ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം

സ്ഥാപനത്തിന് മുഴുവൻ ബാധകമായത്

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള മാനദണ്ഡമായി ഈ രേഖ പ്രവർത്തിക്കുന്നു

RBI-യിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു NBFC ആയ CapFloat Financial Services Private Limited-ന്റെ ബ്രാൻഡ് നാമമാണ് Axio.

.

മികച്ച സേവനങ്ങളിലൂടെയും കൃത്യമായ അവലോകന സംവിധാനങ്ങളിലൂടെയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ കുറയ്ക്കാനും, ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽ വേഗത്തിൽ പരിഹാരം ഉറപ്പാക്കാനുമാണ് ഈ പോളിസി ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. CapFloat-ന്റെ ബിസിനസുമായി ബന്ധപ്പെട്ടിട്ടുള്ള പുറംകരാർ സേവനദാതാക്കൾക്കും ഉപഭോക്താക്കൾക്കും CapFloat പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ സേവനം ലഭ്യമായിരിക്കും.

1. ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങൾ:

a. നിങ്ങൾക്ക് ഒരു പരാതി നൽകണമെന്നുണ്ടെങ്കിൽ, താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും:

i. എങ്ങനെ പരാതി നൽകാം.
ii. എവിടെയാണ് പരാതി നൽകേണ്ടത്.
iii. ആർക്കാണ് പരാതി നൽകേണ്ടത്.
iv. എപ്പോഴാണ് മറുപടി ലഭിക്കുക.
v. പരിഹാരത്തിനായി ആരെയാണ് സമീപിക്കേണ്ടത്.
vi. ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ തുടർന്ന് എന്ത് ചെയ്യണം.

b. നിങ്ങളുടെ സംശയങ്ങൾക്ക് മറുപടി നൽകാൻ ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ സഹായിക്കും.

c. പരാതികൾ ന്യായമായും വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഞങ്ങളുടെ നടപടിക്രമങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ എവിടെ നിന്ന് ലഭിക്കുമെന്ന് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

d. നിങ്ങളുടെ പരാതി രേഖാമൂലമാണ് ലഭിക്കുന്നതെങ്കിൽ, ഒരാഴ്യ്ക്കുള്ളിൽ കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ മെയിൽ വഴി നിങ്ങൾക്ക് ഒരു മറുപടിയോ പരാതി ലഭിച്ചുവെന്നതിന്റെ അറിയിപ്പോ ഞങ്ങൾ അയക്കുമെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തും. ഞങ്ങളുടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിലോ കസ്റ്റമർ സർവീസ് നമ്പറിലോ ഫോൺ വഴിയാണ് നിങ്ങളുടെ പരാതി അറിയിക്കുന്നതെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് ഒരു കംപ്ലയിന്റ് റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും, പരാതിയിന്മേലുള്ള തുടർനടപടികൾ കൃത്യമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

e. വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, നിങ്ങളുടെ പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഞങ്ങളുടെ അന്തിമ മറുപടി നിങ്ങൾക്ക് അയച്ചുതരുന്നതായിരിക്കും. കൂടാതെ, ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ പരാതിയുമായി മുന്നോട്ട് പോകാൻ എന്ത് ചെയ്യണമെന്നും നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

f. ഞങ്ങൾക്ക് പരാതി നൽകി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തികരമായ മറുപടി ലഭിക്കാതിരിക്കുകയും, പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനായി മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങൾ തേടാൻ നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് RBI-യുടെ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് നോൺ-ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവിഷന്റെ പ്രാദേശിക ഓഫീസിലെ ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

2. പരാതി നൽകേണ്ട രീതികൾ:

മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകാൻ CapFloat Financial Services Private Limited ("CapFloat") ലക്ഷ്യമിടുന്നു, മാത്രമല്ല കാര്യക്ഷമവും സുരക്ഷിതവുമായ ഒരു ഉപഭോക്തൃ സേവന പ്ലാറ്റ്ഫോം രൂപീകരിക്കാൻ നിരന്തരം ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങളിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കളെ തൃപ്തിപ്പെടുത്താനാണ് CapFloat ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രൊഫൈൽ, അവരുടെ സാക്ഷരതാ നിലവാരം, പരിമിതികൾ എന്നിവ പരിഗണിച്ച്, ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ മുൻകൈയെടുത്ത് പരിഹരിക്കുന്നതിനായി CapFloat വിവിധ മാർഗ്ഗങ്ങൾ കണ്ടെത്തിയിട്ടുണ്ട്:

ഏതെങ്കിലും സേവനവുമായോ വായ്പയുമായോ ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്കും സംശയങ്ങൾക്കും, ദയവായി താഴെ പറയുന്ന സംവിധാനങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുക.

ഘട്ടം *1:*

ടെലിഫോൺ: ദേശീയ അവധി ദിനങ്ങൾ ഒഴികെ എല്ലാ 7 ദിവസവും രാവിലെ 9 മണി മുതൽ രാത്രി 9 മണി വരെ നിങ്ങൾക്ക് 080 6807 5001 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിച്ച് പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

ഞങ്ങൾ ഇപ്പോൾ ചാറ്റ് വഴിയുള്ള സേവന സംവിധാനത്തിലേക്ക് മാറിയിരിക്കുന്നു എന്നത് ശ്രദ്ധിക്കുക. മുകളിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള നമ്പറിൽ വിളിച്ചതിന് ശേഷം, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് WhatsApp വഴി ഒരു സന്ദേശം ലഭിക്കുന്നതും, സംശയങ്ങൾ ദുരീകരിക്കുന്നതിനായി ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ കെയർ പ്രതിനിധികളുമായി തത്സമയം ആശയവിനിമയം നടത്താൻ കഴിയുന്നതുമാണ്.

ഇമെയിൽ: നിങ്ങൾക്ക് ask@axio.co.in എന്ന ഇമെയിൽ വിലാസത്തിലേക്കും എഴുതാവുന്നതാണ്.

തപാൽ/കൊറിയർ: പോസ്റ്റ് അല്ലെങ്കിൽ കൊറിയർ വഴി നിങ്ങളുടെ സംശയങ്ങൾ താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്കും അയക്കാം: CapFloat Financial Services Private Limited, ന്യൂ നമ്പർ 3 (പഴയത് 211), ഗോകുൽദാസ് പ്ലാറ്റിനം, അപ്പർ പാലസ് ഓർക്കാർഡ്സ്, ബെല്ലാരി റോഡ്, സദാശിവനഗർ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക - 560080.

ഘട്ടം 2:

മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നവയിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, ദയവായി ഞങ്ങളുടെ കംപ്ലയിന്റ്സ് മാനേജ്മെന്റ് സെല്ലിലേക്ക് (മാനേജർ - കസ്റ്റമർ സർവീസസ്) customersuccess@axio.co.in എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യുക.

തപാൽ/കൊറിയർ: പോസ്റ്റ് അല്ലെങ്കിൽ കൊറിയർ വഴി നിങ്ങളുടെ സംശയങ്ങൾ താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്കും അയക്കാം: CapFloat Financial Services Private Limited, ന്യൂ നമ്പർ 3 (പഴയത് 211), ഗോകുൽദാസ് പ്ലാറ്റിനം, അപ്പർ പാലസ് ഓർക്കാർഡ്സ്, ബെല്ലാരി റോഡ്, സദാശിവനഗർ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക-560080.

ഘട്ടം 3:

ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഇപ്പോഴും തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ ഹെഡ് ഓഫ് കസ്റ്റമർ സർവീസ് ആയ മിസ്റ്റർ വിവിയൻ പി. ജോസിക്ക് head.customersuccess@axio.co.in എന്ന ഇമെയിൽ വിലാസത്തിൽ എഴുതാവുന്നതാണ്.

തപാൽ/കൊറിയർ: പോസ്റ്റ് അല്ലെങ്കിൽ കൊറിയർ വഴി നിങ്ങളുടെ സംശയങ്ങൾ താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്കും അയക്കാം: മിസ്റ്റർ വിവിയൻ പി. ജോസി, CapFloat Financial Services Private Limited, ന്യൂ നമ്പർ 3 (പഴയത് 211), ഗോകുൽദാസ് പ്ലാറ്റിനം, അപ്പർ പാലസ് ഓർക്കാർഡ്സ്, ബെല്ലാരി റോഡ്, സദാശിവനഗർ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക - 560080.

ഘട്ടം 4:

മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നവയിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് തുടർന്നും തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ / ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ ഓഫീസർ (മിസ്റ്റർ ബി. എസ്. യശസ്വി)ക്ക് pno@axio.co.in എന്ന ഇമെയിൽ വിലാസത്തിൽ എഴുതാവുന്നതാണ്.

തപാൽ/കൊറിയർ: പോസ്റ്റ് അല്ലെങ്കിൽ കൊറിയർ വഴി നിങ്ങളുടെ സംശയങ്ങൾ താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്കും അയക്കാം: മിസ്റ്റർ ബി. എസ്. യശസ്വി, CapFloat Financial Services Private Limited, ന്യൂ നമ്പർ 3 (പഴയത് 211), ഗോകുൽദാസ് പ്ലാറ്റിനം, അപ്പർ പാലസ് ഓർക്കാർഡ്സ്, ബെല്ലാരി റോഡ്, സദാശിവനഗർ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക - 560080.

30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ CapFloat നിങ്ങളുടെ പരാതി അല്ലെങ്കിൽ തർക്കം പരിഹരിക്കുന്നില്ലെങ്കിലോ, CapFloat നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിലോ, താഴെ പറയുന്ന മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ നിങ്ങൾക്ക് RBI ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്:

- ഈ ലിങ്ക് ഉപയോഗിച്ച് RBI-യുടെ കംപ്ലയിന്റ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റത്തിൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക: https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng. ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസരിച്ചായിരിക്കണം പരാതി നൽകേണ്ടത്.

- ഓംബുഡ്സ്മാന് ഒരു കത്തെഴുതി താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് പോസ്റ്റ് ചെയ്യുക: സെൻട്രലൈസ്ഡ് റിസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, നാലാം നില, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെക്ടർ-17, സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017.
- എങ്ങനെ പരാതി നൽകണമെന്നും, നൽകിയ പരാതിയുടെ നിലവിലുള്ള അവസ്ഥ എന്താണെന്നും അറിയുന്നതിനായി CRPC ടോൾ ഫ്രീ ഹെൽപ്പ്ലൈൻ നമ്പറായ 14448-ലേക്ക് വിളിക്കുക.

പകരം, നിങ്ങൾക്ക് താഴെ
പറയുന്നവരിൽ അപ്പീൽ
നൽകാവുന്നതാണ്:

ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ്, കൺസ്യൂമർ
എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ
സെൽ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,
10/3/8, നൃപതുംഗ റോഡ്,
ബെംഗളൂരു, കർണാടക 560001
ടെലിഫോൺ നമ്പർ: 080 - 2218 0501
ഇമെയിൽ:
cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

അല്ലെങ്കിൽ

ഓംബുഡ്സ്മാൻ - NBFC, ഓഫീസർ
ഇൻ-ചാർജ്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ്
ഇന്ത്യ, ഫോർട്ട് ഗ്ലാസിസ്, ചെന്നൈ
(തമിഴ്നാട്) 600 001 ടെലിഫോൺ
നമ്പർ: 044 - 25395964 ഇമെയിൽ:
cms.nbfcochennai@rbi.org.in

CapFloat ഇതിനകം സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ ഭിന്നശേഷിക്കാരായ വ്യക്തികളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

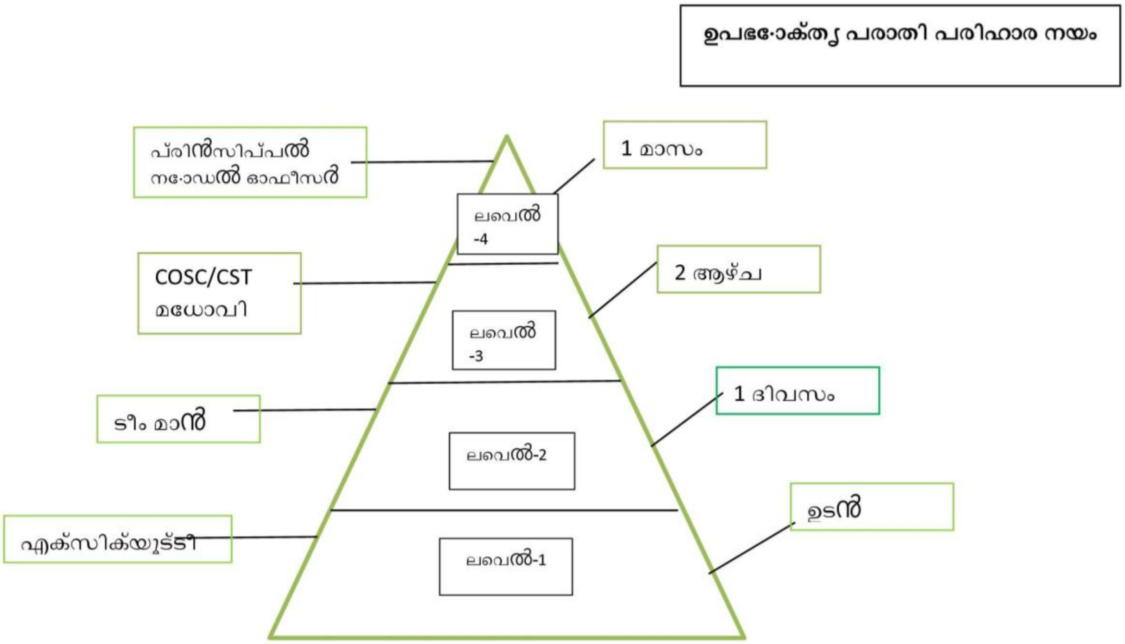
CapFloat നിലവിൽ താഴെ പറയുന്ന മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നു:

- ഇമെയിൽ സപ്പോർട്ട് - ആശയവിനിമയത്തിന് ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉപയോഗിക്കാൻ സാധിക്കുന്ന എഴുത്ത് രൂപത്തിലുള്ള പിന്തുണ.
- ചാറ്റ് സപ്പോർട്ട് - അടിയന്തര സഹായത്തിനായി തത്സമയം എഴുത്ത് രൂപത്തിൽ ആശയവിനിമയം നടത്താനുള്ള പിന്തുണ.

ഭിന്നശേഷിക്കാർ ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും എളുപ്പത്തിൽ ഉപയോഗിക്കാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ, പരാതി പരിഹാരത്തിനായി സമഗ്രമായ ഒരു SOP രൂപീകരിക്കാൻ മാനേജ്മെന്റ് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. SOP-യുടെ ഭാഗമായി താഴെ പറയുന്ന നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്:

1. ചാറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ ഇമെയിൽ വഴി CapFloat-മായി ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതിന് തടസ്സമാകുന്ന തരത്തിലുള്ള എന്തെങ്കിലും ശാരീരിക പരിമിതികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അത് സ്വമേധയാ വെളിപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്.
2. ഈ വിവരം ലഭിച്ചയുടനെ, കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് ഫ്രണ്ട് ലൈൻ ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താവിനെ തിരികെ വിളിക്കുകയും, അവരുടെ പ്രശ്നങ്ങളെക്കുറിച്ച് സംസാരിച്ച് വേണ്ട സഹായങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും.
3. ഭിന്നശേഷിക്കാരായ ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി നൽകുന്ന പ്രത്യേക സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള ത്രൈമാസ അവലോകനം സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ വിതരണം ചെയ്യും.
4. കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് ഫ്രണ്ട് ലൈൻ ജീവനക്കാർക്കുള്ള പരിശീലനം.

പരാതികൾ ഉന്നതതലങ്ങളിൽ അറിയിക്കേണ്ട ഘട്ടങ്ങൾ



<u>ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ ഫ്ലോ ചാർട്ട്</u>