स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉर्पोरेशन ("एस.एम.एच.एफ.सी.")- फेयर प्रैक्टिसेज कोड (उचित व्यवहार संहिता)

यह कोड (संहिता) स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉरपोरेशन लिमिटेड ("एस.एम.एच.एफ.सी."), "कंपनी" द्वारा तैयार किया गया है, जो भारतीय रिजर्व बैंक ("आर.बी.आई.") द्वारा हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए एक फेयर प्रैक्टिसेज कोड पर जारी किए गए दिशानिर्देशों के अनुसार है नॉन-बैंकिंग फाइनेंस कंपनी- हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2021, तिथि 17 फरवरी, 2021 इस कोड को एस. एम. एच.एफ.सी. द्वारा समय समय पर संशोधित किया जाता है और यह लेटेस्ट संस्करण (वर्जन) 1 अप्रैल, 2023 से लागू है।

उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके सही और फेयर प्रथाओं (प्रेक्टिसेस) को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि ग्राहक को अपेक्षित सेवाओं की बेहतर समझ हो सके।
- कंपनी और ग्राहक के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- उच्च परिचालन मानकों (संचालन मानकों) को प्राप्त करने के लिए निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना।
- कुल मिला कर हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम में विश्वास को बढ़ावा देना।

एप्लीकेशन

- उत्पादों व सेवाओं की पेशकश करने वाले सभी व्यक्तियों पर लागू होने के लिए चाहे वे कंपनी द्वारा उसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल लेडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाली और / या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) एक कर्मचारी के रूप में या अन्यथा किसी भी तरीके से और / या किसी भी अन्य मोड द्वारा प्रदान किए गए हों, जैसे काउंटर पर फोन पर डाक द्वारा, इंटरेक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से।
- यह कोड किसी भी अप्रत्याशित घटना को छोड़कर सामान्य ऑपरेटिंग स्तिथि के तहत लागू होता है।
- यह कोड सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है तथा सभी एक्शन और लेन-देन इसकी भावना का पालन करेंगे।

ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता

- कंपनी यह सुनिश्चित करके ग्राहक के साथ सभी लेन-देन में अपनी सर्वश्रेष्ठ क्षमता के अनुसार निष्पक्ष और यथोचित कार्य करेगी कि वह अपने उत्पादों और सेवाओं के लिए इस संहिता की प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करती है और अपने कर्मचारियों की प्रक्रियाओं और प्रथाओं में सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों का पालन करती है और हमेशा प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः पालन करती है।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके सभी उत्पादों और सेवाओं को उसके ग्राहकों को समझाया जाए:
    - इसका लिटरेचर कई भाषाओं (अंग्रेजी, हिंदी, क्षेत्रीय) में होगा और यह भी सुनिश्चित करेगा कि यह स्पष्ट हो और गुमराह करने वाला नहीं;
    - ग्राहक की कोई भी जानकारी के लिए लोन अफसर (एल.ओ.) ग्राहक का पहला पॉइंट ऑफ़ कांटेक्ट रहेंगे। और संपर्क करने की जानकारी कंपनी वेबसाइट पर डाली जाएगी;
    - लोन अधिकारी ग्राहकों को नियमों और शर्तों, लागू ब्याज दर / सेवा शुल्कों और उनके वित्तीय निहितार्थों के साथ-साथ प्राप्त किए जा सकने वाले लाभों को समझने में मदद करेगा।
- कंपनी ग्राहक के साथ घनिष्ठ संबंध बनाए रखेगी और उन्हें उत्पादों और सेवाओं और ब्याज दरों, शुल्कों या नियमों और शर्तों में बदलाव के बारे में सूचित करेगी।

- कंपनी ग्राहकों की शिकायतों का तुरंत समाधान करेगी और संतुष्ट नहीं होने पर शिकायतों को ऊपर तक बढ़ाने में अपने ग्राहकों की मदद करेगी। यह तुरंत उन चीजों से निपटेगी जो गलत हो जाती हैं, गलतियों को तुरंत सुधार कर और ग्राहक को शुल्क वापस कर देगी। यह तकनीकी विफलता के मामले में उपयुक्त विकल्प भी प्रदान करेगी। -कंपनी सभी ग्राहकों की जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगी जब तक कि कानून द्वारा आवश्यक न हो अथवा यदि ग्राहक द्वारा वेवर्स पर हस्ताक्षर किए गए हों।
- ग्राहक के अनुरोध पर कंपनी इस संहिता की एक कॉपी ग्राहक को उपलब्ध कराएगी। यह कोड वेबसाइट, प्रधान कार्यालय और उपग्रह कार्यालयों में भी उपलभ्ध करवाया जाएगा।
- कंपनी आयु जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी, जब तक कि समाज के कमजोर वर्गों की सहायता के लिए एनएचबी द्वारा प्रवर्तित योजनाओं के लिए ऐसा निर्देशित न हो।

विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री

एस. एम. एच.एफ.सी.:

ए. सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो, और गुमराह करने वाला नहीं।

बी. किसी भी मीडिया और प्रोमोशनल लिटरेचर में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल होता है, एस. एम. एच. एफ. सी. यह भी इंगित करेगा कि क्या अन्य फीस और शुल्क लागू होंगे, और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।

सी. एस.एम.एच.एफ.सी. अपने कार्यालयों/ शाखाओं में नोटिस लगाकर, टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों / सहायता डेस्क के माध्यम से, या सर्विस गाइड / टैरिफ शेड्यूल प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्कों के बारे में जानकारी प्रदान करेगा।

डी. यदि एस. एम. एच.एफ.सी. सपोर्ट सेवाएं प्रदान करने के लिए थर्ड पार्टीज की सेवाओं का लाभ उठाता है, तो एस. एम. एच.एफ.सी. को चाहिए होगा कि ऐसी थर्ड पार्टी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई ऐसी थर्ड पार्टीज के लिए उपलब्ध हो) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेगा जैसे एस. एम. एच.एफ.सी. करता है।

ई. एस. एम. एच. एफ. सी. समय - समय पर, ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग किए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकता है। उत्पादों / सेवाओं के संबंध में इसके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जा सकती है जब उन्होंने ऐसी जानकारी / सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो या तो मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर इसके लिए पंजीकरण कराया हो ।

एफ. डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डी.एस.ए.) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगा, यदि उत्पादों / सेवाओं की मार्केटिंग करने के लिए इनका उपयोग किया जाता है, तो अन्य मामलों के साथ-साथ जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं तो उन्हें खुद की पहचान बताने की आवश्यकता होगी।

जी. ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि एस. एम. एच. एफ. सी. के प्रतिनिधि / कूरियर या डीएसए किसी अनुचित आचरण में लिप्त है या उसने कोड के उल्लंघन में कार्य किया है, तो जांच करने और शिकायत को संभालने और नुकसान की भरपाई के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

लोन

लोन एवं उनकी प्रोसेसिंग के लिए आवेदन

ए. उधारकर्ता के लिए सभी संचार (कम्युनिकेशन) उस भाषा में होंगे जो उधारकर्ता द्वारा समझी जाती है।

बी. एस. एम. एच.एफ.सी. ने एम.आई.टी.सी. में पारदर्शी तरीके से लोन आवेदन की प्रोसेसिंग / मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'ऑल इन कॉस्ट' (लागत) का खुलासा किया है। यह भी सुनिश्चित किया गया है कि ऐसे शुल्क / फीस गैर भेदभावपूर्ण हों।

सी. लोन आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एच.एफ.सी. द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। लोन आवेदन पत्र फॉर्म के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की एक सांकेतिक सूची देगा। एस. एम. एच. एफ. सी. की टार्गेट ऑडिएंस के व्यव्हार को देखते हुए, जो मुख्य रूप से अनौपचारिक क्षेत्र से हैं और

उनके पास सामान्य दस्तावेज़ नहीं हो सकते हैं (खासकर आय साबित करने के लिए). ऐसे में एस. एम. एच. एफ. सी. दस्तावेजों के बदले व्यक्तिगत जांच कर सकता है।

डी. एस. एम.एच.एफ.सी. के पास सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति की पावती (एकनॉलेजमेंट) देने की प्रणाली होगी।

लोन मूल्यांकन और नियम / शर्तें

ए. आम तौर पर लोन आवेदन को प्रोसेस करने के लिए आवश्यक सभी विवरण एस. एम.एच.एफ.सी. द्वारा आवेदन के समय या एस. एम.एच.एफ.सी. द्वारा किए गए व्यक्तिगत सत्यापन के समय एकत्र किए जाएंगे (विशेष रूप से अनौपचारिक क्षेत्र के ग्राहकों के मामले में)। यदि एस. एम. एच.एफ.सी. को किसी भी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को बताया जाएगा कि उससे तुरंत फिर से संपर्क किया जाएगा।

बी. एस. एम.एच.एफ.सी. वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई, पूर्व भुगतान शुल्क सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत लोन की राशि को स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित करेगा और और उधारकर्ता द्वारा इन शर्तों की लिखित स्वीकृति रखेगा।

सी. एस. एम. एच. एफ. सी. प्रत्येक उधारकर्ता को लोन समझौते में उद्धृत सभी एनक्लोजर्स की एक प्रति के साथ लोन समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगा।

फीस और शुल्क

ए. लोन आवेदन को प्रोसेस करने के लिए देय फीस / शुल्क के बारे में सभी जानकारी, यदि लोन राशि स्वीकृत / वितरित नहीं की जाती है, तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व भुगतान शुल्क, यदि कोई हो, विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, या कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है आवेदन के समय एलओ द्वारा आवेदक को दिखाया जाएगा और हमेशा एस. एम. एच.एफ.सी. स्वीकृति पत्र और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें ("एम.आई. टी. सी.) पर मुद्रित की जाएंगी। हालांकि, एस. एम. एच.एफ.सी. बाजार की स्थितियों, ग्राहक ट्रैक रिकॉर्ड आदि के आधार पर समय समय पर फीस और शुल्कों को बदलने का अधिकार सुरक्षित रखता है। मूल शुल्कों में कोई भी बदलाव होने पर सभी ग्राहकों को पूरी तरह से और पारदर्शी रूप से सूचित किया जाएगा।

बी. एस. एम. एच.एफ.सी. के लिए आवश्यक है कि आवेदक द्वारा सभी शुल्क (वर्तमान में लोन आवेदन फॉर्म जमा करने के समय भुगतान किया जाने वाला एकमुश्त प्रोसेसिंग शुल्क) का भुगतान या तो एटीएम कार्ड स्वाइप करके या चेक या डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से किया जाए। केवल असाधारण मामलों में एस. एम. एच. एफ. सी. आवेदक को नकद में फीस का भुगतान करने की अनुमति दे सकता है।

सी. एस. एम.एच.एफ.सी. की वर्तमान नीति किसी भी पूर्व भुगतान शुल्क, प्रतिबद्धता शुल्क, ब्याज प्रमाण पत्र शुल्क या शुल्क लगाने के लिए नहीं है। हालांकि, एस. एम. एच.एफ. सी. ग्राहकों से देर से भुगतान और ईसीएस / चेक बाउंसिंग शुल्क और नकद और चेक हैंडलिंग शुल्क लेगा।

डी. एस. एम. एच.एफ.सी. का उद्देश्य है कि आवेदकों का एक प्राथमिक निवास हो, और लोन का इरादा निवेश या सट्टा खरीदारों की मदद करना नहीं है। इस प्रकार एस. एम. एच.एफ.सी. के पास लोन के नियमों और शर्तों को बदलने का अधिकार सुरक्षित होगा, जिसमें ब्याज दर में 2% की वृद्धि और ग्राहक के स्वयं के योगदान में वृद्धि शामिल है, अगर ग्राहक तीन महीने के भीतर एस. एम. एच.एफ.सी. द्वारा स्वीकृत किए जा रहे लोन से खरीदी जा रही संपत्ति में नहीं जाते हैं।

लोन आवेदन की अस्वीकृति का संचार

यदि एस. एम.एच.एफ.सी. ग्राहक को लोन प्रदान नहीं कर सकता है, तो वह ग्राहक को एस. एम. एस. के माध्यम से सूचित करेगा ।

नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

ए. संवितरण (डिस्बर्समेंट) लोन अनुबंध / स्वीकृति पत्र या बिक्री के लिए अनुबंध के अनुसार दिए गए संवितरण कार्यक्रम के अनुसार किया जाएगा जिसमें ग्राहक और बिल्डर द्वारा भुगतान की शर्तें शामिल हैं (निर्माणाधीन संपत्तियों के मामले में जिसकी एस. एम. एच.एफ.सी. द्वारा पुष्टि और स्वीकृति की आवश्यकता होगी।

बी. संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क / शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में एस. एम. एच.एफ.सी. उधारकर्ता को नोटिस देगा। एस. एम. एच. एफ. सी. यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन नियमानुसार लागू हों।

सी. यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए हानिकारक है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज के इसे बदल सकता है।

डी. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने या अतिरिक्त सीक्योरिटीज की मांग करने का निर्णय, लोन समझौते के अनुरूप होगा।

ई. एस.एम.एच.एफ.सी. सभी बकायों के रिपेमेंट पर या लोन की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन एस. एम. एच.एफ.सी. के उधारकर्ता के खिलाफ सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत एस. एम. एच. एफ. सी. संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर लिया गया लोन

- वर्तमान में, कंपनी उधारकर्ताओं को स्रोत बनाने और/या बकाया वसूलने के लिए अपने एजेंट के रूप में किसी भी डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म से नहीं जुड़ीं है। हालाँकि, भविष्य में, यदि वह डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों से जुड़ती है, तो कंपनी निम्नलिखित सुनिश्चित करेगी:एजेंट के रूप में लगे डिजिटल लेडिंग प्लेटफॉर्म के नामों का खुलासा कंपनी की वेबसाइट पर किया जाएगा।
- एजेंट के रूप में लगे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहक के सामने उस एचएफसी का नाम प्रकट करने का निर्देश दिया जाएगा,
- स्वीकृति के तुरंत बाद, लेकिन लोन समझौते के निष्पादन से पहले कंपनी के लेटर हेड पर उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र जारी किया जायेगा
- लोन की मंजूरी / संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को लोन समझौते की एक प्रति लोन समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ प्रस्तुत की जाएगी।
- कंपनी द्वारा लगाए गए डिजिटल लेडिंग प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

दिशा निर्देश डिजिटल ऋण एवं डिजिटल ऋण में डिफाल्ट हानि गारंटी पर दिशा निर्देश

जैसा कि ऊपर कहा गया हैं, वर्तमान में कंपनी किसी भी डिजिटल ऋण सेवा प्रदाता या डिजिटल ऋण एप्लीकेशन के साथ साथ संलग्न नही हैं, लेकिन रिजर्व बैंक ऑफ़ इंडिया द्वारा जारी दिशा निर्देशों और समय - समय पर संशोधित दिशा निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेंगी यदि भविष्य में कंपनी द्वारा ऐसे प्लेटफार्म का उपयोग करते हैं|

गारंटर्स

एस. एम. एच. एफ. सी. को आमतौर पर अपनी लोन सुविधाओं के लिए गारंटर की आवश्यकता नहीं होती है। हालांकि, जब कोई व्यक्ति लोन का गारंटर बनने पर विचार कर रहा है, तो उसे इस बारे में सूचित किया जाएगा-

ए. गारंटर के रूप में उसका दायित्व क्या है,

बी. देयता की राशि के लिए वह खुद को कंपनी के लिए कमिट करेगा,

सी. ऐसी परिस्थितियां जिनमें एस. एम. एच.एफ.सी. अपने दायित्व का भुगतान करने के लिए उसे बुलाएगा:

डी. यदि गारंटर के रूप में भुगतान करने में वह विफल रहता है तो क्या एस. एम. एच.एफ.सी. के पास उसके अन्य पैसे का सहारा है,

ई. क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक खास मात्रा तक सीमित हैं या असीमित हैं,

एफ. समय और परिस्थितियां जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही जिस तरीके से एस. एम.एच.एफ.सी. उसे इस बारे में सूचित करेगा,

जी. यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, लेनदार / लोनदाता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी विलफुल डिफॉल्टर माना जाएगा।

एस. एम. एच.एफ.सी. उसे उधारकर्ता द्वारा लोन पर किसी भी डिफ़ॉल्ट के बारे में सूचित करेगा जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

निजता और गोपनीयता

ग्राहकों की वर्तमान और पूर्व, दोनों तरह की सभी व्यक्तिगत जानकारियों को निजी और गोपनीय माना जाएगा (यहां तक कि जब वे ग्राहक नहीं हैं), और इसे निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा।

1. एस. एम.एच.एफ.सी. निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर, एस.एम.एच.एफ. सी. समूह में अन्य संस्थाओं सहित, किसी को भी ग्राहक खातों संबंधित जानकारी या डेटा प्रकट नहीं करेगा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा या अन्यथा प्रदान किया गया हो:
   - ए. यदि कानून द्वारा जानकारी दी जानी है,
   - बी. यदि सूचना प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है,
   - सी. यदि एस. एम. एच.एफ.सी. के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता होती है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए लेकिन इसका उपयोग ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक के नाम और पते सहित) के बारे में जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं किया जाएगा, जिसमें अन्य कंपनियां भी शामिल हैं; न ही मार्केटिंग के उद्देश्य से,
   - डी. यदि ग्राहक एस. एम. एच. एफ. सी. से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से
   - ई. यदि एस. एम.एच.एफ.सी. को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो देने से पहले वह उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेगा:
2. ग्राहक को एस. एम. एच. एफ. सी. द्वारा उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा;
3. एस. एम. एच.एफ.सी., एस. एम.एच.एफ.सी. सहित किसी के भी द्वारा मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगा जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से एस. एम. एच. एफ. सी. को ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।

क्रेडिट रिफरेंस एजेंसियां

- ए. जब कोई ग्राहक अकाउंट खोलता है, तो एस. एम. एच.एफ.सी. उसे सूचित करेगा कि वह उसके खाते का विवरण क्रेडिट रिफरेंस एजेंसियों को भेज देगा और एस. एम. एच. एफ. सी. उसे चैक करेगा।
- बी. एस. एम. एच.एफ.सी. क्रेडिट रिफरेंस एजेंसियों को उन व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे सकता है जिन पर ग्राहक का बकाया है, यदि:
  1. ग्राहक भुगतान करने में पिछड़ गया है:
  2. बकाया राशि विवाद में है; और
  3. एस. एम. एच.एफ.सी. की औपचारिक मांग के बाद ग्राहक ने ऐसा कोई प्रस्ताव नहीं दिया है जिससे एस. एम. एच.एफ.सी. कर्ज चुकाने के लिए संतुष्ट हो।
- सी. एस. एम.एच.एफ.सी. क्रेडिट रिफरेंस एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी देगा यदि ग्राहक ने उन्हें ऐसा करने की अनुमति दी है।
- डी. क्रेडिट रिफरेंस एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति एस. एम. एच. एफ. सी. द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी, यदि उसकी मांग की जाती है।

देय राशि की वसूली

जब भी लोन दिया जाता है, एस. एम. एच.एफ.सी. ग्राहक को राशि, अवधि और चुकौती की अवधि के अनुसार रिपेमेंट की प्रक्रिया समझाएगा। हालांकि, यदि ग्राहक रिपेमेंट शेड्यूल का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके और / या सीक्योरिटी, यदि कोई हो, को वापस लेना, याद दिलाना शामिल होगा। एस. एम. एच.एफ.सी. की वसूली नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय पर आधारित होगी, और इसका उद्देश्य ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देना होगा। एस. एम. एच.एफ.सी. के कर्मचारी या बकाया राशि की वसूली और / या सीक्योरिटी राशि की जब्ती में इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति स्वयं की पहचान बताएगा और एस. एम. एच.एफ.सी. द्वारा जारी किए गए अधिकार पत्र को दिखाएगा और अनुरोध पर एस. एम. एच.एफ.सी. द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी किया गया अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा। एस. एम. एच.एफ. सी. ग्राहकों को बकाया राशि के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगा और बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगा।

स्टाफ के सभी सदस्य या वसूली और / या सीक्योरिटी राशि कब्जे में एस. एम. एच. एफ. सी. का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा:

ए. ग्राहकों से उनकी पसंद के स्थान पर और किसी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में उनके निवास स्थान पर, और निवास पर अनुपलब्ध होने पर बिजनेस / व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

बी. एस. एम. एच.एफ.सी. का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार ग्राहक को पहली बार में ही बता दिया जाएगा।

सी. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।

डी. ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होगी।

ई एस. एम. एच.एफ.सी. के प्रतिनिधि 8 बजे से 7 बजे के बीच ग्राहकों से संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के बिजनेस या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों की जरूरत न हो, या ग्राहक ने अपनी सुविधा के लिए इस समय से बाहर मिलने का अनुरोध किया हो।

एफ. किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल न करने के ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव माना जाएगा।

जी. कॉल का समय और संख्या और बातचीत के विषय का रिकॉर्ड रखा जाएगा।

एच. बकायों से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जानी चाहिए।

आई. बकाया वसूली के लिए ग्राहक के घर जाने के दौरान सभयता और शालीनता बनाए रखनी चाहिए।

जे. अनुचित अवसरों जैसे कि परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर बकाया राशि लेने के लिए कॉल / मुलाक़ात करने से बचना चाहिए।

शिकायतें और समस्याएं

- ग्राहक निम्न में से किसी भी माध्यम से अपनी शिकायत / समस्याएं दर्ज करा सकते हैं, इसके लिए मूल विवरण जैसे लोन खाता संख्या और पंजीकृत मोबाइल नंबर प्रदान करना होगा।
  - **फोन कॉल:** ग्राहक एस. एम.एच.एफ.सी. लोन अधिकारी या रिलेशनशिप मैनेजर या जोनल मैनेजर या हमारी ग्राहक सेवा से टोल फ्री नंबर 1800 1234 427 के जरिए संपर्क कर सकते हैं।
  - **ईमेल**: ग्राहक customerservices@mhfcindia.com या contact@mhfcindia.com पर लिखित में भी अपनी शिकायतें ईमेल कर सकते हैं।
  - **पत्र**: ग्राहक एस. एम. एच.एफ.सी. के प्रधान कार्यालय, कार्यालय संख्या 1,2,3,4, ग्राउंड फ्लोर, पुष्पक सीएसएचएल, मालवीय रोड, विले पार्ले (ईस्ट), मुंबई 400057 पर पत्र भेजकर लिखित रूप में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

- **व्यक्तिगत दौरा:** ग्राहक या उसका कोई अधिकृत प्रतिनिधि व्यक्तिगत रूप से प्रधान कार्यालय का दौरा कर सकता है और सोमवार से शुक्रवार सुबह 10 बजे से शाम 6 बजे तक कार्यालय समय के दौरान रिसेप्शन पर रखे शिकायत रजिस्टर में शिकायतों / परेशानियों का विवरण दर्ज करके शिकायत दर्ज करा सकता है।
- **एस.एम.एच.एफ.सी. ऐप:** ग्राहक गूगल प्लेस्टोर पर उपलब्ध एस. एम. एच.एफ.सी. एंड्रॉयड एप्लिकेशन पर अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं।
  https://play.google.com/store/apps/details?id=com.svatantramhfc.smhfc app
- **एस.एम.एच.एफ.सी. वेबसाइट:** ग्राहक कंपनी की वेबसाइट https://svatantrambfc.com/contact शिकायत करा सकता है।

- यदि 8 दिनों के बाद भी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक आगे बढ़ने के उद्देश्य से शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते है:
  श्री भावेश सिंघल,
  शिकायत निवारण अधिकारी,
  स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड, कार्यालय संख्या 1,2,3,4, भूतल, पुष्पक सी. एस. एच. एल. मालवीय रोड, विले पार्ले (ईस्ट), मुंबई 400057,
  संपर्क नंबर 1800 1234 427
  ईमेल आईडी: grievance@mhfcindia.com
- यदि 15 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक को सूचित किया जाना चाहिए कि उसकी शिकायत समाधान की प्रक्रिया में है और उसे जल्द से जल्द हल किया जाएगा। समाधान के लिए अतिरिक्त समय लगने की स्थिति में कारण बताया जाएगा।
- यदि ग्राहक अभी भी प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट हैं/ या शिकायत दर्ज करने के 15 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो वह शिकायत के निवारण के लिए राष्ट्रीय आवास बैंक से ऑनलाइन या ऑफलाइन तरीके से संपर्क कर सकते हैं।
  (i) ऑनलाइन मोड: https://grids.nhbonline.org.in
  या
  (ii) ऑफ़लाइन मोड डाक द्वारा निर्धारित प्रारूप में लिंक https://nhb.org.in/citizencharter / Complaint form.pdf पर उपलब्ध है, जिसे संबोधित किया गया है:

सेवा में,
शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,
पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, कोर 5 ए.
इंडिया हैबिटेट सेंटर,
लोधी रोड, नई दिल्ली- 110003

सामान्य

एस. एम.एच.एफ.सी. :

1. लोन समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचेगा (जब तक कि जानकारी, उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई जानकारी पर ध्यान नहीं दिया गया हो) ।
2. उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी एस. एम. एच.एफ. सी. की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी कॉन्ट्रेक्चुअल शर्तों के अनुसार होगा।
3. उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा जैसे विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, लोन की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, एस. एम. एच.एफ.सी. को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

4. निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋणों के पूर्व समापन पर पूर्व भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाया जाएगा:
   ए. जहां हाउसिंग लोन फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से प्री-क्लोज्ड है।
   बी. जहां आवास लोन निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और लोन लेने वाले द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व समाप्त किया जाता है।
5. व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी अस्थायी दर सावधि लोन पर, सह-बाध्यता
   (ओं) के साथ या उसके बिना, फोरक्लोजर शुल्क / पूर्व-भुगतान जुर्माना न लगाए।
6. ग्राहक को अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में जानकारी देगा हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा ।
7. उधार देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह एस. एम. एच.एफ.सी. को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
8. लोन आवेदन में उनके द्वारा उल्लिखित विवरणों को उनके निवास पर और / या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या भौतिक रूप से उनके आवास और / या व्यावसायिक पतों पर जाकर या तो सीधे एस. एम. एच.एफ.सी. द्वारा या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से सत्यापित करेगा, यदि एस. एम. एच.एफ.सी. द्वारा आवश्यक समझा गया।
9. यदि एस. एम. एच.एफ.सी. को ग्राहक के खाते पर लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है और पुलिस / अन्य जांच एजेंसियों के साथ सहयोग करने के लिए ग्राहक को सूचित करेगा, यदि एस. एम. एच. एफ. सी. को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है।
10. ग्राहक को सलाह देगा कि यदि ग्राहक धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह अपने खाते में होने वाली सभी हानियों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
11. लोन खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध, या तो उधारकर्ता से या किसी बैंक / वित्तीय संस्थान से, सामान्य प्रक्रिया में प्रोसेस करेगा।

इस कोड को प्रचारित करने के लिए एस. एम.एच.एफ.सी.

- मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की एक प्रति प्रदान करेगा।
- इस कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराएगा
- इस कोड को प्रत्येक कार्यालय और इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगा;
- सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को कोड के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और कोड को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है

एस. एम. एच.एफ.सी. का निदेशक मंडल फेयर प्रैक्टिसेज कोड के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा प्रदान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर एस. एम. एच.एफ.सी. के बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।