



గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ పాలసీ

వెర్షన్	7.0
ఓన్ట్ బై	హెడ్ ఆపరేషన్స్
అప్రూవ్ బై	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
అమలులో ఉన్న తేదీ	మే 22, 2024

1. ఓవర్వ్యూ:

క్యాపిటల్ ఇండియా పైనాన్స్ లిమిటెడ్, ("కంపెనీ") తన కస్టమర్లతో ("కస్టమర్స్") వ్యవహరించేటప్పుడు అత్యున్నత లెవెల్ సమగ్రత, నిజాయితీ మరియు నైతిక ప్రవర్తనను నిర్వహించడం ద్వారా న్యాయమైన మరియు పారదర్శకంగా తన వ్యవహారాలను నిర్వహించాలని విశ్వసిస్తుంది .

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా , నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలకు వర్తించే విధంగా, సంస్థలో తన కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని నిర్వహించడం కోసం, కంపెనీ ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు వాటిని పరిష్కరించడం కోసం ఈ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని ("పాలసీ") రూపొందించింది కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి కస్టమర్లు ("ఫిర్యాదులు"), ధర్మ పార్టీ ఏజెంట్లు లేదా కంపెనీ తరపున అటువంటి సేవలను అందించడం కోసం నియమించబడిన వ్యాపార ఫెసిలిటేటర్లు అందించే సేవలకు సంబంధించి ఫిర్యాదులతో సహా పరిమితం కాకుండా కంపెనీ ద్వారా సహకారం అందించబడింది.

ఈ పాలసీ కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను న్యాయమైన మరియు పారదర్శకంగా వ్యవహరించడానికి ఒక ప్రేమ్వర్క్ను అందించడం మరియు కంపెనీ మరియు/లేదా RBIకి ఫిర్యాదు చేయడానికి అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియల గురించి వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది.

కంపెనీ RemitX బ్రాండ్ పేరుతో మనీ ఎక్స్చేంజ్ కార్యకలాపాల వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంది. మనీ ఎక్స్చేంజ్ వ్యాపారం కోసం కస్టమర్ల నుండి స్వీకరించిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఈ విధానం వర్తిస్తుంది (బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ మినహా).

2. ప్రయోజనం:

పాలసీ యొక్క ఉద్దేశ్యం వీటిని నిర్ధారించడం:

- a) కస్టమర్లు అన్ని సమయాల్లో న్యాయంగా మరియు పక్షపాతం లేకుండా వ్యవహరించబడుతారు.
- b) కస్టమర్లు లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులు మర్యాదగా వ్యవహరించబడతాయి మరియు సకాలంలో పరిష్కరించబడతాయి.
- c) కస్టమర్లు కంపెనీలో తమ ఫిర్యాదులను పెంచే మార్గాల గురించి తెలియజేస్తారు.
- d) కస్టమర్లకు వారి హక్కుల గురించి తెలియజేయబడుతుంది, తద్వారా వారు తమ ఫిర్యాదులకు కంపెనీ ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారంతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే ప్రత్యామ్నాయ నివారణలను ఎంచుకోవచ్చు.

3. ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ:

ఏదైనా ఫిర్యాదు ఉన్న కస్టమర్లు, దాని పరిష్కారం కోసం క్రింది ప్రక్రియను అనుసరించవచ్చు:

ప్రైమరీ లెవెల్:

ఫిర్యాదును ఫైల్ చేయాలనుకునే కస్టమర్లు, కంపెనీకి సంబంధించిన ఏదైనా పని రోజున ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 6:30 గంటల మధ్య క్రింది ఛానెల్లలో దేనినైనా ఉపయోగించి మరియు అటువంటి ఫిర్యాదుకు సంబంధించి పూర్తి వివరాలను అందించడం ద్వారా కంపెనీకి తమ ఫిర్యాదును ఫైల్ చేయవచ్చు:

NBFCల కోసం:

- a) కంపెనీ యొక్క అన్ని ప్రాంతీయ / శాఖ కార్యాలయాలలో అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ / ఫిర్యాదు పెట్టెలో ఫిర్యాదును నమోదు చేయండి;
- b) wecare@capitalindia.com లో ఇమెయిల్ చేయండి ;
- c) +91-22- 450360 00 కి కాల్ చేయండి ; లేదా
- d) దిగువ పేర్కొన్న చిరునామాలో కంపెనీకి వ్రాయండి:
క్యాపిటల్ ఇండియా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్
లెవెల్- 20, బిర్లా అరోరా,
డా. అన్నీ బిసెంట్ రోడ్,
వర్లి,
ముంబై 400030.
శ్రద్ధ వహించండి: కస్టమర్ సర్వీస్ టీం

మనీ ఎక్స్చేంజ్ వ్యాపారం కోసం

- a) wecare@remitx.com లో ఇమెయిల్ చేయండి ;
- b) +91-22- 49385000 కి కాల్ చేయండి ; లేదా
- c) దిగువ పేర్కొన్న చిరునామాలో కంపెనీకి వ్రాయండి:
క్యాపిటల్ ఇండియా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్
713 & 714 ఎ వింగ్ కనకీయా వాల్ స్ట్రీట్
చకాలా, అందేరి ఈస్ట్, ముంబై 400093
శ్రద్ధ వహించండి: కస్టమర్ సర్వీస్ టీం

సెకండరీ లెవెల్:

ఒకవేళ, ఫిర్యాదు దాఖలు చేసిన తేదీ నుండి 7 (ఏడు) పనిదినాల్లోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా కస్టమర్ కు లెవెల్ - 1లో అందించిన ప్రతిస్పందన లేదా రిజల్యూషన్ తో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ ఫిర్యాదును తీవ్రతరం చేయవచ్చు. వద్ద వ్రాయడం ద్వారా కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి

వద్ద NBFC కోసం grievance@capitalindia.com

మనీ ఎక్స్చేంజ్ వ్యాపారం కోసం grievance@remitx.com

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు కంపెనీ యొక్క అన్ని ప్రాంతీయ మరియు శాఖ కార్యాలయాలలో అందుబాటులో ఉన్నాయి .

ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్:

లెవెల్ 1:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి అందించిన ప్రతిస్పందన లేదా రిజల్యూషన్ తో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఆ తేదీ నుండి 14 (పదాలుగు) పని రోజుల వ్యవధిలోగా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే కంపెనీ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్ ద్వారా ఫిర్యాదు యొక్క రసీదు, కస్టమర్ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారికి అప్పీల్ చేయవచ్చు.

అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2018 యొక్క క్లాజ్ 15 (3), అధ్యాయం IV ప్రకారం కంపెనీ వివిధ ప్రదేశాలలో ప్రెసిపల్ నోడల్ అధికారులను నియమించింది మరియు కంపెనీ యొక్క రాష్ట్ర వారీ నోడల్ అధికారుల జాబితా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో మరియు డిస్ట్రిక్ట్ ద్వారా శాఖల వద్ద అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

లెవెల్ 2 :

ఒకవేళ, ఎన్బిఎఫ్సీ సంబంధిత ఫిర్యాదుల కోసం కస్టమర్ ప్రతిస్పందన లేదా దానికి అందించిన రిజల్యూషన్ తో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 21 (ఇరవై ఒకటి) పనిదినాల వ్యవధిలోగా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ కింది పద్ధతిలో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ కి అప్పీల్ చేయవచ్చు :

1. <https://cms.rbi.org.in> వద్ద RBI యొక్క CMS పోర్టల్ లో
2. "సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టార్ -17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగఢ్ - 160017" కి భౌతిక ఫిర్యాదు (లేఖ/పోస్ట్)
3. పూర్తి వివరాలతో ఫిర్యాదులను ఇమెయిల్ ద్వారా పంపవచ్చు (crpc@rbi.org.in)

ఫిర్యాదుదారు కింది కనీస వివరాలను అందించాలి:

1. ఫిర్యాదుదారు పేరు, వయస్సు మరియు లింగం;
2. వ్యక్తిగత ఇ-మెయిల్ ID, మొబైల్ నంబర్ (నోటిఫికేషన్లను స్వీకరించడం తప్పనిసరి) మరియు ల్యాండ్ లైన్ నంబర్ (అందుబాటులో ఉంటే)తో ఫిర్యాదుదారు యొక్క పూర్తి పోస్టల్ చిరునామా;
3. ఫిర్యాదు దాఖలు చేయబడిన RE యొక్క శాఖ లేదా కార్యాలయం పేరు మరియు చిరునామా;
4. ఫిర్యాదుకు దారితీసే పూర్తి వాస్తవాలు, లావాదేవీ తేదీ మరియు వివరాలతో సహా, ఫిర్యాదుదారు యొక్క ఖాతా నంబర్, డెబిట్ కార్డ్ లేదా క్రెడిట్ కార్డ్ నంబర్ యొక్క వివరాలు ఫిర్యాదు విషయానికి సంబంధించినంత వరకు;
5. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం RE కి సమర్పించిన ప్రాతినిధ్య తేదీ మరియు వివరాలు మరియు ఏదైనా ఉంటే, RE నుండి స్వీకరించబడిన ప్రత్యుత్తరం;
6. ఫిర్యాదుదారుకు జరిగిన నష్టం యొక్క స్వభావం మరియు పరిధి; మరియు
7. కోరిన ఉపశమనం; తో పాటు
8. RB-IOS 2021 లోని క్లాజ్ 10 ప్రకారం ఫిర్యాదు నిర్వహించబడదని డిక్లరేషన్.

గమనిక: ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదుతో పాటు, ఫిర్యాదుకు మద్దతు ఇచ్చే సంబంధిత పత్రాల కాపీలను సమర్పించాలి.

NBFC అంబుడ్స్మన్ చిరునామా	
C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా RBI బైకుల్లా ఆఫీసు బిల్డింగ్ అపోసిట్ టు ముంబై సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ బైకుల్లా, ముంబై-400 008 STD కోడ్: 022 సెలిఫోన్ నెం: 23001280 ఫ్యాక్స్ నెం: 23022024 ఇమెయిల్: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సంసద్ మార్గ్ న్యూఢిల్లీ -110001 STD కోడ్: 011 సెలిఫోన్ నెం: 23724856 ఫ్యాక్స్ నెం : 23725218-19 ఇమెయిల్: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in
C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఫోర్ట్ గేసిస్, చెన్నై 600 001 STD కోడ్: 044 సెలిఫోన్ నెం: 25395964 ఫ్యాక్స్ నెం: 25395488 ఇమెయిల్: cms.nbfcochennai@rbi.org.in	C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 15, నేతాజీ సుభాష్ రోడ్ కోల్కతా-700 001 STD కోడ్: 033 సెలిఫోన్ నెం: 22310217 ఫ్యాక్స్ నెం: 22305899 ఇమెయిల్: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

4. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

- a) కస్టమర్లు కంప్లైంట్‌కి సంబంధించిన పూర్తి వివరాలను కంపెనీకి అందించడం ద్వారా ఫిర్యాదు చేయాలని సూచించారు.
- b) కంపెనీ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తర్వాత, ఫిర్యాదు గుర్తింపు సంఖ్య మరియు ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే నియమించబడిన అధికారి యొక్క వివరాలతో పాటు రసీదు, తేదీ నుండి 3 (మూడు) పని రోజులలోపు కస్టమర్‌కు అందించబడుతుంది. అటువంటి ఫిర్యాదు యొక్క రసీదు.
- c) కస్టమర్ సంతృప్తి చెందేలా కంపెనీ ఫిర్యాదుకు సంబంధించి అవసరమైన వివరణ / సమర్థనను అందిస్తుంది మరియు అటువంటి ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 30 (ముప్పై) పనిదినాల్లోపు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి తగిన అన్ని చర్యలు తీసుకుంటుంది.
- d) ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి ఏదైనా అదనపు సమయం అవసరమైతే, అటువంటి ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి ఆశించిన సమయపాలనతో పాటుగా అటువంటి అదనపు సమయం ఆవశ్యకత గురించి కంపెనీ కస్టమర్‌కు తెలియజేస్తుంది.
- e) కంపెనీ చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్ మరియు హెడ్ ఆఫ్ ఆపరేషన్స్ కస్టమర్లు దాఖలు చేసిన అన్ని ఫిర్యాదులు నిర్ణీత గడువులోపు పరిష్కరించబడతాయని నిర్ధారిస్తారు.
- f) కస్టమర్లు దాఖలు చేసిన అన్ని ఫిర్యాదుల రికార్డు మరియు కంపెనీ అందించిన ప్రతిస్పందన లేదా రిజల్యూషన్ డాక్యుమెంట్ సంరక్షణ మరియు ఆర్కైవ్ కోసం రూపొందించిన కంపెనీ పాలసీ ప్రకారం కంపెనీచే నిర్వహించబడుతుంది.

5. జనరల్:

ఈ పాలసీలో ఏదైనా ఉన్నప్పటికీ, కంపెనీ ఏదైనా చట్టాలు/నిబంధనల క్రింద నిర్దేశించబడిన లేదా అటువంటి చట్టాలు/నిబంధనలకు ఏదైనా సవరణ నుండి ఉత్పన్నమయ్యే లేదా కాలానుగుణంగా మరియు కంపెనీకి వర్తించే ఏదైనా అదనపు అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

6. రివ్యూ:

- a) ఈ పాలసీ అవసరమైనప్పుడు మరియు అవసరమైనప్పుడు కంపెనీ యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డుచే సమీక్షించబడుతుంది. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఏటా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును సమీక్షిస్తుంది.
- b) ఈ పాలసీ కాలానుగుణంగా RBI జారీ చేసే నియమాలు, నిబంధనలు, మార్గదర్శకాలు, ఆదేశాలు మరియు సూచనలతో సహా వర్తించే చట్టాలకు లోబడి ఉంటుంది మరియు పాలసీ యొక్క మునుపటి సంస్కరణను భర్తీ చేస్తుంది. తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని నిర్వహించడానికి సంబంధించి వర్తించే చట్టాలలో ఏదైనా మార్పు/సవరణ సూచన ద్వారా ఈ పాలసీలో చేర్చబడినట్లు పరిగణించబడుతుంది మరియు ఈ విధానం తదనుగుణంగా సవరించబడి మరియు సవరించబడినట్లు పరిగణించబడుతుంది.

7. డిస్కలెజర్

ఈ విధానం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో <https://www.capitalindia.com/> మరియు <https://www.remitx.com> లో [అప్‌లోడ్ చేయబడుతుంది.](#)