குறை தீர்வு வழிமுறை

நோக்கம்

கிரெடிலா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் ("கிரெடிலா" அல்லது "நிறுவனம்") புகார் கையாளுதலில் நியாயம், எளிதான அணுகல் மற்றும் அனைவரையும் உள்ளடக்கும் அணுகுமுறை ஆகியவற்றை உறுதிப்படுத்தியுள்ளது. இந்தக் கொள்கை, வாடிக்கையாளர் குறைகளை வெளிப்படையான மற்றும் காலதாமதமின்றி பெறுதல், பரிசீலித்தல் மற்றும் தீர்வு காணுதல் தொடர்பான நிறுவனத்தின் செயல்முறை அமைப்பை விளக்குகிறது. இது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) வெளியிட்டுள்ள பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க அமல்படுத்தப்படுகிறது.

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

குறைதீர்வு கட்டமைப்பு

வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு பயனுள்ள மற்றும் காலத்திற்குள் தீர்வு வழங்கும் வகையில், நிறுவனம் கட்டமைக்கப்பட்ட பல்நிலை குறைதீர் அமைப்பை அறிமுகப்படுத்தியுள்ளது. இந்த அமைப்பு பின்வரும் நிலைகளைக் கொண்டுள்ளது:

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

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

நிலை **3**: இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) ஓம்புட்ஸ்மேன் – பொருந்தக்கூடிய வழிகாட்டுதல்களின் படி, ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ் RBI-யை அணுகும் வசதி.

குறை தீர்வு செயல்முறை

நிலை 1: நோடல் அதிகாரிகளை அணுகுதல்

வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் குறைகளை நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட நோடல் அதிகாரிகளிடம் பதிவு செய்யலாம். வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு தீர்வு வழங்குவதற்கான முதல் தொடர்பு நிலையமாக நோடல் அதிகாரிகள் செயல்படுவர்.

நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள்:

கிரெடிலா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்

2ஆம் தளம், ஆல்கார்கோ ஹவுஸ், கலினா, CST ரோடு, சான்டாக்ரூஸ் (கிழக்கு),
மும்பை – 400098, மகாராஷ்டிரா, இந்தியா

இமெயில்: grievance@credila.com

தொலைபேசி: +91 22 50164642

அலுவலக நேரம்:

- திங்கள்–வெள்ளி: காலை 9:30 – மாலை 6:00
- முதல், மூன்றாம் மற்றும் ஐந்தாம் சனிக்கிழமைகள்: காலை 9:30 – மதியம் 2:00

தீர்வு காலக்கெடு: புகார் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 20 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் குறைகளுக்கு பதிலளிக்க நிறுவனம் முயற்சி மேற்கொள்ளும்.

நிலை 2: தலைமை நோடல் அதிகாரியை அணுகுதல்

வாடிக்கையாளர் நிலை 1-ல் வழங்கப்பட்ட பதிலில் திருப்தியடையாவிட்டாலோ, அல்லது புகார் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 20 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் பெறப்படாவிட்டாலோ, அவர் அந்தக் குறையை நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

தலைமை நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள்:

திருமதி. வைஜயந்தி அல்பால் சர்மா

தலைமை நோடல் அதிகாரி

கிரெடிலா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்

2ஆம் தளம், ஆல்கார்கோ ஹவுஸ், கலினா, CST ரோடு, சான்டாக்ரூஸ் (கிழக்கு), மும்பை – 400098, மகாராஷ்டிரா, இந்தியா

இமெயில்: pno@credila.com

நிலை 3: இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) ஓம்புட்ஸ்மேனிடம் மேல்முறையீடு

புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், நிறுவனம் தனது இறுதி முடிவை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கும்.

வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்தின் இறுதி பதிலில் திருப்தியடையாவிட்டாலோ, அல்லது குறிப்பிடப்பட்ட காலவரம்பிற்குள் பதில் பெறப்படாவிட்டாலோ, அவர் பின்வரும் வழிகளில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) ஓம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்திடம் புகாரை மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

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" (CRPC)

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, சென்ட்ரல் விஸ்டா, செக்டர் 17, சண்டிகர் – 160 017

செயல்முறை விளக்கப்படம்

Credila
The Education Loan Specialist

