

குறை தீர்வு வழிமுறை

நோக்கம்

கிரெடிடா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் ("கிரெடிடா" அல்லது "நிறுவனம்", முன்னர் HDFC கிரெடிடா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் என அறியப்பட்ட நிறுவனம்) புகார் கையாளுதலில் நியாயம், எளிதான அணுகல் மற்றும் அனைவரையும் உள்ளடக்கும் அணுகுமுறை ஆகியவற்றை உறுதிப்படுத்தியுள்ளது. வாடிக்கையாளர் புகார்களை திறம்படவும் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்கவும் கையாளும் கட்டமைப்பை இந்தக் கொள்கை வரையறுக்கிறது.

மாற்றுத்திறனாளிகள் (PWD) எழுப்பும் புகார்களும், சரிபார்ப்பு நிறுவனங்கள், வசூல் முகவர்கள் போன்ற வெளிச்சேவை நிறுவனங்கள் மற்றும்/அல்லது மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்கள் வழங்கும் சேவைகளிலிருந்து எழும் புகார்களும் நிறுவனத்தின் குறை தீர்வு வழிமுறை மூலம் எந்த வேறுபாடும் இன்றி திறம்படக் கையாளப்படும்.

குறைதீர்வு கட்டமைப்பு

குறை தீர்வு வழிமுறை, சரியான நேரத்தில் தீர்வு உறுதி செய்யும் வகையில் மூன்று நிலைகளாக அமைக்கப்பட்டுள்ளது:

நிலை 1: நோடல் அதிகாரி – வாடிக்கையாளர் புகார்களை முதல்நிலையில் தொடர்பு கொள்வதற்கான நபர்.

நிலை 2: தலைமை நோடல் அதிகாரி – தீர்க்கப்படாமல் உள்ள அல்லது நிலை 1 தீர்வு திருப்திகரமாக இல்லாத விவகாரங்களை மேல்முறையீடுக்கு கொண்டு செல்வதற்கான அதிகாரி.

நிலை 3: இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) – நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் புகார் தீர்க்கப்படவில்லை என்றால் RBI-யை அணுகலாம்.

குறை தீர்வு செயல்முறை

நிலை 1: நோடல் அதிகாரி

வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் நோடல் அதிகாரி குழுவிடம் தங்கள் புகார்களைத் தெரிவிக்கலாம்.

தொடர்பு விவரங்கள்:

கிரெடிடா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்

(முன்னர் HDFC கிரெடிடா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் என அறியப்பட்ட நிறுவனம்)

2ஆம் தளம், ஆல்கார்கோ ஹவுஸ், கலினா, CST ரோடு, சான்டாக்க்ரூஸ் (கிழக்கு),

மும்பை – 400098, மகாராஷ்டிரா, இந்தியா

இமெயில்: grievance@credila.com | தொலைபேசி: +91 22 50164642

தீர்வு காலக்கெடு: பதிலளிக்க எங்களுக்கு 10 நாட்கள் அவகாசம் தரவும்.

நிலை 2: தலைமை நோடல் அதிகாரி

நிலை 1 பதிலில் திருப்தியில்லாவிட்டால், வாடிக்கையாளர்கள் தலைமை நோடல் அதிகாரியிடம் புகாரை மேல்முறையீட்டிற்கு கொண்டு செல்லலாம்.

தொடர்பு விவரங்கள்:

திருமதி. வைஜயந்தி அல்பால் சர்மா

தலைமை நோடல் அதிகாரி

கிரெடிடா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்

(முன்னர் HDFC கிரெடிடா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் என அறியப்பட்ட நிறுவனம்)

2ஆம் தளம், ஆல்கார்கோ ஹவுஸ், கலினா, CST ரோடு, சான்டாக்க்ரூஸ் (கிழக்கு), மும்பை – 400098,

மகாராஷ்டிரா, இந்தியா

இமெயில்: pno@credila.com

நிலை 3: ஒழுங்குமுறை அமைப்பு – இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI)

30 நாட்களுக்குள் புகார் தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர்கள் கீழ்க்கண்ட எந்த வழிகளிலும் RBI-யை அணுகலாம்:

இணையதளம்: <https://cms.rbi.org.in>

இமெயில்: crpc@rbi.org.in

தொடர்பு மையம் (கட்டணமில்லா எண்): 14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை)

தபால் முகவரி:

"மைய ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம்"

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4ஆம் தளம், செக்டர் 17, சண்டிகர் – 160 017

மேல்முறையீட்டு நெறிமுறை

நிலை 2 அல்லது நிலை 3-க்கு மேல்முறையீடு செய்வதற்கு முன்பு, நிலை 1 மற்றும் நிலை 2 முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட்டு புகார் இன்னும் தீர்க்கப்படவில்லை என்று உறுதி செய்யப்பட்ட பிறகே மேல்முறையீடு செய்யப்பட வேண்டும்.

செயல்முறை விளக்கப்படம்

