

## ગ્રાહકની ફરિયાદનું નિવારણ લાવવાની ક્રિયાવિધિ

એમઆરએચએફએલ ખાતે અમારો પ્રયાસ ગ્રાહકોને શ્રેષ્ઠ સેવા પૂરી પાડવાનો છે. અમે ગ્રાહકોને માહિતી, ઉત્પાદનો અને સેવાઓ તથા ફરિયાદોનું નિવારણ લાવવા માટેના માધ્યમો સુધીની સરળતાથી પહોંચ પૂરી પાડીએ છીએ. આપ જો અમારી સાથેના અનુભવથી સંતુષ્ટ ન હોય તો કૃપા કરીને અમને જણાવો.

અમે આપને મદદરૂપ થવા માટે તત્પર છીએ...



અમારી કસ્ટમર કેર ટીમ સાથે વાત કરો.



અમારા ટોલ ફ્રી નં. પર કોલ કરો.

૧૮૦૦ ૨૩૩ ૫૩૩૩

(સોમવારથી શનિવાર - સવારે ૭ વાગ્યાથી સાંજે ૬ વાગ્યા સુધી)

- આપની નજીકમાં આવેલ એમઆરએચએફએલની શાખા ખાતે આપની ફરિયાદ નોંધાવો અને આગળના ફોલો-અપ માટે કમ્પ્લેઇન ટિકિટ આઇડી માંગો.



તમારી ફરિયાદનો વહેલીતકે ઉકેલ આવી જાય તેની ખાતરી કરવા માટે અમે સિનિયર લેવલ પર અસરકારક નિરીક્ષણ/એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ ધરાવીએ છીએ. જો તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ આવવામાં ૨૦ દિવસથી વધારે દિવસનો સમય લાગે તેમ હોય તો તમને આ અંગે જાણ કરી દેવામાં આવશે.

આપને જો ૨૦ દિવસમાં આપની ફરિયાદ અંગે કોઈ અપડેટ પ્રાપ્ત ન થાય અથવા આપ કોઇપણ સમયે અમારા દ્વારા પૂરાં પાડવામાં આવેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હો તો, અમારી કોર્પોરેટ ઓફિસ ખાતેના અમારા ગ્રીવન્સ રીડ્રેસલ ઓફિસરનો સંપર્ક કરો.

કુ.શીતલ વેકરીયા

(ગ્રીવન્સ રીડ્રેસલ ઓફિસર)

મહિન્દ્રા ટુરલ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિ.

યુનિટ નં. 203, અમિતિ બિલ્ડિંગ, અગત્ય કોર્પોરેટ પાર્ક, કમાની જંક્શન, ફાયર સ્ટેશનની સામે, એલ.બી.એસ. માર્ગ, કમાની, કુર્લા પશ્ચિમ, મુંબઈ - 400 070.

ટેલિ: (022)-6292 9800

અમને ઈ-મેઇલ કરો: MRHFLHOCOMPLAINT@mahindra.com



તમને જો તમારી ફરિયાદ અંગે એક મહિના સુધી કોઈ અપડેટ પ્રાપ્ત ના થાય અથવા તો તમને પૂરાં પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી તમે સંતુષ્ટ ના હો તો, તમે અહીં નીચે જણાવેલા સરનામે તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવા માટે હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓની નિયામકીય સત્તા, નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો સંપર્ક કરી શકો છો અથવા તો એનએચબીની વેબસાઇટનો ઉપયોગ કરીને GRIDS મારફતે તમારી ફરિયાદને ઓનલાઇન નોંધાવી શકો છો.

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક,

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન,

(ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ),

ચોથો માળ, કોર-5એ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર,

લોધી રોડ,

નવી દિલ્હી - 110 003

વેબસાઇટ:<http://gridsnhbonline.org.in>

<http://nhb.org.in/>