

## সংহত লোকপাল আঁচনি 2021-ৰ উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ

আৰ বি আই লোকপাল হৈছে 2006 চনত গঠন কৰা এক অৰ্ধ-ন্যায়িক কৰ্তৃপক্ষ আৰু এই কৰ্তৃপক্ষক ভাৰত চৰকাৰে লোৱা সিদ্ধান্ত অনুসৰি, নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থামূহে গ্ৰাহকসকলক আগবঢ়োৱা কিছুমান সেৱাৰ সৈতে জড়িত অভিযোগ ক্ষিপ্ৰতাৰে আৰু মিতব্যয়ীভাৱে সমাধান কৰাৰ বাবে, গঠন কৰা হৈছিল।

সংহত লোকপাল আঁচনি 2021-ক আৰ বি আইয়ে তৈয়াৰ কৰিছে যাৰ অধীনত সকলো বেংকিং, নন-বেংকিং আৰু ডিজিটেল লেনদেন সেৱা প্ৰদানকাৰীক একেটা ব্যৱস্থাৰ অধীনলৈ অনা হৈছিল।

সংহত লোকপাল আঁচনি, 2021, সেইটো বৰ্ষৰ 12 নৱেম্বৰৰ পৰা কাৰ্যকৰী হৈছে। উক্ত আঁচনিখন প্ৰকাশৰ লগে লগে পূৰ্বৰ আঁচনিসমূহ যেনে- (i) বেংকিং লোকপাল আঁচনি, 2006; (ii) নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2018; আৰু (iii) ৰিজাৰ্ভ বেংক - সংহত লোকপাল আঁচনি, 2021-ত থকা ডিজিটেল লেনদেনৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2019 বাতিল কৰা হৈছে।

সংহত লোকপাল আঁচনি, 2021-ৰ প্ৰধান বৈশিষ্ট্যসমূহ তলত উল্লেখ কৰা হ'ল:

### 1. আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ মিছা নহ'ব যদিহে:

- a) অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ দিয়াৰ পূৰ্বে কোম্পানীক লিখিত অভিযোগ দিছিল আৰু
  - i) কোম্পানীয়ে হয় অভিযোগ সম্পূৰ্ণৰূপে বা আংশিকভাৱে নাকচ কৰিছে অথবা অভিযোগকাৰী উত্তৰত সন্তুষ্ট নহয় বা অভিযোগকাৰীয়ে কোম্পানীত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত কোনো উত্তৰ পোৱা নাছিল আৰু
  - ii) অভিযোগকাৰীয়ে কোম্পানীৰ পৰা উত্তৰ পোৱাৰ এবছৰৰ ভিতৰত বা যেতিয়া কোনো উত্তৰ পোৱা নাযায়, তেনে অৱস্থাত অভিযোগৰ তাৰিখৰ পৰা এবছৰৰ ভিতৰত আৰু 30 দিনৰ পিচত লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰা হৈছে;
- b) অভিযোগটো একেটা গ্ৰহণ কৰা ব্যৱস্থাৰ সন্দৰ্ভত নহয় যিটো ইতিমধ্যে-
  - i) কোনো লোকপালৰ ওচৰত বিচাৰাধীন বা কোনো লোকপালৰ দ্বাৰা নিষ্পত্তি কৰা হৈছে বা দোষ-গুণৰ ভিত্তিত বিচাৰ কৰা হৈছে, সেয়া লাগে একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰা বা এজন বা ততোধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে, বা সংশ্লিষ্ট এক বা ততোধিক পক্ষৰ পৰা লাভ কৰা হওক বা নহওক; আৰু কোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা অন্য কোনো মঞ্চ বা কৰ্তৃপক্ষৰ সন্মুখত বিচাৰাধীন;
  - ii) বা কোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা অন্য কোনো মঞ্চ বা কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা দোষ-গুণৰ ভিত্তিত নিষ্পত্তি বা বিচাৰ কৰা হৈছে, সেয়া লাগে

একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰা বা সংশ্লিষ্ট অভিযোগকাৰী/পক্ষৰ এক বা ততোধিকৰ পৰা লাভ কৰা হওক বা নহওক।

- c) অভিযোগটো অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিৰক্তিকৰ প্ৰকৃতিৰ;
  - d) কোম্পানীক অভিযোগ এনে দাবীৰ বাবে থকা সীমাবদ্ধতা আইন, ১৯৬৩-ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সীমাবদ্ধতাৰ সময়সীমা শেষ হোৱাৰ পিছত কৰা হৈছিল;
  - e) অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিখনৰ ১১ নং দফাত উল্লেখ কৰা ধৰণে সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান নকৰে;
  - f) অভিযোগকাৰীয়ে ব্যক্তিগতভাৱে বা অধিবক্তাৰ বাহিৰে আন কোনো কৰ্তৃপক্ষপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল নকৰে (যদিহে অধিবক্তাজন ক্ষতিগ্ৰস্ত ব্যক্তি নহয়)।
2. আঁচনিৰ অধীনত তলত উল্লেখ কৰা বিষয়সমূহৰ ক্ষেত্ৰত সেৱাৰ অভাৱৰ কোনো অভিযোগ নাথাকিব:
- কোম্পানীটোৰ বাণিজ্যিক বিচাৰ/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
  - আউটচ'ৰ্টিং চুক্তিৰ সৈতে জড়িত বিক্ৰেতা আৰু কোম্পানীটোৰ মাজত হোৱা বিবাদ;
  - কোম্পানীটোৰ পৰিচালনা বা কাৰ্যবাহীৰ বিৰুদ্ধে সাধাৰণ অভিযোগ;
  - এনে বিবাদ য'ত কোম্পানীয়ে বিধিগত বা আইন প্ৰয়োগকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ পালন কৰি ব্যৱস্থা আৰম্ভ কৰে;
  - ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ পৰিসৰৰ ভিতৰত নথকা সেৱা;
  - কোম্পানী আৰু অন্যান্য নিয়ন্ত্ৰিত গোটসমূহৰ মাজত বিবাদ;
  - কোম্পানীটোৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্কৰ সৈতে জড়িত বিবাদ।
  - কোনো অভিযোগ যিটো পোনপটীয়াকৈ লোকপালক সম্বোধন কৰা হোৱা নাই;

### 3. অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পদ্ধতি

- i) এই উদ্দেশ্যে ডিজাইন কৰা পৰ্টেল (<https://cms.rbi.org.in>)-ৰ জৰিয়তে অনলাইনযোগে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিব।
- ii) ৰিজাৰ্ভ বেংকে জাৰী কৰা অনুসৰি অভিযোগ ইলেক্ট্ৰনিক বা ভৌতিক পদ্ধতিৰ জৰিয়তে কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰটো দাখিল কৰিব পাৰিব। যদি অভিযোগ ভৌতিক

ৰূপত দাখিল কৰা হয়, তেন্তে সেয়া অভিযোগকাৰী বা অনুমোদিত প্ৰতিনিধিয়ে (অধিবক্তাৰ বাহিৰে) যথাযথভাৱে স্বাক্ষৰ কৰিব লাগিব। অভিযোগটো ইলেক্ট্ৰনিক বা ভৌতিক পদ্ধতিত এনে আৰ্হিত আৰু এনে তথ্য সন্নিবিষ্ট কৰি দাখিল কৰিব লাগিব যিবোৰ ৰিজাৰ্ড বেংকে নিৰ্দিষ্ট কৰে।

#### 4. আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ আগত আপীল

- a) কোনো অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত আগবঢ়োৱা ৰায় বা অভিযোগ প্ৰত্যাখ্যানৰ ফলত অসন্তুষ্ট অভিযোগকাৰীয়ে ৰায় পোৱা বা অভিযোগ নাকচ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ আগত আপীল কৰিব পাৰে।
- b) আপীল কৰ্তৃপক্ষই যদি সন্তুষ্ট হয় যে অভিযোগকাৰীয়ে নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ ভিতৰত আপীল নকৰাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত কাৰণ আছিল, তেন্তে অতিৰিক্ত সময় প্ৰদান কৰিব পাৰে যিটো 30 দিনতকৈ অধিক হ'ব নোৱাৰে।
- c) আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ সচিবালয়ে আপীলখন পৰীক্ষা কৰিব আৰু এইক্ষেত্ৰত ব্যৱস্থা ল'ব।
- d) আপীল কৰ্তৃপক্ষই পক্ষসমূহক শুনানিৰ যুক্তিসংগত সুযোগ দিয়াৰ পিছত:
  - আপীল খাৰিজ কৰিব; অথবা
  - আপীল গ্ৰহণ কৰিব আৰু লোকপালৰ ৰায় বা আদেশ বাতিল কৰিব; অথবা
  - আপীল কৰ্তৃপক্ষই প্ৰয়োজনীয় বা উপযুক্ত বুলি বিবেচনা কৰা নিৰ্দেশনাৰ সৈতে বিষয়টো নতুনকৈ বিচাৰ কৰাৰ বাবে পুনৰ লোকপাললৈ প্ৰেৰণ কৰিব; অথবা
  - লোকপালৰ আদেশ বা ৰায় সংশোধন কৰিব পাৰিব আৰু এনেদৰে সংশোধন কৰা লোকপালৰ আদেশ বা ৰায় কাৰ্যকৰী কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰিব পাৰিব; অথবা
  - উপযুক্ত বুলি বিবেচনা কৰা আন যিকোনো আদেশ জাৰী কৰা।
- e) আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশৰ প্ৰভাৱ তেনেকুৱাই হ'ব যেনেকুৱা লোকপালে প্ৰদান কৰা ৰায় বা অভিযোগ নাকচ কৰা আদেশৰ হয়।

#### 5. অভিযোগ প্ৰ-পত্ৰৰ আৰ্হি এই ৱেবছাইটত প্ৰদান কৰা হৈছে-

<https://www.srei.com/storage/app/media/pdf/FORM%20OF%20COMPLAINT.pdf>