പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ലക്ഷ്യം

പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ നിഷ്പക്ഷത, സുതാര്യത, എല്ലാവരെയും ഉൾക്കൊള്ളൽ എന്നിവയ്ക്ക് ക്രെഡിലെ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് ("ക്രെഡിലെ" അല്ലെങ്കിൽ "കമ്പനി") പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് (RBI) പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി, ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ സുതാര്യവും സമയബന്ധിതവുമായ രീതിയിൽ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പരിഗണിക്കുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള കമ്പനിയുടെ ചട്ടക്കൂട് ഈ നയം വ്യക്തമാക്കുന്നു.

ഭിന്നശേഷിക്കാർ (PwD) നൽകുന്ന പരാതികളും, കൂടാതെ വെരിഫിക്കേഷൻ ഏജൻസികൾ, റിക്കവറി ഏജന്റുകൾ എന്നിവരുൾപ്പെടെയുള്ള പുറംകരാർ ഏജൻസികളോ തേർഡ് പാർട്ടി സേവനദാതാക്കളോ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്നുടലെടുക്കുന്ന പരാതികളും, യാതൊരുവിധ വിവേചനവുമില്ലാതെ കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിലൂടെ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നതാണ്.

ഭരണ ചട്ടക്കൂട്

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ഫലപ്രദമായും സമയബന്ധിതമായും പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി കമ്പനി വ്യവസ്ഥാപിതമായ ഒരു ബഹുതല പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനത്തിൽ താഴെ പറയുന്ന ഘട്ടങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്നു:

ലെവൽ 1: നോഡൽ ഓഫീസർ - ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്ന ആദ്യ ഘട്ടം.
ലെവൽ 2: പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ – പരിഹരിക്കപ്പെടാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നാം ഘട്ടത്തിലെ മറുപടി തൃപ്തികരമല്ലാത്തതോ ആയ പരാതികൾ മേൽനടപടികൾക്കായി ഈ ഘട്ടത്തിൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.
ലെവൽ 3: റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) ഓംബുഡ്സ്മാൻ – നിലവിലുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ റിസർവ് ബാങ്കിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ

ലെവൽ 1: നോഡൽ ഓഫീസർമാരെ സമീപിക്കൽ

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തങ്ങളുടെ പരാതികൾ കമ്പനി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള നോഡൽ ഓഫീസർമാരെ അറിയിക്കാവുന്നതാണ്. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ആദ്യത്തെ സമ്പർക്ക കേന്ദ്രം നോഡൽ ഓഫീസർമാരായിരിക്കും.

നോഡൽ ഓഫീസർമാരെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ:
ക്രെഡിലെ 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

ഓഫീസ് സമയം:

- **തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ: രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:00 വരെ**
- **ഒന്ന്, മൂന്ന്, അഞ്ച് ശനിയാഴ്ചകളിൽ: രാവിലെ 9:30 മുതൽ ഉച്ചയ്ക്ക് 2:00 വരെ**

പരിഹാരത്തിനുള്ള സമയം:
പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 20 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതിക്ക് മറുപടി നൽകാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കുന്നതാണ്.

ലെവൽ 2: പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ സമീപക്കൽ

ഒന്നാം ഘട്ടത്തിലെ മറുപടിയിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, അല്ലെങ്കിൽ പരാതി ലഭിച്ച് 20 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ

മറുപടിയൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ, ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് മേൽനടപടികൾക്കായി പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ:

മിസ്. വൈജയന്തി അൽബാൽ ശർമ്മ
പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ
ക്രെഡില ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്,
രണ്ടാം നില, ഓൾകാർഗോ ഹൗസ്, കലീന, സിഎസ്ടി റോഡ്, സാന്താക്രൂസ് (ഇ), മുംബൈ - 400098, മഹാരാഷ്ട്ര, ഇന്ത്യ

ഇ-മെയിൽ: pno@credila.com

ലെവൽ 3: റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി സമർപ്പിക്കൽ

പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി അതിന്റെ അന്തിമ തീരുമാനം ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

കമ്പനിയുടെ അന്തിമ മറുപടിയിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, അല്ലെങ്കിൽ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ മറുപടിയൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ, ഉപഭോക്താവിന് താഴെ പറയുന്ന മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ആർ.ബി.ഐ (RBI) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്:

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 റിസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്റർ (CRPC),
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെൻട്രൽ വിസ്ത, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് – 160 017

പ്രക്രിയയുടെ ഫ്ലോചാർട്ട്

Credila
The Education Loan Specialist

