

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওমবুডসম্যান স্কিম, 2021

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া - ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949 (1949-এর 10) এর ধারা 35A-এর অধীনে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে গ্রাহকদের অভিযোগগুলি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934 (1934-এর 2) ধারা 45L এবং পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেম অ্যাক্ট, 2007 (2007-এর 51) ধারা 18 -র অধীনে দ্রুত এবং সাশ্রয়ী পদ্ধতিতে সমাধান করার জন্য ইন্টিগ্রেটেড ওমবুডসম্যান স্কিম, 2021) করার পরিকল্পনা আছে। ।

এই স্কিমের অধীনে নীচের অভিযোগগুলি উত্থাপন করা যেতে পারে যেখানে -

- অভিযোগটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা (রেগুলেটেড এনটিটি) দ্বারা সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী ব্যক্তি উত্তরে সন্তুষ্ট নয়; অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো উত্তর পাননি; এবং
- অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে অভিযোগের জবাব পাওয়ার এক বছরের মধ্যে বা অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে যদি কোনও উত্তর না পাওয়া যায়, তাহলে সেই ক্ষেত্রে অভিযোগটি ন্যায়পালের স্থানান্তরিত হয়ে যায়।
- একটি ন্যায়পালের সম্মুখে বিচারাধীন বা একটি ন্যায়পাল দ্বারা নিষ্পত্তি বা মীমাংসা করা হয়েছে,
- কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিস বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন; অথবা, কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ দ্বারা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা;
- অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিরক্তিকর নয়;
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগটি এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963 এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে করা হয়েছিল;
- অভিযোগকারী স্কিমের ধারা 11-এ উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে;
- অভিযোগটি অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অ্যাডভোকেট ছাড়া অন্য কোনো অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করেন, যদি না অ্যাডভোকেট ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি হন।

নীচের অভিযোগগুলি এই প্রকল্পের অধীনে বিবেচনা করা হবে না-

- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সম্পর্কিত একজন বিক্রেতা এবং একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে একটি বিরোধ;
- ন্যায়পালকে একটি অভিযোগ সরাসরি সম্বোধন করা হয় না;
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- একটি বিরোধ যেখানে একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশের সাথে সম্মতিতে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা পদক্ষেপ নেওয়া হয়;

- f) রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয় এমন একটি পরিষেবা;
- g) নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ; এবং
- h) একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের সাথে জড়িত একটি বিরোধ

একটি অভিযোগ দায়ের করতে আপনি নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মধ্যে যেকোনো একটি বেছে নিতে পারেন -

- a) পোর্টালে লগ ইন করুন (<https://cms.rbi.org.in>)
- b) **টোল ফ্রি নম্বর - 14448-এ** সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (CRPC)-এর সাথে যোগাযোগ করুন
- c) ইমেল আইডিতে লিখুন - crpc@rbi.org.in
- d) প্রকৃত ঠিকানায় চিঠি লিখুন "সেন্ট্রাল রিচিষ্ট এন্ড প্রোসেসিং সেন্টার, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017
- অভিযোগ, যদি শারীরিক আকারে জমা দেওয়া হয়, অভিযোগকারী বা অনুমোদিত প্রতিনিধি দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষর করতে হবে।

অভিযোগটি সমাধান করা হবে বলে গণ্য হবে যখন-

- a) ন্যায়পালের হস্তক্ষেপে অভিযোগকারীর সাথে নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা এটি নিষ্পত্তি করা হয়েছে; বা
- b) অভিযোগকারী লিখিতভাবে বা অন্যথায় (যা রেকর্ড করা যেতে পারে) অভিযোগের সমাধানের পদ্ধতি এবং মাত্রা সন্তোষজনক বলে সম্মত হয়েছেন; বা
- c) অভিযোগকারী স্বেচ্ছায় অভিযোগ প্রত্যাহার করেছেন

এই স্কিমটি 12 নভেম্বর, 2021 থেকে প্রযোজ্য

বিজ্ঞপ্তি সম্পর্কে আরও তথ্য RBI এর নীচের লিঙ্কে পাওয়া যাবে

[CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22 dated November 12, 2021](#)

কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাংক লিমিটেড CIN: L65110MH1985PLC038137 নিবন্ধিত অফিস: 27 বিকেচি, C 27, G ব্লক, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স, বান্দ্রা (পূর্ব), মুম্বাই - 400051. www.kotak.com