



ముత్తూట్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్
(MHFCL)

CIN: U65922KL2010PLC025624

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ పాలసీ

ద్వారా సిఫార్సు చేయబడింది

పవన్ కె గుప్తా

చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్

ఉద్భవించిన తేదీ-9.08.2014

సవరణలు/సవరణల తేదీ-25.7.2017, 27.4.2019, 31.3.2021 ,23.11.2021, 18.10.2022,30.09.2023 మరియు
8.8.24

ఆమోదం తెలిపినవారు:

బోర్డు డైరెక్టర్లు

ఆమోదం తేదీ: - 21.4.25

- కస్టమర్లు లేవనెత్తిన అన్ని సమస్యలు మర్యాదతో వ్యవహరించబడతాయి మరియు సకాలంలో పరిష్కరించబడతాయి.
- కస్టమర్లకు వారి హక్కుల గురించి పూర్తిగా అవగాహన కల్పించారు, తద్వారా వారు మా ప్రతిస్పందనతో లేదా వారి ఫిర్యాదుకు పరిష్కారంతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారాలను ఎంచుకోవచ్చు.

ఫిర్యాదు నిర్వచనం : పరిచయం యొక్క మొదటి పాయింట్ వద్ద పరిష్కరించబడని ఉత్పత్తి లేదా సేవ గురించి అసంతృప్తిని వ్యక్తం చేయడం ఫిర్యాదు.

D. ఫిర్యాదుల నమోదు:

కస్టమర్ తన ఫిర్యాదులను వివిధ మార్గాల ద్వారా నమోదు చేసుకోవచ్చు, అవి:

- లేఖ: కస్టమర్లు తాము రుణం పొందిన బ్రాంచ్ మేనేజర్కు లేఖ పంపడం ద్వారా లిఖితపూర్వకంగా తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు.
- mhflcustomercare@muthoot.com కి వ్రాయడం ద్వారా వారి ఫిర్యాదులను కూడా ఇమెయిల్ చేయవచ్చు .
- మాటలతో: కస్టమర్లు సంప్రదించవచ్చు ఓయూ ఆర్ బ్రాంచ్ _ మరియు బ్రాంచ్ సేబ్బందికి వారి ఫిర్యాదులను సూచించండి. ఫిర్యాదులను శాఖల వద్ద ఉంచిన ఫిర్యాదు రిజిస్టర్లో నమోదు చేయాలి మరియు రిజల్యూషన్ కోసం వివరాలను HO కి ఫార్వార్డ్ చేయాలి. కస్టమర్లు మా కాల్ సెంటర్కు 1800 102 1616కు కాల్ చేసి, పని దినాల్లో అంటే సోమవారం నుండి శనివారం వరకు ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 6.00 గంటల మధ్య, ఆదివారం & పబ్లిక్ సెలవులు మినహా)
- www.muthoothousing.com లో అందుబాటులో ఉన్న “మమ్మల్ని సంప్రదించండి” లింక్లో నమోదు చేసుకోవచ్చు.

E. ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీ:

MHFCL వద్ద స్వీకరించిన కస్టమర్ ఫిర్యాదులను సమీక్షించడానికి MHFCL కింది సభ్యులతో కూడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీని కలిగి ఉంది

1. హెడ్ సేల్స్/బిజినెస్
2. హెడ్ ఆపరేషన్స్/గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్
3. హెడ్ ఊయర్గెం

కమిటీ సమావేశానికి హాజరు కావడానికి మరియు అవసరమైనప్పుడు మరియు సమావేశానికి హాజరు కావడానికి ఇతర ఫంక్షనల్ హెడ్లను ఆహ్వానించవచ్చు.

ఫిర్యాదు పరిష్కారం:

గుర్తింపు:

చేసిన ఫిర్యాదులు రసీదు తేదీ నుండి 7 పని దినాలలోపు MHFCL ద్వారా గుర్తించబడతాయి.

- a. mhflcustomercare@muthoot.com లో వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే, MHFCL వెంటనే ఇమెయిల్ని ధృవీకరిస్తుంది.

- b. కాలే సెంటర్లో మౌఖికంగా ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే, కస్టమర్కు పురోగతిని ట్రాక్ చేయడానికి రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు తుది ప్రతిస్పందనను సూచిస్తుంది.

ప్రతిస్పందన:

- a. ఫిర్యాదు స్వీకరించిన 15 పని రోజులలోపు కస్టమర్ ఫిర్యాదుకు MHFCL ప్రతిస్పందనను అందిస్తుంది.
- b. ప్రతిస్పందనకు పాత పత్రాలు/రికార్డులు మొదలైనవాటిని తిరిగి పొందవలసి వచ్చినప్పుడు MHFCL ఫిర్యాదు అందిన 30 పని రోజులలోపు కస్టమర్కు తిరిగి వస్తుంది.

ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్:

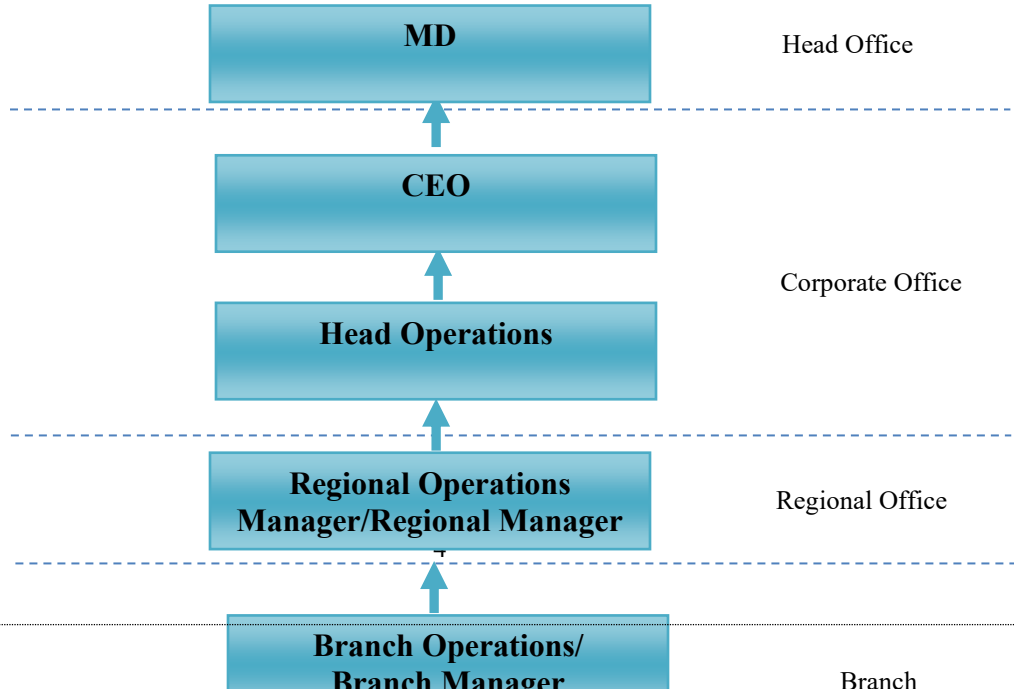
కస్టమర్లకు సంతృప్తికరంగా లేని ఫిర్యాదు పరిష్కారం విషయంలో అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియ గురించి స్పష్టమైన సూచనను అందించడానికి MHFCL దాని అన్ని శాఖలలో అనుబంధం 1లో ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ను ప్రదర్శిస్తుంది.

F. రివ్యూ క్లాజ్

పాలసీని ఏడాదికి ఒకసారి సమీక్షించుకోవాలి.

అనుబంధం 1:

Escalation Matrix/Grid to handle customer complaints:



Customer Complaint

కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ హెల్ప్లైన్: 1800 102 1616

(సోమవారం నుండి శనివారం వరకు, ఆదివారం & పబ్లిక్ సెలవులు మినహా ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 6.00 వరకు)

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి:

పేరు : శ్రీమతి లిజా మొహంతి - హెడ్ ఆపరేషన్స్

హోదా: హెడ్ ఆపరేషన్స్

చిరునామా: ముత్తూట్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కో లిమిటెడ్.

01,13వ అంతస్తు, పరిసీ క్రెసెంజీ,

ఫ్లాట్ నెం. C-38&C-39, బాంద్రా కుర్లా కాంప్లెక్స్,

G బ్లాక్, బాంద్రా (తూర్పు), ముంబై 400051.

సంప్రదింపు సంఖ్య : 022-6272-8500 ext 506

ఇమెయిల్ ID : liza.mohanty@muthoot.com

రెగ్యులేటర్ కు ఎస్కలేషన్:

ఫిర్యాదుదారుడు ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తి చెందితే, ఫిర్యాదుదారు తన ఫిర్యాదులను ఆన్లైన్లో NHB వెబ్సైట్లో లేదా పోస్ట్ ద్వారా దాఖలు చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ ను సంప్రదించవచ్చు. NHB, న్యూఢిల్లీ. వివరాలు ఇలా ఉన్నాయి.

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్,

నియంత్రణ మరియు పర్యవేక్షణ విభాగం (ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్)

4^వ అంతస్తు, కోర్-5A, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్,

లోధి రోడ్, న్యూ ఢిల్లీ-110003.

www.nhb.org.in

ఆఫీలైస్ మోడ్: పోస్ట్ ద్వారా , <https://nhb.org.in> >>> <https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint>

వద్ద పౌరుల చార్టర్ క్రింద ఉన్న లింక్లో సూచించిన ఫార్మాట్లో అందుబాటులో ఉంటుంది -[form.pdf](#) లేదా

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

ఆన్లైన్ మోడ్: www.grids.nhbonline.org.in