

1. Introduction

- 1.1 The National Housing Bank (NHB) has been established under the National Housing Bank Act, 1987 to operate as a principal agency to promote housing finance institutions and to provide financial and other support to such institutions. The said Act enjoin NHB to act as a developmental financial institution in the housing finance sector as also play the role of a regulator for the housing finance companies (HFCs).
- 1.2 Being a financial institution, there will be occasions when its constituents will have complaints against its working like any other institution. NHB being the regulator of HFCs, there will also be occasions when the customers of HFCs would approach NHB for resolution of their grievances against HFCs. It has been consistent endeavour of NHB to provide efficient service to all its constituents, including customers of HFCs that are under its regulatory ambit. NHB believes that the grievance redressal mechanism of an institution is the gauge to measure its efficiency and effectiveness as it provides important feedback on the working of the institution and the entities regulated by it.
- 1.3 Usage of Information Technology platform and application of email communication, helps NHB in attending the complaints received against the functioning of its various Departments/HFCs, efficiently
- 1.4 NHB has also appointed one of its Executive Directors as the Chief Grievance Redressal Officer. It has also set up a Complaint Redressal Cell (CRC), mainly to cater to the complaints received against the HFCs. In order to consolidate all practices and procedures, NHB has formulated the Grievance Redressal Policy ("GRP" or "the Policy") and placed the same on its website. Accordingly, the grievance redressal mechanism would endeavour that the redressal sought is just and fair, within the given framework of the GRP.
- 1.5 For the purpose of the Policy, a "Customer/Complainant" shall be an applicant/borrower/co-borrower/legal heirs of borrower/co-borrower of the HFCs.

शिकायत निवारण नीति

I. परिचय

- 1.1 राष्ट्रीय आवास बैंक (रा.आ.बैंक) की स्थापना आवास वित्त संस्थानों के संवर्धन हेतु एक प्रधान एजेंसी के तौर पर कार्य करने और इन संस्थानों को वित्तीय तथा अन्य सहायता उपलब्ध कराने के लिये राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम, 1987 के तहत की गई है। उक्त अधिनियम रा.आ.बैंक को आवास वित्त क्षेत्र में एक विकासशील वित्तीय संस्थान के तौर पर कार्य करने तथा आवास वित्त कंपनियों (एचएफसी) के लिये विनियामक की भूमिका निभाने के लिये भी आदेश देता है।
- 1.2 एक वित्तीय संस्थान होने के कारण, किन्हीं अवसरों पर इसके घटकों/ग्राहकों को इसके क्रियाकलापों के विरुद्ध किसी अन्य संगठन की तरह ही शिकायतें होंगी। रा.आ.बैंक के आवास वित्त कंपनियों का विनियामक होने के कारण, ऐसे भी अवसर आएंगे जब आवास वित्त कंपनियों के ग्राहक रा.आ.बैंक के पास आ.वि. कंपनियों के विरुद्ध अपनी शिकायतों के समाधान हेतु पहुंचेंगे। रा.आ.बैंक का यह सतत प्रयास रहा है कि अपने विनियमन क्षेत्र के तहत आने वाली आवास वित्त कंपनियों के ग्राहकों सहित अपने सभी घटकों को दक्ष सेवा उपलब्ध कराये। रा.आ.बैंक का यह विश्वास है कि किसी भी संगठन की शिकायत निवारण प्रणाली उसकी दक्षता एवं प्रभाविता को नापने का मापक है क्योंकि यह संगठन तथा इसके द्वारा विनियमित एजेंसियों की कार्यप्रणाली की महत्वपूर्ण प्रतिक्रिया उपलब्ध कराती है।
- 1.3 आईटी प्लेटफार्म तथा ई-मेल संचार के उपयोग से रा.आ.बैंक को कुशलतापूर्वक इसके विभिन्न विभागों/आ.वि.कंपनियों के कार्यकलाप के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों के निपटान में मदद मिली है।
- 1.4 बैंक ने मुख्य शिकायत निवारक अधिकारी के रूप में कार्यपालक निदेशक को नियुक्त किया है। बैंक ने एक शिकायत निवारण इकाई भी स्थापित की है, जो मुख्यतः आ.वि.कं. के खिलाफ प्राप्त शिकायतों का निपटान करती है। तदनुसार, शिकायत निवारण प्रणाली को और अधिक अर्थपूर्ण तथा प्रभावी बनाने के लिये बैंक ने शिकायत निवारण नीति बनाई है। जिसे वेबसाइट पर डाला गया है। तदनुसार यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि मांगा गया निवारण उचित एवं तर्कसंगत है तथा प्रदत्त नियमों और विनियमों के ढांचे के भीतर स्वीकार्य है।
- 1.5 नीति के उद्देश्य हेतु, “उपभोक्ता/शिकायतकर्ता” आ.वि.कं. के उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता के आवेदक/उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता/वैध उत्तराधिकारी होंगे।

2. Policy Objective

- 2.1 The objective of the Policy is to provide an efficient and effective grievance redressal mechanism to the constituents of NHB, as also to the Customers of HFCs regulated by it.
- 2.2 The Grievance Redressal Mechanism put in place aims to provide a simple, speedy and cost effective mechanism to the aggrieved parties. The escalation provided is to sensitize that the concerned higher up/s in the NHB/HFC is/are made aware of the grievance of the aggrieved party and take a considered view in the matter. However, this is in no way a substitute to the existing judicial or quasi-judicial forum/s available to the aggrieved person to get his grievance adjudicated or redressed. The Complainant, therefore, is at liberty to approach the available forum/s at any stage i.e. even before resorting to the above mechanism or during the pendency of the complaint or when she/he is not satisfied with the outcome.
- 2.3 Identical/duplicate complaints by the same Complainant/Customer which have already been lodged in GRIDS under this Policy or on the other Portals viz. Centralized Public Grievance Redressal and Monitoring System (CPGRAMS), Integrated Grievance Redressal Mechanism (INGRAMS) of Ministry of Consumer Affairs or SACHET (Complaints Redressal Portal of SLCC integrated with other Regulators including NHB) cannot be further lodged in GRIDS under this Policy. If any such identical complaints are lodged, the same will be treated as a single complaint.
- 2.4 There are instances where the Customer seeks only information on the existing Directions/Guidelines/processes/ clarifications. Seeking such information shall not be treated as complaints. CRC will classify customer's representations as per the following definitions and redress it accordingly:
- A "Complaint" may be defined as an expression of dissatisfaction made to a HFC, related to its products and services, or the complaints-handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected.
 - A "Query" may be defined as a question, often conveying doubt / ambiguity about something or looking for an answer / information / guidance / clarification / data.

Frequently Asked Questions (FAQ) posted in the Website of NHB would address to the queries of borrowers.

- 2.5 The Grievance Redressal Policy will go hand in hand with Directions, Circulars, Notifications, Guidelines etc. issued by National Housing Bank from time to time. The said Directions, Circulars, Notifications, Guidelines etc. may be referred during redressal of complaints.
- 2.6 The Complaints received by NHB have been classified into two categories, viz. (i) against NHB, and (ii) against HFCs.

2. नीति के लक्ष्य

2.1 इस नीति का लक्ष्य रा.आ.बैंक के घटकों तथा इसके द्वारा विनियमित आवास वित्त कंपनियों के ग्राहकों के लिये भी एक दक्ष एवं प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली उपलब्ध कराना है।

2.2 शिकायत निवारण प्रक्रिया को उपलब्ध कराने का उद्देश्य असंतुष्ट पक्ष को एक सहज, त्वरित एवं लागत प्रभावी प्रक्रिया से जवाब दिया जाए। यह तीव्रीकरण संबद्ध रा.आ.बैंक/आ.वि.कं. के उच्चाधिकारियों को संवेदी बनाकर असंतुष्ट पक्ष की शिकायत के प्रति जागरूक करेगा तथा मामले पर अपना दृष्टिकोण देगा। हालांकि यह कोई ऐसा उपाय नहीं है जो विद्यमान न्यायिक प्रणाली या न्यायिक कल्प मंच के निर्णय का विकल्प नहीं है जो असंतुष्ट व्यक्ति की शिकायत के न्याय प्राप्ति हेतु उपलब्ध है। इस तरह से, शिकायती को छूट है कि वह किसी भी चरण पर किसी भी मंच पर उपरोक्त चरण में प्रक्रिया से पहले या बाद में जा सकता है या शिकायत लंबन के दौरान जा सकता है या फिर असंतुष्ट होने की दशा में जा सकता है।

2.3 उक्त शिकायतकर्ता/ग्राहक द्वारा समरूप/ अनुलिपि शिकायतें जो कि पहले से ही इस नीति के तहत ग्रीड्स में दर्ज की गई हैं या अन्य पोर्टल जैसे केन्द्रीयकृत जन शिकायत निवारण और निगरनी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस), उपभोक्ता मामले मंत्रालय के समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली (आईएनजीआरएएमएस) या एसएसीएचईटी (रा.आ.बैंक सहित अन्य विनियामकों के साथ समन्वित एसएलसीसी की शिकायतों का निवारण पोर्टल) इस नीति के तहत ग्रीड्स में आगे दर्ज नहीं किया जा सकता है। यदि ऐसी कोई भी समान शिकायत दर्ज की जाती है, तो उसे एक ही शिकायत के रूप में माना जाएगा।

2.4 ऐसे भी मामले मौजूद हैं जहां ग्राहक केवल मौजूदा निर्देशों/दिशा-निर्देशों/प्रक्रियाओं/स्पष्टीकरण पर केवल जानकारी मांगते हैं। इस तरह मागी गई जानकारी को शिकायत नहीं माना जाएगा। शिकायत निवारण प्रणाली निम्नलिखित परिभाषाओं के अनुसार ग्राहक के प्रतिनिधित्व का वर्गीकरण करेगा और तदनुसार इसका निवारण करेगा:

(क) एक "शिकायत" को इसके उत्पादों और सेवाओं से संबंधित, या शिकायतों से स्वयं निपटने की प्रक्रिया, जहां प्रतिक्रिया या संकल्प स्पष्ट रूप से या पूर्ण रूप से अपेक्षित है आ.वि.कं. के लिए किए गए असंतुष्ट की अभिव्यक्ति के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।

(ख) एक "प्रश्न" को प्रश्न मूलतः किसी विषय पर दुविधा हो/ किसी विषय के संबंध में अस्पष्टता या उत्तर की अपेक्षा/ जानकारी/दिशानिर्देश/स्पष्टीकरण/ आकड़े आदि के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।

प्रायः पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू) रा.आ.बैंक की वेबसाइट में अद्यतित किए गए हैं जो उधारकर्ताओं के प्रश्नों को उत्तर देते हैं।

2.5 शिकायत निवारण नीति राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा समय-समय पर जारी निर्देश, परिपत्र, अधिसूचनाएं, दिशानिर्देश आदि के समान ही होगी। उक्त निर्देश, परिपत्र, अधिसूचनाएं, दिशानिर्देश आदि शिकायतों के निवारण के दौरान निर्दिष्ट किये जा सकते हैं।

2.6 रा.आ.बैंक के द्वारा प्राप्त की गई शिकायतों को दो श्रेणियों में वर्गीकृत किया जाता है। उदाहरण के तौर पर (i) रा.आ.बैंक के खिलाफ, और (ii) आ.वि.कं. के खिलाफ।

3. Complaint against NHB

3.1 Coverage

The Policy covers grievance raised by the stakeholder of NHB viz., borrower, lender, depositor, service provider, employee, etc. in connection with action taken, lack of action, standard of service, deficiency in service, etc. by NHB.

3.2 Classification of Complaint

Complaint against NHB may be classified as under:

- (i) **Complaint against the activities of Resource Mobilization Department-** NHB resource mobilization activity include issuing of bonds/debentures/certificate of deposits/commercial papers, borrowings from banks/financial institutions, receiving deposits from retail investors. In the process, it interacts with investors/depositors, banks/financial institutions, credit rating agencies, stock exchanges, etc. Aggrieved party, which has grievance against NHB may make complaint to NHB for redressal.
- (ii) **Complaint against activities of Refinance Operations Department and Project Finance and Technology Promotion Department-** NHB extends financial support by way of refinance to primary lending institutions like banks, HFCs, UCBs, RRBs ARDBs, ACHFS, etc. NHB also extends project finance to public agencies for various types of projects, directly. Any borrowing institution aggrieved by the pre or post sanctioning processes of NHB, which has grievance against the procedures and practices followed by NHB may make complaint to NHB for redressal.
- (iii) **Other Complaints-** In addition to the complaint relating to the activities of borrowings and deployment of funds of NHB, there may be complaints concerned with functioning of other Departments viz., Human Resources, Administration & Premises (HRD/Admin/Premises); Market Research, Consultancy and Policy Department (MRCPD); Business Planning and Promotion (BPPD); Advertisement and Publicity; etc. Aggrieved party including the employee of NHB, who has grievance against NHB may make complaint to NHB for redressal.

3. रा.आ.बैंक के विरुद्ध शिकायत

3.1 कवरेज

इस नीति में रा.आ.बैंक द्वारा की गई कार्रवाई, नहीं की गई कार्रवाई, सेवा के मानक, सेवा में कमी आदि के संबंध में उधारकर्ता, ऋणदाता, जमाकर्ता, सेवादाता, कर्मचारी इत्यादि रा.आ.बैंक के हितधारक द्वारा की गई शिकायतें शामिल हैं।

3.2 शिकायतों का वर्गीकरण

रा.आ.बैंक के विरुद्ध शिकायतों को निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है:

- (i) **संसाधन संग्रहण विभाग के क्रियाकलापों के विरुद्ध शिकायत** – रा.आ.बैंक के संसाधन संग्रहण गतिविधियों में बॉण्ड्स/ डिबेंचरों को जारी करना/ जमा प्रमाण-पत्र/ वाणिज्यिक पत्रों, बैंकों/वित्तीय संस्थानों से उधार, खुररा निवेशकों से जमा स्वीकार करना सम्मिलित है। इस प्रक्रिया में बैंक निवेशकों/ जमाकर्ताओं/ बैंकों/ वित्तीय संस्थानों/ क्रेडिट रेटिंग एजेंसियों/ स्टॉक एक्सचेंजों आदि से पारस्परिक सामंजस्य स्थापित करता है। इसलिए असंतुष्ट पक्षों को रा.आ.बैंक से शिकायतें हो सकती हैं और वे अपनी शिकायतें निवारण के लिये रा.आ.बैंक को प्रस्तुत कर सकते हैं।
- (ii) **पुनर्विलत परिचालन विभाग और परियोजना वित्त तथा प्रौद्योगिकी संवर्धन विभाग के क्रियाकलापों के विरुद्ध शिकायत** – रा.आ.बैंक प्राथमिक उधारदात्री संस्थाओं जैसे बैंकों, आवास वित्त कंपनियों, शहरी वाणिज्यिक बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, एआरडीबी, सूक्ष्म वित्त संस्थानों आदि को पुनर्विलत के माध्यम से वित्तीय सहायता प्रदान करता है। रा.आ.बैंक सार्वजनिक एजेंसियों को भी विभिन्न प्रकार की परियोजनाओं के लिये प्रत्यक्ष तौर पर वित्तीय सहायता प्रदान करता है। रा.आ.बैंक की पूर्व अथवा पश्चात संस्वीकृति प्रक्रिया से किसी उधार लेने वाले असंतुष्ट संस्थान को रा.आ.बैंक द्वारा पालन की जा रही प्रक्रियाओं और क्रियाकलापों के विरुद्ध शिकायत हो सकती है और वह उक्त शिकायत के निवारण हेतु इस संबंध में रा.आ.बैंक से संपर्क कर सकता है।
- (iii) **अन्य शिकायतें** – रा.आ.बैंक की निधि के अभिनियोजन तथा उधार के क्रियाकलापों से संबंधित शिकायतों के अतिरिक्त, अन्य विभागों जैसे, मानव संसाधन, प्रशासन एवं परिसर (एचआरडी/ प्रशासन/ परिसर), बाजार अनुसंधान, परामर्श एवं नीति विभाग(एमआरसीपीडी), व्यापार नियोजन एवं संवर्धन(बीपीपीडी), विज्ञापन एवं प्रचार, आदि के गतिविधियों के संबंध में भी शिकायतें हो सकती हैं। इन क्रियाकलापों से असंतुष्ट पक्ष/व्यक्ति और रा.आ.बैंक के कर्मचारी भी, शिकायत के निवारण के लिये रा.आ.बैंक के पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

3.3 Grievance Redressal Process for complaint against NHB

- (i) **Submission of complaint-** Complainant may submit his/her complaint in writing to the NHB (in the prescribed format) or lodge online through Grievance Registration & Information database System (GRIDS) using NHB's website. A specimen of the format of 'Form of Complaint' is annexed as Annexure-A.
- (ii) **Sending an acknowledgement-** Online complaints will be automatically acknowledged through GRIDS. The concerned Department will upload the offline complaint immediately on GRIDS, to facilitate the generating of the unique complaint number for his/her reference and to send an automatic acknowledgement to the Complainant.
- (iii) **Redressal of the complaint-** An Officer of the concerned Department, who is not below the rank of Deputy General Manager, will ensure to register the Complaint in GRIDS, examine it, and endeavour to resolve it, within the specified disposal time. He/she will also report the status of complaints received, resolved and pending to the Board/Executive Committee of the Board, through the Chief Grievance Redressal Officer of NHB, on a periodical basis.
- (iv) **Time Frame -** The Complaint has to be seen in the right perspective because they indirectly reveal a weak spot in the working of an institution. It shall be the endeavour of the concerned Department to resolve the complaint within a maximum period of 30 days and in case more time is required due to technical reasons or otherwise, interim reply will be sent to the aggrieved Complainant.

3.4 Internal Machinery to handle Customer complaint against NHB

Complaints received against NHB, directly at CRC will be segregated and forwarded to the respective departments, through GRIDS. All other complaints directly received by the departments will be uploaded in GRIDS in offline mode by the respective departments. The Complaint will then be processed and disposed-off by the respective department, and the disposal will be made by an Officer of the concerned Department, who is not below the rank of a Deputy General Manager. Thereafter, the respective department will update the final status of the complaint in GRIDS.

3.3 रा.आ.बैंक के विरुद्ध प्राप्त की गई शिकायतों के लिये शिकायत निवारण प्रक्रिया

- (i) **शिकायतों की प्रस्तुति** – शिकायतकर्ता अपनी शिकायत रा.आ.बैंक को लिखित (अथवा निर्धारित प्रपत्र) में सीधे प्रस्तुत कर सकता है या फिर वह अपनी शिकायतें रा.आ.बैंक की वेबसाइट से ऑनलाइन ग्रीड्स अर्थात् शिकायत पंजीकरण एवं सूचना डाटाबेस प्रणाली (ग्रीड्स) में भेज सकता है। इस प्रपत्र का नमूना अनुलगनक-क में संलग्न है।
- (ii) **पावती जारी करना** – ऑनलाइन शिकायतों के मामलों में ग्रीड्स स्वतः पावती प्रदान करेगा। शिकायत प्राप्त करने के बाद संबंधित विभाग तुरंत ही ऑफलाइन शिकायत को अपलोड करेगा और अपने संदर्भ के साथ विशिष्ट शिकायत नंबर निर्मित करते हुए शिकायतकर्ता को यंत्रवत पावती भेजेगा।
- (iii) **शिकायत का निवारण** – संबंधित विभाग का प्रभारी अधिकारी शिकायत की जांच करेगा जो उप महाप्रबंधक के पद से नीचे का नहीं हो यह सुनिश्चित करेगा कि ग्रीड्स से प्राप्त शिकायत पंजीकृत हो, जांची गयी हो और निर्धारित निपटान समय के भीतर इसे हल करने का प्रयास करेगा। इसी के साथ ही वह निपटाई तथा लंबित शिकायतों की स्थिति आवधिक आधार पर रा.आ.बैंक के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी के माध्यम से बोर्ड/कार्यपालक समिति के समक्ष प्रस्तुत करेगा।
- (iv) **समय-सीमा** – शिकायत को उपयुक्त परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिये क्योंकि वे अप्रत्यक्ष तौर पर किसी संस्थान की कार्यप्रणाली का कोई कमजोर हिस्सा प्रकट करती हैं। यह संबंधित विभाग का प्रयास होगा कि अधिकतम 30 दिन की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण करे और यदि तकनीकी कारणों अथवा अन्य किसी वजह से अधिक समय की आवश्यकता है, असंतुष्ट ग्राहक/ शिकायतकर्ता को अन्तरिम प्रत्युत्तर दिया जाएगा।

3.4 रा.आ.बैंक के विरुद्ध ग्राहक शिकायत निवारण के लिये आंतरिक मशीनरी

रा.आ.बैंक के विरुद्ध शिकायत निवारण सेल द्वारा सीधे प्राप्त की गई शिकायतें पृथक की जाएंगी और ग्रीड्स के माध्यम से संबंधित विभागों को भेजी जाएंगी। विभागों द्वारा सीधे प्राप्त की गई अन्य सभी शिकायतें संबंधित विभागों द्वारा ऑफलाइन मोड में ग्रीड्स में अपलोड की जाएंगी। शिकायतें प्रसंस्कृत करके संबंधित विभाग द्वारा निपटायी जाएंगी। शिकायत की जांच संबंधित विभाग के प्रभारी अधिकारी द्वारा की जाएगी जो उप महाप्रबंधक के समक्ष होगा। इसके बाद संबंधित विभाग शिकायत की अंतिम स्थिति के बारे में ग्रीड्स में अद्यतित करेगा।

3.5 Appeal Process

In case the Complainant is not satisfied with the outcome, he may prefer an appeal to the Chief Grievance Redressal Officer of NHB designated for the purpose, within 30 days from the date of status intimation to the Complainant. Where the Complainant is also not satisfied with the decision of the Chief Grievance Redressal Officer, he/she may prefer an appeal to the Chairman, NHB if he is a whole-time director or the Managing Director, NHB, if the Chairman is not a whole-time director or the position is vacant within 30 days from the date of decision intimation to the appellant. The contact details of the Chief Grievance Redressal Officer, and the Chairman, NHB are available on NHB's website. In case, the Complainant is not satisfied with the outcome or his complaint is not resolved within a given period, he/she can approach other forms of remedies, including escalation to the Director (Public Grievances), Department of Administrative Reforms and Public Grievances, Government of India, Sardar Patel Bhawan, Parliament Street, New Delhi - 110001 or legal or other recourses.

4. Complaint against HFC

4.1 Coverage

The Policy covers the grievance of the Customer of the HFC regulated by NHB, where the Complainant failed to secure resolution of his/her complaint after taking up the same directly with concerned HFC i.e. complaints which have not been redressed or has faced delays (beyond the time frame of 30 days as provided in this Policy) in redressal by the HFCs.

4.1. 1- HFC to review the operations of their schemes, and identify the sources which have caused majority of complaints. The unit within HFC handling complaints should build up data on the operation of different schemes and the volume of complaints so that accurate feedback for corrective action may be taken. HFCs to submit their Board approved Grievance Redressal Policy to NHB covering the mode of complaint, escalation matrix, turnaround time and other guidelines issued by NHB in its GRP and Fair Practice Code and review it annually.

4.2 Classification of Complaint

Complaint against HFCs may be classified as under:

- (i) **Deposit related complaint**- NHB has issued directions/ guidelines concerning deposit acceptance activities by HFCs under the National Housing Bank Act, 1987. Delay in repayment of deposit on due date, non-payment of interest on deposit, deduction of tax on deposit, payment of deposit to the nominees, etc. are the areas where the complaint against HFC is generally made by depositor of HFC.

3.5 अपील प्रक्रिया

यदि शिकायतकर्ता निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो वह रा.आ.बैंक के उक्त उद्देश्य हेतु नामित मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी को सूचना प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर पुनः आवेदन प्रस्तुत कर सकता है। यदि शिकायतकर्ता मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी के निर्णय से भी संतुष्ट नहीं है, तो वह रा.आ.बैंक के अध्यक्ष को अपील भेज सकता है, यदि अध्यक्ष रा.आ.बैंक का पूर्णकालिक निदेशक हो, यदि अध्यक्ष पूर्णकालिक निदेशक नहीं है या आवेदक को निर्णय की सूचना के 30 दिनों के भीतर पद रिक्त है तो प्रबंध निदेशक को अपील किया जा सकता है। रा.आ.बैंक के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी और अध्यक्ष का संपर्क विवरण रा.आ.बैंक की वेबसाइट पर दिया गया है। यदि शिकायतकर्ता परिणाम से अभी भी संतुष्ट नहीं है अथवा उसकी शिकायत का निवारण प्रदत्त अवधि के भीतर नहीं हुआ है, वह शिकायत के निवारण के लिये निदेशक (जन शिकायत), प्रशासनिक सुधार एवं जन शिकायत विभाग, भारत सरकार, सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001 अथवा उपलब्ध विधिक निदानों के अन्य प्रकारों के पास जा सकता/सकती है।

4. आ.वि.कं. के विरुद्ध शिकायत

4.1 कवरेज

इस नीति के अंतर्गत उन आवास वित्त कंपनियों की शिकायतें सम्मिलित हैं जो रा.आ.बैंक के द्वारा विनियमित हैं, जहां शिकायतकर्ता को संबद्ध आ.वि.कंपनी से सीधे शिकायत करने पर समाधान पाने में असफलता प्राप्त होती है जैसे आ.वि.कंपनी द्वारा शिकायतों का निवारण (इस नीति में प्रदान किए गए 30 दिनों की समय सीमा से अधिक) में नहीं किया गया है या उन्हें देरी का सामना करना पड़ा है।

4.1.1- आवास वित्त कंपनियों अपनी योजनाओं के संचालन की समीक्षा करें और उन स्रोतों की पहचान करें जो शिकायतों का मुख्य कारण है। आ.वि.कं. के भीतर की इकाई को शिकायतों को संभालने हेतु विभिन्न योजनाओं के संचालन और शिकायतों के पैमाने पर आकड़े तैयार करनी चाहिए ताकि सुधारात्मक कार्रवाई हेतु सटीक प्रतिक्रिया दी जा सके। आवास वित्त कंपनियों को उनके बोर्ड द्वारा अनुमोदन प्राप्त शिकायत निवारण नीति रा.आ.बैंक को प्रस्तुत करनी होगी जिसके अंतर्गत शिकायत का माध्यम, निवारण आकड़े, निवारण में लगने वाले समय और रा.आ.बैंक द्वारा बैंक की शिकायत निवारण नीति में जारी किए जाने वाले दिशानिर्देशों तथा उचित व्यवहार संहिता की कवर हो तथा इसका वार्षिक आधार पर पुनःमूल्यांकन भी हो।

4.2 शिकायतों का वर्गीकरण

आवास वित्त कंपनियों के विरुद्ध शिकायतों को निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है:

- (i) जमा से संबंधित शिकायतें – राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम, 1987 के तहत आवास वित्त कंपनियों द्वारा जमा स्वीकृति क्रियाकलापों के संबंध में रा.आ.बैंक ने निर्देश/ दिशानिर्देश जारी किये हैं। नियत तारीखों पर जमाओं के चुकौती में विलंब, इन जमाओं पर ब्याज का भुगतान न करना, इन जमाओं पर कर में कटौती, नामितों को जमाओं का भुगतान आदि ऐसे क्षेत्र हैं जहां आवास वित्त कंपनियों के विरुद्ध ऐसी कंपनियों के जमाकर्ताओं द्वारा साधारणतः शिकायत की जाती है।

- (ii) **Loan related complaint-** NHB also receives complaints against HFC with regard to their lending operations. The complaint mainly relates to levy of pre-payment charges, rejection of loan, non-refund of processing fees, arbitrary increase in rates of interest, non-sanction of loan, failure/delay in returning original documents after repayment of the loan, default cases, takeover of possession without following due procedures, etc.
- (iii) **Others-** Complaint is also received against HFC in connection with their other activities and operations.

4.3 Grievance Redressal Process for complaint against HFC

- (i) **Submission of complaint-** Aggrieved Customers of HFC, who have already approached the concerned HFC in the first instance for redressal of his/her complaint and if Complainant has not received any response from the HFC concerned, within 30 days of filing of the complaint or is dissatisfied with the response, the Complainant may submit his/her complaint in writing to NHB (in the prescribed format) or lodge online complaint through GRIDS using NHB's website. A specimen of the format of 'Form of Complaint' is annexed as Annexure-A.
- (ii) **Sending an acknowledgement-** Online complaints will be automatically acknowledged through GRIDS. CRC will upload the offline complaint immediately on receipt to GRIDS, to facilitate the generating of the unique complaint number for his/her reference and to send a system generated acknowledgement to the Complainant.
- (iii) **Redressal of the complaint-** CRC will *prima-facie* examine the fitness of the complaint and then forward the complaint to concerned HFC through GRIDS, if deemed fit, with an advice to resolve the issue and update the status in GRIDS, after sending a suitable reply to the Complainant. The complaint, which is not related to HFC or incomplete or beyond the purview of this Policy (like employee and employer relationship, etc.) will not be entertained by the CRC and same will be intimated to the complainant.

It may be mentioned here that deposit related complaints will be examined to ascertain whether the HFC has violated any provisions of the National Housing Bank Act, 1987 (Central Act No. 53 of 1987) or the Housing Finance Companies (NHB) Directions, 2010 or any Guidelines issued there under from time to time. Where such violations are observed, action as permissible under the said Act will be taken against the concerned HFC and also on the person(s)/ official(s) of the HFC responsible for such violations.

- (ii) ऋण संबंधी शिकायतें – रा.आ.बैंक आवास वित्त कंपनियों के विरुद्ध उनके ऋण परिचालनों के संबंध में भी शिकायतें प्राप्त करता है। शिकायतें मुख्यतः समय-पूर्व भुगतान प्रभार लगाने, लोन अस्वीकार करना, प्रक्रिया शुल्क को वापस न करने, ब्याज दर में मनमानी बढ़ोतरी, ऋण स्वीकार न करने, ऋण के पुनर्भुगतान के बाद मूल दस्तावेज वापस न करने में विलंब/असफल, चूक मामलों, समुचित प्रक्रियाओं के अनुसरण के बिना कब्जे को अधिकार में लेना, आदि के संबंध में होती हैं।
- (iii) अन्य मामले – आवास वित्त कंपनियों के क्रियाकलापों और परिचालनों के संबंध में भी उनके विरुद्ध शिकायतें प्राप्त की जाती हैं।

4.3 आवास वित्त कंपनियों के विरुद्ध शिकायत के लिये शिकायत निवारण प्रक्रिया

- (i) शिकायतों की प्रस्तुति – आवास वित्त कंपनियों के असंतुष्ट ग्राहक जिन्होंने पहले ही संबंधित आ.वि.कं. से अपनी शिकायत के निवारण के लिए प्रथम अनुरोध में संपर्क किया है और यदि शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के अंदर संबंधित आ.वि.कं. से कोई जवाब नहीं मिला है या प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता अपनी शिकायत रा.आ.बैंक में सीधे लिखित में या फिर रा.आ.बैंक की वेबसाइट से ऑनलाइन में ग्रिड्स के माध्यम से (निर्धारित प्रपत्र में) भेज सकते हैं। निर्धारित 'शिकायत का प्रारूप' का एक नमूना अनुलग्नक क के तौर पर संलग्न है।
- (ii) पावती जारी करना – ऑनलाइन शिकायत करने पर ग्रिड्स के माध्यम से स्वचालित ढंग से पावती जारी होगी। ऑफलाइन शिकायतों को शिकायत निवारण कक्ष तुरंत ही ग्रिड्स में अपलोड करेगा और उसके संदर्भ हेतु यूनिट नंबर निर्मित करेगा तथा शिकायतकर्ता को पावती जारी करेगा।
- (iii) शिकायत का निवारण – शिकायत निवारण प्रकोष्ठ शिकायत की उपयुक्तता की प्रत्यक्षतः जांच करेगा और संबंधित आवास वित्त कंपनी को मामले के निपटान हेतु सूचित करते हुए, यदि उचित समझे तो ग्रिड्स के माध्यम से शिकायत अग्रेंथित करेगा एवं शिकायतकर्ता को उपयुक्त उत्तर भेजने के बाद ग्रिड्स में स्थिति को अद्यतित करेगा। शिकायतकर्ता जो शिकायत आ.वि.कं. से संबंधित न हो या अधूरी हो या इस नीति के दायरे से बाहर की होगी (जैसे कर्मचारी या कर्मचारी संबंध आदि) तो उसे सीधे शिकायत निवारण प्रकोष्ठ निपटाएगा। और शिकायतकर्ता को उक्त से सूचित किया जाएगा।

यहां उल्लिखित किया जा सकता है कि जमा से संबंधित शिकायतों की जांच यह पता लगाने के लिये की जाएगी कि क्या आवास वित्त कंपनी ने राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम, 1987 (केंद्रीय अधिनियम सं. 53/1987), आवास वित्त कंपनी (रा.आ.बैंक) निर्देश, 2010 अथवा समय समय पर उसके तहत जारी दिशानिर्देशों के किसी प्रावधान का उल्लंघन किया है। जहां ऐसे उल्लंघन पाए जाएंगे, तो इन उल्लंघनों के लिये जिम्मेदार आ.वि.कं. तथा आवास वित्त कंपनी के अधिकारी/ अधिकारियों/ व्यक्ति/व्यक्तियों के विरुद्ध भी कथित अधिनियम के तहत यथा स्वीकार्य कार्रवाई की जाएगी।

On loan related complaints, CRC will play a facilitative role by taking up the complaint with the concerned HFC as the rate of interest including any increase or reduction therein, pre-payment or loan closure charges, loan disbursements, recovery on defaults in payments and other covenants in the loan agreement are not usually being regulated by NHB. A loan transaction is essentially a contract between the lender and the borrower and both the parties are governed by the same. NHB will handle deposit and loan related complaint keeping the above in view. Further, complaints relating non-sanction/rejection of loan, the same being the commercial/business decision of the HFC, such complaints cannot be dealt under this CRC.

- (iv) **Time frame-** The Complaint has to be seen in the right perspective because they indirectly reveal a weak spot in the working of concerned HFC. HFC must address all grievances within the specific time-frame provided in this policy. An HFC to send a written / email acknowledgement within 5 days of receiving a complaint. This written acknowledgement must bear the name and designation of the officer who will deal with the query, along with details of the process and time taken for resolution.

It shall be the endeavour of CRC to resolve the complaint within the maximum period of 60 days and if the complaints received through off line mode viz., letters, emails etc., or in language other than English/Hindi or not in the specified format as prescribed under the Policy, may require extra 15 days' time than the normal specified time frame of 60 days for redressal of complaints and in such cases, interim reply will be sent to the aggrieved Complainant.

- (v) **Inclusion of any other material facts in a complaint:** Any complaint submitted with CRC will be examined in terms of the facts /grievances produced at the time of submission of complaints. Any subsequent change or inclusion of any other material facts will be treated as a separate complaint.
- (vi) Following details are mandatory for lodging the complaint online or offline:
1. The complaint must contain the name and address of the Complainant, the name and address of the branch or office of the HFC against which the complaint has been registered.
 2. Date of Complaint made to concerned HFC (with Copy of Complaint).
 3. Facts giving rise to the complaint supported by documents, if any.
 4. Wherever possible nature and extent of the loss caused to the Complainant.
 5. Relief sought from NHB.
 6. A declaration of compliance with condition mentioned in *Form of Complaint* as mentioned in Para 4.3(i) above, which are required to be fulfilled prior to filing of complaint.

ऋण संबंधी शिकायतों पर, शिकायत निवारण प्रकोष्ठ ऋण करार में ब्याज दर सहित उसमें कोई वृद्धि या कटौती, समय-पूर्व भुगतान, ऋण समाप्ति प्रभार, ऋण संवितरण, भुगतान में चूकों पर वसूली एवं अन्य संविदाएं जो आमतौर पर रा.आ.बैंक द्वारा विनियमित नहीं की जा रही हैं, के रूप में संबंधित आवास वित्त कंपनी के साथ शिकायत पर कार्रवाई का एक सुविधाप्रदाता की भूमिका निभाएगा। ऋण लेनदेन अनिवार्य तौर पर ऋणदाता और उधारकर्ता के बीच एक संविदा है तथा दोनों पक्ष उक्त द्वारा अभिशासित होते हैं। रा.आ.बैंक उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए जमा और ऋण से संबंधित शिकायत का निपटारा करेगा। इसके अतिरिक्त, ऋण की असंस्वीकृति/ अस्वीकृति से संबंधित शिकायतें, जो कि आ.वि.कं. के वाणिज्यिक/व्यावसायिक निर्णय होने के कारण, ऐसी शिकायतों को शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के तहत निपटाया नहीं जा सकता।

- (iv) समय-सीमा – शिकायत को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाएगा क्योंकि वे अप्रत्यक्ष रूप में संबंधित आ.वि.कं. के काम के कमजोर बिंदु को प्रदर्शित करते हैं। इस नीति में प्रदान किए गए विशिष्ट समय-सीमा के भीतर आ.वि.कं. को सभी शिकायतों को दूर करना चाहिए। आ.वि.कं. शिकायत प्राप्त करने के 5 दिनों के भीतर एक लिखित / ईमेल पावती भेजे। इस लिखित पावती पर उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो निवारण हेतु लिए गए समय और प्रक्रिया के विवरण के साथ शिकायत का निवारण करेगा।

60 दिनों की अधिकतम अवधि के भीतर शिकायत का निवारण करना शिकायत निवारण प्रकोष्ठ का प्रयास होगा और यदि शिकायतें ऑफलाइन माध्यम जैसे पत्र, ईमेल आदि या अन्य भाषाओं अंग्रेजी/हिंदी में या निर्दिष्ट प्रारूप में प्राप्त न हो जैसा कि नीति के तहत निर्धारित किया गया है तो इन शिकायतों के निवारण के लिए 60 दिनों की सामान्य निर्दिष्ट समय सीमा से अतिरिक्त 15 दिनों का समय लग सकता है और ऐसे मामलों में, अंतरिम उत्तर पीड़ित शिकायतकर्ता को भेजा जाएगा।

- (v) शिकायत में किसी भी अन्य भौतिक तथ्यों को शामिल करना: शिकायत निवारण प्रकोष्ठ में प्रस्तुत किसी भी शिकायत की जांच, शिकायत प्रस्तुत करने के समय उत्पन्न तथ्यों/ शिकायतों के रूप में की जाएगी। किसी भी अनुवर्ती परिवर्तन या किसी भी अन्य भौतिक तथ्यों को शामिल करने को एक अलग शिकायत के रूप में माना जाएगा।

- (vi) ऑनलाइन या ऑफलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित विवरण अनिवार्य हैं:

1. शिकायत में शिकायतकर्ता का नाम और पता, आ.वि.कं. के कार्यालय या शाखा का नाम और पता होना चाहिए जिसके विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है।
2. संबंधित आ.वि.कं. हेतु शिकायत की तिथि (शिकायत की प्रति के साथ)
3. दस्तावेजों द्वारा समर्थित शिकायत को उत्पन्न करने वाले तथ्यों, यदि कोई हो।
4. शिकायतकर्ता को होने वाली हानि की संभावित प्रकृति और परिमाण
5. रा.आ.बैंक से मार्गी गई राहत
6. उपरोक्त अनुच्छेद 4.3 (i) में उल्लिखित अनुसार शिकायत के फार्म में उल्लिखित स्थिति के साथ अनुपालन की घोषणा, जो शिकायत दर्ज करने से पहले पूरी होनी आवश्यक है।

4.4 Internal Machinery to handle complaint made by the Customer of HFC

As mentioned earlier, NHB also receives complaint against HFC regulated by it. These complaints pertain to HFCs' deposits as well as lending operations. As per para 4.3. (iii) of this Policy, on loan related complaints, CRC will play a facilitative role therefore, the Complainant of HFC should approach the concerned HFC in the first instance for redressal of his/her complaint. If the Complainant does not receive the response from the HFC concerned, within 30 days of filing his/ her complaint, or are dissatisfied with the response, Complainant may file the complaint with the CRC at NHB either through GRIDS or physically in the prescribed format. Any complaints received in physical form from the Complainants of HFC will be first entered into GRIDS, before further processing. In case, the Complainants send their grievance directly to NHB, the same shall be returned to the complaints with an advice to approach the HFC on first instance.

4.5 Appeal Process

In case the complainant is not satisfied with the outcome, he/she may prefer an appeal to the Chief Grievance Redressal Officer of NHB designated for the purpose, within 30 days from the date of status of intimation to the Complainant. Where the complainant is also not satisfied with the decision of the Chief Grievance Redressal Officer, he/she may prefer an appeal to the Chairman, NHB if he is a whole-time director or the Managing Director, NHB, if the Chairman is not a whole-time director or the position is vacant within 30 days from the date of decision intimation to the appellant. The contact details of the Chief Grievance Redressal Officer, and the Chairman & Managing Director of NHB are available on NHB's website. Still the complainant is not satisfied with the outcome or his complaint is not resolved within a given period, he/she can approach other forms of remedies, including legal or other recourses.

5. Closure of Complaint

The complaint shall be considered as disposed-off and closed when:

- a) NHB/ HFC have acceded to the request of the Complainant fully;
- b) The Complainant has indicated acceptance of the response of the NHB/HFC in writing;
- c) The Complainant has withdrawn the complaint, in writing;
- d) The Complainant has not responded to NHB within four weeks from the date of reply by the HFC or date of intimation by NHB; and
- c) Officer in charge or any officer superior to him/her in NHB has, after considering the facts of the case, closed the complaint.

4.4 आवास वित्त कंपनियों के ग्राहक द्वारा की गई शिकायत के निवारण के लिये आंतरिक मशीनरी

जैसे पूर्व में उल्लिखित किया गया है, रा.आ.बैंक अपने द्वारा विनियमित आवास वित्त कंपनियों के विरुद्ध भी शिकायतें प्राप्त करता है। ये शिकायतें आ.वि.कं. की जमा के साथ ही ऋण देने के क्रियाकलापों से संबंधित होती हैं। इस नीति के अनुच्छेद 4.3(iii) के अनुसार, शिकायत निवारण प्रकोष्ठ ऋण से संबंधित शिकायतों पर एक सुविधाप्रदाता भूमिका निभाएगा, इसलिए शिकायतकर्ता को पहली बार में अपनी शिकायत के निवारण के लिए संबंधित आ.वि.कं. से संपर्क करना चाहिए। यदि शिकायतकर्ताओं को संबंधित कंपनियों से शिकायत दर्ज करने के 30 दिन के भीतर जवाब नहीं मिलता है, अथवा वे जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे रा.आ.बैंक द्वारा स्थापित ग्रीड्स में ऑनलाइन या लिखित में निर्धारित प्रारूप में शिकायत निवारण प्रकोष्ठ में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। आ.वि.कं. के शिकायतकर्ता से भौतिक (लिखित) रूप में प्राप्त किसी भी शिकायत को पहले ग्रीड्स में अपलोड किया जाएगा और फिर कार्रवाई शुरू की जाएगी। यदि शिकायतकर्ता अपनी शिकायत को सीधे रा.आ.बैंक को भेजते हैं, तो उसे उक्त को पहले आ.वि.कं. से संपर्क करने के लिए सूचित करते हुए शिकायतों को वापस कर दिया जाएगा।

4.5 अपील प्रक्रिया

यदि शिकायतकर्ता निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो वह रा.आ.बैंक के उक्त उद्देश्य हेतु नामित मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी को शिकायतकर्ता को सूचना की स्थिति कर तारीख से 30 दिनों के भीतर पुनः आवेदन प्रस्तुत कर सकता है। जहां शिकायतकर्ता मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी के निर्णय से भी संतुष्ट नहीं है, तो वह रा.आ.बैंक के अध्यक्ष को अपील भेज सकता है, यदि अध्यक्ष रा.आ.बैंक का पूर्णकालिक निदेशक हो, यदि अध्यक्ष पूर्णकालिक निदेशक नहीं है या आवेदक को निर्णय की सूचना के 30 दिनों के भीतर पद रिक्त है तो प्रबंध निदेशक को अपील किया जा सकता है। रा.आ.बैंक के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का संपर्क निवारण रा.आ.बैंक की वेबसाइट पर दिया गया है। यदि शिकायतकर्ता परिणाम से अभी भी संतुष्ट नहीं है अथवा उसकी शिकायत का निवारण प्रदत्त अवधि के भीतर नहीं हुआ है, वह शिकायत के निवारण के लिये कानूनी एवं अन्य उपायों सहित समाधान के अन्य तरीकों को अपना सकता है।

5. शिकायत का निपटान:

शिकायत का निपटान और समापन तब माना जाएगा जब:

- क. रा.आ.बैंक/आवास वित्त कंपनी ने शिकायतकर्ता के अनुरोध को पूरी तरह स्वीकार कर लिया है।
- ख. शिकायतकर्ता ने लिखित में रा.आ.बैंक/आवास वित्त कंपनी के प्रत्युत्तर को स्वीकार करने का संकेत दिया है।
- ग. शिकायतकर्ता ने शिकायत को लिखित में वापस ले लिया है।
- घ. शिकायतकर्ता ने रा.आ.बैंक/आवास वित्त कंपनी द्वारा प्रत्युत्तर जारी करने की तारीख से चार सप्ताह के भीतर रा.आ.बैंक को अपनी प्रतिक्रिया न भेजी हो; और
- ङ. मामले के कारणों पर विचार करने के बाद रा.आ.बैंक में उसकी/उसके प्रभारी अधिकारी अथवा उससे वरिष्ठ किसी अन्य अधिकारी ने शिकायत को समाप्त कर दिया है।

6. Exclusions

The following complaint shall not be construed or taken up for consideration and disposal as 'Complaint':

- a) Not in format or anonymous complaints or frivolous cases in respect of which inadequate supporting details are provided shall be returned to the complainant with an enclosure of sample format as Annexure A of the this Policy;
- b) Cases involving decisions/ policy matters in which the Complainant has not been affected directly/indirectly;
- c) Cases where quasi-judicial procedures are prescribed for deciding matters or cases that are sub-judice or where any quasi-judicial/ judicial authority had passed an order;
- d) Cases which have been reported as fraud and/or is under investigation by government authorities like Police, Tax, etc. or where any constitutional/statutory body has already taken a view on the subject matter, after examination/ investigation;
- e) A complaint which has already been disposed-off by the CRC of NHB and which is again lodged against the HFC or the CRC.
- f) Complaint of corruption involving NHB's Official.
- g) Incomplete and arbitrary complaints and complaints receives through emails which is addressed to concerned HFCs and where in cc has marked to NHB.
- h) Incomplete and arbitrary complaints received through online portal.
- i) The Complainant has offered suggestions or is seeking advice.
- j) The complaint with same subject matter which has been previously settled through CRC in any previous proceedings.
- k) Vexatious, malafide or has been filed without any sufficient cause.
- l) Not pursued by the complainant with reasonable diligence.
- m) In the opinion of CRC the complicated nature of the complaint where the complainant requires the resolution in accordance to his mode.
- n) Any legal notice from the Complainant to the HFC and/or marked CC (carbon copy) to NHB shall not be treated as a grievance and the same shall not be registered on the GRIDS portal.
- o) The complaint lodged beyond 1 year from the date of incident or cause of complaint may not be registered /entertained.
- p) Subjective complaints like frequent phone calls, network issues in phone calls, unable to contact officials etc.

6. अपवाद:

निम्नलिखित शिकायतों को 'शिकायत' के तौर पर विचार और निपटान हेतु नहीं माना या लिया जाएगा:

- क. प्रारूप में नहीं या बिना नाम वाली शिकायतें या ऐसे मामलों जिनके संबंध में अपर्याप्त सहायता ब्यौरा उपलब्ध कराए गए हैं, इस नीति के अनुलग्नक क के रूप में नमूना प्रारूप संलग्नक के साथ वापस कर दिए जाएंगे।
- ख. निर्णय/ नीतिगत विषयों से संबंधित मामले जिन में शिकायतकर्ता प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष तौर पर प्रभावित नहीं होता है।
- ग. ऐसे मामले जिनका निर्णय करने के लिये अर्ध-न्यायिक प्रक्रियाएं निर्दिष्ट हैं अथवा वे मामले जो विचाराधीन हैं या जिनपर अर्ध न्यायिक प्रक्रियाओं ने कोई आदेश पारित किया हो।
- घ. ऐसे मामले जिनको धोखाधड़ी के रूप में रिपोर्ट किया गया है और/या सरकारी प्राधिकरणों जैसा कि पुलिस, कर आदि द्वारा जांच के अधीन है या जहां किसी भी संवैधानिक/सांविधिक निकाय ने पहले ही निरीक्षण/अन्वेषण के बाद विषय के मामले पर एक राय रखी हो।
- ङ. कोई शिकायत जो रा.आ.बैंक के शिकायत प्रकोष्ठ द्वारा पहले ही निपटा दी गई है; और वही शिकायत दोबारा आ.वि.कं. या शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के विरुद्ध दर्ज की गयी है
- च. रिश्वत की कोई शिकायत जिसमें रा.आ.बैंक के अधिकारी शामिल हों।
- छ. अपूर्ण और मनमानी शिकायतें और ईमेल के माध्यम से प्राप्त शिकायतें जिन्हें संबंधित आ.वि.कं. को संबोधित किया जाता है और जहां कार्बन कॉपी रा.आ.बैंक को चिह्नित किया गया है।
- ज. अपूर्ण और मनमानी शिकायतों को ऑनलाइन पोर्टल द्वारा प्राप्त किया गया है।
- झ. शिकायतकर्ता को मांगी गई सूचना या सुझाव दिए गये हैं।
- ञ. समान विषय मामलों में शिकायत जो किसी पूर्व कार्यवाही में शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के माध्यम से पहले से निपटायी जा चुकी है।
- ट. व्यर्थकारी, असदभाव पूर्वक या बिना किसी पर्याप्त कारण के दर्ज किया गया है
- ठ. उचित सावधानी के साथ शिकायतकर्ता द्वारा नहीं अपनाई गई।
- ड. शिकायत निवारण प्रकोष्ठ की राय में शिकायत की जटिल प्रकृति जहां शिकायतकर्ता को अपने इच्छा के अनुसार संकल्प की आवश्यकता होती है।
- ढ. आ.वि.कं. हेतु शिकायतकर्ता द्वारा कोई कानूनी नोटिस और/या रा.आ.बैंक हेतु चिह्नित सीसी(कार्बन कॉपी) शिकायत के रूप में नहीं मानी जाएगी और उक्त गिड्स पोर्टल पर पंजीकृत नहीं होगा।
- ण. घटना की तारीख से 1 वर्ष के बाद दर्ज की गई शिकायत या शिकायत का कारण पंजीकृत/शामिल नहीं किया गया हो।
- त. विषयपरक शिकायतें जैसे प्रायः फोन कॉल, फोन कॉल में नेटवर्क के मुद्दों, अधिकारियों से संपर्क करने में असमर्थ।

7. Preservation of records

With the adoption of GRIDS, the complaints are electronically captured including those which are received in physical form. The physical records pertaining to complaint shall be preserved for period of three years from the date of final intimation made to the Complainant in respect of his/ her complaint/ appeal, whichever is later. This shall not preclude preservation of said records in electronic, magnetic or any other media. Other provisions regarding preservation or destruction of old records shall be in accordance with Bank's Records Management Policy dated 20-11-2003. The norms for record preservation shall not apply to records which are subject matter of litigation. Such records shall be preserved till the final disposal of the subject matter of litigation at NHB level by full satisfaction of decree/ awards/ orders thereto by payment or on full and final settlement.

8. Customer Service Committee

An internal Customer Service Committee has been constituted in November, 2005 by the Bank as per the RBI Circular and submits the quarterly report to the Board. This Committee comprises of senior officers of the Bank responsible for examining the issues of the Customers. The Committee could also examine the issues of effectiveness of the grievance redressal mechanism adopted by the Bank at periodic intervals.

9. Electronic Channels Available

The Bank's endeavour is to make maximum use of Information and Communication Technology for redressal of grievances. Towards this end, it has implemented on-line, web based, 24x7 GRIDS, and also provided online downloadable Complaint Form through its website to facilitate the Customers* to log in complaints using the standard format at ease. Besides, it is also trying to maximize the use of electronic communication for interaction with HFCs and Customers* to reduce the Turn Around Time. Recommendations & Closure through online mode by digital signature shall be preferred for speedy disposal of the complaints by CRC after the implementation of necessary modification in GRIDS portal.

10. Sensitizing the officers on complaint handling

NHB will also impart training to its officers and also to the officers of HFCs to enable them to attend complaint properly.

11. Reporting and Dissemination

The CRC of NHB through Chief Grievance Redressal Officer will submit quarterly status of the complaints received and redressed as well as pending status to the Board/ Executive Committee of NHB.

The Grievance Redressal System Flow Chart is enclosed as Annexure-B. This Policy will be hosted on the website of NHB for the perusal, understanding and implementation by every stakeholder.

7. अभिलेखों (रिकार्ड्स) का संरक्षण

ग्रिड्स को अपनाने के साथ सारी शिकायतें लिखित रूप में प्राप्त शिकायतों सहित इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्राप्त की जाती है। शिकायत से संबंधित रिकार्ड्स को शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत/अपील दी गई सूचना की आखिरी तारीख से तीन वर्ष तक संरक्षित रखी जाती है, जो भी बाद की हो। यह इलैक्ट्रॉनिक/मैगनेटिक या अन्य किसी माध्यम में कथोक्त रिकार्ड के संरक्षण को नहीं रोकेगा। पुराने अभिलेखों के संरक्षण या विनिष्ट करने का प्रावधान बैंक की दिनांक 20-11-2003 की रिकार्ड मैनेजमेंट पॉलिसी के अनुसार होंगे। यह अभिलेख संरक्षण नीति उन अभिलेखों पर लागू नहीं होगी जो मामले विधिक प्रक्रियाधीन हैं। ऐसे अभिलेख तब तक संरक्षित नहीं किए जाएंगे जब तक की रा.आ.बैंक की ओर डिक्ली/निर्णय/आदेश के माध्यम से पूरा भुगतान या पूर्ण एवं अंतिम समायोजन के तौर पर अंतिम रूप से निपटा नहीं दिए जाते हैं।

8. ग्राहक सेवा समिति:

भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र के अनुसार बैंक द्वारा नवंबर, 2005 को आंतरिक ग्राहक सेवा समिति गठित की गई है जो बोर्ड को तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करती है। इस समिति में ग्राहकों के मामलों की जांच करने के लिये बैंक के वरिष्ठ अधिकारी समाविष्ट हैं। समिति आवधिक अंतरालों में बैंक द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण प्रकोष्ठ की प्रभाविता के मामलों की जांच भी कर सकती है।

9. उपलब्ध इलैक्ट्रॉनिक चैनल:

बैंक का प्रयास है कि शिकायतों के निवारण हेतु सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का अधिकतम उपयोग किया जाए। इस लक्ष्य के लिये, शिकायतकर्ताओं को अपनी शिकायतों को ऑनलाइन लॉग-इन करने के लिये वेब आधारित 24x7 ग्रिड्स को लागू किया गया है, और साथ में ग्राहकों को इसकी वेबसाइट के माध्यम से डाउनलोड किये जाने योग्य शिकायत मानक प्रपत्र अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है। इसके अतिरिक्त, बैंक ने निवारण के कुल समय को कम करने के लिये आवास वित्त कंपनियों और ग्राहकों से परस्पर संपर्क हेतु इलैक्ट्रॉनिक पत्राचार के अधिकतम उपयोग का प्रयास भी किया जा रहा है। ग्रिड्स पोर्टल में आवश्यक संशोधन के क्रियान्वयन के बाद शिकायत निवारण सेल द्वारा शिकायतों के यथाशीघ्र निपटान के लिए डिजिटल हस्ताक्षर द्वारा ऑनलाइन मोड के माध्यम से सिफारिशों एवं समापन को प्राथमिकता दी जाएगी।

10. शिकायतों के निवारण के लिये अधिकारियों को सुग्राही बनाना

रा.आ.बैंक अपने अधिकारियों तथा आवास वित्त कंपनियों के अधिकारियों को भी प्रशिक्षण देगा ताकि वे शिकायतों का उपयुक्त समाधान कर सकें।

11. रिपोर्टिंग और प्रसार

रा.आ.बैंक का शिकायत निवारण प्रकोष्ठ अपने मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी के माध्यम से रा.आ.बैंक के बोर्ड/ कार्यपालक समिति को प्राप्त की गई, निपटाई तथा लंबित शिकायतों की अद्यतन स्थिति तिमाही आधार पर प्रस्तुत करेगा।

शिकायत निवारण प्रणाली फ्लो चार्ट अनुलग्नक 'ख' के तौर पर संलग्न है। प्रत्येक हितधारक द्वारा अवलोकन, जानकारी तथा क्रियान्वयन के लिये रा.आ.बैंक की वेबसाइट पर यह नीति प्रस्तुत की जाएगी।

FORM OF COMPLAINT
(To be filled up by the complainant)

To,
Complaint Redressal Cell
Department of Regulation and Supervision,
National Housing Bank,
Core 5A, India Habitat Centre, Lodhi Road,
New Delhi - 110 003

Dear Sir/Madam

Sub: Complaint against HFC/NHB (if HFC, please specify name) *

1. Name of the Complainant/s *:

2. Full Address of the Complainant/s *:

.....
.....
.....

Pin Code: Phone No. / Fax No. : Email:

3. Date of Birth/ PAN No. / Aadhar No. / Driving License No. / Passport No. / Voter Id

No. / Identity Card No. / (Any one) *:

.....
.....

4. Full address of the concerned branch/ office of the HFC/NHB:

.....
.....
.....

Pin Code: Phone No. / Fax No. :

शिकायत प्रपत्र
(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाए)

सेवा में,
शिकायत निवारण कक्ष
विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग,
राष्ट्रीय आवास बैंक,
कोर 5 ए, भारत पर्यावास केन्द्र, लोधी रोड,
नई दिल्ली - 110 003

महोदय/ महोदया,

विषय: आ.वि.कं./ रा.आ.बैंक के विरुद्ध शिकायत (यदि आ.वि.कं., तो कृपया नाम बताएं) ★

.....
.....

1. शिकायतकर्ता का नाम★:

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता★:

.....
.....

पिन कोड: फोन सं./ फैक्स सं.: ईमेल:

3. जन्म तिथि/ पेन सं. / आधार सं. / ड्राइविंग लाइसेंस सं. / पासपोर्ट सं. / वोटर आईडी सं. / पहचान पत्र सं. / (कोई एक) ★:

4. आ.वि.कं. /रा.आ.बैंक की संबंधित शाखा/ कार्यालय का पूरा पता:

.....
.....

पिन कोड: फोन सं./ फैक्स सं.:

5. Brief particulars of Complaint (along with concerned deposit/ loan account No.) *:

.....
.....
.....
.....
.....

6. Date of representation made to the HFC/NHB and reminder, if any of the same*:
(Please enclose a copy of the representation)

.....

7. Whether any reply has been received from the HFC/NHB? Yes/ No
(If yes, please enclose a copy of the reply)

8. If the Complainant is not satisfied with the reply, give brief reasons thereof:

.....
.....
.....

9. List of documents enclosed (Please enclose a copy of relevant documents)

.....
.....

Disclaimer*

- 1. I certify that I had approached the HFC vide my representation dated as mentioned in point 6 of the complaint form and had not received any response in 30 days or not satisfied with the response.*
- 2. I understood that cases which have been reported as fraud and/or is under investigation by government authorities like Police, Tax, etc. or where any constitutional/statutory body has already taken a view on the subject matter, after examination/ investigation shall not be treated as complaint. "*

Yours faithfully,

(Signature of Complainant) *

Note: The fields marked with asterisk (*) are compulsory and incomplete filled in form may not be taken up as complaint.

5. शिकायत का संक्षिप्त विवरण (जमा/ ऋण खाता संख्या सहित)★:

.....

.....

.....

6. आ.वि.कं. /रा.आ.बैंक को किए गए अभ्यावेदन की तिथि और अनुस्मारक, यदि इनमें से कोई हो तो (कृपया अभ्यावेदन की एक प्रति संलग्न करें)★:

.....

7. आ.वि.कं. /रा.आ.बैंक से कोई प्रत्युत्तर प्राप्त हुआ है? हाँ / नहीं
(यदि हाँ, तो कृपया प्रत्युत्तर की प्रति संलग्न करें)

8. यदि शिकायतकर्ता प्रत्युत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो उसका संक्षिप्त कारण दें।

.....

.....

9. संलग्न दस्तावेजों की सूची (कृपया प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रति संलग्न करें).

.....

अस्वीकरण★

1. मैं प्रमाणित करता हूँ कि जैसा कि शिकायत प्रपत्र के बिंदु 6 में उल्लिखित है, मैंने आ.वि.कं. से मेरे अभ्यावेदन की तारीख को संपर्क किया था और मुझे आ.वि.कं. से 30 दिनों में कोई जवाब नहीं मिला अथवा मैं आ.वि.कं. के जवाब से संतुष्ट नहीं हूँ।
2. मैं समझ गया हूँ कि जो मामले धोखाधड़ी के रूप में सूचित किये गये हैं और/ या पुलिस, कर आदि जैसे सरकारी प्राधिकारियों द्वारा जांच के अधीन हैं या जहाँ किसी भी संवैधानिक / सांविधिक निकाय ने मामले के विषय पर पहले से ही निर्णय ले लिया है, ऐसे मामलों को निरीक्षण / जांच के बाद शिकायत के रूप में नहीं माना जाएगा"।

भवदीय,

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर) ★

Note: तारांकित (★) से चिह्नित विवरण अनिवार्य हैं तथा अधूरा भरा हुआ प्रपत्र, शिकायत के रूप में स्वीकार नहीं किया जाएगा।