

Customer Grievance Redressal Policy: English / Malayalam / Hindi

Our business model has always been "remain simple and understand your customers' and put their needs at the forefront". We have always looked at providing products and services to our customers that are reliable, affordable, and efficient and are easy to use. This means continuing to listen to the needs and expectations of our customers in developing new products and services, and in shaping the future direction of our business.

We work with customers and stakeholders to co-create convenience, simple and responsible products and services. We also conduct ongoing and regular research/survey with our customer to anticipate and respond to our customers' needs and expectations.

As a service provider, resolving customer grievances suitably and efficiently is paramount for Muthoot Money(Muthoot Vehicle and Asset Company) and the object of this policy is to minimize instances of customer complaints through proper review mechanism and service deliver and to ensure prompt redressal of various types of customer complaints.

1. Customers are to be treated fairly at all times.
2. 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 the response to their complaints.
3. Complaints made by customers are dealt with promptly and with compassion.
4. We will treat all complaints efficiently and fairly and the interest of the customer will be presented in good faith and without prejudice.
5. We understand the frustration our customers feel when something goes wrong. We will look to you to provide all relevant information, including identifying the issue and the solution you are seeking. In turn, we will do our best to resolve your issue quickly, professionally, efficiently and fairly and keep you informed of the progress.
6. Grievances of pensioners and senior citizens are dealt on priority.

How to Reach Us and Register your Concerns

Our customers can contact our dedicated Call center/Customer Service Delivery Department (CSD) for any customer queries and to register grievances if any.

A customer has the right to register his/her complaint if he/she is not satisfied with any of the following:

- Any Service provided by Muthoot Money
- System errors – Causing delay in service.
- Unhappy with the quality of customer Service provided when dealing with staff/CSD
- Or any other grievances

The Customer can lodge a complaint in the following three ways:

- Can call on 7593864403 between 9am to 6pm on all days except holidays.
- By writing an email to customercare@mvaf.com

Acknowledgment of Grievances

Muthoot Money Grievance Redressal Mechanism (GRM) is simpler as it is linked to the customer care unit without customers facing the hassles of proving identity, account details, etc..

Any grievance received through any of the above channels will be routed to our dedicated customer complaint service desk who will immediately record your feedback/grievance.

If the grievance is received through an email or our website, such complaints shall be acknowledged individual emails to the extent possible.

The follow up action taken in respect of such complaints shall be advised to customers by e-mail/SMS. The Customer Service Representative (CSR) will also attempt to contact the customer if additional information is required for effective resolution. Our CSR will also advise the defined SLA and keep the customer informed.

Moreover, the customers can track status of the complaints on the basis of the unique complaint reference number from any location. A standardized rules and regulations with unified service level agreement (SLA) are formed and are applicable for all disputes raised.

If the complaint is not resolved within the given time (SLA) or if he/she is not satisfied with the resolution provided, they can refer to the escalation matrix mentioned below and escalate the issue to higher authority.

SLA

Resolution	SLA
Status Unknown Transaction for IMPS	7 days
Successful transaction but Beneficiary not credited	Beneficiary not credited 7 business Days

:

AT Muthoot Money, we treat every customer feedback (Compliments and Complaints) with utmost priority and we seek at ways to provide customer satisfaction. We value every feedback as it provides us actionable insights to improve our business, products and service and overall customer experience. We therefore, encourage our customers to provide their feedback and they can record their grievances / provide their feedback in writing or verbally. The

customer can approach Muthoot Money to register a complaint through any of our service touch points given hereunder and we assure the highest resolution priority to escalated cases.

We have developed an escalation matrix, to handle our customer grievances effectively and efficiently. Instances where a customer does not receive a response within the specified time frame or if the customer is dissatisfied with the response received at the first level, the customer can escalate the complaint to the next level as indicated below. Highest resolution priority is given to escalation cases.

Level 1:

Customer can address the grievance to the below address or an email for escalations:-

Pradeep M R
Manager Finance
Muthoot Vehicle & Asset Finance Ltd ,
5th Floor, Midhun Tower, Kadavanthra,
Cochin 20 Phone; 7593853543
pradeep.mr@muthootgroup.com

Level 2

If customer is still not satisfied with the resolution received, or if customer do not hear from us within specified time limit after following the above mentioned escalation steps, he/she can further escalate the issue to:

Geena Ajith
Chief Manager Finance
Muthoot Vehicle & Asset Finance Ltd ,
5th Floor, Midhun Tower, Kadavanthra,
Cochin 20 Phone; 7593864403
geenaajith@muthootgroup.com

Level 3

If customer is still not satisfied with the resolution received, or if customer do not hear from us within specified time limit after following the above mentioned escalation steps, he/she can further escalate the issue to:

Harimon G
General Manager & CEO
Muthoot Vehicle & Asset Finance Ltd ,
5th Floor, Midhun Tower, Kadavanthra,
Cochin 20
harimon.g@muthootgroup.com

Upon receiving the complaint, we will acknowledge within 2 business days.

Further response to the escalated issue will be sent within 7 business days post acknowledgement.

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം

ഞങ്ങളുടെ ബിസിനസ് മോഡൽ എക്കാലത്തും "ലളിതമായിരിക്കുക, നിങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർമാരെ മനസ്സിലാക്കുക" എന്നതും, അവരുടെ ആവശ്യങ്ങൾ മുൻപന്തിയിലാക്കുക എന്നതുമായിരുന്നു. കസ്റ്റമർമാർക്ക് വിശ്വസനീയവും മിതനിരക്കുള്ളതും കാര്യക്ഷമമായതും ഉപയോഗിക്കാൻ എളുപ്പമുള്ളതുമായ പ്രോഡക്റ്റുകളും സേവനങ്ങളും ലഭ്യമാക്കാനാണ് ഞങ്ങൾ എന്നും ശ്രമിച്ചിട്ടുള്ളത്. അതിനർത്ഥം പുതിയ പ്രോഡക്റ്റുകളും സേവനങ്ങളും വികസിപ്പിക്കുന്നതിലും, ഞങ്ങളുടെ ബിസിനസിന്റെ ദാവി ദിശക്ക് രൂപം നൽകുന്നതിലും കസ്റ്റമർമാരുടെ ആവശ്യങ്ങളും പ്രതീക്ഷകളും തുടർന്നും ശ്രവിക്കുകയും.

സൗകര്യപ്രദവും ലളിതവും ഉത്തരവാദിത്തപൂർണ്ണമായതുമായ പ്രോഡക്റ്റുകളും സേവനങ്ങളും രൂപപ്പെടുത്താൻ ഞങ്ങൾ കസ്റ്റമർമാർക്കും പങ്കാളികൾക്കുമൊപ്പം ഞങ്ങൾ പ്രവർത്തിക്കുന്നു. കസ്റ്റമർമാരുടെ ആവശ്യങ്ങളും പ്രതീക്ഷകളും മുൻകൂട്ടി മനസ്സിലാക്കാനും പ്രതികരിക്കാനും ഞങ്ങൾ നിരന്തരവും സ്ഥിരവുമായ ഗവേഷണം/സർവ്വേ നടത്തുന്നു.

ഒരു സേവന ദാതാവെന്ന നിലയിൽ, മുത്തൂറ്റ് മണിയെ (മുത്തൂറ്റ് വെഹിക്കിൾ ആന്റ് അസ്സെറ്റ് കമ്പനി) സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം കസ്റ്റമർമാരുടെ ആവലാതികൾ അനുയോജ്യമായും കാര്യക്ഷമമായും പരിഹരിക്കുക എന്നതാണ് പരമപ്രധാനം. ഈ നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം ശരിയായ റിവ്യൂ സംവിധാനത്തിലൂടെയും സേവന ലഭ്യതയിലൂടെയും കസ്റ്റമറിന്റെ പരാതികൾ ലഘൂകരിക്കുകയും, കസ്റ്റമറിന്റെ വിവിധ തരം പരാതികൾ ഉചിതമായി പരിഹരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയുമാണ്.

1. കസ്റ്റമർമാരെ എല്ലായ്പ്പോഴും മാനുഷമായി കണക്കാക്കണം.
2. തങ്ങളുടെ പരാതികൾ/ആവലാതികൾ സ്ഥാപനത്തിന് ഉള്ളിൽ ഉന്നയിക്കാനുള്ള അവസരങ്ങളെക്കുറിച്ചും, പരാതികളോടുള്ള പ്രതികരണത്തിൽ പൂർണ്ണ സംതൃപ്തി വന്നില്ലെങ്കിൽ ബദൽ പരിഹാര മാർഗ്ഗത്തെക്കുറിച്ചുള്ള തങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും കസ്റ്റമർമാർക്ക് ബോധ്യമു .
3. കസ്റ്റമർമാർ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ ഉചിതമായും അനുഭാവത്തോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യണം.
4. എല്ലാ പരാതികളും നമ്മൾ കാര്യക്ഷമതയോടെയും നീതിപൂർവ്വകമായും കൈകാര്യം ചെയ്യും, കസ്റ്റമറിന്റെ താൽപ്പര്യം ഉത്തമ വിശ്വാസത്തോടെയും മുൻവിധി കൂടാതെയും അവതരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.
5. എന്തെങ്കിലും കുഴപ്പങ്ങൾ ഉ ാകുമ്പോൾ നമ്മുടെ കസ്റ്റമർമാർക്ക് ഉ ാകുന്ന നിരാശ നമുക്ക് മനസ്സിലാകും. പ്രശ്നം കെ ണ്തി, നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്ന പരിഹാരത്തിനുള്ള പ്രസക്തമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകാൻ ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കുന്നതാണ്. ക്രമമനുസരിച്ച്, നിങ്ങളുടെ പ്രശ്നം എത്രയും വേഗം, പ്രൊഫഷണലായും ഫലപ്രദമായും, നീതിപൂർവ്വകമായും പരിഹരിക്കാൻ കഴിയുന്നതൊക്കെ ചെയ്യുന്നതാണ്, അതിന്റെ പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
6. പെൻഷൻകാരുടെയും മുതിർന്ന പൗരന്മാരുടെയും ആവലാതികൾ മുൻഗണനയോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യും.

ഞങ്ങളെ എങ്ങനെ സമീപിച്ച്, നിങ്ങളുടെ ആവലാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം

കസ്റ്റമർമാർക്ക് തങ്ങളുടെ അന്വേഷണങ്ങൾക്കും, ആവലാതികൾ ഉെ കിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനും ഞങ്ങളുടെ ഡെഡിക്ടേഡ് കോൾ സെന്ററുമായി/ കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് ഡെലിവറി ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് (CSD) മായി ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

കസ്റ്റമറിന് താഴെപ്പറയുന്ന ഏതിലെങ്കിലും സംതൃപ്തി വന്നില്ലെങ്കിൽ അയാൾക്ക്/അവർക്ക് പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം ഉ :

- മുത്തൂറ്റ് മണി നൽകുന്ന ഏതെങ്കിലും സേവനം
- സിസ്റ്റത്തിലെ തകരാറുകൾ - സേവനത്തിൽ കാലതാമസം ഉ ാക്കുന്നു.
- സ്റ്റാഫുമായി/ (CSD) മായി ഇടപെടുമ്പോൾ ലഭിക്കുന്ന കസ്റ്റമർ സർവ്വീസിന്റെ നിലവാരത്തിൽ അസന്തുഷ്ടി
- അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ആവലാതികൾ

കസ്റ്റമറിന് താഴെപ്പറയുന്ന മൂന്ന് രീതികളിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കാം:

- അവധിദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ എല്ലാ ദിവസവും രാവിലെ 9 മുതൽ വൈകിട്ട് 6 വരെ 7593864403 ൽ വിളിക്കാം.
- customercare@mvafl.com ലേക്ക് ഇമെയിൽ അയക്കാം

ആവലാതികളുടെ അക്നോളജ്മെന്റ്

മുത്തൂറ്റ് മണി ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സ്ൽ മെക്കാനിസം (ഏഞ്ചെ) ലളിതമാണ്, കസ്റ്റമർ കെയർ യൂണിറ്റുമായി ലിങ്ക് ചെയ്തിരിക്കുന്നതിനാൽ ഐഡന്റിറ്റി, അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ മുതലായവ നൽകാനുള്ള പ്രയാസവും കസ്റ്റമറിന് നേരിടേ തില്ല.

മേൽപ്പറഞ്ഞ ഏതെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഞങ്ങളുടെ ഡെഡിക്വേഡ് കസ്റ്റമർ കംപ്ലെയിന്റ് സർവ്വീസ് ഡെസ്ക്ലൈക്ക് തിരിച്ചുവിടും, അവർ ഉടൻതന്നെ നിങ്ങളുടെ ഫീഡ്ബാക്ക്/പരാതി രേഖപ്പെടുത്തും..

പരാതി ലഭിക്കുന്നത് ഇമെയിലിലൂടെയോ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെയോ ആണെങ്കിൽ, അത്തരം പരാതികൾ കഴിയുന്നതും നേരിട്ട് ഇമെയിലിലൂടെ അക്നോളജ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

അത്തരം പരാതികളുടെ കാര്യത്തിൽ എടുക്കുന്ന ഫോളോ അപ് നടപടികൾ കസ്റ്റമർമാരെ ഇ-മെയിൽ/ SMS മുഖേന അറിയിക്കും. ഫലപ്രദമായ പരിഹാരത്തിന് കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് പ്രതിനിധി (CSR) കസ്റ്റമറിനെ നേരിട്ട് ബന്ധപ്പെടാൻ ശ്രമിക്കുന്നതാണ്. ഞങ്ങളുടെ CSR നിർണിത SLA നൽകുന്നതും, കസ്റ്റമറിനെ അക്കാരുടെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

മാത്രമല്ല, പ്രത്യേക കംപ്ലെയിന്റ് റഫറൻസ് നമ്പർ കൊടുക്കുന്ന കസ്റ്റമറിന് തങ്ങളുടെ പരാതികളുടെ സ്റ്റാറ്റസ് എന്താമെന്ന് എവിടെ നിന്നും ട്രാക്ക് ചെയ്യാം. ഏകീകൃത സർവ്വീസ് ലെവൽ എഗ്രിമെന്റ് SLA സഹിതം സ്റ്റാൻഡേർഡൈസ് ചെയ്ത നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്, ഉയരുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങൾക്കും അത് ബാധകവുമാണ്.

നൽകിയ സമയത്തിനുള്ളിൽ (SLA) പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അഥവാ നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ അയാൾ/അവർ സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അവർക്ക് താഴെക്കാണുന്ന എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് റഫർ ചെയ്ത് പ്രശ്നം ഉന്നത അധികാരികളുടെ പക്കൽ ഉന്നയിക്കാം.

SLA

പരിഹാരം	ടൈം
സ്റ്റാറ്റസ് അജ്ഞാതം IMPS നുള്ള ട്രാൻസാക്ഷൻ	7 ദിവസം
വിജയകരമായ ട്രാൻസാക്ഷൻ പക്ഷെ ഗുണഭോക്താവിന് ക്രെഡിറ്റ് ഇല്ല	7 ദിവസങ്ങളിൽ ബിസിനസ് ദിവസങ്ങളിൽ ക്രെഡിറ്റ് ലഭിച്ചില്ല

മുത്തുറ്റ് മണിയിൽ ഞങ്ങൾ ഓരോ കസ്റ്റമർ ഫീഡ്ബാക്കും (പ്രശ്നവും പരാതിയും) പരമാവധി മുൻഗണനയോടെയാണ് ഞങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത്, കസ്റ്റമറിന് സംതൃപ്തി നൽകാനുള്ള മാർഗ്ഗം ഞങ്ങൾ നോക്കുന്നതാണ്. ഓരോ ഫീഡ്ബാക്കും ഞങ്ങൾ വിചിന്തിക്കും, ബിസിനസ്സും, പ്രോഡക്റ്റുകളും, സർവ്വീസും, ചൊഴുമ്പോഴുള്ള കസ്റ്റമർ അനുഭവവും മെച്ചപ്പെടുത്താൻ നടപടിയോഗ്യമായ ഉൾക്കാഴ്ചയാണ് അവ ഞങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നത്. അതുകൊണ്ട് തങ്ങളുടെ ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാൻ ഞങ്ങൾ കസ്റ്റമർമാരെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കും, അവർക്ക് തങ്ങളുടെ പരാതികൾ/ഫീഡ്ബാക്ക് രേഖാമൂലമോ വാക്കാലോ നൽകാവുന്നതാണ്. കസ്റ്റമറിന് താഴെക്കാണുന്നതല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ ഏതെങ്കിലും സർവ്വീസ് ടച്ച് പോയിന്റിലൂടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ മുത്തുറ്റ് മണിയെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്, എസ്കലേറ്റഡ് കേസുകൾ പരിഹരിക്കാൻ മുന്തിയ പരിഗണന നൽകുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.

കസ്റ്റമറുടെ പരാതികൾ കാര്യക്ഷമമായും ഫലപ്രദമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഒരു എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് വികസിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. നിർദ്ദിഷ്ട സമയത്തിനുള്ളിൽ കസ്റ്റമറിന് പ്രതികരണം ലഭിക്കാത്ത സന്ദർഭങ്ങളിൽ, അഥവാ ആദ്യ ഘട്ടത്തിൽ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ കസ്റ്റമർ സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, കസ്റ്റമറിന് താഴെപ്പറയുന്ന വിധത്തിൽ പരാതി അടുത്ത തലത്തിലേക്ക് ഉയർത്താവുന്നതാണ്. അത്തരം എസ്കലേഷൻ കേസുകൾക്ക് പരിഹാരത്തിന് ഏറ്റവും മുന്തിയ പരിഗണനയാണ് നൽകുക.

ലെവൽ 2:

കസ്റ്റമറിന് പരാതി താഴെക്കാണുന്ന അഡ്രസിൽ അയക്കാം, അല്ലെങ്കിൽ എസ്കലേഷനായി ഇമെയിൽ അയക്കാം:

പ്രദീപ് എം ആർ
 മാനേജർ ഫിനാൻസ്
 മുത്തുറ്റ് വെഹിക്കിൾ & അസറ്റ് ഫിനാൻസ് Ltd.,
 5th നില, മിഥുൻ ടവർ,
 കടവന്ത്ര, കൊച്ചി 20
 ഫോൺ; 7593853543
 Pradeep.mr@muthootgroup.com

ലെവൽ 2

ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ കസ്റ്റമറിന് തൃപ്തി വന്നില്ലെങ്കിൽ, അഥവാ മേൽപ്പറഞ്ഞ എസ്കലേഷൻ സ്റ്റേജുകൾ എടുത്തിട്ടും നിർദ്ദിഷ്ട സമയത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവർക്ക് പ്രശ്നം വീ ും മുക്തർ തട്ടിലേക്ക് ഉന്നയിക്കാം:

ജീനാ അജിത്

ചീഫ് ഫിനാൻഷ്യൽ ഓഫീസർ
മുത്തുറ്റ് വെഹിക്കിൾ & അസറ്റ് ഫിനാൻസ് Ltd,
5th നില, മിഥുൻ ടവർ,
കടവന്ത്ര, കൊച്ചി 20
ഫോൺ; 7593864403
geenaajith@muthootgroup.com

ലെവൽ 3

കസ്റ്റമർ എന്നിട്ടും ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, അഥവാ മേൽപ്പറഞ്ഞ എസ്കലേഷൻ സ്റ്റേജ് എടുത്തിട്ടും നിർദ്ദിഷ്ട സമയത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവർക്ക് വീ ും ഉയർന്ന സ്ഥാനത്തേക്ക് പ്രശ്നം ഉന്നയിക്കാം:

ഹരിമോൻ ജി.

ജിഎം & സിഇഒ
മുത്തുറ്റ് വെഹിക്കിൾ & അസറ്റ് ഫിനാൻസ് Ltd,
5th നില, മിഥുൻ ടവർ,
കടവന്ത്ര, കൊച്ചി 20
harimon.g@muthootgroup.com

പരാതി ലഭിച്ച്, 2 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഞങ്ങൾ അക്നോളജ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

അക്നോളജ്മെന്റിന് ശേഷം 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ എസ്കലേറ്റഡ് പ്രശ്നത്തിന് ഞങ്ങൾ വീ ും പ്രതികരണം അയക്കുന്നതാണ്.

ग्राहक शिकायत समाधान नीति

हमारा बिजनेस मॉडल हमें "सदैव सरल रहने और अपने ग्राहकों को समझने के साथ उनकी जरूरतों पर सबसे पहले ध्यान देने" के लिए कहता है। इसलिए हम ग्राहकों को हमेशा ऐसे प्रोडक्ट और सेवाएँ देने के लिए उत्साहित रहते हैं, जोकि ग्राहकों के लिए भरोसेमंद, सस्ते, अधिक असरदार और उपयोग करने में आसान हों। इसका अर्थ यह है कि हम हमेशा ग्राहकों की जरूरतों और हमें उनकी उम्मीदों को समझना होगा ताकि हम उनके हित में नए प्रोडक्ट और सेवाएँ विकसित करें और साथ ही, अपने कारोबार को एक सुनहरा भविष्य दें।

ग्राहकों के लिए आसान, सरल और जिम्मेदार प्रोडक्ट और सेवाओं को सह-निर्माण करने का काम हम ग्राहकों और भागीदारों के साथ मिलकर करते हैं। ग्राहकों की जरूरतों और हम उम्मीदों को बेहतर समझने के लिए हम निरंतर और नियमित अंतराल पर शोध/सर्वेक्षण करते हैं।

एक सेवा प्रदान करने वाली कम्पनी होने के नाते, मुथूट मनी (मुथूट वाहन और संपत्ति कम्पनी) के लिए सबसे महत्वपूर्ण ग्राहकों को सेवाएँ देना, उनकी शिकायतों का उचित और तत्परता से समाधान करना है और पॉलिसी का मकसद ग्राहकों को शिकायत का कम-से-कम मौका देना है। इसके लिए हम हर मामले पर पुनिर्विचार करते और तत्परता से सेवा देते हैं और ग्राहकों की विभिन्न प्रकार की शिकायतों का तत्परता से समाधान करते हैं।

1. ग्राहकों के साथ हर समय पर विनम्रता से व्यवहार करना है।
2. ग्राहकों को इसकी पूरी जानकारी देना है कि जरूरत पड़ने पर वे अपनी शिकायतें/समस्याएँ कैसे संगठन में ऊपर तक पहुँचा सकते हैं। उन्हें यह भी बताना है कि उनके लिए वैकल्पिक समाधान के अधिकार भी हैं, यदि वे किसी शिकायत के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं।
3. ग्राहकों की शिकायतों पर तत्परता और सहानुभूतिपूर्वक कार्यवाही की जाती है।
4. हम सभी शिकायतों पर सक्षमता और ईमानदारी से उचित कार्यवाही करते हैं और ग्राहकों के हितों का ईमानदारी से ध्यान रखते हैं और कोई भेदभाव नहीं करते।
5. हम अपने ग्राहकों के साथ कुछ भी गलत होने पर उसका दुख समझते हैं। इसलिए हम उत्सुकता के साथ ग्राहकों से उनके मुद्दों को पहचानना और वांछित समाधान सहित सभी जरूरी जानकारियाँ देने का आग्रह करते हैं। अपनी ओर से, हमारी पूरी कोशिश रहती है कि उनकी समस्या का यथाशीघ्र समाधान कर दें और यह काम पेशाकुशलता, प्रभाविकता और ईमानदारी से करें और इस कार्य की प्रगति के बारे में ग्राहकों को सूचित करते रहें।
6. हम शिकायतों के समाधान में भी पेशनधारियों और वरिष्ठ नागरिकों को प्राथमिकता देते हैं।

हम तक कैसे पहुँचें और अपनी चिंताओं को दर्ज करें

ग्राहक उनके लिए समर्पित कॉल सेंटर/ग्राहक सेवा आपूर्ति विभाग (सीएसडी) से संपर्क कर कोई भी जानकारी प्राप्त कर सकते हैं और शिकायतें (यदि हों) दर्ज कर सकते हैं।

निम्नलिखित में से किसी भी एक मामले में एक असंतुष्ट ग्राहकों को शिकायत दर्ज करने का अधिकार है:

- मुथूट मनी द्वारा प्रदान की गई कोई भी सेवा
- सिस्टम में त्रुटि जिससे सेवा में विलंब हो
- स्टाफ/सीएसडी से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता से असंतुष्टि
- या अन्य कोई समस्याएँ/शिकायतें

ग्राहक निम्नलिखित तीन माध्यमों से अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है:

- ग्राहक छुट्टियों को छोड़ कर सभी कार्य दिवसों में 7593864403 पर सुबह 9 बजे से शाम 6 बजे तक कॉल कर सकते हैं और अपनी शिकायतों को दर्ज कर सकते हैं।
- ग्राहक ई-मेल से customer@mvaf.com पर लिखित शिकायतें दर्ज कर सकते हैं।

शिकायतों को स्वीकार करना

मुथूट मनी ग्रीवान्स रिड्रेसल मेकैनिज्म (एमएमजीआरएम) बहुत सरल है क्योंकि यह ग्राहक सेवा इकाई से जुड़ा है। ग्राहक बिना किसी परेशानी के अपनी पहचान, खाता विवरण आदि दिए बिना इसका उपयोग कर सकते हैं।

उपरोक्त में से किसी भी माध्यमों में से यदि कोई भी शिकायत दर्ज होती है तो इसे खास इसी उद्देश्य से कार्यरत ग्राहक शिकायत सेवा डेस्क पर भेज दिया जाएगा जहाँ आपकी राय/शिकायत तुरंत रिकॉर्ड की जाएगी।

यदि शिकायत ई-मेल या हमारी वेबसाइट पर दर्ज होती है तो ऐसी शिकायतों को जहाँ तक मुमकिन होगा व्यक्तिगत तौर पर ई-मेल का जवाब दिया जाएगा।

ऐसी शिकायतों पर हो रही कार्यवाही के बारे में ग्राहकों को ई-मेल/एसएमएस से सूचित किया जाएगा। ग्राहक सेवा प्रतिनिधि (सीएसआर) ग्राहक से खुद संपर्क करेंगे यदि शिकायत समाधान के लिए कुछ और जानकारी चाहिए। हमारे सीएसआर ग्राहकों को निर्धारित एसएलए के बारे में सलाह और अन्य जानकारी देंगे।

इसके अतिरिक्त, ग्राहक यूनिवर्सल कम्प्लेंट रेफरेंस नंबर की मदद से किसी भी स्थान से शिकायत पर हो रही कार्यवाही की नवीनतम जानकारी हासिल कर सकते हैं। मानक नियमों और विनियमों के साथ एकीकृत सेवा स्तर करार (एसएलए) तैयार किए गए हैं और ये सभी उठे विवादों पर लागू होंगे।

यदि शिकायत का समाधान निर्धारित समय के अंदर नहीं होता (एसएलए) या ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है तो नीचे दिए मैट्रिक्स के हिसाब से ऊपर शिकायत कर सकता है और मामले को उच्च अधिकारियों के समक्ष प्रस्तुत कर सकता है।

एसएलए

समाधान	एसएलए
स्टेटस की जानकारी नहीं आईएमपीएस के लिए ट्रांजेक्शन	7 दिन
ट्रांजेक्शन सफल पर लाभार्थी को क्रेडिट नहीं किया गया	लाभार्थी को क्रेडिट नहीं किया गया 7 कार्य दिवस

मुथूट मनी में, हम हर ग्राहक के फीडबैक (प्रशंसा और शिकायतों) को प्राथमिकता देते हैं और ग्राहकों को संतुष्टि प्रदान करने के उपाय करते हैं। हम हर एक फीडबैक को महत्वपूर्ण मानते हैं क्योंकि इससे हमें ऐसे सुझाव मिलते हैं, जोकि कारोबार, प्रोडक्ट, सेवा और हर दृष्टिकोण से ग्राहकों को बेहतर अनुभव देने में उपयोगी होते हैं।

इसलिए हम अपने ग्राहकों को फीडबैक देने के लिए प्रोत्साहित करते हैं और वे हमें लिखित या मौखिक रूप में शिकायत दर्ज कर सकते/फीडबैक दे सकते हैं। ग्राहक नीचे अंकित हमारे किसी सेवा केंद्र के माध्यम से मुथूट मनी से संपर्क करके शिकायत दर्ज कर सकते हैं और हम इस तरह उच्च स्तर पर दर्ज मामलों पर यथाशीघ्र उचित कार्यवाही करने का वादा करते हैं।

हम ने इस मकसद से एक एस्केलेशन मैट्रिक्स तैयार किया है ताकि ग्राहकों की शिकायतों का अधिक प्रभावपूर्ण और सक्षमता से समाधान दे सकें। यदि किसी ग्राहक की शिकायत पर निर्धारित समय सीमा में कोई उत्तर नहीं मिलता या ग्राहक पहले स्तर पर प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो वह निम्न विवरण के अनुसार इससे उच्च स्तर पर शिकायत दर्ज कर सकता है। उच्चतम स्तर पर दर्ज शिकायतों के समाधान को हम प्राथमिकता देते हैं।

स्तर 1:

ग्राहक उच्च स्तर पर शिकायत करने के लिए नीचे दिए पते या ई-मेल का उपयोग कर सकता है:-

प्रदीप म आर

प्रबंधक वित्त विभाग

मुथूट व्हीकल & एसेट फाइनेंस रजक ,
तल 5, मिथुन टावर,
कडवन्तर, कोचीन 20
फोन: 7593853543

pradeep.mr@muthootgroup.com

स्तर 2

यदि ग्राहक उच्च स्तर पर शिकायत करने के बावजूद समाधान से संतुष्ट न होता या उसे हमारी ओर से निर्धारित समय सीमा के बाद भी जानकारी नहीं मिलती तो वह इससे उच्च स्तर पर शिकायत दर्ज कर सकता है/सकती है:

जीना अजित

मुख्य वित्तीय अधिकारी

मुथूट व्हीकल & एसेट फाइनेंस रजक ,
तल 5, मिथुन टावर,
कडवन्तर, कोचीन 20
फोन: 7593864403

geenaajith@muthootgroup.com

स्तर 3

यदि ग्राहक उच्चतर स्तर पर शिकायत दर्ज करने के बाद भी समाधान से संतुष्ट नहीं होता या उसे हमारी ओर से निर्धारित समय सीमा के बाद भी जानकारी नहीं मिलती तो वह इससे भी उच्च स्तर पर शिकायत दर्ज कर सकता है/सकती है:

हरीमोन जी

जनरल मैनेजर एवं सीईओ

मुथूट व्हीकल & एसेट फाइनेंस रजक,
तल 5, मिथुन टावर,
कडवन्तर, कोचीन 20

harimon.g@muthootgroup.com

ग्राहक की शिकायत मिलने के बाद 2 कार्य दिवसों के अंदर हम स्वीकृति की सूचना देंगे।

उच्च स्तर पर शिकायत दर्ज करने के मामले में 7 कार्य दिवसों के अंदर ग्राहक को उचित उत्तर भेज दिया जाएगा।