



ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಉದ್ಯಮ-ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಮಾನದಂಡವಾಗಿ ಈ ದಸ್ತಾವೇಜು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ
axio ಎನ್ನುವುದು RBI ಯೊಂದಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಿರುವ ಒಂದು NBFC CapFloat Financial Services Private Limited ನ ಬ್ರಾಂಡ್ ಹೆಸರಾಗಿದೆ

ಸರಿಯಾದ ಸೇವಾ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ನಿದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಿಯು ಹೊಂದಿದೆ.

1. ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು

a. ನೀವು ದೂರನ್ನು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ನಾವು ನಿಮಗೆ ಹೇಳುತ್ತೇವೆ:

- ಹಾಗೆ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ
- ಎಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- ಯಾರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- ಯಾವಾಗ ಉತ್ತರವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು.
- ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
- ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

b. ನೀವು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

c. ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಕಂಡುಹಿಡಿಯಬೇಕೆಂದು ನಾವು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

d. ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ನಾವು ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಪತ್ರ/ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನಮ್ಮ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ರವಾನಿಸಿದರೆ, ನಾವು ನಿಮಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

e. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನಮ್ಮ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಾವು ನಿಮಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ನಿಮಗೆ ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದುವರಿಸಬೇಕೆಂದು ನಿಮಗೆ ನಾವು ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

f. ದೂರನ್ನು ನೀಡಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ, ನಮ್ಮಿಂದ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಸಿಗದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ನೀವು RBI ಯ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರ-ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

2. ದೂರುಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ವಿಧಾನ:

ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಉತ್ತಮವಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು CapFloat Financial Services Private Limited ("CapFloat") ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ದೃಢವಾದ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಶ್ರಮಿಸುತ್ತಿದೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂತೋಷಪಡಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು CapFloat ನಲ್ಲಿ ನಾವು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೊಫೈಲ್, ಅವರ ಸಾಕ್ಷರತಾ ಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ದುರ್ಬಲತೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು CapFloat ಗುರುತಿಸಿದೆ:

ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ /ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಕೆಳಗಿನ ನಿಯೋಗ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.

ಹಂತ 1:

ದೂರವಾಣಿ: ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಎಲ್ಲಾ 7 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 9.00 ರವರೆಗೆ ನಮಗೆ ನೀವು 080 6807 5001 ಕ್ಕೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ನಿಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ, ನಾವು ಚಾಟ್ ಸಹಾಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ್ದೇವೆ. ಮೇಲಿನ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರು WhatsApp ನಲ್ಲಿ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಲೈವ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ನಡೆಸಬಹುದು.

ಇಮೇಲ್: ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಇಮೇಲ್ ID ಗೆ ಸಹ ಬರೆಯಬಹುದು: ask@axio.co.in

ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್: CapFloat Financial Services Private Limited, ಹೊಸ ಸಂ.3 (ಹಳೆಯ 211), ಗೋಕಲ್ಡಾಸ್ ಪ್ಲಾಟಿನಂ, ಅಪ್ಪರ್ ಪ್ಯಾಲೇಸ್ ಆರ್ಚ್‌ಡ್ಸ್, ಬಳ್ಳಾರಿ ರಸ್ತೆ, ಸದಾಶಿವನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ - 560080 ಗೆ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕವೂ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

ಹಂತ 2:

ಮೇಲಿನವುಗಳಿಂದ ನೀವು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ನಿಮಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ನಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕೋಶ, (ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು - ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಗಳು) customersuccess@axio.co.in ಗೆ ಬರೆಯಿರಿ.

ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್: CapFloat Financial Services Private Limited, ಹೊಸ ಸಂ.3 (ಹಳೆಯ 211), ಗೋಕಲ್ಡಾಸ್ ಪ್ಲಾಟಿನಂ, ಅಪ್ಪರ್ ಪ್ಯಾಲೇಸ್ ಆರ್ಚ್‌ಡ್ಸ್, ಬಳ್ಳಾರಿ ರಸ್ತೆ, ಸದಾಶಿವನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ - 560080 ಗೆ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕವೂ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು

ಹಂತ 3:

ನಿಮಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ಇನ್ನೂ ಅತ್ಯಪರಾಗಿದ್ದರೆ, ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಾದ ಶ್ರೀ. ವಿವಿಯನ್ ಪಿ ಜೋಸಿ ಅವರಿಗೆ ನೀವು head.customersuccess@axio.co.in ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು.

ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್: ಶ್ರೀ. ವಿವಿಯನ್ ಪಿ ಜೋಸಿ, CapFloat Financial Services Private Limited, ಹೊಸ ಸಂ.3 (ಹಳೆಯ 211), ಗೋಕಲ್ಯಾಸ್ ಪ್ಲಾಟಿನಂ, ಅಪ್ಪರ್ ಪ್ಯಾಲೇಸ್ ಆರ್ಚ್‌ಡ್ವೆ, ಬಳ್ಳಾರಿ ರಸ್ತೆ, ಸದಾಶಿವನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ - 560080 ಗೆ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕವೂ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು

ಹಂತ 4:

ನಿಮಗೆ ಮೇಲಿನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಇನ್ನೂ ನೀವು ಅತ್ಯಪರಾಗಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ / ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (ಶ್ರೀ ಬಿ ಎಸ್ ಯಸಸ್ವಿ) ಅವರಿಗೆ pno@axio.co.in ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು.

ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್: ಶ್ರೀ ಬಿ ಎಸ್ ಯಸಸ್ವಿ, CapFloat Financial Services Private Limited, ಹೊಸ ಸಂ.3 (ಹಳೆಯ 211), ಗೋಕಲ್ಯಾಸ್ ಪ್ಲಾಟಿನಂ, ಅಪ್ಪರ್ ಪ್ಯಾಲೇಸ್ ಆರ್ಚ್‌ಡ್ವೆ, ಬಳ್ಳಾರಿ ರಸ್ತೆ, ಸದಾಶಿವನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ - 560080 ಗೆ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕವೂ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು

30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು CapFloat ನಿಂದ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ CapFloat ನಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ನೀವು RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

- <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>. ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ RBI ಯ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ. Integrated Ombudsman Scheme ನ ಪ್ರಕಾರ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಪತ್ರವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ ಅದನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್ -17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ಗೆ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿ.
- ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ದಾಖಲಿಸಿದ ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಯಲು CRPC ಯ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಹಾಯವಾಣಿ 14448 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ.

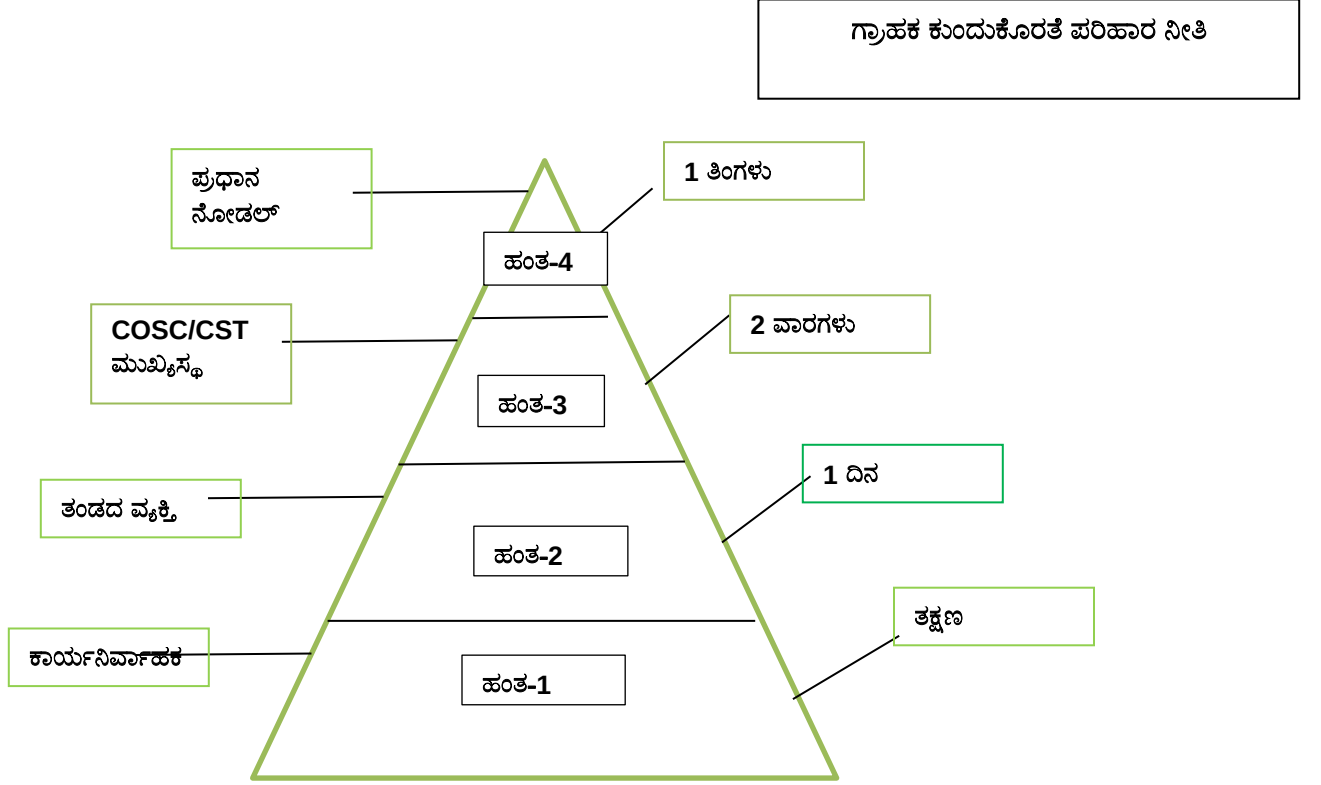
ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಪ್ರಭಾರ-ಅಧಿಕಾರಿ,
ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 10/3/8, ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ 560001

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 080 - 2218 0501 ಇಮೇಲ್: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

ಅಥವಾ

Ombudsman - NBFC, ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲಾಸಿಸ್, ಚೆನ್ನೈ (ತಮಿಳುನಾಡು) 600 001
ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 044 - 25395964 ಇಮೇಲ್: cms.nbfcochennai@rbi.org.in



ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಫೋರ್ ಚಾರ್ಟ್

