

# ടാറ്റാ ക്യാപിറ്റൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

## ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം

### I. ആമുഖം

ടാറ്റാ ക്യാപിറ്റൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിനായുള്ള ("TCHFL"/ "കമ്പനി") ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയയെ, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തിട്ടുള്ള (അവസാനം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തത് 2024 ഒക്ടോബർ 10) മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2021 അനുസരിച്ച് നിർവ്വചിക്കുകയെന്നതാണ് പോളിസിയിലെ ഉദ്ദേശ്യം.

ശരിയായ സേവനം, അർപ്പണം, അവലോകന സംവിധാനം എന്നിവയിലൂടെ ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ സന്ദർഭങ്ങൾ കുറയ്ക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾക്ക് വേഗത്തിലുള്ള പരിഹാരം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ഞങ്ങളുടെ നയം ലക്ഷ്യമിടുന്നു.

### II. കമ്പനിയുടെ തത്വശാസ്ത്രം

ടാറ്റാ ക്യാപിറ്റൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിൽ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്ക് മുൻഗണന നൽകാനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അനുയോജ്യമായ സാമ്പത്തിക പരിഹാരങ്ങൾ നൽകാനും ഞങ്ങൾ നിരന്തരമായ പരിശ്രമിക്കുന്നതാണ് .

'നിങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമായത് മാത്രം ചെയ്യുക' എന്ന ശ്രമങ്ങളുടെ ഒരു വിപുലീകരണമെന്ന നിലയിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കാനുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകുന്നു.

### III. നയത്തിന്റെ തത്വങ്ങൾ

- ജീവനക്കാർ ഉത്തമ വിശ്വാസത്തോടെയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യത്തിന് മുൻവിധികളില്ലാതെയും പ്രവർത്തിക്കുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എല്ലായ്പ്പോഴും നീതിപൂർവ്വമായ പെരുമാറ്റം ലഭ്യമാക്കും
- എല്ലാ പരാതികളും കാര്യക്ഷമമായും ന്യായമായും പരിഗണിക്കപ്പെടുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മാനുവലായും കൃത്യസമയത്തും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ /ആവലാതികൾ എന്നിവയിന്മേൽ കമ്പനി ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പ്രതികരണം പൂർണ്ണമായി തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, പ്രസ്തുത പരാതികൾ മേലുദ്യോഗസ്ഥരുടെ മുൻപിൽ എത്തിക്കാനും ബദൽ പരിഹാരം തേടാനും കമ്പനിയിൽ തന്നെ അവസരമുണ്ടെന്ന അവകാശത്തെ പറ്റി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നു.

### IV. വേർഷൻ ഹിസ്റ്ററിയുടെ രത്നച്ചുരുക്കം

പോളിസി അംഗീകരിച്ചത്	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
പോളിസി സ്വന്തമാക്കിയത്	ഉപഭോക്തൃ സേവന ടീം
ഏറ്റവും ഒടുവിൽ പോളിസി പുതുക്കിയ തീയതി/പതിപ്പ് നമ്പർ	ഫെബ്രുവരി 5, 2024 ടി സി എച്ച് എഫ് എൽ /സി ആർ എം /പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം/V1(ബോർഡ്-ഫെബ്രുവരി 2024)
അവസാന പുതുക്കിയ തീയതി/പതിപ്പ് നമ്പർ	ഓഗസ്റ്റ് 5, 2024 ടി സി എച്ച് എഫ് എൽ /സി ആർ എം /പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം/V2(ബോർഡ്-ഓഗസ്റ്റ് 2024)
നിലവിൽ പുതുക്കിയ തീയതി/പതിപ്പ് നമ്പർ	ഫെബ്രുവരി 3, 2024 ടി സി എച്ച് എഫ് എൽ /സി ആർ എം /പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം/V2(ബോർഡ്-ഫെബ്രുവരി 2024)
പുനരവലോകന രീതി	വർഷം തോറും അല്ലെങ്കിൽ ചട്ടങ്ങളിൽ മാറ്റമുണ്ടാകുമ്പോഴോ

# ടാറ്റാ ക്യാപിറ്റൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

## V. ഉപഭോക്തൃ സേവനവലോകനം, ഉപഭോക്തൃ ഇടപെടലുകൾ എന്നിവ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന രീതിയിൽ തിരിച്ചിരിക്കുന്നു.

- i. ചോദ്യങ്ങൾ (Q) - കൂടുതൽ നടപടികളിലേക്കു കടക്കാതെ തന്നെ ഉടൻടി പരിഹരിക്കാവുന്നതും തീർപ്പാക്കാനാവുന്നതുമായ ഉപഭോക്തൃ ആവശ്യകതകൾ.
- ii. അഭ്യർത്ഥനകൾ (R) - കൂടുതൽ നടപടികൾ ആവശ്യമുള്ളതും, പരാതികളല്ലാത്ത ഉപഭോക്തൃ ആവശ്യകതകൾ.
- iii. പരാതികൾ (C) - ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കപ്പെടണം.
  - a. ഉറപ്പു നൽകിയ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കിയിട്ടില്ലാത്ത സ്ഥിതി.(TAT)
  - b. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്ത നടപടികളിലും രേഖാമൂലമുള്ള സേവനങ്ങളിലുമുള്ള പോരായ്മ.
  - c. വായ്പാ കരാറിൽ സമ്മതിച്ച നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ലംഘനം
  - d. തെറ്റായ പ്രതിബദ്ധതയും (തെളിയിക്കപ്പെട്ടത്) ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിൽ നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെ വെളിപ്പെടുത്തലില്ലായ്മയും.
  - e. സാമ്പത്തിക നഷ്ടം / അത്യപ്തി / ഉപഭോക്താക്കൾ സംഭവത്തിന്റേ വസ്തുതകൾ ചൂണ്ടിക്കാണിക്കുന്നിടത്തു വരെ കൊണ്ടെത്തിക്കുന്ന കമ്പനി ജീവനക്കാരുടെയും പങ്കാളിയുടെയും നടപടിയും പെരുമാറ്റവും.

## VI. പരാതികൾ/പരാതികൾ ഉന്നയിക്കുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങൾ

1. **ശാവധിയിൽ വാക്-ഇൻ:** ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഏതെങ്കിലും പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ അടുത്തുള്ള ശാവധിയിൽ വാക്-ഇൻ ചെയ്ത് പരാതി രജിസ്റ്ററിൽ അവരുടെ പരാതി രേഖപ്പെടുത്താം.
2. **ഇമെയിൽ ഐഡി:** ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതി നിവാരണ മാട്രിക്സിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന ഇമെയിൽ ഐഡികളിലൂടെ തലങ്ങൾ പാലിച്ച് പരാതി ഉന്നയിക്കാം.
3. **വെബ്സൈറ്റ്:** ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലെ ഉപഭോക്തൃ പരാതി വിഭാഗം ആക്സസ് ചെയ്ത് പരാതി ഉന്നയിക്കാം.
4. **കോൾ:** ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ കോൺടാക്ട് സെന്റർ നമ്പർ 1860 267 6060 (ഞായറാഴ്ചയും ദിനാചരണ ദിവസങ്ങളും ഒഴികെ രാവിലെ 9 മുതൽ രാത്രി 8 വരെ) വിളിക്കാം.
5. **കത്തുകൾ:** ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതി നിവാരണത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഒരു കത്ത് എഴുതാം.

## VII. പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം

താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന പരാതി പരിഹാര മാട്രിക്സ് (Matrix) എല്ലാ വ്യക്തികൾക്കും കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പക്കാർക്കും ബാധകമാണ്. കൂടാതെ, ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസികളും റിക്കവറി ഏജന്റുമാരും നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നവും താഴെ പറയുന്ന മാട്രിക്സ് കൈകാര്യം ചെയ്യും:

**കുറിപ്പ്:** നിങ്ങളുടെ പരാതി സാധുവായി കണക്കാക്കപ്പെടണമെങ്കിൽ, ഈ പരാതി നിവാരണ നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന ഘട്ടങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്. ഈ ഘട്ടങ്ങളിൽ നിന്ന് വ്യതിചലിക്കുന്ന പരാതികൾ സാധുവായ എസ്കലേഷനായി കണക്കാക്കില്ല, കൂടാതെ വ്യത്യസ്തമായ റെസല്യൂഷൻ ടേബിൾൗണ്ട് സമയം (TAT) ബാധകമാകില്ല.

# ടാറ്റാ ക്യാപിറ്റൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ടേൺഅൗണ്ട് സമയം: പരാതിയുടെ സ്വഭാവത്തെ ആശ്രയിച്ച്, പരിഹാരത്തിനായി നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധികൾ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്. പരാതികൾ ശരിയായ രീതിയിലും സമയബദ്ധമായും പരിഹരിക്കപ്പെടുകയും ഉപഭോക്താവിന് വിശദമായ ഉപദേശം നൽകുകയും ചെയ്യും. പ്രഖ്യാപിച്ച സമയപരിധിക്കപ്പുറം പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

ഇനിപ്പറയുന്ന എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് എല്ലാ ഇൻഷുറൻസ് സംബന്ധിച്ച പരാതികൾക്കും ബാധകമാണ്, കൂടാതെ എല്ലാ ഇൻഷുറൻസ് സംബന്ധിച്ച പരാതികളും 14 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.

## **വർദ്ധനവ് മാട്രിക്സ്:**

**ലെവൽ 1** പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, അപേക്ഷകർക്ക്/ബോറോവർക്ക് (borrower), [customercare.housing@tatacapital.com](mailto:customercare.housing@tatacapital.com) എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യാവുന്നതും അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പറായ 1860 267 6060 എന്നതിലേക്ക് വിളിച്ചു അറിയിക്കാവുന്നതുമാണ്. അപേക്ഷകർ/കടക്കാർ ഇമെയിലിന്റെ സബ്ജക്ട് ലൈനിൽ ലോൺ അക്കൗണ്ട് നമ്പറും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും ഉൾപ്പെടുത്തണമെന്ന് ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു.

7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഒരു മറുപടി ലഭിക്കും.

**ലെവൽ 2** നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ/നോഡൽ ഓഫീസർ - ശ്രീമതി രേഖ സേതിയെ [customerservice.head@tatacapital.com](mailto:customerservice.head@tatacapital.com) എന്ന ഇമെയിൽ വിലാസത്തിലോ 022-69682464 എന്ന നമ്പറിലോ ബന്ധപ്പെടുക. (ബന്ധപ്പെടാനുള്ള സമയം - രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:30 വരെ, തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ).

താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലും നിങ്ങൾക്ക് ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്:

നാലാം നില, ഐ തിങ്ക് ടെക്നോ  
കാമ്പസ് ബിൽഡിംഗ് ബി, ഓഫ്, 2,  
പൊഖ്റാൻ റോഡ്, താനെ,  
മഹാരാഷ്ട്ര 400607

**ലെവൽ 3** നിങ്ങൾക്ക് നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, [gro.housing@tatacapital.com](mailto:gro.housing@tatacapital.com) എന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ ചീഫ് ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ ഓഫീസർ/പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ - മിസ്റ്റർ അജയ് ശുക്ലയെ 022-69682451 എന്ന നമ്പറിൽ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്. (ബന്ധപ്പെടാനുള്ള സമയം - തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:30 വരെ (പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ)).

താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലും നിങ്ങൾക്ക് ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്:

11-ാം നില | എ വിംഗ് | പെനിൻസുല ബിസിനസ്  
പാർക്ക് ഗണപത്രാവു കടം മാർഗ്  
ലോവർ പരേൽ | മുംബൈ 400 013

**ലെവൽ 4** നിങ്ങൾക്ക് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, [mdtchfl@tatacapital.com](mailto:mdtchfl@tatacapital.com) എന്ന വിലാസത്തിൽ മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടറുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

# ടാറ്റാ ക്യാപിറ്റൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലും നിങ്ങൾക്ക് ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്:

11-ാം നില | എ വിംഗ് | പെനിൻസുല ബിസിനസ്  
പാർക്ക് ഗണപത്രാവു കടം മാർഗ്ഗ്  
ലോവർ പരേൽ | മുംബൈ 400 013

**ലേവൽ 5** ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് മറുപടിയൊന്നും ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിലോ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ എല്ലാ ഘട്ടങ്ങളിലൂടെ കടന്നുപോയിട്ടും ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തിയിലെങ്കിൽ, താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന മേൽവിലാസത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാം:

ഓൺലൈൻ മോഡ്: പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് പരാതിക്കാരൻ ഇനിപ്പറയുന്ന ലിങ്കിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യാം:  
<https://grids.nhbonline.org.in>

ഓഫ്ലൈൻ മോഡ്: ഓഫ്ലൈൻ/ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് തപാൽ വഴി പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം  
<https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

വിലാസം:

ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജ്,  
പരാതി പരിഹാര സെൽ, ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്  
ഓഫ് റെഗുലേഷൻ & സൂപ്പർവിഷൻ  
നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്  
നാലാം നില, കോർ - 5 എ, ഇന്ത്യ  
ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ, ലോഡി റോഡ്,  
ന്യൂഡൽഹി -110 003.

മുകളിൽ പറഞ്ഞ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും, ശാഖകളിലും, വെബ്സൈറ്റിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

## VIII. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗിനുള്ള പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചതുപോലെ എസ്കലേഷൻ മെക്കാനിസവും കൂടാതെ ഫിൻടെക് / ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ / ബോറോവേഴ്സ് (borrowers) ഉന്നയിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ, പിന്നെ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻസിനു എതിരെയുള്ള പരാതികൾ എന്നിവയും കൈകാര്യം ചെയ്യും. (വായ്പ എടുക്കുന്ന ആൾക്ക് വായ്പാ സൗകര്യമൊരുക്കുന്ന user interface ഇനോവേഷൻ കൂടിയ മൊബൈൽ, വെബ് അഡിഷിത ആപ്ലിക്കേഷൻസ് എന്നിവ. കമ്പനിയുടെ ആപ്ലിക്കേഷൻസ് (Apps), ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് ഫെസിലിറ്റേഷൻ സേവനങ്ങളുടെ വിപുലീകരണത്തിനായി കമ്പനി നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാർ പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്ന ആപ്ലിക്കേഷൻസ് (Apps ) ഇതിൽ ഉൾപ്പെടും).

പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ ടി സി എച്ച് എഫ് എൽ, അവരുടെ ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാർ (LSP-കൾ), ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻ/പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ (DLA-കൾ) എന്നിവയുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിലും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്ന കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിലും (KFS) പ്രാധാന്യത്തോടെ കൊടുത്തിട്ടുണ്ടാവും.

പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം ഡി എൽ എ യുടെയും (DLA), ടി സി എച്ച് എഫ് എൽ/എൽ എസ് പി യുടെയും (TCHFL/LSP) വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കും.

- പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം TCHFL-ൽ തന്നെ നിക്ഷിപ്തമായി തുടരും.

## ടാറ്റാ ക്യാപിറ്റൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

- TCHFL ഇന് എതിരെയോ അല്ലെങ്കിൽ TCHFL നിയോഗിച്ചിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും LSP ക്ക് എതിരെയോ ബോറോവർ(borrower) ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതിയിന്മേൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹാരമായില്ലെങ്കിൽ, ബോറോവർക്കേൾ നടപടിയായി രജിസ്ട്രേഷൻ & ഇൻഫർമേഷൻ ഡാറ്റാബേസ് സിസ്റ്റത്തിൽ (GRIDS) പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.

ഡിജിറ്റൽ / ഫിൻടെക് സ്ഥാപന പങ്കാളികൾ വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ ആനുകാലിക അവലോകനവും നിരീക്ഷണവും നടത്തും.

### IX. വികലാംഗരുടെ പരാതികൾ

പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള എല്ലാ മാർഗങ്ങളും വികലാംഗർക്ക് ലഭ്യമാക്കും. വാക്ക്-ഇൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, ശാവയിലെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഓഫീസർ ആവശ്യമായ സഹായം നൽകും. മുകളിൽ വിവരിച്ച പരാതി നിവാരണ മെക്കാനിസം അനുസരിച്ച് വികലാംഗരുടെ പരാതികൾ നിവർത്തിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

### X. ജീവനക്കാർക്കുള്ള പരിശീലനവും അവബോധവും

കൈകാര്യം ചെയ്യപ്പെടുന്ന പരാതികളുടെ വിശകലനത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ഫ്രണ്ട്ലൈൻ ജീവനക്കാർക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ സ്വഭാവം, അവയുടെ കാരണങ്ങൾ, പരിഹാര നടപടികൾ, ഫ്രണ്ട്ലൈൻ ജീവനക്കാരുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന നടപടി എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള അവബോധം വളർത്തുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകും.

### XI. പ്രധാന വിവരങ്ങൾ

ഞങ്ങളുടെ CRM സിസ്റ്റത്തിൽ ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും കൃത്യമായി ടാഗ് ചെയ്യപ്പെടും, കൂടാതെ ഒരു സേവന അഭ്യർത്ഥന നമ്പർ ഉപഭോക്താക്കളുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിലും മൊബൈൽ നമ്പറിലും റഫറൻസിനായി രസീതിനൊപ്പം ഉൾപ്പെടുത്തും. പരാതി നിശ്ചിത ടേൺ-അറൗണ്ട് ടൈം (TAT) കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുകയും, പരിഹാരം ഇമെയിൽ/കോൾ വഴി അറിയിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യും.