

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଫ୍ରେମୱାର୍କ ।

ପର୍ଯ୍ୟାୟ 1 – ଶାଖା ସ୍ତରରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଆପ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ।

- ✓ ଗ୍ରାହକ ଆମ ଗ୍ରାହକ ସେବାକୁ କଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍‌ରେ ମାଧ୍ୟମରେ ଆର୍ଥାନ ଫାଇନାନ୍ସକୁ ନିଜର ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରିବେ; କିମ୍ବା
- ✓ ଇମେଲ୍ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଶାଖା ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କୁ ସମ୍ବୋଧିତ କରାଯିବ:

ଶାଖା ପରିଚାଳକ ନାମ:
ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର:
ଇମେଲ୍ ID:

- ✓ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପରିଦର୍ଶନ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ଶାଖା ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ; କିମ୍ବା
- ✓ ଗ୍ରାହକ ସିଧାସଳଖ ଆମର ହେଲ୍ପଲାଇନରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ: 18003133525

ପର୍ଯ୍ୟାୟ 2 - ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଫ୍ରେମୱାର୍କ ।

- ✓ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସ୍ଥାନୀୟ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର (ଜାତୀୟ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ) ସନ୍ଧ୍ୟା 9:30 ରୁ 5.00 ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଚ୍ୟାନେଲ ବ୍ୟବହାର କରି ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇପାରନ୍ତି।
 - ❖ 18003133525 ରେ ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନକୁ କଲ୍ କରନ୍ତୁ; କିମ୍ବା
 - ❖ ଆମକୁ : hello@arthan.finance ରେ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ; କିମ୍ବା
 - ❖ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ: ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଭାଗ, ଆର୍ଥାନ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ, ୩୦୨, ତୃତୀୟ ମହଲା, ବିଲ୍ଡିଙ୍ଗ ନଂ - ୨, ସ୍ଟାର ହବ୍, ସାହାରା ବିମାନ ବନ୍ଦର ରୋଡ, ଅନ୍ଧେରି (ପୂର୍ବ), ମୁମ୍ବାଇ - ୪୦୦୦୫୯

ପର୍ଯ୍ୟାୟ 3 – ବୁଦ୍ଧି ।

- ✓ ଯଦି ଅଭିଯୋଗଟି ବିଆଯାଇଥିବା ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନାହିଁ କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପାଖକୁ ଅଭିଯୋଗ। ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ରହିଛି :

ଶ୍ରୀ ରୁପେଶ କାଲୋଶେ ।: ଆର୍ଥାନ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ, ୩୦୨, ତୃତୀୟ ମହଲା, ବିଲ୍ଡିଙ୍ଗ ନଂ - ୨, ସ୍ଟାର ହବ୍, ସାହାରା ବିମାନ ବନ୍ଦର ରୋଡ, ଅନ୍ଧେରି (ପୂର୍ବ), ମୁମ୍ବାଇ - ୪୦୦୦୫୯ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି – gro@arthan.finance

- ✓ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରତ୍ୟେକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 5 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇଛି ।

ପର୍ଯ୍ୟାୟ 4 – ଆବେଦନ ।

- ✓ ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ ଏକ ମାସ ର ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ର ପରିଣାମ କରାଯାଇନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସମାଧାନ ସହିତ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ବିଭାଗର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଆବେଦନ କରିପାରନ୍ତି ।

ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ବିଭାଗ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ୍, ତୃତୀୟ ମହଲା, ମୁମ୍ବାଇ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରେଲ ଷ୍ଟେସନ ର ବିପରୀତ, ବାଇକୁଲ୍ଲା |, ମୁମ୍ବାଇ-400008 ।

