

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ക്രഡില ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് ("ക്രഡില") ക്രഡിലയുടെ പ്രവർത്തകരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഉചിതമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സംഘടനയിൽ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ക്രഡില നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ തൃപ്തരല്ലാത്ത ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും, വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പയുടെ കാലാവധിയിൽ ഉടനീളം എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും, പ്രശ്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിശദാംശങ്ങൾ സൂചിപ്പിച്ചുകൊണ്ട് support@credila.com എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ അയച്ചുകൊണ്ട് പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, പരാതിക്കാരന്റെ ആശങ്കകൾ പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിച്ചുകൊണ്ട് ക്രഡില മറുപടി നൽകുന്നതാണ്. പരാതിക്കാരൻ ആ പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ബിസിനസ്സ് രീതികൾ, വായ്പാ തീരുമാനങ്ങൾ, ക്രഡിറ്റ് മാനേജ്മെന്റ്, ഇൻഷുറൻസ്, ഔട്ട്സോഴ്സ്ഡ് ഏജൻസി, റിക്കവറി എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതൊരു പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനും, പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

തുടർന്ന്, പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ, സീനിയർ മാനേജ്മെന്റ് ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി കൂടിയാലോചിച്ച്, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം പരിശോധിക്കുകയും പരാതിക്കാരന്റെ പരാതി/ആശങ്ക പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും.

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു) ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:

ശ്രീമതി. വൈജയന്തി അൽബൽ ശർമ്മ

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ

ക്രഡില ഫൈനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്

B 301, സിറ്റി പോയിന്റ്, കോഹിനൂർ കോണ്ടിനെന്റലിന് സമീപം, അന്വേരി-കൂർള റോഡ്, അന്വേരി (ഊസ്റ്റ്),

മുംബൈ - 400 059, മഹാരാഷ്ട്ര, ഇന്ത്യ

ഇ-മെയിൽ: grievance@credila.com | ഫോൺ: +91 22 50164642

ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന് ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്:

വെബ്സൈറ്റ്: <https://cms.rbi.org.in>

ഇ-മെയിൽ: CRPC@rbi.org.in

ബന്ധപ്പെടാനുള്ള കേന്ദ്രം (ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ): 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ)

കൂടാതെ, ഒരു കത്ത് രൂപത്തിലും താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ പരാതികൾ അയക്കാവുന്നതാണ്:

'സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസിപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെൻറർ'

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില,

സെക്ടർ 17, ചണ്ഡിഗഡ് - 160 017

ലേവൽ 1 (കസ്റ്റമർ സർവീസ്), ലേവൽ 2 (പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ) എന്നിവർക്ക് പ്രശ്നം പരിഹരിക്കാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ മാത്രമേ മുകളിലേക്ക് അപേക്ഷിക്കാൻ കഴിയൂ.

ക്രഡില ഫൈനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് (മുമ്പ് എച്ച്ഡിഎഫ്സി ക്രഡില ഫൈനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു)