એસએમએફજી ઈન્ડિયા હોમ ફાઈનાન્સ કં. લિ.

ન્યાયી વ્યવહારની સંહિતા

(જાન્યુઆરી 2026)

વિષયવસ્તુ

1. પાર્શ્વભૂમિ........ 1
2. કાર્યક્ષિતિજ........ 1
3. નીતિના સિદ્ધાંતો........ 1
a. લોન માટે અરજી અને તેની પ્રક્રિયા........ 1
b. લોન વૃદ્ધિ તથા નિયમો અને શરતો........ 2
c. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ........ 2
d. ઇકવેટેડ મંથલી ઇન્સ્ટોલમેન્ટ્સ (સમાન માસિક હપ્તા) (EMI) આધારિત પીએલ પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ફરીથી ગોઠવો...... 3
e. ફરિયાદો અને શિકાયત નિવારણ પદ્ધતિ........ 3
f. વ્યાજ વસૂલી........ 5
g. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ........ 5
h. ગેરન્ટરો........ 6
i. ડિજિટલ ધિરાણ મંચો પરથી સ્રોત કરાયેલી લોન........ 6
j. ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા........ 7
k. સામાન્ય........ 7
4. સંહિતાનું પાલન કરવા પર જાણકારી........ 10

શબ્દકોષ

NHB	નેશનલ હાઉસિંગ બેંક
DSA	ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સી
HFC	હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઝ
RBI	રિઝર્વ બેંક ઑફ ઇન્ડિયા

1. **પાર્શ્વભૂમિ**

આ ન્યાયી વ્યવહારની સંહિતા (સંહિતા)નું લક્ષ્ય બધા હિસ્સાધારકો, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને તેમને અપાતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓ સંબંધમાં કંપની દ્વારા પાલન કરાતા વ્યવહારોનો અસરકારક નજરિયો આપવાનું છે. આ કોડ રિઝર્વ બેંક ઑફ ઇન્ડિયા (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઝ) દિશાસૂચનો, 2025 ને ધ્યાનમાં રાખીને બનાવવામાં આવ્યો છે.

2. **કાર્યક્ષિતિજ**

આ સંહિતા કંપની, જેની મધ્યસ્થીઓ અથવા ડિજિટલ ધિરાણ મંચો (સ્વ માલિકીને અને / અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળના) દ્વારા કાઉન્ટરોમાં, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઈન્ટરએક્ટિવ ઈલેક્ટ્રોનિક ડિવાઈસીસ થકી, ઈન્ટરનેટ પર અથવપા ડિલિવરીનાં કોઈ પણ અન્ય માધ્યમ દ્વારા પૂરી પડાતી બધી યોજનાઓ અને સેવાઓને લાગુ થશે.

સંહિતાનો વ્યાપક હેતુ નીચે મુજબ છેઃ

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં લઘુતમ ધોરણો સ્થાપિત કરીને સારા અને ન્યાયી વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- પારદર્શકતા વધારવી, જેથી ગ્રાહકો વ્યવહારૂ રીતે અપેક્ષિત સેવાઓ શું હોઈ શકે તે સમજી શકે.
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવા માટે ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું.

3. **નીતિના સિદ્ધાંતો**

a. લોન માટે અરજી અને તેની પ્રક્રિયા:

- લોન અરજી પત્રક અને મહત્ત્વપૂર્ણ સંદેશવ્યવહાર (નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત) પ્રાદેશિક ભાષા અથવા ઋણદારને સમજાય ભાષામા કરવો.
- કંપની ફી /શુલ્ક, પ્રક્રિયા ફી, વ્યાજ અને લાગુ હોય ત્યાં દંડાત્મક શુલ્કો, રિફંડેબલ /નોન- રિફંડેબલ શુલ્ક / વ્યાજ, જો કોઈ હોય તો, વિશેની બધી માહિતી ઋણદાર સામે પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો કંપની પ્રક્રિયા /મંજૂરીમાં સંકળાયેલાં બધા શુલ્ક સહિત 'ઑલ-ઈન-કોસ્ટ' પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. કંપની આવા શુલ્ક /ફીમાં કોઈ ભેદભાવ નહીં થાય તેની પણ ખાતરી રાખશે.
- કંપની લોનની મુદત દરમ્યાન કોઈપણ તબક્કે, પોતાની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, MITC/KFS માં ઉલ્લેખિત ન હોય તેવી કોઈપણ ફી, ચાર્જ વગેરે વસૂલશે નહીં.
- કંપની દ્વારા જારી લોન અરજી પત્રકોમાં ઋણદારના હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ રહેશે, જેથી ગ્રાહક અન્ય એચએફસી દ્વારા ઓફર કરાતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ રીતે તુલના કરી શકે અને માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકે.
- કંપની લોનની અરજીઓની પ્રાપ્તિઓ માટે પહોંચ જારી કરશે. લોનની અરજી જાહેર કરવાની સમયરેખા પહોંચમાં પણ સંકેત આપવામાં આવશે.
- લોન અરજી પત્રક સુપરત કરવાના આવશ્યક દસ્તાવેજોનો સંકેત આપશે.

b. <u>લોન વૃદ્ધિ તથા નિયમો અને શરતો</u>

- લોનની અરજીની પ્રક્રિયા માટે આવશ્યક બધી વિગતો અરજી પ્રાપ્ત થવાના સમયે ભેગી કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકને પણ જો આવશ્યક હોય તો, કોઈ પણ વધારાની માહિતી માટે તેનો ફરીથી તુરંત સંપર્ક કરવામાં આવશે એવી જાણકારી પણ અપાશે.
- કંપની મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથા થકી લેખિતમાં વ્યાજનો વાર્ષિકીય દર, અરજીની પદ્ધતિ, ઈએમઆઈનું માળખું, પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક, દંડાત્મક શુલ્કો, (જો કોઈ હોય તો) સહિત બધા નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર લોનની રકમની જાણકારી આપશે અને ગ્રાહકના સ્વીકારની નોંધ રાખશે.
- કંપની પહોંચ સામે લોનની મંજૂરી /વિતરણના સમયે સર્વ બીડાણોની નકલો સાથે લોન કરારની નકલ આપશે.
- લોનનો હેતુ ગ્રાહકો સાથે તૈયાર કરવામાં આવેલા મંજૂરી પત્ર, લોન કરાર અને MITC/KFS માં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખિત હોવો જોઈએ.
- જો અરજી કરેલી લોન મંજૂર નહીં કરાય તો નકારવાનાં કારણો લેખિતમાં ગ્રાહકોને જાણ કરાશે.
- કંપની વિલંબિત પુનઃચુકવણી માટે દંડાત્મક શુલ્કો લોન કરારમાં "સ્પષ્ટ" દેખાય તેવા અક્ષરોમાં હોય તેની ખાતરી રાખશે.

c. <u>નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ</u>

- વિતરણ લોન કરાર /મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલી વિતરણ સમયસૂચિ અનુસાર કરાશે.
- ગ્રાહકને વિતરણ સમયસૂચિ, વ્યાજ દર, દંડાત્મક શુલ્કો (જો કોઈ હોય તો), સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી /શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઇ પણ ફેરફારની ઋણદારને સમજાય તે ભાષામાં જાણકારી અપાશે અને વ્યાજ દર અને શુલ્કમાં આવા ફેરફાર તે પછી જ અમલ કરાશે. આ સંબંધમાં અનુકૂળ શરત લોન કરારમાં સમાવવામાં આવશે.
- જો કોઈ શુલ્ક ગ્રાહકોના ગેરલાભમાં હોય તો ગ્રાહક સૂચના વિના 60 દિવસમાં કોઈ પણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના ખાતું બંધ કરી શકે અથવા સ્વિચ કરી શકે છે.
- કરાર હેઠળ લોન પાછી ભરપાઈ કરવા કહેવું / ચુકવણી વધારવા અથવા વધારાની જામીનગીરી મગાવવાના કોઈ પણ નિર્ણય લોન કરાર અનુસાર જ લેવાશે.
- લોન સંબંધમાં બધી જામીનગીરીઓ કોઈ પણ કાયદેસર અધિકારો અને પર્વાધિકાર કંપની ઋણદાર સામે ધરાવી શકે તે કોઈ પણ અન્ય દાવાના સેટ-ઓફફને આધીન લોનની સંપૂર્ણ અને આખરી ચુકવણીની પ્રાપ્તિ પછી જ જારી છૂટી કરાશે. જો સેટ-ઓફફના અધિકાર અજમાવવાના હોય તો સુસંગત દાવો પતાવટ / ચુકવણી કરાય ત્યાં સુધી જામીનગીરી જાળવી રાખવાનો કંપનીને જેના હેઠળ અધિકાર છે તે શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે ઋણદારને સૂચના આપવામાં આવશે.
- લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર કંપની તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો છૂટા કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરશે.
- લોન મંજૂરી પત્રમાં દર્શાવવામાં આવેલી વિગતો મુજબ, દેવાદારો આ દસ્તાવેજો બેઝ બ્રાન્ચ અથવા અન્ય ઑફિસમાંથી મેળવી શકે છે. લોન લેનારના મૃત્યુના કિસ્સામાં, કંપનીની વેબસાઇટ પર સૂચિબદ્ધ પ્રક્રિયા અનુસાર દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવામાં આવશે.
- જો મિલકતના દસ્તાવેજો છૂટા કરવામાં 30 દિવસથી વધુ વિલંબ થાય છે, તો કંપની તરફથી, કંપની ઋણ લેનારને આવા વિલંબની જાણ કરશે અને વિલંબના દરેક દિવસ માટે દરરોજ ₹5,000 ના દરે વળતર આપશે. ખોવાયેલા અથવા ક્ષતિગ્રસ્ત દસ્તાવેજો માટે, કંપની ઋણ લેનારને દસ્તાવેજોની નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને સંબંધિત ખર્ચ વેઠશે. આ વળતર ઋણ લેનાર પાસે હોઈ શકે તેવા અન્ય કોઈપણ કાનૂની અધિકારો ઉપરાંત છે.

d. ઇકવેટેડ મંથલી ઇન્સ્ટોલમેન્ટ્સ (સમાન માસિક હપ્તા) (EMI) આધારિત પીએલ પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ફરીથી ગોઠવો

ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોન મંજૂર કરતી વખતે, કંપની

- વ્યાજ દરમાં વધઘટને કારણે સંભવિત EMI/મુદત ફેરફારો વિશે ઋણ લેનારાઓને જાણ કરશે
- વ્યાજ દર ફરીથી ગોઠવવા દરમ્યાન ફિક્સ્ડ રેટ સ્વિચ વિકલ્પ ઑફર કરશે
- ઋણ લેનારાઓને EMI વધારવા, લોનની મુદત લંબાવવા, અથવા બંને વચ્ચે પસંદગી કરવાની મંજૂરી આપશે, અને ગમે ત્યારે પ્રીપેમેન્ટ કરશે
- તમામ લાગતાવળગતા શુલ્ક પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે
- ચોકસાઈ રાખશે કે લોનની મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય
- લોનની વિગતો સાથે ત્રિમાસિક સ્ટેટમેન્ટ પૂરા પાડશે

e. ફરિયાદો અને શિકાયત નિવારણ પદ્ધતિ

કંપની ફરિયાદો અને શિકાયતોના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં નિર્ધારિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનું પાલન કરશે.

કંપનીનો ઉદ્દેશ સાથીદારોમાં શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવાનો છે અને તેણે એક મજબૂત અને કાર્યક્ષમ ગ્રાહક સેવા પ્લેટફોર્મ બનાવવા માટે સતત પ્રયત્ન કરવો જોઈએ. કંપની દ્વારા વીમા સંબંધિત તમામ ગ્રાહક ફરિયાદો અથવા શિકાયતો 3 દિવસની અંદર સ્વીકારવામાં આવશે અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિમાં ઉલ્લેખિત ફોર્મ અને રીતે ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 14 દિવસની અંદર નિરાકરણ કરવામાં આવશે.

આ ઉદ્દેશ્ય તરફ, નિયામક મંડળે ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને શિકાયતોના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં નીચેની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ નિર્ધારિત કરી છે.

i. સ્તર - 1

કંપની પાસે ઑનલાઈન પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો સહિત તેની દરેક ઑફિસમાં ફરિયાદો અને શિકાયતો મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટેની પદ્ધતિ અને પ્રક્રિયા હશે. ગ્રાહકોને નીચેની વિગતો જણાવવી જોઈએ.

- ફરિયાદોને વાજબી અને ઝડપથી હાથ ધરવા માટેની પ્રક્રિયાની વિગતો ક્યાંથી મેળવવી
- કોને ફરિયાદ કરવી (લેવલ 1)
- ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી
- ક્યારે જવાબની અપેક્ષા રાખવી
- નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક સાધવો (લેવલ 2)
- પરિણામથી ખુશ ન હોય તો શું કરવું (લેવલ 3)

વધુમાં, ગ્રાહકોને નીચેના વિકલ્પો પ્રસ્તુત કરવા જોઈએ

- ટેલિફોન: ગ્રાહકો ચોથા શનિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાય સવારે 9.30 થી સાંજે 6.30 વાગ્યા સુધી (સોમવારથી શનિવાર) દરમ્યાન અમારા ટોલ-ફ્રી નંબર 1800 102 1003 પર સંપર્ક કેન્દ્ર પર કૉલ કરી શકે છે.
- ઈમેઇલ: ગ્રાહકો પોતાની ફરિયાદો સમર્પિત ઈ-મેઇલ આઈડી દ્વારા પણ મોકલી શકે છે: grihashakti@grihashakti.com

- પત્રો: અદાણી ઇન્સ્પાયર, યુનિટ નંબર 503 અને 504, 5મો માળ, મેઇન રોડ, જી બ્લૉક, બાંદ્રા કુર્લા કૉમ્પ્લેક્સ, બાંદ્રા (પૂર્વ), મુંબઈ-400051 ખાતે કૉર્પોરેટ ઑફિસને સંબોધિત લેખિત પત્રો.
- મુલાકાત: ગ્રાહક સેવા શાખામાં ગ્રાહક સેવા અધિકારીની વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈ શકે છે અને નીચેના મુલાકાતના કલાકો દરમ્યાન ઉપરોક્ત શાખા સાથે વિનંતી કરી શકે છે:

શાખાનો સમય:	સવારે 9.30 થી સાંજે 6.30 કલાક દરમ્યાન (સોમવારથી શનિવાર પહેલા શનિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાય);
ચુકવણીનો સમય:	સવારે 9.30 થી સાંજે 6.30 કલાક (સોમવાર થી શુક્રવાર) દરમ્યાન; સવારે 9:30 થી સાંજે 4:00 કલાક સુધી (શનિવાર) પહેલા શનિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાયના તમામ સમય

ii. સ્તર - 2

જો લેવલ - 1 પર પ્રાપ્ત થયેલ ઉકેલ અપેક્ષાઓ પૂર્ણ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો ગ્રાહક પાસે કંપનીના "કસ્ટમર કંપ્લેન્ટ રિડ્રેસલ સેલ"("ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેલ"), CCRC@grihashakti.com પર અને/અથવા ઉપર આપેલા કૉર્પોરેટ ઑફિસના સરનામે લખવાનો વિકલ્પ હોવો જોઈએ.

iii. સ્તર - 3

જો ગ્રાહક હજુ પણ પ્રાપ્ત થયેલ ઉકેલથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ગ્રાહક GRO@grihashakti.com પર કંપનીના "ગ્રીવેન્સ રિડ્રેસલ ઑફિસર" ("ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી") ને આ બાબત મોકલી શકે છે અને/અથવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી નંબર 022 – 65483456 અને/અથવા ઉપર આપેલા કૉર્પોરેટ ઑફિસના સરનામે ટેલિફોન દ્વારા સંપર્ક સાધી શકે છે.

જો ગ્રાહક હજુ પણ પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય અથવા એક મહિનાની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે, તો ગ્રાહક આરબીઆઈના નિયમો અનુસાર, એનએચબી ની વેબસાઈટ પર અથવા તેના દ્વારા ઑનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. એનએચબી, નવી દિલ્હીમાં પોસ્ટ. (ફરિયાદ નિવારણ સેલ, ડિપાર્ટમેન્ટ ઑફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, 4થો માળ, કોર 5એ, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110 003.)

ગ્રાહકની ફરિયાદ હાથ ધરતી વખતે કંપનીએ નીચેનો પ્રોટોકોલ જાળવવો જોઈએ:

- ફરિયાદનો સામનો કરનાર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો ધરાવતી સ્વીકૃતિ/જવાબ ગ્રાહકને એક સપ્તાહની અંદર મોકલવો જોઈએ.
- ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પૂરો પાડવો જોઈએ અને ગ્રાહકને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિની જાણ કરવી જોઈએ.
- આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા શા માટે જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે. અંતિમ પ્રતિસાદથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય તો આગળ ફરિયાદ કેવી રીતે લેવી તેની પણ જાણ કરશે.

આ ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા નિયમનકારી જરૂરિયાત મુજબ જાહેર કરવામાં આવશે. કંપની તેને તેની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓમાં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે અને તેને કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવશે.

CPGRAMS/GRIDS વગેરે દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલા કોઈપણ અપીલ મામલાઓની GRO ના ઉચ્ચ સ્તરના અધિકારી દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

f. વ્યાજ વસૂલી:

ગ્રાહકને લોન અને એડવાન્સ પર વધુ પડતો વ્યાજ દર અને શુલ્ક લાગુ નહીં કરાય તેની ખાતરી રાખવા માટે કંપનીનું બોર્ડ દંડાત્મક શુલ્કો સહિત વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે નીતિ અપનાવશે. આ નીતિ વેબસાઈટ પર મૂકવામાં આવશે. નીતિ સુસંગત પરિબળોને ધ્યાનમાં લેશે, જેમ કે, કોસ્ટ ઓફ ફંડ્સ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ અને લોન અને એડવાન્સીસ માટે વસૂલ કરવાનો વ્યાજ દર નક્કી કરશે.

- કંપની વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ સ્થાપિત કરશે.
- કંપની પ્રક્રિયાઓ અને સંચાલનની દેખરેખ રાખવા માટે આંતરિક યંત્રણા પણ ગોઠવશે, જેથી ઋણદારો સાથે સંદેશવ્યવહારમાં પૂરતી પારદર્શકતાની ખાતરી રહેશે.
- કંપની સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વ્યાજ દર અને જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઋણ લેનારાઓ માટે ભિન્ન-ભિન્ન વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ઋણ લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- અપડેટ કરેલા વ્યાજ દર અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટે અભિગમ વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાશે.
- વ્યાજ દર અને દંડાત્મક શુલ્કો (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિકીય દર રહેશે, જેથી ઋણદાર તેના ખાતે લાગુ થનારા અચૂક દરોથી વાકેફ રહેશે.
- લોન કરાર, MITC અને મંજૂરી પત્રમાં ગ્રાહકોને દંડનીય શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે, ઉપરાંત તે વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ દર્શાવવામાં આવશે.
- ઋણદાર પાસેથી ભેગા કરાતા હપ્તામાં વ્યાજ અને મૂળ રકમ વચ્ચેનો ભેદ સ્પષ્ટ રીતે સંકેત અપાશે.
- જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઇન્ડર્સ લોન લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડના શુલ્કોની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.
- કંપની ચોકસાઈ રાખશે કે વ્યાજ ભંડોળના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી અથવા ચેક સોંપવાની તારીખથી વસૂલવામાં આવે, જેવો કિસ્સો હોય તેમ.

g. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

નિમ્નખિતની ખાતરી રાખશે:

- સર્વ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રીઓ સ્પષ્ટ રહેશે અને ગેરમાર્ગે નહીં દોરશે.
- કોઈ પણ સેવા કે યોજનાઓ સંબંધી સર્વ જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સામગ્રીઓમાં લાગુ વ્યાજ દર, ફી અને શુલ્કનો સંકેત આપવામાં આવશે અને સુસંગત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી કરવા પર અથવા વેબસાઈટ પર પણ જાહેર કરવામાં આવશે.

- વ્યાજ દર, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક પર માહિતી શાખાઓમાં સૂચનાઓ થકી, ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાન્સ થકી, કંપનીની વેબસાઈટ પર અને નિયુક્ત કર્મચારી / હેલ્પડેસ્ક થકી અથવા સર્વિસ ગાઈડ / ટેરિફ શિડ્યુલના સ્વરૂપમાં પણ પૂરી પાડવામાં આવશે.
- સપોર્ટ સેવાઓ પૂરી પાડતી થર્ડ પાર્ટીઓએ કંપનીની જેમ જ વિશ્વસનીયતા અને સલામતીની તે જ માત્રા સાથે ગ્રાહકની અંગત માહિતી (જો કોઈ હોય તો) હાથ ધરવાની રહેશે.
- ગ્રાહકોને યોજનાઓ અથવા પ્રમોશનલ ઓફરો પર સંદેશવ્યવહાર તે જ અથવા અન્ય માધ્યમથી ગ્રાહકો દ્વારા સંમતિ હોયતો જ મોકલવાનો રહેશે.
- બોર્ડ માન્ય આચારસંહિતા ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ) માટે અપનાવવાની રહેશે અને જો આ સંહિતાનું કોઈ પણ ઉલ્લંઘન થાય તો યોગ્ય પગલાં (નુકસાન ભરપાઈ સહિત) લેવાનાં રહેશે. આચારસંહિતામાં યોજનાઓ વેચતી વખતે ગ્રાહકો સાથે સંપર્ક કરવા સમયે પોતાની ઓળખ કરવા માટેડીએસએને જણાવવાનું રહેશે.

h. <u>ગેરન્ટરો</u>

એક વ્યક્તિ લોનની બાંયધરીને સંમતિ આપે ત્યારે તે/તેણીને નિમ્નલિખિત વિશે વિગતવાર માહિતી આપવાની રહેશેઃ

- ગેરન્ટર તરીકે લાયેબિલિટી, કટિબદ્ધ રકમ, જે લાયેબિલિટી મર્યાદિત હોય કે નહીં અને ગેરન્ટી કયા સંજોગોમાં લાગુ કરાય છે.
- જો ગેરન્ટર તેને જણાવવા પર લાયેબિલિટી ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપની પાસેનાં ગેરન્ટરનાં અન્ય નાણાંનો આધાર લેવાનો કંપનીને અધિકાર છે.
- ગેરન્ટી પાર પાડવાની હોય તે સમય અને સંજોગો તેમ જ કંપનીને તે વિશે જાણકારી આપવાની પદ્ધતિ.
- જ્યાં કંપનીએ મૂળ ઋણદારના કસૂરના ખાતે ગેરન્ટર પર દાવો કર્યો હોય ત્યાં ગેરન્ટરની લાયેબિલિટી તુરંત છે અને કથિત ગેરન્ટર જો લેણાંની ચુકવણી કરવા પૂરતાં માધ્યમો ધરાવવા છતાં કંપની દ્વારા કરાયેલી માગણીનું પાલન કરવાનો ઈનકાર કરે તો આવા ગેરન્ટર તેને ઈરાદાપૂર્વકના ડિફોલ્ટર તરીકે પણ ગણશે.

કંપની જેને ગેરન્ટી આપવામાં આવી હોય તે ઋણદારની આર્થિક સ્થિતિથી વાકેફ થાય તો કોઈ પણ ભૌતિક માઠા ફેરફાર વિશે ગેરન્ટરને માહિતગાર રાખશે.

i. <u>ડિજિટલ ધિરાણ મંચો પરથી સ્રોત કરાયેલી લોન</u>

જ્યાં પણ ડિજિટલ ધિરાણ મંચો ઋણદારોને સ્રોત કરવા અને / અથવા લેણાંની વસૂલી કરવા માટે ડિજિટલ ધિરાણ મંચોની સેવા લીધી હોય ત્યાં નિમ્નલિખિત સૂચનાઓનું પાલન કરવાનું રહેશેઃ

- એજન્ટ તરીકે સહભાગી ડિજિટલ ધિરાણ મંચોનાં નામો કંપનીની વેબસાઈટ પર જાહેર કરશે.
- એજન્ટ તરીકે રોકવામાં આવેલાં ડિજિટલ ધિરાણ મંચોને ગ્રાહકો પાસે ઉપલક રકમ જાહેર કરવા, ગ્રાહક સાથે તેઓ કોના વતી વ્યવહાર કરી રહ્યા છે તે કંપનીનું નામ જાહેર કરવાના નિર્દેશ આપશે.
- મંજૂરી પછી તુરંત પરંતુ લોન કરારના અમલ પૂર્વે મંજૂરી પત્ર કંપનીના લેટરહેડ પર ઋણદારને જારી કરવાનો રહેશે.
- લોન કરારની નકલ સાથે લોન કરારમાં દર્શાવવામાં આવેલાં બધાં બીડાણોની દરેક નકલ લોનની મંજૂરી / વિતરણના સમયે બધા ઋણદારોને આપવાની રહેશે.
- કંપની દ્વારા રોકવામાં આવેલાં ડિજિટલ ધિરાણ મંચો પર અસરકારક રીતે નજર અને દેખરેખ રાખવાની ખાતરી રાખવાની રહેશે.

- ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણા વિશે જાગૃતિ ફેલાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવાના રહેશે.

j. <u>ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા</u>

ગ્રાહકની સર્વ અંગત માહિતી, જે ગ્રાહકો દ્વારા અથવા અન્યથા પૂરી પાડવામાં આવી હોય, તે ગુપ્ત અને ગોપનીય તરીકે ગણવામાં આવશે અને નિમ્નલિખિત હેતુઓ સિવાય સમૂહમાં અન્ય કંપનીઓ સહિત કોઈને પણ જાહેર નહીં કરવાની રહેશેઃ

- કાયદેસર રીતે માહિતી આપવાની હોય
- જાહેર જનતા પ્રત્યે ફરજના ભાગરૂપ
- છેતરપિંડી નિવારવા માટે કંપનીની હિતમાં માહિતી આપવાનું આવશ્યક હોય. જોકે ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકનાં ખાતાં (ગ્રાહકનું નામ અને સરનામાં સહિત) માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે સમૂહમાં અન્ય કંપનીઓ સહિત કોઈને પણ આપવાના કારણોસર ઉપયોગ નહીં કરવો જોઈએ
- ગ્રાહકની વિનંતી અથવા સંમતિ હોય
- જો કંપનીને સંદર્ભ આફવા માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થઈ હોય તો ગ્રાહકની લેખિત પરવાનગી પછી જ તેવું કરી શકશે
- કંપનીએ ઈન-હાઉસ હેતુઓ માટે સહિત કોઈના પણ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની અંગત માહિતીનો ઉપયોગ નહીં કરવો જોઈએ, સિવાય કે તે માટે ગ્રાહકે વિશિષ્ટ રીતે સંમતિ આપી હોય.
- ગ્રાહકને કંપનીની વેબસાઈટ પર પોસ્ટ કરેલી ગુપ્તતા નીતિ થકી કંપની ધરાવે તે અંગત માહિતીને પહોંચ માટે કાયદા હેઠળ તેના / તેણીના અધિકારો વિશે માહિતગાર કરવાનો રહેશે.

k. <u>સામાન્ય</u>

i. કંપની ઋણદારની બાબતોમાં ચંચુપાત નહીં કરશે, સિવાય કે, ઋણદાર દ્વારા અગાઉ જાહેર નહીં કરાઈ હોય તેવી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવે તો તે લોન કરારમાં પૂરી પાડવાની હોય.

ii. જો ઋણદાર પાસેથી ઋણદાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થઈ હોય તો, સંમતિ અથવા અન્યથા, એટલે કે, કંપનીને વાંધો, જો કોઈ હોય તો, આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસમાં જાણકારી આપવાની રહેશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારબદ્ધ નિયમો અનુસાર રહેશે.

iii. લોન અપાય ત્યારે કંપની ગ્રાહકને પુનઃચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયગાળા વિશે પુનઃચુકવણી પ્રક્રિયા સમજાવશે. જોકે ગ્રાહક પુનઃચુકવણી સમયસૂચિનું પાલન નહીં કરે તો ધરતીના કાયદા અનુસાર વ્યાખ્યા કરેલી પ્રક્રિયા લેણાંની વસૂલી માટે હાથ ધરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકોને તેને / તેણીને સૂચના મોકલવી અથવા અંગત મુલાકાત લેવી અને / અથવા જામીનગીરી, જો કોઈ હોય તો, તેનો કબજો લેવાનો સમાવેશ થાય છે.

iv. કંપની ખોટી રીતે સતામણી નહીં કરશે, એટલે કે, ઋણદારનો ગમે તે સમયે સંપર્ક કરવો, લોનની વસૂલી માટે બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. આ સંબંધમાં કંપની નિયમન અનુસાર રિકવરી એજન્ટ માટે બોર્ડ મંજૂર આચારસંહિતા અપનાવશે, જેમાં અમારા કર્મચારી અથવા લેણાંની વસૂલી માટે કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત અપાયેલી કોઈ પણ વ્યક્તિઓને વ્યાપક તાલીમ આપવામાં આવે છે.

v. કંપની ચોકસાઈ રાખશે કે કર્મચારીઓ ઋણ વસૂલાતના પ્રયાસોમાં કોઈપણ વ્યક્તિ સામે મૌખિક કે શારીરિક રીતે કોઈપણ પ્રકારની ધાકધમકી કે પજવણીનો આશરો ન લે, જેમાં જાહેરમાં અપમાનિત કરવાના હેતુથી અથવા દેવાદારોના પરિવારના સભ્યો, રેફરી અને મિત્રોની ગોપનીયતામાં દખલ કરવાના હેતુથી કરવામાં આવતા કૃત્યો,

મોબાઇલ પર અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય સંદેશા મોકલવા, ધમકીભર્યા અને/અથવા નનામા કૉલ કરવા, ઋણ લેનારને સતત ફોન કરવા અને/અથવા સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલા અને સાંજે 7:00 વાગ્યા પછી મુદતવીતી લોનની વસૂલાત માટે ફોન કરવા, ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી રજૂઆતો કરવા વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

vi. લોનની વસૂલીની બાબતમાં કંપની માર્ગદર્શિકાઓ અને મોજૂદ જોગવાઈઓમાં સ્થાપિત અનુસાર સામાન્ય પગલાંનું પાલન કરશે અને કાનૂની કાર્યરેખા અને લાગુ કાયદા અને નિયમન અનુસાર સંચાલન કરશે.

vii. કંપની નિમ્નલિખિત સ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી- ક્લોઝર પર પૂર્વ-ચુકવણી અથવા પેનલ્ટી લાગુ નહીં કરશેઃ

- જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર પર આધારિત હોય અને કોઈ પણ સ્રોતમાંથી પ્રી- ક્લોઝ્ડ કરવામાં આવે.
- જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર પર આધારિત હોય અન લોન ઋણદાર દ્વારા પોતાના સ્રોતોમાંથી પ્રી-ક્લોઝ્ડ કરવામાં આવે.

  - અત્રે નોંધનીય છે કે હેતુ માટે "પોતાના સ્રોતો" નો અર્થ બેન્ક / એચએફસી /એનબીએફસી અને / અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઋણ દ્વારા સિવાયના કોઈ પણ અન્ય સ્રોતો.

  - સર્વ ડ્યુઅલ / વિશેષ દર (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) હાઉસિંગ લોન પ્રી-ક્લોઝરના સમયે લોન ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ રેટ પર હોય તેને આધારે ફિક્સ્ડ / ફ્લોટિંગ દરને લાગુ પ્રી-ક્લોઝર નિયમો આકર્ષશે. જો ડ્યુઅલ/ વિશેષ દરની હાઉસિંગ લોન હોય તો ફ્લોટિંગ રેટ માટે પ્રી-ક્લોઝ નિયમ ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરનો સમયગાળો પૂરો થયા પછી ફ્લોટિંગ રેટમાં લોન પરિવર્તિત કરવા પર લાગુ થશે. આવી સર્વ ડ્યુઅલ/ વિશેષ દરની હાઉસિંગ લોનને તે લાગુ કરાતાં તે પછી ફોરક્લોઝ્ડ થઈ જશે. અત્રે એ પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોનમાં લોનની સંપૂર્ણ મુદત સુધી દર નિશ્ચિત રહે છે.

viii. કંપની સહ-જવાબદાર(રો) સાથે અથવા વિના વ્યક્તિગત ઋણદારોને વેપાર સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરેલી કોઈ પણ ફ્લોટિંગ રેટ મુદતી લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક / પૂર્વચુકવણી દંડ લાગુ કરશે.

ix. 1 જાન્યુઆરી, 2026 ના રોજ અથવા તે પછી મંજૂર કરાયેલ અથવા રિન્યૂ કરાયેલ લોન અને એડવાન્સિસના સંદર્ભમાં, કંપની વ્યક્તિઓ અને MSE[1] ને વ્યવસાયિક હેતુ માટે આપવામાં આવેલી 50 લાખ રૂપિયા સુધીની મંજૂર રકમ/મર્યાદા ધરાવતી લોન પર, સહ-જવાબદાર(રો) સાથે અથવા તેના વગર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ લાદશે નહીં.

  - ઉપરોક્ત ફકરા vii અને viii માં આપેલા સૂચનો લોનની પૂર્વ ચુકવણી માટે ઉપયોગમાં લેવાતા ભંડોળના સ્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વિના, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, અને કોઈપણ લઘુત્તમ લૉક-ઇન સમયગાળા વિના લાગુ પડશે. વધુમાં, 'લોન' શબ્દમાં ટર્મ લોન તેમજ ડિમાન્ડ લોનનો સમાવેશ થશે.

  - ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ લોન માટે ઉપરોક્ત સૂચનોની લાગુતા તેના પર નિર્ભર રહેશે કે લોન પૂર્વ ચુકવણી સમયે ફ્લોટિંગ રેટ પર છે કે નહીં.

- "MSE" શબ્દ સૂક્ષ્મ, લઘુ અને મધ્યમ ઉદ્યોગ વિકાસ (MSMED) અધિનિયમ, 2006 માં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવશે.

x. ટર્મ લોનના કિસ્સામાં, પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ ચૂકવવામાં આવતી રકમ પર આધારિત રહેશે.

xi. કંપનીના કહેવાથી પ્રી-પેમેન્ટ પર અસર થાય ત્યાં કંપની કોઈપણ ચાર્જ/ફી વસૂલશે નહીં. વધુમાં, કંપની દ્વારા અગાઉ માફ કરાયેલી લોનની પ્રી-પેમેન્ટ સમયે કંપની દ્વારા પાછલી અસરથી કોઈ ચાર્જ/ફી વસૂલવામાં આવશે નહીં.

xii. પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જની લાગુ પડવાની ક્ષમતા અથવા અન્યથા મંજૂરી પત્ર, લોન કરાર, MITC/KFS માં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. અહીં ઉલ્લેખિત મુજબ જાહેર ન કરાયેલ કોઈપણ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવશે નહીં.

xiii. પ્રી-ક્લોઝર માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થયા પછી, કંપની દેવાદારોને ફોરક્લોઝર લેટર જારી કરવા માટે વધારાની જરૂરિયાત, જો કોઈ હોય તો, આવરી લેતી સ્વીકૃતિ જારી કરશે અને લોનના MITC/KFS અથવા નિયમનકારી શરત, જે પણ પહેલા હોય તે મુજબ ફોરક્લોઝર લેટર જારી કરવા માટે સમયરેખા પણ જણાવશે.

xiv. એચએફસી અને વ્યક્તિગત ઋણ લેનાર વચ્ચે સંમત થયેલા હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોને ઝડપી અને સારી રીતે સમજવા માટે, કંપનીએ પરિશિષ્ટ XII મુજબ સૂચક ફોર્મેટમાં તમામ કિસ્સાઓમાં આવી લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC)/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવવો પડશે. દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા પ્રાપ્ત મોજૂદ લોન અને જામીનગીરીની દસ્તાવેજો ઉપરાંતના રહેશે. કંપની કથિત દસ્તાવેજ ડુપ્લિકેટમાં અને ઋણદારને સમજાય તે ભાષામાં તૈયાર કરશે. ડુપ્લિકેટ નકલને કંપની અને ઋણદાર વચ્ચે યોગ્ય રીતે અમલ કરાશે, જે પહોંચ હેઠળ ઋણદારને સોંપવાના રહેશે.

xv. સેવા શુલ્ક, વ્યાજ દર, દંડનીય વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), ઑફર કરાતી સેવાઓ, પ્રોડક્ટની માહિતી, વિવિધ લેણદેણ માટે સમયનાં ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણા વગેરે જેવાં વિવિધ મુખ્ય પાસાંનું પ્રદર્શન એચએફસીની કામગીરીમાં પારદર્શક રીતે પ્રમોટ કરવાનું આવશ્યક છે.

xvi. એચએફસી "નોટિસ બોર્ડ", "પુસ્તિકાઓ/ પત્રકો," "વેબસાઈટ," "પ્રદર્શનનાં અન્ય માધ્યમ" અને "અન્ય મુદ્દાઓ" પર સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

xvii. કંપની નિમ્નલિખિત કોઈ પણ એક અથવા વધુ ભાષામાં તેમની યોજનાઓ અને સેવાઓ પ્રદર્શિત કરશેઃ ગુજરાતી, હિંદી, અંગ્રજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

xviii. કંપની ધિરાણની બાબતમાં જાતિ, ધર્મ અને જ્ઞાતિને આધારે ભેદભાવ નહીં કરશે. કંપની વિકલાંગતાનાં કારણોસર દ્રષ્ટિમાં ખામી અથવા શારીરિક રીતે પડકાર ધરાવતા અરજદારોને યોજના, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે આપવા માટે કોઈ ભેદભાવ નહીં કરશે. જોકે તેનો અર્થ એવો નથી કે કંપનીને સમાજના અલગ અલગ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓ સ્થાપવાથી અથવા સહભાગી થવાથી વંચિત રાખવામાં આવે.

xix. આ ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા મુખ્યત્વે પ્રાદેશિક ભાષા અથવા (ઋણદાર દ્વારા સમજાય તે અનુસાર) ભાષામાં રહેશે, જે કંપનીની શાખા/કાર્યાલયો અને વેબસાઈટ પર ઋણદારને ઉપલબ્ધ થશે અને તે ગ્રાહકોની માગણી પર પણ આપવામાં આવશે.

xx. કંપની સંહિતા અને વ્યવહારમાં મૂકવાની સંહિતા વિશે સુસંગત માહિતી પૂરી પાડવા માટે કર્મચારીઓને તાલિમબદ્ધ કરવામાં આવે તેની ખાતરી રાખશે.

xxi. કોઈપણ પ્રવૃત્તિનું આઉટસોર્સિંગ તેની જવાબદારીઓ અને આ દિશા સૂચનોનું પાલન કરવાની જવાબદારીને ઘટાડશે નહીં અને તે કંપની સાથે સંપૂર્ણપણે રહેશે.

xxii. કંપની ગ્રાહક સેવા અને ક્રેડિટ માહિતીના અપડેટ/સુધારણાના સંબંધમાં હાલના નિયમનનું પાલન કરશે.

4. સંહિતાનું પાલન કરવા પર જાણકારી

ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતાનું પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણાની કામગીરીની કંપની દ્વારા સમયાંતરે સમીક્ષા (ઓછામાં ઓછા વાર્ષિક) કરાશે અને આવી સમીક્ષાનો અહેવાલ બોર્ડની કમિટી / બોર્ડને સુપરત કરવાનો રહેશે.