অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

উদ্দেশ্য

ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড ("ক্রেডিলা" বা "কোম্পানি") অভিযোগ পরিচালনায় ন্যায্যতা, অ্যাক্সেস যোগ্যতা এবং অন্তর্ভুক্তির জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

এই নীতিটি প্রযোজ্য আইন, প্রবিধান এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (RBI)-এর জারিকৃত নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশিকা মেনে— স্বচ্ছ ও সময়োপযোগী পদ্ধতিতে গ্রাহকদের অভিযোগ গ্রহণ, সেগুলোর সুরাহা এবং নিষ্পত্তি করার বিষয়ে কোম্পানির রূপরেখা নির্ধারণ করে।

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

প্রশাসনিক কাঠামো

গ্রাহকদের অভিযোগের কার্যকর ও যথাসময়ে নিষ্পত্তিকরণ নিশ্চিত করার লক্ষ্যে, কোম্পানি একটি সুসংগঠিত ও বহু-স্তরবিশিষ্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু করেছে। এই ব্যবস্থাটি নিম্নলিখিত স্তরসমূহ নিয়ে গঠিত:

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

স্তর 2: প্রধান নোডাল অফিসা- যে সব বিষয়গুলি অমীমাংসিত থাকে বা যেখানে স্তর 1-এ নিষ্পত্তির প্রাপ্ত উত্তর অসন্তোষজনক হয় সেগুলোকে উচ্চতর পর্যায়ে নিয়ে যাওয়ার জন্য।

স্তর 3: ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের (RBI) ন্যায়পাল – প্রযোজ্য নির্দেশিকা অনুযায়ী, ন্যায়পাল প্রকল্পের আওতায় RBI-এর নিকট প্রতিকার প্রার্থনা।

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

স্তর 1: নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ

গ্রাহকগণ কোম্পানির মনোনীত নোডাল অফিসারদের নিকট তাঁদের অভিযোগ উত্থাপন করতে পারেন। গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে নোডাল অফিসারগণই হবেন যোগাযোগের প্রথম মাধ্যম।

নোডাল অফিসারদের যোগাযোগের বিবরণ:

ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড
2য় তলা, অল কার্গো হাউস, কালিনা, সিএসটি রোড,
সান্তাক্রুজ (ই), মুম্বাই-400098, মহারাষ্ট্র, ভারত

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

অফিসের সময়সূচি:

- সোমবার–শুক্রবার: সকাল 9.30টা – সন্ধ্যা 6.00টা
- প্রথম, তৃতীয় ও পঞ্চম শনিবার: সকাল 9:30টা – দুপুর 2:00টা

সমাধানের সময়রেখা:

কোম্পানি অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 20 দিনের মধ্যে গ্রাহকের অভিযোগের জবাব দেওয়ার প্রচেষ্টা চালাবে।

স্তর 2: প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ

যদি গ্রাহক প্রথম স্তরে প্রদত্ত উত্তরে অসন্তুষ্ট হন, অথবা অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 20 দিনের মধ্যে কোনো উত্তর না পান, তাহলে গ্রাহক তার অভিযোগটি কোম্পানির প্রধান নোডাল অফিসারের কাছে উত্থাপন করতে পারেন।

প্রধান নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ:

শ্রীমতি বৈজয়ন্তী আলবাল শর্মা
প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার
ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড
2য় তলা, অল কার্গো হাউস, কালিনা, সিএসটি রোড, সান্তাক্রুজ (ই), মুম্বাই-400098, মহারাষ্ট্র, ভারত

ইমেলঃ pno@credila.com

স্তর 3: ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই)-এর ন্যায়পাল -এর নিকট অভিযোগ উত্থাপন

অভিযোগ প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে কোম্পানি গ্রাহককে তার চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত জানিয়ে দেবে।

যদি গ্রাহক কোম্পানির চূড়ান্ত উত্তরে অসন্তুষ্ট হন, অথবা নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কোনো উত্তর না পান, তবে গ্রাহক নিম্নলিখিত যেকোনো মাধ্যমে অভিযোগটি RBI ওমবডসম্যানের দপ্তরে প্রেরণ করতে পারেন:

ওয়েবসাইটঃ
https://cms.rbi.org.in

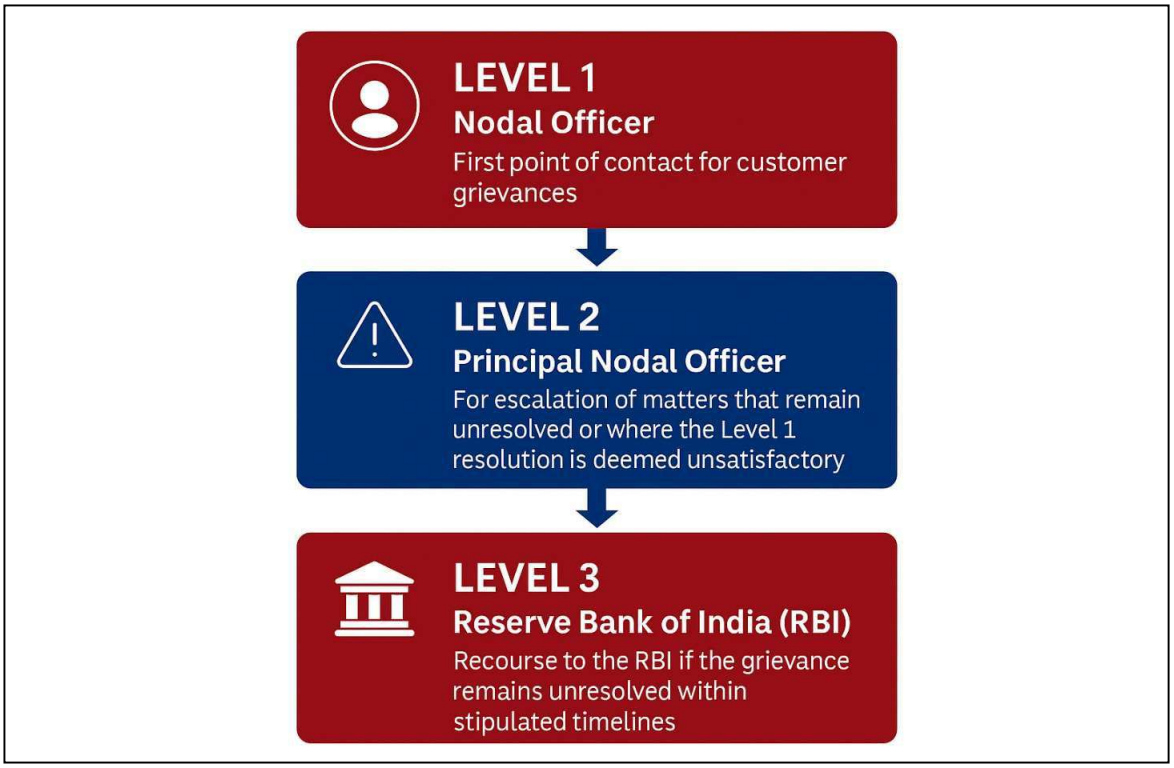
ইমেলঃ
crpc@rbi.org.in

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

আসল ঠিকানাঃ
সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (CRPC),
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়-
160,017

প্রক্রিয়ার ফ্লোচার্ট

স্তর 1
নোডাল অফিসার
গ্রাহক অভিযোগের জন্য যোগাযোগের প্রথম মাধ্যম


LEVEL 1
Nodal Officer
First point of contact for customer grievances
LEVEL 2
Principal Nodal Officer
For escalation of matters that remain unresolved or where the Level 1 resolution is deemed unsatisfactory
LEVEL 3
Reserve Bank of India (RBI)
Recourse to the RBI if the grievance remains unresolved within stipulated timelines