

## সংহত লোকপাল আঁচনি 2026

গ্ৰাহকসকলৰ বাবে সহজ আৰু দ্ৰুত অভিযোগ সমাধান

### ✓ এই আঁচনিখন কি?

সেৱাৰ অভাৱৰ বাবে আইচিএফএল-ৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰিবলৈ গ্ৰাহকসকলৰ বাবে এক বিনামূলীয়া, দ্ৰুত আৰু ন্যায্য ব্যৱস্থা।

### 📄 কেনেকৈ অভিযোগ দাখিল কৰিব

গ্ৰাহক (পোনপটীয়াকৈ/অনুমোদিত প্রতিনিধিৰ জৰিয়তে) → আইচিএফএল-ৰ ওচৰত অভিযোগ উত্থাপন কৰক → 30 দিন অপেক্ষা কৰক/অসন্তুষ্টজনক উত্তৰ প্ৰাপ্ত কৰিলে → আৰবিআই লোকপাললৈ আগবঢ়াই লৈ যাওক (90 দিনৰ ভিতৰত)

### ✦ আপোনাৰ অভিযোগ ইয়াৰ জৰিয়তে দাখিল কৰক:

- 🌐 [cms.rbi.org.in](http://cms.rbi.org.in) |
- ✉ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) |
- 📧 পোষ্ট (চিআৰপিচি-লৈ শাৰীৰিকভাৱে দাখিল কৰক)

### 🕒 গুৰুত্বপূৰ্ণ সময়সূচী (বাদ নিদিব!)

- 🕒 আইচিএফএলে কিমান দিনৰ ভিতৰত সঁহাৰি দিব লাগিব: 30 দিন
- 🕒 কিমান দিনৰ ভিতৰত আৰবিআইলৈ আগবঢ়াই দিব লাগিব: 90 দিন
- 🕒 আৰ বি আই কৰ্তৃপক্ষলৈ আবেদন: 30 দিন

### 🕒 আৰবিআইয়ে আপোনাৰ অভিযোগটো কেনেকৈ সমাধান কৰে

তদন্ত → নিষ্পত্তি (মধ্যস্থতা)

➡ যদি সমাধান নহয় → লোকপালৰ সিদ্ধান্ত (বঁটা)

### 📍 আপুনি কি অভিযোগ কৰিব পাৰে?

- ✓ ঋণৰ বিষয় (অনুমোদন, বিতৰণ, ফোৰক্ল'জ, চাৰ্জ)
- ✓ পুনৰুদ্ধাৰৰ পদ্ধতি / হাৰশাস্তি
- ✓ এপৰ সমস্যা
- ✓ ভুল চাৰ্জ / সূত / জৰিমনা
- ✓ দুৰ্বল সেৱা ব্যৱস্থা / পলম / ভুল বিক্রী

### 👉 আইচিএফএল সেৱাৰ যিকোনো অভাৱ

### ✓ আপোনাৰ অভিযোগ কেতিয়া গ্ৰহণ কৰা হ'ব?

- ✓ 1ম অভিযোগ আইচিএফএলৰ ওচৰত কৰিছিল তাৰ পিছত আৰবিআই লোকপালৰ ওচৰত পোনপটীয়াকৈ অভিযোগ কৰিছিল
- ✓ সময়সীমাৰ ভিতৰত দাখিল কৰা হৈছে
- ✓ সম্পূৰ্ণ আৰু প্ৰকৃত অভিযোগ (অসুবিধা সৃষ্টি কৰা নহয়)
- ✓ আদালত/ন্যায়াধিকৰণ/ আৰবিআইৰ লোকপালত বিচাৰাধীন নহয়
- ✓ আপোনাৰ দ্বাৰা দাখিল কৰা হৈছে / অনুমোদিত প্রতিনিধি (অ-অধিবক্তা)
- 👉 যিকোনো “ৰক্ষণাবেক্ষণযোগ্য” অনুসৰণকাৰী

### ✗ যেতিয়া আপোনাৰ অভিযোগ নাকচ হ'ব পাৰে

- ৰক্ষণাবেক্ষণযোগ্য নহয় / অসম্পূৰ্ণ
- আইচিএফএলৰ কোনো সেৱাৰ অভাৱ নাই
- ইতিমধ্যে আদালতত / সিদ্ধান্ত লৈছে
- সঠিকভাৱে অনুসৰণ কৰা হোৱা নাই
- বিশদ আইনী প্ৰমাণৰ প্ৰয়োজন

### ✗ গোচৰসমূহ সামৰি লোৱা হোৱা নাই

- ✗ আইচিএফএলৰ ব্যৱসায়িক সিদ্ধান্ত (বাণিজ্যিক বিচাৰ)
- ✗ বিক্ৰেতা/তৃতীয় পক্ষ বা আন্তঃসত্তাৰ বিবাদ
- ✗ পৰিচালনা বা কৰ্মচাৰী সম্পৰ্কীয় বিষয়ৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ
- ✗ আদালত / আইনী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ অনুসৰি গ্ৰহণ কৰা ব্যৱস্থা বা ইতিমধ্যে আদালতত থকা বিষয়সমূহ
- ✗ আৰবিআইৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত নোহোৱা সেৱা বা অন্য আইনৰ অধীনত সামৰি লোৱা গোচৰ

### 🏛️ আপীল

0 দিনৰ ভিতৰত আৰবিআই আপীল কৰ্তৃপক্ষত আপীল দাখিল কৰিব পাৰিব

### 📞 হেল্প ডেস্ক – আৰবিআইৰ লোকপাল

টোল ফ্ৰী: 14448 (উপলব্ধ 24x7 IVRS) / গ্ৰাহক সমৰ্থন একাধিক ভাষাত উপলব্ধ।

⚠️ গুৰুত্বপূৰ্ণ গ্ৰাহকে আৰবিআই লোকপাল আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পূৰ্বে প্ৰথমে আইচিএফএলৰ কাষ চাপিব লাগিব।