

SRG હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ



ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

સંસ્કરણ I-21-22

અનુક્રમણિકા

ક્રમ	વિગતો	પાના નંબર
1	પરિચય	3
2	નીતિનો હેતુ	3
3	ફરિયાદ સ્પષ્ટીકરણ અને અપવાદ	3
4	ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા	3
5	ફરિયાદ નિરાકરણ પ્રક્રિયા	4
6	ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અને રિપોર્ટિંગની સમીક્ષા	5
7	શાખાઓ/કેન્દ્રો પર ગ્રાહક સેવાઓ	5
8	સામાન્ય	5

I. પરિચય

1.1. આ નીતિનો હેતુ યોગ્ય સેવા, ડિલિવરી અને સમીક્ષા પદ્ધતિ દ્વારા ગ્રાહકોની ફરિયાદોના કિસ્સાઓને ઘટાડવાનો છે અને ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે.

1.2 SRG હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("SRGHFL") ("કંપની") માસ્ટર ડાયરેક્શન નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક)ના નિર્દેશો, 2021 અનુસાર ગ્રાહકોની ફરિયાદો માટે પ્રચલિત માર્ગદર્શિકામાં વિશ્વાસ રાખે છે અને તેનું પાલન કરે છે

1.3 SRGHFL ખાતે, અમે ગ્રાહકોને અમારો શ્રેષ્ઠ સેવાઓની હંમેશા ખાતરી આપવા માંગીએ છીએ. જો ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો પર કંપનીના અધિકારીઓના પ્રતિભાવથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ સંસ્થામાં તેમની ફરિયાદો કરવાની તકો અને વૈકલ્પિક ઉપાય માટેના તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણ માહિતગાર કરવામાં આવે છે.

II. નીતિનો હેતુ

નીતિનો હેતુ ગ્રાહકોને સરળ, વહેલો અને ખર્ચ-અસરકારક ઉકેલ વ્યવસ્થા પ્રદાન કરવાનો છે.

III. ફરિયાદ સ્પષ્ટીકરણ અને અપવાદ

ફરિયાદ સ્પષ્ટીકરણ-

"ફરિયાદ"ને ગ્રાહક દ્વારા અનુભવવામાં આવેલ અસંતોષની અભિવ્યક્તિ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે. જો કે, ફરિયાદ તથ્ય આધારિત હોવી જોઈએ અને અનુમાન આધારિત નહીં અને તેમાં શક્ય તેટલી વધુ માહિતી હોવી જોઈએ, જેથી કરીને મામલાની પ્રકૃતિ અને ગંભીરતાનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન થઈ શકે

અપવાદ-

નીચેના મુદ્દાઓ પર SRGHFLને મોકલવામાં આવેલ સંદેશાવ્યવહારને નોંધણી અને નિરાકરણ માટે ફરિયાદ તરીકે સમજવામાં આવશે નહીં

- નામ, સરનામું અને લોન એકાઉન્ટ નંબર જેવી અધૂરી ફરજિયાત વિગતો સાથે પ્રાપ્ત/રજિસ્ટર્ડ;
- જે બાબતો પહેલેથી પ્રક્રિયા હેઠળ છે અથવા પહેલાથી જ બંધ કરી દેવામાં આવી છે;
- ફરિયાદ, જે અધૂરી/મનસ્વી/અસ્પષ્ટ છે અથવા કોઈપણ પર્યાપ્ત કારણ વિના દાખલ કરવામાં આવી છે અથવા નિર્ણય/નીતિમાં સમાવેશ કરે છે જેના દ્વારા ફરિયાદીને સીધી/ પરોક્ષ રીતે અસર થતી નથી.

IV. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

a) ફરિયાદ કરવી

ગ્રાહકોને વિનંતી કરવામાં આવે છે કે તેઓ કંપનીમાં તેમની સમસ્યા નોંધાવતી વખતે તેમના લોન એકાઉન્ટ નંબર, પ્રકાર, ફરિયાદ/પ્રશ્ન/સૂચનની વિગતો, ઇમેઇલ આઇડી તેમજ ફોન નંબર જેવી માહિતી યોક્કસથી આપે.

b) ફરિયાદ નોંધવી

હેડ અને કોર્પોરેટ ઓફિસ સહિત કંપનીની દરેક શાખા તેમને મળેલી ફરિયાદો નોંધવા અને તેના નિવારણ માટે ફરિયાદ રજિસ્ટર જાળવશે.

c) ફરિયાદ નોંધાવવાના સ્તર:

સ્તર	વિગતો
સ્તર -1 શાખા/ ટોલ-ફ્રી નંબર	<ul style="list-style-type: none">➤ ટોલફ્રીનંબર1800 1212 399 પર અમને ફોન કરો (સોમવારથી શનિવાર - સવારે 10:30 થી સાંજે 5 કલાક સુધી)➤ તમારી ફરિયાદ લોગ ઇન કરો અને વધુ ફોલો-અપ માટે તમારી નજીકની SRGHFL શાખામાં સોમવારથી શનિવાર સવારે 10:30 થી સાંજે 5 વાગ્યા સુધી કમ્પ્લેન ટિકિટ ID મેળવો.
સ્તર -2 ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જો સ્તર 1 થી 20 દિવસમાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે તો તે સ્તર 2 પર ફરિયાદ કરી શકે છે)	શ્રી લવંગ મુરડીયા (ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી) 321, એસ.એમ. શાસ્ત્રી સર્કલ પાસે લોઢા કોમ્પ્લેક્સ ઉદયપુર રાજસ્થાન 313001 ટેલિફોન નંબર:-0294-2561882 ઈમેલ:- cgrcell@srghousing.com

સ્તર-3 નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક	જો ગ્રાહકને SRGFHL તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા તે પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે નીચેના સરનામે નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો સંપર્ક કરી શકે છે:-
ઓનલાઇન રીત	ફરિયાદી ફરિયાદ નોંધાવા માટે નીચેની લિંક ક્લિક કરી શકે છે https://grids.nhb.org.in
ઓફલાઇન રીત	ઓફલાઇન/પોસ્ટ દ્વારા ભૌતિક રીતમાં, તમે નીચેના સરનામે Complaint form.pdf (nhb.org.in) લિંક પર ઉપલબ્ધ નિયત ફોર્મોટમાં લખી શકો છો: ફરિયાદ નિવારણ સેલ, દેખરેખ વિભાગ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, 4થો માળ, કોર 5A, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110 003

d) ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવવાનો સમય

ગ્રાહકને વિગતવાર સલાહ સાથે ફરિયાદોનું યોગ્ય અને સમયબદ્ધ રીતે નિરાકરણ કરવામાં આવશે. જો ફરિયાદ નિવારણ માટેના નિર્ધારિત સમયમાં કંપની દ્વારા કોઈ વિલંબ થાય તેવા કિસ્સામાં ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે.

v. ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી

- પીડિત ગ્રાહક ઉપરોક્ત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિમાં દર્શાવેલ કોઈપણ માધ્યમો દ્વારા ઔપચારિક રીતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- ફરિયાદ મળવા પર ફરિયાદ મળ્યાની પુષ્ટિ કરવી જોઈએ અને ફરિયાદીને ઉકેલ માટે અપેક્ષિત સમય વિશે જાણ કરવી જોઈએ.
- જો ફરિયાદી આપેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ નથી અને તેણી/તે ઉપરના સ્તરે ફરિયાદ કરવાનું પસંદ કરે છે તો
- ફરિયાદીને જાણ કરવામાં આવશે કે તે તેની ફરિયાદના નિરાકરણ માટે GRIDS દ્વારા NHBનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે

VI. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અને નોંધણીની સમીક્ષા

- કંપની પાસે સમર્પિત ગ્રાહક સેવા સમિતિ છે. ગ્રાહક સેવા સમિતિ કંપનીની ગ્રાહક સેવા અને તેના ગ્રાહકો માટે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની કામગીરીને લગતી તમામ બાબતોની ત્રિમાસિક સમીક્ષા કરશે.
- ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અને ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતાના પાલનની સ્થિતિની આવી સમીક્ષાઓ અંગેનો એકીકૃત અહેવાલ કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ તેમની સમીક્ષા માટે, નાણાકીય વર્ષમાં ઓછામાં ઓછો એક વખત મૂકવો જોઈએ.

VII. શાખાઓ/કેન્દ્રો ખાતે ગ્રાહક સેવાઓ

- શાખા સ્તરે સંબંધિત અધિકારીઓ નિયમિત ધોરણે પસંદગીના ગ્રાહકોને મળે છે, કેન્દ્ર/શાખા દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાના સ્તરો પર તેમના પ્રતિસાદ અને ટિપ્પણીઓની ખાતરી કરે છે.
- ખાતરી કરે છે કે ગ્રાહકોની સેવા સંબંધિત તમામ નિયમનકારી અને આંતરિક સૂચનાઓ અધિકારીઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવે છે.
- કેન્દ્રો/શાખા કચેરીઓ દ્વારા આપવામાં આવતી ગ્રાહક સેવાના સ્તરને વધારવા માટેના પગલાંને ઓળખવામાં આવે છે અને તેના પર કામ કરવામાં આવે છે.

VIII. સામાન્ય

- જો કંપનીને જરૂરી લાગે તો સંપર્ક હેતુ માટે નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા ગ્રાહકો દ્વારા તેમના નિવાસસ્થાને અને/અથવા વ્યવસાય, ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા તેમના/તેણીના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયના સરનામાં પર રૂબરૂ મુલાકાત લઈને ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરો.
- જો કંપનીને તેના/તેણીના ખાતા પર થયેલા ટ્રાન્ઝેક્શનની તપાસ કરવી જરૂરી લાગે અને જો કંપનીને તપાસ માટે પોલીસ /અન્ય તપાસ એજન્સીને સામેલ કરવાની જરૂર જણાય તો ગ્રાહકને સહકાર આપવા માટે કહેવામાં આવશે.
- કંપની ગ્રાહકોને સલાહ આપશે કે જો તે/તેણી છેતરપિંડી કરે છે, તો તે/તેણી/તેણીના ખાતામાં થતા તમામ નુકસાન માટે તે જવાબદાર રહેશે અને જો તે/તેણી વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો તે/તેણી તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.
- કંપની ઉંમર, જાતિ, વર્ણ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.
- કોઈપણ શંકા કે ભૂલના કિસ્સામાં તે કંપનીના ધ્યાન પર લાવી શકાય છે અને જો કોઈ ખામી/ભૂલ હશે તો કંપની દ્વારા તેને તાત્કાલિક સુધારી લેવામાં આવશે.

કંપની કોઈપણ સમયે આ નીતિમાં ફેરફાર કરવાનો/રદ કરવાનો/ઉમેરવાનો અધિકાર પોતાની પાસે અનામત રાખે છે.