ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਉਦੇਸ਼

ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਫਾਈਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਟਿਡ ("ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ", ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ") ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ, ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਸਮਾਵੇਸ਼ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਇਹ ਪੌਲਿਸੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

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

ਸ਼ਾਸਨ ਦਾ ਢਾਂਚਾ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸਮੱਸਿਆ ਹੱਲ ਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ, ਬਹੁ-ਪੱਧਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪੱਧਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

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

ਪੱਧਰ 2: ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ - ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਜੋ ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਰਹਿੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਪੱਧਰ 1 'ਤੇ ਜਵਾਬ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 3: ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਲੋਕਪਾਲ - ਲਾਗੂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ RBI ਦਾ ਸਹਾਰਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਪੱਧਰ 1: ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ

ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ

ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਕੋਲ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਦਾ ਪਹਿਲਾ ਬਿੰਦੂ ਹੋਣਗੇ।

ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ:
ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਫਾਈਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਟਿਡ
ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਆਲਕਾਰਗੋ ਹਾਊਸ, ਕਾਲੀਨਾ, CST ਰੋਡ, ਸਾਂਤਾਕਰੂਜ਼ (ਪੂਰਬੀ), ਮੁੰਬਈ - 400098, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ

ਈਮੇਲ: grievance@credila.com
ਫ਼ੋਨ: +91 22 50164642

ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਸਮਾਂ:

- ਸੋਮਵਾਰ-ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ: ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ–ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ
- ਪਹਿਲਾ, ਤੀਜਾ ਅਤੇ ਪੰਜਵਾਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ: ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ–ਦੁਪਹਿਰ 2:00 ਵਜੇ

ਹੱਲ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ:
ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 20 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

ਪੱਧਰ 2: ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨਾ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪੱਧਰ 1 'ਤੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 20 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ:
ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਵੈਜਯੰਤੀ ਅਲਬਲ ਸ਼ਰਮਾ
ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ
ਕ੍ਰੈਡਿਲਾ ਫਾਈਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਟਿਡ
ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਆਲਕਾਰਗੋ ਹਾਊਸ, ਕਾਲੀਨਾ, CST ਰੋਡ, ਸਾਂਤਾਕਰੂਜ਼ (ਪੂਰਬੀ), ਮੁੰਬਈ - 400098, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ

ਈਮੇਲ: pno@credila.com

ਪੱਧਰ 3: ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣਾ

ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਫ਼ੈਸਲਾ ਸੁਣਾਵੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਵੈੱਬਸਾਈਟ:-
https://cms.rbi.org.in

ਈਮੇਲ:
crpc@rbi.org.in

ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ (ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ):

14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ)

ਭੌਤਿਕ ਪਤਾ:
ਸੈਂਟਰਲਾਇਜ਼ਡ ਰਸੀਪਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC)
ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, ਸੈਂਟਰਲ ਵੀਸਟਾ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160 017

ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਫਲੋਚਾਰਟ

