

టాటా క్యాపిటల్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ పాలసీ

I. పరిచయం

ఈ పాలసీ ఉద్దేశ్యం టాటా క్యాపిటల్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("TCHFL" / "కంపెనీ") కోసం కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను నిర్వచించడం. ఇది **మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజిస్టర్డ్ బ్యాంక్) డైరెక్షన్స్, 2021** ప్రకారం రూపొందించబడింది. ఈ మార్గదర్శకాలను కాలానుగుణంగా సవరించబడతాయి (చివరిగా **అక్టోబర్ 10, 2024** న సవరించబడింది).

సరైన సర్వీస్, డెలివరీ మరియు రివ్యూ మెకానిజం ద్వారా కస్టమర్ ఫిర్యాదులు అలాగే ఫిర్యాదుల సంఖ్యను తగ్గించడం మరియు కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను సత్వరమే పరిష్కరించేలా చేయడం ఈ విధానం లక్ష్యం.

II. కంపెనీ సిద్ధాంతం

టాటా క్యాపిటల్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్లో, కస్టమర్ల ప్రయోజనాలకు మొదటి స్థానం ఇవ్వడం మరియు కస్టమర్లకు సరైన ఆర్థిక పరిష్కారాలను అందించడం మా నిరంతర ప్రయత్నం.

'మీకు ఏది సరైనదో అది మాత్రమే చేయండి' అనే మా ప్రయత్నాలకు పొడిగింపుగా, మేము కస్టమర్లకు వారి ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే మార్గాలను అందిస్తాము.

III. పాలసీ సూత్రాలు

- ఉద్యోగులు చిత్తశుద్ధితో మరియు కస్టమర్ల ప్రయోజనాలకు భంగం కలగకుండా పని చేస్తారు.
- కస్టమర్లు అన్ని సమయాల్లో న్యాయంగా వ్యవహరిస్తారు.
- అన్ని ఫిర్యాదులు సమర్థవంతంగా మరియు న్యాయంగా పరిగణించబడతాయి.
- కస్టమర్లు లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులను మర్యాదపూర్వకంగా మరియు సమయానికి పరిష్కరిస్తారు.
- కస్టమర్లు సంస్థలో తమ ఫిర్యాదులు/అందోళనలను తీవ్రతరం చేసే మార్గాల గురించి మరియు వారి ఫిర్యాదులకు కంపెనీ అధికారుల ప్రతిస్పందనతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారానికి వారి హక్కుల గురించి పూర్తిగా తెలియజేయబడుతుంది.

IV. వెర్షన్ చరిత్ర సారాంశం

పాలసీ ఆమోదించినవారు	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
పాలసీ యజమాని	కస్టమర్ సేవా బృందం
ఇంతకు ముందు పాలసీ పునరుద్ధరణ జరిగిన తేదీ/వెర్షన్ నం.	ఫిబ్రవరి 5, 2024 TCHFL/CRM/ఫిర్యాదుల పరిష్కరణ విధానం/V1(బోర్డ్-ఫిబ్రవరి 2024)
చివరి సవరణ తేదీ/వెర్షన్ నం.	ఆగస్టు 5, 2024 TCHFL/CRM/ఫిర్యాదుల పరిష్కరణ విధానం/V2(బోర్డ్-ఆగస్టు 2024)
ప్రస్తుత సవరణ తేదీ/వెర్షన్ నం	ఫిబ్రవరి 3, 2025 TCHFL/CRM/ఫిర్యాదుల పరిష్కరణ విధానం/V3(బోర్డ్- ఫిబ్రవరి 2025)
సమీక్షలు జరిగే సందర్భాలు	ప్రతి సంవత్సరం లేదా నియంత్రణల్లో ఏదైనా మార్పు జరిగినప్పుడు.

టాటా క్యాపిటల్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

V. కస్టమర్ సేవ ఓవర్వ్యూ, కస్టమర్ సంప్రదింపులు క్రింది విధంగా వర్గీకరించబడ్డాయి

- i. ప్రశ్నలు (Q) - తదుపరి ప్రాసెసింగ్ అవసరాలు లేకుండా, తక్షణమే హాజరుకాగల మరియు పరిష్కరించగల కస్టమర్ అవసరాలు.
- ii. అభ్యర్థనలు (R) - తదుపరి ప్రాసెసింగ్ అవసరమయ్యే మరియు ఫిర్యాదులు కాని కస్టమర్ అవసరాలు.
- iii. ఫిర్యాదులు (C) - క్రింది సందర్భాలలో ఫిర్యాదులను లేవనెత్తాలి.
 - a. వాగ్దానం చేసిన గడువులోపు అభ్యర్థనను మూసివేయకపోవడం (TAT).
 - b. వ్రాతపూర్వకంగా వినియోగదారులకు వాగ్దానం చేసిన చర్యలు మరియు సేవలలో లోపం.
 - c. రుణ ఒప్పందం ప్రకారం అంగీకరించిన నిబంధనలు మరియు షరతుల ఉల్లంఘన
 - d. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్లో నిర్వచించిన విధంగా తప్పుగా వాగ్దానం చేయడం (నిరూపితం) మరియు మెటీరియల్ నిబంధనలను వెల్లడి చేయకపోవడం.
 - e. కంపెనీ ఉద్యోగి మరియు భాగస్వామి యొక్క చర్య మరియు ప్రవర్తన అసంతృప్తి / ఆర్థిక నష్టం జరిగినప్పుడు/ మరియు కస్టమర్లు సంఘటనకు సంబంధించి వాస్తవాలను అందించిన చోట.

VI. ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను ముందుకు తీసుకురావడానికి మార్గాలు

1. **బ్రాంచ్ వాక్-ఇన్:** కస్టమర్లు ఏదైనా పని దినంలో సమీప బ్రాంచ్కు వెళ్లి, ఫిర్యాదు రిజిస్టర్లో తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు.
2. **ఇమెయిల్ ఐడి:** కస్టమర్లు ఫిర్యాదు నివారణ మాత్రికలో పేర్కొన్న ఇమెయిల్ ఐడిల ద్వారా స్థాయిలను అనుసరించి ఫిర్యాదును ముందుకు తీసుకురావచ్చు.
3. **వెబ్సైట్:** కస్టమర్లు కంపెనీ వెబ్సైట్లోని కస్టమర్ ఫిర్యాదు విభాగాన్ని యాక్సెస్ చేసి ఫిర్యాదును ముందుకు తీసుకురావచ్చు.
4. **కాల్:** కస్టమర్లు మా కాంటాక్ట్ సెంటర్ నంబర్ 1860 267 6060 (ఉదయం 9 గంటల నుండి రాత్రి 8 గంటల వరకు, ఆదివారాలు మరియు పబ్లిక్ హాలిడేలు మినహాయించి) కు కాల్ చేయవచ్చు.
5. **లేఖలు:** కస్టమర్లు ఫిర్యాదు నివారణ మాత్రికలో పేర్కొన్న చిరునామాకు లేఖ రాయవచ్చు.

VII. ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ

దిగువ ఫిర్యాదుల పరిష్కార మాట్రిక్స్ వ్యక్తిగత మరియు కార్పొరేట్ రుణగ్రహీతలందరికీ వర్తిస్తుంది. ఇంకా, దిగువ మాట్రిక్స్ అవుట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీలు మరియు రికవరీ ఏజెంట్లు అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలకు సంబంధించి పరిష్కారాలను చూపిస్తోంది:

గమనిక: దయచేసి మీ అభ్యంతరాన్ని చెల్లుబాటు అయ్యేదిగా పరిగణించడానికి, మీరు ఈ అభ్యంతర పరిష్కార విధానంలో పేర్కొన్న స్థాయిలను అనుసరించాల్సిన అవసరం ఉందని గమనించండి. ఈ స్థాయిల నుండి ఏదైనా విచలనం ఉన్నట్లయితే, ఆ సమస్యను చెల్లుబాటు అయ్యే ఎస్కలేషన్ పరిగణించబడదు మరియు ఎటువంటి విభిన్న పరిష్కార టర్నార్ౌండ్ టైమ్ (TAT) అమలు చేయబడదు.

టాటా క్యాపిటల్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

టర్నారౌండ్ సమయం: అభ్యంతరం యొక్క స్వభావాన్ని బట్టి, పరిష్కారానికి నిర్దిష్ట సమయాలను నిర్ణయించారు. అభ్యంతరాలు సరైన మరియు సమయబద్ధంగా పరిష్కరించబడతాయి మరియు కష్టమర్కు వివరణాత్మక సలహా ఇవ్వబడుతుంది. పేర్కొన్న సమయాలను మించి అభ్యంతరం పరిష్కరించడంలో ఎటువంటి ఆలస్యం ఊహించబడినట్లయితే, కష్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది.

కింది ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ అన్ని బీమా సంబంధిత అభ్యంతరాలకు కూడా వర్తిస్తుంది, మరియు కంపెనీ అన్ని బీమా సంబంధిత అభ్యంతరాలు 14 రోజుల్లోపు పరిష్కరించబడేలా తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది.

ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్:

స్థాయి 1: వారి మనోవేదనలను పరిష్కరించడానికి, దరఖాస్తుదారులు/రుణగ్రహీతలు customercare.housing@tatacapital.comకి వ్రాయవచ్చు లేదా కస్టమర్ కేర్ నంబర్ 1860 267 6060కు కాల్ చేయవచ్చు. అభ్యర్థులు/రుణగ్రహీతలు ఇమెయిల్ యొక్క సబ్జెక్ట్ లైన్లో లోన్ ఖాతా నంబర్ మరియు నమోదైన కాంటాక్ట్ నంబర్ను పేర్కొనాలని సూచించబడుతుంది.

మీకు 7 పనిదినాల్లోపు రసీదు/ప్రతిస్పందనను అందుతుంది.

స్థాయి 2: మీకు అందించిన పరిష్కారం మీకు సంతృప్తికరంగా అనిపించకపోతే, మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి/నోడల్ అధికారిణి - శ్రీమతి రేష్మా సేథీని ఇమెయిల్- customervice.head@tatacapital.com ద్వారా సంప్రదించవలసిందిగా మేము మిమ్మల్ని అభ్యర్థిస్తున్నాము. 022-69682464 (సంప్రదింపు సమయం - 9:30 A.M. నుండి 6:30 P.M. వరకు, సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు పబ్లిక్ సెలవులు మినహాయించి).

మీరు క్రింది చిరునామాకు లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు పంపించవచ్చు:

4వ అంతస్తు, ఐ టెక్నో క్యాంపస్
బిల్డింగ్ బి, ఆఫ్, 2, పోలైనా రోడ్,
థానే, మహారాష్ట్ర 400607

స్థాయి 3: మీకు అందించిన పరిష్కారంతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, మా చీఫ్ గ్రీవెన్స్ రిట్రెసల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ - Mr. అజయ్ శుక్లాని gro.housing@tatacapital.com ద్వారా సంప్రదించవలసిందిగా మేము మిమ్మల్ని అభ్యర్థిస్తున్నాము. 022-69682451 (సంప్రదింపు సమయం - 9:30A.M. నుండి 6:30 P.M. వరకు, సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు పబ్లిక్ సెలవులు మినహాయించి).

మీరు క్రింది చిరునామాకు లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు పంపించవచ్చు:

11వ అంతస్తు | ఎ వింగ్ | పెనిన్సులా బిజినెస్ పార్క్
గణపత్రావ్ కదమ్ మార్గ్
లోయర్ ఫరేల్ | ముంబై 400 013

స్థాయి 4: మీకు అందించిన రిజల్యూషన్తో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, mdtchfl@tatacapital.comలో మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ ని సంప్రదించమని మేము మిమ్మల్ని అభ్యర్థిస్తున్నాము.

టాటా క్యాపిటల్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

మీరు క్రింది చిరునామాకు లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు పంపించవచ్చు:

11వ అంతస్తు | ఎ వింగ్ | పెనిన్సులా బిజినెస్ పార్క్
గణపత్రావ్ కదమ్ మార్గ్
లోయర్ పరేల్ | ముంబై 400 013

స్థాయి 5: మీరు ఒక నెల వ్యవధిలోగా మా నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే లేదా పైన పేర్కొన్న అన్ని దశలను అనుసరించిన తర్వాత స్వీకరించిన ప్రతిస్పందన పట్ల అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, మీరు క్రింది కమ్యూనికేషన్ మార్గాల ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ ను సంప్రదించవచ్చు:

ఆన్లైన్ మోడ్: ఫిర్యాదు నమోదు చేయడానికి ఫిర్యాదుదారు ఈ క్రింది లింక్ ని క్లిక్ చేయవచ్చు:
<https://grids.nhbonline.org.in>

ఆఫ్లైన్ మోడ్: ఆఫ్లైన్/భౌతిక మోడ్ లో ఫిర్యాదును ఈ క్రింది చిరునామాకు పోస్ట్ ద్వారా నమోదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదు ఫార్మాట్ ఈ క్రింది NHB వెబ్‌సైట్ లో సూచించబడింది:
<https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

చిరునామా:
ఇన్‌ఛార్జ్ అధికారి,
కంపైంట్ రిడ్రెసల్ సెల్,
డిపార్ట్‌మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ & సూపర్‌విజన్
నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్
4వ అంతస్తు, కోర్ - 5ఎ, ఇండియా హ్యాబిటాట్
సెంటర్, లోధీ రోడ్,
న్యూఢిల్లీ -110 003.

పై వివరాలు కంపెనీ యొక్క అన్ని కార్యాలయాలు, శాఖలు మరియు వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించబడాలి.

VIII. డిజిటల్ లెండింగ్ కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ అలాగే పైన పేర్కొన్న విధంగా ఎస్కలేషన్ మెకానిజం మరియు రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన ఫిన్‌టెక్ / డిజిటల్ లెండింగ్ సంబంధిత కంపెయింట్‌లు/ సమస్యలతో పాటు డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్‌లకు (యూజర్ ఇంటర్‌ఫేస్‌తో మొబైల్ మరియు వెబ్ ఆధారిత అప్లికేషన్‌లకు) వ్యతిరేకంగా లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరిస్తారు. ఇది కంపెనీ యాప్‌లతో పాటు రుణగ్రహీత ద్వారా రుణం తీసుకోవడాన్ని సులభతరం చేస్తుంది, అలాగే ఏదైనా క్రెడిట్ ఫెసిలిటేషన్ సేవలను అందించడం కోసం కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న రుణ సేవా ప్రదాతల ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది).

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారుల సంప్రదింపు వివరాలు TCHFL వెబ్‌సైట్‌లు, దాని లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు (LSPలు) మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్‌లు/ప్లాట్‌ఫారమ్‌లు (DLAలు) మరియు రుణగ్రహీతకు అందించిన కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

DLA మరియు TCHFL /LSP వెబ్‌సైట్‌లో కూడా ఫిర్యాదు చేసే సౌకర్యం అందుబాటులో ఉంటుంది.

- ఫిర్యాదుల పరిష్కార బాధ్యత TCHFLతో కొనసాగుతుంది.

టాటా క్యాపిటల్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

- TCHFL లేదా TCHFL నిమగ్నమైన LSPకి వ్యతిరేకంగా రుణగ్రహీత దాఖలు చేసిన ఏదైనా ఫిర్యాదు TCHFL ద్వారా 30 రోజుల్లోగా పరిష్కరించబడకపోతే, రుణగ్రహీత ఫిర్యాదు నమోదు & సమాచార డేటాబేస్ సిస్టమ్ (GRIDS)పై ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

డిజిటల్ / ఫిన్టెక్ భాగస్వాముల ద్వారా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదుల కాలానుగుణ సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ నిర్వహించబడుతుంది.

IX. వైకల్యాలున్న వ్యక్తుల నుండి ఫిర్యాదు

వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తులు తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవడానికి అన్ని ఛానెల్లు అందుబాటులో ఉంటాయి. వాక్-ఇన్ కస్టమర్లకు, శాఖలోని కస్టమర్ సర్వీస్ అధికారి అవసరమైన సహాయాన్ని అందిస్తారు. కంపెనీ, పైన వివరించిన ఫిర్యాదు నివారణ మెకానిజం క్రింద వికలాంగుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.

X. ఉద్యోగుల శిక్షణ మరియు అవగాహన

నిర్వహించబడిన ఫిర్యాదుల విశ్లేషణ ఆధారంగా, ఫ్రంట్లైన్ సిబ్బందిలో అవగాహన పెంచడానికి సిబ్బందికి శిక్షణ అందించబడుతుంది, ఫిర్యాదుల సరళి, వాటి మూల కారణాలు, పరిష్కార చర్యలు మరియు ఫ్రంట్లైన్ సిబ్బంది నుండి ఆశించిన చర్యలు.

XI. ముఖ్యమైన సమాచారం

స్వీకరించిన అన్ని ఫిర్యాదులు మా CRM సిస్టమ్లో సక్రమంగా ట్యాగ్ చేయబడతాయి మరియు సేవా అభ్యర్థన నం. రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ఐడి మరియు మొబైల్ నంబర్కు పంపించబడుతుంది. రసీదుతో పాటు అంగీకారం పంపబడుతుంది. ఫిర్యాదు నిర్ధారిత టర్న్-అరౌండ్ టైమ్ (TAT) లో పరిష్కరించబడుతుంది మరియు పరిష్కారం ఇమెయిల్/కాల్ ద్వారా తెలియజేయబడుతుంది.