



# கஸ்டமர் குறைதீர்வு பாலிசி

என்டர்பிரைஸ் முழுவதும் பொருந்தக்கூடியது

இந்த ஆவணம் கஸ்டமர் குறைதீர்வுக்கான அளவுகோலாக  
செயல்படுகிறது.

Axio என்பது RBI-ல் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ள NBFC-ஆன CapFloat Financial  
Services Private Limited-ன் பிராண்ட் பெயராகும்.

---

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம், முறையான சேவை வழங்கல் மற்றும் மதிப்பாய்வு நடைமுறைகள் மூலம் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் ஏற்படுவதைக் குறைப்பதுடன், வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளுக்கு விரைவாகத் தீர்வு வழங்குவதை உறுதி செய்வதாகும். CapFloat-ன் வணிகச் செயல்பாடுகளுக்கு தொடர்புடைய அளவில், வெளிப்புற சேவை வழங்குநர்கள் மற்றும் அவர்களின் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் CapFloat-ன் குறைதீர்க்கும் நடைமுறை பொருந்தும்.

## 1. உள் நடைமுறைகள்:

- a. நீங்கள் **கம்ப்ளெயிண்ட் (Complaint)** அளிக்க விரும்பினால், அதற்கான தகவல்களை நாங்கள் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்:
  - i. கம்ப்ளெயிண்ட் (Complaint) அளிப்பது எப்படி.
  - ii. கம்ப்ளெயிண்ட்டை (Complaint) எங்கு அளிக்கலாம்.
  - iii. கம்ப்ளெயிண்ட்டை (Complaint) யாரிடம் அளிக்கலாம்.
  - iv. பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்கலாம்.
  - v. குறைதீர்வுக்காக யாரை அணுக வேண்டும்.
  - vi. கிடைத்த தீர்வில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அடுத்து என்ன செய்ய வேண்டும்.
- b. எங்களின் **ஸ்டாஃப் (Staff)**, உங்களுக்கு இருக்கும் எந்தவொரு கேள்விக்கும் உதவுவார்கள்.
- c. **கம்ப்ளெயிண்ட்களை (Complaints)** நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாள்வதற்கான எங்கள் நடைமுறை குறித்த விவரங்களை எங்கு பெறலாம் என்பதை நாங்கள் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.
- d. உங்கள் **கம்ப்ளெயிண்ட் (Complaint)** எழுத்துப்பூர்வமாக பெறப்பட்டிருந்தால், ஒரு வாரத்திற்குள் கடிதம்/இமெயில் மூலம் **அக்னாலெட்ஜ்மென்ட் (Acknowledgement)** அல்லது பதிலை அனுப்புவதை உறுதி செய்வோம். எங்களால் குறிப்பிடப்பட்ட **டெலிஃபோன் ஹெல்ப்டெஸ்க் (Telephone Helpdesk)** அல்லது **கஸ்டமர் சர்வீஸ் (Customer Service)** எண்ணின் மூலம் தொலைபேசியில் கம்ப்ளெயிண்ட் அளிக்கப்பட்டால், உங்களுக்கு **கம்ப்ளெயிண்ட் ரெஃபரன்ஸ் நம்பர் (Complaint Reference Number)** வழங்கப்பட்டு, நியாயமான காலத்திற்குள் அதன் முன்னேற்றம் குறித்து உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- e. விஷயத்தை ஆய்வு செய்த பிறகு, உங்கள் **கம்ப்ளெயிண்ட் (Complaint)** பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் எங்களின் இறுதி பதிலை உங்களுக்கு அனுப்புவோம். அதன்பிறகும் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், உங்கள் கம்ப்ளெயிண்ட்டை அடுத்த கட்டத்திற்கு எவ்வாறு எடுத்துச் செல்லலாம் என்பதையும் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.
- f. எங்களிடம் **கம்ப்ளெயிண்ட் (Complaint)** பதிவு செய்த 30 நாட்களுக்குள் திருப்திகரமான பதில் கிடைக்கவில்லை என்றால், மேலும் **குறைதீர்வு (Redressal)** பெற விரும்பினால், RBI-ன் **Department of Non-Banking Supervision**-ன் பிராந்திய அலுவலகத்தில் உள்ள **Officer-in-Charge**-ஐ அணுகலாம்.

## 2. கம்ப்ளெயின்ட் (Complaints) அளிக்கும் முறைகள்:

CapFloat Financial Services Private Limited ("CapFloat"), சிறந்த கஸ்டமர் சர்வீஸை (Customer Service) வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டு, வலுவான மற்றும் திறமையான கஸ்டமர் சர்வீஸ் பிளாட்டஃபார்மை (Customer Service Platform) தொடர்ந்து உருவாக்கி வருகிறது. CapFloat-ல், எங்கள் சர்வீஸ்கள் மூலம் கஸ்டமர்களுக்கு சிறந்த அனுபவத்தை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளோம். கஸ்டமர்களின் சுயவிவரம், அவர்களின் கல்வியறிவு நிலை மற்றும் பாதிக்கப்படக்கூடிய தன்மை ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு, கஸ்டமர் கம்ப்ளெயின்ட்களை (Customer Complaints) முன்கூட்டியே கையாள்வதற்காக CapFloat பல்வேறு வழிமுறைகளை அடையாளம் கண்டுள்ளது.

சர்வீஸ் அல்லது லோன் தொடர்பான கம்ப்ளெயின்ட்கள்/க்வெரிகள் (Complaints/Queries) ஏதேனும் இருந்தால், கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள டெலிகேஷன் மெக்கானிசத்தை (Delegation Mechanism) பின்பற்றவும்.

### நிலை 1:

**டெலிஃபோன்:** தேசிய விடுமுறை நாட்களைத் தவிர, வாரத்தின் அனைத்து 7 நாட்களிலும் காலை 9.00 மணி முதல் இரவு 9.00 மணி வரை 080 6807 5001 என்ற எண்ணிற்கு அழைத்து உங்கள் கிரீவன்ஸை பதிவு செய்யலாம்.

தயவுசெய்து கவனிக்கவும், நாங்கள் தற்போது சாட் அசிஸ்டன்ஸ் சிஸ்டத்திற்கு (Chat Assistance System) மாறியுள்ளோம். மேற்கண்ட எண்ணிற்கு அழைத்த பிறகு, கஸ்டமர்களுக்கு WhatsApp மூலம் ஒரு மெசேஜ் அனுப்பப்படும். அதன் மூலம் கஸ்டமர்கள் தங்களின் க்வெரிகளுக்கு லைவ் ஏஜென்ட்களுடன் (Live Agents) தொடர்புகொண்டு உதவி பெறலாம்.

**இமெயில்:** பின்வரும் இமெயில் ID-க்கும் நீங்கள் எழுதலாம்: ask@axio.co.in

**போஸ்டல்/கூரியர்:** உங்கள் க்வெரிகளை போஸ்டல்/கூரியர் மூலம் பின்வரும் முகவரிக்கும் அனுப்பலாம்:

CapFloat Financial Services Private Limited, New No.3 (Old 211), Gokaldas Platinum, Upper Palace Orchards, Bellary Road, Sadashivanagar, Bengaluru, Karnataka - 560080

### நிலை 2:

மேற்கண்ட வழிமுறைகளின் மூலம் கிடைத்த ரெஸல்யூஷனில் (Resolution) நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், எங்கள் கம்ப்ளெயின்ட்ஸ் மேனேஜ்மென்ட் செல் (Complaints Management Cell), மேனேஜர் - கஸ்டமர் சர்வீசஸ் (Manager - Customer Services) அவர்களுக்கு பின்வரும் இமெயில் ID-க்கு எழுதலாம்: customersuccess@axio.co.in

**போஸ்டல்/கூரியர் (Postal/Courier):** உங்கள் க்வெரிகளை போஸ்டல்/கூரியர் மூலம் பின்வரும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்:

CapFloat Financial Services Private Limited,  
New No.3 (Old 211), Gokaldas Platinum, Upper Palace Orchards, Bellary Road, Sadashivanagar, Bengaluru,  
Karnataka - 560080

நிலை 3:

நீங்கள் பெற்ற ரெஸல்யூஷனில் (Resolution) இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், எங்கள் ஹெட் ஆஃப் கஸ்டமர் சர்வீஸ் (Head of Customer Service), Mr. Vivian P Josey அவர்களுக்கு பின்வரும் இமெயில் ID-க்கு எழுதலாம்: head.customersuccess@axio.co.in

**போஸ்டல்/கூரியர் (Postal/Courier):** உங்கள் க்வெரிகளை போஸ்டல்/கூரியர் மூலம் பின்வரும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்:

Mr. Vivian P Josey, CapFloat Financial Services Private Limited, New No.3 (Old 211), Gokaldas Platinum, Upper Palace Orchards, Bellary Road, Sadashivanagar, Bengaluru, Karnataka - 560080.

நிலை 4:

மேற்கண்ட வழிமுறைகளின் மூலம் கிடைத்த ரெஸல்யூஷனில் (Resolution) நீங்கள் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், எங்கள் பிரின்சிபல் நோடல் ஆபீசர் / கிரீவன்ஸ் ரெட்ரெஸல் ஆபீசர் (Principal Nodal Officer / Grievance Redressal Officer), Mr. B S Ysaswi அவர்களுக்கு பின்வரும் இமெயில் ID-க்கு மேலும் எழுதலாம்: pno@axio.co.in

**போஸ்டல்/கூரியர் (Postal/Courier):** உங்கள் க்வெரிகளை போஸ்டல்/கூரியர் மூலம் பின்வரும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்:

Mr. B S Ysaswi, CapFloat Financial Services Private Limited, New No.3 (Old 211), Gokaldas Platinum, Upper Palace Orchards, Bellary Road, Sadashivanagar, Bengaluru, Karnataka - 560080

CapFloat மூலம் உங்கள் கம்ப்ளெயிண்ட்/டிஸ்ப்யூட் (Complaint/Dispute) 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படவில்லை என்றாலோ அல்லது CapFloat வழங்கிய ரெஸல்யூஷனில் (Resolution) நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ, பின்வரும் வழிமுறைகள் மூலம் RBI Ombudsman-ஐ அணுகலாம்:

- இந்த லிங்க் மூலம் RBI-ன் கம்ப்ளெயிண்ட் மேனேஜ்மென்ட் சிஸ்டம் (Complaint Management System)-ல் கம்ப்ளெயிண்ட் பதிவு செய்யலாம்:

<https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>. இந்த கம்ப்ளெயிண்ட் இன்டெக்ரேட்டட் ஓம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம் (Integrated Ombudsman Scheme)-ன் விதிமுறைகளின்படி பதிவு செய்யப்பட வேண்டும்.

- ஓம்புட்ஸ்மேன் (Ombudsman)-க்கு கடிதம் எழுதி, பின்வரும் முகவரிக்கு போஸ்ட் மூலம் அனுப்பலாம்:

Centralised Receipt and Processing Centre,  
4th Floor, Reserve Bank of India,  
Sector-17, Central Vista,  
Chandigarh – 160017.

- கம்ப்ளெயிண்ட் (Complaint) பதிவு செய்வது எப்படி மற்றும் ஏற்கனவே பதிவு செய்த கம்ப்ளெயிண்ட்டின் நிலவரத்தைத் தெரிந்துகொள்ள CRPC டோல்-ஃப்ரீ ஹெல்ப்லைன் (CRPC Toll-Free Helpline) 14448 என்ற எண்ணிற்கு அழைக்கலாம்.

மாற்று வழியாக, நீங்கள் பின்வரும் அதிகாரியை அணுகலாம்:

Officer In-Charge,  
Consumer Education and Protection Cell,  
Reserve Bank of India,  
10/3/8, Nrupathunga Road,  
Bengaluru, Karnataka - 560001  
டெலிஃபோன் எண்: 080 - 2218 0501  
இமெயில்: [cms.cepcbengaluru@rbi.org.in](mailto:cms.cepcbengaluru@rbi.org.in)

அல்லது

The Ombudsman - NBFC, Officer In-Charge, Reserve Bank of India, Fort Glacis,  
Chennai (T.N.) 600 001  
Telephone No: 044 - 25395964

Email: [cms.nbfcochennai@rbi.org.in](mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in)

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

CapFloat ஏற்கனவே அமைத்துள்ள கிரீவன்ஸ் ரெட்ரெஸல் மெக்கானிசம் (Grievance Redressal Mechanism)-ன் கீழ், மாற்றுத்திறனாளிகளின் குறைகளுக்கும் தீர்வு வழங்கப்படும்.

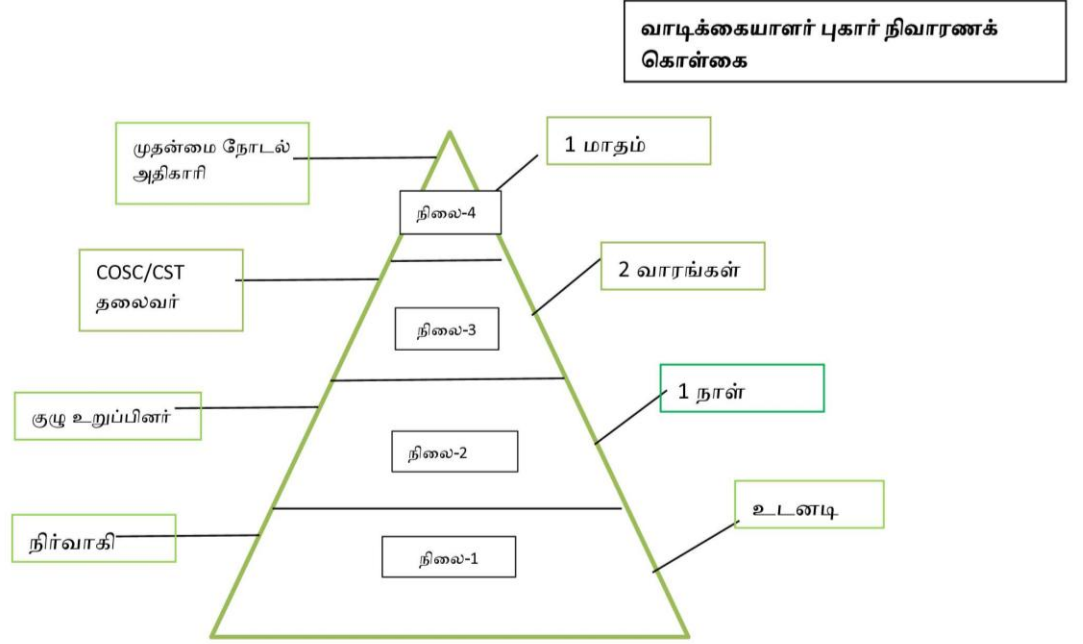
தற்போது CapFloat பின்வரும் வழிமுறைகள் மூலம் கிரீவன்ஸ் ரெட்ரெஸல் மெக்கானிசத்தை (Grievance Redressal Mechanism) செயல்படுத்தி வருகிறது:

- இமெயில் சப்போர்ட் (Email Support) – குறிப்பிட்ட சில மாற்றுத்திறனாளி கஸ்டமர்களுக்கு எளிதாகப் பயன்படுத்தக்கூடிய டெக்ஸ்ட்-பேஸ்டு ஆதரவு.
- சாட் சப்போர்ட் (Chat Support) – உடனடி உதவிக்காக ரியல்-டைம் டெக்ஸ்ட்-பேஸ்டு ஆதரவு.

மேனேஜ்மென்ட் (Management), மாற்றுத்திறனாளிகள் உட்பட அனைத்து கஸ்டமர்களுக்கும் எளிதில் அணுகக்கூடிய மற்றும் அனைவரையும் உள்ளடக்கிய கிரீவன்ஸ் ரெட்ரெஸல் (Grievance Redressal) நடைமுறையை உறுதி செய்யும் வகையில், விரிவான SOP-ஐ உருவாக்க உறுதிபூண்டுள்ளது. இந்த SOP-ன் ஒரு பகுதியாக பின்வரும் நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படும்:

1. கஸ்டமர்கள், CapFloat-உடன் சாட் சப்போர்ட் (Chat Support) அல்லது இமெயில் சப்போர்ட் (Email Support) மூலம் தொடர்புகொள்வதில் சிரமத்தை ஏற்படுத்தும் ஏதேனும் மாற்றுத்திறன் இருந்தால், தங்கள் விருப்பத்தின் பேரில் அதைப் பற்றி தெரிவிக்கலாம்.
2. இந்தத் தகவல் பெறப்பட்டவுடன், கஸ்டமர் சப்போர்ட் ஃப்ரண்ட்லைன் ஸ்டாஃப் (Customer Support Frontline Staff), கஸ்டமரைத் தொடர்புகொண்டு, அவர்களின் பிரச்சனையைப் பற்றி கலந்துரையாடி, அவர்களின் க்வெரிக்கு தேவையான உதவியை வழங்குவார்கள்.
3. மாற்றுத்திறனாளி கஸ்டமர்களுக்காக செய்யப்பட்ட வசதிகள் குறித்து காலாண்டு ரிவ்யூ (Quarterly Review) மேற்கொள்ளப்பட்டு, அதன் விவரங்கள் உள்நாட்டில் பகிரப்படும்.
4. கஸ்டமர் சப்போர்ட் ஃப்ரண்ட்லைன் ஸ்டாஃப் (Customer Support Frontline Staff)-க்கு தேவையான பயிற்சி வழங்கப்படும்.

# எஸ்கலேஷன் லெவல்ஸ்



# கஸ்டமர் கிரீவன்ஸ் ஃப்ளோ சார்ட்

