

BAJAJ HOUSING FINANCE LIMITED

CUSTOMER SERVICE

AND

GRIEVANCE REDRESSAL DOCUMENT

I. Background:

The Company is committed to maintaining a customer-centric approach, recognizing that high standards of customer service are fundamental to sustainable business growth and long-term customer relationships.

The Company is committed to resolving customer queries, requests, and grievances promptly and satisfactorily, while continuously improving its products, processes, and service delivery based on customer feedback. Through an effective grievance redressal mechanism, the Company seeks to strengthen customer trust, improve customer satisfaction, and foster long-term customer loyalty.

II. CUSTOMER SERVICE CHANNELS:

To resolve customer queries, requests and grievances promptly, we have following service channels:

- Email (bhflwecare@bajajhousing.co.in)
- IVR (Interactive Voice Response) and Call Centre number **022-45297300**
- WhatsApp for statements: 9607025035
- Online Customer Portal: <https://www.bajajhousingfinance.in/#/home>
- BHFL Mobile Application:
 - Android - <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bhfl>
 - IOS - <https://apps.apple.com/in/app/bajaj-housing-finance/id1599094903>
- Branch walk-in - <https://www.bajajhousingfinance.in/branch-locator>
- Chabot link for Statements - <https://myaccount.bajajhousingfinance.in/#/home>

NOTE: In case the BHFL customer service team requires to contact the customer in order to effectively resolve the service need, query or complaint, the BHFL team shall connect with the customer through its dedicated service number 1600113298.

III. SELF SERVICE- DIGITAL CUSTOMER PORTAL AND MOBILE APPLICATION:

Our online Customer portal/Customer Mobile Application caters to most of the needs of customers, as detailed below, and ensures that the Company empowers customers for self-service options.

- View and download statements (Statement of account / Repayment schedule / Interest certificate / No objection certificate)
- Transact- Part-payment / Missed EMI payment/Overdue charge payments
- Increase in EMI / Reduce tenure
- Raise a request for Mandate Cancellation and Swapping
- Option to convert Pre EMI to EMI for under construction loans

- Download Welcome letter, loan agreement (if executed digitally) and Certification of Insurance (if opted).
- Update Email id/Mobile Number
- Option to raise Query/Request/Complaint

IV. DEFINITION AND CLASSIFICATION OF CUSTOMER INTERACTIONS

Every customer interaction is categorized as an “Enquiry”, “Request”, or “Complaint” based on the customer's need, concern, or query, and the support provided to address it. The examples below illustrate common customer scenarios within each category to support consistent classification and enhance customer experience.

Query/Enquiry

A **Query** is when a customer seeks information, clarification, or an update regarding a product, service, process, or account. The customer is looking for information and is not reporting any service failure or unmet commitment.

Examples:

- Asking about loan balance or interest calculation.
- Seeking an update on PMAY subsidy status.
- Enquiring about EMI computation or first EMI amount.
- Asking for details of a process or timeline
- Enquiring on applicable Rate of Interest/EMI/Tenure.
- Enquiring on part payments in loan account
- Enquiring on Charges

Request

A **Request** is when a customer is requiring the Company to perform a specific service, action, change, or transaction in accordance with established processes.

Examples:

- Change of EMI due date.
- Request for loan statements or certificates.
- Update of contact details.

- Request for Loan disbursal from existing loan account.
- Request for foreclosure letter within specified timelines
- Request for rate reduction
- Request for List of documents submitted in original
- Request to stop EMI or hold for certain period
- Repayment mode mandate swapping or cancellation
- Insurance Surrender or Cancellation
- Request for addition or deletion of applicant/Co- applicant
- Request for Waiver of fees or charges
- Requesting for copies of Loan agreement, Property documents, sanction letter

Complaint (Grievance)

A Complaint (Grievance) is an expression of dissatisfaction by a customer arising from a service deficiency, process lapse, operational error, employee misconduct, communication gap, or failure by the Company to comply with its committed service standards, regulatory requirements, or agreed terms and conditions.

The customer's enquiries, requests for information, service requests, or objections relating to terms, charges, policies, or decisions that have been duly communicated and correctly implemented by the Company shall not be classified as complaints.

Examples:

- BHFL commits time frame for fulfilment of a request (Service Request, Loan Processing time, Tranche disbursement time, etc.). However, the customer complaints of the commitment not being met and if BHFL has not kept customer updated of the delay and revised timelines for the same."
- Customer has made EMI payment twice "and if BHFL has not refunded one EMI within timelines.
- Part payment made by customer and if BHFL has not adjusted the same within timelines.
- Customer has multiple properties financed with BHFL and one property has been sold or the related loan has been closed; however, the property has not been delinked from the customer's other property (active loan) within the committed timeline.
- The customer states that a benefit promised by BHFL (such as a fee waiver, or concessional interest rate) was not provided. If BHFL's investigation confirms the customer's claim based on supporting evidence, the issue will be considered a valid complaint.
- The customer alleges that a fraud has been committed by a person impersonating a BHFL employee or by a BHFL employee. If BHFL's investigation confirms the allegation based on the

evidence provided by the customer and establishes employee involvement, the case shall be classified as a complaint.

- The customer/complainant alleges that they received rude, inappropriate, or abusive calls from BHFL or its representative. If, upon review of the details and supporting evidence provided by the customer, BHFL substantiates the allegation, the matter shall be treated as a complaint.

Illustration of Customer Interactions That Are Not Complaints

- **All enquiries for statements:** which are already available online on portal /Mobile App will not be categorized as complaint, as customers are informed on the self-service options available on Portal/Mobile App
- **Enquiries related to TAT of receipt of PMAY subsidy:** In case customer requests an update on status of PMAY subsidy or about the timeline in which will he/she receive the subsidy post the application is filed with NHB (Central Nodal Agency).
- **Clarification on Interest Calculation:** Where Customer is seeking clarification regarding calculation of interest or why an EMI is higher (Eg: First EMI) depending upon date of disbursal, this shall be treated as enquiry. There is proactive communication that goes out to the customer explaining the same
- **Change in EMI due date** depending upon salary credit date or change in job. Such cases shall also be categorized under requests. This is a change from agreed terms and conditions
- **Disbursement payment not received:** As per sanctioned terms and conditions of the loan, customers disbursement is not made due to pendency in submission of documents like property documents, NOC from BT bank, loan closure proof from financial institutions Release deed pendency, delay in mortgage creation.
- **Foreclosure letter required:** Customers stating that he/she has not received the foreclosure letter despite multiple reminders and urgency expressed but request is within regulatory timeline.
- **Re- issuance of Foreclosure letter:** Customers request a new foreclosure letter after the validity period of the original foreclosure letter has expired. Since the original letter clearly mentions its validity period, a fresh request for re-issuance is required.
- **Foreclosure letter request not submitted at Branch:** The customer requests a foreclosure letter through email. However, as per the Company's process, the customer is required to submit a foreclosure application at any of the designated branches. This requirement helps establish the genuineness of the request and obtain the necessary consent and verification from the

borrower(s)/co-borrower(s). If the customer does not complete this process, the matter shall be treated as a request and not a complaint.

- **Foreclosure payment without foreclosure letter:** The customer visits the branch to make a foreclosure payment but does not have a valid foreclosure letter. As foreclosure payments can be accepted only against a valid foreclosure letter, the matter will be treated as a request and not a complaint.
- **Foreclosure charges levied:** The customer disputes the foreclosure charges applied to the loan taken for business purposes or under a Dual Rate scheme where foreclosure charges are applied when the loan is in fixed tenure period and terms were clearly communicated and accepted by the customer through Sanction Letter/KFS/MITC
- **Rate reduction in line with Repo Rate movement:** The customer expects the interest rate to be reduced after a Repo Rate revision. However, if the loan is not linked to the Repo Rate, the interest rate may not change in line with Repo Rate revisions. Such cases will be treated as a query and not a complaint.
- **Part payment not reflecting or updated:** The customer is enquiring about a part payment that has not yet been reflected in the loan account. If the processing timelines communicated by the Company have not elapsed, the matter will be treated as a query and not a complaint
- **Dispute on levy of Covenant perfection charges:** The customer disputes Covenant Perfection Charges. If the charges were applied because the required documents were not submitted within the timelines communicated to the customer on their registered email ID, the case will be treated as a query and not a complaint
- **Third party product cancellation** not being accepted: The customer wants to cancel a third-party product/service after the free-look period specified in the Certificate of Insurance. Since the free-look period has already ended, the case will be treated as a request and not a complaint.
- **Release of property papers:** The customer requests the release of property papers without closing all linked loans. If the customer has already been informed about this requirement through email or other documented communication, the matter will be treated as a query and not a complaint.
- **Recovery executive visiting property:** The customer is concerned about a recovery executive visiting the mortgaged property where a tenant is staying. If the property has been let out without prior information to BHFL, or the customer is not reachable on the registered mobile number or at the registered address, the visit will be treated as a normal recovery activity. Such cases will be treated as a request and not a complaint.
- **Customers are raising concerns for follow up calls :** The customer is complaining about follow-up calls for overdue payment. If the payment is overdue or has not been made by the promised

date, and the calls are made within the prescribed calling hours, the case will be treated as a query and not a complaint.

V. **CUSTOMER SERVICE CHARTER**

At BHFL, we are committed to providing transparent, fair, and customer-friendly financial services. We strive to deliver an excellent customer experience by maintaining high standards of service, ethical business practices, and clear communication with our customers.

This Charter aims to inform customers of their existing rights and the standards of service they can expect from the Company. It does not create any new legal rights but seeks to ensure that customers are treated fairly and in accordance with applicable laws, regulations, and Company policies.

This Charter applies to all products and services offered by the Company through its branches, employees, authorized representatives, agents, and other service channels.

Commitments of the Company

- To act fairly and reasonably in dealings with the customers.
- Ensuring that the products and services are in compliance with relevant laws and regulations in letter and spirit.
- Ensuring dealings with the customers are based on ethical principles of integrity and transparency.
- To maintain privacy and confidentiality of personal information of the customer.
- All appropriate customer consents are taken during loan application and as required for ongoing monitoring.
- To deal promptly and sympathetically with customer grievances.
- To display on Company's website:
 - Fair Practices Code;
 - Grievance Redressal Mechanism and Name of Grievance Redressal Officer;
 - Interest Rate Policy;
 - Most Important Terms & Conditions
- **Communication: E-mails / SMS**
 - The company sends communications for certain financial and non-financial transactions to the customers on registered email id and or registered mobile number.

- The company ensures to send all vital financial communications in vernacular languages.
- **Disclosure and Update On Terms and Conditions of Sanctioned Loans**
 - All loan terms and conditions, pricing, fees & charges, disclosures and other related aspects shall be in compliance with prevailing regulatory and statutory guidelines.
 - The Company shall give a notice to the borrowers of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc. In case the said changes in the terms and conditions are to the disadvantage of the customer, he/ she may within 60 days and without notice close his/ her account or switch it without having to pay any extra charges or interest.
 - The Company shall also ensure that changes in interest rates and charges are affected only prospectively. Such changes shall be notified to the borrower by sharing email communication for rate revision on their registered email id or other modes, if undelivered through emails.
 - The Company has made available the loan statements and repayment schedule on self-service digital channels and same is also shared with the customer on a quarterly basis to the customers.

Standards of Services

- Customers will have access to multiple service channels to avail services and obtain information.
- Customers can obtain information about services and/or place a request or lodge grievance or complaints at any of the channels (Branch, email, customer portal, Mobile App, letter).

Customer Obligations

- Customer to ensure that Mortgage /Charge creation formalities are completed as per terms and conditions
- To check statements of account regularly and highlight discrepancy, if any, within 15 days of transaction.
- Not to sign any blank document or blank cheque.
- Always ensure confidentiality of password /OTP and not respond to any phone calls or emails asking for password/OTP.
- Beware of 'phishing' websites with enticing content or e-mails soliciting personal/confidential information.
- To exercise caution against fraudsters who may use fake email IDs, fake profiles on social media (WhatsApp, Facebook etc..) domains, websites, telephones and advertisements in newspapers/magazines, etc. by impersonating themselves to be from Bajaj Housing Finance

Limited and/or its Group Companies and claim to be offering loans at lower rates of interest, collect customer account details, ask for advance money to process loans, etc.

- Ensure maintenance of sufficient balance in bank account for honoring loan EMI on due date.
- Ensure re-registration of EMI debit mandate of your other bank account in case of any issues with the current registered bank account.
- Promptly inform the Company about any change of address (accompanied by valid OVD), telephone/mobile number, email ID, etc.
- Provide honest feedback on services of the Company and bring deficiency in services, if any, to the notice of the Branch/ contact center.
- Follow Know Your Customer (KYC) guidelines at the time of availing the loan account and update from time to time as per Regulatory guidelines.
- Pay all applicable charges as prescribed by the Company, including but not limited to EMI bouncing charges, cheque bouncing charges, late payment and other penal charges, etc. The details of such charges are available on the Company's website, KFS and MITC. The customers shall also refer to the Policy on List of Penal & Other Charges as populated on Company website.
- Pay the loan dues / Surrender the Mortgaged property to designated staff of the company with acknowledgement.
- Update FATCA information to BHFL at all times.
- Ensure that the bank account registered with us is active for receiving any type of refund(s).
- Do not make any payments from third party or unregistered bank accounts.
- All the request/queries or complaints to be made from registered email id.
- Complete the construction of house within the agreed plans but not later than 36 months from start of the loan (applicable in case of Plot + Construction or Self Construction loans).

Customer Reparation

BHFL offers high levels of service to its customers. In the event, for some reasons beyond the control of the company or inadvertently, the company is not able to meet the service levels committed in the dealings with customers based on the principles of transparency and fairness in the treatment of customers, the company shall offer reasonable compensation / reparation to its customers where there has been a financial loss due to deficiency in the services offered by the company

➤ Illustrative scenarios such as

1. EMI banked from wrong/ non-customer bank account.
2. Rude collection calls to wrong customer / 3rd parties (except spouse).
3. Delay in resolving matters beyond 30 days in case of mis selling of product.
4. Misuse of customer information resulting in financial loss to customers.

Actionable by the company

- For all cases where there is potential financial loss at customer's end, BHFL shall assess the value and also take corrective action.
- For the above called out scenarios, the reparation action shall be taken as below-

Scenario	Resolution process	Reparation Action (in case of a financial loss at the customer's end)
Rude collection calls to wrong customer / 3 rd parties (except family & Guarantors)	Customers are contacted by the GRO, and their concerns are addressed to their satisfaction	Compensation upto Rs 5,000.
Delay in resolving matter beyond 30 days in case of mis-selling of product	Apology mail is sent to customers	Compensation up to Rs 5,000.
Documents lost resulting in financial loss to customer	Document loss formalities are done, and recreated documents (if any) handed over to customer.	Compensation up to Rs 5,000.
Delay in release of property papers at BHFL's end.	Handover of eligible property documents to customer.	Compensation of Rs 5,000 for each day of delay.

Timelines for Various Queries/Requests/Services/Transactions:

Case Reason	TAT
Handover of Property papers post closure of all linked loans	*30
Issuance of Foreclosure Letter*	*21
Copy of Sanction Letter Request	15
Insurance Surrender Request	15
Insurance related information	15
Request for conditional NOC in case of Property Transfer or Gift deed	15
Addition/ Deletion co applicant	15
Refund of excess EMI received post loan closure/cancellation	15
Updation of EMI in Loan Statement & Digital Channels	10
Insurance policy cancellation request	10
New Loan Application Status Information	10
EMI Debit Status	10
Status of excess Amount Paid or Deducted	10
Loan Downsizing request	10
Correction in list of documents	10
Property Surrender and Settlement information	10
Updation of EMI in Loan Statement & Digital Channels	10
Query related to non-compliance to the covenant	8
Status on payment towards loan foreclosure	8
Enquiry on pending documents submission	8

Information/Status on Release of property documents	7
Mandate swapping process information request	7
Scanned loan documents retrieval request (except Sanction Letter)	7
Clarification on levied part prepayment charges	7
EMI increase request or Tenure reduce request	6
Tranche Disbursement post successful receipt of request & submission of required supporting documents	6
Forwarding of Insurance Claims to the respective insurer	5
EMI Related clarification	5
Request for change in EMI due date	5
Request for change in loan tenure followed by part-prepayment	5
Enquiring status of Part prepayment in loan from unregistered bank account	5
Bounce and Overdue Charge Information Request	5
Closure of loan and Issuance of No Dues Certificate post - receipt of outstanding amount by the Company	5
Penal or Covenant Perfection Charges enquiry	5
Foreclosure Charges Waiver Request	5
Pre EMI To EMI Change Request	5
Correction / Updation of Address, Mobile, Contact, Email ID, etc.	5
Credit Bureau related queries	5
Refund of charges/fees as confirmed to the customer	5
Change of demographic post receipt of adequate documents	5
Enquiry on how to make Part prepayments in loan	3
Clarification on rate of interest	3
ECS Stop or Hold request	3
Information on foreclosure process	2
Statement of Account and Interest Certificate	3
Issuance of acknowledgement to request raised through e-mail	2

Note:

- All days are calendar days.
- *The TAT of 21 or 30 calendar days as applicable and as mentioned in the above table are as stipulated under the RBI Directions and subject to change. Please note that some of these processes may require customer's physical presence in BHFL branches to place these requests and visit branches for collecting their original property documents post closure of the loan.
- The above-mentioned Turn Around Times are indicative in nature and we strive to resolve or provide services before the timelines. In case of exceptional scenarios, the time taken could be more than the one mentioned above, however, it should not go beyond 30 days or any regulatory stipulated timelines. All the Insurance related servicing TATs are for actionable arising at BHFL's end. The total time taken for

resolution could be higher depending on respective insurance Company's / third party's servicing process.

VI. COMPLAINT HANDLING MECHANISM:

Customer Grievance:

A customer grievance is any complaint, concern, dissatisfaction, or problem raised by a customer regarding a company's products, services, processes, employees, or overall experience. Same to include any third-party product or service sold by the Company.

Registration of Complaints

The Company has a dedicated grievance redressal team headed by the Grievance Redressal Officer. The company provides various channels through which a customer can raise their complaint / grievance.

All customer enquiries, requests, and complaints are required to be raised through their registered email ID, or through customer portal / Mobile Application post authentication. The customers may also choose to raise their complaints via a physical letter.

Acknowledgement

Once a complaint is raised by the customer, he/she is issued an acknowledgement within 2 working days including a unique reference number, which can be quoted in any future correspondences pertaining to that query / complaint.

Grievance Redressal / Complaint Resolution:

The Grievance Redressal team endeavors to resolve customer grievances promptly and tries to provide a complete resolution to the customer ensuring that none of the customer concerns are left unaddressed. The team ensures dealings with the customers are based on ethical principles of integrity and transparency while maintaining privacy and confidentiality of personal information of the customer. In order to fully probe all aspects of customer grievances, the customers are contacted and spoken with in a language understood by them. The customers are also spoken with high standards of respect, empathy and sympathy. The resolutions are also provided in the language used by the complainant for raising a complaint for customer's ease of understanding.

Customers are also provided with necessary supporting documentation along with our complete resolution, if applicable.

VII. GRIEVANCE REDRESSAL MATRIX

If the resolution provided by our Grievance Redressal Team does not meet customer expectations, they can follow the escalation matrix provided below:

Level 1	We are committed to resolving customer's queries / issues within 15 days (some of the scenarios requiring more time will take maximum of 30 days). If customer does not hear from us within this time, or not satisfied with our resolution of query, the customer may write to us at bhflgrievance@bajajhousing.co.in
Level 2	If the customer is not satisfied with the resolution provided at level 1 within 5 days, the customer may post his/her complaint to the head of Customer Experience at Bhflcustomerexperience@bajajhousing.co.in. Alternatively, the customers may write to: The Head of Customer Experience at: Bajaj Housing Finance Limited, 5th Floor, B2 Cerebrum IT Park, Kumar City Kalyani Nagar Pune, Maharashtra - 411014
Level 3	If the customer is not satisfied with the resolution provided at level 2 within 7 days, the customer may post his/her complaint to the Grievance Redressal Officer, Ms. Hema Ratnam at bhflgro@bajajhousing.co.in Alternatively, the customers may write to Grievance Redressal Officer: Hema Ratnam Bajaj Housing Finance Limited, 5th Floor, B2 Cerebrum IT Park, Kumar City Kalyani Nagar Pune, Maharashtra - 411014 Contact no. 020 7187 8321

Level 4	In case of non-redressal of the complaint to the customer 's satisfaction, within 30 days from the date of complaint, the customer may approach the National Housing Bank by lodging its complaint in online mode at the link https://grids.nhbonline.org.in or in offline mode by post at the address given below in the prescribed format available under the Grievances section at https://nhb.org.in/. National Housing Bank, Department of Supervision, (Grievance Redressal Department), 4th Floor, Core-5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi- 110003
---------	--

Note: In case of any grievance/complaint regarding Outsourced Service Providers, Account Aggregator (AA) services, and grievance/complaint relating to credit information reported to Credit Information Companies ("CICs"), please refer to the above Customer Grievance Redressal: Procedure & Matrix and Grievance Redressal Officer details.

बजाज हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

ग्राहक सेवा

और

शिकायत निवारण डॉक्यूमेंट

I. मूल जानकारी:

कंपनी ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण अपनाने के लिए प्रतिबद्ध है। कंपनी का दृढ़ विश्वास है कि उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के उच्च मानक न केवल सतत व्यावसायिक विकास की आधारशिला हैं, बल्कि ग्राहकों के साथ विश्वास, पारदर्शिता और दीर्घकालिक संबंधों को सुदृढ़ बनाने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

कंपनी ग्राहकों के प्रश्नों, अनुरोधों और शिकायतों का तुरंत और संतोषजनक समाधान करने के लिए प्रतिबद्ध है, साथ ही ग्राहकों के फीडबैक के आधार पर अपने प्रोडक्ट, प्रोसेस और सेवा प्रदान करने की कार्यप्रणाली में लगातार सुधार कर रही है। एक प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से, कंपनी ग्राहकों का विश्वास मजबूत करने, ग्राहक की संतुष्टि में सुधार करने और दीर्घकालिक साझेदारी पर आधारित संबंधों को सुदृढ़ करने के लिए निरंतर प्रयासरत है।

II. ग्राहक सेवा के माध्यम:

ग्राहक के प्रश्नों, अनुरोधों और शिकायतों का तुरंत समाधान करने के लिए, हमारे पास निम्नलिखित माध्यम उपलब्ध हैं:

- ईमेल (bhflwecare@bajajhousing.co.in)
- IVR (इंटरैक्टिव वॉयस रिसपॉन्स) और कॉल सेंटर नंबर **022-45297300**
- स्टेटमेंट के लिए WhatsApp: 9607025035
- ऑनलाइन ग्राहक पोर्टल: <https://www.bajajhousingfinance.in/#/home>
- BHFL मोबाइल एप्लीकेशन:
 - Android - <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bhfl>
 - IOS - <https://apps.apple.com/in/app/bajaj-housing-finance/id1599094903>
- नज़दीकी ब्रांच से संपर्क - <https://www.bajajhousingfinance.in/branch-locator>
- स्टेटमेंट के लिए चैटबॉट लिंक - <https://myaccount.bajajhousingfinance.in/#/home>

ध्यान दें: अगर BHFL की ग्राहक सेवा टीम को सेवा की आवश्यकता, प्रश्न या शिकायत को प्रभावी ढंग से हल करने के लिए ग्राहक से संपर्क करने की आवश्यकता होती है, तो BHFL टीम अपने समर्पित सेवा नंबर 1600113298 के माध्यम से ग्राहक से संपर्क करेगी।

III. सेल्फ सर्विस (स्वयं सेवा)- डिजिटल ग्राहक पोर्टल और मोबाइल एप्लीकेशन:

हमारा ऑनलाइन ग्राहक पोर्टल/ग्राहक मोबाइल एप्लीकेशन ग्राहकों की ज्यादातर ज़रूरतों (जैसा कि नीचे बताया गया है) को पूरा करता है और यह सुनिश्चित करता है कि कंपनी ग्राहकों को सेल्फ-सर्विस (स्वयं सेवा) के विकल्प इस्तेमाल करने में सक्षम बनाए।

- स्टेटमेंट देखें और डाउनलोड करें (अकाउंट स्टेटमेंट/पुनर्भुगतान शिड्यूल/ब्याज सर्टिफिकेट/नो ऑब्जेक्शन सर्टिफिकेट)

- ट्रांज़ैक्शन- आंशिक भुगतान/ मिस्ड EMI भुगतान/ अतिदेय शुल्क भुगतान
- EMI में बढ़ोतरी / अवधि में कमी
- मैडेट कैंसलेशन और स्विपिंग का अनुरोध करें
- निर्माणाधीन लोन के लिए प्री EMI को EMI में बदलने का विकल्प
- वेलकम लेटर, लोन एग्रीमेंट (अगर डिजिटल रूप से निष्पादित किया गया है) और बीमा सर्टिफिकेशन (अगर चुना गया है) डाउनलोड करें.
- ईमेल ID/मोबाइल नंबर अपडेट करें
- प्रश्न/अनुरोध/शिकायत दर्ज करने का विकल्प

IV. ग्राहक संचार की परिभाषा और वर्गीकरण

प्रत्येक ग्राहक संचार को ग्राहक की आवश्यकता, समस्या या प्रश्न और उसे हल करने के लिए प्रदान की गई सहायता के आधार पर "पूछताछ", "अनुरोध", या "शिकायत" के रूप में वर्गीकृत किया जाता है. नीचे दिए गए उदाहरण प्रत्येक श्रेणी के तहत सामान्य ग्राहक परिदृश्यों को दर्शाते हैं ताकि सुसंगत वर्गीकरण की पहचान की जा सके और ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाया जा सके.

प्रश्न/ पूछताछ

प्रश्न (पूछताछ) का अर्थ है जब कोई ग्राहक प्रोडक्ट, सेवा, प्रोसेस या अकाउंट के बारे में जानकारी, स्पष्टीकरण या अपडेट चाहते हैं. ग्राहक केवल जानकारी चाहते हैं और किसी सेवा में समस्या या प्रतिबद्धता पूरा न होने की रिपोर्ट नहीं कर रहे हैं.

उदाहरण:

- लोन बैलेंस या ब्याज की गणना के बारे में पूछताछ.
- PMAY सब्सिडी की स्थिति के बारे में अपडेट जानना.
- EMI की गणना या पहली EMI राशि के बारे में पूछताछ करना.
- किसी प्रक्रिया या समय-सीमा की जानकारी मांगना
- लागू ब्याज दर/EMI/अवधि के बारे में पूछताछ करना.
- लोन अकाउंट में आंशिक भुगतान के बारे में पूछताछ करना
- शुल्कों के बारे में पूछताछ

अनुरोध

अनुरोध का अर्थ है जब ग्राहक को स्थापित प्रक्रियाओं के अनुसार कोई विशिष्ट सेवा, कार्रवाई, बदलाव या ट्रांज़ैक्शन करने की आवश्यकता होती है.

उदाहरण:

- EMI की देय तारीख में बदलाव.
- लोन स्टेटमेंट या सर्टिफिकेट के लिए अनुरोध.
- संपर्क विवरण में बदलाव.
- मौजूदा लोन अकाउंट से लोन डिस्बर्सल का अनुरोध.
- निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर फोरक्लोज़र लेटर के लिए अनुरोध
- दर कम करने के लिए अनुरोध
- मूल रूप में जमा किए जाने वाले डॉक्यूमेंट्स की लिस्ट के लिए अनुरोध
- EMI रोकने या निश्चित अवधि के लिए होल्ड करने के लिए अनुरोध
- पुनर्भुगतान मोड मैडेट स्विपिंग या कैसलेशन करना
- बीमा सरेंडर या कैसल करना
- एप्लीकेंट/को-एप्लीकेंट को जोड़ने या हटाने के लिए अनुरोध
- फीस या शुल्क की छूट के लिए अनुरोध
- लोन एग्रीमेंट, प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट, सैंक्शन लेटर की कॉपी के लिए अनुरोध

शिकायत

शिकायत (परिवेदना) ग्राहक द्वारा व्यक्ति की गई असंतोष की भावना है, जो सेवा में कमी, प्रोसेस में चूक, परिचालन त्रुटि, कर्मचारी के दुर्व्यवहार, संचार में कमी, या कंपनी द्वारा अपने प्रतिबद्ध सेवा मानकों, नियामक आवश्यकताओं या सहमत नियमों और शर्तों का पालन करने में विफलता के कारण उत्पन्न होती है.

कंपनी द्वारा विधिवत सूचित और सही ढंग से लागू की गई शर्तों, शुल्कों, पॉलिसियों या निर्णयों से संबंधित ग्राहकों की पूछताछ, जानकारी के अनुरोध, सेवा अनुरोध या आपत्तियों को शिकायत के रूप में वर्गीकृत नहीं किया जाएगा.

उदाहरण:

- BHFL किसी अनुरोध (सेवा अनुरोध, लोन प्रोसेसिंग समय, किशत डिस्बर्समेंट समय, आदि) को पूरा करने के लिए समय-सीमा निर्धारित करता है. लेकिन ग्राहक शिकायत करते हैं कि प्रतिबद्धता पूरी नहीं हुई है और अगर BHFL ने ग्राहक को देरी और उससे जुड़े संशोधित समय-सीमा के बारे में अपडेट नहीं दिया है
- ग्राहक ने दो बार EMI का भुगतान किया है और अगर BHFL ने समय-सीमा के भीतर एक EMI को रिफंड नहीं किया है.
- ग्राहक ने आंशिक भुगतान किया है और अगर BHFL ने उसे समय-सीमा के अंदर एडजस्ट नहीं किया है.
- ग्राहक के पास BHFL के साथ फाइनेंस की गई कई प्रॉपर्टी हैं और एक प्रॉपर्टी बेची गई है या संबंधित लोन बंद कर दिया गया है; लेकिन, निर्धारित समय-सीमा के भीतर ग्राहक की अन्य प्रॉपर्टी (एक्टिव लोन) से उस प्रॉपर्टी को डीलिंग नहीं किया गया है.

- ग्राहक का कहना है कि BHFL द्वारा वादा किया गया लाभ (जैसे शुल्क माफी, या रियायती ब्याज दर) प्रदान नहीं किया गया. अगर BHFL की जांच सहायक सबूतों के आधार पर ग्राहक के दावे की पुष्टि होती है, तो इस मुद्दे को एक वैध शिकायत माना जाएगा.
- ग्राहक का आरोप है कि BHFL के कर्मचारी होने का दावा करके किसी व्यक्ति ने या खुद BHFL के किसी कर्मचारी ने धोखाधड़ी की है. अगर BHFL की जांच में ग्राहक द्वारा दिए गए सबूतों के आधार पर आरोप की पुष्टि होती है और कर्मचारी की मिलीभगत साबित होती है, तो इस मामले को शिकायत के तौर पर दर्ज किया जाएगा.
- ग्राहक/शिकायतकर्ता का आरोप है कि उन्हें BHFL या उसके प्रतिनिधि से अभद्र, अनुचित या अपमानजनक कॉल प्राप्त हुए. अगर ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए विवरण और सहायक सबूतों की समीक्षा के बाद, BHFL आरोप की पुष्टि करता है, तो मामले को शिकायत माना जाएगा.

ग्राहक के साथ बातचीत के उदाहरण, जो शिकायतें नहीं हैं

- **स्टेटमेंट के लिए सभी पूछताछ:** जो पोर्टल/मोबाइल ऐप पर पहले से ही ऑनलाइन उपलब्ध हैं, उन्हें शिकायत के रूप में वर्गीकृत नहीं किया जाएगा, क्योंकि ग्राहक को पोर्टल/मोबाइल ऐप पर उपलब्ध सेल्फ-सर्विस विकल्पों के बारे में सूचित किया जाता है
- **PMAY सब्सिडी प्राप्त होने के TAT से संबंधित पूछताछ:** अगर ग्राहक PMAY सब्सिडी की स्थिति जानना चाहते हैं या एप्लीकेशन सबमिट करने के बाद सब्सिडी प्राप्त होने की समय-सीमा के बारे में अपडेट का अनुरोध करते हैं, तो इसे NHB (सेंट्रल नोडल एजेंसी) के पास फाइल किया जाता है.
- **ब्याज की गणना पर स्पष्टीकरण:** अगर कोई ग्राहक ब्याज की गणना या डिस्बर्सल की तारीख के आधार पर EMI ज़्यादा होने (जैसे: पहली EMI) के बारे में स्पष्टीकरण चाहते हैं, तो इसे एक पूछताछ माना जाएगा. ग्राहकों को इस बारे में जानकारी देने के लिए पहले से ही सूचना भेजी जाती है
- **EMI की देय तारीख में बदलाव:** सैलरी क्रेडिट होने की तारीख या नौकरी में बदलाव के आधार पर. ऐसे मामलों को भी अनुरोधों के तहत वर्गीकृत किया जाएगा. यह सहमत नियम और शर्तों में होने वाले बदलाव हैं.
- **डिस्बर्समेंट प्राप्त नहीं होना:** लोन की स्वीकृत नियमों और शर्तों के अनुसार, प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट, BT बैंक से NOC, फाइनेंशियल संस्थानों से लोन बंद करने का प्रमाण, रिलीज डीड लंबित होने और मॉरगेज बनाने में देरी जैसे डॉक्यूमेंट जमा न करने के कारण ग्राहक को भुगतान नहीं किया जाना.
- **फोरक्लोज़र लेटर की आवश्यकता:** ग्राहक का कहना है कि कई बार याद दिलाने और अर्जेंट होने के बावजूद उन्हें फोरक्लोज़र लेटर नहीं मिला है और अनुरोध नियामक समय-सीमा के भीतर किया गया है.
- **फोरक्लोज़र लेटर दोबारा जारी करना:** ग्राहक मूल फोरक्लोज़र लेटर की वैधता अवधि समाप्त होने के बाद नया लेटर मांगते हैं. क्योंकि मूल लेटर में इसकी वैधता अवधि स्पष्ट रूप से उल्लिखित होती है, इसलिए दोबारा जारी करने के लिए एक नए अनुरोध की आवश्यकता होती है.
- **ब्रांच में फोरक्लोज़र लेटर का अनुरोध सबमिट नहीं करना:** ग्राहक ईमेल के माध्यम से फोरक्लोज़र लेटर का अनुरोध करते हैं. कंपनी के प्रोसेस के अनुसार, ग्राहक को किसी भी निर्दिष्ट ब्रांच में फोरक्लोज़र एप्लीकेशन जमा करना आवश्यक

है. यह आवश्यकता अनुरोध की प्रामाणिकता स्थापित करने और उधारकर्ताओं/सह-उधारकर्ताओं से आवश्यक सहमति और सत्यापन प्राप्त करने में मदद करती है. अगर ग्राहक इस प्रोसेस को पूरा नहीं करते हैं, तो मामले को शिकायत नहीं बल्कि अनुरोध माना जाएगा.

- **फोरक्लोज़र लेटर के बिना फोरक्लोज़र भुगतान:** ग्राहक फोरक्लोज़र भुगतान करने के लिए ब्रांच में आते हैं, लेकिन उनके पास वैध फोरक्लोज़र लेटर नहीं है. चूंकि फोरक्लोज़र भुगतान केवल वैध फोरक्लोज़र लेटर के आधार पर ही स्वीकार किए जा सकते हैं, इसलिए इस मामले को शिकायत नहीं बल्कि एक अनुरोध माना जाएगा.
- **फोरक्लोज़र शुल्क लगाया जाना:** ग्राहक व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए लिए गए लोन या डुअल दर प्लान के तहत लगाए गए फोरक्लोज़र शुल्क पर विवाद दर्ज करते हैं, जहां फोरक्लोज़र शुल्क तब लगाए जाते हैं जब लोन फिक्स्ड अवधि में हो, और शर्तें स्पष्ट रूप से बताई गई हों और ग्राहक द्वारा स्वीकृति पत्र/KFS/MITC के माध्यम से स्वीकार की गई हों.
- **रेपो दर में बदलाव के अनुसार दर में कमी:** ग्राहक को उम्मीद होती है कि रेपो दर में बदलाव के बाद ब्याज दर कम हो जाएगी. लेकिन, अगर लोन रेपो दर से लिंक नहीं है, तो रेपो दर में बदलाव से ब्याज दर में कोई बदलाव नहीं होता है. ऐसे मामलों को शिकायत के रूप में नहीं, बल्कि केवल एक प्रश्न के रूप में माना जाएगा.
- **आंशिक भुगतान न दिखना या अपडेट न होना:** ग्राहक आंशिक भुगतान के बारे में पूछताछ करते हैं जो अभी तक लोन अकाउंट में नहीं दिखा है. अगर कंपनी द्वारा बताई गई प्रोसेसिंग की समय-सीमा समाप्त नहीं हुई है, तो मामले को शिकायत नहीं, बल्कि एक पूछताछ माना जाएगा
- **अनुबंध पूर्णता शुल्क लगाने पर विवाद:** ग्राहक अनुबंध पूर्णता शुल्क पर विवाद दर्ज करते हैं. अगर शुल्क इसलिए लगाए गए हैं कि ग्राहक को उनके रजिस्टर्ड ईमेल ID पर आवश्यक डॉक्यूमेंट्स जमा करने की समय-सीमा की सूचना देने के वाजदूद, ग्राहक द्वारा आवश्यक डॉक्यूमेंट्स जमा नहीं किए गए थे, तो मामले को शिकायत नहीं, बल्कि एक पूछताछ माना जाएगा
- **थर्ड पार्टी प्रोडक्ट कैंसलेशन स्वीकार नहीं किया जाना:** ग्राहक बीमा प्रमाणपत्र में बताए गए फ्री-लुक पीरियड के बाद थर्ड-पार्टी प्रोडक्ट/सेवा को कैंसल करना चाहते हैं. क्योंकि फ्री-लुक पीरियड पहले ही खत्म हो चुका है, इसलिए केस को शिकायत नहीं बल्कि एक अनुरोध माना जाएगा.
- **प्रॉपर्टी के पेपर जारी करना:** ग्राहक सभी जुड़े हुए लोन को बंद किए बिना प्रॉपर्टी के पेपर जारी करने का अनुरोध करते हैं. अगर ग्राहक को ईमेल या अन्य डॉक्यूमेंट्री संचार के माध्यम से इस आवश्यकता के बारे में पहले ही सूचित कर दिया गया है, तो ऐसे मामलों को शिकायत नहीं, बल्कि एक अनुरोध माना जाएगा.
- **रिकवरी अधिकारी का प्रॉपर्टी पर जाना:** ग्राहक को इस बात की चिंता है कि रिकवरी अधिकारी उस गिरवी रखी प्रॉपर्टी का दौरा करेंगे, जहां किराएदार रह रहे हैं. अगर प्रॉपर्टी BHFL को पूर्व सूचना दिए बिना किराए पर दी गई है, या ग्राहक रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर या रजिस्टर्ड पता पर उपलब्ध नहीं है, तो दौरे को एक सामान्य रिकवरी गतिविधि माना जाएगा. ऐसे मामलों को शिकायत नहीं, बल्कि एक अनुरोध माना जाएगा
- **ग्राहक द्वारा फॉलो-अप कॉल को लेकर चिंता जताना:** ग्राहक बकाया भुगतान के लिए फॉलो-अप कॉल की शिकायत करते हैं. अगर भुगतान बकाया है या निर्धारित तारीख तक भुगतान नहीं किया गया है, और कॉल निर्धारित कॉलिंग घंटों के भीतर की गई है, तो मामले को शिकायत नहीं, बल्कि एक पूछताछ माना जाएगा.

V. ग्राहक सेवा चार्टर

BHFL में, हम पारदर्शी, निष्पक्ष और ग्राहक-अनुकूल फाइनेंशियल सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। हम सेवा के उच्च मानकों, नैतिक व्यावसायिक प्रथाओं और अपने ग्राहकों के साथ स्पष्ट संचार को बनाए रखते हुए उत्कृष्ट ग्राहक अनुभव प्रदान करने का प्रयास करते हैं।

इस चार्टर का उद्देश्य ग्राहकों को उनके मौजूदा अधिकारों और कंपनी से अपेक्षित सेवा मानकों के बारे में सूचित करना है। यह कोई नए कानूनी अधिकार नहीं बनाता है, बल्कि यह सुनिश्चित करने का प्रयास करता है कि ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार किया जाए और लागू कानूनों, विनियमों और कंपनी की पॉलिसियों के अनुसार व्यवहार किया जाए।

यह चार्टर कंपनी द्वारा अपनी ब्रांच, कर्मचारियों, अधिकृत प्रतिनिधियों, एजेंटों और अन्य सेवा चैनलों के माध्यम से दिए जाने वाले सभी प्रोडक्ट और सेवाओं पर लागू होता है।

कंपनी की प्रतिबद्धताएं

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में निष्पक्ष और तर्कसंगत तरीके से काम करना।
- यह सुनिश्चित करना कि प्रोडक्ट और सेवाएं लागू कानूनों और विनियमों का अक्षरशः और भावना के अनुरूप पालन करें।
- यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों के साथ व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो।
- ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी की निजता और गोपनीयता बनाए रखना
- लोन अप्लाई करते समय और लगातार निगरानी के लिए ग्राहक से ज़रूरी सभी मंजूरी लेना।
- ग्राहकों की शिकायतों को तुरंत और सहानुभूति से निपटाना।
- कंपनी की वेबसाइट पर निम्न दिखाना:
 - उचित व्यवहार संहिता;
 - शिकायत निवारण तंत्र और शिकायत निवारण अधिकारी का नाम;
 - ब्याज दर की पॉलिसी;
 - सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें
- **संचार: ईमेल/SMS**
 - कंपनी कुछ फाइनेंशियल और नॉन-फाइनेंशियल ट्रांज़ैक्शन के लिए ग्राहक को रजिस्टर्ड ईमेल ID और/या रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर पर सूचना भेजती है।

- कंपनी स्थानीय भाषाओं में सभी महत्वपूर्ण फाइनेंशियल सूचना भेजना सुनिश्चित करती है।

○ स्वीकृत लोन के नियम और शर्तों पर डिस्क्लोज़र और अपडेट

- लोन के सभी नियम और शर्तें, कीमत, फीस और शुल्क, डिस्क्लोज़र और अन्य संबंधित पहलू लागू नियामक और वैधानिक दिशानिर्देशों के अनुपालन में होंगे।
- कंपनी डिस्बर्समेंट शिड्यूल, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ताओं को सूचित करेगी। अगर नियम और शर्तों में किए गए बदलाव ग्राहकों को नुकसान पहुंचाते हैं, तो वे 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना अकाउंट बंद कर सकते हैं या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे दूसरी जगह ट्रांसफर कर सकते हैं।
- कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल भावी रूप से लागू किए जाएं। ऐसे परिवर्तनों की सूचना उधारकर्ता को उनके रजिस्टर्ड ई-मेल ID पर, ब्याज दर में संशोधन संबंधी ई-मेल भेजकर दी जाएगी या अगर किसी कारणवश ई-मेल डिलीवर नहीं हो पाता है, तो सूचना अन्य उपयुक्त माध्यमों से प्रदान की जाएगी।
- कंपनी ने लोन स्टेटमेंट और पुनर्भुगतान शिड्यूल को सेल्फ-सर्विस डिजिटल चैनल्स पर उपलब्ध कराया है और इसे ग्राहकों के साथ त्रैमासिक आधार पर शेयर भी किया जाता है।

सेवा मानक

- ग्राहकों के लिए सेवाएं प्राप्त करने और जानकारी प्राप्त करने के लिए कई सेवा चैनल उपलब्ध होंगे।
- ग्राहक सेवाओं के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं और/या अनुरोध कर सकते हैं या किसी भी चैनल (ब्रांच, ईमेल, ग्राहक पोर्टल, मोबाइल ऐप, लेटर) पर शिकायत या समस्या दर्ज कर सकते हैं।

ग्राहक के दायित्व

- ग्राहक को यह सुनिश्चित करना होगा कि मॉरगेज/चार्ज बनाने की औपचारिकताओं को नियम और शर्तों के अनुसार पूरा किया जाए
- नियमित रूप से अकाउंट के स्टेटमेंट चेक करें और अगर कोई गड़बड़ी हो, तो उसे ट्रांज़ैक्शन के 15 दिनों के अंदर बताएं।
- किसी खाली डॉक्यूमेंट या खाली चेक पर हस्ताक्षर न करें।
- हमेशा पासवर्ड/OTP की गोपनीयता सुनिश्चित करें और पासवर्ड/OTP मांगने वाले किसी भी फोन कॉल या ईमेल का जवाब न दें।
- लुभावने कंटेंट वाली 'फिशिंग' वेबसाइट या पर्सनल/गोपनीय जानकारी मांगने वाले ईमेल से सावधान रहें।
- धोखेबाज़ों से सावधान रहें, जो नकली ईमेल ID, सोशल मीडिया (WhatsApp, Facebook आदि) पर नकली प्रोफाइल, डोमेन, वेबसाइट, टेलीफोन और न्यूज़पेपर/मैगज़ीन आदि में विज्ञापन देकर खुद को बजाज हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड और/या उसकी ग्रुप कंपनियों का कर्मचारी बताकर कम ब्याज दरों पर लोन देने का दावा करते हैं, ग्राहकों के अकाउंट की जानकारी लेते हैं, लोन प्रोसेस करने के लिए एडवांस पैसे मांगते हैं, आदि।
- देय तिथि पर लोन EMI का भुगतान करने के लिए बैंक अकाउंट में पर्याप्त बैलेंस बनाए रखना सुनिश्चित करें।

- मौजूदा रजिस्टर्ड बैंक अकाउंट में किसी भी समस्या के मामले में अपने अन्य बैंक अकाउंट के EMI डेबिट मैडेट का री-रजिस्ट्रेशन सुनिश्चित करें.
- पता (मान्य OVD के साथ), टेलीफोन/मोबाइल नंबर, ईमेल ID, आदि में किसी भी बदलाव के बारे में कंपनी को तुरंत बताएं.
- कंपनी की सेवाओं पर ईमानदारी से फीडबैक दें और अगर सेवाओं में कोई कमी हो, तो ब्रांच/कॉन्टैक्ट सेंटर को बताएं.
- लोन अकाउंट का लाभ लेते समय अपने ग्राहक को जानें (KYC) दिशानिर्देशों का पालन करें और नियामक के दिशानिर्देशों के अनुसार समय-समय पर इसे अपडेट करें.
- कंपनी द्वारा निर्धारित सभी लागू शुल्कों का भुगतान करें, जिसमें EMI बाउंस शुल्क, चेक बाउंस शुल्क, विलंब शुल्क और अन्य दंडात्मक शुल्क आदि शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं. ऐसे शुल्कों का विवरण कंपनी की वेबसाइट, KFS और MITC पर उपलब्ध है. ग्राहकों को कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध दंड और अन्य शुल्कों की सूची संबंधी पॉलिसी भी देखनी चाहिए.
- लोन की बकाया राशि चुकाएं / गिरवी रखी प्रॉपर्टी को कंपनी के निर्धारित कर्मचारी के पास सरेंडर करके पावती लें.
- BHFL के पास हर समय FATCA जानकारी अपडेट करें.
- सुनिश्चित करें कि हमारे साथ रजिस्टर्ड बैंक अकाउंट किसी भी प्रकार के रिफंड प्राप्त करने के लिए ऐक्टिव है.
- थर्ड पार्टी या अनरजिस्टर्ड बैंक अकाउंट से कोई भुगतान न करें.
- सभी अनुरोध, प्रश्न या शिकायतें रजिस्टर्ड ईमेल ID से ही की जानी चाहिए.
- स्वीकृत नक्शे के अनुसार घर का निर्माण लोन शुरू होने की तिथि से अधिकतम 36 महीनों के भीतर पूरा करें (यह शर्त प्लॉट + निर्माण तथा सेल्फ कंस्ट्रक्शन लोन पर लागू होती है).

ग्राहक को मुआवज़ा

BHFL अपने ग्राहकों को उच्च स्तर की सेवा प्रदान करता है. अगर कंपनी के नियंत्रण से बाहर किसी कारण से या अनजाने में, कंपनी ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता एवं निष्पक्षता के सिद्धांतों के आधार पर किए गए सेवा-स्तर संबंधी अपने वचनों का पालन करने में असमर्थ रहती है, तो कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में किसी कमी के कारण ग्राहक को फाइनेंशियल नुकसान होने की स्थिति में कंपनी ऐसे ग्राहक को उचित मुआवज़ा प्रदान करेगी

➤ उदाहरण के लिए

1. ग्राहक के नाम के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के नाम के बैंक अकाउंट से EMI का भुगतान.
2. गलत ग्राहक/3rd पार्टी (पति/पत्नी को छोड़कर) के साथ अभद्रता से कलेक्शन के लिए कॉल करना.
3. प्रोडक्ट की गलत बिक्री के मामले में समस्या को सुलझाने में 30 दिन से ज़्यादा की देरी.
4. ग्राहक की जानकारी के दुरुपयोग के परिणामस्वरूप ग्राहक को फाइनेंशियल नुकसान होना.

कंपनी द्वारा कार्रवाई

- ऐसे सभी मामलों में जहां ग्राहक को संभावित फाइनेंशियल नुकसान होता है, BHFL नुकसान का आकलन करेगा और सुधारात्मक कार्रवाई भी करेगा.
- ऊपर बताई गई परिस्थितियों के लिए, नीचे दिए गए अनुसार समाधान किया जाएगा-

परिस्थिति	समाधान प्रक्रिया	क्षतिपूर्ति की कार्यवाई (ग्राहक को फाइनेंशियल नुकसान होने की स्थिति में)
गलत ग्राहक/3rd पार्टी (परिवार और गारंटर को छोड़कर) के साथ अभद्रता से कलेक्शन के लिए कॉल करना	GRO ग्राहकों से संपर्क करते हैं और उनकी समस्याओं का संतोषजनक समाधान करते हैं	₹5,000 तक का मुआवज़ा.
प्रोडक्ट की गलत बिक्री के मामले में समस्या को सुलझाने में 30 दिन से ज्यादा की देरी	ग्राहकों को माफी का मेल भेजा जाएगा	₹5,000 तक का मुआवज़ा.
खोए गए डॉक्यूमेंट के परिणामस्वरूप ग्राहक को फाइनेंशियल नुकसान होना	डॉक्यूमेंट खोने की औपचारिकताएं पूरी की जाएंगी, और ग्राहक को दोबारा तैयार किए गए डॉक्यूमेंट (अगर कोई हो) सौंपे जाएंगे.	₹5,000 तक का मुआवज़ा.
BHFL की ओर से प्रॉपर्टी के कागज़ वापस करने में देरी.	ग्राहक को पात्र प्रॉपर्टी के कागज़ सौंपे जाएंगे.	देरी होने पर प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 का मुआवज़ा.

विभिन्न प्रश्नों/अनुरोधों/सेवाओं/ट्रांज़ैक्शन्स की समय-सीमा:

विषय	TAT
सभी लिंक किए गए लोन्स को बंद करने के बाद प्रॉपर्टी के कागज़ सौंपना	*30
फोरक्लोज़र लेटर जारी करना*	*21
सैंक्शन लेटर की कॉपी का अनुरोध	15
बीमा सरेंडर का अनुरोध	15
बीमा से संबंधित जानकारी	15
प्रॉपर्टी ट्रांसफर या गिफ्ट डीड के मामले में कंडीशनल NOC का अनुरोध	15
को-एप्लीकेंट जोड़ना/हटाना	15
लोन बंद होने/कैंसल होने के बाद प्राप्त अतिरिक्त EMI का रिफंड	15
लोन स्टेटमेंट और डिजिटल माध्यमों में EMI अपडेट करना	10
बीमा पॉलिसी कैंसल करने का अनुरोध	10
नए लोन एप्लीकेशन की स्थिति की जानकारी	10
EMI डेबिट की स्थिति	10
अतिरिक्त राशि के भुगतान या कटौती की स्थिति	10
लोन राशि को कम करने का अनुरोध	10
डॉक्यूमेंट की लिस्ट में सुधार	10
प्रॉपर्टी सरेंडर और सेटलमेंट की जानकारी	10
लोन स्टेटमेंट और डिजिटल माध्यमों में EMI अपडेट करना	10
अनुबंध का अनुपालन न करने से संबंधित प्रश्न	8
लोन फोरक्लोज़र के भुगतान की स्थिति	8
लंबित डॉक्यूमेंट सबमिट करने के बारे में पूछताछ	8
प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स रिलीज़ करने की जानकारी/स्थिति	7
मैंडेट स्वेपिंग प्रोसेस के बारे में जानकारी का अनुरोध	7
स्कैन किए गए लोन डॉक्यूमेंट प्राप्त करने का अनुरोध (सैंक्शन लेटर को छोड़कर)	7

लगाए गए आंशिक पूर्व भुगतान शुल्क पर स्पष्टीकरण	7
EMI बढ़ाने का अनुरोध या अवधि कम करने का अनुरोध	6
अनुरोध प्राप्त होने और आवश्यक सहायक डॉक्यूमेंट सबमिट करने के बाद ट्रांच डिस्बर्समेंट	6
संबंधित बीमा कंपनी को बीमा क्लेम के लिए भेजना	5
EMI से संबंधित स्पष्टीकरण	5
EMI की देय तिथि में बदलाव का अनुरोध	5
आंशिक पूर्व भुगतान के बाद लोन अवधि में बदलाव के लिए अनुरोध	5
अनरजिस्टर्ड बैंक अकाउंट से लोन में आंशिक पूर्व भुगतान की स्थिति जानना	5
बाउंस और बकाया शुल्क की जानकारी का अनुरोध	5
कंपनी द्वारा बकाया राशि प्राप्त होने के बाद लोन बंद करना और नो ड्यूज़ सर्टिफिकेट जारी करना	5
दंड या अनुबंध पूर्णता शुल्क की पूछताछ	5
फोरक्लोज़र शुल्क संबंधी छूट का अनुरोध	5
प्री EMI से EMI में बदलाव का अनुरोध	5
पता, मोबाइल, संपर्क, ईमेल ID आदि में सुधार/अपडेशन.	5
क्रेडिट ब्यूरो से संबंधित प्रश्न	5
ग्राहक को कन्फर्म किए गए शुल्क/फीस का रिफंड	5
उचित डॉक्यूमेंट प्राप्त होने के बाद जनसांख्यिकीय परिवर्तन	5
लोन के लिए आंशिक पूर्व भुगतान करने के बारे में पूछताछ	3
ब्याज दर पर स्पष्टीकरण	3
ECS रोकने या होल्ड करने का अनुरोध	3
फोरक्लोज़र प्रोसेस के बारे में जानकारी	2
अकाउंट स्टेटमेंट और ब्याज सर्टिफिकेट	3
ईमेल के माध्यम से दर्ज किए गए अनुरोध की स्वीकृति जारी करना	2

ध्यान दें:

- सभी दिन कैलेंडर पर आधारित दिन हैं.
- *ऊपरोक्त टेबल में बताए गए 21 या 30 कैलेंडर दिनों (जैसा लागू हो) का TAT, RBI के निर्देशों के अनुसार निर्धारित है और यह बदल सकता है. कृपया ध्यान दें कि इन अनुरोधों को दर्ज करने के लिए ग्राहकों को BHFL ब्रांच में व्यक्तिगत रूप से उपस्थित होना पड़ सकता है, और लोन बंद होने के बाद अपने मूल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट एकत्र करने के लिए ब्रांच जाना पड़ सकता है.
- ऊपर बताई गई समय-सीमाएं सांकेतिक हैं और हम इनसे पहले ही समाधान या सेवा प्रदान करने का प्रयास करते हैं. असाधारण परिस्थितियों के मामले में, इसमें ऊपर बताई गई समय-सीमाओं से ज़्यादा समय भी लग सकता है, लेकिन इसमें 30 दिनों या किसी नियामक समय-सीमा से ज़्यादा नहीं होना चाहिए. बीमा से संबंधित सेवाओं की सभी समय-सीमाएं, BHFL की ओर से की जाने वाली कार्रवाई के लिए हैं. कुल मामलों के समाधान में लगने वाला समय संबंधित बीमा कंपनी या थर्ड पार्टी की सेवा प्रक्रिया के आधार पर अधिक हो सकता है.

VI. शिकायत निवारण तंत्र:

ग्राहक की शिकायतें:

ग्राहक की शिकायत किसी कंपनी के प्रोडक्ट, सेवाओं, प्रोसेस, कर्मचारियों या संपूर्ण अनुभव के संबंध में ग्राहक द्वारा दर्ज की गई कोई भी परेशानी, चिंता, असंतोष या समस्या है। इसमें कंपनी द्वारा बेचे गए किसी भी थर्ड पार्टी के प्रोडक्ट या सेवा को भी शामिल माना जाएगा।

शिकायतों का रजिस्ट्रेशन

कंपनी में एक समर्पित शिकायत निवारण टीम है जिसका नेतृत्व शिकायत निवारण अधिकारी करते हैं। कंपनी विभिन्न माध्यम प्रदान करती है, जिनके उपयोग से ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं।

ग्राहकों की सभी पूछताछ, अनुरोध और शिकायतें उनके रजिस्टर्ड ईमेल ID, या प्रमाणीकरण के बाद ग्राहक पोर्टल / मोबाइल एप्लीकेशन के माध्यम से की जानी चाहिए। ग्राहक फिजिकल लेटर के माध्यम से भी अपनी शिकायतें दर्ज करने का विकल्प चुन सकते हैं।

पावती

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज कराने पर, उन्हें 2 कार्य दिवसों के भीतर एक पावती जारी की जाती है, जिसमें एक यूनिक रेफरेंस नंबर होता है, जिसका उपयोग उस शिकायत से संबंधित भविष्य की किसी भी बातचीत में किया जा सकता है।

शिकायत का निवारण/शिकायत का समाधान:

शिकायत निवारण टीम ग्राहकों की शिकायतों का जल्द से जल्द समाधान करने और उन्हें पूरी तरह से हल करने की कोशिश करती है, ताकि ग्राहकों की किसी भी चिंता या समस्या का निवारण छूट न जाए। टीम यह सुनिश्चित करती है कि ग्राहकों के साथ व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हों और साथ ही ग्राहकों की निजी जानकारी की गोपनीयता और सुरक्षा भी बनाए रखी जाए। ग्राहकों की शिकायतों के सभी पहलुओं की पूरी तरह से जांच करने के लिए उनसे संपर्क किया जाता है और उनसे ऐसी भाषा में बात की जाती है जो उन्हें समझ आती हो। ग्राहकों से भी बहुत सम्मान, सहानुभूति और संवेदना के साथ बात की जाती है। ग्राहकों की आसानी के लिए, समाधान भी उसी भाषा में दिए जाते हैं जिसका इस्तेमाल शिकायतकर्ता ने शिकायत दर्ज करने के लिए किया था।

ग्राहकों को पूर्ण समाधान के साथ आवश्यक सहायक डॉक्यूमेंट भी प्रदान किए जाते हैं, अगर लागू हों।

VII. शिकायत निवारण मैट्रिक्स

अगर हमारी शिकायत निवारण टीम द्वारा दिया गया समाधान ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा नहीं करता है, तो वे नीचे दिए गए एस्केलेशन मैट्रिक्स का पालन कर सकते हैं:

लेवल 1	हम 15 दिनों के भीतर ग्राहकों की प्रश्नों/समस्याओं को हल करने के लिए प्रतिबद्ध हैं (कुछ परिस्थितियों में अधिक समय की आवश्यकता होने पर अधिकतम 30 दिन लगेंगे). अगर ग्राहक को इस समय के भीतर हमसे कोई जवाब नहीं मिलता है, या हमारे प्रश्न के समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक हमें यहां लिख सकते हैं: bhflgrievance@bajajhousing.co.in
लेवल 2	अगर ग्राहक 5 दिनों के भीतर लेवल 1 पर प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक अपनी शिकायत ग्राहक सेवा के प्रमुख के पास भेजें Bhflcustomerexperience@bajajhousing.co.in यहां सकते हैं. वैकल्पिक रूप से, ग्राहक यहां लिख सकते हैं: ग्राहक सेवा प्रमुख: बजाज हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, 5th फ्लोर, B2 सेरेब्रम IT पार्क, कुमार सिटी कल्याणी नगर पुणे, महाराष्ट्र - 411014
लेवल 3	अगर ग्राहक 7 दिनों के भीतर लेवल 2 पर प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक अपनी शिकायत शिकायत निवारण अधिकारी, सुश्री हेमा रत्नम के पास यहां भेज सकते हैं: bhflgro@bajajhousing.co.in वैकल्पिक रूप से, ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी को इस पते पर लिख सकते हैं: हेमा रत्नम बजाज हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, 5th फ्लोर, B2 सेरेब्रम IT पार्क, कुमार सिटी कल्याणी नगर पुणे, महाराष्ट्र - 411014 संपर्क नं. 020 7187 8321
लेवल 4	ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का निवारण न होने की स्थिति में, ग्राहक शिकायत की तारीख से 30 दिनों के अंदर https://grids.nhbonline.org.in लिंक पर ऑनलाइन मोड में नेशनल हाउसिंग बैंक से अपनी शिकायत कर सकते हैं या ऑफलाइन मोड के लिए https://nhb.org.in/ पर शिकायत सेक्शन में दिए गए तय फॉर्मेट में नीचे दिए गए पते पर शिकायत भेज सकते हैं. नेशनल हाउसिंग बैंक, पर्यवेक्षण विभाग, (शिकायत निवारण विभाग), 4th फ्लोर, कोर-5A, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली- 110003

ध्यान दें: आउटसोर्स किए गए सेवा प्रदाताओं, अकाउंट एग्रीगेटर (AA) सेवाओं और क्रेडिट सूचना कंपनियों ("CIC") को रिपोर्ट की गई क्रेडिट जानकारी से संबंधित शिकायत/विवाद के मामले में, ग्राहक कृपया ऊपर दिए गए ग्राहक शिकायत निवारण: प्रक्रिया और मैट्रिक्स, और शिकायत निवारण अधिकारी के विवरण देखें

बजाज हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

कस्टमर सर्व्हिस

आणि

तक्रार निवारण डॉक्युमेंट

I. पार्श्वभूमी:

उच्च दर्जाची कस्टमर सर्व्हिस ही शाश्वत बिझनेस वाढ आणि कस्टमर सोबत दीर्घकालीन संबंध प्रस्थापित करण्यासाठी मूलभूत बाब असल्याचे जाणून कंपनी ही कस्टमर-केंद्रित दृष्टिकोन व्यवस्थापित करण्यासाठी कटिबद्ध आहे.

कस्टमरच्या वतीने चौकशी, विनंती आणि तक्रारींचे त्वरित व समाधानकारक निराकरण करण्यासाठी कंपनी कटिबद्ध आहे. तसेच, कस्टमरच्या अभिप्रायाच्या आधारे कंपनी आपले प्रॉडक्ट्स, प्रक्रिया आणि सर्व्हिस वितरणामध्ये निरंतर सुधारणा करत राहते. प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे कंपनी कस्टमरचा विश्वास दृढ करणे, कस्टमरचे समाधान करणे आणि त्यांचा दीर्घकालीन विश्वास संपादन करण्याचे उद्दिष्ट ठेवते.

II. कस्टमर सर्व्हिस माध्यमे :

कस्टमर शंका, विनंती आणि तक्रारींचे त्वरित निराकरण करण्यासाठी, आम्ही खालील सर्व्हिस माध्यमांतून उपलब्ध आहोत :

- ईमेल (bhflwecare@bajajhousing.co.in)
- IVR (इंटरॲक्टिव्ह वॉईस रिस्पॉन्स) आणि कॉल सेंटर नंबर **022-45297300**
- स्टेटमेंट्ससाठी WhatsApp: 9607025035
- ऑनलाईन कस्टमर पोर्टल: <https://www.bajajhousingfinance.in/#/home>
- BHFL मोबाईल ॲप्लिकेशन:
 - Android- <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bhfl>
 - IOS - <https://apps.apple.com/in/app/bajaj-housing-finance/id1599094903>
- प्रत्यक्ष शाखा भेट - <https://www.bajajhousingfinance.in/branch-locator>
- स्टेटमेंटसाठी चॅटबॉट लिंक - <https://myaccount.bajajhousingfinance.in/#/home>

टीप: कस्टमरची सर्व्हिस आवश्यकता, चौकशी किंवा तक्रारीचे प्रभावीपणे निराकरण करण्यासाठी BHFL कस्टमर सर्व्हिस टीमला कस्टमर सोबत संपर्क साधण्याची आवश्यकता असल्यास, BHFL टीम 1600113298 या त्यांच्या समर्पित कस्टमर सर्व्हिस नंबरवरून कस्टमर सोबत संपर्क साधेल.

III. सेल्फ सर्व्हिस- डिजिटल कस्टमर पोर्टल आणि मोबाईल ॲप्लिकेशन:

आमचे ऑनलाईन कस्टमर पोर्टल/कस्टमर मोबाईल ॲप्लिकेशन खाली नमूद केल्याप्रमाणे कस्टमरच्या बहुतांश गरजा पूर्ण करतात आणि कस्टमरला सेल्फ-सर्व्हिस पर्यायांचा वापर करण्यास सक्षम बनविण्याची कंपनीची कटिबद्धता सुनिश्चित करतात

- स्टेटमेंट पाहणी आणि डाउनलोड करणे (अकाउंट स्टेटमेंट/रिपेमेंट शेड्यूल/इंटेरेस्ट सर्टिफिकेट/नो ऑब्जेक्शन सर्टिफिकेट)
- ट्रान्झॅक्शन- पार्ट-पेमेंट/मिस्ड EMI पेमेंट/थकित चार्ज पेमेंट
- EMI मध्ये वाढ / कालावधी कपात
- मॅडेन रद्दीकरण आणि स्वॅपिंगसाठी विनंती करणे

- अंडर कन्स्ट्रक्शन लोनसाठी प्री EMI ते EMI रुपांतरणाचा पर्याय अजमाविणे
- वेलकम लेटर, लोन अॅग्रीमेंट (डिजिटल अंमलबजावणी असल्यास) आणि इन्श्युरन्सचे सर्टिफिकेशन (निवडले असल्यास) डाउनलोड करणे
- ईमेल ID / मोबाईल नंबर अपडेट करणे
- शंका/विनंती/तक्रार करण्याचा पर्याय अजमाविणे

IV. कस्टमर संवादाची व्याख्या आणि वर्गीकरण

कस्टमरची गरज, चिंता किंवा चौकशी तसेच त्यावर दिल्या जाणाऱ्या मदतीच्या स्वरूपाच्या आधारे प्रत्येक कस्टमर संवादाचे "चौकशी ", "विनंती " किंवा "तक्रार " असे वर्गीकरण केले जाते. खाली दिलेली उदाहरणे प्रत्येक श्रेणीतील सर्वसाधारण कस्टमर परिस्थिती दर्शवितात. यामुळे एकसमान वर्गीकरण सुनिश्चित करण्यास आणि कस्टमरचा अनुभव अधिक सर्वोत्तम करण्यास यामुळे मोलाची मदत होते.

शंका/चौकशी

चौकशी म्हणजे कस्टमरने एखादे प्रॉडक्ट, सर्व्हिस, प्रोसेस किंवा अकाउंट बाबत माहिती, स्पष्टीकरण किंवा अपडेट विषयी केलेली विचारणा होय. अशा वेळी कस्टमर केवळ माहिती मिळवू इच्छित असतो; तो कोणत्याही सर्व्हिस त्रुटी किंवा अपूर्ण राहिलेल्या वचनबद्धतेबाबत तक्रार करत नसतो.

उदाहरण:

- लोन बॅलन्स किंवा इंटरेस्ट कॅल्क्युलेशन विषयी विचारणा
- PMAY सबसिडी स्थितीच्या अपडेट विषयी विचारणा
- EMI कॅल्क्युलेशन किंवा पहिल्या EMI रकमेविषयी चौकशी
- प्रोसेस किंवा टाइमलाईन तपशील विषयी विचारणा
- लागू इंटरेस्ट रेट/EMI/कालावधीची चौकशी
- लोन अकाउंटमधील पार्ट पेमेंट्सची चौकशी
- शुल्काची चौकशी

विनंती

विनंती म्हणजे जेव्हा कस्टमरला कंपनीला स्थापित प्रोसेस नुसार विशिष्ट सर्व्हिस, कृती, बदल किंवा ट्रान्झॅक्शन करण्याची आवश्यकता असते.

उदाहरण:

- EMI देय तारखेमध्ये बदल
- लोन स्टेटमेंट किंवा सर्टिफिकेटसाठी विनंती
- संपर्क तपशिलाचे अपडेट
- विद्यमान लोन अकाउंटमधून लोन वितरणाची विनंती
- निर्दिष्ट कालावधीमध्ये फोरक्लोजर पत्रासाठी विनंती
- रेट कपातीसाठी विनंती
- मूळ सबमिट केलेल्या कागदपत्रांच्या यादीसाठी विनंती
- EMI थांबविण्याची किंवा विशिष्ट कालावधीसाठी होल्ड करण्याची विनंती
- रिपेमेंट पद्धत मॅडेट स्विपिंग किंवा रद्दीकरण
- इन्श्युरन्स सरेंडर किंवा रद्दीकरण
- अर्जदार/सह-अर्जदार जोडण्याची किंवा हटवण्याची विनंती
- फी किंवा शुल्क माफीची विनंती
- लोन अॅग्रीमेंट, प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स, सॅक्शन लेटरच्या कॉपीसाठी विनंती

तक्रार (गान्हाणे)

तक्रार (गान्हाणे) म्हणजे सर्व्हिस मधील त्रुटी, प्रोसेस मधील कमतरता, कार्यात्मक चूक, कर्मचाऱ्यांकडून झालेले गैरवर्तन, संवादातील कमतरता किंवा कंपनीने तिची वचनबद्ध सर्व्हिस मानके, नियामक आवश्यकता अथवा मान्य केलेल्या अटी व शर्तीचे पालन करण्यात केलेल्या अपयशामुळे कस्टमरने व्यक्त केलेला असमाधानाची भावना होय

कंपनीद्वारे योग्यरित्या सूचित आणि योग्यरित्या अंमलात आणलेल्या अटी, शुल्क, धोरणे किंवा निर्णयांशी संबंधित माहिती, सर्व्हिस विनंती किंवा आक्षेपांसाठी कस्टमरची चौकशी, विनंती या तक्रारी म्हणून वर्गीकृत केल्या जाणार नाहीत.

उदाहरण:

- विनंती (सर्व्हिस विनंती, लोन प्रोसेसिंग वेळ, ट्रांच डिस्बर्समेंट वेळ इ.) पूर्ण करण्यासाठी BHFL द्वारे कालमर्यादा निश्चित केली जाते. तथापि, वचनबद्ध कालमर्यादा पाळली नसल्याची कस्टमरने तक्रार केल्यास आणि जर BHFL ने कस्टमरला विलंबाविषयी वेळोवेळी सूचित केले नसेल आणि सुधारित कालमर्यादा कळविली नसल्यास
- कस्टमरने दोनवेळा EMI चे पेमेंट केले असल्यास आणि BHFL ने निर्धारित कालमर्यादित त्यापैकी एका EMI चे रिपेमेंट न केल्यास
- कस्टमरने पार्ट पेमेंट केले असल्यास आणि जर BHFL ने कालमर्यादित त्याचे समायोजन न केल्यास

- कस्टमरने BHFL कडून एकाधिक प्रॉपर्टीसाठी फायनान्स प्राप्त केले असल्यास आणि त्यापैकी एक प्रॉपर्टी विकली गेली आहे किंवा संबंधित लोन बंद करण्यात आले आहे; तथापि, प्रॉपर्टी वचनबद्ध कालमर्यादित कस्टमरच्या अन्य प्रॉपर्टी (अॅक्टिव्ह लोन) मधून डिलिंक केली गेली नसल्यास
- कस्टमरने दावा केल्यास, BHFL द्वारे वचन दिलेला लाभ (जसे की फी माफी किंवा सवलतीचा इंटरेस्ट रेट) प्रदान करण्यात आलेला नाही. जर BHFL च्या तपासणी अंतर्गत सहाय्यक पुराव्यावर आधारित कस्टमरच्या दावाची पुष्टी होत असल्यास वैध तक्रार मानली जाईल.
- कस्टमरने आरोप केल्यास, BHFL कर्मचारी किंवा BHFL कर्मचाऱ्याची तोतयागिरी करणाऱ्या व्यक्तीने फसवणूक केली आहे. जर BHFL च्या तपासणी अंतर्गत कस्टमरने प्रदान केलेल्या पुराव्यावर आधारित आरोपांची पुष्टी होत असल्यास आणि कर्मचाऱ्यांचा सहभाग असल्याचे उघड होत असल्यास तक्रार म्हणून वर्गीकृत केले जाईल.
- कस्टमर/तक्रारदाराचा आरोप असल्यास, त्यांना BHFL किंवा त्याच्या प्रतिनिधीकडून अभद्र, अयोग्य किंवा अपमानजनक कॉल्स प्राप्त झाले आहेत. जर, तपशीलाचा आढावा घेतल्यानंतर आणि कस्टमरने प्रदान केलेल्या पुराव्याचा आधारावर BHFL कडून आरोपांची सिद्धता झाल्यास प्रकरण तक्रार म्हणून वर्ग केले जाईल.

तक्रारी नसलेल्या कस्टमर संवादाचे उदाहरण

- **स्टेटमेंट विषयक चौकशी:** जे यापूर्वीच पोर्टल/मोबाईल ॲपवर ऑनलाईन उपलब्ध आहेत. ते तक्रार म्हणून वर्गीकृत केले जाणार नाही. कारण कस्टमरला पोर्टल/मोबाईल ॲपवर उपलब्ध सेल्फ-सर्व्हिस पर्यायांवर सूचित केले जाते
- **PMAY सबसिडी प्राप्तीच्या TAT संबंधित चौकशी:** जर कस्टमरने PMAY सबसिडीच्या स्थितीवर अपडेटची विनंती केली असेल किंवा त्या कालावधीबद्दल ज्यामध्ये ॲप्लिकेशन NHB (सेंट्रल नोडल एजन्सी) कडे दाखल केल्यानंतर त्याला/तिला सबसिडी प्राप्त होईल.
- **इंटरेस्ट कॅल्क्युलेशनवर स्पष्टीकरण:** जिथे कस्टमर स्पष्टीकरण शोधत आहे **इंटरेस्टच्या कॅल्क्युलेशन संदर्भात किंवा EMI का जास्त आहे (उदा: पहिला EMI), हे वितरणाच्या तारखेनुसार चौकशी म्हणून मानले जाईल. कस्टमरला समजावून सांगण्यासाठी सक्रिय कम्युनिकेशन आहे**
- **EMI देय तारखेमध्ये बदल** सॅलरी क्रेडिट तारखेनुसार किंवा नोकरीमध्ये बदल. अशा प्रकरणांना विनंती अंतर्गत देखील वर्गीकृत केले जाईल. हे मान्य अटी व शर्तीमधील बदल आहे
- **डिस्बर्समेंट पेमेंट प्राप्त न होणे:** लोनच्या मंजूर अटी व शर्तीनुसार प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स, BT बँकेकडून NOC, फायनान्शियल संस्थांकडून लोन क्लोजर पुरावा रिलीज प्रलंबित, गहाण निर्मितीमध्ये विलंब यासारख्या डॉक्युमेंट्स सबमिट करण्यात प्रलंबित असल्यामुळे कस्टमरचे डिस्बर्समेंट केले जात नाही.
- **फोरक्लोजर लेटर आवश्यक:** अनेक रिमाईंडर आणि तातडीची गरज व्यक्त असूनही त्याला/तिला फोरक्लोजर लेटर प्राप्त झाले नाही असे कस्टमरचे म्हणणे असल्यास मात्र, सदर विनंती नियामक कालमर्यादेच्या आत असल्यास
- **फोरक्लोजर लेटर पुन्हा जारी करणे:** मूळ फोरक्लोजर लेटरच्या वैधता कालावधी संपल्यानंतर कस्टमर नवीन फोरक्लोजर लेटरची विनंती करतात. मूळ पत्रात स्पष्टपणे त्याचा वैधता कालावधी नमूद असल्याने, पुन्हा जारी करण्यासाठी नवीन विनंती आवश्यक आहे.

- **शाखेमध्ये फोरक्लोजर लेटर विनंती सबमिट न करणे:** कस्टमर ईमेलद्वारे फोरक्लोजर लेटरची विनंती करतो. तथापि, कंपनीच्या प्रोसेसनुसार, कस्टमरला कोणत्याही नियुक्त ब्रँचमध्ये फोरक्लोजर ॲप्लिकेशन सबमिट करणे आवश्यक आहे. ही आवश्यकता विनंतीची सत्यता स्थापित करण्यास आणि कर्जदार/सह-कर्जदारांकडून आवश्यक संमती आणि पडताळणी प्राप्त करण्यास मदत करते. जर कस्टमरने ही प्रोसेस पूर्ण केली नाही तर प्रकरण विनंती म्हणून मानली जाईल आणि तक्रार नाही.
- **फोरक्लोजर लेटर शिवाय फोरक्लोजर पेमेंट:** कस्टमर फोरक्लोजर पेमेंट करण्यासाठी शाखेला भेट देतो. परंतु वैध फोरक्लोजर लेटर नसते. फोरक्लोजर पेमेंट्स केवळ वैध फोरक्लोजर लेटरसाठी स्वीकारले जाऊ शकतात म्हणून, प्रकरण विनंती म्हणून मानले जाईल आणि तक्रार नाही.
- **फोरक्लोजर शुल्क आकारणी:** कस्टमर बिझनेस हेतूसाठी किंवा दुहेरी रेट स्कीम अंतर्गत घेतलेल्या लोनवर लागू फोरक्लोजर शुल्काचा विवाद करतो जिथे लोन निश्चित कालावधी कालावधीत असताना फोरक्लोजर शुल्क लागू केले जातात आणि मंजुरी पत्र/KFS/MITC द्वारे कस्टमरद्वारे अटी स्पष्टपणे कळविल्या आणि स्वीकारल्या गेल्या होत्या
- **रेपो रेट हालचालीनुसार रेट कपात:** रेपो रेट सुधारणा नंतर कस्टमरला इंटररेस्ट रेट कमी करण्याची अपेक्षा आहे. तथापि, जर लोन रेपो रेटसह लिंक केलेले नसेल तर रेपो रेट सुधारणांनुसार इंटररेस्ट रेट बदलू शकत नाही. अशा प्रकरणांना शंका म्हणून मानले जाईल आणि तक्रार नाही.
- **पार्ट पेमेंट दिसत नाही किंवा अपडेट केलेले नाही:** कस्टमर लोन अकाउंटमध्ये अद्याप दिसत नसलेल्या पार्ट पेमेंटविषयी चौकशी करीत आहे. जर कंपनीद्वारे सूचित प्रोसेसिंग टाइमलाईन संपली नसेल तर प्रकरणाला शंका म्हणून मानले जाईल आणि तक्रार नाही
- **करार पूर्ती शुल्क आकारण्यावर विवाद:** कस्टमर करार पूर्ती शुल्क विवाद. जर कस्टमरला त्यांच्या रजिस्टर्ड ईमेल ID वर सूचित केलेल्या वेळेत आवश्यक डॉक्युमेंट्स सबमिट न केल्यामुळे शुल्क लागू केले गेले असतील, तर केस शंका म्हणून मानली जाईल आणि तक्रार नाही
- **थर्ड पार्टी प्रॉडक्ट रद्दीकरण** स्वीकारले जात नाही: कस्टमरला इन्श्युरन्स सर्टिफिकेट मध्ये नमूद केलेल्या फ्री-लुक कालावधीनंतर थर्ड-पार्टी प्रॉडक्ट/सर्व्हिस रद्द करायचे आहे. फ्री-लुक कालावधी आधीच समाप्त झाल्याने, केस विनंती म्हणून मानली जाईल आणि तक्रार नाही.
- **प्रॉपर्टी पेपर्स जारी करणे:** कस्टमर सर्व लिंक केलेले लोन बंद न करता प्रॉपर्टी पेपर्स जारी करण्याची विनंती करतो. जर कस्टमरला ईमेल किंवा इतर डॉक्युमेंट केलेल्या कम्युनिकेशनद्वारे यापूर्वीच या आवश्यकतेविषयी सूचित केले असेल तर प्रकरणाला शंका म्हणून मानले जाईल आणि तक्रार नाही.
- **रिकव्हरी एक्झिक्युटिव्हची प्रॉपर्टीला भेट:** कस्टमरला गहाण ठेवलेल्या प्रॉपर्टीला भेट देणाऱ्या रिकव्हरी एक्झिक्युटिव्ह विषयी चिंता आहे. जिथे भाडेकरू राहत आहेत. जर प्रॉपर्टी BHFL ला कोणतीही पूर्वसूचना न देता दिली गेली असेल किंवा कस्टमर रजिस्टर्ड मोबाईल नंबरवर किंवा रजिस्टर्ड ॲड्रेसवर पोहोचण्यायोग्य नसेल तर भेट ही सर्वसाधारण रिकव्हरी ॲक्टिव्हिटी मानली जाईल. अशा प्रकरणांना विनंती म्हणून मानले जाईल आणि तक्रार नाही

- **कस्टमरची फॉलो-अप कॉल्स विषयीची चिंता:** कस्टमर थकित पेमेंटसाठी फॉलो-अप कॉल्सविषयी तक्रार करीत आहे. जर पेमेंट थकित असेल किंवा वचन दिलेल्या तारखेपर्यंत केले नसेल आणि विहित कॉलिंग तासांमध्ये कॉल केले गेले असतील तर केस शंका म्हणून मानली जाईल आणि तक्रार नाही.

V. कस्टमर सर्व्हिस चार्टर

BHFL मध्ये, आम्ही पारदर्शक, निष्पक्ष आणि कस्टमर-अनुकूल फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रदान करण्यासाठी वचनबद्ध आहोत. आम्ही सर्व्हिसची उच्च मानके, नैतिक बिझनेस पद्धती आणि आमच्या कस्टमरशी स्पष्ट संवाद साधून उत्कृष्ट कस्टमर अनुभव देण्याचा प्रयत्न करतो.

या चार्टरचे उद्दिष्ट कस्टमरला त्यांच्या विद्यमान अधिकार आणि कंपनीकडून अपेक्षित असलेल्या सर्व्हिसच्या मानकांविषयी सूचित करणे आहे. हे कोणतेही नवीन कायदेशीर अधिकार तयार करत नाही. परंतु लागू कायदे, नियम आणि कंपनीच्या धोरणांनुसार कस्टमर्सना योग्यरित्या आणि उचित वागणूक दिली जाईल याची खात्री करण्याचा प्रयत्न करते.

हा चार्टर कंपनीने त्यांच्या शाखा, कर्मचारी, अधिकृत प्रतिनिधी, एजंट आणि इतर सर्व्हिस चॅनेल्सद्वारे ऑफर केलेल्या सर्व प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेसवर लागू होतो.

कंपनीची वचनबद्धता

- कस्टमर्सशी व्यवहार करण्यासाठी योग्यरित्या आणि वाजवीपणे कार्य करणे
- प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेस संबंधित कायदे आणि नियमांचे लिखित आणि हेतूपूर्वक पालन करत असल्याची खात्री करणे
- कस्टमर सोबत अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित व्यवहारांची सुनिश्चितता
- कस्टमरच्या वैयक्तिक माहितीचा आदर आणि गोपनीयता राखणे
- लोन ॲप्लिकेशन दरम्यान आणि चालू संनिरिक्षणासाठी आवश्यकतेनुसार कस्टमर संमती घेणे
- कस्टमरच्या तक्रारींवर त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक व्यवहार करणे
- कंपनीच्या वेबसाईटवर प्रदर्शित करण्यासाठी:
 - फेअर प्रॅक्टिस कोड;
 - तक्रार निवारण यंत्रणा आणि तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव;
 - इंटरेस्ट रेट पॉलिसी;
 - महत्त्वपूर्ण अटी व शर्ती

○ **संवाद: ई-मेल/SMS**

- कंपनी रजिस्टर्ड ईमेल ID आणि किंवा रजिस्टर्ड मोबाईल नंबरवर कस्टमरला काही फायनान्शियल आणि नॉन-फायनान्शियल ट्रान्झॅक्शनसाठी कम्युनिकेशन्स पाठवते.
- कंपनी स्थानिक भाषांमध्ये सर्व महत्वाच्या फायनान्शियल कम्युनिकेशन्स पाठविण्याची खात्री करते.

○ **मंजूर लोनच्या अटी व शर्तीवर प्रकटीकरण आणि अपडेट**

- सर्व लोनच्या अटी व शर्ती, किंमत, फी आणि शुल्क, प्रकटीकरण आणि इतर संबंधित पैलू प्रचलित नियामक आणि रेग्युलेटरी मार्गदर्शक तत्वांचे अनुपालन करतील.
- कंपनी कर्जदारांना डिस्बर्समेंट शेड्यूल, इंटरेस्ट रेट्स, सर्व्हिस शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची नोटीस देईल. जर अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेले बदल कस्टमरच्या नुकसानीसाठी असतील तर तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि सूचनेशिवाय त्याचे/तिचे अकाउंट बंद करू शकतो/शकते किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा इंटरेस्ट न देता स्विकारू शकतो/शकते.
- कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की इंटरेस्ट रेट्स आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य रीतीनेच केले जातील. जर ईमेलद्वारे डिलिव्हर न झाल्यास अशा बदलांना त्यांच्या रजिस्टर्ड ईमेल ID किंवा इतर पद्धतींवर रेट सुधारणेसाठी ईमेल कम्युनिकेशन शेअर करून कर्जदाराला सूचित केले जाईल.
- कंपनीने सेल्फ-सर्व्हिस डिजिटल चॅनेल्सवर लोन स्टेटमेंट आणि रिपेमेंट शेड्यूल उपलब्ध केले आहे आणि ते कस्टमरला तिमाही आधारावर शेअर केले जाते.

सर्व्हिस मानके

- कस्टमरला सर्व्हिसचा लाभ घेण्यासाठी आणि माहिती मिळवण्यासाठी अनेक सर्व्हिस माध्यमांचा ॲक्सेस असेल.
- कस्टमर सर्व्हिसेस विषयी माहिती प्राप्त करू शकतात आणि/किंवा विनंती करू शकतात किंवा कोणत्याही चॅनेल्सवर (शाखा, ईमेल, कस्टमर पोर्टल, मोबाईल ॲप, लेटर) तक्रार किंवा तक्रार दाखल करू शकतात.

कस्टमरचे दायित्व

- अटी व शर्तीनुसार गहाण/चार्ज निर्मिती औपचारिकता पूर्ण केल्याची खात्री कस्टमर द्वारे केली जाईल
- अकाउंट स्टेटमेंटची नियमितपणे पडताळणी करणे आणि कोणतीही विसंगती असल्यास ट्रान्झॅक्शनच्या तारखेपासून 15 दिवसांच्या आत निदर्शनास आणणे
- कोणत्याही रिक्त डॉक्युमेंट किंवा रिक्त चेकवर स्वाक्षरी करू नये
- पासवर्ड/OTP ची गोपनीयता नेहमीच सुनिश्चित करणे आणि पासवर्ड/OTP विचारणाऱ्या कोणत्याही फोन कॉल्स किंवा ईमेलला प्रतिसाद देऊ नये
- वैयक्तिक/गोपनीय माहितीची विनंती करणाऱ्या आकर्षक कंटेंट किंवा ई-मेलसह 'फिशिंग' वेबसाईट्स विषयी दक्षता बाळगणे

- बनावट ईमेल ID, सोशल मीडिया (व्हॉट्सअप, फेसबुक इ.) वर बनावट प्रोफाईल्स, डोमेन, वेबसाईट, टेलिफोन आणि न्यूजपेपर/ मॅगझिनमधील जाहिराती इ. वर वापरू शकणाऱ्या फसवणूकदारांविरुद्ध सावधगिरी बाळगणे आणि स्वतःला बजाज हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड आणि/किंवा त्यांच्या ग्रुप कंपन्यांकडून असल्याचे भासवून आणि कमी इंटरेस्ट रेट्सवर लोन देऊ करण्याचा क्लेम करून, कस्टमर अकाउंट तपशील कलेक्ट करणे, लोनवर प्रोसेस करण्यासाठी आगाऊ पैसे विचारणे इ. प्रकरणी सतर्क राहणे
- देय तारखेला लोन EMI पूर्ण करण्यासाठी बँक अकाउंटमध्ये पुरेसा बॅलन्स ठेवणे
- वर्तमान रजिस्टर्ड बँक अकाउंटसह कोणत्याही समस्येच्या बाबतीत तुमच्या अन्य बँक अकाउंटच्या EMI डेबिट मँडेटचे रि-रजिस्ट्रेशन सुनिश्चित करणे
- कोणत्याही अँड्रेस बदलाविषयी (वैध OVD सह), टेलिफोन / मोबाईल नंबर, ईमेल ID इ. कंपनीला त्वरित सूचित करणे
- कंपनीच्या सर्व्हिस विषयी प्रामाणिक अभिप्राय प्रदान करणे आणि सर्व्हिस मध्ये कमतरता, जर असल्यास, ब्रँच/संपर्क केंद्राच्या निदर्शनास आणणे
- लोन अकाउंट प्राप्त करताना नो युवर कस्टमर (KYC) गाइडलाइन्सचे पालन करणे आणि रेग्युलेटरी मार्गदर्शक तत्वांनुसार वेळोवेळी अपडेट राहणे
- कंपनीने विहित केल्याप्रमाणे सर्व लागू शुल्क भरणे. ज्यामध्ये EMI बाउन्सिंग शुल्क, चेक बाउन्सिंग शुल्क, विलंबित पेमेंट आणि इतर दंडात्मक शुल्क इ. समाविष्ट आहे. परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही. अशा शुल्काचा तपशील कंपनीच्या वेबसाईट, KFS आणि MITC वर उपलब्ध आहे. कस्टमर कंपनीच्या वेबसाईटवर नमूद केल्याप्रमाणे दंडात्मक आणि इतर शुल्कांच्या यादीवरील पॉलिसीचा संदर्भ घेतील.
- पोचपावतीसह कंपनीच्या नियुक्त कर्मचाऱ्यांना लोन देय भरणे/गहाण ठेवलेली प्रॉपर्टी सरेंडर करणे
- BHFL कडे सर्व वेळी FATCA माहिती अपडेट करणे
- कोणत्याही प्रकारचे रिफंड प्राप्त करण्यासाठी आमच्याकडे रजिस्टर्ड बँक अकाउंट अॅक्टिव्ह असल्याची खात्री करणे
- थर्ड पार्टी किंवा अनरजिस्टर्ड बँक अकाउंटमधून कोणतेही पेमेंट न करणे
- रजिस्टर्ड ईमेल ID वरून सर्व विनंती / शंका किंवा तक्रार करणे
- संमत आराखड्यानुसार घराचे बांधकाम लोन सुरू झाल्यापासून कमाल 36 महिन्यांच्या आत पूर्ण करणे आवश्यक आहे (प्लॉट + कन्स्ट्रक्शन किंवा सेल्फ-कन्स्ट्रक्शन लोनच्या बाबतीत लागू)

कस्टमरला नुकसान भरपाई

BHFL द्वारे कस्टमरला उच्च स्तरीय सर्व्हिस प्रदान केली जाते. कंपनीच्या नियंत्रणाबाहेरील किंवा अनवधानाने काही कारणांसाठी, कंपनी कस्टमरच्या उपचारातील पारदर्शकता आणि निष्पक्षतेच्या तत्वांवर आधारित कस्टमर्सशी व्यवहार करण्यासाठी वचनबद्ध असलेल्या सर्व्हिस अपेक्षांची पूर्तता करू शकत नसल्यास, कंपनी त्यांच्या कस्टमर्सना वाजवी भरपाई/दुरुस्ती ऑफर करेल. जिथे कंपनीद्वारे प्रदान करण्यात आलेल्या सर्व्हिसेसमधील कमतरतेमुळे फायनान्शियल नुकसान झालेले असेल

➤ स्पष्टीकरणात्मक परिस्थिती जसे की

1. चुकीच्या/बिगर-कस्टमर बँक अकाउंटमधून EMI डेबिट.
2. चुकीच्या कस्टमरला/3rd पार्टीला (पती/पत्नी वगळता) असभ्य भाषेत कलेक्शन कॉल्स.
3. चुकीच्या प्रॉडक्ट विक्री प्रकरणात 30 दिवसांपेक्षा अधिक काळ तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास.
4. कस्टमर माहितीच्या गैरवापरामुळे कस्टमरचे फायनान्शियल नुकसान.

कंपनीद्वारे कृतीयोग्य

- कस्टमरच्या बाजूने संभाव्य फायनान्शियल नुकसान असलेल्या सर्व प्रकरणांसाठी BHFL मूल्याचे मूल्यांकन करेल आणि सुधारात्मक कृती देखील करेल.
- वर नमूद केलेल्या परिस्थितींसाठी, भरपाई पूर्तता कारवाई खालीलप्रमाणे केली जाईल-

परिस्थिती	निवारण प्रोसेस	भरपाई कृती (कस्टमरच्या फायनान्शियल नुकसान झाल्यास)
चुकीचे कस्टमर/3rd पार्टीला असभ्य कलेक्शन कॉल्स (कुटुंब आणि हमीदार वगळता)	कस्टमर सोबत GRO द्वारे संपर्क साधला जातो आणि त्यांच्या समस्यांचे समाधान केले जाते	₹ 5,000 पर्यंत भरपाई.
प्रॉडक्ट चुकीच्या विक्रीच्या बाबतीत 30 दिवसांपेक्षा जास्त काळ प्रकरणाचे निराकरण करण्यात विलंब	कस्टमरना माफीचा मेल पाठविण्यात येतो	₹ 5,000 पर्यंत भरपाई.
डॉक्युमेंट्स हरवल्यामुळे कस्टमरचे फायनान्शियल नुकसान	डॉक्युमेंट नुकसान औपचारिकता पूर्ण केली जाते आणि कस्टमरला पुन्हा तयार केलेले डॉक्युमेंट्स (जर असल्यास) सुपूर्द केले जातात.	₹ 5,000 पर्यंत भरपाई.
BHFL कडून प्रॉपर्टी कागदपत्रे जारी करण्यास विलंब	कस्टमरला पात्र प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स सुपूर्द करणे.	प्रत्येक विलंबित दिवसासाठी ₹5,000 भरपाई

विविध शंका/विनंती/सर्व्हिस/ट्रान्झॅक्शनसाठी कालमर्यादा:

केसचे कारण	TAT
सर्व लिंक केलेले लोन बंद झाल्यानंतर प्रॉपर्टी पेपर्स सुपूर्द करणे	*30
फोरक्लोजर लेटर जारी करणे*	*21
सँक्शन लेटर विनंतीची कॉपी	15
इन्श्युरन्स सरेंडर विनंती	15
इन्श्युरन्स संबंधित माहिती	15
प्रॉपर्टी ट्रान्सफर किंवा गिफ्ट डीडच्या बाबतीत कंडिशनल NOC साठी विनंती	15
सह अर्जदार जोडणे/हटविणे	15
लोन क्लोजर/रद्दीकरणानंतर प्राप्त अतिरिक्त EMI चा रिफंड	15
लोन स्टेटमेंट आणि डिजिटल चॅनेल्समध्ये EMI चे अपडेशन	10
इन्श्युरन्स पॉलिसी रद्दीकरण विनंती	10
नवीन लोन ॲप्लिकेशन स्थिती माहिती	10
EMI डेबिट स्थिती	10
भरलेल्या किंवा कपात केलेल्या अतिरिक्त रकमेची स्थिती	10

लोन डाउनसाईझिंग विनंती	10
कागदपत्रांच्या यादीमध्ये दुरुस्ती	10
प्रॉपर्टी सरेंडर आणि सेटलमेंट माहिती	10
लोन स्टेटमेंट आणि डिजिटल चॅनेल्समध्ये EMI चे अपडेशन	10
कराराचे पालन न करण्याबाबत शंका	8
लोन फोरक्लोजरसाठी पेमेंटची स्थिती	8
प्रलंबित डॉक्युमेंट्स सबमिशन विषयी चौकशी	8
प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स जारी करण्याविषयी माहिती/स्टेटस	7
मॅडेट स्वीपिंग प्रोसेस माहिती विनंती	7
स्कॅन केलेले लोन डॉक्युमेंट्स पुनर्प्राप्ती विनंती (मंजुरी पत्र वगळता)	7
आकारलेल्या पार्ट प्रीपेमेंट शुल्कावर स्पष्टीकरण	7
EMI वाढविण्याची विनंती किंवा कालावधी कमी करण्याची विनंती	6
विनंती यशस्वीरित्या प्राप्त झाल्यानंतर आणि आवश्यक सहाय्यक डॉक्युमेंट्स सबमिट केल्यानंतर ट्रांच डिस्बर्समेंट	6
संबंधित इन्श्युररकडे इन्श्युरन्स क्लेम फॉरवर्ड करणे	5
EMI संबंधित स्पष्टीकरण	5
EMI देय तारखेच्या बदलासाठी विनंती	5
पार्ट-प्रीपेमेंट नंतर लोन कालावधीमध्ये बदलासाठी विनंती	5
नोंदणीकृत नसलेल्या बँक अकाउंटमधून लोनमध्ये पार्ट प्रीपेमेंटची स्थिती जाणून घेणे	5
बाउन्स आणि थकित शुल्क माहिती विनंती	5
लोन क्लोजर आणि कंपनीकडून थकित रक्कम प्राप्त झाल्यानंतर नो ड्यूज सर्टिफिकेट जारी करणे	5
दंडात्मक किंवा करार पूर्ती शुल्क चौकशी	5
फोरक्लोजर शुल्क माफी विनंती	5
प्री EMI ते EMI बदलण्याची विनंती	5
अॅड्रेस, मोबाईल, संपर्क, ईमेल ID इ. मध्ये सुधारणा/अपडेशन.	5
क्रेडिट ब्युरो संबंधित शंका	5
कस्टमरला पुष्टी केल्याप्रमाणे शुल्क/फीचा रिफंड	5
पुरेसे डॉक्युमेंट्स प्राप्त झाल्यानंतर डेमोग्राफिक बदल	5
लोनमध्ये पार्ट प्रीपेमेंट कसे करावे याविषयी चौकशी	3
इंटररेस्ट रेट बाबत स्पष्टीकरण	3
ECS थांबवा किंवा होल्ड करा विनंती	3
फोरक्लोजर प्रोसेसविषयी माहिती	2
अकाउंट स्टेटमेंट आणि इंटररेस्ट सर्टिफिकेट	3
ईमेलद्वारे केलेल्या विनंतीची पोचपावती जारी करणे	2

नोंद:

- सर्व दिवस कॅलेंडर दिवस आहेत.
- *लागू असल्याप्रमाणे 21 किंवा 30 कॅलेंडर दिवस आणि वरील टेबलमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे TAT RBI निर्देशानुसार निर्धारित केल्याप्रमाणे आहे आणि बदलाच्या अधीन आहे. कृपया लक्षात घ्या की यापैकी काही

प्रोसेससाठी BHFL शाखांमध्ये कस्टमरची प्रत्यक्ष उपस्थिती आवश्यक असू शकते आणि लोन क्लोजरनंतर त्यांची मूळ प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स कलेक्ट करण्यासाठी शाखांना भेट देऊ शकते.

- वर नमूद केलेला टर्न अराउंड टाइम (कालमर्यादा) सूचकात्मक स्वरूपाचा आहे आणि आम्ही टाइमलाइनपूर्वी सर्व्हिसचे निराकरण किंवा प्रदान करण्याचा प्रयत्न करतो. अपवादात्मक परिस्थितीच्या बाबतीत, घेतलेला वेळ वर नमूद केलेल्यापेक्षा जास्त असू शकतो, तथापि, तो 30 दिवसांपेक्षा जास्त किंवा कोणत्याही रेग्युलेटरी निर्धारित टाइमलाइनपेक्षा जास्त नसावा. सर्व इन्श्युरन्स संबंधित सर्व्हिसिंग TAT BHFL च्या बाजूने उद्भवणाऱ्या कृतीयोग्य आहेत. संबंधित इन्श्युरन्स कंपनीच्या/थर्ड पार्टीच्या सर्व्हिसिंग प्रोसेसनुसार रिझोल्यूशनसाठी लागणारा एकूण वेळ जास्त असू शकतो.

VI. तक्रार हाताळणी यंत्रणा:

कस्टमर तक्रार:

कस्टमर तक्रार ही कंपनीच्या प्रॉडक्ट्स, सर्व्हिसेस, प्रोसेस, कर्मचारी किंवा एकूण अनुभवाशी संबंधित कस्टमरने केलेली कोणतीही तक्रार, चिंता, असमाधान किंवा समस्या आहे. यामध्ये कंपनीने विक्री केलेल्या कोणत्याही थर्ड-पार्टी प्रॉडक्ट किंवा सर्व्हिस बाबत तक्रारींचा देखील समावेश होतो.

तक्रारींचे रजिस्ट्रेशन

कंपनीकडे तक्रार निवारण अधिकाऱ्याच्या नेतृत्वाखाली समर्पित तक्रार निवारण टीम आहे. कंपनी विविध माध्यमे प्रदान करते ज्याद्वारे कस्टमर त्यांची तक्रार/तक्रार करू शकतात.

सर्व कस्टमर चौकशी, विनंती आणि तक्रारी त्यांच्या रजिस्टर्ड ईमेल ID द्वारे किंवा प्रमाणीकरणानंतर कस्टमर पोर्टल/मोबाईल ॲप्लिकेशनद्वारे करणे आवश्यक आहे. कस्टमर प्रत्यक्ष पत्राद्वारे देखील त्यांची तक्रार नोंदविण्याची निवड करू शकतात.

अभिस्वीकृती

एकदा कस्टमरद्वारे तक्रार दाखल केल्यानंतर, त्याला/तिला युनिक रेफरन्स नंबरसह 2 कामकाजाच्या दिवसांमध्ये पोचपावती जारी केली जाते. जी त्या शंका/तक्रारीशी संबंधित कोणत्याही भविष्यातील पत्रव्यवहारात कोट केली जाऊ शकते.

तक्रार निवारण/तक्रार निराकरण:

तक्रार निवारण टीम कस्टमरच्या तक्रारींचे त्वरित निराकरण करण्याचा प्रयत्न करते आणि कस्टमरला संपूर्ण निराकरण प्रदान करण्याचा प्रयत्न करते जेणेकरून कोणत्याही कस्टमरच्या चिंतेचे निराकरण केले जाणार नाही. कस्टमरशी व्यवहार कस्टमरच्या वैयक्तिक माहितीची गोपनीयता आणि गोपनीयता राखताना अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित

असल्याची टीम खात्री करते. कस्टमरच्या तक्रारींच्या सर्व पैलूंची पूर्णपणे तपासणी करण्यासाठी, कस्टमर्सशी संपर्क साधला जातो आणि त्यांना समजणाऱ्या भाषेत सांगितले जाते. कस्टमरला आदर, सहानुभूती आणि सहानुभूतीच्या उच्च मानकांशी देखील बोलले जाते. कस्टमरच्या सुलभतेसाठी तक्रार करण्यासाठी तक्रारदाराद्वारे वापरलेल्या भाषेत निराकरण देखील प्रदान केले जातात.

लागू असल्यास, कस्टमरला आमच्या संपूर्ण निराकरणासह आवश्यक सहाय्यक डॉक्युमेंटेशन देखील प्रदान केले जाते.

VII. तक्रार निवारण मॅट्रिक्स

जर आमच्या तक्रार निवारण टीमने प्रदान केलेले निराकरण कस्टमरच्या अपेक्षा पूर्ण करत नसेल तर ते खाली दिलेल्या तक्रार निवारण मॅट्रिक्सचे अनुसरण करू शकतात:

लेव्हल 1	आम्ही कस्टमरच्या शंका/समस्यांचे निराकरण 15 दिवसांच्या आत करण्यासाठी वचनबद्ध आहोत (काही प्रकरणांमध्ये कमाल 30 दिवस लागू शकतात). या कालावधीत तुम्हाला आमच्याकडून प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा आमच्या निराकरणाबाबत तुम्ही समाधानी नसाल, तर कस्टमर आम्हाला पुढील ईमेल वर लिहून कळवू शकता bhflgrievance@bajajhousing.co.in
लेव्हल 2	जर कस्टमर 5 दिवसांच्या आत लेव्हल 1 वर प्रदान केलेल्या निराकरणाबाबत समाधानी नसेल तर कस्टमर त्याची/तिची तक्रार कस्टमर एक्सपीरियन्स प्रमुखाकडे Bhflcustomerexperience@bajajhousing.co.in येथे नोंदवू शकतो. वैकल्पिकरित्या, कस्टमर येथे लिहू शकतात: कस्टमर एक्सपीरियन्स प्रमुख: बजाज हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड, 5th फ्लोअर, बी2 सेरेब्रम आयटी पार्क, कुमार सिटी, कल्याणी नगर, पुणे, महाराष्ट्र - 411014

लेव्हल 3	जर कस्टमर 7 दिवसांच्या आत लेव्हल 2 वर प्रदान केलेल्या निराकरणाबाबत समाधानी नसेल तर कस्टमर त्याची/तिची तक्रार तक्रार निवारण अधिकारी, श्रीमती हेमा रत्नमला bhflgro@bajajhousing.co.in वैकल्पिकरित्या, कस्टमर तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला लिहू शकतात: हेमा रत्नम बजाज हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड, 5th फ्लोअर, बी2 सेरेब्रम आयटी पार्क, कुमार सिटी, कल्याणी नगर, पुणे, महाराष्ट्र - 411014 संपर्क क्र. 020 7187 8321
लेव्हल 4	कस्टमरच्या समाधानानुसार तक्रारीचे निवारण न झाल्यास तक्रारीच्या तारखेपासून 30 दिवस, कस्टमर https://grids.nhbonline.org.in लिंकवर ऑनलाईन मोडमध्ये त्याची तक्रार दाखल करून किंवा https://nhb.org.in/ येथे तक्रार सेक्शन अंतर्गत उपलब्ध असलेल्या विहित फॉर्मेटमध्ये खाली दिलेल्या अॅड्रेसवर पोस्टद्वारे ऑफलाईन मोडमध्ये नॅशनल हाऊसिंग बँकशी संपर्क साधू शकतात. नॅशनल हाऊसिंग बँक, पर्यवेक्षण विभाग, (तक्रार निवारण विभाग), 4th फ्लोअर, कोअर-5A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली- 110003

नोंद: आऊटसोर्स सर्फिस प्रोव्हायडर्स, अकाउंट अॅग्रीगेटर (AA) सर्फिसेस आणि क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांना ("CIC") रिपोर्ट केलेल्या क्रेडिट माहितीशी संबंधित तक्रार/विवाद संदर्भात कोणतीही तक्रार/विवाद असल्यास, कृपया वरील कस्टमर तक्रार निवारण: प्रक्रिया आणि मॅट्रिक्स आणि तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा तपशील पाहा.

બજાજ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ગ્રાહક સેવા

અને

ફરિયાદ નિવારણ ડોક્યુમેન્ટ

I. પૃષ્ઠભૂમિ:

કંપની ગ્રાહક-કેન્દ્રિત અભિગમ જાળવવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે, જે માન્યતા આપે છે કે ગ્રાહક સેવાના ઉચ્ચ ધોરણો ટકાઉ બિઝનેસ વૃદ્ધિ અને લાંબા ગાળાના ગ્રાહક સંબંધો માટે મહત્વપૂર્ણ છે.

કંપની ગ્રાહકના ફીડબેકના આધારે તેની પ્રોડક્ટ, પ્રક્રિયાઓ અને સર્વિસ ડિલિવરીમાં સતત સુધારો કરતી વખતે ગ્રાહકના પ્રશ્નો, વિનંતીઓ અને ફરિયાદોને તરત અને સંતોષકારક રીતે ઉકેલવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ દ્વારા, કંપની ગ્રાહકના વિશ્વાસને મજબૂત બનાવવા, ગ્રાહકની સંતુષ્ટિમાં સુધારો કરવા અને લાંબા ગાળાની ગ્રાહક વફાદારીને પ્રોત્સાહન આપવા માંગે છે.

II. કસ્ટમર સર્વિસ ચેનલ:

ગ્રાહકના પ્રશ્નો, વિનંતીઓ અને ફરિયાદોને તરત જ ઉકેલવા માટે, અમારી પાસે નીચેની સર્વિસ ચેનલ છે:

- ઇમેઇલ (bhflwecare@bajajhousing.co.in)
- IVR (ઇન્ટરએક્ટિવ વૉઇસ રિસ્પોન્સ) અને કૉલ સેન્ટર નંબર **022-45297300**
- સ્ટેટમેન્ટ માટે WhatsApp: 9607025035
- ઓનલાઇન ગ્રાહક પોર્ટલ: <https://www.bajajhousingfinance.in/#/home>
- BHFL મોબાઇલ એપ્લિકેશન:
 - Android - <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bhfl>
 - IOS - <https://apps.apple.com/in/app/bajaj-housing-finance/id1599094903>
- શાખા વોક-ઇન - <https://www.bajajhousingfinance.in/branch-locator>
- સ્ટેટમેન્ટ માટે Chabot લિંક - <https://myaccount.bajajhousingfinance.in/#/home>

નોંધ: જો BHFL ગ્રાહક સેવા ટીમને સેવાની જરૂરિયાત, પ્રશ્ન અથવા ફરિયાદના અસરકારક નિરાકરણ માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવાની જરૂર હોય, તો BHFL ટીમ તેના સમર્પિત સર્વિસ નંબર 1600113298 દ્વારા ગ્રાહકનો સંપર્ક કરશે.

III. સેલ્ફ સર્વિસ- ડિજિટલ ગ્રાહક પોર્ટલ અને મોબાઇલ એપ્લિકેશન:

અમારું ઓનલાઇન ગ્રાહક પોર્ટલ/ગ્રાહક મોબાઇલ એપ્લિકેશન ગ્રાહકોની મોટાભાગની જરૂરિયાતોને નીચે વિગતવાર મુજબ પૂર્ણ કરે છે, અને સુનિશ્ચિત કરે છે કે કંપની ગ્રાહકોને સેલ્ફ-સર્વિસ વિકલ્પો માટે સશક્ત બનાવે છે.

- સ્ટેટમેન્ટ જુઓ અને ડાઉનલોડ કરો (એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ/પરત ચુકવણી શેડ્યૂલ/વ્યાજ સર્ટિફિકેટ/નો ઓબ્જેક્શન સર્ટિફિકેટ)
- ટ્રાન્ઝેક્શન- આંશિક-ચુકવણી / ચૂકી ગયેલ EMI ચુકવણી / ચડત શુલ્કની ચુકવણી
- EMI માં વધારો / મુદત ઘટાડો
- મેન્ડેટ કેન્સલેશન અને સ્વેપિંગ માટે વિનંતી કરો
- બાંધકામ હેઠળની લોન માટે પ્રી EMI ને EMI માં રૂપાંતરિત કરવાનો વિકલ્પ

- વેલકમ લેટર, લોન એગ્રીમેન્ટ (જો ડિજિટલ રીતે અમલમાં મુકવામાં આવે તો) અને ઇન્શ્યોરન્સનું સર્ટિફિકેશન (જો પસંદ કરેલ હોય તો) ડાઉનલોડ કરો.
- ઇમેઇલ ID/મોબાઇલ નંબર અપડેટ કરો
- પ્રશ્ન/વિનંતી/ફરિયાદ દાખલ કરવાનો વિકલ્પ

IV. ગ્રાહક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓની વ્યાખ્યા અને વર્ગીકરણ

દરેક ગ્રાહક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાને ગ્રાહકની જરૂરિયાત, સમસ્યા અથવા પ્રશ્ન અને તેને સંબોધવા માટે પ્રદાન કરેલ સહાયના આધારે "પૂછપરછ", "વિનંતી" અથવા "ફરિયાદ" તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે. નીચેના ઉદાહરણો સતત વર્ગીકરણને ટેકો આપવા અને ગ્રાહક અનુભવને વધારવા માટે દરેક કેટેગરીમાં સામાન્ય ગ્રાહક પરિસ્થિતિઓને સમજાવે છે.

પ્રશ્ન/ પૂછપરછ

પ્રશ્ન એ છે જ્યારે ગ્રાહક પ્રોડક્ટ, સર્વિસ, પ્રક્રિયા અથવા એકાઉન્ટ સંબંધિત માહિતી, સ્પષ્ટીકરણ અથવા અપડેટ શોધે છે. ગ્રાહક માહિતી શોધી રહ્યા છે અને કોઈપણ સર્વિસ નિષ્ફળતા અથવા અપૂર્ણ પ્રતિબદ્ધતાની જાણ કરી રહ્યા નથી.

ઉદાહરણો:

- લોન બેલેન્સ અથવા વ્યાજની ગણતરી વિશે પૂછવું.
- PMAY સબસિડીની સ્થિતિ વિશે અપડેટ શોધી રહ્યા છીએ.
- EMI ગણતરી અથવા પ્રથમ EMI રકમ વિશે પૂછપરછ.
- પ્રક્રિયા અથવા સમયસીમાની વિગતો પૂછવી
- લાગુ વ્યાજ દર/EMI/મુદત પર પૂછપરછ.
- લોન એકાઉન્ટમાં આંશિક ચુકવણીની પૂછપરછ
- શુલ્ક વિશે પૂછપરછ

વિનંતી

વિનંતી એ છે જ્યારે ગ્રાહકને સ્થાપિત પ્રક્રિયાઓ અનુસાર ચોક્કસ સર્વિસ, કાર્યવાહી, ફેરફાર અથવા ટ્રાન્ઝેક્શન કરવાની જરૂર પડે છે.

ઉદાહરણો:

- EMI ની નિયત તારીખમાં ફેરફાર.
- લોન સ્ટેટમેન્ટ અથવા સર્ટિફિકેટ માટે વિનંતી.

- સંપર્ક વિગતો અપડેટ કરો.
- હાલના લોન એકાઉન્ટમાંથી લોન વિતરણની વિનંતી.
- નિર્દિષ્ટ સમયસીમાની અંદર ફોરક્લોઝર પત્ર માટે વિનંતી
- દર ઘટાડવાની વિનંતી
- મૂળ સબમિટ કરેલા ડોક્યુમેન્ટની સૂચિ માટે વિનંતી
- ચોક્કસ સમયગાળા માટે EMI રોકવા અથવા હોલ્ડ કરવાની વિનંતી
- પરત ચુકવણી મોડ મેન્ડેટ સ્વેપિંગ અથવા કેન્સલેશન
- ઇન્શ્યોરન્સ સરેન્ડર અથવા કેન્સલેશન
- અરજદાર/સહ-અરજદારને ઉમેરવા અથવા હટાવવાની વિનંતી
- ફી અથવા શુલ્કની માફી માટેની વિનંતી
- લોન એગ્રીમેન્ટ, પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ, મંજૂરી પત્રની કોપી માટે વિનંતી કરી રહ્યા છીએ

ફરિયાદ (તકરાર)

ફરિયાદ (તકરાર) એ કોઈ ગ્રાહક દ્વારા સર્વિસની ખામી, પ્રક્રિયા લેપ્સ, ઓપરેશનલ ભૂલ, કર્મચારીનો ગેરવર્તણૂક, સંચાર ગેપ અથવા કંપની દ્વારા તેના પ્રતિબદ્ધ સેવા ધોરણો, નિયમનકારી જરૂરિયાતો અથવા સંમત નિયમો અને શરતોનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળતાથી ઉદ્ભવતા અસંતોષની અભિવ્યક્તિ છે.

કંપની દ્વારા યોગ્ય રીતે સંચારિત અને યોગ્ય રીતે અમલમાં મુકવામાં આવેલા નિયમો, શુલ્ક, નીતિઓ અથવા નિર્ણયો સંબંધિત માહિતી, સર્વિસ વિનંતીઓ અથવા વાંધાઓ માટેની ગ્રાહકની પૂછપરછ, વિનંતીઓને ફરિયાદ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે નહીં.

ઉદાહરણો:

- BHFL વિનંતી (સર્વિસ વિનંતી, લોન પ્રોસેસિંગનો સમય, ટ્રાન્ચ વિતરણનો સમય વગેરે) પૂર્ણ કરવા માટે સમય સીમા નક્કી કરે છે. જો કે, ગ્રાહકની પ્રતિબદ્ધતાની ફરિયાદ પૂર્ણ કરવામાં આવી નથી અને જો BHFL દ્વારા ગ્રાહકને વિલંબ અને તેના માટે સુધારેલી સમયસીમા વિશે અપડેટ કરવામાં આવ્યું નથી
- ગ્રાહકે EMI ની ચુકવણી બે વખત કરી છે" અને જો BHFL દ્વારા સમયસીમાની અંદર એક EMI રિફંડ કરવામાં આવેલ નથી.
- ગ્રાહક દ્વારા આંશિક ચુકવણી કરવામાં આવી છે અને જો BHFL દ્વારા સમયસીમાની અંદર તેને એડજસ્ટ કરવામાં આવી નથી.
- ગ્રાહક પાસે BHFL દ્વારા ધિરાણ કરેલી બહુવિધ પ્રોપર્ટી છે અને એક પ્રોપર્ટી વેચાઈ ગઈ છે અથવા સંબંધિત લોન બંધ કરવામાં આવી છે; જો કે, નિર્ધારિત સમયસીમાની અંદર ગ્રાહકની અન્ય પ્રોપર્ટી (એક્ટિવ લોન) માંથી પ્રોપર્ટીને ડીલિક્ કરવામાં આવી નથી.

- ગ્રાહક જણાવે છે કે BHFL દ્વારા વચન આપવામાં આવેલ લાભ (જેમ કે ફી માફી અથવા રાહત વ્યાજ દર) પ્રદાન કરવામાં આવ્યો નથી. જો BHFL ની તપાસ સહાયક પુરાવાઓના આધારે ગ્રાહકના ક્લેઇમની પુષ્ટિ કરે છે, તો સમસ્યાને માન્ય ફરિયાદ માનવામાં આવશે.
- ગ્રાહકનો આરોપ છે કે BHFL કર્મચારી હોવાનો ઢોંગ કરતી વ્યક્તિ દ્વારા અથવા BHFL કર્મચારી દ્વારા છેતરપિંડી કરવામાં આવી છે. જો BHFL ની તપાસ ગ્રાહક દ્વારા પ્રદાન કરેલા પુરાવાઓના આધારે આરોપની પુષ્ટિ કરે છે અને કર્મચારીની સંડોવણી સ્થાપિત કરે છે, તો કેસને ફરિયાદ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહક/ફરિયાદકર્તા દાવો કરે છે કે તેમને BHFL અથવા તેના પ્રતિનિધિ તરફથી અસહ્ય, અયોગ્ય અથવા અપમાનજનક કોલ પ્રાપ્ત થયા છે. જો, વિગતોની સમીક્ષા પર અને ગ્રાહક દ્વારા પ્રદાન કરેલા પુરાવાઓને ટેકો આપવા પર, BHFL આ આરોપને સાબિત કરે છે, તો આ બાબતને ફરિયાદ તરીકે ગણવામાં આવશે.

ગ્રાહક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓનું ઉદાહરણ કે જે ફરિયાદો નથી

- **સ્ટેટમેન્ટ માટેની તમામ પૂછપરછ:** જે પોર્ટલ/મોબાઇલ એપ પર પહેલેથી જ ઓનલાઇન ઉપલબ્ધ છે, તેને ફરિયાદ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે નહીં, કારણ કે ગ્રાહકોને પોર્ટલ/મોબાઇલ એપ પર ઉપલબ્ધ સેલ્ફ-સર્વિસ વિકલ્પો વિશે જાણ કરવામાં આવે છે
- **PMAY સબસિડીની પ્રાપ્તિની TAT સંબંધિત પૂછપરછ:** જો ગ્રાહક PMAY સબસિડીની સ્થિતિ વિશે અપડેટની વિનંતી કરે છે અથવા તે સમયસીમા વિશે અપડેટ કરે છે જેમાં તેમને NHB (સેન્ટ્રલ નોડલ એજન્સી) સાથે અરજી કર્યા પછી સબસિડી પ્રાપ્ત થશે.
- **વ્યાજની ગણતરી પર સ્પષ્ટીકરણ:** જ્યાં ગ્રાહક સ્પષ્ટીકરણ શોધી રહ્યા છે વ્યાજની ગણતરી અથવા શા માટે EMI વધુ છે (દા.ત.: પ્રથમ EMI) વિતરણની તારીખના આધારે, આને પૂછપરછ તરીકે ગણવામાં આવશે. ગ્રાહકને આ બાબત સમજાવવા માટે સક્રિય સંદેશાવ્યવહાર કરવામાં આવે છે
- **EMI ની નિયત તારીખમાં ફેરફાર,** સેવેરી કેડિટની તારીખના આધારે અથવા નોકરીમાં ફેરફારના આધારે. આવા કેસોને વિનંતીઓ હેઠળ પણ વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે. આ સંમત નિયમો અને શરતોમાંથી ફેરફાર છે
- **વિતરણ ચુકવણી પ્રાપ્ત થઈ નથી:** લોનના મંજૂર નિયમો અને શરતો અનુસાર, જરૂરી ડોક્યુમેન્ટ - જેમ કે પ્રોપર્ટી સંબંધિત ડોક્યુમેન્ટ, બેંક તરફથી BT માટે NOC, નાણાંકીય સંસ્થાઓ તરફથી લોન ક્લોઝર સર્ટિફિકેટ, અથવા બાકી રિલીઝ ડીડ અથવા ગિરવે બનાવવામાં વિલંબ સંબંધિત ડોક્યુમેન્ટ સબમિટ ન કરવાને કારણે ગ્રાહકને લોનની રકમનું વિતરણ કરવામાં આવ્યું નથી.
- **ફોરક્લોઝર લેટર જરૂરી છે:** ગ્રાહકો જણાવે છે કે તેમને બહુવિધ રિમાઇન્ડર અને તાત્કાલિકતા વ્યક્ત કરવા છતાં ફોરક્લોઝર લેટર પ્રાપ્ત થયો નથી પરંતુ વિનંતી નિયમનકારી સમયસીમામાં છે.
- **ફોરક્લોઝર લેટર ફરીથી જારી કરવો:** ગ્રાહકો મૂળ ફોરક્લોઝર લેટરની માન્યતા અવધિ સમાપ્ત થયા પછી નવા ફોરક્લોઝર લેટરની વિનંતી કરે છે. મૂળ લેટરમાં તેની માન્યતા અવધિ સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ હોવાથી, ફરીથી જારી કરવા માટે એક નવી વિનંતી જરૂરી છે.

- **શાખામાં ફોરક્લોઝર લેટરની વિનંતી સબમિટ કરવામાં આવી નથી:** ગ્રાહક ઇમેઇલ દ્વારા ફોરક્લોઝર લેટરની વિનંતી કરે છે. જો કે, કંપનીની પ્રક્રિયા મુજબ, ગ્રાહકે કોઇપણ નિયુક્ત શાખામાં ફોરક્લોઝર એપ્લિકેશન સબમિટ કરવી જરૂરી છે. આ જરૂરિયાત વિનંતીની વાસ્તવિકતા સ્થાપિત કરવામાં અને કરજદાર(રો)/સહ-કરજદાર(રો) પાસેથી જરૂરી સંમતિ અને વેરિફિકેશન મેળવવામાં મદદ કરે છે. જો ગ્રાહક આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરતા નથી, તો આ બાબતને વિનંતી તરીકે ગણવામાં આવશે અને ફરિયાદ તરીકે નહીં.
- **ફોરક્લોઝર લેટર વગર ફોરક્લોઝર ચુકવણી:** ગ્રાહક ફોરક્લોઝર ચુકવણી કરવા માટે શાખાની મુલાકાત લે છે પરંતુ તેની પાસે માન્ય ફોરક્લોઝર લેટર નથી. કારણ કે ફોરક્લોઝર ચુકવણી માત્ર માન્ય ફોરક્લોઝર પત્ર સામે સ્વીકારી શકાય છે, આ બાબતને વિનંતી તરીકે ગણવામાં આવશે અને ફરિયાદ તરીકે નહીં.
- **વસૂલવામાં આવેલા ફોરક્લોઝર શુલ્ક :** ગ્રાહક બિઝનેસ હેતુઓ માટે અથવા બેવડા દર સ્કીમ અંતર્ગત લેવામાં આવેલી લોન પર લાગુ પડતા ફોરક્લોઝર શુલ્ક અંગે વિવાદ કરે છે જ્યાં લોન નિશ્ચિત મુદતના સમયગાળામાં હોય ત્યારે ફોરક્લોઝર શુલ્ક લાગુ કરવામાં આવે છે અને મંજૂરી પત્ર/KFS/MITC દ્વારા ગ્રાહક દ્વારા શરતો સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં અને સ્વીકારવામાં આવી હતી
- **રેપો રેટની ગતિવિધિને અનુરૂપ દરમાં ઘટાડો:** ગ્રાહકને રેપો રેટના સુધારા પછી વ્યાજ દરમાં ઘટાડો થવાની અપેક્ષા છે. જો કે, જો લોન રેપો રેટ સાથે લિંક નથી, તો રેપો રેટના સુધારાઓને અનુરૂપ વ્યાજ દર બદલાઈ શકશે નહીં. આવા કિસ્સાઓને પ્રશ્ન તરીકે ગણવામાં આવશે અને ફરિયાદ તરીકે નહીં.
- **આંશિક ચુકવણી દેખાતી નથી અથવા અપડેટ થઈ નથી:** ગ્રાહક આંશિક ચુકવણી વિશે પૂછપરછ કરી રહ્યા છે જે હજી સુધી લોન એકાઉન્ટમાં દેખાઈ નથી. જો કંપની દ્વારા સંચારિત પ્રક્રિયાની સમયસીમા સમાપ્ત થઈ નથી, તો આ બાબતને પ્રશ્ન તરીકે ગણવામાં આવશે અને ફરિયાદ તરીકે નહીં
- **એગ્રીમેન્ટ પૂર્ણતા શુલ્ક વસૂલવા અંગે વિવાદ:** ગ્રાહક એગ્રીમેન્ટ પૂર્ણતા શુલ્ક અંગે વિવાદ કરે છે. જો શુલ્ક લાગુ કરવામાં આવ્યા હોય કારણ કે ગ્રાહકને તેમના રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ ID પર જાણ કરેલી સમયસીમાની અંદર જરૂરી ડોક્યુમેન્ટ સબમિટ કરવામાં આવ્યા ન હતા, તો કેસને પ્રશ્ન તરીકે ગણવામાં આવશે અને ફરિયાદ તરીકે નહીં
- **થર્ડ પાર્ટી પ્રોડક્ટ કેન્સલેશન સ્વીકારવામાં આવતું નથી:** ગ્રાહક ઇન્શ્યોરન્સના સર્ટિફિકેટમાં ઉલ્લેખિત ફ્રી-લુક પીરિયડ પછી થર્ડ-પાર્ટી પ્રોડક્ટ/સેવા કેન્સલ કરવા માંગે છે. ફ્રી-લુક પીરિયડ પહેલેથી જ સમાપ્ત થઈ ગયો હોવાથી, કેસને વિનંતી તરીકે ગણવામાં આવશે અને ફરિયાદ તરીકે નહીં.
- **પ્રોપર્ટી પેપર જારી કરવા:** ગ્રાહક તમામ લિંક કરેલ લોન બંધ કર્યા વિના પ્રોપર્ટી પેપર જારી કરવાની વિનંતી કરે છે. જો ગ્રાહકને પહેલેથી જ ઇમેઇલ અથવા અન્ય ડોક્યુમેન્ટેડ સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા આ જરૂરિયાત વિશે જાણ કરવામાં આવી છે, તો આ બાબતને પ્રશ્ન તરીકે ગણવામાં આવશે અને ફરિયાદ તરીકે નહીં.
- **રિકવરી એક્ઝિક્યુટિવ પ્રોપર્ટીની મુલાકાત લે છે:** ગ્રાહક ગિરવે મૂકેલી પ્રોપર્ટીની મુલાકાત લેતા રિકવરી એક્ઝિક્યુટિવ વિશે ચિત્તિત છે જ્યાં ભાડૂત રહે છે. જો BHFL ને કોઇપણ પૂર્વ માહિતી વિના પ્રોપર્ટી ભાડે આપવામાં આવી હોય, અથવા ગ્રાહક રજિસ્ટર્ડ મોબાઇલ નંબર પર અથવા રજિસ્ટર્ડ એડ્રેસ પર પહોંચી શકાય તેમ ન હોય, તો મુલાકાતને સામાન્ય રિકવરી પ્રવૃત્તિ તરીકે ગણવામાં આવશે. આવા કિસ્સાઓને વિનંતી તરીકે ગણવામાં આવશે અને ફરિયાદ તરીકે નહીં

- ગ્રાહકો ફોલો અપ કોલ માટે ચિંતાઓ વ્યક્ત કરી રહ્યા છે: ગ્રાહક યડત યુકવણી માટે ફોલો-અપ કોલ વિશે ફરિયાદ કરી રહ્યા છે. જો યુકવણી યડત છે અથવા વચન આપેલ તારીખ દ્વારા કરવામાં આવી નથી, અને નિર્ધારિત કોલિંગ ક્લાકોની અંદર કોલ કરવામાં આવે છે, તો કેસને પ્રશ્ન તરીકે ગણવામાં આવશે અને ફરિયાદ તરીકે નહીં.

V. કસ્ટમર સર્વિસ ચાર્ટર

BHFL માં, અમે પારદર્શક, યોગ્ય અને ગ્રાહક-મૈત્રીપૂર્ણ નાણાંકીય સર્વિસ પ્રદાન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ. અમે સર્વિસના ઉચ્ચ ધોરણો, નૈતિક બિઝનેસ પ્રથાઓ અને અમારા ગ્રાહકો સાથે સ્પષ્ટ સંચાર જાળવીને શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક અનુભવ પ્રદાન કરવાનો પ્રયત્ન કરીએ છીએ.

આ ચાર્ટરનો હેતુ ગ્રાહકોને તેમના હાલના અધિકારો અને કંપની પાસેથી અપેક્ષા રાખી શકાય તેવા સર્વિસના ધોરણોની જાણ કરવાનો છે. તે કોઈ નવા કાનૂની અધિકારો બનાવતા નથી પરંતુ તે સુનિશ્ચિત કરવા માંગે છે કે ગ્રાહકોને યોગ્ય રીતે અને વાગુ કાયદા, નિયમો અને કંપનીની નીતિઓ અનુસાર વ્યવહાર કરવામાં આવે છે.

આ ચાર્ટર કંપની દ્વારા તેની શાખાઓ, કર્મચારીઓ, અધિકૃત પ્રતિનિધિઓ, એજન્ટો અને અન્ય સર્વિસ ચેનલો દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ અને સર્વિસ પર વાગુ પડે છે.

કંપનીની પ્રતિબદ્ધતાઓ

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં યોગ્ય અને વાજબી રીતે કાર્ય કરવું.
- ખાતરી કરવી કે પ્રોડક્ટ અને સર્વિસ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું અક્ષરશઃ પાલન કરે છે.
- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારો પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે તેની ખાતરી કરવી.
- ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીની ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા જાળવવા માટે.
- લોન એપ્લિકેશન દરમિયાન અને ચાલુ દેખરેખ માટે જરૂરિયાત મુજબ, તમામ યોગ્ય ગ્રાહક સંમતિઓ લેવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકની ફરિયાદો સાથે તરત અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવા માટે.
- કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવા માટે:
 - ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ;
 - ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ;
 - વ્યાજ દર પોલિસી;
 - સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો

○ સંદેશાવ્યવહાર: ઇમેઇલ/SMS

- કંપની રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ ID અને અથવા રજિસ્ટર્ડ મોબાઇલ નંબર પર ગ્રાહકોને કેટલાક ફાઇનાન્શિયલ અને બિન-ફાઇનાન્શિયલ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે સંદેશાવ્યવહાર મોકલે છે.
- કંપની સ્થાનિક ભાષાઓમાં તમામ મહત્વપૂર્ણ નાણાંકીય સંદેશાવ્યવહાર મોકલવાની ખાતરી કરે છે.

○ મંજૂર કરેલ લોનના નિયમો અને શરતો પર ડિસ્ક્લોઝર અને અપડેટ

- લોનના તમામ નિયમો અને શરતો, કિંમત, ફી અને શુલ્ક, ડિસ્ક્લોઝર અને અન્ય સંબંધિત પાસાઓ પ્રવર્તમાન નિયમનકારી અને વૈધાનિક માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરશે.
- કંપની વિતરણ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ શુલ્ક, પૂર્વયુક્તવણી શુલ્ક વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની કરજદારોને નોટિસ આપશે. જો નિયમો અને શરતોમાં ઉક્ત ફેરફારો ગ્રાહકના નુકસાન માટે હોય, તો તે/તેણી 60 દિવસની અંદર અને કોઈપણ સૂચના વિના તેમના એકાઉન્ટને બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈપણ અતિરિક્ત શુલ્ક અથવા વ્યાજની ચુકવણી કર્યા વિના તેને સ્વિચ કરી શકે છે.
- કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફારોની માત્ર સંભવિત રીતે અસર થાય છે. જો ઇમેઇલ દ્વારા ડિલિવર ન કરવામાં આવે, તો આવા ફેરફારોને કરજદારને તેમના રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ ID અથવા અન્ય પદ્ધતિઓ પર દરના સુધારા માટે ઇમેઇલ કમ્યુનિકેશન શેર કરીને સૂચિત કરવામાં આવશે.
- કંપનીએ સેલ્ફ-સર્વિસ ડિજિટલ ચેનલો પર લોન સ્ટેટમેન્ટ અને પરત ચુકવણી શેડ્યૂલ ઉપલબ્ધ કર્યું છે અને તે ગ્રાહકોને ત્રિમાસિક ધોરણે ગ્રાહક સાથે પણ શેર કરવામાં આવે છે.

સર્વિસના ધોરણો

- ગ્રાહકો પાસે સર્વિસનો લાભ લેવા અને માહિતી મેળવવા માટે બહુવિધ સર્વિસ ચેનલનો એક્સેસ હશે.
- ગ્રાહકો સર્વિસ વિશેની માહિતી મેળવી શકે છે અને/અથવા વિનંતી કરી શકે છે અથવા કોઈપણ ચેનલ (બ્રાન્ચ, ઇમેઇલ, ગ્રાહક પોર્ટલ, મોબાઇલ એપ, લેટર) પર ફરિયાદ અથવા તકરાર દાખલ કરી શકે છે.

ગ્રાહકની જવાબદારીઓ

- ગ્રાહકે ખાતરી કરવી કે ગિરવે/શુલ્ક બનાવવાની ઔપચારિકતાઓ નિયમો અને શરતો અનુસાર પૂર્ણ થાય છે
- નિયમિતપણે એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ તપાસવા અને ટ્રાન્ઝેક્શનના 15 દિવસની અંદર વિસંગતિ, જો કોઈ હોય તો, હાથલાઇટ કરવા માટે.
- કોઈપણ કોરા ડોક્યુમેન્ટ અથવા કોરા ચેક પર સહી ન કરવી.
- હંમેશા પાસવર્ડ/OTP ની ગોપનીયતા સુનિશ્ચિત કરો અને પાસવર્ડ/OTP માટે પૂછતા કોઈપણ ફોન કોલ અથવા ઇમેઇલનો જવાબ આપશો નહીં.
- વ્યક્તિગત/ગોપનીય માહિતીની વિનંતી કરતી આકર્ષક સામગ્રી અથવા ઇમેઇલ સાથે 'ફિશિંગ' વેબસાઇટ્સથી સાવચેત રહો.

- કૃપા કરીને એવા છેતરપિંડી કરનારાઓથી સાવધ રહો જેઓ બજાજ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ અને/અથવા તેની ગ્રુપ કંપનીઓના પ્રતિનિધિઓ તરીકે નકલી ઇમેઇલ ID, સોશિયલ મીડિયા (WhatsApp, Facebook વગેરે) પર નકલી પ્રોફાઇલ, નકલી ડોમેન, વેબસાઇટ, ટેલિફોન કોલ્સ અને અખબારો અથવા સામયિકોમાં જાહેરાતોનો ઉપયોગ કરી શકે છે. તેઓ ઓછા વ્યાજ દરે લોન ઓફર કરવાનો દાવો કરી શકે છે, ગ્રાહકોના બેંક એકાઉન્ટની વિગતો મેળવવાનો પ્રયાસ કરી શકે છે અથવા લોન પ્રક્રિયા માટે અગાઉથી ચુકવણીની માંગ કરી શકે છે. તેથી, કૃપા કરીને આવી કોઈપણ ઓફર અથવા સંદેશાવ્યવહાર અંગે સાવધાની અને સતર્કતા રાખો.
- નિયત તારીખે લોન EMI ચૂકવવા માટે બેંક એકાઉન્ટમાં પૂરતું બેલેન્સ હોવાની ખાતરી કરો.
- વર્તમાન રજિસ્ટર્ડ બેંક એકાઉન્ટ સાથે કોઈપણ સમસ્યાના કિસ્સામાં તમારા અન્ય બેંક એકાઉન્ટના EMI ડેબિટ મેન્ડેટની ફરીથી રજિસ્ટ્રેશનની ખાતરી કરો.
- એડ્રેસમાં કોઈપણ ફેરફાર (માન્ય OVD સાથે), ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર, ઇમેઇલ ID વગેરે વિશે તરત જ કંપનીને જાણ કરો.
- કંપનીની સર્વિસ પર પ્રામાણિક પ્રતિસાદ પ્રદાન કરો અને સર્વિસમાં ખામી, જો કોઈ હોય તો, બ્રાન્ચ/સંપર્ક કેન્દ્રની નોટિસ પર લાવો.
- લોન એકાઉન્ટ મેળવતી વખતે તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) ગાઇડલાઇનને અનુસરો અને નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા મુજબ સમયાંતરે અપડેટ કરો.
- કંપની દ્વારા નિર્ધારિત તમામ લાગુ શુલ્કની ચુકવણી કરો, જેમાં EMI બાઉન્સિંગ શુલ્ક, ચેક બાઉન્સિંગ શુલ્ક, વિલંબિત ચુકવણી અને અન્ય દંડાત્મક શુલ્ક વગેરે શામેલ છે પરંતુ તે સુધી મર્યાદિત નથી. આવા શુલ્કની વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ, KFS અને MITC પર ઉપલબ્ધ છે. ગ્રાહકો કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવેલ દંડાત્મક અને અન્ય શુલ્કની સૂચિ પરની પોલિસીનો પણ સંદર્ભ લેશે.
- લોનની બાકી રકમ ચૂકવો/ગિરવે મૂકેલી પ્રોપર્ટીને કંપનીના નિયુક્ત કર્મચારીઓને સ્વીકૃતિ સાથે સરન્ડર કરો.
- BHFL ને હંમેશા FATCA માહિતી અપડેટ કરો.
- ખાતરી કરો કે અમારી સાથે રજિસ્ટર્ડ બેંક એકાઉન્ટ કોઈપણ પ્રકારના રિફંડ પ્રાપ્ત કરવા માટે એક્ટિવ છે.
- થર્ડ પાર્ટી અથવા અનરજિસ્ટર્ડ બેંક એકાઉન્ટમાંથી કોઈપણ ચુકવણી કરશો નહીં.
- તમામ વિનંતી/પ્રશ્નો અથવા ફરિયાદો રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ ID પરથી કરવામાં આવશે.
- સંમત પ્લાનમાં ધરનું સંપૂર્ણ બાંધકામ પરંતુ લોનની શરૂઆતથી 36 મહિના પછી નહીં (પ્લોટ + બાંધકામ અથવા સ્વ-નિર્માણ લોનના કિસ્સામાં લાગુ).

ગ્રાહકનું પુનરાવર્તન

BHFL તેના ગ્રાહકોને ઉચ્ચ સ્તરની સર્વિસ પ્રદાન કરે છે. જો, કંપનીના નિયંત્રણની બહારના કેટલાક કારણોસર અથવા અજાણતા, કંપની ગ્રાહકોની સારવારમાં પારદર્શિતા અને નિષ્પક્ષતાના સિદ્ધાંતોના આધારે ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં પ્રતિબદ્ધ સર્વિસ સ્તરને પૂર્ણ કરી શકતી નથી, તો કંપની તેના ગ્રાહકોને વાજબી વળતર/ભરપાઇ ઓફર કરશે જ્યાં કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સર્વિસમાં ખામીને કારણે નાણાંકીય નુકસાન થયું છે

➤ ઉદાહરણરૂપ પરિસ્થિતિઓ જેમ કે

1. EMI ખોટા/અથવા ગ્રાહકના ન હોય તેવા બેંક એકાઉન્ટમાંથી કાપવામાં આવ્યો હતો.
2. ખોટા ગ્રાહક/3rd પાર્ટીઓને (જીવનસાથી સિવાય) ને લોન વસૂલાત અંગે અપમાનજનક કોલ કરવા.
3. પ્રોડક્ટના અયોગ્ય વેચાણના કિસ્સામાં 30 દિવસથી વધુની બાબતોને ઉકેલવામાં વિલંબ.

4. ગ્રાહકની માહિતીનો દુરુપયોગ જેના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાંકીય નુકસાન થાય છે.

કંપની દ્વારા કાર્યવાહીપાત્ર

- એવા દરેક કિસ્સાઓમાં, જ્યાં ગ્રાહકને નાણાંકીય નુકસાન થવાની શક્યતા હોય, BHFL એ નુકસાનનું મૂલ્યાંકન કરશે અને જરૂરી સુધારાત્મક કાર્યવાહી પણ કરશે.
- ઉપરોક્ત કોલ કરેલ પરિસ્થિતિઓ માટે, રિપેરની કાર્યવાહી નીચે મુજબ કરવામાં આવશે-

પરિસ્થિતિ	રિઝોલ્યુશન પ્રક્રિયા	રિપેરની કાર્યવાહી (ગ્રાહક તરફથી નાણાંકીય નુકસાનના કિસ્સામાં)
ખોટા ગ્રાહક/3rd પાર્ટીઓને (પરિવાર અને ગેરંટર સિવાય) ને લોન વસૂલાત અંગે અપમાનજનક કોલ કરવા	ગ્રાહકોનો સંપર્ક GRO દ્વારા કરવામાં આવે છે, અને તેમની સમસ્યાઓનું સમાધાન તેમની સંતુષ્ટિ મુજબ કરવામાં આવે છે	₹5,000 સુધીનું વળતર.
પ્રોડક્ટના ખોટા વેચાણના કિસ્સામાં 30 દિવસથી વધુ સમયની બાબતને ઉકેલવામાં વિલંબ	ગ્રાહકને માફી મેઇલ મોકલવામાં આવ્યો છે	₹5,000 સુધીનું વળતર.
ખોવાયેલ ડોક્યુમેન્ટ જેના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાંકીય નુકસાન થાય છે	ડોક્યુમેન્ટ ખોવાઈ જવાની ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવામાં આવે છે, અને ફરીથી બનાવેલા ડોક્યુમેન્ટ (જો કોઈ હોય તો) ગ્રાહકને સોંપવામાં આવે છે.	₹5,000 સુધીનું વળતર.
BHFL તરફથી પ્રોપર્ટી પેપર જારી કરવામાં વિલંબ.	ગ્રાહકને પાત્ર પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ સોંપવા.	વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000 નું વળતર.

વિવિધ પ્રશ્નો / વિનંતીઓ / સર્વિસ / ટ્રાન્ઝેક્શન માટેની સમયસીમા:

કેસનું કારણ	TAT
તમામ લિક કરેલ લોન બંધ થયા પછી પ્રોપર્ટી પેપરનું હસ્તાંતરણ	*30
ફોરક્લોઝર લેટર જારી કરવો*	*21
મંજૂરી પત્રની વિનંતીની કોપી	15
ઇન્શ્યોરન્સ સરેન્ડરની વિનંતી	15
ઇન્શ્યોરન્સ સંબંધિત માહિતી	15
પ્રોપર્ટી ટ્રાન્સફર અથવા ગિફ્ટ ડીડના કિસ્સામાં કન્ડિશનલ NOC માટે વિનંતી	15
ઉમેરવા/કાઢી નાખવા માટે સહ અરજદાર	15
લોન બંધ/કેન્સલેશન પછી પ્રાપ્ત થયેલ અતિરિક્ત EMI નું રિફંડ	15
લોન સ્ટેટમેન્ટ અને ડિજિટલ ચેનલોમાં EMI અપડેટ કરવો	10
ઇન્શ્યોરન્સ પોલિસી કેન્સલેશનની વિનંતી	10
નવી લોન એપ્લિકેશનની સ્થિતિની માહિતી	10
EMI ડેબિટ સ્ટેટસ	10

ચૂકવેલ અથવા કપાત કરેલી અતિરિક્ત રકમની સ્થિતિ	10
લોન ઘટાડવાની વિનંતી	10
ડોક્યુમેન્ટની સૂચિમાં સુધારો	10
પ્રોપર્ટી સરેન્ડર અને સેટલમેન્ટની માહિતી	10
લોન સ્ટેટમેન્ટ અને ડિજિટલ ચેનલોમાં EMI અપડેટ કરવો	10
કરારનું પાલન ન કરવા સંબંધિત પ્રશ્ન	8
લોન ફોરક્લોઝર માટે ચુકવણી અંગેની સ્થિતિ	8
બાકી ડોક્યુમેન્ટ સબમિટ કરવા અંગે પૂછપરછ	8
પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ જારી કરવાની માહિતી/સ્થિતિ	7
મેન્ડેટ સ્વેપિંગ પ્રક્રિયા માહિતીની વિનંતી	7
સ્કેન કરેલ લોન ડોક્યુમેન્ટ પુનઃપ્રાપ્તિ વિનંતી (મંજૂરી પત્ર સિવાય)	7
વસૂલવામાં આવેલા આંશિક પૂર્વચુકવણી શુલ્ક પર સ્પષ્ટીકરણ	7
EMI વધારવાની વિનંતી અથવા મુદત ઘટાડવાની વિનંતી	6
વિનંતીની સફળતાપૂર્વક પ્રાપ્તિ અને જરૂરી સહાયક ડોક્યુમેન્ટ સબમિટ કર્યા પછી ટ્રાન્ચ વિતરણ	6
સંબંધિત ઇન્શ્યોરરને ઇન્શ્યોરન્સ ક્લેઇમ ફોરવર્ડ કરવા	5
EMI સંબંધિત સ્પષ્ટીકરણ	5
EMI ની નિયત તારીખમાં ફેરફાર માટેની વિનંતી	5
આંશિક-પૂર્વચુકવણી પછી લોનની મુદતમાં ફેરફાર માટેની વિનંતી	5
અનરજિસ્ટર્ડ બેંક એકાઉન્ટમાંથી લોનમાં આંશિક પૂર્વચુકવણીની સ્થિતિની પૂછપરછ કરવી	5
બાઉન્સ અને ચડત શુલ્ક માહિતીની વિનંતી	5
કંપની દ્વારા બાકી રકમ પ્રાપ્ત થયા પછી લોન બંધ કરવી અને નો ડ્યૂઝ સર્ટિફિકેટ જારી કરવું	5
દંડાત્મક અથવા એગ્રીમેન્ટ પૂર્ણતા શુલ્ક પૂછપરછ	5
ફોરક્લોઝર શુલ્ક માફીની વિનંતી	5
પ્રી EMI થી EMI બદલવાની વિનંતી	5
એડ્રેસ, મોબાઇલ, સંપર્ક, ઇમેઇલ ID વગેરેમાં સુધારો/અપડેશન.	5
ક્રેડિટ બ્યુરો સંબંધિત પ્રશ્નો	5
ગ્રાહકને કન્ફર્મ કર્યા મુજબ શુલ્ક/ફીનું રિફંડ	5
પર્યાપ્ત ડોક્યુમેન્ટ પ્રાપ્ત થયા પછી ડેમોગ્રાફિકમાં ફેરફાર	5
લોનમાં આંશિક પૂર્વચુકવણી કેવી રીતે કરવી તે વિશે પૂછપરછ	3
વ્યાજ દર અંગે સ્પષ્ટીકરણ	3
ECS રોકવું અથવા હોલ્ડ કરવાની વિનંતી	3
ફોરક્લોઝર પ્રક્રિયા વિશેની માહિતી	2
એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ અને વ્યાજ સર્ટિફિકેટ	3
ઇમેઇલ દ્વારા દાખલ કરેલી વિનંતીની સ્વીકૃતિ જારી કરવી	2

નોંધ:

- બધા દિવસો કેલેન્ડર દિવસો ગણાશે.

- *21 અથવા 30 કેલેન્ડર દિવસની TAT લાગુ પડે છે અને ઉપરોક્ત ટેબલમાં ઉલ્લેખિત છે તે RBI ના નિર્દેશો હેઠળ નિર્ધારિત છે અને ફેરફારને આધિન છે. કૃપા કરીને નોંધ કરો કે આમાંથી કેટલીક પ્રક્રિયાઓને BHFL શાખાઓમાં ગ્રાહકની ભૌતિક હાજરીની જરૂર પડી શકે છે જેથી લોન બંધ થયા પછી તેમના મૂળ પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ એકત્રિત કરવા માટે આ વિનંતીઓ કરી શકાય અને શાખાઓની મુલાકાત લઈ શકાય.
- ઉપરોક્ત ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઇમ સૂચક છે અને અમે સમયમર્યાદા પહેલાં સર્વિસને ઉકેલવાનો અથવા પ્રદાન કરવાનો પ્રયત્ન કરીએ છીએ. અસાધારણ પરિસ્થિતિઓના કિસ્સામાં, લેવામાં આવતો સમય ઉપર ઉલ્લેખિત કરતાં વધુ હોઈ શકે છે, જો કે, તે 30 દિવસથી વધુ અથવા કોઈપણ નિયમનકારી નિર્ધારિત સમયસીમાથી વધુ ન હોવો જોઈએ. તમામ ઇન્શ્યોરન્સ સંબંધિત સર્વિસ TATs BHFL તરફથી ઉદ્ભવતી કાર્યવાહી માટે છે. સંબંધિત ઇન્શ્યોરન્સ કંપની/થર્ડ પાર્ટીની સર્વિસ પ્રક્રિયાના આધારે રિઝોલ્યુશન માટે લેવામાં આવતો કુલ સમય વધુ હોઈ શકે છે.

VI. ફરિયાદ હેન્ડલિંગ પદ્ધતિ:

ગ્રાહકની ફરિયાદ:

ગ્રાહકની ફરિયાદ એ કંપનીના પ્રોડક્ટ, સર્વિસ, પ્રક્રિયાઓ, કર્મચારીઓ અથવા એકંદર અનુભવ સંબંધિત ગ્રાહક દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલી કોઈપણ ફરિયાદ, સમસ્યા, અસંતોષ અથવા સમસ્યા છે. તેમાં કંપની દ્વારા વેચવામાં આવેલ કોઈપણ થર્ડ-પાર્ટી પ્રોડક્ટ અથવા સર્વિસનો સમાવેશ થાય છે.

ફરિયાદોની નોંધણી

કંપની પાસે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નેતૃત્વમાં સમર્પિત ફરિયાદ નિવારણ ટીમ છે. કંપની વિવિધ ચેનલો પ્રદાન કરે છે જેના દ્વારા ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ/તકરાર દાખલ કરી શકે છે.

તમામ ગ્રાહક પૂછપરછ, વિનંતીઓ અને ફરિયાદો તેમના રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ ID દ્વારા અથવા પ્રમાણીકરણ પછી કસ્ટમર પોર્ટલ/મોબાઇલ એપ્લિકેશન દ્વારા દાખલ કરવાની જરૂર છે. ગ્રાહકો ફિઝિકલ લેટર દ્વારા પણ તેમની ફરિયાદ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.

સ્વીકૃતિ

એકવાર ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ કરવામાં આવે પછી, તેમને અનન્ય રેફરન્સ નંબર સહિત 2 કાર્યકારી દિવસોમાં સ્વીકૃતિ જારી કરવામાં આવે છે, જે તે પ્રશ્ન/ફરિયાદ સંબંધિત કોઈપણ ભવિષ્યના પત્રવ્યવહારમાં ક્વોટ કરી શકાય છે.

ફરિયાદ નિવારણ/ફરિયાદનું સમાધાન:

ફરિયાદ નિવારણ ટીમ ગ્રાહકની ફરિયાદોને તરત જ ઉકેલવાનો પ્રયત્ન કરે છે અને ગ્રાહકને સંપૂર્ણ નિરાકરણ પ્રદાન કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે જે સુનિશ્ચિત કરે છે કે ગ્રાહકની કોઈપણ સમસ્યાઓને હલ ન કરવામાં આવે. ટીમ સુનિશ્ચિત કરે છે કે ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહાર ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીની ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા જાળવતી વખતે પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત હોય. ગ્રાહકની ફરિયાદોના તમામ પાસાઓની સંપૂર્ણપણે તપાસ કરવા માટે, ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરવામાં આવે છે અને તેમને સમજાય તેવી ભાષામાં વાત કરવામાં આવે છે. ગ્રાહકોને આદર, સહાનુભૂતિ અને સહાનુભૂતિના ઉચ્ચ ધોરણો સાથે પણ વાત કરવામાં આવે છે. ગ્રાહકને સમજવામાં સરળતા રહે તે માટે ફરિયાદકર્તા દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી ભાષામાં પણ નિરાકરણ પ્રદાન કરવામાં આવે છે.

જો લાગુ પડે તો, ગ્રાહકોને અમારા સંપૂર્ણ નિરાકરણ સાથે જરૂરી સહાયક ડોક્યુમેન્ટેશન પણ પ્રદાન કરવામાં આવે છે.

VII. ફરિયાદ નિવારણ મેટ્રિક્સ

જો અમારી ફરિયાદ નિવારણ ટીમ દ્વારા પ્રદાન કરેલ નિરાકરણ ગ્રાહકની અપેક્ષાઓને પૂર્ણ કરતું નથી, તો તેઓ નીચે પ્રદાન કરેલ એક્સલેશન મેટ્રિક્સને અનુસરી શકે છે:

લેવલ 1	અમે 15 દિવસની અંદર ગ્રાહકના પ્રશ્નો/સમસ્યાઓને ઉકેલવા માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ (કેટલીક પરિસ્થિતિઓમાં વધુ સમયની જરૂર પડશે અને મહત્તમ 30 દિવસ લાગશે). જો ગ્રાહક આ સમયની અંદર અમારી પાસેથી જવાબ પ્રાપ્ત કરતા નથી, અથવા પ્રશ્નના અમારા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ નથી, ગ્રાહક અમને અહીં લખી શકે છે, bhflgrievance@bajajhousing.co.in
લેવલ 2	જો ગ્રાહક 5 દિવસની અંદર લેવલ 1 પર પ્રદાન કરેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ નથી, તો ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ ગ્રાહક અનુભવ પ્રમુખને અહીં મોકલી શકે છે, Bhflcustomerexperience@bajajhousing.co.in . વૈકલ્પિક રીતે, ગ્રાહકો અહીં લખી શકે છે: ગ્રાહક અનુભવ પ્રમુખ: બજાજ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, 5th ફ્લોર, B2 સેરેબ્રમ IT પાર્ક, કુમાર સિટી કલ્યાણી નગર પુણે, મહારાષ્ટ્ર - 411014

લેવલ 3	જો ગ્રાહક 7 દિવસની અંદર લેવલ 2 પર પ્રદાન કરેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ નથી, તો ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, શ્રીમતી હેમા રત્નમને અહીં મોકલી શકે છે, bhflgro@bajajhousing.co.in વૈકલ્પિક રીતે, ગ્રાહકો ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને ફરિયાદ લખીને જણાવી શકે છે: હેમા રત્નમ બજાજ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, 5th ફ્લોર, B2 સેરેબ્રમ IT પાર્ક, કુમાર સિટી કલ્યાણી નગર પુણે, મહારાષ્ટ્ર - 411014 સંપર્ક નં. 020 7187 8321
લેવલ 4	ગ્રાહકની સંતુષ્ટિ મુજબ ફરિયાદનું નિવારણ ના થવાના કિસ્સામાં ફરિયાદની તારીખથી 30 દિવસમાં, ગ્રાહક નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો https://grids.nhbonline.org.in લિંક પર ઓનલાઇન મોડમાં તેની ફરિયાદ દાખલ કરીને અથવા https://nhb.org.in/ પર ફરિયાદ સેક્શન હેઠળ ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મમાં નીચે આપેલા એડ્રેસ પર પોસ્ટ કરીને ઓફલાઇન મોડમાં સંપર્ક કરી શકે છે. નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, દેખરેખ વિભાગ, (ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ), 4th ફ્લોર, કોર-5A, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી- 110003

નોંધ: આઉટસોર્સ કરેલ સર્વિસ પ્રોવાઇડર, એકાઉન્ટ એગ્રીગેટર (AA) સર્વિસ અને ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ ("CIC") ને રિપોર્ટ કરેલી ક્રેડિટ માહિતી સંબંધિત ફરિયાદ/તકરાર સંબંધિત કોઈપણ ફરિયાદ/તકરારના કિસ્સામાં, કૃપા કરીને ઉપરોક્ત ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણનો સંદર્ભ લો: પ્રક્રિયા અને મેટ્રિક્સ અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો.

பஜாஜ் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

வாடிக்கையாளர் சேவை

மற்றும்

குறை தீர்ப்பு ஆவணம்

I. பின்னணி:

நிலையான வணிக வளர்ச்சிக்கும் நீண்டகால வாடிக்கையாளர் உறவுகளுக்கும் உயர்தர வாடிக்கையாளர் சேவை அடிப்படையானது என்பதை உணர்ந்து செயல்படுவதன் மூலம், வாடிக்கையாளரை மையமாகக் கொண்ட அணுகுமுறையைப் பின்பற்றுவதில் நிறுவனம் உறுதியாக உள்ளது.

நிறுவனம், வாடிக்கையாளர் கருத்துக்களின் அடிப்படையில் தனது தயாரிப்புகள், செயல்முறைகள் மற்றும் சேவை வழங்கலைத் தொடர்ந்து மேம்படுத்திக்கொண்டிருக்கும் அதேவேளையில், அவர்களின் கேள்விகள், கோரிக்கைகள் மற்றும் குறைகளை உடனுக்குடன் திருப்திகரமாக தீர்ப்பதிலும் உறுதியாக உள்ளது. ஒரு செயல்திறன்மிக்க குறைதீர்ப்பு வழிமுறையின் மூலம், நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை வலுப்படுத்தவும், வாடிக்கையாளர் திருப்தியை மேம்படுத்தவும், வாடிக்கையாளரின் நீண்டகால விசுவாசத்தை வளர்க்கவும் முயல்கிறது.

II. வாடிக்கையாளர் சேவை சேனல்கள்:

வாடிக்கையாளர் கேள்விகள், கோரிக்கைகள் மற்றும் குறைகளை உடனடியாக தீர்க்க, எங்களிடம் பின்வரும் சேவை சேனல்கள் உள்ளன:

- இமெயில் (bhflwecare@bajajhousing.co.in)
- IVR (இன்டராக்டிவ் குரல்வழிப் பதில்) மற்றும் அழைப்பு மைய எண் **022-45297300**
- அறிக்கைகளுக்கான WhatsApp எண்: 9607025035
- ஆன்லைன் வாடிக்கையாளர் போர்ட்டல்: <https://www.bajajhousingfinance.in/#/home>
- BHFL மொபைல் செயலி:

- Android - <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bhfl>
- IOS - <https://apps.apple.com/in/app/bajaj-housing-finance/id1599094903>

- கிளை முகவரி - <https://www.bajajhousingfinance.in/branch-locator>

- அறிக்கைகளுக்கான சாட்பாட் இணைப்பு - <https://myaccount.bajajhousingfinance.in/#/home>

குறிப்பு: சேவைக்கான தேவை, கேள்வி அல்லது புகாரைத் திறம்பட தீர்க்க BHFL வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவானது வாடிக்கையாளரைத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும் என்றால், BHFL குழு அதன் பிரத்தியேகமான சேவை எண் 1600113298 மூலம் வாடிக்கையாளரை தொடர்பு கொள்ளும்.

III. செல்ஃப் சர்வீஸ்- டிஜிட்டல் வாடிக்கையாளர் போர்ட்டல் மற்றும் மொபைல் செயலி:

கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி, எங்களின் ஆன்லைன் வாடிக்கையாளர் தளம்/வாடிக்கையாளர் மொபைல் செயலியானது வாடிக்கையாளர்களின் பெரும்பாலான தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதோடு, வாடிக்கையாளர்களுக்கு செல்ஃப் சர்வீஸ் விருப்பங்களை நிறுவனம் வழங்குவதையும் உறுதி செய்கிறது.

- அறிக்கைகளைப் பார்க்கவும் மற்றும் பதிவிறக்கவும் (கணக்கு அறிக்கை / ரீபேமெண்ட் அட்டவணை / வட்டிச் சான்றிதழ் / தடையில்லாச் சான்றிதழ்)
- பரிவர்த்தனை- பார்ட் பேமெண்ட்/தவறவிடப்பட்ட EMI பேமெண்ட்/நிலுவையிலுள்ள கட்டண பேமெண்ட்கள்
- EMI-யில் அதிகரிப்பு / குறைவான தவணைக்காலம்
- மேண்டேட்டை இரத்துசெய்தல் மற்றும் மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை எழுப்பவும்
- கட்டுமானக் கடன்களின் கீழ் ப்ரீ EMI விருப்பத்தை EMI விருப்பமாக மாற்றுவதற்கான விருப்பத்தேர்வு
- வரவேற்புக் கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம் (டிஜிட்டல் முறையில் செயல்படுத்தப்பட்டால்) மற்றும் காப்பீட்டின் சான்றிதழை (தேர்ந்தெடுக்கப்பட்டிருந்தால்) பதிவிறக்கம் செய்யவும்.
- இமெயில் ID / மொபைல் எண்ணைப் புதுப்பிக்கவும்
- கேள்வி/கோரிக்கை/புகாரை எழுப்புவதற்கான விருப்பம்

IV. வாடிக்கையாளர் தொடர்புகளின் வரையறை மற்றும் வகைப்படுத்தல்

ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருடனான உரையாடலும், வாடிக்கையாளரின் தேவை, புகார் அல்லது வினவல் மற்றும் அதைத் தீர்க்க வழங்கப்படும் ஆதரவின் அடிப்படையில், "வினவல்", "கோரிக்கை" அல்லது "புகார்" என வகைப்படுத்தப்படுகிறது. சீரான வகைப்பாட்டிற்கு ஆதரவளிக்கவும் வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை மேம்படுத்தவும், கீழே உள்ள எடுத்துக்காட்டுகள் ஒவ்வொரு பிரிவிலும் உள்ள பொதுவான வாடிக்கையாளர் சூழ்நிலைகளை விளக்குகின்றன.

கேள்வி/வினவல்

ஒரு வாடிக்கையாளர் ஒரு தயாரிப்பு, சேவை, செயல்முறை அல்லது கணக்கு தொடர்பான தகவல், விளக்கம் அல்லது மாற்றம் குறித்து கேட்டறிவதே **வினவல்** ஆகும். இங்கே, வாடிக்கையாளர் தகவல்களைத் தேடுகிறார். சேவை குறித்த எந்தவொரு தோல்வியைப் பற்றியோ அல்லது நிறைவேற்றப்படாத வாக்குறுதி பற்றியோ அவர் தெரிவிக்கவில்லை.

எடுத்துக்காட்டுகள்:

- கடன் பேலன்ஸ் அல்லது வட்டிக் கணக்கீடு பற்றி கேட்டறிதல்.
- PMAY மானிய நிலை பற்றிய புதுப்பித்தலைத் தேடுதல்.
- EMI கணக்கீடு அல்லது முதல் EMI தொகை பற்றி வினவுதல்.
- ஒரு செயல்முறை அல்லது காலக்கெடு குறித்த விவரங்களைக் கேட்டறிதல்
- பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம்/EMI/தவணைக்காலம் பற்றி வினவுதல்.
- கடன் கணக்கில் பார்ட் பேமெண்ட்கள் பற்றி வினவுதல்
- கட்டணங்கள் பற்றி வினவுதல்

கோரிக்கை

ஒரு **கோரிக்கை** என்பது, ஒரு வாடிக்கையாளர், நிறுவப்பட்ட செயல்முறைகளுக்கு இணங்க ஒரு குறிப்பிட்ட சேவை, செயல், மாற்றம் அல்லது பரிவர்த்தனையை நிறுவனம் செய்ய வேண்டும் என்று கோருவதாகும்.

எடுத்துக்காட்டுகள்:

- EMI செலுத்த வேண்டிய தேதியை மாற்றுதல்.
- கடன் அறிக்கைகள் அல்லது சான்றிதழ்களைப் பெறுவதற்கான கோரிக்கை.
- தொடர்பு விவரங்களின் புதுப்பித்தல்.
- தற்போதுள்ள கடன் கணக்கிலிருந்து கடன் வழங்குவதற்கான கோரிக்கை.
- குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவிற்குள் ஃபோர்குளோசர் கடிதத்தைப் பெறுவதற்கான கோரிக்கை
- விகித குறைப்புக்கான கோரிக்கை
- சமர்ப்பிக்கப்பட்ட அசல் ஆவணங்களின் பட்டியலுக்கான கோரிக்கை
- EMI-ஐ நிறுத்த அல்லது குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு ஹோல்டு செய்வதற்கான கோரிக்கை
- ரீபேமெண்ட் முறை மேண்டேட் மாற்றுதல் அல்லது இரத்துசெய்தல்
- காப்பீடு ஒப்படைப்பு அல்லது இரத்துசெய்தல்
- விண்ணப்பதாரர்/இணை-விண்ணப்பதாரரைச் சேர்ப்பதற்கான அல்லது நீக்குவதற்கான கோரிக்கை
- கட்டணங்களைத் தள்ளுபடி செய்வதற்கான கோரிக்கை

- கடன் ஒப்பந்தம், சொத்து ஆவணங்கள், அனுமதி கடிதம் ஆகியவற்றின் நகல்களைக் கோருதல்

புகார் (குறை)

ஒரு புகார் (குறை) என்பது, சேவையில் குறைபாடு, செயல்முறையில் தவறு, செயல்பாட்டில் பிழை, பணியாளர் முறைகேடு, தகவல் தொடர்பு இடைவெளி அல்லது நிறுவனம் தனது உறுதியளிக்கப்பட்ட சேவைத் தரநிலைகள், ஒழுங்குமுறைத் தேவைகள், அல்லது ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்கத் தவறுதல் ஆகியவற்றின் காரணமாக ஒரு வாடிக்கையாளரால் வெளிப்படுத்தப்படும் அதிருப்தியாகும்.

நிறுவனத்தால் முறையாகத் தெரிவிக்கப்பட்டுச் சரியாகச் செயல்படுத்தப்பட்ட விதிமுறைகள், கட்டணங்கள், கொள்கைகள் அல்லது முடிவுகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளரின் வினவல்கள், தகவல் கோரிக்கைகள், சேவைக்கான கோரிக்கைகள் அல்லது ஆட்சேபனைகள் ஆகியவை புகார்களாக வகைப்படுத்தப்பட மாட்டாது.

எடுத்துக்காட்டுகள்:

- BHFL ஒரு கோரிக்கையை (சேவைக் கோரிக்கை, கடன் செயலாக்க நேரம், தவணைத் தொகை விடுவிப்பு நேரம் போன்றவை) காலக்கெடுவிற்குள் நிறைவேற்றுவதற்கு உறுதி அளிக்கிறது. இருப்பினும், அர்ப்பணிப்பு பற்றிய வாடிக்கையாளர் புகார்கள் பூர்த்தி செய்யப்படவில்லை மற்றும் BHFL வாடிக்கையாளரை தாமதம் மற்றும் அதற்கான காலக்கெடுவை புதுப்பிக்கவில்லை என்றால்."
- வாடிக்கையாளர் இரண்டு முறை EMI செலுத்தியிருந்து, BHFL ஒரு EMI-ஐ குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் திருப்பிச் செலுத்தாமல் இருத்தல்.
- வாடிக்கையாளர் பார்ட் பேமெண்ட் செய்திருந்து, அதனை BHFL குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் சரிசெய்யாமல் இருத்தல்.
- வாடிக்கையாளர் BHFL நிறுவனத்திடம் இருந்து பல சொத்துக்களுக்குக் கடன் பெற்றுள்ளார், அவற்றில் ஒரு சொத்து விற்கப்பட்டுவிட்டது அல்லது அதற்கான கடன் அடைக்கப்பட்டது; இருப்பினும், உறுதியளிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் இந்தச் சொத்து, வாடிக்கையாளரின் மற்ற சொத்திலிருந்து (செயலில் உள்ள கடன்) பிரிக்கப்படவில்லை.
- BHFL நிறுவனத்தால் வாக்குறுதியளிக்கப்பட்ட சலுகை (கட்டண விலக்கு அல்லது சலுகை அடிப்படையிலான வட்டி விகிதம் போன்றவை) வழங்கப்படவில்லை என்று வாடிக்கையாளர் கூறுகிறார். ஆதாரங்களின் அடிப்படையில் BHFL-யின் விசாரணை வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையை உறுதிசெய்தால், அந்தப் பிரச்சினை ஒரு செல்லுபடியாகும் புகாராகக் கருதப்படும்.
- BHFL ஊழியர் போல் ஆள்மாறாட்டம் செய்த ஒரு நபரால் அல்லது ஒரு BHFL ஊழியரால் தான் மோசடி செய்யப்பட்டுள்ளதாக வாடிக்கையாளர் குற்றம் சாட்டுகிறார். வாடிக்கையாளர் வழங்கிய ஆதாரங்களின் அடிப்படையில் BHFL-யின்

விசாரணையானது குற்றச்சாட்டை உறுதிசெய்து, அதில் ஊழியரின் ஈடுபாட்டையும் உறுதிசெய்தால், அந்த நிகழ்வு ஒரு புகாராக வகைப்படுத்தப்படும்.

- வாடிக்கையாளர்/புகார்தாரர், BHFL அல்லது அதன் பிரதிநிதியிடமிருந்து கடினமான, பொருத்தமற்ற அல்லது அவதூறான அழைப்புகளைப் பெற்றதாகக் குற்றம் சாட்டுகிறார். வாடிக்கையாளர் வழங்கிய விவரங்கள் மற்றும் ஆதாரங்களை ஆய்வு செய்ததில், BHFL அந்தக் குற்றச்சாட்டை நிரூபித்தால், அந்த விவகாரம் ஒரு புகாராகக் கருதப்படும்.

புகார்கள் அல்லாத, வாடிக்கையாளர் உரையாடல்களின் விளக்கப்படம்

- **அறிக்கைகள் தொடர்பான அனைத்து விசாரணைகளும்:** இவை ஏற்கனவே இணையதளம் / மொபைல் செயலியில் கிடைக்கின்றன, இவை புகாராக வகைப்படுத்தப்படாது, ஏனெனில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இணையதளம் / மொபைல் செயலியில் உள்ள சுயசேவை விருப்பங்கள் குறித்துத் தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளது
- **PMAY மானியம் பெறுவதற்கான TAT தொடர்பான வினவல்கள்:** NHB-யிடம் (மத்திய ஒருங்கிணைப்பு முகமை) விண்ணப்பம் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட பிறகு, PMAY மானியத்தின் நிலை அல்லது அது எப்போது கிடைக்கும் என்பது குறித்த விவரங்களை வாடிக்கையாளர் கோரும் பட்சத்தில்.
- **வட்டி கணக்கீடு குறித்த விளக்கம்:** கடன் வழங்கப்பட்ட தேதியைப் பொறுத்து வட்டி கணக்கீடு குறித்தோ அல்லது ஒரு EMI (எ.கா: முதல் EMI) ஏன் அதிகமாக உள்ளது என்பது குறித்தோ வாடிக்கையாளர் விளக்கம் கேட்கும் பட்சத்தில், அது ஒரு வினவலாகக் கருதப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு அது குறித்து விளக்கி முன்கூட்டியே தகவல் அனுப்பப்படுகிறது
- **EMI செலுத்த வேண்டிய தேதியில் செய்யப்படும் மாற்றமானது** சம்பளத் தேதி அல்லது வேலையில் ஏற்படும் மாற்றத்தைப் பொறுத்து. அத்தகைய சந்தர்ப்பங்கள் கோரிக்கைகளின் கீழ் வகைப்படுத்தப்படும். இது ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் இருந்து ஒரு மாற்றமாகும்
- **பண வழங்கல் பேமெண்ட் பெறப்படவில்லை:** கடனின் அனுமதிக்கப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி, சொத்து ஆவணங்கள், BT வங்கியிடமிருந்து NOC, நிதி நிறுவனங்களிடமிருந்து கடன் முடித்தல் சான்று போன்ற ஆவணங்களைச் சமர்ப்பிப்பதில் உள்ள தாமதம், கடன் விடுவிப்புப்

பத்திரம் நிலுவையில் இருப்பது, அடமானம் உருவாக்குவதில் தாமதம் போன்ற காரணங்களால் வாடிக்கையாளருக்கு பண வழங்கல் பேமெண்ட் செய்யப்படவில்லை.

- **ஃபோர்குளோசர் கடிதம் தேவை:** பலமுறை நினைவூட்டல்கள் விடுத்தும், அவசரநிலை குறித்துத் தெரிவிக்கப்பட்டும், தமக்கு ஃபோர்குளோசர் கடிதம் கிடைக்கவில்லை என்றும், ஆனால் கோரிக்கை ஒழுங்குமுறை காலக்கெடுவுக்குள் உள்ளது என்றும் கூறும் வாடிக்கையாளர்கள்.
- **ஃபோர்குளோசர் கடிதத்தை மீண்டும் வழங்குதல்:** அசல் ஃபோர்குளோசர் கடிதத்தின் செல்லுபடிக்காலம் காலாவதியான பிறகு வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு புதிய ஃபோர்குளோசர் கடிதத்தைக் கோருகிறார்கள். அசல் கடிதத்தில் அதன் செல்லுபடியாகும் காலம் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதால், மறு வழங்கலுக்காகப் புதிய கோரிக்கை ஒன்று தேவைப்படுகிறது.
- **கிளையில் ஃபோர்குளோசர் கடிதம் கோரிக்கை சமர்ப்பிக்கப்படவில்லை:** வாடிக்கையாளர் இமெயில் மூலம் ஃபோர்குளோசர் கடிதத்தை கோருகிறார். இருப்பினும், நிறுவனத்தின் செயல்முறையின்படி, வாடிக்கையாளர் நியமிக்கப்பட்ட கிளைகளில் ஏதேனும் ஒன்றில் ஃபோர்குளோசர் விண்ணப்பத்தைச் சமர்ப்பிக்க வேண்டும். இந்தத் தேவை, கோரிக்கையின் நம்பகத்தன்மையை உறுதிப்படுத்தவும், கடன் வாங்குபவர்(கள்)/கூட்டுக் கடன் வாங்குபவர்(கள்) இடமிருந்து தேவையான ஒப்புதல் மற்றும் சரிபார்ப்பைப் பெறவும் உதவுகிறது. வாடிக்கையாளர் இந்தச் செயல்முறையை நிறைவு செய்யவில்லை என்றால், விஷயம் ஒரு கோரிக்கையாகவே கருதப்படும், புகாராக அல்ல.
- **ஃபோர்குளோசர் கடிதம் இல்லாமல் ஃபோர்குளோசர் பேமெண்ட் செய்தல்:** ஃபோர்குளோசர் பேமெண்ட்டைச் செய்ய வாடிக்கையாளர் கிளையை அணுகுகிறார் ஆனால் செல்லுபடியான ஃபோர்குளோசர் கடிதம் இல்லை. செல்லுபடியாகும் ஃபோர்குளோசர் கடிதத்தின் அடிப்படையில் மட்டுமே ஃபோர்குளோசர் பேமெண்ட்கள் ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் என்பதால், இந்த விஷயம் ஒரு புகாராகக் கருதப்படாமல், கோரிக்கையாகவே கருதப்படும்.
- **விதிக்கப்பட்ட ஃபோர்குளோசர் கட்டணங்கள்:** வணிக நோக்கங்களுக்காக எடுக்கப்பட்ட கடனுக்கோ அல்லது இரட்டை வட்டி விகிதத் திட்டத்தின் கீழோ, கடன் ஒரு நிலையான கால அளவில் இருக்கும்போதும், அதன் விதிமுறைகள் வாடிக்கையாளரால் அனுமதி கடிதம்/KFS/MITC மூலம் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட்டு

ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டிருக்கும்போதும் ஃபோர்டுளோசர் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படுவதை வாடிக்கையாளர் மறுக்கிறார்

- **ரெப்போ விகித இயக்கத்திற்கு ஏற்ப வட்டி விகிதக் குறைப்பு:** ரெப்போ விகிதத் திருத்தத்திற்கு பிறகு வட்டி விகிதம் குறைக்கப்படும் என்று வாடிக்கையாளர் எதிர்பார்க்கிறார். இருப்பினும், கடன் ரெப்போ விகிதத்துடன் இணைக்கப்படவில்லை என்றால், ரெப்போ விகிதத் திருத்தங்களுக்கு ஏற்ப வட்டி விகிதம் மாறாமல் இருக்கலாம். இதுபோன்ற விஷயங்கள் புகாராகக் கருதப்படாமல், ஒரு வினவலாகவே கருதப்படும்.
- **பார்ட் பேமெண்ட் காட்டப்படவில்லை அல்லது புதுப்பிக்கப்படவில்லை:** கடன் கணக்கில் இன்னும் காட்டப்படாத ஒரு பார்ட் பேமெண்ட் குறித்து வாடிக்கையாளர் வினவுகிறார். நிறுவனத்தால் தெரிவிக்கப்பட்ட செயலாக்கக் காலக்கெடு முடிவடையவில்லை என்றால், இந்த விஷயம் ஒரு புகாராகக் கருதப்படாமல், ஒரு வினவலாகக் கருதப்படும்
- **உடன்படிக்கை முழுமையாக்கல் கட்டணங்கள் விதிப்பது தொடர்பான சர்ச்சை:** வாடிக்கையாளர் உடன்படிக்கை முழுமையாக்கல் கட்டணங்களை மறுக்கிறார். வாடிக்கையாளரின் பதிவு செய்யப்பட்ட இமெயில் முகவரிக்குத் தெரிவிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் தேவையான ஆவணங்கள் சமர்ப்பிக்கப்படாததால் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டால், அந்த நிகழ்வு ஒரு புகாராகக் கருதப்படாமல், ஒரு வினவலாகக் கருதப்படும்
- **மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்பு இரத்துசெய்தல்** ஏற்கப்படவில்லை: காப்பீட்டுச் சான்றிதழில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஃப்ரீ-லுக் காலத்திற்குப் பிறகு வாடிக்கையாளர் ஒரு மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்பு/சேவையை இரத்து செய்ய விரும்புகிறார். ஃப்ரீ-லுக் காலம் ஏற்கனவே முடிவடைந்ததால், இந்த நிகழ்வு ஒரு கோரிக்கையாகவே கருதப்படும், புகாராக அல்ல.
- **சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுதல்:** இணைக்கப்பட்ட அனைத்து கடன்களையும் மூடாமல் வாடிக்கையாளர் சொத்து ஆவணங்களை வெளியிட வேண்டும் என்று கோருகிறார். இமெயில் அல்லது பிற ஆவணப்படுத்தப்பட்ட தகவல்தொடர்பு மூலம் இந்தத் தேவை பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்கனவே தெரிவிக்கப்பட்டிருந்தால், இந்த விஷயம் ஒரு கேள்வியாக கருதப்படும், புகாராக அல்ல.
- **மீட்பு நிர்வாகி சொத்தைப் பார்வையிடுதல்:** ஒரு வாடகைதாரர் தங்கியிருக்கும் அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்தை ஒரு மீட்பு நிர்வாகி பார்வையிடுவது குறித்து

வாடிக்கையாளர் கவலைப்படுகிறார். BHFL-க்கு முன்கூட்டியே தகவல் தெரிவிக்காமல் சொத்து வாடகைக்கு விடப்பட்டிருந்தாலோ அல்லது பதிவுசெய்யப்பட்ட கைபேசி எண்ணிலோ பதிவுசெய்யப்பட்ட முகவரியிலோ வாடிக்கையாளரைத் தொடர்புகொள்ள முடியாவிட்டாலோ, அந்த வருகையானது ஒரு சாதாரண மீட்பு நடவடிக்கையாகக் கருதப்படும். இதுபோன்ற நிகழ்வுகள் புகாராகக் கருதப்படாமல் கோரிக்கையாகவே கருதப்படும்.

- **பின்தொடர் அழைப்புகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் கவலை எழுப்புகின்றனர்:** தாமதமான கட்டணம் செலுத்துவது தொடர்பான பின்தொடர் அழைப்புகள் குறித்து வாடிக்கையாளர் புகார் அளிக்கிறார். பேமெண்ட் செய்ய தாமதமாகினாலோ அல்லது வாக்குறுதியளிக்கப்பட்ட தேதிக்குள் பேமெண்ட் செலுத்தப்படாமல் இருந்தாலோ, அழைப்புகள் நிர்ணயிக்கப்பட்ட அழைப்பு நேரங்களுக்குள் மேற்கொள்ளப்பட்டாலோ, அந்த நிகழ்வு ஒரு புகாராகக் கருதப்படாமல், ஒரு வினவலாகவே கருதப்படும்.

V. வாடிக்கையாளர் சேவை சாசனம்

BHFL-யில், நாங்கள் வெளிப்படையான, நியாயமான மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உகந்த நிதிச் சேவைகளை வழங்க உறுதிபூண்டுள்ளோம். உயர்ந்த சேவைத் தரங்களையும், அறநெறி சார்ந்த வணிக நடைமுறைகளையும், எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடனான தெளிவான தகவல் தொடர்பையும் பேணுவதன் மூலம், அவர்களுக்கு ஒரு சிறந்த வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை வழங்க நாங்கள் முற்படுகிறோம்.

இந்த சாசனம், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் தற்போதைய உரிமைகள் மற்றும் நிறுவனத்திடமிருந்து அவர்கள் எதிர்பார்க்கக்கூடிய சேவைத் தரங்கள் குறித்துத் தெரிவிப்பதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. இது எந்தவொரு புதிய சட்ட உரிமைகளையும் உருவாக்காது, ஆனால் வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமாகவும், பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிறுவனக் கொள்கைகளுக்கு இணங்கவும் நடத்தப்படுவதை உறுதிசெய்ய முயல்கிறது.

இந்த சாசனம், நிறுவனம் தனது கிளைகள், ஊழியர்கள், அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகள், முகவர்கள் மற்றும் பிற சேவை வழிகள் மூலம் வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும்.

நிறுவனத்தின் கடமைகள்

- வாடிக்கையாளர்களுடனான கொடுக்கல் வாங்கல்களில் நேர்மையாகவும் நியாயமாகவும் நடந்துகொள்ள.

- தயாரிப்புகள், சேவைகள் ஆகியவை தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்.
- வாடிக்கையாளர்களுடனான கொடுக்கல் வாங்கல்கள், நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய நெறிமுறைக் கோட்பாடுகளின் அடிப்படையில் அமைவதை உறுதி செய்தல்.
- வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களின் தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மையைப் பராமரிக்க.
- கடன் விண்ணப்பத்தின் போதும், தொடர் கண்காணிப்புக்குத் தேவைப்படும்போதும் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து உரிய ஒப்புதல்கள் அனைத்தும் பெறப்படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர் குறைகளை உடனடியாகவும் அனுதாபத்துடனும் கையாளுதல்.
- நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காண்பிக்க:
 - நியாயமான நெறிமுறை குறியீடு;
 - குறை தீர்க்கும் வழிமுறை மற்றும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர்;
 - வட்டி விகித கொள்கை;
 - மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
- **தகவல்தொடர்பு: இமெயில்கள் / SMS**
 - நிறுவனம், குறிப்பிட்ட நிதி மற்றும் நிதி சாரா பரிவர்த்தனைகள் தொடர்பான தகவல்களை, வாடிக்கையாளர்களின் பதிவு செய்யப்பட்ட இமெயில் முகவரி மற்றும்/அல்லது பதிவு செய்யப்பட்ட மொபைல் எண்ணுக்கு அனுப்புகிறது.
 - நிறுவனம் நிதி தொடர்பான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளையும் வட்டார மொழிகளில் அனுப்புவதை உறுதி செய்கிறது.
- **அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்த வெளிப்படுத்தல் மற்றும் புதுப்பித்தல்**

- அனைத்து கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், விலை நிர்ணயம், கட்டணங்கள், வெளிப்படுத்தல்கள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய அம்சங்கள் நடைமுறையிலுள்ள ஒழுங்குமுறை மற்றும் சட்டரீதியான வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க இருக்கும்.
- கடன் வழங்கும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், ப்ரீபேமெண்ட் கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றம் குறித்தும் நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அறிவிப்பு வழங்கும். விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் கூறப்பட்ட மாற்றங்கள் வாடிக்கையாளருக்குப் பாதகமாக இருக்கும் பட்சத்தில், அவர் 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் முன்னறிவிப்பின்றி, எந்தவொரு கூடுதல் கட்டணமோ அல்லது வட்டியோ செலுத்தாமல் தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது மாற்றிக்கொள்ளலாம்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைக்கு வருவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். வட்டி விகித திருத்தம் தொடர்பான அத்தகைய மாற்றங்கள், கடன் வாங்குபவரின் பதிவு செய்யப்பட்ட இமெயில் முகவரிக்கு இமெயில் மூலமாகவோ அல்லது இமெயில்கள் மூலம் வழங்கப்படாத பட்சத்தில் பிற வழிகளிலோ அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- நிறுவனம், கடன் அறிக்கைகள் மற்றும் ரீபேமெண்ட் அட்டவணையை செல்ஃப் சர்வீஸ் டிஜிட்டல் சேனல்களில் கிடைக்கச் செய்துள்ளதுடன், அவற்றை வாடிக்கையாளர்களுடன் காலாண்டு அடிப்படையிலும் பகிர்ந்து கொள்கிறது.

சேவைகளின் தரங்கள்

- வாடிக்கையாளர்கள் சேவைகளைப் பெறுவதற்கும் தகவல்களைப் பெறுவதற்கும் பல சேவை வழிகளை அணுகலாம்.
- வாடிக்கையாளர்கள் பல்வேறு வழிகள் (கிளை, இமெயில், வாடிக்கையாளர் இணையதளம், மொபைல் செயலி, கடிதம்) மூலமாகச் சேவைகள் குறித்த தகவல்களைப் பெறலாம்; அத்துடன் கோரிக்கைகளை முன்வைக்கவோ அல்லது குறைகள் மற்றும் புகார்களைப் பதிவு செய்யவோ முடியும்.

வாடிக்கையாளர் கடமைகள்

- விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி அடமானம் / பிணையம் உருவாக்கும் நடைமுறைகள் முடிக்கப்பட்டுள்ளதை வாடிக்கையாளர் உறுதி செய்ய வேண்டும்
- கணக்கு அறிக்கைகளைத் தவறாமல் சரிபார்த்து, ஏதேனும் முரண்பாடு இருப்பின், பரிவர்த்தனை நடந்த 15 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கவும்.

- எந்தவொரு வெற்று ஆவணத்திலோ அல்லது வெற்று காசோலையிலோ கையொப்பமிடக்கூடாது.
- கடவுச்சொல் / OTP-யின் ரகசியத்தன்மையை எப்போதும் உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள், மேலும் கடவுச்சொல் / OTP-யைக் கேட்கும் எந்தவொரு தொலைபேசி அழைப்புகளுக்கோ இமெயில்களுக்கோ பதிலளிக்காதீர்கள்.
- கவர்ச்சிகரமான உள்ளடக்கங்களைக் கொண்ட 'ஃபிஷிங்' வலைதளங்கள் அல்லது தனிப்பட்ட/இரகசியத் தகவல்களைக் கோரும் இமெயில்கள் குறித்து எச்சரிக்கையாக இருங்கள்.
- பஜாஜ் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் மற்றும்/அல்லது அதன் குழும நிறுவனங்களைச் சேர்ந்தவர்கள் என்று கூறிக்கொண்டு, போலி இமெயில் முகவரிகள், சமூக ஊடகங்களில் (WhatsApp, Facebook போன்றவை) உள்ள போலி சுயவிவரங்கள், டொமைன்கள், இணையதளங்கள், தொலைபேசிகள் மற்றும் செய்தித்தாள்கள்/பத்திரிகைகளில் வரும் விளம்பரங்கள் போன்றவற்றைப் பயன்படுத்தி, குறைந்த வட்டி விகிதத்தில் கடன் வழங்குவதாகக் கூறி, வாடிக்கையாளரின் கணக்கு விவரங்களைச் சேகரித்து, கடன்களை வழங்குவதற்காக முன்பணம் கேட்கும் மோசக்காரர்களிடம் எச்சரிக்கையாக இருக்கவும்.
- கடன் EMI-ஐ உரிய தேதியில் செலுத்துவதற்கு, வங்கிக் கணக்கில் போதுமான பேலன்ஸ் இருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.
- தற்போதைய பதிவு செய்யப்பட்ட வங்கிக் கணக்கில் ஏதேனும் சிக்கல்கள் ஏற்பட்டால், உங்கள் மற்ற வங்கிக் கணக்கின் EMI டெபிட் மேண்டேட்டை மீண்டும் பதிவு செய்வதை உறுதிசெய்யவும்.
- முகவரி மாற்றம் (செல்லுபடியான OVD உடன்), தொலைபேசி/மொபைல் எண், இமெயில் ID போன்றவற்றைப் பற்றி உடனடியாக நிறுவனத்திற்கு தெரிவிக்கவும்.
- நிறுவனத்தின் சேவைகள் குறித்து நேர்மையான கருத்துக்களைத் தெரிவிக்கவும், சேவைகளில் ஏதேனும் குறைபாடுகள் இருப்பின் அதனை கிளை/தொடர்பு மையத்தின் கவனத்திற்குக் கொண்டு வரவும்.
- கடன் கணக்கைப் பெறும்போது, வாடிக்கையாளரை அறிதல் (KYC) வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின்படி அவ்வப்போது புதுப்பித்தீடுங்கள்.
- நிறுவனத்தால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட அனைத்துக் கட்டணங்களையும் செலுத்தவும்; இதில் EMI பவுன்சிங் கட்டணங்கள், காசோலை பவுன்சிங் கட்டணங்கள், தாமதக் கட்டணம் மற்றும் பிற அபராதக் கட்டணங்கள் போன்றவை அடங்கும், இவை மட்டும் அல்லாமல் இன்னும் பிறவும் அடங்கும். அத்தகைய கட்டணங்களின் விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளம், KFS மற்றும் MITC-யில் கிடைக்கின்றன. நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காண்பிக்கப்படும் அபராத மற்றும் பிற கட்டணங்களின் பட்டியலில் உள்ள பாலிசியையும் வாடிக்கையாளர்கள் பார்க்க வேண்டும்.
- கடன் தொகையைச் செலுத்தவும் / அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்தை, ஒப்புதலுடன் நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியரிடம் ஒப்படைக்கவும்.
- BHFL-க்கு அனைத்து நேரங்களிலும் FATCA தகவலை புதுப்பிக்கவும்.

- எந்த வகையான ரீபண்டுகளையும் பெறுவதற்கு, எங்களிடம் பதிவுசெய்யப்பட்ட வங்கிக் கணக்கு செயலில் உள்ளதா என்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள்.
- மூன்றாம் தரப்பு அல்லது பதிவு செய்யப்படாத வங்கிக் கணக்குகளிலிருந்து எந்த பேமெண்ட்டுகளையும் செய்யாதீர்கள்.
- பதிவுசெய்த இமெயில் ID-யில் இருந்துதான் அனைத்து கோரிக்கைகள்/கேள்விகள் அல்லது புகார்கள் பதிவுசெய்யப்பட வேண்டும்.
- ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட திட்டங்களுக்குள் வீட்டின் கட்டுமானத்தை முடிக்கவும், ஆனால் கடன் தொடங்கியதிலிருந்து 36 மாதங்களுக்குள் முடிக்கப்பட வேண்டும் (மனை + கட்டுமானம் அல்லது சுய கட்டுமானக் கடன்களுக்குப் பொருந்தும்).

வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு

BHFL அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உயர் தரத்திலான சேவையை வழங்குகிறது. நிறுவனத்தின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட சில காரணங்களாலோ அல்லது தற்செயலாகவோ, வாடிக்கையாளர்களை அணுகுவதில் வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நேர்மை குறித்த கொள்கைகளின் அடிப்படையில், வாடிக்கையாளர்களுடனான கொடுக்கல் வாங்கல்களில் உறுதியளிக்கப்பட்ட சேவைத் தரங்களை நிறுவனத்தால் பூர்த்தி செய்ய இயலாத பட்சத்தில், நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் சேவைகளில் உள்ள குறைபாட்டின் காரணமாக நிதி இழப்பு ஏற்பட்டிருந்தால், அந்நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு நியாயமான இழப்பீடு / பரிகாரத்தை வழங்கும்

➤ இவை போன்ற விளக்க சூழ்நிலைகள்

1. தவறான / வாடிக்கையாளர் அல்லாத வங்கிக் கணக்கிலிருந்து EMI செலுத்தப்பட்டது.
2. தவறான வாடிக்கையாளர் / 3ஆம் தரப்பினருக்கு (வாழ்க்கைத்துணைவரைத் தவிர) செய்யப்படும் கடினமான கடன் வசூல் அழைப்புகள்.
3. பொருளைத் தவறாக விற்பனை செய்த நிகழ்வில் 30 நாட்களுக்கு மேல் விஷயங்களைத் தீர்ப்பதில் தாமதம்.
4. வாடிக்கையாளர் தகவல்களைத் தவறாகப் பயன்படுத்துவதால் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிதி இழப்பு ஏற்படுதல்.

நிறுவனத்தால் செயல்படுத்தக்கூடியது

- வாடிக்கையாளர் தரப்பில் நிதி இழப்பு ஏற்பட வாய்ப்புள்ள அனைத்து நிகழ்வுகளிலும், BHFL அதன் மதிப்பீட்டை மேற்கொண்டு, அதற்கான சரிசெய்தல் நடவடிக்கைகளையும் எடுக்கும்.
- மேலே கூறப்பட்ட சூழ்நிலைகளுக்கு, இழப்பீட்டு நடவடிக்கை கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளபடி எடுக்கப்படும்-

சூழ்நிலை	தீர்வுகாணல் செயல்முறை	மீட்பு நடவடிக்கை (வாடிக்கையாளரின் தரப்பில் நிதி இழப்பு ஏற்பட்டால்)
தவறான வாடிக்கையாளர் / 3ஆம் தரப்பினருக்கு (குடும்பத்தினர் மற்றும் உத்தரவாததாரர்களைத் தவிர) செய்யப்படும் கடினமான கடன் வசூல் அழைப்புகள்	GRO மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பு கொள்ளப்பட்டு, அவர்களின் புகார்கள் அவர்களுக்குத் திருப்தி அளிக்கும் வகையில் தீர்க்கப்படுகின்றன	₹ 5,000 வரை இழப்பீடு.
தயாரிப்பைத் தவறாக விற்பனை செய்த நிகழ்வில் 30 நாட்களுக்கு மேல் பிரச்சினையைத் தீர்ப்பதில் தாமதம்	வாடிக்கையாளர்களுக்கு மன்னிப்புக் கடிதம் அனுப்பப்பட்டுள்ளது	₹ 5,000 வரை இழப்பீடு.
வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு ஏற்படும் வகையில் ஆவணங்கள் தொலைவது	ஆவணங்கள் தொலைந்தது தொடர்பான நடைமுறைகள் முடிக்கப்பட்டு, மீண்டும் உருவாக்கப்பட்ட ஆவணங்கள் (ஏதேனும் இருப்பின்) வாடிக்கையாளரிடம் ஒப்படைக்கப்பட்டுள்ளன.	₹ 5,000 வரை இழப்பீடு.
BHFL தரப்பில் சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம்.	வாடிக்கையாளருக்குத் தகுதியான சொத்து ஆவணங்களை ஒப்படைத்தல்.	ஒவ்வொரு நாள் தாமதத்திற்கும் ₹ 5,000 இழப்பீடு.

**பல்வேறு கேள்விகள்/கோரிக்கைகள்/சேவைகள்/பரிவர்த்தனைகளுக்கான
காலக்கெடு:**

நிகழ்விற்கான காரணம்	TAT
அனைத்து இணைக்கப்பட்ட கடன்களையும் அடைத்தபிறகு சொத்து ஆவணங்களை ஒப்படைத்தல்	*30
ஃபோர்டுளோசர் கடிதத்தை வழங்குதல்*	*21
ஒப்புதல் கடித கோரிக்கையின் நகல்	15
காப்பீட்டு ஒப்படைப்பு கோரிக்கை	15
காப்பீடு தொடர்பான தகவல்	15

சொத்து பரிமாற்றம் அல்லது தானப் பத்திரம் விஷயத்தில் நிபந்தனைக்குட்பட்ட NOC-க்கான கோரிக்கை	15
துணை விண்ணப்பதாரரைச் சேர்த்தல்/நீக்குதல்	15
கடன் முடிவடைந்த/இரத்து செய்யப்பட்ட பிறகு பெறப்பட்ட கூடுதல் EMI தொகையைத் திரும்பப் பெறுதல்	15
கடன் அறிக்கை மற்றும் டிஜிட்டல் சேனல்களில் EMI புதுப்பித்தல்	10
காப்பீட்டு பாலிசி இரத்துசெய்தல் கோரிக்கை	10
புதிய கடன் விண்ணப்ப நிலைத் தகவல்	10
EMI டெபிட் நிலை	10
செலுத்தப்பட்ட அல்லது கழிக்கப்பட்ட கூடுதல் தொகையின் நிலை	10
கடன் குறைப்பு கோரிக்கை	10
ஆவணங்களின் பட்டியலில் திருத்தம்	10
சொத்தை ஒப்படைத்தல் மற்றும் செட்டில்மென்ட் செய்தல் குறித்த தகவல்	10
கடன் அறிக்கை மற்றும் டிஜிட்டல் சேனல்களில் EMI புதுப்பித்தல்	10
உடன்படிக்கையை மீறுவது தொடர்பான வினவல்	8
கடனை ஃபோர்குளோஸ் செய்வதற்கான பேமென்ட் குறித்த நிலை	8
நிலுவையிலுள்ள ஆவணங்கள் சமர்ப்பிப்பு குறித்த வினவல்	8
சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பது தொடர்பான தகவல்/நிலை	7
மேண்டேட் மாற்று செயல்முறை தகவல் கோரிக்கை	7
ஸ்கேன் செய்யப்பட்ட கடன் ஆவணங்களை மீட்பதற்கான கோரிக்கை (ஒப்புதல் கடிதம் தவிர)	7
விதிக்கப்பட்ட பார்ட் பேமென்ட் கட்டணங்கள் பற்றிய விளக்கம்	7
EMI அதிகரிப்பு கோரிக்கை அல்லது தவணைக்காலம் குறைப்பு கோரிக்கை	6
கோரிக்கை வெற்றிகரமாகப் பெறப்பட்டு, தேவையான துணை ஆவணங்கள் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட பிறகு தவணைத் தொகை விடுவிப்பு	6
காப்பீட்டு கோரல்களை அந்தந்த காப்பீட்டாளருக்கு அனுப்புதல்	5
EMI தொடர்பான விளக்கம்	5
EMI செலுத்த வேண்டிய தேதியை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை	5
கடன் தவணைக்கால மாற்றக் கோரிக்கையைத் தொடர்ந்து பார்ட்-பேமென்ட்	5
பதிவு செய்யப்படாத வங்கி கணக்கிலிருந்து மேற்கொள்ளப்பட்ட, கடனுக்கான பார்ட் பேமென்ட் நிலை குறித்து வினவுதல்	5
பவுன்ஸ் மற்றும் நிலுவையிலுள்ள கட்டண தகவல் கோரிக்கை	5

நிறுவனத்தால் நிலுவைத் தொகை பெறப்பட்ட பிறகு கடனை முடித்தல் மற்றும் நிலுவையில்லாச் சான்றிதழ் வழங்குதல்	5
அபராதம் அல்லது உடன்படிக்கை பரிபூரணக் கட்டணங்கள் குறித்த விசாரணை	5
ஃபோர்குளோசர் கட்டணங்கள் தள்ளுபடி கோரிக்கை	5
ப்ரீ EMI-யில் இருந்து EMI-க்கு மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை	5
முகவரி, மொபைல், தொடர்பு, இமெயில் ID போன்றவற்றின் திருத்தம் / புதுப்பித்தல்.	5
கிரெடிட் பியூரோ தொடர்பான வினவல்கள்	5
வாடிக்கையாளருக்கு உறுதிசெய்யப்பட்ட கட்டணங்கள்/செலவுகள் ஈடு செய்யப்படும்	5
போதுமான ஆவணங்களை பெற்ற பிறகு நபர் குறித்த விவரங்களில் மாற்றம்	5
கடனில் பகுதியளவு ப்ரீபேமெண்ட்டுகளை எப்படிச் செய்வது என்பது குறித்த வினவல்	3
வட்டி விகிதம் குறித்த விளக்கம்	3
ECS நிறுத்தம் அல்லது நிறுத்திவைப்பு கோரிக்கை	3
ஃபோர்குளோசர் செயல்முறை பற்றிய தகவல்	2
கணக்கு அறிக்கை மற்றும் வட்டிச் சான்றிதழ்	3
இமெயில் மூலம் எழுப்பப்பட்ட கோரிக்கைக்கு ஒப்புதலை வழங்குதல்	2

குறிப்பு:

- அனைத்து நாட்களும் காலண்டர் நாட்கள்.
- *மேற்கண்ட அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மற்றும் பொருந்தக்கூடிய 21 அல்லது 30 காலண்டர் நாட்களின் TAT ஆனது, RBI வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் விதிக்கப்பட்டுள்ளது மற்றும் மாற்றத்திற்கு உட்பட்டது. இந்தக் கோரிக்கைகளை வைப்பதற்கும், கடன் முடிவடைந்த பிறகு தங்களின் அசல் சொத்து ஆவணங்களைப் பெறுவதற்காகவும், இந்தச் செயல்முறைகளில் சிலவற்றிற்கு வாடிக்கையாளர் BHFL கிளைகளுக்கு நேரில் வர வேண்டியிருக்கலாம் என்பதைக் கவனத்தில் கொள்ளவும்.
- மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பணி நிறைவு காலக்கெடுக்கள் தோராயமானவையே, மேலும் நாங்கள் அந்தக் காலக்கெடுவிற்குள் சிக்கல்களைத் தீர்க்க அல்லது சேவைகளை வழங்க முயல்வோம். விதிவிலக்கான சூழ்நிலைகளில், எடுத்துக்கொள்ளப்படும் நேரம் மேலே குறிப்பிடப்பட்டதை விட அதிகமாக இருக்கலாம், இருப்பினும், அது 30 நாட்கள் அல்லது ஒழுங்குமுறைப்படி நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவைத் தாண்டாது. காப்பீடு தொடர்பான அனைத்து சேவை வழங்கல் காலக்கெடுவும், BHFL தரப்பில் எழும் நடவடிக்கைகளுக்கு உட்பட்டவை. சம்பந்தப்பட்ட காப்பீட்டு நிறுவனம் / மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவை

வழங்கும் செயல்முறையைப் பொறுத்து, தீர்வு காண எடுக்கும் மொத்த நேரம் அதிகமாக இருக்கலாம்.

VI. புகார் கையாளுதல் வழிமுறை:

வாடிக்கையாளர் புகார்:

ஒரு வாடிக்கையாளர் புகார் என்பது, ஒரு நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள், சேவைகள், செயல்முறைகள், ஊழியர்கள் அல்லது ஒட்டுமொத்த அனுபவம் தொடர்பாக ஒரு வாடிக்கையாளரால் எழுப்பப்படும் எந்தவொரு புகார், கவலை, அதிருப்தி அல்லது சிக்கல் ஆகும். நிறுவனத்தால் விற்கப்படும் எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்புத் தயாரிப்பு அல்லது சேவைக்கும் இது பொருந்தும்.

புகார்களைப் பதிவு செய்தல்

நிறுவனத்தில், குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் தலைமையின் கீழ் செயல்படும் ஒரு பிரத்தியேக குறைதீர்ப்புக் குழு உள்ளது. ஒரு வாடிக்கையாளர் தங்கள் புகார்/குறைகளை எழுப்பக்கூடிய பல்வேறு சேனல்களை நிறுவனம் வழங்குகிறது.

அனைத்து வாடிக்கையாளர் வினவல்கள், கோரிக்கைகள் மற்றும் புகார்கள் குறித்து அவர்களின் பதிவு செய்யப்பட்ட இமெயில் முகவரி மூலமாகவோ அல்லது அங்கீகாரத்திற்குப் பிறகு வாடிக்கையாளர் போர்டல் / மொபைல் செயலி மூலமாகவோ அவர்களுக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு கடிதம் மூலம் தங்கள் புகார்களை எழுப்பத் தேர்வு செய்யலாம்.

ஒப்புதல்

வாடிக்கையாளர் ஒரு புகாரை எழுப்பியவுடன், அவருக்கு 2 வேலை நாட்களுக்குள் ஒரு ஒப்புதல் சீட்டு வழங்கப்படும். அதில் ஒரு தனித்துவமான குறிப்பு எண்ணும் அடங்கியிருக்கும், அந்த வினவுதல் / புகார் தொடர்பான எதிர்கால கடிதப் பரிமாற்றங்களில் அந்த எண்ணைக் குறிப்பிடலாம்.

குறை தீர்ப்பு/புகார் தீர்வு:

குறைதீர்ப்புக் குழு, வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளை உடனடியாகத் தீர்த்து, அவர்களின் அனைத்துக் கவலைகளுக்கும் தீர்வு காண்பதை உறுதிசெய்து, ஒரு முழுமையான தீர்வை வழங்கப் பாடுபடுகிறது. வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களின் தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மையைப் பேணிக்காக்கும் அதே வேளையில், வாடிக்கையாளர்களுடனான கொடுக்கல் வாங்கல்கள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய நெறிமுறைக் கோட்பாடுகளின் அடிப்படையில் அமைவதை இந்தக் குழு உறுதி செய்கிறது. வாடிக்கையாளர் குறைகளின் அனைத்து அம்சங்களையும் முழுமையாகப் புரிந்துகொள்வதற்காக, வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பு கொள்ளப்பட்டு, அவர்களுக்குப் புரியும் மொழியில் பேசப்படுகிறது. வாடிக்கையாளர்களிடமும் மிகுந்த மரியாதை, பரிவு மற்றும் அனுதாபத்துடன் பேசப்படுகிறது. வாடிக்கையாளர் எளிதாகப் புரிந்துகொள்ளும் வகையில், புகார்தாரர் புகார் அளிக்கப் பயன்படுத்தும் மொழியிலேயே தீர்வுகளும் வழங்கப்படுகின்றன.

பொருந்தக்கூடிய பட்சத்தில், எங்களின் முழுமையான தீர்வுடன் தேவையான துணை ஆவணங்களும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

VII. குறை தீர்ப்பு ஆணையம்

எங்கள் குறைதீர்க்கும் குழு வழங்கும் தீர்வு வாடிக்கையாளரின் எதிர்பார்ப்புகளைப் பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றால், அவர்கள் கீழே வழங்கப்பட்டுள்ள மேல்நிலைப்படுத்தல் வழிமுறையைப் பின்பற்றலாம்:

நிலை 1	வாடிக்கையாளரின் கேள்விகள் / சிக்கல்களை 15 நாட்களுக்குள் தீர்த்து வைக்க நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம் (அதிக நேரம் தேவைப்படும் சில சூழ்நிலைகளுக்கு அதிகபட்சமாக 30 நாட்கள் ஆகும்). வாடிக்கையாளர் இந்த நேரத்திற்குள் எங்களிடமிருந்து பதில் பெறவில்லை என்றால், அல்லது கேள்விக்கான எங்கள் தீர்வில் திருப்தியடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் எங்களுக்கு bhflgrievance@bajajhousing.co.in -யில் தெரிவிக்கலாம்
--------	---

நிலை 2	1வது நிலையில் 5 நாட்களுக்குள் வழங்கப்பட்ட தீர்வினால் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை வாடிக்கையாளர் அனுபவத் தலைவரிடம் Bhflcustomerexperience@bajajhousing.co.in-யில் பதிவு செய்யலாம். மாற்றாக, இதற்கு இமெயில் அனுப்பலாம்: வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தின் முக்கியத் தலைவர்: பஜாஜ் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், 5வது ஃப்ளோர், B2 செரிபிரம் IT பार्க், குமார் சிட்டி கல்யாணி நகர் புனே, மகாராஷ்டிரா - 411014
நிலை 3	2வது நிலையில் 7 நாட்களுக்குள் வழங்கப்பட்ட தீர்வினால் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை குறைதீர்ப்பு அதிகாரி திருமதி. ஹேமா ரத்னம் அவர்களுக்கு bhflgro@bajajhousing.co.in -யில் தெரிவிக்கலாம் மாற்றாக, வாடிக்கையாளர்கள் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு எழுதலாம்: ஹேமா ரத்னம் பஜாஜ் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், 5வது ஃப்ளோர், B2 செரிபிரம் IT பार्க், குமார் சிட்டி கல்யாணி நகர் புனே, மகாராஷ்டிரா - 411014 தொடர்பு எண். 020 7187 8321
நிலை 4	வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்தி அளிக்கும் வகையில் புகாருக்கு தீர்வு காணப்படாத பட்சத்தில், புகார் அளித்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், வாடிக்கையாளர் நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்கை ஆன்லைன் முறையில் https://grids.nhbonline.org.in -யில் அணுகலாம் அல்லது கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு தபால் மூலம் ஆஃப்லைன் முறையில், https://nhb.org.in -யில் உள்ள குறைகள் பிரிவின் கீழ் கிடைக்கும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட படிவத்தில் புகாரை அளித்து தொடர்புகொள்ளலாம். நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க், மேற்பார்வைத் துறை, (புகார் நிவர்த்தி செய்யும் துறை), 4வது ஃப்ளோர், கோர்-5A, இந்தியா ஹேபிடேட் சென்டர், லோதி ரோடு, நியூ டெல்லி- 110003

குறிப்பு: அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட சேவை வழங்குநர்கள், கணக்கு அக்ரிகேட்டர் (AA) சேவைகள் மற்றும் கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு ("CIC-கள்") தெரிவிக்கப்பட்ட கடன் தகவல் தொடர்பான குறை/புகார் தொடர்பான ஏதேனும் குறை/புகார் இருந்தால்,

தயவுசெய்து மேலே உள்ள வாடிக்கையாளர் குறை தீர்ப்பை பார்க்கவும்: செயல்முறை மற்றும் மேட்ரிக்ஸ் மற்றும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி விவரங்கள்.

బజాజ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

కస్టమర్ సర్వీస్

మరియు

ఫిర్యాదు పరిష్కార డాక్యుమెంట్

I. బ్యాంక్ గౌండ్:

స్థిరమైన వ్యాపార వృద్ధికి మరియు సుదీర్ఘ-కాలం పాటు కస్టమర్ తో సంబంధాలు కొనసాగించడానికి కస్టమర్ సర్వీస్ లో అత్యున్నత ప్రమాణాలు ప్రాథమికమైనవని గుర్తిస్తూ, కస్టమర్ కి ప్రాధాన్యతనిచ్చే విధానాన్ని కొనసాగించడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది.

కస్టమర్ ఫీడ్ బ్యాక్ ఆధారంగా తమ ప్రోడక్టులు, ప్రాసెస్ లు మరియు సర్వీస్ డెలివరీ నిరంతరం మెరుగుపరిచే క్రమంలో కస్టమర్ ప్రశ్నలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదులను వెంటనే మరియు సంతృప్తికరంగా పరిష్కరించడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది. ఒక సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా, కస్టమర్ నమ్మకాన్ని పెంచడం కోసం కస్టమర్ సంతృప్తిని మెరుగుపరచడానికి మరియు దీర్ఘకాలిక కస్టమర్ విశ్వసనీయతను ప్రోత్సహించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.

II. కస్టమర్ సర్వీస్ ఛానెళ్లు:

కస్టమర్ ప్రశ్నలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదులను వెంటనే పరిష్కరించడానికి, మా వద్ద క్రింది సర్వీస్ ఛానెళ్లు ఉన్నాయి:

- ఇమెయిల్ (bhflwecare@bajajhousing.co.in)
- IVR (ఇంటరాక్టివ్ వాయిస్ రెస్పాన్స్) మరియు కాల్ సెంటర్ నంబర్ **022-45297300**
- స్టేట్ మెంట్ కోసం WhatsApp చేయండి: 9607025035
- ఆన్ లైన్ కస్టమర్ పోర్టల్: <https://www.bajajhousingfinance.in/#/home>
- BHFL మొబైల్ అప్లికేషన్:

- Android - <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bhfl>
- IOS - <https://apps.apple.com/in/app/bajaj-housing-finance/id1599094903>

- బ్రాంచ్ వాక్-ఇన్ - <https://www.bajajhousingfinance.in/branch-locator>

- స్టేట్ మెంట్ కోసం చాట్ బాట్ లింక్ - <https://myaccount.bajajhousingfinance.in/#/home>

గమనిక: సర్వీస్ ఆవశ్యకత, ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదును సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడం కోసం BHFL కస్టమర్ సర్వీస్ బృందం కస్టమర్ ను సంప్రదించాల్సిన అవసరం ఉంటే, తమ ప్రత్యేక సర్వీస్ నంబర్ 1600113298 ద్వారా BHFL బృందం సదరు కస్టమర్ ను సంప్రదిస్తుంది.

III. సెల్ప్ సర్వీస్- డిజిటల్ కస్టమర్ పోర్టల్ మరియు మొబైల్ అప్లికేషన్:

మా ఆన్లైన్ కస్టమర్ పోర్టల్/కస్టమర్ మొబైల్ అప్లికేషన్ క్రింద వివరించిన విధంగా కస్టమర్లకు సంబంధించిన చాలా అవసరాలు తీరుస్తుంది మరియు సెల్ప్-సర్వీస్ ఎంపికల కోసం కస్టమర్లకు కంపెనీ అధికారం కల్పిస్తుంది.

- స్టేట్మెంట్లను (అకౌంట్ స్టేట్మెంట్/రీపేమెంట్ షెడ్యూల్/వడ్డీ సర్టిఫికేట్/నో అబ్జెక్షన్ సర్టిఫికేట్) చూడండి మరియు డౌన్లోడ్ చేసుకోండి
- పాక్షిక-చెల్లింపు-చేయడం / తప్పిపోయిన EMI చెల్లింపు / ఓవర్డ్యూ ఛార్జ్ చెల్లింపులు
- EMIలో పెరుగుదల / అవధి తగ్గుదల
- మ్యాండేట్ రద్దు మరియు స్వాపింగ్ కోసం అభ్యర్థన చేయడం
- అండర్ కన్స్ట్రక్షన్ లోన్ల కోసం ప్రీ EMIని EMIకి మార్చడానికి ఎంపిక
- వెల్ కమ్ లెటర్, లోన్ అగ్రిమెంట్ (డిజిటల్గా అమలు చేయబడితే) మరియు ఇన్సూరెన్స్ సర్టిఫికేషన్ (ఎంచుకుంటే) ను డౌన్లోడ్ చేసుకోండి.
- ఇమెయిల్ ID/మొబైల్ నంబర్ను అప్డేట్ చేయండి
- ప్రశ్న/అభ్యర్థన/ఫిర్యాదు చేయడానికి ఎంపిక

IV. కస్టమర్ సంభాషణల నిర్వచనం మరియు వర్గీకరణ

కస్టమర్ అవసరం, ఆందోళన లేదా ప్రశ్న మరియు దానిని పరిష్కరించడం కోసం అందించిన సహాయం ఆధారంగా, ప్రతి కస్టమర్ సంభాషణను "విచారణ", "అభ్యర్థన" లేదా "ఫిర్యాదు"గా వర్గీకరిస్తారు. స్థిరమైన వర్గీకరణకు మద్దతు ఇవ్వడం మరియు కస్టమర్ అనుభవాన్ని మెరుగుపరచడం కోసం ప్రతి విభాగంలోని కస్టమర్కు ఎదురయ్యే సాధారణ సందర్భాలను క్రింది ఉదాహరణలు వివరిస్తాయి.

ప్రశ్న/విచారణ

ప్రశ్న అడగడం అంటే ఒక ప్రొడక్ట్, సర్వీస్, ప్రాసెస్ లేదా అకౌంట్కు సంబంధించి సమాచారం, స్పష్టీకరణ లేదా అప్డేట్ కోసం కస్టమర్ కోరడం. సదరు కస్టమర్ సమాచారం

కోరుతున్నారు మరియు ఏవిధమైన సర్వీస్ వైఫల్యం గానీ, నెరవేర్చని నిబద్ధత గురించి గానీ నివేదించడం లేదు అని అర్థం.

ఉదాహరణలు:

- లోన్ బ్యాలెన్స్ లేదా వడ్డీ లెక్కింపు గురించి అడగడం.
- PMAY సబ్సిడీ స్థితి గురించి అప్డేట్ కోరడం.
- EMI లెక్కింపు లేదా మొదటి EMI మొత్తం గురించి విచారించడం.
- ప్రాసెస్ లేదా టైమ్లైన్ వివరాల కోసం అడగడం
- వర్తించే వడ్డీ రేటు/EMI/అవధి గురించి విచారించడం.
- లోన్ అకౌంట్లో పాక్షిక చెల్లింపులు గురించి విచారించడం
- ఛార్జీలు గురించి విచారించడం

అభ్యర్థన

అభ్యర్థన అంటే నిర్దేశిత విధానాలకు అనుగుణంగా ఒక నిర్దిష్ట సర్వీస్, చర్య, మార్పు లేదా ట్రాన్సాక్షన్ నిర్వహించాలని కస్టమర్ కంపెనీని కోరడం.

ఉదాహరణలు:

- EMI గడువు తేదీ మార్పు.
- లోన్ స్టేట్మెంట్లు లేదా సర్టిఫికేట్ల కోసం అభ్యర్థన.
- సంప్రదింపు వివరాల అప్డేట్.
- ఇప్పటికే ఉన్న లోన్ అకౌంట్ నుండి లోన్ పంపిణీ కోసం అభ్యర్థన.
- నిర్దిష్ట కాలపరిమితి లోపల ఫోర్క్లోజర్ లెటర్ కోసం అభ్యర్థన
- రేటు తగ్గింపు కోసం అభ్యర్థన
- ఒరిజినల్ డాక్యుమెంట్ల జాబితా కోసం అభ్యర్థన
- EMIని అపడానికి లేదా నిర్దిష్ట వ్యవధి కోసం నిలిపివేయడానికి అభ్యర్థన
- రీపేమెంట్ పద్ధతి మ్యాండేట్ స్వాపింగ్ లేదా రద్దు

- ఇన్సూరెన్స్ సరెండర్ లేదా రద్దు
- దరఖాస్తుదారు/సహ- దరఖాస్తుదారుని జోడించడం లేదా తొలగించడం కోసం అభ్యర్థన
- ఫీజులు లేదా ఛార్జీల మినహాయింపు కోసం అభ్యర్థన
- లోన్ అగ్రిమెంట్, ఆస్తి డాక్యుమెంట్లు, మంజూరు లేఖ కాపీల కోసం అభ్యర్థించడం

ఫిర్యాదు (అభ్యంతరం)

ఒక ఫిర్యాదు (అభ్యంతరం) అనేది సర్వీస్ లోపం, ప్రాసెస్‌లో పొరపాటు, నిర్వహణ లోపం, ఉద్యోగి అనుచిత ప్రవర్తన, సమాచార వ్యవస్థలో లోపం లేదా తాను కట్టుబడి ఉండే సర్వీస్ ప్రమాణాలు, రెగ్యులేటరీ అవసరాలు లేదా అంగీకరించిన నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా వ్యవహరించడంలో కంపెనీ వైఫల్యం కారణంగా కస్టమర్ పేర్కొన్న అసంతృప్తి సంబంధిత వ్యక్తీకరణగా ఉంటుంది.

కంపెనీ ద్వారా సరైన రీతిలో తెలియజేయబడిన మరియు అమలు చేయబడిన నిబంధనలు, ఛార్జీలు, పాలీసీలు లేదా నిర్ణయాలకు సంబంధించిన సమాచారం, సర్వీస్ అభ్యర్థనలు లేదా అభ్యంతరాల రూపంలో కస్టమర్ నుండి వచ్చిన విచారణలు, అభ్యర్థనలనేవి ఫిర్యాదులుగా వర్గీకరించబడవు.

ఉదాహరణలు:

- ఒక అభ్యర్థన (సర్వీస్ అభ్యర్థన, లోన్ ప్రాసెసింగ్ సమయం, నగదు పాక్షిక పంపిణీ సమయం మొదలైనవి) నెరవేర్చడానికి BHFL ఒక నిర్దిష్ట సమయ పరిమితిని నిర్దేశిస్తుంది. అయితే, ఇచ్చిన హామీని నెరవేర్చలేదని, అలాగే ఆలస్యం మరియు దానికి సంబంధించిన సవరించిన కాలపరిమితుల గురించి BHFL కస్టమర్లకు తెలియజేయలేదని కస్టమర్లు ఫిర్యాదు చేస్తున్నారు."
- కస్టమర్ రెండుసార్లు EMI చెల్లింపు చేశారు "మరియు ఒక EMIని కాలపరిమితి లోపల BHFL రిఫండ్ చేయకపోతే.
- కస్టమర్ ద్వారా పాక్షిక చెల్లింపు జరిగినప్పటికీ, BHFL సకాలంలో ఆ మొత్తాన్ని సర్దుబాటు చేయకపోతే.

- కస్టమర్ అనేక ఆస్తులకు BHFL లోన్ తీసుకుని, అందులో ఒక ఆస్తిని విక్రయించడం లేదా దానికి సంబంధించిన లోన్ ను ముగించడం జరిగింది; అయితే, నిర్దేశిత గడువులోగా ఆ ఆస్తిని కస్టమర్ యొక్క ఇతర ఆస్తి (యాక్టివ్ లోన్) నుండి వేరు చేయలేదు.
- BHFL వాగ్దానం చేసిన ఒక ప్రయోజనాన్ని (ఫీజు మినహాయింపు లేదా రాయితీ వడ్డీ రేటు లాంటివి) అందించలేదని కస్టమర్ పేర్కొన్నారు. సపోర్టింగ్ సాక్ష్యాల ఆధారంగా కస్టమర్ చేసిన వాదనను BHFL విచారణ ధృవీకరిస్తే, ఆ సమస్యను సరైన ఫిర్యాదుగా పరిగణిస్తారు.
- BHFL ఉద్యోగిగా నటిస్తున్న వ్యక్తి లేదా స్వయంగా BHFL ఉద్యోగి ఒకరు మోసానికి పాల్పడ్డారని సదరు కస్టమర్ ఆరోపిస్తున్నారు. కస్టమర్ అందించిన సాక్ష్యం ఆధారంగా, BHFL దర్యాప్తులో సదరు ఆరోపణ నిర్ధారించబడి, సదరు ఉద్యోగి ప్రమేయం ఉన్నట్లు తేలితే, ఆ కేసు ఫిర్యాదుగా వర్గీకరించబడుతుంది.
- BHFL లేదా దాని ప్రతినిధి నుండి అసభ్యకరమైన, అనుచితమైన లేదా దూషించే స్వభావం గల ఫోన్ కాల్స్ వచ్చాయని కస్టమర్/ఫిర్యాదుదారు ఆరోపిస్తున్నారు. కస్టమర్ అందించిన వివరాలు మరియు ఆధారాలను పరిశీలించిన తర్వాత, ఆ ఆరోపణ వాస్తవమని BHFL నిర్ధారిస్తే, ఆ విషయాన్ని ఫిర్యాదుగా పరిగణించడం జరుగుతుంది.

ఫిర్యాదులు కాని కస్టమర్ పరస్పర సంభాషణల గురించి వివరణ

- **స్టేట్ మెంట్ల కోసం అన్ని విచారణలు:** పోర్టల్/మొబైల్ యాప్ లో అందుబాటులో ఉన్న సెల్ఫ్-సర్వీస్ ఎంపికల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయబడింది కాబట్టి, పోర్టల్/మొబైల్ యాప్ ద్వారా ఆన్ లైన్ లో ఇప్పటికే అందుబాటులో ఉన్నవి ఫిర్యాదుగా వర్గీకరించబడవు
- **PMAY సబ్సిడీని పొందడానికి TAT సంబంధిత విచారణలు:** NHB (కేంద్ర నోడల్ ఏజెన్సీ) వద్ద అప్లికేషన్ ను సమర్పించిన తర్వాత, PMAY సబ్సిడీ స్థితి గురించి లేదా అతను/ఆమె ఎప్పటిలోగా సబ్సిడీ స్వీకరిస్తారనే వివరాల కోసం కస్టమర్ అడిగినప్పుడు.
- **వడ్డీ లెక్కింపు మీద వివరణ:** వడ్డీ లెక్కింపు లేదా పంపిణీ తేదీ మీద ఆధారపడి EMI అధికంగా (ఉదా: మొదటి EMI) ఉండడానికి కారణమేమిటి అని కస్టమర్ వివరణ కోరినప్పుడు, అది విచారణగా పరిగణించబడుతుంది. దీని గురించి వివరిస్తూ కస్టమర్ కు ముందస్తు సమాచారం పంపబడుతుంది

- **EMI గడువు తేదీలో మార్పు** జీతం క్రెడిట్ తేదీ లేదా ఉద్యోగంలో మార్పు మీద ఆధారపడి ఉంటుంది. అలాంటి కేసులు కూడా అభ్యర్థనల క్రింద వర్గీకరించబడతాయి. ఇది అంగీకరించిన నిబంధనలు మరియు షరతులకు భిన్నమైన మార్పు
- **పంపిణీ చేసిన చెల్లింపు అందలేదు:** లోన్ సంబంధిత మంజూరు నిబంధనల ప్రకారం, ఆస్తి డాక్యుమెంట్లు, BT బ్యాంక్ నుండి NOC, ఆర్థిక సంస్థల నుండి లోన్ మూసివేత ధృవీకరణ పత్రం, రిలీజ్ డీడ్ లాంటి పత్రాలు సమర్పించడంలో ఆలస్యం లేదా తాకట్టు సృష్టిలో ఆలస్యం కారణంగా కస్టమర్లకు లోన్ మొత్తం విడుదల చేయబడలేదు.
- **ఫోర్క్లోజర్ లెటర్ అవసరం:** అనేక రిమైండర్లు చేసినప్పటికీ, అత్యవసరం అని తెలియజేసినప్పటికీ, అతను/ఆమెకి ఫోర్క్లోజర్ లెటర్ అందలేదని, అయితే అభ్యర్థన ఇంకా రెగ్యులేటరీ కాలపరిమితిలోనే ఉందని కస్టమర్లు పేర్కొంటున్నారు.
- **ఫోర్క్లోజర్ లెటర్ను మళ్ళీ- జారీ చేయడం:** ఒరిజినల్ ఫోర్క్లోజర్ లెటర్ చెల్లుబాటు వ్యవధి గడువు ముగిసిన తర్వాత, కొత్త ఫోర్క్లోజర్ లెటర్ కోసం కస్టమర్లు అభ్యర్థిస్తారు. ఒరిజినల్ లేఖలో దాని చెల్లుబాటు వ్యవధి స్పష్టంగా పేర్కొనబడి ఉంటుంది కాబట్టి, మళ్ళీ- జారీ చేయడం కోసం ఒక తాజా అభ్యర్థన అవసరం.
- **ఫోర్క్లోజర్ లెటర్ అభ్యర్థనను బ్రాంచ్లో సమర్పించలేదు:** ఇమెయిల్ ద్వారా ఫోర్క్లోజర్ లెటర్ను కస్టమర్ అభ్యర్థించారు. అయితే, కంపెనీ ప్రాసెస్ ప్రకారం, ఏదైనా నిర్దేశిత బ్రాంచ్లో ఫోర్క్లోజర్ అప్లికేషన్ను కస్టమర్ సమర్పించాలి. ఈ ఆవశ్యకత అభ్యర్థన యొక్క ప్రామాణికతను నిర్ధారించడానికి మరియు రుణగ్రహీత(లు) లేదా సహ-రుణగ్రహీత(ల) నుండి అవసరమైన సమ్మతిని మరియు ధృవీకరణను పొందడానికి సహాయపడుతుంది. ఈ ప్రక్రియను కస్టమర్ పూర్తి చేయకపోతే, ఆ విషయం ఒక అభ్యర్థనగా పరిగణించబడుతుందే తప్ప ఫిర్యాదుగా కాదు.
- **ఫోర్క్లోజర్ లెటర్ లేకుండా ఫోర్క్లోజర్ చెల్లింపు:** ఫోర్క్లోజర్ చెల్లింపు చేయడానికి కస్టమర్ బ్రాంచ్ను సందర్శించారు కానీ వారి వద్ద చెల్లుబాటు అయ్యే ఫోర్క్లోజర్ లెటర్ లేదు. చెల్లుబాటు అయ్యే ఫోర్క్లోజర్ లెటర్ ఉన్నప్పుడు మాత్రమే ఫోర్క్లోజర్ చెల్లింపులు

అంగీకరించబడతాయి కాబట్టి, ఆ విషయం ఒక అభ్యర్థనగా పరిగణించబడుతుందే తప్ప ఫిర్యాదుగా కాదు.

- **ఫోర్క్లోజర్ ఛార్జీలు విధించబడ్డాయి:** లోన్ అనేది ఫిక్స్డ్ కాల వ్యవధిలో ఉన్నప్పుడు ఫోర్క్లోజర్ ఛార్జీలు వర్తింపజేయబడే బిజినెస్ ప్రయోజనాల కోసం లేదా డ్యూయల్ రేట్ స్కేమ్ కింద తీసుకున్న లోన్ మీద వర్తించే ఫోర్క్లోజర్ ఛార్జీలు గురించి కస్టమర్ వివాదం లేవనెత్తారు మరియు మంజూరు లేఖ/KFS/MITC ద్వారా కస్టమర్ కి నిబంధనలు స్పష్టంగా తెలియజేయబడ్డాయి మరియు వారు వాటిని అంగీకరించారు
- **రెపో రేటు కదలికకు అనుగుణంగా రేటు తగ్గింపు:** రెపో రేటు సవరణ తర్వాత వడ్డీ రేటు తగ్గుతుందని కస్టమర్ ఆశిస్తున్నారు. అయితే, లోన్ అనేది రెపో రేటుతో అనుసంధానించకపోతే, రెపో రేటు సవరణలకు అనుగుణంగా వడ్డీ రేటు మారకపోవచ్చు. అలాంటి కేసులు ప్రశ్నగా పరిగణించబడతాయే తప్ప ఫిర్యాదుగా కాదు.
- **పాక్షిక చెల్లింపు కనిపించడం లేదు లేదా అప్ డేట్ చేయబడలేదు:** లోన్ అకౌంట్ లో ఇప్పటికీ కనిపించని పాక్షిక చెల్లింపు గురించి కస్టమర్ విచారిస్తున్నారు. కంపెనీ ద్వారా తెలియజేయబడిన ప్రాసెసింగ్ కాలపరిమితులు ముగియకపోతే, ఆ విషయం ఒక ప్రశ్నగా పరిగణించబడుతుందే తప్ప ఫిర్యాదుగా కాదు
- **కవనెంట్ పర్మిషన్ ఛార్జీల విధింపు మీద వివాదం:** కస్టమర్ కవనెంట్ పర్మిషన్ ఛార్జీలను వ్యతిరేకిస్తున్నారు. కస్టమర్ కు వారి రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ID ద్వారా తెలియజేయబడిన కాలపరిమితి లోపల అవసరమైన డాక్యుమెంట్లు సమర్పించని కారణంగా ఛార్జీలు వర్తింపజేయబడితే, ఈ కేసు ఒక ప్రశ్నగా పరిగణించబడుతుందే తప్ప ఫిర్యాదుగా కాదు
- **థర్డ్ పార్టీ ప్రోడక్ట్ రద్దు** అంగీకరించబడటం లేదు: ఇన్సూరెన్స్ సర్టిఫికేట్ లో పేర్కొన్న ఫ్రీ-లుక్ వ్యవధి తర్వాత, థర్డ్ పార్టీ ప్రోడక్ట్/సర్వీస్ ను కస్టమర్ రద్దు చేయాలనుకుంటున్నారు. ఫ్రీ-లుక్ వ్యవధి ఇప్పటికే ముగిసిపోయింది కాబట్టి, ఈ కేసు ఒక అభ్యర్థనగా పరిగణించబడుతుందే తప్ప ఫిర్యాదుగా కాదు.
- **ఆస్తి పత్రాల విడుదల:** లింక్ చేయబడిన అన్ని లోన్లు మూసివేయకుండానే ఆస్తి పత్రాలు విడుదల చేయాల్సిందిగా కస్టమర్ అభ్యర్థిస్తారు. ఇమెయిల్ లేదా ఇతర

డాక్యుమెంట్ చేయబడిన కమ్యూనికేషన్ ద్వారా కస్టమర్ కు ఇప్పటికే ఈ అవసరం గురించి తెలియజేసి ఉంటే, ఆ విషయం ఒక ప్రశ్నగా పరిగణించబడుతుందే తప్ప ఫిర్యాదుగా కాదు.

- **ఆస్తిని రికవరీ ఎగ్జిక్యూటివ్ సందర్శించడం:** అడ్డెదారు నివసిస్తున్న తనఖా పెట్టిన ఆస్తిని రికవరీ ఎగ్జిక్యూటివ్ సందర్శించడం గురించి కస్టమర్ ఆందోళన చెందుతున్నారు. BHFL కు ముందస్తు సమాచారం లేకుండా ఆస్తిని అడ్డెకు ఇస్తే లేదా రిజిస్టర్డ్ మొబైల్ నంబర్ ద్వారా లేదా రిజిస్టర్డ్ చిరునామాలో కస్టమర్ ను చేరుకోలేకపోతే, ఆ సందర్భం అనేది సాధారణ రికవరీ కార్యకలాపంగా పరిగణించబడుతుంది. అలాంటి కేసులు ఒక అభ్యర్థనగా పరిగణించబడతాయే తప్ప ఫిర్యాదుగా కాదు
- **ఫాలో అప్ కాల్స్ విషయంలో కస్టమర్లు ఆందోళనలు వ్యక్తం చేస్తున్నారు:** ఓవర్ డ్యూ పేమెంట్ కోసం ఫాలో-అప్ కాల్స్ గురించి కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేస్తున్నారు. చెల్లింపు గడువు మీరితే లేదా వాగ్దానం చేసిన తేదీ నాటికి చేయకపోతే మరియు సూచించిన కాలింగ్ గంటల మధ్య కాల్స్ చేయబడితే, ఈ కేసు ఒక ప్రశ్నగా పరిగణించబడుతుందే తప్ప ఫిర్యాదుగా కాదు.

V. కస్టమర్ సర్వీస్ చార్జర్

BHFL లో మేము పారదర్శకమైన, న్యాయమైన మరియు కస్టమర్-ఫ్రెండ్లీ ఆర్థిక సేవలు అందించడానికి కట్టుబడి ఉన్నాము. సర్వీసుకు సంబంధించిన అత్యున్నత ప్రమాణాలు, నైతిక వ్యాపార పద్ధతులు మరియు మా కస్టమర్లతో స్పష్టమైన కమ్యూనికేషన్ నిర్వహించడం ద్వారా అద్భుతమైన కస్టమర్ అనుభవం అందించడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము.

కస్టమర్లకు వారి ప్రస్తుత హక్కులు మరియు కంపెనీ నుండి వారు ఆశించగల సర్వీస్ ప్రమాణాలు గురించి తెలియజేయడాన్ని ఈ చార్జర్ లక్ష్యంగా కలిగి ఉంది. చట్టపరంగా ఇది ఎలాంటి కొత్త హక్కులను సృష్టించనప్పటికీ, వర్తించే చట్టాలు, నిబంధనలు మరియు కంపెనీ పాలసీలకు అనుగుణంగా కస్టమర్లతో సముచితంగా వ్యవహరించడానికి ఇది ప్రయత్నిస్తుంది.

కంపెనీ తన బ్రాంచ్‌లు, ఉద్యోగులు, అధీకృత ప్రతినిధులు, ఏజెంట్లు మరియు ఇతర సర్వీస్ ఛానెళ్లు ద్వారా అందించే అన్ని ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులకు ఈ చార్టర్ వర్తిస్తుంది.

కంపెనీ నిబద్ధతలు

- కస్టమర్లతో వ్యవహారాలలో సముచితంగా మరియు సహేతుకంగా పనిచేస్తుంది.
- ప్రోడక్టులు మరియు సేవలనేవి సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారిస్తుంది.
- సమగ్రత మరియు పారదర్శకత సంబంధిత నైతిక సూత్రాల ఆధారంగా కస్టమర్లతో వ్యవహరిస్తుంది.
- కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని రహస్యంగా మరియు గోప్యంగా ఉంచుతుంది.
- లోన్ అప్లికేషన్ సమయంలో మరియు కొనసాగుతున్న పర్యవేక్షణ కోసం అవసరమైన విధంగా సముచిత రీతిలో కస్టమర్ నుండి అన్ని సమ్మతులు తీసుకోబడతాయి.
- కస్టమర్ ఫిర్యాదులను వెంటనే మరియు సానుభూతితో పరిష్కరిస్తుంది.
- కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించడానికి:
 - ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్;
 - ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి పేరు;
 - వడ్డీ రేటు విధానం;
 - అతి ముఖ్యమైన నియమాలు & నిబంధనలు
- కమ్యూనికేషన్: ఇ-మెయిల్స్ / SMS

- కొన్ని ఆర్థిక మరియు ఆర్థికేతర ట్రాన్సాక్షన్ల కోసం రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ID మరియు లేదా రిజిస్టర్డ్ మొబైల్ నంబర్ ద్వారా కస్టమర్లకు కంపెనీ కమ్యూనికేషన్లు పంపుతుంది.
 - అన్ని ముఖ్యమైన ఆర్థిక కమ్యూనికేషన్లను కంపెనీ స్థానిక భాషల్లో పంపుతుంది.
- **మంజూరు చేయబడిన లోన్ల నిబంధనలు మరియు షరతులు గురించి డిస్క్లోజర్ మరియు అప్డేట్**
- అన్ని లోన్ నిబంధనలు మరియు షరతులు, ధర, ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు, డిస్క్లోజర్లు మరియు ఇతర సంబంధిత అంశాలనేవి ప్రస్తుత రెగ్యులేటరీ మరియు చట్టబద్ధమైన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
 - పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ నోటీసు ఇస్తుంది. నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న మార్పులనేవి కస్టమర్లకు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను/ఆమె 60 రోజులు లోపు మరియు నోటీసు లేకుండా అతని/ఆమె అకౌంట్ను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎలాంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా దానిని మార్చవచ్చు.
 - వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులనేవి భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావితం అవుతాయని కూడా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఇమెయిల్ ద్వారా డెలివరీ చేయని పక్షంలో, రుణగ్రహీతకు చెందిన రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ID లేదా ఇతర విధానాల్లో రేటు సవరణ కోసం ఇమెయిల్ సమాచారం పంచుకోవడం ద్వారా ఆ మార్పులు వారికి తెలియజేయబడతాయి.
 - సెల్ఫ్-సర్వీస్ డిజిటల్ ఛానెల్లలో లోన్ స్టేట్మెంట్లు మరియు రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ను కంపెనీ అందుబాటులో ఉంచింది మరియు కస్టమర్లకు త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన ఇది కస్టమర్తో పంచుకోబడుతుంది.

సర్వీసుల ప్రమాణాలు

- సర్వీసులు మరియు సమాచారం పొందడానికి అనేక సర్వీస్ ఛానెల్లకు కస్టమర్లు యాక్సెస్ కలిగి ఉంటారు.

- కస్టమర్లు ఏవైనా ఛానెళ్లు (బ్రాంచ్, ఇమెయిల్, కస్టమర్ పోర్టల్, మొబైల్ యాప్, లేఖ) ద్వారా సర్వీసుల గురించి సమాచారాన్ని పొందవచ్చు మరియు/లేదా అభ్యర్థన చేయవచ్చు లేదా సమస్యలను తెలియజేయవచ్చు లేదా ఫిర్యాదులను చేయవచ్చు.

కస్టమర్ బాధ్యతలు

- నిబంధనలు మరియు షరతులు ప్రకారమే తనఖా / ఛార్జీలను విధించే ఫార్మాలిటీలు పూర్తి చేయబడ్డాయని కస్టమర్ నిర్ధారించుకోవాలి
- అకౌంట్ స్టేట్మెంట్లను క్రమం తప్పకుండా తనిఖీ చేయాలి మరియు ట్రాన్సాక్షన్ జరిగిన 15 రోజుల లోపు ఏవైనా వ్యత్యాసాల గురించి గుర్తించాలి.
- ఏదైనా ఖాళీ డాక్యుమెంట్ లేదా ఖాళీ చెక్ మీద సంతకం చేయకండి.
- పాస్వర్డ్ / OTP ఎల్లప్పుడూ రహస్యంగా ఉంచుకోండి మరియు పాస్వర్డ్/OTP కోసం అడిగే ఎలాంటి ఫోన్ కాల్స్ లేదా ఇమెయిల్స్కు ప్రతిస్పందించకండి.
- వ్యక్తిగత/గోప్యమైన సమాచారం కోరుతూ ఆకర్షణీయమైన కంపెంట్ లేదా ఇ-మెయిల్లు పంపే 'ఫిషింగ్' వెబ్సైట్ల నుండి అప్రమత్తంగా ఉండండి.
- బజాజ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ మరియు/లేదా దాని గ్రూప్ కంపెనీల నుండి వచ్చిన వారిగా నటిస్తూ, నకిలీ ఇమెయిల్ IDలు, సోషల్ మీడియా (WhatsApp, Facebook మొదలైనవి) డొమైన్లు, వెబ్సైట్లు, టెలిఫోన్లు మరియు వార్తాపత్రికలు/మ్యాగజైన్లు మొదలైన వాటిలో ప్రకటనలు ఇవ్వడం ద్వారా, తక్కువ వడ్డీ రేట్లకు లోన్లు అందిస్తామని చెప్తూ, కస్టమర్ అకౌంట్ వివరాలను సేకరించడం, లోన్లు ప్రాసెస్ చేస్తామనే పేరుతో ముందుగా డబ్బు అడగడం మొదలైన మోసాలకు పాల్పడే మోసగాళ్ల నుండి జాగ్రత్త వహించాలి.
- గడువు తేదీన లోన్ EMI చెల్లించడానికి వీలుగా బ్యాంక్ అకౌంట్లో తగినంత బ్యాలెన్స్ ఉంచండి.
- ప్రస్తుత రిజిస్టర్డ్ బ్యాంక్ అకౌంట్తో ఏవైనా సమస్యలు ఉంటే, మీ ఇతర బ్యాంక్ అకౌంట్ సంబంధిత EMI డెబిట్ మ్యాండేట్తో రీ-రిజిస్ట్రేషన్ను నిర్ధారించుకోండి.
- చిరునామా (చెల్లుబాటు అయ్యే OVDతో సహా), టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్, ఇమెయిల్ ID మొదలైన వాటిలో ఏదైనా మార్పు గురించి వెంటనే కంపెనీకి తెలియజేయండి.
- కంపెనీ సర్వీసుల గురించిన అభిప్రాయాన్ని నిజాయితీగా అందించండి మరియు సర్వీసుల్లో లోపాలు, ఏవైనా ఉంటే, బ్రాంచ్/కాంటాక్ట్ సెంటర్ దృష్టికి తీసుకురండి.
- లోన్ అకౌంట్ పొందే సమయంలో మీ కస్టమర్ను తెలుసుకోండి (KYC) మార్గదర్శకాలు అనుసరించండి మరియు రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాల ప్రకారం ఎప్పటికప్పుడు వాటిని అప్డేట్ చేయండి.

- EMI బొన్సింగ్ ఛార్జీలు, చెక్ బొన్సింగ్ ఛార్జీలు, ఆలస్యంగా చేసిన చెల్లింపులు మరియు ఇతర జరిమానా ఛార్జీలు మొదలైన వాటికి మాత్రమే పరిమితం కాకుండా, కంపెనీ సూచించిన విధంగా వర్తించే అన్ని ఛార్జీలను చెల్లించండి. అలాంటి ఛార్జీల వివరాలన్నీ కంపెనీ వెబ్ సైట్, KFS మరియు MITCలో అందుబాటులో ఉన్నాయి. కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో పేర్కొన్న జరిమానా మరియు ఇతర ఛార్జీల జాబితా సంబంధిత పాలసీని కూడా కస్టమర్లు పరిశీలించాలి.
- కంపెనీ సంబంధిత అధీకృత సిబ్బందికి మాత్రమే లోన్ బకాయిలు చెల్లించడం / తనఖా పెట్టిన ఆస్తిని సరెండర్ చేయడం ద్వారా తగిన రసీదు తీసుకోవాలి.
- అన్ని సమయాల్లో FATCA సమాచారాన్ని BHFL కు అప్ డేట్ చేయండి.
- ఏదైనా రకమైన రిఫండ్(లు) అందుకోవడం కోసం మా వద్ద రిజిస్టర్ చేసిన బ్యాంక్ అకౌంట్ యాక్టివ్ గా ఉందని నిర్ధారించుకోండి.
- థర్డ్ పార్టీ లేదా రిజిస్టర్ చేయని బ్యాంక్ అకౌంట్ ల నుండి ఎలాంటి చెల్లింపులు చేయకండి.
- అన్ని అభ్యర్థనలు/ప్రశ్నలు లేదా ఫిర్యాదులు రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ID నుండి చేయాలి.
- అంగీకరించిన ప్లాన్ ప్రకారం, లోన్ ప్రారంభం నుండి 36 నెలల కంటే మించని సమయంలో ఇంటి నిర్మాణం పూర్తి చేయాలి (ప్లాట్ + నిర్మాణం లేదా స్వీయ నిర్మాణ లోన్లు విషయంలో వర్తిస్తుంది).

కస్టమర్ పరిహారం

BHFL తన కస్టమర్లకు ఉన్నత స్థాయి సర్వీస్ ని అందిస్తుంది. కంపెనీ నియంత్రణకు మించిన కొన్ని కారణాల వల్ల లేదా ఊహించని పరిస్థితుల్లో, పారదర్శకత మరియు సముచిత ప్రవర్తన ఆధారంగా కస్టమర్లతో వ్యవహరించడానికి కట్టుబడిన సర్వీస్ స్థాయిలను కంపెనీ నెరవేర్చలేని పక్షంలో, కంపెనీ అందించే సర్వీసుల్లో లోపం కారణంగా ఆర్థిక నష్టం సంభవించినప్పుడు తమ కస్టమర్లకు సహేతుకమైన పరిహారం / నష్టపరిహారాన్ని కంపెనీ అందిస్తుంది

➤ వివరణాత్మక సందర్భాలు, ఉదాహరణకు

1. తప్పు/ నాన్-కస్టమర్ బ్యాంక్ అకౌంట్ నుండి EMI జమ చేయబడింది.
2. తప్పు కస్టమర్ / 3వ పార్టీలకు (జీవిత భాగస్వామి మినహా) బకాయిల వసూలు కోసం ఫోన్ చేసి దురుసుగా మాట్లాడడం.
3. ప్రొడక్ట్ ని తప్పుగా విక్రయించిన సందర్భంలో, 30 రోజుల కంటే ఎక్కువ సమయం వరకు సమస్య పరిష్కారం కాకపోవడం.

4. కస్టమర్ సమాచారం దుర్వినియోగం వల్ల కస్టమర్లకు ఆర్థిక నష్టం జరుగుతుంది.

కంపెనీ ద్వారా తీసుకోగలిగిన చర్య

- కస్టమర్ వైపు నుండి సంభావ్య ఆర్థిక నష్టం జరిగిన అన్ని సందర్భాల్లో, ఆ విలువను BHFL అంచనా వేస్తుంది మరియు దిద్దుబాటు చర్య కూడా తీసుకుంటుంది.
- పైన పేర్కొన్న సందర్భాల కోసం, పరిహార చర్య క్రింది విధంగా తీసుకోబడుతుంది-

సందర్భం	పరిష్కార ప్రక్రియ	పరిహార చర్య (కస్టమర్ వైపు నుండి ఆర్థిక నష్టం జరిగిన సందర్భంలో)
తప్పు కస్టమర్ కు / 3వ పార్టీలకు (కుటుంబం మరియు గ్యారెంటర్లు మినహా) బకాయిల వసూలు కోసం ఫోన్ చేసి దురుసుగా మాట్లాడడం	కస్టమర్లను GRO సంప్రదిస్తుంది మరియు వారి సమస్యలను వారి సంతృప్తి మేరకు పరిష్కరిస్తుంది	₹5,000 వరకు పరిహారం.
ప్రోడక్ట్ ని తప్పుగా విక్రయించిన సందర్భంలో, 30 రోజుల కంటే ఎక్కువ సమయం వరకు సమస్య పరిష్కారం కాకపోవడం	కస్టమర్లకు క్షమాపణ మెయిల్ పంపబడింది	₹5,000 వరకు పరిహారం.
డాక్యుమెంట్లు పోతే కస్టమర్ కు ఆర్థిక నష్టం కలిగే అవకాశం ఉంటుంది	డాక్యుమెంట్ నష్టం ఫార్మాలిటీలు పూర్తి చేయబడతాయి మరియు రీక్రియేట్ చేసిన డాక్యుమెంట్లు (ఏవైనా ఉంటే) కస్టమర్ కు అప్పగించబడతాయి.	₹5,000 వరకు పరిహారం.
BHFL వైపు నుండి ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం.	అర్హత కలిగిన ఆస్తి డాక్యుమెంట్లను కస్టమర్ కు అందజేయడం.	ఆలస్యం అయిన ప్రతి రోజు కోసం ₹5,000 పరిహారం.

వివిధ ప్రశ్నలు/అభ్యర్థనలు/సర్వీసులు/ట్రానాక్షన్ కోసం కాలపరిమితులు:

కేసుకు గల కారణం	TAT
లింక్ చేయబడిన అన్ని లోన్లను మూసివేసిన తర్వాత ఆస్తి పత్రాలు అప్పగించడం	*30
ఫోర్ క్లోజర్ లెటర్ జారీ*	*21
మంజూరు లేఖ అభ్యర్థన కాపీ	15
ఇన్సూరెన్స్ సరెండర్ అభ్యర్థన	15
ఇన్సూరెన్స్ సంబంధిత సమాచారం	15
ఆస్తి బదిలీ లేదా గిఫ్ట్ డీడ్ విషయంలో షరతులతో కూడిన NOC కోసం అభ్యర్థన	15
సహ దరఖాస్తుదారు జోడింపు/ తొలగింపు	15
లోన్ మూసివేత/రద్దు తర్వాత అందుకున్న అదనపు EMI రిఫండ్	15
లోన్ స్టేట్మెంట్ మరియు డిజిటల్ ఛానెల్లో EMI అప్డేషన్	10
ఇన్సూరెన్స్ పాలసీ రద్దు అభ్యర్థన	10
కొత్త లోన్ అప్లికేషన్ స్థితి సమాచారం	10
EMI డెబిట్ స్థితి	10
చెల్లించిన లేదా మినహాయించిన అదనపు మొత్తం స్థితి	10
లోన్ డౌన్ సైజింగ్ అభ్యర్థన	10
డాక్యుమెంట్ల జాబితాలో దిద్దుబాటు	10
ఆస్తి సరెండర్ మరియు సెటిల్మెంట్ సమాచారం	10
లోన్ స్టేట్మెంట్ మరియు డిజిటల్ ఛానెల్లో EMI అప్డేషన్	10
ఒప్పంద నిబంధనలను పాటించకపోవడానికి సంబంధించిన విచారణ	8
లోన్ ఫోర్ క్లోజర్ కోసం చెల్లింపు స్థితి	8
పెండింగ్లో ఉన్న డాక్యుమెంట్ల సమర్పణ మీద విచారణ	8
ఆస్తి డాక్యుమెంట్ల విడుదల గురించి సమాచారం/స్థితి	7
మ్యాండేట్ స్వాపింగ్ ప్రాసెస్ సమాచార అభ్యర్థన	7
స్కాన్ చేసిన లోన్ డాక్యుమెంట్ల రిట్రీవల్ అభ్యర్థన (శాంక్షన్ లెటర్ మినహా)	7
విధించిన పాక్షిక ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు గురించి వివరణ	7
EMI పెంపు అభ్యర్థన లేదా అవధి తగ్గింపు అభ్యర్థన	6
అభ్యర్థనను విజయవంతంగా అందుకున్న తర్వాత మరియు అవసరమైన మద్దతు డాక్యుమెంట్లు సమర్పించిన తర్వాత ట్రాంచ్ పంపిణీ	6
ఇన్సూరెన్స్ క్లెయిమ్లను సంబంధిత ఇన్సూరర్ కు ఫార్వార్డ్ చేయడం	5
EMI సంబంధిత వివరణ	5
EMI గడువు తేదీలో మార్పు కోసం అభ్యర్థన	5

పాక్షిక-ప్రీపేమెంట్ తర్వాత లోన్ అవధిలో మార్పు కోసం అభ్యర్థన	5
రిజిస్టర్ చేయబడని బ్యాంక్ అకౌంట్ నుండి లోన్లో పాక్షిక ప్రీపేమెంట్ స్థితిని విచారించడం	5
బౌన్స్ మరియు ఓవర్డ్యూ ఛార్జీల సమాచార అభ్యర్థన	5
కంపెనీకి బకాయి మొత్తం అందిన తర్వాత లోన్ మూసివేయడం మరియు నో డ్యూస్ సర్టిఫికేట్ను జారీ చేయడం	5
జరిమానా లేదా కవనెంట్ పర్ఫెక్షన్ ఛార్జీలు గురించి విచారణ	5
ఫోర్క్లోజర్ ఛార్జీల మినహాయింపు కోసం అభ్యర్థన	5
ప్రీ EMI నుండి EMI మార్పు అభ్యర్థన	5
చిరునామా, మొబైల్, సంప్రదింపు, ఇమెయిల్ ID మొదలైన వాటి సవరణ / అప్డేషన్.	5
క్రెడిట్ బ్యూరో సంబంధిత ప్రశ్నలు	5
కస్టమర్కు ధృవీకరించిన విధంగా ఛార్జీలు/ఫీజు రిఫండ్	5
తగినన్ని డాక్యుమెంట్లు స్వీకరించిన తర్వాత డెమోగ్రాఫిక్ మార్పు	5
లోన్లో పాక్షిక ప్రీపేమెంట్లు ఎలా చేయాలనే దాని గురించి విచారణ	3
వడ్డీ రేటు గురించి వివరణ	3
ECS ను ఆపివేయాలని లేదా హోల్డ్ చేయాలని అభ్యర్థన	3
ఫోర్క్లోజర్ ప్రాసెస్ గురించి సమాచారం	2
అకౌంట్ స్టేట్మెంట్ మరియు వడ్డీ సర్టిఫికేట్	3
ఇ-మెయిల్ ద్వారా చేసిన అభ్యర్థనకు రసీదు జారీ	2

గమనిక:

- అన్ని రోజులు క్యాలెండర్ రోజులుగా ఉంటాయి.
- *వర్తించే విధంగా మరియు పైన పేర్కొన్న పట్టికలో పేర్కొన్న విధంగా 21 లేదా 30 క్యాలెండర్ రోజుల TAT అనేది RBI ఆదేశాల క్రింద నిర్దేశించిన విధంగా మరియు మార్పుకు లోబడి ఉంటుంది. ఈ ప్రాసెస్లో కొన్నింటి కోసం BHFL బ్రాంచ్లకు కస్టమర్ భౌతికంగా రావాల్సి ఉండవచ్చు మరియు లోన్ మూసివేసిన తర్వాత వారి ఒరిజినల్ ఆస్తి డాక్యుమెంట్లను తీసుకోవడానికి బ్రాంచ్లకు వెళ్లవలసి రావచ్చని దయచేసి గమనించండి.
- పైన పేర్కొన్న టర్న్ అరౌండ్ సమయాలనేవి సూచన కోసం మాత్రమే మరియు ఆ కాలపరిమితులకు ముందే సమస్య పరిష్కరించడానికి లేదా సర్వీసులు అందించడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము. అసాధారణ సందర్భాల్లో,

మేము తీసుకునే సమయం అనేది పైన పేర్కొన్న దాని కంటే ఎక్కువగా ఉండవచ్చు. అయితే, ఇది 30 రోజులకు మించి లేదా ఏదైనా రెగ్యులేటరీ నిర్దేశించిన కాలపరిమితులకు మించి ఉండదు. అన్ని ఇన్సూరెన్స్ సంబంధిత సర్వీసింగ్ TATలు అనేవి BHFL వైపు నుండి తీసుకునే చర్యలకు లోబడి ఉంటాయి. సంబంధిత ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీ / థర్డ్ పార్టీ సర్వీసింగ్ ప్రాసెస్ మీద ఆధారపడి, పరిష్కారం కోసం తీసుకునే మొత్తం సమయం ఎక్కువగా ఉండవచ్చు.

VI. ఫిర్యాదు నిర్వహణ యంత్రాంగం:

కస్టమర్ ఫిర్యాదు:

కస్టమర్ ఫిర్యాదు అంటే కంపెనీకి చెందిన ప్రొడక్టులు, సర్వీసులు, ప్రాసెస్‌లు, ఉద్యోగులు లేదా మొత్తం అనుభవం మీద కస్టమర్ లేవదీసిన ఏదైనా ఫిర్యాదు, ఆందోళన, అసంతృప్తి లేదా సమస్య అని అర్థం. కంపెనీ ద్వారా విక్రయించబడిన ఏదైనా థర్డ్-పార్టీ ప్రొడక్ట్ లేదా సర్వీస్ కూడా ఇదే కోవలోకి వస్తుంది.

ఫిర్యాదుల నమోదు

ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి నేతృత్వంలో కంపెనీ కోసం ఒక ప్రత్యేక ఫిర్యాదు పరిష్కార బృందం ఉంది. కస్టమర్ తమ కంప్లయింట్/ఫిర్యాదు చేయడానికి వీలుగా వివిధ ఛానెళ్లను కంపెనీ అందిస్తుంది.

అన్ని కస్టమర్ విచారణలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదులను వారి రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ID ద్వారా లేదా ప్రామాణీకరణ తర్వాత కస్టమర్ పోర్టల్/మొబైల్ అప్లికేషన్ ద్వారా నిర్వహించాలి. భౌతిక లేఖ ద్వారా కూడా కస్టమర్లు వారి ఫిర్యాదులు చేయడానికి ఎంచుకోవచ్చు.

రసీదు

కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేసిన తర్వాత, ఒక ప్రత్యేక రిఫరెన్స్ నంబర్తో సహా 2 పని రోజులు లోపు అతను/ఆమెకి ఒక అక్నాలెడ్జ్మెంట్ జారీ చేయబడుతుంది, ఆ ప్రశ్న/ఫిర్యాదుకు సంబంధించి ఏవైనా భవిష్యత్తు సంప్రదింపులలో దానిని పేర్కొనవచ్చు.

ఫిర్యాదు పరిష్కారం / కంప్లయింట్ పరిష్కారం:

కస్టమర్ ఫిర్యాదులను వెంటనే పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదు పరిష్కార బృందం ప్రయత్నిస్తుంది మరియు కస్టమర్కి చెందిన అన్ని ఆందోళనలకు సంపూర్ణ పరిష్కారం అందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని గోప్యంగా మరియు రహస్యంగా ఉంచుతూ, కస్టమర్లతో వ్యవహారాలన్నీ సమగ్రత మరియు పారదర్శకత అనే నైతిక సూత్రాల ఆధారంగా ఉన్నాయని ఈ బృందం నిర్ధారిస్తుంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదులతో ముడిపడిన అన్ని అంశాలను సంపూర్ణంగా దర్యాప్తు చేయడం కోసం కస్టమర్లకు అర్థమయ్యే భాషలోనే వారిని సంప్రదించడం మరియు మాట్లాడడం చేస్తారు. గౌరవం, సహానుభూతి మరియు సానుభూతి సంబంధిత అధిక ప్రమాణాలు పాటిస్తూ కస్టమర్లతో మాట్లాడుతారు. కస్టమర్ సులభంగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా, ఫిర్యాదు చేయడానికి ఫిర్యాదుదారు ఉపయోగించిన భాషలో కూడా పరిష్కారాలు అందించబడతాయి.

వర్తించే పక్షంలో, మా పూర్తి పరిష్కారంతో పాటు అవసరమైన సహాయక పత్రాలు కూడా కస్టమర్లకు అందించబడతాయి.

VII. ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ

మా ఫిర్యాదు పరిష్కార బృందం అందించిన పరిష్కారం అనేది కస్టమర్ అంచనాలకు తగ్గట్టుగా లేకపోతే, క్రింద అందించబడిన ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ను వారు అనుసరించవచ్చు:

స్థాయి 1	కస్టమర్ కి చెందిన ప్రశ్నలు / సమస్యలను 15 రోజుల లోపు పరిష్కరించడానికి మేము కట్టుబడి ఉన్నాము (అధిక సమయం అవసరమైన కొన్ని సందర్భాల కోసం గరిష్టంగా 30 రోజుల సమయం పడుతుంది). ఈ సమయం లోపల కస్టమర్ కి మా నుండి సమాధానం రాకపోతే లేదా మా సమస్య పరిష్కారంతో వారు సంతృప్తి చెందకపోతే, bhflgrievance@bajajhousing.co.in ద్వారా కూడా కస్టమర్ మాకు రాయవచ్చు
స్థాయి 2	5 రోజులు లోపు 1 స్థాయిలో అందించబడిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ అతని/ఆమె ఫిర్యాదును కస్టమర్ అనుభవం హెడ్ కి Bhflcustomerexperience@bajajhousing.co.in ద్వారా తెలియజేయవచ్చు. ప్రత్యామ్నాయంగా, కస్టమర్లు ఈ చిరునామాకి కూడా రాయవచ్చు: కస్టమర్ అనుభవం హెడ్: బజాజ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, 5వ అంతస్తు, బి2 సెరిబ్రం ఐటి పార్క్, కుమార్ సిటీ కళ్యాణి నగర్ పూణే, మహారాష్ట్ర - 411014
స్థాయి 3	7 రోజుల లోపు 2 స్థాయిలో అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ అతని/ఆమె ఫిర్యాదును bhflgro@bajajhousing.co.in ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి శ్రీ హేమా రత్నం గారికి తెలియజేయవచ్చు ప్రత్యామ్నాయంగా, కస్టమర్లు ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారికి వ్రాయవచ్చు: హేమా రత్నం బజాజ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, 5వ అంతస్తు, బి2 సెరిబ్రం ఐటి పార్క్, కుమార్ సిటీ కళ్యాణి నగర్ పూణే, మహారాష్ట్ర - 411014 సంప్రదింపు నంబర్ 020 7187 8321

స్థాయి 4	కస్టమర్ సంతృప్తి మేరకు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 30 రోజుల తర్వాత, https://grids.nhbonline.org.in లింక్ ద్వారా, కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును ఆన్లైన్ మోడ్లో నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్కి సమర్పించవచ్చు లేదా https://nhb.org.in లోని ఫిర్యాదుల సెక్షన్ క్రింద అందుబాటులో ఉండే సూచించిన ఫార్మాట్లో క్రింది చిరునామాకు పోస్ట్ చేయడం ద్వారా, ఆఫ్లైన్ మోడ్లో కూడా సంప్రదించవచ్చు. నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, సూపర్విజన్ విభాగం, (ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగం), 4వ అంతస్తు, కోర్-5A, ఇండియా హ్యాబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూ ఢిల్లీ- 110003
---------------------	---

గమనిక: అవుట్సోర్స్ చేయబడిన సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు, అకౌంట్ అగ్రిగేటర్ (AA) సర్వీసులు మరియు క్రెడిట్ ఇన్సూరేషన్ కంపెనీలకు ("CICలు") నివేదించబడిన క్రెడిట్ సమాచారానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదు/సమస్య విషయంలో, దయచేసి పైన పేర్కొన్న కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కారం: విధానం మరియు మ్యాట్రిక్స్ మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి వివరాలను చూడండి.

ಬಜಾಜ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಮತ್ತು

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್

I. ಹಿನ್ನೆಲೆ:

ಸುಸ್ಥಿರ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಉನ್ನತ ಮಾನದಂಡಗಳು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕ-ಕೇಂದ್ರಿತ ವಿಧಾನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಅನಿಸಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತನ್ನ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸುಧಾರಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಚಾರಣೆಗಳು, ಕೋರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

II. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಚಾರಣೆಗಳು, ಕೋರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು, ನಾವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೇವಾ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ:

- ಇಮೇಲ್ (bhflwecare@bajajhousing.co.in)
- IVR (ಇಂಟರ್‍ಯಾಕ್ಟಿವ್ ವಾಯ್ಸ್ ರೆಸ್ಪಾನ್ಸ್) ಮತ್ತು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ನಂಬರ್ **022-45297300**
- ಸ್ಟೇಟ್‍ಮೆಂಟ್‍ಗಳಿಗಾಗಿ WhatsApp ನಂಬರ್: 9607025035
- ಆನ್‍ಲೈನ್ ಗ್ರಾಹಕ ಪೋರ್ಟಲ್: <https://www.bajajhousingfinance.in/#/home>
- BHFL ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್:
 - Android - <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bhfl>
 - IOS - <https://apps.apple.com/in/app/bajaj-housing-finance/id1599094903>

- ಶಾಖೆ ಭೇಟಿ - <https://www.bajajhousingfinance.in/branch-locator>

- ಸ್ಟೇಟ್‍ಮೆಂಟ್‍ಗಳಿಗಾಗಿ ಚಾಟ್‍ಬಾಟ್ ಲಿಂಕ್ - <https://myaccount.bajajhousingfinance.in/#/home>

ಗಮನಿಸಿ: ಸೇವೆಯ ಅಗತ್ಯ, ವಿಚಾರಣೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು BHFL ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದರೆ, BHFL ತಂಡವು ತನ್ನ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ 1600113298 ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತದೆ.

III. ಸ್ವಯಂ ಸೇವೆ - ಡಿಜಿಟಲ್ ಗ್ರಾಹಕ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್:

ನಮ್ಮ ಆನ್‍ಲೈನ್ ಗ್ರಾಹಕ ಪೋರ್ಟಲ್ / ಗ್ರಾಹಕರ ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಈ ಕೆಳಗೆ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವಯಂ-ಸೇವೆ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- ಸ್ಟೇಟ್‍ಮೆಂಟ್‍ಗಳನ್ನು ನೋಡುವುದು ಮತ್ತು ಡೌನ್‍ಲೋಡ್ ಮಾಡುವುದು (ಅಕೌಂಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‍ಮೆಂಟ್ / ಮರುಪಾವತಿ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ / ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ / ನೋ ಅಬ್ಸ್ಟ್ರಕ್ಷನ್ ಸರ್ಟಿಫಿಕೇಟ್)
- ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್- ಭಾಗಶಃ-ಪಾವತಿ / ತಪ್ಪಿದ EMI ಪಾವತಿ/ಗಡುವು ಮೀರಿದ ಶುಲ್ಕ ಪಾವತಿಗಳು
- EMI ಹೆಚ್ಚಳ/ಕಾಲಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಇಳಿಕೆ
- ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ರದ್ದತಿ ಮತ್ತು ಸ್ವಾಪಿಂಗ್‍ಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು
- ನಿರ್ಮಾಣ ಹಂತದಲ್ಲಿರುವ ಲೋನ್‍ಗಳಿಗೆ ಮುಂಚಿತ EMI ಅನ್ನು EMI ಆಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸುವ ಆಯ್ಕೆ
- ವೆಲ್‍ಕಮ್ ಲೆಟರ್, ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ (ಡಿಜಿಟಲ್ ಆಗಿ ಮಾಡಿದ್ದರೆ) ಮತ್ತು ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಸರ್ಟಿಫಿಕೇಶನ್ (ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ್ದರೆ) ಡೌನ್‍ಲೋಡ್ ಮಾಡುವುದು.
- ಇಮೇಲ್ ID / ಮೊಬೈಲ್ ನಂಬರ್ ಅಪ್‍ಡೇಟ್ ಮಾಡುವುದು.
- ವಿಚಾರಣೆ/ಕೋರಿಕೆ/ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಆಯ್ಕೆ

IV. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂವಹನಗಳ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ ಮತ್ತು ವರ್ಗೀಕರಣ

ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯ, ಕಾಳಜಿ ಅಥವಾ ಪ್ರಶ್ನೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಒದಗಿಸಲಾದ ಬೆಂಬಲದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು "ವಿಚಾರಣೆ", "ಕೋರಿಕೆ" ಅಥವಾ "ದೂರು" ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ಥಿರ ವರ್ಗೀಕರಣವನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವವನ್ನು

ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದಾಹರಣೆಗಳು ಪ್ರತಿ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಎದುರಾಗುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತವೆ.

ಪ್ರಶ್ನೆ/ವಿಚಾರಣೆ

ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್, ಸೇವೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಅಕೌಂಟ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ, ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ ಅಥವಾ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಪಡೆಯಲು ಬಯಸಿದಾಗ ಅದು **ವಿಚಾರಣೆ** ಆಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಯಾವುದೇ ಸೇವಾ ವೈಫಲ್ಯ ಅಥವಾ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸದಿರುವ ಕುರಿತು ವರದಿ ಮಾಡುತ್ತಿಲ್ಲ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- ಲೋನ್ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳುವುದು.
- PMAY ಸಬ್ಸಿಡಿ ಸ್ಟೇಟಸ್ ಬಗ್ಗೆ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಕೇಳುವುದು.
- EMI ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಅಥವಾ ಮೊದಲ EMI ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಿಸುವುದು.
- ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ವಿವರಗಳು ಅಥವಾ ಕಾಲಾವಧಿಯ ಮಾಹಿತಿ ಕೇಳುವುದು
- ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ/EMI/ಕಾಲಾವಧಿಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಣೆ.
- ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಣೆ
- ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಣೆ

ಕೋರಿಕೆ

ಸ್ಥಾಪಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೇವೆ, ಕ್ರಮ, ಬದಲಾವಣೆ ಅಥವಾ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಬಯಸಿದಾಗ ಅದು **ಕೋರಿಕೆ** ಆಗುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- EMI ಗಡುವು ದಿನಾಂಕದ ಬದಲಾವಣೆ.
- ಲೋನ್ ಸ್ಟೇಟಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳಿಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ.
- ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳ ಅಪ್‌ಡೇಟ್.
- ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ನಿಂದ ಲೋನ್ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ.
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ
- ದರ ಕಡಿತಕ್ಕಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ
- ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮೂಲ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಪಟ್ಟಿಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ
- EMI ನಿಲ್ಲಿಸಲು ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಗೆ ತಡೆಹಿಡಿಯಲು ಕೋರಿಕೆ

- ಮರುಪಾವತಿ ವಿಧಾನದ ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ಸ್ವಾಪಿಂಗ್ ಅಥವಾ ರದ್ದತಿ
- ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಸರೆಂಡರ್ ಅಥವಾ ರದ್ದತಿ
- ಅರ್ಜಿದಾರ/ಸಹ-ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಅಥವಾ ತೆಗೆದು ಹಾಕಲು ಕೋರಿಕೆ
- ಫೀಸ್ ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಲು ಕೋರಿಕೆ
- ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ, ಆಸ್ತಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು

ದೂರು (ಕುಂದುಕೊರತೆ)

ದೂರು (ಕುಂದುಕೊರತೆ) ಎಂಬುದು ಸೇವಾ ಕೊರತೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಲೋಪ, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ತೊಂದರೆ, ಉದ್ಯೋಗಿಯ ದುರ್ನಡತೆ, ಸಂವಹನದ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಬದ್ಧ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಿದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲವಾದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವ ಅಸಮಾಧಾನವಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಚಾರಣೆಗಳು, ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ, ಸೇವಾ ಕೋರಿಕೆಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾದ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿ ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ನೀತಿಗಳು ಅಥವಾ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ದೂರುಗಳೆಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು (ಸೇವಾ ಕೋರಿಕೆ, ಲೋನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯ, ಭಾಗ ರೂಪದ ವಿತರಣೆ ಸಮಯ ಇತ್ಯಾದಿ) ಪೂರೈಸಲು BHFL ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ನಿಗದಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೂ, BHFL ನೀಡಿದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಹಾಗೂ ನಿಗದಿಸಿದ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಕಾಲ ಮಿತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ BHFL ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡದಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಎರಡು ಬಾರಿ EMI ಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು BHFL ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಒಂದು EMI ಅನ್ನು ರಿಫಂಡ್ ಮಾಡಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು BHFL ಅದನ್ನು ಕಾಲ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಹೊಂದಿಸಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರು BHFL ನೊಂದಿಗೆ ಹಲವು ಆಸ್ತಿಗಳಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ಪಡೆದಿದ್ದು, ಒಂದು ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಲೋನ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ; ಆದರೂ, ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಬೇರೆ ಆಸ್ತಿಯಿಂದ (ಸಕ್ರಿಯ ಲೋನ್) ಈ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಡಿಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿಲ್ಲ.
- BHFL ಭರವಸೆ ನೀಡಿದ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು (ಶುಲ್ಕ ಮನ್ನಾ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ರಿಯಾಯಿತಿ) ಒದಗಿಸಿಲ್ಲ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಳುತ್ತಾರೆ. ಬೆಂಬಲಿತ ಪುರಾವೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು BHFL ನ ತನಿಖೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿದರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಮಾನ್ಯ ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- BHFL ಉದ್ಯೋಗಿಯೊಂದು ನಂಬಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಅಥವಾ BHFL ಉದ್ಯೋಗಿಯಿಂದ ವಂಚನೆ ಆಗಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಆರೋಪಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಸಾಕ್ಷ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ BHFL ನಡೆಸಿದ ತನಿಖೆಯಿಂದ ಆರೋಪವು ಖಚಿತವಾದರೆ ಮತ್ತು ಆ ವಂಚನೆಯಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದು ಕಂಡುಬಂದರೆ, ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ದೂರು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- BHFL ಅಥವಾ ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಅಸಭ್ಯ, ಅನುಚಿತ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದಿದ್ದೇವೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು/ ದೂರುದಾರರು ಆರೋಪಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲಿತ

ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, BHFL ಆರೋಪವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಿದರೆ, ವಿಷಯವನ್ನು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನಗಳ ವಿವರಣೆ

- **ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಎಲ್ಲಾ ವಿಚಾರಣೆಗಳು:** ಪೋರ್ಟಲ್/ಮೊಬೈಲ್ ಆಪ್ ಮೂಲಕ ಈಗಾಗಲೇ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಕುರಿತಾದ ಕೋರಿಕೆಗಳನ್ನು ದೂರು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಏಕೆಂದರೆ ಪೋರ್ಟಲ್/ಮೊಬೈಲ್ ಆಪ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸ್ವಯಂ-ಸೇವೆ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ
- **PMAY ಸಬ್ಸಿಡಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ TAT ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಚಾರಣೆಗಳು:** ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು PMAY ಸಬ್ಸಿಡಿ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಕೋರಿದರೆ ಅಥವಾ NHB (ಕೇಂದ್ರ ನೋಡಲ್ ಏಜೆನ್ಸಿ) ಗೆ ಅಪ್ಪಿಕೇಶನ್ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ ತಾವು ಸಬ್ಸಿಡಿಯನ್ನು ಯಾವಾಗ ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ ಎಂಬ ಕುರಿತು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಕೋರಿದರೆ.
- **ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ:** ಗ್ರಾಹಕರು ಬಡ್ಡಿಯ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಕುರಿತು ಅಥವಾ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ EMI ಏಕೆ ಹೆಚ್ಚಾಗಿದೆ (ಉದಾ: ಮೊದಲ EMI) ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ಬಯಸುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ವಿಚಾರಣೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿಯೇ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- **EMI ಗಡುವು ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ:** ಸಂಬಳದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ EMI ಗಡುವು ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಂತಹ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಕೂಡಾ ಕೋರಿಕೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಮ್ಮತಿಸಲಾದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಂದ ಮಾಡುವ ಬದಲಾವಣೆ ಆಗಿದೆ
- **ವಿತರಣೆ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿರುವುದು:** ಲೋನ್‌ನ ಮಂಜೂರಾದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಆಸ್ತಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು, BT ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ NOC, ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಲೋನ್ ಮುಚ್ಚಿದ ಪುರಾವೆಯಂಥ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿರುವುದು, ಬಿಡುಗಡೆ ಪತ್ರ ಬಾಕಿ, ಅಡಮಾನ ರಚನೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- **ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪತ್ರದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ:** ಅನೇಕ ರಿಮ್ಪಂಡರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ತಾವು ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಳುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಆದರೆ ಕೋರಿಕೆಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ಇದೆ.
- **ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪತ್ರದ ಮರು-ವಿತರಣೆ:** ಮೂಲ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪತ್ರದ ಮಾನ್ಯತಾ ಅವಧಿ ಮುಗಿದಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಸ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಮೂಲ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅದರ ಮಾನ್ಯತಾ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿರುವುದರಿಂದ, ಮರು-ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಹೊಸ ಕೋರಿಕೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

- **ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪತ್ರದ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ:** ಗ್ರಾಹಕರು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪತ್ರವನ್ನು ಕೋರುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ, ಕಂಪನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ನಿಗದಿತ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಅವಶ್ಯಕತೆಯು ಕೋರಿಕೆಯ ಸತ್ಯಾಸತ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು/ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸದಿದ್ದರೆ, ವಿಷಯವನ್ನು ಕೋರಿಕೆಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- **ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪತ್ರವಿಲ್ಲದೆ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪಾವತಿ:** ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಸರಿಯಾದ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ. ಸರಿಯಾದ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಬಹುದಾದ ಕಾರಣ, ವಿಷಯವನ್ನು ಕೋರಿಕೆಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- **ವಿಧಿಸಲಾದ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು:** ಬಿಸಿನೆಸ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಪಡೆದ ಲೋನ್‌ಗೆ ಅಥವಾ ಡ್ಯುಯಲ್ ದರದ ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಡೆದ ಲೋನ್‌ಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರು ಆಕ್ಷೇಪಿಸಿದ್ದಾರೆ. ಡ್ಯುಯಲ್ ದರದ ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಲೋನ್ ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿರುವಾಗ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/KFS/MITC ಮೂಲಕ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮ್ಮತಿಸಿರುತ್ತಾರೆ.
- **ರೆಪೋ ದರದ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದರ ಕಡಿತ:** ರೆಪೋ ದರದ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ನಂತರ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ. ಆದರೂ, ಲೋನ್ ರೆಪೋ ದರಕ್ಕೆ ಲಿಂಕ್ ಆಗದಿದ್ದರೆ, ರೆಪೋ ದರದ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬಡ್ಡಿ ದರವು ಬದಲಾಗದೇ ಇರಬಹುದು. ಅಂತಹ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ವಿಚಾರಣೆಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- **ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿಯು ಕಾಣಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಆಗಿಲ್ಲ:** ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇನ್ನೂ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳದ ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಚಾರಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಕಂಪನಿಯು ತಿಳಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿ ಇನ್ನೂ ಮುಗಿದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವಿಷಯವನ್ನು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸದೆ ಕೇವಲ ವಿಚಾರಣೆಯೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಒಪ್ಪಂದ ಪರಿಪೂರ್ಣತೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಕುರಿತು ವಿವಾದ:** ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಂದ ಪರಿಪೂರ್ಣತೆಯ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವಾದ ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ID ಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ಸಮಯ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಅಗತ್ಯ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದೇ ಇರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ವಿಚಾರಣೆಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- **ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ರದ್ದತಿಯನ್ನು** ಅಂಗೀಕರಿಸದಿರುವುದು: ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಫ್ರೀ-ಲುಕ್ ಅವಧಿಯ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್/ಸೇವೆಯನ್ನು

ರದ್ದುಗೊಳಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ. ಫ್ಲೀ-ಲುಕ್ ಅವಧಿ ಈಗಾಗಲೇ ಮುಗಿದಿರುವುದರಿಂದ, ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಕೋರಿಕೆಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

- **ಆಸ್ತಿ ಪತ್ರಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:** ಲಿಂಕ್ ಆದ ಎಲ್ಲಾ ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚದೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಸ್ತಿ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ಕೋರಿಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದಾರೆ. ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಇತರ ದಾಖಲಿತ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಅವಶ್ಯಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಈಗಾಗಲೇ ತಿಳಿಸಿದ್ದರೆ, ವಿಷಯವನ್ನು ವಿಚಾರಣೆಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- **ರಿಕವರಿ ಎಗ್ಜಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಆಸ್ತಿ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು:** ಬಾಡಿಗೆದಾರರು ವಾಸಿಸುತ್ತಿರುವ, ಅಡಮಾನ ಇಟ್ಟು ಆಸ್ತಿಯ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ರಿಕವರಿ ಎಗ್ಜಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಳವಳ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ. BHFL ಗೆ ಮುಂಚಿತ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡದೆ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಬಾಡಿಗೆಗೆ ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ನಂಬರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿತ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಲುಪಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅಂಥ ಭೇಟಿಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ ವಸೂಲಾತಿ ಚಟುವಟಿಕೆಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಕೋರಿಕೆಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- **ಫಾಲೋ ಅಪ್ ಕರೆಗಳ ಕುರಿತಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಳಕಳಿ:** ಗಡುವು ಮೀರಿದ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಫಾಲೋ-ಅಪ್ ಕರೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಪಾವತಿ ಬಾಕಿ ಇದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಭರವಸೆ ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದೊಳಗೆ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಕರೆ ಸಮಯದ ಒಳಗೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ವಿಚಾರಣೆಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

V. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳ ಚಾರ್ಟರ್

BHFL ನಲ್ಲಿ, ಪಾರದರ್ಶಕ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ-ಸ್ನೇಹಿ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಾವು ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದೇವೆ. ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆ, ನೈತಿಕ ವ್ಯವಹಾರದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಂವಹನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಈ ಚಾರ್ಟರ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅವರು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದಾದ ಸೇವೆಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಇದು ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಕಾನೂನು ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ರಚಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಚಾರ್ಟರ್ ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು, ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸೇವಾ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಬದ್ಧತೆಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.

- ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅಕ್ಷರಶಃ ಬದ್ಧವಾಗಿವೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಖಾಸಗಿತನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
- ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಬಗೆಹರಿಸುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇವುಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು:
 - ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ;
 - ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು;
 - ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿ;
 - ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು
- **ಸಂವಹನ: ಇಮೇಲ್‌ಗಳು/SMS**
 - ಕಂಪನಿಯು ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ID ಮತ್ತು ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ನಂಬರ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೆಲವು ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸೇತರ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಕುರಿತಾದ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ.
 - ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಹಣಕಾಸಿನ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- **ಮಂಜೂರಾದ ಲೋನ್‌ಗಳ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಕಟಣೆ ಮತ್ತು ಅಪ್‌ಡೇಟ್**
 - ಎಲ್ಲಾ ಲೋನ್ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬೆಲೆ, ಫೀಸ್ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪ್ರಕಟಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮತ್ತು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

- ವಿತರಣೆ ಶೆಡ್ಯೂಲ್, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಬೇಕು. ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನಾನುಕೂಲತೆಗೆ ಕಾರಣವಾದರೆ, ಅವರು 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆ ನೀಡದೆ ಅಕೌಂಟ್ ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಅದನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.
- ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು. ದರ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಕುರಿತು, ಸಾಲಗಾರರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ID ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ತಲುಪದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವಯಂ-ಸೇವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಲೋನ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸೇವೆಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳು

- ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಅನೇಕ ಸೇವಾ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳಿಗೆ ಅಕ್ಸೆಸ್ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ (ಶಾಖೆ, ಇಮೇಲ್, ಗ್ರಾಹಕ ಪೋರ್ಟಲ್, ಮೊಬೈಲ್ ಆ್ಯಪ್, ಪತ್ರ) ಮೂಲಕ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

- ಅಡಮಾನ/ಹಕ್ಕು ರಚನೆಯ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಅಕೌಂಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ನಡೆದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು.
- ಯಾವುದೇ ಖಾಲಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಖಾಲಿ ಚೆಕ್‌ಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಬಾರದು.
- ಯಾವಾಗಲೂ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್/OTP ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್/OTP ಯನ್ನು ಕೇಳುವ ಯಾವುದೇ ಫೋನ್ ಕರೆ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್‌ಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಡಿ.
- ಆಕರ್ಷಕ ವಿಷಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ 'ಫಿಶಿಂಗ್' ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ/ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳುವ ಇಮೇಲ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದಿರಿ.
- ಬಜಾಜ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಗುಂಪು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಸೇರಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಂತೆ ನಟಿಸುತ್ತಾ ನಕಲಿ ಇಮೇಲ್ ID ಗಳು, ಸಾಮಾಜಿಕ ಜಾಲತಾಣ (WhatsApp, Facebook ಇತ್ಯಾದಿ) ಡೊಮೇನ್‌ಗಳ ನಕಲಿ ಖಾತೆ, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳು, ಟೆಲಿಫೋನ್ ಮತ್ತು ಪತ್ರಿಕೆಗಳು/ಮ್ಯಾಗಜಿನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಜಾಹೀರಾತುಗಳ ಮೂಲಕ ಕಡಿಮೆ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಲೋನ್ ನೀಡುವುದಾಗಿ

ಹೇಳಿಕೊಳ್ಳುವ, ಗ್ರಾಹಕರ ಅಕೌಂಟ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ, ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಮುಂಗಡ ಹಣವನ್ನು ಕೇಳುವ ವಂಚಕರ ವಿರುದ್ಧ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ವಹಿಸಿ.

- ಗಡುವು ದಿನಾಂಕದಂದು ಲೋನ್ EMI ಪಾವತಿಯಾಗುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಕೌಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ನಿರ್ವಹಿಸಿ.
- ಪ್ರಸ್ತುತ ನೋಂದಾಯಿತ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಕೌಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆ ಎದುರಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಬೇರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಕೌಂಟ್‌ನ EMI ಡೆಬಿಟ್ ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್‌ನ ಮರು-ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ವಿಳಾಸ (ಮಾನ್ಯ OVD ಯೊಂದಿಗೆ), ದೂರವಾಣಿ / ಮೊಬೈಲ್ ನಂಬರ್, ಇಮೇಲ್ ID ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ.
- ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅನಿಸಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಕೊರತೆ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಶಾಖೆ/ಕಾಂಟಾಕ್ಟ್ ಸೆಂಟರ್ ಗಮನಕ್ಕೆ ತನ್ನಿ.
- ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್ ಪಡೆಯುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿಯಿರಿ (KYC) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಿ.
- EMI ಬೌನ್ಸಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಚೆಕ್ ಬೌನ್ಸಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ತಡವಾದ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತರ ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಆದರೆ ಅವುಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸೀಮಿತವಾಗದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿ. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, KFS ಮತ್ತು MITC ಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿವೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದಂಡ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಹ ಗಮನಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯ ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಲೋನ್ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಿ ಅಥವಾ ಅಡಮಾನವಿಟ್ಟು ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿ ಹಾಗೂ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.
- ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ BHFL ಗೆ FATCA ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಿ.
- ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ರಿಫಂಡ್ ಪಡೆಯಲು ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಕೌಂಟ್ ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಡಿ.
- ಎಲ್ಲಾ ಕೋರಿಕೆ/ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ID ಯಿಂದ ಮಾತ್ರ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- ಒಪ್ಪಿದ ಪ್ಲಾನ್ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಆರಂಭದಿಂದ 36 ತಿಂಗಳ ಒಳಗೆ ಮನೆಯ ನಿರ್ಮಾಣವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ (ಪ್ಲಾಟ್ + ನಿರ್ಮಾಣ ಅಥವಾ ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ಮಾಣ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ).

ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ

BHFL ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿದ ಕೆಲವು ಕಾರಣಗಳಿಂದಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯ ತತ್ವಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಬದ್ಧವಾದ ಸೇವಾ ಮಟ್ಟಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಪರಿಹಾರ/ ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ

➤ **ವಿವರಣಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು**

1. ತಪ್ಪಾದ/ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಕೌಂಟ್‌ನಿಂದ EMI ಕಡಿತವಾಗುವುದು.
2. ತಪ್ಪಾದ ಗ್ರಾಹಕರು/3ನೇ ಪಾರ್ಟಿಗಳಿಗೆ (ಸಂಗಾತಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಅಸಭ್ಯ ವಸೂಲಾತಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು.
3. ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ನ ತಪ್ಪಾದ ಮಾರಾಟದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗುವುದು.
4. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ದುರುಪಯೋಗದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾಗುವುದು.

ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಕ್ರಮಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆ ಇರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ, BHFL ನಷ್ಟವನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮವನ್ನು ಕೂಡಾ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ, ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ-

ಸನ್ನಿವೇಶ	ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮ (ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ)
ತಪ್ಪಾದ ಗ್ರಾಹಕರು/3 ನೇ ಪಾರ್ಟಿಗಳಿಗೆ (ಕುಟುಂಬ ಮತ್ತು ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು	ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು GRO ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿ ಆಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅವರ ಕಳಕಳಿಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	₹5,000 ವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರ.
ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ನ ತಪ್ಪಾದ ಮಾರಾಟದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ಷಮೆ ಯಾಚಿಸಿ ಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	₹5,000 ವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರ.
ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಕಳೆದು ಹೋಗುವುದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟವಾಗುವುದು	ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ನಷ್ಟದ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮರು ರಚನೆ ಮಾಡಲಾದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	₹5,000 ವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರ.
BHFL ನ ಕಡೆಯಿಂದ ಆಸ್ತಿ ಪತ್ರಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ.	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಹ ಆಸ್ತಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	ವಿಳಂಬವಾದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000 ಪರಿಹಾರ.

ವಿವಿಧ ವಿಚಾರಣೆಗಳು / ಕೋರಿಕೆಗಳು / ಸೇವೆಗಳು / ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಕಾಲ ಮಿತಿಗಳು:

ಪ್ರಕರಣದ ಕಾರಣ	TAT
ಎಲ್ಲಾ ಲಿಂಕ್ ಆದ ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದ ನಂತರ ಆಸ್ತಿ ಪತ್ರಗಳ ಹಸ್ತಾಂತರ	*30
ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪತ್ರದ ವಿತರಣೆ*	*21
ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿಯ ಕೋರಿಕೆ	15
ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಸರ್ಟಿಫಿಕೇಟ್ ಕೋರಿಕೆ	15
ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿ	15
ಆಸ್ತಿ ವರ್ಗಾವಣೆ ಅಥವಾ ಗಿಫ್ಟ್ ಡೀಡ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಷರತ್ತುಬದ್ಧ NOC ಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ	15
ಸಹ ಅರ್ಜಿದಾರರ ಸೇರ್ಪಡೆ/ ತೆಗೆದು ಹಾಕುವುದು	15
ಲೋನ್ ಮುಚ್ಚಿದ /ರದ್ದುಪಡಿಸಿದ ನಂತರ ಪಡೆದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ EMI ನ ರಿಫಂಡ್	15
ಲೋನ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ EMI ಅಪ್‌ಡೇಟ್	10
ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಪಾಲಿಸಿ ರದ್ದತಿ ಕೋರಿಕೆ	10
ಹೊಸ ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಸ್ಟೇಟ್ಸ್ ಮಾಹಿತಿ	10
EMI ಡೆಬಿಟ್ ಸ್ಟೇಟ್ಸ್	10
ಪಾವತಿಸಿದ ಅಥವಾ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಿದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತದ ಸ್ಟೇಟ್ಸ್	10
ಲೋನ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಕೋರಿಕೆ	10
ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ	10
ಆಸ್ತಿಯ ಹಸ್ತಾಂತರ ಮತ್ತು ಸೆಟಲ್‌ಮೆಂಟ್ ಮಾಹಿತಿ	10
ಲೋನ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ EMI ಅಪ್‌ಡೇಟ್	10
ಷರತ್ತುಗಳ ಪಾಲನೆ ಮಾಡದಿರುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆ	8
ಲೋನ್ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪಾವತಿಯ ಸ್ಟೇಟ್ಸ್	8
ಬಾಕಿ ಇರುವ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಣೆ	8
ಆಸ್ತಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ಕುರಿತಾದ ಮಾಹಿತಿ / ಸ್ಟೇಟ್ಸ್	7
ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ಸ್ವಾಪಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮಾಹಿತಿಯ ಕೋರಿಕೆ	7
ಸ್ಟ್ಯಾನ್ ಮಾಡಿದ ಲೋನ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಕೋರಿಕೆ (ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)	7
ವಿಧಿಸಲಾದ ಭಾಗಶಃ ಮುಂಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ	7
EMI ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಕೋರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಾಲಾವಧಿ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಕೋರಿಕೆ	6
ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಬೆಂಬಲಿತ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ ಭಾಗ ರೂಪದ ವಿತರಣೆ	6
ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಮಾದಾತರಿಗೆ ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು	5
EMI ಸಂಬಂಧಿತ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ	5
EMI ಗಡುವು ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ	5
ಭಾಗಶಃ-ಮುಂಪಾವತಿಯ ನಂತರ ಲೋನ್ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ	5
ನೋಂದಾಯಿತವಲ್ಲದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಕೌಂಟ್‌ನಿಂದ ಲೋನ್‌ನ ಭಾಗಶಃ ಮುಂಪಾವತಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ವಿಚಾರಣೆ	5
ಬೌನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಗಡುವು ಮೀರಿದ ಶುಲ್ಕದ ಮಾಹಿತಿ ಕೋರಿಕೆ	5
ಕಂಪನಿಯು ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಲೋನ್ ಮುಚ್ಚುವುದು ಮತ್ತು ನೋ ಡ್ಯೂಸ್ ಸರ್ಟಿಫಿಕೇಟ್ ನೀಡುವುದು	5
ದಂಡ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಪರಿಪೂರ್ಣತೆ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿಚಾರಣೆ	5
ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮನ್ನಾ ಕೋರಿಕೆ	5
ಮುಂಚಿತ EMI ನಿಂದ EMI ಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಕೋರಿಕೆ	5

ವಿಳಾಸ, ಮೊಬೈಲ್, ಸಂಪರ್ಕ, ಇಮೇಲ್ ID ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ತಿದ್ದುಪಡಿ/ಅಪ್ಡೇಶನ್.	5
ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	5
ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿದಂತೆ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಫೀಸ್‌ನ ರಿಫಂಡ್	5
ಅಗತ್ಯ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಪಡೆದ ನಂತರ ಮೂಲಭೂತ ವಿವರಗಳ ಬದಲಾವಣೆ	5
ಲೋನ್‌ನಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಮುಂಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಣೆ	3
ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ	3
ECS ನಿಲ್ಲಿಸುವ ಅಥವಾ ತಡೆಹಿಡಿಯುವ ಕೋರಿಕೆ	3
ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ	2
ಅಕೌಂಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ	3
ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾದ ಕೋರಿಕೆಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು	2

ಗಮನಿಸಿ:

- ಎಲ್ಲಾ ದಿನಗಳು ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಾಗಿವೆ.
- *ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ 21 ಅಥವಾ 30 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ TAT ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು RBI ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಪ್ರಕಾರ ಮೇಲಿನ ಟೇಬಲ್‌ನಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೋರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಮುಚ್ಚಿದ ನಂತರ ತಮ್ಮ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು BHFL ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಖುದ್ದಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡಬೇಕಾಗಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ.
- ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡುವ ಸಮಯ (TAT) ಸೂಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಾವು ಕಾಲಾವಧಿಗಿಂತ ಮೊದಲು ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ. ಕೆಲವು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿ, ಮೇಲೆ ನಮೂದಿಸಿದ್ದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು, ಆದರೂ, ಅದು 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಬಾರದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಗದಿಸಿದ ಕಾಲಾವಧಿಗಳನ್ನು ಮೀರಬಾರದು. ಎಲ್ಲಾ ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಸಂಬಂಧಿತ ಸೇವೆಯ TAT ಗಳು BHFL ವತಿಯಿಂದ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಆಯಾ ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ / ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿಯ ಸೇವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುವ ಒಟ್ಟು ಸಮಯವು ಹೆಚ್ಚಾಗಿರಬಹುದು.

VI. ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಒಟ್ಟಾರೆ ಅನುಭವಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರು, ಕಳಕಳಿ, ಅಸಮಾಧಾನ ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆ ಎಂದರ್ಥ. ಇದು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಮಾರಾಟವಾದ ಯಾವುದೇ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿ

ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇತೃತ್ವದಲ್ಲಿ ಮೀಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ತಂಡವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ವಿವಿಧ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ವಿಚಾರಣೆಗಳು, ಕೋರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ID ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ದೃಢೀಕರಣದ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕ ಪೋರ್ಟಲ್/ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಭೌತಿಕ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸುವುದನ್ನು ಕೂಡಾ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಸ್ವೀಕೃತಿ

ಒಮ್ಮೆ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ, 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅವರಿಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ನಂಬರ್ ಹೊಂದಿರುವ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು ಆ ವಿಚಾರಣೆ/ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಭವಿಷ್ಯದ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ / ದೂರು ಪರಿಹಾರ:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ತಂಡವು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ಕಾಳಜಿಯು ಪರಿಹಾರವಾಗದೆ ಉಳಿಯುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಖಾಸಗಿತನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇರುವುದನ್ನು ತಂಡವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಗೌರವ, ಸಹಾನುಭೂತಿ ಮತ್ತು ಅನುಕಂಪದೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗಲೆಂದು, ದೂರುದಾರರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಳಸಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲೇ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನೂ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅನ್ವಯವಾದರೆ, ನಮ್ಮ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ಬೆಂಬಲಿತ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟೇಶನ್ ಅನ್ನು ಕೂಡಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

VII. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್

ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ತಂಡವು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಕೆಳಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಹುದು:

ಹಂತ 1	15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಾವು ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದೇವೆ (ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೆಲವು ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು ಗರಿಷ್ಠ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ). ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನಮ್ಮಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ವಿಚಾರಣೆಯ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಈ ಮೂಲಕ ಬರೆಯಬಹುದು: bhflgrievance@bajajhousing.co.in
ಹಂತ 2	ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, 5 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು Bhflcustomerexperience@bajajhousing.co.in ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು: ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು: ಬಜಾಜ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, 5 ನೇ ಮಹಡಿ, B2 ಸೆರೆಬ್ರಮ್ IT ಪಾರ್ಕ್, ಕುಮಾರ್ ಸಿಟಿ ಕಲ್ಯಾಣಿ ನಗರ ಪುಣೆ, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ - 411014
ಹಂತ 3	ಹಂತ 2 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ, ಮಿಸ್ ಹೇಮಾ ರತ್ನಂ ಅವರಿಗೆ bhflgro@bajajhousing.co.in ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು: ಹೇಮಾ ರತ್ನಂ ಬಜಾಜ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, 5 ನೇ ಮಹಡಿ, B2 ಸೆರೆಬ್ರಮ್ IT ಪಾರ್ಕ್, ಕುಮಾರ್ ಸಿಟಿ ಕಲ್ಯಾಣಿ ನಗರ ಪುಣೆ, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ - 411014 ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ - 020 7187 8321

ಹಂತ 4	ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದೂರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಸಿಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು https://grids.nhbonline.org.in ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ https://nhb.org.in/ ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ವಿಭಾಗದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ, ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಅಂಚೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆಫ್‌ಲೈನ್ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ, (ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಇಲಾಖೆ), 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್-5A, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟ್ಯಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರೋಡ್, ನವದೆಹಲಿ- 110003
-------	---

ಗಮನಿಸಿ: ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸ್ ಮಾಡಿದ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಅಕೌಂಟ್ ಅಗ್ರಿಗೇಟರ್ (AA) ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಚಾರಣೆ/ದೂರುಗಳು, ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ("CIC ಗಳು") ವರದಿ ಮಾಡಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ವಿಚಾರಣೆ/ದೂರುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಮೇಲಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ: ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೋಡಿ.

ബജാജ് ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ്

പരാതി പരിഹാര ഡോക്യുമെന്റ്

I. പശ്ചാത്തലം:

ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃത സമീപനം നിലനിർത്താൻ കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്, ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെ ഉയർന്ന നിലവാരം സുസ്ഥിരമായ ബിസിനസ്സ് വളർച്ചയ്ക്കും ദീർഘകാല ഉപഭോക്തൃ ബന്ധങ്ങൾക്കും അടിസ്ഥാനമാണെന്ന് തിരിച്ചറിയുന്നു.

കസ്റ്റമർ ഫീഡ്ബാക്കിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, പ്രക്രിയകൾ, സർവീസ് ഡെലിവറി എന്നിവ തുടർച്ചയായി മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനൊപ്പം കസ്റ്റമറുടെ അന്വേഷണങ്ങൾ, അഭ്യർത്ഥനകൾ, പരാതികൾ എന്നിവ ഉടൻ തൃപ്തികരമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. ഫലപ്രദമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിലൂടെ, ഉപഭോക്താവിന്റെ വിശ്വാസം ശക്തിപ്പെടുത്താനും ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി മെച്ചപ്പെടുത്താനും ദീർഘകാല ഉപഭോക്തൃ വിശ്വസ്തത വളർത്താനും കമ്പനി ശ്രമിക്കുന്നു.

II. ഉപഭോക്തൃ സേവന മാർഗ്ഗങ്ങൾ:

ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങൾ, അഭ്യർത്ഥനകൾ, പരാതികൾ എന്നിവ ഉടൻ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, ഞങ്ങൾക്ക് താഴെപ്പറയുന്ന സേവന മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഉണ്ട്:

- ഇമെയിൽ (bhflwecare@bajajhousing.co.in)
- IVR (ഇന്ററാക്ടീവ് വോയിസ് റെസ്പോൺസ്), കോൾ സെന്റർ നമ്പർ **022-45297300**
- സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾക്കായി WhatsApp: 9607025035
- ഓൺലൈൻ കസ്റ്റമർ പോർട്ടൽ: <https://www.bajajhousingfinance.in/#/home>
- BHFL മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ:
 - Android - <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bhfl>
 - IOS - <https://apps.apple.com/in/app/bajaj-housing-finance/id1599094903>
- ബ്രാഞ്ച് വാക്ക്-ഇൻ - <https://www.bajajhousingfinance.in/branch-locator>
- സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾക്കുള്ള ചാറ്റ്ബോട്ട് ലിങ്ക് - <https://myaccount.bajajhousingfinance.in/#/home>

കുറിപ്പ്: സേവന ആവശ്യം, അന്വേഷണം അല്ലെങ്കിൽ പരാതി എന്നിവ ഫലപ്രദമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന് BHFL കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീം കസ്റ്റമറുമായി ബന്ധപ്പെടണമെങ്കിൽ, BHFL ടീം അതിന്റെ സമർപ്പിത സർവീസ് നമ്പറായ 1600113298 വഴി കസ്റ്റമറുമായി ബന്ധപ്പെടും.

III. സെൽഫ് സർവീസ്- ഡിജിറ്റൽ കസ്റ്റമർ പോർട്ടലും മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനും:

ഞങ്ങളുടെ ഓൺലൈൻ കസ്റ്റമർ പോർട്ടൽ / കസ്റ്റമർ മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ താഴെപ്പറയുന്ന പ്രകാരം ഉപഭോക്താക്കളുടെ മിക്ക ആവശ്യങ്ങളും നിറവേറ്റുന്നു, കൂടാതെ സെൽഫ് സർവീസ് ഓപ്ഷനുകൾക്കായി കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ ശാക്തീകരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

- സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ കാണുകയും ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുക (അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് / റീപേമെന്റ് ഷെഡ്യൂൾ / പലിശ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് / നോ ഒബ്ലിഗേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്)
- ഇടപാട്- ഭാഗിക പേമെന്റ് / വിട്ടുപോയ EMI പേമെന്റ്/കുടിശ്ശിക ചാർജ് പേമെന്റുകൾ
- EMI വർദ്ധനവ്/കാലയളവ് കുറയ്ക്കൽ
- മാൻഡേറ്റ് റദ്ദാക്കലിനും സ്വാപ്തിംഗിനുമായി ഒരു അഭ്യർത്ഥന ഉന്നയിക്കുക
- നിർമ്മാണത്തിലിരിക്കുന്ന ലോണുകൾക്ക് പ്രീ EMI, EMI ആയി മാറ്റുന്നതിനുള്ള ഓപ്ഷൻ
- സ്വാഗത കത്ത്, ലോൺ കരാർ (ഡിജിറ്റലായാണ് ഒപ്പുവെച്ചതെങ്കിൽ), സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ഓഫ് ഇൻഷുറൻസ് (തിരഞ്ഞെടുത്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യുക.
- ഇമെയിൽ id/മൊബൈൽ നമ്പർ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുക
- അന്വേഷണം/അഭ്യർത്ഥന/പരാതി ഉന്നയിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ

IV. ഉപഭോക്തൃ ഇടപഴകലുകളുടെ നിർവചനവും തരംതിരിക്കലും

ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യം, ആശങ്ക, അല്ലെങ്കിൽ അന്വേഷണം എന്നിവയുടെയും അത് പരിഹരിക്കാൻ നൽകുന്ന പിന്തുണയുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഓരോ ഉപഭോക്തൃ ഇടപെടലും "അന്വേഷണം", "അഭ്യർത്ഥന" അല്ലെങ്കിൽ "പരാതി" എന്നിങ്ങനെ തരംതിരിച്ചിരിക്കുന്നു. തുടർച്ചയായ തരംതിരിക്കലിനെ പിന്തുണയ്ക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്തൃ അനുഭവം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുമായി ഓരോ വിഭാഗത്തിലുമുള്ള പൊതുവായ ഉപഭോക്തൃ സാഹചര്യങ്ങൾ താഴെ പറയുന്ന ഉദാഹരണങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കുന്നു.

ചോദ്യം/അന്വേഷണം

ഉപഭോക്താവ് ഒരു ഉൽപ്പന്നം, സേവനം, പ്രോസസ്സ് അല്ലെങ്കിൽ അക്കൗണ്ട് സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ, വ്യക്തത അല്ലെങ്കിൽ അപ്ഡേറ്റ് തേടുന്നതാണ് **ചോദ്യം**. ഇവിടെ ഉപഭോക്താവ് വിവരങ്ങൾ ആരായുകയാണ്, അല്ലാതെ ഏതെങ്കിലും സേവനം നൽകുന്നതിലെ പരാജയമോ പ്രതിബദ്ധത പാലിക്കാത്തതോ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നില്ല.

ഉദാഹരണങ്ങൾ:

- ലോൺ ബാലൻസ് അല്ലെങ്കിൽ പലിശ കണക്കുകൂട്ടലിനെക്കുറിച്ച് ചോദിക്കുന്നു.
- PMAY സബ്സിഡി സ്റ്റാറ്റസിൽ അപ്ഡേറ്റ് തേടുന്നു.
- EMI കണക്കുകൂട്ടൽ അല്ലെങ്കിൽ ആദ്യ EMI തുകയെക്കുറിച്ച് അന്വേഷിക്കുന്നു.
- ഒരു പ്രക്രിയയുടെയോ സമയപരിധിയുടെയോ വിശദാംശങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്നു
- ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക്/EMI/കാലയളവ് സംബന്ധിച്ച് അന്വേഷിക്കുന്നു.
- ലോൺ അക്കൗണ്ടിലെ ഭാഗിക പേമെന്റുകളെക്കുറിച്ച് അന്വേഷിക്കുന്നു
- നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് അന്വേഷിക്കുന്നു

അഭ്യർത്ഥന

സ്ഥാപിത നടപടിക്രമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട സേവനം, പ്രവർത്തനം, മാറ്റം, അല്ലെങ്കിൽ ഇടപാട് എന്നിവ നിർവഹിക്കാൻ ഒരു ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെടുന്നതിനെയാണ് **അഭ്യർത്ഥന** എന്ന് നിർവചിക്കുന്നത്.

ഉദാഹരണങ്ങൾ:

- EMI കുടിശ്ശിക തീയതിയുടെ മാറ്റം.
- ലോൺ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ അല്ലെങ്കിൽ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾക്കുള്ള അഭ്യർത്ഥന.
- കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളുടെ അപ്ഡേറ്റ്.
- നിലവിലുള്ള ലോൺ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ലോൺ വിതരണത്തിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന.
- നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഫോർക്ലോഷർ കത്തിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന
- നിരക്ക് കുറയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന
- സമർപ്പിച്ച അസ്സൽ രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന
- EMI നിർത്താനോ അല്ലെങ്കിൽ നിശ്ചിത കാലയളവിലേക്ക് ഹോൾഡ് ചെയ്യാനോ അഭ്യർത്ഥിക്കുക
- റീപേമെന്റ് മോഡ് മാൻഡേറ്റ് സ്വാപ്പിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ റദ്ദാക്കൽ
- ഇൻഷുറൻസ് സറണ്ടർ അല്ലെങ്കിൽ റദ്ദാക്കൽ
- അപേക്ഷകൻ/സഹ-അപേക്ഷകനെ ചേർക്കുന്നതിനോ ഇല്ലാതാക്കുന്നതിനോ ഉള്ള അഭ്യർത്ഥന
- ഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ നിരക്കുകൾ ഒഴിവാക്കുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന

- ലോൺ കരാർ, പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകൾ, അനുമതി കത്ത് എന്നിവയുടെ പകർപ്പുകൾക്കായി അഭ്യർത്ഥിക്കൽ

പരാതി (ആവലാതി)

സേവനത്തിലെ പോരായ്മ, പ്രോസസ്സിലെ വീഴ്ച, പ്രവർത്തനപരമായ പിഴവ്, ജീവനക്കാരുടെ മോശം പെരുമാറ്റം, ആശയവിനിമയത്തിലെ പോരായ്മ, അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്ത സേവന മാനദണ്ഡങ്ങൾ, റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകൾ, സമ്മതിച്ച നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നിവ പാലിക്കുന്നതിലുണ്ടാകുന്ന പരാജയം എന്നിവയിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന ഉപഭോക്താവിന്റെ അസംതൃപ്തി പ്രകടിപ്പിക്കലിനെയാണ് പരാതി (ആവലാതി) എന്നത് കൊണ്ട് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

കമ്പനി കൃത്യമായി അറിയിക്കുകയും ശരിയായ രീതിയിൽ നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുള്ള നിബന്ധനകൾ, നിരക്കുകൾ, നയങ്ങൾ, അല്ലെങ്കിൽ തീരുമാനങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവിന്റെ അന്വേഷണങ്ങൾ, വിവരങ്ങൾക്കായുള്ള അഭ്യർത്ഥനകൾ, സേവന അഭ്യർത്ഥനകൾ, അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പുകൾ എന്നിവ പരാതികളായി തരംതിരിക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല.

ഉദാഹരണങ്ങൾ:

- ഒരു അഭ്യർത്ഥന (സേവന അഭ്യർത്ഥന, ലോൺ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യാനുള്ള സമയം, ഗഡുക്കളായി വിതരണം ചെയ്യാനെന്നുള്ള സമയം മുതലായവ) നിറവേറ്റുന്നതിന് BHFL സമയപരിധി നിശ്ചയിക്കുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, വാഗ്ദാനം പാലിക്കപ്പെട്ടില്ല എന്ന് ഉപഭോക്താവ് പരാതിപ്പെടുകയും, കൂടാതെ കാലതാമസത്തെക്കുറിച്ചും അതിനായി പുതുക്കിയ സമയപരിധിയെക്കുറിച്ചും BHFL ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്താൽ."
- കസ്റ്റമർ EMI പേമെന്റ് രണ്ട് തവണ നടത്തി, എന്നാൽ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ BHFL ഒരു EMI റീഫണ്ട് ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ.
- കസ്റ്റമർ നടത്തിയ ഭാഗിക പേമെന്റ് സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ BHFL വകയിരുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ.
- ഉപഭോക്താവ് BHFL വഴി ഒന്നിലധികം പ്രോപ്പർട്ടികൾക്കായി വായ്പ എടുത്തിട്ടുണ്ട്, അതിൽ ഒരു പ്രോപ്പർട്ടി വിൽക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ലോൺ അവസാനിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്; എന്നിരുന്നാലും, നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ മറ്റ് പ്രോപ്പർട്ടിയിൽ (സജീവമായ ലോൺ) നിന്ന് പ്രോപ്പർട്ടി ഡീലിങ്ക് ചെയ്തിട്ടില്ല.
- BHFL വാഗ്ദാനം ചെയ്ത ആനുകൂല്യം (ഫീസ് ഇളവ് അല്ലെങ്കിൽ ഇളവുള്ള പലിശ നിരക്ക് പോലുള്ളവ) നൽകിയിട്ടില്ലെന്ന് ഉപഭോക്താവ് പറയുന്നു. അനുബന്ധ തെളിവുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ BHFL-ന്റെ അന്വേഷണം ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്ലെയിം സ്ഥിരീകരിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഈ വിഷയം ഒരു സാധുവായ പരാതിയായി പരിഗണിക്കുന്നതാണ്.

- ഒരു BHFL ജീവനക്കാരനായി ആശ്ചര്യമാർദ്ദവം നടത്തുന്ന ഒരു വ്യക്തിയോ BHFL ജീവനക്കാരനോ തട്ടിപ്പ് നടത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉപഭോക്താവ് ആരോപിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ തെളിവുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ BHFL-ന്റെ അന്വേഷണം ആരോപണം സ്ഥിരീകരിക്കുകയും ജീവനക്കാരന്റെ ഇടപെടൽ സ്ഥാപിക്കുകയും ചെയ്താൽ, കേസ് ഒരു പരാതിയായി തരംതിരിക്കും.
- BHFL അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പ്രതിനിധിയിൽ നിന്ന് അവഹേളനപരമോ അനുചിതമോ ആയ കോളുകൾ ലഭിച്ചതായി ഉപഭോക്താവ്/പരാതിക്കാരൻ ആരോപിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ വിവരങ്ങളും പിന്തുണയ്ക്കുന്ന തെളിവുകളും പരിശോധിച്ച ശേഷം ആരോപണം ശരിയാണെന്ന് BHFL-ന് ബോധ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, ഈ വിഷയം ഒരു പരാതിയായി പരിഗണിക്കുന്നതാണ്.

പരാതികളല്ലാത്ത ഉപഭോക്തൃ ഇടപെടലുകളുടെ വിശദീകരണം

- സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾക്കായുള്ള എല്ലാ അന്വേഷണങ്ങളും:** പോർട്ടൽ/മൊബൈൽ ആപ്ലിൽ ഇതിനകം ഓൺലൈനിൽ ലഭ്യമായവ പരാതി ആയി തരംതിരിക്കില്ല, കാരണം പോർട്ടൽ/മൊബൈൽ ആപ്ലിൽ ലഭ്യമായ സെൽഫ്-സർവീസ് ഓപ്ഷനുകളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നു
- PMAY സബ്സിഡി ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധിയുമായി (TAT) ബന്ധപ്പെട്ട അന്വേഷണങ്ങൾ:** NHB-യിൽ (സെൻട്രൽ നോഡൽ ഏജൻസി) അപേക്ഷ സമർപ്പിച്ചതിന് ശേഷം PMAY സബ്സിഡിയുടെ നിലവിലെ അവസ്ഥയെക്കുറിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ ഏത് സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ സബ്സിഡി ലഭിക്കുമെന്നതിനെക്കുറിച്ചോ ഉപഭോക്താവ് വിവരങ്ങൾ തേടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ.
- പലിശ കണക്കുകൂട്ടലിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദീകരണം:** ലോൺ വിതരണം ചെയ്ത തീയതിയെ ആശ്രയിച്ച് പലിശ കണക്കാക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ എന്തുകൊണ്ടാണ് ഒരു EMI (ഉദാഹരണത്തിന്: ആദ്യ EMI) കൂടുതലായിരിക്കുന്നത് എന്നതിനെക്കുറിച്ചോ ഉപഭോക്താവ് വ്യക്തത തേടുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ അത് ഒരു അന്വേഷണമായി പരിഗണിക്കേണ്ടതാണ്. ഇക്കാര്യം വ്യക്തമാക്കി ഉപഭോക്താവിന് മുൻകൂട്ടി അറിയിപ്പ് നൽകുന്നതാണ്
- EMI കുടിശ്ശിക തീയതിയിലെ മാറ്റം** ശമ്പളം ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്ത തീയതി അല്ലെങ്കിൽ ജോലിയിലെ മാറ്റം എന്നിവയെ ആശ്രയിച്ച്. അത്തരം കേസുകൾ അഭ്യർത്ഥനകൾക്ക് കീഴിൽ തരംതിരിക്കും. ഇത് അംഗീകരിച്ച നിബന്ധനകളിൽ നിന്നും വ്യവസ്ഥകളിൽ നിന്നുമുള്ള ഒരു മാറ്റമാണ്

- **വിതരണം ചെയ്ത പേമെന്റ് ലഭിച്ചില്ല:** ലോണിന്റെ അനുവദിച്ച നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ച്, പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകൾ, BT ബാങ്കിൽ നിന്നുള്ള NOC, ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള ലോൺ അവസാനിപ്പിച്ചതിന്റെ രേഖ എന്നിവ സമർപ്പിക്കുന്നത് മുടങ്ങൽ, ആധാരം വിട്ടുനൽകുന്നത് മുടങ്ങൽ, പണയം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം എന്നിവ കാരണം ഉപഭോക്താവിനുള്ള തുക വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ല.
- **ഫോർക്ലോഷർ കത്ത് ആവശ്യമാണ്:** പലതവണ ഓർമ്മിപ്പിക്കുകയും അടിയന്തിര സാഹചര്യം അറിയിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടും ഫോർക്ലോഷർ കത്ത് ലഭിച്ചില്ല എന്ന് ഉപഭോക്താവ് പ്രസ്താവിക്കുന്നു, എന്നാൽ അഭ്യർത്ഥന നിയന്ത്രണ കാലയളവിനുള്ളിലാണ്.
- **ഫോർക്ലോഷർ കത്ത് വീണ്ടും വിതരണം:** അസ്സൽ ഫോർക്ലോഷർ കത്തിന്റെ കാലാവധി കഴിഞ്ഞതിന് ശേഷം പുതിയ ഫോർക്ലോഷർ കത്തിനായി ഉപഭോക്താവ് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു. അസ്സൽ കത്തിൽ അതിന്റെ സാധുതാ കാലയളവ് വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കുന്നതിനാൽ, വീണ്ടും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഒരു പുതിയ അഭ്യർത്ഥന ആവശ്യമാണ്.
- **ബ്രാഞ്ചിൽ ഫോർക്ലോഷർ കത്ത് അഭ്യർത്ഥന സമർപ്പിച്ചിട്ടില്ല:** ഉപഭോക്താവ് ഇമെയിൽ വഴി ഫോർക്ലോഷർ കത്ത് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, കമ്പനിയുടെ പ്രക്രിയ അനുസരിച്ച്, ഉപഭോക്താവ് ഏതെങ്കിലും നിർദ്ദിഷ്ട ബ്രാഞ്ചുകളിൽ ഫോർക്ലോഷർ അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഈ ആവശ്യകത, അഭ്യർത്ഥനയുടെ യഥാർത്ഥ സ്വഭാവം സ്ഥാപിക്കുന്നതിനും വായ്പയെടുത്തയാൾ (വായ്പയെടുത്തയാളുകൾ)/സഹ-വായ്പക്കാരനിൽ (സഹ-വായ്പക്കാർ) നിന്ന് ആവശ്യമായ സമ്മതവും പരിശോധിച്ചുറപ്പിക്കലും നേടുന്നതിനും സഹായിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താവ് ഈ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കിയില്ലെങ്കിൽ വിഷയം ഒരു അഭ്യർത്ഥനയായി കണക്കാക്കും, പരാതിയായല്ല.
- **ഫോർക്ലോഷർ കത്ത് ഇല്ലാതെയുള്ള ഫോർക്ലോഷർ പേമെന്റ്:** ഫോർക്ലോഷർ പേയ്മെന്റ് നടത്താൻ ഉപഭോക്താവ് ബ്രാഞ്ചിൽ ചെല്ലുന്നു, എന്നാൽ സാധുതയുള്ള ഫോർക്ലോഷർ കത്ത് ഇല്ല. സാധുതയുള്ള ഫോർക്ലോഷർ കത്തിൽ മാത്രമേ ഫോർക്ലോഷർ പേമെന്റുകൾ സ്വീകരിക്കാൻ കഴിയൂ എന്നതിനാൽ വിഷയം ഒരു അഭ്യർത്ഥനയായി കണക്കാക്കും, പരാതിയായല്ല.
- **ഈടാക്കിയ ഫോർക്ലോഷർ നിരക്കുകൾ:** ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി എടുത്ത ലോണിന് അല്ലെങ്കിൽ ഡ്യൂവൽ റേറ്റ് സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ലോണിന് ഈടാക്കിയ ഫോർക്ലോഷർ നിരക്കുകളിൽ ഉപഭോക്താവ് തർക്കം ഉന്നയിക്കുന്നു,

ലോൺ ഫിക്സ്ഡ് കാലാവധിയിലായിരിക്കുമ്പോൾ ഫോർക്ലോഷർ നിരക്കുകൾ ബാധകമാകുമെന്ന നിബന്ധനകൾ അനുമതി കത്ത്/KFS/MITC വഴി ഉപഭോക്താവിനെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ഉപഭോക്താവ് അത് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുള്ളതാണ്

- **റിപ്പോ നിരക്ക് മാറ്റത്തിന് അനുസൃതമായി നിരക്ക് കുറയ്ക്കൽ:** റിപ്പോ നിരക്ക് പുതുക്കിയതിന് ശേഷം പലിശ നിരക്ക് കുറയ്ക്കുമെന്ന് ഉപഭോക്താവ് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, ലോൺ റിപ്പോ നിരക്കുമായി ലിങ്ക് ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ, റിപ്പോ നിരക്ക് പുതുക്കലുകൾക്ക് അനുസൃതമായി പലിശ നിരക്ക് മാറാൻ കഴിയില്ല. അത്തരം കേസുകൾ പരാതിയായല്ല, ഒരു അന്വേഷണമായി കണക്കാക്കും.
- **ഭാഗിക പേമെന്റ് പ്രതിഫലിക്കുന്നില്ല അല്ലെങ്കിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല:** ലോൺ അക്കൗണ്ടിൽ ഇതുവരെ പ്രതിഫലിക്കാത്ത ഒരു ഭാഗിക പേമെന്റിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവ് അന്വേഷിക്കുന്നു. കമ്പനി അറിയിച്ച പ്രോസസ്സിംഗ് സമയപരിധി കഴിഞ്ഞില്ലെങ്കിൽ, വിഷയം ഒരു അന്വേഷണമായി കണക്കാക്കും, പരാതിയായല്ല.
- **കവനന്റ് പെർഫെക്ഷൻ ചാർജുകൾ ചുമത്തിയതിനെതിരെയുള്ള തർക്കം:** ഉപഭോക്താവ് കവനന്റ് പെർഫെക്ഷൻ ചാർജുകളിൽ തർക്കം ഉന്നയിക്കുന്നു. രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ആവശ്യമായ രേഖകൾ സമർപ്പിക്കാത്തതിനാലാണ് ചാർജുകൾ ചുമത്തിയതെങ്കിൽ, ഈ കേസ് ഒരു പരാതിയായിട്ടല്ല, മറിച്ച് ഒരു അന്വേഷണമായി മാത്രമേ പരിഗണിക്കുകയുള്ളൂ.
- **മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നം റദ്ദാക്കൽ സ്വീകരിക്കുന്നില്ല:** ഇൻഷുറൻസ് സർട്ടിഫിക്കറ്റിൽ വ്യക്തമാക്കിയ ഫ്രീ-ലുക്ക് കാലയളവിന് ശേഷം ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നം/സേവനം റദ്ദാക്കാൻ ഉപഭോക്താവ് ആഗ്രഹിക്കുന്നു. ഫ്രീ-ലുക്ക് കാലയളവ് ഇതിനകം അവസാനിച്ചതിനാൽ, കേസ് ഒരു അഭ്യർത്ഥനയായി കണക്കാക്കും, പരാതിയായല്ല.
- **പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകൾ വിട്ടുനൽകൽ:** ലിങ്ക് ചെയ്ത എല്ലാ ലോണുകളും അവസാനിപ്പിക്കാതെ പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകൾ വിട്ടുനൽകാൻ ഉപഭോക്താവ് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു. ഈ ആവശ്യകതയെക്കുറിച്ച് ഇമെയിൽ വഴിയോ മറ്റ് രേഖാമൂലമുള്ള ആശയവിനിമയങ്ങൾ വഴിയോ ഉപഭോക്താവിനെ ഇതിനകം അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഈ വിഷയം ഒരു അന്വേഷണമായി മാത്രമേ പരിഗണിക്കുകയുള്ളൂ, പരാതിയായിട്ടല്ല.

- റിക്കവറി എക്സിക്യൂട്ടീവ് പ്രോപ്പർട്ടി സന്ദർശിക്കുന്നു:** ഒരു വാടകക്കാരൻ താമസിക്കുന്ന പണയം വച്ച പ്രോപ്പർട്ടി ഒരു റിക്കവറി എക്സിക്യൂട്ടീവ് സന്ദർശിച്ചതിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവ് ആശങ്കപ്പെടുന്നു. BHFL-നെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കാതെ പ്രോപ്പർട്ടി വാടകയ്ക്ക് നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിലോ, രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പറിലോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത വിലാസത്തിലോ ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടാൻ സാധിക്കുന്നില്ലെങ്കിലോ, ഈ സന്ദർശനം ഒരു സാധാരണ റിക്കവറി നടപടിയായി പരിഗണിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം കേസുകൾ ഒരു അഭ്യർത്ഥനയായി കണക്കാക്കും, പരാതിയായിട്ടല്ല
- ഫോളോ അപ്പ് കോളുകളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾ ആശങ്കകൾ ഉന്നയിക്കുന്നു:** കുടിശ്ശികയുള്ള പേമെന്റിനുള്ള ഫോളോ-അപ്പ് കോളുകളെക്കുറിച്ച് കസ്റ്റമർ പരാതിപ്പെടുന്നു. പേമെന്റ് കുടിശ്ശികയാണെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്ത തീയതിക്കുള്ളിൽ പേമെന്റ് നടത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, നിർദ്ദിഷ്ട കോളിംഗ് സമയത്തിനുള്ളിൽ കോളുകൾ നടത്തുകയാണെങ്കിൽ, കേസ് ഒരു അന്വേഷണമായി കണക്കാക്കും, പരാതിയായിട്ടല്ല.

V. **കസ്റ്റമർ സർവീസ് ചാർട്ടർ**

BHFL-ൽ, സുതാര്യവും ന്യായവും ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദവുമായ ഫൈനാൻഷ്യൽ സേവനങ്ങൾ നൽകാൻ ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്. ഉയർന്ന നിലവാരത്തിലുള്ള സേവനം, ധാർമ്മിക ബിസിനസ് രീതികൾ, ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി വ്യക്തമായ ആശയവിനിമയം എന്നിവ വഴി മികച്ച ഉപഭോക്തൃ അനുഭവം നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കുന്നു.

കമ്പനിയിൽ നിന്ന് അവർക്ക് പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്ന നിലവിലുള്ള അവകാശങ്ങളും സേവന നിലവാരവും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കാൻ ഈ ചാർട്ടർ ലക്ഷ്യമിടുന്നു. ഇത് പുതിയ നിയമപരമായ അവകാശങ്ങളൊന്നും സൃഷ്ടിക്കുന്നില്ല, എന്നാൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, കമ്പനി നയങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി ഉപഭോക്താക്കളെ ന്യായമായും പരിഗണിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ശ്രമിക്കുന്നു.

ഈ ചാർട്ടർ അതിന്റെ ബ്രാഞ്ചുകൾ, ജീവനക്കാർ, അംഗീകൃത പ്രതിനിധികൾ, ഏജന്റുമാർ, മറ്റ് സർവീസ് ചാനലുകൾ എന്നിവയിലൂടെ കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്.

കമ്പനിയുടെ പ്രതിബദ്ധതകൾ

- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ ന്യായമായും യുക്തിസഹമായും പ്രവർത്തിക്കുക.

- ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി പൂർണ്ണമായ അർത്ഥത്തിലും ലക്ഷ്യത്തിലും പാലിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കൽ.
- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകൾ ഉറപ്പാക്കുന്നത് സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ്.
- ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും നിലനിർത്താൻ.
- വായ്പ അപേക്ഷാ സമയത്തും തുടരുന്ന നിരീക്ഷണത്തിനും അനുയോജ്യമായ എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ സമ്മതങ്ങളും വാങ്ങിയിട്ടുണ്ട്.
- ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ അനുകമ്പയോടെ ഉടൻ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ.
- കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന്:
 - ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്;
 - പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും;
 - പലിശ നിരക്ക് പോളിസി;
 - ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും
- **ആശയവിനിമയം: ഇമെയിലുകൾ/SMS**
 - കമ്പനി ചില സാമ്പത്തികവും സാമ്പത്തികേതരവുമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ആശയവിനിമയങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിലും അല്ലെങ്കിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പറിലും അയക്കുന്നു.
 - എല്ലാ പ്രധാന സാമ്പത്തിക ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ അയക്കുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.
- **അനുവദിച്ച ലോണുകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച വെളിപ്പെടുത്തലും അപ്ഡേറ്റും**

- എല്ലാ ലോൺ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വിലനിർണ്ണയം, ഫീസും നിരക്കുകളും, വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ, മറ്റ് ബന്ധപ്പെട്ട വശങ്ങൾ എന്നിവ നിലവിലുള്ള റെഗുലേറ്ററി, നിയമപരമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേമെന്റ് നിരക്കുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടെങ്കിൽ കമ്പനി വായ്പയെടുത്തവർക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പറഞ്ഞ മാറ്റങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് ദോഷകരമാണെങ്കിൽ, അവർക്ക് 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, അറിയിപ്പ് കൂടാതെ അക്കൗണ്ട് അടയ്ക്കാം, അല്ലെങ്കിൽ അധിക ചാർജുകളോ പലിശയോ നൽകാതെ അത് മാറ്റാം.
- പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ ബാധിക്കുകയുള്ളൂ എന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇത്തരം മാറ്റങ്ങൾ പലിശ നിരക്ക് പുതുക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച ഇമെയിൽ സന്ദേശം വഴിയോ, ഇമെയിൽ വഴി വിതരണം ചെയ്യപ്പെടാത്ത സാഹചര്യങ്ങളിൽ മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയോ വായ്പയെടുത്തയാളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
- കമ്പനി ലോൺ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകളും തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളും സെൽഫ് സർവീസ് ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകളിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്, കൂടാതെ ഇവ ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി പങ്കിടുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ട്.

സേവനങ്ങളുടെ മാനദണ്ഡങ്ങൾ

- സേവനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിനും വിവരങ്ങൾ നേടുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഒന്നിലധികം സേവന ചാനലുകളിലേക്ക് പ്രവേശനം ഉണ്ടായിരിക്കും.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നേടാനും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭ്യർത്ഥന നൽകാനും അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും ചാനലുകളിൽ (ബ്രാഞ്ച്, ഇമെയിൽ, കസ്റ്റമർ പോർട്ടൽ, മൊബൈൽ ആപ്പ്, കത്ത്) ആവലാതി അല്ലെങ്കിൽ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാനും കഴിയും.

ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതകൾ

- നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി മോർഗേജ് / ചാർജ് സൃഷ്ടിക്കൽ നടപടിക്രമങ്ങൾ പൂർത്തിയാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉപഭോക്താവ് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതുണ്ട്
- അക്കൗണ്ടിന്റെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ പതിവായി പരിശോധിക്കാനും ഇടപാടിന്റെ 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പൊരുത്തക്കേട് ഉണ്ടെങ്കിൽ എടുത്ത് കാണിക്കാനും.

- ശുന്യമായ യാതൊരു രേഖയിലോ ശുന്യമായ ചെക്കിലോ ഒപ്പിടരുത്.
- പാസ്‌വേഡ് /OTP എപ്പോഴും രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക, കൂടാതെ ഇവ ആവശ്യപ്പെട്ടുകൊണ്ട് വരുന്ന ഫോൺ കോളുകളോടും ഇമെയിലുകളോടും പ്രതികരിക്കാതിരിക്കുക.
- ആകർഷകമായ ഉള്ളടക്കമുള്ള 'ഫിഷിംഗ്' വെബ്സൈറ്റുകളെക്കുറിച്ചും വ്യക്തിഗത/രഹസ്യവിവരങ്ങളോ ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഇമെയിലുകളെക്കുറിച്ചും ജാഗ്രത പാലിക്കുക.
- ബജാജ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിൽ നിന്നോ അതിന്റെ ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളിൽ നിന്നോ ഉള്ളവരെന്ന വ്യാജേന കുറഞ്ഞ പലിശനിരക്കിൽ ലോണുകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുകയും, ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കുകയും, ലോൺ നടപടികൾക്കായി മുൻകൂർ പണം ആവശ്യപ്പെടുകയും മറ്റും ചെയ്യുകൊണ്ട് വ്യാജ ഇമെയിൽ ഐഡികൾ, സോഷ്യൽ മീഡിയകളിലെ (WhatsApp, Facebook തുടങ്ങിയവ) വ്യാജ പ്രൊഫൈലുകൾ, ഡൊമെയ്നുകൾ, വെബ്സൈറ്റുകൾ, ടെലിഫോണുകൾ, പത്രങ്ങളിലെ/മാസികകളിലെ പരസ്യങ്ങൾ എന്നിവ ഉപയോഗിക്കുന്ന തട്ടിപ്പുകാർക്കെതിരെ ജാഗ്രത പാലിക്കുക.
- നിശ്ചിത തീയതിയിൽ ലോൺ EMI കൃത്യമായി അടയ്ക്കുന്നതിനായി ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ ആവശ്യത്തിന് ബാലൻസ് ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- നിലവിലെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ എന്തെങ്കിലും പ്രശ്നങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ മറ്റ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിന്റെ EMI ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റ് വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നത് ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- മേൽവിലാസത്തിലോ (സാധുവായ OVDസഹിതം), ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറിലോ, ഇമെയിൽ ഐഡിയിലോ ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു മാറ്റവും ഉടൻ കമ്പനിയെ അറിയിക്കുക.
- കമ്പനിയുടെ സേവനങ്ങളിൽ സത്യസന്ധമായ ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുകയും സേവനങ്ങളിൽ പോരായ്മകൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ബ്രാഞ്ച്/കോൺടാക്റ്റ് സെന്ററിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുക.
- റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ലോൺ അക്കൗണ്ട് ലഭ്യമാക്കുന്ന സമയത്ത് നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക (KYC) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പിന്തുടരുക.
- EMI ബൗൺസിംഗ് നിരക്കുകൾ, ചെക്ക് ബൗൺസിംഗ് നിരക്കുകൾ, വൈകിയുള്ള പേയ്മെന്റ്, മറ്റ് പിഴ നിരക്കുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, കമ്പനി നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം ബാധകമായ എല്ലാ നിരക്കുകളും അടയ്ക്കുക. അത്തരം നിരക്കുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ്, KFS, MITC എന്നിവയിൽ ലഭ്യമാണ്. കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന പിഴയും മറ്റ് നിരക്കുകളും സംബന്ധിച്ച നയവും ഉപഭോക്താക്കൾ പരിശോധിക്കണം.
- ലോൺ കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുക/പണയം വച്ച പ്രോപ്പർട്ടി കമ്പനിയുടെ നിയുക്ത സ്റ്റാഫിന് രസീതിനൊപ്പം സറണ്ടർ ചെയ്യുക.
- എല്ലാ സമയത്തും BHFL-ൽ FATCA വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുക.

- ഞങ്ങളുമായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള റീഫണ്ട്(റീഫണ്ടുകൾ) ലഭിക്കുന്നതിന് സജീവമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- മൂന്നാം കക്ഷി അല്ലെങ്കിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടുകളിൽ നിന്ന് പേമെന്റുകളൊന്നും നടത്തരുത്.
- എല്ലാ അഭ്യർത്ഥനകളും / അന്വേഷണങ്ങളും അല്ലെങ്കിൽ പരാതികളും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ നിന്ന് നടത്തണം.
- ലോൺ കാലാവധി ആരംഭിച്ച് 36 മാസത്തിനുള്ളിലും, മുൻകൂട്ടി അംഗീകരിച്ച പ്ലാനുകൾക്കനുസരിച്ചും വീടിന്റെ നിർമ്മാണം പൂർത്തിയാക്കുക (പ്ലോട്ട് + നിർമ്മാണം അല്ലെങ്കിൽ സെൽഫ് കൺസ്ട്രക്ഷൻ ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഇത് ബാധകമാണ്).

ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാരം

BHFL അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉയർന്ന തലത്തിലുള്ള സേവനം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു. സുതാര്യതയുടെയും ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള നീതിപൂർവ്വമായ പെരുമാറ്റത്തിന്റേയും തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്ത സേവന നിലവാരം പുലർത്താൻ, കമ്പനിയുടെ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ കാരണങ്ങളാലോ യാദൃച്ഛികമായോ കമ്പനിക്ക് സാധിക്കാതെ വരികയും, കമ്പനി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിലെ പോരായ്മ കാരണം സാമ്പത്തിക നഷ്ടം സംഭവിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, കമ്പനി അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ന്യായമായ നഷ്ടപരിഹാരം/പരിഹാരം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതാണ്

➤ വിവരണാത്മക സാഹചര്യങ്ങൾ

1. തെറ്റായ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റേതല്ലാത്ത ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് EMI ഈടാക്കി.
2. തെറ്റായ കസ്റ്റമർ/3-ാം കക്ഷികൾക്ക് (ജീവിതപങ്കാളി ഒഴികെ) മര്യാദയില്ലാത്ത കോളുകൾ.
3. ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ തെറ്റായ വിൽപ്പനയുടെ കാര്യത്തിൽ കാര്യങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിൽ 30 ദിവസത്തിനപ്പുറമുള്ള കാലതാമസം.
4. ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങളുടെ ദുരുപയോഗം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് കാരണമാകുന്നു.

കമ്പനിക്ക് നടപടിയെടുക്കാവുന്നത്

- ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്ത് സാമ്പത്തിക നഷ്ടം ഉണ്ടാകാൻ സാധ്യതയുള്ള എല്ലാ കേസുകൾക്കും, BHFL മൂലം വിലയിരുത്തുകയും തിരുത്തൽ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ, പരിഹാര നടപടി താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്-

സാഹചര്യം	പരിഹാര പ്രക്രിയ	പരിഹാര നടപടി (ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്ത് സാമ്പത്തിക നഷ്ടം ഉണ്ടാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ)
തെറ്റായ ഉപഭോക്താവിനോടോ / 3-ാം കക്ഷികളോടോ നടത്തുന്ന മര്യാദയില്ലാത്ത റിക്കവറി കോളുകൾ (കുടുംബാംഗങ്ങളും ജാമ്യക്കാരും ഒഴികെ)	ഉപഭോക്താക്കളെ GRO ബന്ധപ്പെടുന്നു, അവരുടെ ആശങ്കകൾ അവർക്ക് തൃപ്തികരമായ വിധത്തിൽ പരിഹരിക്കുന്നു	₹5,000 വരെ നഷ്ടപരിഹാരം.
ഉൽപ്പന്നം തെറ്റായ രീതിയിൽ വിൽപ്പന നടത്തിയതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിഷയം പരിഹരിക്കുന്നതിൽ 30 ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസം	ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ക്ഷമ ചോദിച്ചുകൊണ്ടുള്ള മെയിൽ അയച്ചു	₹5,000 വരെ നഷ്ടപരിഹാരം.
ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടം ഉണ്ടാകുന്ന വിധം രേഖകൾ നഷ്ടപ്പെട്ടു	രേഖകൾ നഷ്ടപ്പെട്ടതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഔദ്യോഗിക നടപടിക്രമങ്ങൾ പൂർത്തിയാക്കുകയും, പുനർനിർമ്മിച്ച രേഖകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) ഉപഭോക്താവിന് കൈമാറുകയും ചെയ്യും.	₹5,000 വരെ നഷ്ടപരിഹാരം.
BHFL-ന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്ന് പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകൾ വിട്ടുനൽകുന്നതിലുള്ള കാലതാമസം.	അർഹതപ്പെട്ട പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകൾ ഉപഭോക്താവിന് കൈമാറൽ.	കാലതാമസത്തിന് ഓരോ ദിവസവും ₹5,000 നഷ്ടപരിഹാരം.

വിവിധ അന്വേഷണങ്ങൾ/അഭ്യർത്ഥനകൾ/സേവനങ്ങൾ/ഇടപാടുകൾ എന്നിവയ്ക്കുള്ള സമയപരിധി:

കേസിലുള്ള കാരണം	TAT
ലിങ്ക് ചെയ്ത എല്ലാ ലോണുകളും അവസാനിപ്പിച്ചതിന് ശേഷം പ്രോപ്പർട്ടി പേപ്പറുകൾ കൈമാറുക	*30
ഫോർക്ലോഷർ കത്ത് നൽകൽ*	*21
അനുമതി കത്ത് അഭ്യർത്ഥനയുടെ പകർപ്പ്	15
ഇൻഷുറൻസ് സറണ്ടർ അഭ്യർത്ഥന	15
ഇൻഷുറൻസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ	15

സ്വന്തം കൈമാറ്റം അല്ലെങ്കിൽ ഗിഫ്റ്റ് ഡീഡിന്റെ കാര്യത്തിൽ നിബന്ധനകളോടെയുള്ള NOC-ക്ക് വേണ്ടിയുള്ള അഭ്യർത്ഥന	15
സഹ അപേക്ഷകനെ ചേർക്കൽ/നീക്കം ചെയ്യൽ	15
ലോൺ ക്ലോഷർ/റദ്ദാക്കലിന് ശേഷം ലഭിച്ച അധിക EMI-യുടെ റീഫണ്ട്	15
ലോൺ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിലും ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകളിലുമുള്ള EMI അപ്ഡേഷൻ	10
ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി റദ്ദാക്കൽ അഭ്യർത്ഥന	10
പുതിയ ലോൺ അപേക്ഷാ നിലയുടെ വിവരങ്ങൾ	10
EMI ഡെബിറ്റ് നില	10
അടച്ചതോ കിഴിവ് ചെയ്തതോ ആയ അധിക തുകയുടെ നില	10
ലോൺ തുക കുറയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന	10
രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റിലെ തിരുത്തൽ	10
പ്രോപ്പർട്ടി സറണ്ടറും സെറ്റിൽമെന്റ് വിവരങ്ങളും	10
ലോൺ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിലും ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകളിലുമുള്ള EMI അപ്ഡേഷൻ	10
ഉടമ്പടി പാലിക്കാത്തതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അന്വേഷണം	8
ലോൺ ഫോർക്ലോഷറിന്റെ പേമെന്റ് നില	8
തീർപ്പാക്കാത്ത രേഖകൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള അന്വേഷണം	8
പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകൾ വിട്ടുനൽകുന്നതിന്റെ വിവരങ്ങൾ/നില	7
മാൻഡേറ്റ് സ്വാപ്പിംഗ് പ്രക്രിയയുടെ വിവരങ്ങൾക്കുള്ള അഭ്യർത്ഥന	7
സ്റ്റാൻ ചെയ്ത ലോൺ രേഖകൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന (അനുമതി കത്ത് ഒഴികെ)	7
ഈടാക്കിയ ഭാഗിക പ്രീപേയ്മെന്റ് നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദീകരണം	7
EMI വർദ്ധിപ്പിക്കാനുള്ള അഭ്യർത്ഥന അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവ് കുറയ്ക്കാനുള്ള അഭ്യർത്ഥന	6
അഭ്യർത്ഥന വിജയകരമായി ലഭിച്ചതിനും ആവശ്യമായ അനുബന്ധ രേഖകൾ സമർപ്പിച്ചതിനും ശേഷം ഗഡുക്കളായുള്ള തുക വിതരണം ചെയ്യൽ	6
ബന്ധപ്പെട്ട ഇൻഷുറൻസ് സ്ഥാപനത്തിന് ഇൻഷുറൻസ് ക്ലെയിമുകൾ ഫോർവേഡ് ചെയ്യൽ	5
EMI സംബന്ധിച്ച വിശദീകരണം	5
EMI കുടിശ്ശിക തീയതി മാറ്റാനുള്ള അഭ്യർത്ഥന	5
ലോൺ കാലാവധി മാറ്റുന്നതിനും തുടർന്ന് തുടർന്ന് ഭാഗിക പ്രീപേമെന്റിലുമുള്ള അഭ്യർത്ഥന	5
രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാത്ത ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ലോണിലെ ഭാഗിക പ്രീപേമെന്റിന്റെ നില അന്വേഷിക്കുന്നു	5
ബൗൺസ്, കുടിശ്ശിക നിരക്ക് വിവരങ്ങൾക്കായുള്ള അഭ്യർത്ഥന	5
കമ്പനിക്ക് കുടിശ്ശിക തുക ലഭിച്ചതിന് ശേഷം വായ്പ അവസാനിപ്പിക്കലും നോ ഡ്യൂസ് സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നൽകലും	5

പിഴ അല്ലെങ്കിൽ കവനന്റ് പെർഫെക്ഷൻ ചാർജ്ജുകളെക്കുറിച്ചുള്ള അന്വേഷണം	5
ഫോർക്ലോഷർ നിരക്ക് ഇളവിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന	5
പ്രീ EMI ൽ നിന്ന് EMI ലേക്ക് മാറ്റുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന	5
വിലാസം, മൊബൈൽ, കോൺടാക്റ്റ്, ഇമെയിൽ ഐഡി മുതലായവ തിരുത്തൽ/പരിഷ്കരിക്കൽ.	5
ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ സംബന്ധിച്ച അന്വേഷണങ്ങൾ	5
ഉപഭോക്താവിന് സ്ഥിരീകരിച്ചതനുസരിച്ച് നിരക്കുകൾ/ഫീസുകൾ തിരികെ നൽകൽ	5
ആവശ്യമായ രേഖകൾ ലഭിച്ചതിന് ശേഷം ഡെമോഗ്രാഫിക് വിവരങ്ങളിലെ മാറ്റം	5
ലോണിൽ ഭാഗിക പ്രീപേമെന്റുകൾ എങ്ങനെ നടത്താം എന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള അന്വേഷണം	3
പലിശ നിരക്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദീകരണം	3
ECS സ്റ്റോപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ ഹോൾഡ് അഭ്യർത്ഥന	3
ഫോർക്ലോഷർ പ്രക്രിയ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ	2
അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും പലിശ സർട്ടിഫിക്കറ്റും	3
ഇമെയിൽ വഴി ഉന്നയിച്ച അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കുള്ള രസീത് നൽകുന്നു	2

ശ്രദ്ധിക്കുക:

- എല്ലാ ദിവസവും കലണ്ടർ ദിവസങ്ങളാണ്.
- *21 അല്ലെങ്കിൽ 30 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങളുടെ TAT ബാധകമാണ്, കൂടാതെ മുകളിലുള്ള പട്ടികയിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ RBI നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്നതും മാറ്റത്തിന് വിധേയവുമാണ്. ഈ പ്രക്രിയകളിൽ ചിലതിന് BHFL ബ്രാഞ്ചുകളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഫിസിക്കൽ സാന്നിധ്യം ആവശ്യമാണെന്ന കാര്യം ദയവായി ശ്രദ്ധിക്കുക, ലോൺ അവസാനിപ്പിച്ചതിന് ശേഷം അവരുടെ അസ്സൽ പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിന് ബ്രാഞ്ചുകൾ സന്ദർശിക്കുക.
- മേൽപ്പറഞ്ഞ സമയപരിധികൾ വിവരണാത്മകം മാത്രമാണ്, ഈ സമയപരിധിക്ക് മുമ്പായി സേവനങ്ങൾ നൽകാനും പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കാനും ഞങ്ങൾ പരമാവധി ശ്രമിക്കുന്നു. അസാധാരണമായ സാഹചര്യങ്ങളിൽ, വേണ്ടി വരുന്ന സമയം മുകളിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ഒന്നിൽ കൂടുതൽ ആകാം, എന്നിരുന്നാലും, അത് 30 ദിവസത്തിൽ കൂടുതലോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും റെഗുലേറ്ററി നിശ്ചിത സമയപരിധിക്ക് മുകളിലോ പോകില്ല. ഇൻഷുറൻസ് സംബന്ധമായ എല്ലാ സേവനങ്ങളുടെയും TAT-കൾ BHFL-ന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന നടപടികൾക്ക് മാത്രമുള്ളതാണ്. ബന്ധപ്പെട്ട ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ/മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ സേവന പ്രക്രിയക്ക് അനുസരിച്ച് പരിഹരിക്കാൻ എടുക്കുന്ന മൊത്തം സമയം ഉയർന്നതാകാം.

VI. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന സംവിധാനം:

ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി:

ഒരു കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, പ്രക്രിയകൾ, ജീവനക്കാർ അല്ലെങ്കിൽ മൊത്തത്തിലുള്ള അനുഭവം സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താവ് ഉന്നയിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും പരാതി, ആശങ്ക, അസംതൃപ്തി അല്ലെങ്കിൽ പ്രശ്നമാണ് കസ്റ്റമർ പരാതി എന്നതുകൊണ്ട് അർത്ഥമാക്കുന്നത്. കമ്പനി വിൽക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

പരാതികളുടെ രജിസ്ട്രേഷൻ

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ നേതൃത്വത്തിൽ കമ്പനിക്ക് ഒരു സമർപ്പിത പരാതി പരിഹാര ടീം ഉണ്ട്. ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ ആവലാതി/പരാതി ഉന്നയിക്കാൻ കഴിയുന്ന വിവിധ മാർഗ്ഗങ്ങൾ കമ്പനി നൽകുന്നു.

എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങളും അഭ്യർത്ഥനകളും പരാതികളും അവരുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ID വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രാമാണീകരണത്തിന് ശേഷം കസ്റ്റമർ പോർട്ടൽ/മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ വഴിയോ ഉന്നയിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ ഒരു ഫിസിക്കൽ കത്ത് വഴിയും ഉന്നയിക്കാൻ തിരഞ്ഞെടുക്കാം.

അക്നോളജ്മെന്റ്

ഉപഭോക്താവ് ഒരു പരാതി ഉന്നയിച്ചു കഴിഞ്ഞാൽ, ഒരു സവിശേഷ റഫറൻസ് നമ്പർ ഉൾപ്പെടെ 2 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അവർക്ക് ഒരു രസീത് നൽകുന്നതാണ്. ഈ റഫറൻസ് നമ്പർ ആ അന്വേഷണവുമായോ/പരാതിയുമായോ ബന്ധപ്പെട്ട ഭാവിയിലെ എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങൾക്കും ഉദ്ദരിക്കാവുന്നതാണ്.

പ്രശ്നം പരിഹരിക്കൽ/പരാതി പരിഹരിക്കൽ:

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ഉടൻ പരിഹരിക്കുന്നതിനും അവരുടെ ആശങ്കകളൊന്നും പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ പോകുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട് ഉപഭോക്താവിന് പൂർണ്ണമായ പരിഹാരം നൽകുന്നതിനും പരാതി പരിഹാര വിഭാഗം

ശ്രമിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും നിലനിർത്തിക്കൊണ്ടുതന്നെ, സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമിക തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകൾ എന്ന് ടീം ഉറപ്പാക്കുന്നു. ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളും പൂർണ്ണമായി പരിശോധിക്കുന്നതിനായി, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ ബന്ധപ്പെടുകയും സംസാരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉയർന്ന തലത്തിലുള്ള ബഹുമാനത്തോടും സഹാനുഭൂതിയോടും അനുകമ്പയോടും കൂടിയാണ് സംസാരിക്കുന്നത്. ഉപഭോക്താവിന് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കുന്നതിനായി, പരാതി ഉന്നയിക്കാൻ പരാതിക്കാരൻ ഉപയോഗിച്ച അതേ ഭാഷയിൽ തന്നെ പരിഹാരങ്ങളും നൽകുന്നു.

ബാധകമെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ പൂർണ്ണമായ പരിഹാരത്തോടൊപ്പം ആവശ്യമായ പിന്തുണയ്ക്കുന്ന ഡോക്യുമെന്റേഷനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നു.

VII. പരാതി പരിഹാര മാർഗ്ഗ്

ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര ടീം നൽകിയ പരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രതീക്ഷകൾ നിറവേറ്റിയില്ലെങ്കിൽ, അവർക്ക് താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന എസ്കലേഷൻ മാർഗ്ഗ് പിന്തുടരാവുന്നതാണ്:

ലൈവൽ 1	15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അന്വേഷണങ്ങൾ/പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കാൻ ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ് (കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമുള്ള ചില സാഹചര്യങ്ങൾ പരമാവധി 30 ദിവസം എടുക്കും). ഈ സമയത്തിനുള്ളിൽ കസ്റ്റമർ ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് കേൾക്കുന്നില്ലെങ്കിലോ അന്വേഷണത്തിന്റെ ഞങ്ങളുടെ പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, ഉപഭോക്താവിന് ഇതിലേക്ക് എഴുതാം bhflgrievance@bajajhousing.co.in
ലൈവൽ 2	5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ലൈവൽ 1-ൽ നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് തന്റെ പരാതി കസ്റ്റമർ എക്സ്പീരിയൻസ് മേധാവിക്ക് Bhflcustomerexperience@bajajhousing.co.in എന്നതിൽ പോസ്റ്റ് ചെയ്യാം. അതേസമയം തന്നെ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇതിലേക്ക് എഴുതാം: കസ്റ്റമർ എക്സ്പീരിയൻസ് മേധാവി:

	ബജാജ് ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്, 5-ാം നില, B2 സെറിബ്രം IT പാർക്ക്, കുമാർ സിറ്റി കല്യാണി നഗർ പൂനെ, മഹാരാഷ്ട്ര - 411014
ലൈവൽ 3	ലൈവൽ 2-ൽ നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ, ശ്രീമതി. ഹേമ രത്നത്തിന് സമർപ്പിക്കാം bhflgro@bajajhousing.co.in അതേസമയം തന്നെ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് എഴുതാം: ഹേമ രത്നം ബജാജ് ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്, 5-ാം നില, B2 സെറിബ്രം IT പാർക്ക്, കുമാർ സിറ്റി കല്യാണി നഗർ പൂനെ, മഹാരാഷ്ട്ര - 411014 കോൺടാക്റ്റ് നമ്പർ 020 7187 8321
ലൈവൽ 4	ഉപഭോക്താവിന്റെ സംതൃപ്തിക്കനുസൃതമായി പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസം, കസ്റ്റമറിന് ഓൺലൈൻ മോഡിൽ https://grids.nhbonline.org.in എന്ന ലിങ്കിൽ പരാതി സമർപ്പിച്ച് അല്ലെങ്കിൽ https://nhb.org.in -ൽ പരാതി വിഭാഗത്തിന് കീഴിൽ ലഭ്യമായ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിൽ പോസ്റ്റ് ചെയ്ത് ഓഫ്ലൈൻ രീതിയിൽ നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിനെ സമീപിക്കാം/. നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്, സുപ്പർവിഷൻ വകുപ്പ്, (പരാതി പരിഹാര വകുപ്പ്), 4th ഫ്ലോർ, കോർ-5A, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ, ലോഡി റോഡ്, ന്യൂഡൽഹി- 110003

കുറിപ്പ്: ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത സേവന ദാതാക്കൾ, അക്കൗണ്ട് അഗ്രഗേറ്റർ (AA) സേവനങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എന്തെങ്കിലും ആവലാതി/ പരാതി ഉള്ളപ്പോഴോ, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് ("CICs") റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ ഉള്ളപ്പോഴോ, ദയവായി മുകളിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരം: നടപടിക്രമങ്ങളും മാട്രിക്സും കൂടാതെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ വിവരങ്ങളും പരിശോധിക്കുക.

বাজাজ হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেড

গ্রাহক পরিষেবা

এবং

অভিযোগ নিরসন সংক্রান্ত ডকুমেন্ট

I. পটভূমি:

কোম্পানি একটি গ্রাহক-কেন্দ্রিক পদ্ধতি বজায় রাখার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ, কারণ তারা স্বীকার করে যে, উচ্চমানের গ্রাহক পরিষেবা দীর্ঘস্থায়ী ব্যবসায়িক প্রবৃদ্ধি এবং গ্রাহকদের সাথে দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক গড়ে তোলার ক্ষেত্রে অপরিহার্য।

কোম্পানি গ্রাহকের ফিডব্যাকের উপর ভিত্তি করে তার প্রোডাক্ট, প্রক্রিয়া এবং পরিষেবা ডেলিভারি ক্রমাগত উন্নত করার সাথে সাথে গ্রাহকের জিজ্ঞাস্য, অনুরোধ এবং অভিযোগ দ্রুত এবং সন্তোষজনকভাবে সমাধান করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। একটি কার্যকর অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থার মাধ্যমে কোম্পানিটি গ্রাহকদের আস্থা জোরদার করতে, গ্রাহক সন্তুষ্টি বাড়াতে এবং দীর্ঘমেয়াদী গ্রাহক আনুগত্য গড়ে তুলতে চায়।

II. কাস্টমার সার্ভিস চ্যানেল:

গ্রাহকের জিজ্ঞাস্য, অনুরোধ এবং অভিযোগের দ্রুত সমাধান করার জন্য আমাদের নিম্নলিখিত সার্ভিস চ্যানেল রয়েছে:

- ইমেল (bhflwecare@bajajhousing.co.in)
- IVR (ইন্টারেক্টিভ ভয়েস রেসপন্স) এবং কল সেন্টার নম্বর **022-45297300**
- স্টেটমেন্টের জন্য WhatsApp করুন: 9607025035
- অনলাইন কাস্টমার পোর্টাল: <https://www.bajajhousingfinance.in/#/home>
- BHFL মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন:
 - Android - <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bhfl>
 - IOS - <https://apps.apple.com/in/app/bajaj-housing-finance/id1599094903>
- ব্রাঞ্চে যোগাযোগ করার জন্য - <https://www.bajajhousingfinance.in/branch-locator>
- স্টেটমেন্টের জন্য চ্যাটবটের লিঙ্ক - <https://myaccount.bajajhousingfinance.in/#/home>

মনে রাখবেন: যদি BHFL-এর কাস্টমার সার্ভিস টিমকে পরিষেবার প্রয়োজনীয়তা, জিজ্ঞাস্য বা অভিযোগের কার্যকর সমাধান করার জন্য গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করতে হয়, তাহলে BHFL-এর টিম তার ডেডিকেটেড সার্ভিস নম্বর 1600113298-এর মাধ্যমে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করবে।

III. সেলফ সার্ভিস- ডিজিটাল কাস্টমার পোর্টাল এবং মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন:

আমাদের অনলাইন কাস্টমার পোর্টাল/কাস্টমার মোবাইল অ্যাপ্লিকেশনটি গ্রাহকদের বেশিরভাগ প্রয়োজন মেটায় যার বিস্তারিত বিবরণ নীচে দেওয়া হয়েছে এবং গ্রাহকদের সেলফ-সার্ভিস বিকল্প প্রদানের মাধ্যমে তাদের ক্ষমতায়ন নিশ্চিত করে।

- স্টেটমেন্ট দেখুন এবং ডাউনলোড করুন (অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট/রিপেমেন্ট শিডিউল/সুদের সার্টিফিকেট/নো অবজেকশন সার্টিফিকেট)

- ট্রানজ্যাকশান- আংশিক-পেমেন্ট / মিস করা EMI পেমেন্ট / ওভারডিউ চার্জ পেমেন্ট
- EMI বৃদ্ধি / মেয়াদ হ্রাস
- ম্যানুয়েল বাতিলকরণ এবং সোয়্যাপিং-এর জন্য একটি অনুরোধ উত্থাপন করুন
- আন্ডার কন্সট্রাকশন লোনের জন্য প্রি-EMI-কে EMI-তে রূপান্তরিত করার বিকল্প
- ওয়েলকাম লেটার, লোন এগ্রিমেন্ট (যদি ডিজিটালভাবে সম্পাদন করা হয়) এবং ইনস্যুরেন্সের সার্টিফিকেশন (যদি ইনস্যুরেন্স নেওয়া হয়) ডাউনলোড করুন.
- ইমেল ID / মোবাইল নম্বর আপডেট করুন
- জিজ্ঞাস্য/অনুরোধ/অভিযোগ উত্থাপন করার বিকল্প

IV. গ্রাহকের সাথে কথোপকথনের সংজ্ঞা এবং শ্রেণিবিন্যাস

গ্রাহকের প্রয়োজন, উদ্বেগ বা জিজ্ঞাস্য এবং তা সমাধান করার জন্য প্রদত্ত সহায়তার উপর ভিত্তি করে প্রতিটি গ্রাহকের সাথে হওয়া কথোপকথনকে "অনুসন্ধান", "অনুরোধ" বা "অভিযোগ" হিসাবে শ্রেণীভুক্ত করা হয়. নিম্নলিখিত উদাহরণগুলি প্রতিটি শ্রেণির অন্তর্গত গ্রাহকদের সাধারণ পরিস্থিতি তুলে ধরে, যা সামঞ্জস্যপূর্ণ শ্রেণিবিন্যাস নিশ্চিত করতে এবং গ্রাহকের অভিজ্ঞতা বাড়াতে সহায়তা করে.

জিজ্ঞাস্য/ অনুসন্ধান

একটি **জিজ্ঞাস্য** বলতে বোঝায় যখন কোনও গ্রাহক কোনও প্রোডাক্ট, পরিষেবা, প্রক্রিয়া বা অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য, স্পষ্টীকরণ বা আপডেট সম্পর্কে জানতে চান. গ্রাহক তথ্য খুঁজছেন এবং কোনও পরিষেবার ব্যর্থতা বা প্রতিশ্রুতি পূরণে ব্যর্থতার বিষয়ে কোনও অভিযোগ করছেন না.

উদাহরণ:

- লোনের ব্যালেন্স বা সুদের গণনা সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করা.
- PMAY ভর্তুকির স্থিতি সম্পর্কে আপডেট জানতে চাওয়া.
- EMI গণনা বা প্রথম EMI-এর অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে অনুসন্ধান করা.
- প্রক্রিয়ার বিবরণ বা সময়সীমা সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করা
- প্রযোজ্য সুদের হার/EMI/মেয়াদ সম্পর্কে অনুসন্ধান করা.
- লোন অ্যাকাউন্টের আংশিক পেমেন্ট সম্পর্কে অনুসন্ধান করা
- চার্জ সম্পর্কে অনুসন্ধান

অনুরোধ

অনুরোধ বলতে এমন একটি বিষয় বোঝায়, যেখানে কোনও গ্রাহক প্রতিষ্ঠিত প্রক্রিয়া অনুযায়ী কোনও কোম্পানিকে নির্দিষ্ট পরিষেবা, অ্যাকশন, পরিবর্তন বা ট্রানজ্যাকশন সম্পন্ন করার জন্য অনুরোধ জানান।

উদাহরণ:

- EMI দেওয়ার তারিখ পরিবর্তন।
- লোন স্টেটমেন্ট বা সার্টিফিকেটের জন্য অনুরোধ।
- যোগাযোগের বিবরণ আপডেট করা।
- বিদ্যমান লোন অ্যাকাউন্ট থেকে লোন ডিসবার্সালের জন্য অনুরোধ।
- নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে ফোরক্লোজার লেটারের জন্য অনুরোধ
- রেন্ট কমানোর জন্য অনুরোধ
- মূল কপি হিসাবে জমা দেওয়া ডকুমেন্টের তালিকার জন্য অনুরোধ
- EMI বন্ধ করার বা নির্দিষ্ট সময়ের জন্য হোল্ড করার অনুরোধ
- রিপেমেন্ট মোড ম্যানুয়েল সোয়াপিং বা বাতিলকরণ
- ইনস্যুরেন্স সারেন্ডার বা বাতিলকরণ
- আবেদনকারী/সহ-আবেদনকারীর যোগ করা বা মুছে ফেলার অনুরোধ
- ফি বা চার্জের ক্ষেত্রে ছাড়ের জন্য অনুরোধ
- লোন এগ্রিমেন্ট, সম্পত্তির ডকুমেন্ট, অনুমোদন পত্রের কপির জন্য অনুরোধ

কমপ্ল্যান্ট (অভিযোগ)

অভিযোগ হল একজন গ্রাহকের অসন্তোষের বহিঃপ্রকাশ, যা পরিষেবা সংক্রান্ত ঘাটতি, প্রক্রিয়াজনিত ত্রুটি, অপারেশনাল ত্রুটি, কর্মচারীদের অসদাচরণ, যোগাযোগের ঘাটতি বা কোম্পানির প্রতিশ্রুতিবদ্ধ পরিষেবার মান, নিয়ন্ত্রক সংস্থার আবশ্যিক শর্তাবলী অথবা সম্মত নিয়ম এবং শর্তাবলী মেনে চলতে ব্যর্থতার কারণে উদ্ভূত হয়।

কোম্পানির দ্বারা যথাযথভাবে জানানো এবং সঠিকভাবে বাস্তবায়ন করা শর্তাবলি, চার্জ, পলিসি বা সিদ্ধান্ত সংক্রান্ত গ্রাহকের কোনও জিজ্ঞাস্য, তথ্য বা পরিষেবার অনুরোধ কিংবা আপত্তিকে অভিযোগ হিসাবে গণ্য করা হবে না।

উদাহরণ:

- BHFL যে কোনও অনুরোধ (পরিষেবার অনুরোধ, লোন প্রক্রিয়াকরণের সময়, ট্রাঞ্চ ডিসবার্সমেন্টের সময় ইত্যাদি) পূরণের জন্য সময়সীমা প্রদান করে। তবে, গ্রাহকরা অভিযোগ করেছেন যে প্রদত্ত প্রতিশ্রুতি রক্ষা করা হয়নি এবং BHFL তাদেরকে বিলম্ব এবং সংশোধিত সময়সীমা সম্পর্কে জানায়নি।
- গ্রাহক দুবার EMI পেমেন্ট করেছেন "এবং যদি BHFL সময়সীমার মধ্যে একটি EMI রিফান্ড না করে।
- গ্রাহক দ্বারা আংশিক পেমেন্ট করা হয়েছে এবং যদি BHFL সময়সীমার মধ্যে এটি অ্যাডজাস্ট না করে থাকে।

- গ্রাহকের BHFL-এর মাধ্যমে ফাইন্যান্স করা একাধিক সম্পত্তি রয়েছে এবং একটি সম্পত্তি বিক্রি করা হয়েছে বা সংশ্লিষ্ট লোন বন্ধ করা হয়েছে; তবে, নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে গ্রাহকের অন্য সম্পত্তি (সক্রিয় লোন) থেকে এই সম্পত্তিটিকে ডিলিঙ্ক বা পৃথক করা হয়নি.
- গ্রাহক জানিয়েছেন যে, BHFL দ্বারা প্রতিশ্রুতি দেওয়া কোনও একটি সুবিধা (যেমন ফি ছাড় বা ছাড়যুক্ত সুদের হার) প্রদান করা হয়নি. যদি BHFL-এর তদন্ত সহায়ক প্রমাণের উপর ভিত্তি করে গ্রাহকের ক্লেম নিশ্চিত করে, তাহলে সমস্যাটি একটি বৈধ অভিযোগ হিসাবে বিবেচনা করা হবে.
- গ্রাহক অভিযোগ করেন যে, BHFL-এর কোনও কর্মচারীর ছদ্মবেশে অন্য কোনও ব্যক্তি অথবা BHFL-এর কোনও কর্মচারী প্রতারণা করেছেন. যদি গ্রাহকের দেওয়া প্রমাণের ভিত্তিতে BHFL-এর তদন্তে অভিযোগটি প্রমাণিত হয় এবং এতে কর্মচারীর সম্পৃক্ততা নিশ্চিত হয়, তবে কেসটি একটি অভিযোগ হিসাবে গণ্য করা হবে.
- গ্রাহক/অভিযোগকারী অভিযোগ করেন যে তারা BHFL বা তার প্রতিনিধির কাছ থেকে অসৎ, অনুপযুক্ত বা অপমানজনক কল পেয়েছেন. যদি, গ্রাহকের দ্বারা প্রদত্ত বিবরণ এবং সমর্থনকারী প্রমাণ পর্যালোচনা করার পরে BHFL যদি অভিযোগটির সত্যতা নিশ্চিত করে, তাহলে বিষয়টি অভিযোগ হিসাবে গণ্য করা হবে.

গ্রাহকের সাথে হওয়া এমন কিছু কথোপকথনের উদাহরণ যা অভিযোগ নয়

- **স্টেটমেন্টের জন্য সমস্ত জিজ্ঞাস্য:** যা ইতিমধ্যে পোর্টাল/মোবাইল অ্যাপে অনলাইনে পাওয়া যাচ্ছে, সেগুলি অভিযোগ হিসাবে গণ্য করা হবে না, কারণ গ্রাহকদের পোর্টাল/মোবাইল অ্যাপে উপলব্ধ সেলফ-সার্ভিস বিকল্প সম্পর্কে আগেই জানানো হয়
- **PMAY ভর্তুকি পাওয়ার জন্য TAT সম্পর্কিত জিজ্ঞাস্য:** যদি গ্রাহক PMAY ভর্তুকির স্থিতি বা NHB (সেন্ট্রাল নোডাল এজেন্সি)-তে আবেদন জমা দেওয়ার পর ভর্তুকি পেতে কত সময় লাগতে পারে, সে বিষয়ে কোনও আপডেট জানতে চান.
- **সুদের গণনার বিষয়ে স্পষ্টীকরণ:** যখন কোন গ্রাহক সুদের হিসাব বা লোন ডিসবার্সমেন্টের তারিখের উপর ভিত্তি করে কোনও EMI-এর পরিমাণ বেশি হওয়ার কারণ (যেমন: প্রথম EMI) সম্পর্কে স্পষ্টীকরণ বা ব্যাখ্যা জানতে চান, তখন সেটিকে একটি অনুসন্ধান হিসাবে গণ্য করা হবে. একটি সক্রিয় যোগাযোগ ব্যবস্থা রয়েছে যা গ্রাহকের কাছে এটি ব্যাখ্যা করে
- **বেতন জমা হওয়ার তারিখ বা চাকরি পরিবর্তনের উপর নির্ভর করে EMI প্রদানের তারিখ -এ পরিবর্তন.** এই ধরনের কেসগুলি অনুরোধের অধীনেও শ্রেণীভুক্ত করা হবে. এটি সম্মত নিয়ম এবং শর্তাবলী থেকে একটি পরিবর্তন
- **ডিসবার্সমেন্ট পেমেন্ট গৃহীত হয়নি:** লোনের অনুমোদিত শর্তাবলি অনুযায়ী গ্রাহককে অর্থ প্রদান করা সম্ভব হচ্ছে না, এর কারণ হল সম্পত্তির ডকুমেন্ট, BT ব্যাঙ্ক থেকে NOC, আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে লোন বন্ধ করার প্রমাণ রিলিজ ডিড মূলতুবি থাকা, বন্ধক সৃষ্টিতে বিলম্ব.
- **ফোরক্লোজার লেটার প্রয়োজন:** গ্রাহকরা উল্লেখ করছেন যে একাধিক রিমাইন্ডার এবং জরুরি অবস্থা প্রকাশ করা সত্ত্বেও তিনি ফোরক্লোজার লেটার পাননি কিন্তু অনুরোধ নিয়ন্ত্রক সময়সীমার মধ্যে রয়েছে.

- **ফোরক্লোজার লেটার পুনরায় ইস্যু করা:** আসল ফোরক্লোজার লেটারের বৈধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে গ্রাহকরা একটি নতুন ফোরক্লোজার লেটারের অনুরোধ করেন। যেহেতু আসল চিঠিতে স্পষ্টভাবে তার বৈধতার সময়কাল উল্লেখ করা আছে, তাই পুনরায় ইস্যু করার জন্য একটি নতুন অনুরোধ প্রয়োজন।
- **ব্রাঞ্চে ফোরক্লোজার লেটারের অনুরোধ জমা দেওয়া হয়নি:** গ্রাহক ইমেলের মাধ্যমে একটি ফোরক্লোজার লেটারের জন্য অনুরোধ করেন। তবে, কোম্পানির প্রক্রিয়া অনুযায়ী, গ্রাহককে যে কোনও নির্ধারিত ব্রাঞ্চে ফোরক্লোজার আবেদন জমা দিতে হবে। এই শর্তটি অনুরোধের সত্যতা প্রতিষ্ঠা করতে এবং লোনগ্রহীতা(দের)/সহ-লোনগ্রহীতা(দের) কাছ থেকে প্রয়োজনীয় সম্মতি এবং যাচাইকরণ পেতে সাহায্য করে। যদি গ্রাহক এই প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন না করেন, তবে বিষয়টি অভিযোগ হিসাবে নয়, বরং অনুরোধ হিসাবে গণ্য হবে।
- **ফোরক্লোজার লেটার ছাড়া ফোরক্লোজার পেমেন্ট:** গ্রাহক ফোরক্লোজার পেমেন্ট করতে ব্রাঞ্চে আসেন কিন্তু তার কাছে কোনও বৈধ ফোরক্লোজার লেটার নেই। যেহেতু শুধুমাত্র একটি বৈধ ফোরক্লোজার লেটারের ভিত্তিতেই ফোরক্লোজার পেমেন্ট গ্রহণ করা যেতে পারে, তাই বিষয়টি একটি অনুরোধ হিসাবে বিবেচিত হবে, অভিযোগ হিসাবে নয়।
- **ফোরক্লোজার চার্জ ধার্য করা হয়েছে:** গ্রাহক ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে বা ডুয়াল রেট স্কিমের অধীনে নেওয়া লোনের জন্য প্রযোজ্য ফোরক্লোজার চার্জ নিয়ে আপত্তি জানান যেখানে লোনটি একটি ফিক্সড মেয়াদের মধ্যে থাকলে ফোরক্লোজার চার্জ প্রয়োগ করা হয় এবং অনুমোদন পত্র/KFS/MITC-এর মাধ্যমে শর্তাবলী স্পষ্টভাবে জানানো ও গ্রাহক কর্তৃক তা গৃহীত হওয়ার পরে ফোরক্লোজার চার্জ আরোপ করা হয়।
- **রেপো রেট পরিবর্তনের সাথে সামঞ্জস্য রেখে রেট হ্রাস:** গ্রাহক আশা করেন রেপো রেট সংশোধনের পরে সুদের হার কমে যাবে। তবে, যদি লোনটি রেপো রেটের সাথে যুক্ত না হয়, তাহলে রেপো রেট সংশোধনের সাথে সামঞ্জস্য রেখে সুদের হার পরিবর্তন নাও হতে পারে। এই ধরনের বিষয়কে প্রশ্ন হিসাবে বিবেচনা করা হবে এবং অভিযোগ হিসাবে নয়।
- **আংশিক পেমেন্ট প্রতিফলিত বা আপডেট করা হয়নি:** গ্রাহক এমন একটি আংশিক পেমেন্ট সম্পর্কে অনুসন্ধান করছেন যা এখনও লোন অ্যাকাউন্টে প্রদর্শিত হয়নি। কোম্পানি কর্তৃক জানানো প্রক্রিয়াকরণের সময়সীমা শেষ না হলে, বিষয়টি অভিযোগ হিসাবে নয়, বরং জিজ্ঞাসা হিসাবে গণ্য হবে।
- **চুক্তি পরিমার্জন চার্জ আরোপ নিয়ে বিরোধ:** গ্রাহক চুক্তি পরিমার্জন চার্জ নিয়ে আপত্তি জানিয়েছেন। গ্রাহকের রেজিস্টার করা ইমেল ID-তে জানানো সময়সীমার মধ্যে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমা না দেওয়ার কারণে যদি চার্জ আরোপ করা হয়, তবে বিষয়টি অভিযোগ হিসাবে নয়, বরং জিজ্ঞাসা হিসাবে গণ্য হবে।
- **থার্ড পার্টি প্রোডাক্ট বাতিলকরণ গ্রহণ করা হচ্ছে না:** ইনস্যুরেন্স সার্টিফিকেটে উল্লিখিত ফ্রি-লুক পিরিয়ডের পরে গ্রাহক একটি থার্ড-পার্টি প্রোডাক্ট/সার্ভিস বাতিল করতে চান। যেহেতু পর্যালোচনার সময়সীমা ইতিমধ্যে শেষ হয়ে গেছে, তাই কেসটি একটি অনুরোধ হিসাবে গণ্য করা হবে, অভিযোগ হিসাবে নয়।
- **সম্পত্তির কাগজপত্র রিলিজ করা:** গ্রাহক সমস্ত লিঙ্ক করা লোন বন্ধ না করেই সম্পত্তির কাগজপত্র রিলিজ করার অনুরোধ করেন। যদি গ্রাহককে ইতিমধ্যে ইমেল বা অন্যান্য নথিভুক্ত যোগাযোগের মাধ্যমে এই

প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে জানানো হয়, তাহলে বিষয়টি একটি জিজ্ঞাস্য হিসাবে বিবেচনা করা হবে এবং অভিযোগ হিসাবে নয়.

- **রিকভারি এক্সিকিউটিভ সম্পত্তি পরিদর্শন করেন:** গ্রাহকের বন্ধক রাখা সম্পত্তিতে একজন ভাড়াটে আছেন সেক্ষেত্রে একজন রিকভারি এক্সিকিউটিভের সেই সম্পত্তিতে ভিজিট সম্পর্কে তিনি উদ্বিগ্ন. যদি সম্পত্তিটি BHFL-কে কোনও পূর্ব তথ্য ছাড়াই দেওয়া হয় বা গ্রাহকের রেজিস্টার করা মোবাইল নম্বরে বা রেজিস্টার করা ঠিকানায় তার সাথে যোগাযোগ করা না যায়, তাহলে ভিজিটকে একটি সাধারণ রিকভারি কার্যকলাপ হিসাবে বিবেচনা করা হবে. এই ধরনের কেসগুলি অনুরোধ হিসাবে বিবেচনা করা হবে এবং অভিযোগ হিসাবে নয়
- **গ্রাহকরা ফলো আপ কলের জন্য উদ্বিগ্ন প্রকাশ করছেন:** গ্রাহক ওভারডিউ পেমেন্টের জন্য ফলো-আপ কল সম্পর্কে অভিযোগ করছেন. যদি পেমেন্ট বাকি থাকে বা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ তারিখের মধ্যে পে করা না হয় এবং নির্ধারিত কলিং ঘন্টার মধ্যে কল করা হয়, তাহলে কেসটি একটি জিজ্ঞাস্য হিসাবে বিবেচনা করা হবে, অভিযোগ হিসাবে নয়.

V. কাস্টমার সার্ভিস চার্টার

BHFL-এ, আমরা স্বচ্ছ, ন্যায্য এবং গ্রাহক-বান্ধব আর্থিক পরিষেবা প্রদান করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ. আমরা উচ্চমান সম্পন্ন পরিষেবা, নৈতিক ব্যবসায়িক অনুশীলন এবং আমাদের গ্রাহকদের সাথে স্পষ্ট যোগাযোগ বজায় রাখার মাধ্যমে একটি অসাধারণ গ্রাহক অভিজ্ঞতা প্রদানের লক্ষ্যে নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছি.

এই চার্টারের লক্ষ্য হল গ্রাহকদের তাদের বিদ্যমান অধিকার এবং কোম্পানির কাছ থেকে তারা যে মানের পরিষেবা প্রত্যাশা করতে পারেন, সে সম্পর্কে জানানো. এটি কোনও নতুন আইনী অধিকার তৈরি করে না কিন্তু নিশ্চিত করতে চায় যে গ্রাহকদের সাথে যেন ন্যায্য আচরণ এবং প্রযোজ্য আইন, নিয়মাবলী এবং কোম্পানির পলিসি অনুযায়ী আচরণ করা হয়.

এই চার্টারটি কোম্পানির ব্রাঞ্চ, কর্মচারী, অনুমোদিত প্রতিনিধি, এজেন্ট এবং অন্যান্য পরিষেবা চ্যানেলের মাধ্যমে প্রদত্ত সকল প্রোডাক্ট ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য.

কোম্পানির প্রতিশ্রুতি

- গ্রাহকদের সাথে ডিল করার ক্ষেত্রে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করা.
- প্রোডাক্ট ও পরিষেবাগুলি যেন সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিমালা আক্ষরিক ও অন্তর্নিহিত উদ্দেশ্য মেনে চলে, তা নিশ্চিত করা.
- গ্রাহকদের সাথে লেনদেন সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর ভিত্তি করে পরিচালিত হওয়া নিশ্চিত করা.
- গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা ও সুরক্ষা বজায় রাখা.
- লোন আবেদনের সময় এবং চলমান পর্যবেক্ষণের জন্য প্রয়োজন অনুসারে গ্রাহকের যথাযথ সম্মতি গ্রহণ করা হয়.

- গ্রাহকের অভিযোগ দ্রুত ও সহানুভূতির সাথে নিষ্পত্তি করা.
- কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করার জন্য:
 - ন্যায্য অনুশীলন কোড;
 - অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি এবং গ্রিভ্যান্স রিড্রিসাল অফিসারের নাম;
 - সুদের হারের পলিসি;
 - সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী
- **যোগাযোগ: ই-মেল/SMS**
 - কোম্পানিটি নির্দিষ্ট ফাইন্যান্সিয়াল এবং নন-ফাইন্যান্সিয়াল ট্রানজ্যাকশান সংক্রান্ত তথ্য গ্রাহকদের রেজিস্টার করা ইমেল ID এবং/অথবা রেজিস্টার করা মোবাইল নম্বরে পাঠিয়ে থাকে.
 - কোম্পানিটি সকল গুরুত্বপূর্ণ আর্থিক সংক্রান্ত তথ্য স্থানীয় ভাষায় পাঠানোর বিষয়টি নিশ্চিত করে.
- **অনুমোদিত লোনের নিয়ম এবং শর্তাবলী সম্পর্কে ডিসক্লোজার এবং আপডেট**
 - লোনের সমস্ত নিয়ম এবং শর্তাবলী, মূল্য, ফি এবং চার্জ, ডিসক্লোজার এবং অন্যান্য সম্পর্কিত দিকগুলি প্রচলিত নিয়ন্ত্রক এবং বিধিবদ্ধ নির্দেশিকা মেনে হবে.
 - ডিসবার্সমেন্টের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ নিয়ম এবং শর্তাবলীতে যে কোনও পরিবর্তনের জন্য কোম্পানি লোনগ্রহীতাদের নোটিশ প্রদান করবে. যদি নিয়ম এবং শর্তাবলীতে উল্লিখিত পরিবর্তনগুলি যদি গ্রাহকের জন্য অসুবিধাজনক হয়, তাহলে তিনি কোনও অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ পে না করেই 60 দিনের মধ্যে কোনও নোটিশ ছাড়াই তার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে বা পরিবর্তন করতে পারবেন.
 - কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র সম্ভাব্য হিসাবে কার্যকর করা হবে. সুদের হার পরিবর্তনের বিষয়টি লোনগ্রহীতাকে তার রেজিস্টার করা ইমেল অ্যাড্রেসে ইমেল পাঠানোর মাধ্যমে অথবা ইমেলের মাধ্যমে মেসেজটি পৌঁছানো না গেলে অন্য কোনও উপায়ে জানানো হবে.
 - কোম্পানি সেলফ-সার্ভিস ডিজিটাল চ্যানেলে লোন স্টেটমেন্ট এবং রিপেমেন্ট শিডিউল উপলব্ধ করেছে এবং এটি গ্রাহকদের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে গ্রাহকের সাথে শেয়ার করা হয়.

পরিষেবার মান

- পরিষেবাগুলি পাওয়ার জন্য এবং তথ্য পাওয়ার জন্য গ্রাহকদের একাধিক পরিষেবা চ্যানেলের অ্যাক্সেস থাকবে.

- গ্রাহকরা পরিষেবা সম্পর্কে তথ্য পেতে পারেন এবং/অথবা একটি অনুরোধ করতে পারেন বা যে কোনও চ্যানেলে (ব্রাঞ্চ, ইমেল, গ্রাহক পোর্টাল, মোবাইল অ্যাপ, চিঠি) অভিযোগ বা অভিযোগ দায়ের করতে পারেন.

গ্রাহকের দায়বদ্ধতা

- গ্রাহক নিশ্চিত করবেন যে নিয়ম এবং শর্তাবলী অনুযায়ী মর্টগেজ/চার্জ তৈরির ফর্মালিটি সম্পন্ন করা হয়েছে
- নিয়মিতভাবে অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট চেক করা এবং কোনও গরমিল থাকলে তা ট্রানজ্যাকশানের 15 দিনের মধ্যে হাইলাইট করা.
- কোনও খালি ডকুমেন্ট বা খালি চেক স্বাক্ষর করবেন না.
- সবসময় পাসওয়ার্ড/OTP-এর গোপনীয়তা নিশ্চিত করুন এবং পাসওয়ার্ড/OTP চাওয়া কোনও ফোন কল বা ইমেলের উত্তর দেবেন না.
- ব্যক্তিগত/গোপনীয় তথ্যের অনুরোধ করে এমন আকর্ষণীয় কন্টেন্ট বা ইমেল সহ 'ফিশিং' ওয়েবসাইটগুলি থেকে সাবধান থাকুন.
- এমন প্রতারকদের বিষয়ে সতর্ক থাকুন যারা বাজাজ হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড এবং/অথবা এর সহযোগী বা গ্রুপ কোম্পানিগুলোর প্রতিনিধি হিসেবে পরিচয় দিয়ে ভুয়ো ইমেল ID, সোশ্যাল মিডিয়া (যেমন, WhatsApp, Facebook ইত্যাদি) প্রোফাইল, ডোমেন, ওয়েবসাইট, টেলিফোন এবং সংবাদপত্র বা ম্যাগাজিনের বিজ্ঞাপন ব্যবহার করে কম সুদের হারে লোন দেওয়ার প্রস্তাব দেয়, গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টের তথ্য সংগ্রহ করে কিংবা লোন প্রক্রিয়াকরণের নামে অগ্রিম অর্থ দাবি করে.
- নির্ধারিত তারিখে লোনের EMI পরিশোধ করার জন্য ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত ব্যালেন্স বজায় রাখা নিশ্চিত করুন.
- বর্তমান রেজিস্টার করা ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের সাথে কোনও সমস্যার ক্ষেত্রে আপনার অন্যান্য ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের EMI ডেবিট ম্যান্ডেট পুনরায় রেজিস্ট্রেশন করা নিশ্চিত করুন.
- ঠিকানা (বৈধ OVD দ্বারা সংযুক্ত), টেলিফোন/মোবাইল নম্বর, ইমেল ID ইত্যাদি সম্পর্কে পরিবর্তন অবিলম্বে কোম্পানিকে জানান.
- কোম্পানির পরিষেবা সম্পর্কে সৎ মতামত দিন এবং পরিষেবার কোনও ঘাটতি থাকলে তা ব্রাঞ্চ/কন্ট্যাক্ট সেন্টারকে জানান.
- লোন অ্যাকাউন্ট পরিষেবা ব্যবহারের সময় নো ইয়োর কাস্টমার (KYC) সম্পর্কিত নির্দেশিকাগুলি মেনে চলুন এবং নিয়ন্ত্রক সংস্থার নির্দেশিকা অনুযায়ী সময়ে সময়ে তা আপডেট করুন.
- কোম্পানি দ্বারা নির্ধারিত সমস্ত প্রযোজ্য চার্জ পে করুন, যার মধ্যে EMI বাউন্সিং চার্জ, চেক বাউন্সিং চার্জ, লেট পেমেন্ট এবং অন্যান্য জরিমানা চার্জ ইত্যাদি সহ অন্যান্য চার্জ অন্তর্ভুক্ত. এই ধরনের চার্জের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইট, KFS এবং MITC-তে পাওয়া যাবে. গ্রাহকদের কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া জরিমানা ও অন্যান্য চার্জের তালিকা সংক্রান্ত পলিসিও দেখতে হবে.
- লোনের বকেয়া পে করুন/মর্টগেজ রাখা সম্পত্তি কোম্পানির নির্ধারিত কর্মচারীদের কাছে সারেন্ডার করে তার প্রাপ্তি স্বীকারপত্র সংগ্রহ করুন.
- সবসময় BHFL-এর কাছে FATCA-এর তথ্য আপডেট করুন.
- নিশ্চিত করুন যে আমাদের সাথে রেজিস্টার করা ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টটি যে কোনও ধরনের রিফান্ড পাওয়ার জন্য সক্রিয় আছে.

- থার্ড পার্টির মাধ্যমে বা রেজিস্টার না করা ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট থেকে কোনও পেমেন্ট করবেন না.
- সমস্ত অনুরোধ, জিজ্ঞাসা বা অভিযোগ রেজিস্টার করা ইমেল ID থেকে করতে হবে.
- সম্মত প্ল্যান অনুযায়ী বাড়ির নির্মাণকাজ সম্পন্ন করতে হবে, তবে লোন শুরু হওয়ার 36 মাসের বেশি দেরি করা যাবে না (প্লট + কনস্ট্রাকশন বা সেলফ কনস্ট্রাকশন লোনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য).

গ্রাহকের ক্ষতিপূরণ

BHFL তার গ্রাহকদের উচ্চমানের পরিষেবা প্রদান করে. স্বচ্ছতা ও ন্যায্যতার নীতির ভিত্তিতে গ্রাহকদের সাথে ডিল করার ক্ষেত্রে কোম্পানি যদি কোম্পানির নিয়ন্ত্রণ-বহির্ভূত বা অনিচ্ছাকৃত কোনও কারণে প্রতিশ্রুত পরিষেবার মান বজায় রাখতে ব্যর্থ হয় এবং এর ফলে গ্রাহকের কোনও আর্থিক ক্ষতি হয়ে থাকে, তাহলে কোম্পানি সংশ্লিষ্ট গ্রাহককে উপযুক্ত ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে

➤ উদাহরণমূলক পরিস্থিতি যেমন

1. ভুল/নন-কাস্টমার ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট থেকে EMI কেটে নেওয়া.
2. ভুল গ্রাহক/3rd পার্টিকে (স্বামী/স্ত্রী ব্যতীত) কালেকশনের জন্য অভদ্র আচরণপূর্ণ ফোন কল.
3. প্রোডাক্ট ভুলভাবে বিক্রয়ের ক্ষেত্রে বিষয়টি সমাধানে 30 দিনের বেশি সময় নেওয়া.
4. গ্রাহকদের তথ্যের অপব্যবহারের ফলে গ্রাহকদের আর্থিক ক্ষতি.

কোম্পানি দ্বারা কার্যকর

- যে সমস্ত ক্ষেত্রে গ্রাহকের দিক থেকে সম্ভাব্য ফাইন্যান্সিয়াল ক্ষতি হয়, সেখানে BHFL ভ্যালু মূল্যায়ন করবে এবং সংশোধনমূলক পদক্ষেপ গ্রহণ করবে.
- উপরে উল্লিখিত পরিস্থিতির জন্য, প্রতিকারমূলক পদক্ষেপ নিম্নলিখিতভাবে গ্রহণ করা হবে-

পরিস্থিতি	সমাধান প্রক্রিয়া	প্রতিকারমূলক পদক্ষেপ (গ্রাহকের দিক থেকে আর্থিক ক্ষতির ক্ষেত্রে)
ভুল গ্রাহক / 3য় পক্ষকে (পরিবার এবং গ্যারান্টর ছাড়া) লোনের বকেয়া আদায়ের জন্য অভদ্র আচরণপূর্ণ ফোন কল	গ্রাহকদের সাথে GRO দ্বারা যোগাযোগ করা হয় এবং তাদের উদ্বেগগুলি তাদের সন্তুষ্টি অনুযায়ী সমাধান করা হয়	₹5,000 পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ.
প্রোডাক্টের ভুল বিক্রয়ের ক্ষেত্রে 30 দিনের বেশি বিষয়টি সমাধানে বিলম্ব	গ্রাহকদের কাছে ক্ষমা চেয়ে মেল পাঠানো হয়েছে	₹5,000 পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ.
ডকুমেন্ট হারিয়ে যাওয়ায় গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি	ডকুমেন্ট হারানোর আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করা হয় এবং পুনরায় তৈরি করা ডকুমেন্ট (যদি থাকে) গ্রাহকের কাছে হস্তান্তর করা হয়.	₹5,000 পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ.
BHFL-এর পক্ষ থেকে প্রপার্টি পেপার প্রদানে বিলম্ব.	উপযুক্ত প্রপার্টির ডকুমেন্ট গ্রাহকের হাতে তুলে দেওয়া.	বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ₹5,000 ক্ষতিপূরণ.

বিভিন্ন জিজ্ঞাস্য/অনুরোধ/পরিষেবা/ট্রানজ্যাকশানের সময়সীমা:

কেসের কারণ	TAT
সমস্ত লিঙ্ক করা লোন বন্ধ হওয়ার পর প্রপার্টি পেপার হস্তান্তর করা	*30
ফোরক্লোজার লেটার ইস্যু করা*	*21
অনুমোদন পত্রের অনুরোধের কপি	15
ইনস্যুরেন্স সারেন্ডার করার অনুরোধ	15
ইনস্যুরেন্স সম্পর্কিত তথ্য	15
প্রপার্টি ট্রান্সফার বা গিফ্ট ডিডের ক্ষেত্রে শর্তসাপেক্ষ NOC-এর জন্য অনুরোধ	15
সহ আবেদনকারী যোগ করা/মুছে ফেলা	15
লোন বন্ধ/বাতিলকরণের পরে গৃহীত অতিরিক্ত EMI-এর রিফান্ড	15
লোন স্টেটমেন্ট এবং ডিজিটাল চ্যানেলে EMI আপডেট করা	10
ইনস্যুরেন্স পলিসি বাতিলকরণের অনুরোধ	10
নতুন লোন আবেদনের স্থিতির তথ্য	10
EMI ডেবিটের স্থিতি	10
পে করা বা কেটে নেওয়া অতিরিক্ত পরিমাণের স্থিতি	10
লোন হ্রাস করার অনুরোধ	10
ডকুমেন্টের তালিকায় সংশোধন	10
প্রপার্টি সারেন্ডার এবং সেটেলমেন্টের তথ্য	10
লোন স্টেটমেন্ট এবং ডিজিটাল চ্যানেলে EMI আপডেট করা	10
চুক্তি অমান্য সম্পর্কিত প্রশ্ন	8
লোন ফোরক্লোজারের জন্য পেমেন্টের স্থিতি	8
মূলতুবি থাকা ডকুমেন্ট জমা দেওয়ার বিষয়ে অনুসন্ধান	8
সম্পত্তির ডকুমেন্ট রিলিজ করার বিষয়ে তথ্য/স্থিতি	7
ম্যাস্বেট সোয়্যাপিং প্রক্রিয়া সম্পর্কিত তথ্যের অনুরোধ	7
স্ক্যান করা লোনের ডকুমেন্ট পুনরুদ্ধারের অনুরোধ (অনুমোদন পত্র ছাড়া)	7
আরোপিত আংশিক অগ্রিম পরিশোধ চার্জ সংক্রান্ত স্পষ্টীকরণ	7
EMI বৃদ্ধির অনুরোধ বা মেয়াদ কমানোর অনুরোধ	6
অনুরোধ সফলভাবে প্রাপ্তির পরে এবং প্রয়োজনীয় সহায়ক ডকুমেন্ট জমা দেওয়ার পর কিস্তির অর্থ ডিসবার্স করা	6
সংশ্লিষ্ট ইনস্যুরারের কাছে ইনস্যুরেন্স ক্লেম ফরওয়ার্ড করা	5
EMI সম্পর্কিত স্পষ্টীকরণ	5
EMI পরিশোধের তারিখ পরিবর্তনের জন্য অনুরোধ	5
লোনের মেয়াদ পরিবর্তন করার এবং তারপর পার্ট-প্রিপেমেন্টের জন্য অনুরোধ	5
রেজিস্টার না করা ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট থেকে লোনের আংশিক প্রিপেমেন্টের স্থিতি সম্পর্কে অনুসন্ধান	5
বাউন্স এবং ওভারডিউ চার্জ সম্পর্কিত তথ্যের অনুরোধ	5
কোম্পানির দ্বারা লোনের বকেয়া পরিমাণ প্রাপ্তির পরে লোন বন্ধ করা এবং নো ডিউ সার্টিফিকেট ইস্যু করা	5
জরিমানা বা চুক্তির শর্তপূরণ সংক্রান্ত অভিযোগের তদন্ত	5
ফোরক্লোজার চার্জের ক্ষেত্রে ছাড়ের অনুরোধ	5
প্রি-EMI থেকে EMI তে পরিবর্তনের অনুরোধ	5
ঠিকানা, মোবাইল, যোগাযোগের ঠিকানা, ইমেল ID ইত্যাদির সংশোধন/আপডেট	5
ক্রেডিট ব্যুরো সম্পর্কিত জিজ্ঞাস্য	5
গ্রাহককে নিশ্চিত করা অনুযায়ী চার্জ/ফি রিফান্ড করা	5

পর্যাপ্ত ডকুমেন্ট পাওয়ার পরে ডেমোগ্রাফিক তথ্য পরিবর্তন	5
লোনের আংশিক প্রিপেমেন্ট কীভাবে করবেন সেই বিষয়ে অনুসন্ধান	3
সুদের হার সংক্রান্ত স্পষ্টীকরণ	3
ECS স্টপ বা হোল্ড করার অনুরোধ	3
ফোরক্লোজার প্রক্রিয়ার তথ্য	2
অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট এবং সুদের সার্টিফিকেট	3
ইমেলের মাধ্যমে উত্থাপিত অনুরোধের স্বীকৃতি ইস্যু করা	2

দ্রষ্টব্য:

- সব দিনই ক্যালেন্ডার ডে.
- *প্রযোজ্য অনুযায়ী 21 বা 30 ক্যালেন্ডার ডে'র TAT এবং উপরের তালিকায় উল্লিখিত অনুযায়ী RBI এর নির্দেশিকার অধীনে নির্ধারিত এবং পরিবর্তন সাপেক্ষ. অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে, এই প্রক্রিয়াগুলির মধ্যে কিছু ক্ষেত্রে লোন বন্ধ হওয়ার পরে তাদের আসল সম্পত্তির ডকুমেন্ট সংগ্রহ করার জন্য BHFL শাখায় গ্রাহকের শারীরিক উপস্থিতি প্রয়োজন হতে পারে.
- উপরে উল্লিখিত টার্ন অ্যারাউন্ড সময় নির্দেশক এবং আমরা সময়সীমার আগে পরিষেবাগুলির সমাধান করার বা প্রদান করার চেষ্টা করি. ব্যতিক্রম পরিস্থিতির ক্ষেত্রে, গৃহীত উপরে উল্লিখিত কোনও একটির বেশি হতে পারে, তবে, এটি 30 দিনের বেশি বা কোনও নিয়ন্ত্রক নির্ধারিত সময়সীমার বেশি হওয়া উচিত নয়. ইনস্যুরেন্স সম্পর্কিত সমস্ত সার্ভিসিং TAT, BHFL-এর পক্ষ থেকে কার্যকর করা যায়. সংশ্লিষ্ট ইনস্যুরেন্স কোম্পানি/থার্ড পার্টির সার্ভিসিং প্রক্রিয়ার উপর নির্ভর করে সমাধানের জন্য নেওয়া মোট সময় বেশি হতে পারে.

VI. অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি:

গ্রাহকের অভিযোগ:

গ্রাহকের অভিযোগ হল কোনও কোম্পানির প্রোডাক্ট, পরিষেবা, প্রক্রিয়া, কর্মচারী বা সামগ্রিক অভিজ্ঞতা সম্পর্কিত গ্রাহক দ্বারা উত্থাপিত কোনও অভিযোগ, উদ্বেগ, অসন্তোষ বা সমস্যা. এটি কোম্পানির দ্বারা বিক্রি করা যে কোনও থার্ড-পার্টি প্রোডাক্ট বা পরিষেবা অন্তর্ভুক্ত করে.

অভিযোগের রেজিস্ট্রেশন

কোম্পানির গ্রিভ্যান্স রিড্রেশাল অফিসারের নেতৃত্বে একটি ডেডিকেটেড অভিযোগ নিরসন টিম রয়েছে. কোম্পানি বিভিন্ন চ্যানেল প্রদান করে যার মাধ্যমে একজন গ্রাহক তাদের অভিযোগ/অসন্তোষ উত্থাপন করতে পারেন.

সমস্ত গ্রাহকের অনুসন্ধান, অনুরোধ এবং অভিযোগ তাদের রেজিস্টার করা ইমেল ID এর মাধ্যমে বা প্রমাণীকরণের পরে কাস্টমার পোর্টাল/মোবাইল অ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে উত্থাপন করতে হবে। গ্রাহকরা একটি ফিজিকাল লেটারের মাধ্যমেও তাদের অভিযোগ উত্থাপন করতে পারেন।

স্বীকৃতি

একবার গ্রাহক অভিযোগ উত্থাপন করলে, তাকে একটি অনন্য রেফারেন্স নম্বর সহ 2 কর্মদিবসের মধ্যে একটি স্বীকৃতি ইস্যু করা হয়, যা সেই জিজ্ঞাস্য/অভিযোগ সম্পর্কিত ভবিষ্যতের যোগাযোগের ক্ষেত্রে উল্লেখ করা যেতে পারে।

অভিযোগ নিরসন/অভিযোগের সমাধান:

অভিযোগ নিরসনকারী টিম গ্রাহকের অভিযোগগুলি দ্রুত সমাধান করার চেষ্টা করে এবং গ্রাহকের উদ্বেগ যেন কোনও বিষয়েই অমীমাংসিত না থাকে সেই বিষয়ে পূর্ণাঙ্গ সমাধান প্রদানের চেষ্টা করে। এই টিমটি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা ও সুরক্ষা বজায় রেখে, সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর ভিত্তি করে গ্রাহকদের সাথে ট্রানজ্যাকশন করার বিষয়টি নিশ্চিত করে। গ্রাহকের অভিযোগের সমস্ত দিক সম্পূর্ণরূপে অনুসন্ধান করার লক্ষ্যে তাদের সাথে এমন ভাষায় যোগাযোগ করা হয় ও কথা বলা হয় যা তারা বোঝেন। গ্রাহকদের সাথেও অত্যন্ত সম্মান, সহানুভূতি ও সহমর্মিতার সাথে কথা বলা হয়। গ্রাহকদের বোঝার সুবিধার্থে, অভিযোগকারী অভিযোগ জানানোর সময় যে ভাষা ব্যবহার করেছেন, সেই ভাষাতেই সমাধানগুলি প্রদান করা হয়েছে।

প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে, আমাদের পূর্ণাঙ্গ সমাধানের পাশাপাশি গ্রাহককে প্রয়োজনীয় সহায়ক ডকুমেন্টেশনও প্রদান করা হয়।

VII. অভিযোগ নিরসনের ম্যাট্রিক্স

যদি আমাদের অভিযোগ নিরসনকারী টিম দ্বারা প্রদত্ত সমাধানটি গ্রাহকের প্রত্যাশা পূরণ না করে, তাহলে তারা নীচে প্রদত্ত এক্সেলেশন ম্যাট্রিক্স অনুসরণ করতে পারেন:

লেভেল 1	আমরা 15 দিনের মধ্যে গ্রাহকের জিজ্ঞাস্য/সমস্যার সমাধানের জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ (কিছু পরিস্থিতির জন্য সর্বাধিক 30 দিন সময় লাগবে)। যদি গ্রাহক এই সময়ের মধ্যে আমাদের কাছ থেকে উত্তর না পান, বা আমাদের জিজ্ঞাস্যের সমাধান নিয়ে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক আমাদেরকে এখানে ইমেল করতে পারেন bhflgrievance@bajajhousing.co.in
---------	---

লেভেল 2	যদি গ্রাহক 5 দিনের মধ্যে লেভেল 1-এ প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক তার অভিযোগ সম্পর্কে কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স হেডকে Bhflcustomerexperience@bajajhousing.co.in -এ লিখতে পারেন. অথবা, গ্রাহকরা এখানে লিখে জানাতে পারেন: হেড অফ কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স: বাজাজ হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেড, 5তম ফ্লোর, B2 সেরিব্রাম IT পার্ক, কুমার সিটি কল্যাণী নগর পুণে, মহারাষ্ট্র – 411014
লেভেল 3	যদি গ্রাহক 7 দিনের মধ্যে লেভেল 2-এ প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক তার অভিযোগ সম্পর্কে লিখতে পারেন অভিযোগ নিরসনকারী অফিসার, মিস. হেমা রত্নম-কে bhflgro@bajajhousing.co.in অথবা, গ্রাহকরা অভিযোগ সমাধান কর্মকর্তাকে লিখে জানাতে পারেন: হেমা রত্নম বাজাজ হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেড, 5তম ফ্লোর, B2 সেরিব্রাম IT পার্ক, কুমার সিটি কল্যাণী নগর পুণে, মহারাষ্ট্র – 411014 যোগাযোগ নং. 020 7187 8321
লেভেল 4	গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য অভিযোগ সমাধান না করার ক্ষেত্রে, অভিযোগের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে গ্রাহক https://grids.nhbonline.org.in লিঙ্কে অনলাইনে অভিযোগ জানিয়ে ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন অথবা https://nhb.org.in/-এর অভিযোগ বিভাগের অধীনে উপলব্ধ নির্ধারিত ফরম্যাটে নীচে দেওয়া ঠিকানায় ডাকযোগে যোগাযোগ করতে পারেন ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্ক, পর্যবেক্ষণ বিভাগ, (অভিযোগ নিরসন বিভাগ), 4র্থ ফ্লোর, কোর-5A, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোধি রোড, নয়া দিল্লি- 110003

মনে রাখবেন: আউটসোর্স করা পরিষেবা প্রদানকারী, অ্যাকাউন্ট এগ্রিগেটর (AA) পরিষেবা এবং ক্রেডিট তথ্য কোম্পানিগুলিকে ("CIC") রিপোর্ট করা ক্রেডিট তথ্য সম্পর্কিত অভিযোগ সম্পর্কিত কোনও অভিযোগের ক্ষেত্রে, অনুগ্রহ করে উপরের গ্রাহক অভিযোগ নিরসন: পদ্ধতি এবং ম্যাট্রিক্স এবং গ্রিড্যান্স রিড্রসাল অফিসারের বিবরণ দেখুন.

ਬਜਾਜ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

ਅਤੇ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦਸਤਾਵੇਜ਼

I. ਬੈਕਗ੍ਰਾਊਂਡ:

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਪਹੁੰਚ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਮੰਨਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟਿਕਾਊ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਲਈ ਬੁਨਿਆਦੀ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰੋਡਕਟ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਡਿਲੀਵਰੀ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਸੁਧਾਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਰਾਹੀਂ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਗਾਹਕ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ।

II. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਚੈਨਲ:

ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧੀ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸਰਵਿਸ ਚੈਨਲ ਹਨ:

- ਈ-ਮੇਲ (bhflwecare@bajajhousing.co.in)
- IVR (ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਵਾਇਸ ਰਿਸਪੋਂਸ) ਅਤੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ **022-45297300**
- ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਲਈ WhatsApp: 9607025035
- ਆਨਲਾਈਨ ਗਾਹਕ ਪੋਰਟਲ: <https://www.bajajhousingfinance.in/#/home>
- BHFL ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ:
 - Android - <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bhfl>
 - IOS - <https://apps.apple.com/in/app/bajaj-housing-finance/id1599094903>
- ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਾਕ-ਇਨ - <https://www.bajajhousingfinance.in/branch-locator>
- ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਲਈ ਚੈਟਬੋਟ ਲਿੰਕ - <https://myaccount.bajajhousingfinance.in/#/home>

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇਕਰ BHFL ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਦੀ ਲੋੜ, ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ BHFL ਟੀਮ ਆਪਣੇ ਸਮਰਪਿਤ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 1600113298 ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗੀ।

III. ਸੈਲਫ ਸਰਵਿਸ- ਡਿਜੀਟਲ ਗਾਹਕ ਪੋਰਟਲ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ:

ਸਾਡਾ ਆਨਲਾਈਨ ਗਾਹਕ ਪੋਰਟਲ/ਗਾਹਕ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਵੈ-ਸੇਵਾ ਵਿਕਲਪਾਂ ਲਈ ਸਸ਼ਕਤ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

- ਸਟੇਟਮੈਂਟ (ਅਕਾਊਂਟ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ/ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸ਼ੈਡਿਊਲ/ਵਿਆਜ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ/ਨੋ ਆਬਜੈਕਸ਼ਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ) ਦੇਖੋ ਅਤੇ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰੋ
- ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ- ਅੰਸ਼ਕ-ਭੁਗਤਾਨ/ਮਿਸਡ EMI ਭੁਗਤਾਨ/ਓਵਰਡਿਊ ਸੁਲਕ ਭੁਗਤਾਨ
- EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ / ਅਵਧੀ ਵਿੱਚ ਕਮੀ
- ਮੈਂਡੇਟ ਕੈਸੀਲੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸਵੈਪਿੰਗ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦਰਜ ਕਰੋ

- ਨਿਰਮਾਣ ਅਧੀਨ ਲੋਨ ਲਈ ਪ੍ਰੀ EMI ਨੂੰ EMI ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ
- ਵੈਲਕਮ ਲੈਟਰ, ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ (ਜੋ ਡਿਜੀਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਦਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ (ਜੋ ਚੁਣਿਆ ਗਿਆ ਹੈ) ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰੋ।
- ਈ-ਮੇਲ id / ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰੋ
- ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਬੇਨਤੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ

IV. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਗੱਲਬਾਤਾਂ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸ਼੍ਰੇਣੀਕਰਨ

ਹਰੇਕ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਹੋਈ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ, ਚਿੰਤਾ ਜਾਂ ਸਵਾਲ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ "ਪੁੱਛਗਿੱਛ", "ਬੇਨਤੀ" ਜਾਂ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਹਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਆਮ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀਕਰਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।

ਸਵਾਲ/ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ

ਸਵਾਲ ਉਦੋਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰੋਡਕਟ, ਸੇਵਾ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜਾਂ ਅਕਾਊਂਟ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਜਾਂ ਅੱਪਡੇਟ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਭਾਲ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਅਧੂਰੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਉਦਾਹਰਨ:

- ਲੋਨ ਬੈਲੇਂਸ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਣਾ।
- PMAY ਸਬਸਿਡੀ ਸਟੇਟਸ ਬਾਰੇ ਅੱਪਡੇਟ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ।
- EMI ਕੰਪਿਊਟੇਸ਼ਨ ਜਾਂ ਪਹਿਲੀ EMI ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨਾ।
- ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜਾਂ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਮੰਗਣਾ
- ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ/EMI/ਅਵਧੀ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਕਰਨਾ।
- ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਅੰਸ਼ਕ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਕਰਨਾ
- ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਕਰਨਾ

ਬੇਨਤੀ

ਇੱਕ ਬੇਨਤੀ ਉਦੋਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਥਾਪਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੇਵਾ, ਕਾਰਵਾਈ, ਬਦਲਾਵ ਜਾਂ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਉਦਾਹਰਨ:

- EMI ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ।

- ਲੋਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਜਾਂ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਲਈ ਬੇਨਤੀ.
- ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਅੱਪਡੇਟ.
- ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਤੋਂ ਲੋਨ ਡਿਸਬਰਸਲ ਲਈ ਬੇਨਤੀ.
- ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲੈਟਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ
- ਦਰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਬੇਨਤੀ
- ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ
- EMI ਰੋਕਣ ਜਾਂ ਕੁਝ ਅਵਧੀ ਲਈ ਹੋਲਡ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ
- ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿਧੀ ਮੈਂਡੇਟ ਸਵੈਪਿੰਗ ਜਾਂ ਕੈਸੀਲੇਸ਼ਨ
- ਬੀਮਾ ਸਰੈਂਡਰ ਜਾਂ ਕੈਸੀਲੇਸ਼ਨ
- ਆਵੇਦਕ/ਸਹਿ-ਆਵੇਦਕ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਜਾਂ ਡਿਲੀਟ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ
- ਫੀਸ ਜਾਂ ਸੁਲਕ ਦੀ ਛੂਟ ਲਈ ਬੇਨਤੀ
- ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ, ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ, ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਫ਼ਰਿਆਦ)

ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਫ਼ਰਿਆਦ) ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਹੈ, ਜੋ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਚੂਕ, ਸੰਚਾਲਨ ਸੰਬੰਧੀ ਗਲਤੀ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਵੱਲੋਂ ਗਲਤ ਵਰਤਾਰਾ, ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੇ ਵਚਨਬੱਧ ਸੇਵਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ, ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ.

ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ, ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ, ਸੇਵਾ ਸੰਬੰਧੀ ਬੇਨਤੀਆਂ ਜਾਂ ਨਿਯਮਾਂ, ਸੁਲਕਾਂ, ਨੀਤੀਆਂ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇਤਰਾਜ਼, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਯਥੋਚਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.

ਉਦਾਹਰਨ:

- BHFL ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ (ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ, ਲੋਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸਮਾਂ, ਕਿਸ਼ਤ ਦੇ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਦਾ ਸਮਾਂ ਆਦਿ) ਦਿੰਦਾ ਹੈ. ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਪੂਰੀ ਨਾ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਅਤੇ BHFL ਨੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋਈ ਦੇਰੀ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਗਈਆਂ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ
- ਗਾਹਕ ਨੇ EMI ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਵਾਰ ਕੀਤਾ ਹੈ" ਅਤੇ ਜੇਕਰ BHFL ਨੇ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ EMI ਰਿਫੰਡ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ.
- ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅੰਸ਼ਕ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਜੇਕਰ BHFL ਨੇ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸ ਨੂੰ ਐਡਜਸਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ.
- ਗਾਹਕ ਕੋਲ BHFL ਨਾਲ ਕਈ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀਜ਼ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਵੇਚੀ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਹਾਲਾਂਕਿ, ਵਚਨਬੱਧ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਹੋਰ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ (ਐਕਟਿਵ ਲੋਨ) ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਨੂੰ ਡੀਲਿੰਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ.

- ਗਾਹਕ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ BHFL ਵਲੋਂ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਲਾਭ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੀਸ ਛੂਟ, ਜਾਂ ਰਿਆਇਤੀ ਵਿਆਜ ਦਰ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਜੇ BHFL ਦੀ ਜਾਂਚ ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰਮਾਣ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਲੇਮ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਵੈਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਗਾਹਕ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ BHFL ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ BHFL ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਨਕਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਵਲੋਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਜੇ BHFL ਦੀ ਜਾਂਚ ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪ੍ਰਮਾਣ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦੋਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਨੂੰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਗਾਹਕ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ BHFL ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਵੱਲੋਂ ਰੁੱਖੇ, ਅਣਉਚਿਤ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਕਾਲਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਸਬੂਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ BHFL ਇਸ ਦੋਸ਼ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਉਹ ਗੱਲਬਾਤਾਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਹੀਂ ਹਨ

- **ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ:** ਜੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਪੋਰਟਲ/ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੋਰਟਲ/ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਵੈ-ਸੇਵਾ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- **PMAY ਸਬਸਿਡੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ TAT ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ:** ਜੇ ਗਾਹਕ PMAY ਸਬਸਿਡੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਅੱਪਡੇਟ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਬਾਰੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ NHB (ਕੇਂਦਰੀ ਨੋਡਲ ਏਜੰਸੀ) ਨਾਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਬਸਿਡੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ।
- **ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ 'ਤੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ:** ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ EMI ਕਿਉਂ ਵੱਧ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ: ਪਹਿਲੀ EMI), ਇਸ ਨੂੰ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਸਰਗਰਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- **ਤਨਖਾਹ ਜਮ੍ਹਾਂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਜਾਂ ਨੌਕਰੀ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ EMI ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਤਾਰੀਖ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ:** ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਹੈ।
- **ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ:** ਲੋਨ ਦੇ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, BT ਬੈਂਕ ਤੋਂ NOC, ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਤੋਂ ਲੋਨ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦਾ ਸਬੂਤ, ਰਿਲੀਜ਼ ਡੀਡ ਲੰਬਿਤ ਹੋਣਾ ਜਾਂ ਮੌਰਗੋਜ਼ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਵਰਗੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਾ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਦੀ ਰਕਮ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ।
- **ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲੈਟਰ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ:** ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਅਤੇ ਤੁਰੰਤ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲੈਟਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ ਪਰ ਬੇਨਤੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੈ।
- **ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲੈਟਰ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:** ਗਾਹਕ ਮੂਲ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲੈਟਰ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਅਵਧੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਨਵਾਂ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲੈਟਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਕਿਉਂਕਿ ਅਸਲ ਲੈਟਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਅਵਧੀ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਦੁਬਾਰਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਨਵੀਂ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
- **ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲੈਟਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ:** ਗਾਹਕ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲੈਟਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਸਬਮਿਟ

ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ. ਇਹ ਲੋੜ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਸੱਚਾਈ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ)/ਸਹਿ-ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ. ਜੇ ਗਾਹਕ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਤਾਂ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ.

- **ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲੈਟਰ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਭੁਗਤਾਨ:** ਗਾਹਕ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਪਰ ਉਸ ਕੋਲ ਵੈਧ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲੈਟਰ ਨਹੀਂ ਹੈ. ਕਿਉਂਕਿ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਭੁਗਤਾਨ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਵੈਧ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲੈਟਰ ਲਈ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਇਸ ਲਈ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਨਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ.
- **ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸੁਲਕ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ:** ਗਾਹਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਲਏ ਗਏ ਲੋਨ ਜਾਂ ਡੂਅਲ ਰੇਟ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਲਏ ਗਏ ਲੋਨ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸੁਲਕ 'ਤੇ ਇਤਰਾਜ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਦੀ ਫਿਕਸਡ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸੁਲਕ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ/KFS/MITC ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਨ.
- **ਰੇਪੇ ਰੇਟ ਦੇ ਮੂਵਮੈਂਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ:** ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਮੀਦ ਹੈ ਕਿ ਰੇਪੇ ਰੇਟ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਿਆਜ ਦਰ ਘਟਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ. ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਲੋਨ ਰੇਪੇ ਰੇਟ ਨਾਲ ਲਿੰਕ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਰੇਪੇ ਰੇਟ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਹੀਂ ਬਦਲ ਸਕਦੀ. ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ.
- **ਅੰਸ਼ਕ ਭੁਗਤਾਨ ਦਿਖਾਈ ਨਹੀਂ ਦੇ ਰਿਹਾ ਜਾਂ ਅੱਪਡੇਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਰਿਹਾ:** ਗਾਹਕ ਇੱਕ ਅੰਸ਼ਕ ਭੁਗਤਾਨ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜੇ ਹਾਲੇ ਤੱਕ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਈ ਨਹੀਂ ਦੇ ਰਿਹਾ ਹੈ. ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸੰਚਾਰਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਸਮਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ.
- **ਕੇਵਨੈੱਟ ਪੂਰਨਤਾ ਸੁਲਕ ਲਗਾਉਣ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦ:** ਗਾਹਕ ਵਿਵਾਦ ਕੇਵਨੈੱਟ ਪੂਰਨਤਾ ਸੁਲਕ ਲਈ ਵਿਵਾਦ ਕਰਦਾ ਹੈ. ਜੇ ਸੁਲਕ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਨ ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈ-ਮੇਲ ID 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਬਮਿਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਨ, ਤਾਂ ਕੇਸ ਨੂੰ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ.
- **ਥਰਡ ਪਾਰਟੀ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਕੈਸੀਲੇਸ਼ਨ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ:** ਗਾਹਕ ਬੀਮਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਫ੍ਰੀ-ਲੁੱਕ ਅਵਧੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਥਰਡ-ਪਾਰਟੀ ਪ੍ਰੋਡਕਟ/ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਕੈਸਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ. ਕਿਉਂਕਿ ਫ੍ਰੀ-ਲੁੱਕ ਅਵਧੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸਮਾਪਤ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੈ, ਇਸਲਈ ਕੇਸ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ.
- **ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਪੇਪਰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:** ਗਾਹਕ ਸਾਰੇ ਲਿੰਕ ਕੀਤੇ ਲੋਨ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਪੇਪਰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ. ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਈ-ਮੇਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸੰਚਾਰ ਰਾਹੀਂ ਇਸ ਲੋੜ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ.
- **ਰਿਕਵਰੀ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਵਿਜ਼ਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ:** ਗਾਹਕ ਮੌਰਗੇਜ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ 'ਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਰਿਕਵਰੀ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਤ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਇੱਕ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਰਹਿ ਰਿਹਾ ਹੈ. ਜੇਕਰ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਨੂੰ BMFL ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਰਾਏ 'ਤੇ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਰਜਿਸਟਰਡ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਐਡਰੈੱਸ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕਯੋਗ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਇਸ ਮੁਲਾਕਾਤ ਨੂੰ ਆਮ ਰਿਕਵਰੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ. ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਨਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ.
- **ਗਾਹਕ ਫਾਲੋ-ਅੱਪ ਕਾਲ ਲਈ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਰਜ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ:** ਗਾਹਕ ਓਵਰਡਿਊ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਫਾਲੋ-ਅੱਪ ਕਾਲ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ. ਜੇਕਰ ਭੁਗਤਾਨ ਓਵਰਡਿਊ ਹੈ ਜਾਂ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤੀ ਤਾਰੀਖ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਕਾਲਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਨਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਜੋਂ.

V. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਚਾਰਟਰ

BHFL ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਗਾਹਕ-ਅਨੁਕੂਲ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਸੇਵਾ ਦੇ ਉੱਚ ਮਿਆਰਾਂ, ਨੈਤਿਕ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਭਿਆਸਾਂ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖ ਕੇ ਇੱਕ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਇਸ ਚਾਰਟਰ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਉਮੀਦ ਦੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਈ ਨਵਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਪਰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਚਾਰਟਰ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ, ਏਜੰਟ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ।
- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਹਨ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਉਚਿਤ ਗਾਹਕ ਸਹਿਮਤੀਆਂ ਲੇਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਅਤੇ ਚੱਲ ਰਹੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਲਈ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ:
 - ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ;
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ;
 - ਵਿਆਜ ਦਰ ਪਾਲਿਸੀ;
 - ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ
- **ਸੰਚਾਰ: ਈ-ਮੇਲ / SMS**
 - ਕੰਪਨੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈ-ਮੇਲ id ਅਤੇ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੁਝ ਵਿੱਤੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਵਿੱਤੀ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਸੰਚਾਰ ਭੇਜਦੀ ਹੈ।

- ਕੰਪਨੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਵਿੱਤੀ ਸੰਚਾਰ ਭੇਜਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

○ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਕੀਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ ਡਿਸਕਲੇਜ਼ਰ ਅਤੇ ਅੱਪਡੇਟ

- ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਕੀਮਤ, ਫੀਸ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕ, ਡਿਸਕਲੇਜ਼ਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪਹਿਲੂ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵੈਧਾਨਿਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਸ਼ੈਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਵ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਜੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਬਦਲਾਵ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਆਪਣਾ ਅਕਾਊਂਟ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਅਤਿਰਿਕਤ ਸ਼ੁਲਕ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸਵਿੱਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਡਿਲੀਵਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਬਦਲਾਵ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈ-ਮੇਲ id ਜਾਂ ਹੋਰ ਮੋਡ 'ਤੇ ਦਰ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਲਈ ਈ-ਮੇਲ ਸੰਚਾਰ ਸ਼ੇਅਰ ਕਰਕੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਸੈਲਫ-ਸਰਵਿਸ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਚੈਨਲ 'ਤੇ ਲੋਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਸ਼ੈਡਿਊਲ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਵੀ ਸ਼ੇਅਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਮਾਨਕ

- ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਸੇਵਾ ਚੈਨਲ ਤੱਕ ਐਕਸੈਸ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ (ਸ਼ਾਖਾ, ਈ-ਮੇਲ, ਗਾਹਕ ਪੋਰਟਲ, ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ, ਪੱਤਰ) 'ਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਫ਼ਰਿਆਦ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੌਰਗੇਜ/ਚਾਰਜ ਬਣਾਉਣ ਦੀਆਂ ਔਪਚਾਰਿਕਤਾਵਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।
- ਅਕਾਊਂਟ ਦੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗੜਬੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਕਿਸੇ ਖਾਲੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਖਾਲੀ ਚੈੱਕ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ।
- ਹਮੇਸ਼ਾ ਪਾਸਵਰਡ/OTP ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਪਾਸਵਰਡ/OTP ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੋਨ ਕਾਲ ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਨਾ ਦਿਓ।
- ਨਿੱਜੀ / ਗੁਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਦਿਲਚਸਪ ਸਮੱਗਰੀ ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਨਾਲ 'ਫਿਸ਼ਿੰਗ' ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੋਂ ਸਾਵਧਾਨ ਰਹੋ।
- ਧੋਖਾਧੜੀ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਸਾਵਧਾਨ ਰਹੋ, ਜੋ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਬਜਾਜ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦਾ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਦੱਸ ਕੇ ਜਾਅਲੀ ਈ-ਮੇਲ ID, ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ (WhatsApp, Facebook ਆਦਿ) 'ਤੇ ਜਾਅਲੀ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ, ਡੋਮੇਨ, ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਅਤੇ ਅਖਬਾਰਾਂ/ਰਸਾਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਘੱਟ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਲੋਨ ਦੇਣ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਐਡਵਾਂਸ ਪੈਸੇ ਮੰਗ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਨਿਯਤ ਤਾਰੀਖ ਨੂੰ ਲੋਨ EMI ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦਾ ਬੈਲੇਂਸ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ।

- ਮੌਜੂਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਬੈਂਕ ਅਕਾਊਂਟ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਅਕਾਊਂਟ ਦੇ EMI ਡੈਬਿਟ ਮੈਂਡੇਟ ਦਾ ਰੀ-ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ।
- ਐਡਰੈੱਸ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਵ (ਵੈੱਬ OVD ਦੁਆਰਾ ਸੂਚੀਬੱਧ), ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ, ਈ-ਮੇਲ id ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਤੁਰੰਤ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਆਪਣਾ ਫੀਡਬੈਕ ਦਿਓ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਸ ਬਾਰੇ ਸ਼ਾਖਾ/ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਓ।
- ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ (KYC) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰੋ।
- ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੋ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ EMI ਬਾਊਂਸ ਸ਼ੁਲਕ, ਚੈੱਕ ਬਾਊਂਸ ਸ਼ੁਲਕ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕ ਅਤੇ ਹੋਰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਹੀ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ। ਅਜਿਹੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, KFS ਅਤੇ MITC 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਦੰਡ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ ਦਾ ਵੀ ਹਵਾਲਾ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੋ / ਮੌਰਗੇਜ ਕੀਤੀ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਰਸੀਦ ਸਮੇਤ ਸੌਂਪੋ।
- ਹਰ ਸਮੇਂ ਆਪਣੀ FATCA ਜਾਣਕਾਰੀ BHFL ਨਾਲ ਅੱਪਡੇਟ ਰੱਖੋ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਤੁਹਾਡਾ ਬੈਂਕ ਅਕਾਊਂਟ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਰਿਫੰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਐਕਟਿਵ ਹੋਵੇ।
- ਥਰਡ ਪਾਰਟੀ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਰਜਿਸਟਰਡ ਬੈਂਕ ਅਕਾਊਂਟ ਤੋਂ ਕੋਈ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰੋ।
- ਰਜਿਸਟਰਡ ਈ-ਮੇਲ id ਤੋਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ/ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਲੋਨ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 36 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ (ਪਲਾਟ + ਨਿਰਮਾਣ ਜਾਂ ਸਵੈ-ਨਿਰਮਾਣ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ) ਸਹਿਮਤ ਕੀਤੇ ਪਲਾਨ ਅਨੁਸਾਰ ਘਰ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ ਪੂਰਾ ਕਰੋ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹਰਜਾਨਾ

BHFL ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਅਣਜਾਣੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾ ਸੰਬੰਧੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋਏ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਮੁਆਵਜ਼ਾ / ਹਰਜਾਨਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

➤ ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ ਸਥਿਤੀਆਂ

1. EMI ਗਲਤ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਅਕਾਊਂਟ ਤੋਂ ਕੱਟੀ ਗਈ ਹੈ।
2. ਗਲਤ ਗਾਹਕ / ਜਾਂ 3rd ਪਾਰਟੀ (ਜੀਵਨਸਾਥੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਨੂੰ ਰੁੱਖੀਆਂ ਰਿਕਵਰੀ ਕਾਲਾਂ।
3. ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਦੀ ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ।
4. ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰਵਾਈਯੋਗ

- ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੋਵੇ, BHFL ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮੁੱਲ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ ਵੀ ਕਰੇਗਾ।

- ਉੱਪਰ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਲਈ ਹਰਜਾਨੇ ਸੰਬੰਧੀ ਕਾਰਵਾਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ-

ਸਥਿਤੀ	ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	ਹਰਜਾਨੇ ਸੰਬੰਧੀ ਕਾਰਵਾਈ (ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ)
ਗਲਤ ਗਾਹਕ /ਥਰਡ ਪਾਰਟੀ (ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਅਤੇ ਗਾਰੰਟਰਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਨੂੰ ਰੁੱਖੀਆਂ ਰਿਕਵਰੀ ਕਾਲਾਂ	ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ GRO ਵੱਲੋਂ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ	₹5,000 ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ.
ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਦੀ ਗਲਤ-ਵਿਕਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ	ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ੀ ਸਬੰਧੀ ਈ-ਮੇਲ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ	₹5,000 ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ.
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਗੁਆਚ ਜਾਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ	ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਗੁੰਮ ਹੋਣ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀਆਂ ਔਪਚਾਰਿਕਤਾਵਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਮੁੜ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਣ) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ.	₹5,000 ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ.
BHFL ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਪੇਪਰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ.	ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਯੋਗ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣਾ.	ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰ ਦਿਨ ਲਈ ₹ 5,000 ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ.

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ/ਬੇਨਤੀਆਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ/ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ:

ਕੇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ	TAT
ਸਾਰੇ ਲਿੰਕ ਕੀਤੇ ਲੋਨ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਪੇਪਰ ਹੈਂਡਓਵਰ ਕਰਨਾ	*30
ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲੈਟਰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ*	*21
ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਕਾਪੀ	15
ਬੀਮਾ ਸਰੈਂਡਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ	15
ਬੀਮਾ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ	15
ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਜਾਂ ਗਿਫਟ ਡੀਡ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕੰਡੀਸ਼ਨਲ NOC ਲਈ ਬੇਨਤੀ	15
ਸਹਿ-ਆਵੇਦਕ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ/ਹਟਾਉਣਾ	15
ਲੋਨ ਬੰਦ ਕਰਨ/ਕੈਸੀਲੇਸ਼ਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਤਿਰਿਕਤ EMI ਦਾ ਰਿਫੰਡ	15
ਲੋਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਅਤੇ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਚੈਨਲ ਵਿੱਚ EMI ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨਾ	10
ਬੀਮਾ ਪਾਲਿਸੀ ਕੈਸੀਲੇਸ਼ਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ	10
ਨਵੀਂ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ	10
EMI ਡੈਬਿਟ ਸਟੇਟਸ	10
ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਂ ਕੱਟੀ ਗਈ ਅਤਿਰਿਕਤ ਰਕਮ ਦਾ ਸਟੇਟਸ	10
ਲੋਨ ਡਾਊਨਸਾਈਜ਼ਿੰਗ ਬੇਨਤੀ	10
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ	10
ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਸਰੈਂਡਰ ਅਤੇ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ	10
ਲੋਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਅਤੇ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਚੈਨਲ ਵਿੱਚ EMI ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨਾ	10
ਕੋਵਨੈਂਟ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੁੱਛਗਿੱਛ	8

ਲੇਨ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਸਟੇਟਸ	8
ਲੰਬਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ	8
ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸਟੇਟਸ	7
ਮੈਂਡੇਟ ਸਵੈਪਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਬੇਨਤੀ	7
ਸਕੈਨ ਕੀਤੇ ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਬੇਨਤੀ (ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)	7
ਲਗਾਏ ਗਏ ਪਾਰਟ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਸ਼ੁਲਕ 'ਤੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ	7
EMI ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਅਵਧੀ ਘੱਟ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ	6
ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਸਫਲਤਾਪੂਰਵਕ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਿਸ਼ਤ ਦਾ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ	6
ਸੰਬੰਧਿਤ ਬੀਮਾਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੀਮਾ ਕਲੇਮ ਅੱਗੇ ਭੇਜਣਾ	5
EMI ਸੰਬੰਧੀ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ	5
EMI ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਲਈ ਬੇਨਤੀ	5
ਅੰਸ਼ਕ-ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲੇਨ ਦੀ ਅਵਧੀ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਲਈ ਬੇਨਤੀ	5
ਗੈਰ-ਰਜਿਸਟਰਡ ਬੈਂਕ ਅਕਾਊਂਟ ਤੋਂ ਲੇਨ ਵਿੱਚ ਅੰਸ਼ਕ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨਾ	5
ਬਾਊਂਸ ਅਤੇ ਓਵਰਡ੍ਰਿਊ ਸ਼ੁਲਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੇਨਤੀ	5
ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲੇਨ ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਨੋ ਡਿਊਜ਼ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ	5
ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਕੋਵਨੈਂਟ ਪੂਰਨਤਾ ਸ਼ੁਲਕ ਦੀ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ	5
ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸ਼ੁਲਕ ਛੂਟ ਦੀ ਬੇਨਤੀ	5
ਪ੍ਰੀ EMI ਤੋਂ EMI ਬਦਲਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ	5
ਐਡਰੈੱਸ, ਮੋਬਾਈਲ, ਸੰਪਰਕ, ਈ-ਮੇਲ ID ਆਦਿ ਦਾ ਸੁਧਾਰ/ਅੱਪਡੇਟ	5
ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਸੰਬੰਧੀ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ	5
ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸ਼ੁਲਕ/ਫੀਸ ਦਾ ਰਿਫੰਡ	5
ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਨਸੰਖਿਆਤਮਕ ਬਦਲਾਵ	5
ਲੇਨ ਵਿੱਚ ਅੰਸ਼ਕ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਿਵੇਂ ਕਰੀਏ ਇਸ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ	3
ਵਿਆਜ ਦਰ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ	3
ECS ਸਟਾਪ ਜਾਂ ਹੋਲਡ ਬੇਨਤੀ	3
ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ	2
ਅਕਾਊਂਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ	3
ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਬੇਨਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ	2

ਧਿਆਨ ਦਿਓ:

- ਸਾਰੇ ਦਿਨ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਹਨ.
- *ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ 21 ਜਾਂ 30 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦਾ TAT ਅਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਟੇਬਲ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, RBI ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਬਦਲਾਵ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁਝ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਵਾਸਤੇ BHFL ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਖੁਦ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਲੇਨ ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ.
- ਉਪਰੋਕਤ ਦੱਸੇ ਗਏ ਟਰਨ ਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮਜ਼ ਸੰਕੇਤਕ ਹਨ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ. ਅਸਧਾਰਨ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਲਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸਮਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਦੱਸੇ ਗਏ

ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਬੀਮਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸਰਵਿਸਿੰਗ TATs ਸਿਰਫ਼ ਉਹਨਾਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ BHFL ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਸੰਬੰਧਿਤ ਬੀਮਾ ਕੰਪਨੀ/ਥਰਡ ਪਾਰਟੀ ਦੀ ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਲਿੱਤਾ ਗਿਆ ਕੁੱਲ ਸਮਾਂ ਜਿਆਦਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

VI. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈਂਡਲਿੰਗ ਵਿਧੀ:

ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰੋਡਕਟ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਸਮੁੱਚੇ ਅਨੁਭਵ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਚਿੰਤਾ, ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਜਾਂ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਵੇਚੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਥਰਡ-ਪਾਰਟੀ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਟੀਮ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸਾਰੀਆਂ ਗਾਹਕ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈ-ਮੇਲ ID ਰਾਹੀਂ, ਜਾਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਪੋਰਟਲ/ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਭੌਤਿਕ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ

ਇੱਕ ਵਾਰ ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਸ ਨੂੰ ਇੱਕ ਯੂਨੀਕ ਰੈਫਰੈਂਸ ਨੰਬਰ ਸਮੇਤ 2 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਵਸਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਸ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਕੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਟੀਮ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਪੂਰਨ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਚਿੰਤਾ ਅਣਸੁਲਝੀ ਨਾ ਰਹੇ। ਟੀਮ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣ, ਨਾਲ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਰਾਜ਼ਦਾਰੀ ਨੂੰ ਵੀ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪੱਖਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮਝ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪੂਰੇ ਸਤਿਕਾਰ, ਹਮਦਰਦੀ ਅਤੇ

ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾਲ ਵੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਵਰਤੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੀ ਹੱਲ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਲਈ ਇਸ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ ਆਸਾਨ ਹੋਵੇ।

ਜੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਪੂਰੇ ਹੱਲ ਦੇ ਨਾਲ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

VII. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ

ਜੇ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਟੀਮ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸਮਾਧਾਨ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਲੈਵਲ 1	ਅਸੀਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਵਾਲਾਂ/ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ (ਕੁਝ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 30 ਦਿਨ ਲੱਗਣਗੇ)। ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਦੇ ਸਾਡੇ ਸਮਾਧਾਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ bhflgrievance@bajajhousing.co.in
ਲੈਵਲ 2	ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਲੈਵਲ 1 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮਾਧਾਨ ਤੋਂ 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਦੇ ਮੁਖੀ ਨੂੰ Bhflcustomerexperience@bajajhousing.co.in 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਐਡਰੈਸ 'ਤੇ ਵੀ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ: ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਦੇ ਮੁਖੀ: ਬਜਾਜ਼ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ, 5th ਫਲੋਰ, B2 ਸੇਰੇਬ੍ਰਮ IT ਪਾਰਕ, ਕੁਮਾਰ ਸਿਟੀ ਕਲਿਆਣੀ ਨਗਰ ਪੁਣੇ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ - 411014

ਲੈਵਲ 3	ਜੇ ਗਾਹਕ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੈਵਲ 2 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮਾਧਾਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਹੇਮਾ ਰਤਨਮ ਨੂੰ bhflgro@bajajhousing.co.in ਵਿਕਲਪਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲਿੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ: ਹੇਮਾ ਰਤਨਮ ਬਜਾਜ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ, 5th ਫਲੋਰ, B2 ਸੇਰੇਬ੍ਰਮ IT ਪਾਰਕ, ਕੁਮਾਰ ਸਿਟੀ ਕਲਿਆਣੀ ਨਗਰ ਪੁਣੇ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ - 411014 ਸੰਪਰਕ ਨੰ. 020 7187 8321
ਲੈਵਲ 4	ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨ, ਗਾਹਕ https://grids.nhbonline.org.in ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਕੇ National Housing Bank ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ https://nhb.org.in/ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਐਡਰੈੱਸ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕਰਕੇ ਆਫਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। National Housing Bank, ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ), 4th ਫਲੋਰ, ਕੋਰ-5A, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬਿਟੈਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ- 110003

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰ, ਅਕਾਊਂਟ ਐਗ੍ਰੀਗੇਟਰ (AA) ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੂਚਨਾ ਕੰਪਨੀਆਂ ("CIC") ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਫ਼ਰਿਆਦ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇਖੋ: ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਦੇਖੋ.

ବଜାଜ୍ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

କଷ୍ଟମର ସର୍ଭିସ୍

ଏବଂ

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଡକୁମେଣ୍ଟ୍

I. ପୃଷ୍ଠଭୂମି:

କମ୍ପାନୀ କଷ୍ଟମର-କେନ୍ଦ୍ରିତ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଅଟେ, ଏବଂ ଧାରଣଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟବସାୟ ବିକାଶ ଓ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ କଷ୍ଟମର ସମ୍ବନ୍ଧ ପାଇଁ କଷ୍ଟମର ସର୍ତ୍ତସ୍ୱ ର ମାନ ଉଚ୍ଚ ରଖିବା ଉପରେ ଗୁରୁତ୍ୱ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ।

କମ୍ପାନୀ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ମତାମତ ଆଧାରରେ ନିଜର ପ୍ରୋଡକ୍ଟ, ପ୍ରୋସେସ୍ ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ନିରନ୍ତର ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ସହିତ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ସନ୍ତୋଷଜନକ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଅଟେ। ଏକ ପ୍ରଭାବୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବାକୁ, କଷ୍ଟମରଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ବୃଦ୍ଧି କରିବାକୁ ଏବଂ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ କଷ୍ଟମର ସମ୍ବନ୍ଧକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବାର ଆଶା ରଖିଛି।

II. କଷ୍ଟମର ସର୍ଭିସ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍:

କଷ୍ଟମରଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ପାଇଁ, ଆମ ପାଖରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ଭିସ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି:

- ଇମେଲ୍ (bhflwecare@bajajhousing.co.in)
- IVR (ଇଣ୍ଟରଆକ୍ଟିଭ୍ ଭୋଏସ୍ ରେସପନ୍ସ୍ ଏବଂ କଲ୍ ସେଣ୍ଟର ନମ୍ବର **022-45297300**)
- ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପାଇଁ WhatsApp: 9607025035
- ଅନଲାଇନ୍ କଷ୍ଟମର ପୋର୍ଟାଲ୍: <https://www.bajajhousingfinance.in/#/home>
- BHFL ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍:
 - Android - <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bhfl>
 - IOS - <https://apps.apple.com/in/app/bajaj-housing-finance/id1599094903>
- ଗ୍ରାନ୍ଥ ପରିବର୍ତ୍ତନ - <https://www.bajajhousingfinance.in/branch-locator>
- ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଟାଚବୋର୍ଡ୍ ଲିଙ୍କ - <https://myaccount.bajajhousingfinance.in/#/home>

ସୂଚନା: ଯଦି BHFL କଷ୍ଟମର ସର୍ଭିସ୍ ଟିମ୍ ତରଫରୁ ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରଦାନ, ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରଭାବୀ ସମାଧାନ ପାଇଁ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ତେବେ BHFL ଟିମ୍ ନିଜର ସମର୍ପିତ ସର୍ଭିସ୍ ନମ୍ବର 1600113298 ମାଧ୍ୟମରେ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ।

III. ସେଲ୍ଫ୍ ସର୍ଭିସ୍ - ଡିଜିଟାଲ୍ କଷ୍ଟମର ପୋର୍ଟାଲ୍ ଏବଂ ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍:

ଆମର ଅନଲାଇନ୍ କଷ୍ଟମର ପୋର୍ଟାଲ୍/କଷ୍ଟମର ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ନିମ୍ନରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଅଧିକାଂଶ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରିଥାଏ, ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଏହା ଜରିଆରେ କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କୁ ସେଲ୍ଫ୍-ସର୍ଭିସ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ।

- ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଦେଖନ୍ତୁ ଏବଂ ଡାଉନଲୋଡ୍ କରନ୍ତୁ (ଏକାଭିଷ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ/ରିପେମେଣ୍ଟ ଶିଫ୍ଟିଂ/ସୁଧ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍/ନୋ ଅବଜେକ୍ସନ୍ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍)
- ପାର୍ଟି-ପେମେଣ୍ଟ/ମିସ୍ ହୋଇଥିବା EMI ପେମେଣ୍ଟ/ଓଭରଡିଡ୍ ଚାର୍ଜ ପେମେଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ
- EMI ବୃଦ୍ଧି / ଅବଧି ହ୍ରାସ
- ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ କ୍ୟାନସେଲେସନ୍ ଏବଂ ସ୍ବାପିଙ୍ଗ୍ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତୁ
- ପ୍ରସ୍ତୁତି ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ଲୋନ୍ ର ପ୍ରତି EMI କୁ EMI ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ
- ଖେଳକମ୍ ଲେଟର୍, ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ (ଯଦି ଡିଜିଟାଲ୍ ଭାବରେ କରାଯାଇଥାଏ) ଏବଂ ଇନସୁରାନ୍ସର ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ (ଯଦି ଚୟନ କରାଯାଇଥାଏ) ଡାଉନଲୋଡ୍ କରନ୍ତୁ.
- ଇମେଲ୍ ID/ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଅପଡେଟ୍ କରନ୍ତୁ
- ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ ଉତ୍ତ୍ରାପନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ

IV. କଷ୍ଟମରଙ୍କ ସହିତ ବାର୍ତ୍ତାଳାପର ପରିଭାଷା ଏବଂ ବର୍ଗୀକରଣ

କଷ୍ଟମରଙ୍କ ସହିତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବାର୍ତ୍ତାଳାପକୁ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା, ସମସ୍ୟା କିମ୍ବା ପ୍ରଶ୍ନ ଏବଂ ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସହାୟତା ଆଧାରରେ "ଅନୁସନ୍ଧାନ", "ଅନୁରୋଧ", କିମ୍ବା "ଅଭିଯୋଗ" ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯାଏ. ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦାହରଣଗୁଡ଼ିକ ବର୍ଗୀକରଣକୁ ଦର୍ଶାଉଛି ଏବଂ କଷ୍ଟମର ଅଭିଜ୍ଞତାକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ସାଧାରଣ କଷ୍ଟମର ପରିଚ୍ଛେଦଗୁଡ଼ିକୁ ଦର୍ଶାଉଛି.

ପ୍ରଶ୍ନ/ ଅନୁସନ୍ଧାନ

ପ୍ରଶ୍ନ ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଯେତେବେଳେ ଜଣେ କଷ୍ଟମର କୌଣସି ପ୍ରୋଡକ୍ଟ, ସର୍ଭିସ୍, ପ୍ରୋସେସ୍ କିମ୍ବା ଏକାଭିଷ୍ଟ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା, ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ କିମ୍ବା ଅପଡେଟ୍ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ସେତେବେଳେ ତାଙ୍କ ମନରେ ଉଠୁଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ. ଏଥିରେ କଷ୍ଟମର ସୂଚନା ପାଇବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି କିନ୍ତୁ କୌଣସି ସର୍ଭିସ୍ ର ବିଫଳତା କିମ୍ବା ପୂରଣ ହୋଇନଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ବାବଦରେ ରିପୋର୍ଟ କରିନଥାନ୍ତି.

ଉଦାହରଣ:

- ଲୋନ୍ ବାଲାନ୍ସ କିମ୍ବା ସୁଧ ହିସାବ ବିଷୟରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ.
- PMAY ସବସିଡି ଷ୍ଟାଟସ୍ ବାବଦରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ.
- EMI ହିସାବ କିମ୍ବା ପ୍ରଥମ EMI ପରିମାଣ ବାବଦରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ.
- କୌଣସି ପ୍ରୋସେସ୍ କିମ୍ବା ସମୟସୀମା ବାବଦରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ
- ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ସୁଧ ହାର/EMI/ଅବଧି ବାବଦରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ.
- ଲୋନ୍ ଏକାଭିଷ୍ଟରେ ପାର୍ଟି ପେମେଣ୍ଟ ବାବଦରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ
- ଶୁଳ୍କ ବାବଦରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ

ଅନୁରୋଧ

ଅନୁରୋଧ ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଯେତେବେଳେ ଜଣେ କଷ୍ଟମର ଚାହାଁନ୍ତି ଯେ କମ୍ପାନୀ ଯଥାର୍ଥ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସର୍ତ୍ତସ୍ୱ, କାର୍ଯ୍ୟ, ପରିବର୍ତ୍ତନ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହୀତ୍ୱ କରୁ.

ଉଦାହରଣ:

- EMI ଦେୟ ତାରିଖ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ.
- ଲୋନ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ.
- ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀର ଅପଡେଟ୍ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ.
- ରହିଥିବା ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟରୁ ଲୋନ୍ ଡିସବର୍ସାଲ୍ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ.
- ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଲେଟର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ
- ରେଟ୍ ହ୍ରାସ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ
- ଦାଖଲ ଅରିଜିନାଲ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ଲିଷ୍ଟ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ
- ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅବଧି ପାଇଁ EMI ବନ୍ଦ କରିବା କିମ୍ବା ସ୍ଥଗିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ
- ରିପେମେଣ୍ଟ ମୋଡ୍ ମ୍ୟାଗ୍ନେଟ୍ ସ୍ୱାପିଙ୍ଗ୍ କିମ୍ବା ବାଟିଲ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ
- ଇନସୁରାନ୍ସ ସରେଣ୍ଡର କିମ୍ବା ବାଟିଲ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ
- ଆବେଦନକାରୀ/ସହ-ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଯୋଗ କିମ୍ବା ବିଲୋପ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ
- ଦେୟ କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କ ଛାଡ଼ି ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ
- ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ, ପ୍ରପର୍ଟି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରର କପି ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ

ଅଭିଯୋଗ (ଗ୍ରିଭାନ୍ସ)

ଏକ ଅଭିଯୋଗ (ଗ୍ରିଭାନ୍ସ) ହେଉଛି ସର୍ତ୍ତସ୍ୱ ର ଅଭାବ, ପ୍ରୋସେସ୍ ରେ ସମସ୍ୟା, ପରିଚାଳନାଗତ ତ୍ରୁଟି, କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅସଦାଚରଣ, ଯୋଗାଯୋଗ ବ୍ୟବଧାନ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ସର୍ତ୍ତସ୍ୱ ମାନକ, ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା କିମ୍ବା ସହମତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରିବାରେ ବିଫଳତା କାରଣରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ହୋଇଥିବା କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅସନ୍ତୋଷର ଏକ ଅଭିବ୍ୟକ୍ତି.

କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଅନୁସନ୍ଧାନ, ସୂଚନା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ, ସର୍ତ୍ତସ୍ୱ ଅନୁରୋଧ, କିମ୍ବା ସର୍ତ୍ତ, ଶୁଳ୍କ, ନୀତି କିମ୍ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପର୍କିତ ଆପତ୍ତି ଯାହା ବାବଦରେ କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ସଠିକ୍ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଇଛି, ତାହାକୁ ଅଭିଯୋଗ ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯିବ ନାହିଁ.

ଉଦାହରଣ:

- ଅନୁରୋଧ (ସର୍ତ୍ତସ୍ୱ ଅନୁରୋଧ, ଲୋନ୍ ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ୍ ସମୟ, ଗ୍ରାହ୍ୟ ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ସମୟ ଇତ୍ୟାଦି) ପୂରଣର ସମୟ ସୀମା ବାବଦରେ BHFL ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଥାଏ. କିନ୍ତୁ କଷ୍ଟମର ଅଭିଯୋଗ କରିଥାଆନ୍ତି ଯେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପୂରଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ ଏବଂ BHFL କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ବିଳମ୍ବ ବାବଦରେ ଏବଂ ସଂଶୋଧିତ ସମୟସୀମା ବାବଦରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିନାହିଁ."

- କଷ୍ଟମର ଦୁଇ ଥର EMI ପେମେଣ୍ଟ କରିଦେଇଛନ୍ତି ଏବଂ BHFL ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସେଥି ମଧ୍ୟରୁ ଗୋଟିଏ EMI ରିଫଣ୍ଡ କରିନାହିଁ.
- କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପାର୍ଟି ପେମେଣ୍ଟ କରାଯାଇଛି କିନ୍ତୁ BHFL ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଏହାକୁ ଆଡଜଷ୍ଟ କରିନାହିଁ.
- BHFL ଜରିଆରେ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଅନେକ ପ୍ରପର୍ଟି ଫାଇନାନ୍ସ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ସେଥି ମଧ୍ୟରୁ ଗୋଟିଏ ପ୍ରପର୍ଟି ବିକ୍ରି ହୋଇଯାଇଛି କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ଲୋନ୍ ବନ୍ଦ ହୋଇଯାଇଛି; କିନ୍ତୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଆଯାଇଥିବା ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ସେହି ପ୍ରପର୍ଟିକୁ ଅନ୍ୟ ପ୍ରପର୍ଟିଗୁଡ଼ିକ (ଆକ୍ସିଡ୍ ଲୋନ୍) ରୁ ଡିଲିଭ୍ କରାଯାଇନାହିଁ.
- କଷ୍ଟମର କହୁଛନ୍ତି ଯେ BHFL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଆଯାଇଥିବା ଲାଭ (ଯଥା ଫିସ୍ ଛାଡ଼ କିମ୍ବା ରିହାତିପୂର୍ଣ୍ଣ ସୁଧ ହାର) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇନାହିଁ. ଯଦି BHFL ର ଅନୁସନ୍ଧାନ ଦ୍ୱାରା ସହାୟକ ପ୍ରମାଣ ମିଳେ ଯେ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଦାବି ଯଥାର୍ଥ ଅଟେ, ତେବେ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଏକ ମାନ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ.
- କଷ୍ଟମର ଅଭିଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି ଯେ କେହି ଜଣେ ନିଜକୁ BHFL କର୍ମଚାରୀ କହି କିମ୍ବା କୌଣସି BHFL କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସେ ଏକ ଠକାମୀର ଶିକାର ହୋଇଛନ୍ତି. କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରମାଣର ଅନୁସନ୍ଧାନ କରି ଯଦି BHFL ଅଭିଯୋଗ ସଠିକ୍ ହୋଇଥିବା ଜାଣିବାକୁ ପାଏ ଏବଂ ଠକାମୀରେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ ସଂଶ୍ଳିଷ୍ଟ ବୋଲି ଜଣାପଡ଼େ, ତେବେ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଅଭିଯୋଗ ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯିବ.
- କଷ୍ଟମର/ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଭିଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି ଯେ ସେ BHFL କିମ୍ବା ଏହାର ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଠାରୁ ଅଭଦ୍ର, ଅନୁପଯୁକ୍ତ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ କଲ୍ ପାଇଛନ୍ତି. ଯଦି, କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବିବରଣୀ ଏବଂ ସହାୟକ ପ୍ରମାଣର ସମୀକ୍ଷା ପରେ, BHFL କୁ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରମାଣ ମିଳେ, ତେବେ ସେହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଅଭିଯୋଗ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ.

ଅଭିଯୋଗ ଦୁହେଁ ବରଂ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗର ଉଦାହରଣ

- **ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଅନୁସନ୍ଧାନ:** ଯାହା ପୋର୍ଟାଲ/ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ ରେ ଅନୁମୋଦିତ ରେ ପୂର୍ବରୁ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି, ତାହାକୁ ଅଭିଯୋଗ ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯିବ ନାହିଁ, କାରଣ କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କୁ ପୋର୍ଟାଲ/ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ସେଲ୍‌ଫ୍-ସର୍ଭିସ୍ ବିକଳ୍ପ ବାବଦରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ
- **PMAY ସବସିଡି ପାଇବାର TAT ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ଅନୁସନ୍ଧାନ:** ଯଦି କଷ୍ଟମର PMAY ସବସିଡିର ଷ୍ଟାଟସ୍ ବାବଦରେ ସୂଚନା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତି କିମ୍ବା NHB (ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଏଜେନ୍ସି) ରେ ଆବେଦନ ପରେ କେଉଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କୁ ସବସିଡି ମିଳିବ ତାହା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତି.
- **ସୁଧ ହିସାବ ଉପରେ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ:** ଯେଉଁଠାରେ କଷ୍ଟମର ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ଯେ ସୁଧ କିମ୍ବା EMI କାହିଁକି ଅଧିକ ଅଟେ (ଯଥା: ପ୍ରଥମ EMI) ଡିସବର୍ସାଲ୍ ତାରିଖ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ଏହାକୁ ଏକ ପ୍ରଶ୍ନ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ. ଏକ ପ୍ରୋଆକ୍ଟିଭ୍ କମ୍ପ୍ୟୁନିକେସନ୍ ଅଛି ଯେଉଁଥିରେ କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ଏହା ବାବଦରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି
- **EMI ଦେୟ ତାରିଖରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ** ବରମା ଜମା ହେବା ତାରିଖ କିମ୍ବା ଚାକିରିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନୁଯାୟୀ. ଏଭଳି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ମଧ୍ୟ ଅନୁରୋଧ ଅଧୀନରେ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯିବ. ଏହା ସହମତ ହୋଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତର ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅଟେ
- **ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ପେମେଣ୍ଟ ମିଳି ନାହିଁ:** ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଲୋନ୍ ର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ, କଷ୍ଟମରଙ୍କ ତରଫରୁ ପ୍ରପର୍ଟି ଡକ୍ଟ୍ରେମେଣ୍ଟ ପେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍, BT ବ୍ୟାଙ୍କରୁ NOC ପେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍, ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ ରୁ ଲୋନ୍ କ୍ଲୋଜର୍ ପରୁଫ୍ ଡିଡ୍ ପେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍, ମର୍ଟଗେଜ୍ ଡିଆରିରେ ବିଲ୍‌ସ୍ କାରଣରୁ ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ କରାଯାଇନାହିଁ.
- **ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଲେଟର ଆବଶ୍ୟକ:** କଷ୍ଟମରମାନେ କହୁଛନ୍ତି ଯେ ଏକାଧିକ ରିମାଇଣ୍ଡର ଏବଂ ଅତ୍ୟଧିକ ଆବଶ୍ୟକତା ଥିବେ ସତ୍ତ୍ୱେ ସେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଲେଟର ପାଇ ନାହାଁନ୍ତି କିନ୍ତୁ ଅନୁରୋଧ ନିୟାମକ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରହିଛି.

- **ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଲେଟର ର ରି-ଇସ୍ୟୁ :** ଅରିଜିନାଲ୍ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଲେଟରର ବୈଧତା ଅବଧି ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ କଷ୍ଟମରମାନେ ଏକ ନୂଆ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଲେଟର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ. ଯେହେତୁ ଅରିଜିନାଲ୍ ଲେଟରରେ ଏହାର ବୈଧତା ଅବଧି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିଥାଏ, ତେଣୁ ରି-ଇସ୍ୟୁ ପାଇଁ ଏକ ନୂଆ ଅନୁରୋଧ ଆବଶ୍ୟକ.
- **ଶାଖାରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଲେଟର ଅନୁରୋଧ ଦାଖଲ ହୋଇନାହିଁ:** କଷ୍ଟମର ଇମେଲ୍ ଜରିଆରେ ଏକ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଲେଟର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିବେ. ତଥାପି, କମ୍ପାନୀର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ, କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ଯେ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶାଖାରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ହେବ. ଅନୁରୋଧ ଅସଲି ବୋଲି ଜଣାପଡ଼ିବା ପାଇଁ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଏହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା/ସହ-ରଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କ) ଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ସହମତି ମିଳିଥାଏ ଏବଂ ଭେରିଫିକେସନ୍ ସହଜ ହୋଇଥାଏ. ଯଦି କଷ୍ଟମର ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବେ ନାହିଁ, ତେବେ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଏକ ଅନୁରୋଧ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ କିନ୍ତୁ ଅଭିଯୋଗ ନୁହେଁ.
- **ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଲେଟର ବିନା ଫୋରକ୍ଲୋଜର ପେମେଣ୍ଟ:** ଫୋରକ୍ଲୋଜର ପେମେଣ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ କଷ୍ଟମର ବ୍ରାଞ୍ଚକୁ ଯାଇଆଆନ୍ତି କିନ୍ତୁ ତାଙ୍କ ନିକଟରେ ଏକ ମାନ୍ୟ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଲେଟର ନଥାଏ. ଯେହେତୁ କେବଳ ଏକ ମାନ୍ୟ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଲେଟର ବିପକ୍ଷରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ପେମେଣ୍ଟ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ପାରିବ, ତେଣୁ ଏହି ମାମଲାକୁ ଏକ ଅନୁରୋଧ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ କିନ୍ତୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ନୁହେଁ.
- **ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଶୁଳ୍କ ଲାଗିଛି:** କଷ୍ଟମର ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ କିମ୍ବା ତୁଆଲ୍ ରେଟ୍ ସ୍କିମ୍ ଅଧୀନରେ ନିଆଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଶୁଳ୍କ ବାବଦରେ ଅସନ୍ତୋଷ ପ୍ରକାଶ କରୁଛନ୍ତି, ଯେଉଁଠାରେ ଲୋନ୍ ଫିକ୍ସଡ୍ ଅବଧିରେ ଥିବା ସମୟରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହୋଇଛି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର/KFS/MITC ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ ଓ ସ୍ୱୀକୃତ ହୋଇଛି.
- **ରେପୋ ରେଟ୍ ମୁଦମେଣ୍ଟ ଅନୁସାରେ ରେଟ୍ ହ୍ରାସ:** କଷ୍ଟମର ଆଶା କରନ୍ତି ଯେ ରେପୋ ରେଟ୍ ସଂଶୋଧନ ପରେ ସୁଧ ହାର କମ୍ ହେବ. ତଥାପି, ଯଦି ଲୋନ୍ ରେପୋ ରେଟ୍ ସହିତ ଲିଙ୍କ୍ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ରେପୋ ରେଟ୍ ସଂଶୋଧନ ଅନୁଯାୟୀ ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇନପାରେ. ଏଭଳି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଏକ ପ୍ରଶ୍ନ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ କିନ୍ତୁ ଅଭିଯୋଗ ନୁହେଁ.
- **ପାର୍ଟ ପେମେଣ୍ଟ ଦେଖାଯାଇ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଅପଡେଟ୍ ହୋଇନାହିଁ:** କଷ୍ଟମର ଏକ ପାର୍ଟ ପେମେଣ୍ଟ ବିଷୟରେ ଜାଣିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ଯାହା ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇନାହିଁ. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ୍ ସମୟସୀମା ଶେଷ ହୋଇନାହିଁ, ତେବେ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଏକ ପ୍ରଶ୍ନ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ କିନ୍ତୁ ଅଭିଯୋଗ ନୁହେଁ.
- **କୋଭିଡ଼ର ପରଫେକ୍ସନ୍ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ଉପରେ ବିବାଦ:** କଷ୍ଟମର ପରଫେକ୍ସନ୍ ଶୁଳ୍କ ବାବଦରେ ନିଜର ଅସନ୍ତୋଷ ପ୍ରକାଶ କରୁଛନ୍ତି. ଯଦି କଷ୍ଟମରଙ୍କ ରେଜିଷ୍ଟର୍ଡ ଇମେଲ୍ ID ରେ ସୂଚୀତ କରାଯାଇଥିବା ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଦାଖଲ ହୋଇନଥିବା କାରଣରୁ ଏହି ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗ ଏକ ପ୍ରଶ୍ନ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ କିନ୍ତୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ନୁହେଁ.
- **ଆର୍ଡ୍ ପାର୍ଟ ପ୍ରୋଡକ୍ଟ କ୍ୟାନସେଲେସନ୍ ସ୍ୱୀକାର କରାଯାଇ ନାହିଁ:** ଇନସୁରାନ୍ସ୍ ପାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ଫ୍ରୀ-ଲୁକ୍ ଅବଧି ପରେ କଷ୍ଟମର ଏକ ଆର୍ଡ୍-ପାର୍ଟ ପ୍ରୋଡକ୍ଟ/ସର୍ଭିସ୍ କ୍ୟାନସେଲ୍ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି. ଯେହେତୁ ଫ୍ରୀ-ଲୁକ୍ ପିରିୟଡ୍ ଶେଷ ହୋଇ ସାରିଥାଏ, ତେଣୁ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଏକ ଅନୁରୋଧ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ କିନ୍ତୁ ଅଭିଯୋଗ ନୁହେଁ.
- **ପ୍ରପର୍ଟ ପେପର୍ ରିଲିଜ୍:** କଷ୍ଟମର ସମସ୍ତ ଲିଙ୍କ୍ ହୋଇଥିବା ଲୋନ୍ ବନ୍ଦ ନକରି ପ୍ରପର୍ଟ ପେପର୍ ରିଲିଜ୍ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛନ୍ତି. ଯଦି କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ଇମେଲ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହି ଆବଶ୍ୟକତା ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରାଯାଇଛି, ତେବେ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଏକ ପ୍ରଶ୍ନ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ କିନ୍ତୁ ଅଭିଯୋଗ ନୁହେଁ.

- **ରିକଭରି ଏକଜିକ୍ୟୁଟିଭ ପ୍ରପର୍ଟି ବୁଲି ଦେଖୁଛନ୍ତି:** ଉତ୍ତୀର୍ଣ୍ଣା ରହୁଥିବା ମର୍ଚ୍ଚନେଇ ପଡ଼ିଥିବା ପ୍ରପର୍ଟିକୁ ଜଣେ ରିକଭରି ଏକଜିକ୍ୟୁଟିଭ ବୁଲି ଦେଖୁଛନ୍ତି ବୋଲି କଷ୍ଟମର ନିଜର ଚିନ୍ତା ପ୍ରକାଶ କରୁଛନ୍ତି. ଯଦି BHFL କୁ କୌଣସି ପୂର୍ବ ସୂଚନା ବିନା ପ୍ରପର୍ଟିକୁ ଭଡ଼ା ଦିଆଯାଇଥାଏ, କିମ୍ବା କଷ୍ଟମରଙ୍କ ରେଜିଷ୍ଟର୍ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର କିମ୍ବା ରେଜିଷ୍ଟର୍ ଆଡ୍ରେସ୍ ରେ ଯୋଗାଯୋଗ ହୋଇପାରେ ନାହିଁ, ତେବେ ଏହି ଭିଜିଟ୍ କୁ ଏକ ସାଧାରଣ ରିକଭରି ଆକ୍ଟିଭିଟି ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ. ଏଭଳି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଅନୁରୋଧ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ କିନ୍ତୁ ଅଭିଯୋଗ ନୁହେଁ.
- **କଷ୍ଟମର ଫଲୋ-ଅପ୍ କଲ୍ ଯୋଗୁଁ ସମସ୍ୟାରେ ପଡ଼ୁଥିବାର ଅଭିଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି:** ବକେୟା ପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଫଲୋ-ଅପ୍ କଲ୍ ବାବଦରେ କଷ୍ଟମର ଅଭିଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି. ଯଦି ପେମେଣ୍ଟ ବକେୟା ଥାଏ କିମ୍ବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଆଯାଇଥିବା ଚାରିଖ ସୁଦ୍ଧା ପେମେଣ୍ଟ କରାଯାଇ ନଥାଏ, ଏବଂ କଲିଙ୍ଗ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ କଲ୍ କରାଯାଇଥାଏ, ତେବେ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଏକ ପ୍ରଶ୍ନ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ କିନ୍ତୁ ଅଭିଯୋଗ ନୁହେଁ.

V. କଷ୍ଟମର ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଟର

BHFL ରେ ଆମେ ପାରଦର୍ଶୀ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ କଷ୍ଟମର-ଅନୁକୂଳ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଅଛୁ. ଆମେ ଉଚ୍ଚ ମାନର ସେବା, ନୈତିକ ବ୍ୟବସାୟିକ ଅଭ୍ୟାସ ଏବଂ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଯୋଗାଯୋଗ ବଜାୟ ରଖି ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ଅନୁଭବ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରୁଛୁ.

ଏହି ଚାର୍ଟର ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ବର୍ତ୍ତମାନର ଅଧିକାର ଏବଂ କମ୍ପାନୀରୁ ସେମାନେ ଆଶା କରୁଥିବା ସେବାର ମାନକ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବା. ଏହା କୌଣସି ନୂତନ ଆଇନଗତ ଅଧିକାର ପ୍ରଦାନ କରେ ନାହିଁ କିନ୍ତୁ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯାଉଛି.

ଏହି ଚାର୍ଟର କମ୍ପାନୀ ବ୍ଯାବାର ଏହାର ବ୍ରାଞ୍ଚ, କର୍ମଚାରୀ, ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି, ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ଏବଂ ସେବାଗୁଡିକ ଉପରେ ଲାଗୁ ହୁଏ.

କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି

- କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା.
- ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ଏବଂ ସେବାଗୁଡିକ ସମ୍ପନ୍ନିତ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀର ଅନୁପାଳନ କରୁଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା.
- କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର ସଜୋଟତା ଏବଂ ପାରଦର୍ଶିତାର ନୈତିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା.
- କଷ୍ଟମରଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାର ପ୍ରାଇଭେସି ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା ବଜାୟ ରଖିବା.
- ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ସମୟରେ ଏବଂ ନିରନ୍ତର ମନିଟରିଂ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ କଷ୍ଟମର ସହଯୋଗ ଦିଆଯାଏ.
- କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ସହାୟତା ସହିତ ସମାଧାନ କରିବା.
- କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା:
 - ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍;

- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଗ୍ରହଣ ଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ;
- ସୁଧ ହାର ନୀତି;
- ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ

୦ ଯୋଗାଯୋଗ: ଇମେଲ୍/SMS

- କମ୍ପାନୀ ରେଜିଷ୍ଟର୍ଡ ଇମେଲ୍ ID ଏବଂ କିମ୍ବା ରେଜିଷ୍ଟର୍ଡ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବରରେ କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କୁ କେତେକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ଏବଂ ନନ୍-ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ ପଠାଇଥାଏ.
- କମ୍ପାନୀ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ସମସ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଆର୍ଥିକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଠାଇବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ.

୦ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଲୋନ୍ ର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଉପରେ ଡିସକ୍ଲୋଜର୍ ଏବଂ ଅପଡେଟ୍

- ସମସ୍ତ ଲୋନ୍ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ, ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ, ଫିସ୍ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ, ଡିସକ୍ଲୋଜର୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦିଗ ପ୍ରଚଳିତ ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ବୈଧାନିକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ.
- ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ଶିକ୍ଷା, ସୁଧ ହାର, ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ. ଯଦି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ଉକ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ପାଇଁ ଅସୁବିଧାଜନକ ହୁଏ, ତେବେ ସେ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ବିନା ନୋଟିସ୍ ରେ ତାଙ୍କ ଏକାଡ଼ିଷ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ବିନା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରି ଏହାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରିପାରିବେ.
- ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ହେଉଥିବା ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତରେ ଲାଗୁ ହେବା କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ. ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ରେଜିଷ୍ଟର୍ଡ ଇମେଲ୍ ଆଇଡିରେ ରେଟ୍ ରିଭିଜନ୍ ପାଇଁ ଇମେଲ୍ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ କିମ୍ବା ଯଦି ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ତେଲିଭରୀ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଅନ୍ୟ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ.
- କମ୍ପାନୀ ସେଲ୍-ସର୍ଭିସ୍ ଡିଜିଟାଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍ରେ ଲୋନ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ରିପେମେଣ୍ଟ ଶିକ୍ଷା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇଛି ଏବଂ ଏହା କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କୁ ଡ୍ରୈମାଟିକ ଆଧାରରେ ମଧ୍ୟ ଶେୟାର୍ କରାଯାଏ.

ସେବା ମାନକ

- ସେବା ପାଇବା ଏବଂ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କୁ ଏକାଧିକ ସେବା ଚ୍ୟାନେଲ୍ କୁ ଆକ୍ସେସ୍ ମିଳିବ.
- କଷ୍ଟମରମାନେ ସେବା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିପାରିବେ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ଚ୍ୟାନେଲ୍ (ଗ୍ରାହ୍ୟ, ଇମେଲ୍, କଷ୍ଟମର ପୋର୍ଟାଲ୍, ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍, ଲେଟର୍) ରେ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ.

କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ

- କଷ୍ଟମର ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ମର୍ଚ୍ଚଗେଜ୍/ଚାର୍ଜ ଡିଆରି ଔପଚାରିକତା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଛି

- ନିୟମିତ ଭାବରେ ଏକାଉଣ୍ଟର ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ଏବଂ ଯଦି କିଛି ଅସଙ୍ଗତି ଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହୀକ୍ଷୁଦ୍ଦ ହେବାର 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇବା।
- କୌଣସି ଖାଲି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ଖାଲି ଚେକ୍ ରେ ସାଇନ୍ କରିବେ ନାହିଁ।
- ସବୁବେଳେ ପାସୱାର୍ଡ/OTP ରୁ ଗୋପନୀୟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ପାସୱାର୍ଡ/OTP ମାଗୁଥିବା କୌଣସି ଫୋନ୍ କଲ୍ କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ ର ଉତ୍ତର ଦିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ।
- ଆକର୍ଷଣୀୟ କଣ୍ଟେଣ୍ଟ ଥିବା କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ/ଗୋପନୀୟ ସୂଚନା ମାଗୁଥିବା ଇ-ମେଲ୍ ଥିବା 'ଫିସିଙ୍ଗ' ଷ୍ଟେସାଇଟ୍ ପ୍ରତି ସାବଧାନ ରୁହନ୍ତୁ।
- ବଜାଜ୍ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏହାର ଗରୁପ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକରୁ ଆସିଥିବାର ଛଳନା କରି ନକଲି ଇମେଲ୍ ଆଇଡି, ସୋସିଆଲ୍ ମିଡିଆ (WhatsApp, Facebook ଇତ୍ୟାଦି) ରେ ନକଲି ପ୍ରୋଫାଇଲ୍, ଡୋମେନ୍, ଷ୍ଟେସାଇଟ୍, ଟେଲିଫୋନ୍ ଏବଂ ଖବରକାଗଜ୍/ମାଗାଜିନ୍ ଇତ୍ୟାଦିରେ ବିଜ୍ଞାପନ ବ୍ୟବହାର କରି କମ୍ ସୁଧ ହାରରେ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଦାବି କରୁଥିବା, କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଏକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ ସଂଗ୍ରହ କରୁଥିବା, ଲୋନ୍ ପ୍ରୋସେସ୍ କରିବାକୁ ଆଗୁଆ ଟଙ୍କା ମାଗୁଥିବା ଆଦି ଠକମାନଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସାବଧାନତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବା।
- ଦେୟ ଚାରିଖରେ ଲୋନ୍ EMI ର ପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏକାଉଣ୍ଟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବାଲାନ୍ସ ବଜାୟ ରଖିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।
- ବର୍ତ୍ତମାନର ରେଜିଷ୍ଟର୍ଡ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏକାଉଣ୍ଟରେ କୌଣସି ସମସ୍ୟା ହେଲେ ଆପଣଙ୍କ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏକାଉଣ୍ଟର EMI ଡେବିଟ୍ ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ର ପୁନଃ-ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।
- ଠିକଣା (ସଠିକ OVD ସହିତ), ଟେଲିଫୋନ୍/ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର, ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଇତ୍ୟାଦିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ତୁରନ୍ତ କମ୍ପାନୀକୁ ଜଣାନ୍ତୁ।
- କମ୍ପାନୀର ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ସଜ୍ଞତା ଫିଡବ୍ୟାକ୍ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଯଦି ସେବାରେ କୌଣସି ଅଭାବ ଥାଏ, ତେବେ ତାହାକୁ ବ୍ରାଞ୍ଚ/ କଷ୍ଟାକ୍ଷେପରେ ନଜରକୁ ଆଣନ୍ତୁ।
- ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟର ସୁବିଧା ନେବା ସମୟରେ KYC ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଅନୁଯାୟୀ ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ କରନ୍ତୁ।
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମସ୍ତ ଲାଗୁ ଶୁଳ୍କ ପେମେଣ୍ଟ କରନ୍ତୁ, ଯେଉଁଥିରେ EMI ବାଉଣ୍ଡିଂ ଚାର୍ଜେସ୍, ଚେକ୍ ବାଉଣ୍ଡିଂ ଚାର୍ଜେସ୍, ଲେଟ୍ ପେମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିନ୍ତୁ ଏତିକିରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ। ଏହିପରି ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେସାଇଟ୍, KFS ଏବଂ MITC ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି। କଷ୍ଟମରମାନେ କମ୍ପାନୀ ଷ୍ଟେସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଥିବା ପେନାଲ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜେସ୍ ର ତାଲିକା ଉପରେ ପଲିସି ମଧ୍ୟ ଦେଖିବା ଉଚିତ୍।
- ଲୋନ୍ ବକେୟା ପେମେଣ୍ଟ କରନ୍ତୁ / ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ପ୍ରପର୍ଟିକୁ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ଵୀକାର ପତ୍ର ସହିତ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ସରେଣ୍ଡର କରନ୍ତୁ।
- ସର୍ବଦା BHFL କୁ FATCA ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ କରନ୍ତୁ।
- ଯେକୌଣସି ପ୍ରକାରର ରିଫଣ୍ଡ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଆମ ପାଖରେ ରେଜିଷ୍ଟର୍ଡ ହୋଇଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏକାଉଣ୍ଟ ସକ୍ରିୟ ଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।
- ଥାର୍ଡ ପାର୍ଟି କିମ୍ବା ଅନରେଜିଷ୍ଟର୍ଡ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏକାଉଣ୍ଟରୁ କୌଣସି ପେମେଣ୍ଟ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
- ରେଜିଷ୍ଟର୍ଡ ଇମେଲ୍ ID ରୁ ସମସ୍ତ ଅନୁରୋଧ/ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ଘରର ନିର୍ମାଣ ସହଜତା ହୋଇଥିବା ଯୋଜନା ଅନୁସାରେ କରନ୍ତୁ କିନ୍ତୁ ଲୋନ୍ ଆରମ୍ଭ ହେବାର 36 ମାସରୁ ମଧ୍ୟରେ ଏହାକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରନ୍ତୁ (ପ୍ଲଟ୍ + କନଷ୍ଟ୍ରକ୍ସନ୍ କିମ୍ବା ସେଲ୍ କନଷ୍ଟ୍ରକ୍ସନ୍ ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହେବ)।

କଷ୍ଟମର ରିପାରେସନ୍

BHFL ନିଜର କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କୁ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରର ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ. କମ୍ପାନୀର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ କିମ୍ବା ଅଜ୍ଞାତରେ କୌଣସି କାରଣରୁ, ଯଦି କମ୍ପାନୀ କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାରରେ ପାରଦର୍ଶିତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷତାର ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଆଧାରରେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ହୋଇଥିବା ସେବା ସ୍ତର ପୂରଣ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ନହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକରେ ଅଭାବ କାରଣରୁ ଯେଉଁଠାରେ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ହୋଇଛି ସେଠାରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ / ରିପାରେସନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ

➤ ଉଦାହରଣମୂଳକ ପରିସ୍ଥିତି ଯଥା

1. ଭୁଲ୍/ ନନ୍-କଷ୍ଟମର ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକାଉଣ୍ଟରୁ EMI ପ୍ରଦାନ.
2. ଭୁଲ୍ କଷ୍ଟମର/ 3ୟ ପାର୍ଟି (ପତି/ପତ୍ନୀ ବ୍ୟତୀତ) କୁ କଲେକ୍ଟର୍ ପାଇଁ ଅଣିଷ୍ଟ ଭାବରେ କଲ୍.
3. ପ୍ରୋଡକ୍ଟର ମିସ୍-ସେଲିଂ କ୍ଷେତ୍ରରେ 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ସମୟ ଧରି ସମାଧାନ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ.
4. କଷ୍ଟମରଙ୍କ ସୂଚନାର ଅପବ୍ୟବହାର ଫଳରେ କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି.

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ

- କଷ୍ଟମରଙ୍କ ପକ୍ଷରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ହେବାର ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ର ପାଇଁ BHFL ମୂଲ୍ୟ ଆକଳନ କରିବ ଏବଂ ସୁଧାରମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିବ.
- ଉପରୋକ୍ତ ପରିସ୍ଥିତିରେ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅନୁଯାୟୀ ରିପାରେସନ୍ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ-

ପରିସ୍ଥିତି	ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା	ରିପାରେସନ୍ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ (କଷ୍ଟମରଙ୍କ ପକ୍ଷରେ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ହେଲେ)
ଭୁଲ୍ କଷ୍ଟମର/ 3ୟ ପାର୍ଟି (ପରିବାର ଏବଂ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ବ୍ୟତୀତ) କୁ କଲେକ୍ଟର୍ ପାଇଁ ଅଣିଷ୍ଟ ଭାବରେ କଲ୍	କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କ ସହିତ GRO ଦ୍ଵାରା ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଏ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ସମସ୍ୟାର ସନ୍ତୋଷଜନକ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ.	₹5,000 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ.
ପ୍ରୋଡକ୍ଟର ମିସ୍-ସେଲିଂ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବିଷୟର ସମାଧାନ କରିବାରେ 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ	କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କୁ କ୍ଷମା ପ୍ରାର୍ଥନା ମେଲ୍ ପଠାଯାଏ.	₹5,000 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ.
ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ହଜିରିବା ଫଳରେ କଷ୍ଟମରଙ୍କର ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି	ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ହଜିରିବା ଔପଚାରିକତା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରାଯାଏ ଏବଂ ପୁନଃ ନିର୍ମିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ.	₹5,000 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ.
BHFL ତରଫରୁ ପ୍ରପର୍ଟି ପେପର୍ ରିଲିଜ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ	ଯୋଗ୍ୟ ପ୍ରପର୍ଟି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯାଏ.	ବିଳମ୍ବର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ପାଇଁ ₹5,000 ର କ୍ଷତିପୂରଣ.

ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରଶ୍ନ / ଅନୁରୋଧ / ସେବା / ଟ୍ରାଜିକ୍ସ୍ ପାଇଁ ସମୟସୀମା:

ଆବଶ୍ୟକୀୟ କାରଣ	TAT
ସମସ୍ତ ଲିଜ୍ ହୋଇଥିବା ଲୋନ୍ ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ ପ୍ରପର୍ଟି କାଗଜପତ୍ର ହସ୍ତାନ୍ତର	*30
ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଲେଟର ଜାରୀ*	*21

ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଅନୁରୋଧର କପି	15
ଇନସୁରାନ୍ସ ସରେଣ୍ଡର ରିଭେନ୍ୟୁ	15
ଇନସୁରାନ୍ସ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା	15
ପ୍ରପର୍ଟି ଟ୍ରାନ୍ସଫର କିମ୍ବା ଗିଫ୍ଟ ଡିଡ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସର୍ତ୍ତମୂଳକ NOC ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ	15
ସହ ଆବେଦନକାରୀ ଯୋଡିବା/ ହଟାଇବା	15
ଲୋନ୍ କ୍ଲୋଜର୍/କ୍ୟାନସେଲେସନ୍ ପରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅତିରିକ୍ତ EMI ର ରିଫଣ୍ଡ	15
ଲୋନ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ରେ EMI ର ଅପଡେସନ୍	10
ଇନସୁରାନ୍ସ ପଲିସି କ୍ୟାନସେଲେସନ୍ ରିଭେନ୍ୟୁ	10
ନୂଆ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଷ୍ଟାଟସ୍ ସୂଚନା	10
EMI ଡେବିଟ୍ ଷ୍ଟାଟସ୍	10
ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା କଟିଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ରାଶିର ଷ୍ଟାଟସ୍	10
ଲୋନ୍ ହ୍ରାସ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ	10
ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଲିଷ୍ଟରେ ସଂଶୋଧନ	10
ପ୍ରପର୍ଟି ସରେଣ୍ଡର ଏବଂ ସେଟଲମେଣ୍ଟ ସୂଚନା	10
ଲୋନ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ରେ EMI ର ଅପଡେସନ୍	10
କୋଭିଡ୍-19ର ଅଣ-ଅନୁପାଳନ ସମ୍ପର୍କିତ ପ୍ରଶ୍ନ	8
ଲୋନ୍ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ପାଇଁ ପେମେଣ୍ଟ ଉପରେ ଷ୍ଟାଟସ୍	8
ପେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସବମିସନ୍ ବାବଦରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ	8
ପ୍ରପର୍ଟି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ରିଲିଜ୍ ଉପରେ ସୂଚନା/ଷ୍ଟାଟସ୍	7
ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ସ୍ୱାପିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରୋସେସ୍ ର ସୂଚନା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ	7
ସ୍କାନ୍ ହୋଇଥିବା ଲୋନ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ରିହିଭାଲ୍ ଅନୁରୋଧ (ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ବ୍ୟତୀତ)	7
ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ପାର୍ଟି ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ	7
EMI ବୃଦ୍ଧି ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଅବଧି ହ୍ରାସ ଅନୁରୋଧ	6
ଅନୁରୋଧ ସଫଳତାର ସହ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସହାୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଦାଖଲ କରିବା ପରେ ଟ୍ରାଞ୍ଜି ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ	6
ସମ୍ପର୍କିତ ଇନସୁରରର୍ କୁ ଇନସୁରାନ୍ସ କ୍ଲେମ୍ ଫରୱାର୍ଡ	5
EMI ସମ୍ପର୍କିତ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ	5
EMI ଦେୟ ତାରିଖରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ	5
ପାର୍ଟି-ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ପରେ ଲୋନ୍ ଅବଧିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ	5
ଅନରେଜିଷ୍ଟର୍ଡ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକାଉଣ୍ଟରୁ ଲୋନ୍ ରେ ପାର୍ଟି ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଷ୍ଟାଟସ୍ ବାବଦରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ	5
ବାଉନ୍ସ ଏବଂ ଓଭରଡ୍ରା ଚାର୍ଜ୍ ସୂଚନା ଅନୁରୋଧ	5
କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ବକେୟା ରାଶି ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ - ଲୋନ୍ ବନ୍ଦ କରିବା ଏବଂ ନୋ ଡ୍ରୱାଲ୍ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ଜାରି କରିବା	5
ପେନାଲ୍ କିମ୍ବା କୋଭେନାଣ୍ଟ ପରଫେକସନ୍ ଶୁଳ୍କ ଅନୁସନ୍ଧାନ	5
ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଶୁଳ୍କ ଛାଡ଼ି ଅନୁରୋଧ	5
ପ୍ରି EMI ରୁ EMI କୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନୁରୋଧ	5
ଠିକଣା, ମୋବାଇଲ୍, ଯୋଗାଯୋଗ, ଇମେଲ୍ ID ଇତ୍ୟାଦିର ସଂଶୋଧନ/ପରିବର୍ତ୍ତନ.	5
କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ସମ୍ପର୍କିତ ପ୍ରଶ୍ନ	5
କଷ୍ଟମରକୁ ପୁଷ୍ଟି କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଶୁଳ୍କ/ଫିସ୍ ର ରିଫଣ୍ଡ	5
ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟସ୍ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ ଡେମୋଗ୍ରାଫିକ୍ ପରିବର୍ତ୍ତନ	5
ଲୋନ୍ ରେ ପାର୍ଟି ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ କିପରି କରିବେ ତାହା ବାବଦରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ	3
ସୁଧ ହାର ଉପରେ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ	3
ECS ଷ୍ଟାଟସ୍ କିମ୍ବା ହୋଲ୍ଡିଂ ରିଭେନ୍ୟୁ	3

ଫୋରକ୍ଲୋଜର ପ୍ରୋସେସ୍ ବାବଦରେ ସୂଚନା	2
ଏକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସୁଧ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍	3
ଇମେଲ୍ ଜରିଆରେ ଉତ୍ତ୍ରାପନ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁରୋଧ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକାର ପତ୍ର ଜାରୀ	2

ସୂଚନା:

- ସମସ୍ତ ଦିନଗୁଡ଼ିକ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ଅଟେ.
- *ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଟେବୁଲରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ 21 କିମ୍ବା 30 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିବସର TAT RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଏବଂ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ଅଟେ. ଦୟାକରି ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ ଯେ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ କିଛି ପାଇଁ କଷ୍ଟମରକୁ ଏହି ଅନୁରୋଧଗୁଡ଼ିକ କରିବାକୁ BHFL ବ୍ରାଞ୍ଚ୍ ରେ ଭୌତିକ ଭାବରେ ଉପସ୍ଥିତ ରହିବା ଏବଂ ଲୋନ୍ ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ ସେମାନଙ୍କର ମୂଳ ପ୍ରପର୍ଟି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ରାଞ୍ଚ୍ ଭିଜିଟ୍ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ.
- ଉପରୋକ୍ତ ଟର୍ମ୍ ଆରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ ଗୁଡ଼ିକ ସାଙ୍କେତିକ ଅଟେ ଏବଂ ଆମେ ସମୟସୀମା ପୂର୍ବରୁ ସମାଧାନ କିମ୍ବା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିଥାଉ. ଅସାଧାରଣ ପରିସ୍ଥିତିରେ, ନିଆଯାଇଥିବା ସମୟ ଉପରୋକ୍ତ ସମୟଠାରୁ ଅଧିକ ହୋଇପାରେ, ତଥାପି, ଏହା 30 ଦିନ କିମ୍ବା କୌଣସି ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ଅତିକ୍ରମ କରିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ. ସମସ୍ତ ଇନସୁରାନ୍ସ୍ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସର୍ଭିସ୍ TAT ଗୁଡ଼ିକ BHFL ଡରଫ୍ଟରୁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ଅଟେ. ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିଆଯାଇଥିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମୟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଇନସୁରାନ୍ସ୍ କମ୍ପାନୀ / ଆର୍ଡ୍ ପାର୍ଟିର ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ଅଧିକ ହୋଇପାରେ.

VI. ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀ:

କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ:

କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ହେଉଛି କମ୍ପାନୀର ପ୍ରୋଡକ୍ଟ୍, ସେବା, ପ୍ରକ୍ରିୟା, କର୍ମଚାରୀ, କିମ୍ବା ସାମଗ୍ରିକ ଅଭିଜ୍ଞତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ, ସମସ୍ୟା, ଅସନ୍ତୋଷ କିମ୍ବା ଅସୁବିଧା. ଏଥିରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ବିକ୍ରୟ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଆର୍ଡ୍-ପାର୍ଟି ପ୍ରୋଡକ୍ଟ୍ କିମ୍ବା ସେବା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଟେ.

ଅଭିଯୋଗର ପଞ୍ଜିକରଣ

କମ୍ପାନୀର ଏକ ସମର୍ପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଟିମ୍ ଅଛି ଯାହାର ନେତୃତ୍ୱ ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ଅଫିସର ନିଅନ୍ତି. କମ୍ପାନୀ ବିଭିନ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଯାହା ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣେ କଷ୍ଟମର ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଉତ୍ତ୍ରାପନ କରିପାରିବେ.

କଷ୍ଟମରଙ୍କ ସମସ୍ତ ଅନୁସନ୍ଧାନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସେମାନଙ୍କର ରେଜିଷ୍ଟର୍ଡ ଇମେଲ୍ ID ଜରିଆରେ କିମ୍ବା ଅପ୍ରେସ୍ଟିକେସନ୍ ପରେ କଷ୍ଟମର ପୋର୍ଟାଲ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ. କଷ୍ଟମରମାନେ ଫିଜିକାଲ୍ ଲେଟର୍ ଜରିଆରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଉତ୍ତ୍ରାପନ କରିବାକୁ ବାଛିପାରିବେ.

ସ୍ୱୀକୃତି

କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଉନ୍ନୀତ କରାଯିବା ପରେ, ତାଙ୍କୁ 2 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ସହିତ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର ପତ୍ର ଜାରି କରାଯାଏ, ଯାହା ସେହି ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯେକୌଣସି ଭବିଷ୍ୟତର ଯୋଗାଯୋଗରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇପାରିବ.

ଗ୍ରୀଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ / ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ:

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଟିମ୍ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରେ ଏବଂ କଷ୍ଟମରଙ୍କ କୌଣସି ସମସ୍ୟା ଯେପରି ସମାଧାନ ନହୋଇ ରହିନଯାଏ ତାହାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରି କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ଏକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ. କଷ୍ଟମରଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ବଜାୟ ରଖିବା ସହିତ କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର ସଜୋଟତା ଏବଂ ପାରଦର୍ଶିତାର ନୈତିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବା ଟିମ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ. କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମସ୍ତ ଦିଗକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ଡେକ୍ କରିବା ପାଇଁ, କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଏ ଏବଂ ସେମାନେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରାଯାଏ. କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କ ସହିତ ଉଚ୍ଚ ମାନର ସମ୍ମାନ, ସହାନୁଭୂତି ଏବଂ ସମବେଦନା ସହିତ ମଧ୍ୟ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରାଯାଏ. କଷ୍ଟମରଙ୍କ ବୁଝିବାର ସୁବିଧା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ଭାଷାରେ ସମାଧାନ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ.

ଯଦି ଲାଗୁ ହୁଏ ତେବେ କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କୁ ଆମର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ସହିତ ଆବଶ୍ୟକ ସହାୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ.

VII. ଗ୍ରୀଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ମାଟ୍ରିକ୍ସ

ଯଦି ଆମର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଟିମ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଆଶାକୁ ପୂରଣ କରେ ନାହିଁ, ତେବେ ସେମାନେ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଏକ୍ସାଲେସନ୍ ମାଟ୍ରିକ୍ସ ଅନୁସରଣ କରିପାରିବେ:

ଲେବଲ୍ 1	ଆମେ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଅଟୁ (ଅଧିକ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା କେତେକ ପରିସ୍ଥିତି ପାଇଁ ସର୍ବାଧିକ 30 ଦିନ ସମୟ ଲାଗିବ). ଯଦି କଷ୍ଟମର ଏହି ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଆମ ଠାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଆନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ଆମେ ଦେଇଥିବା ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ, କଷ୍ଟମର ଆମକୁ bhflgrievance@bajajhousing.co.in ରେ ଲେଖି ଜଣାଇ ପାରିବେ
---------	--

ଲେବଲ୍ 2	ଯଦି କଷ୍ଟମର ଲେବଲ୍ 1 ରେ 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ କଷ୍ଟମର ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ହେତୁ ଅପ୍ କଷ୍ଟମର ଏକ୍ସପିରିଏନ୍ସ ନିକଟକୁ Bhflcustomerexperience@bajajhousing.co.in ରେ ଲେଖି ଜଣାଇପାରିବେ। ବିକଳ୍ପ ଭାବରେ, କଷ୍ଟମରମାନେ ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ଲେଖି ଜଣାଇପାରିବେ: ହେତୁ ଅପ୍ କଷ୍ଟମର ଏକ୍ସପିରିଏନ୍ସ ବଜାଜ୍ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍, 5th ଫ୍ଲୋର୍, B2 ସେକ୍ଟର ୧୮ IT ପାର୍କ, କୁମାର ସିଟି କଲ୍ୟାଣୀ ନଗର ପୁଣେ, ମହାରାଷ୍ଟ୍ର - 411014
ଲେବଲ୍ 3	ଯଦି କଷ୍ଟମର ଲେବଲ୍ 2 ରେ 7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ କଷ୍ଟମର ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରୀଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ଅଫିସର, ଶ୍ରୀମତୀ ହେମା ରତ୍ନଙ୍କ ନିକଟକୁ bhflgro@bajajhousing.co.in ରେ ଲେଖି ଜଣାଇପାରିବେ। ବିକଳ୍ପ ଭାବରେ, କଷ୍ଟମରମାନେ ଗ୍ରୀଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କୁ ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ଲେଖି ଜଣାଇପାରିବେ: ହେମା ରତ୍ନ ବଜାଜ୍ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍, 5th ଫ୍ଲୋର୍, B2 ସେକ୍ଟର ୧୮ IT ପାର୍କ, କୁମାର ସିଟି କଲ୍ୟାଣୀ ନଗର ପୁଣେ, ମହାରାଷ୍ଟ୍ର 411014 ଯୋଗାଯୋଗ ନଂ. 020 7187 8321
ଲେବଲ୍ 4	କଷ୍ଟମରଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, କଷ୍ଟମର https://grids.nhbonline.org.in ଲିଙ୍କ୍ ରେ ଅନଲାଇନ୍ ମୋଡ୍ ରେ ନେଶନାଲ୍ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା https://nhb.org.in/ ର ଗ୍ରୀଭାନ୍ସ ସେକ୍ସନ ଅଧୀନରେ ଉପଲବ୍ଧ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ପୋଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଫଲାଇନ୍ ମୋଡ୍ ରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ। ନେଶନାଲ୍ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସୁପରଭାଇଜିନ୍, (ଗ୍ରୀଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ), 4ର୍ଥ ଫ୍ଲୋର୍, କୋର୍-5A, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧୀ ରୋଡ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ- 110003

ସୂଚନା: ଆଉଟସୋର୍ସ ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରୋଭାଇଡର୍, ଏକାଉଣ୍ଟ ଏଣ୍ଟ୍ରିଗେଟର୍ (AA) ସେବାଗୁଡ଼ିକ, ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀ ("CIC") ଗୁଡ଼ିକୁ ରିପୋର୍ଟ କରାଯାଇଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଦୟାକରି ଉପରୋକ୍ତ କଷ୍ଟମର ଗ୍ରୀଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ପ୍ରୋସିଜର ଆଣ୍ଡ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ଏବଂ ଗ୍ରୀଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ବିବରଣୀ ଦେଖନ୍ତୁ।