

ৰিজাৰ্ভ বেংক- ইন্টিগ্ৰেটেড ওমবডচমেন স্কিম, 2021

ৰিজাৰ্ভ বেংক অফ ইন্ডিয়া – বেঙ্কিং ৰেগুলেশ্যন এক্ট, 1949 (1949-ৰ 10) -ৰ ধাৰা 35A-ৰ অধীনত ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাবিলাকৰ দ্বাৰা প্ৰদত্ত পৰিসেৱাৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকসকলৰ গোচৰবিলাক ৰিজাৰ্ভ বেংক অফ ইন্ডিয়া এক্ট, 1934 (1934-ৰ 2) ধাৰা 45L আৰু পেমেণ্ট এন্ড ছেটেলমেণ্ট চিষ্টেম এক্ট, 2007 (2007-ৰ 51) ধাৰা 18 –ৰ অধীনত সোনকালে আৰু সাক্ষ্যীয় পদ্ধতিত সমাধান কৰাৰ বাবে ইন্টিগ্ৰেটেড ওমবডচমেন স্কিম, 2021) কৰাৰ আঁচনি আছে। ।

এই আঁচনিৰ অধীনত তলত দিয়া গোচৰবিলাক উত্থাপন কৰিব পাৰি, য'ত

২

- গোচৰটো নিয়ন্ত্ৰিত সত্তা (ৰেগুলেটেড এনটিটি) দ্বাৰা সম্পূৰ্ণ বা আংশিকভাবে প্ৰত্যাখ্যান কৰা হৈছে আৰু গোচৰকাৰী ব্যক্তি উত্তৰত সন্তুষ্ট হোৱা নাই; অথবা নিয়ন্ত্ৰিত সত্তা গোচৰ পোৱাৰ পিছত 30 দিনৰ ভিতৰত গোচৰকাৰী কোনো উত্তৰ পোৱা নাই; আৰু
- গোচৰকাৰী নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ পৰা গোচৰৰ উত্তৰ পোৱাৰ এক বছৰৰ ভিতৰত বা গোচৰৰ তাৰিখৰ পৰা এক বছৰ আৰু 30 দিনৰ ভিতৰত যদি কোনো উত্তৰ নেপায়, তেন্তে সেই ক্ষেত্ৰত গোচৰটো ন্যায়পালৰ ওচৰত স্থানান্তৰিত হৈ যায়।
- ন্যায়পালৰ সন্মুখত বিচাৰাধীন বা ন্যায়পালৰ দ্বাৰা নিষ্পত্তি বা মীমাংসা কৰা হৈছে,
- কোনো আদালত, ট্ৰাইব্যুনেল বা মেলুৱৈ বা অন্য কোনো ফোৰাম বা কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত বিচাৰাধীন; অথবা, কোনো আদালত, ট্ৰাইব্যুনাল বা মেলুৱৈ বা অন্য কোনো ফোৰাম বা কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা, একেজন গোচৰকাৰীৰ পৰা বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক গোচৰকাৰী/পক্ষৰ পৰা প্ৰাপ্ত হওক বা নহওক, মেধাৰ ভিত্তিত নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা কৰা;
- গোচৰটো অপমানজনক বা তুচ্ছ বা আমনিদায়ক নহয়;
- নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ ওচৰত গোচৰটো এই ধৰনৰ দাবিৰ বাবে সীমাবদ্ধতা আইন, 1963 -ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সীমাবদ্ধতাৰ ম্যাদ শেষ হোৱাৰ আগতে কৰা হৈছিল;
- গোচৰকাৰী স্কিমৰ ধাৰা 11-অত উল্লেখিত সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান কৰে;
- গোচৰটো গোচৰকাৰীয়ে ব্যক্তিগতভাবে বা এজন এডভোকেট অবিহনেই অন্য কোনো অনুমোদিত প্ৰতিনিধিৰ মাধ্যমে দায়েৰ কৰে, যদি হে এডভোকেট ক্ষতিগ্ৰস্ত ব্যক্তি হয়।

তলত দিয়া গোচৰবিলাক এই আঁচনিৰ অধীনত বিবেচনা কৰা নহ'ব-

- এটা নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ বাণিজ্যিক ৰায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- এটা আউটচ্'ৰ্ছিং চুক্তি সম্পৰ্কিত এজন বিক্ৰেতা আৰু এটা নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ মাজত এটা বিৰোধ;
- ন্যায়পালক এটা গোচৰ প্ৰত্যক্ষভাবে সম্বোধন কৰা নহয়;
- এটা নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ ব্যৱস্থাপনা বা নিৰ্বাহীসকলৰ বিৰুদ্ধে সাধাৰণ গোচৰ;
- এটা বিৰোধ য'ত এটা সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্ৰয়োগকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশৰ সৈতে সন্মতিত এটা নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ দ্বাৰা পদক্ষেপ নিয়া হয়;
- ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰক পৰিধিৰ ভিতৰত নহয় এনেকুৱা এটা পৰিসেৱা;
- নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ মাজত বিৰোধ; আৰু
- এটা নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্ক সৈতে জড়িত এটা বিৰোধ

এটা গোচৰ দায়েৰ কৰিবলৈ আপুনি তলত দিয়া চেনেলবিলাকৰ মাজৰ পৰা যিকোনো এটা বাছি ল'ব পাৰে -

- a) পোর্টালত লগ ইন কৰক (<https://cms.rbi.org.in>)
 - b) **টোল ফ্রি নম্বৰ - 14448-অত** চেণ্ড্রালাইজড ৰিচিট এন্ড প্ৰছেছিং চেণ্টাৰ (CRPC)-ৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক
 - c) ইমেল আইডিৰ লিখক - crpc@rbi.org.in
 - d) প্ৰকৃত ঠিকনাত চিঠি লিখক "চেণ্ড্রাল ৰিচিষ্ট এন্ড প্ৰছেছিং চেণ্টাৰ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, 4ৰ্থ মহলা, চেণ্টৰ 17, চণ্ডীগড় - 160017
- গোচৰ, যদি শাৰীৰিক আকাৰে জমা দিয়া হয়, তেন্তে গোচৰকাৰী বা অনুমোদিত প্ৰতিনিধিৰ দ্বাৰা যথাযথভাৱে স্বাক্ষৰ কৰিব লাগিব।

গোচৰটো সমাধান কৰা হ'ব বুলি গণ্য হ'ব য'ত-

- a) ন্যায্যপালৰ হস্তক্ষেপত গোচৰকাৰীৰ সৈতে নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ দ্বাৰা টা নিষ্পত্তি কৰা হৈছে; বা
- b) গোচৰকাৰী লিখিতভাৱে বা অন্যথাই (যিটো ৰেকৰ্ড কৰিব পাৰি) গোচৰৰ সমাধানৰ পদ্ধতি আৰু মাত্ৰা সন্তোষজনক বুলি সন্মত হৈছে; বা
- c) গোচৰকাৰী স্বেচ্ছাত গোচৰ প্ৰত্যাহাৰ কৰিছে

এই আঁচনিটো 12 নৱেম্বৰ, 2021 -ৰপৰা প্ৰযোজ্য

জাননী সম্পৰ্কে অধিক তথ্য RBI-ৰ তলৰ লিঙ্কত পোৱা যাব

[CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22 dated November 12, 2021](https://www.rbi.org.in/CEPD.PR.D.No.S873/13.01.001/2021-22%20dated%20November%2012,%202021)

কোটাক মাহিন্দা বেংক লিমিটেড CIN: L65110MH1985PLC038137 নিবন্ধিত অফিচ: 27 বিকেচি, C 27, G ব্লক, বান্দ্ৰা কুৰলা কমপ্লেক্স, বান্দ্ৰা (পূব), মুম্বাই - 400051. www.kotak.com