

एसआरजी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड



ग्राहक शिकायत निवारण नीति

संस्करण I-21-22

विषय सूची

क्रम सं.	विवरण	पेज संख्या
1	प्रस्तावना	3
2	नीतिगत उद्देश्य	3
3	शिकायतों की विशिष्टता और बहिष्करण (Exclusion)	3
4	शिकायत निवारण तंत्र	3
5	शिकायत समाधान प्रक्रिया	4
6	शिकायत निवारण तंत्र और रिपोर्टिंग की समीक्षा	5
7	शाखाओं/केंद्रों पर ग्राहक सेवाएं (कस्टुमर सर्विस)	5
8	सामान्य	5

I. प्रस्तावना

- 1.1. इस नीति का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों एवं समस्याओं को समुचित सेवा, वितरण एवं समीक्षा तंत्र के माध्यम से कम से कम करना और ग्राहकों की शिकायतों एवं समस्याओं का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है।
- 1.2. एसआरजी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ("एसआरजीएचएफएल") ("कंपनी") ग्राहकों की शिकायतों के लिए प्रचलित प्रधान दिशा-निर्देश गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी- हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) दिशा-निर्देश, 2021 के अनुरूप दिशा-निर्देशों में विश्वास करती है और उनका अनुपालन करती है।
- 1.3. एसआरजीएचएफएल में हम ग्राहकों को हर समय अपनी सर्वोत्तम सेवाएं देने का आश्वासन देते हैं। हमारे ग्राहकों को संगठन के अंदर अपनी शिकायतों/समस्याओं को प्रस्तुत करने के तरीकों के बारे में और यदि वे अपनी शिकायतों पर कंपनी के अधिकारियों द्वारा दी गई प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं, तो उनके लिए उपलब्ध वैकल्पिक व्यवस्थाओं के उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाता है।

II. नैतिगत उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य ग्राहकों को एक सरल, त्वरित और लागत-प्रभावी (cost-effective) समाधान तंत्र उपलब्ध कराना है।

III. शिकायतों की विशिष्टता और बहिष्करण (Exclusion)

शिकायतों की विशिष्टता -

"शिकायत" को ग्राहक द्वारा अनुभव किए जाने वाले असंतोष की अभिव्यक्ति के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। लेकिन, शिकायत तथ्यात्मक होनी चाहिए, कोई अटकलबाजी नहीं और उसमें असंतोष की प्रकृति एवं उसके स्तर का उचित मूल्यांकन करने के लिए यथासंभव अधिक से अधिक जानकारी दी जानी चाहिए।

बहिष्करण (Exclusion) -

एसआरजीएचएफएल को भेजी जाने वाली निम्नलिखित सूचनाओं को पंजीकरण और समाधान के लिए एक शिकायत के तौर पर स्वीकार नहीं किया जाएगा

- अपूर्ण अनिवार्य विवरणों जैसे- नाम, पता और ऋण खाता संख्या के साथ प्राप्त/पंजीकृत;
- ऐसे मामले जो पहले से ही प्रक्रियाधीन हैं या पहले से बंद हैं;
- ऐसी शिकायत, जो अधूरी/मनमानी/अस्पष्ट है या बिना किसी पर्याप्त कारण के दायर की गई है या जिसमें कोई ऐसा निर्णय/नीति शामिल है, जिससे शिकायतकर्ता प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष रूप से प्रभावित नहीं होता है।

IV. शिकायत निवारण तंत्र

a) शिकायतों का पंजीकरण:

ग्राहकों से अनुरोध है कि वे कंपनी के साथ अपनी समस्या दर्ज करते समय शिकायत/प्रश्न/सुझाव से जुड़े ऋण खाता संख्या, प्रकार और विवरण के साथ अपना फोन नंबर और ई-मेल आईडी आवश्यक रूप से प्रदान करें।

b) शिकायतों को दर्ज करना:

कंपनी के प्रधान और कॉर्पोरेट कार्यालय सहित कंपनी की प्रत्येक शाखा प्राप्त होने वाली शिकायतों को दर्ज करने और उनके निवारण के लिए एक शिकायत रजिस्टर बनाए रखेगी।

c) एस्केलेशन मैट्रिक्स:

स्तर	विवरण
स्तर-1 शाखा/टोल-फ्री नंबर	<ul style="list-style-type: none"> ➤ हमें टोलफ्रीनंबर 1800 1212 399 पर कॉल कीजिए (सोमवार से शनिवार - सुबह 10:30 बजे से शाम 5 बजे तक) ➤ सोमवार से शनिवार सुबह 10:30 बजे से शाम 5 बजे के बीच निकटतम एसआरजीएचएफएल शाखा में अपनी शिकायत दर्ज कराएं और आगे के फॉलो-अप के लिए शिकायत टिकट आईडी प्राप्त कीजिए।
स्तर - 2 शिकायत निवारण अधिकारी (यदि स्तर 1 से 20 दिनों के अंदर शिकायत का समाधान नहीं होता है तो स्तर 2 पर शिकायत की जा सकती है)	<p>श्री लवंग मुर्डिया (शिकायत निवारण अधिकारी) 321, एस.एम. लोढ़ा कॉम्प्लेक्स शास्त्री सर्कल के पास उदयपुर राजस्थान 313001 टेलीफोन नंबर:- 0294-256 1882 ईमेल:- cgrcell@srghousing.com</p>
स्तर - 3 नेशनल हाउसिंग बैंक	यदि ग्राहक को एसआरजीएचएफएल से कोई उत्तर नहीं मिलता है या वह उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह नेशनल हाउसिंग बैंक से निम्नलिखित पते पर संपर्क कर सकता है:-
ऑनलाइन माध्यम	शिकायतकर्ता अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए इस लिंक पर क्लिक कर सकते हैं: https://grids.nhbonline.org.in
ऑफलाइन माध्यम	ऑफलाइन/वास्तविक माध्यम में आप डाक द्वारा निम्न पते पर Complaint form.pdf (nhb.org.in) लिंक पर दिए गए निर्धारित प्रारूप में अपनी शिकायत भेज सकते हैं: शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, पर्यवेक्षण विभाग (सुपरविजन डिपार्टमेंट), नेशनल हाउसिंग बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003

d) शिकायत निवारण अवधि (रेज़ोल्यूशन टर्न अराउंड टाइम)

ग्राहक की शिकायतों का विस्तृत सलाह के साथ समुचित और समयबद्ध तरीके से समाधान किया जाएगा। यदि कंपनी को यह अंदाजा है कि किसी शिकायत के समाधान में निर्धारित समय-सीमा से अधिक कोई देरी हो सकती है, तो ऐसे मामले में ग्राहक को इसकी सूचना दी जाती है।

v. शिकायत समाधान प्रक्रिया

- a. एक असंतुष्ट ग्राहक उपरोक्त शिकायत निवारण तंत्र में दिए गए किसी भी चैनल के माध्यम से अपनी शिकायत को औपचारिक रूप से दर्ज कर सकता है।
- b. शिकायत प्राप्त होने पर उस शिकायत की पावती दी जानी चाहिए और शिकायतकर्ता को समाधान में लगने वाली अनुमानित समय-सीमा के बारे में सूचित किया जाना चाहिए।
- c. यदि शिकायतकर्ता उसे दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी समस्या को आगे बढ़ाने का विकल्प अपना सकता/सकती है

- d. शिकायतकर्ता को सूचित किया जाएगा कि वह अपनी शिकायत के समाधान के लिए ग्रिड्स (जीआरआईडीएस) के माध्यम से एनएचबी से भी संपर्क कर सकता है।

VI. शिकायत निवारण तंत्र और रिपोर्टिंग की समीक्षा

- a. कंपनी के पास एक समर्पित ग्राहक सेवा समिति है। ग्राहक सेवा समिति कंपनी की ग्राहक सेवा और अपने ग्राहकों के लिए स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज से संबंधित सभी मामलों की त्रैमासिक (तिमाही) समीक्षा करेगी।
- b. शिकायत निवारण तंत्र और उचित व्यवहार संहिता (Fair Practices Code) के अनुपालन की स्थिति पर की जाने वाली ऐसी समीक्षा पर एक समेकित रिपोर्ट वित्तीय वर्ष में कम से कम एक बार कंपनी के निदेशक मंडल के समक्ष उनकी समीक्षा के लिए रखी जानी चाहिए।

VII. शाखाओं/केंद्रों पर ग्राहक सेवाएं

- शाखा स्तर पर संबंधित अधिकारी चयनित ग्राहकों से नियमित आधार पर मिलते हैं और केंद्र/शाखा द्वारा दिए जाने वाले सेवा स्तरों पर उनकी फीडबैक और टिप्पणियों का पता लगाते हैं।
- सुनिश्चित करें कि अधिकारियों द्वारा ग्राहक सेवा से जुड़े सभी विनियामक और आंतरिक निर्देशों का पालन किया जाता है।
- केंद्रों/शाखा कार्यालयों द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा के स्तर को बढ़ाने के लिए उठाए जाने वाले जरूरी कदमों की पहचान करना और उन पर काम करना।

VIII. सामान्य

- कंपनी द्वारा आवश्यक समझा जाने पर ग्राहकों द्वारा उनके आवास पर और/या व्यापार, टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या उनके निवास और/या व्यावसायिक पते पर व्यक्तिगत रूप से जाकर उनके द्वारा बताए गए विवरणों को सत्यापित कराएं, ऐसा इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से किया जा सकता है।
- यदि कंपनी को ग्राहकों के खाते से जुड़े लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता है और यदि ऐसी जांच में पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों को शामिल करने की आवश्यकता है, तो वह ग्राहकों को इन एजेंसियों को सहयोग करने के लिए सूचित करेगी।
- कंपनी ग्राहकों को सलाह देगी कि यदि वह कोई धोखाधड़ी वाला कार्य करता/करती है, तो उसके खाते में होने वाले सभी नुकसानों के लिए वह स्वयं जिम्मेदार होगा/होगी और यह भी कि यदि वह उचित सावधानी के बिना कोई काम करता/करती है और इससे कोई नुकसान होता है, तो वह इसके लिए जिम्मेदार हो सकता/सकती है।
- कंपनी किसी व्यक्ति की उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या अक्षमता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी।
- संदेह या गलती के किसी भी मामले को कंपनी के संज्ञान में लाया जा सकता है और अगर कोई कमी/गलती है तो कंपनी द्वारा इसे तुरंत ठीक किया जाएगा।

कंपनी किसी भी समय इस नीति को बदलने/समाप्त करने/इसमें कुछ जोड़ने का अधिकार अपने पास सुरक्षित रखती है।