



२०२४

# शिकायत निवारण नीति

सभी ग्राहकों पर व्यापक रूप से लागू है

इस दस्तावेज में ग्राहकों की शिकायतों से निपटने के संबंध में आंतरिक नीति का विवरण है।



इस नीति का उद्देश्य उचित सेवा प्रदान करना और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों की घटनाओं को कम करना और ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है।

## आंतरिक प्रक्रियाएँ

क. यदि आप शिकायत करना चाहते हैं, तो हम आपको बताएँगे:

- i. ऐसा कैसे करें।
- ii. कहाँ शिकायत की जा सकती है।
- iii. किसको शिकायत की जा सकती है।
- iv. उत्तर की उम्मीद कब करें।
- v. निवारण के लिए किससे संपर्क करें।
- vi. यदि आप परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं, तो क्या करें।

ख. आपके किसी भी प्रश्न के लिए हमारे कर्मचारी आपकी सहायता करेंगे।

ग. हम आपको बताएँगे कि शिकायतों को निष्पक्ष और शीघ्रता से निपटाने की हमारी प्रक्रिया का विवरण कहाँ से प्राप्त करें।

घ. यदि आपकी शिकायत लिखित रूप में प्राप्त हुई है, तो हम आपको एक सप्ताह के भीतर पत्र/मेल के माध्यम से एक पावती/प्रतिक्रिया भेजना सुनिश्चित करेंगे। यदि आपकी शिकायत हमारे निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर भेजी जाती है, तो हम आपको एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करेंगे और उचित समय के भीतर आपको प्रगति के बारे में सूचित करेंगे।

ङ. मामले की जाँच करने के बाद, हम आपकी शिकायत प्राप्त होने के ३० दिनों के भीतर आपको अपना अंतिम जवाब भेजेंगे और आपको बताएँगे कि यदि आप अभी भी संतुष्ट नहीं हैं तो अपनी शिकायत को कैसे आगे बढ़ाएँ।

च. हमारे पास शिकायत दर्ज करने के ३० दिनों के भीतर, यदि आपको हमारी ओर से संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिलती है और आप शिकायतों के निवारण के लिए अन्य रास्ते तलाशना चाहते हैं, तो आप आरबीआई (RBI) की गैर-बैंकिंग निगरानी विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

## शिकायत का तरीका

कैपिटल फ्लोट का लक्ष्य सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करना है और यह एक मजबूत और कुशल ग्राहक सेवा मंच बनने के लिए लगातार प्रयास कर रहा है। कैपिटल फ्लोट में हम अपनी सेवाओं के द्वारा अपने ग्राहकों को खुश करने का लक्ष्य रखते हैं। ग्राहक के प्रोफाइल, उनके साक्षरता स्तर और भेद्यता को ध्यान में रखते हुए, कैपिटल फ्लोट ने ग्राहकों की शिकायतों को सक्रिय रूप से निपटाने के लिए विभिन्न चैनलों की पहचान की है:

किसी भी सेवा या आईटी से संबंधित शिकायतों/प्रश्नों के लिए, कृपया नीचे दिए गए प्रतिनिधिमंडल तंत्र का पालन करें

### स्तर १:

**टेलीफोन:** आप ०८० ६८०७ ५००१ पर हमें कॉल कर सकते हैं और सरकारी अवकाश के दिन को छोड़कर, सप्ताह के दिनों में सुबह ९.३० से शाम ६.३० बजे के बीच और शनिवार को सुबह ९.३० से दोपहर १:३० बजे के बीच अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

**ईमेल:** आप दिए गए ईमेल आईडी पर भी लिख सकते हैं: [myloan@capitalfloat.com](mailto:myloan@capitalfloat.com)

**डाक/कूरियर:** आप अपने प्रश्न डाक/कूरियर के माध्यम से कैपिटल फ्लोट, नया नंबर ३ (पुराना २११), गोकलदास प्लेटिनम, अपर पैलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर ५६००८० पर भी भेज सकते हैं।

### स्तर २:

यदि आपको उपरोक्त से प्राप्त समाधान आपको संतुष्टि नहीं करता है, तो कृपया हमारे शिकायत प्रबंधन कक्ष, (प्रबंधक - ग्राहक सेवा) को [customerservice@capitalfloat.com](mailto:customerservice@capitalfloat.com) पर लिखें।

टेलीफोन: ०८० २३०८१८००

### स्तर ३:

यदि आप अभी भी प्राप्त समाधान से असंतुष्ट हैं, तो आप हमारे ग्राहक सहायता प्रमुख, (विवियन पी जोसे) को [head.customercare@capitalfloat.com](mailto:head.customercare@capitalfloat.com) पर लिख सकते हैं।

टेलीफोन: ०८० २३०८१८००

**स्तर ४:**

यदि आप अभी भी ऊपर से प्राप्त समाधान से असंतुष्ट हैं, तो आप हमारे नोडल अधिकारी (प्रशांत मंजुनाथ)/शिकायत निवारण अधिकारी (दीपा वासुदेवन) को [compliance@capitalfloat.com](mailto:compliance@capitalfloat.com) पर लिख सकते हैं।

टेलीफोन: ०८० २३०८१८००

यदि शिकायत/विवाद का निवारण कैपिटल फ्लोट द्वारा एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो आप नीचे दिए गए पते पर अपील कर सकते हैं।

प्रभारी अधिकारी

ग्राहक शिक्षा और संरक्षण प्रकोष्ठ

भारतीय रिजर्व बैंक १०/३/८, नृपथुंगा

रोड बेंगलुरु-५६०००१

टेलीफोन: ०८०- २२१८०३९७

ईमेल: [cms.cepcbengaluru@rbi.org.in](mailto:cms.cepcbengaluru@rbi.org.in)

टेलीफोन नंबर: ०८० - २२१८ ०५०१ या

लोकपाल - एनबीएफसी (NBFC),

प्रभारी अधिकारी, भारतीय रिजर्व

बैंक फोर्ट ग्लेशिस,

चेन्नई ६००००१

टेलीफोन नंबर: ०४४ - २५३९५९६४

ईमेल: [nbfcochennai@rbi.org.in](mailto:nbfcochennai@rbi.org.in)