



দা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইণ্ডিয়া- ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, ২০২১

উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য

ওমবডসম্যান স্কিমটি সকল আমানত প্রহণকারী নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানিগুলির (এনবিএফসি)-এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য যার সম্পদ 100 কোটি টাকার বেশি প্লাস কাস্টমার ইন্টারফেস (ইনক্রস্ট্রাকচার ফাইল্যান্স কোম্পানি, কোর ইনভেস্টমেন্ট কোম্পানি, ইনক্রস্ট্রাকচার ডেট ফান্ড, এবং লিকুইডেশনে থাকা এনবিএফসি ব্যূটীত)

"পরিষেবার ঘাটতি" বলতে বোঝায় কোনো আর্থিক পরিষেবার ক্ষটি বা ঘাটতি যা নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার দ্বারা প্রত্যাশিত, সংবিধিবদ্ধভাবে হোক বা অন্যথায়, গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা ক্ষতি হতে পারে বা নাও হতে পারে।

অভিযোগের ভিত্তি

যে কোনও গ্রাহক যে কোনও নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার আচরণ বা পরিষেবার ঘাটতির কারণে সংশ্লুক হয়েছেন, তিনি এই স্কিমের অধীনে একটি অভিযোগ লঞ্চ করতে পারেন, স্বতন্ত্রভাবে বা কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে, যেমন "পরিষেবার ঘাটতি" বিভাগের অধীনে বলা হয়েছে।

একটি অভিযোগের অ-রক্ষণাবেক্ষণের জন্য ভিত্তি

এই স্কিমের অধীনে রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য নয় এমন অভিযোগের তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে আরবিআই ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, ২০২১-এর ক্লজ 10 দেখুন।

একজন গ্রাহকের অভিযোগ করার প্রক্রিয়া কী?

সংশ্লিষ্ট এনবিএফসি-এর কাছে লিখিত প্রতিনিধিত্ব	এক মাস শেষ হলে	যদি এনবিএফসি সাড়া না দেয়, বা গ্রাহক যদি এনবিএফসির থেকে প্রতিক্রিয়ায় অসম্ভৃত হয়	যদি গ্রাহক কোন ফোরাম যোগাযোগ না করে থাকেন	আরবিআই ওমবডসম্যান -এর কাছে একটি বিধিবৎ অভিযোগ করুন (এনবিএফসি-এর উত্তরের এক বছরের পরে নয়)
---	----------------	---	---	---

প্রধান নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ

নাম: মিসেস প্রীতি সিং

টেলিফোন: 022-62260248

ইমেইল আইডি:

axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

ওমবডসম্যানে অভিযোগ দায়ের করার পোর্টাল:

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

সেন্ট্রালাইজড রিসীট অ্যান্ড প্রেসেসিং সেন্টার (সিআরপিসি)- এর যোগাযোগের ঠিকানা

ঠিকানা: সেন্ট্রালাইজড রিসীট অ্যান্ড প্রেসেসিং সেন্টার (সিআরপিসি), আরবিআই, 4^{র্থ} তলা, সেক্টর 17, চন্দীগড়-160017।

টেল ফ্রি নম্বর - 14448

ওমবডসম্যান সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য কোন মানদণ্ড ব্যবহার করে?

- ওমবডসম্যানের সামনে কার্যক্রম সংক্ষিপ্ত।
- লোকেদের একটি চুক্তিতে পৌঁছাতে সাহায্য করার জন্য সময়োত্তা বা মধ্যস্থতার সুবিধা দেয়। যদি কোনো চুক্তি না হয়, পুরস্কার/অর্ডার জারি করা হতে পারে।

যদি একজন গ্রাহক ওমবডসম্যানের রায়ে অসম্মত হন, তাহলে তিনি কি আপিল করতে পারবেন?

হ্যাঁ, যদি ওমবডসম্যানের রায় আপীলযোগ্য হয় তবে যোগাযোগ করুন - উত্তরবিচারকারী কর্তৃপক্ষ - রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ডিপার্টমেন্টের পরিচালক এর দায়িত্বে নিয়োজিত নির্বাচী, যে এই স্কিমটি পরিচালনা করছেন,।

বিঃদ্রঃ: • এটি বিতর্ক সমাধানের একটি বিকল্প প্রক্রিয়া।

- অভিযোগকারী তার মামলা আদালত, টাইবুনাল, সালিস বা অন্য কোনো স্থান বা কর্তৃপক্ষের কাছে নিয়ে যেতে স্বাধীন।

স্কিমের অতিরিক্ত তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে যোগাযোগ করুন <https://www.rbi.org.in>