



ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

એન્ટરપ્રાઇઝ, સંપૂર્ણ કંપની માટે વ્યાપક રીતે લાગુ

આ દસ્તાવેજ ગ્રાહકની ફરિયાદોને સંભાળવા અને તેની વ્યવસ્થાના સંદર્ભમાં આંતરિક નીતિની વિગતો આપે છે.

૨૦૨૧



નીતિનો ઉદ્દેશ યોગ્ય વિતરણ સેવા અને માળખાની સમીક્ષા દ્વારા ગ્રાહકોની ઉદાહરણોરૂપ ફરિયાદોને ઘટાડવા અને ગ્રાહકની ફરિયાદોના તાત્કાલિક નિવારણની ખાતરી કરવાની છે.

આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

a) જો તમે ફરિયાદ કરવા માંગતા હો, તો અમે તમને જણાવીશું:

- i. કેવી રીતે ફરિયાદ કરવી.
- ii. ક્યાં ફરિયાદ કરી શકાય છે.
- iii. કોને ફરિયાદ કરી શકાય છે.
- iv. ક્યારે જવાબની અપેક્ષારાખી શકાય.
- v. તકરાર નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો.
- vi. જો તમે નિવેડા કે પરિણામથીએ વિષે સંતુષ્ટ ન હોવ તો શું કરવું.

b) અમારો સ્ટાફ તમને તમારા કોઈપણ પ્રશ્નો વિષે મદદ કરશે.

c) અમે તમને જણાવીશું કે ફરિયાદોનો ત્વરિત અને યોગ્ય રીતે નિવારણ લાવવા માટેની અમારી પ્રક્રિયાની વિગતો ક્યાંથી મળશે.

d) જો તમારી ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થઈ છે, તો અમે પત્ર / મેઈલ દ્વારા એક અઠવાડિયામાં તમને એક સ્વીકૃતિ / જવાબ મોકલવાની ખાતરી કરીશું.. જો તમારી ફરિયાદ અમારા નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર કહેવામા આવી છે, તો અમે તમને ફરિયાદનો સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરીશું અને તમને વ્યાજબી સમયગાળાનીઅંદર તેની પ્રગતિ વિશે જણાવીશું.

e) આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, અમે તમારી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના ૩૦ દિવસની અંદર અમારો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલીશું અને જો તમને હજી પણ સંતોષ ન હોય તો તમારી ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ ધપાવી શકાય તે વિશે જણાવીશું.

અમારી પાસે ફરિયાદ નોંધાવ્યાના ૩૦દિવસની અંદર, જો તમને અમારી તરફથી સંતોષકારક પ્રતિસાદ ન મળે અને ફરિયાદોના નિવારણ માટે તમે અન્ય ઉપાય કરવા માંગતા હો, તો તમે આરબીઆઈના નોન-બેંકિંગ ટેપરેખ વિભાગની પ્રાદેશિક કચેરીના અધિકારી-પ્રભારીનો સંપર્ક કરી શકો છો

ફરિયાદકરવાની રીત

કેપિટલ ફ્લોટનું લક્ષ્ય શક્ય હોય તેટલી શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવાનું છે અને તે એક મજબૂત અને કાર્યક્ષમ ગ્રાહક સેવાનું પ્લેટફોર્મ બનાવવા માટે સતત પ્રયત્નશીલ છે. કેપિટલફ્લોટમાં અમારું લક્ષ્ય છે કે અમે અમારા ગ્રાહકોને અમારી સેવાઓથી પ્રસન્ન રાખીએ. ગ્રાહકને તેમની પ્રોફાઇલને, તેમના સાક્ષરતા સ્તર અને નબળાઈને બધું ધ્યાનમાં રાખીને, કેપિટલ ફ્લોટે સક્રિયપણે ગ્રાહકોની ફરિયાદોનામૂળ કારણોની ઓળખ વધારવામાટેના વિવિધ માર્ગોને ઓળખી લીધા છે:

કોઈપણ સેવા અથવા આઈ. ટી. સંબંધિત ફરિયાદો/પ્રશ્નો માટે, કૃપા કરીને નીચેની પ્રતિનિધિમંડળ પદ્ધતિને અનુસરો

લેવલ ૧:

ટેલિફોન: તમે અમને ૦૮૦ ૬૮૦૭ ૫૦૦૧ પર કોલ કરી શકો છો અને સરકારી રજાઓ શિવાય, શનિવારે સવારે ૮.૩૦ થી સાંજ ૬.૩૦ અને શનિવારે રાત્રે ૮.૩૦ થી ૧.૩૦ સુધી તમારી ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.

ઈમેઇલ: તમે નીચેની ઈમેઇલ આઈડી પર પણ લખી શકો છો:

myloan@capitalfloat.com

ટપાલ / કુરિયર: તમે તમારા પ્રશ્નો પોસ્ટ / કુરિયર દ્વારા કેપિટલ ફ્લોટ, નવો નંબર ૩ (જૂનો ૧૧), ગોકલદાસ પ્લેટિનમ, અપર પેલેસ ઓર્ગાઇઝર્સ, બેલેરી રોડ, સદાશીવનગર ૫૬૦૦૮૦ પર પણ મોકલી શકો છો.

લેવલ ૨:

જો ઉપરોક્ત સમાધાન દ્વારા પ્રાપ્ત કરાયેલ ઠરાવથી તમને સંતોષ નથી, તો કૃપા કરીને અમારા ફરિયાદ મેનેજમેન્ટ વિભાગ પર (મેનેજર- ગ્રાહક સેવાઓ) customerservice@capitalfloat.com, ઉપર ઈમેઇલ લખી શકો છો.

ટેલિફોન: ૦૮૦ ૨૩૦૮૧૮૦૦

લેવલ ૩:

જો તમે પ્રાપ્ત કરેલા ઠરાવથી તમે હજી પણ અસંતુષ્ટ છો, તો તમે અમારા હેડ કસ્ટમર સપોર્ટ, (વિવિયન પી જોસી) ને Head.customer@capitalfloat.com પર લખી શકો છો.

ટેલિફોન: ૦૮૦ ૨૩૦૮૧૮૦૦

લેવલ ૪:

જો તમે ઉપરથી પ્રાપ્ત કરેલા ઠરાવથી હજી પણ અસંતુષ્ટ છો, તો તમે આગળ અમારા નોડલ ઓફિસર (પ્રશાંત મંજુનાથ)/ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (દીપા વાસુદેવન) ને compliance@capitalfloat.com, ઈમેલ એડ્રેસ પર લખી શકો છો.

ટેલિફોન: ૦૮૦ ૨૩૦૮૧૮૦૦

જો એક મહિનાની અવધિમાં કેપિટલ ફ્લોટ દ્વારા ફરિયાદ / વિવાદનું નિવારણ ન આવે, તો તમે નીચે આપેલા સરનામે અરજી કરી શકો છો.

ઓફિસર ઈનચાર્જ

કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન સેલ

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા

૧૦/૩/૮, નૃપથુંગા રોડ

બેંગલુરુ - ૫૬૦ ૦૦૧

ટેલિફોન: ૦૮૦-૨૨૧૮૦૩૮૭

ઈમેઈલ: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

ટેલિફોન નંબર: ૦૮૦ – ૨૨૧૮ ૦૫૦૧ અથવા

લોકપાલ - એનબીએફસી,

પ્રભારી અધિકારી,

રિઝર્વ બેંક ઈન્ડિયા

ફોર્ટ ગ્લેક્સ,

ચેન્નાઈ ૬૦૦ ૦૦૧

ટેલિફોન નંબર: ૦૪૪ – ૨૫૩૮૫૮૬૪

ઈમેઈલ: nbfcochenhen@rbi.org.in