# দ্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, ২০২১

#### উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য

### ন্যায়পাল স্ক্রিম এর গ্রাহকদের কভার করে

সমস্ত আমানত NBFC নিচ্ছে সম্পদের আকার সহ NBFCs > = Rs. 100 কোটি + গ্রাহক ইন্টারফেস (অবকাঠামোগত অর্থ সংস্থাগুলি, মূল বিনিয়োগ সংস্থাগুলি, অবকাঠামো ঋণ তহবিল, এবং তরলকরণের অধীনে NBFCগুলি ব্যতীত)।

**"পরিষেবার ঘাটতি"** অর্থ কোনো আর্থিক পরিষেবায় একটি ঘাটতি বা অপ্রতুলতা, যা নিয়ন্ত্রিত সন্তাকে বিধিবদ্ধভাবে বা অন্যথায় প্রদান করতে হয়, যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি হতে পারে বা নাও হতে পারে।.

**অভিযোগের কারণ:** যে কোনো গ্রাহক কোনো কাজ বা নিয়ন্ত্রিত সন্তার বাদ দেওয়ার ফলে সেবায় ঘাটতি দেখা দিলে তিনি ব্যক্তিগতভাবে বা কোনো অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।.

## How can a customer file complaint?

এনবিএফসি সংশ্লিষ্টদের লিখিত প্রতিনিধিত্ব

এক মাস শেষে

এনবিএফসি থেকে কোনো উত্তর না থাকলে বা গ্রাহক এনবিএফসি-র উত্তরে অসম্ভুষ্ট থাকলে গ্রাহক যদি কোনো ফোরামে যোগাযোগ না করে থাকে RBI Ombudsman-এর
কাছে একটি অভিযোগ
দারের করুন (NBFC
থেকে উত্তরের এক
বছরের পরে নয় বা
NBFC থেকে উত্তর না
পেলে 1 বছর এবং 30
দিনের মধ্যে)

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ::

মিঃ অনুপম মিশ্র

(কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)

7304448438

anupam.mishra@svatantra.adityabirla.co

ন্যায়পালের অভিযোগ লজিং পোর্টাল:

https://cms.rbi.org.in

কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রের (সিআরপিসি) যোগাযোগের বিবরণ

Email id: crpc@rbi.org.in

ঠিকানা: কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র

ওম্বডসম্যান কীভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?

- • ন্যায়পালের সামনে বিচারপ্রক্রিয়া সুমা প্রকৃতির
- সমঝোতার মাধ্যমে মীমাংসাকে উৎসাহিত করে, যদি পৌঁছানো না হয়়, পুরস্কার/অর্ডার জারি করতে পারে।.

# ন্যায়পালের সিদ্ধান্তে সম্ভষ্ট না হলে কি গ্রাহক আপিল করতে পারেন?

হ্যাঁ, যদি ন্যায়পালের সিদ্ধান্ত আপীলযোগ্য হয়, যোগাযোগ করুন - আপীল কর্তৃপক্ষ - এই স্কিমটি পরিচালনাকারী রিজার্ভ ব্যাঙ্ক বিভাগের দায়িত্বে থাকা নির্বাহী পরিচালক।

## দ্রষ্টব্য: **এটি একটি বিকল্প বিরোধ সমাধান প্রক্রিয়া**

গ্রাহক যেকোনো পর্যায়ে প্রতিকারের জন্য অন্য কোনো আদালত/ফোরাম/কর্তৃপক্ষের কাছে যাওয়ার স্বাধীনতায়
স্কিমের আরও বিশদ বিবরণের জন্য www.rbi.org.in দেখুন।