

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਉਦੇਸ਼

ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਫਾਈਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ("ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ", ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ", ਜਿਸਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ HDFC ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਫਾਈਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ, ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਸਮਾਵੇਸ਼ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਇਹ ਪੌਲਿਸੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ (PwD) ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤਸਦੀਕ ਏਜੰਸੀਆਂ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਾਸਨ ਦਾ ਢਾਂਚਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸਮੱਸਿਆ ਹੱਲ ਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਿੰਨ ਪੱਧਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਰਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

ਪੱਧਰ 1: ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ - ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਦਾ ਪਹਿਲਾ ਬਿੰਦੂ।

ਪੱਧਰ 2: ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ - ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਜੋ ਅਣਸੁਲਝੇ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਪੱਧਰ 1 ਦਾ ਹੱਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 3: ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) - ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ RBI ਕੋਲ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਪੱਧਰ 1: ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ

ਗਾਹਕ ਸਾਡੀ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਟੀਮ ਕੋਲ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ:

ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਫਾਈਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ

(ਪਹਿਲਾਂ HDFC ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਫਾਈਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) ਦੂਜੀ ਮੰਜਿਲ, ਆਲਕਾਰਗੇ ਹਾਊਸ, ਕਾਲੀਨਾ, CST ਰੋਡ, ਸਾਂਤਾਕਰੂਜ਼ (ਪੂਰਬੀ), ਮੁੰਬਈ - 400098, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ

ਈਮੇਲ: grievance@credila.com | ਫੋਨ: +91 22 50164642

ਹੱਲ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ: ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ 10 ਦਿਨ ਦਿਓ।

ਪੱਧਰ 2: ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ

ਜੇਕਰ ਪੱਧਰ 1 ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹਨ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ

ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ:

ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਵੈਜੰਤੀ ਅਲਬਲ ਸ਼ਰਮਾ

ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ

ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਫਾਈਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ

(ਪਹਿਲਾਂ HDFC ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਫਾਈਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

ਦੂਜੀ ਮੰਜਿਲ, ਆਲਕਾਰਗੇ ਹਾਊਸ, ਕਾਲੀਨਾ, CST ਰੋਡ, ਸਾਂਤਾਕਰੂਜ਼ (ਪੂਰਬੀ), ਮੁੰਬਈ - 400098, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ

ਈਮੇਲ: pno@credila.com

ਪੱਧਰ 3: ਰੈਗੂਲੇਟਰ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI)

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ RBI ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: <https://cms.rbi.org.in>

ਈਮੇਲ: crpc@rbi.org.in

ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ (ਟੈਲ-ਫ੍ਰੀ): 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ)

ਭੌਤਿਕ ਪਤਾ:

‘ਸੈਂਟਰਲਾਇਜ਼ਡ ਰਸੀਪਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ’

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਚੌਥੀ ਮੰਜਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160 017

ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ (ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦਾ) ਪ੍ਰੋਟੋਕੋਲ

ਪੱਧਰ 2 ਜਾਂ ਪੱਧਰ 3 ਤੱਕ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਸਿਰਫ਼ ਪੱਧਰ 1 ਅਤੇ ਪੱਧਰ 2 ਦੀਆਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਫਲੋਚਾਰਟ

