

## ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

క్రెడిలా పైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ ("క్రెడిలా") క్రెడిలా యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను విని పరిష్కరించేలా సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని ఏర్పాటు చేసింది.

విద్యార్థులు యొక్క జీవిత చక్రంలో ఎప్పుడైనా క్రెడిలా అందించిన సేవలతో సంబంధించిన వినియోగదారు ఎవరైనా, సమస్యకు సంబంధించిన వివరాలను పేర్కొంటూ support@credila.com కు ఇమెయిల్ పంపడం ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, క్రెడిలా ఫిర్యాదుదారు యొక్క సమస్యలను పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఫిర్యాదుదారు ప్రతిస్పందనతో సంబంధించిన విషయాలను, వ్యాపార పద్ధతులు, రుణ నిర్ణయాలు, క్రెడిట్ మేనేజ్మెంట్, బీమా, అవుట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ మరియు రికవరీకి సంబంధించిన ఏదైనా విషయానికి సంబంధించి ఫిర్యాదు(లు) పరిష్కారం కోసం వారు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి, సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ అధికారులతో సంప్రదించి, ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని పర్యవేక్షిస్తారు మరియు ఫిర్యాదుదారు యొక్క ఫిర్యాదు/సమస్యలను పరిష్కరించడానికి చూస్తారు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (మా వెబ్సైట్లో కూడా ప్రదర్శించబడ్డాయి) ఇక్కడ ఇవ్వబడ్డాయి.:

శ్రీమతి వైజయంతి అల్పాల్ శర్మ ఫిర్యాదుల

పరిష్కార అధికారి క్రెడిలా పైనాన్సియల్ సర్వీసెస్

లిమిటెడ్

2వ అంతస్తు ఆల్కార్గో హౌస్, CST రోడ్, కలినా, శాంతాకృష్ణ (తూర్పు), ముంబై - 400 098, మహారాష్ట్ర,  
భారతదేశం

ఇ-మెయిల్: [grievance@credila.com](mailto:grievance@credila.com) | ఫోన్: +91 22 50164642

ఫిర్యాదును ఒక నెల వ్యవధిలోగా ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి పరిష్కరించకపోతే, ఫిర్యాదుదారు దీని ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

వెబ్సైట్: <https://cms.rbi.org.in>

ఇ-మెయిల్: [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in)

సంప్రదింపు కేంద్రం (టోల్ ఫ్రీ నంబర్): 14448 (9:30AM to 5:15PM)

ప్రత్యామ్నాయంగా, ఫిర్యాదులను బొత్తికంగా పంపవచ్చు:

'కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం'

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17,

చండీగడ్ - 160 017

\* స్థాయి 1 (వినియోగదారు సేవ) & స్థాయి 2 (ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం) సమస్యను పరిష్కరించలేకపోయిన తర్వాత మాత్రమే ఎస్కలేషన్ చేయవచ్చు.

క్రెడిలా పైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ (గతంలో HDFC క్రెడిలా పైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ అని పిలువబడేది)