

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক – সমন্বিত ন্যায্যপাল স্কিম (Integrated Ombudsman Scheme), 2021

প্রধান বৈশিষ্ট্য

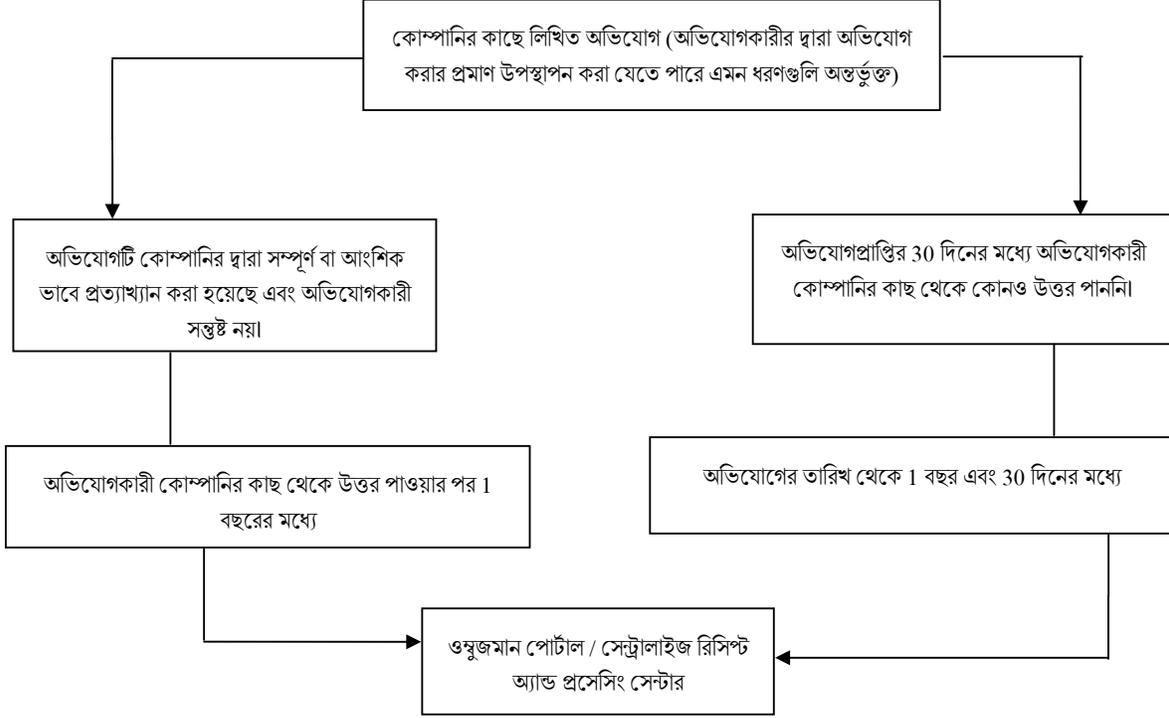
প্রযোজ্যতা :

স্কিমটি একটি ব্যাঙ্ক বা একটি নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা বা একটি সিস্টেম অংশগ্রহণকারী (একটি পেমেন্ট সিস্টেমে অংশগ্রহণকারী ব্যক্তি) দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যেমন স্কিমে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে, বা সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট করা অন্য কোনো সত্তা; স্কিম এর অধীনে বাদ না হওয়া পর্যন্ত।

একজন গ্রাহকের অভিযোগ দায়ের করার কারণ :-	অভিযোগের রক্ষণাবেক্ষণ না করার কারণে / পরিষেবার ঘাটতির জন্য কোনও অভিযোগ এই প্রকল্পের অধীনে থাকবে না এই সংশ্লিষ্ট বিষয়ে :-
<p>পুনাওয়াল্লা ফিনকর্প লিমিটেড (Poonawalla Fincorp Limited) ("কোম্পানি") এর কোনো কাজ বা ভ্রান্তির দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত যেকোনো গ্রাহক পরিষেবা ঘাটতির ফলে স্কিমটির অধীনে ব্যক্তিগতভাবে বা স্কিমে সংজ্ঞায়িত একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।</p>	<ul style="list-style-type: none">• কোম্পানির বাণিজ্যিক করায় / বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;• একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত একটি বিক্রোতা ও কোম্পানির মধ্যে একটি বিরোধ;• কোনো অভিযোগ যা সরাসরি ন্যায্যপালকে সম্বোধন করা হয়নি;• কোম্পানির ম্যানেজমেন্ট বা একজিকিউটিভদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;• একটি বিরোধ যেখানে কোম্পানি একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে পদক্ষেপ গ্রহণ করে;• রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয় এমন একটি পরিষেবা;• কোম্পানি এবং অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ;• কোম্পানির কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্ক জড়িত কোনো বিরোধ।• অভিযোগটি একই বিবাদের কারণের বিষয়ে নয় যা ইতিমধ্যেই<ul style="list-style-type: none">○ একজন ন্যায্যপালের কাছে বিচারাধীন অথবা একজন ন্যায্যপালের দ্বারা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে, বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা; এবং○ কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিস বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন; অথবা, কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী / পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা।• অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিরক্তিকর প্রকৃতির;• এই ধরনের দাবির জন্য লিমিটেশন অ্যাক্ট, 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে কোম্পানির কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল;• অভিযোগকারী স্কিমের 11 ধারায় উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে না;

	<ul style="list-style-type: none">অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন উকিল ছাড়া অন্য কোন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয়না (যদি না উকিল সংক্ষুদ্ব ব্যক্তি হন)।
--	--

কিভাবে একজন গ্রাহক অভিযোগ দায়ের করতে পারেন ?



ওম্বুজমান / সেন্ট্রালাইজ রিসিপিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টারে অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি :-

1. অভিযোগটি এই উদ্দেশ্যে তৈরি করা পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে (<https://cms.rbi.org.in>)।
2. নিম্নোক্ত ঠিকানায় ওম্বুজমান / সেন্ট্রালাইজ রিসিপিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টারে বৈদ্যুতিন মাধ্যমে বা কাগজে লিখিত আকারে অভিযোগ জমা দেওয়া যেতে পারে। অভিযোগ, যদি কাগজে লিখিত আকারে জমা দেওয়া হয়, অভিযোগকারী বা অনুমোদিত প্রতিনিধি দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষর করতে হবে।
3. অভিযোগটি বৈদ্যুতিন বা কাগজে লিখিত আকারে জমা দিতে হবে যেমনটা কমপ্লেন ফর্মের (আলাদাভাবে আপলোড করা হয়েছে) ফরম্যাটে দেওয়া হয়েছে এবং এতে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার দ্বারা নির্দিষ্ট করা হতে পারে এমন তথ্য রয়েছে।

ওম্বুজমান / সেন্ট্রালাইজ রিসিপিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার CRPC) এর বিশদ বিবরণ

Centralized Receipt and processing Centre (CRPC)

Reserve bank of India, Central Vista, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh-160 017

ইমেল :- crpc@rbi.org.in

টোল ফ্রি নম্বর – 14448

1. ন্যায়পাল কিভাবে সিদ্ধান্ত নেন ?

- ন্যায়পালের সম্মুখে কার্যধারার সংক্ষিপ্ত ধরন
- সমঝোতার মাধ্যমে মীমাংসার উন্নতি করে -> উপস্থিত না হলে, রায় / আদেশ জারি করতে পারেন

2. ন্যায়পালের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট নাহলে কোনো গ্রাহক কি আপিল কর্তৃপক্ষের (Appellate Authority) কাছে আপিল করতে পারেন ?

- হ্যাঁ, ন্যায়পালের সিদ্ধান্ত আপিলযোগ্য > আপিল কর্তৃপক্ষ (Appellate Authority) : রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ডিপার্টমেন্টের এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর ইন-চার্জ
- > রায়প্রাপ্তির বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের 30 দিনের মধ্যে আপিল করতে হবে।