



## तक्रार निवारण धोरण

आवृत्ती (व्हर्जन)	7.0
मालकीचे	प्रमुख   संचालन
द्वारे मंजूर	संचालक मंडळ
प्रभावी दिनांक	मे 22, 2024

1. अवलोकन:

कॅपिटल इंडिया फायनान्स लिमिटेड, ("कंपनी") आपल्या ग्राहकांशी ("ग्राहक") व्यवहार करताना सचोटी, प्रामाणिकपणा आणि नैतिक वर्तनाची सर्वोच्च पातळी राखून आपले व्यवहार निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने चालविण्यावर विश्वास ठेवते.

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ("आरबीआय") जारी केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांचे अनुपालन, बिगर बँकिंग वितीय कंपन्यांना लागू आहे, ग्राहकांच्या तक्रारी व गाऱ्हाणींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा राखणे, यासाठी कंपनीने हे तक्रार निवारण धोरण ("धोरण") तयार केले आहे, ज्यात प्राप्त करण्याची प्रक्रिया निश्चित केली आहे, कंपनीची उत्पादने आणि सेवा ("तक्रारी") संदर्भात ग्राहकांच्या तक्रारी आणि गाऱ्हाणींची नोंद करणे आणि त्यांचे निराकरण करणे. कंपनीच्या वतीने अशा सेवा प्रदान करण्यासाठी कंपनीने नियुक्त केलेल्या तृतीय पक्ष एजंट्स किंवा व्यवसाय सुविधा देणाऱ्या सेवांच्या संबंधातील तक्रारींचा समावेश आहे परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही.

ग्राहकांच्या तक्रारींना निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने हाताळण्यासाठी एक फ्रेमवर्क प्रदान करणे आणि कंपनी आणि/किंवा आरबीआयकडे तक्रार नोंदवण्यासाठी कोणत्या प्रक्रिया कराव्या लागतील याबद्दल ग्राहकांना शिक्षित करणे हे या धोरणाचे उद्दिष्ट आहे.

कंपनी RemitX या ब्रँड नावाने चलन विनिमय (मनी एक्सचेंज) क्रियाकलापांच्या व्यवसायात गुंतलेली आहे. हे धोरण चलन विनिमय (मनी एक्सचेंज) व्यवसायासाठी ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी (बँकिंग लोकपाल वगळता) लागू आहे.

2. उद्देश:

धोरणाचा उद्देश हे सुनिश्चित करणे आहे की:

- ग्राहकांना नेहमीच निष्पक्षपणे आणि पक्षपात न करता वागणूक दिली जाते.
- ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या तक्रारीसौजन्याने हाताळल्या जातात आणि वेळेत सोडविल्या जातात.
- ग्राहकांना कंपनीमध्ये त्यांच्या तक्रारी वाढविण्याच्या मार्गाची माहिती दिली जाते.
- ग्राहकांना त्यांच्या हक्कांची माहिती दिली जाते जेणेकरून ते त्यांच्या तक्रारींवर कंपनीच्या प्रतिसादाने किंवा निराकरणाने पूर्णपणे समाधानी नसल्यास पर्यायी उपायांची निवड करू शकतील.

3. तक्रार निवारण प्रक्रिया:

ज्या ग्राहकांना कोणतीही तक्रार आहे, ते त्याच्या निवारणासाठी खालील प्रक्रियेचे अनुसरण करू शकतात:

प्राथमिक स्तर:

ज्या ग्राहकांना तक्रार दाखल करायची आहे ते ग्राहक, कंपनीच्या कोणत्याही कामकाजाच्या दिवशी सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 6:30 या दरम्यान खालीलपैकी कोणतेही माध्यम वापरून आणि अशा तक्रारीच्या संदर्भात संपूर्ण तपशील सादर करून कंपनीकडे त्यांची तक्रार दाखल करू शकतात:

NBFC साठी:

- a) तक्रार नोंदवही/ तक्रार पेटीत तक्रार नोंदवा, जी कंपनीच्या सर्व प्रादेशिक/ शाखा कार्यालयात उपलब्ध आहे;
- b) [wecare@capitalindia.com](mailto:wecare@capitalindia.com) वर ईमेल करा;
- c) +91-22-45036000 वर कॉल करा; किंवा
- d) कंपनीला खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर लिहा:  
कॅपिटल इंडिया फायनान्स लिमिटेड  
स्तर - 20, बिल्डा अरोरा,  
डॉ. अँनी बेझंट रोड,  
वरळी, मुंबई 400030.  
कृपया लक्ष द्या: ग्राहक सेवा संघ

चलन विनिमय (मनी एक्सचेंज) व्यवसायासाठी

- a) [wecare@remitx.com](mailto:wecare@remitx.com) वर ईमेल करा;
- b) +91-22-49385000 वर कॉल करा; किंवा
- c) कंपनीला खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर लिहा:  
कॅपिटल इंडिया फायनान्स लिमिटेड  
713 आणि 714 ए विंग कनाकिया वॉल स्ट्रीट  
चकाला, अंधेरी पूर्व, मुंबई 400093  
कृपया लक्ष द्या: ग्राहक सेवा संघ

#### दुय्यम स्तर:

जर, तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून 7 (सात) कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा ग्राहक स्तर - 1 वर ग्राहकाला प्रदान केलेल्या प्रतिसादाशी किंवा निराकरणाने समाधानी नसल्यास, ग्राहक येथे लिहून कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे तक्रार करू शकतो.

NBFC साठी [grievance@capitalindia.com](mailto:grievance@capitalindia.com) वर

चलन विनिमय (मनी एक्सचेंज) व्यवसायासाठी [grievance@remitx.com](mailto:grievance@remitx.com) वर

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील कंपनीच्या सर्व प्रादेशिक आणि शाखा कार्यालयात उपलब्ध आहेत.

#### अभिवर्धन सारणी

##### स्तर 1:

जर, ग्राहक दुय्यम स्तरावरील कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याने दिलेल्या प्रतिसादावर किंवा त्याला दिलेल्या ठरावावर समाधानी नसेल तर, किंवा कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडून तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 14 (चौदा) कामकाजाच्या दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही, तर ग्राहक प्रमुख नोडल अधिकारीकडे अपील करू शकतात.

कंपनीने लोकपाल योजना 2018 च्या कलम 15 (3), प्रकरण IV नुसार विविध ठिकाणी प्रमुख नोडल अधिकारी नियुक्त केले आहेत आणि कंपनीच्या राज्यवार नोडल अधिकाऱ्यांची यादी कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि शाखांमध्ये प्रदर्शनाद्वारे उपलब्ध करून दिली जाईल.

## स्तर 2:

NBFC शी संबंधित तक्रारींसाठी ग्राहक प्रतिसाद किंवा त्याला प्रदान केलेल्या निराकरणाने समाधानी नसल्यास किंवा तक्रारीच्या तारखेपासून 21 (एकवीस) कामकाजाच्या दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही, तर ग्राहक रिझर्व्ह बँकेच्या एकात्मिक लोकपालाकडे खालील प्रकारे अपील करू शकतो:

1. ऑनलाइन - RBI च्या CMS पोर्टलवर <https://cms.rbi.org.in>
2. "केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, 4था मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक, सेक्टर -17, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - 160017" वर प्रत्यक्ष तक्रार (पत्र/पोस्ट)
3. संपूर्ण तपशीलांसह तक्रारी ([crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)) या ईमेलद्वारे पाठवता येतील.

तक्रारदाराने खालील किमान तपशील प्रदान करणे आवश्यक आहे:

1. तक्रारदाराचे नाव, वय आणि लिंग;
2. वैयक्तिक ई-मेल आयडी, मोबाइल क्रमांक (अधिसूचना प्राप्त करणे अनिवार्य आहे), आणि लॅडलाइन दूरध्वनी क्रमांक (उपलब्ध असल्यास);
3. RE च्या शाखेचे किंवा कार्यालयाचे नाव आणि पत्ता ज्याविरुद्ध तक्रार दाखल केली आहे;
4. व्यवहाराची तारीख आणि तपशील, तक्रारदाराच्या खाते क्रमांकाचे तपशील, डेबिट कार्ड किंवा क्रेडिट कार्ड क्रमांक यासह तक्रार निर्माण करणारी संपूर्ण तथ्ये, ज्या प्रमाणात ते तक्रारीच्या विषयाशी संबंधित आहेत;
5. तक्रार निवारणासाठी RE ला सादर केलेल्या निवेदनाची तारीख आणि तपशील आणि RE कडून मिळालेले उत्तर, जर काही असेल तर;
6. तक्रारदाराला झालेल्या नुकसानीचे स्वरूप व व्याप्ती; आणि
7. मागितलेला दिलासा; सोबत
8. RB-IOS 2021 च्या कलम 10 नुसार तक्रार ग्राह्य धरता येत नसल्याचे जाहीर करणे.

टीप: तक्रारदाराने, तक्रारीसह, तक्रारीला समर्थन देणाऱ्या संबंधित कागदपत्रांच्या प्रती सादर कराव्यात.

NBFC लोकपालचा पत्ता	
कंपनी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, RBI भायखळा ऑफिस बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्थानकासमोर, भायखळा, मुंबई - 400 008 STD कोड: 022 दूरध्वनी क्रमांक: 2300 1280 फॅक्स क्रमांक : 23022024 ईमेल: <a href="mailto:cms.nbfcomumbai@rbi.org.in">cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</a>	कंपनी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, संसद मार्ग, नवी दिल्ली - 110001 STD कोड: 011 दूरध्वनी. क्र.23724856 फॅक्स क्रमांक 23725218 - 19 ईमेल: <a href="mailto:cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in">cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in</a>
कंपनी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई 600 001 STD कोड: 044 दूरध्वनी क्रमांक : 25395964 फॅक्स क्रमांक : 25395488 ईमेल: <a href="mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in">cms.nbfcochennai@rbi.org.in</a>	कंपनी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-700 001 STD कोड: 033 दूरध्वनी क्रमांक : 22310217 फॅक्स क्रमांक : 22305899 ईमेल: <a href="mailto:cms.nbfcoolkata@rbi.org.in">cms.nbfcoolkata@rbi.org.in</a>

#### 4. तक्रारींचे निवारण:

- ग्राहकांना सल्ला देण्यात येत आहे की त्यांनी कंपनीकडे संपूर्ण तपशील देऊन तक्रार दाखल करावी.
- कंपनी द्वारे तक्रार प्राप्त केल्यानंतर, तक्रार ओळख क्रमांकासह पोचपावती आणि नियुक्त केलेल्या अधिकाऱ्याचा तपशील, जो तक्रार हाताळणार आहे, अशी तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून 3 (तीन) कामकाजाच्या दिवसांत ग्राहकाला प्रदान केली जाईल.
- कंपनी ग्राहकाच्या समाधानासाठी तक्रारीसंदर्भात आवश्यक स्पष्टीकरण / औचित्य प्रदान करेल आणि अशी तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 (तीस) कार्यदिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी सर्व योग्य उपाययोजना करेल.
- तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी कोणत्याही अतिरिक्त वेळेची आवश्यकता असल्यास, कंपनी ग्राहकास अशा तक्रारीच्या निराकरणासाठी अपेक्षित वेळेसह अशा अतिरिक्त वेळेची आवश्यकता सूचित करेल.
- कंपनीचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी आणि संचालन प्रमुख हे सुनिश्चित करतील की ग्राहकांनी दाखल केलेल्या सर्व तक्रारींचे विहित मुदतीत निराकरण केले जाईल.
- दस्तऐवज जतन आणि अभिलेखागारासाठी तयार केलेल्या कंपनीच्या धोरणानुसार ग्राहकांनी दाखल केलेल्या सर्व तक्रारींची आणि कंपनीने दिलेल्या प्रतिसादाची किंवा समाधानाची नोंद कंपनीद्वारे ठेवली जाईल.

#### 5. सर्वसाधारण:

या पॉलिसीमध्ये काहीही असले तरी, कंपनी अशा कायदे / नियमांमध्ये अस्तित्वात असलेल्या किंवा उद्भवलेल्या कोणत्याही कायदे / नियमांनुसार विहित केलेल्या कोणत्याही अतिरिक्त आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करेल किंवा अशा कायदे / नियमांमध्ये कोणत्याही दुरुस्तीमुळे उद्भवेत किंवा अन्यथा उद्भवेत आणि कंपनीला वेळोवेळी लागू होईल.

#### 6. पुनरावलोकन:

- हे धोरण कंपनीच्या संचालक मंडळाने आवश्यक वाटेल तेव्हा पुनरावलोकनाच्या अधीन आहे. कंपनीचे संचालक मंडळ दरवर्षी तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे पुनरावलोकन करेल.
- हे धोरण रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी जारी केलेले नियम, विनियम, मार्गदर्शक तत्वे, निर्देश आणि सूचनांसह लागू कायद्यांच्या अधीन असेल परंतु मर्यादित नसेल आणि धोरणाच्या आधीच्या आवृत्तीची जागा घेईल. योग्य तक्रार निवारण यंत्रणेच्या देखरेखीसंदर्भात लागू कायद्यातील कोणतेही बदल/दुरुस्ती या धोरणात संदर्भानुसार समाविष्ट केल्याचे मानले जाईल आणि हे धोरण त्यानुसार दुरुस्त आणि सुधारित केले गेले आहे असे मानले जाईल.

#### 7. प्रकटन (खुलासा)

हे धोरण कंपनीच्या <https://www.capitalindia.com/> आणि <https://www.remitx.com> या वेबसाइटवर अपलोड केले जाईल.