

ન્યાય સંગત કાર્યપ્રણાલી અને આચાર સંહિતા

FAIR PRACTICES CODE & CODE OF CONDUCT

- 1. અમે ગ્રાહકોની સાથે દરેક લેવડદેવડને પારદર્શક, ન્યાય સંગત અને નૈતિક રૂપે કરીશું.**
All our dealings with customers will be open, fair and ethical.
- 2. અમે બધા ગ્રાહકો સાથે સન્માન અને ગૌરવભર્યું વર્તન કરીશું.**
We will treat all our customers with respect and dignity.
- 3. અમે ગ્રાહકોને આર્થિક અને અન્ય આર્થિક પ્રોડક્ટ પ્રદાન કરવા પહેલાં નીચે આપેલા વિષયો વિશે સ્પષ્ટ અને સમજવાયોગ્ય ભાષામાં સૂચિત કરીશું:**
We shall inform customers prior to the provision of financial or non-financial products regarding the following points in a clear & understandable manner:
 - a. બધી સેવાઓની સુવિધા, લાભો, પ્રક્રિયા, સિસ્ટમ અને અમારી સેવાના નિયમો અને શરતો.**
All the features, benefits, procedures, systems and terms and conditions of our services.
 - b. પ્રોડક્ટનું મૂલ્ય, દરેક પ્રકારના શુલ્ક તથા પ્રભાવી વ્યાજ દર.**
Pricing of our products including all charges and effective interest rate.
 - c. લોનની અરજી સબમિટ કરવા માટેના તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો.**
All documents required to be submitted for loan application.
 - d. બધા અલગથી જોડાયેલા પ્રોડક્ટ સ્વચ્છેક છે લોન સાથે જોડાયેલ નથી**
All cross-sell products are voluntary and not linked to the loan.
- 4. ગ્રાહકોના પ્રશ્નોનો અમે સંતોષજનક જવાબ આપવાનો શ્રેષ્ઠ પ્રયાસ કરીશું.**
We will make our best efforts to answer queries by our customers to their satisfaction.
- 5. અમે લોનની અરજીની સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરીશું.**
We will provide acknowledgement of receipt of loan application.
- 6. અમે લોન વિતરણના પ્રશિક્ષણ માટે કોઈપણ પ્રકારનું શુલ્ક વસુલ કરતા નથી.**
We do not charge any fees for the trainings provided for loan disbursement.
- 7. અમે પૂર્ણ પ્રયાસ કરીશું કે અમે ગ્રાહકની લોન ચુકવવાની ક્ષમતા અનુસાર લોન પ્રદાન કરીએ.**
We will make our best efforts to ensure that the loans we provide are within the customer's capacity to repay.
- 8. અમે ખાતરી કરીશું કે અમારા વ્યાજ દર તથા શુલ્ક ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI)ના દિશાનિર્દેશો અનુસાર હોય.**
We will ensure that the rates of interest & charges are in accordance with RBI guidelines.
- 9. અમે કોઈપણ પ્રકારની બળજબરીપૂર્વકની વસુલીની પ્રક્રિયાને અનુસરીશું નહીં, જેમ કે:**
We will not follow coercive collection practices like:
 - a. પ્રતિકૂળ સમય, શોક કે બિમારીની અવસ્થામાં વસુલી**
Collecting from customers at odd hours and during bereavement or sickness.
 - b. અસંસ્કારી અથવા આક્રમક વ્યવહારનું પ્રદર્શન**
Display rude or aggressive behavior.
- 10. આરોહણ આગળ ઘોષણા કરે છે કે તે પોતાના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓના અનુચિત વ્યવહાર માટે જવાબદાર હશે અને સમય પર ફરિયાદ નિવારણ પ્રદાન કરશે.**
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.
- 11. અમે દરેક ચુકવણી માટે માન્ય રસીદ આપીશું.**
We will provide valid acknowledgement for all payments received.
- 12. અમે ખાતરી કરીશું કે લોનના વ્યાજ દર/શુલ્કમાં ફેરફાર આગલી લોન માટે જ હોય.**
We will ensure that changes in interest rates Charges will take effect only for future loans.
- 13. અમે ગ્રાહકોની ગોપનીયતાનો આદર કરીએ છીએ તથા તેમની માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત રાખીએ છીએ.**
We respect our customers' privacy and will treat customer information as private and confidential.
- 14. અમે ગ્રાહકોને ફરિયાદ નોંધાવવા માટે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની સુવિધા પ્રદાન કરીએ છીએ અને તેને સમયસર અને ન્યાયસંગત રીતે ઉકેલીએ છીએ.**
We will provide customers with a grievance redressal system to register their complaints and resolve it in a timely & fair manner.
- 15. ફરિયાદ વધારવાની પ્રક્રિયાની યાદીની વધુ વિગતો, ફરિયાદ પોસ્ટરમાં ઉપલબ્ધ છે**
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