2022

విజ్ఞప్తి పరిష్కార విధానము

ఎంటర్‌ప్రైజ్ అంతటా - కస్టమర్లు అందరికీ వర్తిస్తుంది

ఈ పత్రము, కస్టమర్ విజ్ఞప్తులతో వ్యవహరించడానికి సంబంధించి అంతర్గత పాలసీని వివరిస్తుంది.

సముచితమైన సేవా అందజేత మరియు సమీక్షా విధానము ద్వారా కస్టమర్ ఫిర్యాదుల ఉదంతాలను తగ్గించడాన్ని మరియు కస్టమర్ విజ్ఞప్తులను సకాలములో పరిష్కరించేలా చూసుకోవడాన్ని ఈ పాలసీ లక్ష్యంగా చేసుకుంటుంది.

1. అంతర్గత విధానాలు

A. ఒకవేళ మీరు ఒక ఫిర్యాదును చేయాలనుకుంటే, మేము మీకు ఈ విషయాలను చెబుతాము:

i. దీనిని చేయడమెలా:

ii. ఫిర్యాదును ఎక్కడ చేయవచ్చు.

iii. ఎవరికి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

iv. ఎప్పటికి ఒక జవాబును ఆశించవచ్చు.

v. పరిష్కారం కొరకు ఎవరిని కలుసుకోవచ్చు.

vi. ఒకవేళ ఫలితం పట్ల మీరు సంతృప్తి చెందకుంటే ఏమి చేయాలి.

b. మీకు ఏవైనా ప్రశ్నలు ఉంటే మా సిబ్బంది మీకు సహాయపడతారు.

c. ఫిర్యాదులను సమంజసంగా మరియు త్వరితంగా పరిష్కరించడానికి గాను మా పద్ధతి యొక్క వివరాలను ఎక్కడ కనుగొనాలో మేము మీకు చెబుతాము.

d. ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదును గనక లిఖితపూర్వకంగా అందుకుంటే, మీకు ఒక లేఖ/ మెయిల్ ద్వారా తప్పనిసరిగా ఒక అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్/ సమాధానం పంపించేలా మేము చూసుకుంటాము. ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదు గనక మా కేటాయిత టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబరుపై కాల్ చేసి చెప్పబడిన పక్షములో, మేము మీకు ఒక ఫిర్యాదు సూచిక నంబరును ఇస్తాము మరియు

సహేతుకమైన కాల వ్యవధి లోపున పురోగతి గురించి మీకు సమాచారం తెలియజేస్తూ ఉంటాము.

f. విషయాన్ని పరీక్షించిన తర్వాత, మీ ఫిర్యాదును అందుకున్న 30 దినముల లోపున మేము మా అంతిమ సమాధానమును మీకు పంపిస్తాము మరియు మీకు ఇంకా సంతృప్తి కలగని పక్షములో మీరు ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకువెళ్ళవచ్చునో మీకు చెబుతాము.

g. మాతో ఫిర్యాదు దాఖలు చేయబడిన తర్వాత 30 దినముల లోపున, మా నుండి మీరు ఒక సంతృప్తికరమైన సమాధానమును పొందని పక్షములో, మరియు విజ్ఞప్తుల యొక్క పరిష్కారము కొరకు ఇతర మార్గాలను మీరు పరిశీలించాలనుకుంటే, మీరు భారతీయ రిజర్వు బ్యాంక్ యొక్క బ్యాంకింగ్-యేతర పర్యవేక్షణ విభాగము యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయము యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-ఛార్జ్ వారిని కలుసుకోవచ్చు.

2. ఫిర్యాదుల యొక్క రూపము

సాధ్యమైనంత అత్యుత్తమ కస్టమర్ సేవను అందించుటను క్యాపిటల్ ఫ్లోట్ లక్ష్యంగా చేసుకొంది మరియు ఒక ఘనమైన మరియు సమర్థవంతమైన కస్టమర్ సేవా వేదికను ఏర్పరచడానికి నిరంతరంగా కృషి చేస్తున్నది. క్యాపిటల్ ఫ్లోట్ వద్ద మేము మా సేవలతో మా కస్టమర్లను ఆనందింపజేస్తాము. కస్టమర్ ప్రొఫైలు, వారి అక్షరాస్యతా స్థాయి మరియు నిస్సహాయతను పరిగణించుకుంటూ, క్యాపిటల్ ఫ్లోట్, కస్టమర్ ఫిర్యాదులను తనంతట తానే ముందస్తుగా వెతుక్కునే వివిధ మార్గాలను గుర్తించింది:

ఏవేని సర్వీస్ లేదా ఐటి సంబంధిత ఫిర్యాదులు/ప్రశ్నల కొరకు, దయచేసి ఈ క్రింది ప్రతినిధి సంబంధిత పద్ధతిని పాటించండి

స్థాయి 1:

టెలిఫోన్: మీరు మాకు 080 6807 5001 పై కాల్ చేయవచ్చు మరియు ప్రభుత్వ శెలవు రోజులు మినహాయించి వారపు రోజుల్లో ఉదయం 9.00 నుండి రాత్రి 9.00 మధ్యన మరియు వారాంతాలలో ఉదయం 9.00 నుండి రాత్రి 9.00 వరకూ మీ విజ్ఞప్తిని లాగ్ చేయవచ్చు.

ఇమెయిల్: అదేవిధంగా మీరు ఈ క్రింది ఇమెయిల్ ఐడ్ పై కూడా వ్రాయవచ్చు: myloan@capitalfloat.com

పోస్టల్ / కొరియర్: మీరు మీ ప్రశ్నలను పోస్టు/కొరియర్ ద్వారా కూడా క్యాపిటల్ ఫ్లోట్, కొత్త నం. 3 (పాతది 211), గోకల్‌దాస్ ప్లాటినం, అప్పర్ పాలాస్ ఆర్చార్డ్స్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివ నగర్ 560080 కు పంపించవచ్చు.

స్థాయి 2:

పైవారి నుండి మీకు అందిన పరిష్కారము గనక ఒకవేళ మీకు సంతృప్తిని ఇవ్వకపోతే, దయచేసి మా ఫిర్యాదుల నిర్వహణ విభాగానికి వ్రాయండి, (మేనేజర్ – కస్టమర్ సర్వీసెస్) customerservice@capitalfloat.com

టెలిఫోన్: 080 23081800

పోస్టల్ / కొరియర్: మీరు మీ ప్రశ్నలను పోస్టు/కొరియర్ ద్వారా కూడా క్యాపిటల్ ఫ్లోట్, కొత్త నం. 3

(పాతది 211), గోకల్‌దాస్ ప్లాటినం, అప్పర్ పాలాస్ ఆర్చార్డ్స్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివ నగర్ 560080 కు పంపించవచ్చు.

స్థాయి 3:

మీరు అందుకున్న పరిష్కారం పట్ల మీరు ఇంకనూ అసంతృప్తి చెందినట్లయితే, మీరు మా హెడ్, కస్టమర్ సర్వీస్ (వివియాన్ పి జోస్) గారికి head.customercare@capitalfloat.com పై వ్రాయవచ్చు.

టెలిఫోన్: 080 23081800

పోస్టల్ / కొరియర్: మీరు మీ ప్రశ్నలను పోస్టు/కొరియర్ ద్వారా కూడా క్యాపిటల్ ఫ్లోట్, కొత్త నం. 3 (పాతది 211), గోకల్‌దాస్ ప్లాటినం, అప్పర్ పాలాస్ ఆర్చార్డ్స్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివ నగర్ 560080 కు పంపించవచ్చు.

స్థాయి 4:

ఒకవేళ పై వారి నుండి అందుకున్న పరిష్కారం పట్ల మీరు ఇంకనూ అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, మీరు తదుపరిగా మా ప్రధాన నోడల్ అధికారి (ఆకాంక్షా సింగ్ / విజ్ఞప్తి పరిష్కార అధికారి (యు. భరత్ కురూప్) గారికి compliance@capitalfloat.com పై వ్రాయవచ్చు.

టెలిఫోన్: 080 23081800

పోస్టల్ / కొరియర్: మీరు మీ ప్రశ్నలను పోస్టు/కొరియర్ ద్వారా కూడా క్యాపిటల్ ఫ్లోట్, కొత్త నం. 3 (పాతది 211), గోకల్‌దాస్ ప్లాటినం, అప్పర్ పాలాస్ ఆర్చార్డ్స్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివ నగర్ 560080 కు పంపించవచ్చు.

ఒకవేళ ఫిర్యాదు / వివాదము గనక క్యాపిటల్ ఫ్లోట్ వారిచే ఒక నెలరోజుల వ్యవధి లోపున పరిష్కరించబడనట్లయితే, మీరు ఈ క్రింది చిరునామాకు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు.

ఆఫీసర్ ఇన్-ఛార్జ్,

వినియోగదారు అవగాహన మరియు రక్షణ విభాగము,

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,

10/3/8, నృపతుంగ రోడ్, బెంగళూరు,

కర్ణాటక 560001

టెలిఫోన్ నం: 080 - 2218 0501 ఇ-మెయిల్:

cms.cepcbengaluru@rbi.org.in లేదా

ది అంబుడ్స్‌మన్ - ఎన్‌బిఎఫ్‌సి,

ఆఫీసర్ ఇన్ - ఛార్జ్, రిజర్వ్ బ్యాంక్

ఆఫ్ ఇండియా ఫోర్ట్ గ్లేసిస్,

చెన్నై - 600 001

టెలిఫోన్ నం: 044-25395964, ఇ-మెయిల్:

cms.nbfcochennai@rbi.org.in

****