



ಶುಭಂ ಹೌಸಿಂಗ್ ಡೆವಲಪ್ ಮೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿ

ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ			
ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕರು (ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದವರು)	ಪ್ರಸ್ತುತ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ	ಆವೃತ್ತಿ	ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ
ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ತಂಡ	08.05.2026	ಆವೃತ್ತಿ 1.1 / 26-27	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿ

1. ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಹಿನ್ನೆಲೆ

ಶುಭಮ್ ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ("ನೀತಿ")

ಹೌಸಿಂಗ್ ಡೆವಲಪ್ ಮೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಶುಭಂ" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") ಅನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("ಆರ್ ಬಿಐ") ಸೂಚಿಸಿದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಸ್ಫೂರ್ತಿಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಅವರ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಪೂರ್ವಭಾವಿ ವಿಧಾನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

2. ಉದ್ದೇಶ

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ:

- (a) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವುದು.
- (b) ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಆಶಯದ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (c) ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬದ್ಧ ಕಾಲಮಿತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (d) ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

3. ನೀತಿಯ ಅನ್ವಯತೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿ

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಈ ನೀತಿಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ:

- a) ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು.
- b) ರಿಕವರಿ ಮತ್ತು ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಏಜೆಂಟ್ ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಸಂಗ್ರಹ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು.
- c) ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ಸ್ ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ("ಆರ್ಬಿಐ ಸಿಐಸಿ) ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ನಿರ್ದೇಶನಗಳು").
- d) ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು. ಒಮ್ಮೆ ಅನುಮೋದನೆಗೊಂಡ ನಂತರ, ಈ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಾಲಿಸಿಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಹಿಂದಿನ ಆವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

4. ಅನುಸರಿಸಿದ ತತ್ವಗಳು

ನೀತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ:

- (a) ಶುಭಮ್ ಯಾವಾಗಲೂ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರಿತನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಬಾರಿಯೂ ಅವರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಮೀರಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾನೆ.
- (b) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲು ಶುಭಮ್ ಶ್ರಮಿಸುತ್ತಾನೆ.
- (c) ಶುಭಮ್ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತಾರೆ.
- (d) ಶುಭಂ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೆಲದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯಯುತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತಾನೆ.
- (e) ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಶುಭಮ್ ವ್ಯಾಪಕವಾಗಿ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲಿದ್ದಾರೆ.

5. ಕಡ್ಡಾಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

5.1 ಶುಭಮ್ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, ಅಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಪತ್ರವನ್ನು ಶಾಖೆಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಶಾಖೆಗೆ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಹ ನೀಡಬಹುದು. ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಶಾಖೆಯು ಅದನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ನೇತೃತ್ವದ ಕೇಂದ್ರ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಕೋಶದಿಂದ ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಅವುಗಳ ಪರಿಹಾರ ಸ್ಥಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಕೇಂದ್ರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೋಶಕ್ಕೆ ಮಾಸಿಕ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

5.2 ಶುಭಮ್ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಹೆಲ್ಪ್ ಲೈನ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಅದು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಸಹಾಯವಾಣಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಹಾಯವಾಣಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಕರೆ ಬಂದಾಗ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣ ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5.3 ಶುಭಮ್ ಒಂದು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಅದು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ಕೋಶವು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಮಿತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

5.4 ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ (ನೋಡಲ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ಗಳು/ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸ್ಥಾಪನೆ, ದೂರುಗಳ ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಇತ್ಯಾದಿ) ಮತ್ತು ಆರ್ ಬಿಐ ಸಿಐಸಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಳಂಬ ನವೀಕರಣ / ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರದ ಚೌಕಟ್ಟು. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ಆರ್ ಬಿಐ ಸಿಐಸಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಸಮಿತಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು

ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಆರ್ ಬಿಐ ಸಿಐಸಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ವಿವಿಧ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ-ಸಂಬಂಧಿತ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಸೇರಿವೆ.

5.5 ಶುಭಮ್ ನ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಪ್ರಮಾಣಿತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಉದ್ಯೋಗ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಶಾಖೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ವರದಿ ಮಾಡಬಹುದು.

5.6 ಶುಭಂ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನೇರವಾಗಿ ಎನ್ ಎಚ್ ಬಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಶುಭಮ್ ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶದ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

5.7 ಮೇಲಿನವುಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್ (ಗಳು) ನಿಂದ ಶುಭಮ್ ಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

5.8 ಶುಭಂ ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರವಾಣಿ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ) ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ನೈಜ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

6. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ

(a) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶುಭಂ ಬಳಿ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು 30 ದಿನಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿದ್ದರೆ 30 ದಿನಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದು.

(b) ಶುಭಮ್ ವ್ಯಾಪಕವಾಗಿ ಚದುರಿಹೋಗಿರುವ ಶಾಖೆಗಳ ಮೂಲಕ ವಿಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಶುಭಂ ಶಾಖೆಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ.

- (c) ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವರು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಹಾಯವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ.
- (d) ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದಾಗ ಸುಲಭ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (e) ಶುಭಮ್ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- (f) ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದವನ್ನು ಮುಖ್ಯಸ್ಥ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು
- (g) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

7. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ

ಹಂತ 1- ಶುಭಂ ಶಾಖೆ/ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ/ಇ-ಮೇಲ್/ಪೋರ್ಟಲ್ ಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು ಅಥವಾ 1800-258-2225 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ದೂರನ್ನು customercare@shubham.co ಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ / ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ದೂರನ್ನು ದೂರಿನ ಮೂಲಕ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

7.1 ಹಂತ 2- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಒಂದು ವಾರದ ಮೇಲಿನ ಟೈಮ್ ಲೈನ್ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಯಿಂದ ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, 7 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಗುರುಗಾಂನಲ್ಲಿರುವ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿಗೆ ಶುಭಂನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಶ್ರೀಮತಿ

ಕನಿಕಾ ಶರ್ಮಾ

ಇ mail-GRO@shubham.co,

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ- 0124-6631140

ಶುಭಂ ಹೌಸ್, 425, ಉದ್ಯೋಗ್

ವಿಹಾರ್ ಹಂತ-IV, ಗುರ್ಗಾವ್,

ಹರಿಯಾಣ - 122015

7.3 ಲೆವೆಲ್ -3 - ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಶುಭಂನ ಅವರಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಶುಭಂ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

(a) <https://grids.nhbonline.org.in> ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ ಆನ್ ಲೈನ್ ಮೋಡ್ನಲ್ಲಿ.

(b) ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ ಆಫ್ ಲೈನ್ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಂಕ್

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ, ಇದರಿಗೆ:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ, ,

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,

3 ರಿಂದ 5 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ 5 ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್,

ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110 003