

ধনী লোন অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

ভূমিকা

ধনী লোন অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড (“DLSL”) একটি পরিষেবা সংস্থা হিসাবে, ভাল গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করা এবং গ্রাহক সন্তুষ্টির স্তর বাড়ানো আমাদের প্রধান উদ্দেশ্য। নতুন গ্রাহকদের আকৃষ্ট করতে, সেইসাথে বিদ্যমান গ্রাহকদের ধরে রাখতে দ্রুত এবং দক্ষ পরিষেবা প্রদান করা অপরিহার্য। আমরা বিশ্বাস করি যে গ্রাহকের অভিযোগ এবং অভিযোগের তাত্ক্ষণিক প্রতিকার নিশ্চিত করার মাধ্যমে স্বল্পতম সময়ে মানসম্পন্ন পরিষেবা প্রদানের মাধ্যমেই বাজারের শেয়ার বৃদ্ধি এবং ব্র্যান্ডের মূল্য তৈরি করা সম্ভব।

অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য পর্যালোচনা পদ্ধতিটি পণ্যের বৈশিষ্ট্য এবং পরিষেবা সরবরাহের ত্রুটিগুলি চিহ্নিত করতে সহায়তা করবে।

এই DLSL অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতির লক্ষ্য গ্রাহকের অভিযোগ এবং অভিযোগের তাত্ক্ষণিক প্রতিকার নিশ্চিত করা। এটি আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত সমস্যাগুলি নিয়েও কাজ করে।

অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে আমরা নিম্নোক্ত নীতিগুলি অনুসরণ করে:

- গ্রাহকদের সাথে সর্বদা ন্যায্য আচরণ করা হবে।
- গ্রাহকদের উত্থাপিত অভিযোগ সৌজন্যের সাথে এবং অযথা বিলম্ব ছাড়াই বিবেচনা করা হয়।
- পেনশনভোগী, শারীরিক প্রতিবন্ধী এবং প্রবীণ নাগরিকদের অভিযোগ অগ্রাধিকার ভিত্তিতে বিবেচনা করা হয়।
- গ্রাহকদের প্রতিষ্ঠানের মধ্যে তাদের অভিযোগ সমাধানের উপায় এবং বিকল্প প্রতিকারের অধিকার সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে অবহিত করা হয়, যদি তারা তাদের অভিযোগের প্রতি কোম্পানির প্রতিক্রিয়ায় সম্পূর্ণরূপে সন্তুষ্ট না হয়।
- সমস্ত অভিযোগ দক্ষতার সাথে এবং ন্যায্যভাবে মোকাবেলা করা উচিত অন্যথায় তারা আমাদের খ্যাতি এবং ব্যবসার ক্ষতি করতে পারে।
- আমাদের কর্মীরা সরল বিশ্বাসে এবং গ্রাহকদের স্বার্থের প্রতি কোনো কুসংস্কার ছাড়াই কাজ করবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে আরও অর্থবহ এবং কার্যকর করার জন্য, এই ধরনের শেষের দিকে একটি কাঠামোগত ব্যবস্থা তৈরি করা হয়েছে। এই ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে যে যে প্রতিকার চাওয়া হয়েছে তা ন্যায্য এবং প্রদত্ত নিয়ম ও প্রবিধানের কাঠামোর মধ্যে রয়েছে।

যাইহোক, অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতির ক্ষেত্রে, আমাদের কাছে একটি ডেডিকেটেড ইমেল আইডি আছে যে কোনো গ্রাহক যদি তারা তা করতে চান তাহলে তাদের অভিযোগ দায়ের করার জন্য - grievance@dhani.com।

1. একটি অভিযোগ হল একটি সংস্কার প্রতি করা অসন্তোষের একটি অভিব্যক্তি, যা তার পণ্য বা পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত, অথবা অভিযোগের হ্যান্ডলিং প্রক্রিয়া নিজেই, যেখানে একটি প্রতিক্রিয়া বা সমাধান স্পষ্টভাবে বা পরোক্ষভাবে প্রত্যাশিত।

অভিযোগের কারণ: পরিষেবায় ঘাটতির ফলে কোম্পানির কোনো কাজ বা বাদ দেওয়ার কারণে সংশ্লিষ্ট যে কোনো গ্রাহক ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে (যেমন একজন অ্যাডভোকেট ছাড়া অন্য কোনো ব্যক্তি, যথাযথভাবে নিযুক্ত এবং লিখিতভাবে অনুমোদিত) এই স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। ন্যায্যপালের সামনে কার্যধারায় অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করতে পারেন।

গ্রাহক প্রদত্ত পরিষেবার সাথে সন্তুষ্ট না হলে তার অভিযোগ নথিভুক্ত করার অধিকার রয়েছে। অভিযোগ দায়ের করার চারটি উপায় রয়েছে - ব্যক্তিগতভাবে, টেলিফোনে, মেল/পোস্ট বা ই-মেইল/ইন্টারনেটের মাধ্যমে। এই সমস্ত চ্যানেলের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগগুলি অবশ্যই দক্ষতার সাথে এবং দ্রুত পরিচালনা করতে হবে। যদি কোনও গ্রাহকের অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সমাধান না হয় বা তিনি যদি আমাদের দ্বারা প্রদত্ত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি তার অভিযোগ নিয়ে RBI দ্বারা প্রতিষ্ঠিত নন-ব্যাংকিং ন্যায্যপালের অফিসেও যেতে পারেন।

2. গ্রাহকের অভিযোগ/অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য অভ্যন্তরীণ নিয়মাবলী:

2.1 অভিযোগ নিবন্ধন:

একজন গ্রাহক ফোনে, লিখিতভাবে বা ইলেকট্রনিক মাধ্যমে অভিযোগ করতে পারেন, যদি তিনি DLSL দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সন্তুষ্ট না হন।

অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণের ব্যবস্থা এখানে দেওয়া হল।

গ্রাহকরা নীচের উল্লিখিত হেল্পলাইন নম্বরগুলির মাধ্যমেও কল করতে পারেন। তার অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য অথবা তিনি অ্যানেক্সার-এসকেলেশন গ্রিডে প্রদত্ত ম্যাট্রিক্স অনুসারে অভিযোগ করতে পারেন। যখনই একটি অভিযোগ কল বা মেইল আসে, প্রেরক তার অভিযোগের একটি প্রতিলিপিকার একই মোডে বা ইমেলের মাধ্যমে ফিরে পান।

2.2 হেল্পলাইন নম্বরের মাধ্যমে অভিযোগ:

গ্রাহক 0124-6555555 নম্বরে আমাদের গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রে যোগাযোগ করতে পারেন।

এছাড়াও যখনই কোনো অভিযোগ হার্ড কপি আকারে যেমন কোনো চিঠি ইত্যাদির মাধ্যমে পাওয়া যায়, তখনই তা একটি রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করা হয়। এই ধরনের সমস্ত ক্ষেত্রে, আমাদের প্রতিনিধি গ্রাহককে তার অভিযোগের সঠিক প্রকৃতি খুঁজে বের করার জন্য তাড়াতাড়ি কল/যোগাযোগ করে।

নিয়ন্ত্রকদের মাধ্যমে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে, আমরা এই ধরনের সমস্ত অভিযোগ একটি অভিযোগ নথিতে রেকর্ড করি। এই ধরনের অভিযোগ পাওয়ার এবং রেকর্ড করার পরে আমাদের প্রতিনিধিরা গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করে এবং জরুরী ভিত্তিতে তাদের সমাধান করার জন্য অভিযোগের সত্যতা খুঁজে বের করে।

2.3 ব্যক্তিগতভাবে অভিযোগ:

একটি অভিযোগের বই শাখা অফিসগুলোতে পাওয়া যায়। একজন গ্রাহক শাখা অফিস থেকে এটি পেতে পারেন এবং সেখানে তার অভিযোগ রেকর্ড করতে পারেন।

গ্রাহকরা আমাদের পণ্য ও পরিষেবার উন্নতির জন্য যেকোনো প্রতিক্রিয়া/পরামর্শের জন্য শাখায় রাখা অভিযোগ বই ব্যবহার করতে পারেন।

2.4 মেইল/ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ:

গ্রাহকরা পোস্ট বা ইমেলের মাধ্যমেও অভিযোগ জমা দিতে পারেন। ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ইমেলের মাধ্যমে স্বীকার করা হবে। যখনই একটি অভিযোগের কল আসে, প্রেরক তার অভিযোগের স্বীকৃতি নিশ্চিত করে একটি উত্তর ফিরে পান। ডিএলএসএল(DLSL)-এর ই-মেইল আইডিতেও অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে:

grievance@dhani.com

3. অভিযোগের সমাধান:

3.1 মনোভাবগত দিকগুলির সাথে সম্পর্কিত অভিযোগ:

এই ধরনের অভিযোগগুলি সৌজন্যমূলকভাবে, সহানুভূতিশীলভাবে এবং সর্বোপরি দ্রুততার সাথে পরিচালনা করা উচিত। গ্রাহকদের সাথে অসদাচরণ/অভদ্র আচরণ করা হলে অবিলম্বে ব্যবস্থা নিতে হবে। DLSL, কোনো অবস্থাতেই, স্টাফ সদস্যদের দ্বারা কোনো মাত্রার দুর্ব্যবহার সহ্য করে না।

3.2 লেনদেন/অপারেশন সম্পর্কিত অভিযোগ:

প্রাথমিকভাবে, এই বিভাগের অভিযোগ/অভিযোগের সমাধানের জন্য নির্দিষ্ট শাখা অফিস দায়ী। এক্সিট/লেনদেন সংশোধন বা গ্রাহকদের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করার জন্য শাখা অফিস দায়ী থাকবে। গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য অভিযোগের সমাধান হয়েছে কিনা তা দেখা এবং যদি তিনি সন্তুষ্ট না হন, তাহলে সমস্যা সমাধানের জন্য তাকে বিকল্প উপায় প্রদান করা শাখা অফিসের প্রধান কর্তব্য। যদি, শাখা পর্যায়ে এটি সমাধান না হয়, তারা নির্দেশিকা/রেজোলিউশনের জন্য কেসটি হেড অফিসে পাঠাতে পারেন।

3.3 যদি কোনও গ্রাহক 30 দিনের মধ্যে ডিএলএসএল দ্বারা প্রদত্ত প্রতিকারে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি প্রতিকারের জন্য RBI দ্বারা প্রতিষ্ঠিত নন-ব্যাকিং ন্যায্যপালের অফিসেও যেতে পারেন। যোগাযোগের বিবরণ প্রতিটি শাখায় প্রদর্শিত আছে।

3.4 নভেম্বর, 2021-এ RBI দ্বারা জারি করা সমন্বিত ন্যায্যপাল স্কিম, 2021-এর অধ্যায় IV-এ উল্লিখিত যেকোনও এক বা একাধিক কারণে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ আছে এমন যেকোন গ্রাহক^১এবং তার আপডেটগুলি (বিস্তারিত জানতে https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), নিজে বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে (একজন অ্যাডভোকেট ব্যতীত), সমন্বিত ন্যায্যপালের কাছে নীচে বিশদভাবে অভিযোগ করতে পারেন।

4. সময়সীমা:

অভিযোগগুলিকে সঠিক দৃষ্টিকোণে দেখতে হবে কারণ এইগুলি পরোক্ষভাবে কোম্পানির কাজের ক্রমাগত উন্নতির দিকে নিয়ে যায়। প্রাপ্ত অভিযোগ সব সম্ভাব্য কোণ থেকে বিশ্লেষণ করা হবে এবং DLSL প্রতিটির প্রাপ্তিস্বীকৃতি করবে। অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 30 দিনের মধ্যে সমাধান করা উচিত।

অভিযোগের বিভিন্ন প্রকৃতির জন্য পলিসি ম্যাট্রিক্স এবং অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া ব্যবহৃত ম্যাট্রিক্স পলিসি অ্যানেন্সার- এক্সেলেশন গ্রিডে দেওয়া হয়েছে। গ্রাহকের অভিযোগের সাথে কাজ করে এমন বিভাগ/কর্মকর্তাদের এটি কর্তোঁরভাবে মেনে চলতে হবে।

অভিযোগের উপর পর্যায়ক্রমিক MIS তৈরি করা হয় এবং তা কোম্পানির উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের কাছে পাঠানো হয় তাদের বিবেচনা এবং নির্দেশাবলীর জন্য।

5. পর্যালোচনা পদ্ধতি

5.1 গ্রাহকদের অভিযোগ/স্বীকৃতি ব্যবস্থাপনা কমিটি দ্বারা গ্রাহক পরিষেবা পর্যালোচনা

একটি নির্দিষ্ট পরিষেবা কমিটি রয়েছে যা পর্যায়ক্রমে গ্রাহকদের অভিযোগের প্রধান ক্ষেত্রগুলি এবং গ্রাহক পরিষেবার উন্নতির জন্য নেওয়া পদক্ষেপগুলি পর্যালোচনা করে।

কমিটি অমীমাংসিত অভিযোগ/অভিযোগগুলিও বিবেচনা করবে এবং তার পরামর্শ দিতে পারে।

5.2 ন্যায্যপাল স্কিম অনুযায়ী অভিযোগের উদ্দেশ্যে প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার:

সংস্কৃত গ্রাহকরা তাদের অভিযোগের বিষয়ে প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারকে নিম্নলিখিত ঠিকানায় সরাসরি লিখতে পারেন:

প্রতি,
জনাব সঞ্জীব কাশ্যপ
প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার
ধনি লোনস অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড
প্লট নং 108, 5ম ফ্লোর,
উদ্যোগ বিহার, ফেজ-১,
গুরুগ্রাম – 122016
ফোন: 0124-6037111
ইমেল: nodal@dhani.com

6. বাধ্যতামূলক প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা:

DLSL প্রদান করে:

- অভিযোগ এবং পরামর্শ গ্রহণের জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা।
- নোডাল অফিসার/শাখা প্রধানদের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ নম্বর।
- গ্রাহকদের প্রতি DLSL এর প্রতিশ্রুতির কোড/ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড। .
- ন্যায়পাল স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্য অনুসারে, ন্যায়পালের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ, যার সাথে গ্রাহক যোগাযোগ করতে পারেন।
- ,RBI এবং অন্যান্য কর্তৃপক্ষের নির্দেশ অনুযায়ী শাখা অফিসে বিস্তৃত নোটিশ বোর্ড/ পলিসি এবং ডকুমেন্ট সহ বুকলেট প্রদর্শন করতে হবে সমস্ত গ্রাহক সম্পর্কিত আধিকারিকদের।

7. গ্রাহকদের সাথে পরিচয় করা:

8. : DLSL বিশ্বাস করে যে গ্রাহকদের প্রত্যাশা/প্রয়োজন/অভিযোগগুলি তাদের কর্মীদের দ্বারা গ্রাহকদের সাথে ব্যক্তিগত আলাপচারিতার মাধ্যমে আরও ভালভাবে সমাধান করা যেতে পারে। প্রদত্ত পরিষেবাগুলি সম্পর্কে গ্রাহকদের মধ্যে সচেতনতার অভাবের কারণে অনেক অভিযোগ উত্থাপিত হয় এবং এই ধরনের আলাপচারিতা গ্রাহকদের এই ধরনের পরিষেবাগুলি পেতে সহায়তা করে এবং অভিযোগের সংখ্যা হ্রাস করে।

9. পরিষেবার উন্নতি এবং অভিযোগ পরিচালনার জন্য অপারেটিং কর্মীদের সংবেদনশীল করা:

9.1 পরিষেবা সম্পর্কে জ্ঞান এবং সচেতনতার অভাবের কারণে অভিযোগগুলি প্রায়শই ঘটে। প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারকে সেন্ট্রাল ট্রেনিং সেন্টারে বিভিন্ন স্তরে কর্মীদের প্রশিক্ষণের বিষয়ে জানাতে হবে।

9.2 DLSL বিভিন্ন বিভাগের গ্রাহকদের সাথে ডিল করে, যা বিভিন্ন মতামতের জন্ম দিতে পারে। গ্রাহকদের সাথে একটি ইতিবাচক মনোভাব এবং একটি গ্রাহক বান্ধব আচরণের সাথে মোকাবিলা করার জন্য, ফ্রন্ট লাইন স্টাফদের নির্বাচন সাবধানে করা উচিত। খোলা মন এবং মুখে হাসি নিয়ে, কর্মীদের গ্রাহকের আস্থা জয় করতে সক্ষম হওয়া উচিত। ক্রুদ্ধ গ্রাহকদের পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় নরম দক্ষতা প্রদান করা প্রশিক্ষণ প্রোগ্রামের একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ হওয়া উচিত। প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের দায়িত্ব হবে অভিযোগ পরিচালনার জন্য অভ্যন্তরীণ সকল বিভাগ সূচারু এবং দক্ষতার সাথে যাতে কাজ করে তা নিশ্চিত করা।

ANNEXURE- Escalation Grid:

প্রথম DLSL-	গ্রাহকদের DLSL-এর নিকটতম শাখায় যেতে, কল করতে বা লিখতে অনুরোধ করা হচ্ছে। শাখা প্রধানের নাম: যোগাযোগের বিশদ বিবরণ: ফোন, ইমেল এবং সম্পূর্ণ ঠিকানা: অথবা support@dhani.com
দ্বিতীয় স্তরের	7 কার্যদিবসের মধ্যে উপস্থিত না হলে, গ্রাহক হেল্প লাইন নম্বরের মাধ্যমে একটি অভিযোগ করুন। নীচে উল্লিখিত: গ্রাহকরা 0124-6555555 নম্বরে আমাদের গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। অথবা একটি ইমেল পাঠান grievance@dhani.com
তৃতীয় স্তরে	যদি 15 কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগের সন্তোষজনক সমাধান না হয়, গ্রাহক আমাদের প্রধান নোডাল অফিসারের সাথে এখানে যোগাযোগ করতে পারেন: মিঃ সঞ্জীব কাশ্যপ প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার ধনি লোনস অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড প্লট নং 108, 5ম ফ্লোর, উদ্যোগ বিহার, ফেজ-১, ফেজ-৪, গুরুগ্রাম – 122016 ফোন 0124-6037111, ইমেল: nodal@dhani.com
চতুর্থ	12 নভেম্বর 2021-এ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা জারি করা "ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021" এবং তার আপডেটগুলি অনুসারে, যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগটি সন্তোষজনকভাবে প্রতিকার না করা হয়, তাহলে গ্রাহক এই পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন, https://cms.rbi.org.in । নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে "Centralised Receipt and Processing Centre" এ ইলেকট্রনিক বা শারীরিক ভাবে গিয়ে অভিযোগ জমা দেওয়া যেতে পারে - <u>ইলেকট্রনিক মোড</u> ইমেল আইডি- crpc@rbi.org.in <u>ডাক ঠিকানা</u> কেন্দ্রীয় রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017 <u>টোল-ফ্রি নম্বর: 14448</u> (তদন্তের জন্য)
