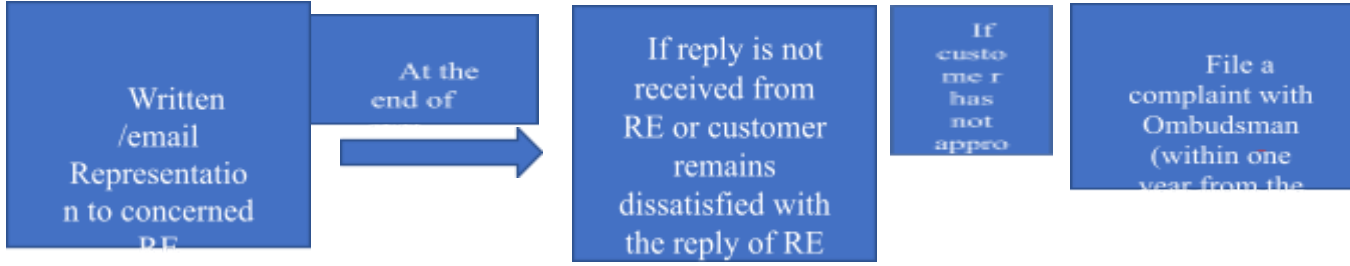


রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021:  
উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য

গ্রাহকের দ্বারা অভিযোগ দায়ের করার জন্য প্রধান ভিত্তি গুলি: যে কোনও গ্রাহক পরিষেবার ঘাটতির ফলে কোনও নিয়ন্ত্রিত সত্তার কোনও কাজ বা বাদ দেওয়ায় সংশ্লিষ্ট হলে তিনি ব্যক্তিগতভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন বা স্কিমের অধীনে অ্যাডভোকেট ব্যতীত অন্য একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে, যদি না অ্যাডভোকেট সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি হন।

"পরিষেবার ঘাটতি" মানে যেকোন আর্থিক পরিষেবায় একটি ঘাটতি বা অপ্রতুলতা, যা নিয়ন্ত্রিত সত্তাকে বিধিবদ্ধভাবে বা অন্যথায় প্রদান করতে হবে, যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা ক্ষতি হতে পারে বা নাও হতে পারে।

একটি অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি:



ন্যায়পাল কীভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?

- ন্যায়পালের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রদান করা
- হয় সমঝোতার মাধ্যমে নিষ্পত্তির প্রদান করা -> যদি না পৌঁছানো হয়, পুরস্কার/অর্ডার জারি করতে

একজন গ্রাহক কি আপিল করতে পারেন, যদি ন্যায়পালের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন? হ্যাঁ

ন্যায়পালের সিদ্ধান্ত আপীলযোগ্য -> আপীল কর্তৃপক্ষ: রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ডিপার্টমেন্টের ভারপ্রাপ্ত নির্বাহী পরিচালক স্কিমটি পরিচালনা করছেন

গ্রাহক আরবিআই পোর্টালের মাধ্যমে ও অনলাইনে অভিযোগ জানাতে পারেন (<https://cms.rbi.org.in>)।

গ্রাহক আবার ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমে সেন্ট্রালইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার, আরবিআই (সিআরপিসি) এর কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারে।

ইমেল আইডি - **crpc@rbi.org.in**

পোস্টাল ঠিকানা - কেন্দ্রীয় রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, ভারতীয়  
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক,  
4র্থ, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় -160017

টোল-ফ্রি নম্বর - **14448** (তদন্তের জন্য)

বিবরণের জন্য [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) এবং নীচে দেওয়া লিঙ্কে প্রকল্পের আরও বিশদ দেওয়া আছে :

[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_Notification.aspx?id=12192&fn=2745&Mode=0](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_Notification.aspx?id=12192&fn=2745&Mode=0)

ধনি লোন অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড এর প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর এবং ইমেল আইডি :

মিঃ সঞ্জীব কাশ্যপ  
নোডাল অফিসার  
ধনি লোন অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড  
, নম্বর 08 ফ্লোর, উদ্যোগ বিহার, ফেজ-১, গুরুগ্রাম – 122016 (হরিয়ানা)  
ফোন **0124-6037111**, ইমেল: [nodal@dhani.com](mailto:nodal@dhani.com)