

ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪದ್ಧತಿ

CUSTOMER GRIEVANCE REDRESSAL PROCEDURE

ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ನಡವಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಇತರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ಕೆಳಕಂಡ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಮಾಡಬಹುದು:

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:

ಹಂತ 1: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ/ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ LEVEL 1: Customer Service Representative/Branch Head/Relationship Manager

ದಯವಿಟ್ಟು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ/ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಅಥವಾ ಕೇಂದ್ರ ಹಾಜರಾತಿ ರಿಜಿಸ್ಟರ್/ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಿಗೆ ನೀವು ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಅಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಅನ್ನು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

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.

ಹಂತ 2: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ LEVEL 2: Customer Care Help Desk

ನೀವೇನಾದರೂ ಶಾಖೆ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀವು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ:

ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: ೧೮೦೦ ೧೦೩ ೨೩೭೫ ಸಮಯ: ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ೧೦ - ಸಂಜೆ ೬ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ)

ವಾಟ್ಸಾಪ್ ಸಂಖ್ಯೆ: +೯೧-೭೬೦೫೦೨೭೭೧೧, ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: 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

ಹಂತ 3: ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧೀಕಾರಿ LEVEL 3: Grievance Redressal Officer

ನೀವೇನಾದರೂ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರದಿಂದ ಬಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ (TAT) ಪ್ರಕಾರ ನಮ್ಮಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಅಥವಾ ಬರೆಯಿರಿ:

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:

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (ಬಿಕಾಶ್ ಕುಮಾರ್ ಗುಪ್ತ) | Grievance Redressal Officer (Mr. Bikash Kumar Gupta)
ಆರೋಹಣ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ | Arohan Financial Services Limited
ಪಿಟಿ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ೪ ನೇ ಮಹಡಿ, ಡಿಪಿ ಬ್ಲಾಕ್, | PTI Building, 4th Floor, DP Block
ಡಿಪಿ - ೯, ಸೆಕ್ಟರ್ - V, ಸಾಲ್ಟ್ ಲೇಕ್, ಕೊಲ್ಕತಾ - ೭೦೦೦೯೧ | DP-9, Sector-V, Salt Lake, Kolkata - 700 091
ಈ - ಮೇಲ್: gro@arohan.in | E-mail: gro@arohan.in
ಫೋನ್: ೦೩೩ ೪೦೪೭೭೨೬ | Phone: 033 4042 7726
ಮೊಬೈಲ್: ೯೯೦೩೦೧೯೦೮೫ | Mobile: 99030 19085

ಸಮಯ - ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ೧೦ ಗಂಟೆ - ಸಂಜೆ ೬ ಗಂಟೆ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ) | Timings: 10 am - 6 pm, Monday to Friday

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧೀಕಾರಿ ಗೆ ದೂರು ಪಡೆದ ಹತ್ತು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಉತ್ತರ ನಿಮಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುವುದು.

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

ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರು ಹಾಗೂ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಣೆ ತಿಳಿಸದೆ (ಅನಾಮಧೇಯ) ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಚಿಂತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಬಹುದು. ನಾವು ನಿಮಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆಂದರೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ತನಿಖೆಯನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುವುದು ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ದೂರು /ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.

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.

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ Principal Nodal Officer

ನೀವೇನಾದರೂ ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ನಿಂದ ಪಡೆದ ಉತ್ತರದಿಂದ ಸಂತುಷ್ಟರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನಿಮಗೆ ೧೦ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಆಗ ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧೀಕಾರಿ ಗೆ ಕಾಲ್ ಮಾಡಿ ಅಥವಾ ಬರೆಯಿರಿ:

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:

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (ಶ್ರೀ ಸಿದ್ಧಾರ್ಥ ಬಸು) | Principal Nodal Officer (Mr. Siddhartha Basu)
ಆರೋಹಣ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಪಿಟಿ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ೪ ನೇ ಮಹಡಿ, | Arohan Financial Services Limited, PTI Building, 4th Floor,
ಡಿಪಿ ಬ್ಲಾಕ್, ಡಿಪಿ-೯, ಸಾಲ್ಟ್ ಲೇಕ್ ಸಿಟಿ ಕೊಲ್ಕತಾ- ೭೦೦೦೯೧ | DP Block, DP-9, Salt Lake City Kolkata- 700091
ದೂರವಾಣಿ: ೦೩೩ ೪೦೧೫೬೦೩೬ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ೧೦ ರಿಂದ ಸಂಜೆ ೬ ರವರೆಗೆ) | Phone: 033- 40156036 Monday to Friday (10 am to 6 pm)
ಇ-ಮೇಲ್: pno@arohan.in | E-mail: pno@arohan.in

ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮೂಲಕ ದೂರು ಪಡೆದ ೫ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಉತ್ತರ ನೀಡುವೆವು

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

ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ೩೦ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಸಂಪರ್ಕ ಬಿಂದುಗಳ ಮೂಲಕ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು.

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>ಗೆ ಆನ್ಲೈನ್ ಕಂಪ್ಲೈಂಟ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ ನಲ್ಲಿ
2. ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC), ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ೪ ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ ೧೭, ಚಂಡೀಗಢ - ೧೬೦೦೧೭
3. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುದಾರರ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಯಲು CRPC ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಹಾಯವಾಣಿ ೧೪೪೪೮೮ ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ.
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.

ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ನೀವು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ೫ ನೇ ಮಹಡಿ ೧೫, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಷ್ ರಸ್ತೆ, ಕೊಲ್ಕತಾ - ೭೦೦೦೦೧, ದೂರವಾಣಿ: ೦೩೩-೨೨೩೧೨೮೯೨ ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

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

ಎಂ ಎಫ್ ಐ ಎನ್ ಟಾಲ್ ಫ್ರೀ ನಂಬರ್ | MFIN Toll Free Number

ನೀವು ಎಂ ಎಫ್ ಐ ಎನ್ ಟಾಲ್ ಫ್ರೀ ಹೆಲ್ಪ್ ಲೈನ್ ನಂಬರ್ ೧೮೦೦ ೧೦೨ ೧೦೮೦ ಗೆ ಕೂಡಾ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

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