



গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিমালা

সমগ্র প্রতিষ্ঠানে প্রয়োগযোগ্য

এই নথিটি গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির মানদণ্ড হিসেবে কাজ করে

Axio হলো CapFloat Financial Services Private Limited-এর ব্র্যান্ড নাম; এটি RBI-এর কাছে নিবন্ধিত একটি NBFC।

এই নীতির লক্ষ্য হলো যথাযথ সেবা প্রদান ও পর্যালোচনা প্রক্রিয়ার মাধ্যমে গ্রাহকের অভিযোগের ঘটনা কমিয়ে আনা এবং গ্রাহকের অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তি নিশ্চিত করা। CapFloat-এর ব্যবসার আওতাভুক্ত বিষয়গুলোর ক্ষেত্রে, আউটসোর্স করা সেবা প্রদানকারী এবং তাদের গ্রাহকদের জন্যও CapFloat-এর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রযোজ্য হবে।

1. অভ্যন্তরীণ কার্যপ্রণালী:

- a. আপনি যদি কোনো অভিযোগ জানাতে চান, তবে আমরা আপনাকে বলে দেব
 - i. কীভাবে তা করতে হবে।
 - ii. কোথায় অভিযোগ জানানো যাবে।
 - iii. কাদের কাছে অভিযোগ জানানো যাবে।
 - iv. কখন উত্তরের আশা করা যায়।
 - v. প্রতিকারের জন্য কার সাথে যোগাযোগ করতে হবে।
 - vi. ফলাফলে সন্তুষ্ট না হলে কী করতে হবে।
- b. আপনার যেকোনো প্রশ্নের ক্ষেত্রে আমাদের কর্মীরা আপনাকে সহায়তা করবেন।
- c. সূর্যুভাবে ও দ্রুততার সাথে অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য কোথায় পাওয়া যাবে, তা আমরা আপনাকে জানিয়ে দেব।
- d. যদি আপনার অভিযোগটি লিখিতভাবে পাওয়া যায়, তবে আমরা নিশ্চিত করব যেন এক সপ্তাহের মধ্যে চিঠি বা মেইলের মাধ্যমে আপনাকে প্রাথমিকভাবে বা কোনো উত্তর পাঠানো হয়। যদি আমাদের নির্ধারিত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা কাস্টমার সার্ভিস নম্বরে ফোন করে অভিযোগ জানানো হয়, তবে আমরা আপনাকে একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর প্রদান করব এবং যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে আপনাকে অভিযোগের অগ্রগতির বিষয়ে অবহিত করব।
- e. বিষয়টি পর্যালোচনা করার পর, অভিযোগ পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে আমরা আপনাকে আমাদের চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত বা উত্তর জানিয়ে দেব; পাশাপাশি, এতেও যদি আপনি সন্তুষ্ট না হন, তবে কীভাবে পরবর্তী পদক্ষেপ নেওয়া যেতে পারে সে বিষয়েও আপনাকে অবহিত করব।
- f. আমাদের কাছে অভিযোগ জানানোর 30 দিনের মধ্যে যদি আপনি সন্তোষজনক উত্তর না পান এবং প্রতিকারের জন্য অন্য কোনো উপায় অবলম্বন করতে চান, তবে আপনি RBI-এর নন-ব্যাংকিং তদারকি বিভাগ-এর আঞ্চলিক কার্যালয়ের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

CapFloat Financial Services Private Limited (“CapFloat”) সর্বোত্তম গ্রাহক সেবা প্রদানের লক্ষ্য রাখে এবং একটি শক্তিশালী ও দক্ষ গ্রাহক সেবা প্ল্যাটফর্ম গড়ে তোলার জন্য নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। ক্যাপফ্লোট-এ আমাদের লক্ষ্য হলো আমাদের সেবার মাধ্যমে গ্রাহকদের সন্তুষ্ট ও আনন্দিত করা। গ্রাহকদের প্রোফাইল, তাদের সাক্ষরতার স্তর এবং বিশেষ পরিস্থিতির কথা বিবেচনা করে, ক্যাপফ্লোট গ্রাহকদের অভিযোগের সক্রিয় ও কার্যকর সমাধানের জন্য বিভিন্ন মাধ্যম বা চ্যানেল নির্ধারণ করেছে:

পরিশেষে বা ঋণ সংক্রান্ত যেকোনো অভিযোগ বা জিজ্ঞাসার ক্ষেত্রে, অনুগ্রহ করে নিচে উল্লিখিত অভিযোগ সমাধানের ধাপ বা প্রক্রিয়াটি অনুসরণ করুন।

লেভেল 1:

টেলিফোন: জাতীয় ছুটির দিনগুলি বাদে সপ্তাহের সাত দিনই সকাল 9টা থেকে রাত 9টার মধ্যে আপনি আমাদের 080 6807 5001 নম্বরে কল করে আপনার অভিযোগ জানাতে পারেন।

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন, আমরা এখন 'চ্যাট অ্যাসিস্ট্যান্স' বা চ্যাট-ভিত্তিক সহায়তা ব্যবস্থায় স্থানান্তরিত হয়েছি। উল্লিখিত নম্বরে কল করার পর গ্রাহকরা হোয়াটসঅ্যাপে একটি বার্তা পাবেন এবং তাদের যেকোনো জিজ্ঞাসার জন্য সরাসরি আমাদের প্রতিনিধিদের (লাইভ এজেন্ট) সাথে যোগাযোগ করতে পারবেন।

ইমেল: আপনি এই ইমেল ঠিকানাতেও যোগাযোগ করতে পারেন: ask@axio.co.in

ডাক/কুরিয়ার: এছাড়া আপনি ডাক বা কুরিয়ারের মাধ্যমেও আপনার প্রশ্ন বা অভিযোগ পাঠাতে পারেন এই ঠিকানায়: CapFloat Financial Services Private Limited, নতুন নং 3 (পুরাতন 211), গোকলদাস প্ল্যাটিনাম, আপার প্যালেস অরচার্ডস, বেঙ্গারি রোড, সদাশিবনগর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক - 560080

লেভেল 2:

উপরোক্ত প্রক্রিয়ায় প্রাপ্ত সমাধান যদি আপনার সন্তোষজনক না হয়, তবে অনুগ্রহ করে আমাদের 'কমপ্লেইন্টস ম্যানেজমেন্ট সেল'-এর (ম্যানেজার - কাস্টমার সার্ভিসেস) সাথে customersuccess@axio.co.in ইমেইল ঠিকানায় যোগাযোগ করুন।

ডাক/কুরিয়ার: এছাড়া আপনি ডাক বা কুরিয়ারের মাধ্যমেও আপনার প্রশ্ন বা অভিযোগ পাঠাতে পারেন এই ঠিকানায়— CapFloat Financial Services Private Limited, নতুন নং 3 (পুরাতন 211), গোকলদাস প্ল্যাটিনাম, আপার প্যালেস অরচার্ডস, বেঙ্গারি রোড, সদাশিবনগর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক - 560080।

লেভেল 3:

প্রাপ্ত সমাধানে আপনি যদি এখনও অসন্তুষ্ট থাকেন, তবে আপনি আমাদের কাস্টমার সার্ভিস প্রধান, মিঃ ভিভিয়ান পি জোসি-র কাছে head.customersuccess@axio.co.in ইমেইল ঠিকানায় লিখতে পারেন।

ডাক/কুরিয়ার: এছাড়া আপনি ডাক বা কুরিয়ারের মাধ্যমেও আপনার জিজ্ঞাসা মিঃ ভিভিয়ান পি জোসি-র কাছে পাঠাতে পারেন। ঠিকানা: CapFloat Financial Services Private Limited, নতুন নং 3 (পুরাতন 211), গোকলদাস প্ল্যাটিনাম, আপার প্যালেস অরচার্ডস, বেঙ্গারি রোড, সদাশিবনগর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক - 560080।

পেজ ৪:

উপরিউক্ত প্রক্রিয়ায় প্রাপ্ত সমাধানে আপনি যদি এখনও সন্তুষ্ট না হন, তবে আপনি আমাদের প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার / অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (মিঃ বি এস যশাস্বী)-র কাছে pno@axio.co.in ইমেইল ঠিকানায় যোগাযোগ করতে পারেন।

ডাক/কুরিয়ার: এছাড়া আপনি ডাক বা কুরিয়ারের মাধ্যমেও আপনার জিজ্ঞাসা বা অভিযোগ পাঠাতে পারেন এই ঠিকানায়: মিঃ বি এস যশাস্বী, CapFloat Financial Services Private Limited, নতুন নং ৩ (পুরাতন ২১১), গোকলদাস প্ল্যাটিনাম, আপার প্যালেস অরচার্ডস, বেঙ্গারি রোড, সদাশিবনগর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক - ৫৬০০৮০।

যদি CapFloat ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ বা বিরোধের সমাধান না করে অথবা ক্যাপফ্লোট কর্তৃক প্রদত্ত সমাধানে আপনি সন্তুষ্ট না হন, তবে আপনি নিম্নলিখিত উপায়ে RBI-এর ওষুডসম্মান-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

- এই লিঙ্কের মাধ্যমে RBI-এর কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম-এ অভিযোগ দায়ের করুন: <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>। ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্মান স্কিম-এর নিয়ম মেনে এই অভিযোগটি দায়ের করতে হবে।
- ওষুডসম্মানের উদ্দেশ্যে একটি চিঠি লিখুন এবং সেটি এই ঠিকানায় ডাকযোগে পাঠান: কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, ৪র্থ তল, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, সেক্টর-১৭, সেন্ট্রাল ভিস্তা, চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭।
- কীভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হবে এবং দায়ের করা অভিযোগের বর্তমান অবস্থা কী, তা জানতে CRPC-এর টোল-ফ্রি হেল্পলাইন নম্বর ১৪৪৪৪-এ কল করুন।

বিকল্প হিসেবে, আপনি নিম্নলিখিত ঠিকানায় আবেদন

করতে পারেন:

ভারপ্রাপ্ত আধিকারিক,

কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন সেল, রিজার্ভ

ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ১০/৩/৮, নুপতুঙ্গ রোড,

বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক

৫৬০০০১

টেলিফোন নম্বর: ০৮০ - ২২১৮ ০৫০১ ইমেল:

cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

অথবা

ওম্বুডসম্যান - NBFC, ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ফোর্ট গ্ল্যাসিস,
চেন্নাই (তামিলনাড়ু) 600 001

টেলিফোন নং: 044 - 25395964 ইমেইল:

cms.nbfcochennai@rbi.org.in

এটি CapFloat-এর ইতিমধ্যে প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার আওতায় প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের সুরাহা সংক্রান্ত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত করে।

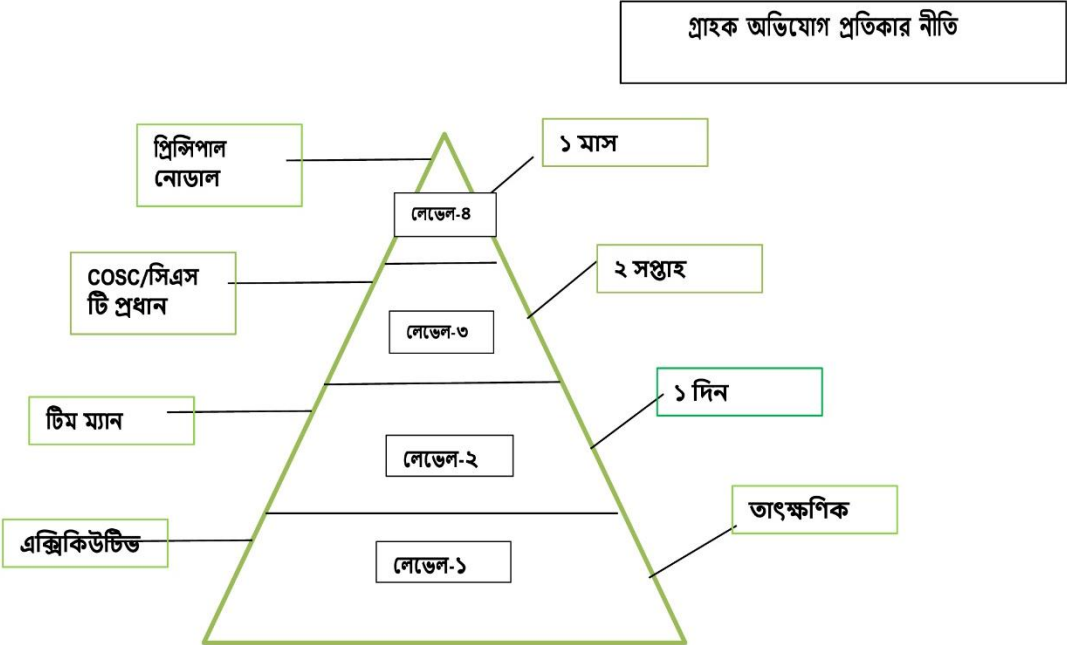
CapFloat বর্তমানে নিম্নলিখিত মাধ্যমগুলোর সাহায্যে একটি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা পরিচালনা করে:

- ইমেল সহায়তা - টেক্সট-ভিত্তিক; বিশেষ শারীরিক সীমাবদ্ধতা বা অক্ষমতা থাকা গ্রাহকদের জন্য সহজলভ্য
- চ্যাট সহায়তা - তাৎক্ষণিক সাহায্যের জন্য রিয়েল-টাইম বা সরাসরি টেক্সট-ভিত্তিক সহায়তা

ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি পূর্ণাঙ্গ SOP প্রণয়নে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ, যা প্রতিবন্ধী ব্যক্তিসহ সকল গ্রাহকের জন্য সহজলভ্য ও অন্তর্ভুক্তিমূলক প্রক্রিয়া নিশ্চিত করবে। এই SOP-র অংশ হিসেবে নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলো গ্রহণ করা হবে:

1. চ্যাট বা ইমেল সাপোর্টের মাধ্যমে CapFloat-এর সাথে যোগাযোগ করার ক্ষেত্রে কোনো প্রতিবন্ধকতা থাকলে গ্রাহকরা তা স্বেচ্ছায় জানাতে পারেন।
2. এই তথ্য পাওয়ার পর, কাস্টমার সাপোর্টের সম্মুখসারির কর্মীরা গ্রাহককে ফোন করবেন এবং তাদের সমস্যা ও জিজ্ঞাসার বিষয়ে আলোচনা করে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করবেন।
3. প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের জন্য গৃহীত বিশেষ ব্যবস্থার বিষয়ে একটি ত্রৈমাসিক পর্যালোচনা প্রতিবেদন অভ্যন্তরীণভাবে প্রচার করা হবে।
4. কাস্টমার সাপোর্টের সম্মুখসারির কর্মীদের জন্য প্রশিক্ষণ।

বৃদ্ধদের তেওঁরা



গ্রাহকের অভিযোগের ফ্লো চিট

