



**MRHMFL RURAL HOUSING & MORTGAGE**  
**FINANCE LIMITED**

Consumer Grievance Policy

The Consumer Grievance Policy at MRHMFL has been designed on the lines of the model policy for Consumer Grievance provided by the IBA. The policy has been formulated at the request of National Housing Bank (NHB) to have a policy aimed at reducing customer dissatisfaction.

This policy is aimed at minimizing instances of customer complaints and grievances through proper service delivery and review mechanism and to ensure prompt redressal of customer complaints and grievances. The policy will cover all types of complaints/grievances whether against the company, its officials or any external agencies like DSA/Referral, Collection Agency, representatives, service providers related to the company, etc. The grievance Redressal mechanism as specified in this policy will remain same for all.

The policy is based on the following principles:

- Employees work in good faith and without prejudice to the interests of the customers.
- Customers be treated fairly at all times.
- All complaints are treated efficiently and fairly.
- Complaints raised by customers are dealt with courtesy and on time.
- Customers are fully informed of avenues to escalate their complaints/grievances within the organization and their rights to alternative remedy, if they are not fully satisfied with response of the branch to their complaints.

Mandatory display requirements:

- MRHMFL has formulated a Fair Practice Code which defines the practices and procedures for dealing with customers in a fair manner.
- All communication material, product brochures, product and process information is generally provided in English language. Wherever necessary local language and / or Hindi is used.
- MRHMFL customers can inform their grievance at the respective branch or at Head Office.
- MRHMFL has also displayed at each branch the escalation process for customer grievances along with contact details.

Procedures:

- The Company would endeavor to deal quickly and sympathetically to correct any mistake committed by its staff/system/process and would cancel any charges wrongly accrued due to such mistakes.
- The Company would provide suitable alternative avenues to alleviate problems arising out of technological failures.
- To redress customer grievances, he/she may write or call the Branch Manager clearly stating the nature of your grievance along with necessary documents, if any and the complaint shall be worked upon to solve and the customer be informed of the progress within a reasonable period of time.

Procedure for Complaints:

| Officer   | Contact Details   | Time Required to resolve |
|---|---|--------------------------|
| Concerned Branch Manager  | Branch Office   | 3-5 Days                 |
| If Applicant is dissatisfied, he can make a further complaint to  |   |                          |
| Zonal Branch Manager  | <a href="mailto:bharat@mas.co.in">bharat@mas.co.in</a><br>079-49137777 or 079-49137799  | 3-5 Days                 |
| If Applicant is dissatisfied, he can make a further complaint to  |   |                          |
| Operation Manager   | <a href="mailto:mrhmfl@mas.co.in">mrhmfl@mas.co.in</a><br>079-41106662  | 3-5 Days                 |
| If Applicant is still dissatisfied or where no response is received, he can make a further complaint to |   |                          |
| Complaint Redressal Cell, National Housing Bank   | <p>Online Mode link:<br/> <a href="https://grids.nhbonline.org.in">https://grids.nhbonline.org.in</a><br/>                     or<br/>                     in offline mode by post in prescribed format available at link:<br/> <a href="http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf">http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf</a></p> <p>to</p> <p>Compliant Redressal Cell,<br/>                     Department of Regulation &amp; Supervision, National Housing Bank, 4<sup>th</sup> Floor, Core 5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi - 110 003</p> |                          |

- All the complaints and action taken are reviewed by the Audit Committee.



માસ રૂરલ હાઉસિંગ એન્ડ મોર્ટગેજ

ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ગ્રાહક ફરિયાદ નીતિ

MRHMFL ખાતે કન્ઝ્યુમર ગ્રીવન્સ પોલિસી IBA દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ કન્ઝ્યુમર ગ્રિવેન્સ માટેની મોડલ પોલિસીના આધારે તૈયાર કરવામાં આવી છે. નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (NHB) ની વિનંતી પર ગ્રાહકોના અસંતોષને ઘટાડવાના હેતુથી નીતિ ઘડવામાં આવી છે.

આ નીતિનો ઉદ્દેશ્ય યોગ્ય સેવા વિતરણ અને સમીક્ષા પદ્ધતિ દ્વારા ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને શિકાયતોના કિસ્સાઓને ઘટાડવાનો છે અને ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને શિકાયતોનું તાત્કાલિક નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે. આ પોલિસી કંપની, તેના અધિકારીઓ અથવા કોઈપણ બાહ્ય એજન્સીઓ જેવી કે DSA/રેફરલ, કલેક્શન એજન્સી, પ્રતિનિધિઓ, કંપની સંબંધિત સેવા પ્રદાતાઓ વગેરે વિરુદ્ધ તમામ પ્રકારની ફરિયાદો/શિકાયતોને આવરી લેશે. આ નીતિમાં ઉલ્લેખિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ બધા માટે સમાન રહેશે.

નીતિ નીચેના સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે:

- કર્મચારીઓ સદ્ભાવનાથી અને ગ્રાહકોના હિતોના પૂર્વગ્રહ વિના કામ કરે છે.
- ગ્રાહકો સાથે દરેક સમયે યોગ્ય વર્તન કરવામાં આવે.
- તમામ ફરિયાદોને અસરકારક અને ન્યાયી રીતે નિપટારો કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સૌજન્ય અને સમયસર નિકાલ કરવામાં આવે છે.
- જો ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો માટે શાખાના પ્રતિસાદથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો/શિકાયતોને સંસ્થામાં વધારવાના રસ્તાઓ અને વૈકલ્પિક ઉપાયના તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણ માહિતગાર કરવામાં આવે છે,

### ફરજિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતાઓ:

- MRHMFL એ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ઘડ્યો છે જે ગ્રાહકો સાથે વાજબી રીતે વ્યવહાર કરવા માટેની પદ્ધતિઓ અને પ્રક્રિયાઓને વ્યાખ્યાયિત કરે છે.
- તમામ સંચાર સામગ્રી, ઉત્પાદન બ્રોશર, ઉત્પાદન અને પ્રક્રિયાની માહિતી સામાન્ય રીતે અંગ્રેજી ભાષામાં પ્રદાન કરવામાં આવે છે. જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં સ્થાનિક ભાષા અને/અથવા હિન્દીનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.
- MRHMFL ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદ સંબંધિત શાખામાં અથવા મુખ્ય કાર્યાલયમાં જણાવી શકે છે.
- MRHMFL એ દરેક શાખામાં સંપર્ક વિગતો સાથે ગ્રાહકની ફરિયાદો માટે વધારાની પ્રક્રિયા પણ પ્રદર્શિત કરી છે.

### પ્રક્રિયાઓ:

- કંપની તેના સ્ટાફ/સિસ્ટમ/પ્રક્રિયા દ્વારા કરવામાં આવેલી કોઈપણ ભૂલને સુધારવા માટે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને આવી ભૂલોને કારણે ખોટી રીતે ઉપાર્જિત કોઈપણ ચાર્જને રદ કરશે.
- કંપની ટેકનોલોજીકલ નિષ્ફળતાઓને કારણે ઊભી થતી સમસ્યાઓને દૂર કરવા માટે યોગ્ય વૈકલ્પિક માર્ગો પ્રદાન કરશે.
- ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિવારણ કરવા માટે, તે/તેણી બ્રાન્ચ મેનેજરને જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે તમારી ફરિયાદનું સ્વરૂપ સ્પષ્ટપણે લખી અથવા કોલ કરી શકે છે, જો કોઈ હોય

તો અને ફરિયાદને ઉકેલવા માટે કામ કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિની જાણ કરવામાં આવશે.

ફરિયાદો માટેની પ્રક્રિયા:

|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
| અધિકારી  | સંપર્ક વિગતો   | ઉકેલવા માટે જરૂરી સમય |
| સંબંધિત શાખા મેનેજર  | શાખા કચેરી   | 3-5 દિવસ              |
| જો અરજદાર અસંતુષ્ટ હોય, તો તે વધુ ફરિયાદ કરી શકે છે                                  |  |                       |
| ઝોનલ બ્રાન્ચ મેનેજર  | <a href="mailto:bharat@mas.co.in">bharat@mas.co.in</a><br>079-49137777 or 079-49137799 | 3-5 દિવસ              |
| જો અરજદાર અસંતુષ્ટ હોય, તો તે વધુ ફરિયાદ કરી શકે છે                                  |  |                       |
| ઓપરેશન મેનેજર  | <a href="mailto:mrhmfl@mas.co.in">mrhmfl@mas.co.in</a><br>079-41106662                 | 3-5 દિવસો             |
| જો અરજદાર હજુ પણ અસંતુષ્ટ હોય અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ ન મળે, તો તે આગળ ફરિયાદ કરી શકે છે |  |                       |



|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>ફરિયાદ નિવારણ સેલ,<br/>નેશનલ હાઉસિંગ બેંક</p> | <p>Online Mode link:<br/><a href="https://grids.nhbonline.org.in">https://grids.nhbonline.org.in</a><br/>or<br/>in offline mode by post in<br/>prescribed format available at<br/>link:<br/>ઓફલાઈન મોડમાં પોસ્ટ દ્વારા નિયત<br/>ફોર્મેટમાં નીચેના લિંક પર ઉપલબ્ધ છે:<br/><a href="http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf">http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf</a></p> <p>ફરિયાદ નિવારણ સેલ, નિયમન અને<br/>દેખરેખ વિભાગ, નેશનલ હાઉસિંગ<br/>બેંક, 4થો માળ, કોર 5A, ઈન્ડિયા<br/>હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી</p> |  |
|--|--|--|

ઓડિટ કમિટી દ્વારા તમામ ફરિયાદો અને લેવામાં આવેલી કાર્યવાહીની સમીક્ષા કરવામાં આવે છે.



मास रूरल हाउसींग एन्ड मोर्टगेज

फायनान्स लिमिटेड

उपभोक्ता शिकायत नीति

MRHMFL में उपभोक्ता शिकायत नीति को IBA द्वारा प्रदान की गई उपभोक्ता शिकायत के लिए मॉडल नीति की तर्ज पर डिजाइन किया गया है। यह नीति राष्ट्रीय आवास बैंक (NHB) के अनुरोध पर ग्राहकों के असंतोष को कम करने के उद्देश्य से तैयार की गई है।

इस नीति का उद्देश्य उचित सेवा वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों और परेशानियों को कम करना और ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है। यह पॉलिसी सभी प्रकार की फरियादों/शिकायतों को कवर करेगी, चाहे वह कंपनी, उसके अधिकारियों या किसी बाहरी एजेंसी जैसे DSA/रेफरल, कलेक्शन एजेंसी, प्रतिनिधियों, कंपनी से संबंधित सेवा प्रदाताओं आदि के खिलाफ हो। इस नीति में निर्दिष्ट शिकायत निवारण तंत्र सभी के लिए समान रहेगा।

यह नीति निम्नलिखित सिद्धांतों पर आधारित है:

- कर्मचारी अच्छे विश्वास से और ग्राहकों के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना काम करते हैं।
- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाए।
- सभी शिकायतों का कुशलतापूर्वक और निष्पक्षता से निपटारा किया जाता है।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों का निपटारा शिष्टाचार और समय पर किया जाता है।
- यदि ग्राहक अपनी शिकायतों पर शाखा की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं, तो ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी फरियादों/शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और वैकल्पिक समाधान के उनके अधिकारों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है।

### अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ:

- MRHMFL ने एक उचित अभ्यास संहिता तैयार की है जो ग्राहकों के साथ निष्पक्ष तरीके से व्यवहार करने की प्रथाओं और प्रक्रियाओं को परिभाषित करती है।
- सभी संचार सामग्री, उत्पाद ब्रोशर, उत्पाद और प्रक्रिया की जानकारी आम तौर पर अंग्रेजी भाषा में प्रदान की जाती है। जहां भी आवश्यक हो स्थानीय भाषा और/या हिंदी का प्रयोग किया जाता है।
- MRHMFL ग्राहक अपनी शिकायत संबंधित शाखा या प्रधान कार्यालय में सूचित कर सकते हैं।
- MRHMFL ने प्रत्येक शाखा में संपर्क विवरण के साथ ग्राहक शिकायतों के लिए वृद्धि प्रक्रिया भी प्रदर्शित की है।

### प्रक्रियाएं:

- कंपनी अपने कर्मचारियों/प्रणाली/प्रक्रिया द्वारा की गई किसी भी गलती को सुधारने के लिए शीघ्रता और सहानुभूतिपूर्वक निपटने का प्रयास करेगी और ऐसी गलतियों के कारण गलत तरीके से लगाए गए किसी भी शुल्क को रद्द कर देगी।
- कंपनी तकनीकी विफलताओं से उत्पन्न होने वाली समस्याओं को कम करने के लिए उपयुक्त वैकल्पिक रास्ते प्रदान करेगी।
- ग्राहकों की शिकायतों का निवारण करने के लिए, वह आवश्यक दस्तावेजों, यदि कोई हो, के साथ आपकी शिकायत की प्रकृति को स्पष्ट रूप से बताते हुए शाखा प्रबंधक को लिख सकता है या कॉल कर सकता है और शिकायत को हल करने के लिए

काम किया जाएगा और ग्राहक को उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

शिकायतों की प्रक्रिया:

| अधिकारी   | सम्पर्क करने का विवरण  | समाधान के लिए आवश्यक समय |
|---|--|--------------------------|
| संबंधित शाखा प्रबंधक  | शाखा कार्यालय  | 3-5 दिन                  |
| यदि आवेदक असंतुष्ट है तो वह आगे भी शिकायत कर सकता है                                      |  |                          |
| आंचलिक शाखा प्रबंधक   | <a href="mailto:bharat@mas.co.in">bharat@mas.co.in</a><br>079-49137777 or 079-49137799 | 3-5 दिन                  |
| यदि आवेदक असंतुष्ट है तो वह आगे भी शिकायत कर सकता है                                      |  |                          |
| संचालन प्रबंधक  | <a href="mailto:mrhmfl@mas.co.in">mrhmfl@mas.co.in</a><br>079-41106662                 | 3-5 दिन                  |
| यदि आवेदक अभी भी असंतुष्ट है या कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो वह आगे शिकायत कर सकता है |  |                          |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>शिकायत निवारण कक्ष,<br/>राष्ट्रीय आवास बैंक</p> | <p>Online Mode link:<br/><a href="https://grids.nhbonline.org.in">https://grids.nhbonline.org.in</a><br/>or<br/>ऑफलाइन मोड में डाक द्वारा<br/>निर्धारित प्रारूप में निम्नलिखित लिंक<br/>पर उपलब्ध है:<br/><a href="http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf">http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf</a></p> <p>शिकायत निवारण कक्ष, विनियमन<br/>एवं पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास<br/>बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5ए, इंडिया<br/>हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली -<br/>110 003</p> |  |
|--|---|--|

सभी शिकायतों और की गई कार्रवाई की समीक्षा ऑडिट समिति द्वारा की जाती है।