

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ലക്ഷ്യം

പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ നിഷ്പക്ഷത, സുതാര്യത, എല്ലാവരെയും ഉൾക്കൊള്ളൽ എന്നിവയ്ക്ക് ക്രൈഡില ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് ("ക്രൈഡില" അല്ലെങ്കിൽ "കമ്പനി", മുമ്പ് എച്ച്ഡിഎഫ്സി ക്രൈഡില ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു) പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങൾക്കും നിയന്ത്രണങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി പരാതികൾ ഫലപ്രദമായി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ചട്ടക്കൂട് ഈ നയം വിവരിക്കുന്നു.

ഭിന്നശേഷിക്കാർ (PWD) ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികളും അതുപോലെ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസികൾ, തേർഡ് പാർട്ടി സേവനദാതാക്കൾ (വെരിഫിക്കേഷൻ ഏജൻസികൾ, റിക്വെറി ഏജൻ്റ്മാർ തുടങ്ങിയവ) നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളും കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിലൂടെ വിവേചനമില്ലാതെ ഫലപ്രദമായി പരിഹരിക്കപ്പെടും.

ഭരണ ചട്ടക്കൂട്

സമയബന്ധിതമായ പരിഹാരം ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെ മൂന്ന് തലങ്ങളായി തിരിച്ചിരിക്കുന്നു:

ലെവൽ 1: നോഡൽ ഓഫീസർ - ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്ന ആദ്യ ഘട്ടം.

ലെവൽ 2: പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ - ലെവൽ 1-ൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്തതോ ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തരല്ലാത്തതോ ആയ പരാതികൾ ഇവിടെ ബോധിപ്പിക്കാം.

ലെവൽ 3: റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) - നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ ആർ.ബി.ഐയെ സമീപിക്കാം.

പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ

ലെവൽ 1: നോഡൽ ഓഫീസർ

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ നോഡൽ ഓഫീസർ ടീമിനെ അറിയിക്കാം.

ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ:

ക്രൈഡില ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്

(മുമ്പ് എച്ച്ഡിഎഫ്സി ക്രൈഡില ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്)

രണ്ടാം നില, ഓൾകാർഗോ ഹൗസ്, കലീന, സിഎസ്ടി റോഡ്, സാന്താക്രൂസ് (ഇ), മുംബൈ - 400098, മഹാരാഷ്ട്ര, ഇന്ത്യ

ഇ-മെയിൽ: grievance@credila.com | ഫോൺ: +91 22 50164642

പരിഹാരത്തിനുള്ള സമയം: പ്രതികരണത്തിനായി ദയവായി 10 ദിവസം അനുവദിക്കുക.

ലെവൽ 2: പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ

ലെവൽ 1-ൽ നിന്നുള്ള മറുപടിയിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.

ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ:

മിസ്. വൈജയന്തി അൽബൽ ശർമ്മ

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ

ക്രൈഡില ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, (മുമ്പ് എച്ച്ഡിഎഫ്സി ക്രൈഡില ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്)

രണ്ടാം നില, ഓൾകാർഗോ ഹൗസ്, കലീന, സിഎസ്ടി റോഡ്, സാന്താക്രൂസ് (ഇ), മുംബൈ - 400098, മഹാരാഷ്ട്ര, ഇന്ത്യ

ഇ-മെയിൽ: pno@credila.com

ലേവൽ 3: റെഗുലേറ്റർ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI)

പരാതി നൽകി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹാരമായില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താഴെ പറയുന്ന മാർഗങ്ങളിലൂടെ ആർ.ബി.ഐയെ സമീപിക്കാം:

വെബ്സൈറ്റ്: <https://cms.rbi.org.in>

ഇ-മെയിൽ: crpc@rbi.org.in

കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ (ടോൾ ഫ്രീ): 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ)

വിലാസം:

'സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസിപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ', റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് 160 017

പരാതി കൈമാറുന്ന രീതി

ലേവൽ 1, ലേവൽ 2 ശ്രമങ്ങൾ നടത്തിയിട്ടും പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ തുടരുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ മാത്രമേ ലേവൽ 2 അല്ലെങ്കിൽ ലേവൽ 3-ലേക്ക് പരാതികൾ കൈമാറാവൂ.

പ്രക്രിയയുടെ ഫ്ലോചാർട്ട്

