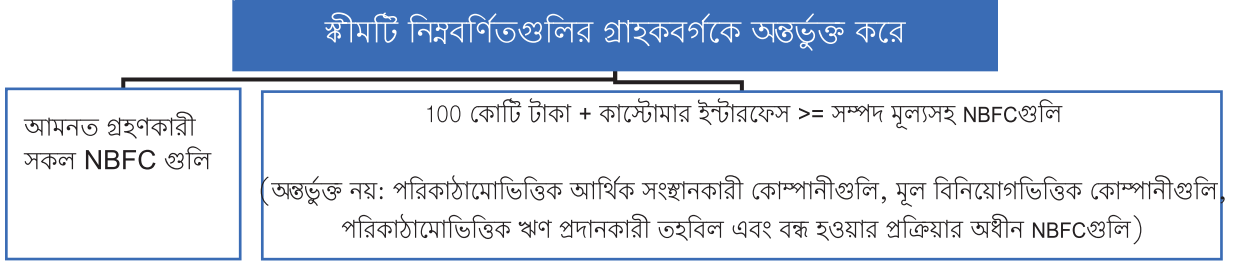


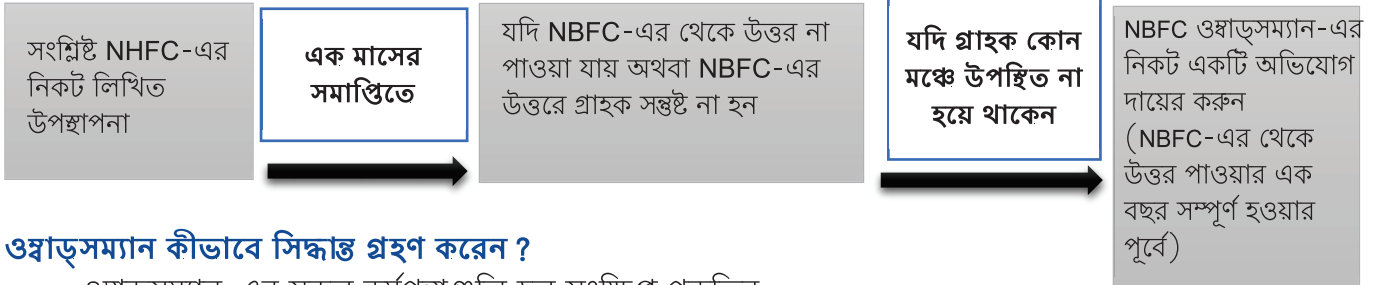
অ-ব্যাঙ্কভিত্তিক আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ওষাড্‌সম্যান স্কীম, 2018 :  
মূল বৈশিষ্ট্যসমূহ



একজন গ্রাহকের দ্বারা একটি অভিযোগ দায়ের করার কারণ :

- সুদ / আমানত প্রদান না করা অথবা দেরিতে প্রদত্ত
- চেক উপস্থাপিত না করা অথবা দেরিতে করা
- ঋণের রাশি, শর্তাবলী, বাৎসরিককৃত সুদের হার ইত্যাদি সম্পর্কে অবগত না করা
- চুক্তি সংক্রান্ত পরিবর্তন, দায় আরোপ সম্পর্কে বিজ্ঞপ্তি প্রদান না করা
- ঠিকা চুক্তি / ঋণ চুক্তিতে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার ক্ষেত্রে ব্যর্থতা
- জামানত / নথিপত্রাদি মুক্ত করার ক্ষেত্রে ব্যর্থতা / বিলম্ব
- ঠিকা চুক্তি / ঋণ চুক্তিতে আইনানুগভাবে প্রয়োগযোগ্য অন্তর্গঠিত পুনর্দখলের সংস্থান প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যর্থতা
- NHFC-এর দ্বারা RBI-এর নির্দেশিকাগুলি অনুসৃত হয়নি
- ন্যায়সংগত আচরণ বিধির উপর পথনির্দেশিকাগুলি অনুসৃত হয়নি

কীভাবে একজন গ্রাহক অভিযোগ দায়ের করতে পারেন ?



ওষাড্‌সম্যান কীভাবে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন ?

- ওষাড্‌সম্যান-এর সকল কর্মপন্থাগুলি হল সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির
- যুক্তির ভিত্তিতে মীমাংসা করেন → যদি মীমাংসায় উপনীত না হওয়া যায়, তাহলে রায় / আদেশ প্রদান করতে পারেন

ওষাড্‌সম্যান-এর সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে, একজন গ্রাহক কী পুনর্বিবেচনার জন্য আবেদন করতে পারেন ?

হ্যাঁ, ওষাড্‌সম্যান-এর সিদ্ধান্ত পুনর্বিবেচনার জন্য আবেদনযোগ্য → আবেদন গ্রহণকারী কর্তৃপক্ষ :  
ডেপুটি গভর্নর, RBI

নোট :

- এটি হল বিবাদ নিষ্পত্তির একটি বৈকল্পিক প্রক্রিয়া
- গ্রাহক যেকোন স্তরে প্রতিকারের জন্য অন্য যেকোন আদালত / মঞ্চ / কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থিত হওয়ার স্বাধীনতায়ুক্ত

স্কীমটির সম্পর্কে আরও অতিরিক্ত বিবরণের জন্য, [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) উল্লেখ করুন