

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

ఈ కోడ్ స్వతంత్ర మైక్రో హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్ ("SMHFC"), "కంపెనీ", రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") జారీ చేసిన హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ గైడ్ లైన్ల ప్రకారం, దాని మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) డైరెక్షన్, 2021, ఫిబ్రవరి 17, 2021 తేదీ నాటికి అనుగుణంగా రూపొందించబడింది. ఈ కోడ్ SMHFC ద్వారా కాలక్రమేణా సవరించబడుతుంది మరియు ఈ తాజా వెర్షన్ ఏప్రిల్ 1, 2024 నుండి అమలులోకి వస్తుంది.

ఉద్దేశాలు

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం ద్వారా మంచి మరియు సరైన అభ్యాసాలను ప్రోత్సహించడం.
- కస్టమర్ కు ఆశించిన సేవల గురించి మెరుగైన అవగాహన కలిగేలా పారదర్శకతను పెంచడం.
- కంపెనీ మరియు కస్టమర్ మధ్య సరైన మరియు సఖ్య సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.
- మెరుగైన ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి సరైన పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం.
- మొత్తం మీద హాసింగ్ ఫైనాన్స్ వ్యవస్థపై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

అనువర్తనం

- కంపెనీ, దాని ఉపసంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు (స్వతంత్రంగా లేదా అవుట్ సోర్సింగ్ ఏర్పాటు ద్వారా) ఒక ఉద్యోగిగా లేదా మరొక విధంగా ఏదైనా విధానంలో మరియు/లేదా కౌంటర్ ద్వారా, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ ద్వారా లేదా ఏదైనా ఇతర మార్గం ద్వారా అందించబడినప్పుడు ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించే అన్ని వ్యక్తులకు వర్తించవచ్చు.
- ఏదైనా బలప్రయోగం జరిగినప్పుడు మినహా సాధారణ ఆపరేటింగ్ వాతావరణంలో ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది.
- నియమావళి సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు అన్ని చర్యలు మరియు వ్యవహారాలు కోడ్ యొక్క స్ఫూర్తిని అనుసరిస్తాయి.

కస్టమర్లకు కట్టుబడి

- కంపెనీ తన ఉత్తమ సామర్థ్యంతో, కస్టమర్ తో అన్ని వ్యవహారాల్లో సరైన మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తుంది, తాను అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ కోడ్ లోని నిబద్ధతలు మరియు ప్రమాణాలను అనుసరిస్తుందని మరియు దాని సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు అభ్యాసాలలో సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలను అనుసరిస్తూ మరియు ఎల్లప్పుడూ సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలను అక్షరాలా మరియు స్ఫూర్తితో అనుసరిస్తుంది.
- కంపెనీ తన అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు తన కస్టమర్లకు వివరించబడతాయని నిర్ధారిస్తుంది:
 - ఇది బహుళ భాషలలో (ఆంగ్లం, హిందీ, ప్రాంతీయ భాష) సాహిత్యాన్ని కలిగి ఉంటుంది అలాగే స్పష్టంగా ఉండేలా మరియు తప్పుదోవ పట్టించకుండా చూసుకుంటుంది;
 - దాని రుణ అధికారి ("LO") కస్టమర్ కు సంబంధించిన అన్ని ప్రశ్నలకు మొదటి సంప్రదింపు పాయింట్ గా ఉంటారు; మరియు సంప్రదింపు సమాచారం కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో పోస్ట్ చేయబడుతుంది;
 - LO కస్టమర్ కు నిబంధనలు మరియు షరతులు, వర్తించే వడ్డీ రేటు / సర్వీస్ ఛార్జీలు మరియు అలాగే వారి ఆర్థిక ప్రభావాలతో పాటు పొందగలిగే ప్రయోజనాలను అర్థం చేసుకోవడానికి సహాయం చేస్తారు.
- కంపెనీ కస్టమర్ తో దగ్గరి సంబంధాన్ని కొనసాగిస్తుంది మరియు వారికి ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు మరియు వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీలు లేదా నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పుల గురించి తెలియజేస్తుంది.
- కంపెనీ కస్టమర్ ఫిర్యాదులను త్వరగా పరిష్కరిస్తుంది మరియు సంతుష్టి చెందకపోతే తన కస్టమర్లకు ఫిర్యాదులను ముందుకు తీసుకెళ్లడంలో సహాయం చేస్తుంది. ఇది పొరపాటులను త్వరగా సరిదిద్దడం మరియు కస్టమర్ కు ఛార్జీలను తిరిగి ఇవ్వడం ద్వారా తప్పులను త్వరగా పరిష్కరిస్తుంది. ఇది సాంకేతిక వైఫల్యం సందర్భంలో తగిన ప్రత్యామ్నాయాలను కూడా అందిస్తుంది.
- చట్టం ద్వారా అవసరమైనట్లయితే లేదా కస్టమర్ సంతకం చేసిన వైవాహికతలు ఉంటే తప్ప కంపెనీ అన్ని కస్టమర్ సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది.
- కస్టమర్ కోరికపై కంపెనీ ఈ కోడ్ యొక్క కాపీని అందిస్తుంది. కోడ్ కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ మరియు దాని ప్రధాన మరియు శాఖా కార్యాలయాలలో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది.

- సమాజంలోని బలహీన వర్గాలకు సహాయం చేయడానికి NHB ప్రోత్సహించే పథకాలకు నిర్దిష్టంగా తప్ప వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా కంపెనీ వివక్ష చూపదు.

ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

SMHFC:

- అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామాగ్రి స్పష్టంగా మరియు తప్పుదారి పట్టించే విధంగా లేకుండా చూసుకుంటుంది.
- ఎదైనా మీడియాలో ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో ఒక సేవ లేదా ఉత్పత్తికి దృష్టిని ఆకర్షిస్తాయి మరియు వడ్డీ రేటుకు సూచనను చేర్చినట్లయితే, SMHFC ఇతర ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయని కూడా సూచిస్తుంది మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థన మేరకు లేదా వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంటాయి.
- SMHFC తన కార్యాలయాలు/శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్ ద్వారా; కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో; నిర్దిష్ట సిబ్బంది / హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్ / టారిఫ్ షెడ్యూల్ ను అందించడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.
- SMHFC మద్దతు సేవలను అందించడానికి మూడవ పక్షాల సేవలను ఉపయోగిస్తే, SMHFC అటువంటి మూడవ పక్షాలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు అందుబాటులో ఉంటే) SMHFC చేసినంత అదే స్థాయి గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించాలని SMHFC కోరుతుంది.
- SMHFC కాలకాలంలో తన ఉత్పత్తుల వివిధ లక్షణాలను తాము పొందిన కస్టమర్లకు తెలియజేయవచ్చు. దాని ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించిన ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం కస్టమర్ కు మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్ సైట్ లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ లో నమోదు చేసుకున్నట్లయితే మాత్రమే అందించబడుతుంది.
- ఉత్పత్తులు/సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి ప్రత్యక్ష అమ్మకాల ఏజెన్సీల (DSA లు) కోసం ప్రవర్తనా నియమాన్ని సిఫారసు చేయండి, ఇతర విషయాలతో పాటుగా వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడం కొరకు కస్టమర్ ను సంప్రదించినప్పుడు వారు తమను తాము గుర్తించాల్సి ఉంటుంది.
- SMHFC యొక్క ప్రతినిధి / కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడినట్లు లేదా ఈ కోడ్ ను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందుకున్న సందర్భంలో, ఫిర్యాదును దర్యాప్తు చేయడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి మరియు నష్టాన్ని భర్తీ చేయడానికి తగిన చర్యలు తీసుకోబడతాయి.

రుణాలు

రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగలిగే భాషలో రుణగ్రహీతకు అన్ని సంభాషణలు ఉంటాయి.
- SMHFC లోన్ అప్లికేషన్ ప్రాసెసింగ్/సాంక్షన్ లో ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ఖర్చుల'ను MITC లో పారదర్శకంగా వెల్లడించింది. అలాంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షత లేనివిగా కూడా నిర్ధారించబడ్డాయి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లు రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా ఇతర HFC లు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ మీరు ఫారమ్ తో సమర్పించాల్సిన పత్రాల యొక్క సూచన జాబితాను ఇస్తుంది. ప్రధానంగా అనధికారిక రంగం నుండి వచ్చే SMHFC యొక్క లక్ష్య ప్రేక్షకుల స్వభావం దృష్ట్యా మరియు సాధారణ పత్రాలు (ప్రత్యేకంగా ఆదాయాలను నిరూపించడానికి) లేకపోవచ్చు, SMHFC పత్రాల స్థానంలో వ్యక్తిగత తనిఖీలను నిర్వహించవచ్చు.
- అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు ఎస్ఎంహెచ్ఎఫ్ఐ అకౌంట్ లెడ్జింగ్ ఇచ్చే వ్యవస్థను కలిగి ఉంటుంది.

రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు:

- సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను SMHFC దరఖాస్తు సమయంలో లేదా SMHFC నిర్వహించిన వ్యక్తిగత నిర్ధారణ సమయంలో సేకరిస్తుంది (ప్రత్యేకించి అనధికారిక రంగం నుండి వచ్చే కస్టమర్ల విషయంలో). SMHFC కి అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, కస్టమర్ కు వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదిస్తామని చెప్పబడుతుంది.
- SMHFC రుణగ్రహీతకు వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, EMI ప్లక్సర్, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని లేఖ ద్వారా లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించడాన్ని తన రికార్డులో ఉంచుతుంది.

- c. SMHFC ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని మరియు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడ్డ అన్ని ఎన్క్లోజర్ల యొక్క ఒక్కొక్క కాపీని అందిస్తుంది.

ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు:

- a. రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/ఛార్జీలు, రుణ మొత్తం మంజూరు చేయకపోవడం/చెల్లించకపోతే తిరిగి చెల్లించే ఫీజుల మొత్తం, ఏదైనా ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఆలస్యంగా చెల్లింపుకు జరిమానా లేదా రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే ఇతర విషయాల గురించి అన్ని సమాచారాన్ని దరఖాస్తు సమయంలో LO రుణ దరఖాస్తుదారునికి తెలియజేస్తుంది మరియు ఎల్లప్పుడూ SMHFC సాంక్టన్ లేఖ మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు ("MITC")లో ముద్రించబడుతుంది. అయితే, మార్కెట్ పరిస్థితులు, కస్టమర్ ట్రాక్ రికార్డు మొదలైనవాటి ఆధారంగా ఫీజులు మరియు ఛార్జీలను సమయానికి మార్చే హక్కు SMHFC కలిగి ఉంటుంది. ప్రాథమిక ఛార్జీలలో ఏవైనా మార్పులు అన్ని కస్టమర్లకు పూర్తిగా మరియు పారదర్శకంగా తెలియజేయబడతాయి.
- b. SMHFC అన్ని రుసుములను (ప్రస్తుతం లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్ సమర్పించే సమయంలో చెల్లించాల్సిన వన్ టైమ్ ప్రాసెసింగ్ ఫీజు) దరఖాస్తుదారుడు ATM కార్డ్ సైవ్ లేదా చెక్ లేదా డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ ద్వారా చెల్లించాల్సి ఉంటుంది. అత్యంత అరుదైన సందర్భాల్లో మాత్రమే, SMHFC దరఖాస్తుదారుడు నగదులో ఫీజులు చెల్లించడానికి అనుమతిస్తుంది.
- c. SMHFC యొక్క ప్రస్తుత విధానం ఎటువంటి ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు, కమిస్యన్ ఛార్జీలు, వడ్డీ సర్టిఫికేట్ల ఛార్జీలు లేదా ఛార్జీలు వసూలు చేయకూడదు. అయితే, SMHFC ఆలస్యంగా చెల్లింపు మరియు ECS / చెక్ బౌన్స్ ఛార్జీలు మరియు నగదు మరియు చెక్ నిర్వహణ ఛార్జీలను కస్టమర్లకు విధిస్తుంది.
- d. SMHFC యొక్క లక్ష్యం దరఖాస్తుదారులు ప్రాథమిక నివాసం కలిగి ఉండటానికి మద్దతు ఇవ్వడం మరియు రుణం పెట్టుబడిదారులు లేదా వర్తించే కొనుగోలుదారులకు సహాయం చేయాలనే ఉద్దేశ్యం లేదు. అందువల్ల, SMHFC రుణం మంజూరు చేయబడిన రుణం నుండి కొనుగోలు చేసిన ఆస్తిలోకి కస్టమర్లు మూడు నెలల లోపు తరలించకపోతే వడ్డీ రేటులో 2% పెరుగుదల మరియు కస్టమర్ యొక్క స్వంత సహకారంలో మెరుగుదలతో సహా రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను మార్చే హక్కును కలిగి ఉంటుంది.

రుణ ఖాతాలలో జరిమానాలు:

- a. రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి SMHFC ద్వారా జరిమానా వసూలు చేయబడితే, దానిని 'జరిమానా రుసుములు'గా పరిగణించబడుతుంది మరియు అడ్వాన్స్ లపై వర్తించే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడిన 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. జరిమానా ఛార్జీలకు ఎటువంటి మూలధనం ఉండదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై మరింత వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని సంయుక్తం చేయడానికి సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
- b. SMHFC వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు భాగాన్ని ప్రవేశపెట్టదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలను అక్షరాలా మరియు స్పూర్తితో పాటించేలా చూడాలి.
- c. రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను ఉల్లంఘించడానికి జరిమానా మొత్తం సహేతుకమైనది మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణ / ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షత లేకుండా ఉండాలి.
- d. 'వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను అదే విధంగా ఉల్లంఘించడానికి వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువ ఉండవు.
- e. జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం మరియు కారణాన్ని SMHFC రుణ ఒప్పందం మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో కస్టమర్లకు స్పష్టంగా వెల్లడిస్తుంది.
- f. రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను ఉల్లంఘించడం గురించి రిమైండర్లు రుణగ్రహీతలకు పంపినప్పుడు, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించడం మరియు దానికి కారణం గురించి ఏదైనా ఉదాహరణ కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

సమాన త్రైమాసిక వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్:

మా అన్ని రుణ ఉత్పత్తులపై వడ్డీ రేట్లు SMHFC PLRలో లింక్ చేయబడిన వేరియబుల్ వడ్డీ రేట్లు. SMHFC ప్రస్తుతం ఎలాంటి స్థిర వడ్డీ రేటు రుణాలను అందించదు. ఏదేమైనా, వ్యత్యతను పెంపొందించడానికి మరియు విభిన్న ఆర్థిక అవసరాలను తీర్చడానికి, స్థిర వడ్డీ రేటు రుణ ఉత్పత్తులను ప్రవేశపెట్టే హక్కును SMHFC కలిగి ఉంది, ఇది స్థిర రేటు రుణాలు మరియు వేరియబుల్ రేటు రుణాల మధ్య ఎంచుకోవడానికి వినియోగదారులను అనుమతిస్తుంది. అటువంటి సమయంలో SMHFC కస్టమర్లకు వారి ఆర్థిక ప్రణాళికపై మెరుగైన నియంత్రణను కలిగి ఉండటం కొరకు వేరియబుల్ నుంచి స్థిర మరియు స్థిర నుంచి వేరియబుల్ రేట్లకు మారడానికి ఒక ఎంపికను కూడా అందించవచ్చు. మార్కెట్

డైనమిక్స్, ఆర్థిక పరిస్థితులను పరిగణనలోకి తీసుకుని ఇలాంటి మార్పులను అమలు చేయాలనే నిర్ణయాన్ని జాగ్రత్తగా మదింపు చేయబడుతుంది. ఈ క్రింది నియంత్రణ మార్గదర్శకాలు కూడా పరిగణనలోకి తీసుకోబడతాయి:

- EMI ఆధారిత ప్లోటింగ్ రేటు వ్యక్తిగత రుణాల మంజూరు సమయంలో, రుణం యొక్క కాలపరిమితిని పొడిగించడానికి మరియు/లేదా EMI పెంచడానికి బెంచ్మార్క్ రేటు/ వడ్డీ రేట్లు మరియు/ లేదా EMI పెరుగుదలకు తగినంత హెడ్జూమ్ / మార్జిన్ అందుబాటులో ఉందని ధృవీకరించడానికి రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని SMHFC పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. అయితే, EMI ఆధారిత ప్లోటింగ్ రేట్ వ్యక్తిగత రుణాలకు సంబంధించి, పెరుగుతున్న వడ్డీ రేట్ల నేపథ్యంలో, రుణగ్రహీతలతో సరైన కమ్యూనికేషన్ లేకుండా మరియు/లేదా అంగీకారం లేకుండా రుణ కాలపరిమితి పొడిగించడం మరియు/లేదా EMI మొత్తం పెరగడానికి సంబంధించిన అనేక వినియోగదారు ఫిర్యాదులు అందాయి. ఈ ఆందోళనలను పరిష్కరించడం కొరకు, SMHFC అమలు మరియు సమ్మతి కొరకు ఈ క్రింది ఆవశ్యకతలను తీర్చడానికి తగిన పాలసీ ఫ్రేమ్వర్క్ను రూపొందించింది:
- మంజూరు సమయంలో, రుణంపై వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల EMI మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలోనూ మార్పులకు సంభవ్య ప్రభావం గురించి SMHFC రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. తరువాత, పైన పేర్కొన్న కారణాల వల్ల EMI/కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల గురించి రుణగ్రహీతకు తక్షణమే సముచిత చానెళ్ల ద్వారా తెలియజేయబడుతుంది.
- వడ్డీ రేట్లు రీసెట్ చేసే సమయంలో, SMHFC రుణగ్రహీతలకు తమ బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం స్థిర రేటుకు మారే ఎంపికను అందిస్తుంది. విధానం, ఇతర విషయాలతో పాటు, రుణగ్రహీతకు రుణ కాలపరిమితిలో మారడానికి అనుమతించబడే సార్లు కూడా పేర్కొనవచ్చు.
- రుణగ్రహీతలకు (i) EMIలో పెరుగుదల లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకోవడానికి; మరియు (ii) రుణం యొక్క కాలపరిమితిలో ఏదైనా సమయంలో పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తు చెల్లింపు చేయడానికి ఎంపిక ఇవ్వబడుతుంది. ఫోర్క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించడం SMHFC విధానం మరియు నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు లోబడి ఉంటుంది.
- ప్లోటింగ్ రేటు నుండి స్థిర రేటుకు రుణాలను మార్చడానికి మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల వినియోగంతో సంబంధం ఉన్న ఇతర సర్వీస్ ఛార్జీలు/అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులకు వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మంజూరు లేఖలో మరియు సమయంలో పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి మరియు అటువంటి ఛార్జీలు/ వ్యయాలను సవరించే సమయంలో కూడా SMHFC ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు వెల్లడించాలి.
- ప్లోటింగ్ రేట్ రుణం విషయంలో కాలపరిమితి పొడిగించడం ప్రతికూల అమోర్టిజేషన్కు దారితీయదని SMHFC నిర్ధారిస్తుంది.
- SMHFC ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో రుణగ్రహీతలకు సముచిత చానెళ్ల ద్వారా ఒక స్టేట్మెంట్ను పంపిస్తుంది/దాన్ని యాక్సెస్ చేయగలిగేలా చేస్తుంది, ఇది ఇప్పటి వరకు రికవరీ చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ మొత్తం, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు వార్షిక వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (APR) లను జాబితా చేస్తుంది. SMHFC స్టేట్మెంట్లు సరళంగా మరియు రుణగ్రహీతకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా చూసుకుంటుంది.

రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ గురించి సంప్రదింపు

SMHFC కస్టమర్కు రుణం అందించలేకపోతే, SMS ద్వారా కస్టమర్కు తెలియజేస్తుంది.

రుణాల చెల్లింపుతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు మరియు వ్యక్తిగత రుణాల (హౌసింగ్ రుణాలు సహా) తిరిగి చెల్లింపు / సెటిల్మెంట్పై చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల పత్రాల:

- రుణ ఒప్పందం/మంజూరు లేఖలో ఇవ్వబడ్డ డిస్క్లిబ్యూషన్ షెడ్యూల్ ప్రకారం లేదా కస్టమర్ మరియు బిల్డర్ ద్వారా చెల్లింపు నిబంధనలను కవర్ చేసే అగ్రిమెంట్ ఫర్ సేల్ ప్రకారం పంపిణీ చేయబడుతుంది (నిర్మాణంలో ఉన్న ప్రాపర్టీల విషయంలో) దీనిని SMHFC ధృవీకరించాలి ఉంటుంది మరియు ఆమోదించాలి ఉంటుంది.
- వితరణ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుము/ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పుల గురించి SMHFC రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే జరుగుతాయని SMHFC కూడా నిర్ధారిస్తుంది.
- అటువంటి మార్పు కస్టమర్కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను/ఆమె 60 రోజులలోపు మరియు నోటీసు లేకుండా తన ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించకుండా దాన్ని మార్చవచ్చు.
- ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రికార్డ్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం అనేది రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా SMHFC కలిగి ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తరువాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని సాధించిన తరువాత SMHFC అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాలి వస్తే,

రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే అర్హత ఉన్న పరిస్థితుల గురించి పూర్తి వివరాలతో నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

- f. స్థిరాస్తుల విడుదల కొరకు SMHFC ఈ క్రింది ప్రక్రియను అనుసరిస్తుంది:
- రుణ ఖాతా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజుల వరకు అన్ని అసలు చరాస్తులు/స్థిరాస్తి పత్రాలను మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీతో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగించాలి.
 - అసలు చరాస్తులు/స్థిరాస్తి పత్రాలను రుణ గ్రహీత సమీప SMHFC కార్యాలయం నుండి సేకరించాలి.
 - అసలు చరాస్తులు/స్థిరాస్తి పత్రాల తిరిగి ఇవ్వడానికి సమయం మరియు స్థలం రుణ మంజూరు లేఖలలో పేర్కొనబడతాయి.
 - ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణించిన సందర్భాన్ని పరిష్కరించడానికి, చట్టబద్ధమైన వారసులకు ఒరిజినల్ చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి SMHFC బాగా రూపొందించబడిన ప్రక్రియను కలిగి ఉంది. అటువంటి ప్రక్రియ SMHFC యొక్క వెబ్ సైట్ లో కస్టమర్ సమాచారం కొరకు ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు ప్రక్రియలతో పాటు ప్రదర్శించబడింది.
- g. చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం:
- పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు/రుణ సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల తర్వాత అసలు చలన/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యం జరిగిన సందర్భంలో లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జీ సంతృప్తి ఫారాన్ని దాఖలు చేయడంలో విఫలమైన సందర్భంలో, SMHFC రుణ గ్రహీతకు ఆ జాప్యానికి కారణాలను తెలియజేస్తుంది. జాప్యం SMHFC కారణంగా ఉంటే, రుణ గ్రహీతకు రోజుకు రూ.5,000/- చొప్పున పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
 - త్రాలు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా నష్టపోయిన/చెడిపోయిన సందర్భంలో, SMHFC చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల పత్రాల యొక్క డూప్లికేట్/ధృవీకరించిన కాపీలను పొందడానికి రుణ గ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు పైన ఉప-పేరా (i) లో సూచించిన విధంగా నష్టపరిహారం చెల్లించడంతోపాటు, సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి SMHFCకి 30 రోజుల అదనపు సమయం లభిస్తుంది మరియు ఆ తర్వాత జాప్యం కాల పరిహారం లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల తర్వాత).

డిజిటల్ రుణ ప్లాట్ ఫారమ్ల ద్వారా లభించిన రుణాలు:

ప్రస్తుతం, కంపెనీ రుణ గ్రహీతలను కనుగొనడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి ఏ డిజిటల్ రుణ ప్లాట్ ఫారమ్లతో ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై లేదు. అయితే, భవిష్యత్తులో డిజిటల్ రుణ ప్లాట్ ఫారమ్లతో నిమగ్నమైతే, కంపెనీ ఈ క్రింది వాటిని నిర్ధారిస్తుంది:

- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ ప్లాట్ ఫారమ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో వెల్లడి చేయబడతాయి.
- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ ప్లాట్ ఫారమ్లు కస్టమర్ కు వారి తరపున వ్యవహరించే HFC పేరును ముందుగానే వెల్లడించాలని ఆదేశించబడతాయి.
- రుణ ఒప్పందం మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ, రుణ ఒప్పందం అమలుకు ముందు, సంస్థ యొక్క లేఖ హెడర్ పై రుణ గ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.
- రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని జతల జాపీలతో పాటు రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక కాపీని రుణ మంజూరు/చెల్లింపు సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందజేయాలి.
- కంపెనీ నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ ప్లాట్ ఫారమ్లపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు మానిటరింగ్ నిర్ధారించబడుతుంది.
- ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం గురించి అవగాహన కల్పించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయబడతాయి.

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

పైన పేర్కొన్న విధంగా, ప్రస్తుతం కంపెనీ ఏ డిజిటల్ రుణ సేవా ప్రదాత లేదా డిజిటల్ రుణ అప్లికేషన్ తో నిమగ్నమై లేదు, కానీ భవిష్యత్తులో కంపెనీ ద్వారా అటువంటి ప్లాట్ ఫారమ్ ను ఉపయోగిస్తే RBI జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలు మరియు అప్పుడప్పుడు సవరించిన మార్గదర్శకాల కు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

హామీదారులు

SMHFC సాధారణంగా దాని రుణ సదుపాయాలకు హామీదారులు అవసరం లేదు. ఏదేమైనా, ఒక వ్యక్తి రుణానికి హామీదారుగా ఉండాలని పరిగణించినప్పుడు, అతనికి ఈ విషయాలు తెలియజేయబడతాయి

- హామీదారుగా అతని బాధ్యత;
- అతను కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండాలిని బాధ్యత మొత్తం;
- SMHFC తన బాధ్యతను చెల్లించమని అతడిని కోరే పరిస్థితులు;

- d. ఒకవేళ హామీదారుగా తాను చెల్లించడంలో విఫలమైనట్లయితే SMHFC కంపెనీలోని ఇతర డబ్బులకు ప్రాప్తిని కలిగి ఉన్నారా లేదా;
- e. హామీదారుగా అతని అప్పులు ఒక నిర్దిష్ట మొత్తానికి పరిమితం చేయబడతాయా లేదా అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు
- f. హామీదారుగా అతని అప్పులు తీర్చబడే సమయం, పరిస్థితులు మరియు దీని గురించి SMHFC అతడికి తెలియజేసే విధానం.
- g. బకాయిలు చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, రుణగ్రహీత / రుణదాత చేసిన డిమాండ్ కు పాటించడానికి హామీదారుడు నిరాకరిస్తే, అటువంటి హామీదారును ఉద్దేశపూర్వక ఎగవేతదారుగా కూడా పరిగణిస్తారు.

రుణగ్రహీత హామీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత రుణంపై ఏవైనా డిఫాల్ట్ గురించి SMHFC తనకు తెలియజేస్తుంది.

గోప్యత మరియు నిబంధనలు

ప్రస్తుత మరియు గతంలోని ఖాతాదారుల యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారం ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణించబడుతుంది (కస్టమర్లు ఇకపై కస్టమర్లు కానప్పటికీ), మరియు ఈ క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది.

1. కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని లేదా డేటాను SMHFC యొక్క గ్రూపులోని ఇతర సంస్థలతో సహా, దిగువ అసాధారణ సందర్భాల్లో తప్ప, కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని లేదా డేటాను SMHFC బహిర్గతం చేయదు:
 - a. చట్టం ద్వారా సమాచారం ఇవ్వబడితే;
 - b. సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయాల్సిన బాధ్యత ప్రజలపై ఉంటే;
 - c. SMHFC యొక్క ఆసక్తులు వారు సమాచారాన్ని ఇవ్వవలసి వస్తే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) కానీ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలతో సహా ఇతరులకు కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) గురించి సమాచారాన్ని ఇవ్వడానికి ఇది ఒక కారణంగా ఉపయోగించబడదు;
 - d. ఒకవేళ కస్టమర్ సమాచారాన్ని వెల్లడించమని SMHFCని కోరినట్లయితే, లేదా కస్టమర్ యొక్క అనుమతితో అడిగితే;
 - e. ఒకవేళ SMHFC కస్టమర్ల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని కోరినట్లయితే, దానిని ఇవ్వడానికి ముందు అది అతని రాతపూర్వక అనుమతిని పొందుతుంది;
2. SMHFC తన గురించి కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ఉన్న ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్వర్క్ కింద కస్టమర్ కు తన హక్కుల పరిధిని తెలియజేస్తారు;
3. కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా SMHFCకి అధికారం ఇస్తే తప్ప SMHFCతో సహా ఎవరైనా కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కొరకు ఉపయోగించరు.

క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

- a. ఒక కస్టమర్ ఖాతా తెరిచినప్పుడు, SMHFC తన ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందిస్తుందని మరియు SMHFC వారితో తనిఖీలు చేస్తుందని తెలియజేస్తుంది.
- b. కస్టమర్ తమకు చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత రుణాల గురించి SMHFC క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారాన్ని ఇవ్వవచ్చు:
 1. కస్టమర్ తన చెల్లింపులతో వెనుకబడి ఉంటే;
 2. చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివాదంలో ఉంది; మరియు
 3. SMHFC యొక్క అధికారిక డిమాండ్ తర్వాత తన రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి సంతృప్తికరమైన ప్రతిపాదనలు చేయలేదు.
- c. ఒకవేళ కస్టమర్ తన అనుమతిని ఇచ్చినట్లయితే, SMHFC క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్ యొక్క ఖాతాకు సంబంధించిన ఇతర సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.
- d. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇచ్చిన సమాచారం యొక్క కాపీని కస్టమర్ కోరితే SMHFC అందిస్తుంది.

బకాయిల వసూలు

రుణాలు ఇచ్చినప్పుడు, తిరిగి చెల్లించే మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు కాలవ్యవధి ద్వారా రుణం తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియను SMHFC కస్టమర్ కు వివరించాలి. ఏదేమైనా, కస్టమర్ తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల వసూలు కోసం భూమి చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించబడిన ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు నోటీసు

పంపడం లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం మరియు/లేదా ఏదైనా సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం ద్వారా కస్టమర్ కు గుర్తు చేయాలి.

SMHFC యొక్క వసూలు విధానం నైతికత, సరైన ట్రీట్మెంట్ మరియు ఒప్పందంపై నిర్మించబడుతుంది. కస్టమర్ నమ్మకాన్ని మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంటుంది. SMHFC సిబ్బంది లేదా బకాయిలు మరియు/లేదా సెక్యూరిటీ తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడంలో ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఎవరైనా వ్యక్తి తనను తాను గుర్తిస్తారు మరియు SMHFC ద్వారా జారీ చేయబడే అధికారిటీ లెటర్ ని ప్రదర్శిస్తారు మరియు అభ్యర్థనపై, SMHFC జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శిస్తారు మరియు అభ్యర్థన మేరకు SMHFC లేదా కంపెనీ అధికారం కింద జారీ చేసిన తన గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శిస్తారు. SMHFC బకాయిల గురించి అన్ని సమాచారాన్ని కస్టమర్లకు అందించాలి మరియు బకాయిల చెల్లింపుకు తగినంత నోటీసు ఇవ్వడానికి ప్రయత్నించాలి.

సిబ్బంది సభ్యులు లేదా బకాయిలు మరియు/లేదా సెక్యూరిటీ తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడంలో SMHFCని ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి క్రింద పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తారు:

- కస్టమర్లు తమ ఇష్టానికి అనుగుణంగా మరియు ఏదైనా నిర్దిష్ట స్థలం లేకపోతే తన నివాస స్థలంలో మరియు తన నివాస స్థలంలో అందుబాటులో లేకపోతే, వ్యాపారం/వృత్తి స్థలంలో సంప్రదించబడతారు.
- SMHFCకి ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదట కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.
- కస్టమర్ యొక్క గోప్యత గౌరవించబడుతుంది.
- కస్టమర్ తో సంభాషణ సివిల్ పద్ధతిలో ఉంటుంది.
- కస్టమర్ యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తి యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులు వేరే విధంగా అవసరం అయితే లేదా కస్టమర్ తమ స్వంత సౌలభ్యం కోసం ఈ బ్యాండ్ వెలుపల సమావేశాన్ని కోరకపోతే, SMHFC యొక్క ప్రతినిధులు 0800 గంటల నుంచి 1900 గంటల మధ్య కస్టమర్లను సంప్రదిస్తారు.
- ఒక నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా ఒక నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాలిలను నివారించాలని కోరుకునే కస్టమర్ అభ్యర్థన సాధ్యమైనంత వరకు గౌరవించబడుతుంది.
- సమయం మరియు కాలిల సంఖ్య మరియు సంభాషణ యొక్క విషయాలు డాక్యుమెంట్ చేయబడతాయి.
- బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరస్పర ఆమోదయోగ్యమైన మరియు క్రమబద్ధమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి అన్ని సహాయాలు అందించాలి.
- బకాయిల వసూలు కోసం కస్టమర్ ఫలాలానికి సందర్శనల సమయంలో, మర్యాద మరియు నియమం పాటించాలి.
- కుటుంబంలో విచారం లేదా ఇతర విషాదకర సందర్భాల వంటి అనుచిత సందర్భాలలో బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కాలిలు/సందర్శనలు చేయకుండా ఉండాలి.

ఫిర్యాదులు మరియు అసంతృప్తి

- కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులు/అసంతృప్తులను క్రింది ఏదైనా మార్గాల ద్వారా, ప్రాథమిక వివరాలు అంటే లోన్ ఖాతా నంబర్ మరియు రిజిస్టర్డ్ మొబైల్ నంబర్ను అందించడం ద్వారా నమోదు చేయవచ్చు.
 - ఫోన్ కాలి:** 1800 1234 427 టోల్-ఫ్రీ నంబర్ కు కస్టమర్లు SMHFC రుణ అధికారి లేదా రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ లేదా జోనల్ మేనేజర్ లేదా మా కస్టమర్ సర్వీస్ ను సంప్రదించవచ్చు.
 - ఇమెయిల్:** కస్టమర్లు customerservices@mhfcindia.com లేదా contact@mhfcindia.com కు ఇమెయిల్ ద్వారా కూడా తమ అసంతృప్తులను తెలియజేయవచ్చు.
 - ఉత్తరం:** కస్టమర్లు తమ అసంతృప్తులను SMHFC ప్రధాన కార్యాలయం ఆఫీస్ నెం. 1,2,3,4, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, పుష్పక్ CSHL, మాలవీయ రోడ్, వైల్డ్ పార్క్ (తూర్పు), ముంబై 400 057 వద్ద లేఖ ద్వారా పంపవచ్చు.
 - వ్యక్తిగత సందర్శన** - సోమవారం నుంచి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10:00 గంటల నుంచి సాయంత్రం 6:00 గంటల వరకు పనివేళల్లో రిసెప్షన్ వద్ద ఉంచిన కంప్లైంట్ రిసెప్షన్ లో ఫిర్యాదులు/అసంతృప్తుల వివరాలను నమోదు చేయడం ద్వారా కస్టమర్లు లేదా తన/ఆమె అధీకృత ప్రతినిధి ఎవరైనా వ్యక్తిగతంగా ప్రధాన కార్యాలయాన్ని సందర్శించి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
 - SMHFC యాప్** - Google Playstoreలో అందుబాటులో ఉన్న SMHFC ఆండ్రాయిడ్ యాప్ లో కస్టమర్లు వారి ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mhfc.userapp>
 - SMHFC వెబ్ సైట్** - కస్టమర్ సంస్థ యొక్క వెబ్ సైట్ <https://svatantramhfc.com/contactus> వద్ద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు
- ఫిర్యాదు 8 రోజుల తర్వాత పరిష్కరించబడకపోతే, ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం కస్టమర్ అప్పుడు ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు:
 - శ్రీ భవేష్ సింఘాల్,
 - ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి,
 - స్వతంత్ర మైక్రో హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్,

ఆఫీస్ నెంబర్ 1,2,3,4, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, పుష్పక్ CSHL,
 మాలవీయ రోడ్, విలే పార్లే (తూర్పు), ముంబై 400 057
 కాంటాక్ట్ నెంబరు: 1800 1234 427
 ఇమెయిల్ ID: grievance@mhfcindia.com

- ఫిర్యాదు 15 రోజుల లోపు పరిష్కరించబడకపోతే, ఫిర్యాదు పరిష్కారం జరుగుతుందని మరియు వీలైనంత త్వరలో పరిష్కరించబడుతుందని కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి. పరిష్కారానికి అదనపు సమయం ఎందుకు అవసరమో కూడా కారణాలతో సహా తెలియజేయాలి.
- ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి 15 రోజుల లోపు ప్రతిస్పందన అందకపోతే లేదా అందిన ప్రతిస్పందనతో కస్టమర్ (లు) ఇంకా అసంతృప్తిగా ఉంటే, ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం అతను/ఆమె నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ను ఆన్లైన్ లో లేదా ఆఫ్లైన్ లో సంప్రదించవచ్చు.

i) ఆన్లైన్ మోడ్ - <https://grids.nhbonline.org.in>

లేదా

ii) ఆఫ్లైన్ పద్ధతి: పోస్టు ద్వారా, ఈ లింక్ లో అందుబాటులో ఉన్న నిర్దేశించిన ఫార్మాట్ లో https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf ఫిర్యాదును ఈ క్రింది చిరునామాకు పంపించాలి:

టు,
 ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం,
 పర్యవేక్షణ విభాగం,
 నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, కోర్ 5 A,
 ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్,
 లోద్ రోడ్,
 న్యూఢిల్లీ - 110 003

సాధారణం

SMHFC:

1. రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనలలో ఇవ్వబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకూడదు (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం గుర్తించబడనంత వరకు).
2. రుణగ్రహీత ఖాతాను బదిలీ చేయడం కొరకు రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన అందుకున్నట్లయితే, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే SMHFC యొక్క అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుంచి 21 రోజుల్లోగా తెలియజేయబడుతుంది. చట్టానికి అనుగుణంగా వారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం బదిలీలు జరుగుతాయి.
3. అసాధారణ సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల వసూలు కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం వంటి వేధింపులకు పాల్పడకూడదు. కస్టమర్ నుంచి వచ్చే ఫిర్యాదుల్లో కంపెనీల సిబ్బంది దురుసుగా ప్రవర్తించడం కూడా ఉంటుంది కనుక, కస్టమర్ తో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇచ్చినట్లు SMHFC ధృవీకరించాలి.
4. ఈ క్రింది పరిస్థితులలో గృహ రుణాల ప్రీ-క్లోజర్ పై ముందస్తు చెల్లింపు లెవీ లేదా జరిమానా విధించరాదు:
 - a. గృహ రుణం ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ప్రీ-క్లోజ్ చేయబడినప్పుడు.
 - b. గృహ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత వనరుల నుండి రుణాన్ని ప్రీ-క్లోజ్ చేసినప్పుడు.
5. వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణంపై జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించరాదు.
6. ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించిన సమాచారాన్ని కస్టమర్ కు హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా సముచిత స్థానిక భాషలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషల్లో అందించాలి.
7. రుణ విషయంలో లింగం, కులం, మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపకూడదు. అయితే, ఇది సమాజంలోని విభిన్న వర్గాల కోసం రూపొందించబడిన పథకాలలో స్థాపించడం లేదా పాల్గొనడాన్ని SMHFC నిషేధించదు.
8. రుణ దరఖాస్తులో తాను పేర్కొన్న వివరాలను తన నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార ప్లోన్ నంబర్లలో తనని సంప్రదించడం మరియు/లేదా తన నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను నేరుగా SMHFC ద్వారా లేదా ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమించబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా భౌతికంగా సందర్శించడం ద్వారా SMHFC నిర్ధారించాలి.
9. కస్టమర్ ఖాతాలోని లావాదేవీని SMHFC దర్యాప్తు చేయాల్సిన అవసరం వస్తే మరియు SMHFC వాటిని ఇన్వెస్ట్ చేయాల్సి వస్తే పోలీసులు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో సహకరించాలని కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి.
10. కస్టమర్ మోసపూరితంగా వ్యవహరిస్తే, తన ఖాతాలోని అన్ని నష్టాలకు అతను బాధ్యత వహిస్తారని మరియు కస్టమర్ సహేతుక జాగ్రత్త లేకుండా వ్యవహరిస్తే మరియు ఇది నష్టాలకు కారణమైతే, కస్టమర్ అదే విధంగా బాధ్యత వహించవచ్చని కస్టమర్ కు సలహా ఇవ్వండి.

11. రుణగ్రహీత నుంచి లేదా బ్యాంకు/ఆర్థిక సంస్థ నుంచి రుణ ఖాతాను సాధారణ పద్ధతిలో బదిలీ చేయడానికి అభ్యర్థించే ప్రక్రియ.

ఈ కోడ్ను ప్రచారం చేయడానికి SMHFC:

- ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు కోడ్ యొక్క కాపీని అందించాలి.
- కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థనపై ఈ కోడ్ను అందుబాటులో ఉంచాలి;
- ప్రతి ఆఫీసులో మరియు దాని వెబ్ సైట్ లో ఈ కోడ్ను అందుబాటులో ఉంచాలి;
- కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు ఉంచాలి ఆచరణలో పెట్టడానికి సిబ్బందికి శిక్షణ ఇచ్చినట్లుగా ధృవీకరించుకోవాలి.

SMHFC యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ మేనేజ్ మెంట్ స్థాయిలలో స్థాయిల్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును క్రమానుగతంగా సమీక్షించడానికి వీలు కల్పించాలి. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమం తప్పకుండా SMHFC బోర్డుకు సమర్పిస్తారు.