



शुभम हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड

ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र पर नीति

संस्करण नियंत्रण			
पॉलिसी स्वामी (द्वारा तैयार)	वर्तमान संशोधन	विवरण	अनुमोदन विशेषज्ञ
ग्राहक सेवा टीम	08.05.2026	संस्करण 1.1/26-27	निदेशक मंडल

शिकायत निवारण तंत्र पर नीति

1. परिचय और पृष्ठभूमि

शुभम का उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र ("नीति")

हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड ("शुभम" या "कंपनी") को भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा निर्धारित उचित व्यवहार संहिता की भावना को लागू करने के लिए तैयार किया गया है और इसका उद्देश्य ग्राहकों की सभी आवश्यकताओं का उचित और समय पर समाधान सुनिश्चित करके उनकी शिकायतों की घटनाओं को कम करना है और साथ ही उनके ऋणों से संबंधित जानकारी प्रदान करने के लिए एक सक्रिय दृष्टिकोण है।

दो. वस्तुनिष्ठ

यह नीति निम्नलिखित उद्देश्यों को पूरा करने के लिए तैयार की गई है:

(अ) ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र को परिभाषित करना।

(आ) ग्राहकों के साथ हमेशा उचित व्यवहार संहिता की भावना के अनुसार उचित व्यवहार किया जाता है।

(इ) ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों को प्रतिबद्ध समय-सीमा के अनुसार शिष्टाचार के साथ निपटाया जाता है।

(ई) कंपनी के कर्मचारी अच्छे विश्वास में और ग्राहक के हितों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना काम करते हैं।

तीन. नीति की प्रयोज्यता और दायरा

यह नीति कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों से प्राप्त सभी शिकायतों/शिकायतों से निपटने के लिए लागू होगी। कंपनी का ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र निम्नलिखित से निपटेगा:

अ) उचित व्यवहार संहिता के अनुसार, कंपनी के ऋण व्यवसाय से संबंधित ग्राहकों से प्राप्त शिकायतें/शिकायतें।

- आ) वसूली और वसूली एजेंटों आदि सहित कंपनी के संग्रहण और वसूली प्रथाओं से संबंधित ग्राहकों से प्राप्त शिकायतें/शिकायतें।
- इ) मास्टर निदेश- भारतीय रिज़र्व बैंक (क्रेडिट सूचना रिपोर्टिंग) निर्देश, 2025 ("RBI CIC) के अनुसार कंपनी द्वारा क्रेडिट जानकारी प्रस्तुत करने से संबंधित ग्राहक के मुद्दे दिशा")।
- ई) कंपनी द्वारा नियुक्त आउटसोर्स एजेंसियों के माध्यम से कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित ग्राहक के मुद्दे। एक बार मंजूरी मिलने के बाद, यह नीति ग्राहक शिकायत निवारण से संबंधित नीतियों के पिछले सभी संस्करणों का स्थान ले लेगी।

चार. सिद्धांतों का पालन किया गया

यह नीति निम्नलिखित सिद्धांतों पर आधारित है:

- (अ) शुभम हमेशा हमारे ग्राहकों की जरूरतों से प्रेरित रहेगा और हर बार उनकी अपेक्षाओं को पार करने का प्रयास करेगा।
- (आ) शुभम ग्राहक को सभी प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने का प्रयास करेगा।
- (इ) शुभम सभी ग्राहकों के साथ कुशलतापूर्वक, निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार करने का प्रयास करेंगे।
- (ई) शुभम देश के कानूनों के अनुसार ग्राहकों की सभी शिकायतों का समाधान करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायतों को विनम्र तरीके से निपटाया जाए।
- (उ) शुभम उन रास्तों का व्यापक रूप से प्रचार करेंगे जहां ग्राहक अपनी शिकायतों को आगे बढ़ा सकते हैं, जिसमें राष्ट्रीय आवास बैंक भी शामिल है।

पाँच. अनिवार्य आवश्यकताएं

- 5.1 शुभम के पास सभी शाखाओं में एक ग्राहक शिकायत रजिस्टर होगा जहां ग्राहक शाखा को कोई भी पत्र सौंपने के साथ-साथ व्यक्तिगत रूप से अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। ग्राहक शाखा को मौखिक रूप से सेवा अनुरोध भी दे सकता है। अनुरोध की प्रकृति के आधार पर शाखा या तो इसे स्थानीय रूप ग्राहक शिकायत निवारण नीति

से हल करेगी या क्रेडिट और सेवा प्रमुख के नेतृत्व में केंद्रीय ग्राहक सहायता सेल से सहायता लेगी। शिकायत रजिस्टर में दर्ज सभी शिकायतों को उनके समाधान की स्थिति के साथ केंद्रीय ग्राहक सेवा प्रकोष्ठ को मासिक रूप से सूचित किया जाएगा।

- 5.2 शुभम के पास एक केंद्रीय ग्राहक सेवा हेल्पलाइन होगी जो सामान्य कामकाजी घंटों के दौरान ग्राहकों और शाखा के लिए उपलब्ध होगी। हेल्पलाइन का संपर्क नंबर सभी आवेदन पत्रों में ले जाया जाएगा और साथ ही कंपनी की सभी शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा। जब भी हेल्पलाइन पर कोई कॉल आती है, तो ग्राहक को तुरंत एक शिकायत नंबर प्रदान किया जाएगा।
- 5.3 शुभम के पास एक केंद्रीकृत ग्राहक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ होगा जो ग्राहकों की सभी शिकायतों का रिकॉर्ड रखेगा और समाधान को ट्रैक करेगा। इस प्रकोष्ठ द्वारा रखे गए डेटा की समय-समय पर समिति और/या निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा की जाएगी ताकि ग्राहक शिकायत समाधान के मानकों का पता लगाया जा सके।
- 5.4 कंपनी ग्राहक सेवा के सुदृढीकरण से संबंधित आवश्यकताओं (नोडल बिंदुओं/अधिकारियों की स्थापना, शिकायतों के मूल कारण विश्लेषण आदि सहित) और आरबीआई सीआईसी के निर्देशों के तहत निर्धारित क्रेडिट सूचना के विलंबित अद्यतन/सुधार के लिए ग्राहकों को मुआवजे के लिए रूपरेखा का अनुपालन भी सुनिश्चित करेगी। कंपनी की ग्राहक शिकायत निवारण समिति को भारतीय रिजर्व बैंक सीआईसी के निर्देशों के तहत उपभोक्ता संरक्षण समिति के रूप में माना जाएगा।
- इसके अलावा, कंपनी की ग्राहक शिकायत निवारण समिति के पास आरबीआई सीआईसी के निर्देशों के तहत निर्धारित विभिन्न ग्राहक सेवा से संबंधित आवश्यकताओं सहित ग्राहक सेवा और ग्राहक शिकायत निवारण से संबंधित विभिन्न प्रक्रियाओं को अनुमोदित करने का अधिकार होगा।
- 5.5 शुभम के सभी कर्मचारी रोजगार दिशानिर्देशों का पालन करेंगे जिसमें एक मानक आचार संहिता शामिल है। कर्मचारियों की ओर से किसी भी अशोभनीय आचरण की सूचना शाखाओं या हेल्पलाइन में भी दी जा सकती है।

- 5.6 शुभम अपनी शाखाओं में राष्ट्रीय आवास बैंक उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के संपर्क विवरण को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा, जैसा कि इसके बाद उल्लेख किया गया है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहक शुभम द्वारा प्रदान की गई सेवा से संतुष्ट नहीं होने की स्थिति में सीधे एनएचबी से संपर्क कर सकें।
- 5.7 उपर्युक्त के अलावा, कंपनी के ऋण और सेवा प्रमुख के पास डायरेक्ट सेलिंग एजेंट (एजेंटों) द्वारा शुभम को प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दे से निपटने की शक्ति भी होगी।
- 5.8 शुभम अपनी शाखाओं में शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर के साथ-साथ ईमेल पता भी) प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा। नामित अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों की वास्तविक शिकायतों का विलंब किए बिना तुरंत निवारण किया जाए।

छः. शिकायतों का समाधान

- (अ) आम तौर पर ग्राहकों को शुभम के पास शिकायत/शिकायत दर्ज कराने के लिए 30 दिन की समय सीमा दी जाएगी। 30 दिनों की समय सीमा बढ़ाई जा सकती है यदि ग्राहक के पास 30 दिनों की अवधि के भीतर अपनी शिकायत दर्ज नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण है।
- (आ) शुभम शाखा के कर्मचारियों का यह प्रयास होगा कि वे शाखा में ही सभी शिकायतों का समाधान करें क्योंकि शुभम व्यापक रूप से फैली हुई शाखाओं के माध्यम से विकेंद्रीकृत तरीके से काम करता है।
- (इ) कोई भी शिकायत जिसका शाखाओं में समाधान नहीं किया जा सकता है, उसे केंद्रीय शिकायत निवारण प्रकोष्ठ को भेजा जाएगा। वे शाखाओं के साथ-साथ हेल्पलाइन पर प्राप्त ऐसी सभी शिकायतों का मिलान करेंगे और समयबद्ध तरीके से निष्पक्ष समाधान सुनिश्चित करेंगे।
- (ई) सभी ग्राहकों को आसान संदर्भ के लिए एक शिकायत संख्या प्रदान की जाएगी, जब भी उन्हें अपनी शिकायत का पालन करना होगा।
- (उ) शुभम उचित समय अवधि में सभी शिकायतों को हल करने का प्रयास करेंगे और वरिष्ठ स्तर पर लंबित मामलों की नियमित रूप से निगरानी करेंगे।

- (ऊ) कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले किसी भी विवाद का निपटारा ग्राहक सेवा प्रमुख द्वारा किया जाएगा
- (ऋ) प्राप्त सभी शिकायतों के लिए निम्नलिखित ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र का पालन किया जाएगा।

सात. शिकायतों का समाधान

लेवल 1- शुभम ब्रांच/टोल फ्री नंबर/ई-मेल/पोर्टल

ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए शाखा में जा सकता है या 1800-258-2225 पर कॉल कर सकता है।

शिकायत को customercare@shubham.co पर ई-मेल भी किया जा सकता है। ग्राहक को एक सप्ताह के भीतर स्पष्टीकरण के साथ जवाब दिया जाएगा। ग्राहक की शिकायत के जवाब/पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत कंपनी के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर रिले की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित अवधि के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

सात.एक स्तर 2- शिकायत निवारण अधिकारी

यदि ग्राहक को एक सप्ताह की उपरोक्त समय-सीमा के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या शाखा द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो 7 दिनों के बाद ग्राहक सेवा अधिकारी/शुभम के शिकायत निवारण अधिकारी को संबोधित पत्र के माध्यम से या ईमेल के माध्यम से या ईमेल के माध्यम से शिकायत/शिकायत को आगे बढ़ा सकता है:

शिकायत निवारण अधिकारी सुश्री कनिका

शर्मा

ई mail-GRO@shubham.co,

फोन नंबर- 0124-6631140

शुभम हाउस, 425, उद्योग
विहार फेज- IV, गुड़गांव,
हरियाणा - 122015

7.3 लेवल-3 – राष्ट्रीय आवास बैंक

यदि किसी ग्राहक को एक महीने की अवधि के भीतर शुभम से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या शुभम द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है:

(अ) लिंक के माध्यम से ऑनलाइन मोड में: <https://grids.nhbonline.org.in/>

(आ) डाक द्वारा ऑफलाइन मोड में, लिंक

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप

में, करने के लिए:

शिकायत निवारण विभाग, ,
राष्ट्रीय आवास बैंक,
तीसरी से 5वीं मंजिल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,
लोधी रोड, नई दिल्ली – 110 003