



CAPITALINDIA

Home Loans

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಆವೃತ್ತಿ : 6.0
ಮಾಲೀಕರು : ಹೆಡ್ ಆಪರೇಷನ್ಸ್
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು : ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್
ಜಾರಿಯಾದ ದಿನಾಂಕ : ಫೆಬ್ರವರಿ 7, 2023

1. ಪಕ್ಷಿನೋಟ :

ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೋಮ್ ಲೋನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ("ಗ್ರಾಹಕರು") ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಸಮಗ್ರತೆಯನ್ನು, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವುದರಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇಟ್ಟಿದೆ.

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("NHB") ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ, ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು, ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ದೂರುಗಳನ್ನು ("ದೂರುಗಳು") ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಆದರೆ ಅದಕ್ಕೇ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ, ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಅಂತಹ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ನೇಮಿಸಿದ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಏಜೆಂಟುಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರದ ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರುಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ, ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ, ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು "ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ" ("ನೀತಿ") ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ರೂಪಿಸಿದೆ.

ಈ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ NHB ಯೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಉದ್ದೇಶ

ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಾಗಿದೆ.

- a) ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- b) ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು.
- c) ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೇಲಿನವರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.
- d) ಗ್ರಾಹಕರು, ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಅವರಿಗಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.

3. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅದರ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಿರುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಹುದು:

ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಮಟ್ಟ:

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು, ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸದ ದಿನದಂದು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:30 ರ ನಡುವಿನ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

- a) ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ / ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು;
- b) customercare@capitalindia.com ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ
- c) +91-022-4503 6000 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ; ಅಥವಾ

d) ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ :

ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೋಮ್ ಲೋನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಹಂತ - 20, ಬಿರ್ಲಾ ಅರೋರಾ

ಡಾ . ಅನ್ನಿ ಬೆಸೆಂಟ್ ರಸ್ತೆ,

ವರ್ಲಿ, ಮುಂಬೈ - 400030 .

ಇವರ ಗಮನಕ್ಕೆ : ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ

ಎರಡನೆಯ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಮ ಮಟ್ಟ :

ಒಂದು ವೇಳೆ, ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 (ಏಳು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ದೊರೆತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು service@capitalindia.com ನಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಮತ್ತು ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ .

ಮೂರನೇ ಹಂತ :

ಒಂದು ವೇಳೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ದ್ವಿತೀಯ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 14 (ಹದಿನಾಲ್ಕು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಇನ್ನೂ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ದೂರಿನ ಮೇರೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ, NHB ನ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಕ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು :

ದಿ ಆಫೀಸರ್ ಇನ್‌ಚಾರ್ಜ್ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಆಫ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್ & ಸೂಪರ್‌ವಿಶನ್

ಕಂಪ್ಲೋಂಟ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಸೆಲ್,

4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ 5ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರೋಡ್,
ನೂಡೆಲ್ಲಿ - 110003.

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

4. ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮ :

- a) ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ .
- b) ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರು ಗುರುತಿನ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 3 (ಮೂರು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ .
- c) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ / ಸಮರ್ಥನೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 14 (ಹದಿನಾಲ್ಕು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ .
- d) ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯಾವಧಿ ಜೊತೆಗೆ ಅಂತಹ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯದ ಅಗತ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ .
- e) ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು .

f) ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ದಾಖಲೆಯ ಸಂರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಆರ್ಕೈವಲ್‌ಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಿದ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ .

5. ಸಾಮಾನ್ಯ :

ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಸೂಚಿಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಗಳು/ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಕಾನೂನುಗಳು / ನಿಯಮಗಳು ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಯಿಂದ ಕಂಪನಿಗೆ ಉದ್ಭವಿಸಬಹುದಾದ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಾದ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದು .

6. ವಿಮರ್ಶೆ :

a) ಈ ನೀತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದಾಗ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿದೆ . ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ .

b) ಈ ನೀತಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಅಷ್ಟಕ್ಕೇ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತ ನೀತಿಯ ಹಿಂದಿನ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ . ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ/ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ .