



வாடிக்கையாளர் புகார் நிவாரணக் கொள்கை

முழு நிறுவனத்திற்கும் பொருந்தும்

இந்த ஆவணம் வாடிக்கையாளர் புகார் நிவாரணத்தின் விதிகளாக செயல்படுகிறது
axio என்பது CapFloat Financial Services Private Limited நிறுவனத்தின் பிராண்ட் பெயர், இது RBI-யில் பதிவு
செய்யப்பட்ட NBFC ஆகும்

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம், சரியான சேவை வழங்கல் மற்றும் மதிப்பீட்டு முறைமைகள் மூலம் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் நிகழ்வுகளை குறைத்து, வாடிக்கையாளர் புகார்களை உடனடியாக தீர்க்க உறுதிப்படுத்துவதாகும்.

1. உள்ளக செயல்முறைகள்:

a. நீங்கள் புகார் செய்ய விரும்பினால், நாங்கள் உங்களுக்கு தெரிவிப்போம்:

- i. அதை எப்படி செய்ய வேண்டும்.
- ii. புகார் எங்கு செய்யலாம்.
- iii. புகார் யாரிடம் செய்யலாம்.
- iv. பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்கலாம்.
- v. புகாரை தீர்க்க யாரை அணுகலாம்.
- vi. முடிவில் திருப்தி இல்லாவிட்டால் என்ன செய்ய வேண்டும்.

b. எங்கள் ஊழியர்கள் உங்களிடம் உள்ள கேள்விகளுக்கு உதவுவார்கள்.

c. புகார்களை நியாயமான மற்றும் விரைவான முறையில் கையாளும் செயல்முறை விவரங்களை எங்கு காணலாம் என்பதை நாங்கள் உங்களுக்கு தெரிவிப்போம்.

d. உங்கள் புகார் எழுத்துப்பூர்வமாக கிடைத்தால், நாங்கள் ஒரு வாரத்துக்குள் அங்கீகாரம் / பதிலை கடிதம் / மின்னஞ்சல் மூலம் அனுப்புவோம். உங்கள் புகார் எங்கள் குறித்த தொலைபேசி உதவி மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணுக்கு தொலைபேசியில் தெரிவிக்கப்பட்டால், நாங்கள் உங்களுக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்குவோம் மற்றும் நியாயமான காலத்தில் முன்னேற்றத்தை அறிவிப்போம்.

e. விவகாரத்தை பரிசீலித்த பிறகு, உங்கள் புகாரின் பெறுமதியிலிருந்து 30 நாட்களில் நாங்கள் இறுதி பதிலை அனுப்புவோம் மற்றும் நீங்கள் இன்னும் திருப்தி இல்லாவிட்டால் உங்கள் புகாரை மேலும் எவ்வாறு தொடர்வது என்பதை தெரிவிப்போம்.

f. எங்களிடம் புகார் செய்த 30 நாட்களுக்குள் நீங்கள் திருப்திகரமான பதிலை பெறவில்லையெனில் மற்றும் நீங்கள் புகார் தீர்வு பெற வேறு வழிகளை பின்பற்ற விரும்பினால், நீங்கள் RBI இன் நெ non-பேங்கிங் கண்காணிப்பு துறையின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் அதிகாரியிடம் அணுகலாம்.

2. புகார்களின் முறை:

CapFloat Financial Services Private Limited ("CapFloat") சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதே குறிக்கோள் மற்றும் ஒரு வலுவான மற்றும் திறமையான வாடிக்கையாளர் சேவை தளத்தை உருவாக்க தொடர்ந்து முயற்சி செய்கிறது. CapFloat இல் நாங்கள் எங்கள் சேவைகளால் வாடிக்கையாளர்களை மகிழ்ச்சிப்படுத்துவதே எங்கள் நோக்கம். வாடிக்கையாளர் சுயவிவரம், கல்வித் திறன் மற்றும் பலவீனத்தன்மையை கருத்தில் கொண்டு, CapFloat வாடிக்கையாளர் புகார்களை முன்கூட்டியே சரிசெய்ய பல சேனல்களை அடையாளம் கண்டுள்ளது:

ஏதேனும் சேவை அல்லது கடன் தொடர்பான புகார்கள்/கேள்விகள் இருந்தால், கீழ்காணும் பணியின்மை முறைபடியே தொடரவும்.

நிலை 1:

தொலைபேசி: நீங்கள் எங்களை 080 6807 5001 என்ற எண்ணில் அழைக்கலாம் மற்றும் அனைத்து 7 நாட்களிலும், தேசிய விடுமுறைகள் தவிர, காலை 9.00 மணி முதல் இரவு 9.00 மணி வரை உங்கள் புகாரை பதிவு செய்யலாம்.

குறிப்பு: நாங்கள் தற்போது ஒரு சாட் உதவி அமைப்புக்கு மாற்றியுள்ளோம். மேற்படி எண்ணிற்கு அழைக்கப்பட்ட பிறகு, வாடிக்கையாளர்கள் WhatsApp-ல் ஒரு செய்தியைப் பெறுவர் மற்றும் தங்கள் கேள்விகளுக்காக நேரடி முகவர்களுடன் தொடர்பு கொள்ள முடியும்.

மின்னஞ்சல்: நீங்கள் கீழ்காணும் மின்னஞ்சல் முகவரிக்கும் எழுத்துப்பூர்வமாக தொடர்பு கொள்ளலாம்: ask@axio.co.in

அஞ்சல் மூலம்: நீங்கள் உங்கள் கேள்விகளை அஞ்சல்/கூரியர் மூலம் கீழ்க்காணும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்:
CapFloat Financial Services Private Limited, New No.3 (Old 211), Gokaldas Platinum, Upper Palace Orchards, Bellary Road, Sadashivanagar, Bengaluru, Karnataka - 560080

நிலை 2:

மேலே வழங்கப்பட்ட தீர்வு உங்கள் திருப்திக்கேற்றதாக இல்லையெனில், தயவுசெய்து எங்கள் புகார் மேலாண்மை பிரிவுக்கு எழுதவும்: (மேனேஜர் - Customer Services) at customersuccess@axio.co.in

அஞ்சல்/கூரியர்: நீங்கள் உங்கள் கேள்விகள் அல்லது புகார்கள், CapFloat Financial Services Private Limited, New No.3 (Old 211), Gokaldas Platinum, Upper Palace Orchards, Bellary Road, Sadashivanagar, Bengaluru, Karnataka - 560080 என்ற முகவரிக்கு அஞ்சல்/கூரியர் வழியாகவும் அனுப்பலாம்.

நிலை 3:

நீங்கள் இன்னும் பெற்ற தீர்வு குறித்து திருப்தியடையவில்லை என்றால், எங்கள் தலைமை வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரி திரு. Vivian P Josey அவர்களுக்கு head.customersuccess@axio.co.in என்ற மின்னஞ்சலில் எழுதலாம்.

அஞ்சல்/கூரியர்: உங்கள் கேள்விகள் அல்லது புகார்களை திரு. Vivian P Josey, CapFloat Financial Services Private Limited, New No.3 (Old 211), Gokaldas Platinum, Upper Palace Orchards, Bellary Road, Sadashivanagar, Bengaluru, Karnataka - 560080 என்ற முகவரிக்கு அஞ்சல்/கூரியர் வழியாக அனுப்பலாம்.

நிலை 4:

மேலே பெற்ற தீர்வில் இன்னும் திருப்தியடையவில்லை என்றால், எங்கள் பிரதான நோடல் அதிகாரி / புகார் நிவாரண அதிகாரி (திரு. B S Ysaswi) அவர்களுக்கு pno@axio.co.in என்ற மின்னஞ்சலில் மேலும் எழுதலாம்.

அஞ்சல்/கூரியர்: உங்கள் கேள்விகள் அல்லது புகார்களை திரு. B S Ysaswi, CapFloat Financial Services Private Limited, New No.3 (Old 211), Gokaldas Platinum, Upper Palace Orchards, Bellary Road, Sadashivanagar, Bengaluru, Karnataka - 560080 என்ற முகவரிக்கு அஞ்சல்/கூரியர் வழியாக அனுப்பலாம்.

புகார்/மோதலை CapFloat 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கவில்லையெனில் அல்லது CapFloat வழங்கிய தீர்வில் நீங்கள் திருப்தியடையவில்லை என்றால், RBI ஓம்புட்ஸ்மேன் (RBI Ombudsman) மூலம் கீழ்க்காணும் முறைகளில் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

- RBI புகார் மேலாண்மை அமைப்பில் (Complaint Management System) புகாரை பதிவு செய்யவும்: <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>. புகார் ஒருங்கிணைந்த ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் (Integrated Ombudsman Scheme) படி பதிவு செய்யப்பட வேண்டும்.
- ஓம்புட்ஸ்மேனுக்கு கடிதம் எழுதவும் மற்றும் அதை Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector-17, Central Vista, Chandigarh – 160017 என்ற முகவரிக்கு அஞ்சல் மூலம் அனுப்பவும்.
- பதிவு செய்யப்பட்ட புகாரின் நிலையை அறிய மற்றும் புகார் எவ்வாறு தாக்கல் செய்ய வேண்டும் என்பதை அறிய CRPC toll-free ஹெல்ப்லைன் 14448-ஐ அழைக்கவும்.

மறுவாய், நீங்கள் கீழ்க்காணும் அதிகாரிகளிடம் மனு செய்யலாம்:

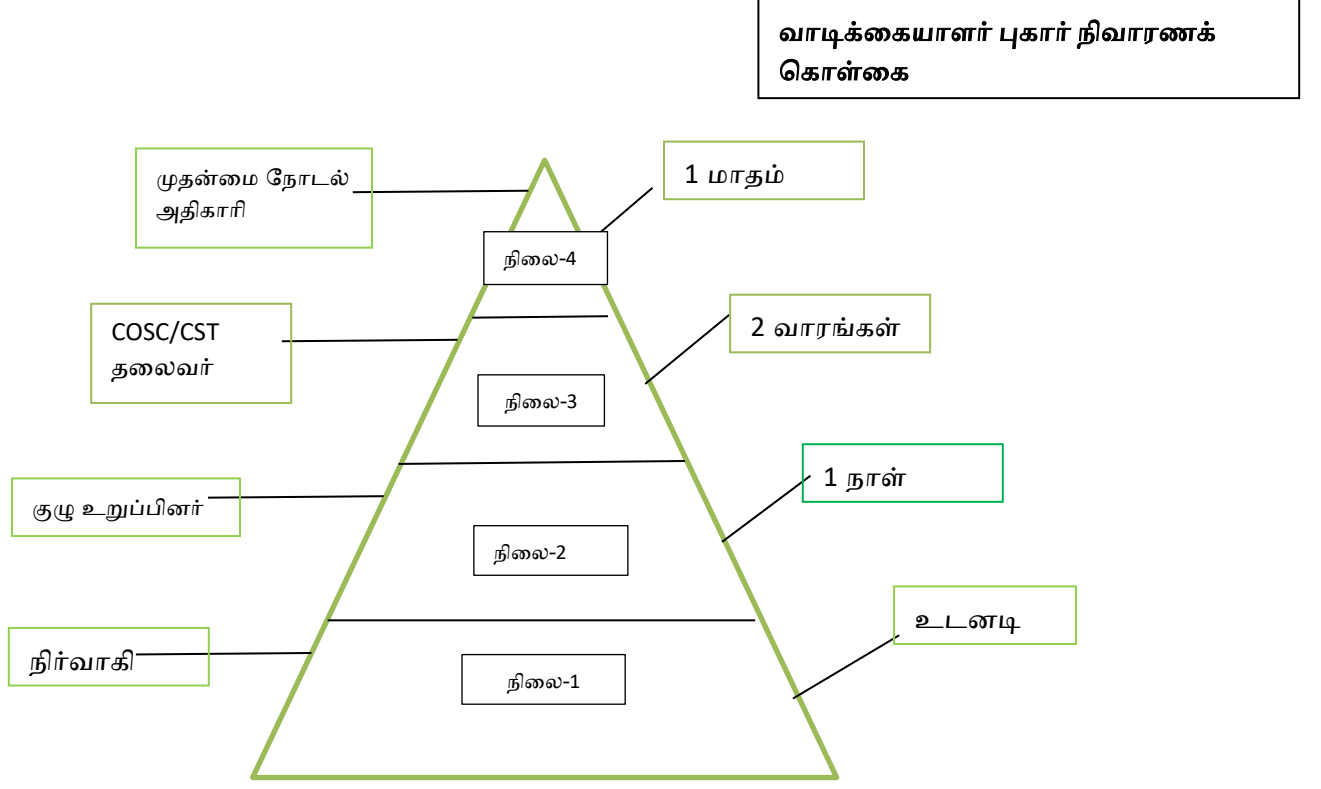
அதிகாரி பொறுப்பு:

Consumer Education and Protection Cell, Reserve Bank of India, 10/3/8, Nrupathunga Road, Bengaluru, Karnataka 560001 தொலைபேசி: 080 - 2218 0501
மின்னஞ்சல்: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

அல்லது

Ombudsman - NBFC, Officer In-Charge, Reserve Bank of India,
Fort Glacis, Chennai (T.N.) 600 001 தொலைபேசி: 044 - 25395964
மின்னஞ்சல்: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

வளர்ச்சி நிலைகள்



**வாடிக்கையாளர் புகார்
நடைமுறை வரைபடம்**

