

ಸ್ವತಂತ್ರ ಮೈಕ್ರೋ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಶನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿ (01.12.2025 ರಿಂದ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿ)

I. ಪರಿಚಯ

ಸ್ವತಂತ್ರ ಮೈಕ್ರೋ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಶನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (SMHFC) ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಲಾದ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಸಮಾಧಾನ ಹೊಂದಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಪಡೆದಿರುವ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯ ಕುರಿತು ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಇರಬಹುದು. ಇಂತಹ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ಕೆಳಕಂಡ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು 17 ಫೆಬ್ರವರಿ 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2021 (ನಂತರ ರದ್ದುಗೊಂಡು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಮೂಲಕ ಬದಲಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ) ಅನ್ವಯ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸ್ ಕೋಡ್ ಹಾಗೂ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತಿದ್ದುಪಡಿ ವಿಧಿಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ನೀತಿಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ 1 ಡಿಸೆಂಬರ್ 2025 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ, ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಕಾರಣಗಳಿಂದ:

1. ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ
2. SMHFC ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿ ಕುರಿತು ವಿಧಾನ ಸೇರಿಸುವಿಕೆ
3. RBI (NBFC-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವ ಕುರಿತು ವಿಧಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದು
4. ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇರ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಸೇರಿಸುವಿಕೆ

II. ಉದ್ದೇಶ

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಹಾಗೂ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಗೌರವಪೂರ್ವಕವಾಗಿ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಎಲ್ಲ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಪರಿಗಣಿಸುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿ, ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಆಧಾರಿತ ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು.
- ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಗೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವ ಕ್ರಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವುದು..
- ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ತಕ್ಷಣದ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮತ್ತು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.

III. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಕೆಳಕಂಡ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ದೂರು/ಅಹವಾಲು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

i) ದೂರವಾಣಿ ಕರೆ: ಗ್ರಾಹಕರು SMHFC ಸಾಲ ಅಧಿಕಾರಿ, ರಿಲೇಷನ್‌ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಅಥವಾ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 1234 427 ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ii) ಇಮೇಲ್: ಗ್ರಾಹಕರು customerservices@svatantramhfc.com ಅಥವಾ contact@svatantramhfc.com ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

iii) ಪತ್ರ: ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಸ್ವತಂತ್ರ ಮೈಕ್ರೋ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಶನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,

ಕಚೇರಿ ಸಂಖ್ಯೆ 5 ಮತ್ತು 6, 11ನೇ ಮಹಡಿ,

ಇ ವಿಂಗ್, ಟೈಮ್ಸ್ ಸ್ಕೈರ್,

ಮರೋಲ್, ಅಂಧೇರಿ-ಕುರ್ಚಾ ರಸ್ತೆ,

ಅಂಧೇರಿ (ಪೂರ್ವ), ಮುಂಬೈ - 400059.

iv) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿ: ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ ಹೆಡ್ ಆಫೀಸ್ / SMHFC ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ, ಸ್ವಾಗತ ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

v) SMHFC ಆಪ್: ಗ್ರಾಹಕರು ಗೂಗಲ್ ಪ್ಲೇಸ್ಟೋರ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ SMHFC ಆಂಡ್ರಾಯ್ಡ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

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

vi) SMHFC ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <https://svatantramhfc.com/contactus> ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

IV. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (NBFC – ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಷನ್ ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಹಾರ ಹಕ್ಕುಗಳು

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಷನ್ / ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು, ದೂರುದಾರರು ಕಂಪನಿಯ ಬಳಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಕವಾಗಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.100 ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

V. ದೂರು ಪರಿಹಾರ

ಅ) ಸ್ವೀಕೃತಿ

SMHFCಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದಲ್ಲಿ, ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ದೂರು ತಿಳಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಆಪ್ ಸಂಖ್ಯೆಯಾಗಿದ್ದು, ಸಮಂಜಸ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಗತಿಯ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಆ) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ

ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 8 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 1

8 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಕಂಡ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಶ್ರೀ ಭವೇಶ್ ಸಿಂಗ್‌ಲ್,

ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ,

ಸ್ವತಂತ್ರ ಮೈಕ್ರೋ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಶನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,

ಕಚೇರಿ ಸಂಖ್ಯೆ 5 ಮತ್ತು 6, 11ನೇ ಮಹಡಿ,

ಇ ವಿಂಗ್, ಟೈಮ್ಸ್ ಸ್ಟೇರ್,

ಮರೋಲ್, ಅಂಧೇರಿ-ಕುರ್ಚಾ ರಸ್ತೆ,

ಅಂಧೇರಿ (ಪೂರ್ವ), ಮುಂಬೈ - 400059.

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: 8655021997

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievance@svatantramhfc.com

15 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಇದೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾದ ಕಾರಣಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 2

15 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ದೊರಕದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ದೊರಕಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಅಥವಾ ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

i) ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿಧಾನ - <https://grids.nhbonline.org.in>

ಅಥವಾ

ii) ಆಫ್‌ಲೈನ್ ವಿಧಾನ - ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸುವುದು:

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

ವಿಳಾಸ:

ಗೆ,

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸೆಲ್,

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವಿಭಾಗ,

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,

ಕೋರ್ 5 ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್,

ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ,

ನ್ಯೂ ದೆಹಲಿ – 110 003

ಮೇಲ್ಕಂಡ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಹೆಡ್ ಆಫೀಸ್ ಹಾಗೂ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 3

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ:

ದೂರುಗಳು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಪರಿಹಾರಗೊಂಡಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ದೂರವಾಣಿ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಕಾರಿಯಾಗುತ್ತವೆ.

VI. ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ / ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಕಂಪನಿಯ ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸ್ ಮಾಡಿದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನೂ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

VII. ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆ

ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಈ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಇತರೆ ನೀತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿವರ್ಷ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದರೆ ಕಾನೂನು ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಅಥವಾ ವಿಶೇಷ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿಯೂ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡಬಹುದು.