



शिकायत निवारण नीति

आवृत्ति	७.०
के मालिक	संचालन प्रमुख
द्वारा मान्यता	निदेशक मंडल
प्रभावी तारिक	मई २२, २०२४

1. **परिचय:**

कैपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड, ("**कंपनी**") अपने ग्राहकों ("**ग्राहकों**") के साथ व्यवहार करते समय उच्चतम स्तर की सत्यनिष्ठा, ईमानदारी और नैतिक व्यवहार बनाए रखते हुए अपने मामलों को निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से संचालित करने में विश्वास रखती है।

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों पर लागू होने वाले भारतीय रिज़र्व बैंक ("**RBI**") द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार, अपने ग्राहकों की शिकायतों और परेशानियों को हल करने के लिए संगठन के भीतर एक उचित शिकायत निवारण तंत्र के रखरखाव के लिए, कंपनी के उत्पादों और सेवाओं ("**शिकायत**") के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने की प्रक्रिया निर्धारित करते हुए यह शिकायत निवारण नीति ("**नीति**") तैयार की गई है, जिसमें कंपनी की ओर से ऐसी सेवाएं प्रदान करने के लिए कंपनी द्वारा नियुक्त तीसरे पक्ष के एजेंटों या व्यवसाय सुविधाकर्ताओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में शिकायतें शामिल हैं, लेकिन ये इन्हीं तक सीमित नहीं हैं।

इस नीति का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों को निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से निपटाने के लिए एक रूपरेखा प्रदान करना और कंपनी और/या आरबीआई में शिकायत दर्ज करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं के बारे में ग्राहकों को जानकारी देना है।

कंपनी RemitX ब्रांड के नाम से मुद्रा विनिमय गतिविधियों के व्यवसाय में शामिल है। यह नीति मुद्रा विनिमय व्यवसाय के लिए ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों के समाधान के लिए भी लागू होती है (बैंकिंग लोकपाल को छोड़कर)।

2. **उद्देश्य:**

नीति का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि:

- क) ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष और बिना पक्षपात के व्यवहार किया जाए।
- ख) ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों का निपटान शिष्टाचार से और समय पर किया जाए।
- ग) ग्राहकों को कंपनी के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों के बारे में सूचित किया जाए।
- घ) ग्राहकों को उनके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाए ताकि यदि वे अपनी शिकायतों पर कंपनी की प्रतिक्रिया या समाधान से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं तो वे वैकल्पिक उपचार का विकल्प चुन सकें।

3. **शिकायत निवारण प्रक्रिया:**

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

प्राथमिक स्तर:

जो ग्राहक शिकायत दर्ज करना 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 चैनल का उपयोग करके कंपनी में अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं और उस शिकायत के संबंध में पूरा विवरण प्रस्तुत कर सकते हैं :-

एनबीएफसी के लिए:

- क) शिकायत को शिकायत रजिस्टर/शिकायत बॉक्स में दर्ज करें, जो कंपनी के सभी क्षेत्रीय कार्यालयों/शाखाओं में उपलब्ध है;
- ख) wecare@capitalindia.com पर ईमेल करें;
- ग) +91-22-45036000 पर कॉल करें; या
- घ) नीचे दिए गए पते पर कंपनी को लिखें:

कैपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड
लेवल - 20, बिडला अरोरा,
डॉ. एनी बेसेंट रोड,
वर्ली, मुंबई 400030.
ध्यान दें : ग्राहक सेवा टीम

मुद्रा विनिमय व्यवसाय के लिए:

क) wecare@remitx.com पर ईमेल करें;

ख) +91-22-49385000 पर कॉल करें; या

ग) नीचे दिए गए पते पर कंपनी को लिखें:

कैपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड

713 और 714 ए विंग कनकिया वॉल स्ट्रीट

चकला, अंधेरी ईस्ट, मुंबई 400093

ध्यान दें: ग्राहक सेवा टीम

द्वितीयक स्तर:

यदि शिकायत दर्ज करने की तारीख से 7 (सात) कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है या ग्राहक स्तर - 1 पर प्रदान की गई प्रतिक्रिया या समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी को पत्र लिखकर शिकायत को आगे बढ़ा सकता है। इसके लिए संपर्क करें -

एनबीएफसी के लिए grievance@capitalindia.com पर

मुद्रा विनिमय व्यवसाय के लिए grievance@remitx.com पर

शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण कंपनी के सभी क्षेत्रीय कार्यालयों और शाखाओं पर उपलब्ध है।

सरचना:

स्तर 1:

यदि ग्राहक द्वितीयक स्तर पर कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा प्रदान की गई प्रतिक्रिया या समाधान से संतुष्ट नहीं है, या कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायत प्राप्त होने पर की तारीख से 14 (चौदह) कार्य दिवसों की अवधि के भीतर भी शिकायत का समाधान नहीं हुआ है तो, ग्राहक मुख्य नोडल अधिकारी से अपील कर सकता है।

कंपनी ने लोकपाल योजना 2018 के खंड 15 (3), अध्याय IV के अनुसार विभिन्न स्थानों पर मुख्य नोडल अधिकारियों को नियुक्त किया है और कंपनी के राज्य-वार नोडल अधिकारियों की एक सूची कंपनी की वेबसाइट पर और डिस्प्ले के माध्यम से सभी शाखाओं में उपलब्ध कराई जाएगी।

स्तर 2:

यदि एनबीएफसी से संबंधित शिकायतों के लिए ग्राहक उसे दिए गए जवाब या समाधान से संतुष्ट नहीं है या शिकायत की तारीख से 21 (इक्कीस) कार्य दिवसों की अवधि के भीतर शिकायत का समाधान नहीं

हुआ है, तो ग्राहक रिज़र्व बैंक द्वारा एकीकृत लोकपाल के समक्ष निम्नलिखित तरीके से अपील कर सकते हैं:

1. ऑनलाइन - आरबीआई के सीएमएस पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर
2. भौतिक शिकायत (पत्र/पोस्ट) "केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर -17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017"
3. संपूर्ण विवरण के साथ शिकायतें ईमेल (crpc@rbi.org.in) द्वारा भेजी जा सकती हैं।

शिकायतकर्ता को निम्नलिखित न्यूनतम विवरण प्रदान करना आवश्यक है:

1. शिकायतकर्ता का नाम, उम्र और लिंग;
2. व्यक्तिगत ई-मेल आईडी, मोबाइल नंबर (सूचनाएं प्राप्त करने के लिए अनिवार्य), और लैंडलाइन नंबर (यदि उपलब्ध हो) के साथ शिकायतकर्ता का पूरा डाक पता;
3. आरई की उस शाखा या कार्यालय का नाम और पता जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है;
4. शिकायत को जन्म देने वाले संपूर्ण तथ्य, जिसमें लेन-देन की तारीख और विवरण, शिकायतकर्ता के खाता नंबर, डेबिट कार्ड या क्रेडिट कार्ड नंबर का विवरण, सिर्फ उतने जो शिकायत के विषय के लिए प्रासंगिक हों;
5. शिकायत के निवारण के लिए आरई को प्रस्तुत अभ्यावेदन की तारीख और विवरण तथा आरई से प्राप्त उत्तर, यदि कोई हो;
6. शिकायतकर्ता को हुए नुकसान की प्रकृति और सीमा; और
7. मांगी गई राहत; साथ में
8. यह घोषणा कि आरबी-आईओएस 2021 के खंड 10 के अनुसार शिकायत गैर-संधार्य नहीं है।

नोट: शिकायतकर्ता को शिकायत के साथ, शिकायत का समर्थन करने वाले प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रतियां भी जमा करनी होंगी।

एन बी एफ सी लोकपाल का पता	
<p>सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक आरबीआई बायकुला कार्यालय भवन मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने बायकुला, मुंबई-400008 एसटीडी कोड: 022 टेलीफोन नंबर: 23001280 फैक्स नंबर: 23022024 ईमेल: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</p>	<p>सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग नई दिल्ली-110001 एसटीडी कोड: 011 टेलीफोन नंबर: 23724856 फैक्स नंबर: 23725218-19 ईमेल: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in</p>
<p>सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक फोर्ट ग्लेशिस, चेन्नई 600 001 एसटीडी कोड: 044 टेलीफोन नंबर: 25395964 फैक्स नंबर: 25395488 ईमेल: cms.nbfcochennai@rbi.org.in</p>	<p>सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-700001 एसटीडी कोड: 033 टेलीफोन नंबर: 22310217 फैक्स नंबर: 22305899 ईमेल: cms.nbfcoolkata@rbi.org.in</p>

4. शिकायतों का निवारण:

- क) ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे कंपनी को इसकी पूरी जानकारी देकर शिकायत दर्ज करें।
- ख) कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने पर, शिकायत पहचान संख्या और नामित अधिकारी, जो शिकायत से निपटेंगे, के विवरण के साथ पावती, ग्राहक को शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 3 (तीन) कार्य दिवसों के भीतर प्रदान की जाएगी।
- ग) कंपनी ग्राहक की संतुष्टि के लिए शिकायत के संबंध में आवश्यक स्पष्टीकरण प्रदान करेगी और शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 (तीस) कार्य दिवसों के भीतर शिकायत को हल करने के लिए सभी उचित उपाय करेगी।
- घ) यदि शिकायत के समाधान के लिए किसी अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी ग्राहक को ऐसी शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समय सीमा के साथ अतिरिक्त समय की आवश्यकता के बारे में सूचित करेगी।
- ङ) 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।
- च) ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई सभी शिकायतों और कंपनी द्वारा प्रदान की गई प्रतिक्रिया या समाधान का रिकॉर्ड कंपनी द्वारा दस्तावेज़ संरक्षण और अभिलेखों के लिए बनाई गई नीति के अनुसार रखा जाएगा।

5. सामान्य:

इस नीति में निहित किसी के भी बावजूद, कंपनी किसी भी अतिरिक्त आवश्यकता का अनुपालन सुनिश्चित करेगी जो मौजूदा कानूनों/विनियमों या उनमें में किसी संशोधन से उत्पन्न हुई हो या अन्यथा और समय-समय पर कंपनी पर लागू होने वाले किसी भी कानून/विनियम के तहत निर्धारित की जा सकती हो।

6. समीक्षा:

क) यह नीति आवश्यकता पड़ने पर कंपनी के निदेशक मंडल (board of directors) द्वारा समीक्षा के अधीन है। कंपनी का निदेशक मंडल (board of directors) सालाना शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा।

ख) यह नीति लागू कानूनों के अधीन होगी, जिसमें आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी किए गए नियम, विनियम, दिशानिर्देश, और निर्देश शामिल हैं, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं हैं और यह नीति के पिछले संस्करण का स्थान ले लेगी। उचित शिकायत निवारण तंत्र के रखरखाव के संबंध में लागू कानूनों में कोई भी बदलाव/संशोधन इस नीति में संदर्भ द्वारा शामिल माना जाएगा और इस नीति को तदनुसार संशोधित और पुनरीक्षित माना जाएगा।

7. प्रकटीकरण:

यह नीति कंपनी की वेबसाइट <https://www.capitalindia.com/> और <https://www.remitx.com> पर अपलोड की जाएगी।