



Our objective is to deliver prompt, fair, and transparent grievance resolution while implementing corrective actions to enhance our processes and service quality.

In case of any grievances (including issues related to services provided by outsourced agencies on behalf of our Company), the Customers may contact through various channels available for reporting grievances as detailed below:

- **Branch Offices:** Please visit www.hindujahousingfinance.com to locate the nearest branch
- **Toll Free Number:** 1800-203-6898
- **Customer Care Email:** Customercare@hindujahousingfinance.com
- **Website:** www.hindujahousingfinance.com → Customer Care Tab → Write to us
- **Written Communication:** Formal letters to HHF offices/branches

In addition, every branch of the company has been provided with an online Complaint's module (Compliant Register) through which any physical complaints raised by the customer shall be logged in and tracked.

ESCALATION OF GRIEVANCES:

The Organization operates a three-tier escalation mechanism for customer grievances:

Level 1:

Customers may register complaints, disputes, or concerns through the above channels. All grievances will be acknowledged and recorded in the HHF's designated complaint management system. HHF commits to providing a response within **15 days** for Level 1 complaints, disputes, and concerns

Level 2:

If a customer is not satisfied with the Level 1 resolution or if the 15-day turnaround time is breached, they may escalate their grievance to the **Grievance Redressal Officer**.

Contact details for the Grievance Redressal Officer is provided below.

Write to

Ms. Arthi Krishnamurthi

Grievance Redressal Officer,

No. 167-169, 2nd Floor, Anna Salai, Saidapet, Chennai - 600015.

E-mail: grievance@hindujahousingfinance.com

Call: 044-42947100

9:30AM to 6:30PM (Monday-Saturday; except 2nd & 3rd Saturday and National holidays)

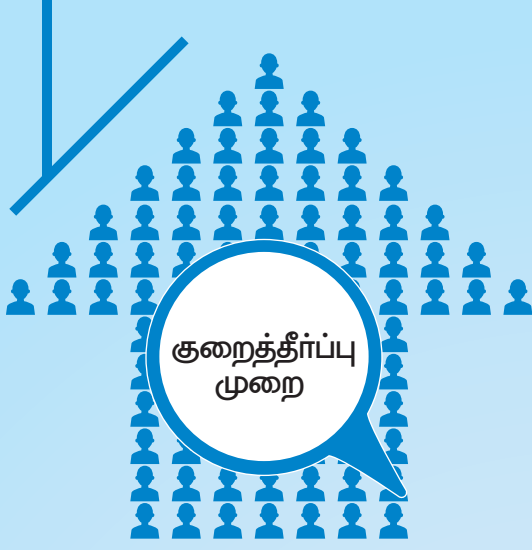
After examining the matter, we shall send the customer our final response or explain if it needs more time to respond and shall endeavour to do so within 15 days.

Level 3:

If the customer does not receive a response within **30 days** or remains dissatisfied with the resolution provided, they may approach the **Complaint Redressal Cell of National Housing Bank** through:

- **Online mode:** <http://grids.nhbonline.org.in>
- **Offline mode:** Click Here to download the **Complaint Form**. You may fill and send the form along with letters or enclosures, if any, by post or courier to the following address:

Complaint Redressal Cell,
National Housing Bank, Department of Supervision, 4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road, New Delhi - 110 003.



எங்கள் நோக்கம் முறையான, நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான புகார் தீர்வை வழங்குவது மட்டுமல்லாது, எங்கள் செயல்முறைகள் மற்றும் சேவை தரத்தை மேம்படுத்த திருத்த நடவடிக்கைகளையும் செயல்படுத்துவதாகும்.

எந்தவொரு புகாரும் (எங்கள் நிறுவனத்தின் சார்பில் வெளிப்புற முகவர்கள் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான பிரச்சினைகள் உட்பட) ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளர்கள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பல்வேறு சேனல்களின் மூலம் புகார்களை தெரிவிக்கலாம்:

- கிளை அலுவலகங்கள்: அருகிலுள்ள கிளையை கண்டறிய www.hindujahousingfinance.com இணையதளத்தை பார்வையிடவும்
- டோல் ஃப்ரீ எண்: 1800-203-6898
- வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு மின்னஞ்சல்: Customercare@hindujahousingfinance.com
- இணையதளம்: www.hindujahousingfinance.com → Customer Care Tab → Write to us
- எழுத்து வடிவ தொடர்பு: HHF அலுவலகங்கள் அல்லது கிளைகளுக்கு அதிகாரபூர்வக் கடிதங்கள் அனுப்பதல்

மேலும், நிறுவனத்தின் ஒவ்வொரு கிளைக்கும் ஆன்லைன் புகார் பதிவு செயலி (Complaint Register) வழங்கப்பட்டுள்ளது, இதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் எந்தவொரு உடற் புகாரும் பதிவு செய்யப்படுவதுடன் அதன் நிலையும் கண்காணிக்கப்படும்.

புகார்கள் தொடர்பான மேல்மட்ட நடவடிக்கைக்கு:

நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் புகார்களைச் சரிசெய்ய மூன்று நிலைகளில் நடவடிக்கை திட்டத்தை செயல்படுத்துகிறது.

நிலை 1:

வாடிக்கையாளர்கள் மேலே குறிப்பிடப்பட்ட சேனல்களின் மூலம் தங்கள் புகார்கள், கருத்து வேறுபாடுகள் அல்லது கவலைகளை பதிவு செய்யலாம். அனைத்து புகார்களும் HHF நிறுவனத்தின் புகார் மேலாண்மை அமைப்பில் பதிவு செய்யப்படும். HHF நிறுவனம், நிலை 1 புகார்களுக்கு 15 நாட்களுக்குள் பதில் வழங்க உறுதியளிக்கிறது.

நிலை 2:

வாடிக்கையாளர் நிலை 1 தீர்வால் திருப்தியடையவில்லை என்றால் அல்லது 15 நாட்களுக்குள் பதில் வழங்கப்படவில்லை என்றால், அவர்கள் தங்கள் புகாரை புகார் தீர்வு அலுவலரிடம் உயர்த்தலாம். தொடர்பு விவரங்கள் கீழே வழங்கப்பட்டுள்ளன.

கடிதம் எழுத

Ms. Arthi Krishnamurthi,
Grievance Redressal Officer,
No. 167-169, 2nd Floor, Anna Salai, Saidapet, Chennai - 600015.
மின்னஞ்சல்: grievance@hindujahousingfinance.com
அழைப்பு: **044-42947100**

காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 6:30 மணி வரை (திங்கள்-சனி; 2 வது மற்றும் 3 வது சனிக்கிழமைகள் மற்றும் தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர)

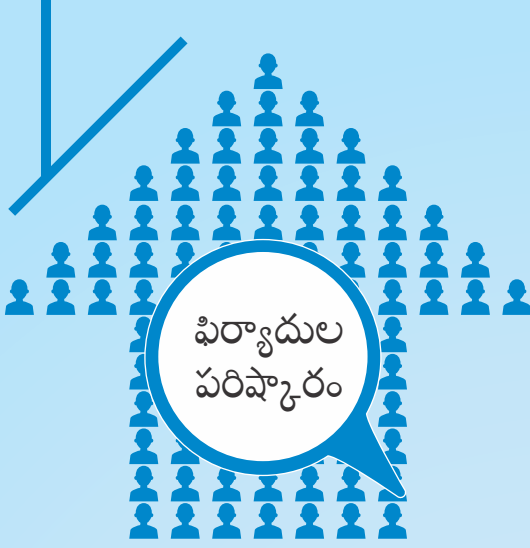
விவாதித்த பிறகு, இறுதி பதிலை வழங்குவோம் அல்லது மேலும் நேரம் தேவைப்பட்டால் அதற்கான விளக்கத்தையும் வழங்குவோம். இது 15 நாட்களுக்குள் மேற்கொள்ளப்படும்.

நிலை 3:

வாடிக்கையாளர் 30 நாட்களுக்குள் பதிலை பெறவில்லை என்றாலும் அல்லது நிலை 2 தீர்வால் திருப்தியடையவில்லை என்றாலும், அவர்கள் தேசிய வீட்டு நிதி வங்கியின் (NHB) புகார் தீர்வு பிரிவை அணுகலாம்:

- ஆன்லைன்: <http://grids.nhbonline.org.in>
- அஃப்லைன்: புகார் படிவத்தை இங்கே கிளிக் செய்து பதிவிறக்கம் செய்யவும். இந்தப் படிவத்தை பூர்த்தி செய்து, தேவையான கடிதங்கள் அல்லது குரியரின் மூலம் கீழ்க்கண்ட முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.

Complaint Redressal Cell,
National Housing Bank, Department of Supervision, 4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road, New Delhi - 110 003.



**HINDUJA
HOUSING FINANCE**

మా ప్రక్రియలు మరియు సేవా నాణ్యతను పెంపొందించడానికి దిద్దుబాటు చర్యలను అమలు చేస్తూ సత్వర, నిష్పాక్షిక మరియు పారదర్శక ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని అందించడమే మా లక్ష్యం.

ఒకవేళ ఏదైనా ఫిర్యాదులు ఉన్నట్లయితే (మా కంపెనీ తరపున అవుట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీల ద్వారా అందించబడే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలతో సహా), దిగువ వివరించిన విధంగా ఫిర్యాదులను నివేదించడం కొరకు కస్టమర్ లు అందుబాటులో ఉన్న వివిధ మార్గాల ద్వారా సంప్రదించవచ్చు:

- బ్రాంచ్ ఆఫీసులు: సమీప బ్రాంచిని గుర్తించడం కొరకు దయచేసి www.hindujahousingfinance.com ని సందర్శించండి.
- టోల్ ఫ్రీ నెంబరు: 1800- 203 -6898
- కస్టమర్ కేర్ ఇమెయిల్: Customercare@hindujahousingfinance.com
- వెబ్ సైట్: www.hindujahousingfinance.com → Customer Care Tab → Write to us
- రాతపూర్వక సందేశం: HHF కార్యాలయాలు/ బ్రాంచీలకు అధికారిక లేఖలు

అదనంగా, కంపెనీ యొక్క ప్రతి బ్రాంచ్ కు ఆన్ లైన్ కంప్లెయింట్స్ మాడ్యూల్ (కంప్లెయింట్ రిజిస్టర్) అందించబడింది, దీని ద్వారా కస్టమర్ లేవనెత్తిన ఏదైనా బౌతిక ఫిర్యాదులు లాగిన్ చేయబడతాయి మరియు ట్రాక్ చేయబడతాయి.

ఫిర్యాదుల తీవ్రత పెరగడం:

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల కొరకు సంస్థ మూడంచెల తీవ్రత యంత్రాంగాన్ని నిర్వహిస్తుంది:

లెవల్ 1:

వినియోగదారులు పై మార్గాల ద్వారా ఫిర్యాదులు, వివాదాలు లేదా ఆందోళనలను నమోదు చేయవచ్చు. అన్ని ఫిర్యాదులు HHF యొక్క నిర్దేశిత ఫిర్యాదు నిర్వహణ వ్యవస్థలో గుర్తించబడతాయి మరియు నమోదు చేయబడతాయి. లెవల్ 1 ఫిర్యాదులు, వివాదాలు మరియు ఆందోళనలకు 15 రోజుల్లోగా ప్రతిస్పందనను అందించడానికి HHF కట్టుబడి ఉంది

లెవల్ 2:

లెవల్ 1 తీర్మానంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే లేదా 15 రోజుల ప్రతిస్పందన సమయాన్ని ఉల్లంఘించినట్లయితే, వారు తమ ఫిర్యాదును గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కు తెలియజేయవచ్చు.

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కొరకు సంప్రదింపు వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి.

ఇలా రాయండి

Ms. Arthi Krishnamurthi

Grievance Redressal Officer,

No. 167-169, 2nd Floor, Anna Salai, Saidapet, Chennai - 600015.

ఇ-మెయిల్: grievance@hindujahousingfinance.com

ఫోన్ నంబరు: 044-42947100

ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 6:30 వరకు (సోమవారం-శనివారం; 2 మరియు 3 వ శనివారం మరియు జాతీయ సెలవు దినాలు మినహా)

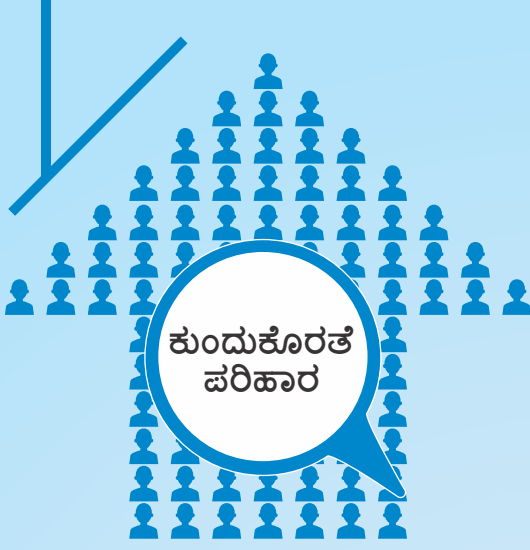
విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, మేము కస్టమర్ కు మా తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతాము లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మరింత సమయం అవసరమో అని వివరిస్తాము మరియు 15 రోజుల్లోగా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తాము.

లెవల్ 3:

ఒకవేళ కస్టమర్ 30 రోజుల్లోగా ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే లేదా అందించబడ్డ పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, వారు దీని ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చు :

- ఆన్లైన్ విధానం: <http://grids.nhbonline.org.in>
- ఆఫ్ లైన్ విధానం: కంప్లెయింట్ ఫారం డౌన్ లోడ్ చేసుకోవడానికి ఇక్కడ క్లిక్ చేయండి. మీరు ఫారాన్ని నింపి లేఖలు లేదా ఎన్ క్లజర్ లు ఏదైనా ఉంటే, పోస్ట్ లేదా కొరియర్ ద్వారా ఈ క్రింది చిరునామాకు పంపవచ్చు:

**Complaint Redressal Cell,
National Housing Bank, Department of Supervision, 4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road, New Delhi - 110 003.**



ನಮ್ಮ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವಾಗ ತ್ವರಿತ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವುದು ನಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ (ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ), ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಕೆಳಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

- ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳು: ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಯನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ದಯವಿಟ್ಟು www.hindujahousingfinance.com ಭೇಟಿ ನೀಡಿ
- ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800-203-6898
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಇಮೇಲ್: Customercare@hindujahousingfinance.com
- ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: www.hindujahousingfinance.com → Customer Care Tab → Write to us
- ಲಿಖಿತ ಸಂಪರ್ಕ: ಎಚ್‌ಎಚ್‌ಎಫ್ ಕಚೇರಿಗಳು / ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಔಪಚಾರಿಕ ಪತ್ರಗಳು

ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಗೆ ಆನ್ ಲೈನ್ ದೂರು ಮಾಡ್ಡೂಲ್ (ಕಾಂಪ್ಲೈಂಟ್ ರಿಜಿಸ್ಟರ್) ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ, ಇದರ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಲಾಗಿದ ಯಾವುದೇ ಭೌತಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಟ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಉಲ್ಲೇಖ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮೂರು ಹಂತದ ಉಲ್ಲೇಖ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ:

ಹಂತ 1:

ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳು, ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಕಳವಳಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು. ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಎಚ್‌ಎಚ್‌ಎಫ್-ನ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. 1 ನೇ ಹಂತದ ದೂರುಗಳು, ವಿವಾದಗಳು ಮತ್ತು ಕಳವಳಗಳಿಗೆ 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಎಚ್‌ಎಚ್‌ಎಫ್ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

ಹಂತ 2:

ಗ್ರಾಹಕರು 1 ನೇ ಹಂತದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 15 ದಿನಗಳ ಮುಕ್ತಾಯದ ಸಮಯವನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದರೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಬಹುದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಇದಕ್ಕೆ ಬರೆಯಿರಿ

Ms. Arthi Krishnamurthi

Grievance Redressal Officer,

No.167-169, 2nd Floor, AnnaSalai, Saidapet, Chennai - 600015.

ಇ-ಮೇಲ್: grievance@hindujahousingfinance.com

ಕರೆಮಾಡಿ: 044-42947100

ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:30 ರವರೆಗೆ (ಸೋಮವಾರ-ಶನಿವಾರ; 2 ನೇ ಮತ್ತು 3 ನೇ ಶನಿವಾರ ಮತ್ತು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಬೇಕೆಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಹಂತ 3:

ಗ್ರಾಹಕರು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದ ಬಗ್ಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಈ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

- ಆನ್ ಲೈನ್ ಮೋಡ್: <http://grids.nhbonline.org.in>
- ಆಫ್ ಲೈನ್ ಮೋಡ್: ದೂರು ನಮೂನೆ ಡೌನ್ ಲೋಡ್ ಮಾಡಲು ಇಲ್ಲಿ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ. ನೀವು ನಮೂನೆಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿ ಪತ್ರಗಳು ಅಥವಾ ಲಗತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಂಚೆ ಅಥವಾ ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:

**Complaint Redressal Cell,
National Housing Bank, Department of Supervision, 4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road, New Delhi - 110 003.**



हमारा उद्देश्य यह है कि आपकी शिकायतों का समाधान शीघ्र, निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से किया जाए और साथ ही हमारी सेवाओं और प्रक्रियाओं में सुधार के लिए आवश्यक कदम उठाए जाएं।

अगर आपको कोई शिकायत हो (जिसमें हमारी कंपनी की ओर से किसी बाहरी एजेंसी द्वारा दी गई सेवाओं से जुड़ी समस्याएं भी शामिल हैं), तो आप नीचे दिए गए विभिन्न माध्यमों के ज़रिए शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

- **ब्रांच कार्यालय:** अपने नज़दीकी ब्रांच की जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट www.hindujahousingfinance.com पर जाएं
- **टोल-फ्री नंबर:** 1800-203-6898
- **कस्टमर केयर ईमेल:** Customercare@hindujahousingfinance.com
- **वेबसाइट:** www.hindujahousingfinance.com → Customer Care Tab → Write to us
- **लिखित संवाद:** हिंदुजा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के कार्यालयों/ब्रांचों पर औपचारिक पत्र भेज सकते हैं

इसके अलावा, कंपनी की हर ब्रांच में एक ऑनलाइन शिकायत रजिस्टर उपलब्ध है, जिसमें ग्राहक द्वारा की गई लिखित शिकायतें दर्ज की जाती हैं और उनकी स्थिति की निगरानी की जाती है।

शिकायतों का अग्रसारण: ग्राहक शिकायतों के समाधान हेतु संगठन तीन-स्तरीय शिकायत निवारण प्रणाली अपनाता है:

स्तर 1:

ग्राहक ऊपर बताए गए किसी भी माध्यम से अपनी शिकायत, समस्या या चिंता दर्ज करा सकते हैं। सभी शिकायतों को एचएचएफ के निर्धारित शिकायत प्रबंधन सिस्टम में रिकॉर्ड किया जाएगा और उसकी पुष्टि की जाएगी। एचएचएफ स्तर 1 की शिकायतों पर 15 दिनों के भीतर जवाब देने के लिए प्रतिबद्ध है।

स्तर 2:

यदि ग्राहक स्तर 1 समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि 15-दिन की समय सीमा पार हो जाती है, तो वह अपनी शिकायत को शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेज सकते हैं।

शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

पत्रद्वारा संपर्क करें

Ms. Arthi Krishnamurthi

Grievance Redressal Officer,

No.167-169, 2nd Floor, AnnaSalai, Saidapet, Chennai - 600015.

ई-मेल: grievance@hindujahousingfinance.com

फोन: 044-42947100

सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे तक (सोमवार से शनिवार; दूसरे और तीसरे शनिवार तथा राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर)

जांच के उपरांत, हम ग्राहक को अपना अंतिम उत्तर भेजेंगे या स्थिति स्पष्ट करेंगे यदि उत्तर देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता हो, और हम यथासंभव इसे 15 दिनों के भीतर करने का प्रयास करेंगे।

स्तर 3:

यदि ग्राहक को 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है या यदि वे प्रदान किए गए समाधान से असंतुष्ट रहते हैं, तो वे नेशनल हाउसिंग बैंक की शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकते हैं:

- **ऑनलाइन माध्यम से:** <http://grids.nhbonline.org.in>
- **ऑफ़लाइन माध्यम से:** शिकायत फॉर्म डाउनलोड करने के लिए यहाँ क्लिक करें। आप फॉर्म को भरकर संबंधित पत्रों या संलग्नकों (यदि कोई हो) के साथ डाक या कूरियर द्वारा निम्नलिखित पते पर भेज सकते हैं:

Complaint Redressal Cell,
National Housing Bank, Department of Supervision, 4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road, New Delhi - 110 003.



ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਤੁਰੰਤ, ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਨਾਲ ਹੀ ਆਪਣੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ (ਸਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਸਮੇਤ), ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਬ੍ਰਾਂਚ ਦਫ਼ਤਰ: ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਨੇੜਲੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ www.hindujahousingfinance.com 'ਤੇ ਜਾਓ
- ਟੈਲ ਫ਼ੀ ਨੰਬਰ: 1800-203-6898
- ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਈਮੇਲ: Customercare@hindujahousingfinance.com
- ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.hindujahousingfinance.com → Customer Care Tab → Write to us
- ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ: HHF ਦਫ਼ਤਰ/ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਨੂੰ ਰਸਮੀ ਪੱਤਰ

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਹਰੇਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ ਇੱਕ ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੈਂਡੀਊਲ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ) ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਲੈਗਇਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਟ੍ਰੈਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ:

ਸੰਗਠਨ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਤਿੰਨ ਪੱਧਰੀ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਕੈਨਿਜ਼ਮ ਚਲਾਉਂਦਾ ਹੈ:

ਲੈਵਲ 1:

ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਝਗੜੇ ਜਾਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ HHF ਦੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। HHF 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੱਧਰ 1 ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਝਗੜੇ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

ਲੈਵਲ 2:

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਪੱਧਰ 1 ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦਾ ਉਲੰਘਣ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖੇ

Ms. Arthi Krishnamurthi

Grievance Redressal Officer,

No.167-169, 2nd Floor, Anna Salai, Saidapet, Chennai - 600015.

ਈ-ਮੇਲ: grievance@hindujahousingfinance.com

ਕਾਲਕਰੇ: 044-42947100

ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਤੱਕ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ; ਦੂਜੇ ਅਤੇ ਤੀਜੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਅਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਸਮੱਸਿਆ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹਾ ਅਸੀਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਲੈਵਲ 3:

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਉਹ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਆਵਾਸ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਆਨਲਾਈਨ ਮੋਡ: <http://grids.nhbonline.org.in>
- ਆਫਲਾਈਨ ਮੋਡ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਥੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰੋ। ਤੁਸੀਂ ਪੱਤਰਾਂ ਜਾਂ ਨੱਥੀਆਂ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਨਾਲ ਇਸ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਭਰ ਕੇ ਡਾਕ ਜਾਂ ਕੋਰੀਅਰ ਦੁਆਰਾ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ:

Complaint Redressal Cell,
National Housing Bank, Department of Supervision, 4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road, New Delhi - 110 003.



आमचे उद्दिष्ट आमच्या प्रक्रिया आणि सेवांचा दर्जा वाढविण्यासाठी सुधारात्मक कृती राबवताना तक्रारींचे त्वरित, निष्पक्ष आणि पारदर्शक निराकरण करणे आहे.

कोणत्याही तक्रारी असल्यास (आमच्या कंपनीच्या वतीने आउटसोर्स केलेल्या एजन्सींद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांसह), ग्राहक खाली दिलेल्या तपशीलवार तक्रारी नोंदवण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या विविध माध्यमांद्वारे संपर्क साधू शकतात:

- शाखा कार्यालये: जवळची शाखा शोधण्यासाठी कृपया www.hindujahousingfinance.com ला भेट द्या
- टोल फ्री क्रमांक: 1800-203-6898
- ग्राहक सेवा ईमेल: Customercare@hindujahousingfinance.com
- वेबसाईट: www.hindujahousingfinance.com → Customer Care Tab → Write to us
- लेखी संप्रेषण: एचएचएफ कार्यालये/शाखा यांना औपचारिक पत्रे

याव्यतिरिक्त, कंपनीच्या प्रत्येक शाखेला ऑनलाइन तक्रार मॉड्यूल (अनुपालन नोंदणी) प्रदान करण्यात आले आहे ज्याद्वारे ग्राहकाने उपस्थित केलेल्या कोणत्याही प्रत्यक्ष तक्रारी लॉग इन केल्या जातील आणि त्यांचा मागोवा घेतला जाईल.

तक्रारींचे निवारण:

संस्था ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी तीन-स्तरीय यंत्रणा चालवते:

पातळी 1:

ग्राहक वरील माध्यमांद्वारे तक्रारी, वाद किंवा चिंता नोंदवू शकतात. सर्व तक्रारी HHF च्या नियुक्त तक्रार व्यवस्थापन प्रणालीमध्ये स्वीकारल्या आणि नोंदवल्या जातील. HHF पातळी 1 च्या तक्रारी, वाद आणि चिंतांसाठी 15 दिवसांच्या आत प्रतिसाद देण्यास वचनबद्ध आहे.

पातळी 2:

जर ग्राहक पातळी 1 च्या उपायाबद्दल समाधानी नसेल किंवा 15 दिवसांत प्रतिसाद देण्याच्या वेळेचे उल्लंघन झाले, तर ते त्यांची तक्रार तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांकडे करू शकतात.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांची संपर्क माहिती खाली दिली आहे.

यांच्याशी संपर्क साधा

Ms. Arthi Krishnamurthi

Grievance Redressal Officer,

No.167-169, 2nd Floor, AnnaSalai, Saidapet, Chennai - 600015.

ईमेल: grievance@hindujahousingfinance.com

संपर्क: 044-42947100

सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:30 (सोमवार-शनिवार; 2रा आणि 3रा शनिवार आणि राष्ट्रीय सुट्ट्या सोडून)

प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकांना आमचा अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा त्यांना प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ हवा असल्यास ते स्पष्ट करू आणि 15 दिवसांच्या आत ते करण्याचा प्रयत्न करू.

पातळी 3:

जर ग्राहकांना 30 दिवसांच्या आत प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा केलेल्या निराकरणाबद्दल असमाधानी असतील तर ते नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी खालीलद्वारे संपर्क साधू शकतात:

- ऑनलाईन मोड: <http://grids.nhbonline.org.in/>
- ऑफलाईन मोड: तक्रार फॉर्म डाउनलोड करण्यासाठी येथे क्लिक करा. तुम्ही फॉर्म भरून पाठवू शकता. तुम्ही फॉर्म भरून, पत्रे किंवा संलग्नके, जर असतील तर, त्यासह पोस्टाने किंवा कुरिअरने खालील पत्त्यावर पाठवू शकता:

Complaint Redressal Cell,
National Housing Bank, Department of Supervision, 4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road, New Delhi - 110 003.