



शिकायत निवारण नीति

आवृत्ति	६.०
के मालिक	संचालन (ऑपरेशन्स)
द्वारा मान्यता	निदेशक मंडल
प्रभावी तारीख	नवंबर ११, २०२१

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Hindi Language, that I have translated this document from English to Hindi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

१. अवलोकन :

केपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड, (“कंपनी”) उनका विश्वास है की ग्राहक (“ग्राहक”) के साथ व्यवहार करते समय उच्च स्तर की एकात्मता, ईमानदारी और नैतिक वर्तन के साथ उनके व्यवहार में उचित व पारदर्शकता होनी चाहिए ।

रिझर्व बैंक ऑफ इंडिया (आरबीआय) द्वारा नॉन बैंकींग फायनान्सीयल कंपनी को लागू मार्गदर्शक सूचना की पूर्ती करने के लिए जो उनके ग्राहक को शिकायत व विपत्ती को सुलझाने के लिए संगठन में उचित शिकायत निवारण तंत्र कार्यान्वित रखने के लिए जारी की है, कंपनी द्वारा शिकायत निवारण नीति (“नीति”) बनायी है, जिसमे ग्राहक की शिकायत व विपत्ती प्राप्त दर्ज और निवारण करने के लिए कार्यपध्दति की रचना की गई है जो शिकायत (“शिकायत”) कंपनी के उत्पाद व सेवा संबंधित है उनमे शामिल है लेकिन उतनी सिमित नहीं है, जो शिकायत कंपनीद्वारा अपनी ओर से सेवा देने के लिए नियुक्त किए तृतीय पक्ष एजेंट या व्यापार सुविधा देनेवाले के बारे में भी हो सकती है ।

इस नीति का हेतू ग्राहक शिकायत के बारे में उचित व पारदर्शक पध्दति का दायरा बनाना और ग्राहकों को उनकी शिकायत कंपनी और / या आरबीआय को दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में जानकारी देना है।

कंपनी मुद्रा विनिमय गतिविधियाँ का व्यवसाय रेमिटेक्स इस ब्रंड नाम से करती है । यह नीति मुद्रा विनिमय व्यवसाय के ग्राहकों की शिकायत करने के लिए (बैंकिंग ओमबडसमन के अलावा) लागू है ।

२. उद्देश्य :

नीति का हेतू इसकी सुनिश्चिती करता है :

- अ) ग्राहक के साथ हमेशा उचित व पक्षपात के बीना व्यवहार होता है ।
- ब) ग्राहक की शिकायत के साथ सौजन्य से व्यवहार कर रहे है ।
- क) ग्राहक को उनकी कंपनी के आंतरिक शिकायत को गति देने के तरीके के बारे में गति देने के बारे में जानकारी देना ।
- ड) ग्राहक को उनके अधिकार के बारे में जानकारी दी जाएगी, जिससे उन्हे अगर कंपनी की प्रतिक्रिया या निवारण से पूरी तरह से संतुष्टि नहीं हुई तो उचित व वैकल्पिक उपाय को चुना जा सकता है ।

३. शिकायत निवारण प्रक्रिया :

जिन ग्राहक को शिकायत है उन्हे उसके निवारण के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया करनी है :

**This document is translated from English to Hindi Language**

---

**प्राथमिक स्तर :**

जिन ग्राहकों को कंपनी के बारे में शिकायत दर्ज करनी है, उन्हें सुबह १०.०० से शाम ६.३० के दौरान कंपनी के काम के किसी भी दिन निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम द्वारा उस शिकायत का पूरे विवरण के साथ दर्ज करना चाहिए :

एनबीएफसी के लिए :

- अ) कंपनी के क्षेत्रिय / शाखा कार्यालय में उपलब्ध शिकायत रजिस्टर / शिकायत बॉक्स में शिकायत दर्ज करना ।
- ब) इमेल [wecare@capitalindia.com](mailto:wecare@capitalindia.com);
- क) +९१-२२-४५०३६००० इस क्रमांक पर कॉल करना; या ।
- ड) कंपनी के निम्नलिखित पतेपर भेजना :  
कैपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड  
लेव्हल - २०, बिल्दा ऑरोरा  
डॉ. अनी बेज़ंट रोड,  
वरळी,  
मुंबई ४०० ०३०  
विशेष ध्यान : ग्राहक सेवा टीम

मुद्रा विनिमय व्यवसाय के लिए :

- अ) [wecare@remitx.com](mailto:wecare@remitx.com) इस ईमेल पर;
- ब) +९१-२२-४९३८५००० इस क्रमांकपर कॉल करके; या
- क) कंपनी के निम्नलिखित पतेपर शिकायत करना :  
कैपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड  
७१३ और ७१४ ए विंग कनाकिया वॉल स्ट्रीट  
चकाला, अंधेरी पूर्व, मुंबई ४०० ०९३  
विशेष ध्यान: ग्राहक सेवा टीम

**द्वितीय स्तर :**

शिकायत दर्ज करने के ७ (सात) कामकाज के दिन में शिकायत निवारण नहीं हुआ या प्राथमिक स्तर पर किया गया निवारण या प्रतिक्रिया से संतुष्टि न होनेपर ग्राहक अपनी शिकायत को गति देने के लिए कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित स्वरूप में

कैपिटल इंडिया – शिकायत निवारण नीति  
अत्यंत गोपनीय

पृष्ठ ३

---

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Hindi Language, that I have translated this document from English to Hindi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

**This document is translated from English to Hindi Language**

एनबीएफसी के लिए [grievance@capitalindia.com](mailto:grievance@capitalindia.com)

मुद्रा विनिमय व्यवसाय के लिए [grievance@remitx.com](mailto:grievance@remitx.com) यहाँ शिकायत भेज सकते हैं।

शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण कंपनी की सभी क्षेत्रीय व शाखा कार्यालय में उपलब्ध है।

**गती संरचना :**

**स्तर १ :**

कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा दिए गए द्वितीय स्तर की प्रतिक्रिया या किया गया निवारण से ग्राहक की संतुष्टी नहीं हुई या कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी को शिकायत प्राप्त तारीख से १४ (चौदह) काम के दिन के अंदर शिकायत निवारण नहीं हुई तो ग्राहक मुख्य नोडल अधिकारी को अपील कर सकता है।

कंपनी द्वारा ओमबडसमन स्कैम २०१८ के चार्टर IV धारा १५ (३) के तहत विभिन्न जगह पर मुख्य नोडल अधिकारी की नियुक्ति की है और कंपनी के राज्य निहाय नोडल अधिकारी की सूची कंपनी की वेबसाइट पर और शाखा में प्रदर्शन द्वारा उपलब्ध हो सकती है।

**स्तर २**

ग्राहक अगर एनबीएफसी संबंधी शिकायत को मिली प्रतिक्रिया या किए गए निवारण से संतुष्ट नहीं हुआ या शिकायत दर्ज करने से २१ (इक्कीस) काम के दिन में शिकायत का निवारण नहीं हुआ तो ग्राहक एनबीएफसी ओमबडसमन के पास शिकायत दर्ज कर सकता है :

<b>एनबीएफसी ओमबडसमन का पता</b>	
C/o रिझर्व बैंक ऑफ इंडिया आरबीआय भायखला कार्यालय बिल्डींग, मुंबई मध्य रेलवे स्थानक के सामने, भायखला, मुंबई - ४०० ००८, एसटीडी कोड : ०२२, दूरध्वनी क्रमांक: २३०० १२८० फॅक्स क्र. २३०२२०२४ इमेल : <a href="mailto:cms.nbfcomumbai@rbi.org.in">cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</a>	C/o रिझर्व बैंक ऑफ इंडिया, संसद मार्ग, नई दिल्ली - ११० ००१, एसटीडी कोड : ०११ दूरध्वनी क्रमांक: २३७२४८५६ फॅक्स क्र. २३७२५२१८ - १९ इमेल : <a href="mailto:cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in">cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in</a>
C/o रिझर्व बैंक ऑफ इंडिया फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई ६०० ००१ एसटीडी कोड: ०४४ दूरध्वनी क्रमांक: २५३९५९६४ फॅक्स क्रमांक: २५३९५४८८ इमेल : <a href="mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in">cms.nbfcochennai@rbi.org.in</a>	C/o रिझर्व बैंक ऑफ इंडिया १५, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता - ७०० ००१ एसटीडी कोड: ०३३ दूरध्वनी क्रमांक: २२३१०२१७ फॅक्स क्रमांक: २२३०५८९९ इमेल : <a href="mailto:cms.nbfcolkata@rbi.org.in">cms.nbfcolkata@rbi.org.in</a>

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Hindi Language, that I have translated this document from English to Hindi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

४. शिकायत निवारण

- अ) ग्राहकों को सलाह दी जाती है की वह पूरे विवरण के साथ कंपनी में शिकायत दर्ज करे।
- ब) कंपनी के पास शिकायत आने से उसकी रसीद शिकायत पहचान क्रमांक और जो अधिकारी शिकायत से व्यवहार करनेवाला है उसका विवरण ग्राहक को उस शिकायत मिलने के तारीख से ३ (तीन) दिन के अंदर दी जाएगी।
- क) कंपनीद्वारा ग्राहक को शिकायत के बारे में स्पष्टीकरण / समर्थन देगी और शिकायत मिलने से ३० (तीस) काम के दिन के अंदर शिकायत निवारण करने के लिए सभी उचित उपाय किए जाएंगे।
- ड) शिकायत निवारण के लिए अतिरिक्त समय की जरूरत है तो कंपनी द्वारा ग्राहक को उस शिकायत का निवारण करने के लिए जरूरी अपेक्षित समय के साथ उस जरूरी समय की आवश्यकता के बारे में जानकारी दी जाएगी।
- इ) कंपनी का मुख्य कार्यकारी अधिकारी और संचालन (ऑपरेशन्स) प्रमुख ग्राहकद्वारा दर्ज किए सभी शिकायत का निवारण दिए गए समय में होने की सुनिश्चिती करेंगे।
- फ) ग्राहक की सभी शिकायते और उसका निवारण करने के लिए कंपनी द्वारा कंपनी के दस्तावेज जतन और संग्रह नीति के अनुसार किया जाएगा।

५. सामान्य

इस नीति में चाहे जो भी लिखा है, फिर भी कोई कानून / विनियमन मौजूदा या इस कानून / विनियमन की सुधार से निर्माण होनेवाली या अन्य कोई भी जो कंपनी समय समयपर लागू है उसके अनुसार अतिरिक्त जरूरतों की पूर्ती होने की सुनिश्चिती कंपनी करेगी।

६. पुनरावलोकन

- अ) इस नीति को जब निदेशक मंडल को जरूरी लगे उस समय पुनरावलोकन करने का बंधन है। कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा वार्षिक तौरपर शिकायत निवारण तंत्र का पुनरावलोकन किया जाएगा।
- ब) इस नीति को लागू कानून का बंधन रहेगा, उसमे शामिल है लेकिन सिमित नहीं है, नियम, विनियमन, मार्गदर्शक सूचना, दिशादर्शक और सूचना जो आरबीआयद्वारा समय समयपर दी है और इससे पूर्व सभी आवृत्ति रह हुई है। उचित शिकायत निवारण तंत्र के लिए लागू कानून में कोई भी बदलाव / सुधार हुआ तो उसका संदर्भ इस नीति में समाविष्ट रहेगा और यह नीति उसके अनुसार सुधार या सुधारीत समझी जाएगी।

७. प्रकटन

यह नीति कंपनी के <https://capitalindia.com> इस और [www.remitx.com](http://www.remitx.com) इस वेबसाईपर अपलोड की जाएगी।

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Hindi Language, that I have translated this document from English to Hindi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.