



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ।

ਵਰਜਨ	7.0
ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਹੈ।	ਮੁਖੀ ਓਪਰੇਸ਼ਨ
ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼
ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ	22 ਮਈ, 2024

1. ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ: ਸੰਖੇਪ

ਕੈਪੀਟਲ ਇੰਡੀਆ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ, ("ਕੰਪਨੀ") ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ (ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖ ਕੇ ਆਪਣੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਚਲਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ("ਗਾਹਕ").

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦਿੱਤੀਆਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ("ਨੀਤੀ") ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਕੰਪਨੀ) ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ("ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ"), ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਪਰ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਰਬੀਆਈ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਮਨੀ ਐਕਸਚੇਂਜ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਲੱਗੀ ਹੋਈ ਹੈ ਜਿਸ ਦਾ ਬ੍ਰਾਂਡ ਨਾਮ ਰੇਮਿਟਐਕਸ ਹੈ। ਇਹ ਨੀਤੀ (ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮਨੀ ਐਕਸਚੇਂਜ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੈ।

2. ਉਦੇਸ਼:

ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਵਿਕਲਪਕ ਉਪਚਾਰਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਣ ਜੇ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ।

3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਉਹ ਇਸਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਪੱਧਰ:

ਉਹ ਗਾਹਕ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦੇ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਕੇ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਐਨ ਬੀ ਐਫ ਸੀ ਲਈ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਕਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ, ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਖੇਤਰੀ/ਸ਼ਾਖਾ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ;
- ਈਮੇਲ ਕਰੋ wecare@capitalindia.com:

- c) +91-22- 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ 45036000; ਜਾਂ
- d) ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਪਤੇ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲਿਖੋ:
ਕੈਪੀਟਲ ਇੰਡੀਆ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ
ਪੱਧਰ – 20, ਬਿਰਲਾ ਅਰੋੜਾ,
ਡਾ. ਐਨੀ ਬੇਸੈਂਟ ਰੋਡ,
ਵਰਲੀ,
ਮੁੰਬਈ 400030.
ਕਿਸਮ ਦਾ ਧਿਆਨ: ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ।

ਮਨੀ ਐਕਸਚੇਂਜ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ।

- a) ਈਮੇਲ ਕਰੋ wecare@remitx.com:
- b) +91-22- 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ 49385000; ਜਾਂ
- c) ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਪਤੇ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲਿਖੋ:
ਕੈਪੀਟਲ ਇੰਡੀਆ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ
713 ਅਤੇ 714 ਏ ਵਿੰਗ ਕਨਕੀਆ ਵਾਲ ਸਟਰੀਟ।
ਚੱਕਲਾ, ਅੰਧੇਰੀ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ 400093
ਕਿਸਮ ਦਾ ਧਿਆਨ: ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ।

ਸੈਕੰਡਰੀ ਪੱਧਰ: ਡਾ

ਜੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 (ਸੱਤ) ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਲੈਵਲ – 1 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਦੇ ਨਾਲ, ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਲਿਖਣਾ ਉੱਤੇ

ਵਿਖੇ NBFC ਲਈ। grievance@capitalindia.com

ਲਈ 'ਤੇ ਮਨੀ ਐਕਸਚੇਂਜ ਵਧਾਰ grievance@remitx.com

ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸਾਰੇ ਖੇਤਰੀ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫਤਰਾਂ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ੈਂ.

ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ:

ਲੈਵਲ 1:

ਕੇਸ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਮਤੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈਕੰਡਰੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜੇ ਵੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ 14 (ਚੌਦਾਂ) ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ.

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2018 ਦੀ ਧਾਰਾ 15 (3), ਚੈਪਟਰ IV ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਾਜ-ਅਧਾਰਤ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਡਿਸਪਲੇ ਦੁਆਰਾ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ.

ਪੱਧਰ 2:

ਜੇ, ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਮਤੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 (ਇਕੱਤਰ) ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ:

1. ਐਨਲਾਈਨ – ਚਾਲੂ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਸੀਐਮਐਸ ਪੋਰਟਲ ਵਿਖੇ <https://cms.rbi.org.in>
2. ਸਰੀਰਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਪੱਤਰ/ਪੇਸਟ) “ਕੇਂਦਰੀ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਸੈਕਟਰ -17, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017”
3. ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ (ਪੂਰੀ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ crpc@rbi.org.in)

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ:

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਮ, ਉਮਰ ਅਤੇ ਲਿੰਗ;
2. ਨਿੱਜੀ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ, ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ (ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ), ਅਤੇ ਲੈਂਡਲਾਈਨ ਨੰਬਰ (ਜੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਪੂਰਾ ਡਾਕ ਪਤਾ;
3. ਆਰਈ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫਤਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਜਿਸ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ;
4. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜਨਮ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪੂਰੇ ਤੱਥ, ਸਮੇਤ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਵੇਰਵੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੰਬਰ, ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨੰਬਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਇਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਕਿ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹਨ;
5. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਆਰਈ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਗਈ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਜਵਾਬ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਆਰਈ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ;
6. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਹੱਦ; ਅਤੇ
7. ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ; ਦੇ ਨਾਲ
8. ਘੋਸ਼ਣਾ ਕਰੋ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਰਬੀਆਈਓਐਸ 2021 ਦੀ ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬਰਕਰਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਨੋਟ: ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਾਲ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੇਗਾ।

NBFC ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਪਤਾ।	
<p>ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਆਰਬੀਆਈ ਬਾਈਕੁਲਾ ਆਫਿਸ ਬਿਲਡਿੰਗ ਓਪ. ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ ਰੇਲਵੇ ਸਟੇਸ਼ਨ ਬਾਈਕੁਲਾ, ਮੁੰਬਈ -400 008 ਐਸਟੀਡੀ ਕੋਡ: 022 ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ: 23001280 ਫੈਕਸ ਨੰਬਰ: 23022024 ਈਮੇਲ: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</p>	<p>ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਸਨਸਾਦ ਮਾਰਗ ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ -110001 STD ਕੋਡ: 011 ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ: 23724856 ਫੈਕਸ ਨੰਬਰ: 23725218-19 ਈਮੇਲ: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in</p>
<p>ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਫੋਰਟ ਗਲੇਸ਼ਿਸ, ਚੇਨਈ 600 001 STD ਕੋਡ: 044 ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ: 25395964 ਫੈਕਸ ਨੰਬਰ: 25395488 ਈਮੇਲ: cms.nbfcochennai@rbi.org.in</p>	<p>ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ 15, ਨੇਤਾਜੀ ਸੁਭਾਸ਼ ਰੋਡ ਕੋਲਕਾਤਾ -700 001 STD ਕੋਡ: 033 ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ: 22310217 ਫੈਕਸ ਨੰਬਰ: 22305899 ਈਮੇਲ: cms.nbfcoolkata@rbi.org.in</p>

4. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ:

- a) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਛਾਣ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ, ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 3 (ਤਿੰਨ) ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿਚ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ/ਜਾਇਜ਼ਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 (ਤੀਹ) ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਾਰੇ ਉਚਿਤ ਉਪਾਅ ਕਰੇਗੀ।
- d) ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਨਾਲ ਅਜਿਹੇ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- e) ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਮੁਖੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ।
- f) ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਮਤੇ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਪੁਰਾਲੇਖ ਲਈ ਬਣਾਈ ਗਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

5. ਜਨਰਲ:

ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੀਜ਼ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨ/ਨਿਯਮਾਂ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ/ਨਿਯਮਾਂ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਸੋਧ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਈ ਹੈ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

6. ਸਮੀਖਿਆ: ਡਾ

- a) ਇਹ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ ਜਦੋਂ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਹਰ ਸਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।
- b) ਇਹ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ ਪਰ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ, ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਨੀਤੀ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਸੰਸਕਰਣ ਨੂੰ ਛੱਡ ਦੇਵੇਗੀ। ਕਿਸੇ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ/ਸੋਧ ਨੂੰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿਚ ਹਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

7. ਖੁਲਾਸਾ

ਉਹਨੀਤੀ ਹੈ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ ਅਪਲੋਡ ਚਾਲੂ ਦ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ <https://www.capitalindia.com/> ਅਤੇ <https://www.remitx.com>