

উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ: বিজাৰ্ড বেংক – ইনটিগ্রেটেড অমবাডছমেন স্কিম, ২০২১

ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেংকে ২০২১ চনৰ ১২ নৱেম্বৰত সংহত অমবাডছমেন আঁচনি, ২০২১ ("স্কিম") প্ৰৱৰ্তন কৰে। এই আঁচনিখনে আৰ বি আইৰ বৰ্তমানৰ তিনিখন অমবাডছমেন আঁচনি যথা, (i) বেংকিং অমবাডছমেন আঁচনি, ২০০৬; (ii) অ-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহৰ বাবে অমবাডছমেন আঁচনি, ২০১৮; আৰু (iii) ডিজিটেল লেনদেনৰ বাবে অমবাডছমেন আঁচনি, ২০১৯ একেলগ কৰে।

আঁচনিখনে আৰ বি আইৰ অমবাডছমেন ব্যৱস্থাক নিৰপেক্ষ কৰি 'এক ৰাষ্ট্ৰ এক অমবাডছমেন' পদ্ধতি গ্ৰহণ কৰে।

ইনটিগ্রেটেড অমবাডছমেন স্কিম, ২০২১ৰ উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ তলত দিয়া ধৰণৰ:

- সত্তাৰ কোনো কাৰ্য্য বা বাদ পৰাৰ ফলত সেৱাৰ অভাৱৰ ফলত ক্ষতিগ্ৰস্ত হোৱা যিকোনো গ্ৰাহকে আঁচনিৰ অধীনত লিখিতভাৱে বা অন্যথা অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।
- কোনো বিবাদত অমবাডছমেনৰ সন্মুখত যি পৰিমাণৰ ধন আনিব পাৰি তাৰ কোনো সীমা নাই, যাৰ বাবে অমবাডছমেনে বঁটা পাছ কৰিব পাৰে। কিন্তু অভিযোগকাৰীৰ হোৱা যিকোনো ক্ষতিৰ বাবে অমবাডছমেনৰ ২০ লাখ টকা পৰ্যন্ত ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ ক্ষমতা থাকিব, ইয়াৰ উপৰিও অভিযোগকাৰীৰ সময়, খৰচ আৰু অভিযোগকাৰীয়ে ভোগ কৰা হাৰাশাস্তি/মানসিক যন্ত্ৰণাৰ বাবে এক লাখ টকা পৰ্যন্ত ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ ক্ষমতা থাকিব।
- আৰ বি আই পৰ্টেল (<https://cms.rbi.org.in>)ৰ জৰিয়তে অনলাইনযোগে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিব।
- ইলেক্ট্ৰনিক মাধ্যমৰ জৰিয়তেও ই-মেইলযোগে crpc@rbi.org.in বা ভৌতিক মোডত কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ, চণ্ডীগড়ত প্ৰদত্ত ঠিকনাত দাখিল কৰিব পাৰিব: কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ (চি আৰ পি চি) বিজাৰ্ড বেংক অৱ ইণ্ডিয়া, চেণ্ট্ৰেল ভিষ্টা, ছেক্টৰ ১৭ চণ্ডীগড় – ১৬০০১৭। আঁচনিখনৰ ওপৰত কোনো প্ৰশ্ন থকা বা ওপৰৰ পদ্ধতিৰ জৰিয়তে দাখিল কৰা অভিযোগৰ সৈতে জড়িত তথ্য বিচৰা অভিযোগকাৰীয়ে আৰ বি আইৰ যোগাযোগ কেন্দ্ৰত টোল ফ্ৰী #১৪৪৪৮ নম্বৰত (বৰ্তমান কমদিনত ৯:৩০ বজাৰ পৰা ৫:১৫ বজালৈ উপলব্ধ) হিন্দী, ইংৰাজী আৰু নটা আঞ্চলিক ভাষাত যোগাযোগ কৰিব পাৰিব।
- আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ মিছা নহ'ব যদিহে:
 - অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ দিয়াৰ পূৰ্বে সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাক লিখিত অভিযোগ দিছিল আৰু-
 - অভিযোগটো নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাই সম্পূৰ্ণৰূপে বা আংশিকভাৱে নাকচ কৰিছিল, আৰু অভিযোগকাৰীজন উত্তৰত সন্তুষ্ট নহয়; বা নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাই অভিযোগ লাভ কৰাৰ ৩০ দিনৰ ভিতৰত অভিযোগকাৰীয়ে কোনো উত্তৰ লাভ কৰা নাছিল; আৰু
 - অভিযোগকাৰীয়ে বেংকৰ পৰা অভিযোগৰ উত্তৰ পোৱাৰ এবছৰৰ ভিতৰত বা য'ত কোনো উত্তৰ পোৱা নাযায়, অভিযোগৰ তাৰিখৰ পৰা এবছৰ আৰু ৩০ দিনৰ ভিতৰত অভিযোগ অমবাডছমেনক দাখিল কৰা হয়।
 - অভিযোগটো একেটা কাৰ্য্যৰ কাৰণৰ ক্ষেত্ৰত নহয় যিটো ইতিমধ্যে:
 - অমবাডছমেনৰ আগত বিচাৰাধীন বা অমবাডছমেনৰ 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; (ii) 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; (গ) অভিযোগটো গালি-গালাজ বা তুচ্ছ বা বিৰক্তিকৰ প্ৰকৃতিৰ নহয়; (ঘ) এনে দাবীৰ বাবে সীমাবদ্ধতা আইন, ১৯৬৩ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সীমাবদ্ধতাৰ সময়সীমা শেষ হোৱাৰ আগতেই বেংকক অভিযোগ কৰা হৈছিল; (ঙ) অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিৰ ১১ নং দফাত উল্লেখ কৰা ধৰণে সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান কৰে; (চ) অভিযোগকাৰীয়ে ব্যক্তিগতভাৱে বা অধিবক্তাৰ বাহিৰে আন কোনো কৰ্তৃপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰে যদিহে অধিবক্তাজন ক্ষতিগ্ৰস্ত ব্যক্তি নহয়।
- এইবোৰৰ সৈতে জড়িত বিষয়ত সেৱাৰ অভাৱৰ কোনো অভিযোগ আঁচনিৰ অধীনত নাথাকিব:
 - নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ বাণিজ্যিক বিচাৰ/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
 - আউটচাৰ্চিং চুক্তিৰ সৈতে জড়িত বিক্ৰেতা আৰু নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ মাজত হোৱা বিবাদ;
 - অমবাডছমেনক প্ৰত্যক্ষভাৱে সম্বোধন নকৰা অভিযোগ;
 - নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ পৰিচালনা বা কাৰ্য্যবাহীৰ বিৰুদ্ধে সাধাৰণ অভিযোগ;
 - এনে বিবাদ য'ত কোনো নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাই কোনো বিধিগত বা আইন প্ৰয়োগকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ মানি চলি ব্যৱস্থা আৰম্ভ কৰে;

- (চ) সংৰক্ষিত নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ পৰিসৰৰ ভিতৰত নথকা সেৱা;
- (ছ) নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাসমূহৰ মাজত বিবাদ; আৰু
- (জ) নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্কৰ সৈতে জড়িত বিবাদ।

7. অভিযোগ লাভ কৰাৰ লগে লগে নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাই অভিযোগ লাভ কৰাৰ ১৫ দিনৰ ভিতৰত অমবাড্‌ছমেনক সকলো প্ৰাসংগিক নথি-পত্ৰৰ সৈতে লিখিত উত্তৰ দিব লাগে।
8. যদি নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাই ১৫ দিনৰ ভিতৰত নিজৰ লিখিত সংস্কৰণ আৰু নথিপত্ৰসমূহ দাখিল কৰাত ব্যৰ্থ হয়, তেন্তে অমবাড্‌ছমেনে ৰেকৰ্ডত উপলব্ধ প্ৰমাণৰ ভিত্তিত এক্স-পাৰ্টত আগবাঢ়িব পাৰে আৰু উপযুক্ত আদেশ প্ৰদান কৰিব পাৰে বা বাঁটা প্ৰদান কৰিব পাৰে।
9. অভিযোগকাৰীয়ে বাঁটাৰ প্ৰতিলিপি লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ৩০ দিনৰ ভিতৰত দাবীৰ সম্পূৰ্ণ আৰু চূড়ান্ত নিষ্পত্তিৰ বাবে বাঁটা গ্ৰহণৰ পত্ৰ নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাক প্ৰদান নকৰালৈকে বাঁটাটোৰ ম্যাদ উকলি যাব আৰু ইয়াৰ কোনো প্ৰভাৱ নপৰে।
10. বাঁটা বা অমবাড্‌ছমেন কাৰ্যালয়ৰ অভিযোগ নাকচ কৰাৰ ফলত ক্ষতিগ্ৰস্ত অভিযোগকাৰীয়ে বাঁটা লাভ কৰা বা অভিযোগ নাকচ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ৩০ দিনৰ ভিতৰত আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ সন্মুখত আপীল বাহিৰ ল'ব পাৰে।
11. অধিক বিৱৰণৰ বাবে কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইট (www.profectuscapital.com) বা আৰ বি আইৰ ৱেবছাইট www.rbi.org.in ত উপলব্ধ আঁচনিৰ বিৱৰণ চাওক।
