

Grievance Redressal Mechanism (GRM)

Level 1 – Customer Care

Customers may register their complaint through any of the following channels:

- Phone: 18002026127 (09:30 AM to 06:00 PM, excluding holidays); or
- Email: customercare@ummeedhfc.com / enquiry@ummeedhfc.com; or
- Walk-in: At the nearest branch office .

An acknowledgement/response with a complaint reference number will be sent within a week, mentioning the name & designation of the officer handling the grievance.

If the complaint is relayed over the toll-free phone number, the customer shall be provided with a complaint reference number and be kept informed of the progress within a reasonable period of time.

Level 2 – Head of Customer Service (First Internal Escalation)

If the customer does not receive any response within the above-mentioned timeline, then after 7 working days, or is dissatisfied with the resolution provided, the customer may escalate the matter to:

Mrs. Veena Mishra

Head – Customer Service

Ummeed Housing Finance Private Limited,
Office No. 2009-2014, 20th Floor, Magnum Global Park,
Golf Course Extension Road,
Sector 58, Gurgaon, Haryana - 122011
Email ID: service@ummeedhfc.in

Level 3 – Grievance Redressal Officer (Final Internal Escalation)

If the complaint is not resolved within above mentioned timelines under Level 1 & 2, or if the customer is not satisfied with the resolution, then the Customer after 7 working days of making escalation to Level 2, may escalate the matter to the Company's Grievance Redressal Officer:

Mr. Ankit Gupta

Grievance Redressal Officer

Ummeed Housing Finance Private Limited,
Office No. 2009-2014, 20th Floor, Magnum Global Park,
Golf Course Extension Road,
Sector 58, Gurgaon, Haryana - 122011
Email ID: grievance@ummeedhfc.in
Contact No.: 7428598031

- It is advised to customers to provide Loan details and customer issue in detail for quick redressal. We assure you that your complaint will be looked into at the earliest.
- Complaints will be resolved at the earliest possible time. The Company will endeavor to resolve the complaint within 7 working days at each level of escalation. Where additional time is required, an interim response will be sent to the customer indicating the expected timeline for resolution. In any case, the Company shall send its final response, or an explanation of why more time is needed within a maximum of 30 days from the date when the complaint was first raised.

- While the concerned team works on the complaint towards resolution, an interim response intimating the actual time that will be taken to resolve the issue will be sent to the customer.
- After examining the matter, the Company shall send the customer its final response or, if more time is required, provide an explanation for the delay. In all cases, a response shall be provided within 30 days from the date when the complaint was first raised. If the customer remains unsatisfied with the response, or if the complaint is not resolved within 30 days, the customer may escalate the matter to the National Housing Bank (NHB).

Level 4 - External escalation

In case you do not receive response from the company within a period of one month or your complaint has not been resolved to your satisfaction, you can also approach the Complaint Redressal Department of National Housing Bank by lodging its complaints in Online mode at the link: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(r3ep3nauzqhjria21ha42gms\)\)/Complainant/Default](https://grids.nhbonline.org.in/(S(r3ep3nauzqhjria21ha42gms))/Complainant/Default) OR in offline mode by post, in prescribed format available at link: <https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint-form.pdf> on National Housing Bank's website.

You may fill and send the form along with letters or enclosures, if any, by post or courier to the following address:

**Grievance Redressal Department (GRD)/ Complaint Redressal Cell
National Housing Bank
Core 5A, India Habitat Centre Lodhi Road
New Delhi -110 003**

शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम)

स्तर 1 - ग्राहक सेवा

ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

- फोन: 18002026127 (सुबह 09:30 बजे से शाम 06:00 बजे तक, छुट्टियों को छोड़कर); या
- ईमेल: customercare@ummeedhfc.com / enquiry@ummeedhfc.com; या
- वॉक-इन: निकटतम शाखा कार्यालय में।

शिकायत संदर्भ संख्या के साथ एक पावती/प्रतिक्रिया एक सप्ताह के भीतर भेजी जाएगी, जिसमें शिकायत को संभालने वाले अधिकारी के नाम और पदनाम का उल्लेख होगा।

यदि शिकायत टोल-फ्री फोन नंबर पर रिले की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

स्तर 2 - ग्राहक सेवा के प्रमुख (पहली आंतरिक वृद्धि)

यदि ग्राहक को उपर्युक्त समयसीमा के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो 7 कार्य दिवसों के बाद, या प्रदान किए गए समाधान से असंतुष्ट है, तो ग्राहक मामले को आगे बढ़ा सकता है:

श्रीमती वीणा मिश्रा

प्रमुख – ग्राहक सेवा

उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड,
कार्यालय संख्या 2009-2014, 20 वीं मंजिल, मैग्रम ग्लोबल पार्क,
गोल्फ कोर्स एक्सटेंशन रोड,
सेक्टर 58, गुड़गांव, हरियाणा - 122011
ईमेल आईडी: service@ummeedhfc.in

स्तर 3 – शिकायत निवारण अधिकारी (अंतिम आंतरिक वृद्धि)

यदि स्तर 1 और 2 के तहत उपर्युक्त समय-सीमा के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, या यदि ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक स्तर 2 तक बढ़ने के 7 कार्य दिवसों के बाद, मामले को कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेज सकता है:

एमआर। अंकित गुप्ता

शिकायत निवारण अधिकारी

उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड,
कार्यालय संख्या 2009-2014, 20 वीं मंजिल, मैग्रम ग्लोबल पार्क,
गोल्फ कोर्स एक्सटेंशन रोड,
सेक्टर 58, गुड़गांव, हरियाणा - 122011
ईमेल आईडी: grievance@ummeedhfc.in
संपर्क नंबर: 7428598031

- ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे त्वरित निवारण के लिए ऋण विवरण और ग्राहक के मुद्दे को विस्तार से प्रदान करें। हम आपको विश्वास दिलाते हैं कि आपकी शिकायत पर जल्द से जल्द गौर किया जाएगा।

- शिकायतों का जल्द से जल्द समाधान किया जाएगा। कंपनी वृद्धि के प्रत्येक स्तर पर 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत को हल करने का प्रयास करेगी। जहां अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, ग्राहक को समाधान के लिए अपेक्षित समयरेखा का संकेत देते हुए एक अंतरिम प्रतिक्रिया भेजी जाएगी। किसी भी मामले में, कंपनी अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी, या इस बात का स्पष्टीकरण भेजेगी कि शिकायत पहली बार उठाए जाने की तारीख से अधिकतम 30 दिनों के भीतर अधिक समय की आवश्यकता क्यों है।
- जबकि संबंधित टीम समाधान की दिशा में शिकायत पर काम करती है, समस्या को हल करने के लिए वास्तविक समय की सूचना देने वाली एक अंतरिम प्रतिक्रिया ग्राहक को भेजी जाएगी।
- मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या, यदि अधिक समय की आवश्यकता हो, तो देरी के लिए स्पष्टीकरण प्रदान करेगी। सभी मामलों में, शिकायत पहली बार उठाए जाने की तारीख से 30 दिनों के भीतर प्रतिक्रिया प्रदान की जाएगी। यदि ग्राहक प्रतिक्रिया से असंतुष्ट रहता है, या यदि शिकायत का समाधान 30 दिनों के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक मामले को राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) में भेज सकता है।

स्तर 4 - बाहरी वृद्धि

यदि आपको एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या आपकी शिकायत का समाधान आपकी संतुष्टि के लिए नहीं किया गया है, तो आप राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण विभाग से ऑनलाइन मोड में अपनी शिकायतें दर्ज करके लिंक पर भी संपर्क कर सकते हैं: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(r3ep3nauzqhjria21ha42gms\)\)/शिकायतकर्ता/डिफॉल्ट](https://grids.nhbonline.org.in/(S(r3ep3nauzqhjria21ha42gms))/शिकायतकर्ता/डिफॉल्ट) या डाक द्वारा ऑफ़लाइन मोड में, नेशनल होसिंग बैंक की वेबसाइट पर लिंक : <https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint-form.pdf> पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में।

आप पत्र या बाड़ों के साथ फॉर्म भर सकते हैं और भेज सकते हैं, यदि कोई हो, डाक या कूरियर द्वारा निम्नलिखित पते पर:

शिकायत निवारण विभाग (जीआरडी)/शिकायत निवारण प्रकोष्ठ
राष्ट्रीय आवास बैंक
कोर 5ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर लोधी रोड
नई दिल्ली -110 003

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (GRM)

ਪੱਧਰ 1 – ਗਾਹਕ ਸੰਭਾਲ

ਗਾਹਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਫੋਨ: 18002026127 (ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਸਵੇਰੇ 09:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 06:00 ਵਜੇ ਤੱਕ); ਜਾਂ
- ਈਮੇਲ: customercare@ummeedhfc.com / enquiry@ummeedhfc.com; ਜਾਂ
- ਵਾਕ-ਇਨ: ਨੇੜਲੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਭਾਲਣ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦੇ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਫੋਨ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਪੱਧਰ 2 – ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦਾ ਮੁਖੀ (ਪਹਿਲਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਾਧਾ)

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਦੱਸੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਬਾਅਦ, ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਤੱਕ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਵੀਨਾ ਮਿਸ਼ਰਾ

ਮੁਖੀ – ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

ਉਮੀਦ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ,

ਦਫ਼ਤਰ ਨੰਬਰ 2009-2014, 20 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੈਗਨਮ ਗਲੋਬਲ ਪਾਰਕ,

ਗੋਲਡ ਕੋਰਸ ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨ ਰੋਡ,

ਸੈਕਟਰ 58, ਗੁੜਗਾਓਂ, ਹਰਿਆਣਾ - 122011

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: service@ummeedhfc.in

ਪੱਧਰ 3 – ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ (ਅੰਤਿਮ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਾਧਾ)

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਲੈਵਲ 1 ਅਤੇ 2 ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਪਰੋਕਤ ਦੱਸੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਜਾਂ ਜੇ ਗਾਹਕ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਲੈਵਲ 2 'ਤੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਕਰਨ ਦੇ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਬਾਅਦ, ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼੍ਰੀ ਅੰਕਿਤ ਗੁਪਤਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਉਮੀਦ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ,

ਦਫ਼ਤਰ ਨੰਬਰ 2009-2014, 20 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੈਗਨਮ ਗਲੋਬਲ ਪਾਰਕ,

ਗੋਲਡ ਕੋਰਸ ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨ ਰੋਡ,

ਸੈਕਟਰ 58, ਗੁੜਗਾਓਂ, ਹਰਿਆਣਾ - 122011

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievance@ummeedhfc.in

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 7428598031

- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਲੋਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਮੁੱਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿਸਥਾਰ

- ਵਿੱਚ ਦੱਸਣ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਯਕੀਨ ਦਿਵਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਵਾਧੇ ਦੇ ਹਰੇਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਜਿੱਥੇ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਅੰਤਰਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ, ਜਾਂ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਭੇਜੇਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਉਠਾਈ ਗਈ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਧੇਰੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਕਿਉਂ ਹੈ।
 - ਜਦੋਂ ਕਿ ਸੰਬੰਧਿਤ ਟੀਮ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਇੱਕ ਅੰਤਰਿਮ ਜਵਾਬ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਸਲੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਅਸਲ ਸਮੇਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ, ਜੇ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਦੇਰੀ ਲਈ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਉਠਾਈ ਗਈ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (NHB) ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 4 - ਬਾਹਰੀ ਵਾਧਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਕੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(r3ep3nauzqhjria21ha42gms\)\)/ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਡਿਫਾਲਟ](https://grids.nhbonline.org.in/(S(r3ep3nauzqhjria21ha42gms))/ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਡਿਫਾਲਟ) ਜਾਂ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਔਫਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਹੋਜ਼ਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਲਿੰਕ: <https://nhb.org.in/wp-ਸਮੱਗਰੀ/ਅੱਪਲੋਡਜ਼/2021/08/complaint-form.pdf> 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ।

ਤੁਸੀਂ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਭਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਘੇਰੇ ਦੇ ਨਾਲ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਡਾਕ ਜਾਂ ਕੋਰੀਅਰ ਰਾਹੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ (GRD)/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ
ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ
ਕੋਰ 5 ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ ਲੋਧੀ ਰੋਡ
ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110 003

గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం (GRM)

లెవల్ 1 - కస్టమర్ కేర్

కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదును ఈ క్రింది వాటిలో దేని ద్వారా అయినా రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు:

- ఫోన్: 18002026127 (సెలవుదినాలు మినహాయించి ఉదయం 09:30 నుంచి సాయంత్రం 06:00 వరకు); లేదా
- ఇమెయిల్: customercare@ummeedhfc.com / enquiry@ummeedhfc.com; లేదా
- వాక్-ఇన్: సమీప బ్రాంచ్ కార్యాలయంలో .

ఫిర్యాదును నిర్వహిస్తున్న అధికారి పేరు మరియు హోదాను పేర్కొంటూ ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్లో కూడిన రసీదు / ప్రతిస్పందన ఒక వారంలోపు పంపబడుతుంది.

ఒకవేళ ఫిర్యాదు టోల్ ఫ్రీ ఫోన్ నంబరుపై ప్రసారం చేయబడినట్లయితే, కస్టమరుకు ఒక ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబరు ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఒక సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలోగా పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

లెవల్ 2 - హెడ్ ఆఫ్ కస్టమర్ సర్వీస్ (మొదటి ఇంటర్నల్ ఎస్కలేషన్)

ఒకవేళ పైన కనబరచిన టైమ్ లైన్ లోపున ఖాతాదారుడు ఎలాంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే, అప్పుడు 7 పనిదినాల తరువాత, లేదా ఇవ్వబడ్డ పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోయినా, కస్టమర్ విషయాన్ని దీనికి ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు:

శ్రీమతి వీణా మిశ్రా

హెడ్ - కస్టమర్ సర్వీస్

ఉమ్మీద్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ ప్రయివేట్ లిమిటెడ్,

ఆఫీసు నెంబరు. 2009-2014, 20వ అంతస్తు, మాగ్నమ్ గ్లోబల్ పార్క్,

గోల్డ్ కోర్స్ ఎక్స్ ప్రెస్ రోడ్డు,

సెక్టార్ 58, గుర్గావ్, హర్యానా - 122011

ఇమెయిల్ ఐడి: service@ummeedhfc.in

లెవల్ 3 - గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (పైనల్ ఇంటర్నల్ ఎస్కలేషన్)

ఒకవేళ లెవల్ 1 & 2 కింద పైన కనబరచిన టైమ్ లైన్ లోగా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే, లేదా ఒకవేళ కస్టమర్ పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అప్పుడు లెవల్ 2కు ఎస్కలేట్ చేసిన 7 పనిదినాల తరువాత, కస్టమర్ విషయాన్ని కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కు ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.

శ్రీ అంకిత్ గుప్తా

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్

ఉమ్మీద్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ ప్రయివేట్ లిమిటెడ్,

ఆఫీసు నెంబరు. 2009-2014, 20వ అంతస్తు, మాగ్నమ్ గ్లోబల్ పార్క్,

గోల్డ్ కోర్స్ ఎక్స్ ప్రెస్ రోడ్డు,

సెక్టార్ 58, గుర్గావ్, హర్యానా - 122011

ఇమెయిల్ ఐడి: grievance@ummeedhfc.in

కాంటాక్ట్ నెం.: 7428598031

- త్వరితగతిన పరిష్కారం కొరకు రుణ వివరాలు మరియు కస్టమర్ సమస్యలను సవిస్తరంగా అందించాలని కస్టమర్లకు సలహా ఇవ్వబడుతోంది. మీ ఫిర్యాదును సాధ్యమైనంత త్వరగా పరిశీలిస్తామని మేం మీకు భరోసా ఇస్తున్నాం.
- వీలైనంత త్వరగా ఫిర్యాదులను పరిష్కరిస్తామన్నారు. ఎస్కలేషన్ యొక్క ప్రతి లెవల్ వద్ద 7 పనిదినాల్లోగా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది. అదనపు సమయం అవసరమైనప్పుడు, పరిష్కారం కొరకు ఆశించబడుతున్న కాలవ్యవధిని సూచిస్తూ కస్టమర్ కు మధ్యంతర ప్రతిస్పందన పంపబడుతుంది. ఏదేమైనా, కంపెనీ తన తుది ప్రతిస్పందనను లేదా ఫిర్యాదు మొదట లేవనెత్తిన తేదీ నుంచి గరిష్ఠంగా 30 రోజుల్లోగా ఎందుకు మరింత సమయం అవసరం అనే వివరణను పంపుతుంది.
- సంబంధిత టీము ఫిర్యాదు పరిష్కారము కొరకు పని చేస్తున్నప్పుడు, సమస్యను పరిష్కరించుటకు పట్టే వాస్తవ సమయమును తెలియజేసే మధ్యంతర ప్రతిస్పందన కస్టమరుకు పంపబడుతుంది.
- విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, కంపెనీ తన తుది ప్రతిస్పందనను కస్టమర్ కు పంపుతుంది లేదా, ఒకవేళ మరింత సమయం అవసరమైతే, ఆలస్యానికి వివరణను అందిస్తుంది. అన్ని సందర్భాల్లో, మొదట ఫిర్యాదు లేవనెత్తిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా ప్రతిస్పందన అందించాలి. ఒకవేళ కస్టమర్ ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, లేదా 30 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే, ఖాతాదారుడు ఆ విషయాన్ని నేషనల్ హాసింగ్ బ్యాంక్ (ఎన్ హెచ్ బి)కి ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.

లెవల్ 4 - బాహ్య ఎస్కలేషన్

ఒక నెల వ్యవధిలోగా కంపెనీ నుంచి మీరు ప్రతిస్పందన అందుకోకపోయినా లేదా మీ ఫిర్యాదు మీకు సంతృప్తి కలిగించే విధంగా పరిష్కరించబడకపోయినా, [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(r3ep3nauzqhjria21ha42gms\)\)](https://grids.nhbonline.org.in/(S(r3ep3nauzqhjria21ha42gms)))/ఫిర్యాదుదారు/డిఫాల్ట్ లేదా పోస్ట్ ద్వారా ఆఫ్ లైన్ మోడ్ లో ఫిర్యాదులను ఆన్ లైన్ మోడ్ లో నమోదు చేయడం ద్వారా మీరు నేషనల్ హాసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగాన్ని కూడా సంప్రదించవచ్చు . నేషనల్ హాసింగ్ బ్యాంక్ వెబ్ సైట్ లో లింక్ లో అందుబాటులో ఉన్న నిర్ణీత ఫార్మాట్ లో: <https://nhb.org.in/wp-కంటెంట్/అప్లోడ్స్/2021/08/complaint-form.pdf> .

మీరు ఫారాన్ని నింపవచ్చు మరియు ఉత్తరాలు లేదా ఎన్ క్లజర్లు, ఏవైనా ఉంటే, పోస్ట్ లేదా కొరియర్ ద్వారా దిగువ చిరునామాకు పంపవచ్చు:

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ డిపార్ట్ మెంట్ (GRD)/ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్
నేషనల్ హాసింగ్ బ్యాంక్
కోర్ 5ఎ, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్ లోధి రోడ్
న్యూ ఢిల్లీ -110 003
