

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 گنپتروا 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۔