

## शिकायत निवारण तंत्र

वर्तमान परिदृश्य में निरंतर व्यवसाय वृद्धि के लिए ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता सबसे महत्वपूर्ण उपकरण है। इस तंत्र का उद्देश्य उचित सेवा वितरण के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों को कम करना, तंत्र की समीक्षा करना और ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों का शीघ्र निवारण सुनिश्चित करना है। समीक्षा तंत्र सेवा वितरण में कमियों की पहचान करने और ग्राहक असंतोष को कम करने में मदद करेगा। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि नियमों और विनियमों के दिए गए ढांचे के भीतर शिकायतों का उचित और निष्पक्ष तरीके से निवारण किया जाए।

### तंत्र कहता है:

1. कंपनी उन ग्राहकों का मार्गदर्शन करेगी जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं और ग्राहक के परिणाम से नाखुश होने की स्थिति में क्या करना है, इस पर मार्गदर्शन भी प्रदान करेगा।
2. यदि शिकायत लिखित में है तो मामले की जांच करने के बाद, कंपनी एक सप्ताह के भीतर जवाब भेजेगी। यदि शिकायत फोन पर प्रसारित की जाती है तो ग्राहक को उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा। यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो शिकायत को आगे कैसे ले जाया जाए, इस बारे में भी कंपनी ग्राहक का मार्गदर्शन करेगी।
3. व्यवसाय प्रथाओं, उधार निर्णयों, ऋण प्रबंधन और वसूली से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में उधारकर्ताओं सहित ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक नोडल अधिकारी नियुक्त किया जाना चाहिए। नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए।

### प्रमुख प्रतिबद्धताएं

कंपनी अपने ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में जिन प्रमुख प्रतिबद्धताओं का पालन करने का वादा करती है, वे हैं:

ए) यह सुनिश्चित करके अपने ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में उचित और यथोचित कार्य करना:

- इसके उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं और प्रथाएं उचित व्यवहार संहिता में उल्लिखित प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगी
  - इसके उत्पाद और सेवाएं लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करेंगे
  - अपने ग्राहकों के साथ इसका व्यवहार ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा
- बी) कंपनी ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेगी कि उसके वित्तीय उत्पाद और सेवाएं कैसे काम करती हैं:
- उनके बारे में सरल हिंदी और/या अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में जानकारी प्रदान करना
  - इसके वित्तीय प्रभावों की व्याख्या करना
  - ग्राहक को उसकी ज़रूरतों को पूरा करने वाले को चुनने में मदद करना

ग) कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को इससे निपटने में परेशानी मुक्त अनुभव हो; लेकिन त्रुटियों या कमीशन और चूक के मामले में, कंपनी उससे जल्दी और सहानुभूतिपूर्वक निपटेगी।

- गलतियों को जल्दी ठीक कर लिया जाएगा;

- शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई की जाएगी;
- यदि कोई ग्राहक शिकायत से निपटने के तरीके से संतुष्ट नहीं है, तो कंपनी ग्राहक को शिकायत को आगे ले जाने के बारे में मार्गदर्शन करेगी;
- कंपनी की ओर से किसी त्रुटि या निरीक्षण के कारण ग्राहक के खाते में लागू ब्याज सहित किसी भी शुल्क को वापस ले लिया जाएगा।

### शिकायत करने के तरीके:

ग्राहक लिखित रूप में, मौखिक रूप से, इलेक्ट्रॉनिक रूप से, वेबसाइट के माध्यम से या टेलीफोन पर शिकायत कर सकता है।

1. शाखा में आएं/शाखा में कॉल करें: सभी शाखाएं ग्राहक शिकायत रजिस्टर का रख-रखाव कर रही हैं। ग्राहक रजिस्टर में शिकायत दर्ज कराने के लिए शाखा ग्राहक सेवा से संपर्क कर सकता है। साथ ही, लिखित शिकायतें शाखा में सौंपी जा सकती हैं या डाक/कूरियर द्वारा भेजी जा सकती हैं।

2. कॉल सेंटर: कॉलों को एक निश्चित समय और वृद्धि प्रावधान के भीतर एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया प्रवाह के माध्यम से संसाधित किया जाएगा।

हमें 022-4741-6400 पर सोमवार से शनिवार (सार्वजनिक अवकाश और दूसरे और तीसरे शनिवार को छोड़कर) सुबह 9.30 बजे से शाम 5.30 बजे के बीच कॉल करें।

3. इलेक्ट्रॉनिक मेल: ग्राहक मेल के माध्यम से शिकायत कर सकते हैं। हमें ईमेल करें:  
customercare@reliancehomefinance.com

4. ऑनलाइन: शिकायत reliancehomefinance.com पर जाकर ऑनलाइन दर्ज कराई जा सकती है। इनबिल्ट एस्केलेशन प्रक्रिया के साथ समय-सारणी के अनुसार शिकायतों पर कार्रवाई की जाएगी जो समय के भीतर पूर्ति न होने की स्थिति में शिकायतों को उच्च कार्यालयों में भेजती है। ग्राहक शीघ्र निवारण के लिए ऑनलाइन शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

स्तर 1: यदि आप हमारी ग्राहक सेवा टीम द्वारा प्रदान किए गए संकल्प से संतुष्ट नहीं हैं, तो कृपया हेड - ग्राहक को लिखने के लिए <https://www.reliancehomefinance.com/contact-us> लिंक पर क्लिक करें

सेवा। पावती कार्य 2 दिवसों के भीतर भेजी जाएगी और परिभाषित SLA \*टीएटी मैट्रिक्स के अनुसार हल की जाएगी (कार्य 7 दिवसों के भीतर हल करने का प्रयास)।

\*\*टीएटी एसएलए मैट्रिक्स के अनुसार भिन्न हो सकता है। (तृतीय पक्ष/विक्रेता निर्भरता के मामले में)।

स्तर 2: यदि आप प्रमुख - ग्राहक सेवा द्वारा प्रदान किए गए संकल्प से संतुष्ट नहीं हैं, तो कृपया नोडल अधिकारी को लिखने के लिए <https://www.reliancehomefinance.com/contact-us> लिंक पर क्लिक करें।

पावती कार्य 2 दिवसों के भीतर भेजी जाएगी और परिभाषित एसएलए \*टीएटी मैट्रिक्स (कार्य 7 दिवसों के भीतर हल करने का प्रयास) के अनुसार समाधान किया जाएगा।

\*\*टीएटी एसएलए मैट्रिक्स के अनुसार भिन्न हो सकता है। (तृतीय पक्ष/विक्रेता निर्भरता के मामले में)।

कंपनी के नोडल अधिकारी का विवरण इस प्रकार है:

श्री सौम्यजीत सेन - ग्राहक सेवा,

रिलायंस होम फाइनेंस लिमिटेड, द रूबी, 11वीं मंजिल,

नॉर्थ वेस्ट विंग, प्लॉट नंबर 29, जेके सावंत मार्ग, दादर-वेस्ट, मुंबई - 400 028।

ईमेल आईडी: Soumyajit.Sen@relianceada.com फोन नंबर: 022 68388386

स्तर 3: यदि आपको उचित समय के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट हैं, तो आप शिकायत पंजीकरण और सूचना डेटाबेस प्रणाली (ग्रिड्स) के माध्यम से "ऑनलाइन शिकायत" दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकते हैं। एनएचबी वेबसाइट पर लिंक का उपयोग:

<https://grids.nhbonline.org.in>

या आप अपनी "शिकायत लिखित रूप में" NHB को उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में प्रस्तुत कर सकते हैं

लिंक: <http://nhb.org.in/citizencharter/NHB%20Grievance%20Redressal%20Policy.pdf> और इसे नीचे दिए गए पते पर भेजें:

राष्ट्रीय आवास बैंक

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,

विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, कोर - 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,

लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003

### नोडल अधिकारी:

- निर्धारित शिकायत निवारण नीति और प्रक्रिया का पालन सुनिश्चित करना, इसके कार्यान्वयन की निगरानी करना और जहां भी आवश्यक हो सुधारात्मक कार्रवाई शुरू करना ताकि निरंतर आधार पर ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार हो सके
- समीक्षा करें और ग्राहक सेवा के नजरिए से सभी उत्पादों और प्रक्रियाओं के कार्यान्वयन को सही करें
- तत्काल कार्रवाई की आवश्यकता वाले मामलों पर निर्णय लें और शिकायतों के समय पर निवारण के लिए अनुवर्ती कार्रवाई करें। जहां भी देरी देखी जाती है और ऐसी देरी से बचने के लिए कदम/कार्रवाई करें, जहां भी कमियां पाई जाती हैं, कर्मचारियों के खिलाफ कार्रवाई करें।

### शिकायतों का समाधान:

शाखा में संबंधित ग्राहक सेवा अधिकारी/प्रबंधक शाखा द्वारा ग्राहक सेवा के संबंध में शिकायतों/शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार हैं। वह शाखाओं में प्राप्त सभी शिकायतों को बंद करना सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा।

यह देखना उनका सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्य है कि शिकायत को ग्राहक की संतुष्टि के लिए पूरी तरह से हल किया जाना चाहिए और यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो उसे इस मुद्दे को आगे बढ़ाने के लिए वैकल्पिक रास्ते उपलब्ध कराए जाने

चाहिए। यदि शाखा ग्राहक सेवा प्रबंधक को लगता है कि उसके स्तर पर समस्या का समाधान संभव नहीं है, तो वह मामले को समाधान के लिए ग्राहक सेवा प्रमुख/नोडल अधिकारी को भेज सकता है। समय सीमा

यदि ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होती है, तो कंपनी एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेज देगी।

यदि शिकायत हमारे निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर प्रसारित की जाती है,

कंपनी ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करेगी और उसे उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित करेगी।

मामले की जांच करने के बाद, कंपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या बताएगी कि कंपनी को जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और शिकायत को आगे ले जाने के लिए ग्राहक तंत्र को सूचित करेगी यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है।