

## অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা

ক্রেডিলাৰ কৰ্মচাৰীসকলে লোৱা সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা যিকোনো বিবাদৰ শুনানি আৰু সমাধান হোৱাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ ক্রেডিলা ফাইনেন্সিয়েল চাৰ্ভিচেছ লিমিটেডে (“ক্রেডিলা”) এটা উপযুক্ত আন্তৰ্জাতিক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিছে।

শিক্ষা ঋণৰ জীৱনকালৰ যিকোনো সময়তে ক্রেডিলাই প্ৰদান কৰা সেৱাত সন্তুষ্ট নোহোৱা যিকোনো গ্ৰাহকে, প্ৰাসংগিক বিষয়টোৰ কথা উল্লেখ কৰি support@credila.com লৈ ইমেইল প্ৰেৰণ কৰি অভিযোগ জনাব পাৰে।

বিষয়টো মূল্যায়ন কৰাৰ পিছত ক্রেডিলাই উভতি আহিব, অভিযোগকাৰীৰ উদ্বেগক সমাধান কৰাৰ চেষ্টা কৰিব। যদি অভিযোগকাৰীজন সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁলোকে অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ ওচৰলৈ গৈ ব্যৱসায়িক প্ৰক্ৰিয়া, ঋণৰ সিদ্ধান্ত, ঋণ ব্যৱস্থাপনা, বীমা, বাহ্যিক সত্তা আৰু ধন ঘূৰাই দিয়াৰ সৈতে জড়িত যিকোনো বিষয়ত অভিযোগ(সমূহ) সমাধান কৰিব পাৰে।

তাৰ পিছত অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াই জ্যেষ্ঠ ব্যৱস্থাপনাৰ সৈতে আলোচনা কৰি অভিযোগ নিৰাময় প্ৰক্ৰিয়াটো তদাৰক কৰে আৰু অভিযোগকাৰীৰ অভিযোগ/চিন্তা নিষ্পত্তিৰ সমাধান কৰে।

অভিযোগ বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (আমাৰ ৱেবছাইটতো প্ৰদৰ্শিত) তলত দিয়া হৈছে:

**শ্ৰীমতী বৈজয়ন্তী আলবাল শৰ্মা**

**অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া**

**ক্রেডিলা ফাইনেন্সিয়েল চাৰ্ভিচেছ লিমিটেড**

**B 301, চিটি পইন্ট, কোহিনুৰ কন্টিনেণ্টেলৰ কাষত, আন্ধেৰী-কুৰ্ণা ৰোড, আন্ধেৰী (পূব),**

**মুম্বাই - 400 059, মহাৰাষ্ট্ৰ, ভাৰত**

**ইমেইল: grievance@credila.com | ফোন: +91 22 50164642**

যদি অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াই এমাহৰ ভিতৰত অভিযোগৰ সমাধান নকৰে, তেন্তে অভিযোগকাৰীয়ে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে:

**ৱেবছাইট:** <https://cms.rbi.org.in>

**ইমেইল:** CRPC@rbi.org.in

**যোগাযোগ কেন্দ্ৰ (টোল-ফ্ৰী নম্বৰ): 14448 (পূৱা 9:30 বজাৰ পৰা আবেলী 5:15 বজালৈ)**

বিকল্পভাৱে, অভিযোগসমূহ ভৌতিক অৱস্থাত প্ৰেৰণ কৰিব পাৰি ইয়ালৈ:

**"কেন্দ্ৰীকৃত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ"**

**ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, চতুৰ্থ মহলা,**

**ছেণ্টৰ 17, চণ্ডীগড় - 160 017**

*\*লেভেল 1 (গ্ৰাহক সেৱা) আৰু লেভেল 2 (অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া)ই সমস্যাটো সমাধান কৰিব নোৱাৰাৰ পিছতহে গোচৰটো বঢ়াব পাৰিব।*

*ক্রেডিলা ফাইনেন্সিয়েল কৰ্প'ৰেচন (পূৰ্বতে এইচডিএফচি ক্রেডিলা ফাইনেন্সিয়েল চাৰ্ভিচেছ নামেৰে জনাজাত আছিল)*