शिकायत निवारण तंत्र

क्रेडिला फ़ाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड ("क्रेडिला") ने यह सुनिश्चित करने के लिए एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है कि उसके (क्रेडिला के) अधिकारियों द्वारा लिए गए निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को सुना और सुलझाया जा सके।

कोई भी ग्राहक, जो शिक्षा ऋण की संपूर्ण अवधि में किसी भी समय क्रेडिला द्वारा दी गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है, वह अपनी शिकायत support@credila.com पर ईमेल भेजकर दर्ज कर सकता है, जिसमें समस्या से संबंधित सभी विवरण शामिल हों।

क्रेडिला आपकी शिकायत की जांच करने के बाद, उस पर प्रतिक्रिया देगा और आपकी चिंता को दूर करने का प्रयास करेगा। यदि शिकायतकर्ता दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह व्यवसाय प्रक्रियाओं, ऋण निर्णयों, क्रेडिट प्रबंधन, बीमा, आउटसोर्स एजेंसी और वसूली से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है।

इसके बाद शिकायत निवारण अधिकारी, वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारियों के परामर्श से शिकायत निवारण तंत्र की देखरेख करेगा तथा शिकायतकर्ता की शिकायत/समस्या का समाधान करने का प्रयास करेगा।

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (जो हमारी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित है) नीचे दिया गया है:

सुश्री वैजयंती अलबल शर्मा
शिकायत निवारण अधिकारी
क्रेडिला फ़ाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड
बी 301, सिटी पॉइंट, कोहिनूर कॉन्टिनेंटल के पास, अंधेरी-कुर्ला रोड, अंधेरी (पूर्व), मुंबई - 400059, महाराष्ट्र, भारत
ईमेल: grievance@credila.com | फ़ोन: +91 22 50164642

यदि शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो शिकायतकर्ता निम्न माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है:
वेबसाइट: https://cms.rbi.org.in
ईमेल: CRPC@rbi.org.in
संपर्क केंद्र (टोल-फ्री नंबर): 14448 (सुबह 9:30 बजे से सायं 5:15 बजे तक)

वैकल्पिक रूप से, शिकायतें कागजी रूप में इस पते पर भेजी जा सकती हैं:

'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र'

भारतीय रिजर्व बैंक,

चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017

**शिकायत तभी आगे बढ़ाई जा सकती है जब लेवल 1 (ग्राहक सेवा) और लेवल 2 (शिकायत निवारण अधिकारी) समस्या का समाधान करने में असमर्थ हों।*

क्रेडिला फ़ाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड (इसे पहले एचडीएफसी क्रेडिला फ़ाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)