

స్వతంత్ర మైక్రో హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్

ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం (01.12.2025 నుండి అమల్లో)

I. పరిచయం

స్వతంత్ర మైక్రో హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్ (SMHFC) లో, వినియోగదారులకు ఉత్తమమైన సేవలను అందించడం మా లక్ష్యం. అయితే, కొన్ని సందర్భాల్లో వినియోగదారులు అందించిన సేవలపై అసంతృప్తిగా ఉండవచ్చు లేదా పొందిన రుణ సౌకర్యం గురించి కొన్ని ప్రశ్నలు ఉండవచ్చు. ఇటువంటి ప్రశ్నలు / ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు, సంస్థ క్రింది ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానాన్ని ఏర్పాటు చేసింది.

ఈ విధానం, ఫిబ్రవరి 17, 2021 నుండి అమల్లోకి వచ్చిన మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) డైరెక్షన్స్, 2021 (తర్వాత రద్దు చేయబడి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు) డైరెక్షన్స్, 2025 ద్వారా భర్తీ చేయబడింది) అమలులోకి వచ్చిన తర్వాత సమీక్షకు లోబడి ఉంది. న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి (Fair Practice Code) మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థకు సంబంధించిన సవరించిన నిబంధనలను పరిగణనలోకి తీసుకున్నారు.

ఈ విధానంలోని ప్రస్తుత సవరణ 1 డిసెంబర్ 2025 నుండి అమల్లోకి వస్తుంది, క్రింది అంశాలకు అమలు కల్పించేందుకు:

1. కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయ చిరునామా మార్పు
2. SMHFC శాఖలలో వినియోగదారులు వ్యక్తిగతంగా సందర్శించేందుకు సంబంధించిన నిబంధనను చేర్చడం
3. RBI (NBFC - డ్రెజిట్ ఇన్స్పెక్షన్ రిపోర్టింగ్) డైరెక్షన్స్, 2025 ప్రకారం వినియోగదారులకు పరిహారం సంబంధించిన నిబంధనను చేర్చడం
4. ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి యొక్క ప్రత్యక్ష సంప్రదింపు సంఖ్యను చేర్చడం

II. లక్ష్యాలు

- వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేసి, మంచి మరియు న్యాయమైన ఆచరణను ప్రోత్సహించడం.
- అన్ని వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు ఎప్పటికప్పుడు గౌరవంతో, న్యాయంగా మరియు పక్షపాతం లేకుండా పరిష్కరించబడేలా చేయడం.
- సంస్థ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలపై సంపూర్ణ సమాచారం వినియోగదారులకు అందించి, అవగాహనతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకునేలా చేయడం.
- ఫిర్యాదులు నమోదు చేయడం మరియు ఎస్కలేట్ చేయడానికి అందుబాటులో ఉన్న అన్ని విధానాల గురించి వినియోగదారులకు పూర్తి అవగాహన కల్పించడం.
- ఫిర్యాదులను వేగంగా మరియు సమర్థవంతంగా పరిష్కరించి, ఉత్తమ వినియోగదార సేవలను అందించేందుకు అవసరమైన సరిదిద్దు మరియు నివారక చర్యలను తక్షణమే తీసుకోవడం.
- మా సమాధానం / పరిష్కారం పట్ల వినియోగదారులు సంతృప్తి చెందకపోతే, వారికి అందుబాటులో ఉన్న ప్రత్యామ్నాయ మార్గాల గురించి అవగాహన కల్పించడం.

III. ఫిర్యాదు నమోదు చేసే విధానం

వినియోగదారులు తమ రుణ ఖాతా సంఖ్య మరియు నమోదు చేసిన మొబైల్ నంబర్‌ను అందించి, క్రింది మార్గాలలో ఏదైనా ఒకద్వారా ఫిర్యాదు / అభ్యంతరం నమోదు చేయవచ్చు:

i) ఫోన్ కాల్: వినియోగదారులు SMHFC రుణ అధికారి లేదా రిలేషన్‌షిప్ మేనేజర్ లేదా ప్రాంతీయ మేనేజర్ లేదా టోల్-ఫ్రీ నంబర్ 1800 1234 427 ద్వారా మా వినియోగదార సేవలను సంప్రదించవచ్చు.

ii) ఇమెయిల్: వినియోగదారులు customerservices@svatantramhfc.com లేదా contact@svatantramhfc.com కు ఇమెయిల్ ద్వారా తమ ఫిర్యాదులను పంపవచ్చు.

iii) లేఖ: వినియోగదారులు క్రింది చిరునామాకు లేఖ ద్వారా తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు:
స్వతంత్ర మైక్రో హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్,
ఆఫీస్ నం. 5 & 6, 11వ అంతస్తు,
ఈ వింగ్, టైమ్స్ స్కైర్,
మరోల్, అంధేరి-కుర్లా రోడ్,
అంధేరి (తూర్పు), ముంబై - 400059.

iv) వ్యక్తిగత సందర్శన: వినియోగదారులు లేదా వారి అధికృత ప్రతినిధులు సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 6:00 గంటల వరకు హెడ్ ఆఫీస్ / SMHFC శాఖలను ప్రత్యక్షంగా సందర్శించి, రిసెప్షన్ వద్ద ఉంచిన ఫిర్యాదు రిజిస్టర్లో వివరాలు నమోదు చేసి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

v) SMHFC యాప్: వినియోగదారులు గూగుల్ ప్లే స్టోర్లో అందుబాటులో ఉన్న SMHFC ఆండ్రాయిడ్ అప్లికేషన్ ద్వారా ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు.
<https://play.google.com/store/search?q=svatantra%20homes&c=apps>

vi) SMHFC వెబ్సైట్: వినియోగదారులు కంపెనీ వెబ్సైట్ <https://svatantramhfc.com/contactus> ద్వారా ఫిర్యాదు నమోదు చేయవచ్చు.

IV. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (NBFC - క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ రిపోర్టింగ్) డైరెక్షన్స్, 2025 ప్రకారం వినియోగదారుల పరిహార హక్కులు
క్రెడిట్ సమాచారం / క్రెడిట్ బ్యూరోకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల విషయంలో, వినియోగదారుడు సంస్థ వద్ద మొదట ఫిర్యాదు నమోదు చేసిన తేదీ నుండి ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజులలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనిచో, ప్రతి క్యాలెండర్ రోజుకు రూ.100 పరిహారం పొందే హక్కు వినియోగదారుకు ఉంటుంది.

V. ఫిర్యాదు పరిష్కారం

అ) అంగీకారం

SMHFC కు లిఖిత రూపంలో ఫిర్యాదు అందినపుడు, ఒక వారం లోపు వినియోగదారునికి అంగీకారం / స్పందన పంపేందుకు ప్రయత్నించబడుతుంది. ఆ అంగీకారంలో ఫిర్యాదును నిర్వహించే అధికారి ియిణ్ పేరు మరియు హోదా పేర్కొనబడుతుంది. టోల్ ఫ్రీ నంబర్ ద్వారా ఫోన్లో ఫిర్యాదు చేసినపుడు, వినియోగదారునికి ఒక ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ ఇవ్వబడుతుంది; అది వినియోగదారుని యాప్ నంబర్గా ఉండి, ఫిర్యాదు పురోగతి గురించి సమంజసమైన వ్యవధిలో సమాచారం అందించబడుతుంది.

ఆ) స్పందన

ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 8 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించేందుకు అన్ని ప్రయత్నాలు చేయబడతాయి.

దశ 1

8 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనిచో, వినియోగదారు క్రింది వివరాల వద్ద ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు:

శ్రీ. భావేష్ సింఘల్,

ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి,

స్వతంత్ర మైక్రో హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్,

ఆఫీస్ నం. 5 & 6, 11వ అంతస్తు,

ఈ వింగ్, టైమ్స్ స్క్వేర్,
మరోల్, అంధేరి-కుర్లా రోడ్,
అంధేరి (తూర్పు), ముంబై - 400059.
సంప్రదింపు నంబర్: 8655021997
ఇమెయిల్ ఐడి: grievance@svatantramhfc.com

15 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనిచో, వినియోగదారునికి అతని/ఆమె ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియలో ఉందని మరియు పరిష్కారానికి అదనపు సమయం అవసరమయ్యే కారణాలతో కూడిన సమాచారాన్ని తెలియజేయబడుతుంది.

దశ 2

ఫిర్యాదు నమోదు చేసిన తేదీ నుండి 15 రోజుల్లోపు స్పందన అందకపోతే లేదా అందిన స్పందనతో వినియోగదారు సంతృప్తి చెందనిచో, అతను/ఆమె ఆన్లైన్ లేదా ఆఫ్లైన్ విధానంలో నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ను సంప్రదించవచ్చు.

i) ఆన్లైన్ విధానం - <https://grids.nhbonline.org.in>
లేదా

ii) ఆఫ్లైన్ విధానం - క్రింది లింక్లో లభ్యమయ్యే నిర్దిష్ట ఫార్మాట్లో తపాలా ద్వారా పంపవచ్చు:
https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf

కు,
ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్,
పర్యవేక్షణ విభాగం,
నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్,
కోర్ 5 ఏ, ఇండియా హ్యబిటాట్ సెంటర్,
లోద్ రోడ్,
న్యూ డిల్లీ - 110 003

పై వివరాలు కంపెనీ హెడ్ ఆఫీస్ మరియు వ్యాపారం జరుగుతున్న అన్ని ప్రదేశాలలో స్పష్టంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

దశ 3

వినియోగదారుల అభిప్రాయం:

విజయవంతంగా పరిష్కరించబడిన ఫిర్యాదులపై వినియోగదారుల అభిప్రాయాలు / సూచనలు పొందేందుకు వినియోగదార సేవా బృందం ఫోన్ ద్వారా సంప్రదిస్తుంది. ఈ అభిప్రాయాలు వినియోగదారుల అవసరాలు మరియు అంచనాలను తీర్చేందుకు కంపెనీ సేవలను మెరుగుపరచడంలో సహాయపడతాయి.

VI. ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి / వినియోగదార సేవా బృందం, కంపెనీ అవుట్సోర్స్ ఏజెన్సీలు అందించే సేవలకు సంబంధించిన వినియోగదార సమస్యలను కూడా పరిష్కరిస్తారు.

VII. ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం సమీక్ష

డైరెక్ట్ బోర్డు అవసరమైతే కాలానుగుణంగా ఈ ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానాన్ని సవరించే హక్కును కలిగి ఉంటుంది. కంపెనీ ఇతర విధానాలతో పాటు, ఈ విధానం ప్రతి సంవత్సరం సమీక్షించబడుతుంది. అయితే, చట్టంలో మార్పు లేదా ప్రత్యేక పరిస్థితులలో అవసరమైతే ముందుగానే సమీక్ష చేయబడుతుంది.