

तक्रार निवारण धोरण

१. परिचय

या उद्देशाने, इंडिया शेल्टरने भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५ आणि भारतीय रिझर्व्ह बँक (गृहनिर्माण वित्त कंपनी) निर्देश, २०२५ यांच्या अनुषंगाने एक तक्रार निवारण धोरण ("धोरण") तयार केले आहे. या धोरणाचा उद्देश संस्थेमध्ये पारदर्शकता आणि विश्वासाची संस्कृती निर्माण करणे व ती अधिक दृढ करणे आणि इंडिया शेल्टरच्या सर्व भागधारकांना कंपनीच्या व्यवस्थापनाकडे जबाबदारीने आणि सुरक्षितपणे तक्रार नोंदवण्यासाठी एक चौकट/कार्यपद्धती प्रदान करणे हा आहे.

या उद्देशाने, इंडिया शेल्टरने तक्रार निवारण धोरण ("धोरण") तयार केले आहे. या धोरणाचा उद्देश संस्थेमध्ये पारदर्शकता आणि विश्वासाची संस्कृती निर्माण करणे आणि मजबूत करणे आणि इंडिया शेल्टरच्या सर्व भागधारकांना कंपनीच्या व्यवस्थापनाला तक्रारीची जबाबदार आणि सुरक्षित तक्रार नोंदवण्यासाठी एक चौकट/प्रक्रिया प्रदान करणे आहे.

हे धोरण कंपनीच्या संचालकांना आणि कर्मचाऱ्यांना त्यांच्याकडून अपेक्षित असलेल्या पद्धतीने वागण्याच्या कर्तव्यापासून मुक्त करत नाही जे आचारसंहिता आणि इंडिया शेल्टरच्या नीतिमतेनुसार आहे जसे की प्रामाणिकपणा, कठोर परिश्रम आणि आदर.

२. लागू करण्यायोग्यता

इंडिया शेल्टरच्या सर्व श्रेणीतील ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी/प्रतिक्रिया/शंका/विनंत्या हाताळताना हे धोरण लागू असेल (कंपनीने तिच्या ऑनलाइन/डिजिटल भागीदारांनी दिलेल्या माहितीच्या आधारे मिळवलेल्या ग्राहकांसह). शिवाय, धोरणाचे पालन सुनिश्चित करण्याची जबाबदारी सर्व संबंधित कर्मचाऱ्यांची आणि कंपनीच्या प्रतिनिधींची असेल.

३. व्याख्या

या धोरणात, खालील संज्ञा, ज्या प्रमाणात त्यांच्या संदर्भाशी विसंगत नाहीत, त्यांचे खालील अर्थ असतील:

३.१ "मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी" म्हणजे संचालक मंडळाने अधिकृत केलेला अधिकारी, जो तक्रारदारांनी केलेल्या सर्व तक्रारी तक्रार निवारण प्रक्रियेनुसार सोडवल्या जातील याची खात्री करण्यासाठी जबाबदार असतो.

३.२ "तक्रार" म्हणजे कोणत्याही ग्राहकाने किंवा भागधारकाने लेखी किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषणाद्वारे सद्भावनेने केलेली तक्रार, ज्यामुळे तक्रार निर्माण होते. तथापि, तक्रार तथ्यात्मक असावी आणि ती काल्पनिक

नसावी आणि त्यात शक्य तितकी माहिती असावी जेणेकरून चिंतेचे स्वरूप आणि व्याप्तीचे योग्य मूल्यांकन करता येईल.

३.३ "तक्रारदार" म्हणजे तक्रार दाखल करणारी व्यक्ती.

३.४ "तक्रार निवारण प्रक्रिया" या धोरणात तपशीलवार प्रक्रिया आहे का?

३.५ "शिस्तपालन कारवाई" म्हणजे पूर्ण झाल्यावर करता येणारी कोणतीही कारवाई

- या धोरणाच्या संदर्भात तपास कार्यवाही दरम्यान, ज्यामध्ये समाविष्ट आहे परंतु नाही

इशारा देणे, दंड आकारणे, अधिकृत कर्तव्यातून निलंबन करणे किंवा प्रकरणाचे गांभीर्य लक्षात घेता योग्य वाटेल अशा कोणत्याही कारवाईपर्यंत मर्यादित ठेवणे.

३.६ "कर्मचारी" म्हणजे कर्मचारी (आउटसोर्स केलेले, तात्पुरते आणि कंत्राटी कर्मचारी) आणि कंपनीचे संचालक, ज्यात प्रमुख व्यवस्थापकीय कर्मचारी समाविष्ट आहेत.

आणि कंपनी कायदा, २०१३ अंतर्गत परिभाषित केल्यानुसार वरिष्ठ व्यवस्थापन कर्मचारी.

३.७ "चांगला विश्वास" म्हणजे अनैतिकतेच्या संवादासाठी वाजवी आधार आहे आणि

अयोग्य पद्धती किंवा इतर कोणतेही आरोपित चुकीचे वर्तन.

३.८ "तक्रार ग्रिड" म्हणजे तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी अनुसरण करावे लागणारे ग्रिड आणि पॉलिसीच्या कलम ८ नुसार असेल.

३.९ "ग्रिड्स" म्हणजे तक्रार नोंदणी आणि माहिती डेटाबेस सिस्टम (ग्रिड्स) जे

ही NHB ने सुरू केलेली तक्रार निवारण यंत्रणा आहे.

३.१० "एनएचबी" म्हणजे राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक जी राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक कायदा, १९८७ अंतर्गत स्थापन करण्यात आली आहे.

३.११ "प्रतिनिधी" म्हणजे कोणतीही व्यक्ती किंवा व्यक्तींचा समूह, ज्यामध्ये कनेक्टर्स, डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स, कायदेशीर/तांत्रिक विक्रेते, इंडिया शेल्टरचे प्रतिनिधित्व करणारे आणि ग्राहकांशी थेट संपर्कात असलेले अंमलबजावणी एजन्सी यांचा समावेश आहे परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही.

३.१२ "विषय" म्हणजे अशी व्यक्ती किंवा व्यक्तींचा समूह ज्यांच्या विरुद्ध किंवा त्यांच्याशी संबंधित आहे ज्यांच्याशी संरक्षित आहे तपासादरम्यान खुलासा केला जातो किंवा पुरावे गोळा केले जातात.

या धोरणात ज्या संज्ञांची व्याख्या केलेली नाही त्यांचा अर्थ लागू असलेल्या नियामक तरतुदींमध्ये दिलेल्या अर्थासारखाच असेल.

४. तक्रारदार - भूमिका, अधिकार आणि कर्तव्ये

४.१ तक्रारदाराची भूमिका खऱ्या तक्रारीसह तक्रार करणाऱ्या पक्षाची असते.

४.२ तक्रारदाराला त्याच्या अर्जाची स्थिती आणि कंपनीने घेतलेल्या अंतिम निर्णयाबद्दल जाणून घेण्याचा अधिकार आहे.

४.३ तक्रारदाराला सांगितले जाईल की त्याने तक्रार कशी करावी, कोणाकडे तक्रार करावी, कोणत्या पद्धतीने आणि किती वेळेत त्याची तक्रार सोडवली जाण्याची अपेक्षा आहे.

४.४ तक्रारदाराचे सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करणे आणि विस्तार करणे हे कर्तव्य आहे

तक्रार निवारण यंत्रणेला आवश्यक असलेले सर्व सहकार्य.

५. मार्गदर्शक तत्वे

या धोरणाचे पालन केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी आणि चिंतेवर गांभीर्याने कारवाई केली जाईल याची खात्री करण्यासाठी, इंडिया शेल्टर हे करेल:

५.१ तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी, नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया असावी.

५.२ तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा असावी. अशा यंत्रणेने कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करावी.

५.३ तक्रारींवर वेळेवर कारवाई केली जाईल याची खात्री करा.

५.४ पुरेशी पारदर्शकता राखा जेणेकरून ग्राहकांना सेवांकडून काय अपेक्षा करता येतील याची चांगली समज असेल.

६. वगळणे

या धोरणाच्या दृष्टीने खालील प्रकारच्या तक्रारींचा सामान्यतः विचार केला जाणार नाही आणि त्यांचा तपास केला जाणार नाही:

६.१ अस्पष्ट तक्रारी.

६.२ क्षुल्लक किंवा क्षुल्लक स्वरूपाच्या तक्रारी.

६.३ न्यायालय/न्यायिक मंच, राज्य, राष्ट्रीय मानवाधिकार आयोग, न्यायाधिकरण किंवा इतर कोणत्याही न्यायपालिका किंवा उपन्यायपालिका संस्थेसमोर प्रलंबित असलेले प्रकरण.

६.४ लागू असलेल्या मर्यादेच्या कालावधीनंतर दाखल केलेली कोणतीही तक्रार.

७. अनामिकता आणि टोपणनाव तक्रारी हाताळणे

तक्रारदार आपली ओळख गुप्त ठेवू शकतो. अशा प्रकरणांमध्ये, तक्रारीसोबत मजबूत पुरावे, कागदपत्रे आणि डेटा असावा. त्याचप्रमाणे, जर छद्म नावाची तक्रार मजबूत पुरावे, कागदपत्रे आणि डेटासह असेल तर ती नाकारली जाणार नाही.

निनावी/छद्म नावाची तक्रार स्वीकारण्याबाबत मुख्य तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचा निर्णय अंतिम आणि बंधनकारक असेल.

८. तक्रार निवारण यंत्रणा

पातळी १

शाखा/ टोल-फ्री नंबर/ ई-मेल/ व्हाट्सअप/ वेबसाइट/ पोर्टल

ग्राहक त्यांची तक्रार नोंदवण्यासाठी शाखेत येऊ शकतात किंवा १८००-५७२-८८८८ वर कॉल करू शकतात. तक्रार ई-मेलद्वारे देखील पाठवता येते customer.care@indiashelter.in वर ईमेल करा.. ग्राहक कंपनीच्या वेबसाइटवरही त्याच्या तक्रारी सादर करू शकतो.

www.indiashelter.in.

पातळी २ - पहिली वाढ

शाखा प्रमुख / कॉल सेंटर व्यवस्थापक

शाखा प्रमुखांशी शाखेतच संपर्क साधता येतो तर कॉल-सेंटर व्यवस्थापक कॉल सेंटर क्रमांकावर संपर्क साधू शकतो.

↓

स्तर ३ - दुसरी वाढ

मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी

जर तक्रारीचे निराकरण झाले नाही तर ग्राहक श्री. रोहित गौर (मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी) यांना येथे लिहू शकतात. cgro@indiashelter.in वर ईमेल करा, किंवा, ग्राहक त्याला खालील पत्त्यावर लिहू शकतो:

मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी, इंडिया शेल्टर फायनान्स कॉर्पोरेशन, सहावा मजला, प्लॉट क्र. १५, सेक्टर ४४, गुडगाव, हरियाणा - १२२००२

गुंतवणूकदारांची तक्रार

पातळी १-कंपनी सचिव*१

↓

पातळी २-मुख्य वित्तीय अधिकारी*२

↓

पातळी ३- एमडी आणि सीईओ*३

*१ कंपनी सचिव- सुश्री मुक्ती चपलोट

सहावा मजला, प्लॉट क्रमांक १५, संस्थात्मक क्षेत्र, सेक्टर ४४, गुडगाव, हरियाणा-१२२००२
ईमेल आयडी: mukti.chaplot@indiashelter.in वर ईमेल करा.

फोन नंबर: ०१२४-४१३१८००

*२ मुख्य वित्तीय अधिकारी - श्री. आशिष गुप्ता

सहावा मजला, प्लॉट क्रमांक १५, संस्थात्मक क्षेत्र, सेक्टर ४४, गुडगाव, हरियाणा-१२२००२
ईमेल आयडी: ashish.gupta@indiashelter.in वर ईमेल करा.

फोन नंबर: ०१२४-४१३१८००

*३ एमडी आणि सीईओ- श्री. रुपिंदर सिंग

सहावा मजला, प्लॉट क्रमांक १५, संस्थात्मक क्षेत्र, सेक्टर ४४, गुडगाव, हरियाणा-१२२००२
ईमेल आयडी: rupinder.singh@indiashelter.in

फोन नंबर: ०१२४-४१३१८००

तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी ग्राहकांना वरील तक्रार निवारण यंत्रणा/तक्रार ग्रिडचे पालन करण्याची विनंती आहे. प्रत्येक स्तरावर, कंपनी पीडित ग्राहकांना जास्तीत जास्त वेळेत पोचपावती/प्राथमिक टिप्पणी देईल.

७ दिवसांचा कालावधी आणि अंतिम प्रतिसाद तक्रारीच्या/विनंतीच्या प्रकारानुसार जास्तीत जास्त २१ दिवसांच्या आत दिला जाईल. जर जास्त वेळ आवश्यक असेल, तर दरम्यानच्या काळात, कंपनी अशा ग्राहकांना अपेक्षित वेळेची माहिती देईल. जर ग्राहक एका स्तरावर कंपनीने दिलेल्या उत्तरावर/निराकरणावर समाधानी नसेल किंवा ग्राहकाला कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही, तर तो/ती पुढील स्तरावर जाऊ शकते.

जर ग्राहकाला कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा तो/ती प्रतिसादाने समाधानी नसेल, तर ग्राहक खालीलपैकी कोणत्याही पद्धतीने राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेशी संपर्क साधू शकतो:

(a) **ऑनलाइन मोड:** तक्रारदार नोंदणीसाठी खालील लिंकवर क्लिक करू शकतात.

तक्रार:<https://grids.nhbonline.org.in>.

(b) **ऑफलाइन मोड:** ऑफलाइन/भौतिक पद्धतीने पोस्टाद्वारे, ग्राहक लिंकवर उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यात लिहू शकतो. <https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-अधिकारी/> ते खालील पत्ता:

■ तक्रार निवारण विभाग, राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक, कोअर ५अ, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - ११०००३

विमा संबंधित तक्रारींचे निवारण होत नसल्यास/त्यांचे निराकरण न झाल्यास, किंवा ग्राहक दिलेल्या प्रतिसादाने समाधानी नसल्यास, ते भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण (IRDAI) शी खालील पत्त्यावर संपर्क साधू शकतात.

बाह्यस्रोत सेवांशी संबंधित तक्रारींच्या निवारणासाठी: जर एखाद्या कंपनीने तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नसेल किंवा कंपनीला तक्रार मिळाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळाले नाही, तर तक्रारदाराने आपल्या तक्रारींच्या निवारणासाठी आरबीआयच्या संबंधित प्रादेशिक कार्यालयाच्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्षाला (CEPC) पत्र लिहावे.

9. ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण समिती

ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण समितीमध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असेल:

1. एमडी आणि सीईओ
2. मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी
3. मुख्य वित्तीय अधिकारी
4. मुख्य व्यवसाय अधिकारी

समिती खात्री करेल की:

- i. ग्राहकांच्या प्राप्त तक्रारी आणि त्यावरील कारवाईचा आढावा घेणे
- ii. ग्राहकांचा आनंद वाढवण्यासाठी कोणते उपाय योजता येतील यावर चर्चा करणे.
- iii. त्यासंबंधित इतर कोणतीही आनुषंगिक बाब.

समितीची बैठक तिमाहीत होईल.

१०. तक्रार निवारण प्रक्रिया

१०.१ पीडित ग्राहक वरील तक्रार निवारण यंत्रणेत नमूद केलेल्या कोणत्याही माध्यमातून औपचारिकपणे तक्रार दाखल करू शकतो.

१०.२ तक्रार मिळाल्यावर, त्याची पोचपावती दिली पाहिजे आणि तक्रारदाराला निराकरणासाठी अपेक्षित वेळेची माहिती दिली पाहिजे.

१०.३ तक्रार मिळाल्यानंतर तक्रार निवारण प्रक्रिया त्वरित सुरू करावी.

१०.४ तक्रार निवारण प्रक्रिया वेळेत पूर्ण करावी. त्यानंतर, तक्रारदाराला निष्कर्षाची माहिती दिली पाहिजे आणि कंपनीने ग्राहकांना योग्य तोडगा काढण्याचा प्रयत्न करावा.

१०.५ जर तक्रारदार दिलेल्या ठरावावर समाधानी नसेल आणि तिने/तिने पुढे वाढ करण्याचा निर्णय घेतला, तर तिला/तिला वाढीच्या मॅट्रिक्समधील पुढील पातळीबद्दल माहिती दिली पाहिजे.

१०.६ अपवादात्मक प्रकरणांमध्ये, जिथे तक्रारदाराला तक्रारीच्या निकालावर समाधान वाटत नाही, तो/ती मुख्य तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांकडे विषयाचा विचार करण्यासाठी थेट अपील करू शकते.

१०.७ तक्रारीला कळवले जाईल की तो त्याच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी GRIDS द्वारे NHB शी देखील संपर्क साधू शकतो.

११. टर्न अराउंड टाइम ("TAT")

सेवा विनंती मिळाल्यास पाळला जाणारा सेवा विनंती टर्न अराउंड वेळ खालीलप्रमाणे आहे:

एसएन	श्रेणी	टर्न अराउंड टाइम (कामाचे दिवस)
१	ईएमआय समस्या	चौकशी मिळाल्यानंतर ७ दिवस
२	खात्याचे विवरणपत्र / अग्रिम- स्वतःचे निधी बंद करणे	ग्राहक विनंती मिळाल्यानंतर २१ दिवसांनी
३	जप्ती च्या शिल्लक हस्तांतरण	ग्राहकाची विनंती मिळाल्यानंतर २१ दिवस
४	मालमत्तेची कागदपत्रे पाठवणे	कर्ज बंद करण्याच्या तारखेपासून ३० दिवस/ बाउन्सिंग शुल्क मिळालेल्या तारखेला- कधी नंतर आहे.
५	परतफेड	परतफेड मिळाल्यापासून ७ दिवस विमा कंपनी किंवा परतावा विनंती प्राप्त झाल्याची तारीख.
६	वितरणास मंजूरी	सर्व मंजूरी मंजूर झाल्यानंतर ३० दिवस आणि इतर अटी, जर असतील तर.

कंपनीचे व्यवस्थापकीय संचालक आणि मुख्य कार्यकारी अधिकारी किंवा सीओओ कोणत्याही प्रकारच्या ग्राहक सेवा विनंतीसाठी टीएटीमध्ये प्रस्तावित सुधारणा/भरपाई मंजूर करण्यास अधिकृत असतील.

१२. सूचना

१२.१ धोरणांतर्गत आवश्यक गोष्टी इंडिया शेल्टरच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना पाठवल्या जातील.

१२.२ तक्रार निवारण यंत्रणेची माहिती कंपनीच्या सर्व शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर शेअर केली जाईल.

१३. तक्रार निवारण यंत्रणेचा आणि अहवालाचा आढावा

१३.१ ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण समिती कंपनीच्या ग्राहक सेवेशी संबंधित सर्व बाबींचा आणि तिच्या ग्राहकांसाठी/गुंतवणूकदारांसाठी तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा तिमाही आढावा घेईल.

१३.२ तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अशा पुनरावलोकनांचा आणि फेअर प्रॅक्टिसेस कोडच्या अनुपालनाच्या स्थितीचा एकत्रित अहवाल कंपनीच्या संचालक मंडळासमोर आर्थिक वर्षात किमान एकदा त्यांच्या पुनरावलोकनासाठी सादर केला पाहिजे.

१४. सुधारणा / सुधारणा / पुनरावलोकन

१४.१ धोरणाचा वार्षिक आढावा घेतला जाईल.

१४.२ इंडिया शेल्टर संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, कधीही या धोरणाच्या संपूर्ण किंवा कोणत्याही भागात सुधारणा किंवा सुधारणा करू शकते.

१४.३ या धोरण दस्तऐवजात जरी सुधारणा केल्या नसल्या तरी, वैधानिक बदलांना आवश्यकतेनुसार बदल म्हणून वाचले जाईल.

१४.४ पॉलिसी दस्तऐवजातील कोणताही कलम किंवा संदर्भ जो वैधानिक किंवा नियामकांच्या विरुद्ध असेल किंवा त्याचे उल्लंघन करत असेल तर तो पॉलिसीमधून काढून टाकला जाईल असे मानले जाईल.

---XXX---