

ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্য সংহত লোকপাল আৰ্চনি ২০২১

সংহত লোকপাল আৰ্চনি ২০২১ চনৰ ১২ নৱেম্বৰত প্ৰকাশ কৰা হৈছিল।

ওপৰোক্ত আৰ্চনি খন প্ৰকাশ হোৱাৰ আগৰ আৰ্চনি সমূহ যেনে ১) বেংকিং লোকপাল আৰ্চনি, ২০০৬ (২) নন বেংকিং বিত্তীয় লোক-পাল আৰ্চনি ২০১৮ (৩) ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ ডিজিটেল লেনদেনৰ সংহত আৰ্চনি ২০১৯

তলত সংহত লোকপাল আৰ্চনি ২০২১ৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্য সমূহ উল্লেখ কৰা হ'ল-

১) তলত অভিযোগ সমূহ গ্ৰহণ কৰা নহয় যদিহে,

(ক) আগত অভিযোগকাৰীয়ে সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ আধাৰত ইতিপূৰ্বে লিখিত অভিযোগ দাখিল কৰিছে আৰু

(i) অভিযোগ সমূহ সম্পূৰ্ণ বা আধাকৈ নাকচ কৰা হৈছে, আৰু যদিহে অভিযোগৰ কোনো সদুত্তৰ পোৱা নাই নইবা অভিযোগকাৰীয়ে ৩০ দিনৰ ভিতৰত অভিযোগৰ কোনো সন্মোখজনক উত্তৰ পোৱা নাই।

(ii) এবছৰৰ ভিতৰত অভিযোগৰ উত্তৰ পোৱাৰ পিছত আকৌ অভিযোগ দাখিল কৰিলে নাইবা এবছৰ ৩০ দিনৰ ভিতৰত অভিযোগৰ উত্তৰ নাপালে।

(খ) অভিযোগসমূহ লোৱা নহয় যদিহে

(i) ইতিমধ্যে কোনো আৰ্চনিৰ লোকপাল বহুদিন ধৰি বন্ধ হৈ আছে, চলি আছে, বা অভিযোগসমূহ বহু বিভক্ত হৈ আছে বা এটা বা বেছি কোম্পানী জৰিত হৈ আছে।

(ii) ইতিমধ্যে কটত বা মীমাংসকৰ ওচৰত মীমাংসা চলি থাকিলে, নাইবা পুনৰাই অভিযোগ নাপালে নাইবা এটা বা অধিক পক্ষই অভিযোগ নিদিলে।

(গ) অভিযোগ সমূহ ককৰ্থনা মূলক হ'ব নোৱাৰিব।

(ঘ) এনে দাবীৰ বাবে নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ ওচৰত অভিযোগসমূহ সীমাবদ্ধতা আইন ১৯৬৩ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সীমাবদ্ধতাৰ সময়সীমা শেষ হোৱাৰ আগত কৰা হ'ব লাগিব।

ঙ) ১৯৬৩ চনৰ সীমাবদ্ধতা আইনৰ অধীনত অভিযোগকাৰীয়ে আৰ্চনি খনৰ ১১ নং দফাত থকা অনুসৰি সময়সীমা উকলি যোৱাৰ আগত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিব।

(চ) অভিযোগকাৰীয়ে অভিযোগসমূহ নিজে অথবা স্বীকৃত প্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰ সহায়ত দিব পাৰিব।

(২) আৰ্চনিৰ অন্তৰ্ভুক্ত অপৰ্যাপ্ত সেৱাসমূহৰ অভিযোগ অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব যদিহে-

(ক) নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ বাণিজ্যিক শুনানি/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত মৰ্মে

(খ) বাহ্যিক আদায়কাৰী চুক্তিৰ সৈতে জড়িত বিক্ৰেতা আৰু নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ মাজত হোৱা বিবাদ সাপেক্ষে

- (গ) লোকপালক পোণপটীয়াকৈ সম্বোধন নকৰা অভিযোগ ।
- (ঘ) নিয়ন্ত্ৰিত সভাৰ পৰিচালনা বা কাৰ্য্যবাহকৰ বিৰুদ্ধে সাধাৰণ অভিযোগ ।
- (ঙ) এনে বিবাদ যত কোনো নিয়ন্ত্ৰিত সভাই বিধিগত বা আইন প্ৰয়োগকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ মানি চলি ব্যৱস্থা আৰম্ভ কৰে ।
- (চ) ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰণমূলক দৃষ্টিভংগীৰ আওতাত নথকা সেৱা
- (ছ) নিয়ন্ত্ৰিত সভা সমূহৰ মাজত হোৱা বিবাদ
- (জ) নিয়ন্ত্ৰিত সভাৰ কৰ্মচাৰী নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্কৰ সৈতে জড়িত বিবাদ

(৩) অভিযোগ দাখিলৰ প্ৰক্ৰিয়া

- (i) অভিযোগ সমূহ অনলাইন <https://cms.rbi.org.in> ত দাখিল কৰিব পাৰিব ।
- (ii) ৰিজাৰ্ভ বেংকে জনোৱা অনুসৰি অভিযোগসমূহ কেন্দ্ৰীয়কৃত ৰচিদৰ সৈতে বৈদ্যুতিক মাধ্যমৰ জৰিয়তে জমা কৰিব পাৰিব আৰু যদিহে অভিযোগ সমূহ ব্যক্তিজনে নিজে দাখিল কৰে তেতিয়া সংশ্লিষ্ট প্ৰতিনিধিৰ চহী থকাটো বাঞ্ছনীয় । বৈদ্যুতিক মাধ্যম বা নিজে অভিযোগ দাখিল কৰিলে ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ নীতি নিয়ম সমূহ মানি চলাটো বাধ্যতামূলক ।

(৪) কৰ্তৃপক্ষৰ আগত আপীল কৰা

ন্যায্যধীশ কাৰ্য্যালয়ৰ অভিযোগৰ স্বীকৃতি বা প্ৰত্যাখানৰ ফলত ক্ষতিগ্ৰস্থ অভিযোগে স্বীকৃতি লাভ বা অভিযোগ নাকচ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ৩০ দিনৰ ভিতৰত সংশ্লিষ্ট কৰ্তৃপক্ষৰ আগত আপীল কৰিব পাৰে ।

সংশ্লিষ্ট আপীল কৰ্তৃপক্ষ যদি সন্তুষ্ট হয় যে অভিযোগৰ সময়ত ভিতৰত আপীল নকৰাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত কাৰণ আছিল তেন্তে ৩০ দিনতকৈ অধিক নহয় আৰু সময়সীমা দিব পাৰে ।

- (৫) অভিযোগ পত্ৰৰ নমুনা নিম্নলিখিত ৱেবছাইটত প্ৰদান কৰা হৈছে ।

https://www.hdbfs.com/customer_support