

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, પોપ્પરણ 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.