

ସ୍ଵାଚ୍ଛନ୍ଦ ମାଲକ୍ତରୋ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କର୍ପୋରେସନ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ନୀତି (01.12.2025 ଠାରୁ ପ୍ରତ୍ୟାବୀ)

## I. ପରିଚୟ

ସ୍ଵାଚ୍ଛନ୍ଦ ମାଲକ୍ତରୋ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କର୍ପୋରେସନ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (SMHFC)ରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବାରେ ସର୍ବୋତ୍କୃଷ୍ଟତା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆମର ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଅଟେ। ତଥାପି, କେତେକ ସ୍ଥିତିରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୋଇପାରନ୍ତି କିମ୍ବା ଗୁରୁତ୍ଵ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ସୁବିଧା ସମ୍ବନ୍ଧରେ କିଛି ପ୍ରଶ୍ନ ଥାଇପାରେ। ଏହି ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି।

ଏହି ନୀତି, 17 ଫେବୃଆରୀ 2021 ଠାରୁ ପ୍ରତ୍ୟାବୀ ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ସନ୍ – ନନ୍-ବ୍ୟାଞ୍ଚିଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ – ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଞ୍ଚିଂ) ଡାଇରେକ୍ସନ୍ସ, 2021 (ଯାହା ପରେ ବିଲୋପ କରାଯାଇ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଞ୍ଚିଂ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ) ଡାଇରେକ୍ସନ୍ସ, 2025 ଦ୍ଵାରା ପରିବର୍ତ୍ତିତ) ପ୍ରବଳ ହେବା ପରେ ପୁନର୍ବୀକ୍ଷଣାଧୀନ ଅଟେ, ଯେଉଁଥିରେ ଫେସ୍ଟର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ପର୍କିତ ସଂଶୋଧିତ ବିଧାନଗୁଡ଼ିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖାଯାଇଛି।

ଏହି ନୀତିର ବର୍ତ୍ତମାନ ସଂଶୋଧନ 1 ଡିସେମ୍ବର 2025 ଠାରୁ ପ୍ରତ୍ୟାବୀ ହେବ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରତ୍ୟାବ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ କରାଯାଇଛି:

1. କମ୍ପାନୀର ରେଜିଷ୍ଟ୍ରାର୍ତ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଠିକଣାର ପରିବର୍ତ୍ତନ
2. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା SMHFC ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭେଟିବା ସମ୍ପର୍କିତ ଧାରାର ସଂଯୋଜନ
3. RBI (NBFC – କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁରନା ରିପୋର୍ଟିଂ) ଡାଇରେକ୍ସନ୍ସ, 2025 ଅନୁସାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତିକ୍ଷପଣ ସମ୍ପର୍କିତ ଧାରାର ସଂଯୋଜନ
4. ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସିଧାସଳଖ ଯୋଗାଯୋଗ ସଂଖ୍ୟାର ସଂଯୋଜନ

## II. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ବ୍ୟବହାର କରିବାରେ ନିୟମିତ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରି ସୁସ୍ଥ ଏବଂ ନ୍ୟାୟସଂଗତ ପ୍ରଚଳନକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା।
- ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ମାନ, ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ପକ୍ଷପାତ ବିନା ସମସ୍ତ ସମୟରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ପଣ୍ଡ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୁରନା ଦେଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସଚେତନ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ନେବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇବା ଏବଂ ଏସ୍କାଲେଟ୍ କରିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କରେ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଜ୍ଞାନ ରଖିବେ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟାବଶୀଳ ନିରାକରଣ ସହିତ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପାଇଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସଂଶୋଧନାତ୍ମକ ଏବଂ ପ୍ରତିରୋଧକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଗ୍ରହଣ କରିବା।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା/ସମାଧାନ ସହିତ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନଙ୍କର ଉପଲବ୍ଧ ବିକଳ୍ପ ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନତା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା।

### III. ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ପୂର୍ବକରିଷ୍ଟା

ଗ୍ରାହକମାନେ ତାତ୍କାଳିନୀ ଭାବେ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଦେଇ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଉପାୟରେ ଅଭିଯୋଗ/ଅସନ୍ତୋଷ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ:

i) ଫୋନ କଲ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ SMHFC ର ଥିକାସ୍ ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା ରିଲେସନ୍ସିପ୍ ମ୍ୟାନେଜର କିମ୍ବା ରିଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍ ମ୍ୟାନେଜର କିମ୍ବା ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର 1800 1234 427 ଦ୍ଵାରା ଆମ କଷ୍ଟମର ସର୍ଭିସ୍ ସହିତ ସଂପର୍କ କରିପାରିବେ।

ii) ଇମେଲ୍: [customerservices@svatantramhfc.com](mailto:customerservices@svatantramhfc.com) କିମ୍ବା [contact@svatantramhfc.com](mailto:contact@svatantramhfc.com) କୁ ଇମେଲ୍ ପଠାଇ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

iii) ପତ୍ର: ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାକୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ପତ୍ର ପଠାଇ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ:

ସ୍ଵାତନ୍ତ୍ର୍ୟ ମାଇକ୍ରୋ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କର୍ପୋରେସନ୍ ଲିମିଟେଡ୍,  
ଅଫିସ୍ ନଂ. 5 ଏବଂ 6, 11ମ ତଳ,  
ଇ ଉତ୍କଳ, ଟାଇମ୍ସ ସ୍କୈର,  
ମାରୋଲ୍, ଅନ୍ଧେରୀ-କୁର୍ଲା ରୋଡ୍,  
ଅନ୍ଧେରୀ (ପୁରୀ), ପୁରୀ - 400059।

iv) ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭେଟ୍: ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ତାତ୍କାଳିନୀ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି ସୋମବାର ଠାରୁ ଶୁକ୍ରବାର ପର୍ୟନ୍ତ ସକାଳ 10:00ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ପର୍ୟନ୍ତ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/SMHFC ଶାଖାରେ ଯାଇ ରିସେପ୍ସନ୍ରେ ରଖାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍ରେ ତଥ୍ୟ ଲେଖି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

v) SMHFC ଆପ୍: ଗୁଗୁଲ୍ ପ୍ଲେ ଷ୍ଟୋରରେ ଉପଲବ୍ଧ SMHFC ଆଣ୍ଡ୍ରଏଡ୍ ଆପ୍ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ।  
<https://play.google.com/store/search?q=svatantra%20homes&c=apps>

vi) SMHFC ୱେବସାଇଟ୍: <https://svatantramhfc.com/contactus> ଠାରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

### IV. ରିଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (NBFC – କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁରନା ରିପୋର୍ଟିଂ) ଡାଇରେକ୍ସନ୍ସ, 2025 ଅନୁସାରେ ଗ୍ରାହକତ୍ଵ ପ୍ରତିକ୍ଷପଣ ଅଧିକାର:

କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁରନା/କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗରେ, କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ପ୍ରଥମେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିଥିବା ତାରିଖରୁ 30 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ପ୍ରତି କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ପାଇଁ ରୁ.100 ହାରେ ପ୍ରତିକ୍ଷପଣ ପାଇବାକୁ ଗ୍ରାହକ ଅର୍ହ ହେବେ।

### V. ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ

(କ) ସ୍ଵୀକୃତି

ଲିଖିତ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଵୀକୃତି/ପ୍ରତିକ୍ଷପଣ ପଠାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ। ସେଥିରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦେଖିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ ଅଧିକାରୀତ୍ଵ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ଉଲ୍ଲେଖ ହେବ। ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବରରେ ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥିଲେ, ଗ୍ରାହକତ୍ଵକୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସନ୍ଦର୍ଭ ସଂଖ୍ୟା ଦିଆଯିବ, ଯାହା ଗ୍ରାହକତ୍ଵ APP ନମ୍ବର ହେବ ଏବଂ ଯଥାଗତ ସମସ୍ତାବସ୍ଥାରେ ପ୍ରଗତି ସୁରନା ଦିଆଯିବ।

(ଖ) ପ୍ରତିକ୍ଷପଣ

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ତାରିଖରୁ 8 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନିରାକରଣ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।

### ପଦକ୍ଷେପ 1

8 ଦିନ ପରେ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ନ ହେଲେ, ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ସଂପର୍କ କରିପାରିବେ:

ଶ୍ରୀ ଭାବେଶ ସିଂଘଲ,  
ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀ,  
ସ୍ୱାତନ୍ତ୍ର ମାଇକ୍ରୋ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କର୍ପୋରେସନ୍ ଲିମିଟେଡ୍,  
ଅଫିସ୍ ନଂ. 5 ଏବଂ 6, 11ମ ଡିଭିଜନ୍,  
ଇ ଡିଭିଜନ୍, ଟାଇମ୍ସ ସ୍କୱେର,  
ମାରୋଲ୍, ଅନ୍ଧେରୀ-କୁର୍ଲା ରୋଡ୍,  
ଅନ୍ଧେରୀ (ପୁରବ), ମୁମ୍ବାଇ – 400059।  
ଯୋଗାଯୋଗ ସଂଖ୍ୟା: 8655021997  
ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: [grievance@svatantramhfc.com](mailto:grievance@svatantramhfc.com)

15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନିରାକରଣ ନ ହେଲେ, ଅତିରିକ୍ତ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତାର କାରଣ ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟାଧୀନ ଅଛି ବୋଲି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

### ପଦକ୍ଷେପ 2

ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାରୁ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ନ ମିଳିଲେ କିମ୍ବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଥିଲେ, ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ହାଉସିଂ ବ୍ଲାକ୍‌କୁ ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଅଫ୍‌ଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବେ।

i) ଅନୁରୋଧ – <https://grids.nhbonline.org.in>

କିମ୍ବା

ii) ଅଫ୍‌ଲାଇନ୍ – [https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint\\_form.pdf](https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf) ଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମ୍‌ସ୍ ଅନୁସାରେ ପୋଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ପଠାଇପାରିବେ:

କି,  
ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ କୋଷ,  
ସୁପରଭିଜନ୍ ବିଭାଗ,  
ନିମ୍ନଲିଖିତ ହାଉସିଂ ବ୍ଲାକ୍,  
କୋର 5 ଏ, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର,  
ଲୋଧୀ ରୋଡ୍,  
ନୂତନ ଦିଲ୍‌ଲୀ – 110 003

ଉପରୋକ୍ତ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ସମସ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ ସ୍ଥାନରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

### ପଦକ୍ଷେପ 3

ଗ୍ରାହକ ମତାମତ:

ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ହୋଇଛି ସେମାନଙ୍କୁ କଷ୍ଟମତ ସହିତ ଟିପ୍ପଣୀ ଦେବା ସୁଧାର ପାଇଁ ମତାମତ/ପ୍ରସ୍ତାବ ନେବେ। ଏହି ମତାମତ କମ୍ପାନୀଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ଆଶା ପୂରଣ ପାଇଁ ସେବା ସୁଧାର କରିବାରେ ସହାୟତା କରିବ।

VI. ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀ/କର୍ମଚାରୀର ସର୍ଭିସ୍ ଟିମ୍ କମ୍ପାନୀର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନିତ ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ଗ୍ରାହକ ସମସ୍ତାମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଦେଖିବେ।

VII. ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ନୀତିର ପୁନର୍ବୀକ୍ଷଣ

ବୋର୍ଡ୍ ଆବଶ୍ୟକତାନୁସାରେ ସମସ୍ତସମୟରେ ଏହି ନୀତିର ସଂଶୋଧନ କରିବାର ଅଧିକାର ରଖିଥାଏ। ଏହି ନୀତି କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନୀତିମାନଙ୍କ ସହ ପ୍ରତିବନ୍ଧ ପୁନର୍ବୀକ୍ଷଣ କରାଯିବ। କିନ୍ତୁ, ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ କିମ୍ବା ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି (ଯେପରିକି ଆଇନର ପରିବର୍ତ୍ତନ) ରେ ପୂର୍ବରୁ ମଧ୍ୟ ପୁନର୍ବୀକ୍ଷଣ କରାଯାଇପାରିବ।