CIN: U65999UP2017PTC089516

Aryadhan Financial Solutions Private Limited

Grievance Redressal Mechanism

Version No.	1.1
Approved Date	November 23, 2026
Policy Owner	Credit & Risk Department
Approved By	Board of Directors

CIN: U65999UP2017PTC089516

तक्रार निवारण धोरण (Grievance Redressal Policy)

Aryadhan ही एक आर्थिक सेवा पुरवठादार कंपनी असून, ग्राहकांचे समाधान हेच कंपनीच्या शाश्वत विकासासाठी अत्यंत महत्त्वाचे साधन आहे, असा आमचा विश्वास आहे. या तक्रार निवारण प्रक्रियेद्वारे आमचे उद्दिष्ट म्हणजे अशा घटना कमी करणे ज्या ग्राहकांच्या तक्रारींना कारणीभूत ठरतात, तसेच आमच्या सेवा दर्जामध्ये सातत्य राखणे आणि ग्राहकांना पारदर्शक, जलद व कार्यक्षम सेवा सहज उपलब्ध करून देणे, यासाठी एक ठोस कार्यपद्धती तयार करणे. रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना (RB IOS), 2026, जी 1 जुलै 2026 पासून लागू आहे.

ग्राहक सहाय्याशी संपर्क करण्यासाठीची माहिती Aryadhan च्या वेबसाइटवर, कार्यालयांमध्ये तसेच ज्या प्लॅटफॉर्मवरून Aryadhan सेवा पुरवते त्या सर्व ठिकाणी स्पष्टपणे प्रदर्शित केलेली आहे.

<u>तत्त्व-</u>

कंपनीची तक्रार निवारण प्रक्रिया खालील तत्त्वांवर आधारित आहे:

कंपनी आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना सदैव न्याय्य, पारदर्शक आणि प्रामाणिक दृष्टिकोन स्वीकारते. यासाठी खालील गोष्टी सुनिश्चित केल्या जातात –

- आमची उत्पादने व सेवा सध्या लागू असलेल्या सर्व संबंधित कायदे व नियमांचे पालन करणारी असतील.
    a. आमची उत्पादने आणि सेवा सध्या लागू असलेल्या सर्व संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतील.
    b. आमच्या ग्राहकांशी आमचे व्यवहार निष्पक्षतेवर आधारित असतील
    c. ग्राहकाच्या डेटाची गोपनीयता राखली जाते
- ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी, विनंत्या, प्रश्नांना सौजन्याने आणि वेळेवर प्रतिसाद दिला जातो.
- ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/तक्रारी कंपनीमध्ये वाढवण्याच्या मार्गांबद्दल आणि त्यांच्या तक्रारी/तक्रारींच्या निराकरणावर समाधानी नसल्यास त्यांच्या अधिकारांबद्दल पूर्णपणे माहिती दिली जाते.
- कंपनीचे कर्मचारी ग्राहकांच्या हितासाठी सद्भावनेने आणि निष्पक्षपणे काम करतील.

कंपनीचे सर्व कर्मचारी ग्राहकांच्या हितासाठी नेहमीच प्रामाणिकपणे, निष्पक्षपणे आणि विश्वासाने काम करतील.

<u>तक्रार निवारण यंत्रणा-</u>

कंपनीकडे एक ठराविक आणि संरचित तक्रार निवारण प्रणाली अस्तित्वात आहे, ज्या अंतर्गत सर्व तक्रारी निश्चित वेळापत्रकानुसार हाताळल्या जातात. ग्राहकांना तक्रार नोंदवण्यासाठी ही सुविधा उपलब्ध करून देण्यात आलेली आहे, जेणेकरून तक्रारींचे जलद निराकरण करता येईल.

स्टेप 1:

ग्राहकांना काही प्रश्न, तक्रार किंवा विनंती असल्यास, तो/ती संबंधित रिलेशनशिप मॅनेजरला कॉल करू शकतात किंवा आम्हाला तक्रारी complaints@aryadhan.in वर लिहू शकतात किंवा 0120-4859345 वर कॉल करू शकतात. तक्रारीच्या स्वरूपावर अवलंबून ग्राहकाला त्वरित प्रतिसाद दिला जाईल. लगेच प्रतिसाद न दिल्यास ग्राहकाला 3 कामकाजाच्या दिवसांत प्रतिसाद मिळेल.

स्टेप 2:

जर ग्राहकाला (i) असे वाटत असेल की त्यांची तक्रार योग्य प्रकारे सोडवली गेली नाही, (ii) वरील माध्यमांद्वारे मिळालेल्या उत्तरावर समाधान नसेल, किंवा (iii) तक्रार नोंदवल्यानंतर 3 कार्यदिवसांच्या आत काहीही प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर ग्राहकाने ग्रीव्हन्स ऑफिसर यांच्याशी खालीलप्रमाणे संपर्क साधावा:

नाव: Sunil Kumar

संपर्क: 0120-4859319

ई-मेल: grievance@aryadhan.in

कॉल करण्याची सुविधा सोमवार ते शुक्रवार, सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 18:00 या वेळेत उपलब्ध आहे (सार्वजनिक सुट्ट्या वगळून).

स्टेप 3:

जर ग्राहकाला स्टेप 2 अंतर्गत दिलेल्या उत्तरावर समाधान नसेल किंवा तक्रार नोंदवल्यानंतर 3 कार्यदिवसांच्या आत काहीही प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर ग्राहकाने प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर (Principal Nodal Officer) यांच्याशी खालीलप्रमाणे संपर्क साधावा:

नाव: Inderjeet Singh

संपर्क: 0120-4859327

ई-मेल: pno@aryadhan.in

कॉल करण्याची सुविधा सोमवार ते शुक्रवार, सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 18:00 या वेळेत उपलब्ध आहे (सार्वजनिक सुट्ट्या वगळून).

स्टेप 4:

लोकपालाकडे तक्रारी

30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निवारण न झाल्यास, किंवा कर्जदार प्राप्त झालेल्या प्रतिसादाने समाधानी नसल्यास, https://cms.rbi.org.in/ वर ऑनलाइन तक्रार दाखल केली जाऊ शकते. तक्रार समर्पित ई-मेलद्वारे देखील दाखल केली जाऊ शकते किंवा लोकपाल योजनेअंतर्गत विहित नमुन्यात **भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ - 160017 येथे स्थापन केलेल्या 'केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रा'**वर भौतिक मोडमध्ये पाठवता येईल.

<u>ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया-</u>

- ग्राहकांकडून क्वेरी/विनंती/तक्रार/फीडबॅक लिखित स्वरूपात मिळू शकतात किंवा आमच्या हेल्पलाइन नंबरवरून मिळू शकतात.
- ग्राहक एक्झिक्युटिव्ह ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या संप्रेषणाची नोंद करेल.
- ग्राहक एक्झिक्युटिव्ह प्राप्त झालेल्या संप्रेषणाच्या प्रकारानुसार मानक कार्यप्रणालीचे पालन करेल.
- ग्राहक एक्झिक्युटिव्ह त्याच्या/तिच्या क्षमतेनुसार ग्राहकाकडून प्राप्त झालेल्या संप्रेषणास उपस्थित राहतील.
- टर्नअराउंड वेळ, प्रकृती, वृद्धत्व इत्यादींच्या आधारे संप्रेषण संबोधित केले जाईल.
- ज्या प्रकरणांमध्ये Aryadhan फायनान्शिअल सोल्युशन्स प्रायव्हेट लिमिटेडने ग्राहकांच्या तक्रारीला प्रतिसाद दिला आहे आणि पुढे जाण्यासाठी तक्रारदाराकडून अतिरिक्त माहिती, कागदपत्रे किंवा स्पष्टीकरणाची विनंती केली आहे आणि Aryadhan फायनान्शिअल सोल्युशन्स प्रायव्हेट लिमिटेडकडून उत्तर मिळाल्याच्या तारखेपासून **21 (एकवीस) दिवसांच्या** आत तक्रारदाराकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही, अशा प्रकरणांमध्ये तक्रार बंद मानली जाईल. ग्राहकाने पुढे जाण्यासाठी आवश्यक इनपुट प्रदान केले नसतील अशा तक्रारी बंद करणे सुनिश्चित करण्यासाठी या दुरुस्तीचा हेतू आहे.
- नो ऑब्जेक्शन सर्टिफिकेट (एनओसी), कर्ज स्टेटमेंट्स, क्लोजर पत्रे, थकबाकीची पुष्टी, चार्ज सॅटिस्फॅक्शन पत्रे किंवा Aryadhan फायनान्शिअल सोल्युशन्स प्रायव्हेट लिमिटेडकडून घेतलेल्या क्रेडिट सुविधांशी संबंधित इतर कोणतीही कागदपत्रे यासारख्या नियमित दस्तऐवजांशी संबंधित ग्राहकांच्या शंका किंवा विनंत्या

complaints@aryadhan.in, grievance@aryadhan.in , pno@aryadhan.in हे सामान्य सेवा विनंत्या म्हणून वर्गीकृत केले जाईल आणि तक्रारी म्हणून मानले जाणार नाही.

संचालक मंडळाला अहवाल देणे

संप्रेषणाच्या निराकरणासाठी केलेल्या कृती दर्शविणाऱ्या स्थिती अहवालासह ग्राहक तक्रार अहवालाचा सारांश, वार्षिक आधारावर त्यांच्या पुनरावलोकनासाठी संचालक मंडळासमोर ठेवला जाईल. अहवालात, प्राप्त झालेल्या एकूण तक्रारींची संख्या, निकाली काढण्यात आलेल्या आणि प्रलंबित असलेल्या तक्रारींची कारणांसह माहिती असेल आणि ती माहिती/मार्गदर्शनासाठी संचालक मंडळासमोर ठेवली जाईल.