

न्याय्य कार्यप्रणाली आणि आचारसंहिता

FAIR PRACTICES CODE & CODE OF CONDUCT

- 1. आम्ही ग्राहकांसोबतची सर्व देवाण-घेवाण पारदर्शक, न्याय्य आणि नैतिकतापूर्ण करतो.**
All our dealings with customers will be open, fair and ethical.
- 2. आम्ही सर्व ग्राहकांसोबत आदराने आणि सन्मानाने वागू.**
We will treat all our customers with respect and dignity.
- 3. आम्ही ग्राहकांना आर्थिक आणि इतर आर्थिक उत्पादन प्रदान करण्यापूर्वी खालील मुद्यांबद्दल स्पष्ट आणि समजेल अशा भाषेत सूचना देऊ:**
We shall inform customers prior to the provision of financial or non-financial products regarding the following points in a clear & understandable manner:
 - a. सर्व सेवांची वैशिष्ट्ये, सुविधा, प्रणाली, पद्धती आणि अटी.**
All the features, benefits, procedures, systems and terms and conditions of our services.
 - b. उत्पादकी किंमत, सर्व शुल्क आणि प्रभावी व्याजदर.**
Pricing of our products including all charges and effective interest rate.
 - c. अर्ज करण्यासाठी सर्व आवश्यक दस्तऐवज.**
All documents required to be submitted for loan application.
 - d. सर्व जोडलेले उत्पाद ऐच्छिक आहेत आणि कर्जासोबत जोडलेले नाहीत.**
All cross-sell products are voluntary and not linked to the loan.
- 4. ग्राहकांच्या प्रश्नांची समाधानकारक उत्तरे देण्यास आम्ही शक्य तेवढा प्रयत्न करू.**
We will make our best efforts to answer queries by our customers to their satisfaction.
- 5. आम्ही कर्जाच्या अर्जाची पावती देऊ.**
We will provide acknowledgement of receipt of loan application.
- 6. आम्ही कर्ज वितरणाच्या प्रशिक्षणासाठी कोणतेही शुल्क घेत नाही.**
We do not charge any fees for the trainings provided for loan disbursement.
- 7. आम्ही पूर्णरीत्या प्रयत्न करू की आम्ही ग्राहकाला कर्ज परतफेडीच्या क्षमतेनुसार कर्ज देऊ.**
We will make our best efforts to ensure that the loans we provide are within the customer's capacity to repay.
- 8. आम्ही ह्याची खात्री करू की आमची व्याजदरे आणि शुल्क भारतीय रिझर्व बँक (RBI) च्या नियमानुसार असतील.**
We will ensure that the rates of interest & charges are in accordance with RBI guidelines.
- 9. आम्ही जबरदस्तीने गोळा करण्याच्या पद्धती वापरणार नाही जसे:**
We will not follow coercive collection practices like:
 - a. असमयी, शोक किंवा आजारपणात वसुली.**
Collecting from customers at odd hours and during bereavement or sickness.
 - b. असभ्य किंवा आक्रमक वागणुकीचे प्रदर्शन.**
Display rude or aggressive behavior.
- 10. आरोहण पुढे अशी घोषणा करतात की ते स्वतःच्या कर्मचारींच्या किंवा आऊटसोर्सर्ड एजेंसीच्या कर्मचाऱ्यांच्या अयोग्य वर्तनासाठी जबाबदार राहतील आणि वेळेवर तक्रारीचे निवारण करतील.**
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. आम्ही सर्व पेमेंटची पक्की पावती देऊ.**
We will provide valid acknowledgement for all payments received.
- 12. आम्ही खात्री करू की कर्जाचे व्याजदर/शुल्कात बदल पुढल्या कर्जात होईल.**
We will ensure that changes in interest rates Charges will take effect only for future loans.
- 13. आम्ही ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर करतो आणि त्यांची माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेवतो.**
We respect our customers' privacy and will treat customer information as private and confidential.
- 14. आम्ही ग्राहकांना तक्रार नोंदण्यासाठी तक्रार निवारण यंत्रणेची सुविधा देतो आणि त्याचे समाधान वेळी आणि न्याय्य पद्धतीने करतो.**
We will provide customers with a grievance redressal system to register their complaints and resolve it in a timely & fair manner.
- 15. तक्रार निवारण प्रक्रियेची यादीचे अधिक तपशील तक्रार निवारण पोस्टरमध्ये उपलब्ध आहेत.**
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