

ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ

I. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ("TCHFL"/ "ਕੰਪਨੀ") ਲਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀ - ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2021 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ (ਆਖਰੀ ਵਾਰ 10 ਅਕਤੂਬਰ, 2024 ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ)।

ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਹੀ ਸੇਵਾ, ਡਿਲੀਵਰੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ।

II. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਫਿਲਾਸਫੀ

ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲ ਦੇਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸਹੀ ਵਿੱਤੀ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸਾਡੀ ਲਗਾਤਾਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੈ।

ਸਿਰਫ਼ ਉਹੀ ਕਰੋ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਹੀ ਹੈ' ਦੇ ਸਾਡੇ ਯਤਨਾਂ ਦੇ ਵਿਸਤਾਰ ਵਜੋਂ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਸਾਧਨ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।

III. ਨੀਤੀ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ

- ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੇਕ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨਾਲ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਗਿਲ੍ਹਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਕ ਉਪਾਅ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ।

IV. ਵਰਜਨ ਇਤਿਹਾਸ ਦਾ ਸਾਰ

ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼
ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ
ਪਾਲਿਸੀ/ਵਰਜਨ ਨੰ. ਦੇ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਦੀ ਪਿਛਲੀ ਮਿਤੀ	5 ਫਰਵਰੀ, 2024 TCHFL/CRM/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ/V1 (ਬੋਰਡ-ਫਰਵਰੀ 2024)
ਆਖਰੀ ਸੋਧ ਮਿਤੀ/ਵਰਜਨ ਨੰ.	5 ਅਗਸਤ, 2024 TCHFL/CRM/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ/V2 (ਬੋਰਡ-ਅਗਸਤ 2024)
ਮੌਜੂਦਾ ਸੋਧ ਮਿਤੀ/ਵਰਜਨ ਨੰ.	ਫਰਵਰੀ 3, 2025 TCHFL/CRM/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ/V3 (ਬੋਰਡ-ਫਰਵਰੀ 2025)
ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ	ਸਾਲਾਨਾ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਵੀ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

V. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦਾ ਸੰਖੇਪ, ਗਾਹਕ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- i. ਸਵਾਲ (Q) - ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਰੰਤ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ।
- ii. ਬੇਨਤੀਆਂ (R) - ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ।
- iii. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (C) - ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਠਾਈਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
 - a. ਵਾਅਦਾ ਕੀਤੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਬੰਦ ਨਾ ਕਰਨਾ (TAT)।
 - b. ਵਾਅਦਾ ਕੀਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ।
 - c. ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਸਹਿਮਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ
 - d. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਭੌਤਿਕ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦਾ ਗਲਤ ਵਰਤੋਂ (ਸਾਬਤ) ਅਤੇ ਗੈਰ-ਖੁਲਾਸਾ।
 - e. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਸਾਥੀ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰ ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ / ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੈ / ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੇ ਘਟਨਾ ਦੇ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।

VI. ਗ੍ਰੀਵਾਂਸ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਠਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ

1. **ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਾਕ-ਇਨ:** ਗ੍ਰਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਨੇੜੇ ਦੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
2. **ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ:** ਗ੍ਰਾਹਕ ਗ੍ਰੀਵਾਂਸ ਰੀਡਰੈਸਲ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀਜ਼ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਠਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
3. **ਵੈਬਸਾਈਟ:** ਗ੍ਰਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਗ੍ਰੀਵਾਂਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
4. **ਕਾਲ:** ਗ੍ਰਾਹਕ ਸਾਡੇ ਕੰਟੈਕਟ ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ 1860 267 6060 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਬਰ 9 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 8 ਵਜੇ, ਸੰਪੂਰਨ ਛੁੱਟੀਆਂ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਜਨਤਾ ਦੀਆਂ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)।
5. **ਪੱਤਰ:** ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੀਡਰੈਸਲ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਪਤੇ 'ਤੇ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ।

VII. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮੈਟਰਿਕਸ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀਆਂ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦੇ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗਾ:

ਨੋਟ: ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਮਾਨਯਤਾ ਦੇਣ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਗ੍ਰੀਵਾਂਸ ਰੀਡਰੈਸਲ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਤਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੇ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਤਰਾਂ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਮਾਨਯਤਾ ਨਹੀਂ ਮਿਲੇਗੀ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਕੋਈ ਵੱਖਰੀ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਸਮਾਂ (TAT) ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਟਰਨਅਰਾਉਂਡ ਸਮਾਂ: ਗ੍ਰੀਵਾਂਸ ਦੀ ਕੁਦਰਤ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਗ੍ਰੀਵਾਂਸਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਮਾਧਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਸਥਾਰ ਨਾਲ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਗ੍ਰੀਵਾਂਸ ਦੇ ਸਮਾਧਾਨ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਉਮੀਦ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵੀ ਸਾਰੇ ਬੀਮਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗ੍ਰੀਵਾਂਸਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਏਗੀ।

ਵਾਧਾ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ:

ਪੱਧਰ 1: ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਬਿਨੈਕਾਰ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ customercare.housing@tatacapital.com 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ 1860 267 6060 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਬਿਨੈਕਾਰ/ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਈਮੇਲ ਦੀ ਵਿਸ਼ਾ ਲਾਈਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇ।

ਤੁਹਾਨੂੰ 7 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ।

ਪੱਧਰ 2: ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ - ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਰੇਸ਼ਮਾ ਸੇਠੀ ਨਾਲ ਈਮੇਲ-

customerservice.head@tatacapital.com, ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ 022-69682464 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ (ਸੰਪਰਕ ਸਮਾਂ - ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਤੱਕ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)।

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਵੀ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੈਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਟੈਕਨੋ ਕੈਂਪਸ
ਬਿਲਡਿੰਗ ਬੀ, ਆਫ, 2, ਪੋਖਰਨ ਰੋਡ, ਠਾਣੇ,
ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ 400607

ਪੱਧਰ 3: ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮਤੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਮੁੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ - ਸ਼੍ਰੀ ਅਜੈ ਸ਼ੁਕਲਾ ਨਾਲ gro.housing@tatacapital.com 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ 022-69682451 (ਸੰਪਰਕ ਸਮਾਂ - ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਤੱਕ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)।

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਵੀ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ:

11ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ | ਏ ਵਿੰਗ | ਪੈਨਿਨਸੁਲਾ ਬਿਜ਼ਨਸ ਪਾਰਕ
ਗਣਪਤਰਾਓ ਕਦਮ ਮਾਰਗ
ਲੋਅਰ ਪਰੇਲ | ਮੁੰਬਈ 400 013

ਪੱਧਰ 4: ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਤੇ ਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ mdtchfl@tatacapital.com 'ਤੇ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਵੀ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ:

11ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ | ਏ ਵਿੰਗ | ਪੈਨਿਨਸੁਲਾ ਬਿਜ਼ਨਸ ਪਾਰਕ
ਗਣਪਤਰਾਓ ਕਦਮ ਮਾਰਗ
ਲੋਅਰ ਪਰੇਲ | ਮੁੰਬਈ 400 013

ਪੱਧਰ 5: ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸੰਚਾਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਆਨਲਾਈਨ ਮੋਡ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਕਲਿਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ: <https://grids.nhbonline.org.in>

ਆਫਲਾਈਨ ਮੋਡ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਨੀਚੇ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲੇਡ ਕਰਨ ਅਤੇ NHB ਦੇ ਵੇਬਲਿੰਕ ਉੱਤੇ ਉਪਲਬਧ ਪ੍ਰਿਸਕ੍ਰਾਈਬਡ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਕੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ <https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

ਪਤਾ:
ਇੰਚਾਰਜ ਅਫਸਰ,
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ
ਵਿਭਾਗ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ
ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ - 5ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ,
ਲੋਧੀ ਰੋਡ,
ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110 003.

ਉਪਰੋਕਤ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

VIII. ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਫਿਨਟੈਕ/ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਕੰਪੇਨਟਸ/ਮਸਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ (ਯੂਜ਼ਰ ਇੰਟਰਫੇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵੈਬ-ਅਧਾਰਿਤ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ) ਵਿਰੁੱਧ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗਾ। ਜੇ ਕਿਸੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਐਪਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਸਤਾਰ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲੱਗੇ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ TCHFL ਦੀਆਂ ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ, ਇਸਦੇ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ (LSPs) ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਐਪਸ/ਪਲੇਟਫਾਰਮ (DLAs) ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ DLA ਅਤੇ TCHFL/LSP ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ TCHFL ਕੋਲ ਬਣੀ ਰਹੇਗੀ।

ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

- ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ TCHFL ਜਾਂ TCHFL ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ LSP ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ TCHFL ਦੁਆਰਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਡੇਟਾਬੇਸ ਸਿਸਟਮ (GRIDS) 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਡਿਜੀਟਲ / ਫਿਨਟੈਕ ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

IX. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਚੈਨਲ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ। ਵਾਕ-ਇਨ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਲਈ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਗ੍ਰੀਵਾਂਸ ਰੀਡਰੈਸਲ ਮੈਕੈਨਿਜ਼ਮ ਅਧੀਨ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਮੋਤਰੀਆਂ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਗ੍ਰੀਵਾਂਸਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰੇਗੀ।

X. ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ

ਸੰਭਾਲੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਫਰੰਟਲਾਈਨ ਸਟਾਫ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਪੈਟਰਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੂਲ ਕਾਰਨਾਂ, ਉਪਚਾਰਕ ਉਪਾਵਾਂ ਅਤੇ ਫਰੰਟਲਾਈਨ ਸਟਾਫ ਵੱਲੋਂ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

XI. ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ CRM ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਟੈਗ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ ਨੰਬਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਨਾਲ ਹਵਾਲੇ ਲਈ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ (TAT) ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹੱਲ ਈਮੇਲ/ਕਾਲ ਰਾਹੀਂ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।