



CAPITALINDIA

Home Loans

कॅपिटल इंडिया होम फायनान्स लिमिटेड

तक्रार निवारण धोरण

पुनरावलोकन आणि मान्यता देणारा अधिकारी

दस्तऐवज शीर्षक	:	तक्रार निवारण धोरण
आवृत्ती	:	6.0
यांनी मंजूर केले	:	संचालक मंडळ
शेवटची मंजूरी तारीख	:	29 एप्रिल, 2025
धोरण मालक	:	मुख्य कार्यकारी अधिकारी
यांच्या द्वारे पुनरावलोकन केले	:	शिवशंकर पाणिग्रही
शेवटचे पुनरावलोकन केले	:	29 एप्रिल, 2025
अनुपालन घटक	:	तपासले
कायदेशीर पैलू	:	तपासले

निर्देशांक

अ. क्र.	तपशील	पृष्ठ क्रमांक
1	आढावा	3
2	उद्देश	3
3	तक्रार निवारण प्रक्रिया	3-4
4	तक्रारींचे निवारण	4
5	ग्राहक संरक्षण समिती	5
6	सामान्य चौकट	5
7	धोरणाचा आढावा	5-6

1. आढावा:

कॅपिटल इंडिया होम फायनान्स लिमिटेड (" कंपनी ") ग्राहकांशी व्यवहार करताना सर्वोच्च पातळीची सचोटी, प्रामाणिकपणा आणि नैतिक वर्तन राखून निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने आपले व्यवहार करण्यावर विश्वास ठेवते (" ग्राहक ").

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँके(NHB) ने जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे अनुपालन करून, गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांना लागू असल्याप्रमाणे, ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा राखण्यासाठी, कंपनीने तक्रार निवारण धोरण तयार केले आहे (" धोरण ") कंपनीच्या उत्पादने आणि सेवांबाबत ग्राहकांच्या तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निवारण करणे यासाठी प्रक्रिया निश्चित करणे (" तक्रारी "). यामध्ये कंपनीच्या वतीने अशा सेवा प्रदान करण्यासाठी नियुक्त केलेल्या तृतीय पक्ष एजंट किंवा व्यवसाय सुविधाकर्त्यांनी प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित तक्रारींचा समावेश आहे परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही.

तक्रार निवारण यंत्रणे अंतर्गत अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण देखील कंपनी करेल.

या धोरणाचा उद्देश ग्राहकांच्या तक्रारींचे निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने निराकरण करण्यासाठी एक चौकट प्रदान करणे आणि कंपनी आणि/किंवा NHB कडे तक्रार दाखल करण्यासाठी कोणत्या प्रक्रियांचा अवलंब करावा याबद्दल ग्राहकांना शिक्षित करणे आहे.

2. उद्देश:

धोरणाचा उद्देश हे सुनिश्चित करणे आहे की:

- ग्राहकांना नेहमीच निष्पक्ष आणि पक्षपाती वागणूक दिली जाईल.
- ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या तक्रारी सौजन्याने हाताळल्या जातील आणि वेळेवर सोडवल्या जातील.
- ग्राहकांना कंपनीमध्ये त्यांच्या तक्रारी वाढवण्याच्या मार्गाबद्दल माहिती दिली जाईल.
- कंपनीने त्यांच्या तक्रारींवर दिलेल्या प्रतिसाद किंवा निवारणाबाबत ग्राहक पूर्णतः समाधानी नसल्यास, ते पर्यायी उपाय निवडू शकतील यासाठी ग्राहकांना त्यांच्या हक्कांची माहिती दिली जाते.

3. तक्रार निवारणाची प्रक्रिया:

ज्या ग्राहकांना कोणतीही तक्रार असेल, ते त्याचे निवारण करण्यासाठी खालील प्रक्रिया अवलंबू शकतात:

प्राथमिक स्तर:

तक्रार दाखल करू इच्छिणारे ग्राहक कंपनीच्या कोणत्याही कामकाजाच्या दिवशी सकाळी 10.00 ते संध्याकाळी 6.30 दरम्यान खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमाचा वापर करून आणि तक्रारीशी संबंधित संपूर्ण माहिती देऊन कंपनीकडे तक्रार दाखल करू शकतात:

- कंपनीच्या सर्व प्रादेशिक/शाखा कार्यालयांमध्ये उपलब्ध असलेल्या तक्रार नोंदवहीत तक्रार नोंदवा;
- customercare@capitalindia.com वर ईमेल करा
- +91-022-4503 6000 वर कॉल करा; किंवा

- कंपनीला खालील पत्त्यावर लिहा:

कॅपिटल इंडिया होम फायनान्स लिमिटेड
लेवल - 20, बिल्डा अरोरा
डॉ. अंजी बेझंट रोड,
वरली, मुंबई -400030.

प्रति: ग्राहक सेवा टीम

दुय्यम स्तर:

जर तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून 7 (सात) कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा ग्राहक प्राथमिक स्तरावर दिलेल्या प्रतिसादाने किंवा निराकरणाने समाधानी नसेल, तर ग्राहक तक्रार पुढील क्रमांकावर पाठवू शकतो.

नोडल अधिकारी; दिनेश हडकर
लेवल -20, बिल्डा अरोरा,
डॉ. अंजी बेझंट रोड,
वरली, मुंबई- 400030
संपर्क क्रमांक; +91-022-45036000
ईमेल आयडी; service@capitalindia.com.

तिसरा स्तर:

जर कंपनीच्या दुय्यम स्तरावरील नोडल अधिकाऱ्याने दिलेल्या प्रतिसादाने किंवा दिलेल्या निराकरणाने ग्राहक समाधानी नसेल किंवा कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्याने तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 14 (चौदा) कामकाजाच्या दिवसांच्या आत तक्रार सोडवली नाही, तर ग्राहक NHB च्या नियमन आणि पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे येथे अपील करू शकतो:

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक प्रभारी अधिकारी
नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग
तक्रार निवारण कक्ष
4 था मजला, कोअर 5ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड,
नवी दिल्ली - 110 003.
ऑनलाइन मोड - <https://grids.nhbonline.org.in/>

4. तक्रारीचे निवारण:

- ग्राहकांना कंपनीला संपूर्ण तपशील देऊन तक्रार दाखल करण्याचा सल्ला देण्यात येतो.
- कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद 'अधिकाऱ्यांचे म्हणणे ऐकून घेतले जाते आणि पुढील उच्च स्तरावर त्यांचे निराकरण केले जाते.
- कंपनीला तक्रार मिळाल्यानंतर, तक्रार ओळख क्रमांक आणि तक्रार हाताळणाऱ्या नियुक्त अधिकाऱ्याची माहिती, अशी तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून 3 (तीन) कामकाजाच्या दिवसांच्या आत ग्राहकांना पोचपावतीसह दिली जाईल.
- कंपनी ग्राहकाच्या समाधानासाठी तक्रारीसंदर्भात आवश्यक स्पष्टीकरण / औचित्य प्रदान करेल आणि अशी तक्रार मिळाल्यापासून 14 (चौदा) कामकाजाच्या दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी सर्व योग्य उपाययोजना करेल.
- तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी अतिरिक्त वेळ आवश्यक असल्यास, कंपनी ग्राहकांना अशा तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी अपेक्षित वेळेसह अशा अतिरिक्त वेळेची आवश्यकता कळवेल.
- कंपनीचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी आणि ऑपरेशन्स प्रमुख हे सुनिश्चित करतील की ग्राहकांनी दाखल केलेल्या सर्व तक्रारी निर्धारित वेळेत सोडवल्या जातील.
- कंपनीने ग्राहकांनी दाखल केलेल्या सर्व तक्रारी तसेच त्या तक्रारींवर कंपनीकडून देण्यात आलेल्या प्रतिसाद किंवा निवारणाचा अभिलेख, दस्तऐवज जतन व अभिलेखीकरणासाठी तयार केलेल्या कंपनीच्या धोरणानुसार राखून ठेवेल.

5. ग्राहक संरक्षण समिती

भारतीय रिझर्व्ह बँक (पतविषयक माहिती अहवाल देणे) निर्देश, 2025 नुसार (संदर्भ: DoR.FIN.REC.No.55/20.16.056/2024-25 दिनांक 6 जानेवारी, 2025) आणि क्रेडिट संस्था (CIs) आणि क्रेडिट माहिती कंपन्या (CICs) यांच्यातील खटले कमीत कमी करण्याच्या उद्देशाने, ग्राहकांच्या तक्रारी वेळेवर आणि प्रभावी पद्धतीने सोडवल्या जाणे आवश्यक आहे. त्यानुसार, कंपनी संचालक मंडळाच्या नेतृत्वाखाली एक ग्राहक संरक्षण समिती स्थापन करेल.

समितीची रचना:

समितीमध्ये खालील सदस्य असतील:

एक कार्यकारी किंवा गैर-कार्यकारी संचालक

व्यवस्थापकीय संचालक / मुख्य कार्यकारी अधिकारी

मुख्य कार्यकारी अधिकारी

भूमिका आणि जबाबदाऱ्या:

ग्राहक संरक्षण समितीला खालील कार्ये सोपवण्यात येतील:

तक्रार निवारण यंत्रणेचे निरीक्षण;

लागू असल्यास धोरण तयार करणे आणि

पुनरावलोकन करणे;

ग्राहकांशी संबंधित अनुपालनाचे निरीक्षण करणे;

मूळ कारण विश्लेषण;

ग्राहक जागरूकता उपक्रम;

अहवाल देणे आणि पारदर्शकता; आणि

आपली भूमिका व जबाबदाऱ्या प्रभावीपणे पार पाडण्यासाठी आवश्यक ठरतील अशी इतर कृत्ये.

6. सामान्य:

या धोरणात काहीही असले तरी, कंपनी विद्यमान असलेल्या किंवा अशा कायद्यांमध्ये/नियमांमध्ये केलेल्या कोणत्याही सुधारणांमुळे उद्भवणाऱ्या किंवा वेळोवेळी कंपनीला लागू होणाऱ्या कोणत्याही कायद्यां/नियमांनुसार विहित केलेल्या कोणत्याही अतिरिक्त आवश्यकतांचे पालन करत असल्याची खात्री करेल.

7. पुनरावलोकन:

- आवश्यक वाटेल तेव्हा कंपनीच्या संचालक मंडळाकडून या धोरणाचा आढावा घेतला जाऊ शकतो. कंपनीचे संचालक मंडळ दरवर्षी तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा घेईल. अशा आढावांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.
- हे धोरण लागू कायद्यांच्या अधीन असेल, ज्यामध्ये NHB ने वेळोवेळी जारी केलेले नियम, विनियम, मार्गदर्शक तत्वे, निर्देश आणि सूचना समाविष्ट आहेत परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही आणि ते धोरणाच्या पूर्वीच्या आवृत्तीची जागा घेतील. योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा राखण्याबाबत लागू असलेल्या कायद्यांमध्ये कोणताही बदल/सुधारणा संदर्भानुसार या धोरणात समाविष्ट केली गेली आहे असे मानले जाईल आणि त्यानुसार हे धोरण दुरुस्त व सुधारित झालेले मानले जाईल.