# ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

**ఉద్దేశ్యం**

క్రెడిలా ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ ("క్రెడిలా", లేదా "కంపెనీ") ఫిర్యాదుల పరిష్కారంలో నిష్పక్షపాతానికి, అందుబాటుకు మరియు సమ్మిళితత్వానికి కట్టుబడి ఉంది. ఈ విధానం, వర్తించే చట్టాలు, నిబంధనలు మరియు భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) జారీ చేసిన నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను పారదర్శకంగా మరియు సకాలంలో స్వీకరించడం, పరిష్కరించడం మరియు నివారించడం కోసం కంపెనీ అనుసరించే విధాన చట్రాన్ని ఈ పాలసీ నిర్దేశిస్తుంది.

దివ్యాంగులు (PwD) లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులు, అలాగే ధృవీకరణ ఏజెన్సీలు, రికవరీ ఏజెంట్లతో సహా అవుట్‌సోర్స్ ఏజెన్సీలు మరియు/లేదా థర్డ్-పార్టీ సేవా ప్రదాతలు అందించే సేవల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే ఫిర్యాదులు కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా వివక్ష లేకుండా పరిష్కరించబడతాయి.

**పాలనా చట్రం**

వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు సకాలంలో పరిష్కరించడానికి, కంపెనీ ఒక వ్యవస్థీకృత, బహుళ-స్థాయి ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. ఈ యంత్రాంగం కింది స్థాయిలను కలిగి ఉంటుంది:

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

**స్థాయి 2:** పరిష్కారం కాని ఫిర్యాదులను పై స్థాయికి తీసుకెళ్లడానికి లేదా స్థాయి 1 వద్ద స్పందన అసంతృప్తికరంగా ఉన్న సందర్భాలలో, ఫిర్యాదులను పై స్థాయికి పంపడానికి.

**స్థాయి 3:** భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) అంబుడ్స్‌మన్ – వర్తించే మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, అంబుడ్స్‌మన్ పథకం కింద RBIని ఆశ్రయించడం.

**ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ**

**స్థాయి 1: ప్రధాన నోడల్ అధికారిని సంప్రదించడం**

వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను కంపెనీ నియమించిన నోడల్ అధికారులకు తెలియజేయవచ్చు. వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం నోడల్ అధికారులు ప్రాథమిక సంప్రదింపు కేంద్రంగా ఉంటారు.

**ప్రధాన నోడల్ అధికారి సంప్రదింపు వివరాలు:**

క్రెడిలా ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్2వ అంతస్తు, ఆల్కార్గో హౌస్, కలీనా, సిఎస్టి రోడ్, శాంతాక్రూజ్ (తూర్పు), ముంబై – 400098, మహారాష్ట్ర, భారతదేశం

**ఇమెయిల్:** grievance@credila.com

**ఫోన్:** +91 22 50164642

**కార్యాలయ వేళలు:**

- సోమవారం–శుక్రవారం: ఉదయం 9:30–సాయంత్రం 6:00
- ప్రతి నెల మొదటి, మూడవ మరియు ఐదవ శనివారం: ఉదయం 9:30–మధ్యాహ్నం 2:00

**పరిష్కార కాలపరిమితి:**

ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 20 రోజులలోపు వినియోగదారుల ఫిర్యాదులకు స్పందించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.

**స్థాయి 2:** ప్రధాన నోడల్ అధికారిని సంప్రదించడం

ఒకవేళ స్థాయి 1లో వచ్చిన స్పందనతో వినియోగదారు అసంతృప్తిగా ఉన్నా, లేదా ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 20 రోజులలోపు ఎటువంటి స్పందన రాకపోయినా, వినియోగదారు ఆ ఫిర్యాదును కంపెనీ యొక్క ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్‌కు తెలియజేయవచ్చు.

**ప్రధాన నోడల్ అధికారి సంప్రదింపు వివరాలు:**

శ్రీమతి వైజయంతి అల్వల్ శర్మ

ప్రధాన నోడల్ అధికారి క్రెడిలా ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్
2వ అంతస్తు, ఆల్కార్గో హౌస్, కాలినా, CST రోడ్, శాంతాక్రూజ్ (తూర్పు), ముంబై – 400098, మహారాష్ట్ర, భారతదేశం

**ఇమెయిల్:** pno@credila.com

**స్థాయి 3: నియంత్రణ సంస్థ – భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI)**

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఫిర్యాదును నివేదించడం. ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులలోపు, కంపెనీ తన తుది నిర్ణయాన్ని వినియోగదారునికి తెలియజేయాలి.

ఒకవేళ కంపెనీ యొక్క తుది స్పందనతో వినియోగదారు అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, లేదా నిర్దేశించిన కాలపరిమితిలోగా ఎటువంటి స్పందన రానట్లయితే, వినియోగదారు ఈ క్రింది మార్గాలలో దేని ద్వారా అయినా ఫిర్యాదును ఆర్‌బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయానికి తీసుకువెళ్లవచ్చు:

**వెబ్సైట్:** https://cms.rbi.org.in

**ఈమెయిల్:** crpc@rbi.org.in

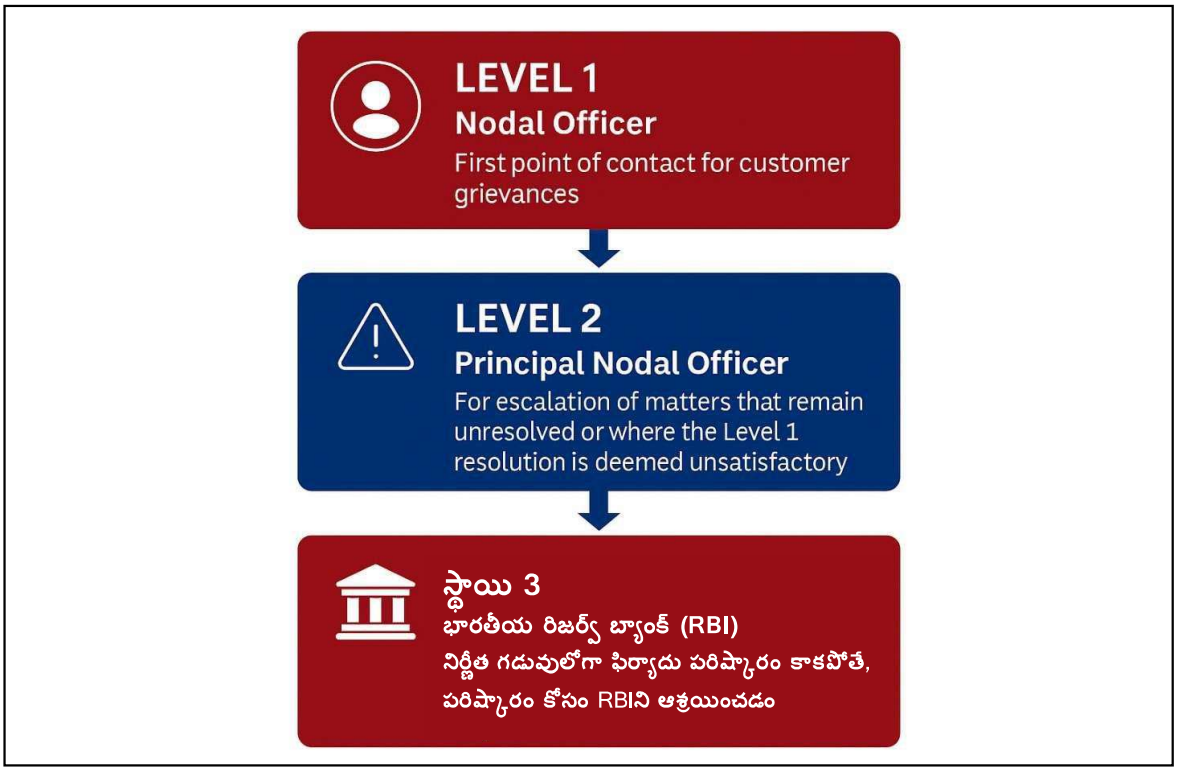
**సంప్రదింపుల కేంద్రం (టోల్-ఫ్రీ):**

14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)

**భౌతిక చిరునామా:**

సెంట్రలైజ్డ్ రెసెప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్' (CRPC)
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,
సెంట్రల్ విస్టా, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ – 160 017

## ప్రక్రియ ప్రవాహ చిత్రం (ప్రాసెస్ ఫ్లోచార్ట్)


LEVEL 1
Nodal Officer
First point of contact for customer grievances
LEVEL 2
Principal Nodal Officer
For escalation of matters that remain unresolved or where the Level 1 resolution is deemed unsatisfactory
స్థాయి 3
భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI)
నిర్ణీత గడువులోగా ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే, పరిష్కారం కోసం RBIని ఆశ్రయించడం