পৰিশিষ্ট-এ

অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহৰ (NBFCs) বাবে লোকপাল আঁচনি, 2018ঃ

<u>ঘাই ঘাই বৈশিষ্ট্যসমূহ</u>

এই আঁচনিয়ে সুৰক্ষা দিয়ে

ধন জমা লোৱা আটাইবোৰ NBFC ৰ উপভোক্তাসকলক

যিবোৰ NBFCৰ সম্পত্তিৰ আকাৰ >= 100 কোটি টকা + উপভোক্তা ইণ্টাৰফেচ
(ব্যতিক্ৰম: বুনিয়াদী সা-সুবিধাৰ বাবে থকা বিত্তীয় কোম্পানীসমূহ, মূল বিনিয়োগ কোম্পানীসমূহ, বুনিয়াদী সা-সুবিধা ঋণ পুঁজি আৰু পৰিসমাপনৰ অধীনস্থ NBFGসমূহ)

এগৰাকী উপভোক্তাই এটা অভিযোগ দাখিল কৰাৰ ভিত্তিসমূহঃ

- সুদ/জমাধন যদি আদায় দিয়া হোৱা নাই বা পলমকৈ ধনাদায় কৰা হৈছে
- চেক যদি নিবেদন কৰা হোৱা নাই বা পলমকৈ এই কাম কৰা হৈছে
- আৰ্থিক অনুমোদন দিয়া ঋণৰ ধনৰাশি, নিয়ম আৰু চৰ্ত্তাৱলী, বাৰ্ষিক ভিত্তিত সুদৰ হাৰ ইত্যাদি কথাবোৰ যদি জনোৱা হোৱা নাই।
- চুক্তিপত্ৰত হোৱা পৰিৱৰ্ত্তন, ভৰণি আৰোপ কৰাৰ বাবে যদি জাননী প্ৰদান কৰা হোৱা নাই
- চুক্তিপত্ৰ/ঋণ চুক্তিত যদি স্বচ্ছতা সুনিশ্চিত কৰাত বিফল হৈছে
- আমানতৰ ধন/নথি-পত্ৰ আদি মুকলি কৰি দিয়াত বিফলতা/বিলম্ব
- চুক্তিপত্ৰ/ঋণ চুক্তিত আইনীভাৱে বলবৎযোগ্য অন্তৰ্নিহিত পুনৰঅধিকাৰ ব্যৱস্থা প্ৰদান কৰাত বিফলতা
- RBI নিৰ্দেশনাৱলী যদি NBFC য়ে মানি চলা নাই
- নিকা প্ৰথা সংহিতা সম্পৰ্কীয় নিৰ্দেশনাৱলী পালন কৰা হোৱা নাই

এগৰাকী উপভোক্তাই অভিযোগ কেনেকৈ দাখিল কৰিব?

সংশ্লিষ্ট NBFC ক লিখিত বিৰোধ-পত্ৰ প্ৰদান কৰি

এক মাহৰ পাছত →

যদি NBFC ৰপৰা উত্তৰ পোৱা হোৱা নাই বা NBFC ৰ উত্তৰৰ পাছতো যদি উপভোক্তাগৰাকী অসন্তুষ্ট হৈয়েই থাকে।

উপভোক্তাগৰাকীয়ে যদি কোনো মঞ্চৰ কাষ চপা নাই →

NBFC ৰ লোকপালৰ ওচৰত এটা অভিযোগ দাখিল কৰক (NBFC ৰপৰা উত্তৰ পোৱাৰ পাছত এবছৰতকৈ অধিক পলমকৈ নহয়)

লোকপালে সিদ্ধান্ত কেনেকৈ লয়?

- লোকপালৰ সমুখত হোৱা কাৰ্য্যবিৱৰণীৰ প্ৰকৃতি সাৰাংশভিত্তিক
- বুজাবুজিৰ মাজেদি মীমাংসা কৰাত উদ্গণি যোগায়, → যদি এনে কৰিব পৰা নাযায়, এৱাৰ্ড/অৰ্ডাৰ জাৰি কৰিব পাৰে

লোকপালৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহ'লে, এগৰাকী উপভোক্তাই আপীল কৰিব পাৰেনে?

পাৰে, যদি লোকপালৰ সিদ্ধান্ত আপীলসাধ্য → আপীল সম্পৰ্কীয় প্ৰাধিকৰণ: উপ গৱৰ্ণৰ, RBI

টোকাঃ

- এইটো হল এটা বৈকল্পিক বিবাদ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা
- ওজৰ-আপত্তি নিষ্পত্তিৰ যিকোনো পৰ্য্যায়ত আন যিকোনো আদালত/মঞ্চ/প্ৰাধিকৰণৰ কাষ চপাৰ অধিকাৰ উপভোক্তাৰ আছে

এই আঁচনিৰ বিষয়ে বিশদ জানিবলৈ *www.rbi.org.in* ভিজিট কৰক