



## ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

### એન્ટરપ્રાઇઝ વ્યાપક રીતે લાગુ

આ દસ્તાવેજ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ માટેના માપદંડ તરીકે કાર્ય કરે છે.  
axio એ CapFloat Financial Services Private Limited નું બ્રાન્ડ નામ છે , જે RBI માં નોંધાયેલ NBFC છે.

---

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

## 1. આંતરિક પ્રક્રિયાઓ:

a. જો તમે ફરિયાદ કરવા માંગતા હો, તો અમે તમને કહીશું:

- I. કેવી રીતે કરવું.
- II. ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય છે.
- III. ફરિયાદ કોને કરી શકાય.
- IV. ક્યારે જવાબની અપેક્ષા રાખવી.
- V. નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો.
- VI. જો તમે પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોવ તો શું કરવું?

b. અમારા સ્ટાફ તમારા કોઈપણ પ્રશ્નોમાં મદદ કરશે.

c. ફરિયાદોનો ન્યાયી અને ઝડપી નિકાલ કરવા માટેની અમારી પ્રક્રિયાની વિગતો ક્યાંથી મેળવવી તે અમે તમને જણાવીશું.

d. જો તમારી ફરિયાદ લેખિતમાં મળી હોય, તો અમે તમને એક અઠવાડિયાની અંદર પત્ર/મેઇલ દ્વારા સ્વીકૃતિ/પ્રતિસાદ મોકલીશું. જો તમારી ફરિયાદ અમારા નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન દ્વારા રીલે કરવામાં આવે છે, તો અમે તમને ફરિયાદ રેફરેન્સ નંબર પ્રદાન કરીશું અને વાજબી સમયગાળામાં તમને પ્રગતિની જાણ કરીશું.

e. બાબતની તપાસ કર્યા પછી, અમે તમને તમારો પત્ર મળ્યાના 30 દિવસની અંદર અમારો અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલીશું. અને જો તમે હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોવ તો તમારી ફરિયાદને કેવી રીતે આગળ વધારવી તે તમને જણાવશું.

f. અમારી પાસે ફરિયાદ નોંધાવ્યાના 30 દિવસની અંદર, જો તમને અમારા તરફથી સંતોષકારક જવાબ ન મળે અને તમે ફરિયાદોના નિવારણ માટે અન્ય માર્ગો અપનાવવા માંગતા હો, તો તમે RBI ના નોન-બેંકિંગ ડેપોઝિટ વિભાગના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકો છો.

## 2. ફરિયાદ કરવાની રીત:

CapFloat Financial Services Private Limited (“CapFloat”) શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવાનો ઉદ્દેશ્ય ધરાવે છે અને એક મજબૂત અને કાર્યક્ષમ ગ્રાહક સેવા પ્લેટફોર્મ બનાવવા માટે સતત પ્રયત્નશીલ છે. CapFloatમાં અમે અમારી સેવાઓથી અમારા ગ્રાહકોને ખુશ કરવાનો પ્રયાસ કરીએ છીએ. ગ્રાહક પ્રોફાઇલ, તેમના સાક્ષરતા સ્તર અને નબળાઈઓને ધ્યાનમાં રાખીને, CapFloat ગ્રાહક ફરિયાદોને સક્રિય રીતે સંબોધવા માટે વિવિધ ચેનલો ઓળખી કાઢી છે:

કોઈપણ સેવા અથવા લોન સંબંધિત ફરિયાદો/પ્રશ્નો માટે, કૃપા કરીને નીચે આપેલ પ્રતિનિધિમંડળનું પાલન કરો.

### લેવેલ ૧:

**ટેલિફોન:** તમે રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાયના તમામ 7 દિવસોમાં સવારે 9.00 થી રાત્રે 9.00 વાગ્યા સુધી અમને 080 6807 5001 પર કોલ કરી શકો છો અને તમારી ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.

કૃપા કરીને નોંધ લો કે અમે ચેટ સહાય સિસ્ટમ પર આગળ વધ્યા છીએ. ઉપરોક્ત નંબર પર કોલ કર્યા પછી, ગ્રાહકોને WhatsApp પર એક સંદેશ પ્રાપ્ત થશે અને તેઓ તેમના પ્રશ્નો માટે લાઇવ એજન્ટો સાથે વાતચીત કરી શકશે.

**ઇમેઇલ:** તમે નીચેના ઇમેઇલ આઈડી પર પણ લખી શકો છો: [ask@axio.co.in](mailto:ask@axio.co.in)

**પોસ્ટલ/કુરિયર:** તમે તમારા પ્રશ્નો પોસ્ટ/કુરિયર દ્વારા CapFloat ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, ન્યૂ નં.3 (ઓલ્ડ ર૧૧), ગોકલદાસ પ્લેટિનમ, અપર પેલેસ ઓર્ચાર્ડ્સ, બેલ્વારી રોડ, સદાશિવનગર, બેંગલુરુ, કર્ણાટક - ૫૬૦૦૮૦ પર પણ મોકલી શકો છો.

### લેવેલ ૨:

જો ઉપરોક્ત તરફથી તમને મળેલ ઉકેલ તમારા સંતોષકારક ન હોય, તો કૃપા કરીને અમારા કમ્પ્લેન્ટ મેનેજમેન્ટ સેલ, (મેનેજર - ગ્રાહક સેવાઓ) ને [customersuccess@axio.co.in](mailto:customersuccess@axio.co.in) પર લખો.

**પોસ્ટલ/કુરિયર:** તમે તમારા પ્રશ્નો પોસ્ટ/કુરિયર દ્વારા CapFloat Financial Services Private Limited, ન્યૂ નં.3 (ઓલ્ડ ર૧૧), ગોકલદાસ પ્લેટિનમ, અપર પેલેસ ઓર્ચાર્ડ્સ, બેલ્વારી રોડ, સદાશિવનગર, બેંગલુરુ, કર્ણાટક - ૫૬૦૦૮૦ પર પણ મોકલી શકો છો.

**લેવેલ ૩:**

જો તમે હજુ પણ તમને મળેલા ઉકેલથી અસંતુષ્ટ છો, તો તમે અમારા ગ્રાહક સેવા વડા શ્રી વિવિયન પી જોસીને [head.customersuccess@axio.co.in](mailto:head.customersuccess@axio.co.in) પર લખી શકો છો.

પોસ્ટલ/કુરિયર: તમે તમારા પ્રશ્નો પોસ્ટ/કુરિયર દ્વારા શ્રી વિવિયન પી જોસી, CapFloat Financial Services Private Limited, ન્યૂ નં. ૩ (ઓલ્ડ ૨૧૧), ગોકલદાસ પ્લેટિનમ, અપર પેલેસ ઓર્યાડર્સ, બેલ્વારી રોડ, સદાશિવનગર, બેંગલુરુ, કર્ણાટક - ૫૬૦૦૮૦ પર પણ મોકલી શકો છો.

**લેવેલ ૪:**

જો તમે હજુ પણ ઉપરથી મળેલા ઠરાવથી અસંતુષ્ટ છો, તો તમે અમારા મુખ્ય નોડલ અધિકારી / ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (શ્રી બી.એસ. યસસ્વી) ને [pno@axio.co.in](mailto:pno@axio.co.in) પર લખી શકો છો.

**પોસ્ટલ/કુરિયર:** તમે તમારા પ્રશ્નો પોસ્ટ/કુરિયર દ્વારા શ્રી બી.એસ. યસસ્વી, CapFloat Financial Services Private Limited, ન્યૂ નં.૩ (ઓલ્ડ ૨૧૧), ગોકલદાસ પ્લેટિનમ, અપર પેલેસ ઓર્યાડર્સ, બેલ્વારી રોડ, સદાશિવનગર, બેંગલુરુ, કર્ણાટક - ૫૬૦૦૮૦ પર પણ મોકલી શકો છો.

CapFloat દ્વારા ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા તમે CapFloat દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો તમે નીચેની પદ્ધતિઓ દ્વારા RBI Ombudsman નો સંપર્ક કરી શકો છો:

- આ લિંક દ્વારા RBI ની ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી પર ફરિયાદ નોંધાવો:  
<https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> . ફરિયાદ સંકલિત Ombudsman યોજના અનુસાર દાખલ કરવામાં આવશે .
- Ombudsman ને એક પત્ર લખો અને તેને સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ચોથો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેક્ટર-૧૭, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ - ૧૬૦૦૧૭ પર પોસ્ટ કરો.
- ફરિયાદ કેવી રીતે દાખલ કરવી અને દાખલ કરેલી ફરિયાદની સ્થિતિ જાણવા માટે CRPC ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઇન ૧૪૪૪૮ પર કોલ કરો.

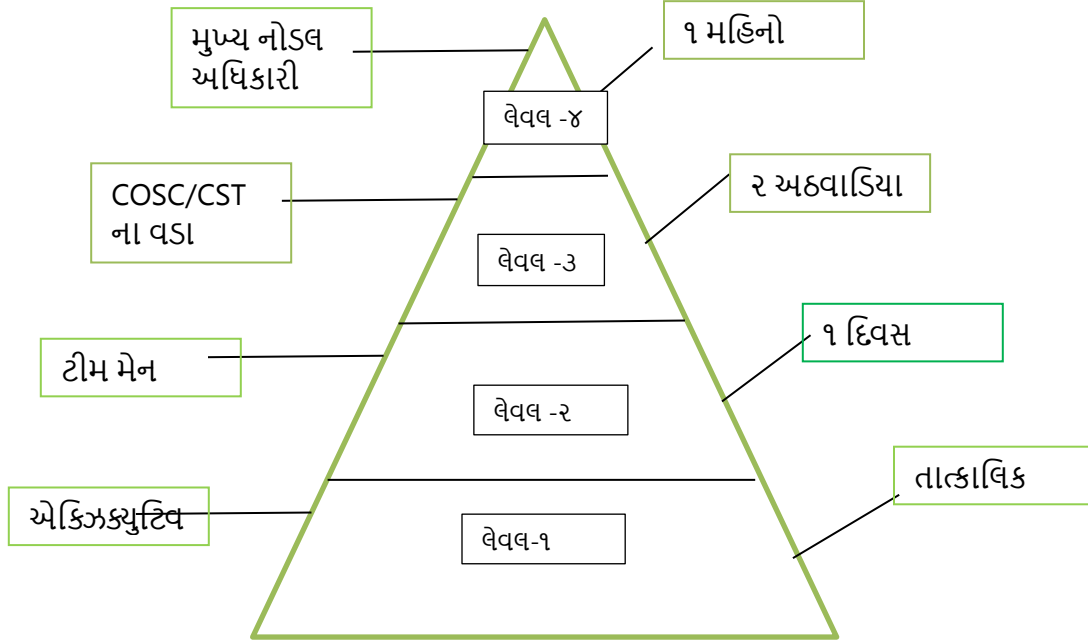
વૈકલ્પિક રીતે, તમે નીચેના કેસોમાં અપીલ કરી શકો છો:

ઇન્ટરજા અધિકારી,  
ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેવ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ૧૦/૩/૮, નૃપથુંગા રોડ, બેંગલુરુ, કર્ણાટક ૫૬૦૦૦૧  
ટેલિફોન નંબર: ૦૮૦ - ૨૨૧૮ ૦૫૦૧ ઇમેઇલ: [cms.cepcbengaluru@rbi.org.in](mailto:cms.cepcbengaluru@rbi.org.in)

અથવા

Ombudsman - NBFC, ઓફિસર ઇન-ચાર્જ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,  
ફોર્ટ ગ્લેસીસ, ચેન્નાઇ (TN) ૬૦૦ ૦૦૧  
ટેલિફોન નંબર: ૦૪૪ - ૨૫૩૯૫૯૬૪ ઇમેઇલ: [cms.nbfcchennai@rbi.org.in](mailto:cms.nbfcchennai@rbi.org.in)

## ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ



## ગ્રાહક ફરિયાદ ફ્લો ચાર્ટ

