অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা

উদ্দেশ্য

ক্রেডিলা ফাইনান্সিয়েল ছার্ভিচেছ লিমিটেড ("ক্রেডিলা", বা "কোম্পানী") অভিযোগ নিষ্পত্তিত ন্যায্যতা, সহজলভ্যতা আৰু অন্তর্ভুক্তিৰ প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। এই নীতিয়ে ভাৰতীয় ৰিজার্ভ বেংকে (আৰ বি আই) জাৰি কৰা প্রযোজ্য আইন, নিয়ম আৰু নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশনাসমূহ মানি চলি স্বচ্ছ আৰু সময়মতে গ্রাহকৰ অভিযোগ গ্রহণ, সমাধান আৰু সমাধানৰ বাবে কোম্পানীটোৰ কাঠামো নির্ধাৰণ কৰে।

অক্ষমতা থকা ব্যক্তিসকল (PwD) দ্বাৰা উত্থাপিত অভিযোগসমূহ, লগতে আউটছ'র্চ কৰা সংস্থা আৰু/অথবা তৃতীয় পক্ষীয় সেৱা প্রদানকাৰীৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা অভিযোগসমূহ যেনে ভেৰিফিকেশ্বন এজেঞ্চি, ৰিকভাৰী এজেন্টসমূহকে ধৰি প্রদান কৰা সেৱাৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা অভিযোগসমূহ কোম্পানীৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে কার্যকৰীভাৱে আৰু বৈষম্যবিহীনভাৱে সমাধান কৰা হ'ব।

শাসন কাঠামো

গ্রাহকৰ অভিযোগৰ ফলপ্রসূ আৰু সময়মতে সমাধান নিশ্চিত কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে এক গাঁথনিগত, বহুস্তৰীয় অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিছে। এই ব্যৱস্থাটো তলত দিয়া স্তৰসমূহেৰে গঠিত:

লেবেল 1: ন'ডেল অধিকাৰী – গ্রাহকৰ অভিযোগৰ বাবে প্রথম সংস্পর্শ বিন্দু।
লেবেল 2: প্রিন্সিপাল ন'ডেল অধিকাৰী – যিসকল অভিযোগৰ বিষয় সমাধান নহয় বা Level 1 ত সমাধান অসন্তোষজনক বুলি গণ্য হয়, সেইবোৰৰ বাবে উত্থাপন।
লেবেল 3: ভাৰতীয় ৰিজার্ভ বেংকৰ ন্যায়াধীশ– ন্যায়াধীশৰ অধীনত আৰ বি আইৰ আশ্রয় আঁচনি, প্রযোজ্য নির্দেশনা অনুসৰি।

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

লেবেল 1: ন'ডেল অধিকাৰীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰা

গ্রাহকে কোম্পানীটোৰ নির্দিষ্ট ন'ডেল বিষয়াসকলৰ ওচৰত নিজৰ অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে। গ্রাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে ন'ডেল বিষয়াসকল প্রথম যোগাযোগৰ বিন্দু হ'ব।

ন'ডেল বিষয়াসকলৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ:
ক্রেডিলা ফাইনেন্সিয়েল চার্ভিচেছ লিমিটেড
2য় মহলা, অলকাৰগো হাউচ, কালিনা, চি এছ টি ৰোড, চান্টাক্রুজ (ই), মুম্বাই – 400098, মহাৰাষ্ট্র, ভাৰত

ইমেইল: grievance@credila.com | **ফোন:** +91 22 50164642

কার্যালয়ৰ সময়:

- সোমবাৰ–শুকুৰবাৰ: পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা বিয়লি 6:00 বজালৈ
- প্রথম, তৃতীয় আৰু পঞ্চম শনিবাৰ: পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা দুপৰীয়া 2:00 বজালৈ

কোম্পানীয়ে অভিযোগ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 20 দিনৰ ভিতৰত গ্রাহকৰ অভিযোগৰ উত্তৰ দিবলৈ চেষ্টা কৰিব লাগিব।

লেবেল 2: প্রধান ন'ডেল বিষয়াৰ লগত যোগাযোগ কৰা
যদি গ্রাহকে স্তৰ 1ত দিয়া সঁহাৰিৰ ওপৰত অসন্তুষ্ট হয়, বা অভিযোগ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 20 দিনৰ ভিতৰত কোনো সঁহাৰি নাপায়, তেন্তে গ্রাহকে অভিযোগটো কোম্পানীটোৰ প্রধান ন'ডেল বিষয়ালৈ বৃদ্ধি কৰিব পাৰে।

প্রধান ন'ডেল বিষয়াৰ সৈতে যোগাযোগৰ বিৱৰণ:
শ্রীমতী ৰৈজয়ন্তী আলবাল শর্মা
প্রিন্সিপাল ন'ডেল অধিকাৰী
ক্রেডিলা ফাইনান্সিয়েল ছার্ভিচেছ লিমিটেড
2য় তলা, অলকার্গ' হাউছ, কালিনা, CST ৰ'ড, সন্তাক্রুজ (E), মুম্বাই– 400098, মহাৰাষ্ট্র, ভাৰত

ইমেইল: pno@credila.com

লেবেল 3: ভাৰতীয় ৰিজার্ভ বেংকৰ ন্যায়াধীশৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰা

অভিযোগ লাভ কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত কোম্পানীয়ে নিজৰ চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রাহকক জনাই দিব লাগিব।

যদি গ্রাহকে কোম্পানীটোৰ চূড়ান্ত সঁহাৰিত অসন্তুষ্ট হয়, বা য'ত নির্দিষ্ট সময়সীমাৰ ভিতৰত কোনো সঁহাৰি পোৱা নাযায়, তেন্তে গ্রাহকে অভিযোগটো আৰবিআই-ৰ কার্যালয়লৈ প্রেৰণ কৰিব পাৰে তলত দিয়া যিকোনো এটা চেনেলৰ জৰিয়তে ন্যায়াধীশ:

ৱেৱছাইট: https://cms.rbi.org.in

ইমেইল: crpc@rbi.org.in

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

ভৌতিক ঠিকনা:

'কেন্দ্রীভূত ৰচিদ আৰু প্রক্রিয়াকৰণ চেণ্টাৰ' (CRPC)
ভাৰতীয় ৰিজার্ভ বেংক, চেন্ট্রেল ভিষ্টা, ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড়– 160017

প্রক্রিয়া ফ্লু'চার্ট

