



ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

2022

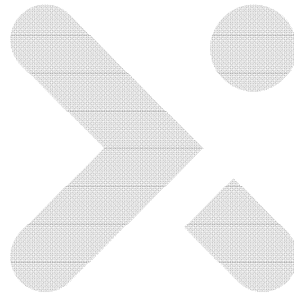
એન્ટરપ્રાઇઝ, સંપૂર્ણ કંપની માટે વ્યાપક રીતે લાગુ

આ દસ્તાવેજ ગ્રાહકની ફરિયાદોને સંભાળવા અને તેની વ્યવસ્થાના સંદર્ભમાં આંતરિક નીતિની વિગતો આપે છે.

એક્સીઓ (Axiio) એ કેપફલોટ ફાયનાન્સીયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, આરબીઆઈ પાસે નોંધાયેલ એક એનબીએક્સીનું બ્રાંડ નામ છે.

વિષયવસ્તુના મુદાઓ

વિષયવસ્તુ	પાના
I. આંતરિક પ્રક્રિયાઓ	3-4
II. ફરિયાદકરવાની રીત	4-6



નીતિનો ઉદ્દેશ યોગ્ય વિતરણ સેવા અને માળખાની સમીક્ષા દ્વારા ગ્રાહકોની ઉદાહરણોરૂપ ફરિયાદોને ઘટાડવા અને ગ્રાહકની ફરિયાદોના તાત્કાલિક નિવારણની ખાતરી કરવાની છે.

1. આંતરિક પ્રક્રિયાઓ:

- A. જો તમે ફરિયાદ કરવા માંગતા હો, તો અમે તમને જણાવીશું:
 - i. કેવી રીતે ફરિયાદ કરવી.
 - ii. ક્યાં ફરિયાદ કરી શકાય છે.
 - iii. કોને ફરિયાદ કરી શકાય છે.
 - iv. ક્યારે જવાબની અપેક્ષારાખી શકાય.
 - v. તકરાર નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો.
 - vi. જો તમે પરિણામથીસંતુષ્ટ ન હો તો શું કરવું.
- b. અમારો સ્ટાફ તમને તમારા કોઇપણ પ્રશ્નો વિષે મદદ કરશે.
- c. અમે તમને જણાવીશું કે ફરિયાદોનો ત્વરિત અને યોગ્ય રીતે નિવારણ લાવવા માટેની અમારી પ્રક્રિયાની વિગતો ક્યાંથી મળશે.
- d. જો તમારી ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થઈ છે, તો અમે પત્ર / મેઇલ દ્વારા એક અઠવાડિયામાં તમને એક સ્વીકૃતિ / જવાબ મોકલવાની ખાતરી કરીશું.. જો તમારી ફરિયાદ અમારા નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર કહેવામા આવી છે, તો અમે તમને ફરિયાદનો સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરીશું અને તમને વ્યાજબી સમયગાળાનીઅંદર તેની પ્રગતિ વિશે જણાવીશું.
- e. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, અમે તમારી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર અમારો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલીશું અને જો તમને હજી પણ સંતોષ ન હોય તો તમારી ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ ધપાવી શકાય તે વિશે જણાવીશું.

- f. અમારી પાસે ફરિયાદ નોંધાવ્યાના 30દિવસની અંદર, જો તમને અમારી તરફથી સંતોષકારક પ્રતિસાદ ન મળે અને ફરિયાદોના નિવારણ માટે તમે અન્ય ઉપાય કરવા માંગતા હો, તો તમે આરબીઆઈના નોન-બેંકિંગ દેખરેખ વિભાગની પ્રાદેશિક કચેરીના અધિકારી-પ્રભારીનો સંપર્ક કરી શકો છો

2. ફરિયાદકરવાની રીત:

કેપફલોટ ફાયનાન્સીયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લિમિટેડનું લક્ષ્ય શક્ય હોય તેટલી શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવાનું છે અને તે એક મજબૂત અને કાર્યક્ષમ ગ્રાહક સેવાનું પ્લેટફોર્મ બનાવવા માટે સતત પ્રયત્નશીલ છે. કેપફલોટ ફાયનાન્સીયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લિમિટેડમાં અમારું લક્ષ્ય છે કે અમે અમારા ગ્રાહકોને અમારી સેવાઓથી પ્રસન્ન રાખીએ. ગ્રાહકને તેમની પ્રોફાઇલને, તેમના સાક્ષરતા સ્તર અને નબળાઈતે બધું ધ્યાનમાં રાખીને, કેપફલોટ ફાયનાન્સીયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ સક્રિયપણે ગ્રાહકોની ફરિયાદોના મૂળ કારણોની ઓળખ વધારવા માટેના વિવિધ માર્ગોને ઓળખી લીધા છે:

કોઈપણ સેવા અથવા આઈ. ટી.સંબંધિત ફરિયાદો/પ્રશ્નો માટે, કૃપા કરીને નીચેની પ્રતિનિધિમંડળની માળખાકીય પદ્ધતિને અનુસરો

લેવલ ૧:

ટેલિફોન: તમે અમને ૦૮૦ ૬૮૦૭ ૫૦૦૧ પર કોલ કરી શકો છો અને સરકારી રજાઓ શિવાય, સવારે ૯.૦૦ થી સાંજના ૯.૦૦ સુધી અને શનિવારે તથા રવિવારે પણ સવારે ૯.૦૦ થી સાંજના ૯.૦૦ સુધી તમારી ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો. અમે ૧૨/૭ કાર્યરત છીએ

ઇમેઇલ: તમે નીચેની ઇમેઇલ આઈડી પર પણ લખી શકો છો: ask@axio.co.in

ટપાલ / કુરિયર: તમે તમારા પ્રશ્નો પોસ્ટ / કુરિયર દ્વારા કેપફલોટ ફાયનાન્સીયલ સર્વિસીસ

પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, નવો નંબર ૩ (જૂનો૨૧૧), ગોકલદાસ પ્લેટિનમ, અપર પેલેસ ઓર્ચાર્ડ્સ, બેલેરી રોડ, સદાશીવનગર ૫૬૦૦૮૦ પર પણ મોકલી શકો છો.

લેવલ ૨:

જો ઉપરોક્તજણાવ્યા મુજબ સમાધાન માટે પ્રાપ્ત થયેલ ઠરાવથી તમને સંતોષ નથી, તો કૃપા કરીને અમારા ફરિયાદ મેનેજમેન્ટ વિભાગ પર (મેનેજર- ગ્રાહકસેવાઓ) customersuccess@axio.co.in, ઉપર ઈમેલલખી શકો છો.

ટપાલ / કુરિયર: તમે તમારા પ્રશ્નો પોસ્ટ / કુરિયર દ્વારા કેપફ્લોટ ફાયનાન્સીયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, નવો નંબર ૩ (જૂનો૨૧૧), ગોકલદાસ પ્લેટિનમ, અપર પેલેસ ઓર્ચાર્ડ્સ, બેલેરી રોડ, સદાશીવનગર ૫૬૦૦૮૦ પર પણ મોકલી શકો છો.

લેવલ ૩:

જો તમે પ્રાપ્ત કરેલા ઠરાવથી તમે હજી પણ અસંતુષ્ટ છો, તો તમે અમારા હેડ ગ્રાહક સેવા, (વિવિધન પી જોસી) ને head.customersuccess@axio.co.in પર ઈમેલ લખી શકો છો.

ટપાલ / કુરિયર: તમે તમારા પ્રશ્નો પોસ્ટ / કુરિયર દ્વારા કેપફ્લોટ ફાયનાન્સીયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, નવો નંબર ૩ (જૂનો૨૧૧), ગોકલદાસ પ્લેટિનમ, અપર પેલેસ ઓર્ચાર્ડ્સ, બેલેરી રોડ, સદાશીવનગર ૫૬૦૦૮૦ પર પણ મોકલી શકો છો.

લેવલ ૪:

જો તમે ઉપરથી પ્રાપ્ત કરેલા ઠરાવથી હજી પણ અસંતુષ્ટ છો, તો તમે આગળ અમારા મુખ્ય નોડલ ઓફિસર (આકાંક્ષા સિંહ)/ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (યુ. ભરત કુરુપ) ને compliance@axio.co.in, ઈમેલ એડ્રેસ પર લખી શકો છો.

ટપાલ / કુરિયર: તમે તમારા પ્રશ્નો પોસ્ટ / કુરિયર દ્વારા કેપફ્લોટ ફાયનાન્સીયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, નવો નંબર ૩ (જૂનો૨૧૧), ગોકલદાસ પ્લેટિનમ, અપર પેલેસ ઓર્ચાર્ડ્સ,

બેલેરી રોડ, સદાશીવનગર ૫૬૦૦૮૦ પર પણ મોકલી શકો છો.

જો એક મહિનાની અવધિમાં કેપફ્લોટ ફાયનાન્સીયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ દ્વારા ફરિયાદ / વિવાદનું નિવારણ ન આવ્યું હોય, તો તમે નીચે આપેલા સરનામે અરજી કરી શકો છો.

ઓફિસર ઇનચાર્જ

કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શનસેલ

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા

૧૦/૩/૮, નૃપથુંગા રોડ

બેંગલુરુ - ૫૬૦ ૦૦૧

ટેલિફોન: ૦૮૦- ૨૨૧૮૦૫૦૧

ઇમેઇલ: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

અથવા

લોકપાલ - એનબીએફસી,

પ્રભારી અધિકારી,

રિઝર્વ બેંક ઈન્ડિયા

ફોર્ટ ગ્લેક્સિસ,

ચેન્નાઇ ૬૦૦ ૦૦૧

ટેલિફોન નંબર: ૦૪૪ - ૨૫૩૯૫૯૬૪

ઇમેઇલ: cms.nbfcochennai@rbi.org.in