



CAPITALINDIA

Home Loans

इरिथाड निवारण नीति

વર્ઝન : **6.0**
ની માલિકી : ચીફ ઓપરેશન્સ ઓફિસર
ની મંજૂરી : બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટરો
થી અમલી : **7 ફેબ્રુઆરી, 2023**

1. વિહંગાવલોકન:

કેપિટલ ઈન્ડિયા હોમ લોન્સ લિમિટેડ (“કંપની”) તેના ગ્રાહકોની સાથે વ્યવહાર રાખે ત્યારે સત્યનિષ્ઠા, પ્રમાણિકતા અને નૈતિક વર્તન જાળવી રાખીને નિષ્પક્ષ અને ન્યાયપૂર્ણ રીતે તેનું કામકાજ કરવામાં માને છે.

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (“NHB”) દ્વારા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર લાગુ પડે છે તેવી રીતે જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાના અનુપાલનમાં તેના ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને તકરારનું નિરાકરણ લાવવાના મુદ્દે કંપનીએ ફરિયાદ નિરાકરણ નીતિ (“પોલિસી”) ઘડી છે, જેને કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંદર્ભે ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને તકરારના મુદ્દાઓ (“કમ્પ્લેઇન્સ”) નોંધાવવા અને તેનો નિકાલ લાવવા સ્થાપિત કરવામાં આવી છે, તેનો સમાવેશ કંપની દ્વારા કંપની વતી આવા પ્રકારની સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે નિયુક્ત કરવામાં આવેલા થર્ડ પાર્ટી એજન્ટ્સ અથવા બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ માટે થાય છે પરંતુ તે ફરિયાદો સુધી સીમિત રહેતી નથી.

આ નીતિનો ઉદ્દેશ ગ્રાહકોની ફરિયાદો પર ન્યાયપૂર્ણ અને પારદર્શી રીતે કામ કરવાનું એક માળખું પૂરું પાડવાનો અને કંપની અને/ અથવા NHBમાં ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેની પ્રક્રિયાઓ બાબતે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરવાનો છે.

2. ઉદ્દેશ:

આ નીતિનો ઉદ્દેશ એ બાબતની ખાતરી માટેનો છે કે:

- ગ્રાહકોને હંમેશા ન્યાયપૂર્ણ અને ભેદભાવ વિના સગવડ આપવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતી ફરિયાદો પર સૌજન્યપૂર્વક કામ કરવામાં આવે છે અને તેનું નિરાકરણ સમયસર લાવવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને કંપનીની અંદર તેમની ફરિયાદો આગળ વધારવાના માર્ગોથી માહિતગાર

કરવામાં આવે છે.

- d) ગ્રાહકોને તેમના અધિકારોથી માહિતગાર કરવામાં આવે છે, જેથી જો તેઓ કંપનીના પ્રતિભાવ કે તેમની ફરિયાદોના નિરાકરણથી સંપૂર્ણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ વૈકલ્પિક ઉપાયો અજમાવી શકે.

3. ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા:

જે ગ્રાહકોને કોઈ ફરિયાદ હોય તેઓ તેના નિરાકરણ માટે નીચે દર્શાવેલી પ્રક્રિયાને અનુસરી શકે છે:

પ્રાથમિક સ્તર:

જે ગ્રાહકો ફરિયાદ દાખલ કરવા માગતા હોય, તેઓ કંપનીમાં કંપનીના કામકાજના દિવસોમાં સવારે 10:00થી સાંજે 6:30 વાગ્યા સુધી નીચે દર્શાવેલી ચેનલોનો ઉપયોગ કરીને તેઓની ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે અને આવી ફરિયાદ સંદર્ભે સંપૂર્ણ વિગતો દાખલ કરી શકે છે:

- a) કંપનીની પ્રાદેશિક / શાખા કચેરીઓ પર રહેલા ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં ફરિયાદ નોંધાવવી;
- b) customercare@capitalindia.com પર ઈમેઈલ કરવો
- c) +91-022-4503 6000 પર કોલ કરવો; અથવા
- d) કંપનીને નીચે દર્શાવેલા સરનામા પર પત્ર લખવો:

કેપિટલ ઈન્ડિયા હોમ લોન્સ લિમિટેડ

લેવલ - 20, બિરલા ઓરોરા

ડો. એની બેસન્ટ રોડ,

વરલી, મુંબઈ - 400030.

કૃપા કરીને ધ્યાન આપો: ગ્રાહક સેવા ટીમ

દ્વિતીય સ્તર:

ફરિયાદ દાખલ કર્યા તારીખથી 7 (સાત) દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા ગ્રાહક પ્રતિભાવથી અથવા ગ્રાહકને પ્રાથમિક સ્તરે પૂરા પાડવામાં આવેલા નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય તેવા કિસ્સામાં ગ્રાહક તેની ફરિયાદ service@capitalindia.com પર લખીને નોડલ ઓફિસર સુધી તેની ફરિયાદ આગળ પહોંચાડી શકે છે. કંપનીની તમામ પ્રાદેશિક અને શાખા કચેરીઓ પર નોડલ ઓફિસરની સંપર્કની વિગતો ઉપલબ્ધ કરવામાં આવી છે.

તૃતીય સ્તર:

ગ્રાહક દ્વિતીય સ્તરે કંપનીના નોડલ ઓફિસર દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા પ્રતિભાવ અથવા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય, અથવા કંપનીના નોડલ ઓફિસર દ્વારા કંપનીના કામકાજના 14 (ચૌદ) દિવસોના ગાળામાં હજુ સુધી ફરિયાદનો નિકાલ ન આવે તેવા કિસ્સામાં, ગ્રાહક ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝનના ઓફિસર-ઇન-ચાર્જને નીચેના સરનામે અપીલ કરી શકે છે:

ઓફિસર-ઇન-ચાર્જ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન

કમ્પ્લેઇન રિડ્રેસલ સેલ

4થો મજલો, કોર 5A, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ,

નવી દિલ્હી - 110 003.

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

4. ફરિયાદનું નિરાકરણ:

- ગ્રાહકને તેની ફરિયાદની સંપૂર્ણ વિગતો તૈયાર કરીને તેને કંપનીમાં દાખલ કરવાની સલાહ આપવામાં આવે છે.
- કંપની દ્વારા ફરિયાદ મેળવતાં ફરિયાદના ઓળખ નંબર સાથેની સ્વીકૃતિ અને ગ્રાહકને

આવી ફરિયાદની પ્રાપ્તિથી કામકાજના ૩ (ત્રણ) દીવસની અંદર જે ફરિયાદ પર કામ કરવાના છે તે નિયુક્ત અધિકારીની વિગતો પૂરી પાડવામાં આવશે.

- c) કંપની ગ્રાહકની સંતુષ્ટિ માટે ફરિયાદના સંદર્ભે જરૂરી સ્પષ્ટતા / ન્યાયપૂર્ણતા પૂરી પાડશે અને આવી ફરિયાદની પ્રાપ્તિના ૧૪ (ચૌદ) કામકાજના દિવસોની અંદર અંદર ફરિયાદનો નિકાલ લાવવાના દરેક યોગ્ય પગલાં ભરશે.
- d) ફરિયાદના નિરાકરણ લાવવા માટે વધુ સમયની જરૂરિયાત હોય તેવા કિસ્સામાં કંપની આવી ફરિયાદના નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમયસીમા સાથે આવા વધારાના સમયની જરૂરિયાત અંગે માહિતગાર કરશે.
- e) કંપનીના ચીફ એક્ઝીક્યુટિવ ઓફિસર અને હેડ ઓફ ઓપરેશન્સ એ બાબતની ખાતરી રાખશે કે ગ્રાહક દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનો નિકાલ નિયત સમયમર્યાદાની અંદરઅંદર આવે.
- f) ગ્રાહકો દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલી દરેક ફરિયાદો અને તેના કંપની દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા પ્રતિભાવ કે નિરાકરણને કંપનીની દસ્તાવેજની સાચવણી અને દફતરને લગતા દસ્તાવેજ માટે ઘડવામાં આવેલી નીતિ અનુસાર કંપની દ્વારા જાળવવી કરવામાં આવશે.

5. સાધારણ:

નીતિમાં સમાવિષ્ટ કોઈપણ વસ્તુ હોવા છતાં પણ કંપનીએ કોઈપણ વધારાની આવશ્યકતાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે જે કોઈપણ કાયદા / નિયમો હેઠળ નિર્ધારિત કરવામાં આવી શકે છે અથવા અસ્તિત્વમાં છે અથવા આવા કાયદા / નિયમોમાં કોઈપણ સુધારાથી ઉદભવે છે અથવા અન્યથા અને સમય સમય પર કંપનીને લાગુ પડે છે.

6. સમીક્ષા:

- a) આ નીતિ કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા અને જ્યારે જરૂરી જણાય ત્યારે સમીક્ષાને

આધિન છે. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ વાર્ષિક ધોરણે ફરિયાદ નિરાકરણના વ્યવસ્થાતંત્રના કામકાજની સમીક્ષા હાથ ધરશે.

- b) આ નીતિ NHB દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલા નિયમો, વિનિયમો, માર્ગદર્શિકાઓ, નિર્દેશો અને સૂચનાઓ સહિત લાગુ પડતા કાયદાઓને આધીન રહેશે અને તે પોલિસીના અગાઉના સંસ્કરણનું સ્થાન લેશે. યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની જાળવણીના સંદર્ભમાં લાગુ કાયદાઓમાં કોઈપણ ફેરફાર/સુધારો સંદર્ભ દ્વારા આ નીતિમાં સમાવિષ્ટ હોવાનું માનવામાં આવશે અને આ નીતિને તે મુજબ ફેરફાર કરીને સુધારેલ હોવાનું માનવામાં આવશે.