

तक्रार निवारण यंत्रणेचे धोरण

1 मार्च 2018 रोजी झालेल्या बोर्डाच्या बैठकीत धोरणाला मंजूरी देण्यात आली आहे.

धोरणांचे उद्दीष्ट

या धोरणाचा उद्देश एचएफपीएलच्या ग्राहकांना एक कार्यक्षम व प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा प्रदान करणे हा आहे.

एचएफपीएलमध्ये ग्राहक सेवेला योग्य ते महत्त्व दिले जाते. एक विश्वास आहे की त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठी आवश्यक नाही, परंतु विद्यमान देखील टिकवून ठेवण्यासाठी आवश्यक आहे.

एचएफपीएल ग्राहकांना माहिती, उत्पादने आणि सेवा सहज उपलब्ध करून देते, तसेच त्यांच्या तक्रारींचे निवारण करण्याचे साधन देखील उपलब्ध करून देते.

एचएफपीएलला मुख्य 4 ठिकाणे / स्रोतांकडून तक्रारी प्राप्त होऊ शकतात.

- 1) नॅशनल हाऊसिंग बँकेने पाठवलेल्या, एचएफपीएल ग्राहकांकडून त्यांना मिळालेल्या तक्रारी.
- 2) एचएफपीएल ग्राहकांकडून शाखा किंवा मुख्य कार्यालयात आलेल्या तक्रारी.
- 3) एचएफपीएल सेवा प्रदात्यांकडून शाखा किंवा मुख्य कार्यालयात आलेल्या तक्रारी.
- 4) एचएफपीएलच्या कर्मचार्यांकडून आलेल्या तक्रारी,
 - प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी मुख्य कार्यालय किंवा संबंधित शाखांमध्ये तक्रार रजिस्टरमध्ये नोंदव्यात.
 - प्राप्त तक्रारी मुख्य कार्यालय किंवा संबंधित शाखेद्वारे 24 तासांच्या आत मान्य केल्या पाहिजेत.
 - तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून सात दिवसांच्या आत तक्रार निवारण करण्यासाठी सर्व प्रयत्न केले पाहिजेत.
 - अशावेळी सात दिवसांनंतर निराकरण न झाल्यास ग्राहकाने आपली तक्रार निवारण प्रक्रियेत असल्याची लेखी माहिती द्यावी आणि अल्पावधितच तक्रारीचे निराकरण होईल.
 - शाखांनी प्राप्त आणि निराकरण केलेल्या सर्व तक्रारींचे मासिक एमआयएस मुख्य कार्यालयात पाठवावे.
 - तसेच शाखांनी प्राप्त आणि सात दिवसांच्या आत निराकरण न झालेल्या तक्रारींचे साप्ताहिक एमआयएस मुख्य कार्यालयात पाठवावे.
 - मुख्य कार्यालयात आलेल्या तक्रारी वरीलप्रमाणे सोडवाव्यात. मात्र, एनएचबीकडून आलेल्या तक्रारी तातडीने सोडवाव्यात.

- कोणत्याही तक्रारीचे 15 पेक्षा अधिक दिवस निराकरण बाकी राहू नये.

ग्राहक, शाखा व्यवस्थापक किंवा मुख्य कार्यालयातील नियुक्त अधिकाऱ्याकडे किंवा ई-मेलद्वारे लेखी तक्रार करू शकतो.

या हेतूने मुख्य कार्यालयात अधिकारी नियुक्त केले आहेत.

श्री. जितेंद्र खंत

मुख्य कार्यकारी अधिकारी

आनंद हाऊसिंग फायनान्स प्रा. लि.

ए-103/बी-102, सोमैया हाऊस,

ना. प. ठक्कर रोड, विलेपार्ले पूर्व

मुंबई- 400057.

उत्तराने समाधानी न झाल्यास किंवा विलंब झाल्यास तक्रारदार व्यवस्थापकीय संचालकांकडे तक्रार देऊ शकतो.

श्री. नैनेश शाह

व्यवस्थापकीय संचालक

आनंद हाऊसिंग फायनान्स प्रा. लि.

ए-103/बी-102, सोमैया हाऊस,

ना. प. ठक्कर रोड, विलेपार्ले पूर्व

मुंबई- 400057.

ईमेल आयडी: - admin@anandhousing.com

जर तक्रार 30 दिवसांपर्यंत सोडवली गेली नाही, तर ग्राहक तक्रार निवारणासाठी थेट राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेशी ('एनएचबी') संपर्क साधू शकतो.

टीप: त्याची तक्रार खालील प्रमाणे GRIDS पोर्टलवर अपलोड करा.

*GRIDS वापरकर्ता गट लॉग इन

* तक्रार करा

* हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (गृहनिर्माण वित्त कंपनी)

* नॅशनल हाऊसिंग फायनान्स

शाखा व्यवस्थापक आणि इतर तक्रार अधिकारी यांची माहिती शाखा/मुख्य कार्यालय सूचना फलकावर ग्राहकांना व्यवस्थित दिसेल.

तक्रार बंद-

- a. तक्रार निकाली काढली जाईल आणि बंद केली जाईल तेव्हा;
- b. एनएचबी / एचएफसीने तक्रारदाराच्या विनंतीला पूर्णपणे मान्यता दिली आहे;
- c. तक्रारदार यांनी एनएचबी/एचएफसीचा प्रतिसाद लेखी स्वरूपात स्वीकारण्याचे संकेत दिले आहेत;
- d. तक्रारदार यांनी लेखनात तक्रार मागे घेतली आहे;
- e. तक्रारदाराने एचएफसीद्वारे उत्तर देण्याच्या तारखेपासून किंवा एनएचबीद्वारे सूचित करण्याच्या तारखेपासून चार आठवड्यांच्या आत एनएचबीला प्रतिसाद दिला नाही; आणि
- f. ओआयसी किंवा एनएचबीमधील त्याच्यापेक्षा वरच्या कोणत्याही अधिकाऱ्याकडे, प्रकरणाच्या वस्तुस्थितीचा विचार केल्यानंतर, तक्रार बंद केली.

दि. 1 मार्च 2018 रोजी झालेल्या मंडळाच्या बैठकीत तक्रार निवारण यंत्रणेच्या उपरोक्त धोरणाला मंजूरी देण्यात आली आणि पुढील ठराव मंजूर करण्यात आला.

तक्रार निवारण यंत्रणेच्या धोरणाचा अवलंब करून आणि त्याद्वारे कंपनीला वेळोवेळी एन.एच.बी. द्वारे जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार आणि पुनरावलोकनासाठी बोर्ड मिटिंगमध्ये प्रमाणित केलेल्या धोरणाचा अवलंब केला जाईल.

12 ऑगस्ट 2022 रोजी झालेल्या बोर्डाच्या बैठकीत या धोरणाचा आढावा घेण्यात आला आहे.

