Swarna Pragati Housing Microfinance Pvt. Ltd.

FAIR PRACTICE CODE

Date – June 29, 2026

Version – FPC_01_2026

Contents

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड 3

- उद्दिष्टे आणि लागूत्व 3
- जाहिरात, विपणन आणि विक्री 4
- कर्जे 4
- कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती 5
- कर्ज वितरण, तसेच अटी व शर्तींमधील बदल 5
- डिजिटल कर्ज वितरण प्लॅटफॉर्मद्वारे मिळवलेली कर्जे 6
- हमीदार 6
- गोपनीयता आणि रहस्यता 7
- क्रेडिट संदर्भ संस्था 7
- थकबाकीची वसुली 8
- तक्रारी आणि तक्रार निवारण 9
- सामान्य 10

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

हा कोड स्वर्ण प्रगती हाऊसिंग मायक्रोफायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("स्वर्ण प्रगती"), म्हणजेच "कंपनी", यांनी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया यांनी दिनांक 17 फेब्रुवारी, 2021 रोजी जारी केलेल्या परिपत्रक क्रमांक RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. No.120/03.10.136/2020-21 अंतर्गत नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 नुसार, हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी फेअर प्रॅक्टिसेस कोड संदर्भात तयार करण्यात आला आहे.

• उद्दिष्टे आणि लागूत्व

उद्दिष्टे

a) ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.

b) पारदर्शकता वाढविणे, ज्यामुळे ग्राहकांना अपेक्षित सेवांची अधिक चांगली समज होईल.

c) कंपनी आणि ग्राहक यांच्यात न्याय्य संबंधांना प्रोत्साहन देणे.

d) न्याय्य स्पर्धेद्वारे बाजारातील शक्तींना प्रोत्साहन देऊन उच्च कार्यप्रणाली मानके प्राप्त करणे.

e) एकूणच गृहनिर्माण वित्त प्रणालीवरील विश्वास दृढ करणे.

कोडचा लागूत्व

या कोडमधील सर्व तरतुदी कंपनीद्वारे प्रदान करण्यात येणाऱ्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू आहेत, मग त्या कंपनीच्या काउंटरवर, दूरध्वनीद्वारे, टपालाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक साधनांद्वारे, इंटरनेटद्वारे किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून पुरवल्या जात असतो

न्याय्य आणि पारदर्शक पद्धतीने वागणे

कंपनी ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय्य आणि वाजवी पद्धतीने वागेल, याची खात्री करून की:

a) कंपनी आपल्या उत्पादनां आणि सेवांसाठी या कोडमध्ये नमूद केलेल्या वचनबद्धता आणि मानकांचे पालन करेल तसेच तिचे कर्मचारी अनुसरणाऱ्या कार्यपद्धती आणि प्रथांचे पालन करेल.

b) कंपनीची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांचे शब्दशः तसेच त्यांच्या उद्देशानुसार पालन करतील.

c) कंपनीचे ग्राहकांशी असलेले व्यवहार प्रामाणिकपणा (Integrity) आणि पारदर्शकता (Transparency) या नैतिक तत्त्वांवर आधारित असतील.

कंपनी कर्जदाराला कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी देय असलेली सर्व शुल्के/आकारणी, कर्ज मंजूर किंवा वितरित न झाल्यास परत मिळणाऱ्या शुल्काची रक्कम, पूर्वपरतफेड (Pre-payment) पर्याय व त्यावरील आकारणी (असल्यास), विलंबित परतफेडीसाठी दंड (असल्यास), कर्ज निश्चित (Fixed) व्याजदरातून चल (Floating) व्याजदरात किंवा त्याउलट बदलण्यासाठीचे रूपांतरण शुल्क, व्याजदर पुनर्निर्धारण (Interest Reset) कलम अस्तित्वात असल्यास त्याची माहिती आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर सर्व बाबी यांची संपूर्ण माहिती पारदर्शकपणे उघड करेल.

दुसऱ्या शब्दांत, कंपनी कर्ज अर्जाच्या प्रक्रिया/मंजुरीमध्ये समाविष्ट असलेल्या सर्व शुल्कांसह **'एकूण खर्च (All-in Cost)'** पारदर्शक पद्धतीने जाहीर करेल. तसेच, अशी शुल्के/आकारणी कोणत्याही प्रकारे भेदभाव करणारी नसतील याचीही खात्री केली जाईल.

• जाहिरात, विपणन आणि विक्री

स्वर्ण प्रगती पुढीलप्रमाणे कार्य करेल:

a) सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट, वस्तुनिष्ठ आणि दिशाभूल करणारे नसतील याची खात्री करेल.

b) कोणत्याही माध्यमातील जाहिराती किंवा प्रचार साहित्यामध्ये एखाद्या सेवा किंवा उत्पादनासंदर्भात व्याजदराचा उल्लेख असल्यास, इतर शुल्के आणि आकारणी लागू होतील का हे देखील नमूद करेल तसेच संबंधित अटी व शर्तींचे संपूर्ण तपशील विनंती केल्यास उपलब्ध आहेत, हेही स्पष्ट करेल.

c) स्वर्ण प्रगती व्याजदर, सामान्य शुल्के आणि आकारणी यांची माहिती आपल्या शाखांमध्ये सूचना फलक लावून, दूरध्वनी किंवा हेल्पलाईनद्वारे, कंपनीच्या संकेतस्थळावर, नियुक्त कर्मचाऱ्यांमार्फत/हेल्प डेस्कद्वारे किंवा सेवा मार्गदर्शिका/शुल्क वेळापत्रक (Tariff Schedule) उपलब्ध करून देईल.

d) सहाय्यक सेवा पुरविण्यासाठी स्वर्ण प्रगती तृतीय पक्षांच्या सेवा घेत असल्यास, अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (जर त्यांच्याकडे उपलब्ध असेल) स्वर्ण प्रगतीप्रमाणेच गोपनीयता आणि सुरक्षिततेच्या समान स्तरावर हाताळावी, अशी अट घालेल.

e) स्वर्ण प्रगती वेळोवेळी ग्राहकांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांची माहिती त्यांना देऊ शकते. कंपनीची इतर उत्पादने किंवा उत्पादने/सेवांशी संबंधित प्रचारात्मक ऑफर्सची माहिती ग्राहकांना केवळ त्यांनी मेलद्वारे, संकेतस्थळावर नोंदणी करून किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर संमती दिली असल्यासच पाठविली जाईल.

f) उत्पादने/सेवांच्या विपणनासाठी थेट विक्री संस्था (Direct Selling Agencies – DSAs) वापरल्या जात असल्यास, त्यांच्यासाठी आचारसंहिता (Code of Conduct) निर्धारित केली जाईल. या आचारसंहितेनुसार, ग्राहकांशी प्रत्यक्ष किंवा दूरध्वनीद्वारे संपर्क साधताना त्यांनी स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असेल. SPHM ने मंडळाच्या (Board) मंजुरीने **Annex X** नुसार **Direct Selling Agents (DSAs)/Direct Marketing Agents (DMAs)** साठीच्या नमुना आचारसंहितेचा (Model Code of Conduct) अवलंब करावा.

g) स्वर्ण प्रगतीचा प्रतिनिधी, कुरिअर किंवा DSA यांनी अयोग्य वर्तन केले आहे किंवा या कोडचे उल्लंघन केले आहे, अशी ग्राहकाकडून तक्रार प्राप्त झाल्यास, त्या तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी, तिचे योग्य प्रकारे निवारण करण्यासाठी आणि झालेल्या नुकसानीची भरपाई करण्यासाठी योग्य ती पावले उचलली जातील.

• कर्जे

कर्ज अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

i. कर्जदाराशी होणारा सर्व पत्रव्यवहार स्थानिक (प्रादेशिक) भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल.

ii. कंपनी कर्जदाराला कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी देय असलेली सर्व शुल्के/आकारणी, कर्जाची रक्कम मंजूर किंवा वितरित न झाल्यास परत मिळणाऱ्या शुल्काची रक्कम, पूर्वपरतफेड (Pre-payment) पर्याय व त्यावरील आकारणी (असल्यास), विलंबित परतफेडीसाठी दंडात्मक व्याज/दंड (Penal Interest/Penalty) (असल्यास), कर्ज निश्चित (Fixed) व्याजदरातून चल (Floating) व्याजदरात किंवा त्याउलट बदलण्यासाठीचे रूपांतरण शुल्क, व्याजदर पुनर्निर्धारण (Interest Reset) कलम अस्तित्वात असल्यास त्याची माहिती आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर सर्व बाबींची माहिती पारदर्शकपणे उघड करेल. दुसऱ्या शब्दांत, कंपनीने कर्ज अर्जाच्या प्रक्रिया/मंजुरीमध्ये समाविष्ट असलेल्या सर्व शुल्कांसह **'एकूण खर्च (All-in Cost)'** पारदर्शक पद्धतीने जाहीर करणे आवश्यक आहे. तसेच, अशी शुल्के/आकारणी कोणत्याही प्रकारे भेदभाव करणारी नसतील याची खात्री करावी.

iii. कर्ज अर्जाच्या नमुन्यामध्ये (Application Form) कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, ज्यामुळे इतर HFCs द्वारे देण्यात आलेल्या अटी व शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. अर्जासोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादी देखील कर्ज अर्जामध्ये नमूद केलेली असेल.

iv. कंपनीकडे सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती (Acknowledgement) देण्याची व्यवस्था असेल. तसेच, कर्ज अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी लागणारा कालावधी देखील त्या पावतीमध्ये नमूद केला जाईल.

• कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

i. सामान्यतः, कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती कंपनी अर्जाच्या वेळीच गोळा करेल. अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाला त्यासाठी त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल, असे कळविले जाईल.

ii. कंपनी मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम तसेच सर्व अटी व शर्ती, ज्यामध्ये वार्षिक व्याजदर (Annualized Rate of Interest), त्याच्या लागू करण्याची पद्धत, EMI रचना (EMI Structure), पूर्वपरतफेड (Pre-payment) शुल्क यांचा समावेश असेल, मंजुरीपत्र (Sanction Letter) किंवा अन्य लेखी माध्यमातून कर्जदाराला कळवेल आणि या अटी व शर्तींबाबत कर्जदाराची लेखी स्वीकृती आपल्या नोंदीत ठेवेल.

iii. कंपनी प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज मंजुरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची (Loan Agreement) एक प्रत तसेच त्यामध्ये नमूद केलेल्या सर्व परिशिष्टांच्या (Enclosures) प्रत्येकी एक प्रत अनिवार्यपणे प्रदान करेल.

iv. कंपनी उशिरा परतफेड केल्यास आकारण्यात येणारे दंडात्मक व्याज (Penal Interest) कर्ज करारामध्ये **ठळक अक्षरात** नमूद करेल.

v. कंपनी प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज मंजुरी/वितरणाच्या वेळी, प्राप्तीची पोच (Acknowledgement) घेऊन, कर्ज कराराची एक प्रत तसेच कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक परिशिष्टाची एक प्रत अनिवार्यपणे प्रदान करेल.

vi. कंपनी ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसल्यास, नकार देण्याची कारणे लेखी स्वरूपात ग्राहकाला कळवेल.

• कर्ज वितरण, तसेच अटी व शर्तींमधील बदल

i. कर्ज वितरण हे कर्ज करार/मंजुरीपत्र (Loan Agreement/Sanction Letter) मध्ये नमूद केलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार किंवा विक्री करारानुसार (Agreement for Sale) केले जाईल, ज्यामध्ये ग्राहक आणि बिल्डर (बांधकामाधीन मालमत्तेच्या बाबतीत) यांच्यातील देयकाच्या अटी समाविष्ट असतील. या अटींची स्वर्ण प्रगतीकडून पुष्टी आणि स्वीकृती आवश्यक असेल.

ii. स्वर्ण प्रगती कर्जदाराला स्थानिक (प्रादेशिक) भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत, वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, दंडात्मक व्याज (Penal Interest), पूर्वपरतफेड (Pre-payment) शुल्क, इतर लागू शुल्के/आकारणी इत्यादींसह अटी व शर्तींमधील कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. तसेच, व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ भविष्यातील कालावधीसाठी (Prospectively) लागू होतील, याची स्वर्ण प्रगती खात्री करेल. यासंबंधीची योग्य तरतूद कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

iii. जर असा बदल ग्राहकाच्या प्रतिकूल असेल, तर ग्राहक कोणतीही पूर्वसूचना न देता आणि कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता, 60 दिवसांच्या आत आपले खाते बंद करू शकतो किंवा ते इतरत्र हस्तांतरित (Switch) करू शकतो.

iv. करारानुसार कर्जाची परत मागणी करणे (Recall), परतफेड किंवा कार्यप्रदर्शन गतीमान करणे (Accelerate Payment or Performance) किंवा अतिरिक्त तारण (Additional Securities) मागण्याचा निर्णय हा कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

v. स्वर्ण प्रगती सर्व देयके पूर्णपणे फेडल्यानंतर किंवा कर्जाची संपूर्ण थकबाकी वसूल झाल्यानंतर, कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही वैध हक्क किंवा धारणाधिकार (Lien) यांच्या अधीन राहून, सर्व तारणमालमत्ता (Securities) मुक्त करेल. जर समायोजनाचा (Set-off) असा हक्क वापरायचा असेल, तर स्वर्ण प्रगती उर्वरित दाव्यांचे संपूर्ण तपशील आणि संबंधित दावा निकाली निघेपर्यंत/फेडला जाईपर्यंत तारणमालमत्ता स्वतःकडे ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटींवर आहे, याची माहिती देणारी सूचना कर्जदाराला देईल.

• डिजिटल कर्ज वितरण प्लॅटफॉर्मद्वारे मिळवलेली कर्जे

SPHM कडून कोणत्याही कार्याचे आउटसोर्सिंग करण्यात आले तरी त्यांची जबाबदारी कमी होत नाही, कारण नियामक सूचनांचे पालन करण्याची संपूर्ण जबाबदारी त्यांच्यावरच राहते. HFC जेव्हा कर्जदार मिळवण्यासाठी आणि/किंवा थकीत रकमेची वसुली करण्यासाठी डिजिटल कर्ज वितरण प्लॅटफॉर्मना आपले प्रतिनिधी (Agents) म्हणून नियुक्त करतात, तेव्हा त्यांनी खालील सूचनांचे पालन करणे आवश्यक आहे:

1. प्रतिनिधी म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज वितरण प्लॅटफॉर्मची नावे HFC च्या संकेतस्थळावर जाहीर केली जातील.
2. प्रतिनिधी म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज वितरण प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाशी संवाद साधताना, ते ज्या HFC च्या वतीने कार्य करत आहेत त्या HFC चे नाव सुरुवातीलाच ग्राहकाला सांगण्याचे निर्देश दिले जातील.
3. कर्ज मंजूर झाल्यानंतर तात्काळ, परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, संबंधित HFC च्या लेटरहेडवर कर्जदाराला मंजुरीपत्र (Sanction Letter) जारी केले जाईल.
4. कर्ज मंजुरी/वितरणाच्या वेळी प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज कराराची प्रत तसेच कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व परिशिष्टांच्या प्रत्येकी एक प्रत प्रदान केली जाईल.
5. HFC द्वारे नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज वितरण प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि निरीक्षण सुनिश्चित केले जाईल.
6. तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

SPHM ने **दिनांक 02 सप्टेंबर, 2022** रोजी जारी करण्यात आलेल्या **'Guidelines on Digital Lending'** या परिपत्रकातील, वेळोवेळी करण्यात आलेल्या सुधारणांसह, सर्व सूचनांचेही पालन करावे.

• हमीदार
जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी हमीदार (Guarantor) होण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा त्याला/तिला खालील बाबींची माहिती दिली जाईल:

a) हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;

b) कंपनीसमोर तो/ती स्वीकारत असलेल्या जबाबदारीची रक्कम;

c) कोणत्या परिस्थितीत स्वर्ण प्रगती त्याला/तिला त्याची/तिची जबाबदारी पूर्ण करण्यासाठी देयक भरण्याची मागणी करेल;

d) हमीदार म्हणून देयक भरण्यात तो/ती अपयशी ठरल्यास, कंपनीकडे असलेल्या त्याच्या/तिच्या इतर निधीवर स्वर्ण प्रगतीला हक्क (Recourse) असेल का;

e) हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी विशिष्ट रकमेपुरती मर्यादित आहे की अमर्यादित आहे; आणि

f) हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी कोणत्या वेळी आणि कोणत्या परिस्थितीत संपुष्टात येईल तसेच त्याबाबत स्वर्ण प्रगती त्याला/तिला कोणत्या पद्धतीने सूचित करेल.

g) जर हमीदाराकडे थकबाकी भरण्याची पुरेशी क्षमता असूनही त्याने/तिने कर्जदाता/सावकाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिला, तर अशा हमीदारालाही **जाणीवपूर्वक थकबाकीदार (Wilful Defaulter)** म्हणून मानले जाईल. ज्या कर्जदारासाठी तो/ती हमीदार आहे, त्या कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही महत्त्वपूर्ण प्रतिकूल बदलाची माहिती स्वर्ण प्रगती त्याला/तिला देत राहील.

• गोपनीयता आणि रहस्यता

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल (ग्राहक यापुढे ग्राहक नसले तरीही) आणि पुढील तत्त्वे व धोरणांनुसार तिचे व्यवस्थापन केले जाईल. स्वर्ण प्रगती ग्राहकांनी दिलेली किंवा इतर कोणत्याही प्रकारे प्राप्त झालेली ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, स्वर्ण प्रगती समूहातील इतर संस्थांसह, कोणालाही उघड करणार नाही, खालील अपवादात्मक परिस्थिती वगळता:

a) कायद्याने माहिती देणे आवश्यक असल्यास;

b) सार्वजनिक हितासाठी माहिती उघड करणे आवश्यक असल्यास;

c) स्वर्ण प्रगतीच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी), परंतु ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्यांबाबतची माहिती (ग्राहकाचे नाव व पत्ता यासह) विपणनाच्या उद्देशाने इतर कोणालाही, समूहातील इतर कंपन्यांसह, देण्यासाठी याचा वापर केला जाणार नाही;

d) ग्राहकाने स्वर्ण प्रगतीला माहिती उघड करण्यास सांगितल्यास किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने;

e) ग्राहकांविषयी संदर्भ (Reference) देण्याची विनंती स्वर्ण प्रगतीला करण्यात आल्यास, तो देण्यापूर्वी ग्राहकाची लेखी परवानगी घेतली जाईल;

f) स्वर्ण प्रगतीकडे ग्राहकाविषयी असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्याबाबत विद्यमान कायदेशीर चौकटीअंतर्गत ग्राहकाला असलेल्या अधिकारांची व्याप्ती त्याला/तिला कळवली जाईल;

g) ग्राहकाने विशेषतः स्वर्ण प्रगतीला त्यासाठी अधिकृत केल्याशिवाय, स्वर्ण प्रगती स्वतः किंवा इतर कोणालाही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती विपणनाच्या उद्देशाने वापरण्यास परवानगी देणार नाही.

• क्रेडिट संदर्भ संस्था

a) जेव्हा ग्राहक खाते उघडतो, तेव्हा स्वर्ण प्रगती त्याला कळवेल की त्याच्या खात्याचे तपशील क्रेडिट संदर्भ संस्थांना दिले जातील आणि स्वर्ण प्रगती त्यांच्याकडून आवश्यक पडताळणी करेल.

b) खालील परिस्थितींमध्ये स्वर्ण प्रगती ग्राहकाच्या वैयक्तिक थकबाकीबाबतची माहिती क्रेडिट संदर्भ संस्थांना देऊ शकते:

i. ग्राहकाने देयके भरण्यात विलंब केला असल्यास;

ii. देय असलेल्या रकमेबाबत वाद असल्यास; आणि

iii. स्वर्ण प्रगतीने औपचारिक मागणी केल्यानंतरही, ग्राहकाने कर्जाची परतफेड करण्यासाठी स्वर्ण प्रगतीला समाधानकारक वाटेल असा कोणताही प्रस्ताव दिला नसल्यास.

c) अशा परिस्थितीत, ग्राहकावर असलेल्या थकबाकीची माहिती क्रेडिट संदर्भ संस्थांना देण्याचा आपला मानस असल्याची लेखी सूचना स्वर्ण प्रगती ग्राहकाला देईल. त्याच वेळी, क्रेडिट संदर्भ संस्थांची भूमिका आणि त्यांनी दिलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या भविष्यातील कर्ज मिळविण्याच्या क्षमतेवर होणारा परिणाम याबाबत स्वर्ण प्रगती ग्राहकाला माहिती देईल.

d) ग्राहकाने त्यासाठी परवानगी दिल्यास, स्वर्ण प्रगती ग्राहकाच्या खात्याशी संबंधित इतर माहिती देखील क्रेडिट संदर्भ संस्थांना देईल.

e) ग्राहकाने मागणी केल्यास, क्रेडिट संदर्भ संस्थांना दिलेल्या माहितीची प्रत स्वर्ण प्रगती ग्राहकाला उपलब्ध करून देईल.

• थकबाकीची वसुली

a) जेव्हा कर्ज दिले जाईल, तेव्हा स्वर्ण प्रगती ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया, परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीची वारंवारिता (Periodicity) यांची माहिती देईल. तथापि, ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर थकबाकी वसूल करण्यासाठी देशातील लागू कायद्यांनुसार निश्चित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून स्मरण करून देणे, वैयक्तिक भेट देणे आणि/किंवा तारणमालमत्तेचा ताबा घेणे (असल्यास) यांचा समावेश असेल.

b) स्वर्ण प्रगतीचे वसुली धोरण सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि समजूत काढण्याच्या तत्त्वांवर आधारित असेल आणि ग्राहकांचा विश्वास तसेच दीर्घकालीन संबंध निर्माण करण्याच्या उद्देशाने राबविले जाईल. थकबाकी वसूल करण्यासाठी आणि/किंवा तारणमालमत्तेचा ताबा घेण्यासाठी नियुक्त केलेले स्वर्ण प्रगतीचे कर्मचारी किंवा अधिकृत प्रतिनिधी स्वतःची ओळख देतील, स्वर्ण प्रगतीने दिलेले अधिकृतता पत्र दाखवतील आणि ग्राहकाने मागणी केल्यास स्वर्ण प्रगती किंवा कंपनीच्या अधिकाराखाली जारी केलेले ओळखपत्रही दाखवतील. स्वर्ण प्रगती ग्राहकांना थकबाकीबाबतची सर्व माहिती देईल आणि देयक भरण्यासाठी पुरेशी पूर्वसूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

c) थकबाकी वसूल करण्यासाठी आणि/किंवा तारणमालमत्तेचा ताबा घेण्यासाठी नियुक्त केलेले सर्व कर्मचारी किंवा अधिकृत प्रतिनिधी खालील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करतील:

i. ग्राहकाशी सामान्यतः त्याने निवडलेल्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल आणि असे ठिकाण निर्दिष्ट केले नसल्यास त्याच्या निवासस्थानी, तसेच तो तेथे उपलब्ध नसल्यास त्याच्या व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.

ii. स्वर्ण प्रगतीचे प्रतिनिधित्व करण्याचा अधिकार आणि स्वतःची ओळख ग्राहकाला प्रथमच स्पष्ट केली जाईल.

iii. ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.

iv. ग्राहकाशी संवाद सभ्य पद्धतीने केला जाईल.

v. स्वर्ण प्रगतीचे प्रतिनिधी सकाळी **07:00 तासांपासून 19:00 तासांपर्यंत** ग्राहकांशी संपर्क साधतील, जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसाय किंवा व्यवसायाच्या स्वरूपामुळे विशेष परिस्थितीमुळे अन्यथा करणे आवश्यक ठरत नाही.

vi. विशिष्ट वेळेला किंवा विशिष्ट ठिकाणी संपर्क टाळण्याची ग्राहकाची विनंती शक्य तितक्या प्रमाणात मान्य केली जाईल.

vii. संपर्क साधण्याची वेळ, संपर्कांची संख्या आणि संभाषणाचा तपशील नोंदविला जाईल.

viii. थकबाकीबाबत उद्भवलेल्या वाद किंवा मतभेद परस्पर मान्य होईल अशा आणि शिस्तबद्ध पद्धतीने सोडविण्यासाठी सर्वतोपरी मदत केली जाईल.

ix. थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेट देताना सभ्यता आणि शिष्टाचार राखला जाईल.

x. कुटुंबातील निधन किंवा इतर तत्सम आपत्तीजनक प्रसंगांसारख्या अयोग्य वेळी थकबाकी वसुलीसाठी दूरध्वनी किंवा भेटी दिल्या जाणार नाहीत.

• तक्रारी आणि तक्रार निवारण

a) स्वर्ण प्रगती आपल्या प्रत्येक शाखा आणि कार्यालयामध्ये ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी किंवा गाऱ्हाणी नोंदविण्यासाठी आणि/किंवा सादर करण्यासाठी सुविधा उपलब्ध करून देईल. पर्यायाने, ग्राहक **0712-2585800** या क्रमांकांवर संपर्क साधू शकतात किंवा **contact@sphm.co.in** या ई-मेलवर संपर्क करू शकतात अथवा खालील पत्त्यावर पत्र पाठवू शकतात:

Ms. Swati Rawat
Grievance Redressal Officer
Swarna Pragati Housing Microfinance Private Limited ("Swarna Pragati")
142, Golcha House, New Colony,
Byramji Towns, Sadar Nagpur, Maharashtra – 440001
संपर्क क्रमांक: +91 9607954711

b) स्वर्ण प्रगतीच्या संचालक मंडळाने संस्थेमध्ये तक्रारी आणि गाऱ्हाणी सोडविण्यासाठी योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा निश्चित करावी. ही यंत्रणा अशी असावी की कर्ज संस्थेच्या कर्मचाऱ्यांच्या निर्णयांमधून उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जाऊन निकाली काढले जातील.

c) ग्राहकाला स्वर्ण प्रगतीच्या तक्रारी न्याय्य आणि त्वरीत हाताळण्याच्या प्रक्रियेचा तपशील कुठे उपलब्ध आहे, याची माहिती दिली जाईल.

d) ग्राहकाला तक्रार करावयाची असल्यास, त्याला/तिला पुढील बाबी सांगितल्या जातील:

I. तक्रार कशी करावी.

II. तक्रार कुठे करता येईल.

III. तक्रार कोणत्या पद्धतीने करावी.

IV. उत्तराची अपेक्षा कधी करावी.

V. निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा.

VI. निकालाबाबत समाधान नसल्यास पुढे काय करावे.

VII. ग्राहकाच्या कोणत्याही प्रश्नांबाबत स्वर्ण प्रगतीचे कर्मचारी त्याला/तिला मदत करतील.

e) ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाल्यास, स्वर्ण प्रगती एका आठवड्याच्या आत पोचपावती (Acknowledgement) किंवा उत्तर पाठविण्याचा प्रयत्न करेल. त्या पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम नमूद केलेले असेल. जर तक्रार स्वर्ण प्रगतीच्या नियुक्त दूरध्वनी हेल्पडेस्क किंवा

ग्राहक सेवा क्रमांकावर दूरध्वनीद्वारे नोंदविण्यात आली असेल, तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक (Complaint Reference Number) दिला जाईल आणि योग्य कालावधीत तक्रारीच्या प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

f) प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, स्वर्ण प्रगती ग्राहकाला अंतिम उत्तर पाठवेल किंवा उत्तर देण्यासाठी अधिक वेळ का आवश्यक आहे हे स्पष्ट करेल. तक्रार प्राप्त झाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत हे करण्याचा प्रयत्न केला जाईल. तसेच, ग्राहक अद्याप समाधानी नसल्यास पुढील स्तरावर तक्रार कशी न्यायची, याची माहिती त्याला/तिला दिली जाईल.

g) स्वर्ण प्रगती आपली तक्रार निवारण प्रक्रिया प्रसिद्ध करेल आणि ती आपल्या संकेतस्थळावर स्पष्टपणे उपलब्ध करून देईल. HFC ने आपल्या सर्व कार्यालयांमध्ये/शाखांमध्ये तसेच संकेतस्थळावर स्पष्टपणे प्रदर्शित करावे की, जर तक्रारीवर कंपनीकडून वाजवी कालावधीत प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादाबाबत तक्रारदार समाधानी नसेल, तर तक्रारदार **National Housing Bank** कडे **https://grids.nhbonline.org.in/** या संकेतस्थळाद्वारे ऑनलाइन तक्रार दाखल करू शकतो किंवा खालील पत्त्यावर लेखी तक्रार पाठवू शकतो:

National Housing Bank
Department of Regulation and Supervision (Complaint Redressal Cell)
4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road, New Delhi – 110003.

• सामान्य

i. SPHM कर्जदाराच्या व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही, अपवाद म्हणजे कर्ज करारातील अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांसाठी किंवा कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली माहिती निदर्शनास आल्यास.

ii. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती अथवा आक्षेप (असल्यास) विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून **21 दिवसांच्या** आत कळविण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत आणि पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार केले जाईल.

iii. जेव्हा कर्ज दिले जाईल, तेव्हा HFC ग्राहकाला परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीची वारंवारिता (Periodicity) यांद्वारे परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर थकबाकी वसूल करण्यासाठी देशातील लागू कायद्यांनुसार निश्चित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून स्मरण करून देणे, वैयक्तिक भेट देणे आणि/किंवा तारणमालमत्तेचा ताबा घेणे (असल्यास) यांचा समावेश असेल.

iv. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत HFC कोणत्याही प्रकारचा छळ (Harassment) करणार नाही, जसे की अयोग्य वेळी वारंवार त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांकडून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींमध्ये कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांच्या उद्धट वर्तनाचाही समावेश असल्यामुळे, HFC ने आपल्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले आहे, याची खात्री करावी.

v. बँकेने **Annex XI** नुसार वसुली प्रतिनिधी (Recovery Agents) नियुक्त करण्यासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे तयार केली आहेत. संबंधित संचालक मंडळाच्या मंजुरीनंतर HFC ने त्यांचा अवलंब करावा.

vi. खालील परिस्थितींमध्ये HFC गृहनिर्माण कर्जाच्या पूर्वसमाप्तीवर (Pre-closure) पूर्वपरतफेड शुल्क (Pre-payment Levy) किंवा दंड आकारणार नाही:

vii. गृहनिर्माण कर्ज **चल व्याजदर (Floating Interest Rate)** पद्धतीवर असेल आणि कोणत्याही स्रोतामधून त्याची पूर्वसमाप्ती करण्यात आली असेल.

viii. गृहनिर्माण कर्ज **स्थिर व्याजदर (Fixed Interest Rate)** पद्धतीवर असेल आणि कर्जदाराने स्वतःच्या स्रोतांमधून कर्जाची पूर्वसमाप्ती केली असेल.

ix. या उद्देशासाठी **"स्वतःचे स्रोत (Own Sources)"** म्हणजे बँक/HFC/NBFC आणि/किंवा कोणत्याही वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त कोणताही इतर स्रोत.

x. सर्व **दुहेरी/विशेष व्याजदर (Dual/Special Rate)** (स्थिर आणि चल व्याजदराचे मिश्रण) असलेल्या गृहनिर्माण कर्जांवर, पूर्वसमाप्तीच्या वेळी कर्ज स्थिर की चल व्याजदरावर आहे यानुसार, लागू असलेले पूर्वसमाप्तीचे नियम लागू होतील. स्थिर व्याजदराचा कालावधी संपल्यानंतर कर्ज चल व्याजदरात रूपांतरित झाल्यास, त्यानंतर चल व्याजदरासाठीचे पूर्वसमाप्तीचे नियम लागू होतील. पुढे पूर्वसमाप्ती होणाऱ्या अशा सर्व दुहेरी/विशेष व्याजदराच्या गृहनिर्माण कर्जांवर हे लागू होईल. तसेच, **स्थिर व्याजदराचे कर्ज** म्हणजे संपूर्ण कर्जकालावधीसाठी व्याजदर निश्चित असलेले कर्ज.

xi. HFC वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही **चल व्याजदराच्या मुदत कर्जावर (Floating Rate Term Loan)**, सह-कर्जदार (Co-obligant) असो किंवा नसो, पूर्वसमाप्ती शुल्क (Foreclosure Charges) किंवा पूर्वपरतफेड दंड (Pre-payment Penalty) आकारणार नाही.

xii. HFC आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात मान्य झालेल्या गृहनिर्माण कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्तींची जलद आणि चांगली समज व्हावी म्हणून, HFC ने **Annex XII** मध्ये सुचविलेल्या नमुन्यानुसार अशा कर्जाच्या **सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC - Most Important Terms and Conditions)** असलेला दस्तऐवज प्रत्येक प्रकरणात घ्यावा. हा दस्तऐवज विद्यमान कर्ज आणि तारण कागदपत्रांव्यतिरिक्त असेल. HFC ने हा दस्तऐवज दोन प्रतींमध्ये आणि कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत तयार करावा. HFC आणि कर्जदार यांनी विधिवत स्वाक्षरी केलेली एक प्रत, पोच घेऊन कर्जदाराला द्यावी.

xiii. सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक व्याज (असल्यास), उपलब्ध सेवा, उत्पादनांची माहिती, विविध व्यवहारांसाठीची वेळेची मानके, तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी महत्त्वाच्या बाबी प्रदर्शित करणे, HFC च्या कार्यपद्धतीमध्ये पारदर्शकता वाढविण्यासाठी आवश्यक आहे. HFC ने **Annex XII** नुसार **"Notice Board", "Booklets/Brochures", "Website", "Other Modes of Display"** आणि **"Other Issues"** संदर्भातील सूचनांचे पालन करावे.

xiv. HFC ने आपल्या उत्पादने आणि सेवांबाबतची माहिती पुढीलपैकी एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करावी: **हिंदी, इंग्रजी किंवा संबंधित स्थानिक भाषा.**

xv. HFC कर्ज देताना **लिंग, जात आणि धर्म** या आधारांवर भेदभाव करणार नाही. तसेच, उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी उपलब्ध करून देताना **दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या दिव्यांग** अर्जदारांविरुद्ध त्यांच्या अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव केला जाणार नाही. तथापि, यामुळे समाजातील विविध घटकांसाठी तयार करण्यात आलेल्या योजनांची अंमलबजावणी करणे किंवा त्यामध्ये सहभागी होणे प्रतिबंधित होत नाही.

xvi. या **कोडचा प्रसार** करण्यासाठी HFC पुढीलप्रमाणे कार्य करेल:

- विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना या कोडची प्रत उपलब्ध करून देईल;
- विनंती केल्यास काउंटरवर, इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून किंवा टपालाद्वारे हा कोड उपलब्ध करून देईल;
- हा कोड प्रत्येक शाखेत आणि आपल्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देईल; आणि
- आपल्या कर्मचाऱ्यांना या कोडविषयी संबंधित माहिती देण्यासाठी तसेच त्याची प्रभावी अंमलबजावणी करण्यासाठी प्रशिक्षण देईल.