



శుభమ్ హౌసింగ్ డెవలప్ మెంట్ పైనాన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్

కస్టమర్ గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజంపై పాలసీ

వెర్షన్ నియంత్రణ			
పాలసీ యజమాని (తయారు చేసినది)	ప్రస్తుత సవరణ	వెర్షన్	ఆమోదించడం అధికారి
కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్	08.05.2026	వెర్షన్ 1.1 / 26-27	డైరెక్టర్ బోర్డు

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంపై పాలసీ

1. పరిచయం మరియు నేపథ్యం

శుభమ్ యొక్క కన్సూమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం ("పాలసీ") హౌసింగ్ డెవలప్ మెంట్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్ ("శుభమ్" లేదా "కంపెనీ") రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") ద్వారా సిఫారసు చేయబడ్డ నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క స్ఫూర్తిని అమలు చేయడం కొరకు రూపొందించబడింది మరియు కస్టమర్ యొక్క అన్ని ఆవశ్యకతలను సకాలంలో పరిష్కరించడం అదేవిధంగా వారి రుణాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించే సానుకూల అప్రోచ్ ని ధృవీకరించడం ద్వారా కస్టమర్ ఫిర్యాదులను తగ్గించడమే దీని లక్ష్యం.

2. లక్ష్యం

ఈ క్రింది లక్ష్యాలను చేరుకోవడానికి ఈ విధానం రూపొందించబడింది:

- (a) కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం నిర్వచించడానికి
- (b) నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క స్ఫూర్తికి అనుగుణంగా కస్టమర్ లు ఎల్లప్పుడూ నిష్పాక్షికంగా చూడబడతారు.
- (c) కస్టమర్ల ద్వారా లేవనెత్తబడ్డ ఫిర్యాదులు వాగ్దానం చేయబడిన కాలవ్యవధులకు అనుగుణంగా మర్యాదపూర్వకంగా వ్యవహరించబడతాయి.
- (d) కంపెనీ ఉద్యోగులు మంచి విశ్వాసంతో మరియు కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తులకు ఎలాంటి పక్షపాతం లేకుండా పనిచేస్తారు.

3. పాలసీ యొక్క వర్తింపు మరియు పరిధి

కంపెనీ తన కస్టమర్ ల నుంచి అందుకున్న అన్ని ఫిర్యాదులు/క్లేమాలను హ్యాండిల్ చేయడానికి ఈ పాలసీ వర్తిస్తుంది. కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం దిగువ పేర్కొన్నవాటితో వ్యవహరిస్తుంది:

- a) నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళికి అనుగుణంగా కంపెనీ రుణ వ్యాపారానికి సంబంధించి ఖాతాదారుల నుంచి అందుకున్న ఫిర్యాదులు/క్లేశాలు.
- b) రికవరీ మరియు కలెక్షన్ ఏజెంట్ లు మొదలైన వాటితో సహా కంపెనీ యొక్క కలెక్షన్ మరియు రికవరీ విధానాలకు సంబంధించి కస్టమర్ ల నుంచి అందుకున్న ఫిర్యాదులు/క్లేశాలు
- c) మాస్టర్ డైరెక్షన్- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (క్రెడిట్ ఇన్స్పెక్షన్ రిపోర్టింగ్) ఆదేశాలు, 2025 ("RBI CIC) ప్రకారము కంపెనీచే క్రెడిట్ సమాచారమును సమర్పించడానికి సంబంధించిన కస్టమరు సమస్యలు దిశలు").
- d) కంపెనీ ద్వారా నిమగ్నమైన ఔట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీల ద్వారా అందించబడే సేవలకు సంబంధించిన కస్టమర్ సమస్యలు. ఆమోదించబడిన తరువాత, ఈ పాలసీ కస్టమర్ క్లేశాల పరిష్కారానికి సంబంధించిన పాలసీల యొక్క అన్ని మునుపటి వెర్షన్ లను అధిగమిస్తుంది.

4. అనుసరించిన సూత్రాలు

పాలసీ ఈ క్రింది సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది:

- (a) శుభమ్ ఎల్లప్పుడూ మన కస్టమర్ల అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉంటాడు మరియు ప్రతిసారీ వారి ఆకాంక్షలను అధిగమించడానికి కృషి చేస్తాడు.
- (b) కస్టమర్ కు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని ముందస్తుగా అందించడానికి శుభమ్ తపన పడతాడు.
- (c) కస్టమర్ లు అందరిని సమర్థవంతంగా, నిష్పాక్షికంగా మరియు పారదర్శకంగా చూడటానికి శుభమ్ తపన పడతాడు.
- (d) శుభమ్ అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులను దేశంలోని చట్టాలకు అనుగుణంగా పరిష్కరిస్తాడు మరియు ఫిర్యాదులను మర్యాదపూర్వకంగా పరిష్కరించేలా చూస్తాడు.

- (e) నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ తో సహా కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను ఎస్కలేట్ చేసే మార్గాలను శుభమ్ విస్తృతంగా ప్రచారం చేస్తుంది.

5. తప్పనిసరి అవసరాలు

- 5.1 శుభమ్ అన్ని బ్రాంచీల్లో కస్టమర్ ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ ను కలిగి ఉంటాడు, కస్టమర్ లు తమ ఫిర్యాదును వ్యక్తిగతంగా రికార్డ్ చేయవచ్చు, అదేవిధంగా ఏదైనా లేఖను బ్రాంచీకి హ్యాండ్‌వర్ చేయవచ్చు. కస్టమర్ ఒక సర్వీస్ రిక్వెస్ట్ ని బ్రాంచీకి మౌఖికంగా కూడా ఇవ్వవచ్చు. అభ్యర్థన స్వభావాన్ని బట్టి బ్రాంచ్ దానిని స్థానికంగా పరిష్కరిస్తుంది లేదా క్రెడిట్ & సర్వీస్ హెడ్ నేతృత్వంలోని సెంట్రల్ కస్టమర్ సపోర్ట్ సెల్ నుండి సహాయం తీసుకుంటుంది. ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ లో నమోదు చేయబడిన అన్ని ఫిర్యాదులు వాటి పరిష్కార స్థితితో పాటు కేంద్ర కస్టమర్ సర్వీస్ సెల్ కు నెలవారీగా నివేదించబడతాయి.
- 5.2 శుభమ్ కు సెంట్రల్ కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ లైన్ ఉంటుంది, ఇది సాధారణ పనివేళల్లో కస్టమర్ లు మరియు బ్రాంచీకి లభ్యం అవుతుంది. హెల్ప్ లైన్ యొక్క కాంటాక్ట్ నెంబరు అన్ని దరఖాస్తు ఫారాల్లో ఉండాలి అదేవిధంగా కంపెనీ యొక్క అన్ని బ్రాంచీల్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది. హెల్ప్ లైన్ ద్వారా ఏదైనా కాలే వచ్చినప్పుడల్లా, వెంటనే కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు నంబర్ అందించబడుతుంది.
- 5.3 శుభమ్ కు ఒక కేంద్రీకృత కస్టమర్ గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్ ఉంటుంది, ఇది కస్టమర్ ఫిర్యాదుల యొక్క రికార్డును ఉంచుతుంది మరియు పరిష్కారాన్ని ట్రాక్ చేస్తుంది. కస్టమర్ గ్రీవియెన్స్ పరిష్కారాల యొక్క ప్రమాణాలను నిర్ధారించడం కొరకు ఈ సెల్ ద్వారా నిర్వహించబడే డేటా నియతానుసారంగా కమిటీ మరియు/లేదా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ద్వారా సమీక్షించబడుతుంది.
- 5.4 ఆర్ బిఐ సిఐసి ఆదేశాల క్రింద సిఫారసు చేయబడిన విధంగా క్రెడిట్ సమాచారమును అప్ డేట్ చేయడం/దిద్దుబాటు చేయడంలో ఆలస్యం అయినందుకు కస్టమర్లకు నష్టపరిహారం కొరకు ప్రీమ్ వర్క్ మరియు కస్టమర్ సర్వీస్ ను బలోపేతం చేయడానికి సంబంధించిన ఆవశ్యకతలను కంపెనీ ధృవీకరించాలి. ఆర్ బిఐ సిఐసి ఆదేశాల ప్రకారం కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ కమిటీ వినియోగదారుల రక్షణ కమిటీగా పరిగణించబడుతుంది.

తదుపరి, ఆర్ బిఐ సిఐసి ఆదేశాల క్రింద సూచించబడిన వివిధ కస్టమర్ సర్వీస్ సంబంధిత ఆవశ్యకతలతో సహా కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు కస్టమర్ గ్రివియెన్స్ రిడ్రెసల్ కు సంబంధించిన వివిధ ప్రక్రియలను ఆమోదించే అధికారం కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ కమిటీకి ఉంటుంది.

5.5 శుభమ్ యొక్క ఉద్యోగులు అందరూ కూడా ఒక ప్రామాణిక ప్రవర్తనా నియమావళితో సహా ఉద్యోగ మార్గదర్శకాలను పాటించాలి. ఉద్యోగుల వైపు నుంచి ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనను బ్రాంచీలు లేదా హెల్ప్ లైన్ లో కూడా నివేదించవచ్చు.

5.6 శుభమ్ ద్వారా అందించబడే సేవలతో సంతుష్టి చెందని పక్షములో, కస్టమర్లు నేరుగా NHBని సంప్రదించవచ్చని ధృవీకరించడానికై, ఇకపై పేర్కొన్న విధంగా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార సెల్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలను శుభమ్ తన బ్రాంచీలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది.

5.7 పైన పేర్కొన్నవాటికి అదనంగా, డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్(లు) ద్వారా శుభమ్ కు అందించబడే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యతో వ్యవహరించే అధికారం కూడా కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ మరియు సర్వీస్ హెడ్ కు ఉంటుంది.

5.8 శుభమ్ తన బ్రాంచీల వద్ద గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలను (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు అదేవిధంగా ఇమెయిల్ చిరునామా కూడా) ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది. కస్టమర్ల యొక్క నిజమైన క్లేమాలను ఆలస్యం చేయకుండా సకాలంలో పరిష్కరించేలా నిర్ధారిత అధికారి చూసుకుంటారు.

6. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

(a) సాధారణంగా, కస్టమర్లకు ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను శుభమ్ వద్ద దాఖలు చేయడానికి 30 రోజుల కాలపరిమితి ఇవ్వబడుతుంది. 30 రోజుల వ్యవధిలోగా ఖాతాదారుడు తన ఫిర్యాదును దాఖలు చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉన్నట్లయితే 30 రోజుల కాలపరిమితిని పొడిగించవచ్చు.

- (b) శుభమ్ విస్తృతంగా చెల్లాచెదురుగా ఉన్న బ్రాంచీల ద్వారా వికేంద్రీకృత పద్ధతిలో పనిచేస్తుంది కనుక, బ్రాంచీలోనే అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం శుభమ్ బ్రాంచీ సిబ్బంది యొక్క ప్రయత్నం.
- (c) బ్రాంచీల వద్ద పరిష్కరించలేని ఏదైనా ఫిర్యాదులు సెంట్రల్ గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్ కు రిఫర్ చేయబడతాయి. బ్రాంచీలు అదేవిధంగా హెల్ప్ లైన్ ద్వారా అందుకున్న ఫిర్యాదులన్నింటినీ వారు క్రోడీకరించి, సమయానుకూలంగా న్యాయమైన పరిష్కారాలను నిర్ధారిస్తారు.
- (d) కస్టమర్లు అందరికీ కూడా వారి ఫిర్యాదును ఫోలోప్ చేయవలసి వచ్చినప్పుడు తేలికగా రిఫరెన్స్ చేయడం కొరకు ఒక ఫిర్యాదు నెంబరు ఇవ్వబడుతుంది.
- (e) శుభమ్ అన్ని ఫిర్యాదులను సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలో పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తారు మరియు సీనియర్ స్థాయిలో పెండింగ్ కేసులను రెగ్యులర్ గా పర్యవేక్షిస్తారు.
- (f) కంపెనీ యొక్క నిర్వాహకుల యొక్క నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే ఏదైనా వివాదమును హెడ్ కస్టమర్ సర్వీసెస్ ద్వారా పరిష్కరించాలి.
- (g) అందుకోబడిన అన్ని ఫిర్యాదుల కొరకు దిగువ కస్టమర్ గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం పాటించాలి.

7. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

లేవల్ 1- శుభమ్ బ్రాంచీ/టోల్ ఫ్రీ నెంబరు/ఇమెయిల్/పోర్టల్స్

ఖాతాదారుడు తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి బ్రాంచీ ను సందర్శించవచ్చు లేదా 1800-258-2225 కు కాల్ చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదును customercare@shubham.co కు ఇ-మెయిల్ చేయవచ్చు. ఒక వారం లోపున కస్టమరుకు వివరణతో ప్రతిస్పందించాలి. కస్టమర్ ఫిర్యాదుకు ప్రతిస్పందన/ఎక్ నాలెడ్జ్ మెంట్ లో గ్రీవియెన్స్ తో వ్యవహరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉండాలి. ఒకవేళ ఫిర్యాదు గనక కంపెనీ యొక్క నిర్ధారిత టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబరుకు ఫోన్ ద్వారా రిలే చేయబడినట్లయితే,

కస్టమరుకు ఒక ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబరు ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఒక సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలోగా పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

7.1 లెవల్ 2- గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్

పైన పేర్కొన్న ఒక వారం కాలవ్యవధిలోగా ఖాతాదారుడు ఎటువంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోయినా లేదా బ్రాంచి ద్వారా ఇవ్వబడిన ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోయినా, 7 రోజుల తరువాత ఖాతాదారుడు ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదును గురుగ్రం వద్ద ఉన్న కార్పొరేట్ కార్యాలయానికి కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్/శుభమ్ యొక్క కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్/గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కు ఒక లేఖ ద్వారా లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా పంపవచ్చు:

గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ శ్రీమతి కనికా శర్మ

ఇ mail-GRO@shubham.co,

ఫోన్ నెం- 0124-6631140

శుభమ్ హౌస్, 425, ఉడ్కోర్

విహార్ ఫేజ్-IV, గుర్గావ్,

హర్యానా - 122015

7.3 లెవల్-3 – నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

ఒక ఖాతాదారుడు ఒక నెల వ్యవధిలోగా శుభమ్ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోయినా లేదా శుభమ్ ద్వారా అందించబడ్డ పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోయినా, అప్పుడు అతడు దిగువ పేర్కొన్న విధానాలలో దేనిలోనైనా తన ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చు:

(a) <https://grids.nhbonline.org.in> లింక్ ద్వారా ఆన్లైన్ మోడ్లో.

(b) పోస్ట్ ద్వారా ఆన్లైన్ మోడ్లో, లింక్ https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf

లో అందుబాటులో ఉన్న నిర్ణీత ఫార్మాట్లో:

గ్రీవెన్స్ రిడైసల్ డిపార్ట్ మెంట్, ,
నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్,
3వ నుంచి 5వ అంతస్తు, కోర్ 5A, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్,
లోధి రోడ్డు, న్యూఢిల్లీ - 110 003