

शिकायत निवारण तंत्र

उद्देश्य

क्रेडीला फाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड ("क्रेडीला", या "कंपनी", जिसे पहले एचडीएफसी क्रेडीला फाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) शिकायतों को निपटाने में निष्पक्षता, सुलभता और समावेशिता के प्रति प्रतिबद्ध है। यह नीति शिकायतों को प्रभावी ढंग से और लागू कानूनों तथा विनियामक आवश्यकताओं के अनुपालन में संबोधित करने के लिए एक रूपरेखा प्रस्तुत करती है।

दिव्यांग व्यक्तियों (पीडब्ल्यूडी) द्वारा उठाई गई शिकायतें, साथ ही आउटसोर्स एजेंसियों और/या तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं (जैसे सत्यापन एजेंसियां, वसूली/रिकवरी एजेंट) द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से उत्पन्न होने वाली शिकायतें, कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से प्रभावी ढंग से और बिना किसी भेदभाव के संबोधित की जाएंगी।

शासन ढांचा

शिकायत निवारण तंत्र को समय पर समाधान सुनिश्चित करने के लिए तीन स्तरों में संरचित किया गया है:

स्तर 1: नोडल अधिकारी – ग्राहकों की शिकायतों के लिए संपर्क का पहला बिंदु।

स्तर 2: प्रधान नोडल अधिकारी – उन मामलों को आगे बढ़ाने के लिए जो अनसुलझे रहते हैं या जहां स्तर 1 का समाधान असंतोषजनक माना जाता है।

स्तर 3: भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) – यदि शिकायत निर्धारित समय-सीमा के भीतर अनसुलझी रहती है, तो आरबीआई से संपर्क करने का विकल्प है।

शिकायत निवारण प्रक्रिया

स्तर 1: नोडल अधिकारी

ग्राहक अपनी चिंताएं हमारी नोडल अधिकारी टीम के समक्ष उठा सकते हैं।

संपर्क विवरण:

क्रेडीला फाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड

(जिसे पहले एचडीएफसी क्रेडीला फाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

दूसरी मंज़िल, ऑलकागो हाउस, कलिना, सीएसटी रोड, सांताक्रूज़ (पूर्व), मुंबई – 400098, महाराष्ट्र, भारत

ईमेल: grievance@credila.com | फ़ोन: +91 22 50164642

समाधान की समय-सीमा: कृपया हमारे जवाब के लिए 10 दिनों का समय दें।

स्तर 2: प्रधान नोडल अधिकारी

यदि ग्राहक स्तर 1 के जवाब से असंतुष्ट हैं, तो वे शिकायत को प्रधान नोडल अधिकारी के समक्ष आगे बढ़ा सकते हैं।

संपर्क विवरण:

सुश्री वैजयंती अल्बल शर्मा

प्रधान नोडल अधिकारी

क्रेडीला फाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड

(जिसे पहले एचडीएफसी क्रेडीला फाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

दूसरी मंज़िल, ऑलकागो हाउस, कलिना, सीएसटी रोड, सांताक्रूज़ (पूर्व), मुंबई – 400098, महाराष्ट्र, भारत

ईमेल: pno@credila.com

स्तर 3: नियामक – भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई)

यदि 30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से आरबीआई से संपर्क कर सकते हैं:

वेबसाइट: <https://cms.rbi.org.in>

ईमेल: crpc@rbi.org.in

संपर्क केंद्र (टोल-फ्री): 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक)

भौतिक पता:

'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र'

भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160 017

शिकायत आगे बढ़ाने की प्रक्रिया

स्तर 2 या स्तर 3 पर शिकायत तभी की जानी चाहिए जब स्तर 1 और स्तर 2 के प्रयास पूरे हो चुके हों और शिकायत का समाधान न हुआ हो।

प्रक्रिया फ्लोचार्ट

