स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉरपोरेशन (SMHFC) – फेयर प्रेक्टिसेस कोड

इस कोड को स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉरपोरेशन लिमिटेड (“SMHFC”) "कंपनी" द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक (“RBI”) द्वारा हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए फेयर प्रैक्टिसेज कोड संबंधी जारी दिशा-निर्देशों के अनुसरण में, उसके मास्टर डायरेक्शन – नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) डायरेक्शंस, 2021 दिनांक 17 फ़रवरी, 2021 (जिसे तत्पश्चात निरस्त कर भारतीय रिज़र्व बैंक (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियां) डायरेक्शंस, 2025 दिनांक 28 नवंबर, 2025 तथा भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियां – रिस्पॉन्सिबल बिज़नेस कंडक्ट) डायरेक्शंस, 2025 दिनांक 28 नवंबर, 2025 द्वारा प्रतिस्थापित किया गया) के अनुसार तैयार की गई है।

यह कोड समय-समय पर SMHFC द्वारा संशोधित की जाती है और इसका यह नवीनतम संस्करण 1 जनवरी, 2026 से प्रभावी रूप से अनुमोदित है।

उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम मानकों को स्थापित करके अच्छी और निष्पक्ष आचरण को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक अपेक्षित सेवाओं की बेहतर समझ प्राप्त कर सकें।
- कंपनी और ग्राहक के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- उच्च ऑपरेटिंग मानकों को प्राप्त करने के लिए निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार बलों को प्रोत्साहित करना।
- समग्र रूप से हाउसिंग फाइनेंस प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

लागूकरण

- यह सभी व्यक्तियों पर लागू होगा जो उत्पाद और सेवाएं प्रदान कर रहे हैं, चाहे वे कंपनी, इसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म्स (स्व-स्वामित्व और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) द्वारा कर्मचारी या किसी अन्य तरीके से और/या किसी भी माध्यम से प्रदान की जा रही हों, जिसमें काउंटर पर, फोन पर, पोस्ट के माध्यम से, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से शामिल हैं।
- कोड, सामान्य संचालन वातावरण में लागू होता है, जब तक कि कोई अपरिहार्य घटना न हो।
- कोड, नैतिक सिद्धांतों जैसे ईमानदारी और पारदर्शिता पर आधारित है और सभी कार्य और व्यवहार कोड की भावना का पालन करेंगे।

ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता:

- कंपनी, यह सुनिश्चित करते हुए कि यह कोड में उल्लेखित उत्पादों और सेवाओं के लिए प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करती है और अपने कर्मचारियों द्वारा अपनाई गई प्रक्रियाओं और प्रथाओं में ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों को पूरा करते हुए और हमेशा प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का पालन करते हुए, अपनी सर्वोत्तम क्षमता के अनुसार, ग्राहक के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और विवेकपूर्ण तरीके से काम करेगी।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके सभी उत्पादों और सेवाओं की जानकारी ग्राहकों को दी जाए:
    - इसमें कई भाषाओं (अंग्रेजी, हिंदी, स्थानीय भाषा) में साहित्य होगा और यह सुनिश्चित किया जाएगा की यह स्पष्ट और गैर-भ्रमित हो;
    - उसका लोन अधिकारी ("LO"), ग्राहक के सभी प्रश्नों के लिए संपर्क करने हेतु पहला व्यक्ति होगा; और संपर्क जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर पोस्ट की जाएगी;
    - लोन अधिकारी ("LO"),ग्राहकों को लागू ब्याज दर/सेवा शुल्क और उनके वित्तीय प्रभावों के साथ-साथ उपलब्ध लाभों के बारे में समझने में मदद करेगा।
- कंपनी ग्राहक के साथ निकट संबंध बनाए रखेगी और उन्हें उत्पादों और सेवाओं और ब्याज दरों, शुल्कों या नियमों और शर्तो में बदलाव के बारे में सूचित रखेगी।
- कंपनी ग्राहक की शिकायतों पर तुरंत ध्यान देगी और यदि वह असंतुष्ट हों, तो ग्राहकों को शिकायतें आगे ले जाने में मदद करेगी। यह गलतियों को तुरंत सुधारने और ग्राहक को शुल्क वापस करने का भी ध्यान रखेगी। यह तकनीकी विफलता की स्थिति में उपयुक्त विकल्प भी प्रदान करेगी।
- कंपनी ग्राहक की सभी जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी जब तक कि कानून द्वारा आवश्यक न हो या ग्राहक द्वारा छूट- पत्र हस्ताक्षरित न हो।
- कंपनी, ग्राहक के अनुरोध पर इस कोड की एक कॉपी उपलब्ध कराएगी। कोड उसकी वेबसाइट, उसके मुख्य और उप कार्यालयों में भी उपलब्ध होगा।
- कंपनी आयु, वर्ग, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी, जब तक कि यह NHB (राष्ट्रीय आवास बैंक) द्वारा कमजोर वर्गों की सहायता के लिए प्रचारित योजनाओं के लिए विशिष्ट न हो।

विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

SMHFC निम्नलिखित सुनिश्चित करेगी:

a. सुनिश्चित करेंगे की सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है और भ्रामक नहीं है।

b. किसी भी मीडिया में किसी भी विज्ञापन और प्रचार साहित्य में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और ब्याज दर का संदर्भ शामिल करता है, SMHFC यह भी संकेत करेगी कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे, और यह कि प्रासंगिक नियमों और शर्तों के पूर्ण विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध हैं।
c. SMHFC अपने कार्यालयों/शाखाओं में नोटिस लगाकर, टेलीफोन या हेल्पलाइनों के माध्यम से, कंपनी की वेबसाइट पर, नामित स्टाफ/हेल्प डेस्क के माध्यम से, या सेवा गाइड/शुल्क अनुसूची प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य फीस और शुल्कों पर जानकारी प्रदान करेगी।
d. यदि SMHFC समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का उपयोग करती है, तो SMHFC यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसी जानकारी तीसरे पक्ष को उपलब्ध हो) को SMHFC की तरह ही गोपनीयता और सुरक्षा के साथ रखें।
e. SMHFC, समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा ली गई उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में जानकारी दे सकती है। उसके अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं के संबंध में प्रचारात्मक प्रस्तावों के बारे में जानकारी केवल ग्राहक की सहमति पर दी जाएगी।
f. यदि उत्पादों/सेवाओं को बाजार में बेचने के लिए प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (DSA) का उपयोग किया जाता है, तो SMHFC, उन्हें ग्राहकों से संपर्क करते समय अपनी पहचान स्पष्ट करने की आवश्यकता के लिए आचार संहिता जारी करेगी।
g. SMHFC के प्रतिनिधि/कुरियर या DSA के किसी अनुचित आचरण में संलिप्त होने अथवा इस कोड का उल्लंघन करने पर, ग्राहक से किसी भी प्रकार की शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में, उस शिकायत की जांच करने एवं उसका निवारण करने और हानि की भरपाई करने हेतु उचित कदम उठाये जाएंगे।

लोन

<u>लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया</u>

a. सभी संवाद उधारकर्ताको समझ में आने वाली भाषा में होंगे।
b. SMHFC द्वारा MITC में लोन आवेदन की प्रोसेसिंग/सैंक्शनिंग में शामिल सभी शुल्कों को पारदर्शी तरीके से 'ऑल इन कॉस्ट' के रूप में बताया गया है। यह भी सुनिश्चित किया गया है कि ऐसे शुल्क/फीस निष्पक्ष हों।
c. लोन आवेदन फॉर्म में वो आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य HFCs द्वारा पेश की गई शर्तों के साथ महत्वपूर्ण तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। लोन आवेदन फॉर्म में जमा करने के लिए उन आवश्यक दस्तावेजों की एक सांकेतिक सूची दी जाएगी, जिन्हें फॉर्म के साथ दिया जाना ज़रूरी होगा। SMHFC के लक्षित दर्शक, जो मुख्य रूप से अनौपचारिक क्षेत्र से हैं और जिनके पास सामान्य दस्तावेज़ (विशेष रूप से आय प्रमाणित करने के लिए) के अनुपलब्ध होने की स्थिति में, SMHFC, दस्तावेज़ीकरण के बदले व्यक्तिगत जांच कर सकती है।
d. SMHFC सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती देने की व्यवस्था करेगी।

<u>लोन मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें:</u>

a. आम तौर पर लोन आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए आवश्यक सभी विवरण SMHFC द्वारा आवेदन के समय या SMHFC द्वारा किए गए व्यक्तिगत सत्यापन (वेरिफिकेशन) के समय एकत्रित किए जाएंगे (विशेष रूप से अनौपचारिक क्षेत्र के ग्राहकों के मामले में)। यदि SMHFC को कोई अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को बताया जाएगा कि उसे तुरंत संपर्क किया जाएगा।
b. SMHFC, उधारकर्ता को सैंक्शन पत्र या अन्य तरीके से स्वीकृत लोन की राशि के साथ-साथ सभी शर्तों सहित वार्षिक दर, आवेदन की विधि, EMI रूपरेखा, पूर्व भुगतान शुल्क बताएगी और इन नियमों एवं शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
c. SMHFC, हर उधारकर्ता को लोन अनुबंध की एक प्रति और लोन अनुबंध में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति प्रदान करेगी।

<u>फीस एवं शुल्क:</u>

a. लोन आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए देय फीस/शुल्क, लोन की राशि स्वीकृत/वितरित न होने की स्थिति में लौटाई जाने वाली शुल्क की राशि पूर्व भुगतान शुल्क यदि कोई हो, देर से भुगतान के लिए पेनल्टी यदि कोई हो, या अन्य कोई मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है, आवेदन के समय लोन ऑफिसर द्वारा उधारकर्ता को बताया जाएगा और हमेशा SMHFC सैंक्शन लेटर पर और सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों (MITC) पर मुद्रित किये जाएंगे। हालांकि, SMHFC समय-समय पर बाजार की स्थितियों, ग्राहक के ट्रैक रिकॉर्ड आदि के आधार पर फीस और शुल्क बदलने का अधिकार सुरक्षित रखता है। मूल शुल्क में किसी भी बदलाव को पूरी तरह से और पारदर्शी रूप से सभी ग्राहकों को सूचित किया जाएगा।
b. SMHFC की माँग है कि सभी शुल्क (वर्तमान में लोन आवेदन फॉर्म जमा करते समय एक बार लगने वाला प्रोसेसिंग शुल्क) को आवेदक द्वारा या तो ATM कार्ड स्वाइप या चेक या डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से भुगतान किया जाना चाहिए। केवल अपवाद के मामलों में SMHFC आवेदक को नकद में शुल्क का भुगतान करने की अनुमति दे सकती है।
c. SMHFC की वर्तमान नीति, किसी भी पूर्व भुगतान शुल्क, प्रतिबद्धता शुल्क, ब्याज प्रमाणपत्रों के लिए शुल्क नहीं लगाने की है। हालांकि, SMHFC ग्राहकों को देर से भुगतान और ECS / चेक बाउंसिंग शुल्क और नकद और चेक हैंडलिंग शुल्क लेगी।
d. SMHFC का उद्देश्य आवेदकों को एक प्राथमिक निवास के स्वामित्व हेतु सहायता करना है और लोन का उद्देश्य निवेश या सट्टा खरीदारों की मदद करना नहीं है। इसलिए, यदि ग्राहक लोन द्वारा खरीदी जा रही संपत्ति में तीन माह के भीतर प्रवेश नहीं करते हैं, तो SMHFC ब्याज दर में 2% की वृद्धि और ग्राहक के स्वयं के योगदान में वृद्धि सहित लोन की नियम और शर्तें को बदलने का अधिकार सुरक्षित रखती है।

लोन खातों में दंड शुल्क:

a. यदि उधारकर्ता द्वारा लोन अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने पर SMHFC द्वारा पेनल्टी लगाई जाती है, तो इसे 'दंड शुल्क' के रूप में माना जाएगा और इसे अग्रिम पर वसूले गए ब्याज दर में जोड़े गए 'दंड ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा। दंड शुल्क का पूंजीकरण नहीं होगा, अर्थात ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं जोड़ा जाएगा। हालांकि, यह लोन खाते में ब्याज की सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।
b. SMHFC, ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी और इन दिशानिर्देशों के पत्र और भावना में अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
c. दंड शुल्क की राशि यथोचित और लोन अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने के साथ समानुपातिक होगी और विशेष लोन / उत्पाद श्रेणी के अंतर्गत भेदभावपूर्ण नहीं होगी।
d. 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए, व्यापार के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' स्वीकृत लोन के मामले में दंड शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए समान रूप से महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए लागू दंड शुल्क से अधिक नहीं होगा।
e. दंड शुल्क की राशि और कारण को SMHFC द्वारा लोन अनुबंध और सबसे महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट किया जाएगा।
f. जब भी लोन की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को रिमाइंडर भेजे जाते हैं, लागू दंड शुल्क को बताया जाएगा। आगे, दंड शुल्क की वसूली की कोई भी घटना और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा ।

EMI आधारित व्यक्तिगत लोन पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट:

हमारे सभी लोन उत्पादों पर ब्याज दरें SMHFC PLR से लिंक की गई परिवर्तनशील ब्याज दरें हैं। वर्तमान में SMHFC कोई भी फिक्स्ड ब्याज दर लोन प्रदान नहीं करती है। हालांकि, सुविधा को बढ़ाने और विभिन्न वित्तीय आवश्यकताओं पूरा करने के लिए, SMHFC फिक्स्ड ब्याज दर लोन उत्पादों को पेश करने का अधिकार सुरक्षित रखती है जो ग्राहकों को फिक्स्ड दर लोन और परिवर्तनशील दर लोन के बीच चुनने की अनुमति देते हैं। उस समय, SMHFC ग्राहकों को परिवर्तनशील से फिक्स्ड और फिक्स्ड से परिवर्तनशील दरों में जाने का विकल्प भी प्रदान कर सकती है, ताकि उनकी वित्तीय योजना पर बेहतर नियंत्रण हो। इस तरह के परिवर्तनों को लागू करने का निर्णय, बाजार के उतार-चढ़ावों और आर्थिक स्थितियों को ध्यान में रखते हुए सावधानीपूर्वक मूल्यांकन किया जाएगा। निम्नलिखित नियामक दिशानिर्देशों को भी ध्यान में रखा जाएगा:

a) EMI आधारित फ्लोटिंग रेट व्यक्तिगत लोन की स्वीकृति के समय, SMHFC उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता का ध्यान रखती है, ताकि लोन की अवधि के दौरान बाहरी बेंचमार्क रेट/ब्याज दरों में संभावित वृद्धि के परिदृश्य में अवधि की वृद्धि और/या EMI में वृद्धि के लिए पर्याप्त मार्जिन उपलब्ध हो सके। हालांकि, बढ़ती ब्याज दरों के मद्देनजर, EMI आधारित फ्लोटिंग रेट व्यक्तिगत लोन के संदर्भ में, उधारकर्ताओं की सहमति के बिना और/या उनके साथ उचित संचार के बिना लोन अवधि की वृद्धि और/या EMI राशि में वृद्धि से संबंधित कई उपभोक्ता शिकायतें प्राप्त हुई हैं। इन चिंताओं को दूर करने के लिए, SMHFC ने निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने वाले एक उपयुक्त नीति ढांचे को लागू किया है:
b) स्वीकृति के समय, SMHFC उधारकर्ताओं को ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे EMI और/या अवधि में बदलाव हो सकता है। उसके बाद, उपरोक्त वजह से EMI/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि को तुरंत उपयुक्त चैनलों के माध्यम से उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।
c) ब्याज दरों के रीसेट के समय, SMHFC उधारकर्ताओं को अपनी बोर्ड स्वीकृत नीति के अनुसार फिक्स्ड रेट में स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। नीति में यह भी निर्दिष्ट किया जा सकता है कि उधारकर्ता को लोन की अवधि के दौरान कितनी बार स्विच करने की अनुमति होगी।
d) उधारकर्ताओं को (i) EMI में वृद्धि या अवधि में वृद्धि, या दोनों विकल्पों के संयोजन के लिए और (ii) लोन की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प भी दिया जाएगा। लोन की अवधी समाप्त होने के पूर्व पूर्ण भुगतान की स्थिति में लगाए गए शुल्क (फोरक्लोजर चार्जेस)/आंशिक भुगतान शुल्क का निर्धारण, SMHFC नीति और नियामक दिशानिर्देशों के अधीन होगा।
e) लोन को फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट में स्विच करने के लिए लागू सभी शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के उपयोग के लिए प्रासंगिक सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागतों को पूरी तरह से पारदर्शी तरीके से सैंक्शन लेटर में और समय-समय पर SMHFC द्वारा इन शुल्क/लागतों के संशोधन के समय सूचित किया जाएगा।
f) SMHFC यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट लोन की स्थिति में अवधि की वृद्धि, नकारात्मक अमॉर्टाइजेशन का कारण ना बनें। ।
g) SMHFC उधारकर्ताओं को प्रत्येक तिमाही के अंत में एक विवरण साझा करेगी/उपलब्ध कराएगी, जिसमें न्यूनतम रूप से वसूली गई मूलधन और ब्याज, EMI राशि, बचे हुए EMI की संख्या और लोन की पूरी अवधि के लिए वार्षिक दर/वार्षिक प्रतिशत दर (APR) का विवरण होगा। SMHFC यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल और उधारकर्ता द्वारा आसानी से समझा जा सके।

लोन आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

यदि SMHFC ग्राहक को लोन प्रदान नहीं कर सकती है, तो वह ग्राहक को SMS के माध्यम से सूचित करेगी।

लोन वितरण समेत शर्तों और नियमों में परिवर्तन और व्यक्तिगत लोन (हाउसिंग लोन सहित) के पुनर्भुगतान/सेटलमेंट पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई:

a. लोन वितरण, लोन अनुबंध/सैंक्शन लेटर में दिए गए संवितरण अनुसूची के अनुसार या बिक्री अनुबंध के अनुसार किया जाएगा, जिसमें ग्राहक और बिल्डर द्वारा भुगतान की शर्तों को कवर किया गया हो (निर्माणाधीन संपत्तियों के मामले में) जिसे SMHFC द्वारा पुष्टि और स्वीकृति की आवश्यकता होगी।
b. SMHFC उधारकर्ता को किसी भी शर्तों और नियमों में परिवर्तन, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क आदि शामिल हैं, के बारे में नोटिस देगी। SMHFC यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हों।
c. यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के नुकसान के लिए है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना नोटिस दिए अपना खाता बंद कर सकता है या इसे बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज के स्विच कर सकता है।
d. अनुबंध के तहत भुगतान या प्रदर्शन को पुनः प्राप्त करने / तेज करने का निर्णय या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग, लोन अनुबंध के अनुरूप होगी।
e. SMHFC, सभी देय राशियों की पुनर्भुगतान या लोन की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को रिहा कर देगी, बशर्ते कि SMHFC के पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या स्वत्व हो। यदि ऐसे अधिकार का उपयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी और शर्तों के बारे में संपूर्ण जानकारी दी जाएगी, जिसके तहत SMHFC संबंधित दावा निपटने/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का अधिकार रखती है।
f. अचल संपत्ति की रिहाई के लिए SMHFC निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन करेगी:
    i. SMHFC सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को 30 दिनों की अवधि के भीतर पूर्ण पुनर्भुगतान/लोन खाता के सेटलमेंट के बाद रिहा कर देगी और किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत चार्ज को हटा देगी।
    ii. उधारकर्ता निकटतम SMHFC कार्यालय से मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को प्राप्त करेगा।
    iii. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान, लोन सैंक्शन लेटर्स में उल्लेखित किए जाएंगे।
    iv. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, SMHFC ने मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की कानूनी वारिसों को वापसी के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया बनाई है। ऐसी प्रक्रिया SMHFC की वेबसाइट पर अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ ग्राहकों की जानकारी के लिए प्रदर्शित की गई है।
g. चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई में देरी के लिए मुआवजा:
    i. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई में देरी के मामले में या पूर्ण पुनर्भुगतान/लोन सेटलमेंट के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफलता की स्थिति में, SMHFC उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों की जानकारी देगी। जिस मामले में देरी SMHFC के कारण होती है, उसे देरी के प्रत्येक दिन के लिए उधारकर्ता को ₹5,000/- की दर से मुआवजा देना होगा।
    ii. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण नुकसान/क्षति की स्थिति में, SMHFC उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और इसके साथ जुड़े खर्चों को वहन करेगी, उप-पैराग्राफ (i) में उल्लिखित मुआवजा भुगतान के अतिरिक्त। हालांकि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए SMHFC को अतिरिक्त 30 दिनों का समय मिलेगा और विलंब अवधि की पेनल्टी की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।

<u>डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों पर दिए गए लोन:</u>

वर्तमान में, कंपनी किसी भी डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों के एजेंटों के रूप में उधारकर्ताओं को लोन प्रदान करने और/या बकाया वसूलने के लिए संलग्न नहीं है। हालांकि, भविष्य में यदि कंपनी डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों के साथ संलग्न होती है, तो कंपनी निम्नलिखित सुनिश्चित करेगी:
- डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों के नाम जो एजेंटों के रूप में संलग्न हैं, कंपनी की वेबसाइट पर निर्दिष्ट किए जाएंगे।
- डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों को निर्देशित किया जाएगा कि वे ग्राहक को पहले से ही सूचित करें कि वे किस HFC की ओर से उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
- लोन अनुबंध के निष्पादन से पहले स्वीकृति के तुरंत बाद, सैंक्शन लेटर को कंपनी के लेटर हेड पर उधारकर्ता को जारी किया जाएगा।
- लोन स्वीकृति/वितरण के समय लोन अनुबंध की एक प्रति और लोन अनुबंध में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति सभी उधारकर्ताओं को प्रदान की जाएगी।
- डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों पर कंपनी द्वारा प्रभावी निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

<u>डिजिटल लेंडिंग पर दिशानिर्देश और डिजिटल लेंडिंग में डिफ़ॉल्ट लॉस गारंटी (DLG) पर दिशानिर्देश:</u>

जैसा कि ऊपर बताया गया है, वर्तमान में कंपनी किसी भी डिजिटल लेंडिंग सेवा प्रदाता या डिजिटल लेंडिंग ऐप के साथ संलग्न नहीं है, लेकिन यदि भविष्य में ऐसा प्लेटफार्म कंपनी द्वारा उपयोग किया जाता है तो वह RBI द्वारा जारी दिशानिर्देशों और समय-समय पर संशोधित दिशानिर्देशों का पालन सुनिश्चित करेगी।

गारंटर:

SMHFC को आमतौर पर अपनी लोन सुविधाओं के लिए गारंटर की आवश्यकता नहीं होती है। हालांकि, जब कोई व्यक्ति लोन का गारंटर बनने पर विचार कर रहा होता है, तो उसे निम्नलिखित जानकारी दी जाएगी:

a. उसकी गारंटर के रूप में जिम्मेदारी;
b. वह कंपनी को कितनी राशि की जिम्मेदारी सौंप रहा है;
c. वे परिस्थितियाँ जिनमें SMHFC उसे उसकी जिम्मेदारी का भुगतान करने के लिए बुलाएगी;
d. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है, तो क्या SMHFC के पास उसके अन्य धन स्त्रोतों तक पहुंच है;
e. क्या उसकी गारंटी की जिम्मेदारियां विशिष्ट राशि/हिस्से तक सीमित हैं या असीमित हैं; और
f. वह समय और परिस्थितियाँ, जब गारंटर के तौर पर उसकी गारंटी की जिम्मेदारियाँ समाप्त हो जाएंगी और SMHFC उसे इसके बारे में कैसे सूचित करेगी;
g. यदि गारंटर के पास बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, वह ऋणदाता/उधारकर्ता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो उसे भी एक सुविचारित डिफॉल्टर माना जाएगा।

SMHFC, उसे उधारकर्ता द्वारा लिए गए उस लोन पर किसी भी डिफ़ॉल्ट के बारे में सूचित करेगी, जिसके लिए वह गारंटर है।

निजता और गोपनीयता:

सभी ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी, वर्तमान और पूर्व दोनों, को निजी और गोपनीय माना जाएगा (यहां तक कि जब ग्राहक अब ग्राहक नहीं हैं), और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगी।

1. SMHFC ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, किसी को भी प्रकट नहीं करेगी, जिसमें SMHFC के समूह की अन्य संस्थाएं शामिल हैं, निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर:
   a. यदि जानकारी कानून द्वारा दी जानी है;
   b. यदि जनता के प्रति जानकारी प्रकट करने का कर्तव्य है;
   c. यदि SMHFC के हित में जानकारी देने की आवश्यकता होती है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए), लेकिन इसका उपयोग, समूह की अन्य कंपनियों समेत किसी और को, ग्राहक या ग्राहक खातों (जिसमें ग्राहक का नाम और पता शामिल है) के बारे में जानकारी देने के लिए मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए नहीं किया जाएगा;
   d. यदि ग्राहक SMHFC से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति के साथ;
   e. यदि SMHFC से ग्राहकों के बारे में एक संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो वह इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेगी;
2. ग्राहक को मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा, जो SMHFC के पास उसकी व्यक्तिगत रिकॉर्ड्स के लिए है;
3. SMHFC ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग, SMHFC समेत किसी भी व्यक्ति द्वारा मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से SMHFC को ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।

क्रेडिट रेफ्रेंस एजेंसियाँ:

a. जब कोई ग्राहक खाता खोलता है, SMHFC उसे सूचित करेगी कि वह उसके खाता विवरण को क्रेडिट रेफ्रेंस एजेंसियों को प्रदान करेगी और SMHFC उनके साथ जांच करेगी।
b. SMHFC, क्रेडिट रेफ्रेंस एजेंसियों को ग्राहक द्वारा बकाया व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे सकती है, यदि:
   1. ग्राहक अपने भुगतानों में पीछे हो गया है;
   2. बकाया राशि विवादित है; और
   3. SMHFC की औपचारिक मांग के बाद, ग्राहक ने अपने ऋण का भुगतान करने के लिए ऐसा कोई प्रस्ताव नहीं रखा है, जिससे SMHFC संतुष्ट हो;
c. SMHFC, क्रेडिट **रेफ्रेंस** एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी देगी, यदि ग्राहक ने उन्हें ऐसा करने की अनुमति दी है;
d. क्रेडिट **रेफ्रेंस** एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति SMHFC द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी, यदि मांगी गई हो।

बकाया राशि की वसूली:

जब भी लोन दिए जाते हैं, SMHFC ग्राहक को राशि, अवधि, और पुनर्भुगतान की आवृत्ति के माध्यम से पुनर्भुगतान की प्रक्रिया के बारे में समझाएगी। हालांकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान की कालावधि का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए भूमि के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से दौरा करके याद दिलाना और/या किसी भी सिक्योरिटी की पुनः प्राप्ति शामिल होगी

SMHFC की वसूली नीति, शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार, और अनुयय (समझाईश) पर आधारित होगी, और इसका उद्देश्य, ग्राहक के विश्वास और दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देना होगा। । SMHFC के कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति, जो बकाया राशि की वसूली और/या सुरक्षा की पुनः प्राप्ति में SMHFC का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत होगा, वह अपनी पहचान बताएगा और SMHFC द्वारा जारी अधिकार पत्र दिखाएगा और अनुरोध पर SMHFC द्वारा अथवा कंपनी के अधिकार के अंतर्गत जारी किया गया पहचान-पत्र दिखाएगा। SMHFC ग्राहकों को बकाया राशि के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगी और बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगी।

SMHFC में बकाया राशि की वसूली और/या सुरक्षा की पुनः प्राप्ति में प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत सभी कर्मचारी या व्यक्ति निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेंगे:

a. ग्राहकों से आम तौर पर उनकी पसंद की जगह पर संपर्क किया जाएगा और किसी विशेष जगह के अभाव में, उनके निवास स्थान पर और यदि निवास पर अनुपलब्ध हो, तो व्यवसाय/नौकरी की जगह पर संपर्क किया जाएगा।
b. SMHFC का प्रतिनिधित्व करने की पहचान और अधिकार, ग्राहक को पहली बार में ही बताए जाएंगे।
c. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
d. ग्राहक के साथ बातचीत शिष्ट तरीके से की जाएगी।
e. SMHFC के प्रतिनिधि ग्राहकों से सुबह 0800 घंटे से शाम 1900 घंटे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या नौकरी की विशेष परिस्थितियां अन्यथा न हों या ग्राहक अपनी सुविधा के लिए इस समय के बाहर मिलने का अनुरोध न करे।
f. किसी विशेष समय या किसी विशेष जगह पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव सम्मानित किया जाएगा/ समझा जाएगा।
g. कॉल के समय और संख्या और बातचीत की सामग्री का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।
h. बकाया राशि के विवादों या मतभेदों को आपसी स्वीकृत और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता प्रदान की जानी चाहिए।
i. बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर दौरे के दौरान शालीनता और शिष्टता बनाए रखनी चाहिए।
j. परिवार में शोक या अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुचित अवसरों पर कॉल/दौरे से बचना चाहिए।

शिकायतें और परिवेदना:

ग्राहक अपनी शिकायतें/ पीड़ा निम्नलिखित माध्यमों में से किसी भी माध्यम से दर्ज कर सकते हैं, जिसमें लोन खाता नंबर और पंजीकृत मोबाइल नंबर जैसी मूल जानकारियाँ शामिल है:

1. फोन कॉल: ग्राहक SMHFC के लोन अधिकारी, रिलेशनशिप मैनेजर, जोनल मैनेजर अथवा हमारे ग्राहक सेवा केंद्र से टोल-फ्री नंबर 1800 1234 427 पर संपर्क कर सकते हैं।
2. ईमेल: ग्राहक अपनी शिकायत customerservices@svatantramhfc.com अथवा contact@svatantramhfc.com पर ईमेल के माध्यम से भेज सकते हैं।
3. पत्र: ग्राहक निम्नलिखित पते पर लिखित रूप में अपनी शिकायत पत्र भेजकर दर्ज कर सकते हैं: स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉरपोरेशन लिमिटेड ऑफिस नंबर 5 एवं 6, 11वीं मंजिल, ई विंग, टाइम्स स्क्वायर, मरोल, अंधेरी-कुर्ला रोड, अंधेरी (पूर्व), मुंबई – 400059।
4. व्यक्तिगत दौरा: ग्राहक अथवा उनका अधिकृत प्रतिनिधि सोमवार से शुक्रवार, प्रातः 10:00 बजे से सायं 6:00 बजे तक कार्यालयीन समय के दौरान मुख्य कार्यालय / SMHFC शाखाओं में व्यक्तिगत रूप से उपस्थित होकर स्वागत कक्ष में उपलब्ध शिकायत पंजिका में विवरण अंकित कर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
5. SMHFC ऐप: ग्राहक गूगल प्ले स्टोर पर उपलब्ध SMHFC एंड्रॉइड एप्लिकेशन के माध्यम से भी अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.svatantrahomesloan&pcampaignid=web_share
6. SMHFC वेबसाइट: ग्राहक कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध लिंक https://svatantramhfc.com/contactus के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

शिकायत के निराकरण की समय-सीमा एवं एस्केलेशन प्रक्रिया:

यदि शिकायत 8 दिनों के बाद हल नहीं होती है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं:

श्री भावेश सिंघल,
शिकायत निवारण अधिकारी,
स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉरपोरेशन लिमिटेड,
ऑफिस नंबर 5 एवं 6, 11वीं मंजिल, ई विंग,
टाइम्स स्क्वायर, मरोल,
अंधेरी-कुर्ला रोड, अंधेरी (पूर्व), मुंबई – 400059।

संपर्क नंबर: 8655021997 ईमेल आईडी: grievance@svatantramhfc.com

यदि शिकायत 15 दिनों के भीतर हल नहीं होती है, तो ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि उनकी शिकायत समाधान की प्रक्रिया में है और इसे जल्द से जल्द हल किया जाएगा, जिसमें समाधान के लिए अतिरिक्त समय की आवश्यकता का कारण शामिल होगा।

-
- यदि ग्राहक अभी भी प्राप्त उत्तर से असंतुष्ट हैं या शिकायत दर्ज करने के 15 दिनों के भीतर कोई उत्तर नहीं प्राप्त होता है, तो वे राष्ट्रीय आवास बैंक से ऑनलाइन या ऑफलाइन मोड में शिकायत निवारण के लिए संपर्क कर सकते हैं।
    i) ऑनलाइन मोड - NHB ऑनलाइन शिकायत

    या

    ii) । ऑफलाइन मोड में पोस्ट द्वारा, लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में NHB शिकायत फॉर्म जो निम्न पते पर संबोधित है:

    प्रति,
    शिकायत निवारण सेल,
    पर्यवेक्षण विभाग,
    राष्ट्रीय आवास बैंक, कोर 5 ए,
    इंडिया हैबिटेट सेंटर,
    लोधी रोड,
    नई दिल्ली – 110 003

सामान्य:

SMHFC, निम्नलिखित करेगी:

1. लोन अनुबंध के नियमों और शर्तों में निहित उद्देश्यों के अलावा (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले खुलासा नहीं की गई जानकारी का पता नहीं चला हो) उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचें।
2. उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के अनुरोध की प्राप्ति के मामले में, SMHFC की सहमति या आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण पारदर्शी अनुबंधात्मक शर्तों के अनुसार कानून के अनुरूप होगा।
3. उधारकर्ताओं को असुविधाजनक समय पर बार-बार परेशान करने, लोन की वसूली के लिए बल प्रयोग करने आदि जैसे उत्पीड़न का सहारा न लें। ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों के असभ्य व्यवहार भी शामिल हैं, SMHFC यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी, ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।
4. निम्नलिखित स्थितियों में हाउसिंग लोन के प्री-क्लोजर पर प्री-पेमेंट शुल्क या पेनल्टी न लगाएं:
    a. जहां हाउसिंग लोन फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से प्री-क्लोज्ड है।
    b. जहां हाउसिंग लोन फिक्स्ड ब्याज दर के आधार पर है और उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से लोन प्री-क्लोज्ड है।
5. व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए व्यापार के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट पेनल्टी न लगाएं, चाहे वह सह-उधारकर्ता(s) के साथ हो या बिना।
6. ग्राहक को अपनी उत्पादों और सेवाओं के बारे में किसी एक या अधिक भाषाओं में जानकारी दें: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
7. उधार देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव न करें। हालांकि, इसका मतलब यह नहीं है कि SMHFC विभिन्न समाज वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं में भाग नहीं ले सकती।
8. यदि SMHFC आवश्यक समझे, लोन आवेदन में उल्लिखित विवरण का सत्यापन, चाहे वह प्रत्यक्ष रूप से SMHFC द्वारा हो या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से, ग्राहक के निवास स्थान और/या व्यवसाय टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या उसके निवास स्थान और/या व्यवसाय पते पर शारीरिक रूप से जाकर करे।
9. ग्राहक को सूचित करें कि अगर SMHFC को ग्राहक के खाते पर किसी लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता है और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों को शामिल करने की आवश्यकता है, तो ग्राहक को सहयोग करना होगा।
10. ग्राहक को सलाह दें कि यदि ग्राहक धोखाधड़ी करता है, तो वह अपने खाते पर सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक बिना उचित देखभाल के कार्य करता है और इससे नुकसानों का कारण बनता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
11. उधारकर्ता या बैंक/वित्तीय संस्था से लोन खाता के हस्तांतरण के अनुरोधों को सामान्य रूप से प्रोसेस करें।

इस कोड को प्रचारित करने के लिए SMHFC निम्नलिखित करेगी:

- मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की एक प्रति प्रदान करें।
- इस कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराएं;
- इस कोड को प्रत्येक कार्यालय और अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं;
- सुनिश्चित करें कि कर्मचारीगण, कोड के बारे में संबंधित जानकारी प्रदान करने और कोड को लागू करने के लिए प्रशिक्षित हैं।

SMHFC का बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स, विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर फेयर प्रैक्टिसेस कोड और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली के अनुपालन की आवधिक समीक्षा सुनिश्चित करेगा। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर SMHFC के बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।