



# axio

## ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

### 2022

ಯೋಜನೆ ವಿಸ್ತೃತ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ

ಈ ವರದಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ

---

ಆ್ಯಕ್ಸಿಯೊ ಇದು ಆರ್‌ಬಿಐದೊಂದಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಒಂದು ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಆಗಿರುವ ಕ್ಯಾಪ್‌ಫೋಟ್ ಫಿನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಹೆಸರಾಗಿದೆ

## ಪರಿವಿಡಿ

ವಿಷಯ

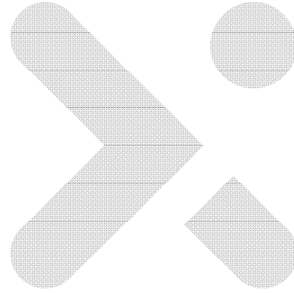
ಪುಟಗಳು

I. ಆಂತರಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು

3-4

II. ದೂರು ನೀಡುವ ಮಾರ್ಗಗಳು

4-6



ಈ ನೀತಿಯು ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ ಕಾರ್ಯನೀತಿ ಹಾಗೂ ಸೇವೆಯ ಸರಿಯಾದ ಲಭ್ಯತೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

## 1. ಆಂತರಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು:

A. ಒಂದುವೇಳೆ ನೀವು ದೂರು ನೀಡಬೇಕೆಂದಿದ್ದರೆ, ನಾವು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ:

- i. ದೂರು ಹೇಗೆ ನೀಡುವುದು.
  - ii. ದೂರನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
  - iii. ಯಾರಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು.
  - iv. ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಯಾವಾಗ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು.
  - v. ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗಬೇಕು.
  - vi. ಕ್ರಮದ ಕುರಿತು ನಿಮಗೆ ಅಸಮಾಧಾನವಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು.
- b. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ.
- c. ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಶೀಘ್ರವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಬಹುದು ಎಂದು ನಾವು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- d. ಒಂದುವೇಳೆ ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ, ನಾವು ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಪತ್ರ/ಮೇಲ್ ಮುಖೇನ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ/ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಒಂದುವೇಳೆ ನಮ್ಮ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರೆ, ನಾವು ನಿಮಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖನ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅದರ ಪ್ರಗತಿಯ ಕುರಿತು ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- e. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರು ನೀಡಿದ ೩೦ ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ನಿಮಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ನಾವು ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದ ಕುರಿತು ನಿಮಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ದೂರಿನ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಹ ನಾವು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

- f. ನೀವು ದೂರು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆದ ೩೦ ದಿನಗಳಿಗಾಗಿ, ನಮ್ಮ ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ತೃಪ್ತಿಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದೇ ಇದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಲು ಬಯಸಿದಲ್ಲಿ ನೀವು ಆರ್ಬಿಐ ನ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

## 2. ದೂರು ನೀಡುವ ಮಾರ್ಗಗಳು:

ಕ್ಯಾಪ್‌ಫ್ಲೋಟ್ ಫಿನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವತ್ತ ಗುರಿ ಹೊಂದಿದ್ದು ಒಂದು ಬಲಶಾಲಿಯಾದ ಹಾಗೂ ಸಮರ್ಥ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ರಚಿಸುವತ್ತ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿದೆ. ಕ್ಯಾಪ್‌ಫ್ಲೋಟ್ ಫಿನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನಾವು ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂತುಷ್ಟಪಡಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸುತ್ತೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೊಫೈಲ್, ಅವರ ಸಾಕ್ಷರತೆ ಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ದುರ್ಬಲತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಕ್ಯಾಪ್‌ಫ್ಲೋಟ್ ಫಿನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿದೆ:

ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಐಟಿ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ/ಸಂದೇಹಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಕೆಳಗಿನ ನಿಯೋಗ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ

### ಹಂತ ೧:

ದೂರವಾಣಿ: ನೀವು ಸರ್ಕಾರಿ ರಜೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ವಾರದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ೯ ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ ೯ ವರೆಗೆ ಮತ್ತು ವಾರಾಂತ್ಯಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ೯ ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ ೯ ರವರೆಗೆ ೦೮೦ ೬೮೦೭ ೫೦೦೧ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆಮಾಡಿ ನಿಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ಇಮೇಲ್: ನೀವು ಬೇಕಾದಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಗೆ ಬರೆದು ಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:  
[ask@axio.co.in](mailto:ask@axio.co.in)

ಪತ್ರ/ಕೊರಿಯರ್: ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಹಗಳನ್ನು ಪತ್ರ/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:  
ಕ್ಯಾಪ್‌ಫ್ಲೋಟ್ ಫಿನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಹೊಸ ಸಂಖ್ಯೆ ೩

(ಹಳೆಯ ಸಂಖ್ಯೆ ೨೧೧), ಗೋಕಲ್ ದಾಸ್ ಪ್ಲಾಟಿನಂ, ಅಪ್ಪರ್ ಪ್ಯಾಲೇಸ್ ಆರ್ಚ್‌ಡ್ಸ್, ಬಳ್ಳಾರಿ ರಸ್ತೆ, ಸದಾಶಿವನಗರ- ೫೬೦೦೮೦

## ಹಂತ ೨:

ಒಂದುವೇಳೆ ನಿಮ್ಮ ಸಿಕ್ಕ ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ಅಸಮಾಧಾನವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸೆಲ್ ಗೆ (ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು-ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳು) [customersuccess@axio.co.in](mailto:customersuccess@axio.co.in) ನಲ್ಲಿ ಬರೆದು ತಿಳಿಸಿ.

**ಪತ್ರ/ಕೊರಿಯರ್:** ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಹಗಳನ್ನು ಪತ್ರ/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು: ಕ್ಯಾಪ್‌ಫ್ಲೋಟ್ ಫಿನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಹೊಸ ಸಂಖ್ಯೆ ೩ (ಹಳೆಯ ಸಂಖ್ಯೆ ೨೧೧), ಗೋಕಲ್ ದಾಸ್ ಪ್ಲಾಟಿನಂ, ಅಪ್ಪರ್ ಪ್ಯಾಲೇಸ್ ಆರ್ಚ್‌ಡ್ಸ್, ಬಳ್ಳಾರಿ ರಸ್ತೆ, ಸದಾಶಿವನಗರ- ೫೬೦೦೮೦

## ಹಂತ ೩:

ಒಂದುವೇಳೆ ನಿಮಗೆ ಸಿಕ್ಕ ಪರಿಹಾರದ ಕುರಿತು ನಿಮಗೆ ಇನ್ನೂ ಅಸಮಾಧಾನವಿದ್ದರೆ, ನಮ್ಮ ಮುಖ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿ (ವಿವಿಯನ್ ಪಿ ಜೋಸೆ) ಅವರಿಗೆ [head.customersuccess@axio.co.in](mailto:head.customersuccess@axio.co.in) ನಲ್ಲಿ ಬರೆದು ತಿಳಿಸಿ.

**ಪತ್ರ/ಕೊರಿಯರ್:** ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಹಗಳನ್ನು ಪತ್ರ/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು: ಕ್ಯಾಪ್‌ಫ್ಲೋಟ್ ಫಿನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಹೊಸ ಸಂಖ್ಯೆ ೩ (ಹಳೆಯ ಸಂಖ್ಯೆ ೨೧೧), ಗೋಕಲ್ ದಾಸ್ ಪ್ಲಾಟಿನಂ, ಅಪ್ಪರ್ ಪ್ಯಾಲೇಸ್ ಆರ್ಚ್‌ಡ್ಸ್, ಬಳ್ಳಾರಿ ರಸ್ತೆ, ಸದಾಶಿವನಗರ- ೫೬೦೦೮೦

## ಹಂತ ೪:

ಒಂದುವೇಳೆ ಮೇಲಿನಿಂದ ಸಿಕ್ಕ ಪರಿಹಾರದ ಕುರಿತು ನಿಮಗೆ ಇನ್ನೂ ಅಸಮಾಧಾನವಿದ್ದರೆ, ನಮ್ಮ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (ಆಕಾಂಕ್ಷ ಸಿಂಗ್)/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (ಯು. ಭರತ್ ಕುರುಪ್) ಅವರಿಗೆ [askcompliance@axio.co.in](mailto:askcompliance@axio.co.in) ರಲ್ಲಿ ಬರೆದು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

**ಪತ್ರ/ಕೊರಿಯರ್:** ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಹಗಳನ್ನು ಪತ್ರ/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:  
 ಕ್ಯಾಪ್‌ಫೋಟ್ ಫಿನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಹೊಸ ಸಂಖ್ಯೆ ೩ (ಹಳೆಯ ಸಂಖ್ಯೆ ೨೧೧),  
 ಗೋಕಲ್ ದಾಸ್ ಪ್ಲಾಟಿನಂ, ಅಪ್ಪರ್ ಪ್ಯಾಲೇಸ್ ಆರ್ಚ್‌ಡ್ಸ್, ಬಳ್ಳಾರಿ ರಸ್ತೆ, ಸದಾಶಿವನಗರ- ೫೬೦೦೮೦

ಒಂದುವೇಳೆ ಕ್ಯಾಪ್‌ಫೋಟ್ ಫಿನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನಿಮ್ಮ ದೂರು/ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ  
 ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ  
 ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ೧೦/೩/೮, ನೃಪತುಂಗ  
 ರಸ್ತೆ ಬೆಂಗಳೂರು -೫೬೦೦೦೧  
 ದೂರವಾಣಿ : ೦೮೦-೨೨೧೮೦೫೦೧  
 ಇಮೇಲ್ : [cms.cepcbengaluru@rbi.org.in](mailto:cms.cepcbengaluru@rbi.org.in)

ಅಥವಾ

ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ - ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ,  
 ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ  
 ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ  
 ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲಾಸಿಸ್,  
 ಚೆನ್ನೈ - ೬೦೦ ೦೦೧  
 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: ೦೪೪- ೨೫೩೬೫೬೬೪  
 ಇಮೇಲ್ : [cms.nbfcochennai@rbi.org.in](mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in)

