



சுபம் ஹவுசிங் டெவலப்மென்ட் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி
லிமிடெட்

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறை குறித்த
கொள்கை

பதிப்பு கட்டுப்பாடு			
பாலிசி உரிமையாளர் (தயார் செய்தவர்)	தற்போதைய திருத்தம்	பதிப்பு	ஒப்புதல் அதிகாரசபை
வாடிக்கையாளர் சேவை குழு	08.05.2026	பதிப்பு 1.1 / 26-27	பணிப்பாளர் சபை

குறைதீர்ப்பு பொறிமுறை குறித்த கொள்கை

1. அறிமுகம் மற்றும் பின்னணி

சுபமின் நுகர்வோர் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறை ("கொள்கை") ஹவுசிங் டெவலப்மென்ட் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி லிமிடெட் ("சுபம்" அல்லது "கம்பெனி") இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் ("ஆர்பிஐ") பரிந்துரைக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டின் உணர்வை செயல்படுத்த வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தேவைகளுக்கும் சரியான நேரத்தில் தீர்வு காண்பதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களின் நிகழ்வுகளைக் குறைப்பதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது, அத்துடன் அவர்களின் கடன்கள் தொடர்பான தகவல்களை வழங்குவதற்கான செயலுக்கமான அணுகுமுறையை உறுதி செய்கிறது.

2. குறிக்கோள்

கீழ்க்காணும் நோக்கங்களை நிறைவேற்றும் வகையில் இந்தக் கொள்கை உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளரின் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறையை வரையறுத்தல்.
- நியாயமான நடைமுறை விதிகளின் உணர்வின்படி வாடிக்கையாளர்கள் எப்போதும் நியாயமாக நடத்தப்படுகிறார்கள்.
- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் புகார்கள் உறுதியளிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவின்படி மரியாதையுடன் கையாளப்படுகின்றன.
- நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் நல்ல நம்பிக்கையுடனும் வாடிக்கையாளரின் நலன்களுக்கு பாரபட்சமின்றி வேலை செய்கிறார்கள்.

3. கொள்கையின் பொருந்தக்கூடிய தன்மை மற்றும் நோக்கம்

நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பெறும் அனைத்து புகார்கள் / குறைகளைக் கையாளுவதற்கும் இந்தக் கொள்கை பொருந்தும். நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறை பின்வருவனவற்றைக் கையாளும்:

- நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின்படி, நிறுவனத்தின் கடன் வழங்கும் வணிகம் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பெறப்பட்ட புகார்கள் / குறைகள்.
- மீட்பு மற்றும் சேகரிப்பு முகவர்கள் உள்ளிட்ட நிறுவனத்தின் சேகரிப்பு மற்றும் மீட்பு நடைமுறைகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பெறப்பட்ட புகார்கள் / குறைகள்.

- c) மாஸ்டர் டைரக்டர்- இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் ரிப்போர்டிங்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 ("RBI CIC") இன் படி நிறுவனம் கடன் தகவலை சமர்ப்பிப்பது தொடர்பான வாடிக்கையாளர் சிக்கல்கள் திசைகள்").
- d) நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்பட்ட அவுட்சோர்சிங் ஏஜென்சிகள் மூலம் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகள். ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டவுடன், வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு தொடர்பான பாலிசிகளின் முந்தைய பதிப்புகள் அனைத்தையும் இந்த கொள்கை ரத்து செய்யும்.

4. பின்பற்றப்பட்ட கொள்கைகள்

இந்தக் கொள்கை பின்வரும் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது:

- (a) சுபம் எப்போதும் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளால் இயக்கப்படுவார் மற்றும் ஒவ்வொரு முறையும் அவர்களின் எதிர்பார்ப்புகளை மீற முயற்சிப்பார்.
- (b) தொடர்புடைய அனைத்து தகவல்களையும் வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே வழங்க சுபம் முயற்சிப்பார்.
- (c) அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் திறமையாகவும், நியாயமாகவும், வெளிப்படைத்தன்மையுடனும் நடத்த சுபம் பாடுபடும்.
- (d) சுபம் அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களையும் நாட்டின் சட்டங்களுக்கு இணங்க தீர்த்து வைத்து, புகார்கள் மரியாதையுடன் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்வார்.
- (e) தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி உட்பட வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை அதிகரிக்கக்கூடிய வழிகளை சுபம் பரவலாக விளம்பரப்படுத்தும்.

5. கட்டாய தேவைகள்

- 5.1 சுபம் அனைத்து கிளைகளிலும் வாடிக்கையாளர் புகார் பதிவேட்டை வைத்திருக்கும், அங்கு வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகாரை தனிப்பட்ட முறையில் பதிவு செய்யலாம் மற்றும் எந்தவொரு கடிதத்தையும் கிளைக்கு ஒப்படைக்கலாம். வாடிக்கையாளர் கிளைக்கு வாய்மொழியாக சேவை கோரிக்கையை வழங்கலாம். கோரிக்கையின் தன்மையைப் பொறுத்து, கிளை அதை உள்ளூரிலேயே தீர்க்கும் அல்லது கடன் மற்றும் சேவைத் தலைவர் தலைமையிலான மத்திய வாடிக்கையாளர் ஆதரவு பிரிவின் உதவியை நாடும். புகார் பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் மாதந்தோறும் மத்திய வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவுக்கு அவற்றின் தீர்வு நிலையுடன் தெரிவிக்கப்படும்.
- 5.2 சுபம் ஒரு மத்திய வாடிக்கையாளர் சேவை ஹெல்ப்லைனைக் கொண்டிருக்கும், இது வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் கிளைக்கு சாதாரண வேலை நேரங்களில் கிடைக்கும்.

ஹெல்ப்லைனின் தொடர்பு எண் அனைத்து விண்ணப்பப் படிவங்களிலும் எடுத்துச் செல்லப்படும், மேலும் நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளிலும் பிரதானமாக காட்சிப்படுத்தப்படும். ஹெல்ப்லைன் மூலம் ஏதேனும் அழைப்பு வரும்போதெல்லாம், உடனடியாக வாடிக்கையாளருக்கு புகார் எண் வழங்கப்படும்.

5.3 சுபம் ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு பிரிவைக் கொண்டிருக்கும், இது அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களையும் பதிவு செய்து தீர்வுகளைக் கண்காணிக்கும். வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புகளின் தரநிலைகளை உறுதிப்படுத்த இந்த பிரிவால் பராமரிக்கப்படும் தரவுகள் குழு மற்றும்/அல்லது இயக்குநர்கள் குழுவால் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

5.4 வாடிக்கையாளர் சேவையை வலுப்படுத்துவது தொடர்பான தேவைகளுக்கு இணங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும் (நோடல் புள்ளிகள் / அதிகாரிகளை அமைத்தல், புகார்களின் மூல காரண பகுப்பாய்வு போன்றவை உட்பட) மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியின் CIC வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட கடன் தகவலை தாமதமாக புதுப்பித்தல் / திருத்துவதற்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்குவதற்கான கட்டமைப்பு. ரிசர்வ் வங்கியின் மத்திய தகவல் மையத்தின் வழிகாட்டுதலின்படி நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புக் குழு நுகர்வோர் பாதுகாப்புக் குழுவாகக் கருதப்படும்.

மேலும், ரிசர்வ் வங்கியின் மத்திய தகவல் ஆணையத்தின் வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட பல்வேறு வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான தேவைகள் உட்பட வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு தொடர்பான பல்வேறு நடைமுறைகளை அங்கீகரிக்க நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புக் குழுவுக்கு அதிகாரம் இருக்கும்.

5.5 சுபமின் அனைத்து ஊழியர்களும் ஒரு நிலையான நடத்தை விதிகளை உள்ளடக்கிய வேலைவாய்ப்பு வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும். ஊழியர்களின் தரப்பில் ஏதேனும் அநாகரீகமான நடத்தை இருந்தால் கிளைகள் அல்லது ஹெல்ப்லைனிலும் புகார் அளிக்கலாம்.

5.6 சுபம் வழங்கும் சேவையில் வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தி அடையாத பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர்கள் நேரடியாக NHB ஐத் தொடர்பு கொள்ளலாம் என்பதை உறுதி செய்வதற்காக, இனிமேல் குறிப்பிட்டுள்ளபடி, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் நுகர்வோர் குறைதீர்க்கும் பிரிவின் தொடர்பு விவரங்களை சுபம் அதன் கிளைகளில் பிரதானமாகக் காண்பிக்கும்.

5.7 மேற்கூறியவற்றுடன், நிறுவனத்தின் கடன் மற்றும் சேவை தலைவருக்கு நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (கள்) மூலம் சுபமுக்கு வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கலைக் கையாளும் அதிகாரமும் இருக்கும்.

5.8 சுபம் குறைதீர்ப்பு அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை (தொலைபேசி / கைபேசி எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி) அதன் கிளைகளில் பிரதானமாக காண்பிக்க வேண்டும் வாடிக்கையாளர்களின் உண்மையான குறைகளுக்கு தாமதமின்றி உடனடியாக தீர்வு காணப்படுவதை நியமிக்கப்பட்ட அலுவலர் உறுதி செய்வார்.

6. குறைகளுக்கு தீர்வு காணுதல்

- பொதுவாக, வாடிக்கையாளர்களுக்கு சுபமிடம் புகார்கள் / குறைகளை பதிவு செய்ய 30 நாட்கள் கால அவகாசம் வழங்கப்படும். 30 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை பதிவு செய்யாததற்கு போதுமான காரணம் இருந்தால் 30 நாட்கள் கால அவகாசம் நீட்டிக்கப்படலாம்.
- சுபம் பரவலாக சிதறிக் கிடக்கும் கிளைகள் மூலம் பரவலாக்கப்பட்ட முறையில் செயல்படுவதால், கிளையிலேயே அனைத்து புகார்களையும் தீர்ப்பது சுபம் கிளை ஊழியர்களின் முயற்சியாக இருக்கும்.
- கிளைகளில் தீர்க்க முடியாத புகார்கள் மத்திய குறை தீர்க்கும் பிரிவுக்கு அனுப்பப்படும். கிளைகளிலும், ஹெல்ப்லைனிலும் பெறப்படும் அனைத்து புகார்களையும் அவர்கள் ஒருங்கிணைத்து, குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் நியாயமான தீர்வுகளை உறுதி செய்வார்கள்.
- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் அவர்களின் புகாரை பின்தொடர வேண்டிய போது எளிதான குறிப்பு செய்வதற்காக புகார் எண் வழங்கப்படும்.
- அனைத்து புகார்களையும் நியாயமான காலத்திற்குள் தீர்க்க சுபம் முயற்சிப்பார், மேலும் நிலுவையில் உள்ள வழக்குகளை மூத்த மட்டத்தில் தொடர்ந்து கண்காணிப்பார்.
- நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் எந்தவொரு சர்ச்சையும் வாடிக்கையாளர் சேவைகளின் தலைவரால் தீர்க்கப்பட வேண்டும்
- பெறப்படும் அனைத்து புகார்களுக்கும் பின்வரும் வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறை பின்பற்றப்படும்.

7. குறைகளுக்கு தீர்வு காணுதல்

நிலை 1- சுபம் கிளை / கட்டணமில்லா எண் / மின்னஞ்சல் / போர்டல்கள்

ஒரு வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை பதிவு செய்ய கிளையை பார்வையிடலாம் அல்லது 1800-258-2225 என்ற எண்ணை அழைக்கலாம்.

புகாரை customercare@shubham.co என்ற எண்ணிலும் மின்னஞ்சல் செய்யலாம். வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு வாரத்திற்குள் விளக்கத்துடன் பதிலளிக்கப்படும். வாடிக்கையாளரின் புகாருக்கான பதில் / ஒப்புமையில் குறைகளைக் கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி இருக்க வேண்டும். நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி

மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் தொலைபேசி மூலம் புகார் அனுப்பப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்பட வேண்டும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

7.1 நிலை 2- குறைதீர்ப்பு அலுவலர்

மேற்கண்ட ஒரு வார காலக்கெடுவுக்குள் வாடிக்கையாளர் எந்த பதிலையும் பெறவில்லை அல்லது கிளை அளித்த பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், 7 நாட்களுக்குப் பிறகு வாடிக்கையாளர் புகார் / குறைகளை குரூர்காமில் உள்ள கார்ப்பரேட் அலுவலகத்திற்கு சுபமின் வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரி / குறைதீர்ப்பு அதிகாரிக்கு கடிதம் மூலம் அனுப்பலாம் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் அனுப்பலாம்:

குறைதீர்ப்பு அலுவலர் திருமிகு கனிகா
சர்மா

உ mail-GRO@shubham.co,

தொலைபேசி எண்- 0124-6631140

சுபம் ஹவுஸ், 425, உத்யோக்

விஹார் கட்டம்-IV, குர்கான்,

ஹரியானா - 122015

7.3 நிலை-3 – தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி

ஒரு மாத காலத்திற்குள் சுபமிடமிருந்து ஒரு வாடிக்கையாளர் பதிலைப் பெறவில்லை அல்லது சுபம் வழங்கிய தீர்வில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர் பின்வரும் முறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் தனது புகாரை பதிவு செய்வதன் மூலம் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் புகார் தீர்வு பிரிவை அணுகலாம்:

(a) இணைப்பு மூலம் ஆன்லைன் பயன்முறையில்: <https://grids.nhbonline.org.in>

(b) தபால் மூலம் ஆஃப்லைன் முறையில், பரிந்துரைக்கப்பட்ட படிவத்தில், இணைப்பு

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf இல் கிடைக்கிறது:

குறை தீர்க்கும் துறை,

தேசிய வீடமைப்பு வங்கி,

3 வது முதல் 5 வது மாடி, கோர் 5A, இந்தியா ஹேபிடேட் சென்டர்,

லோதி சாலை, புது தில்லி - 110 003