

स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड

शिकायत निवारण नीति (01.04.2024 से प्रभावी)

1. परिचय

स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड में हम ग्राहकों को सर्वश्रेष्ठ ग्राहक सेवा उपलब्ध कराने के लिए प्रयासरत हैं। हालांकि ऐसे उदाहरण हो सकते हैं जब ग्राहक उन्हें मिली सर्विस से संतुष्ट ना हों और वे उन्हें मिली लोन सुविधा के बारे में कुछ सवाल पूछना चाहते हों। ग्राहकों के इन्हीं सवालों/ शिकायतों का हल करने के लिए कंपनी ने निम्नलिखित शिकायत निवारण प्रणाली निर्धारित की है।

नीति के प्रभाव में आने के बाद (17 फरवरी 2021 से) उचित व्यवहार संहिता एवं शिकायत निवारण प्रणाली में शामिल संशोधित प्रावधानों को ध्यान में रखते हुए मास्टर डायरेक्शन- नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी- हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) दिशा-निर्देश, 2021 के अनुसार नीति की समीक्षा की जाएगी।

नीति में वर्तमान संशोधन 1 अप्रैल, 2024 से (वार्षिक समीक्षा के भाग के रूप में) प्रभावी करने के लिए किया गया है (i) जोनल मैनेजर से रीजनल मैनेजर के पदनाम में बदलाव, (ii) के डोमेन नाम में बदलाव ईमेल आईडी @mhfcindia.com से @svatantramhfc.com पर और (iii) Google Playstore पर उपलब्ध SMHFC एप्लिकेशन के लिंक में बदलाव।

2. उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ लैन दैन करने में न्यूनतम ठहराव स्थापित कर अच्छी एवं निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना
- यह सुनिश्चित करना कि सभी ग्राहकों की बात सम्मान के साथ सुनी जाए, हर बार निष्पक्ष रूप से बिना किसी पूर्वाग्रह के उनकी शिकायतों को हल किया जाए।
- ग्राहकों को कंपनी द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाले उत्पादों एवं सेवाओं के संदर्भ में पूरी जानकारी देना, ताकि वे सोच-समझ कर फैसला ले सकें।
- यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड के समक्ष शिकायत प्रस्तुत करने एवं इससे जुड़ी सम्पूर्ण प्रक्रिया के बारे में अवगत हों।
- शिकायत को तुरंत एवं प्रभाविता के साथ हैण्डल करना और जल्द से जल्द प्रक्रिया में सुधार लाने के लिए निवारक कार्रवाई करना, जो ग्राहकों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा उपलब्ध कराने के लिए अनिवार्य हो।
- यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक उनके लिए उपलब्ध विकल्पों को जानने के अपने अधिकारों के बारे में पूरी तरह से अवगत हों, अगर वे उन्हें मिले समाधान/ जवाब से संतुष्ट नहीं हैं तो।

3. शिकायत करने की प्रक्रिया

ग्राहक अपना बुनियादी विवरण जैसे लोन अकाउन्ट नंबर एवं रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर देकर नीचे दिए किसी भी तरीके से अपनी शिकायत/ समस्या दर्ज कर सकते हैं।

- **फोन कॉल:** ग्राहक टोल फ्री नंबर 1800 1234 427 पर फोन कर एस.एम.एच.एफ.सी. लोन ऑफिसर या रिलेशनशिप मैनेजर या रीजनल मैनेजर या हमारे ग्राहक सेवा से संपर्क कर सकते हैं।

- **ईमेल:** ग्राहक customerservices@svatantramhfc.com or contact@svatantramhfc.com पर ईमेल लिखकर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
- **पत्र:** ग्राहक एस.एम.एच.एफ.सी. हैड ऑफिस को पत्र भेजकर भी अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। ऑफिस का पता है - ऑफिस नंबर 1, 2, 3, 4 ग्राउण्ड फ्लोर, पुष्पक सी.एस.एच.एल., मालवीय रोड़, विले पार्ले (ईस्ट), मुंबई 400057
- **व्यक्तिगत रूप से विज़िट :** ग्राहक या उनका अधिकृत प्रतिनिधि सोमवार से शुक्रवार सुबह 10 बजे से शाम 6 बजे के बीच कार्यगत समय के दौरान व्यक्तिगत रूप से हैड ऑफिस जाकर शिकायत दर्ज कर सकता है। इसके लिए रिसेप्शन पर रजिस्टर रखा गया है, जिसमें शिकायत/ समस्या का विवरण दिया जा सकता है।
- **एस.एम.एच.एफ.सी ऐप:** ग्राहक गूगल प्लेस्टोर पर उपलब्ध एस.एम.एच.एफ.सी एंड्रोइड ऐप्लीकेशन पर भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.svatantramhfc.smhfc_app
- **एस.एम.एच.एफ.सी वेबसाईट:** उपभोक्ता कंपनी की वेबसाईट पर जाकर भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
<https://svatantramhfc.com/contactus>

4. शिकायत का समाधान

अ.) प्राप्ति सूचना

अगर एस.एम.एच.एफ.सी. द्वारा शिकायत लिखित में प्राप्त की जाती है, तो एक सप्ताह के भीतर ग्राहक को प्रतिक्रिया/ प्राप्ति सूचना (एकनॉलेजमेन्ट) भेजी जाएगी। इसमें अधिकारी का नाम एवं पद होगा, जो इस शिकायत के समाधान में सक्रिय रहेंगे। अगर शिकायत एस.एम.एच.एफ.सी के टोल फ्री नंबर पर फोन के ज़रिए दर्ज की जाती है, तो ग्राहक को शिकायत के लिए संदर्भ संख्या दी जाएगी जो ग्राहक का ऐप नंबर होगा और यथोचित समय के भीतर ग्राहक को प्रगति की जानकारी दी जाएगी।

ब.) प्रतिक्रिया:

शिकायत प्राप्त होने के 8 दिनों के भीतर इसे हल करने के लिए सभी प्रयास किए जाने चाहिए।

पहला चरण

अगर शिकायत 8 दिनों के बाद भी हल नहीं होती है तो ग्राहक इसे आगे बढ़ाने के प्रयोजन के लिए शिकायत निवारण अधिकारी (ग्रीवेन्स रीड्रेसल ऑफिसर) से संपर्क कर सकता है।

श्री भावेश सिंघल

शिकायत निवारण अधिकारी

स्वतंत्र माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड

ऑफिस नंबर 1, 2, 3, 4 ग्राउण्ड फ्लोर

पुष्पक सी.एस.एच.एल., मालवीय रोड़

विले पार्ले (ईस्ट) मुंबई, 400057
संपर्क के लिए फोन नंबर: 1800 1234 427
ईमेल आईडी: grievance@svatantramhfc.com

अगर शिकायत 15 दिनों के अंदर हल नहीं होती है तो ग्राहक को जानकारी दी जाएगी कि उनकी शिकायत को हल करने की प्रक्रिया जारी है और इसे जल्द से जल्द हल किया जाएगा। ग्राहक को बताया जाएगा कि समस्या को हल होने में अतिरिक्त समय क्यों लग रहा है।

दूसरा चरण

अगर ग्राहक को शिकायत दर्ज करने के बाद 15 दिनों तक भी कोई जवाब नहीं मिलता है या वह इस जवाब/ हल से संतुष्ट नहीं है तो वह ऑनलाइन या ऑफलाइन मोड में राष्ट्रीय आवास बैंक से संपर्क कर सकता है।

i) **ऑनलाइन मोड** - . <https://grids.nhbonline.org.in>

या

ii) **ऑफलाइन मोड** - लिंक https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf पर दिए गए फॉर्मेट में शिकायत दर्ज कर, नीचे दिए गए पते पर डाक द्वारा भेजें। :

शिकायत निवारण सेल
सुपरविज़न विभाग
राष्ट्रीय आवास बैंक
कोर 5 ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड़
नई दिल्ली- 110003

उपरोक्त विवरण को हैड ऑफिस एवं कंपनी के उन सभी स्थानों पर भी प्रदर्शित किया जाएगा जहां कारोबार किया जाता है।

तीसरा चरण

ग्राहकों से फीडबैक :

जिन ग्राहकों की समस्या को हल किया जा चुका है, उन्हें ग्राहक सेवा दल द्वारा फीडबैक लेने के लिए फोन किया जाएगा। टीम ग्राहक सेवा में सुधार लाने के लिए उनसे फीडबैक / सुझाव लेगी। ग्राहकों से मिले फीडबैक के आधार पर कंपनी अपनी सेवाओं में सुधार लाएगी ताकि ग्राहकों की उम्मीदों पर खरा उतरा जा सके।

5. शिकायत निवारण नीति की समीक्षा

बोर्ड के पास समय-समय पर शिकायत निवारण नीति में संशोधन करने का अधिकार होगा। हर साल कंपनी की अन्य सभी नीतियों के साथ इसकी समीक्षा की जाएगी। हालांकि विशेष परिस्थितियों में ज़रूरत पड़ने पर पहले भी इसकी समीक्षा की जा सकती है (जैसे कानूनों में बदलाव होने पर)।