

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି

ସଂସ୍କରଣ:	୧.
ମାଲିକ: ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳନା	ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳନା
ଅନୁମୋଦିତ ଦ୍ୱାରା:	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀ
ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ:	ମଇ ୨୨, ୨୦୨୪

୧. ସାରାଂଶ:

କମ୍ପାନୀର ଲକ୍ଷ୍ୟ ଓ ମାନବ ସମ୍ପଦର ସୁରକ୍ଷା ଲାଭ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୁରକ୍ଷିତ କରିବା ସମୟରେ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସ୍ତରର ସେବା, ସତ୍ୟବାଦିତା ଏବଂ ନୈତିକ ଆଚରଣ ରଖି ସମସ୍ତଙ୍କୁ ସୁରକ୍ଷିତ କରିବା ଏବଂ ପାରସ୍ପରିକ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାରେ ବିଶ୍ୱାସ କରାଯାଏ।

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ") ଦ୍ୱାରା ଜାରି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅସନ୍ତୋଷ ନିବାରଣ ପାଇଁ ଉଚିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରଖିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନୀ ଏହି "ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନିୟମାବଳୀ" ("ନିୟମ") ଗଠନ କରିଛି।

ଏହି ନିୟମ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରହଣ, ରେକର୍ଡ୍ ଏବଂ ସମାଧାନ କରିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ସ୍ପଷ୍ଟ କରିବା।

କମ୍ପାନୀ "ରେମିଟେନ୍ସ" ବ୍ରାଣ୍ଡ ନାମରେ ମନି ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ କାର୍ଯ୍ୟରେ ମଧ୍ୟ ନିଯୋଜିତ ଅଛି। ଏହି ନିୟମ (ବ୍ୟାଙ୍କ ଓ ମନି ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ ବ୍ୟବସ୍ଥା) ମନି ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ମଧ୍ୟ ଲାଗୁ ହୁଏ।

୨. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ:

ଏହି ନିୟମ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି:

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ସମୟରେ ସମତାପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ।
- ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସମୟୋପଯୋଗୀ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ।
- କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ବୃଦ୍ଧି କରିବାର ପଥ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବା।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସଚେତନ କରିବା।

୩. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ସ୍ତର:

ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନ ଉପାୟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ:

NBFC ପାଇଁ:

କ) ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟର/ବକ୍ସରେ ଲେଖିବା।

ଖ) ଇମେଲ୍: wecare@capitalindia.com

ଗ) ଫୋନ୍: +୯୧-୨୨-୪୫୦୩୭୦୦୦

ଘ) ଠିକଣା:

କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଲେଭେଲ୍ - ୨୦, ବିର୍ଲା ଔରୋରା

ଡା. ଆନି ବେସାଣ୍ଟ ରୋଡ୍

ଝିଲ୍, ମୁମ୍ବାଇ ୪୦୦୦୩୦

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ପାଇଁ

ମନି ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ:

କ) ଇମେଲ୍: wecare@remitx.com

ଖ) ଫୋନ୍: +୯୧-୨୨-୪୯୩୮୫୦୦୦

ଗ) ଠିକଣା:

କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

୭୧୩ ଓ ୭୧୪ ଏ ଝିଲ୍, କାନାକିଆ ଓଲ୍ ସ୍କୁର୍

ଚାକଲା, ଅକ୍ସେରା ଇଷ୍ଟ, ମୁମ୍ବାଇ ୪୦୦୦୯୩

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ପାଇଁ

ଦ୍ୱିତୀୟ ସ୍ତର:

ଯଦି ୭ (ସାତ) କାର୍ଯ୍ୟଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନ ହୁଏ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ:

ଇମେଲ୍: grievance@capitalindia.com (NBFC)

ଇମେଲ୍: grievance@remitx.com (ମନି ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ)

ଏସକାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ:

ସ୍ତର ୧:

୧୪ (ଚୋଦ) କାର୍ଯ୍ୟଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନ ହେଲେ ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କୁ ଅପିଲ୍ କରିପାରିବେ।

ସ୍ତର ୨:

୨୧ (ଏକୋଇଶି) କାର୍ଯ୍ୟଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନ ହେଲେ RBI ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ:

୧) <https://cms.rbi.org.in>

୨) ଠିକଣା: Centralised Receipt and Processing Centre, RBI, Chandigarh

୩) ଇମେଲ୍: crpc@rbi.org.in

୪. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ:

କ) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଦେଇ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

ଖ) ୩ (ତିନି) କାର୍ଯ୍ୟଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସ୍ୱୀକୃତି ଦିଆଯିବ ।

ଗ) ୩୦ (ତିରିଶ) କାର୍ଯ୍ୟଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

୫. ସାଧାରଣ:

ଆଇନ ଅନୁସାରେ ଅତିରିକ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତା ଲାଗୁ ହେଲେ ସେଗୁଡ଼ିକ ମାନ୍ୟ ହେବ ।

୬. ପୁନଃପରୀକ୍ଷା:

କମ୍ପାନୀ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତିବର୍ଷ ପୁନଃପରୀକ୍ଷା କରାଯିବ ।

୭. ପ୍ରକାଶ:

ଏହି ନୀତି <https://www.capitalindia.com/> ଏବଂ <https://www.remitx.com> ରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ ।