



ধানি লোনস এন্ড সার্ভিসেস লিমিটেড

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

ভূমিকা :

ধানি লোনস অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড ("DLSL") একটি পরিষেবা সংস্থা হিসাবে, ভাল গ্রাহক পরিষেবা প্রদান এবং গ্রাহক সন্তুষ্টির স্তর বাড়ানো আমাদের প্রধান উদ্দেশ্যের বিষয়। নতুন গ্রাহকদের আকৃষ্ট করতে, সেইসাথে বিদ্যমান গ্রাহকদের ধরে রাখতে দ্রুত এবং দক্ষ পরিষেবা প্রদান করা অপরিহার্য। আমরা বিশ্বাস করি যে স্বল্পতম সময়ে মানসম্পন্ন পরিষেবা প্রদানের মাধ্যমে, গ্রাহকের অভিযোগ এবং অভিযোগের তাত্ক্ষণিক প্রতিকারের মাধ্যমে বাজারের অংশীদারিত্ব এবং ব্র্যান্ডের মান বৃদ্ধি 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 নিষ্পত্তি সংক্রান্ত আমাদের নীতি নিম্নোক্ত নীতিগুলি অনুসরণ করে:

- গ্রাহকদের প্রতি সর্বদা ন্যায্য আচরণ করা হবে।
- গ্রাহকদের উত্থাপিত অভিযোগ সৌজন্যের সাথে এবং অযথা বিলম্ব ছাড়াই মোকাবেলা করা হবে।
- পেনশনভোগী, শারীরিক প্রতিবন্ধী এবং প্রবীণ নাগরিকদের অভিযোগ অগ্রাধিকার ভিত্তিতে মোকাবেলা করা হবে।
- গ্রাহকদের প্রতিষ্ঠানের মধ্যে তাদের অভিযোগ/অভিযোগ বাড়ানোর উপায় এবং বিকল্প প্রতিকারের অধিকার সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে অবহিত করা হবে, যদি তারা তাদের অভিযোগের প্রতি কোম্পানির প্রতিক্রিয়ায় সম্পূর্ণরূপে সন্তুষ্ট না হয়।
- সমস্ত অভিযোগ দক্ষতার সাথে এবং ন্যায্যভাবে মোকাবেলা করতে হবে 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, 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 কিনা।

যাইহোক, অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতির ক্ষেত্রে যে কোনো গ্রাহক যদি তাদের অভিযোগ জানাতে চান তাহলে আমাদের কাছে একটি ডেডিকেটেড ইমেল আইডি আছে - grievance@dhani.com.

- একটি অভিযোগ হল একটি সংস্থার প্রতি করা অসন্তোষের একটি অভিব্যক্তি, এটির পণ্য বা পরিষেবাগুলি, অথবা অভিযোগের হ্যান্ডলিং প্রক্রিয়ার সাথে সম্পর্কিত, যেখানে একটি প্রতিক্রিয়া বা সমাধান স্পষ্টভাবে বা পরোক্ষভাবে প্রত্যাশিত।

অভিযোগের কারণ: পরিষেবার ঘাটতির ফলে কোম্পানির কোনো কাজ বা ভুলে ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া যে কোনো গ্রাহক ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে (যেমন ন্যায্যপালের সামনে, যথাযথভাবে এবং লিখিতভাবে নিযুক্ত উকিল না এমন একজন ব্যক্তি, অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত) একটি অভিযোগ দায়ের 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 নির্ধারিত সময়ের মধ্যে গ্রাহকের অভিযোগের সমাধান না হয় বা তিনি যদি আমাদের দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি তার অভিযোগ নিয়ে RBI দ্বারা প্রতিষ্ঠিত নন-ব্যাংকিং ন্যায্যপালের অফিসেও যেতে পারেন।

2. গ্রাহকের অভিযোগ/অভিযোগ পরিচালনা করার জন্য অভ্যন্তরীণ যন্ত্রপাতি :

2.1 অভিযোগ নিবন্ধন:

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

অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণের ব্যবস্থা এখানে দেওয়া হল।

গ্রাহক নীচের উল্লিখিত হেল্পলাইন নম্বরগুলির মাধ্যমেও কল করতে পারেন। তার অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য অথবা তিনি অ্যানেন্সার-এসকেলেশন গ্রিডে প্রদত্ত ম্যাট্রিক্স অনুসারে উদ্বেগ আরও বাড়িয়ে দিতে পারেন। যখনই একটি অভিযোগ কল বা মেইল আসে, প্রেরক তার অভিযোগ স্বীকার করে একই মোডে বা ইমেলের মাধ্যমে একটি প্রতিক্রিয়া পান।

2.2 হেল্পলাইন নম্বরের মাধ্যমে অভিযোগ:

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

আরও যখনই কোনও অভিযোগ হার্ডকপি আকারে পাওয়া যায়, যেমন কোনও চিঠি ইত্যাদির মাধ্যমে, এটি একটি রেজিস্টারে রেকর্ড 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 পর আমাদের প্রতিনিধিরা গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করে এবং অভিযোগের সত্যতা খুঁজে বের করে জরুরী ভিত্তিতে সমাধান করে।

2.3 ব্যক্তিগত অভিযোগ:

একটি অভিযোগ খাতা শাখাগুলিতে পাওয়া যায়। একজন গ্রাহক শাখা থেকে এটি পেতে এবং সেখানে তার অভিযোগ রেকর্ড করতে পারেন।

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

2.4 মেইল/ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ:

গ্রাহক ডাকযোগে বা ই-মেইলের মাধ্যমেও অভিযোগ জমা দিতে পারেন। ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ই-মেইলের মাধ্যমে স্বীকার করা হবে। যখনই একটি অভিযোগ কল আসে, প্রেরক তার অভিযোগের স্বীকৃতি নিশ্চিত করে একটি উত্তর ফিরে পান। ডিএলএসএল-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 জিরো টলারেন্স লেভেলে করা হবে এবং অবিলম্বে ব্যবস্থা নেওয়া 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 শাখা দায়ী। এন্ড্রি/লেনদেন সংশোধন বা গ্রাহকদের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করার জন্য শাখা দায়ী থাকবে। গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য অভিযোগের সমাধান হয়েছে কিনা তা দেখা এবং যদি তিনি সন্তুষ্ট না হন, তাহলে সমস্যাটি আগে বাড়ানোর জন্য তাকে বিকল্প উপায় প্রদান করা শাখার প্রধান কর্তব্য। যদি শাখা পর্যায়ে এটি সমাধান না হয়, তারা নির্দেশিকা/রেজোলিউশনের জন্য কেসটি হেড অফিসে পাঠাতে পারেন।

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

3.4 12ই নভেম্বর, 2021-এ RBI দ্বারা জারি করা সমন্বিত ন্যায্যপাল স্কিম, 2021-এর অধ্যায় IV-এ উল্লিখিত যেকোন এক বা একাধিক কারণে যে কোনও গ্রাহকের কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ রয়েছে এবং তার আপডেটগুলি (বিশদ বিবরণের জন্য 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 দেখা উচিত কারণ এগুলি পরোক্ষভাবে কোম্পানির কাজের ক্রমাগত উন্নতির দিকে নিয়ে যায়। প্রাপ্ত অভিযোগ সব সম্ভাব্য কোণ থেকে বিশ্লেষণ করা হবে। DLSL একটি স্বীকৃতি পাঠানোর চেষ্টা করবে। অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 30 দিনের মধ্যে সমাধান করা উচিত।

অভিযোগের বিভিন্ন প্রকৃতির জন্য বৃদ্ধি ম্যাট্রিক্স সহ অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া মোকাবেলার সময় ম্যাট্রিক্স অ্যানেক্সার-এস্কেলেশন গ্রিডে দেওয়া হয়েছে। গ্রাহকের অভিযোগের সাথে কাজ করে এমন বিভাগ/কর্মকর্তাদের এটি কর্তোঁরভাবে মেনে চলতে হবে।

অভিযোগের উপর পর্যায়ক্রমিক এমআইএস তৈরি করা হয় এবং কোম্পানির উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের মধ্যে তাদের জ্ঞান এবং আরও নির্দেশাবলীর জন্য প্রচার করা হয়।

5. পর্যালোচনা প্রক্রিয়া :

5.1 গ্রাহকদের অভিযোগ/ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা কমিটি দ্বারা গ্রাহক পরিষেবা পর্যালোচনা

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

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

5.2 ওম্বডসম্যান স্কিম অনুযায়ী অভিযোগের উদ্দেশ্যে প্রধান নোডাল অফিসার:

ক্ষতিগ্রস্ত গ্রাহকরা নিম্নোক্ত ঠিকানায় তাদের অভিযোগের বিষয়ে সরাসরি প্রধান নোডাল অফিসারকে লিখতে পারেন:

To,

শ্রী সঞ্জীব কাশ্যপ

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার

ধনি লোনস অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড

প্লট নং 108, 5ম তলা,

উদ্যোগ বিহার, ফেজ-1,

গুরুগ্রাম – 122016

ফোন:0124-6037111

ইমেল: nodal@dhani.com

6. বাধ্যতামূলক প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা :

DLSL প্রদান করে:

- অভিযোগ ও 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 বিবরণ, যার সাথে গ্রাহক যোগাযোগ করতে পারেন।
- শাখাগুলিতে তার তথ্যের জন্য গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত নীতি, RBI এবং অন্যান্য কর্তৃপক্ষের পরামর্শ ইত্যাদি সহ বিস্তৃত নোটিশ বোর্ড/বুকলেট প্রদর্শন।

7. গ্রাহকদের সাথে আলাপ আলোচনা :

DLSL স্বীকার করে যে গ্রাহকদের প্রত্যাশা/প্রয়োজন/অভিযোগগুলি তাদের কর্মীদের দ্বারা গ্রাহকদের সাথে ব্যক্তিগত আলাপচারিতার মাধ্যমে আরও ভালভাবে উপলব্ধি করা যেতে পারে। প্রদত্ত পরিষেবাগুলি সম্পর্কে গ্রাহকদের মধ্যে সচেতনতার অভাবের কারণে অনেক অভিযোগ দেখা দেয় এবং এই ধরনের আলাপ আলোচনা গ্রাহকদের এই ধরনের পরিষেবাগুলি পেতে সহায়তা করে এবং এটি পরবর্তী পর্যায়ে প্রশ্ন/অভিযোগের সংখ্যা হ্রাস করে।

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

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

8.2 DLSL বিভিন্ন বিভাগ থেকে গ্রাহকদের সাথে ডিল করে, যা মতামতের পার্থক্য এবং বৈসাদৃশ্য ক্ষেত্রের 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। অসন্তুষ্ট গ্রাহকদের পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় নরম দক্ষতা প্রদান করা প্রশিক্ষণ প্রোগ্রামের একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ হওয়া উচিত। অভিযোগ/অভিযোগ পরিচালনার জন্য অভ্যন্তরীণ যন্ত্রপাতি যে সকল স্তরে সুচারু ও দক্ষতার সাথে কাজ করে তা নিশ্চিত করা প্রধান নোডাল অফিসারের দায়িত্ব হবে।

অ্যানেক্সার- এক্সালেশন গ্রিড

প্রথম স্তরে	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 স্তরে	7 কার্যদিবসের মধ্যে উপস্থিত না হলে, গ্রাহক হেল্প লাইন নম্বরের মাধ্যমে একটি অভিযোগ করুন। নীচে উল্লিখিত: গ্রাহকরা 0124-6555555 এ সকাল 8:00 AM থেকে 8:00 PM এর মধ্যে আমাদের গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রে 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 যোগাযোগ করতে পারেন: মিঃ সঞ্জীব কাশ্যপ প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার ধানি লোনস অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড প্লট নং 108, 5ম ফ্লোর, উদ্যোগ বিহার, ফেজ-১, গুরুগ্রাম – 122016 ফোন 0124-6037111, ইমেল: nodal@dhani.com

<p>চতুর্থ স্তরে</p>	<p>12 নভেম্বর 2021-এ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার দ্বারা জারি করা "ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021" এবং তার আপডেটগুলি অনুসারে, যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগটি সন্তোষজনকভাবে প্রতিকার না করা হয়, তাহলে গ্রাহক এই উদ্দেশ্যে ডিজাইন করা পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। https://cms.rbi.org.in.</p> <p>নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে কেন্দ্রীভূত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমেও অভিযোগ জমা দেওয়া যেতে পারে-</p> <p><u>ইলেকট্রনিক মোড</u></p> <p>ইমেল – crpc@rbi.org.in</p> <p><u>ডাক ঠিকানা</u></p> <p>সেন্ট্রালাইসড রিসিপ্ট এন্ড প্রসেসিং সেন্টার, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, চতুর্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017 টোল-ফ্রি নম্বর: 14448 (তদন্তের জন্য)</p>
-------------------------	---
