

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

વર્તમાન પરિસ્થિતિમાં ગ્રાહક સેવામાં શ્રેષ્ઠતા એ સતત વ્યવસાય વૃદ્ધિ માટે સૌથી મહત્વપૂર્ણ સાધન છે. આ મિકેનિઝમનો હેતુ ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ફરિયાદોના કિસ્સાઓને યોગ્ય સેવા વિતરણ દ્વારા ઘટાડવાનો છે, મિકેનિઝમની સમીક્ષા કરવી અને ગ્રાહકની ફરિયાદો અને ફરિયાદોના તાત્કાલિક નિવારણની ખાતરી કરવી. સમીક્ષા પદ્ધતિ સેવા વિતરણમાં ખામીઓને ઓળખવામાં અને ગ્રાહકના અસંતોષને ઘટાડવામાં મદદ કરશે. આ સિસ્ટમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફરિયાદોનું નિરાકરણ નિયમો અને નિયમોના આપેલા માળખામાં ન્યાયી અને ન્યાયી રીતે કરવામાં આવે.

મિકેનિઝમ જણાવે છે:

1. કંપની ફરિયાદ નોંધાવવા માંગતા ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપશે અને જો ગ્રાહક પરિણામથી નાખુશ હોય તો શું કરવું તે અંગે માર્ગદર્શન પણ પૂરું પાડશે.
2. બાબતની તપાસ કર્યા પછી, જો ફરિયાદ લેખિતમાં હોય તો કંપનીએ એક અઠવાડિયાની અંદર જવાબ મોકલવો જોઈએ. જો ફોન પર ફરિયાદ કરવામાં આવે તો ગ્રાહકને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિની જાણ કરવામાં આવશે. જો ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે લેવી તે અંગે કંપની ગ્રાહકને માર્ગદર્શન પણ આપશે.
3. 3. વ્યાપારી વ્યવહારો, ધિરાણના નિર્ણયો, ધિરાણ વ્યવસ્થાપન અને વસૂલાતને લગતી કોઈપણ બાબતના સંબંધમાં, ઉધાર લેનારાઓ સહિત ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરવી જોઈએ. નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવવી જોઈએ.

મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

કંપની તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં જે મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓનું પાલન કરવાનું વચન આપે છે તે છે:

એ) ખાતરી કરીને તેના ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવું:

- તેના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડમાં દર્શાવેલ પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરશે
- તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ લાગુ પડતા સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરશે
- તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહાર પ્રામાણિકતા, અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહેશે

b) કંપની તેના નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં ગ્રાહકોને મદદ કરશે:

- તેમના વિશે સરળ હિન્દી અને/અથવા અંગ્રેજી અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં માહિતી પૂરી પાડવી
- તેની નાણાકીય અસરો સમજાવવી
- ગ્રાહકને તેની/તેણીની જરૂરિયાતો પૂરી કરે તે પસંદ કરવામાં મદદ કરવી

c) કંપની તેના ગ્રાહકોને તેની સાથે વ્યવહાર કરવામાં મુશ્કેલી મુક્ત અનુભવ મળે તે સુનિશ્ચિત કરવા દરેક પ્રયાસ કરશે; પરંતુ ભૂલો અથવા કમિશન અને ભૂલોના કિસ્સામાં, કંપની તેની સાથે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરશે.

- ભૂલો ઝડપથી સુધારવામાં આવશે;
- ફરિયાદોનો ઝડપથી નિકાલ કરવામાં આવશે;
- જો ગ્રાહક ફરિયાદને કેવી રીતે હેન્ડલ કરવામાં આવે છે તેનાથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો કંપની ગ્રાહકને ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ લઈ જવી તે અંગે માર્ગદર્શન આપશે;
- કંપની તેની તરફથી ભૂલ અથવા દેખરેખને કારણે ગ્રાહકના ખાતા પર લાગુ કરાયેલા વ્યાજ સહિત કોઈપણ ચાર્જને ઉલટાવી દેશે.

ફરિયાદ દાખલ કરવાની રીતો:

ગ્રાહક લેખિતમાં, મૌખિક રીતે, ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે, વેબસાઈટ દ્વારા અથવા ટેલિફોન દ્વારા ફરિયાદ કરી શકે છે.

1. **બ્રાન્યમાં જાઓ/શાખામાં કોલ કરો:** બધી શાખાઓ ગ્રાહક ફરિયાદ રજિસ્ટર જાળવે છે. ગ્રાહક રજિસ્ટરમાં ફરિયાદ નોંધાવવા માટે શાખા ગ્રાહક સેવાનો સંપર્ક કરી શકે છે. ઉપરાંત, લેખિત ફરિયાદો શાખામાં સોંપવામાં આવી શકે છે અથવા પોસ્ટ / કુરિયર દ્વારા મોકલી શકાય છે.
2. **કોલ સેન્ટર:** પ્રતિબદ્ધ સમય અને એસ્કેલેશન જોગવાઈમાં સારી રીતે નિર્ધારિત પ્રક્રિયાના પ્રવાહ દ્વારા કોલ્સની પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે.

અમને 022-4741-6400 પર સોમવારથી શનિવાર (જાહેર રજાઓ અને બીજા અને ત્રીજા શનિવાર સિવાય) સવારે 9.30 થી સાંજે 5.30 વાગ્યાની વચ્ચે કોલ કરો.

3. **ઇલેક્ટ્રોનિક મેઈલ:** ગ્રાહકો મેઈલ દ્વારા ફરિયાદ કરી શકે છે. અમને અહીં ઇમેઈલ કરો:

customercare@reliancehomefinance.com

4. **ઓનલાઈન:** [reliancehomefinance.com](https://www.reliancehomefinance.com) પર જઈને ફરિયાદ ઓનલાઈન નોંધાવી શકાય છે. ઇનબિલ્ટ એસ્કેલેશન પ્રક્રિયા સાથે સમય શેડ્યૂલ મુજબ ફરિયાદોની હાજરી આપવામાં આવશે જે સમયની અંદર પરિપૂર્ણ ન થવાના કિસ્સામાં ફરિયાદોને ઉચ્ચ કચેરીઓ સુધી પહોંચાડે છે. ઝડપી નિવારણ માટે ગ્રાહકો ફરિયાદ ઓનલાઈન રજીસ્ટર કરી શકે છે.

સ્તર 1: જો તમે અમારી ગ્રાહક સેવા ટીમ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ રિઝોલ્યુશનથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો કૃપા કરીને હેડ - ગ્રાહકને લખવા માટે <https://www.reliancehomefinance.com/contact-us> લિંક પર ક્લિક કરો

સેવા. સ્વીકૃતિ 2 કાર્યકારી દિવસોમાં મોકલવામાં આવશે અને નિર્ધારિત SLA *TAT મેટ્રિક્સ મુજબ ઉકેલવામાં આવશે

(7 કામકાજના દિવસોમાં ઉકેલ લાવવાનો પ્રયાસ).

**TAT SLA મેટ્રિક્સ મુજબ બદલાઈ શકે છે. (તૃતીય પક્ષ/વિકેટા નિર્ભરતાના કિસ્સામાં).

સ્તર 2: જો તમે હેડ - ગ્રાહક સેવા દ્વારા પ્રદાન કરેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો કૃપા કરીને નોડલ ઓફિસરને લખવા માટે <https://www.reliancehomefinance.com/contact-us> લિંક પર ક્લિક કરો.

સ્વીકૃતિ 2 કાર્યકારી દિવસોમાં મોકલવામાં આવશે અને નિર્ધારિત SLA *TAT મેટ્રિક્સ મુજબ ઉકેલવામાં આવશે (7 કામકાજના દિવસોમાં ઉકેલ લાવવાનો પ્રયાસ).

**TAT SLA મેટ્રિક્સ મુજબ બદલાઈ શકે છે. (તૃતીય પક્ષ/વિકેતા નિર્ભરતાના કિસ્સામાં).

કંપનીના નોડલ ઓફિસરની વિગતો નીચે મુજબ છે.

શ્રી સૌમ્યજીત સેન - ગ્રાહક સેવા,

રિલાયન્સ હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, રૂબી, 11મો માળ,

નોર્થ વેસ્ટ વિંગ, પ્લોટ નંબર 29, જેકે સાવંત માર્ગ, દાદર-વેસ્ટ, મુંબઈ - 400 028.

ઈમેલ આઈડી: Soumyajit.Sen@relianceada.com

ફોન નંબર: 022 68388386

સ્તર 3: જો તમને કંપની તરફથી વાજબી સમયની અંદર પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો તમે ફરિયાદ નોંધણી અને માહિતી ડેટાબેઝ સિસ્ટમ (GRIDS) દ્વારા "ઓનલાઇન ફરિયાદ" નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકો છો. NHB વેબસાઇટ પરની લિંકનો ઉપયોગ કરીને: <https://grids.nhbonline.org.in> અથવા તમે તમારી "ફરિયાદ લેખિતમાં" NHB પર ઉપલબ્ધ નિયત ફોર્મમાં સબમિટ કરી શકો છો.

લિંક: <http://nhb.org.in/citizencharter/NHB%20Grievance%20Redressal%20Policy.pdf> અને તેને નીચેના

સરનામે મોકલો:

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

ફરિયાદ નિવારણ સેલ,

નિયમન અને દેખરેખ વિભાગ, કોર - 5A, ભારત આવાસ કેન્દ્ર,

લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110 003

નોડલ ઓફિસર રહેશે:

- નિર્ધારિત ફરિયાદ નિવારણ નીતિ અને પ્રક્રિયાનું પાલન સુનિશ્ચિત કરો, તેના અમલીકરણ પર દેખરેખ રાખો અને જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં સુધારાત્મક પગલાં શરૂ કરો જેથી સતત ધોરણે ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તામાં સુધારો કરી શકાય.
- ગ્રાહક સેવાના પરિપ્રેક્ષ્યમાં તમામ ઉત્પાદનો અને પ્રક્રિયાઓની સમીક્ષા કરો અને યોગ્ય અમલીકરણ સેટ કરો

• તાત્કાલિક કાર્યવાહીની જરૂર હોય તેવી બાબતો પર નિર્ણય કરો અને ફરિયાદોના સમયસર નિરાકરણ માટે ફોલોઅપ કરો. જ્યાં પણ વિલંબ જોવા મળે અને જ્યાં પણ ખામીઓ જણાય ત્યાં સ્ટાફ સામે પગલાં સહિત આવા વિલંબને ટાળવા પગલાં/ પગલાં લેવા.

ફરિયાદોનું નિરાકરણ:

શાખાના સંબંધિત ગ્રાહક સેવા અધિકારી/મેનેજર શાખા દ્વારા ગ્રાહક સેવાના સંબંધમાં ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે જવાબદાર છે. તે શાખાઓમાં મળેલી તમામ ફરિયાદોને બંધ કરવાની ખાતરી કરવા માટે જવાબદાર રહેશે.

ગ્રાહકના સંતુષ્ટિ માટે ફરિયાદનું સંપૂર્ણ નિરાકરણ આવે તે જોવાની તેમની મુખ્ય ફરજ છે અને જો ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેને સમસ્યાને આગળ વધારવા માટે વૈકલ્પિક માર્ગો પૂરા પાડવા જોઈએ. જો શાખા ગ્રાહક સેવા મેનેજરને લાગે છે કે સમસ્યાનું નિરાકરણ તેમના સ્તરે શક્ય નથી, તો તે ગ્રાહક સેવા વડા/નોડલ અધિકારીને નિરાકરણ માટે કેસ મોકલી શકે છે.

સમય ફ્રેમ

જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળે, તો કંપનીએ એક સપ્તાહની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવ મોકલવો જોઈએ.

જો ફરિયાદ અમારા નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર સંબંધિત છે, તો કંપની ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરશે અને તેને/તેણીને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે જાણ કરશે.

આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલશે અથવા સમજાવશે કે શા માટે કંપનીને જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને જો તે/તેણી હોય તો ફરિયાદને આગળ લેવા માટે ગ્રાહક મિકેનિઝમને જાણ કરશે. હજુ પણ સંતુષ્ટ નથી.