

स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड

शिकायत निवारण नीति
(प्रभावी दिनांक: 01.12.2025 से)

I. परिचय

स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड में हम ग्राहकों को सर्वश्रेष्ठ ग्राहक सेवा उपलब्ध कराने के लिए प्रयासरत हैं। हालांकि ऐसे उदाहरण हो सकते हैं जब ग्राहक उन्हें मिली सर्विस से संतुष्ट ना हों और वे उन्हें मिली लोन सुविधा के बारे में कुछ सवाल पूछना चाहते हों। ग्राहकों के इन्हीं सवालों/ शिकायतों का हल करने के लिए कंपनी ने निम्नलिखित शिकायत निवारण प्रणाली निर्धारित की है।

यह नीति 17 फरवरी, 2021 से प्रभावी मास्टर डायरेक्शन – नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) डायरेक्शंस, 2021 (जिसे निरस्त कर दिया गया है और जिसके स्थान पर रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियाँ) डायरेक्शंस, 2025 लागू किए गए हैं) के लागू होने के बाद समीक्षा के अधीन है, जिसमें निष्पक्ष आचरण संहिता और शिकायत निवारण प्रणाली से संबंधित संशोधित प्रावधानों को ध्यान में रखा गया है।

नीति में वर्तमान संशोधन 1 दिसंबर, 2025 से प्रभावी किया गया है, ताकि निम्नलिखित को प्रभाव में लाया जा सके:

1. कंपनी के पंजीकृत कार्यालय के पते में परिवर्तन
2. ग्राहकों द्वारा SMHFC शाखाओं में व्यक्तिगत रूप से आने से संबंधित खंड का समावेश
3. RBI (NBFC – क्रेडिट सूचना रिपोर्टिंग) निर्देश, 2025 के अंतर्गत ग्राहकों को मुआवज़ा देने से संबंधित खंड का समावेश
4. शिकायत निवारण अधिकारी के प्रत्यक्ष संपर्क नंबर का समावेश

II. उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ लैन दैन करने में न्यूनतम ठहराव स्थापित कर अच्छी एवं निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना
- यह सुनिश्चित करना कि सभी ग्राहकों की बात सम्मान के साथ सुनी जाए, हर बार निष्पक्ष रूप से बिना किसी पूर्वाग्रह के उनकी शिकायतों को हल किया जाए।
- ग्राहकों को कंपनी द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाले उत्पादों एवं सेवाओं के संदर्भ में पूरी जानकारी देना, ताकि वे सोच-समझ कर फैसला ले सकें।
- यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड के समक्ष शिकायत प्रस्तुत करने एवं इससे जुड़ी सम्पूर्ण प्रक्रिया के बारे में अवगत हों।
- शिकायत को तुरंत एवं प्रभाविता के साथ हैण्डल करना और जल्द से जल्द प्रक्रिया में सुधार लाने के लिए निवारक कार्रवाई करना, जो ग्राहकों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा उपलब्ध कराने के लिए अनिवार्य हो।

• यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक उनके लिए उपलब्ध विकल्पों को जानने के अपने अधिकारों के बारे में पूरी तरह से अवगत हों, अगर वे उन्हें मिले समाधान/ जवाब से संतुष्ट नहीं हैं तो।

III. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

ग्राहक अपना बुनियादी विवरण जैसे लोन अकाउन्ट नंबर एवं रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर देकर नीचे दिए किसी भी तरीके से अपनी शिकायत/ समस्या दर्ज कर सकते हैं।

i) फोन कॉल:

ग्राहक टोल फ्री नंबर **1800 1234 427** पर फोन कर एस.एम.एच.एफ.सी. लोन ऑफिसर या रिलेशनशिप मैनेजर या ज़ोनल मैनेजर या हमारे ग्राहक सेवा से संपर्क कर सकते हैं।

ii) ईमेल:

ग्राहक customerservices@svatantramhfc.com or contact@svatantramhfc.com पर ईमेल लिखकर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

iii) पत्र:

ग्राहक एस.एम.एच.एफ.सी. हैड ऑफिस को पत्र भेजकर भी अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। ऑफिस का पता है - कार्यालय संख्या 5 एवं 6, 11वीं मंज़िल, ई विंग, टाइम्स स्क्वेयर, मारोल, अंधेरी-कुर्ला रोड, अंधेरी (पूर्व), मुंबई – 400059।

iv) व्यक्तिगत भेंट:

ग्राहक या उनका अधिकृत प्रतिनिधि सोमवार से शुक्रवार सुबह 10 बजे से शाम 6 बजे के बीच कार्यगत समय के दौरान व्यक्तिगत रूप से हैड ऑफिस जाकर/ SMHFC शाखाओं शिकायत दर्ज कर सकता है। इसके लिए रिसेप्शन पर रजिस्टर रखा गया है, जिसमें शिकायत/ समस्या का विवरण दिया जा सकता है।

v) SMHFC ऐप:

ग्राहक Google Playstore पर उपलब्ध SMHFC एंड्रॉइड एप्लिकेशन पर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं:
<https://play.google.com/store/search?q=svatantra%20homes&c=apps>

vi) SMHFC वेबसाइट:

ग्राहक कंपनी की वेबसाइट पर निम्नलिखित लिंक पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं:
<https://svatantramhfc.com/contactus>

IV. रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (NBFC – क्रेडिट सूचना रिपोर्टिंग) निर्देश, 2025 के अंतर्गत ग्राहक का मुआवज़ा अधिकार

क्रेडिट सूचना / क्रेडिट ब्यूरो से संबंधित शिकायतों के संबंध में, यदि शिकायतकर्ता द्वारा कंपनी के पास शिकायत की प्रारंभिक फाइलिंग की तारीख से तीस कैलेंडर दिनों की अवधि के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो शिकायतकर्ता को **₹100** प्रति कैलेंडर दिवस के अनुसार मुआवज़ा प्राप्त करने का अधिकार होगा।

V. शिकायत समाधान

a) प्राप्ति सूचना

अगर एस.एम.एच.एफ.सी. द्वारा शिकायत लिखित में प्राप्त की जाती है, तो एक सप्ताह के भीतर ग्राहक को प्रतिक्रिया/ प्राप्ति सूचना (एकनॉलेजमेन्ट) भेजी जाएगी। इसमें अधिकारी का नाम एवं पद होगा, जो इस शिकायत के समाधान में सक्रिय रहेंगे। अगर शिकायत एस.एम.एच.एफ.सी. के टोल फ्री नंबर पर फोन के ज़रिए दर्ज की जाती है, तो ग्राहक को शिकायत के लिए संदर्भ संख्या दी जाएगी जो ग्राहक का ऐप नंबर होगा और यथोचित समय के भीतर ग्राहक को प्रगति की जानकारी दी जाएगी।

b) प्रतिक्रिया

शिकायत प्राप्त होने के 8 दिनों के भीतर इसे हल करने के लिए सभी प्रयास किए जाने चाहिए।

पहला चरण

अगर शिकायत 8 दिनों के बाद भी हल नहीं होती है तो ग्राहक इसे आगे बढ़ाने के प्रयोजन के लिए शिकायत निवारण अधिकारी (ग्रीवेन्स रीड्रेसल ऑफिसर) से संपर्क कर सकता है।

श्री भावेश सिंघल

शिकायत निवारण अधिकारी

स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड

कार्यालय संख्या 5 एवं 6, 11वीं मंज़िल,

ई विंग, टाइम्स स्क्वेयर,

मारोल, अंधेरी-कुर्ला रोड,

अंधेरी (पूर्व), मुंबई - 400059।

संपर्क नंबर: 8655021997

ईमेल आईडी: grievance@svatantramhfc.com

अगर शिकायत 15 दिनों के अंदर हल नहीं होती है तो ग्राहक को जानकारी दी जाएगी कि उनकी शिकायत को हल करने की प्रक्रिया जारी है और इसे जल्द से जल्द हल किया जाएगा। ग्राहक को बताया जाएगा कि समस्या को हल होने में अतिरिक्त समय क्यों लग रहा है।

दूसरा चरण

अगर ग्राहक को शिकायत दर्ज करने के बाद 15 दिनों तक भी कोई जवाब नहीं मिलता है या वह इस जवाब/ हल से संतुष्ट नहीं है तो वह ऑनलाइन या ऑफलाइन मोड में राष्ट्रीय आवास बैंक से संपर्क कर सकता है।

i) ऑनलाइन माध्यम:

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

या

ii) ऑफलाइन माध्यम:

नीचे दिए गए लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में डाक द्वारा भेजकर:

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

जिसे निम्नलिखित पते पर संबोधित किया जाना है:

प्रति,
शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,
पर्यवेक्षण विभाग,
नेशनल हाउसिंग बैंक,
कोर 5 ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर,
लोदी रोड,
नई दिल्ली – 110 003

उपरोक्त विवरण कंपनी के मुख्य कार्यालय और कंपनी के सभी उन स्थानों पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित किए जाएंगे जहाँ व्यवसाय किया जाता है।

तीसरा चरण

ग्राहकों से फीडबैक :

जिन ग्राहकों की समस्या को हल किया जा चुका है, उन्हें ग्राहक सेवा दल द्वारा फीडबैक लेने के लिए फोन किया जाएगा। टीम ग्राहक सेवा में सुधार लाने के लिए उनसे फीडबैक / सुझाव लेगी। ग्राहकों से मिले फीडबैक के आधार पर कंपनी अपनी सेवाओं में सुधार लाएगी ताकि ग्राहकों की उम्मीदों पर खरा उतरा जा सके।

VI. शिकायत निवारण अधिकारी / ग्राहक सेवा टीम कंपनी की आउटसोर्स की गई एजेंसियों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित ग्राहक मुद्दों का भी निपटारा करेगी।

VII. शिकायत निवारण नीति की समीक्षा

बोर्ड को समय-समय पर शिकायत निवारण नीति में संशोधन करने का अधिकार होगा। यह नीति कंपनी की अन्य नीतियों के साथ प्रतिवर्ष समीक्षा की जाएगी। हालांकि, आवश्यकता होने पर और/या विशेष परिस्थितियों में, उदाहरण के लिए कानून में परिवर्तन होने पर, इसकी समीक्षा पहले भी की जा सकती है।