

### ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2021-এর প্রধান বৈশিষ্ট্য

প্রযোজ্যতা: - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934, ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949, এবং পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেম, অ্যাক্ট, 2007-এর বিধানের অধীনে নিয়ন্ত্রিত সত্তা (আরই) দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির জন্য। নিয়ন্ত্রিত সত্তা মানে একটি ব্যাঙ্ক বা একটি নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি বা একটি সিস্টেম অংশগ্রহণকারী যেমন স্কিমে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে বা অন্য কোনো সত্তা যা সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট করা হবে যতটা স্কিমের অধীনে বাদ দেওয়া হয়নি।

প্রকল্পের অধীনে বিবেচনা করা হয় না বিষয়গুলি: -

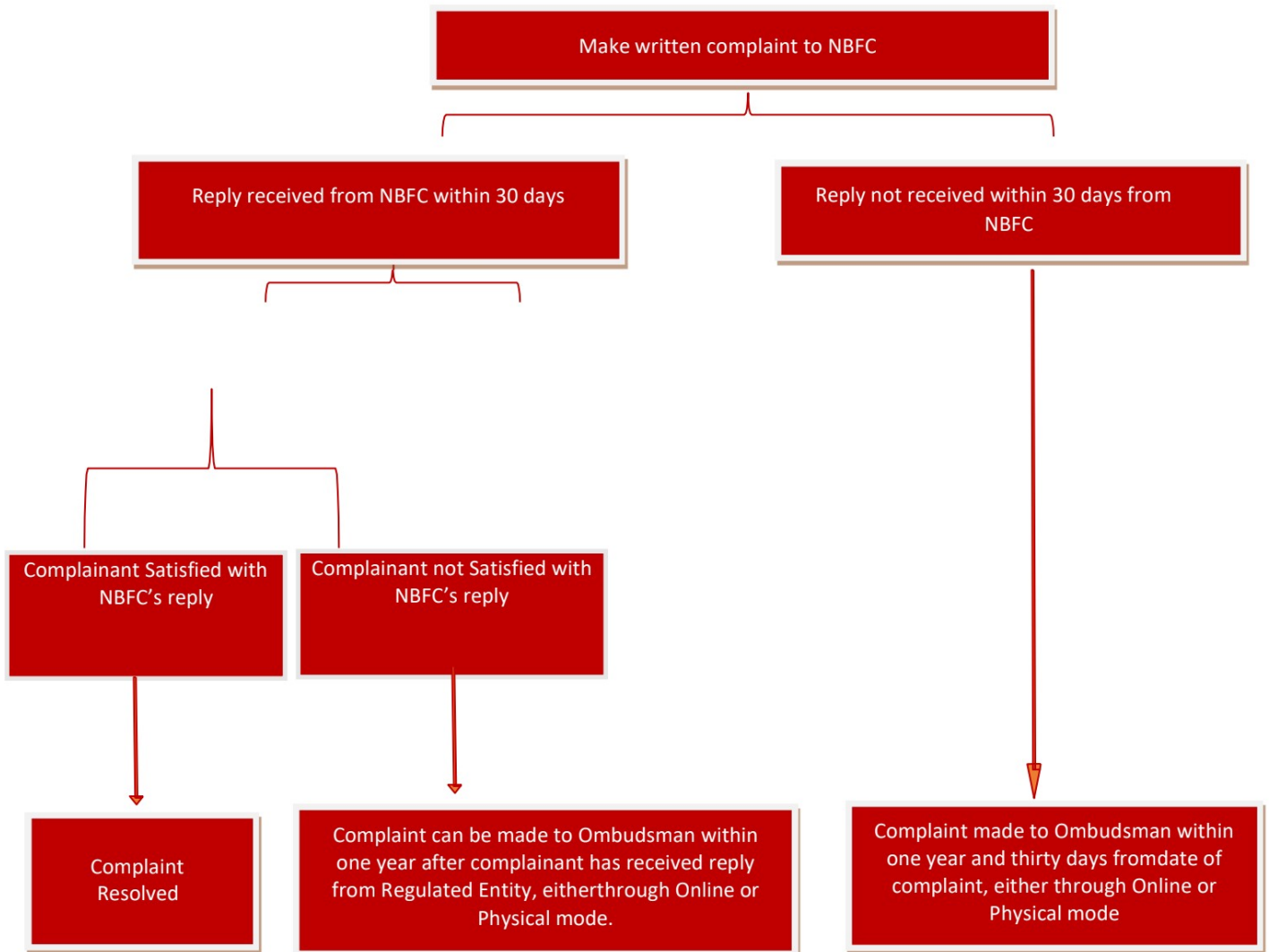
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা (RE) এর বাণিজ্যিক বিচার/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত। • আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত বিক্রেতা এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ। • অভিযোগ সরাসরি ন্যায়পালকে সম্বোধন করা হয়নি। • একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ। • যে বিবাদে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা একটি আদেশের সম্মতিতে পদক্ষেপ নেওয়া হয়

- সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষ। • পরিষেবা রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক পূর্বরূপের মধ্যে নয়। • নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিবাদ। • একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সম্পর্ক জড়িত বিবাদ।

স্কিমের অধীনে অভিযোগ মিথ্যা হবে না যদি না:

- অভিযোগকারী প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ করার আগে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন নিয়ন্ত্রিত সত্তা এবং  
 ক অভিযোগ সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নয় বা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী একটি উত্তর পাননি এবং খ. অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তা থেকে উত্তর পাওয়ার পরে 1 বছরের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ করা হয় বা যেখানে অভিযোগের তারিখ থেকে 1 বছর এবং 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর পাওয়া যায় না।
- অভিযোগটি ইতিমধ্যে কর্মের একই কারণের ক্ষেত্রে নয় -  
 ক ন্যায়পালের সামনে বিচারাধীন বা ন্যায়পালের দ্বারা মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবেলা করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা 1 বা ততোধিক অভিযোগকারী বা সংশ্লিষ্ট পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক। খ. কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসের সামনে বিচারাধীন বা যেকোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারীর দ্বারা মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবেলা করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা 1 বা ততোধিক অভিযোগকারী বা পক্ষের সাথে প্রাপ্ত হোক বা না হোক। গ. কর্মের একই কারণের বিষয়ে অভিযোগের মধ্যে কোনো আদালত বা ট্রাইব্যুনালের সামনে বিচারাধীন বা ফৌজদারি কার্যধারা বা ফৌজদারি অপরাধে শুরু হওয়া কোনো পুলিশ তদন্ত অন্তর্ভুক্ত নয়।
- অভিযোগ অপমানজনক বা ভুচ্ছ বা বিরক্তিকর নয়। • এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা  
 আইন, 1963-এর অধীনে সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল।
- অভিযোগকারী প্রকল্পের 11 ধারা অনুযায়ী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে। • অভিযোগটি ব্যক্তিগতভাবে অভিযোগকারীর দ্বারা বা অভিযোগকারীর মাধ্যমে উকিল ব্যতীত ব্যক্তিগতভাবে দায়ের করা হয় যদি না অভিযোগকারী নিজেই একজন অ্যাডভোকেট হন।

অভিযোগ দায়ের করার জন্য গ্রাহককে অনুসরণ করতে হবে পদ্ধতি:



**Procedure to file Complaint:**

একটি অভিযোগ অনলাইনে হয় <https://cms.rbi.org.in> পোর্টালের মাধ্যমে বা নীচের ঠিকানায় কেন্দ্রীভূত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমে (যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত) দায়ের করা যেতে পারে।

কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক,  
4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017 ইমেল -  
CRPC@rbi.org.in

ন্যায়পাল কীভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?

- ন্যায়পাল/ডেপুটি ন্যায়পাল অভিযোগকারী এবং RE-এর মধ্যে সহজলভ্যতা বা সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে একটি অভিযোগের নিষ্পত্তিকে উন্নীত করার চেষ্টা করে।
- ন্যায়পালের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির এবং কোনো নিয়ম দ্বারা আবদ্ধ হবে না প্রমাণ
- অভিযোগের সমাধান হবে বলে মনে করা হয় যখন: -
- এটি ন্যায়পালের হস্তক্ষেপে RE দ্বারা নিষ্পত্তি করা হয় বা
- অভিযোগকারী লিখিতভাবে সম্মত হয়েছেন বা অন্যথায় (রেকর্ড করেছেন) যে অভিযোগের সমাধানের পদ্ধতি এবং পরিমাণ সন্তোষজনক বা • অভিযোগকারী স্বেচ্ছায় অভিযোগ প্রত্যাহার করেছেন • যতক্ষণ না স্কিমের ধারা 16 এর অধীনে অভিযোগটি প্রত্যাখ্যান করা হয়, ন্যায়পাল একটি পাস করবে

পুরস্কার

আপীল কর্তৃপক্ষের সামনে আপীল

যদি অভিযোগকারী এই স্কিমের ধারা 15(1) এর অধীনে পুরস্কার দিয়ে সন্তুষ্ট না হন বা এই স্কিমের অধীনে 16(2) (c) থেকে 16(2)(f) ধারার অধীনে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করেন।



অভিযোগকারী পুরস্কার/প্রত্যাখ্যান প্রাপ্তির তারিখের ত্রিশ দিনের মধ্যে আপীল কর্তৃপক্ষের কাছে আপীল করতে পারেন।

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার/অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ:

নাম	মিসেস মনিকা থাদেশ্বর (ভারিয়াভা)
ঠিকানা	৩য় তলা, টেকনিপলেক্স-২ ব্লক। বীর সাত্যাহরী স্ট্রাইট, গোরগাঁও (পশ্চিম), মহারাষ্ট্র, ভারত মুম্বাই - 400 062,
যোগাযোগের নম্বর.	+91 22 6249 2700
ইমেইল আইডি	<a href="mailto:monika.thadeshwar@ashvfinance.com">monika.thadeshwar@ashvfinance.com</a>