

প্রধান বৈশিষ্ট্য: রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021

ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021 12 নভেম্বর, 2021 থেকে কার্যকর হয়। উল্লিখিত স্কিমটি প্রকাশের সাথে সাথে, পূর্ববর্তী স্কিমগুলি যেমন। (i) ব্যাঙ্কিং ন্যায়পাল স্কিম, 2006; (ii) নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায়পাল স্কিম, 2018; এবং (iii) রিজার্ভ ব্যাঙ্কে ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ন্যায়পাল স্কিম, 2019 - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021, বাতিল করা হয়েছে।

ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021-এর প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি নিম্নরূপ:

I. এই স্কিমের অধীনে অভিযোগ করা যাবে না, যদি না:

ক) অভিযোগকারী, স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে, একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন।

সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তা এবং

i) অভিযোগটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নয়; অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো উত্তর পাননি; এবং

ii.) অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে অভিযোগের জবাব পাওয়ার এক বছরের মধ্যে বা অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে যেখানে কোনও উত্তর পাওয়া যায় না সেখানে অভিযোগটি ন্যায়পালের কাছে করা হয়।

খ) অভিযোগটি ইতিমধ্যে কর্মের একই কারণের ক্ষেত্রে নয়:

i) একজন ন্যায়পালের কাছে বিচারাধীন অথবা একজন ন্যায়পালের 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;

ii.) কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিস বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন; অথবা, কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের দ্বারা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা

গ) অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিরক্তিকর নয়; ঘ) নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগটি

সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে করা হয়েছিল

এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963 এর অধীনে নির্ধারিত;

e) অভিযোগকারী স্কিমের 11 ধারায় উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেন; চ) অভিযোগটি অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করেছেন

একজন অ্যাডভোকেট ছাড়া অন্য যদি না অ্যাডভোকেট সংস্কৃদ্ধ ব্যক্তি হয়।

২. পরিষেবার ঘাটতির জন্য কোনও অভিযোগ এই প্রকল্পের অধীনে থাকবে না যেগুলি জড়িত:

ক) একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত; b) একটি আউটসোর্সিং চুক্তি

সম্পর্কিত একটি বিক্রোতা এবং একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে একটি বিরোধ; গ) একটি অভিযোগ যা সরাসরি ন্যায়পালকে সম্বোধন

করা হয়নি; ঘ) একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;

- ঙ) একটি বিরোধ যেখানে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা একটি আদেশের সাথে সম্মতিতে পদক্ষেপ নেওয়া হয় সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষ;
- চ) রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয় এমন একটি পরিষেবা; ছ) নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ; এবং জ) একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের সাথে জড়িত একটি বিরোধ।

### III. একটি অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি

ক) অনলাইনে <https://cms.rbi.org.in>-এর মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে

ব) অভিযোগটি রিজার্ভ ব্যাঙ্কের বিজ্ঞপ্তি অনুসারে কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমেও জমা দেওয়া যেতে পারে। অভিযোগ, যদি শারীরিক আকারে জমা দেওয়া হয়, তাহলে অভিযোগকারী বা অনুমোদিত প্রতিনিধি দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষর করতে হবে। অভিযোগটি ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডে জমা দিতে হবে এই ধরনের ফরম্যাটে এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্দিষ্ট করা তথ্য সহ।

### IV আপিল কর্তৃপক্ষের সামনে আপিল

অভিযোগকারী একটি পুরস্কার বা ন্যায়পাল অফিস দ্বারা একটি অভিযোগ প্রত্যাখ্যান দ্বারা সংস্কৃত, পুরস্কার প্রাপ্তির তারিখ বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের 30 দিনের মধ্যে, আপীল কর্তৃপক্ষের কাছে একটি আপীল পছন্দ করতে পারে।

আপীল কর্তৃপক্ষ, যদি সন্তুষ্ট হয় যে অভিযোগকারীর সময়ের মধ্যে আপীল না করার জন্য যথেষ্ট কারণ রয়েছে, তাহলে আরও 30 দিনের বেশি সময়সীমার অনুমতি দিতে পারে।

V. অভিযোগ ফর্মের ফর্ম্যাট <https://www.hdbfs.com/customer-support> ওয়েবসাইটে দেওয়া আছে