

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଢାଞ୍ଚା।

ପର୍ଯ୍ୟାୟ ୧: ଶାଖା ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ।

- ✓ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ଯାଇ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡରେ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ;

ପର୍ଯ୍ୟାୟ ୨ - ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଢାଞ୍ଚା।

- ✓ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସ୍ଥାନୀୟ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟବସାୟ ସମୟରେ (ଯଥା ସେମାନଙ୍କର ଶନିବାର, ଦ୍ୱିତୀୟ ଶନିବାର ଏବଂ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ ସକାଳ ୯:୩୦ ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬:୩୦ ମଧ୍ୟରେ) ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟ ବ୍ୟବହାର କରି ସେମାନଙ୍କର ମତାମତ ଦେଇପାରିବେ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ/ପୁନଃ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସିଧାସଳଖ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ମଧ୍ୟ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇପାରିବେ।
- ❖ ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍‌କୁ 18003133525 ରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ
- ❖ ଆମକୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ: hello@arthan.finance ; କିମ୍ବା
- ❖ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ: ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଭାଗ, ଆର୍ଥାନ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍, 302, ତୃତୀୟ ମହଲା, କୋଠା ନମ୍ବର 2, ୱାର ହବ୍, ସହର ବିମାନବନ୍ଦର ରୋଡ୍, ଅକ୍ସେରା ପୁର୍ବ -400059, ମୁମ୍ବାଇ

ପର୍ଯ୍ୟାୟ 3 - ବୁଦ୍ଧି।

- ✓ ଯଦି ଦିଆଯାଇଥିବା ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ (PNO)ଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ:
- ❖ ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ରୁପେଶ କାଲୋଖେ: ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳନା ଅଧିକାରୀ, ଆର୍ଥାନ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍, 302, ତୃତୀୟ ମହଲା, କୋଠା ନମ୍ବର 2, ୱାର ହବ୍, ସହର ବିମାନବନ୍ଦର ରୋଡ୍, ଅକ୍ସେରା ପୁର୍ବ -400059, ମୁମ୍ବାଇ
ଇମେଲ୍ ଆଇଡି - gro@arthan.finance

ପ୍ରତ୍ୟେକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପ୍ରାୟ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ 5 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ।

ଯେଉଁ ନାମଲଗୁଡ଼ିକୁ ଆଇନଗତ ସାହାଯ୍ୟର ଆବଶ୍ୟକତା ଅଛି କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା କିମ୍ବା ଅଧିକ ସୂଚନାର ମୂଳ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଆବଶ୍ୟକ, ସେଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ TAT ବୃଦ୍ଧି କରାଯିବ କିନ୍ତୁ ସାମଗ୍ରିକ ସମାଧାନ ସର୍ବାଧିକ 30 ଦିନ ହେବା ଉଚିତ।



ପର୍ଯ୍ୟାୟ 4 - ଆବେଦନ।

- ✓ ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ହୁଏ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ। ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ପଦ୍ଧତି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ:
- ❖ ଅନଲାଇନ୍ - RBIର CMS ପୋର୍ଟାଲରେ <https://cms.rbi.org.in>।
- ❖ ଶାରୀରିକ ଅଭିଯୋଗ (ଚିଠି/ପୋଷ୍ଟ) "କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପାଠି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେକ୍ଟର -17, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017" କୁ ପଠାଯାଇପାରିବ।
- ❖ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଇମେଲ୍ (crpc@rbi.org.in) ମାଧ୍ୟମରେ ପଠାଯାଇପାରିବ।



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

