ग्राहक तक्रार निवारण प्रक्रिया

CUSTOMER GRIEVANCE REDRESSAL PROCEDURE

आमच्या कर्मचाऱ्याची वागणूक आणि/किंवा इतर बाबतींसाठी तुमची तक्रार तुम्ही खालील प्रमाणे करु शकता:

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 प्रतिनिधी/शाखा प्रमुख/संबंध व्यवस्थापक

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

कृपया तुमच्या शाखेतील ग्राहक सेवा प्रतिनिधी/शाखा प्रमुख/संबंध व्यवस्थापकसोबत संपर्क साधा किंवा तुम्ही सेंटर उपस्थिती नोंदणी/कर्ज कार्डमध्ये दिलेल्या मोबाइल नंबरवर त्यांना कॉल करू शकता. यासोबत शाखेत एक तक्रार नोंदवही ठेवण्यात आले आहे जिथे ग्राहक आपली तक्रार नोंदवू शकतात,

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 मदत केंद्र

LEVEL 2: Customer Care Help Desk

जर तुम्ही शाखा स्तरावरील मिळालेल्या उत्तराने असमाधानी असाल किंवा तुम्हाला तीन कार्यदिवसात शाखेकडून कोणतेही उत्तर नाही मिळाल्यास, कृपया आमच्या ग्राहक सेवा मदत केंद्रामध्ये तक्रार नोंदवा:

मोफत कॉल नंबर - १८०० १०३ २३७५, वेळ: सकाळी १० वाजल्यापासून ते संध्याकाळी 6 वाजेपर्यंत (सोमवार ते शुक्रवार)

व्हॉट्सअॅप नंबर: +९१ ७६०५०२७७११, ई-मेल: **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

स्तर ३: तक्रार निवारण अधिकारी

LEVEL 3: Grievance Redressal Officer

जर तुम्ही ग्राहक सेवा मदत केंद्राच्या उत्तराने असमाधानी असाल किंवा सुरुवातीपासून ते समाप्तीपर्यंतचा एकूण वेळ. (टीएटी) आमच्याकडून कोणतेही उत्तर नाही मिळाल्यास, कृपया तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला फोन करा किंवा लेखी सूचना द्या:

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:

तक्रार निवारण अधिकारी (श्री. बिकाश कुमार गुप्ता)	Grievance Redressal Officer (Mr. Bikash Kumar Gupta)
आरोहण फायनॅन्सिअल सर्व्हिसेस लिमिटेड	Arohan Financial Services Limited
पीटीआय बिल्डिंग, ४था मजला, डीपी ब्लॉक	PTI Building, 4th Floor, DP Block
डीपी-9, सेक्टर-V, सॉल्टलेक, कोलकाता - ७०० ०९१	DP-9, Sector-V, Salt Lake, Kolkata - 700 091
ई-मेल : gro@arohan.in	E-mail: gro@arohan.in
फोन : ०३३ ४०४२ ७७२६	Phone: 033 4042 7726
मोबाइल : ९९०३० १९०८५	Mobile: 99030 19085

वेळ - सकाळी १० - सायंकाळी ६ (सोमवार ते शुक्रवार)। Timings: 10 am - 6 pm, Monday to Friday

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला तक्रार मिळाल्याच्या दहा कार्यदिवसांच्या आत तुम्हाला उत्तर पाठवण्यात येईल.

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

तुम्ही तुमचे नाव आणि वैयक्तिक तपशील दिल्याशिवाय (निनावी) तक्रार नोंदवू शकता किंवा चिंता व्यक्त करु शकता. आम्ही खात्री देतो की योग्य तपास करण्यात येईल आणि संबंधित तक्रार/मुद्याचे समाधान मिळविण्यासाठी योग्य कारवाई करण्यात येईल.

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

जर तुम्ही आमच्या तक्रार निवारण अधिकार्याच्या उत्तराने असमाधानी असाल किंवा तुम्हाला १० कार्यदिवसांच्या आत तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडून उत्तर नाही मिळाल्यास, कृपया प्रधान नोडल अधिकाऱ्याला कॉल करा किंवा लेखी सूचना द्या:

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:

प्रिंसिपल नोडल अधिकारी (श्री सिद्धार्थ बासु)	Principal Nodal Officer (Mr. Siddhartha Basu)
आरोहण फायनॅन्शिअल सर्व्हिसेस लिमिटेड, पीटीआय बिल्डिंग,	Arohan Financial Services Limited, PTI Building, 4th Floor,
४था मजला, डीपी ब्लॉक, डीपी-९, सॉल्ट लेक सिटी कोलकाता - ७०००९१	DP Block, DP-9, Salt Lake City Kolkata- 700091
फोन: ०३३-४०१५६०३६ सोमवार ते शुक्रवार (सकाळी १० ते सायंकाळी ६)	Phone: 033- 40156036 Monday to Friday (10 am to 6 pm)
ई-मेल: pno@arohan.in	E-mail: pno@arohan.in

आमच्या प्रधान नोडल अधिकाऱ्याला तक्रार मिळाल्याच्या ५ कार्यदिवसांच्या आत उत्तर देऊ.

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

जर वरील कोणाकडून मिळालेल्या उत्तराने तुमचे समाधान झाले नसल्यास किंवा ३० दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळाले नसल्यास तुम्ही खाली दिलेल्या कोणत्याही संपर्क मुद्द्यांद्वारे आरबीआय लोकपालला लिहू शकता.

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 येथे ऑनलाइन अनुपालन व्यवस्थापन प्रणाली
2. सेंट्रलाइज्ड रेसिप्ट ॲण्ड प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी), रिझर्व बँक ऑफ इंडिया, ४था मजला, सेक्टर-१७, चंदीगढ - १६००१७ वर पत्र लिहून पाठवा
३. कशी तक्रार नोंदवावी आणि केलेल्या तक्रारीची स्थिती जाणून घेण्यासाठी आमच्या सीआरपीसी मोफत कॉल हेल्पलाइन १४४४८ वर एक कॉल करा

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.

पर्यायाने, तुम्ही ऑफिसर इन-चार्ज, पर्यवेक्षण विभाग, रिझर्व बँक ऑफ इंडिया, ५वा मजला, १५, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता - ७००००१ कडे अपील करू शकता. फोनः ०३३-२२३१२८९२

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

एमएफआयएन मोफत कॉल नंबर । MFIN Toll Free Number

तुम्ही एमएफआयएन मोफत कॉल हेल्पलाइन नंबर १८०० १०२ १०८० वरसुद्धा तक्रार नोंदवू शकता.

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