

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ ಹಾಗೂ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

FAIR PRACTICES CODE & CODE OF CONDUCT

- 1. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಹಾಗೂ ನೈತಿಕವಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.**
All our dealings with customers will be open, fair and ethical.
- 2. ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾನ ಹಾಗೂ ಘನತೆಯಿಂದ ವರ್ತಿಸುತ್ತೇವೆ.**
We will treat all our customers with respect and dignity.
- 3. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಥಿಕ ಹಾಗೂ ಇತರ ಆರ್ಥಿಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮಲಿಖಿತ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಹಾಗೂ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತೇವೆ:**
We shall inform customers prior to the provision of financial or non-financial products regarding the following points in a clear & understandable manner:
 - a. ಎಲ್ಲಾ ಸೇವೆಗಳ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯ, ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ವಿಧಾನ ಹಾಗೂ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ.**
All the features, benefits, procedures, systems and terms and conditions of our services.
 - b. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಬೆಲೆ, ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕಾರದ ಶುಲ್ಕ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ.**
Pricing of our products including all charges and effective interest rate.
 - c. ಸಾಲದ ಆರ್ಜಿಗಾಗಿ ನೀವು ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು.**
All documents required to be submitted for loan application.
 - d. ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಾಸ್-ಸೆಲ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಸ್ವಯಂ ಪ್ರೇರಿತವಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ಲೋನ್ ಜೊತೆ ಸಂಪರ್ಕ ಇಲ್ಲ.**
All cross-sell products are voluntary and not linked to the loan.
- 4. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವ ಉತ್ತರ ನೀಡುವ ಪ್ರತಿ ಅವಕಾಶಕ್ಕೆ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.**
We will make our best efforts to answer queries by our customers to their satisfaction.
- 5. ನಾವು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪತ್ರದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.**
We will provide acknowledgement of receipt of loan application.
- 6. ನಾವು ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯ ತರಬೇತಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕಾರದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.**
We do not charge any fees for the trainings provided for loan disbursement.
- 7. ನಾವು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡುತ್ತೇವೆಂದರೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ತೀರಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.**
We will make our best efforts to ensure that the loans we provide are within the customer's capacity to repay.
- 8. ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆಂದರೆ ನಮ್ಮ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಹಾಗೂ ಶುಲ್ಕ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ವಿಧಿಯ ಅನುಸಾರವಿದೆ.**
We will ensure that the rates of interest & charges are in accordance with RBI guidelines.
- 9. ನಾವು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕಾರದ ಬಲವಂತದ ವಸೂಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ:**
We will not follow coercive collection practices like:
 - a. ಪ್ರತಿಕೂಲ ಸಮಯ, ಶೋಕ ಅಥವಾ ಕಾಯಿಲೆಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.**
Collecting from customers at odd hours and during bereavement or sickness.
 - b. ಅಕಾಲ ಅಥವಾ ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿ ವ್ಯವಹಾರದ ಪ್ರದರ್ಶನ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.**
Display rude or aggressive behavior.
- 10. ಆರೋಹಣ ಮುಂದೆ ಘೋಷಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದರೆ ಅವರು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ದೂರಿಗೆ ನಿವಾರಣೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.**
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. ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಪಕ್ಕಾ ರಸೀತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.**
We will provide valid acknowledgement for all payments received.
- 12. ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆಂದರೆ ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿ ದರ / ಶುಲ್ಕದ ಪರಿವರ್ತನೆಯು ಮುಂದಿನ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿಯೇ ಇದೆ.**
We will ensure that changes in interest rates Charges will take effect only for future loans.
- 13. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಸಮಾನಿಸುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ಅವರ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಹಾಗೂ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡುತ್ತೇವೆ.**
We respect our customers' privacy and will treat customer information as private and confidential.
- 14. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ನೀಡಲು ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ಪದ್ಧತಿಯ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ಅದನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತ ಹಾಗೂ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತೇವೆ.**
We will provide customers with a grievance redressal system to register their complaints and resolve it in a timely & fair manner.
- 15. ದೂರು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಪಟ್ಟಿನ ಅಧಿಕ ವಿವರಣೆ, ದೂರು ಪೋಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಪಲಬ್ಧವಿದೆ.**
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