



ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

આવૃત્તિ	7.0
ની માલિકીની	હેડ ઓપરેશન
દ્વારા મંજૂર	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
અમલી તારીખ	22 મે, 2024

1. વિવરણ:

કેપિટલ ઇન્ડિયા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, ("કંપની") તેના ગ્રાહકો ("ગ્રાહકો") સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે સંપૂર્ણતા, પ્રામાણિકતા અને નૈતિક વર્તણૂકના ઉચ્ચતમ સ્તરને જાળવીને તેની બાબતોને વાજબી અને પારદર્શક રીતે હાથ ધરવામાં માને છે.

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("આરબીઆઈ") દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરીને, જે નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓને લાગુ પડે છે, જેથી તેના ગ્રાહકોની સમસ્યાઓ અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે તંત્રની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની જાળવણી કરી શકાય, કંપનીએ આ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ ("નીતિ") તૈયાર કરી છે, જેમાં કંપનીની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ ("ફરિયાદો") સંબંધિત ગ્રાહકોની સમસ્યાઓ અને ફરિયાદો મેળવવા, તેની નોંધણી કરવા અને તેનો નિકાલ કરવાની પ્રક્રિયા નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે, જેમાં કંપની વતી આવી સેવાઓ આપવા માટે નિયુક્ત કરાયેલ ત્રાહિત પક્ષના એજન્ટો અથવા બિઝનેસ ડેવલોપર્સ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓના સંબંધમાં ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે પૂરતો મર્યાદિત નથી.

આ નીતિનો ઉદ્દેશ વાજબી અને પારદર્શક રીતે ગ્રાહકોની ફરિયાદોને પહોંચી વળવા માળખું પ્રદાન કરવાનો છે. અને ગ્રાહકોને કંપની અને/અથવા આરબીઆઈમાં ફરિયાદ નોંધાવવા માટે અનુસરવાની પ્રક્રિયાઓ વિશે શિક્ષિત કરવું છે.

કંપની 'રેમિટએક્સ' (RemitX) તરીકે બ્રાન્ડ નામ સાથે મની એક્સચેન્જ પ્રવૃત્તિઓના વ્યવસાયમાં રોકાયેલી છે. આ પોલિસી મની એક્સચેન્જ બિઝનેસ માટે ગ્રાહકો પાસેથી પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોના નિવારણ માટે (બેંકિંગ લોકપાલ સિવાય) લાગુ પડે છે.

2. હેતુ:

આ નીતિનો હેતુ એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે:

- ગ્રાહકો સાથે દરેક સમયે વાજબી અને પૂર્વગ્રહ વિના વર્તન કરવામાં આવે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતી ફરિયાદોને સૌજન્યપૂર્વક હાથ ધરવામાં આવે અને સમયસર તેનું નિરાકરણ લાવવામાં આવે.
- ગ્રાહકોને કંપનીની અંદર તેમની ફરિયાદો આગળ પહોંચાડવાના માર્ગો વિશે જાણ કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો વિશે માહિતગાર કરવામાં આવે જેથી જો તેઓ તેમની ફરિયાદો અંગે કંપનીના પ્રતિસાદ અથવા નિરાકરણથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ વૈકલ્પિક ઉપાયો પસંદ કરી શકે.

3. ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા:

જે ગ્રાહકોને કોઈ ફરિયાદ હોય તેઓ તેના નિવારણ માટે નીચેની પ્રક્રિયાને અનુસરી શકે છે:

પ્રાથમિક સ્તર:

જે ગ્રાહકો ફરિયાદ નોંધાવવા માંગે છે, તેઓ કંપનીના કોઈ પણ કામકાજના દિવસે સવારે 10:00થી સાંજના 6:30 દરમિયાન નીચેની કોઈ પણ ચેનલનો ઉપયોગ કરીને અને આવી ફરિયાદના સંબંધમાં સંપૂર્ણ વિગતો પ્રસ્તુત કરીને તેમની ફરિયાદ કંપની સમક્ષ નોંધાવી શકે છે:

એનબીએફસી માટે:

- a) ફરિયાદ રજિસ્ટર/ફરિયાદ બોક્સમાં ફરિયાદની નોંધણી કરાવો, જે કંપનીની તમામ પ્રાદેશિક/શાખા કચેરીઓમાં ઉપલબ્ધ હોય;
- b) wecare@capitalindia.com પર ઈ-મેઈલ કરો ;
- c) +91-22-45036000 પર કોલ કરો; અથવા

1.નીચે જણાવેલા સરનામાં પર કંપનીને લખો:

કેપિટલ ઇન્ડિયા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ
સ્તર - 20, બિરલા અરોરા,
ડો. એની બેસન્ટ રોડ,
વરલી,
મુંબઈ 400030.
કૃપયા ધ્યાન: ગ્રાહક સેવા ટીમ

મની એક્સચેન્જ બિઝનેસ માટે

- a) wecare@remitx.com પર ઈ-મેઈલ કરો;
- b) +91-22-49385000 પર કોલ કરો; અથવા
- c) નીચે જણાવેલા સરનામાં પર કંપનીને લખો:
કેપિટલ ઇન્ડિયા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ
713 અને 714 એ વિંગ કાનાકીયા વોલ સ્ટ્રીટ
સકલા, અંધેરી ઈસ્ટ, મુંબઈ 400093
કૃપયા ધ્યાન: ગ્રાહક સેવા ટીમ

દ્વિતીય સ્તર:

જો, ફરિયાદ દાખલ થયાની તારીખથી કામકાજના 7 (સાત) દિવસોની અંદર ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે તેવા કિસ્સામાં અથવા તો ગ્રાહક ગ્રાહકને લેવલ - 1ના સ્તરે પૂરા પડાયેલા જવાબ કે નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય તેવા કિસ્સામાં, ગ્રાહક આ અંગે નીચેના ઇ-મેઇલ લખીને કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને ફરિયાદ આગળ વધારી શકે છે.

એનબીએફસી માટે grievance@capitalindia.com

મની એક્સચેન્જ બિઝનેસ માટે grievance@remitx.com

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો કંપનીની તમામ પ્રાદેશિક અને શાખા કચેરીઓમાં ઉપલબ્ધ છે.

એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ:

લેવલ 1:

જો, ગ્રાહક દ્વિતીય લેવલે કંપનીના તકરાર નિવારણ અધિકારી દ્વારા તેને પૂરા પાડવામાં આવેલા પ્રતિસાદ કે ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, અથવા તો કંપનીના તકરાર નિવારણ અધિકારી દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 14 (ચૌદ) કામકાજના દિવસોના સમયગાળામાં ફરિયાદનો હજુ પણ ઉકેલ આવ્યો ન હોય તેવા કિસ્સામાં, ગ્રાહક મુખ્ય નોડલ અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે.

કંપનીએ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના 2018ની કલમ 15 (3), પ્રકરણ 4ના સંદર્ભમાં વિવિધ સ્થળોએ પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારીઓની નિમણૂક કરી છે અને કંપનીના રાજ્યવાર નોડલ અધિકારીઓની યાદી કંપનીની વેબસાઇટ પર અને શાખાઓ પર ડિસ્પ્લે મારફતે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

લેવલ 2:

જો, એનબીએફસી સંબંધિત ફરિયાદો માટે ગ્રાહક તેને અપાયેલા પ્રત્યુત્તર કે ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા તો ફરિયાદની તારીખથી 21 (એકવીસ) કામકાજના દિવસોના સમયગાળામાં ફરિયાદનો હજુ પણ ઉકેલ ન આવે તો ગ્રાહક રિઝર્વ બેંક ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેનને નીચેની રીતે અપીલ કરી શકે છે:

1. ઓનલાઇન – આરબીઆઈના સીએમએસ પોર્ટલ <https://cms.rbi.org.in> પર
2. "સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ચોથો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેક્ટર -17, સેન્ટ્રલ વિસ્તા, ચંદીગઢ - 160017" પર લેખિત ફરિયાદ (પત્ર / પોસ્ટ)
3. સંપૂર્ણ વિગતો સાથેની ફરિયાદો ઇમેઇલ દ્વારા (crpc@rbi.org.in) પર મોકલી શકાય છે.

ફરિયાદીએ નીચેની લઘુત્તમ વિગતો પૂરી પાડવી જરૂરી છે:

1. ફરિયાદીનું નામ, ઉંમર અને લિંગ;
2. વ્યક્તિગત ઇ-મેઇલ આઇડી, મોબાઇલ નંબર (સૂચના મેળવવા માટે ફરજિયાત), અને લેન્ડલાઇન નંબર (જો ઉપલબ્ધ હોય તો) સાથે ફરિયાદીનું સંપૂર્ણ પોસ્ટલ એડ્રેસ;
3. જે આરઈની શાખા કે કચેરી સામે ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી હોય તેનું નામ અને સરનામું;

4. ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખ અને વિગતો, ફરિયાદીના એકાઉન્ટ નંબર, ડેબિટ કાર્ડ અથવા ક્રેડિટ કાર્ડ નંબરની વિગતો સહિતની ફરિયાદના કારણ માટેની સંપૂર્ણ હકીકતો, તે હદ સુધી કે તે ફરિયાદની વિષય વસ્તુ સાથે સંબંધિત છે;
5. ફરિયાદના નિવારણ માટે આરંભને સુપરત કરેલી રજૂઆતની તારીખ અને વિગતો અને આરંભમાંથી પ્રાપ્ત થયેલ જવાબ, જો કોઈ હોય તો,;
6. ફરિયાદીને થયેલા નુકસાનની પ્રકૃતિ અને હદ; અને
7. મંગાયેલ રાહત; સાથે
8. આરબી-આઇઓએસ 2021ની કલમ 10 મુજબ ફરિયાદ બિન-જાળવણીને પાત્ર નથી તેવી જાહેરાત.

નોંધ: ફરિયાદીએ ફરિયાદની સાથે સાથે ફરિયાદને ટેકો આપતા સંબંધિત દસ્તાવેજોની નકલો રજૂ કરવાની રહેશે.

એનબીએફસી ઓમ્બ્ડ્સમેનનું સરનામું	
C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા આરબીઆઈ ભાયખલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ ઓ.પી.પી. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન ભાયખલા, મુંબઈ-400 008 એસટીડી કોડ: 022 ટેલિફોન નંબર : 23001280 ફેક્સ નંબર : 23022024 ઈ-મેઈલ : cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સંસદ માર્ગ નવી દિલ્હી -110001 એસટીડી કોડ: 011 ટેલિફોન નંબર: 23724856 ફેક્સ નંબર : 23725218-19 ઈ-મેઈલ : cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in
C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ફોર્ટ વ્લેસીસ, ચેન્નઈ 600 001 એસટીડી કોડ: 044 ટેલિફોન નંબર : 25395964 ફેક્સ નંબર : 25395488 ઈ-મેઈલ : cms.nbfcochennai@rbi.org.in	C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા 15, નેતાજી સુભાષ રોડ કોલકાતા- 700 001 એસટીડી કોડ: 033 ટેલિફોન નંબર : 22310217 ફેક્સ નંબર : 22305899 ઈ-મેઈલ : cms.nbfcoolkata@rbi.org.in

4. ફરિયાદોનું નિવારણ:

- a) ગ્રાહકોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ કંપનીને તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે ફરિયાદ દાખલ કરે.
- b) કંપનીને ફરિયાદ મળ્યા બાદ, ફરિયાદ ઓળખ નંબર અને નિયુક્ત અધિકારીની વિગતો જે ફરિયાદ પર કરશે તે સાથેની સ્વીકૃતિ, આવી ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 3 (ત્રણ) કામકાજના દિવસોની અંદર ગ્રાહકને પૂરા પડાશે.

- c) કંપની ફરિયાદના સંબંધમાં ગ્રાહકના સંતોષ માટે જરૂરી સ્પષ્ટતા/વાજબીપણું પૂરું પાડશે અને આવી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 (ત્રીસ) કાર્યકારી દિવસોની અંદર ફરિયાદના નિરાકરણ માટે તમામ ઉચિત પગલાં લેશે.
- d) ફરિયાદના નિરાકરણ માટે કોઈ વધારાના સમયની જરૂર પડે તેવા કિસ્સામાં, કંપની આવી ફરિયાદના નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમયમર્યાદા સાથે આવા વધારાના સમયની જરૂરિયાત વિશે ગ્રાહકને જાણ કરશે.
- e) કંપનીના ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર અને હેડ ઓફ ઓપરેશન્સ એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે ગ્રાહકો દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલી તમામ ફરિયાદોનું નિરાકરણ નિયત સમયમર્યાદામાં લાવવામાં આવે.
- f) ગ્રાહકો દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલી તમામ ફરિયાદોનો રેકોર્ડ અને કંપની દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા પ્રતિસાદ અથવા ઉકેલની જાળવણી કંપની દ્વારા દસ્તાવેજની જાળવણી અને આર્કાઇવલ માટે ઘડવામાં આવેલી કંપનીની નીતિ અનુસાર કરવામાં આવશે.

5. સામાન્ય:

આ નીતિમાં જણાવેલી કોઈ પણ હોવા છતાં, કંપની આ પ્રકારના કાયદાઓ/નિયમનોમાં કોઈ પણ સુધારાને કારણે અથવા અન્ય રીતે કંપનીને સમયાંતરે લાગુ પડતા કોઈ પણ કાયદા/નિયમનો હેઠળ નિયત કરાયેલી કોઈ પણ વધારાની જરૂરિયાતોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.

6. સમીક્ષા:

- a) આ નીતિ જ્યારે જરૂર જણાય ત્યારે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા સમીક્ષાને આધિન છે. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે દર વર્ષે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમીક્ષા કરવાની રહેશે.
- b) આ નીતિ લાગુ પડતા કાયદાઓને આધિન રહેશે, જેમાં સમયાંતરે આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરાયેલા નિયમો, કાયદાઓ, માર્ગદર્શિકાઓ, નિર્દેશો અને સૂચનાઓનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે પૂરતો મર્યાદિત નથી અને તે નીતિના અગાઉના સંસ્કરણને સ્થાન આપશે. ઉચિત ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની જાળવણીના સંબંધમાં લાગુ પડતા કાયદાઓમાં કોઈ પણ ફેરફાર/સુધારાને સંદર્ભ દ્વારા આ નીતિમાં સમાવિષ્ટ કરવામાં આવ્યા હોવાનું માનવામાં આવશે અને આ નીતિમાં તે મુજબ સુધારો અને સુધારો કરવામાં આવ્યો હોવાનું માનવામાં આવશે.

7. જાહેરાત

આ પોલિસી કંપનીની વેબસાઇટ <https://www.capitalindia.com> / પર અને <https://www.remitx.com> પર અપલોડ કરવામાં આવશે.