

# ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ ପଦ୍ଧତି

## CUSTOMER GRIEVANCE REDRESSAL PROCEDURE

ଆମର କୌଣସି କର୍ମୀର ବ୍ୟବହାର ସଂକ୍ରାନ୍ତ ଏବଂ/ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଥିଲେ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପଦ୍ଧତିରେ ଅଭିଯୋଗ ଜଣାଇ ପାରନ୍ତି:  
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:

**ସ୍ତର ୧: ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରତିନିଧି/ ଶାଖା ମୁଖ୍ୟ/ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକ**  
**LEVEL 1: Customer Service Representative/Branch Head/Relationship Manager**  
 ଦୟାକରି ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରତିନିଧି/ ଶାଖା ମୁଖ୍ୟ/ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ଅଥବା କେନ୍ଦ୍ର ଉପସ୍ଥାପନ ପଞ୍ଜିକା/ ଲୋନ କାର୍ଡରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ମୋବାଇଲ ନମ୍ବରରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ । ଶାଖାରେ ଗୋଟିଏ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକା ରଖା ହୋଇଛି ଯେଉଁଠି ଗ୍ରାହକ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାୟେର କରି ପାରନ୍ତି:  
 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.

**ସ୍ତର ୨ : ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହାୟତା କେନ୍ଦ୍ର**  
**LEVEL 2: Customer Care Help Desk**

---

ଶାଖା ସ୍ତରରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହେଲେ ବା ଗାଠି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଶାଖାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ପାଇଲେ ଦୟାକରି ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହାୟତା କେନ୍ଦ୍ରରେ ଫୋନ କରି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନଥିତୁକ୍ତ କରନ୍ତୁ :  
 ଗ୍ରାହକ ସେବା ଶୁଳ୍କମୁକ୍ତ ନଂ. : ୧୮୦୦ ୧୦୩ ୨୩୭୫ ସମୟ: ସକାଳ ୧୦ଟା - ସନ୍ଧ୍ୟା ୬ଟା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ (ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର) ।  
 ୱାଟ୍ସଆପ୍ ନମ୍ବର +୯୧ ୭୬୦୫୦ ୨୭୭୧୧ ଇମେଲ ଆଇଡି : [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)**

**ସ୍ତର ୩: ଗ୍ରାହକ ପ୍ରତିବିଧାନ ଅଫିସର**  
**LEVEL 3: Grievance Redressal Officer**

ଯଦି ଆପଣ ଗ୍ରାହକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ରରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହେଲେ ବା ଚର୍ଚ୍ଚିତ ଆରାଉଣ୍ଡ ସମୟ (ଟିଏଟି) ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ପାଇଲେ ଦୟାକରି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ ଅଫିସରଙ୍କୁ କଲ୍ କରନ୍ତୁ ଅଥବା ଚିଠି ଲେଖନ୍ତୁ :  
 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:

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ ଅଫିସର (ଶ୍ରୀ ବିକାଶ ଗୁପ୍ତା) ଆରୋହଣ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ପିଟିଆଇ ବିଲଡିଂ, ୪ର୍ଥ ମହଲା, ଡିପ୍ ବ୍ଲକ୍ ଡିପି-୯, ସେକ୍ଟର-V, ସଲ୍ଟ ଲେକ୍, କୋଲକାତା - ୭୦୦୦୯୧ ଇ-ମେଲ୍: <a href="mailto:gro@arohan.in">gro@arohan.in</a>   ଫୋନ୍: ୦୩୩ ୪୦୪୨୭୭୨୭ ମୋବାଇଲ୍: ୯୯୦୩୦୧୯୦୮୫	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
---	---

ସମୟ - ସକାଳ ୧୦ଟା - ସନ୍ଧ୍ୟା ୬ଟା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ (ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର) । | **Timings: 10 am - 6 pm, Monday to Friday**  
 ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ପହଞ୍ଚିବାର ୧୦ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଉତ୍ତର ଦିଆହେବ ।  
 We will respond within 10 working days of the Grievance Redressal Officer receiving the complaint.  
 ଆପଣ ଆପଣଙ୍କ ନାମ ଓ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବିବରଣ ଉଲ୍ଲେଖ ନ କରି (ବେନାମୀ) ଅଭିଯୋଗ ଦାୟେର କରି ପାରନ୍ତି ଅଥବା ଆପଣଙ୍କ ଚିନ୍ତା ଜଣାଇ ପାରନ୍ତି । ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରୁଛୁ ଯେ ଉପସ୍ଥୁକ୍ତ ତଦନ୍ତ କରାହେବ ଏବଂ ସଂଶ୍ଳିଷ୍ଟ ଅଭିଯୋଗ/ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଉପସ୍ଥୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିଆ ହେବ ।  
 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.

**ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ**  
**Principal Nodal Officer**

ଆପଣ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ ଅଫିସରଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ସମାଧାନ ବା ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହେଲେ ବା ଆପଣ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ ଅଫିସରଙ୍କ ଠାରୁ ୧୦ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ପାଇଲେ ଦୟାକରି ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ କଲ୍ କରନ୍ତୁ ବା ଚିଠି ଲେଖନ୍ତୁ :  
 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:

ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଫିସର (ଶ୍ରୀ ସିଦ୍ଧାର୍ଥ ବାସୁ) ଆରୋହଣ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ପିଟିଆଇ ବିଲଡିଂ, ୪ର୍ଥ ମହଲା, ଡିପି ବ୍ଲକ୍, ଡିପି-୯, ସଲ୍ଟ ଲେକ୍, କୋଲକାତା - ୭୦୦୦୯୧   ଫୋନ୍: ୦୩୩-୪୦୧୫୭୦୩୭ ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର (ସକାଳ ୧୦ ରୁ ୬ ଟା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ) ଇ-ମେଲ୍: <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>
--	---

ଆମର ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ ୫ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆମ ପକ୍ଷରୁ ଉତ୍ତର ଦିଆହେବ  
 We will respond within 5 working days of the Principal Nodal Officer receiving the complaint

ଯଦି ଆପଣ ଉପରୋକ୍ତ ମଧ୍ୟରୁ କୌଣସିଟିର ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଆନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ଆପଣ ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଯେକୌଣସି ଯୋଗାଯୋଗ ପଦ୍ଧତି ମାଧ୍ୟମରେ ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବସ୍ମାନଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ଜଣାନ୍ତୁ ।  
 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. <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> ରେ ଅନଲାଇନ କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମରେ	1. Online Compliant Management System at <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>
2. ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରେସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ୍ ସେଣ୍ଟର (ସିଆରପିସି), ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ ଇଣ୍ଡିଆ, ୪ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର ୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - ୧୬୦୦୧୭ରେ ପତ୍ର ଲେଖି ପଠାନ୍ତୁ	2. Post to Centralized Receipt & Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017
3. ଅଭିଯୋଗ କିପରି ଦାଖଲ କରିବେ ଏବଂ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ବିଷୟରେ ଜାଣିବା ପାଇଁ, ଆମର ସିଆରପିସି ଟୋଲ୍ ଫ୍ରୀ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ୧୪୪୪୮ରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ	3. Call CRPC toll-free helpline 14448 to know how to file a complaint and the status of a filed compliant.

ଅନ୍ୟଥା, ଆପଣ ଅଫିସର ଇନ-ଚାର୍ଜ, ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସୁପରଭିସନ୍, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ୫ମ ମହଲା, ୧୫ ନେତାଜୀ ସୁଭାଷ ରୋଡ୍, କୋଲକାତା - ୭୦୦୦୦୧ରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ଫୋନ୍: ୦୩୩-୨୨୩୧୨୮୯୨  
 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  
 ଏମଏଫଆଇଏନ ମାଗଣା ସେବା ନମ୍ବର | MFIN Toll Free Number  
 ଆପଣ ଏମଏଫଆଇଏନ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରୀ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ସହାୟତା ନମ୍ବର ୧୮୦୦ ୧୦୨ ୧୦୮୦ରେ ବି ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରି ପାରିବେ  
 You may also lodge complain to MFIN toll free helpline number 1800 102 1080