



شکایات کے ازالے کی پالیسی

## GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

|               |                                        |
|---------------|----------------------------------------|
| ورژن          | 7.0                                    |
| نمہ دار       | Head   Operations - ہیڈ - آپریشنز      |
| منظور کنندہ   | Board of Directors - بورڈ آف ڈائریکٹرز |
| نفاذ کی تاریخ | May 22, 2024 - مئی، 22 2024            |

## 1. تعارف (Overview):

کمپیٹل انٹیا فنانس لمیٹڈ ("کمپنی") اپنے صارفین ("صارفین") کے ساتھ معاملات کرتے ہوئے اعلیٰ ترین دیانت داری، ایمانداری اور اخلاقی اقدار کو برقرار رکھتے ہوئے اپنے کاروباری امور کو منصفانہ اور شفاف انداز میں انجام دینے پر یقین رکھتی ہے۔

کے لیے جاری کردہ رہنما (NBFCs) کی جانب سے غیر بینکاری مالیاتی کمپنیوں (RBI) ریزرو بینک آف انڈیا ہدایات کے مطابق، صارفین کی شکایات اور اعتراضات کے مؤثر ازالے کے لیے ادارے کے اندر مناسب شکایات کے ازالے کا نظام برقرار رکھنے کی غرض سے، کمپنی نے یہ شکایات کے ازالے کی پالیسی ("پالیسی") مرتب کی ہے، جس میں کمپنی کی مصنوعات اور خدمات سے متعلق صارفین کی شکایات ("شکایات") کے اندراج رجسٹریشن اور ازالے کا طریقہ کار بیان کیا گیا ہے۔ اس میں کمپنی کی جانب سے مقرر کردہ تیسرے فریق کے ایجنٹس یا بزنس فسیلیٹیٹرز کی فراہم کردہ خدمات سے متعلق شکایات بھی شامل ہیں، تاہم یہ صرف انہی تک محدود نہیں۔

اس پالیسی کا مقصد صارفین کی شکایات کے منصفانہ اور شفاف ازالے کے لیے ایک مؤثر فریم ورک فراہم کرنا کے پاس شکایت درج کرانے کے طریقہ کار سے آگاہ کرنا ہے۔ RBI اور صارفین کو کمپنی اور/یا

کا کاروبار بھی کرتی ہے۔ لہذا یہ پالیسی Money Exchange کے برانڈ نام کے تحت RemitX کمپنی سے متعلق صارفین کی شکایات پر Money Exchange Business (کے علاوہ Banking Ombudsman) بھی لاگو ہوگی۔

## 2. مقصد (Purpose):

اس پالیسی کا مقصد یہ یقینی بنانا ہے کہ

- تمام صارفین کے ساتھ ہر وقت منصفانہ اور بلا امتیاز سلوک کیا جائے۔
- صارفین کی جانب سے درج کی گئی شکایات کو خوش اخلاقی کے ساتھ نمٹایا جائے اور بروقت حل کیا جائے۔
- کے ذرائع سے آگاہ کیا جائے۔ (Escalate) صارفین کو کمپنی کے اندر اپنی شکایات کو اعلیٰ سطح تک پہنچانے
- صارفین کو ان کے حقوق سے آگاہ کیا جائے تاکہ اگر وہ کمپنی کی جانب سے فراہم کردہ جواب یا شکایت کے حل سے مکمل طور پر مطمئن نہ ہوں تو وہ متبادل قانونی یا دستیاب ذرائع سے رجوع کر سکیں۔

## 3. شکایات کے ازالے کا طریقہ کار (Process of Grievance Redressal):

اگر کسی صارف کو کوئی شکایت ہو تو وہ اس کے ازالے کے لیے درج ذیل طریقہ کار پر عمل کر سکتا ہے۔

### (Primary Level) ابتدائی مرحلہ:

جو صارف شکایت درج کرانا چاہتا ہو، وہ کمپنی کے کسی بھی کاروباری دن صبح 10:00 بجے سے شام 6:30 بجے کے درمیان درج ذیل ذرائع میں سے کسی ایک کے ذریعے اپنی شکایت کی مکمل تفصیلات فراہم کرتے ہوئے شکایت درج کرا سکتا ہے۔

## کے لیے NBFC

میں شکایت **Complaint Register / Complaint Box** کمپنی کے تمام علاقائی/برانچ دفاتر میں موجود (a) درج کریں۔

b) ای میل کریں: [wecare@capitalindia.com](mailto:wecare@capitalindia.com)

c) کال کریں: +91-22-45036000

یا

d) درج ذیل پتے پر کمپنی کو تحریری درخواست بھیجیں

**Capital India Finance Limited**  
Level – 20, Birla Aurora,  
Dr. Annie Besant Road,  
Worli,  
Mumbai – 400030.

**Kind Attention:** Customer Service Team

## کے لیے Money Exchange Business

a) ای میل کریں: [wecare@remitx.com](mailto:wecare@remitx.com)

b) کال کریں: +91-22-49385000

یا

c) درج ذیل پتے پر کمپنی کو تحریری درخواست بھیجیں

**Capital India Finance Limited**  
713 & 714 A Wing, Kanakia Wall Street  
Chakala, Andheri East, Mumbai – 400093

**Kind Attention:** Customer Service Team

## (Secondary Level) دوسرا مرحلہ

پر 1 – Level اگر شکایت درج کرانے کی تاریخ سے 7 (سات) کاروباری دنوں کے اندر شکایت کا ازالہ نہ ہو، یا صارف کو فراہم کردہ جواب یا حل سے صارف مطمئن نہ ہو، تو صارف درج ذیل پتے پر تحریری طور پر کمپنی کو شکایت بھیج کر اسے اعلیٰ سطح پر پیش **Grievance Redressal Officer** کے (Escalate) کر سکتا ہے۔

NBFC کے لیے: [grievance@capitalindia.com](mailto:grievance@capitalindia.com)

Money Exchange Business کے لیے: [grievance@remitx.com](mailto:grievance@remitx.com)

کی رابطے کی تفصیلات کمپنی کے تمام علاقائی اور برانچ دفاتر میں دستیاب **Grievance Redressal Officer** ہیں۔

---

## Escalation Matrix

### Level 1:

کی جانب سے فراہم کردہ جواب یا **Grievance Redressal Officer** پر کمپنی کے **Secondary Level** اگر کو شکایت موصول ہونے کی **Grievance Redressal Officer** حل سے صارف مطمئن نہ ہو، یا کمپنی کے **Principal Nodal Officer** تاریخ سے **14 (چودہ)** کاروباری دنوں کے اندر شکایت کا ازالہ نہ ہو، تو صارف کے پاس اپیل کر سکتا ہے۔

کے مطابق مختلف مقامات **Clause 15(3)** کی **Chapter IV** کے **Ombudsman Scheme, 2018** کمپنی نے کی فہرست کمپنی **Nodal Officers** مقرر کیے ہیں۔ کمپنی کے ریاست وار **Principal Nodal Officers** پر کی ویب سائٹ پر اور برانچوں میں نمایاں طور پر دستیاب ہوگی۔

---

### Level 2:

سے متعلق شکایات کی صورت میں، اگر صارف کمپنی کی جانب سے فراہم کردہ جواب یا حل سے مطمئن **NBFC** نہ ہو، یا شکایت درج کرانے کی تاریخ سے **21 (اکیس)** کاروباری دنوں کے اندر شکایت کا ازالہ نہ ہو، تو صارف کے پاس اپیل کر سکتا ہے **Reserve Bank Integrated Ombudsman** درج ذیل طریقوں سے:

1. پورٹل پر **CMS** کے **RBI**: <https://cms.rbi.org.in> آن لائن۔

2. بذریعہ ڈاک (خط)۔

**Centralised Receipt and Processing Centre**

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

3. شکایت کی مکمل تفصیلات ای میل کے ذریعے بھی بھیجی جا سکتی ہیں۔ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

---

**شکایت کنندہ کو کم از کم درج ذیل معلومات فراہم کرنا ضروری ہے:**

1. شکایت کنندہ کا نام، عمر اور جنس؛

2. شکایت کنندہ کا مکمل ڈاک کا پتہ، ذاتی ای میل آئی ڈی، موبائل نمبر (اطلاعات موصول کرنے کے لیے لازمی)۔ اور لینڈ لائن نمبر (اگر دستیاب ہو)؛

3. کی برانچ یا دفتر کا نام اور پتہ جس کے خلاف شکایت درج کی گئی ہے؛ **RE** اس

4. شکایت سے متعلق مکمل حقائق، جن میں لین دین کی تاریخ اور تفصیلات، شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ نمبر، ڈیبٹ کارڈ یا کریڈٹ کارڈ نمبر (جہاں تک شکایت سے متعلق ہوں) شامل ہوں؛

5. کی جانب سے موصول RE کو دی گئی درخواست کی تاریخ اور تفصیلات، نیز RE شکایت کے ازالے کے لیے ہونے والا جواب (اگر کوئی ہو)؛

6. شکایت کنندہ کو ہونے والے نقصان کی نوعیت اور حد؛

7. اور (Relief Sought) مطلوبہ ریلیف؛

8. (Non-Maintainable) کے مطابق ناقابل سماعت Clause 10 کی RB-IOs 2021 یہ اعلان کہ شکایت نہیں ہے۔

نوٹ: شکایت کنندہ شکایت کے ساتھ متعلقہ معاون دستاویزات کی نقول بھی منسلک کرے گا۔

| این بی ایف سی محتسب کا پتہ<br>Address of NBFC Ombudsman                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C/o Reserve Bank of India<br>RBI Byculla Office Building<br>Opp. Mumbai Central Railway Station<br>Byculla, Mumbai-400 008<br>STD Code: 022 Telephone No : 23001280<br>Fax No : 23022024<br>Email : <a href="mailto:cms.nbfcomumbai@rbi.org.in">cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</a> | C/o Reserve Bank of India<br>Sansad Marg<br>New Delhi -110001<br>STD Code: 011<br>Telephone No: 23724856<br>Fax No : 23725218-19<br>Email : <a href="mailto:cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in">cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in</a>     |
| C/o Reserve Bank of India<br>Fort Glacis,<br>Chennai 600 001<br>STD Code: 044<br>Telephone No : 25395964<br>Fax No : 25395488<br>Email : <a href="mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in">cms.nbfcochennai@rbi.org.in</a>                                                          | C/o Reserve Bank of India<br>15, Netaji Subhash Road<br>Kolkata-700 001<br>STD Code: 033<br>Telephone No : 22310217<br>Fax No : 22305899<br>Email : <a href="mailto:cms.nbfccolkata@rbi.org.in">cms.nbfccolkata@rbi.org.in</a> |

#### 4. شکایات کا ازالہ (Redressal of the Complaints):

a) صارفین کو مشورہ دیا جاتا ہے کہ وہ اپنی شکایت کی مکمل تفصیلات فراہم کرتے ہوئے کمپنی کے پاس شکایت درج کرائیں۔

b) کمپنی کو شکایت موصول ہونے کے بعد، شکایت موصول ہونے کی تاریخ سے 3 (تین) کاروباری دنوں کے (Complaint) شکایت کا شناختی نمبر، (Acknowledgement) اندر شکایت کی وصولی کا اعتراف اور اس نامزد افسر کی تفصیلات، جو شکایت پر کارروائی کرے گا، صارف کو فراہم (Identification Number) کی جائیں گی۔

c) کمپنی شکایت کے حوالے سے ضروری وضاحت/جواز فراہم کرے گی تاکہ صارف مطمئن ہو، اور شکایت موصول ہونے کی تاریخ سے 30 (تیس) کاروباری دنوں کے اندر شکایت کے ازالے کے لیے تمام مناسب اقدامات کرے گی۔

d) اگر شکایت کے ازالے کے لیے اضافی وقت درکار ہو، تو کمپنی صارف کو اضافی وقت کی ضرورت اور شکایت کے متوقع ازالے کی مدت سے آگاہ کرے گی۔

اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ **Head of Operations** اور **Chief Executive Officer** کمپنی کے e) صارفین کی جانب سے درج کی گئی تمام شکایات مقررہ مدت کے اندر حل کر دی جائیں۔

صارفین کی جانب سے درج کی گئی تمام شکایات اور کمپنی کی طرف سے فراہم کیے گئے جواب یا ازالے کا f) کے مطابق محفوظ رکھا جائے گا۔ **Document Preservation and Archival Policy** ریکارڈ، کمپنی کی

---

## 5. عمومی دفعات (General):

اس پالیسی میں درج کسی بھی بات کے باوجود، کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ وقتاً فوقتاً نافذ العمل قوانین ضوابط یا ان میں ہونے والی کسی بھی ترمیم کے نتیجے میں یا کسی اور ذریعے سے کمپنی پر لاگو ہونے والی تمام اضافی قانونی ضروریات کی مکمل تعمیل کی جائے۔

---

## 6. نظر ثانی (Review):

a) **Board of Directors** ضرورت کے مطابق نظر ثانی کرے گا۔ **Board of Directors** اس پالیسی پر کمپنی کا ہر سال شکایات کے ازالے کے نظام کی کارکردگی کا جائزہ لے گا۔

b) کی جانب سے جاری کردہ قابل اطلاق قوانین **Reserve Bank of India (RBI)** یہ پالیسی وقتاً فوقتاً ضوابط، رہنما اصول، ہدایات اور احکامات کے تابع ہوگی اور اس پالیسی کے سابقہ ورژن کی جگہ لے گی۔ شکایات کے ازالے کے مناسب نظام کی دیکھ بھال سے متعلق قابل اطلاق قوانین میں ہونے والی کسی بھی تبدیلی یا ترمیم کو اس پالیسی کا حصہ تصور کیا جائے گا، اور اس کے مطابق یہ پالیسی خود بخود ترمیم شدہ اور نظر ثانی شدہ سمجھی جائے گی۔

---

## 7. افشاء (Disclosure):

پر <https://www.remitx.com/> اور <https://www.capitalindia.com/> یہ پالیسی کمپنی کی ویب سائٹس کی جائے گی۔ (Upload) شائع