

ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯನೀತಿ

I. ಪೀಠಿಕೆ

ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("TCHFL"/ "ಕಂಪೆನಿ") ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಮಾಡಲಾದ (ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 10, 2024ರಂದು ಪರಿಷ್ಕೃತವಾದಂತೆ) ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ - ಗೃಹನಿರ್ಮಾಣ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪೆನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2021ಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವುದು ಈ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾದ ಸೇವೆ, ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರಗಳ ಮೂಲಕ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಈ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯು ಹೊಂದಿದೆ.

II. ಕಂಪೆನಿಯ ತತ್ವ

ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಪ್ರಥಮ ಸ್ಥಾನ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದುವಂತಹ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಾವು ಸತತವಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

'ನಿಮಗೆ ಯಾವುದು ಸರಿಹೊಂದುವುದೋ ಅದನ್ನು ಮಾತ್ರವೇ ಮಾಡುವ' ನಮ್ಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳ ವಿಸ್ತರಣೆಯಾಗಿ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರ ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

III. ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಸಿದ್ಧಾಂತಗಳು

- ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಉತ್ತಮ ವಿಶ್ವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಧಕ್ಕೆಯಾಗದಂತೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಬದ್ಧವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನೂ ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಬದ್ಧವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮುಂದಿಡುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಒಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಮೇಲಿನ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಲು ಇರುವ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ಕಂಪೆನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅವರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅವರಿಗೆ ಇರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

IV. ಆವೃತ್ತಿಯ ಇತಿಹಾಸದ ಸಾರಾಂಶ

ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಅನುಮೋದಕರು	ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ
ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಮಾಲಕರು	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ
ಕಾರ್ಯನೀತಿ/ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆಯ ನವೀಕರಣದ ಈ ಹಿಂದಿನ ದಿನಾಂಕ	ಫೆಬ್ರವರಿ 5, 2024 TCHFL/CRM/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ/V1(Board-ಫೆಬ್ರವರಿ 2024)
ಅಂತಿಮ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ/ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	ಆಗಸ್ಟ್ 5, 2024 TCHFL/CRM/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ/V2(Board-ಆಗಸ್ಟ್ 2024)
ಪ್ರಸ್ತುತ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ/ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	ಫೆಬ್ರವರಿ 3, 2025 TCHFL/CRM/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ/V3(Board- ಫೆಬ್ರವರಿ 2025)
ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಆವರ್ತನ	ವಾರ್ಷಿಕ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾದಾಗ

ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

V. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಅವಲೋಕನ, ಗ್ರಾಹಕ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ

- i. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು(Q) - ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಲ್ಲದೇ ತಕ್ಷಣವೇ ಗಮನ ಹರಿಸಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು.
- ii. ವಿನಂತಿಗಳು (R) - ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರದ ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು.
- iii. ದೂರುಗಳು (C) - ಈ ಮುಂದಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
 - a. ಭರವಸೆ ನೀಡಿದ ಸಮಯಮಿತಿಯೊಳಗೆ (TAT) ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸದಿರುವುದು.
 - b. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಿದ ಕಾರ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯೂನತೆ
 - c. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಒಪ್ಪಿತ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆ
 - d. ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ತಪ್ಪಾದ ಬದ್ಧತೆ (ಸಾಬೀತಾಗಿರುವುದು) ಮತ್ತು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿರುವುದು.
 - e. ಕಂಪೆನಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಮತ್ತು ಪಾಲುದಾರರಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ಪ / ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವಂತಹ ಕ್ರಮ ಮತ್ತು ವರ್ತನೆ / ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಘಟನೆಯ ವಾಸ್ತವಾಂಶಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ್ದರೆ.

VI. ಗ್ರೀವನ್ಸ್ / ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು

1. **ಶಾಖೆ ವಾಕ್-ಇನ್:** ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯ ದಿನದಲ್ಲಿ ಸಮೀಪದ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರು ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.
2. **ಇಮೇಲ್ ID:** ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಗ್ರೀವನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗಳ ಮೂಲಕ ಹಂಚಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
3. **ಜಾಲತಾಣ:** ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ವಿಭಾಗವನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಿ ದೂರುವನ್ನು ಹಾಕಬಹುದು.
4. **ಕಾಲ್:** ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ ಸಂಖ್ಯೆ 1860 267 6060 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು (ಪ್ರತಿದಿನವೂ 9 AM ರಿಂದ 8 PM ವರೆಗೆ, ರವಿವಾರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾ ದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ).
5. **ಹುಡುಗಾಟ:** ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಬರೆಯಲು ದೂರು ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದು.

VII. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಹಂತಗಳು ಎಲ್ಲ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಮುಂದುವರೆದು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾತೃಕೆಗಳು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಕೂಡ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತವೆ:

ಗಮನಿಸಿ: ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ, ನಿಮ್ಮ ದೂರುನ್ನು ಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲು, ನೀವು ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಈ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ವಿಷಯವನ್ನು ಮಾನ್ಯ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ವಿಭಿನ್ನ ಪರಿಹಾರ ತಿರುಗು ಸಮಯ (TAT) ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ತಿರುಗು ಸಮಯ: ದೂರುಗಳ ಸ್ವಭಾವವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ, ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾಲಮಿತಿಗಳು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಯನಿಷ್ಠವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ವಿವರವಾದ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕನು ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಗಳನ್ನು, ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾಯುವ ಸಮಯ ಮೀರುವುದಾದರೆ, ಅದಕ್ಕೆ ತಿಳಿಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಎಲ್ಲಾ ವಿಮಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ವಿಮಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳನ್ನು 14 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್:

ಹಂತ 1: ತಮಗಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಅರ್ಜಿದಾರರು/ಸಾಲಗಾರರು customercare.housing@tatacapital.com ಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ ಸಂಖ್ಯೆ 1860 267 6060 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಸೂಚನೆ: ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದವರು/ಕೊಂಡುಕೊಳ್ಳುವವರು ತಮ್ಮ ಲೋನ್ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ನೋಂದಾಯಿತ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಇಮೇಲ್ ವಿಷಯ ಸಾಲಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.

ನೀವು 7 ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಅಂಗೀಕೃತಿಯನ್ನು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಿರಿ.

ಹಂತ 2: ನಿಮಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ -ಕು. ರೇಶ್ಮಿ ಸೇಠಿ ಅವರನ್ನು ಇ-ಮೇಲ್ customerservice.head@tatacapital.com, ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ 022-69682464 ರಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು (ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಸಮಯ - ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.30, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇವೆ.

ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಲೂ ಬಹುದು:

4ನೆಯ ಮಹಡಿ, ಐ ಥಿಂಕ್ ಟೆಕ್ನೋ ಕ್ಯಾಂಪಸ್
ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್ ಬಿ, ಆಫ್, 2, ಪೋಖ್ರಾನ್ ರಸ್ತೆ,
ಧಾಣೆ, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ 400607

ಹಂತ 3: ನಿಮಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಮ್ಮ ಮುಖ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ -ಶ್ರೀ. ಅಜಯ್ ಶುಲ್ಕ ಅವರನ್ನು ಇ-ಮೇಲ್ gro.housing@tatacapital.com, ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ 022-69682451 ರಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು (ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಸಮಯ - ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.30, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇವೆ.

ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಲೂ ಬಹುದು:

11ನೆಯ ಮಹಡಿ | ಎ ವಿಂಗ್ | ಪೆನಿನ್ಸುಲ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್
ಗಣಪತ್‌ರಾವ್ ಕದಂ ಮಾರ್ಗ,
ಕೆಳಗಿನ ಪರೇಲ್ | ಮುಂಬಯಿ 400 013

ಹಂತ 4: ನಿಮಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ನಮ್ಮ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರನ್ನು mdtchl@tatacapital.com ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾಗಿ ನಾವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಲೂ ಬಹುದು:

11ನೆಯ ಮಹಡಿ | ಎ ವಿಂಗ್ | ಪೆನಿನ್ಸುಲ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್
ಗಣಪತ್‌ರಾವ್ ಕದಂ ಮಾರ್ಗ,
ಕೆಳಗಿನ ಪರೇಲ್ | ಮುಂಬಯಿ 400 013

ಹಂತ 5: ಒಂದು ವೇಳೆ ಒಂದು ತಿಂಗಳಿನ ಒಳಗಾಗಿ ನೀವು ನಮ್ಮಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ ಬಳಿಕವೂ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ಪರಾಧಿದ್ದರೆ, ನೀವು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗೃಹನಿರ್ಮಾಣ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಘಟಕವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿಧಾನ: ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಈ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ: <https://grids.nhbonline.org.in>

ಆಫ್‌ಲೈನ್ ವಿಧಾನ: NHBಯ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆಫ್‌ಲೈನ್ / ಭೌತಿಕ ಮೊದಲಿನಲ್ಲಿ: <https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

ವಿಳಾಸ:

ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿ,
ದೂರ ಪರಿಹಾರ ಘಟಕ, ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು
ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ
ಗೃಹನಿರ್ಮಾಣ ಬ್ಯಾಂಕ್
4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ - 5 ಎ, ಇಂಡಿಯಾ
ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ,
ನವದೆಹಲಿ 110 003.

ಮೇಲಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು, ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

VIII. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲನೀಡಿಕೆಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

ಮೇಲೆ ನಮೂದಿಸಿದ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ, ಮತ್ತು, ಮೇಲಿನ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗುವ ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಫಿನ್ ಟೆಕ್ / ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲನೀಡಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರು ಮುಂದಿಡುವ ದೂರುಗಳು / ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲನೀಡುವಿಕೆಯ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ (ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವ ಯೂಸರ್ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ಮೊಬೈಲ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ - ಆಧಾರಿತ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು. ಇದರಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಆಪ್‌ಗಳೂ ಒಳಗೊಂಡಿವೆ. ಹಾಗೆಯೇ ಯಾವುದೇ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯ ಸೇವೆಗಳ ವಿಸ್ತರಣೆಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಗೊತ್ತು ಮಾಡಿರುವ ಸಾಲನೀಡಿಕೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಆಪ್‌ಗಳನ್ನೂ ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ) ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳು / ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೂ ಇದು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು TCHFL ನ ಜಾಲತಾಣಗಳಲ್ಲಿ, ಅದರ ಸಾಲನೀಡಿಕೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಲ್ಲಿ (ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಪ್ರೊವೈಡರ್ - LSPಗಳು) ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಆಪ್‌ಗಳು/ವೇದಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ (DLAಗಳು) ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುವ ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ (KFS) ನಲ್ಲಿ ಎದ್ದುಕಾಣುವಂತೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು DLA ಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು TCHFL / LSPಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು TCHFL ನದೇ ಆಗಿ ಮುಂದುವರಿಯತಕ್ಕದ್ದು.

ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

- ಸಾಲಗಾರರು TCHFLನ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಅಥವಾ TCHFL ಗೊತ್ತುಮಾಡಿರುವ LSPಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ TCHFL ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಗ್ರೀವಿಯೆನ್ಸ್ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರೇಶನ್ ಆಂಡ್ ಇನ್ವಾರ್ಮೇಶನ್ ಡಾಟಾಬೇಸ್ ಸಿಸ್ಟಂ (GRIDS)ನಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

ಡಿಜಿಟಲ್ / ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಪಾಲುದಾರರ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಯತ ಕಾಲಿಕಾವಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಬೇಕು.

IX. ಅಂಗವಿಕಲತೆ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆ

ಅಂಗವಿಕಲತೆ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಎಲ್ಲ ವಾಹಿನಿಗಳೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ. ವಾಕ್-ಇನ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಾಖೆಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಮೇಲ್ಮೆ ವಿವರಿಸಿದ ಗ್ರೀವನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ ಅನುಸರಿಸು.

X. ಉದ್ಯೋಗಿ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಜಾಗೃತಿ

ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವ ದೂರುಗಳ ಮಾದರಿ, ಅವುಗಳ ಮೂಲ ಕಾರಣ, ಪರಿಹಾರದ ಉಪಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಚೂಣಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕ್ರಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮುಂಚೂಣಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಲ್ಲಿ ಜಾಗೃತಿಯನ್ನು ಮೂಡಿಸಲು, ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

XI. ಮುಖ್ಯ ಮಾಹಿತಿ

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಟ್ಯಾಗ್ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕೃತಿಯೊಂದಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ಐ.ಡಿ. ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಟರ್ನ್-ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯದೊಳಗೆ (TAT) ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಇಮೇಲ್ / ಕರೆ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.