

## অম্বুডসম্যান স্কীম ফর নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কম্পানীস, 2018:

### প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

এই স্কীম সমস্ত গ্রাহকবর্গকে কভার করে যাব।

NBFC র অধীন  
সমস্ত জমার  
আওতায় পড়েছেন  
তাদের জন্য প্রযোজ্য

NBFC যার সম্পত্তির পরিমাণ  $>=$  কোটি টাকা + গ্রাহকবর্গের ইন্টারফেস  
(যারা এর অন্তর্ভুক্ত: নয়: ইনফাস্ট্রাকচার ফাইন্যান্স কম্পানীসমূহ, কোর ইনভেস্টমেন্ট  
কম্পানীসমূহ, ইনফাস্ট্রাকচার ডেব্লিউ ফাও এবং সেইসমস্ত NBFC র অধীন  
কম্পানীসমূহ যারা লিকুইডেশন এর আওতায় রয়েছে)

### 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 স্থীরূপ 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 খণ্ড সংক্রান্ত সময়োত্তর বিষয়ে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে ব্যর্থ হলে।
- বন্ধকীকৃত পরিমাণ/বিষয় অথবা নথীসমূহ প্রদান করতে বিলম্ব/ব্যর্থ হলে।
- চুক্তিসংক্রান্ত অথবা লোন সংক্রান্ত সময়োত্তর 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?

NBFC সংশ্লিষ্ট  
কারণ কাছে লিখিত  
প্রতিনিধিত্ব দাখিল  
এর মাধ্যমে

এক মাস  
অতিক্রান্ত  
হয়ে গেলে

NBFC র কাছ থেকে কোন  
উত্তর না পাওয়া গেলে অথবা  
গ্রাহক যদি NBFC র প্রদত্ত  
উত্তরে সন্তুষ্ট না হয়

যদি গ্রাহক কোন  
সংস্থার এর  
কাছে না গিয়ে  
থাকেন

NBFC এর  
অম্বুডসম্যান এর  
কাছে অভিযোগ নথীভুক্ত  
করুন (NBFC-র কাছ  
থেকে উত্তর পাওয়ার এক  
বছরের সময় অতিক্রান্ত না  
হয়ে যাওয়ার আগেই)

### অম্বুডসম্যান কি ভাবে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন?

- অম্বুডসম্যান এর কাছে যে প্রতিবিধানসংক্রান্ত ব্যবস্থা হয় তার রূপ হয় সংক্ষিপ্ত
- সালিশীর মাধ্যমে সময়োত্তরসংক্রান্ত প্রতিবিধান সংক্রান্ত ব্যবস্থা করেন  $\rightarrow$  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।  $\rightarrow$  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](http://www.rbi.org.in) দেখুন