

## ग्राहक शिकायत निवारण पद्धति CUSTOMER GRIEVANCE REDRESSAL PROCEDURE

हमारे कर्मचारी के व्यवहार या अन्य मुद्दों के लिए ग्राहक अपनी शिकायत निम्नलिखित माध्यम से कर सकते हैं:  
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:

### स्तर १: ग्राहक सेवा प्रतिनिधि/शाखा प्रमुख/संबंधी प्रबंधक

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

कृपया अपने ब्रांच के ग्राहक सेवा प्रतिनिधि या शाखा प्रमुख से सम्पर्क करें या लोन कार्ड/केन्द्र उपस्थिति पंजिका में उल्लेखित मोबाईल नम्बर पर कॉल करें। शाखा में एक शिकायत पंजिका रखा गया है जहां ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं।

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.

### स्तर २: ग्राहक सेवा केन्द्र

#### LEVEL 2: Customer Care Help Desk

अगर आप शाखा स्तर पर मिले जवाब से असंतुष्ट हैं अथवा आप तीन कार्यदिवस में शाखा से कोई जवाब नहीं पाते हैं कृपया हमारे ग्राहक सेवा केन्द्र में अपनी शिकायत दर्ज कराए:

निशुल्क सहायता नंबर - १८०० १०३ २३७५, समय: सुबह १० बजे से शाम ६ बजे तक (सोमवार से शुक्रवार)

वॉट्सऐप नंबर: +९१ ७६०५०२७७११, ई-मेल: [customercare@arohan.in](mailto: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](mailto:customercare@arohan.in)

### स्तर ३: शिकायत निवारण अधिकारी

#### LEVEL 3: Grievance Redressal Officer

अगर आप ग्राहक सेवा केन्द्र के जवाब से असंतुष्ट हैं अथवा निश्चित समय (टीएटी) के अनुसार हमसे कोई जवाब नहीं पाते हैं, कृपया शिकायत निवारण अफसर को कॉल करें या लिखित सूचना दें:

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:

अभियोग निवारण अधिकारी (बिकाश कुमार गुप्ता) आरोहण फाइनेंशियल सर्विसेस लिमिटेड पिटिआई बिल्डिंग, ४ तला, डिपि ब्लक डीपी-९, सेक्टर-५, सल्टलेक, कोलकाता - ७०० ०९१ ई-मेल : <a href="mailto:gro@arohan.in">gro@arohan.in</a> फोन : ०३३ ४०४२ ७७२६ मोबाइल : ९९०३० १९०८५	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: <a href="mailto:gro@arohan.in">gro@arohan.in</a> Phone: 033 4042 7726 Mobile: 99030 19085
---	---

समय: सुबह १० बजे से शाम ६ बजे तक (सोमवार से शुक्रवार)। Timings: 10 am - 6 pm, Monday to Friday

शिकायत निवारण अफसर को शिकायत मिलने के दस कार्यदिवस के अंदर जवाब आपको भेजा जाएगा।  
We will respond within 10 working days of the Grievance Redressal Officer receiving the complaint.

आप अपना नाम और व्यक्तिगत विवरण बताए बिना (गुमनाम) शिकायत दर्ज करा सकते हैं या अपनी चिंता व्यक्त कर सकते हैं। हम आपको आश्वस्त करते हैं कि उचित जांच की जाएगी और संबंधित शिकायत/समस्या को हल करने के लिए उचित कार्रवाई की जाएगी।  
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.

### प्रधान नोडल अधिकारी

#### Principal Nodal Officer

यदि आप हमारे ग्रांवांस रिड्रेसल ऑफिसर से प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं या यदि आपको 10 कार्यदिवस के भीतर शिकायत निवारण अधिकारी से कोई उत्तर नहीं मिलती है, तो कृपया हमारे प्रधान नोडल अधिकारी को कॉल करें या लिखें:

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:

प्रधान नोडल अधिकारी (श्री सिद्धार्थ बासु) आरोहण फाइनेंशियल सर्विसेस लिमिटेड, पीटीआई बिल्डिंग, ४थी मंजिल, डीपी ब्लॉक, डीपी-९, सॉल्ट लेक सिटी कोलकाता - ७०००९१ फोन: ०३३- ४०१५६०३६ सोमवार से शुक्रवार (सुबह १० से शाम ६ बजे तक) ई-मेल: <a href="mailto:pno@arohan.in">pno@arohan.in</a>	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: <a href="mailto:pno@arohan.in">pno@arohan.in</a>
--	---

हम प्रधान नोडल अधिकारी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के ५ कार्य दिवसों के भीतर जवाब देंगे।  
We will respond within 5 working days of the Principal Nodal Officer receiving the complaint

यदि ऊपरोक्त में से किसी से प्राप्त उत्तर के साथ आप संतुष्ट नहीं हैं या ३० दिनों के अन्दर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है तो आप नीचे उल्लिखित किसी भी संपर्क बिंदु के माध्यम से आरबीआई लोकपाल को लिख सकते हैं

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

- <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन कंप्लेंट मैनेजमेंट सिस्टम पर
- सेंट्रलाइज्ड रेसिप्ट एंड प्रोसिसिंग सेंटर (सीआरपीसी), रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया, ४थी मंजिल, सेक्टर १७, चंडीगढ़ - १६००१७ पर पत्र लिख कर भेजें।
- कैसे शिकायत दर्ज करेंगे एवं दर्ज किए शिकायत के बारे में जानने के लिए हमारे सीआरपीसी निःशुल्क सहायता नंबर १४४४८ पर एक कॉल करें
- Online Compliant Management System at <https://cms.rbi.org.in>
- Post to Centralized Receipt & Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017
- Call CRPC toll-free helpline 14448 to know how to file a complaint and the status of a filed compliant.

वैकल्पिक रूप से, आप प्रभारी अधिकारी, पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, ५वीं मंजिल, १५, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता - ७००००१ पर अपील कर सकते हैं। दूरभाष: ०३३०-२२३१२८९२

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

एमएफआईएन निःशुल्क नंबर | MFIN Toll Free Number

आप एमएफआईएन निःशुल्क सहायता नंबर १८०० १०२ १०८० पर भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं

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](http://www.arohan.in)  
Customer Care No.: 1800 103 2375 (Toll Free), E-mail : [customercare@arohan.in](mailto:customercare@arohan.in)  
CIN : U74140WB1991PLC053189