

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

CUSTOMER GRIEVANCE REDRESSAL PROCEDURE

અમારા કર્મચારીના વ્યવહાર અથવા અન્ય બાબતો માટે ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદ નીચે આપેલા માધ્યમો દ્વારા કરી શકે છે:
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:

સ્તર 1: ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિ / શાખા વડા / સંબંધ વ્યવસ્થાપક

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

કૃપા કરીને તમારી શાખામાં ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિ/શાખા વડા/સંબંધ વ્યવસ્થાપક સાથે સંપર્ક કરો અથવા કેન્દ્ર હાજરી નોંધણી/લોન કાર્ડમાં ઉલ્લેખિત મોબાઇલ નંબર પર તેમને કોલ પણ કરી શકો છો. આની સાથે શાખામાં એક ફરિયાદ નોંધણી પણ મૂકવામાં આવ્યું છે જ્યાં ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદો નોંધાવી શકે છે.

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.

સ્તર 2: ગ્રાહક સેવા કેન્દ્ર

LEVEL 2: Customer Care Help Desk

જો તમે શાખા સ્તરે મળેલા જવાબથી અસંતુષ્ટ છો અથવા તમને ત્રણ કામકાજ દિવસમાં બાંચ તરફથી કોઈ જવાબ મળતો નથી તો કૃપા કરીને અમારા ગ્રાહક સેવા કેન્દ્રમાં તમારી ફરિયાદ નોંધાવો:

મફત સહાય નંબર - ૧૮૦૦ ૧૦૩ ૨૩૭૫, સમય: સવારે ૧૦ વાગ્યાથી સાંજે ૬ વાગ્યા સુધી (સોમવારથી શુક્રવાર)
વોટ્સએપ નંબર: +૯૧ ૭૬૦૫૦૨૭૭૧૧, ઈ-મેલ: 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

સ્તર 3: ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

LEVEL 3: Grievance Redressal Officer

જો તમે ગ્રાહક સેવા કેન્દ્રના જવાબથી અસંતુષ્ટ છો અથવા સમય ગારો (ટીએટી) અનુસાર અમારા તરફથી કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત કરતા નથી, તો કૃપા કરીને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને કોલ કરો અથવા લિખિતમાં સૂચના આપો:

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:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (વિકાસ કુમાર ગુપ્તા) | Grievance Redressal Officer (Mr. Bikash Kumar Gupta)

આરોહણ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસ લિમિટેડ | Arohan Financial Services Limited
પીટીઆઇ બિલ્ડિંગ, ૪થો માળ, ડીપી બ્લોક | PTI Building, 4th Floor, DP Block
ડીપી-૯, સેક્ટર - V, સોલ્ટ લેક, કોલકાતા - ૭૦૦૦૯૧ | DP-9, Sector-V, Salt Lake, Kolkata - 700 091
ઈ-મેલ: gro@arohan.in | E-mail: gro@arohan.in
ફોન: ૦૩૩ ૪૦૪૨ ૭૭૨૬ | Phone: 033 4042 7726
મોબાઇલ: ૯૯૦૩૦ ૧૯૦૮૫ | Mobile: 99030 19085

સમય - સવારે ૧૦ વાગ્યાથી સાંજે ૬ વાગ્યા સુધી (સોમવારથી શુક્રવાર) | Timings: 10 am - 6 pm, Monday to Friday
ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને ફરિયાદ મળે તેના દસ કામકાજ દિવસની અંદર તમને જવાબ મોકલવામાં આવશે

We will respond within 10 working days of the Grievance Redressal Officer receiving the complaint.
તમે તમારું નામ અને વ્યક્તિગત વિગતો બતાવ્યા વિના (અનામ) ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો અથવા તમારી ચિંતા વ્યક્ત કરી શકો છો. અમે તમને આશ્વાસન આપીએ છીએ કે ઉચિત તપાસ કરવામાં આવશે અને સંબંધિત ફરિયાદ/સમસ્યાને ઉકેલવા માટે યોગ્ય પગલા લેવામાં આવશે.

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.

મુખ્ય નોડલ અધિકારી

Principal Nodal Officer

જો તમે અમારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તરફથી મળેલા જવાબથી સંતુષ્ટ નથી અથવા જો તમને ૧૦ કામકાજ દિવસની અંદર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી પાસેથી કોઈ જવાબ મળતો નથી, તો કૃપા કરીને મુખ્ય નોડલ અધિકારીને કોલ કરો અથવા લખો:

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:

મુખ્ય નોડલ અધિકારી (શ્રી સિદ્ધાર્થ બાસુ) | Principal Nodal Officer (Mr. Siddhartha Basu)
આરોહણ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસ લિમિટેડ, પીટીઆઇ બિલ્ડિંગ, ૪થો માળ, | Arohan Financial Services Limited, PTI Building, 4th Floor,
ડીપી બ્લોક ડીપી-૯, સેક્ટર - V, સોલ્ટ લેક, કોલકાતા - ૭૦૦૦૯૧ | DP Block, DP-9, Salt Lake City Kolkata- 700091
ફોન: ૦૩૩-૪૦૧૫૬૦૩૬ સોમવારથી શુક્રવાર (સવારે ૧૦ વાગ્યાથી સાંજે ૬ વાગ્યા સુધી) | Phone: 033- 40156036 Monday to Friday (10 am to 6 pm)
ઈ-મેલ: pno@arohan.in | E-mail: pno@arohan.in

અમારા મુખ્ય નોડલ અધિકારી દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાનાં ૫ કામકાજ દિવસમાં જવાબ આપવામાં આવશે
We will respond within 5 working days of the Principal Nodal Officer receiving the complaint

જો ઉપરોક્તમાંથી કોઈના પણ જવાબથી તમે સંતુષ્ટ નથી અથવા ૩૦ દિવસની અંદર કોઈ જવાબ મળતો નથી તો તમે નીચે ઉલ્લેખિત કોઈપણ સંપર્ક બિંદુઓ મારફતે આરબીઆઇ ઓમ્બ્ડ્સમેનને લખી શકો છો

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> પર ઓનલાઇન કમ્પ્લેન્ટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ પર
2. સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી), રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ૪થો માળ, સેક્ટર ૧૭, ચંડીગઢ - ૧૬૦૦૧૭ પર પત્ર લખીને મોકલાવો
3. ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી અને કરેલી ફરિયાદ વિશે જાણવા માટે અમારા સીઆરપીસી ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઇન નંબર ૧૪૪૪૮ પર એક કોલ કરો
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 complaint.

વૈકલ્પિક રીતે, તમે ઓફિસર ઇન-ચાર્જ, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ સુપરવિઝન, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ૬મો માળ, નેતાજી સુભાષ રોડ, કોલકાતા-૭૦૦૦૦૧ પાસે અપીલ કરી શકો છો, ટેલિ: ૦૩૩-૨૨૩૧૨૮૯૨

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

એમએફઆઇએન ટોલ ફ્રી નંબર | MFIN Toll Free Number

તમે એમએફઆઇએન ટોલ ફ્રી હેલ્પલાઇન નંબર ૧૮૦૦ ૧૦૨ ૧૦૮૦ પર પણ ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો

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