ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਦੇ ਫੰਕਸ਼ਨਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਕਾਰਣ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਿਆ ਜਾਏ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਏ ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਜ਼ ਲਿਮਟਿਡ ("ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ) ਨੇ ਸੰਸਥਾ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਬਣਾਇਆ ਹੈ।

ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜੋ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਲੋਨ ਦੇ ਜੀਵਨ ਚੱਕਰ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਉਹ ਮੁੱਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹੋਏ support@credila.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਵਾਪਸ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਉੱਤਰ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ, ਰਿਣ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਬੰਧਨ, ਬੀਮਾ, ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ) ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਫਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੇ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਮੁੱਦੇ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਕਰੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਲਈ ਵੇਰਵੇ (ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ) ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਵੈਜਯੰਤੀ ਅਲਬਲ ਸ਼ਰਮਾ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ
ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਜ਼ ਲਿਮਟਿਡ
ਬੀ 301, ਸਿਟੀ ਪੁਆਇੰਟ, ਕੋਹਿਨੂਰ ਕੰਟੀਨੈਂਟਲ ਦੇ ਨਾਲ, ਅੰਧੇਰੀ-ਕੁਰਲਾ ਰੋਡ, ਅੰਧੇਰੀ (ਪੂਰਬ),
ਮੁੰਬਈ - 400 059, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ
ਈਮੇਲ: grievance@credila.com | ਫੋਨ: +91 22 50164642

ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: https://cms.rbi.org.in

ਈਮੇਲ: CRPC@rbi.org.in

ਸੰਪਰਕ ਸੈਂਟਰ (ਟੋਲ-ਫਰੀ ਨੰਬਰ): 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ)

ਵਿਕਲਪਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇੱਥੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

'ਸੈਂਟਰਾਲਾਈਜ਼ਡ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ'

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਲ,

ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160 017

**ਲੈਵਲ 1 (ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸਸ) ਅਤੇ ਲੈਵਲ 2 (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ) ਦੁਆਰਾ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਨਾ ਕਰ ਸਕਣ 'ਤੇ ਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅੱਗੇ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।*

ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਜ਼ ਲਿਮਟਿਡ (ਪੁਰਾਣਾ ਨਾਮ ਐਚਡੀਐਫਸੀ ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਜ਼ ਲਿਮਟਿਡ)