

ন্যায়সঙ্গত কার্যপ্রণালী আৰু নৈতিক চৰ্তাৱলী

FAIR PRACTICES CODE & CODE OF CONDUCT

১. গ্ৰাহকৰ লগত আমি সকলো ধৰণৰ লেনদেন (টকা-পইচা) স্বচ্ছতাৰে ন্যায্যভাৱে আৰু নৈতিকতাৰে পালন কৰিম।
All our dealings with customers will be open, fair and ethical.
২. আমি গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে সন্মান আৰু মৰ্যাদাপূৰ্ণ ব্যৱহাৰ কৰিম।
We will treat all our customers with respect and dignity.
৩. গ্ৰাহকক আমাৰ যিকোনো বিত্তীয় আৰু অবিত্তীয় সামগ্ৰী প্ৰদান কৰাৰ আগতে সহজ-সৰল ভাষাত তলত দিয়া বিষয়কেইটা অৱগত কৰিমঃ
We shall inform customers prior to the provision of financial or non-financial products regarding the following points in a clear & understandable manner:
 - ক. আমাৰ কামৰ/সেৱা সকলো বৈশিষ্ট্য, সা-সুবিধা, প্ৰক্ৰিয়া, কাৰ্য্য-পৰিক্ৰমা আৰু চৰ্তাৱলী।
All the features, benefits, procedures, systems and terms and conditions of our services.
 - খ. গ্ৰাহক দিয়া সকলো সামগ্ৰী মূল্য বা কাৰ্য্যকৰী সুদৰ হাৰ।
Pricing of our products including all charges and effective interest rate.
 - গ. লোন বা ঋণ আবেদন কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় সকলো ধৰনৰ তথ্য।
All documents required to be submitted for loan application.
 - ঘ. সকলো সংযুক্ত বিক্ৰী সামগ্ৰী স্বেচ্ছামূলক আৰু ঋণৰ সৈতে সংযোগ নহয়।
All cross-sell products are voluntary and not linked to the loan.
৪. আমি গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ সকলো ধৰণৰ প্ৰয়োজনীয় প্ৰশ্নৰ উত্তৰ সন্তোষজনকভাৱে দিবলৈ যত্ন/চেষ্টা কৰিম।
We will make our best efforts to answer queries by our customers to their satisfaction.
৫. আমি ঋণ আবেদন পত্ৰ গ্ৰহণ কৰি স্বীকৃতিপত্ৰ প্ৰদান কৰিম।
We will provide acknowledgement of receipt of loan application.
৬. আমি ঋণ প্ৰদানৰ বাবে দিয়া প্ৰশিক্ষণৰ বিনিয়মত কোনো ধৰণৰ পাৰিশ্ৰমিক নলগু।
We do not charge any fees for the trainings provided for loan disbursement.
৭. আমি প্ৰদান কৰা ঋণ যাতে গ্ৰাহকে পৰিশোধ কৰিব পৰা সামৰ্থ্যৰ ভিতৰত হয়/থাকে তাৰ বাবে যথাসাধ্য চেষ্টা কৰিম।
We will make our best efforts to ensure that the loans we provide are within the customer's capacity to repay.
৮. আমাৰ পাবলগীয়া সকলো সুদৰ হাৰ তথা অন্যান্য মাছুল ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে ধাৰ্য্য কৰা নীতি অনুসৰি হ'ব।
We will ensure that the rates of interest & charges are in accordance with RBI guidelines.
৯. আমাৰ পাবলগীয়া টকা আদায় কৰাৰ বাবে কোনো দমনমূলক নীতি গ্ৰহণ কৰা নহয়। যেনে-
We will not follow coercive collection practices like:
 - ক. অনুচিত সময়ত, অশৌচৰ সময়ত, বেমাৰৰ সময়ত টকা আদায় কৰা নহয়।
Collecting from customers at odd hours and during bereavement or sickness.
 - খ. অভদ্ৰ আচৰণ বা আক্ৰমণাত্মক ব্যৱহাৰ প্ৰদান কৰি।
Display rude or aggressive behavior.
১০. আৰোহণে লগতে এয়াও ঘোষণা কৰে যে তেওঁলোক নিজৰ কৰ্মচাৰী অথবা আউটছ'ৰ্চড এজেঞ্চীৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ অনুচিত ব্যৱহাৰৰ বাবে জবাবদিহি হ'ব তথা সময়মতে অভিযোগৰ নিষ্পত্তি প্ৰদান কৰিব।
Arohan further declares that it shall be accountable for inappropriate behaviour by its employees or employees of the outsourced agency and shall provide timely grievance redressal.
১১. আমি সকলো অৰ্থপ্ৰাপ্তিৰ (ধন পোৱাৰ) বৈধ ৰছিদ প্ৰদান কৰিম।
We will provide valid acknowledgement for all payments received.
১২. আমি নিশ্চিত কৰিম যে সুদৰ হাৰ/মাচুলৰ ক্ষেত্ৰত হোৱা যিকোনো সাল-সলনি কেৱলমাত্ৰ পৰৱৰ্তী ঋণৰ ক্ষেত্ৰতহে প্ৰযোজ্য হ'ব।
We will ensure that changes in interest rates Charges will take effect only for future loans.
১৩. আমি গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তা বজাই ৰাখিম বা গ্ৰাহকৰ তথ্যসমূহ একান্ত গোপনীয় বুলি বিবেচনা কৰিম।
We respect our customers' privacy and will treat customer information as private and confidential.
১৪. আমি এটা 'অভিযোগত প্ৰতিবিধান' ব্যৱস্থাৰ মাধ্যমেৰে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ গ্ৰহণ কৰি সেইবোৰৰ ন্যায্য আৰু ক্ষীপ্ৰ সমাধানৰ ব্যৱস্থা কৰিম।
We will provide customers with a grievance redressal system to register their complaints and resolve it in a timely & fair manner.
১৫. উচ্চতৰ পৰ্যায়লৈ প্ৰেৰণৰ তালিকাৰ বিশদ বিৱৰণ অভিযোগ প্ৰচাৰ-পত্ৰত উপলব্ধ।
Further details of Escalation matrix is available in the Grievance Redressal poster.



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