

১০৮ ই-সারনগোশাল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস কোর্পোরেশন লিমিটেড বিভাগ চিন্তা চর্চা নীতি

১০৮ কোর্স

১০৮	অনুমোদনের তারিখ/পুনর্বিবেচনার তারিখ	অনুমোদনকারী
V 1.0	১০৮ ০৮, ২০১৯	১০৮ অফিস
V 2.0	১০৮ ০৮, ২০২১	১০৮ অফিস
V 3.0	১০৮ ১৭, ২০২২	১০৮ অফিস
V 4.0	১০৮ ২৮, ২০২৩	১০৮ অফিস
V 5.0	১০৮ ২৫, ২০২৫	১০৮ অফিস

বিষয়বস্তু

1.	পরিচয়	3
2.	ডেইশন/মূল প্রতিষ্ঠিত	3
3.	সংস্কা	3
4.	অভিযোগ প্রতিকার ক্ষেত্র এবং ডিইসিপিএল ফিন্যান্সিয়াল ফিসসার	4
5.	অভিযোগ প্রতিকার প্রতিষ্ঠা / প্রতিষ্ঠা	4
6.	অটসিসিস্ রেগুলা	7
7.	ডিইসিপিএল ফিন্যান্সিয়াল ফিসসার ফিওয়া অতিরিক্ত ফ্লেক্সিবিলিটি	7
8.	তত্ত্বাবধান এবং পর্যবেক্ষণ	8
9.	অবশ্যিক তদারকির শর্তাবলী	8
10.	নীতি সংশোধন	8

খোঁH ইস্তারনকোশনালের অভ্যেগ ঙ্গিতকার নীতি

1. পিরচয়

খোঁH ইস্তারনকোশনাল িকনটিয়োল সতিভ'েসস ঙ্গাইস্ট িলিসেটেড (এরপের "শাখা আঁজ'াঙিতক" বা "সংOা" বা "অমরা" বা "আমাদের" বা "আমাদেরক" িহসাবে ঙ্গেচন করা হয়), আমরা একটি িডিজিটাল িলিটিং িডাচএ িত্রি কেরিঁ যা আমাদের লগ্নক 2াহকদের জনক অতকল উপযুঁS।

আমাদের মূল মূলকবেখালিলের মেখক একটি হল আমাদের 2াহকদের ঙ্গিত অোকঙবন থাকা। তাই, আমরা 2াহকদের সেবা 2াহক পিরেবা ঙ্গানের জনক ঙ্গেচনো কিঁ, যার মেখক রেয়েঁ অভ্যেগ ঙ্গিতকারের একটি নীতি িত্রি করা যা 2াহকরা িযেকানো অভ্যেগ বা অভ্যেগের জনক অনুসরণ করতে পারেন।

অভ্যেগ িনপুঁি নীতি তরতীয় িরজাত বকোংকের ("RBI") মাঁটার িদেিশিকা - তরতীয় িরজাত বকোংক (নন-বকোংকিং ফাইনকোঁসিয়াল িকসোঁিন - FVল িভিক িনয়ল) িদেিশিকা, 2023 ("SBR মাঁটার িদেিশিকা") এবং িরজাত বকোংক - একীভূত ওাডসমকোন পিরকপনা, 2021 ("IO পিরকপনা") অনুসারে ঙ্গীত হেয়েঁ, যা সময়ে সময়ে আপেডট ক্লয় এবং িকসোঁিনের পিরচালনা ঙ্গেঁ অনুমেিদিত হেয়েঁ।

2. ঙ্গে]শক/মূল ঙ্গিত'েতি

খোঁH ইস্তারনকোশনালের 2াহকদের ঙ্গিত মূল ঙ্গিত'েতিালি হল:

- সমঁ খোঁH ইস্তারনকোশনাল 2াহকদের নকোখক িচিকংসা িনিিত করা;
- সময় মেতা অভ্যেগ এবং অভ্যেগালিল সমাখন করা;
- সময় িদেয় 2াহকদের ঙ্গেটিল পুরোপুঁির বুবে ও তারপের তার সমাখনে সহেগিতা করতে পারা;
- ইসু/ অভ্যেগ সমাখনের জনক 2াহকদের ঙ্গিতকার বকবOা এবং মেনীত ঙ্গে টের সাথে িযাগেগ করার জনক িশিপ্ত করা।

সেবাপির, আমরা আমাদের 2াহকদের িগাপনীয়তা এবং মর্যাদকে খুব M□N সহকারে িনই এবং আমাদের 2াহকদের সাথে ঙ্গা িকননীভাবে আচরণ কিঁ।

3. সংংা

িঙপাপট িথেক অনকথায় সংংাণীয়ত বা Oক না হেল, িনটিলিখত শরালিলের অথ নীচে ঙ্গে মেতাই হেব এবং সমজাতীয় অভবকিসিল িসই অনুযায়ী বকোখকো করা হেব:

3.1	বর্ড / BoD	মানে িকসোঁিনের িবর্ড অফ িডেরেরেস
3.2	িকাদ	এর অথ 'হেব িকসোঁিনের এারা ঙ্গীত নকোখক অনুশীলন িকিঁ
3.3	কাঁমার	এর অথ 'হেব িয িকানো বকিস িয়িন িকসোঁিনের আঁত একটি িলান পশক 2হণ কেরেছন বা 2হণ কেরেছন I

3.4	অভিযোগ চুক্তিকার ব্যবস্থা	বিক্রয় কর্তৃক নির্ধারিত এক এই নিষিদ্ধ চুক্তি অভিযোগ চুক্তিকার ব্যবস্থাকে বিবাকাবে
3.5	অভিযোগ চুক্তিকার কর্তৃক (GRO)	এর অর্থ হবে সেই কর্তৃক চুক্তি 2020 সালের অভিযোগ নিষিদ্ধ চুক্তি নির্ধারিত করার জন্য বিক্রয় কর্তৃক নিয়োগক্রমে
3.6	নির্দেশনা অফিসার	অভিযোগের সমাধান ব্যবস্থার অধীনে নির্দেশনা অফিসার হিসাবে সংযুক্ত মেনোনীত নির্দেশনা অফিসারকে বিবাকাবে হবে

4. অভিযোগ চুক্তিকার কর্তৃক এবং চুক্তিপাল নির্দেশনা অফিসার

4.1. বিক্রয় কর্তৃক একজন কর্তৃক অফিসারকে অভিযোগের সমাধান কর্তৃক (GRO) হিসাবে মেনোনীত করে, যাকে 2020 সালের এয়ার উত্তরণ অভিযোগনির্ণয় এবং ডিজিটাল নিয়ন্ত্রণ সংক্রান্ত

নিষিদ্ধ চুক্তি বিবাকাবে এবং সমাধানের দায়িত্ব গ্রহণ করা হবে।

4.2. সমস্ত 2020 সালের অভিযোগ রিপোর্ট অফিসার সময়কালে GRO উপলব্ধ থাকবে। এই GRO উপলব্ধ না থাকলে 2020 সালের পিরিয়ড ফাংশনের ত্রুটিগত চুক্তির অফিসার 2020 সালের কাছাকাছি উপস্থিত হবেন। GRO-

র নাম এবং বিবাকাবে অভিযোগের বিবাকাবে চুক্তিপাল:

উপাধি	অভিযোগ চুক্তিকার কর্তৃক
নাম	মিস বিকাশ চক্রবর্তী
বিবাকাবে নং	91 8655937427
ইমেল আইডি	gro@branch.co
চুক্তিকার	01, আওড়াস, PO সিলিউশনস, ফক্স চুক্তি, ডিআইওস টাওয়ার, ইন্ডিয়া এনফোর্স হাইওয়ে সংলগ্ন, ফক্স-চুক্তির ফ্লাড, মুম্বাই 400037

4.3. সংযুক্ত চুক্তি কার্যালয়ে বিক্রয় কর্তৃক বিক্রয় চুক্তিপাল নির্দেশনা অফিসার (PNO) নিয়োগ করা হবে, যিনি সংযুক্ত চুক্তি দায়িত্ব গ্রহণ করে অভিযোগের বিষয়ে সংযুক্ত চুক্তিনির্ণয় এবং সংযুক্ত চুক্তি অর্থ সংক্রান্ত

কর্তৃক জন্য দায়িত্ব গ্রহণ করেন। বিক্রয় কর্তৃক নিষিদ্ধ চুক্তিপাল নির্দেশনা অফিসার:

নাম: মিস বিকাশ চক্রবর্তী উপাধি: অপারেশন মনোনির্ভর
বিবাকাবে নং: +91 8655937427
ইমেল আইডি: gro@branch.co

5. অভিযোগ চুক্তিকার চুক্তি / চুক্তি

I. অভিযোগ উত্তরণের পদ্ধতি



সমস্যার জন্য চুক্তিগত সমস্যা চূড়ান্ত করে।

সকল দলের অভিযোগগুলির একই তাৎপর্যবাহকতা এবং ঐতিহ্যের সাথে সমন্বিতভাবে ব্যবহৃত হওয়া হবে। তবে, চূড়ান্ত সমস্যা এবং গৃহীত পদক্ষেপ সমস্যার তীব্রতার উপর নির্ভর করে পরিবর্তিত হতে পারে।

7.2. Fকস্টোনির GRO-এর Fযাগাযোগের িবরণ Fকস্টোনির ওয়েবসাইটে Oকভাবে িদিশত' হেব, পাশাপাশি LSP-

Mোলার ওয়েবসাইট এবং ডিডিজিটাল ঋণ আবেদন (DLA) -এও উেচখ থাকেব এবং 2াহকদের সরবরাহ করা কী ফরোE FVটেমS (XFS) -এ ক S থাকেব। অতিরSভাবে, অিভেযাগ দােরের সুবিধািটি উপের উিচিখত DLA এবং ওয়েবসাইটেও উপলভ করা হেব।

7.3. যিদ Fকস্টোনি কৃ িনযুS LSP-র িব□□দ 2াহক কৃ দােরের করা Fকনও অিভেযাগ 30 িদিনের মেধক িয়ার সমাধান না করা হয়, তেব িদিন এই নীতিমালায় িদেই একইভাবে RBI-

ওভসমকোনের কাছে অিভেযাগ জমা

িদিতে পারেন। যাই Fহাক না Fকন, অিভেযাগ সমাধানের দায়িগ Fকস্টোনির কাছেই থাকেব।

8. ততাবধান এবং পর্যেবণ

যুH ইসারকোশনলের 2াহক পিরেবা দল 'অিভেযাগ টীাপের পদিত' িবভাগে তলিকাকক S ককোনালিলির মাধমে সংযায় Fকিরত িতিটি অিভেযাগ পড়েব। তারা যত তাড়তড়ি সব সমই অিভেযাগের িতিটিয়া জানাবে এবং 2াহককে অিভেযাগ সসেক' অিতিরS িবশদ চাইত পারে।

আরও জটিস ইসুগুলির জনক, 2াহক পিরেবা িতিনিধরা অভাৱীশভাবে িবযযিটি Fকস্টোনির অিভেযাগ িতিকার ক তর কাছে বডি়েয় তুলত পারে।

আমাদের 2াহক পিরেবা দল সময়মেতা সমাধান িনচি়িত করেত িতিদিনের িভি়িতে অিভেযাগলিল পর্যেবণ করেব। 2াহকদের eারা করা সমই অিভেযাগ কদুইতনভাবে িরকত' করা হেব এবং Fকস্টোনি eারা রণকবেণণ করা হেব।

9. অবশিক কুর্শনের শর্তকী

Fকস্টোনি তার 2াহকদের সুবিধার জনক, ওয়েবসাইট সহ, Fকস্টোনির বকসা পিরচালিত হয় এমন সমই Oyগনে

িনেচিখত তখকলিল Oকভাবে কৃ করেব:

- অিভেযাগ িতিকার বকযো সসিক'ত িবরণ তার ওয়েবসাইট/অকোপে Fদখাবে, Fকন, নাম এবং Fযাগাযোগের িবরণ, Fটিলেফন নার, 2াহক পিরেবা িভাগ এবং GRO এর ইেমল এেঁস।
- িধান Fনাডাল অিফসারের নাম এবং Fযাগাযোগের িবরণ (Fটিলেফন / Fমারাইল নার এবং ইেমল এেঁস) পাশাপাশি ওভসমকোনের অিভেযাগ দােরের করার Fপাটালের িবরণ (<https://cms.rbi.org.in>);
- IO িভেমের িধান িশককলিল (ইংরেজি, িহি়িপ এবং আনিলিক ভাষায়) এবং IO িভেমের কিপ।

10. নীতি সংশোধন

অিভেযাগের িতিকার কৃ ত এই নীতিটির পর্যা়তা এবং কৃ িতি়িতে আরিবআই আপেডটালিলর সাথে

পিরচালনার িবিভােঁর অিভেযাগের সমাধান বকযোর ক িরিতা পর্যােঁলোচনা ও মূল্যায়ন করেব। এই জাতীয় পর্যােঁলোচনালিলর একীভূত িতিবেদন িনিয়মত িবরিতে িবােঁত' জমা Fদওয়া হেব, Fযখন এটি eারা িনখািরত হেত পারে। উকয়ন/ পিরবতন' মলিল, যিদ থাকে তেব 2াহকরা এবং িাসিক FVকেহাৱারদের যখন িয়োজন হেব তখন Fযাগাযোগ করা হেব।