ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಉದ್ಯಮದಾದ್ಯಂತ-ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ

ಈ ದಾಖಲೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಮಾನದಂಡವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ

Axio ಎನ್ನುವುದು RBI ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿತವಾಗಿರುವ NBFC ಯು, CapFloat Financial Services Private Limited ನ ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಹೆಸರು ಆಗಿದೆ.

ಈ ನೀತಿಯು ಸರಿಯಾದ ಸೇವಾ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ನಿದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. CapFloat ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವು, CapFloat ನ ವ್ಯವಹಾರದ ಮಿತಿಯವರೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ ವಿಸ್ತರಿಸುತ್ತದೆ .

1. ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು:

a. ನೀವು ದೂರನ್ನು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ನಾವು ನಿಮಗೆ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೇಳುತ್ತೇವೆ:

i. ಅದನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ.
ii. ದೂರನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕು.
iii. ಯಾರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ನೀಡಬೇಕು .
iv. ಯಾವಾಗ ಉತ್ತರವನ್ನು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು.
v. ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
vi. ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು.

b. ನಿಮ್ಮ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

c. ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಬಹುದು ಎನ್ನುವುದನ್ನು ನಾವು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

d. ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ, ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಪತ್ರ/ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ನಿಮಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದರ ಕುರಿತಾಗಿ ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ನಿಗದಿತ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ತಿಳಿಸಿದ್ದರೆ, ನಾವು ನಿಮಗೆ ದೂರಿನ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ಅದರ ಪ್ರಗತಿಯ ಕುರಿತಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಮಗೆ ನೀಡುತ್ತಾ ಇರುತ್ತೇವೆ.

e. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ನಾವು ನಿಮಗೆ ನಮ್ಮ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಒಂದು ವೇಳೆ ನಿಮಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬೇಕು ಎನ್ನುವುದನ್ನೂ ನಾವು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

f. ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ, ನಮ್ಮಿಂದ ನಿಮಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವು ಸಿಗದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, RBI ಯ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು (Officer-in-Charge) ನೀವು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

2. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ:

CapFloat Financial Services Private Limited ("CapFloat") ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ದೃಢವಾದ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಶ್ರಮಿಸುತ್ತಿದೆ. CapFloat ನಲ್ಲಿರುವ ನಾವು ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೊಫೈಲ್, ಅವರ ಸಾಕ್ಷರತೆಯ ಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಂಜಾಗ್ರತಾ ಕ್ರಮವಾಗಿ ಬಗೆಹರಿಸಲು CapFloat ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿದೆ:

ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ /ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಕೆಳಗಿನ ನಿಯೋಗ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.

ಹಂತ *1:*

ದೂರವಾಣಿ: ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ವಾರದ ಎಲ್ಲಾ ದಿನಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 9.00 ರವರೆಗೆ ನೀವು ನಮಗೆ 080 6807 5001 ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ, ನಾವು ಈಗ 'ಚಾಟ್ ಸಹಾಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆ'ಗೆ ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸಿದ್ದೇವೆ . ಮೇಲೆ ನೀಡಿರುವ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆಯನ್ನು ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಾಟ್ಸಪ್ (WhatsApp) ನಲ್ಲಿ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನೇರವಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳೊಂದಿಗೇ ಸಂವಹನವನ್ನು ನಡೆಸಬಹುದು.

ಇಮೇಲ್: ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಕ್ಕೂ ಬರೆಯಬಹುದು: ask@axio.co.in

ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್: ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕವೂ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು: CapFloat Financial Services Private Limited, ಹೊಸ ಸಂಖ್ಯೆ.3 (ಹಳೆಯ 211), ಗೋಕುಲದಾಸ್ ಪ್ಲಾಟಿನಂ, ಅಪ್ಪರ್ ಪ್ಯಾಲೇಸ್ ಆರ್ಚರ್ಡ್ಸ್, ಬೆಳ್ಳಾರಿ ರಸ್ತೆ, ಸದಾಶಿವನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ - 560080.

ಹಂತ *2:*

ಮೇಲಿನ ಹಂತದಿಂದ ದೊರೆತ ಪರಿಹಾರವು ನಿಮಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವೆನಿಸದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ನಮ್ಮ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಘಟಕಕ್ಕೆ (ಮ್ಯಾನೇಜರ್ - ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸಸ್) ಈ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯ ಮೂಲಕ ಬರೆಯಿರಿ: customersuccess@axio.co.in

ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್: ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕವೂ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು: CapFloat Financial Services Private Limited, ಹೊಸ ಸಂಖ್ಯೆ.3 (ಹಳೆಯ 211), ಗೋಕುಲದಾಸ್ ಪ್ಲಾಟಿನಂ, ಅಪ್ಪರ್ ಪ್ಯಾಲೇಸ್ ಆರ್ಚರ್ಡ್ಸ್, ಬೆಳ್ಳಾರಿ ರಸ್ತೆ, ಸದಾಶಿವನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ - 560080.

ಹಂತ *3:*

ಪಡೆದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ಇನ್ನೂ ಅಸಂತುಷ್ಟರಾಗಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಾದ ಶ್ರೀ ವಿವಿಯನ್ ಪಿ ಜೋಸಿ, ಅವರಿಗೆ ನೀವು ಈ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು: head.customersuccess@axio.co.in

ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್: ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕವೂ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು: ಶ್ರೀ ವಿವಿಯನ್ ಪಿ ಜೋಸಿ, CapFloat Financial Services Private Limited, ಹೊಸ ಸಂಖ್ಯೆ.3 (ಹಳೆಯ 211), ಗೋಕುಲದಾಸ್ ಪ್ಲಾಟಿನಂ, ಅಪ್ಪರ್ ಪ್ಯಾಲೇಸ್ ಆರ್ಚರ್ಡ್ಸ್, ಬೆಳ್ಳಾರಿ ರಸ್ತೆ, ಸದಾಶಿವನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ - 560080.

ಹಂತ 4:

ಮೇಲಿನ ಹಂತದಿಂದ ಪಡೆದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ಇನ್ನೂ ಅಸಂತುಷ್ಟರಾಗಿದ್ದರೆ, ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ / ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ (ಶ್ರೀ ಬಿ ಎಸ್ ಯಶಸ್ವಿ) ಈ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯ ಮೂಲಕ ನೀವು ಮತ್ತಷ್ಟು ಬರೆಯಬಹುದು: pno@axio.co.in

ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್: ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕವೂ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು: ಶ್ರೀ ಬಿ ಎಸ್ ಯಶಸ್ವಿ, CapFloat Financial Services Private Limited, ಹೊಸ ಸಂಖ್ಯೆ.3 (ಹಳೆಯ 211), ಗೋಕುಲದಾಸ್ ಪ್ಲಾಟಿನಂ, ಅಪ್ಪರ್ ಪ್ಯಾಲೇಸ್ ಆರ್ಚರ್ಡ್ಸ್, ಬೆಳ್ಳಾರಿ ರಸ್ತೆ, ಸದಾಶಿವನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ - 560080.

ಒಂದು ವೇಳೆ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು CapFloat ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ CapFloat ಒದಗಿಸಿರುವ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ನೀವು RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

- ಈ ಲಿಂಕ್ ನ ಮೂಲಕ RBI ಯ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ: https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng. ಈ ದೂರನ್ನು Integrated Ombudsman Scheme.(ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ) ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು.
- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಗೆ ಒಂದು ಪತ್ರವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸೆಂಟ್ರಲೈಸ್ಡ್ ರಿಸೀಪ್ಟ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್-17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ಟಾ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿ.
- ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಯಲು CRPC ಯ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 14448 ಕ್ಕೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ.

ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ,

ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಘಟಕ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,

10/3/8, ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ - 560001

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 080 - 2218 0501

ಇಮೇಲ್: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

ಅಥವಾ

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ - NBFC, ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,

ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲೇಸಿಸ್,

ಚೆನ್ನೈ (T.N.) 600 001

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 044 - 25395964

ಇಮೇಲ್: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

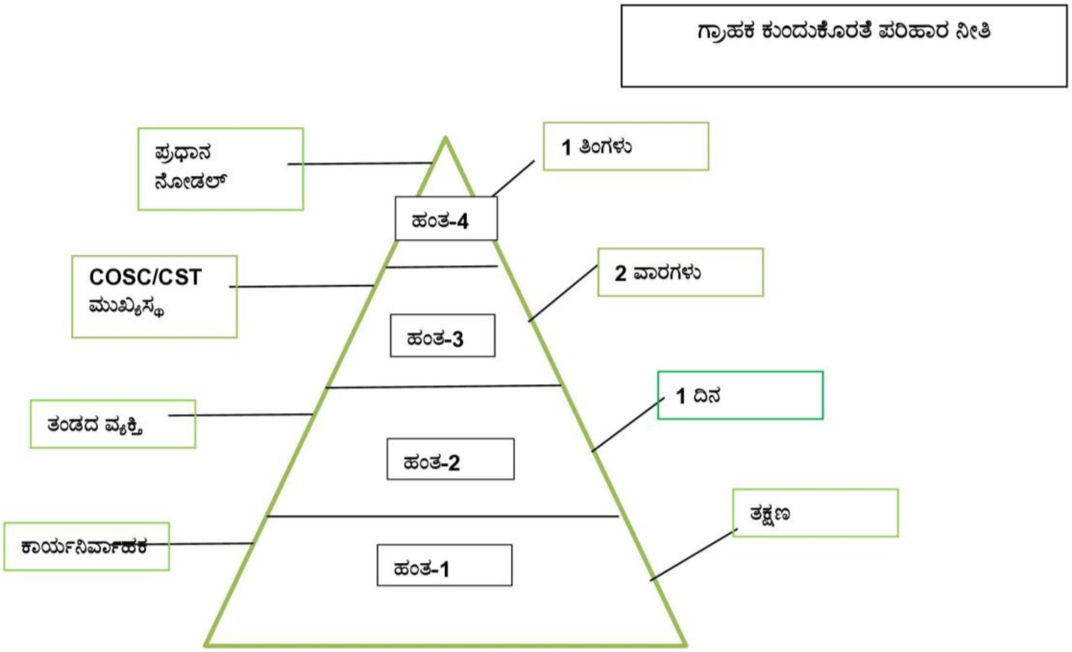
ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತವಾಗಿ CapFloat ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆ:

- ಇಮೇಲ್ ಬೆಂಬಲ - ಪಠ್ಯ ಆಧಾರಿತ, ಕೆಲವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯಗಳಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತಹದ್ದು
- ಚಾಟ್ ಬೆಂಬಲ - ತಕ್ಷಣದ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ನೈಜ-ಸಮಯದ ಪಠ್ಯ ಆಧಾರಿತ ಬೆಂಬಲ

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯವುಳ್ಳ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲರನ್ನೂ ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವ, ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಮಗ್ರ SOP ಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಈ SOP ಯ ಅಂಗವಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು:

1. ಗ್ರಾಹಕರು ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಬೆಂಬಲದ ಮೂಲಕ CapFloat ನೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಅಡ್ಡಿಯಾಗುವಂತಹ ಯಾವುದೇ ವಿಕಲಾಂಗತೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತರಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು.
2. ಈ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ವಿಭಾಗದ ಮುಂಚೂಣಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆಯನ್ನು ಮಾಡಿ, ಅವರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಹಾಯವನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.
3. ವಿಕಲಾಂಗತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಮಾಡಲಾದ ವಿಶೇಷ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಪರಿಶೀಲನಾ ವರದಿಯನ್ನು ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ವಿಭಾಗದ ಮುಂಚೂಣಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ.

<u>ಹಂತವಾರು ಏರಿಕೆ</u>


ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ
ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್
1 ತಿಂಗಳು
ಹಂತ-4
COSC/CST ಮುಖ್ಯಸ್ಥ
2 ವಾರಗಳು
ಹಂತ-3
1 ದಿನ
ತಂಡದ ವ್ಯಕ್ತಿ
ಹಂತ-2
ತಕ್ಷಣ
ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ
ಹಂತ-1

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಫ್ಲೋ ಚಾರ್ಟ್(ಹರಿವಿನ ನಕ್ಷೆ)