

# ନ୍ୟାୟସଂଜ୍ଞିତ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ଆଚରଣ ସଂହିତା

## FAIR PRACTICES CODE & CODE OF CONDUCT

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଆମର ସମସ୍ତ ଚୁକ୍ତି ପାରଦର୍ଶିତା, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ନୈତିକ ହେବା ଦରକାର ।  
All our dealings with customers will be open, fair and ethical.
2. ଆମେ ଆମର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ମାନ ଏବଂ ମର୍ଯ୍ୟାଦା ଦେବୁ ।  
We will treat all our customers with respect and dignity.
3. ଆର୍ଥିକ କିମ୍ବା ଅଣ-ଆର୍ଥିକ ସେବା ଉତ୍ପାଦ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଏବଂ ବୁଝାଯାଇପାରୁଥିବା ଉପାୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପଏଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ଜଣାଇବୁ:  
We shall inform customers prior to the provision of financial or non-financial products regarding the following points in a clear & understandable manner:
  - a. ଆମ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ଓ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ, ଲାଭ, ପ୍ରକ୍ରିୟା, ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ।  
All the features, benefits, procedures, systems and terms and conditions of our services.
  - b. ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ହାରକୁ ମିଶାଇ ଆମ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ମୂଲ୍ୟ ।  
Pricing of our products including all charges and effective interest rate.
  - c. ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଦାଖଲ ହେବାକୁ ଥିବା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବେଜ ।  
All documents required to be submitted for loan application.
  - d. ସମସ୍ତ ପରିପୁରକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ଏବଂ ଲୋନ ସହିତ ସଂଯୁକ୍ତ ନୁହେଁ ।  
All cross-sell products are voluntary and not linked to the loan.
4. ଆମ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ଆମେ ଯଥା ସମ୍ଭବ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ ।  
We will make our best efforts to answer queries by our customers to their satisfaction.
5. ଆମେ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ରସିଦ୍ ଦେବୁ ।  
We will provide acknowledgement of receipt of loan application.
6. ରଣ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ତାଲିମ ବାବଦକୁ ଆମେ କୌଣସି ଦେୟ ଲାଗୁ କରୁ ନାହିଁ ।  
We do not charge any fees for the trainings provided for loan disbursement.
7. ଆମେ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର କ୍ଷମତା ରହିଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବା ପାଇଁ ଆମେ ଯଥାସମ୍ଭବ ଚେଷ୍ଟା କରୁ ।  
We will make our best efforts to ensure that the loans we provide are within the customer's capacity to repay.
8. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଚାର୍ଜଗୁଡ଼ିକ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ହୋଇଥିବା ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ।  
We will ensure that the rates of interest & charges are in accordance with RBI guidelines.
9. ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦମନମୂଳକ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବୁ ନାହିଁ:  
We will not follow coercive collection practices like:
  - a. ଅନୁପଯୁକ୍ତ ସମୟରେ ଏବଂ ଶୋକ ସନ୍ତପ୍ତ କିମ୍ବା ଅସୁସ୍ଥତା ଅବସ୍ଥାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରିବା ।  
Collecting from customers at odd hours and during bereavement or sickness.
  - b. ନିଷ୍ଠୁର ଏବଂ ଆକ୍ରମଣାତ୍ମକ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ।  
Display rude or aggressive behavior.
10. ଅରୋହଣ ଆହୁରି ଘୋଷଣା କରେ ଯେ, ନିଜ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ କିମ୍ବା ବାହ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ସଂସ୍ଥାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଅନୁଚିତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ସେ ଦାୟୀ ହେବ ଏବଂ ସମୟୋପଯୋଗୀ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।  
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. ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଦେୟ ପାଇଁ ଆମେ ଯଥାର୍ଥ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ରସିଦ୍ ଦେବୁ ।  
We will provide valid acknowledgement for all payments received.
12. ସୁଧ ହାର/ଚାର୍ଜ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ରଣ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ ବୋଲି ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଇବୁ ।  
We will ensure that changes in interest rates Charges will take effect only for future loans.
13. ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେଉ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତା ରକ୍ଷା କରିବୁ ।  
We respect our customers' privacy and will treat customer information as private and confidential.
14. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟରେ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ସେମାନଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଯୋଗାଇଦେବୁ ।  
We will provide customers with a grievance redressal system to register their complaints and resolve it in a timely & fair manner.
15. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ସୋପାନାବଳୀର ବିଶଦ ବିବରଣ ଅଭିଯୋଗ ପୋଷ୍ଟରରେ ଉପଲବ୍ଧ ।  
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