



২০২১

অভিযোগ প্রতিকার নীতি

সংস্থা ব্যাপী - সকল গ্রাহকদের জন্য
প্রযোজ্য

এই নথি গ্রাহকদের অভিযোগের সমাধান করার জন্য অভ্যন্তরীণ নীতি
বিস্তারিত ভাবে জানায়।



এই নীতি সঠিক পরিসীমায় প্রদান এবং পর্যালোচনা পদ্ধতির মাধ্যমে গ্রাহক অভিযোগের সংখ্যা কম করার এবং গ্রাহক অভিযোগের দ্রুত সমাধান নিশ্চিত করার লক্ষ্যে কাজ করে।

অভ্যন্তরীণ নীতি

A. যদি আপনি একটি অভিযোগ করতে চান, আমরা আপনাকে জানাবো:

i. সঠিকভাবে করবেন।

ii. একটি অভিযোগ কোথায় করা যতে পারে। iii. অভিযোগ কার কাছে

করা যতে পারে।

iv. কখন একটি উত্তর আশা করতে পারেন।

v. সমাধানের জন্য কার সাথে যোগাযোগ করবেন।

vi. আপনি যদি সমাধানে সন্তুষ্ট না হন তাহলে কি করবেন।

b. আমাদের কর্মীরা আপনার যেকোনো প্রশ্নের বিষয়ে আপনাকে সাহায্য করবে।

c. আমরা আপনাকে জানাবো অভিযোগ সঠিকভাবে এবং দ্রুত সমাধান করার জন্য আমাদের নীতির বিষয়ে কোথায় বিবরণ পাওয়া যতে পারে।

d. যদি আপনার অভিযোগ লিখিতভাবে গৃহীত হয়, আমরা আপনাকে একটি স্বীকৃতি / জবাব এক সপ্তাহের মধ্যে চঠি/মহেলের মাধ্যমে পাঠানো নিশ্চিত করবো। যদি আপনার অভিযোগ ফোনের মাধ্যমে আমাদের মনোনীত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিসীমা নম্বরে পাওয়া হয়, আমরা আপনাকে একটি অভিযোগ রফোরেন্স নম্বরের জানাবো এবং একটি যুক্তিসিদ্ধ সময়ে মধ্যে আপনাকে তার অগ্রগতির সম্পর্কে জানাবো।

f. বিষয়টি পর্যালোচনা করার পরে, আমরা আপনাকে আমাদের চূড়ান্ত জবাব আপনার অভিযোগ পাওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে দেবে এবং যদি আপনি তখনও সন্তুষ্ট না হন তাহলে কি করে সঠিক আগের ন্যিয়ে যাওয়া যায় তা জানাবো।

g. আমাদের সাথে একটি অভিযোগ দায়ের করার ৩০ দিনের মধ্যে, যদি আপনি আমাদের থেকে একটি সন্তোষজনক উত্তর না পান এবং আপনি অভিযোগের প্রতিকারের জন্য অন্য পন্থা নতি চান, আপনি আরবিআই (RBI) এর আঞ্চলিক অফিসার নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন বিভাগের অফিসার-ইন-চার্জের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

অভিযোগের পদ্ধতি

ক্যাপিটাল ফ্লোট সরো সম্ভাব্য গ্রাহক পরিষেবা দিতে চায় এবং একটি দৃঢ় এবং দক্ষ গ্রাহক পরিষেবা প্ল্যাটফর্ম তৈরি করতে প্রতিজ্ঞাবদ্ধ। ক্যাপিটাল ফ্লোট আমারা আমাদের পরিষেবার মাধ্যমে আমাদের গ্রাহকদের খুশি করতে চাই। গ্রাহকদের প্রোফাইল, তাদের শিক্ষাগত যোগ্যতা এবং দুরবলতা মাথায় রেখে, ক্যাপিটাল ফ্লোট সক্রিয়ভাবে গ্রাহকদের অভিযোগের বিভিন্ন চ্যানেলে চিহ্নিত করছে:

যে কোন পরিষেবা বা আইটি সম্পর্কিত অভিযোগ/প্রশ্নের জন্য, অনুগ্রহ করে নিচের প্রতিনিধিত্ব প্রক্রিয়াটি অনুসরণ করুন।

লভেলে ১:

টেলিফোন: আপনি ০৮০ ৬৮০৭ ৫০০১ এ আমাদের কল করতে পারেন এবং সপ্তাহের দিনে সকাল ০৯.৩০ থেকে সন্ধ্যা ০৬.৩০ এর মধ্যে এবং শনিবার সকাল ০৯.৩০ থেকে দুপুর ০১.৩০ এর মধ্যে, সরকারি ছুটির দিন ছাড়া, আপনার অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

ইমেল: আপনি আমাদের নমিনলিখিত ইমলেও আমাদের লিখিত পারেন: myloan@capitalfloat.com

ডাক/কুরিয়ার: এছাড়াও আপনারা আপনাদের প্রশ্ন ডাক/কুরিয়ারের মাধ্যমে ক্যাপিটাল ফ্লোট, নতুন নম্বর ৩ (আগরে ২১১), গণকলদাস প্ল্যাটনিাম, আপার প্যালসে অরকার্ডস, বনেনারি রোড, সাদাশবিনগর ৫৬০০৮০ তে পাঠাতে পারেন।

লভেলে ২:

যদি উপরোক্ত সমাধান আপনার কাছে সন্তোষজনক না হয়, দয়া করে আমাদের অভিযোগ ম্যানেজমেন্ট সনে লিখুন (ম্যানেজার - গ্রাহক পরিষেবা) customerservice@capitalfloat.com তে।

টেলিফোন: ০৮০ ২৩০৮১৮০০

লভেলে ৩:

যদি আপনি তবুও প্রাপ্ত সমাধান অসন্তুষ্ট হন, আপনি আমাদের প্রধান গ্রাহক সহায়তার (ভিভিয়ান পি জোসে) কাছে লিখিত পারেন head.customercare@capitalfloat.com

টেলিফোন: ০৮০ ২৩০৮১৮০০

লভেলে ৪:

যদি আপনাই তবুও পুরাপ্ত সমাধান নহি়ে অখুশি হন, আপনাই এর পরেও আমাদরে নোডাল অফসিাররে কাছে লিখিতে পারনে (প্রশান্ত মঞ্জুনাথ)/ অভয়িগ নষিপত্তি অধকির্তা (দীপা বাসুদবেন)কে compliance@capitalfloat.com তে

টলেফিোন: ০৮০ ২৩০৮১৮০০

যদি অভয়িগ / বতির্ক ক্যাপটিাল ফ্লোট দ্বারা এক মাসরে মধ্যে সমাধান না হয়, আপনাই নমিনোক্ত ঠকিনায় আপলি করতে পারনে।

অফসিার-ইন-চার্জ

কনজুমার এডুকশেন

অ্যান্ড প্রটেকশন সলে

রজিার্ত ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া

১০/৩/৮, নুপথুঙগা রোড,

বঙ্গালুরু - ৫৬০০০১

টলেফিোন: ০৮০-২২১৮০৩৯৭

ইমলে:

cms.cepcbengaluru@rbi.org.in
[n](#)

টলেফিোন নম্বর: ০৮০ - ২২১৮০৫০১

বা

ওম্বাডসম্যান - এনবত্রিফসি (NBFC),

অফসিার-ইন-চার্জ,

রজিার্ত ব্যাঙ্ক অফ

ইন্ডিয়া ফোর্ট গ্লাসসি,

চনেনাই ৬০০ ০০১

টলেফিোন নম্বর: ০৪৪ - ২৫৩৯৫৯৬৪

ইমলে: nbfcochennai@rbi.org.in