

নন্-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানিগুলির জন্য লোকপাল প্রকল্প, 2018:
প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

এই প্রকল্পে যেসকল গ্রাহকগণ অন্তর্ভুক্ত
রয়েছে

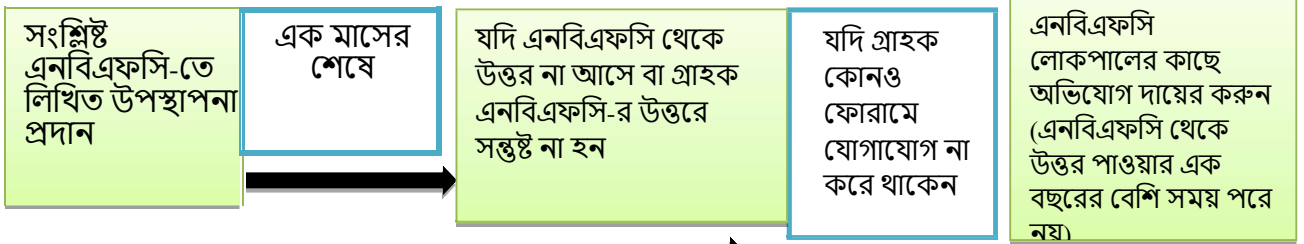
সমস্ত আমানত
গ্রহণকারী
এনবিএফসি-সমূহ

যে সমস্ত এনবিএফসি-গুলির সম্পদের পরিমাণ \geq টাকার পরিমাণে 100 কোটি + গ্রাহক
ইন্টারফেস
(বাদ রয়েছে: পরিকাঠামো আর্থিক সংস্থা, মূল বিনিয়োগ সংস্থা, পরিকাঠামো ঋণ তহবিল
এবং অধীনস্থ এনবিএফসি সমূহ)

গ্রাহকের অভিযোগ দায়ের করার কারণসমূহ:

- সুদ/আমানত প্রদান করা হয়নি অথবা বিলম্বে
- চেক উপস্থাপন না করে প্রদান করা হয়েছে অথবা বিলম্বে সম্পন্ন হয়েছে
- অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, শর্তাবলী, বার্ষিক সুদের হার ইত্যাদি সরবরাহ করা হয়নি
- চুক্তির পরিবর্তন, চার্জ আরোপের জন্য বিজ্ঞপ্তি সরবরাহ করা হয়নি
- চুক্তিতে/ঋণ চুক্তিপত্রে স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণে ব্যর্থ।
- সিকিউরিটি/নথিসমূহ প্রকাশে ব্যর্থতা/বিলম্ব
- চুক্তি/ঋণচুক্তিপত্রে আইনত প্রয়োগযোগ্য বিদ্যমান পুনরাধিকারে ব্যর্থতা
- এনবিএফসি আরবিআই-এর নির্দেশনা অনুসরণ না করলে
- ন্যায্য অনুশীলন কোডের নির্দেশনাসমূহ অনুসরণ করা হয়নি

গ্রাহক কীভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?



লোকপাল কীভাবে সিদ্ধান্ত নেন?

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

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

এই প্রকল্পের বিষয়ে আরো জানতে দেখুন www.rbi.org.in