तक्रार निवारण धोरण

2022

संपूर्ण एंटरप्राएझभर- सर्व ग्राहकांना लागू

या दस्तात ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्याबाबतच्या अंतर्गत धोरणाचा तपशिल आहे.

ॲक्सियो आरबीआयसह नोंदणी झालेले एक एनबीएफसी, कॅपफ्लोट फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेडचे एक ब्रँड नाव

आशयाचे कोष्टक

आशय	पाने
I. अंतर्गत कार्यप्रणाली	3-4
II. तक्रारींची रीत	4-6

सेवांचे योग्य प्रदान आणि आढावा यंत्रणा यांच्याद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारी येण्याच्या घटना किमान राखणे आणि ग्राहकांच्या तक्रारींचे तात्काळ निवारण होण्याची खातरजमा करणे हे या धोरणाचे उद्देश आहेत.

1. अंतर्गत कार्यप्रणाली:

A. तुम्हाला तक्रार नोंदवायची असेल तर आम्ही तुम्हाला सांगू की:

i. ते कसे करायचे.
ii. तक्रार कुठे करता येईल.
iii. तक्रार कोणाकडे करता येईल.
iv. उत्तर कधी अपेक्षित असेल.
v. निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधायचा.
vi. परिणामांबद्दल तुम्ही संतुष्ट नसल तर काय करायचे.

b. तुम्हाला काही प्रश्न असतील तर आमचे कर्मचारी तुम्हाला त्याबाबत मदत करतील.

c. तक्रारींची हाताळणी न्याय्य रीतीने आणि त्वरित व्हावी यासाठीच्या आमच्या कार्यप्रक्रियेचा तपशिल तुम्हाला कुठे उपलब्ध होईल हे आम्ही तुम्हाला सांगू.

d. तुमची तक्रार लेखी स्वरूपात मिळालेली असेल तर तुम्हाला त्याची पोचपावती/उत्तर, पत्र / ई-मेल द्वारे एका आठवड्यात मिळेल याची खातरजमा आम्ही करू. तुमची तक्रार नेमून दिलेल्या हेल्पडेस्कद्वारे किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकाद्वारे टेलीफोनवरून आमच्यापर्यंत पोचलेली असेल तर आम्ही तुम्हाला एक तक्रार संदर्भ क्रमांक देऊ आणि प्रगतीबद्दल वाजवी कालावधीत तुम्हाला माहिती देत राहू.

e. प्रकरणाची छाननी केल्यानंतर तुमची तक्रार प्राप्त झाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत आम्ही तुम्हाला अंतीम उत्तर देऊ आणि तरीही तुमचे समाधान झालेले नसेल तर तुमची तक्रार पुढे कशी न्यायची हे तुम्हाला सांगू.

f. आमच्याकडे तक्रार नोंदवल्या पासून ३० दिवसांच्या आत जर तुम्हाला आमच्याकडून समाधानकारक उत्तर मिळाले नाही आणि तुम्ही तक्रारीच्या निवारणासाठी इतर मार्ग चोखाळण्याचे ठरवलेत तर तुम्ही आरबीआयच्या नॉनबँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या विभागीय कार्यालयातील इनचार्ज अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकता.

2. तक्रारींची रीत:

शक्य असलेली सर्वोत्तम ग्राहक सेवा देणे हे कॅपफ्लोट फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड चे उद्दिष्ट आहे आणि एक बलिष्ट आणि कार्यक्षम ग्राहक सेवा प्लॅटफॉर्म तयार करण्यासाठी ते सातत्याने झटत आहेत. कॅपफ्लोट फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड मध्ये आमच्या ग्राहकांना आमच्या सेवांद्वारे आनंदित करणे हे आमचे ध्येय आहे.ग्राहकाची प्रोफाईल, त्यांची साक्षरतेची पातळी आणि असुरक्षितता लक्षात घेऊन ग्राहकांच्या तक्रारी सकारात्मक रीतीने प्राप्त करण्यासाठी कॅपफ्लोट फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड ने विविध माध्यमे शोधली आहेत:

कोणत्याही सेवेसाठी किंवा आयटीशी संबंधित तक्रारी/ प्रश्नांसाठी, कृपया खालील प्रतिनिधी यंत्रणेचा वापर करा

पातळी १:

टेलीफोन: तुम्ही आम्हाला ०८० ६८०७ ५००१ वर कॉल करू शकता आणि सरकारी सुट्ट्या वगळता आठवड्यातील कामकाजाच्या दिवशी सकाळी ९.०० ते रात्री ९.०० वाजेपर्यंत आणि शनिवारी / रविवारी सकाळी ९.०० ते रात्री ९.०० वाजेपर्यंत तुमच्या तक्रारी नोंदवू शकता.

ई-मेल: तुम्ही आम्हाला या ई-मेल आयडीवर सुद्धा लिहू शकता: ask@axio.co.in

टपाल / कूरियर द्वारे: तुम्ही तुमचे प्रश्न टपाल / कूरियर द्वारे सुद्धा कॅपफ्लोट फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड, नवीन क्र. ३ (जुना क्र. २११) गोकलदास प्लॅटिनम, अप्पर पॅलेस ऑर्चर्ड्ज, बेल्लारी रस्ता, सदाशिव नगर ५६००८० येथे पाठवू शकता.

पातळी २:

जर वरीलप्रमाणे झालेले निवारण तुम्हाला समाधानकारक वाटत नसेल तर कृपया आमच्या तक्रार व्यवस्थापन सेलला (व्यवस्थापक-ग्राहक सेवा) customersuccess@axio.co.in वर लिहा.

टपाल / कूरियर द्वारे: तुम्ही तुमचे प्रश्न टपाल / कूरियर द्वारे सुद्धा कॅपफ्लोट फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड, नवीन क्र. ३ (जुना क्र. २११) गोकलदास प्लॅटिनम, अप्पर पॅलेस ऑर्चर्ड्ज, बेल्लारी रस्ता, सदाशिव नगर ५६००८० येथे पाठवू शकता.

पातळी ३:

जर तरीही तुम्ही निवारणाबाबत असमाधानी असाल तर तुम्ही आमचे ग्राहक सेवा प्रमुख, (वीव्हियन पी. जोस) यांना head.customersuccess@axio.co.in वर लिहू शकता.

टपाल / कूरियर द्वारे: तुम्ही तुमचे प्रश्न टपाल / कूरियर द्वारे सुद्धा कॅपफ्लोट फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड, नवीन क्र. ३ (जुना क्र. २११) गोकलदास प्लॅटिनम, अप्पर पॅलेस ऑर्चर्ड्ज, बेल्लारी रस्ता, सदाशिव नगर ५६००८० येथे पाठवू शकता.

पातळी ४:

जर तरीही तुम्ही वरीलप्रमाणे झालेल्या निवारणाबाबत असमाधानी असाल तर त्यापुढे आमचे प्रमुख नोडल अधिकारी (आकांक्षा सिंग)/ तक्रार निवारण अधिकारी (यु. भरत कुरुप) askcompliance@axio.co.in वर लिहू शकता.

टपाल / कूरियर द्वारे: तुम्ही तुमचे प्रश्न टपाल / कूरियर द्वारे सुद्धा कॅपफ्लोट फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड, नवीन क्र. ३ (जुना क्र. २११) गोकलदास प्लॅटिनम, अप्पर पॅलेस ऑर्चर्ड्ज, बेल्लारी रस्ता, सदाशिव नगर ५६००८० येथे पाठवू शकता.

जर तक्रार / विवाद यांचे निवारण कॅपफ्लोट फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड कडून एका महिन्याच्या कालावधीत झाले नाही तर तुम्ही खाली दिलेल्या पत्त्यावर अपील करू शकता:

इन-चार्ज अधिकारी, ग्राहक प्रशिक्षण व संरक्षण सेल,
भारतीय रिझर्व बँक १०/३/८, नृपथुंगा रस्ता, बंगळुरू-
५६०००१ टेलीफोन:०८०- २२१८ ०५०१ ई-मेल:
cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

किंवा

लोकपाल (ओम्बुड्समन)- एनबीएफसी [NBFC],
इन-चार्ज अधिकारी, भारतीय रिझर्व बँक फोर्ट
ग्लेसिस,
चेन्नाई ६०० ००१
टेलीफोन क्र.:०४४- २५३९५९६४
ई-मेल: cms.nbfcochennai@rbi.org.in