



এইচডিবি ফিন্যান্সিস সার্ভিসেস  
ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি  
(এপ্রিল, 2024 এ সর্বশেষ সংশোধিত)

## ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

### ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ:

কোম্পানী একই অনুরোধকারী সকল আবেদনকারীদের একটি নম্বরযুক্ত আবেদনপত্র ইস্যু করবে। আবেদন ফর্ম হবে:-

ক. তথ্য সন্ধান করুন যা ক্রেডিট মূল্যায়নের উপাদান।

খ. নথিগুলির একটি তালিকা প্রদান করুন যা আবেদনকারীকে আবেদনের সাথে জমা দিতে হবে।

গ. আবেদনের সাথে প্রদত্ত কোনো অ-ফেরতযোগ্য ফি স্বীকার করুন।

### ঋণ আবেদনের স্বীকৃতি:

আবেদন প্রাপ্তির সাথে সাথে কোম্পানি নির্ধারিত ফরম্যাটে প্রতিটি ঋণ আবেদনের জন্য লিখিত স্বীকৃতি প্রদান করবে। ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের সময়সীমা এই ধরনের আবেদনের স্বীকৃতিতে নির্দেশিত হবে।

নূনতম নথি সহ প্রাপ্ত সমস্ত বৈধ এবং সম্পূর্ণ অ্যাপ্লিকেশন এবং নূনতম ক্রেডিট পূরণ মানদণ্ড ঋণ উদ্ভব সিস্টেমে লগ ইন করা হবে. আবেদনের ক্রমিক নম্বর যা স্বীকৃতির অংশ তা কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করতে ব্যবহার করা যেতে পারে।

নীতিগতভাবে সাফ করা এবং অনুমোদিত/প্রত্যাখ্যাত প্রস্তাবগুলির বিশদ মূল্যায়ন:

কোম্পানি একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণের আবেদন যাচাই করবে। যদি অতিরিক্ত বিবরণ/নথিপত্রের প্রয়োজন হয়, তাহলে তা অবিলম্বে আবেদনকারীকে অবহিত করবে।

যদি আবেদনটি প্রত্যাখ্যান করা হয়, তাহলে কোম্পানি লিখিতভাবে জানাবে, যদি ঋণ আবেদনকারীর অনুরোধ করা হয়, মূল কারণ/কারণ যা কোম্পানির মতে, যথাযথ বিবেচনার পরে, ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যান করেছে।

ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:

• কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সমস্ত আবেদনের যথাযথ ক্রেডিট মূল্যায়ন আছে। মূল্যায়ন কোম্পানির ক্রেডিট নীতি এবং পদ্ধতি এবং প্রাসঙ্গিক নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।

• কোম্পানী একটি অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে বোঝাবে যে ভাষায় ঋণ প্রস্তাবের ভাগ্য ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায়। অনুমোদন পত্রে শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে যার মধ্যে রয়েছে বার্ষিক সুদের হার এবং আবেদনের পদ্ধতি এবং অন্যান্য সমস্ত অগ্রিম চার্জ

যেমন প্রক্রিয়াকরণ ফি। কোম্পানি গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় ঋণ মঞ্জুরি/বিতরণ করার সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি ঘেরের একটি অনুলিপি সহ ঋণ চুক্তির অনুলিপি সরবরাহ করবে। অনুমোদন পত্র / লোন চুক্তিতে ঋণের জন্য প্রযোজ্য ফি এবং চার্জের সমস্ত বিবরণ থাকবে। বিলম্বে পরিশোধের জন্য দণ্ডের সুদ এবং অন্যান্য চার্জ ঋণ চুক্তিতে মোটা অক্ষরে উল্লেখ করা হবে।

- কোম্পানী ঋণগ্রহীতাকে এমন ভাষায় নোটিশ দেবে যা গ্রাহকের দ্বারা বোঝা যায় বিতরণের সময়সূচী, সুদ সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন রেট, সার্ভিস চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, চেক বাউন্স চার্জ, সোয়াপ চার্জ, দেবী পেমেন্ট পেনাল্টি ইত্যাদি। সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে।
- কোম্পানির অধীনে পেমেন্ট বা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত চুক্তিটি ঋণগ্রহীতার সাথে করা ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- একবার ঋণ চুক্তি সম্পাদন করা হলে, ঋণ চুক্তির অনুলিপি গ্রাহককে তার রেকর্ডের জন্য দেওয়া হবে।
- যদি এটি প্রয়োজন হয়, ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় একটি চুক্তি দেওয়া হবে তার দ্বারা বোঝা যায়।
- কোম্পানী সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের উপর সমস্ত সিকিউরিটিজ রিলিজ করবে যে কোন বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোন দাবির জন্য লিয়েন সাপেক্ষে। যদি এই ধরনের বন্ধের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি এবং শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ এটি সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

- কোম্পানি প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি / পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটিজ ধরে রাখার অধিকারী। কোম্পানি প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না। ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে (যদি না নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, কোম্পানির নজরে আসে)।
- ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে কোম্পানির সম্মতি বা অন্যথায় আপত্তি জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।

#### সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ:

- লোন চুক্তি গ্রাহকের কাছ থেকে কোম্পানির ধার্যকৃত সুদ এবং সুদ কভার করবে চার্জ এবং অন্যান্য চার্জ বিতরণের আগে গ্রাহক দ্বারা স্বাক্ষরিত হবে।
- একটি ঋণের সুদের হার ঋণের পরিমাণ, মেয়াদ, ঋণের জন্য প্রদত্ত নিরাপত্তা / সমান্তরাল, ঝুঁকির পরামিতি, বাজারের অবস্থা এবং তহবিলের খরচের উপর ভিত্তি করে হবে। ঋণের উপর সাধারণত প্রযোজ্য সুচক সুদের হার আমাদের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ।
- কোম্পানির ওয়েবসাইট ফ্লোটিং রেফারেন্স রেটে যেকোনো সংশোধনের সাথে আপডেট করা হবে এবং সার্ভিস চার্জে যা শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে।

#### ঋণ পুনরুদ্ধার:

ক. কোম্পানী ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য মৌখিক বা শারীরিক কোন ব্যক্তির বিরুদ্ধে ঋণ আদায়ের প্রচেষ্টায় কোন প্রকার ভয়ভীতি বা হয়রানির অবলম্বন করবে না, যার মধ্যে প্রকাশ্যে অবমাননা করা বা ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, রেফারিদের গোপনীয়তার উপর হস্তক্ষেপ করার উদ্দেশ্যে কাজ করা সহ এবং বন্ধুরা, মোবাইলে বা সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা প্রেরণ করা, ছমকি এবং/অথবা বেনামী কল করা, ক্রমাগতভাবে, মিথ্যা এবং বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা করা ইত্যাদি। কোম্পানির কর্মচারীরা যারা সংগ্রহ/পুনরুদ্ধারের জন্য গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করবে তারা কোড অনুযায়ী কাজ করবে। কোম্পানির আচরণ কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করার জন্য কর্মীরা পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।

খ. মাইক্রো ফাইন্যান্স ঋণগ্রহীতার কাছে প্রাপ্ত ঋণের সংগ্রহ সাধারণ জায়গায় করা হবে যেখানে ঋণগ্রহীতা নির্দিধায় তাদের কিস্তি পরিশোধ করতে পারেন।

গ. ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কর্মস্থলে মাইক্রো ফাইন্যান্স ক্লায়েন্টের কাছে প্রাপ্ত ঋণের জন্য কর্মীদের পুনরুদ্ধার করার অনুমতি দেওয়া হবে শুধুমাত্র যদি ঋণগ্রহীতা ২ বা তার বেশি পরপর কেন্দ্রীয় নির্ধারিত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হয়।

সোনার গহনার পরিবর্তে ঋণ:

- গোল্ড জুয়েলারির পরিবর্তে ঋণ কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা সময়ে সময়ে অনুমোদিত স্বর্ণ ঋণ নীতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণভাবে দেওয়া হবে।
- স্বর্ণালঙ্কারের মালিকানা সন্তুষ্ট করার জন্য কোম্পানি একটি উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করবে।

- গহনার সমস্ত পরীক্ষা আবেদনকারীর উপস্থিতিতে এবং যথাযথ সন্তুষ্টির পরে ঘটবে। আবেদনকারী এই ধরনের গহনা নিরাপত্তা হিসাবে গ্রহণ করা হবে।
- কোম্পানী প্রাপ্ত গহনা এবং এর স্টোরেজের ক্ষেত্রে পর্যাপ্ত সুরক্ষা ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
- জামানত হিসাবে গৃহীত গহনা যথাযথভাবে বীমা করা হবে।
- খেলাপি হলে, কোম্পানি গহনা নিষ্পত্তির আগে ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্ত নোটিশ দেবে। কোম্পানি বা তার কর্মচারীরা এই ধরনের গহনা কেনার জন্য কোনো বিড জমা দেবে না।
- ঋণ চুক্তিতে নিলাম পদ্ধতির বিবরণও প্রকাশ করা হবে।

#### নিরাপত্তার দখল:

ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে কোম্পানির একটি বিল্ট-ইন-পজেশন ক্লজ রয়েছে। ঋণ চুক্তি নিম্নলিখিত বিষয়গুলি কভার করবে:

- দখল নেওয়ার আগে নোটিশ সময়কাল;
- যে পরিস্থিতিতে নোটিশের মেয়াদ মওকুফ করা যেতে পারে;
- নিরাপত্তার দখল নেওয়ার পদ্ধতি;
- পূর্বে ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান সিকিউরিটি বিক্রয় / নিলাম;
- ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার দেওয়ার পদ্ধতি
- ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার করার পদ্ধতি এবং বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি

ক্ষুদ্রঋণের ক্ষেত্রে, কোম্পানি তার কর্মচারীদের বা তার আউটসোর্সড বিক্রেতার কর্মচারীদের ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়ী থাকবে। অনুপযুক্ত আচরণের এই ধরনের কোনো উদাহরণের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতা <https://www.hdbfs.com/customer-support-এ> উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া অনুসারে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারেন।

### অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

অভিযোগের দ্রুত এবং কার্যকরী পরিচালনার পাশাপাশি প্রক্রিয়াগুলিকে উন্নত করার জন্য তাত্ক্ষণিক সংশোধনমূলক এবং প্রতিরোধমূলক পদক্ষেপগুলি গ্রাহকদের সমস্ত অংশকে চমৎকার গ্রাহক পরিষেবা প্রদানের জন্য অপরিহার্য।

এটি অর্জনের জন্য, কোম্পানি গ্রাহকের অভিযোগের প্রতিক্রিয়া/রেজোলিউশনের জন্য নিম্নলিখিত টার্নঅ্যারাউন্ড সময়সীমা বজায় রাখার জন্য প্রচেষ্টা করবে:

#	অভিযোগের প্রকৃতি	রেজোলিউশনের জন্য কাজের দিনে টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম (TAT) (বিন্দু 4 ব্যতীত)
১	ঋণ চুক্তি এবং ঋণ সম্পর্কিত	টি +২০
২	মওকুফ/ ফেরত	টি +২০
৩	প্রিপেমেন্ট এবং ক্লোজার নথি	টি +২০
৪	বীমা সংক্রান্ত অভিযোগ	টি +১৩
৫	অন্যান্য	টি +২০

নীচের মত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া, তাদের গ্রাহকদের সুবিধার জন্য কোম্পানির ব্যবসা লেনদেন করা হয় এমন শাখায়/স্থানে প্রদর্শিত হবে:

➤ আমাদের আউটসোর্সড এজেন্সিগুলির দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সহ আমাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আপনার যদি কোনও অভিযোগ বা অভিযোগ থাকে, তাহলে অনুগ্রহ করে একটি ইমেল ([customer.support@hdbfs.com](mailto:customer.support@hdbfs.com)) বা চিঠির মাধ্যমে আমাদের শাখা/গ্রাহক পরিষেবা দলের সাথে যোগাযোগ করুন। এছাড়াও আপনি নীচের লিঙ্কে আমাদের পোর্টালে আপনার অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

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

➤ আমাদের অভিযোগ পরিচালনা এবং অভিযোগ বৃদ্ধি সংক্রান্ত তথ্য আমাদের সমস্ত অফিসে পাওয়া যাবে।

➤ প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগ নিম্নলিখিত হিসাবে পরিচালনা করা হবে:

- প্রথম ধাপ -- শাখা ব্যবস্থাপক/ইন-চার্জ/কাস্টমার সার্ভিস টিম
- পরবর্তী ধাপ -- কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার
- পরবর্তী ধাপ -- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

➤ কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগ রেকর্ড করা হয়েছে এবং সমাধান করা হয়েছে, তবে উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের কাছে কার্যকরী পর্যবেক্ষণ/বর্ধিতকরণ ব্যবস্থাও নিশ্চিত করবে যাতে কোনো অভিযোগ অমীমাংসিত না থাকে তা নিশ্চিত করতে।

➤ যদি 10 দিন পরেও অভিযোগটি অমীমাংসিত থেকে যায়, আপনি একটি ই-মেইল ([gro@hdbfs.com](mailto:gro@hdbfs.com)) বা একটি চিঠির মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত গ্রাহকের অভিযোগ শুধুমাত্র ই-মেইলের মাধ্যমেই উত্তর দেওয়া হবে।

➤ আপনি লিখতে পারেন:

<p>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (ডিজিটাল ঋণ, ফিনটেক সম্পর্কিত বিষয় এবং ডিজিটাল লেনদেন অ্যাপস সংক্রান্ত অভিযোগের জন্য)</p>	<p>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (ডিজিটাল ঋণ, ফিনটেক সম্পর্কিত বিষয় এবং ডিজিটাল লেনদেন অ্যাপস সম্পর্কিত অভিযোগগুলি ছাড়া অন্য অভিযোগের জন্য)</p>
<p>মিঃ হরিশ কুমার এইচডিবি ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড নতুন নম্বর: ১২৮/৪এফ, পুরানো নম্বর: ডোর নম্বর ৫৩এ, ৪র্থ তলা এম.এন. অফিস কমপ্লেক্স, গ্রীমস রোড, চেন্নাই - 600006 টেলিফোন - ০৪৪৪২৯৮৪৫৪২ ই-মেইল: <a href="mailto:gro@hdbfs.com">gro@hdbfs.com</a></p>	<p>মিঃ হরিশ কুমার এইচডিবি ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড নতুন নম্বর: ১২৮/৪এফ, পুরানো নম্বর: ডোর নম্বর ৫৩এ, ৪র্থ তলা এম.এন. অফিস কমপ্লেক্স, গ্রীমস রোড, চেন্নাই - 600006 টেলিফোন - ০৪৪৪২৯৮৪৫৪২ ই-মেইল: <a href="mailto:gro@hdbfs.com">gro@hdbfs.com</a></p>

ইউনিট তাদের শেষ পর্যন্ত প্রাপ্ত সমস্ত বর্ধিত অভিযোগের পর্যাপ্ত সমাধান প্রদানের জন্য দায়ী থাকবে।

- গ্রাহককে বিশদ পরামর্শ সহ অভিযোগগুলি যথাযথ এবং সময়বদ্ধ পদ্ধতিতে সমাধান করা হবে। যদি রেজোলিউশনের সময় প্রয়োজন হয়, একটি অন্তর্বর্তী প্রতিক্রিয়া, অভিযোগ স্বীকার করে জারি করা হবে।
- কোম্পানির অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা দ্বারা আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রত্যাখ্যান করা সমস্ত অভিযোগ একটি চূড়ান্ত সিদ্ধান্তের জন্য অভ্যন্তরীণ ন্যায়পালের কাছে স্বয়ংক্রিয়ভাবে বাড়ানো হবে। অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল এতে স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং পদ্ধতি অনুসারে অভিযোগগুলি পরিচালনা করবেন।
- নীচে উল্লিখিত যে কোনও এক বা একাধিক ভিত্তিতে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ অভিযোগকারী (নিজে বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে (একজন অ্যাডভোকেট ব্যতীত) এনবিএফসি ন্যায়পালের কাছে করতে পারেন যার এখতিয়ারের মধ্যে শাখা/নিবন্ধিত অফিস নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ করা হয়েছে, এটি অবস্থিত:
  - i. গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত পোস্ট-ডেটেড চেক উপস্থাপনে অ-উপস্থাপনা বা অযৌক্তিক বিলম্ব;
  - ii. লিখিতভাবে জানাতে ব্যর্থতা, শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং বার্ষিক সুদের হার এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতি সহ শর্ত;
  - iii. স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় অনুমোদনের চিঠি/নিয়ম ও শর্তাবলী প্রদানে ব্যর্থতা বা অস্বীকৃতি;
  - iv. ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো স্থানীয় ভাষায় অনুমোদিত শর্তাবলীতে প্রস্তাবিত পরিবর্তনের বিষয়ে পর্যাপ্ত নোটিশ দিতে ব্যর্থ হওয়া বা প্রত্যাখ্যান করা;

- v. সমস্ত পাওনা পরিশোধে ঋণগ্রহীতার কাছে সিকিউরিটিজ নথি প্রকাশে ব্যর্থতা বা অযৌক্তিক বিলম্ব;
- vi ঋণগ্রহীতা/গ্রাহককে পর্যাপ্ত পূর্ব নোটিশ ছাড়াই চার্জ ধার্য করা;
- vii চুক্তি/লোন চুক্তিতে আইনত প্রয়োগযোগ্য অন্তর্নির্মিত পুনরুদ্ধার ধারা প্রদানে ব্যর্থতা;
- viii. চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে ব্যর্থতা (i) নিরাপত্তার দখল নেওয়ার আগে নোটিশের সময়কাল; (ii) যে পরিস্থিতিতে নোটিশের মেয়াদ মওকুফ করা যেতে পারে; (iii) নিরাপত্তার দখল নেওয়ার পদ্ধতি; (iv) ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ প্রদান সংক্রান্ত একটি বিধান জামানত বিক্রয়/নিলামের আগে; (v) ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার করার পদ্ধতি এবং (vi) জামানত বিক্রি/নিলামের পদ্ধতি:
- ix অ-ব্যাকিং আর্থিক সংস্থাগুলিকে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা জারি করা নির্দেশাবলী পালন না করা,
- x. নন-ব্যাকিং আর্থিক কোম্পানিগুলির জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কিত রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশিকাগুলির অন্য কোনও বিধান মেনে না চলা
- \* যদি আপনার অভিযোগ / RBI <https://cms.rbi.org.in-এ>
  - \* সঙ্গে অভিযোগ বিরোধ এক মাসের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয় না, আপনি একটি ফাইল করতে পারেন শারীরিক মোডেও অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে:
  - \* 'কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (CRPC)
  - \* ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক,
  - \* সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর ১৭

\* চণ্ডীগড় – ১৬০০১৭

<https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf> ফর্ম্যাটে উপলব্ধ

➤ বীমা পরিষেবা সংক্রান্ত আপনার অভিযোগ/অভিযোগ যদি অমীমাংসিত থেকে যায় তাহলে আপনি টোল ফ্রি নম্বরে কল করে IRDAI-এর কাছে যেতে পারেন। 155255 বা 1800 4254 732 অথবা আপনি <http://igms.irda.gov.in> ওয়েবসাইটে একটি অনলাইন অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন।

> আপনি যদি আপনার বীমা পরিষেবা সংক্রান্ত অভিযোগের সমাধান নিয়ে খুশি না হন এবং আপনার সমস্যা অমীমাংসিত থেকে যায়, তাহলে আপনি প্রতিকারের জন্য বীমা ন্যায়পালের কাছে যেতে পারেন।