

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-ব্যাকিং 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/ঋণগ্রহীতারা

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 ফর্ম 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।