



कस्टमर ग्रीवांस रिड्रेसल पॉलिसी

यह दस्तावेज़ पूरे संस्था में लागू है।

यह दस्तावेज़ कस्टमर ग्रीवांस रिड्रेसल के लिए लागू मानदंड और दिशा-निर्देश के रूप में काम करता है।

Axio, CapFloat Financial Services Private Limited के ब्रांड का नाम है। यह एक NBFC है, जो RBI के साथ रजिस्टर्ड है।



इस नीति का उद्देश्य उचित सेवा प्रदान करने और उसकी नियमित समीक्षा की व्यवस्था के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों के मामलों को कम करना तथा ग्राहकों की शिकायतों का शीघ्र समाधान सुनिश्चित करना है।

CapFloat की शिकायत निवारण व्यवस्था CapFloat के व्यवसाय से संबंधित सीमा तक, बाहरी सेवा प्रदाताओं और उनके ग्राहकों पर भी लागू होगी।

1. इंटरनल प्रोसीजर्स

- a. अगर आप शिकायत करना चाहते हैं, तो हम आपको बताएंगे:
 - i. शिकायत कैसे करें।
 - ii. शिकायत कहाँ की जा सकती है।
 - iii. शिकायत किसके पास की जा सकती है।
 - iv. जवाब कब मिलने की उम्मीद की जा सकती है।
 - v. शिकायत के समाधान के लिए किससे संपर्क करें।
 - vi. यदि आप शिकायत के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो क्या करें।
- b. हमारे कर्मचारी आपके किसी भी सवाल का जवाब देने में आपकी मदद करेंगे।
- c. हम आपको बताएंगे कि हमारी शिकायतों को निष्पक्ष और जल्दी निपटाने की प्रक्रिया की जानकारी आपको कहाँ मिल सकती है।
- d. यदि आपकी शिकायत लिखित रूप में प्राप्त होती है, तो हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आपको एक सप्ताह के भीतर पत्र या ईमेल के माध्यम से शिकायत प्राप्त होने की पावती या जवाब भेज दिया जाए। यदि आप हमारी निर्धारित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन के माध्यम से शिकायत दर्ज करते हैं, तो हम आपको शिकायत का संदर्भ नंबर देंगे और उचित समय के भीतर शिकायत पर हुई कार्रवाई की जानकारी देते रहेंगे।
- e. मामले की जाँच करने के बाद, हम आपकी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर आपको अपना अंतिम जवाब भेजेंगे। यदि आप हमारे जवाब से अभी भी संतुष्ट नहीं हैं, तो हम आपको यह भी बताएंगे कि अपनी शिकायत को आगे कहाँ और कैसे ले जा सकते हैं।
- f. हमारे पास शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर यदि आपको हमारी ओर से संतोषजनक जवाब नहीं मिलता है और आप अपनी शिकायत के समाधान के लिए अन्य विकल्प अपनाना चाहते हैं, तो आप RBI के Department of Non-Banking Supervision के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

2. शिकायत करने के तरीके

CapFloat Financial Services Private Limited ("CapFloat") का उद्देश्य अपने ग्राहकों को यथासंभव सर्वोत्तम सेवा प्रदान करना है और इसके लिए कंपनी लगातार एक मजबूत और प्रभावी ग्राहक सेवा व्यवस्था विकसित करने का प्रयास करती है। CapFloat में हम अपनी सेवाओं के माध्यम से अपने ग्राहकों को बेहतर अनुभव देने का प्रयास करते हैं। ग्राहकों की प्रोफाइल, उनकी शिक्षा के स्तर और उनकी संवेदनशीलता को ध्यान में रखते हुए, CapFloat ने ग्राहकों की शिकायतों का सक्रिय रूप से समाधान करने के लिए विभिन्न माध्यम निर्धारित किए हैं।



किसी भी सेवा या ऋण से संबंधित शिकायत या प्रश्न के लिए, कृपया नीचे दी गई शिकायत निवारण व्यवस्था का पालन करें।

लेवल १

टेलीफोन: आप 080 6807 5001 पर हमें कॉल करके, राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर, सप्ताह के सभी 7 दिनों में सुबह 9:00 बजे से रात 9:00 बजे तक अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

कृपया ध्यान दें कि अब हमने चैट सहायता प्रणाली शुरू की है। ऊपर दिए गए नंबर पर कॉल करने के बाद, ग्राहकों को WhatsApp पर एक संदेश प्राप्त होगा और वे अपनी समस्याओं या प्रश्नों के लिए सीधे हमारे सहायता कर्मचारियों से चैट कर सकते हैं।

ईमेल: आप अपनी शिकायत या प्रश्न निम्नलिखित ईमेल ID पर भी भेज सकते हैं: ask@axio.co.in
डाक/कूरियर: आप अपनी शिकायत या प्रश्न डाक/कूरियर के माध्यम से भी निम्नलिखित पते पर भेज सकते हैं:

CapFloat Financial Services Private Limited,
New No.3 (Old 211), गोकलदास प्लैटिनम,
अपर पैलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड,
सदाशिवनगर, बेंगलुरु, कर्नाटक - 560080

लेवल २

यदि ऊपर बताए गए माध्यम से प्राप्त समाधान से आप संतुष्ट नहीं हैं, तो कृपया हमारी Complaints Management Cell (Manager - Customer Services) को customersuccess@axio.co.in पर लिखें।

डाक/कूरियर: आप अपनी शिकायत या प्रश्न डाक/कूरियर के माध्यम से भी निम्नलिखित पते पर भेज सकते हैं:

CapFloat Financial Services Private Limited,
New No.3 (Old 211), गोकलदास प्लैटिनम,
अपर पैलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड,
सदाशिवनगर, बेंगलुरु, कर्नाटक - 560080

लेवल ३

यदि आप प्राप्त समाधान से अभी भी संतुष्ट नहीं हैं, तो आप हमारी Customer Service के Head, श्री विवियन पी. जोसे को head.customersuccess@axio.co.in पर लिख सकते हैं।



डाक/कूरियर: आप अपनी शिकायत या प्रश्न डाक/कूरियर के माध्यम से भी श्री विवियन पी. जोसे के नाम से निम्नलिखित पते पर भेज सकते हैं:

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

लेवल ४

यदि आप ऊपर बताए गए समाधान से अभी भी संतुष्ट नहीं हैं, तो आप हमारी Principal Nodal Officer / Grievance Redressal Officer (श्री बी. एस. यशस्वी) को pno@axio.co.in पर आगे अपनी शिकायत लिख सकते हैं।

डाक/कूरियर: आप अपनी शिकायत या प्रश्न डाक/कूरियर के माध्यम से भी श्री बी. एस. यशस्वी के नाम से निम्नलिखित पते पर भेज सकते हैं:

CapFloat Financial Services Private Limited, New No.3 (Old 211), गोकलदास प्लैटिनम, अपर पैलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगलुरु, कर्नाटक - 560080

यदि CapFloat द्वारा 30 दिनों की अवधि के भीतर आपकी शिकायत/विवाद का समाधान नहीं किया जाता है या आप CapFloat द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप निम्नलिखित माध्यमों से RBI ओम्बड्समैन से संपर्क कर सकते हैं:

- RBI की कम्प्लेंट मैनेजमेंट सिस्टम (CMS) पर शिकायत दर्ज करें: आप इस लिंक के माध्यम से RBI की कम्प्लेंट मैनेजमेंट सिस्टम पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं:
<https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>
शिकायत इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम के अनुसार दर्ज की जानी चाहिए।
- ओम्बड्समैन को पत्र लिखें: आप ओम्बड्समैन को पत्र लिखकर इसे निम्नलिखित पते पर डाक से भेज सकते हैं: सेंट्रलाइज्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर, 4था माला, Reserve Bank of India, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017.
- शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया और दर्ज की गई शिकायत की स्थिति जानने के लिए CRPC की टोल-फ्री हेल्पलाइन 14448 पर कॉल करें।

वैकल्पिक रूप से, आप निम्नलिखित अधिकारी के पास अपील कर सकते हैं:

प्रभारी अधिकारी,
कंज्यूमर एजुकेशन एंड प्रोटेक्शन सेल,
Reserve Bank of India,
10/3/8, नृपतुंगा रोड, बेंगलुरु, कर्नाटक 560001
टेलीफोन नंबर: 080 - 22180501
ईमेल: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

या

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

यह CapFloat द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण व्यवस्था के अंतर्गत दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों के समाधान को भी शामिल करता है।

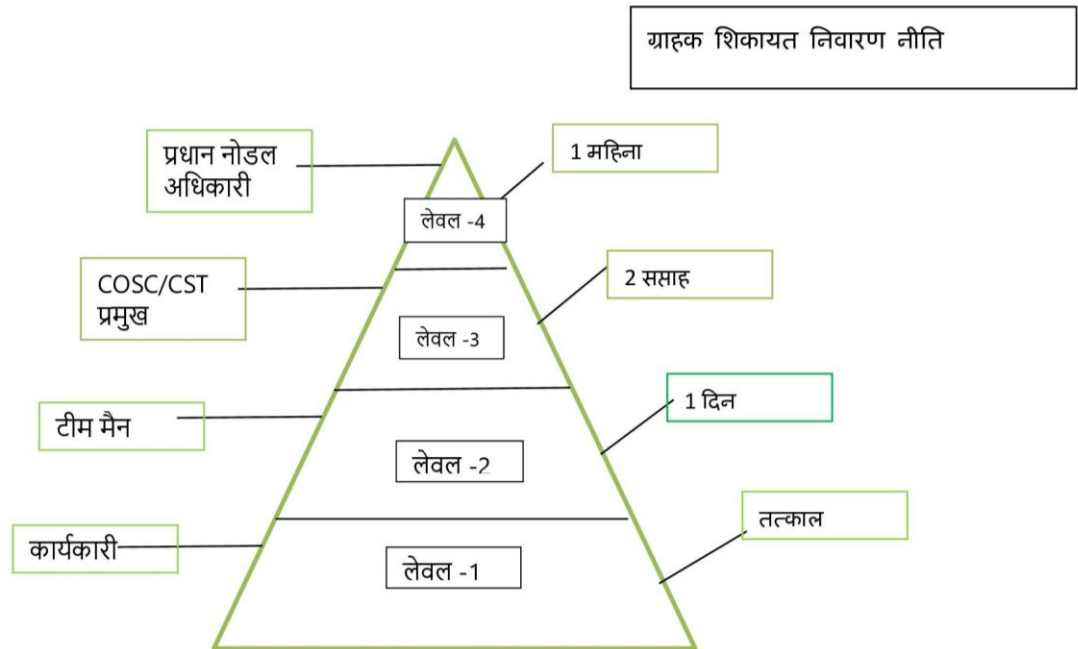
CapFloat वर्तमान में निम्नलिखित माध्यमों के जरिए शिकायत निवारण व्यवस्था संचालित करता है:

- ईमेल सहायता – टेक्स्ट के माध्यम से सहायता, जो कुछ दिव्यांग ग्राहकों के लिए सुलभ है।
- चैट सहायता – तुरंत सहायता के लिए रियल-टाइम टेक्स्ट आधारित सहायता।

प्रबंधन सभी ग्राहकों, जिनमें दिव्यांग व्यक्ति भी शामिल हैं, उनके लिए सुलभ और समावेशी प्रक्रियाएँ सुनिश्चित करने हेतु शिकायत निवारण के लिए एक व्यापक SOP तैयार करने के लिए प्रतिबद्ध है। SOP के तहत निम्नलिखित कार्य किए जाएंगे:

- ग्राहक स्वेच्छा से यह बता सकते हैं कि क्या उन्हें ऐसी कोई दिव्यांगता है, जिसके कारण उन्हें CapFloat से चैट या ईमेल सहायता के माध्यम से संवाद करने में कठिनाई हो रही है।
- ऐसी जानकारी प्राप्त होने पर, ग्राहक सहायता के फ्रंटलाइन कर्मचारी ग्राहक को फोन करेंगे, उनकी समस्या के बारे में बात करेंगे और उनके प्रश्न के समाधान में सहायता करेंगे।
- दिव्यांग ग्राहकों के लिए की गई सहायता व्यवस्था की तिमाही समीक्षा की जाएगी और इसकी जानकारी आंतरिक रूप से साझा की जाएगी।
- ग्राहक सहायता के फ्रंटलाइन कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया जाएगा।

लेवल्स ऑफ एस्केलेशन



कस्टमर ग्रीवांस फ्लो चार्ट

