

## ग्राहक शिकायत समाधान नीति

कम्पनी की नीति को नियंत्रित करने वाले सिद्धान्त।

एमपर्स की लोकनीति ही ग्राहक की प्रसन्नता है, कहने का मतलब है कि शिकायत का निवारण भी सुखद होना चाहिए। निपटान नीति के मार्गदर्शक सिद्धान्त जिनका एमपर्स पालन करता है वह है:

- शीघ्रगामी
- न्यायसंगत
- निष्पक्ष
- पारदर्शी
- सुखद

हमारे लिए हमारे ग्राहकों की राय महत्त्वपूर्ण है, हमारे सभी ग्राहकों को राय देने या शिकायत करने का हक है। यदि हमारी सेवाओं का स्तर उनकी उम्मीद से कम है या वे हमारे किसी स्टॉफ की बातचीत से सतुष्ट नहीं हैं या उन्हें सिस्टम की त्रुटियों का पता लगता है या वह एमपर्स द्वारा प्रतिकृत सेवा के स्तर तथा वास्तविक सेवा के स्तर में अन्तर पाता है।

शिकायत निम्न प्रकार से दर्ज की जा सकती है:

- 1- एमपर्स के ग्राहक सेवा केन्द्र को +91.9773973377 पर कॉल करके समय सुबह 7 बजे से रात्रि 11 बजे तक।
- 2- ग्राहक हमें [care@mpurse.co.in](mailto:care@mpurse.co.in) पर e-mail कर सकते हैं।
- 3- एमपर्स की वेबसाइट <https://www.mpurse.co.in> पर जाकर 'कांटेक्ट अस' का चयन करके।

### ग्राहक की शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया

एमपर्स द्वारा ग्राहकों की शिकायतों का दो स्तर पर निवारण किया जाता है:

प्रथम स्तर – ग्राहक सेवा केन्द्र

द्वितीय स्तर – ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी

ग्राहक सेवा केन्द्र

ग्राहकों की सभी शिकायतों एंवम परिचान मद्द्ों के प्रभावी समाधान के लिए एमपर्स ग्राहक सेवा हेल्पलाइन प्रदान करता है :सुबह 7 बजे से रात्रि 11 बजे तक, सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर।

### कार्य एंवम प्राधिकार

शिकायतकर्ता के प्रश्नों के समाधान के लिए ग्राहक सेवा जिम्मेदार है। ग्राहक सेवा के प्रभारी अधिकारी की जिम्मेदारी है कि ग्राहक सेवा केन्द्र पर प्राप्त सभी प्रश्नों का समाधान ग्राहक की संतुष्टी के हिसाब से किया जाए। जो शिकायतकर्ता ग्राहक सेवा द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है वह शिकायत निवारक अधिकारी से [grievanceofficer@mpurseservices.com](mailto:grievanceofficer@mpurseservices.com) पर सम्पर्क कर सकते हैं।

### वृद्धि मैट्रिक्स:

किसी भी समस्या के मामले में कृपया निम्न वृद्धि मैट्रिक्स का पालन करें—

पहला स्तर — [care@mpurse.co.in](mailto:care@mpurse.co.in) पर हमें लिखें

हमें 91.977393377 पर कॉल करें।

द्वितीय स्तर — शिकायत अधिकारी

एमपर्स सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड  
एआइएचपी-होराइजन, प्लॉट नं0 445,  
सेक्टर 19, फेज़ पांच, उद्योग विहार  
गुरुग्राम 122016, हरियाणा  
[email: grievanceofficer@mpurseservices.com](mailto:grievanceofficer@mpurseservices.com)

आपके सभी प्रश्नों, चिंताओं एंवम शिकायतों के समाधान के लिए अनुमानित समय प्रत्येक शिकायत के निवारण के लिए जांच की जरूरत के हिसाब से समय बद्धता निर्धारित की गई है। विभिन्न स्तरों के प्रश्न/वृद्धि में अनुमानित समय सीमाएं इस प्रकार हैं—

- शिकायतकर्ता के प्रश्न/चिंता पर प्रथम प्रक्रिया— 24 घंटे
- अनुवर्ती प्रश्न — 48 घंटे
- ग्राहक शिकायतें — 7 कार्य दिवस
- शिकायतकर्ता के खाते में NEFT — 7 कार्य दिवस

अनुसूची 'अ'

शिकायत के निवारण के लिए शिकायतकर्ता द्वारा एमपर्स को अर्जी

(सभी फिल्ड अनिवार्य)

दिनांक :

सेवा में,

ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी,  
एमपर्स सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड  
एआइएचपी-होराइजन, प्लॉट नं० 445,  
सेक्टर 19, फेज़ पांच, उद्योग विहार  
गुरुग्राम 122016, हरियाणा

1- नाम :

2- पूरा पता :

3- मोबाईल नम्बर :

4- शिकायत का विवरण :

(यदि स्थान पर्याप्त नहीं है तो अलग पेपर संलग्न करें)

5- शिकायतकर्ता द्वारा ग्राहक सेवा पर शिकायत दर्ज कराने की मूल तिथि

6- ग्राहक सेवा द्वारा प्रदान किए गए उपाय, यदि कोई हों

(यदि उपाय प्रदान किया गया है तो कृपया ग्राहक सेवा केन्द्र से सम्बंधित संचार संलग्न करें)

7- संलग्न दस्तावेजों की सूची

(कृपया किसी प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न करें, जो शिकायत को जन्म देने वाले तथ्यों का समर्थन करते हैं।)

8- घोषणा

क. मैं, ग्राहक यहां घोषणा करता हूँ कि:

i) यहां प्रस्तुत जानकारी सच और सही है, तथा

ii) मैंने किसी भी तथ्य को छुपाया नहीं है या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है ना गलत दस्तावेज प्रस्तुत किए हैं।

ख. मेरी श्रेष्ठ जानकारी के अनुसार वर्तमान शिकायत की विषयवस्तु मेरे या मुझ से सम्बंधित किसी पार्टी द्वारा एमपर्स को प्रस्तुत नहीं की गई है।

ग. पूर्व की किसी भी कार्यवाही में एमपर्स या ग्राहक सहायता द्वारा मेरी शिकायत का निवारण नहीं किया गया है।

घ. मेरे शिकायत का विषय वस्तु किसी भी सक्षम अधिकारी/अदालत/मध्यस्थ द्वारा तय नहीं किया गया है और इस तरह के किसी प्राधिकारी/अदालत/मध्यस्थ के सामने लम्बित नहीं है।

आपका आभारी

हस्ताक्षर

ग्राहक का नाम