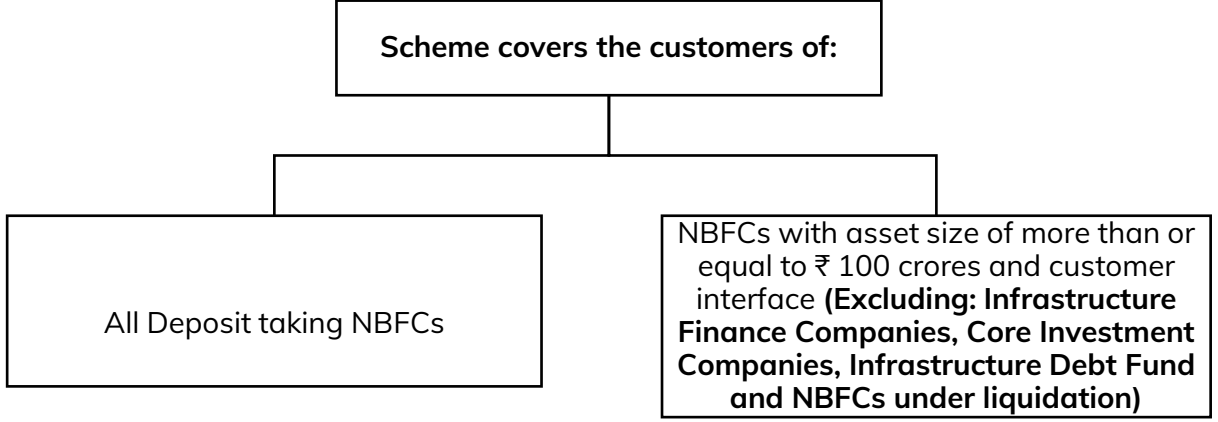


নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির জন্য ওষুডসম্যান স্কিম, 2018:
প্রধান বৈশিষ্ট্য



একজন গ্রাহকের দ্বারা অভিযোগ দায়ের করার ভিত্তি:

- আমানতের উপর সুদ প্রদানে অপ্রদান বা অত্যধিক বিলম্ব;
- রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশাবলী না মেনে, যদি থাকে, আমানতের সুদের হারের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য;
- আমানত পরিশোধে অপরিশোধ বা অত্যধিক বিলম্ব;
- গ্রাহকের প্রদত্ত পোস্ট-ডেটেড চেক উপস্থাপনে অ-উপস্থাপনা বা অত্যধিক বিলম্ব;
- লিখিতভাবে জানাতে ব্যর্থ, বার্ষিক সুদের হার এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতি সহ শর্তাবলীসহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ;
- ঋণগ্রহীতা দ্বারা বোঝা ভাষা বা ভাষায় অনুমোদনের চিঠি/ শর্তাবলী প্রদানে ব্যর্থতা বা প্রত্যাখ্যান;
- ঋণগ্রহীতা দ্বারা বোঝা স্থানীয় ভাষায় অনুমোদিত শর্তাবলীতে প্রস্তাবিত পরিবর্তনগুলির উপর পর্যাপ্ত বিজ্ঞপ্তি প্রদানে ব্যর্থতা বা প্রত্যাখ্যান;
- সমস্ত বকেয়া পরিশোধের ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতার কাছে সিকিউরিটিজ নথি প্রকাশে ব্যর্থতা বা অত্যধিক বিলম্ব;
- ঋণগ্রহীতা/ গ্রাহককে পর্যাপ্ত পূর্ব বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই চার্জ আদায় করা;
- চুক্তি/ ঋণ চুক্তিতে আইনত প্রয়োগযোগ্য বিল্ট-ইন পুনর্দখলের ধারা সরবরাহ করতে ব্যর্থতা;
- নিরাপত্তা দখলের আগে (আই) নোটিশ পিরিয়ড সম্পর্কিত চুক্তি/ ঋণ চুক্তিতে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে ব্যর্থতা; (২) যে পরিস্থিতিতে নোটিশের সময়সীমা মওকুফ করা যায়; (৩) নিরাপত্তা দখলের পদ্ধতি; (৪) নিরাপত্তা বিক্রয়/ নিলামের পূর্বে ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে দেওয়ার চূড়ান্ত সুযোগ সম্পর্কিত একটি বিধান; (বনাম) ঋণগ্রহীতাকে পুনর্দখল প্রদানের পদ্ধতি এবং (৬) নিরাপত্তা বিক্রয়/ নিলামের পদ্ধতি;
- নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলিকে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি করা নির্দেশাবলী পালন না করা;
- নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কিত রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশিকার অন্য কোনও বিধান মেনে না চলা।

একজন গ্রাহক কীভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?

ধাপ 1 – সংশ্লিষ্ট এনবিএফসি-র কাছে লিখিত প্রতিনিধিত্ব।

ধাপ 2 – এক মাসের শেষে যদি এনবিএফসি বা গ্রাহক গ্রাহক দ্বারা কোনও উত্তর না পাওয়া যায় তবে এনবিএফসির উত্তরে অসন্তুষ্ট থাকে এবং যদি গ্রাহক কোনও ফোরামের কাছে না যান তবে গ্রাহক এনবিএফসি থেকে উত্তরের এক বছরের বেশি পরে এনবিএফসি ওষুডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

ওষুডসম্যান কীভাবে সিদ্ধান্ত নেন?

- ওষুডসম্যানের সামনে কার্যক্রম প্রকৃতির সংক্ষিপ্তসার।
- সমঝোতার মাধ্যমে নিষ্পত্তিকে উৎসাহিত করে। না পৌঁছালে, পুরস্কার/অর্ডার জারি করতে পারেন

একজন গ্রাহক কি ওষুডসম্যানের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে আবেদন করতে পারেন?

হ্যাঁ, যদি ওষুডসম্যানের সিদ্ধান্ত আবেদনযোগ্য হয়।

আপিল কর্তৃপক্ষ: ডেপুটি গভর্নর, আরবিআই

নোট:

- এটি একটি বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া
- গ্রাহক যে কোনও পর্যায়ে প্রতিকারের জন্য অন্য কোনও আদালত/ফোরাম/কর্তৃপক্ষের কাছে যাওয়ার স্বাধীনতা রয়েছে

এনবিএফসিগুলির জন্য ওষুডসম্যানদের অপারেশনের ঠিকানা এবং ক্ষেত্র

এসএন	সেন্টার	এনবিএফসি ওষুডসম্যানের অফিসের ঠিকানা	অপারেশন এলাকা
1.	চেন্নাই	সি/ও ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ফোর্ট গ্ল্যাসিস, চেন্নাই 600 001 এসটিডি কোড: 044 টেলিফোন নং : 25395964 ফ্যাক্স নং : 25395488 ইমেইল : cms.nbfcochennai@rbi.org.in	তামিলনাড়ু, আন্দামান ও নিকোবর দ্বীপপুঞ্জ, কর্ণাটক, অন্ধ্র প্রদেশ, তেলেঙ্গানা, কেরালা, লাক্ষাদ্বীপ কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল এবং কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল পুদুচেরি
2.	মুম্বাই	সি/ও ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক আরবিআই বাইকুল্লা অফিস বিন্ডিং ওপিপি মুম্বাই সেন্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশন বাইকুল্লা, মুম্বাই-400 008 টেলিফোন নং : ০২২ ২৩০০ ১২৮০ ফ্যাক্স নং : 022 23022024 ইমেইল : cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	মহারাষ্ট্র, গোয়া, গুজরাট, মধ্যপ্রদেশ, ছত্তিশগড়, দাদরা ও নগর হাভেলি কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল, দামান ও দিউ
3.	নয়াদিল্লি	সি/ও ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক সংসদ মার্গ নয়াদিল্লি -110001 টেলিফোন নং: 01123724856 ফ্যাক্স নং : ০১১ ২৩৭২৫২১৮-১৯ ইমেইল : cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in	দিল্লি, উত্তরপ্রদেশ, উত্তরাখণ্ড, হরিয়ানা, পাঞ্জাব, কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল চন্ডীগড় হিমাচল প্রদেশ, এবং রাজস্থান এবং জম্মু ও কাশ্মীর রাজ্য

4.	কলকাতা	সি/ও রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 15, নেতাজী সুভাষ রোড কলকাতা-700 001 এসটিডি কোড: 033 টেলিফোন নং : 22310217 ফ্যাক্স নং : 22305899 ইমেইল : cms.nbfcolkata@rbi.org.in	পশ্চিমবঙ্গ, সিকিম, ওড়িশা, আসাম, অরুণাচল প্রদেশ, মণিপুর, মেঘালয়, মিজোরাম, নাগাল্যান্ড, ত্রিপুরা, বিহার এবং ঝাড়খন্ড
----	--------	--	--

আরবিআই সিএমএস পোর্টালে [অভিযোগ](#) দায়ের করা যেতে পারে

কোম্পানির কর্মকর্তাদের নাম ও যোগাযোগের বিবরণ

নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি 2018-এর ওষুডসম্যান স্কিম মেনে, গ্রাহকদের সুবিধার্থে এনবিএফসিগুলি ওষুডসম্যানের যোগাযোগের বিবরণ প্রদর্শন করবে যাদের কাছে অভিযোগগুলি বিস্কুদ্ধ পক্ষ করতে হবে।

কর্মকর্তার নাম	কর্মকর্তার পদবী	ইমেইল আইডি	ঠিকানা
সুগন্ধা শর্মা	অভিযোগ কর্মকর্তা	help@navi.com	গ্রাউন্ড ফ্লোর, সালারপুরিয়া বিজনেস সেন্টার, নং 93, 4র্থ বি ক্রস রোড, 5ম এ ব্লক, কোরামঙ্গলা ইন্ডাস্ট্রিয়াল লেআউট, ব্যাঙ্গালোর -560095
ডিম্পল জে শাহ	প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার	ombudsman.nfpl@navi.com	গ্রাউন্ড ফ্লোর, সালারপুরিয়া বিজনেস সেন্টার, নং 93, 4র্থ বি ক্রস রোড, 5ম এ ব্লক, কোরামঙ্গলা ইন্ডাস্ট্রিয়াল লেআউট, ব্যাঙ্গালোর -560095

এনবিএফসি ওষুডসম্যানের কাছে অভিযোগের ফর্ম (দায়ের করা হবে) (অভিযোগকারী
দ্বারা পূরণ করা হবে)

করতে:

এনবিএফসি ওষুডসম্যান

এনবিএফসি ওষুডসম্যানের অফিসের স্থান ...

প্রিয় স্যার,

উপ: অভিযোগ এর বিরুদ্ধে... .. (এনবিএফসির নাম) অভিযোগের বিশদ বিবরণ যেমন অধীনে
রয়েছে:

1. অভিযোগকারীর নাম .
2. অভিযোগকারীর সম্পূর্ণ ঠিকানা. পিন কোড ফোন নং/ ফ্যাক্স নং
ইমেল.....
3. বিরুদ্ধে অভিযোগ (শাখার নাম এবং সম্পূর্ণ ঠিকানা এবং এনবিএফসি)।
পিন কোড
ফোন নং / ফ্যাক্স নং.
4. এনবিএফসি অ্যাকাউন্টের বিবরণ (যদি থাকে)
(অনুগ্রহ করে অভিযোগ করার বিষয়বস্তু সম্পর্কিত অ্যাকাউন্টের নম্বর এবং প্রকৃতি যেমন
আমানত ঋণ অ্যাকাউন্ট ইত্যাদি বলুন।)
5. (ক) অভিযোগকারী ইতিমধ্যে এনবিএফসিতে প্রতিনিধিত্বের তারিখ (দয়া করে প্রতিনিধিত্বের একটি
অনুলিপি আবদ্ধকরুন)।
(খ) অভিযোগকারী কোন স্মারক পাঠিয়েছেন কিনা? হ্যাঁ/না (অনুগ্রহ করে রিমাইন্ডারের একটি
অনুলিপি আবদ্ধ করুন)
6. অভিযোগের বিষয়বস্তু (অনুগ্রহ করে স্কিমের ৮ নং ধারাটি দেখুন)
7. অভিযোগের বিবরণ:
(যদি স্থান পর্যাপ্ত না হয়, দয়া করে পৃথক শীট আবদ্ধকরুন)
8. এনবিএফসি থেকে কোনও উত্তর (সংশ্লিষ্ট এনবিএফসি প্রতিনিধিত্ব পাওয়ার এক মাসের মধ্যে)
পাওয়া গেছে কিনা? হ্যাঁ/ না যদি হ্যাঁ হয়, অনুগ্রহ করে উত্তরের একটি অনুলিপি আবদ্ধ করুন)
9. এনবিএফসি ওষুডসম্যানের কাছ থেকে ত্রাণের প্রকৃতি চাওয়া হয়েছে.....
(অনুগ্রহ করে আপনার দাবির সমর্থনে ডকুমেন্টারি প্রুফের একটি অনুলিপি সংযুক্ত করুন, যদি
থাকে)
10. ক্ষতিপূরণ ের মাধ্যমে অভিযোগকারী র দাবি করা আর্থিক ক্ষতির প্রকৃতি এবং ব্যাপ্তি (অনুগ্রহ
করে স্কিমের ধারা 12 (5) এবং 12 (6) দেখুন) টাকা.....

আবদ্ধ নথির তালিকা: (অনুগ্রহ করে সমস্ত নথির একটি অনুলিপি আবদ্ধ করুন)

ঘোষণা:

- (i) আমি/ আমরা, অভিযোগকারী/ এখানে ঘোষণা করি যে:
 - a) উপরে এখানে প্রদত্ত তথ্য সত্য এবং সঠিক; এবং
 - b) আমি/ আমরা উপরোক্ত কলামগুলিতে এবং এর সাথে জমা দেওয়া নথিগুলিতে বর্ণিত কোনও সত্য গোপন বা ভুল ভাবে উপস্থাপন করিনি।
- (ii) এই প্রকল্পের ধারা ৯(এ)(এ) এবং (খ) এর বিধান অনুযায়ী গণনা করা এক বছরের মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে অভিযোগদায়ের করা হয়।
- (iii) বর্তমান অভিযোগের বিষয়বস্তু আমার/ আমাদের দ্বারা বা আমার জ্ঞানের সর্বোত্তম বিষয় নিয়ে সংশ্লিষ্ট কোনও পক্ষ দ্বারা এনবিএফসি ওষুডসম্যানের অফিসে কখনও আনা হয়নি।
- (iv) বর্তমান অভিযোগের বিষয়বস্তু কোনও ফোরাম/ আদালত/ সালিশের কাছে মূলতুবি নেই/ সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়নি।
- (v) আমি/ আমরা এনবিএফসিকে এনবিএফসি ওষুডসম্যানের কাছে আমাদের দেওয়া এই জাতীয় কোনও তথ্য/ নথি প্রকাশ করার এবং এনবিএফসি ওষুডসম্যানের মতে যার প্রকাশ প্রয়োজন এবং আমাদের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য প্রয়োজনীয়।
- (vi) আমি/ আমরা এনবিএফসিগুলির জন্য ওষুডসম্যান স্কিম, 2018 আপনার বিশ্বস্ততার সাথে বিষয়বস্তু গুলি নোট করেছি,

(অভিযোগকারীর স্বাক্ষর)

মনোনয়ন - (অভিযোগকারী যদি তার প্রতিনিধিকে এনবিএফসি ওষুডসম্যানের সামনে বা এনবিএফসি ওষুডসম্যানের অফিসে হাজির হতে এবং জমা দেওয়ার জন্য মনোনীত করতে চান তবে নিম্নলিখিত ঘোষণাটি জমা দেওয়া উচিত।)

আমি/ আমরা উপরোক্ত নামধারী অভিযোগকারী/ এর দ্বারা শ্রী/ শ্রীমতীকে মনোনীত করি। কে উকিল না আর যার ঠিকানা হল.....। এই অভিযোগের সমস্ত কার্যক্রমে আমার/ আমাদের প্রতিনিধি হিসাবে এবং নিশ্চিত করুন যে তার দ্বারা করা কোনও বিবৃতি, গ্রহণযোগ্যতা বা প্রত্যাখ্যান আমার/ আমাদের জন্য বাধ্যতামূলক হবে। তিনি/ তিনি আমার উপস্থিতিতে নীচে স্বাক্ষর করেছেন।

গৃহীত

(প্রতিনিধির স্বাক্ষর)

(অভিযোগকারীর স্বাক্ষর)

দ্রষ্টব্য: অনলাইনে জমা দেওয়া হলে, অভিযোগস্বাক্ষর করার প্রয়োজন নেই।