तक्रार निवारण यंत्रणा

उद्देश

क्रेडीला फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड ("क्रेडीला" किंवा "कंपनी") ही तक्रार निवारणाच्या बाबतीत निष्पक्षता, सुलभता आणि सर्वसमावेशकता जपण्यास कटिबद्ध आहे. हे धोरण तक्रारींचे प्रभावीपणे आणि लागू कायदे व नियामक आवश्यकतांचे पालन करून निवारण करण्यासाठीची कार्यप्रणाली स्पष्ट करते.

दिव्यांग व्यक्तींनी (PwD) उपस्थित केलेल्या तक्रारी, तसेच बाह्यस्रोतांद्वारे आणि/किंवा पडताळणी संस्था व वसुली प्रतिनिधींसारख्या त्रयस्थ सेवा पुरवठादारांकडून पुरवल्या जाणाऱ्या सेवांमधून उद्भवणाऱ्या तक्रारींचे निवारण, कंपनीच्या 'तक्रार निवारण यंत्रणे'द्वारे प्रभावीपणे आणि कोणत्याही भेदभावाशिवाय केले जाईल.

प्रशासनिक आराखडा

तक्रारींचे वेळेवर निवारण सुनिश्चित करण्यासाठी, तक्रार निवारण यंत्रणेची रचना तीन स्तरांमध्ये करण्यात आली आहे:

स्तर 1: नोडल अधिकारी – ग्राहकांच्या तक्रारींसाठी संपर्काचा पहिला बिंदू.
स्तर 2: प्रधान नोडल अधिकारी – ज्या बाबींचे निवारण झालेले नाही, किंवा ज्या ठिकाणी स्तर 1 वरील निवारण असमाधानकारक मानले गेले आहे, अशा बाबी पुढील स्तरावर पाठवण्यासाठी.
स्तर 3: भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) – विहित कालमर्यादेत तक्रारीचे निवारण न झाल्यास, भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे दाद मागण्याचा पर्याय.

तक्रार निवारण प्रक्रिया

स्तर 1: नोडल अधिकारी

ग्राहक आपल्या समस्या आमच्या नोडल अधिकारी पथकाकडे मांडू शकतात.

संपर्क तपशील:
क्रेडीला फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड
दुसरा मजला, ऑलकार्गो हाऊस, कलिना, CST रोड, सांताक्रूझ (पूर्व), मुंबई – 400098, महाराष्ट्र, भारत

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

निवारण कालावधी: कृपया आमच्या प्रतिसादासाठी 10 दिवसांचा अवधी द्या.

स्तर 2: प्रधान नोडल अधिकारी

जर ग्राहक 'स्तर 1' वरील प्रतिसादाने असमाधानी असतील, तर ते आपली तक्रार प्रधान नोडल अधिकाऱ्यांकडे पुढील कार्यवाहीसाठी पाठवू शकतात.

संपर्क तपशील:
सौ. वैजयंती आळवळ शर्मा प्रमुख नोडल अधिकारी
क्रेडीला फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड
दुसरा मजला, ऑलकार्गो हाऊस, कलिना, CST रोड, सांताक्रूझ (पूर्व), मुंबई – 400098, महाराष्ट्र, भारत

ईमेल: pno@credila.com

स्तर 3: नियामक – भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI)

जर तक्रारीचे निवारण 30 दिवसांच्या आत झाले नाही, तर ग्राहक खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमाद्वारे RBI शी

संपर्क साधू शकतात:

संकेतस्थळ: https://cms.rbi.org.in

ईमेल: crpc@rbi.org.in

संपर्क केंद्र (टोल-फ्री): 14448 (सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15 पर्यंत)

भौतिक पत्ता:
केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC),
भारतीय रिझर्व्ह बँक,
सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17, चंदीगड – 160 017

वरिष्ठ स्तराकडे तक्रार पाठवण्याची कार्यपद्धती
स्तर 1 आणि स्तर 2 वरील प्रयत्न करूनही तक्रार (ग्रेव्हन्स) अनुत्तरित राहिल्यासच, स्तर 2 किंवा स्तर 3 कडे तक्रार पुढे नेण्याची प्रक्रिया सुरू केली जावी.

फ्लोचार्ट प्रक्रिया

