ફરિયાદ નિવારણની નીતિ

એક નાણાકીય સેવા આપનાર તરીકે કંપનીનું એવું માનવું છે કે ગ્રાહક સંતોષ અસરકારક રીતે તેના ટકાઉ વિકાસ માટે સૌથી મહત્વપૂર્ણ સાધન છે. આ ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા ગ્રાહક ફરિયાદોમાં પરિણમતા કિસ્સાઓને ઘટાડવા અને રીવ્યુ માટે એક માળખું સ્થાપિત કરવાના અમારા ઉદ્દેશ્યને દર્શાવે છે જેથી કંપનીનાં તમામ ગ્રાહકોને સતત ઉત્તમ સેવા વ્યવહાર અને પારદર્શક, ઝડપી અને કાર્યક્ષમ સેવાની સરળ ઍક્સેસ સુનિશ્ચિત થાય. અહીં જણાવેલ પ્રક્રિયા, **રિઝર્વ બૅંક-સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021** સાથે સુસંગત છે જે 12 નવેમ્બર, 2021 થી અમલમાં છે.

ગ્રાહક સપોર્ટની સંપર્ક માહિતી કંપનીની વેબસાઇટ, તેની ઓફિસો અને કંપની જે પ્લેટફોર્મ દ્વારા તેની સેવાઓ પૂરી પાડે છે તેના પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવે છે.

સિદ્ધાંત –

કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા નીચે જણાવેલા સિદ્ધાંતોને અનુસરે છે:

- ગ્રાહકો સાથે તમામ વ્યવહારોમાં નિષ્ઠાપૂર્વક અને ન્યાયસંગત રીતે વર્તવું, ખાતરી કરવી કે:
  a. અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ હાલના અમલમાં રહેલા તમામ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરે છે
  b. અમારા ગ્રાહકો સાથેનો અમારો વ્યવહાર ન્યાયીતા પર આધારિત છે
  c. ગ્રાહકનો ડેટા ગોપનીયતા જાળવવામાં આવે છે

- ગ્રાહકો પાસેથી મળેલી તમામ ફરિયાદો, વિનંતીઓ તથા પ્રશ્નોને સૌજન્યપૂર્વક અને સમયસર જવાબ આપવામાં આવે છે.

- કંપનીની અંદર પોતાની ફરિયાદો/વિવાદો આગળ વધારવાની રીતો વિશે ગ્રાહકોને સંપૂર્ણ માહિતી આપવામાં આવે છે, તેમજ જો તેઓ પોતાની ફરિયાદો/વિવાદોનાં નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેમના અધિકારો શું છે તેની પણ માહિતી આપવામાં આવે છે.

- કંપનીનાં કર્મચારીઓ ગ્રાહકોનાં હિતમાં સદ્ભાવના અને નિષ્પક્ષતાપૂર્વક વર્તન કરે છે.

ફરિયાદ નિવારણની પદ્ધતિ -

કંપની પાસે એક માળખાગત ફરિયાદ નિવારણની પદ્ધતિ અમલમાં છે જેમાં નિર્ધારિત સમયપની અંદર બધી ફરિયાદોનો નિકાલ કરવામાં આવે છે. ગ્રાહકોને ઝડપી નિવારણ માટે ફરિયાદો નોંધાવવા માટે આ સુવિધા પૂરી પાડવામાં આવી છે.

પગલું 1:

જો ગ્રાહકો પાસે કોઈ પ્રશ્ન, ફરિયાદ અથવા વિનંતી હોય, તો તેઓ સંબંધિત રિલેશનશિપ મેનેજરને કૉલ કરી શકે છે અથવા અમને complaints@aryadhan.in પર લખી શકે છે અથવા 0120-4859345 પર કૉલ કરી શકે છે. ફરિયાદના પ્રકારને આધારે ગ્રાહકને તાત્કાલિક પ્રતિસાદ આપવામાં આવશે. જો તાત્કાલિક જવાબ ન આપવામાં આવે તો ગ્રાહકને 3 કાર્યકારી દિવસોમાં પ્રતિસાદ મળશે.

પગલું 2:

જો ગ્રાહકને (i) લાગે કે તેની ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવામાં આવ્યો નથી અથવા (ii) ઉપરોક્ત ચેનલો દ્વારા મળેલા નિરાકરણથી તે સંતુષ્ટ નથી, અથવા (iii) જો ગ્રાહકને ફરિયાદ નોંધાવ્યાના 3 કાર્યકારી દિવસોમાં અમારી પાસેથી પ્રતિસાદ ન મળે, તો ગ્રાહક ફરિયાદ અધિકારીને લખી શકે છે જેની વિગતો નીચે આપેલ છે:

નામ: Sunil Kumar

સંપર્ક: 0120-4859319

મેઇલ આઈડી: grievance@aryadhan.in

કૉલ સુવિધા સવારે 10:00 થી સાંજે 18:00 વાગ્યા સુધી (સોમવારથી શુક્રવાર) સુધી ઉપલબ્ધ છે, જાહેર રજાઓ સિવાય.

Step 3:

પગલું ૩:

જો ગ્રાહક ઉપરોક્ત ચેનલો તરફથી મળેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, અથવા પગલું-૨ હેઠળ ફરિયાદ કર્યાના ૩ કાર્યકારી દિવસોમાં સુનાવણી કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક મુખ્ય નોડલ અધિકારીને લખી શકે છે જેની વિગતો નીચે આપેલ છે:

નામ: Inderjeet Singh

સંપર્ક: 0120-4859327

મેઈલ આઈડી: pno@aryadhan.in

કૉલ સુવિધા જાહેર રજાઓ સિવાય સવારે ૧૦:૦૦ થી સાંજે ૬:૦૦ વાગ્યા સુધી (સોમવારથી શુક્રવાર) સુધી ઉપલબ્ધ છે.

Step 4:

પગલું 4:

લોકપાલને ફરિયાદો

જો ફરિયાદનું નિરાકરણ 30 દિવસની અંદર ન થાય, અથવા જો ઉધાર લેનાર મળેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો https://cms.rbi.org.in/ પર ઓનલાઈન ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય છે. ફરિયાદો સમર્પિત ઈ-મેલ દ્વારા પણ દાખલ કરી શકાય છે અથવા લોકપાલ યોજના હેઠળ નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં **રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 ખાતે સ્થાપિત 'કેન્દ્રીય એકત્રીકરણ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર'** પર ભૌતિક રીતે મોકલી શકાય છે.

જો ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ એક મહિનાનાં સમયગાળામાં ન આવે, તો ગ્રાહક આરબીઆઈ-**રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાના ડીએનબીએસનાં પ્રાદેશિક કાર્યાલય, પોસ્ટ બોક્સ નંબર 82/142, મહાત્મા ગાંધી રોડ, કાનપુર- 208001** ના જવાબદાર અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે જેમના અધિકારક્ષેત્રમાં Aryadhan નું રજિસ્ટર્ડ કાર્યાલય આવે છે.

<u>ગ્રાહક ફરિયાદોનાં નિરાકરણની પ્રક્રિયા -</u>

- ગ્રાહકો પાસેથી પ્રશ્ન/વિનંતી/ફરિયાદ/પ્રતિસાદ લેખિતમાં મળી શકે છે અથવા તે અમારા હેલ્પલાઈન નંબર દ્વારા મળી શકે છે.
- ગ્રાહક કાર્યકારી ગ્રાહકો પાસેથી મળેલા સંદેશાવ્યવહારને રેકોર્ડ કરશે.
- ગ્રાહક કાર્યકારી મળેલા સંદેશાવ્યવહારનાં પ્રકાર પર આધાર રાખીને પ્રમાણભૂત કાર્યપદ્ધતિનું પાલન કરશે.
- ગ્રાહક કાર્યકારી ગ્રાહક પાસેથી મળેલા સંદેશાવ્યવહારને તેની ઉત્તમ ક્ષમતા પ્રમાણે ધ્યાન આપશે.
- નિર્ધારિત સમયસીમા, પ્રકૃતિ, વિતેલા સમય વગેરેનાં આધારે સંદેશાવ્યવહારનું નિરાકરણ કરવામાં આવશે.
- જ્યારે Aryadhan Financial Solutions Private Limited એ ગ્રાહકની ફરિયાદનો જવાબ આપ્યો હોય અને આગળ વધવા માટે ફરિયાદી પાસેથી વધારાની માહિતી, દસ્તાવેજો અથવા સ્પષ્ટતા માંગી હોય, અને Aryadhan Financial Solutions Private Limited તરફથી જવાબની તારીખથી **21 (એકવીસ) દિવસની** અંદર ફરિયાદી તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે, ત્યારે આવી ફરિયાદને બંધ ગણવામાં આવશે. આ સુધારો ફરિયાદોને બંધ કરવા માટે છે જ્યાં ગ્રાહકે આગળ વધવા માટે જરૂરી ઇનપુટ્સ પૂરા પાડ્યા નથી.
- ગ્રાહક પ્રશ્નો અથવા નિયમિત દસ્તાવેજો જેવા કે નો ઓબ્જેક્શન સર્ટિફિકેટ્સ (NOC), લોન સ્ટેટમેન્ટ્સ, ક્લોઝર લેટર્સ, આઉટસ્ટેન્ડિંગ કન્ફર્મેશન, ચાર્જ સેટિસ્ફેકશનપત્રો, અથવા Aryadhan Financial Solutions Private Limited પાસેથી મેળવેલી ક્રેડિટ સુવિધાઓ સંબંધિત અન્ય કોઈપણ દસ્તાવેજો, જે <u>complaints@aryadhan.in, grievance@aryadhan.in, pno@aryadhan.in</u> પર મેઇલ કરવામાં આવે છે, તેને સામાન્ય સેવા વિનંતીઓ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે અને ફરિયાદ તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં.

<u>બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને રિપોર્ટિંગ –</u>

ગ્રાહક ફરિયાદ રિપોર્ટનો સારાંશ અને સંદેશાવ્યવહારનાં નિરાકરણ માટે લેવામાં આવેલા પગલાં દર્શાવતો સ્ટેટસ રિપોર્ટ, વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટરર્સ સમક્ષ તેમનાં રીવ્યુ માટે મૂકવામાં આવશે. રિપોર્ટમાં પ્રાપ્ત થયેલી, નિકાલ કરાયેલી અને બાકી રહેલી ફરિયાદોની કુલ સંખ્યા, તેના કારણો સહિતની માહિતી હોવી જોઈએ, અને જે માહિતી / માર્ગદર્શન માટે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટરર્સ સમક્ષ મૂકવામાં આવશે.