



## ন্যায্য অনুশীলনী কোড আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

(যোৱা ১৬ এপ্ৰিল, ২০২৫ তাৰিখে সংশোধন কৰা হৈছে)

## ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা

ঋণ আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে আবেদন:

কোম্পানীয়ে অনুৰোধ কৰা সকলো আবেদনকাৰীক এটা নম্বৰযুক্ত আবেদন পত্ৰ জাৰী কৰিব। আবেদন পত্ৰত থাকিব:

ক. ক্রেডিট মূল্যায়নৰ বাবে সামগ্ৰী থকা তথ্য বিচাৰিব।

খ. আবেদনপত্ৰৰ সৈতে আবেদনকাৰীয়ে দাখিল কৰিব লগা নথিপত্ৰৰ এখন তালিকা প্ৰদান কৰক।

গ. আবেদনৰ সৈতে পৰিশোধ কৰা যিকোনো অ-ঘূৰাই দিব পৰা মাচুল স্বীকাৰ কৰক।

## ঋণ আবেদনৰ বাবে স্বীকৃতি:

কোম্পানীয়ে আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ লগে লগে নিৰ্ধাৰিত প্ৰপত্ৰত প্ৰতিটো ঋণ আবেদনৰ বাবে লিখিত স্বীকৃতি জাৰী কৰিব। এনে আবেদনৰ স্বীকৃতিত ঋণৰ আবেদনবোৰ প্ৰক্ৰিয়া কৰাৰ সময়সীমা সূচিত কৰা হ'ব।

নিম্নতম নথিপত্ৰ আৰু নিম্নতম ক্রেডিট পূৰণৰ সৈতে প্ৰাপ্ত সকলো বৈধ আৰু সম্পূৰ্ণ আবেদন চৰ্তবোৰ ঋণ উৎপত্তি প্ৰণালীত লগ ইন কৰা হ'ব। স্বীকৃতিৰ অংশ হোৱা আবেদন ক্ৰমিক নম্বৰটো কোম্পানীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিবলৈ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰি।

## নীতিগতভাৱে পৰীক্ষা কৰা আৰু অনুমোদিত/নাকচ কৰা প্ৰস্তাৱবোৰৰ বিতং মূল্যায়ন:

কোম্পানীয়ে এক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত ঋণৰ আবেদনসমূহ পৰীক্ষা কৰিব। যদি অতিৰিক্ত বিৱৰণ / নথিপত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়, আবেদনকাৰীক লগে লগে অৱগত কৰিব।

যদি আবেদনখন নাকচ কৰা হয়, কোম্পানীয়ে লিখিতভাৱে জনাব, যদি ঋণ আবেদনকাৰীয়ে অনুৰোধ কৰে, মুখ্য কাৰণ / কাৰণ যি, উপযুক্ত বিবেচনাৰ পিছত কোম্পানীৰ মতে, ইয়াৰ ফলত হৈছে ঋণৰ আবেদন প্ৰত্যাখ্যান কৰা।

## ঋণমূল্যায়ন আৰু চৰ্তাৱলী / নিয়মাৱলী:

- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে সকলো আবেদনৰ ওপৰত সঠিক ঋণ মূল্যায়ন আছে। মূল্যায়নটো কোম্পানীৰ ঋণ নীতি আৰু প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰাসংগিক নিয়ামক নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।

কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত ঋণ প্ৰস্তাৱৰ ভাগ্য অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে ঋণ লওঁতাক জনাব। অনুমোদন পত্ৰত বাৰ্ষিক হাৰ সহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। ইয়াৰ আগ্ৰহ আৰু প্ৰয়োগৰ পদ্ধতি আৰু আন সকলো আগতীয়া মাচুল যেনে প্ৰচেছিং মাচুল। গ্ৰাহকে বুজি পোৱা ভাষাত ঋণ মঞ্জুৰ/ বিতৰণৰ সময়ত ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত প্ৰতিটো বেণ্টনীৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব। অনুমোদন পত্ৰ / ঋণ চুক্তিত ঋণৰ বাবে প্ৰযোজ্য মাচুল আৰু মাচুলৰ সকলো বিৱৰণ থাকিব। ঋণ চুক্তিত পলমকৈ পৰিশোধ আৰু অন্যান্য মাচুলৰ বাবে শাস্তিমূলক সূতৰ কথা সাহসীভাৱে উল্লেখ কৰা হ'ব।

- কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাক এনে ভাষাত জাননী দিব যেনে গ্ৰাহকে বিতৰণৰ সময়সূচী, সূত সহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে বুজি পাইছে। হাৰ, সেৱা মাচুল, পূৰ্বপৰিশোধ মাচুল, চেক বাউন্স মাচুল, অদল-বদল মাচুল, বিলম্বিত পৰিশোধ জৰিমনা ইত্যাদি। সূতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে কাৰ্যকৰী হ'ব।
- চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন পুনৰ মনত পেলোৱা/ ত্বৰান্বিত কৰাৰ কোম্পানীৰ সিদ্ধান্ত ঋণ লওঁতাৰ সৈতে কৰা ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।
- ঋণ চুক্তি সম্পাদন হোৱাৰ পিছত, ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি গ্ৰাহকক তেওঁৰ ৰেকৰ্ডৰ বাবে দিয়া হ'ব।
- যদি ইয়াৰ প্ৰয়োজন হয়, ঋণ লওঁতাক তেওঁৰ দ্বাৰা বুজি পোৱা স্থানীয় ভাষাত এক চুক্তি প্ৰদান কৰা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে সকলো প্ৰাপ্য পৰিশোধ বা প্ৰাপ্তিৰ ওপৰত সকলো চিকিউৰিটি মুকলি কৰিব ঋণ লওঁতাৰ বিৰুদ্ধে থাকিব পৰা আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা অধিগ্ৰহণ সাপেক্ষে বকেয়া পৰিমাণৰ ঋণ। যদি ছেট অফৰ এনে অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগা হয়, ঋণ লওঁতাক বাকী থকা দাবীবোৰ আৰু প্ৰাসংগিক দাবীনিষ্পত্তি / পৰিশোধ নোহোৱালৈকে কোম্পানীয়ে চিকিউৰিটিবোৰ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণৰ সৈতে অৱগত কৰা হ'ব।
- ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাৰ কামত হস্তক্ষেপ নকৰে (যদিহে নতুন তথ্য, ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰে, কোম্পানীৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়)।
- ঋণ লওঁতাৰ পৰা ধাৰৰ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীৰ সন্মতি অৰ্থাৎ কোম্পানীৰ আপত্তি তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত জনোৱা হ'ব। অনুৰোধ প্ৰাপ্তকৰা। এনে স্থানান্তৰ আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্তাৱলী অনুসৰি হ'ব।

#### **সূতৰ হাৰ আৰু অন্যান্য মাচুল :**

- ঋণ চুক্তিত কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক আদায় কৰা সূত আৰু আদায় কৰা সূত আৱৰা হ'ব আৰু বিতৰণকৰাৰ আগতে গ্ৰাহকে অন্যান্য মাচুল স্বাক্ষৰ কৰিব লাগিব।
- ঋণএটাৰ সূতৰ হাৰ ঋণৰ পৰিমাণ, ম্যাদ, সুৰক্ষা / জামানতৰ ওপৰত আধাৰিত হ'ব। ঋণ, বিপদাশংকাৰ মাপকাঠি, বজাৰৰ স্থিতি আৰু পুঁজিৰ ব্যয়। সাধাৰণতে প্ৰযোজ্য ঋণৰ ওপৰত সূতৰ হাৰ আমাৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ।
- কোম্পানীৰ ৱেবছাইটটো ফ্লোটিং ৰেফাৰেন্স ৰেটৰ যিকোনো সংশোধনৰ সৈতে আপডেট কৰা হ'ব আৰু সেৱা মাচুলত যি কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে কাৰ্যকৰী হ'ব।

#### **ঋণ পুনৰুদ্ধাৰ**

ক) কোম্পানীয়ে ইয়াৰ ঋণ সংগ্ৰহৰ প্ৰচেষ্টাত যিকোনো ব্যক্তিৰ বিৰুদ্ধে মৌখিক বা শাৰীৰিক ভাৱে ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে কোনো ধৰণৰ ভীতি প্ৰদৰ্শন বা হাৰাশাস্তি নকৰে, যাৰ ভিতৰত আছে ঋণ দাতাৰ পৰিয়ালৰ সদস্য, ৰেফাৰী আৰু বন্ধুবৰ্গৰ গোপনীয়তা তৈয়াৰ কৰা, মোবাইল বা ছ'চিয়েল মিডিয়াৰ জৰিয়তে অনুপযুক্ত বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰা। ভাবুকি দিয়া আৰু/বা বেনামী কল কৰা, নিৰন্তৰভাৱে, মিছা আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ প্ৰতিনিধিত্ব কৰা ইত্যাদি। সংগ্ৰহ / পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰা কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীসকলে কোম্পানীৰ আচৰণবিধি অনুসৰি কাম কৰিব। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে কৰ্মচাৰীসকলক উপযুক্ত প্ৰকাৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।

খ) 'মাইক্ৰ' ফাইনেঞ্চ ঋণ লওঁতাক আহৰণ কৰা ঋণৰ বাবে সংগ্ৰহ সাধাৰণ স্থানত কৰা হ'ব য'ত ঋণ লওঁতাই তেওঁলোকৰ কিস্তি পৰিশোধ কৰাত মুক্ত অনুভৱ কৰিব পাৰে

গ) কর্মচাৰীসকলক কেৱল ঋণ লগুঁতাৰ বাসস্থান বা কামৰ স্থানত

মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ গ্ৰাহকক আহৰণ কৰা ঋণৰ বাবে পুনৰুদ্ধাৰ কৰাৰ অনুমতি দিয়া হ'ব যদিহে ঋণ লগুঁতাই ২ বা অধিক ক্ৰমাগত সময়ত কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত হ'বলৈ বিফল হয়।

### **সোণৰ অলংকাৰৰ বিপৰীতে ঋণ**

- সোণৰ গহনাৰ বিপৰীতে ঋণ অনুমোদিত সোণ ঋণ আঁচনিৰ সামঞ্জস্যত দিয়া হ'ব কোম্পানীৰ পৰিচালক মণ্ডলীৰ দ্বাৰা সময়ে সময়ে।
- কোম্পানীয়ে সোণৰ গহনাবোৰৰ মালিকীস্বত্ব পূৰণ কৰিবলৈ এক উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ প্ৰণালী ৰূপায়ণ কৰিব।
- আবেদনকাৰীৰ উপস্থিতিত গহনাবোৰৰ সকলো আৱৰণ ঘটিব আৰু আবেদনকাৰীৰ দ্বাৰা উপযুক্ত সন্তুষ্টিৰ পিছত, এনে গহনাবোৰ সুৰক্ষা হিচাপে গ্ৰহণ কৰা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে প্ৰাপ্ত গহনা, আৰু ইয়াৰ সঞ্চয়ৰ সন্দৰ্ভত পৰ্যাপ্ত সুৰক্ষা গ্ৰহণ কৰিব।
- জামানত হিচাপে গ্ৰহণ কৰা গহনাবোৰ সঠিকভাৱে বীমা কৰা হ'ব।
- ডিফল্ট হ'লে, কোম্পানীয়ে গহনাবোৰ নিষ্পত্তি কৰাৰ আগতে ঋণ লগুঁতাক পৰ্যাপ্ত জাননী দিব। কোম্পানী বা ইয়াৰ কর্মচাৰীসকলে এনে গহনা ক্ৰয়ৰ বাবে কোনো নিবিদা দাখিল নকৰিব।
- ঋণ চুক্তিত নিলাম প্ৰক্ৰিয়া সম্পৰ্কীয় বিৱৰণো প্ৰকাশ কৰিব।

### **সুৰক্ষাৰ পুনৰ দখল**

ঋণ লগুঁতাৰ সৈতে চুক্তি / ঋণ চুক্তিত কোম্পানীৰ পুনৰ-দখলৰ ধাৰা এটা নিৰ্মিত। ঋণ চুক্তিত নিম্নলিখিত বিষয়বোৰ সামৰি লোৱা হ'ব:

- দখল লোৱাৰ আগতে জাননীৰ ম্যাদ।
- যি পৰিস্থিতিত জাননীৰ ম্যাদ ৰেহাই দিব পাৰি।
- সুৰক্ষা ৰখাৰ প্ৰক্ৰিয়া।
- সুৰক্ষা বিক্ৰী / নিলামৰ আগতে ঋণ পৰিশোধৰ বাবে ঋণ লগুঁতাক দিয়াৰ চূড়ান্ত সুযোগ সম্পৰ্কে এক ব্যৱস্থা।
- ঋণ লগুঁতাক পুনৰ দখল দিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া।
- ঋণ লগুঁতাক পুনৰ দখল দিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰু সুৰক্ষা বিক্ৰী / নিলামৰ প্ৰক্ৰিয়া।

মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে ইয়াৰ কর্মচাৰী বা ইয়াৰ আউটচাৰ্চ বিক্ৰেতাৰ কর্মচাৰীসকলৰ অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে ঋণ লগুঁতাৰ বিৰুদ্ধে দায়বদ্ধ হ'ব। এনে কোনো ক্ষেত্ৰত অনুপযুক্ত আচৰণৰ উদাহৰণ, ঋণ লগুঁতাই "https://www.hdbfs.com/customer-support" উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে।"

## অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া:

সকলো শ্ৰেণীৰ গ্ৰাহকক উৎকৃষ্ট গ্ৰাহক সেৱা প্ৰদান কৰাৰ বাবে অভিযোগৰ দ্ৰুত আৰু কাৰ্যকৰী নিষ্পত্তিৰ লগতে প্ৰক্ৰিয়াবোৰ উন্নত কৰাৰ বাবে তৎক্ষণাৎ সংশোধনমূলক আৰু প্ৰতিৰোধমূলক পদক্ষেপ অপৰিহাৰ্য।

ইয়াক প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সঁহাৰি / সমাধানৰ বাবে নিম্নলিখিত টাৰ্ণএৱাউণ্ড সময়সীমা বজাই ৰাখিবলৈ চেষ্টা কৰিব:

| # | অভিযোগৰ প্ৰকৃতি              | কৰ্মদিনত সময় ঘূৰাওক (টি.এ.টি.)সংকল্প<br>(৪ নং পইণ্ট বাদ দি) |
|---|------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| ১ | ঋণ চুক্তি আৰু ঋণ সম্পৰ্কীয়  | টি + ২০                                                      |
| ২ | ৰেহাই/ ধন ঘূৰাই দিয়া        | টি + ২০                                                      |
| ৩ | পূৰ্বপৰিশোধ আৰু বন্ধ নথিপত্ৰ | টি + ২০                                                      |
| ৪ | বীমা সম্পৰ্কীয় অভিযোগ       | টি + ১৩                                                      |
| ৫ | আনবোৰ                        | টি + ২০                                                      |

তলত দিয়া ধৰণে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়াটো শাখা / স্থানত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব য'ত কোম্পানীৰ ব্যৱসায় লেনদেন কৰা হয়, তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকৰ সুবিধাৰ বাবে:

- যদি সেৱাসহ আমাৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ বিষয়ে আপোনাৰ কোনো অভিযোগ বা অভিযোগ আছে আমাৰ অন্যান্য উৎসৰ সংস্থাসমূহে প্ৰদান কৰা, অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ শাখা/ গ্ৰাহক সেৱা দলৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক ইমেইল এটাৰ জৰিয়তে (customer.support@hdbfs.com) বা পত্ৰৰ জৰিয়তে। আপুনি তলৰ লিংকত আমাৰ পৰ্টেলত আপোনাৰ অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে:

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

- আমাৰ অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ আৰু অভিযোগবৃদ্ধিৰ তথ্য আমাৰ সকলো কাৰ্যালয়ত উপলব্ধ হ'ব।
- প্ৰাপ্ত সকলো অভিযোগ নিম্নলিখিত ধৰণে নিয়ন্ত্ৰণ কৰা হ'ব:
  - প্ৰথম স্তৰ শাখা প্ৰৱন্ধক/ভাৰপ্ৰাপ্ত /গ্ৰাহক সেৱা দল
  - পৰৱৰ্তী স্তৰ গ্ৰাহক সেৱা প্ৰৱন্ধক
  - পৰৱৰ্তী স্তৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে প্ৰাপ্ত সকলো অভিযোগ নথিভুক্ত আৰু সমাধান কৰা হৈছে, কিন্তু কৰিব লগতে দায়বদ্ধ জ্যেষ্ঠ কৰ্মকৰ্তাৰ বাবে কাৰ্যকৰী নিৰীক্ষণ / বৃদ্ধি প্ৰণালী নিশ্চিত কৰা যাতে কোনো অভিযোগ অমীমাংসিত হৈ নাথাকে সেয়া নিশ্চিত কৰিব পাৰি
- যদি অভিযোগটো ১০ দিনৰ পাছতো সমাধান নহয়, আপুনি অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ ওচৰলৈ ই-মেইল (gro@hdbfs.com) বা চিঠিৰ জৰিয়তে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

ই-মেইলযোগে প্ৰাপ্ত গ্ৰাহকৰ অভিযোগবোৰ কেৱল ই-মেইলযোগে সঁহাৰি দিয়া হ'ব।

➤ আপুনি লিখিব পাৰে:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া<br><br>(ডিজিটেল ঋণ, ফিনটেক সম্পৰ্কীয় বিষয় আৰু ডিজিটেল ঋণ দিয়া এপ্লৰ সৈতে সম্পৰ্কিত অভিযোগৰ বাবে)                                                                                                                                                    | অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া<br><br>(ডিজিটেল ঋণ, ফিনটেক সম্পৰ্কীয় বিষয় আৰু ডিজিটেল ঋণ দিয়া এপ্লৰ সৈতে সম্পৰ্কিত অভিযোগৰ বাহিৰে আন অভিযোগৰ বাবে)                                                                                                                                  |
| <b>শ্ৰীযুত হৰিশ কুমাৰ</b><br>এইচডিবি ফাইনেন্সিয়েল চাৰ্ভিচেছ লিমিটেড<br>নতুন নম্বৰ: 128/4 এফ, পুৰণি নম্বৰ: দুৱাৰ নং 53 এ, 4ৰ্থ মহলা এম. এন. অফিচ কমপ্লেক্স, গ্ৰেমছ ৰোড, চেন্নাই - 600006<br>টেলিফোন - 044 42984542<br>ই-মেইল: <a href="mailto:gro@hdbfs.com">gro@hdbfs.com</a> | <b>শ্ৰীযুত হৰিশ কুমাৰ</b><br>এইচডিবি ফাইনেন্সিয়েল চাৰ্ভিচেছ লিমিটেড<br>নতুন নম্বৰ: 128/4 এফ, পুৰণি নম্বৰ: দুৱাৰ নং 53 এ, 4ৰ্থ মহলা এম. এন. অফিচ কমপ্লেক্স, গ্ৰেমছ ৰোড, চেন্নাই - 600006<br>টেলিফোন - 044 42984542<br>ই-মেইল: <a href="mailto:gro@hdbfs.com">gro@hdbfs.com</a> |

গোটটো তেওঁলোকৰ শেষত প্ৰাপ্ত সকলো বৰ্ধিত অভিযোগৰ পৰ্যাপ্ত সমাধান প্ৰদান কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব।

- গ্ৰাহকক বিতং পৰামৰ্শ দি অভিযোগবোৰ সঠিক আৰু সময়সীমাবদ্ধ ভাৱে সমাধান কৰা হ'ব। যদি সমাধানৰ বাবে সময়ৰ প্ৰয়োজন হয়, এক অন্তৰ্ৱৰ্তীকালীন সঁহাৰি, অভিযোগটো স্বীকাৰ কৰি জাৰী কৰা হ'ব।
- কোম্পানীটোৰ আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ দ্বাৰা আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে নাকচ কৰা সকলো অভিযোগ চূড়ান্ত সিদ্ধান্তৰ বাবে আভ্যন্তৰীণ অস্বাৰ্চমেনলৈ অটো এক্সেলেট কৰা হ'ব। আভ্যন্তৰীণ অস্বাৰ্চমেনে এই সন্দৰ্ভত মানক পৰিচালনা পদ্ধতি অনুসৰি অভিযোগসমূহ চম্ভালিব লাগিব।
- তলত উল্লেখ কৰা যিকোনো এক বা একাধিক ভিত্তিত কোম্পানীৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ অভিযোগকাৰীয়ে (নিজে বা তেওঁৰ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে (এজন অধিবক্তাৰ বাহিৰে), এনবিএফচি অস্বাৰ্চমেনৰ ওচৰত কৰিব পাৰে যাৰ অধিকাৰক্ষেত্ৰৰ ভিতৰত অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ শাখা/পঞ্জীভুক্ত কাৰ্যালয়ে অভিযোগ কৰিছিল, অৱস্থিত।

- I. গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা পোষ্ট-ডেটেড চেক উপস্থাপনত উপস্থাপন নকৰা বা অত্যাধিক বিলম্ব
- II. লিখিতভাৱে জনোৱাত ব্যৰ্থতা, বাৰ্ষিক সূতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতি সহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ;
- III. ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা স্থানীয় ভাষা বা ভাষাত অনুমোদন পত্ৰ/ চৰ্তাৱলী আৰু অনুমোদনৰ চৰ্তাৱলী প্ৰদান কৰাত বিফলতা বা অস্বীকাৰ
- IV. ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা অনুসৰি স্থানীয় ভাষাত অনুমোদিত চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত কৰা প্ৰস্তাৱিত পৰিৱৰ্তনৰ ওপৰত পৰ্যাপ্ত জাননী প্ৰদান কৰাত বিফলতা বা অস্বীকাৰ;
- V. সকলো দেয় পৰিমাণ পৰিশোধ কৰাৰ পিছত ঋণ লওঁতাক চিকিউৰিটি নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত বিফলতা বা অত্যাধিক বিলম্ব;
- VI. ঋণ লওঁতা/ গ্ৰাহকক পৰ্যাপ্ত আগতীয়া জাননী অবিহনে মাচুল আৰোপ কৰা;
- VII. চুক্তি/ ঋণ চুক্তিত পুনৰ্দখলৰ দফাত আইনীভাৱে বলবৎ কৰিব পৰা বিফলতা;

- VIII. সুৰক্ষা ৰখাৰ আগতে (i) জাননীম্যাদ সম্পৰ্কে চুক্তি/ঋণ চুক্তিত স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰাত ব্যৰ্থতা; (ii) এনে পৰিস্থিতি যাৰ অধীনত জাননীৰ ম্যাদ ৰেহাই দিব পাৰি; (iii) সুৰক্ষা ৰখাৰ প্ৰক্ৰিয়া; (iv) সুৰক্ষা বিক্ৰী/নিলামৰ আগতে ঋণ পৰিশোধৰ বাবে ঋণ লগুঁতাক দিয়াৰ চূড়ান্ত সুযোগ সম্পৰ্কীয় ব্যৱস্থা; (v) ঋণ লগুঁতাক পুনৰ দখল দিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰু (vi) সুৰক্ষাবিক্ৰী/নিলামৰ প্ৰক্ৰিয়া;
- IX. ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানীবোৰক জাৰী কৰা নিৰ্দেশনা পালন নকৰা;
- X. অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানীবোৰৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলনী সংহিতাৰ ওপৰত ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনাৱলীৰ আন যিকোনো ব্যৱস্থা পালন নকৰা
- যদি আপোনাৰ অভিযোগ / বিবাদ এমাহৰ ভিতৰত পুনৰ সমাধান কৰা নহয়, আপুনি এটা ফাইল কৰিব পাৰে
- <https://cms.rbi.org.in> আৰবিআইৰ সৈতে অভিযোগ।
  - অভিযোগটো শাৰীৰিক মোডত দাখিল কৰিব পাৰি:  
'কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ (চিআৰপিচি)'  
ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক,  
চেণ্ট্ৰেল ভিষ্টা, চেক্টৰ 17  
চণ্ডীগড় – 160017
- আৰ্হিৰ ফৰ্মেট উপলব্ধ <https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf>
- যদি বীমা সেৱাসম্পৰ্কীয় আপোনাৰ অভিযোগ / অভিযোগ সমাধান নহয় আপুনি কৰিব পাৰে 155255 বা 1800 4254 732 নম্বৰত টোল ফ্ৰী কল কৰি আইআৰডিএআইৰ ওচৰলৈ যাওঁক বা আপুনি <http://igms.irda.gov.in> ৱেবছাইটত এটা অনলাইন অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰে।
- যদি আপুনি আপোনাৰ বীমা সেৱা সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ সমাধানত সুখী নহয় আৰু আপোনাৰ সমস্যাটো সমাধান নহয়, আপুনি নিষ্পত্তিৰ বাবে বীমা অম্বাৰ্চমেনৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে।