



முத்தூட் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி லிமிடெட்
(MHFCL)

CIN: U65922KL2010PLC025624

குறை தீர்க்கும் கொள்கை

பரிந்துரைத்தது

பவன் கே குப்தா

தலைமை நிர்வாக அதிகாரி

தோற்ற நாள்-9.08.2014

திருத்தங்கள்/திருத்தங்கள் தேதி-25.7.2017, 27.4.2019, 31.3.2021 ,23.11.2021 மற்றும்
18.10.2022

அங்கீகரிக்கப்பட்டது:

இயக்குநர்கள் குழு

ஒப்புதல் தேதி: - 30.09.2023

MHFCL இன் குறை தீர்க்கும் கொள்கை

A. பின்னணி:

அனைத்துப் பிரிவு வாடிக்கையாளர்களுக்கும் சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்க, புகார்களை விரைவாகவும் திறமையாகவும் கையாளுதல் மற்றும் செயல்முறைகளை மேம்படுத்துவதற்கான உடனடி திருத்தம் மற்றும் தடுப்பு நடவடிக்கைகள் அவசியம் என்பதை MHFCL உணர்ந்துள்ளது.

இதை அடைய, MHFCL வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான தெளிவான ஆவணப்படுத்தப்பட்ட கொள்கையை உருவாக்கியுள்ளது. NHB சுற்றறிக்கையின்படி: NHB/ND/DRS/Pol-No.34/2010-11: நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு.

இந்தக் கொள்கையின் மூலம், MHFCL, புகார்களின் ஆதாரங்களைப் பொருட்படுத்தாமல், அத்தகைய புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் தீர்ப்பதில் குறிப்பிட்ட முக்கியத்துவத்துடன், அதன் வாடிக்கையாளர்கள் / அங்கத்தினர்களிடமிருந்து புகார்களைப் பெறுவதற்கும் நிவர்த்தி செய்வதற்கும் பொருத்தமான வழிமுறை இருப்பதை உறுதி செய்யும்.

B. குறை தீர்க்கும் கொள்கைகள்:

குறை தீர்க்கும் அணுகுமுறையின் வழிகாட்டும் கொள்கைகள் பின்வருமாறு:

- i. **வெளிப்படைத்தன்மை :** வாடிக்கையாளருக்கு அவர்களின் தேவைகளுக்கு சேவை செய்ய மற்றும் அவர்களின் சந்தேகங்கள் தீர்க்க அவர்கள் அணுகக்கூடிய முறைகளை பற்றிய தகவல்கள் வழங்கப்பட வேண்டும். கூடுதலாக, விசாரணை மற்றும் தீர்வு உள்ளிட்ட சிக்கல்களைத் தீர்க்க வேண்டிய நேரம் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- ii. **அணுகல்தன்மை:** MHFCL பல வெளியிடப்பட்ட சேனல்கள் மூலம் சேவைகளைப் பெற வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவும்.
- iii. **அதிகரிப்பு:** தற்போதைய நிலை வழங்கும் தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அடுத்த கட்டத்திற்கு புகார்களை அதிகரிப்பதற்கான செயல்முறை குறித்த தகவல்கள் கிளைகள்/இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.
- iv. **வாடிக்கையாளர் பயிற்சி:** MHFCL தனது கொள்கையை வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவுபடுத்துவதற்கான வழிவகைகளை மேற்கொள்ளும்.
- v. **மதிப்பாய்வு:** வாடிக்கையாளர் குறைகளை மதிப்பாய்வு செய்வதற்கும் வாடிக்கையாளர் சேவையின் தரத்தை மேம்படுத்துவதற்கும் MHFCL பல்வேறு நிலைகளில் மாற்றங்களை மேற்கொள்ளும்.

C. கொள்கையின் நோக்கம்:

- எல்லா வாடிக்கையாளர்களும் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாகவும், பாரபட்சமின்றியும் நடத்தப்படுகிறார்கள்.
- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் அனைத்து சிக்கல்களும் மரியாதையுடன் கையாளப்பட்டு சரியான நேரத்தில் தீர்க்கப்படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் உரிமைகளைப் பற்றி முழுமையாக அறிந்துள்ளனர், அதனால் அவர்கள் எங்கள் பதிலில் அல்லது அவர்களின் புகாருக்கான தீர்வு முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால், மாற்று வழிகளைத் தேர்வுசெய்யலாம்.

புகார் வரையறை : நிறுவனத்தின் சேவையை பற்றிய அதிருப்தியின் வெளிப்பாடானது, தொடர்பு கொள்ளும் முதல் கட்டத்தில் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால் அது புகாராகும்.

D. புகார்களின் பதிவு:

வாடிக்கையாளர் தனது புகார்களை பல்வேறு வழிகளில் பதிவு செய்யலாம், அதாவது:

- a. கடிதம்: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கடன் பெற்ற கிளையின் கிளை மேலாளருக்கு கடிதம் மூலம் தங்கள் புகார்களை எழுத்துப்பூர்வமாக பதிவு செய்யலாம்.
- b. mhflcustomercare@muthoot.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை மின்னஞ்சல் செய்யலாம் .
- c. **வாய்மொழியாக:** வாடிக்கையாளர்கள் அருகில் உள்ள கிளை மற்றும் கிளை ஊழியர்களிடம் அவர்களின் குறைகளை தெரிவிக்கலாம். கிளைகளில் வைக்கப்பட்டுள்ள புகார் பதிவேட்டில் புகார் பதிவு செய்யப்பட வேண்டும் மற்றும் விவரங்கள் தலைமை அலுவலகத்திற்கு தீர்வுக்காக அனுப்பப்பட வேண்டும். மேலும் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை 1800 102 1616 என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொண்டு வேலை நாட்களில் அதாவது திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை, காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 6.00 மணி வரை. (ஞாயிறு மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர)
- d. www.muthoothousing.com என்ற இணையதளத்தில் மூலமாகவும் “எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்”.

E. குறை தீர்க்கும் குழு:

MHFCL இல் பெறப்பட்ட வாடிக்கையாளர் குறைகளை மதிப்பாய்வு செய்ய பின்வரும் உறுப்பினர்களை உள்ளடக்கிய ஒரு குறை தீர்க்கும் குழுவை MHFCL கொண்டுள்ளது.

1. தலைமை விற்பனை/வணிகம்
2. தலைமை செயல்பாடுகள்/குறை தீர்க்கும் அலுவலர்
3. தலைமை தணிக்கை

குழுவானது மற்ற எந்த ஒரு செயல்பாட்டுத் தலைவரையும் கூட்டத்தில் கலந்துகொள்ள அழைக்கலாம் மற்றும் தேவைப்படும்போது கூட்டத்தை நடத்தலாம்.

புகார் தீர்வு:

ஒப்புதல்:

செய்யப்பட்ட புகார்கள் ரசீது பெற்ற நாளிலிருந்து 7 வேலை நாட்களுக்குள் MHFCL ஆல் ஒப்புக்கொள்ளப்படும்.

- a. mhfcustomer@mutthoot.com இல் எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் அளிக்கப்பட்டால், MHFCL உடனடியாக மின்னஞ்சலை ஒப்புக் கொள்ளும்.
- b. அழைப்பு மையத்தில் வாய்மொழியாக புகார் அளிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் முன்னேற்றம் மற்றும் இறுதி பதிலைக் குறிக்கும் குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவைக் கண்காணிக்க ஒரு குறிப்பு எண் வழங்கப்படும்.

பதில்:

- a. புகார் பெறப்பட்ட 15 வேலை நாட்களுக்குள் MHFCL வாடிக்கையாளரின் புகாருக்கு தீர்வு வழங்கும்.
- b. பதிலுக்கு பழைய ஆவணங்கள்/பதிவுகள் போன்றவற்றை மீட்டெடுக்க வேண்டும். புகாரைப் பெற்ற 30 வேலை நாட்களுக்குள் MHFCL வாடிக்கையாளருக்குத் திரும்பும்.(give them solution)

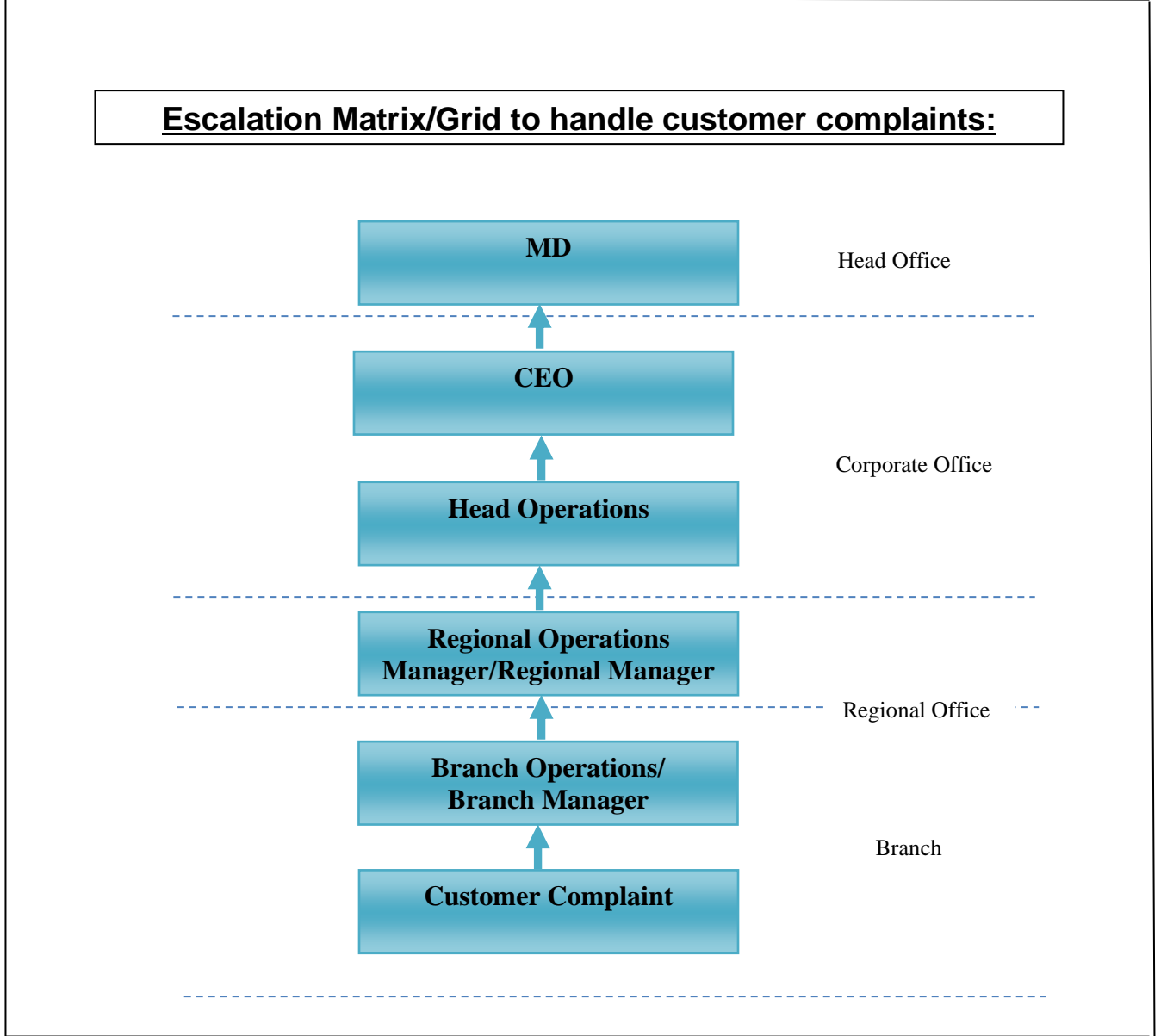
விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ்:

MHFCL அதன் அனைத்து கிளைகளிலும் இணைப்பு 1 இல் எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸைக் காண்பிக்கும், இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு திருப்தியற்ற புகார் தீர்வு ஏற்பட்டால் பின்பற்ற வேண்டிய செயல்முறையின் தெளிவான குறிப்பை வழங்குகிறது.

F. மறுஆய்வு பிரிவு

பாலிசியை வருடத்திற்கு ஒருமுறை மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும்.

இணைப்பு 1:



வாடிக்கையாளர் குறைகேட்பு உதவி எண்: 1800 102 1616

(ஞாயிறு மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர, திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை, காலை 9.30 முதல் மாலை 6.00 மணி வரை)

குறை தீர்க்கும் அலுவலர்:

பெயர் : திருமதி. லிசா மொஹந்தி - தலைமை செயல்பாடுகள்

பதவி: தலைமை செயல்பாடுகள்

முகவரி: முத்தூட் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் கோ லிமிடெட்.

01,13வது தளம், பரினீ கிரெசென்சோ,

பிளாட் எண். C-38&C-39, பாந்த்ரா குர்லா வளாகம்,
ஜி பிளாக், பாந்த்ரா (கிழக்கு), மும்பை 400051.
தொடர்பு எண் : 022-6272-8500 ext 506
மின்னஞ்சல் ஐடி : liza.mohanty@muthoot.com

சீராக்கிக்கு அதிகரிப்பு:

புகார்தாரர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், புகார்தாரர் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் புகார் நிவர்த்திப் பிரிவை அணுகி, NHBயின் இணையதளத்திலோ அல்லது தபால் மூலமாகவோ புகார் செய்யலாம். NHB, புது தில்லி. விவரம் வருமாறு:

தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி,
ஓழுங்குமுறை மற்றும் மேற்பார்வை துறை (புகார் நிவர்த்தி பிரிவு)
4 வது தளம், கோர்-5A, இந்திய வாழ்விட மையம்,
லோதி சாலை, புது தில்லி-110003.
www.nhb.org.in

ஆஃப்லைன் பயன்முறை: தபால் மூலம் , <https://nhb.org.in> >>> <https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint> இல் உள்ள குடிமக்கள் சாசனத்தின் கீழ் உள்ள இணைப்பில் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் கிடைக்கும் [-form.pdf](https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf) அல்லது https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf

ஆன்லைன் பயன்முறை: www.grids.nhbonline.org.in