



অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

সংস্করণ	7.0
দায়িত্বপ্রাপ্ত	অপারেশনস প্রধান - Head Operations
অনুমোদিত	পরিচালনা পর্ষদ- Board of Directors
কার্যকর হওয়ার তারিখ	২২ মে, ২০২৪- May 22, 2024

১. সংক্ষিপ্ত বিবরণ (Overview):

Capital India Finance Limited (“কোম্পানি”) তার গ্রাহকদের (“গ্রাহক”) সঙ্গে লেনদেনের সময় সর্বোচ্চ সততা, ন্যায্যনিষ্ঠা এবং নৈতিক আচরণ বজায় রেখে ন্যায্য ও স্বচ্ছ পদ্ধতিতে তার কার্যক্রম পরিচালনায় বিশ্বাস করে।

গ্রাহকদের অভিযোগ ও অসন্তোষ নিষ্পত্তির জন্য প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে একটি উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা বজায় রাখার উদ্দেশ্যে, ব্যাংকবহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলির (NBFCs) ক্ষেত্রে প্রযোজ্য Reserve Bank of India (“RBI”) কর্তৃক জারিকৃত নির্দেশিকা অনুসারে, কোম্পানি এই **অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি** (“নীতি”) প্রণয়ন করেছে। এই নীতিতে কোম্পানির পণ্য ও পরিষেবার সঙ্গে সম্পর্কিত গ্রাহকদের অভিযোগ (“অভিযোগ”) গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তির পদ্ধতি নির্ধারণ করা হয়েছে। এর মধ্যে কোম্পানির পক্ষে পরিষেবা প্রদানের জন্য নিযুক্ত তৃতীয় পক্ষের এজেন্ট বা ব্যবসায়িক সহায়তাকারীদের (Business Facilitators) প্রদত্ত পরিষেবার সঙ্গে সম্পর্কিত অভিযোগও অন্তর্ভুক্ত, তবে এতে সীমাবদ্ধ নয়।

এই নীতির উদ্দেশ্য হল গ্রাহকদের অভিযোগ ন্যায্য ও স্বচ্ছ পদ্ধতিতে নিষ্পত্তির জন্য একটি কাঠামো প্রদান করা এবং কোম্পানি এবং/অথবা RBI-এর নিকট অভিযোগ দায়ের করার জন্য অনুসরণযোগ্য প্রক্রিয়া সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করা।

কোম্পানি RemitX ব্র্যান্ড নামে Money Exchange ব্যবসায়ও নিয়োজিত। সেই কারণে এই নীতিটি (Banking Ombudsman ব্যতীত) Money Exchange ব্যবসা সম্পর্কিত গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য।

২. উদ্দেশ্য (Purpose):

এই নীতির উদ্দেশ্য হল নিশ্চিত করা যে—

- গ্রাহকদের সর্বদা ন্যায্যভাবে এবং কোনো ধরনের পক্ষপাত ছাড়াই আচরণ করা হবে।
- গ্রাহকদের উত্থাপিত অভিযোগ সৌজন্যপূর্ণভাবে বিবেচনা করা হবে এবং সময়মতো নিষ্পত্তি করা হবে।
- কোম্পানির অভ্যন্তরে অভিযোগ উচ্চতর পর্যায়ে (Escalate) নিয়ে যাওয়ার সুযোগ সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করা হবে।
- কোম্পানির প্রদত্ত উত্তর বা অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গ্রাহক সম্পূর্ণ সন্তুষ্ট না হলে, তারা যাতে বিকল্প প্রতিকার গ্রহণ করতে পারেন সে বিষয়ে তাদের অধিকার সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

৩. অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া (Process of Grievance Redressal):

যে কোনো গ্রাহকের কোনো অভিযোগ থাকলে, তিনি নিম্নলিখিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে তার অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য আবেদন করতে পারবেন।

প্রাথমিক স্তর (Primary Level):

যে সকল গ্রাহক অভিযোগ দায়ের করতে ইচ্ছুক, তারা কোম্পানির যে কোনো কার্যদিবসে **সকাল ১০:০০টা থেকে সন্ধ্যা ৬:৩০টা** পর্যন্ত নিম্নলিখিত যে কোনো মাধ্যমে অভিযোগের সম্পূর্ণ বিবরণ প্রদান করে কোম্পানির নিকট অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন।

NBFC-এর জন্য:

a) কোম্পানির সকল আঞ্চলিক/শাখা কার্যালয়ে উপলব্ধ **Complaint Register / Complaint Box**-এ অভিযোগ নিবন্ধন করুন।

b) ই-মেইল করুন: wecare@capitalindia.com

c) ফোন করুন: +91-22-45036000; অথবা

d) নিম্নলিখিত ঠিকানায় কোম্পানিকে লিখুন:

Capital India Finance Limited

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

Kind Attention: Customer Service Team

Money Exchange Business-এর জন্য:

a) ই-মেইল করুন: wecare@remitx.com

b) ফোন করুন: +91-22-49385000; অথবা

c) নিম্নলিখিত ঠিকানায় কোম্পানিকে লিখুন:

Capital India Finance Limited

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

Kind Attention: Customer Service Team

দ্বিতীয় স্তর (Secondary Level):

অভিযোগ দায়েরের তারিখ থেকে **৭ (সাত)** কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে, অথবা Level – 1-এ গ্রাহককে প্রদত্ত উত্তর বা সমাধানে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হলে, গ্রাহক

নিম্নলিখিত ঠিকানায় লিখে কোম্পানির Grievance Redressal Officer-এর নিকট অভিযোগটি উচ্চতর পর্যায়ে (Escalate) উপস্থাপন করতে পারবেন।

NBFC-এর জন্য: grievance@capitalindia.com

Money Exchange Business-এর জন্য: grievance@remitx.com

Grievance Redressal Officer-এর যোগাযোগের বিবরণ কোম্পানির সকল আঞ্চলিক ও শাখা কার্যালয়ে উপলব্ধ।

Escalation Matrix

Level 1:

যদি Secondary Level-এ কোম্পানির Grievance Redressal Officer কর্তৃক প্রদত্ত উত্তর বা সমাধানে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন, অথবা কোম্পানির Grievance Redressal Officer অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে **১৪ (চৌদ্দ)** কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে ব্যর্থ হন, তবে গ্রাহক Principal Nodal Officer-এর নিকট আপিল করতে পারবেন।

Ombudsman Scheme, 2018-এর Chapter IV, Clause 15 (3) অনুযায়ী কোম্পানি বিভিন্ন স্থানে Principal Nodal Officer নিয়োগ করেছে। কোম্পানির রাজ্যভিত্তিক Nodal Officer-দের তালিকা কোম্পানির ওয়েবসাইটে এবং শাখাগুলিতে প্রদর্শনের মাধ্যমে উপলব্ধ করা হবে।

Level 2:

NBFC-সম্পর্কিত অভিযোগের ক্ষেত্রে, যদি গ্রাহক প্রদত্ত উত্তর বা সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, অথবা অভিযোগ দায়েরের তারিখ থেকে **২১ (একুশ)** কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হয়, তবে গ্রাহক নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে Reserve Bank Integrated Ombudsman-এর নিকট আপিল করতে পারবেন—

1. **অনলাইন** – RBI-এর CMS Portal-এ: <https://cms.rbi.org.in>

2. **লিখিত অভিযোগ (চিঠি/ডাকযোগে):**

Centralised Receipt and Processing Centre

4th Floor, Reserve Bank of India,
Sector -17, Central Vista,
Chandigarh - 160017

3. অভিযোগের সম্পূর্ণ বিবরণ ই-মেইলের মাধ্যমে পাঠানো যেতে পারে: crpc@rbi.org.in

অভিযোগকারীকে ন্যূনতম নিম্নলিখিত তথ্য প্রদান করতে হবে:

1. অভিযোগকারীর নাম, বয়স এবং লিঙ্গ;
2. অভিযোগকারীর পূর্ণ ডাকের ঠিকানা, ব্যক্তিগত ই-মেইল আইডি, মোবাইল নম্বর (বিজ্ঞপ্তি পাওয়ার জন্য বাধ্যতামূলক) এবং ল্যান্ডলাইন নম্বর (যদি থাকে);
3. যে RE-এর শাখা বা কার্যালয়ের বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে, তার নাম ও ঠিকানা;
4. অভিযোগের কারণ সম্পর্কিত সম্পূর্ণ তথ্য, যার মধ্যে লেনদেনের তারিখ ও বিবরণ, অভিযোগকারীর অ্যাকাউন্ট নম্বর, ডেবিট কার্ড বা ক্রেডিট কার্ড নম্বর (অভিযোগের বিষয়বস্তুর সঙ্গে যতটুকু প্রাসঙ্গিক);
5. অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য RE-এর নিকট দাখিলকৃত উপস্থাপনার তারিখ ও বিবরণ এবং RE-এর কাছ থেকে প্রাপ্ত উত্তর (যদি থাকে);
6. অভিযোগকারীর ক্ষতির প্রকৃতি ও পরিমাণ; এবং
7. চাওয়া প্রতিকার (Relief Sought); পাশাপাশি
8. RB-IOS 2021-এর Clause 10 অনুযায়ী অভিযোগটি non-maintainable নয়—এই মর্মে ঘোষণা।

দ্রষ্টব্য: অভিযোগকারীকে অভিযোগের সঙ্গে অভিযোগ সমর্থনকারী প্রাসঙ্গিক নথিপত্রের অনুলিপিও জমা দিতে হবে।

এনবিএফসি ওম্বডসম্যানের ঠিকানা- (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.nbfcochennai@rbi.org.in

8. অভিযোগ নিষ্পত্তি (Redressal of the Complaints):

- a) গ্রাহকদের পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যে, তারা অভিযোগের সম্পূর্ণ বিবরণ প্রদান করে কোম্পানির নিকট অভিযোগ দায়ের করবেন।
- b) কোম্পানি অভিযোগ প্রাপ্তির পর, অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে **৩ (তিন)** কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগ গ্রহণের স্বীকৃতি (Acknowledgement), অভিযোগ শনাক্তকরণ নম্বর (Complaint Identification Number) এবং অভিযোগটি নিষ্পত্তির জন্য মনোনীত কর্মকর্তার বিবরণ গ্রাহককে প্রদান করবে।
- c) কোম্পানি অভিযোগের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যাখ্যা/যৌক্তিকতা প্রদান করবে, যাতে গ্রাহক সন্তুষ্ট হন, এবং অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে **৩০ (ত্রিশ)** কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সকল প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
- d) অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হলে, কোম্পানি সেই অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজনীয়তা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির সম্ভাব্য সময়সীমা সম্পর্কে গ্রাহককে অবহিত করবে।
- e) কোম্পানির **Chief Executive Officer** এবং **Head of Operations** নিশ্চিত করবেন যে, গ্রাহকদের দায়েরকৃত সকল অভিযোগ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
- f) গ্রাহকদের দায়েরকৃত সকল অভিযোগ এবং কোম্পানির প্রদত্ত উত্তর বা নিষ্পত্তির রেকর্ড কোম্পানির **Document Preservation and Archival Policy** অনুযায়ী সংরক্ষণ করা হবে।
-

৫. সাধারণ (General):

এই নীতিতে যা-ই উল্লেখ থাকুক না কেন, কোম্পানি সময়ে সময়ে প্রযোজ্য যে কোনো বিদ্যমান আইন, বিধি, প্রবিধান অথবা সেগুলির সংশোধনের ফলে বা অন্য যেকোনোভাবে কোম্পানির উপর আরোপিত অতিরিক্ত প্রয়োজনীয়তার যথাযথ প্রতিপালন নিশ্চিত করবে।

৬. পর্যালোচনা (Review):

- a) প্রয়োজনবোধে এই নীতিটি কোম্পানির **Board of Directors** দ্বারা পর্যালোচিত হবে। কোম্পানির **Board of Directors** প্রতিবছর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে।
- b) এই নীতি সময়ে সময়ে **Reserve Bank of India (RBI)** কর্তৃক জারিকৃত প্রযোজ্য আইন, বিধি, প্রবিধান, নির্দেশিকা, দিকনির্দেশ, আদেশ এবং নির্দেশাবলীর অধীন থাকবে এবং এই নীতির পূর্ববর্তী সংস্করণকে প্রতিস্থাপন করবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা রক্ষণাবেক্ষণ সম্পর্কিত প্রযোজ্য আইনসমূহে কোনো পরিবর্তন বা সংশোধন হলে, তা এই নীতিতে স্বয়ংক্রিয়ভাবে অন্তর্ভুক্ত হয়েছে বলে গণ্য হবে এবং সেই অনুযায়ী এই নীতি সংশোধিত ও পুনর্বিবেচিত হয়েছে বলে বিবেচিত হবে।

৭. প্রকাশ (Disclosure):

এই নীতিটি কোম্পানির ওয়েবসাইট <https://www.capitalindia.com/> এবং
<https://www.remitx.com/> -এ আপলোড করা হবে।