



ಮುತ್ತೂಟ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್
(MHFCL)

CIN: U65922KL2010PLC025624

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಮೂಲಕ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ

ಪವನ್ ಕೆ ಗುಪ್ತಾ

ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ

ಹುಟ್ಟಿದ ದಿನಾಂಕ-9.08.2014

ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳು/ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳ ದಿನಾಂಕ-25.7.2017, 27.4.2019, 31.3.2021 ,23.11.2021, 18.10.2022,
30.09.2023 ಮತ್ತು 8.8.24

ಇವರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ:

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕ: - 21.4.25

MHFCL ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

A. ಹಿನ್ನೆಲೆ:

ಎಲ್ಲಾ ವಿಭಾಗಗಳ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ದೂರುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಹಾಗೂ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಪ್ರಾಂಪ್ಟ್ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಮತ್ತು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕ್ರಮಗಳು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು MHFCL ಅರಿತುಕೊಂಡಿದೆ.

ಇದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, MHFCL ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ದಾಖಲಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಮಾಡಿದೆ. NHB ಸುತ್ತೋಲೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ: NHB/ND/DRS/Pol-No.34/2010-11: ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್.

ಈ ನೀತಿಯ ಮೂಲಕ, MHFCL ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು / ಘಟಕಗಳಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿಂದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಮೂಲಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತದೆ.

B. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ತತ್ವಗಳು:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- i. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ : ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅವರು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ತನಿಖೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಮಯವನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ii. ಪ್ರವೇಶಿಸುವಿಕೆ: MHFCL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹು ಪ್ರಕಟಿತ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
- iii. ಏರಿಕೆ: ಪ್ರಸ್ತುತ ಹಂತದಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಶಾಖೆಗಳು/ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iv. ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ: MHFCL ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಲು ನಿರಂತರ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- v. ವಿಮರ್ಶೆ: ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು MHFCL ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

C. ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವು ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು:

- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದೆ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುತ್ತಾರೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವರು ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಅವರ ದೂರಿಗೆ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ದೂರಿನ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ : ಸಂಪರ್ಕದ ಮೊದಲ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅಸಮಾಧಾನದ ಯಾವುದೇ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ದೂರು.

D. ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿ:

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ವಿವಿಧ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು, ಅವುಗಳೆಂದರೆ:

- ಪತ್ರ: ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆದ ಶಾಖೆಯ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- mhflcustomercare@muthoot.com ಗೆ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು .
- ಮೌಖಿಕವಾಗಿ: ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ೦ ಯು ಆರ್ ಶಾಖೆ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅವರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಿ. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ HO ಗೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗೆ 1800 102 1616 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00 ರವರೆಗೆ ಭಾನುವಾರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)
- www.muthoothousing.com ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ "ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ" ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು

E. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ:

MHFCL ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು MHFCL ಕೆಳಗಿನ ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ

- ಮುಖ್ಯಸ್ಥ ಮಾರಾಟ/ವ್ಯಾಪಾರ
- ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ
- ಮುಖ್ಯ ಸಂಗ್ರಹಗಳು

ಸಮಿತಿಯು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರನ್ನು ಸಭೆಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಮತ್ತು ಸಭೆಯನ್ನು ನಡೆಸಲು ಆಹ್ವಾನಿಸಬಹುದು.

ದೂರು ಪರಿಹಾರ:

ಸ್ವೀಕೃತಿ:

ಮಾಡಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು MHFCL ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

- mhflcustomercare@muthoot.com ನಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ನೀಡಿದರೆ MHFCL ತಕ್ಷಣವೇ ಇಮೇಲ್ ಅನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ದೂರು ನೀಡಿದರೆ, ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಪ್ರಗತಿ ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ:

- MHFCL ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗೆ ಹಳೆಯ ದಾಖಲೆಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ MHFCL ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್:

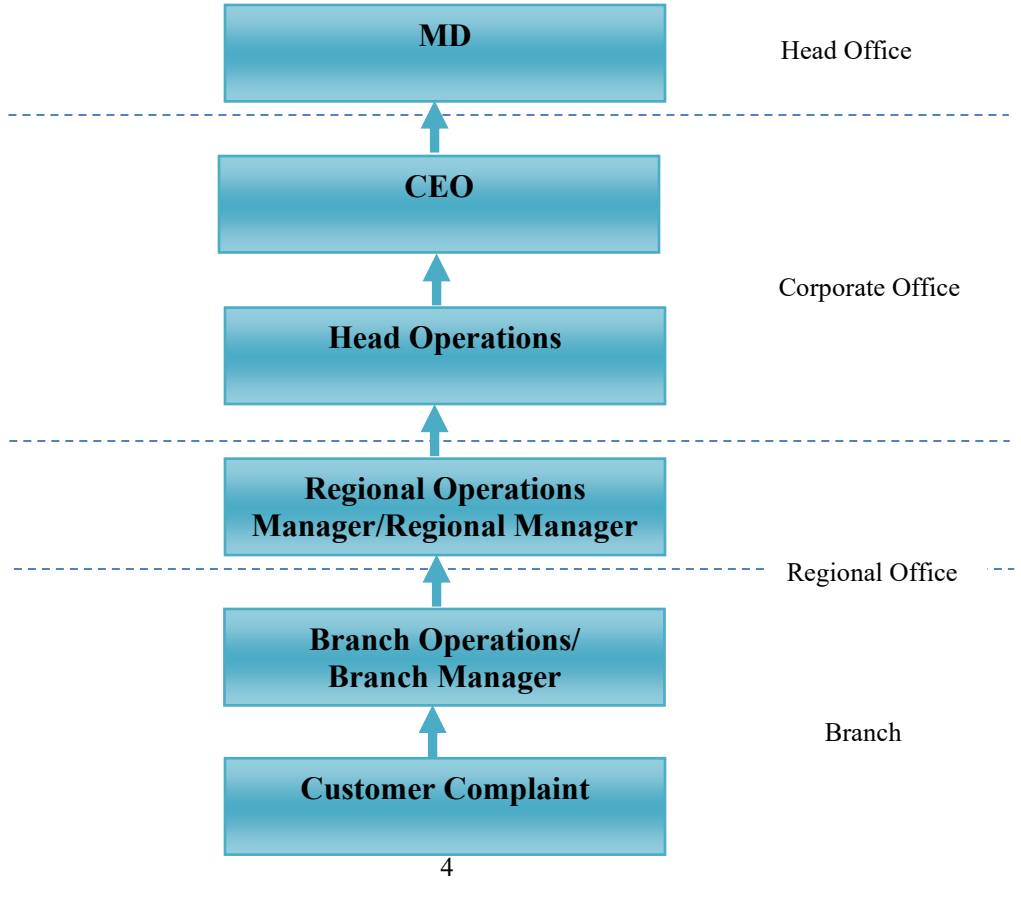
ಅತ್ಯಂತಿಕರ ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲು MHFCL ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅನುಬಂಧ 1 ರಲ್ಲಿ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

F. ಪರಿಶೀಲನಾ ಷರತ್ತು

ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

ಅನುಬಂಧ 1:

Escalation Matrix/Grid to handle customer complaints:



ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಹಾಯವಾಣಿ: 1800 102 1616

(ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ, ಭಾನುವಾರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00 ರವರೆಗೆ)

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ:

ಹೆಸರು : ಶ್ರೀಮತಿ ಲಿಜಾ ಮೊಹಂತಿ - ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು

ಹುದ್ದೆ: ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು

ವಿಳಾಸ: ಮುತ್ಸೂಟ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂ ಲಿಮಿಟೆಡ್.

01,13ನೇ ಮಹಡಿ, ಪರಿನೀ ಶ್ರೇಣಿಂಜೊ,

ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ. C-38&C-39, ಬಾಂದ್ರಾ ಕುರ್ಲಾ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್,

ಜಿ ಬ್ಲಾಕ್, ಬಾಂದ್ರಾ (ಪೂರ್ವ), ಮುಂಬೈ 400051.

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ : 022-6272-8500 ext 506

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ : liza.mohanty@muthoot.com

ನಿಯಂತ್ರಕಕ್ಕೆ ಏರಿಕೆ:

ದೂರುದಾರರು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪರಾಧಿ, ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. NHB, ನವದೆಹಲಿ. ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್,

ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ)

4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್-5A, ಭಾರತ ಆವಾಸ ಕೇಂದ್ರ,

ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ-110003.

www.nhb.org.in

ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್: ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ , <https://nhb.org.in> >>> https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint_form.pdf ನಲ್ಲಿ ನಾಗರಿಕರ ಚಾರ್ಟರ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ -

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್: www.grids.nhbonline.org.in