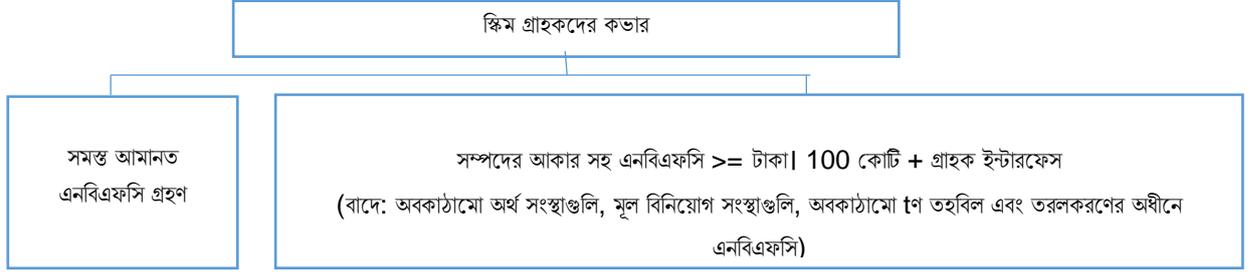


নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ওম্বডসম্যান প্রকল্প, 2018:

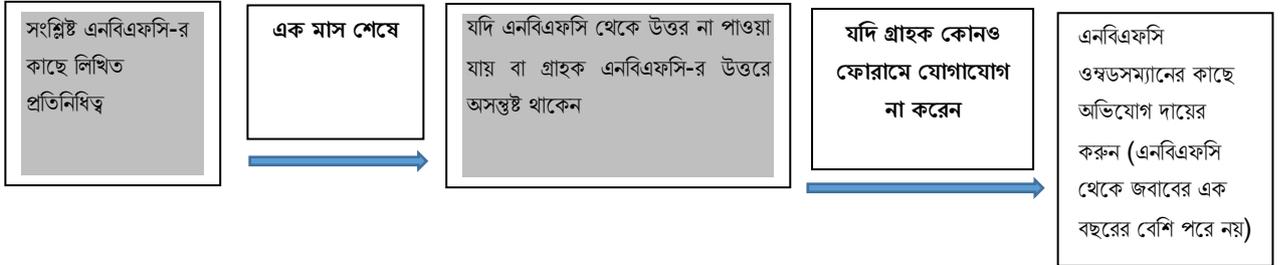
প্রধান বৈশিষ্ট্য



গ্রাহকের দ্বারা অভিযোগ দায়ের করার জন্য ভিত্তি:

- সুদ / আমানত প্রদান বা বিলম্বের সাথে প্রদান করা হয়নি
- চেক উপস্থাপন করা হয়নি বা বিলম্বের সাথে সম্পন্ন হয়েছে
- অনুমোদিত loan-এর পরিমাণ, শর্তাদি এবং শর্তাদি, বার্ষিক সুদের হার ইত্যাদি সরবরাহ করা হয়নি
- চুক্তিতে পরিবর্তন, চার্জ আরোপের জন্য নোটিশ সরবরাহ করা হয়নি
- চুক্তি / loan-এ চুক্তিতে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে ব্যর্থতা
- সিকিউরিটি / ডকুমেন্ট প্রকাশে ব্যর্থতা / বিলম্ব
- চুক্তি / loan-এ চুক্তিতে আইনীভাবে প্রয়োগযোগ্য বিল্ট-ইন পুনঃস্থাপনের ব্যর্থতা
- এনবিএফসি আরবিআইয়ের নির্দেশনা অনুসরণ না করে
- ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড সম্পর্কিত গাইডলাইন অনুসরণ করা হয়নি

কীভাবে কোনও গ্রাহক অভিযোগ দায়ের করতে পারেন ?



ওম্বডসম্যান কীভাবে সিদ্ধান্ত নেবেন?

- ওম্বডসম্যানের আগে কার্যক্রম প্রকৃতির সংক্ষিপ্তসার
- সমঝোতার মাধ্যমে নিষ্পত্তির প্রচার করে ➡ যদি না পৌঁছায় তবে পুরস্কার / আদেশ জারি করতে পারেন

কোনও গ্রাহক ওম্বডসম্যানের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে আবেদন করতে পারবেন?

হ্যাঁ, যদি ওম্বডসম্যানের সিদ্ধান্তটি উপস্থিত হয় ➡ আপিল কর্তৃপক্ষ: ডেপুটি গভর্নর, আরবিআই

মন্তব্য:

- এটি একটি বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া
- গ্রাহক যে কোনও পর্যায়ে এই সমস্যার সমাধানের জন্য অন্য কোনও আদালত / ফোরাম / কর্তৃপক্ষের কাছে যেতে স্বাধীনতা রয়েছে

প্রকল্পের আরও বিশদ জানতে www.rbi.org.in দেখুন