



క్యాపిటల్ ఇండియా హోమ్ లోన్స్ లిమిటెడ్

ఫిర్యాదుల ఉపసంహరణ విధానం

సమీక్షించడం & ఆమోదించడం అధికారం

శీర్షిక పత్రం	:	ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం
వెర్షన్	:	6.0
ఆమోదించినది	:	డైరెక్టర్ బోర్డు
చివరి ఆమోద తేదీ	:	29-Apr-25
పాలసీ యజమాని	:	చీఫ్ ఆపరేషన్స్ ఆఫీసర్
సమీక్షించింది	:	శివశంకర్ పాణిగ్రాహి
చివరిగా సమీక్షించబడినది	:	29-Apr-25
సమ్మతి అంశం	:	తనిఖీ చేయబడింది
చట్టపరమైన అంశం	:	తనిఖీ చేయబడింది

సూచిక

క్రమ సంఖ్య	వివరాలు	పేజీ సంఖ్యలు.
1	సమీక్ష	3
2	ప్రయోజనం	3
3	ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ	3-4
4	ఫిర్యాదుల పరిష్కారం	4
5	వినియోగదారుల రక్షణ కమిటీ	5
6	జనరల్ ఫ్రేమ్వర్క్	5
7	పాలసీ సమీక్ష	5.6

1. సమీక్ష:

క్యాపిటల్ ఇండియా హోమ్ లోన్స్ లిమిటెడ్ (" కంపెనీ ") తన వినియోగదారుల("వినియోగదారులు")తో వ్యవహరించేటప్పుడు అత్యున్నత స్థాయి సమగ్రత, నిజాయితీ మరియు నైతిక ప్రవర్తనను కొనసాగించడం ద్వారా దాని వ్యవహారాలను న్యాయంగా మరియు పారదర్శకంగా నిర్వహించడంలో నమ్మకం ఉంచుతుంది.

జాతీయ గృహనిర్మాణ బ్యాంకు(నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్) ("NHB") గృహ ఫైనాన్స్ కంపెనీలకు వర్తింపజేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, సంస్థలో వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను పరిష్కరించడానికి ఒక సరైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని నిర్వహించే నిమిత్తం, కంపెనీ తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవల ("ఫిర్యాదులు")కు సంబంధించి వినియోగదారుల నుండి వచ్చే ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించే విధానాన్ని నిర్దేశిస్తూ ఒక ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని ("విధానం") రూపొందించింది. ఇందులో కంపెనీ తరపున సేవలను అందించడానికి కంపెనీచే నియమించబడిన మూడవ పార్టీ ఏజెంట్లు లేదా వ్యాపార సులభతరం చేసే వారిచే అందించబడిన సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు కూడా చేర్చబడ్డాయి, కానీ వాటికి పరిమితం కాదు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కూడా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

ఈ విధానం వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను న్యాయంగా మరియు పారదర్శకంగా పరిష్కరించడానికి మరియు కంపెనీకి మరియు/లేదా NHBకి ఫిర్యాదు చేయడానికి అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియల గురించి వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించడానికి ఒక ఫ్రేమ్వర్క్ను అందించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది.

2. ప్రయోజనం:

ఈ విధానం యొక్క ఉద్దేశ్యం వీటిని నిర్ధారించడం:

- వినియోగదారులను అన్ని సమయాల్లో న్యాయంగా మరియు పక్షపాతం లేకుండా చూస్తారు.
- వినియోగదారులు లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులను మర్యాదగా మరియు సకాలంలో పరిష్కరిస్తారు.
- కంపెనీ లోపల తమ ఫిర్యాదులను పెంచుకోవడానికి ఉన్న మార్గాల గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది.
- వినియోగదారులు కంపెనీ నిబంధనలతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే, ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారాలను ఎంచుకునేలా వారి హక్కుల గురించి వారికి తెలియజేయబడుతుంది. ' వారి ఫిర్యాదులకు ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారం.

3. ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ:

ఏదైనా ఫిర్యాదు ఉన్న వినియోగదారులు, దాని పరిష్కారం కోసం ఈ క్రింది ప్రక్రియను అనుసరించవచ్చు:

ప్రాథమిక స్థాయి:

ఫిర్యాదు దాఖలు చేయాలనుకునే వినియోగదారులు, కంపెనీ పని దినాలలో ఉదయం 10:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 6:30 గంటల మధ్య కింది మార్గాలలో దేనినైనా ఉపయోగించి, అటువంటి ఫిర్యాదుకు సంబంధించి పూర్తి వివరాలను అందించడం ద్వారా కంపెనీకి తమ ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు:

- కంపెనీ యొక్క అన్ని ప్రాంతీయ / శాఖ కార్యాలయాలలో అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదు రిజిస్టర్‌లో ఫిర్యాదును నమోదు చేయండి;
- ఈమెయిల్ చిరునామా: customercare@capitalindia.com
- +91-022-4503 6000 కు కాల్ చేయండి; లేదా
- క్రింద పేర్కొన్న కంపెనీ చిరునామాకు వ్రాయండి:

క్యాపిటల్ ఇండియా హోమ్ లోన్స్ లిమిటెడ్
లెవల్ - 20, బిర్లా అరోరా
డాక్టర్ అన్నీ బెసెంట్ రోడ్,
వర్లి, ముంబై - 400030.

దయచేసి గమనించండి: వినియోగదారుల సేవా బృందం

ద్వితీయ స్థాయి:

ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి 7 (ఏడు) పని దినాలలోపు ఒకవేళ ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోయినా లేదా ప్రాథమిక స్థాయిలో వినియోగదారునికి అందించిన ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారంతో వినియోగదారు సంతృప్తి చెందకపోయినా, వినియోగదారు ఆ ఫిర్యాదును తదుపరి స్థాయికి తీసుకెళ్లవచ్చు.

నోడల్ ఆఫీసర్, దినేష్ హడ్కర్

స్థాయి - 20, బిర్లా ఆరోరా,

డాక్టర్ అన్నీ బెసెంట్ రోడ్,

వర్లి, ముంబై - 400030 ద్వారా

అమ్మకానికి

సంప్రదింపు నంబర్; +91-022-45036000

ఈమెయిల్ ఐడి; service@capitalindia.com .

మూడవ స్థాయి:

ద్వితీయ స్థాయిలో కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ సెకండరీ స్థాయిలో ఇచ్చిన ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారంతో ఒకవేళ వినియోగదారు సంతృప్తి చెందకపోతే, లేదా కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 14 (పదాలుగు) పని దినాలలోపు ఫిర్యాదు ఇంకా పరిష్కరించబడకపోతే, వినియోగదారు NHB నియంత్రణ మరియు పర్యవేక్షణ విభాగం యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-ఛార్జ్ కు ఈ క్రింది చిరునామాలో అప్పీల్ చేయవచ్చు:

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ఆఫీసర్-ఇన్-ఛార్జ్

నియంత్రణ & పర్యవేక్షణ విభాగం

ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగం

4వ అంతస్తు, కోర్ 5A, ఇండియా హబ్ టాటా సెంటర్, లోధి రోడ్,

న్యూఢిల్లీ - 110 003.

ఆన్లైన్ మోడ్ - <https://grids.nhbonline.org.in/> రిడ్స్.

4. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

- వినియోగదారులు ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన పూర్తి వివరాలను కంపెనీకి అందించి ఫిర్యాదు చేయాలని సూచించడమైనది.
- రుణ సంస్థ యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో విని పరిష్కరించబడతాయి.
- కంపెనీ ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత, ఫిర్యాదు గుర్తింపు సంఖ్యతో పాటు రసీదు మరియు ఫిర్యాదును పరిష్కరించే నియమించబడిన అధికారి వివరాలను, అటువంటి ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 3 (మూడు) పని దినాలలోపు వినియోగదారునికి అందించాలి.
- ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 14 (పదాలుగు) పని దినాలలోపు, వినియోగదారు సంతృప్తి చెందేలా, ఫిర్యాదుకు సంబంధించి అవసరమైన వివరణ / సమర్థనను కంపెనీ అందించాలి మరియు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి తగిన అన్ని చర్యలు తీసుకోవాలి.
- ఒకవేళ ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి ఏదైనా అదనపు సమయం అవసరమైతే, అటువంటి ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి అంచనా వేసిన సమయపాటలతో పాటు, అదనపు సమయం అవసరమని కంపెనీ వినియోగదారునికి తెలియజేస్తుంది.
- వినియోగదారు దాఖలు చేసిన అన్ని ఫిర్యాదులను నిర్ణీత సమయ వ్యవధిలోగా పరిష్కరించేలా కంపెనీ చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్ మరియు ఆపరేషన్స్ హెడ్ నిర్ధారించుకోవాలి.
- వినియోగదారు దాఖలు చేసిన అన్ని ఫిర్యాదుల రికార్డు మరియు కంపెనీ అందించిన ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారాన్ని కంపెనీ డాక్యుమెంట్ సంరక్షణ మరియు ఆర్కైవ్ కోసం రూపొందించిన విధానం ప్రకారం కంపెనీ నిర్వహించాలి

5. వినియోగదారుల రక్షణ కమిటీ

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (క్రెడిట్ ఇన్సూరేషన్ రిపోర్టింగ్) ఆదేశాలు, 2025 (రిఫరెన్స్:) ప్రకారం DoR.FIN.REC.No.55/20.16.056/2024-25 తేదీ జనవరి 6, 2025), మరియు క్రెడిట్ సంస్థలు (Cఐలు) మరియు క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీలు (Cఐఐలు)తో కూడిన వ్యాజ్యాన్ని తగ్గించే లక్ష్యంతో, వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను సకాలంలో మరియు ప్రభావవంతమైన రీతిలో పరిష్కరించడం చాలా అవసరం. దీని ప్రకారం, కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆధ్వర్యంలో వినియోగదారుల రక్షణ కమిటీని ఏర్పాటు చేస్తుంది.

కమిటీ కూర్పు:

కమిటీలో ఈ క్రింది సభ్యులు ఉంటారు:
ఒక ఎగ్జిక్యూటివ్ లేదా నాన్-ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్
మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ / చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్
చీఫ్ ఆపరేటింగ్ ఆఫీసర్

పాత్రలు మరియు బాధ్యతలు:

వినియోగదారుల రక్షణ కమిటీకి ఈ క్రింది విధులు అప్పగించబడతాయి:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పర్యవేక్షణ;
విధాన రూపకల్పన మరియు సమీక్ష, ఒకవేళ వర్తిస్తే;
వినియోగదారునికి సంబంధించిన సమ్మతిని
పర్యవేక్షించడం;
మూల కారణ విశ్లేషణ;
వినియోగదారుల అవగాహన
కార్యక్రమాలు;
రిపోర్టింగ్ మరియు పారదర్శకత;
మరియు

దాని పాత్రలు మరియు బాధ్యతలను సమర్థవంతంగా నిర్వహించడానికి అవసరమైన ఇతర చర్యలు.

6. సాధారణమైనవి:

ఈ పాలసీలో ఏదైనా ఉన్నప్పటికీ, కంపెనీకి కాలానుగుణంగా వర్తించే మరియు ఇప్పటికీ ఉన్న లేదా అటువంటి చట్టాలు/నిబంధనలకు ఏదైనా సవరణల ఫలితంగా ఉత్పన్నమయ్యే లేదా ఇతరత్రా ఏదైనా చట్టాలు/నిబంధనల క్రింద సూచించబడిన ఏదైనా అదనపు అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

7. సమీక్ష:

- ఈ పాలసీని కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు అవసరమైనప్పుడు సమీక్షిస్తుంది. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఏటా సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమం తప్పకుండా బోర్డుకు సమర్పించాలి.
- ఈ పాలసీ, NHB ద్వారా కాలానుగుణంగా జారీ చేయబడిన నియమాలు, నిబంధనలు, మార్గదర్శకాలు, ఆదేశాలు మరియు సూచనలతో సహా వర్తించే చట్టాలకు లోబడి ఉంటుంది మరియు పాలసీ యొక్క మునుపటి వెర్షన్‌ను భర్తీ చేస్తుంది. తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం నిర్వహణకు సంబంధించి వర్తించే చట్టాలలో ఏదైనా మార్పు/సవరణ ఈ పాలసీలో సూచన ద్వారా చేర్చబడినట్లుగా పరిగణించబడుతుంది మరియు ఈ పాలసీ తదనుగుణంగా సవరించబడి, సవరించబడినట్లుగా పరిగణించబడుతుంది.