

न्यायसङ्गत कार्यप्रणाली ও আচরণবিধি

FAIR PRACTICES CODE & CODE OF CONDUCT

১. গ্রাহকদের সাথে আমাদের সবরকম লেনদেন স্বচ্ছ, ন্যায্য এবং নৈতিক হবে।
All our dealings with customers will be open, fair and ethical.
২. আমরা গ্রাহকদের সাথে সম্মান ও মর্যাদাপূর্ণ ব্যবহার করব।
We will treat all our customers with respect and dignity.
৩. আমরা যেকোনও আর্থিক বা অন্যান্য পণ্য প্রদান করার আগে গ্রাহকদের স্পষ্ট ও সহজবোধ্য ভাষায় নিম্নলিখিত বিষয়গুলি জানাব -
We shall inform customers prior to the provision of financial or non-financial products regarding the following points in a clear & understandable manner:
 - ক. আমাদের পরিষেবার সমস্ত, বৈশিষ্ট্য, সুবিধা, প্রক্রিয়া, পদ্ধতি এবং শর্তাবলী।
All the features, benefits, procedures, systems and terms and conditions of our services.
 - খ. সকল খরচ সহ পণ্য মূল্য এবং কার্যকরী সুদের হার।
Pricing of our products including all charges and effective interest rate.
 - গ. ঋণ আবেদন জমা করার জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।
All documents required to be submitted for loan application.
 - ঘ. সমস্ত সংশ্লিষ্ট বিক্রয় পণ্য ঐচ্ছিক এবং লোনের সাথে সংযুক্ত নয়।
All cross-sell products are voluntary and not linked to the loan.
৪. আমরা গ্রাহকদের সকল প্রশ্নের সন্তোষজনক উত্তর দেবার যথাসাধ্য প্রচেষ্টা করব।
We will make our best efforts to answer queries by our customers to their satisfaction.
৫. আমরা ঋণ আবেদনপত্র গ্রহণের স্বীকৃতিপত্র প্রদান করব।
We will provide acknowledgement of receipt of loan application.
৬. আমরা ঋণ প্রাদানের উদ্দেশ্যে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণের জন্য কোনো রকম পারিশ্রমিক গ্রহণ করি না।
We do not charge any fees for the trainings provided for loan disbursement.
৭. আমরা যথাসাধ্য প্রচেষ্টা করব যাতে আমাদের প্রদান করা ঋণের পরিমাণ গ্রাহকের ঋণ পরিশোধের সামর্থ্যের মধ্যে থাকে।
We will make our best efforts to ensure that the loans we provide are within the customer's capacity to repay.
৮. আমাদের সমস্ত সুদের হার এবং অন্যান্য মূল্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (RBI) ধার্য করা নীতি অনুসারে নির্ধারিত হয়।
We will ensure that the rates of interest & charges are in accordance with RBI guidelines.
৯. আমরা বকেয়া আদায়ের জন্য কোনো রকম দমনমূলক পদ্ধতি ব্যবহার করব না, যেমন-
We will not follow coercive collection practices like:
 - ক. অনুচিত সময়ে, অশৌচকালীন সময় বা গুরুতর অসুস্থতার সময় আদায়।
Collecting from customers at odd hours and during bereavement or sickness.
 - খ. অভদ্র বা আক্রমণমূলক ব্যবহার প্রদর্শন করে আদায়।
Displaying rude or aggressive behavior.
১০. আরোহণ আরও ঘোষণা করেছে যে তারা তাদের কর্মচারী অথবা আউটসোর্সড এজেন্সিদের কর্মচারীদের অনুচিত আচরণের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন এবং সময় মতো অভিযোগ নিষ্পত্তি করবেন।
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. আমরা সকল অর্থপ্রাপ্তির বৈধ রসিদ প্রদান করব।
We will provide valid acknowledgement for all payments received.
১২. আমরা নিশ্চিত করব যে, সুদের হার বা মূল্যের যে কোনো পরিবর্তন কেবলমাত্র পরবর্তী ঋণের ক্ষেত্রেই প্রযোজ্য হয়।
We will ensure that changes in interest rates Charges will take effect only for future loans.
১৩. আমরা গ্রাহকের গোপনীয়তাকে সম্মান করি এবং গ্রাহকের তথ্যাবলীকে একান্ত ও গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করি।
We respect our customers' privacy and will treat customer information as private and confidential.
১৪. আমরা একটি অভিযোগ প্রতিবিধান ব্যবস্থার মাধ্যমে গ্রাহকদের অভিযোগ গ্রহণ করি এবং সেগুলির ন্যায্য ও দ্রুত প্রতিবিধানের ব্যবস্থা করি।
We will provide customers with a grievance redressal system to register their complaints and resolve it in a timely & fair manner.
১৫. অভিযোগ উত্থাপন পদ্ধতির তালিকার বিশদ বিবরণ অভিযোগ পোস্টারে 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