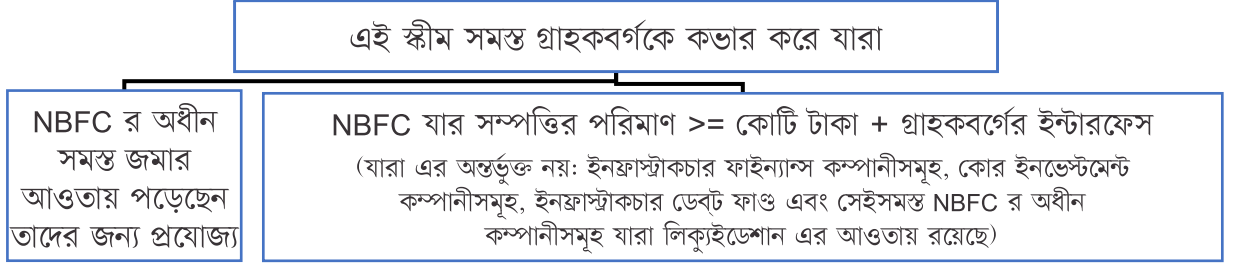


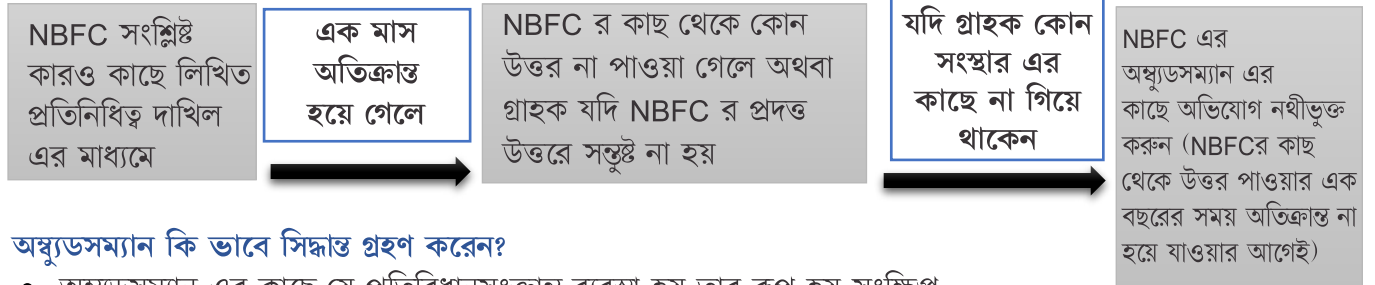
অম্বুডসম্যান স্কীম ফর নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কম্পানীস, 2018:
প্রধান বৈশিষ্টসমূহ



গ্রাহকদ্বারা কোন অভিযোগ নথীভুক্ত করার ভিত্তি/কারণসমূহ:

- যেক্ষেত্রে সুদ/আমানত প্রদান করা হয়নি অথবা বিলম্বে প্রদান করা হয়েছে।
- যেক্ষেত্রে চেক পেশ করা হয়নি অথবা বিলম্ব হয়েছে।
- যেক্ষেত্রে কি পরিমাণ লোন স্বীকৃত হয়েছে, নিয়ম এবং শর্তাবলী, বার্ষিক সুদের হার প্রভৃতি জানান হয়নি।
- যেক্ষেত্রে চুক্তি সংক্রান্ত কোন পরিবর্তন অথবা অতিরিক্ত মূল্য নির্ধারণ বিষয়ে কোন নোটিশ দেওয়া হয়নি।
- চুক্তিসংক্রান্ত অথবা ঋণ সংক্রান্ত সমঝোতার বিষয়ে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে ব্যর্থ হলে।
- বন্ধকীকৃত পরিমাণ/বিষয় অথবা নথীসমূহ প্রদান করতে বিলম্ব/ব্যর্থ হলে।
- চুক্তিসংক্রান্ত অথবা লোন সংক্রান্ত সমঝোতার অন্তর্গত আইনানুগ পুনরায় অধিকারী হওয়ার ব্যাপারে ক্ষমতা প্রদান করতে ব্যর্থ হলে।
- যেক্ষেত্রে NBFC কর্তৃক RBI এর নির্দেশাবলী অনুসৃত হয় নি।
- যেক্ষেত্রে সততা বা স্বচ্ছতাপূর্ণ ব্যবহার সংক্রান্ত নিয়মাবলীর রূপরেখা ফলো করা হয়নি।

গ্রাহক কি ভাবে তার অভিযোগ দাখিল করতে পারবে?



অম্বুডসম্যান কি ভাবে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন?

- অম্বুডসম্যান এর কাছে যে প্রতিবিধানসংক্রান্ত ব্যবস্থা হয় তার রূপ হয় সংক্ষিপ্ত
- সালিশীর মাধ্যমে সমঝোতাসংক্রান্ত প্রতিবিধান সংক্রান্ত ব্যবস্থা করেন → যদি না পৌঁছতে পারেন সেক্ষেত্রে পুরস্কার/নির্দেশকারী করেন।

যদি গ্রাহক অম্বুডসম্যান কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন তবে কি আবেদন করতে পারবেন?

হ্যাঁ, যদি অম্বুডসম্যান কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্ত আবেদনযোগ্য হয়। → আবেদন করার জন্য কর্তৃপক্ষ: ডেপুটি গভর্নর, আরবিআই

জ্ঞাতব্য:

- এটি একটি বিবাদ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত পরিবর্ত পদ্ধতি।
- গ্রাহক প্রতিবিধান ব্যবস্থা চলার যে কোন ধাপে অন্য কোন বিচারালয়/সংস্থা বা কর্তৃপক্ষের কাছে যেতে পারবেন।

এই স্কীমের বিষয়ে আরও বিশদ জানার জন্য www.rbi.org.in দেখুন