

સ્વતંત્ર માઇક્રો હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ

ફરિયાદ નિવારણ નીતિ
(પ્રભાવી તારીખ: 01.12.2025 થી)

I. પરિચય

સ્વતંત્ર માઇક્રો હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ (SMHFC) ખાતે, અમારી કોશિશ રહે છે કે અમે ગ્રાહક સેવા માટે શ્રેષ્ઠ સેવા પ્રદાન કરીએ. જોકે, એવા પ્રસંગો બની શકે છે જ્યાં ગ્રાહક આપવામાં આવેલી સેવાઓથી સંતોષ ન અનુભવે અથવા લેવાયેલ લોન સુવિધા અંગે કોઈ પ્રશ્નો હોય. આવા પ્રશ્નો/ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવા માટે, કંપનીએ નીચે મુજબ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા ઘડી છે.

આ નીતિ 17 ફેબ્રુઆરી, 2021 થી અમલમાં આવેલા માસ્ટર ડાયરેકશન – નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની – હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) ડાયરેકશન, 2021 (જે હવે રદ કરવામાં આવ્યા છે અને તેમની જગ્યાએ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઝ) ડાયરેકશન, 2025 અમલમાં મૂકવામાં આવ્યા છે) ના અમલ બાદ સમીક્ષા હેઠળ રહી છે, જેમાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી સંબંધિત સુધારેલા પ્રાવધાનોનો વિચાર કરવામાં આવ્યો છે.

નીતિમાં હાલનો સુધારો 1 ડિસેમ્બર, 2025 થી અમલમાં મૂકવામાં આવ્યો છે, જેથી નીચેના મુદ્દાઓ અમલમાં મૂકવામાં આવે:

1. કંપનીના રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ સરનામામાં ફેરફાર
2. SMHFC શાખાઓમાં ગ્રાહક દ્વારા વ્યક્તિગત મુલાકાત સંબંધિત કલમનો ઉમેરો
3. RBI (NBFC – ક્રેડિટ માહિતી રિપોર્ટિંગ) ડાયરેકશન, 2025 હેઠળ ગ્રાહકોને વળતર આપવા સંબંધિત કલમનો સમાવેશ
4. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સીધો સંપર્ક નંબર ઉમેરવો

II. ઉદ્દેશ્યો

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર માટે ન્યૂનતમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયસંગત પ્રક્રિયાઓને પ્રોત્સાહન આપવું.
- એ સુનિશ્ચિત કરવું કે તમામ ગ્રાહકોને હંમેશા સન્માનપૂર્વક, ન્યાયસંગત રીતે અને કોઈપણ પૂર્વગ્રહ વિના સેવાઓ આપવામાં આવે.
- કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અંગે ગ્રાહકોને સંપૂર્ણ માહિતી અને જ્ઞાન પ્રદાન કરવું જેથી તેઓ જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે.
- એ સુનિશ્ચિત કરવું કે તમામ ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો નોંધાવવા અને SMHFCમાં ઉપલબ્ધ તમામ વ્યવસ્થાઓ દ્વારા તેને આગળ વધારવાની પ્રક્રિયાઓથી સંપૂર્ણ રીતે માહિતગાર હોય.
- ફરિયાદોના ઝડપી અને અસરકારક નિવારણ સાથે પ્રક્રિયામાં સુધારાઓ માટે તાત્કાલિક સુધારાત્મક અને નિવારક પગલાં લેવું, જે ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા માટે આવશ્યક છે.

• જો ગ્રાહકો અમારી દ્વારા આપવામાં આવેલી પ્રતિસાદ/ઉકેલથી સંતોષ ન પામે તો તેમને ઉપલબ્ધ વૈકલ્પિક વિકલ્પોની સંપૂર્ણ જાણકારી હોવી સુનિશ્ચિત કરવી.

III. ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા

ગ્રાહકો લોન ખાતા નંબર અને નોંધાયેલ મોબાઇલ નંબર જેવા મૂળભૂત વિગતો પ્રદાન કરીને, નીચે દર્શાવેલા કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા તેમની ફરિયાદ/ગ્રિવિયન્સ નોંધાવી શકે છે.

i) ફોન કોલ:

ગ્રાહકો SMHFCના લોન અધિકારી અથવા રિલેશનશિપ મેનેજર અથવા રીજનલ મેનેજર અથવા અમારી ગ્રાહક સેવા સાથે ટોલ-ફ્રી નંબર **1800 1234 427** પર સંપર્ક કરી શકે છે.

ii) ઇમેઇલ:

ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો **customerservices@svatantramhfc.com** અથવા **contact@svatantramhfc.com** પર લખીને ઇમેઇલ દ્વારા મોકલી શકે છે.

iii) પત્ર:

ગ્રાહકો નીચે આપેલ સરનામે પત્ર મોકલીને લખિત રૂપે તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

કાર્યાલય નંબર **5** અને **6, 11**મો માળ,
ઈ વિંગ, ટાઈમ્સ સ્કવેર,
મારોલ, અંધેરી-કુર્લા રોડ,
અંધેરી (પૂર્વ), મુંબઈ - **400059**.

iv) વ્યક્તિગત મુલાકાત:

ગ્રાહક અથવા તેમનો કોઈ અધિકૃત પ્રતિનિધિ સોમવારથી શુક્રવાર, સવારે 10:00 વાગ્યાથી સાંજે 6:00 વાગ્યા સુધી કાર્ય સમય દરમિયાન મુખ્ય કાર્યાલય/SMHFC શાખાઓમાં વ્યક્તિગત રીતે આવીને રિસેપ્શન પર રાખેલ ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં ફરિયાદ/ગ્રિવિયન્સની વિગતો દાખલ કરી શકે છે.

v) SMHFC એપ:

ગ્રાહકો Google Playstore પર ઉપલબ્ધ SMHFC એન્ડ્રોઇડ એપ્લિકેશન મારફતે તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

<https://play.google.com/store/search?q=svatantra%20homes&c=apps>

vi) SMHFC વેબસાઇટ:

ગ્રાહકો કંપનીની વેબસાઇટ પર નીચેના લિંક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

<https://svatantramhfc.com/contactus>

IV. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (NBFC – ક્રેડિટ માહિતી રિપોર્ટિંગ) ડાયરેકશન્સ, 2025 હેઠળ ગ્રાહકોના વળતર અધિકાર

ક્રેડિટ માહિતી / ક્રેડિટ બ્યુરો સંબંધિત ફરિયાદોના સંદર્ભમાં, જો ફરિયાદકર્તા દ્વારા કંપની પાસે ફરિયાદની પ્રારંભિક નોંધણીની તારીખથી ત્રીસ કેલેન્ડર દિવસોની અંદર ફરિયાદનું નિવારણ ન કરવામાં આવે, તો ફરિયાદકર્તા ₹100 પ્રતિ કેલેન્ડર દિવસ મુજબ વળતર મેળવવા હકદાર રહેશે.

V. ફરિયાદ નિવારણ

a) સ્વીકૃતિ

જો ફરિયાદ SMHFCને લખિત સ્વરૂપે પ્રાપ્ત થાય, તો કંપની એક અઠવાડિયામાં ગ્રાહકને સ્વીકાર/પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. સ્વીકારમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો સમાવિષ્ટ હશે જે ફરિયાદનો નિવારણ કરશે.

જો ફરિયાદ SMHFCના ટોલ-ફ્રી નંબર પર ફોન દ્વારા નોંધાવવામાં આવે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે, જે ગ્રાહકનો APP નંબર હશે, અને યોગ્ય સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે માહિતી આપવામાં આવશે.

b) પ્રતિભાવ (Response)

ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 8 દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિવારણ કરવા માટે તમામ પ્રયત્નો કરવામાં આવશે.

પગલું 1

જો 8 દિવસ બાદ પણ ફરિયાદનું નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક નીચે દર્શાવેલ સરનામે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે:

શ્રી ભવ્યેશ સિંઘલ
ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી
સ્વતંત્ર માઇક્રો હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ
કાર્યાલય નંબર 5 અને 6, 11મો માળ,
ઈ વિંગ, ટાઈમ્સ સ્ક્વેર,
મારોલ, અંધેરી-કુર્લા રોડ,
અંધેરી (પૂર્વ), મુંબઈ - 400059.

સંપર્ક નંબર: 8655021997

ઇમેઇલ આઇડી: grievance@svatantramhfc.com

જો ફરિયાદ 15 દિવસની અંદર ઉકેલાય નહીં, તો ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે કે તેમની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયામાં છે અને નિવારણ માટે વધારાના સમયની જરૂરિયાતનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

પગલું 2

જો ગ્રાહક/ગ્રાહકોને મળેલ પ્રતિસાદથી સંતોષ ન મળે અથવા ફરિયાદ નોંધાવ્યાની તારીખથી 15 દિવસની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત ન થાય, તો તેઓ ઓનલાઇન અથવા ઓફલાઇન માધ્યમ દ્વારા નેશનલ હાઉસિંગ બેંક પાસે ફરિયાદ નિવારણ માટે સંપર્ક કરી શકે છે.

i) ઓનલાઇન માધ્યમ:

<https://grids.nhbonline.org.in>

અથવા

ii) ઓફલાઇન માધ્યમ:

નીચે આપેલ લિંક પર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મમાં ડાક દ્વારા મોકલીને:

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf

જે નીચેના સરનામે મોકલવાનું રહેશે:

પ્રતિ,
ફરિયાદ નિવારણ સેલ,
પર્યવક્ષક વિભાગ,
નેશનલ હાઉસિંગ બેંક,
ફોર 5 એ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર,
લોધી રોડ,
નવી દિલ્હી – 110 003

ઉપરોક્ત વિગતો કંપનીના મુખ્ય કાર્યાલય તથા જ્યાં કંપનીનો વ્યવસાય ચાલે છે તે તમામ સ્થળોએ સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

પગલું 3

ગ્રાહકો પાસેથી પ્રતિસાદ:

જેનાં ફરિયાદોનું યોગ્ય રીતે નિવારણ થયું છે, તેવા ગ્રાહકોને ગ્રાહક સેવા ટીમ દ્વારા ફોન કરીને ગ્રાહક સેવામાં સુધારા માટે તેમના પ્રતિસાદ/સૂચનો મેળવવામાં આવશે. ગ્રાહકો પાસેથી મળેલ પ્રતિસાદ કંપનીને તેમની જરૂરિયાતો અને અપેક્ષાઓ પૂરી કરવા માટે તેની સેવાઓમાં સુધારો કરવામાં મદદ કરશે.

VI. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી / ગ્રાહક સેવા ટીમ કંપની દ્વારા આઉટસોર્સ કરાયેલ એજન્સીઓ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલી સેવાઓ સંબંધિત ગ્રાહક મુદ્દાઓનો પણ નિવારણ કરશે.

VII. ફરિયાદ નિવારણ નીતિની સમીક્ષા

બોર્ડને સમયાંતરે ફરિયાદ નિવારણ નીતિમાં સુધારા કરવાનો અધિકાર રહેશે. આ નીતિ કંપનીની અન્ય નીતિઓ સાથે દર વર્ષે સમીક્ષાશે. જો કે, જરૂર પડે ત્યારે અને/અથવા વિશેષ પરિસ્થિતિઓમાં, જેમ કે કાચદામાં ફેરફાર થાય ત્યારે, તેની સમીક્ષા વહેલી તકે પણ કરી શકાય છે.