



ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം

എൻറർപ്രൈസ് വരെയ് ബാധകമാണ്

കസ്റ്റമർ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള മാനദണ്ഡമായി ഈ ഡോക്യുമെന്റ് പ്രവർത്തിക്കുന്നു. RBIയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള NBFCയായ ക്യാപ്ഫ്ലോക്സ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ബ്രാൻഡ് നാമമാണ് Axio.

ശരിയായ സേവന വിതരണത്തിലൂടെയും അവലോകന സംവിധാനങ്ങളിലൂടെയും ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കുറയ്ക്കാനും ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾക്ക് വേഗത്തിൽ പരിഹാരം ഉറപ്പാക്കാനും നയം ലക്ഷ്യമിടുന്നു

1. ആഭ്യന്തര നടപടിക്രമങ്ങൾ:

- a. നിങ്ങൾ ഒരു പരാതി നൽകാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്നവ എങ്ങനെ ചെയ്യണമെന്ന് ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകും: 3൮൨ ൨12 52൮.
 - i. എങ്ങനെ പരാതി സമർപ്പിക്കാം
 - ii. എവിടെയാണ് പരാതി നൽകേണ്ടത്
 - iii. ആർക്കാണ് പരാതി സമർപ്പിക്കേണ്ടത്
 - iv. മറുപടി എപ്പോൾ പ്രതീക്ഷിക്കാം
 - v. പരിഹാരത്തിനായി ആരെ സമീപിക്കണം
 - vi. ഫലത്തിൽ നിങ്ങൾ സംതൃപ്തപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ എന്തുചെയ്യണം
- b. നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് നിങ്ങളെ സഹായിക്കും
- c. ന്യായമായും വേഗത്തിലും പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഞങ്ങളുടെ നടപടിക്രമത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ എവിടെ കണ്ടെത്തണമെന്ന് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളോട് പറയും
- d. നിങ്ങളുടെ പരാതി രേഖാമൂലം ഞങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ അത് അംഗീകരിക്കുകയോ ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ഇമെയിൽ വഴിയോ പ്രതികരിക്കുകയോ ചെയ്യും. ഞങ്ങളുടെ നിയുക്ത ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പർ വഴി നിങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ പരാതി ഫോൺ വഴി സമർപ്പിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അതിന്റെ പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് നിങ്ങളെ അപ് ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- e. നിങ്ങളുടെ പരാതി അവലോകനം ചെയ്തതിന് ശേഷം ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അന്തിമ പ്രതികരണം നൽകും. ഞങ്ങളുടെ പ്രതികരണത്തിൽ നിങ്ങൾ സംതൃപ്തപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ പരാതി കൂടുതൽ വിപുലീകരിക്കുന്നതിന് ലഭ്യമായ ഓപ്ഷനുകളെ കുറിച്ചും ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.
- f. ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു പരാതി സമർപ്പിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തികരമായ പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള മറ്റ് മാർഗങ്ങൾ തേടാൻ നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് RBIയുടെ ബാങ്കിംഗ് ഇതര മേൽനോട്ട വകുപ്പിന്റെ റീജിയണൽ ഓഫീസിലെ ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്

2. പരാതികളുടെ രീതി

CapFloat Financial Services Private Limited ("CapFloat") ഏറ്റവും ഉയർന്ന നിലവാരമുള്ള ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകാൻ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്, മാത്രമല്ല ശക്തവും കാര്യക്ഷമവുമായ ഉപഭോക്തൃ സേവന പ്ലാറ്റ്ഫോം കെട്ടിപ്പടുക്കുന്നതിനായി തുടർച്ചയായി പ്രവർത്തിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഓരോ ഉപഭോക്താവിനും പോസിറ്റീവ് തടസ്സമില്ലാത്തതുമായ അനുഭവം ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ ലക്ഷ്യം. ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രൊഫൈലുകൾ, സാക്ഷരതാ നിലവാരം, സാധ്യതയുള്ള കേടുപാടുകൾ എന്നിവ കണക്കിലെടുത്ത്, ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ മുൻകൂട്ടി പരിഹരിക്കുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമായി CapFloat ഒന്നിലധികം ചാനലുകൾ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങളോ വായ്പകളോ ആയി ബന്ധപ്പെട്ട എന്തെങ്കിലും പരാതികൾക്ക്/അന്വേഷണങ്ങൾക്ക്, താഴെ പറയുന്ന ഡെലിഗേഷൻ സംവിധാനം ഉപയോഗിക്കുക

ലേവൽ 1:

ടെലിഫോൺ: ദേശീയ അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ, എല്ലാ 7 ദിവസങ്ങളിലും രാവിലെ 9.00 മുതൽ രാത്രി 9.00 വരെ നിങ്ങളുടെ പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിന് നിങ്ങൾക്ക് 080 6807 5001 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിക്കാം.

ഞങ്ങൾ ഒരു ചാറ്-അസിസ്റ്റൻസ്-സിസ്റ്റം ഉപയോഗിക്കാൻ തുടങ്ങിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ശ്രദ്ധിക്കുക. നമ്പറിലേക്ക് വിളിച്ചതിന് ശേഷം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാട്ട്സ്ആപ്പിൽ ഒരു സന്ദേശം ലഭിക്കും, തുടർന്ന് നിങ്ങളുടെ ചോദ്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഏജൻറുമാരുമായി തത്സമയം സംവദിക്കാനും കഴിയും

ഇമെയിൽ: നിങ്ങൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന ഇമെയിൽ ഐഡിയിലേക്കും എഴുതാം: ask@axio.co.in

തപാൽ / കൊറിയർ: നിങ്ങളുടെ ചോദ്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് തപാൽ വഴിയോ കൊറിയർ വഴിയോ അയയ്ക്കാം: CapFloat Financial Services Private Limited പുതിയ നമ്പർ 3 (പഴയ നമ്പർ 211), ഗോകർദ്ദാസ് പ്ലാറ്റിനം, അപ്പർ പാലസ് ഓർച്ചാർഡ്, ബെല്ലാരി റോഡ്, സദാശിവനഗർ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക - 560080

ലേവൽ 2:

മുകളിൽ പറഞ്ഞ രീതിയിൽ നിന്ന് നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരിഹാരം നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, മാനേജ് മെന്റ് സെല്ലിന് (മാനേജർ - കസ്റ്റമർ സർവീസസ്) നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ customersuccess@axio.co.in എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യുക

തപാൽ / കൊറിയർ: നിങ്ങളുടെ ചോദ്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് തപാൽ വഴിയോ കൊറിയർ വഴിയോ അയയ്ക്കാം: CapFloat Financial Services Private Limited പുതിയ നമ്പർ 3 (പഴയ നമ്പർ 211), ഗോകർദ്ദാസ് പ്ലാറ്റിനം, അപ്പർ പാലസ് ഓർച്ചാർഡ്, ബെല്ലാരി റോഡ്, സദാശിവനഗർ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക - 560080

ലേവൽ 3:

മുകളിൽ പറഞ്ഞ രീതിയിൽ നിന്ന് നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരിഹാരം നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന മേധാവി, മിസ്റ്റർ വിവിധൻ പി ജോസിക്ക് head.customersuccess@axio.co.in എന്ന വിലാസത്തിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ ഇമെയിൽ ചെയ്യുക

തപാൽ / കൊറിയർ: നിങ്ങളുടെ ചോദ്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് തപാൽ വഴിയോ കൊറിയർ വഴിയോ അയയ്ക്കാം: വിവിധൻ പി ജോസി, CapFloat Financial Services Private Limited പുതിയ നമ്പർ 3 (പഴയ നമ്പർ 211), ഗോകർദ്ദാസ് പ്ലാറ്റിനം, അപ്പർ പാലസ് ഓർച്ചാർഡ്, ബെല്ലാരി റോഡ്, സദാശിവനഗർ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക - 560080

ലേവൽ 4:

മുകളിൽ പറഞ്ഞ രീതിയിൽ നിന്ന് നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരിഹാരം നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ / പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് (ശ്രീ. ബി എസ് യാസസ്വി) pno@axio.co.in എന്ന വിലാസത്തിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ ഇമെയിൽ ചെയ്യുക

തപാൽ / കൊറിയർ: നിങ്ങളുടെ ചോദ്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് തപാൽ വഴിയോ കൊറിയർ വഴിയോ അയയ്ക്കാം: ബി എസ് യാസസ്വി, CapFloat Financial Services Private Limited പുതിയ നമ്പർ 3 (പഴയ നമ്പർ 211), ഗോകർദ്ദാസ് പ്ലാറ്റിനം, അപ്പർ പാലസ് ഓർച്ചാർഡ്, ബെല്ലാരി റോഡ്, സദാശിവനഗർ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക - 560080

30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതി / തർക്കം CapFloat പരിഹരിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ CapFloat നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾ സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന ചാനലുകളിലൂടെ നിങ്ങൾക്ക് ഇക്കാര്യം RBI ഓംബുഡ്സ്മാനെ അറിയിക്കാവുന്നതാണ്:

- ഇനിപ്പറയുന്ന ലിങ്കിൽ RBIയുടെ പരാതി മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം വഴി നിങ്ങൾക്ക് പരാതി സമർപ്പിക്കാം: [<https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>] (<https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>). ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് Ombudsman സ്ക്രീമിന്റേ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് അനുസൃതമായി പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- ഓംബുഡ്സ്മാന് ഒരു കത്ത് എഴുതി സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റിസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, നാലാം നില, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെക്ടർ -17, സെൻട്രൽ വിസ്ക, ചണ്ഡീഗഢ് - എന്ന വിലാസത്തിൽ പോസ്റ്റ് ചെയ്യുക 160017
- പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നത് എങ്ങനെയെന്നും ഫയൽ ചെയ്ത പരാതിയുടെ നിലയെക്കുറിച്ചും അറിയാൻ സിആർപിസി ടോൾ ഫ്രീ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ 14448 ൽ വിളിക്കുക.

കൂടാതെ, നിങ്ങൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന ഓഫീസിൽ അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്

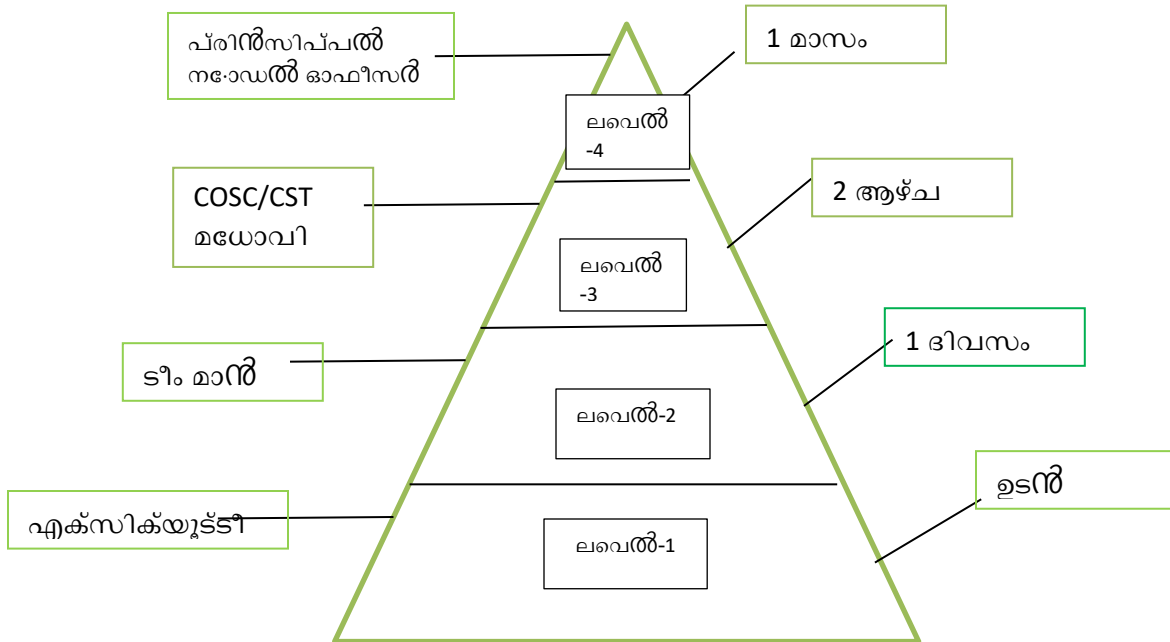
ഓഫീസർ ഇൻ ചാർജ്,
കൺസ്യൂമർ എജ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെൽ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 10/3/8, ന്യൂപതുംഗ റോഡ്, ബെംഗളൂരു, കർണാടക 560001
ടെലിഫോൺ നമ്പർ: 080 - 2218 0501 ഇമെയിൽ: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in



അല്ലെങ്കിൽ

Ombudsman - എൻബിഎഫ്ഐ, ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,
ഫോർട്ട് സ്റ്റേസിസ്, ചെന്നൈ (ടി.എൻ.) 600 001
ഫോൺ നമ്പർ : 044 - 25395964 ഇമെയിൽ : cms.nbfcochennai@rbi.org.in

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം



കസ്റ്റമർ ഗ്രീവൻസ്
ഹെൽപ്പ് ചാർജ്ജ്

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം

അന്വേഷണം/പരാതി

ഉപഭോക്താവ്

7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കണം

പണിയില്ല

പരിഹരിച്ചു



080 68075001
എന്ന നമ്പറിൽ വിളിച്ചു

ഞങ്ങളുടെ ഇമെയിൽ അയച്ചു:
ask@axio.co.in

ചാർജ് വഴിയുള്ള സഹായം

എസ്കലേഷൻ മാർകിസ് സിസ്റ്റം ആരംഭിച്ചു

ടിക്കറ്റ് സൃഷ്ടിച്ചു

ഇമെയിൽ വഴിയുള്ള സഹായം tB1

ടിക്കറ്റ് ക്ലോസ് ചെയ്തു

24 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ മറുപടി നൽകി

സോഷ്യൽ മീഡിയ വഴിയുള്ള അന്വേഷണങ്ങൾ

ടിക്കറ്റ് സൃഷ്ടിച്ചു

ഡിആർടി (ഡിസ്പ്യൂട്ട് റെസല്യൂഷൻ ടീം) ലേക്ക് മാറുന്നു