



## ग्राहक तक्रार निवारण योजना

आवृत्ती	:	३.०
मालक	:	ऑपरेशन प्रमुख
च्याकडून मंजूर	:	संचालक मंडळ
पासून प्रभावीत	:	१९ मे, २०२०
पुढील पुनरावलोकन तारीख	:	१८ मे, २०२१

अमित सहाय कुलश्रेष्ठ  
एमडी

केशव पोरवाल  
संचालक

विनित कुमार सक्सेना  
सीईओ आणि एमडी

## १. आढावा :

कैपिटल इंडिया होम लोन्स लिमिटेड [कंपनी] त्यांचे ग्राहकांबरोबर [ग्राहक] व्यवहार करतांना त्याची वर्तणूक नम्र, विश्वासू अशप्रकारे पारदर्शक ठेवतील.

नॅशनल हौसिंग बँक [एनएचबी] यांच्या गृह कर्ज वित्तीय कंपनीला असलेल्या मार्गदर्शक तत्वाचे पालन व्यवस्थापनामध्ये झालेल्या तक्रारीची गा-हाणी योग्यरित्या मिटविण्याकरीता वापरील आणि ग्राहकांच्या तक्रारी आणि म्हणणे निरसण करतील. कंपनीच्या सेवे संबंधी तयामध्ये तिसरे पक्षकार एजंट किंवा कंपनीने कंपनीचे वतीने सुविधा पुरविण्यास नेमणूक केलेले व्यवसायाचे सुविधाकार कंपनीच्या उत्पन्न आणि सेकवाकरीता काही तक्रारी असल्यास त्या नोंदविल्या असल्यास त्या सोडविण्यात येतील.

हया योजनेचा उद्देश ग्राहकांच्या तक्रारी सोडविणे आणि कंपनीकडे तक्रारी दाखल करण्याकरीता व पाठपुरावा करण्याकरीता ग्राहकांना प्रशिक्षण देणे आणि एनएचबी यांच्याकडे तक्रार दाखल करण्याची माहिती देणे.

## २. उद्देश :

- अ] ग्राहकांना चांगल्याप्रकारे त्याच्या मनात संशका न ठेवता समजावणे.
- ब] ग्राहकांने केलेली तक्रार ही समजून घेऊन ती निरसण करणे.
- क] कंपनीला ग्राहकाला त्याची तक्रार सोडवायला वेळ लागेल याची कल्पना देण्यात येईल.
- ड] जर कंपनीने समाधान कारक त्याची तक्रारी न सोडवल्यास ग्राहकाला त्याला असलेल्या अधिकारान्वये पर्यायी उपाय अनुसरण करतील.

## ३. तक्रार निवारणाची प्रक्रिया :

ज्या ग्राहकाकडे कुठल्याही प्रकारची तक्रार असल्यास तो त्याच्या तक्रार निवाराचा खालीलप्रमाणे अवलंब करेल.

- अ] कंपनीच्या सर्व प्रादेशिक कार्यालय / शाखा कार्यालय यामध्ये उपलब्ध असलेल्या तक्रार रजिस्टरमध्ये त्याची तक्रार नोंदवेल.
- ब] ईमेल [customercare@capitalindia.com](mailto:customercare@capitalindia.com)
- क] मोबाईल नं. +९१-०२२-४९३८५००० किंवा
- ड] खालील पत्त्यावर कंपनीला लेखी कळवावे.  
कैपिटल इंडिया होम लोन्स लिमिटेड  
७१३ आणि ७१४, अे विंग, कनाकीया वॉल स्ट्रील  
अंधेरी कुर्ला रोड, चकाला  
अंधेरी [पूर्व], मुंबई- ४०००९३.

## द्वितीय स्वरूप :

जर ग्राहकाची तक्रार कंपनीने दाखल केलेल्या तारखेपासून ७ दिवसात सोडवली नाही तर किंवा ग्राहकाला उत्तर न दिल्यास किंवा प्रथमिक स्वरूपात ग्राहकाची तक्रार न सोडवल्यास ग्राहक त्याची तक्रार कंपनीच्या नोडल ऑफिसर यांच्याकडे

service@capitalindia.com यावर लेखी दाखल करेल. नोडल ऑफिसर यांचा पत्ता कंपनीच्या सर्व शाखा आणि प्रादेशिक कार्यालय येथे उपलब्ध आहेत.

#### तृतीय स्वरूप :

द्वितीय स्वरूपात जर नोडल ऑफिसर यांनी तक्रारीच्या संबंधी ग्राहकला समाधान कारक उत्तर न दिल्यास किंवा तक्रार कंपनीच्या नोडल ऑफिसर यांच्याकडे तक्रार दाखल केल्यापासून १४ दिवसात कामकाजातच्या दरम्यान ती सोडवली नाही तर तर ग्राहक ती तक्रार एनएचबी खात्याच्या प्रभारी अधिकारी यांच्या तक्रार निवारण मंय, नियम आणि देखभाल खाते, नॅशनल हॉसिंग बँक, ४था मजला, कोर ५ए, इंडिया हॅबीट्ट सेन्टर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - ११०००३ यांच्याकडे करेल.

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

#### ४. तक्रारीचे निराकरण :

- अ] ग्राहकाला तक्रारीची संपूर्ण माहिती पूर्ण करुन ती कंपनीला दाखल करण्यास सांगण्यात येईल.
- ब] कंपनीने तक्रार स्विकारल्यावर, तक्रारीच्या पोचपावतीबरोबर ओळख नंबर आणि तक्रार निवारण अधिकारी याची माहिती ग्राहकाला ३ दिवसात तक्रारी प्राप्त झालेल्या तारखेपासून देण्यात येईल.
- क] कंपनी ग्राहकाला योग्य ते स्पष्टीकरणे देण्यात येईल आणि तक्रारी प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून १४ दिवसात तक्रार सोडवण्यात येईल.
- ड] तक्रार सोडविण्यास जादा वेळ लागल्यास तसे कंपनी ग्राहकाला जादा वेळ लागल्याचे कळवण्यात येईल व किती वेळ लागेल हे सुध्दा कंपनी ग्राहकाला कळवेल.
- इ] मा. मुख्य कार्यकारी अधिकारी आणि कंपनीचे मुख्य अंमलबजावणी अधिकारी हे तक्रारदारांनी दाखल केलेली तक्रार ठरविलेल्या मुदतीत सुटेल याची खात्री देतील.
- ई] कंपनीने कागदपत्रांचे जतन करण्याकरीता तयार केलेल्या फॉर्म्युला पमाणे ग्राहकांनी दाखल केलेल्या तक्रारीची नोंदणी करण्यात येईल.

#### ५. सर्वसाधारण:-

हया योजनेत समावेश केल्याखरीज कंपनी कायदा/अधिनियमखाली आवश्यक इतर सुधारणा हया कंपनी वेळोवेळी अवलंब करेल.

#### ६. पुनरावलोकन:-

- अ] कंपनीचे संचालक मंडळ आवश्यकता वाटेल चन'तेव्हा हया याजनेचा विचार करतील. कंपनीचे संचालक मंडळ, तक्रार निवारण मंचाचा वार्षिक अहवाल विचारार्थ घेतील.
- ब] हया योजनेला कायदा लागू राहिल त्यामध्ये एनएचबी यानी दिलेले नियम, मार्गदर्शक, सूचना आणि निर्देश यांचा समावेश असणार नाही आणि योजनेच्या पूर्वीच्या आवृत्तीमध्ये बदल करतील. तक्रार निवारण मंचच्या संबंधी काही बदल करावयाचे असल्यास ते हा योजनेचा समावेश करुन करण्यात येईल.