

स्वतंत्र मायक्रो हाउसिंग फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेड

तक्रार निवारण धोरण
(अंमलबजावणी दिनांक: 01.12.2025 पासून)

I. प्रस्तावना

स्वतंत्र मायक्रो हाउसिंग फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेड (SMHFC) येथे, ग्राहक सेवा सर्वोत्तम दर्जाची देण्याचा आमचा प्रयत्न असतो. तथापि, काही प्रसंगी ग्राहकांना दिलेल्या सेवांबाबत असमाधान असू शकते किंवा घेतलेल्या कर्ज सुविधेबाबत काही शंका असू शकतात. अशा शंका/तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी, कंपनीने खालील तक्रार निवारण यंत्रणा निश्चित केली आहे.

हे धोरण 17 फेब्रुवारी, 2021 पासून लागू असलेल्या मास्टर डायरेक्शन – नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) डायरेक्शन्स, 2021 (जे रद्द करण्यात आले असून त्याऐवजी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (हाउसिंग फायनान्स कंपनी) डायरेक्शन्स, 2025 लागू करण्यात आले आहेत) लागू झाल्यानंतर पुनरावलोकनाच्या अधीन आहे, ज्यामध्ये फेअर प्रॅक्टिस कोड आणि तक्रार निवारण प्रणालीशी संबंधित सुधारित तरतुदी विचारात घेतल्या आहेत.

या धोरणातील सध्याचा बदल 1 डिसेंबर, 2025 पासून लागू करण्यात आला आहे, ज्यामुळे खालील बाबी अमलात आणल्या जातील:

1. कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयाच्या पत्त्यात बदल
2. ग्राहकांनी SMHFC शाखांमध्ये वैयक्तिकरित्या भेट देण्यासंदर्भातील तरतुदींचा समावेश
3. RBI (NBFC – क्रेडिट माहिती अहवाल) डायरेक्शन्स, 2025 अंतर्गत ग्राहकांना भरपाई देण्यासंबंधी तरतुदींचा समावेश
4. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा थेट संपर्क क्रमांक समाविष्ट करणे

II. उद्दिष्टे

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.
- सर्व ग्राहकांना नेहमीच आदरपूर्वक, न्याय्य पद्धतीने आणि कोणताही भेदभाव न करता सेवा दिली जाईल याची खात्री करणे.
- कंपनीद्वारे पुरविल्या जाणाऱ्या उत्पादनांबाबत आणि सेवांबाबत ग्राहकांना संपूर्ण माहिती आणि ज्ञान देणे, जेणेकरून ते सुज्ञ निर्णय घेऊ शकतील.
- सर्व ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी नोंदविण्याच्या व SMHFC मध्ये उपलब्ध असलेल्या सर्व यंत्रणांद्वारे तक्रारी वाढविण्याच्या प्रक्रियेची संपूर्ण माहिती असणे सुनिश्चित करणे.
- तक्रारींचे जलद व प्रभावी निराकरण करणे तसेच प्रक्रियांमध्ये सुधारणा करण्यासाठी तात्काळ सुधारात्मक व प्रतिबंधात्मक कारवाई करणे, जे उत्कृष्ट ग्राहक सेवा देण्यासाठी आवश्यक आहे.
- ग्राहक आमच्या दिलेल्या उत्तर/उपायाने समाधानी नसल्यास, त्यांना उपलब्ध असलेल्या पर्यायी पर्यायांची संपूर्ण माहिती देणे सुनिश्चित करणे.

III. तक्रार नोंदविण्याची प्रक्रिया

ग्राहक कर्ज खाते क्रमांक आणि नोंदणीकृत मोबाइल क्रमांक यांसारखी मूलभूत माहिती देऊन खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमातून त्यांची तक्रार/ग्रिव्हियन्स नोंदवू शकतात.

i) फोन कॉल:

ग्राहक SMHFC चे कर्ज अधिकारी किंवा रिलेशनशिप मॅनेजर किंवा प्रादेशिक व्यवस्थापक किंवा आमच्या ग्राहक सेवा विभागाशी टोल-फ्री क्रमांक **1800 1234 427** वर संपर्क साधू शकतात.

ii) ई-मेल:

ग्राहक त्यांच्या तक्रारी **customerservices@svatantramhfc.com** किंवा **contact@svatantramhfc.com** या ई-मेल आयडीवर पाठवू शकतात.

iii) पत्र:

ग्राहक खालील पत्त्यावर पत्र पाठवून लेखी स्वरूपात त्यांची तक्रार नोंदवू शकतात:

कार्यालय क्रमांक **5** आणि **6, 11** वा मजला,
ई विंग, टाइम्स स्क्वेअर,
मारोल, अंधेरी-कुर्ला रोड,
अंधेरी (पूर्व), मुंबई – **400059**.

iv) वैयक्तिक भेट:

ग्राहक किंवा त्यांचा कोणताही अधिकृत प्रतिनिधी सोमवार ते शुक्रवार, सकाळी 10:00 ते सायंकाळी 6:00 या कामकाजाच्या वेळेत मुख्य कार्यालय/SMHFC शाखांमध्ये वैयक्तिकरित्या भेट देऊन रिसेप्शनवर ठेवलेल्या तक्रार नोंदवहीत तक्रार/ग्रिव्हियन्सची माहिती नोंदवू शकतात.

v) SMHFC ॲप:

ग्राहक Google Playstore वर उपलब्ध असलेल्या SMHFC ॲडॉइड ॲप्लिकेशनद्वारे तक्रार नोंदवू शकतात:
<https://play.google.com/store/search?q=svatantra%20homes&c=apps>

vi) SMHFC संकेतस्थळ:

ग्राहक कंपनीच्या संकेतस्थळावर खालील दुव्यावर तक्रार नोंदवू शकतात:
<https://svatantramhfc.com/contactus>

IV. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (NBFC – क्रेडिट माहिती अहवाल) डायरेक्शन्स, 2025 अंतर्गत ग्राहकांचे भरपाई अधिकार

क्रेडिट माहिती / क्रेडिट ब्युरोशी संबंधित तक्रारीबाबत, तक्रारदाराने कंपनीकडे तक्रार प्रथम नोंदविल्याच्या दिनांकापासून तीस कॅलेंडर दिवसांच्या कालावधीत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, तक्रारदारास **₹100** प्रति कॅलेंडर दिवस या दराने भरपाई मिळण्याचा अधिकार असेल.

V. तक्रार निवारण

a) पावती (Acknowledgment)

SMHFC कडे तक्रार लेखी स्वरूपात प्राप्त झाल्यास, कंपनी एका आठवड्याच्या आत ग्राहकास पावती/प्रतिसाद पाठविण्याचा प्रयत्न करेल. या पावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव व पदनाम नमूद केले जाईल.

SMHFC च्या टोल-फ्री क्रमांकावर फोनद्वारे तक्रार नोंदविल्यास, ग्राहकास तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल, जो ग्राहकाचा APP क्रमांक असेल, आणि योग्य कालावधीत प्रगतीबाबत माहिती दिली जाईल.

b) प्रतिसाद (Response)

तक्रार प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून 8 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी सर्व प्रयत्न केले जातील.

टप्पा 1

8 दिवसांनंतरही तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक खालील पत्त्यावर तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतो:

श्री. भव्येश सिंघल
तक्रार निवारण अधिकारी
स्वतंत्र मायक्रो हाउसिंग फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेड
कार्यालय क्रमांक 5 आणि 6, 11 वा मजला,
ई विंग, टाइम्स स्क्वेअर,
मारोल, अंधेरी-कुर्ला रोड,
अंधेरी (पूर्व), मुंबई - 400059.

संपर्क क्रमांक: 8655021997

ई-मेल आयडी: grievance@svatantramhfc.com

जर तक्रार 15 दिवसांच्या आत निकाली न निघाल्यास, ग्राहकास त्यांची तक्रार निवारण प्रक्रियेत असल्याची माहिती देण्यात येईल तसेच निराकरणासाठी लागणाऱ्या अतिरिक्त वेळेचे कारणही कळविण्यात येईल.

टप्पा 2

ग्राहक/ग्राहकांना प्राप्त झालेल्या प्रतिसादाबाबत असमाधान असल्यास किंवा तक्रार नोंदविल्यापासून 15 दिवसांच्या आत कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, ते ऑनलाइन किंवा ऑफलाइन पद्धतीने नॅशनल हाउसिंग बँकेकडे तक्रार निवारणासाठी संपर्क साधू शकतात.

i) ऑनलाइन पद्धत:

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

किंवा

ii) ऑफलाइन पद्धत:

खालील दुव्यावर उपलब्ध असलेल्या निर्धारित नमुन्यात टपालाद्वारे पाठवून:

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

खालील पत्त्यावर पाठवावे:

प्रति,
तक्रार निवारण कक्ष,
पर्यवेक्षण विभाग,
नॅशनल हाउसिंग बँक,
कोअर 5 ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,
लोदी रोड,
नवी दिल्ली – 110 003

वरील तपशील कंपनीच्या मुख्य कार्यालयात तसेच कंपनी ज्या सर्व ठिकाणी व्यवसाय करते त्या सर्व ठिकाणी ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

टप्पा 3

ग्राहकांकडून अभिप्राय:

ज्या ग्राहकांच्या तक्रारींचे योग्य प्रकारे निराकरण करण्यात आले आहे, अशा ग्राहकांना ग्राहक सेवा संघाकडून दूरध्वनी करून ग्राहक सेवेत सुधारणा करण्यासाठी त्यांचा अभिप्राय/सूचना घेतल्या जातील. ग्राहकांकडून मिळालेला अभिप्राय कंपनीला ग्राहकांच्या गरजा व अपेक्षा पूर्ण करण्यासाठी तिच्या सेवांमध्ये सुधारणा करण्यास मदत करेल.

VI.

तक्रार निवारण अधिकारी / ग्राहक सेवा संघ कंपनीने आउटसोर्स केलेल्या संस्थांद्वारे पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांशी संबंधित ग्राहकांच्या मुद्द्यांचेदेखील निराकरण करेल.

VII. तक्रार निवारण धोरणाचे पुनरावलोकन

मंडळास वेळोवेळी तक्रार निवारण धोरणामध्ये बदल करण्याचा अधिकार असेल. हे धोरण कंपनीच्या इतर धोरणांसह दरवर्षी पुनरावलोकन केले जाईल. तथापि, आवश्यकता भासल्यास आणि/किंवा विशेष परिस्थितींमध्ये, उदाहरणार्थ कायद्यात बदल झाल्यास, याचे पुनरावलोकन यापूर्वीही केले जाऊ शकते.