



CAPITALINDIA

Home Loans

క్లేశనివృత్తి పాలసీ

వెర్షన్	:	6.0
వీరి స్వంతం	:	హెడ్ ఆపరేషన్స్
ఆమోదించినవారు	:	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు
అమల్లోనికి వచ్చేది	:	ఫిబ్రవరి 7, 2023

1. అవలోకనం:

క్యాపిటల్ ఇండియా హెమామ్ లోన్స్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") తన ఖాతాదారులతో ("ఖాతాదారులు") వ్యవహరించేటప్పుడు అత్యున్నత సమగ్రత, నిజాయితీ మరియు నైతిక ప్రవర్తన ద్వారా తన వ్యవహారాలను నిష్పాక్షికంగా మరియు పారదర్శకంగా నిర్వహించాలని విశ్వసిస్తుంది

ఖాతాదారుల క్షేత్ర నివృత్తి కొరకు సంస్థలోపల తగిన క్షేత్ర నివృత్తి యంత్రాంగం నిర్వహణ కొరకు, నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల కొరకు నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ("ఎన్ హెచ్ బి") ద్వారా జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, కంపెనీ తరఫున అటువంటి సేవలను అందించడానికి కంపెనీ ద్వారా నియమించి తృతీయపక్ష ఏజెంట్లు లేదా బిజినెస్ ఫెసిలిటేటర్ల ద్వారా అందించబడ్డ సేవలకు సంబంధించి ఫిర్యాదులకు మాత్రమే పరిమితం కాకుండా, కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులు మరియు క్షేత్రాల స్వీకరించడం, రిజిస్టర్ చేయడం మరియు డిస్పోజ్ చేయడానికి ఈ గిరీవియెన్స్ రిడరెసల్ పాలసీ లేదా క్షేత్ర నివృత్తి విధానాన్ని ("పాలసీ") కంపెనీ రూపొందించింది.

ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులను నిష్పాక్షికంగా మరియు పారదర్శకంగా వ్యవహరించడానికి ఒక కార్యాచరణను అందించడం మరియు కంపెనీ మరియు/లేదా ఎన్ హెచ్ బి కు ఫిర్యాదు చేయడానికి అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియల గురించి ఖాతాదారులకు అవగాహన కల్పించడం ఈ పాలసీ లక్ష్యం.

2. ఉద్దేశ్యం

పాలసీ ఉద్దేశ్యం వీటిని ధృవీకరించడం:

- అన్నివేళలా ఖాతాదారులందరినీ ఎలాంటి పక్షపాతం లేకుండా సముచితంగా చూడటం
- ఖాతాదారుల ద్వారా లేవనెత్తబడ్డ అన్ని సమస్యలను మర్యాదగా మరియు సకాలంలో పరిష్కరించడం.
- కంపెనీ తమ ఫిర్యాదులు/అభ్యంతరాలను ఎస్కలేట్ చేసే మార్గాల గురించి ఖాతాదారులకు సమాచారం అందిస్తారు
- ఖాతాదారులు తమ హక్కులను పూర్తిగా తెలుసుకునేలా చేయటం తద్వారా వారి ఫిర్యాదులకు మా ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారం పూర్తి సంతృప్తికరంగా లేనట్లయితే వారు ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారాలను ఎంచుకోగలుగుతారు.

3. క్షేత్ర నివృత్తి ప్రక్రియ :

ఫిర్యాదులున్న ఖాతాదారులు, రీడరెసల్ కోరకు దిగువ ప్రక్రియను అనుసరించవచ్చు: ప్లైమరీ లెవల్:

పరాధమిక స్థాయి:

ఫిర్యాదు దాఖలు చేయాలని అనుకుంటున్న ఖాతాదారులు, కంపెనీ ఏదైనా పనిదినం నాడు మరియు అటువంటి ఫిర్యాదుకు సంబంధించి పూర్తి వివరాలను అందించడం ద్వారా ఉదయం 10:00 నుంచి సాయంత్రం 6:30 గంటల మధ్య దిగువ పేర్కొన్న ఏదైనా ఛానల్స్ ఉపయోగించడం ద్వారా కంపెనీకి తమ ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు:

- కంపెనీ అన్ని రీజనల్/బ్రాంచి ఆఫీసుల వద్ద లభ్యమయ్యే ఫిర్యాదు రిజిస్టర్లో ఫిర్యాదును రిజిస్టర్ చేయండి.
- customercare@capitalindia.com వద్ద ఇమెయిల్ చేయండి.
- +91-022-4503 6000 పై కాల్ చేయండి; లేదా
- దిగువ పేర్కొన్న చిరునామా వద్ద కంపెనీకి రాయండి:

క్యాపిటల్ ఇండియా హెమామ్ లోన్స్ లిమిటెడ్
లెవల్-20, బిర్లా ఆరోరా
డాక్టర్, అనీబిసెంట్ రోడ్డు,
వర్లీ, ముంబై - 400030
వీరి దివ్యసుముఖానికి: కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్

సెకండరీ లెవల్ :

ఫిర్యాదును ఫైల్ చేసిన 7 (ఏడు) పనిదినాల్లో ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోయినా లేదా ప్లైమరీ లెవల్ వద్ద ఖాతాదారుడికి అందించిన ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారంతో ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందనట్లయితే, ఖాతాదారుడు కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ కు service@capitalindia.comకు రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదును ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు. నోడల్ అధికారిని సంప్రదించే వివరాలు కంపెనీ యొక్క అన్ని పోర్టల్ మరియు బోరాంచీ ఆఫీసుల వద్ద లభ్యమవుతుంది.

మూడో లెవల్:

సెకండరీ లెవల్ వద్ద, కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ ద్వారా అందించిన ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారంతో ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందనట్లయితే, లేదా కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ ద్వారా ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి 14 (పద్దాలుగు) పనిదినాల్లోగా ఫిర్యాదు ఇంకా పరిష్కరించనట్లయితే, ఖాతాదారుడు డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ & సూపర్విజన్, NHB వద్ద ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జ్ కు ఆప్పీల్ చేయవచ్చు:

ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జ్ నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్
డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ & సూపర్విజన్
ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం,
4వ అంతస్తు, కోర్-5ఎ, ఇండియా హ్యాబిట్ సెంటర్, లోధి రోడ్,
న్యూ ఢిల్లీ - 110 003.
<https://grids.nhbonline.org.in/>

4. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

- కంపెనీకి పూర్తి వివరాలను ఇవ్వడం ద్వారా ఫిర్యాదు ఫైల్ చేయాలని ఖాతాదారులకు సలహా ఇవ్వబడుతోంది.
- కంపెనీ ద్వారా ఫిర్యాదు అందుకున్న తరువాత, ఫిర్యాదు గుర్తింపు నెంబరుతోపాటుగా అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ మరియు ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే నిర్ధారిత అధికారి వివరాలు, అటువంటి ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి 3(మూడు) పనిదినాల్లోగా ఖాతాదారుడికి అందించబడతాయి.
- ఫిర్యాదుకు సంబంధించి, ఖాతాదారుడి సంతృప్తి మేరకు కంపెనీ అవసరమైన వివరణ/జస్టిఫికేషన్ ని అందిస్తుంది, అటువంటి ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి 14 (పద్దాలుగు) పనిదినాల్లోగా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి తగిన అన్ని చర్యలు తీసుకోవాలి.
- ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి ఏదైనా అదనపు సమయం అవసరం అయితే,

అటువంటి ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి ఆశించే ఫ్రైమ్ లైన్లతో పాటుగా అటువంటి అదనపు సమయం ఆవశ్యకత గురించి కంపెనీ ఖాతాదారుడికి తెలియజేయాలి.

- e) ఖాతాదారుడు దాఖలు చేసిన అన్ని ఫిర్యాదులు నిర్ధారిత కాలవ్యవధిలోగా పరిష్కరించేలా చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్ మరియు కంపెనీ ఆపరేషన్స్ హెడ్ ధృవీకరించాలి.
- f) ఖాతాదారులు దాఖలు చేసిన అన్ని ఫిర్యాదుల రికార్డ్ మరియు కంపెనీ ద్వారా అందించిన ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారం డాక్యుమెంట్ సంరక్షణ మరియు ఆర్చైవల్కు రూపొందించిన కంపెనీ పాలసీ ప్రకారంగా కంపెనీ ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది.

5. సాధారణం:

ఈ పాలసీలో ఏదైనా ఉన్నప్పటికీ, అటువంటి చట్టాలు/నిబంధనలు లేదా ఇతరతర్రా ఏదైనా సవరణ ద్వారా ఉత్పన్నమయ్యే లేదా నియతానుసారంగా కంపెనీకి వర్తించే ఏవైనా చట్టాలు/నిబంధనల కింద సిఫారసు చేసిన ఏవైనా అదనపు ఆవశ్యకతలను కంపెనీ పాటించేలా చూస్తుంది.

6. సమీక్ష:

- a) ఈ పాలసీ ఎప్పుడు అవసరం అయితే అప్పుడు బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ద్వారా సమీక్షకు లోబడి ఉంటుంది. కంపెనీ బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు క్షేత్ర నివృత్తి యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును వార్షికంగా సమీక్షించాలి.
- b) ఈ పాలసీ నియతానుసారంగా ఎన్‌హెచ్బి ద్వారా జారీ చేసే నియమాలు, నిబంధనలు, మార్గదర్శకాలు, ఆదేశాలు మరియు సూచనలతో సహా అయితే వాటికే పరిమితం కాకుండా వర్తించే చట్టాలకు లోబడి ఉంటుంది, మరియు పాలసీ యొక్క ఇంతకు ముందు వెర్షన్‌ని రద్దు చేస్తుంది. సముచితమైన క్షేత్ర నివృత్తి యంత్రాంగం యొక్క నిర్వహణకు సంబంధించి వర్తించే చట్టాల్లో ఏవైనా మార్పులు/సవరణలు రిఫరెన్స్ ద్వారా ఈ పాలసీలో చేర్చబడినట్లుగా భావించబడుతుంది మరియు ఈ పాలసీ సవరించబడి, తదునుగుణంగా సవరించబడిందని భావించబడుతుంది.