

ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক - একত্ৰিত লোকপাল আঁচনি, 2021

প্ৰমুখ বৈশিষ্ট্যসমূহ

প্ৰযোজ্যতা

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক আইন, 1934, বেঙ্কিং নিয়ন্ত্ৰণ আইন, 1989, পৰিশোধ আৰু নিষ্পত্তি প্ৰণালী আইন, 2007, আৰু ক্রেডিট তথ্য কোম্পানী (নিয়ন্ত্ৰণ) আইন, 2005 (2005 ৰ 30 তাৰিখ)ৰ অধীনত ভাৰতত এক নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থা (আৰ.ই.)¹-ৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ বাবে **আৰ.বি.আই. - ইণ্টিগ্ৰেটেড লোকপাল আঁচনি 2021 ("আঁচনি")** প্ৰযোজ্য হ'ব।

'নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ অৰ্থ হৈছে বেঙ্ক বা বেঙ্কিং নকৰা বিত্তীয় কোম্পানী, বা আঁচনিখনত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি চিষ্টেম অংশগ্ৰহণকাৰী বা ক্রেডিট তথ্য কোম্পানী, বা ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে সময়ে সময়ে নিৰ্ধাৰিত কৰিব পৰা আন যিকোনো প্ৰতিষ্ঠান।

সেৱাত অভিযোগ/অভাৱৰ সংজ্ঞা

1. "অভিযোগ"ৰ অৰ্থ হৈছে নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থা এটাৰ সেৱাত অভাৱ আৰু আঁচনিখনৰ অধীনত সকাহ বিচৰা লিখিত অভিযোগ বা অন্যান্য পদ্ধতিৰ জৰিয়তে উপস্থাপন।
2. "সেৱাত অভাৱ"ৰ অৰ্থ হৈছে যিকোনো বিত্তীয় সেৱাত এক ত্ৰুটি বা অপ্ৰয়োজনীয়তা, যাক নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাই আইনী ব্যৱস্থা অন্যথা প্ৰদান কৰিব লাগিব, যাৰ ফলত গ্ৰাহকৰ বিত্তীয় ক্ষতি বা ক্ষতি হ'ব পাৰে বা নহ'বও পাৰে।

অভিযোগৰ ভিত্তি

1. অভিযোগ ৰক্ষণাবেক্ষণ

নিয়ন্ত্ৰিত সত্তা এটাৰ কাৰ্য বা বাদ পৰাৰ ফলত ক্ষুৰ্ক যিকোনো গ্ৰাহকে আঁচনিখনৰ অধীনত ব্যক্তিগতভাৱে বা কৰ্তৃপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

2. অনুমোদিত প্ৰতিনিধিৰ অৰ্থ হৈছে এজন অধিবক্তাৰ বাহিৰে আন এজন ব্যক্তি, লোকপালৰ সন্মুখত প্ৰক্ৰিয়াটোত অভিযোগকাৰীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ লিখিতভাৱে নিযুক্ত আৰু কৰ্তৃপ্ৰাপ্ত।

1. অভিযোগ ৰক্ষণাবেক্ষণ নকৰা

(1) সেৱাৰ অভাৱৰ বাবে কোনো অভিযোগ আঁচনিৰ অধীনত থাকিব নোৱাৰে:

- ক) আৰ.ই.-ৰ বাণিজ্যিক বিচাৰ/সিদ্ধান্ত
- খ) আউটচাৰ্টিং চুক্তি সম্পৰ্কীয় এজন বিক্ৰেতা আৰু আৰ.ই.-ৰ মাজত বিবাদ
- গ) লোকপালক পোনপটীয়াকৈ সম্বোধন নকৰা অভিযোগ
- ঘ) আৰ.ই.-ৰ মেনেজমেন্ট বা এক্সিকিউটিভসকলৰ বিৰুদ্ধে সাধাৰণ অভিযোগ
- ঙ) এক বিধিবদ্ধ/আইন প্ৰৱৰ্তনকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ অনুসৰণ কৰি আৰ.ই.-ৰ দ্বাৰা আৰম্ভ কৰা পদক্ষেপ
- চ) ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিয়ামক নীতিৰ ভিতৰত নথকা এটা সেৱা
- ছ) আৰ.ই.-ৰ মাজত বিবাদ
- ঝ) আৰ.ই.-ৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্কৰ সৈতে জড়িত এক বিবাদ
- জ) এক বিবাদ যাৰ বাবে চিআইচি (নিয়ন্ত্ৰণ) আইন, 2005-ৰ ধাৰা 18-ত প্ৰতিকাৰ প্ৰদান কৰা হৈছে
- ঞ) আঁচনিৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্ত নোহোৱা আৰ.ই.-ৰ গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে সম্পৰ্কিত এক বিবাদ

(2) আঁচনিখনৰ অধীনত এটা অভিযোগ নিহিত নহ'ব যেতিয়ালৈকে:

ক) অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিখনৰ অধীনত অভিযোগ কৰাৰ আগতে সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাৰ ওচৰত লিখিত অভিযোগ কৰিছিল আৰু

(i) অভিযোগটো সম্পূৰ্ণৰূপে বা আংশিকভাৱে আৰ.ই.-ৰ দ্বাৰা নাকচ কৰা হৈছিল, আৰু অভিযোগকাৰী উত্তৰটোত সন্তুষ্ট নহয়; বা আৰহিয়ে অভিযোগ পোৱাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত অভিযোগকাৰীয়ে কোনো উত্তৰ পোৱা নাছিল।

(ii) অভিযোগকাৰীয়ে অভিযোগটোৰ আৰ.ই.-ৰ পৰা উত্তৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ এবছৰৰ ভিতৰত বা, য'ত কোনো উত্তৰ প্ৰাপ্ত নহয়, অভিযোগৰ তাৰিখৰ পৰা এবছৰ আৰু 30 দিনৰ ভিতৰত লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ টো কৰা হয়।

খ) অভিযোগটো একেই কাৰ্যৰ কাৰণৰ সন্দৰ্ভত নহয় যিটো ইতিমধ্যে:

(i) লোকপালৰ সন্মুখত অমীমাংসিত বা যোগ্যতাৰ ওপৰত নিষ্পত্তি কৰা বা মোকাবিলা কৰা, লোকপালৰ দ্বাৰা, একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰা প্ৰাপ্ত হওঁক বা এজন বা একাধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে হওঁক বা সংশ্লিষ্ট পক্ষৰ এক বা একাধিক পক্ষৰ সৈতে হওঁক বা নহওঁক।

(ii) যিকোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা আন যিকোনো ফ'ৰাম বা কৰ্তৃপক্ষৰ সন্মুখত বিচাৰাধীন; বা, যিকোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা আন কোনো ফ'ৰাম বা কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা, একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰা প্ৰাপ্ত হওঁক বা সংশ্লিষ্ট এজন বা একাধিক অভিযোগকাৰী/পক্ষৰ সৈতে যোগ্যতাৰ ওপৰত নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা কৰা;

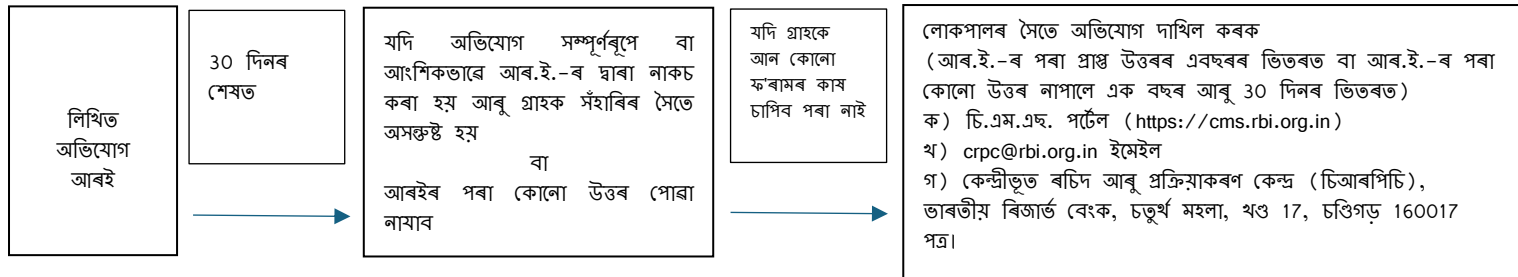
গ) অভিযোগটো আপত্তিজনক বা তুচ্ছ বা বিৰক্তিকৰ প্ৰকৃতিৰ নহয়

ঘ) এনে দাবীৰ বাবে সীমাবদ্ধতা আইন, 1963-ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সীমাবদ্ধতাৰ ম্যাদ উকলি যোৱাৰ আগতে আৰ.ই.-ৰ ওচৰত অভিযোগ কৰা হৈছিল

ঙ) অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিখনৰ দফা 11-ত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান কৰে

চ) অভিযোগটো অভিযোগকাৰীয়ে ব্যক্তিগতভাৱে বা এজন অধিবক্তাৰ বাহিৰে আন এজন কৰ্তৃপক্ষৰ প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে দাখিল কৰে যদিহে অধিবক্তা জন অসন্তুষ্ট ব্যক্তি নহয়।

অভিযোগ দাখিল কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া



লোকপালে কেনেদৰে সিদ্ধান্ত লয়?

- লোকপালৰ আগত প্ৰক্ৰিয়াবোৰৰ প্ৰকৃতিৰ সাৰাংশ
- মীমাংসাৰ জৰিয়তে মীমাংসাৰ বিষয়ে প্ৰচাৰ কৰা হয়, যদিহে উপনীত নহয়, পুৰস্কাৰ/আদেশ জাৰী কৰিব পাৰে

লোকপালৰ ক্ষমতা আৰু কাৰ্য

লোকপালৰ সন্মুখত আনিব পৰা বিবাদৰ পৰিমাণৰ কোনো সীমা নাই যাৰ বাবে লোকপালে পুৰস্কাৰ অনুমোদন কৰিব পাৰে। অৱশ্যে, অভিযোগকাৰীয়ে ভোগ কৰা যিকোনো পৰিণামস্বৰূপ লোকচানৰ বাবে, অভিযোগকাৰীৰ সময় হেৰুওৱাৰ বাবে, ব্যয় আৰু অভিযোগকাৰীয়ে ভোগ কৰা হাৰাশাস্তি/মানসিক বেদনাৰ বাবে লোকপালৰ 20 লাখ টকালৈকে ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰাৰ ক্ষমতা থাকিব।

আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ সন্মুখত আপীল

- লোকপাল কাৰ্যালয়ৰ দ্বাৰা এটা বঁটা বা অভিযোগ প্ৰত্যাখ্যানৰ দ্বাৰা ক্ষুৰ্ণ অভিযোগকাৰীয়ে, পুৰস্কাৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ বা অভিযোগ প্ৰত্যাখ্যান কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত, আৰ.বি.আই.-ৰ উপভোক্তা শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা বিভাগৰ (চি.ই.পি.ডি.) কাৰ্যবাহী সঞ্চালকৰ ওচৰত আপীল এটা পছন্দ কৰিব পাৰে।

2. আপীল কৰ্তৃপক্ষই, যদি এইয়া লৈ সন্তুষ্ট হয় যে অভিযোগকাৰীৰ সময়ৰ ভিতৰত আপীল নকৰাৰ পৰ্যাপ্ত কাৰণ আছিল, তেন্তে পৰৱৰ্তী সময় 30 দিনৰ অধিক নহ'ব পাৰে।

মুখ্য নোডাল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (পিএনঅ')

নাম: শ্ৰী: মায়াংক মাথুৰ

ইমেইল: pno@indificapital.com

যোগাযোগ নম্বৰ: +91-8882708303 (ৰাজহুৱা বন্ধৰ বাহিৰে সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰৰ পৰা সন্ধিয়া 7 বজালৈ)

অতিৰিক্ত টোকা

1. এইটো এটা বৈকল্পিক বিবাদ নিষ্পত্তি প্ৰণালী।
2. গ্ৰাহকে যিকোনো পৰ্যায়ত নিষ্পত্তিৰ বাবে আন যিকোনো আদালত/মঞ্চ/কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰলৈ যোৱাৰ স্বাধীনতা আছে।

অনুগ্ৰহ কৰি **ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক - ইন্টিগ্ৰেটেড অম্বুডচমেন আঁচনি**, 2021-ৰ সম্পূৰ্ণ নিৰ্দেশনাবোৰ আৰ.বি.আই.-ৰ ৱেবছাইট: <https://www.rbi.org.in/>-ত চাওক।