



शुभम हाऊसिंग डेव्हलपमेंट फायनान्स कंपनी लिमिटेड

ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत धोरण

आवृत्ती नियंत्रण			
पॉलिसी मालक (द्वारे तयार केलेले)	सध्याची पुनरावृत्ती	आवृत्ती	मान्यता देणे अधिकार
ग्राहक सेवा संघ	08.05.2026	आवृत्ती 1.1 / 26-27	संचालक मंडळ .

तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत धोरण

1. परिचय आणि पार्श्वभूमी

शुभमची ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा ("धोरण") हाऊसिंग डेव्हलपमेंट फायनान्स कंपनी लिमिटेड ("शुभम" किंवा "कंपनी") रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) ने विहित केलेल्या फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या अंमलबजावणीसाठी तयार केली गेली आहे आणि ग्राहकांच्या तक्रारींचे प्रमाण कमी करणे हे त्यांचे सर्व गरजांचे योग्य आणि वेळेवर निराकरण सुनिश्चित करणे तसेच त्यांच्या कर्जाशी संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी सक्रिय दृष्टीकोन सुनिश्चित करणे हे आहे.

दो. उद्देश

खालील उद्दिष्टे पूर्ण करण्यासाठी हे धोरण तयार करण्यात आले आहे:

- (अ) ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा परिभाषित करणे.
- (आ) फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या भावनेनुसार ग्राहकांना नेहमीच योग्य वागणूक दिली जाते.
- (इ) ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या तक्रारी वचनबद्ध वेळेनुसार सौजन्याने हाताळल्या जातात.
- (ई) कंपनीचे कर्मचारी चांगल्या विश्वासाने आणि ग्राहकांच्या हिताचा पूर्वग्रह न ठेवता काम करतात.

तीन. धोरणाची उपयुक्तता आणि व्याप्ती

कंपनीला त्याच्या ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी / तक्रारी हाताळण्यासाठी हे धोरण लागू असेल. कंपनीची ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा खालील बाबींवर काम करेल:

- अ) फेअर प्रॅक्टिस कोडनुसार कंपनीच्या कर्ज व्यवसायाशी संबंधित ग्राहकांकडून प्राप्त तक्रारी / तक्रारी.
- आ) वसुली आणि संकलन एजंट्स इ. सह कंपनीच्या संकलन आणि वसुली पद्धतींशी संबंधित ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी

- इ) मास्टर डायरेक्शन- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्टिंग) दिशानिर्देश, 2025 ("आरबीआय सीआयसी") नुसार कंपनीद्वारे क्रेडिट माहिती सादर करण्याशी संबंधित ग्राहक समस्या दिशानिर्देश").
- ई) कंपनीद्वारे गुंतविलेल्या आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित ग्राहकांचे मुद्दे. एकदा मंजूर झाल्यानंतर, हे धोरण ग्राहकांच्या तक्रार निवारणाशी संबंधित पॉलिसीच्या मागील सर्व आवृत्त्यांना मागे घेईल.

चार. तत्वांचे अनुसरण केले

हे धोरण खालील तत्वांवर आधारित आहे:

- (अ) शुभम नेहमीच आमच्या ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करेल आणि प्रत्येक वेळी त्यांच्या अपेक्षा पूर्ण करण्याचा प्रयत्न करेल.
- (आ) शुभम ग्राहकाला सर्व संबंधित माहिती आधीच देण्याचा प्रयत्न करेल.
- (इ) शुभम सर्व ग्राहकांना कार्यक्षम, न्याय्य आणि पारदर्शक वागणूक देण्याचा प्रयत्न करेल.
- (ई) शुभम देशाच्या कायद्यानुसार ग्राहकांच्या सर्व तक्रारींचे निराकरण करेल आणि तक्रारी सभ्य पद्धतीने हाताळल्या जातील याची खात्री करेल.
- (उ) नॅशनल हाऊसिंग बँकेसह ग्राहक त्यांच्या तक्रारी वाढवू शकतील अशा मार्गाची शुभम मोठ्या प्रमाणात जाहिरात करेल.

पाँच. अनिवार्य आवश्यकता

- 5.1 शुभमकडे सर्व शाखांमध्ये ग्राहक तक्रार रजिस्टर असेल जिथे ग्राहक शाखेला कोणतेही पत्र देण्यासह वैयक्तिकरित्या त्यांची तक्रार नोंदवू शकतात. ग्राहक शाखेला तोंडी सेवा विनंती देखील देऊ शकतो. विनंती स्वरूपानुसार शाखा एकतर स्थानिक पातळीवर त्याचे निराकरण करेल किंवा पत आणि सेवा प्रमुखाच्या नेतृत्वाखालील केंद्रीय ग्राहक सहाय्य सेलकडून मदत घेईल. तक्रार नोंदवहीमध्ये

नोंदविलेल्या सर्व तक्रारी त्यांच्या निवारण स्थितीसह केंद्रीय ग्राहक सेवा विभागाकडे मासिक कळवल्या जातील.

- 5.2 शुभमकडे केंद्रीय ग्राहक सेवा हेल्पलाइन असेल जी सामान्य कामकाजाच्या वेळी ग्राहक आणि शाखांना उपलब्ध असेल. हेल्पलाइनचा संपर्क क्रमांक सर्व अर्जांमध्ये तसेच कंपनीच्या सर्व शाखांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केला जाईल. जेव्हा हेल्पलाइनवर कोणताही कॉल आला तर ग्राहकाला त्वरित तक्रार क्रमांक दिला जाईल.
- 5.3 शुभमकडे एक केंद्रीकृत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष असेल जो ग्राहकांच्या सर्व तक्रारींची नोंद ठेवेल आणि त्यांचे निराकरण करेल. ग्राहकांच्या तक्रार निवारणाची मानके निश्चित करण्यासाठी समिती आणि/किंवा संचालक मंडळाद्वारे या कक्षाद्वारे ठेवलेल्या माहितीचा वेळोवेळी आढावा घेतला जाईल.
- 5.4 कंपनी ग्राहक सेवेच्या बळकटीकरणाशी संबंधित आवश्यकतांचे पालन देखील सुनिश्चित करेल (ज्यात नोडल पॉइंट्स / अधिकारी स्थापन करणे, तक्रारींचे मूळ कारण विश्लेषण इ. समाविष्ट आहे) आणि आरबीआय सीआयसीच्या निर्देशानुसार विहित केल्यानुसार क्रेडिट माहितीचे विलंबाने अद्ययावतीकरण / दुरुस्तीसाठी ग्राहकांना नुकसान भरपाईसाठी चौकट तयार केली जाईल. कंपनीची ग्राहक तक्रार निवारण समिती ही आरबीआय सीआयसीच्या निर्देशानुसार ग्राहक संरक्षण समिती म्हणून गणली जाईल.
- तसेच, कंपनीच्या ग्राहक तक्रार निवारण समितीला आरबीआय सीआयसीच्या निर्देशानुसार विहित केलेल्या विविध ग्राहक सेवा-संबंधित आवश्यकतांसह ग्राहक सेवा आणि ग्राहक तक्रार निवारणाशी संबंधित विविध प्रक्रियांना मान्यता देण्याचा अधिकार असेल.
- ५.५ शुभमचे सर्व कर्मचारी रोजगार मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतील ज्यात मानक आचारसंहितेचा समावेश आहे. कर्मचार्यांच्या कोणत्याही अशोभनीय वर्तनाची नोंद शाखा किंवा हेल्पलाइनमध्ये देखील केली जाऊ शकते.

- 5.6 शुभम आपल्या शाखांमध्ये नॅशनल हाऊसिंग बँक ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाचे संपर्क तपशील ठळकपणे प्रदर्शित करेल, जेणेकरून ग्राहक शुभमद्वारे प्रदान केलेल्या सेवेबद्दल समाधानी नसल्यास थेट एनएचबीशी संपर्क साधू शकतील.
- 5.7 वरील व्यतिरिक्त, कंपनीच्या क्रेडिट आणि सेवा प्रमुखाला थेट विक्री एजंट (एजंट) द्वारे शुभमला प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्येचा सामना करण्याचा अधिकार देखील असेल.
- 5.8 शुभम तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी / मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता देखील) ठळकपणे त्याच्या शाखांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित करेल. नियुक्त अधिकारी हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांच्या खऱ्या तक्रारींचे विलंब न करता त्वरित निवारण केले जाईल.

छः. तक्रारींचे निवारण

- (अ) साधारणतः शुभमकडे तक्रारी / तक्रारी नोंदविण्यासाठी ग्राहकांना 30 दिवसांची मुदत दिली जाईल. ग्राहकाने 30 दिवसांच्या कालावधीत तक्रार दाखल न करण्याचे पुरेसे कारण असल्यास 30 दिवसांची मुदत वाढवली जाऊ शकते.
- (आ) शुभम शाखेच्या कर्मचार्यांचा शाखेतच सर्व तक्रारींचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न असेल कारण शुभम मोठ्या प्रमाणात विखुरलेल्या शाखांद्वारे विकेंद्रित पद्धतीने काम करतो.
- (इ) शाखांमध्ये निराकरण होऊ शकत नाही अशा कोणत्याही तक्रारी केंद्रीय तक्रार निवारण कक्षाकडे पाठविल्या जातील. शाखांमध्ये तसेच हेल्पलाइनवर प्राप्त झालेल्या अशा सर्व तक्रारींचे ते एकत्रीकरण करतील आणि वेळेत योग्य निराकरण सुनिश्चित करतील.
- (ई) सर्व ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारीचा पाठपुरावा करावा लागेल तेव्हा त्यांना सोप्या संदर्भासाठी तक्रार क्रमांक प्रदान केला जाईल.
- (उ) शुभम वाजवी वेळेत सर्व तक्रारींचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करेल आणि वरिष्ठ स्तरावर प्रलंबित प्रकरणांवर नियमितपणे देखरेख ठेवेल.
- (ऊ) कंपनीच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारा कोणताही विवाद मुख्य ग्राहक सेवेद्वारे निकाली काढला जाईल

(ऋ) प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींसाठी खालील ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा अवलंबली जाईल.

सात. तक्रारींचे निवारण

स्तर 1- शुभम शाखा / टोल फ्री क्रमांक / ई-मेल / पोर्टल

ग्राहक शाखेत भेट देऊ शकतात किंवा 1800-258-2225 वर फोन करून तक्रार नोंदवू शकतात.

customer@shubham.co येथे तक्रार ई-मेल देखील केली जाऊ शकते. ग्राहकाला एका आठवड्यात स्पष्टीकरणासह उत्तर दिले जाईल. ग्राहकाच्या तक्रारीला प्रतिसाद / पोचपावती देताना तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद नमूद केलेले असणे आवश्यक आहे. जर कंपनीच्या नियुक्त केलेल्या दूरध्वनी हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे तक्रार नोंदवली गेली असेल तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

सात.एक स्तर 2- तक्रार निवारण अधिकारी

जर ग्राहकाला एका आठवड्याच्या कालावधीत कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा शाखेने दिलेल्या प्रतिसादावर समाधान झाले नाही, तर 7 दिवसांनंतर ग्राहक सेवा अधिकारी / शुभमच्या तक्रार निवारण अधिकारी यांना संबोधित केलेल्या पत्राद्वारे किंवा ईमेलद्वारे तक्रार / तक्रार नोंदवू शकतो:

तक्रार निवारण अधिकारी श्रीमती कनिका

शर्मा

ई mail-GRO@shubham.co,

दूरध्वनी क्रमांक- 0124-6631140

शुभम हाऊस, 425, उद्योग

विहार फेज-IV, गुडगाव,

हरियाणा - 122015

7.3 स्तर-3 – राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक

जर ग्राहकाला शुभमकडून एक महिन्याच्या आत प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा शुभमने दिलेल्या ठरावाबाबत त्याचे समाधान झाले नाही, तर तो खालीलपैकी कोणत्याही पद्धतीने आपली तक्रार नोंदवून राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे संपर्क साधू शकतो:

(अ) या लिंकद्वारे ऑनलाइन मोडमध्ये: <https://grids.nhbonline.org.in>.

(आ) https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf लिंक वर उपलब्ध असलेल्या

विहित नमुन्यात पोस्टाने ऑफलाइन मोडमध्ये, पुढील लिंकवर उपलब्ध आहे:

तक्रार निवारण विभाग, ,

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक,

तिसरा ते 5 वा मजला, कोअर 5 ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,

लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003