



2022

# குறை நிவர்த்தி கொள்கை

நிறுவனம் முழுதும் வாடிக்கையாளர் அனைவருக்கும் பொருந்தும்

இந்த ஆவணம் வாடிக்கையாளர் குறைகளை கையாள்வது  
தொடர்பான உள் கொள்கையை விவரிக்கிறது



முறையான சேவை வழங்கல் மற்றும் மறுஆய்வு பொறிமுறையின் மூலம் வாடிக்கையாளர் புகார் நிகழ்வுகளை குறைப்பது மற்றும் அவர்கள் குறைகளை உடனடியாக நிவர்த்தி செய்வதை கொள்கை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

## 1. உள் நடைமுறைகள்

a. நீங்கள் புகார் செய்ய விரும்பினால், நாங்கள் உங்களுக்குச் சொல்வோம்:

i. செய்யும் முறை

ii. புகார் அளிக்கக்கூடிய இடம்

iii. யாருக்கு புகார் அளிக்க முடியும்.

iv. எப்போது பதிலை எதிர்பார்க்கலாம்.

v. நிவர்த்திக்கு யாரை அணுக வேண்டும்.

vi. விளைவு குறித்து நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் என்ன செய்வது.

b. உங்களிடம் ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால் எங்கள் ஊழியர்கள் உங்களுக்கு உதவுவார்கள்.

c. புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாள்வதற்கான விவரங்களை எங்கு கண்டுபிடிப்பது என்பதை நாங்கள் உங்களுக்குச் சொல்வோம்.

d. உங்கள் புகார் எழுத்துப்பூர்வமாக பெறப்பட்டிருந்தால், கடிதம் / அஞ்சல் மூலம் ஒரு வாரத்திற்குள் உங்களுக்கு ஒப்புதல் / பதிலை அனுப்புவதை உறுதி செய்வோம்.

e. எங்கள் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி ஹெல்ப் டெஸ்க் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் உங்கள் புகார் தொலைபேசியில் ஒளிபரப்பப்பட்டால், நாங்கள் உங்களுக்கு ஒரு புகார் குறிப்பு எண்ணை வழங்குவோம் மற்றும் ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

f. விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, உங்கள் புகார் கிடைத்த 30 நாட்களில், நீங்கள் இன்னும் திருப்தியடையவில்லை என்றால் உங்கள் புகாரை மேலும் எவ்வாறு எடுத்துக்கொள்வது என்று உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

g. எங்களிடம் புகார் அளித்த 30 நாட்களுக்குள், நீங்கள் எங்களிடமிருந்து திருப்திகரமான பதிலைப் பெறவில்லை மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான பிற வழிகளைத் தொடர விரும்பினால், நீங்கள் ரிசர்வ் வங்கியின் பேங்கிங் அல்லாத வங்கி மேற்பார்வை துறையின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பாளரை அணுகலாம்..

## 2. புகார் அளிக்கும் முறை

கேபிடல் புளோட் சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது மற்றும் ஒரு வலுவான மற்றும் திறமையான வாடிக்கையாளர் சேவை தளத்தை உருவாக்குவதில் தொடர்ந்து முயன்று வருகிறது. எங்கள் சேவைகளால் வாடிக்கையாளர்களை மகிழ்விப்பதே கேபிடல் புளோட்டின் நோக்கமாகும். வாடிக்கையாளர் சுயவிவரம், அவர்களின் கல்வியறிவு நிலை மற்றும் பாதிப்பு ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு, கேபிடல் புளோட் வாடிக்கையாளர் புகார்களைத் தூண்டுவதற்கான பல்வேறு சேனல்களை முன்கூட்டியே அடையாளம் கண்டுள்ளது:

தகவல் தொழில்நுட்பம் அல்லது சர்வர் தொடர்பான அனைத்து புகார்கள்/சந்தேகங்களுக்கும் கீழ்க்கண்ட முறையைப் பின்பற்றவும்.

### நிலை 1:

**தொலைபேசி:** நீங்கள் எங்களை 080 6807 5001 என்ற எண்ணில் அழைக்கலாம் மற்றும் வார நாட்களில் காலை 9 மணி முதல் மாலை 9 மணி வரையிலும், வார இறுதி காலை 9 மணி முதல் மாலை 9 மணி வரையிலும் (அரசாங்க விடுமுறையைத் தவிர்த்து) உங்கள் குறைகளை பதிவு செய்யலாம்.

**மின்னஞ்சல்:** நீங்கள் பின்வரும் மின்னஞ்சல் ஐடிக்கும் எழுதலாம்: [myloan@capitalfloat.com](mailto:myloan@capitalfloat.com)

**அஞ்சல் / கூரியர்:** உங்கள் கேள்விகளை தபால் / கூரியர் மூலமாக கேபிடல் புளோட், புதிய எண் 3 (பழைய 211), கோகல்தாஸ் பிளாட்டினம், அப்பர் பேலஸ் ஆர்ச்சர்ட், பெல்லாரி சாலை, சதாஷிவ்நகர் 560080 எனும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.

### நிலை 2:

மேலே இருந்து நீங்கள் பெறும் தீர்மானம் உங்கள் திருப்திக்குரியதாக இல்லாவிட்டால், தயவுசெய்து புகார்களை நிர்வாக குழுவிற்கு (மேலாளர் - வாடிக்கையாளர் சேவைகள்) [customerervice@capitalfloat.com](mailto:customerervice@capitalfloat.com) இல் எழுதுங்கள்.

**தொலைபேசி:** 080 23081800

**அஞ்சல் / கூரியர்:** உங்கள் கேள்விகளை தபால் / கூரியர் மூலமாக கேபிடல் புளோட், புதிய எண் 3 (பழைய 211), கோகல்தாஸ் பிளாட்டினம், அப்பர் பேலஸ் ஆர்ச்சர்ட், பெல்லாரி சாலை, சதாஷிவ்நகர் 560080 எனும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.

### நிலை 3:

நீங்கள் பெறும் தீர்மானத்தில் இன்னும் அதிருப்தி இருந்தால், நீங்கள் எங்கள் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிகளுக்குத் தலைவர், வாடிக்கையாளர் சேவைக்கு (விவியன் பி. ஜோஷி) [head.customercare@capitalfloat.com](mailto:head.customercare@capitalfloat.com) இல் எழுதலாம்.

தொலைபேசி: 080 23081800

**அஞ்சல் / கூரியர்:** உங்கள் கேள்விகளை தபால் / கூரியர் மூலமாக கேபிடல் ப்ளோட்,  
புதிய எண் 3 (பழைய 211), கோகல்தாஸ் பிளாட்டினம், அப்பர் பேலஸ் ஆர்ச்சர்ட் ,  
பெல்லாரி சாலை, சதாஷிவ்நகர் 560080 எனும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.

#### நிலை 4:

மேலே குறிப்பிட்ட இடத்திலிருந்து நீங்கள் பெறும் தீர்மானத்தில் இன்னும் அதிருப்தி அடைந்தால், நீங்கள் (ஆகான்ஷா சிங் )/ பிரதான குறைதீர்ப்பு அலுவலர் (யூ. பரத் குரூப் )- ஐத்தொடர்புகொள்ள [compliance@capitalfloat.com](mailto:compliance@capitalfloat.com) ஐ அணுகலாம். தொலைபேசி: 080 23081800

**அஞ்சல் / கூரியர்:** உங்கள் கேள்விகளை தபால் / கூரியர் மூலமாக கேபிடல் ப்ளோட், புதிய எண் 3 (பழைய 211), கோகல்தாஸ் பிளாட்டினம், அப்பர் பேலஸ் ஆர்ச்சர்ட் , பெல்லாரி சாலை, சதாஷிவ்நகர் 560080 எனும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.

புகார் / தகராறு ஒரு மாத காலத்திற்குள் கேபிடல் ப்ளோட் மூலம் தீர்க்கப்படாவிட்டால், நீங்கள் கீழேயுள்ள முகவரிக்கு முறையிடலாம்.

அலுவலர் பொறுப்பான நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு செல் பொறுப்பு அலுவலர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 10/3/8, நிருப்துங்கா சாலை பெங்களூரு -560 001 தொலைபேசி: 080 - 2218 0501 மின்னஞ்சல்: [cms.cepcbengaluru@rbi.org.in](mailto:cms.cepcbengaluru@rbi.org.in)

#### அல்லது

தி ஒம்புட்ஸ்மேன் – என் எப் பி சி (NBFC0, பொறுப்பாளர், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி போர்ட் கிளாசிஸ், சென்னை 600 001 தொலைபேசி எண்: 044 - 25395964 மின்னஞ்சல்: [nbfcochennai@rbi.org.in](mailto:nbfcochennai@rbi.org.in)