कस्टमर ग्रीवांस रिड्रेसल पॉलिसी

हे दस्तऐवज संपूर्ण संस्थेत लागू आहे.

हे दस्तऐवज कस्टमर ग्रीव्हन्स रिड्रेसलसाठी लागू असलेले निकष आणि मार्गदर्शक तत्त्वे म्हणून काम करते.

ॲक्सिओ, कॅपफ्लोट फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेडचे ब्रँड नाव आहे. ही RBI कडे नोंदणीकृत NBFC आहे.

या धोरणाचा उद्देश योग्य सेवा प्रदान करून आणि तिचे नियमित पुनरावलोकन करण्याची व्यवस्था करून ग्राहकांच्या तक्रारींची संख्या कमी करणे तसेच ग्राहकांच्या तक्रारींचे जलद निराकरण सुनिश्चित करणे हा आहे. CapFloatची तक्रार निवारण व्यवस्था CapFloatच्या व्यवसायाशी संबंधित असेल त्या मर्यादेपर्यंत बाह्य सेवा प्रदाते आणि त्यांच्या ग्राहकांनाही लागू होईल.

1. इंटरनल प्रोसीजर्स

तुम्हाला तक्रार करायची असल्यास, आम्ही तुम्हाला पुढील माहिती देऊ:

i.तक्रार कशी करावी.
ii.तक्रार कुठे करता येईल.
iii.तक्रार कोणाकडे करता येईल.
iv.उत्तर कधी मिळण्याची अपेक्षा ठेवता येईल.
v.तक्रारीच्या निराकरणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा.
vi.तक्रारीच्या निराकरणाबाबत तुम्ही समाधानी नसल्यास काय करावे.

a. आमचे कर्मचारी तुम्हाला तुमच्या कोणत्याही प्रश्नाचे उत्तर मिळविण्यासाठी मदत करतील.

b. आम्ही तुम्हाला आमच्या तक्रारींचे निष्पक्ष आणि जलद निराकरण करण्याच्या प्रक्रियेची माहिती तुम्हाला कुठे मिळू शकते, हे सांगू.

c. जर तुमची तक्रार लेखी स्वरूपात प्राप्त झाली असेल, तर तक्रार मिळाल्याची पोचपावती किंवा त्याचे उत्तर तुम्हाला एक आठवड्याच्या आत पत्र किंवा ईमेलद्वारे पाठवले जाईल, याची आम्ही खात्री करू. जर तुम्ही आमच्या निर्धारित टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोन करून तक्रार नोंदवली, तर आम्ही तुम्हाला तक्रारीचा संदर्भ क्रमांक देऊ आणि योग्य कालावधीत तक्रारीवर केलेल्या कार्यवाहीची माहिती तुम्हाला देत राहू.

d. मामल्याची तपासणी केल्यानंतर, तुमची तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत आम्ही तुम्हाला आमचे अंतिम उत्तर पाठवू. आमच्या उत्तराने तुम्ही अद्याप समाधानी नसल्यास, तुमची तक्रार पुढे कुठे आणि कशी मांडता येईल, याची माहितीही आम्ही तुम्हाला देऊ.

e. आमच्याकडे तक्रार नोंदवल्याच्या 30 दिवसांच्या आत तुम्हाला आमच्याकडून समाधानकारक उत्तर मिळाले नाही आणि तुम्हाला तुमच्या तक्रारीच्या निराकरणासाठी इतर पर्यायांचा अवलंब करायचा असल्यास, तुम्ही RBIच्या Department of Non-Banking Supervisionच्या संबंधित प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकता.

2. तक्रार करण्याच्या पद्धती

CapFloat Financial Services Private Limited ("CapFloat")चे उद्दिष्ट आपल्या ग्राहकांना शक्य तितकी सर्वोत्तम सेवा प्रदान करणे आहे आणि यासाठी कंपनी सातत्याने एक मजबूत आणि प्रभावी ग्राहक सेवा व्यवस्था विकसित करण्याचा प्रयत्न करते. CapFloatमध्ये आम्ही आमच्या सेवांद्वारे आमच्या ग्राहकांना अधिक चांगला अनुभव देण्याचा प्रयत्न करतो. ग्राहकांची प्रोफाइल, त्यांचे शिक्षणाचे स्तर आणि त्यांची संवेदनशीलता लक्षात घेऊन, CapFloatने ग्राहकांच्या तक्रारींचे सक्रियपणे निराकरण करण्यासाठी विविध माध्यमे निश्चित केली आहेत.

कोणत्याही सेवा किंवा कर्जाशी संबंधित तक्रार किंवा प्रश्नासाठी, कृपया खाली दिलेल्या तक्रार निवारण व्यवस्थेचे पालन करा.

लेव्हल *1*

टेलिफोन:
तुम्ही 080 6807 5001 या क्रमांकावर आम्हाला फोन करून, राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळता, आठवड्याचे सर्व 7 दिवस सकाळी 9:00 ते रात्री 9:00 वाजेपर्यंत तुमची तक्रार नोंदवू शकता.

कृपया नोंद घ्या की, आता आम्ही चॅट सहाय्य प्रणाली सुरू केली आहे. वर दिलेल्या क्रमांकावर फोन केल्यानंतर, ग्राहकांना WhatsApp वर एक संदेश प्राप्त होईल आणि ते त्यांच्या समस्या किंवा प्रश्नांसाठी आमच्या सहाय्य कर्मचाऱ्यांशी थेट चॅट करू शकतील.

ईमेल:
तुम्ही तुमची तक्रार किंवा प्रश्न खाली दिलेल्या ईमेल ID वरही पाठवू शकता: ask@axio.co.in

टपाल/कुरिअर:
तुम्ही तुमची तक्रार किंवा प्रश्न टपाल/कुरिअरद्वारे खालील पत्त्यावरही पाठवू शकता:

CapFloat Financial Services Private Limited,
New No.3 (Old 211), गोकलदास प्लॅटिनम,
अपर पॅलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड,
सदाशिवनगर, बेंगळुरू, कर्नाटक - 560080

लेव्हल *2*

जर वर नमूद केलेल्या माध्यमातून मिळालेल्या निराकरणाने तुम्ही समाधानी नसाल, तर कृपया आमच्या Complaints Management Cell (Manager - Customer Services) यांना customersuccess@axio.co.in वर ईमेल करा.

टपाल/कुरिअर:
तुम्ही तुमची तक्रार किंवा प्रश्न टपाल/कुरिअरद्वारे खालील पत्त्यावरही पाठवू शकता:
CapFloat Financial Services Private Limited,
New No.3 (Old 211), गोकलदास प्लॅटिनम,
अपर पॅलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड,
सदाशिवनगर, बेंगळुरू, कर्नाटक - 560080

लेव्हल 3

जर तुम्ही मिळालेल्या निराकरणाने अद्याप समाधानी नसाल, तर तुम्ही आमच्या Customer Serviceच्या Head, श्री विवियन पी. जोसे यांना head.customersuccess@axio.co.in वर ईमेल करू शकता.

टपाल/कुरिअर:
तुम्ही तुमची तक्रार किंवा प्रश्न टपाल/कुरिअरद्वारे श्री विवियन पी. जोसे यांच्या नावाने खालील पत्त्यावरही पाठवू शकता:

श्री विवियन पी. जोसे,
CapFloat Financial Services Private Limited,
New No.3 (Old 211), गोकलदास प्लॅटिनम,
अपर पॅलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड,
सदाशिवनगर, बेंगळुरू, कर्नाटक - 560080

लेव्हल 4

जर तुम्ही वर नमूद केलेल्या निराकरणाने अद्याप समाधानी नसाल, तर तुम्ही आमच्या Principal Nodal Officer / Grievance Redressal Officer (श्री बी. एस. यशस्वी) यांना pno@axio.co.in वर पुढे तुमची तक्रार नोंदवू शकता.

टपाल/कुरिअर: तुम्ही तुमची तक्रार किंवा प्रश्न टपाल/कुरिअरद्वारे श्री बी. एस. यशस्वी यांच्या नावाने खालील पत्त्यावरही पाठवू शकता:
CapFloat Financial Services Private Limited,
New No.3 (Old 211), गोकलदास प्लॅटिनम, अपर पॅलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगळुरू, कर्नाटक – 560080

जर CapFloatकडून 30 दिवसांच्या आत तुमच्या तक्रारीचे/विवादाचे निराकरण केले गेले नाही किंवा CapFloatने दिलेल्या निराकरणाने तुम्ही समाधानी नसाल, तर तुम्ही खाली दिलेल्या माध्यमांद्वारे RBI Ombudsmanशी संपर्क साधू शकता:

- RBIच्या कम्प्लेंट मॅनेजमेंट सिस्टम (CMS) वर तक्रार नोंदवा: तुम्ही या लिंकद्वारे RBIच्या कम्प्लेंट मॅनेजमेंट सिस्टमवर तक्रार नोंदवू शकता: https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng तक्रार इंटिग्रेटेड ओम्बड्समॅन स्कीमनुसार नोंदवावी.
- ओम्बड्समॅनला पत्र लिहा: तुम्ही ओम्बड्समॅनला पत्र लिहून खालील पत्त्यावर टपालाद्वारे पाठवू शकता: सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर, 4था मजला, Reserve Bank of India, सेक्टर-17, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड – 160017.

- तक्रार कशी नोंदवावी आणि नोंदवलेल्या तक्रारीची स्थिती जाणून घेण्यासाठी CRPCच्या टोल-फ्री हेल्पलाइन 14448 वर कॉल करा.

पर्यायाने, तुम्ही खालील अधिकाऱ्यांकडे अपील करू शकता:
प्रभारी अधिकारी,
कन्झ्युमर एज्युकेशन अँड प्रोटेक्शन सेल,
Reserve Bank of India,
10/3/8, नृपतुंगा रोड, बेंगळुरू, कर्नाटक 560001
टेलिफोन नंबर: 080 - 22180501
ईमेल: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

किंवा

ओम्बड्समॅन - NBFC, प्रभारी अधिकारी,
Reserve Bank of India,
फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई (टी.एन.) 600 001
टेलिफोन नंबर: 044 - 25395964
ईमेल: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

यामध्ये CapFloatने आधीच स्थापित केलेल्या तक्रार निवारण व्यवस्थेअंतर्गत दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींच्या निराकरणाचाही समावेश आहे.

  - ईमेल मदत – टेक्स्टद्वारे सहाय्य, जे काही दिव्यांग ग्राहकांसाठी सहज वापरता येते.
  - चॅट मदत – तात्काळ मदतीसाठी रिअल-टाइम टेक्स्ट आधारित सहाय्य.

- व्यवस्थापन सर्व ग्राहकांसाठी, ज्यामध्ये दिव्यांग व्यक्तींचाही समावेश आहे, सुलभ आणि सर्वसमावेशक प्रक्रिया सुनिश्चित करण्यासाठी तक्रार निवारणासंदर्भात एक सर्वसमावेशक SOP तयार करण्यास वचनबद्ध आहे. SOP अंतर्गत खालील कार्यवाही केली जाईल:

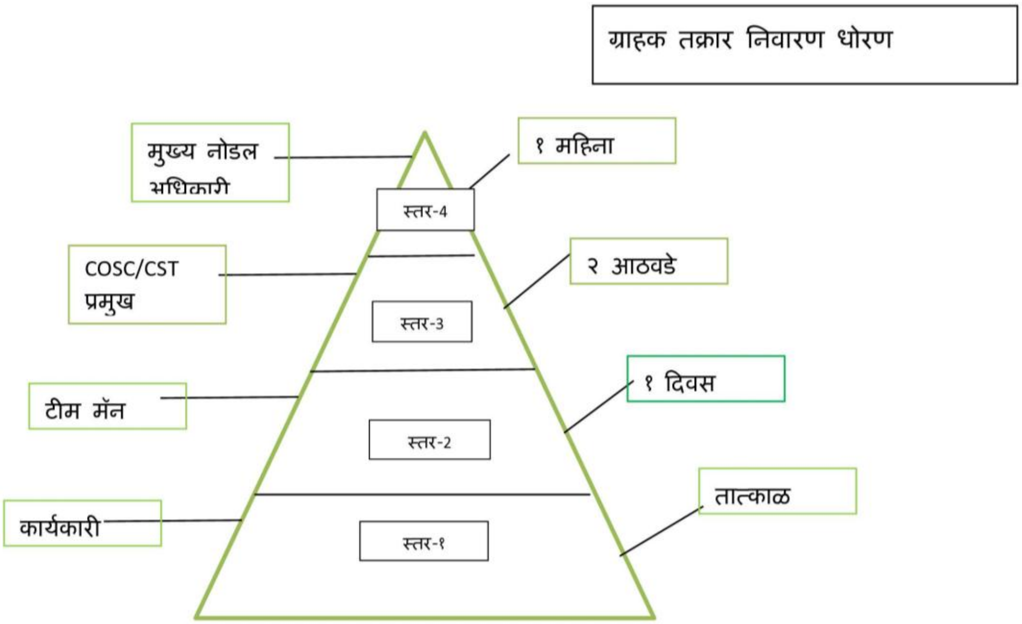
- ग्राहक स्वेच्छेने सांगू शकतात की त्यांना अशी कोणतीही दिव्यांगता आहे का, ज्यामुळे त्यांना CapFloatसोबत चॅट किंवा ईमेल सहाय्याद्वारे संवाद साधण्यात अडचण येत आहे.

- अशी माहिती मिळाल्यानंतर, ग्राहक सहाय्याचे फ्रंटलाइन कर्मचारी ग्राहकाला फोन करतील, त्यांच्या समस्येबाबत चर्चा करतील आणि त्यांच्या प्रश्नाचे निराकरण करण्यासाठी मदत करतील.

- दिव्यांग ग्राहकांसाठी करण्यात आलेल्या सहाय्य व्यवस्थेचा तिमाही आढावा घेतला जाईल आणि त्याची माहिती अंतर्गत पातळीवर शेअर केली जाईल.

- ग्राहक सहाय्याच्या फ्रंटलाइन कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण दिले जाईल.

एस्कलेशनचे स्तर


ग्राहक तक्रार निवारण धोरण
मुख्य नोडल अधिकारी
१ महिना
स्तर-4
COSC/CST प्रमुख
२ आठवडे
स्तर-3
टीम मॅन
१ दिवस
स्तर-2
तात्काळ
कार्यकारी
स्तर-१

कस्टमर ग्रीव्हन्स फ्लो चार्ट