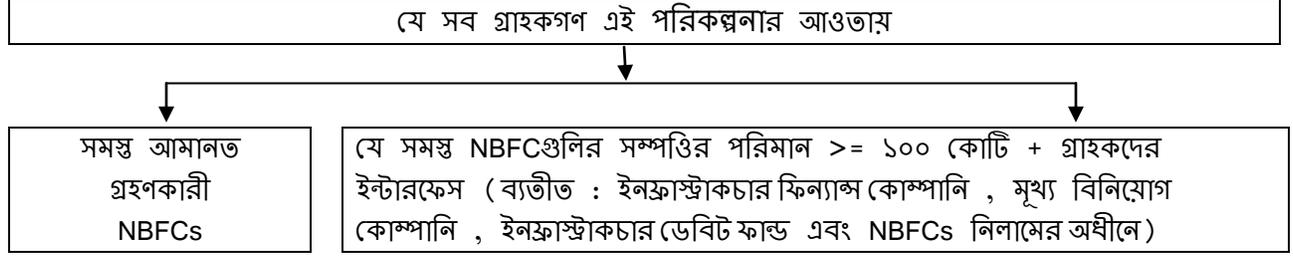


নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানিগুলির (NBFC) জন্য ন্যায়পাল পরিকল্পনা, ২০১৮ :

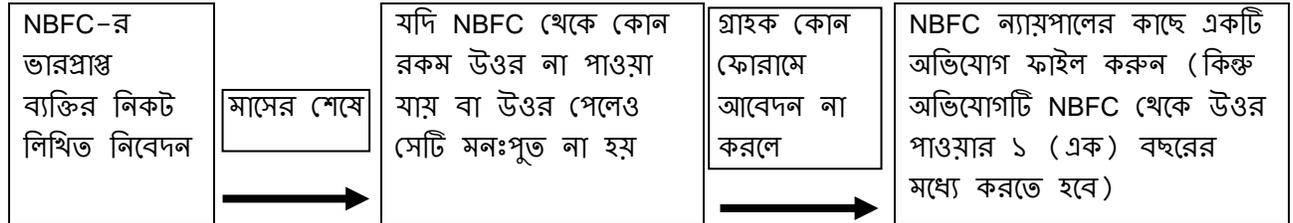
বিশেষ বৈশিষ্ট্যগুলি



কোন কোন ক্ষেত্রে গ্রাহকরা অভিযোগ করতে পারবে :

- সুদ / আমানত যদি জমা না পরে বা দেরী করে জমা পরে
- সঠিক সময় চেক উপস্থাপিত না হলে বা দেরী করে উপস্থাপিত হলে
- ঋণের পরিমাণ, শর্ত ও নির্দেশাবলী, বার্ষিক সুদের পরিমাণ ইত্যাদি বিষয়গুলি সম্বন্ধে অবগত না করা হলে
- চুক্তির কোন পরিবর্তন, আরোপিত বিভিন্ন শুল্কের পরিবর্তন সম্পর্কে অবগত না করা হলে
- ঋণ / চুক্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলিতে স্বচ্ছতার অভাব থাকলে
- জামিনপত্র / চুক্তিপত্রগুলি দিতে ব্যর্থ হলে বা যথা সময়ে না দিলে
- ঋণচুক্তিতে আইনগত বিষয় প্রয়োগে কোন বিচ্যুতি দেখা দিলে
- RBIর নির্দেশাবলী NBFC সংস্থাগুলি না মানলে
- “উচ্চ ব্যবহার সংহিতা” সংক্রান্ত নির্দেশগুলি না মানলে

একজন গ্রাহক কিভাবে অভিযোগ জমা দিতে পারেন :



কিভাবে ন্যায়পাল সিদ্ধান্ত নেয় ?

- বিভিন্ন অভিযোগের পর্যালোচনার ভিত্তিতে ন্যায়পাল তার সিদ্ধান্তে উপনীত হবে।
- মীমাংসাগুলি হবে পুনঃমূল্যায়নের মাধ্যমে-> যদি সেটি সম্ভব না হয়, কোন নির্দেশনামা দেওয়া যেতে পারে

ন্যায়পালের সিদ্ধান্তে খুশি না হলে কোন গ্রাহক কী আবার আবেদন করতে পারে ?

হ্যাঁ, ন্যায়পালের সিদ্ধান্তে খুশি না হলে অ্যাপিল করা যায় -> অ্যাপিল প্রাধিকারী : RBI-র ডেপুটি গভর্নর (Deputy Governer) কাছে

বিঃদ্রঃ :

- এটি একটি আলাদাভাবে গঠিত সমস্যা সমাধানের প্রক্রিয়া
- গ্রাহকদের এই স্বাধীনতা আছে যে তারা অন্য যে কোন আদালত/ফোরাম/কর্তৃপক্ষ-র কাছে আবেদন করতে পারে তাদের প্রতিবিধানের জন্য এবং যে কোন পর্যায়ে