রিজার্ভ বেংক - একত্রিত লোকপাল আঁচনি 2021 <u>উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য</u>

একত্রিত লোকপাল আঁচনি, 2021 প্রযোজ্য নৱেম্বৰ 12, 2021 তাৰিখৰ পৰা। আঁচনিখনে 'এক ৰাষ্ট্ৰ এক লোকপাল' পদ্ধতি গ্ৰহণ কৰে আৰ.বি.আই. লোকপাল পদ্ধতি ক্ষেত্ৰাধিকাৰ নিৰপেক্ষ কৰি। ই আৰ.বি.আই.ৰ তিনিটা লোকপাল আঁচনি একত্রিত কৰে যি হৈছে (i) বেংকিং লোকপাল আঁচনি, 2006; (ii) অ-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2018; আৰু (iii) ডিজিটেল লেনদেনৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2019

> **<u>প্ৰযোজ্যতা:</u>** সকলো সত্তা যি ভাৰতীয় ৰিজার্ভ বেংক দ্বাৰা নিয়ন্ত্রিত (অর্থাৎ বেংক / এন.বি.এফ.চি. / পেমেন্ট চিচটেম অপাৰেটৰ)

> **<u>আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ প্ৰতিবিধানৰ প্ৰদ্ধতি:</u>**

I. <u>অভিযোগৰ স্থল:</u> কোনো কার্য/ভ্ৰান্তি নিয়ন্ত্রিত সত্তাৰ (আৰ.ই.) যাৰ ফলত সেৱাত অভাৱ হয় ব্যক্তিগতভাৱে বা এক মনোনিত প্রতিনিধিৰ যোগেদি অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

"মনোনিত প্রতিনিধি" মানে এক ব্যক্তি, এজন উকিলৰ বাহিৰে (যেতিয়ালৈকে উকিলজন অসন্তুষ্ট ব্যক্তিজন নহয়) লিখিতভাৱে স্পষ্টকৈ নিয়োগ আৰু মনোনিত অভিযোগকাৰীক প্রতিনিধিত্ব কৰিবলৈ লোকপালৰ সন্মুখত কাৰ্যবিৱৰণিত।

II. <u>অভিযোগ আঁচনিৰ অধীনত নহ'ব,</u> যেতিয়ালৈকে:

a) অভিযোগকাৰীয়ে, আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ কৰাৰ আগতে, সম্বন্ধীয় নিয়ন্ত্রিত সত্তালৈ এক লিখিত অভিযোগ কৰিছে আৰু

i. অভিযোগটো সম্পূর্ণ বা আংশিকভাৱে নিয়ন্ত্রিত সত্তাৰ দ্বাৰা নাকচ কৰা হৈছে, আৰু অভিযোগকাৰীজন উত্তৰটোৰ সৈতে সন্তুষ্ট নহয়; বা অভিযোগকাৰীয়ে নিয়ন্ত্রিত সত্তাই অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত কোনো উত্তৰ পোৱা নাই; আৰু

ii. অভিযোগটো লোকপাললৈ কৰা হৈছে অভিযোগকাৰীয়ে নিয়ন্ত্রিত সত্তাৰ পৰা অভিযোগটোৰ উত্তৰ পোৱাৰ এক বছৰৰ ভিতৰত বা, য'ত কোনো উত্তৰ পোৱা নাই, অভিযোগৰ তাৰিখৰ এক বছৰ আৰু 30 দিনৰ ভিতৰত।

b) অভিযোগটো এনে একেই ক্রিয়াৰ কাৰণৰ সম্বন্ধীয় নহয় যি ইতিমধ্যে:

i. এক লোকপালৰ সন্মুখত বাকী আছে বা সুবিধাৰ সৈতে নিষ্পত্তি কৰা হৈছে, এক লোকাপাল দ্বাৰা, একেই অভিযোগকাৰীৰ বা এক বা অধিক অভিযোগকাৰীম, বা সম্বন্ধীয় এক বা অধিক পক্ষৰ পৰা প্ৰাপ্ত হওঁক বা নহওঁক;

ii. কোনো ন্যায়ালয়, ন্যায়পীঠ বা মেলুৱৈ বা আন কোনো মঞ্চ বা কর্তৃপক্ষৰ সন্মুখত বাকী আছে; বা সুবিধাৰ সৈতে মিমাংসা বা নিষ্পত্তি কৰা হৈছে, কোনো ন্যায়ালয়, ন্যায়পীঠ বা মেলুৱৈ বা আন কোনো মঞ্চ বা কর্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা, একেই অভিযোগকাৰী বা এক বা অধিক অভিযোগকাৰী/সম্বন্ধীয় পক্ষৰ পৰা প্ৰাপ্ত হওঁক বা নহওঁক।

c) অভিযোগকাৰী প্রকৃতিত অপমানজনক বা অমূলক বা বিৰক্তিকৰ নহয়;

d) নিয়ন্ত্রিত সত্তালৈ অভিযোগ 1963 চনৰ সীমা আইনত উল্লেখিত সময় সীমাৰ পৰিসমাপ্তিৰ আগতে কৰা হৈছে, এনে দাবীৰ বাবে;

e) অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিৰ 11 ধাৰাত উল্লেখিত কৰা অনুযায়ী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান কৰে;

f) অভিযোগকাৰীয়ে অভিযোগ দাখিল কৰিছে ব্যক্তিগতভাৱে বা এক মনোনিত প্রতিনিধিৰ যোগেদি এক উকিলৰ বাহিৰে যদিহে উকিলজন অসন্তুষ্ট ব্যক্তিজন নহয়।

III. কোনো অভিযোগৰ অ-ৰক্ষাযোগ্যতাৰ ক্ষেত্ৰ আঁচনিৰ অধীনত হৈছে সেইসমূহ বিষয় যেনে-

a) আৰ.ই. এটাৰ বাণিজ্যিক বিচাৰ/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
b) কোনো বিক্ৰেতা আৰু এক আৰ.ই.ৰ মাজত বিবাদ এক আউটচৰ্চিং চুক্তিৰ সম্বন্ধীয়;
c) লোকপাললৈ প্ৰত্যক্ষভাৱে সম্বোধন নকৰা অভিযোগ;
d) এক আৰ.ই.ৰ পৰিচালন বা কাৰ্যনিৰ্বাহীৰ বিৰুদ্ধে সাধাৰণ অভিযোগ
e) এনে বিবাদ য'ত কাৰ্য আৰম্ভ কৰা হৈছে এক সংবিধিবদ্ধ বা আইন বলৱৎকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ অৱলম্বন কৰি;
f) এনে সেৱা যি আৰ.বি.আই.ৰ নিয়ন্ত্ৰণ ক্ষেত্ৰৰ ভিতৰত নহয়;
g) আৰ.ই.ৰ মাজৰ বিবাদ; আৰু
h) এক আৰ.ই.ৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তা সম্পৰ্ক জড়িত থকা বিবাদ।

> **অভিযোগ দাখিল কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া:**

আৰ.ই.লৈ লিখিত অভিযোগ

30 দিনৰ শেষত →

যদি আৰ.ই. দ্বাৰা অভিযোগটো সম্পূৰ্ণ বা আংশিকভাৱে নাকচ কৰা হয় আৰু গ্ৰাহকজন অসন্তুষ্ট হৈ থাকে প্ৰতিক্ৰিয়াৰ সৈতে বা

আৰ.ই.ৰ পৰা কোনো উত্তৰ নাপায়

যদি গ্ৰাহকজনে আন কোনো মঞ্চৰ কাষ চপা নাই →

লোকপালৰ সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰক

(আৰ.ই.ৰ পৰা উত্তৰ পোৱাৰ এক বছৰৰ ভিতৰত; বা এক বছৰ আৰু 30 দিন যদি আৰ.ই.ৰ পৰা কোনো উত্তৰ পোৱা নাই

A) চি.এম.এচ. পৰ্টেল (https://cms.rbi.org.in); *বা*

B) বৈদ্যুতিক বা শাৰীৰিক ধৰণ কেন্দ্ৰীয় ৰছিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰলৈ (চি.আৰ.পি.চি.) (ফৰ্মেট সংলগ্ন কৰা হৈছে)

ইমেইল: CRPC@rbi.org.in

ঠিকনা: চি.আৰ.পি.চি., আৰ.বি.আই., চেণ্ট্ৰেল ভিষ্টা, খণ্ড 17, চণ্ডিগড় - 160 017, যোগাযোগ কেন্দ্ৰ ট'ল ফ্ৰি নম্বৰৰ সৈতে - 14448 (সময় - পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 5:15 বজালৈকে)

> **উত্তৰবিচাৰকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ সন্মুখত গোহাৰি:**

- লোকপালৰ কাৰ্যালয়ৰ দ্বাৰা এটা গোচৰৰ পুৰস্কাৰ বা নাকচকলৈ অসন্তুষ্ট অভিযোগকাৰীয়ে, গোচৰৰ পুৰস্কাৰ বা নাকচৰ প্ৰাপ্তিৰ 30 দিনৰ ভিতৰত, এক গোহাৰি দাখিল কৰিব পাৰে নিৰ্বাহী পৰিচালকলৈ, উপভোক্তা শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা বিভাগ (চি.ই.পি.ডি.), আৰ.বি.আই.।

- উত্তৰবিচাৰকাৰী কৰ্তৃপক্ষই, যদি সন্তুষ্ট হয় যে অভিযোগকাৰীৰ যথেষ্ট কাৰণ আছে সময়ৰ ভিতৰত গোহাৰি নকৰাৰ, এক বৰ্ধিত সময়ৰ অনুমতি দিব পাৰে যি 30 দিনতকৈ অধিক নহয়।

> **অভিযোগৰ সমিধান:**

- লোকপালৰ সন্মুখৰ কাৰ্যবিৱৰণি প্ৰকৃতিত সাৰাংশমূলক।

- সুবিধা, মিমাংসা বা মধ্যস্থাৰ যোগেদি নিষ্পত্তি প্ৰচাৰ। যদি নহয়, পুৰস্কাৰ/আদেশ জাৰি কৰিব পাৰে

টোকা:

- এয়া এক বৈকল্পিক বিবাদ সমাধা পদ্ধতি।

- অভিযোগকাৰীৰ স্বাধীনতা আছে ন্যায়ালয়, ন্যায়পীঠ বা মেলুৰৈ বা আন কোনো মঞ্চ বা কৰ্তৃপক্ষৰ কাষ চপাৰ।

অধিক তথ্যৰ বাবে, অনুগ্ৰহ কৰি আই.আই.এফ.এল . ৱেবচাইট www.iifl.com বা আৰ.বি.আই. ৱেবচাইট www.rbi.org.inত উপলব্ধ আঁচনিৰ তথ্য প্ৰসঙ্গ কৰক। আঁচনিখনৰ কপি আমাৰ শাখাসমূহতো উপলব্ধ, যি অনুৰোধ কৰিলে গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা হ'ব।