

GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM / शिकायत निवारण तंत्र

India Shelter Finance Corporation Ltd. (ISFC) has laid down the following mechanism for redressal of grievances of its customers. Under this mechanism, any customer grievances relating to the "Scheme for grant of ex-gratia payment of difference between compound interest and simple interest for six months to borrowers in specified loan accounts (01.03.2020 to 31.08.2020)" launched by the Government of India vide 23rd October, 2020 shall be covered.

इंडिया शेल्टर फाइनेंस कॉरपोरेशन लिमिटेड (ISFC) ने अपने ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए निम्नलिखित तंत्र निर्धारित किया है। यह तंत्र "सरकार की निर्दिष्ट ऋण खातों में उधारकर्ताओं को छह महीने के लिए चक्रवृद्धि ब्याज और साधारण ब्याज के बीच अंतर के भूतपूर्व भुगतान के अनुदान की योजना" से संबंधित शिकायतों पर भी लागू होगा।

Level 1 स्तर 1

Branch/ Toll-free number/ E-mail/ WhatsApp/ Website/ Portal

The complainant can visit branch or call at 1800-572-8888 to register their complaint. The complaint can also be e-mailed at customer.care@indiashelter.in. The customer may also submit their grievances on our website www.indiashelter.in.

शिकायतकर्ता अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए शाखा पर जा सकते हैं या 1800-572-8888 पर कॉल कर सकते हैं। शिकायत को customer.care@indiashelter.in पर भी ई-मेल किया जा सकता है। ग्राहक हमारी वेबसाइट www.indiashelter.in पर भी अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं।



Level 2- स्तर 2, First Escalation

Branch Head/ Call Centre Manager

Branch Head can be contacted at branch itself. Call-centre manager can be reached at the call centre number.

शाखा प्रमुख से शाखा में ही संपर्क किया जा सकता है। कॉल सेंटर मैनेजर से कॉल सेंटर नंबर पर बात कर सकते हैं।



Level 3- स्तर 3, Second Escalation

Chief Grievance Redressal Officer

In case your complaint is not resolved, you may write to Chief Grievance Redressal Officer through cgro@indiashelter.in, or, you may also write to him at below mentioned address:

- Mr. Rohit Gaur, Chief Grievance Redressal Officer, India Shelter Finance Corporation, 6th Floor, Plot No. 15, Sector 44, Gurgaon, Haryana - 122002. He may be contacted at 0124-4131890.

यदि आपकी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो आप cgro@indiashelter.in के माध्यम से मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी को लिख सकते हैं, या, आप उनको नीचे दिए गए पते पर भी लिख सकते हैं:

- श्री रोहित गौर, मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी, इंडिया शेल्टर फाइनेंस कारपोरेशन लिमिटेड ६ मंजिल, प्लॉट नंबर १५, सेक्टर ४४, गुडगांव, हरियाणा - १२२००२ | उनसे 0१२४-४१३१८९० पर संपर्क किया जा सकता है।

GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM / शिकायत निवारण तंत्र

The customers are requested to necessarily provide Loan Account Number, type & details of Grievance/ Query/ Suggestion along with phone no. & e-mail ID while lodging their issue with the Company.

ग्राहकों से अनुरोध है कि, अपना मुद्दा दर्ज करते समय, वे कंपनी के साथ ऋण खाता संख्या, शिकायत और प्रश्न / सुझाव के प्रकार और विवरण प्रदान करें और साथ में फोन नंबर और ईमेल पता भी प्रदान करें।

At every level, the Company will provide acknowledgement/ preliminary remarks to the customer within maximum of 7 days and final response will be provided within maximum 6 weeks depending on the type of grievance/request. If more time is required, the Company will inform the customer expected timeline. If you are not satisfied with the reply/ resolution provided by ISFC at one level or you do not receive any response, then you may escalate to the next level.

हर स्तर पर, कंपनी ग्राहकों को अधिकतम 7 कार्य दिवसों के भीतर पावती / प्रारंभिक टिप्पणी प्रदान करेगी और 6 सप्ताह के भीतर अंतिम प्रतिक्रिया प्रदान की जाएगी। यदि अधिक समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी ग्राहक को अपेक्षित समय की सूचना देगी। यदि आप एक स्तर पर ISFC द्वारा प्रदान किए गए उत्तर / प्रस्ताव से संतुष्ट नहीं हैं या आपको कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है तो आप अगले स्तर तक बढ़ सकते हैं।

In case you do not receive any response from ISFC or you are not satisfied with the response, you may contact the National Housing Bank at the following address:

- **Online mode:** Complainant may click on following link for registering complaint:
<https://grids.nhbonline.org.in>
- **Offline Mode:** In offline/ physical mode by post, you may write in prescribed format available at link <http://www.nhb.org.in/%20Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%25%2093Physical-Mode.pdf> to the following address:
The Complaint Redressal Cell, Department of Supervision, National Housing Bank, 4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi - 110 003

यदि आपको ISFC से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या आप प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप निम्नलिखित पते पर राष्ट्रीय आवास बैंक से संपर्क कर सकते हैं:

- **ऑनलाइन मोड:** शिकायतकर्ता शिकायत दर्ज करने के लिए निम्न लिंक पर क्लिक कर सकता है:
<https://grids.nhbonline.org.in>
- **ऑफलाइन मोड:** डाक द्वारा ऑफलाइन/ भौतिक मोड में, आप लिंक <http://www.nhb.org.in/%20Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%25%2093Physical-Mode.pdf> पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में निम्नलिखित पते पर लिख सकते हैं:

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5 ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003

---XXX---