

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಉದ್ದೇಶ

ಕ್ರೆಡಿಲಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕ್ರೆಡಿಲಾ", ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ"ಯನ್ನು ಹಿಂದೆ ಎಚ್‌ಡಿಎಫ್‌ಸಿ ಕ್ರೆಡಿಲಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು) ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆ, ಲಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು (ಪಿಡಬ್ಲ್ಯುಡಿ) ಎತ್ತಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು, ಹಾಗೆಯೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಪರಿಶೀಲನಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಆಡಳಿತ ಚೌಕಟ್ಟು

ಸಕಾಲಿಕ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಮೂರು ಹಂತಗಳಾಗಿ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ:

ಹಂತ 1: ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ - ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಮೊದಲ ಸಂಪರ್ಕ ಬಿಂದು.

ಹಂತ 2: ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ - ಬಗೆಹರಿಯದ ಉಳಿದಿರುವ ಅಥವಾ ಹಂತ 1 ರ ನಿರ್ಣಯವು ಅತ್ಯುತ್ತರವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾದ ವಿಷಯಗಳ ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕಾಗಿ.

ಹಂತ 3: ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ) - ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಬಗೆಹರಿಯದ ಉಳಿದರೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಹಂತ 1: ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕಳವಳಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಹೇಳಬಹುದು.

ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:

ಕ್ರೆಡಿಲಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

(ಹಿಂದೆ ಎಚ್‌ಡಿಎಫ್‌ಸಿ ಕ್ರೆಡಿಲಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)

2ನೇ ಮಹಡಿ, ಆಲ್‌ಕಾರ್ಗೋ ಹೌಸ್, ಕಲಿನಾ, ಸಿಎಸ್‌ಟಿ ರಸ್ತೆ, ಸಾಂತಾಕ್ರೂಜ್ (ಇ), ಮುಂಬೈ - 400098, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ, ಭಾರತ

ಇಮೇಲ್: grievance@credila.com | ಫೋನ್: +91 22 50164642

ನಿರ್ಣಯದ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್: ದಯವಿಟ್ಟು ನಮಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು 10 ದಿನಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿಸಿ.

ಹಂತ 2: ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಹಂತ 1 ರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯುತ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದು

ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:

ಶ್ರೀಮತಿ ವೈಜಯಂತಿ ಆಲ್ವಾಲ್ ಶರ್ಮಾ

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಕ್ರೆಡಿಲಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

(ಹಿಂದೆ ಎಚ್‌ಡಿಎಫ್‌ಸಿ ಕ್ರೆಡಿಲಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)

2ನೇ ಮಹಡಿ, ಆಲ್‌ಕಾರ್ಗೋ ಹೌಸ್, ಕಲಿನಾ, ಸಿಎಸ್‌ಟಿ ರಸ್ತೆ, ಸಾಂತಾಕ್ರೂಜ್ (ಇ), ಮುಂಬೈ - 400098, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ, ಭಾರತ

ಇಮೇಲ್: pno@credila.com

ಹಂತ 3: ನಿಯಂತ್ರಕ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ)

30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಆರ್‌ಬಿಐ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: <https://cms.rbi.org.in>

ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in

ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ (ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ): 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ)

ಭೌತಿಕ ವಿಳಾಸ:

'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ'

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160 017

ಮುಂದಿನ ಹಂತದ ನಿಯಮಾವಳಿ

ಹಂತ 1 ಹಾಗೂ ಹಂತ 2 ರ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಬಗೆಹರಿಯದೆ ಉಳಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಹಂತ 2 ಅಥವಾ ಹಂತ 3 ಕ್ಕೆ ಏರಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು.

ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಫ್ಲೋಚಾರ್ಟ್

