

টাটা কেপিটেল হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেড

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ দূৰীকৰণ নীতি

I. পাতনি

আঁচনিখনৰ উদ্দেশ্য হৈছে মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি টাটা কেপিটেল হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেডৰ ("TCHFL"/ "কোম্পানী") বাবে গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়াটো মাষ্টাৰ ডাইৰেকশ্বন – নন-বেক্টিং ফাইনেন্সিয়েল কোম্পানী – হাউছিং ফাইনেন্স কোম্পানী (ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক) নিৰ্দেশনা, 2021 অনুসৰি নিৰ্ধাৰণ কৰা, সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা (10 অক্টোবৰ, 2024 তাৰিখে অন্তিমবাৰ আপডেট কৰা)।

সঠিক সেৱা, বিতৰণ আৰু পুনৰীক্ষণ ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকৰ আপত্তি তথা অভিযোগৰ উদাহৰণসমূহ হ্ৰাস কৰা আৰু গ্ৰাহকৰ আপত্তি তথা অভিযোগসমূহ তৎক্ষণাত্ দূৰ কৰাটো সুনিশ্চিত কৰাটোৱেই হৈছে এই নীতিৰ উদ্দেশ্য।

II. কোম্পানীৰ দৰ্শন

টাটা কেপিটেল হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেডত, গ্ৰাহকৰ স্বার্থসমূহক প্ৰাথমিকতা প্ৰদান কৰাৰ লগতে তেওঁলোকক গ্ৰাহকসকলৰ বাবে যথোপযুক্ত কেতবোৰ বিত্তীয় সমাধান প্ৰদান কৰাটোৱেই হৈছে আমাৰ নিৰলস প্ৰচেষ্টা।

আপোনাৰ বাবে যিটো উপযুক্ত কেৱল তাকেই কৰা'ৰ বাবে আমাৰ প্ৰচেষ্টাৰ এক সংযোজিত অংশ হিচাপে, আমি গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ অভিযোগবোৰ সমাধান কৰাৰ কেতবোৰ উপায় প্ৰদান কৰোঁ।

III. নীতিৰ তত্ত্বসমূহ

- কৰ্মচাৰীসকলে সদ্ভাৱেৰে তথা গ্ৰাহকসকলৰ স্বার্থৰ প্ৰতি বিৰূপ ভাৱ নোলোৱাকৈ কাম কৰা।
- গ্ৰাহকসকলক সকলো সময়তে নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ কৰা।
- সকলো অভিযোগ দক্ষতাৰে আৰু নিৰপেক্ষভাৱে সমাধান কৰা।
- গ্ৰাহকসকলে উত্থাপন কৰা অভিযোগবোৰ সৌজন্যতাৰে তথা সময়মতে মোকাবিলা কৰা।
- গ্ৰাহকসকলক সংস্থাটোৰ ভিতৰত তেওঁলোকৰ আপত্তি/অভিযোগবোৰ আগলৈ লৈ যোৱাৰ মাৰ্গসমূহৰ বিষয়ে আৰু যদি তেওঁলোকে কোম্পানীৰ বিষয়াসকলৰ অভিযোগৰ প্ৰতি জনোৱা সঁহাৰিত সম্পূৰ্ণ সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে তেওঁলোকৰ বৈকল্পিক প্ৰতিকাৰৰ অধিকাৰসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণভাৱে অৱগত কৰা।

IV. সংস্কৰণ ইতিহাসৰ সাৰাংশ

নীতি অনুমোদন কৰিছে	পৰিচালক মণ্ডলী
নীতিৰ স্বত্বাধিকাৰী	গ্ৰাহক সেৱা দল
আঁচনি/সংস্কৰণ নং নৱীকৰণৰ পূৰ্বৱৰ্তী তাৰিখ।	ফেব্ৰুৱাৰী 5, 2024 TCHFL/CRM/অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী/V1 (বোৰ্ড-ফেব্ৰুৱাৰী 2024)
অন্তিম সংশোধন তাৰিখ/সংস্কৰণ নম্বৰ।	আগষ্ট 5, 2024 TCHFL/CRM/অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী/V2 (বোৰ্ড-আগষ্ট 2024)
বৰ্তমান সংশোধনতাৰিখ/সংস্কৰণ নম্বৰ	ফেব্ৰুৱাৰী 3, 2025 TCHFL/CRM/অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী/V3 (বোৰ্ড- ফেব্ৰুৱাৰী 2025)
পৰ্যালোচনাৰ সঘনতা	বাৰ্ষিক বা যেতিয়াই নিয়মাৱলীত কোনো পৰিৱৰ্তন হয়।

টোটা কেপিটেল হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেড

V. গ্ৰাহক সেৱাৰ অৱলোকন, গ্ৰাহকৰ বাৰ্তালাপবোৰ নিম্নস্তৰত শ্ৰেণীবদ্ধ কৰা হৈছে

- i. প্ৰশ্ন (Q) - গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা যিবোৰ তৎক্ষণাত্ গ্ৰহণ কৰিব পাৰি আৰু বন্ধ কৰিব পাৰি, পৰৱৰ্তী প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ প্ৰয়োজনীয়তা অবিহনে।
- ii. অনুৰোধ (R) - গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা যিবোৰক অধিক প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ প্ৰয়োজন আৰু অভিযোগৰ প্ৰকৃতিত নহয়।
- iii. অভিযোগ (C) – নিম্নলিখিত পৰিস্থিতিত অভিযোগ উত্থাপন কৰিব লাগে।
 - a. প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া সময়সীমাৰ ভিতৰত অনুৰোধ বন্ধ নকৰা (TAT)।
 - b. প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া কাৰ্য আৰু গ্ৰাহকসকলক লিখিতভাৱে প্ৰদান কৰা সেৱাৰ অভাৱ।
 - c. ঋণ চুক্তিৰ সন্মত চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী উলংঘা কৰা
 - d. ভুল প্ৰতিশ্ৰুতি (প্ৰমাণিত) আৰু ন্যায্য অনুশীলনী সংহিতাত নিৰ্ধাৰণ কৰা অনুসৰি ভৌতিক চৰ্তাৱলী প্ৰকাশ নকৰা।
 - e. কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰী আৰু অংশীদাৰৰ কাৰ্য আৰু আচৰণৰ ফলত অসন্তুষ্টি / বিত্তীয় লোকচান / আৰু য'ত গ্ৰাহকে ঘটনাৰ তথ্য উল্লেখ কৰিছে।

VI. অভিযোগ/অভিযোগ উত্থাপনৰ পদ্ধতি

1. **শাখাত ব্যক্তিগতভাৱে উপস্থিত হোৱা:** গ্ৰাহকে যিকোনো কামৰ দিনত ওচৰৰ শাখালৈ গৈ অভিযোগ পঞ্জীত তেওঁলোকৰ অভিযোগ নথিভুক্ত কৰিব পাৰে।
2. **ইমেইল আইডি:** গ্ৰাহকে অভিযোগ নিষ্পত্তি মেট্ৰিক্সত উল্লেখিত ইমেইল আইডিৰ জৰিয়তে স্তৰ অনুসৰি অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে।
3. **ৱেবছাইট:** গ্ৰাহকে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটৰ গ্ৰাহক অভিযোগ বিভাগত প্ৰৱেশ কৰি অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে।
4. **কল:** গ্ৰাহকে আমাৰ যোগাযোগ কেন্দ্ৰৰ নম্বৰ 1860 267 6060 লৈ (দেওবাৰ আৰু ৰাজহুৱা বন্ধৰ দিনবোৰ বাদে ৰাতিপুৱা 9 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 8 বজালৈ) কল কৰিব পাৰে।
5. **চিঠি:** গ্ৰাহকে অভিযোগ নিষ্পত্তি মেট্ৰিক্সত উল্লেখিত ঠিকনালৈ চিঠি লিখি অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে।

VII. অভিযোগ দূৰীকৰণ প্ৰক্ৰিয়া

তলত দিয়া তলৰ অভিযোগ দূৰীকৰণ আধাৰসমূহ সকলো ব্যক্তিগত আৰু কৰ্পোৰেট ঋণীৰ ক্ষেত্ৰতে প্ৰযোজ্য। লগতে, তলৰ মেট্ৰিক্সে আউটচৰ্চ এজেক্ষী আৰু পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্টৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সেৱা সম্পৰ্কীয় সমস্যাটোৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব:

মন কৰিব: আপোনাৰ অভিযোগ বৈধ বুলি গণ্য কৰিবলৈ হ'লে, আপুনি এই অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিৰ স্তৰসমূহ অনুসৰণ কৰিব লাগিব। এই স্তৰসমূহৰ পৰা কোনো বিচ্যুতি হ'লে। ইয়াক বৈধ অভিযোগ হিচাপে গণ্য কৰা নহ'ব, আৰু কোনো পৃথক সমাধানৰ সময় (TAT) প্ৰয়োগ কৰা নহ'ব।

টটা কেপিটেল হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেড

পৰিবৰ্তন সময়: অভিযোগৰ প্ৰকৃতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি, সমাধানৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট সময়সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে। অভিযোগসমূহ সঠিক আৰু সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান কৰা হ'ব আৰু গ্ৰাহকক বিস্তাৰিত পৰামৰ্শ দিয়া হ'ব। উল্লেখিত সময়সীমাৰ বাহিৰত অভিযোগ সমাধানত কোনো পলমৰ আশংকা থাকিলে গ্ৰাহকক তথ্য দিয়া হ'ব।

তলত উল্লেখিত এক্সেলেচন মেট্ৰিক্সটো সকলো বীমা সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'ব, আৰু কোম্পানীয়ে উপযুক্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব যাতে সকলো বীমা সম্পৰ্কীয় অভিযোগ 14 দিনৰ ভিতৰত সমাধান হয়।

এক্সেলেচন মেট্ৰিক্স:

পৰ্যায় 1: নিজৰ নিজৰ অভিযোগসমূহ দূৰ কৰিবলৈ, আবেদনকাৰী/ঋণীসকলে customercare.housing@tatacapital.com লৈ লিখিব পাৰে বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰ 1860 267 6060-লৈ ফোন কৰিব পাৰে। আবেদনকাৰী/ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলে ইমেইলৰ বিষয়বস্তু শিতানত ঋণৰ একাউণ্ট নম্বৰ আৰু পঞ্জীয়ন কৰা যোগাযোগৰ নম্বৰ উল্লেখ কৰাটো পৰামৰ্শ দিয়া হয়।

আপুনি 7 টা কৰ্ম দিনৰ ভিতৰত এক স্বীকৃতি/সঁহাৰি প্ৰাপ্ত কৰিব।

পৰ্যায় 2: যদি আপুনি আপোনাক প্ৰদান কৰা প্ৰস্তাৱত সন্তুষ্ট নহয়, আমি আপোনাক আমাৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া/নোডেল বিষয়া - শ্ৰীমতী ৰেশ্মা শ্ৰেষ্ঠীৰ সৈতে ইমেইল-customerservice.head@tatacapital.com যোগাযোগ কৰিবলৈ অনুৰোধ জনাইছো, 022-69682464 নম্বৰৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক (যোগাযোগৰ সময় - সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰৰ ভিতৰত 6:30 বজালৈ)।

আপুনি তলৰ ঠিকনাটোলিখিব পাৰে:

চতুৰ্থ মহলা, মই ভাবো টেকনো কেম্পাছ
বিল্ডিং বি, অফ, 2, পোখৰণ আৰডি,
থানে, মহাৰাষ্ট্ৰ 400607

পৰ্যায় 3: যদি আপুনি আপোনাক প্ৰদান কৰা প্ৰস্তাৱত সন্তুষ্ট নহয়, আমি আপোনাক আমাৰ মুখ্য অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া/প্ৰধান নোডেল বিষয়া - শ্ৰীযুত অজয় শুক্লাৰ সৈতে gro.housing@tatacapital.com যোগাযোগ কৰিবলৈ অনুৰোধ জনাইছো, 022-69682451 নম্বৰৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক (যোগাযোগৰ সময় - 9:30 এ.এম. ৰ পৰা সন্ধিয়া 6:30 বজালৈ, সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰৰ ভিতৰত ৰাজহুৱা বন্ধৰ বাহিৰে)।

আপুনি তলৰ ঠিকনাটোলিখিব পাৰে:

একাদশ মহলা | A উইং | পেনিনচুলা বিজনেছ পাৰ্ক
গণপতৰাও কদম মাৰ্গ
লৱাৰ পেৰেল | মুম্বাই 400 013

পৰ্যায় 4: আপোনাক প্ৰদান কৰা সমাধানটোত যদি আপুনি সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে আমি আপোনাক mdtchfl@tatacapital.com ত গৈ পৰিচালন সঞ্চালকজনৰ লগত যোগাযোগ কৰিবলৈ অনুৰোধ জনাওঁ।

টাটা কেপিটেল হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেড

আপুনি তলৰ ঠিকনাটোলিখিব পাৰে:

একাদশ মহলা | A উইং | পেনিনচুলা বিজনেছ পাৰ্ক
গণপতৰাও কদম মাৰ্গ
লৱাৰ পেৰেল | মুম্বাই 400 013

পৰ্যায় 5: যদি আপুনি এমাহৰ ভিতৰত আমাৰ পৰা সঁহাৰি প্ৰাপ্ত নকৰে বা ওপৰোক্ত সকলো পদক্ষেপ অনুসৰণ কৰাৰ পিছত প্ৰাপ্ত সঁহাৰিৰ ওপৰত অসন্তুষ্ট হয়, আপুনি যোগাযোগৰ নিম্নলিখিত পদ্ধতিবোৰৰ জৰিয়তে ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেঙ্কৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি কোষৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে:

অনলাইন মাধ্যম: অভিযোগ দৰ্শকজন নিম্নলিখিত লিংকত ক্লিক কৰি অভিযোগ নিবন্ধন কৰিব পাৰে:
<https://grids.nhbonline.org.in>

অফলাইন মাধ্যম: অফলাইন/শাৰীৰিক মাধ্যমত নিম্নলিখিত ঠিকানাত ডাকযোগে NHB ৰ ৱেবলিংকত উপলব্ধ ধাৰ্য্য বিন্যাসত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে: <https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

ঠিকনা:
ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়া,
অভিযোগ নিষ্পত্তি কোষ,
নিয়ন্ত্ৰণ আৰু তত্ত্বাবধান বিভাগ
ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ বেঙ্ক
4ৰ্থ মহলা, কোৰ - 5এ, ইণ্ডিয়া হেবিটেট
চেণ্টাৰ, লোধি ৰোড,
নতুন দিল্লী - 110 003.

উক্ত বিৱৰণসমূহ কোম্পানীৰ সকলো কাৰ্যালয়, শাখা আৰু ৱেবছাইটত স্পষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত কৰা হ'ব।

VIII. ডিজিটেল ঋণপ্ৰদানৰ অভিযোগ দূৰীকৰণ

মুখ্য নোডেল বিষয়াজনে আৰু লগতে ওপৰত উল্লেখ কৰা মতে সমস্যাটো আগলৈ লৈ যোৱা ব্যৱস্থাতোৱে আৰু লগতে ঋণীসকলৰ দ্বাৰা উত্থাপন কৰা ফিনটেক / ডিজিটেল ঋণ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ/সমস্যাবোৰৰ লগতে ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান এপ্লিকেশ্যনবোৰৰ (ইউজাৰ ইণ্টাৰফেচ থকা মোবাইল আৰু ৱেব-আধাৰিত এপ্লিকেশ্যনসমূহ যি কোম্পানীটোৰ এপ্লসমূহকে ধৰি এগৰাকী ঋণ লগুঁতাক ঋণ লোৱাত আৰু লগতে যিকোনো ক্রেডিট সুবিধা সেৱাৰ সম্প্ৰসাৰণৰ বাবে কোম্পানীয়ে নিয়োজিত কৰা ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰীসকলক পৰিচালিত কৰাত সুবিধা প্ৰদান কৰে) বিৰুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগবোৰৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব।

অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াসকলৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ টিচিএইচএফএল (TCHFL), ইয়াৰ ঋণ প্ৰদানকাৰী (LSP) আৰু ডিজিটেল লেণ্ডিং এপ্ল/প্লেটফৰ্ম (DLA) আৰু ঋণ লগুঁতাক প্ৰদান কৰা মুখ্য তথ্য বিবৃতি (KFS)ৰ ৱেবছাইটত মুখ্যভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

অভিযোগ দাখিলৰ সুবিধাটো ডিএলএ আৰু টিচিএইচএফএল/এলএছপি-ৰ ৱেবছাইটতো উপলভ্য কৰা হ'ব।

টাটা কেপিটেল হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেড

- অভিযোগ দূৰীকৰণৰ দায়িত্ব টিচিএইচএফএল-ৰ ওচৰত অব্যাহত ৰূপত থাকিব।
- যদি টিচিএইচএফএল বা টিচিএইচএফএল-ৰ দ্বাৰা নিযুক্ত এলএছপি-ৰ বিৰুদ্ধে খণ লগুঁতাই দাখিল কৰা যিকোনো অভিযোগ 30 দিনৰ ভিতৰত টিচিএইচএফএল-ৰ দ্বাৰা সমাধান কৰা নহয়, তেন্তে খণ লগুঁতাজনে অভিযোগ পঞ্জীয়ন আৰু তথ্য ডাটাবেচ প্ৰণালী (জিআৰআইডিএছ)ৰ জৰিয়তে এটা অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে

ডিজিটেল / ফিনটেক অংশীদাৰৰ জৰিয়তে প্ৰাপ্ত অভিযোগসমূহৰ পৰ্যালোচনা আৰু নিৰীক্ষণ কৰা হ'ব।

IX. বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ পৰা অভিযোগ

সকলো চেনেল বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ বাবে তেওঁলোকৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ উপলব্ধ হ'ব। ৱাক-ইন গ্ৰাহকৰ বাবে শাখাৰ গ্ৰাহক সেৱা বিষয়ই প্ৰয়োজনীয় সহায় আগবঢ়াব। কোম্পানীয়ে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ অভিযোগসমূহৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতিৰ অধীনত নিশ্চিত কৰিব।

X. কৰ্মচাৰীৰ প্ৰশিক্ষণ আৰু সজাগতা

নিয়ন্ত্ৰণ কৰা অভিযোগবোৰৰ বিশ্লেষণৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি, ফ্ৰণ্টলাইন কৰ্মচাৰীসকলৰ মাজত সজাগতা বৃদ্ধি কৰিবলৈ, প্ৰাপ্ত কৰা অভিযোগৰ আৰ্হি, তেওঁলোকৰ মূল কাৰণ, প্ৰতিকাৰমূলক ব্যৱস্থা আৰু ফ্ৰণ্টলাইন কৰ্মচাৰীৰ ফালৰ পৰা প্ৰত্যাশিত পদক্ষেপৰ বিষয়ে কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা হ'ব।

XI. গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্য

প্ৰাপ্ত সকলো অভিযোগ আমাৰ চিআৰএম প্ৰণালীত যথাযথভাৱে টেগ কৰা হ'ব আৰু এটা সেৱা অনুৰোধ নং। পঞ্জীভুক্ত ইমেইল আইডি আৰু ম'বাইল নম্বৰত ভাগ বতৰা কৰা হ'ব। স্বীকৃতিৰ সৈতে প্ৰসংগৰ বাবে গ্ৰাহকৰ। অভিযোগসমূহ নিৰ্ধাৰিত টাৰ্ণ-আৰাউণ্ড টাইম (TAT)ৰ ভিতৰত সমাধান কৰা হ'ব আৰু সমাধান ইমেইল/কলৰ জৰিয়তে জনোৱা হ'ব।