ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం

సంస్థ ఒక ఆర్థిక సేవల ప్రదాతగా, వినియోగదారుల సంతృప్తి దృఢమైన స్థిరమైన వృద్ధికి అత్యంత ముఖ్యమైన సాధనమని నమ్ముతుంది. ఈ ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ వినియోగదారుల ఫిర్యాదులకు వచ్చే సందర్భాలను తగ్గించడం మరియు సమర్థవంతమైన సమీక్షా విధానాన్ని స్థాపించడం ద్వారా, ప్రతి వినియోగదారుకు సులభంగా అందుబాటులో ఉండే, పారదర్శకమైన, వేగవంతమైన మరియు సమర్థవంతమైన సేవను నిరంతరం అందించేందుకు మా లక్ష్యాన్ని స్పష్టంగా నిర్దేశిస్తుంది. ఇక్కడ పేర్కొన్న విధానం **రిజర్వ్ బ్యాంక్ – ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021కు** అనుగుణంగా రూపొందించబడింది, ఇది 2021 నవంబర్ 12 నుండి అమలులోకి వచ్చింది.

వినియోగదారు మద్దతు యొక్క సంప్రదింపు సమాచారం సంస్థ వెబ్‌సైటులో, దాని కార్యాలయాలలో ఇంకా సంస్థ తన సేవలను అందించే ప్లాట్‌ఫామ్‌లలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.

నియమం

సంస్థ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కారం ఈ క్రింది నియమాలను అనుసరిస్తుంది:

వినియోగదారులతో అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం ద్వారా -

a. మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ప్రస్తుతానికి అమలులో ఉన్న అన్ని సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండడం

b. మా వినియోగదారులతో మా వ్యవహారాలు న్యాయపూర్వకంగా ఉండడం

c. వినియోగదారు యొక్క సమాచారం గోప్యంగా ఉంచడం

- వినియోగదారుల నుండి వచ్చిన అన్ని ఫిర్యాదులు, అభ్యర్థనలు, ప్రశ్నలకు మర్యాదపూర్వకంగా మరియు సమయానుగుణంగా స్పందించబడుతుంది.
- వినియోగదారుల తమ వివాదములు/ఫిర్యాదులను సంస్థలో ఎలా నివేదించాలో, అలాగే తమ వివాదములు/ఫిర్యాదులను పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే వారి హక్కుల గురించి వినియోగదారులకు పూర్తిగా తెలియజేయబడుతుంది.
- వినియోగదారుల ప్రయోజనాల కోసం సంస్థ సిబ్బంది మంచి విశ్వాసంతో, నిష్పాక్షికంగా వ్యవహరించడం.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ -

ఈ సంస్థలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ఒక నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థ అమల్లో ఉంది. ఇందులో అన్ని ఫిర్యాదులకు ఒక నిర్దిష్ట కాలపట్టిక ప్రకారం పరిష్కరించబడతాయి. ఈ సదుపాయం వినియోగదారులకు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి మరియు వేగవంతమైన పరిష్కారం పొందడం కోసం అందించబడింది.

స్టెప్ 1:

ఒకవేళ వినియోగదారులకు ఏవైనా సందేహాలు, ఫిర్యాదులు లేదా అభ్యర్థనలు ఉంటే, అతను / ఆమె సంబంధిత రిలేషన్షిప్ మేనేజర్కు కాల్ చేయవచ్చు లేదా మాకు @aryadhan.in ఇందులో ఫిర్యాదులు రాయవచ్చు లేదా 0120-4859392 నంబర్ కి కాల్ చేయవచ్చు. ఫిర్యాదు యొక్క తీవ్రతను బట్టి వినియోగదారుకు తక్షణ ప్రతిస్పందన అందించబడుతుంది. వినియోగదారు వెంటనే స్పందించకపోతే 3 పని దినాలలోగా వినియోగదారు సమాధానం పొందుతారు.

Step 2:

స్టెప్ 2:

వినియోగదారు (i) అతను / ఆమె ఫిర్యాదులను పరిష్కరించలేదని భావిస్తే లేదా (ii) పై ఛానెల్ల నుండి అందుకున్న పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా (iii) వినియోగదారు ఫిర్యాదు చేసిన 3 పని దినాలలోపు మా నుండి సమాధానం అందుకోకపోతే, వినియోగదారు కింద పేర్కొన్న వివరాలతో ఫిర్యాదుని అధికారికి వ్రాయవచ్చు.

పేరు: శ్రీ. నితేంద్ర గుప్తా గారు

సంప్రదింపు నంబర్: 0120-4859319

మెయిల్ ఐడి: grievance@aryadhan.in

ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహా, ఉదయం 10:00గం నుండి సాయంత్రం 6:00 గం వరకు (సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు) కాల్ సౌకర్యం అందుబాటులో ఉంటుంది.

పైన పేర్కొన్న విధానాల ద్వారా పొందిన పరిష్కారంతో వినియోగదారు సంతృప్తి చెందకపోతే, లేదా స్టెప్ -2 కింద చేసిన ఫిర్యాదును వినియోగదారు 3 పని దినాలలోపు మా నుండి సమాధానం అందుకోకపోతే, వినియోగదారు ఈ క్రింద ఇవ్వబడిన ప్రధాన నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలకు వ్రాయవచ్చు:

పేరు: శ్రీ. ఇంద్రజీత్ సింగ్ గారు

సంప్రదింపు: 022-25174398

మెయిల్ ఐడి: nodalofficer@aryadhan.in

ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహా, ఉదయం 10:00గం నుండి సాయంత్రం 6:00 గం వరకు (సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు) కాల్ సౌకర్యం అందుబాటులో ఉంటుంది.

Step 4:

స్టెప్ 4:

న్యాయమూర్తికి ఫిర్యాదులు తెలియజేయడం

వినియోగదారుకి ఫిర్యాదు 30 రోజుల్లోపు పరిష్కరించబడకపోతే, లేదా రుణగ్రహీత అందుకున్న సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, https://cms.rbi.org.in/ లో ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదులను ప్రత్యేక ఇ-మెయిల్ ద్వారా కూడా దాఖలు చేయవచ్చు లేదా **రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017 వద్ద ఏర్పాటు చేసిన 'సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్'కు** న్యాయమూర్తి పథకం కింద సూచించిన ఫార్మాట్‌లో భౌతికంగా పంపవచ్చు.

ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, Aryadhan యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం పరిధిలో ఉన్న రిజినల్ ఆఫీస్ DNBS యొక్క అధికారి- ఇన్‌చార్జ్‌కు వినియోగదారు అప్పీల్ చేయవచ్చు. **అడ్రెస్: రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, పోస్టు బాక్స్ నెం. 82/142, మహాత్మా గాంధీ రోడ్, కాన్పూర్ - 208001.**

<u>**వినియోగదారు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే విధానం-**</u>

- వినియోగదారుల నుండి వచ్చిన ప్రశ్న/అభ్యర్థన/ఫిర్యాదు/అభిప్రాయాన్ని లిఖితపూర్వకంగా స్వీకరించవచ్చు లేదా మా హెల్ప్‌లైన్ నంబర్ ద్వారా స్వీకరించవచ్చు.
- వినియోగదారుల నుండి అందుకున్న సమాచారాన్ని కస్టమర్ ఎగ్జిక్యూటివ్ రికార్డ్ చేస్తారు.
- వినియోగదారు ఎగ్జిక్యూటివ్ అందుకున్న సమాచార రకాన్ని బట్టి ప్రామాణిక నిర్వహణ విధానాన్ని అనుసరిస్తారు.
- వినియోగదారు నుండి అందుకున్న సమాచారానికి వినియోగదారు ఎగ్జిక్యూటివ్ తగినంత శ్రమ తీసుకుని పరిష్కరిస్తారు.
- వారి యొక్క వంతు సమయం, ప్రకృతి, వృద్ధాప్యం మొదలైన వాటి ఆధారంగా సమాచారం పరిష్కరించబడుతుంది.
- Aryadhan ఫైనాన్షియల్ సొల్యూషన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ఒక వినియోగదారు ఫిర్యాదుకు సమాధానం ఇచ్చి, తదుపరి చర్యలు తీసుకోవడానికి ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తి నుండి అదనపు సమాచారం, పత్రాలు లేదా వివరణ కోరిన సందర్భాల్లో, Aryadhan ఫైనాన్షియల్ సొల్యూషన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ నుండి సమాధానం వచ్చిన తేదీ నుండి **21 (ఇరవై ఒక్క) రోజుల్లో** ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తి నుండి ఎటువంటి సమాధానం రాకపోతే, అటువంటి ఫిర్యాదును మూసివేసినట్లుగా పరిగణించాలి. వినియోగదారు తదుపరి చర్యకు అవసరమైన సమాచారం అందించని ఫిర్యాదులను మూసివేయడాన్ని నిర్ధారించడానికి ఈ సవరణ ఉద్దేశించబడింది.

- Aryadhan ఫైనాన్షియల్ సొల్యూషన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ నుండి పొందిన రుణ సౌకర్యాలకు సంబంధించిన నో అబ్జెక్షన్ సర్టిఫికెట్లు (NOCలు), లోన్ స్టేట్‌మెంట్‌లు, క్లోజర్ లెటర్‌లు, బకాయి నిర్ధారణలు, ఛార్జ్ సంతృప్తి లేఖలు లేదా ఏవైనా ఇతర పత్రాలు వంటి సాధారణ డాక్యుమెంటేషన్‌కు సంబంధించిన వినియోగదారు సందేహాలు లేదా అభ్యర్థనలను complaints@aryadhan.in, grievance@aryadhan.in, nodalofficer@aryadhan.in లకు మెయిల్ చేస్తారు, వీటిని సాధారణ సేవా అభ్యర్థనలుగా వర్గీకరిస్తారు మరియు ఫిర్యాదులుగా పరిగణించరు.

<u>బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లకు నివేదించడం-</u>

వినియోగదారు ఫిర్యాదు నివేదిక సారాంశం, సమాచార పరిష్కారానికి తీసుకున్న చర్యలను సూచించ స్థితి నివేదికను డైరెక్టర్ల బోర్డు ప్రతి సంవత్సరం బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల సమక్షంలో సమీక్షకు ఉంచుతారు. ఈ నివేదికలో అందిన, పరిష్కరించిన మరియు బాకీ ఉన్న మొత్తం ఫిర్యాదుల సంఖ్య, వాటి కారణాలు మొదలైన సమాచారం ఉండేలా చేయబడుతుంది, ఇది బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లకు సమాచారం / మార్గనిర్దేశం కోసం సమర్పించబడుతుంది.