

## সংযুক্তি 1.1 অসন্তোষ প্রতিবিধান পদ্ধতি এবং অস্বডসম্যান স্কিম লক্ষণীয় বৈশিষ্ট্য

অভিযোগ জানানোর রীতি (এস্কালাশন ম্যাট্রিক্স):

### **লেভেল 1:**

গ্রাহক যদি গ্রাহক পরিষেবা দল/কার্যনির্বাহকের প্রদান করা সমাধানে সন্তুষ্ট না হন অথবা 7 দিনের মধ্যে কোনো জবাব না পান তাহলে, গ্রাহক এখানে লিখে জানাতে পারেন:

মনোযোগ : ম্যানেজার অপারেশন

সেন্ট্রাম মাইক্রোক্রেডিট লিমিটেড

ঠিকানা: অফিস # 402, নীলকণ্ঠ কর্পোরেট পার্ক, লেভেল 4, কিরোল রোড

বিদ্যাভিহার (পশ্চিম), মুম্বাই, 400 086, 91-022 62756212 [ল্যান্ডলাইন নম্বর.]

বা ইমেল পাঠান এখানে: [cml.complaints@centrum.co.in](mailto:cml.complaints@centrum.co.in)

কোম্পানি অভিযোগের জবাব 7 কর্মদিবসের মধ্যে দেবে।

### **লেভেল 2:**

গ্রাহক যদি প্রবন্ধক-এর দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন তাহলে তিনি তার অসন্তোষ নীচের ঠিকানায় নিয়ন্ত্রকের কাছে দায়ের করতে পারেন:

### **অসন্তোষ প্রতিবিধান আধিকারি**

সেন্ট্রাম মাইক্রোক্রেডিট লিমিটেড,

মনোযোগ.: শ্রী ওম শঙ্কর দুবে

ঠিকানা: অফিস # 402, নীলকণ্ঠ কর্পোরেট পার্ক, লেভেল 4, কিরোল রোড

বিদ্যাভিহার (পশ্চিম), মুম্বাই, 400 086,

বা ইমেল পাঠান এখানে: [om.dubey@centrum.co.in](mailto:om.dubey@centrum.co.in)

বা ফোন করুন 91-90828 29036 [মোবাইল] / 91-022 62756222 [ল্যান্ডলাইন নম্বর.]

অভিযোগের জবাব 7 কর্মদিবসের মধ্যে দেওয়া হবে।

### **লেভেল 3:**

গ্রাহক যদি লেভেল 1 এবং লেভেল 2 এর প্রদান করা সমাধানে সন্তুষ্ট না হন তিনি এমএফআইএন টোল ফ্রি নম্বর 18001021080 এ ফোন করতে পারেন:

### **লেভেল 4:**

গ্রাহক লেভেল 1 এবং লেভেল 2 এবং লেভেল 3 এর প্রদান করা সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে, তিনি আরবিআই এর কাছে যেতে পারেন বা তাদের নিম্নলিখিত ঠিকানায় লিখে জানাতে পারেন:

ভারপ্রাপ্ত আধিকারিক (অফিসার-ইন-চার্জ),

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক,

নন-ব্যাংকিং সুপারভিশন বিভাগ,

মুম্বাই রিজিওন্যাল অফিস,

3য় তল, ডঃ এ. বি. নায়ার রোড,

মুম্বাই সেন্ট্রাল স্টেশন (মারাঠা মন্দির থিয়েটারের পাশে)

বাইকাল্লা, মুম্বাই 400008

টেলি: (022) 2302 2014 ফ্যাক্স: (022) 2302 2011

ইমেল আইডি: helpdnbs@rbi.org.in

### অস্বড্‌সম্যান স্কিম

অন্যথায়, কোম্পানি থেকে এক মাসের মধ্যে কোনো জবাব না আসলে অথবা গ্রাহক NBFC-এর জবাবে অসন্তুষ্ট হলে (+) গ্রাহক আর যদি গ্রাহক কোন ফোরামে না গিয়ে থাকে, গ্রাহক NBFC অস্বড্‌সম্যানের কাছে একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন (NBFC-এর থেকে পাওয়া জবাবের এক বছর পরে নয়) **এই নিম্নলিখিত ভিত্তিতে:**

- চেক উপস্থাপন করা হয় নি বা বিলম্বে করা হয়েছে
- অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, শর্তাবলী, সুদের বার্ষিক হার, ইত্যাদি জানানো হয় নি
- মাতৃভাষা অথবা ঋণ গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় অনুমোদনের চিঠি/অনুমোদনের শর্তাবলী প্রদান করায় ব্যর্থতা বা অস্বীকার করা
- মাতৃভাষা অথবা ঋণ গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় অনুমোদিত শর্তাবলীতে প্রস্তাবিত পরিবর্তনের জন্য যথাযথ বিজ্ঞপ্তি প্রদান করায় ব্যর্থতা বা অস্বীকার করা
- সমস্ত বকেয়া পুনরায় প্রদান করার উপর নিরাপত্তা নথিপত্র প্রকাশ করায় ব্যর্থতা/বিলম্ব
- ঋণ গ্রাহককে যথাযথ অগ্রিম বিজ্ঞপ্তি না দিয়ে মূল্য ধার্য করা
- আইনসম্মত বলবৎকারী আগে থেকে নির্মিত পুনরাধিকার চুক্তি/ঋণ চুক্তি প্রদানে ব্যর্থতা
- NBFC-এর RBI নির্দেশিকা অনুসরণ না করলে
- ন্যায্য অনুশীলন বিধির নির্দেশাবলী অনুসরণ না করলে

### NBFC অস্বড্‌সম্যান (RBI) এবং সেন্ট্রাম ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড (CML) নোডাল দপ্তরের ঠিকানা এবং কাজ করার এজিয়ার

| ক্র. নং | কেন্দ্র | NBFC অস্বড্‌সম্যান অফিসের ঠিকানা  | কাজের এজিয়ার  | CML নোডাল আধিকারিক  |
|---------|---------|---|--|---|
| 1.      | চেন্নাই | প্রযত্নে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া<br>ফোর্ট গ্লাসিস,<br>চেন্নাই 600 001<br>এসটিডি কোড: 044<br>টেলিফোন নম্বর : 25395964<br>ফ্যাক্স নম্বর : 25395488<br>ইমেল : nbfcchennai@rbi.org.in  | তামিলনাড়ু, আন্দামান এবং<br>নিকোবর দ্বীপ, কর্ণাটক, অন্ধ্র<br>প্রদেশ, তেলেঙ্গানা, কেরল,<br>লাক্ষাদ্বীপের কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল<br>এবং পশ্চিমবঙ্গের কেন্দ্রশাসিত<br>অঞ্চল | শ্রী তুষার হোলে<br>ঠিকানা: সেন্ট্রাম<br>মাইক্রোক্রেডিট লিমিটেড<br>অফিস # 402, নীলকণ্ঠ<br>কর্পোরেট পার্ক, লেভেল 4,<br>কিরোল রোড<br>বিদ্যাবিহার (পশ্চিম), মুম্বাই,<br>400 086 |
| 2.      | মুম্বাই | প্রযত্নে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া<br>আরবিআই বাইকাল্লা অফিস বিল্ডিং<br>মুম্বাই সেন্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশানের<br>ওল্টো দিকে বাইকাল্লা, মুম্বাই-400<br>008<br>এসটিডি কোড: 022 টেলিফোন<br>নম্বর : 23028140 ফ্যাক্স নম্বর :<br>23022024<br>ইমেল : nbfcumumbai@rbi.org.in | মহারাষ্ট্র, গোয়া, গুজরাট, মধ্য<br>প্রদেশ, ছত্তিশগড়, দাদরা এবং নগর<br>হাভেলির কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল, দমন<br>এবং দিউ  | শ্রী তুষার হোলে<br>ঠিকানা: সেন্ট্রাম<br>মাইক্রোক্রেডিট লিমিটেড<br>অফিস # 402, নীলকণ্ঠ<br>কর্পোরেট পার্ক, লেভেল 4,<br>কিরোল রোড<br>বিদ্যাবিহার (পশ্চিম), মুম্বাই,<br>400 086 |

|    |            |   |   |   |
|----|------------|---|---|---|
| 3. | নিউ দিল্লী | প্রযত্নে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া<br>সংসদ মার্গ<br>নিউ দিল্লী -110001<br>এসটিডি কোড: 011<br>টেলিফোন নম্বর : 23724856<br>ফ্যাক্স নম্বর : 23725218-19<br>ইমেল : nbfcnewdelhi@rbi.org.in     | দিল্লী, উত্তর प्रदेश, উত্তরাখন্ড,<br>হরিয়ানা, পাঞ্জাব, চন্ডিগড়ের<br>কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল, হিমাচল<br>প্রদেশ, এবং রাজস্থান এবং জম্মু<br>কাশ্মীর রাজ্য | দেবাশিস মোহান্তি<br>ঠিকানা : সেন্দ্রাম<br>মাইক্রোক্রেডিট লিমিটেড<br>সামন্তরাপুর, ওল্ড টাউন,<br>আইসিআইসিআই ব্যাংকের<br>উপরে, 2য় তল, ভুবনেশ্বর,<br>ওড়িশা-751002 |
| 4. | কোলকাতা    | প্রযত্নে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া<br>15, নেতাজি সুভাষ রোড<br>কোলকাতা-700 001<br>এসটিডি কোড: 033<br>টেলিফোন নম্বর : 22304982<br>ফ্যাক্স নম্বর : 22305899<br>ইমেল : nbfcokolkata@rbi.org.in | পশ্চিমবঙ্গ, সিকিম, ওড়িশা,<br>আসাম, অরুনাচল প্রদেশ, মনিপুর,<br>মেঘালয়, মিজোরাম, নাগাল্যান্ড,<br>ত্রিপুরা, বিহার এবং ঝাড়খন্ড                       | দেবাশিস মোহান্তি<br>ঠিকানা : সেন্দ্রাম<br>মাইক্রোক্রেডিট লিমিটেড<br>সামন্তরাপুর, ওল্ড টাউন,<br>আইসিআইসিআই ব্যাংকের<br>উপরে, 2য় তল, ভুবনেশ্বর,<br>ওড়িশা-751002 |

(1) অস্বড্‌সম্যান কিভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?

- অস্বড্‌সম্যানের আগে কার্যক্রমগুলোর প্রকৃতি সংক্ষিপ্তসার
- মীমাংসার মাধ্যমে নিষ্পত্তি করাকে উৎসাহিত করা হয়-> যদি তা না হয়, তাতে পুরস্কার/ নির্দেশ ঘোষণা করা হয়

(2) একজন গ্রাহক অস্বড্‌সম্যানের সিদ্ধান্ত নিয়ে সন্তুষ্ট না হলে আবেদন জানাতে পারে?

হ্যাঁ, যদি অস্বড্‌সম্যানের সিদ্ধান্ত আবেদনযোগ্য হয় -> উত্তরবিচারকারী কতৃপক্ষ: ডেপুটি গভর্নর, আরবিআই

**মনে রাখবেন:**

- এটি বৈকল্পিক একটি বিবাদ সমাধান পদ্ধতি
- গ্রাহকের যেকোনো পর্যায়ে অন্য যেকোনো আদালত/ফোরাম/কতৃপক্ষের কাছে যাওয়ার স্বাধীনতা আছে

**অস্বড্‌সম্যান স্কিমের একটি প্রতিলিপি শাখার শাখা প্রবন্ধক/সহ-শাখা প্রবন্ধকের কাছে উপলব্ধ রয়েছে.**