

ஸ்வதந்திரா மைக்ரோ ஹவுசிங் பைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன் லிமிடெட்

குறைதீர் தீர்வு கொள்கை (01.12.2025 முதல் அமலில்)

I. அறிமுகம்

ஸ்வதந்திரா மைக்ரோ ஹவுசிங் பைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன் லிமிடெட் (SMHFC) நிறுவனத்தில், சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவது எங்கள் நோக்கமாகும். இருப்பினும், சில சந்தர்ப்பங்களில் வாடிக்கையாளர்கள் வழங்கப்பட்ட சேவைகள் குறித்து திருப்தியடையாமல் இருக்கலாம் அல்லது பெற்ற கடன் வசதி குறித்து கேள்விகள் எழுப்பலாம். அத்தகைய கேள்விகள் / புகார்களை தீர்க்கும் பொருட்டு, நிறுவனம் கீழ்க்கண்ட குறைதீர் தீர்வு அமைப்பை உருவாக்கியுள்ளது.

இந்தக் கொள்கை நடைமுறைக்கு வந்த பிறகு (பிப்ரவரி 17, 2021 முதல்) மதிப்பாய்வுக்கு உட்படுத்தப்படும். முதன்மை வழிமுறை - வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி)

வழிமுறைகள், 2021 (இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வீட்டுவசதி நிதி

நிறுவனங்கள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 ஆல் ரத்து செய்யப்பட்டு மாற்றப்பட்டது முதல்) நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறை தொடர்பான திருத்தப்பட்ட விதிகளைக் கருத்தில் கொண்டு.

இந்த கொள்கையின் தற்போதைய திருத்தம் 1 டிசம்பர் 2025 முதல் அமலுக்கு வருகிறது. இதன் மூலம் பின்வரும் மாற்றங்கள் அமல்படுத்தப்படுகின்றன:

1. நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலக முகவரி மாற்றம்
2. SMHFC கிளைகளில் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட வருகை தொடர்பான உட்பிரிவைச் சேர்த்தல்
3. RBI (NBFC-கடன்தகவல் அறிக்கையிடல்) வழிமுறைகள் 2025 இன் கீழ் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு தொடர்பான உட்பிரிவைச் சேர்த்தல்
4. குறைதீர் அலுவலரின் நேரடி தொடர்பு எண் சேர்த்தல்

II. நோக்கம்

- வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும் போது குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயித்து நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் எப்போதும் மரியாதையுடன், நியாயமாக மற்றும் பாகுபாடு இன்றி நடத்தப்படுவதை உறுதி செய்தல்.
- நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து முழுமையான தகவலை வழங்கி, வாடிக்கையாளர்கள் அறிவார்ந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுதல்.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் குறைகளை முன்வைக்க மற்றும் உயர்த்துவதற்கான அனைத்து நடைமுறைகள் குறித்தும் முழுமையாக

அறிந்திருப்பதை உறுதி செய்தல்.

• புகார்களை விரைவாக மற்றும் திறம்பட கையாளுதல் மற்றும் செயல்முறைகளை மேம்படுத்த உடனடி திருத்த மற்றும் தடுப்பு நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளுதல்.

• எங்கள் பதிலில் திருப்தியில்லையெனில் வாடிக்கையாளர்கள் மாற்று வழிகளை அறிந்து கொள்ளும் உரிமை இருப்பதை உறுதி செய்தல்.

III. புகார் அளிக்கும் நடைமுறை

வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் கடன் கணக்கு எண் மற்றும் பதிவு செய்யப்பட்ட மொபைல் எண் உள்ளிட்ட அடிப்படை விவரங்களை வழங்கி, பின்வரும் வழிகளில் புகார் அளிக்கலாம்:

(i) தொலைபேசி அழைப்பு: வாடிக்கையாளர்கள் SMHFC கடன் அலுவலர் அல்லது உறவு மேலாளர் அல்லது பிராந்திய மேலாளர் அல்லது எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தை 1800 1234 427 என்ற இலவச எண்ணில் தொடர்புகொள்ளலாம்.

(ii) மின்னஞ்சல்: customerservices@svatantramhfc.com அல்லது contact@svatantramhfc.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிகளுக்கு எழுதலாம்.

(iii) கடிதம்: SMHFC தலைமை அலுவலக முகவரி:

Office No. 5 & 6, 11th Floor, E Wing, Times Square, Marol, Andheri-Kurla Road, Andheri (East), Mumbai – 400059.

(iv) நேரில் வருகை: வாடிக்கையாளர் அல்லது அவரின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை தலைமை அலுவலகம் அல்லது கிளைகளில் வருகை தந்து, வரவேற்பு பகுதியில் வைத்துள்ள புகார் பதிவேட்டில் பதிவு செய்யலாம்.

(v) SMHFC செயலி: Google Play Store இல் கிடைக்கும் SMHFC Android செயலி மூலம் புகார் அளிக்கலாம்.

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

(vi) SMHFC இணையதளம்: <https://svatantramhfc.com/contactus>

IV. RBI (NBFC – Credit Information Reporting) Directions, 2025 கீழ் வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு உரிமை

கிரெடிட் தகவல் / கிரெடிட் பியூரோ தொடர்பான புகார்களில், புகார் அளித்த நாள் முதல் 30 காலண்டர் நாட்களுக்குள் தீர்வு வழங்கப்படாவிடில், ஒவ்வொரு காலண்டர் நாளுக்குமும் ரூ.100 இழப்பீடு பெற உரிமை உண்டு.

V. புகார் தீர்வு

(a) ஒப்புதல்:

எழுத்து மூலம் பெறப்பட்ட புகார்களுக்கு ஒரு வாரத்திற்குள் ஒப்புதல் அனுப்ப முயற்சிக்கப்படும். தொலைபேசி மூலம் பெறப்பட்ட புகார்களுக்கு APP எண்ணை குறிப்பு எண்ணாக வழங்கப்படும்.

(b) பதில்

8 நாட்களுக்குள் தீர்வு வழங்க முயற்சிக்கப்படும்.

படி 1:

8 நாட்களுக்குப் பின்னரும் தீர்வு வழங்கப்படாவிடில்:

திரு. பவேஷ் சிங்கல்,

குறைதீர் அலுவலர்,

Svatantra Micro Housing Finance Corporation Limited,

Office No. 5 & 6, 11th Floor,

E Wing, Times Square,

Marol, Andheri-Kurla Road,

Andheri (East), Mumbai – 400059.

தொடர்பு எண்: 8655021997

மின்னஞ்சல்: grievance@svatantramhfc.com

15 நாட்களுக்குள் தீர்வு அளிக்க முடியாவிட்டால், தாமத காரணம் தெரிவிக்கப்படும்.

படி 2:

15 நாட்களுக்குப் பின்னரும் திருப்தி இல்லையெனில், தேசிய வீட்டு வங்கி (NHB)யை அணுகலாம்:

(i) ஆன்லைன்: <https://grids.nhbonline.org.in>

அல்லது

(ii) ஆஃப்லைன்:

Complaint Redressal Cell,

Department of Supervision,

National Housing Bank,

Core 5 A, India Habitat Center,

Lodhi Road, New Delhi – 110003.

VI. வெளிப்புற முகவர்கள் தொடர்பான புகார்களும் குறைதீர் அலுவலரால் கையாளப்படும்.

VII. கொள்கை மறுபரிசீலனை

இந்த கொள்கையை வாரியம் தேவையெனில் திருத்தலாம். ஆண்டுதோறும் மறுபரிசீலனை செய்யப்படும்.