



મુથુટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ  
(MHFCL)

CIN: U65922KL2010PLC025624

ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

દ્વારા ભલામણ કરેલ

લિઝા મોહંતી

હેડ ઓપરેશન્સ

ઉત્પત્તિની તારીખ-9.08.2014

ફેરફારો/સુધારાઓની તારીખ-25.7.2017, 27.4.2019, 31.3.2021, 23.11.2021, 18.10.2022 30.09.2023,  
8.8.24 અને 21.4.2025

દ્વારા મંજૂર:

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ

મંજૂરીની તારીખ: - 5.2.26

## **MHFCL ની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ**

### **A. પુષ્કભૂમિ:**

MHFCL એ સમજે છે કે ફરિયાદોનું ઝડપી અને અસરકારક સંચાલન તેમજ પ્રક્રિયાઓને સુધારવા માટે તાત્કાલિક સુધારાત્મક અને નિવારક પગલાં ગ્રાહકોના તમામ વર્ગોને ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા માટે જરૂરી છે.

આ હાંસલ કરવા માટે, MHFCL એ ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિવારણ માટે સ્પષ્ટપણે દસ્તાવેજીકૃત નીતિ બનાવી છે. NHB પરિપત્ર સાથે વાક્યમાં: NHB/ND/DRS/PoI-No.34/2010-11: વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ.

આ નીતિ દ્વારા, MHFCL એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફરિયાદોના સ્ત્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વિના આવી ફરિયાદોને નિષ્પક્ષ અને ઝડપથી ઉકેલવા પર વિશેષ ભાર સાથે તેના ગ્રાહકો/ ઘટકો તરફથી ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા અને તેનું નિરાકરણ કરવા માટે યોગ્ય પદ્ધતિ અસ્તિત્વમાં છે.

### **B. ફરિયાદ નિવારણના સિદ્ધાંતો:**

ફરિયાદ નિવારણના અભિગમના માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો નીચે મુજબ છે:

- પારદર્શિતા : ગ્રાહકને તેમની જરૂરિયાતો અને તેમની સમસ્યાઓનું નિરાકરણ કરવા માટે તેઓ જે ચેનલો એક્સેસ કરી શકે છે તે અંગેની માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, તપાસ અને નિરાકરણ સહિતના મુદ્દાઓને સંબોધવા માટેનો વળાંક - સમય પારદર્શક રીતે જણાવવામાં આવશે.
- સુલભતા: MHFCL ગ્રાહકોને બહુવિધ પ્રકાશિત ચેનલો દ્વારા સેવાઓનો લાભ મેળવવા સક્ષમ બનાવશે.
- એસ્કેવેશન: જો ગ્રાહક વર્તમાન સ્તર દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદોને આગલા સ્તર સુધી વધારવાની પ્રક્રિયા અંગેની માહિતી શાખાઓ/વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- ગ્રાહક શિક્ષણ: MHFCL તેના ગ્રાહકોને શિક્ષિત કરવા માટે સતત પ્રયત્નો કરશે.
- સમીક્ષા: MHFCL પાસે ગ્રાહકોની ફરિયાદોની સમીક્ષા કરવા અને ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા વધારવા માટે વિવિધ સ્તરે ફોરમ હશે.

### **C. નીતિનો ઉદ્દેશ્ય સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે:**

- બધા ગ્રાહકો સાથે હંમેશા વાજબી અને પૂર્વગ્રહ વિના વ્યવહાર કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલ તમામ મુદ્દાઓ સૌજન્ય સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવે છે અને સમયસર ઉકેલવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણપણે જાગૃત કરવામાં આવે છે જેથી તેઓ વૈકલ્પિક ઉપાયો પસંદ કરી શકે જો તેઓ અમારા પ્રતિભાવ અથવા તેમની ફરિયાદના નિરાકરણથી સંપૂર્ણ સંતુષ્ટ ન હોય.

**ફરિયાદની વ્યાખ્યા :** સંપર્કના પ્રથમ બિંદુએ ઉકેલાયેલ ઉત્પાદન અથવા સેવા વિશે અસંતોષની કોઈપણ અભિવ્યક્તિ ફરિયાદ છે.

### **D. ફરિયાદોની નોંધણી:**

ગ્રાહક તેની ફરિયાદો વિવિધ માધ્યમો દ્વારા નોંધાવી શકે છે, એટલે કે:

- પત્ર: ગ્રાહકો જ્યાંથી લોન લીધી હોય તે શાખાના બ્રાન્ચ મેનેજરને પત્ર મોકલીને તેમની ફરિયાદો લેખિતમાં નોંધાવી શકે છે.
- [mhfcustomer@mutthoot.com](mailto:mhfcustomer@mutthoot.com) પર લખીને પણ તેમની ફરિયાદો ઇમેલ કરી શકે છે .
- મૌખિક રીતે: ગ્રાહકો સંપર્ક કરી શકે છે o તમારી શાખા \_ અને શાખાના કર્મચારીઓને તેમની ફરિયાદની સલાહ આપો. શાખાઓમાં રખાયેલ ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં ફરિયાદ નોંધવાની જરૂર છે અને નિરાકરણ માટે HONે વિગતો મોકલવામાં આવે છે. ગ્રાહકો રવિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાય, કામકાજના દિવસોમાં એટલે કે સોમવારથી શનિવાર, સવારે 9.30 થી સાંજના 6.00 વાગ્યાની વચ્ચે તેમની ફરિયાદ સાંભળવા માટે અમારા કોલ સેન્ટરને 1800 2678811 પર પણ કોલ કરી શકે છે )
- [www.muthoothousing.com](http://www.muthoothousing.com) પર ઉપલબ્ધ "અમારો સંપર્ક કરો" લિંક પર તેમની ફરિયાદો નોંધાવી શકે છે.

### E. ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ:

MHFCL પાસે ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ છે જેમાં નીચેના સભ્યોનો સમાવેશ થાય છે જે MHFCL પર મળેલી ગ્રાહક ફરિયાદોની સમીક્ષા કરે છે

- હેડ સેલ્સ/બિઝનેસ
- હેડ ઓપરેશન્સ/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી
- હેડ ઓડિટ

સમિતિ કોઈપણ અન્ય કાર્યકારી વડાને મીટીંગમાં હાજરી આપવા માટે આમંત્રિત કરી શકે છે અને જ્યારે જરૂરી હોય ત્યારે યોજનારી મીટીંગ.

### ફરિયાદ ઠરાવ:

#### સ્વીકૃતિ:

MHFCL દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદો પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 7 કામકાજના દિવસોમાં સ્વીકારવામાં આવશે.

- [mhfcustomer@mutthoot.com](mailto:mhfcustomer@mutthoot.com) પર લેખિતમાં ફરિયાદ કરવામાં આવે તો MHFCL તરત જ ઇમેલની જાણ કરશે.
- જો ફરિયાદ કોલ સેન્ટર પર મૌખિક રીતે કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને પ્રગતિ અને અંતિમ પ્રતિસાદ દર્શાવતી નિયત સમયમર્યાદાને ટ્રેક કરવા માટે સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે.

#### પ્રતિભાવ:

- MHFCL ફરિયાદ મળ્યાના 15 દિવસની અંદર ગ્રાહકની ફરિયાદનો જવાબ આપશે.
- જ્યારે પ્રતિસાદને જૂના દસ્તાવેજો/રેકોર્ડ વગેરેની પુનઃપ્રાપ્તિની જરૂર હોય MHFCL ફરિયાદ મળ્યાના 30 કાર્યકારી દિવસોમાં ગ્રાહકને પરત કરશે.

### એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ:

MHFCL તેની તમામ શાખાઓમાં પરિશિષ્ટ 1 માં એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ પ્રદર્શિત કરશે જેથી ગ્રાહકોને અસંતોષકારક ફરિયાદના નિરાકરણના કિસ્સામાં અનુસરવામાં આવનાર પ્રક્રિયાનો સ્પષ્ટ સંકેત મળી શકે.

## F. સમીક્ષા કલમ

વર્ષમાં એકવાર પોલિસીની સમીક્ષા થવી જોઈએ.

### પરિશિષ્ટ 1:



