

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

હેતુ

કેડિલા ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ ("કેડિલા" અથવા "કંપની", જે અગાઉ એચડીએફસી કેડિલા ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી હતી) ફરિયાદના નિરાકરણમાં ન્યાયીતા, સુલભતા અને સમાવેશકતા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. આ પોલિસી ફરિયાદોને અસરકારક રીતે અને લાગુ પડતા કાયદાઓ અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટેના માળખાની રૂપરેખા આપે છે.

વિકલાંગ વ્યક્તિઓ (PwD) દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદો, તેમજ આઉટસોર્સ એજન્સીઓ અને/અથવા ચકાસણી એજન્સીઓ, રીકવરી એજન્ટ જેવા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદોનો કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ દ્વારા અસરકારક રીતે અને ભેદભાવ વિના ઉકેલ લાવવામાં આવશે.

શાસન માળખું

સમયસર નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને ત્રણ સ્તરમાં સંરચિત કરવામાં આવી છે:

સ્તર 1: નોડલ ઓફિસર - ગ્રાહક ફરિયાદો માટે સંપર્કનું પ્રથમ બિંદુ.

સ્તર 2: મુખ્ય નોડલ અધિકારી - એવા મુદ્દાઓના ઉકેલ માટે જે વણઉકેલાયેલા રહે છે અથવા જ્યાં સ્તર 1નો ઉકેલ અસંતોષકારક માનવામાં આવે છે.

સ્તર 3: ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ) - જો ફરિયાદનું નિરાકરણ નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ન થાય તો આરબીઆઈનો આશરો લો.

ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

સ્તર 1: નોડલ ઓફિસર

ગ્રાહકો અમારી નોડલ ઓફિસર ટીમ સમક્ષ તેમની ચિંતાઓ રજૂ કરી શકે છે.

સંપર્ક વિગતો:

કેડિલા ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

(અગાઉ એચડીએફસી કેડિલા ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું હતું)

બીજો માળ, ઓલકાર્ગો હાઉસ, કાલિના, સીએસટી રોડ, સાન્તાક્રુઝ (પૂર્વ), મુંબઈ - 400098, મહારાષ્ટ્ર, ભારત

ઇમેઇલ: grievance@credila.com | ફોન: +91 22 50164642

ઉકેલની સમયરેખા: કૃપા કરીને અમને જવાબ આપવા માટે 10 દિવસનો સમય આપો.

સ્તર 2: પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર

જો ગ્રાહકો સ્તર 1ના પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોય, તો તેઓ ફરિયાદને પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર સુધી પહોંચાડી શકે છે.

સંપર્ક વિગતો:

શ્રીમતી વૈજયંતી અલ્બાલ શર્મા

મુખ્ય નોડલ ઓફિસર

કેડિલા ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

(અગાઉ એચડીએફસી કેડિલા ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું હતું)

બીજો માળ, ઓલકાર્ગો હાઉસ, કાલિના, સીએસટી રોડ, સાન્તાક્રુઝ (પૂર્વ), મુંબઈ - 400098, મહારાષ્ટ્ર, ભારત

ઇમેઇલ: pno@credila.com

સ્તર ૩: નિયમનકાર - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ)

જો ફરિયાદનો ઉકેલ ૩૦ દિવસની અંદર ન આવે, તો ગ્રાહકો નીચેના કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા આરબીઆઈનો સંપર્ક કરી શકે છે:

વેબસાઇટ: <https://cms.rbi.org.in>

ઇમેઇલ: crpc@rbi.org.in

સંપર્ક કેન્દ્ર (ટોલ-ફ્રી): ૧૪૪૪૮ (સવારે ૯:૩૦ થી સાંજે ૫:૧૫)

ભૌતિક સરનામું:

‘કેન્દ્રિત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર’

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ૪થો માળ, સેક્ટર ૧૭, ચંદીગઢ – ૧૬૦ ૦૧૭

એસ્કેલેશન પ્રોટોકોલ

સ્તર ૧ અને સ્તર ૨ના પ્રયાસો થયા પછી અને ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે તે પછી જ સ્તર ૨ અથવા સ્તર ૩ સુધી પહોંચવાની શરૂઆત કરવી જોઈએ.

પ્રક્રિયાનો ફ્લોચાર્ટ

