

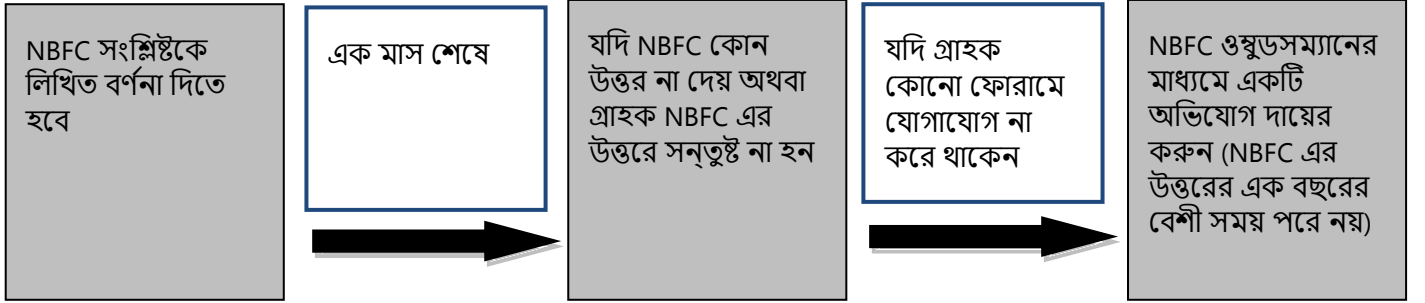
শ্রীরাম ট্রান্সপোর্ট ফাইন্যান্স কোম্পানি লিমিটেড  
পরিশিষ্ট A

নন-ব্যাংকিং অর্থনৈতিক কোম্পানীগুলোর জন্য ওষুডসম্যান পরিকল্পনা 2018:

- সুদ/ডিপোজিট পরিশোধ হয়নি অথবা দেরিতে পরিশোধ হয়েছে
- চেক দেয়া হয়নি বা দেরি করা হয়েছে
- অনুমোদিত পরিমাণ ঋণ, শর্তাবলি এবং বার্ষিক সুদের হার ইত্যাদি মানা হয়নি
- নোটিশ না দিয়ে চুক্তিতে পরিবর্তন, চার্জ শুল্ক আরোপ করা হয়েছে
- চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে ব্যর্থতা
- জমানত/ডকুমেন্ট ছাড়তে ব্যর্থতা/বিলম্ব
- চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে আইনানুযায়ী প্রয়োগযোগ্য বিল্ট-ইন পুনরাধিকার দিতে ব্যর্থতা
- RBI এর নির্দেশনা NBFC কর্তৃক মানা হয়নি
- ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডের নির্দেশনা মানা হয়নি

যেসব পরিস্থিতিতে একজন গ্রাহক অভিযোগ করতে পারবেন

একজন গ্রাহক কিভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন



ওষুডসম্যান কিভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?

- ওষুডসম্যানের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির
- সমঝোতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি করতে উৎসাহ দেয় → যদি সমাধানে না পৌঁছানো যায়, রায়/আদেশ ইস্যু করা হতে পারে

ওষুডসম্যানের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে একজন গ্রাহক কি আপিল করতে পারবেন?

হ্যাঁ, ওষুডসম্যানের সিদ্ধান্ত যদি আপিলযোগ্য হয় → আপিল কর্তৃপক্ষ: ডেপুটি গভর্নর, RBI

নোট:

- এটি একটি বিকল্প বিরোধ-নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া
- যেকোন পর্যায়ে প্রতিকারের জন্য অন্য কোন আদালত/ফোরাম/কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ করার স্বাধীনতা গ্রাহকের থাকবে।

NBFC ওষুডসম্যান অফিসের ঠিকানা  
প্রযত্নে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক 15,  
নেতাজি সুভাষ রোড,  
কলকাতা - 700 001  
STD কোড: 033  
টেলিফোন নম্বর: 22304982  
ফ্যাক্স নম্বর: 22305899

গুরুত্বপূর্ণ তথ্য:

ওমবডসম্যান স্কিমের একটি অনুলিপি আমাদের শাখা ব্যবস্থাপকের কাছে অফিস চত্বরে অনুধাবনের জন্য উপলব্ধ, যদি কেউ এটি করতে চায় তবে।

পরিকল্পনাটির বিস্তারিত জানতে [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) পরিদর্শন করুন