<u>ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ</u>

ಹಣಕಾಸು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಾಗಿರುವ ಈ ಕಂಪನಿಯು, ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಒದಗಿಸುವುದೇ ತನ್ನ ಸುಸ್ಥಿರ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವೆಂದು ನಂಬುತ್ತದೆ. ಈ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿ, ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಸಮಾನವಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಸೇವಾ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ, ತ್ವರಿತ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಒಂದು ವಿಮರ್ಶಾ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ಇಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿರುವ **ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021ಕ್ಕೆ** ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲದ ಅವಶ್ಯಕ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಅದರ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

<u>ಪರಿಕಲ್ಪನೆ:-</u>

ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮೂಲತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು, ಈ ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು-

  a. ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಪ್ರಸ್ತುತ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ

  b. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿರುತ್ತವೆ

  c. ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ

- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಂದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯಯುತವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು.

- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು ಹಾಗೂ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಒಳಗೆ ಹೇಗೆ ದೂರೇರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅವರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಮುಂದುವರೆಯಬಹುದಾದ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

- ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಕಾಪಾಡುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ, ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲಾಗುವುದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ರಚನಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಅದರ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಹಂತ 1:

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆ, ದೂರು ಅಥವಾ ವಿನಂತಿಗಾಗಿ, ಅವನು / ಅವಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ complaints@aryadhan.in ಗೆ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ 0120-4859392 ಕ್ಕೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ದೊರಕದಿದ್ದಲ್ಲಿ, 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಹಂತ 2:

ಗ್ರಾಹಕರು (i) ಅವನ / ಅವಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಪರಿಹಾರವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ (ii) ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗಗಳಿಂದ ಪಡೆದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ (iii) ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ನಮ್ಮಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೀಡಬಹುದು:

ಹೆಸರು: Anshul

ಸಂಪರ್ಕ: 0120-4859319

ಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievance@aryadhan.in

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ದೂರವಾಣಿ ಕರೆ ಸೌಲಭ್ಯವು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 18:00 ರವರೆಗೆ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ) ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಹಂತ 3:

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಗಳಿಂದ ಪಡೆದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಹಂತ-2 ರಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರಿನ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತರ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಬಳಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

ಹೆಸರು: Inderjeet Singh

ಸಂಪರ್ಕ: 0120-4859327

ಮೇಲ್ ಐಡಿ: nodalofficer@aryadhan.in

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಈ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆ ಸೌಲಭ್ಯವು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 18:00 ರವರೆಗೆ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ) ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಹಂತ 4:

ಒಂಬಡ್ಸ್ಮನ್ ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಿಕೆ

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅದು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ತಾವು ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, https://cms.rbi.org.in/ ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕವೂ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಒಂಬಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ **'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ', ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017** ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಭೌತಿಕ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಕೂಡಾ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು, Aryadhan ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುವ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ, **ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಪೋಸ್ಟ್ ಬಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ 82/142, ಮಹಾತ್ಮ ಗಾಂಧಿ ರಸ್ತೆ, ಕಾನ್ಪುರ- 208001** ಇವರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿರ್ವಹಣಾ ವಿಧಾನ-

- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ಪ್ರಶ್ನೆ/ವಿನಂತಿ/ಕುಂದುಕೊರತೆ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಿಂದ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಅವನ/ಅವಳ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಯ, ಸ್ವರೂಪ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಮಯ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- Aryadhan ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸೊಲ್ಯೂಷನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ, ಮುಂದಿನ ಕ್ರಮಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ, ದಾಖಲೆಗಳು ಅಥವಾ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ಕೋರಿದ್ದು, Aryadhan ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸಲ್ಯೂಷನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಿಂದ ಉತ್ತರ ಬಂದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ **21 (ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು) ದಿನಗಳ** ಒಳಗಾಗಿ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ದೂರನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದೆ ಇದ್ದುದರಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
- ಆಕ್ಷೇಪಣಾ ರಹಿತ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳು (NOCs), ಸಾಲದ ಸ್ಟೇಟಮೆಂಟ್ಸ್, ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಪತ್ರಗಳು, ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೃಢೀಕರಣಗಳು, ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಪತ್ರಗಳು ಅಥವಾ Aryadhan ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸೊಲ್ಯೂಷನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಿಂದ ಪಡೆದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳಂತಹ ನಿಯಮಿತ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು complaints@aryadhan.in, grievance@aryadhan.in, nodalofficer@aryadhan.in ಗೆ ಮೇಲ್ ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳೆಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಹೊರತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ನೀಡುವ ವರದಿ -

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ವರದಿಯ ಸಾರಾಂಶ ಮತ್ತು ಸಂವಹನದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಸ್ಥಿತಿ ವರದಿಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಅವರ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುವುದು. ಹೀಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುವ ವರದಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳು, ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಿದ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಒಟ್ಟು ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ, ಬಾಕಿ ಇಡಲು ಕಾರಣಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಾಹಿತಿ / ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಕ್ಕಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.