



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

MHFCL యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

A. నేపథ్య:

అన్ని విభాగాల కస్టమర్లకు అద్భుతమైన కస్టమర్ సేవను అందించడానికి ఫిర్యాదులను త్వరగా మరియు సమర్థవంతంగా నిర్వహించడంతోపాటు ప్రక్రియలను మెరుగుపరచడానికి సత్వర దిద్దుబాటు & నివారణ చర్యలు అవసరమని MHFCL గ్రహించింది.

దీనిని సాధించడానికి, కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి MHFCL స్పష్టంగా డాక్యుమెంట్ చేయబడిన విధానాన్ని రూపొందించింది. NHB సర్క్యులర్ కు అనుగుణంగా: NHB/ND/DRS/Pol-No.34/2010-11: ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్.

ఈ విధానం ద్వారా, MHFCL తన కస్టమర్లు/సంఘాల నుండి ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి మరియు పరిష్కరించేందుకు తగిన మెకానిజం ఉందని నిర్ధారిస్తుంది, ఫిర్యాదుల మూలాలతో సంబంధం లేకుండా అటువంటి ఫిర్యాదులను న్యాయబద్ధంగా మరియు త్వరితగతిన పరిష్కరించడంలో నిర్దిష్ట ప్రాధాన్యతనిస్తుంది.

B. ఫిర్యాదుల పరిష్కార సూత్రాలు:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం యొక్క మార్గదర్శక సూత్రాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

- పారదర్శకత : కస్టమర్ వారి అవసరాలకు సేవలు అందించడానికి మరియు వారి సమస్యలను పరిష్కరించడానికి వారు యాక్సెస్ చేయగల ఛానెల్లకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించాలి. అదనంగా, విచారణ మరియు పరిష్కారంతో సహా సమస్యలను పరిష్కరించాల్సిన సమయం పారదర్శకంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- యాక్సెసిబిలిటీ: MHFCL వినియోగదారులను బహుళ ప్రచురించిన ఛానెల్ల ద్వారా సేవలను పొందేలా చేస్తుంది.
- ఎస్కలేషన్: ప్రస్తుత స్థాయి అందించిన రిజల్యూషన్తో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే తదుపరి స్థాయికి ఫిర్యాదులను పెంచే ప్రక్రియపై సమాచారం బ్రాంచ్/వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్: MHFCL తన వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించడానికి నిరంతర ప్రయత్నాలు చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.
- సమీక్ష: MHFCL కస్టమర్ ఫిర్యాదులను సమీక్షించడానికి మరియు కస్టమర్ సేవ యొక్క నాణ్యతను మెరుగుపరచడానికి వివిధ స్థాయిలలో ఫోరమ్లను కలిగి ఉంటుంది.

C. పాలసీ యొక్క లక్ష్యం వీటిని నిర్ధారించడం:

- కస్టమర్లందరూ ఎల్లప్పుడూ న్యాయంగా మరియు పక్షపాతం లేకుండా వ్యవహరిస్తారు.
- 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 మేనేజర్ కు లేఖ పంపడం ద్వారా లిఖితపూర్వకంగా తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు.
- mhflcustomer@mutthoot.com కి వ్రాయడం ద్వారా వారి ఫిర్యాదులను కూడా ఇమెయిల్ చేయవచ్చు .
- మాటలతో: కస్టమర్లు సంప్రదించవచ్చు ఓయూ ఆర్ బ్రాంచ్ _ మరియు బ్రాంచ్ సిబ్బందికి వారి ఫిర్యాదులను సూచించండి. ఫిర్యాదులను శాఖల వద్ద ఉంచిన ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ లో నమోదు చేయాలి మరియు రిజిస్ట్రార్ కు కోసం వివరాలను HO కి ఫార్వార్డ్ చేయాలి. కస్టమర్లు మా కాల్ సెంటర్ కు 1800 102 1616 కు 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” లింక్ లో 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 కలెక్షన్

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

ఫిర్యాదు పరిష్కారం:

గుర్తింపు:

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

- mhffcustomeercare@muthoot.com లో వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే, MHFCL వెంటనే ఇమెయిల్‌ని ధృవీకరిస్తుంది.
- కాల్ సెంటర్‌లో మౌఖికంగా ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే, కస్టమర్‌కు పురోగతిని ట్రాక్ చేయడానికి రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు తుది ప్రతిస్పందనను సూచిస్తుంది.

ప్రతిస్పందన:

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

ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్:

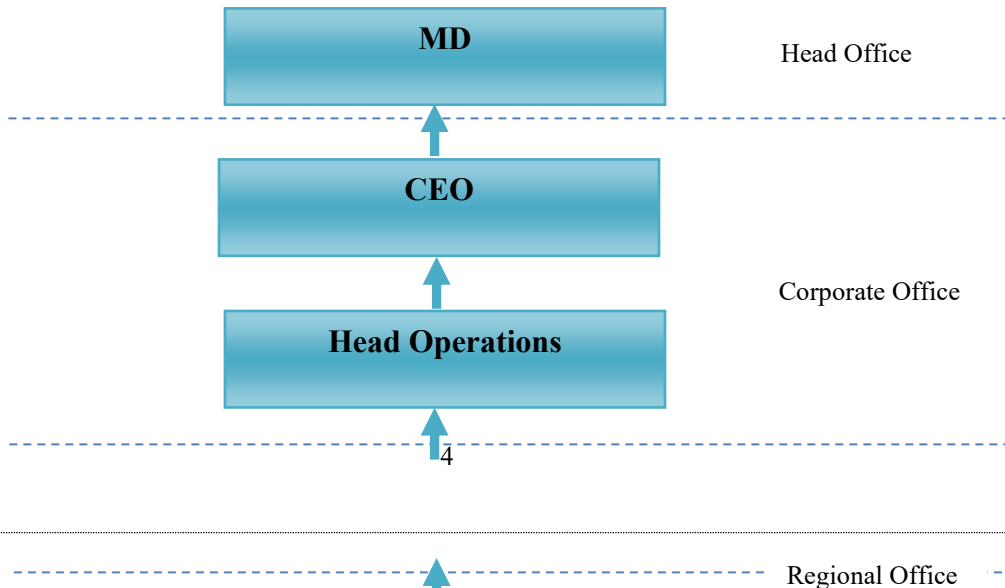
కస్టమర్‌లకు సంతృప్తికరంగా లేని ఫిర్యాదు పరిష్కారం విషయంలో అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియ గురించి స్పష్టమైన సూచనను అందించడానికి MHFCL దాని అన్ని శాఖలలో అనుబంధం 1లో ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్‌ను ప్రదర్శిస్తుంది.

F. రివ్యూ క్లౌజ్

పాలసీని ఏడాదికి ఒకసారి సమీక్షించుకోవాలి.

అనుబంధం 1:

Escalation Matrix/Grid to handle customer complaints:



**Regional Operations
Manager/Regional Manager**

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 ఆఫ్ గ్రీవెన్స్

హోదా: హెడ్ ఆఫ్ గ్రీవెన్స్

చిరునామా: ముత్తూట్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కో లిమిటెడ్.

01,13వ అంతస్తు, పరిసీ క్రెసెంట్,

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 వెస్కలేషన్:

ఫిర్యాదుదారుడు ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తి చెందితే, ఫిర్యాదుదారు తన ఫిర్యాదులను ఆన్ లైన్ లో NHB వెబ్ సైట్ లో 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