

Swarna Pragati Housing Microfinance Pvt. Ltd.



FAIR PRACTICE CODE

Date – June 29, 2026

Version – FPC_01_2026

Contents

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣಾ ಸಂಹಿತೆ	3
• ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಕೆ.....	3
• ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ	4
• ಸಾಲಗಳು	5
• ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು	5
• ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು	6
• ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಸಾಲಗಳು	7
• ಗ್ಯಾರಂಟರ್‌ಗಳು	7
• ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆ	8
• ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು	8
• ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿ.....	9
• ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಅಸಮಾಧಾನಗಳು	10
• ಸಾಮಾನ್ಯ	11

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣಾ ಸಂಹಿತೆ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಹೌಸಿಂಗ್ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ"), ("ಕಂಪನಿ")ಯು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನು 17 ಫೆಬ್ರವರಿ, 2021 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಿದ ಸರ್ಕ್ಯೂಲರ್ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. No.120/03.10.136/2020-21 ರಲ್ಲಿರುವ Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಿರುವ **ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣಾ ಸಂಹಿತೆ (Fair Practices Code)**ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

• ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಕೆ

ಉದ್ದೇಶಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು.
- ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ, ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು.
- ಒಟ್ಟಾರೆ ಗೃಹ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೇಲಿನ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯಿಕೆ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳು ಕಂಪನಿಯು ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ, ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದು

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- ಕಂಪನಿಯು ತಾನು ಒದಗಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿರುವ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಪದ್ಧತಿಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಅವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಾವಳಿಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾಲಿಸುತ್ತವೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ನೈತಿಕತೆ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮಂಜೂರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ/ವಿತರಿಸಲ್ಪಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ

ಮರುಪಾವತಿಯಾಗುವ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು (ಇದ್ದರೆ), ವಿಳಂಬಿತ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡ (ಇದ್ದರೆ), ನಿಶ್ಚಿತ ಬಡ್ಡಿದರದಿಂದ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರದಿಂದ ನಿಶ್ಚಿತ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ವಿಧಿಸುವ ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ (interest reset) ಷರತ್ತು (ಇದ್ದರೆ) ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಇತರೆ ಎಲ್ಲ ವಿಷಯಗಳ ಕುರಿತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇನ್ನೊಂದು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ಮಂಜೂರಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ **‘ಒಟ್ಟು ವೆಚ್ಚ (all in cost)’** ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನೂ ಖಚಿತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

• ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ:

a) ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದ್ದು, ವಾಸ್ತವಾಂಶಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತವೆ ಹಾಗೂ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವಂತಿರುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

b) ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಜಾಹೀರಾತು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದರೆ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನೂ ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನೂ ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

c) ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯು ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ, ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ (Help-line) ಮೂಲಕ, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ಶುಲ್ಕ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

d) ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ) ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯು ಅನುಸರಿಸುವಷ್ಟೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವಂತೆ ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

e) ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆದಿರುವ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬಹುದು. ತನ್ನ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಚಾರಾತ್ಮಕ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತಮ್ಮ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

f) ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗೆ **ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳನ್ನು (Direct Selling Agencies - DSAs)** ಬಳಸಿದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂದು ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಆ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ, ಅವರು ತಮ್ಮ ಗುರುತನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. **SPHM** ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ **ಅನುಬಂಧ X** ಪ್ರಕಾರ

Direct Selling Agents (DSAs)/Direct Marketing Agents (DMAs) ಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಮಾದರಿ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (Model Code of Conduct) ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

g) ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾರು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆ ನಡೆಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಬಂದಲ್ಲಿ, ಆ ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಿ, ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿ ಹಾಗೂ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

• ಸಾಲಗಳು

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

i. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ (ಪ್ರಾದೇಶಿಕ) ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.

ii. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮಂಜೂರಾಗದಿದ್ದರೆ/ವಿತರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಯಾಗುವ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು (ಇದ್ದರೆ), ವಿಳಂಬಿತ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿ/ದಂಡ (ಇದ್ದರೆ), ನಿಶ್ಚಿತ ಬಡ್ಡಿದರದಿಂದ ತೆಲುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ತೆಲುವ ಬಡ್ಡಿದರದಿಂದ ನಿಶ್ಚಿತ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ವಿಧಿಸುವ ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ (Interest Reset) ಷರತ್ತು (ಇದ್ದರೆ) ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಇತರೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳ ಕುರಿತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಮತ್ತೊಂದು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ಮಂಜೂರಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ '**ಒಟ್ಟು ವೆಚ್ಚ (All in Cost)**' ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಇಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿರುವುದನ್ನೂ ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.

iii. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಇತರ HFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿ ಸಾಲಗಾರರು ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ಆಧಾರಿತ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನೂ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

iv. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರ (Acknowledgement) ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಯಾವ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಸಮಯ ಮಿತಿಯನ್ನೂ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

• ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

i. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲೇ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರೊಂದಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ii. ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ (Sanction Letter) ಅಥವಾ ಇತರ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕೀಕೃತ ಬಡ್ಡಿದರ (Annualized Rate of Interest), ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ (Method of Application), EMI ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ಇತರೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು

ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂರಕ್ಷಿಸಬೇಕು.

iii. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರರಿಗೂ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ (Loan Agreement) ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಹಾಗೂ ಆ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ (Enclosures) ತಲಾ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

iv. ಕಂಪನಿಯು ವಿಳಂಬಿತ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು (Penal Interest) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ **ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ (Bold)** ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.

v. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿ (Acknowledgement) ಪಡೆದು, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಅದರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನೂ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

vi. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿರುವ ಕಾರಣ(ಗಳನ್ನು) ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

• ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

i. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ (Loan Agreement/Sanction Letter) ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಅನುಸಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ನಿರ್ಮಾಣ ಸಂಸ್ಥೆ (ನಿರ್ಮಾಣ ಹಂತದಲ್ಲಿರುವ ಆಸ್ತಿಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ) ನಡುವಿನ ಪಾವತಿ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮಾರಾಟ ಒಪ್ಪಂದದ (Agreement for Sale) ಅನುಸಾರ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ದೃಢೀಕರಿಸಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಬೇಕು.

ii. ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯು ಸಾಲ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದರೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ (ಪ್ರಾದೇಶಿಕ) ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದ ಅವಧಿಗೆ (Prospectively) ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಬಂಧ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

iii. ಇಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನನುಕೂಲಕರವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆ ನೀಡದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ, 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಬೇರೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.

iv. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವುದು (Recall), ಪಾವತಿಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸುವುದು (Accelerate Payment) ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು (Additional Securities) ಕೇಳುವ ಕುರಿತು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

v. ಸಾಲಗಾರನು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ತನ್ನ ಬಳಿ ಇರುವ ಇತರ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಲಿಯನ್ (Lien) ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್-ಆಫ್ (Set-off) ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ಉಳಿದಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕು

ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ತನ್ನ ವಶದಲ್ಲಿರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕು ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಗೆ ಇರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

• ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಸಾಲಗಳು

SPHM ಅವರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಮಾಡಿದ್ದರೂ, ಅವರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ಕಡಿಮೆಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಏಕೆಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಣಾತ್ಮಕ ಸೂಚನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಹೊಣೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅವರ ಮೇಲೆಯೇ ಇರುತ್ತದೆ. HFCಗಳು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಹಣ ವಸೂಲಿಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ಬಳಸುವ ಎಲ್ಲ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅವರು ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು:

1. ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು HFCಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು.
2. ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳಿಗೆ, ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಯಾವ HFC ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬ HFC ಯ ಹೆಸರನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿಯೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತೆ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
3. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ HFC ಯ ಲೆಟರ್‌ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು.
4. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ, ಅದರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಬಂಧಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನೂ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
5. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಗಾವಹಿಸುವಿಕೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.
6. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

SPHM ಸಂಸ್ಥೆ 'ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು' ಕುರಿತು 02 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2022 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಲಾದ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲ್ಪಡುವ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಸುತ್ತೋಲೆ/ಸರ್ಕ್ಯೂಲರ್‌ನಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನೂ ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

• ಗ್ಯಾರಂಟರ್‌ಗಳು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಆಗಲು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ಅವನಿಗೆ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- a) ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಆಗಿರುವ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- b) ಅವನು ಕಂಪನಿಗೆ ಹೊತ್ತುಕೊಳ್ಳುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;
- c) ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಯಾವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅವನನ್ನು ಅವನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕರೆಯುತ್ತದೆ;
- d) ಅವನು ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿರುವ ಅವನ ಇತರ ಹಣಕಾಸುಗಳ ಮೇಲೆ ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಗೆ ಹಕ್ಕು (recourse) ಇದೆಯೇ ಎಂಬುದು;

e) ಅವನ/ಅವಳ ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದು; ಮತ್ತು

f) ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಆಗಿರುವ ಅವನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಯಾವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯವಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅದನ್ನು ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಅವನಿಗೆ ಯಾವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು.

g) ಸಾಲದಾತ/ಧಾರಕ ಸಂಸ್ಥೆ ನೀಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಪಾವತಿಸಬಲ್ಲ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಇದ್ದರೂ ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಆ ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಅನ್ನು ಕೂಡಾ 'ಇಚ್ಛಾಪೂರ್ವಕ ಡೀಫಾಲ್ಟರ್ (wilful defaulter)' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಆಗಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಣಕಾಸು ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಮಹತ್ವದ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತಿರುತ್ತದೆ.

• ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆ

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿರದಿದ್ದರೂ ಸಹ), ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳ ಮೂಲಕ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು, ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ್ದಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾಗಲಿ, ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಇದರಲ್ಲಿ ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯ ಗುಂಪಿನ ಇತರ ಘಟಕಗಳೂ ಸೇರಿವೆ, ಕೆಳಗಿನ ಅಪವಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ:

a) ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ;

b) ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತದ ಕಾರಣದಿಂದ ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯ ಇದ್ದರೆ;

c) ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು ಅಗತ್ಯವಾದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆ ತಡೆಗಟ್ಟಲು), ಆದರೆ ಇದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳ ಕುರಿತು (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿ) ಗುಂಪಿನ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಇತರರಿಗೆ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ;

d) ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ವತಃ ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ;

e) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ನೀಡಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅವರ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ;

f) ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಅವರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;

g) ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಅಥವಾ ಯಾರಾದರೂ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ ಹೊರತು.

• ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

a) ಗ್ರಾಹಕನು ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಾಗ, ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಅವನ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಅವನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

b) ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನಿಗೆ ಬಾಕಿಯಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಕುರಿತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬಹುದು:

i. ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ವಿಳಂಬಗೊಳಿಸಿದ್ದರೆ;

ii. ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವಾದ ಇದ್ದರೆ; ಮತ್ತು

iii. ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯ ಅಧಿಕೃತ ಬೇಡಿಕೆಯ ನಂತರ, ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಸ್ತಾಪಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನು ನೀಡದಿದ್ದರೆ.

c) ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಾಕಿಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವ ಯೋಜನೆಯಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಅವರು ನೀಡುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಬೀರುವ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

d) ಗ್ರಾಹಕನು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ, ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಗ್ರಾಹಕನ ಖಾತೆಯ ಕುರಿತು ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

e) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಗ್ರಾಹಕನು ಬೇಡಿಕೆಯಿಟ್ಟರೆ, ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಅವನಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

• ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿ

a) ಸಾಲ ನೀಡುವಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಅವಧಿ (periodicity) ಸಹಿತವಾಗಿ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವುದು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

b) ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯ ವಸೂಲಿ ನೀತಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಸುವಿಕೆ (persuasion) ಆಧಾರಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಹಾಗೂ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕಾರ್ಯಕ್ಕೆ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿ ತನ್ನನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ತೋರಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಬೇಡಿಕೆಯಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಕುರಿತು ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮುಂಚಿತ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

c) ವಸೂಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು:

i. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಸೂಚಿಸದಿದ್ದರೆ ಅವರ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ; ಮತ್ತು ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅವರ ವ್ಯವಹಾರ/ಉದ್ಯೋಗ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ii. ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iii. ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iv. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ (civil manner) ಇರಬೇಕು.
- v. ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 0700 ಗಂಟೆಯಿಂದ ಸಂಜೆ 1900 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಬೇರೆ ರೀತಿಯನ್ನು ಅಗತ್ಯಪಡಿಸಿದರೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ.
- vi. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯಂತೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಪಾಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- vii. ಕರೆಗಳ ಸಮಯ, ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- viii. ಬಾಕಿಗಳ ಕುರಿತು ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಶಿಸ್ತಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ix. ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ಗೌರವವನ್ನು ಕಾಪಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- x. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಮರಣ ಅಥವಾ ಇತರ ದುರಂತ ಸಂದರ್ಭಗಳಂತಹ ಅಸಮರ್ಪಕ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಕರೆಗಳು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

• ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಅಸಮಾಧಾನಗಳು

a) ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆ ಮತ್ತು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಅಸಮಾಧಾನಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು 0712-2585800 ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ contact@sphm.co.in ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

Ms. Swati Rawat

Grievance Redressal Officer

Swarna Pragati Housing Microfinance Private Limited ("ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ")

142, ಗೋಲ್ಡನ್ ಹೌಸ್, ನ್ಯೂ ಕಾಲೋನಿ,

ಬೈರಾಮ್ಪುಟನ್, ಸಡಾರ್ ನಾಗ್ಪುರ, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ 440001

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: +91 9607954711

b) ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಒಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಅಸಮಾಧಾನಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಮೇಲ್ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಿ ಪರಿಹರಿಸುವಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.

c) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯ ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಕಂಡುಹಿಡಿಯಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

d) ಗ್ರಾಹಕನು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅವನಿಗೆ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

I. ಹೇಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು

II. ದೂರು ಎಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

III. ದೂರು ಹೇಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು

IV. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಯಾವಾಗ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು

V. ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು

VI. ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು

VII. ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

e) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಬಂದರೆ, ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆ ವಿವರ ಇರುತ್ತದೆ. ದೂರನ್ನು ಟೆಲಿಫೋನ್ ಹಾಟ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ನೀಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಗತಿ ಬಗ್ಗೆ ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

f) ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಬೇಕಾದ ಕಾರಣವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ ಮುಂದಿನ ಹಂತಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಹೋಗಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನೂ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

g) ಸ್ವರ್ಣ ಪ್ರಗತಿ ತನ್ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕಗೊಳಿಸಿ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. HFC ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು: ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯುಕ್ತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ದೊರಕದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನು ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ <https://grids.nhbonline.org.in/> ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

National Housing Bank

Department of Regulation and Supervision (Complaint Redressal Cell)

4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre

Lodhi Road, New Delhi – 110003

• ಸಾಮಾನ್ಯ

i. SPHM, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಿರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡಬಾರದು.

ii. ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುವ ವಿನಂತಿ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಅದರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಈ ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದ ಶರತ್ತುಗಳಂತೆ ಇರಬೇಕು.

iii. ಸಾಲ ನೀಡುವಾಗಲೆಲ್ಲಾ, HFCಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಅವಧಿ (periodicity) ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸಬೇಕು. ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಸೂಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವುದು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು.

iv. ಸಾಲ ವಸೂಲಿಯಲ್ಲಿ, HFC ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಹಿಂಸೆ (harassment) ನಡೆಸಬಾರದು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಅಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು ಅಥವಾ ಬಲಪ್ರಯೋಗದಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಂದ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯೂ

ಸೇರಿರುವುದರಿಂದ, ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು.

v. ವಸೂಲಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು (Annex XI ಪ್ರಕಾರ) ಬ್ಯಾಂಕ್ ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು HFCಗಳು ತಮ್ಮ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಬೇಕು.

vi. ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಮುಂಚಿತ ಪಾವತಿಗೆ (pre-payment) ಯಾವುದೇ ಲೆವಿ ಅಥವಾ ದಂಡ ವಿಧಿಸಬಾರದು:

vii. ಗೃಹ ಸಾಲವು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರ ಆಧಾರಿತವಾಗಿದ್ದು, ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮುಚ್ಚಿದರೆ.

viii. ಗೃಹ ಸಾಲವು ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ಬಡ್ಡಿದರ ಆಧಾರಿತವಾಗಿದ್ದು, ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮುಚ್ಚಿದರೆ.

ix. “ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು” ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್/HFC/NBFC ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲವಾಗಿ ಪಡೆಯದ ಯಾವುದೇ ಮೂಲ.

x. ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರ (ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ + ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್) ಗೃಹ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಮುಂಚಿತ ಮುಚ್ಚುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ನಿಯಮಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಆಗಿ ಪರಿವರ್ತಿತವಾದರೆ, ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ನಿಯಮಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಇದು ಮುಂದಿನ ಎಲ್ಲಾ ಇಂತಹ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ದರ ಸಾಲವೆಂದರೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರ ಸ್ಥಿರವಾಗಿರುವ ಸಾಲ.

xi. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರೇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ HFCಗಳು ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಪ್ರೀ-ಪೇಮೆಂಟ್ ದಂಡ ವಿಧಿಸಬಾರದು.

xii. ಗೃಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ತಿಳಿಯಲು, HFCಗಳು ‘MITC’ (Most Important Terms and Conditions) ಎಂಬ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಸಲಹಾ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ Annex XII ಪ್ರಕಾರ ಪಡೆಯಬೇಕು. ಇದು ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಇರಬೇಕು. ಈ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಎರಡು ಪ್ರತಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಯಾರಿಸಿ, ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಹಿ ಮಾಡಿಕೊಂಡು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

xiii. ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ (ಇದ್ದರೆ), ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಮಯ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮುಂತಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಅಗತ್ಯ. HFCಗಳು “Notice Board”, “Booklets/Brochures”, “Website” ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರದರ್ಶನ ವಿಧಾನಗಳ ಕುರಿತು Annex XII ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

xiv. HFCಗಳು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಿಂದು, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದರಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

xv. HFCಗಳು ಸಾಲ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಭೇದಭಾವ ಮಾಡಬಾರದು. ಅದೇ ರೀತಿ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರ ವಿರುದ್ಧವೂ ಭೇದಭಾವ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದರೆ ಸಮಾಜದ ವಿಭಿನ್ನ ವಿಭಾಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದನ್ನು ಇದು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

xvi. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (Code) ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲು HFCಗಳು:

- ಇಂದಿನ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು;
- ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ/ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಸಿದಾಗ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು;
- ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು; ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಈ ಕೋಡ್ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು.