

तक्रार निवारण यंत्रणा

क्रेडिला फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड ("क्रेडिला") ने संस्थेमध्ये एक योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केली आहे जेणेकरून क्रेडिलाच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल.

शैक्षणिक कर्जाच्या कालावधीमध्ये क्रेडिला द्वारे दिलेल्या सेवांवद्दल समाधानी नसलेला कोणताही ग्राहक support@credila.com वर ईमेल पाठवून तक्रार दाखल करू शकतो आणि त्या समस्यांशी संबंधित तपशीलांचा उल्लेख करू शकतो.

प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, क्रेडिला तक्रारदाराच्या चिंता दूर करण्याचा प्रयत्न करेल. जर तक्रारदार मिळालेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसेल, तर ते व्यवसाय पद्धती, कर्ज देण्याचे निर्णय, क्रेडिट व्यवस्थापन, विमा, आयुटसोर्स एजन्सी आणि वसुलीच्या कोणत्याही बाबींशी संबंधित तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधू शकतात.

त्यानंतर तक्रार निवारण अधिकारी, वरिष्ठ व्यवस्थापन अधिकाऱ्यांशी सल्लामसलत करून, तक्रार निवारण यंत्रणेचे निरीक्षण करतील आणि तक्रारदाराच्या तक्रारीचे/चिंतेचे निवारण करतील.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे नाव आणि संपर्क तपशील (आमच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केलेले) येथे दिले आहेत.

कुमारी वैजयंती अलबल शर्मा

तक्रार निवारण अधिकारी

क्रेडिला फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड

बी ३०१, सिटी पॉइंट, कोहिनूर कॉन्टिनेंटलच्या पुढे, अंधेरी-कुर्ला रोड, अंधेरी (पूर्व),

मुंबई - ४०००५९, महाराष्ट्र, भारत

ईमेल: grievance@credila.com | फोन: +91 22 50164642

जर तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांनी एका महिन्याच्या आत तक्रारीचे निराकरण केलेले नसेल, तर तक्रारदार खालील मार्गाने तक्रार दाखल करू शकतात:

वेबसाइट: <https://cms.rbi.org.in>

ईमेल: CRPC@rbi.org.in

संपर्क केंद्र (टोल-फ्री क्रमांक): १४४४८ (सकाळी ९:३० ते संध्याकाळी ५:१५)

पर्यायीरित्या, तक्रारी यावर प्रत्यक्ष स्वरूपात पाठवता येतील:

'केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र'

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला,

सेक्टर १७, चंडीगड - १६० ०१७

*लेव्हल १ (ग्राहक सेवा) आणि लेव्हल २ (तक्रार निवारण अधिकारी) समस्येचे निराकरण करण्यात अक्षम झाल्यानंतरच वाढ केली जाऊ शकते.

क्रेडिला फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड (पूर्वी एचडीएफसी क्रेडिला फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे)