



# অভিযোগ প্রতিকার নীতি

## 2022

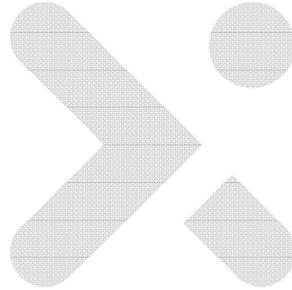
সংস্থা ব্যাপী - সকল গ্রাহকদের জন্য  
প্রযোজ্য

এই নথি গ্রাহকদের অভিযোগের সমাধান করার জন্য অভ্যন্তরীণ নীতি বিস্তারিত ভাবে জানায়।

ক্যাপ্লেট ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড এর ব্র্যান্ড নাম হল অ্যাক্সিও আরবিআই নিবন্ধিত একটি  
এনবিএফসি

## সূচীপত্র

বিষয়বস্তু	পৃষ্ঠা
I. অভ্যন্তরীণ নীতি	3-4
II. অভিযোগের পদ্ধতি	4-6



এই নীতি সঠিক পরিষেবা প্রদান এবং পর্যালোচনা পদ্ধতির মাধ্যমে গ্রাহক অভিযোগের সংখ্যা কম করার এবং গ্রাহক অভিযোগের দ্রুত সমাধান নিশ্চিত করার লক্ষ্যে কাজ করে।

## 1. অভ্যন্তরীণ নীতি:

- A. যদি আপনি একটি অভিযোগ করতে চান, আমরা আপনাকে জানাবো:
  - i. সেটি কিভাবে করবেন।
  - ii. একটি অভিযোগ কোথায় করা যেতে পারে।
  - iii. অভিযোগ কার কাছে করা যেতে পারে।
  - iv. কখন একটি উত্তর আশা করতে পারেন।
  - v. সমাধানের জন্য কার সাথে যোগাযোগ করবেন।
  - vi. আপনি যদি সমাধানে সন্তুষ্ট না হন তাহলে কি করবেন।
- b. আমাদের কর্মীরা আপনার যেকোনো প্রশ্নের বিষয়ে আপনাকে সাহায্য করবে।
- c. আমরা আপনাকে জানাবো অভিযোগ সঠিকভাবে এবং দ্রুত সমাধান করার জন্য আমাদের নীতির বিষয়ে কোথায় বিবরণ পাওয়া যেতে পারে।
- d. যদি আপনার অভিযোগ লিখিতভাবে গৃহীত হয়, আমরা আপনাকে একটি স্বীকৃতি / জবাব এক সপ্তাহের মধ্যে চিঠি/মেইলের মাধ্যমে পাঠানো নিশ্চিত করবো। যদি আপনার অভিযোগ ফোনের মাধ্যমে আমাদের মনোনীত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে পাওয়া হয়, আমরা আপনাকে একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর জানাবো এবং একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে আপনাকে তার অগ্রগতির সম্পর্কে জানাবো।
- e. বিষয়টি পর্যালোচনা করার পরে, আমরা আপনাকে আমাদের চূড়ান্ত জবাব আপনার অভিযোগ পাওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে দেব এবং যদি আপনি তখনও সন্তুষ্ট না হন তাহলে কি করে সেটি আগে নিয়ে যাওয়া যায় তা জানাবো।
- f. আমাদের সাথে একটি অভিযোগ দায়ের করার ৩০ দিনের মধ্যে, যদি আপনি আমাদের থেকে একটি সন্তোষজনক উত্তর না পান এবং আপনি অভিযোগের প্রতিকারের জন্য অন্য পন্থা নিতে চান, আপনি আরবিআই (RBI) এর আঞ্চলিক অফিসার নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন বিভাগের অফিসার-ইন-চার্জের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

## 2. অভিযোগের পদ্ধতি:

ক্যাপফ্লোট ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড সেরা সম্ভাব্য গ্রাহক পরিষেবা দিতে চায় এবং একটি দৃঢ় এবং দক্ষ গ্রাহক পরিষেবা প্ল্যাটফর্ম তৈরী করতে প্রতিজ্ঞাবদ্ধ। ক্যাপফ্লোট ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড আমরা আমাদের পরিষেবার মাধ্যমে আমাদের গ্রাহকদের খুশি করতে চাই। গ্রাহকদের প্রোফাইল, তাদের শিক্ষাগত যোগ্যতা এবং দুর্বলতা মাথায় রেখে, ক্যাপফ্লোট ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড সক্রিয়ভাবে গ্রাহকদের অভিযোগের বিভিন্ন চ্যানেল চিহ্নিত করেছে:

যে কোন পরিষেবা বা আইটি সম্পর্কিত অভিযোগ/প্রশ্নের জন্য, অনুগ্রহ করে নিচের প্রতিনিধিত্ব প্রক্রিয়াটি অনুসরণ করুন।

### লেভেল ১:

**টেলিফোন:** আপনি 080 6807 5001 এ আমাদের কল করতে পারেন এবং সপ্তাহের দিনে সকাল 09:00 থেকে সন্ধ্যা 09:00 এর মধ্যে এবং সপ্তাহান্তে সকাল 09:00 থেকে সন্ধ্যা 09:00এর মধ্যে, সরকারি ছুটির দিন ছাড়া, আপনার অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

**ইমেল:** আপনি আমাদের নিম্নলিখিত ইমেলেও আমাদের লিখতে পারেন: [ask@axio.co.in](mailto:ask@axio.co.in)

**ডাক/কুরিয়ার:** এছাড়াও আপনারা আপনাদের প্রশ্ন ডাক/কুরিয়ারের মাধ্যমে ক্যাপফ্লোট ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড, নতুন নম্বর 3 (আগের 211), গোকলদাস প্লাটিনাম, আপার প্যালেস অরকার্ডস, বেঞ্জারি রোড, সাদাশিবনগর 560080 তে পাঠাতে পারেন।

### লেভেল ২:

যদি উপরোক্ত সমাধান আপনার কাছে সন্তোষজনক না হয়, দয়া করে আমাদের অভিযোগ ম্যানেজমেন্ট সেলে লিখুন (ম্যানেজার - গ্রাহক পরিষেবা) [customersuccess@axio.co.in](mailto:customersuccess@axio.co.in) তে।

**ডাক/কুরিয়ার:** এছাড়াও আপনারা আপনাদের প্রশ্ন ডাক/কুরিয়ারের মাধ্যমে ক্যাপফ্লোট ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড, নতুন নম্বর ৩ (আগের 211), গোকলদাস প্লাটিনাম, আপার প্যালেস অরকার্ডস, বেঞ্জারি রোড, সাদাশিবনগর 560080 তে পাঠাতে পারেন।

### লেভেল ৩:

যদি আপনি তবুও প্রাপ্ত সমাধানে অসন্তুষ্ট হন, আপনি আমাদের প্রধান গ্রাহক সহায়তার (ভিভিয়ান পি জোসে) কাছে লিখতে পারেন [head.customersuccess@axio.co.in](mailto:head.customersuccess@axio.co.in)

**ডাক/কুরিয়ার:** এছাড়াও আপনারা আপনাদের প্রশ্ন ডাক/কুরিয়ারের মাধ্যমে ক্যাপফ্লোট ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড, নতুন নম্বর ৩ (আগের 211), গোকলদাস প্লাটিনাম, আপার প্যালেস অরকার্ডস, বেঞ্জারি রোড, সাদাশিবনগর 560080 তে পাঠাতে পারেন।

### লেভেল ৪:

যদি আপনি তবুও প্রাপ্ত সমাধান নিয়ে অখুশি হন, আপনি এর পরেও আমাদের প্রধান নোডাল অফিসারের কাছে লিখতে পারেন (আকাঙ্ক্ষা সিং)/ অভিযোগ নিষ্পত্তি অধিকর্তা (ইউ ভারত কুরুপ)কে [compliance@axio.co.in](mailto:compliance@axio.co.in) তে

**ডাক/কুরিয়ার:** এছাড়াও আপনারা আপনাদের প্রশ্ন ডাক/কুরিয়ারের মাধ্যমে ক্যাপফ্লোট ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড, নতুন নম্বর ৩ (আগের 211), গোকলদাস প্লাটিনাম, আপার প্যালেস অরকার্ডস, বেঞ্জারি রোড, সাদাশিবনগর 560080 তে পাঠাতে পারেন।

যদি অভিযোগ / বিতর্ক ক্যাপস্লেট ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড দ্বারা এক মাসের মধ্যে সমাধান না হয়, আপনি নিম্নোক্ত ঠিকানায় আপিল করতে পারেন।

অফিসার-ইন-চার্জ কনজুমার এডুকেশন অ্যান্ড  
প্রটেকশন সেল  
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ১০/৩/৮, নৃপথুঙ্গা রোড,  
বেঙ্গালুরু - ৫৬০০০১  
টেলিফোন: 080-2218051 ইমেল:  
[cms.cepcbengaluru@rbi.org.in](mailto:cms.cepcbengaluru@rbi.org.in)

বা

ওম্বডসম্যান - এনবিএফসি (NBFC),  
অফিসার-ইন-চার্জ, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া  
ফোর্ট গ্লাসিস,  
চেন্নাই 600 001  
টেলিফোন নম্বর: 044 - 25395964  
ইমেল:[cms.nbfcochennai@rbi.org.in](mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in)

