

## রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - সমন্বিত ন্যায্যপাল প্রকল্প, 2021

### উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য

#### প্রযোজ্যতা:

এই প্রকল্পটি সেইসব পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হওয়া উচিত, যেগুলি কোনও ব্যাঙ্ক বা ব্যাঙ্কিং নয় এমন কোনও আর্থিক সংস্থা বা সিস্টেমের কোনও অংশগ্রহণকারী (একটি পেমেন্ট সিস্টেমে অংশ নেওয়া ব্যক্তি) বা প্রকল্পটিতে সংজ্ঞায়িত হিসাবে কোনও ক্রেডিট সংক্রান্ত তথ্য প্রদানকারী সংস্থা বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট সময় অন্তর বিশেষভাবে উল্লেখ করা হতে পারে এমন অন্য যেকোনও সত্তার তরফে প্রদেয় হয় এবং এটি ততটা পরিসর জুড়ে হয় যতটা এই প্রকল্পটির অধীনে বাদ দেওয়া হয়নি।

#### সংজ্ঞাসমূহ:

"রায়" মানে এই প্রকল্পটি অনুসারে ন্যায্যপাল কর্তৃক ঘোষিত কোনও রায়।

"অনুমোদিত প্রতিনিধি" মানে উকিল ব্যতীত অন্য কোনও ব্যক্তি, যিনি যথাযথভাবে নিয়োজিত হয়েছেন এবং ন্যায্যপালের সামনে বাদীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য লিখিতভাবে অনুমোদন পেয়েছেন।

"অভিযোগ" মানে লিখিতভাবে বা অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে সমুন্নতি-র পরিষেবাতে ঘাটতির অভিযোগ করা এবং এই প্রকল্পটির অধীনে সুরাহা চাওয়া; "পরিষেবাতে ঘাটতি" মানে নিয়ন্ত্রণকারী সত্তাকে বিধিবদ্ধভাবে অন্যথায় প্রদান করতে হবে এমন যেকোনও আর্থিক পরিষেবা বা এর সাথে সম্পর্কিত এই জাতীয় অন্যান্য পরিষেবাগুলিতে কোনও ঘাটতি বা অপ্রতুলতা, যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক অপচয় বা ক্ষতি হতে পারে বা নাও হতে পারে

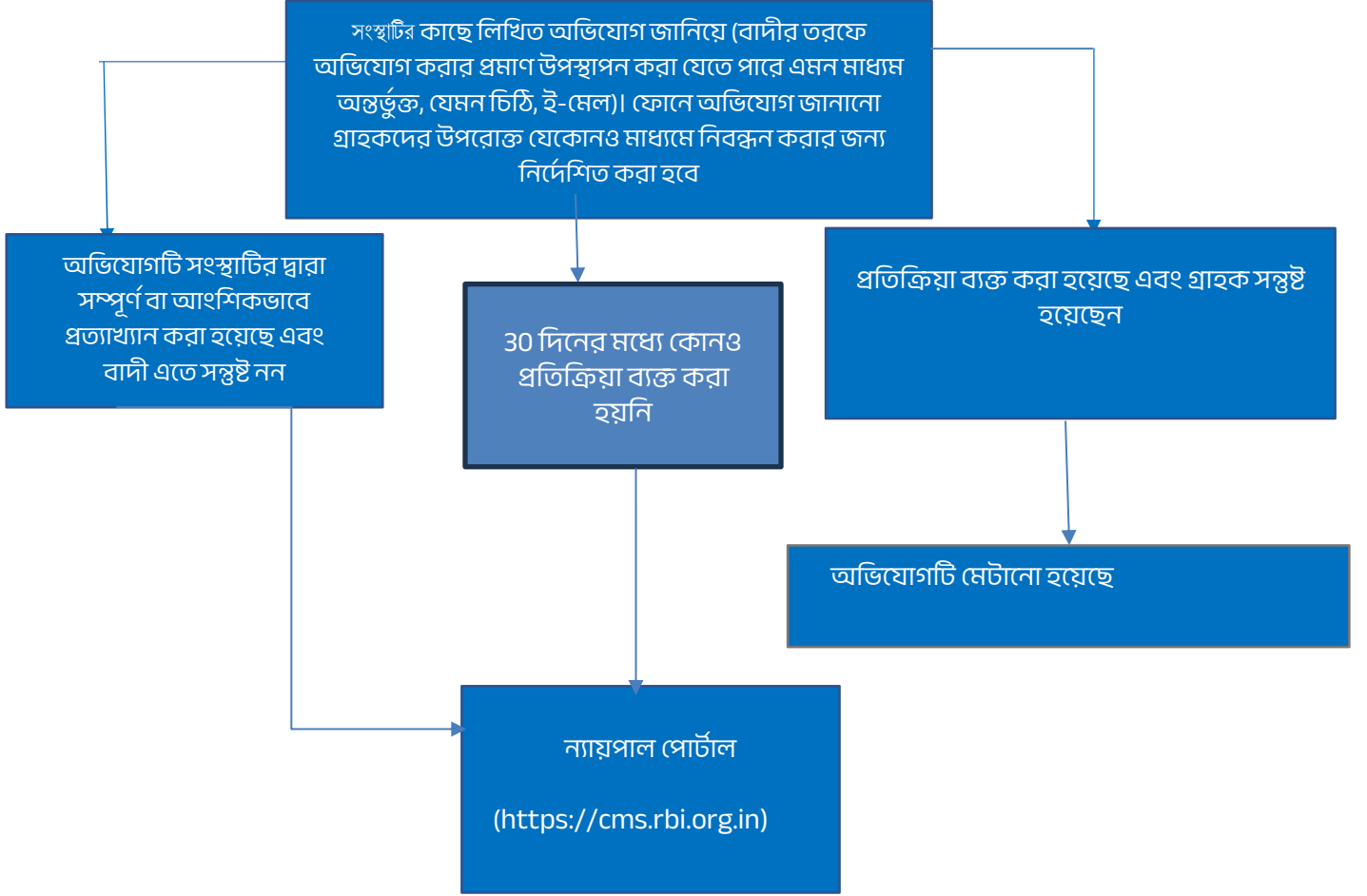
"নিষ্পত্তি" মানে এই প্রকল্পটির বিধানগুলি অনুসারে, সুবিধা বা সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে অভিযোগের বিষয়ে উভয় পক্ষের তরফে নির্ধারিত সম্মতি।

"নিয়ন্ত্রণকারী সত্তা" মানে কোনও ব্যাঙ্ক বা ব্যাঙ্কিং নয় এমন কোনও আর্থিক সংস্থা বা সিস্টেমের কোনও অংশগ্রহণকারী বা প্রকল্পটিতে সংজ্ঞায়িত হিসাবে কোনও ক্রেডিট সংক্রান্ত তথ্য প্রদানকারী সংস্থা বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট সময় অন্তর বিশেষভাবে উল্লেখ করা হতে পারে এমন অন্য যেকোনও সত্তা এবং এটি ততটা পরিসর জুড়ে হয় যতটা এই প্রকল্পটির অধীনে বাদ দেওয়া হয়নি।

যে ভিত্তিতে কোনও গ্রাহক অভিযোগ দায়ের করতে পারেন	যে ভিত্তিতে কোনও অভিযোগ স্বীকৃত হয় না/পরিষেবায় ঘাটতির অভিযোগ না থাকার বিষয়টি এই প্রকল্পটির অধীণে যেসব ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, সেগুলির মধ্যে রয়েছে
<p>সম্মুন্নতি ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টারমিডিয়েশন অ্যান্ড সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড ("সংস্থা")-এর কোনও কাজ বা বর্জনের কারণে যদি কোনও গ্রাহক ক্ষুব্ধ হন এবং যার দরুণ যদি পরিষেবায় ঘাটতি পাওয়া যায়, তাহলে তিনি এই প্রকল্পটির অধীনে ব্যক্তিগতভাবে বা প্রকল্পটিতে সংজ্ঞায়িত একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• লিখিতভাবে সম্মুন্নতি-র কাছে প্রথমে দায়ের না করে সরাসরি ন্যায়পালের কাছে দায়ের করা অভিযোগ</li> <li>• সেইসব অভিযোগ, যেগুলি সম্মুন্নতি-র কাছে দায়ের করা হয়েছে, কিন্তু অভিযোগের তারিখ থেকে 30 দিনের ধার্য সময় অতিবাহিত হয়নি (যে ক্ষেত্রে সম্মুন্নতি একটি প্রতিক্রিয়া ব্যক্ত করেছে যা গ্রাহকের জন্য সন্তোষজনক নয়, সেরকম ক্ষেত্রগুলি অন্তর্ভুক্ত নয়)</li> <li>• সম্মুন্নতি থেকে প্রতিক্রিয়া প্রাপ্তির তারিখ থেকে 1 বছর পরে করা অভিযোগ, অথবা কোনও প্রতিক্রিয়া না পাওয়া গেলে, সম্মুন্নতি-তে প্রতিনিধিত্বের তারিখের 1 বছর এবং 30 দিন পরে, অভিযোগটি কর্মের সেই একই কারণ সাপেক্ষ নয়, যা ইতিমধ্যেই- <ul style="list-style-type: none"> <li>○ একজন ন্যায়পালের কাছে বিচারাধীন অথবা একজন ন্যায়পালের দ্বারা মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মীমাংসা করা হয়েছে, তা সেটি একই বাদীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক বাদী সহযোগে, বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক; এবং</li> <li>○ কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা বিচারক বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন; অথবা, যেটি কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা বিচারক বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ দ্বারা মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মীমাংসা করা হয়েছে, তা সেটি একই বাদীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক বাদী/পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক; এবং</li> </ul> </li> <li>• অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিরক্তিকর প্রকৃতির</li> <li>• এই ধরনের দাবির জন্য লিমিটেশন অ্যাক্ট, 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে সংস্থাটির কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• বাদী এই প্রকল্পটির 11 নং বিধিতে উল্লিখিত অনুযায়ী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেন না</li><li>• অভিযোগটি বাদীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন উকিল ব্যতীত অন্য কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয়নি (যদি না উকিল নিজেই সংস্কৃদ্ধ ব্যক্তি হন)।</li><li>• সংস্থাটির বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত।</li><li>• একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত একজন বিক্রেতা এবং সংস্থাটির মধ্যে হওয়া কোনও বিরোধ।</li><li>• একটি অভিযোগ সরাসরি ন্যায়পালকে উদ্দীষ্ট ভেবে করা হয়নি।</li><li>• সংস্থাটির ম্যানেজমেন্ট বা কার্যনির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ।</li><li>• একটি বিরোধ, যেখানে সংস্থাটির দ্বারা একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে কাজ শুরু করা হয়েছে।</li><li>• রিজার্ভ ব্যাল্কের নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয় এমন একটি পরিষেবা।</li><li>• সংস্থা এবং অন্যান্য নিয়ন্ত্রণকারী সত্তার মধ্যে বিরোধ।</li><li>• এমন সব অভিযোগ, যেখানে পরিষেবার কথিত ঘাটতি আরবিআই দ্বারা নিয়ন্ত্রিত নয় এমন একটি সত্তা বা এই প্রকল্পটিতে অন্তর্ভুক্ত নয় এমন কোনও আরই-এর সাথে সম্পর্কিত</li><li>• সংস্থাটির কর্মী-নিয়োগকারী সম্পর্কের সাথে জড়িত একটি বিরোধ যেমন অভ্যন্তরীণ প্রশাসন, এইচআর-এর বেতন এবং কর্মীদের পারিশ্রমিক ইত্যাদি</li><li>• প্রতারণা জড়িত রয়েছে এমন অপব্যবহার, যদি সম্মুখিত-র পক্ষ থেকে পরিষেবার ঘাটতির কারণে ঘটে থাকে, সেগুলি ব্যতীত</li></ul>
--	--

## কীভাবে একজন গ্রাহক একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?



### ন্যায়পালের কাছে কোনও অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি

1. অভিযোগটি এই উদ্দেশ্যে গঠন করা পোর্টালটির মাধ্যমে অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে (<https://cms.rbi.org.in>)।
2. নিম্নোক্ত ঠিকানায় সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার-এ বৈদ্যুতিন মাধ্যমে বা সশরীরে গিয়েও অভিযোগটি জমা দেওয়া যেতে পারে। অভিযোগটি যদি সশরীরে গিয়ে জমা দেওয়া হয় (ফর্ম্যাট সম্পর্কে জানার জন্য আরবিআই ন্যায়পাল প্রকল্পটির পৃষ্ঠা 16 দেখুন), তাহলে সেটি বাদী বা অনুমোদিত প্রতিনিধি দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত করতে হবে।

সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার-এর বিবরণ (সিআরপিসি)

সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (সিআরপিসি)

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, সেন্ট্রাল ভিস্তা, 4র্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়-160 017

ইমেল:-crpc@rbi.org.in

টোল ফ্রি নম্বর - 14448

### 3. ন্যায়পালের তরফে অভিযোগগুলি কীভাবে পরিচালিত হয়?

- ন্যায়পাল সুবিধা, মধ্যস্থতা বা সমঝোতার মাধ্যমে অভিযোগের নিষ্পত্তি করে থাকেন
- ন্যায়পাল বাদী ও বিবাদী উভয় পক্ষকে পরীক্ষা করে তাদের বিবৃতি লিপিবদ্ধ করতে পারেন
- ন্যায়পাল সম্মুতি-র কাছে অভিযোগটি প্রেরণ করবেন, যাতে তারা তাদের দ্বারা গৃহীত পদক্ষেপের পর্যালোচনা এবং প্রতিক্রিয়া উপস্থাপন করতে পারে
- অভিযোগটি প্রাপ্তির পর, সম্মুতি-কে সমাধানের জন্য ন্যায়পালের নিকটে 15 দিনের মধ্যে নির্ভরযোগ্য নথিগুলির অনুলিপি সংযুক্ত করে অভিযোগের বক্তব্যের জবাবে তাদের লিখিত সংস্করণ দাখিল করতে হবে। সম্মুতি তাদের প্রতিক্রিয়া বা নথি দাখিল করার জন্য সময় বাড়ানোর আবেদন করতে পারে, যা ন্যায়পাল কর্তৃক বিবেচনা সাপেক্ষ।
- যদি সম্মুতি প্রদত্ত সময়ের মধ্যে তার লিখিত সংস্করণ এবং নথিগুলি বর্জন করে বা জমা দিতে ব্যর্থ হয়, তাহলে ন্যায়পাল লিপিবদ্ধ নথিতে উপলব্ধ প্রমাণের ভিত্তিতে একতরফাভাবে উপযুক্ত আদেশ দিতে পারেন বা একটি রায় ঘোষণা করতে পারেন। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রতিক্রিয়া না দেওয়া বা তথ্য সরবরাহ না করার কারণে ঘোষণা করা রায়ের বিষয়ে নিয়ন্ত্রিত সত্তার তরফে আপিল করার কোনও অধিকার থাকবে না
- যদি সুবিধা করে দেওয়ার মাধ্যমে অভিযোগের নিষ্পত্তি না হয়, তবে সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য সম্মুতি-র আধিকারিকদের সাথে বাদীর বৈঠক সহ উপযুক্ত বলে বিবেচিত এই ধরনের পদক্ষেপ শুরু করা যেতে পারে।
- যদি পক্ষগুলির তরফে অভিযোগের কোনও বন্ধুত্বপূর্ণ নিষ্পত্তি সম্ভবপর হয়, তবে উভয় পক্ষের দ্বারা এটি লিপিবদ্ধ করা এবং স্বাক্ষর করা হবে এবং তারপরে, বন্দোবস্তের শর্তাবলীর সাথে সংযুক্ত করে এবং পক্ষগুলিকে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে শর্তাবলী মেনে চলার নির্দেশ দিয়ে নিষ্পত্তির সত্যতা লিপিবদ্ধ করা যেতে পারে।
- অভিযোগটি সমাধান করা হয়েছে বলে গণ্য হবে, যখন:
  - ন্যায়পালের হস্তক্ষেপে বাদীর সাথে একত্রে মিলে সম্মুতি এটি নিষ্পত্তি করেছে; বা
  - বাদী লিখিতভাবে বা অন্যথায় (যা লিপিবদ্ধ করা যেতে পারে) সম্মত হয়েছেন যে, অভিযোগের সমাধানের পদ্ধতি এবং মাত্রা সন্তোষজনক; বা
  - বাদী স্বেচ্ছায় অভিযোগ প্রত্যাহার করেছেন।

- অভিযোগটি প্রত্যাখ্যান করা না হলে, ন্যায়পাল একটি রায় প্রদান করবেন, যার মধ্যে নিম্নোক্ত অনুসারে অন্যান্য বিষয় থাকবে,

- সুনির্দিষ্ট দায়িত্ব পালনের জন্য সম্মতি-কে একটি নির্দেশনা প্রদান এবং
- অতিরিক্ত হিসাবে বা অন্যথায়, বাদীর কোনও ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণের মাধ্যমে বাদীকে সম্মতি কর্তৃক প্রদান করা অর্থ, যদি এরকম কিছু হয়ে থাকে।

## 2. ন্যায়পালের সিদ্ধান্তে সম্মতি না হলে একজন গ্রাহক কি আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করতে পারেন?

হ্যাঁ, চেয়ারম্যান বা ম্যানেজিং ডিরেক্টর/চিফ এক্সিকিউটিভ অফিসার বা তাদের অনুপস্থিতিতে, এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর/সমান পদমর্যাদার আধিকারিকের কাছ থেকে আগাম অনুমোদন নিয়ে, সম্মতি কোনও রায় ঘোষণা হওয়ার বা অভিযোগের মীমাংসা হওয়ার 30 দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের নিকটে আপিল করতে পারে।

তথ্য বা নথিপত্র না দেওয়া সংক্রান্ত কোনও রায়ের বিরুদ্ধে সম্মতি আপিল করতে পারবে না

## 3. এই প্রকল্পটির উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যগুলির প্রদর্শন:

- চিফ কমপ্লায়েন্স অফিসার হবেন প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার, যিনি দাখিল করা অভিযোগের ক্ষেত্রে সম্মতি-র পক্ষে তথ্য প্রদানের জন্য সম্মতি-র প্রতিনিধিত্ব করবেন।
- রিজিওনাল বিজনেস হেড-দের নিম্নোক্ত বিষয়গুলি নিশ্চিত করা উচিত:
  - প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ই-মেল আইডি) এবং সেইসাথে ন্যায়পালের অভিযোগ দায়ের করার পোর্টালের বিবরণ (<https://cms.rbi.org.in>) গ্রাহকদের সুবিধার জন্য তাদের শাখায়/স্থানে যেখানে ব্যবসাসি লেনদেন করা হয় সেখানে মুখ্যত প্রদর্শন করা হবে

**প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার-এর নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ**

নাম: শ্রী সি এস রামকৃষ্ণন

মোবাইল নং: +91 78248 71254

ই-মেল আইডি: pno@samunnati.com

- এই প্রকল্পটির উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যগুলি এটির সমস্ত কার্যালয়, শাখা এবং স্থানে ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায় বিশিষ্টভাবে প্রদর্শিত হওয়া উচিত, যেসব জায়গায় ব্যবসাসি এমনভাবে পরিচালনা করা হয় যে সেই কার্যালয়ে বা শাখায় আসা ব্যক্তি যেন এই প্রকল্পটির ব্যাপারে যথাযথভাবে অবহিত হতে পারেন।
- এই প্রকল্পটির একটি অনুলিপি সম্মতি-র সমস্ত শাখায় উপলভ্য রাখা উচিত এবং অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহককে সূত্রনির্দেশের জন্য প্রদান করা উচিত।
- এই প্রকল্পটির একটি অনুলিপি এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ-সহ এই প্রকল্পটির উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যগুলি সম্মতি-র ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত করতে এবং নিয়মিত নতুন তথ্য সংযোজন করতে হবে।