వినియోగదారుల ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానము

నైపుణ్యము వారిగా వర్తిస్తుంది

ఈ డాక్యుమెంట్ వినియోగదారుల ఫిర్యాదు పరిష్కారము కొరకు ఒక ప్రామాణికముగా పనిచేస్తుంది

Axio అనేది RBI తో రిజిస్టర్ చేయబడిన NBFC అయిన CapFloat Financial Services Private Limited యొక్క బ్రాండ్ పేరు

సరైన సర్వీస్ అందించడము మరియు సమీక్ష యంత్రాంగాల ద్వారా వినియోగదారు ఫిర్యాదుల సందర్భాలను తగ్గించాలని మరియు వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు వెంటనే పరిష్కరించబడతాయని నిర్ధారించుట ఈ విధానము యొక్క లక్ష్యము. CapFloat ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ CapFloat యొక్క వ్యాపార పరిధి వరకు అవుట్ సోర్స్ చేయబడిన సర్వీస్ ప్రొవైడర్స్ మరియు తన వినియోగదారులకు ఫిర్యాదు పరిష్కారాలను అందిస్తుంది.

1. అంతర్గత విధానాలు:

a. మీరు ఒక ఫిర్యాదు చేయాలని అనుకుంటే, మేము మీకు వివరిస్తాము:

   i. ఎలా చేయాలి
   ii. ఒక ఫిర్యాదును ఎక్కడ చేయవచ్చు
   iii. ఫిర్యాదును ఎవరికి చేయవచ్చు
   iv. సమాధానాన్ని ఎప్పుడు ఆశించాలి
   v. పరిష్కారము ఎవరి కోసం ఎవరిని సంప్రదించాలి
   vi. ఫలితముతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే మీరు ఏం చేయాలి

b. మీకు ఒక్క ప్రశ్నలకు మా సిబ్బంది సమాధానాలు ఇస్తారు.

c. ఫిర్యాదులను సముచితంగా మరియు సత్వరంగా నిర్వహించుటకు ఉన్న మా విధానము యొక్క వివరాలను ఎక్కడ తెలుసుకోవచ్చు అని మేము మీకు చెప్తాము.

d. ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదు వ్రాతపూర్వకంగా అందుకోబడితే, ఒక లేఖ/మెయిల్ ద్వారా ఒక వారము లోపల మీకు గుర్తింపు/స్పందన పంపబడుతుందని మేము నిర్ధారించుకుంటాము. ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదు మా నియమిత టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ పై అందుకోబడితే, మేము మీకు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబరు ఇస్తాము మరియు సముచిత సమయములో పురోగతి గురించి మీకు తెలియజేస్తాము.

e. విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, మీ ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులలోపు మా అంతిమ స్పందనను మేము మీకు పంపిస్తాము మరియు ఇంకా మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే మీ ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్ళాలి అనేది మేము మీకు చెప్తాము.

f. మాకు ఫిర్యాదు చేసిన 30 రోజులలోపు, ఒకవేళ మా నుండి మీకు సంతృప్తికరమైన స్పందన అందక, మీరు ఫిర్యాదుల పరిష్కారము కోసం ఇతర ప్రయత్నాలు చేయాలని అనుకుంటే, మీరు RBI యొక్క నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ యొక్క విభాగపు స్థానిక కార్యాలయము యొక్క ఆఫీస్-ఇన్‌చార్జ్ ను సంప్రదించవచ్చు.

2. ఫిర్యాదుల విధానాలు:

వినియోగదారుడికి వీలైనంత ఉత్తమ సేవలను అందించాలనేది CapFloat Financial Services Private Limited (“**CapFloat**”) యొక్క లక్ష్యము మరియు ఒక దృఢమైన మరియు సమర్థవంతమైన వినియోగదారు సర్వీస్ ప్లాట్ఫార్మ్ ను సృష్టించుటకు నిరంతరం కృషి చేస్తున్నాము. CapFloat వద్ద మేము వినియోగదారులను మా సేవలతో ఆనందపరచాలనేది మా లక్ష్యము. వినియోగదారుడి ప్రొఫైల్, వారి అక్షరాస్యత స్థాయి మరియు అభద్రతలను పరిగణిస్తూ, CapFloat వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను క్రియాశీలకంగా పరిష్కరించుటకు వివిధ మార్గాలను గుర్తించింది.

సర్వీస్ లేదా ఋణము సంబంధిత ఫిర్యాదులు/ప్రశ్నల కోస, దయచేసి ఈ క్రింది నియమిత యంత్రాంగాన్ని అనుసరించండి.

దశ 1:

టెలిఫోన్: మీరు 080 6807 5001 పై మాకు కాల్ చేయవచ్చు మరియు అన్ని 7 రోజులలో ఉదయం 9.00 నుండి రాత్రి 9.00 వరకు మీ ఫిర్యాదును అందించవచ్చు.

దయచేసి గమనించండి, మేము ఒక చాట్ అసిస్టెన్స్ సిస్టమ్ కు మారాము. పై నంబరుకు కాల్ చేసిన తరువాత, వినియోగదారులు వాట్సాప్ పై ఒక మెసేజ్ అందుకుంటారు మరియు వారి ప్రశ్నల కోసం లైవ్ ఏజెంట్స్ తో ఇంటరాక్ట్ కావచ్చు.

ఈమెయిల్: మీరు ఈ క్రింది ఈమెయిల్ ID కి కూడా వ్రాయవచ్చు: ask@axio.co.in

పోస్టల్/కొరియర్: మీరు మీ విచారణలను పోస్ట్/కొరియర్ ద్వారా CapFloat Financial Services Private Limited, కొత్త నం. 3 (పాత నం. 211), గోకుల్‌దాస్ ప్లాటినం, అప్పర్ పాలెస్ ఆర్చార్డ్స్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివ నగర్, బెంగళూరు, కర్నాటక – 560080 అనే చిరునామాకు వ్రాయవచ్చు.

దశ 2:

ఒకవేళ పై నుండి మీకు అందిన పరిష్కారము మీకు సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, దయచేసి customersuccess@axio.co.in వద్ద ఫిర్యాదుల కంప్లెయింట్స్ మేనేజ్మెంట్ సెల్, (మేనేజర్ – కస్టమర్ సర్వీసెస్) కు వ్రాయండి.

పోస్టల్/కొరియర్: మీరు మీ విచారణలను పోస్ట్/కొరియర్ ద్వారా CapFloat Financial Services Private Limited, కొత్త నం. 3 (పాత నం. 211), గోకుల్‌దాస్ ప్లాటినం, అప్పర్ పాలెస్ ఆర్చార్డ్స్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివ నగర్, బెంగళూరు, కర్నాటక – 560080 అనే చిరునామాకు వ్రాయవచ్చు

దశ 3:

ఒకవేళ మీరు మీకు అందిన పరిష్కారముతో ఇంకా అసంతృప్తిగా ఉంటే, మీరు మా హెడ్ ఆఫ్ కస్టమర్ సర్వీస్, head.customersuccess@axio.co.in వద్ద శ్రీ. వివియన్ పి జోసే కు వ్రాయవచ్చు.

పోస్టల్/కొరియర్: మీరు మీ విచారణలను పోస్ట్/కొరియర్ ద్వారా శ్రీ. వివియన్ పి జోసే, CapFloat Financial Services Private Limited, కొత్త నం. 3 (పాత నం. 211), గోకుల్‌దాస్ ప్లాటినం, అప్పర్ పాలెస్ ఆర్చార్డ్స్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివ నగర్, బెంగళూరు, కర్నాటక – 560080 అనే చిరునామాకు వ్రాయవచ్చు

దశ 4:

ఒకవేళ పై నుండి మీకు అందిన పరిష్కారముతో మీరు ఇంకా అసంతృప్తిగా ఉంటే, మీరు pno@axio.co.in వద్ద మా ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ / గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (శ్రీ. బి ఎస్ యశస్వి) కు వ్రాయవచ్చు

పోస్టల్/కొరియర్: మీరు మీ విచారణలను పోస్ట్/కొరియర్ ద్వారా శ్రీ. బి ఎస్ యశస్వి, CapFloat Financial Services Private Limited, కొత్త నం. 3 (పాత నం. 211), గోకుల్‌దాస్ ప్లాటినం, అప్పర్ పాలెస్ ఆర్చార్డ్స్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివ నగర్, బెంగళూరు, కర్నాటక – 560080 అనే కు వ్రాయవచ్చు

ఒకవేళ ఫిర్యాదు/వివాదము CapFloat ద్వారా 30 రోజులలోపు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా CapFloat అందించిన పరిష్కారముతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, మీరు ఈ క్రింది పద్ధతిలో RBI అంబుడ్స్మన్ ను సంప్రదించవచ్చు:

- ఈ లింక్ ద్వారా https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng RBI యొక్క కంప్లెయింట్ మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్ పై ఒక ఫిర్యాదు పంపించండి. ఈ ఫిర్యాదు Integrated Ombudsman Scheme ను అనుసరించి దాఖలు చేయబడుతుంది.
- అంబుడ్స్మన్ కు ఒక లేఖ వ్రాయండి మరియు సెంట్రలైస్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, సెక్టర్ – 17, సెంట్రల్ విస్ట, చండీఘడ్ – 160017 చిరునామాకు పోస్ట్ చేయండి.
- ఒక ఫిర్యాదును ఎలా దాఖలు చేయాలి మరియు దాఖలు చేయబడిన ఫిర్యాదు యొక్క స్థితిని తెలుగుకోవటానికి CRPC టోల్-ఫ్రీ హెల్ప్ లైన్ 14448 కు కాల్ చేయండి.
-

ప్రత్యామ్నాయంగా, మీరు ఈ క్రింది వారికి విజ్ఞప్తి చేయవచ్చు:

ఆఫీసర్ ఇన్-చార్జ్,
కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ సెల్, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్
10/3/8, నృపతుంగ రోడ్, బెంగళూరు, కర్నాటక 560001
టెలిఫోన్ నం.: 080 - 2218 0501
ఈమెయిల్: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

లేదా

ది అంబుడ్స్మన్ – NBFC, ఆఫీసర్ ఇన్-చార్జ్, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్,
ఫోర్ట్ గ్లాసిస్
చెన్నై (టి.ఎస్.) 6000001
టెలిఫోన్ నం. 044 – 25395964
ఈమెయిల్: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

ఇది CapFloat ద్వారా ఇదివరకే ఏర్పాటు చేయబడిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాలను కవర్ చేస్తుంది.

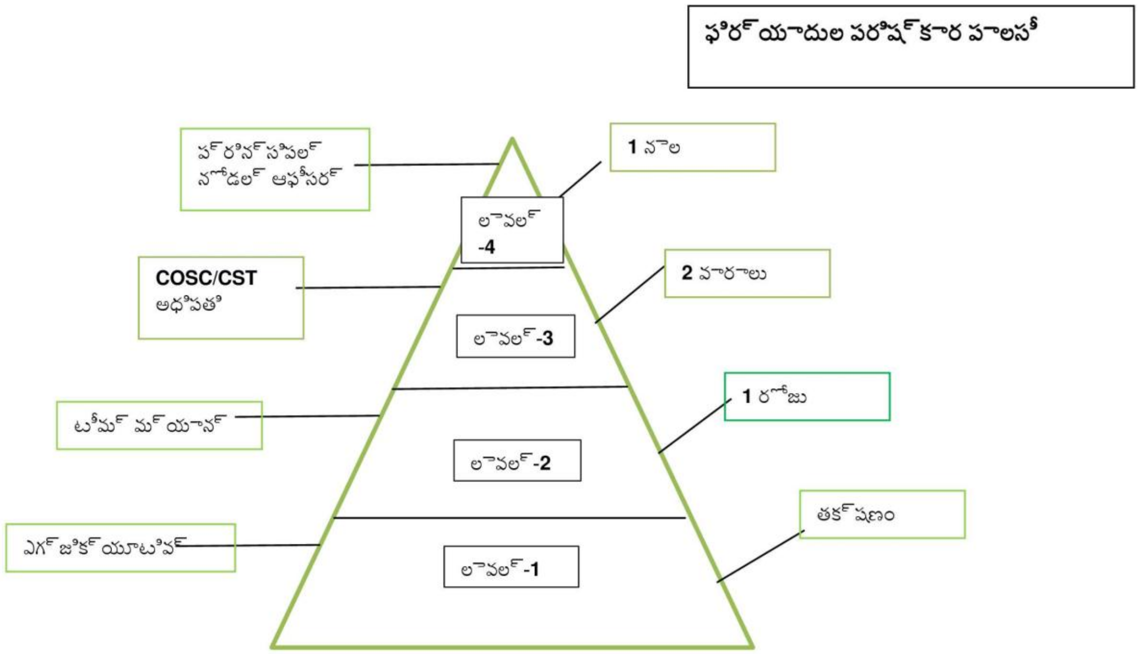
CapFloat ప్రస్తుతం ఈ క్రింది ఛానల్స్ ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని నిర్వహిస్తోంది:

- ఈమెయిల్ సహకారము – టెక్స్ట్-ఆధారితమైనది, కొన్ని వైకల్యాలు ఉన్న వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉన్నది
- చాట్ సహకారము – తక్షణ సహకారానికి వాస్తవ-సమయ టెక్స్ట్-ఆధారిత సహకారము

వికలాంగుల సహా వినియోగదారుల కొరకు అందుబాటులో ఉండే మరియు సమ్మిళిత ప్రక్రియలను నిర్ధారించే సమస్యా పరిష్కారము కొరకు ఒక సమగ్ర SOPని స్థాపించుటకు యాజమాన్యము కట్టుబడి ఉంది. SOP లో భాగంగా ఈ క్రింది చర్యలు చేపట్టబడతాయి:

1. చాట్ లేదా ఈమెయిల్ సపోర్ట్ పై CapFloat ను సంప్రదించుటకు ఆటంకపరచే వైకల్యాలు ఏవైనా తమకు ఉండే వినియోగదారులు స్వచ్ఛందంగా వెల్లడించవచ్చు.
2. ఈ వెల్లడి అందుకున్న తరువాత, వినియోగదారు సపోర్ట్ ఫ్రంట్ లైన్ సిబ్బంది వినియోగదారుడికి ఒక అవుట్ బౌండ్ కాల్ చేస్తారు మరియు వారి సమస్యల గురించి చర్చిస్తారు మరియు వారి ప్రశ్నలకు సమాధానం ఇస్తారు.
3. వికలాంగులైన వినియోగదారుల కొరకు చేయబడిన వసతి యొక్క త్రైమాసిక సమీక్ష అంతర్గతంగా సర్క్యులేట్ చేయబడుతుంది.
4. కస్టమర్ సపోర్ట్-ఫ్రంట్ లైన్ సిబ్బంది యొక్క శిక్షణ.

ఎస్కలేషన్ స్థాయిలు


ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీ
ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్
1 నెల
లెవల్ -4
COSC/CST అధిపతి
2 వారాలు
లెవల్-3
టీమ్ మేనేజర్
1 రోజు
లెవల్-2
ఎగ్జిక్యూటివ్
తక్షణం
లెవల్-1

కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ ఫ్లో చార్ట్