

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 फायनान्सियल 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.