

IBHFL/GR/1.8



इंडियाबुल्स हाऊसिंग फाइनेंस लिमिटेड

शिकायत निवारण नीति

(03.05.2019 को बोर्ड के द्वारा बैठक में समीक्षा एवं अनुमोदित)

विषय सूची

1.	प्रस्तावना एवं उद्देश्य	3
2.	लक्षित श्रोता	3
3.	नीति की उपयुक्तता एवं वैधता	3
4.	कोड का उद्देश्य	3
5.	कोड का उपयोग	3
6.	ग्राहक की शिकायतों / पीड़ाओं को संभालने के लिए आंतरिक तंत्र	4
6.1	शिकायत पंजीकरण	4
6.2	व्यक्तगत रूप से की गयी शिकायत	5
6.3	कॉल सेंटर	5
6.4	मेल / ई-मेल के द्वारा की गयी शिकायत	5
7.	शिकायतों का समाधान	6
7.1	व्यवहार सम्बन्धी शिकायतें	6
7.2	लेनदेन / परिचालन से सम्बंधित शिकायतें	6
7.3	असंतोषजनक समाधान	6
8.	समय सीमा	6
9.	समीक्षा तंत्र	6
9.1	ग्राहक की शिकायत / जोखिम प्रबंधन कमेटी द्वारा ग्राहक सेवा समीक्षा	6
9.2	ग्राहक की शिकायतों एवं पीड़ाओं को संभालने के लिए नोडल ऑफिसर	6
10.	अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकतायें	7
11.	ग्राहक के साथ संवाद	9
12.	परिचालन में कार्यरत कर्मचारियों को सेवा एवं हैंडलिंग से सम्बंधित शिकायतों में संशोधन करने के लिए सचेत करना	9
12.1	जानकारी का अभाव	9
12.2	कर्मचारी प्रशिक्षण	9
13.	रिकार्डों का संरक्षण	9
14.	संक्षिप्त रूप	9

1 प्रस्तावना एवं उद्देश्य

रिटेल उधार व्यापार के इस वर्तमान प्रतिस्पर्धात्मक परिदृश्य में व्यापार में लगातार वृद्धि, बाजार में हिस्सेदारी एवं ब्रांड के वैल्यू के लिए ग्राहक सेवा की उत्कृष्टता सर्वाधिक महत्वपूर्ण है। ग्राहक की शिकायत किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यापार जीवनकाल का एक भाग है जैसे यदि ग्राहक के परिप्रेक्ष्य में कोई भी विषय गलत हो तो प्रत्येक व्यापार को इस प्रकार की परिस्थिति के साथ निपटना पड़ता है। यह हाऊसिंग फाइनेंस कम्पनियों के लिए और भी आवश्यक हो जाता है क्योंकि वह सेवा प्रतिष्ठान है। सेवा प्रतिष्ठान होने के कारण, उत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करना एवं ग्राहक संतुष्टि का स्तर वृद्धि करना हमारे लिए प्रमुख चिंता का विषय है। पुराने ग्राहक को बरकरार रखने के साथ ही साथ नए ग्राहक को आकर्षित करने के लिए त्वरित एवं कुशल सेवा प्रदान करना अति आवश्यक है। केवलमात्र न्यूनतम संभावित समय सीमा के अन्दर उत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करके ही बाजार में हिस्सेदारी वृद्धि करना एवं ब्रांड वैल्यू तैयार करना संभव है।

ग्राहकों के शिकायतों व कष्टों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना ही आई एच एफ एल शिकायत निवारण नीति का लक्ष्य है। शिकायत समीक्षा तंत्र उत्पाद की विशेषताओं और सेवा वितरण प्रक्रिया की कमी की पहचान करने में सहायक होना चाहिए। संबंधित प्रबंधन को असंतुष्ट पक्ष की शिकायतों से अवगत कराने और उस मामले में उचित विचार करने के लिए संवेदनशील बनाने के लिए संवर्धन उपलब्ध कराया जाता है।

2 लक्षित श्रोता

इस दस्तावेज के लिए बोर्ड एवं सभी विभागों के सदस्य प्राथमिक रूप से लक्षित होंगे। सम्बंधित विभाग के प्रमुख के पूर्व अनुमति के बिना दस्तावेज उल्लिखित व्यक्तियों के अतिरिक्त प्रसारित नहीं किया जायेगा।

3. नीति की उपयुक्तता एवं वैधता

यह नीति निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित तिथि पर लागू होगी। बोर्ड वर्ष में कम से कम एक बार पॉलिसी की समीक्षा, सत्यापन, अपडेट और अनुमोदन करेगा। सम्बंधित प्राधिकारी द्वारा पारित आदेश के माध्यम से ही इस नीति का किसी विशेष पहलु से संशोधन हो सकता है एवं उस तारीख से जब वह प्रभावी हो जायेगा इस नीति का एक अंश बन सकता है।

4. कोड का उद्देश्य

हमारी नीति शिकायतों के निवारण के संदर्भ में निम्नलिखित सिद्धांतों का अनुपालन करती है

- ◆ ग्राहकों के साथ सर्वदा उचित व्यवहार किया जायेगा।
- ◆ ग्राहकों द्वारा दर्ज की गयी शिकायतों को शिष्टाचार एवं बिना किसी अनावश्यक विलम्ब के निपटाया जाता है।
- ◆ पेंशनभोगी, शारीरिक दिव्यांग एवं वरिष्ठ नागरिकों के शिकायतों को प्राथमिकता के साथ निपटाया जाता है।
- ◆ प्रतिष्ठान के अन्दर अपने शिकायतों / परिवाद को आगे बढ़ाने के माध्यमों की जानकारी देने के लिए एवं वैकल्पिक समाधान के उनके अधिकार से ग्राहकों अवगत कराया जाता है, यदि वे अपने शिकायतों पर एच एफ सी की प्रतिक्रिया से पूर्ण रूप से संतुष्ट नहीं है।
- ◆ सभी शिकायतों को कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से नियंत्रित किया जाता है अन्यथा वे हमारी प्रतिष्ठा और व्यवसाय दोनों को नुकसान पहुंचा सकते हैं।
- ◆ हमारे कर्मचारी पूर्ण सद्भाव एवं बिना किसी पूर्वाग्रह से ग्रसित होकर ग्राहकों के हितों के लिए कार्य करेंगे।

5. कोड का उपयोग

हमारे शिकायत निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने की दृष्टि से, इस कार्य के लिए एक स्ट्रक्चर्ड सिस्टम बनाया गया है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायतों के निवारण की खोज न्याय संगत और निष्पक्ष हो तथा नियमों और विनियमों के उपलब्ध ढांचे के अंतर्गत स्वीकार्य हो।

हालाँकि शिकायत निवारण प्रक्रिया के सम्बन्ध में, हमारे वेबसाइट पर एक शिकायत फॉर्म देखा जा सकता है, ग्राहक इसमें लॉग इन कर सकता है एवं यदि वह चाहे तो ऑनलाइन शिकायत दर्ज भी करा सकता है.

यह नीति दस्तावेज़ सभी शाखाओं और वेबसाइट <http://indiabullshomeloans.com/> पर भी उपलब्ध होगा. संबंधित कर्मचारियों को शिकायतों के हैंडलिंग से संबंधित प्रक्रिया से अवगत कराया जाएगा.

शिकायत प्रतिष्ठान, इससे सम्बंधित उत्पाद या सेवा अथवा शिकायत हैंडलिंग प्रक्रिया के प्रति अपने असंतोष की अभिव्यक्ति है, जहाँ प्रतिक्रिया या समाधान स्पष्ट रूप से या अस्पष्ट रूप से अपेक्षित है.

ग्राहकों के शिकायतों के कारणों को मुख्यतः दो भागों में बांटा जा सकता है:

- ◆ ग्राहकों के साथ किये जाने वाले व्यवहार सम्बन्धी पहलु
- ◆ अपर्याप्त कार्य / परिचालन या अपेक्षित सेवा का स्तर तथा वास्तविक सेवा के स्तर में अंतर.

यदि ग्राहक प्रदान की गयी सेवाओं से संतुष्ट नहीं है, तो उसे शिकायत दर्ज करने का अधिकार है. शिकायत दर्ज कराने के लिए चार मुख्य तरीकें है - व्यक्तिगत रूप से, टेलीफोन के माध्यम से, पत्र के माध्यम से या वेबसाइट पर उपलब्ध शिकायत फॉर्म में व इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से शिकायत दर्ज कराकर. इन माध्यमों से प्राप्त शिकायतों को कुशलतापूर्वक एवं त्वरित गति से संभालना चाहिए. यदि ग्राहक की शिकायत का समाधान प्रस्तावित समय सीमा के अन्दर नहीं होता है अर्थात शिकायत दर्ज होने के 30 दिन के भीतर या यदि वह हमारे द्वारा प्रदान किये गए समाधान से संतुष्ट नहीं है भले ही विषय को उच्च अधिकारी के समक्ष उठाया गया हो, तो वह एनएचबी के पास अपनी शिकायत लिखित या शिकायत पंजीकरण एवं इनफार्मेशन डेटाबेस के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज कर सकते है. सिस्टम (जी आर आई डी एस)

6 ग्राहक शिकायतों/परिवादों को सम्भालने के लिए आंतरिक तंत्र

6.1 शिकायतों का पंजीकरण

एक ग्राहक यदि वह आई एच एफ एल के द्वारा प्रदान की गयी सेवा से संतुष्ट नहीं है तो निकट के किसी भी शाखा में जाकर, हमारे टोल फ्री नंबर पर कॉल करके, डाक द्वारा या किसी इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता/सकती है. सभी शिकायतें ग्राहक रिलेशनशिप मैनेजर (सी आर एम) के माध्यम से आई एच एफ एल द्वारा डेटाबेस रिकार्ड में रखे जायेंगे.

शिकायत एवं सुझाव प्राप्त करने की व्यवस्था यहाँ दी गयी है.

ग्राहक एक विशेष रूप से गठित हेल्प लाइन के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज कर सकता/सकती है. जब भी कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो प्रेषक को तीन कार्य दिवस के भीतर शिकायत की पावती के साथ प्रतिक्रिया मिलती है.

आगे जब भी कोई शिकायत की कागजी प्रति लिखित रूप में प्राप्त होती है अर्थात किसी पत्र इत्यादि के माध्यम से; रजिस्टर में रिकार्ड के रूप में संरक्षित किये जाते हैं। ऐसे सभी मामलों में, हमारे प्रतिनिधि शिकायतों की प्रकृति के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए जल्द से जल्द ग्राहक से संपर्क करते हैं।

नियामक द्वारा प्राप्त शिकायत के मामले में, हम सभी शिकायतों को रजिस्टर में रिकार्ड के रूप में संरक्षित करते हैं। इन शिकायतों की प्राप्ति एवं रिकार्डिंग के उपरांत हमारे प्रतिनिधि ग्राहकों से संपर्क करते हैं एवं उन शिकायतों के तुरंत समाधान के लिए शिकायतों के बारे में तथ्यों का पता लगाते हैं।

ऑनलाइन या ऑफ लाइन शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित विवरण अनिवार्य है:

- ◆ शिकायत में शिकायतकर्ता का नाम और पता, कंपनी का शाखा या कार्यालय का नाम और पता होना चाहिए, जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है। ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए ग्राहक द्वारा पंजीकृत मोबाइल नंबर; ईमेल आईडी और सही ऋण खाता संख्या का उल्लेख किया जाना चाहिए।
- ◆ शिकायत की तारीख (शिकायत की एक प्रति)
- ◆ शिकायत के समर्थन में दिए गए तथ्य दस्तावेज के रूप में, यदि हो।
- ◆ जहाँ भी संभव हो/उपयुक्त हो और शिकायतकर्ता को नुकसान की प्रकृति और मात्रा का उल्लेख होना चाहिए
- ◆ एन एच बी से राहत की मांग
- ◆ शिकायत के फॉर्म में उल्लिखित शर्तों के पालन करने की घोषणा

6.2 व्यक्तिगत रूप से की गयी शिकायत

शिकायत पुस्तिका शाखाओं में उपलब्ध है। ग्राहक शाखा इसे मांग सकता है एवं इसमें अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है।

हमारे उत्पाद एवं सेवा में सुधार करने के लिए शाखाओं में रखे शिकायत/विजिटर्स पुस्तिका में अपनी प्रतिक्रिया/सुझाव का उपयोग कर सकता है।

6.3 कॉल सेंटर

हमारे टोल फ्री नं 1800-200-7777 पर कॉल करके आई एच एफ एल के कॉल सेंटर पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है।

जैसे ही शिकायत कॉल प्राप्त होती है, शिकायतकर्ता को जवाब में उत्तर मिलता है जो कि शिकायत दर्ज होने की पुष्टि करता है।

6.4 मेल / ईमेल के माध्यम से शिकायत

ग्राहक अपनी शिकायत डाक के द्वारा या वेबसाइट पर जाकर दर्ज करा सकता है। शिकायत प्राप्त होते ही ईमेल के माध्यम से इसकी पुष्टि कर दी जायगी। जब भी शिकायत कॉल प्राप्त होता है, कॉल करने वाले को अपने रजिस्टर्ड ईमेल आई डी पर शिकायत दर्ज होने की पुष्टि कर दी जाती है। हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित फॉर्म के माध्यम से निम्नांकित लिंक पर शिकायत दर्ज की जा सकती है <https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/customer-service/> ग्राहक ऑनलाइन अपनी शिकायत को अगले उच्च स्तर पर ले जा सकते हैं, यदि उनकी शिकायत का निवारण निश्चित समय सीमा के भीतर नहीं होता है।

यदि शिकायतकर्ता समाधान से संतुष्ट नहीं है, शिकायत की अवस्था की जानकारी से 30 दिनों के भीतर, तो वे इस कार्य के लिए नियोजित एनएचबी के मुख्य शिकायत निवारण ऑफिसर के पास अपील कर सकते हैं। जब भी शिकायतकर्ता मुख्य शिकायत निवारण ऑफिसर के निर्णय से भी संतुष्ट नहीं होता है, तो वह पूर्णकालिक डायरेक्टर या मैनेजिंग डायरेक्टर होने पर एनएचबी के अध्यक्ष के पास अपील कर सकता है। मुख्य शिकायत निवारण ऑफिसर, एवं एनएचबी के अध्यक्ष तथा मैनेजिंग डायरेक्टर से संपर्क विवरण एनएचबी के वेबसाइट पर उपलब्ध है। <https://grids.nhbonline.org.in> यदि फिर भी निर्णय से शिकायत का निवारण नहीं होता है या शिकायत का निवारण निश्चित समय सीमा के भीतर नहीं होता है, वह अन्य माध्यमों से संवाद कर सकता / सकती है।

7. शिकायतों का समाधान

7.1 व्यवहार सम्बन्धी शिकायतें

ऐसे शिकायतों को शिष्टाचार, सहानुभूति के साथ और सबसे अधिक त्वरित गति से संभाला जायेगा. ग्राहक के साथ दुर्व्यवहार / अशिष्ट आचरण एकदम बर्दास्त नहीं की जाती है एवं तुरंत कार्यवाही की जाती है. आई एच एफ एल, किसी भी परिस्थिति में, हमारे कर्मचारियों द्वारा दुर्व्यवहार को बर्दास्त नहीं करता है.

7.2 लेनदेन / परिचालन से सम्बंधित शिकायतें:

इस श्रेणी में शिकायतों / परिवादों के निपटारे के लिए प्राथमिक रूप से शाखा उत्तरदायी है शाखा ग्राहक के प्रविष्टि / लेनदेन से सम्बन्धित समस्याओं के निराकरण या ग्राहक की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है. यह शाखा का प्रमुख कर्तव्य है कि वह देखे शिकायत का निवारण ग्राहक की संतुष्टि तक है एवं यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो उन्हें अपनी शिकायत को उच्च स्तर तक ले जाने के लिए वैकल्पिक माध्यम उपलब्ध कराना चाहिए. किसी करणवश, यदि शिकायत का निपटारा शाखा के स्तर पर नहीं होता है, दिशा निर्देश / समाधान के लिए इसे मुख्य कार्यालय को भेज देना चाहिए.

7.3 असंतोषजनक समाधान

यदि किसी करणवश ग्राहक आई एच एफ एल द्वारा प्रदान किये गए सेवा या समाधान से खुश नहीं है, वह एन एच बी से समाधान के लिए संपर्क कर सकते है.संपर्क करने के लिए आवश्यक विवरण शाखा में प्रदर्शित किये जाते है.

8. समय सीमा

शिकायत की दिशा सही होनी चाहिए क्योंकि इससे अप्रत्यक्ष रूप से कम्पनी की कार्यशैली में मौजूद कमजोरी उजागर होती है. शिकायतों का सभी संभावित परिप्रेक्ष्य में विश्लेषण किया जायेगा. आई एच एफ एल का प्रयास होगा कि प्राप्ति के तीन कार्यदिवस के भीतर लिखित / ईमेल द्वारा शिकायत की पावती भेज दे. पावती शिकायतकर्ता को शिकायत डेस्क से भेजा जायेगा जिसमें समाधान के लिए आवश्यक समय सीमा का उल्लेख होगा. शिकायत का निवारण शिकायत प्राप्ति से सर्वाधिक 30 कार्यदिवस के भीतर होना चाहिए. परिशिष्ट में शिकायतों की विभिन्न प्रकृति के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ शिकायत निवारण प्रक्रिया से निपटने लिए जरूरी टाइम मैट्रिक्स दिया गया है. ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए विभागों / अधिकारियों को सख्ती से इनका पालन करना चाहिए. समय समय पर शिकायतों के लिए एमआईएस तैयार किया जाता है और इन्हें कम्पनी के अधिकारियों के बीच जानकारी एवं भविष्य के दिशानिर्देश के लिए प्रसारित किया जाता है, यदि कोई हो.

9 समीक्षा तंत्र

9.1 ग्राहक की शिकायत / जोखिम प्रबंधन कमेटी द्वारा

ग्राहक सेवा समीक्षा सेवा कमेटी प्रबंधन का एक विशिष्ट भाग है जो समय समय पर ग्राहकों की शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों एवं ग्राहक सेवा को उन्नत करने के लिए उठाये गए कदमों की समीक्षा करती है. कमेटी अनसुलझे शिकायतों / परिवादों पर विचार करेगी एवं इन पर अपनी सलाह दे सकती है.

9.2 शिकायतों एवं परिवादों को संभालने के लिए नोडल ऑफिसर

पीडित ग्राहक सीधे प्रमुख ग्राहक सेवा / नोडल ऑफिसर को निम्न पते पर अपनी शिकायतों के बारे में लिख सकते है:

प्रमुख ग्राहक सेवा में,
 इंडियाबुल्स हाऊसिंग फाइनेंस लिमिटेड;
 422 बी, उद्योग विहार फेज 4,
 सेक्टर - 18 गुरुग्राम,
 हरियाणा - 122 015
 फ़ोन - 0124 -6048160

- या -

नोडल ऑफिसर

सेवा में,

महाप्रबंधक, नोडल ऑफिसर

इंडियाबुल्स हाऊसिंग फाइनेंस लिमिटेड, शिकायत निवारण,

422 बी, उद्योग विहार, फेज 4, सेक्टर - 18 गुरुग्राम,

हरियाणा - 122 015

फ़ोन : 0124-6048088

10. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकतायें

आई एच एफ एल प्रदान करता है:

- ◆ शिकायत एवं सुझाव प्राप्त करने के लिए उपयुक्त व्यवस्था.
- ◆ नोडल ऑफिसर / शाखा प्रमुख का नाम, पता एवं फोन नंबर.
- ◆ संपर्क के लिए पते का विवरण
महाप्रबंधक, द्वारा नेशनल हाऊसिंग बैंक
विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग, (शिकायत निवारण सेल)
चतुर्थ तल, कोर 5 ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली- 10003
- ◆ ईमेल: एन एच बी के वेबसाइट पर लॉग इन करने पर जीआरआईडी का एक लिंक प्राप्त होगा जो विशेषकर हाऊसिंग फाइनेंस कंपनियों के ग्राहकों द्वारा सीधे शिकायत के लिए उपलब्ध है.
- ◆ आईएचएफएल के ग्राहकों के प्रति वचनबद्धता का कोड/निष्पक्षता का कोड
- ◆ शाखाओं में विस्तृत नोटिस बोर्ड/पुस्तिका का प्रदर्शन जिसमें ग्राहकों के जानकारी हेतु सभी नीति इत्यादि का उल्लेख किया गया है. सभी आईएचएफएल शाखाओं में निम्नलिखित सूचना प्रदर्शित की जानी है.

शिकायतों के निवारण के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स

<p>प्रथम स्तर</p>	<p>यदि किसी करणवश ग्राहक के पास कोई शिकायत, जिज्ञासा व प्रतिक्रिया है, तो वे एफएक्यू (अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न) देख सकते हैं. यदि उनके पास कोई शिकायत है, तो वे निम्नांकित लिंक पर हमें लिख सकते हैं-</p> <p>एफएक्यू (अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न)</p> <p>https://www.indiabullshomeloans.com/home-loans/faqs/</p> <p>हमें लिखें</p> <p>https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/customer-service/ कॉल करें हमें ग्राहक सेवा हेल्प लाइन नं (टोल फ्री) 1800- 200-7777 पर कॉल करें. विजिट करें https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/branch-locator/ हमें डाक द्वारा लिखें. प्रमुख ग्राहक सेवा, इंडियाबुल्स हाऊसिंग फाइनेंस लिमिटेड, 422 बी, उद्योग विहार फेज 4, सेक्टर - 18, गुरुग्राम, हरियाणा - 122 015</p> <p>यदि ग्राहक को 7 दिनों के भीतर प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या संतुष्ट नहीं होता है तो वे अपनी शिकायत अगले उच्च स्तर तक पहुंचा सकते हैं.</p>
--------------------------	---

<p>द्वितीय स्तर</p>	<p>इस मामले में ग्राहक की चिंताओं को स्तर 1 पर संबोधित नहीं किया गया है या संतोषजनक प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुआ है, तो ग्राहक निम्नांकित लिंक द्वारा आईएचएफएल शिकायत निवारण तक अपनी शिकायत पहुंचा सकता है</p> <p>हमें लिखें https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/grievance-redressal/</p> <p>कॉल करें ग्रीवांस हेल्प लाइन नं 0124-6048160 पर कॉल करें</p> <p>विजिट करें https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/branch-locator/</p> <p>पत्राचार करें इंडिया बुल्स हाऊसिंग फाइनेंस लिमिटेड, शिकायत निवारण, 422 बी, उद्योग विहार फेज 4, सेक्टर -18, गुरुग्राम, हरियाणा - 122015</p> <p>यदि ग्राहक को 7 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वे अगले उच्च स्तर पर पहुंच सकते हैं.</p>
<p>तृतीय स्तर</p>	<p>इस मामले में ग्राहक की चिंताओं को स्तर 2 पर संबोधित नहीं किया गया है या संतोषजनक प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुआ है, तो ग्राहक निम्नांकित पते पर आईएचएफएल नोडल ऑफिसर को पत्र लिख सकते हैं.</p> <p>हमें लिखें श्री. रोबिन मारवाह महाप्रबंधक, नोडल ऑफिसर, शिकायत निवारण, इंडियाबुल्स हाऊसिंग फाइनेंस लिमिटेड, 422 बी, उद्योग विहार फेज 4, सेक्टर -18 गुरुग्राम, हरियाणा - 122 015 फ़ोन: 0124-6048088</p> <p>यदि ग्राहक को 7 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वे अगले उच्च स्तर पर पहुंच सकते हैं.</p>
<p>चतुर्थ स्तर</p>	<p>नेशनल हाऊसिंग बैंक ऑनलाइन प्रणाली के द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए https://grids.nhbonline.org.in लिंक पर या ऑफलाइन प्रणाली द्वारा डाक के माध्यम से https://nhb.org.in/citizencharter/Complaintsform.pdf लिंक पर उपलब्ध निर्धारित फॉर्म भरकर, शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग, नेशनल हाऊसिंग बैंक, विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग, (शिकायत निवारण प्रकोष्ठ), चतुर्थ तल कोर 5ए, इंडियन हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली -110003 पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं.</p>

11. ग्राहकों के साथ संवाद

आई एच एफ एल का मानना है कि अपने कर्मचारियों के माध्यम से ग्राहक से व्यक्तिगत रूप में मिलकर अकांक्षाओं/ आवश्यकता / शिकायतों को बेहतर ढंग से मूल्यांकन किया जा सकता है. कई शिकायतें केवल सेवाओं के बारे में ग्राहक की जानकारी के अभाव के कारण उत्पन्न होती होती है और इस तरह के संवाद से ग्राहकों को बाद में जिज्ञासाओं / शिकायतों को कम करके सेवाओं का लाभ उठाने में मदद मिलती है.

12. परिचालन में कार्यरत कर्मचारियों को सेवा एवं हैंडलिंग से सम्बंधित शिकायतों में संशोधन करने के लिए सचेत करना

12.1 जानकारी का आभाव

उत्पाद एवं सेवाओं के बारे में जानकारी एवं जागरूकता के आभाव में अक्सर शिकायतों का जन्म होता है. केन्द्रीय प्रशिक्षण केंद्र में विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों के प्रशिक्षण आवश्यकताओं के बारे में प्रतिक्रिया देने के लिए नोडल ऑफिसर की आवश्यकता होती है.

12.2 कर्मचारी प्रशिक्षण

आई एच एफ एल विभिन्न श्रेणी के ग्राहकों के साथ संवाद करता है, जो कि विचारों में मतभेद एवं संघर्ष का जन्म देता है. सकारात्मक सोच वाले ग्राहकों के साथ संवाद के लिए एवं ग्राहक- अनुकूल व्यवहार के लिए, फ्रंट लाइन कर्मचारियों का चुनाव बहुत ही सावधानी के साथ किया जाना चाहिए. खुले दिमाग एवं चेहरे पर मुस्कान के साथ, कर्मचारी ग्राहक का विश्वास जीतने में सफल होगा. विनम्रता का कौशल अप्रसन्न ग्राहकों को संभालने के लिए आवश्यक है, यह प्रशिक्षण कार्यक्रम का अभिन्न भाग होना चाहिए. नोडल ऑफिसर की जिम्मेदारी यह सुनिश्चित करने की होगी की ग्राहकों की शिकायतों/पीड़ाओं को संभालने के लिए आंतरिक तंत्र सभी स्तरों पर सुचारू रूप से एवं कार्यक्षमता के साथ कार्य करें.

13. रिकार्डों का संरक्षण

शिकायतों से संबंधित भौतिक रूप में मौजूद रिकार्ड को अंतिम नोटिस की तारीख से तीन साल के लिए संरक्षित किया जाता है, जो शिकायतकर्ता को उनकी शिकायत/अपील के संदर्भ में दिया जाता है, जो भी बाद में हो. यदि उपरोक्त रिकार्ड इलेक्ट्रॉनिक रूप, मैग्रेटिक रूप या किसी अन्य माध्यम में है, तो भी यह संरक्षण के इस नियम से परे नहीं है.

14. संक्षिप्त रूप

संक्षिप्त रूप	विवरण
सी आर सी	कम्प्लेंट रिड्रेसल सेल
सी आर एम	कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट
जी आर आई डी एस	ग्रीवांस रजिस्ट्रेशन एंड इनफार्मेशन डेटाबेस सिस्टम
एच एफ सी	हाऊसिंग फाइनेंस कम्पनी
आई एच एफ एल	इंडियाबुल्स हाऊसिंग फाइनेंस लिमिटेड
एन एच बी	नेशनल हाऊसिंग बैंक