



५

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

## सामग्री सारणी

अ.क्र	तपशील	पृष्ठ क्र
1	परिचय	3
2	धोरणाचे उद्दिष्ट	3
3	तक्रारीचे तपशील आणि बहिष्करण	3
4	तक्रार निवारण यंत्रणा	3
5	तक्रारीचे निराकरण करण्याची प्रक्रिया	4
6	तक्रार निवारण यंत्रणेचे पुनरावलोकन आणि अहवाल	5
7	शाखा/केंद्रांवर ग्राहक सेवा	5
8	सर्वसाधारण	5

## I. परिचय

1.1 या धोरणाचा उद्देश योग्य सेवा ,वितरण आणि पुनरावलोकन यंत्रणेद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारी कमी करणे आणि ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारीचे त्वरित निवारण सुनिश्चित करणे हे आहे.

1.2 SRG हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड ("SRGHFL") ("कंपनी") मास्टर डायरेक्शन नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी-हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश 2021 नुसार ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी प्रचलित मार्गदर्शक तत्वांवर विश्वास ठेवते आणि त्यांचे पालन करते.

1.3 SRGHFL मध्ये,आम्ही ग्राहकांना आमच्या सर्वोत्कृष्ट सेवांची हमी देऊ इच्छितो. ग्राहकांना संस्थेतील त्यांच्या तक्रारी/तक्रारीचा पाठपुरावा करण्याच्या पद्धती आणि त्यांच्या तक्रारीबाबत कंपनी अधिकाऱ्यांच्या प्रतिसादाने ते पूर्णपणे समाधानी नसल्यास त्यांना पर्यायी उपायांचे अधिकार याबद्दल संपूर्ण माहिती दिली जाते.

## II. धोरणाचे उद्दिष्ट

धोरणाचा उद्देश ग्राहकांना सोपी ,लवकर आणि किफायतशीर उपाय यंत्रणा प्रदान करणे आहे.

## III. तक्रारीचे तपशील आणि बहिष्कार

तक्रारीचे तपशील-

"तक्रार "ची व्याख्या ग्राहकाने केलेल्या असंतोषाची अभिव्यक्ती म्हणून केली जाऊ शकते .तथापि तक्रार तथ्यात्मक असावी आणि काल्पनिक नसावी आणि चिंतेचे स्वरूप आणि व्याप्ती यांचे योग्य मूल्यांकन करण्यासाठी शक्य तितकी माहिती असावी.

बहिष्करण -

खालील मुद्द्यांवर SRGHFLला पाठवलेले संप्रेषण ,नोंदणी आणि निराकरणासाठी तक्रार असे समजले जाणार नाही

- नाव ,पत्ता आणि कर्ज खाते क्रमांक यासारख्या अपूर्ण अनिवार्य तपशीलांसह प्राप्त/नोंदणी;
- ज्या बाबी आधीच प्रक्रियेत आहेत किंवा आधीच बंद आहेत;
- तक्रार ,जी अपूर्ण/मनमानी/संदिग्ध आहे किंवा कोणत्याही पुरेशा कारणाशिवाय दाखल केलेली आहे किंवा अशा निर्णय/धोरणाचा समावेश आहे ज्यामध्ये तक्रारदार प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्षरित्या प्रभावित होत नाही.

## IV. तक्रार निवारण यंत्रणा

### a) तक्रारीची नोंदणी:

कंपनीकडे तक्रार नोंदवताना ग्राहकांना कर्ज खाते क्रमांक, तक्रार/समस्या/सूचनेचा प्रकार आणि तपशील तसेच फोन नंबर आणि ई-मेल आयडी अनिवार्यपणे प्रदान करण्याची विनंती केली जाते.

**b) तक्रारींचे रेकॉर्डिंग:**

कंपनीच्या प्रमुख आणि कॉर्पोरेट कार्यालयासह कंपनीच्या प्रत्येक शाखेने प्राप्त झालेल्या तक्रारींची नोंद करण्यासाठी आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी इलेक्ट्रॉनिक मोडमध्ये हार्ड कॉपी मध्ये तक्रार रजिस्टर ठेवले पाहिजे.

**c) एस्केलेशन मॅट्रिक्स:**

स्तर	विशेष
स्तर -1 शाखा/टोल फ्री क्रमांक	<p>➤ आम्हाला आमच्या टोल फ्री क्रमांकावर कॉल करा. 1800 1212 399 (सोमवार ते शनिवार - सकाळी 10:30 ते संध्याकाळी 5)</p> <p>➤ तुमची तक्रार लॉग इन करा आणि पुढील फॉलोअपसाठी तुमच्या जवळच्या SRGHFLशाखेत सोमवार ते शनिवार सकाळी 10:30 ते संध्याकाळी 5दरम्यान तक्रार तिकीट आयडी मिळवा.</p>
स्तर -2 तक्रार निवारण अधिकारी स्तर 1पासून 20दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास तो स्तर 2वर तक्रार करू शकतो(	<p>श्री.लवंग मुरडिया (तक्रार निवारण अधिकारी) 321, शास्त्री सर्कलजवळ एसएम लोढा कॉम्प्लेक्स उदयपूर राजस्थान 313001 दूरध्वनी क्रमांक: 0294-2561882 ईमेल <a href="mailto:cgrcell:@srghousing.com">cgrcell:@srghousing.com</a></p>
स्तर -3 राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक नॅशनल हाउसिंग बँक	<p>ग्राहकाला SRGHFLकडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा तो प्रतिसादाने समाधानी नसल्यास ,तो खालील पत्त्यावर नॅशनल हाउसिंग बँकेशी संपर्क साधू शकतो:</p>
ऑनलाइन मोड	<p>तक्रारदार तक्रार नोंदवण्यासाठी खालील लिंकवर क्लिक करू शकतात : <a href="https://grids.nhbonline.org.in">https://grids.nhbonline.org.in</a></p>
ऑफलाइन मोड	<p>पोस्टाद्वारे ऑफलाइन/फिजिकल मोडमध्ये ,तुम्ही <a href="#">Complaint form.pdf (nhb.org.in)</a> या लिंकवर उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यात खालील पत्त्यावर लिहू शकता:</p> <p>तक्रार निवारण कक्ष,पर्यवेक्षण विभाग,नॅशनल हाउसिंग बँक,4था मजला , कोर 5A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर ,लोधी रोड ,नवी दिल्ली -110 003</p>

**d) निराकरणा साठी लागणारा वेळ (टर्न अराउंड टाइम)**

ग्राहकांना तपशीलवार सल्ला देऊन तक्रारींचे योग्य आणि कालबद्ध पद्धतीने निराकरण केले जाईल .कंपनीने दिलेल्या वेळेच्या पलीकडे तक्रारीचे निराकरण करण्यात विलंब झाल्यास ग्राहकाला त्याची माहिती दिली जाईल.

**V. तक्रार निवारण प्रक्रिया**

- पीडित ग्राहक उपरोक्त तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये नमूद केलेल्या कोणत्याही चॅनेलद्वारे औपचारिकपणे तक्रार नोंदवू शकतो.
- तक्रार मिळाल्यावर, तक्रार स्वीकारली जावी आणि तक्रारकर्त्याला निराकरणासाठी अपेक्षित कालमर्यादा कळवावी.
- जर तक्रारदार प्रदान केलेल्या ठरावावर समाधानी नसेल आणि ती/त्याने पुढे जाण्याचा निर्णय घेतला
- तक्रारीला सूचित केले जाईल की तो त्याच्या तक्रारीच्या निराकरणासाठी GRIDS द्वारे NHBशी संपर्क देखील करू शकतो.

#### VI. तक्रार निवारण यंत्रणेचे पुनरावलोकन आणि अहवाल

- अनुपालन विभाग कंपनीच्या ग्राहक सेवेशी संबंधित सर्व बाबींचा आणि ग्राहकांसाठी तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा त्रैमासिक आढावा घेईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणा आणि वाजवी व्यवहार संहितेचे पालन करण्याच्या स्थितीच्या अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल कंपनीच्या संचालक मंडळासमोर त्यांच्या पुनरावलोकनासाठी, आर्थिक वर्षातून किमान एकदा ठेवावा.

#### VII. शाखा/केंद्रांवर ग्राहक सेवा

- शाखा स्तरावरील संबंधित अधिकारी नियमितपणे निवडलेल्या ग्राहकांना भेटतात, केंद्र/शाखेद्वारे प्रदान केलेल्या सेवा स्तरांबद्दल त्यांचे अभिप्राय आणि टिप्पण्या घेतात.
- ग्राहक सेवेसंदर्भातील सर्व नियामक आणि अंतर्गत सूचनांचे कार्यकारी अधिकारी पालन करत असल्याची खात्री करा.
- केंद्रे/शाखा कार्यालयांद्वारे ऑफर केलेल्या ग्राहक सेवेचा स्तर वाढवण्यासाठी केली जाणारी कृती ओळखा आणि त्यावर कार्य करा.

#### VIII. सामान्य / सर्वसाधारण

- ,कंपनीला आवश्यक वाटल्यास ग्राहकांनी नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करण्यासाठी त्यांच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसाय ,दूरध्वनी क्रमांकांवर संपर्क साधून आणि/किंवा त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसाय पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊन ,या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे ,तपशीलांची पडताळणी करा.
- कंपनीला त्याच्या/तिच्या खात्यावरील व्यवहाराची आणि पोलीस/इतर तपास यंत्रणांसोबत ,कंपनीला त्यात सहभागी करून घेण्याची आवश्यकता असल्यास ग्राहकांना सहकार्य करण्यास सूचित केले

जाईल.

- कंपनी ग्राहकांना सल्ला देईल की जर त्याने/तिने फसवणूक केली ,तर तो/ती त्याच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीस जबाबदार असेल आणि जर त्याने/तिने वाजवी काळजी न घेता कुठलेही कार्य केले आणि त्यामुळे नुकसान झाले तर तो/ती त्यासाठी जबाबदार असेल.
- कंपनी वय ,वंश ,जात ,लिंग ,वैवाहिक स्थिती ,धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही.
- काही शंका किंवा चूक असल्यास ती कंपनीच्या निदर्शनास आणून दिली जाऊ शकते आणि जर काही कमतरता/चूक असेल तर ती कंपनी त्वरीत दुरुस्त करेल.

या पॉलिसीमध्ये कोणत्याही वेळी बदल/हटवण्याचा/जोडण्याचा अधिकार कंपनी स्वतःकडे राखून ठेवते.