

## **ৰিজাৰ্ড বেংক - সংহত বিচাৰৰ আঁচনি, 2021**

### **উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ**

#### **প্ৰযোজ্যতা:**

আঁচনিখন বেংক বা অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী বা ব্যৱস্থাৰ অংশগ্ৰহণকাৰী (পেমেন্ট ব্যৱস্থাত অংশগ্ৰহণ কৰা ব্যক্তি), বা আঁচনিখনত সংজ্ঞায়িত কৰা ঋণ তথ্য কোম্পানী, বা নিৰ্দিষ্ট কৰা অন্য কোনো সত্তাই প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ ক্ষেত্ৰত আঁচনিৰ অধীনত বাদ নপৰা পৰিসৰলৈকে সময়ে সময়ে ৰিজাৰ্ড বেংকৰ দ্বাৰা প্ৰযোজ্য হ'ব।

#### **সংজ্ঞা:**

“বঁটা” ৰ অৰ্থ হ'ল আঁচনি অনুসৰি ন্যায়াধীশে গৃহীত কৰা বঁটা।

“অনুমোদিত প্ৰতিনিধি”ৰ অৰ্থ হৈছে অধিবক্তাৰ বাহিৰেও ন্যায়াধীশৰ সন্মুখত চলি থকা কাৰ্য্যবিধিত অভিযোগকাৰীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ যথাযথভাৱে নিযুক্তি দিয়া আৰু লিখিতভাৱে অনুমোদিত ব্যক্তিক বুজায়।

“অভিযোগ” ৰ অৰ্থ হ'ল লিখিতভাৱে বা অন্যান্য পদ্ধতিৰ জৰিয়তে চমুনটিৰ ফালৰ পৰা সেৱাৰ অভাৱৰ অভিযোগ উত্থাপন কৰা, আৰু আঁচনিৰ অধীনত সকাহ বিচাৰৰ প্ৰতিনিধিত্ব; “সেৱাৰ অভাৱ” ৰ অৰ্থ হ'ল কোনো বিত্তীয় সেৱা বা ইয়াৰ সৈতে জড়িত এনে অন্য সেৱাৰ অভাৱ বা অপৰ্যাপ্ততা, যিবোৰ নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাই বিধিগতভাৱে বা অন্যথা প্ৰদান কৰিব লাগিব, যাৰ ফলত গ্ৰাহকৰ আৰ্থিক লোকচান বা ক্ষতি হ'ব পাৰে বা নহ'বও পাৰে।

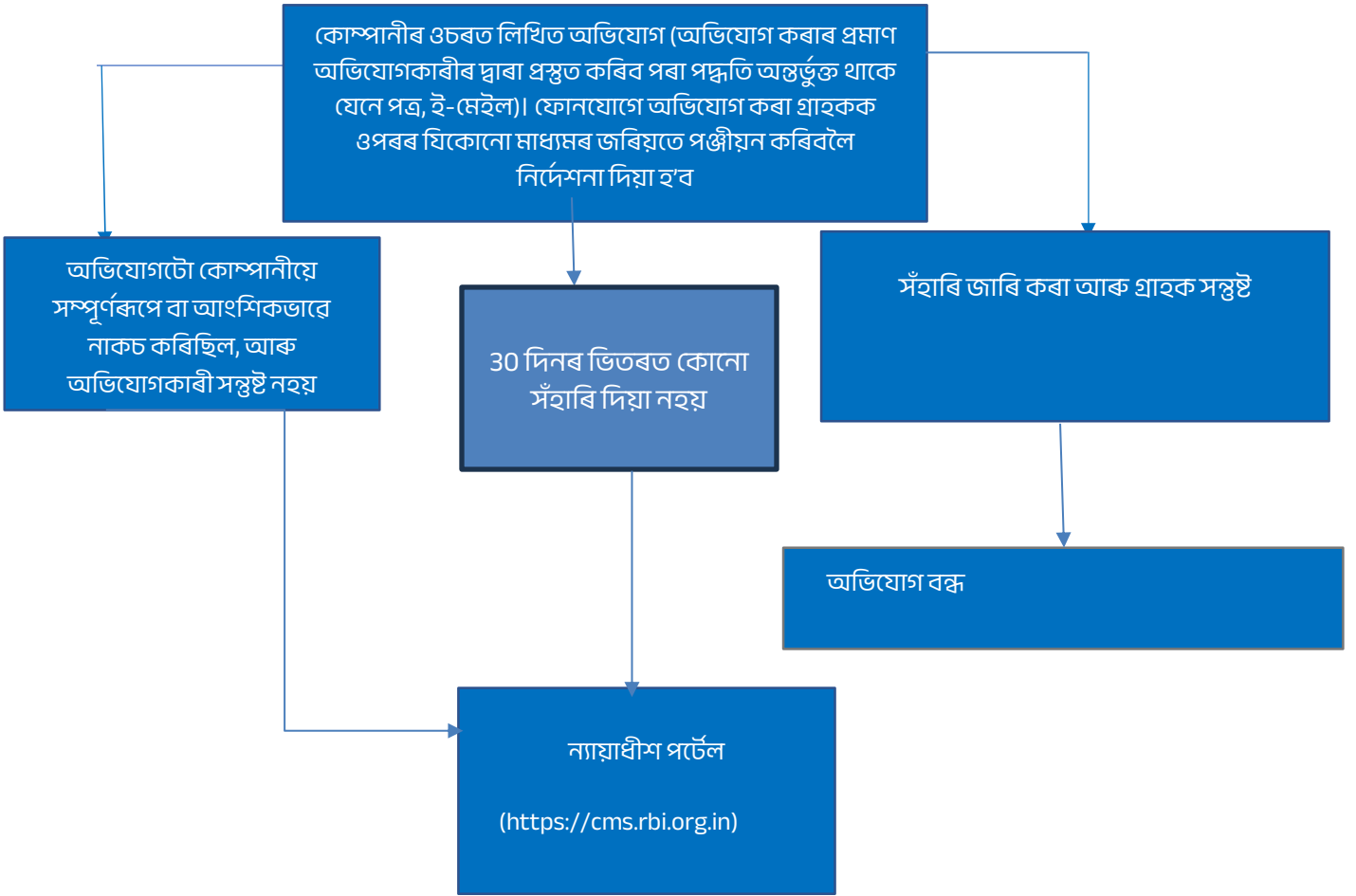
“মিমাংসা”ৰ অৰ্থ হ'ল এই আঁচনিৰ বিধান অনুসৰি, অভিযোগৰ পক্ষসমূহে সুবিধা বা মিলন বা মধ্যস্থতাৰ জৰিয়তে কৰা চুক্তি।

“নিয়ন্ত্ৰিত সত্তা” ৰ অৰ্থ হ'ল বেংক বা অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী, বা আঁচনিখনত সংজ্ঞায়িত কৰা ব্যৱস্থা অংশগ্ৰহণকাৰী বা ঋণ তথ্য কোম্পানী, বা ৰিজাৰ্ড বেংকে সময়ে সময়ে নিৰ্দিষ্ট কৰা আন যিকোনো সত্তা; আঁচনিৰ অধীনত বাদ নপৰা পৰিসৰলৈকে।

<b>গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ ভিত্তি</b>	<b>ইয়াৰ ৰক্ষণাবেক্ষণ নকৰাৰ ভিত্তি</b> <b>অভিযোগ/সেৱাত অভাৱৰ বাবে কোনো অভিযোগ জড়িত বিষয়ত আঁচনিৰ অধীনত থাকিব নোৱাৰিব</b>
<p>সেৱাৰ অভাৱৰ ফলত চমুনটি ফাইনেন্সিয়েল ইন্টাৰমিডিয়েচন এণ্ড চাৰ্ভিচেছ প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ (“কোম্পানী”) কোনো কাৰ্য বা বাদ দিয়াৰ ফলত ক্ষতিগ্ৰস্ত হোৱা যিকোনো গ্ৰাহকে আঁচনিখনৰ অধীনত ব্যক্তিগতভাৱে বা আঁচনিখনত সংজ্ঞায়িত কৰা অনুমোদিত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• প্ৰথমে লিখিতভাৱে চমুনটিৰ ওচৰত নোলোৱাকৈয়ে পোনপটীয়াকৈ ন্যায়াধীশৰ ওচৰত দাখিল কৰা অভিযোগ</li> <li>• যিবোৰ অভিযোগ চমুনটিৰ সৈতে দাখিল কৰা হৈছে, কিন্তু অভিযোগৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ সময়সীমা অতিবাহিত হোৱা নাই (চমুনটিয়ে গ্ৰাহকৰ বাবে সন্তোষজনক নহয় সঁহাৰি জাৰি কৰা গোচৰ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হোৱা নাই)</li> <li>• চমুনটিৰ পৰা উত্তৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 1 বছৰৰ পিছত কৰা অভিযোগ, বা, যদি কোনো উত্তৰ প্ৰাপ্ত নহয়, চমুনটিৰ ওচৰত প্ৰতিনিধিত্বৰ তাৰিখৰ 1 বছৰৰ পিছত আৰু 30 দিনৰ পিছত অভিযোগটো ইতিমধ্যে থকা একেই কাৰ্যৰ কাৰণৰ সন্দৰ্ভত নহয়- <ul style="list-style-type: none"> <li>○ বিচাৰৰ আগত বিচাৰাধীন বা ন্যায়াধীশৰ দ্বাৰা নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা কৰা, একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰা বা এজন বা ততোধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে, বা সংশ্লিষ্ট এজন বা ততোধিক পক্ষৰ সৈতে লাভ কৰা হওক বা নহওক; আৰু</li> <li>○ কোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা অন্য কোনো মঞ্চ বা কৰ্তৃপক্ষৰ সন্মুখত বিচাৰাধীন; বা, কোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা অন্য কোনো মঞ্চ বা কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা কৰা, একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰা বা সংশ্লিষ্ট অভিযোগকাৰী/পক্ষৰ এজন বা ততোধিকৰ সৈতে লাভ কৰা হওক বা নহওক।</li> </ul> </li> <li>• অভিযোগটো অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিৰক্তিকৰ প্ৰকৃতিৰ</li> <li>• এনে দাবীৰ বাবে সীমাবদ্ধতা আইন, 1963ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সীমাবদ্ধতাৰ সময়সীমা শেষ হোৱাৰ পিছত কোম্পানীটোৰ ওচৰত অভিযোগ কৰা হৈছিল</li> <li>• অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিৰ 11 নং দফাত উল্লেখ কৰা ধৰণে সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান নকৰে</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• অভিযোগকাৰীয়ে ব্যক্তিগতভাৱে বা অধিবক্তাৰ বাহিৰে আন কোনো কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল নকৰে (যদিহে অধিবক্তাজন ক্ষতিগ্ৰস্ত ব্যক্তি নহয়)।</li><li>• কোম্পানীটোৰ বাণিজ্যিক বিচাৰ/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত।</li><li>• আউটচ'ৰ্চিংৰ চুক্তিৰ সৈতে জড়িত বিক্ৰেতা আৰু কোম্পানীটোৰ মাজত হোৱা বিবাদ।</li><li>• ন্যায়্যধীশক পোনপটীয়াকৈ সম্বোধন নকৰা অভিযোগ।</li><li>• কোম্পানীটোৰ পৰিচালনা বা কাৰ্যবাহীৰ বিৰুদ্ধে সাধাৰণ অভিযোগ।</li><li>• এনে বিবাদ য'ত কোম্পানীয়ে বিধিগত বা আইন প্ৰয়োগকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ মানি চলি ব্যৱস্থা আৰম্ভ কৰিছে।</li><li>• ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ পৰিসৰৰ ভিতৰত নথকা এটা সেৱা।</li><li>• কোম্পানী আৰু অন্যান্য নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ মাজত বিবাদ।</li><li>• যিবোৰ অভিযোগত সেৱাত কথিত অভাৱ আৰ.বি.আই.-ৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত নোহোৱা সত্তা, বা এই আঁচনিত অন্তৰ্ভুক্ত নোহোৱা আৰ.ই.-ৰ সৈতে সম্পৰ্কিত।</li><li>• কোম্পানীটোৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্ক অৰ্থাৎ আভ্যন্তৰীণ প্ৰশাসন, এইচ আৰ পে আৰু কৰ্মচাৰীৰ পাৰিতোষিক আদিৰ সৈতে জড়িত বিবাদ</li><li>• প্ৰৱঞ্চনা, অপব্যৱহাৰৰ সৈতে জড়িত, যদিহে চমুনটিৰ অংশত সেৱাৰ অভাৱৰ ফলত হোৱা অপব্যৱহাৰ</li></ul>
--	--

## এজন গ্ৰাহকে কেনেকৈ অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে?



## ন্যায়াধীশৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পদ্ধতি

1. অভিযোগৰ বাবে ডিজাইন কৰা পৰ্টেলৰ জৰিয়তে অনলাইনযোগে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰি (<https://cms.rbi.org.in>).
2. অভিযোগ ইলেক্ট্ৰনিক বা ভৌতিক মোডৰ জৰিয়তে তলত দিয়া ঠিকনাত কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰলৈও দাখিল কৰিব পাৰিব। অভিযোগ যদি ভৌতিক ৰূপত দাখিল কৰা হয় (ফৰমেটৰ বাবে আৰ বি আই ন্যায়াধীশ আঁচনিৰ 16 পৃষ্ঠা চাওক), অভিযোগকাৰী বা অনুমোদিত প্ৰতিনিধিৰ দ্বাৰা যথাযথভাৱে স্বাক্ষৰ থাকিব লাগিব।

কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ (চিআৰপিচি)ৰ বিৱৰণ

কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ (চিআৰপিচি)  
ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, চেণ্ট্ৰেল ভিষ্টা, চতুৰ্থ মহলা, ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড়-160 017  
ইমেইল:-crpc@rbi.org.in  
টোল ফ্ৰী নং - 14448

### 3. ন্যায়াধীশৰ ওচৰত অভিযোগসমূহ কেনেকৈ চম্ভালিব লাগে?

- ন্যায়াধীশে সুবিধা, মধ্যস্থতা বা মিলনৰ জৰিয়তে নিষ্পত্তিৰ প্ৰসাৰ ঘটায়
- ন্যায়াধীশে অভিযোগৰ যিকোনো পক্ষ পৰীক্ষা কৰি তেওঁলোকৰ বক্তব্য লিপিবদ্ধ কৰিব পাৰে
- ন্যায়াধীশে তেওঁলোকৰ দ্বাৰা লোৱা পদক্ষেপৰ ওপৰত তেওঁলোকৰ সঁহাৰি পুনৰীক্ষণ আৰু উপস্থাপন কৰাৰ বাবে চমুনটিৰ ওচৰত অভিযোগ উত্থাপন কৰিব
- অভিযোগ লাভ কৰাৰ লগে লগে চমুনটিয়ে অভিযোগত উল্লেখ কৰা এভাৰমেণ্টসমূহৰ উত্তৰত নিৰ্ভৰ কৰা নথিপত্ৰৰ প্ৰতিলিপি সংলগ্ন কৰা অভিযোগৰ উত্তৰত 15 দিনৰ ভিতৰত ন্যায়াধীশৰ সন্মুখত সমাধানৰ বাবে দাখিল কৰিব লাগিব। চমুনটিয়ে তেওঁলোকৰ সঁহাৰি বা নথিপত্ৰ দাখিল কৰাৰ বাবে সময়মতে বৃদ্ধি বিচাৰিব পাৰে, এই ম্যাদ বৃদ্ধিৰ অধীনত ন্যায়াধীশে গ্ৰহণ কৰা হ'ব।
- যদি চমুনটিয়ে প্ৰদান কৰা সময়ৰ ভিতৰত ইয়াৰ লিখিত সংস্কৰণ আৰু নথিপত্ৰ দাখিল কৰাত বিফল হয়, লোকপালে ৰেকৰ্ডত উপলব্ধ প্ৰমাণৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি প্ৰাক্তন অংশ গ্ৰহণ কৰিব পাৰে আৰু উপযুক্ত আদেশ প্ৰদান কৰিব পাৰে বা পুৰস্কাৰ জাৰী কৰিব পাৰে। নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ ভিতৰত বিচৰা তথ্যৰ সঁহাৰি নিদিয়া বা প্ৰদান নকৰাৰ বাবে জাৰী কৰা বাঁটাৰ সন্দৰ্ভত নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ ওচৰত আপীল কৰাৰ কোনো অধিকাৰ নাথাকিব
- যদিহে অভিযোগৰ সমাধান সুবিধাৰ জৰিয়তে নহয়, তেন্তে অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে অভিযোগকাৰীৰ চমুনটিৰ বিষয়াসকলৰ সৈতে হোৱা বৈঠককে ধৰি উপযুক্ত বুলি বিবেচিত হ'ব পৰা ব্যৱস্থা আৰম্ভ কৰিব পাৰি।
- যদি অভিযোগৰ কোনো সৌহাৰ্দ্যপূৰ্ণ নিষ্পত্তি পক্ষসমূহৰ মাজত হয়, তেন্তে একেখিনি পক্ষই লিপিবদ্ধ কৰি স্বাক্ষৰ কৰিব লাগিব আৰু তাৰ পিছত, নিষ্পত্তিৰ সত্যটো লিপিবদ্ধ কৰিব পাৰি, ইয়াৰ লগত নিষ্পত্তিৰ চৰ্তসমূহ সংলগ্ন কৰি, পক্ষসমূহক মানি চলিবলৈ নিৰ্দেশ দিব পাৰি নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ ভিতৰত চৰ্তসমূহ।
- অভিযোগটো সমাধান কৰা বুলি গণ্য কৰা হ'ব যেতিয়া:
  - ন্যায়াধীশৰ হস্তক্ষেপত অভিযোগকাৰীৰ সৈতে চমুনটিয়ে ইয়াৰ নিষ্পত্তি কৰিছে; অথবা
  - অভিযোগকাৰীয়ে লিখিতভাৱে বা অন্যথা (যিটো লিপিবদ্ধ হ'ব পাৰে) সন্মত হৈছে যে অভিযোগৰ নিষ্পত্তিৰ ধৰণ আৰু পৰিসৰ সন্তোষজনক; অথবা
  - অভিযোগকাৰীয়ে স্বেচ্ছাই অভিযোগ প্ৰত্যাহাৰ কৰিছে।

- যদি অভিযোগ নাকচ কৰা নহয়, তেন্তে ন্যায়াধীশে এটা বঁটা প্ৰদান কৰিব, য'ত অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে,

- ইয়াৰ বাধ্যবাধকতাসমূহ নিৰ্দিষ্ট পালনৰ বাবে চমুনাটিলৈ এটা নিৰ্দেশনা আৰু...
- ইয়াৰ উপৰিও বা অন্যথা, অভিযোগকাৰীয়ে হোৱা যিকোনো লোকচানৰ ক্ষতিপূৰণৰ ৰূপত অভিযোগকাৰীক চমুনাটীয়ে দিবলগীয়া ধনৰাশি যদি আছে।

## 2. এজন গ্ৰাহকে ন্যায়াধীশৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহ'লে আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ সন্মুখত আবেদন কৰিব পাৰিবনে?

হয়, চমুন্নটিয়ে বঁটা বা অভিযোগ বন্ধ কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত, আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ আগত, অধ্যক্ষ বা পৰিচালন সঞ্চালক/মুখ্য কাৰ্যবাহী বিষয়া বা তেওঁলোকৰ অনুপস্থিতিত কাৰ্যবাহী সঞ্চালক/অফিচাৰৰ পূৰ্বৰ অনুমোদন সাপেক্ষে আপীল কৰিব পাৰে সমান পদবীৰ।

তথ্য বা নথি-পত্ৰ প্ৰদান নকৰাৰ বাবে সামুন্নটিয়ে বঁটাৰ বিৰুদ্ধে আবেদন কৰিব নোৱাৰে

## 3. আঁচনিৰ উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহৰ প্ৰদৰ্শন:

- দাখিল কৰা অভিযোগৰ সন্দৰ্ভত সমুন্নাতীৰ হৈ তথ্য প্ৰদানৰ বাবে মুখ্য অনুসৰণ বিষয়া হ'ব চমুন্নটিক প্ৰতিনিধিত্ব কৰা প্ৰধান ন'ডেল বিষয়া।
- আঞ্চলিক ব্যৱসায়িক মুৰব্বীসকলে নিশ্চিত কৰিব লাগে যে:
  - প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ তথ্য (টেলিফোন/মোবাইল নম্বৰ আৰু ই-মেইল আইডি)ৰ লগতে ন্যায়াধীশৰ অভিযোগ দাখিল কৰা পৰ্টেলৰ সবিশেষ (<https://cms.rbi.org.in>) বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব লাগিব তেওঁলোকৰ শাখা/স্থানত য'ত ব্যৱসায়টো তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকৰ সুবিধাৰ বাবে লেনদেন কৰা হয়

**প্ৰধান নডেল বিষয়াৰ**নাম আৰু যোগাযোগৰ তথ্য

নাম: চি এছ ৰামকৃষ্ণন ডাঙৰীয়া

মোবাইল নং: +91 78248 71254

ই-মেইল আইডি: pno@samunnati.com

- আঁচনিখনৰ উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়, শাখা আৰু ব্যৱসায়ৰ লেনদেন কৰা ঠাইত ইংৰাজী, হিন্দী আৰু আঞ্চলিক ভাষাত বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগে যাতে কাৰ্যালয় বা শাখালৈ অহা ব্যক্তিৰ আঁচনিখনৰ বিষয়ে পৰ্যাপ্ত তথ্য থাকে।
  - আঁচনিখনৰ প্ৰতিলিপি চমুন্নটিৰ সকলো শাখাতে উপলব্ধ হ'ব লাগে আৰু অনুৰোধ কৰিলে গ্ৰাহকক ৰেফাৰেন্সৰ বাবে প্ৰদান কৰিব লাগে।
- আঁচনিখনৰ উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহৰ লগতে আঁচনিখনৰ প্ৰতিলিপি আৰু প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ যোগাযোগৰ তথ্যসমূহ চমুন্নটিৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত আৰু আপডেট কৰা হ'ব।