

ଟାଟା କ୍ୟାପିଟାଲ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି

I. ପରିଚୟ

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଟାଟା କ୍ୟାପିଟାଲ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ ("ଟିସିଏଫଏଲ"/"କମ୍ପାନୀ") ପାଇଁ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା - ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2021 ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ (ଅକ୍ଟୋବର 10, 2024ସୁଦ୍ଧା ଶେଷ ଅପଡେଟ୍) ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବା ।

ଉପଯୁକ୍ତ ସେବା, ବିତରଣ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ଉଦାହରଣକୁ ହ୍ରାସ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ।

II. କମ୍ପାନୀର ଫିଲୋସଫି

ଟାଟା କ୍ୟାପିଟାଲ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରାଥମିକତା ଦେବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆମର ନିରନ୍ତର ପ୍ରୟାସ ।

କେବଳ ଆପଣଙ୍କ ପାଇଁ ଯାହା ଠିକ୍ ତାହା କରି' ପାଇଁ ଆମର ପ୍ରୟାସର ଏକ ସମ୍ପ୍ରସାରଣ ଭାବରେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ମାଧ୍ୟମ ଦେଇଥାଉ ।

III. ନୀତିର ସିଦ୍ଧାନ୍ତ

- କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ପ୍ରତି କୌଣସି ପକ୍ଷପାତିତା ନକରି ସଚ୍ଚୋଟ ଭାବରେ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସବୁବେଳେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ।
- ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦକ୍ଷତା ଓ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯାଏ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ଉଠାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ସୌଜନ୍ୟ ଓ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ କୁ ବଢ଼ାଇବାର ଉପାୟ ଏବଂ ବିକଳ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଗତ କରାଯାଏ ଯଦି ସେମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ କମ୍ପାନୀର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ।

IV. ଭର୍ଗନ ହିଷ୍ଟରି ସାରାଂଶ

ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର
ଏହାର ମାଲିକାନାରେ ଥିବା ନୀତି	ଗ୍ରାହକ ସେବା ଟିମ୍
ପଲିସି ନବୀକରଣର ପୂର୍ବ ତାରିଖ/ଭର୍ଗନ ନଂ.	ଫେବୃଆରୀ 5, 2024 ଟିସିଏଫଏଲ/ସିଆରଏମ/ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା/V1(ବୋର୍ଡ-ଫେବୃଆରୀ 2024)
ଶେଷ ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ/ସଂସ୍କରଣ ନଂ.	ଅଗଷ୍ଟ 5, 2024 ଟିସିଏଫଏଲ/ସିଆରଏମ/ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା/V2(ବୋର୍ଡ-ଅଗଷ୍ଟ 2024)
ସମ୍ପ୍ରତି ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ/ସଂସ୍କରଣ ନଂ	ଫେବୃଆରୀ 3, 2025 ଟିସିଏଫଏଲ/ସିଆରଏମ/ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା/V3(ବୋର୍ଡ- ଫେବୃଆରୀ 2025)
ସମୀକ୍ଷାର ଫ୍ରୀକ୍ୱେନ୍ସି	ବାର୍ଷିକ କିମ୍ବା ଯେତେବେଳେ ବି ନିୟମରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ।

ଟାଟା କ୍ୟାପିଟାଲ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ

V. ଗ୍ରାହକ ସେବାର ସମୀକ୍ଷା, ଗ୍ରାହକ ଙ୍କ ବାର୍ତ୍ତାଳାପକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି

- i. ପ୍ରଶ୍ନ (Q) - ଗ୍ରାହକ ଆବଶ୍ୟକତା ଯାହା ଅଧିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଆବଶ୍ୟକତା ବିନା ତୁରନ୍ତ ପୂରଣ ଏବଂ ବନ୍ଧ କରାଯାଇପାରିବ ।
- ii. ଅନୁରୋଧ (R) - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଯାହା ଅଧିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଆବଶ୍ୟକ କରେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକାରରେ ନଥାଏ ।
- iii. ଅଭିଯୋଗ (C) – ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇବା ଉଚିତ୍ ।
 - a. ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଆଯାଇଥିବା ସମୟସୀମା (ଟିଏଟି) ମଧ୍ୟରେ ଅନୁରୋଧକୁ ବନ୍ଧ ନକରିବା ।
 - b. ଲିଖିତ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିପ୍ରାପ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ସେବାରେ ଅଭାବ ।
 - c. ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସହମତି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ
 - d. ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥିବା ଭୁଲ୍ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା (ପ୍ରମାଣିତ) ଏବଂ ସାମଗ୍ରୀଗତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପ୍ରକାଶ ନ କରିବା ।
 - e. କମ୍ପାନୀ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ଆଚରଣ ଫଳରେ ଅସନ୍ତୋଷ / ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି / ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଘଟଣାର ତଥ୍ୟ ଦର୍ଶାଇଛନ୍ତି ।

VI. ଅଭିଯୋଗ/ଅସୁବିଧା ଉଠାଇବାର ପଦ୍ଧତି

1. **ଶାଖା ପରିଦର୍ଶନ:** ଗ୍ରାହକମାନେ ଯେକୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟଦିନରେ ନିକଟତମ ଶାଖାକୁ ଯାଇ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ନିଜ ଅସୁବିଧା ଲେଖି ରଖିପାରିବେ ।
2. **ଇମେଲ ଆଇଡି:** ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଇମେଲ ଆଇଡି ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ଥର ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇପାରିବେ ।
3. **ୱେବସାଇଟ:** ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଥିବା ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗକୁ ପ୍ରବେଶ କରି ଅଭିଯୋଗ ଦର୍ଶାଇପାରିବେ ।
4. **କଲ:** ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର କଣ୍ଟାକ୍ଟ ସେଣ୍ଟର ନମ୍ବର 1860 267 6060 (ସଂଯୋଗ କରିପାରିବେ (ସକାଳ 9 ଟାରୁ ରାତି 8 ଟା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ରବିବାର ଏବଂ ସରକାରୀ ଛୁଟିଦିନ ବାଦ) ।
5. **ଟିଓ:** ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଠିକଣାକୁ ଟିଓ ଲେଖି ଅଭିଯୋଗ ଜଣାଇପାରିବେ ।

VII. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ ଉଣଧାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସରେ ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ୍ଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟା ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଆଲୋଚନା କରାଯିବ:

ଟିପ୍ପଣୀ: ଦୟାକରି ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ ଯେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ବୈଧ ବୋଲି ବିବେଚନା କରିବା ପାଇଁ, ଆପଣଙ୍କୁ ଏହି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ନୀତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ପଡିବ । ଏହି ସ୍ଥରଗୁଡ଼ିକରୁ ଯେକୌଣସି ବିରୁଦ୍ଧି ହେଲେ ସମସ୍ୟାକୁ ଏକ ବୈଧ ବୃଦ୍ଧି ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ନାହିଁ, ଏବଂ କୌଣସି ଡିଫରେନ୍ସିଆଲ୍ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଚର୍ଚ୍ଚାଆରାଉଣ୍ଡ୍ ସମୟ (TAT) ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

ଟାଟା କ୍ୟାପିଟାଲ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ

ଚର୍ଚ୍ଚାରାଉଣ୍ଡ ସମୟ: ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି, ସମାଧାନ ପାଇଁ ଛିର ସମୟସୀମା ନିର୍ଧାରଣ କରାଯାଇଛି। ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସବିଶେଷ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ। ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ପରେ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ବିଳମ୍ବ ହେବାର ସମ୍ଭାବନା ଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ଏକ୍ସାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ୍ ସମସ୍ତ ବୀମା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ, ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ବୀମା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ 14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହେବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।

ଉତ୍ତେଜନା ମେଟ୍ରିକ୍ସ:

ସ୍ତର 1: ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବେଦନକାରୀ/ରଣଧାରୀମାନେ

customercare.housing@tatacapital.com କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନଂ 1860 267 6060 ରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ।

ଆବେଦକ/ରଣଗ୍ରହୀଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି ଯେ ସେମାନେ ଇମେଲର ବିଷୟ ଧାରାରେ ରଣ ଖାତା ନମ୍ବର ଏବଂ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ।

ଆପଣ 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି / ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବେ।

ସ୍ତର 2: ଯଦି ଆପଣ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସଂକଳ୍ପରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛୁ ଯେ ଆମର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ/ ନୋଡାଲ ଅଫିସର - ଶ୍ରୀମତୀ ରେଶମା ସେଠୀଙ୍କୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ-

customerservice.head@tatacapital.com, ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର 022-69682464 (ଯୋଗାଯୋଗ ସମୟ - ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:30 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ସରକାରୀ ଛୁଟିକୁ ବାଦ୍ ଦେଇ)।

ଆପଣ ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ମଧ୍ୟ ଲେଖିପାରିବେ:

ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ମୁଁ ଭାବୁଛି ଟେକ୍ନୋ କ୍ୟାମ୍ପସ୍

ବିଲ୍ଡିଂ B, ଅଫ୍, 2, ପୋଖରାନ ଆରଡି,

ଆନେ, ମହାରାଷ୍ଟ୍ର 400607

ସ୍ତର 3: ଯଦି ଆପଣ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛୁ ଯେ ଆମର ମୁଖ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ / ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସର - ଶ୍ରୀ ଅଜୟ ଶୁକ୍ଳାଙ୍କ ସହ

gro.housing@tatacapital.comରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ, ଯୋଗାଯୋଗ ନଂ 022-69682451 (ଯୋଗାଯୋଗ ସମୟ - ସକାଳ 9:30 ସକାଳ 6:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:30 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ)।

ଆପଣ ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ମଧ୍ୟ ଲେଖିପାରିବେ:

ଏକାଦଶ ମହଲା | ଏ ଓଫି | ପେନିନ୍ସୁଲା ବିଜନେସ ପାର୍କ

ଗଣପତରାଓ କଦମ ମାର୍ଗ

ଲୋୟର ପରେଲ | ମୁମ୍ବାଇ 400013

ସ୍ତର 4: ଯଦି ଆପଣ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସଂକଳ୍ପରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛୁ ଯେ mdtchfl@tatacapital.com ରେ ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ।

ଟାଟା କ୍ୟାପିଟାଲ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ

ଆପଣ ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ମଧ୍ୟ ଲେଖିପାରିବେ:

ଏକାଦଶ ମହଲା | ଏ ଝିଙ୍ଗ୍ | ପେନିନ୍ସୁଲା ବିଜନେସ ପାର୍କ
ଗଣପତରାଓ କଦମ ମାର୍ଗ
ଲୋୟର ପରେଲ | ପୁଲ୍ଲାଇ 400013

ସ୍ତର 5: ଯଦି ଆପଣ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଆମଠାରୁ କୌଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରାପ୍ତ କରନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ଉପରୋକ୍ତ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଅନୁସରଣ କରିବା ପରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଜାତୀୟ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

ଅନଲାଇନ ମୋଡ୍: ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଲିଙ୍କ ଉପରେ କ୍ଲିକ୍ କରିପାରିବେ:

<https://grids.nhbonline.org.in>

ଅଫଲାଇନ୍ ମୋଡ୍: ଅଫଲାଇନ୍/ଶାରୀରିକ ମୋଡ୍ରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ପୋଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ। ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମାଟ୍ NHB ର ନିମ୍ନଲିଖିତ ୱେବଲିଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ:

<https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-officer/>

ଠିକଣା:

ଭାରପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀ,
ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍, ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଓ ତଦାରଖ
ବିଭାଗ ନ୍ୟାଶନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ
ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, କୋର - 5ଏ, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ୍
ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧ୍ ରୋଡ୍,
ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ - 110 003.

ଉପରୋକ୍ତ ବିବରଣୀଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଶାଖା ଏବଂ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ଉଚିତ୍ ।

VIII. ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ବୃଦ୍ଧି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଫିନଟେକ୍ / ଡିଜିଟାଲ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟା ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ (ଉପଭୋକ୍ତା ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ସହିତ ମୋବାଇଲ୍ ଏବଂ ୱେବ୍-ଆଧାରିତ ଆପ୍ଲିକେସନ୍) ବିରୋଧରେ ଉଠାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ର ମୁକାବିଲା କରିବେ ଯାହା କମ୍ପାନୀର ଆପ୍ ସମେତ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ନେବାକୁ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ କୌଣସି ରଣ ସୁବିଧା ସମ୍ପ୍ରସାରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ । ସେବା)।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଟିସିଏସ୍ଏଫ୍ଏଲ୍, ଏହାର ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (ଏଲଏସପି) ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଆପ୍ / ପ୍ଲଗିନ୍ (ଡିଏଲଏ) ଏବଂ ରଣବାତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ୍ (କେଏଫଏସ) ରେ ଉଲ୍ଲେଖନୀୟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ର ସୁବିଧା ଡିଏଲଏ ଏବଂ ଟିସିଏସ୍ଏଫ୍ଏଲ୍/ଏଲଏସପିର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଦାୟିତ୍ୱ ଟିସିଏସ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ପାଖରେ ରହିବ ।

ଟାଟା କ୍ୟାପିଟାଲ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ

- ଯଦି ଟିସିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ କିମ୍ବା ଟିସିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ଏଲ୍‌ଏସ୍‌ସି ବିରୋଧରେ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ କରିଥିବା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଟିସିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ସମାଧାନ କରାନଯାଏ, ତେବେ ରଣଧାରୀ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ଏବଂ ସୂଚନା ଡାଟାବେସ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ (ଗ୍ରିଡ୍) ଉପରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଡିଜିଟାଲ୍/ ଫିନଟେକ୍ ପାର୍ଟନରମାନଙ୍କ ଜରିଆରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ନିୟମିତ ସମୀକ୍ଷା ଓ ତଦାରଖ କରାଯିବ ।

IX. ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ

ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଚ୍ୟାଲେଜ୍ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ଝାଙ୍କି-ଇନ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ, ଶାଖାରେ ଥିବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିକଳାଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରୋକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି ।

X. କର୍ମଚାରୀ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଓ ସଚେତନତା

ଅଭିଯୋଗର ବିଶ୍ଳେଷଣ ଆଧାରରେ ଆଗଧାଡ଼ିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ଜାଞ୍ଚ, ଏହାର ମୂଳ କାରଣ, ପ୍ରତିକାରମୂଳକ ପଦକ୍ଷେପ ଏବଂ ଆଗଧାଡ଼ିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଆଶାକର ପର୍ଯ୍ୟବସାୟ ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

XI. ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା

ମିଳିଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆମର ସିଆରଏମ୍ ସିଷ୍ଟମରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ଚ୍ୟାଗ୍ କରାଯିବ ଏବଂ ଏକ ସେବା ଅନୁରୋଧ ନଂ. ପଞ୍ଜିକୃତ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ସ୍ଵୀକୃତି ସହିତ ରେଫରେନ୍ସ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବରରେ ଅଂଶୀଦାର ହେବ । ଅଭିଯୋଗ ସ୍ଥିର କରାଯାଇଥିବା ସମୟ ସୀମା (TAT) ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ଏବଂ ସମାଧାନ ଇମେଲ୍/କଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଯିବ ।