



मुथूट हाउसिंग फाइनेंस कंपनी लिमिटेड (एमएचएफसीएल)

सीआईएन: U65922KL2010PLC025624

शिकायत निवारण नीति

द्वारा सिफारिश

पवन के गुप्ता

मुख्य कार्यकारी अधिकारी

उत्पत्ति तिथि- 9.08.2014

संशोधन/संशोधन की तिथि-25.7.2017, 27.4.2019, 31.3.2021, 23.11.2021, 18.10.2022 और 30.09.2023

के द्वारा अनुमोदित:

निदेशक मंडल

स्वीकृति की तिथि:- 8.8.24

एमएचएफसीएल की शिकायत निवारण नीति

A. पृष्ठभूमि:

एमएचएफसीएल को एहसास है कि शिकायतों के त्वरित और प्रभावी प्रबंधन के साथ-साथ प्रक्रियाओं में सुधार के लिए त्वरित सुधारात्मक और निवारक कार्रवाई ग्राहकों के सभी वर्गों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक है।

इसे प्राप्त करने के लिए, एमएचएफसीएल ने ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक स्पष्ट रूप से प्रलेखित नीति बनाई है। एनएचबी परिपत्र के अनुरूप: एनएचबी/एनडी/डीआरएस/पोल-नंबर 34/2010-11: उचित अभ्यास संहिता।

इस नीति के माध्यम से, एमएचएफसीएल यह सुनिश्चित करेगा कि अपने ग्राहकों/घटकों से शिकायतें प्राप्त करने और उन्हें संबोधित करने के लिए एक उपयुक्त तंत्र मौजूद है, जिसमें शिकायतों के स्रोतों की परवाह किए बिना ऐसी शिकायतों को निष्पक्ष और शीघ्रता से हल करने पर विशेष जोर दिया जाएगा।

B. शिकायत निवारण के सिद्धांत:

शिकायत निवारण के दृष्टिकोण के मार्गदर्शक सिद्धांत इस प्रकार हैं:

- i. पारदर्शिता : ग्राहक को उन चैनलों के बारे में जानकारी प्रदान की जाएगी, जिन तक वे अपनी आवश्यकताओं को पूरा करने और अपने मुद्दों को हल करने के लिए उपयोग कर सकते हैं। इसके अलावा, जांच और समाधान सहित संबोधित किए जाने वाले मुद्दों के लिए टर्न-अराउंड-टाइम को पारदर्शी रूप से सूचित किया जाएगा।
- ii. पहुंच: एमएचएफसीएल ग्राहकों को कई प्रकाशित चैनलों के माध्यम से सेवाओं का लाभ उठाने में सक्षम बनाएगा।
- iii. वृद्धि: यदि ग्राहक वर्तमान स्तर द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायतों को अगले स्तर तक बढ़ाने की प्रक्रिया की जानकारी शाखाओं/वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।
- iv. ग्राहक शिक्षा: एमएचएफसीएल अपने ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए निरंतर प्रयास करता रहेगा।
- v. समीक्षा: ग्राहकों की शिकायतों की समीक्षा करने और ग्राहक सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने के लिए एमएचएफसीएल के पास विभिन्न स्तरों पर मंच होंगे।

C. नीति का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि:

- सभी ग्राहकों के साथ हर समय उचित और बिना पक्षपात के व्यवहार किया जाता है।
- ग्राहकों द्वारा उठाए गए सभी मुद्दों को शिष्टाचार के साथ निपटाया जाता है और समय पर हल किया जाता है।
- ग्राहकों को उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से जागरूक किया जाता है ताकि यदि वे हमारी प्रतिक्रिया या उनकी शिकायत के समाधान से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं तो वे वैकल्पिक उपचार का विकल्प चुन सकें।

शिकायत की परिभाषा : किसी उत्पाद या सेवा के बारे में असंतोष की कोई भी अभिव्यक्ति जिसका समाधान संपर्क के पहले बिंदु पर नहीं किया जाता है, एक शिकायत है।

D. शिकायतों का पंजीकरण:

ग्राहक अपनी शिकायतें विभिन्न माध्यमों से दर्ज कर सकता है, अर्थात्:

- पत्र: ग्राहक उस शाखा के शाखा प्रबंधक को एक पत्र भेजकर लिखित रूप से अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं जहां से उन्होंने ऋण लिया है।
- mhflcustomercare@muthoot.com पर लिखकर भी अपनी शिकायतें ईमेल कर सकते हैं।
- मौखिक रूप से: ग्राहक संपर्क कर सकते हैं या आपकी शाखा _ और शाखा कर्मचारियों को उनकी शिकायत के बारे में सलाह दें। शिकायत को शाखाओं में रखे गए शिकायत रजिस्टर में दर्ज किया जाना चाहिए और समाधान के लिए विवरण एचओ को भेजा जाना चाहिए। ग्राहक हमारे कॉल सेंटर 1800 102 1616 पर भी अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए कार्य दिवसों यानी सोमवार से शनिवार, रविवार और सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर, सुबह 9.30 बजे से शाम 6.00 बजे के बीच कॉल कर सकते हैं।
- www.muthoothousing.com पर उपलब्ध "हमसे संपर्क करें" लिंक पर अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं।

E. शिकायत निवारण समिति:

एमएचएफसीएल में प्राप्त ग्राहक शिकायतों की समीक्षा करने के लिए एमएचएफसीएल की एक शिकायत निवारण समिति है जिसमें निम्नलिखित सदस्य शामिल हैं:

- बिक्री/व्यवसाय प्रमुख
- प्रमुख संचालन/शिकायत निवारण अधिकारी
- प्रमुख लेखापरीक्षा

समिति किसी अन्य कार्यात्मक प्रमुख को बैठक में भाग लेने के लिए आमंत्रित कर सकती है और आवश्यकता पड़ने पर आयोजित होने वाली बैठक में भाग ले सकती है।

शिकायत समाधान:

पावती:

की गई शिकायतों को प्राप्ति की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर एमएचएफसीएल द्वारा स्वीकार किया जाएगा।

- यदि शिकायत mhflcustomercare@muthoot.com पर लिखित रूप में की जाती है तो MHFCL तुरंत ईमेल स्वीकार करेगा।
- यदि शिकायत कॉल सेंटर पर मौखिक रूप से की जाती है, तो ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया का संकेत देने वाली प्रगति और निर्धारित समय सीमा को ट्रेक करने के लिए एक संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी।

प्रतिक्रिया:

- एमएचएफसीएल शिकायत प्राप्त होने के 15 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक की शिकायत का जवाब देगा।
- जब प्रतिक्रिया के लिए पुराने दस्तावेजों/अभिलेखों आदि की पुनर्प्राप्ति की आवश्यकता होती है एमएचएफसीएल शिकायत प्राप्त होने के 30 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को जवाब देगा।

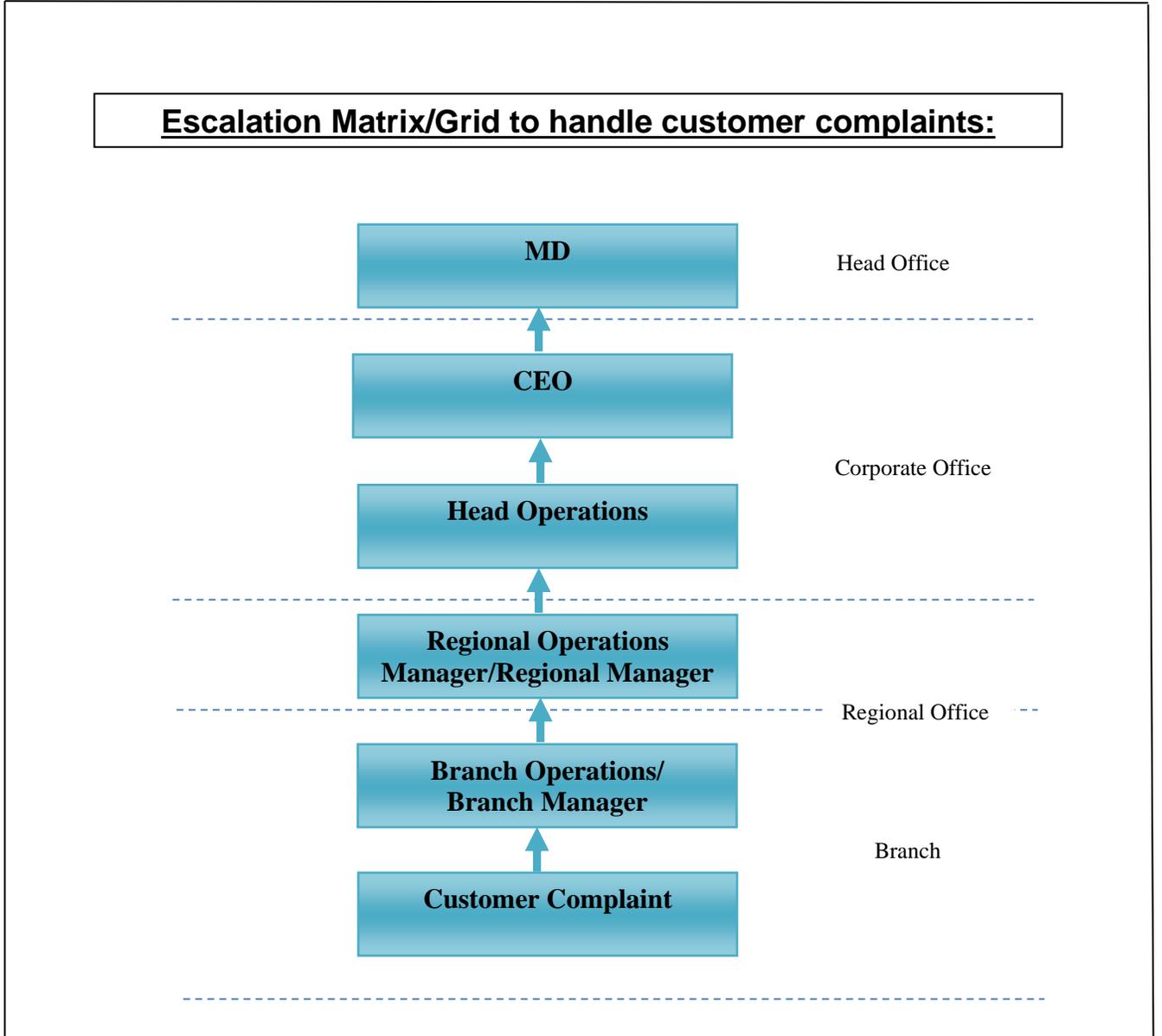
मैट्रिक्स की वृद्धि:

ग्राहकों को असंतोषजनक शिकायत समाधान के मामले में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया का स्पष्ट संकेत प्रदान करने के लिए एमएचएफसीएल अपनी सभी शाखाओं में अनुलग्नक 1 में एस्केलेशन मैट्रिक्स प्रदर्शित करेगा।

F. खंड की समीक्षा करें

वर्ष में एक बार नीति की समीक्षा की जानी चाहिए।

परिशिष्ट 1:



ग्राहक शिकायत हेल्पलाइन: 1800 102 1616

(सोमवार से शनिवार, रविवार और सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर, सुबह 9.30 बजे से शाम 6.00 बजे के बीच)

शिकायत निवारण अधिकारी:

नाम: श्रीमती लिज़ा मोहंती - हेड ऑपरेशंस

पदनाम : हेड ऑपरेशंस

पता: मुथूट हाउसिंग फाइनेंस कंपनी लिमिटेड

01,13वीं मंजिल, पैरिनी क्रेसेन्ज़ो,

प्लॉट नंबर C-38&C-39, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स,

जी ब्लॉक, बांद्रा (पूर्व), मुंबई 400051।

संपर्क नंबर: 022-6272-8500 एक्सटेंशन 506

ईमेल आईडी: liza.mohanty@muthoot.com

नियामक तक वृद्धि:

यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन या पोस्ट के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है। एनएचबी, नई दिल्ली। विवरण निम्नानुसार है:

राष्ट्रीय आवास बैंक,
विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग (शिकायत निवारण कक्ष)
चौथी मंजिल, कोर-5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,
लोधी रोड, नई दिल्ली-110003।
www.nhb.org.in

ऑफलाइन मोड: डाक द्वारा , निर्धारित प्रारूप में <https://nhb.org.in> >>> <https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint> पर सिटीजन चार्टर के तहत लिंक पर उपलब्ध है। [-form.pdf](#) या https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf

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