



## कैपिटल इंडिया होम लोन लिमिटेड

### शिकायत निवारण नीति

#### समीक्षा एवं अनुमोदन प्राधिकरण

दस्तावेज़ का शीर्षक	:	शिकायत निवारण नीति
संस्करण	:	6.0
के द्वारा अनुमोदित	:	निदेशक मंडल
अंतिम अनुमोदन तिथि	:	29 अप्रैल, 2025
पॉलिसी स्वामी	:	मुख्य परिचालन अधिकारी
द्वारा समीक्षित	:	शिवशंकर पाणिग्राही
अंतिम बार समीक्षा की गई	:	29 अप्रैल, 2025
अनुपालन पहलू	:	जाँच की गई
कानूनी पहलू	:	जाँच की गई

## अनुक्रमणिका

क्रम संख्या	ब्यौरा	पृष्ठ संख्याएँ
1	अवलोकन	3
2	उद्देश्य	3
3	शिकायत निवारण की प्रक्रिया	3-4
4	शिकायतों का निवारण	4
5	उपभोक्ता संरक्षण समिति	5
6	सामान्य ढांचा	5
7	नीति की समीक्षा	5-6

## 1. अवलोकन:

कैपिटल इंडिया होम लोन लिमिटेड ("कंपनी") अपने ग्राहकों ("ग्राहकों") के साथ व्यवहार करते समय उच्चतम स्तर की सत्यनिष्ठा, ईमानदारी और नैतिक आचरण बनाए रखते हुए निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से अपने कामकाज का संचालन करने में विश्वास रखता है।

राष्ट्रीय आवास बैंक ("एनएचबी") द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुपालन में, आवास वित्त कंपनियों पर लागू होने वाले नियमों के अनुसार, संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र बनाए रखने के लिए और अपने ग्राहकों की शिकायतों एवं समस्याओं का समाधान करने के लिए, कंपनी ने शिकायत निवारण नीति तैयार "नीति" की है, जिसमें कंपनी के उत्पादों और सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों और आपत्तियों ("शिकायतें") को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और उनका निपटान करने की प्रक्रिया को निर्धारित करने के बारे में बताया गया है, इसमें कंपनी द्वारा नियुक्त वृतीय पक्ष एंजेंटों या व्यावसायिक सुविधादाताओं द्वारा कंपनी की ओर से ऐसी सेवाएं प्रदान करने के लिए दी गई सेवाओं से संबंधित शिकायतें शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं।

कंपनी, शिकायत निवारण तंत्र के तहत, विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों के निवारण को भी सुनिश्चित करेगी।

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

## 2. उद्देश्य:

इस नीति का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि:

- ग्राहकों के साथ हमेशा निष्पक्ष और बिना किसी भेदभाव के व्यवहार किया जाता है।
- ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों को विनम्रतापूर्वक निपटाया जाता है और समय पर उनका समाधान किया जाता है।
- ग्राहकों को कंपनी के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों के बारे में सूचित किया जाता है।
- ग्राहकों को उनके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाता है ताकि यदि वे कंपनी द्वारा उनकी शिकायतों पर प्रतिक्रिया या समाधान से पूरी तरह संतुष्ट न हों तो वे वैकल्पिक उपायों का चुनाव कर सकें।

## 3. शिकायत निवारण की प्रक्रिया:

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

### प्राथमिक स्तर:

जो ग्राहक शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं, वे कंपनी के किसी भी कार्य दिवस पर सुबह 10:00 बजे से शाम 6:30 बजे के बीच निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से कंपनी के पास अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं और ऐसी शिकायत से संबंधित पूर्ण विवरण दर्ज कर सकते हैं:

- शिकायत को शिकायत रजिस्टर में दर्ज करें, जो कंपनी के सभी क्षेत्रीय/शाखा कार्यालयों में उपलब्ध है;
- [customercare@capitalindia.com](mailto:customercare@capitalindia.com) पर ईमेल करें
- +91-022-4503 6000 पर कॉल करें; या
- नीचे दिए गए पते पर कंपनी को पत्र लिखें:

कैपिटल इंडिया होम लोन लिमिटेड

लेवल - 20, विरला औरोरा

डॉ. एनी बेसेट रोड,

वर्ली, मुंबई - 400030.

कृपया ध्यान दें: ग्राहक सेवा टीम

#### माध्यमिक स्तर:

यदि शिकायत दर्ज करने की तिथि से 7 (सात) कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है या ग्राहक दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है या ग्राहक प्राथमिक स्तर पर दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत को आगे बढ़ा सकता है।

नोडल अधिकारी; दिनेश हाडकर  
स्तर - 20, विरला औरोरा  
डॉ. एनी बेसेंट रोड,  
वर्ली, मुंबई - 400030  
संपर्क नंबर: +91-022-45036000  
ईमेल आईडी: [service@capitalindia.com](mailto:service@capitalindia.com) .

#### तीसरे स्तर:

यदि ग्राहक कंपनी के द्वितीयक स्तर के नोडल अधिकारी द्वारा दिए गए उत्तर या समाधान से संतुष्ट नहीं है, या कंपनी के नोडल अधिकारी द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 14 (चौदह) कार्य दिवसों की अवधि के भीतर भी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक एनएचबी के विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग के प्रभारी अधिकारी से निम्नलिखित पते पर अपील कर सकता है:

राष्ट्रीय आवास बैंक के प्रभारी अधिकारी  
विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग  
शिकायत निवारण प्रकोष्ठ  
चौथी मजिल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड,  
नई दिल्ली - 110 003.  
ऑनलाइन मोड - <https://grids.nhbonline.org.in/>

## 4. शिकायतों का निवारण:

- a) ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे कंपनी को शिकायत से संबंधित पूरी जानकारी देते हुए शिकायत दर्ज करें।
- b) ऋण देने वाली संस्था के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवाद को उच्च स्तर पर अधिकारियों द्वारा सुना जाता है और उनका निपटारा किया जाता है।
- c) कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने पर, शिकायत पहचान संख्या और शिकायत पर कार्रवाई करने वाले नामित अधिकारी के विवरण सहित पावती, शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 3 (तीन) कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को प्रदान की जाएगी।
- d) कंपनी शिकायत के संबंध में ग्राहक की संतुष्टि होने तक आवश्यक स्पष्टीकरण/औचित्य प्रदान करेगी और ऐसी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 14 (चौदह) कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान करने के लिए सभी उचित उपाय करेगी।
- e) यदि शिकायत के समाधान के लिए अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी ग्राहक को ऐसे अतिरिक्त समय की आवश्यकता के साथ-साथ शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समय-सीमा के बारे में सूचित करेगी।
- f) कंपनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी और परिचालन प्रमुख यह सुनिश्चित करेंगे कि ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई सभी शिकायतों का समाधान निर्धारित समय सीमा के भीतर किया जाए।
- g) कंपनी द्वारा ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई सभी शिकायतों और कंपनी द्वारा दिए गए उत्तर या समाधान का रिकॉर्ड कंपनी की दस्तावेजों के संरक्षण और अभिलेखन के लिए बनाई गई नीति के अनुसार रखा जाएगा।



## 5. उपभोक्ता संरक्षण समिति

भारतीय रिज़र्व बैंक (क्रेडिट सूचना रिपोर्टिंग) दिशा-निर्देश, 2025 (संदर्भ: DoR.FIN.REC.No.55/20.16.056/2024-25 दिनांक 6 जनवरी, 2025) के अनुरूप और क्रेडिट संस्थानों (CIs) और क्रेडिट सूचना कंपनियों (CICs) से जुड़े मुकदमों को कम करने के उद्देश्य से, यह आवश्यक है कि उपभोक्ता शिकायतों का समय पर और प्रभावी ढंग से समाधान किया जाए। तदनुसार, कंपनी निदेशक मंडल के तत्वावधान में एक उपभोक्ता संरक्षण समिति का गठन करेगी।

### समिति की संरचना:

समिति में निम्नलिखित सदस्य शामिल होंगे:

एक कार्यकारी या गैर-कार्यकारी निदेशक

प्रबंध निदेशक / मुख्य कार्यकारी अधिकारी

मुख्य परिचालन अधिकारी

### नियम और जिम्मेदारियाँ:

उपभोक्ता संरक्षण समिति को निम्नलिखित कार्य सौंपे जाएंगे:

शिकायत निवारण तंत्र की निगरानी;

नीति निर्माण और समीक्षा, यदि लागू हो;

उपभोक्ता संबंधी अनुपालन की निगरानी करना;

मूल कारण विश्लेषण;

उपभोक्ता जागरूकता पहल;

रिपोर्टिंग और पारदर्शिता; और

अन्य कार्य, जो इसकी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को प्रभावी ढंग से निभाने के लिए आवश्यक हो सकते हैं।

## 6. सामान्य:

इस नीति में किसी भी बात के होते हुए भी, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि समय-समय पर लागू होने वाले किसी भी मौजूदा कानून/नियमों या उनमें किसी संशोधन से उत्पन्न होने वाले कानूनों/नियमों या अन्यथा के तहत निर्धारित किसी भी अतिरिक्त आवश्यकताओं का अनुपालन किया जाए।

## 7. समीक्षा:

- जब भी आवश्यक समझा जाए, कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा इस नीति की समीक्षा की जा सकती है। कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा की जाएगी। इन समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।
- यह नीति समय-समय पर एनएचबी द्वारा जारी किए गए नियमों, विनियमों, दिशा-निर्देशों, निर्देशों और आदेशों सहित लागू कानूनों के अधीन होगी, लेकिन इसी तक सीमित नहीं, और नीति के पूर्ववर्ती संस्करण का स्थान लेगी। शिकायत निवारण तंत्र के उचित रखरखाव से संबंधित लागू कानूनों में किसी भी परिवर्तन/संशोधन को इस नीति में संदर्भ द्वारा शामिल माना जाएगा और इस नीति को तदनुसार संशोधित और परिवर्तित माना जाएगा।