

## तक्रार निवारण यंत्रणा

सध्याच्या परिस्थितीत ग्राहक सेवेतील उत्कृष्टता हे शाश्वत व्यवसाय वाढीसाठी सर्वात महत्त्वाचे साधन आहे. योग्य सेवा वितरणाद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारी कमी करणे, यंत्रणेचे पुनरावलोकन करणे आणि ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींचे त्वरित निराकरण सुनिश्चित करणे हे या यंत्रणेचे उद्दिष्ट आहे. पुनरावलोकन यंत्रणा सेवा वितरणातील त्रुटी ओळखण्यात आणि ग्राहकांचा असंतोष कमी करण्यात मदत करेल. ही प्रणाली नियम आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत तक्रारींचे न्याय्य आणि न्याय्य पद्धतीने निवारण होईल याची खात्री करेल.

### यंत्रणा सांगते:

1. तक्रार दाखल करू इच्छिणाऱ्या ग्राहकांना कंपनी मार्गदर्शन करेल आणि ग्राहक परिणामाबद्दल नाराज असल्यास काय करावे याबद्दल मार्गदर्शन देखील करेल.
2. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, तक्रार लेखी असल्यास कंपनी एका आठवड्याच्या आत उत्तर पाठवेल. फोनवरून तक्रार केल्यास ग्राहकाला वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल. जर ग्राहक समाधानी नसेल तर तक्रार पुढे कशी घ्यावी याबद्दल कंपनी ग्राहकाला मार्गदर्शन करेल.
3. व्यवसाय पद्धती, कर्ज देण्याचे निर्णय, पत व्यवस्थापन आणि वसुली यासंबंधीच्या कोणत्याही बाबींच्या संदर्भात कर्जदारांसह ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी नोडल ऑफिसरची नियुक्ती करावी. नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केला जावा.

### प्रमुख वचनबद्धता

कंपनीने आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना ज्या प्रमुख वचनबद्धतेचे पालन करण्याचे वचन दिले आहे ते पुढीलप्रमाणे आहेत:

अ) हे सुनिश्चित करून त्याच्या ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागणे:

- त्याची उत्पादने, सेवा, कार्यपद्धती आणि कार्यपद्धती निष्पक्ष सराव संहितेत नमूद केल्याप्रमाणे वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करतील
- त्याची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांना लागू होतील
- त्याचे ग्राहकांसोबतचे व्यवहार प्रामाणिकपणा, सचोटी आणि पारदर्शकता या नैतिक तत्त्वांवर अवलंबून असतील

ब) कंपनी ग्राहकांना तिची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा कशा कार्य करतात हे समजून घेण्यात मदत करेल:

- त्यांच्याबद्दल साध्या हिंदी आणि/किंवा इंग्रजी आणि/किंवा स्थानिक भाषेत माहिती देणे
- त्याचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करणे
- ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या गरजा पूर्ण करणारा एक निवडण्यास मदत करणे

क) कंपनी तिच्या ग्राहकांना त्याच्याशी व्यवहार करताना त्रासमुक्त अनुभव मिळेल याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल; परंतु त्रुटी किंवा कमिशन आणि चुकांच्या बाबतीत, कंपनी त्वरीत आणि सहानुभूतीपूर्वक हाताळेल.

- चुका लवकर सुधारल्या जातील;
- तक्रारी लवकर हाताळल्या जातील;
- जर ग्राहक तक्रार हाताळण्याच्या पद्धतींबद्दल समाधानी नसेल तर, तक्रार कशी पुढे न्यावी याबद्दल कंपनी ग्राहकाला मार्गदर्शन करेल;
- कंपनी तिच्याकडून त्रुटी किंवा उपेक्षामुळे ग्राहकाच्या खात्यावर लागू केलेल्या व्याजासह कोणतेही शुल्क परत करेल.

### तक्रार नोंदवण्याच्या पद्धती:

ग्राहक लेखी, तोंडी, इलेक्ट्रॉनिक, वेबसाइटद्वारे किंवा दूरध्वनीद्वारे तक्रार करू शकतो

1. **शाखेत जा/शाखेत कॉल करा:** सर्व शाखा ग्राहक तक्रार नोंदवही सांभाळत आहेत. रजिस्टरमध्ये तक्रार नोंदवण्यासाठी ग्राहक शाखा ग्राहक सेवेशी संपर्क साधू शकतो. तसेच, लेखी तक्रारी शाखेत पाठवल्या जाऊ शकतात किंवा पोस्ट/कुरियरने पाठवल्या जाऊ शकतात.

2. **कॉल सेंटर:** वचनबद्ध वेळेत आणि वाढीच्या तरतुदीनुसार कॉल्सवर प्रक्रिया केली जाईल.

०२२-४७४१-६४०० वर सोमवार ते शनिवार (सार्वजनिक सुट्या आणि दुसरा आणि तिसरा शनिवार वगळता) सकाळी ९.३० ते सायंकाळी ५.३० दरम्यान कॉल करा.

3. **इलेक्ट्रॉनिक मेल:** ग्राहक मेलद्वारे तक्रार करू शकतात. आम्हाला येथे ईमेल करा: [customercare@reliancehomefinance.com](mailto:customercare@reliancehomefinance.com)

4. **ऑनलाइन:** [reliancehomefinance.com](http://reliancehomefinance.com) वर जाऊन तक्रारी ऑनलाइन नोंदवल्या जाऊ शकतात. वेळेच्या शेड्यूलनुसार इनबिल्ट एस्केलेशन प्रक्रियेसह तक्रारी उपस्थित केल्या जातील ज्यामुळे वेळेत पूर्तता न झाल्यास तक्रारी उच्च कार्यालयांकडे वाढतील. जलद निवारणासाठी ग्राहक ऑनलाइन तक्रार नोंदवू शकतात.

स्तर 1: तुम्ही आमच्या ग्राहक सेवा टीमने दिलेल्या ठरावावर समाधानी नसल्यास, कृपया हेड - ग्राहक यांना लिहिण्यासाठी <https://www.reliancehomefinance.com/contact-us> या लिंकवर क्लिक करा.

सेवा. पावती कामकाजाच्या २ दिवसांत पाठवली जाईल आणि परिभाषित एसएलए \* टीएटी मॅट्रिक्स नुसार सोडवली जाईल

( कामकाजाच्या 7 दिवसांत निराकरण करण्याचा प्रयत्न केला जाईल ).

\*\* SLA मॅट्रिक्सनुसार TAT बदलू शकतो. (तृतीय पक्ष/विक्रेता अवलंबित्वाच्या बाबतीत).

स्तर 2: हेड - ग्राहक सेवा यांनी दिलेल्या ठरावावर तुम्ही समाधानी नसल्यास, कृपया नोडल ऑफिसरला लिहिण्यासाठी <https://www.reliancehomefinance.com/> आमच्याशी संपर्क साधा या लिंकवर क्लिक करा.

पावती कामकाजाच्या 2 दिवसांत पाठवली जाईल आणि परिभाषित एसएलए \* टीएटी मॅट्रिक्स (7 कार्य दिवसांच्या आत निराकरण करण्याचा प्रयत्न) नुसार निराकरण केले जाईल.

\*\* एसएलए मॅट्रिक्सनुसार टीएटी बदलू शकतो. (तृतीय पक्ष/विक्रेता अवलंबित्वाच्या बाबतीत).

कंपनीच्या नोडल ऑफिसरचे तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

श्री सौम्यजित सेन - ग्राहक सेवा

रिलायन्स होम फायनान्स लिमिटेड, द रुबी, ११ वा मजला,

नॉर्थ वेस्ट विंग, प्लॉट नंबर २९, जेके सावंत मार्ग, दादर-पश्चिम, मुंबई - 400 028.

ईमेल आयडी: [Soumyajit.Sen@relianceada.com](mailto:Soumyajit.Sen@relianceada.com)

फोन नंबर: ०२२ ६८३८८३८६

स्तर 3: जर तुम्हाला कंपनीकडून वाजवी वेळेत प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असाल, तर तुम्ही तक्रार नोंदणी आणि माहिती डेटाबेस प्रणाली (GRIDS) द्वारे "ऑनलाइन तक्रार" नोंदवून नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकता. एनबीएच वेबसाइटवर लिंक वापरून: <https://grids.nhbonline.org.in>

किंवा तुम्ही तुमची "तक्रार लिखित स्वरूपात" एनबीएच कडे उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यात सादर करू शकता

लिंक : <http://nhb.org.in/citizencharter/NHB%20Grievance%20Redressal%20Policy.pdf>

आणि खाली दिलेल्या पत्त्यावर पाठवा.

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक

तक्रार निवारण कक्ष,

नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग, कोर - ५ ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,

लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110 003

**नोडल अधिकारी हे करतील:**

• निश्चित केलेल्या तक्रार निवारण धोरणाचे आणि प्रक्रियेचे पालन करणे, त्याच्या अंमलबजावणीचे निरीक्षण करणे आणि गरज असेल तेथे सुधारात्मक कारवाई सुरू करणे, जेणेकरून सतत आधारावर ग्राहक सेवेची गुणवत्ता सुधारली जाईल.

• ग्राहक सेवेच्या दृष्टीकोनातून सर्व उत्पादने आणि प्रक्रियांचे पुनरावलोकन करा आणि योग्य अंमलबजावणी करा

• तत्काळ कार्यवाही आवश्यक असलेल्या बाबींवर निर्णय घ्या आणि तक्रारींचे वेळेवर निवारण करण्यासाठी पाठपुरावा करा. जेथे विलंब आढळून येईल तेथे कर्मचाऱ्यांवर कारवाई करण्यासह असा विलंब टाळण्यासाठी पावले उचला/कार्यवाही करा.

**तक्रारींचे निराकरण:**

शाखेतील ग्राहक सेवेच्या संदर्भात तक्रारी/तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी शाखेतील संबंधित ग्राहक सेवा अधिकारी/व्यवस्थापक जबाबदार आहेत.

ग्राहकाच्या समाधानासाठी तक्रारीचे पूर्णपणे निराकरण केले जावे आणि ग्राहक समाधानी नसेल, तर समस्या वाढवण्यासाठी त्याला पर्यायी मार्ग उपलब्ध करून देणे हे त्याचे प्रमुख कर्तव्य आहे. जर शाखा ग्राहक सेवा व्यवस्थापकास

असे वाटत असेल की समस्या सोडवणे त्यांच्या स्तरावर शक्य नाही, तर तो ग्राहक सेवा प्रमुख / नोडल अधिकाऱ्याकडे समस्येचे निराकरण करण्यासाठी पाठवू शकतो. वेळ फ्रेम

ग्राहकाकडून लेखी तक्रार मिळाल्यास, कंपनी एका आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवेल.

आमच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवरून तक्रार केल्यास, कंपनी ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक देईल आणि वाजवी कालावधीत त्याला/तिला प्रगतीची माहिती देईल.

या प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा कंपनीला प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहक यंत्रणा असल्यास तक्रार पुढे नेण्यासाठी सूचित करेल. अजूनही समाधानी नाही.