

## সংযোজন A

ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2021-এর প্রধান বৈশিষ্ট্য

**প্রযোজ্যতা:** - রিজার্ভ ব্যাঙ্কের বিধানের অধীনে নিয়ন্ত্রিত সত্তা (আরই) দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলিতে

ইন্ডিয়া অ্যাস্ট, 1934, ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাস্ট, 1949, এবং পেমেন্ট অ্যাস্ট সেটলমেন্ট সিস্টেম, অ্যাস্ট,

2007. নিয়ন্ত্রিত সত্তা মানে একটি ব্যাংক বা একটি নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি বা একটি সিস্টেম অংশগ্রহণকারী হিসাবে

সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট করা স্কিম বা অন্য কোনো সত্তায় সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে

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 ন্যায়পালের কাছে সম্মোধন করা হয়নি। • একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা
- বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ। • যে বিবাদে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা
- একটি আদেশের সাথে সম্মতিতে পদক্ষেপ নেওয়া হয়

সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষ। • পরিষেবা

রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক পূর্বরূপের মধ্যে নেই। • নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ। • একটি নিয়ন্ত্রিত

সত্তার নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সম্পর্কের সাথে জড়িত বিরোধ।

• বিবাদ ঘার জন্য ক্রেডিট তথ্যের ধারা 18-এ একটি প্রতিকার দেওয়া হয়েছে

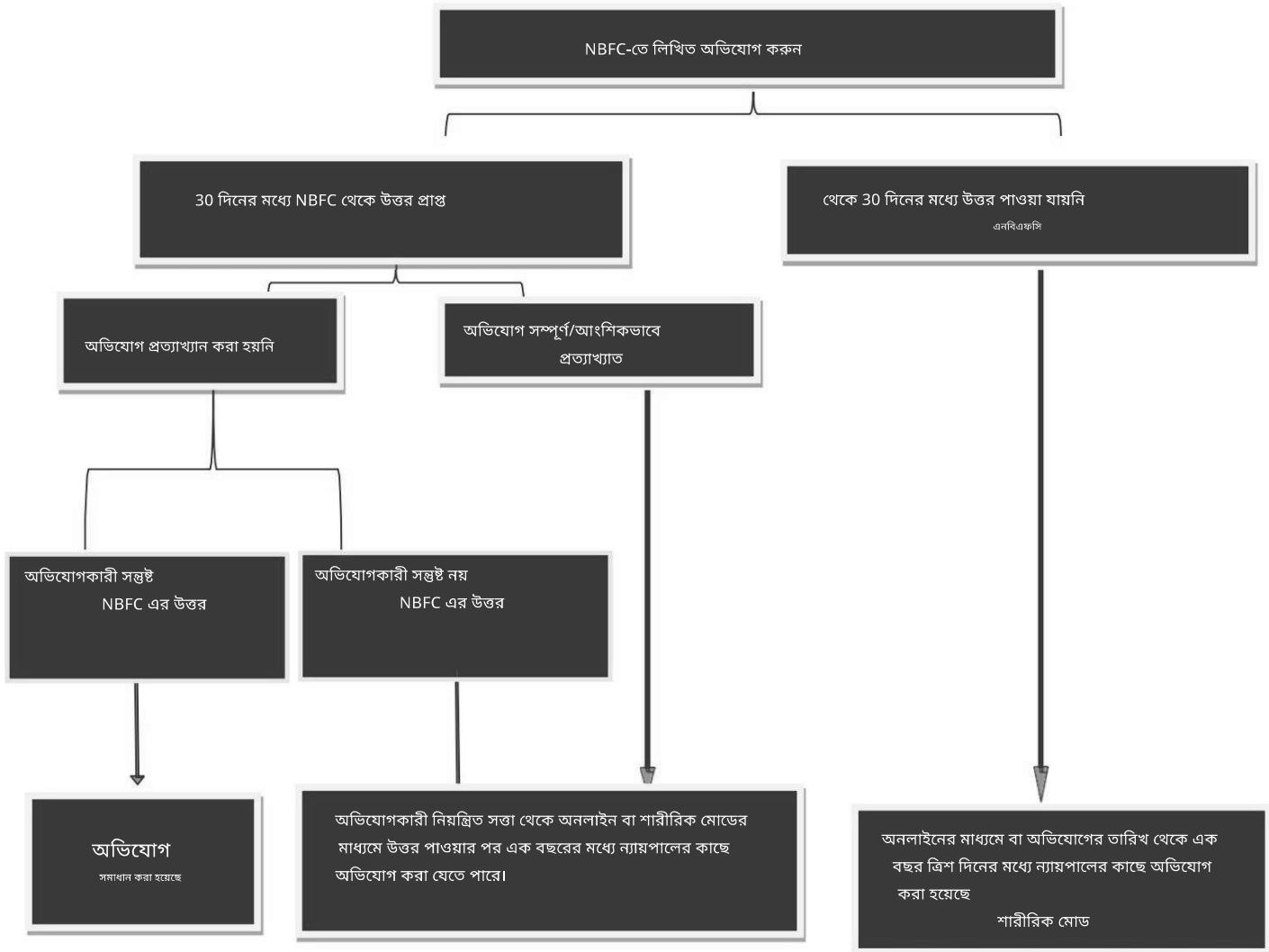
কোম্পানি (বিয়জ্ঞণ) আইন, 2005। • নিয়ন্ত্রিত

সত্তার গ্রাহকদের সাথে সম্পর্কিত বিরোধ স্কিমের অধীনে অন্তর্ভুক্ত নয়।

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 এতে সন্তুষ্ট নয়
  - উত্তর বা অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তার পরে 30 দিনের মধ্যে উত্তর পাননি
  - অভিযোগ পেয়েছি এবং
- খ. অভিযোগকারীর উত্তর পাওয়ার পর 1 বছরের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ করা হয়
- নিয়ন্ত্রিত সত্তা থেকে বা যেখানে থেকে 1 বছর এবং 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর পাওয়া যায় না
- অভিযোগের তারিখ।
- অভিযোগটি ইতিমধ্যে কর্মের একই কারণের ক্ষেত্রে নয় -
- ক ন্যায়পালের সামনে বিচারাধীন বা ন্যায়পাল দ্বারা মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা হয়েছে,
- একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা 1 বা তার বেশি সহ প্রাপ্ত হোক বা না হোক
- অভিযোগকারী বা সংশ্লিষ্ট পক্ষ।
- খ. কোনো আদালত, ট্রাইবুনাল বা সালিসের সামনে বিচারাধীন বা মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবেলা করা
- যেকোন আদালত, ট্রাইবুনাল বা সালিসের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক
- অভিযোগকারী বা 1 বা তার বেশি অভিযোগকারী বা সংশ্লিষ্ট পক্ষের সাথে।
- গ. কর্মের একই কারণ সংক্রান্ত অভিযোগ অপরাধী অন্তর্ভুক্ত নয়
- বিচারাধীন বা আদালত বা ট্রাইবুনাল বা কোনো পুলিশ তদন্তের সামনে সিদ্ধান্ত নেওয়া
- একটি ফৌজদারি অপরাধের সূচনা।
- অভিযোগ অপমানজনক বা তুচ্ছ বা উদ্দেগজনক নয়। • নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগ করা
- হয়েছিল সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে
- এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963।
- অভিযোগকারী প্রকল্পের 11 ধারা অনুযায়ী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে। • অভিযোগটি অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা
- অভিযোগকারীর মাধ্যমে দায়ের করেন
- ব্যক্তিগতভাবে অ্যাডভোকেট ছাড়া অন্য কেউ যদি না অভিযোগকারী নিজেই একজন অ্যাডভোকেট হয়।

অভিযোগ দায়ের করার ভাব্য প্রাহককে অনুসরণ করতে হবে পদ্ধতি:



অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি:

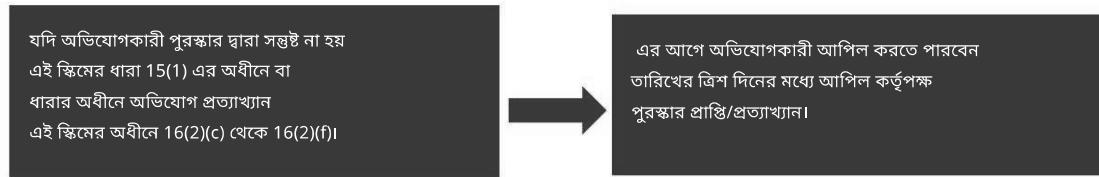
পোর্টল <https://cms.rbi.org.in> বা এর মাধ্যমে অনলাইনে একটি অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে  
 ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোড (যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত) কেন্দ্রীভূত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে  
 নিচের ঠিকানা:

কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র,  
 ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক,  
 4র্থ তলা, সেক্টর 17,  
 চট্টগ্রাম - 160017  
 ইমেইল - CRPC@rbi.org.in

ন্যায়পাল কিভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?

- ন্যায়পাল/ডেপুটি ন্যায়পাল অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য প্রয়াস করে  
 সুবিধা বা সমরোতার মাধ্যমে অভিযোগকারী এবং RE-এর মধ্যে চুক্তি বা  
 মধ্যস্থতা
- ন্যায়পালের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির এবং কোনো নিয়ম দ্বারা আবন্দন হবে না  
 প্রমাণ
- অভিযোগটি সমাধান করা হয়েছে বলে গণ্য করা হয় যখন: - • এটি  
 ন্যায়পালের হস্তক্ষেপে RE দ্বারা নিষ্পত্তি করা হয় বা • অভিযোগকারী লিখিতভাবে সম্মত হন বা  
 অন্যথায় (রেকর্ড করা হয়) যে পদ্ধতি এবং ব্যাপ্তি  
 অভিযোগের সমাধান সন্তোষজনক বা • অভিযোগকারী স্বেচ্ছায়  
 অভিযোগ প্রত্যাহার করেছেন • যতক্ষণ না অভিযোগটি স্থিমের ধারা 16 এর  
 অধীনে প্রত্যাখ্যান করা হয়, Ombudsman একটি পাস করবে  
 পুরস্কার

আপীল কর্তৃপক্ষের সামনে আপীল



প্রিজিপাল নোভাল অফিসার/অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ:

নাম	মিসেস মনিকা থাদেশ্বর (ভারিয়াভা)
ঠিকানা	৩য় ফ্লোর, টেকনিপ্লেক্স-২ প্ল্যাটফর্ম, বীর সাভারকর ফ্লাইওভার, গোরেগাঁও (পশ্চিম), মহারাষ্ট্র, ভারত অফিস নং: পার্ক, মুম্বাই - 400 062,
যোগাযোগের নম্বর.	+91 22 6249 2700
ইমেইল আইডি	<a href="mailto:monika.thadeshwar@ashvfinance.com">monika.thadeshwar@ashvfinance.com</a>