



2022

# অভিযোগ প্রতিকার নীতি

সংস্থা ব্যাপী - সকল গ্রাহকদের জন্য  
প্রযোজ্য

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



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

## 1. 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. সমাধানে জন্ম 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 চিঠি/মহেলে মাধ্যমে পাঠানো নিশ্চিত করবো। যদি আপনার অভিযোগ ফোনের মাধ্যমে আমাদের মনোনীত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিসেবা 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 আগে নিয়ে 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 অভিযোগে প্রতিকারের জন্য অন্য পন্থা নতি চান, আপনি আরবআই (RBI) এর আঞ্চলিক অফিসার নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন বিভাগে অফিসার-ইন-চার্জের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

## 2. অভিযোগের পদ্ধতি

ক্যাপিটাল ফ্লোট সেরা সম্ভাব্য গ্রাহক পরষিবো দিতে চায় এবং একটি দৃঢ় এবং দক্ষ গ্রাহক পরষিবো প্ল্যাটফর্ম তৈরী করতে প্রতজ্ঞাবদ্ধ। ক্যাপিটাল ফ্লোট আমরা আমাদের পরষিবোর মাধ্যমে আমাদের গ্রাহকদের খুশী করতে চাই। গ্রাহকদের প্রোফাইল, তাদের শিক্ষাগত যোগ্যতা এবং দুর্বলতা মাথায় রেখে, ক্যাপিটাল ফ্লোট সক্রিয়ভাবে গ্রাহকদের অভিযোগের বিভিন্ন চ্যানেলে চহ্নিতি করছে:

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

### লভেলে ১:

**টেলিফোন:** আপনি 080 6807 5001 এ আমাদের কল করতে পারেন এবং সপ্তাহের দিনে সকাল 09:00 থেকে সন্ধ্যা 09:00 এর মধ্যে এবং সপ্তাহান্তে সকাল 09:00 থেকে সন্ধ্যা 09:00 এর মধ্যে, সরকারী ছুটির দিন ছাড়া, আপনার অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

**ইমেল:** আপনি আমাদের নম্নলিখিত ইমলেও আমাদের লিখিত পারেন: [myloan@capitalfloat.com](mailto:myloan@capitalfloat.com)

**ডাক/কুরিয়র:** এছাড়াও আপনার আপনাদের প্রশ্ন ডাক/কুরিয়রের মাধ্যমে ক্যাপিটাল ফ্লোট, নতুন নম্বর 3 (আগরে 211), গোকলদাস প্ল্যাটনিাম, আপার প্যালসে অরকার্ডস, বেল্লারি রোড, সাদাশবিনগর 560080 তে পাঠাতে পারেন।

### লভেলে ২:

যদি উপরোক্ত সমাধান আপনার কাছে সন্তোষজনক না হয়, দয়া করে আমাদের অভিযোগ ম্যানজমেন্ট সলে লিখুন (ম্যানজোর ———গ্রাহক পরষিবো) [customerservice@capitalfloat.com](mailto:customerservice@capitalfloat.com) তে।

টেলিফোন: 080 23081800

**ডাক/কুরিয়র:** এছাড়াও আপনার আপনাদের প্রশ্ন ডাক/কুরিয়রের মাধ্যমে ক্যাপিটাল ফ্লোট, নতুন নম্বর 3 (আগরে 211), গোকলদাস প্ল্যাটনিাম, আপার প্যালসে অরকার্ডস, বেল্লারি রোড, সাদাশবিনগর 560080 তে পাঠাতে পারেন।

**লভ্লে ৩:**

যদি আপনল তবুও প্রাপ্ত সমাধানে অসন্তুষ্ট হন, আপনল আমাদরে প্রধান গ্রাহক সহায়তার (ভভিয়ান পজিসে) কাছে লখিতে পারনে [head.customercare@capitalfloat.com](mailto:head.customercare@capitalfloat.com)

টলেফোন: 080 23081800

**ডাক/কুরিয়র:** এছাড়াও আপনারা আপনাদরে প্রশ্ন ডাক/কুরিয়ররে মাধ্যমে ক্যাপিটাল ফ্লোট, নতুন নম্বর 3 (আগরে 211), গোকলদাস প্লাটনিাম, আপার প্যালসে অরকার্ডস, বল্লারি রোড, সাদাশবিনগর 560080 তে পাঠাতে পারনে।

**লভেলে 8:**

যদি আপনাই তবুও পুরাপ্ত সমাধান নহি়ে অখুশি হন, আপনাই এর পরেও আমাদরে প্রধান নোডাল অফসিাররে কাছে লখিতে পারনে (আকাঙ্ক্ষা সিং) / অভযিোগ নষিপত্তি অধকিত্তা (ইউ ভারত কুরূপ) কে [compliance@capitalfloat.com](mailto:compliance@capitalfloat.com) তে

টলেফিোন: 080 23081800

**ডাক/কুরিয়িার:** এছাড়াও আপনারা আপনাদরে প্রশ্ন ডাক/কুরিয়িাররে মাধ্যমে ক্যাপটিাল ফ্লোট, নতুন নম্বর 3 (আগরে 211), গোকলদাস প্লাটনিাম, আপার প্যালসে অরকার্ডস, বেল্লোর রোড, সাদাশবিনগর 560080 তে পাঠাতে পারনে।

যদি অভযিোগ / বতিরূক ক্যাপটিাল ফ্লোট দ্বারা এক মাসরে মধ্যে সমাধান না হয়, আপনাই নমিনোকত ঠকিনায় আপলি করতে পারনে।

অফসিার-ইন-চার্জ

কনজুমার এডুকশেন

অ্যান্ড প্রটেকশন সলে

রজিার্ত্ত ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া

১০/৩/৮, নৃপখুঙ্গা রোড,

বঙ্গেলুর - ৫৬০০০১

টলেফিোন: 080-2218051 ইমলে:

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

বা

ওম্বাদসম্যান - এনবত্রিফসি (NBFC),

অফসিার-ইন-চার্জ,

রজিার্ত্ত ব্যাঙ্ক অফ

ইন্ডিয়া ফোর্ট গ্লাসসি,

চন্নাই 600 001

টলেফিোন নম্বর: 044 - 25395964

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

\*\*\*\*\*