ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಉದ್ದೇಶ

ಕ್ರೆಡಿಲಾ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕ್ರೆಡಿಲಾ", ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ"ಯನ್ನು) ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆ, ಲಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಡಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

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

ಆಡಳಿತ ಚೌಕಟ್ಟು

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ರಚನಾತ್ಮಕ, ಬಹು-ಹಂತದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಹಂತಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

ಹಂತ 1: ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ - ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಮೊದಲ ಸಂಪರ್ಕ ಬಿಂದು.
ಹಂತ 2: ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ - ಬಗೆಹರಿಯದೆ ಉಳಿದಿರುವ ಅಥವಾ ಹಂತ 1 ರ ಅತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿರುವಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕಾಗಿ..
ಹಂತ 3: ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್- ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಹಂತ 1: ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನಿಯೋಜಿತ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೇಳಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮೊದಲ ಸಂಪರ್ಕ ಬಿಂದುವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:

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

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

ಕಛೇರಿಯ ಸಮಯ:

- ಸೋಮವಾರ-ಶುಕ್ರವಾರ: ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30-ಸಂಜೆ 6:00
- ಮೊದಲ, ಮೂರನೇ ಮತ್ತು ಐದನೇ ಶನಿವಾರಗಳು: ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30-ಮಧ್ಯಾಹ್ನ-2:00

ನಿರ್ಣಯದ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್:

ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 20 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸ್ಪಂದಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 2: ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು

ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 20 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:

ಶ್ರೀಮತಿ ವೈಜಯಂತಿ ಆಲ್ಬಾಲ್ ಶರ್ಮಾ
ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ
ಕ್ರೆಡಿಲಾ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
2ನೇ ಮಹಡಿ, ಆಲ್ಕಾಗೋ ಹೌಸ್, ಕಲಿನಾ, ಸಿಎಸ್‌ಟಿ ರಸ್ತೆ, ಸಾಂತಾಕ್ರೂಜ್ (ಇ), ಮುಂಬೈ - 400098, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ, ಭಾರತ
ಇಮೇಲ್: pno@credila.com

ಹಂತ 3: ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ
ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದು:

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 (ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ),
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ಟಾ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160 017

ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಫ್ಲೋಚಾರ್ಟ್

