অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

ক্রেডিলার কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ শোনা এবং সমাধান করার বিষয়টি সুনিশ্চিত জন্য ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড ("ক্রেডিলা"), প্রতিষ্ঠানের মধ্যে উপযুক্ত একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা গড়ে তুলেছে।

শিক্ষা ঋণের মেয়াদ চক্র চলাকালীন কোনও সময়ে, ক্রেডিলার দেওয়া কোনও ধরনের পরিষেবায় সন্তুষ্ট না হলে, যে কোনও গ্রাহক সমস্যা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য উল্লেখ করে, support@credila.com -এ ইমেল পাঠিয়ে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

বিষয়টি খুঁটিয়ে দেখার পর, ক্রেডিলা, অভিযোগকারীর উদ্বেগ দূর করার চেষ্টা করে প্রত্যুত্তর দেবে। যদি অভিযোগকারী প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তারা ব্যবসার প্রচলিত অনুশীলন, ঋণ সক্রান্ত সিদ্ধান্ত, ক্রেডিট ম্যানেজমেন্ট, বীমা, আউটসোর্সড এজেন্সি এবং রিকভারি সংক্রান্ত যেকোনো বিষয়ে অভিযোগ (সমূহ) নিষ্পত্তির জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার তখন, ঊর্ধ্বতন ম্যানেজমেন্ট কর্মকর্তাদের সঙ্গে পরামর্শ করে, অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা তত্ত্বাবধান করবেন এবং অভিযোগকারীর অভিযোগ/উদ্বেগ প্রতিকারের চেষ্টা করবেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (আমাদের ওয়েবসাইটেও দেওয়া আছে) এখানে দেওয়া হল:

শ্রীমতি বৈজয়ন্তী আলবাল শর্মা

অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার

ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড

B 301, সিটি পয়েন্ট, কোহিনুর কন্টিনেন্টালের পাশে, আন্ধেরি-কুরলা রোড,

আন্ধেরি (ইস্ট), মুম্বাই - 400 059, মহারাষ্ট্র, ভারত

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

অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগের প্রতিকার না করেন, তাহলে অভিযোগকারী নিম্নলিখিত মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

ওয়েবসাইট: https://cms.rbi.org.in

ইমেল: CRPC@rbi.org.in

যোগাযোগ কেন্দ্র (টোল-ফ্রি নম্বর): 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকেল 5:15)

অন্যথায়, অভিযোগগুলি সশরীরে গিয়ে নীচে দেওয়া ঠিকানায় পাঠানো যেতে পারে:

'সেন্ট্রালাইজড রিসিট এন্ড প্রসেসিং সেন্টার'

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তল,

সেক্টর 17, চন্ডিগড় – 160 017

** শুধুমাত্র লেভেল 1 (গ্রাহক পরিষেবা) এবং লেভেল 2 (অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার) সমস্যাটির সমাধান করতে না পারলেই সমস্যাটি পরবর্তী ঊর্ধ্বতন লেভেলে পেশ করা যেতে পারে।*

ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড (পূর্বে HDFC ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড নামে পরিচিত ছিল)