



ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି

ଏଣ୍ଟରପ୍ରାଇଜରେ ବ୍ୟାପକ ରୂପେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ

ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ମାନବଶ୍ରୁ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ । axio ହେଉଛି CapFloat Financial Services Private Limitedର ବ୍ରାଣ୍ଡ ନାମ, ଯାହା RBIରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଏକ NBFC ଅଟେ ।

ଏହି ନୀତିର ଲକ୍ଷ୍ୟ ହେଉଛି ଉପଯୁକ୍ତ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସହିତ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ସର୍ବନିମ୍ନ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।

1. ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

a. ଯଦି ଆପଣ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ:

- I. ଏହା କିପରି କରିବେ ।
- II. ଅଭିଯୋଗ କେଉଁଠାରେ କରିବେ ।
- III. କାହାକୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବେ ।
- IV. କେବେ ଉତ୍ତର ଆଶା କରିବେ ।
- V. ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ କାହାକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ।
- VI. ଯଦି ଆପଣ ଫଳାଫଳରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ କଣ କରିବେ ।

b. ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଆପଣଙ୍କର ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ ।

c. ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଶୀଘ୍ର ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଆମର ପ୍ରକ୍ରିୟାର ବିବରଣୀ କେଉଁଠାରେ ପାଇବେ ତାହା ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ କହିବୁ ।

d. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଟିପ୍ପଣୀ/ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି/ଉତ୍ତର ପଠାଇବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ । ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଆମର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଟେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପଠାଯାଏ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଏବଂ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅଗ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ।

e. ବିଷୟ ସମ୍ବନ୍ଧେ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆମର ତୃତୀୟ ଉତ୍ତର ପଠାଇବୁ ଏବଂ ଯଦି ଆପଣ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ଆସନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ନେବେ ତାହା ଜଣାଇବୁ ।

f. ଆମ ପାଖରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, ଯଦି ଆପଣ ଆମଠାରୁ ସନ୍ତୋଷଜନକ ଉତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ଉପାୟ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ RBIର ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ତଦାରଖ ବିଭାଗର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଭାରପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

2. ଅଭିଯୋଗର ପଦ୍ଧତି:

CapFloat Financial Services Private Limited ("CapFloat") ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖୁଛି ଏବଂ ଏକ ଦୃଢ଼ ଓ ଦକ୍ଷ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ସୃଷ୍ଟି କରିବାକୁ ନିରନ୍ତର ପ୍ରୟାସ କରୁଛି। CapFloatରେ ଆମେ ଆମର ସେବା ସହିତ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଖୁସି କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖୁଛୁ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍, ସେମାନଙ୍କର ସାକ୍ଷରତା ସ୍ତର ଏବଂ ଦୁର୍ବଳତାକୁ ବିଚାର କରି, CapFloat ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସକ୍ରିୟ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ଚିହ୍ନଟ କରିଛି:

ଯେକୌଣସି ସେବା କିମ୍ବା ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ/ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ, ଦୟାକରି ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ପଦ୍ଧତି ଫଲୋ କରନ୍ତୁ।

ସ୍ତର 1:

ଟେଲିଫୋନ୍: ଆପଣ ଜାତୀୟ କ୍ଲବିନ୍ସ ବ୍ୟତୀତ ସମସ୍ତ 7 ଦିନ ସକାଳ 9.00 ରୁ ରାତି 9.00 ମଧ୍ୟରେ ଆମକୁ 080 6807 5001ରେ କଲ୍ କରି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

ଦୟାକରି ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ, ଆମେ ଏକ ଚାଟ୍ ସହାୟତା ସିଷ୍ଟମକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ ହୋଇଛୁ। ଉପରୋକ୍ତ ନମ୍ବରରେ କଲ୍ କରିବା ପରେ, ଗ୍ରାହକମାନେ WhatsAppରେ ଏକ ମେସେଜ୍ ପାଇବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ଲାଇଭ୍ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

ଇମେଲ୍: ଆପଣ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ଇମେଲ୍ ID ରେ ମଧ୍ୟ ଲେଖିପାରିବେ: ask@axio.co.in

ପୋଷ୍ଟାଲ୍/କୋରିୟର: ଆପଣ ଆପଣଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକୁ ପୋଷ୍ଟ/କୋରିୟର ମାଧ୍ୟମରେ CapFloat Financial Services Private Limited, ନୂତନ ନମ୍ବର 3 (ପୁରୁଣା 211), ଗୋକାଲଦାସ୍ ପ୍ଲାଟିନମ୍, ଅପର ପ୍ୟାଲେସ୍ ଅର୍ଚାଡ଼ସ୍, ବେଲାରୀ ରୋଡ୍, ସଦାଶିବନଗର, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ - 560080କୁ ପଠାଇପାରିବେ।

ସ୍ତର 2:

ଯଦି ଉପରୋକ୍ତରୁ ଆପଣ ପାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ଦୟାକରି ଆମର ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକୋଷ୍ଠ (ପରିଚାଳକ - ଗ୍ରାହକ ସେବା) କୁ customersuccess@axio.co.in ରେ ଲେଖନ୍ତୁ।

ପୋଷ୍ଟାଲ୍/କୋରିୟର: ଆପଣ ଆପଣଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକୁ ପୋଷ୍ଟ/କ୍ବିରିଅର୍ ମାଧ୍ୟମରେ CapFloat Financial Services Private Limited, ନୂତନ ନମ୍ବର 3 (ପୁରୁଣା 211), ଗୋକାଲଦାସ୍ ପ୍ଲାଟିନମ୍, ଉପର ପ୍ୟାଲେସ୍ ଅର୍ଚାଡ଼ସ୍, ବେଲାରୀ ରୋଡ୍, ସଦାଶିବନଗର, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ - 560080କୁ ପଠାଇପାରିବେ।

ସ୍ତର 3:

ଯଦି ଆପଣ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ, ତେବେ ଆପଣ ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ମୁଖ୍ୟ ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ଭିତ୍ତିଆନ ପି ଜୋସିଙ୍କୁ head.customersuccess@axio.co.in ରେ ଲେଖିପାରିବେ।

ପୋଷ୍ଟାଳ/କୋରିୟର: ଆପଣ ଆପଣଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକୁ ପୋଷ୍ଟ/କୋରିୟର ମାଧ୍ୟମରେ ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ଭିତ୍ତିଆନ ପି ଜୋସି, CapFloat Financial Services Private Limited, ଦୂତନ ନମ୍ବର 3 (ପୁରୁଣା 211), ଗୋକାଲଦାସ ପ୍ଲଟିନମ୍, ଅପର ପ୍ୟାଲେସ୍ ଅର୍ଗାଉଁସ୍, ବେଲାରୀ ରୋଡ୍, ସଦାଶିବନଗର, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ - 560080କୁ ମଧ୍ୟ ପଠାଇପାରିବେ।

ସ୍ତର 4:

ଯଦି ଆପଣ ଉପରୋକ୍ତ ପାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ, ତେବେ ଆପଣ ଆମର ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ / ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ (ଶ୍ରୀ ବି ଏସ ଯାସସ୍ୱାମୀ)ଙ୍କୁ pno@axio.co.in ରେ ଲେଖିପାରିବେ।

ପୋଷ୍ଟାଳ/କୋରିୟର: ଆପଣ ଆପଣଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକୁ ପୋଷ୍ଟ/କୋରିୟର ମାଧ୍ୟମରେ ଶ୍ରୀ ବି ଏସ ଯାସସ୍ୱାମୀ, CapFloat Financial Services Private Limited, ଦୂତନ ନମ୍ବର 3 (ପୁରୁଣା 211), ଗୋକାଲଦାସ ପ୍ଲଟିନମ୍, ଅପର ପ୍ୟାଲେସ୍ ଅର୍ଗାଉଁସ୍, ବେଲାରୀ ରୋଡ୍, ସଦାଶିବନଗର, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ - 560080କୁ ମଧ୍ୟ ପଠାଇପାରିବେ।

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ CapFloat ଦ୍ୱାରା କରାଯାଏ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଆପଣ CapFloat ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟରେ RBI Ombudsmanଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

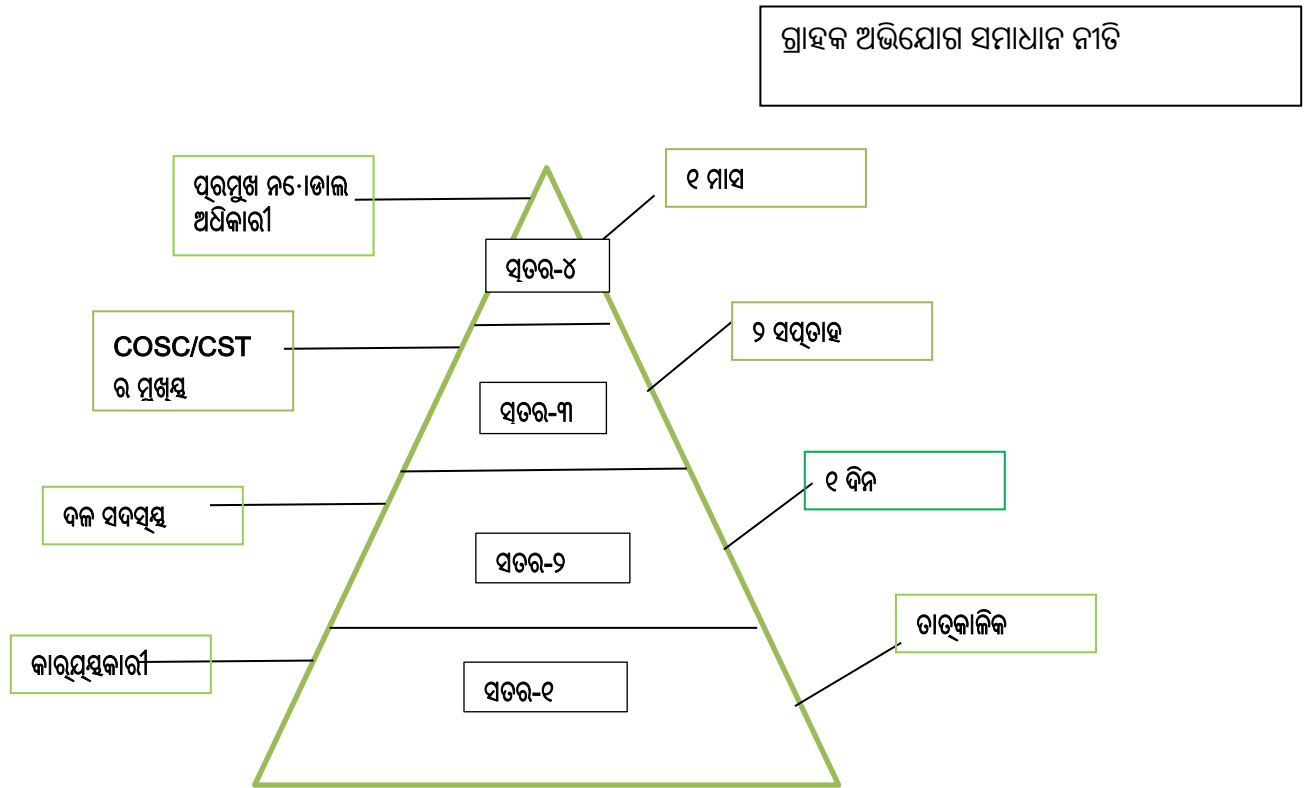
- ଏହି ଲିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ RBIର ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ: <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>। ସମ୍ବନ୍ଧିତ Ombudsman ଯୋଜନା ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯିବ।
- Ombudsmanଙ୍କୁ ଏକ ଟିପ୍ପି ଲେଖନ୍ତୁ ଓ ଏହାକୁ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେକ୍ଟର-17, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017ରେ ପୋଷ୍ଟ କରନ୍ତୁ।
- ଅଭିଯୋଗ କିପରି ଦାଖଲ କରିବେ ଏବଂ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସ୍ଥିତି ଜାଣିବା ପାଇଁ CRPC ଟୋଲ୍-ଫ୍ରୀ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ 14448 କୁ କଲ୍ କରନ୍ତୁ।

ଅନ୍ୟଥା, ଆପଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ:

ଭାରତୀୟ ଅଧିକାରୀ,
ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରକୋଷ୍ଠ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, 10/3/8, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ ରୋଡ୍,
ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ 560001, ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 080 - 2218 0501 ଇମେଲ୍: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

କିମ୍ବା

Ombudsman - NBFC Ombudsman - ଏନବିଏଫସି, ଚାର୍ଜ ଅଧିକାରୀ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ,
ଫୋର୍ଟ ବ୍ଲାଇସ୍, ଚେନ୍ନାଇ (ଟି.ଏନ୍.) 600 001
ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 044 - 25395964 ଇମେଲ୍: cms.nbfcochennai@rbi.org.in



ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଫ୍ଲୋ ଚାର୍ଟ

