

বিশেষ বৈশিষ্ট্য: রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - সংহত ন্যায়পাল প্রকল্প, 2021

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক 12 নভেম্বর, 2021 তারিখে সংহত ন্যায়পাল প্রকল্প, 2021 ("প্রকল্প")-এর সূচনা করেছিল। এই প্রকল্পটি RBI-এর তিনটি বিদ্যমান প্রকল্পকে সম্মিলিত করে যথা (i) ব্যাঙ্কিং ন্যায়পাল প্রকল্প, 2006; (ii) ব্যাঙ্ক নয় এমন আর্থিক কোম্পানিগুলির জন্য ন্যায়পাল প্রকল্প, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ন্যায়পাল প্রকল্প, 2019। প্রকল্পটি RBI ন্যায়পাল পদ্ধতিকে নিরপেক্ষ বানিয়ে 'এক দেশ এক ন্যায়পাল' পন্থাটি গ্রহণ করে।

সংহত ন্যায়পাল প্রকল্প, 2021-এর বিশেষ বৈশিষ্ট্যগুলি নিম্নরূপ:

1. নিয়ামক সত্তার কোনো পদক্ষেপ বা বাদ দেওয়ার ফলে পরিষেবায় ঘাটতির দ্বারা ক্ষুব্ধ যেকোনো গ্রাহক লিখিতভাবে অথবা অন্যথায় প্রকল্পের অধীনে একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
2. কোনো বিবাদে এমন কোনো পরিমাণ যার জন্য ন্যায়পাল একটি পুরস্কার প্রদান করতে পারে তা ন্যায়পালের সামনে পেশ করার জন্য কোনো সীমা নেই। তবে, অভিযোগকারীর বরদাস্ত করা যেকোনো আনুষঙ্গিক ক্ষতির জন্য, ন্যায়পালের কাছে 20 লাখ টাকা পর্যন্ত একটি ক্ষতিপূরণ প্রদান করা,ও সেইসাথে, অভিযোগকারীর সময় নষ্ট হওয়া, অর্জিত ব্যয় এবং অভিযোগকারীর বরদাস্ত করা হয়রানি/মানসিক যন্ত্রণার জন্য এক লাখ টাকা পর্যন্ত প্রদান করার ক্ষমতা থাকবে।
3. অভিযোগটি RBI পোর্টালের (<https://cms.rbi.org.in>) মাধ্যমে অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে
4. অভিযোগটি হাইপারলিঙ্ক crpc@rbi.org.in এ ইমেল করে ইলেকট্রনিকভাবে জমা দেওয়া যেতে পারে অথবা প্রদত্ত ঠিকানায় কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, চন্ডিগড়ে বাস্তবরূপেও জমা করা যেতে পারে: কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (CRPC) ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর 17 চন্ডিগড় - 160017। প্রকল্প নিয়ে প্রশ্ন থাকা অভিযোগকারীরা বা উপরের পদ্ধতির মাধ্যমে দায়ের করা তাদের অভিযোগ সম্পর্কিত তথ্য প্রার্থীরা, RBI-এর যোগাযোগ কেন্দ্রের সাথে টোল ফ্রি #14448 নম্বরে (বর্তমানে সব কর্মদিবসে সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:15 পর্যন্ত উপলভ্য) হিন্দী, ইংরেজি ও নয়টি আঞ্চলিক ভাষায় যোগাযোগ করতে পারেন।
5. প্রকল্পের অধীনে নির্ভর করবে না যদি না:
 - (a) অভিযোগকারী, প্রকল্পের অধীনে একটি অভিযোগ করার আগে, সংশ্লিষ্ট নিয়ামক সত্তার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং-
 - (i) নিয়ামক সত্তা অভিযোগকে সম্পূর্ণরূপে বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করেছিল, এবং অভিযোগকারী প্রত্যুত্তরে সন্তুষ্ট হন নি; অথবা নিয়ামক সত্তা অভিযোগটি পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো প্রত্যুত্তর পান নি; এবং
 - (ii) অভিযোগকারী ব্যাঙ্কে করা অভিযোগের প্রত্যুত্তর পাওয়ার এক বছরের মধ্যে অথবা, যেখানে কোনো উত্তর পাওয়া যায় নি সেক্ষেত্রে, অভিযোগের তারিখের থেকে এক বছর ও 30 দিনের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে অভিযোগটি করা হয়।
 - (b) অভিযোগটি সেই পদক্ষেপের অনুরূপ সাপেক্ষে নয় যা ইতিমধ্যে:

- (i) একই অভিযোগকারী থেকে প্রাপ্তি বা এক বা একাধিক অভিযোগের অনুরূপ, অথবা এক বা একাধিক সংশ্লিষ্ট পক্ষ নির্বিশেষে, কোনো ন্যায়পালের সামনে মূলতুবি আছে অথবা কোনো ন্যায়পাল দোষ-গুণ বিচার করে মীমাংসা বা মোকাবিলা করেছে; (ii) একই অভিযোগকারী থেকে প্রাপ্তি বা এক বা একাধিক অভিযোগকারী/সংশ্লিষ্ট পক্ষ নির্বিশেষে, কোনো আদালত, ট্রাইবুনাল, বা সালিশীকারক অথবা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে মূলতুবি আছে; অথবা কোনো আদালত, ট্রাইবুনাল, বা সালিশীকারক অথবা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ দোষ-গুণ বিচার করে মীমাংসা বা মোকাবিলা করেছে; (c) অভিযোগটি অবমাননাকর বা তুচ্ছ বা বিক্ষুব্ধকারী প্রকৃতির নয়; (d) অভিযোগটি এই ধরনের দাবির জন্য, সীমাবদ্ধতা আইন, 1963-এর অধীনে নির্দেশিত সীমাবদ্ধতার সময়কালের মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে ব্যাক্সের কাছে করা হয়েছিল; (e) অভিযোগকারী প্রকল্পের ধারা 11-এ নির্দিষ্ট করা অনুসারে সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেছেন; (f) অভিযোগটি অভিযোগকারী সশরীরে বা কোনো আইনজীবী ছাড়া, যদি না আইনজীবীই বিক্ষুব্ধ ব্যক্তি হন, তা বাদে কোনো অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয়।
6. পরিষেবায় ঘাটতির জন্য কোনো অভিযোগ এই বিষয়গুলি জড়িত থাকার ক্ষেত্রে প্রকল্পের অধীনে নির্ভর করবে না:
- (a) কোনো নিয়ামক সত্তার বাণিজ্যিক বিচার/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
 - (b) কোনো আউটসোর্সিং চুক্তি সম্পর্কিত কোনো বিক্রেতা ও কোনো নিয়ামক সত্তার মধ্যে কোনো বিবাদ;
 - (c) ন্যায়পালের কাছে সরাসরি সম্ভাষণ না করা কোনো অভিযোগ;
 - (d) কোনো নিয়ামক সত্তার ম্যানেজমেন্ট বা একজিকিউটিভদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
 - (e) কোনো বিবাদ যাতে কোনো বাধ্যতামূলক বা আইন বলবৎ কারী কর্তৃপক্ষের আদেশ অনুসারে কোনো নিয়ামক সত্তা পদক্ষেপের সূচনা করেছে;
 - (f) সংরক্ষিত নিয়ামক সত্তার নিয়ামক আওতার মধ্যে না থাকা কোনো পরিষেবা;
 - (g) নিয়ামক সত্তাগুলির মধ্যে বিবাদ; এবং
 - (h) কোনো নিয়ামক সত্তার কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কে নিয়ে জড়িত কোনো বিবাদ।
7. নিয়ামক সত্তাকে অভিযোগটি পাওয়ার পরে, অভিযোগ প্রাপ্তির 15 দিনের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে সমস্ত প্রাসঙ্গিক নথিপত্রের সাথে একটি লিখিত প্রত্যুত্তর পেশ করতে হবে।
8. নিয়ামক সত্তা 15 দিনের মধ্যে তার লিখিত সংস্করণ ও নথিপত্র ফাইল করতে বাদ দিলে /ব্যর্থ হলে, ন্যায়পাল রেকর্ডে থাকা উপলভ্য প্রমাণের ভিত্তিতে একতরফা কার্যধারা করতে এবং উপযুক্ত আদেশ বা একটি পুরস্কার জারি করতে পারেন।
9. পুরস্কারের অনুলিপি পাওয়ার তারিখের থেকে 30 দিনের মধ্যে, অভিযোগকারী নিয়ামক সত্তার কাছে করা দাবির সম্পূর্ণ ও চূড়ান্ত মীমাংসায় পুরস্কার গ্রহণের একটি চিঠি পেশ না করলে পুরস্কারটি অকার্যকর হয়ে যাবে ও তার কোনো প্রভাব থাকবে না।

10. কোনো পুরস্কার অথবা ন্যায়পালের দপ্তরের কোনো অভিযোগ প্রত্যাখ্যান দ্বারা বিস্মৃদ্ধ অভিযোগকারী পুরস্কার বা অভিযোগের প্রত্যাখ্যান প্রাপ্তির তারিখের 30 দিনের মধ্যে উত্তরবিচার কর্তৃপক্ষের সামনে একটি আপিল করা পছন্দ করতে পারেন।
11. আরও বিশদে জন্ম, অনুগ্রহ করে কোম্পানির ওয়েবসাইট (www.profectuscapital.com) বা RBI-এর ওয়েবসাইট www.rbi.org.in-এ উপলভ্য প্রকল্পের বিশদ রেফার করুন।
