



দি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - সমন্বিত ন্যায়পাল যোজনা, 2021

সুপ্ত বৈশিষ্ট্যগুলি

নিম্নলিখিত গ্রাহকগণ ন্যায়পাল যোজনা কভারের অন্তর্গত

এনবিএফসি-এর
অন্তর্গত

সকল ডিপোজিট - এনবিএফসি, অ্যাসেটের পরিমাণ \geq টা.100 কোটি + গ্রাহক ইন্টারফেস
(অন্তর্ভুক্ত নেই - ইনফ্রাস্ট্রাকচার ফাইন্যান্স কোম্পানি, কোর ইনভেস্টমেন্ট কোম্পানি, ইনফ্রাস্ট্রাকচার ডেট ফান্ড এবং
লিকুইডেশনের অধীনে এনবিএফসি-গুলি)

"ডেফিসিয়েন্সি ইন সার্ভিসেস" কথার অর্থ হল, নিয়ন্ত্রক সংস্থাকে বাধ্যতামূলকভাবে অথবা অন্যথায় দিতে হবে এমন কোনো পরিষেবার ক্ষেত্রে ঘাটতি অথবা
খামতি, যার জন্য হয়ত গ্রাহকের আর্থিক অথবা অন্য কোনো ধরণের ক্ষতির কারণ হতে পারে বা নাও পারে।

অভিযোগের কারণগুলি

যেকোনো গ্রাহক কোনো নিয়ন্ত্রক সংস্থার পরিষেবা বিতরণে কোনো ধরণের খামতির জন্য কোনো কাজ অথবা বিচ্যুতির জন্য অভিযোগ দায়ের করতে
পারেন ব্যক্তিগতভাবে অথবা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে যা এই যোজনার অন্তর্গত "ডেফিসিয়েন্সি ইন সার্ভিসেস" পরিচ্ছেদে বর্ণনা করা হয়েছে।

কোনো অভিযোগকে বজায় রাখার ক্ষমতা না থাকার কারণগুলি

এই যোজনার অন্তর্গত কোন অভিযোগগুলির বজায় রাখার ক্ষমতা থাকে না, সেগুলি জানার জন্য আরবিআই ইন্টিগ্রেটেড ওমবুডজমান যোজনা,
2021 এর বিধি 10 থেকে জেনে নিতে হবে।

একজন গ্রাহক কিভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?

লিখিতভাবে এনবিএফসি-র সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে।	এক মাস পরে	যদি এনবিএফসি থেকে কোনো জবাব না আসে, অথবা যদি এনবিএফসি থেকে প্রাপ্ত জবাবে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন	যদি গ্রাহক কোনো ফোরামের কাছে আবেদন না করে থাকেন	আরবিআই ন্যায়পালের কাছে একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন (এনবিএফসি থেকে জবাব প্রাপ্ত হওয়ার পর থেকে এক বছরের মধ্যে)
----------------------------------------------------	---------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

মুখ্য বোর্ডাল আধিকারিকের নাম এবং
যোগাযোগের নম্বরের বিবরণ

নাম : Mr. Arijit Sen

টেলিফোন : 08045860196

ই-মেল আইডি : grievance.finance@adityabirlacapital.com

কেন্দ্রীয় রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (সিআরপিএসি)-র যোগাযোগ করার বিবরণ

ন্যায়পালের কাছে নালিশ জানানোর পোর্টাল:

<https://cms.rbi.org.in>

ঠিকানা : সেন্ট্রালইজড রিসিপি অ্যান্ড প্রসেসিং
সেন্টার রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 4র্থ ফ্লোর,
সেক্টর 17, চন্ডীগড় - 160017

টোল ফ্রি নম্বরে কল করুন: 14448

সকাল 9:30 থেকে বিকেল 5:15 এর মধ্যে

ন্যায়পাল কিভাবে সিদ্ধান্ত নেন?

- ন্যায়পালের কার্যধারা সংক্ষিপ্ত।
- দুই পার্শ্বের মধ্যস্থতায় সেটলমেন্ট করার জন্য বিবেচনা করা হয় → যদি সম্ভব না হয়, অ্যাওয়ার্ড/অর্ডার ইস্যু করা হয়।

একজন গ্রাহক যদি ন্যায়পালের বিচারে সন্তুষ্ট না হন, তিনি কি আপীল করতে পারেন?

অবশ্যই। যদি ন্যায়পালের রায় আপীলযোগ্য হয়, যোগাযোগ করুন - অ্যাপেলেট অথোরিটি - দি এক্সিকিউটিভ ডাইরেক্টর ইন চার্জ অফ দ্য
ডিপার্টমেন্ট অফ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক যিনি এই যোজনাটিকে পরিচালনা করছেন।

দ্রষ্টব্য: • এটি অভিযোগ সমাধানের বিতর্কের জন্য একটি বিকল্প উপায়।

- অন্য কোনো বিচারালয়/ফোরাম/ কর্তৃপক্ষের কাছে আবেদন করার জন্য গ্রাহকের স্বাধীনতা আছে।

যোজনাটির বিষয়ে বিশদে জানার জন্য www.rbi.org.in -তে দেখুন।

