

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

தற்போதைய சூழ்நிலையில் வாடிக்கையாளர் சேவையில் சிறந்து விளங்குவது நீடித்த வணிக வளர்ச்சிக்கான மிக முக்கியமான கருவியாகும். முறையான சேவையை வழங்குவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை குறைப்பது, பொறிமுறையை மறுபரிசீலனை செய்வது மற்றும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை உடனுக்குடன் நிவர்த்தி செய்வதை உறுதிசெய்வதை இந்த வழிமுறை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. மறுஆய்வு பொறிமுறையானது, சேவை வழங்கலில் உள்ள குறைபாடுகளைக் கண்டறியவும் வாடிக்கையாளர் அதிருப்தியைக் குறைக்கவும் உதவும். கொடுக்கப்பட்ட விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் கட்டமைப்பிற்குள் நியாயமான மற்றும் நியாயமான முறையில் புகார்கள் தீர்க்கப்படுவதை இந்த அமைப்பு உறுதி செய்யும்.

பொறிமுறை கூறுகிறது:

1. புகார் அளிக்க விரும்பும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனம் வழிகாட்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் முடிவில் மகிழ்ச்சியடையவில்லை என்றால் என்ன செய்ய வேண்டும் என்பதற்கான வழிகாட்டுதலையும் வழங்கும்.
2. விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, புகார் எழுத்துப்பூர்வமாக இருந்தால், நிறுவனம் ஒரு வார காலத்திற்குள் பதிலை அனுப்பும். ஒரு தொலைபேசி மூலம் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், புகாரை எப்படி எடுத்துக்கொள்வது என்பது குறித்தும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனம் வழிகாட்டும்.
3. வணிக நடைமுறைகள், கடன் வழங்குதல் முடிவுகள், கடன் மேலாண்மை மற்றும் மீட்டெடுப்பு தொடர்பான எந்தவொரு விஷயத்திலும், கடன் வாங்குபவர்கள் உட்பட வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு ஒரு நோடல் அதிகாரி நியமிக்கப்பட வேண்டும். நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்பட வேண்டும்.

முக்கிய பொறுப்புகள்

நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுடனான தனது பரிவர்த்தனைகளில் பின்பற்றுவதாக உறுதியளிக்கும் முக்கிய கடமைகள்:

- a) அதன் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் செயல்படுவதை உறுதிசெய்வதன் மூலம்:

- அதன் தயாரிப்புகள், சேவைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளைப் பூர்த்தி செய்யும்.

- அதன் தயாரிப்புகள், சேவைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளைப் பூர்த்தி செய்யும்.

- அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பொருத்தமான சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளைப் பூர்த்தி செய்யும்

- அதன் வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் பரிவர்த்தனைகள் நேர்மை, ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் இருக்கும்.

b) நிறுவனம் அதன் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைப் புரிந்துகொள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவும்:

- அவர்களைப் பற்றிய தகவல்களை எளிய இந்தி மற்றும்/அல்லது ஆங்கிலம் மற்றும்/அல்லது உள்ளூர் மொழியில் வழங்குதல்

- அதன் நிதி தாக்கங்களை விளக்குதல்

- வாடிக்கையாளரின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் ஒன்றைத் தேர்வுசெய்ய உதவுதல்

c) நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதைக் கையாள்வதில் சிக்கல் இல்லாத அனுபவம் இருப்பதை உறுதிசெய்ய எல்லா முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும்; ஆனால் பிழைகள் அல்லது கமிஷன்கள் மற்றும் தவறுகள் ஏற்பட்டால், நிறுவனம் அதை விரைவாகவும் அனுதாபத்துடனும் கையாளும்.

- தவறுகள் விரைவில் சரி செய்யப்படும்;

- புகார்கள் விரைவாகக் கையாளப்படும்;

- ஒரு வாடிக்கையாளர் புகாரைக் கையாளும் விதத்தில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், புகாரை எவ்வாறு முன்னோக்கி எடுத்துச் செல்வது என்பது குறித்து நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு வழிகாட்டும்;

- நிறுவனம் தனது பங்கில் ஒரு பிழை அல்லது மேற்பார்வையின் காரணமாக வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் செலுத்தப்படும் வட்டி உட்பட எந்தவொரு கட்டணத்தையும் மாற்றியமைக்கும்.

புகாரை எழுப்பும் முறைகள்:

வாடிக்கையாளர் எழுத்துப்பூர்வமாக, வாய்மொழியாக, மின்னணு முறையில், இணையதளம் மூலமாகவோ அல்லது தொலைபேசி மூலமாகவோ புகார் தெரிவிக்கலாம்.

1. கிளையில் நடக்கவும்/கிளையில் அழைக்கவும்: அனைத்து கிளைகளும் வாடிக்கையாளர் புகார் பதிவுகளை பராமரிக்கின்றன. பதிவேட்டில் புகாரைப் பதிவு செய்ய வாடிக்கையாளர் கிளை வாடிக்கையாளர் சேவையை அணுகலாம். மேலும், எழுத்துப்பூர்வ புகார்களை கிளையில் ஒப்படைக்கலாம் அல்லது தபால் / கூரியர் மூலம் அனுப்பலாம்.

2. அழைப்பு மையம்: ஒரு உறுதியான நேரம் மற்றும் விரிவாக்க ஏற்பாட்டிற்குள் நன்கு அமைக்கப்பட்ட செயல்முறை ஓட்டம் மூலம் அழைப்புகள் செயல்படுத்தப்படும்.

திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை காலை 9.30 முதல் மாலை 5.30 வரை 022-4741-6400 என்ற எண்ணில் எங்களை அழைக்கவும் (பொது விடுமுறை நாட்கள் மற்றும் 2வது & 3வது சனிக்கிழமைகள் தவிர)

3. மின்னணு அஞ்சல்: வாடிக்கையாளர்கள் அஞ்சல் மூலம் புகார் தெரிவிக்கலாம். எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்: customercare@reliancehomefinance.com

4. ஆன்லைன்: reliancehomefinance.com ஐப் பார்வையிடுவதன் மூலம் குறைகளை ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம். புகார்கள் குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் நிறைவேற்றப்படாவிட்டால், உயர் அலுவலகங்களுக்கு புகார்களை அதிகரிக்கும் ஒரு உள்ளமைக்கப்பட்ட விரிவாக்க செயல்முறையுடன் நேர அட்டவணைப்படி கவனிக்கப்படும். விரைவான தீர்வுக்காக வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களை ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம்.

நிலை 1: எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு வழங்கிய தீர்மானத்தில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், தலைமை - வாடிக்கையாளருக்கு எழுத <https://www.reliancehomefinance.com/contact-us> இணைப்பைக் கிளிக் செய்யவும்

சேவை. ஒப்புதல் 2 வேலை நாட்களுக்குள் அனுப்பப்படும் மற்றும் வரையறுக்கப்பட்ட SLA *TAT மேட்ரிக்ஸின்படி தீர்க்கப்படும்

(7 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்க்க முயற்சி).

** SLA மேட்ரிக்ஸின் படி TAT மாறுபடலாம்.

(மூன்றாம் தரப்பினர்/விற்பனையாளர் சார்ந்து இருந்தால்).

நிலை 2: தலைவர் - வாடிக்கையாளர் சேவை வழங்கிய தீர்மானத்தில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், நோடல் அதிகாரிக்கு எழுத <https://www.reliancehomefinance.com/contact-us> என்ற இணைப்பைக் கிளிக் செய்யவும்.

ஒப்புதல் 2 வேலை நாட்களுக்குள் அனுப்பப்படும் மற்றும் வரையறுக்கப்பட்ட SLA *TAT மேட்ரிக்ஸ் (7 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்க்கும் முயற்சி) படி தீர்க்கப்படும்.

** SLA மேட்ரிக்ஸின் படி TAT மாறுபடலாம். (மூன்றாம் தரப்பினர்/விற்பனையாளர் சார்ந்து இருந்தால்).

நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள்:

திரு. செளம்யஜித் சென் - வாடிக்கையாளர் சேவை,

ரிலையன்ஸ் ஹோம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், தி ரூபி, 11வது மாடி,

வட மேற்கு பிரிவு, பிளாட் எண். 29, ஜே.கே. சாவந்த் மார்க், தாதர்-மேற்கு, மும்பை - 400 028.

மின்னஞ்சல் ஐடி: Soumyajit.Sen@relianceada.com

தொலைபேசி எண்: 022 68388386

நிலை 3: நியாயமான நேரத்திற்குள் நீங்கள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறாவிட்டால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், நீங்கள் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் புகார் நிவர்த்திப் பிரிவை அணுகி "ஆன்லைன் புகார்" மூலம் குறைகளைப் பதிவுசெய்தல் மற்றும் தகவல் தரவுத்தள அமைப்பு (GRIDS) மூலம் அணுகலாம். NHB இணையதளத்தில் உள்ள இணைப்பைப் பயன்படுத்தவும்: <https://grids.nhbonline.org.in>

அல்லது உங்கள் "புகாரை எழுத்துப்பூர்வமாக" NHBக்கு பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் சமர்ப்பிக்கலாம்

இணைப்பு: <http://nhb.org.in/citizencharter/NHB%20Grievance%20Redressal%20Policy.pdf> மற்றும் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு அனுப்பவும்:

தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி

புகார் தீர்வு பிரிவு,

ஓழுங்குமுறை மற்றும் மேற்பார்வை துறை, கோர் - 5A, இந்திய வாழ்விட மையம்,

லோதி சாலை, புது தில்லி - 110 003

நோடல் அதிகாரி:

- வகுக்கப்பட்ட குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் கொள்கை மற்றும் செயல்முறைக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல், அதன் அமலாக்கத்தைக் கண்காணித்தல் மற்றும் தேவைப்படும் இடங்களில் சரியான நடவடிக்கைகளைத் தொடங்குதல், இதனால் வாடிக்கையாளர் சேவையின் தரத்தை தொடர்ச்சியாக மேம்படுத்துதல்

• வாடிக்கையாளர் சேவைக் கண்ணோட்டத்தில் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் செயல்முறைகளின் சரியான செயலாக்கத்தை மதிப்பாய்வு செய்து அமைக்கவும்

• உடனடி நடவடிக்கை தேவைப்படும் விஷயங்களைத் தீர்மானித்தல் மற்றும் குறைகளை சரியான நேரத்தில் நிவர்த்தி செய்வதற்குப் பின்தொடர்தல். எங்கெல்லாம் தாமதம் காணப்பட்டாலும், அது போன்ற தாமதங்களைத் தவிர்க்க நடவடிக்கை எடுக்கவும், குறைபாடுகள் காணப்பட்டால் ஊழியர்கள் மீது நடவடிக்கை எடுக்கவும்.

குறைகளுக்குத் தீர்வு:

கிளையின் வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான புகார்கள்/குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு கிளையின் அந்தந்த வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரி/மேலாளர் பொறுப்பு. கிளைகளில் பெறப்படும் அனைத்து புகார்களையும் மூடுவதை உறுதிசெய்யும் பொறுப்பு அவருக்கு இருக்கும்.

புகார் வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்கு முழுமையாகத் தீர்க்கப்படுவதைப் பார்ப்பது அவரது முதன்மையான கடமையாகும், மேலும் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், சிக்கலை அதிகரிக்க மாற்று வழிகளை அவருக்கு வழங்க வேண்டும். கிளை வாடிக்கையாளர் சேவை மேலாளர் தனது மட்டத்தில் சிக்கலைத் தீர்ப்பது சாத்தியமில்லை என்று கருதினால், அவர் அந்த வழக்கை வாடிக்கையாளர் சேவைத் தலைவர்/நோடல் அலுவலரிடம் தீர்வுக்காகப் பரிந்துரைக்கலாம்.

கால அளவு

வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், நிறுவனம் ஒரு வாரத்திற்குள் ஒப்புதல் / பதிலை அனுப்பும்.

எங்கள் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணிலோ தொலைபேசியில் புகார் தொடர்பானதாக இருந்தால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண்ணை வழங்க வேண்டும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து அவருக்கு/அவளுக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

இந்த விஷயத்தை ஆய்வு செய்த பிறகு, நிறுவனம் இறுதி பதிலை அனுப்பும் அல்லது நிறுவனத்திற்கு ஏன் பதிலளிக்க அதிக நேரம் தேவை என்பதை விளக்கும் மற்றும் புகார் பெறப்பட்ட ஆறு வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிக்கும் மற்றும் அவர்/அவள் இருந்தால் புகாரை மேலும் எடுக்க வாடிக்கையாளர் பொறிமுறைக்கு தெரிவிக்க வேண்டும். இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை.