ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

હેતુ

ક્રેડિલા ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ ("ક્રેડિલા" અથવા "કંપની") ફરિયાદના નિરાકરણમાં ન્યાયીતા, સુલભતા અને સમાવેશકતા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. આ નીતિ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) દ્વારા જારી કરાયેલા લાગુ કાયદા, નિયમો અને નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરીને, પારદર્શક અને સમયસર રીતે ગ્રાહકોની ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા, સંબોધવા અને ઉકેલવા માટે કંપનીનું માળખું નક્કી કરે છે.

વિકલાંગ વ્યક્તિઓ (PwD) દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદો, તેમજ આઉટસોર્સ્ડ એજન્સીઓ અને/અથવા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ, જેમાં ચકાસણી એજન્સીઓ, પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોનો સમાવેશ થાય છે, દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદોને કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ દ્વારા ભેદભાવ વિના ઉકેલવામાં આવશે.

શાસન માળખું

ગ્રાહક ફરિયાદોના અસરકારક અને સમયસર નિરાકરણની ખાતરી કરવા માટે કંપનીએ એક સંરચિત, બહુ-સ્તરીય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરી છે. આ પદ્ધતિમાં નીચેના સ્તરોનો સમાવેશ થાય છે:

સ્તર 1: નોડલ ઓફિસર - ગ્રાહક ફરિયાદો માટે સંપર્કનું પ્રથમ બિંદુ.
સ્તર 2: મુખ્ય નોડલ અધિકારી - જે ફરિયાદોનો હજી સુધી નિકાલ થયો નથી અથવા લેવલ ૧ ના જવાબથી તમે સંતુષ્ટ ન હોવ, તો તેવી ફરિયાદોને આગળ વધારવા માટે
સ્તર 3: ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) લોકપાલ - લાગુ માર્ગદર્શિકા અનુસાર, લોકપાલ યોજના હેઠળ RBI ની લાઇનનો આશરો લો.

ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

સ્તર 1: નોડલ અધિકારીઓનો સંપર્ક કરવો

ગ્રાહકો કંપનીના નિયુક્ત નોડલ અધિકારીઓ સમક્ષ તેમની ફરિયાદો રજૂ કરી શકે છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે નોડલ અધિકારીઓ પ્રથમ સંપર્ક બિંદુ હશે.

નોડલ અધિકારીઓની સંપર્ક વિગતો:
ક્રેડિલા ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ
બીજો માળ, ઓલકાર્ગો હાઉસ, કાલિના, સીએસટી રોડ, સાન્તાક્રુઝ (પૂર્વ), મુંબઈ - 400098, મહારાષ્ટ્ર, ભારત

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

કાર્યાલયનો સમય:

- સોમવાર-શુક્રવાર: સવારે 9:30 થી સાંજે 6:00 સુધી
- પહેલા, ત્રીજા અને પાંચમા શનિવાર:સવારે 9:30 થી બપોરે 2:00 સુધી

ઉકેલની સમયરેખા:
કંપની ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 20 દિવસની અંદર ગ્રાહકની ફરિયાદોનો જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરશે.

સ્તર 2: મુખ્ય નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરવો

જો ગ્રાહક લેવલ 1 પર પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોય, અથવા ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 20 દિવસની અંદર કોઈ પ્રતિભાવ ન મળે, તો ગ્રાહક ફરિયાદ કંપનીના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર પાસે મોકલી શકે છે.

પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો:
શ્રીમતી વૈજયંતી અલ્બાલ શર્મા
મુખ્ય નોડલ ઓફિસર
ક્રેડિલા ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ
બીજો માળ, ઓલકાર્ગો હાઉસ, કાલિના, સીએસટી રોડ, સાન્તાક્રુઝ (પૂર્વ), મુંબઈ - 400098, મહારાષ્ટ્ર, ભારત

ઇમેઇલ: pno@credila.com

સ્તર 3: ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) લોકપાલ સમક્ષ રજૂઆત
ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર કંપની ગ્રાહકને તેનો અંતિમ નિર્ણય જણાવશે.

જો ગ્રાહક કંપનીના અંતિમ પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોય, અથવા જ્યાં નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં કોઈ પ્રતિભાવ ન મળે, તો ગ્રાહક નીચેની કોઈપણ ચેનલ દ્વારા RBI લોકપાલના કાર્યાલયમાં ફરિયાદ આગળ મોકલી શકે છે:

વેબસાઇટ: https://cms.rbi.org.in

ઇમેઇલ: crpc@rbi.org.in

સંપર્ક કેન્દ્ર (ટોલ-ફ્રી): 14448 (સવારે 9: 30 થી સાંજે 5:15)

ભૌતિક સરનામું:
સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી),
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,
સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017

પ્રક્રિયાનો ફ્લોચાર્ટ


સ્તર 1
નોડલ ઓફિસર
ગ્રાહક ફરિયાદોના સંપર્ક માટેનું પ્રથમ સંપર્ક બિંદુ
સ્તર 2
મુખ્ય નોડલ અધિકારી
જે બાબતો વણઉકેલાયેલી રહે છે અથવા જ્યાં સ્તર 1ના ઉકેલને અસંતોષકારક માનવામાં આવે છે
સ્તર 3
ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઇ)
જો ફરિયાદ નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ઉકેલાય નહીં તો આરબીઆઈના સંસાધન