ग्रीवांस रिड्रेसल पॉलिसी (शिकायत निवारण नीति)

कंपनी एक वित्तीय सेवा प्रदाता होने के नाते यह मानती है कि ग्राहक संतुष्टि इसकी सतत वृद्धि के लिए सबसे महत्वपूर्ण साधन है। यह शिकायत निवारण प्रक्रिया हमारी उस उद्देश्य को दर्शाती है जिसका लक्ष्य ग्राहक शिकायतों की घटनाओं को न्यूनतम करना और एक ऐसा ढांचा स्थापित करना है जिससे सेवा व्यवहार लगातार श्रेष्ठ बना रहे और कंपनी के सभी ग्राहकों को पारदर्शी, शीघ्र व प्रभावी सेवाओं तक सरल पहुंच मिल सके। यह प्रक्रिया भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (The Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021) के अनुरूप है, जो 12 नवंबर 2021 से प्रभावी है।

कंपनी की ग्राहक सहायता जानकारी उसकी वेबसाइट, कार्यालयों और जिन प्लेटफॉर्म्स के माध्यम से सेवाएं दी जा रही हैं, उन पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित की गई है।

सिद्धांत:

कंपनी की ग्रैवेंस रिड्रेसल प्रक्रिया निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करती है:

- ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना, यह सुनिश्चित करते हुए कि:
    a. हमारे उत्पाद और सेवाएं सभी प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का पालन करेंगी।
    b. हमारे ग्राहकों के साथ व्यवहार निष्पक्षता पर आधारित होगा।
    c. ग्राहक की डेटा गोपनीयता को बनाए रखा जाएगा।
- ग्राहकों से प्राप्त सभी शिकायतों, अनुरोधों व प्रश्नों का विनम्रता से और समयबद्ध तरीके से उत्तर दिया जाएगा।
- ग्राहकों को अपनी शिकायतों/संकटों को कंपनी में एस्कैलेट करने के विकल्पों की पूरी जानकारी दी जाएगी, और अगर वे समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो उनके अधिकारों की जानकारी दी जाएगी।
- कंपनी के कर्मचारी ग्राहकों के हित में सद्भावपूर्वक और निष्पक्ष रूप से कार्य करेंगे।

शिकायत निवारण प्रक्रिया:

कंपनी में एक संरचित शिकायत निवारण तंत्र लागू है, जिसमें सभी शिकायतों को परिभाषित समयसीमा के अनुसार संबोधित किया जाता है। यह सुविधा ग्राहकों को शिकायत दर्ज करने के लिए प्रदान की गई है जिससे त्वरित निवारण सुनिश्चित किया जा सके।

चरण 1:

यदि किसी ग्राहक को कोई प्रश्न, शिकायत या अनुरोध हो, तो वह अपने संबंधित **रिलेशनशिप मैनेजर** को कॉल कर सकते हैं, या हमें **complaints@aryadhan.in** पर ईमेल कर सकते हैं या **0120-4859392** पर कॉल कर सकते हैं। शिकायत की प्रकृति के आधार पर त्वरित प्रतिक्रिया दी जाएगी। यदि तुरंत उत्तर नहीं दिया जाता है, तो ग्राहक को **3 कार्यदिवसों के भीतर** उत्तर प्राप्त होगा।

चरण 2:

यदि ग्राहक यह महसूस करता है कि उसकी शिकायत का समाधान नहीं हुआ है, या उसे प्राप्त समाधान से असंतुष्ट है, या चरण-1 के अंतर्गत शिकायत दर्ज करने के 3 कार्यदिवसों के भीतर उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है, तो वह **ग्रेवेंस ऑफिसर** को निम्नलिखित विवरण पर लिख सकता है:

नाम: नितेन्द्र गुप्ता

संपर्क: 0120-4859319

ईमेल: grievance@aryadhan.in
यह कॉल सुविधा सोमवार से शुक्रवार (अवकाश छोड़कर) प्रातः 10:00 बजे से सायं 18:00 बजे तक उपलब्ध है।

चरण 3:

यदि ग्राहक चरण-2 से प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है, या 3 कार्यदिवसों के भीतर कोई उत्तर नहीं मिला है, तो ग्राहक **प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर** को निम्नलिखित विवरण पर लिख सकता है:

नाम: इंदरजीत सिंह

संपर्क: 022-25174398

ईमेल: nodalofficer@aryadhan.in
यह कॉल सुविधा सोमवार से शुक्रवार (अवकाश छोड़कर) प्रातः 10:00 बजे से सायं 18:00 बजे तक उपलब्ध है।

चरण 4:

लोकपाल को शिकायत:
यदि शिकायत 30 दिनों के भीतर हल नहीं होती है, या ग्राहक प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह https://cms.rbi.org.in/ पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है।
शिकायतें ईमेल के माध्यम से या निम्नलिखित पते पर भौतिक रूप में भी भेजी जा सकती हैं:

भारतीय रिज़र्व बैंक,
Centralised Receipt and Processing Centre,
चौथी मंजिल, सेक्टर 17,
चंडीगढ़ – 160017

यदि एक माह के भीतर कोई समाधान नहीं मिलता है, तो ग्राहक **रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया, डाक बॉक्स नं. 82/142, महात्मा गांधी रोड, कानपुर – 208001** (DNBS के क्षेत्रीय कार्यालय) में अपील कर सकता है।

ग्राहक शिकायतों के निपटान की प्रक्रिया:

- ग्राहक से प्राप्त प्रश्न/अनुरोध/शिकायत/प्रतिक्रिया लिखित रूप में या हेल्पलाइन नंबर के माध्यम से प्राप्त की जा सकती है।
- ग्राहक सेवा कार्यकारी ग्राहक की सूचना को रिकॉर्ड करेगा।
- सूचना के प्रकार के अनुसार मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) का पालन किया जाएगा।
- ग्राहक सेवा कार्यकारी ग्राहक की सूचना को सर्वोत्तम क्षमता से संबोधित करेगा।
- सूचना को प्रतिक्रिया समय, प्रकार, आयु आदि के अनुसार संबोधित किया जाएगा।
- यदि **Aryadhan Financial Solutions Pvt. Ltd.** ने शिकायत का उत्तर देते हुए अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेज मांगे हैं और ग्राहक 21 दिनों के भीतर उत्तर नहीं देता है, तो ऐसी शिकायत को बंद माना जाएगा।
- ऐसी सेवाओं जैसे कि NOC, लोन स्टेटमेंट, क्लोजर लेटर, बकाया पुष्टि पत्र आदि के लिए भेजे गए ईमेल को सामान्य सेवा अनुरोध माना जाएगा, न कि शिकायत।

बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स को रिपोर्टिंग:

ग्राहक शिकायतों की **सारांश रिपोर्ट** तथा समाधान हेतु उठाए गए कदमों की स्थिति रिपोर्ट **प्रतिवर्ष निदेशक मंडल (Board of Directors)** के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी। यह रिपोर्ट प्राप्त, हल और लंबित शिकायतों की संख्या और उनके कारणों की जानकारी के साथ निदेशक मंडल को जानकारी/मार्गदर्शन हेतु प्रस्तुत की जाएगी।