

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ఉద్దేశ్యం

క్రెడిలా పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ ("క్రెడిలా", లేదా "కంపెనీ", గతంలో HDFC క్రెడిలా పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్గా పిలువబడేది) ఫిర్యాదుల పరిష్కారంలో నిష్పక్షపాతానికి, అందుబాటుకు మరియు సమ్మిళితత్వానికి కట్టుబడి ఉంది. ఈ విధానం, వర్తించే చట్టాలు మరియు నియంత్రణనిబంధనలకు అనుగుణంగా, ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడానికి ఒక చట్టాన్ని వివరిస్తుంది.

దివ్యాంగులు (PWD) లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులు, అలాగే అవుట్సోర్స్ ఏజెన్సీలు మరియు/లేదా ధృవీకరణ సంస్థలు, రికవరీ ఏజెంట్ల వంటి థర్డ్-పార్టీ సేవా ప్రదాతలు అందించే సేవల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే ఫిర్యాదులు - వీటన్నింటినీ కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా సమర్థవంతంగా మరియు ఎటువంటి వివక్ష లేకుండా పరిష్కరించబడతాయి.

పాలనా చట్టం

సకాలంలో పరిష్కారం జరిగేలా చూసేందుకు, ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మూడు స్థాయిలుగా విభజించారు:

స్థాయి 1: నోడల్ అధికారి - వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల కోసం సంప్రదించవలసిన మొదటి వ్యక్తి.

స్థాయి 2: ప్రధాన నోడల్ అధికారి - పరిష్కారం కాని అంశాలను లేదా స్థాయి 1 వద్ద లభించిన పరిష్కారం సంతృప్తికరంగా లేదని

భావించిన సందర్భాలను తదుపరి స్థాయికి నివేదించడానికి.

స్థాయి 3: భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) - నిర్దేశిత కాలపరిమితిలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కానట్లయితే, RBIని ఆశ్రయించే అవకాశం.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ

స్థాయి 1: నోడల్ అధికారి

వినియోగదారులు తమ సమస్యలను మా నోడల్ అధికారి బృందంతో పంచుకోవచ్చు.

సంప్రదింపు వివరాలు:

క్రెడిలా పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ (గతంలో హెడ్లిఎఫ్ఐ క్రెడిలా పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ గా పిలువబడింది) 2వ అంతస్తు, ఆల్కార్గో హౌస్, కలీనా, సిఎస్ఐ రోడ్, శాంతాకూచ్ (తూర్పు), ముంబై - 400098, మహారాష్ట్ర, భారతదేశం

ఇమెయిల్: grievance@credila.com | ఫోన్: +91 22 50164642

పరిష్కార కాలపరిమితి: మేము స్పందించడానికి దయచేసి 10 రోజుల సమయం ఇవ్వండి.

Level 2: Principal Nodal Officer

స్థాయి 1 ప్రతిస్పందన పట్ల అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదును ప్రధాన నోడల్ అధికారికి తెలియజేయవచ్చు.

సంప్రదింపు వివరాలు:

శ్రీమతి వైజయంతి అల్పల్ శర్మ

ప్రధాన నోడల్ అధికారి క్రెడిలా పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ (గతంలో HDFC క్రెడిలా పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ గా పిలువబడింది)

2వ అంతస్తు, ఆల్కార్గో హౌస్, కాలినా, CST రోడ్, శాంతాకూచ్ (తూర్పు), ముంబై - 400098, మహారాష్ట్ర, భారతదేశం

ఇమెయిల్: pno@credila.com

స్థాయి 3: నియంత్రణ సంస్థ - భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI)

ఒకవేళ ఫిర్యాదు 30 రోజులలోపు పరిష్కరించబడకపోతే, వినియోగదారులు ఈ క్రింది మార్గాలలో ఏదో ఒకదాని ద్వారా RBIని సంప్రదించవచ్చు:

వెబ్సైట్: <https://cms.rbi.org.in>

ఈమెయిల్: crpc@rbi.org.in

సంప్రదింపుల కేంద్రం (టోల్-ఫ్రీ): 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి

సాయంత్రం 5:15 వరకు)

భౌతిక చిరునామా:

'సెంట్రల్ టెక్ రిసీట్ అండ్ ప్రొసెసింగ్ సెంటర్' రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160 017

ఉన్నత స్థాయికి నివేదించే విధానం

స్థాయి 1 మరియు స్థాయి 2 ప్రయత్నాలు చేసినప్పటికీ, ఫిర్యాదు పరిష్కారం కానట్లయితే మాత్రమే - స్థాయి 2 లేదా స్థాయి 3కి నివేదించే ప్రక్రియను ప్రారంభించాలి.

ప్రక్రియ ప్రవాహ చిత్రం (ప్రాసెస్ ఫ్లోచార్ట్)

