



फास्टट्रैक हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: आईटीआई हाउस 36, डॉ. आरके शिरोडकर रोड, परेल - मुंबई

400012 महाराष्ट्र

**सीआईएन:
65993MH2005PLC158168**

ईमेल: contactus@fasttrackhfc.com

वेबसाइट: www.fasttrackhfc.com

शिकायत निवारण नीति

(संस्करण 1.1)

(से प्रभावी _____)



सामग्री:

1. परिचय
2. उद्देश्य
3. प्रभावशीलता
4. शिकायत करने की प्रक्रिया
5. शिकायत समाधान
6. संशोधन



फास्टट्रैक हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

शिकायत निवारण नीति

1. परिचय

एफएचएफएल ने राष्ट्रीय आवास बैंक की उचित व्यवहार संहिता के आलोक में शिकायत निवारण नीति को संशोधित किया है।

2. उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य एफएचएफएल के ग्राहकों को एक कुशल और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना है। एफएचएफएल में, ग्राहक सेवा को उचित महत्व दिया जाता है। ऐसी धारणा है कि त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए आवश्यक है, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। एफएचएफएल ग्राहकों को सूचना, उत्पादों और सेवाओं तक आसान पहुंच प्रदान करता है, साथ ही उनकी शिकायतों का समय पर निवारण करने के कुशल साधन भी प्रदान करता है।

3. प्रभावशीलता

यह नीति कंपनी के निदेशक मंडल या बोर्ड की किसी समिति, जिसे शक्ति सौंपी गई है, द्वारा अनुमोदन की तारीख से लागू होगी।

4. शिकायत करने की प्रक्रिया

ग्राहक ऋण खाता संख्या, ऋण का प्रकार, ऋण राशि, पता, टेलीफोन नंबर और ईमेल पता जैसे बुनियादी विवरण प्राप्त करके निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से अपनी शिकायत/शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

- i) **पत्र:** ग्राहक अपनी शिकायतें लिखित रूप में पत्र भेजकर दर्ज करा सकते हैं संबंधित शाखा जहां से उन्होंने ऋण लिया है या एफएचएफएल प्रधान कार्यालय में।
- ii) **ईमेल:** ग्राहकों कर सकना भी ईमेल उनका शिकायतें द्वारा लिखना को शिकायतें@fasttrackhfc.com या contactus@fasttrackhfc.com
- iii) **फोन कॉल:** ग्राहक संबंधित शाखा से टेलीफोन पर संपर्क कर सकते हैं और शाखा कर्मचारियों को अपनी शिकायतों के बारे में बता सकते हैं या हमारे प्रधान कार्यालय नंबर 022-66214837 / 022-4027 3600 पर संपर्क कर सकते हैं।
- iv) **व्यक्तिगत मुलाकात -** ग्राहक व्यक्तिगत रूप से या उसका कोई अधिकृत प्रतिनिधि शाखा या प्रधान कार्यालय में जा सकता है और रिसेप्शन पर रखे गए शिकायत रजिस्टर में शिकायतों/शिकायतों का विवरण दर्ज करके शिकायत दर्ज कर सकता है।
- v) **एनएचबी ग्रीड पोर्टल** - ग्राहक अपनी शिकायतें एनएचबी ग्रीड पोर्टल पर दर्ज कर सकते हैं



5. शिकायत समाधान

a) पावती

यदि शिकायत एफएचएफएल को लिखित रूप में प्राप्त होती है तो इसे 24 घंटे के भीतर संबंधित शाखा या प्रधान कार्यालय, जैसा भी मामला हो, द्वारा स्वीकार किया जाना चाहिए।

यदि शिकायत फोन कॉल पर मौखिक रूप से प्राप्त होती है, तो शिकायत की प्रगति को ट्रैक करने के लिए ग्राहक को संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी।

b) प्रतिक्रिया

शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 14 दिनों के भीतर निवारण के लिए सभी प्रयास किए जाने चाहिए।

यदि 14 दिनों के बाद भी समस्या का समाधान नहीं होता है तो ग्राहक को सूचित किया जाना चाहिए कि उसकी शिकायत समाधान की प्रक्रिया में है और समाधान के लिए आवश्यक अतिरिक्त समय के तर्क सहित जल्द से जल्द समाधान किया जाएगा।

समस्या बढ़ने पर ग्राहक इस उद्देश्य के लिए प्रधान कार्यालय में नामित अधिकारी से संपर्क कर सकता है

स्टेप 1

सुश्री संगीता

फास्टट्रैक हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड। ग्राहक

सेवा विभाग,

आईटीआई हाउस 36, डॉ. आरके

शिरोडकर रोड परेल, मुंबई - 400 012

महाराष्ट्र भारत

संपर्क नंबर: 022-6621 4837 / 022-4027 3600 / एम. नंबर: +91 865 799 8360

ईमेल आईडी: contactus@fasttrackhfc.com और शिकायतें@fasttrackhfc.com

चरण दो

अधिक तनाव बढ़ने की स्थिति में, आप संपर्क कर सकते हैं:

सुश्री प्रिया शुक्ला

फास्टट्रैक हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड।

अनुपालन विभाग

आईटीआई हाउस 36, डॉ. आरके

शिरोडकर रोड परेल, मुंबई - 400 012

महाराष्ट्र भारत

संपर्क नंबर: +91 8349988894

ईमेल आईडी: Compliance@fasttrackhfc.com



चरण 3

यदि ग्राहक को उचित समय के भीतर एफएचएफएल से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो ग्राहक शिकायत के निवारण के लिए ऑनलाइन मोड या ऑफलाइन मोड से राष्ट्रीय आवास बैंक से संपर्क कर सकता है।

- i) ऑनलाइन मोड - <https://grids.nhbonline.org.in>

या

- ii) में ऑफलाइन तरीका द्वारा डाक, में निर्धारित प्रारूप उपलब्ध पर जोड़ना <https://nhb.org.in/date/Complaints> जिसे संबोधित किया गया है

को,
शिकायत निवारण कक्ष,
विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास
बैंक,
कोर 5 ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई
दिल्ली - 110 003
ईमेल: crcl@nhb.org.in

6. संशोधन

निदेशक मंडल जब भी उचित समझेगा, नीति की समीक्षा करेगा।