



ਸ਼ੁਭਮ ਹਾਊਸਿੰਗ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀ ਲਿਮਟਿਡ

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਢੰਗ ਬਾਰੇ ਨੀਤੀ

ਵਰਜਨ ਕੰਟਰੋਲ			
ਪਾਲਸੀ ਮਾਲਕ (ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ)	ਮੌਜੂਦਾ ਸੇਧ	ਸੰਸਕਰਣ	ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਥਾਰਟੀ
ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ	08.05.2026	ਸੰਸਕਰਣ 1.1 / 26-27	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਨੀਤੀ

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਿਛੋਕੜ

ਸ਼ੁਭਮ ਦੀ ਖਪਤਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ("ਨੀਤੀ")
ਹਾਊਸਿੰਗ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀ ਲਿਮਟਿਡ ("ਸ਼ੁਭਮ" ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ") ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("ਆਰਬੀਆਈ")
ਵਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਵਾਜਬ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ
ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਢੁੱਕਵੇਂ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ
ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਕੇ ਗਾਹਕਾਂ
ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣਾ ਹੈ।

2. ਉਦੇਸ਼

ਇਹ ਨੀਤੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ:

- (a) ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ।
- (b) ਵਾਜਬ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਾਜਬ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- (c) ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਚਨਬੱਧ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ
ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- (d) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਚੰਗੇ ਇਰਾਦੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।

3. ਪਾਲਸੀ ਦੀ ਲਾਗੂਤਾ ਅਤੇ ਗੁੰਜਾਇਸ਼

ਇਹ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ
ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗੀ:

- a) ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਿਕਵਰੀ ਅਤੇ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਟ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

- c) ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ- ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ) ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2025 ("ਆਰਬੀਆਈ ਸੀਆਈਸੀ") ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਪੁਰਦ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਮੁੱਦੇ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ").
- d) ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਲੱਗੀਆਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਮੁੱਦੇ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪਾਲਿਸੀਆਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਿਛਲੇ ਸੰਸਕਰਣਾਂ ਦੀ ਥਾਂ ਲਵੇਗੀ।

4. ਅਸੂਲਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਗਈ

ਨੀਤੀ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਉੱਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ:

- (a) ਸੁਭਮ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੁਆਰਾ ਚਲਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹਰ ਵਾਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਨੂੰ ਪਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- (b) ਸੁਭਮ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- (c) ਸੁਭਮ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੁਸ਼ਲਤਾਪੂਰਵਕ, ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- (d) ਸੁਭਮ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੱਲ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਨਿਪਟਿਆ ਜਾਵੇ।
- (e) ਸੁਭਮ ਉਹਨਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦਾ ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

5. ਲਾਜ਼ਮੀ ਲੋੜਾਂ

- 5.1 ਸੁਭਮ ਕੋਲ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਪੱਤਰ ਸੌਂਪਣ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕਰੇਗੀ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮੁਖੀ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਵਾਲੀ ਕੇਂਦਰੀ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਸੈੱਲ ਤੋਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲਵੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੇਂਦਰੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸੈੱਲ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

5.2 ਸ਼ੁਭਮ ਕੋਲ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਆਮ ਕੰਮਕਾਜੀ ਘੰਟਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ। ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸਾਰੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਕਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

5.3 ਸ਼ੁਭਮ ਕੋਲ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਚਿਕਾਸਤ ਰੱਖੇਗਾ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਟਰੈਕ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਸੈੱਲ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਗਏ ਡੇਟਾ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਮੇਟੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲਾਂ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

5.4 ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ (ਨੇਡਲ ਪੁਆਇੰਟਾਂ/ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਮੂਲ ਕਾਰਨ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਆਦਿ ਸਮੇਤ) ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਸੀਆਈਸੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅੱਪਡੇਟ/ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਫਰੇਮਵਰਕ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸੀਆਈਸੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮੇਟੀ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮੇਟੀ ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਸੀਆਈਸੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ-ਸੰਬੰਧੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

5.5 ਸ਼ੁਭਮ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਸੇਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਆਚਰਣ ਜਾਬਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਵਿੱਚ ਵੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

5.6 ਸ਼ੁਭਮ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਗਾਹਕ

ਸ਼ੁਭਮ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਐਨਐਚਬੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਣ।

5.7 ਉਪਰੋਕਤ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮੁਖੀ ਕੋਲ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟ (ਏਜੰਟਾਂ) ਦੁਆਰਾ ਸ਼ੁਭਮ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੁੱਦੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਵੀ ਹੋਵੇਗੀ।

5.8 ਸ਼ੁਭਮ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਨਿਯੁਕਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਅਸਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਦੇਰੀ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

6. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

- (a) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ੁਭਮ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵਧਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੋਲ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਕਾਰਨ ਹੈ।
- (b) ਸ਼ੁਭਮ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਇਹ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੇ ਕਿਉਂਕਿ ਸ਼ੁਭਮ ਵਿਆਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖਿੰਡੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਵਿਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- (c) ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ, ਨੂੰ ਕੇਂਦਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਕੋਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਹ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਸਮਾਂਬੱਧ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ।
- (d) ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੋਧੇ ਹਵਾਲੇ ਲਈ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨਾ ਪਏਗਾ।
- (e) ਸ਼ੁਭਮ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਬਕਾਇਆ ਕੇਸਾਂ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗਾ।

- (f) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੈੱਡ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
- (g) ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

7. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

ਪੱਧਰ 1- ਸੁਭਮ ਸ਼ਾਖਾ/ਟੈਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ/ਈ-ਮੇਲ/ਪੋਰਟਲ

ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ਾਖਾ 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ 1800-258-2225 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ customercare@shubham.co 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਪਟੇਗਾ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮਨੋਨੀਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫੋਨ 'ਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

7.1 ਪੱਧਰ 2- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੀ ਉਪਰੋਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਗੁਰੂਰਗਮ ਵਿਖੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਫ਼ਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸੁਸ਼ੀ ਕਨਿਕਾ

ਸ਼ਰਮਾ

ਈ mail-GRO@shubham.co,

ਫੋਨ ਨੰਬਰ- 0124-6631140

ਸੁਭਮ ਹਾਊਸ, 425, ਉਦਯੋਗ
ਵਿਹਾਰ ਫੇਜ਼-IV, ਗੁੜਗਾਓਂ,
ਹਰਿਆਣਾ - 122015

7.3 ਲੈਵਲ -3 - ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੁਭਮ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸੁਭਮ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

(a) ਲਿੰਕ ਰਾਹੀਂ ਐਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ: <https://grids.nhbonline.org.in>.

(b) ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਐਫਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ, ਲਿੰਕ

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਤ

ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ, ,

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ,

ਤੀਜੀ ਤੋਂ 5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ 5A, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ,

ਲੇਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ- 110 003