Swarna Pragati Housing Microfinance Pvt. Ltd.

FAIR PRACTICE CODE

Date – June 29, 2026

Version – FPC_01_2026

142, Golcha House, New Colony, Byramji Town, Nagpur, Maharashtra - 440013

Contents

उचित व्यवहार संहिता 2

- विज्ञापन, विपणन एवं बिक्री 3
- ऋण 3
- ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें 4
- नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण 4
- डिजिटल ऋण प्रदान करने वाले प्लेटफॉर्मों के माध्यम से प्राप्त ऋण 5
- प्रत्याभूतिकर्ता 5
- गोपनीयता एवं निजता 6
- क्रेडिट संदर्भ एजेंसियाँ 6
- बकाया राशि की वसूली 7
- शिकायतें एवं परिवेदनाएँ 8
- सामान्य 9

उचित व्यवहार संहिता

यह संहिता, स्वर्ण प्रगति हाउसिंग माइक्रोफाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("स्वर्ण प्रगति"), अर्थात् "कंपनी", द्वारा आवास वित्त कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर 17 फरवरी, 2021 के परिपत्र संख्या RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. No.120/03.10.136/2020-21 के माध्यम से भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – आवास वित्त कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2021 के अनुसार तैयार की गई है।

• उद्देश्य एवं प्रयोज्यता

उद्देश्य

a) ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी एवं उचित प्रथाओं को बढ़ावा देना।

b) पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक अपेक्षित सेवाओं को बेहतर ढंग से समझ सकें।

c) कंपनी और ग्राहक के बीच एक उचित संबंध को बढ़ावा देना।

d) निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को उच्च परिचालन मानकों की प्राप्ति हेतु प्रोत्साहित करना।

e) समग्र रूप से आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

संहिता की प्रयोज्यता

इस संहिता के सभी भाग सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होंगे, चाहे वे कंपनी द्वारा काउंटर पर, टेलीफोन के माध्यम से, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर अथवा किसी अन्य माध्यम से प्रदान किए जाएँ।

उचित एवं पारदर्शी तरीके से कार्य करना

कंपनी ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में उचित एवं युक्तिसंगत तरीके से कार्य करेगी, यह सुनिश्चित करते हुए कि:

a) कंपनी अपने द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों एवं सेवाओं के संबंध में इस संहिता में निहित प्रतिबद्धताओं एवं मानकों का पालन करती है तथा उसके कर्मचारी जिन प्रक्रियाओं एवं प्रथाओं का अनुसरण करते हैं, वे भी इनका अनुपालन करते हैं।

b) कंपनी के उत्पाद एवं सेवाएँ अक्षरशः तथा भावना के अनुरूप लागू विधियों एवं विनियमों का पालन करते हैं।

c) ग्राहकों के साथ कंपनी का व्यवहार सत्यनिष्ठा एवं पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।

कंपनी ऋण आवेदन के प्रसंस्करण हेतु देय शुल्क/प्रभार, यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की जाती है तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान के विकल्प एवं प्रभार, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंड, यदि कोई हो, ऋण को स्थिर ब्याज दर से परिवर्ती ब्याज दर अथवा इसके विपरीत परिवर्तित करने हेतु रूपांतरण प्रभार, ब्याज पुनर्निर्धारण संबंधी किसी भी उपबंध का अस्तित्व तथा उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाले किसी अन्य विषय से संबंधित समस्त जानकारी उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से प्रकट करेगी। अन्य शब्दों में, कंपनी ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/स्वीकृति में सम्मिलित सभी प्रभारों सहित 'संपूर्ण लागत' का पारदर्शी रूप से प्रकटीकरण करेगी। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे परिवर्तन/शुल्क भेदभावपूर्ण न हों।

• विज्ञापन, विपणन एवं बिक्री

स्वर्ण प्रगति निम्नलिखित सुनिश्चित करेगी:

a) यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन एवं प्रचार सामग्री स्पष्ट, तथ्यात्मक तथा भ्रामक न हो।

b) किसी भी माध्यम में दिए गए ऐसे विज्ञापन तथा प्रचार साहित्य में, जो किसी सेवा अथवा उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता हो तथा जिसमें ब्याज दर का उल्लेख हो, स्वर्ण प्रगति यह भी इंगित करेगी कि क्या अन्य शुल्क एवं प्रभार लागू होंगे तथा संबंधित नियमों एवं शर्तों का पूर्ण विवरण अनुरोध पर उपलब्ध है।

c) स्वर्ण प्रगति अपनी शाखाओं में सूचना प्रदर्शित करके; टेलीफोन अथवा हेल्प-लाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से; अथवा सेवा मार्गदर्शिका/टैरिफ अनुसूची उपलब्ध कराकर ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों एवं प्रभारों संबंधी जानकारी उपलब्ध कराएगी।

d) यदि स्वर्ण प्रगति सहायक सेवाएँ प्रदान करने के लिए तृतीय पक्षों की सेवाएँ लेती है, तो स्वर्ण प्रगति यह अपेक्षा करेगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसी जानकारी उन तृतीय पक्षों को उपलब्ध हो) का उसी स्तर की गोपनीयता एवं सुरक्षा के साथ प्रबंधन करें, जैसा स्वर्ण प्रगति करती है।

e) स्वर्ण प्रगति समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त किए गए अपने उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं की जानकारी दे सकती है। अपने अन्य उत्पादों अथवा उत्पादों/सेवाओं से संबंधित प्रचारात्मक प्रस्तावों की जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है, जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने हेतु डाक द्वारा अथवा वेबसाइट पर पंजीकरण करके अथवा ग्राहक सेवा नंबर पर अपनी सहमति प्रदान की हो।

f) यदि उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए प्रत्यक्ष विक्रय एजेंसियों (DSAs) का उपयोग किया जाता है, तो उनके लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगी, जिसके अंतर्गत अन्य बातों के साथ यह अपेक्षित होगा कि जब वे व्यक्तिगत रूप से अथवा टेलीफोन के माध्यम से उत्पादों की बिक्री के लिए ग्राहक से संपर्क करें, तो वे अपनी पहचान बताएं। SPHM, बोर्ड की स्वीकृति से परिशिष्ट X के अनुसार प्रत्यक्ष विक्रय अभिकर्ताओं (DSAs)/प्रत्यक्ष विपणन अभिकर्ताओं (DMAs) के लिए मॉडल आचार संहिता को अपनाएगी।

g) यदि ग्राहक से ऐसी कोई शिकायत प्राप्त होती है कि स्वर्ण प्रगति के प्रतिनिधि/कूरियर अथवा DSA ने किसी अनुचित आचरण में संलग्न होकर इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो शिकायत की जाँच करने, उसका निस्तारण करने तथा हुई हानि की भरपाई करने के लिए उपयुक्त कदम उठाए जाएंगे।

• ऋण

ऋण आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण

i. उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा अथवा ऐसी भाषा में किए जाएंगे जिसे उधारकर्ता समझता हो।

ii. कंपनी ऋण आवेदन के प्रसंस्करण हेतु देय शुल्क/प्रभार, यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की जाती है तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान के विकल्प एवं प्रभार, यदि कोई हों, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज/दंड, यदि कोई हो, ऋण को स्थिर ब्याज दर से परिवर्ती ब्याज दर अथवा इसके विपरीत परिवर्तित करने हेतु रूपांतरण प्रभार, ब्याज पुनर्निर्धारण संबंधी किसी भी उपबंध का अस्तित्व तथा उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाले किसी अन्य विषय से संबंधित समस्त जानकारी उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से प्रकट करेगी। अन्य शब्दों में, कंपनी ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/स्वीकृति में सम्मिलित सभी प्रभारों सहित 'संपूर्ण लागत (All in Cost)' का पारदर्शी रूप से प्रकटीकरण करेगी। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे प्रभार/शुल्क भेदभावपूर्ण न हों।

iii. ऋण आवेदन प्रपत्र में ऐसी आवश्यक जानकारी सम्मिलित होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती हो, ताकि अन्य आवास वित्त कंपनियों (HFCs) द्वारा प्रस्तावित नियमों एवं शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके तथा उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन प्रपत्र में आवेदन के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची का भी उल्लेख किया जाएगा।

iv. कंपनी के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती प्रदान करने की व्यवस्था होगी। जिस समय-सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निस्तारण किया जाएगा, उसका भी उल्लेख पावती में किया जाएगा।

• ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें

i. सामान्यतः ऋण आवेदन के प्रसंस्करण हेतु आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय ही कंपनी द्वारा प्राप्त कर लिए जाएंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, तो ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि उससे पुनः तत्काल संपर्क किया जाएगा।

ii. कंपनी स्वीकृति पत्र अथवा अन्य माध्यम से उधारकर्ता को लिखित रूप में स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिकीकृत ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व-भुगतान प्रभार तथा अन्य सभी नियमों एवं शर्तों सहित सूचित करेगी तथा इन नियमों एवं शर्तों की उधारकर्ता द्वारा लिखित स्वीकृति अपने अभिलेख में सुरक्षित रखेगी।

iii. कंपनी प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय ऋण अनुबंध की एक प्रति तथा ऋण अनुबंध में उल्लिखित प्रत्येक संलग्नक की एक-एक प्रति अनिवार्य रूप से उपलब्ध कराएगी।

iv. कंपनी ऋण अनुबंध में विलंबित पुनर्भुगतान पर लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख मोटे अक्षरों (Bold) में करेगी।

v. कंपनी प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय, पावती प्राप्त करते हुए, ऋण अनुबंध की एक प्रति तथा ऋण अनुबंध में उल्लिखित प्रत्येक संलग्नक की एक-एक प्रति अनिवार्य रूप से उपलब्ध कराएगी।

vi. यदि कंपनी ग्राहक को ऋण प्रदान करने में असमर्थ है, तो वह अस्वीकृति के कारणों की सूचना ग्राहक को लिखित रूप में देगी।

• नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

i. ऋण का वितरण, ऋण अनुबंध/स्वीकृति पत्र में दिए गए वितरण कार्यक्रम के अनुसार अथवा विक्रय अनुबंध के अनुसार किया जाएगा, जिसमें ग्राहक तथा बिल्डर (निर्माणाधीन संपत्तियों के मामले में) द्वारा भुगतान की शर्तें सम्मिलित होंगी, जिनकी पुष्टि एवं स्वीकृति स्वर्ण प्रगति द्वारा की जाएगी।

ii. स्वर्ण प्रगति, वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरों, सेवा शुल्कों, दंडात्मक ब्याज, पूर्व-भुगतान प्रभारों, अन्य लागू शुल्कों/प्रभारों आदि सहित नियमों एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता को स्थानीय भाषा अथवा ऐसी भाषा में देगी जिसे उधारकर्ता समझता हो। स्वर्ण प्रगति यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों एवं प्रभारों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव (Prospectively) से लागू किए जाएँ। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में सम्मिलित की जाएगी।

iii. यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के प्रतिकूल हो, तो वह 60 दिनों के भीतर तथा बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता/सकती है अथवा बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए उसे स्थानांतरित (Switch) कर सकता/सकती है।

iv. ऋण को वापस बुलाने/भुगतान में तेजी लाने अथवा अनुबंध के अंतर्गत दायित्वों के निष्पादन की मांग करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियाँ प्राप्त करने का निर्णय, ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।

v. स्वर्ण प्रगति, उधारकर्ता के विरुद्ध अपने किसी अन्य दावे के संबंध में उपलब्ध किसी वैध अधिकार अथवा ग्रहणाधिकार (Lien) के अधीन रहते हुए, सभी बकाया राशियों के पुनर्भुगतान अथवा ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को मुक्त कर देगी। यदि ऐसे समायोजन के अधिकार (Right of Set-off) का प्रयोग किया जाना हो, तो उधारकर्ता को शेष दावों का पूर्ण विवरण तथा वे शर्तें, जिनके अंतर्गत स्वर्ण प्रगति संबंधित दावा के निपटान/भुगतान तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की अधिकारिणी होगी, सहित इसकी सूचना दी जाएगी।

• डिजिटल ऋण प्रदान करने वाले प्लेटफॉर्मों के माध्यम से प्राप्त ऋण

SPHM द्वारा किसी भी गतिविधि का आउटसोर्सिंग किए जाने से उसके दायित्वों में कोई कमी नहीं आती है, क्योंकि विनियामक निर्देशों के अनुपालन का दायित्व पूर्णतः उसी पर निहित रहता है। जहाँ कहीं भी HFCs उधारकर्ताओं को प्राप्त करने तथा/या बकाया राशि की वसूली के लिए डिजिटल ऋण प्रदान करने वाले प्लेटफॉर्मों को अपने अभिकर्ताओं के रूप में नियुक्त करते हैं, वहाँ उन्हें निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा:

1. अभिकर्ताओं के रूप में नियुक्त डिजिटल ऋण प्रदान करने वाले प्लेटफॉर्मों के नाम HFCs की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
2. अभिकर्ताओं के रूप में नियुक्त डिजिटल ऋण प्रदान करने वाले प्लेटफॉर्मों को निर्देशित किया जाएगा कि वे ग्राहक के समक्ष प्रारम्भ में ही उस HFC का नाम प्रकट करें, जिसकी ओर से वे उसके साथ संपर्क कर रहे हैं।
3. स्वीकृति के तुरंत बाद, परंतु ऋण अनुबंध के निष्पादन से पूर्व, संबंधित HFC के लेटरहेड पर उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।
4. ऋण अनुबंध की एक प्रति तथा ऋण अनुबंध में उल्लिखित प्रत्येक संलग्नक की एक-एक प्रति, ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।
5. HFCs द्वारा नियुक्त डिजिटल ऋण प्रदान करने वाले प्लेटफॉर्मों पर प्रभावी पर्यवेक्षण एवं निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
6. शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में जागरूकता उत्पन्न करने हेतु पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

SPHM, समय-समय पर संशोधित **02 सितम्बर, 2022** दिनांकित '**डिजिटल ऋण प्रदान करने संबंधी दिशानिर्देश (Guidelines on Digital Lending)**' पर जारी परिपत्र में निहित निर्देशों का भी अनुपालन करेगी।

• प्रत्याभूतिकर्ता

जब कोई व्यक्ति किसी ऋण के लिए प्रत्याभूतिकर्ता बनने पर विचार कर रहा हो, तो उसे निम्नलिखित के संबंध में सूचित किया जाएगा:

a) प्रत्याभूतिकर्ता के रूप में उसकी देयता;

b) देयता की वह राशि, जिसके लिए वह कंपनी के प्रति स्वयं को आबद्ध करेगा;

c) वे परिस्थितियाँ, जिनमें स्वर्ण प्रगति उससे उसकी देयता का भुगतान करने की मांग करेगी;

d) यदि वह प्रत्याभूतिकर्ता के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है, तो क्या स्वर्ण प्रगति को कंपनी में उसकी अन्य धनराशियों का सहारा लेने का अधिकार होगा;

e) क्या प्रत्याभूतिकर्ता के रूप में उसकी देयताएँ किसी निश्चित राशि तक सीमित हैं अथवा असीमित हैं; तथा

f) वह समय एवं परिस्थितियाँ, जिनमें प्रत्याभूतिकर्ता के रूप में उसकी देयताएँ समाप्त हो जाएँगी, तथा वह तरीका भी जिसके माध्यम से स्वर्ण प्रगति उसे इसके संबंध में सूचित करेगी।

g) यदि प्रत्याभूतिकर्ता, बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इंकार करता है, तो ऐसे प्रत्याभूतिकर्ता को भी जानबूझकर चूककर्ता (Wilful Defaulter) माना जाएगा। स्वर्ण प्रगति उसे उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में होने वाले किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन की जानकारी देती रहेगी, जिसके लिए वह प्रत्याभूतिकर्ता के रूप में खड़ा है।

• गोपनीयता एवं निजता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी एवं गोपनीय माना जाएगा (यहाँ तक कि जब ग्राहक अब ग्राहक न रह जाएँ), तथा निम्नलिखित सिद्धांतों एवं नीतियों के अनुसार उसका पालन किया जाएगा। स्वर्ण प्रगति, ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई अथवा अन्यथा उपलब्ध ग्राहक खातों से संबंधित किसी भी सूचना या डेटा का प्रकटीकरण किसी भी व्यक्ति अथवा संस्था, जिसमें स्वर्ण प्रगति समूह की अन्य संस्थाएँ भी सम्मिलित हैं, के समक्ष नहीं करेगी, निम्नलिखित अपवादस्वरूप परिस्थितियों को छोड़कर:

a) यदि कानून के अनुसार जानकारी प्रदान किया जाना आवश्यक हो;

b) यदि जनहित में जानकारी का प्रकटीकरण करना आवश्यक हो;

c) यदि स्वर्ण प्रगति के हित में जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो (उदाहरणार्थ, धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए), परंतु इसका उपयोग ग्राहक अथवा ग्राहक के खातों (जिसमें ग्राहक का नाम एवं पता भी सम्मिलित है) से संबंधित जानकारी किसी अन्य व्यक्ति, जिसमें समूह की अन्य कंपनियाँ भी सम्मिलित हैं, को विपणन उद्देश्यों के लिए प्रदान करने के कारण के रूप में नहीं किया जाएगा;

d) यदि ग्राहक स्वर्ण प्रगति से जानकारी का प्रकटीकरण करने का अनुरोध करे, अथवा ग्राहक की अनुमति प्राप्त हो;

e) यदि स्वर्ण प्रगति से ग्राहक के संबंध में संदर्भ (Reference) देने का अनुरोध किया जाता है, तो वह संदर्भ देने से पूर्व ग्राहक की लिखित अनुमति प्राप्त करेगी;

f) ग्राहक को वर्तमान विधिक ढाँचे के अंतर्गत उसके संबंध में स्वर्ण प्रगति द्वारा धारित व्यक्तिगत अभिलेखों तक पहुँच प्राप्त करने के उसके अधिकारों की सीमा के संबंध में सूचित किया जाएगा;

g) जब तक ग्राहक विशेष रूप से स्वर्ण प्रगति को ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता, तब तक स्वर्ण प्रगति, स्वयं अथवा किसी अन्य व्यक्ति द्वारा, ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं करेगी।

• क्रेडिट संदर्भ एजेंसियाँ

a) जब कोई ग्राहक खाता खोलता है, तो स्वर्ण प्रगति उसे सूचित करेगी कि वह उसके खाते का विवरण क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को उपलब्ध कराएगी तथा उनके माध्यम से जाँच करेगी।

b) स्वर्ण प्रगति ग्राहक के व्यक्तिगत ऋणों के संबंध में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को जानकारी प्रदान कर सकती है, यदि:

i. ग्राहक अपने भुगतानों में चूक कर चुका हो;

ii. देय राशि विवादित हो; तथा

iii. स्वर्ण प्रगति द्वारा औपचारिक मांग किए जाने के पश्चात् ग्राहक ने अपने ऋण के पुनर्भुगतान के लिए ऐसा कोई प्रस्ताव प्रस्तुत न किया हो जिससे स्वर्ण प्रगति संतुष्ट हो।

c) ऐसे मामलों में, स्वर्ण प्रगति ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेगी कि वह ग्राहक द्वारा देय ऋणों के संबंध में जानकारी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को प्रदान करने की योजना बना रही है। साथ ही, स्वर्ण प्रगति ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका तथा उनके द्वारा प्रदान की गई जानकारी का ग्राहक की ऋण प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के संबंध में भी समझाएगी।

d) यदि ग्राहक ने इसके लिए स्वर्ण प्रगति को अपनी अनुमति प्रदान की है, तो स्वर्ण प्रगति ग्राहक के खाते से संबंधित अन्य जानकारी भी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को उपलब्ध कराएगी।

e) यदि ग्राहक द्वारा इसकी मांग की जाती है, तो क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को प्रदान की गई जानकारी की एक प्रति स्वर्ण प्रगति द्वारा ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी।

• बकाया राशि की वसूली

a) जब भी ऋण प्रदान किए जाएंगे, स्वर्ण प्रगति ग्राहक को पुनर्भुगतान की प्रक्रिया राशि, अवधि तथा पुनर्भुगतान की आवधिकता के माध्यम से समझाएगी। तथापि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के लागू कानूनों के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर अथवा व्यक्तिगत रूप से भेंट करके तथा/अथवा यदि कोई प्रतिभूति हो तो उसका पुनः कब्जा लेकर ग्राहक को स्मरण कराना सम्मिलित होगा।

b) स्वर्ण प्रगति की वसूली नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार तथा समझाइश पर आधारित होगी तथा इसका उद्देश्य ग्राहकों का विश्वास एवं दीर्घकालिक संबंध विकसित करना होगा। बकाया राशि की वसूली तथा/अथवा प्रतिभूति के पुनः कब्जे के लिए स्वर्ण प्रगति का कर्मचारी अथवा उसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा तथा स्वर्ण प्रगति द्वारा जारी प्राधिकरण पत्र प्रदर्शित करेगा और अनुरोध किए जाने पर स्वर्ण प्रगति अथवा कंपनी के प्राधिकार के अंतर्गत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा। स्वर्ण प्रगति ग्राहकों को बकाया राशि के संबंध में समस्त जानकारी उपलब्ध कराएगी तथा बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त पूर्व सूचना देने का प्रयास करेगी।

c) बकाया राशि की वसूली तथा/अथवा प्रतिभूति के पुनः कब्जे के लिए स्वर्ण प्रगति का प्रतिनिधित्व करने हेतु अधिकृत सभी कर्मचारी अथवा कोई भी व्यक्ति नीचे निर्धारित दिशानिर्देशों का पालन करेंगे:

i. सामान्यतः ग्राहकों से उनके द्वारा चुने गए स्थान पर संपर्क किया जाएगा तथा यदि कोई स्थान निर्दिष्ट न किया गया हो, तो उनके निवास स्थान पर, और यदि वे निवास स्थान पर उपलब्ध न हों, तो उनके व्यवसाय/व्यवसायिक स्थल पर संपर्क किया जाएगा।

ii. ग्राहक को प्रथम अवसर पर ही स्वर्ण प्रगति का प्रतिनिधित्व करने की पहचान एवं प्राधिकार से अवगत कराया जाएगा।

iii. ग्राहक की निजता का सम्मान किया जाएगा।

iv. ग्राहक के साथ व्यवहार शिष्टतापूर्ण होगा।

v. स्वर्ण प्रगति के प्रतिनिधि ग्राहकों से प्रातः 0700 बजे से सायं 1900 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय अथवा पेशे की विशेष परिस्थितियाँ अन्यथा अपेक्षित न करें।

vi. किसी विशेष समय अथवा किसी विशेष स्थान पर संपर्क न किए जाने के संबंध में ग्राहक के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा।

vii. संपर्क किए जाने का समय, संपर्कों की संख्या तथा वार्तालाप की विषय-वस्तु का अभिलेखीकरण किया जाएगा।

viii. बकाया राशि के संबंध में विवादों अथवा मतभेदों के समाधान के लिए पारस्परिक रूप से स्वीकार्य एवं सुव्यवस्थित तरीके से हर संभव सहायता प्रदान की जाएगी।

ix. बकाया राशि की वसूली हेतु ग्राहक के स्थान पर की जाने वाली यात्राओं के दौरान शालीनता एवं मर्यादा बनाए रखी जाएगी।

x. बकाया राशि की वसूली के लिए संपर्क करने/भेंट करने हेतु परिवार में शोक जैसी अनुचित परिस्थितियों अथवा अन्य ऐसी आपदाजनक परिस्थितियों से बचा जाएगा।

• शिकायतें एवं परिवेदनाएँ

a) स्वर्ण प्रगति अपनी प्रत्येक शाखा एवं कार्यालय में ग्राहकों के लिए, यदि कोई हो, अपनी शिकायतें अथवा परिवेदनाएँ दर्ज करने एवं/अथवा प्रस्तुत करने की सुविधा उपलब्ध कराएगी। वैकल्पिक रूप से, ग्राहक हमसे **0712-2585800** पर संपर्क कर सकते हैं अथवा **contact@sphm.co.in** पर ई-मेल भेज सकते हैं अथवा निम्नलिखित पते पर हमें लिख सकते हैं:

सु. स्वाति रावत
शिकायत निवारण अधिकारी
स्वर्ण प्रगति हाउसिंग माइक्रोफाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("स्वर्ण प्रगति")
142, गोलछा हाउस, न्यू कॉलोनी,
बैरामजी टाउन, सदर, नागपुर, महाराष्ट्र – 440001
संपर्क संख्या: +91 9607954711

b) स्वर्ण प्रगति का निदेशक मंडल संगठन के भीतर शिकायतों एवं परिवेदनाओं के समाधान हेतु उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण प्रदान करने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना एवं निस्तारित किया जाए।

c) ग्राहक को यह बताया जाएगा कि शिकायतों का निष्पक्ष एवं शीघ्र निस्तारण करने की स्वर्ण प्रगति की प्रक्रिया का विवरण कहाँ उपलब्ध है।

d) यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता/चाहती है, तो उसे निम्नलिखित के संबंध में बताया जाएगा:

I. यह कैसे किया जाए।

II. शिकायत कहाँ की जा सकती है।

III. शिकायत किस प्रकार की जानी चाहिए।

IV. उत्तर की अपेक्षा कब की जा सकती है।

V. निवारण के लिए किससे संपर्क किया जाए।

VI. यदि ग्राहक परिणाम से संतुष्ट नहीं है, तो उसे क्या करना चाहिए।

VII. स्वर्ण प्रगति का कर्मचारी ग्राहक के किसी भी प्रश्न के संबंध में उसकी सहायता करेगा।

e) यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो स्वर्ण प्रगति एक सप्ताह के भीतर पावती/उत्तर भेजने का प्रयास करेगी। पावती में उस अधिकारी का नाम एवं पदनाम होगा जो शिकायत का निस्तारण करेगा। यदि शिकायत स्वर्ण प्रगति के नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क अथवा ग्राहक सेवा नंबर पर टेलीफोन के माध्यम

से प्राप्त होती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी तथा उचित अवधि के भीतर शिकायत की प्रगति से अवगत कराया जाएगा।

f) मामले की जांच करने के पश्चात्, स्वर्ण प्रगति ग्राहक को अपना अंतिम उत्तर भेजेगी अथवा यह बताएगी कि उत्तर देने के लिए उसे अधिक समय की आवश्यकता क्यों है, तथा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी। यदि ग्राहक तब भी संतुष्ट नहीं होता है, तो उसे यह भी सूचित किया जाएगा कि वह अपनी शिकायत को आगे किस प्रकार ले जा सकता है।

g) स्वर्ण प्रगति अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया का व्यापक प्रचार करेगी तथा यह सुनिश्चित करेगी कि वह विशेष रूप से उसकी वेबसाइट पर उपलब्ध हो। HFC अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं तथा वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगी कि यदि शिकायत पर कंपनी द्वारा उचित समय के भीतर उत्तर प्राप्त नहीं होता है अथवा प्राप्त उत्तर से शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं है, तो शिकायतकर्ता **राष्ट्रीय आवास बैंक** से संपर्क कर सकता है तथा **https://grids.nhbonline.org.in/** के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है अथवा निम्नलिखित पते पर लिख सकता है:

राष्ट्रीय आवास बैंक
विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग (शिकायत निवारण प्रकोष्ठ)
चतुर्थ तल, कोर 5A, इंडिया हैबिटेट सेंटर,
लोदी रोड, नई दिल्ली – 110003

• सामान्य

i. SPHM, ऋण अनुबंध के नियमों एवं शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पूर्व में प्रकट न की गई कोई जानकारी संज्ञान में न आई हो), उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी।

ii. यदि उधारकर्ता के खाते के अंतरण के संबंध में उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होता है, तो सहमति अथवा अन्यथा, अर्थात् यदि कोई आपत्ति हो, तो उसे अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा अंतरण, विधि के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार किया जाएगा।

iii. जब भी ऋण प्रदान किए जाएंगे, HFCs ग्राहक को राशि, अवधि तथा पुनर्भुगतान की आवधिकता के माध्यम से पुनर्भुगतान की प्रक्रिया समझाएँगी। तथापि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के लागू कानूनों के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर अथवा व्यक्तिगत रूप से भेंट करके तथा/अथवा यदि कोई प्रतिभूति हो तो उसका पुनः कब्जा लेकर ग्राहक को स्मरण कराना सम्मिलित होगा।

iv. ऋणों की वसूली के मामले में, HFC किसी भी प्रकार के उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि अनुचित समय पर उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बल प्रयोग करना आदि। चूँकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों के असभ्य व्यवहार संबंधी शिकायतें भी सम्मिलित होती हैं, अतः HFCs यह सुनिश्चित करेंगी कि उनके कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाए।

v. बैंक ने, HFCs द्वारा अपने-अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन के साथ अपनाए जाने हेतु, वसूली अभिकर्ताओं (Recovery Agents) को नियुक्त करने के लिए दिशानिर्देश (परिशिष्ट XI के अनुसार) तैयार किए हैं।

vi. HFCs निम्नलिखित परिस्थितियों में आवास ऋणों के पूर्व-समापन पर पूर्व-भुगतान शुल्क अथवा दंड नहीं लगाएंगी:

vii. जहाँ आवास ऋण परिवर्ती ब्याज दर (Floating Interest Rate) के आधार पर हो तथा किसी भी स्रोत से पूर्व-समाप्त किया गया हो।

viii. जहाँ आवास ऋण स्थिर ब्याज दर (Fixed Interest Rate) के आधार पर हो तथा ऋण का पूर्व-समापन उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से किया गया हो।

ix. इस उद्देश्य के लिए "स्वयं के स्रोत (Own Sources)" से अभिप्राय बैंक/HFC/NBFC तथा/अथवा किसी वित्तीय संस्था से उधार लेकर प्राप्त स्रोतों के अतिरिक्त किसी अन्य स्रोत से है।

x. सभी द्वैध/विशेष दर (स्थिर एवं परिवर्ती ब्याज दर के संयोजन वाले) आवास ऋणों पर, पूर्व-समापन के समय ऋण स्थिर अथवा परिवर्ती ब्याज दर पर होने के आधार पर, स्थिर/परिवर्ती ब्याज दर के लिए लागू पूर्व-समापन मानदंड लागू होंगे। द्वैध/विशेष दर वाले आवास ऋणों के मामले में, स्थिर ब्याज दर अवधि समाप्त होने के पश्चात् जब ऋण परिवर्ती ब्याज दर वाले ऋण में परिवर्तित हो जाएगा, तब परिवर्ती ब्याज दर के लिए लागू पूर्व-समापन मानदंड लागू होंगे। यह प्रावधान ऐसे सभी द्वैध/विशेष दर वाले आवास ऋणों पर लागू होगा जिनका भविष्य में पूर्व-समापन किया जाएगा। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि स्थिर ब्याज दर वाला ऋण वह है जिसमें ऋण की सम्पूर्ण अवधि के लिए ब्याज दर स्थिर रहती है।

xi. HFCs व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, सह-देनदार (Co-obligant) के साथ अथवा उसके बिना, व्यवसाय के अतिरिक्त अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी परिवर्ती ब्याज दर वाले सावधि ऋण पर पूर्व-समापन शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएंगी।

xii. HFC तथा व्यक्तिगत उधारकर्ता के मध्य सहमत आवास ऋण के प्रमुख नियमों एवं शर्तों को शीघ्र एवं बेहतर ढंग से समझने में सुविधा प्रदान करने के लिए, HFCs सभी मामलों में परिशिष्ट XII के अनुसार सुझाए गए प्रारूप में ऐसे ऋण के सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें (MITC) समाहित एक दस्तावेज प्राप्त करेंगी। यह दस्तावेज HFCs द्वारा प्राप्त किए जा रहे वर्तमान ऋण एवं प्रतिभूति दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा। HFCs को सलाह दी जाती है कि उक्त दस्तावेज दो प्रतियों में तथा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में तैयार करें। HFC तथा उधारकर्ता के मध्य विधिवत निष्पादित डुप्लीकेट प्रति, पावती प्राप्त करते हुए, उधारकर्ता को सौंप दी जाएगी।

xiii. सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), प्रदान की जाने वाली सेवाएँ, उत्पाद संबंधी जानकारी, विभिन्न लेन-देन हेतु समय-मानक, शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं का प्रदर्शन, HFCs के परिचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए आवश्यक है। HFCs, परिशिष्ट XII के अनुसार "सूचना-पट्ट", "पुस्तिकाएँ/ब्रोशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शन के अन्य माध्यम" तथा "अन्य विषयों" से संबंधित निर्देशों का पालन करेंगी।

xiv. HFC अपने उत्पादों एवं सेवाओं का प्रदर्शन निम्नलिखित भाषाओं में से किसी एक अथवा अधिक भाषाओं में करेगी: हिंदी, अंग्रेज़ी अथवा उपयुक्त स्थानीय भाषा।

xv. HFCs ऋण प्रदान करने के मामले में लिंग, जाति एवं धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेंगी। इसके अतिरिक्त, HFCs उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में दृष्टिबाधित अथवा शारीरिक रूप से दिव्यांग आवेदकों के साथ भी दिव्यांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेंगी। तथापि, इससे HFCs को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को प्रारम्भ करने अथवा उनमें भाग लेने से नहीं रोका जाएगा।

xvi. संहिता का प्रचार-प्रसार करने के लिए HFCs:

- वर्तमान एवं नए ग्राहकों को इस संहिता की एक प्रति उपलब्ध कराएँगी;
- अनुरोध किए जाने पर काउंटर पर अथवा इलेक्ट्रॉनिक संचार या डाक के माध्यम से यह संहिता उपलब्ध कराएँगी;
- इस संहिता को प्रत्येक शाखा एवं अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएँगी; तथा
- यह सुनिश्चित करेंगी कि उनके कर्मचारियों को संहिता से संबंधित प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने तथा संहिता को व्यवहार में लागू करने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।