કસ્ટમર ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ પોલીસી

આ દસ્તાવેજ સમગ્ર સંસ્થામાં લાગુ પડે છે.

આ દસ્તાવેજ કસ્ટમર ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ માટે લાગુ પડતા માપદંડો અને માર્ગદર્શિકા તરીકે કામ કરે છે.

Axio, CapFloat Financial Services Private Limitedનું બ્રાન્ડ નામ છે. તે RBI સાથે નોંધાયેલ NBFC છે.

આ નીતિનો હેતુ યોગ્ય સેવા પૂરી પાડવા અને તેની નિયમિત સમીક્ષા કરવાની વ્યવસ્થા દ્વારા ગ્રાહકોની ફરિયાદોની સંખ્યા ઘટાડવાનો તેમજ ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું ઝડપી નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે. CapFloatની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા CapFloatના વ્યવસાય સાથે સંબંધિત હોય તે હદ સુધી, બાહ્ય સેવા પ્રદાતાઓ અને તેમના ગ્રાહકો પર પણ લાગુ પડશે.

1. ઇન્ટરનલ પ્રોસીજર્સ

a. જો તમે ફરિયાદ કરવા માંગતા હો, તો અમે તમને જણાવીશું:
   i. ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી.
   ii. ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય.
   iii. ફરિયાદ કોની પાસે કરી શકાય.
   iv. જવાબ ક્યારે મળવાની અપેક્ષા રાખી શકાય.
   v. ફરિયાદના નિરાકરણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો.
   vi. જો તમે ફરિયાદના નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હો, તો શું કરવું.

b. અમારા કર્મચારીઓ તમને તમારા કોઈપણ પ્રશ્નનો જવાબ મેળવવામાં મદદ કરશે.

c. અમે તમને જણાવીશું કે અમારી ફરિયાદોનું નિષ્પક્ષ અને ઝડપી નિરાકરણ કરવાની પ્રક્રિયાની માહિતી તમને ક્યાંથી મળી શકે છે.

d. જો તમારી ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થાય છે, તો અમે ખાતરી કરીશું કે ફરિયાદ મળ્યાની પાવતી અથવા તેનો જવાબ તમને એક અઠવાડિયાની અંદર પત્ર અથવા ઈમેલ દ્વારા મોકલવામાં આવે. જો તમે અમારા નિર્ધારિત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવો છો, તો અમે તમને ફરિયાદનો સંદર્ભ નંબર આપીશું અને યોગ્ય સમયગાળામાં ફરિયાદ પર થયેલી કાર્યવાહી અંગે તમને માહિતગાર કરતા રહીશું.

e. મામલાની તપાસ કર્યા પછી, તમારી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અમે તમને અમારો અંતિમ જવાબ મોકલીશું. જો તમે અમારા જવાબથી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હો, તો અમે તમને એ પણ જણાવીશું કે તમારી ફરિયાદને આગળ ક્યાં અને કેવી રીતે લઇ જઈ શકાય.

f. અમારી પાસે ફરિયાદ નોંધાવ્યાના 30 દિવસની અંદર જો તમને અમારી તરફથી સંતોષકારક જવાબ ન મળે અને તમે તમારી ફરિયાદના નિરાકરણ માટે અન્ય વિકલ્પો અપનાવવા માંગતા હો, તો તમે RBIના Department of Non-Banking Supervisionના સંબંધિત પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકો છો.

2. ફરિયાદ કરવાની રીતો

CapFloat Financial Services Private Limited ("CapFloat")નો હેતુ પોતાના ગ્રાહકોને શક્ય તેટલી શ્રેષ્ઠ સેવા પૂરી પાડવાનો છે અને આ માટે કંપની સતત એક મજબૂત અને અસરકારક ગ્રાહક સેવા વ્યવસ્થા વિકસાવવાનો પ્રયાસ કરે છે. CapFloatમાં અમે અમારી સેવાઓ દ્વારા અમારા ગ્રાહકોને વધુ સારો અનુભવ આપવાનો પ્રયાસ કરીએ છીએ. ગ્રાહકોની પ્રોફાઇલ, તેમની શિક્ષણનું સ્તર અને તેમની સંવેદનશીલતાને ધ્યાનમાં રાખીને, CapFloatએ ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું સક્રિય રીતે નિરાકરણ કરવા માટે વિવિધ માધ્યમો નક્કી કર્યા છે.

કોઇપણ સેવા અથવા લોન સંબંધિત ફરિયાદ અથવા પ્રશ્ન માટે, કૃપા કરીને નીચે આપેલી ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનું પાલન કરો.

લેવલ *1*

ટેલિફોન:
તમે 080 6807 5001 પર અમને ફોન કરીને, રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય, અઠવાડિયાના તમામ 7 દિવસ સવારે 9:00 વાગ્યાથી રાત્રે 9:00 વાગ્યા સુધી તમારી ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.

કૃપા કરીને નોંધ લો કે હવે અમે ચેટ સહાય પ્રણાલી શરૂ કરી છે. ઉપર આપેલા નંબર પર ફોન કર્યા પછી, ગ્રાહકોને WhatsApp પર એક સંદેશ પ્રાપ્ત થશે અને તેઓ પોતાની સમસ્યાઓ અથવા પ્રશ્નો માટે અમારા સહાય કર્મચારીઓ સાથે સીધી ચેટ કરી શકશે.

ઈમેલ:
તમે તમારી ફરિયાદ અથવા પ્રશ્ન નીચે આપેલ ઈમેલ ID પર પણ મોકલી શકો છો: ask@axio.co.in

ટપાલ/કુરિયર:
તમે તમારી ફરિયાદ અથવા પ્રશ્ન ટપાલ/કુરિયર દ્વારા પણ નીચેના સરનામે મોકલી શકો છો:
CapFloat Financial Services Private Limited,
New No.3 (Old 211), ગોકલદાસ પ્લેટિનમ,
અપર પેલેસ ઓર્ચર્ડ્સ, બેલ્લારી રોડ,
સદાશિવનગર, બેંગલુરુ, કર્ણાટક - 560080

લેવલ *2*

જો ઉપર જણાવેલ માધ્યમ દ્વારા મળેલા નિરાકરણથી તમે સંતુષ્ટ ન હો, તો કૃપા કરીને અમારી Complaints Management Cell (Manager - Customer Services)ને customersuccess@axio.co.in પર લખો.

ટપાલ/કુરિયર:
તમે તમારી ફરિયાદ અથવા પ્રશ્ન ટપાલ/કુરિયર દ્વારા પણ નીચેના સરનામે મોકલી શકો છો:

CapFloat Financial Services Private Limited,
New No.3 (Old 211), ગોકલદાસ પ્લેટિનમ,
અપર પેલેસ ઓર્ચર્ડ્સ, બેલ્લારી રોડ,
સદાશિવનગર, બેંગલુરુ, કર્ણાટક - 560080

લેવલ *3*

જો તમે મળેલા નિરાકરણથી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હો, તો તમે અમારી Customer Serviceના Head, શ્રી વિવિયન પી. જોસેને head.customersuccess@axio.co.in પર લખી શકો છો.

ટપાલ/કુરિયર:
તમે તમારી ફરિયાદ અથવા પ્રશ્ન ટપાલ/કુરિયર દ્વારા પણ શ્રી વિવિયન પી. જોસેના નામે નીચેના સરનામે મોકલી

શકો છો:

શ્રી વિવિયન પી. જોસે,
CapFloat Financial Services Private Limited,
New No.3 (Old 211), ગોકલદાસ પ્લેટિનમ,
અપર પેલેસ ઓર્ચર્ડ્સ, બેલ્લારી રોડ,
સદાશિવનગર, બેંગલુરુ, કર્ણાટક - 560080

લેવલ *4*

જો તમે ઉપર જણાવેલા નિરાકરણથી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હો, તો તમે અમારી Principal Nodal Officer / Grievance Redressal Officer (શ્રી બી. એસ. યશસ્વી)ને pno@axio.co.in પર આગળ તમારી ફરિયાદ લખી શકો છો.

ટપાલ/કુરિયર:
તમે તમારી ફરિયાદ અથવા પ્રશ્ન ટપાલ/કુરિયર દ્વારા પણ શ્રી બી. એસ. યશસ્વીના નામે નીચેના સરનામે મોકલી શકો છો:

CapFloat Financial Services Private Limited,
New No.3 (Old 211), ગોકલદાસ પ્લેટિનમ, અપર પેલેસ ઓર્ચર્ડ્સ, બેલ્લારી રોડ, સદાશિવનગર, બેંગલુરુ, કર્ણાટક - 560080

જો CapFloat દ્વારા 30 દિવસની અંદર તમારી ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે અથવા તમે CapFloat દ્વારા આપવામાં આવેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હો, તો તમે નીચે આપેલા માધ્યમો દ્વારા RBI ઓમ્બડ્સમેનનો સંપર્ક કરી શકો છો:

- RBIની કમ્પ્લેન્ટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (CMS) પર ફરિયાદ નોંધાવો: તમે આ લિંક દ્વારા RBIની કમ્પ્લેન્ટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ પર ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો:
  https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng ફરિયાદ ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ અનુસાર નોંધાવવી જોઇએ.
- ઓમ્બડ્સમેનને પત્ર લખો: તમે ઓમ્બડ્સમેનને પત્ર લખીને નીચેના સરનામે ટપાલ દ્વારા મોકલી શકો છો: સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, 4થો માળ, Reserve Bank of India, સેક્ટર-17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંડીગઢ – 160017.
- ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવવી અને નોંધાવેલી ફરિયાદની સ્થિતિ જાણવા માટે CRPCની ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઇન 14448 પર કૉલ કરો.

વૈકલ્પિક રીતે, તમે નીચેના અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરી શકો છો:

પ્રભારી અધિકારી,
કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન સેલ,
Reserve Bank of India,
10/3/8, નૃપતુંગા રોડ, બેંગલુરુ, કર્ણાટક 560001
ટેલિફોન નંબર: 080 - 22180501
ઈમેલ: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

અથવા

ઓમ્બડ્સમેન - NBFC, પ્રભારી અધિકારી,
Reserve Bank of India,
ફોર્ટ ગ્લેસિસ, ચેન્નાઈ (ટી.એન.) 600 001
ટેલિફોન નંબર: 044 - 25395964
ઈમેલ: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

આમાં CapFloat દ્વારા પહેલેથી જ સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા હેઠળ દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોના નિરાકરણનો પણ સમાવેશ થાય છે.

- ઈમેલ સહાય – ટેક્સ્ટ દ્વારા સહાય, જે કેટલાક દિવ્યાંગ ગ્રાહકો માટે સરળતાથી ઉપયોગી છે.
- ચેટ સહાય – તાત્કાલિક સહાય માટે રિયલ-ટાઇમ ટેક્સ્ટ આધારિત સહાય.

- મેનેજમેન્ટ તમામ ગ્રાહકો, જેમાં દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓનો પણ સમાવેશ થાય છે, તેમના માટે સુલભ અને સર્વસમાવેશક પ્રક્રિયાઓ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ફરિયાદ નિવારણ અંગે એક વ્યાપક SOP તૈયાર કરવા પ્રતિબદ્ધ છે. SOP હેઠળ નીચેની કામગીરી કરવામાં આવશે:

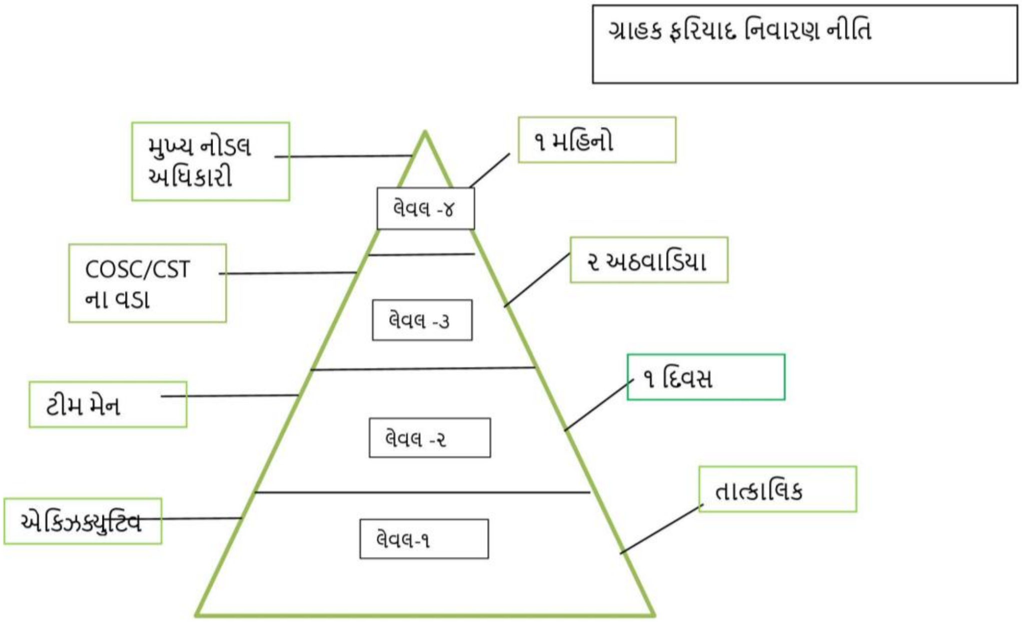
- ગ્રાહકો સ્વેચ્છાએ જણાવી શકે છે કે તેમને કોઇ એવી દિવ્યાંગતા છે કે જેના કારણે તેમને CapFloat સાથે ચેટ અથવા ઈમેલ સહાય દ્વારા વાતચીત કરવામાં મુશ્કેલી પડી રહી છે.

- આવી માહિતી પ્રાપ્ત થયા પછી, ગ્રાહક સહાયના ફ્રન્ટલાઇન કર્મચારીઓ ગ્રાહકને ફોન કરશે, તેમની સમસ્યા અંગે વાત કરશે અને તેમના પ્રશ્નના નિરાકરણમાં મદદ કરશે.

- દિવ્યાંગ ગ્રાહકો માટે કરવામાં આવેલી સહાય વ્યવસ્થાની ત્રિમાસિક સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને તેની માહિતી આંતરિક રીતે શેર કરવામાં આવશે.

- ગ્રાહક સહાયના ફ્રન્ટલાઇન કર્મચારીઓને તાલીમ આપવામાં આવશે.

એસ્કેલેશનના સ્તરો


ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ
મુખ્ય નોડલ અધિકારી
૧ મહિનો
લેવલ -૪
COSC/CST ના વડા
૨ અઠવાડિયા
લેવલ -૩
ટીમ મેન
૧ દિવસ
લેવલ -૨
એકિઝક્યુટિવ
તાત્કાલિક
લેવલ-૧

<u>કસ્ટમર ગ્રીવન્સ ફ્લો ચાર્ટ</u>