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

Grievance Redressal Policy

குறை தீர்ப்பு பொறிமுறைக்கான கொள்கை

ஒரு நிதிச் சேவை நிறுவனமாக, வாடிக்கையாளர் திருப்தியே எங்கள் நிலையான வளர்ச்சிக்கு மிக முக்கியமான காரணி என்று நாங்கள் உறுதியாக நம்புகிறோம். இந்தக் குறைதீர்ப்பு செயல்முறை, வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் குறைப்பதையும், தொடர்ந்து சிறந்த சேவை வழங்குவதையும், எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் அனைவருக்கும் வெளிப்படையான, விரைவான மற்றும் திறமையான சேவையை எளிதாக அணுகுவதையும் உறுதி செய்வதற்கான ஒரு கட்டமைப்பை உருவாக்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் (RB IOS), 2026, இது ஜூலை 1, 2026 முதல் அமலுக்கு வருகிறது.

வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக்கான தொடர்புத் தகவல்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளம், அதன் அலுவலகங்கள் மற்றும் நிறுவனம் தனது சேவைகளை வழங்கும் தளங்களில் தெளிவாகக் காட்டப்பட்டுள்ளது.

அடிப்படைக் கொள்கை

நிறுவனத்தின் குறை தீர்ப்புச் செயல்முறை பின்வரும் கொள்கைகளைப் பின்பற்றுகிறது:

- வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து கொடுக்கல் வாங்கல்களிலும் நியாயமான முறையில் செயல்படுவதை உறுதிப்படுத்தும். இதன்மூலம்:

  A. எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள், தற்போது நடைமுறையில் உள்ள அனைத்து தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளைப் பின்பற்றும்.

  B. வாடிக்கையாளர்களுடனான எங்கள் கொடுக்கல் வாங்கல்கள் நியாயமாக இருக்கும்.

  C. வாடிக்கையாளரின் தரவின் தனியுரிமை பாதுகாக்கப்படும்.

- வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பெறப்படும் புகார்கள், கோரிக்கைகள், கேள்விகள் அனைத்தும் மரியாதையுடனும், சரியான நேரத்திலும் பதிலளிக்கப்படும்.
- தங்கள் புகார்கள்/குறைகளை நிறுவனத்திற்குள் எங்கு மேல்முறையீடு செய்யலாம் என்பது பற்றியும், தங்கள் புகார்கள்/குறைகளின் தீர்ப்பில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அவர்களுக்கான உரிமைகள் குறித்தும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

- நிறுவனத்தின் பணியாளர்கள் நம்பிக்கையுடனும், பாரபட்சமின்றியும் வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களுக்காகச் செயல்படுவார்கள்.

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

நிறுவனத்தில் ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட குறைதீர்க்கும் பொறிமுறை நடைமுறையில் உள்ளது. இதன் மூலம் அனைத்து குறைகளும் வரையறுக்கப்பட்ட கால அட்டவணைப்படி கவனிக்கப்படும். வாடிக்கையாளர்கள் பதிவுசெய்த புகார்களுக்கு விரைவான தீர்வை வழங்கவே இந்த வசதி வழங்கப்பட்டுள்ளது.

ஸ்டெப் 1:

வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏதேனும் கேள்வி, குறை அல்லது கோரிக்கை இருந்தால், அவர்கள் சம்பந்தப்பட்ட ரிலேஷன்ஷிப் மேலாளரை அழைக்கலாம் அல்லது complaints@aryadhan.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு எழுதலாம் அல்லது 0120-4859345 என்ற எண்ணிற்கு அழைக்கலாம். குறையின் தன்மைக்கு ஏற்ப வாடிக்கையாளருக்கு உடனடியாகப் பதிலளிக்கப்படும். உடனடியாகப் பதிலளிக்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் 3 வேலை நாட்களுக்குள் பதில் பெறுவார்.

ஸ்டெப் 2:

வாடிக்கையாளர் (i) தனது குறைகள் நிவர்த்தி செய்யப்படவில்லை என்று உணர்ந்தால், அல்லது (ii) மேற்கண்ட வழிகளில் கிடைத்த தீர்ப்பில் திருப்தி அடையாதிருந்தால், அல்லது (iii) புகார் அளித்த 3 வேலை நாட்களுக்குள் எங்களிடமிருந்து எந்தப் பதிலும் வரவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள குறைதீர்ப்பு அதிகாரிக்கு எழுதலாம்:

பெயர்: Sunil Kumar

தொடர்பு: 0120-4859319

மின்னஞ்சல்: grievance@aryadhan.in

அழைப்பு வசதி பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர மற்ற நாட்களில் காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை (திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை) கிடைக்கும்.

ஸ்டெப் 3: மேற்கண்ட வழிகளில் கிடைத்த தீர்ப்பில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அல்லது **ஸ்டெப்** 2-ன் கீழ் புகார் அளித்த 3 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு எந்தப் பதிலும் வரவில்லை என்றால்,

வாடிக்கையாளர் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு எழுதலாம்:

பெயர்: Inderjeet Singh

தொடர்பு: 0120-4859327

மின்னஞ்சல்: pno@aryadhan.in

அழைப்பு வசதி பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர்த்து, காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை (திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை) கிடைக்கும்.

ஸ்டெப் 4:

ஒம்பட்ஸ்மன் புகார்கள்

குறை 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், அல்லது கடன் பெறுபவர் பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், **https://cms.rbi.org.in/** என்ற இணையதளத்தில் ஆன்லைனில் புகார் பதிவு செய்யலாம். புகார்களை பிரத்யேக மின்னஞ்சல் மூலமாகவும் பதிவு செய்யலாம் அல்லது ஒம்பட்ஸ்மன் திட்டத்தின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில், **இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது மாடி, செக்டார் 17, சண்டிகர் – 160017** இல் அமைக்கப்பட்டுள்ள '**மத்தியப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம்**' முகவரிக்கு அஞ்சல் மூலமாகவும் அனுப்பலாம்.

<u>வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் கையாளும் நடைமுறை</u>

- வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் கேள்விகள்/கோரிக்கைகள்/குறைகள்/பின்னூட்டங்கள் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ எங்கள் உதவி எண் மூலமாகவோ பெறப்படலாம்.
- வாடிக்கையாளர் அதிகாரி, வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பெறப்பட்ட தகவல்களைப் பதிவு செய்வார்.
- பெறப்பட்ட தகவலின் வகையைப் பொறுத்து, வாடிக்கையாளர் அதிகாரி நிலையான இயக்க நடைமுறையைப் பின்பற்றுவார்.
- வாடிக்கையாளர் அதிகாரி, வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட தகவல்களைத் தனது திறமைக்கு ஏற்றவாறு கையாள்வார்.
- தகவல்கள், முடிக்கப்படும் நேரம், தன்மை, கால அளவு போன்றவற்றின் அடிப்படையில் கவனிக்கப்படும்.
- Aryadhanனின் ஃபைனான்சியல் சொல்யூஷன்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ஒரு வாடிக்கையாளர் புகாருக்குப் பதிலளித்து, அதன் மீது மேல் நடவடிக்கை எடுக்க, புகார் அளித்தவரிடம் கூடுதல் தகவல்கள், ஆவணங்கள் அல்லது விளக்கங்களைக் கோரியிருக்கும்போது, Aryadhanன் பதிலளித்த நாளிலிருந்து

21 நாட்களுக்குள் (இருபத்தி ஒரு நாட்கள்) புகார் அளித்தவரிடம் இருந்து எந்தப் பதிலும் வரவில்லை என்றால், அத்தகைய புகார் முடிவுற்றதாகக் கருதப்படும். இந்த மாற்றம், வாடிக்கையாளர் தரப்பிலிருந்து தேவையான தகவல்கள் வழங்கப்படாததால் நிலுவையில் உள்ள புகார்களை முறையாக முடிவுக்குக் கொண்டு வருவதை உறுதி செய்வதற்காகும்.

- Aryadhanனின் ஃபைனான்சியல் சொல்யூஷன்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்டில் இருந்து பெறப்பட்ட கடன் வசதிகள் தொடர்பான தடையில்லாச் சான்றிதழ்கள் (NOCs), கடன் அறிக்கைகள், கடன் முடித்தல் கடிதங்கள், நிலுவைத் தொகை உறுதிப்படுத்தல்கள், அடமான விடுவிப்பு கடிதங்கள் அல்லது வேறு ஏதேனும் ஆவணங்கள் போன்ற வழக்கமான ஆவணங்கள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் அல்லது கோரிக்கைகள் complaints@aryadhan.in , grievance@aryadhan.in , pno@aryadhan.in ஆகிய மின்னஞ்சல் முகவரிகளுக்கு அனுப்பப்பட்டால், அவை சாதாரண சேவை கோரிக்கைகளாகவே வகைப்படுத்தப்படும், குறைகளாகக் கருதப்படாது.

இயக்குநர்கள் குழுவிற்கு அறிக்கை சமர்ப்பித்தல்

சுருக்கமாக, வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு அறிக்கையுடன் தகவல்தொடர்புகளின் தீர்மானத்திற்காக எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகளைக் காட்டும் ஒரு நிலை அறிக்கை இணைக்கப்பட்டு, இயக்குநர்கள் குழுவின் ஆய்விற்காக ஆண்டுதோறும் சமர்ப்பிக்கப்படும். இந்த அறிக்கையில், பெறப்பட்ட மொத்த புகார்களின் எண்ணிக்கை, தீர்க்கப்பட்ட புகார்கள், நிலுவையில் உள்ள புகார்களின் எண்ணிக்கை மற்றும் அதற்கான காரணங்கள் போன்ற விரிவான தகவல்கள் இடம்பெற்றிருக்கும். இவை அனைத்தும் இயக்குநர்கள் குழுவின் தகவல் மற்றும் வழிகாட்டுதலுக்காகவே சமர்ப்பிக்கப்படும்.