



**নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানিগুলির জন্য ন্যায়পাল স্কিম, 2018**  
**প্রধান বৈশিষ্ট্য**

স্কিম গ্রাহকদের কভার করে

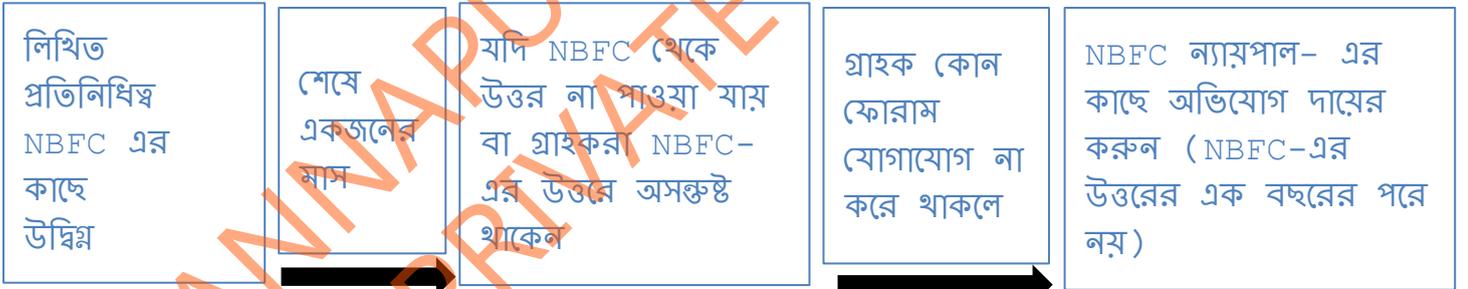
সমস্ত আমানত  
গ্রহণ NBFCs

সম্পদের আকার সহ NBFCs  $\geq$  টাকা। 100 কোটি + গ্রাহক ইন্টারফেস  
(ব্যতীত: অবকাঠামো অর্থ সংস্থাগুলি, মূল বিনিয়োগ সংস্থাগুলি, অবকাঠামো  
ঋণ তহবিল এবং NBFCগুলি অবসানের অধীনে)

**একটি গ্রাহক দ্বারা একটি অভিযোগ দায়ের করার জন্য ভিত্তি:**

- সুদ/আমানত প্রদান করা হয় না বা বিলম্বের সাথে প্রদান করা হয়
- চেক উপস্থাপন করা হয়নি বা বিলম্ব করা হয়েছে
- মঞ্জুর করা ঋণের পরিমাণ, শর্তাবলী, বার্ষিক সুদের হার ইত্যাদি জানানো হয়নি।
- চুক্তিতে পরিবর্তন, চার্জ ধার্য করার জন্য নোটিশ প্রদান করা হয়নি
- চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে ব্যর্থতা
- সিকিউরিটিজ/ নথি প্রকাশে ব্যর্থতা/ বিলম্ব
- চুক্তি/লোন চুক্তিতে আইনত প্রয়োগযোগ্য অন্তর্নির্মিত পুনরুদ্ধার প্রদানে ব্যর্থতা
- RBI নির্দেশিকা NBFC দ্বারা অনুসরণ করা হয় না
- ন্যায্য অনুশীলন কোডের নির্দেশিকা অনুসরণ করা হয় না

**কিভাবে একটি গ্রাহক অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?**



**ন্যায়পাল কিভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?**

- ন্যায়পালের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির
- সমঝোতার মাধ্যমে মীমাংসার প্রচার করে  $\diamond$  না পৌঁছালে, পুরস্কার/অর্ডার জারি করতে পারে

**ন্যায়পালের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে গ্রাহক আপিল করতে পারেন?**

হ্যাঁ, যদি ন্যায়পালের সিদ্ধান্ত আপীলযোগ্য হয়  $\diamond$  আপীল কর্তৃপক্ষ: ডেপুটি গভর্নর, আরবিআই

**বিঃদ্রঃ:**

- 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](http://www.rbi.org.in) দেখুন