

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড লোনফ্রন্ট

ওয়েবসাইট: www.loanfront.in

বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেডের বোর্ডের স্পষ্ট লিখিত অনুমতি ব্যতিরেকে এই ডকুমেন্টেশনের কোনো অংশ কোনো প্রকারে বা যেকোনো উপায়ে ফটোকপি বা রেকর্ডিং সহ ইলেকট্রনিক বা যান্ত্রিকভাবে পুনরুৎপাদন বা প্রেরণ করা যাবে না।

নথি রেফারেন্স আইডি: GRP_VVPL_1.3	সংস্করণ নং: 1.3	পৃষ্ঠা 2 of 8
-------------------------------------	-----------------	---------------

নথির সারাংশ

ডকুমেন্ট রেফারেন্স আইডি	GRP_VVPL_1.3
সংস্করণ সংখ্যা	1.3
নথিপত্র ধরণ	প্রাতিষ্ঠানিক নীতিমালা
লেখক	মি: গণেশপ্রসাদ রবীন্দ্র পাভাস্কর
দ্বারা পর্যালোচিত	মি: নীতেশ কেজরিওয়াল
দ্বারা অনুমোদিত	পরিচালনা পর্ষদ
প্রকাশের তারিখ	20/03/2024

পরিবর্ধন ও পরিবর্তন তালিকা

সংস্করণ	তারিখ	লেখক	গুরুত্বপূর্ণ পরিবর্তন	উৎস
V.1.0	30/10/2019	কমপ্লায়েন্স দপ্তর	জিআরপি-এর পর্যালোচনা	আরবিআই মুখ্য নির্দেশনা
V.1.1	02/04/2020	কমপ্লায়েন্স দপ্তর	জিআরপি-এর পর্যালোচনা	আরবিআই মুখ্য নির্দেশনা
V.1.2	01/04/2023	কমপ্লায়েন্স দপ্তর	জিআরপি-এর পর্যালোচনা	আরবিআই মুখ্য নির্দেশনা
V.1.3	20/03/2024	কমপ্লায়েন্স দপ্তর	জিআরপি-এর সংশোধন	আরবিআই সর্বশেষ মুখ্য নির্দেশনা

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি	বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড
-----------------------	-------------------------------

নথি রেফারেন্স আইডি: GRP_VVPL_1.3	সংস্করণ নং: 1.3	পৃষ্ঠা 3 of 8
-------------------------------------	-----------------	---------------

সূচনা

বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড ("কোম্পানি") একটি নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (NBFC) যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের সাথে নিবন্ধিত, এবং অন্যান্য পরিষেবাগুলির মধ্যে স্বল্পমেয়াদী অনিরাপদ ঋণ প্রদানে বিশেষজ্ঞ। কোম্পানির ব্যবসা করার জন্য "লোনফ্রন্ট" নামে গ্রাহক-মুখী একটি প্ল্যাটফর্ম রয়েছে। রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার ("RBI") নির্দেশের সাথে একত্রিত হয়ে, গ্রাহকের অভিযোগগুলি গ্রহণ এবং সমাধানের জন্য একটি শক্তিশালী প্রক্রিয়া স্থাপন করা NBFC-এর দায়িত্ব, যাতে তাদের সর্বোচ্চ অগ্রাধিকার হয় ন্যায্যভাবে এবং অবিলম্বে সমস্যার সমাধান করাই। এই বাধ্যবাধকতার স্বীকৃতিস্বরূপ, কোম্পানি নিরবিচ্ছিন্ন পরিষেবা সরবরাহ নিশ্চিত করার সাথে সাথে গ্রাহকদের অভিযোগের সমাধান করার জন্য একটি দক্ষ কার্ঠামো তৈরি করেছে। এটি অর্জন করার জন্য, কোম্পানির পণ্য এবং পরিষেবা ("অভিযোগ") সম্পর্কিত গ্রাহকের অভিযোগ এবং অভিযোগগুলি গ্রহণ, নিবন্ধন এবং সমাধানের পদ্ধতিগুলি রূপরেখা গঠন করার লক্ষ্যে কোম্পানি এই অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি ("নীতি") প্রতিষ্ঠা করেছে। এতে কোম্পানির পক্ষে কাজ করা তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারী, এজেন্ট বা ব্যবসায়িক সুবিধাদাতাদের দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত অভিযোগের সমাধান অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এই নীতির প্রাথমিক উদ্দেশ্য হল গ্রাহকদের অভিযোগগুলিকে ন্যায্য এবং স্বচ্ছভাবে মোকাবিলার জন্য একটি কার্ঠামোগত কার্ঠামো প্রদান করা, পাশাপাশি গ্রাহকদের কোম্পানি এবং/অথবা RBI-এর কাছে অভিযোগ দায়ের করার প্রক্রিয়া সম্পর্কে শিক্ষিত করা।

উদ্দেশ্য

আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি পরিচালিত হয়ে থাকে নিম্নলিখিত উদ্দেশ্য দ্বারা:

1. ন্যায্য আচরণ: গ্রাহকের সাথে সুমস্ত কথাবার্তায় পক্ষপাতিত্ব বা বৈষম্য বর্জিতভাবে ন্যায্যতা এবং সমতার নীতিগুলি বজায় রাখা।
2. সময়মত সমাধান: নির্দিষ্ট টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম (TAT) সীমার মধ্যে অভিযোগগুলি দ্রুত সমাধান করা এবং সমাধান করা হয়েছে তা নিশ্চিত করা।
3. সক্রিয় হস্তক্ষেপ: আমাদের গ্রাহকদের সাথে ঘটা যেকোন অসুবিধা কমিয়ে, আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি দলের দ্বারা সক্রিয় হস্তক্ষেপের মাধ্যমে সমাধান প্রক্রিয়াকে স্বরাশ্রিত করা।
4. স্বচ্ছতা: অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া জুড়ে স্বচ্ছতা বজায় রাখার জন্য, গ্রাহকদের প্রতিটি পর্যায়ে তাদের অভিযোগের অবস্থা সম্পর্কে অবহিত করা নিশ্চিত করা।
5. প্রবেশযোগ্যতা: অনলাইন প্ল্যাটফর্ম, ফোন হেল্পলাইন এবং শারীরিক শাখা সহ গ্রাহকদের অভিযোগ দায়ের করার জন্য একাধিক চ্যানেল প্রদান করা, সকলের জন্য প্রবেশযোগ্যতা নিশ্চিত করা।

অভিযোগ মূল্যায়ন

এই নীতি আমাদের অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়াগুলির পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা পরিচালনা করার পাশাপাশি অভিযোগগুলি রেজিস্টার করার, উপর মহলে পৌঁছে দেওয়া এবং সমাধানের পদ্ধতিগুলিকে বর্ণনা করে। গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের কোন প্রশ্ন, সমস্যা বা অভিযোগের ক্ষেত্রে আমাদের নিবেদিত গ্রাহক সহায়তা দলের সাথে যোগাযোগ করতে উৎসাহিত করা হয়। যোগাযোগের জন্য তাদের নিম্নলিখিত উপায় রয়েছে:

- কোম্পানি দ্বারা প্রদত্ত বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা।
- নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে তাদের অভিযোগের দ্রুত স্বীকৃতি এবং সমাধানের প্রত্যাশা করা।
- অসন্তোষজনক সমাধানের ক্ষেত্রে সমস্যাটি সংশ্লিষ্ট উপর মহলে পৌঁছে দেওয়ার জন্য এসকেলেশন চ্যানেল প্রদান করা।

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি	বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড
-----------------------	-------------------------------

নথি রেফারেন্স আইডি: GRP_VVPL_1.3	সংস্করণ নং: 1.3	পৃষ্ঠা 4 of 8
-------------------------------------	-----------------	---------------

পর্যালোচনা এবং পর্যবেক্ষণ

আমরা নিম্নলিখিত ব্যবস্থাগুলির মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগগুলির কার্যকর পর্যালোচনা এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করি:

- দৈনিক মনিটরিং: আমাদের অনুমোদিত কর্মীরা দৈনিক ভিত্তিতে অভিযোগের সমাধানের স্থিতি নিরীক্ষণের সাথে নিরীক্ষণ করে, প্রয়োজন অনুসারে পরবর্তী পদক্ষেপের জন্য মনোনীত ইনচার্জকে আপডেট রিপোর্ট করে।
- মাসিক পর্যালোচনা: বোর্ড ন্যায্য অনুশীলন কোডগুলির সাথে সম্মতি মূল্যায়ন করার জন্য মাসিক পর্যালোচনা পরিচালনা করে, প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগের মূল্যায়ন, প্রদত্ত রেজোলিউশন এবং TAT এর পালনকেও অন্তর্ভুক্ত করে।
- ত্রৈমাসিক বোর্ড মূল্যায়ন: ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে, বোর্ড আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার সামগ্রিক কার্যকারিতা মূল্যায়ন করে এবং বর্ধিতকরণের জন্য ক্ষেত্র চিহ্নিত করে, ন্যায্য অনুশীলন কোডের একটি ব্যাপক পর্যালোচনা করে।
- ফিডব্যাক মেকানিজম: গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার প্রতি তাদের সন্তুষ্টি, উন্নতির জন্য ক্ষেত্র চিহ্নিত করা এবং প্রয়োজনীয় পরিবর্তনগুলি বাস্তবায়নের বিষয়ে নিয়মিত প্রতিক্রিয়া চাওয়া।

এই অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি বাস্তবায়নের মাধ্যমে, কোম্পানি গ্রাহক পরিষেবার সর্বোচ্চ মান বজায় রাখার এবং গ্রাহকের সকল অভিযোগ অবিলম্বে এবং ন্যায্যভাবে সমাধান করা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানির প্রতিশ্রুতিই পুনর্ব্যক্ত করে, যার ফলে আমাদের মূল্যবান গ্রাহকদের মধ্যে আস্থা ও বিশ্বাস বৃদ্ধি পায়।

অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলির বিষয়ে কোনোরকম অভাব-অভিযোগ বা প্রতিক্রিয়া সহ গ্রাহকদের নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে পৌঁছানোর জন্য উত্সাহিত করা হয়।

a. প্রথম দৃষ্টান্তের জন্য চ্যানেল:

ঋণগ্রহীতাদের অনুগ্রহ করে অনুরোধ করা হচ্ছে তারা যেন প্রাথমিকভাবে গ্রাহক সহায়তা টিমকে তাদের অভিযোগ সম্পর্কে অবহিত করেন।

ভয়েস সাপোর্ট – 080-48126351

গ্রাহক সোমবার থেকে শনিবার সকাল 09:30 থেকে সন্ধ্যা 06:30 -এর মধ্যে কাস্টমার কেয়ারে আমাদের কল করতে পারেন। দ্রুত সমাধানের জন্য অনুগ্রহ করে আপনার ইউজার আইডি বা লোন অ্যাকাউন্ট নম্বর প্রদান করুন।

ইমেল সমর্থন – support@loanfront.in

আপনার নিবন্ধিত ইমেল আইডি থেকে আমাদের কাছে লিখুন। অনুগ্রহ করে ইমেলের আপনার ইউজার আইডি এবং/অথবা লোন অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং যোগাযোগ নম্বর প্রদান করুন। গ্রাহক 3 কার্যদিবসের মধ্যে টিমের কাছ থেকে একটি প্রতিক্রিয়া পাবেন, তবে এমন উদাহরণ থাকবে যেখানে দলটি প্রতিক্রিয়া/উত্তর দিতে আরও বেশি সময় নিতে পারে।

b. স্তর 1 এসকেলেশন চ্যানেল

যদি গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা কোম্পানির কাছ থেকে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ার সাথে সন্তুষ্ট না হন, বা যদি 7 কার্যদিবসের মধ্যে প্রতিক্রিয়া প্রদান না করা হয়, গ্রাহকদের অনুগ্রহ করে তাদের অভিযোগগুলি অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাছে জানাতে অনুরোধ করা হচ্ছে।

নাম: মিঃ সত্য মল্লিদি,

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি	বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড
-----------------------	-------------------------------

নথি রেফারেন্স আইডি: GRP_VVPL_1.3	সংস্করণ নং: 1.3	পৃষ্ঠা 5 of 8
-------------------------------------	-----------------	---------------

পদ: অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা,

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি	বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড
-----------------------	-------------------------------

নথি রেফারেন্স আইডি: GRP_VVPL_1.3	সংস্করণ নং: 1.3	পৃষ্ঠা 6 of 8
-------------------------------------	-----------------	---------------

ঠিকানা: দ্বিতীয় তলা, এনভিশন টেকনোলজি সেন্টার, 119, রোড নং 3, ফেজ-1, বিজয়নগর, ইপিআইপি জোন, হোয়াইটফিল্ড, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক 560066।
ইমেইল আইডি: grievance@loanfront.in
যোগাযোগ নং 6366828598

c. স্তর 2 এসকেলেশন চ্যানেল

যদি গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা কোম্পানির কাছ থেকে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ার সাথে সন্তুষ্ট না হন, অথবা যদি 7 কার্যদিবসের মধ্যে প্রতিক্রিয়া প্রদান না করা হয়, গ্রাহকদের অনুগ্রহ করে প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের কাছে তাদের অভিযোগ জানাবার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।

নাম: মিঃ গণেশপ্রসাদ রবীন্দ্র পাভাস্কর,

পদ: প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার,

ঠিকানা: দ্বিতীয় তলা, এনভিশন টেকনোলজি সেন্টার, 119, রোড নং 3, ফেজ-1, বিজয়নগর, ইপিআইপি জোন, হোয়াইটফিল্ড, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক 560066।

ইমেইল আইডি: nodalofficer@loanfront.in

যোগাযোগ 9513493927

d. স্তর 3 এসকেলেশন চ্যানেল

যদি গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা কোম্পানির কাছ থেকে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ার সাথে সন্তুষ্ট না হন বা যদি 30 দিনের মধ্যে একটি প্রতিক্রিয়া প্রদান করা না হয়, সেক্ষেত্রে গ্রাহকরা CMS RBI-এ আবেদন করতে পারেন।

সহকারী জেনারেল ম্যানেজার,

ঠিকানা: নন-ব্যাঙ্কিং তত্ত্বাবধান বিভাগ, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, 15, নেতাজি সুভাষ রোড, কলকাতা- 700011।

ইমেইল: cms.odtkolkata@rbi.org.in

অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং এসকেলেশন সম্পর্কিত তথ্য সারাংশ:

এসকেলেশন	চ্যানেল	ভয়েস	ইমেইল আইডি	TAT
-	গ্রাহক সমর্থন	080-48126351	support@loanfront.in	7 দিন
1ম স্তর	নোডাল অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার	6366828598	grievance@loanfront.in	7 দিন
2য় স্তর	প্রধান নোডাল অফিসার	9513493927	nodalofficer@loanfront.in	15 দিন
3য় স্তর	সিএমএস আরবিআই		cms.odtkolkata@rbi.org.in	-

আরবিআই অস্বডসময়ান স্কিম:

গ্রাহকের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য একটি ব্যবস্থা স্থাপন করার জন্য, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত গ্রাহকদের অভিযোগগুলি দ্রুত এবং সাস্রীয়ভাবে সমাধান করার জন্য RBI একটি "ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসময়ান স্কিম, 2021" (এরপরে "ইন্টিগ্রেটেড স্কিম" হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) চালু করেছে। স্কিমটি আরবিআই অস্বাসময়ান অর্থাৎ ন্যায়পাল ব্যবস্থাকে এখতিয়ার-নিরপেক্ষ করে একটি 'এক জাতি এক ন্যায়পাল' পদ্ধতি গ্রহণ করে। "বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড," একটি নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা হিসাবে আরবিআই দ্বারা চালু করা ইন্টিগ্রেটেড স্কিমটি গ্রহণ করেছে। ইন্টিগ্রেটেড স্কিম ক্ষমতা ও কার্যাবলী, অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি এবং ন্যায়পালের এখতিয়ার প্রদান করে। স্কিমের 18 অনুচ্ছেদ অনুসারে, কোম্পানি নিশ্চিত করতে চায় যে আমাদের গ্রাহকরা

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি	বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড
-----------------------	-------------------------------

নথি রেফারেন্স আইডি: GRP_VVPL_1.3	সংস্করণ নং: 1.3	পৃষ্ঠা 7 of 8
-------------------------------------	-----------------	---------------

যাতে স্কিমের উদ্দেশ্য এবং এর অধীনে উপলব্ধ প্রতিকার সম্পর্কে সচেতন থাকেন। ইন্টিগ্রেটেড স্কিম এখানে অ্যাক্সেস করা যেতে পারে। স্কিমটির অনুলিপিগুলি স্কিমের অধীনে কোম্পানির মনোনীত প্রধান নোডাল অফিসারের কাছেও পাওয়া যায়। যদিও কোম্পানি গ্রাহক সন্তুষ্টির উপর অত্যন্ত গুরুত্ব দেয় এবং আমাদের গ্রাহকদের অভিযোগ ও অভিযোগের সমাধান করার জন্য একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটি গঠন করেছে, যে কোনো গ্রাহক আমাদের প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হলে, এগুলির মাধ্যমে অনলাইনে ন্যায়পালের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি	বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড
-----------------------	-------------------------------

নথি রেফারেন্স আইডি: GRP_VVPL_1.3	সংস্করণ নং: 1.3	পৃষ্ঠা 8 of 8
-------------------------------------	-----------------	---------------

1. পোর্টাল (<https://cms.rbi.org.in>) বা
2. ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমে জমা দিন সেন্ট্রালাইজড রসিদ এবং প্রসেসিং সেন্টার 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017 অথবা
3. একটি টোল-ফ্রি নম্বর সহ কেন্দ্রের সাথে যোগাযোগ করুন - 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:00 পর্যন্ত)।

অভিযোগের সমাধান

উপরে উল্লিখিত হিসাবে মনোনীত অফিসিয়াল কমিউনিকেশন চ্যানেল, প্রাপ্তির পরে গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য অভিযোগ বা অভিযোগগুলি সমাধান করার জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত। যখনই সম্ভব হবে গ্রাহককে একটি উপযুক্ত এবং উপযুক্ত বিকল্প সমাধান দেওয়ার জন্য সর্বোচ্চক প্রচেষ্টা করা হবে। তবে, যদি গ্রাহক রেজোলিউশনের সাথে অসন্তুষ্ট থাকেন, তাহলে উপরে উল্লিখিত নির্দিষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার মাধ্যমে সমস্যাটি বাড়ানোর বিকল্প তাদের কাছে রয়েছে।

প্রশংসা স্বীকার:

কোম্পানী ক্রমাগত আমাদের সমস্ত গ্রাহকদের ব্যতিক্রমী সেবা প্রদান করার চেষ্টা করে। আপনার যদি ইতিবাচক অভিজ্ঞতা থাকে বা আমরা যদি আপনার চাহিদা মেটাবার ক্ষেত্রে আশাতীতভাবে ভালো ফল করে থাকি, তাহলে আমরা আপনার অভিজ্ঞতা জানতে আগ্রহী। আপনার প্রতিক্রিয়া আমাদের প্রচেষ্টাকে শুধু স্বীকৃতিই দেয় না, সাথে আমাদের কর্মীদের ক্রমাগত তাদের পরিষেবা সরবরাহ উন্নত করতেও অনুপ্রাণিত করে। আমাদের আপনাকে আরও ভাল পরিবেশন করতে সাহায্য করার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ।

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি	বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড
-----------------------	-------------------------------