

## পরিশিষ্ট A

### নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির জন্য লোকপাল স্কিম, 2018 মূল বৈশিষ্ট্য

এই স্কিমটি কভার করে

এনবিএফসি দ্বারা গৃহীত সমস্ত ডিপোজিটের গ্রাহকদের

নিম্নলিখিত সম্পত্তি সহ এনবিএফসিগুলি)...= 100 কোটি টাকা + গ্রাহক ইন্টারফেস (এর মধ্যে ইনফ্রাস্ট্রাকচার ফাইন্যান্স কোম্পানি, কোর ইনভেস্টমেন্ট কোম্পানি, ইনফ্রাস্ট্রাকচার ডেট ফান্ড এবং লিকুইডেশনের অন্তর্ভুক্ত সমস্ত এনবিএফসি গণ্য হবে না)

গ্রাহক দ্বারা অভিযোগ পূরণ করার ভিত্তি:

সুদ/ডিপোজিট পে করা হয়নি অথবা পেমেন্টে বিলম্ব হলে

চেক জমা না দেওয়া হলে বা জমার ক্ষেত্রে বিলম্ব হলে

অনুমোদিত লোন অ্যামাউন্ট, নিয়ম ও শর্তাবলী, সুদের বার্ষিক হার ইত্যাদি সম্পর্কে অবগত না করা হলে

প্রযুক্ত সুদ এবং এগ্রিমেন্টের পরিবর্তনের বিজ্ঞপ্তি প্রদান করা না হলে

কন্ট্রাক্ট/ লোন এগ্রিমেন্টের স্বচ্ছতার নিশ্চিতকরণে ব্যর্থতা

সিকিউরিটি/ডকুমেন্ট ফেরতে ব্যর্থতা/ বিলম্ব দেখা দিলে

আইনত প্রবর্তনীয় কন্ট্রাক্ট/লোন এগ্রিমেন্টের বিল্ট-ইন পুনরাধিকার প্রদানে ব্যর্থতা

এনবিএফসি দ্বারা আরবিআই-এর নির্দেশিকা মান্য না হলে

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের নির্দেশিকা মান্য না হলে

একজন গ্রাহক কিভাবে অভিযোগ দায়ের করবেন?

এনবিএফসিএর কাছে সমস্যা সম্পর্কে লিখিত অবগতি

একমাস শেষ হলে

যদি এনবিএফসি থেকে কোনও উত্তর না পাওয়া যায় বা এনবিএফসির উত্তরে গ্রাহক অসন্তুষ্ট থাকেন

যদি গ্রাহক কোনও ফোরামের সঙ্গে যোগাযোগ না করে থাকেন

একজন লোকপাল কিভাবে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন?

- লোকপালের পূর্বের কার্যবাহীর সংক্ষিপ্ত রূপরেখা
- মিমাংশার মাধ্যমে সমাধানের প্রচার করেন, যদি তা না হয় তাহলে অ্যাওয়ার্ড/অর্ডার প্রচার করা হয়

যদি কোনও গ্রাহক লোকপালের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে কি তিনি আবেদন জানাতে পারবেন?

হ্যাঁ, যদি লোকপালের সিদ্ধান্ত আবেদনযোগ্য হয়, তাহলে - আপিল অথোরিটি: ডেপুটি গভর্নর, আরবিআই

দ্রষ্টব্য:

- এটি একটি বৈকল্পিক সমস্যা সমাধান পদ্ধতি
- গ্রাহক যেকোনো স্তরে অন্যান্য কোর্ট/ফোরাম/ অথোরিটির কাছে সমাধানের জন্য আবেদন করার জন্য স্বতন্ত্র

স্ক্রিমটি সম্পর্কে আরও তথ্যের জন্য [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) দেখুন