स्वतंत्र मायक्रो हाऊसिंग फायनान्स कॉर्पोरेशन(“SMHFC”) – फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

हा कोड स्वतंत्र मायक्रो हाऊसिंग फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेड (“SMHFC”), (कंपनी) यांनी हाउसिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी फेअर प्रॅक्टिसेस कोड संदर्भात भारतीय रिझर्व्ह बँक (“RBI”) यांनी जारी केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार, त्यांच्या मास्टर डायरेक्शन – नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) डायरेक्शन्स, 2021 दिनांक 17 फेब्रुवारी, 2021 अन्वये तयार केली आहे (जे नंतर रद्द करून भारतीय रिझर्व्ह बँक (हाऊसिंग फायनान्स कंपन्या) डायरेक्शन्स, 2025 दिनांक 28 नोव्हेंबर, 2025 तसेच भारतीय रिझर्व्ह बँक (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्या – रिस्पॉन्सिबल बिझनेस कंडक्ट) डायरेक्शन्स, 2025 दिनांक 28 नोव्हेंबर, 2025 यांनी प्रतिस्थापित केले आहे).

हा कोड SMHFC द्वारे वेळोवेळी दुरुस्त करण्यात येते आणि तिची ही अद्ययावत आवृत्ती 1 जानेवारी, 2026 पासून प्रभावी राहण्यासाठी मंजूर करण्यात आलेली आहे.

उद्दिष्टे

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्यायी प्रथांना प्रोत्साहन देणे.
- पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकांना अपेक्षित सेवांचे अधिक चांगल्या प्रकारे आकलन होऊ शकते.
- कंपनी आणि ग्राहक यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण नात्याला प्रोत्साहन देणे.
- उच्च कार्यप्रणाली मानके प्राप्त करण्यासाठी न्याय्य स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहित करणे.
- संपूर्ण गृहनिर्माण वित्तीय व्यवस्थेमध्ये आत्मविश्वास वाढवणे.

अर्ज

- हे उत्पादने आणि सेवा प्रदान करणाऱ्या सर्व व्यक्तींना लागू होईल, ज्यामध्ये कंपनी, तिच्या सहाय्यक कंपन्या किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म्स, (स्व-मालकीचे आणि/किंवा एखाद्या आऊटसोर्सिंगच्या रचनेप्रमाणे) कर्मचारी किंवा इतर कोणत्याही मार्गाने आणि/किंवा कोणत्याही माध्यमातून ज्यामध्ये काउंटरवर, फोनद्वारे, पोस्टद्वारे, इंटरऍक्टिव्ह इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटद्वारे किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान करणे समाविष्ट असेल.
- नैसर्गिक आपत्तीची घटना वगळता सामान्य कार्यरत वातावरणात लागू आहे.
- ही संहिता अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर आधारित आहे आणि सर्व कृती आणि व्यवहार या संहितेच्या भावनेचे पालन करतील.

ग्राहकांप्रती वचनबद्धता

- कंपनी ही आपल्या सर्व क्षमतेनुसार ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये प्रामाणिकपणे आणि तर्कसंगत वागेल, याची खात्री करून की ती आपल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी या संहितेमध्ये दिलेली वचनबद्धता आणि मानके पूर्ण करते आणि तिच्या कर्मचारी सदस्यांच्या पद्धती आणि प्रथांमध्ये नैतिक तत्त्वे आणि पारदर्शकता यांचे पालन करते, नेहमी संबंधित कायद्यांचे आणि भावार्थाने नियमांचे पालन करते.
- कंपनी आपल्या सर्व उत्पादनांची आणि सेवांची माहिती आपल्या ग्राहकांना स्पष्टपणे मिळेल हे सुनिश्चित करेल:
  - कंपनीचे साहित्य अनेक भाषांमध्ये उपलब्ध असेल (इंग्लिश, हिंदी आणि स्थानिक भाषा) आणि हे स्पष्ट आणि दिशाभूल करणारे नसेल हे सुनिश्चित केले जाईल;
  - कंपनीचे कर्ज अधिकारी (LO) ग्राहकाच्या सर्व शंकांसाठी पहिला संपर्क व्यक्ती असतील आणि संपर्क माहिती कंपनीच्या वेबसाइटवर पोस्ट केली जाईल.
  - कर्ज अधिकारी (LO) हे ग्राहकांना अटी आणि शर्ती, लागू व्याज दर/सेवा शुल्क यातून मिळणारे फायदे त्यांच्या वित्तीय परिणामांसह जाणून घेण्यास मदत करतील.
- कंपनी ही ग्राहकांशी घनिष्ठ नाते ठेवेल आणि उत्पादने आणि सेवा तसेच व्याज दर, शुल्क किंवा अटी आणि शर्तींमध्ये होणाऱ्या बदलांची माहिती देत राहील.
- कंपनी ही ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निराकरण करेल आणि ग्राहक जर असंतुष्ट असेल तर तक्रारी सोडविण्यासाठी त्या आणखीन पुढे नेण्यास मदत करेल. जेथे चुका झाल्या असतील त्या तत्परतेने सोडविल्या जातील आणि ग्राहकांना शुल्क परत केले जाईल. तांत्रिक बिघाड झाल्यास योग्य पर्याय उपलब्ध करून देईल.
- जोपर्यंत कायद्याने आवश्यक नसेल किंवा ग्राहकाने त्याच्या हक्कांना सोडचिठ्ठी देण्यासंदर्भातील कागदपत्रांवर स्वाक्षरी केली नसेल तोपर्यंत कंपनी सर्व ग्राहक माहिती ही खासगी आणि गोपनीय म्हणून हाताळेल.
- ग्राहकाच्या विनंतीवरून, कंपनी या संहितेची एक प्रत प्रदान करेल. ही संहिता त्यांच्या संकेतस्थळावर आणि त्याच्या प्रधान आणि शाखा कार्यालयांमध्ये सुद्धा उपलब्ध असेल.
- NHB द्वारे प्रोत्साहित समाजातील दुर्बल वर्गातील लोकांना मदत करण्यासाठी विशिष्ट अशा योजनांसाठी वगळता, कंपनी ही वय, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व यावर आधारित भेदभाव करणार नाही.

जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री

SMHFC करेल:

a. सर्व जाहिरात आणि प्रचार साहित्य स्पष्ट असल्याची आणि चुकीचे नसल्याची खात्री करेल.

b. कोणत्याही माध्यमात जाहिरात करताना आणि उत्पादन किंवा सेवेकडे लक्ष वेधताना आणि व्याजदराचा संदर्भ देताना, SMHFC चे इतर शुल्क आणि दंड लागू होतील की नाही हे सूचित करेल आणि संबंधित अटी आणि शर्तींचे संपूर्ण तपशील विनंतीप्रमाणे किंवा संकेत स्थळावर उपलब्ध असल्याचे सूचित करेल.
c. SMHFC व्याजदर, सर्वसामान्य शुल्क आणि दंडाची माहिती आपल्या ऑफिस/शाखांमध्ये नोटिसेस लावून टेलीफोन किंवा हेल्पलाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/हेल्प डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक/शुल्क अनुसूची प्रदान करून देईल.
d. जर SMHFC समर्थन सेवा देऊन तृतीय पक्षांच्या सेवांचा वापर करत असेल, तर SMHFC ला हे सुनिश्चित करावे लागेल की जसे SMHFC ने केले तसे तृतीय पक्ष हे ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (जर ती तृतीय पक्षांना उपलब्ध असेल) त्याच गोपनीयता आणि सुरक्षा स्तरासह हाताळतील.
e. SMHFC वेळोवेळी, ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांसंबंधित असलेल्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल ग्राहकांशी संप्रेषण करेल. उत्पादन/सेवांसंदर्भात कंपनीची इतर उत्पादने किंवा प्रचारात्मक प्रस्तावाची माहिती इमेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून फक्त ग्राहकांनी ती माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास सहमती दिली असल्यास पुरविण्यात येईल.
f. जर उत्पादने/सेवा विकण्यासाठी थेट विक्री एजन्सीज (DSAs) चा वापर केला जात असेल, तर त्यांच्या आचारसंहितेची व्याख्या करावी, ज्यामध्ये इतर बाबींमध्ये उत्पादन हे वैयक्तिक किंवा फोनद्वारे विकताना स्वतःची ओळख पटवणे आवश्यक असेल.
g. जर ग्राहकाकडून SMHFC च्या प्रतिनिधी/कुरियर किंवा DSA ने कोणत्याही अनुचित वर्तनात गुंतले असल्याची किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले असल्याची तक्रार प्राप्त झाली, तर तक्रार हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

कर्ज

कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

a. कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत सर्व संवाद केले जातील.
b. SMHFC ने कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेत/मंजुरीत समाविष्ट असलेल्या सर्व शुल्कांचा समावेश असलेला 'सर्वसमाविष्ट खर्च' MITC मध्ये पारदर्शकपणे उघड केला आहे. असे शुल्क/फी निष्पक्ष असल्याचे देखील सुनिश्चित केले आहे.
c. कर्जासाठी अर्जाच्या फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हिताला प्रभावित करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट केली जाईल, ज्यामुळे इतर HFCद्वारे प्रस्तावित केलेल्या अटी आणि शर्तींची अर्थपूर्ण तुलना करून कर्जदाराला सूचित निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये आवश्यक कागदपत्रांची सूची दिली जाईल. SMHFC मध्ये स्वारस्य असलेल्या ग्राहकांचा विचार केल्यास, जे मुख्यतः अनौपचारिक क्षेत्रातून आहेत आणि ज्यांच्याकडे सर्वसाधारण दस्तऐवज उपलब्ध नसतील (विशेषत: उत्पन्न सिद्ध करण्यासाठी), अशांबाबत SMHFC हे कागदपत्रांच्या जागी वैयक्तिक तपासणी करू शकते.
d. SMHFC कडे सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची व्यवस्था असेल.

कर्ज मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती:

a. सामान्यतः कर्ज अर्जाची प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती अर्जाच्या वेळी किंवा SMHFC द्वारे केलेल्या वैयक्तिक पडताळणीच्या वेळी गोळा केली जाईल (विशेषत: अनौपचारिक क्षेत्रातील ग्राहकांच्या बाबतीत). जर SMHFC ला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची गरज भासली तर ग्राहकाला लगेच संपर्क साधण्याबद्दल सांगितले जाईल.
b. SMHFC मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्य माध्यमातून कर्जदाराला मंजूर झालेल्या कर्जाची रक्कम सर्व अटी आणि शर्तींसह, वार्षिक दर, अर्जाची पद्धत, EMI संरचना, आगाऊ भरलेल्या रकमेचे शुल्क यांची लेखी माहिती देईल आणि कर्जदाराच्या लेखी स्वीकृतीची नोंद ठेवली जाईल.
c. SMHFC प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत प्रदान करेल.

शुल्क आणि चार्जेस:

a. कर्जासाठी अर्जाची प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेल्या शुल्क/चार्जेस बद्दल सर्व माहिती, मंजूर/वितरित न झाल्यास शुल्क परतफेड, आगाऊ रकमेचे शुल्क, विलंब शुल्क किंवा कर्जदाराच्या हिताला प्रभावित करणाऱ्या अन्य कोणत्याही गोष्टी, अर्जाच्या वेळी LO द्वारे अर्जदारास उघड केली जाईल आणि SMHFC मंजुरी पत्र आणि सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तींवर ("MITC") छापलेली असेल. तथापि, SMHFC ही बाजार परिस्थिती, ग्राहकाचा ट्रॅक रेकॉर्ड इत्यादीच्या आधारे वेळोवेळी शुल्क आणि चार्जेस बदलण्याचा अधिकार राखून ठेवते. मूलभूत शुल्कांमध्ये कोणताही बदल पूर्णपणे आणि पारदर्शकपणे सर्व ग्राहकांना सूचित केला जाईल.
b. SMHFC चे सर्व शुल्क (सध्या कर्ज अर्ज फॉर्म सादर करताना एक वेळचे प्रोसेसिंग शुल्क) अर्जदाराने ATM कार्ड स्वाइप किंवा चेक किंवा डिमांड ड्राफ्टद्वारे भरले पाहिजे. केवळ अपवादात्मक प्रकरणांमध्ये, SMHFC अर्जदाराला रोख शुल्क भरण्याची परवानगी देऊ शकते.
c. SMHFC हे कोणतेही आगाऊ देय शुल्क, कमिटमेंट शुल्क, व्याज प्रमाणपत्रे किंवा चार्जेस आकारत नाही. तथापि, SMHFC उशिराने पेमेंट & ECS/धनादेश न वटण्याचे शुल्क आणि रोख आणि चेक हाताळणी शुल्क आकारेल.
d. SMHFC चे उद्दिष्ट हे अर्जदारांना प्राथमिक निवासस्थान मिळवण्यासाठी समर्थन देणे आहे आणि कर्जाचा उद्देश हा गुंतवणूकीला मदत करणे किंवा प्रायोगिक खरेदीदारांना मदत करण्याचा नाही. म्हणून, जर ग्राहकाने मालमत्तेचा ताबा मिळाल्यानंतर तीन महिन्यांच्या आत SMHFC द्वारे मंजूर केलेल्या कर्जाने खरेदी केलेल्या मालमत्तेत प्रवेश केला नाही तर SMHFC हे अटी आणि शर्तींमध्ये बदल करण्याचा अधिकार राखून ठेवते, परंतु त्यामध्ये 2% व्याज दरवाढ आणि ग्राहकाच्या स्वतःच्या योगदानामध्ये वाढ समाविष्ट आहे.

कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक शुल्क:

a. कर्जदाराद्वारे कर्ज कराराच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्यास, SMHFC द्वारे आकारलेला दंड, 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून ग्राह्य धरला जाईल आणि 'दंडात्मक व्याज' या स्वरूपात आकारला जाणार नाही जी आगाऊ रकमांवरील व्याजात जोडली जाते. दंडात्मक शुल्कांचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याज गणना केली जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील व्याजाच्या संयोजनाच्या सामान्य प्रक्रियेवर प्रभाव पडणार नाही.
b. SMHFC कोणतेही अतिरिक्त घटक व्याज दरात जोडणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पूर्णपणे पालन सुनिश्चित करेल.
c. दंडात्मक शुल्कांची रक्कम वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्यास सममूल्य असावी आणि विशेषतः कर्ज/उत्पादन श्रेणीतील कोणत्याही प्रकारे भेदभावपूर्ण नसावी.
d. 'व्यवसायाच्या व्यतिरिक्त अन्य कारणांसाठी' मंजूर केलेल्या कर्जांमध्ये, वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणारी दंडात्मक शुल्के, अशाच प्रकारच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्यास, गैर-व्यक्तिगत कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कांपेक्षा जास्त असणार नाहीत.
e. दंडात्मक शुल्कांची रक्कम आणि कारण स्पष्टपणे कर्ज करारात आणि सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्तींमध्ये SMHFC द्वारे ग्राहकांना उघड केली जाईल.
f. जेव्हा कर्जाच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तींचे पालन न करण्यासाठी कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठवली जातात, तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्के कळवली जातील. तसेच, दंडात्मक शुल्कांची कोणतीही घटना आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

फ्लोटिंग व्याज दराचे रीसेटिंग वर EMI आधारित वैयक्तिक कर्जे:

आमच्या सर्व कर्ज उत्पादनांवरील व्याज दर SMHFC PLR शी जोडलेले परिवर्तनीय व्याज दर आहेत. सध्या, SMHFC कोणतेही स्थिर व्याज दरांचे कर्जांचे प्रस्ताव देत नाही. तथापि, लवचिकता वाढवण्यासाठी आणि विविध आर्थिक गरजांची पूर्तता करण्यासाठी, SMHFC हे स्थिर व्याज दर कर्ज उत्पादने सादर करण्याचा अधिकार राखून ठेवतात जेणेकरून ग्राहकांना स्थिर दर कर्जे आणि परिवर्तनीय दर कर्जांमधून निवडण्याची परवानगी मिळू शकेल. अशा वेळी SMHFC हे ग्राहकांना परिवर्तनीय दरांवरून स्थिर दरांवर आणि स्थिर दरांवरून परिवर्तनीय दरांवर बदल करण्याचा पर्याय देखील देऊ शकतो, ज्यामुळे त्यांच्या आर्थिक नियोजनावर अधिक नियंत्रण मिळवता येईल. बाजारातील गतीशीलता आणि आर्थिक परिस्थितींचा विचार करून अशा बदलांची अंमलबजावणी करण्याचा निर्णय काळजीपूर्वक मूल्यांकन केला जाईल. खालील नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांचा देखील विचार केला जाईल:

a. EMI आधारित फ्लोटिंग दर वैयक्तिक कर्ज मंजुरीच्या वेळी, SMHFC हे कर्जदारांची परतफेड क्षमता विचारात घेऊन पुरेशी मुभा देतात, कर्जाच्या कालावधीत बाह्य बेंचमार्क दर/व्याजदर वाढीच्या परिस्थितीत, EMI वाढवण्यासाठी. EMI आधारित फ्लोटिंग दर वैयक्तिक कर्जांबाबत, वाढत्या व्याजदरांच्या पार्श्वभूमीवर, कर्ज कालावधी वाढीसंबंधी ग्राहकांच्या अनेक तक्रारी आणि/किंवा EMI रक्कम वाढवणे यासंबंधी अनेक ग्राहक तक्रारी प्राप्त झाल्या आहेत. SMHFC ने अंमलबजावणी आणि अनुपालनाच्या खालील आवश्यकतांची पूर्तता करणारे योग्य धोरण चौकट तयार केली आहे:
b) मंजुरीच्या वेळी, SMHFC ही कर्जदारांना व्याज दर बदलाचा कर्जावर होणारा संभाव्य परिणाम, ज्यामुळे EMI आणि/किंवा मुदतीत बदल होऊ शकतात, याबद्दल स्पष्टपणे कळवेल. नंतर, वरील कारणास्तव EMI/मुदतीतील कोणत्याही वाढीची माहिती योग्य माध्यमाद्वारे त्वरित कर्जदारांना दिली जाईल.
c) व्याज दर पुनर्संचयित होण्याच्या वेळी, मंडळाने मान्यता दिलेल्या धोरणाप्रमाणे SMHFC हे कर्जदारांना स्थिर दर घेण्याचा पर्याय उपलब्ध करून देईल. या धोरणात, इतर गोष्टींसह, कर्जदाराला कर्जाच्या कालावधीत किती वेळा व्याज दराचा प्रकार बदलण्याची परवानगी दिली जाईल हे देखील नमूद केले जाईल.
d) कर्जदारांना (i) EMI वाढवणे किंवा मुदतीत वाढ करणे किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनासाठी निवडण्याचा पर्याय दिला जाईल; आणि (ii) कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही वेळी, पूर्ण किंवा अंशतः, आगाऊ रक्कम भरणा करण्याचा पर्याय दिला जाईल. फोरक्लोजर शुल्क/आगाऊ रकमेचा दंड लागू करण्यासाठी SMHFC चे धोरण आणि नियामक मार्गदर्शक तत्त्वे लागू होतील.
e) फ्लोटिंगपासून स्थिर दरात कर्ज प्रकार बदलणे आणि इतर लागू असलेली सर्व शुल्के आणि वरील पर्यायांशी संबंधित इतर सेवा शुल्के/प्रशासकीय खर्च मंजुरी पत्रात आणि वेळोवेळी SMHFC द्वारे अशा शुल्क/खर्चाच्या पुनरावृत्तीच्या वेळी पारदर्शकपणे उघड केली जातील.
f) फ्लोटिंग दर कर्जाच्या बाबतीत मुदतीत वाढ झाल्यास नकारात्मक परतफेड (negative amortisation) होणार नाही याची SMHFC काळजी घेईल.
g) SMHFC कर्जदारांना योग्य माध्यमाद्वारे प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी एक स्टेटमेंट सामायिक करेल/प्रवेश योग्य करेल, ज्यामध्ये किमान, आजपर्यंत पुनर्प्राप्त मूळ रक्कम आणि व्याज, EMI रक्कम, शिल्लक असलेल्या EMI ची संख्या आणि संपूर्ण कर्जाच्या कालावधीसाठी वार्षिक व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी दर (APR) नमूद केलेली असेल. SMHFC सुनिश्चित करेल की स्टेटमेंट्स साधी आणि कर्जदाराला समजण्यास सोपी असतील.

कर्जाचे अर्ज नाकारल्याची सूचना

जर SMHFC ग्राहकाला कर्ज प्रदान करू शकत नसेल, तर ते ग्राहकाला SMS द्वारे कळवले जाईल.

कर्ज वितरण, परतफेड/वैयक्तिक कर्जांवरील सेटलमेंट झाल्यानंतर जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचा ताबा परत करणे आणि अटी आणि शर्तींमधील बदलांचा यामध्ये समावेश होतो (गृहकर्जांसह):

a. वितरण हे कर्ज करारातील/मान्यता पत्रातील दिलेल्या वितरणसंबंधी असलेल्या परिशिष्टाप्रमाणे किंवा विक्री करार नाम्याप्रमाणे केले जाईल ज्यामध्ये ग्राहक आणि बांधकाम व्यावसायिक (अर्धवट किंवा प्रगतीपथावरील बांधकाम मालमत्तांबाबत) यांच्यातील अटींचा समावेशहोतो, जे SMHFC द्वारे पुष्टी होणे आणि स्वीकारले जाणे आवश्यक आहे.
b. SMHFC कोणत्याही अटी आणि शर्तींमधील बदल, वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, आगाऊ देय शुल्क, अन्य लागू शुल्क इत्यादिंबाबत कर्जदाराला सूचना देईल. SMHFC हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्कांमधील बदल फक्त भविष्यातील परिणामांसाठी लागू होतील.
c. जर असा बदल ग्राहकाच्या नफ्यासाठी नसेल, तर त्याला 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही नोटीस न देता आपले खाते बंद करण्याची किंवा ते बदलण्याची मुभा असेल, ज्यामध्ये कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज भरण्याची आवश्यकता नसेल.
d. कराराप्रमाणे शुल्क अदा करण्याची प्रक्रिया/कामगिरी अधिक गतिमान करणे, किंवा अतिरिक्त सुरक्षेची मागणी करणे याबाबत कर्ज कराराच्या अनुषंगाने निर्णय घेतला जाईल.
e. SMHFC ही सर्व बंधने कर्जाच्या सर्व देयकांच्या परतफेडी नंतर किंवा कर्जाच्या थकबाकीची वसूली झाल्यानंतर मुक्त करेल, तसेच कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा SMHFC च्या कर्जदारा विरुद्ध असलेल्या अन्य दाव्यांबाबत असलेल्या कायदेशीर हक्क किंवा धारण अधिकारांव्यतिरिक्त कर्जदाराला त्याबद्दल पूर्ण तपशीलांसह नोटीस दिली जाईल. आणि SMHFC ला संबंधित दावा निकाली लावला/भरला जाईपर्यंत बंधने ठेवण्याचे अधिकार दिले जातील.
f. SMHFC स्थावर मालमतत्तेवरील हक्क सोडेपर्यंत खालील प्रक्रिया अनुसरेल:
   I. SMHFC मूळ स्थावर/जंगम मालमत्तेच्या दस्तऐवजांवरील हक्क सोडतील आणि रजिस्ट्रीकडे काही थकबाकीची नोंदणी असल्यास कर्ज खात्याच्या संपूर्ण कर्जाच्या परतफेड/सेटलमेंट नंतर 30 दिवसांच्या आत पूर्ण करेल.
   II. कर्जदाराने मूळ स्थावर/जंगम मालमत्ता दस्तऐवज जवळच्या SMHFC ऑफिसमधून गोळा करावे.
   III. मूळजंगम/स्थावर मालमत्तेतील कागदपत्रे परत करण्याचे स्थळ आणि त्याचा कालावधी हा कर्ज मंजूर पत्रांमध्ये नमूद केला जाईल.
   IV. एकल कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या घटनेसाठी, SMHFC ने कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता दस्तऐवज परत देण्यासाठी एक सुसज्ज प्रक्रिया निश्चित केली आहे. SMHFC च्या संकेतस्थळावर ग्राहक माहिती करीता अन्य त्यासमान धोरणे आणि प्रक्रिया प्रदर्शित केली आहेत.
g. जंगम/स्थावर मालमत्ता दस्तऐवजांवरील हक्कसोड करण्यातील विलंबासाठी भरपाई:
   I. मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता दस्तऐवजांवरील हक्क सोडण्यामध्ये 30 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास किंवा संबंधित रजिस्ट्रीत शुल्क समाधान अर्ज दाखल करण्यात अपयश आल्यास, SMHFC हे कर्जदाराला अशा विलंबाचे कारण कळवेल SMHFC च्या दोषामुळे झालेल्या विलंबाच्या परिस्थितीत, SMHFC दररोज ₹5,000/- च्या दराने कर्जदाराला भरपाई देईल.
   II. मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता दस्तऐवजांचा पूर्ण किंवा अंशतः नुकसान/हानी झाल्यास अंशत: किंवा पूर्ण, मग, SMHFC हे कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या नकला/सत्यप्रती मिळवण्यात मदत करेल आणि उप-परिच्छेदामध्ये नमूद केल्याप्रमाणे भरपाई देण्याबरोबरच यासंबंधित असलेले खर्च सोसावे लागतील i) उपखंडात निर्दिष्ट केलेल्या भरपाईसह., अशा प्रकरणांमध्ये, SMHFC ला ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी अतिरिक्त 30 दिवसांचा वेळ दिला जाईल आणि विलंब कालावधीची दंडानंतर मोजणी केली जाईल (म्हणजेच 60 दिवसांच्या एकूण कालावधीनंतर)

<u>डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून मिळवलेले कर्ज:</u>

सध्या, कंपनी कर्जदार मिळवण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी कोणत्याही डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसह एजंट म्हणून सहभाग घेत नाही. तथापि, भविष्यात जर डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसह सहभाग घेतला, तर कंपनी खालील गोष्टी सुनिश्चित करेल:

- एजंट म्हणून सहभागी केलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या संकेतस्थळावर उघड केली जातील.
- एजंट म्हणून सहभागी केलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाला सांगण्याची सूचना दिली जाईल की ते कोणत्या HFCच्या वतीने संवाद साधत आहेत.
- मंजुरी नंतर परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, मंजुरी पत्र कंपनीच्या लेटरहेडवर कर्जदाराला दिले जाईल.
- कर्ज मंजुरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये उल्लेख केलेल्या सर्व संलग्नकांची प्रत सर्व कर्जदारांना प्रदान केली जाईल.
- डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि निरीक्षण सुनिश्चित केले जाईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणेच्या जनजागृतीसाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

<u>डिजिटल लेंडिंगवर मार्गदर्शक तत्त्वे आणि डिजिटल लेंडिंगमधील डिफॉल्ट लॉस गॅरंटी (DLG) वर मार्गदर्शक तत्त्वे</u>

वर सांगितल्याप्रमाणे, सध्या कंपनी कोणत्याही डिजिटल लेंडिंग सेवा पुरवठादार किंवा डिजिटल लेंडिंग ॲपसोबत सहभागी नाही, परंतु भविष्यात कंपनी अशा प्लॅटफॉर्मचा वापर करत असल्यास, RBI द्वारे जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांचे आणि वेळोवेळी सुधारित केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन सुनिश्चित करेल.

हमीदार

SMHFC सामान्यत: त्याच्या कर्ज सुविधांसाठी हमीदारांची आवश्यकता नसते. तथापि, जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी हमीदार होण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा त्याला खालील गोष्टींबद्दल माहिती दिली जाईल:

a. हमीदार म्हणून त्याची जबाबदारी;
b. तो कंपनीला बांधून देणार असलेली जबाबदारीची रक्कम;
c. कोणत्या परिस्थितीत SMHFC त्याला त्याची जबाबदारी चुकवण्यास सांगेल;
d. जर तो हमीदार म्हणून चुकविण्यास अपयशी ठरला तर SMHFC ला कंपनीतील त्याच्या इतर पैशांचा वापर करण्याचा अधिकार आहे की नाही;
e. हमीदार म्हणून त्याच्या जबाबदारी विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत की अमर्यादित आहेत;
f. कोणत्या वेळेस आणि परिस्थितीत हमीदार म्हणून त्याच्या जबाबदाऱ्या समाप्त होतील तसेच SMHFC त्याला याबद्दल सूचित करेल.
g. जर हमीदार कर्जदाता/सुविधा पुरवठादाराच्या मागणीकडे दुर्लक्ष करतो, तर अशा हमीदाराला जाणीवपूर्वक थकबाकीदार मानले जाईल.

SMHFC कर्जदाराच्या कोणत्याही डिफॉल्टबद्दल हमीदाराला सतत माहिती ठेवेल.

खासगीपणा आणि गोपनीयता

सर्व ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती, सध्याच्या आणि पूर्वीच्या, खाजगी आणि गोपनीय म्हणून हाताळली जाईल (जरी ग्राहक आता ग्राहक नसतील), आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शित केली जाईल.

1. SMHFC ग्राहक खाते संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी दिलेला असो किंवा अन्यथा, कोणालाही उघड करणार नाही, SMHFC समूहातील इतर संस्थांचा समावेश आहे, खालील अपवादात्मक प्रकरणे वगळता:
    a. जर माहिती कायद्याने दिली गेली पाहिजे;
    b. माहिती उघड करणे सार्वजनिक कर्तव्य आहे;
    c. जर SMHFCच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक आहे (उदा. फसवणूक रोखण्यासाठी) परंतु ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांची (ग्राहकाचे नाव आणि पत्ता समावेश) माहिती कोणालाही देण्यासाठी (समूहातील इतर कंपन्यांना देखील) वापरली जाणार नाही;
    d. जर ग्राहकाने SMHFC ला माहिती उघड करण्यास सांगितले असेल किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने;
    e. जर SMHFC ग्राहकाबद्दल एक संदर्भ देण्यास सांगितले असेल, तर ती माहिती देण्यापूर्वी त्याची लेखी परवानगी घेतली जाईल;
2. SMHFC च्या ताब्यात असलेल्या वैयक्तिक अभिलेखांमध्ये प्रवेश मिळवण्यासाठी ग्राहकाला त्याच्या हक्कांच्या मर्यादांबद्दल विद्यमान कायदेशीर चौकटीत माहिती दिली जाईल;
3. SMHFC ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर कोणत्याही विपणन उद्देशासाठी, SMHFC सह कोणालाही, करणार नाही, जोपर्यंत ग्राहकाने SMHFC ला असे करण्यासाठी विशेष परवानगी दिली नाही.

क्रेडिट संदर्भ एजन्सीज

a. जेव्हा एखादा ग्राहक खाते उघडतो, तेव्हा SMHFC त्याला सूचित करेल की ते त्याच्या खात्याच्या तपशीलांची माहिती क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना देईल आणि SMHFC त्यांच्यासह तपासणी करेल.
b. SMHFC ग्राहकावर असलेल्या वैयक्तिक कर्जाबद्दल क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना माहिती देऊ शकते, जर:
    1. ग्राहकाने आपली देय रक्कम अदा करण्यात विलंब केला असेल;
    2. देय रक्कम वादात आहे; आणि
    3. ग्राहकाने SMHFCच्या औपचारिक मागणीनंतर, त्याचे कर्ज परतफेड करण्यासाठी SMHFCला समाधानी करणारे प्रस्ताव केले नाहीत.
c. जर ग्राहकाने SMHFCला परवानगी दिली असेल, तर SMHFC क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना ग्राहकाच्या खात्याबद्दल इतर माहिती देईल.
d. जर मागणी केली तर क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना दिलेल्या माहितीची एक प्रत SMHFC ग्राहकाला प्रदान करेल.

थकबाकी वसुली

जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा SMHFC ही ग्राहकाला रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीची नियमितता याबाबत परतफेडीची प्रक्रिया स्पष्ट करेल. तथापि, ग्राहक जर परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन करत नसेल, तर थकबाकी वसुलीसाठी देशाच्या कायद्यांनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया पाळली जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आठवण करून देणे आणि/किंवा कोणतीही सुरक्षा जप्त करणे यांचा समावेश असेल.

SMHFC चे वसुली धोरण सभ्यता, न्याय्य वागणूक आणिखात्रीलायक रित्या पटवून देणे, यावर आधारित असेल आणि ग्राहकांचा विश्वास निर्माण करणे आणि दीर्घकालीन संबंध प्रस्थापित करण्यावर लक्ष केंद्रित केले जाईल. SMHFC चे कर्मचारी किंवा थकबाकी वसुली आणि/किंवा सुरक्षा जप्तीचे प्रतिनिधी म्हणून अधिकृत केलेली कोणतीही व्यक्ती स्वत: ची ओळख करेल आणि SMHFC द्वारा जारी केलेले अधिकार पत्र प्रदर्शित करेल आणि विनंती केल्यास, SMHFC

किंवा कंपनीच्या प्राधिकरणाखाली जारी केलेले ओळखपत्र दाखवेल. SMHFC ग्राहकांना थकबाकीबाबत सर्व माहिती प्रदान करेल आणि थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी नोटीस देण्याचा प्रयत्न करेल.

SMHFC मध्ये थकबाकी वसुली आणि/किंवा सुरक्षा जप्तीच्या प्रतिनिधी म्हणून अधिकृत केलेले सर्व कर्मचारी किंवा कोणतीही व्यक्ती खालील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करतील:

a. ग्राहकांना सामान्यतः त्यांच्या पसंतीच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल आणि कोणतेही ठिकाण नमूद नसल्यास त्यांच्या निवासस्थानी संपर्क साधता येईल आणि निवासस्थानी उपस्थित नसल्यास व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
b. SMHFC चे प्रतिनिधित्व करण्यासाठीचे अधिकार आणि ओळख प्रथमच ग्राहकाला कळवली जाईल.
c. ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.
d. ग्राहकासोबतचा संवाद सभ्य पद्धतीने केला जाईल.
e. SMHFC चे प्रतिनिधी ग्राहकांना सकाळी 0800 तास ते सायंकाळी 1900 तासांच्या दरम्यान संपर्क साधतील, जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसाय किंवा व्यवसायासाठी आवश्यक असलेल्या विशेष परिस्थितींमध्ये अन्यथा/किंवा ग्राहकाने स्वतःच्या सोयीसाठी या वेळेबाहेर भेटण्याची विनंती केली असेल.
f. एखाद्या विशिष्ट वेळेत किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीला शक्य तितका सन्मान केला जाईल.
g. कॉलचा कालावधी आणि त्याची संख्या आणि संभाषणाचे तपशील यांचे दस्तऐवजीकरण केले जाईल.
h. थकबाकीसंदर्भातील वाद किंवा मतभेद परस्पर संमतीने आणि सुव्यवस्थित पद्धतीने सोडवण्यासाठी सर्व मदत दिली पाहिजे.
i. थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेट देताना सभ्यता आणि शिष्टाचार राखले गेले पाहिजेत.
j. कुटुंबातील दु:खद घटना किंवा इतर अशा आपत्तीजनक प्रसंगी कॉल/भेटी देऊन थकबाकी वसूल करणे टाळले पाहिजे.

तक्रारी आणि गाऱ्हाणी

ग्राहक त्यांचा कर्ज खाते क्रमांक आणि नोंदणीकृत मोबाईल क्रमांक यांसारखी मूलभूत माहिती प्रदान करून खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमातून आपली तक्रार / अभ्यावेदन नोंदवू शकतात:

- दूरध्वनी कॉल: ग्राहक SMHFC चे कर्ज अधिकारी किंवा रिलेशनशिप मॅनेजर किंवा झोनल मॅनेजर किंवा आमच्या ग्राहक सेवा केंद्राशी टोल-फ्री क्रमांक 1800 1234 427 वर संपर्क साधू शकतात.
- ईमेल: ग्राहक customerservices@svatantramhfc.com किंवा contact@svatantramhfc.com या ईमेल पत्त्यावर लिहून आपली तक्रार पाठवू शकतात.
- पत्राद्वारे: ग्राहक खालील पत्त्यावर लेखी पत्र पाठवून आपली तक्रार नोंदवू शकतात:

स्वतंत्र मायक्रो हाऊसिंग फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेड

ऑफिस क्र. 5 आणि 6, 11 वा मजला,

ई विंग, टाइम्स स्क्वेअर, मरोल,

अंधेरी-कुर्ला रोड, अंधेरी (पूर्व), मुंबई – 400059.

- प्रत्यक्ष भेट: ग्राहक किंवा त्यांचे अधिकृत प्रतिनिधी सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 10:00 ते सायं 6:00 या कार्यालयीन वेळेत मुख्य कार्यालय / SMHFC शाखांना प्रत्यक्ष भेट देऊन रिसेप्शन येथे ठेवलेल्या तक्रार नोंदवहीत तक्रार / अभ्यावेदनाची माहिती नोंदवून तक्रार दाखल करू शकतात.
- SMHFC ॲप: ग्राहक Google Playstore वर उपलब्ध SMHFC Android Application द्वारे देखील आपली तक्रार नोंदवू शकतात: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.svatantrahomesloan&pcampaignid=web_share
- SMHFC संकेतस्थळ: ग्राहक कंपनीच्या https://svatantramhfc.com/contactus या संकेतस्थळावर जाऊन तक्रार नोंदवू शकतात.

जर तक्रार 8 दिवसांनंतरही निकाली न निघाल्यास, ग्राहक एस्कलेशनच्या उद्देशाने खालील तपशीलांवर तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतात:

श्री भावेश सिंघल

तक्रार निवारण अधिकारी

स्वतंत्र मायक्रो हाऊसिंग फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेड

ऑफिस क्र. 5 आणि 6, 11 वा मजला, ई विंग,

टाइम्स स्क्वेअर, मरोल,

अंधेरी-कुर्ला रोड, अंधेरी (पूर्व), मुंबई – 400059.

संपर्क क्रमांक: 8655021997 ईमेल आयडी: grievance@svatantramhfc.com

जर तक्रार 15 दिवसांच्या आत निकाली न निघाल्यास, ग्राहकास कळविण्यात येईल की त्यांची तक्रार निवारण प्रक्रियेत आहे आणि निवारणासाठी आवश्यक असलेल्या अतिरिक्त कालावधीचे कारण नमूद करून शक्य तितक्या लवकर ती निकाली काढण्यात येईल.

-
- जर ग्राहक अजूनही प्राप्त प्रतिसादाने असमाधानी असेल किंवा तक्रार नोंदविल्यापासून 15 दिवसांच्या आत कोणताही प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर त्यांनी त्यांच्या तक्रारीच्या निवारणासाठी नॅशनल हाऊसिंग बँकेशी ऑनलाइन किंवा ऑफलाइन पद्धतीने संपर्क साधू शकतो.

  I. ऑनलाइन मोड - https://grids.nhbonline.org.in

     किंवा

  II. ऑफलाइन मोडमध्ये पोस्टद्वारे, दिलेल्या लिंकवर उपलब्ध नमुना फॉर्ममध्ये: https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf जे यांना उद्देशून आहे:

     प्रति,
     तक्रार निवारण कक्ष,
     पर्यवेक्षण विभाग,
     नॅशनल हाउसिंग बँक, कोर 5 ए,
     इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,
     लोधी रोड,
     नवी दिल्ली – 110 003

सामान्य

SMHFC करेल:

1. फक्त कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तींमध्ये दिलेल्या उद्देशांसाठी सोडून, कर्जदाराच्या व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप टाळेल, (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली माहिती आढळली नाही).
2. कर्जदार खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंतीच्या प्राप्तीनंतर, SMHFC ची संमती किंवा विरोध, 21 दिवसांच्या आत सूचित केला जाईल. असे हस्तांतरण पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार आणि कायद्यानुसार असेल.
3. त्रास देणे जसे की, चुकीच्या वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी शारीरिक शक्तीचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांकडून प्राप्त तक्रारींमध्ये कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांचे उद्धट वर्तन देखील समाविष्ट असल्याने, SMHFC हे सुनिश्चित करेल की कर्मचारी ग्राहकांशी चांगल्या वागणुकीसाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.
4. पुढील परिस्थितींमध्ये गृहनिर्माण कर्जांच्या प्री-क्लोजरवर आगाऊ देय शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही:
   a. जिथे गृहनिर्माण कर्ज फ्लोटिंग व्याज दरावर आहे आणि कोणत्याही स्त्रोतावरून प्री-क्लोज केले आहे.
   b. जिथे गृहनिर्माण कर्ज निश्चित व्याज दरावर आहे आणि कर्ज कर्जदाराने स्वत:च्या स्त्रोतांमधून प्री-क्लोज केले आहे.
5. व्यवसायाशिवाय अन्य कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग दर मुदतीच्या कर्जावर सह-कर्जदारांसह किंवा त्याशिवाय फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट पेनल्टी लागू करू नका.
6. ग्राहकाला त्याच्या उत्पादनांची आणि सेवांची माहिती खालील भाषांपैकी एक किंवा अधिक भाषांमध्ये द्या: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत समजावून सांगणे.
7. कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात, धर्मावर आधारित भेदभाव करू नका. तथापि, याचा अर्थ असा नाही की SMHFC समाजाच्या विविध विभागांसाठी तयार केलेल्या योजनांमध्ये सहभागी होऊ शकत नाही.
8. कर्जदाराच्या कर्ज अर्जामध्ये नमूद केलेल्या तपशीलांची तपासणी त्याच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसायाच्या दूरध्वनी क्रमांकांवर संपर्क साधून आणि/किंवा त्याच्या निवासस्थान आणि/किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर थेट SMHFC किंवा या उद्देशासाठी नियुक्त एजन्सीजद्वारे भेट देऊन करू शकते.
9. जर SMHFC ला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची चौकशी करण्याची आवश्यकता असेल आणि पोलिस/इतर तपास संस्थांसह, जर SMHFC ला त्यांचा समावेश करावा लागला, तर ग्राहकाला सहकार्य करण्यास सांगावे.
10. ग्राहकाला सल्ला द्या की जर ग्राहक फसवणूक करतो, तर तो त्याच्या खात्यावरील सर्व तोट्यांसाठी जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक योग्य काळजी न घेता कार्य केल्यास आणि त्यामुळे तोटे झाल्यास , तर ग्राहक त्यासाठी जबाबदार असू शकतो.
11. सामान्य प्रक्रियेत कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंत्याची प्रक्रिया, ही कर्जदारांकडून किंवा बँक/आर्थिक संस्थांकडून करा.

या संहितेचा प्रचार करण्यासाठी SMHFC करेल:

- विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची एक प्रत प्रदान करेल.
- ही संहिता मिळण्यासाठी विनंती केल्यावर काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संवाद किंवा मेलद्वारे; उपलब्ध करून दिली जाईल ,
- प्रत्येक कार्यालयात आणि त्याच्या वेबसाइटवर ही संहिता उपलब्ध होईल
- कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्याचे आणि संहितेची अंमलबजावणी करण्याचे प्रशिक्षण देईल.

SMHFC च्या संचालक मंडळाने फेअर प्रॅक्टिसेस कोडच्या अनुपालनाचे आणि विविध व्यवस्थापन स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचे आवर्ती पुनरावलोकन करण्याची तरतूद केली आहे. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने SMHFC च्या संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.