গ্রিভান্স রিড্রেসাল পলিসি (অভিযোগ প্রতিকার করার নীতি)

কোম্পানিটি হলো একটি আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারী (ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস প্রোভাইডর), তাই কোম্পানি বিশ্বাস করে যে এর উন্নতির জন্য কার্যকরীভাবে গ্রাহকের সন্তুষ্টি হলো সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ। এই অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়ার পিছনে আমাদের উদ্দেশ্য হলো গ্রাহকদের অভিযোগ করার ঘটনাকে কমানো এবং কোম্পানির সমস্ত গ্রাহকদের জন্য পরিষেবার ক্ষেত্রে উন্নতমানের আচরণ ও স্বচ্ছ, দ্রুত এবং দক্ষ পরিষেবা পাওয়ার জন্য সহজ অ্যাক্সেস নিশ্চিত করতে নিয়মিত পর্যালোচনা করার জন্য একটি কাঠামো তৈরি করা। উল্লিখিত প্রক্রিয়াটি **রিজার্ভ ব্যাংক – ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান (ন্যায়পাল) স্কিম, 2021**-এর সাথে সঙ্গতিপূর্ণ, যা 12 নভেম্বর, 2021 থেকে কার্যকরী হয়েছে।

কাস্টমার সাপোর্টের (গ্রাহক সহায়তা) সাথে যোগাযোগ করার তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইট, অফিস এবং যেসব প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে কোম্পানি তার পরিষেবা দিয়ে থাকে, সেখানে স্পষ্টভাবে দেওয়া রয়েছে।

আসল সিদ্ধান্ত/নীতি-

কোম্পানির গ্রিভান্স রিড্রেসালের (অভিযোগ প্রতিকার করা) পদ্ধতি নিচে দেওয়া সিদ্ধান্ত/নীতিকে মেনে চলে:

- গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য ও উপযুক্ত আচরণ করা এবং এটি নিশ্চিত করা যে-

  a. আমাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি বর্তমানে প্রযোজ্য বা বলবৎ সমস্ত প্রাসঙ্গিক আইন এবং বিধি মেনে চলবে।

  b. আমরা আমাদের গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য ব্যবহার করবো

  c. গ্রাহকের তথ্যের গোপনীয়তা বজায় রাখা হয়

- গ্রাহকদের কাছ থেকে পাওয়া সমস্ত অভিযোগ, অনুরোধ এবং প্রশ্নের উত্তর ভদ্রভাবে এবং সময়মতো দেওয়া হয়।
- গ্রাহকদেরকে কোম্পানির মধ্যে তাঁদের অভিযোগগুলিকে কিভাবে আরো এগিয়ে নিয়ে যাওয়া যায় এবং অভিযোগের ক্ষেত্রে পাওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে তাঁদের অধিকারের ব্যাপারে তাঁদেরকে সম্পূর্ণভাবে জানানো উচিত।
- কোম্পানির কর্মীরা গ্রাহকদের স্বার্থে সততা ও নিরপেক্ষভাবে কাজ করবে।

গ্রিভান্স রিড্রেসাল মেকানিজম (অভিযোগ প্রতিকার করার ব্যবস্থা)-

কোম্পানির একটি গঠনমূলক গ্রিভান্স রিড্রেসাল মেকানিজম (অভিযোগ প্রতিকার করার ব্যবস্থা) রয়েছে যেখানে একটি নির্ধারিত সময়সূচী অনুযায়ী সমস্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি করা হবে। গ্রাহকেরা যাতে তাঁদের অভিযোগ রেজিস্টার (নথিভুক্ত) করে দ্রুত সেই অভিযোগের সমাধান পান তার জন্য গ্রাহকদেরকে এই সুবিধা দেওয়া হয়েছে।

ধাপ 1:

গ্রাহকদের যদি কোনো প্রশ্ন, অভিযোগ বা অনুরোধ থাকে, তাহলে তিনি সংশ্লিষ্ট রিলেশনশিপ ম্যানেজারকে কল করতে পারেন অথবা complaints@aryadhan.in-এ আমাদেরকে লিখে পাঠাতে পারেন অথবা 0120-4859392 নম্বরে আমাদেরকে কল করতে পারেন। অভিযোগের ধরণের উপর ভিত্তি করে গ্রাহককে অবিলম্বে প্রতিক্রিয়া জানানো হবে। গ্রাহক যদি অবিলম্বে প্রতিক্রিয়া না পান সেক্ষেত্রে গ্রাহককে 3টি কাজের দিনের মধ্যে প্রতিক্রিয়া জানানো হবে।

ধাপ 2:

যদি গ্রাহক (i) মনে করেন যে তাঁর গ্রিভান্সের (অভিযোগ) সমাধান করা হয়নি বা (ii) উপরোক্ত চ্যানেলগুলি থেকে পাওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, বা (iii) অভিযোগ করার 3টি কাজের দিনের মধ্যে যদি গ্রাহক আমাদের কাছ থেকে কোনো তথ্য না পান, তাহলে গ্রাহক গ্রিভান্স অফিসারের কাছে লিখে পাঠাতে পারেন যার বিবরণ নিচে দেওয়া হয়েছে:

নাম: নীতেন্দ্র গুপ্ত

যোগাযোগ: 0120-4859319

মেইল আইডি: grievance@aryadhan.in

সরকারি ছুটির দিন ছাড়া, সকাল 10:00টা থেকে সন্ধ্যা 6:00টা পর্যন্ত (সোমবার থেকে শুক্রবার) কল করার সুবিধা পাওয়া যাবে।

ধাপ 3:

যদি গ্রাহক উপরোক্ত চ্যানেলগুলি থেকে পাওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, অথবা ধাপ-2-এর অধীনে করা অভিযোগের 3টি কাজের দিনের মধ্যে কোনো তথ্য না পান তাহলে গ্রাহক প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের কাছে লিখে পাঠাতে পারেন যার বিবরণ নিচে দেওয়া হয়েছে::

নাম: ইন্দ্রজিৎ সিং

যোগাযোগ: 022-25174398

মেইল আইডি: nodalofficer@aryadhan.in

সরকারি ছুটির দিন ছাড়া, সকাল 10:00টা থেকে সন্ধ্যা 6:00টা পর্যন্ত (সোমবার থেকে শুক্রবার) কল করার সুবিধা পাওয়া যাবে।

ধাপ 4:

ন্যায়পালের (ওম্বাডসম্যান) কাছে অভিযোগ

যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগটির সমাধান না করা হয়, অথবা ঋণগ্রহীতা যদি পাওয়া প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, সেক্ষেত্রে https://cms.rbi.org.in/-এ অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে। নির্দিষ্ট

ইমেইলের মাধ্যমে অথবা **রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160017-এ অবস্থিত 'সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট এন্ড প্রোসেসিং সেন্টার'**-এ সরাসরি গিয়ে বা চিঠি পাঠানোর মাধ্যমে ন্যায়পাল (ওম্বাডসম্যান) স্কিমের অধীনে নির্ধারিত ফর্ম্যাটে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।

যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধের সমাধান না করা হয়, তাহলে গ্রাহক RBI-এর DNBS-এর সেই রিজিওনাল অফিসের (আঞ্চলিক কার্যালয়) অফিসার-ইন-চার্জের (ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা) কাছে আপিল করতে পারেন, যার এখতিয়ারে Aryadhan-এর রেজিস্টার্ড অফিস পড়ে। রিজিওনাল অফিসের ঠিকানা হলো **রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, পোস্ট বক্স নং. 82/142, মহাত্মা গান্ধী রোড, কানপুর - 208001।**

<u>গ্রাহকের অভিযোগকে নিষ্পত্তি করার পদ্ধতি-</u>

- গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রশ্ন/অনুরোধ/অভিযোগ/প্রতিক্রিয়া লিখিতভাবে গ্রহণ করা যেতে পারে অথবা আমাদের হেল্পলাইন নম্বরের মাধ্যমে সেগুলি পাওয়া যেতে পারে।
- কাস্টমার এক্সিকিউটিভ গ্রাহকের কাছ থেকে পাওয়া যোগাযোগকে রেকর্ড করবেন।
- কাস্টমার এক্সিকিউটিভ পাওয়া যোগাযোগের ধরণের উপর নির্ভর করে স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং পদ্ধতি মেনে চলবেন।
- কাস্টমার এক্সিকিউটিভ তার সম্পূর্ণ ক্ষমতা দিয়ে গ্রাহকের কাছ থেকে পাওয়া যোগাযোগের সমাধান করবেন।
- যোগাযোগটি টার্নঅ্যারাউন্ড সময়, প্রকৃতি এবং সময়কাল ইত্যাদির উপর ভিত্তি করে সমাধান করা হবে।
- যে সমস্ত ক্ষেত্রে Aryadhan ফিনান্সিয়াল সলিউশনস প্রাইভেট লিমিটেড গ্রাহকের অভিযোগের জবাব দিয়েছে এবং পরবর্তী পদক্ষেপের জন্য অভিযোগকারীর কাছ থেকে অতিরিক্ত তথ্য, ডকুমেন্ট (নথিপত্র) বা স্পষ্টিকরণের জন্য অনুরোধ করেছে, কিন্তু Aryadhan ফিনান্সিয়াল সলিউশনস প্রাইভেট লিমিটেডের পক্ষ থেকে উত্তর দেওয়ার তারিখ থেকে **21 (একুশ) দিনের** মধ্যে অভিযোগকারীর কাছ থেকে কোনো উত্তর পাওয়া যায়নি, সেই সমস্ত ক্ষেত্রে এই ধরণের অভিযোগকে বন্ধ করে দেওয়া হয়েছে বলে গণ্য করা হবে। যদি গ্রাহক পরবর্তী পদক্ষেপের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান না করেন সেক্ষেত্রে অভিযোগগুলিকে বন্ধ করার উদ্দেশ্যে এটি করা হয়েছে।
- Aryadhan ফিনান্সিয়াল সলিউশনস প্রাইভেট লিমিটেডের থেকে পাওয়া ক্রেডিট ফেসিলিটির (ঋণ সুবিধা) সাথে সম্পর্কিত সাধারণ ডকুমেন্টেশন (নথিপত্র) (যেমন, নো অবজেকশন সার্টিফিকেট, লোন স্টেটমেন্ট, ক্লোজার লেটার, আউটস্ট্যান্ডিং কনফার্মেশন, চার্জ স্যাটিসফেকশন লেটার্স ইত্যাদি)-এর ব্যাপারে গ্রাহকদের প্রশ্ন বা অনুরোধ যেগুলি <u>complaints@aryadhan.in</u>, <u>grievance@aryadhan.in</u>, <u>nodalofficer@aryadhan.in</u>-এ মেইল করা হয়, সেগুলিকে সাধারণ পরিষেবার অনুরোধ হিসেবে বিবেচনা করা হয় এবং এগুলিকে অভিযোগ হিসেবে বিবেচনা করা হয় না।

<u>বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের কাছে রিপোর্ট করা-</u>

বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের কাছে প্রতি বছর কাস্টমার গ্রিভান্স (গ্রাহকের অভিযোগ) রিপোর্টের সারসংক্ষেপ এবং তার সাথে অভিযোগগুলিকে সমাধান করার জন্য নেওয়া পদক্ষেপগুলিকে উল্লেখ করে একটি স্ট্যাটাস রিপোর্টও জমা দিতে হবে, যেগুলি তাঁরা পর্যালোচনা করে দেখবেন। রিপোর্টে মোট কত সংখ্যক

অভিযোগ পাওয়া হয়েছে, কত সংখ্যক অভিযোগের সমাধান করা হয়েছে এবং কত সংখ্যক অভিযোগ বিচারাধীন আছে এবং তার কারণ সহ সমস্ত তথ্য থাকবে আর এগুলিকে তথ্য / নির্দেশনার জন্য বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের কাছে দেওয়া হবে।