

टाटा कॅपिटल हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

I. प्रस्तावना

धोरणाचा उद्देश टाटा कॅपिटल हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड ("टीसीएचएफएल"/ "कंपनी") साठी ग्राहक तक्रार निवारण प्रक्रिया परिभाषित करणे हे मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 नुसार आहे, वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार (10 ऑक्टोबर 2024 रोजी अखेरचे अद्यतन).

योग्य सेवा, वितरण आणि पुनरावलोकन यंत्रणेद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींच्या घटना कमी करणे आणि ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींचे त्वरित निराकरण सुनिश्चित करणे हे या धोरणाचे उद्दिष्ट आहे.

II. कंपनीचे तत्वज्ञान

टाटा कॅपिटल हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडमध्ये ग्राहकांच्या हितांना प्राधान्य देण्याचा आणि त्यांना ग्राहकांसाठी योग्य असे आर्थिक उपाय प्रदान करण्याचा आमचा सतत प्रयत्न असतो.

'फक्त तुमच्यासाठी जे योग्य आहे तेच करा' या आमच्या प्रयत्नांचा विस्तार म्हणून आम्ही ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्याचे साधन देतो.

III. धोरणाची तत्त्वे

- कर्मचारी सद्भावनेने आणि कोणतेही पूर्वग्रह न ठेवता ग्राहकांच्या हिताचे काम करतात.
- ग्राहकांना नेहमीच योग्य वागणूक दिली जाते.
- सर्व तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि निष्पक्षपणे हाताळल्या जातात.
- ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि वेळेवर हाताळल्या जातात.
- ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/ग्राह्याने संस्थेमध्ये मांडण्याचे मार्ग आणि त्यांच्या तक्रारींवर कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या प्रतिसादाने ते पूर्णपणे समाधानी नसल्यास त्यांना पर्यायी उपाय करण्याच्या अधिकारांबद्दल पूर्णपणे माहिती दिली जाते.

IV. आवृत्ती इतिहासाचा सारांश

ने धोरण मंजूर केले	संचालक मंडळ
च्या मालकीचे धोरण	ग्राहक सेवा संघ
धोरण/आवृत्ती क्र.च्या नूतनीकरणाची मागील तारीख	5 फेब्रुवारी 2024 टीसीएचएफएल/सीआरएम/तक्रार निवारण यंत्रणा/व्ही1(बोर्ड-फेब्रुवारी 2024)
शेवटची पुनरावृत्ती तारीख/आवृत्ती क्र.	ऑगस्ट 5, 2024 टीसीएचएफएल/सीआरएम/तक्रार निवारण यंत्रणा/व्ही2(बोर्ड-ऑगस्ट 2024)
वर्तमान पुनरावृत्ती तारीख/आवृत्ती क्र	3 फेब्रुवारी 2025 टीसीएचएफएल/सीआरएम/तक्रार निवारण यंत्रणा/व्ही3(बोर्ड- फेब्रुवारी 2025)
पुनरावलोकनाची वारंवारता	वार्षिक किंवा जेव्हा जेव्हा नियमांमध्ये कोणताही बदल होतो.

टाटा कॅपिटल हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

V. ग्राहक सेवेचे विहंगावलोकन, ग्राहक परस्परसंवाद खालीलप्रमाणे वर्गीकृत केले आहेत

- i. प्रश्न (प्र) - पुढील प्रक्रियेच्या आवश्यकतांशिवाय, ग्राहकांच्या आवश्यकता ज्या पूर्ण केल्या जाऊ शकतात आणि त्वरित बंद केल्या जाऊ शकतात.
- ii. विनंती (आर) - ग्राहकांच्या आवश्यकता ज्यांना पुढील प्रक्रियेची आवश्यकता आहे आणि त्या तक्रारीच्या स्वरूपातील नाहीत.
- iii. तक्रारी (सी) – तक्रारी खालील परिस्थितींमध्ये मांडल्या पाहिजेत.
 - a. वचनबद्ध कालमर्यादित विनंती बंद न करणे (टीएटी).
 - b. वचनबद्ध कृती आणि ग्राहकांना लेखी प्रदान केलेल्या सेवांमध्ये कमतरता.
 - c. कर्ज कराराच्या मान्य अटी व शर्तीचे उल्लंघन
 - d. चुकीची वचनबद्धता (सिद्ध झालेले) आणि वाजवी व्यवहार संहितेमध्ये परिभाषित केल्यानुसार महत्वपूर्ण अटीचे प्रकटीकरण न करणे.
 - e. कंपनी कर्मचारी आणि भागीदार यांची कृती आणि वर्तन यामुळे असंतोष / आर्थिक नुकसान / आणि जेथे ग्राहकांनी घटनेची तथ्ये उद्धृत केली आहेत.

VI. तक्रारी/ग्रिहन्स नोंदविण्याचे मार्ग

1. **शाखेतील वॉक-इन:** ग्राहक त्यांच्या नजीकच्या शाखेत कामकाजी दिवशी वॉक-इन करू शकतात आणि तक्रार नोंदविण्याची प्रक्रिया तक्रार नोंदवणी रजिस्टरमध्ये करू शकतात.
2. **ईमेल आयडी:** ग्राहक तक्रार नोंदवण्यासाठी ईमेल आयडी वापरू शकतात, जे तक्रार निवारण मॅट्रिक्समध्ये नमूद केलेले आहेत.
3. **वेबसाइट:** ग्राहक कंपनीच्या वेबसाइटवरील ग्राहक तक्रार विभाग वापरून तक्रार नोंदवू शकतात.
4. **कॉल:** ग्राहक आमच्या संपर्क केंद्रावर 1860 267 6060 (सकाळी 9 ते रात्री 8 वाजेपर्यंत, रविवारी व सार्वजनिक सुट्टी वगळून) कॉल करू शकतात.
5. **पत्रे:** ग्राहक तक्रार निवारण मॅट्रिक्समध्ये दिलेल्या पत्त्यावर पत्र लिहून देखील तक्रार नोंदवू शकतात.

VII. तक्रार निवारण प्रक्रिया

खालील तक्रार निवारण सारणी सर्व वैयक्तिक आणि कॉर्पोरेट कर्जदारांना लागू आहे. पुढे, खालील मॅट्रिक्स आउटसोर्स एजन्सी आणि रिकव्हरी एजंट्सद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या देखील हाताळेल:

टीप: कृपया लक्षात घ्या की तुमच्या तक्रारीला वैध मानले जावे, त्यासाठी तुम्हाला या तक्रार निवारण धोरणात नमूद केलेल्या पातळ्या पालन करणे आवश्यक आहे. या पातळ्यांमध्ये कोणत्याही प्रकाराचा बदल केल्यास ती तक्रार वैध रूपात मानली जाणार नाही आणि त्यावर तात्काळ निराकरण वेळा (TAT) लागू केली जाणार नाही.

टाटा कॅपिटल हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

टर्नअराउंड टाइम: तक्रारींच्या स्वरूपानुसार, निराकरणासाठी विशिष्ट वेळा निश्चित केलेल्या आहेत. तक्रारी योग्य आणि वेळेवर निराकरण केल्या जातील आणि ग्राहकांना तपशीलवार सल्ला दिला जाईल. तक्रारींच्या निराकरणात विलंब होण्याची शक्यता असल्यास, ग्राहकांना वेळेत सूचित केले जाईल.

खालील एस्कलेशन मॅट्रिक्स सर्व विमा संबंधित तक्रारींवर लागू होईल आणि कंपनीने हे सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य पावले उचलली आहेत की सर्व विमा संबंधित तक्रारी 14 दिवसांच्या आत निराकरण होतील.

एस्कलेशन मॅट्रिक्स:

स्तर 1: त्यांच्या तक्रारींच्या निवारणाचा अर्ज करण्यासाठी अर्जदार/कर्जदार

customercare.housing@tatacapital.com वर लिहू शकतात किंवा 1860 267 6060 या ग्राहक सेवा क्रमांकावर कॉल करू शकतात. सूचना: अर्जदार/उधारदारांनी ईमेलच्या विषय ओळीत लोन अकाउंट नंबर आणि नोंदणीकृत संपर्क क्रमांक नमूद करणे आवश्यक आहे.

तुम्हाला 7 व्यावसायिक दिवसांच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद मिळेल.

स्तर 2: तुम्हाला दिलेल्या निराकरणावर तुम्ही समाधानी नसल्यास, आम्ही तुम्हाला आमच्या तक्रार निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी- सुश्री रेश्मा सेठीशी ईमेल- customerservice.head@tatacapital.com वर संपर्क साधण्याची विनंती करतो, संपर्क क्र. 022-69682464 (संपर्क वेळ – सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:30 पर्यंत, सार्वजनिक सुटी वगळून सोमवार ते शुक्रवार).

तुम्ही खालील पत्त्यावर देखील लिहू शकता:

4था मजला, आय थिंक टेक्नो कॅम्पस
बिल्डिंग बी, ऑफ, 2, पोखरण रोड, ठाणे,
महाराष्ट्र 400607

स्तर 3: तुम्हाला दिलेल्या निराकरणावर तुम्ही समाधानी नसल्यास, आम्ही तुम्हाला आमच्या मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी - श्री अजय शुक्ला यांच्याशी gro.housing@tatacapital.com वर संपर्क साधण्याची विनंती करतो, संपर्क क्र. 022-69682451 (संपर्क वेळ – सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:30 पर्यंत, सार्वजनिक सुटी वगळून सोमवार ते शुक्रवार).

तुम्ही खालील पत्त्यावर देखील लिहू शकता:

11वा मजला, ए विंग, पेनिन्सुला बिझनेस पार्क,
गणपतराव कदम मार्ग,
लोअर परेल, मुंबई 400 013

स्तर 4: दिलेल्या ठरावावर तुम्ही समाधानी नसल्यास, आम्ही तुम्हाला mdtchfl@tatacapital.com वर व्यवस्थापकीय संचालकांशी संपर्क साधण्याची विनंती करतो.

टाटा कॅपिटल हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

तुम्ही खालील पत्त्यावर देखील लिहू शकता:

11वा मजला, ए विंग, पेनिन्सुला बिझनेस पार्क,
गणपतराव कदम मार्ग,
लोअर परेल, मुंबई 400 013

स्तर 5: एक महिन्याच्या कालावधीत तुम्हाला आमच्याकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा वरील सर्व पायऱ्यांचे पालन केल्यानंतर मिळालेल्या प्रतिसादाबाबत असमाधानी असल्यास, तुम्ही खालील संप्रेषण पद्धतीद्वारे नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकता:

ऑनलाइन पद्धत: तक्रार नोंदवण्यासाठी तक्रार करणारा खालील दुव्यावर क्लिक करू शकतो:

<https://grids.nhbonline.org.in>

ऑफलाइन पद्धत: ऑफलाइन/भौतिक पद्धतीने पोस्टाद्वारे तक्रार नोंदवून, NHB च्या पुढील वेब लिंकवर उपलब्ध असलेल्या निर्धारित स्वरूपात: <https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

पत्ता:

प्रभारी अधिकारी,
तक्रार निवारण कक्ष, नियमन
आणि पर्यवेक्षण विभाग,
नॅशनल हाऊसिंग बँक,
चौथा मजला, कोर - 5 ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,
लोधी रोड,
नई दिल्ली - 110 003.

वरील तपशील सर्व कार्यालये, शाखांमध्ये आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर स्पष्टपणे प्रदर्शित केले जातील.

VIII. डिजिटल कर्जासाठी तक्रार निवारण

मुख्य नोडल अधिकारी तसेच वर नमूद केल्याप्रमाणे वाढीव यंत्रणा आणि कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या फिनटेक/डिजिटल कर्जाशी संबंधित तक्रारी/ समस्या तसेच डिजिटल लेंडिंग ॲप्लिकेशन्स (वापरकर्ता इंटरफेससह मोबाईल आणि वेब-आधारित ॲप्लिकेशन्स विरुद्ध उठवलेल्या तक्रारींकडे देखील लक्ष दिले जाईल. जे कंपनीच्या ॲप्ससह कर्जदाराद्वारे कर्ज घेण्यास सुलभ करतात तसेच कोणत्याही क्रेडिट सुविधा सेवांच्या विस्तारासाठी कंपनीने गुंतलेल्या कर्ज देणाऱ्या सेवा प्रदात्यांद्वारे चालवले जातात).

तक्रार निवारण अधिकार्यांचे संपर्क तपशील टीसीएचएफएल, त्यांच्या कर्ज सेवा प्रदाते (एलएसपी) च्या वेबसाइट्सवर आणि डिजिटल लेंडिंग ॲप्स/प्लॅटफॉर्म (डीएलए) वर आणि कर्जदाराला प्रदान केलेल्या की फॅक्ट स्टेटमेंटमध्ये (केएफएस) ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

तक्रार नोंदवण्याची सुविधा डीएलए आणि टीसीएचएफएल/एलएसपीच्या वेबसाइटवरही उपलब्ध करून दिली जाईल.

- तक्रार निवारणाची जबाबदारी टीसीएचएफएल कडेच राहिल.

टाटा कॅपिटल हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

- कर्जदाराने टीसीएचएफएल किंवा टीसीएचएफएल द्वारे गुंतलेल्या एलएसपी विरुद्ध नोंदवलेली कोणतीही तक्रार ही टीसीएचएफएल द्वारे 30 दिवसांच्या आत सोडवली गेली नाही, तर कर्जदार ही तक्रार नोंदणी माहिती डेटाबेस प्रणाली (GRIDS) वर करू शकतो.

डिजिटल / फिनटेक भागीदारांद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे नियतकालिक पुनरावलोकन आणि निरीक्षण केले जाईल.

IX. विकलांग व्यक्तींकडून तक्रार

विकलांग व्यक्तींना त्यांची तक्रार नोंदवण्यासाठी सर्व चॅनेल उपलब्ध असतील. वॉक-इन ग्राहकांसाठी, शाखेतील ग्राहक सेवा अधिकारी आवश्यक मदत प्रदान करतील. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत केले जाईल, जे वर स्पष्ट केले आहे.

X. कर्मचारी प्रशिक्षण आणि जागरूकता

हाताळलेल्या तक्रारींच्या विश्लेषणाच्या आधारे, आघाडीच्या कर्मचाऱ्यांमध्ये जागरूकता निर्माण करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण दिले जाईल, तक्रारींचे स्वरूप, त्यांची मूळ कारणे, उपाययोजना आणि आघाडीच्या कर्मचाऱ्यांकडून अपेक्षित कारवाई.

XI. महत्वाची माहिती

प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी आमच्या सीआरएम सिस्टीममध्ये योग्यरित्या टॅग केल्या जातील आणि सेवा विनंती क्र. पोचपावतीसह संदर्भासाठी नोंदणीकृत ईमेल आयडी आणि ग्राहकांच्या मोबाईल क्रमांकावर शेअर केला जाईल. तक्रारींचे निराकरण निर्धारित टर्नअराउंड टाइम (TAT) मध्ये केले जाईल आणि निराकरण ईमेल/कॉलद्वारे ग्राहकांना कळवले जाईल.