

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదుల తగ్గింపు ప్రోసీజర్.

దశ 1: బ్రాంచ్ స్టాయిలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం.

- ✓ కస్టమర్ స్వయంగా బ్రాంచ్ కార్యాలయాన్ని సందర్శించి, బ్రాంచ్లో అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదు రిజిస్టర్లో బ్రాంచ్ మేనేజర్కు లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు;

దశ 2 - ప్రధాన కార్యాలయంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార చట్టం.

- ✓ స్థానిక బ్రాంచ్ ఆఫీస్ అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ తమ అభిప్రాయాన్ని అందించవచ్చు లేదా వ్యాపార సమయాల్లో (అంటే సోమవారం నుండి శనివారం వరకు, ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 6:30 వరకు, రెండవ శనివారం మరియు సెలవు దినాలు తప్ప) ఈ క్రింది మార్గాలను ఉపయోగించి ఫిర్యాదును తిరిగి దాఖలు చేయవచ్చు లేదా కస్టమర్ నేరుగా ప్రధాన కార్యాలయానికి కూడా తమ ఫిర్యాదును తెలియజేయవచ్చు.
- ❖ మా కస్టమర్ కేర్ హెల్ప్లైన్కు 18003133525 కు కాల్ చేయండి
- ❖ మాకు [hello@arthan.finance](mailto:hello@arthan.finance) కు ఈమెయిల్ చేయండి; లేదా
- ❖ క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు మాకు వ్రాయండి: కస్టమర్ కేర్ డిపార్ట్మెంట్, అర్థన్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, 302, 3వ అంతస్తు, భవనం నం. 2, స్టార్ హబ్, సహార్ విమానాశ్రయం రోడ్, అంధేరి తూర్పు -400059, ముంబై

దశ 3 - పెరుగుదల.

- ✓ ఇచ్చిన సమయంలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే లేదా కస్టమర్ అందించిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO)ని సంప్రదించవచ్చు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:
- ❖ శ్రీ రూపేష్ కలోఫ్: చీఫ్ ఆపరేటింగ్ ఆఫీసర్, అర్థన్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, 302, 3వ అంతస్తు, భవనం నం. 2, స్టార్ హబ్, సహార్ విమానాశ్రయం రోడ్, అంధేరి తూర్పు -400059, ముంబై  
ఈమెయిల్ ఐడి - [gro@arthan.finance](mailto:gro@arthan.finance)

ప్రతి దశలో స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదుకు ప్రతిస్పందన ఫిర్యాదులు అందిన తేదీ నుండి 5 పని దినాలలో పరిష్కరించబడుతుంది.

చట్టపరమైన సహాయం అవసరమైన లేదా అదనపు సమాచారం లేదా మరిన్ని వివరాల అసలు పత్రాలను తిరిగి పొందాల్సిన కేసులకు, TAT పరిష్కారం పొడిగించబడుతుంది కానీ మొత్తం పరిష్కారం గరిష్టంగా 30 రోజులు ఉండాలి.

#### దశ 4 - అప్లీట్.

- ✓ ఫిర్యాదు/వివాదం 30 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే లేదా కస్టమర్ పరిష్కారంతో సంతుష్టి చెందకపోతే, కస్టమర్ తమ ఫిర్యాదును రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) అంటుడ్స్ మన్ కు నమోదు చేసి అప్లీట్ చేయవచ్చు. ఈ క్రింది పద్ధతుల్లో దేని ద్వారానైనా ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు:
  - ❖ ఆన్లైన్ - RBI యొక్క CMS పోర్టల్లో <https://cms.rbi.org.in> లో.
  - ❖ “సెంట్రల్ ట్రిబ్యూనల్ ఆఫ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టార్ -17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగడ్ - 160017” కు భౌతిక ఫిర్యాదు (లేఖ/పోస్ట్).
  - ❖ ఫిర్యాదులను ఇమెయిల్ ద్వారా పంపవచ్చు (crpc@rbi.org.in)

## 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

