



2021

# പരാതി പരിഹാര നയം

എല്ലാ ഉപയോക്താക്കൾക്കും ബാധകമാണ്

ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആന്തരിക നയത്തെ ഈ പ്രമാണം വിശദീകരിക്കുന്നു.



ശരിയായ സേവന ഡെലിവറി, റിവ്യൂ മെക്കാനിസം എന്നിവയിലൂടെ ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കുറയ്ക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഉടൻടി പരിഹരിക്കുന്നതിനും ഈ നയം ലക്ഷ്യമിടുന്നു.

### **ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങൾ**

A. നിങ്ങൾക്ക് ഒരു പരാതി നൽകണമെങ്കിൽ, അതിനെക്കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ താഴെ വിശദീകരിക്കുന്നു:

i. എങ്ങനെ ചെയ്യാം.

ii. എവിടെ പരാതി നൽകാം. iii. ആർക്കാണ് പരാതി നൽകേണ്ടത്.

iv. മറുപടി എപ്പോൾ പ്രതീക്ഷിക്കണം.

v. പരിഹാരത്തിനായി ആരെയാണ് സമീപിക്കേണ്ടത്.

vi. ഫലം മൂലം നിങ്ങൾ തൃപ്തപ്പെടാതെ എന്തുചെയ്യണം.

b. നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങളുണ്ടെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് നിങ്ങളെ സഹായിക്കും.

c. ന്യായമായും വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഞങ്ങളുടെ നടപടിക്രമത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ എവിടെ കണ്ടെത്താമെന്ന് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

d. നിങ്ങളുടെ പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ കത്ത് / മെയിൽ വഴി നിങ്ങൾക്ക് ഒരു അറിയിപ്പ് /പ്രതികരണം അയയ്ക്കുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. ഞങ്ങളുടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ്ഡെസ്കിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ നിങ്ങളുടെ പരാതി ഫോണിലൂടെ റിലേ ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

f. വിഷയം പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, നിങ്ങളുടെ പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഞങ്ങൾ അന്തിമ പ്രതികരണം നിങ്ങൾക്ക് അയയ്ക്കും, നിങ്ങൾ ഇപ്പോഴും തൃപ്തപ്പെടാതെ നിങ്ങളുടെ പരാതി

എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകണമെന്ന് നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

- g. ഞങ്ങളിൽ പരാതി നൽകി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് തൃപ്തികരമായ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് മറ്റ് വഴികൾ പിന്തുടരാൻ നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ആർബിട്രേഷൻ (RBI) യുടെ നോൺ-ബാങ്കിങ് മേൽനോട്ടം ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റിന്റെ പ്രാദേശിക ഓഫീസിലെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസറെ സമീപിക്കാം..

## പരാതികളുടെ രീതി

ക്യാപിറ്റൽ ഫ്ലോട്ട് സാധ്യമായ ഏറ്റവും മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം പ്രദാനം ചെയ്യുന്നു, ഒപ്പം ശക്തവും കാര്യക്ഷമവുമായ ഉപഭോക്തൃ സേവന പ്ലാറ്റ്ഫോം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിൽ സ്ഥിരമായി പരിശ്രമിക്കുന്നു. ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ ആനന്ദിപ്പിക്കുകയാണ് ഞങ്ങൾ ക്യാപിറ്റൽ ഫ്ലോട്ടിൽ ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. ഉപഭോക്തൃ പ്രൊഫൈൽ, അവരുടെ സാക്ഷരതാ നിലവാരം, ദുർബലത എന്നിവ കണക്കിലെടുത്ത്, ക്യാപിറ്റൽ ഫ്ലോട്ട് ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള വിവിധ സംവിധാനങ്ങൾ നൽകുന്നു:

ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിനോ ഐടിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്കു അന്വേഷണങ്ങൾക്കോ ദയവായി ചുവടെയുള്ള പ്രതിനിധിസംവിധാനം പിന്തുടരുക

### ലേവൽ 1:

**ടെലിഫോൺ:** സർക്കാർ അവധി ഒഴികെയുള്ള ദിവസങ്ങളിൽ 080 6807 5001 എന്ന നമ്പറിൽ ഞങ്ങളെ വിളിച്ച് രാവിലെ 9.30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6.30 വരെയും ശനിയാഴ്ചകളിൽ രാവിലെ 9.30 മുതൽ ഉച്ചയ്ക്ക് 1:30 വരെയും നിങ്ങളുടെ പരാതി രേഖപ്പെടുത്താം.

**ഇമെയിൽ:** ഇനിപ്പറയുന്ന ഇമെയിൽ ഐഡിയും നിങ്ങൾക്ക് ഉപയോഗിക്കാം: [myloan@capitalfloat.com](mailto:myloan@capitalfloat.com)

**തപാൽ / കൊറിയർ:** നിങ്ങളുടെ ചോദ്യങ്ങൾ പോസ്റ്റ് / കൊറിയർ വഴി ക്യാപിറ്റൽ ഫ്ലോട്ട്, പുതിയ നമ്പർ 3 (പഴയത് 211), ഗോകാൽദാസ് പ്ലാറ്റിനം, അപ്പർ പാലസ് ഓർച്ചാർഡ്സ്, ബെല്ലാരി റോഡ്, സദാശിവ് നഗർ 560080 എന്ന അഡ്രസ്സിൽ അയക്കാവുന്നതാണ്.

### ലേവൽ 2:

മുകളിൽ നിന്ന് നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന റെസല്യൂഷനിൽ നിങ്ങൾ സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, ദയവായി ഞങ്ങളുടെ പരാതി മാനേജുമെന്റ് സെല്ലിലേക്ക് (മാനേജർ - ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങൾ) എഴുതുക [customerservice@capitalfloat.com](mailto:customerservice@capitalfloat.com)

ടെലിഫോൺ: 080 23081800

**ലേവൽ 3:**

നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന പ്രമേയത്തിൽ നിങ്ങൾ ഇപ്പോഴും അസംതൃപ്തനാണെങ്കിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ ഹെഡ് കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ടിനെ, (വിവിധൻ പി ജോസി) താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നവയിൽ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്

[head.customercare@capitalfloat.com](mailto:head.customercare@capitalfloat.com)

ടെലിഫോൺ: 080 23081800

**ലേവൽ 4:**

മുകളിൽ നിന്ന് നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന പ്രമേയത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഇപ്പോഴും അതൃപ്തിയുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ നോഡൽ ഓഫീസർമാർക്ക് (പ്രശാന്ത മഞ്ജുനാഥ്) / ഗ്രീവൻസ് റെഡ്രസ്സൽ ഓഫീസർ (ദീപ വാസുദേവൻ), [compliance@capitalfloat.com](mailto:compliance@capitalfloat.com) ൽ പരാതി ബോധിപ്പിക്കാവുന്നതാണ്

ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ക്യാപിറ്റൽ ഫ്ലോട്ട് പരാതി / തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് താഴെയുള്ള വിലാസത്തിൽ അപ്പീൽ ചെയ്യാം.

ചുമതലയുള്ള  
ഓഫീസർ,  
പ്രാദേശിക ഓഫീസ്,  
ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ, സംരക്ഷണ  
സെൽ, റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,  
10/3/8, നൂപതുങ്ങാ  
റോഡ്, ബെംഗളൂരു-  
560001  
ടെലിഫോൺ: 080-  
22180397  
ഇമെയിൽ:  
[cms.cepcbengaluru@rbi.org.i](mailto:cms.cepcbengaluru@rbi.org.in)  
[n](#)

ടെലിഫോൺ നമ്പർ: 080 -  
2218 0501  
അല്ലെങ്കിൽ  
ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ -  
എൻബിഎഫ് സി(NBFC),  
ചാർജിൽ ഉള്ള ഓഫീസർ,  
റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ  
ഫോർട്ട് ശ്ലാസിസ്,

ചെന്ൈ 600 001

ടെലിഫോൺ നമ്പർ: 044 -  
25395964  
ഇമെയിൽ:  
[nbfcochennai@rbi.org.in](mailto:nbfcochennai@rbi.org.in)