मुथूट हाऊसिंग फायनान्स कंपनी लिमिटेड
(MHFCL)

CIN: U65922KL2010PLC025624

तक्रार निवारण धोरण

यांनी शिफारस केली आहे

पवन के गुप्ता

मुख्य कार्यकारी अधिकारी

उत्पत्तीची तारीख-9.08.2014

सुधारणा/दुरुस्तीची तारीख-25.7.2017, 27.4.2019, 31.3.2021 ,23.11.2021 आणि 18.10.2022

यांच्यकडुन मंजुर केले:

संचालक मंडळ

मंजुरीची तारीख:- 30.09.2023

MHFCL चे तक्रार निवारण धोरण

A. पार्श्वभूमी:

MHFCL ला याची जाणीव आहे की तक्रारींचे जलद आणि प्रभावी व्यवस्थापन तसेच प्रक्रिया सुधारण्यासाठी त्वरित सुधारात्मक आणि प्रतिबंधात्मक कारवाई ग्राहकांच्या सर्व विभागांना उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करण्यासाठी आवश्यक आहे.

हे साध्य करण्यासाठी MHFCL ने ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी स्पष्टपणे दस्तऐवजीकरण केलेले धोरण लागू केले आहे. NHB परिपत्रकाच्या अनुषंगाने: NHB/ND/DRS/Pol-No.34/2010-11: व्यवहार्य संहिता.

या धोरणाद्वारे, MHFCL आपल्या ग्राहक/घटकांकडून तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी एक योग्य यंत्रणा अस्तित्वात असल्याची खात्री करेल आणि तक्रारींचे स्रोत काहीही असले तरी अशा तक्रारींचे निष्पक्ष आणि त्वरीत निराकरण करण्यावर विशिष्ट भर दिला जाईल.

B. तक्रार निवारणाची तत्त्वे:

तक्रार निवारणाच्या दृष्टिकोनाची मार्गदर्शक तत्त्वे खालीलप्रमाणे आहेत:

i. पारदर्शकता : ग्राहकांना त्यांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी आणि त्यांच्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी ते ज्या चॅनेलमध्ये प्रवेश करू शकतात त्याविषयी माहिती प्रदान केली जाईल. या व्यतिरिक्त, तपास आणि निराकरणासह समस्यांचे निराकरण करण्याची वेळ - पारदर्शकपणे संप्रेषित केली जाईल.

ii. प्रवेशयोग्यता: MHFCL ग्राहकांना अनेक प्रकाशित चॅनेलद्वारे सेवांचा लाभ घेण्यास सक्षम करेल.

iii. वाढीव: ग्राहक वर्तमान स्तराद्वारे प्रदान केलेल्या निराकरणाशी समाधानी नसल्यास पुढील स्तरावर तक्रारी वाढवण्याच्या प्रक्रियेची माहिती शाखा/वेबसाईटवर उपलब्ध करून दिली जाईल.

iv. ग्राहक शिक्षण: MHFCL आपल्या ग्राहकांना शिक्षित करण्यासाठी सतत प्रयत्न करेल.

v. पुनरावलोकन: ग्राहकांच्या तक्रारींचे पुनरावलोकन करण्यासाठी आणि ग्राहक सेवेची गुणवत्ता वाढविण्यासाठी MHFCL चे विविध स्तरांवर मंच असतील.

C. धोरणाचे उद्दिष्ट हे सुनिश्चित करणे आहे की:

- सर्व ग्राहकांना नेहमीच योग्य वागणूक दिली जाते आणि पक्षपात न करता वागवले जाते.
- ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या सर्व समस्या सौजन्याने हाताळल्या जातात आणि वेळेवर सोडवल्या जातात.

- ग्राहकांना त्यांच्या हक्कांची पूर्ण जाणीव करून दिली जाते जेणेकरून ते आमच्या प्रतिसादावर किंवा त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यावर पूर्णपणे समाधानी नसल्यास ते पर्यायी उपाय निवडू शकतात.

तक्रारीची व्याख्या : संपर्काच्या पहिल्या टप्प्यावर निराकरण न झालेल्या उत्पादन किंवा सेवेबद्दल असमाधानाची कोणतीही अभिव्यक्ती ही तक्रार आहे.

D. तक्रारींची नोंदणी:

ग्राहक त्याच्या तक्रारी विविध माध्यमांद्वारे नोंदवू शकतो, म्हणजे:

a. पत्र: ज्या शाखेतून त्यांनी कर्ज घेतले आहे त्या शाखेच्या शाखा व्यवस्थापकाला पत्र पाठवून ग्राहक त्यांच्या तक्रारी लेखी नोंदवू शकतात.
b. mhflcustomercare@muthoot.com वर लिहून ईमेल करू शकतात .
c. मौखिकरित्या: ग्राहक आमच्या शाखेशी संपर्क साधून शाखेच्या कर्मचाऱ्यांना त्यांच्या तक्रारीची माहिती देऊ शकतात. तक्रार शाखेत ठेवलेल्या तक्रार नोंदणी पुस्तकात नोंदविली जावी आणि निराकरणासाठी मुख्यालयाकडे पाठवावी. ग्राहक आमच्या कॉल सेंटरला 1-800-102-1616 या क्रमांकावर सोमवार ते शनिवार, सकाळी 9.30 ते संध्याकाळी 6 या वेळेत, रविवारी आणि सार्वजनिक सुट्टी वगळता, कॉल करून त्यांच्या तक्रारी व्यक्त करू शकतात.
d. www.muthoothousing.com वर उपलब्ध असलेल्या “आमच्याशी संपर्क साधा” लिंकवर ग्राहक त्यांच्या तक्रारी नोंदवू शकतात.

E. तक्रार निवारण समिती:

MHFCL कडे ग्राहकांच्या तक्रारींचे पुनरावलोकन करण्यासाठी खालील सदस्यांचा समावेश असलेली तक्रार निवारण समिती आहे

1. प्रमुख विक्री/व्यवसाय
2. प्रमुख संचालन/तक्रार निवारण अधिकारी
3. प्रमुख ऑडिट

समिती इतर कोणत्याही कार्य प्रमुखाला बैठकीला आणि आवश्यकतेनुसार आयोजित करण्यात येणाऱ्या बैठकीला उपस्थित राहण्यासाठी आमंत्रित करू शकते.

तक्रारीचे निराकरण:

पोचपावती:

MHFCL द्वारे केलेल्या तक्रारी प्राप्त झाल्यापासून 7 कामकाजाच्या दिवसात स्वीकारल्या जातील.

a. mhflcustomercare@muthoot.com वर लिखित स्वरुपात तक्रार केल्यास MHFCL लगेच ईमेल करेल.

b. कॉल सेंटरवर तक्रार मौखिकपणे केली असल्यास, ग्राहकाला प्रगतीचा मागोवा घेण्यासाठी संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि अंतिम प्रतिसाद दर्शविणारी निर्धारित मुदत दिली जाईल.

प्रतिसाद:

a. MHFCL तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 15 दिवसांच्या आत ग्राहकाच्या तक्रारीला प्रतिसाद देईल.

b. जेव्हा प्रतिसादासाठी जुनी कागदपत्रे/रेकॉर्ड्स इ. पुनर्प्राप्त करणे आवश्यक असते. तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, MHFL ३० दिवसांच्या आत प्रतिसाद देईल.

एस्केलेशन मॅट्रिक्स:

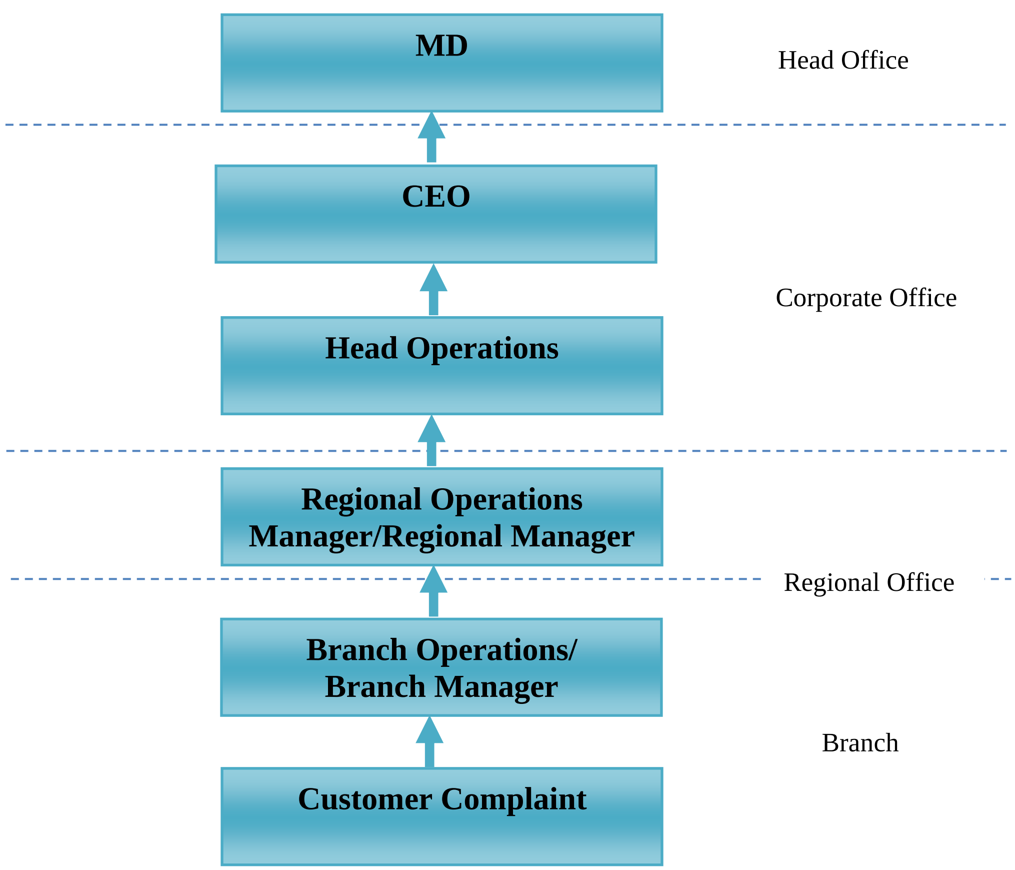
MHFCL त्यांच्य सर्व शाखांमध्ये परिशिष्ट 1 मध्ये एस्केलेशन मॅट्रिक्स प्रदर्शित करेल जेणेकरुन ग्राहकांना असमाधानकारक तक्रारीच्या निराकरणाच्या बाबतीत अनुसरण करावयाच्या प्रक्रियेचे स्पष्ट संकेत प्रदान केले जातील.

F. पुनरावलोकन कलम

वर्षातून एकदा पॉलिसीचे पुनरावलोकन केले पाहिजे.

परिशिष्ट १:

ग्राहक तक्रार निवारणसाठी एस्केलेशन मॅटिक्स/ग्रिड



ग्राहक तक्रार हेल्पलाइन: 1800 102 1616
(सोमवार ते शनिवार, रविवार आणि सार्वजनिक सुटी वगळता सकाळी 9.30 ते संध्याकाळी 6.00 दरम्यान)

तक्रार निवारण अधिकारी:

नाव : श्रीमती लिझा मोहंती - हेड ऑपरेशन्स
पदनाम : हेड ऑपरेशन्स
पत्ता: मुथूट हाऊसिंग फायनान्स कंपनी लि.
01,13 वा मजला, परिणी क्रेसेंझो,
प्लॉट क्रमांक C-38&C-39, वांद्रे कुर्ला कॉम्प्लेक्स,
जी ब्लॉक, वांद्रे (पूर्व), मुंबई 400051.
संपर्क क्रमांक: 022-6272-8500 ext 506
ईमेल आयडी : liza.mohanty@muthoot.com

नियामकाला समस्येसाठी संबोधन करणे :

तक्रारदाराला एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, तक्रारदार NHB च्या वेबसाइटवर किंवा पोस्टद्वारे ऑनलाइन तक्रारी करून नॅशनल हाउसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे संपर्क साधू शकतो. एनएचबी, नवी दिल्ली. तपशील खालीलप्रमाणे आहेत.

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक,
नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग (तक्रार निवारण कक्ष)
चौथा मजला , कोअर-५ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,
लोधी रोड, नवी दिल्ली-110003.
www.nhb.org.in

ऑफलाइन मोड : पोस्टाद्वारे, विहित नमुन्यात नागरिकांच्या सनदाखालील लिंकवर https://nhb.org.in >>> https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint वर उपलब्ध आहे. -फॉर्म.पीडीएफ किंवा https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf

ऑनलाइन मोड: www.grids.nhbonline.org.in