



शिकायत निवारण नीति

संस्करण: ४.0

द्वारा संचालित: प्रमुख संचालन

द्वारा अनुमोदित: निदेशक मंडल

से प्रभावी: १९ मई, २0२0

१. अवलोकन:

कैपिटल इंडिया होम लोन लिमिटेड ("कंपनी") अपने ग्राहकों ("ग्राहक") के साथ व्यवहार करते हुए ईमानदारी और नैतिक व्यवहार के उच्चतम स्तर को बनाए रखते हुए निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से अपने मामलों का संचालन करने में विश्वास रखती है।

राष्ट्रीय आवास बैंक ("एनएचबी") द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुपालन में, आवास वित्त कंपनियों के लिए लागू संगठन के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र के रखरखाव के लिए, अपने ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए, कंपनी तैयार की गई है। शिकायत निवारण नीति ("नीति") उत्पादों के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकरण और निपटान के लिए प्रक्रिया निर्धारित करती है और कंपनी की सेवाओं ("शिकायत") सहित, लेकिन कंपनी की ओर से ऐसी सेवाएं प्रदान करने के लिए कंपनी द्वारा नियुक्त किए गए तीसरे पक्ष के एजेंटों या व्यवसाय सुविधा द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में शिकायतों तक सीमित नहीं है।

यह नीति निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से ग्राहकों की शिकायतों से निपटने के लिए एक ढांचा प्रदान करना है और ग्राहकों को कंपनी और / या NHB के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं के बारे में शिक्षित करना है।

२. उद्देश्य:

नीति का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि:

- क) ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष और पक्षपात रहित व्यवहार किया जाता है।
- ख) ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों को शिष्टाचार के साथ निपटाया जाता है और समय पर हल किया जाता है।
- ग) ग्राहकों को कंपनी के भीतर अपनी शिकायतों को बढ़ाने के लिए रास्ते के बारे में सूचित किया जाता है।
- घ) ग्राहकों को उनके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाता है ताकि वे वैकल्पिक उपचार का विकल्प चुन सकें, मैं कंपनी की प्रतिक्रिया या उनकी शिकायतों के समाधान से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हूँ।

३. शिकायत निवारण की प्रक्रिया:

जिन ग्राहकों को कोई शिकायत है, वे इसके निवारण के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन कर सकते हैं:

प्राथमिक स्तर:

ग्राहक जो शिकायत दर्ज करने का इरादा रखते हैं, कंपनी के किसी भी कार्य दिवस पर सुबह १०.०० बजे से ६.३० बजे के बीच निम्नलिखित में से किसी भी चैनल का उपयोग करके कंपनी के साथ अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं और ऐसी शिकायत के संबंध में पूर्ण विवरण प्रस्तुत कर सकते हैं:

क) कंपनी के सभी क्षेत्रीय / शाखा कार्यालयों में उपलब्ध शिकायत रजिस्टर में शिकायत दर्ज करें;

ख) customercare@capitalindia.com पर ईमेल करें

ग) कंपनी के समर्पित ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नंबर + ९१-०२२-४९३८५००० पर कॉल करें; या

घ) नीचे लिखे पते पर कंपनी को लिखें:

कैपिटल इंडिया होम लोन लिमिटेड

७१३ और ७१४, 'ए' विंग, कनकिया वॉल स्ट्रीट,
अंधेरी कुर्ला रोड, चकला,
अंधेरी (पूर्व), मुंबई- ४०००९३

द्वितीय स्तर:

यदि शिकायत दर्ज करने की तारीख से ७ (सात) कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है या ग्राहक प्रतिक्रिया या प्राथमिक स्तर पर ग्राहक को दिए गए प्रस्ताव से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत को बढ़ा सकता है service@capitalindia.com पर लिखित रूप में कंपनी का नोडल अधिकारी। नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण कंपनी के सभी क्षेत्रीय और शाखा कार्यालयों में उपलब्ध है।

तीसरे स्तर:

यदि, ग्राहक कंपनी के नोडल अधिकारी द्वारा माध्यमिक स्तर पर प्रतिक्रिया या उसके लिए दिए गए प्रस्ताव से संतुष्ट नहीं है, या शिकायत अभी भी प्राप्ति की तारीख से १४ (चौदह) कार्य दिवसों के भीतर हल नहीं हुई है। कंपनी के नोडल अधिकारी द्वारा शिकायत करने पर, ग्राहक विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, एनएचबी के प्रभारी अधिकारी को अपील कर सकता है:

प्रभारी अधिकारी

नेशनल हाउसिंग बैंक

विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ

चौथी मंजिल, कोर ५ ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड,

नई दिल्ली- ११० ००३

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

४. शिकायतों का निवारण:

क) ग्राहकों को कंपनी को उसी का पूरा विवरण प्रस्तुत करके शिकायत दर्ज करने की सलाह दी जाती है।

ख) कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने पर, एक शिकायत पहचान संख्या के साथ पावती और नामित अधिकारी का विवरण, जो शिकायत के साथ काम करेगा, और शिकायत प्राप्त होने की तारीख से ३ (तीन) कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को प्रदान किया जाएगा।

ग) कंपनी ग्राहक की संतुष्टि के लिए शिकायत के संबंध में आवश्यक स्पष्टीकरण / औचित्य प्रदान करेगी, इस तरह की शिकायत प्राप्त होने की तारीख से १४ (चौदह) कार्य दिवसों के भीतर शिकायत को हल करने के लिए सभी उचित उपाय करेगी।

घ) यदि शिकायत के समाधान के लिए किसी अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी ग्राहक को ऐसी शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा के साथ अतिरिक्त समय की आवश्यकता के बारे में सूचित करेगी।

च) कंपनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी और संचालन प्रमुख यह सुनिश्चित करेंगे कि ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई सभी शिकायतों को निर्धारित समय सीमा के भीतर हल किया जाए।

छ) ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई सभी शिकायतों और कंपनी द्वारा प्रदान की गई प्रतिक्रिया या संकल्प को कंपनी द्वारा बनाए रखा जाएगा, जैसा कि दस्तावेज संरक्षण और अभिलेखीय के लिए बनाई गई कंपनी की नीति के अनुसार है।

५. सामान्य:

इस नीति में निहित कुछ भी होने के बावजूद, कंपनी किसी भी अतिरिक्त आवश्यकताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करेगी जैसा कि किसी भी कानून / नियमों के तहत निर्धारित किया जा सकता है या ऐसे कानूनों/ विनियमों के लिए किसी संशोधन से उत्पन्न या अन्यथा या कंपनी द्वारा समय-समय पर लागू हो सकता है।

६. समीक्षा करें:

क) यह नीति आवश्यक होने पर कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा के अधीन है। कंपनी के निदेशक मंडल हर साल शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा।

ख) यह नीति लागू कानूनों के अधीन होगी, लेकिन समय-समय पर एनएचबी द्वारा जारी किए गए नियमों के नियमों, दिशानिर्देशों, निर्देशों और निर्देशों तक सीमित नहीं होगी और नीति के पुराने संस्करण को उलट देगी। एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र के रखरखाव के संबंध में लागू कानूनों में कोई भी बदलाव / संशोधन इस नीति में संदर्भ द्वारा शामिल माना जाएगा और इस नीति को तदनुसार संशोधित और संशोधित माना जाएगा।