# ৰিজাৰ্ভ বেংক-একীকৃত লোকপাল যোজনা, 2021

## প্ৰধান বিশেষত্বসমূহ

**প্ৰযোজ্যতা:**

এই যোজনাটো বেংক অথবা নন-বেকিং বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠান অথবা যোজনাত সংজ্ঞাৱদ্ধ কৰাৰ দৰে প্ৰক্ৰিয়াত অংশগ্ৰহণকাৰী(পৰিশোধ পদ্ধতিত অংশগ্ৰহণ কৰা ব্যক্তি)ৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সেৱা, অথবা সময়ে সময়ে ৰিজাৰ্ভ বেংকৰদ্বাৰা নিৰ্দ্ধাৰিত কৰা যি কোনো সংস্থাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব; যোজনাৰ অধীনত বহিৰ্ভূত নোহোৱাথিনি পৰ্য্যন্ত।

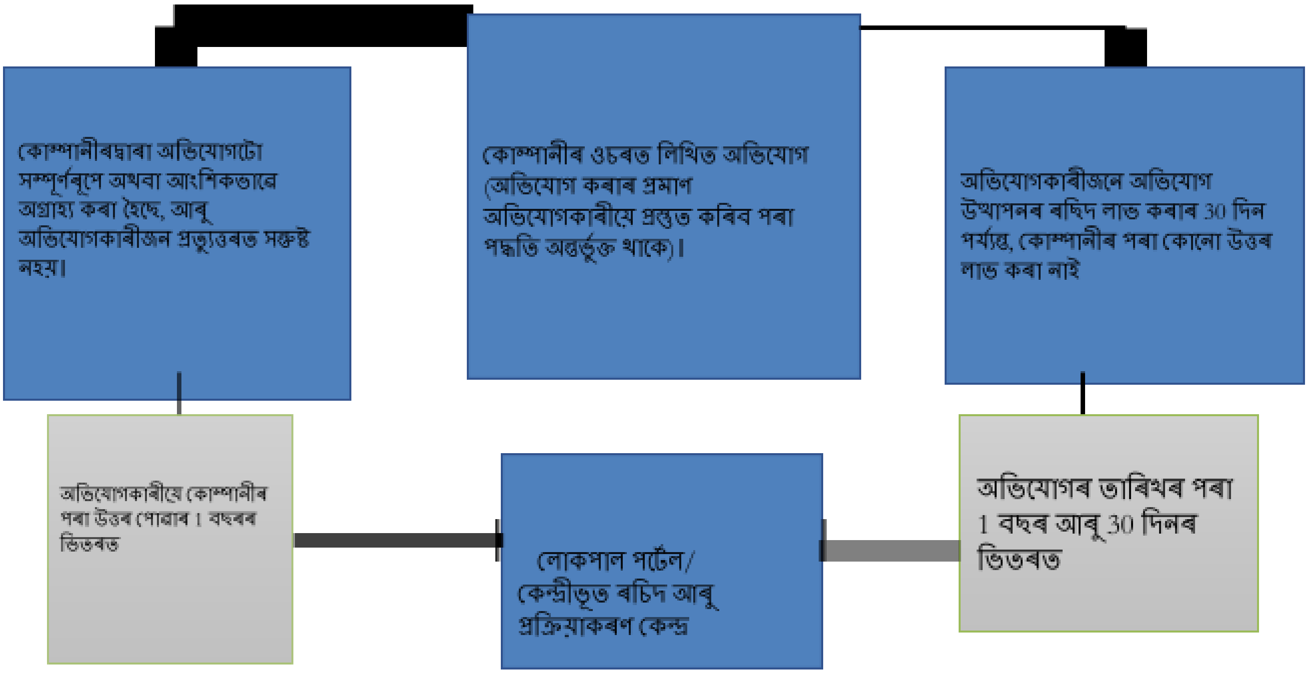
| গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ আধাৰ:- | অভিযোগ গ্ৰাহ্য নকৰাৰ আধাৰসমূহ/এনেবোৰ বিষয়ত আমাৰ সেৱাৰ অভাৱৰ বাবে কোনো অভিযোগ যোজনাৰ অধীনত নাথাকিব:- |
|---|---|

| | |
|---|---|
| লেণ্ডিংকার্ট ফাইনেন্স লিমিটেডৰ ("কোম্পানী") কোনো আইন বা বৰ্জনৰ ফলত ক্ষুব্ধ যিকোনো গ্ৰাহক যিয়ে সেৱাৰ গাফিলতি অনুভৱ কৰিব পাৰে,তেওঁ যোজনাটোৰ অধীনত ব্যক্তিগতভাৱে বা যোজনাটোত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি এজন স্বীকৃতিপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে। | • **কোম্পানীৰ বাণিজ্যিক বিচাৰ/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;**<br>• **আউটচৰ্চিং চুক্তি সম্পৰ্কে বিক্ৰেতা আৰু কোম্পানীৰ মাজত হোৱা বিবাদ;**<br>• **লোকপালক প্ৰত্যক্ষভাৱে যোগাযোগ নকৰাৰ অভিযোগ;**<br><br>• **কোম্পানীৰ পৰিচালনা সমিতি অথবা কাৰ্য্যনিৰ্বাহকৰ বিৰুদ্ধে সাধাৰণ অভিযোগ;**<br>• **এক বিবাদ য'ত বৈধ অথবা আইন প্ৰয়োগকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ ক্ৰমে কোম্পানীয়ে পদক্ষেপ আৰম্ভ কৰে;**<br>• **ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰক পৰিধিৰ ভিতৰত নথকা সেৱা;**<br>• **কোম্পানী আৰু অন্য নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাৰ মাজত হোৱা বিবাদ;**<br>• কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্ক জড়িত হৈ থকা এক বিবাদ।<br>• **অভিযোগটো একেখিনি কাৰ্য্যৰ বাবে গ্ৰাহ্য কৰা নহয় যিটো ইতিমধ্যে-**<br>  - **লোকপালৰ আগত অসমীমাংসিত হৈ আছে অথবা লোকপালৰদ্বাৰা, যোগ্যতাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি মীমাংসিত হৈছে অথবা নিষ্পত্তি হৈছে, একেজন অভিযোগকাৰীৰপৰা লাভ কৰা হওক বা নহওক অথবা একেজন বা ততোধিক অভিযোগৰ সৈতে হওক বা নহওক, অথবা এক বা ততোধিক দল জড়িত হওক বা নহওক; আৰু**<br>  - কোনো আদালত, বিচাৰসভা অথবা বিচাৰক অথবা আন কোনো বিচাৰালয় বা কৰ্তৃপক্ষৰ আগত অমীমাংসিত হৈ আছে; অথবা, কোনো আদালত, বিচাৰসভা অথবা বিচাৰক অথবা আন কোনো বিচাৰালয় বা কৰ্তৃপক্ষৰদ্বাৰা যোগ্যতাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি মীমাংসা অথবা নিষ্পত্তি কৰা হৈছে, একেটা অভিযোগৰপৰা অথবা জড়িত হৈ থকা এটা বা ততোধিক অভিযোগ/দলৰ পৰা প্ৰাপ্ত হওক বা নহওকেই কিয়।<br><br>• **অভিযোগটো আপত্তিজনক বা তুচ্ছ বা বিৰক্তিকৰ প্ৰকৃতিৰ;** |

| | |
|---|---|
| | • এনে দাবীৰ বাবে, সীমা অধিনিয়ম, 1963-ৰ অধীনত নিৰ্দ্ধাৰিত সীমাৱদ্ধতাৰ ম্যাদ উকলি যোৱাৰ পিছত কোম্পানীত অভিযোগটো উত্থাপন কৰা হৈছিল;<br>• যোজনাটোৰ 11-নং ধাৰাত নিৰ্দ্ধাৰিত কৰাৰ দৰে অভিযোগটোৱে সম্পূৰ্ণ তথ্য যোগান নধৰে; |

| | |
|---|---|
| | • অভিযোগটো অভিযোগকাৰীয়ে ব্যক্তিগতভাৱে অথবা উকিলৰ সলনি এজন স্বীকৃতিপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰদ্বাৰা দাখিল কৰা নহয় (যদিহে উকিলজন ক্ষুদ্ধ ব্যক্তি নহয়) |

**এজন গ্ৰাহকে কেনেদৰে অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে?**




**লোকপাল/কেন্দ্ৰীভূত ৰছিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰৰ ওপৰত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া:**

1. এই উদ্দেশ্যৰ বাবে নিৰ্মিত প'ৰ্টেলৰ জৰিয়তে অনলাইন যোগে অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে

(**https://cms.rbi.org.in**)।

2. অভিযোগটো নিজে গৈ বা পত্ৰৰ যোগেদি কেন্দ্ৰীভূত ৰছিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰত নিম্নোক্ত ঠিকনাত উত্থাপন কৰিব পাৰে। যদিহে অভিযোগটো, নিজে গৈ বা পত্ৰৰ যোগেদি উত্থাপন কৰা হয়, তেতিয়াহ'লে অভিযোগকাৰী অথবা স্বীকৃতিপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰদ্বাৰা বিধিৱদ্ধভাৱে স্বাক্ষৰ কৰি দিয়া হ'ব লাগিব।

3. অভিযোগ প্ৰ-পত্ৰ(পৃথকভাৱে আপল'ড কৰা)ত দিয়াৰ দৰে আৰু ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰদ্বাৰা নিৰ্দ্ধাৰিত কৰাৰ দৰে এনে তথ্যসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত হোৱা আৰ্হিত অভিযোগটো নিজে গৈ বা পত্ৰৰ যোগেদি দাখিল কৰিব লাগিব।

**কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰৰ সবিশেষ (CRPC)**

কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ (CRPC)
ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, চেণ্ট্ৰেল ভিষ্টা, 4th ফ্ল'ৰ, চেক্টৰ 17, চণ্ডিগড়-160 017
টোল ফ্ৰী নম্বৰ – 14448

1. **লোকপালে কেনেদৰে সিদ্ধান্ত গ্ৰহণ কৰে?**
- **লোকপালৰ সন্মুখত স্বাভাৱিকতেই সকলো কাৰ্য্যবিধি সংক্ষিপ্তসাৰৰ হয়**
- **মীমাংসাৰ যোগেদি নিষ্পত্তি কৰে-> যদিহে নিষ্পত্তি নহয় ,তেনেহ'লে ৰায়/আদেশ জাৰী কৰিব পাৰে**

2. **লোকপালৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহ'লে গ্ৰাহকে আপিল কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত গোহাৰি জনাব পাৰিবনে?**

হয়, লোকপালৰ সিদ্ধান্তৰ প্ৰতি গোহাৰি জনাব পাৰিব> আপিল কৰ্তৃপক্ষ: ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ বিভাগীয় কাৰ্যবাহী সঞ্চালকৰ দায়িত্বত থকা কাৰ্যবাহী সঞ্চালক > ৰায় লাভ কৰাৰ বা বা অভিযোগ প্ৰত্যাখ্যান কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত গোহাৰি জনাব লাগিব)।

**টোকা:**

- **এইটো এটা বৈকল্পিক বিবাদ নিষ্পত্তিৰ পদ্ধতি**

- **যিকোনো পৰ্যায়ত নিষ্পত্তিৰ বাবে গ্ৰাহকে আন যিকোনো আদালত/বিচাৰালয়/প্ৰতিকাৰ সাৱয়ন্তৰ বাবে কৰ্তৃপক্ষৰ কাষ চপাৰ স্বাধীনতা আছে**
  **যোজনাটোৰ বিশদ বিৱৰণৰ বাবে চাওক -** https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng

**লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেন্স লিমিটেডৰ প্ৰধান নোডেল বিষয়া**

**Name:** সায়ালেন্দু চ্যাটাৰ্জী

**ঠিকনা:** ইন্দ্ৰপ্ৰস্থ বিজনেচ পাৰ্ক, 6নং মহলা, চৰখেজ ৰ'জা ৰ'ড, মকাৰ্বা,,
আহমেদাবাদ – 380 051

**ম'বাইল নম্বৰ:** +91-70690 87586

**ই-মেইল:** nodalofficer@lendingkart.com

প্ৰধান নোডেল বিষয়াৰ সৈতে সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰলৈ ৰাতিপুৱা 10:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6:00 বজাৰ ভিতৰত যোগাযোগ কৰিব পাৰি (ৰাজহুৱা বন্ধৰ বাহিৰে)।