

## நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான குறியீடு நடத்தைக்கான குறியீடு FAIR PRACTICES CODE & CODE OF CONDUCT

1. வாடிக்கையாளர்களுடனான எங்களுடைய அனைத்து நடவடிக்கைகளும் வெளிப்படையாகவும், நியாயமாகவும், நேர்மையானதாகவும் இருக்கும்.  
All our dealings with customers will be open, fair and ethical.
2. நாங்கள் எங்களுடைய வாடிக்கையாளர்கள் அனைவரையும் மரியாதையுடனும், கண்ணியத்துடனும் நடத்துவோம்.  
We will treat all our customers with respect and dignity.
3. நிதி அல்லது நிதி சாராத தயாரிப்புகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு கொடுப்பதற்கு முன்பு, பின்வரும் புள்ளிகள் பற்றி தெளிவாகவும் மற்றும் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய வகையிலும் அவர்களுக்குத் தெரிவிப்போம்:  
We shall inform customers prior to the provision of financial or non-financial products regarding the following points in a clear & understandable manner:
  - a. எங்களுடைய சேவைகளின் அனைத்து சிறப்பம்சங்கள், நன்மைகள், நடைமுறைகள், அமைப்புகள் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்  
All the features, benefits, procedures, systems and terms and conditions of our services.
  - b. அனைத்து கட்டணங்கள் மற்றும் பயனுள்ள வட்டி விகிதம் உட்பட அனைத்தும் எங்கள் தயாரிப்புகளின் விலைக்குள் இருக்கும்  
Pricing of our products including all charges and effective interest rate.
  - c. கடன் விண்ணப்பத்திற்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டிய அனைத்து ஆவணங்களும் தேவைப்படும்  
All documents required to be submitted for loan application.
  - d. அனைத்து குறுக்குச் சேவை தயாரிப்புகளும் விருப்பமானவை மற்றும் கடனுடன் தொடர்புடையவை அல்ல  
All cross-sell products are voluntary and not linked to the loan.
4. எங்களுடைய வாடிக்கையாளர்களின் கேள்விகளுக்கு, அவர்கள் திருப்தி அடையும் வரைக்கும் பதிலளிப்பதற்கு நாங்கள் எங்களால் ஆன அனைத்து முயற்சிகளையும் சிறப்பாக மேற்கொள்வோம்.  
We will make our best efforts to answer queries by our customers to their satisfaction.
5. கடன் விண்ணப்பத்தின் ரசீதுக்கான ஒப்புதலை நாங்கள் வழங்குவோம்  
We will provide acknowledgement of receipt of loan application.
6. கடன் வழங்குவதற்காக சொல்லித் தரப்படும் பயிற்சிகளுக்கு நாங்கள் கட்டணம் எதுவும் வசூலிப்பதில்லை.  
We do not charge any fees for the trainings provided for loan disbursement.
7. நாங்கள் கொடுக்கும் கடன்களானது வாடிக்கையாளரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனுக்குள் இருக்கிறதா என்பதை உறுதிசெய்வதற்கு, எங்களால் முடிந்த அளவிற்கு முயற்சிகளை மேற்கொள்வோம்.  
We will make our best efforts to ensure that the loans we provide are within the customer's capacity to repay.
8. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படி இருக்கிறதா என்பதையும் நாங்கள் உறுதி செய்வோம்  
We will ensure that the rates of interest & charges are in accordance with RBI guidelines.
9. இது போன்ற கட்டாயமாக வசூலிக்கும் நடைமுறைகளை நாங்கள் பின்பற்ற மாட்டோம்:  
We will not follow coercive collection practices like:
  - a. சௌகரியமில்லாத நேரங்களிலும், துயரங்களின் போதும் அல்லது நோயின் போதும் வாடிக்கையாளர்களிடம் இருந்து வசூல் செய்தல்.  
Collecting from customers at odd hours and during bereavement or sickness.
  - b. முரட்டுத்தனமான அல்லது ஆக்ரோஷமான நடத்தையைக் காட்டுதல்  
Display rude or aggressive behavior.
10. ஆரோகன் நிறுவனமானது, தன்னுடைய ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ்டு ஏஜென்சி ஊழியர்களின் முறையற்ற நடத்தைக்கு தான் பொறுப்பு ஏற்றுக் கொள்வதோடு, சரியான நேரத்தில் குறைகளையும் தீர்த்து வைப்போம் என்றும் தெரிவித்துக் கொள்கிறது.  
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. பெறப்பட்ட அனைத்து கட்டணங்களுக்கும் நாங்கள் சரியான ஒப்புதலை வழங்குவோம்  
We will provide valid acknowledgement for all payments received.
12. வட்டி விகிதங்கள் / கட்டணங்களில் இருக்கும் மாற்றங்கள் எதிர்கால கடன்களுக்கு மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும் என்பதையும் நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.  
We will ensure that changes in interest rates Charges will take effect only for future loans.
13. எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடைய தனியுரிமையை நாங்கள் மதிக்கிறோம் அதுமட்டுமில்லாமல் வாடிக்கையாளர்களுடைய தகவலை தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் வைத்துக் கொள்வோம்.  
We respect our customers' privacy and will treat customer information as private and confidential.
14. வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை பதிவு செய்வதற்கும், சரியான நேரத்திலும் மற்றும் நியாயமான முறையில் அதைத் தீர்ப்பதற்கும், குறை தீர்க்கும் முறையை நாங்கள் அவர்களுக்கு வழங்குவோம்.  
We will provide customers with a grievance redressal system to register their complaints and resolve it in a timely & fair manner.
15. மேல்றையீட்டு படிநிலைகள் குறித்த கூடுதல் விவரங்கள், குறைதீர் சுவரொட்டியில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன  
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