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

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ

ਇੱਕ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰੱਖਣਾ ਇਸ ਦੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਦੀ ਕੁੰਜੀ ਹੈ। ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੱਲ ਲੈ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਇੱਕ ਸਪਸ਼ਟ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸਾਡੇ ਉਦੇਸ਼ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਤੇਜ਼, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਅਸਾਨ ਬਣਾਉਂਦੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ – ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ (RB IOS), 2026, ਜੋ 1 ਜੁਲਾਈ, 2026 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, ਇਸ ਦੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਸਿਧਾਂਤ -

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈਃ

- ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਕੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ ਹੈ ਕਿ -

1. ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਸ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਸਾਰੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

2. ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਬਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਂਦੇ ਹਾਂ।

3. ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ

- ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਜੇ ਉਹ ਹੱਲ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਕੀ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਸਟਾਫ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਉੱਤਮ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ -

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਅਭਿਆਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮਾਂ ਸਾਰਣੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹ ਸਹੂਲਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਪੜਾਅ 1:

ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕੋਈ ਪੁੱਛਗਿੱਛ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਬੇਨਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਸਾਨੂੰ complaints@aryadhan.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ 0120-4859345' ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਮੁੱਦੇ ਦੀ ਕਿਸਮ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਿਆਂ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਜਵਾਬ ਦੇਵਾਂਗੇ. ਜੇ ਤੁਰੰਤ ਜਵਾਬ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਮਿਲ ਜਾਵੇਗਾ।

ਪੜਾਅ 2:

ਜੇ ਗਾਹਕ (i) ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ (ii) ਉਪਰੋਕਤ ਤਰੀਕਿਆਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ (iii) ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ਼ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਸਾਡੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ 3 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨੀ ਕਰਦੇ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨਃ

ਨਾਂਃ Sunil Kumar

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰਃ 0120-4859319

ਮੇਲ ਆਈ. ਡੀ.: grivance@aryadhan.in

ਕਾਲ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ) ਤੱਕ ਸਵੇਰ ਦੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

Step 3:

ਪੜਾਅ 3:

ਜੇ ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਤਰੀਕਿਆਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਗਾਹਕ ਪੜਾਅ-2 ਅਧੀਨ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਹੱਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨਃ

ਨਾਂਃ Inderjeet Singh

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰਃ 0120-4859327

ਮੇਲ ਆਈਡੀਃ pno@aryadhan.in

ਕਾਲ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ) ਤੱਕ ਸਵੇਰ ਦੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

Step 4:

ਪੜਾਅ 4:

ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਜਾਂ ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ https://cms.rbi.org.in/ 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਜਾ ਕੇ ਜੋ ਕਿ **ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160017 ਵਿਖੇ 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ'** ਨੂੰ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਦਿੱਤੇ ਫਾਰਮੈਟ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ -

- ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਵਾਲ, ਬੇਨਤੀਆਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਫੀਡਬੈਕ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੰਬਰ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਗਾਹਕ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰੇਗਾ।
- ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ, ਗਾਹਕ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਮਿਆਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।
- ਗਾਹਕ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਯੋਗਤਾ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲਦਾ ਹੈ।
- ਹਰੇਕ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਮੇਂ, ਮੁੱਦੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਇਹ ਕਿੰਨੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਲੰਬਿਤ ਹੈ, ਵਰਗੇ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜੇ Aryadhan ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਲਿਊਸ਼ਨਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਜਾਂ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਜਵਾਬ ਦੇ **21 ਦਿਨਾਂ** ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬੰਦ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹ ਨਿਯਮ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਤਾਂ ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਰੁਟੀਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਸਵਾਲ ਜਾਂ ਬੇਨਤੀਆਂ-ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨੋ ਓਬਜੈਕਸ਼ਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ (ਐੱਨਓਸੀ), ਲੋਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟ, ਕਲੋਜ਼ਰ ਲੈਟਰ, ਬਕਾਇਆ ਪੁਸ਼ਟੀਕਰਣ, ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਪੱਤਰ, ਜਾਂ Aryadhan ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਲਿਊਸ਼ਨਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਤੋਂ ਲਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਜਦੋਂ Complains@aryadhan.in , grivance@aryadhan.in , pno@aryadhan.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀਆਂ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਨਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।

ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ -

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਿਪੋਰਟ ਦਾ ਸੰਖੇਪ, ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਸਥਿਤੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦੇ ਨਾਲ, ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ, ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਅਤੇ ਅਜੇ ਵੀ ਲੰਬਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕੁੱਲ ਗਿਣਤੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੰਬਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਅਤੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਲਈ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।