



## মেলা ব্যৱসায় বিধি

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে জাৰি কৰা “ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী – দায়িত্বশীল ব্যৱসায়িক আচৰণ)ৰ নিৰ্দেশনা, 2025” “এনবিএফচি-ৰ বাবে ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতাৰ নিৰ্দেশনা” মানি চলি এই ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা প্ৰস্তুত কৰা হৈছে আৰু ইয়াৰ লক্ষ্য হৈছে ইয়াৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক কোম্পানীয়ে মানি চলা পদ্ধতিসমূহৰ ফলপ্ৰসূ আভাস আগবঢ়োৱা আৰু কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাৰ সন্দৰ্ভত ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক স্ত্ৰাত সিদ্ধান্ত ল’বলৈ সক্ষম কৰা। সংহিতাই ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ ওপৰত পৰ্যাপ্ত প্ৰকাশকৰণৰ সাধাৰণ নীতি আৰু ঋণ লোৱাসকলৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত মানি চলিবলগীয়া পদ্ধতিসমূহ সামৰি লয়। হিন্দুজা লিলেণ্ড ফাইনেঞ্চ লিমিটেডে (“কোম্পানী”) আগবঢ়োৱা সকলো শ্ৰেণীৰ পণ্য আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত এই সংহিতা প্ৰযোজ্য।

বিধিনিয়মৰ কাৰ্য্য ক্ৰমণিকাসমূহ:

তলত তেনে প্ৰাৰম্ভিক ক্ৰমণিকা উল্লেখ কৰা হ’ল:

ঋণ লওঁতাৰ লগত ব্যৱসায়িক লেনদেনৰ সম্পৰ্ক স্বচ্ছ ভাৱে ৰাখি ব্যৱসায় উন্নত কৰা।

ঋণ দাতা আৰু ঋণ লওঁতা ব্যৱসায়ৰ মাজত শুদ্ধ আৰু স্বচ্ছপূৰ্ণ ভাবাপন্ন অটুট ৰখা।

গ্ৰাহকৰ লগত ভদ্ৰ আৰু নমনীয় ব্যৱহাৰ অটুট ৰখা।

গ্ৰাহকক অসন্তুষ্ট নকৰাৰ সকলো প্ৰস্তুতি মজবুত ৰখা।

### (i) ঋণ পাবলৈ কৰা আবেদন আৰু পদ্ধতি:

(a) সকলো ঋণ লওঁতাৰ লগত সঘনাই ঋণ লওঁতাৰ মাতৃভাষাত অথবা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত যোগাযোগ ৰখা।

(b) কোম্পানীৰ উৎপাদিত প্ৰতিবিধ সামগ্ৰীৰ পাৰ্থক্য জাননীযোগে গ্ৰাহক অৱগত কৰা।

(c) ঋণৰ আৰ্হি ফৰ্মত সকলো/ যাৱতীয় নিৰ্দেশ ও নিয়মাৱলী সন্নিবিষ্ট কৰি ঋণ লওঁতাক বোধগম্য কৰা।

(d) আবেদন প্ৰাপ্তিৰ স্বীকাৰোক্তি পত্ৰ কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা।

(e) কোম্পানীয়ে এক নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ ভিতৰত ঋণ ফৰ্ম তদন্ত কৰাৰ নিৰ্দেশ ঋণ লওঁতাসকলক পূৰ্ণগভাৱে অৱগত কৰিব।

### (ii) ঋণৰ পৰিমাণ আৰু স্বত্বাৱী:

কোম্পানীয়ে আবেদনকাৰীৰ আবেদন আৰু আবেদনকাৰীৰ মানদণ্ড জৰীপকৰণ পদ্ধতি-

a) কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাৰ বুজিব পৰা ভাষা অথবা মাতৃ ভাষাত ফৰ্ম প্ৰস্তুত কৰি লিখিত বা ছপা ফৰ্ম ব্যৱহাৰ কৰি ফৰ্মত ঋণৰ পৰিমাণ, সুতৰ হাৰ আৰু উভতনি ধনৰ পৰিমাণ সম্পূৰ্ণ উল্লেখ থাকিব লাগিব। আৰু কি কাৰণত গ্ৰাহকৰ আবেদন নাকচ কৰা হ’ল তাৰ সম্পূৰ্ণ কাৰণ উল্লেখ থাকিব লাগিব।

(b) ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অমান্য কৰাৰ বাবে লোৱা জৰিমনাক জৰিমনামূলক চাৰ্জ হিচাপে গণ্য কৰা হ’ব আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত জৰিমনামূলক সুতৰ ৰূপত নহ’ব। জৰিমনামূলক চাৰ্জৰ কোনো মূলধনীকৰণ নহ’ব অৰ্থাৎ এনে চাৰ্জৰ ওপৰত আৰু সুত গণনা কৰা নহ’ব।

(c) ইয়াৰ ফলত ঋণ একাউন্টত সুতৰ চৰ্জবৃদ্ধি কৰাৰ স্বাভাৱিক পদ্ধতিত কোনো প্ৰভাৱ নপৰে।

(d) জৰিমনামূলক চাৰ্জ যুক্তিসংগত আৰু অমান্যতাৰ সৈতে সমানুপাতিক হ’ব লাগিব আৰু কোম্পানীত ব’ৰ্ডৰ অনুমোদিত জৰিমনামূলক চাৰ্জ থাকিব লাগিব।



(e) ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অমান্য কৰাৰ বাবে কোম্পানীয়ে যুক্তিসংগত জৰিমনামূলক চাৰ্জ আৰোপ কৰিব লাগিব আৰু ঋণ চুক্তি/ মূল তথ্য বিবৰ্তিত কোৱাণ্টাম আৰু কাৰণ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব আৰু মুখ্য সূতৰ হাৰ আৰু সেৱা চাৰ্জৰ অধীনত ৱেবচছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰিব

(f) এনে জৰিমনামূলক চাৰ্জৰ ওপৰত আৰু কোনো সূত গণনা কৰা নহ'ব।

(g) ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক অনুমোদন জনোৱা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত জৰিমনামূলক চাৰ্জ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মৰ একেধৰণৰ অমান্য কৰাৰ বাবে অব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য জৰিমনামূলক চাৰ্জতকৈ বেছি হ'ব নালাগে।

**(iii) ঋণ প্ৰদান/ নিয়ম পৰিৱৰ্তন আৰু স্বতাবলী:**

কোম্পানীয়ে ঋণ প্ৰদানৰ সকলো কথা আৰু সম্পাদিত ধনৰ লগতে ঋণ আৰু দুচতা লিখিত ভাবে গ্ৰাহকক জনাব:

(a) কোম্পানীয়ে ঋণ প্ৰদান কৰাৰ পূৰ্বেই গ্ৰাহকক ঋণৰ শতকৰা সূতৰ হাৰ, সেৱাকৰ, মূলধন ফেৰত্ৰ লগতে ঋণ পৰিশোধৰ সময় উকলি গলে গ্ৰাহকে কি পৰিমাণৰ জৰিমনা ভৰিব লাগিব তাক অৱহত কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে সময়ে সময়ে পৰিৱৰ্তনশীল নিয়মাৱলী গ্ৰাহকক জাননীযোগে অৱগত কৰিব লাগিব। ঋণ চুক্তিত সকলো বিধি আৰু স্বতাবলী উল্লেখ থাকিব লাগিব।

(b) সকলো সিদ্ধান্ত বা পুনৰ আবেদন আদিৰ সকলো কথা ঋণ চুক্তিত সন্নিবিষ্ট থাকিব লাগিব।

(c) গ্ৰাহকে লোৱা মূলধন সূতসহ উভতাই দিয়াৰ পিচত গ্ৰাহকৰ সকলো নথি আৰু বন্ধকীত সম্পত্তি উভতাই দিয়াৰ উপৰিও এখন প্ৰমাণ পত্ৰ গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰিব লাগিব। অতিৰিক্ত জৰিমনা। ধন বা বাকী থাকিলেও সেই ধন উভতাই দিলে তাৰো উল্লেখ থাকিব লাগিব। অতিৰিক্ত ঋণ ফেৰৎ নিদিলে তেনে গ্ৰাহকৰ প্ৰতি কোম্পানীৰ কৰণীয় কি হ'ব নাইবা কোম্পানীয়ে তেনে গ্ৰাহকৰ প্ৰতি কি ব্যৱস্থা লব তাৰো বিতং বিৱৰণ থাকিব লাগিব। গ্ৰাহকৰ বিশেষ অসুবিধা থাকিলে তেনে গ্ৰাহকে লিখিতভাবে কোম্পানীক নিজৰ অসুবিধাৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে পাবলগীয়া অতিৰিক্ত মূলধন অথবা সূত দাবী কৰিবলগীয়া হ'লে তেনে ক্ষেত্ৰত আবেদন ফৰ্মৰ স্বৰ্তৰ সম্পূৰ্ণ নিয়মাৱলী উল্লেখ থাকিব লাগিব নাইবা কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ চিকিউৰিটি নথি কি কাৰণত ঘূৰাই নিদিব তাৰো বিৱৰণ কোম্পানীৰ নথিত থকাৰ উপৰিও গ্ৰাহকক সেই সম্পৰ্কে অৱগত কৰিব লাগিব।

**(iv) সাধাৰণ নিয়মাবলী:**

(a) কোম্পানীয়ে পূৰ্বতে কৰা চুক্তিৰ বাহিৰে গ্ৰাহকৰ ওপৰত নতুনকৈ স্বৰ্ত জ্ঞাপি দিব নোৱাৰে।

কোম্পানীৰ প্ৰস্তাৱিত চুক্তি মৰ্মে তেনে নতুন নিয়ম বা স্বৰ্তাবলী গ্ৰাহকৰ ওপৰত আৰোপ কৰিবলৈ হ'লে তাৰ স্পষ্ট কাৰণ গ্ৰাহকক লিখিত ভাবে অৱগত কৰিব লাগিব।

(b) এবাৰ এখন আবেদন গ্ৰাহকৰ পৰা গ্ৰহণ কৰাৰ পিচত যদি কোম্পানীৰ কোনো ধৰণৰ বাধা নিষেধ নাথাকে তেতিয়াহলে কোম্পানীয়ে 21 দিনৰ ভিতৰত তেনে আবেদন গ্ৰাহ্য কৰি গ্ৰাহকক ঋণ প্ৰদান আক্ৰিব লাগিব। পৰিৱৰ্তনশীল নিয়মাৱলী আইন সংগত হ'ব লাগিব।

(c) কোম্পানীয়ে ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত লিংগ, জাতি আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰে। অৱশ্যে ইয়াৰ ফলত কোম্পানীয়ে সমাজৰ দুৰ্বল শ্ৰেণীৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট কৰা ক্ৰেডিট-লিংকড আঁচনিত অংশগ্ৰহণ কৰাত বাধা নাপায়।



(d) যদি গ্ৰাহকে এবছৰৰ ভিতৰত ঋণ পৰিশোধ কৰিব নোৱাৰে তেতিয়াহলে কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক বেয়া ব্যৱহাৰ, কটু বা অশ্লীল বাক্য প্ৰয়োগ কৰিব নোৱাৰিব অথবা গ্ৰাহকৰ ওপৰত শাৰীৰীক শক্তি প্ৰয়োগ কৰি সূত অথবা মূলধন ঘুৰাই লব নোৱাৰিব। ঋণদাতা কোম্পানীয়ে নিয়োজিত কৰ্মচাৰীক ভদ্ৰ আৰু সু-ব্যৱহাৰৰ প্ৰশিক্ষণ দিব লাগিব।

(e) NBFC বোৰ্ডৰ সঞ্চালকে নিজৰ মাজত বহি বিবাদ সম্পৰ্কীয় বিষয় খোলোচা ভাৱে আলোচনা কৰি কেনেদৰে বিবাদ নিষ্পত্তিৰ নিয়মাৱলী ঠিক কৰি প্ৰস্তাৱ গ্ৰহণ কৰিব। তেনেবোৰ বাদ-বিবাদ নিয়োজিত কৰ্মচাৰীয়ে উৰ্দ্ধতন কৰ্তৃপক্ষক লিখিত ভাৱে সময়ে সময়ে অৱগত কৰিব লাগিব।

(f) কোম্পানীয়ে নিজৰ ৱেবছাইটত স্থানীয় ভাষাত বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা আগবঢ়াব লাগিব।

(g) কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা তেওঁক প্ৰকৃত ধন বিতৰণ কৰা তাৰিখৰ পৰা সূত ল'ব লাগিব আৰু ঋণ অনুমোদনৰ তাৰিখ বা ঋণ চুক্তি কাৰ্যকৰী হোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা নহয়, যদিহে সেইবোৰ ধন বিতৰণৰ তাৰিখৰ পূৰ্বৰ হয়।

(h) মাহটোৰ ভিতৰত ঋণ প্ৰদান বা পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে কেৱল সেই সময়ছোৱাৰ বাবেহে সূত ল'ব লাগিব, যিটো সময়ছোৱাৰ বাবে ঋণটো মাহটোৰ ভিতৰত বাকী আছিল আৰু গোটেই মাহটোৰ বাবে নহয়।

(i) কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনৰ পৰা অগ্ৰিম কিস্তি সংগ্ৰহ নকৰে কিন্তু সূত ল'বৰ বাবে সম্পূৰ্ণ ঋণৰ পৰিমাণ হিচাপ কৰিব।

#### (v) যান-বাহন সম্পৰ্কে নিয়মাবলী:

কোম্পানীৰ অধীনত যান-বাহন সম্পৰ্কে গ্ৰাহকৰ লগত কেতবোৰ ধৰা-বন্ধা নিয়ম থাকিব।

ঋণাৰ নিয়মাৱলীৰ সালসলনিৰ ক্ষেত্ৰত তলত উল্লেখ কৰা ধৰণে কেতবোৰ স্বৰ্ভ বা চুক্তি সন্নিবিষ্ট থাকিব লাগিব:

(a) কোম্পানীয়ে যান-বাহন লেন-দেন ও কিনা-বেচাৰ ওপৰত থকা নিয়মাৱলী জাননী ফলকত সন্নিবিষ্ট কৰিব লাগিব।

(b) সময়োপযোগী জাননী কি ভিত্তিত প্ৰয়োগ হ'ল তাৰ সম্পূৰ্ণ কাৰণ উল্লেখ থাকিব লাগিব।

(c) চিকিউৰিটি লোৱাৰ নিয়মাবলীও জাননী ফলকত উল্লেখ থাকিব লাগিব।

(d) গ্ৰাহকে কোম্পানীৰ পৰা ঋণ লোৱা আৰু মূলধন উভতাই দিয়াৰ লগতে প্ৰমাণ পত্ৰ ক্ৰয়-বিক্ৰয়ৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকক কোম্পানীয়ে কি সুবিধা দিব তাৰ বিতং তথ্য জাননী ফলকত উল্লেখ থাকিব লাগিব।

(e) বিক্ৰীত সামগ্ৰী বা তাৰ পুনৰ উদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত থকা নিয়মাবলী স্বচ্ছ, শুদ্ধ আৰু গ্ৰাহকৰ পচন্দনীয় হ'ব লাগিব।



(f) বিক্রী/ নিলামৰ ওপৰত থকা নিয়মাবলী স্বচ্ছ, শুদ্ধ আৰু গ্ৰাহকৰ পচন্দনীয় হ'ব লাগিব।  
গ্ৰাহকক কোম্পানীয়ে ঋণ দিয়াৰ সময়ত ৰূপায়ন কৰা চুক্তিৰ একোখনকৈ প্রতিলিপি প্ৰদান কৰিব  
আৰু তাত সকলো স্বৰ্ত্ত খৰচী মাৰি উল্লেখ থাকিব লাগিব।

#### উভতনি ঋণ অতিৰিক্ত বিলম্বহলে সুতৰ হাৰ আৰু নিয়মাবলী:

ঋণৰ সুত আৰু অতিৰিক্ত বিলম্ব সেৱাকৰৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে আভ্যন্তৰীণ নিয়মাবলী পালন কৰিব  
লাগিব আৰু সেইবোৰৰ সময় সময় পৰিৱৰ্ত্তনশীল হ'ব।

কোম্পানীয়ে বোৰ্ডৰ দ্বাৰা অনুমোদিত কেতবোৰ মডেল ফৰ্ম মানি চলিব লাগিব আৰু সেইবোৰ নিজ  
ওৱেৰ চাইটত সন্নিবিষ্ট থাকিব লাগিব। ভিন ভিন গ্ৰাহকৰ ক্ষেত্ৰত ঋণৰ শ্ৰেণী আৰু মানদণ্ডৰ লগত  
তুলনা কৰি ঋণৰ পৰিমাণ ভিন ভিন হ'ব আৰু তেনে ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতাও ভিন্ন হ'ব। এনেবোৰ  
বিষয় গ্ৰাহকৰ ঋণ আবেদনৰ লগতে অনুমোদিত ঋণৰ সকলো কথা বিতং ভাৱে উল্লেখ থাকিব  
লাগিব।

#### (vi) ডিডিটেল ঋণ

যেতিয়াই কোম্পানীয়ে নিজৰ ডিডিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে বা বাহ্যিক ঋণ প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে ঋণৰ  
আশ্ৰয় লয়, তেতিয়াই কোম্পানীয়ে ন্যায় পদ্ধতি সংহিতাৰ নিৰ্দেশনা মানি চলিব লাগিব।

#### (vii) গোপনীয়তা

গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা অনুমোদিত নহ'লে এইচএলএফ-এ সকলো ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় বুলি গণ্য  
কৰিব। গ্ৰাহকে অনুমোদন নজনোৱালৈকে, আমি তলত দিয়া ব্যতিক্ৰমী ক্ষেত্ৰসমূহৰ বাহিৰে আন কোনো  
এনটাইটিৰ সৈতে লেনদেনৰ বিৱৰণ প্ৰকাশ নকৰো:

- যদি আমি তথ্যসমূহ বিধিগত বা নিয়ন্ত্ৰণমূলক আইন অনুসৰি প্ৰদান কৰিবলগীয়া হয়
- যদি জনসাধাৰণৰ প্ৰতি এই তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ কৰ্তব্য থাকে
- যদি আমাৰ স্বাৰ্থই আমাক এই তথ্য (যেনে, জালিয়াতি প্ৰতিৰোধ) বেংকসমূহক প্ৰদান  
কৰিবলৈ বাধ্য কৰে/ বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠান/ আমাৰ গোট আৰু সহযোগী কোম্পানী।
- আমি এই কাৰণটো গ্ৰাহকৰ বিষয়ে তথ্য আন কাকো বিপণনৰ উদ্দেশ্যে দীয়াৰ বাবে ব্যৱহাৰ  
নকৰো।

#### (viii) অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা



অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ সন্দৰ্ভত ক্ৰমাৎ বৃদ্ধিৰ মেট্ৰিক্স কোম্পানীটোৰ সকলো কাৰ্যালয়তে তলত দিয়া ধৰণে প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব:

- 1) সংশ্লিষ্ট পৰিচালকৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ –অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি অনুসৰি।
- 2) তলত উল্লেখ কৰা ধৰণে অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ
- 3) নন-বেংকিং তহাৱধান বিভাগৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়া, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, ফ'ৰ্ট গ্লেচিছ, ৰাজাজী ছালাই, চেন্নাই- ৬০০০০১।

এই সংহিতাৰ সৈতে জড়িত বা অন্য কোনো অভিযোগ যদি ওপৰত উল্লেখ কৰা ধৰণে বৃদ্ধিৰ প্ৰথম স্তৰত মোকাবিলা কৰা নহয়, তেন্তে কোম্পানীটোৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া (জিআৰঅ')ৰ ওচৰত মোকাবিলা কৰা হ'ব -

বামসী কুমাৰ

হিন্দুজা লেলেণ্ড ফাইনেঞ্চ লিমিটেড,

কৰ্পৰেট অফিচ, নং ২৭-এ, ডেভেলপড ইণ্ডাষ্ট্ৰিয়েল এষ্টেট, গুইণ্ডী,

চেন্নাই-৬০০০৩২

বা nodaloffcer.grievance@hindujaleylfinance.com লৈ ইমেইলৰ দ্বাৰা

যদি অভিযোগ/ বিবাদ কোম্পানীটোৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া (জিআৰঅ')ক মোকাবিলা কৰিবলৈ দিয়াৰ এমাহৰ ভিতৰত মোকাবিলা কৰা নহয় তেন্তে গ্ৰাহকে আবেদন কৰিব পাৰে

#### (i) অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা

অভিযোগ নিৰাময়ৰ বাবে এক্সেলেচন মেট্ৰিক্স তলত উল্লেখ কৰা ধৰণে কোম্পানীটোৰ সকলো কাৰ্যালয়তে বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব লাগিব:

1. অভিযোগ নিৰাময় নীতিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি সংশ্লিষ্ট বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ  
প্ৰধান ন' ডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ তথ্য, তলত দিয়া ধৰণে
2. ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়া, নন-বেংকিং তহাৱধান বিভাগ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, ফ'ৰ্ট গ্লেচিছ, ৰাজাজী ছালাই, চেন্নাই  
- 600001

এই সংহিতাৰ সৈতে জড়িত যিকোনো অভিযোগ, বা অন্যথা, যিবোৰ ওপৰত উল্লেখ কৰা বৃদ্ধিৰ স্তৰত সমাধান নোহোৱাকৈ থাকে, সেইবোৰ কোম্পানীটোৰ প্ৰধান ন' ডেল বিষয়া (PNO)লৈ প্ৰেৰণ কৰা হ'ব।

মিষ্টাৰ. আনন্দ বাসুদেৱ

হিন্দুজা লেলেণ্ড ফাইনেঞ্চ লিমিটেড,

কৰ্পৰেট অফিচ, নং 27-A, উন্নত ঔদ্যোগিক বাগিচা, গুইণ্ডী,

চেন্নাই-600032

বা pno@hindujaleylfinance.com এ ইমেইল মাধ্যমে

যদি অভিযোগ বা বিবাদ কোম্পানীটোৰ প্ৰধান ন' ডেল বিষয়া (পিএনঅ') লৈ প্ৰেৰণ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা এমাহৰ ভিতৰত সমাধান নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে তলত দিয়া কৰ্তৃপক্ষৰ সৈতে আপীল দাখিল কৰিব পাৰে:



ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়া,  
নন-বেংকিং তদাৰকী বিভাগ,  
ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক,  
ফ'ৰ্ট গ্লেন্টিছ, ৰাজাজী ছালাই,  
চেন্নাই - ৬০০০০১।  
বা dnbschennai@rbi.org.in লৈ ইমেইলৰ দ্বাৰা

**(ix) নিৰীক্ষণ**

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাকে ধৰি ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা মানি চলাৰ পৰ্যালোচনা পৰিচালক পক্ষই নিয়মিতভাৱে কৰিব আৰু সময়ে সময়ে সঞ্চালকসকলৰ ব'ৰ্ডৰ ওচৰত এখন সংহত প্ৰতিবেদন দাখিল কৰা হ'ব।

এই সংহিতা শেহতীয়াকৈ ব'ৰ্ডৰ দ্বাৰা পৰ্যালোচনা আৰু অনুমোদন 4ফেব্ৰুৱাৰীত 2026-ত কৰা হৈছে