

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

উদ্দেশ্য

ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড ("ক্রেডিলা" বা "কোম্পানি", যা পূর্বে এইচডিএফসি ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড নামে পরিচিত ছিল) অভিযোগ পরিচালনায় ন্যায্যতা, অ্যাক্সেস যোগ্যতা এবং অন্তর্ভুক্তির জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। এই নীতিটি কার্যকরভাবে এবং প্রযোজ্য আইন ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা মেনে অভিযোগগুলির সমাধানের জন্য কাঠামোর রূপরেখা তৈরি করে।

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের (পিডব্লিউডি) পাশাপাশি আউটসোর্স করা সংস্থা এবং/অথবা তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারী যেমন যাচাইকরণ সংস্থা, পুনরুদ্ধার এজেন্টদের দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলি থেকে উদ্ভূত অভিযোগগুলি কোম্পানির অভিযোগ সমাধান ব্যবস্থার মাধ্যমে কার্যকরভাবে এবং বৈষম্য ছাড়াই সমাধান করা হবে।

প্রশাসনিক কাঠামো

সময়মতো সমাধান নিশ্চিত করতে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে তিনটি স্তরে সাজানো হয়েছে:

স্তর 1: নোডাল অফিসার-গ্রাহকদের অভিযোগের জন্য যোগাযোগের প্রথম পয়েন্ট।

স্তর 2: প্রধান নোডাল অফিসার- যে সব বিষয়গুলি অমীমাংসিত থাকে বা যেখানে স্তর 1-এ নিষ্পত্তি হয় সেগুলোকে উচ্চতর পর্যায়ে নিয়ে যাওয়ার জন্য।

স্তর 3: রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই)-নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে আরবিআই-এর সাহায্য নিন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

স্তর 1: নোডাল অফিসার

গ্রাহকরা আমাদের নোডাল অফিসার দলের কাছে তাদের উদ্বেগ উত্থাপন করতে পারেন।

যোগাযোগের বিবরণ:

ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড

(পূর্বে এইচডিএফসি ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড নামে পরিচিত)

2য় তলা, অল কার্গো হাউস, কালিনা, সিএসটি রোড,

সান্তাফ্রুজ (ই), মুম্বাই-400098, মহারাষ্ট্র, ভারত

ইমেলঃ grievance@credila.com | ফোনঃ +91 22 50164642

সমাধানের সময়সীমাঃ দয়া করে আমাদের উত্তর দেওয়ার জন্য 10 দিন সময় দিন।

স্তর 2: প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার

স্তর 1-এর প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট হলে গ্রাহকরা প্রধান নোডাল অফিসারের কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন

যোগাযোগের বিবরণ:

শ্রীমতি বৈজয়ন্তী আলবাল শর্মা

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার

ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড

(পূর্বে এইচডিএফসি ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড নামে পরিচিত)

2য় তলা, অল কার্গো হাউস, কালিনা, সিএসটি রোড, সান্তাফ্রুজ (ই), মুম্বাই-400098, মহারাষ্ট্র, ভারত

ইমেলঃ pno@credila.com

স্তর 3: নিয়ন্ত্রক-ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই)

যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হয়, তাহলে গ্রাহকরা নিম্নলিখিত যে কোনও মাধ্যমের মাধ্যমে আরবিআই-এর সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেনঃ

ওয়েবসাইটঃ <https://cms.rbi.org.in>

ইমেলঃ crpc@rbi.org.in

যোগাযোগ কেন্দ্র (টোল-ফ্রি): 14448 (সকাল 9.30 থেকে বিকেল 5.15 পর্যন্ত)

আসল ঠিকানাঃ

'সেন্ট্রালইজড রসিদ অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার'

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়-160 1717

বার্ষিককরণ প্রটোকল

স্তর 1 এবং স্তর 2-এর চেষ্টা করার পরে এবং অভিযোগ অমীমাংসিত থাকার পরেও স্তর 2 বা স্তর 3-এ বৃদ্ধি শুরু করা উচিত।

প্রক্রিয়ার ফ্লোচার্ট

