

অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া এবং অগ্রগতির পর্যায়

অগ্রগতির পর্যায়:

স্তর 1:

যদি গ্রাহক কোম্পানির গ্রাহক পরিষেবা দল প্রদত্ত প্রতিকারে সন্তুষ্ট না হন বা 7 দিনের মধ্যে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান তবে গ্রাহক লিখে জানাতে পারেন:

কার্যনির্বাহী ব্যবস্থাপক

সেন্ট্রাম মাইক্রোক্রেডিট লিমিটেড
অফিস # 402, নীলকান্ত কর্পোরেট পার্ক, লেভেল 4, কিরল রোড
বিদ্যাবিহার (পশ্চিম), মুম্বাই, 400086, [ল্যান্ডলাইন নম্বর]91-022
62756212 অথবা এখানে ইমেল করুন
cml.complaints@centrum.co.in

এই ধরনের অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে কোম্পানি প্রতিক্রিয়া জানাবে।

স্তর 2:

কার্যনির্বাহী ব্যবস্থাপক কর্তৃক প্রদত্ত প্রতিকারে গ্রাহক এখনও সন্তুষ্ট না হলে তারা অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে এখানে লিখে জানাতে পারেন:

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

সেন্ট্রাম মাইক্রোক্রেডিট লিমিটেড,
তত্ত্বাবধায়ক: মিঃ ওম শঙ্কর দুবে
ঠিকানা: অফিস # 402, নীলকান্ত কর্পোরেট পার্ক, লেভেল 4, কিরল
রোড বিদ্যাবিহার (পশ্চিম), মুম্বাই, 400086
অথবা ইমেল করুন এখানে om.dubey@centrum.co.in
অথবা ফোন করুন 91-9082829036 [মোবাইল]/91-022 62756222 [ল্যান্ডলাইন নম্বর]

7 কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগের জবাব দেওয়া হবে।

স্তর 3:

যদি গ্রাহক এখনও স্তর 1 এবং স্তর 2 পর্যায়ের অগ্রগতিতে প্রদত্ত প্রতিকারে সন্তুষ্ট না হন তবে তিনি এমএফআইএন টোল ফ্রি নাম্বারে **18001021080** ফোন করতে পারেন

স্তর 4:

যদি গ্রাহক এখনও স্তর 1, স্তর 2 এবং স্তর 3 পর্যায়ের অগ্রগতিতে প্রদত্ত প্রতিকারে সন্তুষ্ট না হন তবে তিনি আরবিআই-তেও যেতে পারেন বা নীচে উল্লিখিত ঠিকানায় তাদের কাছে চিঠি লিখতে পারেন:

ভারপ্রাপ্ত আধিকারিক
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক
নন-ব্যাঙ্কিং তদারকি বিভাগ মুম্বাই
আঞ্চলিক অফিস
তৃতীয় তল, ডঃ এ. বি. নায়ার রোড,
মুম্বাই সেন্ট্রাল স্টেশন (মারাঠা মন্দির থিয়েটারের পাশে) বাইকুল্লা,
মুম্বাই 400008

টেলিফোন: (022) 2302 2014 ফ্যাক্স: (022) 2302 2011 ইমেল
আইডি: helpdnbs@rbi.org.in

লোকপাল প্রকল্প

বিকল্পভাবে, যদি কোম্পানি থেকে এক মাসের মধ্যে কোনো উত্তর না পাওয়া যায় বা গ্রাহক এনবিএফসি-র প্রতিক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট হন (+) যদি গ্রাহক কোনও ফোরামে যোগাযোগ না করে থাকেন তবে গ্রাহক এনবিএফসি লোকপালের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন (এনবিএফসি থেকে উত্তর পাওয়ার এক বছরের পরে নয়) **নিম্নলিখিত বিষয়ের ভিত্তিতে:**

- চেক প্রদান করা হয়নি বা বিলম্বে উপস্থাপিত হয়েছে
- অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, শর্তাবলী, বার্ষিক সুদের হার ইত্যাদি সরবরাহ করা হয়নি
- মাতৃভাষা বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য কোনো ভাষাতে অনুমোদনের চিঠি/শর্তাবলী সরবরাহে ব্যর্থ হয়েছে বা প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে
- মাতৃভাষা বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য কোনো ভাষাতে অনুমোদিত শর্তাবলী এবং প্রস্তাবিত পরিবর্তনের জন্য পর্যাপ্ত বিজ্ঞপ্তি প্রদানে ব্যর্থ হয়েছে বা প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে
- সমস্ত পাওনা পরিশোধের পরেও সিকিউরিটির নথি প্রত্যর্পণে ব্যর্থতা/বিলম্ব
- ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্ত পূর্ব বিজ্ঞপ্তি না দিয়েই চার্জ আরোপ করা হয়েছে
- চুক্তি/ঋণ চুক্তিপত্রে আইনত প্রয়োগযোগ্য বিদ্যমান পুনরাধিকার প্রদানে ব্যর্থতা
- আরবিআই-এর নির্দেশনা এনবিএফসি অনুসরণ না করলে
- ন্যায্য অনুশীলন কোডের নির্দেশনাসমূহ অনুসরণ করা হয়নি

এনবিএফসি লোকপাল (আরবিআই) এবং সেন্ট্রাম মাইক্রোক্রেডিট লিমিটেড (সিএমএল) নোডাল কর্মকর্তাদের ঠিকানা এবং কর্মস্থল

মিঃ ওম শঙ্কর দুবে কোম্পানির প্রধান নোডাল কর্মকর্তা (পিএনও) রূপে কাজ করবেন। নোডাল কর্মকর্তার বিশদ নিচে দেওয়া হল:

ক্রমিক নং	কেন্দ্র	এনবিএফসি লোকপালের কার্যালয়ের ঠিকানা	কর্মস্থল	সিএমএল-এর আঞ্চলিক নোডাল কর্মকর্তাগণ
1.	চেন্নাই	প্রযত্নে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ফোর্ট গ্ল্যাকিস, চেন্নাই 600001 এসটিডি কোড: 044 টেলিফোন নম্বর : 25395964 ফ্যাক্স নম্বর : 25395488 ইমেল : nbfcchennai@rbi.org.in	তামিলনাড়ু, আন্দামান ও নিকোবর দ্বীপপুঞ্জ, কর্ণাটক, অন্ধ্রপ্রদেশ, তেলেঙ্গানা, কেরল, লাক্ষাদ্বীপের কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল এবং পুদুচেরির কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল	মিঃ তুষার হলে ঠিকানা: সেন্ট্রাম মাইক্রোক্রেডিট লিমিটেড অফিস # 402, নীলকান্ত কর্পোরেট পার্ক, লেভেল 4, কিরল রোড বিদ্যাবিহার (পশ্চিম), মুম্বাই, 400086
2.	মুম্বাই	প্রযত্নে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক আরবিআই বাইকুল্লা অফিস বিন্ডিং বিপরীতে মুম্বাই সেন্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশন বাইকুল্লা, মুম্বাই-400008 এসটিডি কোড: 022 টেলিফোন নম্বর : 23028140 ফ্যাক্স নম্বর : 23022024	মহারাষ্ট্র, গোয়া, গুজরাট, মধ্যপ্রদেশ, ছত্তিসগড়, কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল দাদরা ও নগর হাভেলি, দামান ও দিউ	মিঃ তুষার হলে ঠিকানা: সেন্ট্রাম মাইক্রোক্রেডিট লিমিটেড অফিস # 402, নীলকান্ত কর্পোরেট পার্ক, লেভেল 4, কিরল রোড বিদ্যাবিহার (পশ্চিম), মুম্বাই, 400 086

		ইমেল : nbfcomumbai@rbi.org.in		
3.	নিউ দিল্লী	প্রযত্নে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক সংসদ মার্গ নিউ দিল্লী-110001 এসটিডি কোড: 011 টেলিফোন নম্বর : 23724856 ফ্যাক্স নম্বর : 23725218-19 ইমেল : nbfconewdelhi@rbi.org.in	দিল্লি, উত্তরপ্রদেশ, উত্তরাখণ্ড, হরিয়ানা, পাঞ্জাব, চণ্ডীগড়ের কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল হিমাচল প্রদেশ এবং রাজস্থান এবং জম্মু ও কাশ্মীর	অভিলাষ কেশারওয়ানি ঠিকানা: সেন্ট্রাম মাইক্রোক্রেডিট লিমিটেড সমান্তরাপুর, ওল্ড টাউন, আইসিআইসিআই ব্যাঙ্কের উপরে, দ্বিতীয় তল, ভুবনেশ্বর, ওড়িশা-751002
4.	কলকাতা	প্রযত্নে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক 15, নেতাজি সুভাষ রোড কলকাতা - 700001 এসটিডি কোড: 033 টেলিফোন নম্বর : 22304982 ফ্যাক্স নম্বর : 22305899 ইমেল : nbfcolkolkata@rbi.org.in	পশ্চিমবঙ্গ, সিকিম, ওড়িশা, আসাম, অরুণাচল প্রদেশ, মণিপুর, মেঘালয়, মিজোরাম, নাগাল্যান্ড, ত্রিপুরা, বিহার এবং ঝাড়খণ্ড	অভিলাষ কেশারওয়ানি ঠিকানা: সেন্ট্রাম মাইক্রোক্রেডিট লিমিটেড সমান্তরাপুর, ওল্ড টাউন, আইসিআইসিআই ব্যাঙ্কের উপরে, দ্বিতীয় তল, ভুবনেশ্বর, ওড়িশা-751002

(1) লোকপাল কীভাবে সিদ্ধান্ত নেন?

- লোকপালের আগের কার্যক্রমগুলির সংক্ষিপ্তসার
- সমঝোতার মাধ্যমে নিষ্পত্তির চেষ্টা করে->যদি নিষ্পত্তি না হয় তবে রায়/আদেশ জারি করতে পারেন

(2) কোনো গ্রাহক লোকপালের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে কি আবেদন করতে পারবেন?

হ্যাঁ, যদি লোকপালের সিদ্ধান্তটি আপিলযোগ্য হয়->আপিল কর্তৃপক্ষ: ডেপুটি গভর্নর, আরবিআই

দ্রষ্টব্য:

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

শাখা অফিসের ব্যবস্থাপক/শাখা অফিসের সহায়ক ব্যবস্থাপক/মূল অফিসের পিএনও-র কাছে লোকপাল প্রকল্পের একটি অনুলিপি উপলব্ধ থাকবে।