



કેપિટલ ઇન્ડિયા હોમ લોન્સ લિમિટેડ

ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

સમીક્ષા કરનારી અને મંજૂરી આપનારી સત્તા

દસ્તાવેજનું શીર્ષક	:	ફરિયાદ નિવારણ નીતિ
આવૃત્તિ	:	6.0
મંજૂર કરનાર	:	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
છેલ્લે મંજૂરી મળ્યાંની તારીખ	:	29 એપ્રિલ, 2025
પોલિસી ઓનર	:	ચીફ ઓપરેશન્સ ઓફિસર
સમીક્ષક	:	શિવશંકર પાનિગ્રહી
છેલ્લે સમીક્ષા કર્યાંની તારીખ	:	29 એપ્રિલ, 2025
અનુપાલનનું પાસું	:	ચકાસવામાં આવ્યું
કાયદાકીય પાસું	:	ચકાસવામાં આવ્યું

અનુક્રમણિકા

ક્રમ નં.	વિગતો	પેજ નં.
1	વિહંગાવલોકન	3
2	હેતુ	3
3	ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા	3-4
4	ફરિયાદોનું નિવારણ કરવું	4
5	ગ્રાહક સુરક્ષા સમિતિ	5
6	સામાન્ય માળખું	5
7	નીતિની સમીક્ષા	5-6

1. વિહંગાવલોકન:

કેપિટલ ઇન્ડિયા હોમ લોન્સ લિમિટેડ ('કંપની') તેના ગ્રાહકો ('ગ્રાહકો') સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ઇમાનદારી, પ્રામાણિકતા અને નૈતિક વર્તનના ઉચ્ચતમ સ્તરો જાળવીને પોતાની કામગીરી યોગ્ય અને પારદર્શક રીતે કરવામાં વિશ્વાસ ધરાવે છે.

સંસ્થાની અંદર ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને મુશ્કેલીઓના નિવારણ માટે યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર જાળવી શકાય તે માટે હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓને લાગુ પડતા નેશનલ હાઉસિંગ બેંક ('NHB') દ્વારા જાહેર કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરીને કંપનીએ ગ્રાહકોની ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા, તેની નોંધણી કરવા અને તેનો નિકાલ કરવા માટેની પ્રક્રિયા નિર્ધારિત કરનારી ફરિયાદ નિવારણ નીતિ ('નીતિ') તૈયાર કરી છે. આ પ્રક્રિયા કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત ગ્રાહકોની ફરિયાદો ('ફરિયાદો') માટે છે, જેમાં કંપની વતી આવી સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કંપની દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવેલા થર્ડ પાર્ટી એજન્ટો અથવા બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતી ફરિયાદોનો પણ સમાવેશ થાય છે, પરંતુ તે તેના પૂરતી મર્યાદિત નથી.

કંપની એ વાતની પણ ખાતરી કરશે કે ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર હેઠળ દિવ્યાંગોની ફરિયાદોનું નિવારણ કરવામાં આવે.

આ નીતિનો ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકોની ફરિયાદોનો યોગ્ય અને પારદર્શક રીતે નિકાલ કરવા માટેનું એક માળખું પૂરું પાડવાનો તથા કંપની અને/અથવા NHB સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવવા માટે અનુસરવાની પ્રક્રિયાઓ અંગે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરવાનો છે.

2. હેતુ:

આ નીતિનો ઉદ્દેશ્ય એ વાતની ખાતરી કરવાનો છે કે:

- ગ્રાહકો સાથે હંમેશા યોગ્ય રીતે અને પક્ષપાત વિના વ્યવહાર કરવામાં આવે.
- ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સૌજન્યપૂર્વક નિકાલ કરવામાં આવે અને તેનું સમયસર નિવારણ કરવામાં આવે.
- ગ્રાહકોને કંપનીમાં તેમની ફરિયાદોના નિવારણ માટે ઉપલબ્ધ વિકલ્પો અંગે માહિતગાર કરવામાં આવે.
- ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો અંગે માહિતગાર કરવામાં આવે, જેથી જો તેઓ તેમની ફરિયાદો પર કંપનીની પ્રતિક્રિયા અથવા નિવારણથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેઓ વૈકલ્પિક ઉપાયો પસંદ કરી શકે.

3. ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા:

જે કોઈ પણ ગ્રાહકોને કોઈ ફરિયાદ હોય, તો તેઓ તેના નિવારણ માટે નીચે મુજબની પ્રક્રિયાને અનુસરી શકે છે:

પ્રથમ લેવલ:

જે કોઈ પણ ગ્રાહકો ફરિયાદ નોંધાવવા ઇચ્છતા હોય, તેઓ કંપનીના કોઈપણ કામકાજના દિવસે સવારે 10:00થી સાંજના 6:30 વાગ્યાની વચ્ચે નીચે મુજબના કોઈપણ માધ્યમોનો ઉપયોગ કરીને અને આ પ્રકારની ફરિયાદ સંબંધિત સંપૂર્ણ વિગતો પૂરી પાડીને કંપની સમક્ષ પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

- કંપનીની તમામ પ્રાદેશિક / શાખા કચેરીઓ ખાતે ઉપલબ્ધ ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં ફરિયાદ નોંધાવીને;
- customercare@capitalindia.com પર ઈ-મેઇલ કરીને
- +91-022-4503 6000 પર કોલ કરીને; અથવા
- અહીં નીચે જણાવેલા સરનામે કંપનીને લખીને:

કેપિટલ ઇન્ડિયા હોમ લોન્સ લિમિટેડ

લેવલ - 20, બિરલા ઓરોરા

ડૉ. એની બેસન્ટ માર્ગ,

વરલી, મુંબઈ - 400030.

કૃપા કરીને ધ્યાન આપો: કસ્ટમર સર્વિસ ટીમ

બીજું લેવલ:

જો ફરિયાદ નોંધાવ્યાની તારીખથી 7 (સાત) કાર્ય દિવસોમાં ફરિયાદનું નિવારણ કરવામાં ન આવે અથવા ગ્રાહક પ્રાથમી લેવલ પર ગ્રાહકને આપવામાં આવેલી પ્રતિક્રિયા અથવા નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય તો, ગ્રાહક ફરિયાદને નીચે મુજબના લેવલે લઈ જઈ શકે છે:

નોડલ ઓફિસર: દિનેશ હાડકર

લેવલ - 20, બિરલા ઓરોરા,

ડૉ. એની બેસન્ટ માર્ગ,

વરલી, મુંબઈ - 400030.

સંપર્ક નં.: +91-022-45036000

ઈ-મેઇલ આઇડી: service@capitalindia.com.

ત્રીજું લેવલ:

જો ગ્રાહક બીજા લેવલ પર કંપનીના નોડલ અધિકારી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી પ્રતિક્રિયા અથવા નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા કંપનીના નોડલ અધિકારી દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાંની તારીખથી 14 (ચૌદ) કાર્ય દિવસોમાં ફરિયાદનું હજુ સુધી નિવારણ કરવામાં ન આવ્યું હોય, તો ગ્રાહક નીચે મુજબના સરનામે NHBના ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝનના ઓફિસર-ઇન-ચાર્જને અપીલ કરી શકે છે:

ઓફિસર-ઇન-ચાર્જ નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન

ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ

ચોથો માળ, કોર 5એ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ,

નવી દિલ્હી - 110 003.

ઓનલાઇન મોડ - <https://grids.nhbonline.org.in/>

4. ફરિયાદોનું નિવારણ:

- ગ્રાહકોને આ પ્રકારની ફરિયાદની સંપૂર્ણ વિગતો કંપનીને પૂરી પાડીને ફરિયાદ નોંધાવવાની સલાહ આપવામાં આવે છે.
- ધિરાણ આપતી સંસ્થાના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને આગામી ઉચ્ચ લેવલે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- કંપની દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયા પછી, ફરિયાદ મળ્યાંની તારીખથી 3 (ત્રણ) કાર્ય દિવસોમાં ગ્રાહકને ફરિયાદનો ઓળખ નંબર અને જે નિયુક્ત અધિકારી આ પ્રકારની ફરિયાદ પર કાર્યવાહી કરશે તેમની વિગતો સાથેની સ્વીકૃતિ પૂરી પાડવામાં આવશે.
- કંપની દ્વારા આ પ્રકારની ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાંની તારીખથી 14 (ચૌદ) કાર્ય દિવસોમાં ગ્રાહકના સંતોષ મુજબ ફરિયાદના સંબંધમાં જરૂરી સ્પષ્ટતા/સમર્થન પૂરું પાડવામાં આવશે અને ફરિયાદના નિવારણ માટે તમામ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.
- જો ફરિયાદના નિવારણ માટે કોઈ વધારાના સમયની જરૂર હોય, તો કંપની ગ્રાહકને આ પ્રકારના વધારાના સમયની જરૂરિયાત વિશે અને આ પ્રકારની ફરિયાદના નિવારણ માટેની અપેક્ષિત સમયમર્યાદા વિશે જાણ કરશે.
- કંપનીના ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર અને હેડ ઓફ ઓપરેશન્સ એ બાબતની ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલી તમામ ફરિયાદોનું નિવારણ નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવે.
- કંપની દ્વારા દસ્તાવેજોના સંરક્ષણ અને આર્કાઇવલ માટે બનાવવામાં આવેલી કંપનીની નીતિ મુજબ જ ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલી તમામ ફરિયાદો અને કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી પ્રતિક્રિયા અથવા નિવારણના રેકૉર્ડને જાળવવામાં આવશે.

5. ગ્રાહક સુરક્ષા સમિતિ

રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રિપોર્ટિંગ) ડિરેક્શન્સ, 2025 (સંદર્ભ: DoR.FIN.REC.No.55/20.16.056/2024-25 તારીખ જાન્યુઆરી 6, 2025)ને અનુરૂપ અને કેડિટ ઇન્સ્ટિટ્યુશન્સ (CIs) અને કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (CICs)ને સંડોવતા મુકદ્દમાઓને ઘટાડવાના ઉદ્દેશ્ય સાથે, ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિવારણ સમયસર અને અસરકારક રીતે કરવામાં આવે તે આવશ્યક છે. તદનુસાર, કંપની ઓફ ઓફ ડિરેક્ટર્સના નેજા હેઠળ ગ્રાહક સુરક્ષા સમિતિની રચના કરશે.

સમિતિની સંરચના:

સમિતિમાં નીચેના સભ્યોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે:

એક એક્ઝિક્યુટિવ અથવા નોન-એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર

મેનેજિંગ ડિરેક્ટર / ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર

ચીફ ઓપરેટિંગ ઓફિસર

ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ:

ગ્રાહક સુરક્ષા સમિતિને નીચે મુજબના કાર્યો સોંપવામાં આવશે:

ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની દેખરેખ;

નીતિ ઘડવી અને સમીક્ષા કરવા, જો લાગુ થતું હોય

તો;

ગ્રાહકને લગતા અનુપાલનનું નિરીક્ષણ કરવું;

મૂળભૂત કારણનું વિશ્લેષણ;

ગ્રાહકોની જાગૃતિ માટેની પહેલ;

રીપોર્ટિંગ અને પારદર્શકતા; અને

અન્ય કાર્યો, જે તેની ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓને અસરકારક રીતે નિભાવવા માટે જરૂરી હોય.

6. જનરલ:

આ નીતિમાં સામેલ હોય તેવી કોઈપણ બાબત હોવા છતાં, કંપની એ બાબતની ખાતરી કરશે કે વર્તમાન અથવા આ પ્રકારના અન્ય કાયદાઓ/નિયમોમાં કોઈપણ સુધારાને કારણે અથવા અન્યથા ઉદ્ભવતા અને કંપનીને સમયાંતરે લાગુ પડતા કોઈપણ વધારાના નિયમોનું પાલન કરવામાં આવે.

7. સમીક્ષા:

- આ નીતિ કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા જ્યારે પણ જરૂરી જણાશે ત્યારે સમીક્ષાને આધીન રહેશે. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની સમીક્ષા કરવામાં આવશે. આ પ્રકારની સમીક્ષાઓનો સંકલિત રીપોર્ટ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સોંપવામાં આવશે.
- આ નીતિ સમયાંતરે NHB દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલા નિયમો, વિનિયમો, માર્ગદર્શિકા, નિર્દેશો અને સૂચનાઓ સહિતના લાગુ કાયદાઓને આધીન રહેશે અને તે નીતિના અગાઉના સંસ્કરણનું સ્થાન લેશે. યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની જાળવણીના સંબંધમાં લાગુ કાયદાઓમાં કોઈપણ ફેરફાર/સુધારો આ નીતિમાં સંદર્ભ દ્વારા સામેલ કરવામાં આવ્યો હોવાનું માનવામાં આવશે અને આ નીતિ તે મુજબ સુધારવામાં આવેલી હોવાનું માનવામાં આવશે.