

# dhaniPay

Issued by Transerv

ট্রানসার্ভ লিমিটেড

(CIN:U93090MH2010PLC21138)

## গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

### ভূমিকা

ট্রানসার্ভ লিমিটেড (“TranServ”) একটি পরিষেবা সংস্থা হিসাবে, ভাল গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করা 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 গ্রাহকের অভিযোগ এবং অভিযোগের তাত্ক্ষণিক প্রতিকার নিশ্চিত করার মাধ্যমে স্বল্পতম সময়ে মানসম্পন্ন পরিষেবা প্রদানের মাধ্যমেই বাজারের শেয়ার বৃদ্ধি এবং ব্র্যান্ডের মূল্য তৈরি করা সম্ভব।

অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য পর্যালোচনা পদ্ধতিটি পণ্যের বৈশিষ্ট্য এবং পরিষেবা সরবরাহের ত্রুটিগুলি চিহ্নিত করতে সহায়তা করে।

TranServ 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 নিষ্পত্তির বিষয়ে আমরা নিম্নোক্ত নীতিগুলি অনুসরণ করি:

- গ্রাহকদের সাথে সর্বদা ন্যায্য আচরণ করা হবে।
- গ্রাহকদের উত্থাপিত অভিযোগ সৌজন্যের সাথে এবং অযথা বিলম্ব ছাড়াই মোকাবেলা করা হয়।
- পেনশনভোগী, শারীরিক প্রতিবন্ধী এবং প্রবীণ নাগরিকদের অভিযোগ অগ্রাধিকার ভিত্তিতে বিবেচনা করা হয়।
- গ্রাহকদের প্রতিষ্ঠানের মধ্যে তাদের অভিযোগ/অভিযোগ বাড়ানোর উপায় এবং বিকল্প প্রতিকারের অধিকার সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে অবহিত করা হয়, যদি তারা তাদের অভিযোগের প্রতি কোম্পানির প্রতিক্রিয়ায় সম্পূর্ণরূপে সন্তুষ্ট না হয়।
- সমস্ত অভিযোগ দক্ষতার সাথে এবং ন্যায্যভাবে সমাধান করা উচিত অন্যথায় তারা আমাদের খ্যাতি এবং ব্যবসার ক্ষতি করতে পারে।
- আমাদের কর্মীরা সরল বিশ্বাসে এবং গ্রাহকদের স্বার্থে কোনো কুসংস্কার ছাড়াই কাজ করবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে আরও অর্থবহ এবং কার্যকর করার জন্য, এই ধরনের একটি কার্ঠামোগত ব্যবস্থা তৈরি করা হয়েছে। এই ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে,যে যে প্রতিকার চাওয়া হয়েছে তা ন্যায্য এবং প্রদত্ত নিয়ম ও প্রবিধানের কার্ঠামোর মধ্যে রয়েছে।

যাইহোক, অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতির ক্ষেত্রে, আমাদের কাছে একটি ডেডিকেটেড ইমেল আইডি আছে যে কোনো গ্রাহক যদি তারা তা করতে চান তাহলে তাদের অভিযোগ দায়ের করার জন্য - [support.dhanipay@indiabulls.com](mailto:support.dhanipay@indiabulls.com)

1. একটি অভিযোগ হল একটি সংস্কার প্রতি করা অসন্তোষের একটি অভিব্যক্তি, যা তার পণ্য বা পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত, অথবা অভিযোগের হ্যান্ডলিং প্রক্রিয়া নিজেই, যেখানে একটি প্রতিক্রিয়া বা সমাধান স্পষ্টভাবে বা পরোক্ষভাবে প্রত্যাশিত।

অভিযোগের কারণ: পরিষেবায় ঘাটতির ফলে কোম্পানির কোনো কাজ বা বাদ দেওয়ার কারণে সংশ্লিষ্ট যে কোনো গ্রাহক ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে (যেমন একজন অ্যাডভোকেট ছাড়া অন্য কোনো ব্যক্তি, যথাযথভাবে নিযুক্ত এবং লিখিতভাবে অনুমোদিত) এই স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। ন্যায়পালের সামনে কার্যধারায় অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব 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 কোনও গ্রাহকের অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সমাধান না হয় বা তিনি যদি আমাদের দ্বারা প্রদত্ত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি তার অভিযোগ নিয়ে RBI দ্বারা প্রতিষ্ঠিত নন-ব্যাংকিং ন্যায়পালের অফিসে যেতে পারেন।

2. গ্রাহকের অভিযোগ/অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য অভ্যন্তরীণ নিয়মাবলী:

### 2.1 অভিযোগ নিবন্ধন:

একজন গ্রাহক যদি ট্রানসার্ট দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সন্তুষ্ট না হন তবে একজন গ্রাহক ওডিআর, ইমেল, ফোন, চ্যাট এবং কুরিয়ারের মাধ্যমে অভিযোগ করতে পারেন।

যখনই কোনও অভিযোগ পাওয়া যায়, প্রেরক তার অভিযোগ স্বীকার করে একই মাধ্যমে বা ইমেলের মাধ্যমে একটি প্রতিক্রিয়া পান।

অ্যানেক্সার - এসকেলেশন গ্রিডে দেওয়া ম্যাট্রিক্স অনুসারে গ্রাহক অভিযোগের তীব্রতা আরও বাড়তে পারে। অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণের ব্যবস্থা এখানে দেওয়া হল।

মোড	বিশদ
ODR (মোবাইল অ্যাপে)	অনলাইন বিরোধ সমাধান (ODR) সিস্টেম
ইমেল	লিখুন: support.dhanipay@indiabulls.com
ফোন	ধনি পে কাস্টমার কেয়ার: 0124-6555-555
ফর্মবেস	আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে
কুরিয়ার	ট্রানসার্ট লিমিটেড, ইউনিট নং 401 এবং 402, এক আন্তর্জাতিক কেন্দ্র, 4 <sup>র্থ</sup> তলা, টাওয়ার 1, এসবি মার্গ, এলফিনস্টোন রোড (ডব্লিউ), মুম্বাই - 13, মহারাষ্ট্র

এই ব্যবস্থাগুলি আমাদের গ্রাহকের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য, যেখানেই সম্ভব অনলাইন রেজোলিউশন প্রদান এবং আমাদের পরিষেবাগুলির বিষয়ে মূল্যবান মতামত নেওয়ার জন্য নিবেদিত।

গ্রাহকদের অভিযোগ পাওয়ার পর, আমাদের কর্মীরা গ্রাহকদের কাছে পৌঁছাবেন এবং নিশ্চিত করবেন যে সমস্ত অভিযোগ একটি পূর্বনির্ধারিত পরিষেবা স্তর চুক্তির মধ্যে প্রতিকার করা, যেমনটা নিচে জানানো হয়েছে।

প্রদত্ত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হলে বা প্রতিক্রিয়া সন্তোষজনক না হলে গ্রাহক প্রাথমিক অভিযোগ উত্থাপনের সময় প্রদত্ত অভিযোগ রেফারেন্স নম্বরের সাথে প্রাসঙ্গিক বিশদ সহ আমাদের লেভেল 2 এক্সেলেশন অফিসারের কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন। এক্স্যালেশন সেকশনের অধীনে এই নীতি পদ্ধতি উল্লেখ করা হয়েছে।

I

### অনলাইন বিরোধ নিষ্পত্তি (ODR) সিস্টেম:

ডিজিটাল পেমেন্ট সংক্রান্ত গ্রাহকের বিরোধ এবং অভিযোগের সমাধানের জন্য বাস্তবায়িত অনলাইন বিরোধ সমাধান (ODR) সিস্টেম, যা একটি সিস্টেম-চালিত এবং নিয়ম-ভিত্তিক প্রক্রিয়া ব্যবহার করে, শূন্য বা ন্যূনতম ম্যানুয়াল হস্তক্ষেপের সাথে ব্যর্থ লেনদেন সম্পর্কিত বিরোধ এবং অভিযোগের জন্য

গ্রাহক রেজোলিউশনের টাইমলাইন:

ক্রমিক নং	অভিযোগের ধরন	আনুমানিক টাইমলাইন (এসএলএ)
1	যেকোন ধনি পে ওয়ালেট লেনদেন সম্পর্কিত সমস্যা	30 দিনের বেশি যেন না নয় (রেজোলিউশনে তৃতীয় পক্ষের জড়িত থাকার ক্ষেত্রে, নেতৃস্থানীয় ব্যাঙ্কগুলির দ্বারা অনুসরণ করা টাইমলাইন গুলি প্রয়োগ করা হবে এবং গ্রাহকদের তা জানিয়ে দেওয়া হবে।)

প্রক্রিয়াটি দুটি ধাপে বিভক্ত:

- স্বীকৃতি: গ্রাহকের প্রশ্ন বা অভিযোগের স্বীকৃতি। এটি ইমেলের মাধ্যমে বিতরণ করা হবে।
- রেজোলিউশন: সমাধানের আকারে গ্রাহকের কাছে প্রতিক্রিয়া, অথবা নীচের নির্দেশিত গ্রাহকের উদ্বেগ সমাধানের জন্য প্রয়োজনীয় আরও যোগাযোগ/বিশদ বিবরণের জন্য-
  - গ্রাহকের কোনও অভিযোগ/ক্ষোভ দ্রুত সমাধানের জন্য ব্যবস্থা নেওয়া শুরু করা, অবশ্যই 48 ঘন্টার মধ্যে এবং একইভাবে অভিযোগ/ক্ষোভ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে তা সমাধান করা।
  - ওয়েবসাইট/মোবাইল অ্যাপে তাদের অনুমোদিত/ মনোনীত এজেন্টদের (নাম, এজেন্ট আইডি, ঠিকানা, যোগাযোগের বিবরণ ইত্যাদি) বিস্তারিত তালিকা প্রদর্শন করতে হবে।

### 3. অভিযোগের সমাধান:

#### 3.1 মনোভাব গত দিকগুলির সাথে সম্পর্কিত অভিযোগ:

এই ধরনের অভিযোগগুলি সৌজন্যমূলক ভাবে, সহানুভূতিশীল ভাবে এবং সর্বোপরি দ্রুততার সাথে পরিচালনা করা হয়। ট্রানসার্ট, কোনো অবস্থাতেই, স্টাফ সদস্যদের দ্বারা কোনো ডিগ্রীর দুর্ব্যবহার সহ্য করে না।

3.2 যদি কোন গ্রাহক 30 দিনের মধ্যে ট্রানসার্ত দ্বারা প্রদত্ত প্রতিকারে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি প্রতিকারের জন্য RBI দ্বারা প্রতিষ্ঠিত ন্যায্যপালের অফিসে যেতে পারেন।

3.3 নভেম্বর, 2021-এ RBI দ্বারা জারি করা সমন্বিত ন্যায্যপাল স্কিম, 2021-এর অধ্যায় IV-এ উল্লিখিত এবং তার আপডেটগুলি অনুসারে যেকোনও এক বা একাধিক কারণে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ আছে এমন যে কোন গ্রাহক (বিস্তারিত জানতে [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)), নিজে বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে (একজন অ্যাডভোকেট ব্যতীত), ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডস ম্যানের (Ombudsman) কাছে নীচের বিশদ পদ্ধতিতে অভিযোগ করতে পারেন।

#### 4. সময়সীমা:

অভিযোগগুলোকে সঠিক দৃষ্টিকোণে দেখতে হবে কারণ এগুলো পরোক্ষভাবে কোম্পানির কাজের ক্রমাগত উন্নতির দিকে নিয়ে যায়। প্রাপ্ত অভিযোগ সব সম্ভাব্য কোণ থেকে বিশ্লেষণ করে। TranServ অভিযোগের একটি প্রাপ্তি স্বীকার পাঠাবে। অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 30 দিনের মধ্যে সমাধান করতে হবে।

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

অভিযোগের উপর পর্যায়ক্রমিক MIS তৈরি করা এবং তা কোম্পানির উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের কাছে পাঠানো হয় তাদের বিবেচনা জন্য এবং যদি তাদের কোন নির্দেশাবলীর থাকে তার জন্য।

#### 5. পর্যালোচনা পদ্ধতি

##### 5.1 গ্রাহকদের অভিযোগ/ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা কমিটি দ্বারা গ্রাহক পরিষেবা পর্যালোচনা

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

কমিটি অমীমাংসিত অভিযোগ/ক্ষেত্রগুলিও বিবেচনা করবে এবং তার ওপর পরামর্শ দিতে পারে।

##### 5.2 ন্যায্যপাল স্কিম অনুযায়ী অভিযোগের উদ্দেশ্যে প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার:

সংশ্লিষ্ট গ্রাহকরা তাদের অভিযোগের বিষয়ে সরাসরি প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের কাছে নিম্নলিখিত ঠিকানায়ে লিখতে পারেন:

মিঃ সিদ্ধার্থ নাথানি

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার

ট্রানসার্ত লিমিটেড

ধানি পে কাস্টমার কেয়ার

ইউনিট নং 401 এবং 402, ওয়ান ইন্টারন্যাশনাল সেন্টার, চতুর্থ তলা,

টাওয়ার 1, এস বি মার্গ, এলফিনস্টোন রোড (পশ্চিম), মুম্বাই - 13, মহারাষ্ট্র

ইমেল: [nodaldhanipay@indiabulls.com](mailto:nodaldhanipay@indiabulls.com)

## 6. গ্রাহকদের সাথে পরিচয় করা: :

ট্রানসার্ট বিশ্বাস করে যে গ্রাহকদের প্রত্যাশা/প্রয়োজন/অভিযোগগুলি তাদের কর্মীদের দ্বারা গ্রাহকদের সাথে ব্যক্তিগত আলাপচারিতার মাধ্যমে আরও ভালভাবে সমাধান করা যেতে পারে। প্রদত্ত পরিষেবাগুলি সম্পর্কে গ্রাহকদের মধ্যে সচেতনতার অভাবের কারণে অনেক অভিযোগ উত্থাপিত হয় এবং এই ধরনের আলাপচারিতা গ্রাহকদের এই ধরনের পরিষেবাগুলি পেতে সহায়তা করে এবং অভিযোগের সংখ্যা হ্রাস করে।

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

- 7.1 পরিষেবা সম্পর্কে জ্ঞান এবং সচেতনতার অভাবের কারণে অভিযোগগুলি প্রায়শই ঘটে। প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারকে সেন্ট্রাল ট্রেনিং সেন্টারে বিভিন্ন স্তরে কর্মীদের প্রশিক্ষণের বিষয়ে জানাতে হবে।
- 7.2 DLSL বিভিন্ন বিভাগের গ্রাহকদের সাথে ডিল করে, যা বিভিন্ন মতামতের 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। ফুড গ্রাহকদের পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় নরম দক্ষতা প্রদান করা প্রশিক্ষণ প্রোগ্রামের একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ হওয়া উচিত। প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের দায়িত্ব হবে অভিযোগ পরিচালনার জন্য অভ্যন্তরীণ সকল বিভাগ সূচারু এবং দক্ষতার সাথে যাতে কাজ করে তা নিশ্চিত করা।

## 8. রেকর্ড রাখা

গ্রাহকের অভিযোগ সংক্রান্ত রেকর্ডগুলি সমাধানের তারিখ থেকে 5 বছরের জন্য রক্ষণাবেক্ষণ করা হবে।

## 9. রিপোর্টিং

আমরা অভিযোগের প্রাপ্তি এবং তার উপর গৃহীত পদক্ষেপের অবস্থা, পিপিআই মাস্টার নির্দেশে উল্লিখিত বিন্যাসে পরের মাসের 10 তম দিনের মধ্যে DPSS, RBI-এর আঞ্চলিক অফিসে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে রিপোর্ট করব।

## 10. নীতির পর্যালোচনা

নীতিটি বোর্ড দ্বারা বার্ষিক ভাবে পর্যালোচনা এবং আপডেট করতে হবে, অথবা যখন প্রয়োজন হবে, এবং ব্যবসায় পরিবর্তন বা নীতি পরিবর্তনের ক্ষেত্রেও এটি প্রযোজ্য। কোম্পানী পাবলিক ডোমেইন/ওয়েবসাইট/অ্যাপ।-এ অভিযোগ হ্যান্ডলিং/এস্কেলেশন পদ্ধতির বিশদ বিবরণ প্রদর্শন করবে।

## অ্যানেন্সার- এসকালেশন গ্রিড:

<p>প্রথম</p>	<p>গ্রাহকদের ট্রান্সসার্ভের ধানী পে কাস্টমার কেয়ারে যেতে, কল করতে বা লিখতে অনুরোধ করা হচ্ছে:</p> <p>মোবাইল অ্যাপে ODR ফোন: 0124-6555-555 ফর্মবেস: আমাদের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ ইমেল: <a href="mailto:support.dhanipay@indiabulls.com">support.dhanipay@indiabulls.com</a> কুরিয়ার: ট্রান্সসার্ভ লিমিটেড, ধানী পে কাস্টমার কেয়ার, ইউনিট নং 401 এবং 402, ওয়ান ইন্টারন্যাশনাল সেন্টার, চতুর্থ তলা, টাওয়ার ১, এস বি মার্গ, এলফিনস্টোন রোড (পশ্চিম), মুম্বাই – ১৩, মহারাষ্ট্র</p> <p>সমস্ত পদ্ধতিতে, অভিযোগের বিষয়ে ভবিষ্যতে যোগাযোগের জন্য একটি রেফারেন্স নম্বর প্রদান করা হবে।</p> <p>চূড়ান্ত সমাধানের অগ্রগতি সম্পর্কে গ্রাহককে অবহিত রাখা হবে, অথবা উদ্বেগের সমাধানে কোনও বিলম্ব হলে তা জানানো হবে।</p> <p>নিচের শর্তাবলির যেকোনো একটি পূরণ হলেই কেবল সমস্ত অভিযোগকে নিষ্পত্তি হিসেবে গণ্য করা হয়:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>গ্রাহক নিশ্চিত করেন যে, প্রদত্ত সমাধানে তিনি সন্তুষ্ট।</li><li>সমাধানটি অবহিত করার পর গ্রাহক অভিযোগটির নিষ্পত্তি বা সমাপ্তি মেনে নেন।</li><li>সমাধানটি অবহিত করার তারিখ থেকে ৩ দিনের মধ্যে গ্রাহকের কাছ থেকে কোনো সাড়া পাওয়া যায় না।</li></ol> <p>তদানুসারে, গ্রাহক যে সমাধানটি গ্রহণ করেছেন—অথবা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তিনি আর কোনো নতুন অভিযোগ উত্থাপন করেননি—তা নিশ্চিত করার পরেই কেবল অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়। যদি অভিযোগটি নিষ্পত্তি হয়ে যাওয়ার পরেও গ্রাহক পুনরায় একই অভিযোগ উত্থাপন করেন এবং অভিযোগটি বিচারযোগ্য বা গ্রহণযোগ্য বলে প্রতীয়মান হয়, তবে গ্রাহককে নতুন একটি সমাধান প্রদান করা হয় এবং অতঃপর উপরোক্ত ধাপগুলো পুনরায় অনুসরণ করা হয়।</p>
<p>দ্বিতীয় স্তরের</p>	<p>গ্রাহক যদি সন্তুষ্ট না হন:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>লেভেল 1 এক্সিকিউটিভদের দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে।</li><li>ট্রানসার্ভের যেকোন প্রতিনিধি বা স্টাফ সদস্যের আচরণ।</li><li>সার্ভিস লেভেল এগ্রিমেন্ট বা টাইমলাইন যদি লঙ্ঘন হয়।</li><li>অভিযোগ 15 কার্যদিবসের মধ্যে সমাধান করা না হলে।</li></ul> <p>গ্রাহক 0124-6555-555 ফোনের মাধ্যমে অভিযোগটি লেভেল-2-এ পাঠাতে পারেন বা লিখতে পারেন এই ইমেল আইডিতে <a href="mailto:cs.headhanipay@indiabulls.com">cs.headhanipay@indiabulls.com</a></p>

তৃতীয়	<p>যদি 7 কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগটি সন্তোষজনকভাবে সমাধান না করা হয়, বা উপরে উল্লিখিত বৃদ্ধির পদক্ষেপগুলি অনুসরণ করার পরেও যোগাযোগের সময়সীমার বাইরে সমাধান দিতে বিলম্ব হয়, গ্রাহক আমাদের প্রধান নোডাল অফিসারের সাথে এখানে যোগাযোগ করতে পারেন:</p> <p>প্রতি, শ্রী সিদ্ধার্থ নাথানি প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার ড্রাক্সার্ড লিমিটেড ধানি পে কাস্টমার কেয়ার, ইউনিট নং 401 এবং 402, ওয়ান ইন্টারন্যাশনাল সেন্টার, চতুর্থ তলা, টাওয়ার 1, এস বি মার্গ, এলফিনস্টোন রোড (পশ্চিম), মুম্বাই-13, মহারাষ্ট্র ইমেল: <a href="mailto:nodaldhanipay@indiabulls.com">nodaldhanipay@indiabulls.com</a> ফোন: 0120-6977999</p>
--------	--

চতুর্থ	<p>12 নভেম্বর 2021-এ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা জারি করা "ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021" এবং তার আপডেটগুলি অনুসারে, যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগটি সন্তোষজনকভাবে প্রতিকার না করা হয়, তাহলে গ্রাহক এই পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন, <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>।</p> <p>নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে "Centralised Receipt and Processing Centre" এ ইলেকট্রনিক বা শারীরিক ভাবে গিয়ে অভিযোগ জমা দেওয়া যেতে পারে -</p> <p>ইলেকট্রনিক মাধ্যম, crpc@rbi.org.in</p> <p><u>ডাক ঠিকানা</u></p> <p>কেন্দ্রীয় রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017 <u>টোল-ফ্রি নম্বর:</u> 14448 (তদন্তের জন্য)</p>
--------	--

\*\*\*\*\*