গ্ৰাহকৰ অভিযোগ প্ৰতিবিধান প্ৰক্ৰিয়া

CUSTOMER GRIEVANCE REDRESSAL PROCEDURE

আমাৰ কোনো কৰ্মচাৰীৰ ব্যৱহাৰ সম্পৰ্কিত আৰু/অথবা অন্য কোনো বিষয়ে অভিযোগ থাকিলে গ্ৰাহকসকলে তলত দিয়া মাধ্যমেৰে অভিযোগ জনাব পাৰে:

In case of any grievances arising due to the behaviour of our employees and/or any other issues, customers may complain using the following channels:

স্তৰ ১: গ্ৰাহক সেৱা প্ৰতিনিধি / শাখা মুৰব্বী / সম্পৰ্ক পৰিচালক

LEVEL 1: Customer Service Representative/Branch Head/Relationship Manager

অনুগ্ৰহ কৰি শাখাৰ গ্ৰাহক সেৱা প্ৰতিনিধি / শাখা মুৰব্বী / সম্পৰ্ক পৰিচালক–ৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক অথবা কেন্দ্ৰৰ উপস্থিতি পঞ্জীয়ন / ঋণ কাৰ্ড–ত উল্লেখিত ম'বাইল নম্বৰত তেওঁলোকলৈ কল কৰক। লগতে, শাখাত এখন অভিযোগ পঞ্জীয়ন ৰখা হৈছে য'ত গ্ৰাহকে নিজৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰে।

Please contact Customer Service Representative/Branch Head/Relationship Manager at the branch or you can call them in the mobile numbers provided in the Center Attendance Register/Loan Card. Also, the complaint register is placed at the branch for customers to register their grievances.

স্তৰ ২: গ্ৰাহক সেৱা কেন্দ্ৰ

LEVEL 2: Customer Care Help Desk

শাখা স্তৰৰ পৰা পোৱা সমাধানক লৈ সন্তুষ্ট নহ'লে অথবা তিনিটা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত শাখাৰ পৰা কোনো উত্তৰ নাপালে অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ গ্ৰাহক সেৱা কেন্দ্ৰ–লৈ ফোন কৰি আপোনাৰ অভিযোগ পঞ্জীভুক্ত কৰক:

টোল ফ্ৰী হেল্পলাইন নম্বৰঃ ১৮০০ ১০৩ ২৩৭৫ সময়সীমাঃ ৰাতিপুৱা ১০ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৬ বজালৈকে (সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰলৈ)

হোৱাটছএপ্ নম্বৰঃ +৯১ ৭৬০৫০২৭৭১১, ইমেইল আইডিঃ **customercare@arohan.in**

If you are not satisfied with the response received at the branch level or if you don't receive any response from the branch in 3 working days, please call our Customer Care Help Desk to register your complaints:

Toll Free Helpline No.: 1800 103 2375 Timings: 10:00 am - 6 pm (Monday to Friday)

WhatsApp Number: +91 7605027711, E-mail ID: customercare@arohan.in

স্তৰ ৩: অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া

LEVEL 3: Grievance Redressal Officer

আপুনি গ্ৰাহক সেৱা কেন্দ্ৰৰ পৰা পোৱা উত্তৰক লৈ সন্তুষ্ট নহলে অথবা কাৰ্য সম্পাদনৰ সময়সীমা ভিতৰত কোনো উত্তৰ নাপালে অনুগ্ৰহ কৰি অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়ালৈ কল কৰক অথবা তেওঁলৈ লিখকঃ

If you are not satisfied with the response received from customer care help desk or if you don't receive any response from us as per Turn Around Time (TAT), please call or write to Grievance Redressal Officer:

অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া (শ্ৰীমান বিকাশ কুমাৰ গুপ্তা)
আৰোহণ ফাইনেঞ্চিয়েল ছাৰ্ভিচেজ লিমিটেড
পিটিআই বিল্ডিং, ৪ৰ্থ মহলা, ডিপি ব্লক
ডিপি–৯ ছেক্টৰ–৫, ছল্ট লেক, কলকাতা – ৭০০ ০৯১
ই–মেইলঃ gro@arohan.in
ফোনঃ ০৩৩ ৪০৪২ ৭৭২৬
ম'বাইলঃ ৯৯০৩০ ১৯০৮৫

Grievance Redressal Officer (Mr. Bikash Kumar Gupta)
Arohan Financial Services Limited
PTI Building, 4th Floor, DP Block
DP-9, Sector-V, Salt Lake, Kolkata - 700 091
E-mail: gro@arohan.in
Phone: 033 4042 7726
Mobile: 99030 19085

সময়সীমাঃ ৰাতিপুৱা ১০ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৬ বজালৈকে, সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰলৈ। **Timings: 10 am - 6 pm, Monday to Friday**

অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াই অভিযোগ পোৱাৰ পৰা ১০টা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত আপোনাক উত্তৰ দিয়া হ'ব।

We will respond within 10 working days of the Grievance Redressal Officer receiving the complaint.

আপুনি আপোনাৰ নাম আৰু ব্যক্তিগত বিৱৰণ উল্লেখ নকৰাকৈ (বেনামী) অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰে অথবা আপোনাৰ সমস্যাৰ বিষয়ে জনাব পাৰে। আমি আপোনাক আশ্বাস দিওঁ যে উপযুক্ত তদন্ত কৰা হ'ব তথা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ/সমস্যা সমাধান কৰাৰ বাবে উপযুক্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা হ'ব।

You can lodge a complaint or raise a concern, without mentioning your name and personal details (Anonymous). We assure you that due investigation will be made and appropriate action will be taken to resolve the concerned complaint/issue.

মুখ্য নোডেল বিষয়া

Principal Nodal Officer

আপুনি অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ পৰা পোৱা সমাধান অথবা উত্তৰক লৈ সন্তুষ্ট নহ'লে অথবা আপুনি অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ পৰা ১০টা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত কোনো উত্তৰ নাপালে অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ মুখ্য নোডেল বিষয়ালৈ কল কৰক অথবা তেওঁলৈ লিখকঃ

If you are not satisfied with the response received from our Grievance Redressal Officer or if you don't receive any response from Grievance Redressal Officer within 10 working days, please call or write to our Principal Nodal Officer:

মুখ্য নোডেল বিষয়া (শ্ৰীমান সিদ্ধাৰ্থ বাসু)
আৰোহণ ফাইনেঞ্চিয়েল ছাৰ্ভিচেজ লিমিটেড, পিটিআই বিল্ডিং,
৪ৰ্থ মহলা, ডিপি ব্লক, ডিপি–৯, ছল্ট লেক চিটী, কলকাতা– ৭০০০৯১
ফোনঃ ০৩৩– ৪০১৫৬০৩৬ সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰ (ৰাতিপুৱা ১০ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৬ বজালৈকে)
ই–মেইল pno@arohan.in

Principal Nodal Officer (Mr. Siddhartha Basu)
Arohan Financial Services Limited, PTI Building, 4th Floor,
DP Block, DP-9, Salt Lake City Kolkata- 700091
Phone: 033- 40156036 Monday to Friday (10 am to 6 pm)
E-mail: pno@arohan.in

আমাৰ মুখ্য নোডেল বিষয়াই অভিযোগ পোৱাৰ পৰা ৫টা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত আমাৰ তৰফৰ পৰা উত্তৰ দিয়া হ'ব

We will respond within 5 working days of the Principal Nodal Officer receiving the complaint

আপুনি উক্ত কাৰো পৰা পোৱা উত্তৰক লৈ সন্তুষ্ট নহ'লে অথবা ৩০ দিনৰ ভিতৰত কোনো উত্তৰ নাপালে, আপুনি তলত দিয়া যিকোনো যোগাযোগ বিন্দুৰ জৰিয়তে আৰবিআই লোকপালৰ ওচৰত লিখিতভাৱে অভিযোগ জনাব পাৰে

If you are not satisfied with the response received from any of the above or do not receive a response within 30 days, you may write to the RBI Ombudsman through any of the touch points mentioned below

১. https://cms.rbi.org.in–ত অনলাইন অভিযোগ প্ৰৱন্ধন পদ্ধতি–লৈ
২. কেন্দ্ৰীভূত ৰছিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ (চিআৰপিচি), ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, ৪ৰ্থ মহলা, ছেক্টৰ ১৭, চণ্ডিগড় – ১৬০০১৭–লৈ চিঠি লিখি পঠিয়াওক।
৩. অভিযোগ কেনেদৰে দাখিল কৰিব আৰু দাখিল কৰা অভিযোগৰ বিষয়ে কেনেদৰে জানিব পাৰিব সেয়া জানিবলৈ আমাৰ চিআৰপিচি টোল ফ্ৰী হেল্পলাইন ১৪৪৪৮ নম্বৰত কল কৰক।

1. Online Compliant Management System at https://cms.rbi.org.in
2. Post to Centralized Receipt & Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017
3. Call CRPC toll-free helpline 14448 to know how to file a complaint and the status of a filed compliant.

বিকল্পভাৱে, আপুনি ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়া, তত্ত্বাৱধান বিভাগ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, ৫ম মহলা ১৫, নেতাজী সুভাষ ৰোড, কলকাতা – ৭০০০০১–ৰ ওচৰতো আপীল কৰিব পাৰিব। টেলিফোনঃ ০৩৩–২২৩১২৮৯২

Alternatively, you may appeal to the Officer-in-charge, Department of Supervision, Reserve Bank of India, 5th floor 15, Netaji Subhas Road, Kolkata – 700001, Tel.: 033-22312892

এমএফআইএন টোল ফ্ৰী নম্বৰ । MFIN Toll Free Number

আপুনি এমএফআইএন টোল ফ্ৰী হেল্পলাইন নম্বৰ ১৮০০ ১০২ ১০৮০–টো অভিযোগ জনাব পাৰিব

You may also lodge complain to MFIN toll free helpline number 1800 102 1080

AROHAN
AAVISHKAAR GROUP

Arohan Financial Services Limited
PTI Building, 4th Floor, DP Block, DP-9, Sector-V, Salt Lake, Kolkata - 700 091
Phone : +91 33 4015 6000 / 4015 6014, Website : www.arohan.in
Customer Care No.: 1800 103 2375 (Toll Free), E-mail : customercare@arohan.in
CIN : U74140WB1991PLC053189