

কেপিটেল ইণ্ডিয়া ফাইনেন্স লিমিটেড (CIFL)

সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মাবলী

ঋণৰ ধৰণ (সম্পত্তিৰ বিপৰীতে ঋণ / স্ব-নিৰ্মাণ ঋণ / শিক্ষা ঋণ / ব্যক্তিগত ঋণ / বেলেঞ্চ ট্ৰান্সফাৰ / অন্যান্য (অনুগ্রহ কৰি উল্লেখ কৰক)
.....)

নতুন দিল্লী – ১১০০০৮, ৰাজেন্দ্ৰ প্লেচ, ডিষ্ট্ৰিক্ট চেণ্টাৰ, প্লট নং ২৩, আগৰৱাল কৰ্প'ৰেট টাৱাৰ, ৭ম মহলা, ৭০১ নম্বৰত অৱস্থিত নিবন্ধিত কাৰ্যালয় থকা **কেপিটেল ইণ্ডিয়া ফাইনেন্স লিমিটেড (CIFL)** আৰু ঋণগ্ৰহীতা(সকল)ৰ মাজত স্বীকৃত সৰ্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মাবলী তলত দিয়া ধৰণৰঃ

1. ঋণৰ পৰিমাণ: ₹.....
2. গ্ৰাহকৰ অৱদান / মাৰ্জিন: ₹.....
3. সুদৰ ধৰণ (স্থিৰ / অৰ্ধ-স্থিৰ / ফ্ল'টিং):
4. কিস্তিৰ ধৰণ: মাহেকীয়া / ত্ৰৈমাসিক / অৰ্ধ-বাৰ্ষিক / বুলেট
5. ঋণৰ মেয়াদ: মাহ / দিন
6. ঋণৰ উদ্দেশ্য (যি উদ্দেশ্যত ঋণ অনুমোদন কৰা হৈছে সেয়া উল্লেখ কৰক)
7. মাচুল আৰু অন্যান্য চাৰ্জ

A – মাচুল আৰু চাৰ্জসমূহ

ইয়াত বিশেষভাৱে উল্লেখ কৰা ক্ষেত্ৰসমূহৰ বাহিৰে সকলো পৰিমাণ GST / প্ৰযোজ্য কৰ বাদ দি উল্লেখ কৰা হৈছে।

ক্রমিক নং	বিষয়	লাগু কৰা মাচুল / চাৰ্জৰ নাম	কেতিয়া পৰিশোধ কৰিব লাগিব	বাৰম্বাৰতা	প্ৰযোজ্য চাৰ্জ
1	সকলো ঋণ পণ্যৰ বাবে প্ৰচেছিং মাচুল	প্ৰচেছিং মাচুল	আবেদনৰ সময়ত আৰু/অথবা ঋণ বিতৰণৰ সময়ত	এবাৰ	ঋণৰ পৰিমাণৰ সৰ্বাধিক 3.00% (য'ত প্ৰযোজ্য, Login Fee কৰ্তনৰ পিছত আৰু পণ্যৰ নিয়ম অনুসৰি বিতৰণৰ পৰা কৰ্তন কৰা হ'ব।)
2	বিধিবদ্ধ চাৰ্জ	CERSAI (প্ৰথম নিবন্ধন আৰু	ঋণ বিতৰণৰ সময়ত	এবাৰ	₹৫ লাখলৈকে ঋণৰ বাবে – ₹50/- (প্ৰতি

ক্রমিক নং	বিষয়	লাগু কৰা মাচুল / চাৰ্জৰ নাম	কেতিয়া পৰিশোধ কৰিব লাগিব	বাৰম্বাৰতা	প্ৰযোজ্য চাৰ্জ
		সংশোধনৰ বাবে)			নিবন্ধন / সংশোধন)
					₹৫ লাখৰ ওপৰৰ ঋণৰ বাবে – ₹100/- (প্ৰতি নিবন্ধন / সংশোধন)
3	জৰিমনা চাৰ্জ	বিলম্বিত পৰিশোধ চাৰ্জ	বকেয়া সৃষ্টি হোৱাৰ সময়ত	মাহেকীয়া	বকেয়া পৰিমাণৰ ওপৰত বছৰি 36.00%
4	সুদৰ হাৰ সলনি কৰাৰ চাৰ্জ (বেতনভোগী আৰু SENP-ৰ বাবে)	ৰূপান্তৰ মাচুল	ঘটনাৰ সময়ত	ৰূপান্তৰৰ সময়ত	₹5,000/-
5	চেক অনাদায় / NACH / ECS মেণ্ডেট প্ৰত্যাহ্বান চাৰ্জ	Miscellaneous Receipts (বিবিধ প্ৰাপ্তি)	চেক / মেণ্ডেট অনাদায় হ'লে	অনাদায়ৰ সংখ্যাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰশীল	প্ৰতিটো চেক অনাদায় / ECS / Auto Debit / NACH মেণ্ডেট প্ৰত্যাহ্বানৰ বাবে ₹500/-
6	নথিপত্ৰৰ তালিকা (LOD)	Miscellaneous Receipts (বিবিধ প্ৰাপ্তি)	ঘটনাৰ সময়ত	কেৱল গ্ৰাহকৰ অনুৰোধত	প্ৰতিটো চুক্তিৰ বাবে সৰ্বাধিক ₹500/-
7	একাউণ্টৰ বিবৃতি (SOA)	Miscellaneous Receipts (বিবিধ প্ৰাপ্তি)	ঘটনাৰ সময়ত	কেৱল গ্ৰাহকৰ অনুৰোধত	প্ৰতিটো চুক্তিৰ বাবে সৰ্বাধিক ₹500/-
ক্রমিক নং	বিষয়	লাগু কৰা মাচুল / চাৰ্জৰ নাম	কেতিয়া পৰিশোধ কৰিব লাগিব	বাৰম্বাৰতা	প্ৰযোজ্য চাৰ্জ
8	নথিপত্ৰ উদ্ধাৰ চাৰ্জ (গ্ৰাহকৰ অনুৰোধত)	Miscellaneous Receipts (বিবিধ প্ৰাপ্তি)	ঘটনাৰ সময়ত	কেৱল গ্ৰাহকৰ অনুৰোধত	প্ৰতিটো অনুৰোধৰ বাবে ₹2,000/-
9	নথিপত্ৰ উদ্ধাৰ চাৰ্জ (ঋণ বন্ধ কৰাৰ সময়ত)	Miscellaneous Receipts (বিবিধ প্ৰাপ্তি)	ঋণ বন্ধ কৰাৰ সময়ত	ঋণ বন্ধ কৰাৰ সময়ত	প্ৰতিটো অনুৰোধৰ বাবে ₹1,000/-

ক্রমিক নং	বিষয়	লাগু কৰা মাচুল / চাৰ্জৰ নাম	কেতিয়া পৰিশোধ কৰিব লাগিব	বাৰম্বাৰতা	প্ৰযোজ্য চাৰ্জ
10	PDC চাৰ্জ (ECS / NACH ব্যতীত অন্যান্য পৰিশোধ পদ্ধতি)	Miscellaneous Receipts (বিবিধ প্ৰাপ্তি)	ঘটনাৰ সময়ত	এবাৰ	₹1,000/-
11	Swapping Charges (ECS / NACH ৰ পৰা PDC লৈ)	Miscellaneous Receipts (বিবিধ প্ৰাপ্তি)	ঘটনাৰ সময়ত	প্ৰতিটো অনুৰোধত	₹500/-
12	ঋণ বাতিলকৰণ চাৰ্জ	Cancellation Charges (বাতিলকৰণ চাৰ্জ)	ঘটনাৰ সময়ত	এবাৰ	প্ৰতিটো চুক্তিৰ বাবে ₹10,000/-
					Micro LAP-ৰ বাবে প্ৰতিটো চুক্তিত ₹5,000/-
13	সংগ্ৰহ / আদায় চাৰ্জ	চাৰ্জ	ঘটনাৰ সময়ত	-	প্ৰকৃত ব্যয় অনুসৰি
14	আইনগত চাৰ্জ	চাৰ্জ	ঘটনাৰ সময়ত	-	প্ৰকৃত ব্যয় অনুসৰি
15	ঋণ চুক্তিৰ নকল (ডুপ্লিকেট) প্ৰদানৰ চাৰ্জ	Miscellaneous Receipts (বিবিধ প্ৰাপ্তি)	ঘটনাৰ সময়ত	অনুৰোধত	₹250/-
16	Credit Life & General Insurance-ৰ বাবে অতিৰিক্ত Processing Fee	Admin Fees (প্ৰশাসনিক মাচুল)	ঋণ বিতৰণৰ সময়ত	প্ৰযোজ্য হ'লে	সৰ্বাধিক ₹2,000/-
17	Credit Life & General Insurance-ৰ Documentation Charges	Admin Fees (প্ৰশাসনিক মাচুল)	ঋণ বিতৰণৰ পৰা কৰ্তন কৰা হ'ব	এবাৰ	₹2,000/- (GST- সহ) (কেৱল Micro LAP-ৰ বাবে)
18	RCU Charges	চাৰ্জ	ঋণ বিতৰণৰ পৰা কৰ্তন কৰা হ'ব	এবাৰ	₹600/- (GST- সহ) (কেৱল

ক্রমিক নং	বিষয়	লাগু কৰা মাচুল / চাৰ্জৰ নাম	কেতিয়া পৰিশোধ কৰিব লাগিব	বাৰম্বাৰতা	প্ৰযোজ্য চাৰ্জ
					Micro LAP-ৰ বাবে)
19	আইনগত আৰু কাৰিকৰী চাৰ্জ	চাৰ্জ	ঋণ বিতৰণৰ পৰা কৰ্তন কৰা হ'ব	এবাৰ	₹6,000/- (GST- সহ) (কেৱল Micro LAP-ৰ বাবে)
20	অতিৰিক্ত সম্পত্তিৰ বাবে আইনগত আৰু কাৰিকৰী চাৰ্জ	চাৰ্জ	আবেদনৰ সময়ত	এবাৰ	₹3,000/- (GST- সহ) (কেৱল Micro LAP-ৰ বাবে)
21	Login Fee আৰু অন্যান্য চাৰ্জ	Login Fee আৰু অন্যান্য চাৰ্জ	আবেদনৰ সময়ত	এবাৰ	সৰ্বাধিক ₹5,900/- (GST- সহ)
22	ষ্টাম্প পেপাৰ	ষ্টাম্প পেপাৰ	ঘটনাৰ সময়ত	এবাৰ	প্ৰকৃত ব্যয় অনুসৰি
23	Repayment Schedule Charge (ডুপ্লিকেট)	Miscellaneous Receipts (বিবিধ প্ৰাপ্তি)	ঘটনাৰ সময়ত	প্ৰতিটো অনুৰোধত	₹200/-
24	ডুপ্লিকেট NOC চাৰ্জ	Miscellaneous Receipts (বিবিধ প্ৰাপ্তি)	ঘটনাৰ সময়ত	প্ৰতিটো অনুৰোধত	₹200/-
25	Foreclosure Letter চাৰ্জ	Miscellaneous Receipts (বিবিধ প্ৰাপ্তি)	ঘটনাৰ সময়ত	প্ৰতিটো অনুৰোধত	₹200/-

B – আগতীয়াকৈ পৰিশোধ (Pre-Payment) আৰু ঋণ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ (Foreclosure) চাৰ্জসমূহ

হাৰৰ বিৱৰণ	চুক্তিৰ পক্ষ	Foreclosure Charge*	আংশিক আগতীয়াকৈ পৰিশোধৰ চাৰ্জ
		নিজা ধনেৰে ঋণ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ	Balance Transfer-ৰ জৰিয়তে ঋণ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ

হাৰৰ বিৱৰণ	চুক্তিৰ পক্ষ	Foreclosure Charge*	আংশিক আগতীয়াকৈ পৰিশোধৰ চাৰ্জ
a. ফ্ল'টিং সুদৰ আঁচনি (ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত)	সকলো ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহীতা	কোনো চাৰ্জ নাই	কোনো চাৰ্জ নাই
	প্ৰধান আবেদনকাৰী (অ-ব্যক্তিগত)	5%	5%
b. ফ্ল'টিং সুদৰ আঁচনি (১ জানুৱাৰী ২০২৬ বা তাৰ পিছত অনুমোদিত ২৫০ লাখ পৰ্যন্ত ব্যৱসায়িক ঋণ)	ব্যক্তি + অ-ব্যক্তি (MSEs)	কোনো চাৰ্জ নাই	কোনো চাৰ্জ নাই
c. ফ্ল'টিং সুদৰ আঁচনি (ওপৰৰ a আৰু b ব্যতীত, ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে)	ব্যক্তি / অ-ব্যক্তি	5%	5%
স্থিৰ সুদৰ আঁচনি	ব্যক্তি / অ-ব্যক্তি	5%	5%

টোকা:

- Semi-Fixed Loan (প্ৰাৰম্ভিক সময়ত স্থিৰ সুদ আৰু পিছত ফ্ল'টিং সুদ)ৰ ক্ষেত্ৰত Foreclosure / আংশিক আগতীয়াকৈ পৰিশোধৰ নিয়ম সেই দিনত ঋণৰ (স্থিৰ / ফ্ল'টিং) অৱস্থাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব।
- (এজন অ-ব্যক্তিগত আবেদনকাৰী থকা ঋণ আৰু স্থিৰ সুদৰ আঁচনিৰ ক্ষেত্ৰতো) ঋণ Foreclosure কৰাৰ সময়ত, Foreclosure-ৰ প্ৰস্তাৱিত তাৰিখৰ আগৰ ১২ (বাৰ) মাহত আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰা সকলো মূলধনৰ ওপৰত Sanction Letter-ত উল্লেখ কৰা অনুসৰি Prepayment Charge প্ৰযোজ্য হ'ব। Foreclosure Amount-ৰ ওপৰতো একে চাৰ্জ প্ৰযোজ্য হ'ব।
- Digital Lending-ৰ ক্ষেত্ৰত Foreclosure Charge ঋণৰ পৰিমাণৰ 4% হ'ব।
- MSE বুলিলে Micro, Small and Medium Enterprises Development (MSMED) Act, 2006 অনুসৰি সংজ্ঞায়িত Micro and Small Enterprises বুজায়।

C – ঋণ বিতৰণৰ চৰ্তসমূহ

ইয়াৰ বাবে অনুগ্ৰহ কৰি Loan Agreement আৰু Sanction Letter চাওক।

ওপৰত উল্লেখ কৰা চাৰ্জসমূহেই প্ৰযোজ্য হ'ব। এই চাৰ্জসমূহ Loan Agreement-ত উল্লেখ কৰা চাৰ্জসমূহক অগ্ৰাহ্য (supersede) কৰিব।

D – বকেয়া আদায়ৰ সংক্ষিপ্ত প্ৰক্ৰিয়া

1. যদি কোনো **Default Event** সংঘটিত হয়, তেন্তে ঋণদাতাই (Lender) ঋণগ্রহীতাক লিখিত জাননী প্ৰেৰণ কৰি Loan Agreement অথবা ঋণগ্রহীতা আৰু ঋণদাতাৰ মাজত বিদ্যমান অন্য যিকোনো চুক্তি বা নথিৰ অধীনত পৰিশোধযোগ্য মূলধন, জমা হোৱা সুদ, অন্যান্য চাৰ্জ আৰু সকলো বকেয়া অবিলম্বে পৰিশোধযোগ্য বুলি ঘোষণা কৰিব পাৰে। এনে ঘোষণা কৰাৰ লগে লগে উক্ত সকলো পৰিমাণ তৎক্ষণাতঃ পৰিশোধযোগ্য হ'ব। ঋণৰ সৈতে সম্পৰ্কিত সকলো জামিন তথা অন্য ঋণৰ জামিনসমূহ বলবৎ কৰাৰ অধিকাৰ ঋণদাতাৰ থাকিব, আৰু Loan Agreement বা অন্য কোনো চুক্তি বা নথিত ইয়াৰ বিপৰীত কোনো বিধান থাকিলেও সেয়া প্ৰযোজ্য নহ'ব। Default Event সংঘটিত হ'লে ঋণদাতাই সমগ্ৰ বকেয়া ঋণ, সুদ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ অবিলম্বে ঘূৰাই বিচাৰিব পাৰিব। ঋণগ্রহীতা, সহ-ঋণগ্রহীতা (Co-borrower) আৰু গেৰাণ্টৰ কোনো আপত্তি বা প্ৰতিবাদ নকৰাকৈ উক্ত পৰিমাণ তৎক্ষণাতঃ পৰিশোধ কৰিবলৈ বাধ্য থাকিব।
2. যদি কোনো **Default Event** সংঘটিত হয়, অথবা এনে কোনো পৰিস্থিতি সৃষ্টি হয় যিটো জাননী বা সময় অতিবাহিত হোৱাৰ পিছত Default Event হিচাপে গণ্য হ'ব পাৰে, তেন্তে ঋণগ্রহীতাই সেই বিষয়ে লিখিতভাৱে ঋণদাতাক তৎক্ষণাতঃ অৱগত কৰিব লাগিব।
3. Default Event সংঘটিত হ'লে, ঋণদাতাই বকেয়া ধন আদায়ৰ উদ্দেশ্যে প্ৰয়োজনীয় বুলি বিবেচনা কৰা যিকোনো ব্যক্তি বা প্ৰতিষ্ঠানৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে আৰু ঋণগ্রহীতাৰ সম্পত্তি অথবা কৰ্মস্থান পৰিদৰ্শন কৰিব পাৰে।
4. ঋণগ্রহীতা আৰু ঋণদাতাৰ মাজত সম্পাদিত Loan Agreement আৰু সংশ্লিষ্ট অন্যান্য নথিপত্ৰত উল্লেখ কৰা সকলো অধিকাৰ ঋণদাতাই ব্যৱহাৰ কৰাৰ অধিকাৰ সংৰক্ষণ কৰে।

SARFAESI Act, 2002 অথবা প্ৰযোজ্য অন্য যিকোনো আইন অনুসৰি নিৰ্ধাৰিত পদ্ধতি মানি বন্ধকী সম্পত্তি বা জামিন দখল, বিক্ৰী আৰু বলবৎ কৰাৰ জৰিয়তে বকেয়া আদায় কৰা হ'ব। Negotiable Instruments Act, Civil Suit, SARFAESI Act আদি আইনী ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰাৰ আগতে গ্ৰাহকক উপযুক্ত জাননী, সোঁৱৰণী আৰু নোটিচ প্ৰদান কৰা হ'ব।

E – গ্ৰাহক সেৱা (Customer Service)

শাখা পৰিদৰ্শনৰ সময়	সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰলৈ পুৱা 10:00 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6:30 বজালৈ (শনিবাৰ, দেওবাৰ আৰু ৰাজহুৱা বন্ধৰ দিনত বন্ধ)
গ্ৰাহক সেৱাৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ	wecare@capitalindia.com সহায়ক নম্বৰ: 022-45036000

F – গ্ৰাহকসকলে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া

অভিযোগ দাখিল কৰিব বিচৰা গ্ৰাহকসকলে তলত উল্লেখ কৰা পদ্ধতি অনুসৰণ কৰি অভিযোগ দাখিল কৰিব লাগিব।

অভিযোগ দাখিল কৰিব বিচৰা গ্ৰাহকসকলে কোম্পানীৰ যিকোনো কৰ্মদিবসত **পুৱা 10:00 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6:30 বজালৈ**, অভিযোগৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণসহ তলৰ যিকোনো মাধ্যম ব্যৱহাৰ কৰি অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিব:

- a. কোম্পানীৰ সকলো আঞ্চলিক / শাখা কাৰ্যালয়ত উপলব্ধ **অভিযোগ পঞ্জী / অভিযোগ বাকচত** অভিযোগ লিপিবদ্ধ কৰক।
- b. ই-মেইল: wecare@capitalindia.com
- c. কোম্পানীৰ নিবেদিত গ্ৰাহক সেৱা হেল্পলাইন **022-45036000** নম্বৰত ফোন কৰক।
- d. তলত উল্লেখ কৰা ঠিকনাত লিখক:

CAPITAL INDIA FINANCE LIMITED

Level – 20, Birla Aurora,
Dr. Annie Besant Road,
Worli, Mumbai,
Maharashtra – 400030

স্তৰ – 2

যদি অভিযোগ দাখিল কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা **7 (সাত) কৰ্মদিবসৰ** ভিতৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি নহয়, অথবা স্তৰ-1-ত প্ৰদান কৰা উত্তৰ বা সমাধানত গ্ৰাহক সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে grievance@capitalindia.com ঠিকনালৈ লিখি কোম্পানীৰ **Grievance Redressal Officer**-ৰ ওচৰত অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে।

Grievance Redressal Officer-ৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ কোম্পানীৰ সকলো আঞ্চলিক আৰু শাখা কাৰ্যালয়ত উপলব্ধ।

Escalation Matrix

স্তৰ – 1

যদি **Secondary Level**-ত **Grievance Redressal Officer**-এ প্ৰদান কৰা উত্তৰ বা সমাধানত গ্ৰাহক সন্তুষ্ট নহয়, অথবা **Grievance Redressal Officer**-এ অভিযোগ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা **14 (চৌদ্ধ) কৰ্মদিবসৰ** ভিতৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে **Principal Nodal Officer**-ৰ ওচৰত আবেদন কৰিব পাৰে।

Ombudsman Scheme, 2018-ৰ **Chapter IV, Clause 15(3)** অনুসৰি কোম্পানীয়ে বিভিন্ন স্থানত **Principal Nodal Officer** নিয়োগ কৰিছে। ৰাজ্যভিত্তিক **Principal Nodal Officer**-সকলৰ তালিকা কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত আৰু সকলো শাখা কাৰ্যালয়ত প্ৰদৰ্শিত থাকে।

স্তৰ – 2

NBFC-সংশ্লিষ্ট অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত, যদি অভিযোগৰ তাৰিখৰ পৰা 21 (একৈশ) কৰ্মদিবসৰ ভিতৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি নহয়, অথবা প্ৰদান কৰা উত্তৰ বা সমাধানত গ্ৰাহক সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে তলৰ যিকোনো উপায়ে Reserve Bank Integrated Ombudsman-ৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে:

1. **অনলাইন:** RBI-ৰ CMS Portal – <https://cms.rbi.org.in>
2. **ডাকযোগে:**
*Centralised Receipt and Processing Centre,
4th Floor, Reserve Bank of India,
Sector-17, Central Vista,
Chandigarh – 160017*
3. **ই-মেইল:** crpc@rbi.org.in

অভিযোগকাৰীয়ে তলত উল্লেখ কৰা ন্যূনতম তথ্যসমূহ প্ৰদান কৰিব লাগিব:

1. অভিযোগকাৰীৰ নাম, বয়স আৰু লিংগ।
2. অভিযোগকাৰীৰ সম্পূৰ্ণ ডাক ঠিকনা, ব্যক্তিগত ই-মেইল আইডি, মোবাইল নম্বৰ (জাননী লাভৰ বাবে বাধ্যতামূলক) আৰু লেণ্ডলাইন নম্বৰ (যদি থাকে)।
3. যি Regulated Entity (RE)-ৰ শাখা বা কাৰ্যালয়ৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ দাখিল কৰা হৈছে, তাৰ নাম আৰু ঠিকনা।
4. অভিযোগৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ, লেনদেনৰ তাৰিখ আৰু তথ্য, অভিযোগকাৰীৰ একাউণ্ট নম্বৰ, ডেবিট কাৰ্ড বা ক্রেডিট কাৰ্ড নম্বৰ (যিমানখিনি অভিযোগৰ সৈতে সম্পৰ্কিত)।
5. অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে RE-লৈ দাখিল কৰা আবেদনৰ তাৰিখ আৰু বিৱৰণ, আৰু RE-ৰ পৰা লাভ কৰা উত্তৰ (যদি থাকে)।
6. অভিযোগকাৰীয়ে ভোগ কৰা ক্ষতিৰ ধৰণ আৰু পৰিমাণ।
7. বিচৰা প্ৰতিকাৰ (Relief)।
8. **RB-IOS 2021-ৰ Clause 10** অনুসৰি অভিযোগটো অগ্ৰহণযোগ্য (Non-maintainable) নহয় বুলি ঘোষণা।

টোকা: অভিযোগকাৰীয়ে অভিযোগৰ সৈতে অভিযোগ সমৰ্থন কৰা প্ৰাসংগিক নথিপত্ৰৰ অনুলিপিও দাখিল কৰিব লাগিব।

এনবিএফচি অম্বুডছমেনৰ ঠিকনা

Address of NBFC Ombudsman

C/o Reserve Bank of India, RBI Byculla Office Building, Opp. Mumbai Central Railway Station, Byculla, Mumbai - 400 008 STD Code: 022 Telephone No : 2300 1280 Fax No : 23022024 Email: nbfcomumbai@rbi.org.in	C/o Reserve Bank of India, Sansad Marg, New Delhi – 110001 STD Code: 011 Tel. No.23724856 FaxNo. 23725218 - 19 Email: nbfconewdelhi@rbi.org.in
C/o Reserve Bank of India Fort Glacis, Chennai 600 001 STD Code: 044 Telephone No : 25395964 Fax No : 25395488 Email : cms.nbfcochennai@rbi.org.in	C/o Reserve Bank of India 15, Netaji Subhash Road Kolkata-700 001 STD Code: 033 Telephone No : 22310217 Fax No : 22305899 Email : cms.nbfcolkolkata@rbi.org.in