

इंडियाबुल्स

हाउसिंग फाइनेंस

इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

परिवेदना निवारण नीति

(09.02.2022 को हुई बोर्ड की बैठक में समीक्षित और स्वीकृत)

विषय सूची

1	परिचय और उद्देश्य	3
2	लक्षित ऑडियंस	3
3	नीति की प्रयोज्यता और वैधता	3
4	संहिता के उद्देश्य	3
5	संहिता को लागू करना	4
6	ग्राहकों की शिकायतों / परिवेदनाओं को हैंडल करने के लिए आंतरिक मशीनरी	5
6.1	शिकायत पंजीकरण	5
6.2	व्यक्तिगत रूप से शिकायतें	5
6.3	कॉल सेंटर	6
6.4	मेल/ई-मेल के माध्यम से शिकायतें	6
7	परिवेदना का समाधान	6
7.1	व्यवहार संबंधी पहलुओं से संबंधित परिवेदना	6
7.2	लेनदेन/संचालन से संबंधित परिवेदना	6
7.3	असंतोषजनक समाधान	7
8	समय सीमा	7
9	समीक्षा तंत्र	7
9.1	ग्राहको की परिवेदना/जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा ग्राहक सेवा की समीक्षा	7
9.2	शिकायतों और परिवेदनाओं को संभालने के लिए नोडल ऑफिसर	8
10	अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ	8
11	ग्राहकों के साथ बातचीत	11
12	सेवा में सुधार और शिकायतों से निपटने के लिए ऑपरेटिंग स्टाफ को संवेदनशील बनाना....	11
12.1	ज्ञान की कमी	11
12.2	कर्मचारी प्रशिक्षण	11
13	रिकॉर्ड्स का संरक्षण	11
14	संक्षिप्ताक्षर	12

1 परिचय और उद्देश्य

प्रतिस्पर्धी खुदरा उधार व्यवसाय के वर्तमान परिदृश्य में, सतत व्यापार वृद्धि, बाजार हिस्सेदारी में वृद्धि और ब्रांड वैल्यू में सुधार के लिए सबसे महत्वपूर्ण तत्व है ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता। हर व्यवसाय को कॉर्पोरेट इकाई के रूप में उन स्थितियों से डील करना पड़ता है जिसमें चीजें कस्टमर के दृष्टिकोण से गलत हो जाती हैं इसलिए ग्राहकों की शिकायतें किसी भी बिजनेस लाइफ का हिस्सा होती हैं। हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए यह और भी अधिक है क्योंकि वे सर्विस ऑर्गेनाइजेशन हैं। एक सर्विस ऑर्गेनाइजेशन के रूप में अच्छी ग्राहक सेवा देना और ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर को बढ़ाना हमारी प्रमुख चिंता है। नए ग्राहकों को आकर्षित करने के साथ-साथ मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए शीघ्र और कुशल सेवा प्रदान करना आवश्यक है। कम से कम संभव समय में क्वालिटी सेवा प्रदान करने से ही ब्रांड वैल्यू निर्माण और बाजार हिस्सेदारी में वृद्धि संभव है।

इस IHFL परिवेदना निवारण नीति का उद्देश्य ग्राहक की शिकायतों और परिवेदना का शीघ्र निवारण करना है। प्रोडक्ट फीचर्स और सर्विस डिलीवरी में कमियों की पहचान करने में परिवेदना निवारण के लिए बने समीक्षा तंत्र को भी मदद करनी चाहिए। मामले को संवेदनशील बनाने के लिए उसका एस्केलेशन किया जाता है ताकि संबंधित मैनेजमेंट व्यथित पक्ष की शिकायत से अवगत हो और मामले में सुविचारित विचार ले।

2 लक्षित ऑडियंस

इस दस्तावेज़ के लिए बोर्ड और सभी विभागों के सदस्य प्राथमिक ऑडियंस होंगे। दस्तावेज़ को संबंधित विभाग के प्रमुख से पूर्व अनुमति के बिना उल्लिखित व्यक्तियों के अतिरिक्त किसी और को नहीं भेजा जाएगा।

3 नीति की प्रयोज्यता और वैधता

यह नीति बोर्ड ऑफ डायरेक्टर के द्वारा अनुमोदित की गई तारीख से लागू होगी। बोर्ड वर्ष में कम से कम एक बार नीति की समीक्षा, सत्यापन, आधुनिकीकरण और अनुमोदन करेगा। इस नीति के विशिष्ट पहलुओं में किए गए पुनः अवलोकन को संबंधित प्राधिकारी द्वारा जारी किए गए मैसेज के माध्यम से सूचित किया जा सकता है और वे अपने प्रभावी होने की तिथि से इस नीति का हिस्सा बन जाएंगे।

4 संहिता के उद्देश्य

शिकायत निवारण पर हमारी नीति नीचे दिए गए सिद्धांतों का पालन करती है:

- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाएगा।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टाचार से और बिना किसी देरी के निपटाया जाए।
- विकलांग, पेंशनभोगियों और वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतों का निपटारा प्रमुखता से किया जाए।

- ग्राहकों को अपनी शिकायतों/ परिवेदना को ऑर्गेनाइजेशन के अंदर आगे बढ़ाने के तरीकों के बारे में और वैकल्पिक उपचार के उनके अधिकार के बारे में, यदि वे उनकी शिकायतों पर HFC के रिस्पांस से पूरी तरह से संतुष्ट नहीं हैं, पूरी तरह से सूचित किया जाए।
- सभी शिकायतों का कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से निपटारा किया जाए अन्यथा वे हमारी प्रतिष्ठा और व्यापार को नुकसान पहुंचा सकते हैं।
- हमारे कर्मचारी सद्भावपूर्वक और ग्राहक के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना काम करेंगे।

5 संहिता को लागू करना

हमारे परिवेदना निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली का निर्माण किया गया है। यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि मांगा गया निवारण न्यायोचित और निष्पक्ष है और रूल्स और रेगुलेशंस में दिए गए ढांचे के भीतर स्वीकार्य है।

हालांकि परिवेदना निवारण प्रक्रियाओं के संबंध में, एक शिकायत प्रपत्र हमारी वेबसाइट पर दिया गया है, ग्राहक लॉगिन कर अपनी शिकायत ऑनलाइन दर्ज कर सकते हैं, यदि वे ऐसा करना चाहते हैं। यह पॉलिसी डॉक्यूमेंट हमारी सभी शाखाओं और वेबसाइट - <http://indiabullshomeloans.com/> पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। संबंधित कर्मचारियों को इसके बारे में जागरूक किया जाएगा।

एक शिकायत एक ऑर्गेनाइजेशन से संबंधित असंतोष की अभिव्यक्ति है, जो उससे संबंधित उत्पादों, या सेवाओं, या स्वयं शिकायतों से निपटने की प्रक्रिया, जहां एक प्रतिक्रिया या संकल्प स्पष्ट या परोक्ष रूप से अपेक्षित है।

ग्राहक शिकायत का कारण दो मुख्य श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है:

- ग्राहकों के साथ डील करने के व्यवहार संबंधी पहलू।
- कामकाज/संचालन की अपर्याप्तता या अपेक्षित सेवाओं और वास्तव में प्रदान की गई सेवाओं के मानकों में अंतराल।

ग्राहक को अपनी शिकायत दर्ज करने का अधिकार है, यदि वह दी गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है। शिकायत करने के चार मुख्य तरीके हैं - व्यक्तिगत रूप से, टेलीफोन द्वारा, डाक द्वारा या वेबसाइट पर या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से कंप्लेंट फॉर्म के माध्यम से शिकायत दर्ज करना। इन सभी माध्यमों से प्राप्त शिकायतों को कुशलतापूर्वक और तेजी से निपटाया जाना चाहिए। अगर ग्राहक की शिकायत का समाधान निर्धारित समय सीमा के भीतर अर्थात् शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर नहीं किया जाता है या वह हमारे द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह NHB को लिखित में शिकायत के साथ अप्रोच कर सकता/सकती है या पंजीकरण और सूचना डेटाबेस सिस्टम (GRIDS) के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता/सकती है।

6 ग्राहकों की शिकायतों / परिवेदनाओं को हैंडल करने के लिए आंतरिक मशीनरी

6.1 शिकायत पंजीकरण

यदि एक ग्राहक IHFL द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो वह हमारी किसी भी नजदीकी शाखा में जाकर व्यक्तिगत रूप से या हमारे टोल फ्री नंबर पर कॉल करके या डाक द्वारा या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है। IHFL द्वारा सभी शिकायतों को ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) के माध्यम से एक डेटाबेस में रिकॉर्ड किया जाएगा।

शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने की व्यवस्था नीचे दी गई है। ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए विशेष हेल्प लाइन के माध्यम से भी कॉल कर सकते हैं। जब भी शिकायत प्राप्त होती है, प्रेषक को तीन कार्य दिवसों के भीतर उसकी शिकायत को स्वीकार करते हुए प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।

इसके अलावा जब भी कोई शिकायत हार्डकॉपी के रूप में अर्थात् किसी पत्र आदि के माध्यम से प्राप्त होती है तो उसे एक रजिस्टर में दर्ज किया जाता है। ऐसे सभी मामलों में, हमारे प्रतिनिधि ग्राहक से उसकी शिकायत की सही प्रकृति का पता लगाने के लिए जल्द से जल्द संपर्क करते हैं। नियामकों के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों के संबंध में, हम ऐसी सभी शिकायतों को एक शिकायत रजिस्टर में दर्ज करते हैं। ऐसी शिकायतें प्राप्त करने और दर्ज करने के बाद हमारे प्रतिनिधि ग्राहकों से संपर्क करता है और उन्हें तत्काल आधार पर हल करने के लिए शिकायत के तथ्यों का पता लगाता है।

ऑनलाइन या ऑफलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित विवरण अनिवार्य हैं:

- शिकायत में शिकायतकर्ता का नाम और पता, कंपनी का नाम जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है और उसकी ब्रांच या ऑफिस का पता। ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए ग्राहक को पंजीकृत मोबाइल नंबर, email id और सही लोन अकाउंट नंबर का उल्लेख करना होगा।
- शिकायत की तिथि। (शिकायत की प्रति के साथ)
- दस्तावेजों, यदि कोई हो, द्वारा समर्थित शिकायत को जन्म देने वाले तथ्य।
- शिकायतकर्ता को हुई हानि की सीमा और प्रकृति, जहां भी संभव/लागू हो।
- NHB से मांगी गई राहत।
- शिकायत प्रपत्र में उल्लिखित शर्तों के अनुपालन की घोषणा।

6.2 व्यक्तिगत रूप से शिकायतें

शाखाओं में शिकायत पुस्तिका उपलब्ध है। ग्राहक इसे शाखा से प्राप्त कर सकता है और उसमें अपनी शिकायतें दर्ज कर सकता है।

ग्राहक हमारे उत्पादों और सेवाओं में सुधार के लिए फीडबैक/सुझाव देने के लिए शाखा में रखी गई शिकायत/ विजिटर पुस्तिका का उपयोग कर सकते हैं।

6.3 कॉल सेंटर

IHFL के कॉल सेंटर में टोल फ्री नंबर 1800-572-7777 पर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है। जब भी कोई शिकायत कॉल प्राप्त होती है, तो प्रेषक को उसकी शिकायत के एक्नॉलेजमेंट की पुष्टि करते हुए वापस से कॉल किया जाता है।

6.4 मेल/ई-मेल के माध्यम से शिकायतें

ग्राहक अपनी शिकायत डाक द्वारा प्रस्तुत कर सकते हैं या वेबसाइट पर कंप्लेंट फॉर्म के माध्यम से भी शिकायत रजिस्टर कर सकते हैं। प्राप्त शिकायतों की अभिस्वीकृति ईमेल के द्वारा दी जाएगी। जब भी कोई शिकायत कॉल प्राप्त होती है, तो प्रेषक को उसकी शिकायत की अभि-स्वीकृति करते हुए एक रिप्लाइ बैक मेल पंजीकृत ईमेल आईडी पर प्राप्त होता है। शिकायतें हमारी वेबसाइट पर नीचे दिए गए लिंक पर प्रदर्शित फॉर्म के माध्यम से भी IHFL में दर्ज हो सकती हैं -

<https://www.indiabolshomeloans.com/contact-us/customer-service/>

ग्राहक अपनी शिकायतों को ऑनलाइन ही उच्च स्तर पर आगे बढ़ा सकते हैं, यदि उनकी परिवेदना को निर्दिष्ट अवधि के भीतर हल नहीं किया गया है।

यदि शिकायतकर्ता परिणाम से संतुष्ट नहीं है, तो वह इस प्रयोजन के लिए नामित NHB के मुख्य परिवेदना निवारण अधिकारी को, परिणाम की सूचना मिलने की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपील कर सकता/सकती है। जहां शिकायतकर्ता मुख्य परिवेदना निवारण अधिकारी के निर्णय से भी संतुष्ट नहीं है, तो वह NHB के चेयरमैन को अपील कर सकते हैं, यदि वह पूर्णकालिक निदेशक या प्रबंध निदेशक है। NHB के मुख्य परिवेदना निवारण अधिकारी और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के संपर्क विवरण NHB की वेबसाइट <https://grids.nhbonline.org.in> पर उपलब्ध हैं। यदि शिकायतकर्ता परिणाम से अभी भी संतुष्ट नहीं है या उसकी शिकायत का एक निर्धारित अवधि के भीतर समाधान नहीं किया गया है तो वह अन्य साधनों को अप्रोच सकता है।

7 परिवेदना का समाधान

7.1 व्यवहार संबंधी पहलुओं से संबंधित परिवेदना

ऐसी शिकायतों को विनम्रतापूर्वक, सहानुभूतिपूर्वक और सबसे ज्यादा तेजी से हैंडल किया जाएगा। ग्राहकों के साथ दुर्व्यवहार/असभ्य व्यवहार बिल्कुल भी बर्दाश्त नहीं किया जाएगा और तुरंत कार्रवाई की जाएगी। IHFL, किसी भी परिस्थिति में, हमारे स्टाफ सदस्यों द्वारा किए गए किसी भी डिग्री के दुर्व्यवहार को बर्दाश्त नहीं करता है।

7.2 लेनदेन/संचालन से संबंधित परिवेदना

इस श्रेणी में शिकायतों/ परिवेदना के समाधान के लिए मुख्य रूप से ब्रांच जिम्मेदार है। प्रविष्टि/लेनदेन में सुधार या ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए ब्रांच जिम्मेदार होगी। यह देखना ब्रांच का सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्य है कि ग्राहक के संतुष्ट होने तक शिकायत का समाधान किया जाए और यदि वह संतुष्ट नहीं है, तो उसे मामले को आगे बढ़ाने के लिए वैकल्पिक रास्ते

बताए। यदि ब्रांच स्तर पर इसका समाधान नहीं हो रहा है, तो वे मामले को मार्गदर्शन/समाधान के लिए प्रधान कार्यालय को भेज सकते हैं।

7.3 असंतोषजनक समाधान

यदि ग्राहक IHFL द्वारा प्रदान की गई सेवा या निवारण से खुश नहीं है, तो वह निवारण के लिए NHB को अप्रोच कर सकता है। कांटेक्ट डिटेल्स प्रत्येक शाखा में प्रदर्शित की गई हैं।

8 समय सीमा

शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए क्योंकि ये अप्रत्यक्ष रूप से कंपनी की वर्किंग में कमजोर बिंदु को प्रकट करते हैं। प्राप्त शिकायतों का सभी पॉसिबल एंगल से विश्लेषण किया जाएगा। IHFL शिकायत प्राप्त होने के 3 दिन के अंदर एक लिखित/ईमेल अभिस्वीकृति भेजने का प्रयास करेगा। शिकायतकर्ता को समाधान के लिए लगने वाले समय के साथ ग्रीवेंस डेस्क के द्वारा अभिस्वीकृति दी जाएगी। शिकायत का समाधान शिकायत प्राप्त होने से अधिकतम 30 कार्य दिवसों के भीतर किया जाना चाहिए।

विभिन्न प्रकार की शिकायतों के लिए शिकायत निवारण प्रक्रिया से डील करने के लिए टाइम मैट्रिक्स और एस्केलेशन मैट्रिक्स annexure में दी गई हैं। ग्राहकों की शिकायतों से डील करने वाले विभाग/अधिकारी के लिए उनका कड़ाई से पालन करना आवश्यक है।

शिकायत पर समय-समय पर MIS तैयार किया जाता है और कंपनी के वरिष्ठ अधिकारियों के बीच, उनकी जानकारी के लिए और आगे के निर्देशों के लिए, यदि कोई हो, प्रसारित किया जाता है।

9 समीक्षा तंत्र

9.1 ग्राहकों की परिवेदना/जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा ग्राहक सेवा की समीक्षा

प्रबंधन की एक विशिष्ट सेवा समिति होती है जिसकी अध्यक्षता प्रबंध निदेशक, मुख्य परिचालन अधिकारी द्वारा की जाती है और जिसमें संघटक के रूप में हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (HFC) के अन्य वरिष्ठ सदस्य होते हैं। समिति समय-समय पर ग्राहक परिवेदना के प्रमुख क्षेत्रों की समीक्षा करती है और ग्राहक सेवा में सुधार के उपाय किए जाते हैं।

शिकायत समीक्षा में, यह सुनिश्चित करने पर फोकस किया जाता है कि शिकायतों का विधिवत समाधान किया जाए और कोई भी नीति, प्रक्रिया या जनशक्ति की चिंताओं को इस तरह से सुधारा जाए कि ऐसे मामले की फिर से कोई पुनरावृत्ति ना हो। इस समीक्षा के संचालन के लिए दो प्रमुख लक्ष्य ग्राहक संतुष्टि और गुणवत्ता आश्वासन हैं। समिति अनसुलझी शिकायतें/ परिवेदना पर भी विचार करेगी और निम्नलिखित के संबंध में अपनी सलाह दे सकती हैं-

- टर्न अराउंड टाइम पर ध्यान दें- टीएटी से बाहर की शिकायतों के कारणों की समीक्षा करना।
- शिकायतों के मूल कारण का विश्लेषण।
- ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर भिन्न- भिन्न त्रिमाही में विविध ग्राहक संपर्क मोड से प्राप्त फीडबैक का मूल्यांकन करें और सुधारों को अंतिम रूप दें।

9.2 शिकायतों और परिवेदनाओं को संभालने के लिए नोडल ऑफिसर

पीड़ित ग्राहक इस संबंध में सीधे हेड कस्टमर केयर/नोडल ऑफिसर को निम्नलिखित पते पर उनकी शिकायतें लिख सकते हैं :

To,
हेड कस्टमर केयर,
इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड,
422 B, उद्योग विहार फेज IV, सेक्टर-18
गुरुग्राम, हरियाणा - 122015
फोन - 0124 - 6048160

या
नोडल ऑफिसर

To,
श्री रॉबिन मारवाह महाप्रबंधक, नोडल ऑफिसर
इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, शिकायत निवारण,
422 B, उद्योग विहार, फेज IV, सेक्टर-18
गुरुग्राम, हरियाणा- 122015
फोन: 0124-6048088

10 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

IHFL प्रदान करता है:

- शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने की समुचित व्यवस्था।
- नोडल ऑफिसर/ ब्रांच हेड्स का नाम, पता और संपर्क नंबर।
- NHB के संपर्क विवरण अर्थात्
महाप्रबंधक, C/o, नेशनल हाउसिंग बैंक
विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, (शिकायत निवारण प्रकोष्ठ)
4th फ्लोर, Core 5A, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003.
- NHB साइट पर <https://grids.nhbonline.org.in> लिंक पर "GRID" में लॉगिन करने के बाद शिकायत दर्ज करें जो कि विशेष रूप से HFC के ग्राहकों द्वारा सीधे शिकायतों की सुविधा के लिए प्रदान किया गया है। ग्राहकों के प्रति IHFL की प्रतिबद्धताओं की संहिता/ न्याययुक्त प्रैक्टिस कोड।
- ब्रांच में ग्राहकों से जुड़े सभी नीति आदि से संबंधित व्यापक नोटिस बोर्ड/पुस्तिका का प्रदर्शन उनकी जानकारी के लिए। निम्नलिखित नोटिस सभी IHFL शाखाओं में प्रदर्शित किया जाना है।

शिकायतों के समाधान के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स

<p>प्रथम स्तर</p>	<p>यदि ग्राहक के पास कोई अनुरोध, प्रश्न और प्रतिक्रिया हैं, वे FAQ रेफर कर सकते हैं। यदि उनके पास शिकायत है, वे हमें नीचे दिए गए लिंक्स पर लिख सकते हैं -</p> <p>FAQs https://www.indiabullshomeloans.com/home-loans/faqs/</p> <p>हमें लिखें https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/customer-service/</p> <p>हमें कॉल करें ग्राहक सहायता लाइन नं। 1800-572-7777 (टोल फ्री) हमसे मिलें https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/branch-locator/</p> <p>हमें पोस्ट करें</p> <p>हेड कस्टमर केयर, इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, 422 B, उद्योग विहार फेज IV, सेक्टर-18, गुरुग्राम, हरियाणा - 122015</p> <p>अगर ग्राहक को 7 दिन में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या प्रतिक्रिया से वह संतुष्ट नहीं है तो वह अगले स्तर तक बढ़ सकता है।</p>
<p>दूसरा स्तर</p>	<p>यदि ग्राहक का मुद्दा प्रथम स्तर पर संबोधित नहीं किया गया है या उसे संतोषजनक जवाब प्राप्त नहीं हुआ है, तो ग्राहक नीचे दिए गए लिंक के माध्यम से IHFL शिकायत निवारण तक पहुंच सकता है।</p> <p>हमें लिखें https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/grievance-redressal/</p> <p>हमें कॉल करें ग्राहक सहायता लाइन नंबर 1800-572-777 (टोल फ्री)</p> <p>हमसे मिले https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/branch-</p>

	<p>locator/</p> <p>हमें पोस्ट करें इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, शिकायत निवारण, 422 B, उद्योग विहार फेज IV, सेक्टर-18 गुरुग्राम, हरियाणा - 122015</p> <p>अगर ग्राहक को 7 दिन में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या प्रतिक्रिया से वह संतुष्ट नहीं है तो वह अगले स्तर तक बढ़ सकता है।</p>
तीसरा स्तर	<p>यदि ग्राहक का मुद्दा दूसरे स्तर पर संबोधित नहीं किया गया है या उसे संतोषजनक जवाब प्राप्त नहीं हुआ है, तो ग्राहक नीचे दिए गए पते पर IHFL नोडल ऑफिसर को लिख सकता है:</p> <p>श्री रॉबिन मारवाह महाप्रबंधक, नोडल ऑफिसर शिकायत निवारण, इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, 422 B, उद्योग विहार, फेज IV, सेक्टर-18 गुरुग्राम, हरियाणा- 122015 फोन: 0124-6048088</p> <p>अगर ग्राहक को 7 दिन में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या प्रतिक्रिया से वह संतुष्ट नहीं है तो वह अगले स्तर तक बढ़ सकता है।</p>
चौथा स्तर	<p>शिकायत का 30 कार्य दिवसों के भीतर संतोषजनक निवारण नहीं होने पर, ग्राहक राष्ट्रीय आवास बैंक को https://grids.nhbonline.org.in लिंक पर ऑनलाइन मोड में शिकायत दर्ज करके परिवेदना अग्रेषित करें या https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में डाक द्वारा ऑफलाइन मोड में शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, नेशनल हाउसिंग बैंक, विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, (शिकायत निवारण प्रकोष्ठ), 4th Floor, Core 5A, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली- 110003 को परिवेदना अग्रेषित करें।</p>

11 ग्राहकों के साथ बातचीत

IHFL यह मानता है कि ग्राहक की अपेक्षा/आवश्यकता/ परिवेदना को उनके कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से ज्यादा अच्छे से अप्रिेशिएट किया जा सकता है। दी जाने वाली सेवाओं के बारे में ग्राहकों में जागरूकता की कमी के कारण बहुत सारी शिकायतें उत्पन्न होती हैं और इस तरह की बातचीत से ग्राहकों को सेवाओं का लाभ उठाने में मदद मिलती है जिससे बाद में पूछताछ/ शिकायत की संख्या में कमी आती है।

12 सेवा में सुधार और शिकायतों से निपटने के लिए ऑपरेटिंग स्टाफ को संवेदनशील बनाना

12.1 ज्ञान की कमी

उत्पादों और सेवाएं के बारे में जानकारी और जागरूकता की कमी के कारण अक्सर शिकायतें होती हैं।

नोडल अधिकारी को कर्मचारियों की विभिन्न स्तरों पर प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर केंद्रीय प्रशिक्षण केंद्र को प्रतिक्रिया देना आवश्यक है।

12.2 कर्मचारी प्रशिक्षण

IHFL अलग-अलग सेगमेंट के ग्राहकों के साथ डील करता है, जो मतभेदों और घर्षण के क्षेत्र को बढ़ा सकता है। सकारात्मक दृष्टिकोण और ग्राहक हितैषी व्यवहार के साथ ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए फ्रंट लाइन स्टाफ का चयन सावधानी से किया जाना चाहिए। खुले दिमाग और चेहरे पर मुस्कान के साथ, कर्मचारियों को ग्राहक का आत्मविश्वास जीतने में सक्षम होना चाहिए। चिड़चिड़े ग्राहकों से निपटने के लिए सॉफ्ट स्किल्स प्रदान करना आवश्यक है; यह प्रशिक्षण कार्यक्रमों का अभिन्न अंग होना चाहिए।

यह नोडल अधिकारी जिम्मेदारी होगी कि वह यह सुनिश्चित करें कि शिकायतों/ परिवेदनाओं को हैंडल करने की आंतरिक मशीनरी सभी स्तरों पर सुचारु रूप से और कुशलता से संचालित होती है।

13 रिकॉर्ड्स का संरक्षण

शिकायत से संबंधित फिजिकल रिकॉर्ड शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत/अपील, जो भी बाद में हो, के संबंध में की गई अंतिम सूचना की तारीख से तीन वर्ष की अवधि के लिए संरक्षित किए जाएंगे।

यह उक्त रिकॉर्ड के इलेक्ट्रॉनिक, चुंबकीय या किसी अन्य मीडिया में संरक्षण को नहीं रोकेगा।

14 संक्षिप्ताक्षर

संक्षिप्ताक्षर	विवरण
CRC	शिकायत निवारण प्रकोष्ठ
CRM	ग्राहक संबंध प्रबंधन
GRIDS	शिकायत पंजीकरण और सूचना डेटाबेस प्रणाली
HFC	हाउसिंग फाइनेंस कंपनी
IHFL	इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड
NHB	नेशनल हाउसिंग बैंक