



குறை தீர்க்கும் கொள்கை

பதிப்பு	7.0
உரிமையாளர்	தலைவர்/ செயல்பாடு
ஒப்புதல் வழங்கியவர்	இயக்குநர்கள் குழு
அமல் ஆகும் தேதி	மே 22, 2024

1. சுருக்கமான விவரிப்பு:

கேபிடல் இந்தியா ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், ("நிறுவனம்") தனது வாடிக்கையாளர்களைக் ("வாடிக்கையாளர்") கையாளும் போது உயர்ந்த அளவிலான நேர்மை, ஒழுக்கம் மற்றும் நெறிமுறை நடத்தை ஆகியவற்றைப் பேணுவதன் மூலம் அதன் விவகாரங்களை நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் நடத்துவதில் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளது.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்குப் பொருந்தும், அதன் வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்க்க நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் முறையைப் பராமரிக்க, நிறுவனம் இந்தக் குறை தீர்க்கும் கொள்கையை ("கொள்கை") உருவாக்கியுள்ளது. இதில் நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் ("புகார்") பெறுதல், பதிவு செய்தல் மற்றும் நிவர்த்தி செய்வதற்கான நடைமுறையை நிறுவனம் அமைத்துள்ளது, இதில் நிறுவனத்தின் சார்பாக அத்தகைய சேவைகளை வழங்குவதற்காக நிறுவனத்தால் நியமிக்கப் பட்ட மூன்றாம் தரப்பு முகவர்கள் அல்லது வணிக வசதியாளர்களால் வழங்கப் பட்ட சேவைகள் தொடர்பான புகார்கள் உள்ளடங்கும் ஆனால் அவற்றோடு மட்டும் மட்டுப் படுத்தப் படவில்லை.

இந்தக் கொள்கையானது வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் கையாள்வதற்கான கட்டமைப்பை வழங்குவதையும், நிறுவனம் மற்றும்/அல்லது RBI இடம் புகார் அளிக்கும் போது பின்பற்ற வேண்டிய செயல்முறைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவுறுத்துவதையும் நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

நிறுவனம் ரெமிட்எக்ஸ் என்ற பிராண்ட் பெயரில் பணப் பரிமாற்ற நடவடிக்கைகளில் ஈடுபட்டுள்ளது. இந்தக் கொள்கையானது (வங்கி குறைதீர்ப்பாளரைத் தவிர) பணப் பரிவர்த்தனை வணிகத்திற்காக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட புகார்களுக்கு நிவாரணம் வழங்குவதற்கும் பொருந்தும்.

2. நோக்கம்:

இக்கொள்கையின் நோக்கம் கீழ்க்கண்டவற்றை உறுதி செய்வதாகும்:

- வாடிக்கையாளர்கள் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாகவும், பாரபட்சமின்றியும் நடத்தப்படுகிறார்கள்.
- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப் படும் புகார்கள் மரியாதையுடன் கையாளப் பட்டு உரிய நேரத்தில் தீர்க்கப் படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை நிறுவனத்திற்குள் அடுத்த மேல் மட்டத்துக்கு எடுத்துச் செல்லும் வழிகள் குறித்து தெரிவிக்கப் படுகிறார்கள்.
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் உரிமைகள் பற்றி தெரிவிக்கப் படுகிறது, இதனால் அவர்கள் தங்கள் புகார்களுக்கு நிறுவனத்தின் பதில்

அல்லது தீர்வில் முழுமையாகத் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அவர்கள் மாற்று வழிகளைத் தேர்வு செய்யலாம்.

3. குறை தீர்க்கும் செயல்முறை:

ஏதேனும் புகார் உள்ள வாடிக்கையாளர்கள், அதன் தீர்வுக்காக பின்வரும் செயல்முறையைப் பின்பற்றலாம்:

முதன்மைக் கட்டம்:

புகாரைத் தாக்கல் செய்ய விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள், நிறுவனத்தின் எந்த வேலை நாளிலும் காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:30 மணி வரை பின்வரும் சேனல்களில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பயன்படுத்தி, அத்தகைய புகார் தொடர்பான முழுமையான விவரங்களைத் தருவதன் மூலம் நிறுவனத்திடம் தங்கள் புகாரைத் தாக்கல் செய்யலாம்:

NBFC களுக்கு:

- நிறுவனத்தின் அனைத்து பிராந்திய / கிளை அலுவலகங்களிலும் உள்ள புகார்ப் பதிவு ரெஜிஸ்டர்/ புகார்ப் பெட்டியில் புகாரைப் பதிவு செய்யவும்;
- wecare@capitalindia.com க்கு மின்னஞ்சல் செய்யவும்
- +91-22-45036000 என்ற எண்ணை அழைக்கவும் அல்லது
- கீழே குறிப்பிடப் பட்டுள்ள முகவரியில் நிறுவனத்திற்கு எழுதவும்:

கேபிடல் இந்தியா ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்
லெவல் - 20, பிரீலா அரோரா,
டாக்டர். அன்னி பெஸன்ட் சாலை,
வோர்லி,
மும்பை 400030.
கவனத்திற்கு: வாடிக்கையாளர் சேவை குழு

பணப் பரிமாற்ற வணிகத்திற்கு:

- wecare@remitx.com க்கு மின்னஞ்சல் செய்யவும்
- +91-22-49385000 என்ற எண்ணை அழைக்கவும் அல்லது
- கீழே குறிப்பிடப் பட்டுள்ள முகவரியில் நிறுவனத்திற்கு எழுதவும்:

கேபிடல் இந்தியா ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்
713 & 714 A விங் கனகியா வால் ஸ்ட்ரீட்

சகாலா, அந்தேரி கிழக்கு, மும்பை 400093
கவனத்திற்கு: வாடிக்கையாளர் சேவை குழு

இரண்டாம் கட்டம்:

புகாரைத் தாக்கல் செய்த நாளிலிருந்து 7 (ஏழு) வேலை நாட்களுக்குள் புகார் தீர்க்கப்படா விட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளர் லெவல் - 1ல் அவருக்கு வழங்கப் பட்ட பதிலிலோ அல்லது தீர்விலோ திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர் நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு எழுத்து மூலம் புகாரை அடுத்த மட்டத்துக்குக் கொண்டு செல்லலாம்.

NBFC க்கு grievance@capitalindia.com

பணப் பரிமாற்ற வணிகத்திற்கு grievance@remitx.com

நிறுவனத்தின் அனைத்து மண்டல மற்றும் கிளை அலுவலகங்களிலும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் கிடைக்கும்.

குறையை அடுத்த மேல் மட்டத்துக்கு எடுத்துச் செல்லும் மேட்ரிக்ஸ்:

மட்டம் 1:

இரண்டாம் மட்ட நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியால் வழங்கப் பட்ட பதிலிலோ அல்லது தீர்விலோ வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி புகாரைப் பெற்ற தேதியிலிருந்து 14 (பதினான்கு) வேலை நாட்களுக்குள் புகார் தீர்க்கப்படா விட்டால், வாடிக்கையாளர் முதன்மை நோடல் அலுவலரிடம் முறையிடலாம்.

ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2018 இன் பிரிவு 15 (3), அத்தியாயம் IV இன் அடிப்படையில் பல்வேறு இடங்களில் முதன்மை நோடல் அதிகாரிகளை நிறுவனம் நியமித்துள்ளது மற்றும் நிறுவனத்தின் மாநில வாரியான நோடல் அதிகாரிகளின் பட்டியல் நிறுவனத்தின் இணையதளம் மற்றும் கிளைகளில் டிஸ்ப்ளே மூலம் கிடைக்கும்.

மட்டம் 2:

NBFC தொடர்பான புகார்களுக்கு, வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப் பட்ட பதிலிலோ அல்லது தீர்விலோ திருப்தி இல்லை அல்லது புகார் அளிக்கப் பட்ட நாளிலிருந்து 21 (இருபத்தி ஒன்று) வேலை நாட்களுக்குள் புகார் தீர்க்கப்படா விட்டால், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் முறையில் ரிஸர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த குறை தீர்ப்பாளரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

1. ஆன்லைனில் - RBIயின் CMS போர்ட்டலில் <https://cms.rbi.org.in>
2. கடிதம் மூலம் புகார் (கடிதம்/அஞ்சல்) "மையப் படுத்தப் பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம், 4வது தளம், இந்திய ரிஸர்வ் வங்கி, செக்டர் - 17, சென்ட்ரல் விஸ்டா, சண்டிகர் - 160017"
3. முழு விவரங்களுடன் புகார்களை மின்னஞ்சல் மூலம் அனுப்பலாம் (crpc@rbi.org.in)

புகார்தாரர் பின்வரும் குறைந்த பட்ச விவரங்களை வழங்க வேண்டும்:

1. புகார்தாரரின் பெயர், வயது மற்றும் பாலினம்;
2. தனிப்பட்ட ஈமெயில் IDயுடன் புகார்தாரரின் முழு அஞ்சல் முகவரி, மொபைல் எண் (அறிவிப்புகளைப் பெறுவது கட்டாயம்), மற்றும் லேண்ட்லைன் எண் (இருந்தால்);
3. புகார் அளிக்கப் பட்ட RE இன் கிளை அல்லது அலுவலகத்தின் பெயர் மற்றும் முகவரி;
4. புகாருக்கு வழி வகுக்கும் முழுமையான உண்மைகள், பரிவர்த்தனை தேதி மற்றும் விவரங்கள், புகார்தாரரின் கணக்கு எண், டெபிட் கார்டு அல்லது கிரெடிட் கார்டு எண் ஆகியவற்றின் விவரங்கள், புகாரின் பொருளுக்குப் பொருத்தமான மட்டும்
5. குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக RE க்கு சமர்ப்பிக்கப் பட்ட விண்ணப்பத்தின் தேதி மற்றும் விவரங்கள் மற்றும் RE யிடமிருந்து பெறப் பட்ட பதில், ஏதேனும் இருந்தால்,
6. புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட இழப்பின் தன்மை மற்றும் அளவு; மற்றும்
7. கோரியிருக்கும் நிவாரணம்; மற்றும்
8. RB-IOS 2021 இன் உட்பிரிவு 10ன் படி புகார் பராமரிக்க முடியாதது அல்ல என்ற அறிவிப்பு.

குறிப்பு: புகார்தாரர், புகாருடன், புகாரை ஆதரிக்கும் தொடர்புடைய ஆவணங்களின் நகல்களையும் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

NBFC ஒம்புட்ஸ்மனின் முகவரி	
<p>C/o இந்திய ரிஸர்வ் வங்கி ரிஸர்வ் வங்கி பைகுல்லா அலுவலக கட்டிடம் மும்பை சென்ட்ரல் ரயில் நிலையத்திற்கு எதிரில் பைகுல்லா, மும்பை-400 008 STD கோட்: 022 தொலைபேசி எண்: 23001280 தொலைநகல் எண் : 23022024 Email: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</p>	<p>C/o இந்திய ரிஸர்வ் வங்கி ஸன்ஸத் மார்க் புது தில்லி -110001 STD கோட் : 011 தொலைபேசி எண்: 23724856 தொலைநகல் எண் : 23725218-19 Email: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in</p>
<p>C/o இந்திய ரிஸர்வ் வங்கி ஃபோர்ட் கிளாசிஸ், சென்னை 600 001 STD கோட்: 044 தொலைபேசி எண் : 25395964 தொலைநகல் எண் : 25395488 Email: cms.nbfcochennai@rbi.org.in</p>	<p>C/o இந்திய ரிஸர்வ் வங்கி 15, நேதாஜி சுபாஷ் சாலை கொல்கத்தா-700 001 STD கோட்: 033 தொலைபேசி எண் : 22310217 தொலைநகல் எண் : 22305899 Email: cms.nbfcoolkata@rbi.org.in</p>

4. புகார்களை நிவர்த்தி செய்தல்:

- a) வாடிக்கையாளர்கள் புகாரைப் பற்றிய முழுமையான விவரங்களை நிறுவனத்திடம் அளித்து புகாரைப் பதிவு செய்யுமாறு அறிவுறுத்தப் படுகிறார்கள்
- b) நிறுவனத்திடம் புகார் கிடைத்ததும், புகார் அடையாள எண் மற்றும் புகாரைக் கையாளும் நியமிக்கப் பட்ட அதிகாரியின் விவரங்கள் கொண்ட ஒப்புக்கையானது, வாடிக்கையாளருக்கு அத்தகைய புகார் பெறப்பட்ட 3 (மூன்று) வேலை நாட்களுக்குள் வழங்கப்படும்.
- c) வாடிக்கையாளரைத் திருப்திப் படுத்தும் வகையில், புகார் தொடர்பாக தேவையான தெளிவுபடுத்தல் / காரணங்கள் மற்றும் விளக்கங்களை நிறுவனம் வழங்க வேண்டும் மற்றும் அத்தகைய புகார் பெறப் பட்ட நாளிலிருந்து 30 (முப்பது) வேலை நாட்களுக்குள் புகாரைத் தீர்க்க அனைத்து பொருத்தமான நடவடிக்கைகளையும் எடுக்க வேண்டும்.
- d) புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு ஏதேனும் கூடுதல் அவகாசம் தேவைப் பட்டால், அத்தகைய புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு எதிர்பார்க்கப்படும் காலக் கெடுவுடன், அத்தகைய கூடுதல் அவகாசத்தின் தேவை குறித்து நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கும்.
- e) வாடிக்கையாளர்களால் தாக்கல் செய்யப் படும் அனைத்து புகார்களும் நிர்ணயிக்கப் பட்ட காலக் கெடுவிற்குள் தீர்க்கப் படுவதை நிறுவனத்தின் தலைமை நிர்வாக அதிகாரி மற்றும் செயல்பாட்டுத் தலைவர் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- f) வாடிக்கையாளர்களால் தாக்கல் செய்யப் பட்ட அனைத்து புகார்களின் பதிவேடு மற்றும் நிறுவனம் வழங்கிய பதில் அல்லது தீர்வு ஆகியவை ஆவணப் பாதுகாப்பு மற்றும் காப்பகத்திற்காக வடிவமைக்கப் பட்ட நிறுவனத்தின் கொள்கையின் படி நிறுவனத்தால் பராமரிக்கப்படும்.

5. பொது:

இந்தக் கொள்கையில் உள்ளவை எதுவாக இருந்தாலும், ஏதேனும் சட்டங்கள்/விதிமுறைகளின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்படும் அல்லது அத்தகைய சட்டங்கள்/விதிமுறைகளில் ஏதேனும் திருத்தம் செய்வதால் பரிந்துரைக்கப்படும், அவ்வப்போது நிறுவனத்திற்குப் பொருந்தக் கூடிய வகையில் கூடுதல் தேவைகளுக்கு இணங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

6. மதிப்பாய்வு:

- a) இந்தக் கொள்கையானது தேவைப்படும் போது நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவின் மதிப்பாய்வுக்கு உட்பட்டது. நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு ஆண்டுதோறும் குறை தீர்க்கும் செயல்முறையின் செயல்பாட்டை மதிப்பாய்வு செய்யும்.

- b) இந்தக் கொள்கையானது, அவ்வப்போது ரிஸர்வ் வங்கியால் வழங்கப் பட்ட விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள், வழிகாட்டுதல்கள், உத்தரவுகள் மற்றும் அறிவுறுத்தல்கள் உட்பட பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களுக்கு உட்பட்டது மற்றும் கொள்கையின் முந்தைய பதிப்பை மாற்றம் செய்யும். பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் செயல்முறையைப் பராமரிப்பது தொடர்பான பொருந்தக் கூடிய சட்டங்களில் ஏதேனும் மாற்றம்/திருத்தம் ஏற்பட்டால் அது மேற்கோள் மூலம் இந்தக் கொள்கையில் இணைக்கப் பட்டதாகக் கருதப்படும், மேலும் இந்தக் கொள்கை அதற்கேற்ப திருத்தப் பட்டு மாற்றம் செய்யப் பட்டதாகக் கருதப்படும்.

7. அறிவிப்பு

இந்தக் கொள்கை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் <https://www.capitalindia.com/> மற்றும் <https://www.remitx.com> இல் பதிவேற்றப் படும்.