

शिकायत और शिकायतों का निवारण

वर्तमान प्रतिस्पर्धी परिदृश्य में, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा निरंतर व्यावसायिक विकास के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण है। ग्राहक शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई में व्यावसायिक जीवन का हिस्सा हैं।

एसएचएफएल में, निदेशक मंडल ने शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। हमारा मानना है कि शीघ्र समाधान प्रदान करना और कुशल सेवा न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। हमारी कंपनी ग्राहकों को सूचना, उत्पादों और सेवाओं तक आसान पहुँच प्रदान करती है, साथ ही उनकी शिकायतों के निवारण के साधन भी प्रदान करती है।

सुप्रीम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (जिसे आगे कंपनी कहा जाएगा) द्वारा प्रदान किए गए उत्पाद और सेवाओं के संबंध में शिकायत/शिकायत/फीडबैक वाला कोई भी ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से कंपनी के ग्राहक सेवा विभाग को लिख सकता है:

1800120777778 पर कॉल करें

ईमेल-customercare@supremehomeloans.com

आप इस पते पर पत्र लिख सकते हैं - द्वितीय तल, हर्ष भवन, 13/29, ई-ब्लॉक, मिडिल सर्किल, कॉनॉट प्लेस, नई दिल्ली- 110001

वेबसाइट-www.supremehomeloans.com

शिकायत कैसे की जानी चाहिए:

प्रश्नों और शिकायतों/शिकायतों को हल करने के लिए, कंपनी ने निम्नलिखित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है।

स्तर 1:

शिकायत दर्ज करने के तरीके: ग्राहक लिखित रूप से, मौखिक रूप से, इलेक्ट्रॉनिक रूप से या टेलीफोन पर शिकायत दर्ज कर सकता है:

व्याक्तिगत रूप से शिकायत करें	शाखाओं में शिकायत पोस्टेका उपलब्ध है। ग्राहक इसे शाखा से प्राप्त कर सकते हैं और उसमें अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
हमें काल करें	कॉल सेंटर के टोल फ्री नंबर 18001207777 पर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है।
ईमेल	customercare@supremehomeloans.com
वेबसाइट	www.supremehomeloans.com
हमें लिखें	द्वितीय तल, हर्ष भवन, 13/29, ई-ब्लॉक, मिडिल सर्कल, कॉन्ट प्लेस, नई दिल्ली- 110001

ग्राहक से अनुरोध है कि वे कंपनी के साथ संवाद करते समय ऋण खाता संख्या, कंपनी द्वारा प्रदान की गई संदर्भ संख्या, फीडबैक/सुझाव/शिकायत का विवरण तथा वैध फोन नंबर और ई-मेल आईडी आवश्यक रूप से प्रदान करें।

यदि ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त होती है, तो कंपनी एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजेगी। यदि अधिक समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी ग्राहक को अपेक्षित समय-सीमा बताएगी।

पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा।

यदि शिकायत कंपनी के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन के माध्यम से की जाती है, तो कंपनी ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करेगी और उसे एक सप्ताह के भीतर प्रगति से अवगत कराएगी।

यदि अधिक समय की आवश्यकता है, तो कंपनी ग्राहक को अपेक्षित समयसीमा बताएगी। मामले की जांच करने के बाद, कंपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या बताएगी कि कंपनी को जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के 6 सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और यदि ग्राहक अभी भी संतुष्ट नहीं है तो शिकायत को आगे बढ़ाने के लिए ग्राहक तंत्र को सूचित करेगी।

लेवल 2:

यदि स्तर 1 पर प्रदान की गई शिकायत का समाधान अपेक्षा के अनुरूप नहीं है या निर्धारित समय सीमा के भीतर प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो ऐसी शिकायतों को कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेजा जा सकता है, जिनका विवरण नीचे दिया गया है:

अनुपालन विभाग

सुप्रीम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड.

पंजीकृत कार्यालय: द्वितीय तल हर्ष भवन, 13/29, ई-ब्लॉक, मिडिल सर्कल, कॉन्ट प्लेस, नई दिल्ली-110001

वेबसाइट: www.supremehomeloans.com || सीआईएन: U67190DL2014PLC272457

द्वितीय तल, हर्ष भवन, 13/29, ई-ब्लॉक, मिडिल सर्कल, कॉनॉट प्लेस, नई दिल्ली- 110001

ईमेल आईडी: compliance@supremehomeloans.com

फ़ोन नंबर 7428086525

इस स्तर पर, शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का जवाब दिया जाना अपेक्षित है।

स्तर 3:

यदि शिकायत का निवारण नहीं होता है या ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो ग्राहक लिंक पर ऑनलाइन मोड में अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता

है। [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(vtggxlcgsh4bmr4raad5axv4\)\)/शिकायतकर्ता/डिफॉल्ट](https://grids.nhbonline.org.in/(S(vtggxlcgsh4bmr4raad5axv4))/शिकायतकर्ता/डिफॉल्ट)

या ऑफ़लाइन/भौतिक रूप से डाक द्वारा, निर्धारित प्रारूप में लिंक पर उपलब्ध <https://www.nhb.org.in/wp-content/uploads/2023/02/compalint-form.pdf>

निम्नलिखित पते पर:

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,

विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग,

राष्ट्रीय आवास बैंक,

4वीं मंजिल, कोर- 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003

उपरोक्त शिकायत निवारण तंत्र को कंपनी के सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर प्रमुखता से

प्रदर्शित किया जाएगा। बोर्ड निष्पक्ष व्यवहार संहिता का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम भी उठाएगा।