

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

କ୍ରେଡିଲା ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ("କ୍ରେଡିଲା", କିମ୍ବା "କମ୍ପାନୀ", ଯାହା ପୂର୍ବରୁ ଏଚ୍ ଡି ଏଫ୍ ସି କ୍ରେଡିଲା ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବେ ପରିଚିତ) ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନାରେ ନିରପେକ୍ଷତା, ସୁଗମତା ଏବଂ ସମାବେଶିକତା ପ୍ରତି ପ୍ରତିବନ୍ଧା ଏହି ନୀତି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବା ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ଅନୁପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ଢାଞ୍ଚା ରୂପରେଖା ପ୍ରଦାନ କରେ।

ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି (PWD)ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ, ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ ଏଜେଣ୍ଟ୍, ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ୍ ଭଳି ଆଉଟସୋର୍ସ୍ ଏଜେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ/କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରୁ ଆସିଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଏବଂ ବିନା କୌଣସି ପକ୍ଷପାତିତାରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ।

ଶାସନ ପ୍ରଣାଳୀ

ସମୟୋଚିତ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ତିନୋଟି ସ୍ତରରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଛି:

ସ୍ତର 1: ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରଥମ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନ

ସ୍ତର 2: ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ - ସମାଧାନ ନହୋଇଥିବା କିମ୍ବା ସ୍ତର 1ରେ ସମାଧାନ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଉଚ୍ଚସ୍ତରୀୟ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପ୍ରେରଣ ପାଇଁ

ସ୍ତର 3: ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) – ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନ ହେଲେ, ଆରବିଆଇ ର ଆଶ୍ରୟ ନେବାକୁ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ସ୍ତର 1: ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ

ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର ଟିମ୍ ନିକଟରେ ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ୟା ଉପସ୍ଥାପନ କରିପାରିବେ।

ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ:

କ୍ରେଡିଲା ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍

(ପୂର୍ବରୁ ଏଚ୍ ଡି ଏଫ୍ ସି କ୍ରେଡିଲା ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବେ ପରିଚିତ) ଦ୍ୱିତୀୟ ମହଲା, ଅଲ୍ କାର୍ଗୋ ହାଉସ୍, କାଲିନା, ସି ଏସ୍ ଟି ରୋଡ୍, ସାଖୀକୁଞ୍ଜ (ପୂର୍ବ), ମୁମ୍ବାଇ - 400098, ମହାରାଷ୍ଟ୍ର, ଭାରତ

ଇ ମେଲ୍: grievance@credila.com | ଫୋନ୍: +91 22 50164642

ସମାଧାନ ସମୟସୀମା: ଦୟାକରି ଆମକୁ ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ 10 ଦିନ ସମୟ ଦିଅନ୍ତୁ।

ସ୍ତର 2: ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ

ଯଦି ସ୍ତର 1ର ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନେ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇପାରିବେ।

ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ:

ଶ୍ରୀମତୀ ବୈଜୟନ୍ତୀ ଆଲବାଲ ଶର୍ମା

ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ

କ୍ରେଡିଲା ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍

(ପୂର୍ବରୁ ଏଚ୍ ଡି ଏଫ୍ ସି କ୍ରେଡିଲା ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବେ ପରିଚିତ) ଦ୍ୱିତୀୟ ମହଲା, ଅଲ୍ କାର୍ଗୋ ହାଉସ୍, କାଲିନା, ସି ଏସ୍ ଟି ରୋଡ୍, ସାଖୀକୁଞ୍ଜ (ପୂର୍ବ), ମୁମ୍ବାଇ - 400098, ମହାରାଷ୍ଟ୍ର, ଭାରତ

ଇ ମେଲ୍: pno@credila.com

ସ୍ତର 3: ନିୟାମକ - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ)

ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଉପାୟରେ ଆରବିଆଇ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

ୱେବସାଇଟ୍ : <https://cms.rbi.org.in>

ଇ ମେଲ୍: crpc@rbi.org.in

ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର (ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି): 14448 (ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:15)

ଭୌତିକ ଠିକଣା:

'କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର'

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160 017

ଉଚ୍ଚସ୍ତରୀୟ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରେରଣ ପ୍ରଣାଳୀ

ସ୍ତର 1 ଏବଂ ସ୍ତର 2 ପ୍ରୟାସ କରାଯିବା ପରେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ ହିଁ ସ୍ତର 2 କିମ୍ବା ସ୍ତର 3 କୁ ଉଚ୍ଚସ୍ତରୀୟ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପ୍ରେରଣ କରାଯିବା ଉଚିତ।

ପ୍ରକ୍ରିୟା ଫ୍ଲୋଚାର୍ଟ

