

## অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা

### উদ্দেশ্য

ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়েল ছাৰ্ভিচেছ লিমিটেড (“ক্রেডিলা”, বা “কোম্পানী”, পূৰ্বে HDFC ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়েল ছাৰ্ভিচেছ লিমিটেড নামেৰে জনাজাত) অভিযোগ নিষ্পত্তিত ন্যায্যতা, সহজলভ্যতা আৰু অন্তৰ্ভুক্তিৰ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। এই নীতি অভিযোগসমূহ কাৰ্যকৰীভাৱে সমাধান কৰাৰ লগতে প্ৰযোজ্য আইন আৰু নিয়ামকীয় প্ৰয়োজনীয়তাৰ সৈতে সঙ্গতিপূৰ্ণভাৱে এক কাঠামো নিৰ্ধাৰণ কৰে।

অক্ষমতা থকা ব্যক্তিসকল (PwD) দ্বাৰা উত্থাপিত অভিযোগসমূহ, লগতে আউটচ্'ৰ্চ কৰা সংস্থা আৰু/অথবা তৃতীয় পক্ষীয় সেৱা প্ৰদানকাৰী যেনে ভেৰিফিকেশ্বন এজেন্সি, ৰিকভাৰী এজেন্ট আদি দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সেৱাৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা অভিযোগসমূহ কোম্পানীৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে কাৰ্যকৰীভাৱে আৰু বৈষম্যবিহীনভাৱে সমাধান কৰা হ'ব।

### শাসন কাঠামো

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা সময়মুখী সমাধান নিশ্চিত কৰিবলৈ তিনিটা লেবেলত গঠন কৰা হৈছে:

লেবেল 1: ন'ডেল অধিকাৰী – গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ বাবে প্ৰথম সংস্পৰ্শ বিন্দু।

লেবেল 2: প্ৰিন্সিপাল ন'ডেল অধিকাৰী – যিসকল বিষয় সমাধান নহয় বা Level 1 ত সমাধান অসন্তোষজনক বুলি গণ্য হয়, সেইবোৰৰ বাবে উত্থাপন।

লেবেল 3: ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (RBI) – নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত অভিযোগ সমাধান নহ'লে RBI ৰ সহায় ল'ব পাৰি।

### অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া

#### লেবেল 1: ন'ডেল অধিকাৰী

গ্ৰাহকে নিজৰ চিন্তাসমূহ আমাৰ ন'ডেল অধিকাৰী দলৰ সৈতে উত্থাপন কৰিব পাৰে।

যোগাযোগৰ বিৱৰণ:

ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়েল ছাৰ্ভিচেছ লিমিটেড

(পূৰ্বতে এইচডিএফচি ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়েল ছাৰ্ভিচেছ লিমিটেড নামেৰে জনাজাত)

2য় মহলা, অলকাৰগো হাউচ, কালিনা, চি এছ টি ৰোড, চান্টাক্ৰুজ (ই), মুম্বাই – ৪০০০৯৮, মহাৰাষ্ট্ৰ, ভাৰত

ইমেইল: [grievance@credila.com](mailto:grievance@credila.com) | ফোন: +91 22 50164642

সমাধানৰ সময়সীমা: অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ উত্তৰ দিবলৈ 10 দিনৰ সময় দিয়ক।

#### লেবেল 2: প্ৰধান ন'ডেল বিষয়া

যদিহে লেবেল 1 ৰ সঁহাৰিত অসন্তুষ্ট হয়, তেন্তে গ্ৰাহকে অভিযোগটো প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ ওচৰলৈ বৃদ্ধি কৰিব পাৰে

যোগাযোগৰ বিৱৰণ:

শ্ৰীমতী ৰৈজয়ন্তী আলবাল শৰ্মা

প্ৰিন্সিপাল ন'ডেল অধিকাৰী

ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়েল ছাৰ্ভিচেছ লিমিটেড

(পূৰ্বে HDFC ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়েল ছাৰ্ভিচেছ লিমিটেড নামেৰে জনাজাত)

2য় তলা, অলকাৰ্গ হাউছ, কালিনা, CST ৰ'ড, সন্তাক্ৰুজ (E), মুম্বাই – 400098, মহাৰাষ্ট্ৰ, ভাৰত

ইমেইল: [pno@credila.com](mailto:pno@credila.com)

### লেবেল 3: নিয়ামক – ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেংক (RBI)

যদিহে 30 দিনৰ ভিতৰত অভিযোগৰ সমাধান নহয় তেন্তে গ্ৰাহকে যিকোনো এটাৰ জৰিয়তে আৰ বি আইৰ কাষ চাপিব পাৰে  
নিম্নলিখিত চেনেলসমূহ:

ৱেবছাইট: <https://cms.rbi.org.in>

ইমেইল: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

যোগাযোগ কেন্দ্ৰ (টোল-ফ্ৰী): 14448 (পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা বিয়লি 5:15 বজালৈ)

ভৌতিক ঠিকনা:

‘কেন্দ্ৰীকৃত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ’

ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেংক, 4ৰ্থ তলা, ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড় – 160017

### এস্কেলেচন প্ৰট'কল

লেবেল 2 বা লেবেল 3 লৈ বৃদ্ধি কৰাটো লেবেল 1 আৰু লেবেল 2ৰ প্ৰচেষ্টা কৰাৰ পিছতহে আৰম্ভ কৰিব লাগে আৰু অভিযোগটো সমাধান নোহোৱাকৈয়ে থাকিব লাগে।

### প্ৰক্ৰিয়া ফ্ল'চাৰ্ট

