



പരാതി പരിഹാര നയം
GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

പതിപ്പ്	7.0
ഉടമസ്ഥത	ഓപ്പറേഷൻസ് മേധാവി- Head Operations
അംഗീകരിച്ചത്	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്- Board of Directors
പ്രാബല്യത്തിൽ വന്ന തീയതി	2024 മേയ് 22 -May 22, 2024

1. അവലോകനം (Overview):

Capital India Finance Limited (“കമ്പനി”), ഉപഭോക്താക്കളുമായി (“ഉപഭോക്താക്കൾ”) ഇടപഴകുമ്പോൾ പരമോന്നതമായ സത്യനിഷ്ഠ, സത്യസന്ധത, ധാർമിക പെരുമാറ്റം എന്നിവ പാലിച്ചുകൊണ്ട്, ന്യായസംഗതവും സുതാര്യവുമായ രീതിയിൽ തന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തുന്നതിൽ വിശ്വസിക്കുന്നു.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികളും പരാതിപരിഹാര ആവശ്യങ്ങളും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ അനുയോജ്യമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നിലനിർത്തുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, ബാങ്കിതര ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് ബാധകമായ രീതിയിൽ Reserve Bank of India (“RBI”) പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനായി, കമ്പനി ഈ **Grievance Redressal Policy (“Policy”)** രൂപീകരിച്ചിരിക്കുന്നു. കമ്പനി നൽകുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും (“പരാതികൾ”) സംബന്ധിച്ച ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികളും പരാതിപരിഹാര അഭ്യർത്ഥനകളും സ്വീകരിക്കൽ, രജിസ്റ്റർ ചെയ്യൽ, തീർപ്പാക്കൽ എന്നിവയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ ഈ നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നു. ഇതിൽ കമ്പനി തന്റെ പേരിൽ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനായി നിയമിച്ചിട്ടുള്ള മൂന്നാം കക്ഷി ഏജൻറുമാരോ ബിസിനസ് ഫസിലിറ്റേറ്റർമാരോ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളും ഉൾപ്പെടുന്നു, എന്നാൽ അതിലൊതുങ്ങുന്നതല്ല.

ഈ നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ന്യായസംഗതവും സുതാര്യവുമായ രീതിയിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഒരു ചട്ടക്കൂട് ഒരുക്കുകയും, കമ്പനിയിലും/അല്ലെങ്കിൽ RBIയിലും പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനായി പിന്തുടരേണ്ട നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

കമ്പനി **RemitX** എന്ന ബ്രാൻഡ് നാമത്തിൽ Money Exchange ബിസിനസ്സും നടത്തിവരുന്നു. അതിനാൽ, ഈ നയം (Banking Ombudsman ഒഴികെ) Money Exchange ബിസിനസ്സുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്കും ബാധകമാണ്.

2. ഉദ്ദേശ്യം (Purpose):

ഈ നയത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്:

- a) ഉപഭോക്താക്കളെ എല്ലാ സമയത്തും ന്യായമായും പക്ഷപാതരഹിതമായും പരിഗണിക്കുക.
- b) ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മാനുവൽ രീതിയിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുക.
- c) കമ്പനിക്കുള്ളിൽ അവരുടെ പരാതികൾ ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് (Escalate) കൊണ്ടുപോകുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുക.
- d) കമ്പനി നൽകുന്ന മറുപടിയിലോ പരാതിപരിഹാരത്തിലോ ഉപഭോക്താക്കൾ പൂർണ്ണമായി സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, ബദൽ പരിഹാര മാർഗ്ഗങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് അവരെ അറിയിക്കുക.

3. പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം (Process of Grievance Redressal):

പരാതിയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതിയുടെ പരിഹാരത്തിനായി താഴെപ്പറയുന്ന നടപടിക്രമം പിന്തുടരാവുന്നതാണ്.

പ്രാഥമിക ഘട്ടം (Primary Level):

പരാതി സമർപ്പിക്കാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ രാവിലെ **10:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:30 വരെ**, പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും നൽകി, താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെ കമ്പനിയിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

NBFC-കൾക്കായി:

- a) കമ്പനിയുടെ എല്ലാ പ്രാദേശിക/ശാഖാ ഓഫീസുകളിലും ലഭ്യമായിരിക്കുന്ന **Complaint Register / Complaint Box**-ൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക.
- b) ഇ-മെയിൽ അയയ്ക്കുക: wecare@capitalindia.com
- c) ഫോൺ ചെയ്യുക: +91-22-45036000; അല്ലെങ്കിൽ
- d) താഴെപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് കമ്പനിക്ക് എഴുതുക:

Capital India Finance Limited

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

Kind Attention: Customer Service Team

Money Exchange Business-നായി:

- a) ഇ-മെയിൽ അയയ്ക്കുക: wecare@remitx.com
- b) ഫോൺ ചെയ്യുക: +91-22-49385000; അല്ലെങ്കിൽ
- c) താഴെപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് കമ്പനിക്ക് എഴുതുക:

Capital India Finance Limited

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

Kind Attention: Customer Service Team

ദ്വിതീയ ഘട്ടം (Secondary Level):

പരാതി സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ 7 (ഏഴ്) പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, അല്ലെങ്കിൽ Level – 1-ൽ ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയ മറുപടിയിലോ പരിഹാരത്തിലോ ഉപഭോക്താവ് സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയുടെ **Grievance Redressal Officer**-ന് താഴെപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ എഴുതി പരാതി ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് (Escalate) കൈമാറാവുന്നതാണ്.

NBFC-യ്ക്ക്: grievance@capitalindia.com

Money Exchange Business-ന്: grievance@remitx.com

Grievance Redressal Officer-ന്റെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ പ്രാദേശിക, ശാഖാ ഓഫീസുകളിലും ലഭ്യമാണ്.

Escalation Matrix

Level 1:

ദിതീയ ഘട്ടത്തിൽ കമ്പനിയുടെ **Grievance Redressal Officer** നൽകിയ മറുപടിയിലോ പരിഹാരത്തിലോ ഉപഭോക്താവ് സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ **Grievance Redressal Officer** പരാതി സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ **14 (പതിനാല്)** പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിലും പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, ഉപഭോക്താവിന് **Principal Nodal Officer**-ന് അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്.

Ombudsman Scheme, 2018-ലെ Chapter IV, Clause 15(3) അനുസരിച്ച് കമ്പനി വിവിധ സ്ഥലങ്ങളിൽ **Principal Nodal Officers**-നെ നിയമിച്ചിരിക്കുന്നു. സംസ്ഥാനാടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള **Nodal Officers**-ന്റെ പട്ടിക കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ശാഖാ ഓഫീസുകളിലെ പ്രദർശന ബോർഡുകളിലും ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.

Level 2:

NBFC-യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവ് ലഭിച്ച മറുപടിയിലോ പരിഹാരത്തിലോ സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ **21 (ഇരുപത്തൊന്ന്)** പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിലും പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, ഉപഭോക്താവിന് താഴെപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ **Reserve Bank Integrated Ombudsman**-ന് അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്:

1. ഓൺലൈൻ: RBI-യുടെ CMS പോർട്ടലിൽ – <https://cms.rbi.org.in>

2. ഭൗതിക പരാതി (കത്ത്/തപാൽ):

Centralised Receipt and Processing Centre

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

3. പരാതിയുടെ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ ഇ-മെയിൽ മുഖേന അയയ്ക്കാം:
crpc@rbi.org.in

പരാതിക്കാരൻ നിർബന്ധമായും താഴെപ്പറയുന്ന കുറഞ്ഞ വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതാണ്:

1. പരാതിക്കാരന്റെ പേര്, പ്രായം, ലിംഗം;

2. പരാതിക്കാരന്റെ പൂർണ്ണ തപാൽ വിലാസം, വ്യക്തിഗത ഇ-മെയിൽ ഐഡി, മൊബൈൽ നമ്പർ (**അറിയിപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിനായി നിർബന്ധമാണ്**), ലാൻഡ്ലൈൻ നമ്പർ (ഉണ്ടെങ്കിൽ);

3. പരാതി സമർപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന **RE**-യുടെ ശാഖയുടെയോ ഓഫീസിന്റേയോ പേര്, വിലാസം;

4. പരാതിക്ക് കാരണമായ എല്ലാ വസ്തുതകളും, ഇടപാട് തീയതി, ഇടപാടിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ, പരാതിക്കാരന്റെ അക്കൗണ്ട് നമ്പർ, ഡെബിറ്റ് കാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നമ്പർ (പരാതിയുടെ വിഷയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരിധിവരെ);

5. പരാതി പരിഹാരത്തിനായി **RE**-ക്ക് സമർപ്പിച്ച അപേക്ഷയുടെ തീയതിയും വിശദാംശങ്ങളും, **RE**-യിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച മറുപടി (ഉണ്ടെങ്കിൽ);

6. പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടായ നഷ്ടത്തിന്റെ സ്വഭാവവും വ്യാപ്തിയും; കൂടാതെ

7. ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരം (Relief Sought); കൂടാതെ

8. **RB-IOS 2021-ലെ Clause 10** പ്രകാരം പരാതി **non-maintainable** അല്ലെന്ന പ്രഖ്യാപനം.

കുറിപ്പ്: പരാതിക്കാരൻ പരാതിക്കൊപ്പം, പരാതിയെ പിന്തുണയ്ക്കുന്ന പ്രസക്തമായ രേഖകളുടെ പകർപ്പുകളും സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

NBFC ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ വിലാസം (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

4. പരാതികളുടെ പരിഹാരം (Redressal of the Complaints):

a) ഉപഭോക്താക്കൾ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും നൽകി കമ്പനിയിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കണമെന്ന് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

b) കമ്പനി പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ **3 (മൂന്ന്)** പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ, പരാതി സ്വീകരിച്ചതിന്റെ സ്ഥിരീകരണം (Acknowledgement), പരാതിയുടെ തിരിച്ചറിയൽ നമ്പർ (Complaint Identification Number), കൂടാതെ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നതാണ്.

c) പരാതി സംബന്ധിച്ച് ആവശ്യമായ വിശദീകരണം/ന്യായീകരണം കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന്റെ സംതൃപ്തിക്കനുസരിച്ച് നൽകുകയും, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ **30 (മുപ്പത്)** പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ആവശ്യമായ എല്ലാ ഉചിതമായ നടപടികളും സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.

d) പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനായി അധിക സമയം ആവശ്യമായാൽ, അത്തരം അധിക സമയത്തിന്റെ ആവശ്യകതയും പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമയപരിധിയും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

e) കമ്പനിയുടെ **Chief Executive Officer** ഉം **Head of Operations** ഉം ഉപഭോക്താക്കൾ സമർപ്പിച്ച എല്ലാ പരാതികളും നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

f) ഉപഭോക്താക്കൾ സമർപ്പിച്ച എല്ലാ പരാതികളുടെയും കമ്പനിയുടെ മറുപടിയുടെയോ പരിഹാരത്തിന്റെയോ രേഖകൾ, രേഖാ സംരക്ഷണത്തിനും ആർക്കൈവിംഗിനുമായി കമ്പനി രൂപീകരിച്ച നയപ്രകാരം കമ്പനി സൂക്ഷിക്കുന്നതാണ്.

5. പൊതുവായ വ്യവസ്ഥകൾ (General):

ഈ നയത്തിൽ എന്തെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിലും, നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങൾ/ചട്ടങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അവയിലെ ഭേദഗതികൾ മുഖേനയോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ കാലാകാലങ്ങളിൽ കമ്പനിക്ക് ബാധകമാകുന്ന അധിക ആവശ്യകതകൾ ഉണ്ടായാൽ, അവ പാലിക്കുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.

6. അവലോകനം (Review):

a) ആവശ്യമായതായി കരുതുന്ന അവസരങ്ങളിൽ ഈ നയം കമ്പനിയുടെ **Board of Directors** അവലോകനം ചെയ്യുന്നതാണ്. കമ്പനിയുടെ **Board of Directors** പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം പ്രതിവർഷം അവലോകനം ചെയ്യും.

b) ഈ നയം, കാലാകാലങ്ങളിൽ **Reserve Bank of India (RBI)** പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, നിയന്ത്രണങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ, ഉത്തരവുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങൾക്കും വിധേയമായിരിക്കും, കൂടാതെ ഈ നയത്തിന്റെ മുൻ പതിപ്പിനെ ഇത് അസാധുവാക്കുന്നതാണ്. അനുയോജ്യമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നിലനിർത്തുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബാധകമായ നിയമങ്ങളിൽ ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും മാറ്റമോ ഭേദഗതിയോ ഈ നയത്തിൽ പരാമർശത്തിലൂടെ ഉൾപ്പെടുത്തിയതായി കണക്കാക്കുന്നതും, അതനുസരിച്ച് ഈ നയം ഭേദഗതി ചെയ്യുകയും പുതുക്കുകയും ചെയ്തതായി കണക്കാക്കുന്നതുമാണ്.

7. പ്രസിദ്ധീകരണം (Disclosure):

ഈ നയം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റുകളായ <https://www.capitalindia.com/>, <https://www.remitx.com/> എന്നിവയിൽ അപ്ലോഡ് ചെയ്യുന്നതാണ്.