



অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

সংস্কৰণ	7.0
দায়িত্বপ্ৰাপ্ত	অপাৰেচনছৰ মুৰব্বী- Head Operations
অনুমোদিত	পৰিচালনা পৰিষদ- Board of Directors
কাৰ্যকৰী তাৰিখ	২২ মে', ২০২৪ (May 22, 2024)

১. সামগ্রিক পৰিচয় (Overview):

Capital India Finance Limited (“কোম্পানী”)য়ে নিজৰ গ্ৰাহকসকল (“গ্ৰাহক”)ৰ সৈতে ব্যৱহাৰ কৰাৰ সময়ত সৰ্বোচ্চ সততা, নৈতিকতা আৰু স্বচ্ছতা বজাই ৰাখি ন্যায্য আৰু স্বচ্ছ পদ্ধতিৰে নিজৰ কাৰ্যকলাপ পৰিচালনা কৰাত বিশ্বাস কৰে।

Reserve Bank of India (“RBI”)য়ে বেংকৰ বাহিৰৰ বিত্তীয় প্রতিষ্ঠানসমূহ (NBFCs)-ৰ বাবে জাৰি কৰা প্ৰযোজ্য নিৰ্দেশনা অনুসৰি, গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আৰু অসন্তুষ্টি নিষ্পত্তিৰ বাবে প্রতিষ্ঠানটোৰ ভিতৰত এক উপযুক্ত **অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা** (Grievance Redressal Mechanism) বজাই ৰখাৰ উদ্দেশ্যে, কোম্পানীয়ে এই **অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি** (“নীতি”) প্ৰস্তুত কৰিছে। এই নীতিত কোম্পানীৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ সৈতে সম্পৰ্কিত গ্ৰাহকৰ অভিযোগ (“অভিযোগ”) গ্ৰহণ, পঞ্জীয়ন আৰু নিষ্পত্তি কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে। ইয়াত কোম্পানীৰ হৈ সেৱা আগবঢ়াবলৈ নিয়োজিত তৃতীয় পক্ষৰ এজেন্ট বা ব্যৱসায়িক সুবিধাদাতা (Business Facilitators)সকলে আগবঢ়োৱা সেৱাসমূহৰ সৈতে সম্পৰ্কিত অভিযোগসমূহো অন্তৰ্ভুক্ত, যদিও ইয়াতেই সীমাবদ্ধ নহয়।

এই নীতিৰ উদ্দেশ্য হৈছে গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহ ন্যায্য আৰু স্বচ্ছভাৱে নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে এক কাঠামো প্ৰদান কৰা আৰু কোম্পানী আৰু/বা RBIৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বাবে অনুসৰণ কৰিবলগীয়া প্ৰক্ৰিয়াসমূহৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক অৱগত কৰা।

কোম্পানীটোৱে RemitX ৱেবু নামত Money Exchange ব্যৱসায়ো পৰিচালনা কৰে। সেয়ে এই নীতি (Banking Ombudsman বাদ দি) Money Exchange ব্যৱসায়ৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ পৰা লাভ কৰা অভিযোগসমূহৰ ক্ষেত্ৰতো প্ৰযোজ্য।

২. উদ্দেশ্য (Purpose):

এই নীতিৰ উদ্দেশ্য হৈছে নিশ্চিত কৰা যে—

- গ্ৰাহকসকলক সকলো সময়তে ন্যায্যভাৱে আৰু কোনো ধৰণৰ পক্ষপাতিত্ব নকৰাকৈ ব্যৱহাৰ কৰা হয়।
- গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহ সৌজন্যপূৰ্ণভাৱে গ্ৰহণ কৰি সময়মতে নিষ্পত্তি কৰা হয়।
- কোম্পানীৰ ভিতৰত অভিযোগ উচ্চ পৰ্যায়লৈ (Escalate) লৈ যোৱাৰ সুবিধাসমূহৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক অৱগত কৰা হয়।
- কোম্পানীৰ উত্তৰ বা অভিযোগ নিষ্পত্তিত সম্পূৰ্ণ সন্তুষ্ট নহ'লে বিকল্প প্ৰতিকাৰৰ পথ বাছনি কৰিব পৰাকৈ গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হয়।

৩. অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া (Process of Grievance Redressal):

যিসকল গ্ৰাহকৰ কোনো অভিযোগ আছে, তেওঁলোকে তলত উল্লেখ কৰা প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰি অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে আবেদন কৰিব পাৰে।

প্ৰাথমিক স্তৰ (Primary Level):

যিসকল গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল কৰিব বিচাৰে, তেওঁলোকে কোম্পানীৰ যিকোনো কৰ্মদিবসত **পুৱা ১০:০০ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৬:৩০ বজালৈকে**, অভিযোগৰ সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান কৰি তলত উল্লেখ কৰা যিকোনো মাধ্যমৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

NBFC-ৰ বাবে:

a) কোম্পানীৰ সকলো আঞ্চলিক/শাখা কাৰ্যালয়ত উপলব্ধ **Complaint Register / Complaint Box**-ত অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰক।

b) ই-মেইল: wecare@capitalindia.com

c) ফোন: +91-22-45036000; অথবা

d) তলত উল্লেখ কৰা ঠিকনাত কোম্পানীলৈ লিখক:

Capital India Finance Limited

Level – 20, Birla Aurora,
Dr. Annie Besant Road,
Worli,
Mumbai – 400030.

Kind Attention: Customer Service Team

Money Exchange Business-ৰ বাবে:

a) ই-মেইল: wecare@remitx.com

b) ফোন: +91-22-49385000; অথবা

c) তলত উল্লেখ কৰা ঠিকনাত কোম্পানীলৈ লিখক:

Capital India Finance Limited

713 & 714 A Wing, Kanakia Wall Street
Chakala, Andheri East, Mumbai – 400093

Kind Attention: Customer Service Team

দ্বিতীয় স্তৰ (Secondary Level):

যদি অভিযোগ দাখিল কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা **৭ (সাত)** কৰ্মদিবসৰ ভিতৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি নহয়, অথবা Level – 1-ত গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা উত্তৰ বা সমাধানত গ্ৰাহক সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে

গ্ৰাহকে তলত দিয়া ঠিকনাত লিখি কোম্পানীৰ **Grievance Redressal Officer**-ৰ ওচৰত অভিযোগটো Escalate কৰিব পাৰে।

NBFC-ৰ বাবে: grievance@capitalindia.com

Money Exchange Business-ৰ বাবে: grievance@remitx.com

Grievance Redressal Officer-ৰ যোগাযোগৰ তথ্য কোম্পানীৰ সকলো আঞ্চলিক আৰু শাখা কাৰ্যালয়ত উপলব্ধ।

Escalation Matrix

Level 1:

যদি Secondary Level-ত কোম্পানীৰ **Grievance Redressal Officer**-এ প্ৰদান কৰা উত্তৰ বা সমাধানত গ্ৰাহক সন্তুষ্ট নহয়, অথবা কোম্পানীৰ **Grievance Redressal Officer**-এ অভিযোগ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা **১৪ (চৌদ্দ)** কৰ্মদিবসৰ ভিতৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে **Principal Nodal Officer**-ৰ ওচৰত আপীল কৰিব পাৰে।

Ombudsman Scheme, 2018-ৰ Chapter IV, Clause 15 (3) অনুসৰি কোম্পানীয়ে বিভিন্ন স্থানত **Principal Nodal Officers** নিয়োগ কৰিছে। কোম্পানীৰ ৰাজ্যভিত্তিক **Nodal Officers**-ৰ তালিকা কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত আৰু শাখা কাৰ্যালয়সমূহত প্ৰদৰ্শনৰ জৰিয়তে উপলব্ধ কৰা হ'ব।

Level 2:

NBFC-সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত, যদি গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা উত্তৰ বা সমাধানত তেওঁ সন্তুষ্ট নহয় অথবা অভিযোগ দাখিল কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা **২১ (একৈশ)** কৰ্মদিবসৰ ভিতৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে তলত উল্লেখ কৰা ধৰণে **Reserve Bank Integrated Ombudsman**-ৰ ওচৰত আপীল কৰিব পাৰে—

1. Online – RBI-ৰ CMS Portal-ত: <https://cms.rbi.org.in>

2. Physical Complaint (Letter/Post):

Centralised Receipt and Processing Centre
4th Floor, Reserve Bank of India,
Sector -17, Central Vista,
Chandigarh - 160017

3. অভিযোগৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ ই-মেইলযোগে পঠিয়াব পাৰি: crpc@rbi.org.in

অভিযোগকাৰীয়ে তলত উল্লেখ কৰা ন্যূনতম তথ্যসমূহ প্ৰদান কৰিব লাগিব:

1. অভিযোগকাৰীৰ নাম, বয়স আৰু লিংগ;
2. অভিযোগকাৰীৰ সম্পূৰ্ণ ডাক ঠিকনা, ব্যক্তিগত ই-মেইল আইডি, মোবাইল নম্বৰ (অধিসূচনা লাভৰ বাবে বাধ্যতামূলক), আৰু লেণ্ডলাইন নম্বৰ (যদি থাকে);
3. যি RE-ৰ শাখা বা কাৰ্যালয়ৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ দাখিল কৰা হৈছে, তাৰ নাম আৰু ঠিকনা;
4. অভিযোগৰ উৎপত্তি হোৱা সকলো তথ্য, ইয়াৰ ভিতৰত লেনদেনৰ তাৰিখ, লেনদেনৰ বিৱৰণ, অভিযোগকাৰীৰ একাউণ্ট নম্বৰ, ডেবিট কাৰ্ড বা ক্রেডিট কাৰ্ড নম্বৰ (অভিযোগৰ বিষয়বস্তুৰ সৈতে যিমানখিনি প্ৰাসংগিক);
5. অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে RE-ৰ ওচৰত দাখিল কৰা উপস্থাপনৰ তাৰিখ আৰু বিৱৰণ, আৰু RE-ৰ পৰা লাভ কৰা উত্তৰ (যদি থাকে);
6. অভিযোগকাৰীৰ হোৱা ক্ষতিৰ প্ৰকৃতি আৰু পৰিমাণ; আৰু
7. বিচৰা প্ৰতিকাৰ (Relief Sought); লগতে
8. RB-IOIS 2021-ৰ Clause 10 অনুসৰি অভিযোগটো non-maintainable নহয় বুলি ঘোষণা।

টোকা: অভিযোগকাৰীয়ে অভিযোগৰ সৈতে অভিযোগক সমৰ্থন কৰা প্ৰাসংগিক নথি-পত্ৰৰ প্ৰতিলিপিও দাখিল কৰিব লাগিব।

ৰ কাৰ্যালয়ৰ ঠিকনা (Address of NBFC Ombudsman)	
C/o Reserve Bank of India RBI Byculla Office Building Opp. Mumbai Central Railway Station Byculla, Mumbai-400 008 STD Code: 022 Telephone No : 23001280 Fax No : 23022024 Email : cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	C/o Reserve Bank of India Sansad Marg New Delhi -110001 STD Code: 011 Telephone No: 23724856 Fax No : 23725218-19 Email : cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in
C/o Reserve Bank of India Fort Glacis, Chennai 600 001 STD Code: 044 Telephone No : 25395964 Fax No : 25395488 Email : cms.nbfcochennai@rbi.org.in	C/o Reserve Bank of India 15, Netaji Subhash Road Kolkata-700 001 STD Code: 033 Telephone No : 22310217 Fax No : 22305899 Email : cms.nbfcoolkata@rbi.org.in

8. অভিযোগ নিষ্পত্তি (Redressal of the Complaints):

- a) গ্ৰাহকসকলক কোম্পানীৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ সময়ত অভিযোগ সম্পৰ্কীয় সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে।
- b) কোম্পানীয়ে অভিযোগ লাভ কৰাৰ পিছত, অভিযোগ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ৩ (তিন) কৰ্মদিবসৰ ভিতৰত অভিযোগ গ্ৰহণৰ স্বীকৃতি (Acknowledgement), অভিযোগ চিনাক্তকৰণ নম্বৰ (Complaint Identification Number), আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ দায়িত্বত থকা মনোনীত বিষয়াৰ তথ্য গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰিব।
- c) কোম্পানীয়ে অভিযোগৰ সন্দৰ্ভত প্ৰয়োজনীয় ব্যাখ্যা/যুক্তিসহ গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি অনুসৰি উত্তৰ প্ৰদান কৰিব আৰু অভিযোগ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ৩০ (ত্ৰিশ) কৰ্মদিবসৰ ভিতৰত অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে সকলো উপযুক্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব।
- d) যদি অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে অতিৰিক্ত সময়ৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে কোম্পানীয়ে সেই অতিৰিক্ত সময়ৰ প্ৰয়োজনীয়তা আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ সম্ভাৱ্য সময়সীমা সম্পৰ্কে গ্ৰাহকক অৱগত কৰিব।
- e) কোম্পানীৰ Chief Executive Officer আৰু Head of Operations-এ নিশ্চিত কৰিব যে গ্ৰাহকসকলে দাখিল কৰা সকলো অভিযোগ নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰা হৈছে।
- f) গ্ৰাহকসকলে দাখিল কৰা সকলো অভিযোগ আৰু কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা উত্তৰ বা সমাধানৰ নথি-পত্ৰ কোম্পানীৰ Document Preservation and Archival Policy অনুসৰি সংৰক্ষণ কৰা হ'ব।

৫. সাধাৰণ (General):

এই নীতিত যি উল্লেখ থাকক বা নাথাকক, সময়ে সময়ে কোম্পানীৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হোৱা বিদ্যমান আইন/বিধি বা সেইসমূহৰ সংশোধনৰ ফলত বা অন্য কোনো ধৰণে নিৰ্ধাৰিত অতিৰিক্ত প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ মানি চলাটো কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব।

৬. পৰ্যালোচনা (Review):

- a) এই নীতি প্ৰয়োজন অনুসৰি কোম্পানীৰ Board of Directors-এ পৰ্যালোচনা কৰিব। কোম্পানীৰ Board of Directors-এ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকাৰিতা বছৰত অন্ততঃ এবাৰ পৰ্যালোচনা কৰিব।
- b) এই নীতি সময়ে সময়ে Reserve Bank of India (RBI)-এ জাৰি কৰা নিয়ম, বিধি, নীতি-নিৰ্দেশনা, দিশ-নিৰ্দেশ, আদেশ আৰু অন্যান্য প্ৰযোজ্য আইনসমূহৰ অধীনত থাকিব আৰু এই নীতিৰ পূৰ্বৱৰ্তী সংস্কৰণক প্ৰতিস্থাপন কৰিব। অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা বজাই ৰখাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য আইনত হোৱা যিকোনো পৰিবৰ্তন বা সংশোধন এই নীতিত স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে

অন্তৰ্ভুক্ত হোৱা বুলি গণ্য কৰা হ'ব আৰু সেই অনুসৰি এই নীতি সংশোধিত আৰু পুনৰীক্ষিত হোৱা বুলি ধৰা হ'ব।

৭. প্রকাশ (Disclosure):

এই নীতিখন কোম্পানীৰ ৱেবছাইট <https://www.capitalindia.com/> আৰু
<https://www.remitx.com/>^{-ত} আপলোড কৰা হ'ব।