

ৰিজাৰ্ড বেঙ্ক - একত্ৰিত অস্বাচ্ছমন আঁচনি, 2021

প্ৰমুখ বৈশিষ্ট্যসমূহ

প্ৰযোজ্যতা

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ড বেঙ্ক আইন, 1934, বেঙ্কিং নিয়ন্ত্ৰণ আইন, 1989, পৰিশোধ আৰু নিষ্পত্তি প্ৰণালী আইন, 2007, আৰু ক্ৰেডিট তথ্য কোম্পানী (নিয়ন্ত্ৰণ) আইন, 2005 (2005 ৰ 30 তাৰিখ)ৰ অধীনত ভাৰতত এক নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থা (আৰ.ই.)¹-ৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ বাবে আৰ.বি.আই. - ইণ্ডিগ্ৰেটেড অস্বাচ্ছমন আঁচনি 2021 ("আঁচনি") প্ৰযোজ্য হ'ব।

¹নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ অৰ্থ হৈছে বেঙ্ক বা বেঙ্কিং নকৰা বিত্তীয় কোম্পানী, বা আঁচনিখনত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি চিষ্টেম অংশগ্ৰহণকাৰী বা ক্ৰেডিট তথ্য কোম্পানী, বা ৰিজাৰ্ড বেঙ্কৰ সময়ে সময়ে নিৰ্ধাৰিত কৰিব পৰা আন যিকোনো প্ৰতিষ্ঠান।

সেৱাত অভিযোগ/অভাৱৰ সংজ্ঞা

- "অভিযোগ"ৰ অৰ্থ হৈছে নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থা এটাৰ সেৱাত অভাৱ আৰু আঁচনিখনৰ অধীনত সকাহ বিচৰা লিখিত অভিযোগ বা অন্যান্য পদ্ধতিৰ জৰিয়তে উপস্থাপন।
- "সেৱাত অভাৱ"ৰ অৰ্থ হৈছে যিকোনো বিত্তীয় সেৱাত এক ত্ৰুটি বা অপ্ৰযোজনীয়তা, যাক নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাই আইনী ব্যৱস্থা অন্যথা প্ৰদান কৰিব লাগিব, যাৰ ফলত গ্ৰাহকৰ বিত্তীয় ক্ষতি বা ক্ষতি হ'ব পাৰে বা নহ'বও পাৰে।

অভিযোগৰ ভিত্তি

1. অভিযোগ ৰক্ষণাবেক্ষণ

নিয়ন্ত্ৰিত সত্তা এটাৰ কাৰ্য বা বাদ পৰাৰ ফলত ক্ষুৰ্ক যিকোনো গ্ৰাহকে আঁচনিখনৰ অধীনত ব্যক্তিগতভাৱে বা কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

2. অনুমোদিত প্ৰতিনিধিৰ অৰ্থ হৈছে এজন অধিবক্তাৰ বাহিৰে আন এজন ব্যক্তি, অস্বাচ্ছমনৰ সন্মুখত প্ৰক্ৰিয়াটোত অভিযোগকাৰীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ লিখিতভাৱে নিযুক্ত আৰু কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত।

1. অভিযোগ ৰক্ষণাবেক্ষণ নকৰা

(1) সেৱাৰ অভাৱৰ বাবে কোনো অভিযোগ আঁচনিৰ অধীনত থাকিব নোৱাৰে:

- ক) আৰ.ই.-ৰ বাণিজ্যিক বিচাৰ/সিদ্ধান্ত
- খ) আউটচাৰ্চিং চুক্তি সম্পৰ্কীয় এজন বিক্ৰেতা আৰু আৰ.ই.-ৰ মাজত বিবাদ
- গ) অস্বাচ্ছমনক পোনপটীয়াকৈ সম্বোধন নকৰা অভিযোগ
- ঘ) আৰ.ই.-ৰ মেনেজমেন্ট বা এক্সিকিউটিভসকলৰ বিৰুদ্ধে সাধাৰণ অভিযোগ
- ঙ) এক বিধিবদ্ধ/আইন প্ৰৱৰ্তনকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ অনুসৰণ কৰি আৰ.ই.-ৰ দ্বাৰা আৰম্ভ কৰা পদক্ষেপ
- চ) ৰিজাৰ্ড বেঙ্কৰ নিয়ামক নীতিৰ ভিতৰত নথকা এটা সেৱা
- ছ) আৰ.ই.-ৰ মাজত বিবাদ
- ঝ) আৰ.ই.-ৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্কৰ সৈতে জড়িত এক বিবাদ
- জ) এক বিবাদ যাৰ বাবে চিআইটি (নিয়ন্ত্ৰণ) আইন, 2005-ৰ ধাৰা 18-ত প্ৰতিকাৰ প্ৰদান কৰা হৈছে
- ঞ) আঁচনিৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্ত নোহোৱা আৰ.ই.-ৰ গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে সম্পৰ্কিত এক বিবাদ

(2) আঁচনিখনৰ অধীনত এটা অভিযোগ নিহিত নহ'ব যেতিয়ালৈকে:

ক) অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিখনৰ অধীনত অভিযোগ কৰাৰ আগতে সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাৰ ওচৰত লিখিত অভিযোগ কৰিছিল আৰু

- (i) অভিযোগটো সম্পূৰ্ণৰূপে বা আংশিকভাৱে আৰ.ই.-ৰ দ্বাৰা নাকচ কৰা হৈছিল, আৰু অভিযোগকাৰী উত্তৰটোত সন্তুষ্ট নহয়; বা আৰহিয়ে অভিযোগ পোৱাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত অভিযোগকাৰীয়ে কোনো উত্তৰ পোৱা নাছিল।

1. অস্থান্ধমেন কাৰ্যালয়ৰ দ্বাৰা এটা বঁটা বা অভিযোগ প্ৰত্যাখ্যানৰ দ্বাৰা ক্ষুৰ্ণ অভিযোগকাৰীয়ে, পুৰস্কাৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ বা অভিযোগ প্ৰত্যাখ্যান কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত, আৰ.বি.আই.-ৰ উপভোক্তা শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা বিভাগৰ (চি.ই.পি.ডি.) কাৰ্যবাহী সঞ্চালকৰ ওচৰত আপীল এটা পছন্দ কৰিব পাৰে।
2. আপীল কৰ্তৃপক্ষই, যদি এইয়া লৈ সন্তুষ্ট হয় যে অভিযোগকাৰীৰ সময়ৰ ভিতৰত আপীল নকৰাৰ পৰ্যাপ্ত কাৰণ আছিল, তেন্তে পৰৱৰ্তী সময় 30 দিনৰ অধিক নহ'ব পাৰে।

মুখ্য নোডাল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (পিএনঅ')

নাম: মিঃ মায়াংক মাথুৰ

ইমেইল: pno@indificalcapital.com

যোগাযোগ নম্বৰ: +91-8882708303 (ৰাজহুৱা বন্ধৰ বাহিৰে সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰৰ পৰা সন্ধিয়া 7 বজালৈ)

অতিৰিক্ত টোকা

1. এইটো এটা বৈকল্পিক বিবাদ নিষ্পত্তি প্ৰণালী।
2. গ্ৰাহকে যিকোনো পৰ্যায়ত নিষ্পত্তিৰ বাবে আন যিকোনো আদালত/মঞ্চ/কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰলৈ যোৱাৰ স্বাধীনতা আছে।

অনুগ্ৰহ কৰি ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক – ইন্টিগ্ৰেটেড অস্বাচ্ছমেন আঁচনি, 2021-ৰ সম্পূৰ্ণ নিৰ্দেশনাবোৰ আৰ.বি.আই.-ৰ ৱেবছাইট:
<https://www.rbi.org.in/> -ত চাওক।