



ગ્રાહક તક્રાર નિવારણ ધોરણ

સંપૂર્ણ સંસ્થેસ લાગૂ

હા દસ્તઁવજ ગ્રાહકાંચ્યા તક્રાર નિવારણાસાઠી નિકષ મ્હણૂન કામ કરતો

axio હે CapFloat Financial Services Private Limited યા કંપનીચે બ્રંડ નાવ આહે, જે RBI કડે નોંદણીકૃત NBFC આહે

આ નીતિનો ઉદ્દેશ્ય યોગ્ય સેવા વિતરણ અને સમીક્ષા પદ્ધતિઓ દ્વારા ગ્રાહકોની ફરિયાદોના કિસ્સાઓને ઘટાડવાનો અને ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે.

योग्य सेवा वितरण आणि आढावा यंत्रणेद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारींचे प्रमाण कमी करणे आणि ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निवारण सुनिश्चित करणे हे या धोरणाचे उद्दिष्ट आहे.

1. अंतर्गत प्रक्रिया:

- a. जर तुम्हाला तक्रार नोंदवायची असेल, तर आम्ही तुम्हाला खालील गोष्टी सांगू:
 - i. तक्रार कशी करावी.
 - ii. तक्रार कुठे करावी.
 - iii. तक्रार कोणाकडे करावी.
 - iv. उत्तराची अपेक्षा कधी करावी.
 - v. निवारणासाठी कोणाकडे जावे.
 - vi. जर तुम्हाला मिळालेल्या उत्तरावर समाधान नसेल तर पुढे काय करावे.
- b. आमचे कर्मचारी तुम्हाला तुमचे प्रश्न सोडवण्यास मदत करतील.
- c. तक्रारी न्याय्य पद्धतीने आणि त्वरीत हाताळण्याच्या आमच्या प्रक्रियेचा तपशील कोठे शोधायचा ते आम्ही तुम्हाला सांगू.
- d. जर तुमची तक्रार लेखी स्वरूपात प्राप्त झाली असेल तर आम्ही तुम्हाला पत्र / मेलद्वारे एका आठवड्याच्या आत पोचपावती / प्रतिसाद पाठविण्याची खात्री करू. जर तक्रार आमच्या अधिकृत टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे केली गेली असेल, तर आम्ही तुम्हाला एक तक्रार संदर्भ क्रमांक देऊ आणि एक वाजवी कालावधीत तक्रारीच्या प्रगतीबाबत तुम्हाला माहिती देत राहू.
- e. तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत आम्ही तुमचा विषय तपासून अंतिम उत्तर पाठवू आणि जर तुम्हाला त्यावर समाधान नसेल तर तक्रार पुढे न्यायची याची माहिती देऊ.
- f. आमच्याकडे तक्रार दाखल केल्यापासून 30 दिवसांच्या आत, जर तुम्हाला आमच्याकडून समाधानकारक प्रतिसाद मिळाला नाही आणि तुम्ही तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी इतर मार्गांचा पाठपुरावा करू इच्छित असाल तर तुम्ही RBI च्या नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकता.

2. तक्रारीची पद्धत:

CapFloat Financial Services Private Limited ("CapFloat") सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करण्याचे ध्येय ठेवते आणि एक मजबूत व कार्यक्षम ग्राहक सेवा मंच निर्माण करण्यासाठी सतत प्रयत्नशील आहे. **CapFloat** मध्ये आम्ही आमच्या सेवांद्वारे ग्राहकांना आनंद देण्याचा प्रयत्न करतो. ग्राहकांचा प्रोफाइल, त्यांचा साक्षरतेचा स्तर आणि संवेदनशीलता लक्षात घेऊन, **CapFloat** ने ग्राहकांच्या तक्रारींचे सक्रियपणे निराकरण करण्यासाठी विविध मार्ग ओळखले आहेत:

कोणतीही सेवा किंवा कर्ज संबंधित तक्रार/शंका असल्यास, कृपया खालील प्रतिनिधीपद्धतीचे पालन करा.

स्तर 1:

दूरध्वनी: तुम्ही आम्हाला 080 6807 5001 वर कॉल करू शकता आणि राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळता सर्व 7 दिवस सकाळी 9.00 ते रात्री 9.00 दरम्यान आपली तक्रार नोंदवू शकता.

कृपया लक्षात घ्या: आम्ही आता चॅट सहाय्यता प्रणालीवर कार्यरत आहोत. वर दिलेल्या क्रमांकावर कॉल केल्यानंतर ग्राहकांना WhatsApp वर एक संदेश प्राप्त होईल आणि तेथे तुम्ही थेट एजंटशी संवाद साधू शकतात.

ईमेल: तुम्ही खालील ईमेल ID वर देखील लिहू शकता: ask@axio.co.in

टपाल/कुरिअर: तुम्ही तुमचे प्रश्न टपाल/कुरिअरद्वारे CapFloat Financial Services Private Limited, नवीन क्रमांक 3 (जुना 211), गोकलदास प्लॉटिनम, अप्पर पॅलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगळुरू, कर्नाटक - 560080 वर देखील पाठवू शकता

स्तर 2:

जर तुम्हाला वरच्या स्तराकडून प्राप्त झालेले उत्तर तुमच्या समाधानकारक वाटत नसेल, तर कृपया आमच्या तक्रार व्यवस्थापन विभागाला, (व्यवस्थापक - ग्राहक सेवा) customersuccess@axio.co.in

टपाल/कुरिअर: तुम्ही तुमचे प्रश्न पोस्ट/कुरिअरद्वारे CapFloat Financial Services Private Limited, नवीन क्रमांक 3 (जुना 211), गोकलदास प्लॉटिनम, अप्पर पॅलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगळुरू, कर्नाटक - 560080 वर देखील पाठवू शकता

स्तर 3:

तुम्ही अजूनही मिळालेल्या उत्तराने समाधानी नसल्यास, तुम्ही आमच्या ग्राहक सेवा प्रमुख, श्री. व्हिक्टोरियन पी जोसी यांना head.customersuccess@axio.co.in इथे लिहू शकता

टपाल/कुरिअर: तुम्ही तुमचे प्रश्न श्री. विवियन पी जोसी, CapFloat Financial Services Private Limited, नवीन क्रमांक 3 (जुना 211), गोकलदास प्लॉटिनम, अप्पर पॅलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगळुरू, कर्नाटक - 560080 या पत्त्यावर पाठवू शकता.

स्तर 4:

जर तुम्ही सर्व स्तरांवरून प्राप्त झालेल्या उत्तराबद्दल अद्याप असमाधानी असाल तर तुम्ही पुढे आमच्या प्रधान नोडल अधिकारी / तक्रार निवारण अधिकारी (श्री. बी. एस. यसस्वी) यांना pno@axio.co.in इथे लिहू शकता

टपाल/कुरिअर: तुम्ही तुमचे प्रश्न श्री बी एस यसस्वी, CapFloat Financial Services Private Limited, नवीन क्रमांक 3 (जुना 211), गोकलदास प्लॉटिनम, अप्पर पॅलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगळुरू, कर्नाटक - 560080 वर पोस्ट/कुरिअरद्वारे देखील पाठवू शकता

जर 30 दिवसांच्या कालावधीत CapFloat द्वारे तक्रार/विवाद निवारण केले गेले नाही किंवा तुम्ही CapFloat द्वारे दिलेल्या उत्तरावर समाधानी नसाल तर आपण खालील पद्धतींद्वारे RBI लोकपाल यांच्याशी संपर्क साधू शकता:

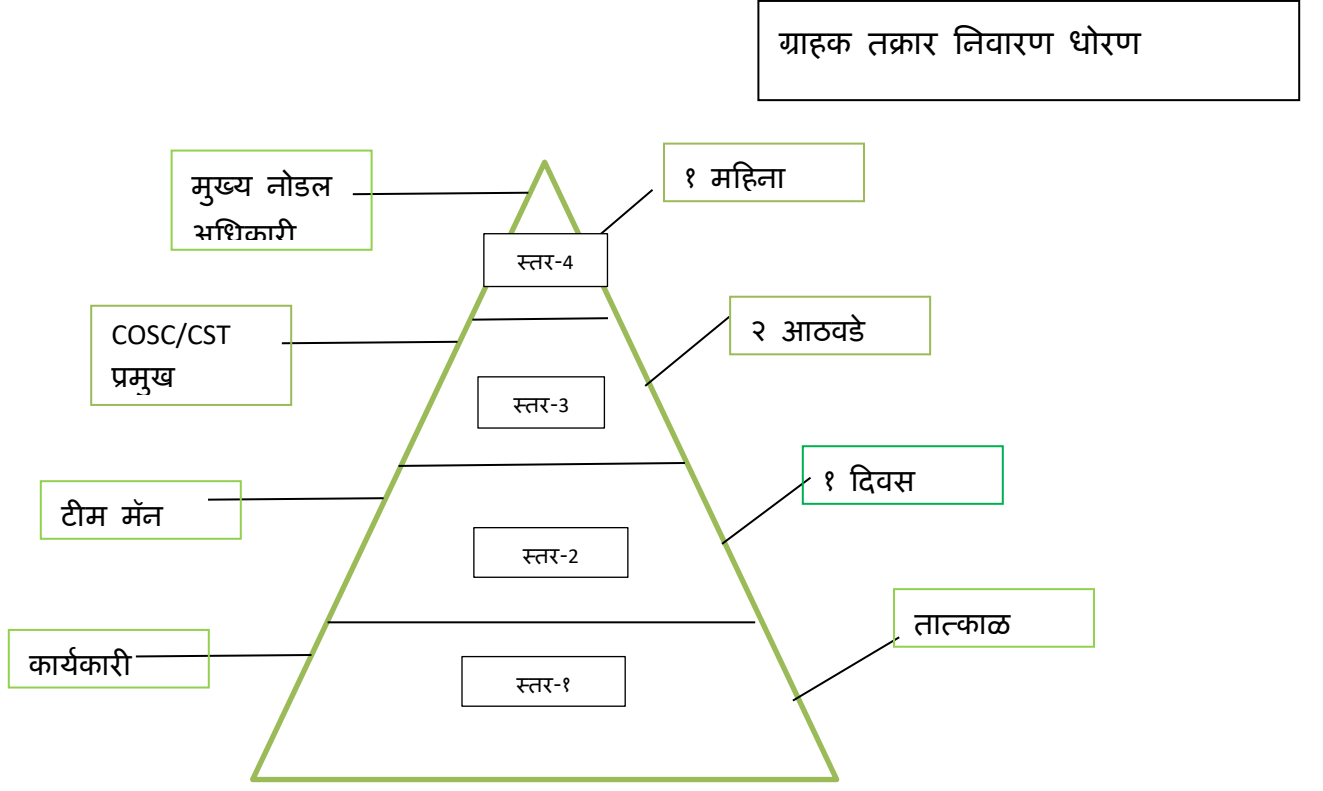
1. RBI च्या तक्रार व्यवस्थापन प्रणालीवर या लिंकद्वारे तक्रार नोंदवा: <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>. **एकात्मिक लोकपाल योजनेच्या अनुषंगाने तक्रार दाखल केली जाईल.**
2. The Ombudsman यांना पत्र लिहा आणि ते सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर, 4था मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक, सेक्टर -17, सेंट्रल व्हिस्टा, चंडीगड - 160017 येथे पोस्ट करा.
3. तक्रार कशी दाखल करावी आणि दाखल केलेल्या तक्रारीची स्थिती जाणून घेण्यासाठी CRPC टोल-फ्री हेल्पलाईन 14448 वर कॉल करा.

वैकल्पिकरित्या, आपण खालील व्यक्तींना आणि ठिकाणी आवाहन करू शकता:

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

किंवा

The Ombudsman - NBFC, प्रभारी अधिकारी, भारतीय रिझर्व्ह बँक
फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई (T.N.) 600 001
दूरध्वनी क्रमांक: 044 - 25395964 ईमेल: cms.nbfcochennai@rbi.org.in



ग्राहक तक्रार फलो चार्ट

