

গ্রাহক অভিযোগ প্রতিবিধান পদ্ধতি

CUSTOMER GRIEVANCE REDRESSAL PROCEDURE

আমাদের কোনও কর্মীর ব্যবহার সংক্রান্ত এবং/বা অন্য কোনও বিষয়ে অভিযোগ থাকলে গ্রাহকরা নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে অভিযোগ জানাতে পারেন:
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:

স্তর ১: গ্রাহক সেবা প্রতিনিধি/শাখা প্রধান/সম্পর্ক ব্যবস্থাপক

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

দয়া করে শাখার গ্রাহক সেবা প্রতিনিধি/শাখা প্রধান/সম্পর্ক ব্যবস্থাপক-এর সাথে যোগাযোগ করুন অথবা কেন্দ্র উপস্থিতি নিবন্ধন /লোন কার্ড-এ উল্লেখিত মোবাইল নম্বরে কল করুন। ব্রাঞ্চে একটি অভিযোগ নিবন্ধন রাখা হয়েছে যেখানে গ্রাহক নিজের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

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.

স্তর ২: গ্রাহক পরিষেবা সহায়তা কেন্দ্র

LEVEL 2: Customer Care Help Desk

শাখা স্তর থেকে প্রাপ্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে বা তিনটি কার্যদিবসের মধ্যে শাখা থেকে কোন উত্তর না পেলে দয়া করে আমাদের গ্রাহক পরিষেবা

সহায়তা কেন্দ্রে ফোন করে আপনার অভিযোগ নথিভুক্ত করুনঃ

গ্রাহক পরিষেবা নিশ্চয় কল নম্বর - ১৮০০ ১০৩ ২৩৭৫ সময়: সকাল ১০টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা পর্যন্ত (সোমবার থেকে শুক্রবার)

হোয়াটসঅ্যাপ নম্বর: + ৯১ ৭৬০৫০২৭৭১১, ইমেল আইডি: 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

স্তর ৩: অভিযোগ প্রতিবিধান আধিকারিক

LEVEL 3: Grievance Redressal Officer

আপনি গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্র থেকে প্রাপ্ত উত্তরে সন্তুষ্ট না হলে বা নির্দিষ্ট সময়ের (টিএটি) মধ্যে কোনও উত্তর না পেলে দয়া করে অভিযোগ প্রতিবিধান অফিসারকে কল করুন অথবা চিঠি লিখুন:

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 প্রতিবিধান আধিকারিক (শ্রী বিকাশ গুপ্ত)

আরোহন ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড

পিটিআই বিল্ডিং, ৪র্থ তল, ডিপি ব্লক,

ডিপি-৯, সেক্টর-V, সল্টলেক, কলকাতা - ৭০০ ০৯১

ই-মেল: gro@arohan.in

ফোন: ০৩৩ ৪০৪২ ৭৭২৬

মোবাইল: 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

সময় - সকাল ১০টা - সন্ধ্যা ৬টা পর্যন্ত (সোম থেকে শুক্রবার)। Timings: 10 am - 6 pm, Monday to Friday

অভিযোগ প্রতিবিধান অফিসার-এর কাছে অভিযোগ পৌঁছানোর ১০টি কার্যদিবসের মধ্যে আপনাকে উত্তর দেওয়া হবে।

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

আপনি আপনার নাম ও ব্যক্তিগত বিবরণ উল্লেখ না করে (বেনামী) অভিযোগ দায়ের করতে পারেন অথবা আপনার চিন্তা জানাতে পারেন। আমরা আপনাকে সুনিশ্চিত করছি যে উপযুক্ত তদন্ত করা হবে এবং সংশ্লিষ্ট অভিযোগ/সমস্যার সমাধান করার জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

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.

প্রধান নোডাল আধিকারিক

Principal Nodal Officer

আপনি অভিযোগ প্রতিবিধান অফিসার এর থেকে প্রাপ্ত সমাধান বা উত্তরে সন্তুষ্ট না হলে বা আপনি অভিযোগ প্রতিবিধান অফিসার থেকে ১০টি কার্যদিবসের মধ্যে কোনও উত্তর না পেলে দয়া করে প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারকে কল করুন বা চিঠি লিখুন:

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:

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (শ্রী সিদ্ধার্থ বাসু)

আরোহন ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড, পিটিআই বিল্ডিং, ৪র্থ তল,

ডিপি ব্লক, ডিপি-৯, সল্টলেক সিটি, কলকাতা - ৭০০ ০৯১

ফোন: ০৩৩-৪০১৫৬০৩৬ সোমবার থেকে শুক্রবার (সকাল ১০টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা পর্যন্ত)

ই-মেল: 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

আমাদের প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার দ্বারা অভিযোগ প্রাপ্ত হওয়ার পর ৫টি কার্যদিবসের মধ্যে আমাদের পক্ষ থেকে উত্তর দেওয়া হবে

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

উপরোক্তের মধ্যে কারোর উত্তরের সাথে আপনি সন্তুষ্ট না হলে অথবা ৩০ দিনের ভিতরে কোনও উত্তর না পেলে আপনি নিচে উল্লেখিত যে কোনও যোগাযোগ পয়েন্টস্-এর মাধ্যমে আরবিআই ওম্বডসম্যানের কাছে লিখিত ভাবে জানাতে পারেন

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

1. <https://cms.rbi.org.in> -এ অনলাইন কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমে-এ

2. সেন্ট্রালাইজড রেসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (সিআরপি), রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া, ৫ম তল, সেক্টর ১৭, চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭-এ চিঠি লিখে পাঠান।

3. কিভাবে অভিযোগ দায়ের করবেন এবং দায়ের করা অভিযোগ সম্পর্কে জানার জন্য আমাদের সিআরপি টোল ফ্রি হেল্পলাইন ১৪৪৮-এ একটি কল করুন।

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.

বিকল্প ভাবে, আপনি অফিসার ইন-চার্জ, ডিপার্টমেন্ট অব সুপারভিশন, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া, ৬ষ্ঠ তল, ১৫ নেতাজী সুভাষ রোড, কলকাতা - ৭০০০১-এর কাছে আবেদন করতে পারেন। দূরভাষ: ০৩৩-২২৩১২৯৯২

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

MFIN Toll Free Number | এমএফআইএন নিশ্চয় নম্বর

আপনি এমএফআইএন নিশ্চয় সহায়তা নম্বর ১৮০০ ১০২ ১০৮০-এও অভিযোগ দায়ের করতে পারেন

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



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