

পরিশিষ্ট 1
আরবিআই ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, ২০২১
প্রধান বৈশিষ্ট্য

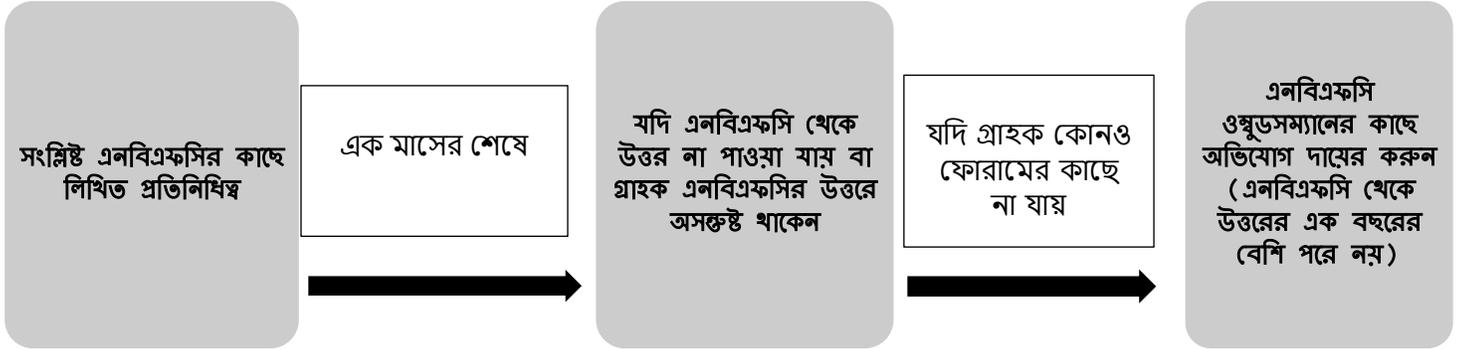
প্রযোজ্যতা:

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সমস্ত সংস্থা (যেমন, ব্যাঙ্ক / এনবিএফসি/ পেমেন্ট সিস্টেম অপারেটর

পরিষেবার অভাবের জন্য গ্রাহকের দ্বারা অভিযোগ পূরণের ভিত্তি:

- বিলম্বে সুদ/আমানত প্রদান বা পরিশোধ করা হয়নি
- বিলম্বের সাথে চেক উপস্থাপন বা করা হয়নি
- অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, শর্তাবলী, বার্ষিক সুদের হার ইত্যাদি জানানো হয়নি.
- চুক্তিতে পরিবর্তন, চার্জ আদায়ের জন্য বিজ্ঞপ্তি প্রদান করা হয়নি
- চুক্তি/ ঋণ চুক্তিতে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে ব্যর্থতা
- সিকিউরিটিজ ডকুমেন্ট প্রকাশে ব্যর্থতা / বিলম্ব
- চুক্তি / ঋণ চুক্তিতে পুনর্দখলে নির্মিত আইনত প্রয়োগযোগ্য সরবরাহ করতে ব্যর্থতা
- আরবিআইয়ের নির্দেশাবলী এনবিএফসি অনুসরণ করে না
- ন্যায্য অনুশীলন কোডের নির্দেশিকা অনুমোদিত নয়

গ্রাহক কীভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?



ওম্বুডসম্যান কীভাবে সিদ্ধান্ত নেন?

ওম্বুডসম্যানের সামনে কার্যক্রম প্রকৃতির সংক্ষিপ্তসার

সমঝোতার মাধ্যমে নিষ্পত্তির প্রচার করে যদি না → পৌঁছায় তবে পুরস্কার/আদেশ জারি করতে পারে

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

হ্যাঁ, -Appellate Authority (এই প্রকল্প পরিচালনাকারী রিজার্ভ ব্যাঙ্ক বিভাগের নির্বাহী পরিচালক ইনচার্জ)।

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

প্রকল্পের আরও বিশদের জন্য www.rbi.org.in দেখুন