



গ্রাহক অভ্যিোগ প্রতকির নীতি

এন্টারপ্রাইজের জন্য প্রযোজ্য

এই ডকুমেন্টটি গ্রাহক অভ্যিোগ নম্বিত্তরি মানদণ্ড হিসাবে কাজ করে।
axio হল RBI-এর সাথে নবিন্ধতি একটি NBFC CAPFLOAT ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেডের ব্র্যান্ড নাম।

নীতিটির লক্ষ্য হলো সঠিক পরিষেবা প্রদান এবং পর্যালোচনা প্রক্রিয়ার মাধ্যমে গ্রাহক অভিযোগের ঘটনা সর্বনিম্নে আনা এবং গ্রাহকের অসন্তোষ দ্রুত সমাধান নিশ্চিত করা।

1. ঐতিহাসিক প্রক্রিয়াখণ্ড:

1. অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি:

- a. আপনি যদি অভিযোগ করতে চান, আমরা আপনাকে বলব:
 - i. কীভাবে তা করতে হবে।
 - ii. যেখানে অভিযোগ করা যেতে পারে।
 - iii. কার কাছে অভিযোগ করা যেতে পারে।
 - iv. কখন একটি উত্তর আশা করা যায়।
 - v. প্রতিকারের জন্য কার সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে।
 - vi. আপনি যদি ফলাফল নিয়ে সন্তুষ্ট না হন তাহলে কি করতে হবে।
- b. আপনার কোনও প্রশ্ন থাকলে আমাদের কর্মীরা আপনাকে সাহায্য করবেন।
- c. অভিযোগগুলি সুষ্ঠুভাবে এবং দ্রুত সামলানোর জন্য আমাদের পদ্ধতির বিবরণ কোথায় পাবেন তা আমরা আপনাকে জানাব।
- d. যদি আপনার অভিযোগ লিখিতভাবে পাওয়া যায়, তাহলে আমরা আপনাকে চিঠি/মেইলের মাধ্যমে এক সপ্তাহের মধ্যে একটি স্বীকৃতি/প্রতিক্রিয়া পাঠানো নিশ্চিত করব। যদি আপনার অভিযোগ আমাদের নির্ধারিত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা কাস্টমার সার্ভিস নম্বরে ফোনের মাধ্যমে জানান, আমরা আপনাকে একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর প্রদান করব এবং একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অগ্রগতি সম্পর্কে আপনাকে অবহিত রাখব।
- e. বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, আমরা আপনার অভিযোগ প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে আমাদের চূড়ান্ত উত্তর পাঠাব এবং যদি আপনি এখনও সন্তুষ্ট না হন, তবে আপনার অভিযোগকে আরও এগিয়ে নেওয়ার উপায় জানাব।
- f. আমাদের কাছে অভিযোগ দাখিলের 30 দিনের মধ্যে, যদি আপনি আমাদের কাছ থেকে সন্তোষজনক উত্তর না পান এবং গ্রাহক অসন্তোষ সমাধানের জন্য অন্যান্য উপায় অবলম্বন করতে চান, তবে আপনি RBI-এর নন-ব্যানকিং তত্ত্বাবধান বিভাগের আঞ্চলিক অফিসের অফিসার-ইন-চার্জের কাছে যোগাযোগ করতে পারেন।

2. অভিযোগের পদ্ধতি:

CAPFLOAT FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED ("CAPFLOAT") সর্বোত্তম গ্রাহক পরিষেবা প্রদানের লক্ষ্য রাখে এবং একটি শক্তিশালী এবং দক্ষ গ্রাহক পরিষেবা প্ল্যাটফর্ম তৈরির জন্য ধারাবাহিকভাবে প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে। CAPFLOAT-এ আমরা আমাদের পরিষেবা দিয়ে গ্রাহকদের আনন্দিত করার লক্ষ্য রাখি। গ্রাহকের প্রোফাইল, তাদের সাক্ষরতার স্তর এবং দুর্বলতার কথা বিবেচনা করে, CAPFLOAT গ্রাহকের অভিযোগগুলি সক্রিয়ভাবে সমাধানের জন্য বিভিন্ন চ্যানেল চিহ্নিত করেছে:

যেকোনো সেবা বা ঋণ সম্পর্কিত অভিযোগ/প্রশ্নের জন্য, অনুগ্রহ করে নিচের ডেলিগেশন প্রক্রিয়া অনুসরণ করুন।

ধাপ 1:

টেলিফোন: আপনি আমাদের 080 6807 5001 নম্বরে কল করতে পারেন এবং সমস্ত 7 দিন, জাতীয় ছুটির দিনগুলো বাদে, সকাল 9.00টা থেকে রাত 9.00টা পর্যন্ত আপনার অভিযোগ রেকর্ড করতে পারেন।

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন, আমরা একটি চ্যাট সহায়তা সিস্টেমে চলে এসেছি। উপরোক্ত নম্বরে কল করার পর, গ্রাহকরা WhatsApp-এ একটি বার্তা পাবেন এবং তাদের প্রশ্নের জন্য লাইভ এজেন্টদের সঙ্গে ইন্টারঅ্যাক্ট করতে পারবেন।

ইমেল: আপনি নিম্নলিখিত ইমেল আইডিতেও লিখতে পারেন: ask@axio.co.in

ডাক/কুরিয়ার: আপনি পোস্ট/কুরিয়ারের মাধ্যমে CAPFLOAT FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED, নতুন নং 3 (পুরাতন 211), গোকলদাস প্লাটিনাম, আপার প্যালেস অর্চার্ডস, বেলারি রোড, সদাশিবনগর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক - 560080 -এ আপনার প্রশ্নগুলি পাঠাতে পারেন

ধাপ 2

যদি উপরোক্ত কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত সমাধান আপনার সন্তুষ্টির জন্য না হয়, তাহলে অনুগ্রহ করে customersuccess@axio.co.in-এ আমাদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল (ম্যানেজার - কাস্টমার সার্ভিস) -এ লিখুন

ডাক/কুরিয়ার: আপনি পোস্ট/কুরিয়ারের মাধ্যমে CAPFLOAT FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED, নতুন নং 3 (পুরাতন 211), গোকলদাস প্লাটিনাম, আপার প্যালেস অর্চার্ডস, বেলারি রোড, সদাশিবনগর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক - 560080 -এ আপনার প্রশ্নগুলি পাঠাতে পারেন

ধাপ ৩

আপনি যদি এখনও আপনার প্রাপ্ত রেজোলিউশনে অসন্তুষ্ট হন তবে আপনি আমাদের কাস্টমার সার্ভিসের প্রধান জনাব ভিভিয়ান পি জোসেকে head.customersuccess@axio.co.in এ লিখতে পারেন

ডাক/কুরিয়ার: আপনি পোস্ট/কুরিয়ারের মাধ্যমে মিঃ ভিভিয়ান পি জোসে, CAPFLOAT FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED, নতুন নং ৩ (পুরাতন ২১১), গোকলদাস প্লাটিনাম, আপার প্যালেস অর্চার্ডস, বেলারি রোড, সদাশিবনগর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক - ৫৬০০৮০ -এও আপনার প্রশ্নগুলি পাঠাতে পারেন।

ধাপ ৪

আপনি যদি উপরের থেকে প্রাপ্ত রেজোলিউশনে এখনও অসন্তুষ্ট হন তবে আপনি আমাদের প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার / অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা (মিঃ বিএস ইয়াসাস্বি) -কে pno@axio.co.in এও লিখতে পারেন

ডাক/কুরিয়ার: আপনি পোস্ট/কুরিয়ারের মাধ্যমে মিঃ বি এস যশস্বী, CAPFLOAT FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED, নতুন নং ৩ (পুরাতন ২১১), গোকলদাস প্লাটিনাম, আপার প্যালেস অর্চার্ডস, বেলারি রোড, সদাশিবনগর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক - ৫৬০০৮০ -এ আপনার প্রশ্নগুলি পাঠাতে পারেন

যদি অভিযোগ/বিরোধ ৩০ দিনের মধ্যে CAPFLOAT দ্বারা সমাধান করা না হয় বা আপনি CAPFLOAT দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন তবে আপনি নিম্নলিখিত উপায়ে RBI ওষাডসম্যানের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

- এই লিঙ্কের মাধ্যমে RBI-এর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থায় একটি অভিযোগ দায়ের করুন: <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>। ইন্টিগ্রেটেড ওষাডসম্যান স্কিম অনুযায়ী অভিযোগ দায়ের করা হবে।
- Ombudsman একটি চিঠি লিখুন এবং এটি সেন্ট্রালাইজড রিসিট এবং প্রসেসিং সেন্টার, ৪^{র্থ} তলা, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, সেক্টর - ১৭, সেন্ট্রাল ভিস্তা, চন্ডীগড় - ১৬০০১৭ এ পোস্ট করুন।
- কীভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হবে এবং দায়ের করা অভিযোগের স্থিতি জানতে CRPC টোল-ফ্রি হেল্পলাইন ১৪৪৪৪-এ কল করুন।

বিকল্পভাবে, আপনি নিম্নলিখিতগুলিতে আপিল করতে পারেন:

অফিসার-ইন-চার্জ,

কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন সেল, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ১০/৩/৮, নৃপথুঙ্গা রোড, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক ৫৬০০০১

টেলিফোন নম্বর: ০৮০ - ২২১৮ ০৫০১ ইমেইল: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

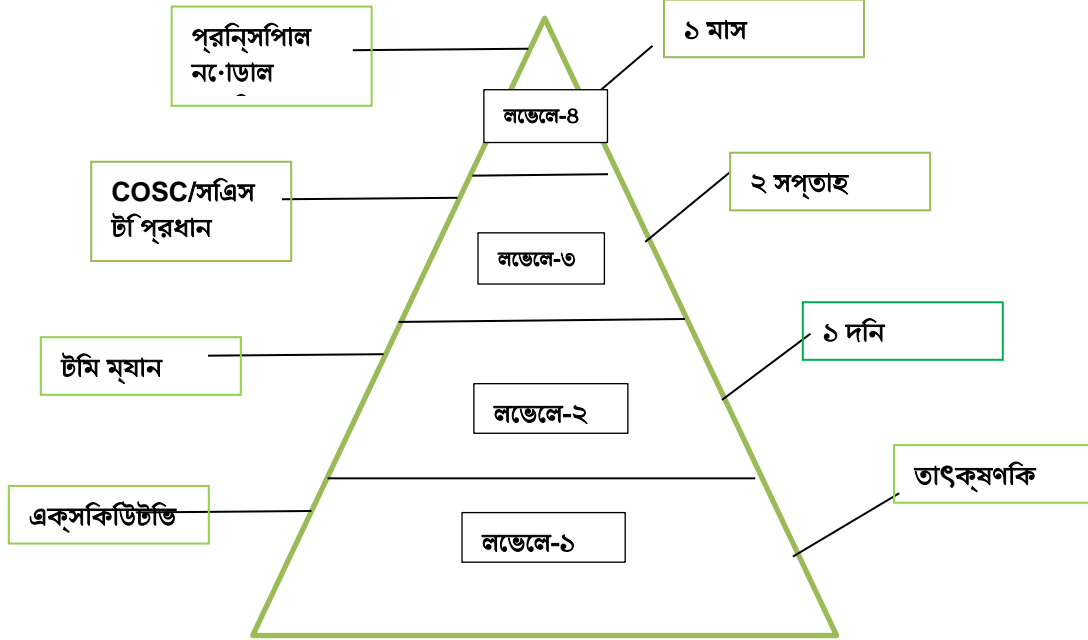
অথবা

The Ombudsman - NBFC, অফিসার ইনচার্জ, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া,

ফোর্ট গ্লাসিস, চেন্নাই (তামিলনাড়ু) ৬০০ ০০১

টেলিফোন নম্বর: ০৪৪ - ২৫৩৯৫৯৬৪ ইমেইল: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার নীতি



গ্রাহকের অভিযোগের ফলো রুট

