

ಸ್ವತಂತ್ರ ಮೈಕ್ರೋ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಶನ್ ("SMHFC") - ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್

ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಸ್ವತಂತ್ರ ಮೈಕ್ರೋ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಶನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("SMHFC"), ಅಂದರೆ "ಕಂಪನಿ", ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("RBI") ಹೊರಡಿಸಿದ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗಾಗಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್ ಕುರಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನ್ವಯ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ಡೈರೆಕ್ಷನ್, 2021 ದಿನಾಂಕ ಫೆಬ್ರವರಿ 17, 2021 ರ ಅನ್ವಯವಾಗಿದ್ದು (ನಂತರ ರದ್ದುಪಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟು, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳು) ಡೈರೆಕ್ಷನ್, 2025 ದಿನಾಂಕ ನವೆಂಬರ್ 28, 2025 ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿಗಳು - ರೆಸ್ಪಾನ್ಸಿಬಲ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕಂಡಕ್ಟ್) ಡೈರೆಕ್ಷನ್, 2025 ದಿನಾಂಕ ನವೆಂಬರ್ 28, 2025 ಮೂಲಕ ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ). ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು SMHFC ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಇತ್ತೀಚಿನ ಆವೃತ್ತಿ ಜನವರಿ 1, 2026 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ.

ಉದ್ದೇಶಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು.
- ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- ನ್ಯಾಯಯುತ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ, ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು.
- ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

ಅನ್ವಯತೆ

- ಈ ಕೋಡ್ ಕಂಪನಿ, ಅದರ ಸಹಾಯಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ವೇದಿಕೆಗಳು (ಸ್ವಂತ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಡಿ) ಮೂಲಕ, ಉದ್ಯೋಗಿಯಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ, ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದಿಂದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಫೋರ್ಸ್ ಮಜೂರ್ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಈ ಕೋಡ್ ನೈತಿಕತೆ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಸಿದ್ಧಾಂತಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಆತ್ಮಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಡೆಯುತ್ತವೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ

- ಕಂಪನಿ ತನ್ನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಯುಕ್ತಿಯುಕ್ತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು, ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ಸಿದ್ಧಾಂತಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಾವಳಿಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಮತ್ತು ಆತ್ಮಸ್ಫೂರ್ತಿಯಿಂದ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:
 - ಬಹುಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ (ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆ) ಸಾಹಿತ್ಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದ್ದು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವಂತಿರದು;
 - ಕಂಪನಿಯ ಲೋನ್ ಅಧಿಕಾರಿ ("LO") ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಮೊದಲ ಸಂಪರ್ಕ ಬಿಂದುವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ; ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;
 - LO ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು, ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರ / ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಲಾಭಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

- ಕಂಪನಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹತ್ತಿರದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಹಾಗೂ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಆಗುವ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರನ್ನು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಸರಿಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಿದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ. ತಾಂತ್ರಿಕ ವೈಫಲ್ಯದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಪರ್ಯಾಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಾನೂನಿನ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಾಯಿತಿ ಪತ್ರಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಹಾಕಿದ್ದರೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಕೋಡ್ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಅದರ ಮುಖ್ಯ ಮತ್ತು ಉಪ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
- ವಯಸ್ಸು, ಜಾತಿ, ವರ್ಗ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಭೇದಭಾವ ತೋರದು; ಆದರೆ ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು NHB ಉತ್ತೇಜಿಸಿದ ಯೋಜನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸದಿರಬಹುದು.

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

SMHFC ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದ್ದು, ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವಂತಿರದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಜಾಹೀರಾತು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯವು ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವಾಗ ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವಿದ್ದರೆ, ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು SMHFC ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವುದಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- SMHFC ತನ್ನ ಕಚೇರಿ / ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ; ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಸಹಾಯ ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಶುಲ್ಕ ಪಟ್ಟಿ (ಟ್ರ್ಯಾನ್ಸ್ ಷೆಡ್ಯೂಲ್) ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- SMHFC ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) SMHFC ಪಾಲಿಸುವಂತೆಯೇ ಸಮಾನ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- SMHFC ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆದಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬಹುದು. ಇತರೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಚಾರ ಆಫರ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆ ಪಡೆಯಲು ತಮ್ಮ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳ ಮಾರಾಟಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸುವ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ (DSAs) ಗಾಗಿ ನಡೆನುಡಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ತಮ್ಮ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಪರಿಚಯವನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- SMHFC ಪ್ರತಿನಿಧಿ / ಕೂರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆ ತೋರಿದ್ದಾನೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆ ಎಂಬ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಲ್ಲಿ, ತನಿಖೆ ನಡೆಸಲು, ದೂರು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.

ಸಾಲಗಳು

ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.
- SMHFC ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ಮಂಜೂರಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ 'ಆಲ್ ಇನ್ ಕಾಸ್ಟ್' ಅನ್ನು MITC ಯಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದೆ. ಇಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಫೀಗಳು ಭೇದಭಾವವಹಿಸುವವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಸಹ ಖಚಿತಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

- c. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪ್ರಭಾವಿಸುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದರಿಂದ ಇತರೆ HFC ಗಳಿಂದ ನೀಡಲಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಹಿತಿ ಆಧಾರಿತ ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ, ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಸೂಚಕ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. SMHFC ಯ ಗುರಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಅನೌಪಚಾರಿಕ (ಗ್ರಾಮೀಣ ಮತ್ತು ಅನಕ್ಷರಸ್ಥ) ಕ್ಷೇತ್ರದಿಂದ ಆಗಿರುವುದರಿಂದ ಹಾಗೂ ಸಾಮಾನ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳು (ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಆದಾಯವನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸಲು) ಲಭ್ಯವಿರದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ದಾಖಲೆಗಳ ಬದಲಿಗೆ SMHFC ವೈಯಕ್ತಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸಬಹುದು.
- d. SMHFC ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ರಸೀದಿ/ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು:

- a. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ SMHFC ನಡೆಸುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ (ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಅನೌಪಚಾರಿಕ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ) ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. SMHFC ಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. SMHFC ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಹಾಗೂ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅದರ ಅನ್ವಯ ವಿಧಾನ, EMI ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ.
- c. SMHFC ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ, ಅದರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಮೊತ್ತಗಳು:

- a. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಮೊತ್ತಗಳು, ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ/ವಿತರಣೆಯಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಇದ್ದಲ್ಲಿ), ತಡ ಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ (ಇದ್ದಲ್ಲಿ) ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪ್ರಭಾವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ವಿಷಯಗಳ ಕುರಿತು ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ LO ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು SMHFC ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಹಾಗೂ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ("MITC") ಯಲ್ಲಿ ಸದಾ ಮುದ್ರಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಖಲಾತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಮೊತ್ತಗಳನ್ನು ಕಾಲಾನುಕ್ರಮವಾಗಿ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು SMHFC ಕಾಯ್ದಿರಿಸುತ್ತದೆ. ಮೂಲ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. SMHFC ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಒಮ್ಮೆ ಮಾತ್ರದ ಪ್ರಕ್ರಿಯಾಶುಲ್ಕ) ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ATM ಕಾರ್ಡ್ ಸ್ಟ್ರೈಪ್ ಅಥವಾ ಚೆಕ್ ಅಥವಾ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಸಬೇಕೆಂದು ಒತ್ತಾಯಿಸುತ್ತದೆ. ಅಪರೂಪದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ, SMHFC ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ನಗದು ಮೂಲಕ ಶುಲ್ಕ ಪಾವತಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.
- c. SMHFC ಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿತಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ SMHFC ತಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ECS / ಚೆಕ್ ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ನಗದು ಹಾಗೂ ಚೆಕ್ ನಿರ್ವಹಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.
- d. SMHFC ಯ ಉದ್ದೇಶ ಅರ್ಜಿದಾರರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ವಾಸಸ್ಥಳವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಬೆಂಬಲಿಸುವುದಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಈ ಸಾಲವನ್ನು ಹೂಡಿಕೆ ಅಥವಾ ಉಪಯೋಗ ಖರೀದಿದಾರರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ, SMHFC ಮಂಜೂರಿಸಿದ ಸಾಲದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಖರೀದಿಸಿದ ಆಸ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವಾಧೀನ ಪಡೆದ ಮೂರು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಾಸಿಸಲು ಪ್ರವೇಶಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ 2% ಹೆಚ್ಚಳ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಂತ ಕೊಡುಗೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು SMHFC ಕಾಯ್ದಿರಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು:

- a. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ SMHFC ವಿಧಿಸುವ ದಂಡವನ್ನು 'ಪೀನಲ್ ಚಾರ್ಜಸ್' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸುವ 'ಪೀನಲ್ ಇಂಟರೆಸ್ಟ್' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಪೀನಲ್ ಚಾರ್ಜಸ್‌ಗಳ ಮೌಲ್ಯವರ್ಧನೆ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಇದು ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂಯೋಜನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಭಾವಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

- b. SMHFC ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅಕ್ಷರಶಃ ಮತ್ತು ಆತ್ಮಸೂಚಿಯಿಂದ ಅನುಸರಣೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- c. ಪೀನಲ್ ಚಾರ್ಜಸ್‌ಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪಾಲನೆಯಿಲ್ಲದ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ಭೇದಭಾವರಹಿತವಾಗಿರಬೇಕು.
- d. 'ವ್ಯವಹಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಪೀನಲ್ ಚಾರ್ಜಸ್, ಇದೇ ರೀತಿಯ ಪಾಲನೆಯಿಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕೇತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನದಾಗಿರಬಾರದು.
- e. ಪೀನಲ್ ಚಾರ್ಜಸ್‌ಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು SMHFC ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- f. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪಾಲನೆಯಿಲ್ಲದ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೆನಪಿನ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವಾಗ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಪೀನಲ್ ಚಾರ್ಜಸ್ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಪೀನಲ್ ಚಾರ್ಜಸ್ ವಿಧಿಸಿದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಂದರ್ಭ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನೂ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

EMI ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರ ಮರುನಿಗದೀಕರಣ:

ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು SMHFC PLR ಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿತವಾದ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಾಗಿವೆ. ಪ್ರಸ್ತುತ SMHFC ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಲವಚಿತತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ಆರ್ಥಿಕ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು, SMHFC ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರ ಸಾಲಗಳ ನಡುವೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, SMHFC ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೇಲುವ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರ ದರದಿಂದ ತೇಲುವ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು, ಇದರಿಂದ ಅವರು ತಮ್ಮ ಆರ್ಥಿಕ ಯೋಜನೆ ಮೇಲೆ ಉತ್ತಮ ನಿಯಂತ್ರಣ ಹೊಂದಬಹುದು. ಇಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಗತಿಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಂತ್ರಣಾತ್ಮಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸಹ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- a) EMI ಆಧಾರಿತ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಹ್ಯ ಮಾನದಂಡ ದರ/ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಭವನೀಯ ಏರಿಕೆಯ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ EMI ಹೆಚ್ಚಳ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ವಿಸ್ತರಣೆಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಅವಕಾಶ/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಲಭ್ಯವಿರುವಂತೆ ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು SMHFC ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, EMI ಆಧಾರಿತ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ, ಬಡ್ಡಿದರ ಏರಿಕೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಅವಧಿ ವಿಸ್ತರಣೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ EMI ಮೊತ್ತದ ಹೆಚ್ಚಳ ಕುರಿತು, ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವರ ಅನುಮತಿ ಇಲ್ಲದ ನಡವಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹಲವಾರು ಗ್ರಾಹಕ ಅಹವಾಲುಗಳು ಲಭ್ಯವಾಗಿವೆ. ಈ ಆತಂಕಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಕೆಳಗಿನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು SMHFC ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ.
- b) ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಬಡ್ಡಿದರ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದ EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲಿಯೂ ಸಂಭವಿಸಬಹುದಾದ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ SMHFC ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ನಂತರ, ಮೇಲ್ಕಂಡ ಕಾರಣದಿಂದ EMI/ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲಿಯೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳ ಉಂಟಾದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣವೇ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c) ಬಡ್ಡಿದರ ಮರುನಿಗದೀಕರಣದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯಂತೆ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ SMHFC ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅವಕಾಶ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನೂ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದು.
- d) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (i) EMI ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಅವಧಿ ವಿಸ್ತರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಎರಡರ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಅವಕಾಶ; ಮತ್ತು (ii) ಸಾಲ ಅವಧಿಯ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಫೋರ್ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡ ವಿಧಿಸುವುದು SMHFC ನೀತಿ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣಾತ್ಮಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
- e) ತೇಲುವ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ಕಂಡ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಡಳಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಕಾಲಾನುಕ್ರಮವಾಗಿ ಇಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳಲ್ಲಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಾಗ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f) ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿ ವಿಸ್ತರಣೆ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಅಮೋಟೈಸೇಶನ್ ಉಂಟುಮಾಡದಂತೆ SMHFC ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- g) ಪ್ರತೀ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ, ಕನಿಷ್ಠ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಇದುವರೆಗೆ ವಸೂಲಾದ ಮೂಲಧನ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಾರ್ಷಿಕೀಕೃತ ಬಡ್ಡಿದರ / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು

ದರ (APR) ವಿವರಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು SMHFC ಹಂಚುತ್ತದೆ/ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಸರಳವಾಗಿದ್ದು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತಿರಲು SMHFC ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂವಹನ:

SMHFC ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, SMS ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಯು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಹಾಗೂ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ (ಗೃಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಮರುಪಾವತಿ/ಸೆಟಲ್‌ಮೆಂಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಚರ/ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:

- a. ವಿತರಣೆಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಿರುವ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಅಥವಾ ಮಾರಾಟ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ (ನಿರ್ಮಾಣ ಹಂತದಲ್ಲಿರುವ ಆಸ್ತಿಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ನಿರ್ಮಾಪಕರ ಪಾವತಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ) ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು SMHFC ದೃಢೀಕರಿಸಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಬೇಕು.
- b. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಮೊತ್ತಗಳು ಮುಂತಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದರೆ SMHFC ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ SMHFC ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- c. ಇಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನನುಕೂಲಕರವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವರು 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡದೇ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಸದೇ ಅದನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.
- d. ಒಪ್ಪಂದದಡಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವುದು/ವೇಗಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- e. ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ SMHFC ಗೆ ಇರುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಲಿಯನ್‌ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಂತೆ, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ವಸೂಲಾತಿಯ ನಂತರ SMHFC ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಉಪಯೋಗಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಉಳಿದಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕು ತೀರಿಸಲಾಗುವ/ಪಾವತಿಸಲಾಗುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸುವ ಹಕ್ಕು SMHFC ಗೆ ಇರುವ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f. ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ಬಿಡುಗಡೆಗಾಗಿ SMHFC ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:
 - I. ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸೆಟಲ್‌ಮೆಂಟ್ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿ, ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿತವಾಗಿರುವ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.
 - II. ಸಾಲಗಾರರು ಸಮೀಪದ SMHFC ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಮೂಲ ಚರ/ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
 - III. ಮೂಲ ಚರ/ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - IV. ಏಕೈಕ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಂಯುಕ್ತ ಸಾಲಗಾರರ ನಿಧನದಂತಹ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಮೂಲ ಚರ/ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನು ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು SMHFC ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಇಂತಹ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇತರೆ ಸಮಾನ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ SMHFC ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.
- g. ಚರ/ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ:
 - I. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸೆಟಲ್‌ಮೆಂಟ್ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೂ ಮೂಲ ಚರ/ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಜ್ ತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿದ್ದರೆ, SMHFC ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವು SMHFC ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ₹5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - II. ಮೂಲ ಚರ/ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿಯೂ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಕಳೆದುಹೋಗಿದ್ದರೆ/ಹಾನಿಗೊಳಗಾದರೆ, SMHFC ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಉಪವಿಭಾಗ (i) ಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ಇಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು SMHFC ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ 30 ದಿನಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬ ಅವಧಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಂಡವನ್ನು ನಂತರ (ಅಂದರೆ ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ನಂತರ) ಲೆಕ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಸಾಲಗಳು:

ಪ್ರಸ್ತುತ ಕಂಪನಿ ಯಾವುದೇ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ವೇದಿಕೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಸಲು ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಇಂತಹ ವೇದಿಕೆಗಳೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಕೊಂಡಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿ ಕೆಳಗಿನುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ವೇದಿಕೆಗಳಿಗೆ, ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಯಾರ ಪರವಾಗಿ (ಯಾವ HFC ಪರವಾಗಿ) ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಪೂರ್ವದಲ್ಲೇ ತಿಳಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಮಂಜೂರಾತಿಯ ತಕ್ಷಣವೇ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಜಾರಿಗೆ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್‌ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಅದರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಲಗ್ನಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಗಾವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಅಹವಾಲು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಸೃಷ್ಟಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಕುರಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿನ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಲಾಸ್ ಗ್ಯಾರಂಟಿ (DLG) ಕುರಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:

ಮೇಲಿನಂತೆ, ಪ್ರಸ್ತುತ ಕಂಪನಿ ಯಾವುದೇ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಆಪ್‌ನೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿಲ್ಲ. ಆದರೆ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಇಂತಹ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿದಲ್ಲಿ, RBI ಹೊರಡಿಸಿರುವ ಹಾಗೂ ಕಾಲಾನುಕ್ರಮವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲ್ಪಡುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಣೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಾಮೀದಾರರು

SMHFC ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ತನ್ನ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಹಾಮೀದಾರರನ್ನು ಅಗತ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಹಾಮೀದಾರನಾಗಲು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವನಿಗೆ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ಹಾಮೀದಾರನಾಗಿ ಅವನ ಜವಾಬ್ದಾರಿ;
- ಕಂಪನಿಯ ಎದುರು ಅವನು ಹೊರುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಮೊತ್ತ;
- ಯಾವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ SMHFC ಅವನಿಂದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕೇಳುತ್ತದೆ;
- ಹಾಮೀದಾರನಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿರುವ ಅವನ ಇತರೆ ಹಣಗಳಿಗೆ SMHFC ಹಕ್ಕು ಹೊಂದಿದೆಯೇ ಎಂಬುದು;
- ಹಾಮೀದಾರನಾಗಿ ಅವನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಿತಿಯೊಳಗಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದು; ಮತ್ತು
- ಯಾವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅವನ ಹಾಮೀದಾರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಮುಕ್ತಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ ಹಾಗೂ ಅದನ್ನು SMHFC ಯಾವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅವನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು.
- ಹಾಮೀದಾರನು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಸಾಲದಾತ/ಧನವಿತರಣಾಕಾರರಿಂದ ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಹಾಮೀದಾರನನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟರ್ (Willful Defaulter) ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ತಾನು ಹಾಮೀದಾರನಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಸಾಲದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಉಂಟಾದಲ್ಲಿ, SMHFC ಅವನಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಹಳೆಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿರದಿದ್ದರೂ ಸಹ) ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

1. ಕೆಳಗಿನ ಅಪವಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು, SMHFC ಗುಂಪಿನ ಇತರೆ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ:

- a. ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ;
 - b. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ;
 - c. SMHFC ಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ ವಂಚನೆ ತಡೆಗಟ್ಟಲು) ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ; ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆ ಮಾಹಿತಿ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಗುಂಪಿನ ಇತರೆ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ನೀಡಲು ಇದನ್ನು ಕಾರಣವನ್ನಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ;
 - d. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಅನುಮತಿಯಿದ್ದರೆ;
 - e. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುರಿತು ಶಿಫಾರಸು ನೀಡಲು SMHFC ಅನ್ನು ಕೇಳಿದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅವರ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ;
2. SMHFC ತನ್ನ ಬಳಿ ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶ ಪಡೆಯುವ ಸಂಬಂಧ, ಪ್ರಸ್ತುತ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇರುವ ಹಕ್ಕಿನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;
 3. ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ ಹೊರತು, SMHFC ಸೇರಿ ಯಾರೂ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

1. ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಾಗ, ಅವರ ಖಾತೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು SMHFC ಅವುಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು SMHFC ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರಿಗೆ ಬಾಕಿಯಾಗಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು SMHFC ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಬಹುದು:
 - a. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಹಿಂದುಳಿದಿದ್ದರೆ;
 - b. ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತ ವಿವಾದದಲ್ಲಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
 - c. SMHFC ಯ ಅಧಿಕೃತ ಬೇಡಿಕೆಯ ನಂತರವೂ, ತನ್ನ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು SMHFC ತೃಪ್ತಿಗೊಳ್ಳುವಂತಹ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ.
3. c. ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದಲ್ಲಿ, ಅವರ ಖಾತೆಯ ಕುರಿತು ಇತರೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನೂ SMHFC ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
4. d. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇಡಿಕೆಯಿಟ್ಟಲ್ಲಿ SMHFC ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿ

ಸಾಲ ನೀಡುವಾಗ, ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ SMHFC ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ (ಇದ್ದಲ್ಲಿ) ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆನಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

SMHFC ಯ ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಕಾಲಿಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಉದ್ದೇಶ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ SMHFC ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ತಮ್ಮ ಗುರುತನ್ನು ತಿಳಿಸಿ, SMHFC ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಬೇಡಿಕೆಯಿಟ್ಟಲ್ಲಿ SMHFC ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರದಡಿ ನೀಡಲಾದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ತೋರಿಸಬೇಕು. ಬಾಕಿಗಳ ಕುರಿತು ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿ, ಪಾವತಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲು SMHFC ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ SMHFC ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

- a. ಗ್ರಾಹಕರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು; ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಸೂಚಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅವರ ವಾಸಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವರ ವ್ಯವಹಾರ/ಉದ್ಯೋಗ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
- b. SMHFC ಪರವಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

- c. ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
- d. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ಸೌಜನ್ಯಪೂರ್ಣ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.
- e. ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, SMHFC ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 0800 ಗಂಟೆಗಳಿಂದ 1900 ಗಂಟೆಗಳ ನಡುವೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು; ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಅವಧಿಗೆ ಹೊರಗಿನ ಸಮಯವನ್ನು ವಿನಂತಿಸಿದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಹೊರತಾಗಬಹುದು.
- f. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
- g. ಕರೆಗಳ ಸಮಯ, ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯವನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು.
- h. ಬಾಕಿಗಳ ಕುರಿತು ಉಂಟಾಗುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- i. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ ಶಿಷ್ಟತೆ ಮತ್ತು ಗೌರವ ಕಾಪಾಡಬೇಕು.
- j. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಸಾವು ಸಂಭವಿಸಿದಂತಹ ಅಥವಾ ಇತರೆ ವಿಪತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಕರೆಗಳು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.

ಅಹವಾಲುಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸೇರಿದಂತೆ ಮೂಲಭೂತ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ, ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಅಹವಾಲುಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.
 - ದೂರವಾಣಿ ಕರೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ಎಸ್‌ಎಂ‌ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ (SMHFC) ಸಾಲ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಾಹಕ ಅಥವಾ ವಲಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 1234 427 ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
 - ಇಮೇಲ್: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅಹವಾಲುಗಳನ್ನು customerservices@mhfcindia.com ಅಥವಾ contact@mhfcindia.com ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.
 - ಪತ್ರ: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅಹವಾಲುಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಪತ್ರ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

ಎಸ್‌ಎಂ‌ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ
ಆಫೀಸ್ ನಂ. 5 ಮತ್ತು 6,
11ನೇ ಮಹಡಿ,
ಇಂಫೋವಿಂಗ್, ಟೈಮ್ಸ್ ಸ್ಕ್ವೇರ್,
ಮರೋಲ್, ಅಂಧೇರಿ-ಕುರ್ನಾ ರಸ್ತೆ,
ಅಂಧೇರಿ (ಪೂರ್ವ), ಮುಂಬೈ - 400059.

- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿ - ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರವರೆಗೆ ಸ್ವಾಗತ ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾದ ದೂರು ದಾಖಲಾತಿ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ದೂರು/ಅಹವಾಲಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.
- ಎಸ್‌ಎಂ‌ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ ಆಪ್ - ಗೂಗಲ್ ಪ್ಲೇ ಸ್ಟೋರ್ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಸ್‌ಎಂ‌ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ ಆಂಡ್ರಾಯ್ಡ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mhfc.userapp>
- ಎಸ್‌ಎಂ‌ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ - ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <https://svatantramhfc.com/contactus> ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.
- ದೂರು 8 ದಿನಗಳ ನಂತರವೂ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ದರ್ಜೆ ಕ್ರಮಕ್ಕಾಗಿ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಅಹವಾಲು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಶ್ರೀ ಭವೇಶ್ ಸಿಂಗಲ್,
ಅಹವಾಲು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ,
ಸ್ವತಂತ್ರ ಮೈಕ್ರೋ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಶನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,
ಆಫೀಸ್ ನಂ. 5 ಮತ್ತು 6,
11ನೇ ಮಹಡಿ,
ಇಂಫೋವಿಂಗ್, ಟೈಮ್ಸ್ ಸ್ಕ್ವೇರ್,

ಮರೋಲ್,
ಅಂಧೇರಿ (ಪೂರ್ವ), ಮುಂಬೈ - 400059.

ಅಂಧೇರಿ-ಕುರ್ನಾ

ರಸ್ತೆ,

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800 1234 427
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievance@mhfcindia.com

- ದೂರು 15 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಇರುವುದಾಗಿ ಹಾಗೂ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ, ಶೀಘ್ರದಲ್ಲೇ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ ದಿನದಿಂದ 15 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಲಭ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಅಥವಾ ಆಫ್‌ಲೈನ್ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗೃಹ ನಿರ್ಮಾಣ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

i) ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿಧಾನ - <https://grids.nhbonline.org.in>

ಅಥವಾ

ii) ಆಫ್‌ಲೈನ್ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf ಅನ್ನು ಡೌನ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಿ, ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು:

ಗೆ,

ದೂರು ಪರಿವೀಕ್ಷಣಾ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕೋರ್ಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲೋಡಿ ನವ ದೆಹಲಿ - 110 003.

ಪರಿಹಾರ

ಗೃಹ

5

ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್

ನಿರ್ಮಾಣ

ಕೋಶ, ಇಲಾಖೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್, ಎ, ಸೆಂಟರ್, ರಸ್ತೆ,

ಸಾಮಾನ್ಯ

SMHFC ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ:

1. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರರು ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಂತರ ಗಮನಿಸಿದಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
2. ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುವ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮನವಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಲ್ಲಿ, SMHFC ಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ (ಇದ್ದಲ್ಲಿ) ಮನವಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಅನಾವಶ್ಯಕ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಅಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು, ಬಲಪ್ರಯೋಗ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆ ಕುರಿತಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರುಗಳು ಬರುತ್ತಿರುವುದರಿಂದ, SMHFC ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸುವ ಕುರಿತು ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.
4. ಕೆಳಗಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಮುಂಗಡ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ (Pre-closure) ಮೇಲೆ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ದಂಡ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
 - a. ಗೃಹ ಸಾಲವು ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರ (Floating Interest Rate) ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇದ್ದು, ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಮುಚ್ಚಿದಲ್ಲಿ.

b. ಗೃಹ ಸಾಲವು ನಿಶ್ಚಿತ ಬಡ್ಡಿದರ (Fixed Interest Rate) ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇದ್ದು, ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಮುಚ್ಚಿದಲ್ಲಿ.

5. ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಹೊರತಾದಂತೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ತೆಲುವ ಬಡ್ಡಿದರ ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ (ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆಯವರಿದ್ದರೂ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ) ಮುಂಗಡ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕ/ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ದಂಡ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
6. ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
7. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಭೇದಭಾವ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ವಿಭಿನ್ನ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಆರಂಭಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವುದು ಇದರಿಂದ ನಿರ್ಬಂಧಿತವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
8. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ನೀಡಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲು, ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ, ಅವರ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವರ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ SMHFC ಅಥವಾ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಮೂಲಕ ಭೇಟಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.
9. ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಹಕಾರವನ್ನು ಕೋರಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪೊಲೀಸ್/ಇತರೆ ತನಿಖಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಕಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
10. ಗ್ರಾಹಕರು ವಂಚನೆಗೈದರೆ, ಅವರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವರು ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಹಾಗೆಯೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಜಾಗರೂಕತೆ ವಹಿಸದೆ ನಡೆದುಕೊಂಡು ನಷ್ಟ ಉಂಟಾದಲ್ಲಿ, ಆ ನಷ್ಟಕ್ಕೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಿರಬಹುದು ಎಂದು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
11. ಸಾಲ ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮನವಿಗಳನ್ನು, ಅದು ಸಾಲಗಾರರಿಂದವಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಆರ್ಥಿಕ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದವಾಗಲಿ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಸಾರಗೊಳಿಸಲು SMHFC ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ:

- ಹಾಲಿ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಮನವಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ;
- ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿಯೂ ಹಾಗೂ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ;
- ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಹಾಗೂ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.

SMHFC ಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ಅನುಸರಣೆಯ ಹಾಗೂ ವಿವಿಧ ನಿರ್ವಹಣಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಅಹವಾಲು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅವಧಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಸಮಗ್ರ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ SMHFC ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.