வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் நடைமுறை
CUSTOMER GRIEVANCE REDRESSAL PROCEDURE

எங்கள் ஊழியர்களின் நடத்தை மற்றும்/அல்லது வேறு ஏதேனும் சிக்கல்கள் காரணமாக ஏதேனும் குறைகள் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளர்கள் பின்வரும் சேனல்களைப் பயன்படுத்தி புகார் செய்யலாம்:

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:

நிலை க: வாடிக்கையாளர் சேவை பிரதிநிதி /கிளை தலைவர்உறவு மேலாளர்
LEVEL 1: Customer Service Representative/Branch Head/Relationship Manager

கிளையிலுள்ள வாடிக்கையாளர் சேவை பிரதிநிதி /கிளை தலைவர் தொடர்பு கொள்ளவும் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை பிரதிநிதி / லோன் கார்டில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள மொபைல் எண்களில் அவர்களை அழைக்கவும்.வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை பதிவு செய்யும் கிளையில் புகார் பதிவு வைக்கப்பட்டுள்ளது.

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.

நிலை உ: வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு உதவி மையம்
LEVEL 2: Customer Care Help Desk

கிளை மட்டத்தில் பெறப்பட்ட பதிலில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது ௩ வேலை நாட்களில் கிளையிலிருந்து எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால்,உங்கள் புகார்களை பதிவு செய்ய எங்கள் வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு உதவி மையம் அழைக்கவும்:
தொலைபேசியில் இலவச உதவி எண் - கஅ00 க0௩ உ௩எடு, நேரம்: காலை க0:00 மணி - மாலை கூ மணி (திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை)
வாட்ஸ்அப் தொடர்பு எண்: +கூக எகூ0டு0உஎஎகக, இ-மெயில் ஐடி: **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

நிலை ௩: குறை தீர்க்கும் அதிகாரி
LEVEL 3: Grievance Redressal Officer

வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு உதவி மையம் இருந்து பெறப்பட்ட பதிலில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது டர்ன் அரவுண்ட் டைம் (டிஎடி) இன் படி எங்களிடமிருந்து நீங்கள் பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், தயவுசெய்து குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை அழைக்கவும் அல்லது எழுதவும்:

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:

குறை தீர்க்கும் அதிகாரி (திரு. பிகாஷ் குமார் குப்தா)
அரோஹன் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்
பிடிஐ பில்டிங், ச வது தளம், டிபி பிளாக்
டிபி-கூ, செக்டார்-V, சால்ட் லேக், கொல்கத்தா - எ00 0கூக
இ-மெயில்: gro@arohan.in
போன்: 0௩௩ ச0ச உ எஎஉகூ
மொபைல்: கூகூ0௩0 ககூ0அடு

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: gro@arohan.in
Phone: 033 4042 7726
Mobile: 99030 19085

நேரம்: காலை க0 மணி - மாலை சூ மணி, திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை । **Timings: 10 am - 6 pm, Monday to Friday**
குறை தீர்க்கும் அலுவலர் புகாரைப் பெற்ற க0 வேலை நாட்களுக்குள் பதிலளிப்போம்.
We will respond within 10 working days of the Grievance Redressal Officer receiving the complaint.

உங்கள் பெயர் மற்றும் தனிப்பட்ட விவரங்களைக் குறிப்பிடாமல் (பெயரில்லா) புகார் அளிக்கலாம் அல்லது கவலையை தெரிவிக்கலாம்.உரிய விசாரணை நடத்தப்பட்டு, சம்பந்தப்பட்ட புகார்/பிரச்சனையைத் தீர்க்க உரிய நடவடிக்கை எடுக்கப்படும் என்று உறுதியளிக்கிறோம்.

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.

முதன்மை நோடல் அதிகாரி
Principal Nodal Officer

எங்கள் கிரேவியன்ஸ் ரெட்ரெசல் ஆபீஸரிடமிருந்து பெறப்பட்ட பதிலில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது க0 வேலை நாட்களுக்குள் கிரேவியன்ஸ் ரெட் ரெசல் ஆபீஸரிடமிருந்து எந்தப் பதிலும் வரவில்லை என்றால், முதன்மை நோடல் அதிகாரி அழைக்கவும் அல்லது எழுதவும்:

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:

முதன்மை நோடல் அதிகாரி (திரு சித்தார்த்த பாசு)
அரோஹன் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட், பிடிஐ பில்டிங், சவது தளம்,
டிபி பிளாக், டிபி-கூ, சால்ட் லேக் சிட்டி கொல்கத்தா- எ00 0கூக
தொலைபேசி: 0௩௩-ச0கடுகூ0௩கூ திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை
(காலை க0 மணி முதல் மாலைகூ மணி வரை)
இ-மெயில்: pno@arohan.in

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: pno@arohan.in

முதன்மை நோடல் அதிகாரி புகாரைப் பெற்ற ரு வேலை நாட்களுக்குள் பதிலளிப்போம்.
We will respond within 5 working days of the Principal Nodal Officer receiving the complaint

மேற்கூறியவற்றிலிருந்து பெறப்பட்ட ஏதாவது ஒரு பதிலில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ அல்லது ௩0 நாட்களுக்குள் பதில் கிடைக்கவில்லை என்றாலோ, கீழே குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும் ஏதாவதொரு டச் பாயிண்ட்களின் மூலமாகவும் ஆர்பிஐ ஓம்பட்ஸ்மேனுக்கு நீங்கள் எழுதலாம்

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

க. https://cms.rbi.org.in இல் ஆன்லைன் கம்ப்ளெய்ண்ட் மேனேஜ்மெண்ட் சிஸ்டம்.
உ. சென்ட்ரலைஸ்டு ரெசிப்ட் & ப்ராஸஸிங் சென்டர் (CRPC), ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இண்டியா, சவது தளம், செக்டார் கஎ, சண்டிகர் - ககூ00கஎ என்ற முகவரிக்கு போஸ்ட் செய்யவும்
௩. புகாரை எப்படி பதிவு செய்வது மற்றும் தாக்கல் செய்யப்பட்ட புகாரின் நிலையைத் தெரிந்து கொள்வதற்கு சிஆர்பிசி டால்-ஃப்ரீ ஹெல்ப்லைன் கசசசஅ என்ற எண்ணிற்கு போன் செய்யவும்.

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.

இதற்குப் பதிலாக, ஆஃபிஸ்-இன் – சார்ஜ், டிபார்ட்மெண்ட் ஆஃப் சூப்பர்விஷன், ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இண்டியா, ரு வது தளம் கரு, நேதாஜி சுபாஷ் ரோட், கொல்கத்த - எ0000க, தொலைபேசி: 0௩௩-உஉ௩கஉஅகூஉ என்ற முகவரிக்கு நீங்கள் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

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

எம்எப்ஜஎன் தொலைபேசியில் இலவச உதவி எண் । MFIN Toll Free Number
எம்எப்ஜஎன் தொலைபேசியில் இலவச உதவி எண் கஅ00 க0உ க0அ0 என்ற எண்ணிலும் கூட நீங்கள் புகார் அளிக்கலாம்.
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