

டாடா கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

வாடிக்கையாளர் குறை தீர்ப்பு பாலிசி

I. அறிமுகம்

இந்தக் பாலிசியின் நோக்கம், அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட (கடைசியாக அக்டோபர் 10, 2024 அன்று புதுப்பிக்கப்பட்டது) முதன்மை உத்தரவு - வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - வீட்டு நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) உத்தரவுகள், 2021 இன் படி, டாடா கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ("TCHFL"/ "நிறுவனம்") க்கான வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் செயல்முறையை வரையறுப்பதாகும்.

முறையான சேவை, விநியோகம் மற்றும் மறுபரிசீலனை வழிமுறையை பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளர் எழுப்பும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளின் எண்ணிக்கையை குறைந்தபட்சமாக ஆக்குவதும், மற்றும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை உடனுக்குடன் நிவர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்வதும் இந்தக் பாலிசியின் நோக்கம் ஆகும்.

II. நிறுவனத்தின் தத்துவம்

டாடா கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்டில் வாடிக்கையாளர்கள் நலன்களுக்கு முதலிடத்தை வழங்குவதும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏற்ற சரியான நிதித் தீர்வுகளை அவர்களுக்கு வழங்குவதும் எங்களது நீடித்த முயற்சியாக உள்ளது.

'உங்களுக்கு எது சரியானதோ அதை மட்டும் செய்யுங்கள்' என்ற எங்கள் முயற்சிகளின் விரிவாக்கமாக, வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான வழிகளை நாங்கள் வழங்குகிறோம்.

III. பாலிசியின் கோட்பாடுகள்

- வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களுக்காக நன்னம்பிக்கையுடன் மற்றும் எந்த பாரபட்சமும் இன்றி பணியாளர்கள் பணியாற்றுகிறார்கள்.
- வாடிக்கையாளர்கள் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாக நடத்தப்படுவார்கள்.
- அனைத்து புகார்களும் திறனுடனும் நியாயமாகவும் நடத்தப்படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர்கள் எழுப்பும் புகார்கள் மரியாதையுடனும் சரியான நேரத்திலும் தீர்க்கப்படுகின்றன.
- நிறுவனத்திற்கு உள்ளே தங்கள் புகார்கள்/குறைகளை மேலெடுத்து செல்வதற்கான வழிகள் மற்றும் அவர்களின் புகார்களுக்கு நிறுவன அதிகாரிகள் வழங்கும் பதில் முழுமையாக திருப்தி அளிக்காவிட்டால், மாற்று தீர்வுக்கான அவர்களின் உரிமைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாக தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளது.

IV. வெர்ஷன் வரலாற்றின் சுருக்கம்

பாலிசி ஒப்புதலளித்தவர்	இயக்குநர்கள் குழு
பாலிசியின் உரிமையாளர்	வாடிக்கையாளர் சேவை குழு
பாலிசியின் புதுப்பித்தலின் முந்தைய தேதி/வெர்ஷன் எண்	பிப்ரவரி 5, 2024 TCHFL/CRM/குறை தீர்க்கும் வழிமுறை/V1(வாரியம்-பிப்ரவரி 2024)
கடைசியாக திருத்தப்பட்ட தேதி/வெர்ஷன் எண்	ஆகஸ்ட் 5, 2024 TCHFL/CRM/குறை தீர்க்கும் வழிமுறை/V2 (வாரியம்-ஆகஸ்ட் 2024)
தற்போதைய திருத்தப்பட்ட தேதி/வெர்ஷன் எண்	பிப்ரவரி 3, 2025 TCHFL/CRM/குறை தீர்க்கும் வழிமுறை/V3 (வாரியம்- பிப்ரவரி 2025)
மதிப்பாய்வின் ஃபீரீகுவன்ஸி	ஆண்டுதோறும் அல்லது விதிமுறைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால்.

டாடா கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

V. வாடிக்கையாளர் சேவையின் கண்ணோட்டம், வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் பின்வருமாறு வகைப்படுத்தப்படுகின்றன

- i. வினவல்கள் (Q) - மேலதிக செயலாக்கத் தேவைகள் இல்லாமல் உடனடியாக கவனித்து மூடக்கூடிய வாடிக்கையாளர் தேவைகள்.
- ii. கோரிக்கைகள் (R) - மேலும் செயலாக்கம் தேவைப்படும் மற்றும் புகார்களின் தன்மையில் இல்லாத வாடிக்கையாளர் தேவைகள்.
- iii. புகார்கள் (C) - பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் புகார்கள் எழுப்பப்பட வேண்டும்.
 - a. வாக்குறுதியளிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் (TAT) கோரிக்கையை முடிக்காமல் இருப்பது.
 - b. வாக்குறுதியளிக்கப்பட்ட நடவடிக்கை மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக வழங்கப்படும் சேவைகளில் குறைபாடு.
 - c. கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுதல்
 - d. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி தவறான (நிரூபிக்கப்பட்ட) உறுதி மற்றும் முக்கிய விதிமுறைகளை வெளியிடாதது.
 - e. அதிருப்தியை ஏற்படுத்துவது / நிதி இழப்பு / மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் சம்பவத்தின் உண்மைகளை மேற்கோள் காட்டிய இடங்களில் நிறுவனத்தின் ஊழியர் மற்றும் பங்குதாரரின் நடவடிக்கை மற்றும் நடத்தை.

VI. குறைகள்/புகார்களை எழுப்பும் முறைகள்

1. **கிளை வருகை:** வாடிக்கையாளர்கள் எந்த வேலை நாளிலும் அருகிலுள்ள கிளைக்கு வருகை தந்து தங்கள் குறைகளை புகார் பதிவேட்டில் பதிவு செய்யலாம்.
2. **மின்னஞ்சல் முகவரி:** குறை தீர்க்கும் மேட்ரிக்ஸில் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள மின்னஞ்சல் ஐடிக்கும் வாடிக்கையாளர் தங்கள் குறைகளை எழுதலாம்.
3. **இணையதளம்:** நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ள வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பிரிவில் வாடிக்கையாளர் தங்கள் குறைகளை பதிவு செய்யலாம்.
4. **அழைப்பு:** வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் தொடர்பு மைய எண் 1860 267 6060 என்ற எண்ணை (ஞாயிற்றுக்கிழமைகள் மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்களைத் தவிர்த்து காலை 9 மணி முதல் இரவு 8 மணி வரை) அழைக்கலாம்.
5. **கடிதங்கள்:** குறை தீர்க்கும் மேட்ரிக்ஸில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு வாடிக்கையாளர்கள் கடிதம் எழுதலாம்.

VII. குறை தீர்ப்பு நடைமுறை

கீழே உள்ள குறை தீர்ப்பு மேட்ரிக்ஸ் அனைத்து தனிநபர் மற்றும் பெருநிறுவன கடனாளிகளுக்கும் பொருந்தும். மேலும், கீழேயுள்ள மேட்ரிக்ஸில் அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட முகவர் மற்றும் மீட்பு முகவர்கள் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான பிரச்சினைகளும் விவாதிக்கப்படும்.

குறிப்பு: உங்கள் குறை செல்லுபடியாகும் என்று கருதப்படுவதற்கு, இந்தக் குறை தீர்க்கும் பாலிசியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிலைகளை நீங்கள் பின்பற்ற வேண்டும் என்பதை நினைவில் கொள்ளவும். இந்த நிலைகளிலிருந்து ஏதேனும் விலகல் ஏற்பட்டால், அந்தப் பிரச்சினை செல்லுபடியாகும் அதிகரிப்பாகக் கருதப்படாது. மேலும் வேறுபட்ட தீர்வுக்கான நேரம் (TAT) பயன்படுத்தப்படாது.

டாடா கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

திரும்பப் பெறும் நேரம்: குறையின் தன்மையைப் பொறுத்து, தீர்வுக்கான குறிப்பிட்ட காலக்கெடு நிர்ணயிக்கப்பட்டுள்ளது. குறைகள் வாடிக்கையாளருக்கு விரிவான ஆலோசனையுடன் முறையான மற்றும் காலக்கெடுவிற்குள் தீர்க்கப்படும். குறிப்பிடப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு அப்பால் குறைகளைத் தீர்ப்பதில் ஏதேனும் தாமதம் ஏற்பட்டால் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

கீழே உள்ள விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ் அனைத்து காப்பீட்டு தொடர்பான குறைகளுக்கும் பொருந்தும். மேலும் காப்பீட்டு தொடர்பான அனைத்து குறைகளும் 14 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய நிறுவனம் பொருத்தமான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.

விரிவாக்க அணி:

நிலை 1: தங்கள் குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய, விண்ணப்பதாரர்கள்/கடனாளிகள் customercare.housing@tatacapital.com க்கு எழுதலாம் அல்லது கஸ்டமர் கேர் எண்ணை 1860 267 6060-இல் அழைக்கலாம். விண்ணப்பதாரர்கள்/கடன் வாங்குபவர்கள் கடன் கணக்கு எண் மற்றும் பதிவு செய்யப்பட்ட தொடர்பு எண்ணை மின்னஞ்சலின் சப்ஜெக்ட்டில் குறிப்பிட வேண்டும் என்று அறிவுறுத்தப்படுகிறது.

7 வேலை நாட்களுக்குள் உங்களுக்கு ஒரு ஒப்புதல்/பதில் கிடைக்கும்.

நிலை 2: உங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட தீர்வு உங்களுக்கு திருப்தி அளிக்கவில்லை என்றால், எங்கள் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி/நோடல் அதிகாரி திருமதி ரேஷ்மா சேதியை customerservice.head@tatacapital.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் அல்லது 022-69682464 என்ற தொடர்பு எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளுமாறு கேட்டுக்கொள்கிறோம் (தொடர்பு கொள்ளும் நேரம் - திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை, பொது விடுமுறை நாட்களைத் தவிர்த்து காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 6:30 மணி வரை).

கீழ்க்கண்ட முகவரிக்கு நீங்கள் எழுதலாம்:

4வது மாடி, ஐ திங் டெக்னோ கேம்பஸ்
கட்டிடம் B, ஆஃப், 2, போக்ராண் சாலை,
தானே, மகாராஷ்டிரா 400607

நிலை 3: உங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட தீர்வு உங்களுக்கு திருப்தி அளிக்கவில்லை என்றால், எங்கள் தலைமை குறை தீர்க்கும் அதிகாரி/முதன்மை நோடல் அதிகாரி திரு. அஜய் சக்லாவை gro.housing@tatacapital.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் அல்லது 022-69682451 என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளுமாறு கேட்டுக்கொள்கிறோம் (தொடர்பு கொள்ளும் நேரம் - திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை, பொது விடுமுறை நாட்களைத் தவிர்த்து காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 6:30 மணி வரை).

கீழ்க்கண்ட முகவரிக்கு நீங்கள் எழுதலாம்:

11வது மாடி | A விங் | பெனின்சுளா பிசினஸ் பார்க்
கண்பத்ராவ் கடம் மார்க்
லோயர் பரேல் | மும்பை 400 013

நிலை 4: உங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட தீர்வு திருப்தி அளிக்காவிட்டால், mdtchfl@tatacapital.com என்ற முகவரியில் நிர்வாக இயக்குநரை தொடர்பு கொள்ளுமாறு கேட்டுக்கொள்கிறோம்.

டாடா கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

கீழ்க்கண்ட முகவரிக்கு நீங்கள் எழுதலாம்:

11வது மாடி | A விங் | பெனின்சுளா பிசினஸ் பார்க்
கண்பத்ராங் கடம் மார்க்
லோயர் பரேல் | மும்பை 400 013

நிலை 5: மேற்கண்ட அனைத்து வழிமுறைகளையும் பின்பற்றி ஒரு மாத காலத்திற்குள் எங்களிடமிருந்து பதில் கிடைக்கவில்லை எனில் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தியடையவில்லை எனில், பின்வரும் தொடர்பு முறைகள் மூலம் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் புகார்களைத் தீர்க்கும் பிரிவை அணுகலாம்:

ஆன்லைன் முறை: புகார் அளிப்பவர் பின்வரும் இணைப்பை கிளிக் செய்து தங்கள் புகாரை பதிவு செய்யலாம்: <https://grids.nhbonline.org.in>

ஆஃப்லைன் முறை: ஆஃப்லைன்/ நேரடி முறையில் அஞ்சல் வழியாக புகார் அளிப்பதன் மூலம், கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரியில், NHB இன் பின்வரும் இணையதள இணைப்பில் கிடைக்கும் முறையில் புகார் அளிக்கலாம்: <https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

முகவரி:

பொறுப்பு அதிகாரி,
புகார் தீர்வுப் பிரிவு, தேசிய வீட்டுவசதி
வங்கியின் ஒழுங்குமுறை மற்றும்
மேற்பார்வைத் துறை
4வது தளம், கோர் - 5A, இந்தியா ஹபிடாட்
சென்டர், லோதி சாலை,
புது தில்லி 110 003.

மேற்கண்ட விவரங்கள் அனைத்து அலுவலகங்கள், கிளைகள் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் தெளிவாகக் காட்டப்பட வேண்டும்.

VIII. டிஜிட்டல் கடனளிப்பிற்கான குறைகளைத் தீர்ப்பது

முதன்மை நோடல் அதிகாரி மற்றும் மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விரிவாக்க வழிமுறை மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களால் எழுப்பப்படும் ஃபின்டெக் / டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள் / சிக்கல்களும், அத்துடன் டிஜிட்டல் கடன் விண்ணப்பங்களுக்கு (நிறுவனத்தின் ஆப்கள் மற்றும் கடன் வசதி சேவைகளை நீட்டிப்பதற்காக நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட கடனளிக்கும் சேவை வழங்குநர்கள் இயக்கும் ஆப்கள் உட்பட பயனர் இடைமுகத்துடன் உள்ள மொபைல் மற்றும் இணைய அடிப்படையிலான ஆப்கள் மூலம் கடன் வாங்குவதை கடனாளிக்கு எளிதாக்குகிறது) எதிராக எழுப்பப்படும் புகார்களையும் கையாள வேண்டும்.

குறை தீர்க்கும் அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள் TCHFL, அதன் கடன் சேவை வழங்குநர்கள் (LSPs) மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் செயலிகள்/தளங்கள் (DLAs) மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றின் இணையத்தளங்களில் தெளிவாகக் காட்டப்படும்.

DLA மற்றும் TCHFL/LSP யின் இணையதளத்திலும் புகார் அளிக்கும் வசதி செய்யப்பட்டுள்ளது.

- குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறுப்பு TCHFL-இடம் தொடர்ந்து நீடித்திருக்கும்.

டாடா கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

- TCHFL அல்லது TCHFL ஆல் நியமிக்கப்பட்டுள்ள LSP க்கு எதிராக கடனாளி எழுப்பும் புகார் 30 நாட்களுக்குள் TCHFL ஆல் தீர்க்கப்படாவிட்டால், புகார் பதிவு மற்றும் தகவல் தரவுத்தள அமைப்பிடம் (GRIDS) கடனாளி புகார் செய்யலாம்.

டிஜிட்டல் / ஃபின்டெக் பார்ட்னர்கள் மூலம் பெறப்படும் புகார்களை அவ்வப்போது ஆய்வு செய்து கண்காணிக்க வேண்டும்.

IX. மாற்றுத்திறனாளிகள் அளிக்கும் புகார்கள்

மாற்றுத்திறனாளிகள் தங்களது புகார்களை பதிவு செய்ய அனைத்து வழிமுறைகளும் கிடைக்கும். வாடிக்கையாளர்களிடம் நேரடியாக வந்து பேச, கிளையில் உள்ள வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரியால் தேவையான உதவி வழங்கப்படும். மேலே விளக்கப்பட்டுள்ளபடி, குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் கீழ் குறைபாடுகள் உள்ளவர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

X. ஊழியர்களின் பயிற்சி மற்றும் விழிப்புணர்வு

கையாளப்படும் புகார்களின் பகுப்பாய்வின் அடிப்படையில், முன்னணி ஊழியர்களிடையே விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த, ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படும், புகார்கள் பெறப்படும் முறை, அவற்றின் மூல காரணங்கள், தீர்வு நடவடிக்கைகள் மற்றும் முன்னணி ஊழியர்களிடமிருந்து எதிர்பார்க்கப்படும் நடவடிக்கை குறித்து விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்தப்படும்.

XI. முக்கியமான தகவல்

பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் எங்கள் CRM அமைப்பில் முறையாகக் குறிக்கப்பட்டு, அதன் சேவை கோரிக்கை எண், வாடிக்கையாளர்களின் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மற்றும் மொபைல் எண்ணிற்கு ஒப்புதலுடன் குறிப்புக்காகப் பகிரப்படும். குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் (TAT) குறை தீர்க்கப்படும், மேலும் அதன் தீர்வு மின்னஞ்சல்/அழைப்பு மூலம் தெரிவிக்கப்படும்.