



ఫీర్ యాదుల పరిష్కార పాలసీ

సంస్థ వ్యయపతంగా-వర్తించేది

ఈ దస్తావేజు ఫీర్ యాదు పరిష్కార యంత్రాంగము కొరకు ప్రమాణముగా పనిచేసేతుంది
Axio అనేది RBI వద్ద రిజిస్టర్డ్ అయిన **NBFC, CapFloat Financial Services Private Limited**
యొక్క బ్రాండ్ పేరు

సరైన సర్వీస్ డెలివరీ మరియు సమీక్ష యంత్రాంగము మరియు వినియోగదారుడి ఫిర్యాదులను వెంటనే పరిష్కరించడము ద్వారా వినియోగదారుడి ఫిర్యాదుల సంఘటనలను తగ్గించడం ఈ పాలసీ లక్ష్యం

1. అంతర్గత విధానాలు:

a. మీరు ఒక ఫిర్యాదు చేయాలని అనుకుంటే, మేము మీకు చెప్తాము:

- ఎలా చేయాలి
- ఫిర్యాదును ఎక్కడ చేయవచ్చు
- ఎవరికి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు
- సమాధానం ఎప్పుడు ఆశించవచ్చు
- పరిష్కారం కోసం ఎవరిని సంప్రదించాలి
- ఫలితము గురించి మీరు సంతృప్తిచెందకపోతే ఏం చేయాలి

b. మీకు ఏవైనా ప్రశ్నలు ఉంటే మా సిబ్బంది మీకు సహాయం చేస్తారు.

c. ఫిర్యాదులను న్యాయంగా మరియు త్వరగా నిర్వహించుటకు ఉన్న మా విధానము యొక్క వివరాలు ఎక్కడ ఉంటాయి అని మేము మీకు చెప్తాము.

d. ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదు వ్రాతపూర్వకంగా అందుకోబడితే, లేఖ/ఈమెయిల్ ద్వారా ఒక వారం లోపు మీకు ఒక అక్నాలెడ్జ్మెంట్ / ఒక స్పందనను మేము మీకు ఖచ్చితంగా పంపిస్తాము. ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదు మా నియమిత టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబరు పై ఫోన్ లో చెప్పబడితే, మేము మీకు ఒక ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబరు ఇస్తాము మరియు సముచిత సమయములో పురోగతి గురించి మీకు తెలియజేస్తాము.

e. విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, మీ ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులలోపు మేము మా అంతిమ స్పందనను పంపిస్తాము మరియు ఒకవేళ మీరు ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే మీ ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్ళాలి అనేది చెప్తాము.

f. మాకు ఫిర్యాదు చేసిన 30 రోజులలోపల, ఒకవేళ మా నుండి సంతృప్తికరమైన స్పందనను అందుకోకపోతే మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి మీరు ఇతర మార్గాలను అనుసరించాలని అనుకుంటే, మీరు RBI పర్యవేక్షణలోని నాన్-బ్యాంకింగ్ విభాగము యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయము అఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ ను కలవవచ్చు.

2. ఫిర్యాదుల విధానము:

వినియోగదారుడికి వీలైనంత ఉత్తమ సేవలను అందించడము CapFloat Financial Services Private Limited ("CapFloat") యొక్క లక్ష్యం మరియు ధృఢమైన మరియు సమర్థవంతమైన కస్టమర్ సర్వీస్ వేదికను సృష్టించడము కొరకు నిరంతరం కృషి చేస్తుంది. మా సర్వీసులతో వినియోగదారులకు ఆనందాన్ని కలిగించడమే CapFloat Financial Services Private Limited యొక్క లక్ష్యం. వినియోగదారుడి ప్రొఫైల్, వారి సాహిత్య స్థాయి మరియు దుర్బలత్వాన్ని పరిగణిస్తూ, CapFloat Financial Services Private Limited వినియోగదారుడి ఫిర్యాదులను క్రియాశీలకంగా సోర్సింగ్ చేసే వివిధ ఛానల్స్ ను గుర్తించింది:

ఏదైనా సర్వీస్ లేదా ఋణము సంబంధిత ఫిర్యాదులు/ప్రశ్నల కొరకు, దయచేసి ఈ క్రింది ప్రతినిధి యంత్రాంగాన్ని అనుసరించండి.

స్థాయి 1:

టెలిఫోన్: మీరు మాకు 080 6807 5001 నంబరుపై కాల్ చేయవచ్చు మరియు మీ ఫిర్యాదులను ఉదయం 9.00 గంటల నుండి రాత్రి 9.00 గంటల వరకు, జాతీయ సెలవు దినాలు మినహా, అన్ని 7 రోజులలో లాగ్ చేయవచ్చు.

మేము ఒక చాట్ అసిస్టెన్స్ సిస్టమ్ కు మారాము అని దయచేసి గమనించండి. పై నంబరుకు కాల్ చేసిన తరువాత, వినియోగదారుడికి వాట్సాప్ నుండి ఒక మెసేజ్ వస్తుంది మరియు తమ క్వెరీల కోసం లైవ్ ఏజెంట్స్ తో ఇంటరాక్ట్ కావచ్చు.

ఈమెయిల్: మీరు ఈ క్రింది ఈమెయిల్ IDకి కూడా వ్రాయవచ్చు: ask@axio.co.in

పోస్ట్/కొరియర్: మెరెజ్ మీ క్వెరీలను పోస్ట్/కొరియర్ ద్వారా కూడా ఈ క్రింది చిరునామాకు పంపించవచ్చు - CapFloat Financial Services Private Limited, కొత్త నం. 3 (పాత నం. 211), గోకల్హస్ ప్లాటినం, అప్పర్ ప్యాలెస్ ఆర్చర్స్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివనగర్, బెంగళూరు, కర్ణాటక, 560080

స్థాయి 2:

పై నుండి మీకు అందిన పరిష్కారముతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, దయచేసి customersuccess@axio.co.in వద్ద మా కంప్లెయింట్స్ మేనేజ్మెంట్ సెల్ (మేనేజర్ - కస్టమర్ సర్వీసెస్) కు వ్రాయండి.

పోస్ట్/కొరియర్: మీరు మీ క్వెరీలను పోస్ట్/కొరియర్ ద్వారా కూడా ఈ క్రింది చిరునామాకు పంపించవచ్చు - CapFloat Financial Services Private Limited, కొత్త నం. 3 (పాత నం. 211), గోకల్హస్ ప్లాటినం, అప్పర్ ప్యాలెస్ ఆర్చర్స్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివనగర్, బెంగళూరు, కర్ణాటక, 560080

స్థాయి 3:

మీరు అందుకున్న పరిష్కారముతో మీరు ఇంకా అసంతృప్తిగా ఉంటే, మీరు head.customersuccess@axio.co.in వద్ద మా హెడ్ ఆఫ్ కస్టమర్ సర్వీస్ (శ్రీ. వివియన్ పి జోసే) కు వ్రాయవచ్చు.

పోస్టల్/కొరియర్: మీరు మీ క్వెరీలను పోస్ట్/కొరియర్ ద్వారా శ్రీ వివియన్ పి జోసే, CapFloat Financial Services Private Limited, కొత్త నం. 3 (పాత నం. 211), గోకల్టాన్ ప్లాటినం, అప్పర్ ప్యాలెస్ ఆర్చర్డ్స్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివనగర్, బెంగళూరు, కర్ణాటక, 560080 కు వ్రాయవచ్చు.

స్థాయి 4:

పై నుండి అందిన పరిష్కారముతో మీరు ఇంకా అసంతృప్తిగా ఉంటే, మీరు మా ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ / గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (శ్రీ. బి ఎస్ యశస్వి) కి yno@axio.co.in వద్ద వ్రాయవచ్చు.

పోస్టల్/కొరియర్: మీరు మీ క్వెరీలను పోస్ట్/కొరియర్ ద్వారా శ్రీ బి ఎస్ యశస్వి, CapFloat Financial Services Private Limited, కొత్త నం. 3 (పాత నం. 211), గోకల్టాన్ ప్లాటినం, అప్పర్ ప్యాలెస్ ఆర్చర్డ్స్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివనగర్, బెంగళూరు, కర్ణాటక, 560080 కు వ్రాయవచ్చు.

ఒకవేళ ఫిర్యాదు/వివాదము CapFloat ద్వారా 30 రోజులలోపల పరిష్కరించబడకపోతే లేదా CapFloat అందించిన పరిష్కారముతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, మీరు ఈ క్రింది విధానాలలో RBI అంబుడ్స్మన్ ను సంప్రదించవచ్చు.

- RBI యొక్క ఫిర్యాదు నిర్వహణ వ్యవస్థకు ఈ లింక్ ద్వారా ఒక ఫిర్యాదు లాడ్ చేయండి: <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>. ఫిర్యాదు Integrated Ombudsman Scheme కు అనుగుణంగా ఉండే విధంగా పైల్ చేయబడాలి.
- Ombudsman కు ఒక లేఖ వ్రాయండి మరియు దానిని సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, సెక్టర్ - 17, సెంట్రల్ విష్ణు, చండీఘడ్ - 160017.
- ఒక ఫిర్యాదు ఎలా పైల్ చేయాలి మరియు పైల్ చేయబడిన ఫిర్యాదు యొక్క స్థితిని తెలుసుకొనుటకు CRPC టోల్-ఫ్రీ హెల్ప్లైన్ 14448 కు కాల్ చేయండి.

ప్రత్యామ్నాయంగా, మీరు ఈ క్రింది వారికి విజ్ఞప్తి చేయవచ్చు:

ది ఆఫీసర్ ఇన్-చార్జ్

కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ సెల్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 10/3/8, నృపతుంగ రోడ్, బెంగళూరు, కర్ణాటక 560001

టెలిఫోన్ నం.: 080- 2218 0501 ఈమెయిల్: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

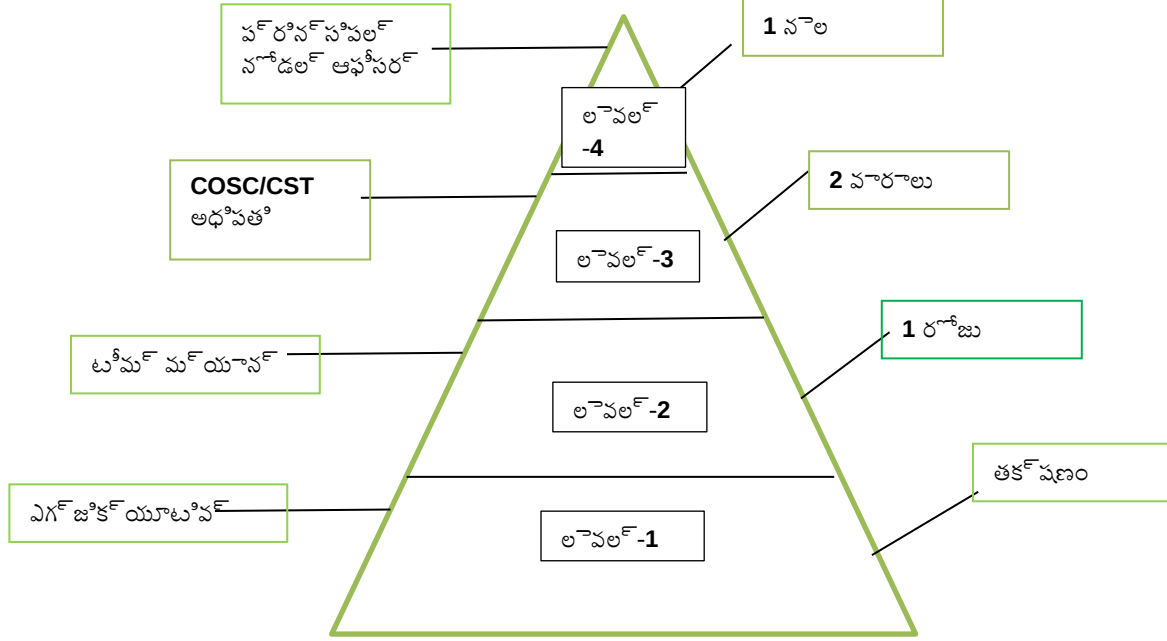
లేదా

Ombudsman – NBFC, ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్,

ఫోర్ట్ గ్లెసిస్, చెన్నై (టి.ఎన్.) 600001

టెలిఫోన్ నం.: 044- 25395964 ఈమెయిల్: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

ఫిర్యాదుల పరిష్కార హాసీ



కస్టమర్ గ్రివెన్స్
ఫోలో చార్ట్

