સ્વતંત્ર માઈક્રો હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કોર્પોરેશન ("SMHFC") – ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

આ સંહિતા સ્વતંત્ર માઇક્રો હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ ("SMHFC"), (કંપની) દ્વારા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ અંગે રિઝર્વ બેંક ઑફ ઈન્ડિયા ("RBI") દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવી છે, જે તેના માસ્ટર ડિરેકશન – નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની – હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) ડિરેકશન્સ, 2021 તારીખ 17 ફેબ્રુઆરી, 2021 મુજબ હતી (જેને બાદમાં રદ કરીને રિઝર્વ બેંક ઑફ ઈન્ડિયા (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ) ડિરેકશન્સ, 2025 તારીખ 28 નવેમ્બર, 2025 તેમજ રિઝર્વ બેંક ઑફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ – રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડિરેકશન્સ, 2025 તારીખ 28 નવેમ્બર, 2025 દ્વારા બદલી કરવામાં આવી છે).

આ સંહિતામાં SMHFC દ્વારા સમયાંતરે સુધારા કરવામાં આવે છે અને તેનો આ તાજેતરનો સંસ્કરણ 1 જાન્યુઆરી, 2026 થી અમલમાં આવવા માટે મંજૂર કરવામાં આવેલ છે.

ઉદ્દેશ્યો

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે લઘુતમ ધોરણો સ્થાપિત કરીને સારા અને યોગ્ય આચારણને પ્રોત્સાહિત કરવું.
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહકો અપેક્ષિત સેવાઓની વધુ સારી સમજૂતી મેળવી શકે.
- કંપની અને ગ્રાહક વચ્ચે ઉચિત અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું.
- ઉચ્ચ સંચાલન માનકોને પ્રાપ્ત કરવા માટે ન્યાયી સ્પર્ધા દ્વારા બજાર બળોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- સમગ્ર હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવો.

અમલીકરણ

- આ બધા વ્યક્તિઓ પર લાગુ થશે જે ઉત્પાદન અને સેવાઓ પ્રદાન કરે છે, ભલે તે કંપની, તેની સહાયક કંપનીઓ અથવા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકી અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા કર્મચારી અથવા અન્ય કોઈ રીતે અને/અથવા કોઈ પણ માધ્યમ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવી રહી હોય, જેમાં વ્યક્તિગત રીતે , ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઈન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ રીતે સામેલ છે.
- કોઈ અનિવાર્ય ઘટના સિવાય આ સંહિતા સામાન્ય સંચાલન વાતાવરણમાં લાગુ થાય છે.
- આ સંહિતા નૈતિક સિદ્ધાંતો જેમ કે ઈમાનદારી અને પારદર્શિતા પર આધારિત છે અને તમામ કાર્ય અને વ્યવહાર આ સંહિતા ની ભાવનાનું પાલન કરશે.

ગ્રાહકો પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા

- કંપની તેની શ્રેષ્ઠ ક્ષમતા અનુસાર તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટેની આ કોડમાં ઉલ્લેખિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને માનકોને પૂર્ણ કરે છે અને તેના કર્મચારીઓ દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓમાં ઈમાનદારી અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોને પૂર્ણ કરતી વખતે અને હંમેશાં લાગુ કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરતી વખતે ગ્રાહક સાથે તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને વિવેકપૂર્ણ રીતે કામ કરશે.
- કંપની તે સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના બધા ઉત્પાદનો અને સેવાઓની માહિતી ગ્રાહકોને આપવામાં આવે છે::
  - તેમાં વિવિધ ભાષાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી, સ્થાનિક ભાષા) માં સાહિત્ય હશે અને તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે તે સ્પષ્ટ અને ગેરભ્રમક હોય;
  - તેનો લોન અધિકારી ("LO"), ગ્રાહકના બધા પ્રશ્નો માટે સંપર્ક માટેનો પહેલો વ્યક્તિ હશે; અને સંપર્ક માહિતી કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે;
  - લોન અધિકારી ("LO"), ગ્રાહકોને નિયમો અને શરતો, લાગુ વ્યાજ દર/સેવા ફી અને તેમના નાણાકીય પ્રભાવો સાથે સાથે ઉપલબ્ધ ફાયદાઓ વિશે સમજવામાં મદદ કરશે.
- કંપની ગ્રાહક સાથે ગાઢ સંબંધ જાળવી રાખશે અને ગ્રાહક ને ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અને વ્યાજ દર, ફી અથવા નિયમો અને શરતોમાં થતા ફેરફારો વિશે માહિતી આપતી રહેશે.

- કંપની ગ્રાહકની ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિરાકરણ કરશે અને જો તે અસંતોષકારક હોય તો ગ્રાહકોને ફરિયાદો આગળ વધારવામાં મદદ કરશે. કંપની થયેલી ભૂલોને તરત સુધારીને અને ગ્રાહકને ફી પરત કરવાની પણ કાળજી લેશે . કંપની તકનીકી ખરાબીની સ્થિતિમાં યોગ્ય વિકલ્પો પણ પ્રદાન કરશે.
- કંપની ગ્રાહકની તમામ જાણકારીને ખાનગી અને ગોપનીય માનશે, જ્યાં સુધી કાયદાના આધારે જરૂરી ન હોય અથવા ગ્રાહક દ્વારા છૂટ-પત્ર પર હસ્તાક્ષર ન કરવામાં આવે.
- કંપની, ગ્રાહકની વિનંતી પર આ સંહિતા ની એક નકલ ઉપલબ્ધ કરાવશે. સંહિતા આ તેની વેબસાઇટ પર, મુખ્ય અને ઉપ ઓફિસોમાં પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- કંપની ઉંમર, વર્ગ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા વિકલાંગતા ના આધારે ભેદભાવ નહીં કરે, જ્યાં સુધી તે NHB દ્વારા નબળા વર્ગોને મદદ કરવા માટેની પ્રચારિત યોજનાઓ માટે વિશિષ્ટ ન હોય.

વિજ્ઞાપન, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

SMHFC નીચેની વાતોને સુનિશ્ચિત કરશે:

a. તમામ વિજ્ઞાપન અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ અને ગેરભ્રમક હશે તેની ખાતરી કરશે.
b. કોઈ પણ મીડિયામાં કોઈ પણ વિજ્ઞાપન અને પ્રચાર સાહિત્ય જે કોઈ સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન આકર્ષિત કરે છે અને વ્યાજ દરનો સંદર્ભ આપે છે ત્યારે SMHFC એ પણ દર્શાવશે કે અન્ય ફી અને ચાર્જ લાગુ પડશે કે નહીં, અને તે લાગુ નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
c. SMHFC તેના કાર્યાલયો/શાખાઓમાં નોટિસ લગાવીને, ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા, કંપનીની વેબસાઇટ પર, નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા, અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા/ફી શેડ્યૂલ પ્રદાન કરીને વ્યાજ દર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જની માહિતી પ્રદાન કરશે.
d. જો SMHFC સહાયક સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે ત્રીજા પક્ષની સેવાઓનો ઉપયોગ કરે છે, તો SMHFC એ સુનિશ્ચિત કરશે કે એવા ત્રીજા પક્ષ ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતી (જો એવી માહિતી ત્રીજા પક્ષને ઉપલબ્ધ હોય) SMHFCની જેમ જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે રાખે.
e. SMHFC, સમયાંતરે ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા લેવામાં આવેલા ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે માહિતી આપી શકે છે. તેના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં પ્રમોશનલ ઑફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને માત્ર ત્યારેજ આપી શકાય જ્યારે તેણે આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે પોતાની સંમતિ ઈમેલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ કે ગ્રાહક સેવા નંબર પર નોંધણી કરીને આપી હોય.
f. જો ઉત્પાદનો/સેવાઓને બજારમાં વેચવા માટે ડાયરેક્ટ સેલ્સ એજન્સીઓ (DSA) નો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે, તો SMHFC, તેમને ગ્રાહકો સાથે સંપર્ક કરતી વખતે તેમની ઓળખ સ્પષ્ટ કરવાની જરૂરિયાત માટે આચાર સંહિતા બહાર પાડશે.
g. SMHFCના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSA કોઈપણ અનિચ્છનીય આચારણમાં જોડાયેલા હોય અથવા આ કોડનું ઉલ્લંઘન કરતાં હોયતેવી ગ્રાહકની કોઈપણ પ્રકારની ફરિયાદની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં તે ફરિયાદની તપાસ અને નિવારણ કરવા અને નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

લોન

<u>લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા</u>

a. ઋણ લેનાર સાથેના તમામ સંચાર ઋણ લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં હશે.
b. SMHFC દ્વારા MITCમાં લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ ફી 'ઓલ ઇન કોસ્ટ' રૂપે પારદર્શક રીતે જાહેર કરી છે. તે સુનિશ્ચિત કરાયું છે કે આવા ચાર્જ/ફી બિન-ભેદભાવપૂર્ણહોય.
c. લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જે ઋણ લેનારના હિતને પ્રભાવિત કરે છે, જેથી અન્ય HFCs દ્વારા રજૂ કરેલ શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ઋણ લેનાર દ્વારા જાણકારી ભરેલો નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં તે ફોર્મની સાથે જમા કરવા માટે આવશ્યક હોય તેવા જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ આપવામાં આવશે. SMHFCના લક્ષિત પ્રેક્ષક, જે મુખ્યત્વે અનૌપચારિક ક્ષેત્રમાંથી છે અને જેમની પાસે સામાન્ય દસ્તાવેજો (ખાસ કરીને આવકનું પ્રમાણપત્ર) નો અભાવ હોય ત્યારે SMHFC દસ્તાવેજીકરણના બદલે વ્યક્તિગત તપાસ કરી શકે છે.
d. SMHFC તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે રસીદઆપવાની સિસ્ટમની વ્યવસ્થા કરશે.

લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો:

a. સામાન્યપણે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો SMHFC દ્વારા અરજી સમયે અથવા SMHFC દ્વારા કરવામાં આવેલી વ્યક્તિગત ચકાસણી (ખાસ કરીને અનૌપચારિક ક્ષેત્રના ગ્રાહકોના કેસમાં) દરમિયાન એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો SMHFCને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર પડશે તો ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે કે તેનો તરત જ ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
b. SMHFC, ઋણ લેનારને મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય રીતે લેખિતમાં મંજૂર કરેલી લોનની રકમની જાણકારી આપશે જેમાં તમામ નિયમો અને શરતો સહિત વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, EMIની રૂપરેખા, પૂર્વ ચુકવણી ફી બતાવશે અને આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિને પોતાના રેકોર્ડમાં રાખશે.
c. SMHFC દરેક ઋણ લેનારને લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની એક નકલ પ્રદાન કરશે.

ફી અને ચાર્જ:

a. લોન અરજી પર પ્રક્રિયા માટે ચુકવવામાં આવતી ફી/ચાર્જ, જો લોનની રકમ નામંજૂર/વિતરિત થતાંની સ્થિતિમાં પરત કરવાના ચાર્જની રકમ, પૂર્વ ચુકવણી ફી જો કોઈ હોય, વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ જો કોઈ હોય, અથવા અન્ય કોઈ બાબત જે ઋણ લેનારના હિતને પ્રભાવિત કરે છે તે અરજીના સમયે LO દ્વારા ઋણ લેનારને જણાવવામાં આવશે અને તે હંમેશા SMHFC મંજૂરી પત્ર પર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) પર મુંદ્રિત કરવામાં આવશે. જોકે, SMHFC બજારની પરિસ્થિતિઓ, ગ્રાહકના ટ્રેક રેકોર્ડ વગેરેના આધારે સમય સમય પર ફી અને ચાર્જ બદલવાનો હક્ક રાખે છે. મૂળ ચાર્જમાં કોઈપણ ફેરફારની સંપૂર્ણ અને પારદર્શક રીતે તમામ ગ્રાહકોને જાણ કરવામાં આવશે.
b. SMHFCની માંગ છે કે તમામ ફી (હાલમાં લોન અરજી ફોર્મ જમા કરતી વખતે એકવાર ચુકવવામાં આવતી પ્રોસેસિંગ ફી) ની ચુકવણી અરજદાર દ્વારા ATM કાર્ડ સ્વાઇપ દ્વારા કે ચેક અથવા ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ દ્વારા કરવામાં આવવી જોઈએ. માત્ર અપવાદના કિસ્સાઓમાં SMHFC અરજદારને રોકડમાં ફી ચુકવવાની મંજૂરી આપી શકે છે.
c. SMHFCની વર્તમાન નીતિ કોઈપણ પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ, પ્રતિબદ્ધતા ચાર્જ, વ્યાજ પ્રમાણપત્રો માટે ચાર્જ અથવા અન્ય ચાર્જ ન લગાવવાની છે. જોકે, SMHFC ગ્રાહકોને મોડી ચુકવણી અને ECS/ચેક બાઉન્સિંગ ચાર્જ અને રોકડ અને ચેક હેન્ડલિંગ ચાર્જ લેશે.
d. SMHFCનો ઉદ્દેશ્ય અરજદારોને પ્રાથમિક નિવાસના માલિકી માટે સહાય કરવા માટે છે અને લોનનો હેતુ રોકાણ અથવા સટ્ટાકીય ખરીદારોને મદદ કરવાનો નથી. તેથી, જો ગ્રાહક લોન દ્વારા ખરીદી કરેલી મિલકતમાં ત્રણ મહિનાની અંદર પ્રવેશ કરતો નથી, તો SMHFC વ્યાજ દરમાં 2% નો વધારો અને ગ્રાહકના સ્વખર્ચમાં વધારો સહિત લોનના નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર કરવાનો અધિકાર રાખે છે,

લોન ખાતાઓમાં દંડ ચાર્જ:

a. જો ઋણ લેનાર દ્વારા લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવામાં આવે તો SMHFC દ્વારા દંડ લગાવવામાં આવે છે, તેને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે માનવામાં આવશે અને તે અગાઉથી વસુલ કરવામાં આવેલી વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવેલા 'દંડ વ્યાજ' તરીકે નહીં ગણવામાં આવે. દંડ ચાર્જનું મૂડીકરણ નહીં થાય, એટલે કે આવા ચાર્જ પર કોઈ વધુ વ્યાજ નહીં ઉમેરવામાં આવે. જોકે, તે લોન ખાતામાં ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજની સામાન્ય પ્રક્રિયાને પ્રભાવિત નહીં કરે.
b. SMHFC, વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને આ દિશાનિર્દેશોનું પત્ર અને ભાવના બંને સ્વરૂપમાં પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
c. દંડ ચાર્જની રકમ વ્યાજબી અને લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવાની સાથે અનુરૂપ હશે અને વિશેષ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણી હેઠળ ભેદભાવપૂર્ણ નહીં હોય.
d. 'વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓ માટે, વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે' મંજૂર લોનના મામલામાં દંડ ચાર્જ, ગેર-વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓ માટે સમાન રીતે મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા માટે લાગુ કરવામાં આવેલા દંડ ચાર્જથી વધુ નહીં હોય.
e. દંડ ચાર્જની રકમ અને કારણ SMHFC દ્વારા લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોમાં ગ્રાહકોને સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.
f. જ્યારે પણ લોનની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા માટે ઋણ લેનારાઓને રિમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ દંડ ચાર્જ જણાવીશું. ઉપરાંત, દંડ ચાર્જની વસુલાતની કોઈપણ ઘટના અને તેનું કારણ પણ સૂચિત કરવામાં આવશે.

સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર પરિવર્તનશીલ (ફ્લોટિંગ) વ્યાજ દરનો રીસેટ:

અમારા બધા લોન ઉત્પાદનો પર વ્યાજના દરો SMHFC RPLR સાથે લિન્ક કરેલા પરિવર્તનશીલ (ફ્લોટિંગ) વ્યાજ દર છે. હાલમાં SMHFC કોઈ પણ સ્થિર વ્યાજ દર લોન પ્રદાન કરતી નથી. તેમ છતાં, સુવિધામાં વધારો કરવા અને વિવિધ નાણાકીય જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે, SMHFC સ્થિર વ્યાજ દર લોન ઉત્પાદનોને પ્રદાન કરવાનો અધિકાર રાખે છે, જે ગ્રાહકોને સ્થિર દર લોન અને પરિવર્તનશીલ વ્યાજ દર લોન વચ્ચે પસંદગી કરવાની મંજૂરી આપે છે. આવા સમયે, SMHFC ગ્રાહકોને પરિવર્તનશીલથી સ્થિર અને સ્થિરથી પરિવર્તનશીલ દરોમાં જવા માટેનો વિકલ્પ પણ પ્રદાન કરી શકે છે, જેથી તેઓની નાણાકીય યોજના પર વધુ સારું નિયંત્રણ રહે. આવા ફેરફારો લાગુ કરવા માટેનો નિર્ણય, બજારના ઉતાર-ચઢાવ અને આર્થિક પરિસ્થિતિઓને ધ્યાનમાં રાખીને સાવધાનીપૂર્વક મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે. નીચેના નિયામક દિશાનિર્દેશોને પણ ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે:

a) EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ વ્યક્તિગત લોનની મંજૂરીના સમયે, SMHFC ઋણ લેનારાઓની પુનઃ ચુકવણી ક્ષમતા પર ધ્યાન આપે છે, જેથી લોનની અવધિ દરમિયાન બાહ્ય બેન્ચમાર્ક રેટ/વ્યાજ દરોમાં શક્ય વધારો થતા પરિસ્થિતિમાં અવધિની વૃદ્ધિ કરવા અને/અથવા EMIમાં વૃદ્ધિ કરવા માટે પૂરતું માર્જિન ઉપલબ્ધ હોઈ શકે.. તેમ છતાં, વધતા વ્યાજ દરોની દ્રષ્ટિએ, EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ વ્યક્તિગત લોનના સંદર્ભમાં, ઋણ લેનારાઓની સંમતિ વિના અને/અથવા તેમના સાથે યોગ્ય સંચાર વિના લોનની અવધિની વૃદ્ધિ અને/અથવા EMI રકમમાં વૃદ્ધિ સંબંધિત ઘણી ગ્રાહક ફરિયાદો પ્રાપ્ત થઈ છે. આ ચિંતાઓને દૂર કરવા માટે, SMHFCએ નીચેની જરૂરીયાતો પૂરી કરતું એક યોગ્ય નીતિગત માળખું લાગુ કર્યું છે:
b) મંજુરીના સમયે, SMHFC ઋણ લેનારાઓને વ્યાજ દરમાં ફેરફારના શક્ય પ્રભાવ વિશે સ્પષ્ટપણે જણાવશે, જેના કારણે EMI અને/અથવા અવધિમાં ફેરફાર થઈ શકે છે. તેના પછી, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/અવધિ અથવા બન્નેમાં કોઈપણ વધારો થાય તો તે તરત જ યોગ્ય ચેનલો દ્વારા ઋણ લેનારને સૂચિત કરવામાં આવશે.
c) વ્યાજ દરોના રીસેટ સમયે, SMHFC ઋણ લેનારાઓને તેમની બોર્ડ મંજુર નીતિ મુજબ ફિક્સ્ડ રેટમાં સ્વિચ કરવાની તક આપશે. નીતિમાં અન્ય બાબતો ઉપરાંત આ પણ દર્શાવેલ હોઈ શકે છે કે ઋણ લેનારને લોનની અવધિ દરમિયાન કેટલી વાર સ્વિચ કરવાની મંજૂરી મળશે..
d) ઋણ લેનારાઓને (i) EMIમાં વધારો અથવા અવધિમાં વધારો, અથવા બન્ને વિકલ્પોના સંયોજન માટે અને (ii) લોનની અવધિ દરમિયાન કોઈપણ સમયે આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે પૂર્વ ચુકવણી કરવાની તક પણ આપવામાં આવશે. લોનની અવધિ પૂરી થવા પહેલાં સંપૂર્ણ ચુકવણીની સ્થિતિમાં લાગુ ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણીના દંડનું નક્કીકરણ, SMHFC નીતિ અને નિયમનકારી દિશાનિર્દેશો પર આધારિત હશે..
e) લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટમાં સ્વિચ કરવા માટે લાગુ તમામ ચાર્જ અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગ માટે સંબંધિત સેવા ચાર્જ/વહીવટી ખર્ચોને સંપૂર્ણ રીતે પારદર્શક રીતે મંજૂરી પત્રમાં અને તે પણ સમયાંતરે SMHFC દ્વારા આ ચાર્જ/કોર્સોના સુધારાના સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
f) SMHFC એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનની સ્થિતિમાં સમયગાળો લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણ મુક્તિનું કારણ ન બને.
g) SMHFC ઋણ લેનારાઓને દરેક ત્રિમાસિક ગાળાના અંતે એક વિગત મોકલશે/ઉપલબ્ધ કરાવશે, જેમાં ઓછામાં ઓછા વસૂલ કરવામાં આવેલી મૂળ રકમ અને વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMIની સંખ્યા અને લોનની સંપૂર્ણ અવધિ માટે વાર્ષિક દર/વાર્ષિક ટકા દર (APR) ની વિગતો હશે. SMHFC એ સુનિશ્ચિત કરશે કે આ વિગત સરળ અને ઋણ લેનાર દ્વારા સરળતાથી સમજાય તે રીતે હશે.

લોન અરજીના અસ્વીકારની સૂચના

જો SMHFC ગ્રાહકને લોન પ્રદાન કરી શકતી નથી, તો તે ગ્રાહકને SMS દ્વારા સૂચિત કરશે.

વ્યક્તિગત લોનની પુનઃ ચુકવણી/પતાવટ પર (હાઉસિંગ લોન સહિત) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો અને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને મુક્ત કરવા સહિતની લોનનું વિતરણ:

a. લોનનું વિતરણ લોન કરાર/મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલ વિતરણ અનુક્રમણિકા અનુસાર અથવા વેચાણ કરાર મુજબ કરવામાં આવશે, જેમાં ગ્રાહક અને બિલ્ડર દ્વારા ચુકવણીની શરતોનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો હોય (બાંધકામ હેઠળની સંપત્તિઓના મામલામાં) જેને SMHFC દ્વારા પુષ્ટિ અને મંજુરીની જરૂરિયાત હશે.

b. . SMHFC ઋણ લેનારને કોઈપણ શરતો અને નિયમોમાં થયેલ ફેરફાર, જેમાં વિતરણ અનુક્રમણિકા, વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જ, પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ, અન્ય લાગુ ચાર્જ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, વિશે નોટિસ આપશે. SMHFC એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દર અને ચાર્જમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ અસરકારક હશે.

c. જો આવા ફેરફારથી ગ્રાહકને નુકસાન થાય છે, તો તે 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના પોતાનું ખાતું બંધ કરી શકે છે. અથવા કોઈપણ વધારાના ચાર્જ અથવા વ્યાજ વિના તેને સ્વિચ કરી શકે છે.

d. કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા પ્રદર્શનને પુનઃપ્રાપ્ત/વેગ આપવાનો માટેનો નિર્ણય અથવા વધારાની જામીનગીરીઓ મેળવવાનો નિર્ણય , લોન કરારને અનુરૂપ હશે.

e. SMHFC દેવાની તમામ રકમોની પુનઃચુકવણી અથવા લોનની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ પર તમામ જમીનગીરીઓને મુક્ત કરશે સિવાય કે SMHFC પાસે ઋણ લેનાર સામેના અન્ય દાવા માટે કોઈ માન્ય અધિકાર અથવા માલિકી હોય. જો આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવો હોય, તો ઋણ લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે, જેમાં બાકી દાવાઓ વિશે સંપૂર્ણ માહિતી અને શરતો વિશે સંપૂર્ણ માહિતી આપવામાં આવશે, જેના હેઠળ SMHFC સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી સુધી જમીનગીરીઓ રાખવાનો અધિકાર રાખે છે.

f. સ્થાવર મિલકતની મુક્તિ માટે SMHFC નીચેની પ્રક્રિયા અનુસરશે:

    i. SMHFC તમામ સ્થાવર/જંગમ મિલકતના અસલ દસ્તાવેજોને 30 દિવસની અવધિની અંદર લોન ખાતાની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/પતાવટ કર્યા બાદ મુક્ત કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રી સાથે નોંધાયેલા ચાર્જને દૂર કરશે.

    ii. . ઋણ લેનાર એ નજીકના SMHFC કાર્યાલયમાંથી સ્થાવર/જંગમ મિલકતના અસલ દસ્તાવેજોને પ્રાપ્ત કરવાના રહેશે.

    iii. સ્થાવર/જંગમ મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયસીમા અને સ્થળ લોન મંજૂરી પત્રોમાં ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે.

    iv. એકમાત્ર ઋણ લેનાર અથવા સંયુક્ત ઋણ લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાઓને પહોંચી વળવા માટે, SMHFCએ સ્થાવર/જંગમ મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પાછા આપવાની એક સારી રીતે નિર્ધારિત પ્રક્રિયા બનાવી છે. આવી પ્રક્રિયા SMHFCની વેબસાઇટ પર અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે ગ્રાહકોની જાણકારી માટે પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે.

g. સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિમાં વિલંબ માટે વળતર:

    i. સ્થાવર/જંગમ મિલકતના અસલ દસ્તાવેજોની મુક્તિમાં વિલંબની સ્થિતિમાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ પુનઃ ચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસથી વધુ સમયથી સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ દાખલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં SMHFC ઋણ લેનારને આવા વિલંબના કારણો અંગે સૂચિત કરશે. જે કિસ્સામાં વિલંબ SMHFCના કારણે થાય છે તેવા કિસ્સામાં તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ઋણ લેનારને ₹5,000/- ના દરે વળતર આપવું પડશે..

    ii. સ્થાવર/જંગમ મિલકતના અસલ દસ્તાવેજોના આંશિક અથવા સંપૂર્ણ નુકસાન/નાશની સ્થિતિમાં SMHFC ઋણ લેનારને સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલ મેળવવામાં સહાય કરશે અને તેનાથી સંકળાયેલા ખર્ચોને ઉપરોક્ત પેટા-ફકરા (i) માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત ભોગવશે.. જોકે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે SMHFCને વધારાના 30 દિવસનો સમય મળશે અને વિલંબિત સમયગાળા માટેની દંડની ગણતરી તેના પછી કરવામાં આવશે (એટલે કે 60 દિવસની કુલ અવધિ પછી).

<u>ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર આપવામાં આવેલી લોન:</u>

હાલમાં, કંપની કોઈપણ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર તેમના એજન્ટો તરીકે ઋણ લેનારાઓને લોન પ્રદાન કરવા અને/અથવા બાકી વસૂલાત કરવા માટે જોડાયેલ નથી. જો કે, ભવિષ્યમાં જો કંપની ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ સાથે જોડાય છે, તો કંપની નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરશે::

- એજન્ટો તરીકે જોડાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવશે..
- એજન્ટો તરીકે જોડાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને એ નિર્દેશ આપવામાં આવશે કે તેઓ ગ્રાહકને અગાઉથી જાણ કરાવે કે તેઓ કયા HFC તરફથી તેમની સાથે મંત્રણા કરી રહ્યા છે..
- મંજુરીના તરત પછી પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, મંજૂરી પત્ર કંપનીના લેટર હેડ પર ઋણ લેનારને જારી કરવામાં આવશે..
- લોન મંજુરી/વિતરણના સમયે લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ બિડાણોની એક નકલ તમામ ઋણ લેનારાઓને આપવામાં આવશે.
- કંપની ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક નિરીક્ષણ અને મોનિટરિંગ સુનિશ્ચિત કરશે.
- ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા વિશે જાગૃતિ વધારવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

ડિજિટલ લેન્ડિંગ પર દિશાનિર્દેશો અને ડિજિટલ લેન્ડિંગમાં ડિફૉલ્ટ લોસ ગેરંટી (DLG) પર દિશાનિર્દેશો

જેમ કે ઉપર જણાવ્યા મુજબ, હાલમાં કંપની કોઈપણ ડિજિટલ લેન્ડિંગ સેવા પ્રદાતા અથવા ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ સાથે જોડાયેલી નથી, પરંતુ જો ભવિષ્યમાં આવા પ્લેટફોર્મ કંપની દ્વારા ઉપયોગમાં લેવામાં આવે છે, તો તે RBI દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા દિશાનિર્દેશો અને સમય સમય પર સુધારેલ દિશાનિર્દેશોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.

ગેરેન્ટર

SMHFCને સામાન્ય રીતે તેની લોન સુવિધાઓ માટે ગેરેન્ટરની જરૂરિયાત નથી હોતી. જો કે, જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોનનો ગેરેન્ટર બનવા પર વિચાર કરે છે, તો તેને નીચેની માહિતી આપવામાં આવશે:

a. તેની ગેરેન્ટર તરીકેની જવાબદારી;
b. તે કંપનીને કેટલી રકમની જવાબદારી આપી રહ્યો છે તે;
c. એવી પરિસ્થિતિઓ જેમાં SMHFC તેને તેની જવાબદારીની ચુકવણી કરવા માટે બોલાવશે;
d. જો તે ગેરેન્ટર તરીકે ચુકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો SMHFC પાસે તેનાઅન્ય નાણાકીય સ્રોતો સુધી પહોંચ છે કે નહીં;
e. તેની ગેરંટીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ હિસ્સા સુધી મર્યાદિત છે કે અમર્યાદિત છે; અને
f. તે સમય અને પરિસ્થિતિઓ, જ્યારે ગેરેન્ટર તરીકે તેની ગારંટીની જવાબદારીઓ પૂર્ણ થશે અને SMHFC તેને આ વિશે કેવી રીતે સૂચિત કરશે.
g. જો ગેરેન્ટર પાસે બાકી રકમની ચુકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, તે લેણદાર/ઉધારકર્તા દ્વારા કરેલી માંગણીને અનુસરે નહીં તો તેને પણ એક વિલફૂલ ડિફૉલ્ટર તરીકે માનવામાં આવશે.

SMHFC તેને ઋણ લેનાર દ્વારા લેવામાં આવેલી તે લોન પર કોઈપણ ડિફૉલ્ટ વિશે સૂચિત કરશે, જેના માટે તે ગેરેન્ટર છે.

ખાનગીપણું અને ગોપનીયતા

બધા ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતી, વર્તમાન અને ભૂતકાળ બન્ને, ખાનગી અને ગોપનીય માનવામાં આવશે (ત્યારે પણ જ્યારે કે ગ્રાહક હવે ગ્રાહક નથી), અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે.

1. SMHFC ગ્રાહક ખાતાઓથી સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા, ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવી હોય કે અન્ય રીતે, કોઈને પણ જાહેર નહીં કરે, જેમાં SMHFCના ગ્રુપની અન્ય સંસ્થાઓનો સમાવેશ થાય છે, નીચેના અસાધારણ મામલાઓ સિવાય:
   a. જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવામાં આવવી હોય;
   b. જો લોકો પ્રત્યે માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ પડે;
   c. જો SMHFCના હિતમાં માહિતી આપવી જરૂરી હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે), પરંતુ તેનો ઉપયોગ, ગ્રુપની અન્ય કંપનીઓ સહિત કોઈને, ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ (જેમ કે ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું) વિશે માહિતી આપવાના માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે નહીં કરવામાં આવે;
   d. જો ગ્રાહક SMHFCને માહિતી જાહેર કરવા કહે છે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે;
   e. જો SMHFCને ગ્રાહકો વિશે એક સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે છે, તો તે પહેલાં તે તેની લેખિત પરવાનગી મેળવશે;
2. ગ્રાહકને પ્રવર્તમાન કાનૂની માળખા હેઠળ તેના હક્કોની હદ વિશે સૂચિત કરવામાં આવશે, જે SMHFC પાસે તેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ માટે છે;
3. SMHFC ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ, SMHFC સહિત અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે નહીં કરે જ્યાં સુધી કે ગ્રાહક ખાસ કરીને SMHFCને તે કરવા માટે અધિકૃત નહીં કરે.

ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

a. જ્યારે કોઈ ગ્રાહક એકાઉન્ટ ખોલે છે, SMHFC તેને સૂચિત કરશે કે કંપની તેના એકાઉન્ટની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને પ્રદાન કરશે અને SMHFC તેમની સાથે તપાસ કરશે।.
b. . SMHFC, ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકના બાકી વ્યક્તિગત ઋણો વિશે માહિતી આપી શકે છે, જો:

1. ગ્રાહક તેની ચુકવણીમાં પાછળ રહી ગયો છે;
2. બાકી રકમ વિવાદિત છે; અને
3. SMHFCની ઔપચારિક માંગ પછી, ગ્રાહકે તેના ઋણની ચુકવણી માટે તેવો કોઈ પ્રસ્તાવ મૂક્યો નથી, જે SMHFCને સંતોષકારક લાગે.

c. SMHFC, ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકના એકાઉન્ટ વિશે અન્ય માહિતી આપશે, જો ગ્રાહકે તેમને એવું કરવા માટે પરવાનગી આપી છે.
d. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની નકલ SMHFC દ્વારા ગ્રાહકને પ્રદાન કરવામાં આવશે, જો માંગવામાં આવે.

બાકી રકમની વસૂલાત

જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, SMHFC ગ્રાહકને રકમ, અવધિ, અને પુનઃ ચુકવણીના સમયાંતર દ્વારા પુનઃ ચુકવણીની પ્રક્રિયા વિશે સમજાવશે. જો કે, જો ગ્રાહક પુનઃ ચુકવણીની સમયમર્યાદાનું પાલન નથી કરતો, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે ધિરાણના કાયદા અનુસાર એક વ્યાખ્યાયિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલવી અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને યાદ અપાવવું અને/અથવા કોઈપણ જમીનગીરીની પુનઃપ્રાપ્તિનો સમાવેશ થશે..

SMHFCની વસૂલાત નીતિ નમ્રતા, ઉચિત વ્યવહાર, અને સમજણ પર આધારિત હશે અને તેનો હેતુ ગ્રાહકના વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવાનો હશે. SMHFCના કર્મચારીઓ અથવા કોઈપણ વ્યક્તિ, જે બાકી રકમની વસૂલાત અને/અથવા જામીનગીરી પુનઃપ્રાપ્તિમાં SMHFCનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત હશે, તે તેની ઓળખ દર્શાવશે અને SMHFC દ્વારા જારી કરાયેલ અધિકાર પત્ર બતાવશે અને વિનંતી પર SMHFC દ્વારા અથવા કંપનીના અધિકાર હેઠળ જારી કરેલું ઓળખ પત્ર બતાવશે. SMHFC ગ્રાહકોને બાકી રકમ વિશે તમામ માહિતી પ્રદાન કરશે અને બાકી રકમની ચુકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયાસ કરશે.

બાકી રકમની વસૂલાત અને/અથવા જામીનગીરી પુનઃપ્રાપ્તિમાં SMHFCનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત તમામ કર્મચારીઓ અથવા વ્યક્તિઓ નીચેના દિશાનિર્દેશોનું પાલન કરશે:

a. ગ્રાહકો સાથે સામાન્ય રીતે તેમની પસંદગીની જગ્યાએ સંપર્ક કરવામાં આવશે અને જો કોઈ ખાસ જગ્યા ન હોય, તો તેમના નિવાસસ્થાને અને જો નિવાસસ્થાને ઉપલબ્ધ ન હોય, તો વ્યવસાય/નોકરીના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
b. SMHFCનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની ઓળખ અને અધિકાર, ગ્રાહકને પ્રથમ વખતમાં જ જણાવવામાં આવશે.
c. ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવામાં આવશે.
d. ગ્રાહક સાથેની વાતચીત શિષ્ટ રીતે કરવામાં આવશે.
e. SMHFCના પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકો સાથે સવારે 0800 કલાકથી સાંજના 1900 કલાકની વચ્ચે સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા નોકરીની ખાસ પરિસ્થિતિઓ અન્યથા જરૂરી હોય અથવા ગ્રાહક પોતાની સુવિધા માટે આ સમયની બહાર ક્યારેક મળવાની વિનંતી કરે
f. કોઈ ખાસ સમય અથવા કોઈ ખાસ જગ્યા પર કોલ ટાળવા માટેના ગ્રાહકની વિનંતીનું શક્ય તેટલું સન્માન કરવામાં આવશે.
g. કોલનો સમય અને સંખ્યા અને વાતચીતની સામગ્રીનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે..
h. બાકી રકમ સબંધિત વિવાદો અથવા મતભેદોને પરસ્પર સ્વીકૃત અને સુનિયોજિત રીતે ઉકેલવા માટે તમામ મદદ પૂરી પાડવી જોઈએ.
i. બાકી રકમની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થાને મુલાકાત દરમિયાન નમ્રતા અને શિષ્ટતાને જાળવવી જોઈએ.
j. પરિવારમાં શોક અથવા અન્ય દુઃખદાયક પ્રસંગો જેવા અયોગ્ય પ્રસંગોએ બાકી નકળતી રકમની વસૂલાત માટે કોલ/મુલાકાત લેવા માટે ટાળવું જોઈએ.

ફરિયાદો અને તકરારો

ગ્રાહકો તેમની લોન એકાઉન્ટ નંબર તથા નોંધાયેલ મોબાઇલ નંબર જેવી મૂળભૂત વિગતો આપી નીચે દર્શાવેલ કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા પોતાની ફરિયાદ / અરજીઓ નોંધાવી શકે છે:

- ફોન કોલ: ગ્રાહકો SMHFC ના લોન ઓફિસર અથવા રિલેશનશિપ મેનેજર અથવા ઝોનલ મેનેજર અથવા અમારા ગ્રાહક સેવા કેન્દ્ર સાથે ટોલ-ફ્રી નંબર 1800 1234 427 પર સંપર્ક કરી શકે છે.
- ઇમેલ: ગ્રાહકો customerservices@svatantramhfc.com અથવા contact@svatantramhfc.com પર ઇમેલ દ્વારા પોતાની ફરિયાદ મોકલી શકે છે.
- પત્ર દ્વારા: ગ્રાહકો નીચે દર્શાવેલ સરનામે લેખિત પત્ર મોકલી પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

સ્વતંત્ર માઇક્રો હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ

ઓફિસ નં. 5 અને 6, 11મો માળ, ઈ વિંગ, ટાઈમ્સ સ્ક્વેર,

મરોલ, અંધેરી-કુર્લા રોડ,

અંધેરી (પૂર્વ), મુંબઈ – 400059.

- વ્યક્તિગત મુલાકાત: ગ્રાહકો અથવા તેમના અધિકૃત પ્રતિનિધિ સોમવારથી શુક્રવાર દરમિયાન સવારે 10:00 વાગ્યાથી સાંજે 6:00 વાગ્યા સુધી કાર્ય સમય દરમ્યાન મુખ્ય કચેરી / SMHFC શાખાઓમાં વ્યક્તિગત રીતે હાજર રહી રિસેપ્શન ખાતે રાખેલ ફરિયાદ નોંધપોથીમાં ફરિયાદ / અરજીઓની વિગતો નોંધાવી ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.
- SMHFC એપ: ગ્રાહકો Google Playstore પર ઉપલબ્ધ SMHFC Android એપ્લિકેશન દ્વારા પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.svatantrahomesloan&pcampaignid=web_share
- SMHFC વેબસાઇટ: ગ્રાહક કંપનીની વેબસાઇટ https://svatantramhfc.com/contactus પર જઈ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

જો ફરિયાદ 8 દિવસ બાદ પણ નિરાકરિત ન થાય, તો ગ્રાહક એસ્કેલેશન હેતુસર નીચે દર્શાવેલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે:

શ્રી ભાવેશ સિંઘલ,

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી,

સ્વતંત્ર માઇક્રો હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ,

ઓફિસ નં. 5 અને 6, 11મો માળ, ઈ વિંગ, ટાઈમ્સ સ્ક્વેર,

મરોલ, અંધેરી-કુર્લા રોડ, અંધેરી (પૂર્વ), મુંબઈ – 400059.

સંપર્ક નંબર: 8655021997 ઇમેલ આઈડી: grievance@svatantramhfc.com

જો ફરિયાદ 15 દિવસની અંદર નિરાકરિત ન થાય, તો ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે કે તેમની ફરિયાદ નિરાકરણ પ્રક્રિયામાં છે અને નિરાકરણ માટે વધારાના સમયની જરૂરિયાતના કારણ સહિત શક્ય તેટલી વહેલી તકે તેનો ઉકેલ આપવામાં આવશે.

-
- જો ગ્રાહક/ગ્રાહકો હજુ પણ તેણે/તેણીને પ્રાપ્ત થયેલા જવાબથી અસંતોષ છે/અથવા ફરિયાદ દાખલ કર્યા પછી 15 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત ન થાય, તો તે/તેણી રાષ્ટ્રીય આવાસ બેંક (NHB)ને ઓનલાઈન અથવા ઓફલાઈન મોડમાં ફરિયાદ નિવારણ માટે સંપર્ક કરી શકે છે..
  i) ઓનલાઈન મોડ- https://grids.nhbonline.org.in

     અથવા

  ii) ઓફલાઈન મોડમાં પોસ્ટ દ્વારા, લીંક https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf પર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં જે નીચેના સરનામે સંબોધિત કરવાનું છે::

  પ્રતિ,
  ફરિયાદ નિવારણ સેલ,
  દેખરેખ વિભાગ,
  રાષ્ટ્રીય આવાસ બેંક, કોર 5 એ,,

ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર,
લોધી રોડ,
નવી દિલ્હી – 110 003

સામાન્ય:

SMHFC, નીચેની બાબતો કરશે:

1. લોન કરારની નિયમો અને શરતોમાં નિહિત હેતુઓ સિવાય (જો સુધી ઋણ લેનાર દ્વારા પહેલેથી જ જાહેર કરેલ માહિતીનો ખુલાસો ન થાય) ઋણ લેનારના મામલાઓમાં હસ્તક્ષેપથી બચો.
2. ઋણ લેનારના ખાતાના હસ્તાંતરણની ઋણ લેનાર તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના મામલે, SMHFC ની સંમતિ અથવા વાંધો, જો કોઈ હોયતો વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આ પ્રકારનું હસ્તાંતરણ પારદર્શક કરારાત્મક શરતો અનુસાર કાનૂની રીતે સુસંગત રહેશે.
3. ઋણ લેનારાઓને અસુવિધા સમયે વારંવાર પરેશાન કરવું, લોનની વસૂલી માટે બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે જેવા હેરાનગતિનો સહારો ન લો. ગ્રાહકો પાસેથી પ્રાપ્ત ફરિયાદોમાં કંપનીના કર્મચારીઓના અશિષ્ટ વર્તનનો પણ સમાવેશ થતો હોવાથી SMHFC એ ખાતરી કરશે કે કર્મચારીઓ, ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વર્તન કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમબદ્ધ હોય.
4. નીચેનાં પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ શુલ્ક અથવા દંડ ન લગાવવો:
   a. જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધાર પર છે અને કોઈપણ સ્રોતથી પ્રી-ક્લોઝ્ડ છે.
   b. જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરના આધાર પર છે અને ઉધારકર્તા દ્વારા પોતાના સ્રોતોથી લોન પ્રી-ક્લોઝ્ડ છે.
5. વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને વ્યાપાર સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરેલા કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી ન લગાડો, ભલે તે સહ-ઉધારકર્તા(ઓ) સાથે હોય કે વગર.
6. ગ્રાહકને તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશેની માહિતી નીચેના માંથી એક ભાષામાં આપો: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
7. ઉધાર આપવાના મામલામાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ ન કરો. જોકે, આનો અર્થ એ નથી કે SMHFC વિવિધ સમાજ વર્ગો માટે બનાવેલી યોજનાઓમાં ભાગ નહીં લઈ શકે.
8. જો SMHFC આવશ્યક સમજશે, તો લોન અરજીમાં ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી, ભલે તે SMHFC દ્વારા સીધું અથવા આ હેતુ માટે નિમણૂક કરેલી એજન્સીઓ દ્વારા, ગ્રાહકના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાય ટેલિફોન નંબર પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા તેના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાય સરનામે શારીરિક રીતે જઈને કરી શકે.
9. ગ્રાહકને જાણ કરો કે જો SMHFCને ગ્રાહકના ખાતા પર કોઈ વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર છે અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે SMHFCને સામેલ કરવાની જરૂર છે, તો ગ્રાહકે સહકાર આપવો પડશે.
10. ગ્રાહકને સલાહ આપો કે જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે છે, તો તે તેના ખાતા પર થયેલા તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર હશે અને જો ગ્રાહક યોગ્ય કાળજી વિના કામ કરે છે અને તેથી નુકસાન થાય છે, તો તે માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.
11. ઋણ લેનાર અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીઓને સામાન્ય રીતે પ્રક્રિયા કરો.

આ સંહિતા ને પ્રચારિત કરવા માટે SMHFC નીચેની બાબતો કરશે:

- હાલના અને નવા ગ્રાહકોને સંહિતા ની એક નકલ પ્રદાન કરો.
- આ સંહિતા ને કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેલ દ્વારા વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાવો;
- આ સંહિતા ને દરેક ઓફિસ અને તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ બનાવો;
- ખાતરી કરો કે કર્મચારીઓ સંહિતા વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને સંહિતાને લાગુ કરવા માટે પ્રશિક્ષિત છે.

SMHFCનું બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ, વિવિધ મેનેજમેન્ટ સ્તરો પર ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કાર્યક્ષમતા ના અનુસરણની સમીક્ષા સુનિશ્ચિત કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરે SMHFCના બોર્ડને પ્રસ્તુત કરવામાં આવશે.