

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।