

## অসন্তোষ প্রতিবিধান পদ্ধতি ও অমবসম্মান (ন্যায্যপাল) পরিকল্পনার লক্ষণীয় বৈশিষ্ট্য

গ্রাহক যে কোনো পদ্ধতিতে, অর্থাৎ, শাখা/অফিসে গিয়ে, একটি চিঠি লিখে, ইমেলের মাধ্যমে, সরাসরি ফোন করে এবং আমাদের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে তার অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

অভিযোগ জানানোর রীতি (এসকালেশন ম্যাট্রিক্স) নিম্নরূপ:

### লেভেল 1:

গ্রাহক যদি গ্রাহক পরিষেবা দল/কার্যনির্বাহকের প্রদান করা সমাধানে সন্তুষ্ট না হন অথবা 15 দিনের মধ্যে কোনো জবাব না পান তাহলে, গ্রাহক এখানে লিখে জানাতে পারেন:

অসন্তোষ প্রতিবিধান দপ্তর (GRO): মিস. পায়েল সোমানি

ঠিকানা: স্ট্রোরাম হাউস, সি.এস.টি. রোড, বিদ্যানগরী মার্গ, কালিনা, সান্তাকরুজ (পূর্ব) অথবা একটি ইমেল পাঠান

এখানে: [payal.somani@centrum.co.in](mailto:payal.somani@centrum.co.in) বা

কল করুন এই নম্বরে: 9167997499 (মোবাইল), 022-42159272 (ল্যান্ডলাইন) সকাল 09:30 টা থেকে সন্ধ্যা 06:00 টা, সোমবার থেকে শুক্রবার।

অভিযোগের জবাব 7 কর্মদিবসের মধ্যে দেওয়া হবে।

### লেভেল 2:

গ্রাহক যদি GRO-এর প্রদান করা সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে অথবা গ্রাহক আমাদের কাছে থেকে 30 দিনের মধ্যে কোনো খবর না পেলে, তাহলে তিনি তার অসন্তোষ নীচের ঠিকানায় নিয়ন্ত্রকের কাছে দায়ের করতে পারেন:

ভারপ্রাপ্ত আধিকারিক,  
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক,  
ব্যাঙ্ক সংক্রান্ত ন্য এমন তদারকির বিভাগ,  
মুম্বই আঞ্চলিক দপ্তর,  
3য় তল, ডঃএ.বি. নায়ার রোড,  
মুম্বই স্ট্রোরাল স্টেশন (মারাঠা মুদির থিয়েটারের পাশে)  
বাইকুলা, মুম্বই-400008

ইমেল আইডি: [helpdnbs@rbi.org.in](mailto:helpdnbs@rbi.org.in)

অন্যথায়, কোম্পানি থেকে 30 দিনের মধ্যে কোনো জবাব না আসলে অথবা গ্রাহক NBFC-এর জবাবে অসন্তুষ্ট হলে (+) গ্রাহক কোনো ফোরামে না গেলে, গ্রাহক NBFC অমবসম্মানের কাছে একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন (NBFC-এর থেকে পাওয়া জবাবের এক বছর পরে নয়) এই নিম্নলিখিত ভিত্তিতে:

- চেক উপস্থাপন করা হয় নি বা বিলম্ব করা হয়েছে
- অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, শর্তাবলী, সুদের বার্ষিক হার, ইত্যাদি জানানো হয় নি
- মাতৃভাষা অথবা ঋণ গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় অনুমোদনের চিঠি/অনুমোদনের শর্তাবলী প্রদান করায় ব্যর্থতা বা অস্বীকার করা
- মাতৃভাষা অথবা ঋণ গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় অনুমোদিত শর্তাবলীতে প্রস্তুতাবিত পরিবর্তনের জন্য যথাযথ বিজ্ঞপ্তি প্রদান করায় ব্যর্থতা বা অস্বীকার করা
- সমস্ত বকেয়া পুনরায় প্রদান করার উপর নিরাপত্তা নথিপত্র প্রকাশ করায় ব্যর্থতা/বিলম্ব
- ঋণ গ্রাহককে যথাযথ অগ্রিম বিজ্ঞপ্তি না দিয়ে মূল্য ধার্য করা
- আইনসম্মত বলবৎকারী আগে থেকে নির্মিত পুনরাধিকার চুক্তি/ঋণ চুক্তি প্রদানে ব্যর্থতা
- NBFC-এর RBI নির্দেশিকা অনুসরণ না করলে
- ন্যায্য অনুশীলন বিধির নির্দেশাবলী অনুসরণ না করলে

**NBFC অমবসম্মান (RBI) এবং স্ট্রোরাম ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড (ক্রেদরীয় আর্থিক সংস্থান পরিষেবা লিমিটেড – CFSL) নোডাল দপ্তরের**  
ঠিকানা এবং কাজ করার একিতয়ার

ক্রম সংখ্যা	ক্রেদর	NBFC অমবসম্মানের দপ্তরের ঠিকানা	কাজের একিতয়ার	CFSL নোডাল আধিকারিক
1.	চেন্নাই	প্রথম তল ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ফোর্ট গেলসিস চেন্নাই 600 001 STD কোড: 044 টেলিফোন নম্বর : 25395964	তামিলনাড়ু, অন্দামান ও নিকোবর দ্বীপপুঞ্জ, কর্ণাটক, অন্ধ্রপ্রদেশ, তেলেঙ্গানা, কেরল, লক্ষদ্বীপ ইউনিয়ন টেরিটোরি এবং পুদুচেরি ইউনিয়ন টেরিটোরি	মি. অজয় নেওয়াটিয়া

		ফক্স নং :25395488 ইমেল : nbfcchennai@rbi.org.in		
2.	মুম্বই	পর্যবেক্ষণ ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক RBI বাইকুলা দপ্তর ব্লিডিং মুম্বই ট্রাঙ্ক রেল স্টেশনের বিপরীতে বাইকুলা, মুম্বই-400008 STD কোড: 022 টেলিফোন নম্বর : 23028140 ফক্স নং :23022024 ইমেল : nbfc Mumbai@rbi.org.in	মহারাষ্ট্র, গোয়া, গুজরাত, মধ্য প্রদেশ, ছত্তিসগড়, দাদরা ও নগর হাভেলি, দমন ও দিউ ইউনিয়ন টেরিটোরি	মি. কৃষান পানসারী
3.	নয়া দিল্লী	পর্যবেক্ষণ ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক সংসদ মার্গ নয়া দিল্লী -110001 STD কোড: 011 টেলিফোন নম্বর: 23724856 ফক্স নং: 23725218-19 ইমেল : nbfcnewdelhi@rbi.org.in	দিল্লী, উত্তর প্রদেশ, উত্তরাখণ্ড, হরিয়ানা, পাঞ্জাব, চুড়িগড় ইউনিয়ন টেরিটোরি হিমাচল প্রদেশ, এবং রাজস্থান ও জম্মু ও কাশ্মীর	মি. মায়াজুক শর্মা
4.	কোলকাতা	পর্যবেক্ষণ ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক 15, নেতাজি সুভাষ রোড কোলকাতা -700 001 STD কোড: 033 টেলিফোন নম্বর : 22304982 ফক্স নং :22305899 ইমেল : nbfc Kolkata@rbi.org.in	পশ্চিমবঙ্গ, সিকিম, ওড়িশা, আসাম, অরুনাচল প্রদেশ, মনিপুর, মেঘালয়, মিজোরাম, নাগাল্যান্ড, ত্রিপুরা, বিহার এবং ঝাড়খণ্ড	মি. অন্তিম দেবনাথ

(1) কিভাবে অমবুসম্মান সিদ্ধান্ত নিয়ে থাকেন?

- অমবুসম্মানের সামনে পরগালী সংক্ষিপ্তসার প্রকৃতির
- মীমাংসার মাধ্যমে নিষ্পত্তি প্রদান করা, যদি না পৌঁছায়, রায়/আদেশ জারি করতে পারে

(1) একজন গ্রাহক অমবুসম্মানের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট নাহলে কি আবেদন জানাতে পারেন?

হ্যাঁ, অমবুসম্মানের সিদ্ধান্ত আবেদনযোগ্য হলে -> উত্তরবিচারকারী কর্তৃপক্ষ:সহকারী গভর্নর, RBI

মনে রাখবেন:

- এইটি একটি বিরুদ্ধ বিবাদ সমাধান পদ্ধতি
- গ্রাহকের যেকোনো পর্যায়ে অন্য যেকোনো আদালত/ফোরাম/কর্তৃপক্ষের কাছে প্রতিবিধানের জন্য যাওয়ার স্বাধীনতা আছে

অমবুসম্মান পরিষ্কার একটি অনুলিপি শাখা কর্মকর্তার কাছে উপলব্ধ।