

### ग्राहकों की शिकायतों / शिकायतों को निपटाने के लिए शिकायत निवारण ढांचा

#### चरण 1 - शाखा स्तर पर या ग्राहक ऐप के माध्यम से शिकायत निवारण।

- ✓ ग्राहक हमारे कस्टमर केयर को कॉल के जरिए या कस्टमर मोबाइल एप्लीकेशन के जरिए आर्थन फाइनेंस को अपनी केरी/शिकायत दर्ज करा सकता है; या
- ✓ शाखा प्रबंधक को ईमेल द्वारा या फोन के माध्यम से संबोधित किया जाएगा:

शाखा प्रबंधक का नाम:  
मोबाइल नंबर:  
ईमेल आईडी:

- ✓ ग्राहक व्यक्तिगत रूप से शाखा कार्यालय में भी जाकर शाखा में उपलब्ध शिकायत रजिस्टर में शाखा प्रबंधक को लिखित रूप में शिकायत कर सकता है; या
- ✓ ग्राहक सीधे हमारी हेल्पलाइन पर कॉल कर सकता है: 18003133525

#### चरण 2 - प्रधान कार्यालय में शिकायत निवारण ढांचा।

- ✓ यदि ग्राहक स्थानीय शाखा कार्यालय या ग्राहक देखभाल द्वारा प्रदान किए गए संकल्प से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक सोमवार से शुक्रवार (राष्ट्रीय छुट्टियों को छोड़कर) सुबह 9:30 बजे से शाम 5:00 बजे के बीच निम्नलिखित चैनलों का उपयोग करके अपनी शिकायत में प्रतिक्रिया प्रदान कर सकता है या भेज सकता है।
  - ❖ 18003133525 पर हमारे कस्टमर केयर हेल्पलाइन पर कॉल करें; या
  - ❖ हमें ईमेल पर: [hello@arthan.finance](mailto:hello@arthan.finance) ; या
  - ❖ नीचे बताए गए पते पर हमें लिखें:

कस्टमर केयर डिपार्टमेंट, अरथन फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, ३०२, तीसरी मंजिल, बिल्डिंग नंबर – २, स्टार हब, सहार एयरपोर्ट रोड, अंधेरी ईस्ट - 400059, मुंबई, महाराष्ट्र.

#### चरण 3 - वृद्धि।

- ✓ यदि शिकायत का समाधान दिए गए समय के भीतर नहीं होता है या ग्राहक प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण इस प्रकार है-

श्री रूपेश कालोखे: अरथन फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, ३०२, तीसरी मंजिल, बिल्डिंग नंबर – २, स्टार हब, सहार एयरपोर्ट रोड, अंधेरी ईस्ट - 400059, मुंबई.  
ईमेल आईडी - [gro@arthan.finance](mailto:gro@arthan.finance)

- ✓ इस चैनल के माध्यम से प्राप्त शिकायत/शिकायत का प्रत्येक स्तर पर शिकायत प्राप्त होने के 5 कार्य दिवसों के भीतर आश्वासन दिया जाता है।

#### चरण 4 - अपील।

- ✓ यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है या ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं होता है, तो ग्राहक गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है।

प्रभारी अधिकारी,  
गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,  
भारतीय रिजर्व बैंक, तीसरी मंजिल,  
मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने,  
भायखला, मुंबई- 400008.

#### Arthan Finance Private Limited

✉ [hello@arthan.finance](mailto:hello@arthan.finance)

☎ +91 8007 339 339

**Registered Office:** 302, 3rd Floor, Building No. 2, Star Hub, Sahar  
Airport Road, Andheri East, Mumbai 400059

**CIN Number:** U65999MH2018PTC318106