পীৰামল ফাইনেন্স লিমিটেড

(পূৰ্বতে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেড হিচাপে জনা গৈছিল)

Piramal Finance

ৰিজাৰ্ভ বেংক – সংহত লোকপাল আঁচনি, 2021
উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ

জনসাধাৰণৰ স্বাৰ্থত আৰু বিকল্প অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাক অধিক সুশৃংখলিত, কাৰ্যক্ষম আৰু গ্ৰাহককেন্দ্ৰিক কৰি তোলাৰ উদ্দেশ্যেৰে, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে তলত উল্লেখিত তিনিটা পূৰ্বৰ লোকপাল আঁচনি একক কাঠামোত একত্ৰিত কৰিছিল—সংহত লোকপাল আঁচনি, 2021:

(i) বেংকিং লোকপাল আঁচনি, 2006,
(ii) অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2018, আৰু
(iii) ডিজিটেল লেনদেনৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2019।

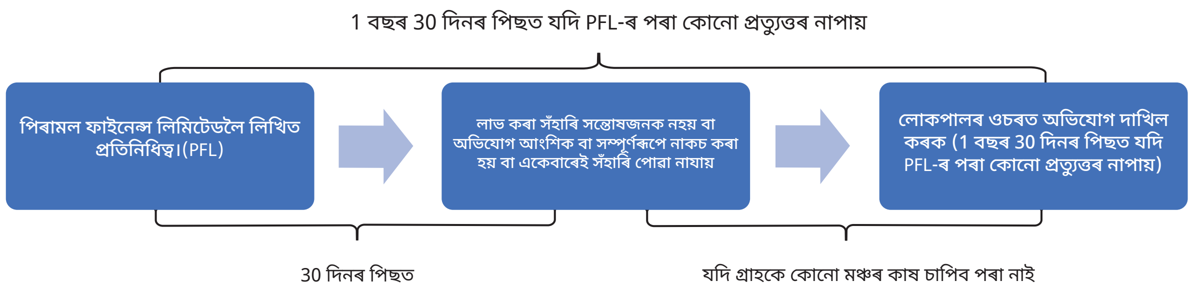
গ্ৰাহকে লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ ভিত্তি:

তলত উল্লেখ কৰা যিকোনো এটা পৰিঘটনা সংঘটিত হোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা এবছৰৰ ভিতৰত সংহত লোকপাল আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিব:

- সেৱাৰ ত্ৰুটিৰ ফলত ঘটা এক কাৰ্য্য বা কৰ্তব্যত অবহেলা, যিয়ে পীৰামল ফাইনেন্স লিমিটেড(PFL) বিধিগতভাৱে বা অন্যথা প্ৰদান কৰিবলগীয়া সেৱাৰ যিকোনো অভাৱ বা অপৰ্যাপ্ততাক বুজায়, আৰু যাৰ ফলত গ্ৰাহকৰ আৰ্থিক লোকচান বা ক্ষতি হ'বও পাৰে বা নহ'বও পাৰে।
- অভিযোগটো PFL-য়ে সম্পূৰ্ণৰূপে বা আংশিকভাৱে নাকচ কৰিছে; বা
- PFL-য়ে প্ৰদান কৰা সঁহাৰি অভিযোগটোৰ বাবে সন্তুষ্টিকৰ নহয়; বা
- অভিযোগ দাখিল কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত PFL-ৰ পৰা কোনো সঁহাৰি পোৱা নাই (RBI-ৰ সংহত লোকপাল আঁচনি, 2021ৰ দফা 10ৰ নিৰ্দিষ্ট ব্যতিক্ৰমসমূহৰ অধীনত সাপেক্ষে)।

ক'ত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিব

- অনলাইন পৰ্টেলৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিব: https://cms.rbi.org.in/
- অভিযোগসমূহ ইলেক্ট্ৰনিক মাধ্যমৰে, ডাকযোগে বা নিজেই গৈয়ো জমা দি দাখিল কৰিব পাৰিব, আৰু ইয়াক ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ কেন্দ্ৰীভূত গ্ৰহণ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ থকা ঠাইলৈ প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব।ঠিকনা – 4ৰ্থ ফ্লোৰ , ছেক্টৰ 17, চণ্ডিগড় - 160017 টোল-ফ্ৰী নম্বৰ – 14448 (পুৱা 9:30 ৰ পৰা বিয়লি 5:15 বজালৈ)



লোকপালৰ তৰফৰ পৰা বঁটা

- যদি অভিযোগকাৰীয়ে বঁটা গ্ৰহণ কৰে, তেন্তে লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত PFL-ত গ্ৰহণ পত্ৰ দাখিল কৰিব লাগিব।
- PFL-য়ে এনে গ্ৰহণযোগ্যতা লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত বঁটাটো কাৰ্যকৰী কৰিব লাগিব।

যদি লোকপালৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহয়, এজন গ্ৰাহকে আবেদন কৰিব পাৰিবনে?

হয়, লোকপালে জাৰি কৰা সিদ্ধান্ত বা বঁটা আপীলযোগ্য। বঁটা লাভ কৰা বা অভিযোগ নাকচ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত আপীল দাখিল কৰিব পাৰিব। আবেদনখন ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ সংহত লোকপাল আঁচনি পৰিচালনা কৰা বিভাগৰ দায়িত্বত থকা কাৰ্যবাহী সঞ্চালক হিচাপে থকা আপীল কৰ্তৃপক্ষলৈ প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব।

টোকা:

- লোকপাল/ উপ লোকপালে অভিযোগ নাকচ কৰিব পাৰে, যদিহে আঁচনিৰ অধীনত ৰক্ষণাবেক্ষণযোগ্য নহয়।
- ই হৈছে এক বিকল্প অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা।
- গ্ৰাহকে যিকোনো পৰ্যায়তে আপত্তিৰ বাবে অন্য কোনো আদালত/ মঞ্চ/ কৰ্তৃপক্ষৰ কাষ চাপিব পাৰে, অৱশ্যে এনে ক্ষেত্ৰত তেওঁ RBI লোকপালৰ কাষ চাপিব নোৱাৰিব।
- আঁচনিখনৰ বিষয়ে সবিশেষ জানিবৰ বাবে, https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf লৈ যাওক
- এই আঁচনিখন আমাৰ শাখাসমূহতো উপলব্ধ।

(PFL - ৰ সম্পূৰ্ণ নাম পীৰামল ফাইনেন্স লিমিটেড)