

## इंडिया शेल्टर फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेड

पॉलिसीचे नाव	तक्रार निवारण धोरण
अंतिम मंजूरी/पुनरावलोकनाची तारीख	02 नोव्हेंबर 2021
पुनरावलोकनाची तारीख	30 जुलै 2022
यांनी तयार केले	ऑपरेशन्स
द्वारे प्रस्तावित	मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी
मंजूरी देणारा अधिकारी	संचालक मंडळ
आवृत्ती	जुलै, 2022

## तक्रार निवारण धोरण

### 1. प्रस्तावना

इंडिया शेल्टर फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेड (“इंडिया शेल्टर” किंवा “कंपनी”) कॉर्पोरेट वर्तनाच्या उच्च दर्जासाठी वचनबद्ध आहे जे उद्योगासाठी बेंचमार्क म्हणून काम करते. इंडिया शेल्टरचा व्यावसायिकता, प्रामाणिकपणा, सचोटी आणि नैतिक वर्तन या सर्वोच्च मानकांचा अवलंब करून आपला व्यवसाय निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने चालवण्यात विश्वास आहे. कंपनीला अशी संस्कृती विकसित करायची आहे जिथे सर्व भागधारकांसाठी कोणत्याही अस्वीकार्य प्रथा किंवा वर्तनाबद्दल चिंता व्यक्त करणे सुरक्षित असेल. या उद्देशाने, इंडिया शेल्टरने तक्रार निवारण धोरण (‘पॉलिसी’) तयार केले आहे. या धोरणाचा उद्देश संस्थेमध्ये पारदर्शकता आणि विश्वासाची संस्कृती निर्माण करणे आणि बळकट करणे आणि कंपनीच्या व्यवस्थापनास तक्रारीचा जबाबदार आणि सुरक्षित अहवाल देण्यासाठी इंडिया शेल्टरच्या सर्व भागधारकांना हे धोरण कंपनीच्या संचालक(ने) आणि कर्मचाऱ्यांना त्यांच्याकडून अपेक्षित अशा पद्धतीने वागण्याच्या कर्तव्यापासून मुक्त करत नाही जे आचारसंहिता आणि इंडिया निवारा उदा. प्रामाणिकपणा, मेहनत आणि आदर. हे धोरण कंपनीच्या सर्व ग्राहकांना लागू होते. पुढे, हे पॉलिसी कर्मचारी आणि इंडिया शेल्टरच्या इतर भागधारकांनाही कव्हर देईल.

### 2. लागू

हे धोरण इंडिया शेल्टरच्या सर्व श्रेणीतील ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी/फिडबॅक/प्रश्न/विनंत्या हाताळताना लागू होईल (कंपनीने त्याच्या ऑनलाइन/डिजीटल भागीदारांद्वारे प्रदान केलेल्या लीड्सवर आधारित ग्राहकांसह). पुढे, धोरणाचे पालन सुनिश्चित करण्याची जबाबदारी सर्व संबंधित कर्मचारी आणि कंपनीच्या प्रतिनिधींची असेल..

### 3. व्याख्या

**3.1 "मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी"** म्हणजे संचालक मंडळाने अधिकृत केलेला अधिकारी, जो तक्रार निवारण प्रक्रियेनुसार तक्रारकर्त्यांनी केलेल्या सर्व तक्रारींचे निराकरण केले जातील याची खात्री करण्यासाठी जबाबदार आहे.

**3.2 “तक्रार”** म्हणजे कोणत्याही ग्राहकाने किंवा भागधारकाने, लिखित किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषणाद्वारे व्यक्त केलेली आणि सद्भावनेने केलेली चिंता, जी तक्रार वाढवते. तथापि, तक्रार तथ्यात्मक असावी आणि काल्पनिक नसावी आणि चिंतेचे स्वरूप आणि व्याप्ती यांचे योग्य मूल्यांकन करण्यासाठी शक्य

तितकी माहिती असावी.

**3.3 “तक्रारदार”** म्हणजे ज्याने तक्रार केली आहे.

**3.4 “तक्रार निराकरण प्रक्रिया”** ही या धोरणामध्ये तपशीलवार प्रक्रिया आहे.

**3.5 "शिस्तभंगाची कारवाई"** म्हणजे या धोरणाच्या संदर्भात तपास कार्यवाही पूर्ण झाल्यावर / दरम्यान केली जाऊ शकणारी कोणतीही कारवाई ज्यामध्ये चेतावणी, दंड आकारणे, अधिकृत कर्तव्यांवरून निलंबन करणे किंवा समजल्या जाणाऱ्या अशा कोणत्याही कारवाईचा समावेश आहे परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही. प्रकरणाची गंभीरता लक्षात घेता योग्य.

**3.6 “कर्मचारी(ने)”** म्हणजे कर्मचारी(रे) (आउटसोर्स केलेले, तात्पुरते आणि कंत्राटी कर्मचाऱ्यांसह) आणि कंपनीचे संचालक प्रमुख व्यवस्थापकीय कर्मचाऱ्यांसह आणि कंपनी कायदा, 2013 अंतर्गत परिभाषित केल्यानुसार वरिष्ठ व्यवस्थापन कर्मचारी.

**3.7 “गुड फेथ”** म्हणजे अनैतिक आणि संप्रेषणासाठी वाजवी आधार आहे अयोग्य सराव किंवा इतर कोणतेही कथित चुकीचे आचरण.

**3.8 "तक्रार ग्रिड"** हे ग्रिड आहे जे तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी अनुसरण करावे लागते आणि धोरणाच्या कलम 8 नुसार असेल.

**3.9 “GRIDS”** म्हणजे तक्रार नोंदणी आणि माहिती डेटाबेस प्रणाली (GRIDS) जी NHB ने सुरू केलेली तक्रार निवारण यंत्रणा आहे.

**3.10 "NHB"** म्हणजे राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक जी राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक कायदा, 1987 अंतर्गत स्थापन करण्यात आली आहे.

**3.11 “प्रतिनिधी”** म्हणजे कोणतीही व्यक्ती किंवा व्यक्तींचा समूह, ज्यामध्ये कनेक्टर, डायरेक्ट सेलिंग एजंट, कायदेशीर/तांत्रिक विक्रेते, अंमलबजावणी एजन्सी ज्या इंडिया शेल्टरचे प्रतिनिधीत्व करतात आणि ग्राहकाशी थेट संपर्कात असतात यासह परंतु इतकेच मर्यादित नाही.

**3.12 "विषय"** म्हणजे एक व्यक्ती किंवा व्यक्तींचा समूह ज्यांच्या विरुद्ध किंवा ज्यांच्याशी संबंधित संरक्षित आहे

तपासादरम्यान खुलासा केला जातो किंवा पुरावे गोळा केले जातात.

या धोरणामध्ये परिभाषित न केलेल्या अटींचा अर्थ लागू नियामक तरतुदींमध्ये त्यांना नियुक्त केल्याप्रमाणेच असेल.

#### 4. तक्रारदार भूमिका, अधिकार आणि कर्तव्ये

4.1 तक्रारकर्त्याची भूमिका खरी तक्रार असलेल्या तक्रार करणाऱ्या पक्षाची आहे.

4.2 तक्रारदाराला त्याच्या अर्जाची स्थिती आणि कंपनीने घेतलेल्या अंतिम निर्णयाबद्दल जाणून घेण्याचा अधिकार आहे.

4.3 तक्रारकर्त्याला सांगितले जाईल की त्याने तक्रार कशी करावी, त्याने कोणाकडे तक्रार करावी, कोणत्या पद्धतीने आणि कोणत्या वेळी त्याच्या तक्रारीचे निराकरण करणे अपेक्षित आहे.

4.4 तक्रारकर्त्याचे कर्तव्य आहे की सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करणे आणि तक्रार यंत्रणेला आवश्यक ते सर्व समर्थन देणे.

#### 5. मार्गदर्शक तत्त्वे

या धोरणाचे पालन केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी आणि या चिंतेवर गांभीर्याने कारवाई केली जाईल याची खात्री करण्यासाठी, इंडिया शेल्टर हे करेल:

5.1 तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचा निपटारा करणे यासाठी प्रणाली आणि एक प्रक्रिया आहे.

5.2 तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा असावी. अशा यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील.

5.3 तक्रारींवर वेळेत कार्यवाही केली जाते याची खात्री करा.

5.4 पुरेशी पारदर्शकता राखा जेणेकरून ग्राहकाला तो/ती सेवांकडून वाजवीपणे काय अपेक्षा करू शकतो

हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल.

## 6. बहिष्कार

या धोरणाच्या संदर्भात खालील प्रकारच्या तक्रारींचा सामान्यतः विचार केला जाणार नाही आणि तपासासाठी घेतला जाणार नाही:

6.1 तक्रारी ज्या अपात्र आहेत.

6.2 तक्रारी ज्या क्षुल्लक किंवा क्षुल्लक स्वरूपाच्या आहेत.

6.3 न्यायालय/न्यायिक मंच, राज्य, राष्ट्रीय मानवाधिकार आयोग, न्यायाधिकरण किंवा इतर कोणतीही न्यायव्यवस्था किंवा उपन्यायिक संस्था यांच्यासमोर प्रलंबित असलेले प्रकरण.

6.4 लागू मर्यादा कालावधीच्या पलीकडे दाखल केलेली कोणतीही तक्रार.

## 7. निनावीपणा आणि छद्मनावी तक्रारी हाताळणे

तक्रारदार आपली ओळख गुप्त ठेवण्याचे निवडू शकतो. अशा प्रकरणांमध्ये, तक्रारीसोबत सबळ पुरावे, कागदपत्रे आणि डेटा असणे आवश्यक आहे. तसेच, भक्कम पुरावे, दस्तऐवज आणि डेटा सोबत असल्यास छद्म नावाची तक्रार नाकारली जाणार नाही.

निनावी/ छद्मनावी तक्रार स्वीकारण्यासंदर्भात मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी यांचा निर्णय अंतिम आणि बंधनकारक असेल.

## 8. तक्रार निवारण यंत्रणा

### स्तर 1

शाखा/टोल-फ्री क्रमांक/ई-मेल/व्हॉट्सअप/वेबसाईट/पोर्टल

ग्राहक त्यांची तक्रार नोंदवण्यासाठी शाखेला भेट देऊ शकतात किंवा 1800-572-8888 वर कॉल करू शकतात. ग्राहक.care@indiashelter.in या ई-मेलवरही तक्रार करता येईल. ग्राहक त्याच्या/तिच्या तक्रारी कंपनीच्या [www.indiashelter.in](http://www.indiashelter.in) या संकेतस्थळावरही सादर करू शकतात.

## स्तर 2 - प्रथम वाद

### शाखा प्रमुख / कॉल सेंटर व्यवस्थापक

शाखा प्रमुखाशी शाखेतच संपर्क साधता येतो तर कॉल सेंटर मॅनेजरशी कॉल सेंटर क्रमांकावर संपर्क साधता येतो.

## स्तर 3 - दुसरी वाद

### मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी

तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक श्री रोहित गौर (मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी) यांना [cgro@indiashelter.in](mailto:cgro@indiashelter.in) वर पत्र लिहू शकतो किंवा ग्राहक त्यांना खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर देखील लिहू शकतो: मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी, इंडिया शेल्टर फायनान्स कॉर्पोरेशन, सहावा मजला, भूखंड क्र. 15, सेक्टर 44, गुडगाव, हरियाणा – 122002.

## गुंतवणूकदारांची तक्रार

स्तर १- कंपनी सचिव\*<sup>1</sup>



स्तर २- मुख्य वित्तीय अधिकारी\*<sup>2</sup>



स्तर 3 - MD आणि CEO\*<sup>3</sup>

\*1 कंपनी सचिव- सुश्री मुक्ती चपलोट

6 वा मजला, प्लॉट क्रमांक 15, संस्थात्मक क्षेत्र, सेक्टर 44, गुडगाव, हरियाणा-122002

ईमेल आयडी: [mukti.chaplot@indiashelter.in](mailto:mukti.chaplot@indiashelter.in)

फोन नंबर: ०१२४-४१३१८००

\*2 मुख्य वित्त अधिकारी- श्री आशिष गुप्ता

6 वा मजला, प्लॉट क्रमांक 15, संस्थात्मक क्षेत्र, सेक्टर 44, गुडगाव, हरियाणा-122002

ईमेल आयडी: [ashish.gupta@indiashelter.in](mailto:ashish.gupta@indiashelter.in)

फोन नंबर: ०१२४-४१३१८००

\*3 एमडी आणि सीईओ- श्री. रुपिंदर सिंग

6 वा मजला, प्लॉट क्रमांक 15, संस्थात्मक क्षेत्र, सेक्टर 44, गुडगाव, हरियाणा-122002

ईमेल आयडी: [rupinder.singh@indiashelter.in](mailto:rupinder.singh@indiashelter.in)

फोन नंबर: ०१२४-४१३१८००

तक्रार निवारणासाठी ग्राहकांना वरील तक्रार निवारण यंत्रणा/ तक्रार ग्रिडचे अनुसरण करण्याची विनंती केली जाते. प्रत्येक स्तरावर, कंपनी पीडित ग्राहकाला जास्तीत जास्त 7 दिवसांच्या आत

पोचपावती/प्राथमिक टिप्पणी देईल आणि तक्रार/विनंतीच्या प्रकारानुसार जास्तीत जास्त सहा आठवड्यांच्या आत अंतिम प्रतिसाद प्रदान केला जाईल. अधिक वेळ आवश्यक असल्यास, मध्यंतरी, कंपनी अशा ग्राहकांना अपेक्षित टाइमलाइन कळवेल. जर ग्राहक एका स्तरावर कंपनीने दिलेल्या प्रत्युत्तर/रिझोल्यूशनवर समाधानी नसेल किंवा ग्राहकाला कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही, तर तो/ती पुढील स्तरावर जाऊ शकतो.

जर, ग्राहकाला कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा तो/ती प्रतिसादाने समाधानी नसेल, तर ग्राहक खालीलपैकी कोणत्याही पद्धतीद्वारे राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेशी संपर्क साधू शकतो:

(a) ऑनलाइन मोड: तक्रारदार तक्रार नोंदवण्यासाठी खालील लिंकवर क्लिक करू शकतात:  
<https://grids.nhbonline.org.in>.

(b) ऑफलाइन मोड: पोस्टाद्वारे ऑफलाइन/ भौतिक मोडमध्ये, ग्राहक खालील पत्त्यावर  
<https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-officer/> या लिंकवर उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यात लिहू शकतो:

तक्रार निवारण विभाग, राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक, कोर 5A, इंडिया हॉबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110 003

## 9. ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण समिती

ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण समितीमध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असेल:

1. MD आणि CEO
2. मुख्य व्यवसाय अधिकारी
3. मुख्य वित्तीय अधिकारी
4. मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी

समिती हे सुनिश्चित करेल:

1. प्राप्त झालेल्या ग्राहकांच्या तक्रारी आणि त्यावरील कारवाईचे पुनरावलोकन करणे
2. ग्राहकांचा आनंद वाढवण्यासाठी कोणकोणत्या उपाय योजना केल्या जाऊ शकतात यावर चर्चा करणे
3. त्याशी संबंधित इतर कोणत्याही बाबी समितीची त्रैमासिक बैठक होईल.

## 10. तक्रार निवारण प्रक्रिया

**10.1** पीडित ग्राहक उपरोक्त तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये नमूद केलेल्या कोणत्याही चॅनेलद्वारे औपचारिकपणे तक्रार नोंदवू शकतो.

**10.2** प्राप्त झाल्यावर, तक्रार मान्य केली पाहिजे आणि तक्रारदाराने रिझोल्यूशनसाठी अपेक्षित टाइमलाइनबद्दल माहिती दिली.

**10.3** तक्रार प्राप्त होताच तक्रार निवारण प्रक्रिया तात्काळ सुरू करावी.

**10.4** तक्रार निवारण प्रक्रिया कालबद्ध पद्धतीने पूर्ण करावी. त्यानंतर, तक्रारदाराला निष्कर्षाची माहिती दिली पाहिजे आणि कंपनीने ग्राहकांना योग्य निराकरण करण्याचा प्रयत्न केला पाहिजे.

**10.5** तक्रारदार प्रदान केलेल्या ठरावावर समाधानी नसल्यास आणि तिने/त्याने पुढे वाढ करणे निवडल्यास, तिला/त्याला वाढीच्या मॅट्रिक्समधील पुढील स्तराबद्दल माहिती दिली पाहिजे.

**10.6** अपवादात्मक प्रकरणांमध्ये, जिथे तक्रारदार वाढीच्या परिणामावर समाधानी नसतो, तो/ती मुख्य तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे त्याच्या विषयाचा विचार करण्यासाठी थेट अपील करू शकतो.

**10.7** तक्रारीला सूचित केले जाईल की तो त्याच्या तक्रारीच्या निराकरणासाठी GRIDS द्वारे NHB शी संपर्क देखील करू शकतो.

## 11. टर्न अराउंड टाइम (“TAT”)

अनु क्र. / Sr. No.	श्रेणी / (Category)	टर्न अराउंड टाइम (कामाचे दिवस) Turn Around Time (Working Days)
1	EMI समस्या	प्रश्न मिळाल्यानंतर ७ दिवस
2	खात्याचे विवरण/पुढील- स्वतःचा निधी बंद करा	ग्राहकाच्या विनंतीच्या पावतीनंतर २१ दिवस
3	शिल्लक हस्तांतरणाची पूर्व-बंद करणे	ग्राहकाच्या विनंतीच्या पावतीनंतर २१ दिवस



4	मालमत्तेची कागदपत्रे पाठवणे	कर्ज बंद होण्याच्या तारखेपासून ३० दिवस/ बाऊन्सिंग चार्जेस मिळालेल्या तारखेपासून जे नंतरचे असेल
5	परतावा	विमा कंपनीकडून मिळालेल्या परताव्यापासून ७ दिवस किंवा परतावा विनंती प्राप्त तारीख
6	वितरणास मंजूरी	३० दिवस, सर्व मंजूरी आणि इतर मंजूरीनंतर अटी, असल्यास.

कंपनीचे व्यवस्थापकीय संचालक आणि सीईओ किंवा सीओओ यांना कोणत्याही प्रकारच्या ग्राहक सेवा विनंतीसाठी TAT मधील कोणत्याही प्रस्तावित सुधारणा/जोडणीला मान्यता देण्यासाठी अधिकृत केले जाईल.

## 12. सूचना

12.1 पॉलिसी अंतर्गत आवश्यकता इंडिया शेल्टरच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना प्रसारित केल्या जातील.

12.2 तक्रार निवारण यंत्रणेचे तपशील कंपनीच्या सर्व शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर शेअर केले जातील.

## 13. तक्रार निवारण यंत्रणेचे पुनरावलोकन आणि अहवाल

13.1 ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण समिती कंपनीच्या ग्राहक सेवेशी संबंधित सर्व बाबींचे आणि ग्राहक/गुंतवणूकदारांसाठी तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे त्रैमासिक पुनरावलोकन करेल.

13.2 तक्रार निवारण यंत्रणा आणि वाजवी व्यवहार संहितेचे पालन करण्याच्या स्थितीच्या अशा पुनरावलोकनांवरील एकत्रित अहवाल कंपनीच्या संचालक मंडळासमोर त्यांच्या पुनरावलोकनासाठी, आर्थिक वर्षातून किमान एकदा ठेवावा.

## 14. दुरुस्ती / सुधारणा / पुनरावलोकन

14.1 धोरणाचे वार्षिक पुनरावलोकन केले जाईल.

14.2 इंडिया शेल्टर संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, या धोरणाच्या संपूर्ण किंवा कोणत्याही भागामध्ये

कधीही बदल किंवा सुधारणा करू शकते.

**14.3** या पॉलिसी दस्तऐवजात वैधानिक बदल बदलले नाहीत तरीही ते वाचले जातील.

**14.4** पॉलिसी दस्तऐवजातील कोणतेही कलम किंवा संदर्भ जे वैधानिक किंवा नियामकांच्या विरुद्ध आहे किंवा त्याचे उल्लंघन आहे ते पॉलिसीमधून वेगळे केले गेले आहे असे मानले जाईल.

-----XXX-----