

## 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 supervisor 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 supervisor 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 supervisory 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 supervised 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.

## 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 supervised 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

भारत सरकार के अंतर्गत सांविधिक निकाय

कोर 5-ए, तीसरे से पांचवां तल, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003

दूरभाष : 011-3918 7000 फैक्स : 011-2464 9030

वेबसाईट : [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) ई-मेल : [ho@nhb.org.in](mailto:ho@nhb.org.in)

Statutory Body under the Government of India

Core 5-A, 3rd to 5th Floor, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi-110003

Phone : 011-3918 7000 Fax : 011-2464 9030

Website : [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) E-mail : [ho@nhb.org.in](mailto:ho@nhb.org.in)

**"बैंक हिन्दी में पत्राचार का स्वागत करता है"**



## शिकायत निवारण नीति (यथा 20.12.2019 को संशोधित)

### 1. 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 पर्यवेक्षक की भूमिका निभाने के लिये भी आदेश देता है।
- 1.2 एक वित्तीय संस्थान होने के कारण, किन्हीं अवसरों पर इसके घटकों को इसके क्रियाकलापों के विरुद्ध किसी अन्य संगठन की तरह ही शिकायतें होंगी। रा.आ.बैंक के आवास वित्त कंपनियों का पर्यवेक्षक 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 पर्यवेक्षी 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। इसने एक शिकायत निवारण इकाई (सीएरसी) भी स्थापित की है, जो मुख्यतः आ.वि.कं. के खिलाफ प्राप्त शिकायतों का निपटान करता है। सभी प्रथाओं और प्रक्रियाओं को मजबूत करने के लिए रा.आ.बैंक ने शिकायत निवारण नीति (जीआरपी और नीति) तैयार की है और उक्त को वेबसाइट पर अद्यतित किया गया है। तदनुसार, शिकायत निवारण प्रणाली का प्रयास होगा कि जीआरपी के दिए गए ढांचे के भीतर, निवारण उचित एवं तर्कसंगत हो।
- 1.5 नीति के प्रयोजन हेतु, "ग्राहक / शिकायतकर्ता" आ.वि.कं. के आवेदक / उधारकर्ता / सह उधारकर्ता / उधारकर्ता / सह-उधारकर्ता के कानूनी उत्तराधिकारी होंगे।

### 2. नीति के लक्ष्य

- 2.1 इस नीति का लक्ष्य रा.आ.बैंक के घटकों तथा इसके द्वारा पर्यवेक्षित आवास वित्त कंपनियों के ग्राहकों के लिये भी एक दक्ष एवं प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली उपलब्ध कराना है।
- 2.2 शिकायत निवारण प्रक्रिया का उद्देश्य असंतुष्ट पक्ष को एक सहज, त्वरित एवं लागत प्रभावी प्रणाली प्रदान करना है। यह तीव्रीकरण संबद्ध रा.आ.बैंक/आ.वि.कं. के उच्चाधिकारियों को संवेदी बनाकर

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 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. 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.
  - b. 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 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.

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 इस नीति के तहत एक समान/ डूब्लिकेट शिकायतें जो कि समान शिकायतकर्ता/ग्राहक द्वारा ग्रीड्स के अन्तर्गत दर्ज की गयी हैं अथवा किसी अन्य पोर्टल जैसे केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स), उपभोक्ता कार्य मंत्रालय की एकीकृत शिकायत निवारण प्रणाली (इनग्राम) या "सचेत" (रा.आ.बैंक के साथ एकीकृत सीएलसीसी का निवारण शिकायत पोर्टल) को पुनः इस नीति के तहत ग्रीड्स में दायर नहीं किया जा सकता है। यदि ऐसी कोई भी शिकायत दर्ज की जाती है, तो उक्त को एक ही शिकायत माना जाएगा।
- 2.4 ऐसे उदाहरण हैं जहां ग्राहक मौजूदा निदेश/दिशानिर्देशों/प्रक्रियाओं/स्पष्टीकरण पर केवल जानकारी मांगता है। इस तरह की जानकारी मांगने को शिकायत नहीं माना जाएगा। सीआरसी निम्नलिखित परिभाषाओं के अनुसार ग्राहक के अभ्यावेदन को वर्गीकृत करेगा और तदनुसार उसका निवारण करेगा:
- क. "शिकायत" को आ.वि.कं. द्वारा किए गए असंतोष की अभिव्यक्ति के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जो अपने उत्पादों और सेवाओं से संबंधित है, या स्वयं शिकायत-हैंडलिंग प्रक्रिया है, जहां प्रतिक्रिया या संकल्प कार्य स्पष्ट रूप से या अनुमानित रूप से अपेक्षित है।
- ख. "प्रश्न" को प्रश्न के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जो अक्सर किसी के भी बारे में संदेह / अस्पष्टता व्यक्त करता है या उत्तर / सूचना / मार्गदर्शन / स्पष्टीकरण / डाटा के विकल्प की तलाश करता है।
- रा.आ.बैंक की वेबसाइट में लगातार पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू) उधारकर्ताओं के प्रश्नों को संबोधित करेंगे।
- 2.5 शिकायत निवारण नीति समय-समय पर जारी निदेशों, परिपत्रों, अधिसूचनाओं, दिशानिर्देशों आदि के साथ एक समान चलेगी। उक्त निदेश, परिपत्र, अधिसूचनाएँ, दिशानिर्देश आदि शिकायतों के निवारण के दौरान संदर्भित किए 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; Complaints related to Subsidy schemes/PMAY CLSS/Government Schemes<sup>1</sup> etc. Aggrieved party including the employee of NHB, who has grievance against NHB may make complaint to NHB for redressal.

#### 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.

---

<sup>1</sup> Approved vide minutes of BM143.08 titled "review of Grievance redressal Policy" dated 15.10.2019

### 3. रा.आ.बैंक के विरुद्ध शिकायत

#### 3.1 विस्तार

नीति में रा.आ.बैंक के सभी पणधारक द्वारा उठाई गई शिकायतें सम्मिलित होती हैं जैसेकि उधारकर्ता, ऋणदाता, जमाकर्ता, सेवादाता, कर्मचारी इत्यादि जिसमें रा.आ.बैंक के द्वारा कार्रवाई की गई, कार्रवाई नहीं की गई हो, सेवा का मानक, सेवा में अभाव आदि 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 अपने संसाधन बांडों, डिबेंचरों, जमाओं के प्रमाणपत्र, वाणिज्यिक पत्रों, बैंकों और वित्तीय संस्थानों से उधार लेना, खुदरा निवेशकों से जमा प्राप्त करना संग्रहित करता है। इस प्रक्रिया में, यह निवेशकों/ जमाकर्ताओं, बैंकों/ वित्तीय संस्थानों, क्रेडिट रेटिंग एजेंसियों, स्टॉक एक्सचेंजों आदि से पारस्परिक क्रियाकलाप करता है। असंतुष्ट पक्षों को रा.आ.बैंक से शिकायतें हो सकती हैं और वे अपनी शिकायत निवारण के लिये रा.आ.बैंक को प्रस्तुत कर सकते हैं।
- (ii) **पुनर्वित्त परिचालन विभाग और परियोजना वित्त तथा प्रौद्योगिकी संवर्धन विभाग के क्रियाकलापों के विरुद्ध शिकायत** – रा.आ.बैंक बैंकों, आवास वित्त कंपनियों, शहरी वाणिज्यिक बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, एआरडीबी, माइक्रो वित्त संस्थानों आदि को पुनर्वित्त 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 प्रथाओं के विरुद्ध शिकायत हो सकती है जिसमें वह निवारण हेतु रा.आ.बैंक को शिकायत 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/प्रशा./परिसर); बाजार अनुसंधान, परामर्श एवं नीति विभाग (एमआरसीपीडी); व्यापार नियोजन एवं संवर्धन (बीपीपीडी); विज्ञापन एवं प्रचार; सब्सिडी योजनाओं / पीएमएवाई सीएलएसएस / सरकारी योजनाओं<sup>1</sup> से संबंधित शिकायतें आदि के क्रियाकलापों के संबंध में भी शिकायतें हो सकती हैं। इन क्रियाकलापों से असंतुष्ट पक्ष और रा.आ.बैंक के कर्मचारी भी, शिकायत के निवारण के लिये रा.आ.बैंक के पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

#### 3.3 रा.आ.बैंक के विरुद्ध 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 का उपयोग

<sup>1</sup> दिनांक 15.10.2019 के "शिकायत निवारण नीति की समीक्षा" शीर्षक वाले बीएम143.08 के कार्यवृत्तों के माध्यम से अनुमोदित

- (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.

#### **3.5 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.

करके शिकायत पंजीकरण एवं सूचना डाटाबेस प्रणाली (GRIDS) के माध्यम से ऑनलाइन दायर कर सकता है। “शिकायत प्रपत्र” के प्रारूप का नमूना अनुलग्नक क में संलग्न है।

- II. **पावती जारी करना** – ऑनलाइन शिकायतें ग्रीड्स के माध्यम से 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 करें और यदि तकनीकी कारणों अथवा अन्य किसी वजह से अधिक समय की आवश्यकता है, असंतुष्ट शिकायतकर्ता को अन्तरिम प्रत्युत्तर भेजा जाएगा।

#### 3.4 रा.आ.बैंक के विरूद्ध शिकायत निवारण के लिये आंतरिक मशीनरी

सीआरसी पर सीधे रा.आ.बैंक के खिलाफ प्राप्त शिकायतों को पृथक किया जाएगा और ग्रीड्स के माध्यम से संबंधित विभागों को भेजी जाएगी। रा.आ.बैंक के अन्य विभागों द्वारा सीधे प्राप्त की गई अन्य सभी शिकायतें संबंधित विभागों द्वारा ऑफलाइन मोड में ग्रीड्स में अपलोड की जाएंगी। शिकायत को संबंधित विभाग द्वारा संसाधित और निस्तारण किया जाएगा और निपटान संबंधित विभाग के अधिकारी द्वारा किया जाएगा, जो कि उप महाप्रबंधक के समक्ष होगा। इसके बाद संबंधित विभाग शिकायत की अंतिम स्थिति के बारे में ग्रीड्स में अद्यतित करेगा।

#### 3.5 अपील प्रक्रिया

यदि शिकायतकर्ता निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो शिकायतकर्ता को दी गई स्थिति की जानकारी से 10 दिनों के भीतर रा.आ.बैंक के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी जो उक्त उद्देश्य हेतु नामित है को अपील कर सकता है। यदि शिकायतकर्ता मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो वह अध्यक्ष, राष्ट्रीय आवास बैंक यदि वह पूर्ण कालिक निदेशक है को अपील कर सकता है या प्रबंध निदेशक, राष्ट्रीय आवास बैंक को अपील कर सकता है यदि अध्यक्ष पूर्ण कालिक निदेशक नहीं है अथवा उसका पद शिकायतकर्ता को निर्णय की सूचना मिलने से तीस दिनों के भीतर तक रिक्त है। रा.आ.बैंक के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी एवं अध्यक्ष का पता 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 विधिक निदानों या अन्य प्रकारों के पास जा सकता/सकती है।

## 4. Complaint against HFC

### 4.1 Coverage

The Policy covers the grievance of the Customer of the HFC supervised 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.

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.
- (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

## 4. आ.वि.कं. के विरुद्ध शिकायत

### 4.1 विस्तार

इस नीति के अंतर्गत उन आवास वित्त कंपनियों की शिकायतें सम्मिलित हैं जो रा.आ.बैंक के द्वारा पर्यवेक्षित हैं, जहां शिकायतकर्ता को संबद्ध आ.वि.कंपनी से सीधे शिकायत करने पर समाधान पाने में असफलता प्राप्त होती है या आ.वि.कं. द्वारा निवारण में विलंब (इस नीति में प्रदान की गई 30 दिनों की समय सीमा के अतिरिक्त) का सामना करना पड़ा है।

आ.वि.कं. को उनके द्वारा कार्यान्वित की जा रही योजनाओं की समीक्षा करनी चाहिए तथा उनको प्राप्त होने वाली शिकायतों के कारणों की पहचान करनी चाहिए। आ.वि.कं. हैंडलिंग शिकायतों के भीतर इकाई को विभिन्न योजनाओं के संचालन और शिकायतों की मात्रा पर डाटा का निर्माण करना चाहिए ताकि सुधारात्मक के लिए सटीक प्रतिक्रिया ली जा सके। आ.वि.कं. ने अपने जीआरपी और उचित व्यवहार संहिता में रा.आ.बैंक द्वारा जारी शिकायत, मैट्रिक्स में वृद्धि, प्रतिवर्तन काल और अन्य दिशानिर्देशों को कवर करते हुए अपनी बोर्ड अनुमोदित शिकायत निवारण नीति को रा.आ.बैंक को प्रस्तुत करें और प्रतिवर्ष इसकी समीक्षा करें।

### 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 पुनर्भुगतान 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) **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, ऋण की अस्वीकृति 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 पर, समुचित प्रक्रियाओं के अनुसरण के बिना कब्जे को अधिकार में लेना, आदि के संबंध में होती हैं।
- (iii) **अन्य**– उनके अन्य क्रियाकलापों और परिचालनों के संबंध में आवास वित्त कंपनियों के विरुद्ध भी शिकायतें प्राप्त होती हैं।

### 4.3 आवास वित्त कंपनियों के विरुद्ध प्राप्त की गई शिकायतों के लिये शिकायत निवारण प्रक्रिया

- (i) **शिकायतों की प्रस्तुति** – आवास वित्त कंपनियों के असंतुष्ट ग्राहक जिन्होंने पहले से ही अपनी शिकायत के निवारण हेतु पहली बार में ही संबंधित आ.वि.कं. से संपर्क किया है और यदि शिकायतकर्ता

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.

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 supervised 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

को शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर संबंधित आ.वि.कं. से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुई है या वह प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है तो शिकायतकर्ता रा.आ.बैंक (निर्धारित प्रपत्र में) को लिखित में अपनी शिकायत जमा कर सकता है या फिर रा.आ.बैंक की वेबसाइट का उपयोग करके ग्रिड्स के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है। 'शिकायत का प्रारूप' का नमूना **अनुलग्नक क** के तौर पर संलग्न है।

- (ii) **पावती जारी करना** – ऑनलाइन शिकायतें स्वतः ग्रिड्स ने माध्यम से स्वीकार की जाएंगी। सीआरसी उनके संदर्भ हेतु विशिष्ट शिकायत संख्या के सृजन को सुविधाजनक बनाने और शिकायतकर्ता को प्रणाली से उत्पन्न पावती भेजने के लिए ग्रिड्स पर ऑफलाइन शिकायत अपलोड करेगा।
- (iii) **शिकायत का निवारण** – शिकायत निवारण कक्ष शिकायत की जांच करेगा और उसके बाद यदि चाहे तो मामलों को हल करने की सलाह और शिकायतकर्ता को उचित जवाब भेजने के बाद ग्रिड्स में स्थिति अपडेट करने के साथ ग्रिड्स के माध्यम से संबंधित आवास वित्त कंपनी को शिकायत अप्रेषित करेगा। शिकायतकर्ता को उपयुक्त जवाब देते हुए ग्रिड्स में स्थिति को अद्यतित करें। जो शिकायत अधूरी होगी या इस नीति के दायरे से या आ.वि.कं. से बाहर की होगी (जैसे कर्मचारी या प्रबंधन के बारे में) तो उसे सीधे शिकायत निवारण कक्ष निपटाएगा।

यहां उल्लिखित किया जाता 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) या 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 देखे जाएंगे, तो इन उल्लंघनों के लिये जिम्मेदार कंपनी तथा आवास वित्त कंपनी के अधिकारी/ अधिकारियों/ व्यक्ति/व्यक्तियों के विरुद्ध भी कथित अधिनियम के तहत यथा स्वीकार्य कार्रवाई की जाएगी।

ऋण संबंधी शिकायतों पर, शिकायत निवारण कक्ष संबंधित आवास वित्त कंपनी के साथ शिकायत पर कार्रवाई करने के द्वारा एक सुसाध्य भूमिका निभाएगा क्योंकि इसमें कोई वृद्धि अथवा कमी, समय पूर्व-भुगतान अथवा ऋण समापन प्रभार, ऋण संवितरण, भुगतान में चूक होने पर वसूली और ऋण करार में अन्य प्रसंविदाएं अक्सर रा.आ.बैंक के द्वारा पर्यवेक्षित नहीं की जाती हैं। ऋण का कोई लेनदेन अनिवार्य तौर पर ऋणदाता और उधारकर्ता के बीच एक संविदा है तथा दोनों पक्ष उक्त द्वारा नियंत्रित होते हैं। रा.आ.बैंक उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए जमा और ऋण संबंधी शिकायत को नियंत्रित करेगा। इसके अतिरिक्त, ऋण की गैर-मंजूरी / अस्वीकृति से संबंधित शिकायतें, आ.वि.कं के वाणिज्यिक / व्यावसायिक निर्णय, सीआरसी के तहत ऐसी शिकायतों से निपटा नहीं जा सकता है।

- (iv) **समय-सीमा** – शिकायत को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाता है क्योंकि वे अप्रत्यक्ष रूप में संबंध आ.वि.कं. के काम के कमजोर बिंदु को प्रदर्शित करते हैं। आ.वि.कं को इस नीति में प्रदान किए गए विशिष्ट समय-सीमा के भीतर सभी शिकायतों का समाधान करना चाहिए। शिकायत प्राप्त होने के 5 दिनों के भीतर एक आ.वि.कं. एक लिखित / ईमेल पावती भेजे। इस लिखित पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो संकल्प कार्य हेतु लिये गए समय और प्रक्रिया के विवरण के साथ प्रश्न से निपटेंगे।

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.

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

As mentioned earlier, NHB also receives complaint against HFC supervised 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,

यह शिकायत निवारण कक्ष का प्रयास होगा कि अधिकतम 60 दिनों की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण करें और यदि शिकायतें ऑफलाइन मोड अर्थात पत्र, ईमेल इत्यादि के माध्यम से, या अंग्रेजी/हिंदी के अलावा अन्य भाषा में निर्दिष्ट प्रारूप में हैं या नहीं जैसा कि नीति के तहत निर्धारित किया गया है, शिकायतों के निवारण के लिए 60 दिनों के सामान्य निर्दिष्ट समय सीमा की तुलना में अतिरिक्त 15 दिनों के समय की आवश्यकता हो सकती है और इस तरह के मामलों में, असंतुष्ट शिकायतकर्ता को अंतरिम प्रत्युत्तर भेजा जाएगा।

- (v) **एक शिकायत में किसी भी अन्य सामग्री तथ्यों का समावेश:** शिकायतों को प्रस्तुत करने के समय उत्पादित तथ्यों / शिकायतों के संदर्भ में सीआरसी के साथ प्रस्तुत किसी भी शिकायत की जांच की जाएगी। किसी भी अन्य तथ्यों के किसी भी आगामी परिवर्तन या समावेशन को एक अलग शिकायत माना जाएगा।
- (vi) ऑनलाइन या ऑफलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित विवरण अनिवार्य हैं:
1. शिकायत में शिकायतकर्ता का नाम और पता होना चाहिए, आ.वि.कं. की शाखा या कार्यालय का नाम और पता जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है।
  2. संबंधित आ.वि.कं. के लिए की गई शिकायत की तिथि (शिकायत की प्रति के साथ)
  3. दस्तावेजों द्वारा समर्थित शिकायत को तथ्य, यदि कोई हो।
  4. जहां भी संभव प्रकृति और शिकायतकर्ता को होने वाले हानि के कारण की सीमा
  5. रा.आ.बैंक से मांगी गई राहत
  6. उपर्युक्त अनुच्छेद 4.3 (i) में उल्लिखित शिकायत के रूप में उल्लिखित शर्त के अनुपालन की घोषणा, जिसे शिकायत दर्ज करने से पहले पूरा करना आवश्यक है।

#### **4.4 आवास वित्त कंपनियों के ग्राहकों द्वारा की गई शिकायत निवारण के लिये आंतरिक मशीनरी**

जैसे पूर्व उल्लिखित है, रा.आ.बैंक अपने द्वारा पर्यवेक्षित आवास वित्त कंपनियों के विरुद्ध भी शिकायतें प्राप्त करता है। ये शिकायतें आ.वि.कं. की जमाराशि के साथ ही उधार परिचालन से संबंधित हैं। इस नीति में अनुच्छेद 4.3 के अनुसार (iii) ऋण संबंधी शिकायतों पर, सीआरसी एक सुविधाजनक भूमिका निभाएगा, इसलिए, आ.वि.कं. के शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत के निवारण हेतु पहले उदाहरण में संबंधित आ.वि.कं. से संपर्क करना चाहिए। यदि उन्हें इन आवास वित्त कंपनियों से समुचित अवधि अर्थात 30 दिन के भीतर जवाब नहीं मिलता है, अथवा वे जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, वे रा.आ.बैंक द्वारा स्थापित ग्रिड्स में ऑनलाइन या लिखित में निर्धारित फॉर्मेट में शिकायत निवारण कक्ष के पास अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। आ.वि.कं. के ग्राहक से भौतिक (लिखित) रूप में प्राप्त शिकायत को पहले ग्रिड्स में अपलोड किया जाएगा और फिर कार्रवाई शुरू की जाएगी। यदि शिकायतकर्ता अपनी शिकायत सीधे रा.आ.बैंक को भेजते हैं, तो उक्त को पहले ही जवाब में आ.वि.कं. से संपर्क करने की सलाह के

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. The delegated authority for disposal of complaints against HFCs are as per the intensity of the complaints<sup>2</sup>.

#### **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
- e) Officer in charge or any officer superior to him/her in NHB has, after considering the facts of the case, closed the complaint.

#### **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;

---

<sup>2</sup> approved vide minutes of BM143.08 titled "Review of Grievance redressal Policy" dated 15.10.2019

साथ शिकायतकर्ता को वापस कर दिया जाएगा। आ.वि.कं. के खिलाफ शिकायतों के निपटान के लिए प्रतिनिधि प्राधिकरण को शिकायतों की तीव्रता के अनुसार किया जाता है।<sup>2</sup>

#### 4.5 अपील प्रक्रिया

यदि शिकायतकर्ता निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो वह शिकायतकर्ता को दी गई स्थिति की जानकारी से 30 दिनों के भीतर रा.आ.बैंक के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी जो उक्त उद्देश्य हेतु नामित है को अपील कर सकता है। यदि शिकायतकर्ता मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो वह अध्यक्ष, राष्ट्रीय आवास बैंक यदि वह पूर्ण कालिक निदेशक है को अपील कर सकता है या प्रबंध निदेशक, राष्ट्रीय आवास बैंक को अपील कर सकता है यदि अध्यक्ष पूर्ण कालिक निदेशक नहीं है अथवा उसका पद शिकायतकर्ता को निर्णय की सूचना मिलने से तीस दिनों के भीतर तक रिक्त है। रा.आ.बैंक के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का पता 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 रूपों के पास जा सकता/सकती है।

#### 5. शिकायत का समापन:

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 कारकों पर विचार करने के बाद प्रभारी अधिकारी अथवा उससे वरिष्ठ किसी अन्य अधिकारी ने शिकायत को समाप्त कर दिया है।

#### 6. अपवाद:

निम्नलिखित शिकायतों को 'शिकायतें' के तौर पर अनुमान अथवा विचार एवं निपटान नहीं किया जाएगा:

- क. शिकायतें जो प्रारूप में नहीं है या अनामित शिकायतें अथवा परेशान करने वाले मामले जिनके संबंध में अपर्याप्त समर्थन ब्यौरा उपलब्ध कराया गया है; को इस नीति के अनुलग्नक क के रूप में नमूना प्रारूप के एक संलग्नक के साथ शिकायतकर्ता को वापस कर दिया जाएगा।
- ख. निर्णय/ नीतिगत विषयों से संबंधित मामले जिन में शिकायतकर्ता प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष तौर पर प्रभावित नहीं होता है।

<sup>2</sup> दिनांक 15.10.2019 के "शिकायत निवारण नीति की समीक्षा" शीर्षक वाले बीएम143.08 के कार्यवृत्तों के माध्यम से अनुमोदित

- 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 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 received 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 / opinions 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.
- q) Internal Administration issues related to the HFC.
- r) Human Resources issues related to the HFC for e.g., Pay & Emoluments of staff, commission to vendors, etc.
- s) Complaints against the HFCs whose CoR has been cancelled.
- t) Complaints in respect of policy decisions of Bank/HFC.
- u) Complaints which come through e-mails to individual officers/ ho@nhb.org.in/ any other email ids from individual borrowers (The same may not be registered, as many of the e mails are anonymous and add to the volume to complaints. However, such complainants may be asked to file the same through GRIDS using URL: [grids.nhbonline.org.in](http://grids.nhbonline.org.in)).<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Point(p-u) approved vide minutes of BM143.08 titled "Review of Grievance redressal Policy" dated 15.10.2019

- ग. ऐसे मामले जहां निर्णित मामलों हेतु निर्धारित की गई अर्ध-न्यायिक अथवा वे मामले जो विचाराधीन हैं या जहां किसी भी अर्ध न्यायिक/न्यायिक प्राधिकरण ने आदेश पारित किया।
- घ. जिन मामलों को धोखाधड़ी, और / या पुलिस, कर, आदि जैसे सरकारी अधिकारियों द्वारा जांच के अधीन बताया गया है या जहां किसी संवैधानिक / सांविधिक निकाय ने परीक्षा / जांच के बाद पहले से ही इस विषय पर विचार कर लिया है।
- ङ. शिकायत जिसे पहले ही रा.आ.बैंक द्वारा निपटाया जा चुका है और जिसे फिर से आ.वि.कं. या सीआरसी के खिलाफ दर्ज किया गया है।
- च. भ्रष्टाचार की कोई शिकायत जिसमें रा.आ.बैंक के अधिकारी शामिल हों।
- छ. अपूर्ण और एकपक्षीय शिकायतें तथा ईमेल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों जो संबंधित आ.वि.कं. को संबोधित की गई है और जहां सीसी में रा.आ.बैंक को चिह्नित किया है।
- ज. ऑनलाइन पोर्टल के माध्यम से प्राप्त अधूरी और मनमानी शिकायतें।
- झ. शिकायतकर्ता ने सुझाव / राय प्रस्तुत की है या सलाह मांगी है।
- ञ. उक्त विषय वस्तु के साथ शिकायत जो पूर्व में सीआरसी के माध्यम से किसी भी पिछली कार्रवाई में निपटाई गई गई है।
- ट. परेशान करने वाली, असद्रभावी शिकायतें या जिन को बिना किसी पर्याप्त कारण के दायर किया गया है।
- ठ. समूचित सावधानी के साथ शिकायतकर्ता द्वारा आगे की कार्रवाई नहीं की गई।
- ड. सीआरसी की राय में शिकायत की जटिल प्रकृति जहां शिकायतकर्ता को अपने मोड के अनुसार संकल्प कार्य की आवश्यकता होती है।
- ढ. आ.वि.कं. को शिकायतकर्ता से किसी भी कानूनी नोटिस और अथवा रा.आ.बैंक को चिन्हित सीसी (कार्बन प्रति) को शिकायत के रूप में नहीं माना जाएगा और उक्त ग्रीड्स पोर्टल पर पंजीकृत नहीं किया जाएगा।
- ण. घटना की तिथि से 1 वर्ष के बाद दायर की गई शिकायत या शिकायत का कारण पंजीकृत नहीं किया जाएगा/विचार नहीं किया जाएगा।
- त. वस्तुनिष्ठ शिकायतें जैसे लगातार फोन कॉल, फोन कॉल में नेटवर्क की समस्या, अधिकारियों से संपर्क नहीं कर पाना आदि।
- थ. आ.वि.कं. से संबंधित आंतरिक प्रशासन मुद्दे।
- द. आ.वि.कं. से संबंधित मानव संसाधन मुद्दे उदाहरण के लिए कर्मचारियों के वेतन और परिलब्धियां, विक्रेताओं का कमीशन करना आदि।
- ध. आ.वि.कं. के खिलाफ शिकायतें जिनका पंजीकरण प्रमाणपत्र रद्द कर दिया गया है।
- न. बैंक / आ.वि.कं. के नीतिगत निर्णयों के संबंध में शिकायतें।
- न. ऐसी शिकायतें जो वैयक्तिक उधारकर्ताओं से व्यक्तिगत अधिकारियों / ho@nhb.org.in/ अन्य ई-मेल आईडी को ईमेल के माध्यम से प्राप्त होती है (उक्त पंजीकृत नहीं की जा सकती हैं, क्योंकि बहुत से ई-मेल नामरहित हैं और शिकायतों की संख्या बढ़ाते हैं) तथापि ऐसे शिकायतकर्ताओं URL: grids.nhbonline.org.in का उपयोग करके ग्रीड्स के माध्यम से उक्त दर्ज करें।<sup>3</sup>

<sup>3</sup> दिनांक 15.10.2019 के "शिकायत निवारण नीति की समीक्षा" शीर्षक वाले बीएम143.08 के कार्यवृत्तों के माध्यम से अनुमोदित प्वाइंट (पी-यू)<sup>3</sup>

## **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. 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 इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्राप्त की जाती है फिर चाहे वे लिखित रूप में प्राप्त की गई हो। शिकायत से संबंधित रिकार्ड्स को शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत/अपील दी गई सूचना की आखिरी तारीख से तीन वर्ष तक संरक्षित रखी जाती है। इसके संरक्षण में इलेक्ट्रॉनिक/मैग्नेटिक या अन्य मीडिया साधन शामिल नहीं होंगे। पुराने अभिलेखों के संरक्षण या विनिष्ट करने का प्रावधान बैंक की दिनांक 20-11-2003 की रिकॉर्ड 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 डिक्री/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 प्रणाली की प्रभाविता के मामलों की जांच भी कर सकती है।

## 9. सुलभ त्रैद्युत माध्यम (इलेक्ट्रॉनिक 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 और साथ में ग्राहकों को बेवसाइट के माध्यम से डाउनलोड किये जाने योग्य शिकायत मानक प्रपत्र अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया है। इसके अतिरिक्त, बैंक ने निवारण के कुल समय को कम करने के लिये आवास वित्त कंपनियों और ग्राहकों से परस्पर क्रियाकलापों हेतु इलेक्ट्रॉनिक संचार के अधिकतम उपयोग का प्रयास भी किया है। ग्रिड्स पोर्टल में आवश्यक संशोधन के कार्यान्वयन के पश्चात सीआरसी द्वारा शिकायतों के शीघ्र निपटान हेतु डिजिटल हस्ताक्षर द्वारा ऑनलाइन मोड के माध्यम से अनुशंसाएँ और 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. बोर्ड को रिपोर्ट:

रा.आ.बैंक का शिकायत निवारण कक्ष अपने मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी के माध्यम से रा.आ.बैंक के बोर्ड/ कार्यपालक समिति को प्राप्त की गई तथा लंबित शिकायतों के निवारण को तिमाही आधार पर प्रस्तुत करेगा। प्रत्येक हितधारक द्वारा अवलोकन, जानकारी तथा क्रियान्वयन के लिये रा.आ.बैंक की वेबसाइट पर यह नीति उपलब्ध कराई जाएगी।

\*\*\*\*\*

FORM OF COMPLAINT  
(To be filled by the complainant)

To,  
Complaint Redressal Cell  
Department of Supervision,  
National Housing Bank,  
Core 5A, India Habitat Centre, Lodhi Road,  
New Delhi -110003

Dear Sir/Madam

Sub: Complaint against HFCs NHB (if HFC, please specify name) \*.

1. Name of the Complainant/s\*:  
.....

2. Father's Name\*  
.....

3. Mother's Name\* .....

4. Full Address of the Complainant/s\*  
.....  
.....  
.....

Pin Code:.....Phone No..... Fax No.....:-

Email\*: .....

5. Date of Birth/ PAN No. / Aadhar No. / Driving License No. / Passport No. / Voter No. / Identity Card No.  
(Any Other) \*:  
.....  
.....  
.....

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

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

7. Complainant Category\*: (Borrower / Co-Borrower / Depositor/ Guarantor / LegalHeir/Other):

\*If Other, Please

Specify.....  
.....  
.....

8. Have you lodged this Complaint earlier with NHB\*: (Yes/No)

If Yes, Pl. provide the Previous Complaint Acknowledgement No  
.....  
.....  
.....  
.....

**शिकायतकर्ता प्रपत्र**  
(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाए)

सेवा में,  
शिकायत निवारण प्रकोष्ठ  
पर्यवेक्षण विभाग,  
राष्ट्रीय आवास बैंक,  
कोर 5ए, भारत पर्यावास केंद्र, लोधी रोड,  
नई दिल्ली – 110003

महोदय/ महोदया,

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

1. शिकायतकर्ता का नाम\* .....
2. पिता का नाम\* .....
3. माता का नाम\* .....
4. शिकायतकर्ता का पूरा पता:\* .....
- .....
- .....
- पिन कोड..... फोन सं./ फ़ैक्स सं. .... ईमेल\* .....
5. जन्म तिथि/ पैन सं./ आधार सं./ ड्राइविंग लाइसेंस सं./ पासपोर्ट सं./ वोटर आईडी सं./ पहचान पत्र सं. (अन्य कोई)  
.....  
.....
6. संबंधित शाखा का पूरा पता / आ.वि.कं./ रा.आ. बैंक का कार्यालय  
.....  
.....
- पिन कोड..... फोन सं./ फ़ैक्स सं. ....
7. शिकायतकर्ता श्रेणी\*: (उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता/जमाकर्ता/गारंटर/कानूनी उत्तराधिकारी/अन्य):  
\*यदि अन्य हैं, तो कृपया स्पष्ट करें .....
- .....
8. क्या आपने यह शिकायत पहले रा.आ.बैंक के साथ दर्ज की है\*: (हां/नहीं)  
यदि हां, तो कृपया पिछली शिकायत पावती सं. प्रदान करें.....  
.....  
.....

9. Have you lodged this Complaint with any other Government Forums\*: (Yes/No)

\*If Yes, Please specify the Forum Name: (Banking Ombudsman/ CPGRAMS /INGRAMS /Government/ RBI/Sachet/ Any Other)

\*In case, Any Other, Please Specify

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

10. Have you made complaint representations with the Housing Finance Company\*:

(Yes/No)\*If Yes, Date of Representation

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

(Please enclose a copy of the representation with the Housing Finance Company)\*

11. Whether any reply received from Housing Finance Company /NHB\*: (Yes/No)

\*(If Yes, Please enclose copy of reply)

12. If the Complainant is not satisfied with the reply, give brief reasons thereof\*:

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

13. If the Matter is Sub-Judice or Quasi-Judicial procedures are prescribed or the matter is under investigation by any investigation Agency\*: (Yes/No)

If Yes, please specify the Judicial/Sub-Judicial Organization where the matter has been taken up [Consumer Forums, Debt Recovery Tribunal (DRT), Debt Recovery Appellate Tribunal (DRAT), Courts, National Company Law Tribunal (NCLT), Any Other]\*

If Any Other, Please provide further details

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

14. Brief particulars of Complaint (along with concerned Deposit/ Loan Account No. / Application No.) \*:

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

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

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

9. क्या आपने यह शिकायत किसी अन्य सरकारी फोरम के साथ दर्ज कराई है:\* (हां/नहीं)

यदि हां, तो कृपया फोरम का नाम निर्दिष्ट करें : (बैंकिंग लोकपाल/सीपीजीआरएएमएस/इनग्राम्स/सरकार/भारतीय रिजर्व बैंक/सचेत/कोई अन्य)

\*मामले में, कोई अन्य, कृपया निर्दिष्ट करें.....

10. क्या आपने आवास वित्त कंपनी के साथ शिकायत का प्रतिनिधित्व किया है:\* (हां/नहीं)

\*यदि हां, तो प्रतिनिधित्व की तिथि .....

(कृपया आवास वित्त कंपनी के साथ प्रतिनिधित्व की प्रति संलग्न करें)\*

11. क्या आवास वित्त कंपनी/रा.आ. बैंक से कोई प्रत्युत्तर प्राप्त हुआ है\* : (हां/नहीं)

\* (यदि हां, तो कृपया प्रत्युत्तर की प्रति संलग्न करें)

12. यदि शिकायतकर्ता प्रत्युत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो उसके संक्षिप्त उत्तर दें।

.....

.....

.....

.....

.....

13. यदि मामला उप न्यायिक या अर्ध-न्यायिक है इस हेतु प्रक्रिया निर्धारित है या किसी जांच एजेंसी द्वारा मामले की जांच की जा रही है\* : (हां/नहीं)

यदि हां, तो कृपया न्यायिक/उप-न्यायिक संगठन को निर्दिष्ट करें जहां मामला उठाया गया है [उपभोक्ता फोरम, ऋण वसूली न्यायाधिकरण (डीआरटी), ऋण वसूली अपीलिय न्यायाधिकरण (डीआरएटी), न्यायालय, राष्ट्रीय कंपनी न्यायाधिकरण (एनसीएलटी), कोई अन्य]\* यदि कोई अन्य है, तो कृपया अधिक जानकारी प्रदान करें .....

14. शिकायत का संक्षिप्त विवरण (संबंधित जमा/ऋण खाता सं./आवेदन सं.)\*:

.....

.....

.....

.....

15. संलग्न दस्तावेजों की सूची (कृपया प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रति संलग्न करें)।

.....

.....

.....

.....

.....

**Disclaimer\***

*1. I certify that I had approached the HFC vide by 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. "*

*3. I hereby state that facts mentioned above are true to the best of my knowledge and Belief*

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.

दावात्याग\*

1. मैं प्रमाणित करता हूँ कि मैंने शिकायत फॉर्म के बिंदु 6 में उल्लिखित दिनांक के अपने प्रतिनिधित्व द्वारा आ.वि.कं. से संपर्क किया था और मुझे 30 दिनों में कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ अथवा मैं प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं था।
2. मैं समझता हूँ कि जिन मामलों को धोखाधड़ी के रूप में प्रतिवेदित किया गया है और/या जिनकी पुलिस, कर, आदि जैसे सरकारी प्राधिकरणों द्वारा जांच की जा रही है या जहां किसी संवैधानिक/सांविधिक निकाय ने पहले से ही इस विषय पर जांच/निरीक्षण के बाद विचार कर लिया है, उन्हें शिकायत के रूप में नहीं माना जाएगा”।
3. मैं एतद्द्वारा उल्लिखित करता हूँ कि ऊपर वर्णित तथ्य मेरी जानकारी और विश्वास से सत्य है।

भवदीय,

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर) \*

नोट : तारांकन चिह्न (\*) के साथ चिह्नित स्थान अनिवार्य है और अपूर्ण भरे गए फार्म को शिकायत के रूप में नहीं माना जा सकता है।