

క్రెడ్ రైట్ ఫైనాన్స్

వినియోగదారుల ఫిర్యాదు
పరిష్కార విధానం

శీర్షిక	
Title	కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం
DOC ID/ Number	CRF/Corporate/003
విధానం యజమాని	కార్పొరేట్
Version Number	1.1
సమీక్షించినవారు	నీరజ్ బన్నాల్
ఆమోదించినవారు	బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

వెర్షన్	సవీకరణలు	సమీక్ష తేదీ	విభాగం / టీమ్	ఆమోదించినవారు
1.0	మొదటి విడుదల	28 అక్టోబర్, 2022	కార్పొరేట్	బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
1.1	సమీక్షించబడింది	4 జనవరి, 2024	కార్పొరేట్	బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

క్రెడ్ రైట్ ఫైనాన్స్

వినియోగదారుల ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం

1. పరిచయం

క్రెడ్ రైట్ ఫైనాన్స్ యొక్క లక్ష్యం జీవితాలను, జీవనోపాధులను మరియు స్థానిక ఆర్థిక వ్యవస్థలను మార్చడం. మేము అత్యుత్తమ కస్టమర్ సేవను అందించడంలో గర్వపడుతున్నాము. కొన్ని సందర్భాల్లో, మేము కస్టమర్ల అంచనాలను అందుకోలేకపోవచ్చు. అందువల్ల, కస్టమర్లు తమ సమస్యలను అధికారికంగా నమోదు చేసుకోవడానికి అనేక మార్గాలను అందిస్తున్నాము

2. క్రెడ్ రైట్ ఫైనాన్స్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడానికి, క్రెడ్ రైట్ ఫైనాన్స్ అనేక రకాల సంప్రదింపు మార్గాలను ప్రవేశపెట్టింది.

వినియోగదారుడు ఈ క్రింది మార్గాల ద్వారా కంపెనీ సేవపై ఫిర్యాదు చేయవచ్చు లేదా తమ అసంతృప్తిని తెలియజేయవచ్చు:

ఎ. మా సర్వీస్ బ్రాంచ్ కు నేరుగా వచ్చి బ్రాంచ్ మేనేజర్ తో మాట్లాడండి.

బి. +91 7386478785 అనే కస్టమర్ కేర్ నంబర్ కు కాల్ చేసి, మా కస్టమర్ కేర్ ఏజెంట్ తో మాట్లాడండి.

సి. వినియోగదారుల సమస్యలను contactus@credright.com కు ఇమెయిల్ చేయండి.

డి. ఈ క్రింది రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయానికి లేఖలు లేదా నోటీసులు పంపండి:

6వ అంతస్తు, వాసవి స్కై సిటీ, టవర్ 1, యూనిట్ నెం.604 నుండి 605 వరకు, గచ్చిబౌలి, శ్రీ లింగంపల్లి, కె.వి.రంగారెడ్డి, తెలంగాణ, భారతదేశం, 500032.

3. సమస్య తీవ్రతరం చేసే పద్ధతి (ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్)

క్రెడ్ రైట్ ఫైనాన్స్ ఒక పటిష్టమైన సమస్య తీవ్రతరం చేసే పద్ధతిని కలిగి ఉంది, ఇది క్రింద ఇవ్వబడిన విధంగా రూపొందించబడి, ఆమోదించబడింది:

ఎ. 1వ స్థాయి సమస్య తీవ్రతరం చేయడం: బ్రాంచ్ మేనేజర్ లేదా కస్టమర్ కేర్ నుండి వచ్చిన స్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే, వినియోగదారులు ఆ విషయాన్ని grievance@credright.com కు తెలియజేయవచ్చు. ప్రశ్న/వివాదం/ఫిర్యాదును బట్టి, 7 పని దినాలలోపు క్రెడిట్ పైనాన్స్ లో వినియోగదారుడు నమోదు చేసుకున్న ఇమెయిల్ ఐడికి వ్రాతపూర్వక సమాధానం/పరిష్కారం పంపబడుతుంది.

బి. 2వ స్థాయి సమస్య తీవ్రతరం చేయడం: 1వ స్థాయిలో వచ్చిన స్పందనతో సంతృప్తి చెందని వినియోగదారుడు, ఆ విషయాన్ని/ప్రశ్నను/ఫిర్యాదును ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్, శ్రీ శివ కృష్ణ పరుచూరి గారికి క్రింది ఇమెయిల్ కు తెలియజేయవచ్చు: pno@credright.com

సి. 3వ స్థాయి ఫిర్యాదు: అత్యంత అరుదైన సందర్భాలలో, 2వ స్థాయి ఫిర్యాదు ద్వారా అందించిన స్పందనతో వినియోగదారుడు సంతృప్తి చెందనప్పుడు, మరియు ఫిర్యాదు సమర్పించిన 1 నెలలోపు సమస్య పరిష్కారం కానప్పుడు:

- వినియోగదారుడు తమ ఫిర్యాదును RBI CMS పోర్టల్ - <https://cms.rbi.org.in> లో నమోదు చేయవచ్చు.

- పథకంలోని అనుబంధం 'A'లో పేర్కొన్న ఫారంలో భౌతిక ఫిర్యాదును (లేఖ/పోస్టు) ఈ చిరునామాకు పంపాలి: కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం, 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెన్ట్రల్ -17,

సెంట్రల్ విస్టా, చండీగఢ్ - 160017.

- పూర్తి వివరాలతో కూడిన ఫిర్యాదులను ఇమెయిల్ (crpc@rbi.org.in) ద్వారా పంపవచ్చు.

పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు మరియు పథకం కాపీ బ్రాంచులలో మరియు క్రింది లింక్ లో కూడా అందుబాటులో ఉన్నాయి:

పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు (లింక్)

ఆర్ బిఐ ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2021 (లింక్)

పథకం కాపీ క్రింది లింక్ లో ఆర్ బిఐ వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంది:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf.

4. అంతర్గత సమీక్షా యంత్రాంగం:

ఎ. కంపెనీ ఉద్యోగులందరికీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి పూర్తి సమాచారం ఉంటుంది.

బి. వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల విధానం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో మరియు అన్ని బ్రాంచ్ కార్యాలయాల నోటీసు బోర్డుపై ప్రదర్శించబడుతుంది.

సి. అన్ని వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు లేదా గ్రీవెన్స్‌లు అంతర్గత సాఫ్ట్‌వేర్‌లో అప్‌డేట్ చేయబడతాయి మరియు ప్రక్రియ ప్రకారం పరిష్కారమయ్యే వరకు ట్రాక్ చేయబడతాయి.

డి. వినియోగదారుల ఫిర్యాదులకు సకాలంలో స్పందన/పరిష్కారం జరిగేలా చూసేందుకు యాజమాన్యం ఎప్పటికప్పుడు వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల ట్రాకర్‌ను సమీక్షిస్తుంది.

ఇ. క్రెడిటెట్ పైనాన్స్ అవసరాన్ని బట్టి ఈ విధానాన్ని సవరిస్తుంది.