



ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥ ನೀತಿ

ಆವೃತ್ತಿ	7.0
ಮಾಲೀಕತ್ವ	ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ನಿರ್ವಹಣೆಗಳು
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಕಾರ್ಯಗತ ದಿನಾಂಕ	22, ಮೇ, 2024

1. ಅವಲೋಕನ:

ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ("ಕಂಪನಿ") ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ("ಗ್ರಾಹಕರು") ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಸಮಗ್ರತೆ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸುವಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇಡುತ್ತದೆ.

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವಂತೆ, ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ("ನೀತಿ") ರೂಪಿಸಿದೆ, ಇದು ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ ("ದೂರುಗಳು"), ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಅಂತಹ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರ ಸುಗಮಕಾರರು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಈ ನೀತಿಯು ಇವುಗಳಿಗಷ್ಟೇ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ RBI ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಒಂದು ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಈ ನೀತಿ ಹೊಂದಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯ RemitX ಎಂಬ ಬ್ರಾಂಡ್ ಹೆಸರಿನೊಂದಿಗೆ ಮನಿ ಎಕ್ಸ್‌ಚೇಂಜ್ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಈ ನೀತಿಯು (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಮನಿ ಎಕ್ಸ್‌ಚೇಂಜ್ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಹ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ..

2. ಉದ್ದೇಶ:

ಈ ನೀತಿಯು ಉದ್ದೇಶವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಾಗಿದೆ.:

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಹೇಳುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅವರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

3. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಯಾವುದೇ ದೂರು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಹಂತ:

ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಇಚ್ಛಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು, ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸದ ದಿನದಂದು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:30 ರವರೆಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕಂಪನಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.:

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಕೆಗೆ ವಿವರಗಳು:

- ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ / ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ/ ದೂರು ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಹಾಕಿ.

- b) wecare@capitalindia.com; ಇಮೇಲ್ ಗೆ
- c) +91-22-45036000 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಅಥವಾ
- d) ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ:
 ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
 ಹಂತ - 20, ಬಿರ್ಲಾ ಅರೋರಾ,
 ಡಾ. ಆನಿ ಬೆಸೆಂಟ್ ರಸ್ತೆ,
 ಒರ್ಲಿ,
 ಮುಂಬೈ 400030.
 ಗಮನ ಹರಿಸಿ: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ

ಹಣ ವಿನಿಮಯ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ

- a) wecare@remitx.com; ಇಮೇಲ್ ಗೆ
- b) +91-22-49385000ಗೆ ಕರೆಮಾಡಿ :ಅಥವಾ
- c) ಕಂಪನಿಯ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಿರಿ:
 ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
 713 & 714 ವಿಂಗ್ ಕನಕಿಯಾ ವಾಲ್ ಸ್ಟ್ರೀಟ್
 ಚಕಲಾ, ಅಂಧೇರಿ ಪೂರ್ವ, ಮುಂಬೈ 400093
 ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿರಿ: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ

ಎರಡನೇ ಹಂತ:ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 (ಏಳು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಂತ - 1 ರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ grievance@capitalindia.com ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ

ಹಣಕಾಸು ವಿನಿಮಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ grievance@remitx.comಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಮತ್ತು ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

ಏರಿಕೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಹಂತ 1:

ಕಂಪನಿಯ ದ್ವಿತೀಯ ಹಂತದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 14 (ಹದಿನಾಲ್ಕು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರು ಇನ್ನೂ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಕಂಪನಿಯು 2018 ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 15 (3), ಅಧ್ಯಾಯ IV ರ ಪ್ರಕಾರ ವಿವಿಧ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ರಾಜ್ಯವಾರು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಪಟ್ಟಿಯು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 2:

NBFC ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅದಕ್ಕೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 (ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರು ಇನ್ನೂ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.:

1. ಆನ್‌ಲೈನ್ - ಆರ್‌ಬಿಐನ CMS ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ
2. ಭೌತಿಕ ದೂರು (ಪತ್ರ/ಪೋಸ್ಟ್) "ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್ -17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾರ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017" ಗೆ
3. ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು (crpc@rbi.org.in)

ದೂರುದಾರರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕನಿಷ್ಠ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

1. ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು, ವಯಸ್ಸು ಮತ್ತು ಲಿಂಗ;
2. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ, ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ (ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯ), ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ (ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಹೊಂದಿರುವ ದೂರುದಾರರ ಪೂರ್ಣ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ;
3. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ RE ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ;
4. ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳು, ದೂರುದಾರರ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ, ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಖ್ಯೆಯ ವಿವರಗಳು ದೂರಿನ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಿದಂತೆ ದೂರಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಗತಿಗಳು;
5. ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ RE ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯದ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು RE ನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಉತ್ತರ;
6. ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿ; ಮತ್ತು
7. ಕೋರಿದ ಪರಿಹಾರ, ಜೊತೆಗೆ
8. RB-IOS 2021 ರ ಷರತ್ತು 10 ರ ಪ್ರಕಾರ ದೂರು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬ ಘೋಷಣೆ.

ಸೂಚನೆ: ದೂರುದಾರರು ದೂರಿನ ಜೊತೆಗೆ, ದೂರನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು..

NBFC ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ವಿಳಾಸ	
<p>ಕೇರ್ /ಆಫ್ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಚೇರಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಬೈಕುಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿ ಕಟ್ಟಡ ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೈಲ್ವೆ ನಿಲ್ದಾಣದ ಎದುರು ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ-400 008 ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 022 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 23001280 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ : 23022024 ಇಮೇಲ್ : cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</p>	<p>ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಸಿ/ಒ ಸಂಸದ್ ಮಾರ್ಗ ನವದೆಹಲಿ -110001 ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 011 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 23724856 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 23725218-19 ಇಮೇಲ್: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in</p>
<p>ಕೇರ್ /ಆಫ್ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲೋಸಿಸ್, ಚೆನ್ನೈ 600 001 ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 044 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 25395964 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ : 25395488 Email : cms.nbfcochennai@rbi.org.in</p>	<p>ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಚೇರಿ 15, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಷ್ ರಸ್ತೆ ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ-700 001 STD ಕೋಡ್: 033 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 22310217 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ : 22305899 ಇಮೇಲ್ : cms.nbfcochennai@rbi.org.in</p>

4. ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:

ಎ) ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಬಿ) ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರು ಗುರುತಿನ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಅಂತಹ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 3 (ಮೂರು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ / ಸಮರ್ಥನೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 (ಮೂವತ್ತು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಡಿ) ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯದ ಅವಶ್ಯಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯದ ಜೊತೆಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಇ) ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಎಫ್) ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಆರ್ಕೈವ್‌ಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

5. ಸಾಮಾನ್ಯ:

ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಏನೇ ಇದ್ದರೂ, ಕಂಪನಿಯು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಕಾನೂನುಗಳು/ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಯಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಗಳು/ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ..

6. ಪರಿಶೀಲನೆ:

ಎ) ಈ ನೀತಿಯು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ಈ ನೀತಿಯು RBI ನಿಂದ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಯ ಹಿಂದಿನ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ/ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖದ ಮೂಲಕ ಸಂಯೋಜಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ತಿಳಿಯಿರಿ

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <https://www.capitalindia.com/> ಮತ್ತು <https://www.remitx.com> ನಲ್ಲಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.