

ট্রিলিয়নলোনস ফিনটেক প্রাইভেট লিমিটেড

অভিযোগ প্রতিকারের নীতি

ট্রিলিয়নলোনস ফিনটেক প্রাইভেট লিমিটেড	অনুমোদনের তারিখ: 24 ^শ নভেম্বর, 2023
অভিযোগ প্রতিকারের নীতি	সংস্করণ: 3.0

অভিযোগ প্রতিকারের নীতি

ট্রিলিয়নলোনস ফিনটেক প্রাইভেট লিমিটেড-এ, আমরা আমাদের গ্রাহকদের সবথেকে উত্তম অভিজ্ঞতা প্রদানের অবিরাম প্রচেষ্টা করি। আমরা সবসময়ে আমাদের গ্রাহকদের প্রত্যাশাকে পরিপূর্ণ করার জন্য এবং যখন সম্ভব সেটা ছাড়িয়ে যাওয়ার জন্যও প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। যদিও আমরা আমাদের গ্রাহকের সাথে যাত্রার প্রতিটি পদক্ষেপে বাধামুক্ত পরিষেবা প্রদান করার জন্য সর্বোত্তম প্রচেষ্টা করি, আমরা বুঝি যে সবসময় সবকিছু পরিকল্পনা অনুযায়ী ঘটে না। এই নীতিটি মাস্টার নির্দেশ অনুসারে - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা - স্কেল ভিত্তিক প্রবিধান) নির্দেশাবলী, 2023, সময়ে সময়ে সংশোধিত।

এই নীতির উদ্দেশ্য হল:

1. সকল গ্রাহকদের সাথে যেন ন্যায্য আচরণ করাটা নিশ্চিত করা
2. গ্রাহক দ্বারা উত্থিত সকল উদ্বেগগুলির সাথে যেন অবিলম্বে এবং সৌজন্যতার সাথে মোকাবেলা করা হয়
3. গ্রাহক যদি তাদের অভিযোগের ক্ষেত্রে আমাদের প্রতিক্রিয়া বা সমাধানে সন্তুষ্ট না হয় তাহলে তারা প্রতিকারের কোন বিকল্প পথ অনুসরণ করতে পারে সেই সম্বন্ধে সচেতন করা

আপনি কি আমাদের পরিষেবায় কোনো সমস্যার সম্মুখীন হয়েছেন, অনুগ্রহ করে নিম্নে প্রদত্ত ধাপগুলি অনুসরণ করুন এবং যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আমরা সেটিকে ঠিক করার চেষ্টা করব:

ধাপ 1: আপনি যদি প্রথমবার আমাদের সাথে যোগাযোগ করেন

টেলিফোন: আপনি আমাদের সকল কর্মদিবসে (সোম থেকে শুক্র) 09:30 am থেকে 7:00 pm-এর মধ্যে +91-8851682895 নম্বরে ফোন করে অভিযোগ রেজিস্টার করতে পারেন

অথবা

ইমেইল: আপনি আমাদের grievances@trillionloans.com-এ ইমেইল করতে পারেন

অথবা

চিঠি: আপনি আমাদের এই ঠিকানায় চিঠি লিখতে পারেন:

ঠিকানা: 7ম তলা, ইউনিট নং B2, 705, কানাকিয়া বুমেরাং বিল্ডিং, যাদব নগর, চান্দিভালি, পওয়াই, মুম্বাই - 400072, মহারাষ্ট্র.

আপনার সাথে যোগাযোগের তারিখের 15 কর্মদিবসের মধ্যে আমরা আপনার উদ্বেগের সমাধান করব।

ধাপ 2:

ধাপ 2-এ যদি আপনার সাথে যোগাযোগের তারিখের 7 কর্মদিবসের মধ্যে আপনি কোনো প্রতিক্রিয়া না পান অথবা যে প্রতিক্রিয়া পেয়েছেন সেই সম্বন্ধে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে আপনি আমাদের অভিযোগ প্রতিকারের অফিসার/ নোডাল অফিসার, শ্রী হার্দিক রমেশচন্দ্র নান্দানী -র কাছে চিঠি লিখতে পারেন

nodalofficer@trillionloans.com-এ অথবা লিখিত অভিযোগ জমা করতে পারেন এই ঠিকানায়:

শ্রী হার্দিক রমেশচন্দ্র নন্দানী

ঠিকানা: 7ম তলা, ইউনিট নং B2, 705, কানাকিয়া বুমেরাং বিল্ডিং, যাদব নগর, চান্দিভালি, পওয়াই, মুম্বাই - 400072, মহারাষ্ট্র.

*অনুগ্রহ করে আপনার ইমেইলে আপনার রেফারেন্স ID উল্লেখ করবেন, যা ধাপ 1-এ প্রতিক্রিয়ার সাবজেক্ট লাইনে উল্লিখিত রয়েছে।

ধাপ 3:

আপনি যদি এক মাস পর্যন্ত আমাদের থেকে কোনো খবর না পান অথবা যদি আমাদের উপরোক্ত মাধ্যম দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, আপনি RBI ওম্বাডসম্যান পোর্টালে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন অথবা লিখিত অভিযোগ দায়ের করতে পারেন

রিসার্ভ ব্যাঙ্কের প্রধান বৈশিষ্ট্যের জন্য - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2021 এবং RBI-এ একটি অভিযোগ কীভাবে দায়ের করবেন সেটি জানার জন্য, অনুগ্রহ করে **অ্যানেক্সচার 1** দেখুন।

দ্য রিসার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2021

প্রধান বৈশিষ্ট্য

স্কিমের অধীনে অন্তর্ভুক্ত
গ্রাহকদের



NBFC গুলি থেকে নেওয়া সকল ডিপোজিট

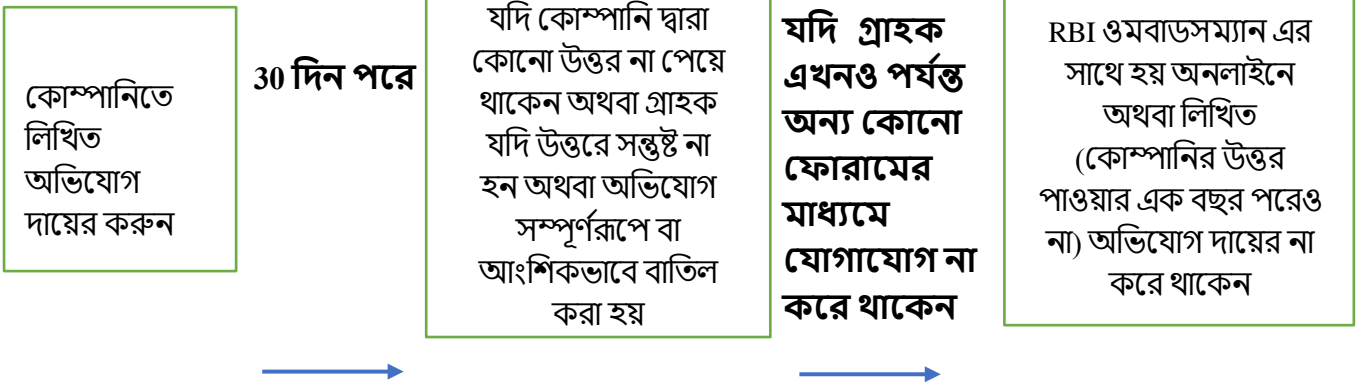
অ্যাসেটের আকার \geq Rs. 100 কোটি সহ NBFC-NDগুলি+ গ্রাহকের
ইন্টারফেস (ব্যতীত: অবকাঠামোগত অর্থ সংস্থাগুলি, মূল বিনিয়োগ সংস্থাগুলি,
ইনফ্রাস্ট্রাকচার ডেবট ফান্ড, এবং লিকুইডেশনের অধীনে থাকা NBFCগুলি)

গ্রাহক দ্বারা অভিযোগ দায়ের করার ভিত্তিগুলি:

যেকোনো গ্রাহক হয় ব্যক্তিগতভাবে অথবা অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে স্কিমের অধীনে "সেবার ঘাটতি"-র ফলস্বরূপ কোম্পানি দ্বারা বাদ দেওয়া কাজ রূপে একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারে।

"সেবার ঘাটতি"-র অর্থ হল যেকোনো অর্থনৈতিক পরিষেবায় একটি ঘাটতি বা অপ্রতুলতা, যা নিয়ন্ত্রিত সত্তাকে বিধিবদ্ধভাবে প্রদান করতে হবে বা অন্যথা, যার ফলে গ্রাহকের অর্থনৈতিক ক্ষতি বা ক্ষতি হতেও পারে বা নাও হতে পারে।

একজন গ্রাহক কীভাবে অভিযোগ দায়ের করবেন?



- RBI ওম্বাডসম্যানে অভিযোগ দায়ের করার জন্য পোর্টালের লিঙ্ক-
 - <https://cms.rbi.org.in>.
- অভিযোগের জন্য সেন্ট্রালাইসড রিসিপ্ট এবং প্রসেসিং সেন্টারের (CRPC) যোগাযোগের বিশদ-
 - ইমেল আইডি: crpc@rbi.org.in
 - ঠিকানা: সেন্ট্রালাইসড রিসিপ্ট এবং প্রসেসিং সেন্টার, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017
- ওম্বাডসম্যান স্কিমের সম্পূর্ণ বিবরণের জন্য অনুগ্রহ করে RBI ওয়েবসাইটের নিম্নলিখিত লিঙ্কটি দেখুন- https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf.