



ग्राहक शिकायत निवारण नीति

एंटरप्राइज व्यापक रूप से लागू

यह दस्तावेज़ ग्राहक शिकायत निवारण के लिए मानदंड के रूप में कार्य करता है
Axio , CapFloat Financial Services Private Limited का ब्रांड नाम है , जो RBI के साथ रजिस्टर्ड एक NBFC है।

इस नीति का उद्देश्य उचित सेवा वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहक शिकायतों की घटनाओं को कम करना तथा ग्राहक शिकायतों का शीघ्र निवारण सुनिश्चित करना है।

1. आंतरिक प्रक्रियाएँ:

- a. यदि आप शिकायत करना चाहते हैं, तो हम आपको बताएंगे:
 1. ऐसा कैसे करें.
 2. शिकायत कहां की जा सकती है?
 3. शिकायत किससे की जा सकती है?
 4. उत्तर की अपेक्षा कब करें।
 5. निवारण के लिए किससे संपर्क करें।
 6. यदि आप परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं तो क्या करें?
- b. हमारे कर्मचारी आपके किसी भी प्रश्न में आपकी सहायता करेंगे।
- c. हम आपको बताएंगे कि शिकायतों को निष्पक्ष और शीघ्रता से निपटाने की हमारी प्रक्रिया का जानकारी कहां मिलेगी।
- d. यदि आपकी शिकायत लिखित रूप में प्राप्त हुई है, तो हम आपको एक सप्ताह के भीतर पत्र/मेल के माध्यम से पावती/प्रतिक्रिया भेजना सुनिश्चित करेंगे। यदि आपकी शिकायत हमारे निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फ़ोन द्वारा भेजी जाती है, तो हम आपको एक शिकायत रेफरेंस नंबर प्रदान करेंगे और उचित समयावधि के भीतर आपको प्रगति से अवगत कराते रहेंगे।
- e. मामले की जांच करने के बाद, हम आपकी प्रतिक्रिया प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर आपको अपना अंतिम उत्तर भेज देंगे। यदि आप अभी भी संतुष्ट नहीं हैं तो आपको बताएंगे कि आप अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जा सकते हैं।
- f. हमारे पास शिकायत दर्ज कराने के 30 दिनों के भीतर, यदि आपको हमसे संतोषजनक उत्तर नहीं मिलता है और आप शिकायत निवारण के लिए अन्य रास्ते अपनाना चाहते हैं, तो आप भारतीय रिजर्व बैंक के नॉन-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

2. शिकायत का तरीका:

CapFloat Financial Services Private Limited ("CapFloat") का लक्ष्य सर्वोत्तम संभव ग्राहक सेवा प्रदान करना है और एक मजबूत एवं कुशल ग्राहक सेवा प्लेटफॉर्म बनाने के लिए निरंतर प्रयास करता है। CapFloat में हमारा लक्ष्य अपनी सेवाओं से अपने ग्राहकों को प्रसन्न करना है। ग्राहक प्रोफ़ाइल, उनकी साक्षरता के स्तर और भेद्यता को ध्यान में रखते हुए, CapFloat ने ग्राहकों की शिकायतों का सक्रिय रूप से समाधान करने के लिए विभिन्न माध्यमों की पहचान की है:

किसी भी सेवा या ऋण संबंधी शिकायत/प्रश्नों के लिए कृपया नीचे दिए गए प्रतिनिधिमंडल तंत्र का पालन करें।

लेवल 1:

टेलीफोन: आप हमें 080 6807 5001 पर कॉल कर सकते हैं और राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर सभी 7 दिनों में सुबह 9 बजे से रात 9 बजे के बीच अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

कृपया ध्यान दें, हम चैट सहायता प्रणाली पर आ गए हैं। उपरोक्त नंबर पर कॉल करने के बाद, ग्राहकों को व्हाट्सएप पर एक संदेश प्राप्त होगा और वे अपने प्रश्नों के लिए लाइव एजेंटों से बातचीत कर सकेंगे।

ईमेल: आप निम्नलिखित ईमेल आईडी पर भी लिख सकते हैं: ask@axio.co.in

डाक/कूरियर: आप अपने प्रश्न डाक/कूरियर के माध्यम से CapFloat Financial Services Private Limited, न्यू नंबर 3 (पुराना 211), गोकलदास प्लैटिनम, अपर पैलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगलुरु, कर्नाटक - 560080 पर भी भेज सकते हैं।

लेवल 2:

यदि उपरोक्त से प्राप्त समाधान आपकी संतुष्टि के अनुरूप नहीं है, तो कृपया हमारे कंप्लेंट मैनेजमेंट सेल, (मेनेजर - ग्राहक सेवा) को customersuccess@axio.co.in पर लिखें।

डाक/कूरियर: आप अपने प्रश्न डाक/कूरियर के माध्यम से CapFloat Financial Services Private Limited, न्यू नंबर 3 (पुराना 211), गोकलदास प्लैटिनम, अपर पैलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगलुरु, कर्नाटक - 560080 पर भी भेज सकते हैं।

लेवल 3:

यदि आप अभी भी प्राप्त समाधान से असंतुष्ट हैं, तो आप हमारे ग्राहक सेवा प्रमुख, श्री विवियन पी जोसी को head.customersuccess@axio.co.in पर लिख सकते हैं।

डाक/कूरियर: आप अपने प्रश्न डाक/कूरियर के माध्यम से श्री विवियन पी जोसी, CapFloat Financial Services Private Limited, न्यू नंबर 3 (पुराना 211), गोकलदास प्लैटिनम, अपर पैलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगलुरु, कर्नाटक - 560080 को भी भेज सकते हैं।

लेवल 4:

यदि आप अभी भी ऊपर से प्राप्त समाधान से असंतुष्ट हैं, तो आप हमारे प्रमुख नोडल अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी (श्री बी.एस. यशस्वी) को pno@axio.co.in पर लिख सकते हैं।

डाक/कूरियर: आप अपने प्रश्न डाक/कूरियर के माध्यम से भी श्री बी.एस. यशस्वी, CapFloat Financial Services Private Limited, न्यू नंबर 3 (पुराना 211), गोकलदास प्लैटिनम, अपर पैलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगलुरु, कर्नाटक - 560080 पर भेज सकते हैं।

CapFloat द्वारा 30 दिनों के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है या आप CapFloat द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप निम्नलिखित तरीकों से RBI Ombudsman से संपर्क कर सकते हैं:

- इस लिंक के माध्यम से RBI की शिकायत प्रबंधन प्रणाली पर शिकायत दर्ज करें:
<https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> शिकायत एकीकृत Ombudsman योजना के अनुसार दर्ज की जाएगी।
- Ombudsman को एक पत्र लिखें और इसे केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017 के पते पर भेजें।
- शिकायत दर्ज करने का तरीका और दर्ज शिकायत की स्थिति जानने के लिए CRPC टोल-फ्री हेल्पलाइन 14448 पर कॉल करें।

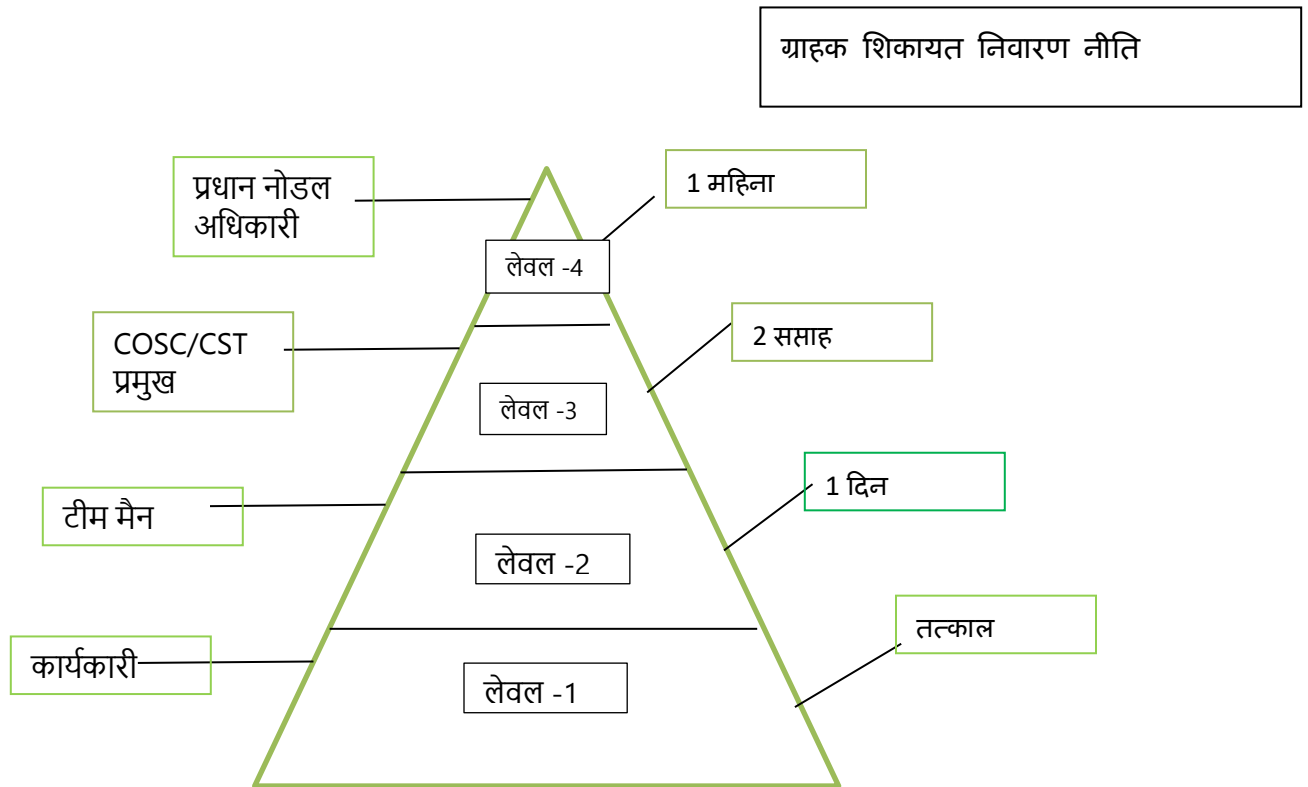
वैकल्पिक रूप से, आप निम्नलिखित के लिए अपील कर सकते हैं:

प्रभारी अधिकारी,
उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण प्रकोष्ठ, भारतीय रिजर्व बैंक, 10/3/8, नृपथुंगा रोड, बेंगलुरु, कर्नाटक 560001
टेलीफोन नंबर: 080 - 2218 0501 ईमेल: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

या

Ombudsman - NBFC, प्रभारी अधिकारी, भारतीय रिजर्व बैंक,
फोर्ट ग्लेशिस, चेन्नई (टीएन) 600 001
टेलीफोन नंबर: 044 - 25395964 ईमेल: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

वृद्धि के स्तर



ग्राहक शिकायत फ्लो चार्ट

