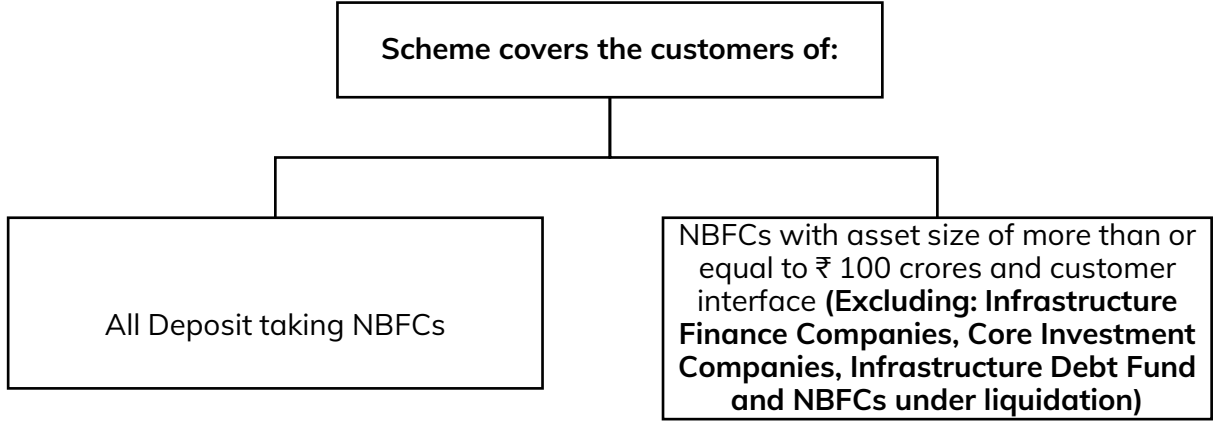


অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2018:
মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ



গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা অভিযোগ দাখিল কৰাৰ কাৰণ:

- a) জমাৰ ওপৰত সূত পৰিশোধ কৰাত পৰিশোধ নকৰা বা অত্যাধিক বিলম্ব;
- b) ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনা পালন নকৰা, যদি থাকে, জমাৰ ওপৰত সূতৰ হাৰৰ বাবে প্ৰযোজ্য;
- c) জমা পৰিশোধ নকৰা বা অত্যাধিক বিলম্ব;
- d) গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা পোষ্ট-ডেটেড চেক উপস্থাপনত উপস্থাপন নকৰা বা অত্যাধিক বিলম্ব;
- e) লিখিতভাৱে জনোৱাত ব্যৰ্থতা, বাৰ্ষিক সূতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতি সহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ;
- f) ঋণ লগুঁতাই বুজি পোৱা স্থানীয় ভাষা বা ভাষাত অনুমোদন পত্ৰ/ চৰ্তাৱলী আৰু অনুমোদনৰ চৰ্তাৱলী প্ৰদান কৰাত বিফলতা বা অস্বীকাৰ;
- g) ঋণ লগুঁতাই বুজি পোৱা অনুসৰি স্থানীয় ভাষাত অনুমোদিত চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত কৰা প্ৰস্তাৱিত পৰিৱৰ্তনৰ ওপৰত পৰ্যাপ্ত জাননী প্ৰদান কৰাত বিফলতা বা অস্বীকাৰ;
- h) সকলো দেয় পৰিশোধৰ বাবে ঋণ লগুঁতাক চিকিউৰিটি নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত বিফলতা বা অত্যাধিক বিলম্ব;
- i) ঋণ লগুঁতা/ গ্ৰাহকক পৰ্যাপ্ত আগতীয়া জাননী অবিহনে মাচুল আৰোপ কৰা;
- j) চুক্তি/ ঋণ চুক্তিত আইনীভাৱে বলবৎ কৰিব পৰা বিল্ট-ইন ৰিটেকভেচন ধাৰা প্ৰদান কৰাত ব্যৰ্থতা;
- k) সুৰক্ষা ৰখাৰ আগতে (আই) জাননীম্যাদ সম্পৰ্কে চুক্তি/ঋণ চুক্তিত স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰাত ব্যৰ্থতা; (আইআই) এনে পৰিস্থিতি যাৰ অধীনত জাননীৰ ম্যাদ ৰেহাই দিব পাৰি; (তৃতীয়) সুৰক্ষা ৰখাৰ প্ৰক্ৰিয়া; (চতুৰ্থ) সুৰক্ষা বিক্ৰী/নিলামৰ আগতে ঋণ পৰিশোধৰ বাবে ঋণ লগুঁতাক দিয়াৰ চূড়ান্ত সুযোগ সম্পৰ্কে এক ব্যৱস্থা; (ভি) ঋণ লগুঁতাক পুনৰ দখল দিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰু (ভি) সুৰক্ষাবিক্ৰী/নিলামৰ প্ৰক্ৰিয়া;
- l) ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানীবোৰক জাৰী কৰা নিৰ্দেশনা পালন নকৰা;
- m) অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানীবোৰৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলনী সংহিতাৰ ওপৰত ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনাৱলীৰ আন যিকোনো ব্যৱস্থা পালন নকৰা।

গ্ৰাহক এজনে কেনেকৈ অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে?

পদক্ষেপ 1 – সংশ্লিষ্ট এন.বি.এফ.চি.-ৰ ওচৰত লিখিত প্ৰতিনিধিত্ব।

পদক্ষেপ 2 – এমাহৰ শেষত যদি গ্ৰাহকে এনবিএফচি প্ৰপত্ৰৰ দ্বাৰা কোনো উত্তৰ প্ৰাপ্ত নকৰে বা গ্ৰাহক এনবিএফচিৰ উত্তৰত অসন্তুষ্ট হৈ থাকে আৰু যদি গ্ৰাহকে কোনো ফ'ৰামৰ ওচৰলৈ যোৱা নাই, গ্ৰাহকে এনবিএফচিৰ পৰা উত্তৰ দিয়াৰ এবছৰৰ পিছত এনবিএফচি লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

লোকপালে কেনেদৰে সিদ্ধান্ত লয়?

- লোকপালৰ সন্মুখত প্ৰক্ৰিয়াবোৰ সাৰাংশ প্ৰকৃতিৰ।
- মীমাংসাৰ জৰিয়তে মীমাংসা বৃদ্ধি কৰে। যদি উপনীত নহয়, পুৰস্কাৰ/অৰ্ডাৰ জাৰী কৰিব পাৰে

লোকপালৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহ'লে গ্ৰাহকে আপীল কৰিব পাৰিবনে?

হয়, যদি লোকপালৰ সিদ্ধান্ত আপীলযোগ্য হয়।

আপীল কৰ্তৃপক্ষ: ডেপুটি গভৰ্ণৰ, আৰবিআই

টোকা:

- এইটো এটা বৈকল্পিক বিবাদ নিষ্পত্তি প্ৰণালী
- গ্ৰাহকে যিকোনো পৰ্যায়ত নিষ্পত্তিৰ বাবে আন যিকোনো আদালত/মঞ্চ/কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰলৈ যোৱাৰ স্বাধীনতা আছে

এন.বি.এফ.চি.-ৰ বাবে অধুডছমেনৰ ঠিকনা আৰু কাৰ্যক্ষেত্ৰ

এছএন	কেন্দ্ৰ	এনবিএফচি লোকপালৰ কাৰ্যালয়ৰ ঠিকনা	অপাৰেচনৰ ক্ষেত্ৰ
1.	চেন্নাই	চি/অ' ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক ফ'ৰ্ট গ্লেচিছ, চেন্নাই ৬০০ ০০১ এছটিডি কোড: 044 টেলিফোন নম্বৰ : 25395964 ফেক্স নম্বৰ: 25395488 ইমেইল : cms.nbfcochennai@rbi.org.in	তামিলনাডু, আন্দামান আৰু নিকোবৰ দ্বীপপুঞ্জ, কৰ্ণাটক, অন্ধ্ৰ প্ৰদেশ, তেলেংগানা, কেৰালা, কেন্দ্ৰীয় লাক্ষাদ্বীপ আৰু কেন্দ্ৰীয় শাসিত অঞ্চল পুডুচেৰী
2.	মুম্বাই	ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক আৰবিআই বাইকুল্লা কাৰ্যালয় ভৱন অপ্ল মুম্বাই চেণ্ট্ৰেল ৰেল ষ্টেচন বাইকুল্লা, মুম্বাই-400 008 টেলিফোন নম্বৰ : 022 2300 1280 ফেক্স নম্বৰ : 022 23022024 ইমেইল : cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	মহাৰাষ্ট্ৰ, গোৱা, গুজৰাট, মধ্য প্ৰদেশ, ছত্তীশগড়, কেন্দ্ৰীয় শাসিত অঞ্চল দাদৰা আৰু নগৰ হাভেলি, দমন আৰু দিউ
3.	নতুন দিল্লী	চি/অ' ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক সংসদ মাৰ্গ নতুন দিল্লী -110001 টেলিফোন নম্বৰ: 01123724856 ফেক্স নম্বৰ : 011 23725218-19 ইমেইল : cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in	দিল্লী, উত্তৰ প্ৰদেশ, উত্তৰাখণ্ড, হাৰিয়ানা, পঞ্জাব, কেন্দ্ৰীয় শাসিত অঞ্চল চণ্ডীগড় হিমাচল প্ৰদেশ, আৰু ৰাজস্থান আৰু জম্মু আৰু কাশ্মীৰ ৰাজ্য

4.	কলকাতা	চি/অ' বিজাৰ্ড বেঙ্ক অফ ইণ্ডিয়া 15, নেতাজী সুভাষ ৰোড কলকাতা-700 001 এছটিডি কোড: 033 টেলিফোন নম্বৰ : 22310217 ফেক্স নম্বৰ : 22305899 ইমেইল : cms.nbfcolkata@rbi.org.in	পশ্চিম বংগ, ছিকিম, উৰিষ্যা, অসম, অৰুণাচল প্ৰদেশ, মণিপুৰ, মেঘালয়, মিজোৰাম, নাগালেণ্ড, ত্ৰিপুৰা, বিহাৰ আৰু বাৰখণ্ড
----	--------	--	--

ইয়াত আৰবিআই চিএমএছ পৰ্টেলত এটা অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰি

কোম্পানীৰ বিষয়াসকলৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ

অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ বাবে লোকপাল আঁচনি 2018 অনুসৰণ কৰি, গ্ৰাহকৰ লাভালাভৰ বাবে এন.বি.এফ.চি.-য়ে লোকপালৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ প্ৰদৰ্শন কৰিব যাৰ ওচৰত অভিযোগবোৰ পীড়িত পক্ষই কৰিব লাগিব।

বিষয়াজনৰ নাম	বিষয়ৰ পদবী	ইমেইল আইডি	ঠিকনা
সুগন্ধা শৰ্মা	অভিযোগ বিষয়া	help@navi.com	গ্ৰাউণ্ড ফ্লোৰ, চালাৰপুৰিয়া বিজনেছ চেণ্টাৰ, নং 93, 4ৰ্থ বি ব্ৰহ্ম ৰোড, 5ম এ ব্লক, কোৰামঙ্গলা ইণ্ডাষ্ট্ৰিয়েল লেআউট, বাংগালোৰ -560095
ডিম্পল জে শ্বাহ	প্ৰধান নোডেল বিষয়া	ombudsman.nfpl@navi.com	গ্ৰাউণ্ড ফ্লোৰ, চালাৰপুৰিয়া বিজনেছ চেণ্টাৰ, নং 93, 4ৰ্থ বি ব্ৰহ্ম ৰোড, 5ম এ ব্লক, কোৰামঙ্গলা ইণ্ডাষ্ট্ৰিয়েল লেআউট, বাংগালোৰ -560095

এন.বি.এফ.চি. লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগৰ প্ৰপত্ৰ (দাখিল কৰিব লাগিব)
(অভিযোগকাৰীয়ে পূৰণ কৰিব লাগিব)

এইবোৰলৈ:

এনবিএফচি লোকপাল

এনবিএফচি লোকপালৰ কাৰ্যালয়ৰ স্থান ..

মৰমৰ ছাৰ,

উপ: .. (এনবিএফচিৰ নাম) অভিযোগটোৰ বিৱৰণ নিম্নগামী:

1. অভিযোগকাৰীৰ নাম
2. অভিযোগকাৰীৰ সম্পূৰ্ণ ঠিকনা. পিন কোড ... ফোন নম্বৰ/ ফেক্স নম্বৰ।
ইমেইল.....
3. শাখা আৰু এনবিএফচিৰ নাম আৰু সম্পূৰ্ণ ঠিকনা)ৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ.
পিন কোড
- ফোন নম্বৰ / ফেক্স নম্বৰ..
4. এনবিএফচি একাউণ্টৰ বিৱৰণ (যদি থাকে) ..
(অনুগ্ৰহ কৰি অভিযোগ কৰা বিষয়বস্তুৰ সৈতে সম্পৰ্কিত একাউণ্টৰ সংখ্যা আৰু প্ৰকৃতি যেনে জমা/ ঋণ একাউণ্ট আদি উল্লেখ কৰক।)
5. (ক) অভিযোগকাৰীয়ে ইতিমধ্যে এনবিএফচিলৈ কৰা প্ৰতিনিধিত্বৰ তাৰিখ (অনুগ্ৰহ কৰি প্ৰতিনিধিত্বৰ এটা প্ৰতিলিপি সংলগ্নকৰক) ..
(খ) অভিযোগকাৰীয়ে কোনো স্মাৰক প্ৰেৰণ কৰিছিল নেকি? হয়/নহয় (অনুগ্ৰহ কৰি স্মাৰকৰ এটা প্ৰতিলিপি সংলগ্ন কৰক)
6. অভিযোগৰ বিষয়বস্তু (অনুগ্ৰহ কৰি আঁচনিখনৰ দফা ৪ চাওক)
7. অভিযোগৰ বিৱৰণ:
(যদি স্থান পৰ্যাপ্ত নহয়, অনুগ্ৰহ কৰি পৃথক শ্বীট আৱদ্ধকৰক) ...
8. এনবিএফচিৰ পৰা কোনো উত্তৰ (সংশ্লিষ্ট এনবিএফচিয়ে প্ৰতিনিধিত্ব প্ৰাপ্ত কৰাৰ এমাহৰ ভিতৰত) প্ৰাপ্ত হৈছে নেকি? হয়/ নহয় যদি হয়, অনুগ্ৰহ কৰি উত্তৰৰ এটা প্ৰতিলিপি সংলগ্ন কৰক)
9. এনবিএফচি লোকপালৰ পৰা বিচৰা সকাহৰ প্ৰকৃতি.
(অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ দাবীৰ সমৰ্থনত তথ্যচিত্ৰ প্ৰমাণৰ এটা প্ৰতিলিপি, যদি থাকে, সংলগ্ন কৰক)
10. অভিযোগকাৰীয়ে ক্ষতিপূৰণৰ জৰিয়তে দাবী কৰা আৰ্থিক লোকচানৰ প্ৰকৃতি আৰু পৰিমাণ
(অনুগ্ৰহ কৰি আঁচনিখনৰ দফা 12 (5) আৰু 12 (6) চাওক) টকা...
সংলগ্ন নথিপত্ৰৰ তালিকা: (অনুগ্ৰহ কৰি সকলো নথিপত্ৰৰ প্ৰতিলিপি সংলগ্ন কৰক)

ঘোষণা:

- (i) মই/ আমি, অভিযোগকাৰী/সকলে ঘোষণা কৰিছো যে:
 - a) ওপৰত প্ৰদান কৰা তথ্য সঁচা আৰু শুদ্ধ; আৰু
 - b) মই/ আমি ওপৰোক্ত স্তম্ভবোৰত আৰু ইয়াৰ সৈতে দাখিল কৰা নথিপত্ৰত উল্লেখ কৰা কোনো তথ্য গোপন বা ভুলকৈ উপস্থাপন কৰা নাই।
- (ii) আঁচনিখনৰ দফা ৭(এ)(ক) আৰু (খ)ৰ বিধান অনুসৰি গণনা কৰা এক বছৰৰ ম্যাদ উকলি যোৱাৰ আগতে অভিযোগদাখিল কৰা হয়।
- (iii) বৰ্তমানৰ অভিযোগৰ বিষয়বস্তু কেতিয়াও মই/ আমি বা বিষয়বস্তুৰ সৈতে সম্পৰ্কিত কোনো পক্ষৰ দ্বাৰা মোৰ/আমাৰ জ্ঞানঅনুসৰি এনবিএফচি লোকপালৰ কাৰ্যালয়ৰ সন্মুখত অনা হোৱা নাই।
- (iv) বৰ্তমানৰ অভিযোগৰ বিষয়বস্তু কোনো ফ'ৰাম/আদালত/ মধ্যস্থতাৰ ওচৰত বিচাৰাধীন নহয়/ নিৰ্ণয় কৰা হোৱা নাই।
- (v) মই/ আমি এন.বি.এফ.চি.-ক এন.বি.এফ.চি. লোকপালৰ ওচৰত আমাৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা এনে যিকোনো তথ্য/নথিপত্ৰ প্ৰকাশ কৰিবলৈ কৰ্তৃত্ব প্ৰদান কৰোঁ আৰু এন.বি.এফ.চি. লোকপালৰ মতামতত ইয়াৰ উন্মোচন প্ৰয়োজন আৰু আমাৰ অভিযোগৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে প্ৰয়োজন।
- (vi) মই/ আমি এন.বি.এফ.চি., 2018-ৰ বাবে লোকপাল আঁচনিৰ বিষয়বস্তু বিশ্বস্ততাৰে উল্লেখ কৰিছোঁ,

(অভিযোগকাৰীৰ স্বাক্ষৰ)

মনোনয়ন - (যদি অভিযোগকাৰীয়ে তেওঁৰ প্ৰতিনিধিক এনবিএফচি লোকপালৰ সন্মুখত বা এনবিএফচি লোকপালৰ কাৰ্যালয়ত উপস্থিত হ'বলৈ আৰু দাখিল কৰিবলৈ মনোনীত কৰিব বিচাৰে, নিম্নলিখিত ঘোষণাদাখিল কৰিব লাগে।)

মই/আমি ওপৰোক্ত নামযুক্ত অভিযোগকাৰী/ইয়াৰ দ্বাৰা শ্ৰী/ শ্ৰীমতী. কোন এজন অধিবক্তা নহয় আৰু যাৰ ঠিকনা হৈছে .. এই অভিযোগৰ সকলো প্ৰক্ৰিয়াত মোৰ/ আমাৰ প্ৰতিনিধি হিচাপে আৰু নিশ্চিত কৰক যে তেওঁৰ দ্বাৰা কৰা যিকোনো বিবৃতি, গ্ৰহণযোগ্যতা বা অগ্ৰাহ্য মোৰ/আমাৰ বাবে বাধ্যতামূলক হ'ব। তেওঁ/ তাই মোৰ উপস্থিতিত তলত স্বাক্ষৰ কৰিছে।

স্বীকৃত

(প্ৰতিনিধিৰ স্বাক্ষৰ)

(অভিযোগকাৰীৰ স্বাক্ষৰ)

টোকা: যদি অনলাইনত দাখিল কৰা হয়, অভিযোগটো স্বাক্ষৰ কৰাৰ প্ৰয়োজন নাই।