

TATA CAPITAL HOUSING FINANCE LIMITED

CUSTOMER GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

I. Introduction

The purpose of the Policy is to define the Customer Grievance Redressal process for Tata Capital Housing Finance Limited ("TCHFL"/ "the Company") in accordance with the Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021, as amended from time to time (last updated as on October 10, 2024).

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.

II. Company's philosophy

At Tata Capital Housing Finance Limited, it is our constant endeavor to put customers' interests first and provide them with financial solutions that are right for the customers.

As an extension of our efforts to 'Only do what's right for you', we give the customers the means to get their grievances addressed.

III. Principles of policy

- a. Employees work in good faith and without prejudice to the interest of the customers.
- b. Customers be treated fairly at all the times.
- c. All complaints are treated efficiently and fairly.
- d. Complaints raised by customers are dealt with courtesy and on time.
- e. Customers are fully informed of avenues to escalate their complaints/grievances within the organization and their rights for alternative remedy if they are not fully satisfied with response of the Company's officials to their complaints.

IV. Summary of version history

Policy approved by	Board of Directors
Policy owned by	Customer Service Team
Previous date of Renewal of Policy/Version No.	Feb 5,2024 TCHFL/CRM/Grievance Redressal Mechanism/V1(Board-Feb 2024)
Last Revision Date/Version No.	August 5,2024 TCHFL/CRM/Grievance Redressal Mechanism/V2(Board-August 2024)
Current Revision Date/Version No	February 3,2025 TCHFL/CRM/Grievance Redressal Mechanism/V3(Board-February 2025)
Frequency of review	Annually or whenever there is any change in the regulations.

TATA CAPITAL HOUSING FINANCE LIMITED

V. Overview of Customer Service, customer interactions are categorized as under

- i. Queries (Q) - Customer requirements that can be attended to and closed immediately, without requirements of further processing.
- ii. Requests (R) - Customer requirements that need further processing and are not in the nature of complaints.
- iii. Complaints (C) –. Complaints should be raised in the following scenarios.
 - a. Non-closure of request within promised timeframe (TAT).
 - b. Deficiency in Promised action and services provided to the customers in writing.
 - c. Breach of agreed terms and conditions of the loan contract
 - d. Wrong commitment (proven) and non-disclosure of material terms as defined in the Fair Practices Code.
 - e. Action and behavior of the company employee and partner resulting in dissatisfaction / financial loss / and where customers have cited facts of incident.

VI. Modes of raising grievances/complaints

1. **Branch walk-in:** Customers may walk-in to the nearest branch during any working day and note their grievance in the complaint register.
2. **Email id:** Customer can raise the grievance through the E-mail IDs outlined in the Grievance redressal matrix by following the levels.
3. **Website:** Customer may access the customer grievance section on the website of the Company to raise the grievance.
4. **Call:** Customers can call our contact centre no. 1860 267 6060 (from 9 A.M. to 8 P.M. excluding Sundays & public holidays).
5. **Letters:** Customers can also write a letter to the addressed specified in the grievance redressal matrix.

VII. Grievance Redressal Procedure

The below grievance redressal matrix is applicable to all individual and corporate borrowers. Further, the below matrix will also deal with the issue relating to services provided by outsourced agencies and recovery agents:

Note: Please be advised that for your grievance to be considered valid, you must follow the levels outlined in this grievance redressal policy. Any deviation from these levels will result in the issue not being treated as a valid escalation, and no differential resolution turnaround time (TAT) will be applied.

TATA CAPITAL HOUSING FINANCE LIMITED

Turnaround time: Depending on the nature of the grievance, specific timelines have been set for the resolution. Grievances shall be resolved in a proper and time bound manner with detailed advice to the customer. The customer shall be kept informed in case of any delay envisaged in the resolution of the grievance beyond the stated timelines.

The below escalation matrix shall also apply for all insurance related grievances, and the Company shall take appropriate measures to ensure that all insurance related grievances are resolved within 14 days.

Escalation Matrix:

Level 1: To redress their grievances, applicants/borrowers may write into customercare.housing@tatacapital.com or call on customer care no. 1860 267 6060. It is advised that the applicants/borrowers should mention the Loan Account Number and registered contact number in the subject line of the email.

You will receive an acknowledgment/response within 7 business days.

Level 2: If you are not satisfied with the resolution provided to you, we request you to contact our Grievance Redressal Officer/Nodal officer - Ms. Reshma Sethi at email- customerservice.head@tatacapital.com, contact no. 022-69682464 (Contact timing – 9:30 A.M. to 6:30 P.M., from Monday to Friday excluding public holidays).

You may also write to the below address:

4th Floor, I think Techno Campus
Building B, Off, 2, Pokhran Rd,
Thane, Maharashtra 400607

Level 3: If you are not satisfied with the resolution provided to you, we request you to contact our Chief Grievance Redressal Officer/Principal nodal officer - Mr. Ajai Shukla at gro.housing@tatacapital.com, contact no. 022-69682451 (Contact timing – 9:30A.M. to 6:30 P.M., from Monday to Friday excluding public holidays).

You may also write to the below address:

11th Floor | A Wing | Peninsula Business Park
Ganpatrao Kadam Marg
Lower Parel | Mumbai 400 013

Level 4: If you are not satisfied with the resolution provided to you, we request you to contact the Managing Director at mdtchfl@tatacapital.com.

You may also write to the below address:

11th Floor | A Wing | Peninsula Business Park

TATA CAPITAL HOUSING FINANCE LIMITED

Ganpatrao Kadam Marg
Lower Parel | Mumbai 400 013

Level 5: In case you do not receive a response from us within a period of one month or are dissatisfied with the response received after following all the above steps, you can approach the Complaint Redressal Cell of the National Housing Bank through the following modes of communication::

Online mode: The complainant may click on following link for registering complaint:
<https://grids.nhbonline.org.in>

Offline Mode: In offline/ physical mode by lodging complaint through post at the below mentioned address in the prescribed format available at the following weblink of NHB:
<https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

Address:
The Officer-in Charge,
The Complaint Redressal Cell,
Department of Regulation & Supervision
National Housing Bank
4th Floor, Core - 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road,
New Delhi –110 003.

The above details shall be clearly display in all the offices, branches and on the website of the Company.

VIII. Grievance Redressal for Digital Lending

The Principal Nodal Officer and also the escalation mechanism as mentioned above shall also deal with the FinTech / digital lending related complaints/ issues raised by the borrowers as also the complaints raised against the Digital Lending Applications (mobile and web-based applications with user interface that facilitate borrowing by a borrower including the Company's apps as well as those operated by lending service providers engaged by the Company for extension of any credit facilitation services).

Contact details of grievance redressal officers shall be prominently displayed on the websites of TCHFL, its Lending Service Providers (LSPs) and on Digital Lending Apps/Platforms (DLAs) and in the Key Fact Statement (KFS) provided to the borrower.

The facility of lodging complaint shall also be made available on the DLA and on the website of TCHFL / LSPs.

- The responsibility of grievance redressal shall continue to remain with TCHFL.
- If any complaint lodged by the borrower against TCHFL or the LSP engaged by TCHFL is not resolved by TCHFL within 30 days, the borrower can lodge a complaint over the Grievance registration & Information Database System (GRIDS)

TATA CAPITAL HOUSING FINANCE LIMITED

Periodic review and monitoring of grievances received through digital / fintech partners shall be conducted.

IX. Grievance from Persons with disabilities

All channels will be available for persons with disability to register their grievance. For walk-in customers, required assistance will be provided by the Customer Service Officer at the branch. The Company shall ensure redressal of grievances of persons with disabilities under the Grievance Redressal Mechanism as explained above.

X. Employee Training and awareness

Based on the analysis of complaints handled, training to staff would be provided to raise awareness among the frontline staff about, the pattern of complaints being received, their root causes, remedial measures and expected action on the part of frontline staff.

XI. Important information

All grievances received shall be duly tagged in our CRM system and a service request no. will be shared on registered email id and mobile no. of the customers for reference along with acknowledgement. The grievance shall be resolved within the stipulated Turn-around time (TAT) and the resolution shall be conveyed over email/call.

টাটা কেপিটেল হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেড

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ দূৰীকৰণ নীতি

I. পাতনি

আঁচনিখনৰ উদ্দেশ্য হৈছে মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি টাটা কেপিটেল হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেডৰ ("TCHFL"/ "কোম্পানী") বাবে গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়াটো মাষ্টাৰ ডাইৰেকশ্বন – নন-বেক্টিং ফাইনেন্সিয়েল কোম্পানী – হাউছিং ফাইনেন্স কোম্পানী (ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক) নিৰ্দেশনা, 2021 অনুসৰি নিৰ্ধাৰণ কৰা, সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা (10 অক্টোবৰ, 2024 তাৰিখে অন্তিমবাৰ আপডেট কৰা)।

সঠিক সেৱা, বিতৰণ আৰু পুনৰীক্ষণ ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকৰ আপত্তি তথা অভিযোগৰ উদাহৰণসমূহ হ্ৰাস কৰা আৰু গ্ৰাহকৰ আপত্তি তথা অভিযোগসমূহ তৎক্ষণাত্ দূৰ কৰাটো সুনিশ্চিত কৰাটোৱেই হৈছে এই নীতিৰ উদ্দেশ্য।

II. কোম্পানীৰ দৰ্শন

টাটা কেপিটেল হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেডত, গ্ৰাহকৰ স্বার্থসমূহক প্ৰাথমিকতা প্ৰদান কৰাৰ লগতে তেওঁলোকক গ্ৰাহকসকলৰ বাবে যথোপযুক্ত কেতবোৰ বিত্তীয় সমাধান প্ৰদান কৰাটোৱেই হৈছে আমাৰ নিৰলস প্ৰচেষ্টা।

আপোনাৰ বাবে যিটো উপযুক্ত কেৱল তাকেই কৰা'ৰ বাবে আমাৰ প্ৰচেষ্টাৰ এক সংযোজিত অংশ হিচাপে, আমি গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ অভিযোগবোৰ সমাধান কৰাৰ কেতবোৰ উপায় প্ৰদান কৰোঁ।

III. নীতিৰ তত্ত্বসমূহ

- কৰ্মচাৰীসকলে সন্মুখৰে তথা গ্ৰাহকসকলৰ স্বার্থৰ প্ৰতি বিৰূপ ভাৱ নোলোৱাকৈ কাম কৰা।
- গ্ৰাহকসকলক সকলো সময়তে নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ কৰা।
- সকলো অভিযোগ দক্ষতাৰে আৰু নিৰপেক্ষভাৱে সমাধান কৰা।
- গ্ৰাহকসকলে উত্থাপন কৰা অভিযোগবোৰ সৌজন্যতাৰে তথা সময়মতে মোকাবিলা কৰা।
- গ্ৰাহকসকলক সংস্থাটোৰ ভিতৰত তেওঁলোকৰ আপত্তি/অভিযোগবোৰ আগলৈ লৈ যোৱাৰ মাৰ্গসমূহৰ বিষয়ে আৰু যদি তেওঁলোকে কোম্পানীৰ বিষয়াসকলৰ অভিযোগৰ প্ৰতি জনোৱা সঁহাৰিত সম্পূৰ্ণ সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে তেওঁলোকৰ বৈকল্পিক প্ৰতিকাৰৰ অধিকাৰসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণভাৱে অৱগত কৰা।

IV. সংস্কৰণ ইতিহাসৰ সাৰাংশ

নীতি অনুমোদন কৰিছে	পৰিচালক মণ্ডলী
নীতিৰ স্বত্বাধিকাৰী	গ্ৰাহক সেৱা দল
আঁচনি/সংস্কৰণ নং নৱীকৰণৰ পূৰ্বৱৰ্তী তাৰিখ।	ফেব্ৰুৱাৰী 5, 2024 TCHFL/CRM/অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী/V1 (বোৰ্ড-ফেব্ৰুৱাৰী 2024)
অন্তিম সংশোধন তাৰিখ/সংস্কৰণ নম্বৰ।	আগষ্ট 5, 2024 TCHFL/CRM/অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী/V2 (বোৰ্ড-আগষ্ট 2024)
বৰ্তমান সংশোধনতাৰিখ/সংস্কৰণ নম্বৰ	ফেব্ৰুৱাৰী 3, 2025 TCHFL/CRM/অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী/V3 (বোৰ্ড- ফেব্ৰুৱাৰী 2025)
পৰ্যালোচনাৰ সঘনতা	বাৰ্ষিক বা যেতিয়াই নিয়মাৱলীত কোনো পৰিৱৰ্তন হয়।

টোটা কেপিটেল হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেড

V. গ্ৰাহক সেৱাৰ অৱলোকন, গ্ৰাহকৰ বাৰ্তালাপবোৰ নিম্নস্তৰত শ্ৰেণীবদ্ধ কৰা হৈছে

- i. প্ৰশ্ন (Q) - গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা যিবোৰ তৎক্ষণাত্ গ্ৰহণ কৰিব পাৰি আৰু বন্ধ কৰিব পাৰি, পৰৱৰ্তী প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ প্ৰয়োজনীয়তা অবিহনে।
- ii. অনুৰোধ (R) - গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা যিবোৰক অধিক প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ প্ৰয়োজন আৰু অভিযোগৰ প্ৰকৃতিত নহয়।
- iii. অভিযোগ (C) – নিম্নলিখিত পৰিস্থিতিত অভিযোগ উত্থাপন কৰিব লাগে।
 - a. প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া সময়সীমাৰ ভিতৰত অনুৰোধ বন্ধ নকৰা (TAT)।
 - b. প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া কাৰ্য আৰু গ্ৰাহকসকলক লিখিতভাৱে প্ৰদান কৰা সেৱাৰ অভাৱ।
 - c. ঋণ চুক্তিৰ সন্মত চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী উলংঘা কৰা
 - d. ভুল প্ৰতিশ্ৰুতি (প্ৰমাণিত) আৰু ন্যায্য অনুশীলনী সংহিতাত নিৰ্ধাৰণ কৰা অনুসৰি ভৌতিক চৰ্তাৱলী প্ৰকাশ নকৰা।
 - e. কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰী আৰু অংশীদাৰৰ কাৰ্য আৰু আচৰণৰ ফলত অসন্তুষ্টি / বিত্তীয় লোকচান / আৰু য'ত গ্ৰাহকে ঘটনাৰ তথ্য উল্লেখ কৰিছে।

VI. অভিযোগ/অভিযোগ উত্থাপনৰ পদ্ধতি

1. **শাখাত ব্যক্তিগতভাৱে উপস্থিত হোৱা:** গ্ৰাহকে যিকোনো কামৰ দিনত ওচৰৰ শাখালৈ গৈ অভিযোগ পঞ্জীত তেওঁলোকৰ অভিযোগ নথিভুক্ত কৰিব পাৰে।
2. **ইমেইল আইডি:** গ্ৰাহকে অভিযোগ নিষ্পত্তি মেট্ৰিক্সত উল্লেখিত ইমেইল আইডিৰ জৰিয়তে স্তৰ অনুসৰি অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে।
3. **ৱেবছাইট:** গ্ৰাহকে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটৰ গ্ৰাহক অভিযোগ বিভাগত প্ৰৱেশ কৰি অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে।
4. **কল:** গ্ৰাহকে আমাৰ যোগাযোগ কেন্দ্ৰৰ নম্বৰ 1860 267 6060 লৈ (দেওবাৰ আৰু ৰাজহুৱা বন্ধৰ দিনবোৰ বাদে ৰাতিপুৱা 9 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 8 বজালৈ) কল কৰিব পাৰে।
5. **চিঠি:** গ্ৰাহকে অভিযোগ নিষ্পত্তি মেট্ৰিক্সত উল্লেখিত ঠিকনালৈ চিঠি লিখি অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে।

VII. অভিযোগ দূৰীকৰণ প্ৰক্ৰিয়া

তলত দিয়া তলৰ অভিযোগ দূৰীকৰণ আধাৰসমূহ সকলো ব্যক্তিগত আৰু কৰ্পোৰেট ঋণীৰ ক্ষেত্ৰতে প্ৰযোজ্য। লগতে, তলৰ মেট্ৰিক্সে আউটচাৰ্চ এজেন্সী আৰু পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্টৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সেৱা সম্পৰ্কীয় সমস্যাটোৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব:

মন কৰিব: আপোনাৰ অভিযোগ বৈধ বুলি গণ্য কৰিবলৈ হ'লে, আপুনি এই অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিৰ স্তৰসমূহ অনুসৰণ কৰিব লাগিব। এই স্তৰসমূহৰ পৰা কোনো বিচ্যুতি হ'লে। ইয়াক বৈধ অভিযোগ হিচাপে গণ্য কৰা নহ'ব, আৰু কোনো পৃথক সমাধানৰ সময় (TAT) প্ৰয়োগ কৰা নহ'ব।

টাতা কেপিটেল হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেড

পৰিবৰ্তন সময়: অভিযোগৰ প্ৰকৃতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি, সমাধানৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট সময়সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে। অভিযোগসমূহ সঠিক আৰু সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান কৰা হ'ব আৰু গ্ৰাহকক বিস্তাৰিত পৰামৰ্শ দিয়া হ'ব। উল্লেখিত সময়সীমাৰ বাহিৰত অভিযোগ সমাধানত কোনো পলমৰ আশংকা থাকিলে গ্ৰাহকক তথ্য দিয়া হ'ব।

তলত উল্লেখিত এক্সেলেচন মেট্ৰিক্সটো সকলো বীমা সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'ব, আৰু কোম্পানীয়ে উপযুক্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব যাতে সকলো বীমা সম্পৰ্কীয় অভিযোগ 14 দিনৰ ভিতৰত সমাধান হয়।

এক্সেলেচন মেট্ৰিক্স:

পৰ্যায় 1: নিজৰ নিজৰ অভিযোগসমূহ দূৰ কৰিবলৈ, আবেদনকাৰী/ঋণীসকলে customercare.housing@tatacapital.com লৈ লিখিব পাৰে বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰ 1860 267 6060-লৈ ফোন কৰিব পাৰে। আবেদনকাৰী/ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলে ইমেইলৰ বিষয়বস্তু শিতানত ঋণৰ একাউণ্ট নম্বৰ আৰু পঞ্জীয়ন কৰা যোগাযোগৰ নম্বৰ উল্লেখ কৰাটো পৰামৰ্শ দিয়া হয়।

আপুনি 7 টা কৰ্ম দিনৰ ভিতৰত এক স্বীকৃতি/সঁহাৰি প্ৰাপ্ত কৰিব।

পৰ্যায় 2: যদি আপুনি আপোনাক প্ৰদান কৰা প্ৰস্তাৱত সন্তুষ্ট নহয়, আমি আপোনাক আমাৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া/নোডেল বিষয়া - শ্ৰীমতী ৰেশ্মা শ্ৰেষ্ঠীৰ সৈতে ইমেইল-customerservice.head@tatacapital.com যোগাযোগ কৰিবলৈ অনুৰোধ জনাইছো, 022-69682464 নম্বৰৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক (যোগাযোগৰ সময় – সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰৰ ভিতৰত 6:30 বজালৈ)।

আপুনি তলৰ ঠিকনাটোলিখিব পাৰে:

চতুৰ্থ মহলা, মই ভাবো টেকনো কেম্পাছ
বিল্ডিং বি, অফ, 2, পোখৰণ আৰডি,
থানে, মহাৰাষ্ট্ৰ 400607

পৰ্যায় 3: যদি আপুনি আপোনাক প্ৰদান কৰা প্ৰস্তাৱত সন্তুষ্ট নহয়, আমি আপোনাক আমাৰ মুখ্য অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া/প্ৰধান নোডেল বিষয়া - শ্ৰীযুত অজয় শুক্লাৰ সৈতে gro.housing@tatacapital.com যোগাযোগ কৰিবলৈ অনুৰোধ জনাইছো, 022-69682451 নম্বৰৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক (যোগাযোগৰ সময় – 9:30 এ.এম. ৰ পৰা সন্ধিয়া 6:30 বজালৈ, সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰৰ ভিতৰত ৰাজহুৱা বন্ধৰ বাহিৰে)।

আপুনি তলৰ ঠিকনাটোলিখিব পাৰে:

একাদশ মহলা | A উইং | পেনিনচুলা বিজনেছ পাৰ্ক
গণপতৰাও কদম মাৰ্গ
লৱাৰ পেৰেল | মুম্বাই 400 013

পৰ্যায় 4: আপোনাক প্ৰদান কৰা সমাধানটোত যদি আপুনি সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে আমি আপোনাক mdtchfl@tatacapital.com ত গৈ পৰিচালন সঞ্চালকজনৰ লগত যোগাযোগ কৰিবলৈ অনুৰোধ জনাওঁ।

টাটা কেপিটেল হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেড

আপুনি তলৰ ঠিকনাটোলিখিব পাৰে:

একাদশ মহলা | A উইং | পেনিনচুলা বিজনেছ পাৰ্ক
গণপতৰাও কদম মাৰ্গ
লৱাৰ পেৰেল | মুম্বাই 400 013

পৰ্যায় 5: যদি আপুনি এমাহৰ ভিতৰত আমাৰ পৰা সঁহাৰি প্ৰাপ্ত নকৰে বা ওপৰোক্ত সকলো পদক্ষেপ অনুসৰণ কৰাৰ পিছত প্ৰাপ্ত সঁহাৰিৰ ওপৰত অসন্তুষ্ট হয়, আপুনি যোগাযোগৰ নিম্নলিখিত পদ্ধতিবোৰৰ জৰিয়তে ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেঙ্কৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি কোষৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে:

অনলাইন মাধ্যম: অভিযোগ দৰ্শকজন নিম্নলিখিত লিংকত ক্লিক কৰি অভিযোগ নিবন্ধন কৰিব পাৰে:
<https://grids.nhbonline.org.in>

অফলাইন মাধ্যম: অফলাইন/শাৰীৰিক মাধ্যমত নিম্নলিখিত ঠিকানাত ডাকযোগে NHB ৰ ৱেবলিংকত উপলব্ধ ধাৰ্য্য বিন্যাসত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে: <https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

ঠিকনা:
ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়া,
অভিযোগ নিষ্পত্তি কোষ,
নিয়ন্ত্ৰণ আৰু তত্ত্বাবধান বিভাগ
ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ বেঙ্ক
4ৰ্থ মহলা, কোৰ - 5এ, ইণ্ডিয়া হেবিটেট
চেণ্টাৰ, লোধি ৰোড,
নতুন দিল্লী - 110 003.

উক্ত বিৱৰণসমূহ কোম্পানীৰ সকলো কাৰ্যালয়, শাখা আৰু ৱেবছাইটত স্পষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত কৰা হ'ব।

VIII. ডিজিটেল ঋণপ্ৰদানৰ অভিযোগ দূৰীকৰণ

মুখ্য নোডেল বিষয়াজনে আৰু লগতে ওপৰত উল্লেখ কৰা মতে সমস্যাটো আগলৈ লৈ যোৱা ব্যৱস্থাতোৱে আৰু লগতে ঋণীসকলৰ দ্বাৰা উত্থাপন কৰা ফিন্টেক / ডিজিটেল ঋণ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ/সমস্যাবোৰৰ লগতে ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান এপ্লিকেশ্যনবোৰৰ (ইউজাৰ ইণ্টাৰফেচ থকা মোবাইল আৰু ৱেব-আধাৰিত এপ্লিকেশ্যনসমূহ যি কোম্পানীটোৰ এপ্লসমূহকে ধৰি এগৰাকী ঋণ লগুঁতাক ঋণ লোৱাত আৰু লগতে যিকোনো ক্রেডিট সুবিধা সেৱাৰ সম্প্ৰসাৰণৰ বাবে কোম্পানীয়ে নিয়োজিত কৰা ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰীসকলক পৰিচালিত কৰাত সুবিধা প্ৰদান কৰে) বিৰুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগবোৰৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব।

অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াসকলৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ টিচিএইচএফএল (TCHFL), ইয়াৰ ঋণ প্ৰদানকাৰী (LSP) আৰু ডিজিটেল লেণ্ডিং এপ্ল/প্লেটফৰ্ম (DLA) আৰু ঋণ লগুঁতাক প্ৰদান কৰা মুখ্য তথ্য বিবৃতি (KFS)ৰ ৱেবছাইটত মুখ্যভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

অভিযোগ দাখিলৰ সুবিধাটো ডিএলএ আৰু টিচিএইচএফএল/এলএছপি-ৰ ৱেবছাইটতো উপলভ্য কৰা হ'ব।

টাটা কেপিটেল হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেড

- অভিযোগ দূৰীকৰণৰ দায়িত্ব টিচিএইচএফএল-ৰ ওচৰত অব্যাহত ৰূপত থাকিব।
- যদি টিচিএইচএফএল বা টিচিএইচএফএল-ৰ দ্বাৰা নিযুক্ত এলএছপি-ৰ বিৰুদ্ধে ঋণ লগুতাই দাখিল কৰা যিকোনো অভিযোগ 30 দিনৰ ভিতৰত টিচিএইচএফএল-ৰ দ্বাৰা সমাধান কৰা নহয়, তেন্তে ঋণ লগুতাজনে অভিযোগ পঞ্জীয়ন আৰু তথ্য ডাটাবেচ প্ৰণালী (জিআৰআইডিএছ)ৰ জৰিয়তে এটা অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে

ডিজিটেল / ফিনটেক অংশীদাৰৰ জৰিয়তে প্ৰাপ্ত অভিযোগসমূহৰ পৰ্যালোচনা আৰু নিৰীক্ষণ কৰা হ'ব।

IX. বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ পৰা অভিযোগ

সকলো চেনেল বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ বাবে তেওঁলোকৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ উপলব্ধ হ'ব। বাক-ইন গ্ৰাহকৰ বাবে শাখাৰ গ্ৰাহক সেৱা বিষয়াই প্ৰয়োজনীয় সহায় আগবঢ়াব। কোম্পানীয়ে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ অভিযোগসমূহৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতিৰ অধীনত নিশ্চিত কৰিব।

X. কৰ্মচাৰীৰ প্ৰশিক্ষণ আৰু সজাগতা

নিয়ন্ত্ৰণ কৰা অভিযোগবোৰৰ বিশ্লেষণৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি, ফ্ৰণ্টলাইন কৰ্মচাৰীসকলৰ মাজত সজাগতা বৃদ্ধি কৰিবলৈ, প্ৰাপ্ত কৰা অভিযোগৰ আৰ্হি, তেওঁলোকৰ মূল কাৰণ, প্ৰতিকাৰমূলক ব্যৱস্থা আৰু ফ্ৰণ্টলাইন কৰ্মচাৰীৰ ফালৰ পৰা প্ৰত্যাশিত পদক্ষেপৰ বিষয়ে কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা হ'ব।

XI. গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্য

প্ৰাপ্ত সকলো অভিযোগ আমাৰ চিআৰএম প্ৰণালীত যথাযথভাৱে টেগ কৰা হ'ব আৰু এটা সেৱা অনুৰোধ নং। পঞ্জীভুক্ত ইমেইল আইডি আৰু ম'বাইল নম্বৰত ভাগ বতৰা কৰা হ'ব। স্বীকৃতিৰ সৈতে প্ৰসংগৰ বাবে গ্ৰাহকৰ। অভিযোগসমূহ নিৰ্ধাৰিত টাৰ্ণ-আৰাউণ্ড টাইম (TAT)ৰ ভিতৰত সমাধান কৰা হ'ব আৰু সমাধান ইমেইল/কলৰ জৰিয়তে জনোৱা হ'ব।

টাটা ক্যাপিটাল হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড

গ্রাহক অভিযোগ নিরসন নীতি

I. ভূমিকা

নীতির উদ্দেশ্য হল টাটা ক্যাপিটাল হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড ("TCHFL"/ "সংস্থা")-এর জন্য গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া নির্ধারণ করা, যা প্রধান নির্দেশিকা – নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশিকা, 2021 অনুসারে প্রণীত করা হয়েছে এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত হয় (সর্বশেষ আপডেট 10 অক্টোবর, 2024 পর্যন্ত)।

নীতিটি সঠিক পরিষেবা, বিতরণ এবং পর্যালোচনা পদ্ধতির মাধ্যমে গ্রাহকের অভিযোগ এবং অভিযোগের ঘটনাগুলি হ্রাস করা এবং গ্রাহকের অভিযোগ এবং অভিযোগের তাৎক্ষণিক প্রতিকার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে।

II. কোম্পানির দর্শন

টাটা ক্যাপিটাল হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেডে, গ্রাহকদের স্বার্থকে প্রথমে রাখা এবং গ্রাহকদের জন্য সঠিক আর্থিক সমাধান প্রদান করার জন্য আমাদের ক্রমাগত প্রচেষ্টা।

'শুধুমাত্র আপনার জন্য যা সঠিক তা করার জন্য' আমাদের প্রচেষ্টার সম্প্রসারণ হিসেবে, আমরা গ্রাহকদের তাদের অভিযোগের সমাধান করার উপায় দিয়ে থাকি।

III. নীতির মূলনীতি

- কর্মচারীরা সরল বিশ্বাসে এবং গ্রাহকদের স্বার্থের প্রতি কোনও সংস্কার ছাড়াই কাজ করে।
- গ্রাহকদের প্রতি সব সময়ে ন্যায্য আচরণ করা হবে।
- সমস্ত অভিযোগ দক্ষতার সঙ্গে এবং ন্যায্যভাবে গ্রহণ করা হয়।
- গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগ সৌজন্য সহকারে এবং সময় মতো মোকাবেলা করা হয়।
- গ্রাহকেরা যদি তাদের অভিযোগের প্রতি কোম্পানির কর্মকর্তাদের প্রতিক্রিয়ায় সম্পূর্ণরূপে সন্তুষ্ট না হয় তা হলে প্রতিষ্ঠানের মধ্যে তাদের অভিযোগ/অভিযোগ বাড়ানোর উপায় এবং বিকল্প প্রতিকারের অধিকার সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে অবহিত করতে পারে।

IV. সংস্করণ ইতিহাসের সংক্ষিপ্তসার

নীতি অনুমোদিত হয়েছে:	পরিচালনা পর্ষদ
নীতি পরিচালনার দায়িত্বে:	গ্রাহক পরিষেবা দল
নীতির পূর্ববর্তী নবায়নের তারিখ/সংস্করণ নম্বর:	5 ফেব্রুয়ারি, 2024 TCHFL/CRM/Grievance Redressal Mechanism/V1(বোর্ড-ফেব্রুয়ারি 2024)
সর্বশেষ সংশোধনের তারিখ/সংস্করণ নম্বর:	5 আগস্ট, 2024 TCHFL/CRM/Grievance Redressal Mechanism/V2(বোর্ড-আগস্ট 2024)
বর্তমান সংশোধনের তারিখ/সংস্করণ নম্বর:	3 ফেব্রুয়ারি, 2025 TCHFL/CRM/Grievance Redressal Mechanism/V3(বোর্ড-ফেব্রুয়ারি 2025)
পর্যালোচনার ফ্রিকোয়েন্সি:	বার্ষিক বা যখনই কোনও বিধিনিষেধে পরিবর্তন হয়।

টাতা ক্যাপিটাল হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড

V. গ্রাহক পরিষেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ গ্রাহকের ইন্টারঅ্যাকশনগুলি নিম্নলিখিতভাবে শ্রেণিবদ্ধ করা হয়েছে:

- i. প্রশ্ন (Q) - এমন গ্রাহক চাহিদা বা দাবিগুলি যা তাৎক্ষণিকভাবে সমাধান করা যায় এবং অতিরিক্ত প্রক্রিয়াকরণের প্রয়োজন হয় না।
- ii. অনুরোধ (R) - এমন গ্রাহক চাহিদা বা দাবিগুলি যেগুলোর জন্য অতিরিক্ত প্রক্রিয়াকরণ প্রয়োজন এবং যেগুলি অভিযোগের প্রকৃতির মধ্যে পড়ে না।
- iii. অভিযোগ (C) - নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে অভিযোগ জানানো উচিত:
 - a. প্রতিশ্রুত সময়সীমার (TAT) মধ্যে অনুরোধ সম্পন্ন না হওয়া।
 - b. প্রতিশ্রুত পদক্ষেপ ও লিখিত পরিষেবার ঘাটতি।
 - c. ঋণ চুক্তির শর্তাবলীর লঙ্ঘন।
 - d. ভুল প্রতিশ্রুতি (প্রমাণিত) এবং ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড অনুযায়ী গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী প্রকাশ না করা।
 - e. সংস্থার কর্মচারী ও অংশীদারের কার্যকলাপ বা আচরণ যা অসন্তুষ্টি / আর্থিক ক্ষতি সৃষ্টি করে / এবং যেখানে গ্রাহকেরা ঘটনার সত্যতা উল্লেখ করেছেন।

VI. অভিযোগ/অভিযোগ নিবন্ধনের পদ্ধতি

1. **শাখায় সরাসরি উপস্থিতি:** গ্রাহকেরা সঠিক কার্যদিবসে নিকটবর্তী শাখায় গিয়ে অভিযোগ রেজিস্টারে তাদের অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন।
2. **ইমেল আইডি:** গ্রাহকেরা Grievance Redressal Matrix-এ উল্লিখিত ই-মেল আইডির মাধ্যমে নির্ধারিত স্তর অনুসরণ করে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারেন।
3. **ওয়েবসাইট:** কোম্পানির ওয়েবসাইটের গ্রাহক অভিযোগ বিভাগ থেকে অভিযোগ নথিভুক্ত করা যাবে।
4. **কল সেন্টার:** গ্রাহকেরা আমাদের কন্টাক্ট সেন্টার নম্বর 1860 267 6060-এ (সকাল 9টা থেকে রাত 8টা পর্যন্ত, রবিবার ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত) কল করে অভিযোগ জানাতে পারেন।
5. **চিঠি:** গ্রাহকেরা Grievance Redressal Matrix-এ উল্লিখিত নির্দিষ্ট ঠিকানায় ডাকযোগে চিঠি পাঠিয়ে তাদের অভিযোগ জানাতে পারেন।

VII. অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতি

নিচের অভিযোগ প্রতিকারের ম্যাট্রিক্স সমস্ত ব্যক্তিগত এবং কর্পোরেট ঋণগ্রহীতার জন্য প্রযোজ্য। এছাড়াও, নিম্নলিখিত ম্যাট্রিক্সটি আউটসোর্সকৃত এজেন্সি এবং পুনরুদ্ধার এজেন্টদের দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবার সম্পর্কিত সমস্যাগুলি নিয়েও আলোচনা করবে।

নোট: দয়া করে মনে রাখবেন যে আপনার অভিযোগ বৈধ বলে গণ্য করতে হলে, আপনাকে এই অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিতে উল্লিখিত স্তরগুলি অনুসরণ করতে হবে। নির্ধারিত স্তর অনুসরণ না করলে অভিযোগটি বৈধ এসক্যালেশন রূপে বিবেচিত হবে না, এবং ভিন্নতামূলক সমাধানের সময়সীমা (TAT) প্রযোজ্য হবে না।

টাতা ক্যাপিটাল হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড

সমাধানের সময়সীমা (Turnaround Time - TAT): অভিযোগের প্রকৃতির ওপর নির্ভর করে নির্দিষ্ট সময়সীমা নির্ধারিত হয়েছে। সমস্ত অভিযোগ যথাযথ ও সময়সীমার মধ্যে সমাধান করা হবে এবং গ্রাহককে বিস্তারিতভাবে জানানো হবে। যদি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ সমাধান করা সম্ভব না হয়, তবে গ্রাহককে বিলম্ব সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

নিচে বর্ণিত এসক্যলেশন ম্যাট্রিক্স বিমা সংক্রান্ত সমস্ত অভিযোগের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে, এবং কোম্পানি 14 দিনের মধ্যে বিমা সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করবে।

এসক্যলেশন ম্যাট্রিক্স:

স্তর 1: তাদের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য, আবেদনকারী/ঋণগ্রহীতার customercare.housing@tatacapital.com-এ লিখতে পারেন বা কাস্টমার কেয়ার নম্বরে কল করতে পারেন 1860 267 6060। গ্রাহকদের পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যে, ই-মেলের বিষয় লাইনে অবশ্যই ঋণ অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর উল্লেখ করতে হবে।

আপনি 7 কর্মদিবসের মধ্যে একটি স্বীকৃতি/উত্তর পাবেন।

স্তর 2: যদি আপনি আপনার কাছে প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে আমরা আপনাকে আমাদের অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা/নোডাল অফিসার - মিসেস রেশমা শেঠির সাথে ইমেল ঠিকানায় যোগাযোগ করার জন্য অনুরোধ করছি - customerservice.head@tatacapital.com, যোগাযোগ নম্বর 022-69682464 (যোগাযোগের সময় - সকাল 9:30 টা থেকে সন্ধ্যা 6:30 টা, সোমবার থেকে শুক্রবার পর্যন্ত সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)।

আপনি নিচে উল্লেখিত ঠিকানাতেও লিখতে পারেন:

4তলা, আই থিঙ্ক টেকনো ক্যাম্পাস বিল্ডিং
বি, অফ, 2, পোখরান রোড, থানে, মহারাষ্ট্র
400607

স্তর 3: যদি আপনি আপনার দেওয়া সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে আমরা আপনাকে আমাদের প্রধান অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার - মিঃ অজয় শুক্লার সঙ্গে gro.housing@tatacapital.com ঠিকানায় যোগাযোগ করার জন্য অনুরোধ করছি, যোগাযোগ নং 022-69682451 (যোগাযোগের সময় - সকাল 9:30 থেকে সন্ধ্যা 6:30, সোমবার থেকে শুক্রবার পর্যন্ত সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)।

আপনি নিচে উল্লেখিত ঠিকানাতেও লিখতে পারেন:

11তম তলা | এ উইং | পেনিনসুলা বিজনেস পার্ক, গণপত্রাও
কদম মার্গ, লোয়ার পরেল | মুম্বই 400 013

স্তর 4: আপনি যদি আপনাকে দেওয়া রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন তবে আমরা আপনাকে mdtchfl@tatacapital.com-এ ব্যবস্থাপনা পরিচালকের সঙ্গে যোগাযোগ করার জন্য অনুরোধ করছি।

টাতা ক্যাপিটাল হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড

আপনি নিচে উল্লেখিত ঠিকানাতেও লিখতে পারেন:

11তম তলা | এ উইং | পেনিনসুলা বিজনেস পার্ক, গণপত্রাও
কদম মার্গ, লোয়ার পরেল | মুম্বই 400 013

স্তর 5: যদি আপনি এক মাসের মধ্যে আমাদের কাছ থেকে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান বা উপরের সমস্ত প্রক্রিয়া অনুসরণ করার পরেও সন্তুষ্ট না হন, তাহলে আপনি ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি কেন্দ্রে নিম্নলিখিত উপায়ে যোগাযোগ করতে পারেন:

অনলাইন মোড: অভিযোগ নিবন্ধনের জন্য এই লিংকে ক্লিক করুন: <https://grids.nhbonline.org.in>

অফলাইন মোড: নির্ধারিত ফরম পূরণ করে ডাকযোগে নিচের ঠিকানায় পাঠিয়ে অভিযোগ নথিভুক্ত করা যাবে (NHB ওয়েবসাইটে ফর্ম পাওয়া যাবে): <https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

ঠিকানা:

প্রধান কর্মকর্তা,
অভিযোগ নিষ্পত্তি কক্ষ, নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি
বিভাগ, ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক
4র্থ তলা, কোর - 5এ, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার,
লোধি রোড,
নয়াদিল্লি 110 003।

এই তথ্য কোম্পানির সকল অফিস, শাখা এবং ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত থাকবে।

VIII. ডিজিটাল ঋণ প্রদানের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি

প্রিন্সিপ্যাল নোডাল অফিসার এর পাশাপাশি উপরে উল্লিখিত ক্রমবর্ধমান প্রক্রিয়া এবং ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা উত্থাপিত ফিনটেক/ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত জটিলতা/ইস্যুগুলি এবং ডিজিটাল লেনদেন অ্যাপ্লিকেশনগুলির বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগগুলিও মোকাবেলা করবেন। ব্যবহারকারী ইন্টারফেস সহ মোবাইল এবং ওয়েব-ভিত্তিক অ্যাপ্লিকেশন যা কোম্পানির অ্যাপস সহ ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ গ্রহণের সুবিধা দেয় এবং সেইসঙ্গে যেকোন ক্রেডিট সুবিধা পরিষেবার সম্প্রসারণের জন্য কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত ঋণ প্রদানকারী পরিষেবা প্রদানকারীদের দ্বারা পরিচালিত হয়ে থাকে।

TCHFL, এর ঋণ প্রদানকারী সংস্থাগুলোর (LSPs) ও ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপস/প্ল্যাটফর্মগুলোর (DLAs) ও ঋণগ্রহীতার জন্য সরবরাহ করা কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS)-এ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাদের যোগাযোগের বিবরণ স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।

ডিএলএ (DLA) এবং টিসিএইচএফএল/এলএসপি (TCHFL/LSP)-এর ওয়েবসাইটেও অভিযোগ দায়ের করার সুবিধা উপলব্ধ করা হবে।

- অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্ব TCHFL-এর কাছেই থাকবে।

টাকা ক্যাপিটাল হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড

- TCHFL বা TCHFL দ্বারা নিযুক্ত LSP-এর বিরুদ্ধে ঋণগ্রহীতার দায়ের করা কোনও অভিযোগ যদি 30 দিনের মধ্যে TCHFL দ্বারা সমাধান না করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতা অভিযোগ নিবন্ধন ও তথ্য ডেটাবেস সিস্টেম (গ্রিডস) এ অভিযোগ করতে পারেন।

ডিজিটাল/ফিনটেক অংশীদারদের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর পর্যালোচনা ও পর্যবেক্ষণ নিয়মিতভাবে পরিচালিত হবে।

IX. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগ

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য অভিযোগ নিবন্ধনের সমস্ত মাধ্যম উপলব্ধ থাকবে। শাখায় আসা গ্রাহকদের জন্য প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করা হবে, যা শাখার গ্রাহক পরিষেবা কর্মকর্তা নিশ্চিত করবেন। প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগ উল্লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতির অধীনে নিষ্পত্তি করা হবে।

X. কর্মচারী প্রশিক্ষণ ও সচেতনতা

গৃহীত অভিযোগগুলোর বিশ্লেষণের ভিত্তিতে, কর্মীদের প্রশিক্ষণ প্রদান করা হবে যাতে তারা সম্মুখসারীর কর্মীদের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি করতে পারে। এর মধ্যে অভিযোগগুলোর ধরণ, মূল কারণ, সমাধানের ব্যবস্থা ও সম্মুখসারীর কর্মীদের প্রত্যাশিত পদক্ষেপ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

XI. গুরুত্বপূর্ণ তথ্য

গৃহীত সমস্ত অভিযোগ আমাদের CRM সিস্টেমে সংযুক্ত থাকবে এবং একটি সার্ভিস অনুরোধ নম্বর গ্রাহকদের নিবন্ধিত ইমেইল আইডি ও মোবাইল নম্বরে শেয়ার করা হবে, যা রেফারেন্স ও স্বীকৃতির জন্য ব্যবহৃত হবে। অভিযোগটি নির্দিষ্ট টার্নআরন্ড টাইম (TAT) এর মধ্যে সমাধান করা হবে এবং সমাধানটি ইমেল/কলের মাধ্যমে জানানো হবে।

ટાટા કેપિટલ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

I. પરિચય

પોલિસીનો હેતુ ટાટા કેપિટલ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("TCHFL"/ "કંપની") માટેની ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાને માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) નિર્દેશો, , 2021, ઓક્ટોબર 1 ના રોજ (સમયના અંત સુધીમાં અપડેટ કરાયેલ સમય) 2024) અનુસાર વ્યાખ્યાયિત કરવાનો છે.

આ પોલિસીનો હેતુ યોગ્ય સેવા, ડિલિવરી અને સમીક્ષા પદ્ધતિ દ્વારા ગ્રાહકની ફરિયાદો અને ફરિયાદોના કિસ્સાઓને ઘટાડવાનો છે અને ગ્રાહકની ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું ત્વરિત નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે.

II. કંપનીની ફિલસૂફી

ટાટા કેપિટલ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ખાતે, અમારો ગ્રાહકોના હિતોને પ્રથમ રાખવાનો અને તેમને ગ્રાહકો માટે યોગ્ય હોય તેવા નાણાકીય ઉકેલો પ્રદાન કરવાનો સતત પ્રયાસ છે.

અમારા પ્રયાસોના વિસ્તરણ તરીકે 'તમારા માટે જે યોગ્ય છે તે જ કરો', અમે ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવાના માધ્યમો આપીએ છીએ.

III. પોલિસીના સિદ્ધાંતો

- કર્મચારીઓ સદ્ભાવનાથી અને ગ્રાહકોના હિત માટે પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના કામ કરે છે.
- હંમેશા ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વર્તન કરવામાં આવે છે.
- તમામ ફરિયાદોને અસરકારક અને ન્યાયી રીતે ગણવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સૌજન્ય અને સમયસર નિકાલ કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને સંસ્થામાં તેમની ફરિયાદ/ફરિયાદોને વધારવાના રસ્તાઓ અને જો તેઓ તેમની ફરિયાદો અંગે કંપનીના અધિકારીઓના પ્રતિભાવથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો વૈકલ્પિક ઉપાયના તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણ માહિતગાર છે.

IV. સંસ્કરણ ઇતિહાસનો સારાંશ

દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલ પોલિસી	નિયામક મંડળ
માલિકીની પોલિસી	ગ્રાહક સેવા ટીમ
પોલિસી/સંસ્કરણ નં. ના નવીકરણની પાછલી તારીખ	ફેબ્રુઆરી 5, 2024 TCHFL/CRM/ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ/V1 (બોર્ડ-ફેબ્રુઆરી 2024)
છેલ્લી સુધારણા તારીખ/સંસ્કરણ નં.	ઓગસ્ટ 5, 2024 TCHFL/CRM/ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ/V2(બોર્ડ-ઓગસ્ટ 2024)
વર્તમાન સુધારા તારીખ/સંસ્કરણ નંબર	ફેબ્રુઆરી 3, 2025 TCHFL/CRM/ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ/V3 (બોર્ડ- ફેબ્રુઆરી 2025)
સમીક્ષાનું આવર્તન	વાર્ષિક અથવા જ્યારે પણ નિયમોમાં કોઈ ફેરફાર થાય છે.

ટાટા કેપિટલ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

V. ગ્રાહક સેવાનું વિહંગાવલોકન, ગ્રાહકની ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ નીચે પ્રમાણે વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે

- i. પ્રશ્નો (Q) - ગ્રાહકની જરૂરિયાતો કે જેને આગળની પ્રક્રિયાની જરૂરિયાતો વિના તાત્કાલિક પૂર્ણ કરી શકાય છે અને બંધ કરી શકાય છે.
- ii. વિનંતીઓ (R) - ગ્રાહકની જરૂરિયાતો જેને વધુ પ્રક્રિયાની જરૂર હોય અને જે ફરિયાદોના સ્વરૂપમાં ન હોય.
- iii. ફરિયાદો (C) - નીચેના સંજોગોમાં ફરિયાદો નોંધાવી જોઈએ
 - a. વચનબદ્ધ સમયમર્યાદા (TAT) માં વિનંતી બંધ ન કરવી.
 - b. ગ્રાહકોને લેખિતમાં આપેલી વચનબદ્ધ કાર્યવાહી અને સેવાઓમાં ઉણપ.
 - c. લોન કરારની સંમત શરતો અને નિયમોનો ભંગ
 - d. વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડમાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ ખોટી પ્રતિબદ્ધતા (સાબિત) અને ભૌતિક શરતોની બિન-જાહેરાત.
 - e. કંપનીના કર્મચારી અને ભાગીદારની ક્રિયા અને વર્તણૂક જેના પરિણામે અસંતોષ / નાણાકીય નુકસાન / અને જ્યાં ગ્રાહકોએ ઘટનાની હકીકતો ટાંકી છે.

VI. ફરિયાદ/શિકાયતો નોંધાવવાનો રીત

1. **શાખામાં વોક-ઇન:** ગ્રાહકો કોઈપણ કાર્યકાળ દરમિયાન નજીકની શાખામાં આવીને તેમની ફરિયાદ નોંધણી રજિસ્ટરમાં નોંધાવી શકે છે.
2. **ઇમેલ આઈડી:** ગ્રાહક grievance redressal મેટ્રિક્સમાં દર્શાવેલ ઇમેલ આઈડી દ્વારા grievance ઉઠાવી શકે છે.
3. **વેબસાઇટ:** ગ્રાહક કંપનીની વેબસાઇટ પર જઈને ગ્રાહક ફરિયાદ વિભાગ પર જઈને grievance નોંધાવી શકે છે.
4. **કોલ:** ગ્રાહક 1860 267 6060 (સવાર 9 થી સાંજ 8, રવિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાય) પર ફોન કરી શકે છે.
5. **પત્રો:** ગ્રાહક grievance redressal મેટ્રિક્સમાં દર્શાવેલા સરનામાં પર પત્ર લખી શકે છે.

VII. ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

નીચે આપેલ ફરિયાદ નિવારણ મેટ્રિક્સ તમામ વ્યક્તિગત અને કોર્પોરેટ ઉધાર લેનારાઓને લાગુ પડે છે. વધુમાં, નીચે આપેલ મેટ્રિક્સ આઉટસોર્સ એજન્સીઓ અને પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતા મુદ્દાને પણ ઉકેલશે:

નોંધ: કૃપા કરીને ધ્યાનમાં રાખો કે તમારી grievance માન્ય ગણાવા માટે, તમને આ grievance redressal પોલિસી મુજબ દર્શાવેલા સ્તરોનું પાલન કરવું પડશે. આ સ્તરોમાંથી કોઈપણ વિમુક્તિ કરવાથી તે grievance માન્ય escalated તરીકે માન્ય નહીં ગણાશે અને કોઈપણ વિલંબિત ઉકેલ turnaround time (TAT) લાગુ નહીં કરવામાં આવશે.

ટાટા કેપિટલ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ટર્નઅરાઉન્ડ સમય: grievance ના સ્વભાવ અનુસાર, ઉકેલ માટે નિર્ધારિત સમયમર્યાદાઓ રહેશે. grievances સમયમર્યાદામાં યોગ્ય અને ટાઇમબાઉન્ડ રીતે ઉકેલવામાં આવશે અને ગ્રાહકને યોગ્ય સલાહ આપવામાં આવશે. જો grievance ના ઉકેલમાં કોઈ વિલંબ થાય તો ગ્રાહકને આ સંલગ્ન સમયમર્યાદા બહાર થતો વિલંબ જણાવવામાં આવશે.

નીચેના escalation મેટ્રિક્સ પણ તમામ ઇન્સ્યોરન્સ સંબંધિત grievances માટે લાગુ થશે, અને કંપની તમામ ઇન્સ્યોરન્સ સંબંધિત grievances ને 14 દિવસમાં ઉકેલવા માટે યોગ્ય પગલાં કરશે.

એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ:

સ્તર 1: તેમની ફરિયાદોના નિવારણ માટે, અરજદારો/ ઉધાર લેનારાઓ

customercare.housing@tatacapital.com પર લખી શકે છે અથવા ગ્રાહક સંભાળ નંબર 1860 267 6060 પર કોલ કરી શકે છે સલાહ: અરજદારો/ઉધારદારોને ઇમેલના વિષય પંક્તિમાં લોન એકાઉન્ટ નંબર અને નોંધાયેલા સંપર્ક નંબરનો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ.

તમને 7 કામકાજ દિવસની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થશે.

સ્તર 2: જો તમને આપવામાં આવેલા ઉકેલથી તમે સંતુષ્ટ ન હોવ, તો અમે તમને અમારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/નોડલ અધિકારી - શ્રીમતી રેશ્મા સેઠીનો સંપર્ક ઇમેઇલ-

customerservice.head@tatacapital.com, સંપર્ક નંબર 022-69682464 (સંપર્ક સમય - સવારે 9:30 થી સાંજે 6:30 વાગ્યા સુધી, સોમવારથી શુક્રવાર સુધી જાહેર રજાઓ સિવાય) પર કરવા વિનંતી કરીએ છીએ.

તમે નીચેના સરનામે પણ લખી શકો છો:

4થો માળ, આઈ થિંક ટેકનો કેમ્પસ
બિલ્ડિંગ બી, ઓફ, 2જી, પોખરણ રોડ,
થાણે, મહારાષ્ટ્ર 400607

સ્તર 3: જો તમને આપવામાં આવેલા ઠરાવથી તમે સંતુષ્ટ ન હોવ, તો અમે તમને અમારા મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/મુખ્ય નોડલ અધિકારી - શ્રી અજય શુક્લાનો gro.housing@tatacapital.com, સંપર્ક નંબર 022-69682451 (સંપર્ક સમય - સવારે 9:30 થી સાંજે 6:30 વાગ્યા સુધી, સોમવારથી શુક્રવાર સુધી જાહેર રજાઓ સિવાય) પર સંપર્ક કરવા વિનંતી કરીએ છીએ.

તમે નીચેના સરનામે પણ લખી શકો છો:

11મો માળ | A વિંગ | પેનિનસુલા બિઝનેસ પાર્ક
ગણપતરાવ કદમ માર્ગ
લોઅર પરેલ | મુંબઈ 400 013

સ્તર 4: જો તમે તમને આપેલા રિઝોલ્યુશનથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો અમે તમને મેનેજિંગ ડિરેક્ટરનો mdtchfl@tatacapital.com પર સંપર્ક કરવા વિનંતી કરીએ છીએ.

ટાટા કેપિટલ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

તમે નીચેના સરનામે પણ લખી શકો છો:

11મો માળ | A વિંગ | પેનિનસુલા બિઝનેસ પાર્ક
ગણપતરાવ કદમ માર્ગ
લોઅર પરેલ | મુંબઈ 400 013

સ્તર 5: જો તમને એક મહિનામાં અમારા તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે અથવા ઉપરોક્ત તમામ પગલાંઓ અનુસર્યા પછી મળેલા પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોવ, તો તમે નીચેના સંદેશાવ્યવહાર માધ્યમો દ્વારા નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકો છો:

ઓનલાઇન મોડ: ફરિયાદ નોંધાવા માટે નીચેના લિંક પર ક્લિક કરો: <https://grids.nhbonline.org.in>

ઓફલાઇન મોડ: ઓફલાઇન/ફિઝિકલ પદ્ધતિથી, નીચે દર્શાવેલા સરનામે પત્ર દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય છે. NHB ના પત્રક અનુસાર ફોર્મેટ પીછો કરી શકાય છે: <https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

સરનામું:

ઇન્ચાર્જ અધિકારી,
ફરિયાદ નિવારણ સેલ, નિયમન અને દેખરેખ
વિભાગ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક
ચોથો માળ, કોર - 5એ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર,
લોધી રોડ,
નવી દિલ્હી - 110 003.

ઉપરોક્ત વિગતો કંપનીના તમામ ઓફિસો, શાખાઓ અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ.

VIII. ડિજિટલ ધિરાણ માટે ફરિયાદ નિવારણ

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર તેમજ ઉપર જણાવ્યા મુજબ એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ અને ફિન્ટેક/ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત કમ્પોનન્ટ્સ/ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલા મુદ્દાઓ તેમજ ડિજિટલ ધિરાણ એપ્લિકેશનો સામે ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદો સાથે પણ વ્યવહાર કરશે. (વપરાશકર્તા ઇન્ટરફેસ સાથેની મોબાઇલ અને વેબ-આધારિત એપ્લિકેશન કે જે ઉધાર લેનાર દ્વારા ઉધાર લેવાની સુવિધા આપે છે જેમાં કંપનીની એપ્સ તેમજ કોઇપણ કેડિટ સુવિધા સેવાઓના વિસ્તરણ માટે કંપની દ્વારા રોકાયેલા ધિરાણ સેવા પ્રદાતાઓ દ્વારા સંચાલિત હોય છે.)

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓની સંપર્ક વિગતો TCHFL ની વેબસાઇટ્સ, તેના લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ (LSPs) અને ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્સ/પ્લેટફોર્મ્સ (DLAs) પર અને ઉધાર લેનારને પૂરા પાડવામાં આવેલા કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) માં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

DLA અને TCHFL/LSPની વેબસાઇટ પર ફરિયાદ નોંધાવવાની સુવિધા પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

- ફરિયાદ નિવારણની જવાબદારી TCHFL પાસે જ રહેશે.

ટાટા કેપિટલ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

- જો ઉધાર લેનાર દ્વારા TCHFL અથવા TCHFL દ્વારા રોકાયેલ LSP સામે નોંધવામાં આવેલી કોઈપણ ફરિયાદ TCHFL દ્વારા 30 દિવસમાં ઉકેલવામાં ન આવે તો, લેનાર ફરિયાદ નોંધણી અને માહિતી ડેટાબેઝ સિસ્ટમ (GRIDS) પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

ડિજિટલ / ફિનટેક ભાગીદારો દ્વારા પ્રાપ્ત ફરિયાદોની સમયાંતરે સમીક્ષા અને દેખરેખ હાથ ધરવામાં આવશે.

IX. અપંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદ

વિકલાંગ વ્યક્તિઓ તેમની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે તમામ ચેનલો ઉપલબ્ધ રહેશે. પધરાવાવાળા ગ્રાહકો માટે, શાખામાં ગ્રાહક સેવા અધિકારી દ્વારા જરૂરી મદદ પૂરી પાડવામાં આવશે. કંપની વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોને grievance redressal મેકેનિઝમ હેઠળ ઉકેલશે.

X. કર્મચારી તાલીમ અને જાગૃતિ

હેન્ડલ કરાયેલી ફરિયાદોના વિશ્લેષણના આધારે, ફ્રન્ટલાઈન સ્ટાફમાં ફરિયાદોની પેટર્ન, તેના મૂળ કારણો, ઉપચારાત્મક પગલાં અને ફ્રન્ટલાઈન સ્ટાફ તરફથી અપેક્ષિત કાર્યવાહી વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે સ્ટાફને તાલીમ આપવામાં આવશે.

XI. અગત્યની માહિતી

પ્રાપ્ત થયેલી બધી ફરિયાદોને અમારી CRM સિસ્ટમમાં યોગ્ય રીતે ટેગ કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકોના રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ આઈડી અને મોબાઇલ નંબર પર સ્વીકૃતિ સાથે સંદર્ભ માટે સેવા વિનંતી નંબર શેર કરવામાં આવશે. ફરિયાદનો નિકાલ નિર્ધારિત સમય મર્યાદા (TAT) માં કરવામાં આવશે અને નિરાકરણ સંબંધિત માહિતી ઇમેઇલ/કોલ દ્વારા આપવામાં આવશે.

टाटा कैपिटल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

ग्राहक शिकायत निवारण पॉलिसी

I. परिचय

पॉलिसी का उद्देश्य मास्टर डायरेक्शन – गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2021, समय-समय पर संशोधित (अंतिम बार 10 अक्टूबर, 2024 को संशोधित) के अनुसार, टाटा कैपिटल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ("टीसीएचएफएल" / "कंपनी") की ग्राहक शिकायत निवारण प्रक्रिया की जानकारी देना है।

इस पॉलिसी का उद्देश्य उचित सेवा, वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहक की शिकायतों और परेशानियों को कम करना और ग्राहकों की शिकायतों और परेशानियों का तुरंत निवारण सुनिश्चित करना है।

II. कंपनी का सिद्धांत

टाटा कैपिटल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड में, हमारा निरंतर प्रयास रहता है कि हम ग्राहकों के हितों को पहले रखें और उन्हें उचित वित्तीय समाधान प्रदान करें।

केवल आपकी बेहतर सुविधा के लिए के हमारे प्रयासों के विस्तार के रूप में, हम ग्राहकों को उनकी शिकायतों के समाधान के लिए साधन प्रदान करते हैं।

III. पॉलिसी के सिद्धांत

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

IV. संस्करण विवरण का सारांश

पॉलिसी के अनुमोदनकर्ता	निदेशक मंडल
पॉलिसी का स्वामित्व	ग्राहक सेवा टीम
पॉलिसी नवीनीकरण की पिछली तिथि/संस्करण संख्या	5 फरवरी, 2024 टीसीएचएफएल/सीआरएम/शिकायत निवारण प्रक्रिया/V1(बोर्ड-फरवरी 2024)
अंतिम संशोधन की तिथि/संस्करण संख्या	5 अगस्त, 2024 टीसीएचएफएल/सीआरएम/शिकायत निवारण प्रक्रिया/V2(बोर्ड-अगस्त 2024)
वर्तमान संशोधन की तिथि/संस्करण संख्या	3 फरवरी, 2025 टीसीएचएफएल/सीआरएम/शिकायत निवारण प्रक्रिया/V3(बोर्ड-फरवरी 2025)
समीक्षा की अवधि	प्रतिवर्ष या जब भी नियमों में कोई बदलाव हो।

टाटा कैपिटल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

V. ग्राहक की बातचीत के अनुसार ग्राहक सेवा टीम को निम्नानुसार वर्गीकृत किया गया है

- i. प्रश्न (Q) - ग्राहक की वे आवश्यकताएं, जिन पर तुरंत ध्यान दिया जा सकता है और बिना किसी अतिरिक्त प्रक्रिया के तुरंत बंद किया जा सकता है।
- ii. अनुरोध (R) - ग्राहक की वे आवश्यकताएं, जिन पर आगे की प्रक्रिया की आवश्यकता होती है और जो शिकायतें नहीं होती हैं।
- iii. शिकायतें (C) - निम्नलिखित स्थितियों में शिकायतें दर्ज की जानी चाहिए।
 - a. निर्धारित समय-सीमा (टीएटी) के भीतर अनुरोध का निपटारा न होना।
 - b. लिखित रूप में ग्राहकों के साथ किए गए वादे और सेवाओं में कमी।
 - c. लोन अनुबंध की सहमत शर्तों और नियमों का उल्लंघन
 - d. गलत प्रतिबद्धता (सिद्ध) और उचित व्यवहार संहिता में दर्ज महत्वपूर्ण शर्तों का खुलासा न करना।
 - e. कंपनी के कर्मचारी और साझेदार की कार्यवाही और व्यवहार के कारण असंतोष / वित्तीय हानि होना और जहां ग्राहकों ने घटना के तथ्यों की जानकारी है।

VI. शिकायत दर्ज कराने के तरीके

1. **ब्रांच में व्यक्तिगत रूप से जाकर:** ग्राहक किसी भी कार्यदिवस पर नजदीकी ब्रांच में जाकर शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
2. **ईमेल आईडी:** ग्राहक शिकायत निवारण मैट्रिक्स में दिए गए ईमेल आईडी के माध्यम से स्तरों का पालन करते हुए अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
3. **वेबसाइट:** ग्राहक कंपनी की वेबसाइट पर ग्राहक शिकायत अनुभाग तक पहुंचकर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
4. **कॉल:** ग्राहक हमारे कॉन्टैक्ट सेंटर नंबर 1860 267 6060 (सुबह 9 बजे से रात 8 बजे तक, रविवार और सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर) पर कॉल कर सकते हैं।
5. **पत्र:** ग्राहक शिकायत निवारण मैट्रिक्स में निर्दिष्ट पते पर पत्र लिखकर भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

VII. शिकायत निवारण प्रक्रिया

नीचे दर्ज शिकायत निवारण व्यवस्था सभी व्यक्तिगत और कॉर्पोरेट उधारकर्ताओं पर लागू है। इसके अलावा, आउटसोर्स एजेंसियों और रिकवरी एजेंट द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित समस्याओं से निपटने के लिए नीचे दी गई व्यवस्था के तहत कार्यवाई की जाएगी:

ध्यान दें : आपकी शिकायत को मान्य माने जाने के लिए, आपको इस शिकायत निवारण नीति में बताए गए स्तरों का पालन करना आवश्यक है। इन स्तरों से कोई भी विचलन होने पर समस्या को एक मान्य एस्केलेशन के रूप में नहीं माना जाएगा और कोई अलग समाधान प्रदान करने का समय (TAT) लागू नहीं किया जाएगा।

टाटा कैपिटल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

टर्नअराउंड समय: शिकायत की प्रकृति के आधार पर, समाधान के लिए विशिष्ट समयसीमा निर्धारित की गई है। शिकायतों को उचित और समयबद्ध तरीके से ग्राहक को विस्तृत सलाह के साथ हल किया जाएगा। यदि शिकायत के समाधान में निर्धारित समयसीमा से अधिक देरी होने की संभावना हो, तो ग्राहक को सूचित किया जाएगा।

नीचे दी गई एस्केलेशन मैट्रिक्स सभी बीमा संबंधी शिकायतों पर भी लागू होगी, और कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाएगी कि सभी बीमा संबंधी शिकायतों का समाधान 14 दिनों के भीतर किया जाए।

वृद्धि मैट्रिक्स:

स्तर 1: अपनी शिकायतों के निवारण के लिए, आवेदक/उधारकर्ता customercare.housing@tatacapital.com पर लिख सकते हैं या ग्राहक सेवा नंबर 1860 267 6060 पर कॉल कर सकते हैं। सलाह दी जाती है कि आवेदक/उधारकर्ता ईमेल के विषय पंक्ति में लोन खाता संख्या और पंजीकृत संपर्क नंबर अवश्य लिखें।

आपको 7 कामकाजी दिनों के भीतर पावती/प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।

स्तर 2: अगर आप प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो कृपया हमारे शिकायत निवारण अधिकारी / नोडल अधिकारी से यहां संपर्क करें- सुश्री रेशमा सेठी से ईमेल - customerservice.head@tatacapital.com, संपर्क नंबर 022-69682464 (संपर्क का समय - सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे तक, सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर, सोमवार से शुक्रवार तक)।

आप नीचे दिए गए पते पर भी लिख सकते हैं:

4वीं मंजिल, आई थिंक टेक्नो कैपस
बिल्डिंग B, ऑफ, 2, पोखरण रोड,
ठाणे, महाराष्ट्र 400607

स्तर 3: अगर आप प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो कृपया हमारे मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी/प्रमुख नोडल अधिकारी से यहां संपर्क करें - श्री अजय शुक्ला, gro.housing@tatacapital.com, संपर्क नंबर 022-69682451 (संपर्क का समय - सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे तक, सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर, सोमवार से शुक्रवार तक)।

आप नीचे दिए गए पते पर भी लिख सकते हैं:

11वीं मंजिल | A विंग | पेनिनसुला बिजनेस पार्क, गणपतराव कदम
मार्ग,
लोअर परेल | मुंबई 400 013

स्तर 4: अगर आप प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप हमारे प्रबंध निदेशक से mdtchfl@tatacapital.com पर संपर्क कर सकते हैं।

टाटा कैपिटल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

आप नीचे दिए गए पते पर भी लिख सकते हैं:

11वीं मंजिल | A विंग | पेनिनसुला बिजनेस पार्क,
गणपतराव कदम मार्ग,
लोअर परेल | मुंबई 400 013

स्तर 5: अगर आपको एक महीने के अंदर हमारी ओर से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या आप उपरोक्त सभी चरणों का पालन करने के बाद भी प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप निम्न संचार माध्यमों के माध्यम से राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकते हैं:

ऑनलाइन मोड: शिकायतकर्ता निम्नलिखित लिंक पर क्लिक करके शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

<https://grids.nhbonline.org.in>

ऑफलाइन मोड: ऑफलाइन/फिजिकल मोड में, शिकायतकर्ता नीचे दिए गए पते पर डाक के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं। शिकायत का प्रारूप NHB की निम्नलिखित वेबलिंक पर उपलब्ध है:

<https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

पता:

प्रभारी अधिकारी,
शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,
विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग
राष्ट्रीय आवास बैंक
4वीं मंजिल, कोर - 5A, इंडिया हैबिटेड सेंटर,
लोधी रोड,
नई दिल्ली - 110 003।

उपरोक्त विवरण कंपनी के सभी कार्यालयों, शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाएगा।

VIII. डिजिटल लोन सुविधा के लिए शिकायत निवारण

ऊपर बताए गए अनुसार, प्रधान नोडल अधिकारी वृद्धि तंत्र (एस्केलेशन प्रक्रिया) के साथ-साथ उधारकर्ताओं द्वारा फिनेटेक/डिजिटल लोन संबंधी शिकायतों/समस्याओं के साथ-साथ डिजिटल लेंडिंग एप्लीकेशन (उपयोगकर्ता इंटरफेस के साथ मोबाइल और वेब-आधारित एप्लीकेशन, जो उधारकर्ता को उधार लेने की सुविधा प्रदान करते हैं, जिसमें कंपनी के ऐप्स के साथ-साथ कोई भी क्रेडिट सुविधा प्रदान करने के लिए कंपनी द्वारा नियुक्त लोन सेवा प्रदाताओं द्वारा संचालित ऐप्स भी शामिल हैं) के लिए दर्ज किए गए शिकायतों से भी निपटेंगे।

शिकायत निवारण अधिकारियों का संपर्क विवरण टीसीएचएफएल, उसके लोन सेवा प्रदाताओं (एलएसपी) की वेबसाइट्स और डिजिटल लोन ऐप्स/प्लेटफॉर्म (डीएलए) पर और उधारकर्ता को प्रदान किए गए मुख्य तथ्यात्मक विवरण (केएफएस) में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाता है।

शिकायत दर्ज करने की सुविधा DLA और TCHFL/LSP की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।

- शिकायत निवारण की जिम्मेदारी TCHFL की होगी।

टाटा कैपिटल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

- अगर उधारकर्ता द्वारा TCHFL या TCHFL के साथ जुड़े LSP के खिलाफ दर्ज की गई किसी भी शिकायत का समाधान TCHFL द्वारा 30 दिनों के भीतर नहीं किया जाता है, तो उधारकर्ता शिकायत पंजीकरण और सूचना डेटाबेस सिस्टम (GRIDS) पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

डिजिटल/फिनटेक भागीदारों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की समय-समय पर समीक्षा और निगरानी की जाएगी।

IX. विकलांग व्यक्तियों की शिकायत

विकलांग व्यक्तियों की शिकायत दर्ज करने के लिए सभी चैनल उपलब्ध होंगे। वॉक-इन ग्राहकों के लिए, शाखा में ग्राहक सेवा अधिकारी द्वारा आवश्यक सहायता प्रदान की जाएगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि दिव्यांगजनों की शिकायतों का निवारण ऊपर बताए गए शिकायत निवारण तंत्र के तहत किया जाए।

X. कर्मचारी प्रशिक्षण और जागरूकता

निपटाई गई शिकायतों के विश्लेषण के आधार पर, कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा, ताकि प्राप्त होने वाली शिकायतों के पैटर्न, उनके मूल कारणों, उपायों और फ्रंटलाइन के कर्मचारियों की ओर से अपेक्षित कार्रवाई के बारे में उनके बीच जागरूकता बढ़ाई जा सके।

XI. महत्वपूर्ण सूचना

प्राप्त सभी शिकायतों को हमारे सीआरएम सिस्टम में विधिवत टैग किया जाएगा और संदर्भ के लिए ग्राहकों के पंजीकृत ईमेल आईडी और मोबाइल नंबर पर पावती के साथ सेवा अनुरोध संख्या शेयर किया जाएगा। शिकायत का निवारण निर्धारित टर्नअराउंड समय (TAT) के भीतर किया जाएगा और समाधान ईमेल/कॉल के माध्यम से सूचित किया जाएगा।

ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯನೀತಿ

I. ಪೀಠಿಕೆ

ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("TCHFL"/ "ಕಂಪೆನಿ") ಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಮಾಡಲಾದ (ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 10, 2024ರಂದು ಪರಿಷ್ಕೃತವಾದಂತೆ) ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ - ಗೃಹನಿರ್ಮಾಣ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪೆನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2021ಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವುದು ಈ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾದ ಸೇವೆ, ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರಗಳ ಮೂಲಕ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಈ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯು ಹೊಂದಿದೆ.

II. ಕಂಪೆನಿಯ ತತ್ವ

ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಪ್ರಥಮ ಸ್ಥಾನ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದುವಂತಹ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಾವು ಸತತವಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

'ನಿಮಗೆ ಯಾವುದು ಸರಿಹೊಂದುವುದೋ ಅದನ್ನು ಮಾತ್ರವೇ ಮಾಡುವ' ನಮ್ಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳ ವಿಸ್ತರಣೆಯಾಗಿ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರ ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

III. ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಸಿದ್ಧಾಂತಗಳು

- ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಉತ್ತಮ ವಿಶ್ವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಧಕ್ಕೆಯಾಗದಂತೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಬದ್ಧವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನೂ ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಬದ್ಧವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮುಂದಿಡುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಒಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಮೇಲಿನ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಲು ಇರುವ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ಕಂಪೆನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅವರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅವರಿಗೆ ಇರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

IV. ಆವೃತ್ತಿಯ ಇತಿಹಾಸದ ಸಾರಾಂಶ

ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಅನುಮೋದಕರು	ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ
ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಮಾಲಕರು	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ
ಕಾರ್ಯನೀತಿ/ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆಯ ನವೀಕರಣದ ಈ ಹಿಂದಿನ ದಿನಾಂಕ	ಫೆಬ್ರವರಿ 5, 2024 TCHFL/CRM/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ/V1(Board-ಫೆಬ್ರವರಿ 2024)
ಅಂತಿಮ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ/ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	ಆಗಸ್ಟ್ 5, 2024 TCHFL/CRM/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ/V2(Board-ಆಗಸ್ಟ್ 2024)
ಪ್ರಸ್ತುತ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ/ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	ಫೆಬ್ರವರಿ 3, 2025 TCHFL/CRM/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ/V3(Board- ಫೆಬ್ರವರಿ 2025)
ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಆವರ್ತನ	ವಾರ್ಷಿಕ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾದಾಗ

ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

V. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಅವಲೋಕನ, ಗ್ರಾಹಕ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ

- i. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು(Q) - ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಲ್ಲದೇ ತಕ್ಷಣವೇ ಗಮನ ಹರಿಸಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು.
- ii. ವಿನಂತಿಗಳು (R) - ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರದ ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು.
- iii. ದೂರುಗಳು (C) - ಈ ಮುಂದಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
 - a. ಭರವಸೆ ನೀಡಿದ ಸಮಯಮಿತಿಯೊಳಗೆ (TAT) ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸದಿರುವುದು.
 - b. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಿದ ಕಾರ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯೂನತೆ
 - c. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಒಪ್ಪಿತ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆ
 - d. ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ತಪ್ಪಾದ ಬದ್ಧತೆ (ಸಾಬೀತಾಗಿರುವುದು) ಮತ್ತು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿರುವುದು.
 - e. ಕಂಪೆನಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಮತ್ತು ಪಾಲುದಾರರಿಂದ ಅತ್ಯಪರಿ / ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವಂತಹ ಕ್ರಮ ಮತ್ತು ವರ್ತನೆ / ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಘಟನೆಯ ವಾಸ್ತವಾಂಶಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ್ದರೆ.

VI. ಗ್ರೀವನ್ಸ್ / ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು

1. **ಶಾಖೆ ವಾಕ್-ಇನ್:** ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯ ದಿನದಲ್ಲಿ ಸಮೀಪದ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರು ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.
2. **ಇಮೇಲ್ ID:** ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಗ್ರೀವನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗಳ ಮೂಲಕ ಹಂಚಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
3. **ಜಾಲತಾಣ:** ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ವಿಭಾಗವನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಿ ದೂರುವನ್ನು ಹಾಕಬಹುದು.
4. **ಕಾಲ್:** ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ ಸಂಖ್ಯೆ 1860 267 6060 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು (ಪ್ರತಿದಿನವೂ 9 AM ರಿಂದ 8 PM ವರೆಗೆ, ರವಿವಾರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾ ದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ).
5. **ಹುಡುಗಾಟ:** ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಬರೆಯಲು ದೂರು ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದು.

VII. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಹಂತಗಳು ಎಲ್ಲ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಮುಂದುವರೆದು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾತೃಕೆಗಳು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಕೂಡ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತವೆ:

ಗಮನಿಸಿ: ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ, ನಿಮ್ಮ ದೂರುನ್ನು ಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲು, ನೀವು ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಈ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ವಿಷಯವನ್ನು ಮಾನ್ಯ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ವಿಭಿನ್ನ ಪರಿಹಾರ ತಿರುಗು ಸಮಯ (TAT) ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ತಿರುಗು ಸಮಯ: ದೂರುಗಳ ಸ್ವಭಾವವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ, ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾಲಮಿತಿಗಳು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಯನಿಷ್ಠವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ವಿವರವಾದ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕನು ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಗಳನ್ನು, ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾಯುವ ಸಮಯ ಮೀರುವುದಾದರೆ, ಅದಕ್ಕೆ ತಿಳಿಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಎಲ್ಲಾ ವಿಮಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ವಿಮಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳನ್ನು 14 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್:

ಹಂತ 1: ತಮಗಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಅರ್ಜಿದಾರರು/ಸಾಲಗಾರರು customercare.housing@tatacapital.com ಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ ಸಂಖ್ಯೆ 1860 267 6060 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಸೂಚನೆ: ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದವರು/ಕೊಂಡುಕೊಳ್ಳುವವರು ತಮ್ಮ ಲೋನ್ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ನೋಂದಾಯಿತ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಇಮೇಲ್ ವಿಷಯ ಸಾಲಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.

ನೀವು 7 ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಅಂಗೀಕೃತಿಯನ್ನು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಿರಿ.

ಹಂತ 2: ನಿಮಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ -ಕು. ರೇಶ್ಮಿ ಸೇಠಿ ಅವರನ್ನು ಇ-ಮೇಲ್ customerservice.head@tatacapital.com, ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ 022-69682464 ರಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು (ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಸಮಯ - ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.30, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇವೆ.

ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಲೂ ಬಹುದು:

4ನೆಯ ಮಹಡಿ, ಐ ಥಿಂಕ್ ಟೆಕ್ನೋ ಕ್ಯಾಂಪಸ್
ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್ ಬಿ, ಆಫ್, 2, ಪೋಖ್ರಾನ್ ರಸ್ತೆ,
ಧಾಣೆ, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ 400607

ಹಂತ 3: ನಿಮಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಮ್ಮ ಮುಖ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ -ಶ್ರೀ. ಅಜಯ್ ಶುಲ್ಕ ಅವರನ್ನು ಇ-ಮೇಲ್ gro.housing@tatacapital.com, ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ 022-69682451 ರಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು (ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಸಮಯ - ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.30, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇವೆ.

ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಲೂ ಬಹುದು:

11ನೆಯ ಮಹಡಿ | ಎ ವಿಂಗ್ | ಪೆನಿನ್ಸುಲ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್
ಗಣಪತ್‌ರಾವ್ ಕದಂ ಮಾರ್ಗ,
ಕೆಳಗಿನ ಪರೇಲ್ | ಮುಂಬಯಿ 400 013

ಹಂತ 4: ನಿಮಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ನಮ್ಮ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರನ್ನು mdtchl@tatacapital.com ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾಗಿ ನಾವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಲೂ ಬಹುದು:

11ನೆಯ ಮಹಡಿ | ಎ ವಿಂಗ್ | ಪೆನಿನ್ಸುಲ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್
ಗಣಪತ್‌ರಾವ್ ಕದಂ ಮಾರ್ಗ,
ಕೆಳಗಿನ ಪರೇಲ್ | ಮುಂಬಯಿ 400 013

ಹಂತ 5: ಒಂದು ವೇಳೆ ಒಂದು ತಿಂಗಳಿನ ಒಳಗಾಗಿ ನೀವು ನಮ್ಮಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ ಬಳಿಕವೂ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ಪರಾಧಿದ್ದರೆ, ನೀವು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗೃಹನಿರ್ಮಾಣ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಘಟಕವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿಧಾನ: ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಈ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ: <https://grids.nhbonline.org.in>

ಆಫ್‌ಲೈನ್ ವಿಧಾನ: NHBಯ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆಫ್‌ಲೈನ್ / ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ: <https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

ವಿಳಾಸ:

ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿ,
ದೂರ ಪರಿಹಾರ ಘಟಕ, ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು
ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ
ಗೃಹನಿರ್ಮಾಣ ಬ್ಯಾಂಕ್
4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ - 5 ಎ, ಇಂಡಿಯಾ
ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ,
ನವದೆಹಲಿ 110 003.

ಮೇಲಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು, ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

VIII. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲನೀಡಿಕೆಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

ಮೇಲೆ ನಮೂದಿಸಿದ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ, ಮತ್ತು, ಮೇಲಿನ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗುವ ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಫಿನ್ ಟೆಕ್ / ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲನೀಡಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರು ಮುಂದಿಡುವ ದೂರುಗಳು / ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲನೀಡುವಿಕೆಯ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ (ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವ ಯೂಸರ್ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ಮೊಬೈಲ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ - ಆಧಾರಿತ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು. ಇದರಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಆಪ್‌ಗಳೂ ಒಳಗೊಂಡಿವೆ. ಹಾಗೆಯೇ ಯಾವುದೇ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯ ಸೇವೆಗಳ ವಿಸ್ತರಣೆಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಗೊತ್ತು ಮಾಡಿರುವ ಸಾಲನೀಡಿಕೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಆಪ್‌ಗಳನ್ನೂ ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ) ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳು / ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೂ ಇದು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು TCHFL ನ ಜಾಲತಾಣಗಳಲ್ಲಿ, ಅದರ ಸಾಲನೀಡಿಕೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಲ್ಲಿ (ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಪ್ರೊವೈಡರ್ - LSPಗಳು) ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಆಪ್‌ಗಳು/ವೇದಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ (DLAಗಳು) ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುವ ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ (KFS) ನಲ್ಲಿ ಎದ್ದುಕಾಣುವಂತೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು DLA ಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು TCHFL / LSPಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು TCHFL ನದೇ ಆಗಿ ಮುಂದುವರಿಯತಕ್ಕದ್ದು.

ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

- ಸಾಲಗಾರರು TCHFLನ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಅಥವಾ TCHFL ಗೊತ್ತುಮಾಡಿರುವ LSPಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ TCHFL ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಗ್ರೀವಿಯೆನ್ಸ್ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರೇಶನ್ ಆಂಡ್ ಇನ್ಫಾರ್ಮೇಶನ್ ಡಾಟಾಬೇಸ್ ಸಿಸ್ಟಂ (GRIDS)ನಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

ಡಿಜಿಟಲ್ / ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಪಾಲುದಾರರ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಯತ ಕಾಲಿಕಾವಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಬೇಕು.

IX. ಅಂಗವಿಕಲತೆ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆ

ಅಂಗವಿಕಲತೆ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಎಲ್ಲ ವಾಹಿನಿಗಳೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ. ವಾಕ್-ಇನ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಾಖೆಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಮೇಲ್ಮೆ ವಿವರಿಸಿದ ಗ್ರೀವನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ ಅನುಸರಿಸು.

X. ಉದ್ಯೋಗಿ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಜಾಗೃತಿ

ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವ ದೂರುಗಳ ಮಾದರಿ, ಅವುಗಳ ಮೂಲ ಕಾರಣ, ಪರಿಹಾರದ ಉಪಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಚೂಣಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕ್ರಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮುಂಚೂಣಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಲ್ಲಿ ಜಾಗೃತಿಯನ್ನು ಮೂಡಿಸಲು, ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

XI. ಮುಖ್ಯ ಮಾಹಿತಿ

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಟ್ಯಾಗ್ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕೃತಿಯೊಂದಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ಐ.ಡಿ. ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಟರ್ನ್-ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯದೊಳಗೆ (TAT) ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಇಮೇಲ್ / ಕರೆ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

टाटा कॅपिटल हावसिंग फायनान्स लिमिटेड

गिरायक तक्रार निवारण धोरण

I. वळख

धोरणाचे उद्देश म्हणल्यार वेळावेळार दुरुस्ती केल्ल्या प्रमाणें (निमाणें 10 ऑक्टोबर 2024 मेरेन अपडेट केल्ल्या) मुखेल मार्गदर्शन – बिगर बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देशांक, 2021 प्रमाणें टाटा कॅपिटल हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड ("टीसीएचएफएल"/ "कंपनी") खातीर गिरायक कागाळ निवारण प्रक्रियेची व्याख्या करप.

योग्य सेवा, वितरण आनी पुनरावलोकन यंत्रणे वरवीं गिरायक कागाळी आनी कागाळींचे प्रसंग उणे करप आनी गिरायक कागाळी आनी कागाळी बेगोबेग निवारण करपाची खात्री करप हो धोरणाचे हेतू आसा.

II. कंपनीचें तत्वगिन्यान

टाटा कॅपिटल हावसिंग फायनान्स लिमिटेडांत गिरायकांचे हितसंबंद प्राधान्यार दवरप आनी गिरायकांक योग्य अशे अर्थीक उपाय दिवप हो आमचो सतत यत्न आसा.

'फकत तुमकां योग्य दिसता तेंच करचें' हो आमच्या यत्नांचे विस्तार, देखून आमी गिरायकांक तांचीं कागाळीं सोडोवपाक साधनां दितात.

III. धोरणाचीं तत्वां

- कर्मचारी बरें निष्ठेन आनी गिरायकांच्या हिताचो अन्याय करिनासतना काम करतात.
- गिरायकांक सगळ्या वेळार न्याय्य वागणूक दितात.
- सगळ्यो कागाळी कार्यक्षम आनी नितीन हाताळटात.
- गिरायकांनी मांडपी कागाळी शिष्टाचारान आनी वेळार हाताळटात.
- गिरायकांक संघटणे भितर तांची कागाळी/तक्रारी वयले अधिकारणी मेरेन व्हरपाचे मार्ग आनी कंपनीच्या अधिकाऱ्यांनी तांच्या कागाळींक दिल्ल्या प्रतिसादाचेर पुरायपणान समाधान ना जाल्यार पर्यायी उपाय काडपाच्या हक्कांची पुराय म्हायती दितात.

IV. आवृत्ती इतिहासाची उजळणी

हाणी धोरणाक मान्यताय दिल्या	संचालक मंडळ
हे धोरणाचें धनी	गिरायक सेवा पंगड
धोरणाचें नुतनीकरणाची आदली तारीख/आवृत्ती क्र.	5 फेब्रुवारी 2024 टीसीएचएफएल/सीआरएम/कागाळ निवारण यंत्रणा/व्ही1 (मंडळ-फेब्रु 2024)
निमाणी उजळणी तारीख/आवृत्ती क्र.	5 ऑगस्ट 2024 टीसीएचएफएल/सीआरएम/कागाळ निवारण यंत्रणा/व्ही2 (मंडळ-ऑगस्ट 2024)
चालंत उजळणी तारीख/आवृत्ती क्र	3 फेब्रुवारी 2025 टीसीएचएफएल/सीआरएम/कागाळ निवारण यंत्रणा/व्ही3 (मंडळ-फेब्रुवारी 2025)
उजळणेचें आवृत्तीमान	वर्सुकी वा नियमनात कसलोय बदल जाता तेन्ना.

टाटा कॅपिटल हावसिंग फायनान्स लिमिटेड

V. गिरायक सेवेचो वयलोचार, गिरायक परस्परक्रिया हे खाला वर्गीकृत जाता

- i. कॅरी (क्यु) - गिरायकांची गरज जीं विचारांत घेवंक शकतात आनी रोखडीच बंद करूंक शकतात, फुडले प्रक्रिया करपाची गरज नासतना.
- ii. विनंत्यो (आर) - गिरायकांच्यो गरजो जांकां फुडें व्हरपाची गरज आसता आनी कागाळीच्या स्वरूपांत आसनात.
- iii. कागाळी (सी) - फुडल्या प्रकारणांत कागाळी करूंक जाय.
 - a. उतर दिल्ल्या वेळा (टीएटी) भितर विनंतीचेर विचार जालो ना.
 - b. गिरायकाक लिखित स्वरूपांत उतर दिल्ल्या कृतींत आनी सेवांच्या पुरवणीत अपेस.
 - c. रीण कराराच्या मान्य अटी आनी नेमांचें उल्लंघन
 - d. चुकीची वचनबद्धताय (सिद्ध) आनी न्याय्य आचरणाच्या संहितेंत उल्लेख केल्ल्या भौतिक अटी उघड करप ना.
 - e. कंपनीच्या कर्मचाऱ्याची आनी भागीदाराची कृती आनी वागणूक जाका लागून असंतोश / अर्थीक लुकसाण / आनी जंय गिरायकांनी घडणुकेचीं तथ्यां उल्लेख केल्यांत.

VI. कागाळी मांडपाची पद्दत

1. **सरळ शाखेंत:** गिरायक खंयच्याय कार्यकारी दिसा लागींच्या शाखेंत वचून कागाळ रजिस्ट्रांत (वा नोंदपटींत) आपली कागाळ नोंद करूंक शकता.
2. **ईमेल आयडी:** गिरायक कागाळ निवारण नमुन्यान (matrix) नमूद केल्ल्या पांवड्यानुसार ई-मेल आयडी वरवीं कागाळ करूंक शकता.
3. **संकेतथळ:** गिरायक कंपनीच्या संकेतथळार गिरायक कागाळ विभागांत प्रवेश करूंक शकता कागाळ करपाक खातीर.
4. **कॉल:** गिरायक आमच्या संपर्क क्रमांक 1860 267 6060 चेर फोन करूंक शकतात. (सकाळीं 9 ते रातीं 8 मेरेन आयतार आनी भौशीक सुटयेचे दीस सोडून).
5. **पत्रां:** गिरायक कागाळ निवारण नमुन्यान निर्देशीत केल्ल्या पत्त्यार लेगीत पत्र बरोवन धाडूंक शकतात.

VII. तक्रार निवारण प्रक्रिया

सकयल दिल्लो तक्रार निवारण सांचो सगळ्या वैयक्तीक आनी कॉर्पोरेट रिणां घेवप्यांक लागू जाता. तशेंच, सकयले मॅट्रिक्स आउटसोर्स संस्था आनी वसुली एजंटांनी दिल्ल्या सेवां संबंदीत प्रस्नाचेरूय लागू जातात:

नोंद: आदेशाप्रमाण उपकार करून, तुमची कागाळ वैध थारोवपा खातीर, तुमी ह्या कागाळ निवारण धोरणांत नमूद केल्ल्या पांवड्यांक पाळो दिवपाक जाय. खंयचेय परिस्थितींत ह्या पांवड्यांचें पाळन करूंक ना जाल्यार हो विशय वैध-वाड म्हूण मानचे ना आनी विभेदक निवारण टर्नअराउंड टायम (टीएटी) लागू जावचो ना.

टाटा कॅपिटल हावसिंग फायनान्स लिमिटेड

टर्नअराउंड टायम: कागाळीच्या स्वरूपाचेर आदारून निवारण करपा खातीर विशिश्ट वेळापत्रक दवरल्यात. गिरायकाक सविस्तर सल्लो दिवन कागाळी योग्य आनी वेळा प्रमाण सोडयतले. दिल्ल्या वेळा भायर कागाळ निकालांत काडपाक कसलोय कळाव जालो जाल्यार गिरायकाक कळयतले.

सकयल दिल्ले मॅट्रिक्स-वाड सगल्या विमो संबंदीत कागाळींचेरय लागू जातले, आनी 14 दिसां भितर विमो संबंदीत सगल्यो कागाळी सुटाव्यो जातल्यो हाची खात्री करपा खातीर कंपनी योग्य उपाय येवजण करतली.

एस्केलेशन मॅट्रिक्स:

पातळी 1: तांचीं कागाळीं सुटावी करपा खातीर, अर्जदार/रिणकार customercare.housing@tatacapital.com हाचेर बरोवंक शकता वा 1860 267 6060 ह्या गिरायक सेवा क्रमांचेर कॉल करूंक शकतात. सल्ल्याप्रमाण अर्जदार/रीण घेवप्यांनी ईमेलच्या विशय ओळींत रीण खातें क्रमांक आनी नोंदणीकृत संपर्क क्रमांकाचो उल्लेख करचो.

तुमकां कामकाजाच्या 7 दिसांभितर पावती/प्रतिसाद मेळटलो.

पातळी 2: तुमकां दिल्ल्या जापेचेर तुमी समाधानी नासल्यार, आमी तुमकां आमच्या कागाळ निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी -कु. रेशमा सेठी हांचेकडेन ईमेल - customerservice.head@tatacapital.com, संपर्क क्रमांक - 022-69682464 (संपर्काची वेळ सकाळी 9:30 ते तिळसांजचें 6:30 सोमार ते शुक्रार भौशीक सुटी वगळावंन) चेर संपर्क करपाची विनंती करतात.

तुमी सकयल्या नाम्याचेर लेगीत बरोवंक शकतात:

4थो मजलो, आय थिंक टॅक्नो कॅम्पस बिल्डींग
बी, ऑफ, 2, पोखरण मार्ग, ठाणे, महाराष्ट्र
400607

पातळी 3: तुमकां दिल्ल्या उपायाचेर तुमी समाधानी नासल्यार, आमी तुमकां आमच्या मुखेल कागाळ निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी - श्री. अजय शुक्ला हांचेकडेन ईमेल - gro.housing@tatacapital.com संपर्क क्रमांक - 022-69682451 (संपर्काची वेळ सकाळी 9:30 ते तिळसांजचें 6:30 सोमार ते शुक्रार भौशीक सुटी वगळावंन) चेर संपर्क करपाची विनंती करतात.

तुमी सकयल्या नाम्याचेर लेगीत बरोवंक शकतात:

11 वो मजलो | ए विंग | पेनिनसुला बिझनेस पार्क
गणपतराव कदम मार्ग
लोवर परेल | मुंबय 400 013

पातळी 4: तुमकां दिल्ल्या उपायाचेर तुमकां समाधान ना जाल्यार, आमी तुमकां mdtchfl@tatacapital.com हाचेर वेवस्थापकीय संचालकाचो संपर्क करपाची विनंती करतात.

टाटा कॅपिटल हावसिंग फायनान्स लिमिटेड

तुमी सकयल्या नाम्याचेर लेगीत बरोवंक शकतात:

11 वो मजलो | ए विंग | पेनिनसुला बिझनेस पार्क
गणपतराव कदम मार्ग
लोवर परेल | मुंबय 400 013

पातळी 5: एक म्हयन्याच्या काळा भितर तुमकां आमचे कडल्यान प्रतिसाद मेळना जाल्यार वा वयलीं सगळीं पावलां उबारल्या उपरांत मेळिल्ल्या प्रतिसादाचेर असंतुश्ट आसल्यार, तुमी सकयल दिल्ल्या संवाद पद्दती वरवीं नॅशनल हावजींग बँकेच्या कागाळ निवारण कक्षा कडेन संपर्क सादूंक शकतात:

ऑनलायन पद्दत: कागाळ नोंद करपा खातीर कागाळदारान सकयल दिल्ल्या लिंकाचेर क्लिक करचें:

<https://grids.nhbonline.org.in>

ऑफलायन माध्यम: ऑफलायन/प्रत्यक्ष पद्दतींत एनएचबीच्या सकयल दिल्ल्या वेबलिंकाचेर उपलब्ध आशिल्ल्या निर्धारित स्वरूपांत सकयल दिल्ल्या पत्त्याचेर पोस्टा वरवीं कागाळ दाखल करूंक शकता:

<https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

नामो:

ऑफीसर-इन चार्ज,
कागाळ निवारण कक्ष, नियमन आनी पर्यवेक्षण
नॅशनल हावजींग बँक विभाग
चवथो माळो, कोर - 5 ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,
लोधी रोड,
नवी दिल्ली - 110 003.

वयर दिल्ले तपशील सगल्या कार्यालयांनी, शाखांनी आनी कंपनीच्या संकेतथळार स्पश्टपणान दाखोवपाक जाय.

VIII. डिजिटल रिणां खातीर कागाळी निवारण

मुखेल नोडल अधिकारी तशेंच वयर सांगिल्ले प्रमाणें उंचेल्या अधिकारणीची यंत्रणा आनी रिणाकारांनी मांडून दवरिल्ल्या फिनटॅक / डिजिटल रिणां संबंदीत कागाळी/ प्रस्नांक तशेंच डिजिटल रिणां दिवपाच्या अर्जाचेर (वापरपी संवाद आशिल्ले मोबायल आनी वॅब आदारीत ऍप्लिकेशनां) उक्तायिल्ल्या कागाळींचोय वेव्हार करतलो जे कंपनीच्या ऍप्लिकेशनां सयत रिणाकाराक रिणां घेवपाक सुविधा दितात तशेंच कंपनीन खंयच्याय पतसुविधा सेवा विस्तारा खातीर कंपनीन गुंतयल्ल्या रिणां दिवपी सेवा पुरवणदारांनी चलयतात).

कागाळ निवारण अधिकार्यांचो संपर्क तपशील टी.सी.एच.एफ.एल, ताचे रिण दिवपी सेवा पुरवणदार (एलएसपीएस) च्या वॅबसायटीचेर आनी डिजिटल रिणां दिवपी ऍप्लिकेशनां/प्लॅटफॉर्म (डीएलए) चेर आनी रिणाकाराक दिल्ल्या मुखेल तथ्य विधानांत (केएफएस) त स्पश्ट करतले.

तशेंच कागाळ दाखल करपाची सुविधा डी.एल.ए. आनी टी.सी.एच.एफ.एल./एल.एस.पी. च्या वॅबसायटीर उपलब्ध करून दितले.

- कागाळी निवारणाची जापसालदारकी टी.सी.एच.एफ.एल. चेर उरतली.

टाटा कॅपिटल हावसिंग फायनान्स लिमिटेड

- रिणाकारान टी.सी.एच.एफ.एल. वा टी.सी.एच.एफ.एल. हांणी नेमिल्ल्या एल.एस.पी. आड केल्ली खंयचीय कागाळ टी.सी.एच.एफ.एल. न 30 दिसां भितर सोडोवंक ना जाल्यार, रिणाकारान तक्रार नोंदणी आनी म्हायती डेटाबेस प्रणाली (जी.आर.आय.डी.एस.) वरवीं कागाळ दाखल करूंक शकता.

डिजिटल / फिनटेक भागीदारांतल्यान मेळिल्ल्या कागाळींचो वेळावेळार नियाळ आनी निरिक्षण करतले.

IX. दुबळेपण आशिल्ल्या व्यक्ती कडल्यान कागाळ

कागाळ नोंद करूंक दुबळेपण आसपी व्यक्ती खातीर सगलीं चॅनलां उपलब्ध आसतलीं. वॉक-इन गिरायकां खातीर, फांट्यांतल्या गिरायक सेवा अधिकार्याकडल्यान गरजेची मजत दितले. वयर स्पश्ट केल्ले प्रमाण कागाळ निवारण यंत्रणे खाला अपंगत्व आशिल्ल्या व्यक्तींच्या कागाळींचे निवारण करपाची खात्री कंपनी करतली.

X. कर्मचार प्रशिक्षण आनी जागृताय

हाताळिल्ल्या कागाळींच्या विश्लेशणाचेर आदारीत, फ्रंटलायन कर्मचार्यां मदीं, मेळिल्ल्या कागाळींचो नमुनो, तांचीं मुळावीं कारणां, उपाय येवजण आनी फ्रंटलायन कर्मचार्यां कडल्यान अपेक्षीत कारवाय हांचे विशीं जागृताय करपा खातीर कर्मचार्यांक प्रशिक्षण दितले.

XI. म्हत्वाची म्हायती

मेळिल्ल्यो सगळ्यो कागाळीं आमच्या सीआरएम प्रणालींत वेवस्थीत टॅग केल्ल्यो आसतल्यो आनी सेवा विनंती क्रमांक नोंदणीकृत ईमेल आयडी आनी मोबायल क्रमांक चेर गिरायकांक पावती सयत संदर्भा खातीर शेअर करतले. कागाळ थारायिल्ल्या टर्न-अराउंड टायमांत (टीएटी) सुटावी जातली आनी निर्णय ईमेल/कॉल वरवीं कळयतले.

ടാറ്റാ ക്യാപിറ്റൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം

I. ആമുഖം

ടാറ്റാ ക്യാപിറ്റൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിനായുള്ള ("TCHFL"/ "കമ്പനി") ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയയെ, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തിട്ടുള്ള (അവസാനം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തത് 2024 ഒക്ടോബർ 10) മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2021 അനുസരിച്ച് നിർവ്വചിക്കുകയെന്നതാണ് പോളിസിയിലെ ഉദ്ദേശ്യം.

ശരിയായ സേവനം, അർപ്പണം, അവലോകന സംവിധാനം എന്നിവയിലൂടെ ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ സന്ദർഭങ്ങൾ കുറയ്ക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾക്ക് വേഗത്തിലുള്ള പരിഹാരം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ഞങ്ങളുടെ നയം ലക്ഷ്യമിടുന്നു.

II. കമ്പനിയുടെ തത്വശാസ്ത്രം

ടാറ്റാ ക്യാപിറ്റൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിൽ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്ക് മുൻഗണന നൽകാനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അനുയോജ്യമായ സാമ്പത്തിക പരിഹാരങ്ങൾ നൽകാനും ഞങ്ങൾ നിരന്തരമായ പരിശ്രമിക്കുന്നതാണ് .

'നിങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമായത് മാത്രം ചെയ്യുക' എന്ന ശ്രമങ്ങളുടെ ഒരു വിപുലീകരണമെന്ന നിലയിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കാനുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകുന്നു.

III. നയത്തിന്റെ തത്വങ്ങൾ

- ജീവനക്കാർ ഉത്തമ വിശ്വാസത്തോടെയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യത്തിന് മുൻവിധികളില്ലാതെയും പ്രവർത്തിക്കുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എല്ലായ്പ്പോഴും നീതിപൂർവ്വമായ പെരുമാറ്റം ലഭ്യമാക്കും
- എല്ലാ പരാതികളും കാര്യക്ഷമമായും ന്യായമായും പരിഗണിക്കപ്പെടുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മാനുവലായും കൃത്യസമയത്തും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ /ആവലാതികൾ എന്നിവയിന്മേൽ കമ്പനി ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പ്രതികരണം പൂർണ്ണമായി തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, പ്രസ്തുത പരാതികൾ മേലുദ്യോഗസ്ഥരുടെ മുൻപിൽ എത്തിക്കാനും ബദൽ പരിഹാരം തേടാനും കമ്പനിയിൽ തന്നെ അവസരമുണ്ടെന്ന അവകാശത്തെ പറ്റി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നു.

IV. വേർഷൻ ഹിസ്റ്ററിയുടെ രത്നച്ചുരുക്കം

പോളിസി അംഗീകരിച്ചത്	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
പോളിസി സ്വന്തമാക്കിയത്	ഉപഭോക്തൃ സേവന ടീം
ഏറ്റവും ഒടുവിൽ പോളിസി പുതുക്കിയ തീയതി/പതിപ്പ് നമ്പർ	ഫെബ്രുവരി 5, 2024 ടി സി എച്ച് എഫ് എൽ /സി ആർ എം /പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം/V1(ബോർഡ്-ഫെബ്രുവരി 2024)
അവസാന പുതുക്കിയ തീയതി/പതിപ്പ് നമ്പർ	ഓഗസ്റ്റ് 5, 2024 ടി സി എച്ച് എഫ് എൽ /സി ആർ എം /പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം/V2(ബോർഡ്-ഓഗസ്റ്റ് 2024)
നിലവിൽ പുതുക്കിയ തീയതി/പതിപ്പ് നമ്പർ	ഫെബ്രുവരി 3, 2024 ടി സി എച്ച് എഫ് എൽ /സി ആർ എം /പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം/V2(ബോർഡ്-ഫെബ്രുവരി 2024)
പുനരവലോകന രീതി	വർഷം തോറും അല്ലെങ്കിൽ ചട്ടങ്ങളിൽ മാറ്റമുണ്ടാകുമ്പോഴോ

ടാറ്റാ ക്യാപിറ്റൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

V. ഉപഭോക്തൃ സേവനവലോകനം, ഉപഭോക്തൃ ഇടപെടലുകൾ എന്നിവ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന രീതിയിൽ തിരിച്ചിരിക്കുന്നു.

- i. ചോദ്യങ്ങൾ (Q) - കൂടുതൽ നടപടികളിലേക്കു കടക്കാതെ തന്നെ ഉടൻടി പരിഹരിക്കാവുന്നതും തീർപ്പാക്കാനാവുന്നതുമായ ഉപഭോക്തൃ ആവശ്യകതകൾ.
- ii. അഭ്യർത്ഥനകൾ (R) - കൂടുതൽ നടപടികൾ ആവശ്യമുള്ളതും, പരാതികളല്ലാത്ത ഉപഭോക്തൃ ആവശ്യകതകൾ.
- iii. പരാതികൾ (C) - ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കപ്പെടണം.
 - a. ഉറപ്പു നൽകിയ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കിയിട്ടില്ലാത്ത സ്ഥിതി.(TAT)
 - b. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്ത നടപടികളിലും രേഖാമൂലമുള്ള സേവനങ്ങളിലുമുള്ള പോരായ്മ.
 - c. വായ്പാ കരാറിൽ സമ്മതിച്ച നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ലംഘനം
 - d. തെറ്റായ പ്രതിബദ്ധതയും (തെളിയിക്കപ്പെട്ടത്) ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിൽ നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെ വെളിപ്പെടുത്തലില്ലായ്മയും.
 - e. സാമ്പത്തിക നഷ്ടം / അത്യപ്തി / ഉപഭോക്താക്കൾ സംഭവത്തിന്റേ വസ്തുതകൾ ചൂണ്ടിക്കാണിക്കുന്നിടത്തു വരെ കൊണ്ടെത്തിക്കുന്ന കമ്പനി ജീവനക്കാരുന്റേയും പങ്കാളിയുടെയും നടപടിയും പെരുമാറ്റവും.

VI. പരാതികൾ/പരാതികൾ ഉന്നയിക്കുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങൾ

1. **ശാവധിയിൽ വാക്-ഇൻ:** ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഏതെങ്കിലും പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ അടുത്തുള്ള ശാവധിയിൽ വാക്-ഇൻ ചെയ്ത് പരാതി രജിസ്റ്ററിൽ അവരുടെ പരാതി രേഖപ്പെടുത്താം.
2. **ഇമെയിൽ ഐഡി:** ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതി നിവാരണ മാട്രിക്സിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന ഇമെയിൽ ഐഡികളിലൂടെ തലങ്ങൾ പാലിച്ച് പരാതി ഉന്നയിക്കാം.
3. **വെബ്സൈറ്റ്:** ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലെ ഉപഭോക്തൃ പരാതി വിഭാഗം ആക്സസ് ചെയ്ത് പരാതി ഉന്നയിക്കാം.
4. **കോൾ:** ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ കോൺടാക്ട് സെന്റർ നമ്പർ 1860 267 6060 (ഞായറാഴ്ചയും ദിനാചരണ ദിവസങ്ങളും ഒഴികെ രാവിലെ 9 മുതൽ രാത്രി 8 വരെ) വിളിക്കാം.
5. **കത്തുകൾ:** ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതി നിവാരണത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഒരു കത്ത് എഴുതാം.

VII. പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം

താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന പരാതി പരിഹാര മാട്രിക്സ് (Matrix) എല്ലാ വ്യക്തികൾക്കും കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പക്കാർക്കും ബാധകമാണ്. കൂടാതെ, ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസികളും റിക്കവറി ഏജന്റുമാരും നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നവും താഴെ പറയുന്ന മാട്രിക്സ് കൈകാര്യം ചെയ്യും:

കുറിപ്പ്: നിങ്ങളുടെ പരാതി സാധുവായി കണക്കാക്കപ്പെടണമെങ്കിൽ, ഈ പരാതി നിവാരണ നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന ഘട്ടങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്. ഈ ഘട്ടങ്ങളിൽ നിന്ന് വ്യതിചലിക്കുന്ന പരാതികൾ സാധുവായ എസ്കലേഷനായി കണക്കാക്കില്ല, കൂടാതെ വ്യത്യസ്തമായ റെസല്യൂഷൻ ടേബിൾൗണ്ട് സമയം (TAT) ബാധകമാകില്ല.

ടാറ്റാ ക്യാപിറ്റൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ടേൺഅൗണ്ട് സമയം: പരാതിയുടെ സ്വഭാവത്തെ ആശ്രയിച്ച്, പരിഹാരത്തിനായി നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധികൾ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്. പരാതികൾ ശരിയായ രീതിയിലും സമയബദ്ധമായും പരിഹരിക്കപ്പെടുകയും ഉപഭോക്താവിന് വിശദമായ ഉപദേശം നൽകുകയും ചെയ്യും. പ്രഖ്യാപിച്ച സമയപരിധിക്കപ്പുറം പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

ഇനിപ്പറയുന്ന എസ്കലേഷൻ മാർഗ്ഗ് എല്ലാ ഇൻഷുറൻസ് സംബന്ധിച്ച പരാതികൾക്കും ബാധകമാണ്, കൂടാതെ എല്ലാ ഇൻഷുറൻസ് സംബന്ധിച്ച പരാതികളും 14 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.

വർദ്ധനവ് മാർഗ്ഗ്:

ലെവൽ 1 പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, അപേക്ഷകർക്ക്/ബോറോവർക്ക് (borrower), customercare.housing@tatacapital.com എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യാവുന്നതും അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പറായ 1860 267 6060 എന്നതിലേക്ക് വിളിച്ചു അറിയിക്കാവുന്നതുമാണ്. അപേക്ഷകർ/കടക്കാർ ഇമെയിലിന്റെ സബ്ജക്ട് ലൈനിൽ ലോൺ അക്കൗണ്ട് നമ്പറും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും ഉൾപ്പെടുത്തണമെന്ന് ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു.

7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഒരു മറുപടി ലഭിക്കും.

ലെവൽ 2 നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ/നോഡൽ ഓഫീസർ - ശ്രീമതി രേഖ സേതിയെ customerservice.head@tatacapital.com എന്ന ഇമെയിൽ വിലാസത്തിലോ 022-69682464 എന്ന നമ്പറിലോ ബന്ധപ്പെടുക. (ബന്ധപ്പെടാനുള്ള സമയം - രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:30 വരെ, തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ).

താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലും നിങ്ങൾക്ക് ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്:

നാലാം നില, ഐ തിങ്ക് ടെക്നോ
കാമ്പസ് ബിൽഡിംഗ് ബി, ഓഫ്, 2,
പൊഖ്റാൻ റോഡ്, താനെ,
മഹാരാഷ്ട്ര 400607

ലെവൽ 3 നിങ്ങൾക്ക് നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, gro.housing@tatacapital.com എന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ ചീഫ് ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ ഓഫീസർ/പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ - മിസ്റ്റർ അജയ് ശുക്ലയെ 022-69682451 എന്ന നമ്പറിൽ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്. (ബന്ധപ്പെടാനുള്ള സമയം - തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:30 വരെ (പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ)).

താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലും നിങ്ങൾക്ക് ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്:

11-ാം നില | എ വിംഗ് | പെനിൻസുല ബിസിനസ്
പാർക്ക് ഗണപത്രാവു കരം മാർഗ്
ലോവർ പരേൽ | മുംബൈ 400 013

ലെവൽ 4 നിങ്ങൾക്ക് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, mdtchfl@tatacapital.com എന്ന വിലാസത്തിൽ മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടറുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

ടാറ്റാ ക്യാപിറ്റൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലും നിങ്ങൾക്ക് ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്:

11-ാം നില | എ വിംഗ് | പെനിൻസുല ബിസിനസ്
പാർക്ക് ഗണപത്രാവു കടം മാർഗ്ഗ്
ലോവർ പരേൽ | മുംബൈ 400 013

ലേവൽ 5 ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് മറുപടിയൊന്നും ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിലോ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ എല്ലാ ഘട്ടങ്ങളിലൂടെ കടന്നുപോയിട്ടും ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തിയിലെങ്കിൽ, താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന മേൽവിലാസത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാം:

ഓൺലൈൻ മോഡ്: പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് പരാതിക്കാരൻ ഇനിപ്പറയുന്ന ലിങ്കിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യാം:
<https://grids.nhbonline.org.in>

ഓഫ്ലൈൻ മോഡ്: ഓഫ്ലൈൻ/ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് തപാൽ വഴി പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം
<https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

വിലാസം:

ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജ്,
പരാതി പരിഹാര സെൽ, ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്
ഓഫ് റെഗുലേഷൻ & സൂപ്പർവിഷൻ
നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്
നാലാം നില, കോർ - 5 എ, ഇന്ത്യ
ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ, ലോഡി റോഡ്,
ന്യൂഡൽഹി -110 003.

മുകളിൽ പറഞ്ഞ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും, ശാഖകളിലും, വെബ്സൈറ്റിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

VIII. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗിനുള്ള പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചതുപോലെ എസ്കലേഷൻ മെക്കാനിസവും കൂടാതെ ഫിൻടെക് / ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ / ബോറോവേഴ്സ് (borrowers) ഉന്നയിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ, പിന്നെ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻസിനു എതിരെയുള്ള പരാതികൾ എന്നിവയും കൈകാര്യം ചെയ്യും. (വായ്പ എടുക്കുന്ന ആൾക്ക് വായ്പാ സൗകര്യമൊരുക്കുന്ന user interface ഇനോവേഷൻ കൂടിയ മൊബൈൽ, വെബ് അഡിഷിത ആപ്ലിക്കേഷൻസ് എന്നിവ. കമ്പനിയുടെ ആപ്ലിക്കേഷൻസ് (Apps), ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് ഫെസിലിറ്റേഷൻ സേവനങ്ങളുടെ വിപുലീകരണത്തിനായി കമ്പനി നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാർ പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്ന ആപ്ലിക്കേഷൻസ് (Apps) ഇതിൽ ഉൾപ്പെടും).

പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ ടി സി എച്ച് എഫ് എൽ, അവരുടെ ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാർ (LSP-കൾ), ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻ/പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ (DLA-കൾ) എന്നിവയുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിലും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്ന കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിലും (KFS) പ്രാധാന്യത്തോടെ കൊടുത്തിട്ടുണ്ടാവും.

പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം ഡി എൽ എ യുടെയും (DLA), ടി സി എച്ച് എഫ് എൽ/എൽ എസ് പി യുടെയും (TCHFL/LSP) വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കും.

- പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം TCHFL-ൽ തന്നെ നിക്ഷിപ്തമായി തുടരും.

ടാറ്റാ ക്യാപിറ്റൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

- TCHFL ഇന് എതിരെയോ അല്ലെങ്കിൽ TCHFL നിയോഗിച്ചിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും LSP ക്ക് എതിരെയോ ബോറോവർ(borrower) ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതിയിന്മേൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹാരമായില്ലെങ്കിൽ, ബോറോവർക്കേൾ നടപടിയായി രജിസ്ട്രേഷൻ & ഇൻഫർമേഷൻ ഡാറ്റാബേസ് സിസ്റ്റത്തിൽ (GRIDS) പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.

ഡിജിറ്റൽ / ഫിൻടെക് സ്ഥാപന പങ്കാളികൾ വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ ആനുകാലിക അവലോകനവും നിരീക്ഷണവും നടത്തും.

IX. വികലാംഗരുടെ പരാതികൾ

പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള എല്ലാ മാർഗങ്ങളും വികലാംഗർക്ക് ലഭ്യമാക്കും. വാക്ക്-ഇൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, ശാവയിലെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഓഫീസർ ആവശ്യമായ സഹായം നൽകും. മുകളിൽ വിവരിച്ച പരാതി നിവാരണ മെക്കാനിസം അനുസരിച്ച് വികലാംഗരുടെ പരാതികൾ നിവർത്തിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

X. ജീവനക്കാർക്കുള്ള പരിശീലനവും അവബോധവും

കൈകാര്യം ചെയ്യപ്പെടുന്ന പരാതികളുടെ വിശകലനത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ഫ്രണ്ട്ലൈൻ ജീവനക്കാർക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ സ്വഭാവം, അവയുടെ കാരണങ്ങൾ, പരിഹാര നടപടികൾ, ഫ്രണ്ട്ലൈൻ ജീവനക്കാരുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന നടപടി എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള അവബോധം വളർത്തുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകും.

XI. പ്രധാന വിവരങ്ങൾ

ഞങ്ങളുടെ CRM സിസ്റ്റത്തിൽ ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും കൃത്യമായി ടാഗ് ചെയ്യപ്പെടും, കൂടാതെ ഒരു സേവന അഭ്യർത്ഥന നമ്പർ ഉപഭോക്താക്കളുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിലും മൊബൈൽ നമ്പറിലും റഫറൻസിനായി രസീതിനൊപ്പം ഉൾപ്പെടുത്തും. പരാതി നിശ്ചിത ടേബിൾ-അറൗണ്ട് ടൈം (TAT) ക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുകയും, പരിഹാരം ഇമെയിൽ/കോൾ വഴി അറിയിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യും.

टाटा कॅपिटल हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

I. प्रस्तावना

धोरणाचा उद्देश टाटा कॅपिटल हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड ("टीसीएचएफएल"/ "कंपनी") साठी ग्राहक तक्रार निवारण प्रक्रिया परिभाषित करणे हे मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 नुसार आहे, वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार (10 ऑक्टोबर 2024 रोजी अखेरचे अद्यतन).

योग्य सेवा, वितरण आणि पुनरावलोकन यंत्रणेद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींच्या घटना कमी करणे आणि ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींचे त्वरित निराकरण सुनिश्चित करणे हे या धोरणाचे उद्दिष्ट आहे.

II. कंपनीचे तत्वज्ञान

टाटा कॅपिटल हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडमध्ये ग्राहकांच्या हितांना प्राधान्य देण्याचा आणि त्यांना ग्राहकांसाठी योग्य असे आर्थिक उपाय प्रदान करण्याचा आमचा सतत प्रयत्न असतो.

'फक्त तुमच्यासाठी जे योग्य आहे तेच करा' या आमच्या प्रयत्नांचा विस्तार म्हणून आम्ही ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्याचे साधन देतो.

III. धोरणाची तत्त्वे

- कर्मचारी सद्भावनेने आणि कोणतेही पूर्वग्रह न ठेवता ग्राहकांच्या हिताचे काम करतात.
- ग्राहकांना नेहमीच योग्य वागणूक दिली जाते.
- सर्व तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि निष्पक्षपणे हाताळल्या जातात.
- ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि वेळेवर हाताळल्या जातात.
- ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/ग्राह्याने संस्थेमध्ये मांडण्याचे मार्ग आणि त्यांच्या तक्रारींवर कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या प्रतिसादाने ते पूर्णपणे समाधानी नसल्यास त्यांना पर्यायी उपाय करण्याच्या अधिकारांबद्दल पूर्णपणे माहिती दिली जाते.

IV. आवृत्ती इतिहासाचा सारांश

ने धोरण मंजूर केले	संचालक मंडळ
च्या मालकीचे धोरण	ग्राहक सेवा संघ
धोरण/आवृत्ती क्र.च्या नूतनीकरणाची मागील तारीख	5 फेब्रुवारी 2024 टीसीएचएफएल/सीआरएम/तक्रार निवारण यंत्रणा/व्ही1(बोर्ड-फेब्रुवारी 2024)
शेवटची पुनरावृत्ती तारीख/आवृत्ती क्र.	ऑगस्ट 5, 2024 टीसीएचएफएल/सीआरएम/तक्रार निवारण यंत्रणा/व्ही2(बोर्ड-ऑगस्ट 2024)
वर्तमान पुनरावृत्ती तारीख/आवृत्ती क्र	3 फेब्रुवारी 2025 टीसीएचएफएल/सीआरएम/तक्रार निवारण यंत्रणा/व्ही3(बोर्ड- फेब्रुवारी 2025)
पुनरावलोकनाची वारंवारता	वार्षिक किंवा जेव्हा जेव्हा नियमांमध्ये कोणताही बदल होतो.

टाटा कॅपिटल हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

V. ग्राहक सेवेचे विहंगावलोकन, ग्राहक परस्परसंवाद खालीलप्रमाणे वर्गीकृत केले आहेत

- i. प्रश्न (प्र) - पुढील प्रक्रियेच्या आवश्यकतांशिवाय, ग्राहकांच्या आवश्यकता ज्या पूर्ण केल्या जाऊ शकतात आणि त्वरित बंद केल्या जाऊ शकतात.
- ii. विनंती (आर) - ग्राहकांच्या आवश्यकता ज्यांना पुढील प्रक्रियेची आवश्यकता आहे आणि त्या तक्रारीच्या स्वरूपातील नाहीत.
- iii. तक्रारी (सी) – तक्रारी खालील परिस्थितींमध्ये मांडल्या पाहिजेत.
 - a. वचनबद्ध कालमर्यादित विनंती बंद न करणे (टीएटी).
 - b. वचनबद्ध कृती आणि ग्राहकांना लेखी प्रदान केलेल्या सेवांमध्ये कमतरता.
 - c. कर्ज कराराच्या मान्य अटी व शर्तीचे उल्लंघन
 - d. चुकीची वचनबद्धता (सिद्ध झालेले) आणि वाजवी व्यवहार संहितेमध्ये परिभाषित केल्यानुसार महत्वपूर्ण अटीचे प्रकटीकरण न करणे.
 - e. कंपनी कर्मचारी आणि भागीदार यांची कृती आणि वर्तन यामुळे असंतोष / आर्थिक नुकसान / आणि जेथे ग्राहकांनी घटनेची तथ्ये उद्धृत केली आहेत.

VI. तक्रारी/ग्रिहन्स नोंदविण्याचे मार्ग

1. **शाखेतील वॉक-इन:** ग्राहक त्यांच्या नजीकच्या शाखेत कामकाजी दिवशी वॉक-इन करू शकतात आणि तक्रार नोंदविण्याची प्रक्रिया तक्रार नोंदवणी रजिस्टरमध्ये करू शकतात.
2. **ईमेल आयडी:** ग्राहक तक्रार नोंदवण्यासाठी ईमेल आयडी वापरू शकतात, जे तक्रार निवारण मॅट्रिक्समध्ये नमूद केलेले आहेत.
3. **वेबसाइट:** ग्राहक कंपनीच्या वेबसाइटवरील ग्राहक तक्रार विभाग वापरून तक्रार नोंदवू शकतात.
4. **कॉल:** ग्राहक आमच्या संपर्क केंद्रावर 1860 267 6060 (सकाळी 9 ते रात्री 8 वाजेपर्यंत, रविवारी व सार्वजनिक सुट्टी वगळून) कॉल करू शकतात.
5. **पत्रे:** ग्राहक तक्रार निवारण मॅट्रिक्समध्ये दिलेल्या पत्त्यावर पत्र लिहून देखील तक्रार नोंदवू शकतात.

VII. तक्रार निवारण प्रक्रिया

खालील तक्रार निवारण सारणी सर्व वैयक्तिक आणि कॉर्पोरेट कर्जदारांना लागू आहे. पुढे, खालील मॅट्रिक्स आउटसोर्स एजन्सी आणि रिकव्हरी एजंट्सद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या देखील हाताळेल:

टीप: कृपया लक्षात घ्या की तुमच्या तक्रारीला वैध मानले जावे, त्यासाठी तुम्हाला या तक्रार निवारण धोरणात नमूद केलेल्या पातळ्या पालन करणे आवश्यक आहे. या पातळ्यांमध्ये कोणत्याही प्रकाराचा बदल केल्यास ती तक्रार वैध रूपात मानली जाणार नाही आणि त्यावर तात्काळ निराकरण वेळा (TAT) लागू केली जाणार नाही.

टाटा कॅपिटल हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

टर्नअराउंड टाइम: तक्रारींच्या स्वरूपानुसार, निराकरणासाठी विशिष्ट वेळा निश्चित केलेल्या आहेत. तक्रारी योग्य आणि वेळेवर निराकरण केल्या जातील आणि ग्राहकांना तपशीलवार सल्ला दिला जाईल. तक्रारींच्या निराकरणात विलंब होण्याची शक्यता असल्यास, ग्राहकांना वेळेत सूचित केले जाईल.

खालील एस्कलेशन मॅट्रिक्स सर्व विमा संबंधित तक्रारींवर लागू होईल आणि कंपनीने हे सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य पावले उचलली आहेत की सर्व विमा संबंधित तक्रारी 14 दिवसांच्या आत निराकरण होतील.

एस्कलेशन मॅट्रिक्स:

स्तर 1: त्यांच्या तक्रारींच्या निवारणाचा अर्ज करण्यासाठी अर्जदार/कर्जदार

customercare.housing@tatacapital.com वर लिहू शकतात किंवा 1860 267 6060 या ग्राहक सेवा क्रमांकावर कॉल करू शकतात. सूचना: अर्जदार/उधारदारांनी ईमेलच्या विषय ओळीत लोन अकाउंट नंबर आणि नोंदणीकृत संपर्क क्रमांक नमूद करणे आवश्यक आहे.

तुम्हाला 7 व्यावसायिक दिवसांच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद मिळेल.

स्तर 2: तुम्हाला दिलेल्या निराकरणावर तुम्ही समाधानी नसल्यास, आम्ही तुम्हाला आमच्या तक्रार निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी- सुश्री रेश्मा सेठीशी ईमेल- customerservice.head@tatacapital.com वर संपर्क साधण्याची विनंती करतो, संपर्क क्र. 022-69682464 (संपर्क वेळ – सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:30 पर्यंत, सार्वजनिक सुटी वगळून सोमवार ते शुक्रवार).

तुम्ही खालील पत्त्यावर देखील लिहू शकता:

4था मजला, आय थिंक टेक्नो कॅम्पस
बिल्डिंग बी, ऑफ, 2, पोखरण रोड, ठाणे,
महाराष्ट्र 400607

स्तर 3: तुम्हाला दिलेल्या निराकरणावर तुम्ही समाधानी नसल्यास, आम्ही तुम्हाला आमच्या मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी - श्री अजय शुक्ला यांच्याशी gro.housing@tatacapital.com वर संपर्क साधण्याची विनंती करतो, संपर्क क्र. 022-69682451 (संपर्क वेळ – सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:30 पर्यंत, सार्वजनिक सुटी वगळून सोमवार ते शुक्रवार).

तुम्ही खालील पत्त्यावर देखील लिहू शकता:

11वा मजला, ए विंग, पेनिन्सुला बिझनेस पार्क,
गणपतराव कदम मार्ग,
लोअर परेल, मुंबई 400 013

स्तर 4: दिलेल्या ठरावावर तुम्ही समाधानी नसल्यास, आम्ही तुम्हाला mdtchfl@tatacapital.com वर व्यवस्थापकीय संचालकांशी संपर्क साधण्याची विनंती करतो.

टाटा कॅपिटल हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

तुम्ही खालील पत्त्यावर देखील लिहू शकता:

11वा मजला, ए विंग, पेनिन्सुला बिझनेस पार्क,
गणपतराव कदम मार्ग,
लोअर परेल, मुंबई 400 013

स्तर 5: एक महिन्याच्या कालावधीत तुम्हाला आमच्याकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा वरील सर्व पायऱ्यांचे पालन केल्यानंतर मिळालेल्या प्रतिसादाबाबत असमाधानी असल्यास, तुम्ही खालील संप्रेषण पद्धतीद्वारे नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकता:

ऑनलाइन पद्धत: तक्रार नोंदवण्यासाठी तक्रार करणारा खालील दुव्यावर क्लिक करू शकतो:

<https://grids.nhbonline.org.in>

ऑफलाइन पद्धत: ऑफलाइन/भौतिक पद्धतीने पोस्टाद्वारे तक्रार नोंदवून, NHB च्या पुढील वेब लिंकवर उपलब्ध असलेल्या निर्धारित स्वरूपात: <https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

पत्ता:

प्रभारी अधिकारी,
तक्रार निवारण कक्ष, नियमन
आणि पर्यवेक्षण विभाग,
नॅशनल हाऊसिंग बँक,
चौथा मजला, कोर - 5 ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,
लोधी रोड,
नई दिल्ली - 110 003.

वरील तपशील सर्व कार्यालये, शाखांमध्ये आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर स्पष्टपणे प्रदर्शित केले जातील.

VIII. डिजिटल कर्जासाठी तक्रार निवारण

मुख्य नोडल अधिकारी तसेच वर नमूद केल्याप्रमाणे वाढीव यंत्रणा आणि कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या फिनटेक/डिजिटल कर्जाशी संबंधित तक्रारी/ समस्या तसेच डिजिटल लेंडिंग ॲप्लिकेशन्स (वापरकर्ता इंटरफेससह मोबाईल आणि वेब-आधारित ॲप्लिकेशन्स विरुद्ध उठवलेल्या तक्रारींकडे देखील लक्ष दिले जाईल. जे कंपनीच्या ॲप्ससह कर्जदाराद्वारे कर्ज घेण्यास सुलभ करतात तसेच कोणत्याही क्रेडिट सुविधा सेवांच्या विस्तारासाठी कंपनीने गुंतलेल्या कर्ज देणाऱ्या सेवा प्रदात्यांद्वारे चालवले जातात).

तक्रार निवारण अधिकार्यांचे संपर्क तपशील टीसीएचएफएल, त्यांच्या कर्ज सेवा प्रदाते (एलएसपी) च्या वेबसाइट्सवर आणि डिजिटल लेंडिंग ॲप्स/प्लॅटफॉर्म (डीएलए) वर आणि कर्जदाराला प्रदान केलेल्या की फॅक्ट स्टेटमेंटमध्ये (केएफएस) ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

तक्रार नोंदवण्याची सुविधा डीएलए आणि टीसीएचएफएल/एलएसपीच्या वेबसाइटवरही उपलब्ध करून दिली जाईल.

- तक्रार निवारणाची जबाबदारी टीसीएचएफएल कडेच राहील.

टाटा कॅपिटल हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

- कर्जदाराने टीसीएचएफएल किंवा टीसीएचएफएल द्वारे गुंतलेल्या एलएसपी विरुद्ध नोंदवलेली कोणतीही तक्रार ही टीसीएचएफएल द्वारे 30 दिवसांच्या आत सोडवली गेली नाही, तर कर्जदार ही तक्रार नोंदणी माहिती डेटाबेस प्रणाली (GRIDS) वर करू शकतो.

डिजिटल / फिनटेक भागीदारांद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे नियतकालिक पुनरावलोकन आणि निरीक्षण केले जाईल.

IX. विकलांग व्यक्तींकडून तक्रार

विकलांग व्यक्तींना त्यांची तक्रार नोंदवण्यासाठी सर्व चॅनेल उपलब्ध असतील. वॉक-इन ग्राहकांसाठी, शाखेतील ग्राहक सेवा अधिकारी आवश्यक मदत प्रदान करतील. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत केले जाईल, जे वर स्पष्ट केले आहे.

X. कर्मचारी प्रशिक्षण आणि जागरूकता

हाताळलेल्या तक्रारींच्या विश्लेषणाच्या आधारे, आघाडीच्या कर्मचाऱ्यांमध्ये जागरूकता निर्माण करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण दिले जाईल, तक्रारींचे स्वरूप, त्यांची मूळ कारणे, उपाययोजना आणि आघाडीच्या कर्मचाऱ्यांकडून अपेक्षित कारवाई.

XI. महत्वाची माहिती

प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी आमच्या सीआरएम सिस्टीममध्ये योग्यरित्या टॅग केल्या जातील आणि सेवा विनंती क्र. पोचपावतीसह संदर्भासाठी नोंदणीकृत ईमेल आयडी आणि ग्राहकांच्या मोबाईल क्रमांकावर शेअर केला जाईल. तक्रारींचे निराकरण निर्धारित टर्नअराउंड टाइम (TAT) मध्ये केले जाईल आणि निराकरण ईमेल/कॉलद्वारे ग्राहकांना कळवले जाईल.

ଟାଟା କ୍ୟାପିଟାଲ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି

I. ପରିଚୟ

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଟାଟା କ୍ୟାପିଟାଲ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ ("ଟିସିଏଫଏଲ"/"କମ୍ପାନୀ") ପାଇଁ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା - ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2021 ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ (ଅକ୍ଟୋବର 10, 2024ସୁଦ୍ଧା ଶେଷ ଅପଡେଟ୍) ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବା ।

ଉପଯୁକ୍ତ ସେବା, ବିତରଣ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ଉଦାହରଣକୁ ହ୍ରାସ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ।

II. କମ୍ପାନୀର ଫିଲୋସଫି

ଟାଟା କ୍ୟାପିଟାଲ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରାଥମିକତା ଦେବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆମର ନିରନ୍ତର ପ୍ରୟାସ ।

କେବଳ ଆପଣଙ୍କ ପାଇଁ ଯାହା ଠିକ୍ ତାହା କରି' ପାଇଁ ଆମର ପ୍ରୟାସର ଏକ ସମ୍ପ୍ରସାରଣ ଭାବରେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ମାଧ୍ୟମ ଦେଇଥାଉ ।

III. ନୀତିର ସିଦ୍ଧାନ୍ତ

- କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ପ୍ରତି କୌଣସି ପକ୍ଷପାତିତା ନକରି ସଚ୍ଚୋଟ ଭାବରେ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସବୁବେଳେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ।
- ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦକ୍ଷତା ଓ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯାଏ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ଉଠାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ସୌଜନ୍ୟ ଓ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ କୁ ବଢାଇବାର ଉପାୟ ଏବଂ ବିକଳ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଗତ କରାଯାଏ ଯଦି ସେମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ କମ୍ପାନୀର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ।

IV. ଭର୍ଗନ ହିଷ୍ଟରି ସାରାଂଶ

ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର
ଏହାର ମାଲିକାନାରେ ଥିବା ନୀତି	ଗ୍ରାହକ ସେବା ଟିମ୍
ପଲିସି ନବୀକରଣର ପୂର୍ବ ତାରିଖ/ଭର୍ଗନ ନଂ.	ଫେବୃଆରୀ 5, 2024 ଟିସିଏଫଏଲ/ସିଆରଏମ/ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା/V1(ବୋର୍ଡ-ଫେବୃଆରୀ 2024)
ଶେଷ ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ/ସଂସ୍କରଣ ନଂ.	ଅଗଷ୍ଟ 5, 2024 ଟିସିଏଫଏଲ/ସିଆରଏମ/ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା/V2(ବୋର୍ଡ-ଅଗଷ୍ଟ 2024)
ସମ୍ପ୍ରତି ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ/ସଂସ୍କରଣ ନଂ	ଫେବୃଆରୀ 3, 2025 ଟିସିଏଫଏଲ/ସିଆରଏମ/ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା/V3(ବୋର୍ଡ- ଫେବୃଆରୀ 2025)
ସମୀକ୍ଷାର ଫ୍ରୀକ୍ୱେନ୍ସି	ବାର୍ଷିକ କିମ୍ବା ଯେତେବେଳେ ବି ନିୟମରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ।

ଟାଟା କ୍ୟାପିଟାଲ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ

V. ଗ୍ରାହକ ସେବାର ସମୀକ୍ଷା, ଗ୍ରାହକ ଙ୍କ ବାର୍ତ୍ତାଳାପକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି

- i. ପ୍ରଶ୍ନ (Q) - ଗ୍ରାହକ ଆବଶ୍ୟକତା ଯାହା ଅଧିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଆବଶ୍ୟକତା ବିନା ତୁରନ୍ତ ପୂରଣ ଏବଂ ବନ୍ଧ କରାଯାଇପାରିବ ।
- ii. ଅନୁରୋଧ (R) - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଯାହା ଅଧିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଆବଶ୍ୟକ କରେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକାରରେ ନଥାଏ ।
- iii. ଅଭିଯୋଗ (C) – ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇବା ଉଚିତ୍ ।
 - a. ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଆଯାଇଥିବା ସମୟସୀମା (ଟିଏଟି) ମଧ୍ୟରେ ଅନୁରୋଧକୁ ବନ୍ଧ ନକରିବା ।
 - b. ଲିଖିତ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିପ୍ରାପ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ସେବାରେ ଅଭାବ ।
 - c. ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସହମତି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ
 - d. ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥିବା ଭୁଲ୍ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା (ପ୍ରମାଣିତ) ଏବଂ ସାମଗ୍ରୀଗତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପ୍ରକାଶ ନ କରିବା ।
 - e. କମ୍ପାନୀ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ଆଚରଣ ଫଳରେ ଅସନ୍ତୋଷ / ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି / ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଘଟଣାର ତଥ୍ୟ ଦର୍ଶାଇଛନ୍ତି ।

VI. ଅଭିଯୋଗ/ଅସୁବିଧା ଉଠାଇବାର ପଦ୍ଧତି

1. **ଶାଖା ପରିଦର୍ଶନ:** ଗ୍ରାହକମାନେ ଯେକୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟଦିନରେ ନିକଟତମ ଶାଖାକୁ ଯାଇ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ନିଜ ଅସୁବିଧା ଲେଖି ରଖିପାରିବେ ।
2. **ଇମେଲ ଆଇଡି:** ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଇମେଲ ଆଇଡି ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ଥର ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇପାରିବେ ।
3. **ୱେବସାଇଟ:** ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଥିବା ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗକୁ ପ୍ରବେଶ କରି ଅଭିଯୋଗ ଦର୍ଶାଇପାରିବେ ।
4. **କଲ:** ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର କଣ୍ଟାକ୍ଟ ସେଣ୍ଟର ନମ୍ବର 1860 267 6060 (ସଂଯୋଗ କରିପାରିବେ (ସକାଳ 9 ଟାରୁ ରାତି 8 ଟା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ରବିବାର ଏବଂ ସରକାରୀ ଛୁଟିଦିନ ବାଦ) ।
5. **ଟିଓ:** ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଠିକଣାକୁ ଟିଓ ଲେଖି ଅଭିଯୋଗ ଜଣାଇପାରିବେ ।

VII. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ ଉଣଧାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସରେ ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେଣ୍ଟ୍ସ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ୍ସ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟା ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଆଲୋଚନା କରାଯିବ:

ଟିପ୍ପଣୀ: ଦୟାକରି ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ ଯେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ବୈଧ ବୋଲି ବିବେଚନା କରିବା ପାଇଁ, ଆପଣଙ୍କୁ ଏହି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ନୀତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ପଡିବ । ଏହି ସ୍ଥରଗୁଡ଼ିକରୁ ଯେକୌଣସି ବିରୂପିତ ହେଲେ ସମସ୍ୟାକୁ ଏକ ବୈଧ ବୃଦ୍ଧି ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ନାହିଁ, ଏବଂ କୌଣସି ଡିଫରେନ୍ସିଆଲ୍ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଚର୍ଚ୍ଚାଆରାଉଣ୍ଡ୍ ସମୟ (TAT) ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

ଟାଟା କ୍ୟାପିଟାଲ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ

ଚର୍ଚ୍ଚାରାଉଣ୍ଡ ସମୟ: ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି, ସମାଧାନ ପାଇଁ ଛିର ସମୟସୀମା ନିର୍ଧାରଣ କରାଯାଇଛି। ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସବିଶେଷ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ। ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ପରେ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ବିଳମ୍ବ ହେବାର ସମ୍ଭାବନା ଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ଏକ୍ସାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ସମସ୍ତ ବୀମା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ, ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ବୀମା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ 14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହେବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।

ଉତ୍ତରଦାନ ମେଟ୍ରିକ୍ସ:

ସ୍ତର 1: ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବେଦନକାରୀ/ରଣଧାରୀମାନେ

customercare.housing@tatacapital.com କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନଂ 1860 267 6060 ରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ।

ଆବେଦକ/ରଣଗ୍ରହୀଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି ଯେ ସେମାନେ ଇମେଲର ବିଷୟ ଧାରାରେ ରଣ ଖାତା ନମ୍ବର ଏବଂ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ।

ଆପଣ 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି / ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବେ।

ସ୍ତର 2: ଯଦି ଆପଣ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସଂକଳ୍ପରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛୁ ଯେ ଆମର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ/ ନୋଡାଲ ଅଫିସର - ଶ୍ରୀମତୀ ରେଶମା ସେଠୀଙ୍କୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ-

customerservice.head@tatacapital.com, ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର 022-69682464 (ଯୋଗାଯୋଗ ସମୟ - ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:30 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ସରକାରୀ ଛୁଟିକୁ ବାଦ୍ ଦେଇ)।

ଆପଣ ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ମଧ୍ୟ ଲେଖିପାରିବେ:

ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ମୁଁ ଭାବୁଛି ଟେକ୍ନୋ କ୍ୟାମ୍ପସ୍

ବିଲ୍ଡିଂ B, ଅଫ୍, 2, ପୋଖରାନ ଆରଡି,

ଆନେ, ମହାରାଷ୍ଟ୍ର 400607

ସ୍ତର 3: ଯଦି ଆପଣ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛୁ ଯେ ଆମର ମୁଖ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ / ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସର - ଶ୍ରୀ ଅଜୟ ଶୁକ୍ଳାଙ୍କ ସହ

gro.housing@tatacapital.comରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ, ଯୋଗାଯୋଗ ନଂ 022-69682451 (ଯୋଗାଯୋଗ ସମୟ - ସକାଳ 9:30 ସକାଳ 6:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:30 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ)।

ଆପଣ ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ମଧ୍ୟ ଲେଖିପାରିବେ:

ଏକାଦଶ ମହଲା | ଏ ଓଫି | ପେନିନ୍ସୁଲା ବିଜନେସ ପାର୍କ

ଗଣପତରାଓ କଦମ ମାର୍ଗ

ଲୋୟର ପରେଲ | ମୁମ୍ବାଇ 400013

ସ୍ତର 4: ଯଦି ଆପଣ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସଂକଳ୍ପରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛୁ ଯେ mdtchfl@tatacapital.com ରେ ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ।

ଟାଟା କ୍ୟାପିଟାଲ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ

ଆପଣ ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ମଧ୍ୟ ଲେଖିପାରିବେ:

ଏକାଦଶ ମହଲା | ଏ ଝିଙ୍ଗ୍ | ପେନିନ୍ସୁଲା ବିଜନେସ ପାର୍କ
ଗଣପତରାଓ କଦମ ମାର୍ଗ
ଲୋୟର ପରେଲ | ପୁଲ୍ଲାଇ 400013

ସ୍ତର 5: ଯଦି ଆପଣ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଆମଠାରୁ କୌଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରାପ୍ତ କରନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ଉପରୋକ୍ତ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଅନୁସରଣ କରିବା ପରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଜାତୀୟ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

ଅନଲାଇନ ମୋଡ୍: ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଲିଙ୍କ ଉପରେ କ୍ଲିକ୍ କରିପାରିବେ:

<https://grids.nhbonline.org.in>

ଅଫଲାଇନ୍ ମୋଡ୍: ଅଫଲାଇନ୍/ଶାରୀରିକ ମୋଡ୍ରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ପୋଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ। ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମାଟ୍ NHB ର ନିମ୍ନଲିଖିତ ୱେବଲିଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ:

<https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

ଠିକଣା:

ଭାରପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀ,
ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍, ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଓ ତଦାରଖ
ବିଭାଗ ନ୍ୟାଶନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ
ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, କୋର - 5ଏ, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ୍
ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧ୍ ରୋଡ୍,
ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ - 110 003.

ଉପରୋକ୍ତ ବିବରଣୀଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଶାଖା ଏବଂ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ଉଚିତ୍ ।

VIII. ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ବୃଦ୍ଧି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଫିନଟେକ୍ / ଡିଜିଟାଲ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟା ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ (ଉପଭୋକ୍ତା ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ସହିତ ମୋବାଇଲ୍ ଏବଂ ୱେବ୍-ଆଧାରିତ ଆପ୍ଲିକେସନ୍) ବିରୋଧରେ ଉଠାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ର ମୁକାବିଲା କରିବେ ଯାହା କମ୍ପାନୀର ଆପ୍ ସମେତ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରଣ ନେବାକୁ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ କୌଣସି ରଣ ସୁବିଧା ସମ୍ପ୍ରସାରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ । ସେବା)।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଟିସିଏସ୍ଏଫ୍ଏଲ୍, ଏହାର ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (ଏଲଏସପି) ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଆପ୍ / ପ୍ଲଟଫର୍ମ (ଡିଏଲଏ) ଏବଂ ରଣବାତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ୍ (କେଏଫଏସ) ରେ ଉଲ୍ଲେଖନୀୟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ର ସୁବିଧା ଡିଏଲଏ ଏବଂ ଟିସିଏସ୍ଏଫ୍ଏଲ୍/ଏଲଏସପିର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଦାୟିତ୍ଵ ଟିସିଏସ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ପାଖରେ ରହିବ ।

ଟାଟା କ୍ୟାପିଟାଲ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ

- ଯଦି ଟିସିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ କିମ୍ବା ଟିସିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ଏଲ୍‌ଏସ୍‌ସି ବିରୋଧରେ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ କରିଥିବା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଟିସିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ସମାଧାନ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣଧାରୀ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ଏବଂ ସୂଚନା ତାଟାବେସ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ (ଗ୍ରିଡ୍) ଉପରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଡିଜିଟାଲ୍/ ଫିନଟେକ୍ ପାର୍ଟନରମାନଙ୍କ ଜରିଆରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ନିୟମିତ ସମୀକ୍ଷା ଓ ତଦାରଖ କରାଯିବ ।

IX. ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ

ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଚ୍ୟାଲେଜ୍ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ଝାକ୍-ଇନ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ, ଶାଖାରେ ଥିବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିକଳାଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରୋକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି ।

X. କର୍ମଚାରୀ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଓ ସଚେତନତା

ଅଭିଯୋଗର ବିଶ୍ଳେଷଣ ଆଧାରରେ ଆଗଧାଡ଼ିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ଜାଞ୍ଚ, ଏହାର ମୂଳ କାରଣ, ପ୍ରତିକାରମୂଳକ ପଦକ୍ଷେପ ଏବଂ ଆଗଧାଡ଼ିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଆଶାକର ପର୍ଯ୍ୟାୟକୁ ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

XI. ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା

ମିଳିଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆମର ସିଆରଏମ୍ ସିଷ୍ଟମରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ଚ୍ୟାଗ୍ କରାଯିବ ଏବଂ ଏକ ସେବା ଅନୁରୋଧ ନଂ. ପଞ୍ଜିକୃତ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ସ୍ଵୀକୃତି ସହିତ ରେଫରେନ୍ସ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବରରେ ଅଂଶୀଦାର ହେବ । ଅଭିଯୋଗ ସ୍ଥିର କରାଯାଇଥିବା ସମୟ ସୀମା (TAT) ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ଏବଂ ସମାଧାନ ଇମେଲ୍/କଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଯିବ ।

ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ

I. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ("TCHFL"/ "ਕੰਪਨੀ") ਲਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀ - ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2021 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ (ਆਖਰੀ ਵਾਰ 10 ਅਕਤੂਬਰ, 2024 ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ)।

ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਹੀ ਸੇਵਾ, ਡਿਲੀਵਰੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ।

II. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਫਿਲਾਸਫੀ

ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲ ਦੇਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸਹੀ ਵਿੱਤੀ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸਾਡੀ ਲਗਾਤਾਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੈ।

ਸਿਰਫ਼ ਉਹੀ ਕਰੋ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਹੀ ਹੈ' ਦੇ ਸਾਡੇ ਯਤਨਾਂ ਦੇ ਵਿਸਤਾਰ ਵਜੋਂ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਸਾਧਨ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।

III. ਨੀਤੀ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ

- ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੇਕ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨਾਲ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਗਿਲ੍ਹਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਕ ਉਪਾਅ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ।

IV. ਵਰਜਨ ਇਤਿਹਾਸ ਦਾ ਸਾਰ

ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼
ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ
ਪਾਲਿਸੀ/ਵਰਜਨ ਨੰ. ਦੇ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਦੀ ਪਿਛਲੀ ਮਿਤੀ	5 ਫਰਵਰੀ, 2024 TCHFL/CRM/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ/V1 (ਬੋਰਡ-ਫਰਵਰੀ 2024)
ਆਖਰੀ ਸੋਧ ਮਿਤੀ/ਵਰਜਨ ਨੰ.	5 ਅਗਸਤ, 2024 TCHFL/CRM/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ/V2 (ਬੋਰਡ-ਅਗਸਤ 2024)
ਮੌਜੂਦਾ ਸੋਧ ਮਿਤੀ/ਵਰਜਨ ਨੰ.	ਫਰਵਰੀ 3, 2025 TCHFL/CRM/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ/V3 (ਬੋਰਡ- ਫਰਵਰੀ 2025)
ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ	ਸਾਲਾਨਾ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਵੀ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

V. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦਾ ਸੰਖੇਪ, ਗਾਹਕ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- i. ਸਵਾਲ (Q) - ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਰੰਤ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ।
- ii. ਬੇਨਤੀਆਂ (R) - ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ।
- iii. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (C) - ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਠਾਈਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
 - a. ਵਾਅਦਾ ਕੀਤੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਬੰਦ ਨਾ ਕਰਨਾ (TAT)।
 - b. ਵਾਅਦਾ ਕੀਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ।
 - c. ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਸਹਿਮਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ
 - d. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਭੌਤਿਕ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦਾ ਗਲਤ ਵਰਤੋਂ (ਸਾਬਤ) ਅਤੇ ਗੈਰ-ਖੁਲਾਸਾ।
 - e. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਸਾਥੀ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰ ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ / ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੈ / ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੇ ਘਟਨਾ ਦੇ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।

VI. ਗ੍ਰੀਵਾਂਸ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਠਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ

1. **ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਾਕ-ਇਨ:** ਗ੍ਰਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਨੇੜੇ ਦੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
2. **ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ:** ਗ੍ਰਾਹਕ ਗ੍ਰੀਵਾਂਸ ਰੀਡਰੈਸਲ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀਜ਼ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਠਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
3. **ਵੈਬਸਾਈਟ:** ਗ੍ਰਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਗ੍ਰੀਵਾਂਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
4. **ਕਾਲ:** ਗ੍ਰਾਹਕ ਸਾਡੇ ਕੰਟੈਕਟ ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ 1860 267 6060 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਬਰ 9 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 8 ਵਜੇ, ਸੰਪੂਰਨ ਛੁੱਟੀਆਂ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਜਨਤਾ ਦੀਆਂ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)।
5. **ਪੱਤਰ:** ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੀਡਰੈਸਲ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਪਤੇ 'ਤੇ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ।

VII. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮੈਟਰਿਕਸ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀਆਂ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦੇ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗਾ:

ਨੋਟ: ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਮਾਨਯਤਾ ਦੇਣ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਗ੍ਰੀਵਾਂਸ ਰੀਡਰੈਸਲ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਤਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੇ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਤਰਾਂ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਮਾਨਯਤਾ ਨਹੀਂ ਮਿਲੇਗੀ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਕੋਈ ਵੱਖਰੀ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਸਮਾਂ (TAT) ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਟਰਨਅਰਾਉਂਡ ਸਮਾਂ: ਗ੍ਰੀਵਾਂਸ ਦੀ ਕੁਦਰਤ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਗ੍ਰੀਵਾਂਸਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਮਾਧਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਸਥਾਰ ਨਾਲ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਗ੍ਰੀਵਾਂਸ ਦੇ ਸਮਾਧਾਨ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਉਮੀਦ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵੀ ਸਾਰੇ ਬੀਮਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗ੍ਰੀਵਾਂਸਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਏਗੀ।

ਵਾਧਾ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ:

ਪੱਧਰ 1: ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਬਿਨੈਕਾਰ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ customercare.housing@tatacapital.com 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ 1860 267 6060 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਬਿਨੈਕਾਰ/ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਈਮੇਲ ਦੀ ਵਿਸ਼ਾ ਲਾਈਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇ।

ਤੁਹਾਨੂੰ 7 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ।

ਪੱਧਰ 2: ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ - ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਰੇਸ਼ਮਾ ਸੇਠੀ ਨਾਲ ਈਮੇਲ-

customerservice.head@tatacapital.com, ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ 022-69682464 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ (ਸੰਪਰਕ ਸਮਾਂ - ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਤੱਕ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)।

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਵੀ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੈਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਟੈਕਨੋ ਕੈਂਪਸ
ਬਿਲਡਿੰਗ ਬੀ, ਆਫ, 2, ਪੋਖਰਣ ਰੋਡ, ਠਾਣੇ,
ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ 400607

ਪੱਧਰ 3: ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮਤੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਮੁੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ - ਸ਼੍ਰੀ ਅਜੈ ਸ਼ੁਕਲਾ ਨਾਲ gro.housing@tatacapital.com 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ 022-69682451 (ਸੰਪਰਕ ਸਮਾਂ - ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਤੱਕ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)।

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਵੀ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ:

11ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ | ਏ ਵਿੰਗ | ਪੈਨਿਨਸੁਲਾ ਬਿਜ਼ਨਸ ਪਾਰਕ
ਗਣਪਤਰਾਓ ਕਦਮ ਮਾਰਗ
ਲੋਅਰ ਪਰੇਲ | ਮੁੰਬਈ 400 013

ਪੱਧਰ 4: ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਤੇ ਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ mdtchfl@tatacapital.com 'ਤੇ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਵੀ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ:

11ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ | ਏ ਵਿੰਗ | ਪੈਨਿਨਸੁਲਾ ਬਿਜ਼ਨਸ ਪਾਰਕ
ਗਣਪਤਰਾਓ ਕਦਮ ਮਾਰਗ
ਲੋਅਰ ਪਰੇਲ | ਮੁੰਬਈ 400 013

ਪੱਧਰ 5: ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸੰਚਾਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਆਨਲਾਈਨ ਮੋਡ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਕਲਿਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ: <https://grids.nhbonline.org.in>

ਆਫਲਾਈਨ ਮੋਡ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਨੀਚੇ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲੇਡ ਕਰਨ ਅਤੇ NHB ਦੇ ਵੇਬਲਿੰਕ ਉੱਤੇ ਉਪਲਬਧ ਪ੍ਰਿਸਕ੍ਰਾਈਬਡ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਕੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ <https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

ਪਤਾ:
ਇੰਚਾਰਜ ਅਫਸਰ,
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ
ਵਿਭਾਗ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ
ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ - 5ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ,
ਲੋਧੀ ਰੋਡ,
ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110 003.

ਉਪਰੋਕਤ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

VIII. ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਫਿਨਟੈਕ/ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਕੰਪੇਨਟਸ/ਮਸਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ (ਯੂਜ਼ਰ ਇੰਟਰਫੇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵੈਬ-ਅਧਾਰਿਤ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ) ਵਿਰੁੱਧ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗਾ। ਜੇ ਕਿਸੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਐਪਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਸਤਾਰ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲੱਗੇ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ TCHFL ਦੀਆਂ ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ, ਇਸਦੇ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ (LSPs) ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਐਪਸ/ਪਲੇਟਫਾਰਮ (DLAs) ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ DLA ਅਤੇ TCHFL/LSP ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ TCHFL ਕੋਲ ਬਣੀ ਰਹੇਗੀ।

ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

- ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ TCHFL ਜਾਂ TCHFL ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ LSP ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ TCHFL ਦੁਆਰਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਡੇਟਾਬੇਸ ਸਿਸਟਮ (GRIDS) 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਡਿਜੀਟਲ / ਫਿਨਟੈਕ ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

IX. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਚੈਨਲ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ। ਵਾਕ-ਇਨ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਲਈ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਗ੍ਰੀਵਾਂਸ ਰੀਡਰੈਸਲ ਮੈਕੇਨਿਜ਼ਮ ਅਧੀਨ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਮੋਤਰੀਆਂ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਗ੍ਰੀਵਾਂਸਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰੇਗੀ।

X. ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ

ਸੰਭਾਲੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਫਰੰਟਲਾਈਨ ਸਟਾਫ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਪੈਟਰਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੂਲ ਕਾਰਨਾਂ, ਉਪਚਾਰਕ ਉਪਾਵਾਂ ਅਤੇ ਫਰੰਟਲਾਈਨ ਸਟਾਫ ਵੱਲੋਂ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

XI. ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ CRM ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਟੈਗ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ ਨੰਬਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਨਾਲ ਹਵਾਲੇ ਲਈ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ (TAT) ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹੱਲ ਈਮੇਲ/ਕਾਲ ਰਾਹੀਂ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

டாடா கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

வாடிக்கையாளர் குறை தீர்ப்பு பாலிசி

I. அறிமுகம்

இந்தக் பாலிசியின் நோக்கம், அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட (கடைசியாக அக்டோபர் 10, 2024 அன்று புதுப்பிக்கப்பட்டது) முதன்மை உத்தரவு - வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - வீட்டு நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) உத்தரவுகள், 2021 இன் படி, டாடா கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ("TCHFL"/ "நிறுவனம்") க்கான வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் செயல்முறையை வரையறுப்பதாகும்.

முறையான சேவை, விநியோகம் மற்றும் மறுபரிசீலனை வழிமுறையை பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளர் எழுப்பும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளின் எண்ணிக்கையை குறைந்தபட்சமாக ஆக்குவதும், மற்றும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை உடனுக்குடன் நிவர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்வதும் இந்தக் பாலிசியின் நோக்கம் ஆகும்.

II. நிறுவனத்தின் தத்துவம்

டாடா கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்டில் வாடிக்கையாளர்கள் நலன்களுக்கு முதலிடத்தை வழங்குவதும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏற்ற சரியான நிதித் தீர்வுகளை அவர்களுக்கு வழங்குவதும் எங்களது நீடித்த முயற்சியாக உள்ளது.

'உங்களுக்கு எது சரியானதோ அதை மட்டும் செய்யுங்கள்' என்ற எங்கள் முயற்சிகளின் விரிவாக்கமாக, வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான வழிகளை நாங்கள் வழங்குகிறோம்.

III. பாலிசியின் கோட்பாடுகள்

- வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களுக்காக நன்னம்பிக்கையுடன் மற்றும் எந்த பாரபட்சமும் இன்றி பணியாளர்கள் பணியாற்றுகிறார்கள்.
- வாடிக்கையாளர்கள் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாக நடத்தப்படுவார்கள்.
- அனைத்து புகார்களும் திறனுடனும் நியாயமாகவும் நடத்தப்படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர்கள் எழுப்பும் புகார்கள் மரியாதையுடனும் சரியான நேரத்திலும் தீர்க்கப்படுகின்றன.
- நிறுவனத்திற்கு உள்ளே தங்கள் புகார்கள்/குறைகளை மேலெடுத்து செல்வதற்கான வழிகள் மற்றும் அவர்களின் புகார்களுக்கு நிறுவன அதிகாரிகள் வழங்கும் பதில் முழுமையாக திருப்தி அளிக்காவிட்டால், மாற்று தீர்வுக்கான அவர்களின் உரிமைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாக தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளது.

IV. வெர்ஷன் வரலாற்றின் சுருக்கம்

பாலிசி ஒப்புதலளித்தவர்	இயக்குநர்கள் குழு
பாலிசியின் உரிமையாளர்	வாடிக்கையாளர் சேவை குழு
பாலிசியின் புதுப்பித்தலின் முந்தைய தேதி/வெர்ஷன் எண்	பிப்ரவரி 5, 2024 TCHFL/CRM/குறை தீர்க்கும் வழிமுறை/V1(வாரியம்-பிப்ரவரி 2024)
கடைசியாக திருத்தப்பட்ட தேதி/வெர்ஷன் எண்	ஆகஸ்ட் 5, 2024 TCHFL/CRM/குறை தீர்க்கும் வழிமுறை/V2 (வாரியம்-ஆகஸ்ட் 2024)
தற்போதைய திருத்தப்பட்ட தேதி/வெர்ஷன் எண்	பிப்ரவரி 3, 2025 TCHFL/CRM/குறை தீர்க்கும் வழிமுறை/V3 (வாரியம்- பிப்ரவரி 2025)
மதிப்பாய்வின் ஃபீரீகுவன்ஸி	ஆண்டுதோறும் அல்லது விதிமுறைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால்.

டாடா கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

V. வாடிக்கையாளர் சேவையின் கண்ணோட்டம், வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் பின்வருமாறு வகைப்படுத்தப்படுகின்றன

- i. வினவல்கள் (Q) - மேலதிக செயலாக்கத் தேவைகள் இல்லாமல் உடனடியாக கவனித்து மூடக்கூடிய வாடிக்கையாளர் தேவைகள்.
- ii. கோரிக்கைகள் (R) - மேலும் செயலாக்கம் தேவைப்படும் மற்றும் புகார்களின் தன்மையில் இல்லாத வாடிக்கையாளர் தேவைகள்.
- iii. புகார்கள் (C) - பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் புகார்கள் எழுப்பப்பட வேண்டும்.
 - a. வாக்குறுதியளிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் (TAT) கோரிக்கையை முடிக்காமல் இருப்பது.
 - b. வாக்குறுதியளிக்கப்பட்ட நடவடிக்கை மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக வழங்கப்படும் சேவைகளில் குறைபாடு.
 - c. கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுதல்
 - d. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி தவறான (நிரூபிக்கப்பட்ட) உறுதி மற்றும் முக்கிய விதிமுறைகளை வெளியிடாதது.
 - e. அதிருப்தியை ஏற்படுத்துவது / நிதி இழப்பு / மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் சம்பவத்தின் உண்மைகளை மேற்கோள் காட்டிய இடங்களில் நிறுவனத்தின் ஊழியர் மற்றும் பங்குதாரரின் நடவடிக்கை மற்றும் நடத்தை.

VI. குறைகள்/புகார்களை எழுப்பும் முறைகள்

1. **கிளை வருகை:** வாடிக்கையாளர்கள் எந்த வேலை நாளிலும் அருகிலுள்ள கிளைக்கு வருகை தந்து தங்கள் குறைகளை புகார் பதிவேட்டில் பதிவு செய்யலாம்.
2. **மின்னஞ்சல் முகவரி:** குறை தீர்க்கும் மேட்ரிக்ஸில் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள மின்னஞ்சல் ஐடிக்கும் வாடிக்கையாளர் தங்கள் குறைகளை எழுதலாம்.
3. **இணையதளம்:** நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ள வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பிரிவில் வாடிக்கையாளர் தங்கள் குறைகளை பதிவு செய்யலாம்.
4. **அழைப்பு:** வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் தொடர்பு மைய எண் 1860 267 6060 என்ற எண்ணை (ஞாயிற்றுக்கிழமைகள் மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்களைத் தவிர்த்து காலை 9 மணி முதல் இரவு 8 மணி வரை) அழைக்கலாம்.
5. **கடிதங்கள்:** குறை தீர்க்கும் மேட்ரிக்ஸில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு வாடிக்கையாளர்கள் கடிதம் எழுதலாம்.

VII. குறை தீர்ப்பு நடைமுறை

கீழே உள்ள குறை தீர்ப்பு மேட்ரிக்ஸ் அனைத்து தனிநபர் மற்றும் பெருநிறுவன கடனாளிகளுக்கும் பொருந்தும். மேலும், கீழேயுள்ள மேட்ரிக்ஸில் அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட முகவர் மற்றும் மீட்பு முகவர்கள் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான பிரச்சினைகளும் விவாதிக்கப்படும்.

குறிப்பு: உங்கள் குறை செல்லுபடியாகும் என்று கருதப்படுவதற்கு, இந்தக் குறை தீர்க்கும் பாலிசியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிலைகளை நீங்கள் பின்பற்ற வேண்டும் என்பதை நினைவில் கொள்ளவும். இந்த நிலைகளிலிருந்து ஏதேனும் விலகல் ஏற்பட்டால், அந்தப் பிரச்சினை செல்லுபடியாகும் அதிகரிப்பாகக் கருதப்படாது. மேலும் வேறுபட்ட தீர்வுக்கான நேரம் (TAT) பயன்படுத்தப்படாது.

டாடா கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

திரும்பப் பெறும் நேரம்: குறையின் தன்மையைப் பொறுத்து, தீர்வுக்கான குறிப்பிட்ட காலக்கெடு நிர்ணயிக்கப்பட்டுள்ளது. குறைகள் வாடிக்கையாளருக்கு விரிவான ஆலோசனையுடன் முறையான மற்றும் காலக்கெடுவிற்குள் தீர்க்கப்படும். குறிப்பிடப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு அப்பால் குறைகளைத் தீர்ப்பதில் ஏதேனும் தாமதம் ஏற்பட்டால் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

கீழே உள்ள விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ் அனைத்து காப்பீட்டு தொடர்பான குறைகளுக்கும் பொருந்தும். மேலும் காப்பீட்டு தொடர்பான அனைத்து குறைகளும் 14 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய நிறுவனம் பொருத்தமான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.

விரிவாக்க அணி:

நிலை 1: தங்கள் குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய, விண்ணப்பதாரர்கள்/கடனாளிகள் customercare.housing@tatacapital.com க்கு எழுதலாம் அல்லது கஸ்டமர் கேர் எண்ணை 1860 267 6060-இல் அழைக்கலாம். விண்ணப்பதாரர்கள்/கடன் வாங்குபவர்கள் கடன் கணக்கு எண் மற்றும் பதிவு செய்யப்பட்ட தொடர்பு எண்ணை மின்னஞ்சலின் சப்ஜெக்ட்டில் குறிப்பிட வேண்டும் என்று அறிவுறுத்தப்படுகிறது.

7 வேலை நாட்களுக்குள் உங்களுக்கு ஒரு ஒப்புதல்/பதில் கிடைக்கும்.

நிலை 2: உங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட தீர்வு உங்களுக்கு திருப்தி அளிக்கவில்லை என்றால், எங்கள் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி/நோடல் அதிகாரி திருமதி ரேஷ்மா சேதியை customerservice.head@tatacapital.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் அல்லது 022-69682464 என்ற தொடர்பு எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளுமாறு கேட்டுக்கொள்கிறோம் (தொடர்பு கொள்ளும் நேரம் - திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை, பொது விடுமுறை நாட்களைத் தவிர்த்து காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 6:30 மணி வரை).

கீழ்க்கண்ட முகவரிக்கு நீங்கள் எழுதலாம்:

4வது மாடி, ஐ திங் டெக்னோ கேம்பஸ்
கட்டிடம் B, ஆஃப், 2, போக்ராண் சாலை,
தானே, மகாராஷ்டிரா 400607

நிலை 3: உங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட தீர்வு உங்களுக்கு திருப்தி அளிக்கவில்லை என்றால், எங்கள் தலைமை குறை தீர்க்கும் அதிகாரி/முதன்மை நோடல் அதிகாரி திரு. அஜய் சக்லாவை gro.housing@tatacapital.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் அல்லது 022-69682451 என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளுமாறு கேட்டுக்கொள்கிறோம் (தொடர்பு கொள்ளும் நேரம் - திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை, பொது விடுமுறை நாட்களைத் தவிர்த்து காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 6:30 மணி வரை).

கீழ்க்கண்ட முகவரிக்கு நீங்கள் எழுதலாம்:

11வது மாடி | A விங் | பெனின்சுளா பிசினஸ் பார்க்
கண்பத்ராவ் கடம் மார்க்
லோயர் பரேல் | மும்பை 400 013

நிலை 4: உங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட தீர்வு திருப்தி அளிக்காவிட்டால், mdtchfl@tatacapital.com என்ற முகவரியில் நிர்வாக இயக்குநரை தொடர்பு கொள்ளுமாறு கேட்டுக்கொள்கிறோம்.

டாடா கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

கீழ்க்கண்ட முகவரிக்கு நீங்கள் எழுதலாம்:

11வது மாடி | A வில் | பெனின்சுளா பிசினஸ் பார்க்
கண்பத்ராவு கடம் மார்க்
லோயர் பரேல் | மும்பை 400 013

நிலை 5: மேற்கண்ட அனைத்து வழிமுறைகளையும் பின்பற்றி ஒரு மாத காலத்திற்குள் எங்களிடமிருந்து பதில் கிடைக்கவில்லை எனில் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தியடையவில்லை எனில், பின்வரும் தொடர்பு முறைகள் மூலம் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் புகார்களைத் தீர்க்கும் பிரிவை அணுகலாம்:

ஆன்லைன் முறை: புகார் அளிப்பவர் பின்வரும் இணைப்பை கிளிக் செய்து தங்கள் புகாரை பதிவு செய்யலாம்: <https://grids.nhbonline.org.in>

ஆஃப்லைன் முறை: ஆஃப்லைன்/ நேரடி முறையில் அஞ்சல் வழியாக புகார் அளிப்பதன் மூலம், கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரியில், NHB இன் பின்வரும் இணையதள இணைப்பில் கிடைக்கும் முறையில் புகார் அளிக்கலாம்: <https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

முகவரி:

பொறுப்பு அதிகாரி,
புகார் தீர்வுப் பிரிவு, தேசிய வீட்டுவசதி
வங்கியின் ஒழுங்குமுறை மற்றும்
மேற்பார்வைத் துறை
4வது தளம், கோர் - 5A, இந்தியா ஹபிடாட்
சென்டர், லோதி சாலை,
புது தில்லி 110 003.

மேற்கண்ட விவரங்கள் அனைத்து அலுவலகங்கள், கிளைகள் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் தெளிவாகக் காட்டப்பட வேண்டும்.

VIII. டிஜிட்டல் கடனளிப்பிற்கான குறைகளைத் தீர்ப்பது

முதன்மை நோடல் அதிகாரி மற்றும் மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விரிவாக்க வழிமுறை மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களால் எழுப்பப்படும் ஃபின்டெக் / டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள் / சிக்கல்களும், அத்துடன் டிஜிட்டல் கடன் விண்ணப்பங்களுக்கு (நிறுவனத்தின் ஆப்கள் மற்றும் கடன் வசதி சேவைகளை நீட்டிப்பதற்காக நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட கடனளிக்கும் சேவை வழங்குநர்கள் இயக்கும் ஆப்கள் உட்பட பயனர் இடைமுகத்துடன் உள்ள மொபைல் மற்றும் இணைய அடிப்படையிலான ஆப்கள் மூலம் கடன் வாங்குவதை கடனாளிக்கு எளிதாக்குகிறது) எதிராக எழுப்பப்படும் புகார்களையும் கையாள வேண்டும்.

குறை தீர்க்கும் அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள் TCHFL, அதன் கடன் சேவை வழங்குநர்கள் (LSPs) மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் செயலிகள்/தளங்கள் (DLAs) மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றின் இணையத்தளங்களில் தெளிவாகக் காட்டப்படும்.

DLA மற்றும் TCHFL/LSP யின் இணையதளத்திலும் புகார் அளிக்கும் வசதி செய்யப்பட்டுள்ளது.

- குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறுப்பு TCHFL-இடம் தொடர்ந்து நீடித்திருக்கும்.

டாடா கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

- TCHFL அல்லது TCHFL ஆல் நியமிக்கப்பட்டுள்ள LSP க்கு எதிராக கடனாளி எழுப்பும் புகார் 30 நாட்களுக்குள் TCHFL ஆல் தீர்க்கப்படாவிட்டால், புகார் பதிவு மற்றும் தகவல் தரவுத்தள அமைப்பிடம் (GRIDS) கடனாளி புகார் செய்யலாம்.

டிஜிட்டல் / ஃபின்டெக் பார்ட்னர்கள் மூலம் பெறப்படும் புகார்களை அவ்வப்போது ஆய்வு செய்து கண்காணிக்க வேண்டும்.

IX. மாற்றுத்திறனாளிகள் அளிக்கும் புகார்கள்

மாற்றுத்திறனாளிகள் தங்களது புகார்களை பதிவு செய்ய அனைத்து வழிமுறைகளும் கிடைக்கும். வாடிக்கையாளர்களிடம் நேரடியாக வந்து பேச, கிளையில் உள்ள வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரியால் தேவையான உதவி வழங்கப்படும். மேலே விளக்கப்பட்டுள்ளபடி, குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் கீழ் குறைபாடுகள் உள்ளவர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

X. ஊழியர்களின் பயிற்சி மற்றும் விழிப்புணர்வு

கையாளப்படும் புகார்களின் பகுப்பாய்வின் அடிப்படையில், முன்னணி ஊழியர்களிடையே விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த, ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படும், புகார்கள் பெறப்படும் முறை, அவற்றின் மூல காரணங்கள், தீர்வு நடவடிக்கைகள் மற்றும் முன்னணி ஊழியர்களிடமிருந்து எதிர்பார்க்கப்படும் நடவடிக்கை குறித்து விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்தப்படும்.

XI. முக்கியமான தகவல்

பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் எங்கள் CRM அமைப்பில் முறையாகக் குறிக்கப்பட்டு, அதன் சேவை கோரிக்கை எண், வாடிக்கையாளர்களின் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மற்றும் மொபைல் எண்ணிற்கு ஒப்புதலுடன் குறிப்புக்காகப் பகிரப்படும். குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் (TAT) குறை தீர்க்கப்படும், மேலும் அதன் தீர்வு மின்னஞ்சல்/அழைப்பு மூலம் தெரிவிக்கப்படும்.

టాటా క్యాపిటల్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ పాలసీ

I. పరిచయం

ఈ పాలసీ ఉద్దేశ్యం టాటా క్యాపిటల్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("TCHFL" / "కంపెనీ") కోసం కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను నిర్వచించడం. ఇది **మాస్టర్ డ్రెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజిస్టర్డ్ బ్యాంక్) డ్రెక్షన్, 2021** ప్రకారం రూపొందించబడింది. ఈ మార్గదర్శకాలను కాలానుగుణంగా సవరించబడతాయి (చివరిగా **అక్టోబర్ 10, 2024** న సవరించబడింది).

సరైన సర్వీస్, డెలివరీ మరియు రివ్యూ మెకానిజం ద్వారా కస్టమర్ ఫిర్యాదులు అలాగే ఫిర్యాదుల సంఖ్యను తగ్గించడం మరియు కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను సత్వరమే పరిష్కరించేలా చేయడం ఈ విధానం లక్ష్యం.

II. కంపెనీ సిద్ధాంతం

టాటా క్యాపిటల్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్లో, కస్టమర్ల ప్రయోజనాలకు మొదటి స్థానం ఇవ్వడం మరియు కస్టమర్లకు సరైన ఆర్థిక పరిష్కారాలను అందించడం మా నిరంతర ప్రయత్నం.

'మీకు ఏది సరైనదో అది మాత్రమే చేయండి' అనే మా ప్రయత్నాలకు పొడిగింపుగా, మేము కస్టమర్లకు వారి ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే మార్గాలను అందిస్తాము.

III. పాలసీ సూత్రాలు

- ఉద్యోగులు చిత్తశుద్ధితో మరియు కస్టమర్ల ప్రయోజనాలకు భంగం కలగకుండా పని చేస్తారు.
- కస్టమర్లు అన్ని సమయాల్లో న్యాయంగా వ్యవహరిస్తారు.
- అన్ని ఫిర్యాదులు సమర్థవంతంగా మరియు న్యాయంగా పరిగణించబడతాయి.
- కస్టమర్లు లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులను మర్యాదపూర్వకంగా మరియు సమయానికి పరిష్కరిస్తారు.
- కస్టమర్లు సంస్థలో తమ ఫిర్యాదులు/అందోళనలను తీవ్రతరం చేసే మార్గాల గురించి మరియు వారి ఫిర్యాదులకు కంపెనీ అధికారుల ప్రతిస్పందనతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారానికి వారి హక్కుల గురించి పూర్తిగా తెలియజేయబడుతుంది.

IV. వెర్షన్ చరిత్ర సారాంశం

పాలసీ ఆమోదించినవారు	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
పాలసీ యజమాని	కస్టమర్ సేవా బృందం
ఇంతకు ముందు పాలసీ పునరుద్ధరణ జరిగిన తేదీ/వెర్షన్ నం.	ఫిబ్రవరి 5, 2024 TCHFL/CRM/ఫిర్యాదుల పరిష్కరణ విధానం/V1(బోర్డ్-ఫిబ్రవరి 2024)
చివరి సవరణ తేదీ/వెర్షన్ నం.	ఆగస్టు 5, 2024 TCHFL/CRM/ఫిర్యాదుల పరిష్కరణ విధానం/V2(బోర్డ్-ఆగస్టు 2024)
ప్రస్తుత సవరణ తేదీ/వెర్షన్ నం	ఫిబ్రవరి 3, 2025 TCHFL/CRM/ఫిర్యాదుల పరిష్కరణ విధానం/V3(బోర్డ్- ఫిబ్రవరి 2025)
సమీక్షలు జరిగే సందర్భాలు	ప్రతి సంవత్సరం లేదా నియంత్రణల్లో ఏదైనా మార్పు జరిగినప్పుడు.

టాటా క్యాపిటల్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

V. కస్టమర్ సేవ ఓవర్వ్యూ, కస్టమర్ సంప్రదింపులు క్రింది విధంగా వర్గీకరించబడ్డాయి

- ప్రశ్నలు (Q) - తదుపరి ప్రాసెసింగ్ అవసరాలు లేకుండా, తక్షణమే హాజరుకాగల మరియు పరిష్కరించగల కస్టమర్ అవసరాలు.
- అభ్యర్థనలు (R) - తదుపరి ప్రాసెసింగ్ అవసరమయ్యే మరియు ఫిర్యాదులు కాని కస్టమర్ అవసరాలు.
- ఫిర్యాదులు (C) - క్రింది సందర్భాలలో ఫిర్యాదులను లేవనెత్తాలి.
 - వాగ్దానం చేసిన గడువులోపు అభ్యర్థనను మూసివేయకపోవడం (TAT).
 - వ్రాతపూర్వకంగా వినియోగదారులకు వాగ్దానం చేసిన చర్యలు మరియు సేవలలో లోపం.
 - రుణ ఒప్పందం ప్రకారం అంగీకరించిన నిబంధనలు మరియు షరతుల ఉల్లంఘన
 - ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్లో నిర్వచించిన విధంగా తప్పుగా వాగ్దానం చేయడం (నిరూపితం) మరియు మెటీరియల్ నిబంధనలను వెల్లడి చేయకపోవడం.
 - కంపెనీ ఉద్యోగి మరియు భాగస్వామి యొక్క చర్య మరియు ప్రవర్తన అసంతృప్తి / ఆర్థిక నష్టం జరిగినప్పుడు/ మరియు కస్టమర్లు సంఘటనకు సంబంధించి వాస్తవాలను అందించిన చోట.

VI. ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను ముందుకు తీసుకురావడానికి మార్గాలు

- బ్రాంచ్ వాక్-ఇన్:** కస్టమర్లు ఏదైనా పని దినంలో సమీప బ్రాంచ్కు వెళ్లి, ఫిర్యాదు రిజిస్టర్లో తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు.
- ఇమెయిల్ ఐడి:** కస్టమర్లు ఫిర్యాదు నివారణ మాత్రికలో పేర్కొన్న ఇమెయిల్ ఐడిల ద్వారా స్థాయిలను అనుసరించి ఫిర్యాదును ముందుకు తీసుకురావచ్చు.
- వెబ్సైట్:** కస్టమర్లు కంపెనీ వెబ్సైట్లోని కస్టమర్ ఫిర్యాదు విభాగాన్ని యాక్సెస్ చేసి ఫిర్యాదును ముందుకు తీసుకురావచ్చు.
- కాల్:** కస్టమర్లు మా కాంటాక్ట్ సెంటర్ నంబర్ 1860 267 6060 (ఉదయం 9 గంటల నుండి రాత్రి 8 గంటల వరకు, ఆదివారాలు మరియు పబ్లిక్ హాలిడేలు మినహాయించి) కు కాల్ చేయవచ్చు.
- లేఖలు:** కస్టమర్లు ఫిర్యాదు నివారణ మాత్రికలో పేర్కొన్న చిరునామాకు లేఖ రాయవచ్చు.

VII. ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ

దిగువ ఫిర్యాదుల పరిష్కార మాట్రిక్స్ వ్యక్తిగత మరియు కార్పొరేట్ రుణగ్రహీతలందరికీ వర్తిస్తుంది. ఇంకా, దిగువ మాట్రిక్స్ అవుట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీలు మరియు రికవరీ ఏజెంట్లు అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలకు సంబంధించి పరిష్కారాలను చూపిస్తోంది:

గమనిక: దయచేసి మీ అభ్యంతరాన్ని చెల్లుబాటు అయ్యేదిగా పరిగణించడానికి, మీరు ఈ అభ్యంతర పరిష్కార విధానంలో పేర్కొన్న స్థాయిలను అనుసరించాల్సిన అవసరం ఉందని గమనించండి. ఈ స్థాయిల నుండి ఏదైనా విచలనం ఉన్నట్లయితే, ఆ సమస్యను చెల్లుబాటు అయ్యే ఎస్కలేషన్ పరిగణించబడదు మరియు ఎటువంటి విభిన్న పరిష్కార టర్నార్‌ౌండ్ టైమ్ (TAT) అమలు చేయబడదు.

టాటా క్యాపిటల్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

టర్నారౌండ్ సమయం: అభ్యంతరం యొక్క స్వభావాన్ని బట్టి, పరిష్కారానికి నిర్దిష్ట సమయాలను నిర్ణయించారు. అభ్యంతరాలు సరైన మరియు సమయబద్ధంగా పరిష్కరించబడతాయి మరియు కష్టమర్కు వివరణాత్మక సలహా ఇవ్వబడుతుంది. పేర్కొన్న సమయాలను మించి అభ్యంతరం పరిష్కరించడంలో ఎటువంటి ఆలస్యం ఊహించబడినట్లయితే, కష్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది.

కింది ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ అన్ని బీమా సంబంధిత అభ్యంతరాలకు కూడా వర్తిస్తుంది, మరియు కంపెనీ అన్ని బీమా సంబంధిత అభ్యంతరాలు 14 రోజుల్లోపు పరిష్కరించబడేలా తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది.

ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్:

స్థాయి 1: వారి మనోవేదనలను పరిష్కరించడానికి, దరఖాస్తుదారులు/రుణగ్రహీతలు customercare.housing@tatacapital.comకి వ్రాయవచ్చు లేదా కస్టమర్ కేర్ నంబర్ 1860 267 6060కు కాల్ చేయవచ్చు. అభ్యర్థులు/రుణగ్రహీతలు ఇమెయిల్ యొక్క సబ్జెక్ట్ లైన్లో లోన్ ఖాతా నంబర్ మరియు నమోదైన కాంటాక్ట్ నంబర్ను పేర్కొనాలని సూచించబడుతుంది.

మీకు 7 పనిదినాల్లోపు రసీదు/ప్రతిస్పందనను అందుతుంది.

స్థాయి 2: మీకు అందించిన పరిష్కారం మీకు సంతృప్తికరంగా అనిపించకపోతే, మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి/నోడల్ అధికారిణి - శ్రీమతి రేష్మా సేథీని ఇమెయిల్- customervice.head@tatacapital.com ద్వారా సంప్రదించవలసిందిగా మేము మిమ్మల్ని అభ్యర్థిస్తున్నాము. 022-69682464 (సంప్రదింపు సమయం - 9:30 A.M. నుండి 6:30 P.M. వరకు, సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు పబ్లిక్ సెలవులు మినహాయించి).

మీరు క్రింది చిరునామాకు లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు పంపించవచ్చు:

4వ అంతస్తు, ఐ టెక్నో క్యాంపస్
బిల్డింగ్ బి, ఆఫ్, 2, పోల్రాన్ రోడ్,
థానే, మహారాష్ట్ర 400607

స్థాయి 3: మీకు అందించిన పరిష్కారంతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, మా చీఫ్ గ్రీవెన్స్ రిట్రెసల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ - Mr. అజయ్ శుక్లాని gro.housing@tatacapital.com ద్వారా సంప్రదించవలసిందిగా మేము మిమ్మల్ని అభ్యర్థిస్తున్నాము. 022-69682451 (సంప్రదింపు సమయం - 9:30A.M. నుండి 6:30 P.M. వరకు, సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు పబ్లిక్ సెలవులు మినహాయించి).

మీరు క్రింది చిరునామాకు లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు పంపించవచ్చు:

11వ అంతస్తు | ఎ వింగ్ | పెనిన్సులా బిజినెస్ పార్క్
గణపత్రావ్ కదమ్ మార్గ్
లోయర్ ఫరేల్ | ముంబై 400 013

స్థాయి 4: మీకు అందించిన రిజల్యూషన్తో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, mdtchfl@tatacapital.comలో మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ని సంప్రదించమని మేము మిమ్మల్ని అభ్యర్థిస్తున్నాము.

టాటా క్యాపిటల్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

మీరు క్రింది చిరునామాకు లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు పంపించవచ్చు:

11వ అంతస్తు | ఎ వింగ్ | పెనిన్సులా బిజినెస్ పార్క్
గణపత్రావ్ కదమ్ మార్గ్
లోయర్ పరేల్ | ముంబై 400 013

స్థాయి 5: మీరు ఒక నెల వ్యవధిలోగా మా నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే లేదా పైన పేర్కొన్న అన్ని దశలను అనుసరించిన తర్వాత స్వీకరించిన ప్రతిస్పందన పట్ల అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, మీరు క్రింది కమ్యూనికేషన్ మార్గాల ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ ను సంప్రదించవచ్చు:

ఆన్లైన్ మోడ్: ఫిర్యాదు నమోదు చేయడానికి ఫిర్యాదుదారు ఈ క్రింది లింక్ ని క్లిక్ చేయవచ్చు:
<https://grids.nhbonline.org.in>

ఆఫ్లైన్ మోడ్: ఆఫ్లైన్/భౌతిక మోడ్ లో ఫిర్యాదును ఈ క్రింది చిరునామాకు పోస్ట్ ద్వారా నమోదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదు ఫార్మాట్ ఈ క్రింది NHB వెబ్‌సైట్ లో సూచించబడింది:
<https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

చిరునామా:
ఇన్‌ఛార్జ్ అధికారి,
కంపైంట్ రిడ్రెసల్ సెల్,
డిపార్ట్‌మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ & సూపర్‌విజన్
నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్
4వ అంతస్తు, కోర్ - 5ఎ, ఇండియా హ్యాబిటాట్
సెంటర్, లోధీ రోడ్,
న్యూఢిల్లీ -110 003.

పై వివరాలు కంపెనీ యొక్క అన్ని కార్యాలయాలు, శాఖలు మరియు వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించబడాలి.

VIII. డిజిటల్ లెండింగ్ కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ అలాగే పైన పేర్కొన్న విధంగా ఎస్కలేషన్ మెకానిజం మరియు రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన ఫిన్‌టెక్ / డిజిటల్ లెండింగ్ సంబంధిత కంపెయింట్‌లు/ సమస్యలతో పాటు డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్‌లకు (యూజర్ ఇంటర్‌ఫేస్‌తో మొబైల్ మరియు వెబ్ ఆధారిత అప్లికేషన్‌లకు) వ్యతిరేకంగా లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరిస్తారు. ఇది కంపెనీ యాప్‌లతో పాటు రుణగ్రహీత ద్వారా రుణం తీసుకోవడాన్ని సులభతరం చేస్తుంది, అలాగే ఏదైనా క్రెడిట్ ఫెసిలిటేషన్ సేవలను అందించడం కోసం కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న రుణ సేవా ప్రదాతల ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది).

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారుల సంప్రదింపు వివరాలు TCHFL వెబ్‌సైట్‌లు, దాని లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు (LSPలు) మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్‌లు/ప్లాట్‌ఫారమ్‌లు (DLAలు) మరియు రుణగ్రహీతకు అందించిన కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

DLA మరియు TCHFL /LSP వెబ్‌సైట్‌లో కూడా ఫిర్యాదు చేసే సౌకర్యం అందుబాటులో ఉంటుంది.

- ఫిర్యాదుల పరిష్కార బాధ్యత TCHFLతో కొనసాగుతుంది.

టాటా క్యాపిటల్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

- TCHFL లేదా TCHFL నిమగ్నమైన LSPకి వ్యతిరేకంగా రుణగ్రహీత దాఖలు చేసిన ఏదైనా ఫిర్యాదు TCHFL ద్వారా 30 రోజుల్లోగా పరిష్కరించబడకపోతే, రుణగ్రహీత ఫిర్యాదు నమోదు & సమాచార డేటాబేస్ సిస్టమ్ (GRIDS)పై ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

డిజిటల్ / ఫిన్టెక్ భాగస్వాముల ద్వారా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదుల కాలానుగుణ సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ నిర్వహించబడుతుంది.

IX. వైకల్యాలున్న వ్యక్తుల నుండి ఫిర్యాదు

వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తులు తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవడానికి అన్ని ఛానెల్లు అందుబాటులో ఉంటాయి. వాక్-ఇన్ కస్టమర్లకు, శాఖలోని కస్టమర్ సర్వీస్ అధికారి అవసరమైన సహాయాన్ని అందిస్తారు. కంపెనీ, పైన వివరించిన ఫిర్యాదు నివారణ మెకానిజం క్రింద వికలాంగుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.

X. ఉద్యోగుల శిక్షణ మరియు అవగాహన

నిర్వహించబడిన ఫిర్యాదుల విశ్లేషణ ఆధారంగా, ఫ్రంట్లైన్ సిబ్బందిలో అవగాహన పెంచడానికి సిబ్బందికి శిక్షణ అందించబడుతుంది, ఫిర్యాదుల సరళి, వాటి మూల కారణాలు, పరిష్కార చర్యలు మరియు ఫ్రంట్లైన్ సిబ్బంది నుండి ఆశించిన చర్యలు.

XI. ముఖ్యమైన సమాచారం

స్వీకరించిన అన్ని ఫిర్యాదులు మా CRM సిస్టమ్లో సక్రమంగా ట్యాగ్ చేయబడతాయి మరియు సేవా అభ్యర్థన నం. రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ఐడి మరియు మొబైల్ నంబర్కు పంపించబడుతుంది. రసీదుతో పాటు అంగీకారం పంపబడుతుంది. ఫిర్యాదు నిర్ధారిత టర్న్-అరౌండ్ టైమ్ (TAT) లో పరిష్కరించబడుతుంది మరియు పరిష్కారం ఇమెయిల్/కాల్ ద్వారా తెలియజేయబడుతుంది.

کسٹمر کی شکایات کی درستی کی پالیسی

I. تعارف

اس پالیسی کا مقصد ٹاٹا کیپیٹل ہاؤسنگ فنانس لمیٹڈ ("ٹی سی ایچ ایف ایل" / "کمپنی") کے لئے کسٹمر شکایات کے ازالے کے عمل کو ماسٹر ڈائریکشن - نان بینکنگ فنانشل کمپنی - ہاؤسنگ فنانس کمپنی (ریزرو بینک) ہدایات، 2021 کے مطابق بیان کرنا ہے، جس میں وقتاً فوقتاً ترمیم کی گئی ہے (آخری بار 10 اکتوبر، 2024 کو اپ ڈیٹ کیا گیا تھا)۔

اس پالیسی کا مقصد مناسب سروس، ڈلیوری اور ریویو میکانزم کے ذریعے کسٹمر کی شکوے اور شکایات کے واقعات کو کم سے کم کرنا اور کسٹمر کی شکوے اور شکایات کے فوری طور پر درستی کو یقینی بنانا ہے۔

II. کمپنی کا فلسفہ

ٹاٹا کیپیٹل ہاؤسنگ فنانس لمیٹڈ میں، ہماری مسلسل کوشش ہے کہ کسٹمرز کے مفادات کو اولیت دی جائے اور انہیں ایسے مالیاتی حل فراہم کیے جائیں جو کسٹمرز کے لئے صحیح ہوں۔

صرف وہی کریں جو آپ کے لئے صحیح ہے' کی ہماری کوششوں کی توسیع کے طور پر، ہم کسٹمرز کو ان کی شکایات کو دور کرنے کے ذرائع فراہم کرتے ہیں۔

III. پالیسی کے اصول

- ملازمین نیک نیتی سے اور کسٹمرز کے مفادات کے لئے تعصب کے بغیر کام کرتے ہیں۔
- کسٹمر کے ساتھ ہر وقت منصفانہ سلوک کیا جاتا ہے۔
- تمام شکایات کو موثر اور منصفانہ طریقے سے حل کیا جاتا ہے۔
- کسٹمرز کی طرف سے اٹھائے گئے شکایات سے شائستگی اور وقت پر نمٹا جاتا ہے۔
- کسٹمرز کو تنظیم کے اندر اپنی شکوے / شکایات کو بڑھانے کے طریقوں اور متبادل علاج کے حقوق کے بارے میں مکمل طور پر آگاہ کیا جاتا ہے اگر وہ ان کی شکایات پر کمپنی کے عہدیداروں کے جواب سے مکمل طور پر مطمئن نہیں ہیں۔

IV. ورژن کی تاریخ کا خلاصہ

پالیسی کی منظوری	بورڈ آف ڈائریکٹرز
ملکیت والی پالیسی	کسٹمر سروس ٹیم
پالیسی / ورژن نمبر کی تجدید کی پچھلی تاریخ۔	5 فروری، 2024 ٹی سی ایچ ایف ایل / سی آر ایم / شکایات کے ازالے کا طریقہ کار / وی 1 (بورڈ - فروری 2024)
آخری نظر ثانی کی تاریخ / ورژن نمبر۔	5 اگست، 2024 ٹی سی ایچ ایف ایل / سی آر ایم / شکایات کے ازالے کا طریقہ کار / وی 2 (بورڈ - اگست 2024)
موجودہ نظر ثانی کی تاریخ / ورژن نمبر	3 فروری، 2025 ٹی سی ایچ ایف ایل / سی آر ایم / شکایات کے ازالے کا طریقہ کار / وی 3 (بورڈ - فروری 2025)
جائزے کی فریکوئنسی	سالانہ یا جب بھی قواعد و ضوابط میں کوئی تبدیلی ہوتی ہے۔

V. کسٹمر سروس کا جائزہ، کسٹمر کے تعاملات کو درج ذیل کے طور پر درجہ بندی کیا گیا ہے

- i. سوالات (Q) - کسٹمر کی ضروریات جن پر فوری طور پر توجہ دی جاسکتی ہے اور مزید پروسیسنگ کی ضروریات کے بغیر بند کیا جاسکتا ہے۔
- ii. درخواستیں (آر) - کسٹمر کی ضروریات جن کو مزید پروسیسنگ کی ضرورت ہے اور شکایات کی نوعیت میں نہیں ہیں۔
- iii. شکایات (سی) - مندرجہ ذیل حالات میں شکایات کا اظہار کیا جانا چاہئے۔
 - a. وعدہ شدہ ٹائم فریم (ٹی اے ٹی) کے اندر درخواست بند نہ کرنا۔
 - b. وعدہ کردہ عمل اور کسٹمر کو تحریری طور پر فراہم کی جانے والی خدمات میں کمی۔
 - c. قرض کے معاہدے کی متفقہ شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی
 - d. غلط عزم (ثابت) اور مادی اصطلاحات کا انکشاف نہ کرنا جیسا کہ فیئر پریکٹسز کوڈ میں بیان کیا گیا ہے۔
 - e. کمپنی کے ملازم اور پارٹنر کی کارروائی اور طرز عمل جس کے نتیجے میں عدم اطمینان / مالی نقصان / اور جہاں کسٹمر نے واقعہ کے حقائق کا حوالہ دیا ہے۔

VI. شکایات/گروئنس اٹھانے کے طریقے

1. برانچ واک ان: گاہک کسی بھی کام کے دن قریب ترین برانچ میں جا کر اپنی شکایت کمپلینٹ رجسٹر میں درج کروا سکتے ہیں۔
2. ای میل آئی ڈی: گاہک ای میل آئی ڈی کے ذریعے شکایت درج کر سکتے ہیں جو کہ شکایت کے ازالے کے میٹرکس میں درج ہیں اور ان سطحوں پر عمل کریں۔
3. ویب سائٹ: گاہک کمپنی کی ویب سائٹ پر شکایت کے سیکشن میں جا کر اپنی شکایت درج کر سکتے ہیں۔
4. کال: گاہک ہمارے کانٹیکٹ سینٹر نمبر 6060 267 1860 پر کال کر سکتے ہیں (صبح 9 بجے سے شام 8 بجے تک، اتواروں اور عوامی تعطیلات کو چھوڑ کر)۔
5. خطوط: گاہک شکایت کے ازالے کے میٹرکس میں دیے گئے پتے پر بھی خط لکھ سکتے ہیں۔

VII. شکایات کی درستی کا طریقہ کار

درج ذیل شکایات کی درستی کا میٹرکس تمام انفرادی اور کارپوریٹ قرض دار پر لاگو ہوتا ہے۔ مزید برآں، مندرجہ ذیل میٹرکس آؤٹ سورس ایجنسیوں اور ریکوری ایجنٹوں کے ذریعہ فراہم کی جانے والی خدمات سے متعلق معاملے سے بھی نمٹے گا:

نوٹ: براہ کرم آگاہ رہیں کہ آپ کی شکایت کو درست تسلیم کرنے کے لئے، آپ کو اس شکایت ازالہ پالیسی میں درج سطحوں کی پیروی کرنی ہوگی۔ ان سطحوں سے انحراف کرنے کی صورت میں مسئلہ کو جائز اسکیلشن کے طور پر نہیں لیا جائے گا، اور کوئی مختلف ریزولوشن ٹرن اراؤنڈ ٹائم (TAT) لاگو نہیں کیا جائے گا۔

ٹرن اراؤنڈ ٹائم: شکایت کی نوعیت کے مطابق، اس کے حل کے لئے مخصوص ٹائم لائنز متعین کی گئی ہیں۔ شکایات کو مناسب اور وقت کی پابندی کے ساتھ حل کیا جائے گا اور کسٹمر کو تفصیلی مشورہ دیا جائے گا۔ اگر شکایت کے حل میں طے شدہ ٹائم لائنز سے کسی بھی تاخیر کا سامنا ہو، تو کسٹمر کو آگاہ رکھا جائے گا۔

نیچے دی گئی اسکیمیشن میٹرکس تمام انشورنس سے متعلق شکایات پر بھی لاگو ہوگی، اور کمپنی یہ یقینی بنانے کے لئے مناسب اقدامات کرے گی کہ تمام انشورنس سے متعلق شکایات 14 دنوں کے اندر حل ہو جائیں۔

اضافے کا میٹرکس:

درجہ 1: اپنی شکایات کی درستی کے لئے درخواست دہندگان/ قرض دار customercare.housing@tatacapital.com لکھ سکتے ہیں یا کسٹمر کیئر نمبر 6060 267 1860 پر کال کر سکتے ہیں۔ مشورہ دیا جاتا ہے کہ درخواست دہندگان/قرض لینے والوں کو ای میل کے سبجیکٹ لائن میں قرض اکاؤنٹ نمبر اور رجسٹرڈ رابطہ نمبر کا ذکر کرنا چاہئے۔

آپ کو 7 کاروباری دنوں کے اندر ایک اعتراف / جواب ملے گا۔

درجہ 2: اگر آپ کو فراہم کردہ قرارداد سے مطمئن نہیں ہیں تو ہم آپ سے درخواست کرتے ہیں کہ ہمارے شکایات کے ازالے کے افسر / نوڈل افسر محترمہ ریشما سیٹھی سے ای میل customerservice.head@tatacapital.com پر رابطہ کریں، رابطہ نمبر 69682464-022 (رابطہ کا وقت - صبح 9:30 بجے سے شام 6:30 بجے تک، پیر سے جمعہ تک، سرکاری تعطیلات کو چھوڑ کر)۔

آپ مندرجہ ذیل پتے پر بھی لکھ سکتے ہیں:

چوتھی منزل، میرے خیال میں ٹیکنو کیمپس بلڈنگ
بی، آف، 2، پوکھران روڈ، تھانے، مہاراشٹر
400607

درجہ 3: اگر آپ کو فراہم کردہ قرارداد سے مطمئن نہیں ہیں، تو ہم آپ سے درخواست کرتے ہیں کہ ہمارے چیف شکایت کے ازالے کے افسر / پرنسپل نوڈل افسر - جناب اجے شکلا سے gro.housing@tatacapital.com پر رابطہ کریں، رابطہ نمبر 69682451-022 (رابطہ کا وقت - صبح 9:30 بجے سے شام 6:30 بجے تک، سرکاری تعطیلات کو چھوڑ کر پیر سے جمعہ تک)۔

آپ مندرجہ ذیل پتے پر بھی لکھ سکتے ہیں:

11 ویں منزل | ایک ونگ | جزیرہ نما بزنس پارک گنپتراو کدم مارگ
لوئر پریل | ممبئی 400013

درجہ 4: اگر آپ فراہم کردہ قرارداد سے مطمئن نہیں ہیں تو، ہم آپ سے درخواست کرتے ہیں کہ mdtchfl@tatacapital.com مینیجنگ ڈائریکٹر سے رابطہ کریں۔

آپ مندرجہ ذیل پتے پر بھی لکھ سکتے ہیں:

11 ویں منزل | ایک ونگ | جزیرہ نما بزنس پارک گنپتر او کدم مارگ
لوئر پریل | ممبئی 400013

درجہ 5: اگر آپ کو ایک ماہ کی مدت کے اندر ہماری طرف سے کوئی جواب موصول نہیں ہوتا ہے یا مندرجہ بالا تمام اقدامات پر عمل کرنے کے بعد موصول ہونے والے جواب سے مطمئن نہیں ہیں تو، آپ مندرجہ ذیل مواصلات کے طریقوں کے ذریعہ نیشنل ہاؤسنگ بینک کے شکایات کے ازالے کے سیل سے رابطہ کر سکتے ہیں:

آن لائن طریقہ: شکایت کنندہ شکایت درج کرنے کے لیے درج ذیل لنک پر کلک کر سکتا ہے: <https://grids.nhbonline.org.in>

آف لائن طریقہ: آف لائن/ جسمانی طریقے سے شکایت درج کرانے کے لیے نیچے دیے گئے پتے پر پوسٹ کے ذریعے شکایت درج کرائیں، جس کے لیے ضروری فارمیٹ NHB کے ویب لنک پر دستیاب ہے: <https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

پتہ:
انچارج افسر،
شکایات کے ازالے کا سیل، محکمہ ریگولیشن اینڈ
سپرویشن نیشنل ہاؤسنگ بینک
چوتھی منزل، کور - 5 اے، انڈیا بیبی ٹیٹ سینٹر، لودھی
روڈ،
نئی دہلی - 110 003

مندرجہ بالا تفصیلات تمام دفاتر، برانچوں اور کمپنی کی ویب سائٹ پر واضح طور پر نمائش کی جائیں گی۔

VIII. ڈیجیٹل قرضوں کے لئے شکایات کی درستی

پرنسپل نوڈل آفیسر اور جیسا کہ اوپر ذکر کیا گیا ہے اور قرض لینے والوں کے ذریعہ اٹھائے گئے فن ٹیک / ڈیجیٹل قرض دینے سے متعلق اخراجات / مسائل اور ڈیجیٹل قرض دینے کی ایپلی کیشنز کے خلاف اٹھائے گئے شکایات سے بھی نمٹیں گے۔ (کسٹمر انٹرفیس کے ساتھ موبائل اور ویب پر مبنی ایپلی کیشنز جو قرض لینے والے کو قرض لینے کی سہولت فراہم کرتی ہیں جن میں کمپنی کی ایپس کے ساتھ کسی بھی کریڈٹ سہولت کی خدمات کی توسیع کے لئے کمپنی کی طرف سے شامل قرض دینے والی خدمات فراہم کرنے والوں کے ذریعہ چلائے جاتے ہیں)۔

شکایات کے ازالے کے افسران کی رابطے کی تفصیلات ٹی سی ایچ ایف ایل کی ویب سائٹس، اس کے قرض دینے والی خدمات فراہم کرنے والوں (ایل ایس پیز) اور ڈیجیٹل لینڈنگ ایپس / پلٹ فارمز (ڈی ایل اے) اور قرض لینے والے کو فراہم کردہ کلیدی حقائق بیان (کے ایف ایس) میں نمایاں طور پر آویزاں کی جائیں گی۔

شکایت درج کرانے کی سہولت ڈی ایل اے اور ٹی سی ایچ ایف ایل/ایل ایس پی کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب ہوگی۔

- شکایات کی درستی کی ذمہ داری ٹی سی ایچ ایف ایل کے پاس ہی رہے گی۔

- اگر قرض دہندہ کی جانب سے ٹی سی ایچ ایف ایل یا ٹی سی ایچ ایف ایل کے ذریعہ ایل ایس پی کے خلاف درج کرائی گئی کوئی شکایت ٹی سی ایچ ایف ایل کے ذریعہ 30 دن کے اندر حل نہیں کی جاتی ہے تو ، قرض دار شکایت رجسٹریشن اور انفارمیشن ڈیٹا بیس سسٹم (جی آر آئی ڈی ایس) پر شکایت درج کرا سکتا ہے۔
ڈیجیٹل / فن ٹیک پارٹنرز کے ذریعہ موصول ہونے والی شکایات کا وقتاً فوقتاً جائزہ اور نگرانی کی جائے گی۔

IX. معذور افراد کی شکایات

معذور افراد کے لئے اپنی شکایت درج کرانے کے لئے تمام چینل دستیاب ہوں گے۔ واک ان کرنے والے صارفین کے لیے، برانچ میں کسٹمر سروس آفیسر سے ضروری معاونت فراہم کی جائے گی۔ کمپنی یہ یقینی بنائے گی کہ معذوری والے افراد کی شکایات کا ازالہ اوپر بیان کیے گئے شکایت ازالہ کے طریقہ کار کے تحت کیا جائے۔

X. ملازمین کی تربیت اور آگاہی

موصول ہونے والی شکایات کے تجزیے کی بنیاد پر عملے کو تربیت فراہم کی جائے گی تاکہ فرنٹ لائن اسٹاف میں شکایات موصول ہونے کے طریقہ کار، ان کی بنیادی وجوہات، تدارک کے اقدامات اور فرنٹ لائن اسٹاف کی جانب سے متوقع کارروائی کے بارے میں شعور اجاگر کیا جاسکے۔

XI. اہم معلومات

موصول ہونے والی تمام شکایات کو ہمارے سی آر ایم سسٹم اور سروس درخواست نمبر میں باقاعدہ طور پر ٹیگ کیا جائے گا۔ صارفین کے رجسٹرڈ ای میل آئی ڈی اور موبائل نمبر پر اعتراف کے ساتھ حوالہ کے لئے شیئر کیا جائے گا۔ شکایت کو متعین کردہ ٹرنارونڈ ٹائم (TAT) کے اندر حل کر لیا جائے گا اور حل ای میل/کال کے ذریعے صارف کو مطلع کیا جائے گا۔