

ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी तक्रार निवारण आराखडा.

टप्पा १: शाखा स्तरावर तक्रार निवारण

- ✓ ग्राहक स्वतः शाखा कार्यालयात जाऊन शाखेत उपलब्ध असलेल्या तक्रार नोंदवहीत शाखा व्यवस्थापकाकडे लेखी तक्रार करू शकतो;

टप्पा २ - मुख्य कार्यालयात तक्रार निवारण आराखडा.

- ✓ जर ग्राहक स्थानिक शाखा कार्यालयाने दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल, तर ग्राहक व्यवसाय वेळेत (म्हणजे सोमवार ते शनिवार, सकाळी ९:३० ते संध्याकाळी ६:३० दरम्यान दुसरा शनिवार आणि सुट्टी वगळता) खालील माध्यमांचा वापर करून त्यांचा अभिप्राय देऊ शकतात किंवा त्यांची तक्रार नोंदवू शकतात/पुन्हा दाखल करू शकतात किंवा ग्राहक त्यांची तक्रार थेट मुख्यालयात देखील मांडू शकतात.
  - ❖ आमच्या कस्टमर केअर हेल्पलाइनला १८००३१३३५२५ वर कॉल करा.
  - ❖ आम्हाला ईमेल करा: hello@arthan.finance; किंवा
  - ❖ आम्हाला खालील पत्त्यावर पत्र लिहा: कस्टमर केअर डिव्हिजन, अर्थन फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड, ३०२, तिसरा मजला, बिल्डिंग नंबर २, स्टार हब, सहार एअरपोर्ट रोड, अंधेरी ईस्ट -४०००५९, मुंबई.

तिसरा टप्पा - तक्रार वाढविणे.

- ✓ दिलेल्या वेळेत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा दिलेल्या उपायाने ग्राहक समाधानी नसल्यास, ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) यांच्याशी संपर्क साधू शकतो. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:
- ✓ श्री. रूपेश काळोखे: मुख्य कार्यकारी अधिकारी, अर्थन फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड, ३०२, तिसरा मजला, इमारत क्रमांक २, स्टार हब, सहार एअरपोर्ट रोड, अंधेरी पूर्व -४०००५९, मुंबई  
ईमेल आयडी - gro@arthan.finance

प्रत्येक टप्प्यावर प्राप्त झालेल्या तक्रारी/तक्रारीचे उत्तर तक्रारी मिळाल्यापासून ५ कामकाजाच्या दिवसांच्या आत सोडवले जाईल.

ज्या प्रकरणांमध्ये कायदेशीर मदतीची आवश्यकता आहे किंवा अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता आहे किंवा अधिक माहितीचे मूळ कागदपत्रे पुनर्प्राप्त करण्याची आवश्यकता आहे, अशा प्रकरणांमध्ये TAT चा कालावधी वाढवला जाईल परंतु एकूण निराकरण जास्तीत जास्त ३० दिवसांचा असावा.

#### चौथा टप्पा - आवाहन.

- ✓ जर तक्रार/वाद ३० दिवसांच्या आत सोडवला गेला नाही किंवा ग्राहक निराकरणाने समाधानी नसेल, तर ग्राहक रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) लोकपालाकडे त्यांची तक्रार नोंदवू शकतो आणि अपील करू शकतो. खालीलपैकी कोणत्याही पद्धतीने तक्रार दाखल करता येते:
- ❖ ऑनलाइन - RBI च्या CMS पोर्टलवर <https://cms.rbi.org.in>
- ❖ प्रत्यक्ष तक्रार (पत्र/पोस्ट) “केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, चौथा मजला, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेक्टर -१७, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - १६००१७” या पत्त्यावर.
- ❖ तक्रारी ([crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)) या ईमेलद्वारे पाठवता येतात.



## 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

