

इंडिया शेल्टर फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड

नीति का नाम	शिकायत निवारण नीति
अंतिम स्वीकृति/समीक्षा की तिथि	02 नवंबर, 2021
समीक्षा की तिथि	30 जुलाई, 2022
तैयार किया गया	संचालन द्वारा
प्रस्तावित	मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी
स्वीकृति प्राधिकारी	निदेशक मंडल
संस्करण	जुलाई, 2022

शिकायत निवारण नीति

1. परिचय

इंडिया शेल्टर फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड ("इंडिया शेल्टर" या "कंपनी") कॉर्पोरेट व्यवहार के उच्च स्तर के लिए प्रतिबद्ध है जो उद्योग के लिए बेंचमार्क के रूप में कार्य करता है। इंडिया शेल्टर व्यावसायिकता, ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और नैतिक व्यवहार के उच्चतम मानकों को अपनाकर निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से अपने व्यवसाय का संचालन करने में भी विश्वास करता है। कंपनी एक ऐसी संस्कृति भी विकसित करना चाहती है जहां किसी भी अस्वीकार्य अभ्यास या व्यवहार के बारे में चिंता जताना सभी हितधारकों के लिए सुरक्षित हो।

इस दिशा में, इंडिया शेल्टर ने एक शिकायत निवारण नीति ("नीति") तैयार की है। इस नीति का उद्देश्य संगठन में पारदर्शिता और विश्वास की संस्कृति का निर्माण और उसे मजबूत करना है और इंडिया शेल्टर के सभी हितधारकों को कंपनी के प्रबंधन को शिकायत की जिम्मेदार और सुरक्षित रिपोर्टिंग के लिए एक ढांचा/प्रक्रिया प्रदान करना है।

यह नीति कंपनी के निदेशकों और कर्मचारियों को उनकी अपेक्षा के अनुसार व्यवहार करने के उनके कर्तव्य से मुक्त नहीं करती है जो आचार संहिता और इंडिया शेल्टर के लोकाचार यानी ईमानदारी, मेहनत और सम्मान के अनुरूप है।

2. प्रयोज्यता

यह नीति इंडिया शेल्टर के सभी श्रेणियों के ग्राहकों की शिकायतों/शिकायतों/प्रतिक्रियाओं/प्रश्नों/अनुरोधों (कंपनी द्वारा इसके ऑनलाइन/डिजिटल भागीदारों द्वारा प्रदान की गई जानकारी के आधार पर कंपनी द्वारा प्राप्त किए गए ग्राहकों सहित) से निपटने के दौरान लागू होगी। इसके अलावा, यह सभी संबंधित कर्मचारियों और कंपनी के प्रतिनिधियों की जिम्मेदारी होगी कि वे नीति का पालन सुनिश्चित करें।

3. परिभाषाएँ

इस नीति में, निम्नलिखित पारिभाषिक शब्दावली के, उनके संदर्भ के साथ असंगत न होने की सीमा तक, निम्नलिखित अर्थ होंगे:

3.1 "मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी" का अर्थ निदेशक मंडल द्वारा अधिकृत अधिकारी है, जो यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है कि शिकायतकर्ताओं द्वारा की गई सभी शिकायतों को शिकायत समाधान प्रक्रिया के अनुसार हल किया जाता है।

3.2 "शिकायत" का अर्थ है लिखित या इलेक्ट्रॉनिक संचार के माध्यम से किसी भी ग्राहक या हितधारक द्वारा उठाई गई चिंता और सद्भावना से की गई शिकायत। हालांकि, शिकायत तथ्यात्मक होनी चाहिए न कि अटकलबाजी और प्रकृति और चिंता की सीमा के उचित मूल्यांकन की अनुमति देने के लिए यथासंभव अधिक जानकारी होनी चाहिए।

3.3 "शिकायतकर्ता" का अर्थ उस व्यक्ति से है जिसने शिकायत की है।

3.4 "शिकायत समाधान प्रक्रिया" इस नीति में विस्तृत प्रक्रिया है।

3.5 "अनुशासनात्मक कार्रवाई" का अर्थ है कोई भी कार्रवाई जो इस नीति के संदर्भ में जांच की कार्यवाही के पूरा होने पर / उसके दौरान की जा सकती है, जिसमें चेतावनी देना, जुर्माना लगाना, आधिकारिक कर्तव्यों से निलंबन या ऐसी कोई भी कार्रवाई जो मानी जा सकती है मामले की गंभीरता को देखते हुए फिट हैं।

3.6 "कर्मचारी(यों)" का अर्थ है कर्मचारी(यों) (आउटसोर्स किए गए, अस्थायी और अनुबंध कर्मियों सहित) और प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक सहित कंपनी के निदेशक और कंपनी अधिनियम, 2013 के तहत परिभाषित वरिष्ठ प्रबंधन कार्मिक।

3.7 "सद्भावना" का अर्थ है कि अनैतिक और अनुचित अभ्यास(पद्धतियों) या किसी अन्य कथित गलत आचरण के संचार के लिए एक उचित आधार है।

3.8 "शिकायत ग्रिड" वह ग्रिड है जिसका अनुपालन शिकायतों के समाधान के लिए किया जाना है और यह नीति की धारा 8 के अनुसार होगा।

3.9 "ग्रिड्स" का अर्थ शिकायत पंजीकरण और सूचना डेटाबेस प्रणाली (ग्रिड्स) है जो एनएचबी द्वारा शुरू की गई एक शिकायत निवारण तंत्र है।

3.10 "एनएचबी" का अर्थ राष्ट्रीय आवास बैंक है जिसे राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम, 1987 के तहत स्थापित किया गया है।

3.11 "प्रतिनिधि" का अर्थ किसी भी व्यक्ति या व्यक्तियों के समूह से है, जिसमें कनेक्टर्स, डायरेक्ट सेलिंग एजेंट, कानूनी/तकनीकी विक्रेता, प्रवर्तन एजेंसियां शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं, जो इंडिया शेल्टर का प्रतिनिधित्व करते हैं और ग्राहक के साथ सीधे संपर्क में हैं।

3.12 "विषय" का अर्थ है एक व्यक्ति या व्यक्तियों का समूह जिसके विरुद्ध या उसके संबंध में एक संरक्षित प्रकटीकरण किया जाता है या एक जांच के दौरान साक्ष्य एकत्र किया जाता है।

जिन शर्तों को इस नीति में परिभाषित नहीं किया गया है, उनका वही अर्थ होगा जो उन्हें लागू नियामक प्रावधानों में निर्दिष्ट किया गया है।

4. शिकायतकर्ता भूमिका, अधिकार और कर्तव्य

4.1 शिकायतकर्ता की भूमिका वास्तविक शिकायत वाले रिपोर्टिंग पक्ष की है।

4.2 शिकायतकर्ता को अपने आवेदन की स्थिति और कंपनी द्वारा लिए गए अंतिम निर्णय के बारे में जानने का अधिकार है।

4.3 शिकायतकर्ता को बताया जाएगा कि उसे कैसे शिकायत करनी चाहिए, किससे शिकायत करनी चाहिए, किस तरीके से और कितने समय में उसकी शिकायत का समाधान होने की उम्मीद है।

4.4 शिकायतकर्ता का कर्तव्य है कि वह सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करे और शिकायत तंत्र को सभी आवश्यक सहायता प्रदान करे।

5. मार्गदर्शक सिद्धांत

यह सुनिश्चित करने के लिए कि इस नीति का पालन किया जाता है, और यह आश्वासन देने के लिए कि चिंता पर गंभीरता से कार्रवाई की जाएगी, इंडिया शेल्टर में :

5.1 में शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया है।

5.2 में शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र है। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कंपनी के पदाधिकारियों के फैसलों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

5.3 सुनिश्चित करें कि शिकायतों पर समयबद्ध तरीके से कार्रवाई की जाती है।

5.4 पर्याप्त पारदर्शिता बनाए रखें ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वह सेवाओं से क्या यथोचित अपेक्षा कर सकता/सकती है।

6. बहिष्करण

इस नीति के अनुसार निम्नलिखित प्रकार की शिकायतों पर आमतौर पर विचार नहीं किया जाएगा और जांच के लिए नहीं लिया जाएगा:

6.1 शिकायतें जो अपठनीय हैं।

6.2 ऐसी शिकायतें जो तुच्छ या ओछी प्रकृति की हों।

6.3 ऐसे मामले जो न्यायालय/न्यायिक मंच, राज्य, राष्ट्रीय मानवाधिकार आयोग, न्यायाधिकरण या किसी अन्य न्यायपालिका या उप-न्यायपालिका निकाय के समक्ष लंबित हैं।

6.4 लागू सीमा अवधि के बाद दर्ज की गई कोई भी शिकायत।

7. गुमनामी और छद्म नाम की शिकायतों से निपटना

एक शिकायतकर्ता अपनी पहचान गुप्त रखने का विकल्प चुन सकता/सकती है। ऐसे मामलों में शिकायत के साथ पुख्ता सबूत, दस्तावेज और आंकड़े होने चाहिए। इसी तरह, छद्म नाम से की गई शिकायत को भी खारिज नहीं किया जाएगा, अगर उसके साथ मजबूत सबूत, दस्तावेज और आंकड़े हों। गुमनाम/छद्मनामी शिकायत की स्वीकृति के संबंध में मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी का निर्णय अंतिम और बाध्यकारी होगा।

8. शिकायत निवारण तंत्र

स्तर 1

शाखा/टोल-फ्री नंबर/ई-मेल/व्हाट्सएप/वेबसाइट/पोर्टल ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए शाखा में जा सकते हैं या 1800-572-8888 पर कॉल कर सकते हैं। शिकायत को customer.care@indiashelter.in पर ई-मेल भी किया जा सकता है। ग्राहक कंपनी की वेबसाइट www.indiashelter.in पर भी अपनी शिकायतें दर्ज करा सकता है।



लेवल 2 - पहला एस्केलेशन

शाखा प्रमुख/कॉल सेंटर प्रबंधक

शाखा प्रमुख से शाखा में ही संपर्क किया जा सकता है जबकि कॉल सेंटर प्रबंधक से कॉल सेंटर नंबर पर संपर्क किया जा सकता है।



स्तर 3 - दूसरी वृद्धि

मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी

यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक cgro@indiashelter.in पर रोहित गौर (मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी) को लिख सकते हैं, या ग्राहक उन्हें नीचे दिए गए पते पर भी लिख सकते हैं:

मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी, भारत आश्रय वित्त निगम, छठी मंजिल, प्लॉट नंबर 15, सेक्टर 44, गुड़गांव, हरियाणा – 122002

निवेशक शिकायत

स्तर 1- कंपनी सचिव*¹



स्तर 2 - मुख्य वित्तीय अधिकारी*²



स्तर 3 - एमडी और सीईओ*³

- *1 कंपनी सचिव- सुश्री मुक्ति चपलोट
छठी मंजिल, प्लॉट नंबर 15, इंस्टीट्यूशनल एरिया, सेक्टर 44, गुडगांव, हरियाणा-122002
ईमेल आईडी: mukti.chaplot@indiashelter.in
फ़ोन नंबर: 0124-4131800
- *2 मुख्य वित्तीय अधिकारी- श्री आशीष गुप्ता
छठी मंजिल, प्लॉट नंबर 15, इंस्टीट्यूशनल एरिया, सेक्टर 44, गुडगांव, हरियाणा-122002
ईमेल आईडी: ashish.gupta@indiashelter.in
फ़ोन नंबर: 0124-4131800
- *3 एमडी और सीईओ- श्री रूपिंदर सिंह
छठी मंजिल, प्लॉट नंबर 15, इंस्टीट्यूशनल एरिया, सेक्टर 44, गुडगांव, हरियाणा-122002
ईमेल आईडी: rupinder.singh@indiashelter.in
फ़ोन नंबर: 0124-4131800

ग्राहकों से अनुरोध है कि वे शिकायत समाधान के लिए उपरोक्त शिकायत निवारण तंत्र/शिकायत ग्रिड का पालन करें। प्रत्येक स्तर पर, कंपनी अधिकतम 7 दिनों के भीतर पीड़ित ग्राहक को पावती/प्रारंभिक टिप्पणी प्रदान करेगी और शिकायत/अनुरोध के प्रकार के आधार पर अधिकतम छह सप्ताह के भीतर अंतिम प्रतिक्रिया प्रदान की जाएगी। यदि अधिक समय की आवश्यकता होती है, तो अंतरिम में, कंपनी ऐसे ग्राहक को अपेक्षित समय सीमा के बारे में सूचित करेगी। यदि ग्राहक एक स्तर पर कंपनी द्वारा प्रदान किए गए उत्तर/संकल्प से संतुष्ट नहीं हैं या ग्राहक को कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो वह अगले स्तर तक आगे बढ़ सकता/सकती है।

यदि ग्राहक को कंपनी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से राष्ट्रीय आवास बैंक से संपर्क कर सकता है:

(ए) ऑनलाइन मोड: शिकायतकर्ता शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित लिंक पर क्लिक कर सकता है: <https://grids.nhbonline.org.in/>

(बी) ऑफलाइन मोड: डाक द्वारा ऑफलाइन/भौतिक मोड में, ग्राहक निम्नलिखित पते पर लिंक <https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-officer/> पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में निम्नलिखित पते पर

लिख सकते हैं:

- शिकायत निवारण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003

9. ग्राहक सेवा एवं शिकायत निवारण समिति

ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण समिति में निम्नलिखित शामिल होंगे:

1. एमडी और सीईओ
2. मुख्य व्यवसाय अधिकारी
3. मुख्य वित्तीय अधिकारी
4. मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी

समिति सुनिश्चित करेगी:

1. प्राप्त ग्राहक शिकायतों और उस पर कार्रवाई की समीक्षा करना
2. ग्राहकों की प्रसन्नता बढ़ाने के लिए स्थापित किए जा सकने वाले उपायों पर चर्चा करना
3. इससे संबंधित कोई अन्य मामला

समिति की तिमाही बैठक होगी।

10. शिकायत समाधान प्रक्रिया

10.1 पीड़ित ग्राहक उपरोक्त शिकायत निवारण तंत्र में उल्लिखित किसी भी माध्यम से औपचारिक रूप से शिकायत दर्ज करा सकता है।

10.2 शिकायत प्राप्त होने पर पावती दी जानी चाहिए और समाधान के लिए अपेक्षित समय-सीमा के बारे में सूचित किया।

10.3 शिकायत प्राप्त होने पर शिकायत समाधान प्रक्रिया तुरंत शुरू की जानी चाहिए।

10.4 शिकायत समाधान प्रक्रिया को समयबद्ध तरीके से पूरा किया जाना चाहिए। इसके बाद, शिकायतकर्ता को निष्कर्षों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए और कंपनी को ग्राहक को उचित समाधान प्रदान करने का प्रयास करना चाहिए।

10.5 यदि शिकायतकर्ता प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है और वह आगे बढ़ना चाहता/चाहती है, तो उसे/उसे एस्केलेशन मैट्रिक्स में अगले स्तर के बारे में सूचित किया जाना चाहिए।

10.6 असाधारण मामलों में, जहां शिकायतकर्ता वृद्धि के परिणाम से संतुष्ट नहीं है, वह विषय वस्तु पर विचार करने के लिए मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी से सीधे अपील कर सकता/सकती है।

10.7 शिकायतकर्ता को सूचित किया जाएगा कि वह अपनी शिकायत के समाधान के लिए ग्रीड्स के माध्यम से एनएचबी से भी संपर्क कर सकता है।

11. टर्न अराउंड टाइम (“टीएटी”)

सर्विस रिक्वेस्ट टर्न अराउंड टाइम, जिसका पालन सर्विस रिक्वेस्ट प्राप्त होने की स्थिति में किया जाना चाहिए, नीचे दिया गया है:

S.N.	श्रेणी	टर्न अराउंड टाइम (कार्य दिवस)
1	ईएमआई समस्याएँ	प्रश्न प्राप्त होने के 7 दिन बाद जारी करता है 1

2	खाते का विवरण/फोर-क्लोजर स्वयं की निधि	ग्राहक के अनुरोध की प्राप्ति के 21 दिनों के बाद
3	बैलेंस ट्रांसफर का फोर-क्लोजर	ग्राहक के अनुरोध की प्राप्ति के 21 दिनों के बाद
4.	संपत्ति के कागजात प्रेषण	ऋण बंद होने की तारीख से 30 दिन / बाउंसिंग चार्ज प्राप्त करने की तारीख से जो भी बाद में हो
5.	रिफंड	बीमाकर्ता से प्राप्त रिफंड से 7 दिन या रिफंड अनुरोध प्राप्त होने की तारीख
6.	संवितरण की स्वीकृति	30 दिन, सभी स्वीकृति और अन्य शर्तों की मंजूरी के बाद, यदि कोई हो।

कंपनी के प्रबंध निदेशक और सीईओ या सीओओ किसी भी प्रकार के ग्राहक सेवा अनुरोध के लिए टीएटी में किसी प्रस्तावित संशोधन/परिवर्धन को मंजूरी देने के लिए अधिकृत होंगे।

12. सूचनाएं

12.1 पॉलिसी के तहत आवश्यकताओं को इंडिया शेल्टर के सभी कर्मचारियों को परिचालित किया जाएगा।

12.2 शिकायत निवारण तंत्र का विवरण कंपनी की सभी शाखाओं और वेबसाइट पर साझा किया जाएगा।

13. शिकायत निवारण तंत्र और रिपोर्टिंग की समीक्षा

13.1 ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण समिति कंपनी की ग्राहक सेवा और अपने ग्राहकों/निवेशकों के लिए शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज से संबंधित सभी मामलों की त्रैमासिक समीक्षा करेगी।

13.2 शिकायत निवारण तंत्र की ऐसी समीक्षा और उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की स्थिति पर एक समेकित रिपोर्ट वित्तीय वर्ष में कम से कम एक बार कंपनी के निदेशक मंडल के समक्ष उनकी समीक्षा के लिए रखी जानी चाहिए।

14. संशोधन/संशोधन/समीक्षा

14.1 नीति की वार्षिक समीक्षा होगी।

14.2 निदेशक मंडल के अनुमोदन से इंडिया शेल्टर किसी भी समय इस नीति को पूरी तरह से या इसके किसी हिस्से को संशोधित कर सकता है।

14.3 वैधानिक परिवर्तनों को इस नीति दस्तावेज़ में आवश्यक परिवर्तनों सहित पढ़ा जाएगा, भले ही संशोधित न किया गया हो।

14.4 पॉलिसी दस्तावेज़ में कोई भी खंड या संदर्भ जो वैधानिक या नियामक के विपरीत या उल्लंघन पर है, उसे नीति से अलग माना जाएगा।

---XXX---