

স্বতন্ত্র মাইক্রো হাউজিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন লিমিটেড

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি (কার্যকর ০১.১২.২০২৫ থেকে)

I. ভূমিকা

স্বতন্ত্র মাইক্রো হাউজিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন লিমিটেড (SMHFC)-এ, আমাদের লক্ষ্য গ্রাহকদের সর্বোত্তম পরিষেবা প্রদান করা। তবে এমন কিছু পরিস্থিতি সৃষ্টি হতে পারে যেখানে গ্রাহক প্রদত্ত পরিষেবায় সন্তুষ্ট নন অথবা গ্রহণকৃত ঋণ সুবিধা সম্পর্কে কিছু প্রশ্ন থাকতে পারে। এই ধরনের প্রশ্ন/অভিযোগ নিষ্পত্তির উদ্দেশ্যে কোম্পানি নিম্নলিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রণয়ন করেছে।

এই নীতিটি ১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২১ থেকে কার্যকর মাস্টার ডিরেকশন – নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) ডিরেকশনস, ২০২১ (যা পরবর্তীতে বাতিল হয়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিজ) ডিরেকশনস, ২০২৫ দ্বারা প্রতিস্থাপিত হয়েছে) কার্যকর হওয়ার পর পর্যালোচনার অধীন। এতে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার সংশোধিত বিধানসমূহ বিবেচনায় নেওয়া হয়েছে।

বর্তমান নীতির সংশোধন ১ ডিসেম্বর, ২০২৫ থেকে কার্যকর করা হয়েছে নিম্নলিখিত কারণসমূহের জন্য:

1. কোম্পানির নিবন্ধিত অফিসের ঠিকানায় পরিবর্তন
2. SMHFC শাখায় গ্রাহকের ব্যক্তিগতভাবে উপস্থিত হওয়ার সংক্রান্ত ধারা সংযোজন
3. RBI (NBFC-ক্রেডিট ইনফরমেশন রিপোর্টিং) ডিরেকশনস, ২০২৫ অনুযায়ী গ্রাহক ক্ষতিপূরণ সংক্রান্ত ধারা সংযোজন
4. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সরাসরি যোগাযোগ নম্বর সংযোজন

II. উদ্দেশ্য

- গ্রাহকদের সঙ্গে আচরণে ন্যূনতম মান নির্ধারণের মাধ্যমে সূষ্ঠু ও ন্যায্য অনুশীলনকে উৎসাহিত করা।
- সকল গ্রাহকের অভিযোগ সম্মানের সাথে, ন্যায্যভাবে ও পক্ষপাতহীনভাবে সর্বদা নিষ্পত্তি নিশ্চিত করা।
- কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত পণ্য ও পরিষেবাসমূহ সম্পর্কে গ্রাহকদের পূর্ণ তথ্য প্রদান করা যাতে তারা অবগত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- গ্রাহকদের তাদের অভিযোগ দায়ের ও উত্তোলনের জন্য বিদ্যমান সকল প্রক্রিয়া সম্পর্কে সম্পূর্ণভাবে অবহিত করা।
- অভিযোগের দ্রুত ও কার্যকর নিষ্পত্তি এবং প্রক্রিয়া উন্নয়নের জন্য তাৎক্ষণিক সংশোধনমূলক ও প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ।
- কোম্পানির প্রতিক্রিয়া/সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে গ্রাহকদের বিকল্প প্রতিকার সম্পর্কে অবহিত করা।

III. অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি

গ্রাহকরা তাদের ঋণ অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর প্রদান করে নিম্নলিখিত যেকোনো উপায়ে অভিযোগ/গ্রিভ্যান্স দায়ের করতে পারেন:

i) ফোন কল: গ্রাহকরা SMHFC-এর লোন অফিসার, রিলেশনশিপ ম্যানেজার, আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক অথবা টোল-ফ্রি নম্বর 1800 1234 427-এ গ্রাহক পরিষেবার সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

ii) ইমেইল: গ্রাহকরা customerservices@svatantramhfc.com অথবা contact@svatantramhfc.com ঠিকানায় ইমেইল করে অভিযোগ জানাতে পারেন।

iii) চিঠি: গ্রাহকরা লিখিতভাবে নিম্নলিখিত ঠিকানায় চিঠি পাঠিয়ে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

স্বতন্ত্র মাইক্রো হাউজিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন লিমিটেড,
অফিস নং ৫ ও ৬, ১১তম তলা,
ই উইং, টাইমস স্কোয়ার,
মারোল, আন্ধেরি-কুরলা রোড,
আন্ধেরি (পূর্ব), মুম্বাই – ৪০০০৫৯।

iv) ব্যক্তিগতভাবে উপস্থিতি: গ্রাহক বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধি সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ১০:০০টা থেকে সন্ধ্যা ৬:০০টার মধ্যে হেড অফিস বা SMHFC শাখায় উপস্থিত হয়ে রিসেপশনে রাখা অভিযোগ রেজিস্টারে বিস্তারিত লিখে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

v) SMHFC অ্যাপ: গ্রাহকরা গুগল প্লে স্টোরে উপলব্ধ SMHFC অ্যান্ড্রয়েড অ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

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

vi) SMHFC ওয়েবসাইট: গ্রাহকরা কোম্পানির ওয়েবসাইটে <https://svatantramhfc.com/contactus> লিঙ্কে গিয়ে অভিযোগ জানাতে পারেন।

IV. রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া (NBFC – ক্রেডিট ইনফরমেশন রিপোর্টিং) ডিরেকশনস, ২০২৫ অনুযায়ী গ্রাহকের ক্ষতিপূরণ অধিকার

ক্রেডিট ইনফরমেশন / ক্রেডিট ব্যুরো সংক্রান্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে, অভিযোগকারী কোম্পানির নিকট প্রাথমিক অভিযোগ দায়েরের তারিখ থেকে ত্রিশ (৩০) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে প্রতিদিন প্রতি ক্যালেন্ডার দিনের জন্য ১০০ টাকা ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারী হবেন।

V. অভিযোগ নিষ্পত্তি

ক) স্বীকৃতি

SMHFC যদি লিখিতভাবে অভিযোগ গ্রহণ করে, তবে এক সপ্তাহের মধ্যে গ্রাহককে স্বীকৃতি/প্রতিক্রিয়া পাঠানোর চেষ্টা করবে। স্বীকৃতিতে অভিযোগ পরিচালনাকারী কর্মকর্তার নাম ও পদবি উল্লেখ থাকবে। যদি অভিযোগ টোল-ফ্রি নম্বরে ফোনের মাধ্যমে জানানো হয়, তবে গ্রাহককে একটি অভিযোগ রেকর্ডের নম্বর প্রদান করা হবে, যা গ্রাহকের অ্যাপ নম্বর হবে, এবং যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অগ্রগতির বিষয়ে অবহিত করা হবে।

খ) প্রতিক্রিয়া

অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ৮ দিনের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোত্তম চেষ্টা করা হবে।

ধাপ ১

৮ দিনের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে, গ্রাহক নিম্নলিখিত ঠিকানায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন:

শ্রী ভাভেশ সিংঘাল,
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা,
স্বতন্ত্র মাইক্রো হাউজিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন লিমিটেড,
অফিস নং ৫ ও ৬, ১১তম তলা,
ই উইং, টাইমস স্কোয়ার,
মারোল, আন্ধেরি-কুরলা রোড,
আন্ধেরি (পূর্ব), মুম্বাই – ৪০০০৫৯।

যোগাযোগ নম্বর: ৮৬৫৫০২১৯৯৭

ইমেইল আইডি: grievance@svatantramhfc.com

১৫ দিনের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে গ্রাহককে জানানো হবে যে তার অভিযোগ প্রক্রিয়াধীন রয়েছে এবং অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজনীয়তার কারণসহ যত দ্রুত সম্ভব নিষ্পত্তি করা হবে।

ধাপ ২

১৫ দিনের মধ্যে কোনো প্রতিক্রিয়া না পেলে বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় গ্রাহক অসন্তুষ্ট হলে, তিনি অনলাইন বা অফলাইন মাধ্যমে ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্কে অভিযোগ জানাতে পারেন।

i) অনলাইন মোড: <https://grids.nhbonline.org.in>

অথবা

ii) অফলাইন মোড: নিম্নলিখিত লিঙ্কে উপলব্ধ নির্ধারিত ফরম্যাটে ডাকযোগে পাঠিয়ে:

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

যার ঠিকানা:

প্রতি,

অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল,

পর্যবেক্ষণ বিভাগ,

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক,

কোর ৫ এ, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার,

লোধি রোড,

নতুন দিল্লি – ১১০ ০০৩

উপরোক্ত বিবরণ কোম্পানির হেড অফিস এবং ব্যবসা পরিচালিত সকল স্থানে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।

ধাপ ৩

গ্রাহকের প্রতিক্রিয়া:

যেসব গ্রাহকের অভিযোগ সফলভাবে নিষ্পত্তি হয়েছে, তাদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া/পরামর্শ গ্রহণের জন্য কাস্টমার সার্ভিস টিম ফোন করবে। এই প্রতিক্রিয়া কোম্পানিকে গ্রাহকের চাহিদা ও প্রত্যাশা অনুযায়ী পরিষেবা উন্নত করতে সহায়তা করবে।

VI. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা / কাস্টমার সার্ভিস টিম কোম্পানির আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাসংক্রান্ত গ্রাহক সমস্যাও নিষ্পত্তি করবেন।

VII. অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতির পর্যালোচনা

পরিচালনা পর্ষদ সময়ে সময়ে এই অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি সংশোধনের অধিকার সংরক্ষণ করে। কোম্পানির অন্যান্য নীতির সঙ্গে প্রতি বছর এই নীতির পর্যালোচনা করা হবে। তবে আইন পরিবর্তন বা বিশেষ পরিস্থিতিতে প্রয়োজন হলে পূর্বেও পর্যালোচনা করা যেতে পারে।