



axio

तक्रार निवारण धोरण 2024

संपूर्ण उपक्रमासाठी - लागू आहे

हा दस्तऐवज तक्रार निवारण यंत्रणेचा निकष म्हणून काम करतो

ॲक्सिओ हे कॅपलोट फायनान्शियल सर्विहसेस प्रायव्हेट लिमिटेड या आरबीआयकडे नोंदणीकृत एनबीएफसीचे ब्रँड नाव आहे

1	आवृत्ती क्र.	V.2.3
2	वैधता कालावधी	1 वर्ष
3	दस्तऐवज मालक (विभागप्रमुख)	विवियन पी जोसे- प्रमुख-ग्राहक समर्थन

मान्यता लॉग		
	नाव आणि पदनाम	तारीख
याद्वारे मंजूर	संचालक मंडळ	30-06-2024
याद्वारे पुनरावलोकन आणि शिफारस	बी एस यसस्वी (पीएनओ) आणि विवियन पी जोसे- (प्रमुख-ग्राहक समर्थन)	24-06-2024
याद्वारे सुधारित	प्रवीण महादेव तोडकर (वरिष्ठ व्यवस्थापक – अनुपालन)	24-06-2024

शेवटच्या आवृत्तीपासून लॉग मध्ये बदल आवृत्त्या		
आवृत्ती क्र.	केलेल्या बदलांचा थोडक्यात तपशील (ज्या विभागात बदल केले जातात ते देखील अधोरेखित करा)	तारीख
आवृत्ती: 1.0		25-05-2017
आवृत्ती: 1.1		19-01-2018
आवृत्ती: 1.2		12-06-2019
आवृत्ती: 1.3		27-08-2020
आवृत्ती: 1.4		29-10-2020
आवृत्ती: 1.5		16-06-2021
आवृत्ती: 1.6		02-09-2021
आवृत्ती: 1.7	प्रधान नोडल अधिकारी आणि तक्रार निवारण अधिकारी मध्ये बदल (तक्रार स्तर –4 च्या स्वरूपात)	28-01-2022
आवृत्ती: 1.8	तक्रार निवारण अधिकारी बदलणे (तक्रार स्तर –4 च्या स्वरूपात)	19-10-2022
आवृत्ती: 1.9	स्तर-1 एस्केलेशनमध्ये कॉल सहाय्य प्रणालीच्या संक्रमणासाठी स्पष्टीकरण	25-01-2023
आवृत्ती: 2.0	तक्रार निवारण अधिकारी बदलला (तक्रार स्तर –4 च्या स्वरूपात)	19-10-2022
आवृत्ती: 2.1	1. स्तर-1 च्या कामाच्या दिवसांमध्ये बदल 2. तक्रार निवारण अधिकारी बदलला (तक्रार स्तर –4 च्या स्वरूपात) 3. फ्लो चार्ट जोडणे	25-01-2023
आवृत्ती: 2.2	तक्रार निवारण अधिकारी बदलला (तक्रार स्तर –4 च्या स्वरूपात)	31-03-2023
आवृत्ती: 2.3	प्रधान नोडल अधिकार्यात बदल (तक्रार स्तर-4 च्या स्वरूपात)	21-04-2023

विषयांची सारणी

विषय	पृष्ठे
I- अंतर्गत प्रक्रिया	3
II- तक्रारींची पद्धत	4-5

योग्य सेवा वितरण आणि पुनरावलोकन यंत्रणेद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारींचे प्रमाण कमी करणे आणि ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निराकरण सुनिश्चित करणे हे या धोरणाचे उद्दीष्ट आहे.

1. अंतर्गत प्रक्रिया:

A- तुम्हाला तक्रार करायची असेल तर आम्ही तुम्हाला सांगू:

तक्रार कोणाकडे करता येईल.

IV- उत्तराची अपेक्षा केव्हा करायची.

V- तक्रार निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा.

VI- निकालाबाबत समाधानी नसल्यास काय करावे.

B. आमचे कर्मचारी आपल्याला असलेल्या कोणत्याही प्रश्नांच्या समाधानासाठी आपली मदत करतील.

C. तक्रारी निष्पक्षपणे आणि त्वरीत हाताळण्यासाठी आमच्या प्रक्रियेचे तपशील कोठे शोधावे हे आम्ही आपल्याला सांगू.

D. जर आपली तक्रार लेखी स्वरूपात प्राप्त झाली असेल तर आम्ही आपल्याला आठवडाभरात पावती/प्रतिसाद पत्र/मेलद्वारे पाठविण्याची खात्री करू. जर आपली तक्रार आमच्या नेमून दिलेल्या दूरध्वनी हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर दूरध्वनीद्वारे पाठविली गेली असेल तर आम्ही आपल्याला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान करू आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती देऊ.

E. या प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, आम्ही आपली तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत आपल्याला आमचा अंतिम प्रतिसाद पाठवू आणि तरीही आपण समाधानी नसल्यास आपली तक्रार पुढे कशी न्यावी हे पण आम्ही सांगू.

F. आमच्याकडे तक्रार दाखल केल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत, जर आपल्याला आमच्याकडून समाधानकारक उत्तर मिळाले नाही आणि आपण तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी इतर मार्गांचा पाठपुरावा करू इच्छित असाल तर आपण आरबीआयच्या नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या क्षेत्रीय कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकार्याशी संपर्क साधू शकता.

- II. ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- कु
- ठे
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐

|

|

-

2. तक्रारींची पद्धत:

कॅपलोट फायनान्शियल सर्विहसेस प्रायव्हेट लिमिटेडचे उद्दीष्ट सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करणे आहे आणि एक मजबूत आणि कार्यक्षम ग्राहक सेवा प्लॅटफॉर्म तयार करण्यासाठी सातत्याने प्रयत्नशील आहे. कॅपलोट फायनान्शियल सर्विहसेस प्रायव्हेट लिमिटेडमध्ये आम्ही आमच्या ग्राहकांना आमच्या सेवांद्वारे समाधान देण्याचे उद्दीष्ट ठेवतो. ग्राहकांचे प्रोफाइल, त्यांची साक्षरता पातळी आणि असुरक्षितता लक्षात घेता, कॅपलोट फायनान्शियल सर्विहसेस प्रायव्हेट लिमिटेडने ग्राहकांच्या तक्रारी सक्रियपणे सोर्स करण्याच्या विविध चॅनल्सचा वापर करण्यात येतो:

कोणत्याही सेवा किंवा आयटी संबंधित तक्रारी/प्रश्नांसाठी, कृपया खालील डेलीगेशन यंत्रणेचे अनुसरण करा

स्तर 1:

दूरध्वनी : राष्ट्रीय सुट्टी वगळता सातही दिवस सकाळी 9.00 ते संध्याकाळी 9.00 या वेळेत 080 6807 5001 या क्रमांकावर संपर्क साधून आपली तक्रार नोंदवू शकता)

कृपया लक्षात घ्या, आम्ही चॅट सहाय्य प्रणाली सुरु केली आहे. वरील क्रमांकावर कॉल केल्यानंतर ग्राहकाला व्हॉट्सअॅपवरून एक मेसेज येईल आणि ते लाइव्ह एजंटशी संपर्क साधून त्यांच्या प्रश्नांसाठी संवाद साधू शकतील.

ईमेल: आपण खालील ईमेल आयडीवर देखील लिहू शकता: ask@axio.co.in

पोस्टल/कुरिअर : कॅपलोट फायनान्शियल सर्विहसेस प्रायव्हेट लिमिटेड, न्यू नंबर 3 (जुना 211), गोकलदास प्लॅटिनम, अप्पर पॅलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगळुरु, कर्नाटक – 560080 या पत्त्यावर पोस्ट/कुरिअरद्वारे आपले प्रश्न पाठवू शकता

स्तर 2:

वरीलवरून मिळणारा ठराव आपल्या समाधानकारक नसल्यास कृपया आमच्या तक्रार व्यवस्थापन कक्षाला, (व्यवस्थापक – ग्राहक सेवा) येथे लिहा customersuccess@axio.co.in

पोस्टल/कुरिअर : कॅपलोट फायनान्शियल सर्विहसेस प्रायव्हेट लिमिटेड, न्यू नंबर 3 (जुना 211), गोकलदास प्लॅटिनम, अप्पर पॅलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगळुरु, कर्नाटक – 560080 या पत्त्यावर पोस्ट/कुरिअरद्वारे आपले प्रश्न पाठवू शकता

स्तर 3:

आपण अद्याप दिल्या गेलेल्या समाधानावर खुश नसाल तर, आपण आमच्या ग्राहक सेवा प्रमुख, {श्री विवियन पी जोसी} head.customersuccess@axio.co.in येथे लिहू शकता

पोस्टल/कुरिअर : कॅपलोट फायनान्शियल सर्विहसेस प्रायव्हेट लिमिटेड, न्यू नंबर 3 (जुना 211), गोकलदास प्लॅटिनम, अप्पर पॅलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगळुरु, कर्नाटक – 560080 या पत्त्यावर पोस्ट/कुरिअरद्वारे आपले प्रश्न पाठवू शकता

स्तर 4:

जर आपण अद्याप प्राप्त झालेल्या ठरावावर असमाधानी असाल तर आपण आमच्या प्रधान नोडल अधिकारी (श्री. बी. एस. यशस्वी)/ तक्रार निवारण अधिकारी (श्री. प्रवीण महादेव तोडकर) यांना compliance@axio.co.in येथे पत्र लिहू शकता

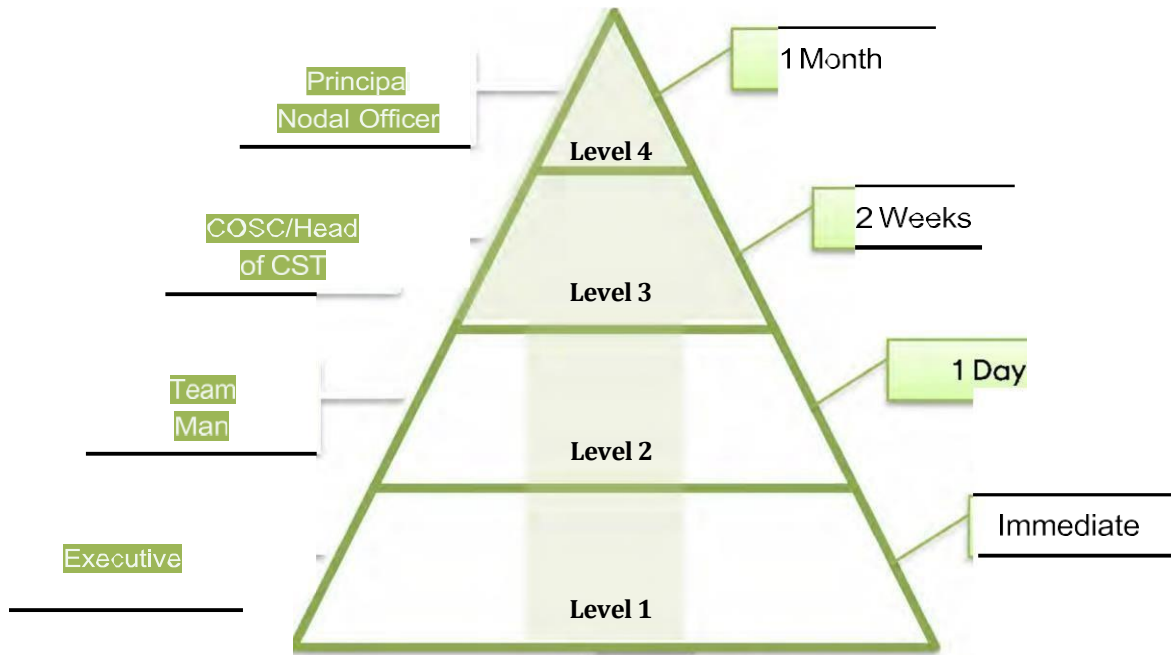
पोस्टल/कुरिअर : कॅपलोट फायनान्शियल सर्विहसेस प्रायव्हेट लिमिटेड, न्यू नंबर 3 (जुना 211), गोकलदास प्लॅटिनम, अप्पर पॅलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगळुरु, कर्नाटक – 560080 या पत्त्यावर पोस्ट/कुरिअरद्वारे आपले प्रश्न पाठवू शकता

कॅपलोट फायनान्शियल सर्विहसेस प्रायव्हेट लिमिटेडने एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रार / वादाचे निराकरण न केल्यास आपण खालील पत्त्यावर अपील करू शकता.

प्रभारी अधिकारी,
ग्राहक शिक्षण व संरक्षण कक्ष, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,
10/3/8, नृपतुंगा रोड, बेंगलुरु, कर्नाटक 560001
दूरध्वनी क्रमांक: 080 — 2218 0501
ईमेल: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

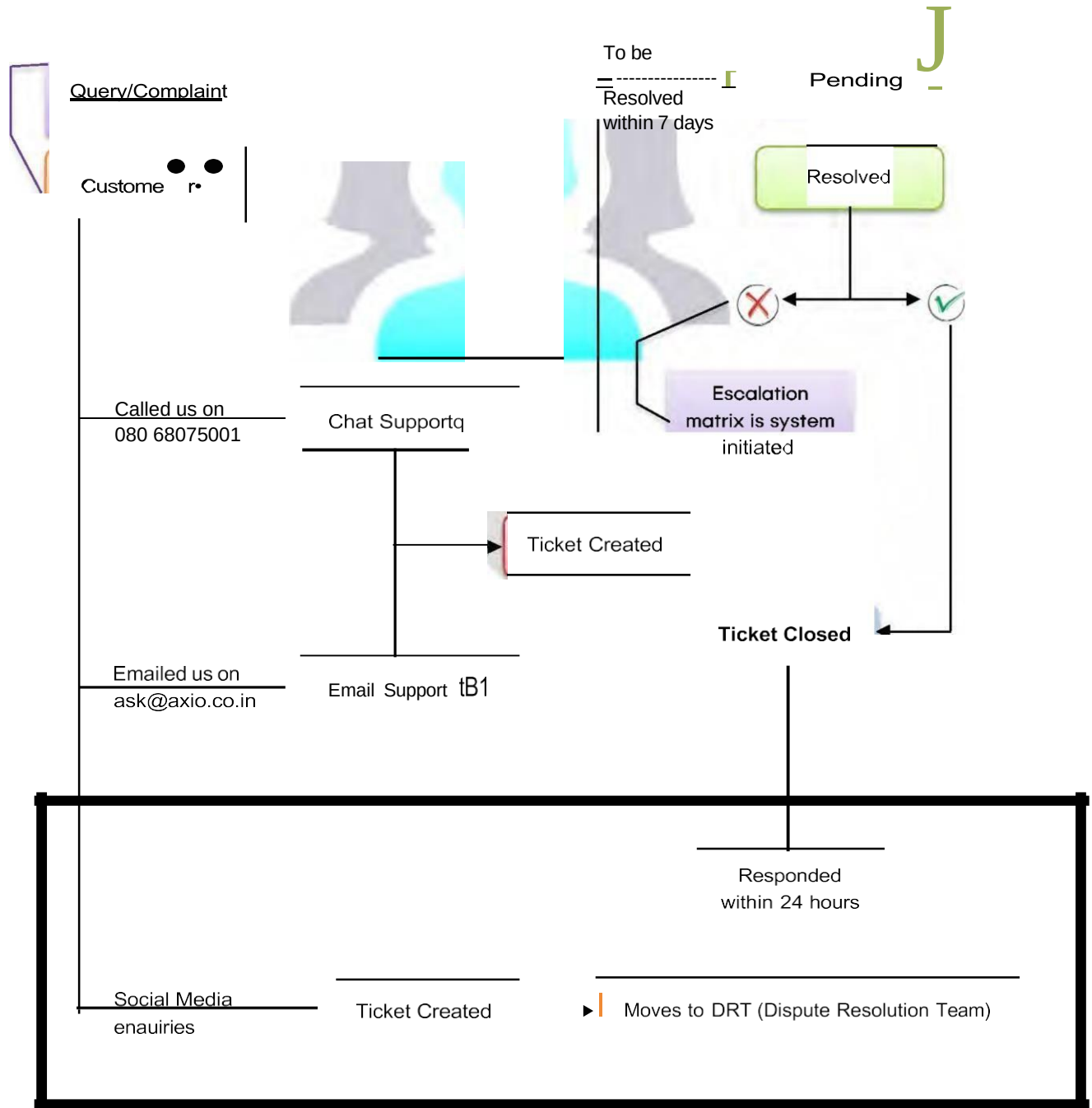
किंवा
लोकपाल — एनबीएफसी, प्रभारी अधिकारी, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, फोर्ट ग्लेसिस,
चेन्नई (टी.एन.) 600 001
दूरध्वनी क्रमांक: 044 — 25395964
ईमेल: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

एस्केलेशनची पातळी



प्रधान नोडल अधिकारी	Principal Nodal Officer	1 महिना	1 Month
सीओएससी/सीएसटीचे प्रमुख	COSC/Head of CST	2 आठवडे	2 Weeks
टीम मॅन	Team Man	1 दिवस	1 Day
एक्सझीक्यूटीव्ह	Executive	तात्काळ	Immediate

ग्राहक तक्रार फलो चार्ट



प्रश्न/तक्रार	Query/Complaint
7 दिवसात तोडगा काडावा	To be resolved within 7 days
प्रलंबित	Pending
ग्राहक	Customer
निराकरण केले	Resolved
आम्हाला या तारखेला बोलावले 080 68075001	<u>Called us on</u> 080 68075001
चॅट समर्थन	Chat Support
एस्केलेशन मॅट्रिक्स सिस्टमद्वारे सुरु केली जाते	Escalation Matrix is system initiated
तिकीट तयार केले	Ticket Created
आम्हाला इथे ईमेल करा : ask@axio.co.in	Email us on : ask@axio.co.in
ईमेल समर्थन टीबी 1	Email support tB1
तिकीट बंद केले	Ticket closed
24 तासांत प्रतिसाद दिला.	Responded with in 24 Hrs.
सोशल मीडियाची चौकशी	Social Media Enquires
तिकीट तयार केले	Ticket Created
डीआरटी (डिस्प्यूट रिझॉल्यूशन टीम) कडे पाठवले आहे	Moves to DRT (Dispute Resolution Team)