

2021

# వోజ్ ఇప్పోతుల పరోక్షకార విధానము

ఎంటర్ప్రైజ్ అంతటా - కస్టమర్లు  
అందరికీ  
వర్తనీకృతుండ్

ఈ పత్రము, కస్టమర్ వోజ్ ఇప్పోతులతో వ్యవహరించడానికి  
సంబంధించి అంతర్గత పాలసీని వివరిస్తుండ్.



సముచితమైన సేవ అందజేత మరియు సమీక్షా వాధానము ద్వారా కస్టమర్ ఫోర్ యాదుల ఉదంతాలను తగ్గించడానికీ మరియు కస్టమర్ వాజ్ఞప్తులను సకాలములో పరిష్కరించేలా చూసుకోవడానికీ ఈ హాల్సీ లక్ష్యంగా చేసుకుంటుంది.

**అంతర్గత వాధానాలు**

A. ఒకవేళ మీరు ఒక ఫోర్ యాదును చేయాలనుకుంటే, మేము మీకు ఈ వాషయాలను చెబుతాము:

i. దీనిని చేయడమాలా:

ii. ఫోర్ యాదును ఎక్కడ చేయవచ్చు. iii. ఎవరికి ఫోర్ యాదు చేయవచ్చు.

iv. ఎప్పటికీ ఒక జవాబును ఆశించవచ్చు.

v. పరిష్కారం కొరకు ఎవరిని కలుసుకోవచ్చు.

vi. ఒకవేళ ఫలితం పట్ల మీరు సంతృప్తి చెందకుంటే ఏమీ చేయాలి.

b. మీకు ఏవైనా పోషకాలు ఉంటే మా సబ్ బంది మీకు సహాయపడతారు.

c. ఫోర్ యాదులను సమంజసంగా మరియు త్వరితంగా పరిష్కరించడానికీ గాను మా పద్ధతి యొక్క వాషయాలను ఎక్కడ కనుగొనాలో మేము మీకు చెబుతాము.

d. ఒకవేళ మీ ఫోర్ యాదును గనక లిఖితపూర్వకంగా అందుకుంటే, మీకు ఒక లోబ్/ మాయిల్ ద్వారా తప్పనిసరిగా ఒక ఆకనాలాడజ్ మెంట్/ సమాధానం పంపించేలా మేము చూసుకుంటాము. ఒకవేళ మీ ఫోర్ యాదు గనక మా కేటాయింపు లైసెన్స్ హోల్డర్ డ్రాస్కోక్ లాదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబరుపై కాల్ చేసి చాప్ బడిన పక్కములలో, మేము మీకు ఒక ఫోర్ యాదు సూచిక నంబరును ఇస్తాము మరియు సహాయకమైన కాల వ్యవధి లోపన పురోగతి గురించి మీకు సమాచారం తొలియజేస్తా ఉంటాము.

f. వాషయాలని పరిష్కరించిన తర్వాత, మీ ఫోర్ యాదును అందుకున్న 30 దినముల లోపన మేము మా అంతిమ సమాధానమును మీకు పంపిస్తాము మరియు మీకు ఇంకా సంతృప్తి కలగని పక్కములలో మీరు ఫోర్ యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకువెళ్ళవచ్చునో మీకు చెబుతాము.

g. మాతో ఫోర్ యాదు దాఖలు చేయబడిన తర్వాత 30 దినముల లోపన, మా

నుండి మీరు ఒక సంవత్సరమునైన సమాధానమును పొందనో పక్కములో, మరియు వోజ్ ఇప్పటికే యొక్క పరోక్షకారము కారకు ఇతర మార్గాలను మీరు పరోక్షానించాలనుకుంటే, మీరు భారతీయ రోజర్ మ బ్యాంక్ యొక్క బ్యాంకింగ్-యేతర పర్యవేక్షణ వాగము యొక్క పరోక్షీయ కార్యాలయము యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ వారినో కలుసుకోవచ్చు.



**ఫోర్మాదుల యొక్క రూపము**

సాధ్యమైనంత అత్యుత్తమ కస్టమర్ సేవను అందించుటను క్యాపిటల్ ఫ్లోట్ లక్ష్యంగా చేసుకొంది మరియు ఒక ఘనమైన మరియు సమర్థవంతమైన కస్టమర్ సేవా వేదికను ఏర్పరచడానికే నోరంతరంగా కృషి చేస్తున్నది. క్యాపిటల్ ఫ్లోట్ వద్ద మేము మా సేవలతో మా కస్టమర్లను ఆనందింపజేస్తాము. కస్టమర్ పరోక్షాలు, వారి ఆక్షరాయతా స్థాయి మరియు నోసహాయతను పరిగణించుకుంటూ, క్యాపిటల్ ఫ్లోట్, కస్టమర్ ఫోర్మాదులను తనంతట తానే ముందస్తుగా వాతుకకునే వాగ మార్గాలను గుర్తించింది:

ఏవేనో సర్వీస్ లేదా ఐటీ సంబంధిత ఫోర్మాదులు/పరోక్షాల కారకు, దయచేసి ఈ క్రింది పరోక్షానిధి సంబంధిత పద్ధతినో పాటించండి

**స్థాయి 1:**

**టొలొఫోన్:** మీరు మాకు 080 6807 5001 పై కాల్ చేయవచ్చు మరియు పరోక్షాల శాలమ రోజులు మనహాయిని వారమ రోజుల్లో ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 6.30 మధ్యన మరియు శనివారం ఉదయం 9.30 నుండి మధ్యాహ్నం 1.30 మధ్యన మీ వోజ్ ఇప్పటికే లాగ్ చేయవచ్చు.

**ఇమెయిల్:** అదేవిధంగా మీరు ఈ క్రింది ఇమెయిల్ ఐడి పై కూడా పరోక్షానిధి: [myloan@capitalfloat.com](mailto:myloan@capitalfloat.com)

**హోస్టల్ / కార్యాలయం:** మీరు మీ పరోక్షాలను హోస్టల్/కార్యాలయం ద్వారా కూడా క్యాపిటల్ ఫ్లోట్, కౌత్త నం. 3 (హతది 211), గోకల్ దాస్ పలాటినం, అప్పర్ పాలాస్ ఆర్చారడస్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివ నగర్ 560080 కు పంపించవచ్చు.

**స్థాయి 2:**

పైవారో నుండి మికు అందిన పరోషకారము గనక ఒకవేళ మికు సంతుప్తోనో  
ఇవ్వకపోతే, దయచేసి మా ఫోర్మయందుల నోర్వహణ వాభాగానోకో వ్రాయండి,  
(మనోజర్ - కస్టమర్ సర్వీస్) [customerservice@capitalfloat.com](mailto:customerservice@capitalfloat.com)

టొలొఫోన్: 080 23081800

### సోథాయో 3:

మీరు అందుకున్న పరోషకారం పట్ల మీరు ఇంకనూ అసంతుప్తో చందోనట్లయితో,  
మీరు మా వోజ్ ఇవ్తుల పరోషకార అధికారులకు (వోవోయన్ పో జోసో) గారోకో  
[head.customercare@capitalfloat.com](mailto:head.customercare@capitalfloat.com) పై వ్రాయవచ్చు.

టొలొఫోన్: 080 23081800



### సోథాయో 4:

ఒకవేళ పైవారో నుండి అందుకున్న పరోషకారం పట్ల మీరు ఇంకనూ అసంతుప్తో  
చందోనట్లయితో, మీరు తదుపరోగా మా నోడల్ అధికారులు (వ్రశాంతో  
మంజునాథ్)/వోజ్ ఇవ్తో పరోషకార అధికారో (దోపా వాసుదోవన్) గారోకో  
[compliance@capitalfloat.com](mailto:compliance@capitalfloat.com) పై వ్రాయవచ్చు.

టొలొఫోన్: 080 23081800

ఒకవేళ ఫోర్మయందు / వోవాదము గనక క్లయోపోట్ల ఫ్లోట్ వారోచో ఒక నోలరోజుల  
వ్యవధో లోపన పరోషకారోచబడనట్లయితో, మీరు ఈ క్లరోందో చోరునామాకు  
అప్పోల్ చోసుకోవచ్చు.

ఆఫీసర్ ఇన్ - ఛారజ్,  
కస్టమర్ అవగాహన మర్యు  
రక్ష్ణ వోభాగము  
రోజర్వ్ బ్యోంక్ ఆఫ్  
ఇండియా 10/3/8, నృపతుంగ  
రోడ్, బంగళూరు-560 001

టొలొఫోన్: 080-22180397, ఇ-మయోల్: [cms.cepcbengaluru@rbi.org.in](mailto:cms.cepcbengaluru@rbi.org.in)

టొలొఫోన్ నం: 080-2218 0501

లదో

అంబుడోస్ మన్ - ఎన్.బి.ఎఫ్.సో (NBFC),

ఆఫీసర్ - ఇన్ - ఛారజ్, రోజర్వ్ బ్యోంక్ ఆఫ్

ఇండియా ఫోర్టర్ట్ గ్లోబ్లీస్సెస్,  
చాన్సెస్- 600 001

టాలీఫోన్ నం: 044-25395964, ఇ-మయిల్: [nbfcochennai@rbi.org.in](mailto:nbfcochennai@rbi.org.in)

©కర్నాటక ఫోర్టర్ట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్