



शिकायत निवारण नीति

संस्करण सं. 1.7

2025-26

शिकायत निवारण विभाग

राष्ट्रीय आवास बैंक

नई दिल्ली

दिसंबर 2024

विषय सूची		
क्र. सं.	विवरण	पृष्ठ सं.
अध्याय		
1.	परिचय	3
2.	परिभाषाएं	3
3.	नीति का उद्देश्य	4
4.	ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के माध्यम से शिकायत प्राप्त करना/दर्ज करना	4
5.	शिकायत निवारण	4
6.	शिकायतों के समाधान का समय	5
7.	शिकायत विवरण और अपवाद	5
8.	समाप्त शिकायत के विरुद्ध अपील	6
9.	ग्राहक सेवा समिति	7
10.	एमआईएस रिपोर्टिंग	7
11.	संरक्षण प्रकटीकरण के तहत प्राप्त शिकायतें	8
12.	शिकायत निवारण नीति की समीक्षा	11
अनुलग्नक		
1.	शिकायत प्रपत्र (अनुलग्नक-‘क’)	13

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।
- 1.2. एक अखिल भारतीय वित्तीय संस्थान (एआईएफआई) होने के नाते, ऐसे अवसर हो सकते हैं जब इसके घटकों को शिकायत हो सकती है। रा.आ.बैंक आवास वित्त कंपनियों का पर्यवेक्षक होने के नाते, ऐसे अवसर भी आ सकते हैं जब आवास वित्त कंपनियों के ग्राहक आवास वित्त कंपनियों के खिलाफ अपनी शिकायतों के समाधान के लिए रा.आ.बैंक से संपर्क करें। मास्टर निदेश गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-आवास वित्त कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2021 के प्रावधानों के अनुसार, आ.वि.बैंक के ग्राहकों सहित अपने सभी घटकों को बेहतर सेवा प्रदान करने के लिए रा.आ.बैंक का निरंतर प्रयास रहा है। रा.आ.बैंक का मानना है कि किसी संस्थान की शिकायत निवारण प्रणाली उसकी दक्षता और प्रभावशीलता को मापने का पैमाना है क्योंकि यह अपने स्वयं के कामकाज और उसके द्वारा पर्यवेक्षित आ.वि.कं. सहित अपने संबंधित संस्थानों के कामकाज के बारे में महत्वपूर्ण प्रतिक्रिया उपलब्ध कराती है। सूचना प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म का उपयोग कर रा.आ.बैंक को शिकायतों को कुशलतापूर्वक निपटाने में मदद मिलती है।
- 1.3. रा.आ.बैंक का शिकायत निवारण विभाग (जीआरडी) मास्टर निदेश गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-आवास वित्त कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2021 के प्रावधानों के अनुसार आ.वि.कं. और प्रधानमंत्री आवास योजना – ऋण आधारित सब्सिडी योजना (पीएमएवाई-सीएलएसएस) या ग्रामीण आवास ब्याज राहत योजना (आरएचआईएसएस) के कार्यान्वयन हेतु केंद्रीय नोडल एजेंसी के तौर पर प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों (पीएलआई) के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों पर कार्रवाई करेगा। अपनी शिकायत निवारण पद्धतियों और प्रक्रियाओं में अधिक पारदर्शिता लाने के लिए, रा.आ.बैंक ने यह शिकायत निवारण नीति ("जीआरपी" या "नीति") तैयार की है, जो इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध है। रा.आ.बैंक में मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी होगा, जो महाप्रबंधक या उससे ऊपर के पद का होगा।

2. परिभाषाएं

- 2.1. इस नीति के प्रयोजन के लिए, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:
- 2.1.1. "शिकायत" को रा.आ.बैंक के घटक या उत्पाद और/या सेवा से संबंधित आ.वि.कं. के ग्राहक या पीएमएवाई-सीएलएसएस के आवेदक/लाभार्थी या प्राथमिक ऋणदाता संस्थान के आरएचआईएस द्वारा रा.आ.बैंक को केंद्रीय नोडल एजेंसी के रूप में की गई असंतोष की अभिव्यक्ति के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।
- 2.1.2. "शिकायतकर्ता" वह है जो या तो आवेदक/जमाकर्ता/उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता/जमाकर्ता का विधिक उत्तराधिकारी/उधारकर्ता/आ.वि.कं. का सह-उधारकर्ता या आवेदक/ प्राथमिक ऋणदाता संस्थान का लाभार्थी, हो जिसके लिए रा.आ.बैंक केंद्रीय नोडल एजेंसी या रा.आ.बैंक का घटक है।
- 2.1.3. "समान/डुप्लीकेट शिकायतों" को उसी शिकायतकर्ता द्वारा दायर शिकायतों के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जो पहले से ही इस नीति के तहत ग्रिडस में या अन्य पोर्टलों पर दर्ज की गई हैं। इस नीति के तहत उपभोक्ता मामलों के मंत्रालय के केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस), एकीकृत शिकायत निवारण प्रणाली (आईएनजीआरएएमएस) को फिर से

ग्रिड्स में नहीं लिया जाएगा। शिकायतकर्ता से ऐसी कोई भी समान प्रकृति की शिकायत प्राप्त होती है, उसे एकल शिकायत माना जाएगा।

3. नीति का उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य रा.आ.बैंक के घटकों के साथ-साथ इसके द्वारा पर्यवेक्षित आवास वित्त कंपनियों के ग्राहकों को सुविधाजनक दृष्टिकोण के माध्यम से सरल, शीघ्र और लागत प्रभावी निवारण प्रणाली प्रदान करना है।

4. ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के माध्यम से शिकायत प्राप्त करना/दर्ज करना

4.1. केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स)

सीपीग्राम्स भारत सरकार का एक पोर्टल है, जिसका उद्देश्य नागरिकों को उनकी शिकायतों के निवारण के लिए ऑनलाइन मंच प्रदान करना है। एकीकृत सीपीग्राम्स पोर्टल के माध्यम से नागरिकों की शिकायतों का निवारण भारत सरकार की सबसे महत्वपूर्ण पहलों में से एक है। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) ने नागरिकों की शिकायतों के प्रभावी और समय पर निवारण/निपटान के लिए लोक शिकायत निवारण प्रणाली तैयार किया है।

4.2. शिकायत पंजीकरण और सूचना डेटाबेस सिस्टम (ग्रिड्स)

ग्रिड्स डिजिटल प्लेटफॉर्म के उपयोग को प्रोत्साहित करने और कागजी कार्रवाई को कम करने के लिए रा.आ.बैंक द्वारा विकसित एक आंतरिक ऑनलाइन पोर्टल है। यह शिकायतकर्ता को ऑनलाइन पंजीकरण एवं शिकायत का पता लगाने की सुविधा प्रदान करता है। यह न केवल पारदर्शिता लाता है बल्कि रा.आ.बैंक/आ.वि.कं. से ऑनलाइन प्रतिक्रिया अपडेट के माध्यम से रा.आ.बैंक के शिकायत निवारण प्रणाली की दक्षता में भी सुधार करता है। शिकायतकर्ता पंजीकरण एवं उसके पश्चात् स्थिति का पता लगाने के लिए अपेक्षित जानकारी जैसे नाम, संपर्क विवरण, आवेदन/जमा/खाता संख्या आदि प्रदान करके ग्रिड्स का उपयोग कर सकता है।

5. शिकायत निवारण

5.1. नीति के तहत समाधान भारत सरकार/भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी/संशोधित मास्टर निदेश गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-आवास वित्त कंपनी (रिजर्व बैंक) निदेश, 2021 या परिपत्रों/अधिसूचनाओं/दिशानिर्देशों आदि के प्रावधानों के अनुसार होगा। उधारकर्ताओं द्वारा लिए गए ऋण, मुख्य रूप से संबंधित पक्षों के बीच निष्पादित ऋण अनुबंध के नियमों एवं शर्तों द्वारा शासित होते हैं। ऋण की गैर-संस्वीकृति/असंस्वीकृति आ.वि.कं. द्वारा किए गए वाणिज्यिक निर्णय के अनुसार होगी और मास्टर निदेश गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-आवास वित्त कंपनी (रिजर्व बैंक) निदेश, 2021 के अनुरूप संबंधित आ.वि.कं. के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति द्वारा शासित है। रा.आ.बैंक समाधान के लिए संबंधित आ.वि.कं. के समक्ष शिकायत करके ऐसी शिकायत पर सुविधाजनक भूमिका निभाएगा।

5.2. रा.आ.बैंक की समाधान प्रक्रिया मौजूदा न्यायिक या अर्धन्यायिक मंच/या शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत का समाधान करने के लिए उपलब्ध अन्य उपायों का विकल्प नहीं है। इसलिए, शिकायतकर्ता

किसी भी स्तर पर उपलब्ध मंच से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है, अर्थात् रा.आ.बैंक के समक्ष शिकायत निवारण प्रणाली की सहायता लेने से पूर्व या रा.आ.बैंक के साथ समाधान प्रक्रिया के दौरान या जब वह रा.आ.बैंक के समाधान से परिणाम से संतुष्ट नहीं है।

5.3. आ.वि.कं./पीएलआई के खिलाफ प्राप्त शिकायतों के लिए, मास्टर निदेश- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – आवास वित्त कंपनी (रिजर्व बैंक) निदेश, 2021 में बताया गया है कि यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर आ.वि.कं./पीएलआई से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या असंतुष्ट है, प्राप्त प्रतिक्रिया से शिकायतकर्ता रा.आ.बैंक की वेबसाइट पर ऑनलाइन (ग्रिडस के माध्यम से) शिकायत दर्ज करके या रा.आ.बैंक, नई दिल्ली को डाक के माध्यम से रा.आ.बैंक से संपर्क कर सकता है। 'शिकायत प्रपत्र' के प्रारूप का एक नमूना अनुलग्नक-क के रूप में संलग्न है।

6. शिकायतों के समाधान का समय

रा.आ.बैंक सीपीजीआरएएमएस/ग्रिडस के माध्यम से दर्ज की गई शिकायत का निवारण/समाधान उसकी प्राप्ति के इक्कीस (21) दिवस के भीतर करने का प्रयास करता है। विलम्ब के मामले में, आ.वि.कं./रा.आ.बैंक द्वारा शिकायतकर्ता को देरी के कारण के साथ एक अंतरिम उत्तर सूचित किया जाता है।

7. शिकायत विवरण और अपवाद

7.1. अपेक्षित अनिवार्य विवरण

- (i) शिकायत में शिकायतकर्ता का नाम और पता, आ.वि.कं./पीएलआई/रा.आ.बैंक के ग्राहक के रूप में उसका संबंध और जमा/ऋण खाता संख्या, शाखा आदि जैसे विवरण होने चाहिए।
- (ii) शिकायतकर्ता की विशिष्ट शिकायत और यदि कोई विशिष्ट शिकायत नहीं है तो रा.आ.बैंक की व्याख्या अंतिम होगी; तथा
- (iii) आ.वि.कं./प्राथमिक ऋणदाता संस्थान के विरुद्ध की गई शिकायत में दस्तावेजी साक्ष्य के साथ-साथ आ.वि.कं./पीएलआई को की गई शिकायत की तारीख शामिल होनी चाहिए।

7.2. अपवाद

निम्नलिखित मुद्दों पर रा.आ.बैंक को भेज गए पत्राचार को पंजीकरण और निवारण हेतु शिकायत के रूप में नहीं माना जाएगा -

- (i) शिकायत प्रपत्र में निर्धारित अनिवार्य विवरण को पूरी तरह नहीं भरी हुई प्राप्त/पंजीकृत शिकायत;
- (ii) ऐसे मामले, जो पहले से ही प्रक्रिया में है या नीति के प्रावधानों के अनुसार निपटा दिए गए हैं।
- (iii) ऐसे मामले जिनका निर्णय करने के लिये अर्ध-न्यायिक प्रक्रियाएं निर्दिष्ट हैं अथवा वे मामले जो विचाराधीन हैं या जिन पर अर्ध न्यायिक/न्यायिक प्राधिकारी ने कोई आदेश पारित किया हो;
- (iv) ऐसे मामले जो सरकारी प्राधिकरणों जैसा कि पुलिस, कर आदि द्वारा जांच के अधीन है या जहां कोई भी संवैधानिक/सांविधिक निकाय विषय (धोखाधड़ी सहित) की जांच या निरीक्षण कर रहा है या निरीक्षण या अन्वेषण के बाद पर एक राय रखी हो।

- (v) किसी व्यक्ति या अधिवक्ता या तीसरे पक्ष द्वारा शिकायत के रूप में दर्ज कराया गया मामला, जो रा.आ.बैंक या आ.वि.कं. या प्राथमिक ऋणदाता संस्थान का ग्राहक या ग्राहक का कानूनी उत्तराधिकारी नहीं है;
- (vi) अनाम या क्षद्व नाम से शिकायत;
- (vii) शिकायत या कानूनी नोटिस जो निवारण हेतु सीधे रा.आ.बैंक को संबोधित नहीं है;
- (viii) शिकायत, जो अधूरी/मनमानी/अस्पष्ट या कष्टप्रद है या बिना किसी पर्याप्त कारण के दायर की गई है या ऐसे निर्णय/नीति शामिल हैं जिससे शिकायतकर्ता प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष रूप से प्रभावित नहीं होता है;
- (ix) अगर रा.आ.बैंक को, या तो आ.वि.कं. से उत्तर प्राप्त होने की तारीख से एक वर्ष बीत जाने के बाद या आ.वि.कं. को की गई शिकायत की तारीख से आ.वि.कं. द्वारा उत्तर नहीं भेजे जाने पर एक वर्ष और एक महीने बीत जाने के बाद, शिकायत प्राप्त हुई हो;
- (x) विषयपरक शिकायतें जैसे बार-बार फोन कॉल, फोन कॉल में नेटवर्क की समस्या, अधिकारियों से संपर्क करने में असमर्थता, आदि;
- (xi) उन आवास वित्त कंपनियों के विरुद्ध शिकायतें जिनके पास राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम, 1987 के तहत वैध पंजीकरण प्रमाणपत्र नहीं है; तथा
- (xii) आ.वि.कं. के आंतरिक मानव संसाधन और प्रशासन के मामले जैसे स्टाफ वेतन और परिलब्धियां, स्थानांतरण, पदोन्नति, संविदा समाप्ति, विक्रेताओं को कमीशन, आदि से संबंधित मामले।

8. बंद की गयी शिकायत के विरुद्ध अपील

8.1. ग्रीड्स में पंजीकृत शिकायत

शिकायतकर्ता अगर परिणाम से संतुष्ट नहीं है तो वह रा.आ.बैंक द्वारा शिकायतकर्ता को दी गई शिकायत समाप्त करने की सूचना की तारीख से 30 दिनों के भीतर, इस उद्देश्य हेतु नामित रा.आ.बैंक के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) को ग्रीड्स पर अपील कर सकता है। उपयुक्त प्राधिकारी का संपर्क विवरण रा.आ.बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है। फिर भी शिकायतकर्ता परिणाम से संतुष्ट नहीं है और उसे लगता है कि उसकी शिकायत एक निश्चित अवधि के भीतर हल नहीं हुई है तो वह कानूनी या अन्य संसाधनों सहित अन्य प्रकार के उपायों से संपर्क कर सकता है।

8.2. सीपीग्राम्स में पंजीकृत शिकायत

रा.आ.बैंक के नोडल शिकायत अधिकारी द्वारा सार्वजनिक शिकायतों को बंद करने के खिलाफ किए गए अपील के निपटान के लिए भारत सरकार, वित्त मंत्रालय, वित्तीय सेवाएं विभाग के अतिरिक्त सचिव को सीपीग्राम्स में नोडल अपीलीय प्राधिकारी के तौर पर नियुक्त किया गया है। जैसा कि वित्तीय सेवाएं विभाग द्वारा प्रत्येक संगठन के लिए एक उप-अपीलीय प्राधिकारी नियुक्त करने का निर्णय लिया गया है ताकि उस संगठन हेतु अपील पर विचार एवं निपटान किया जा सके, विभागाध्यक्ष (जीआरडी) या जीआरडी के समवर्ती प्रभार में विभागाध्यक्ष को सीपीग्राम्स में उप-अपीलीय प्राधिकरण के रूप में नियुक्त किया गया है।

8.3. अपील के लिए समाधान का समय

राष्ट्रीय आवास बैंक, सीपीग्राम्स/ग्रीड्स के जरिए दर्ज की गई अपील को मिलने के पंद्रह (15) दिनों के अंदर समाधान की कोशिश करेगा। देरी होने पर, आवास वित्त कंपनी/ राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा अपील करने वाले को देरी का कारण बताते हुए एक अंतरिम जवाब दिया जाएगा।

9. ग्राहक सेवा समिति एवं प्रशिक्षण

9.1. रा.आ.बैंक की ग्राहक सेवा की जांच और मूल्यांकन के लिए नवंबर 2005 में आरबीआई के परिपत्र के अनुसार ग्राहक सेवा समिति (सीएससी) का गठन किया गया था। रा.आ.बैंक के कार्यपालक निदेशक इस समिति के अध्यक्ष होते हैं और उनके साथ रा.आ.बैंक के वरिष्ठ अधिकारीगण इस समिति में शामिल होते हैं जो रा.आ.बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा से संबंधित मुद्दों पर विचार-विमर्श करते हैं। समिति को समय-समय पर अपने ग्राहकों के लिए रा.आ.बैंक द्वारा अपनाए गए शिकायत समाधान तंत्र की प्रभावशीलता के मुद्दों की भी जांच करनी होगी।

9.2. सीएससी का संघटन और कोरम:

9.2.1. संघटन: सीएससी नामों के बजाय निम्नलिखित पदनामों पर आधारित होगा:

- i. कार्यपालक निदेशक (ईडी)/ उप प्रबंध निदेशक (डीएमडी), शिकायत निवारण विभाग (जीआरडी), अध्यक्ष;
- ii. शिकायत निवारण विभाग के विभागाध्यक्ष, सदस्य;
- iii. संसाधन संग्रहण एवं प्रबंधन विभाग (आरआरएमडी) के विभागाध्यक्ष, सदस्य;
- iv. पुनर्वित्त परिचालन विभाग (आरआरएमडी) के विभागाध्यक्ष, सदस्य;
- v. शिकायत निवारण विभाग में द्वितीय पंक्ति के अधिकारी, सदस्य; और
- vi. शिकायत निवारण विभाग के क्षेत्रीय प्रबंधक और उससे ऊपर स्तर के अधिकारी, सदस्य सचिव।

* यदि पुनर्वित्त परिचालन विभाग और परियोजना वित्त विभाग के विभागाध्यक्ष अलग-अलग हैं, तो परियोजना वित्त विभाग के विभागाध्यक्ष को स्थायी आमंत्रित के रूप में शामिल किया जाएगा।

9.2.2. कोरम: संघटन के दो तिहाई सदस्य उपस्थित होने पर सीएससी बैठक के लिए कोरम पूरा होगा, जिसमें विभागाध्यक्ष (शिकायत निवारण विभाग) या सदस्य सचिव की उपस्थिति अनिवार्य होगी। कार्यपालक निदेशक / उप प्रबंध निदेशक की अनुपस्थिति में समिति के वरिष्ठतम सदस्य बैठक की अध्यक्षता करेंगे।

9.2.3. आवधिकता: सीएससी के सदस्यों को साल भर में कम से कम एक छमाही बैठक करनी होगी और इसकी रिपोर्ट को प्रत्येक छह माह में एक बार बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत करनी होगी।

9.3. रा.आ.बैंक को आ.वि.कं. के नोडल अधिकारियों और शिकायत निवारण अधिकारियों को प्रक्रियाओं के बारे में जानकारी देने या अद्यतन करने के लिए प्रशिक्षण/सेमिनार आयोजित करना होगा।

10. एमआईएस रिपोर्टिंग

10.1. शिकायतों से पाए गए ट्रिगर को समय-समय पर पर्यवेक्षण विभाग (डीओएस) और सरकारी योजना विभाग (जीएसडी) को अग्रेषित किया जाएगा।

10.2. शिकायत निवारण विभाग को तीन महीने के अंतराल पर मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी के माध्यम से रा.आ.बैंक के बोर्ड/कार्यकारी समिति को प्राप्त शिकायतों और अपील की स्थिति अर्थात् कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं, कितनों का निवारण/समाधान किया गया, और कितने मामले लंबित हैं, इसकी स्थिति प्रस्तुत करनी होगी। विभिन्न हितधारकों द्वारा अवलोकन, समझ और कार्यान्वयन के लिए इस नीति को रा.आ.बैंक की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

10.3 शिकायत निवारण विभाग साप्ताहिक आधार पर मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी के समक्ष 07 दिनों से अधिक समय तक लंबित शिकायतों (शिकायतों और अपील) पर रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा। इसके अलावा, शिकायत निवारण विभाग पखवाड़े के आधार पर मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी के माध्यम से प्रबंध निदेशक के समक्ष 15 दिनों से अधिक समय तक लंबित शिकायतों (शिकायतों और अपील) पर रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा

11. जनहित प्रकटीकरण और सूचनादाता के संरक्षण के तहत प्राप्त शिकायतें

- 11.1.** किसी संगठन के कर्मचारियों द्वारा जनहित में सूचना के प्रकटीकरण को बेहतर अभिशासन मानकों और संस्थानों के कार्य संचालन में ईमानदारी/पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए तेजी से स्वीकार्यता प्राप्त हो रही है।
- 11.2.** इसके तहत शिकायत में भ्रष्टाचार, कार्यालय का दुरुपयोग, आपराधिक अपराध, संदिग्ध / वास्तविक धोखाधड़ी, भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934, राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम 1987, आदि जैसे मौजूदा नियमों और विनियमों का पालन करने में विफलता, ऐसे कार्य जिनके कारण वित्तीय हानि/परिचालन जोखिम, प्रतिष्ठा की हानि, आदि हो सकती है और जो जमाकर्ताओं के हित/जनहित के लिए हानिकारक है, जैसे क्षेत्र शामिल होंगे।
- 11.3.** इसके तहत संबंधित आवास वित्त कंपनियों (आ.वि.कं) के कर्मचारी, ग्राहक, हितधारक, गैर सरकारी संगठन और आम जनता शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
- 11.4.** अनाम/छद्म नाम वाली शिकायतों को योजना के तहत कवर नहीं किया जाएगा और ऐसी शिकायतों पर विचार नहीं किया जाएगा।
- 11.5.** राष्ट्रीय आवास बैंक (रा.आ.बैंक) आ.वि.कं. के खिलाफ शिकायतें प्राप्त करने वाली नोडल एजेंसी होगी। रा.आ.बैंक शिकायतकर्ता की पहचान गुप्त रखेगा, सिवाय उन मामलों को छोड़कर जहां शिकायत प्रेरित या परेशान करने वाली हो और नीचे पैरा 11.6 में बताए अनुसार शिकायतकर्ता के खिलाफ कार्रवाई शुरू की जानी चाहिए।
- 11.6.** जिस आवास वित्त कंपनी के खिलाफ शिकायत की गई है, वह रा.आ.बैंक से सलाह मिलने के बाद, उन मामलों में शिकायत करने वाले के खिलाफ कार्रवाई कर सकता है जहां शिकायत जानबूझकर / परेशान करने वाली की गई हो। हालांकि, ऐसी कार्रवाई करने से पहले संबंधित आवास वित्त कंपनी द्वारा शिकायत करने वाले को सुनवाई का मौका दिया जाएगा।

11.7. शिकायत पर रा.आ.बैंक द्वारा की गई अंतिम कार्रवाई की सूचना शिकायतकर्ता को दी जाएगी।

11.8. इस योजना के अंतर्गत शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

- i. शिकायत एक बंद/सुरक्षित लिफाफे में भेजी जानी चाहिए।
- ii. लिफाफा महाप्रबंधक, पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, तीसरी मंजिल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003 को संबोधित किया जाना चाहिए। लिफाफे के ऊपर "आवास वित्त कंपनियों के लिए संरक्षित प्रकटीकरण के तहत शिकायत" लिखा होना चाहिए। यदि लिफाफा के ऊपर विषय न लिखा हो और लिफाफा सीलबंद न हो, तो रा.आ.बैंक के लिए प्रावधान के तहत शिकायतकर्ता को सुरक्षा देना संभव नहीं होगा और ऐसी शिकायत पर रा.आ.बैंक की सामान्य शिकायत नीति के अनुसार कार्रवाई की जाएगी।
- iii. शिकायतकर्ता को अपना नाम और पता शिकायत की शुरुआत या अंत में या संलग्न पत्र में देना चाहिए। अगर शिकायत किसी कर्मचारी के द्वारा की जाती है तो ऐसे मामलों में कर्मचारी का नाम, पदनाम, विभाग, संस्थान और पदस्थापन का स्थान आदि जैसे विवरण प्रस्तुत किए जाने चाहिए।
- iv. ऊपर बताए गए पूर्ण विवरण को देते हुए ई-मेल के माध्यम से भी शिकायत की जा सकती है। इस उद्देश्य के लिए, एक विशिष्ट ईमेल-आईडी (protecteddisclosure@nhb.org.in) बनाई गई है।
- v. शिकायतकर्ता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसके द्वारा उठाए गए मामले में बेईमानी का इरादा/नैतिकता दृष्टिकोण शामिल है। उसे सभी संबंधित तथ्यों का अध्ययन करना चाहिए और उनके महत्व को समझना चाहिए। उसे शिकायत करने से बचने के लिए, यदि संभव हो तो, आंतरिक चैनलों के माध्यम से समस्या को हल करने का प्रयास करना चाहिए।
- vi. शिकायत का विवरण सावधानी से तैयार किया जाना चाहिए जिसमें शिकायतकर्ता की पहचान के लिए कोई विवरण या सुराग न हो। शिकायत का विवरण विशिष्ट और सत्यापन योग्य होना चाहिए।
- vii. शिकायतकर्ता की पहचान की रक्षा के लिए, रा.आ.बैंक शिकायत की प्राप्ति की कोई पावती जारी नहीं करेगा और शिकायतकर्ता को सलाह दी जाती है कि वह अपने हित में रा.आ.बैंक के साथ आगे कोई पत्राचार न करें। रा.आ.बैंक आश्वासन देता है कि उपलब्ध कराए गए मामले के तथ्यों के सत्यापन योग्य होने के अधीन, बैंक आवश्यक कार्रवाई करेगा। यदि किसी और स्पष्टीकरण की आवश्यकता होगी, तो रा.आ.बैंक शिकायतकर्ता से संपर्क करेगा।

11.9. यदि शिकायत के साथ शिकायत करने वाले व्यक्ति का विवरण होता है, तो राष्ट्रीय आवास बैंक निम्नलिखित कदम उठाएगा:

- क) यदि आवश्यक हो, तो शिकायतकर्ता से यह पता लगाया जाएगा कि शिकायत करने वाले व्यक्ति वही थे या नहीं।
- ख) शिकायतकर्ता की पहचान तब तक प्रकट नहीं की जाएगी जब तक कि शिकायतकर्ता ने स्वयं शिकायत का विवरण सार्वजनिक नहीं किया हो या किसी अन्य प्राधिकारी को अपनी पहचान नहीं बताई हो।

- ग) यदि शिकायतकर्ता की पहचान छुपाई जाती है, तो रा.आ.बैंक यह पता लगाने के लिए सावधानीपूर्वक पूछताछ करेगा कि क्या शिकायत पर आगे कार्रवाई करने का कोई आधार है।
- घ) या तो सावधानीपूर्वक जांच के परिणामस्वरूप, या बिना किसी जांच के शिकायत के आधार पर, यदि रा.आ.बैंक की राय है कि मामले की आगे जांच की जानी चाहिए, तो रा.आ.बैंक संबंधित आ.वि.कं. के अध्यक्ष/ प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी से टिप्पणियां/प्रतिक्रिया मांगने पर विचार कर सकता है।
- ड) संबंधित आवास वित्त कंपनी की प्रतिक्रिया प्राप्त करने के बाद और/या राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा की गई/आदेश की गई एक स्वतंत्र जांच के आधार पर, यदि राष्ट्रीय आवास बैंक की राय है कि आरोप प्रमाणित हैं, तो राष्ट्रीय आवास बैंक संबंधित आवास वित्त कंपनी को उचित कार्रवाई की सिफारिश करेगा। इनमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल होंगे:
- संबंधित अधिकारी के खिलाफ उचित कार्रवाई की जाए।
 - भ्रष्ट कृत्य या कार्यालय के दुरुपयोग, या शामिल किसी अन्य अपराध के परिणामस्वरूप आ.वि.कं. को हुए नुकसान की वसूली के लिए उचित प्रशासनिक कदम उठाए जाएं।
 - मामलों के तथ्यों और परिस्थितियों के आधार पर आपराधिक कार्यवाही शुरू करने के लिए उपयुक्त प्राधिकारण/एजेंसी को कार्य सौंपा जाए।
 - भविष्य में ऐसी घटनाओं की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए सुधारात्मक उपाय करने की सिफारिश की जाए।
 - मामले के तथ्यों को ध्यान में रखते हुए कोई अन्य कार्रवाई शुरू करने पर विचार करें जो वह उचित समझें।

11.10. यदि कोई व्यक्ति इस आधार पर किसी कार्रवाई से परेशान है कि उसे शिकायत दर्ज करने या प्रकटीकरण के कारण पीड़ित हुआ है, तो वह मामले में निवारण के लिए राष्ट्रीय आवास बैंक के समक्ष एक आवेदन दायर कर सकता है। रा.आ.बैंक इस संबंध में उचित कार्रवाई करेगा। यदि शिकायतकर्ता रा.आ.बैंक का कर्मचारी है, तो रा.आ.बैंक संबंधित आ.वि.कं. को उपयुक्त निर्देश दे सकता है, जिससे शिकायतकर्ता के खिलाफ कोई प्रतिकूल कार्मिक कार्रवाई शुरू न हो।

11.11. या तो शिकायतकर्ता के आवेदन के आधार पर या एकत्रित जानकारी के आधार पर, यदि रा.आ.बैंक की राय है कि शिकायतकर्ता या मामले में गवाहों को सुरक्षा की आवश्यकता है, तो रा.आ.बैंक संबंधित आ.वि.कं. को उचित निर्देश जारी करेगा।

11.12. यहां विकसित प्रणाली मौजूदा शिकायत निवारण प्रणाली के अतिरिक्त होगी। हालांकि, इसके तहत शिकायत मिलने पर ही पहचान की गोपनीयता रखी जाएगी।

11.13. यदि रा.आ.बैंक को लगता है कि शिकायत प्रेरित या परेशान करने वाली है, तो रा.आ.बैंक उचित कदम उठाने के लिए स्वतंत्र होगा।

11.14. रा.आ.बैंक के दिशा-निर्देशों के बावजूद सूचनादाता की पहचान का खुलासा होने की स्थिति में, रा.आ.बैंक इस तरह का खुलासा करने वाले व्यक्ति या आ.वि.कं. के खिलाफ मौजूदा नियमों के अनुसार

उचित कार्रवाई शुरू करने के लिए अधिकृत होगा। रा.आ.बैंक ऐसे व्यक्ति या आ.वि.कं को शिकायतकर्ता को उचित रूप से मुआवजा देने का निर्देश दे सकता है।

11.15. शिकायत निवारण विभाग प्राप्त शिकायतों, यदि कोई हो, को पर्यवेक्षण विभाग (डीओएस), रा.आ.बैंक को अग्रेषित करेगा। विभाग शिकायतकर्ता की पहचान गुप्त रखेंगे, सिवाय उन मामलों को छोड़कर जहां शिकायत प्रेरित या परेशान करने वाली हो।

12. शिकायत निवारण नीति की समीक्षा:

शिकायत निवारण नीति की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी, जोकि सामान्य रूप से वार्षिक आधार पर की जाएगी और यदि जरूरत पड़ी तो आवश्यकता के आधार पर की जाएगी।

शिकायत प्रपत्र
(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना)

शिकायत निवारण विभाग
राष्ट्रीय आवास बैंक
कोर 5ए, भारत पर्यावास केंद्र
लोधी रोड
नई दिल्ली -110 003

महोदय/महोदया,

क्र. सं.	विवरण	शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना
1.	के विरुद्ध शिकायत (कृपया श्रेणी और संस्थान का नाम निर्दिष्ट करें) *	आवास वित्त कंपनी (आ.वि.कं.)/प्राथमिक ऋणदाता संस्थान (पीएलआई)/राष्ट्रीय आवास बैंक (रा.आ.बैंक) नाम : _____
2.	शिकायतकर्ता का नाम *	श्री/श्रीमती/सुश्री
3.	पिता/पति का नाम *	
4.	संचार पता *	
5.	पिन कोड	
6.	मोबाईल नं.	
7.	ईमेल आईडी	
8.	जन्मतिथि*	डीडी/एमएम/वाईवाईवाईवाई
9.	पहचान प्रमाण * आधार सं. या वोटर आईडी सं. या पासपोर्ट सं. या पैन या ड्राइविंग लाइसेंस सं.	
10.	आ.वि.कं./पीएलआई की शाखा का नाम और पता या रा.आ.बैंक के कार्यालय का पता	
11.	आ.वि.कं./पीएलआई/ रा.आ.बैंक के साथ संबंध*	जमा/ऋण खाता सं. _____
12.	शिकायतकर्ता श्रेणी*	जमाकर्ता/उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता/गारंटर/लाभार्थी/कानूनी उत्तराधिकारी/दावेदार
13.	क्या आपने पहले रा.आ.बैंक में शिकायत दर्ज कराई है? यदि हां, तो शिकायत सं. प्रदान करें।*	सीओएमपी/ _____

क्र. सं.	विवरण	शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना
14.	क्या आपने किसी अन्य सरकारी प्राधिकरण/पोर्टल में शिकायत दर्ज कराई है? *यदि हां, तो कृपया नाम निर्दिष्ट करें और शिकायत सं. प्रदान करें।	
15.	क्या मामला उपभोक्ता फोरम, ऋण वसूली न्यायाधिकरण, ऋण वसूली के समक्ष लंबित है अपीलीय न्यायाधिकरण, न्यायालय, राष्ट्रीय कंपनी कानून न्यायाधिकरण। यदि हां, तो नाम और संक्षिप्त विवरण दें*।	
16.	आ.वि.कं./पीएलआई के पास दर्ज शिकायत* तिथि, शिकायत सं.	
17.	क्या आपको आ.वि.कं./पीएलआई से प्रतिक्रिया मिली है?* यदि हाँ, तो कृपया प्रतिक्रिया की एक प्रति संलग्न करें।	प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं होने पर शिकायत का संक्षिप्त विवरण
18.	घोषणा i. प्रमाणित करता हूँ कि मैंने इस शिकायत प्रपत्र के क्रम सं. 16 में उल्लिखित दिनांक _____ की अपनी शिकायत के माध्यम से आ.वि.कं./पीएलआई से संपर्क किया था और मुझे 30 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुई या मैं इनके द्वारा दी गयी प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं था। ii. वर्णित करता हूँ कि इस शिकायत प्रपत्र में उल्लिखित विवरण और संलग्नक सत्य और सही हैं। iii. रा.आ.बैंक की शिकायत निवारण नीति को पढ़ें और समझें, जो इसकी वेबसाइट (www.nhb.org.in) पर उपलब्ध है।	
19.	स्थान: दिनांक:	हस्ताक्षर: नाम:

चिह्नित फील्ड (*) भरा जाना अनिवार्य है जिससे रा.आ.बैंक आपके द्वारा दर्ज शिकायतों पर कार्रवाई कर सके।