

GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

Ummeed Housing Finance Private Limited (“the Company” or “Ummeed”), believes in providing efficient and prompt service to its customers. With a view to serving our customers, the company has come up with this Grievance Redressal Policy (said policy). The said policy also deals with the complaint/ grievance of customers with respect to services provided under any outsourced arrangement. This policy is Board-approved, aligned with the Fair Practices Code (FPC) of the Company, and compliant with applicable regulatory directions issued by the Reserve Bank of India (RBI) and the National Housing Bank (NHB).

Objectives

- To establish a structured mechanism for the prompt redressal of customer complaints.
- To comply with the Fair Practices Code and ensure transparency in dealings with customers.
- To ensure oversight and accountability for grievance handling across all levels of management.
- To safeguard customer rights in line with regulatory requirements.

Governance and Board Oversight

- The Board of Directors shall approve this policy and review its implementation at periodic intervals.
- A consolidated report on complaints received, resolved and pending, shall be placed before the Board on a regular basis.
- The policy shall be reviewed annually or earlier if required by regulatory changes.

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. Siddharth Berry

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 नीति

उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी" या "उम्मीद") अपने ग्राहकों को कुशल एवं तेज सेवा प्रदान करने में विश्वास रखती है। अपने ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान करने के उद्देश्य से कंपनी ने यह शिकायत निवारण नीति (उक्त नीति) तैयार की है। यह नीति किसी भी आउटसोर्स व्यवस्था के तहत प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों/परिवेदनों का भी निपटारा करती है। यह नीति निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित है, कंपनी की निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) के अनुरूप है और भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) और राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) द्वारा जारी लागू नियामकीय निर्देशों का पालन करती है।

उद्देश्य

- ग्राहकों की शिकायतों के तेज निवारण के लिए एक संरचित व्यवस्था स्थापित करना।
- निष्पक्ष व्यवहार संहिता का पालन सुनिश्चित करना और ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखना।
- प्रबंधन के सभी स्तरों पर शिकायत निवारण के लिए निगरानी एवं जवाबदेही सुनिश्चित करना।
- नियामकीय आवश्यकताओं के अनुरूप ग्राहकों के अधिकारों की सुरक्षा करना।

प्रशासन एवं निदेशक मंडल की निगरानी

- निदेशक मंडल इस नीति को अनुमोदित करेगा और समय-समय पर इसके कार्यान्वयन की समीक्षा करेगा।
- प्राप्त, निस्तारित एवं लंबित शिकायतों की समेकित रिपोर्ट नियमित रूप से निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।
- इस नीति की समीक्षा प्रतिवर्ष या नियामकीय परिवर्तनों की आवश्यकता होने पर उससे पहले की जाएगी।

शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम)

स्तर 1 – ग्राहक सेवा

ग्राहक निम्न में से किसी भी माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

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

शिकायत संदर्भ संख्या के साथ एक पावती/जवाब एक सप्ताह के भीतर भेजा जाएगा, जिसमें शिकायत संभालने वाले अधिकारी का नाम और पद का उल्लेख होगा।

यदि शिकायत टोल-फ्री फोन नंबर के माध्यम से दर्ज कराई जाती है, तो ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित अवधि के भीतर शिकायत की प्रगति से अवगत कराया जाएगा।

स्तर 2 – ग्राहक सेवा प्रमुख (प्रथम आंतरिक एस्केलेशन)

यदि ग्राहक को उपरोक्त समय-सीमा के भीतर कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है, या 7 कार्य दिवसों के बाद भी प्रदान किए गए समाधान से वह संतुष्ट नहीं है, तो वह मामले को निम्न अधिकारी के पास एस्केलेट कर सकता है:

श्रीमती वीणा मिश्रा

प्रमुख – ग्राहक सेवा

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

स्तर 3 – शिकायत निवारण अधिकारी (अंतिम आंतरिक एस्केलेशन)

यदि स्तर 1 और स्तर 2 के तहत उपरोक्त समय-सीमा के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है, या ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो स्तर 2 पर एस्केलेशन किए जाने के 7 कार्य दिवसों के बाद ग्राहक मामले को कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी के पास एस्केलेट कर सकता है:

श्री सिद्धार्थ बेरी

शिकायत निवारण अधिकारी

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

- ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि जल्द निवारण के लिए वे अपने लोन का विवरण और अपनी शिकायत का विस्तृत विवरण प्रदान करें। हम आपको आश्चस्त करते हैं कि आपकी शिकायतों पर जल्द से जल्द ध्यान दिया जाएगा।
- शिकायतों का समाधान जल्द से जल्द किया जाएगा। कंपनी प्रत्येक एस्केलेशन स्तर पर 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेगी। यदि अतिरिक्त समय की आवश्यकता होगी, तो ग्राहक को एक अंतरिम जवाब भेजा जाएगा, जिसमें समाधान की अपेक्षित समय-सीमा का उल्लेख होगा। किसी भी स्थिति में, कंपनी शिकायत पहली बार दर्ज किए जाने की तिथि से अधिकतम 30 दिनों के भीतर अपना अंतिम जवाब भेजेगी या अधिक समय की आवश्यकता होने का कारण बताएगी।
- जब तक संबंधित टीम शिकायत के समाधान पर कार्य कर रही होगी, तब तक ग्राहक को एक अंतरिम जवाब भेजा जाएगा, जिसमें समस्या के समाधान में लगने वाले वास्तविक समय की जानकारी दी जाएगी।
- मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगी या यदि अधिक समय की आवश्यकता होगी, तो विलंब का कारण बताएगी। सभी मामलों में शिकायत पहली बार दर्ज किए जाने की तिथि से 30 दिनों के भीतर जवाब प्रदान किया जाएगा। यदि ग्राहक जवाब से संतुष्ट नहीं है या शिकायत का समाधान 30 दिनों के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक मामले को राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) के समक्ष एस्केलेट कर सकता है।

स्तर 4 – बाहरी एस्केलेशन

यदि आपको एक माह की अवधि के भीतर कंपनी से कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है या आपकी शिकायत का समाधान आपकी संतुष्टि के अनुसार नहीं किया जाता है, तो आप राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण विभाग के समक्ष भी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। शिकायत ऑनलाइन माध्यम से निम्न लिंक पर दर्ज की जा सकती है: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(r3ep3nauzqhjria21ha42gms\)\)/Complainant/Default](https://grids.nhbonline.org.in/(S(r3ep3nauzqhjria21ha42gms))/Complainant/Default) या ऑफलाइन माध्यम से डाक द्वारा, राष्ट्रीय आवास बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप का उपयोग करते हुए दर्ज की जा सकती है, प्रारूप निम्न लिंक से प्राप्त की जा सकती है: <https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint-form.pdf>

यदि कोई पत्र या संलग्नक हों, तो आप निर्धारित पत्र भरकर उन्हें डाक या कूरियर के माध्यम से निम्न पते पर भेज सकते हैं:

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

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ

ਉਮੀਦ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ("ਕੰਪਨੀ" ਜਾਂ "ਉਮੀਦ"), ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੁਸ਼ਲ ਅਤੇ ਤੁਰੰਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ (ਉਕਤ ਨੀਤੀ) ਨਾਲ ਆਈ ਹੈ। ਉਕਤ ਨੀਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਬੋਰਡ-ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC) ਦੇ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਹੋਈ ਹੈ, ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਅਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (NHBI) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਲਾਗੂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਉਦੇਸ਼

- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ।
- ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨਾ।

ਸ਼ਾਸਨ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਨਿਗਰਾਨੀ

- ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸਦੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।
- ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ, ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਅਤੇ ਲੰਬਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਜੇਕਰ ਨਿਯਮਕ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ (GRM)

ਪੱਧਰ 1 - ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ

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

- ਫ਼ੋਨ: 18002026127 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 06:00 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ); ਜਾਂ
- ਈਮੇਲ: customercare@ummeedhfc.com / enquiry@ummeedhfc.com; ਜਾਂ
- ਵਾਕ-ਇਨ: ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਪੱਧਰ 2 - ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਮੁਖੀ (ਪਹਿਲਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਾਧਾ)

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉੱਪਰ ਦੱਸੀ ਗਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ, ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਮਾਮਲਾ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਵੀਨਾ ਮਿਸ਼ਰਾ

ਮੁਖੀ - ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

ਉਮੀਦ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ,

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

ਗੋਲਡ ਕੋਰਸ ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨ ਰੋਡ,

ਸੈਕਟਰ 58, ਗੁੜਗਾਓਂ, ਹਰਿਆਣਾ - 122011

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: service@ummeedhfc.in

ਪੱਧਰ 3 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਅੰਤਮ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਾਧਾ)

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਪੱਧਰ 1 ਅਤੇ 2 ਦੇ ਅਧੀਨ ਉੱਪਰ ਦੱਸੀਆਂ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਪੱਧਰ 2 ਤੱਕ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਕਰਨ ਦੇ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਮਾਮਲਾ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼੍ਰੀ ਸਿਧਾਰਥ ਬੇਰੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਉਮੀਦ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ,

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

ਗੋਲਡ ਕੋਰਸ ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨ ਰੋਡ,

ਸੈਕਟਰ 58, ਗੁੜਗਾਓਂ, ਹਰਿਆਣਾ - 122011

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievance@ummeedhfc.in

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 7428598031

- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਲਦੀ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਵਿਸਥਾਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭਰੋਸਾ ਦਿਵਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਜਿੱਥੇ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਅੰਤਰਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਭਾਵਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣਾ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਉਠਾਏ ਜਾਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਭੇਜੇਗੀ।
- ਜਦੋਂ ਸਬੰਧਤ ਟੀਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਅੰਤਰਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਅਸਲ ਸਮੇਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ, ਜੇਕਰ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਦੇਰੀ ਲਈ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਉਠਾਏ ਜਾਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (NHB) ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 4 - ਬਾਹਰੀ ਵਾਧਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਔਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(r3ep3nauzqjhria21ha42gms\)\)/Complainant/Default](https://grids.nhbonline.org.in/(S(r3ep3nauzqjhria21ha42gms))/Complainant/Default) ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਆਫਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ: <https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint-form.pdf> ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ।

ਤੁਸੀਂ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਪੱਤਰਾਂ ਜਾਂ ਨੱਥੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਡਾਕ ਜਾਂ ਕੋਰੀਅਰ ਰਾਹੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭਰ ਕੇ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ (GRD)/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ

ਕੋਰ 5A, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ ਲੇਧੀ ਰੋਡ

ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ -110 003

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీ (ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం)

ఉమ్మీద్ హౌసింగ్ పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ" లేదా "ఉమ్మీద్"), తన కస్టమర్లకు సమర్థవంతమైన మరియు తక్షణ సేవలను అందించడంలో నమ్ముతుంది. మా కస్టమర్లకు సేవ చేసే ఉద్దేశ్యంతో, కంపెనీ ఈ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీని (చెప్పబడిన పాలసీ) రూపొందించింది. ఈ పాలసీ ఏదైనా అవుట్సోర్స్ ఏర్పాటు కింద అందించబడిన సేవలకు సంబంధించి కస్టమర్ల ఫిర్యాదు/ సమస్యలను కూడా పరిష్కరిస్తుంది. ఈ పాలసీ బోర్డు ఆమోదించబడింది, కంపెనీ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC)కి అనుగుణంగా ఉంది మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) మరియు నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB) జారీ చేసిన వర్తించే నియంత్రణ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఉంది.

లక్ష్యాలు

- కస్టమర్ ఫిర్యాదుల తక్షణ పరిష్కారం కోసం ఒక నిర్మాణాత్మక యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయడం.
- ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కు కట్టుబడి ఉండటం మరియు కస్టమర్లతో వ్యవహారాల్లో పారదర్శకతను నిర్ధారించడం.
- నిర్వహణలోని అన్ని స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల నిర్వహణ కోసం పర్యవేక్షణ మరియు జవాబుదారీతనాన్ని నిర్ధారించడం.
- నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా కస్టమర్ హక్కులను రక్షించడం.

గవర్నెన్స్ మరియు బోర్డు పర్యవేక్షణ

- బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఈ పాలసీని ఆమోదించాలి మరియు నిర్ణీత వ్యవధిలో దాని అమలును సమీక్షించాలి.
- అందిన, పరిష్కరించబడిన మరియు పెండింగ్లో ఉన్న ఫిర్యాదులపై ఏకీకృత నివేదిక క్రమం తప్పకుండా బోర్డు ముందు ఉంచబడుతుంది.
- నియంత్రణ మార్పుల ద్వారా అవసరమైతే, పాలసీ ఏటా లేదా అంతకంటే ముందుగానే సమీక్షించబడుతుంది.

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం (GRM)

స్థాయి 1 - కస్టమర్ కేర్

కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదును ఈ క్రింది ఛానెల్ల ద్వారా నమోదు చేసుకోవచ్చు:

- ఫోన్: 18002026127 (సెలవు దినాలు మినహా ఉదయం 09:30 నుండి సాయంత్రం 06:00 వరకు);
లేదా
- ఇమెయిల్: customercare@ummeedhfc.com / enquiry@ummeedhfc.com; లేదా
- వాట్-ఇన్: సమీపంలోని బ్రాంచ్ ఆఫీసు వద్ద.

ఫిర్యాదును హ్యాండిల్ చేస్తున్న అధికారి పేరు & హోదాతో కూడిన ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్తో కూడిన అంగీకారం/స్పందన ఒక వారంలోపు పంపబడుతుంది.

ఒకవేళ ఫిర్యాదు టోల్-ఫ్రీ ఫోన్ నంబర్ ద్వారా తెలియజేయబడితే, కస్టమర్కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన సమయం లోపు పురోగతి గురించి సమాచారం అందించబడుతుంది.

స్థాయి 2 - హెడ్ ఆఫ్ కస్టమర్ సర్వీస్ (మొదటి అంతర్గత ఎస్కలేషన్)

ఒకవేళ కస్టమర్కు పైన పేర్కొన్న కాలపరిమితిలో ఎటువంటి స్పందన రాకపోతే, అంటే 7 పని దినాల తర్వాత, లేదా అందించిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ ఈ విషయాన్ని వీరికి ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు:

శ్రీమతి వీణా మిశ్రా

హెడ్ - కస్టమర్ సర్వీస్

ఉమ్మీద్ హౌసింగ్ పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్,
ఆఫీస్ నం. 2009-2014, 20వ అంతస్తు, మాగ్నమ్ గ్లోబల్ పార్క్,
గోల్డ్ కోర్స్ ఎక్స్ ప్రెస్ రోడ్,
సెక్టార్ 58, గుర్గావ్, హర్యానా - 122011
ఇమెయిల్ ID: service@ummeedhfc.in

స్థాయి 3 - గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (చివరి అంతర్గత ఎస్కలేషన్)

ఒకవేళ స్థాయి 1 & 2 కింద పేర్కొన్న కాలపరిమితిలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, లేదా అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ స్థాయి 2కి ఎస్కలేషన్ చేసిన 7 పని దినాల తర్వాత, ఈ విషయాన్ని కంపెనీ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్కు ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు:

శ్రీ సిద్ధార్థ్ బెర్రీ

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్

ఉమ్మీద్ హౌసింగ్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్,
ఆఫీస్ నం. 2009-2014, 20వ అంతస్తు, మాగ్నమ్ గ్లోబల్ పార్క్,
గోల్డ్ కోర్స్ ఎక్స్టెన్షన్ రోడ్,
సెక్టార్ 58, గుర్గావ్, హర్యానా - 122011
ఇమెయిల్ ID: grievance@ummeedhfc.in
సంప్రదింపు నంబర్: 7428598031

- త్వరిత పరిష్కారం కోసం కస్టమర్లు లోన్ వివరాలను మరియు కస్టమర్ సమస్యను వివరంగా అందించాలని సూచించడమైనది. మీ ఫిర్యాదు వీలైనంత త్వరగా పరిశీలించబడుతుందని మేము హామీ ఇస్తున్నాము.
- ఫిర్యాదులు సాధ్యమైనంత త్వరగా పరిష్కరించబడతాయి. కంపెనీ ప్రతి ఎస్కలేషన్ స్థాయిలో 7 పని దినాలలోపు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. అదనపు సమయం అవసరమైన చోట, పరిష్కారం కోసం అవసరమైన కాలపరిమితిని సూచిస్తూ కస్టమర్కు మధ్యంతర సమాధానం పంపబడుతుంది. ఏదేమైనా, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా 30 రోజులలోపు కంపెనీ తన తుది సమాధానాన్ని పంపుతుంది, లేదా ఎందుకు ఎక్కువ సమయం అవసరమో వివరిస్తుంది.
- సంబంధిత బృందం పరిష్కారం కోసం ఫిర్యాదుపై పని చేస్తున్నప్పుడు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి పట్టే వాస్తవ సమయాన్ని తెలియజేస్తూ మధ్యంతర సమాధానం కస్టమర్కు పంపబడుతుంది.
- విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ కస్టమర్కు తన తుది సమాధానాన్ని పంపుతుంది లేదా, ఎక్కువ సమయం అవసరమైతే, ఆలస్యానికి కారణాన్ని వివరిస్తుంది. అన్ని సందర్భాల్లో, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు సమాధానం అందించబడుతుంది. ఒకవేళ కస్టమర్ ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే, లేదా 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఈ విషయాన్ని నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB)కి ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.

స్థాయి 4 - బాహ్య ఎస్కలేషన్

ఒకవేళ మీరు ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి స్పందనను అందుకోకపోతే లేదా మీ ఫిర్యాదు మీ సంతృప్తి మేరకు పరిష్కరించబడకపోతే, మీరు నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క కంప్లైంట్ రిడ్రెసల్ డిపార్ట్మెంట్ను ఆన్లైన్ మోడ్లో ఈ లింక్ ద్వారా ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడం ద్వారా సంప్రదించవచ్చు: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(r3ep3nauzqjhria21ha42gms\)\)/Complainant/Default](https://grids.nhbonline.org.in/(S(r3ep3nauzqjhria21ha42gms))/Complainant/Default) లేదా ఆఫ్లైన్ మోడ్లో పోస్ట్ ద్వారా, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్న నిర్దేశిత ఫార్మాట్లో: <https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint-form.pdf>.

మీరు ఫారమ్ను నింపి, లేఖలు లేదా ఎన్క్లోజర్లు ఏవైనా ఉంటే వాటితో పాటు, పోస్ట్ లేదా కొరియర్ ద్వారా ఈ క్రింది చిరునామాకు పంపవచ్చు:

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ డిపార్ట్మెంట్ (GRD)/ కంప్లైంట్ రిడ్రెసల్ సెల్
నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్
కోర్ 5A, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్
న్యూ ఢిల్లీ - 110 003