

**ஸ்வதந்திரா மைக்ரோ ஹவுசிங் பைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன் ("எஸ்.எம்.எச்.எஃப்.சி.") -
நியாயமான நடைமுறைகள் விதித்தொகுப்பு**

இந்த விதித் தொகுப்பை, வீட்டுவசதி நிதிக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு குறித்த இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") வெளியிட்ட வழிகாட்டுதல்களின்படி, "நிறுவனமான" ஸ்வதந்திரா மைக்ரோ ஹவுசிங் பைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன் லிமிடெட் ("SMHFC") உருவாக்கியுள்ளது. நிறுவனங்கள் பிப்ரவரி 17, 2021 தேதியிட்ட அதன் முதன்மை வழிமுறை - வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி)

வழிமுறைகள், 2021 (நவம்பர் 28, 2025 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வீட்டுவசதி

நிதி நிறுவனங்கள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 மற்றும் நவம்பர் 28, 2025 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ்

வங்கி (வங்கி சாரா நிதிநிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025

ஆகியவற்றால் ரத்து செய்யப்பட்டு மாற்றப்பட்டது) மூலம், இந்த விதித் தொகுப்பை

அவ்வப்போது திருத்தி, இந்த சமீபத்திய பதிப்பு ஜனவரி 1, 2026 முதல் அங்கீகரிக்கப்படுகிறது.

நோக்கங்கள்

- வாடிக்கையாளர்களுடனான நடவடிக்கைகளில் குறைந்தபட்ச தரங்களை அமைத்து சிறந்த நடுநிலையான மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவிக்க.
- வாடிக்கையாளர்களால் எதிர்பார்க்கப்படும் சேவைகளை சிறப்பாகப் புரிந்துகொள்ள, வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்க.
- நிறுவனம் மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் இடையே நியாயமான மற்றும் பரஸ்பரமான உறவை ஊக்குவிக்க.
- உயர்ந்த செயல்பாட்டு தரங்களை அடைவதற்கு, நியாயமான போட்டியின் மூலம் சந்தை வலிமைகளை ஊக்குவிக்க.
- மொத்தத்தில் ஹவுசிங் பைனான்ஸ் சிஸ்டத்தில் நம்பிக்கையை ஊக்குவிக்க.

விண்ணப்பம்

- நிறுவனம், அதன் துணை நிறுவனங்கள் அல்லது டிஜிட்டல் கடன் தரகங்கள் (சொந்த நிறுவனம் அல்லது வெளியீட்டு ஒப்பந்தத்தின் கீழ்) மூலம் வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்கும் அனைத்து நபர்களுக்கும், அவர்கள் பணியாளராக இருந்தாலும் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும், கவுண்டர் வழியாக, தொலைபேசி மூலம், அஞ்சல் மூலம், மின்சார சாதனங்கள் மூலம், இணையதளம் மூலம் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் வழங்கப்பட்டாலும் பொருந்தும்.
- எந்தவொரு இயலாமை நிகழ்வை தவிர, விதித்தொகுப்பு சாதாரண செயல்பாட்டு சூழலில் பொருந்தும்.
- விதித்தொகுப்பானது, நேர்மை மற்றும் வெளிப்பாட்டின் நெறிமுறைகளின் அடிப்படையில் உள்ளது மற்றும் அனைத்து செயல்பாடுகள் மற்றும் நடவடிக்கைகள் விதித்தொகுப்பினைப் பின்பற்றும்.

வாடிக்கையாளர்களுக்கான உறுதிமொழி

- நிறுவனம் அதன் சக்திக்குட்பட்ட சிறந்த முறையில், வாடிக்கையாளர் தொடர்பான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமான மற்றும் நடுநிலையான முறையில் செயல்படும். தங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு இந்த விதித்தொகுப்பில் உள்ள உறுதிமொழிகள் மற்றும் தரங்களை பூர்த்தி செய்வதன் மூலம், அதன் பணியாளர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகளில், நேர்மை மற்றும் வெளிப்பாட்டின் நெறிமுறைகளை பின்பற்றி, கடிதத்தில் உள்ள சம்பந்தப்பட்ட சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளை முறையாக பின்பற்றும்.
- நிறுவனம் அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு விளக்கமாக எடுத்துரைக்கப்பட்டுள்ளது உறுதி செய்து கொள்ளும்:
 - இதற்கு பல மொழிகளில் (ஆங்கிலம், ஹிந்தி, வட்டார மொழி) இருக்கும் மற்றும் இது தெளிவாகவும் தவறான அர்த்தத்தினை வழங்காமலும் இருப்பதை உறுதி செய்து கொள்ளவும்;
 - கடன் அலுவலர் ("LO") வாடிக்கையாளரின் அனைத்து கேள்விகளுக்கும் முதல் தகவல் தொடர்பு நபராக இருப்பார்; மற்றும் இவரை தொடர்பு கொள்வதற்கான தகவல் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்;
 - கடன் அலுவலர் வாடிக்கையாளர்களுக்கு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் / சேவை கட்டணங்கள் மற்றும் அவற்றுடன் கிடைக்கும் பலன்கள் மற்றும் அவற்றின் நிதி தாக்கங்களை விளக்க உதவுவார்.
- நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுடன் நெருங்கிய தொடர்பை பராமரித்து, தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் அல்லது விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் இருப்பின் அதனைக் குறித்து அவர்களுக்கு தகவல் தெரிவிக்கப்படும்
- நிறுவனமானது வாடிக்கையாளரின் புகார்களை முறையாக கையாளும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தி அடையாவிட்டால் புகார்களை அடுத்தக்கட்ட நிலைக்கு கொண்டு செல்ல உதவும். தவறுகள் ஏற்படும்போது விரைவாக சரிசெய்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு விதிக்கப்பட்ட கட்டணங்களை திருப்பி வழங்கிடும். தொழில்நுட்பத் தவறு ஏற்பட்டால் பொருத்தமான மாற்றங்களை வழங்கும்.
- சட்டப்படி தேவைப்பட்டாலோ அல்லது வாடிக்கையாளரால் கையொப்பமிடப்பட்ட தள்ளுபடிகள் இருந்தாலோ நிறுவனம் அனைத்து வாடிக்கையாளர் தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதும்.
- நிறுவனம் இந்த விதித்தொகுப்பின் நகலை, தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும். இந்த நடத்தை விதித்தொகுப்பு இணையதளம் மற்றும் அதன் தலைமை மற்றும் துணை அலுவலகங்களில் கிடைக்கும்.
- சமூகத்தின் நலிவடைந்த பிரிவினருக்கு உதவுவதற்காக NHB ஆல் ஊக்குவிக்கப்பட்ட திட்டங்களுக்கு குறிப்பிட்டது வரை நிறுவனம் வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது.

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்துதல் மற்றும் விற்பனை

SMHFC செய்வது யாதெனில்:

- a. அனைத்து விளம்பர மற்றும் ஊக்கப்படுத்தும் பொருட்கள் தெளிவாக இருப்பதையும் மற்றும் தவறான அர்த்தத்தினை வழங்காமல் இருப்பதையும் உறுதிபடுத்திக் கொள்ளும்.
- b. எந்தவொரு ஊடகத்தில் அல்லது விளம்பர வெளியீட்டில் சேவை அல்லது தயாரிப்பை விலை மற்றும் வட்டி விகிதம் பற்றிய விவரங்கள் கொண்ட குறிப்பு சேர்க்கப்படும் எனில், SMHFC மற்ற கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் பொருந்தும் என்பதை மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய முழுமையான விவரங்கள் கோரிக்கையில் அல்லது இணையதளத்தில் கிடைக்கும் என்பதை கூடுதலாக அதனுடன் குறிப்பிட்டு காண்பிக்கும்.

- c. SMHFC தனது அலுவலகங்கள் / கிளைகளில் அறிவிப்புகளை வைப்பதன் மூலம், தொலைபேசி அல்லது உதவி மைய எண்கள் மூலம், நிறுவனத்தின் இணையதளம் மூலம், நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள் / உதவிமையம் மூலம், அல்லது சேவை வழிகாட்டி / கட்டண அட்டவணை வழங்குவதன் மூலம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் பற்றிய தகவல்களை வழங்கிடும்.
- d. SMHFC உதவி சேவைகளை வழங்க மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பயன்படுத்திடலாம், SMHFC அத்தகையமூன்றாம் தரப்பினர்களிடமும் வாடிக்கையாளர் தனிப்பட்ட தகவல்களை (மூன்றாம் தரப்பினர் சேகரிக்க வேண்டி இருந்தால்) SMHFC போன்றே ரகசியமாகவும் பாதுகாப்பாகவும் கையாள வேண்டும் என்பதனை வலியுறுத்தும்.
- e. SMHFC அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்கள் பெற்றுள்ள தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை பற்றியத் தகவல்கள் பற்றி தொடர்பு கொள்ளலாம். தகவல் / சேவையைப் பெறுவதற்கு தானாகவே ஒப்புதல் அளித்தால் மட்டுமே தபால் மூலம் அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்யதிருந்தால் மற்ற தயாரிப்புகள் அல்லது தயாரிப்புகள் / சேவைகள் தொடர்பான விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய தகவல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கிடும்..
- f. நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்கு (DSAs), தயாரிப்புகள் / சேவைகளை விற்க நடத்தை விதிமுறைகளை நிர்ணயிக்கும், இது பலவகையில் அவர்களை வாடிக்கையாளரை நேரடியாக சந்திக்கும் போது அல்லது தொலைபேசி மூலம் தயாரிப்புகளை விற்க முயலும் போது தங்களை அடையாளம் காண உதவிடும்.
- g. SMHFC ன் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் தவறான நடத்தை மேற்கொண்டதாக அல்லது இந்த நடத்தை விதிகளை மீறியதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகாரை பெற்றால், அதனை விசாரிக்கவும் மற்றும் புகாரை கையாளவும் இழப்பை சரிசெய்யவும் பொருத்தமான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்.

கடன்கள்

கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- a. கடன் வாங்குபவர்க்கு அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் கடனாளி புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்
- b. MITC இல் வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல்/அனுமதிப்பது தொடர்பான அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்து செலவையும்' SMHFC வெளிப்படுத்தியுள்ளது. அத்தகைய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை என்பதும் உறுதி செய்யப்பட்டுள்ளது.
- c. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன் வாங்குபவர் விருப்பத்தின் மீது தாக்கத்தினை ஏற்படுத்தக் கூடியதேவையான தகவல்களை கொண்டிருக்கும், இதனால் மற்ற HFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, கடன் வாங்குபவர் அறிவுபூர்வமான முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவம், படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க தேவையான ஆவணங்களின் அடையாளப்பட்டியலை வழங்கும். SMHFC இன் இலக்கு வாடிக்கையாளர்கள் பெரும்பாலும் தொழிற்துறையானதுறையைச் சார்ந்தவர்கள் அல்லாமலும் மற்றும் வழக்கமான ஆவணங்கள் இல்லாதவர்களாக (சிறப்பாக வருமானத்தை நிரூபிக்க) இருக்கக்கூடும் என்பதால், SMHFC ஆவணங்களுக்கு பதிலாக தனிப்பட்ட சரிபார்ப்புகளை மேற்கொள்ளலாம்.
- d. SMHFC, அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ரசீது அளிக்கும் வழியினை கொண்டிருக்கிறது.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்:

- வழக்கமாக, கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்க தேவையான அனைத்து விவரங்களையும் SMHFC விண்ணப்பத்தின் போது அல்லது SMHFC மேற்கொள்ளும் தனிப்பட்ட சரிபார்ப்பின் போது (குறிப்பாக தொழிற்துறை அல்லாத துறையைச் சேர்ந்த வாடிக்கையாளர்களின் சந்தர்ப்பத்தில்) சேகரிக்கும். SMHFCக்கு கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளரை உடனடியாகத் தொடர்பு கொள்வது பற்றி தெரிவிக்கப்படும்.
- SMHFC, கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் அனுமதி கடிதம் அல்லது வேறு முறையில் எழுத்து மூலம், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை மற்றும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டியே கடனை செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் தகவல் தெரிவித்து, இவ்விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் எழுத்து மூலம் ஏற்றுக்கொள்ளும் உறுதியை அதன் பதிவுகளில் வைத்திருக்கும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை SMHFC ஒவ்வொரு கடன் வாங்குபவருக்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் வழங்கும்.

கட்டணம் மற்றும் கட்டணங்கள்:

- கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணம் / கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால் / வழங்கப்படாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்தப்படும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால் முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால் தாமதமாக செலுத்துவதற்கான அபராதம் அல்லது கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கும் பிற விஷயங்கள் பற்றிய அனைத்து தகவல்களும் விண்ணப்பத்தின் போது LO மூலம் விண்ணப்பதாரருக்குத் தெரிவிக்கப்படும் மேலும் SMHFC அனுமதி கடிதம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ("MITC") ஆகியவற்றிலும் எப்போதும் அச்சிடப்படும். எவ்வாறாயினும், சந்தை நிலவரங்கள், வாடிக்கையாளர் பதிவு போன்றவற்றின் அடிப்படையில் கட்டணம் மற்றும் கட்டணங்களை அவ்வப்போது மாற்றுவதற்கான உரிமையை SMHFC கொண்டுள்ளது. அடிப்படைக் கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் அது முழுமையாகவும் வெளிப்படையாகவும் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் தெரிவிக்கப்படும்.
- SMHFC, அனைத்து கட்டணங்களையும் (தற்சமயம் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தைச் சமர்ப்பிக்கும் போது செலுத்த வேண்டிய ஒரு முறை செயலாக்க கட்டணம்) ATM கார்ட் ஸ்வைப் அல்லது காசோலை அல்லது வரைவோலை மூலம் விண்ணப்பதாரர் செலுத்தக் கோரும். குறிப்பிடத்தக்க சந்தர்ப்பங்களில் மட்டுமே, SMHFC விண்ணப்பதாரரை ரொக்கமாக கட்டணங்களை செலுத்த அனுமதிக்கலாம்.
- SMHFC இன் தற்போதைய கொள்கை, முன்கூட்டிய கட்டணங்கள், ஒப்புதல் கட்டணங்கள், வட்டி சான்றிதழ்கள் அல்லது கட்டணங்களை விதிக்காமல் இருக்கிறது. எனினும், SMHFC தாமதக் கட்டணங்கள் மற்றும் ECS / காசோலை பவுண்டிங் கட்டணங்கள் மற்றும் ரொக்கம் மற்றும் காசோலைகள் கையாளுதல் கட்டணங்களை வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வசூலிக்கும்.
- SMHFC இன் நோக்கம் விண்ணப்பதாரர்களுக்கு ஒரு முதன்மை குடியிருப்புக்கு ஆதரவளிப்பதாகும், மேலும் கடன் முதலீடு அல்லது ஊக வாங்குபவர்களுக்கு உதவும் நோக்கத்துடன் இல்லை. எனவே, SMHFC கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மாற்றுவதற்கான உரிமையை கொண்டுள்ளது, ஆனால் வட்டி விகிதத்தில் 2% அதிகரிப்பு மற்றும் வாடிக்கையாளரின் சொந்த பங்களிப்பை அதிகரிப்பது உட்பட, வாடிக்கையாளர்கள் வாங்கப்படும் சொத்திற்கு மாறவில்லை என்றால் கடன் வாங்கிய மூன்று மாதங்களுக்குள் SMHFC ஆல் அனுமதிக்கப்படும்.

கடன் கணக்குகளில் அபராத கட்டணங்கள்:

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் பின்பற்றாவிட்டால் SMHFC விதிக்கும் அபராதம் 'அபராத கட்டணம்' எனக் கருதப்படும் மற்றும் அது கடன் வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' என்று விலக்கு செய்யப்படாது. அபராத கட்டணம் மூலதனமயாக்கப்பட மாட்டாது, அதாவது, இந்த அபராத தொகை மீது மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது சாதாரணமாக கடன் கணக்கில் வட்டியின் கூட்டு கணக்கீட்டின் முறைகளை பாதிக்காது.
- SMHFC வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறும் அறிமுகம் செய்யாது மற்றும் இந்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கி முறையாக செயல்படும்.
- அபராத கட்டணங்கள் நியாயமாகவும் மற்றும் குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகையில் பாகுபாடு இல்லாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கு ஏற்ப உள்ளடங்கும்.
- 'வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, 'தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' அனுமதிக்கப்பட்ட கடனுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
- அபராத வட்டிக்கான காரணம் மற்றும் தொகையளவு SMHFC வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தத்தில் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் தெளிவாக வழங்கப்பட்டிருக்கும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போது, பொருந்தக்கூடிய அபராத கட்டணங்கள் பற்றியும் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராத கட்டணம் விதிக்கப்பட்ட சூழல் மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரியப்படுத்தப்படும்.

தனிநபர் கடன்களில் சமப்படுத்தப்பட்ட மாத தவணைகளின் (EMI) அடிப்படையிலான மாறும் வட்டி விகிதத்தை மீளமைக்க:

எங்கள் அனைத்து கடன் தயாரிப்புகளுக்கும் வட்டி விகிதங்கள் மாறும் வட்டி விகிதங்களாக இருக்கும், மற்றும் இவை SMHFC PLR உடன் இணைக்கப்பட்டிருக்கும். SMHFC தற்போது எந்த நிலையான வட்டி விகித கடன்களையும் வழங்குவதில்லை. இருப்பினும், ஊக்கமளிக்க மற்றும் பல்வேறு நிதி தேவைகளை பூர்த்தி செய்ய SMHFC, வாடிக்கையாளர்கள் நிலையான வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கும் மாறும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கும் இடையில் தேர்வு செய்யக்கூடிய வகையிலான நிலையான வட்டி விகிதக் கடன் தயாரிப்புகளை அறிமுகப்படுத்த உரிமையுடையது. அதுபோலவே, SMHFC, வாடிக்கையாளர்களுக்கு மாறும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மற்றும் நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து மாறும் வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான தேர்வையும் வழங்கக்கூடும், இதனால் அவர்கள் தங்களின் நிதி திட்டமிடலில் சிறந்த கட்டுப்பாட்டைப் பெற முடியும். இதுபோன்ற மாற்றங்களை நடைமுறைப்படுத்தும் முடிவு சந்தை இயக்கங்கள் மற்றும் பொருளாதார நிலைமைகளை கருத்தில் கொண்டு கவனமாக மதிப்பீடு செய்யப்படும். மேலும், கீழ்க்கண்ட ஒழுங்கு வழிகாட்டுதல்களையும் கருத்தில் கொள்ளும்:

- கடன் ஒப்புதலின் போது, EMI அடிப்படையிலான மாறும் வட்டி விகித தனிநபர் கடன்களுக்கு, SMHFC கடன் பெறுநர்களின் கட்டண திறனை கருத்தில் கொண்டு, கடன் காலம் நீட்டிப்பு மற்றும்/அல்லது EMI அதிகரிப்பு உள்ளிட்ட சாத்தியமான வெளிப்புற அடிப்படை விகிதம்/ வட்டி விகிதங்கள் அதிகரிக்கும் சூழ்நிலையில் போதுமான இடைவெளி/மார்ஜின் இருக்குமாறு உறுதி செய்கிறது. இருப்பினும், EMI அடிப்படையிலான மாறும் வட்டி விகித தனிநபர் கடன்கள் தொடர்பாக, வட்டி விகிதங்கள் அதிகரிக்கும் போது, கடன் காலம் நீட்டிப்பு மற்றும்/அல்லது EMI தொகை அதிகரிப்பு தொடர்பான சந்தேகங்கள், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு தகவல் வழங்க தவறுதல்/ஒப்புதல் இன்றி ஏற்பட்ட பல நுகர்வோர் குறைகளை எதிர்கொண்டுள்ளோம். SMHFC இந்தப் பிரச்சினைகளை தீர்க்க,

சமாளிக்க மற்றும் பின்பற்றும் வகையில் கீழ்க்கண்ட தேவைகளை பூர்த்தி செய்யும் முறையான கொள்கை அமைப்பை உருவாக்கியுள்ளது:

- b) கடன் ஒப்புதலின் போது, வட்டி விகிதத்தில் மாற்றம் ஏற்படும் போது EMI மற்றும்/அல்லது கடன்தவணை காலத்தில் மாற்றம் ஏற்படும் என்பதையும் அதன் சாத்தியமான தாக்கத்தை SMHFC கடன் வாங்குபவர்களுக்கு தெளிவாக தெரியப்படுத்தும். அதன் பின்னர், EMI/தவணைகாலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு மாற்றங்கள் உடனடியாக உரிய தகவல் தொடர்பு முறை மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- c) வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில், SMHFC அதன் வாரிய அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி ஒரு நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கும். பாலிசி, மற்றவற்றிற்கு இடையே, கடனுக்கான காலக்கெடுவின் போது கடன் வாங்குபவர் எத்தனை முறை மாற அனுமதிக்கப்படுவார் என்பதையும் குறிப்பிடலாம்.
- d) கடன் வாங்குபவர்களுக்கு EMI உயர்வு அல்லது தவணைகால நீட்டிப்பு அல்லது இரண்டும் சேர்ந்த விருப்பங்களை தேர்வு செய்யவும், கடன் காலத்தின் எந்த நேரத்திலும் பகுதி அல்லது முழுவதாக முன் கூட்டியே கடன் கட்டணம் செலுத்தவும் அனுமதிக்கப்படுவார்கள். முன்கூட்டிய கடன் செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள்/முன்பணம் செலுத்துதல், அபராத கட்டணங்கள் SMHFC கொள்கை மற்றும் ஒழுங்கு வழிகாட்டுதல்களுக்கு உட்பட்டதாக இருக்கும்.
- e) மாறும் வட்டி விகித கடன்களிலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாற்றம் செய்யும்போது, மற்றும் மேலே கூறிய விருப்பங்களுக்கான பிற சேவை கட்டணங்கள்/நிர்வாக செலவுகள் உள்ளிட்ட அனைத்து பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் SMHFC ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் அவற்றின் திருத்தம் அவ்வப்போது SMHFC மூலம் அறிவிக்கப்படும்.
- f) மாறும் வட்டி விகித கடன்களின் கால நீட்டிப்பு கடனை செலுத்துவதில் எதிர்மறை தாக்கத்தினை ஏற்படுத்தாத வகையில் SMHFC உறுதி செய்யும்.
- g) SMHFC, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவில் குறைந்தபட்சம், அசல் தொகையும் இதுவரை கட்டப்பட்ட வட்டியும், EMI தொகை, மீதமுள்ள EMIகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் முழு கடன் காலத்தின் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் / வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR) என்பவற்றை வகுத்த விவர அறிக்கையை உரிய வழிகளில் பகிர்ந்திடும் அல்லது அணுகக் கிடைக்கும் வகையில் கிடைக்கச் செய்யும். SMHFC இந்த அறிக்கைகள் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடியவையும் வாடிக்கையாளருக்கு எளிதாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்திடும்.

கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பது தொடர்பான தகவல்கள்

SMHFC வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்க முடியாவிட்டால், அதை SMS மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு தகவலை தெரியப்படுத்தும்.

கடன் பரிமாற்றம், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள், மற்றும் கடனை திருப்பி செலுத்துதல் / கடனை செலுத்தி முடிக்கும் போது போது அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல் (வீட்டு கடன்கள் உட்பட):

- a. கடன் ஒப்பந்தம்/ அனுமதி கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்ட கடன் வெளியீட்டு அட்டவணையின் படி அல்லது வாடிக்கையாளர் மற்றும் கட்டிடக்காரர் (கட்டுமானத்தில் உள்ள சொத்துகள் எனும் சூழலில்) இடையே பணம் செலுத்தும் விதிமுறைகளை உள்ளடக்கிய விற்பனை ஒப்பந்தத்தின் படி SMHFC யால் உறுதிப்படுத்தப்பட்டு ஏற்கப்பட்டு கடன் பட்டுவாடா செய்யப்படும்.
- b. SMHFC, பரிமாற்ற அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன் கூட்டியே செலுத்தி முடிப்பதற்கான கட்டணங்கள், பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் / செலவுகள் ஆகியவற்றில் எந்தவொரு மாற்றம் இருந்தாலும் கடனாளிக்கு அதுத் தொடர்பான அறிவிப்பை வழங்கும். SMHFC, வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டண மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் அமல் செய்யப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

- c. இந்த மாற்றம் வாடிக்கையாளரின் நலனுக்கு பாதிப்பு ஏற்படுத்துவதாக இருந்தால், 60 நாட்களுக்குள் முன்னறிவிப்பின்றி கடனாளிக்கு கணக்கை மூடலாம் அல்லது அதனை மாற்றலாம், மேலும் இதற்கு எந்தவித கூடுதல் கட்டணமும் அல்லது வட்டியும் செலுத்த தேவையில்லை.
- d. கடன் ஒப்பந்தத்தின் படி பணத்தை மீண்டும் கோருவது அல்லது நிறைவேற்றுவது அல்லது கூடுதல் பாதுகாப்பு பிணைகளை கேட்பது தொடர்பான முடிவு செய்யப்பட்டிருக்கும்.
- e. SMHFC, அனைத்து கடன் தொகைகள் / நிலுவை தொகையைக் கட்டிய பிறகு அனைத்து பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும், அல்லது SMHFC கடனாளிவைத்திருக்கும் ஏதேனும் சட்டமுறையான உரிமை அல்லது விதிகளுக்கு உட்பட்டு, இது போன்ற உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் தொகை பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல்தொகை தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைக்க SMHFC உரிமை பெற்றுள்ள நிபந்தனைகள் குறித்த அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.
- f. SMHFC அசையா சொத்துகளை விடுவிக்க பின்வரும் செயல்முறையை பின்பற்றும்:
1. SMHFC, கடன் கணக்கின் முழு திருப்பிச் செலுத்தல் / தீர்வின் 30 நாட்களில் அனைத்து அசையா/ அசையும் சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிட்டு, ஏதேனும் பதிவுகளுடன் பதிவுசெய்யப்பட்ட கட்டணத்தை அகற்றும்.
 2. கடனாளியின் அசையா/ அசையும் சொத்து ஆவணங்களின் அசலை அருகிலுள்ள SMHFC அலுவலகத்திலிருந்து மூலம் பெறலாம்.
 3. அசையா/ அசையும் சொத்து ஆவணங்களை மீண்டும் வழங்கும் காலக்கெடுவும் இடமும் கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
 4. தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டு கடன் வாங்குபவர் தற்செயல் நிகழ்வை நிவர்த்திசெய்வதற்காகவும் அடிப்படையில் நிகழும் நிகழ்வுகளைத் தீர்க்க, SMHFC அனைத்து அசையா/ அசையும் சொத்து ஆவணங்களை சட்டபூர்வ வாரிசுகளுக்கு வழங்க முறையான நடைமுறையை உருவாக்கியுள்ளது. இந்த நடைமுறைகள் மற்றும் இதேபோன்ற கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் வாடிக்கையாளர் தகவலுக்காக SMHFC இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ளன.
- g. அசையா/ அசையும் சொத்து ஆவணங்களை விடுவிக்க தாமதம் ஏற்பட்டால் இழப்பீடு:
1. முழுத்தொகையை திருப்பிச் செலுத்தல்/ தீர்விற்கு பிறகு 30 நாட்களுக்கு மேல் அனைத்து அசையா/ அசையும் சொத்து ஆவணங்களை வெளியிட தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட பதிவில் கட்டண திருப்திகர படிவத்தை தாக்கல் செய்ய தவறினால், SMHFC கடன் கடனாளிக்கு அந்த தாமதத்தின் காரணங்களை தெரிவிக்கும். இந்த தாமதம் SMHFCக்கு தொடர்பானதாக இருந்தால், தாமதமான ஒவ்வொரு நாளுக்கு ரூ.5,000/- வீதம் கடன் கடனாளிக்கு இழப்பீடு வழங்கும்.
 2. அசையா/ அசையும் சொத்து ஆவணங்கள், பகுதி அல்லது முழுமையாக, இழக்கப்பட்டால் / சேதமடைந்தால், SMHFC கடனாளிக்கு நகல்/சான்று பெற்ற பிரதிகள் பெற உதவி செய்து, தொடர்புடைய செலவுகளை ஏற்றுக்கொள்ளும், மேலும் மேல் குறிப்பு (i) இல் குறிப்பிடப்பட்ட இழப்பீட்டை வழங்கும். எனினும், இந்த சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க SMHFCக்கு கூடுதல் 30 நாட்கள் கிடைக்கும், மற்றும் தாமத காலம் அபராதம் அதன்பிறகு (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு) கணக்கிடப்படும்.

டிஜிட்டல் கடன் தரகங்கள் மூலம் கொடுக்கப்படும் கடன்கள்:

தற்சமயம், நிறுவனம், கடனாளிகளிடம் கடனைப் பெறுவதற்கும் / அல்லது நிலுவைத் தொகைகளை திருப்பித் பெறுவதற்கும் தங்கள் முகவர்களாக எந்த டிஜிட்டல் கடன் தரகங்களுடனும் இணைக்கவில்லை. இருப்பினும், எதிர்காலத்தில், டிஜிட்டல் கடன் தரகங்களுடன் இணைந்தால், நிறுவனம் கீழ்க்கண்டவற்றை உறுதி செய்யும்:

- முகவர்களாக இணைக்கப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் தரகங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளிப்படுத்தப்படும்.

- முகவர்களாக இணைக்கப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் தரகங்கள், அவர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும் HFC யின் பெயரை வாடிக்கையாளருக்கு முன்னரே வெளிப்படுத்த வேண்டும்.
- கடன் ஒப்புதலுக்கு பிறகு உடனடியாக, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன்பு, அனுமதி கடிதம் நிறுவனத்தின் விவரம் அடங்கிய தாளில் கடன் பெறுநருக்கு வழங்கப்படும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகலுடன், கடன் ஒப்புதல் ஆவணம் / பரிமாற்றத்தின் போது அனைத்து கடன் கடனாளிக்கும் வழங்கப்படும்.
- நிறுவனம் டிஜிட்டல் கடன் தரகங்களில் மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பைச் செயல்படுத்தும்.
- புகார் தீர்ப்பதற்கான நிலையான வழி முறையை பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்க போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

டிஜிட்டல் கடன் தரகங்கள் மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் தரகங்களில் மொத்த இழப்பு உத்தரவாதம் (DLG) பற்றிய வழிகாட்டுதல்கள்

மேலே குறிப்பிடப்பட்டதுபோல, தற்போது நிறுவனம் எந்த டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் சேவைவழங்குநர் அல்லது டிஜிட்டல் கடன் செயலியினை பயன்படுத்துவதில்லை, ஆனால் எதிர்காலத்தில் இத்தகைய தளத்தை நிறுவனம் பயன்படுத்தினால், RBI வெளியிட்ட மற்றும் அவ்வப்போது திருத்தப்படும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணக்கமாக செயல்படும்.

உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்

SMHFC வழக்கமாக தனது கடன் வசதிகளுக்கு உத்தரவாதம் (guarantors) கேட்பதில்லை. இருப்பினும், ஒருவர் கடனுக்கு உத்தரவாதமளிப்பவராக இருப்பதை பரிசீலிக்கும் போது, அவருக்கு பின்வரும் தகவல்கள் வழங்கப்படும்:

- உத்தரவாதமளிப்பவராக (guarantor) இருப்பதால் ஏற்படும் பொறுப்பு;
- நிறுவனத்திற்கு அவர் ஏற்கும் பொறுப்பின் தொகை;
- SMHFC அவரிடம் கடன் செலுத்த அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
- SMHFC நிறுவனத்தில் உள்ள அவரது மற்ற பணத்தை அவர் உத்தரவாதமாக செலுத்தத் தவறினால்
- உத்தரவாதமளிப்பவரின் பொறுப்புகள் குறிப்பிட்ட அளவிற்கு மட்டுமா அல்லது எல்லையற்றதா என்பதை காணுதல்;
- உத்தரவாதமளிப்பவராக அவரது பொறுப்புகள் எப்போது மற்றும் எந்த சூழ்நிலைகளில் நிறைவேற்றப்படும் என்பதையும், SMHFC இதை அவருக்கு எவ்வாறு அறிவிக்கும் என்பதையும் தெரியப்படுத்தும்;
- கடன் வழங்குநரின்/கடனாளியின் கோரிக்கைக்கு இணங்குவதற்கு உத்தரவாதமளிப்பவர் தவறும் பட்சத்தில் செலுத்துவதற்கு போதுமான நிதி ஆதாரம் இருந்தும் கடனை செலுத்தவில்லை எனில் அவர் வேண்டுமென்றே தவணை தவறுவதாக கருதப்படுவார்.

SMHFC, கடன் வாங்குபவர் கடனை திருப்பி செலுத்த தவணை தவறினால் உத்தரவாதமளித்தவருக்கு உரிய தகவலை வழங்கிடும்.

தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை

நடப்பு மற்றும் முந்தைய வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்ட தகவலாக மற்றும் ரகசியமாகக் கருதப்படும் (வாடிக்கையாளர்கள் இனி வாடிக்கையாளர்கள்

இல்லையெனினும்) மற்றும் இது கீழ்க்கண்ட நெறிமுறைகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும்.

1. SMHFC வாடிக்கையாளர் கணக்குகளுக்கான தகவல்கள் அல்லது தரவுகளை, வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டதோ அல்லது வேறு விதமாகவோ, SMHFC குழுவின் பிற நிறுவனங்கள் உட்பட, எவருக்கும் வெளிப்படுத்தாது, கீழ்க்கண்டவைகளைக் கொண்ட சாத்தியமான சில விதிவிலக்குகளைத் தவிர:
 - a. சட்டப்படி தகவல் வழங்கப்பட வேண்டியிருந்தால்;
 - b. தகவலை வெளிப்படுத்த பொது மக்கள் முன் கடமை இருந்தால்;
 - c. SMHFC இன் நலன்கள் தகவலை வழங்க வேண்டியிருந்தால் (உதாரணத்திற்கு, மோசடிகளைத் தடுப்பதற்காக), ஆனால் வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகளுக்கான (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) தகவலை SMHFC குழுவின் பிற நிறுவனங்களுக்கு, சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக பயன்படுத்தப்படாது;
 - d. வாடிக்கையாளர் SMHFC-க்கு தகவலை வெளிப்படுத்தக் கோரினால் அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்;
 - e. SMHFC வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றி ஒரு குறிப்புகளை வழங்கச் சொல்லப்பட்டின், தகவலை வழங்குவதற்கு முன் வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெறும்;
2. SMHFC, தற்போதைய சட்ட வரம்புகளின்படி வாடிக்கையாளர் பற்றிய தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான வாடிக்கையாளரின் உரிமைகளின் எல்லை என்ன என்பது பற்றி தெரியப்படுத்தப்படும்;
3. SMHFC வாடிக்கையாளர் தனிப்பட்ட தகவல்களை எந்தவொரு சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்கும் பயன்படுத்தாது, SMHFC உட்பட, வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக SMHFC-க்கு இதைச் செய்ய அனுமதித்தால் தவிர.

கடன் பரிந்துரை நிறுவனங்கள்

- a. ஒரு வாடிக்கையாளர் கணக்கைத் தொடங்கும் போது, SMHFC வாடிக்கையாளருக்கு, அவரது கணக்கு விவரங்களை கடன் பரிந்துரை நிறுவனங்களுக்கு பகிரும் மற்றும் SMHFC அவர்களுடன் சரிபார்த்துக் கொள்ளும்..
- b. வாடிக்கையாளர் கடன்களை செலுத்தாதபட்சத்தில், SMHFC கடன் குறிப்புகள் நிறுவனங்களுக்கு வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட கடன் விவரங்களை வழங்கலாம்:
 - i. வாடிக்கையாளர் கட்டணத்தை செலுத்த தாமதமாயிருப்பின்;
 - ii. கடன் தொகை விவகாரம் சிக்கலாக இருப்பின்; மற்றும்
 - iii. SMHFC தனது முறைப்படி கோரிக்கையின்போது, வாடிக்கையாளர் தனது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக SMHFC திருப்தியடைய கூடிய முன்மொழிவுகளை செய்யவில்லையெனின்.
- c. வாடிக்கையாளர் தனது கணக்கு பற்றிய பிற தகவல்களை கடன் பரிந்துரை நிறுவனங்களுக்கு வழங்க SMHFC வாடிக்கையாளரின் அனுமதி பெற்றால்.
- d. கடன் பரிந்துரை நிறுவனங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட தகவலின் பிரதியை வாடிக்கையாளர் கேட்கின், SMHFC அவருக்கு வழங்கும்.

நிலுவைத் தொகை வசூல்

கடன்கள் வழங்கப்படும்போதெல்லாம், SMHFC வாடிக்கையாளருக்கு கட்டணம், காலம் மற்றும் கட்டண அவகாசம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் திருப்பிச் செலுத்தும் முறையை விளக்கும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் கட்டண அட்டவணையை பின்பற்றவில்லை எனில், நிலுவைத் தொகையை மீட்டெடுப்பதற்காக வரையறுக்கப்பட்ட முறையை பின்பற்றும். இந்த நடைமுறை வாடிக்கையாளருக்கு நோட்டீஸ் அனுப்புதல் அல்லது தனிப்பட்ட முறையிலான சந்திப்பு மற்றும்/அல்லது ஆவணங்கள் கையகப்படுத்தல் போன்றவற்றை உள்ளடக்கும்.

SMHFC இன் வசூல் கொள்கையானது மரியாதை, நியாயமான பேச்சுவார்த்தை மற்றும் நம்பிக்கை அடிப்படையிலானதாக இருக்கும், மேலும் வாடிக்கையாளரின் நம்பிக்கையை உருவாக்கவும் நீண்டகால உறவை ஊக்குவிக்கவும் நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. SMHFC இன் பணியாளர்கள் அல்லது நிலுவைத் தொகை வசூல் மற்றும்/அல்லது பாதுகாப்பு மறுபரிசீலனையில் அதை கையகப்படுத்துதல் நடவடிக்கைகளில் SMHFC ஐ பிரதிநிதித்துவம் செய்ய நியமிக்கப்பட்ட ஒருவர் தன்னை அடையாளம் காண்பித்து, SMHFC வழங்கிய அதிகாரப் கடிதம் மற்றும் SMHFC வழங்கிய அடையாள அட்டையை காண்பிக்க வேண்டும். SMHFC வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலுவைத் தொகைக்கு தொடர்பான அனைத்து தகவல்களும் மற்றும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிக்கும்.

நிலுவைத் தொகை வசூல் மற்றும்/அல்லது ஆவணங்கள் கையகப்படுத்தும் நடவடிக்கைகளில் SMHFC ஐ பிரதிநிதித்துவம் செய்ய நியமிக்கப்பட்ட அனைத்து பணியாளர்களும் அல்லது நபர்களும் கீழ்க்கண்ட வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்றுவார்கள்:

- வாடிக்கையாளர்களை பொதுவாக அவர்களின் விருப்பமான இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள், மற்றும் எந்தவொரு குறிப்பிட்ட இடம் குறிப்பிடப்படாவிட்டால், அவரது இருப்பிடத்தில், அவர் இல்லையெனில் அவரது வணிக / தொழில் இடத்தில் தொடர்பு கொள்வார்கள்.
- SMHFC ஐ பிரதிநிதித்துவம் செய்யும் அடையாளம் மற்றும் அதிகாரம் முதன்முதலில் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை மதிக்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளருடன் நாகரிகமான முறையில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள்
- SMHFC இன் பிரதிநிதிகள் காலை 8AM மணி முதல் மாலை 07 PM மணி வரை வாடிக்கையாளர்களை தொடர்பு கொள்வார்கள், வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சூழ்நிலைகளைப் பொறுத்து அல்லது வாடிக்கையாளர் தமக்கான வசதிக்காக இந்த நேரத்துக்கு வெளியே சந்திக்க கோரினால் தவிர.
- வாடிக்கையாளர் ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்க கோரினால், அது சாத்தியமான வரையில் மதிக்கப்படும்.
- அழைப்புகளின் நேரம், எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கம் ஆவணப்படுத்தப்படும்.
- நிலுவைத் தொகை தொடர்பான தகராறுகள் அல்லது கருத்து வேறுபாடுகளை பரஸ்பர சம்மதமான மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.
- நிலுவைத் தொகை வசூலுக்காக வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்கு செல்லும் போது, மரியாதை மற்றும் ஒழுங்கு பேணப்பட வேண்டும்.
- குடும்பத்தில் மரணம் அல்லது பிற எதிர்பாராத சந்தர்ப்பங்களில் அழைப்புகள்/சந்திப்புகள் மேற்கொள்வதை தவிர்க்க வேண்டும்.

புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்ப்பு

வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது கடன் கணக்கு எண் மற்றும் பதிவு செய்யப்பட்ட மொபைல் எண் போன்ற அடிப்படை விவரங்களை வழங்கி, கீழ்க்கண்ட வழிமுறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் தங்களது புகார் / குறைதீர் மனுவை பதிவு செய்யலாம்:

தொலைபேசி அழைப்பு: வாடிக்கையாளர்கள் SMHFC கடன் அதிகாரி அல்லது உறவு மேலாளர் அல்லது மண்டல மேலாளர் அல்லது எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தை டோல்-ஃப்ரீ எண் 1800 1234 427 மூலம் தொடர்புகொள்ளலாம்.

- மின்னஞ்சல்: வாடிக்கையாளர்கள் customerservices@svatantramhfc.com அல்லது contact@svatantramhfc.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிகளுக்கு எழுதி தங்களது புகார்களை அனுப்பலாம்.
- கடிதம் மூலம்: வாடிக்கையாளர்கள் கீழ்க்கண்ட தலைமையக முகவரிக்கு எழுத்து மூலம் கடிதம் அனுப்பி தங்களது புகார்களை பதிவு செய்யலாம்:

ஸ்வதந்த்ரா மைக்ரோ ஹௌசிங் ஃபைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன் லிமிடெட் ஆபிஸ்
எண் 5 & 6, 11ஆம் மாடி, E விங், டைம்ஸ் ஸ்கவேர், மரோல், அந்தேரி-குர்லா
சாலை, அந்தேரி (கிழக்கு), மும்பை - 400059.

- நேரில் வருகை: வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது அவர்களது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகள் திங்கட்கிழமை முதல் வெள்ளிக்கிழமை வரை காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை பணிநேரத்தில் தலைமையகம் / SMHFC கிளைகளுக்கு நேரில் வருகை தந்து, வரவேற்பறையில் வைக்கப்பட்டுள்ள புகார் பதிவேட்டில் புகார் / குறைதீர் விவரங்களை பதிவு செய்து புகாரை அளிக்கலாம்.
- SMHFC செயலி: வாடிக்கையாளர்கள் Google Playstore இல் கிடைக்கும் SMHFC Android Application மூலம் தங்களது புகார்களை பதிவு செய்யலாம்:
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.svatantrahomesloan&pcampaignid=web_share
- SMHFC இணையதளம்: வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளமான <https://svatantramhfc.com/contactus> மூலம் புகார் பதிவு செய்யலாம்.

- புகார் 8 நாட்கள் கடந்தும் தீர்வு காணப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் எஸ்கலேஷன் நோக்கத்திற்காக கீழ்க்கண்ட குறைதீர் அதிகாரியை தொடர்புகொள்ளலாம்:

பவேஷ் சிங்கல்

குறைதீர் அதிகாரி

ஸ்வதந்த்ரா மைக்ரோ

ஹௌசிங் ஃபைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன் லிமிடெட் ஆபிஸ்

எண் 5 & 6, 11ஆம் மாடி, E விங்,

டைம்ஸ் ஸ்கவேர், மரோல், அந்தேரி-குர்லா சாலை,

அந்தேரி (கிழக்கு), மும்பை - 400059.

தொடர்பு எண்: 8655021997 மின்னஞ்சல் ஐடி: grievance@svatantramhfc.com

- புகார் 15 நாட்களுக்குள் தீர்வு காணப்படாவிட்டால், அந்த புகார் தீர்வு செயல்முறையில் இருப்பதாகவும், தீர்விற்கு தேவையான கூடுதல் காலத்திற்கான காரணங்களுடன் மிக விரைவில் தீர்வு வழங்கப்படும் எனவும் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.

- வாடிக்கையாளர்/கள் பெற்ற பதிலில் திருப்தி அடையவில்லையெனில்/ அல்லது புகார் சமர்ப்பித்த 15 நாட்களுக்குள் பதில் கிடைக்காவிட்டால், தேசிய வீட்டு வங்கி (National Housing Bank) யை தொடர்பு கொண்டு புகாருக்கான நிவாரணம் பெறலாம். இது ஆன்லைன் அல்லது ஆஃப்லைன் முறையில் செய்யலாம்.

i) ஆன்லைன் முறை - <https://grids.nhbonline.org.in>

அல்லது

ii) ஆஃப்லைன் முறையில், தபால் மூலம், https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf என்ற இணைப்பில் கிடைக்கும் படிவத்தை பூர்த்தி செய்து அனுப்ப வேண்டும். இதை அனுப்ப வேண்டிய முகவரி:

பெறுநர்,

குறை தீர்ப்பு தீர்ப்பாயம்,

மேற்பார்வை துறை,

தேசிய வீட்டு வசதி வங்கி 5A,

இந்திய வாழ்விட மையம்,

லோதி சாலை,

புது தில்லை - 110 003

பொதுவானவை

SMHFC:

1. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக தவிர (முந்தைய கேள்விப்பட்ட தகவல் இல்லாதபோது, கடனாளரின் தகவல் தெரிய வந்தால் மட்டுமே) கடனாளரின் விவகாரங்களில் தலையிடாமல் இருக்க வேண்டும் கடனாளரின் விவகாரங்களில் தலையிடாமல் இருக்க வேண்டும்.
2. கடனாளரின் கணக்கு மாற்றம் தொடர்பாக கேட்டுக்கொண்டால், SMHFC இன் ஒப்புதல் அல்லது எதிர்ப்பை, கேட்டு 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்க வேண்டும். இந்த மாற்றம் சட்டத்தின்படி தெளிவான ஒப்பந்த விதிமுறைகளில் அமைந்து இருக்க வேண்டும்.
3. தொந்தரவு செய்யக்கூடாது, உதாரணமாக, தேவையற்ற நேரங்களில் கடனாளர்களை தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடன் வசூலிக்க துன்புறுத்தலை நாட வேண்டாம். வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் புகார்களில் நிறுவன ஊழியர்களின் முரட்டுத்தனமான நடத்தையும் உள்ளதால், வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை SMHFC உறுதி செய்யும்.
4. கீழ்க்காணும் நிலைமைகளில் வீட்டு கடன்களை முன்சூட்டியே அடைப்பதற்கு முன்சூட்டியே செலுத்தும் வரி அல்லது அபராதத் தொகை வசூலிக்க கூடாது:
 - a. வீட்டு கடன் மாற்றமடையும் வட்டியுடன் இருக்கும் போது மற்றும் எந்த மூலமிருந்தும் முன்சூட்டியே அடைக்கப்படும் போது.
 - b. வீட்டு கடன் நிலையான வட்டியுடன் இருக்கும் போது மற்றும் கடனாளர் தனது சொந்த மூலங்களால் முன்சூட்டியே அடைக்கும் போது.
5. வணிகத்திற்காக அல்லாத நபர்களுக்கு, உடன் கடன் பொறுப்பாளர்கள் இருக்கட்டும் அல்லது இருக்கவேண்டாம், வழங்கப்பட்ட மாறும் வட்டி நிபந்தனை கடன்களுக்காக

முன்கூட்டியே அடைப்பு கட்டணங்கள் / முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை விதிக்க கூடாது.

6. வாடிக்கையாளருக்கு தனது பொருட்கள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவலை ஹிந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழிகளில் வழங்க வேண்டும்.
7. கடன் வழங்கலில் பாலினம், ஜாதி மற்றும் மத அடிப்படையில் பாசுபாடு செய்யக்கூடாது. இருப்பினும், SMHFC சமுதாயத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்கான திட்டங்களில் பங்கெடுக்கின்றது அல்லது நிறுவுவது தவிர்க்கப்படாது.
8. கடன் விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிட்ட விவரங்களை கடனாளரை அவரது வீட்டில் அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்களில் தொடர்புகொண்டு மற்றும் / அல்லது அவரது வீட்டு முகவரியில் மற்றும் / அல்லது வணிக முகவரியில் நேரடியாக SMHFC அல்லது இந்த நோக்கத்திற்காக SMHFC இன் தேவைக்கேற்ப நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் மூலம் சரிபார்க்க வேண்டும்.
9. வாடிக்கையாளர் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனை தொடர்பாக SMHFC விசாரிக்க வேண்டியிருந்தால், காவல்துறை / பிற விசாரணை முகவர்கள் இதில் ஈடுபட வேண்டியிருந்தால் வாடிக்கையாளர் ஒத்துழைக்க வேண்டும்.
10. வாடிக்கையாளர் மோசமாக செயல்படுகிறாரானால், தனது கணக்கில் உள்ள அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவர் பொறுப்பானவர் என்பதையும், வாடிக்கையாளர் நியாயமான கவனத்துடன் செயல்படவில்லை மற்றும் இதனால் இழப்புகள் ஏற்படுகிறதானால், வாடிக்கையாளர் அதற்கு பொறுப்பானவர் ஆக இருக்கலாம் என்பதையும் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்த வேண்டும்.
11. கடன் கணக்கின் மாற்ற கோரிக்கைகளை, கடனாளரிடமிருந்து அல்லது வங்கி / நிதிநிலை நிறுவனத்திலிருந்து வழக்கமான முறையில் செயல்படுத்த வேண்டும்.

இந்த விதிகளை பொதுமக்களிடம் அறிவிக்க SMHFC செய்யும் செயல்கள்:

- தற்போதுள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு இந்த விதிகளின் நகலை வழங்க வேண்டும்.
- இந்த குறியீட்டை, கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் கோரிக்கைக்கு ஏற்ப வழங்க வேண்டும்.
- இந்த குறியீட்டை ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் மற்றும் அதன் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும்.
- பணியாளர்கள் இந்த விதிகள் தொடர்பான தகவலை வழங்குவதற்கும், விதிகளை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

SMHFC இன் இயக்குநர்கள் வாரியம், நியாயமான நடைமுறைகள் விதித்தொகுப்பின் இணைப்பை மற்றும் பல்வேறு மேலாண்மை நிலைகளில் புகார்களுக்கான சீரமைப்பு முறைமையின் செயல்பாட்டை காலநிலை மதிப்பீடு செய்ய ஏற்பாடுகள் செய்யும். இப்படியான மதிப்பீடுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையை SMHFC இன் இயக்குநர்கள் வாரியத்திடம் ஆய்விற்காக இயல்பான இடைவெளிகளில் சமர்ப்பிக்கப்படும்.