

ग्राहक शिकायतों/समस्याओं के निवारण हेतु शिकायत निवारण ढांचा

चरण 1: शाखा स्तर पर शिकायत निवारण

- ✓ ग्राहक व्यक्तिगत रूप से शाखा कार्यालय जाकर भी शाखा में उपलब्ध शिकायत रजिस्टर में शाखा प्रबंधक को लिखित में शिकायत दर्ज करा सकते हैं;

चरण 2: मुख्यालय में शिकायत निवारण ढांचा

- ✓ यदि ग्राहक स्थानीय शाखा कार्यालय द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक व्यावसायिक घंटों के दौरान (यानी सोमवार से शनिवार, सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे के बीच, दूसरा शनिवार और छुट्टियों को छोड़कर) निम्नलिखित चैनलों का उपयोग करके अपनी प्रतिक्रिया दे सकता है या अपनी शिकायत दर्ज/पुनः दर्ज कर सकता है या ग्राहक सीधे अपनी शिकायत प्रधान कार्यालय में भी उठा सकता है.
- ❖ हमारे कस्टमर केयर हेल्पलाइन नंबर 18003133525 पर कॉल करें.
- ❖ हमें **hello@arthan.finance** पर ईमेल करें; या
- ❖ नीचे दिए गए पते पर हमें पत्र लिखें: कस्टमर केयर डिपार्टमेंट, अर्थन फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, 302, तीसरी मंजिल, बिल्डिंग नंबर 2, स्टार हब, सहार एयरपोर्ट रोड, अंधेरी ईस्ट -400059, मुंबई.

चरण 3 – स्थिति का बिगड़ना

- ✓ यदि शिकायत का समाधान निर्धारित समय सीमा के भीतर नहीं होता है या ग्राहक दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी (**PNO**) से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण निम्न प्रकार है:
- ❖ श्री रूपेश कालोखे: मुख्य परिचालन अधिकारी, अर्थन फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, 302, तीसरी मंजिल, भवन संख्या 2, स्टार हब, सहार एयरपोर्ट रोड, अंधेरी पूर्व -400059, मुंबई.
- ❖ ईमेल आईडी - **gro@arthan.finance**



किसी भी स्तर पर प्राप्त शिकायत/समस्या का समाधान शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 5 कार्य दिवसों के भीतर कर दिया जाएगा।

जबकि जिन मामलों में कानूनी सहायता की आवश्यकता होती है या अतिरिक्त जानकारी या मूल दस्तावेजों की पुनर्प्राप्ति या अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, उनमें समाधान की समय सीमा बढ़ाई जाएगी, लेकिन समग्र समाधान अधिकतम 30 दिनों में हो जाना चाहिए.

चरण 4 - अपील

- ✓ यदि शिकायत/विवाद का समाधान 30 दिनों के भीतर नहीं होता है या ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के लोकपाल के समक्ष अपनी शिकायत दर्ज कराकर अपील कर सकता है। शिकायत निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से दर्ज की जा सकती है:
 - ❖ ऑनलाइन - भारतीय रिज़र्व बैंक के CMS पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर.
 - ❖ शिकायत पत्र/डाक द्वारा "केंद्रीकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़-160017" पर भेजें.
 - ❖ शिकायतें ईमेल (crpc@rbi.org.in) द्वारा भी भेजी जा सकती हैं.



Customer Grievance Redressal Process - Arthan Finance

Response to complaint/ grievance received through this channel is assured within 5 working days of receipt of complaint at every stage

