

न्याय संगत कार्यप्रणाली एवं व्यवहार विधि

FAIR PRACTICES CODE & CODE OF CONDUCT

- हम ग्राहकों के साथ सभी लेन देन पारदर्शी, न्याय संगत ओर नैतिक रूप से करेंगे।**
All our dealings with customers will be open, fair and ethical.
- हम सभी ग्राहकों के साथ सम्मान और गरिमा से पेश आएंगे।**
We will treat all our customers with respect and dignity.
- हम ग्राहकों को आर्थिक तथा अन्य उत्पाद प्रदान करने से पहले निम्नलिखित विषयों के बारे स्पष्ट और समझने योग्य भाषा में सूचित करेंगे।**
We shall inform customers prior to the provision of financial or non-financial products regarding the following points in a clear & understandable manner:
 - सभी सेवाओं की विशेषताएँ, सुविधा, प्रणाली, पद्धति एवं शर्तें।**
All the features, benefits, procedures, systems and terms and conditions of our services.
 - उत्पादों का मूल्य, सभी प्रकार के शुल्क तथा प्रभावी ब्याज दर।**
Pricing of our products including all charges and effective interest rate.
 - सभी जरूरी कागजात ऋण के आवेदन हेतु।**
All documents required to be submitted for loan application.
 - सभी संबंधित विक्रय उत्पाद स्वैच्छिक हैं और लोन के साथ जुड़ा हुआ नहीं हैं।**
All cross-sell products are voluntary and not linked to the loan.
- ग्राहकों के प्रश्नों का संतोषजनक जवाब देने का हम हर सम्भव प्रयास करेंगे।**
We will make our best efforts to answer queries by our customers to their satisfaction.
- हम ऋण के आवेदन पत्र की स्वीकृति प्रदान करेंगे।**
We will provide acknowledgement of receipt of loan application.
- हम ऋण वितरण के प्रशिक्षण के लिए किसी प्रकार का शुल्क नहीं लेते हैं।**
We do not charge any fees for the trainings provided for loan disbursement.
- हम पूरा प्रयास करेंगे कि हम ग्राहक को ऋण चुकाने की क्षमता के अनुरूप ऋण प्रदान करें।**
We will make our best efforts to ensure that the loans we provide are within the customer's capacity to repay.
- हम सुनिश्चित करेंगे कि हमारी ब्याज दरें तथा शुल्क भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के विधिनुसार हो।**
We will ensure that the rates of interest & charges are in accordance with RBI guidelines.
- हम किसी भी प्रकार के अवपीड़क वसूली प्रक्रिया का व्यवहार नहीं करेंगे, जैसे :**
We will not follow coercive collection practices like:
 - प्रतिकूल समय, शोक या बिमारी की हालत में वसूली।**
Collecting from customers at odd hours and during bereavement or sickness.
 - असभ्य या आक्रामक व्यवहार का प्रदर्शन।**
Display rude or aggressive behavior.
- आरोहण आगे घोषणा करता है कि वह अपने कर्मचारियों या आउटसोर्सर्ड एजेंसी के कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगा और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगा।**
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.
- हम सभी भुगतानों की पक्की रसीद देंगे।**
We will provide valid acknowledgement for all payments received.
- हम सुनिश्चित करेंगे कि ऋण के ब्याज दर / शुल्कों में परिवर्तन अगले ऋण के लिए ही हो।**
We will ensure that changes in interest rates Charges will take effect only for future loans.
- हम ग्राहकों के गोपनीयता का सम्मान हैं ओर उनकी जानकारियों को एकान्त एवं गुप्त रखते हैं।**
We respect our customers' privacy and will treat customer information as private and confidential.
- हम ग्राहकों को शिकायत दर्ज करने के लिए शिकायत निवारण पद्धति की सुविधा देते हैं और उनका निदान समय से, न्यायगत विधि से करते हैं।**
We will provide customers with a grievance redressal system to register their complaints and resolve it in a timely & fair manner.
- शिकायत बढ़ाने की प्रक्रिया की सूची का अधिक विवरण शिकायत पोस्टर में उपलब्ध है।**
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