

**সংচিতি ব্যাংক - সমন্বিত ন্যায়পাল পরিকল্পনা, 2021**

**মুখ্য বৈশিষ্ট্য**

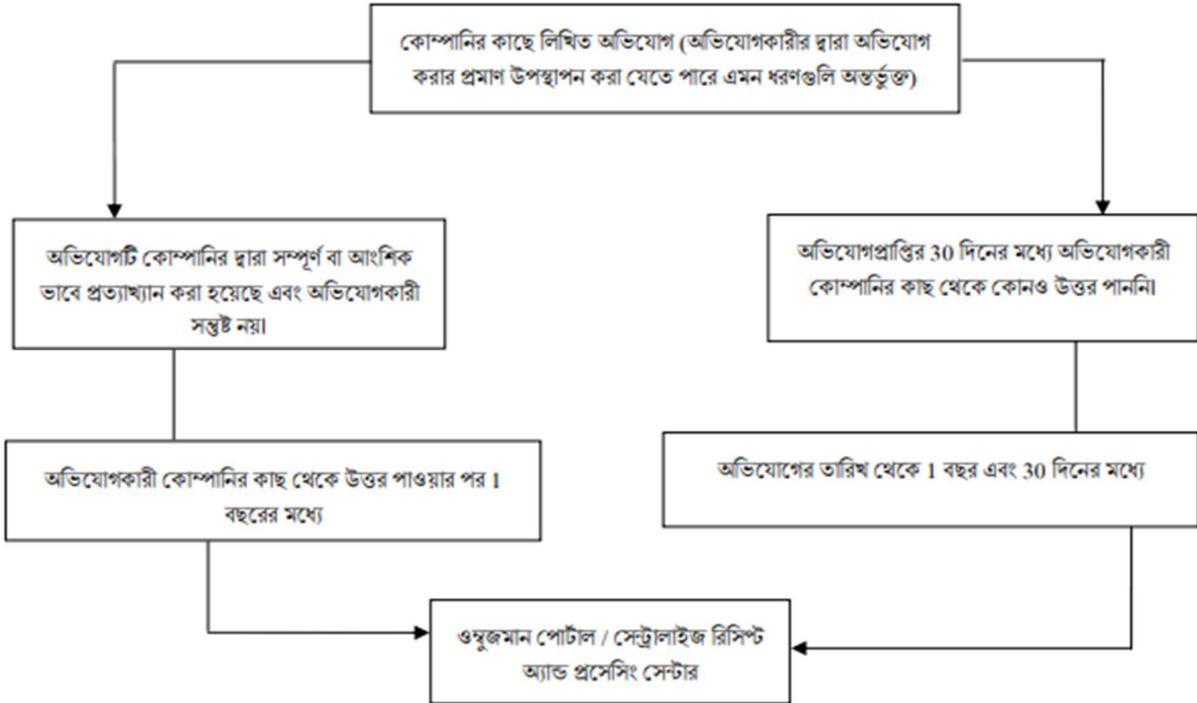
**প্রয়োজ্যতা:**

স্কিমটি একটি ব্যাংক বা নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি বা ক সিস্টেম অংশগ্রহণকারী (একটি পেমেন্ট সিস্টেমে অংশগ্রহণকারী ব্যক্তি) যেমন স্কিমে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে, বা অন্য কোনো সত্তা হিসাবে হতে পারে থাকা নির্দিষ্ট করা দ্বারা সংচিতি ব্যাংক থেকে সময় প্রতি সময় প্রতি দ্য পরিমাণ না ছাড়া অধীন দ্য পরিকল্পনা.

স্থল জন্য ফাইলিং ক অভিযোগ দ্বারা a ক্রেতা:-	একটি এর রক্ষণাবেক্ষণযোগ্যতার জন্য ভিত্তি অভিযোগ/না অভিযোগ জন্য স্বল্পতা ভিতরে সেবা হবে মিথ্যা অধীন দ্য পরিকল্পনা ভিতরে বিষয় জড়িত:-
কোনো গ্রাহক কোনো কাজ বা বাদ দিয়ে সংস্কৃদ্ধ সমুন্নতি ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টারমিডিয়েশন অ্যান্ড সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড (দ্য "প্রতিষ্ঠান") ফলে ভিতরে স্বল্পতা ভিতরে সেবা হতে পারে ফাইল ক অভিযোগ অধীন দ্য পরিকল্পনা ব্যক্তিগতভাবে বা সংজ্ঞায়িত হিসাবে একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে ভিতরে স্কিম	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ব্যবসায়িক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত এর কোম্পানি;</li> <li>• ক বিতর্ক মধ্যে ক বিক্রেতা এবং দ্য প্রতিষ্ঠান সম্পর্কিত প্রতি একটি আউটসোর্সিং চুক্তি</li> <li>• ক অভিযোগ না সম্বোধন প্রতি দ্য ন্যায়পাল সরাসরি</li> <li>• সাধারণ অভিযোগ বিরুদ্ধে ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীরা এর দ্য প্রতিষ্ঠান;</li> <li>• একটি বিবাদ যার দ্বারা পদক্ষেপ শুরু হয় একটি আদেশ মেনে কোম্পানি সংবিধিবদ্ধ বা আইন কার্যকর করা কর্তৃত্ব</li> <li>• ক সেবা না মধ্যে দ্য নিয়ন্ত্রক পরিধি এররিজার্ড ব্যাংক;</li> <li>• কোম্পানি এবং অন্যান্য মধ্যে একটি বিরোধ নিয়ন্ত্রিত সত্তা;</li> <li>• কর্মচারী-নিয়োগকর্তা জড়িত একটি বিরোধ সম্পর্ক এর কোম্পানি.</li> <li>• অভিযোগ একই বিষয়ে নয় কারণ এর কর্ম যা হয় ইতিমধ্যে- <ul style="list-style-type: none"> <li>○ বিচারাধীন আগে একটি ন্যায়পাল বা নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা সঙ্গে চালু গুণাবলী, দ্বারা একটি ন্যায়পাল, কিনা বা না প্রাপ্ত একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা তার সাথে এক বা আরো অভিযোগকারী, বা এক বা আরো এর দলগুলোর উদ্দিগ্ন এবং</li> <li>○ বিচারাধীন আগে যেকোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা যেকোনো অন্যান্য ফোরাম বা কর্তৃত্ব; অথবা, নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা সঙ্গে চালু গুণাবলী, দ্বারা যেকোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা যেকোনো অন্যান্য ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ, কিনা বা না প্রাপ্ত থেকে</li> </ul> </li> </ul>

	<p>একই অভিযোগকারী বা একজনের সাথে বা আরো এর দ্য অভিযোগকারী/পক্ষ উদ্দিগ্ন</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• দ্য অভিযোগ হয় অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিরক্তিকর ভিতরে প্রকৃতি</li> <li>• দ্য অভিযোগ প্রতি দ্য প্রতিষ্ঠান ছিল তৈরি পরে দ্য মেয়াদ এর দ্য সময়কাল এর সীমাবদ্ধতা সীমাবদ্ধতা আইন, 1963 এর অধীনে নির্ধারিত যেমন দাবি</li> <li>• অভিযোগকারী সম্পূর্ণ প্রদান করে না ধারা 11-এ উল্লেখিত তথ্য পরিকল্পনা;</li> <li>• দ্য অভিযোগ হয় না দায়ের করা দ্বারা দ্য অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা মাধ্যম একটি অনুমোদিত প্রতিনিধি অন্যান্য চেয়ে একটি উকিল (যদি না দ্য উকিল হয় দ্য সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি)।</li> </ul>
--	---

### কিভাবে করতে পারা ক ক্রেতা ফাইল অভিযোগ?



**পদ্ধতি জন্য ফাইলিং ক অভিযোগ চালু ন্যায়পাল/কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র:-**

1. দ্য অভিযোগ হতে পারে থাকা দায়ের করা অনলাইন মাধ্যম দ্য পোর্টাল পরিকল্পিত জন্য দ্য উদ্দেশ্য ( <https://cms.rbi.org.in> )।
2. অভিযোগটি ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমেও সেন্ট্রালাইজডের কাছে জমা দেওয়া যেতে পারে নিম্নলিখিত ঠিকানায় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র। অভিযোগ, যদি শারীরিকভাবে জমা দেওয়া হয় ফর্ম, হবে থাকা যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত দ্বারা দ্য অভিযোগকারী বা দ্বারা অনুমোদিত প্রতিনিধি
3. অভিযোগটি ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডে দেওয়া ফরম্যাটে জমা দিতে হবে অভিযোগ ফর্ম (আলাদাভাবে আপলোড করা) এবং এই ধরনের তথ্য ধারণ করে যা দ্বারা নির্দিষ্ট করা যেতে পারে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এর ভারত।

**কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রের বিশদ বিবরণ (CRPC)**

কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (CRPC)  
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, সেন্ট্রাল ভিস্তা, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়-160 017 ইমেল:-  
crpc@rbi.org.in  
টোল ফ্রি নম্বর - 14448

**1. কিভাবে করে ন্যায়পাল গ্রহণ করা সিদ্ধান্ত?**

- কার্যধারা আগে ন্যায়পাল হয় সারসংক্ষেপ ভিতরে প্রকৃতি
- প্রচার করে নিষ্পত্তি মাধ্যম সমঝোতা-> যদি না পৌঁছেছে, করতে পারা সমস্যা পুরস্কার/অর্ডার

**2. করতে পারা ক ক্রেতা ফাইল আপিল আগে দ্য আপীল কর্তৃপক্ষ, যদি না সন্তুষ্ট সঙ্গে সিদ্ধান্ত এরন্যায়পাল?**

হ্যাঁ, ন্যায়পালের সিদ্ধান্ত হয় আপীলযোগ্য > আপীল কর্তৃপক্ষ: কার্যনির্বাহী পরিচালক ভারপ্রাপ্ত রিজার্ভ ব্যাঙ্কের বিভাগ > আপিল প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে করা হবে পুরস্কার বা প্রত্যাখ্যান এর দ্য অভিযোগ