Credila
The Education Loan Specialist

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଣାଳୀ

କ୍ରେଡିଲା ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ("କ୍ରେଡିଲା") ନିଜ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯେ କ୍ରେଡିଲାର କର୍ମକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି କାରଣରୁ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦକୁ ଯେପରି ଶୁଣାଯାଏ ଓ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ।

ଶିକ୍ଷା ଋଣର ଜୀବନକାଳ ମଧ୍ୟରେ, ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ କ୍ରେଡିଲା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ନେଇ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ଥାଆନ୍ତି, ତେବେ ସେ ନିଜର ସମସ୍ୟାର ବିବରଣୀ ଦର୍ଶାଇ support@credila.com ରେ ଏକ ଇମେଲ୍ ପଠାଇ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରିପାରିବେ ।

ମାମଲାକୁ ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ, କ୍ରେଡିଲା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମସ୍ୟାର ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ ସହିତ ନିଜର ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯଦି ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରକୁ ନେଇ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ ବ୍ୟବସାୟ ପଦ୍ଧତି, ଋଣଯୋଗାଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି, କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରବନ୍ଧନ, ବୀମା, ଆଉଟସୋର୍ସଡ୍ ଏଜେନ୍ସି ତଥା ଋଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ଯେକୌଣସି ମାମଲାର ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ତା'ପରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ପଦାଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ପରାମର୍ଶ କରି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଣାଳୀର ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ କରିବେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ସମସ୍ୟାର ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବେ ।

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ତଳେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି (ଏହା ଆମର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି):

ସୁଶ୍ରୀ ବୈଜୟନ୍ତୀ ଅଲବାଲ ଶର୍ମା
ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ
କ୍ରେଡିଲା ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍
ବି 301, ସିଟି ପଏଣ୍ଟ, କୋହିନୂର କଣ୍ଟିନେଣ୍ଟାଲ ସମୀପ, ଅନ୍ଧେରୀ-କୁର୍ଲା ରୋଡ୍, ଅନ୍ଧେରୀ (ପୂର୍ବ),
ମୁମ୍ବାଇ - 400 059, ମହାରାଷ୍ଟ୍ର, ଭାରତ
ଇମେଲ୍: grievance@credila.com **| ଫୋନ୍: +91 22 50164642**

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏକମାସ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରତିକାର କରା ନ ଯାଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିମ୍ନ ଉପାୟରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରିପାରିବେ:
ୱେବସାଇଟ୍ - https://cms.rbi.org.in
ଇମେଲ୍: CRPC@rbi.org.in
ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର (ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର): 14448 (ପୂର୍ବାହ୍ନ 9:30 ଘଟିକାରୁ ଅପରାହ୍ନ 5:15 ଘଟିକା)

ବିକଳ୍ପ ଭାବେ, ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ବସ୍ତୁଗତ ପଦ୍ଧତିରେ ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ପଠାଯାଇପାରିବ:
'କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର'
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, 4ର୍ଥ ମହଲା,
ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ – 160 017

**ସ୍ତର 1 (ଗ୍ରାହକ ସେବା) ଏବଂ ସ୍ତର 2 (ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ) ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହେବା ପରେ ହିଁ କେବଳ ଅଭିଯୋଗକୁ ଉପର ସ୍ତରରେ ଉଠାଯାଇପାରିବ ।*
କ୍ରେଡିଲା ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ଏଚଡିଏଫସି କ୍ରେଡିଲା ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବେ ପରିଚିତ)