



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নীতি অফ পিএনবি হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড

সূচিপত্র

I.	ভূমিকা.....	4
II.	সুযোগ:	4
III.	সংজ্ঞা.....	4
IV.	গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনার প্রক্রিয়া.....	4
	IV.1 অভিযোগ গ্রহণের পদ্ধতি	4
	IV.2 অভিযোগের সমাধান.....	5
	IV.3 অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	6
	IV.4 সময় ফ্রেম.....	7
	IV.5 অভিযোগ পর্যবেক্ষণ এবং পর্যালোচনা	7
	IV.6 আউটসোর্সড পরিষেবা (রিকভারি এজেন্ট/ডিএসএ/ডিএমএ/আইটি বিক্রেতা) সম্পর্কিত অভিযোগের নিষ্পত্তি	8
	IV.7 প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কাছ থেকে অভিযোগ.....	8
V.	রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ.....	9
VI.	নীতি প্রচার.....	9
VII.	শাখাগুলিতে বাধ্যতামূলক প্রদর্শন.....	9
VIII.	পর্যালোচনা.....	9

সংস্করণ ইতিহাসের সারাংশ

দ্বারা অনুমোদিত নীতি	পরিচালনা পর্ষদ
নীতিমালা প্রণয়ন করেছে	প্রধান অপারেশন এবং গ্রাহক পরিষেবা
পলিসি নবায়নের শেষ তারিখ	February 01, 2018/V1.0 October 28, 2020/V2.0 November 04, 2022/V3.0 August 19, 2023/V4.0 December 18, 2024/V5.0 January 21, 2026/V6.0
বর্তমান সংশোধনের তারিখ/নং	September 07, 2026/V7.0

গ্রিভেন্স রিড্রেসাল মেকানিজম নীতি

(মাস্টার সার্কুলার- ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের অনুচ্ছেদ 4.6 (b) অনুসারে)

I. ভূমিকা

প্রতিযোগিতামূলক ব্যাংকিং এবং আর্থিক পরিষেবার বর্তমান পরিস্থিতিতে, গ্রাহক পরিষেবার উৎকর্ষতা হল টেকসই ব্যবসায়িক বৃদ্ধির জন্য সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ হাতিয়ার। গ্রাহকদের অভিযোগ/অভিযোগ একটি পরিষেবা সংস্থার ব্যবসার অংশ। একটি দায়িত্বশীল কর্পোরেট সত্তা হিসেবে, অভিযোগের সময়মত সমাধান এবং এই ধরনের অভিযোগ থেকে শিক্ষার ভিত্তিতে প্রক্রিয়ার উন্নতি হল পরিষেবা সংস্কৃতির মূল চালিকাশক্তি। ভাল গ্রাহক পরিষেবা প্রদান এবং গ্রাহক সন্তুষ্টির স্তর বৃদ্ধি করা কোম্পানির প্রধান লক্ষ্য। নতুন গ্রাহকদের আকর্ষণ করার জন্য এবং আমাদের ব্র্যান্ড অ্যায়াসেডর হিসেবে বিদ্যমান গ্রাহকদের ধরে রাখার জন্য এটি অপরিহার্য।

II. সুযোগ:

এই নথিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং অভিযোগ/অভিযোগ পরিচালনার জন্য গৃহীত নীতি সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে।

III. সংজ্ঞা

অভিযোগ হলো কোনও প্রতিষ্ঠানের পণ্য, পরিষেবা, অথবা অভিযোগ পরিচালনার প্রক্রিয়া সম্পর্কিত অসন্তোষের প্রকাশ, যেখানে স্পষ্ট বা পরোক্ষভাবে কোনও প্রতিক্রিয়া বা সমাধান প্রত্যাশিত।

কোম্পানির পরিষেবায় সন্তুষ্ট না হলে গ্রাহকের অভিযোগ নথিভুক্ত করার অধিকার রয়েছে। কোম্পানির কাছে অভিযোগ নথিভুক্ত করার চারটি প্রধান উপায় রয়েছে - শাখায় ব্যক্তিগতভাবে, টেলিফোনে যোগাযোগ কেন্দ্রে, ডাকযোগে, মোবাইল/ওয়েব অ্যাপ্লিকেশন এবং ই-মেইলে। এই সমস্ত মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগগুলি দক্ষতার সাথে এবং দ্রুততার সাথে পরিচালনা করতে হবে। যদি গ্রাহকের অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সমাধান না হয় বা কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে তিনি সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক নিয়ন্ত্রকের কাছে অভিযোগ করতে পারেন।

IV. গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনার প্রক্রিয়া

যেকোনো চ্যানেল থেকে প্রাপ্ত সমস্ত গ্রাহক অভিযোগ গ্রাহক সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা (CRM) সিস্টেম, SALES FORCE-এ যথাযথভাবে রেকর্ড করতে হবে। অভিযোগগুলি তিনটি P-এর অধীনে শ্রেণীবদ্ধ করা হয়, যথা ব্যক্তি, নীতি এবং প্রক্রিয়া, রিপোর্ট করা সমস্যাটির বিশদ বিশ্লেষণ করার পরে।

IV.1 অভিযোগ গ্রহণের পদ্ধতি

- গ্রাহকদের সাথে দেখা: গ্রাহকরা আমাদের শাখাগুলিতে যেতে পারেন এবং প্রয়োজনে অভিযোগ রেজিস্টারের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

- ii. E-mails: Customers can share their grievances on email (The details of the email ids is mentioned in the subsequent section on grievance redressal mechanism in this document).
- iii. ফোন কল: গ্রাহকরা আমাদের যোগাযোগ কেন্দ্রের নির্বাহীর সাথে কথা বলতে এবং ফোন করতে ১৮০০ ১২০ ৮৮০০ নম্বরে একটি টোল-ফ্রি নম্বর ব্যবহার করতে পারবেন।
- iv. চিঠিপত্র / বাস্তবিক চিঠিপত্র (বিও/আরবিআই-কে সম্বোধন করা ব্যতীত): নোডাল অফিসার বা ঊর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনার উদ্দেশ্যে সম্বোধন করা সমস্ত বাস্তবিক চিঠিপত্র (মূল নথি সহ), কোম্পানির প্রকাশিত ঠিকানায় প্রাপ্ত।
- v. ওয়েবসাইট: গ্রাহকদের জন্য স্ব-সেবা ইলেকট্রনিক মাধ্যম উপলব্ধ করা হয়েছে। গ্রাহকরা সরাসরি আমাদের ওয়েবসাইটে তাদের অভিযোগ নিবন্ধন করতে পারেন।
- vi. নিয়ন্ত্রক/সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ: NHB (GRIDS), PMO (CPGRAM) সরকারি কর্তৃপক্ষ এবং অন্য যেকোনো নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ ইত্যাদির মাধ্যমে প্রাপ্ত যেকোনো BFSI পণ্যের (PNBHFL দ্বারা পরিচালিত) অভিযোগগুলি SALES FORCE-এর মাধ্যমে দায়ের এবং ট্র্যাক করা হয়।

IV.2 অভিযোগের সমাধান

- i. বিভিন্ন উৎস থেকে প্রাপ্ত সমস্ত বর্ধিত মামলাগুলি SALES FORCE (CRM সিস্টেম) এ "কেস" হিসাবে রেকর্ড করা হবে।
- ii. সেলস ফোর্সে তৈরি সমস্ত মামলা কেন্দ্রীয় পরিষেবা দলে সারিবদ্ধ করা হবে
- iii. এক সপ্তাহের মধ্যে গ্রাহকদের কাছে একটি স্বয়ংক্রিয় স্বীকৃতি (ইমেল এবং/অথবা এসএমএসের মাধ্যমে) পাঠানো হবে যেখানে কেস রেফারেন্স নম্বর উল্লেখ থাকবে। ডিলিং কর্মকর্তাদের নাম এবং পদবী সম্বলিত একটি স্বীকৃতি (ইমেল এবং/অথবা এসএমএসের মাধ্যমে) গ্রাহককে পাঠানো হবে।
- iv. অভিযোগকে সিস্টেমে শ্রেণীবদ্ধ করার জন্য কেন্দ্রীয় পরিষেবা দল।
- v. কেন্দ্রীয় পরিষেবা দল অভিযোগ পর্যালোচনা করবে এবং সমাধানের জন্য সংশ্লিষ্ট শাখা দলকে দায়িত্ব দেবে। যদি সনাক্ত করা হয়, তাহলে কেন্দ্রীয় পরিষেবা দল সংশ্লিষ্ট কার্যকরী দলের সাথে যোগাযোগ করবে এবং গ্রাহককে সমাধান প্রদান করবে।
- vi. রেফার করা অভিযোগের ক্ষেত্রে, শাখা দল গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করবে তার অভিযোগের সমাধানের জন্য। সমাধানের পরে, সমাধানের বিবরণ SALES FORCE-তে আপডেট করতে হবে এবং মিথস্ক্রিয়াটি বন্ধের জন্য কেন্দ্রীয় পরিষেবা দলের কাছে ফেরত পাঠাতে হবে।
- vii. কেন্দ্রীয় পরিষেবা দল প্রতিক্রিয়া পরীক্ষা করবে এবং যদি সমাধান সন্তোষজনক না হয়, তাহলে মামলাটি প্রাসঙ্গিক মন্তব্য সহ সমাধানের জন্য দায়ী সংশ্লিষ্ট ইউনিট/দলের কাছে ফেরত পাঠানো হবে।
- viii. বিষয়টি চূড়ান্তভাবে পরীক্ষা করার পর, কেন্দ্রীয় পরিষেবা দল/শাখা গ্রাহককে তাদের চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাবে অথবা কেন প্রতিক্রিয়া জানাতে আরও সময় প্রয়োজন তা ব্যাখ্যা করবে এবং অভিযোগ পাওয়ার ছয় সপ্তাহের মধ্যে তা করার চেষ্টা করবে।
- ix. স্ট্যান্ডার্ড টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম (TAT) সেলস ফোর্স সিস্টেমে প্যারামিটারাইজ করা হবে।

- x. সিআইসি সম্পর্কিত অভিযোগ
1. বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ:
যদি কোম্পানি/সিআইসি নির্দিষ্ট সময়ের (টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম) মধ্যে কোনো অভিযোগের সমাধান করতে ব্যর্থ হয়, তবে প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী অভিযোগকারীকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হবে।
 2. গৃহীত পদক্ষেপের যোগাযোগ:
কোম্পানিটি অভিযোগকারীকে সকল ক্ষেত্রে, এমনকি অভিযোগটি খারিজ করা হলেও, অভিযোগের বিষয়ে গৃহীত পদক্ষেপ সম্পর্কে অবহিত করবে। অভিযোগ খারিজের ক্ষেত্রে, খারিজের কারণগুলো স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
 3. সংকল্পের তারিখ:
অভিযোগ নিষ্পত্তির তারিখ হিসেবে সেই তারিখটিকে গণ্য করা হবে, যেদিন সংশোধিত ক্রেডিট ইনফরমেশন রিপোর্ট (সিআইআর) অভিযোগকারীর সাথে শেয়ার করা হয়েছে।

IV.3 অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

i. খণ্ড এবং আমানত:

1. স্তর 1

গ্রাহক উপরের ধারা IV.1-এ উল্লিখিত যেকোনো পদ্ধতি/চ্যানেলের মাধ্যমে অভিযোগ জমা দিতে পারেন। প্রতিকারের প্রথম বিন্দু হবে খণ্ড অ্যাকাউন্টের পরিষেবা শাখা। সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান অভিযোগের সমাধানের জন্য প্রথম দায়ী হবেন।

2. স্তর 2

যদি গ্রাহক ব্যবসা প্রধানের দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক তার অভিযোগ আঞ্চলিক অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা বা জিআরও-দের (তাদের নিজ নিজ ইমেল আইডিতে) কাছে পোস্ট করতে পারেন যার বিবরণ ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।

3. স্তর 3

যদি গ্রাহক আঞ্চলিক জিআরও কর্তৃক প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে অভিযোগটি কেন্দ্রীয় নোডাল অফিসারের কাছে nodalofficer@pnbhousing.com ঠিকানায় পাঠানো যেতে পারে।

বিকল্পভাবে, গ্রাহকরা অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার কাছে লিখতে পারেন:

পিএনবি হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড, ৯ম তলা, অন্তর্গত ভবন, ২২ কস্তুরবা গান্ধী মার্গ, নয়াদিল্লি – ১১০০০১

দ্রষ্টব্য: - খামের উপরে 'অভিযোগ প্রতিকার' উল্লেখ করুন।

4. স্তর 4

গ্রাহকের সন্তুষ্টি অনুযায়ী অভিযোগের সমাধান না হলে, উপরোক্ত ত্রৈমাসিকের এক মাসের মধ্যে, গ্রাহক নীচের ঠিকানায় ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংকের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

National Housing Bank, Department of Regulation and Supervision, (Complaint Redressal Cell), 4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi – 110003
<https://grids.nhbonline.org.in/> www.nhb.org.in

অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়াটি নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শিত হবে এবং শাখার রক্ষণাবেক্ষণ করা গ্রাহক তথ্য ফোল্ডারের অংশ হবে। এটি ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ রয়েছে।

ii. **বীমা:**

1. **স্তর 1**

গ্রাহক উপরে ১৫.৪ ধারায় উল্লিখিত যেকোনো পদ্ধতি/চ্যানেলের মাধ্যমে অভিযোগ জমা দিতে পারেন। প্রতিকারের প্রথম বিষয় হবে সেই পরিষেবা শাখা যেখান থেকে গ্রাহক বীমা পলিসিটি গ্রহণ করেছেন। সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধানই অভিযোগের সমাধানের জন্য প্রথম দায়ী হবেন।

2. **স্তর 2**

যদি গ্রাহক ব্যবসা প্রধানের দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার কাছে nodalofficer@pnbhousing.com ঠিকানায় তার অভিযোগ পাঠাতে পারেন। অথবা গ্রাহক সরাসরি Jaspreet.kalra@pnbhousing.com ঠিকানায় প্রিন্সিপাল অফিসার (বীমা) এর কাছেও লিখতে পারেন।

3. **স্তর 3**

যদি গ্রাহক প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে যেকোনো সময় গ্রাহক <https://bimabharosa.irda.gov.in/> এ লগ ইন করে IGMS এর মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন। অথবা গ্রাহক IRDAI টোল ফ্রি নম্বর 155255 অথবা কাস্টমার কেয়ার নম্বর 18004254732 এ কল করতে পারেন অথবা complaints@irdai.gov.in এ ইমেল পাঠাতে পারেন।

4. **স্তর 4**

বিরল ক্ষেত্রে, যদি গ্রাহক প্রাপ্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন তবে গ্রাহককে বীমা ন্যায্যপালের কাছে নিয়ে যাওয়া যেতে পারে।

IV.4 সময় ফ্রেম

অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা সমস্যার প্রকৃতি এবং জটিলতার উপর নির্ভর করবে। কোম্পানি ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড অনুযায়ী সম্ভাব্য সর্বনিম্ন সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তির চেষ্টা করবে এবং সমস্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা পর্যবেক্ষণ ও তত্ত্বাবধান করবে।

কোম্পানির পক্ষ থেকে নিচের তালিকা অনুযায়ী সমস্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি সময়সীমা বজায় রাখার প্রচেষ্টা করা হচ্ছে।

এর বিরুদ্ধে অভিযোগ	সময়সীমা
ঋণ ও আমানত	10 working days
বীমা	14 days
সিআইসি	21 days

IV.5 অভিযোগ পর্যবেক্ষণ এবং পর্যালোচনা

- সকল খোলা অভিযোগের জন্য একটি MIS প্রস্তুত করতে হবে এবং সকল স্টেকহোল্ডারদের সাথে ভাগ করে নিতে হবে যাতে মামলাটি নিষ্পত্তির জন্য কত দিন অপেক্ষা করছে তা উল্লেখ করা হবে।
- GRIDS-এর নিয়ন্ত্রকের কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলি ধারা IV.2-এ উল্লিখিত পদ্ধতিতে পরিচালনা করতে হবে।

3. গ্রাহক পরিষেবা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটি কর্তৃক পর্যায়ক্রমে অভিযোগ পর্যালোচনা করা হবে এবং পর্যালোচনা সভার পরে প্রকাশিত কার্যবিবরণী।
4. গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ প্রতিকার কমিটি এর জন্য দায়ী থাকবে:
 - i. নিয়মিতভাবে অভিযোগকারীদের সাথে দেখা করুন এবং প্রাপ্ত অভিযোগ এবং গৃহীত ব্যবস্থা পর্যালোচনা করুন।
 - ii. অভিযোগের ঘটনা কমাতে মানসম্মত প্রতিক্রিয়া এবং সংশোধনমূলক পদক্ষেপ প্রণয়ন করুন।
 - iii. গ্রাহক পরিষেবার মান সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া মূল্যায়ন করা হয়।
 - iv. গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্ত নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী অনুসরণ করা হচ্ছে তা নিশ্চিত করুন।
 - v. অভিযোগ/অভিযোগের ধরণ এবং অভিযোগ কমাতে সংশোধনমূলক পদ্ধতি পর্যবেক্ষণ করুন।

IV.6 আউটসোর্সড পরিষেবা (রিকভারি এজেন্ট/ডিএসএ/ডিএমএ/আইটি বিক্রেতা) সম্পর্কিত অভিযোগের নিষ্পত্তি

1. আউটসোর্সড এজেন্সি কর্তৃক প্রদত্ত পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্যাগুলি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অধীনে যথাযথভাবে পরিচালনা করা হবে, যেমনটি উপরে ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
2. সাধারণত, গ্রাহকদের তাদের অভিযোগ/অভিযোগ জানানোর জন্য ৩০ দিনের সময়সীমা দেওয়া যেতে পারে। গ্রাহকের কাছ থেকে যদি কোনও অভিযোগ পাওয়া যায় যে HFC-এর প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা DSA কোনও অনুপযুক্ত আচরণে লিপ্ত হয়েছেন বা এই কোড লঙ্ঘন করেছেন, তাহলে তদন্ত, অভিযোগ পরিচালনা এবং ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নেওয়া হবে। যথাযথ ব্যবস্থা নেওয়ার জন্য সংশ্লিষ্ট উদ্ধৃতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করা হবে।
3. পুনরুদ্ধার সংস্থাগুলির আচরণবিধি লঙ্ঘনের বিষয়ে PNBHFL-এর কাছে প্রাপ্ত অভিযোগগুলিকে গুরুত্ব সহকারে দেখা হবে।
4. যেখানে কোনও অভিযোগ/অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে, সেখানে সংশ্লিষ্ট ঋণগ্রহীতার দায়ের করা অভিযোগ/অভিযোগ নিষ্পত্তি না হওয়া পর্যন্ত PNBHFL মামলাগুলি পুনরুদ্ধার সংস্থাগুলিতে প্রেরণ করবে না। তবে, যেখানে PNBHFL যথাযথ প্রমাণ সহ নিশ্চিত হয় যে ঋণগ্রহীতা ক্রমাগত অযৌক্তিক/উত্তেজনাপূর্ণ অভিযোগ করছেন, সেখানে অভিযোগ/অভিযোগ বিচারাধীন থাকা সত্ত্বেও তারা পুনরুদ্ধার এজেন্টদের মাধ্যমে পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া চালিয়ে যেতে পারে। যেখানে ঋণগ্রহীতার পাওনার বিষয়টি বিচারাধীন থাকতে পারে, সেখানে পরিস্থিতির উপর নির্ভর করে PNBHFL যথাযথ সতর্কতা অবলম্বন করবে, বিষয়টি পুনরুদ্ধার সংস্থাগুলিতে প্রেরণের ক্ষেত্রে।

IV.7 প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কাছ থেকে অভিযোগ

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য সকল মাধ্যম উপলব্ধ থাকবে। ওয়াক-ইন গ্রাহকদের জন্য, গ্রাহক পরিষেবা ব্যবস্থাপক কর্তৃক প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করা হবে। উপরে বর্ণিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অধীনে কোম্পানি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করবে।

v. রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ

কোম্পানি কর্তৃক প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ/অভিযোগের রেকর্ড এবং এর প্রতিকারের জন্য গৃহীত ব্যবস্থা নিষ্পত্তির তারিখ থেকে কমপক্ষে ৮ বছরের জন্য সংরক্ষণ করা হবে।

vi. নীতি প্রচার

এই নীতিমালাটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে পাবলিক ডোমেইনে হোস্ট করা হবে।

vii. শাখাগুলিতে বাধ্যতামূলক প্রদর্শন

- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ নম্বর পাবলিক ডোমেইনে উপলব্ধ করা হয়েছে।
- এই নীতিমালাটি তথ্যের জন্য অনুমোদন পত্র / MITC / ন্যায্য অনুশীলন কোড / ওয়েবসাইট / শাখা প্রদর্শন বোর্ডে মুদ্রিত।
- গ্রাহকদের প্রতি HFC-এর প্রতিশ্রুতির কোড/ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ওয়েবসাইট/শাখার ডিসপ্লে বোর্ডে পাওয়া যাবে।

viii. পর্যালোচনা

এই নীতিমালা সময়ে সময়ে সংশোধন, সংশোধন বা পরিপূরক করা যেতে পারে যাতে প্রবিধানের যেকোনো পরিবর্তন, সংশোধন বা পরিপূরক বা সময়ে সময়ে অন্যান্য প্রযোজ্য আইন দ্বারা নির্ধারিত নিয়ম মেনে চলা নিশ্চিত করা যায়। নীতিমালাটি কমপক্ষে বার্ষিক অথবা প্রযোজ্য নিয়ম ও বিধি অনুসারে পর্যালোচনা করা হবে।

ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতার সম্মতির একটি সমন্বিত প্রতিবেদন, ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পর্যালোচনার জন্য বোর্ড/কমিটির কাছে জমা দেওয়া হবে।