

క్రెడిటైట్ ఫైనాన్స్

కస్టమర్ గ్రీవన్స్ రిడ్రెస్సల్ విధానం

డాక్యుమెంట్ కంట్రోల్	
టైటిల్	కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ పరిష్కార విధానం
DOC ID/ సంఖ్య	CRF/కార్పొరేట్/003
విధానం యజమాని	కార్పొరేట్
సంస్కరణ: Telugu సంఖ్య	1.1
సమీక్షించిన వారు	నిరజ్ బన్నల్
ఆమోదించిన వారు	బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

సంస్కరణ: Telugu	నవికరణలు	సమీక్షించబడింది తేదీ	శాఖ / జిల్లు	ఆమోదించబడింది ద్వారా
1.0	డాక్యుమెంట్ ప్రథమ విడుదల	28 <sup>వ</sup> అక్టోబర్, 2022	కార్పొరేట్	బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
1.1	సమీక్షించబడింది	4 <sup>వ</sup> జనవరి, 2024	కార్పొరేట్	బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

## కంటెంట్లు

1. పరిచయం ..... 4
2. క్రెడిట్ రైట్ ఫైనాన్స్ ఉపద్రవము పరిహారం యంత్రాంగం ..... 4
3. వెంపుడల మాతృక ..... 4
4. అంతర్గత సమీక్ష యంత్రాంగం ..... 5

## కస్టమర్ ఉపద్రవము పరిహారవిధానం

### 1. పరిచయం:

క్రెడ్ రైట్ యొక్క లక్ష్యం జీవితాలను, జీవనోపాధిని మరియు స్థానిక ఆర్థిక వ్యవస్థలను మార్చడం. ఈ మిషన్‌ను అందించడానికి, అత్యుత్తమ కస్టమర్ సేవను అందించడంలో మేము గర్విస్తున్నాము. కొన్నిసార్లు, మేము మా కస్టమర్ల అంచనాలను అందుకోలేము. అందువల్ల, మా కస్టమర్లు మా వద్ద అధికారికంగా తమ ఆందోళనలను నమోదు చేసుకోవడానికి మేము బహుళ ఛానెల్‌లు మరియు మార్గాలను అందిస్తాము. కస్టమర్ ఫిర్యాదులన్నింటినీ అర్థం చేసుకోవడం మరియు పరిష్కరించడంతోపాటు భవిష్యత్తులో కస్టమర్ ఫిర్యాదులను తగ్గించడానికి మా వ్యక్తుల నాణ్యత, ప్రక్రియ మరియు సాంకేతికతను మెరుగుపరచడానికి మేము కట్టుబడి ఉన్నాము.

### 2. క్రెడ్ రైట్ ఫైనాన్స్ ఉపద్రవము పరిహారం మెకానిజం

కస్టమర్ మనోవేదనలను సమర్థవంతంగా పరిష్కరించేందుకు, క్రెడ్ రైట్ ఫైనాన్స్ కమ్యూనికేషన్ యొక్క బహుళ ఛానెల్‌లను ప్రవేశపెట్టింది.

కింది ఛానెల్‌ల ద్వారా కస్టమర్ కంపెనీ సర్వీస్‌పై ఫిర్యాదు చేయవచ్చు లేదా తమ అసంతృప్తిని వ్యక్తం చేయవచ్చు:

a. మా సర్వీస్ బ్రాంచ్‌లోకి వెళ్లి బ్రాంచ్ మేనేజర్‌తో మాట్లాడండి.

బి. కస్టమర్ కేర్ నంబర్ +91 7386478785కి కాల్ చేయండి మరియు మా కస్టమర్ కేర్ ఏజెంట్‌తో మాట్లాడండి.

సి. [contactus@credright.com](mailto:contactus@credright.com)లో కస్టమర్ సమస్యలను మాకు ఇమెయిల్ చేయండి

డి. నమోదిత కార్యాలయానికి లేఖలు లేదా నోటీసులు పంపండి:

8వ అంతస్తు, క్రీమ్ బ్లాక్ యొక్క తూర్పు భాగం, క్రీమ్ సుపైర్ భవనం యొక్క సౌత్ వింగ్. నెం.88,

హై టెక్ సిటీ మెయిన్ రోడ్, మాదాపూర్, హైదరాబాద్, పీక్‌పేట్, తెలంగాణ, భారతదేశం, 500081

### 3. ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్

క్రెడ్ రైట్ ఫైనాన్స్ ఒక బలమైన ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్‌ను కలిగి ఉంది, ఈ క్రింది విధంగా రూపొందించబడింది మరియు ఆమోదించబడింది:

a. 1వ స్థాయి పెరుగుదల: బ్రాంచ్ మేనేజర్ లేదా కస్టమర్ కేర్ నుండి వచ్చిన ప్రతిస్పందనతో అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే కస్టమర్లు విషయాన్ని [grievance@credright.com](mailto:grievance@credright.com)కి తెలియజేయవచ్చు. ప్రశ్న/వివాదం/ఆందోళనపై ఆధారపడి, CredRight Financeతో అతని/ఆమె రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ఐడిలో 7 పనిదినాల్లోగా కస్టమర్‌కు వ్రాతపూర్వక సమాధానం/రిజల్యూషన్ పంపబడుతుంది.

బి. 2వ స్థాయి పెరుగుదల: లెవల్ 1 వద్ద ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందని కస్టమర్, దిగువన ఇవ్వబడిన చిరునామాలో విషయం/ప్రశ్న/ఫిర్యాదును మరింత పెంచవచ్చు:  
పేరు: మనీష్ మురళీధరన్ హోదా: ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్  
ఇమెయిల్ ID: [headgrievance@credright.com](mailto:headgrievance@credright.com)

పేరు: జనరల్ మేనేజర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,  
డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్విజన్  
చిరునామా: 6-1-56, సెక్టర్ రియల్ రోడ్, సైఫాబాద్, హైదరాబాద్-500004  
ఇమెయిల్ ID: [doshyderabadic@rbi.org.in](mailto:doshyderabadic@rbi.org.in); టెలిఫోన్: 040-23234324

#### 4. అంతర్గత సమీక్ష యంత్రాంగం:

- ఎ. కంపెనీలోని ఉద్యోగులందరూ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంపై తాజాగా ఉంటారు.
- బి. కస్టమర్ ఫిర్యాదు విధానం కంపెనీ వెబ్సైట్లో మరియు అన్ని బ్రాంచ్ ఆఫీసుల నోటీసు బోర్డులో ప్రదర్శించబడుతుంది.
- సి. అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులు లేదా ఫిర్యాదులు అంతర్గత సాఫ్ట్వేర్లో నవీకరించబడతాయి మరియు ప్రక్రియ ప్రకారం మూసివేయబడే వరకు ట్రాక్ చేయబడతాయి.
- డి. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల సకాలంలో ప్రతిస్పందన/మూసివేతను నిర్ధారించడానికి మేనేజ్మెంట్ క్రమానుగతంగా కస్టమర్ ఫిర్యాదుల ట్రాకర్ను సమీక్షిస్తుంది.
- ఇ. క్రెడిట్ రైట్ పైనాన్స్ అవసరాన్ని బట్టి పాలసీని సవరిస్తుంది.