

## ন্যায্য অনুশীলন কোড এবং অভিযোগ প্রতিকার নীতি

(সর্বশেষ পরিবর্তন করা হয়েছে ১৬ অক্টোবর, ২০২৪ তারিখে।)

### ন্যায্য অনুশীলন কোড

#### ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ:

যে সমস্ত আবেদনকারী একই অনুরোধ করবেন তাদের জন্য কোম্পানি একটি সংখ্যায়ুক্ত আবেদনপত্র জারি করবে। দ্যা।

আবেদনপত্র হবে:

- ক্রেডিট মূল্যায়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য খুঁজুন।
- আবেদনের সঙ্গে আবেদনকারীকে যে নথি জমা দিতে হবে তার একটি তালিকা দিন।
- আবেদনের সাথে প্রদত্ত যে কোনও ফেরতযোগ্য ফি স্বীকার করুন।

#### ঋণের আবেদনের জন্য স্বীকৃতি:

কোম্পানি নির্ধারিত বিন্যাসে প্রতিটি ঋণের আবেদনের জন্য লিখিত স্বীকৃতি প্রদান করবে।

অবিলম্বে আবেদন প্রাপ্তির পরে। যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদনগুলি প্রক্রিয়া করা হবে এই ধরনের আবেদনগুলির স্বীকৃতিতে নির্দেশ করা হবে।

ন্যূনতম নথি এবং ন্যূনতম ক্রেডিট সহ প্রাপ্ত সমস্ত বৈধ এবং সম্পূর্ণ আবেদন মানদণ্ডগুলি ঋণ উৎপত্তির ব্যবস্থায় লগ ইন করা হবে। অ্যাপ্লিকেশন ক্রমিক নম্বর যা এর অংশ স্বীকৃতিটি কোম্পানির সঙ্গে যোগাযোগের জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে।

### নীতিগতভাবে অনুমোদিত এবং অনুমোদিত / প্রত্যাখ্যাত প্রস্তাবগুলির বিশদ মূল্যায়ন:

কোম্পানি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণের আবেদনগুলি যাচাই করবে। যদি অতিরিক্ত বিবরণ / নথি প্রয়োজন, এটি অবিলম্বে আবেদনকারীকে অবহিত করবে।

যদি আবেদনটি প্রত্যাখ্যাত হয়, ঋণ আবেদনকারীর অনুরোধে কোম্পানি লিখিতভাবে জানাবে, মূল কারণ/কারণগুলি যা যথাযথ বিবেচনার পরে কোম্পানির মতে

ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যান।

### ঋণের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:

- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সমস্ত আবেদনের উপর যথাযথ ক্রেডিট মূল্যায়ন রয়েছে। মূল্যায়ন কোম্পানির ঋণ নীতি ও পদ্ধতি এবং প্রাসঙ্গিকতার সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ হবে। কোম্পানি একটি অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে ঋণের পরিণতি জানাবে। ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় প্রস্তাব। অনুমোদন পত্রের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে বার্ষিক হার সহ শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ সুদ এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতি এবং অন্যান্য সমস্ত অগ্রিম চার্জ যেমন প্রক্রিয়াকরণ ফি। কোম্পানি ঋণ চুক্তির একটি করে অনুলিপি সহ ঋণ চুক্তির অনুলিপি সরবরাহ করবে। অনুমোদনের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাদের কাছে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত ঘের / গ্রাহকের বোঝার মতো ভাষায় ঋণ বিতরণ। অনুমোদন পত্র / ঋণ চুক্তিতে ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ফি এবং চার্জের সমস্ত বিবরণ থাকবে। শাস্তিমূলক সুদ বিলম্বিত পরিশোধ এবং অন্যান্য খরচের জন্য ঋণ চুক্তিতে গাঢ় অক্ষরে উল্লেখ করা হবে।
- বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার , পরিষেবা চার্জ, প্রিপেইমেন্ট চার্জ, চেক বাউন্স চার্জ, সোয়াপ চার্জ, বিলম্বিত পেমেন্ট জরিমানা ইত্যাদি সহ শর্তাবলীতে যে কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে গ্রাহকের দ্বারা বোঝা যায় এমন ভাষায় সংস্থাটি ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ দেবে। সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাবনাময়ভাবে কার্যকর হবে।
- চুক্তির অধীনে অর্থ প্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরাস্থিত করার কোম্পানির সিদ্ধান্ত ঋণগ্রহীতার সাথে স্বাক্ষরিত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- একবার ঋণ চুক্তি কার্যকর হয়ে গেলে, ঋণ চুক্তির অনুলিপি গ্রাহককে তার রেকর্ডের জন্য দেওয়া হবে।
- প্রয়োজন হলে, ঋণগ্রহীতাকে তার বোঝার মতো স্থানীয় ভাষায় একটি চুক্তি দেওয়া হবে।
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোনও দাবির জন্য কোনও বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে সমস্ত বকেয়া পরিশোধের উপর বা বকেয়া ঋণের পরিমাণ আদায়ের উপর সমস্ত সিকিউরিটিজ ছেড়ে দেবে। যদি সেট অফের এই অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে বাকি দাবিগুলি এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি কোন শর্তে সিকিউরিটিজ ধরে রাখার অধিকারী সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ অবহিত করা হবে।

- ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত সংস্থাটি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না (যদি না নতুন তথ্য, যা ঋণগ্রহীতা আগে প্রকাশ না করে, কোম্পানির নজরে না আসে)
- ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণের অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে কোম্পানির আপত্তি জানানো হবে। এই ধরনের হস্তান্তর আইনের সঙ্গে সঙ্গতি রেখে স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।

### সুদের হার ও অন্যান্য চার্জ

- ঋণ চুক্তিতে গ্রাহকের কাছে কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত সুদের পরিমাণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে এবং ধার্যকৃত সুদ ও অন্যান্য চার্জ বিতরণের আগে গ্রাহক স্বাক্ষর করবেন।
- ঋণের সুদের হার হবে ঋণের পরিমাণ, মেয়াদ, ঋণের জন্য প্রদত্ত জামানত/জামানত, ঝুঁকির মাপকাঠি, বাজারের অবস্থা এবং তহবিলের খরচের উপর ভিত্তি করে। ঋণের ক্ষেত্রে সাধারণত প্রযোজ্য সূচক সুদের হার আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।
- ফ্লোটিং রেফারেন্স রেট এবং সার্ভিস চার্জের যে কোনও সংশোধন সহ কোম্পানির ওয়েবসাইটটি আপডেট করা হবে যা কেবল সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে।

### ঋণ আদায়

- a) ঋণ আদায়ের প্রচেষ্টায় কোনও ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিকভাবে ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য সংস্থাটি কোনও ধরনের হুমকি বা হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যার মধ্যে রয়েছে প্রকাশ্যে অপমান করা বা ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, রেফারি এবং বন্ধুদের গোপনীয়তায় হস্তক্ষেপ করা, মোবাইল বা সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো, হুমকি দেওয়া এবং/অথবা বেনামী কল করা, ক্রমাগত মিথ্যা এবং বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা করা ইত্যাদি। সংস্থার যে কর্মচারীরা সংগ্রহ/পুনরুদ্ধারের জন্য গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করবেন তারা কোম্পানির আচরণবিধি অনুযায়ী কাজ করবেন। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে।
- b) ক্ষুদ্র আর্থিক ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে নেওয়া ঋণের জন্য সংগ্রহ সাধারণ জায়গায় করা হবে যেখানে ঋণগ্রহীতা তাদের কিস্তি পরিশোধের জন্য নির্দিষ্টায় অনুভব করতে পারেন।

- c) যদি ঋণগ্রহীতা পরপর দুই বা ততোধিকবার কেন্দ্রীয় নির্ধারিত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হন, তা হলে কর্মচারীদের ক্ষুদ্র আর্থিক গ্রাহকের বাসস্থান বা ঋণগ্রহীতার কর্মস্থলে ঋণ আদায়ের অনুমতি দেওয়া হবে। কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক সময়ে সময়ে অনুমোদিত গোল্ড লোন পলিসির সঙ্গে সঙ্গতি রেখে

### **গোল্ড জুয়েলারি ঋণ**

- গোল্ড জুয়েলারি ঋণ প্রদান করা হবে কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক সময়ে সময়ে অনুমোদিত গোল্ড জুয়েলারি ঋণ নীতি অনুসারে।
- সোনার গয়নার মালিকানা পূরণের জন্য কোম্পানি একটি উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করবে।
- গহনাগুলির সমস্ত পরীক্ষা আবেদনকারীর উপস্থিতিতে করা হবে এবং আবেদনকারীর দ্বারা যথাযথ সন্তুষ্টির পরে, এই ধরনের গহনাগুলি সুরক্ষা হিসাবে গ্রহণ করা হবে।
- কোম্পানি প্রাপ্ত গহনা এবং তার সংরক্ষণের ক্ষেত্রে পর্যাপ্ত সুরক্ষা ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
- জামানত হিসাবে গৃহীত গহনাগুলি যথাযথভাবে বীমা করা হবে।
- খেলাপি হওয়ার ক্ষেত্রে, গহনা নিষ্পত্তির আগে সংস্থাটি ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্ত নোটিশ দেবে। কোম্পানি বা তার কর্মচারীরা এই ধরনের গহনা কেনার জন্য কোনও দরপত্র জমা দেবে না।
- ঋণ চুক্তি নিলাম প্রক্রিয়া সম্পর্কিত বিশদও প্রকাশ করবে।

### **নিরাপত্তার পুনর্বাসন**

ঋণগ্রহীতার সঙ্গে চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে কোম্পানির একটি বিল্ট-ইন রি-পজেশন ধারা রয়েছে। ঋণ চুক্তিতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবেঃ

- দখল নেওয়ার আগে নোটিশ পিরিয়ড;
- যে পরিস্থিতিতে নোটিশ পিরিয়ড মওকুফ করা যেতে পারে;
- সিকিউরিটি দখল করার পদ্ধতি;

- সিকিউরিটি বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান;
- ঋণগ্রহীতাকে পুনরায় দখল দেওয়ার পদ্ধতি।
- ঋণগ্রহীতাকে পুনরায় দখল দেওয়ার পদ্ধতি এবং বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি নিরাপত্তা

ক্ষুদ্রঋণের ক্ষেত্রে, কোম্পানি অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে, যদি থাকে, ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে তার কর্মচারী বা আউটসোর্স বিক্রেতার কর্মচারীদের। এই ধরনের ক্ষেত্রে অনুপযুক্ত আচরণের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতা অভিযোগ নিষ্পত্তি অনুযায়ী অভিযোগ তুলতে পারেন প্রক্রিয়া পাওয়া যায় <https://www.hdbfs.com/customer-support>

## গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল প্রক্রিয়া

অভিযোগগুলির দ্রুত ও কার্যকর পরিচালনার পাশাপাশি দ্রুত সংশোধনমূলক ও প্রতিরোধমূলক পদক্ষেপ গ্রাহকদের সমস্ত বিভাগকে চমৎকার গ্রাহক পরিষেবা প্রদানের জন্য উন্নত প্রক্রিয়া অপরিহার্য।

এটি অর্জনের জন্য, কোম্পানি নিম্নলিখিত টার্নআরন্ড সময় ফ্রেম বজায় রাখার জন্য প্রচেষ্টা করবে গ্রাহকের অভিযোগের জবাব/সমাধানঃ

	কাজের দিনগুলিতে অভিযোগ	টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম (টিএটি)-এর প্রকৃতি রেজোলিউশন (পয়েন্ট 4 বাদে)
1.	ঋণ চুক্তি এবং ঋণ সম্পর্কিত	T + 20
2.	ছাড়/রিফান্ড	T + 20
3.	প্রিপেইমেন্ট এবং ক্লোজার ডকুমেন্ট	T + 20
4.	বীমা সংক্রান্ত অভিযোগ	T + 13
5.	অন্যান্য	T + 20

**নিম্নলিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়াটি শাখা/স্থানগুলিতে প্রদর্শিত হবে যেখানে কোম্পানির ব্যবসা তাদের গ্রাহকদের সুবিধার জন্য লেনদেন করা হয়ঃ**

- পরিষেবাগুলি সহ আমাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আপনার যদি কোনও অভিযোগ বা অভিযোগ থাকে আমাদের আউটসোর্সড এজেন্সিগুলি দ্বারা সরবরাহ করা, দয়া করে আমাদের শাখা/গ্রাহক পরিষেবা দলের সাথে যোগাযোগ করুন একটি ইমেল

(customer.support @hdbfs.com) বা চিঠির মাধ্যমে। আপনিও নথিভুক্ত করতে পারেন নীচের লিঙ্কে আমাদের পোর্টালে অভিযোগ করুনঃ

<https://www.hdbfs.com/customer-services/customer-support/feedback-form>

- আমাদের অভিযোগ পরিচালনা এবং অভিযোগের বৃদ্ধি সম্পর্কিত তথ্য আমাদের সমস্ত অফিস ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে ।
- **প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগ নিম্নরূপ পরিচালনা করা হবেঃ**
  - **প্রথম স্তরের** - শাখা ব্যবস্থাপক/ভারপ্রাপ্ত/গ্রাহক পরিষেবা দল
  - **পরবর্তী স্তরের** - গ্রাহক পরিষেবা ব্যবস্থাপক
  - **পরবর্তী স্তরের** - অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগ রেকর্ড করা হয়েছে এবং সমাধান করা হয়েছে, কিন্তু এছাড়াও দায়িত্বপ্রাপ্ত উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের কার্যকর পর্যবেক্ষণ/বৃদ্ধি ব্যবস্থা নিশ্চিত করা যাতে কোনও অভিযোগ অমীমাংসিত না থাকে তা নিশ্চিত করা যায়।
- 10 দিন পরেও যদি অভিযোগটির সমাধান না হয়, তাহলে আপনি অভিযোগের কাছে যেতে পারেন। রিড্রেসাল অফিসার ই-মেইলের মাধ্যমে (gro@hdbfs.com) অথবা একটি চিঠির মাধ্যমে।

ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত গ্রাহকদের অভিযোগের উত্তর শুধুমাত্র ই-মেইলের মাধ্যমে দেওয়া হবে।

- **আপনি এই ঠিকানায় লিখতে পারেনঃ**

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত অভিযোগের জন্য, ফিনটেক সম্পর্কিত বিষয় ও ডিজিটাল ঋণদান অ্যাপস)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (সংশ্লিষ্ট অভিযোগ ব্যতীত অন্যান্য অভিযোগের জন্য) ডিজিটাল ঋণদান, ফিনটেক সম্পর্কিত বিষয়ে এবং ডিজিটাল ঋণদান অ্যাপ)
মিঃ হরিশ কুমার	মিঃ হরিশ কুমার

এইচডিবি ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড নতুন নম্বরঃ 128/4 এফ, পুরনো নম্বরঃ দরজা নং। 53 এ, 4র্থ তলা এম. এন. অফিস কমপ্লেক্স, গ্রিমস রোড, চেন্নাই-600006 টেলিফোন-044.42984542 ইমেইলঃ <a href="mailto:gro@hdbfs.com">gro@hdbfs.com</a>	এইচডিবি ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড নতুন নম্বরঃ 128/4 এফ, পুরনো নম্বরঃ দরজা নং। 53 এ, 4র্থ তলা এম. এন. অফিস কমপ্লেক্স, গ্রিমস রোড, চেন্নাই-600006 টেলিফোন-044.42984542 ইমেইলঃ <a href="mailto:gro@hdbfs.com">gro@hdbfs.com</a>
---	--

সমস্ত ক্রমবর্ধমান অভিযোগের পর্যাপ্ত সমাধানের জন্য ইউনিটটি দায়বদ্ধ থাকবে। তাদের শেষ পর্যন্ত পেয়েছে।

- অভিযোগগুলি যথাযথ এবং সময়সীমার মধ্যে বিস্তারিত পরামর্শ সহ সমাধান করা হবে গ্রাহক। যদি রেজুলেশনের জন্য সময়ের প্রয়োজন হয়, অভিযোগ স্বীকার করে একটি অন্তর্বর্তীকালীন প্রতিক্রিয়া জারি করা হবে।
- কোম্পানির অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি দ্বারা আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রত্যাখ্যাত সমস্ত অভিযোগ চূড়ান্ত সিদ্ধান্তের জন্য অভ্যন্তরীণ ন্যায়পালের কাছে প্রক্রিয়াটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রসারিত করা হবে। অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিওর অনুযায়ী অভিযোগগুলি পরিচালনা করবেন।
- নীচে উল্লিখিত যে কোনও এক বা একাধিক ভিত্তিতে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ হতে পারে অভিযোগকারী (নিজে বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে, উকিল) এনবিএফসি ন্যায়পাল যার এখতিয়ারের মধ্যে শাখা/নিবন্ধিত অফিস যে নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ করা হয়েছে, তার অবস্থানঃ
  - i. পোস্ট-ডেট চেক উপস্থাপনে অ-উপস্থাপনা বা অত্যধিক বিলম্ব গ্রাহকের কাছ থেকে প্রাপ্ত;
  - ii. শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ লিখিতভাবে জানাতে ব্যর্থতা এবং বার্ষিক সুদের হার এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী;
  - iii. অনুমোদনের চিঠি/শর্তাবলী প্রদান করতে ব্যর্থতা বা অস্বীকার স্থানীয় ভাষা বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা একটি ভাষা;

- iv. প্রস্তাবিত পরিবর্তনগুলি সম্পর্কে পর্যাপ্ত নোটিশ দিতে ব্যর্থতা বা অস্বীকার দ্বারা বোঝা হিসাবে স্থানীয় ভাষায় অনুমোদিত শর্তাবলী ঋণগ্রহীতা;
  - v. ঋণগ্রহীতার কাছে সিকিউরিটিজ নথি প্রকাশ করতে ব্যর্থতা বা অত্যধিক বিলম্ব সমস্ত বকেয়া পরিশোধ;
  - vi. ঋণগ্রহীতা/গ্রাহককে পর্যাপ্ত পূর্ব বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই চার্জ ধার্য করা;
  - vii. চুক্তি/ঋণের আইনত প্রয়োগযোগ্য বিল্ট-ইন রিপসেশন ধারা সরবরাহ করতে ব্যর্থতা চুক্তি;
  - viii. নোটিশ সম্পর্কিত চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে ব্যর্থতা ; সিকিউরিটি দখল করার আগে সময়কাল ; (ii) যে পরিস্থিতিতে নোটিশ মেয়াদ মওকুফ করা যেতে পারে ; (iii) জামানত দখল করার পদ্ধতি; (iv) একটি ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান সিকিউরিটি বিক্রয়/নিলামের আগে; (v) জামানতটি পুনরায় দখল করার পদ্ধতি ঋণগ্রহীতা এবং (vii) জামানত বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি;
  - ix. নন-ব্যাঙ্কিং সংস্থাগুলিকে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের জারি করা নির্দেশ পালন না করা আর্থিক সংস্থাগুলি যদি আপনার অভিযোগ/বিরোধ এক মাসের মধ্যে নিষ্পত্তি না হয়, তাহলে আপনি একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
  - x. ফেয়ার সম্পর্কিত রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশিকাগুলির অন্য কোনও বিধান মেনে না চলা নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানিগুলির জন্য প্র্যাকটিস কোড
    - যদি আপনার অভিযোগ/বিরোধ এক মাসের মধ্যে নিষ্পত্তি না হয়, তাহলে আপনি একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
    - <https://cms.rbi.org.in>-এ আরবিআই-এর কাছে অভিযোগ।
    - শারীরিক পদ্ধতিতেও অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে:  
'সেন্ট্রালাইজড রসিদ অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (সিআরপিসি)'  
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক,  
সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর 17,  
চণ্ডীগড়-160017
- উপলব্ধ বিন্যাসে  
<https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Formof-Complaint.pdf>
- বীমা পরিষেবা সংক্রান্ত আপনার অভিযোগ/অভিযোগ যদি অমীমাংসিত থেকে যায়, তাহলে আপনি টোল ফ্রি নম্বরে কল করে আইআরডিএআই-এর সঙ্গে যোগাযোগ করুন।





155255 বা 1800.4254.732 অথবা আপনি একটি নিবন্ধন করতে পারেন অনলাইনে  
অভিযোগ <http://igms.irda.gov.in> ওয়েবসাইটে।

- আপনি যদি আপনার বীমা পরিষেবা সংক্রান্ত অভিযোগের সমাধানে খুশি না হন এবং আপনার সমস্যাটি অমীমাংসিত রয়ে গেছে, আপনি সমাধানের জন্য বীমা ন্যায়পালের কাছে যেতে পারেন।