

This document is translated from English to Marathi Language



तक्रार निवारण नीति

आवृत्ती	६.०
च्या मालकीचे	संचालन (ऑपरेशन्स)
द्वारा मान्यता	संचालक मंडळ
प्रभावी दिनांक	नोव्हेंबर ११, २०२१

कैपिटल इंडिया – तक्रार निवारण नीति  
अत्यंत गोपनीय

पृष्ठ १

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Marathi Language, that I have translated this document from English to Marathi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

१. आढावा :

केपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड (“कंपनी”) म्हणून ओळखली जायची, त्यांचा विश्वास आहे की ग्राहकांशी (“ग्राहक”) व्यवहार करित असताना उच्च स्तरावरील एकात्मता, प्रामाणिकपणा व नैतिक वर्तणूकीसहीत त्यांच्या व्यवहारात योग्य व पारदर्शकता असली पाहिजे.

रिझर्व बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) ने नॉन बँकिंग फायनान्शियल कंपनीला लागू असणाऱ्या मार्गदर्शक सूचनांची पूर्तता करण्यासाठी ज्या त्यांच्या ग्राहकांच्या गाऱ्हाणे व तक्रारी सोडविण्यासाठी संघटनामध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा कार्यान्वीत ठेवण्यासाठी जारी केलेल्या आहेत, कंपनीने तक्रार निवारण नीति (‘नीति’) तयार केलेली आहे त्यामध्ये ग्राहकांच्या गाऱ्हाणे व तक्रारी प्राप्त नोंद व निपटारा करण्यासाठी कार्यपध्दतीची रचना केलेली आहे, ज्या तक्रारी (तक्रारी) ज्या कंपनीच्या उत्पादन व सेवेसंबंधी असतील त्या समावेश असतील त्या समावेश आहे परंतु तेवढीच मर्यादा नाही त्या तक्रारी कंपनीने आपल्यावतीने सेवा पुरविण्यासाठी नियुक्त केलेल्या तृतीय पक्ष एजंट किंवा व्यवसाय सुविधा पुरविणाऱ्याच्या बाबतीतील देखील असतील.

सदर नीतिचा हेतू ग्राहकांच्या तक्रारीबाबत योग्य व पारदर्शक पध्दतीची चौकट तयार करणे आणि ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी कंपनी आणि / किंवा आरबीआयकडे दाखल करण्यासाठीच्या प्रक्रियेबद्दल माहिती देणे हा आहे.

कंपनी पैसे विनिमय उपक्रम व्यवसाय हा रेमिटएक्स या ब्रँड नावाने करित आहे. हे धोरण पैसे विनिमय व्यवसायाच्या ग्राहकांच्या तक्रारी संबंधित करण्यासाठी (बँकिंग ओम्बड्समन शिवाय) लागू आहे.

२. उद्देश :

नीतिचा हेतू याची खात्री करण्याचा आहे :

- ग्राहकांशी सदैव योग्य व पूर्वग्रहविरहीत पध्दतीने वागणूक दिली जाते :
- ग्राहकाने केलेल्या तक्रारीबाबत सौजन्याने व्यवहार केले जात आहेत आणि योग्य वेळेत त्यांचे निवारण केले जाते.
- ग्राहकांना त्यांच्या कंपनी अंतर्गत तक्रारींना गती देण्याच्या मार्गाबद्दल कल्पना दिली जाईल.
- ग्राहकांना त्यांच्या हक्काविषयी कल्पना दिली जाईल जेणेकरुन त्यांना जर कंपनीचा प्रतिसाद किंवा निवारणाने संपूर्ण समाधान झाले नाही तर योग्य ते पर्यायी उपाय निवडता येतील.

३. तक्रार निवारण प्रक्रिया :

ज्या ग्राहकांना तक्रारी असतील त्यांनी त्यांच्या निवारणासाठी खालील प्रक्रियेचे पालन करावे:

**This document is translated from English to Marathi Language**

**प्राथमिक पातळी :**

ज्या ग्राहकांना कंपनीविषयी तक्रार दाखल करायची आहे, ज्यांनी सकाळी १०.०० ते संध्याकाळी ६.३० दरम्यान कंपनीच्या कामाच्या कोणत्याही दिवशी खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमाद्वारे सदर तक्रारीचा संपूर्ण तपशील देऊन तक्रार दाखल करावी :

एनबीएफसी करीता:

- अ) कंपनीच्या प्रादेशिक / शाखा कार्यालयामध्ये असणाऱ्या तक्रार नोंदपुस्तक / तक्रार पेटीमध्ये तक्रार दाखल करावी.
- ब) इमेल [wecare@capitalindia.com](mailto:wecare@capitalindia.com);
- क) +९१-२२-४५०३६००० या क्रमांकावर कॉल करा; किंवा.
- ड) कंपनीला खाली दिलेल्या पत्त्यावर पाठवा:  
कैपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड  
लेव्हल - २०, बिल्दा ऑरोरा  
डॉ. अनी बेझंट रोड,  
वरळी,  
मुंबई ४०० ०३०  
विशेष लक्ष : ग्राहक सेवा टीम

मुद्रा विनिमय व्यवसाय करीता:

- अ) [wecare@remitx.com](mailto:wecare@remitx.com) या ईमेल वर;
- ब) +९१-२२-४९३८५००० या क्रमांकावर कॉल करून; किंवा
- क) खाली दिलेल्या कंपनीच्या पत्त्यावर लेखी तक्रार देणे:  
कैपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड  
७१३ आणि ७१४ ए विंग कनाकिया वॉल स्ट्रीट  
चकाला, अंधेरी पूर्व, मुंबई ४०० ०९३  
विशेष लक्ष: ग्राहक सेवा टीम

**द्वितीय पातळी :**

तक्रार दाखल केलेलेपासून ७ (सात) कामाच्या दिवसात तक्रार निवारण झाले नाही किंवा प्राथमिक पातळीवर ग्राहकाला केलेले निवारण किंवा प्रतिसाद समाधानकारक वाटला नाहीतर ग्राहक तक्रारीला गती मिळावी म्हणून कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे लेखी स्वरूपात

कैपिटल इंडिया - तक्रार निवारण नीति  
अत्यंत गोपनीय

पृष्ठ ३

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Marathi Language, that I have translated this document from English to Marathi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

**This document is translated from English to Marathi Language**

एनबीएफसी करीता [grievance@capitalindia.com](mailto:grievance@capitalindia.com)

मुद्रा विनिमय व्यवसाय करीता [grievance@remitx.com](mailto:grievance@remitx.com) येथे तक्रार करू शकतो.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा संपर्क तपशील कंपनीच्या सर्व प्रादेशिक व शाखा कार्यालयात उपलब्ध आहे.

**गती संरचना :**

**पातळी १ :**

कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याने द्वितीय पातळीवर दिलेला प्रतिसाद किंवा केलेले निवारण यामुळे ग्राहकाचे समाधान झाले नाही किंवा कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे तक्रार मिळालेल्या दिनांकापासून १४ (चौदा) कामाच्या दिवसांचे आत तक्रारीचे निवारण झाले नाही तर ग्राहक मुख्य नोडल अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो.

कंपनीने ओमबडसमन स्किम २०१८ च्या चाप्टर IV कलम १५ (३) अन्वये विविध ठिकाणी मुख्य नोडल अधिकाऱ्यांची नेमणूक केलेली आहे आणि कंपनीच्या राज्य निहाय नोडल अधिकाऱ्यांची यादी कंपनीच्या वेबसाईट वर आणि शाखांमध्ये प्रदर्शनाद्वारे उपलब्ध होऊ शकते.

**पातळी २**

ग्राहक जर एनबीएफसी संबंधी तक्रारीला दिलेला प्रतिसाद किंवा केलेल्या निवारणाने समाधानी झाला नाही किंवा तक्रार दाखल केल्यापासून २१ (एकवीस) कामाच्या दिवसात तक्रारीचे निवारण झाले नाहीतर ग्राहक एनबीएफसी ओमबडसमनकडे येथे तक्रार दाखल करू शकतो :

<b>एनबीएफसी ओमबडसमनचा पत्ता</b>	
C/O रिझर्व बँक ऑफ इंडिया आरबीआय भायखळा कार्यालय बिल्डींग, मुंबई मध्य रेल्वे स्थानकासमोर, भायखळा, मुंबई - ४०० ००८, एसटीडी कोड: ०२२ दूरध्वनी क्रमांक: २३०० १२८० फॅक्स क्रमांक: २३०२२०२४ इमेल : <a href="mailto:cms.nbfcomumbai@rbi.org.in">cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</a>	C/O रिझर्व बँक ऑफ इंडिया, संसद मार्ग, नवी दिल्ली - ११० ००१, एसटीडी कोड : ०११ दूरध्वनी क्रमांक: २३७२४८५६ फॅक्स क्र. २३७२५२१८ - १९ इमेल : <a href="mailto:cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in">cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in</a>
C/O रिझर्व बँक ऑफ इंडिया फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई ६०० ००१ एसटीडी कोड: ०४४ दूरध्वनी क्रमांक: २५३९५९६४ फॅक्स क्रमांक: २५३९५४८८ इमेल : <a href="mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in">cms.nbfcochennai@rbi.org.in</a>	C/O रिझर्व बँक ऑफ इंडिया १५, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता - ७०० ००१ एसटीडी कोड: ०३३ दूरध्वनी क्रमांक: २२३१०२१७ फॅक्स क्रमांक: २२३०५८९९ इमेल : <a href="mailto:cms.nbfcoolkata@rbi.org.in">cms.nbfcoolkata@rbi.org.in</a>

कैपिटल इंडिया - तक्रार निवारण नीति  
अत्यंत गोपनीय

पृष्ठ ४

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Marathi Language, that I have translated this document from English to Marathi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

४. तक्रारीचे निवारण

- अ) ग्राहकांना सल्ला देण्यात येत आहे की त्यांनी संपूर्ण तपशील कंपनीकडे देऊन तक्रार दाखल करावी.
- ब) कंपनीकडे तक्रार आल्यापासून त्याची पोचपावती तक्रार ओळख क्रमांक आणि जो अधिकारी ही तक्रार हाताळणार आहे त्याचा तपशील ग्राहकाला सदर तक्रार मिळालेल्या दिनांकापासून ३ (तीन) दिवसांचे आत दिला जाईल.
- क) कंपनीकडून ग्राहकाला तक्रारी संबंधातील आवश्यक स्पष्टीकरण / समर्थन दिले जाईल आणि तक्रार मिळालेल्या दिनांकापासून ३० (तीस) कामाच्या दिवसांचे आत तक्रार निवारण करण्यासाठी सर्व योग्य उपाय केले जातील.
- ड) तक्रार निवारण करण्यासाठी अतिरीक्त वेळेची गरज असेल तर कंपनीकडून ग्राहकाला सदर तक्रार निवारण करण्यासाठी लागणाऱ्या अपेक्षित वेळेसहीत सदर आवश्यक वेळेची गरज याबाबत कल्पना दिली जाईल.
- इ) कंपनीचा मुख्य कार्यकारी अधिकारी आणि संचालन (ऑपरेशन्स) प्रमुख हे ग्राहकाने दाखल केलेल्या सर्व तक्रारींचे निवारण दिलेल्या वेळेत होत आहे याची खात्री करतील.
- फ) ग्राहकांनी केलेल्या सर्व तक्रारी आणि त्याचे निवारण करण्यासाठी कंपनीने दिलेला प्रतिसाद किंवा उपाय यांचे रेकॉर्ड कंपनीकडून कंपनीच्या दस्तावेज जतन व संग्रह नीतिप्रमाणे ठेवले जाईल.

५. सामान्य

सदर नीतिमध्ये काहीही दिलेले असले तरी, कोणत्याही कायदा / नियमावली सध्याची किंवा सदर कायदा / नियमावली यांच्या दुरुस्तीमधून निर्माण होणारी किंवा इतर कोणतीही कंपनीला वेळोवेळी लागू असेल त्याप्रमाणे अतिरीक्त गरजेची पूर्तता होत असल्याची खात्री कंपनी करेल.

६. पुनरावलोकन

- अ) सदर नीतिला जेव्हा संचालक मंडळाला गरज वाटेल त्यावेळी पुनरावलोकन केले जाण्याचे बंधन आहे. कंपनीच्या संचालक मंडळकडून दरवर्षी तक्रार यंत्रणेचे पुनरावलोकन केले जाईल.
- ब) सदर नीतिला लागू कायद्याचे बंधन राहिल त्यामध्ये समाविष्ट आहे परंतु तेवढेच मर्यादीत नाही - नियम, नियमावली, मार्गदर्शक सूचना दिशादर्शक व सूचना ज्या आरबीआयने वेळोवेळी दिलेल्या असतील आणि याद्वारे नीतिच्या यापूर्वी असणाऱ्या आवृत्ती रद्द झालेल्या आहेत. योग्य तक्रार निवारण यंत्रणेसाठी असणाऱ्या लागू कायद्यामध्ये कोणताही बदल / दुरुस्ती झाली तर त्याचा संदर्भ सदर नीतिमध्ये समाविष्ट असेल आणि सदर नीति त्यानुसार दुरुस्ती व सुधारीत समजली जाईल.

७. प्रकटीकरण

सदर नीति कंपनीच्या <https://capitalindia.com/> आणि [www.remitx.com](http://www.remitx.com) या वेबसाईटवर अपलोड केली जाईल.