



શુભમ હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પરની નીતિ

આવૃત્તિ નિયંત્રણ			
પોલિસી માલિક (દ્વારા તૈયાર કરાયેલ)	હાલનું પુનરાવર્તન	આવૃત્તિ	મંજૂર કરી રહ્યા છીએ સત્તા
ગ્રાહક સેવા ટીમ	08.05.2026	આવૃત્તિ 1.1 / 26-27	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા પર નીતિ

1. પરિચય અને પૃષ્ઠભૂમિ

શુભમની ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા ("નીતિ") હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ ("શુભમ" અથવા "કંપની") રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("આરબીઆઈ") દ્વારા નિર્ધારિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાવનાને અમલમાં મૂકવા માટે તૈયાર કરવામાં આવી છે અને તેનો હેતુ ગ્રાહકોની તમામ જરૂરિયાતોના યોગ્ય અને સમયસર નિરાકરણની ખાતરી કરીને તેમજ તેમની લોન સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા માટે સક્રિય અભિગમ દ્વારા ગ્રાહકોની ફરિયાદોના દાખલાઓને ઘટાડવાનો છે.

2. ઉદ્દેશ્ય

આ નીતિ નીચેના ઉદ્દેશોને પહોંચી વળવા માટે ઘડવામાં આવી છે:

- (a) ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને વ્યાખ્યાયિત કરવા માટે.
- (b) ગ્રાહકો સાથે હંમેશા વાજબી વ્યવહાર સંહિતાની ભાવના અનુસાર વાજબી વર્તન કરવામાં આવે છે.
- (c) ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદો પ્રતિબદ્ધ સમયરેખા મુજબ સૌજન્યથી કાર્યવાહી કરવામાં આવે છે.
- (d) કંપનીના કર્મચારીઓ સારા હેતુથી અને ગ્રાહકના હિતોને પૂર્વગ્રહ કર્યા વિના કામ કરે છે.

3. નીતિની લાગુ પડતી ક્ષમતા અને અવકાશ

આ નીતિ કંપનીને તેના ગ્રાહકો પાસેથી મળેલી તમામ ફરિયાદો/ફરિયાદોના સંચાલન માટે લાગુ પડશે. કંપનીની ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ નીચેની બાબતો સાથે વ્યવહાર કરશે:

- a) ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અનુસાર, કંપનીના ધિરાણ વ્યવસાયને લગતા ગ્રાહકો તરફથી મળેલી ફરિયાદો/ફરિયાદો.
- b) રિકવરી અને કલેક્શન એજન્ટો વગેરે સહિત કંપનીના કલેક્શન અને રિકવરી પ્રેક્ટિસને લગતી ગ્રાહકો તરફથી મળેલી ફરિયાદો/ફરિયાદો.
- c) માસ્ટર ડાયરેક્શન- રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન રિપોર્ટિંગ) દિશાનિર્દેશો, 2025 ("આરબીઆઈ સીઆઈસી") મુજબ કંપની દ્વારા ક્રેડિટ માહિતી સબમિટ કરવા સંબંધિત ગ્રાહક મુદ્દાઓ દિશાનિર્દેશો").

- d) કંપની દ્વારા તેની સાથે સંકળાયેલી આઉટસોર્સ એજન્સીઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતી ગ્રાહક મુદ્દાઓ. એકવાર મંજૂરી મળી જાય પછી, આ નીતિ ગ્રાહકની ફરિયાદ નિવારણ સંબંધિત નીતિઓના અગાઉના તમામ સંસ્કરણોને સ્થાનાંતરિત કરશે.

4. અનુસરવામાં આવેલા સિદ્ધાંતો

નીતિ નીચેના સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે:

- (a) શુભમ હંમેશાં અમારા ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોથી પ્રેરિત રહેશે અને દર વખતે તેમની અપેક્ષાઓને વટાવી જવાનો પ્રયાસ કરશે.
- (b) શુભમ ગ્રાહકને તમામ સંબંધિત માહિતી અપ-ફ્રન્ટ આપવા માટે પ્રયત્નશીલ રહેશે.
- (c) શુભમ તમામ ગ્રાહકો સાથે કાર્યક્ષમ, નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક વ્યવહાર કરવા માટે પ્રયત્નશીલ રહેશે.
- (d) શુભમ જમીનના કાયદા અનુસાર ગ્રાહકોની તમામ ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવશે અને ખાતરી કરશે કે ફરિયાદો સાથે નમ્રતાપૂર્વક વ્યવહાર કરવામાં આવે.
- (e) શુભમ એવા માર્ગોનો વ્યાપક પ્રચાર કરશે જ્યાં ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો વધારી શકે છે, જેમાં નેશનલ હાઉસિંગ બેંક પણ સામેલ છે.

5. ફરજિયાત આવશ્યકતાઓ

- 5.1 શુભમ પાસે તમામ શાખાઓમાં ગ્રાહક ફરિયાદ રજિસ્ટર હશે જ્યાં ગ્રાહકો શાખાને કોઈપણ પત્ર સોંપવાની સાથે વ્યક્તિગત રીતે તેમની ફરિયાદ નોંધી શકે છે. ગ્રાહક શાખાને મૌખિક રીતે સેવા વિનંતી પણ આપી શકે છે. વિનંતીની પ્રકૃતિને આધારે શાખા કાં તો તેને સ્થાનિક રીતે ઉકેલશે અથવા કેડિટ અને સેવાના વડા દ્વારા સંચાલિત સેન્ટ્રલ કસ્ટમર સપોર્ટ સેલ પાસેથી સહાય લેશે. ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં નોંધાયેલી તમામ ફરિયાદોની નિવારણ સ્થિતિ સાથે કેન્દ્રીય ગ્રાહક સેવા સેલને માસિક જાણ કરવામાં આવશે.
- 5.2 શુભમ પાસે સેન્ટ્રલ કસ્ટમર સર્વિસ હેલ્પલાઇન હશે જે સામાન્ય કામના ક્લાકો દરમિયાન ગ્રાહકો અને શાખા માટે ઉપલબ્ધ રહેશે. હેલ્પલાઇનનો સંપર્ક નંબર તમામ એપ્લિકેશન ફોર્મમાં રાખવામાં આવશે તેમજ કંપનીની તમામ શાખાઓમાં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. જ્યારે પણ હેલ્પલાઇન દ્વારા કોઈ કોલ આવે છે, ત્યારે ગ્રાહકને તાત્કાલિક ફરિયાદ નંબર આપવામાં આવશે.
- 5.3 શુભમ પાસે કેન્દ્રીય ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેલ હશે જે ગ્રાહકોની તમામ ફરિયાદોનો રેકૉર્ડ રાખશે અને નિરાકરણને ટ્રેક કરશે. આ સેલ દ્વારા જાળવવામાં આવતા ડેટાની સમયાંતરે સમિતિ

અને/અથવા બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણોના ધોરણો નક્કી કરવા માટે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

પ.૪ કંપની ગ્રાહક સેવાને મજબૂત કરવા (નોડલ પોઇન્ટ્સ/અધિકારીઓની સ્થાપના, ફરિયાદોના મૂળ કારણો વિશ્લેષણ વગેરે સહિત) અને આરબીઆઇ સીઆઇસીના નિર્દેશો હેઠળ સૂચવ્યા મુજબ કેડિટ માહિતીના વિલંબિત અપડેટ/સુધારણા માટે ગ્રાહકોને વળતર માટેના માળખાનું પાલન પણ સુનિશ્ચિત કરશે. કંપનીની ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સમિતિને આરબીઆઇના સીઆઇસીના નિર્દેશો હેઠળ ગ્રાહક સુરક્ષા સમિતિ તરીકે ગણવામાં આવશે.

વધુમાં, કંપનીની ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ પાસે ગ્રાહક સેવા અને ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણને લગતી વિવિધ પ્રક્રિયાઓને મંજૂરી આપવાની સત્તા રહેશે, જેમાં આરબીઆઇ સીઆઇસીના નિર્દેશો હેઠળ નિર્ધારિત વિવિધ ગ્રાહક સેવા સંબંધિત જરૂરિયાતો સામેલ છે.

પ.૫ શુભમના તમામ કર્મચારીઓ રોજગાર માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે જેમાં પ્રમાણભૂત આચારસંહિતાનો સમાવેશ થાય છે. કર્મચારીઓ તરફથી કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન શાખાઓ અથવા હેલ્પલાઇનમાં પણ જાણ કરી શકાય છે.

પ.૬ શુભમ નેશનલ હાઉસિંગ બેંક કન્ઝ્યુમર ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ સેલની સંપર્ક વિગતો તેની શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે, જેનો ઉલ્લેખ છે, જેથી ગ્રાહકો શુભમ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ સીધો એનએચબીનો સંપર્ક કરી શકે.

પ.૭ ઉપરોક્ત ઉપરાંત, કંપનીના કેડિટ અને સર્વિસના વડા પાસે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ (ઓ) દ્વારા શુભમને પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતા મુદ્દા સાથે વ્યવહાર કરવાની સત્તા પણ હશે.

પ.૮ શુભમ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઇમેઇલ એડ્રેસ) તેની શાખાઓમાં મુખ્યત્વે પ્રદર્શિત કરશે. નિયુક્ત અધિકારી સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકોની વાસ્તવિક ફરિયાદોનું વિલંબ કર્યા વિના તાત્કાલિક નિવારણ કરવામાં આવે.

6. ફરિયાદોનું નિરાકરણ

(a) સામાન્ય રીતે, ગ્રાહકોને શુભમ પાસે ફરિયાદ / ફરિયાદ નોંધાવવા માટે 30 દિવસની સમયમર્યાદા આપવામાં આવશે. જો ગ્રાહક પાસે 30 દિવસના સમયગાળામાં ફરિયાદ નોંધાવવા માટે પૂરતું કારણ હોય તો 30 દિવસની સમયમર્યાદા વધારી શકાય છે.

(b) શુભમ શાખાના કર્મચારીઓનો પ્રયાસ રહેશે કે શાખામાં જ તમામ ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવામાં આવે, કારણ કે શુભમ વ્યાપકપણે વિખેરાયેલી શાખાઓ દ્વારા વિકેન્દ્રિત રીતે કાર્ય કરે છે.

- (c) કોઈપણ ફરિયાદો કે જે શાખાઓમાં ઉકેલી શકાતી નથી તેને કેન્દ્રીય ફરિયાદ નિવારણ સેલમાં મોકલવામાં આવશે. તેઓ શાખાઓ તેમજ હેલ્પલાઇન પર મળેલી આવી તમામ ફરિયાદોને એકત્રિત કરશે અને સમયબદ્ધ રીતે ન્યાયી નિરાકરણની ખાતરી કરશે.
- (d) તમામ ગ્રાહકોને સરળ સંદર્ભ માટે ફરિયાદ નંબર આપવામાં આવશે અને જ્યારે તેઓએ તેમની ફરિયાદનું અનુસરણ કરવું પડશે.
- (e) શુભમ વાજબી સમયગાળામાં બધી ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે અને વરિષ્ઠ સ્ટરે પેન્ડિંગ કેસોનું નિયમિતપણે નિરીક્ષણ કરશે.
- (f) કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોને કારણે ઉદ્ભવતા કોઈપણ વિવાદનો નિકાલ હેડ કસ્ટમર સર્વિસિસ દ્વારા કરવામાં આવશે
- (g) પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો માટે નીચેની ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનું પાલન કરવામાં આવશે.

7. ફરિયાદોનું નિરાકરણ

સ્તર 1- શુભમ શાખા/ટોલ ફ્રી નંબર/ઇ-મેઇલ/પોર્ટલ

ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે શાખાની મુલાકાત લઈ શકે છે અથવા 1800-258-2225 પર કોલ કરી શકે છે.

ફરિયાદ customercare@shubham.co પર ઇ-મેઇલ પણ કરી શકાય છે. ગ્રાહકને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્પષ્ટતા સાથે જવાબ આપવામાં આવશે. ગ્રાહકની ફરિયાદના પ્રતિભાવ/સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદનો સામનો કરશે. જો ફરિયાદ કંપનીના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર પ્રસારિત કરવામાં આવે તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિની જાણ કરવામાં આવશે.

7.1 સ્તર 2- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

જો ગ્રાહકને એક અઠવાડિયાની ઉપરોક્ત સમયરેખાની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા શાખા દ્વારા આપવામાં આવેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય તો, ૭ દિવસ પછી ગ્રાહક ફરિયાદ/ફરિયાદને ગુરુત્તમ ખાતેની કોર્પોરેટ ઓફિસમાં અથવા તો શુભમના કસ્ટમર કેર ઓફિસર/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને સંબોધીને પત્ર દ્વારા અથવા ઇમેઇલ દ્વારા આ લિંક પર મોકલી શકે છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી સુશ્રી કનિકા

શર્મા

ઇ mail-GRO@shubham.co,

ફોન નંબર- 0124-6631140

શુભમ હાઉસ, 425, ઉદ્યોગ

વિહાર તબક્કો-IV, ગુડગાંવ,

હરિયાણા - 122015

7.3 લેવલ-3 – નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

જો ગ્રાહકને એક મહિનાના સમયગાળામાં શુભમ તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા શુભમ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે નીચેનામાંથી કોઈ પણ પદ્ધતિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે:

(a) લિક્ દ્વારા ઓનલાઇન મોડમાં: <https://grids.nhbonline.org.in>.

(b) પોસ્ટ દ્વારા ઓફલાઇન મોડમાં, લિક્

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf પર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત

ફોર્મેટમાં:

ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ, ,

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક,

3 થી 5 માળ, કોર 5 એ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર,

લોધી રોડ, નવી દિલ્હી – 110 003