

ସ୍ୱଚ୍ଛ ମାଇକ୍ରୋ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କର୍ପୋରେସନ୍ (“SMHFC”) - ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା

ଏହି କୋଡ୍ ସ୍ୱଚ୍ଛ ମାଇକ୍ରୋ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କର୍ପୋରେସନ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (“SMHFC”) (ଏଠାରୁ ପରେ “କମ୍ପାନୀ” ବୋଲି ଉଲ୍ଲେଖିତ) ଦ୍ୱାରା ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ପ୍ରଚଳନ କୋଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (“RBI”) ଦ୍ୱାରା ଜାରିକୃତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା ଅନୁସାରେ, ତାଙ୍କର ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରିଭ୍ – ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ – ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରିଭ୍, 2021 ତାରିଖ 17 ଫେବୃଆରୀ, 2021 ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି (ଯାହା ପରେ ବିଲୋପ କରି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀମାନେ) ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରିଭ୍, 2025 ତାରିଖ 28 ନଭେମ୍ବର, 2025 ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀମାନେ – ଦାୟୀ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣ) ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରିଭ୍, 2025 ତାରିଖ 28 ନଭେମ୍ବର, 2025 ଦ୍ୱାରା ପରିବର୍ତ୍ତିତ କରାଯାଇଛି) ଅନୁସାରେ।

ଏହି କୋଡ୍ SMHFC ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଏହାର ଏହି ସବୁଠାରୁ ନବୀନ ସଂସ୍କରଣ 1 ଜାନୁଆରୀ, 2026 ରୁ ପ୍ରଭାବୀ ହେବା ପାଇଁ ଅନୁମୋଦିତ କରାଯାଇଛି।

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକ

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ସ୍ଥିର କରି ଉତ୍ତମ ଏବଂ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା।
- ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ଆଶା କରୁଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଏକ ଉତ୍ତମ ବୁଝାବଣା ପାଇପାରିବେ।
- କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଯଥାର୍ଥ ଏବଂ ଆନ୍ତରିକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା।
- ଉଚ୍ଚ ଅପରେଟିଂ ମାନକ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିଗୁଡ଼ିକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା।
- ସାମଗ୍ରିକ ଭାବରେ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ବଢ଼ାଇବା ପାଇଁ।

ପ୍ରୟୋଗ

- ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ, ଜଣେ କର୍ମଚାରୀ ଭାବରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କୁ ଏହାର ସହାୟକ ସଂସ୍ଥାକୁ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ (ସ୍ୱ-ମାଲିକାନା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏକ ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଯେପରିକି କାଉଣ୍ଟରରେ, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଡାକ ଦ୍ୱାରା, ଇଣ୍ଟରାକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତି ଦ୍ୱାରା।
- କୌଣସି ଦୈନିକ ଦୁର୍ବିପାକ ଘଟଣା ବ୍ୟତୀତ ସାଧାରଣ ଅପରେଟିଂ ପରିବେଶରେ ଏହି କୋଡ୍ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ।
- ଏହି କୋଡ୍ ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ଏବଂ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ କାରବାର କୋଡ୍ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟକୁ ଅନୁସରଣ କରିବ।

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରତିବନ୍ଧତା

- ସମସ୍ତ କାରବାରରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସାମର୍ଥ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ ସର୍ବୋତ୍ତମ କରିବ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯଥାର୍ଥ ଏବଂ ମୁକ୍ତିମୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ଯାହା ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଏହା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଏହି କୋଡ୍ରେ ଥିବା ପ୍ରତିବନ୍ଧତା ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡକୁ ପୂରଣ କରେ ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକରେ ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ପୂରଣ କରି ଏବଂ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବୁଝି ସର୍ବଦା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରୁଛନ୍ତି।
- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯାଇଛି:
 - ଏଥିରେ ଏକାଧିକ ଭାଷାରେ ସାହିତ୍ୟ ରହିବ (ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ, ଆଞ୍ଚଳିକ) ଏବଂ ଆହୁରି ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ ଅଟେ ଏବଂ ଏହା ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ;
 - ଏହାର ରଖି ଅଧିକାରୀ (“LO”) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗର ପ୍ରଥମ ବିନ୍ଦୁ ହେବ; ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପୋଷ୍ଟ ହେବ;
 - ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସର୍ଭାବଳୀ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର/ସେବା ଦେୟ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ପାଇପାରିବା ଲାଭଗୁଡ଼ିକୁ ବୁଝାଇବାରେ ମଧ୍ୟ LO ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ।
- କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏକ ଘନିଷ୍ଠ ସମ୍ପର୍କ ବଜାୟ ରଖିବ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଏବଂ ସୁଧ ହାର, ଦେୟ କିମ୍ବା ସର୍ଭାବଳୀର ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ।
- କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ତୁରନ୍ତ ପରିଚାଳନା କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହେଲେ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ। ତୁରନ୍ତ ଗୁଡ଼ିକୁ ତୁରନ୍ତ ସଂଶୋଧନ କରି ଭୁଲ ଥିବା ମାମଲାର ଶୀଘ୍ର ପରିଚାଳନା କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେୟ ଫେରସ୍ତ କରିବ। ବୈଷୟିକ ବିଫଳତା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହା ଉପଯୁକ୍ତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- ଯଦି କୌଣସି ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଛାଡ଼ି ହେବା ପାଇଁ ଦସ୍ତଖତ ନହୁଏ ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବ।

- ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଏହି କୋଡର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହାର ଖେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଏହାର ମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ଉପ-କାର୍ଯ୍ୟାଳୟଗୁଡ଼ିକରେ ମଧ୍ୟ କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।
- ଯଦି ଯୋଜନାଗୁଡ଼ିକୁ ସମାଜର ଦୁର୍ବଳ ଶ୍ରେଣୀଗୁଡ଼ିକୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ NHB ଦ୍ଵାରା ପ୍ରୋତ୍ସାହନ କରାଯାଇ ନାହିଁ ତାହା ହେଲେ କମ୍ପାନୀ ବୟସ, ବଂଶ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ।

ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

SMHFC କରିବ:

- ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଅଟେ, ଏବଂ ବିଭାଜନୀୟ ନୁହେଁ।
- ଯେକୌଣସି ମିଡ଼ିଆ ଏବଂ ପ୍ରୋତ୍ସାହନମୂଳକ ସାହିତ୍ୟରେ କୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନରେ ଯାହା ଏକ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷଣ କରେ ଏବଂ ଏକ ସୁଧ ହାରରେ ଏକ ରେଫରେନ୍ସ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, SMHFC ଅନ୍ୟ ଦେୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହେବ କି ନାହିଁ ତାହା ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବ ଏବଂ ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ କିମ୍ବା ଖେବସାଇଟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ଭାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ।
- SMHFC ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ନୋଟିସ୍ ଲଗାଇ; ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପଲାଇନ ମାଧ୍ୟମରେ; କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ; ନିୟୁତ୍ତ କର୍ମଚାରୀ/ହେଲ୍ପ ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ; କିମ୍ବା ସେବା ଗାଇଡ୍/ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ପ୍ରଦାନ କରି ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- ସହାୟତା ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ଯଦି SMHFC ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଗୁଡ଼ିକର ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଥାଏ, ତେବେ SMHFC ଆବଶ୍ୟକ କରିବ ଯେ ଏହି ଭଳି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ (ଯଦି ଏପରି କିଛି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହୁଏ) SMHFC ଭଳି ସମାନ ସ୍ତରର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ନିରାପତ୍ତା ସହିତ ଯେପରି ପରିଚାଳନା କରନ୍ତି।
- SMHFC ସମୟାନୁକ୍ରମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସେମାନେ ପାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସମୟାନୁକ୍ରମେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରେ। ଉତ୍ପାଦ/ସେବାଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏହାର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ପ୍ରୋତ୍ସାହନମୂଳକ ଅଫର ବିଷୟରେ ସୂଚନା କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇପାରେ, ଯଦି ସେ ମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଖେବସାଇଟରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନିୟମରେ ପଞ୍ଜିକରଣ କରି ଏହି ପରି ସୂଚନା/ସେବା ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି ସମ୍ମତ ଦେଇଛନ୍ତି।
- ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରି ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ (DSAs) ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବ, ଯଦି ସେଗୁଡ଼ିକ ଉତ୍ପାଦ/ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିପଣନ କରନ୍ତି ଯାହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ବିକ୍ରି ପାଇଁ ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାବେଳେ ସେଗୁଡ଼ିକ ନିଜକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା ଦରକାର କରିବେ।
- SMHFCର ପ୍ରତିନିଧୀ/କୋରିଅର୍ କିମ୍ବା DSA କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣରେ ଲିପ୍ତ ରହିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି କୋଡର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି ବୋଲି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଘଟଣାରେ ଅଭିଯୋଗର ଅନୁସନ୍ଧାନ ତଥା ପରିଚାଳନା ତଥା କ୍ଷତିର ଭରଣା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।

ରଣଗୁଡ଼ିକ

ରଣଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ।
- MITCରେ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଢଙ୍ଗରେ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ/ମଞ୍ଜୁରୀ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଦେୟଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି SMHFC ଗୋଟିଏ 'ସମସ୍ତ ମୂଲ୍ୟରେ' ପ୍ରକାଶ କରିଛି। ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ ହୋଇଛି ଯେ ଏହି ପରି ଶୁଳ୍କ/ଦେୟଗୁଡ଼ିକ ଭେଦଭାବପୂର୍ଣ୍ଣ ନୁହେଁ।
- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସେହି ସବୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥାଏ, ଯାହା ଫଳରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନ୍ୟ HFCs ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ଭାବଳୀର ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚନାଯୋଗ୍ୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ। ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଏକ ସୂଚକ ତାଲିକା ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପ୍ରଦାନ କରିବ। SMHFCର ଲକ୍ଷ୍ୟର ଦର୍ଶକଙ୍କ ପ୍ରକୃତିକୁ ଦେଖିଲେ, ଯେଉଁମାନେ ମୁଖ୍ୟତଃ ଅନୌପଚାରିକ କ୍ଷେତ୍ରରୁ ଆସିଛନ୍ତି ଏବଂ ଯେଉଁମାନଙ୍କର ସାଧାରଣ ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟସନ୍ (ବିଶେଷ କରି ଆୟ ପ୍ରମାଣ କରିବାକୁ) ନ ଆଇପାରେ, ତାହା ହେଲେ SMHFC ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟସନ୍ ବଦଳରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଯାଞ୍ଚ କରିପାରେ।
- ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ SMHFCରେ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ଵୀକାର କରିବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ଭାବଳୀ:

- ସାଧାରଣତଃ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ SMHFC ଦ୍ଵାରା ଆବେଦନ ସମୟରେ କିମ୍ବା SMHFC ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଯାଞ୍ଚ ସମୟରେ (ବିଶେଷକରି ଅନୌପଚାରିକ କ୍ଷେତ୍ରର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ) ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ। ଯଦି SMHFC କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୁହାଯିବ ଯେ ତାଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ।
- SMHFC ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି, EMI ସଂରଚନା, ପ୍ରାକ-ପଇଠ ଦେୟକୁ ମିଶାଇ ସମସ୍ତ ସର୍ଭାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁରୀ ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣକୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବ ଏବଂ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ସର୍ଭାବଳୀର ଲିଖିତ ଗ୍ରହଣକୁ ରଖିବ।
- SMHFC ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଉଦ୍ଧୃତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନଗୁଡ଼ିକର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ଦେୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ:

- a. ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଡେୟାଯୋଗ୍ୟ ଦେୟ/ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସମସ୍ତ ସୁଚନା, ଯଦି ରଣ ଅର୍ଥରାଶି ଅନୁମୋଦିତ/ବିତରଣ ହୋଇନାହିଁ, ଯଦି କିଛି ପ୍ରାକ-ଦେୟ ରହିଛି, ଯଦି କିଛି ବିଳମ୍ବ ଦେୟ ପାଇଁ ଜୋରିମାନା ରହିଛି, କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ରହିଛି ତାହା ହେଲେ ଆବେଦନ ସମୟରେ LOଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇଦିଆଯିବ ଏବଂ ଏହା ସର୍ବଦା SMHFC ମଞ୍ଜୁର ଠିକି ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ("MITC") ରେ ମୁଦ୍ରିତ ହେବ। ଅବଶ୍ୟ ବଜାର ଛିଡି, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଟ୍ରାକ୍ ରେକର୍ଡ ଇତ୍ୟାଦି ଉପରେ ଆଧାର କରି ସମୟାନୁସାରେ ଦେୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ଅଧିକାର SMHFCର ରହିଛି ସଂରକ୍ଷଣ କରିବ। ମୌଳିକ ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଭାବରେ ଜଣାଇଦିଆଯିବ।
- b. SMHFC ଆବଶ୍ୟକ କରେ ଯେ ସମସ୍ତ ଫିସ୍ (ବର୍ତ୍ତମାନ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଦାଖଲ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଗୋଟିଏ ଥରର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେୟ) ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ATM କାର୍ଡ ସ୍ୱାଇପ୍ କିମ୍ବା ଚେକ୍ କିମ୍ବା ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ। କେବଳ ବ୍ୟତିକ୍ରମ କ୍ଷେତ୍ରରେ, SMHFC ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ନଗଦ ଟଙ୍କା ଆକାରରେ ଦେୟ ଦେବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇପାରେ।
- c. SMHFCର ସାମ୍ପ୍ରତିକ ନୀତି ହେଉଛି କୌଣସି ପ୍ରାକ-ଦେୟ ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରତିବନ୍ଧତା ଶୁଳ୍କ, ସୁଧ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଲାଗୁ ନକରିବ। ତଥାପି, SMHFC ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ବିଳମ୍ବ ପେମେଣ୍ଟ ଏବଂ ECS/ଚେକ୍ ବାଉନ୍ସ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ନଗଦ ଟଙ୍କା ଏବଂ ଚେକ୍ ହ୍ୟାଣ୍ଡଲିଂ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ।
- d. SMHFCର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ପ୍ରାଥମିକ ବାସ୍ତବ୍ୟ ନିୟମାବଳୀ ଦେବା, ଏବଂ ଏହି ରଣର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିବେଶ କିମ୍ବା ପୂର୍ବାନୁମାନ କ୍ରେତାଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ନୁହେଁ। ଚେଷ୍ଟା, ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ଅଧିକାର SMHFCର ରହିବ, କିନ୍ତୁ ସୁଧ ହାରରେ 2% ବୃଦ୍ଧିରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିଜସ୍ୱ ଅବଦାନରେ ସାମିତ ନହୋଇ ଅଧିକ, ଯଦି ଅଧିକାର କରିବାର ତିନିମାସ ମଧ୍ୟରେ SMHFC ଦ୍ୱାରା ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ କ୍ରୟ କରୁଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ନ ଯାଆନ୍ତି,

ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକରେ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ:

- a. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ପାଳନ ନକରିଲେ SMHFC ଦ୍ୱାରା ଯଦି ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ କରାଯାଏ ତେବେ ତାହାକୁ 'ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ 'ଜୋରିମାନା ସୁଧ' ଆକାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ହାର ସହିତ ଯୋଡ଼ି ହୋଇଯାଏ। ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କର କୌଣସି କ୍ୟାପିଟାଲାଇଜେସନ୍ ହେବ ନାହିଁ, ଏହିପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ହିସାବ କରାଯିବ ନାହିଁ। ଅବଶ୍ୟ, ଏହା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସୁଧର ମିଶ୍ରଣ ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ।
- b. SMHFC ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ବିଷୟକୁ ବୁଝି ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- c. ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ/ଉପାଦାନ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଣ-ଅନୁପାଳନ ସହିତ ଅନୁରୂପ ହେବ।
- d. 'ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ, ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ' ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ମାମଲାରେ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ସମାନ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଣ-ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଲାଗି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।
- e. ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଏବଂ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ SMHFC ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- f. ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅଣ-ଅନୁପାଳନ ସମ୍ପର୍କରେ ଯେତେବେଳେ ବି ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ପାଖକୁ ଅନୁସ୍ମାରକ ପଠାଯାଏ ସେତେବେଳେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଆହୁରି ମଧ୍ୟ କୌଣସି ଘଟଣାରେ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତ (EMI) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗୁଡ଼ିକର ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାରର ରିସେଟ୍:

ଆମର ସମସ୍ତ ରଣ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ସୁଧ ହାର ହେଉଛି SMHFC PLR ସହିତ ସଂଯୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର। SMHFC ସାମ୍ପ୍ରତିକ କୌଣସି ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ରଣ ପ୍ରଦାନ କରେ ନାହିଁ। ଅବଶ୍ୟ, ନମନାୟତା ବଢ଼ାଇବା କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଆର୍ଥିକ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ, ସ୍ଥାୟୀ ସୁଧ ହାର ରଣ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ଅଧିକାର SMHFCର ରହିଛି ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ଥାୟୀ ହାର ରଣ ଏବଂ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାର ରଣଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ବାଛିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇପାରେ। ଏହି ଭଳି ସମୟରେ SMHFC ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ଯୋଜନା ଉପରେ ଭଲ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ରଖିବା ପାଇଁ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳରୁ ସ୍ଥାୟୀ ଏବଂ ସ୍ଥାୟୀରୁ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାରକୁ ଯିବାକୁ ଏକ ପସନ୍ଦ ମଧ୍ୟ ଦେଇପାରେ। ବଜାରର ଗତିଶୀଳତା ଏବଂ ଅର୍ଥନୈତିକ ଅବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାର କରି ଏହିପରି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ଯତ୍ନ ସହ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯିବ। ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିୟମାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ମଧ୍ୟ ବିଚାରକୁ ନିଆଯିବ:

- a) EMI ଆଧାରିତ ଚଳନଶୀଳ ହାରର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ସମୟରେ, SMHFC ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କର ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖିଥାଏ ଯେ ରଣ ଅବଧୂରେ ବାହ୍ୟ ମାନବଣ୍ଡ ହାର/ସୁଧ ହାର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବୃଦ୍ଧି ଭଳି ପରିସ୍ଥିତିରେ ଅବଧୂ ବୃଦ୍ଧି ଏବଂ/କିମ୍ବା EMI ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ହେଉଥିବା/ମାର୍ଜିନ୍ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି। ତଥାପି, EMI ଆଧାରିତ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ସୁଧ ହାର ବୃଦ୍ଧି ପାଇବା ପରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସଠିକ୍ ଯୋଗାଯୋଗ ବିନା ଏବଂ/କିମ୍ବା ସମ୍ପତ୍ତି ବିନା ରଣ ଅବଧୂ ବୃଦ୍ଧି ଏବଂ/କିମ୍ବା EMI ପରିମାଣରେ ବୃଦ୍ଧି ସହିତ ସମ୍ପର୍କିତ ଅନେକ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି। ଏହିସବୁ ଚିନ୍ତାଧାରାକୁ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ SMHFC କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରି ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ନୀତିର ଢାଞ୍ଚା ସ୍ଥାପନ କରିଛି:

- b) ମଞ୍ଜୁର ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ SMHFC ରଣ ଉପରେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇବା ଯାହା ଫଳରେ EMIରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅବଧୂରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ। ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଉପରୋକ୍ତ ଯୋଗୁଁ EMI/ ଅବଧୂରେ କିମ୍ବା ଉଭୟରେ କୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ହେଲେ ତୁରନ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇଦିଆଯିବ।
- c) ସୁଧ ହାରଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃ ସେଟ୍ ସମୟରେ SMHFC ଏହାର ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହାରକୁ ବଦଳାଇବାକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଅନ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ, ଜଣେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣର ଅବଧୂ ମଧ୍ୟରେ କେତେପର ବଦଳାଇବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିପାରେ।
- d) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଚୟନ କରିବାକୁ ପସନ୍ଦ ଦିଆଯିବ (i) EMIରେ ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧୂ ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପର ମିଶ୍ରଣ ପାଇଁ; ଏବଂ (ii) ରଣ ଅବଧୂର ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପ୍ରାକ-ପଇଠ କରିବାକୁ। ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମାପ୍ତି ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରାକ-ପଇଠ ଜୋରିମନା ଆଦାୟ SMHFC ନୀତି ଏବଂ ନିୟମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- e) ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳତା ଛୁଇଁ ହାରକୁ ରଣଗୁଡ଼ିକ ବଦଳାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦେୟ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକ କରିବା ପାଇଁ ଲାଗୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସେବା ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚକୁ ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ SMHFC ଦ୍ୱାରା ସମୟାନୁସାରେ ଏହି ପରି ଶୁଳ୍କ/ଖର୍ଚ୍ଚର ପୁନଃବିଚାର ସମୟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- f) SMHFC ନିଷ୍ପତ୍ତ କରିବ ଯେ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାର ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅବଧୂ ବିସ୍ତାର ନକାରାତ୍ମକ ରଣ ପରିଶୋଧନରେ ପରିଣତ ହୁଏ ନାହିଁ।
- g) ରଣ ଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ SMHFC ଉପଯୁକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ତିନି ମାସ ଶେଷରେ ଏକ ବିବୃତ୍ତି ଆଂଶିକ ଭାବରେ/ଅଭିଗମ୍ୟ ଯୋଗ୍ୟ କରିବେ ଯାହା ଅତି କମରେ ଆଜି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ହୋଇଥିବା ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ସୁଧକୁ ହିସାବ କରିବ, ରଣର ସମଗ୍ର ଅବଧୂ ପାଇଁ EMI ପରିମାଣ, EMI ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର/ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (APR) ହିସାବ କରିବ। SMHFC ନିଷ୍ପତ୍ତ କରିବ ଯେ ବିବୃତ୍ତିଗୁଡ଼ିକ ସରଳ ଅଟେ ଏବଂ ସହଜରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଏ।

ରଣ ଆବେଦନ ଅସ୍ୱୀକୃତି ସମ୍ପର୍କରେ ଯୋଗାଯୋଗ

ଯଦି SMHFC ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ ନାହିଁ ତେବେ ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ SMS ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇବେବ।

ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ମିଶାଇ ରଣ ବନ୍ଧନ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ (ଗୃହ ରଣ ସମେତ)ର ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ ଉପରେ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକାଶନ:

- a. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା/ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ କିମ୍ବା ବିକ୍ରୟ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିଚରଣ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯାହା ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ବିଲଡରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦେୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ (ନିର୍ମାଣାଧୀନ ସମ୍ପତ୍ତିଗୁଡ଼ିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ) ଯାହା SMHFC ଦ୍ୱାରା ନିଷ୍ପତ୍ତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଗ୍ରହଣ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।
- b. ବନ୍ଧନ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରାକ-ଦେୟ ଶୁଳ୍କ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦେୟ/ଶୁଳ୍କକୁ ମିଶାଇ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ SMHFC ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ। SMHFC ନିଷ୍ପତ୍ତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୁଏ।
- c. ଯଦି ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅସୁବିଧା ପାଇଁ ହୁଏ ତେବେ ସେ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ବିନା ବିଜ୍ଞପ୍ତିରେ ତାଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦେୟ କିମ୍ବା ସୁଧ ନ ଦେଇ ଏହାକୁ ବଦଳାଇ ପାରିବେ।
- d. ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ ସ୍ଥରଣ କରାଇବା/ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ଉନ୍ନତ କରିବା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଖୋଜିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ଚୁକ୍ତି ଅନୁରୂପ ହେବ।
- e. ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ରଣ ବକେୟା ପରିମାଣର ପ୍ରାପ୍ତିରେ SMHFC ସମସ୍ତ ପ୍ରତିଭୁକ୍ତିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପରେ SMHFCର କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ଅଧୀନରେ ଅଟେ। ଯଦି ଏହି ଭଳି ସେଟଅଫ୍ ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଏବଂ SMHFC ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବୀ ସମାଧାନ/ପଇଠ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପ୍ରତିଭୁକ୍ତିକୁ ରଖିବାକୁ ହକଦାର ଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉପରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେହି ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।
- f. ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ମୁକ୍ତ ପାଇଁ SMHFC ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବ:
 - i. SMHFC ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲକୁ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନର 30 ଦିନ ଅବଧୂ ମଧ୍ୟରେ ଯେକୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଅପସାରଣ କରିବ।
 - ii. ରଣଗ୍ରହୀତା ନିକଟସ୍ଥ SMHFC କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ସଂଗ୍ରହ କରିବେ।
 - iii. ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ଫୋରସ୍ତ ସମୟ ସାମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ରଣ ମଞ୍ଜୁର ଚିଠିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
 - iv. ଏକମାତ୍ର ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ମିଳିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦେହାନ୍ତ ହେବା ଭଳି ଆକସ୍ମିକ ଘଟଣାର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲକୁ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଫୋରାଇବା ପାଇଁ SMHFCର ଏକ ଭଲ ପଦ୍ଧତି ରହିଛି। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ସହିତ SMHFC ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ଏହି ଭଳି ପଦ୍ଧତି ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି।
- g. ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ପ୍ରକାଶନରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ:
 - i. ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ପ୍ରକାଶନରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କିମ୍ବା ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନର 30 ଦିନ ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ଚାର୍ଜ୍ ସନ୍ତୋଷ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ, SMHFC ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ। ଯଦି ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ SMHFC ଦାୟୀ, ତେବେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନର ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଏହା ₹ 5,000 / - ହାରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
 - ii. ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ହାନି/କ୍ଷତି କ୍ଷେତ୍ରରେ SMHFC ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ନକଲ/ପ୍ରମାଣିତ ନକଲ ପାଇବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖର୍ଚ୍ଚଗୁଡ଼ିକ ବହନ କରିବ

ଏହା ସହିତ ଉପରେ ଉପ-ଅନୁକ୍ଷେପ (i)ରେ ସୂଚିତ କରାଯାଇଥିବା ପରି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ତଥାପି, ଏପରି ପରିସ୍ଥିତିରେ, ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ SMHFC ପାଇଁ 30 ଦିନର ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ତାହା ପର ୦ରୁ ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧି ଜୋରିମାନା ହିସାବ କରାଯିବ (ଯଥା, ସମୁଦାୟ 60 ଦିନ ଅବଧି ପରେ)।

ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକରୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ରଣଗୁଡ଼ିକ:

ରଣଗ୍ରହଣୀତା ସଂଗ୍ରହ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଦେୟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବା ପାଇଁ ବର୍ତ୍ତମାନ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ସେମାନଙ୍କର ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ଜଡ଼ିତ ନୁହେଁ | ଅବଶ୍ୟ ଭବିଷ୍ୟତରେ ଯଦି ଏହା ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ହୁଏ ତାହା ହେଲେ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ:

- ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ନାମ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ।
- ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ HFCର ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ, ଯେଉଁ HFCର ନାମ ଯାହାଙ୍କ ତରଫରୁ ସେମାନେ ତାଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି।
- ମଞ୍ଜୁରୀ ପରେ ସଙ୍ଗେ ସଙ୍ଗେ କିଛି ରଣ ଚୁକ୍ତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀର ଲେଟର ହେତରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଦିଆଯିବ।
- ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଉଦ୍ଧୃତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ ନକଲ ରଣଗୁଡ଼ିକର ମଞ୍ଜୁରୀ/ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ମନିଟରିଂ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।
- ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି ଦିଗରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।

ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ସମ୍ପର୍କରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନରେ ଡିଫଲ୍ଟ କ୍ଷତି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି (DLG) ସମ୍ପର୍କରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

ଉପରୋକ୍ତ ଭାବରେ ଯେପରି କୁହାଯାଇଛି, ସମ୍ପୃକ୍ତ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଆର୍ଥିକ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ନୁହେଁ କିନ୍ତୁ RBI ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ, ଯଦି ଭବିଷ୍ୟତରେ ଏହି ଭଳି ପ୍ଲାଟଫର୍ମ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ତେବେ ସମୟାନୁସାରେ ସଂଶୋଧିତ ହେଉଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦାତାମାନେ

ସାଧାରଣତଃ SMHFC ଏହାର ରଣ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦାତା ଆବଶ୍ୟକ କରେ ନାହିଁ | ଅବଶ୍ୟ, ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ଗୋଟିଏ ରଣର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦାତା ହେବାକୁ ଚିତ୍କା କରୁଛନ୍ତି, ସେତେବେଳେ ତାଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ

- a. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦାତା ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେୟତା;
- b. ସେ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ନିଜକୁ ଦେୟତା କରିବାର ପରିମାଣ;
- c. ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ SMHFC ତାଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଦେୟତା ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ କହିବ;
- d. ଯଦି ସେ ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦାତା ଭାବରେ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ SMHFC କମ୍ପାନୀରେ ଥିବା ତାଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଟଙ୍କାକୁ ଅସ୍ତ୍ରୁଳ କରିଛି କି ନାହିଁ;
- e. ଜଣେ ଏକ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦାତା ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେୟତାଗୁଡ଼ିକ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣ ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ କି ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଅସୀମିତ କି ନୁହେଁ; ଏବଂ
- f. ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତିଗୁଡ଼ିକ ଯେଉଁଥିରେ ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦାତା ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେୟତାଗୁଡ଼ିକ ସେହି ପରି ପଇଠ ହେବ ଯେପରି ଭାବରେ SMHFC ତାଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବ।
- g. ଦେୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମ ଥାଇ ମଧ୍ୟ ଯଦି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦାତା ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ/ରଣ ଦାତା ଦେଇଥିବା ଦାବି ପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରନ୍ତି, ତେବେ ଏହି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦାତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଏକ ଇଚ୍ଛାକୃତ ଖୁଲାପା ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।

SMHFC ତାଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ନେଇଥିବା ରଣ ଉପରେ ଯେକୌଣସି ଖୁଲାପା ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ଯାହା ପାଇଁ ସେ ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦାତା ଭାବରେ ଛିଡା ହୋଇଛନ୍ତି।

ଗୁପ୍ତତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉଭୟ ବର୍ତ୍ତମାନ ଏବଂ ଅତୀତର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ (ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଆଉ ଗ୍ରାହକ ନୁହଁନ୍ତି), ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିୟମ ଏବଂ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ।

1. SMHFC ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ, କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା SMHFC ଗୋଷ୍ଠୀର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସଂସ୍ଥାକୁ ଅନୁକୂଳ କରି, ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟତିକ୍ରମ ଘଟଣାଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟତୀତ:
 - a. ଯଦି ସୂଚନା ଆଇନ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯିବ;
 - b. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି ଏକ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଛି;
 - c. ଯଦି SMHFCର ସ୍ଵାର୍ଥ ସେମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ କରେ (ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ, ୦କେଇକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ) କିନ୍ତୁ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଗୋଷ୍ଠୀରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ସହିତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ଏହା ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ଅନୁକୂଳ କରି) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାର କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହେବ ନାହିଁ;
 - d. ଯଦି ଗ୍ରାହକ SMHFCକୁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କୁହନ୍ତି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତିରେ;

- e. ଯଦି SMHFCକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଏକ ରେଫରେନ୍ସ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ଏହା ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ଏହା ତାଙ୍କ ଲିଖିତ ଅନୁମତି ପାଇବ।
- 2. SMHFC ତାଙ୍କ ବିଷୟରେ ରଖିଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପାଇଁ ବିଦ୍ୟମାନ ଆଇନଗତ ଛାଞ୍ଚା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଅଧିକାରର ପରିମାଣ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ;
- 3. SMHFCକୁ ମିଶାଇ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା SMHFC ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ, ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ SMHFCକୁ ଏହା କରିବାକୁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭାବରେ ଅନୁମତି ଦେଇ ନାହାଁନ୍ତି।

କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସି

- a. ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଏକ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲନ୍ତି, SMHFC ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବ ଯେ ଏହା ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିକୁ ପଠାଇବ ଏବଂ SMHFC ସେଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଯାଞ୍ଚା କରିବ।
- b. ତାଙ୍କୁ ପଇଠ କରିବାକୁ ଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଖିଥିବା ବିଷୟରେ SMHFC କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚନା ଦେଇପାରେ ଯଦି:
 - 1. ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ଦେୟ ପଇଠ କରିବାରେ ପଛୁଆ ଅଟନ୍ତି;
 - 2. ପଇଠ କରିବାକୁ ଥିବା ପରିମାଣ ବିବାଦରେ ଅଛି; ଏବଂ
 - 3. ଗ୍ରାହକ SMHFCର ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଚାହିଦା ଅନୁସରଣ କରି ରଖି ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ SMHFC ସହଷ୍ଟ ଥିବା ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇନାହାଁନ୍ତି।
- c. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କୁ ଚାହା କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଛନ୍ତି ତାହା ହେଲେ SMHFC ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିଷୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ୟ ସୂଚନା ଦେବ।
- d. କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ଏକ ନକଲ SMHFC ଦ୍ୱାରା ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯଦି ସେପରି ଦାବି କରାଯାଏ।

ଦେୟ ଅସୁଲ

ଯେତେବେଳେ ବି ରଖିଥିବା ଦିଆଯାଏ ସେତେବେଳେ SMHFC ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ପଦ୍ଧତି ସମ୍ପର୍କରେ ପରିମାଣ, ଅବଧି, ଏବଂ ପରିଶୋଧର ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମକୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ। ଅବଶ୍ୟ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ ପାଳନ ନକରନ୍ତି, ତେବେ ଦେୟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଦେଶର ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ। ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ ମନେ ପକାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଦର୍ଶନ କରି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରତିଭୂତି ରହିଛି ତାହାର ପୁନଃଗ୍ରହଣ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

SMHFCର ଅସୁଲ ନୀତି ସୌଜନ୍ୟତା, ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ବୁଝାଇବା ଉପରେ ଗଠନ କରାଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ଏବଂ ଦୀର୍ଘମିଆଦୀ ସମ୍ପର୍କ ବଢ଼ାଇବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖାଯିବ। SMHFC ର କର୍ମକର୍ତ୍ତା କିମ୍ବା ଦେୟ ଅସୁଲରେ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ଏବଂ/କିମ୍ବା ପ୍ରତିଭୂତି ପୁନଃଗ୍ରହଣରେ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବେ ଏବଂ SMHFC ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରାଧିକରଣ ଚିଠିକୁ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ ଏବଂ ଅନୁରୋଧରେ SMHFC ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ପ୍ରାଧିକରଣ ଅଧୀନରେ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ପରିଚୟ ପତ୍ର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ। SMHFC ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।

ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ସଦସ୍ୟମାନେ କିମ୍ବା ଅସୁଲରେ/ପ୍ରତିଭୂତି ପୁନଃଗ୍ରହଣରେ SMHFCକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବେ:

- a. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାଧାରଣ ଭାବରେ ତାଙ୍କର ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ଏବଂ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ ଅନୁପସ୍ଥିତିରେ ତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନରେ ଏବଂ ଯଦି ତାଙ୍କ ବାସଭବନରେ ଅନୁପସ୍ଥିତ ଆଆନ୍ତି ତେବେ ବ୍ୟବସାୟ/ବୃତ୍ତି ସ୍ଥାନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ।
- b. SMHFCକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ପରିଚୟ ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଥମ ଅବସ୍ଥାରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- c. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ।
- d. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସଭ୍ୟ ଢଙ୍ଗରେ କରାଯିବ।
- e. SMHFCର ପ୍ରତିନିଧୀମାନେ 0800 ଘଣ୍ଟା ଠାରୁ 1900 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ବୃତ୍ତିର ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି ଅନ୍ୟଥା ଆବଶ୍ୟକ କରେ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକ ନିଜ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଏହି ସମୟ ସୀମା ବାହାରେ ବେଳେବେଳେ ସାକ୍ଷାତ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତି।
- f. ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ କଲ୍ ଏଡାଭବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧକୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ।
- g. ସମୟ ଏବଂ କଲ୍ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ବାର୍ତ୍ତାଳାପର ବିଷୟବସ୍ତୁ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- h. ଏକ ପାରସ୍ପରିକ ଗ୍ରହଣୀୟ ତଥା ଶୁଙ୍ଖଳିତ ଭାବରେ ଦେୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବାଦ କିମ୍ବା ପାର୍ଥକ୍ୟର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ।
- i. ଦେୟ ଅସୁଲ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନ ପରିଦର୍ଶନ ସମୟରେ ଶାଳୀନତା ଏବଂ ଭଦ୍ରତା ବଜାୟ ରଖିବା ଉଚିତ।
- j. ଅନୁପସ୍ଥିତ ଘଟଣା ଯେପରିକି ପରିବାରରେ ଶୋକ ପରିସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ସେହି ପରି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ଘଟଣାଗୁଡ଼ିକରେ ଦେୟ ଅସୁଲ କରିବା ପାଇଁ କଲ୍/ପରିଦର୍ଶନ କରିବା ଠାରୁ ଦୂରରେ ରହିବା ଉଚିତ।

ଆପଣ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ

ଗ୍ରାହକମାନେ ତାଙ୍କର ରଣ ଖାତା ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ନୋଡିଡ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ପରି ମୂଳଭୂତ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରି ନିମ୍ନୋକ୍ତ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ / ଅସନ୍ତୋଷ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ:

- ଫୋନ୍ କଲ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ SMHFC ର ଲୋନ୍ ଅଫିସର କିମ୍ବା ରିଲେସନଶିପ୍ ମ୍ୟାନେଜର କିମ୍ବା ଜୋନାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର କିମ୍ବା ଆମ ଗ୍ରାହକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ର ସହିତ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର 1800 1234 427 ରେ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବେ।
- ଇମେଲ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ customerservices@svatantramhfc.com କିମ୍ବା contact@svatantramhfc.com କୁ ଲେଖି ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇପାରିବେ।
- ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ: ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଠିକଣାକୁ ଲେଖି ପତ୍ର ପଠାଇ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ:

ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ମାଇକ୍ରୋ ହାଉସିଙ୍ଗ ଫାଇନାନ୍ସ କର୍ପୋରେସନ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଅଫିସ୍ ନଂ. 5 ଏବଂ 6, 11ତମ ତଳ, E ଓକ୍, ଟାଇମ୍ସ୍ ସ୍କୁଏର୍, ମାରୋଲ୍, ଅକ୍ରେରି-କୁର୍ଲ୍ ରୋଡ୍, ଅକ୍ରେରି (ପୂର୍ବ), ମୁମ୍ବାଇ – 400059।

- ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭେଟ: ଗ୍ରାହକମାନେ କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପ୍ରଭାତି 10:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟରେ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / SMHFC ଶାଖାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ ଯାଇ ରିସେପ୍ସନରେ ରଖାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ଅଭିଯୋଗ / ଅସନ୍ତୋଷର ବିବରଣୀ ଲେଖି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।
- SMHFC ଆପ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ Google Playstore ରେ ଉପଲବ୍ଧ SMHFC Android Application ମାଧ୍ୟମରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.svatantrahomesloan&pcampaignid=web_share
- SMHFC ୱେବସାଇଟ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପ୍ୟୁଟର <https://svatantramhfc.com/contactus> ୱେବସାଇଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ 8 ଦିନ ପରେ ମଧ୍ୟ ନିରାକରଣ ହେଉନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏକ୍ସାଲେସନ୍ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବେ:

ଶ୍ରୀବେଶ ସିଂଘଲ୍

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀ

ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ମାଇକ୍ରୋ ହାଉସିଙ୍ଗ ଫାଇନାନ୍ସ କର୍ପୋରେସନ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ଅଫିସ୍ ନଂ. 5 ଏବଂ 6, 11ତମ ତଳ, E ଓକ୍,

ଟାଇମ୍ସ୍ ସ୍କୁଏର୍, ମାରୋଲ୍, ଅକ୍ରେରି-କୁର୍ଲ୍ ରୋଡ୍,

ଅକ୍ରେରି (ପୂର୍ବ), ମୁମ୍ବାଇ – 400059।

ସମ୍ପର୍କ ନମ୍ବର: 8655021997 ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: grievance@svatantramhfc.com

- ଯଦି ଅଭିଯୋଗ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନିରାକରଣ ହେଉନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଯେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଅଛି ଏବଂ ନିରାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଅତିରିକ୍ତ ସମୟର କାରଣ ସହିତ ସମ୍ଭବ ଶୀଘ୍ର ଏହାର ସମାଧାନ କରାଯିବ।

- ଯଦି ଗ୍ରାହକ/ମାନେ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ତେବେ ସେ ଅନଲାଇନ୍ ଫୋର୍ଡ୍ କିମ୍ବା ଅଫଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି।

i) ଅନଲାଇନ୍ ଫୋର୍ଡ୍ - <https://grids.nhbonline.org.in>
କିମ୍ବା

ii) ପୋଷ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ଅଫଲାଇନ୍ ଫୋର୍ଡ୍ରେ, ଲିଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଫର୍ମାଟ୍ରେ
https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf ଯାହାକୁ ଏହି ଠିକଣାରେ ପଠାଯାଏ:

ପ୍ରାପ୍ତେଷ୍ଟ,
ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲ୍,
ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ବିଭାଗ,
ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ, କୋର୍ 5 A,
ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ ସେଣ୍ଟର,
ଲୋଧି ରୋଡ୍,

ସାଧାରଣ

SMHFC କରିବ:

1. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମାମଲାରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ (ଯଦି ସୂଚନା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଗରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ)।
2. ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ୍ SMHFCର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ତେବେ ତାହାକୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇଦିଆଯିବ। ଏହି ପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ସହିତ ସ୍ୱଳ୍ପ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
3. ହଇରାଣ ହରକତ କରିବ ନାହିଁ; ଯଥା ଅତୁଆ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ବାହୁବଳ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଅଭଦ୍ର ବ୍ୟବହାରକୁ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, SMHFC ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଅଟନ୍ତି।
4. ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିଗୁଡ଼ିକରେ ଗୃହ ରଣର ପ୍ରାକ-ବନ୍ଧ ଉପରେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଆଦାୟ କିମ୍ବା ଜୋରିମନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ:
 - a. ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ରଣ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ଭିତ୍ତିରେ ଅଛି ଏବଂ ଯେକୌଣସି ଉତ୍ସରୁ ପ୍ରାକ-ବନ୍ଧ ହୋଇଛି।
 - b. ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ରଣ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରରେ ଅଛି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିଜସ୍ୱ ଉତ୍ସରୁ ରଣ ପ୍ରାକ-ବନ୍ଧ ହୋଇଛି।
5. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ, ସହ-ରଣୀ (ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନୁମୋଦିତ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାର ଚର୍ଚ୍ଚା ରଣ ଉପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଗ୍ରହଣ ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମନାଗୁଡ଼ିକ ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ।
6. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଗୋଟିଏ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଭାଷାରେ ସୂଚନା ଦେବ: ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା।
7. ରଣ ପ୍ରଦାନ ମାମଲାରେ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। ଅବଶ୍ୟ, ଏହା SMHFCକୁ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବିଭାଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଯୋଜନା ଗଠନ କରିବାରୁ କିମ୍ବା ଅଂଶଗ୍ରହଣରୁ ବଞ୍ଚିତ କରେ ନାହିଁ।
8. ଯଦି SMHFC ଦ୍ୱାରା ଜରୁରୀ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯାଏ ତେବେ ତାଙ୍କ ସହିତ ବାସଭବନରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବରରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଭୌତିକ ଭାବରେ ତାଙ୍କ ବାସଭବନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟ ଠିକଣାକୁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଭାବରେ ପରିଦର୍ଶନ କରି କିମ୍ବା SMHFC ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିଯୁକ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ପରିଦର୍ଶନ କରି ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ଆବେଦନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ବିବରଣୀ ଯାଞ୍ଚ କରିବ।
9. ଯଦି SMHFC ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଏକ କାରବାରର ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ତେବେ ଏବଂ ପୋଲିସ୍/ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅନୁସନ୍ଧାନକାରୀ ସଂସ୍ଥା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସହଯୋଗ କରିବାକୁ ଜଣାଇବ, ଯଦି SMHFC ସେମାନଙ୍କୁ ଜଡ଼ିତ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରେ।
10. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦେବ ଯେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଜାଲିଆତି କରନ୍ତି, ତେବେ ସେ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଥିବା ସମସ୍ତ କ୍ଷତି ପାଇଁ ସେ ଦାୟୀ ରହିବେ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଯତ୍ନ ନେଇ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ଏବଂ ଏହା କ୍ଷତି ଘଟାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ମଧ୍ୟ ଏଥି ପାଇଁ ଦାୟୀ ହୋଇପାରନ୍ତି।
11. ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ/ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନରୁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଅନୁରୋଧଗୁଡ଼ିକୁ ସାଧାରଣ କ୍ରମରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରିବ।

ଏହି କୋଡ୍ ସାର୍ବଜନୀନ କରିବାକୁ SMHFC କରିବ:

- ବିଦ୍ୟମାନ ଏବଂ ନୂତନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କୋଡର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- କାଉଣ୍ଟରରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା ମେଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ;
- ଏହି କୋଡକୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ଏହାର ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ;
- ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ କୋଡ ସମ୍ପର୍କୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଏବଂ କୋଡକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଅଟନ୍ତି

SMHFCର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମିକ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବେ। ଏହି ପରି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକର ଏକ ସଂଯୁକ୍ତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ SMHFC ବୋର୍ଡରେ ଦାଖଲ ହେବ।