शिकायत निवारण तंत्र

उद्देश्य

क्रेडीला फाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड ("क्रेडीला", या "कंपनी") शिकायतों को निपटाने में निष्पक्षता, सुलभता और समावेशिता के प्रति प्रतिबद्ध है। इस नीति में भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा जारी लागू कानूनों, विनियमों तथा विनियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन में पारदर्शी और समयबद्ध तरीके से ग्राह की शिकायतों को प्राप्त करने, संबोधित करने और उनका समाधान करने के लिए कंपनी के ढाँचे का उल्लेख किया गया है।

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

शासन ढांचा

कंपनी ने ग्राहक शिकायतों के कारगर और समय पर समाधान को सुनिश्चित करने के लिए संरचित, बहु-स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना की है। तंत्र में निम्नलिखित स्तर शामिल हैं:

स्तर 1: नोडल अधिकारी - ग्राहकों की शिकायतों के लिए संपर्क का पहला बिंदु।
स्तर 2: प्रधान नोडल अधिकारी - उन शिकायतों को आगे बढ़ाने के लिए जो अनसुलझे रहती हैं या जहां स्तर 1 पर प्रत्युत्तर असंतोषजनक है।
स्तर 3: भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) लोकपाल - लागू दिशानिर्देशों के अनुसार लोकपाल योजना के अंतर्गत आरबीआई से संपर्क करना।

शिकायत निवारण प्रक्रिया

स्तर 1: नोडल अधिकारियों से संपर्क करना

ग्राहक अपनी शिकायतें कंपनी के निर्धारित नोडल अधिकारियों के समक्ष उठा सकते हैं। नोडल अधिकारी ग्राहक शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क का पहला बिंदु होंगे।

नोडल अधिकारियों का संपर्क विवरण:

क्रेडीला फाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड
दूसरी मंज़िल, ऑलकार्गो हाउस, कलिना, सीएसटी रोड, सांताक्रूज़ (पूर्व), मुंबई - 400098, महाराष्ट्र, भारत

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

कार्य-समय:

- सोमवार-शुक्रवार: सुबह 9.30 बजे से शाम 6.00 बजे तक
- पहले, तीसरे और पाँचवें शनिवार: सुबह 9.30 बजे से दोपहर 2.00 बजे तक

समाधान की समय-सीमा:

कंपनी शिकायत की प्राप्ति से 20 दिनों के भीतर ग्राहक की शिकायतों का प्रत्युत्तर देने का प्रयास करेगी।

स्तर 2: प्रधान नोडल अधिकारी से संपर्क करना

यदि ग्राहक स्तर 1 के प्रत्युत्तर से असंतुष्ट है या यदि शिकायत की प्राप्ति की तारीख से 20 दिनों के भीतर कोई प्रत्युत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो ग्राहक, शिकायत को कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी के समक्ष आगे बढ़ा सकते हैं।

प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण:
सुश्री वैजयंती अल्बल शर्मा
प्रधान नोडल अधिकारी
क्रेडीला फाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड
दूसरी मंज़िल, ऑलकार्गो हाउस, कलिना, सीएसटी रोड, सांताक्रूज़ (पूर्व), मुंबई - 400098, महाराष्ट्र, भारत

ईमेल: pno@credila.com

स्तर 3: मामले को भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के लोकपाल तक आगे बढ़ाना
कंपनी शिकायत की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर ग्राहक को अपना अंतिम निर्णय सूचित करेगी।

यदि ग्राहक कंपनी के अंतिम प्रत्युत्तर से असंतुष्ट है या जहाँ निर्धारित समय-सीमा के भीतर कोई प्रत्युत्तर प्राप्त नहीं होता है, वहाँ ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से शिकायत को आरबीआई लोकपाल के कार्यालय के समक्ष आगे बढ़ा सकता है।

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 (CRPC)
भारतीय रिजर्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017

प्रक्रिया फ्लोचार्ट


स्तर 1
नोडल अधिकारी
ग्राहक शिकायतों के लिए संपर्क का पहला बिंदु
स्तर 2
प्रधान नोडल अधिकारी
उन मामलों को आगे बढ़ाने (एस्केलेशन) के लिए जो अनसुलझे रह गए हैं या जहाँ स्तर 1 के समाधान को संतोषजनक नहीं माना गया है
स्तर 3
भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई)
यदि निर्धारित समय सीमा के भीतर शिकायत अनसुलझी रहती है, तो आरबीआई की सहायता लें