

స్వతంత్ర మైక్రో హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్ ("SMHFC") - ఫీర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

ఈ కోడ్ స్వతంత్ర మైక్రో హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్ ("SMHFC" లేదా "కంపెనీ") ద్వారా, హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలకు ఫీర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") జారీ చేసిన మార్గదర్శకాల ప్రకారం రూపొందించబడింది. ఈ మార్గదర్శకాలు మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) డైరెక్షన్స్, 2021 తేదీ ఫిబ్రవరి 17, 2021 ప్రకారం జారీ చేయబడినవి (తరువాత రద్దు చేయబడి, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీస్) డైరెక్షన్స్, 2025 తేదీ నవంబర్ 28, 2025 మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీస్ - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 తేదీ నవంబర్ 28, 2025 ద్వారా ప్రతిస్థాపించబడినవి).

ఈ కోడ్ను SMHFC సమయానుసారం సవరిస్తూ ఉంటుంది మరియు ఈ తాజా సంస్కరణ 1 జనవరి 2026 నుండి అమల్లోకి ఆమోదించబడింది.

లక్ష్యాలు

- కస్టమర్లతో వ్యవహారాలలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్ధారించడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన ఆచరణలను ప్రోత్సహించడం.
- కస్టమర్లకు అందించబడే సేవలపై మెరుగైన అవగాహన కలగడానికి పారదర్శకతను పెంపొందించడం.
- కంపెనీ మరియు కస్టమర్ మధ్య న్యాయమైన మరియు సౌహార్దపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.
- న్యాయమైన పోటీ ద్వారా ఉన్నత కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించేందుకు మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం.
- సమగ్ర హాసింగ్ ఫైనాన్స్ వ్యవస్థపై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

వర్తింపు

- ఈ కోడ్ కంపెనీ, దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు (స్వతంగా నిర్వహించబడినవి మరియు/లేదా అవుట్సోర్సింగ్ ఏర్పాట్ల కింద నిర్వహించబడినవి) ద్వారా, ఉద్యోగిగా లేదా ఇతర విధంగా ఏ విధంగానైనా మరియు/లేదా ఏ విధానంలోనైనా, కొంటర్ ద్వారా, ఫోన్ ద్వారా, పోస్టు ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ ద్వారా లేదా ఇతర ఏ విధానంలోనైనా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించే అన్ని వ్యక్తులకు వర్తిస్తుంది.
- ఈ కోడ్ సాధారణ కార్యకలాప పరిస్థితుల్లో వర్తిస్తుంది; అయితే ఫోర్స్ మేజర్ పరిస్థితులలో ఇది వర్తించదు.
- ఈ కోడ్ నైతిక సమగ్రత మరియు పారదర్శకత అనే సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు అన్ని చర్యలు మరియు లావాదేవీలు ఈ కోడ్ ఆత్మను అనుసరిస్తాయి.

కస్టమర్లకు కట్టుబాటు

- కంపెనీ తన శక్తిమేరకు, కస్టమర్లతో జరిగే అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సమంజసంగా వ్యవహరిస్తుంది. ఈ కోడ్లో పేర్కొన్న కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలను తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవల విషయంలో, అలాగే తన సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు ఆచరణలలో పాటిస్తూ, నైతిక సమగ్రత మరియు పారదర్శకత సూత్రాలను అనుసరించి, వర్తించే చట్టాలు మరియు నియమాలను అక్షరార్థంలో మరియు ఆత్మలో పాటిస్తుంది.
- కంపెనీ తన అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను కస్టమర్లకు వివరించబడినట్లుగా నిర్ధారిస్తుంది:
 - ఆంగ్లం, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలలో సాహిత్యం అందుబాటులో ఉంచుతుంది మరియు అది స్పష్టంగా ఉండేలా మరియు తప్పుదారి పట్టించని విధంగా ఉండేలా చూస్తుంది;
 - లోన్ ఆఫీసర్ ("LO") కస్టమర్ యొక్క అన్ని ప్రశ్నలకు మొదటి సంప్రదింపు కేంద్రంగా ఉంటాడు/ఉంటుంది; మరియు సంబంధిత సంప్రదింపు సమాచారం కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడుతుంది;

- LO కస్టమర్లకు నిబంధనలు మరియు షరతులు, వర్తించే వడ్డీ రేటు / సేవా ఛార్జీలు మరియు అందుబాటులో ఉన్న ప్రయోజనాలు అలాగే వాటి ఆర్థిక ప్రభావాలను అర్థం చేసుకునేలా సహాయపడుతుంది.
- కంపెనీ కస్టమర్తో సమీప సంబంధాన్ని కొనసాగిస్తూ, ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు, వడ్డీ రేట్ల మార్పులు, ఛార్జీలు లేదా నిబంధనలు మరియు షరతులలో జరిగే మార్పుల గురించి వారికి సమాచారం అందిస్తుంది.
- కంపెనీ కస్టమర్ ఫిర్యాదులను తక్షణమే పరిష్కరిస్తుంది మరియు అసంతృప్తి ఉన్న పక్షంలో ఫిర్యాదులను ముందుకు తీసుకెళ్లడంలో సహాయపడుతుంది. తప్పులు జరిగితే వాటిని వెంటనే సరిదిద్దుతుంది మరియు కస్టమర్పై విధించిన ఛార్జీలను తిరిగి చెల్లిస్తుంది. సాంకేతిక లోపాల సందర్భంలో తగిన ప్రత్యామ్నాయాలను కూడా అందిస్తుంది.
- చట్టపరమైన అవసరాలు ఉన్నప్పుడే లేదా కస్టమర్ మన్నింపులు (waivers) సంతకం చేసినప్పుడే తప్ప, కంపెనీ అన్ని కస్టమర్ సమాచారాన్ని వ్యక్తిగత మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది.
- కస్టమర్ అభ్యర్థనపై ఈ కోడ్ ప్రతిని కంపెనీ అందిస్తుంది. ఈ కోడ్ కంపెనీ వెబ్సైట్లో మరియు ప్రధాన మరియు ఉప కార్యాలయాలలో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- వయస్సు, వర్గం, జాతి, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వికలాంగత ఆధారంగా కంపెనీ వివక్ష చూపదు; అయితే సమాజంలోని బలహీన వర్గాలకు సహాయపడటానికి నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB) ప్రోత్సహించిన ప్రత్యేక పథకాల విషయంలో మినహాయింపు ఉంటుంది.

ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు విక్రయాలు

SMHFC క్రింది విధంగా వ్యవహరిస్తుంది:

- A. అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా ఉండేలా మరియు తప్పుదారి పట్టించని విధంగా ఉండేలా నిర్ధారిస్తుంది.
- B. ఏ మాధ్యమంలోనైనా ఇచ్చే ప్రకటనలు లేదా ప్రచార సాహిత్యంలో ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టి ఆకర్షించబడుతూ వడ్డీ రేటుకు సూచన ఉంటే, ఇతర ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా లేదా అనేది కూడా SMHFC స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది; అలాగే సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై లేదా వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్నాయని సూచిస్తుంది.
- C. వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని SMHFC తన కార్యాలయాలు / శాఖల్లో నోటీసులు ప్రదర్శించడం ద్వారా; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్లైన్ల ద్వారా; కంపెనీ వెబ్సైట్ ద్వారా; నియమిత సిబ్బంది / హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సేవా మార్గదర్శిని / టారిఫ్ షెడ్యూల్ అందించడం ద్వారా తెలియజేస్తుంది.
- D. మద్దతు సేవలను అందించడానికి SMHFC మూడవ పక్షాల సేవలను వినియోగిస్తే, అటువంటి మూడవ పక్షాలు కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు అందుబాటులో ఉంటే) SMHFC పాటించే సమాన స్థాయి గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించాలి అని SMHFC నిర్ధారిస్తుంది.
- E. SMHFC సమయానుసారం, కస్టమర్ తీసుకున్న తన ఉత్పత్తుల వివిధ లక్షణాల గురించి కస్టమర్లకు సమాచారాన్ని పంపవచ్చు. ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ఉత్పత్తులు / సేవలకు సంబంధించిన ప్రచార ఆఫర్ల గురించి సమాచారాన్ని కస్టమర్ మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్సైట్లో నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ ద్వారా అటువంటి సమాచారాన్ని స్వీకరించేందుకు తన సమ్మతిని ఇచ్చినప్పుడు మాత్రమే పంపబడుతుంది.
- F. ఉత్పత్తులు / సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి డైరెక్ట్ సేలింగ్ ఏజెన్సీలు (DSAలు) ఉపయోగించినట్లయితే, వాటి కోసం ప్రవర్తనా నియమావళి (Code of Conduct)ను నిర్ధారిస్తుంది. ఆ నియమావళి ప్రకారం, వారు ఉత్పత్తులను వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా విక్రయించడానికి కస్టమర్ను సంప్రదించినప్పుడు తమను తాము గుర్తింపుతో పరిచయం చేసుకోవాలి.
- G. SMHFC ప్రతినిధి / కొరియర్ లేదా DSA ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘిస్తూ అనుచిత ప్రవర్తన ప్రదర్శించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన పక్షంలో, ఆ ఫిర్యాదును విచారించి పరిష్కరించేందుకు మరియు సంబంధించిన నష్టాన్ని సరిదిద్దేందుకు తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.

రుణాలు

రుణ దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలోనే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు చేయబడతాయి.
- రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్ / మంజూరు ప్రక్రియలో భాగంగా ఉండే అన్ని ఛార్జీలతో కూడిన 'ఆల్-ఇన్ కాస్ట్' వివరాలను SMHFC, MITC లో పారదర్శకంగా వెల్లడించింది. అదేవిధంగా, అటువంటి ఛార్జీలు / ఫీజులు వివక్ష రహితంగా ఉండేలా నిర్ధారించబడింది.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని చేర్చబడుతుంది, తద్వారా ఇతర హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (HFCs) అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో సార్థకమైన పోలిక చేయడానికి మరియు రుణగ్రహీత సజ్ఞాన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలు కలుగుతుంది. రుణ దరఖాస్తు ఫారం, సమర్పించవలసిన పత్రాల సూచిక జాబితాను కూడా అందిస్తుంది. SMHFC లక్ష్య గ్రాహకులు ప్రధానంగా అసంఘటిత రంగానికి చెందినవారు కావడంతో మరియు సాధారణ పత్రాలు (ప్రత్యేకించి ఆదాయ నిరూపణకు) అందుబాటులో లేకపోవచ్చునని పరిగణనలోకి తీసుకుని, పత్రాల బదులుగా SMHFC వ్యక్తిగత ధృవీకరణలు నిర్వహించవచ్చు.
- అందిన అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు రసీదు/అంగీకార పత్రం ఇవ్వడానికి SMHFC వద్ద విధాన వ్యవస్థ ఉంటుంది.

రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు / షరతులు

- సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్కు అవసరమైన అన్ని వివరాలు, దరఖాస్తు సమయానికే లేదా SMHFC నిర్వహించే వ్యక్తిగత ధృవీకరణ సమయంలో (ప్రత్యేకించి అసంఘటిత రంగానికి చెందిన కస్టమర్ల విషయంలో) సేకరించబడతాయి. అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, కస్టమర్ను వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదిస్తామని తెలియజేయబడుతుంది.
- మంజూరు లేఖ లేదా ఇతర లిఖిత పత్రం ద్వారా, మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తం, వార్షికీకరించిన వడ్డీ రేటు, వడ్డీ లెక్కింపు విధానం, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మరియు అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు రుణగ్రహీతకు లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయబడతాయి. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులపై రుణగ్రహీత లిఖిత అంగీకారం రికార్డులో ఉంచబడుతుంది.
- రుణ ఒప్పంద ప్రతిపాటు, ఆ ఒప్పందంలో సూచించబడిన అన్ని అనుబంధ పత్రాల షరతులను ప్రతి రుణగ్రహీతకు SMHFC అందిస్తుంది.

ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు

- రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్కు చెల్లించవలసిన ఫీజులు / ఛార్జీలు, రుణం మంజూరు కాకపోతే / విడుదల కాకపోతే తిరిగి చెల్లించబడే ఫీజు మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు (ఉంటీ), ఆలస్య చెల్లింపుపై విధించబడే జరిమానా (ఉంటీ), లేదా రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే ఇతర విషయాలన్నీ దరఖాస్తు సమయంలో లోన్ ఆఫీసర్ (LO) ద్వారా వెల్లడించబడతాయి మరియు SMHFC మంజూరు లేఖ మరియు అత్యంత ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులు ("MITC") లో ముద్రించబడతాయి. అయితే, మార్కెట్ పరిస్థితులు, కస్టమర్ ట్రాక్ రికార్డ్ మొదలైన అంశాల ఆధారంగా ఫీజులు మరియు ఛార్జీలను సమయానుసారం మార్చుకునే హక్కును SMHFC కలిగి ఉంటుంది. ప్రాథమిక ఛార్జీలలో ఏ మార్పులు జరిగినా, అన్ని కస్టమర్లకు పూర్తిగా మరియు పారదర్శకంగా తెలియజేయబడతాయి.
- ప్రస్తుతం ఒకసారి మాత్రమే చెల్లించవలసిన ప్రాసెసింగ్ ఫీజు (రుణ దరఖాస్తు ఫారం సమర్పించే సమయంలో) దరఖాస్తుదారు ATM కార్డు స్వేప్, చెక్ లేదా డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ ద్వారా చెల్లించాలి. అత్యవసర పరిస్థితులలో మాత్రమే నగదు చెల్లింపుకు SMHFC అనుమతి ఇవ్వవచ్చు.
- ప్రస్తుతం SMHFC ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, కమిట్మెంట్ ఛార్జీలు, వడ్డీ సర్టిఫికేట్ ఛార్జీలు లేదా ఇతర సమానమైన ఛార్జీలు విధించడం లేదు. అయితే ఆలస్య చెల్లింపు ఛార్జీలు, ECS / చెక్ బౌన్స్ ఛార్జీలు మరియు నగదు / చెక్ హ్యాండింగ్ ఛార్జీలు విధించబడతాయి.
- దరఖాస్తుదారులు తమ ప్రధాన నివాస గృహాన్ని స్వంతం చేసుకోవడానికి మద్దతు ఇవ్వడం SMHFC లక్ష్యం. ఈ రుణం పెట్టుబడి లేదా ఊహాత్మక కొనుగోళ్ల కోసం ఉద్దేశించబడలేదు. కాబట్టి, SMHFC ద్వారా మంజూరు చేయబడిన రుణంతో కొనుగోలు చేసిన ఆస్తిలో కస్టమర్ స్వాధీనంలోకి వచ్చిన మూడు నెలలలో నివసించకపోతే, వడ్డీ రేటులో 2% వరకు పెంపు మరియు కస్టమర్ స్వంత వాటా పెంపు సహా రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను మార్చుకునే హక్కు SMHFC కు ఉంటుంది.

రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

- రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత పాటించకపోతే, SMHFC విధించే జరిమానా 'పీనల్ ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడుతుంది మరియు ముందస్తుగా విధించిన వడ్డీ రేటుకు అదనంగా 'పీనల్ ఇంటరెస్ట్' రూపంలో విధించబడదు. పీనల్ ఛార్జీలపై మరింత వడ్డీ లెక్కించబడదు (క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు). అయితే, రుణ ఖాతాలో సాధారణ వడ్డీ చక్రవర్తి విధానంపై ఇది ప్రభావం చూపదు.
- వడ్డీ రేటులో అదనపు భాగాన్ని చేర్చడం SMHFC చేయదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలను అక్షరార్థంలో మరియు ఆత్మలో పాటిస్తుంది.
- పీనల్ ఛార్జీల పరిమాణం సమంజసంగా ఉండాలి మరియు రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతుల ఉల్లంఘనకు అనుగుణంగా ఉండాలి; ఒకే రుణ / ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష ఉండకూడదు.
- 'వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో, సమానమైన ఉల్లంఘనలకు, వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే పీనల్ ఛార్జీల కంటే అధికంగా ఉండకూడదు.
- పీనల్ ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణం రుణ ఒప్పందం మరియు అత్యంత ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులలో స్పష్టంగా వెల్లడించబడతాయి.
- ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతుల ఉల్లంఘనపై రుణగ్రహీతలకు గుర్తుచూపులు పంపినప్పుడు, వర్తించే పీనల్ ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. అదనంగా, పీనల్ ఛార్జీలు విధించిన ప్రతి సందర్భంలో, కారణంతో సహా తెలియజేయబడుతుంది.

EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు వ్యక్తిగత రుణాలపై రీసెట్

SMHFC అందించే అన్ని రుణ ఉత్పత్తులు SMHFC PLR కు అనుసంధానమైన మార్పిడి వడ్డీ రేటుతో ఉంటాయి. ప్రస్తుతం SMHFC స్థిర వడ్డీ రేటు రుణాలను అందించడం లేదు. అయితే, ఆర్థిక అవసరాల వైవిధ్యాన్ని దృష్టిలో ఉంచుకుని, స్థిర వడ్డీ రేటు రుణ ఉత్పత్తులను ప్రవేశపెట్టే హక్కును SMHFC కలిగి ఉంటుంది, తద్వారా కస్టమర్లు స్థిర మరియు మార్పిడి వడ్డీ రేటుల మధ్య ఎంపిక చేసుకోవచ్చు. ఆ సందర్భంలో మార్పిడి నుండి స్థిరానికి లేదా స్థిరం నుండి మార్పిడికి మారే అవకాశాన్ని కూడా అందించవచ్చు. ఈ నిర్ణయం మార్కెట్ పరిస్థితులు మరియు ఆర్థిక పరిస్థితులను పరిగణనలోకి తీసుకుని తీసుకోబడుతుంది. వర్తించే నియంత్రణ మార్గదర్శకాలు కూడా పరిగణనలోకి తీసుకోబడతాయి.

- EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేటు వ్యక్తిగత రుణాలను మంజూరు చేసే సమయంలో, రుణ కాలవ్యవధి (టెనర్)లో బాప్య టెంప్ మార్క్ రేటు/వడ్డీ రేటు పెరిగే అవకాశాన్ని దృష్టిలో ఉంచుకుని, టెనర్ పొడిగింపు మరియు/లేదా EMI పెంపుకు తగిన స్థలం/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉండేలా రుణగ్రాహకుల చెల్లింపు సామర్థ్యాన్ని SMHFC పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. అయితే, EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేటు వ్యక్తిగత రుణాలకు సంబంధించి, వడ్డీ రేటు పెరిగిన సందర్భంలో, రుణగ్రాహకులతో సరైన సమాచార మార్పిడి లేకుండా మరియు/లేదా వారి సమ్మతి లేకుండా రుణ టెనర్ పొడిగింపు మరియు/లేదా EMI మొత్తంలో పెంపు చేసినట్లు అనేక వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు అందినవి. ఈ సమస్యలను పరిష్కరించడానికి, అమలు మరియు అనుసరణ కోసం క్రింది అవసరాలను తీర్చే విధంగా SMHFC తగిన విధాన పరిమాణాన్ని (Policy Framework) అమలులో ఉంచింది:
- మంజూరు సమయంలోనే, వడ్డీ రేటు మార్పు కారణంగా EMI మరియు/లేదా రుణ కాలపరిమితిలో మార్పులు సంభవించవచ్చని రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది. తదనంతరం, EMI / కాలపరిమితి పెంపు జరిగినట్లయితే తక్షణమే తగిన మార్గాల ద్వారా తెలియజేయబడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు రీసెట్ సమయంలో, బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం స్థిర రేటుకు మారే ఎంపిక ఇవ్వబడుతుంది. రుణ కాలపరిమితి సమయంలో ఎన్ని సార్లు మార్పు అనుమతించబడుతుందో విధానంలో పేర్కొనబడుతుంది.
- రుణగ్రహీతలు (i) EMI పెంపు లేదా కాలపరిమితి పెంపు లేదా రెండింటి కలయికను ఎంచుకోవచ్చు; మరియు (ii) రుణ కాలపరిమితిలో ఎప్పుడైనా భాగంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తు చెల్లింపు చేయవచ్చు. ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా SMHFC విధానం మరియు నియంత్రణ మార్గదర్శకాల ప్రకారం విధించబడతాయి.
- ఫ్లోటింగ్ నుండి స్థిర రేటుకు మార్పు మరియు ఇతర సేవా ఛార్జీలు / పరిపాలనా ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో మరియు సమయానుసారం ఛార్జీల సవరణ సమయంలో పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి.
- ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణాల విషయంలో కాలపరిమితి పెంపు కారణంగా నెగటివ్ అమోర్టైజేషన్ జరగకుండా SMHFC నిర్ధారిస్తుంది.

G. ప్రతి త్రైమాసికం ముగింపు సమయంలో, తగిన మార్గాల ద్వారా, రుణగ్రహీతలకు ఒక స్టేట్‌మెంట్ అందించబడుతుంది. అందులో కనీసం ఇప్పటివరకు తిరిగి పొందిన మూలధనం మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలిన EMIల సంఖ్య మరియు మొత్తం రుణ కాలపరిమితికి వర్తించే వార్షికీకరించిన వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (APR) వివరాలు ఉంటాయి. ఈ స్టేట్‌మెంట్‌లు సరళంగా మరియు రుణగ్రహీతకు సులభంగా అర్థమయ్యే విధంగా ఉంటాయి.

రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ సమాచార ప్రసారం:

SMHFC కస్టమర్‌కు రుణం అందించలేనిపక్షంలో, SMS ద్వారా కస్టమర్‌కు తెలియజేస్తుంది.

రుణాల విడుదల, నిబంధనలు మరియు షరతుల మార్పులు మరియు వ్యక్తిగత రుణాల (హౌసింగ్ రుణాలు సహా) చెల్లింపు / సెటిల్‌మెంట్ అనంతరం చరాస్తి / అచరాస్తి పత్రాల విడుదల:

- A. రుణ ఒప్పందం / మంజూరు లేఖలో పేర్కొన్న విడుదల షెడ్యూల్ ప్రకారం లేదా అమ్మకపు ఒప్పందం (Agreement for Sale) ప్రకారం రుణ విడుదల చేయబడుతుంది. (నిర్మాణంలో ఉన్న ఆస్తుల విషయంలో, కస్టమర్ మరియు బిల్డర్ చెల్లింపు నిబంధనలను కలిగి ఉంటుంది), ఇది SMHFC ద్వారా నిర్ధారించబడి మరియు ఆమోదించబడాలి.
- B. విడుదల షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే ఫీజులు / ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏ మార్పులు జరిగినా, SMHFC రుణగ్రహీతకు ముందస్తుగా నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీల మార్పులు భవిష్యత్ ప్రభావంతో (prospectively) మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి.
- C. అటువంటి మార్పు కస్టమర్‌కు అనుకూలంగా ఉంటే, అతను / ఆమె 60 రోజులలోగా మరియు ముందస్తు నోటీసు లేకుండా, అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించకుండా తన ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా మార్పుకోవచ్చు.
- D. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపును రద్దు చేయడం / వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు భద్రతలు కోరడం వంటి నిర్ణయాలు రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- E. రుణగ్రహీతపై SMHFC కు ఉన్న ఇతర చట్టబద్ధ హక్కులు లేదా లియెన్స్ లోబడి, అన్ని బకాయిలు చెల్లించిన తరువాత లేదా రుణ బకాయిల మొత్తం వసూలైన తరువాత, అన్ని భద్రతలు విడుదల చేయబడతాయి. సెటాఫ్ హక్కు వినియోగించవలసిన పక్షంలో, మిగిలిన క్లెయిమ్ల పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కారం / చెల్లింపు వరకు భద్రతలను నిలుపుకునే హక్కు SMHFC కు ఉన్న పరిస్థితులతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
- F. అచరాస్తి పత్రాల విడుదలకు అనుసరించబడే విధానం:
 - I. రుణ ఖాతా పూర్తిగా చెల్లింపు / సెటిల్‌మెంట్ అయిన తరువాత 30 రోజులలోగా, అన్ని అసలు చరాస్తి / అచరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేసి, సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేసిన ఛార్జీలను తొలగించాలి.
 - II. రుణగ్రహీత సమీప SMHFC కార్యాలయం నుండి అసలు చరాస్తి / అచరాస్తి పత్రాలను స్వీకరించాలి.
 - III. అసలు చరాస్తి / అచరాస్తి పత్రాల తిరిగి అందించే కాలపరిమితి మరియు స్థలం రుణ మంజూరు లేఖలో పేర్కొనబడుతుంది.
 - IV. ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా సంయుక్త రుణగ్రహీతల మరణం వంటి అనూహ్య పరిస్థితులను ఎదుర్కొనేందుకు, చట్టబద్ధ వారసులకు అసలు చరాస్తి / అచరాస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి SMHFC వద్ద సమగ్ర విధానం అమలులో ఉంది. ఈ విధానం మరియు ఇతర సంబంధిత విధానాలు కస్టమర్ సమాచారం కోసం SMHFC వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడతాయి.
- G. చరాస్తి / అచరాస్తి పత్రాల విడుదలలో ఆలస్యానికి పరిహారం:
 - I. రుణం పూర్తిగా చెల్లించిన / సెటిల్‌మెంట్ చేసిన తరువాత 30 రోజులకంటే ఎక్కువగా అసలు చరాస్తి / అచరాస్తి పత్రాల విడుదలలో ఆలస్యం జరిగినా లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారం దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, ఆలస్యానికి గల కారణాలను SMHFC రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యం SMHFC కారణంగా జరిగితే, ప్రతి ఆలస్య దినానికి ₹5,000/- చొప్పున పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.
 - II. అసలు చరాస్తి / అచరాస్తి పత్రాలు పూర్తిగా లేదా భాగంగా కోల్పోయినా / దెబ్బతిన్నా, డూప్లికేట్ / ధృవీకరించిన పత్రాలు పొందేందుకు SMHFC రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది, పై ఉప-పరాగ్రాఫ్ (i) లో

పేర్కొన్న పరిహారంతో పాటు. అయితే, ఈ ప్రక్రియ పూర్తి చేయడానికి అదనంగా 30 రోజుల సమయం SMHFC కు అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు మొత్తం 60 రోజుల తరువాత ఆలస్య కాలానికి జరిమానా లెక్కించబడుతుంది.

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల ద్వారా పొందిన రుణాలు

ప్రస్తుతం కంపెనీ ఎటువంటి డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లను తమ ఏజెంట్లుగా ఉపయోగించడం లేదు, రుణగ్రహీతలను పొందడం లేదా బకాయిల వసూలు చేయడం కోసం. అయితే భవిష్యత్తులో అటువంటి ప్లాట్ఫారమ్లను ఉపయోగించిన పక్షంలో, కంపెనీ క్రింది అంశాలను నిర్ధారిస్తుంది:

- ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్సైట్లో వెల్లడించబడతాయి.
- ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు, వారు ఏ హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (HFC) తరఫున కస్టమర్తో పరస్పరం చేస్తున్నారో ముందుగానే స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.
- మంజూరు అనంతరం మరియు రుణ ఒప్పందం అమలు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ లోటర్ హెడ్స్పై మంజూరు లేఖ రుణగ్రహీతకు జారీ చేయబడుతుంది.
- రుణ ఒప్పంద ప్రతితో పాటు, ఆ ఒప్పందంలో సూచించబడిన అన్ని అనుబంధ పత్రాల ప్రతులను రుణ మంజూరు / విడుదల సమయంలో అందించబడతాయి.
- కంపెనీ నియమించిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు మానిటరింగ్ నిర్ధారించబడుతుంది.
- ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థపై అవగాహన సృష్టించేందుకు తగిన చర్యలు తీసుకోబడతాయి.

డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలు మరియు డిజిటల్ లెండింగ్లో డిఫాల్ట్ లాస్ గ్యారంటీ (DLG) పై మార్గదర్శకాలు

పైగా పేర్కొన్నట్లుగా, ప్రస్తుతం కంపెనీ ఎటువంటి డిజిటల్ లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్తో పని చేయడం లేదు. అయితే భవిష్యత్తులో అటువంటి ప్లాట్ఫారమ్ను ఉపయోగించిన పక్షంలో, RBI జారీ చేసిన మరియు సమయానుసారం సవరించబడే మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ పూర్తి అనుసరణను నిర్ధారిస్తుంది.

హామీదారులు

సాధారణంగా SMHFC తన రుణ సదుపాయాలకు హామీదారులను కోరదు. అయితే, ఎవరైనా వ్యక్తి రుణానికి హామీదారుగా ఉండాలని పరిగణిస్తే, అతనికి క్రింది విషయాలు తెలియజేయబడతాయి:

- హామీదారుగా అతని బాధ్యత;
- కంపెనీకి అతను స్వీకరించే బాధ్యత మొత్తం;
- ఏ పరిస్థితుల్లో SMHFC అతనిని తన బాధ్యత చెల్లించమని కోరుతుంది;
- హామీదారుగా అతను చెల్లించడంలో విఫలమైతే, కంపెనీలో అతని ఇతర నిధులపై SMHFC కు హక్కు ఉందా లేదా;
- హామీదారుగా అతని బాధ్యత నిర్దిష్ట పరిమితికి పరిమితమా లేదా అపరిమితమా;
- అతని హామీదారు బాధ్యతలు ఎప్పుడు మరియు ఏ పరిస్థితుల్లో ముగుస్తాయి మరియు ఆ విషయాన్ని SMHFC అతనికి ఎలా తెలియజేస్తుంది.
- బాకీలు చెల్లించడానికి తగిన సామర్థ్యం ఉన్నప్పటికీ, ఋణదాత / రుణదాత చేసిన డిమాండ్ను హామీదారు పాటించకపోతే, అటువంటి హామీదారు కూడా ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్ (willful defaulter)గా పరిగణించబడతాడు.

హామీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత రుణంలో డిఫాల్ట్ చేసినట్లయితే, SMHFC హామీదారునికి ఆ విషయం గురించి సమాచారం అందిస్తుంది.

గోప్యత మరియు రహస్యత

ప్రస్తుత మరియు గత కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారం అంతా గోప్యంగా మరియు రహస్యంగా పరిగణించబడుతుంది (కస్టమర్లు ఇకపై కస్టమర్లు కాకపోయినా కూడా) మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ఆధారంగా నిర్వహించబడుతుంది.

1. కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను, కస్టమర్లు అందించినదైనా లేదా ఇతర విధంగా లభించినదైనా, SMHFC తన సమూహంలోని ఇతర సంస్థలు సహా ఎవరికి కూడా వెల్లడించదు, క్రింది ప్రత్యేక సందర్భాలు తప్ప:
 - a. చట్టప్రకారం సమాచారం ఇవ్వవలసినపుడు;
 - b. ప్రజల పట్ల బాధ్యత కారణంగా సమాచారం వెల్లడించవలసినపుడు;
 - c. మోసాన్ని నివారించడం వంటి సందర్భాలలో SMHFC ప్రయోజనాల కోసం సమాచారం ఇవ్వవలసినపుడు; అయితే మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాలకు (పేరు మరియు చిరునామా సహా) సంబంధించిన సమాచారం ఇతరులకు, సమూహ సంస్థలు సహా, ఇవ్వడానికి ఇది కారణంగా ఉపయోగించబడదు;
 - d. కస్టమర్ సమాచారం వెల్లడించమని కోరినపుడు లేదా కస్టమర్ అనుమతితో;
 - e. కస్టమర్ల గురించి సూచన (reference) ఇవ్వమని కోరినపుడు, ముందుగా కస్టమర్ యొక్క లిఖితపూర్వక అనుమతి తీసుకున్న తరువాత మాత్రమే;
2. SMHFC వద్ద ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులకు ప్రాప్యత పొందడంపై ప్రస్తుత చట్టపరమైన వ్యవస్థలో కస్టమర్కు ఉన్న హక్కుల పరిధిని అతనికి తెలియజేయబడుతుంది.
3. కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా అనుమతి ఇవ్వకుండా, SMHFC లేదా ఇతరులు మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించరు.

క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

1. కస్టమర్ ఖాతా తెరిచినప్పుడు, అతని ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు పంపబడతాయని మరియు వాటితో తనిఖీలు చేయబడతాయని SMHFC అతనికి తెలియజేస్తుంది.
2. క్రింది పరిస్థితుల్లో, కస్టమర్కు ఉన్న వ్యక్తిగత బాకీల గురించి క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు SMHFC సమాచారం ఇవ్వవచ్చు:
 - a. కస్టమర్ తన చెల్లింపుల్లో వెనుకబడి ఉంటే;
 - b. చెల్లించవలసిన మొత్తం వివాదాస్పదంగా ఉంటే; మరియు
 - c. SMHFC అధికారిక డిమాండ్ చేసిన తరువాత, తన బాకీ చెల్లింపుకు సంబంధించి SMHFC కు సంతృప్తికరమైన ప్రతిపాదనలు కస్టమర్ చేయనప్పుడు.
3. కస్టమర్ అనుమతి ఇచ్చిన పక్షంలో, అతని ఖాతాకు సంబంధించిన ఇతర సమాచారాన్ని కూడా క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు SMHFC అందించవచ్చు.
4. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించిన సమాచారపు ప్రతిని, కస్టమర్ అభ్యర్థించిన పక్షంలో, SMHFC అందిస్తుంది.

బకాయిల వసూలు

రుణాలు మంజూరు చేసినప్పుడు, చెల్లించవలసిన మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు చెల్లింపు వ్యవధి (periodicity) ద్వారా రీపేమెంట్ ప్రక్రియను SMHFC కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ ను పాటించనిపక్షంలో, దేశ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచిత విధానాన్ని అనుసరించి బకాయిల వసూలు చేయబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో నోటీసు పంపించడం లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం మరియు / లేదా భద్రత (ఊటి) స్వాధీనం చేసుకోవడం ఉంటాయి.

SMHFC యొక్క వసూలు విధానం మర్యాద, న్యాయమైన వ్యవహారం మరియు ప్రేరణ (persuasion) ఆధారంగా ఉండి, కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని కొనసాగించడం లక్ష్యంగా ఉంటుంది. బకాయిల వసూలు మరియు / లేదా భద్రత స్వాధీనం చేసుకోవడానికి SMHFC తరపున ప్రాతినిధ్యం వహించే సిబ్బంది లేదా అధీకృత వ్యక్తి, తనను తాను గుర్తించుకొని SMHFC జారీ చేసిన అధికారం పత్రాన్ని ప్రదర్శించాలి మరియు అభ్యర్థనపై, SMHFC లేదా కంపెనీ అధికారం కింద జారీ చేసిన తన గుర్తింపు కార్డును చూపాలి. బకాయిలకు సంబంధించిన పూర్తి సమాచారాన్ని SMHFC కస్టమర్లకు అందిస్తుంది మరియు చెల్లింపుకు తగినంత ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

బకాయిల వసూలు మరియు / లేదా భద్రత స్వాధీనం చేసుకోవడంలో SMHFC తరపున ప్రాతినిధ్యం వహించే సిబ్బంది లేదా అధీకృత వ్యక్తులు క్రింది మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తారు:

- కస్టమర్ ఎంపిక చేసిన ప్రదేశంలో సాధారణంగా సంప్రదించబడతారు; ప్రత్యేక ప్రదేశం పేర్కొనబడని పక్షంలో అతని నివాస స్థలంలో, అక్కడ అందుబాటులో లేకపోతే అతని వ్యాపార / ఉపాధి స్థలంలో సంప్రదించబడతారు.
- SMHFC తరపున ప్రాతినిధ్యం వహించే వ్యక్తి తన గుర్తింపు మరియు అధికారాన్ని మొదటిసారి కస్టమర్ కు తెలియజేస్తాడు.
- కస్టమర్ గోప్యతను గౌరవించబడుతుంది.
- కస్టమర్ తో పరస్పర చర్యలు మర్యాదపూర్వకంగా నిర్వహించబడతాయి.
- కస్టమర్ వ్యాపారం లేదా ఉపాధి ప్రత్యేక పరిస్థితులు అవసరం చేసినప్పుడు లేదా కస్టమర్ స్వయంగా కోరినప్పుడు తప్ప, సాధారణంగా ఉదయం 0800 గంటల నుండి సాయంత్రం 1900 గంటల మధ్యలో మాత్రమే సంప్రదించబడతారు.
- నిర్దిష్ట సమయం లేదా ప్రదేశంలో కాల్స్ చేయకూడదని కస్టమర్ చేసిన అభ్యర్థన సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించబడుతుంది.
- కాల్స్ చేసిన సమయం, సంఖ్య మరియు సంభాషణ వివరాలు నమోదు చేయబడతాయి.
- బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా భేదాభిప్రాయాలను పరస్పరంగా ఆమోదయోగ్యమైన మరియు క్రమబద్ధమైన విధానంలో పరిష్కరించేందుకు పూర్తి సహకారం అందించబడుతుంది.
- బకాయిల వసూలు కోసం కస్టమర్ ప్రదేశాన్ని సందర్శించినప్పుడు మర్యాద మరియు శిష్టాచారం పాటించాలి.
- కుటుంబంలో మరణం వంటి దుఃఖ సందర్భాలు లేదా ఇతర విపత్తు సందర్భాల్లో బకాయిల వసూలు కోసం కాల్స్ / సందర్శనలు చేయడం నివారించాలి.

ఫిర్యాదులు మరియు గృహవేదనలు

- రుణ ఖాతా సంఖ్య మరియు నమోదు చేసిన మొబైల్ నంబర్ వంటి ప్రాథమిక వివరాలను అందించి, కస్టమర్లు క్రింది మార్గాలలో ఏదైనా ద్వారా తమ ఫిర్యాదులు/గృహవేదనలు నమోదు చేయవచ్చు.
 - ఫోన్ కాల్:** కస్టమర్లు SMHFC రుణ అధికారి లేదా రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ లేదా జోనల్ మేనేజర్ లేదా మా కస్టమర్ సర్వీస్ ను టోల్-ఫ్రీ నంబర్ 1800 1234 427 వద్ద సంప్రదించవచ్చు.
 - ఇమెయిల్:** కస్టమర్లు customerservices@svatantramhfc.com లేదా contact@svatantramhfc.com కు ఇమెయిల్ పంపడం ద్వారా తమ ఫిర్యాదులను తెలియజేయవచ్చు.
 - లేఖ:** కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను లిఖితపూర్వకంగా క్రింది చిరునామాకు లేఖ పంపడం ద్వారా నమోదు చేయవచ్చు:

స్వతంత్ర మైక్రో హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్
ఆఫీస్ నెం. 5 & 6, 11వ అంతస్తు,

ఈ వింగ్, టైమ్స్ స్క్వార్, మరోల్, అంధేరి-కుర్లా రోడ్, అంధేరి (తూర్పు), ముంబై - 400059.

- **వ్యక్తిగతంగా సందర్శించడం:** కస్టమర్ లేదా అతని/ఆమె అధికృత ప్రతినిధి నోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 6:00 గంటల వరకు కార్యాలయ పనివేళల్లో ప్రధాన కార్యాలయం/SMHFC శాఖలను సందర్శించి, రిసెప్షన్ వద్ద ఉంచిన ఫిర్యాదు రిజిస్టర్లో వివరాలను నమోదు చేసి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
- **SMHFC యాప్:** Google Playstore లో అందుబాటులో ఉన్న SMHFC ఆండ్రాయిడ్ అప్లికేషన్ ద్వారా కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు.
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.svatantrahomesloan&pcampaignid=web_share
- **SMHFC వెబ్సైట్:** కస్టమర్ కంపెనీ వెబ్సైట్ <https://svatantramhfc.com/contactus> ద్వారా ఫిర్యాదు నమోదు చేయవచ్చు.

- ఫిర్యాదు 8 రోజులలో పరిష్కరించబడని పక్షంలో, కస్టమర్ క్రింది వివరాల వద్ద ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి ను సంప్రదించి ఎస్కలేషన్ చేయవచ్చు:

శ్రీ భవేష్ సింఘాల్

ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి

స్వతంత్ర మైక్రో హౌసింగ్ సైన్యాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్

ఆఫీస్ నెం. 5 & 6, 11వ అంతస్తు,

ఈ వింగ్, టైమ్స్ స్క్వార్,

మరోల్, అంధేరి-కుర్లా రోడ్,

అంధేరి (తూర్పు), ముంబై - 400059.

సంప్రదింపు నెం.: 8655021997

ఇమెయిల్ ఐడి: grievance@svatantramhfc.com

- ఫిర్యాదు 15 రోజులలో పరిష్కరించబడని పక్షంలో, కస్టమర్కు అతని/ఆమె ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియలో ఉందని మరియు పరిష్కారానికి అదనపు సమయం అవసరమైన కారణాలతో సహా వీలైనంత త్వరగా పరిష్కరించబడుతుందని తెలియజేయాలి.
- కస్టమర్/కస్టమర్లు అందుకున్న సమాధానంతో అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే లేదా ఫిర్యాదు నమోదు చేసిన తేదీ నుండి 15 రోజులలోపు ఎటువంటి సమాధానం అందకపోతే, వారు తమ ఫిర్యాదును పరిష్కరించుటకు నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ను ఆన్లైన్ లేదా ఆఫ్లైన్ విధానంలో సంప్రదించవచ్చు.

I. **ఆన్లైన్ విధానం:** <https://grids.nhbonline.org.in>

లేదా

II. **ఆఫ్లైన్ విధానం (తపాలా ద్వారా):** క్రింది లింక్లో లభ్యమయ్యే నిర్దిష్ట ఫార్మాట్లో

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf నింపి, క్రింది చిరునామాకు పంపాలి:

కు,

ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్,

పర్యవేక్షణ విభాగం,

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, కోర్ 5 A,

ఇండియా హబ్టాట్ సెంటర్,

లోద్దీ రోడ్,
న్యూ డిల్లీ - 110 003.

సాధారణం

SMHFC క్రింది విధంగా వ్యవహరిస్తుంది:

1. రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (రుణగ్రహీత ముందుగా వెల్లడించని సమాచారం గమనించబడినపక్షంలో మినహా), రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు.
2. రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందినపక్షంలో, SMHFC యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం (ఊటీ) అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోగా తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా మరియు పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరుగుతుంది.
3. రుణ వసూలు కోసం అనుచిత వేధింపులకు పాల్పడదు; ఉదాహరణకు, అసమయాల్లో నిరంతరం రుణగ్రహీతలను వేధించడం, బలవంతపు పద్ధతులు ఉపయోగించడం మొదలైనవి చేయబడవు. సిబ్బంది అసభ్య ప్రవర్తనపై కస్టమర్ల నుండి ఫిర్యాదులు వచ్చినందున, SMHFC సిబ్బందికి కస్టమర్లతో తగిన విధంగా వ్యవహరించేందుకు సరైన శిక్షణ అందించబడుతుంది.
4. క్రింది పరిస్థితుల్లో హాసింగ్ రుణాల ముందస్తు ముగింపు (pre-closure) పై ముందస్తు చెల్లింపు లేవీ లేదా జరిమానా విధించబడదు:
 - a. హాసింగ్ రుణం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా ఉండి, ఏ మూలం నుండైనా ముందుగానే ముగించినపుడు.
 - b. హాసింగ్ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ఆధారంగా ఉండి, రుణగ్రహీత తన స్వంత నిధులతో ముందుగానే ముగించినపుడు.
5. వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన ఏ ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్పై (కో-ఓబ్లిగేట్(లు) ఉన్నా లేకపోయినా) ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు విధించబడవు.
6. తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి కస్టమర్ కు క్రింది భాషల్లో ఏదో ఒకటి లేదా ఒకటి కంటే ఎక్కువ భాషల్లో సమాచారం అందిస్తుంది: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా సంబంధిత స్థానిక భాష.
7. రుణాల విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చేయబడదు. అయితే, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను ప్రవేశపెట్టడం లేదా వాటిలో పాల్గొనడం నుండి ఇది SMHFC ను నిరోధించదు.
8. రుణ దరఖాస్తులో పేర్కొన్న వివరాలను ధృవీకరించేందుకు, అవసరమని భావించినపక్షంలో, రుణగ్రహీత నివాసం మరియు / లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్లకు సంబంధించడం ద్వారా మరియు / లేదా నివాసం మరియు / లేదా వ్యాపార చిరునామాలకు ప్రత్యక్షంగా సందర్శించడం ద్వారా, SMHFC నేరుగా లేదా ఇందుకు నియమించబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా తనిఖీ చేయవచ్చు.
9. కస్టమర్ ఖాతాలోని లావాదేవీపై దర్యాప్తు చేయాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు మరియు పోలీస్ / ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలను భాగస్వామ్యం చేయాల్సినప్పుడు, కస్టమర్ సహకరించవలసిందిగా తెలియజేస్తుంది.
10. కస్టమర్ మోసపూరితంగా వ్యవహరించినపక్షంలో, అతని ఖాతాలో జరిగిన అన్ని నష్టాలకు అతనే బాధ్యుడవుతాడని తెలియజేస్తుంది; అలాగే, తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకోకుండా వ్యవహరించడం వల్ల నష్టాలు సంభవించినపక్షంలో, ఆ నష్టాలకు కూడా కస్టమర్ బాధ్యుడవవచ్చని సూచిస్తుంది.
11. రుణ ఖాతా బదిలీకి సంబంధించిన అభ్యర్థనలను, రుణగ్రహీత నుండి లేదా బ్యాంక్ / ఆర్థిక సంస్థ నుండి వచ్చినప్పుడు, సాధారణ విధానంలో ప్రాసెస్ చేస్తుంది.

SMHFC ఈ కోడ్ను ప్రజల్లో ప్రచారం చేయుటకు క్రింది చర్యలు చేపడుతుంది:

- ప్రస్తుత మరియు కొత్త కస్టమర్లకు ఈ కోడ్ ప్రతిని అందిస్తుంది.
- అభ్యర్థనపై కొంటర్ వద్ద లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా తపాలా ద్వారా ఈ కోడ్ను అందుబాటులో ఉంచుతుంది.
- ప్రతి కార్యాలయంలో మరియు తన వెబ్సైట్లో ఈ కోడ్ను అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

- సిబ్బందికి ఈ కోడ్‌కు సంబంధించిన సమాచారం అందించేందుకు మరియు ఆచరణలో అమలు చేయడానికి తగిన శిక్షణ అందించబడిందని నిర్ధారిస్తుంది.

SMHFC డైరెక్టర్ల బోర్డు, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అమలుపై మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ పనితీరుపై వివిధ మేనేజ్‌మెంట్ స్థాయిలలో కాలానుగుణ సమీక్ష నిర్వహించేందుకు ఏర్పాటు చేస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల సమగ్ర నివేదికను SMHFC బోర్డుకు నిర్దిష్ట వ్యవధిలో సమర్పించబడుతుంది.