

..1..

FASTTRACK HOUSING FINANCE LIMITED.

तक्रार निवारण धोरण

१) **परिचय**

एफ.एच.एफ.एल. ने नॅशनल हौसिंग बँकेच्या न्याय आचरण संहितेच्या अनुषंगाने तक्रार निवारण करण्यासाठी सुधारीत धोरणाचा अवलंब केला आहे.

२) **ध्येय**

एफ.एच.एफ.एल.च्या एक कार्यक्षम आणि प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा प्रदान करणे हे या धोरणाचे उद्दिष्ट आहे. एफ.एच.एफ.एल. हे ग्राहक सेवेला योग्य महत्व दिले आहे असा विश्वास आहे की, त्वरीत आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठीच नाही तर विद्यमान ग्राहकांना सुध्दा कायम ठेवण्यासाठी देखील आवश्यक आहे. एफ.एच.एफ.एल.च्या ग्राहकांना माहिती, त्यांचे उत्पादने आणि सेवा वेळेवर देते, तसेच त्यांच्या तक्रारींचे वेळेवर निराकरण करण्यासाठी कार्यक्षम धोरणाचा अवलंब करते.

३) **परिणामकारकता**

हे धोरण कंपनीच्या संचालक मंडळाच्या मंजूरीच्या तारखेपासून लागू होईल किंवा मंडळाच्या कोणत्याही समितीला अधिकारी दिले असतील त्या तारखे पासून लागू होतील.

४) **तक्रार करण्याची पध्दत:-**

कर्ज खाते क्रमांक, कर्जाचा प्रकार, कर्जाची रक्कम, पत्ता, दुरध्वनी क्रमांक आणि ईमेल पत्ता यासारखे मूलभूत तपशीला संबंधी ग्राहक खालीलपैकी कोणत्याही मार्गाने त्यांच्या तक्रारीची नोंद करू शकतात.

अ) **पत्र:-** ग्राहक त्यांच्या तक्रारी लिखित स्वरूपात त्यांनी कर्ज घेतलेल्या संबंधित शाखेला किंवा एफ.एच.एफ.एल.च्या मुख्य कार्यालयास पत्र पाठवून नोंदवू शकतात.

अ) **पत्र:-** ग्राहक त्यांच्या तक्रारी लिखित स्वरूपात त्यांनी कर्ज घेतलेल्या संबंधित शाखेला किंवा एफ.एच.एफ.एल.च्या मुख्य कार्यालयास पत्र पाठवून नोंदवू शकतात.

ब) **ईमेल:-** ग्राहक त्यांच्या तक्रारी लिखित स्वरूपात ईमेलवर सुध्दा करू शकतात.

complaint@fasttrackhfc.com or
contactus@fasttrackhfc.com

क) **दुरध्वनी:** ग्राहक संबंधित शाखेशी दुरध्वनीद्वारे संपर्क साधू शकतात किंवा त्यांच्या तक्रारी शाखा कर्मचाऱ्यांना देवू शकतात किंवा आमच्या मुख्य कार्यालयाच्या दुरध्वनी क्रमांकावर संपर्क साधू शकतात. दुरध्वनी क्र.

०२२-६६२१४८३७/०२२-४०२७३६००.

ड) **वैयक्तीक भेट:-** ग्राहक वैयक्तिकरित्या किंवा त्यांचा/तिचा कोणताही अधिकृत प्रतिनिधी कंपनीच्या शाखा किंवा मुख्य कार्यालयाला भेट देवू शकतात आणि रिसेप्शनवर ठेवलेल्या तक्रार नोंदवहीमध्ये त्यांच्या तक्रारीचा तपशिल नोंद करू शकतात.

इ) **NBH GRIDS PORTAL:-** ग्राहक त्यांच्या तक्रारी **NBH GRIDS PORTAL** वर नोंदवू शकतात.

५) **तक्रारीचे निराकरण:-**

अ) **पोचपावती**

तक्रारदाराची तक्रार एफ.एच.एफ.एल.ला लिखित स्वरूपात प्राप्त झाल्यास ती संबंधीत शाखा किंवा मुख्य कार्यालयाने २४ तासांच्या आत संबंधीत तक्रारदारास पोच पावती दिली पाहिजे.

जर तक्रारदाराची तक्रार तोंडी किंवा दुरध्वनीद्वारे दिली असेल, तर ग्राहकाला पाठपूरावा करण्यासाठी संदर्भ क्रमांक दिला जाईल.

ब) **प्रतिसाद**

..३..

तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून १४ दिवसांच्या आत तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी सर्व प्रयत्न केले जाईल.

जर १४ दिवसानंतरही त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण झाले नाही तर अशा परिस्थितीत ग्राहकाला कळवावे की, त्याची/तिची तक्रार निराकरण करण्याच्या प्रक्रियेत आहे आणि निराकरणासाठी आवश्यक असलेल्या अतिरिक्त वेळेच्या कारणांसह लवकरात लवकर निराकरण केले जाईल.

अतिरिक्त वेळेच्या बाबतीत ग्राहक या उद्देशासाठी मुख्य कार्यालयातील नियुक्त अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतात.

१ली पायरी:-

मिस संगीता,

एफ.एच.एफ.एल. ग्राहक सेवा विभाग, आय.टी.आय. हाऊस ३६,

डॉ. आर. के. शिरोडकर रोड, परेल, मुंबई-४०००१२, महाराष्ट्र, भारत.

दुरध्वनी क्र. ०२२-६६२१४८३७/०२२-४०७७३६००/मो.नं.+९१ ८६५७९९८३६०

ईमेल आय.डी: contactus@fasttrackhfc.com or

complaint@fasttrackhfc.com

२री पायरी:-

जर अधिक वाढ झाल्यास तूम्ही संपर्क साधू शकता:

मीस प्रिया शुक्ला

एफ.एच.एफ.एल. ग्राहक तक्रार विभाग, आय.टी.आय. हाऊस ३६,

डॉ. आर. के. शिरोडकर रोड, परेल, मुंबई-४०००१२, महाराष्ट्र, भारत.

दुरध्वनी क्र. मो.नं.+९१ ८३४९९८८८९४

ईमेल आय.डी: complaint@fasttrackhfc.com

३री पायरी:-

ग्राहकाला वाजवी कालावधीपेक्षा जास्ता कालावधी लागला व एफ.एच.एफ.एल. कडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर ग्राहक असमाधानी असल्यास, ग्राहक ऑनलाईन किंवा ऑफ लाईन मोडद्वारे तक्रारीच्या निवारणासाठी राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेकडे संपर्क साधू शकतो.

अ) ऑनलाईन मोड – <https://grids.nhbonline.org.in>

OR

ब) पोस्टद्वारे ऑफजलाईन मोडमध्ये, लिंकवर विहित नमुन्यात उपलब्ध आहे.

<https://nhb.org.in/citizencharter/complaint form.pdf> ज्याचा पत्ता आहे.

प्रति,

तक्रार निवारण कक्ष:-

नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग, नॅशनल हौसिंग बँक, कोर-५ए,

इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली-११०००३.

Email:- crcell@nhb.org.in

६) **सुधारणा:-**

संचालक मंडळ हे धोरण योग्य वाटेल तेव्हा त्याचे पुनरावलोकन करेल.

