Together We Make Tomorrow Happen

সমন্বিত ন্যায়পাল প্রকল্প 2021 এর প্রধান বৈশিষ্ট্য

RBI ন্যায়পাল হল একটি আধা-বিচারিক কর্তৃপক্ষ যা 2006 সালে তৈরি হয়েছিল, এবং এই কর্তৃপক্ষটি ভারত সরকারের গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুসারে তৈরি করা হয়েছিল যাতে নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির গ্রাহকদের দ্বারা প্রদত্ত নির্দিষ্ট পরিষেবা সম্পর্কিত অভিযোগগুলি দ্রুত এবং সাশ্রয়ী উপায়ে সমাধান করা যায়।

রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক সমন্বিত ন্যায়পাল প্রকল্প 2021 প্রণয়ন করা হয়েছে যার অধীনে সমস্ত ব্যাংকিং, নন-ব্যাংকিং এবং ডিজিটাল লেনদেন পরিষেবা প্রদানকারীকে একক আওতায় আনা হয়েছে।

ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2021 12 নভেম্বর, 2021 থেকে কার্যকর। উক্ত স্কিমটি প্রকাশের সাথে সাথে, পূর্ববর্তী স্কিমগুলি যেমন (i) ব্যাংকিং ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2006; (ii) নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানিগুলির জন্য ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2018; এবং (iii) রিজার্ভ ব্যাঙ্কে ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2019 - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2021 বাতিল করা হয়েছে।

2021 সালের সমন্বিত ন্যায়পাল প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি নিম্নরূপ:

1. এই প্রকল্পের অধীনে কোনও অভিযোগ মিথ্যা হবে না যদি না:

a) অভিযোগকারী, প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ করার আগে, কোম্পানির কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং

i) কোম্পানি অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করেছে অথবা অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নন অথবা অভিযোগকারী কোম্পানির কাছে অভিযোগ দায়ের করার 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর পাননি এবং

ii) অভিযোগকারী কোম্পানির কাছ থেকে উত্তর পাওয়ার এক বছরের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ করেছে অথবা যেখানে, অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর পাওয়া যায়নি;

b) অভিযোগটি একই কারণে নয় যা ইতিমধ্যেই -

i) একজন ন্যায়পালের সামনে বিচারাধীন অথবা একজন ন্যায়পালের দ্বারা নিষ্পত্তি বা যোগ্যতার ভিত্তিতে বিচার করা হোক, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারী, অথবা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক পক্ষের সাথে; এবং যেকোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন;

ii) অথবা, কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিষ্পত্তি বা যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের সাথে প্রাপ্ত হোক বা না হোক।

c) অভিযোগটি আপত্তিকর, তুচ্ছ বা বিরক্তিকর প্রকৃতির;

d) এই ধরনের দাবির জন্য 1963 সালের সীমাবদ্ধতা আইনের অধীনে নির্ধারিত সীমার মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে কোম্পানির কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল;

e) অভিযোগকারী স্কিমের 11 নং ধারায় উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেননি;

f) অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা আইনজীবী ছাড়া অন্য কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করেননি (যদি না আইনজীবী সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি হন)।

2. নিম্নলিখিত বিষয়গুলির ক্ষেত্রে এই প্রকল্পের অধীনে পরিষেবার অভাবের জন্য কোনও অভিযোগ দায়ের করা যাবে না:

- কোম্পানির বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- আউটসোর্সিং চুক্তি সম্পর্কিত একজন বিক্রেতা এবং কোম্পানির মধ্যে বিরোধ;
- কোম্পানির ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- কোনও বিরোধ যেখানে কোম্পানি কোনও আইনগত বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে পদক্ষেপ গ্রহণ করে;
- রিজার্ভ ব্যাংকের নিয়ন্ত্রক আওতার বাইরের একটি পরিষেবা;
- কোম্পানি এবং অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত সংস্থার মধ্যের একটি বিরোধ;
- কোম্পানির কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্ক সম্পর্কিত একটি বিরোধ।
- ন্যায়পালের কাছে সরাসরি অভিযোগ করা হয়নি;

3. অভিযোগ দায়েরের পদ্ধতি

i) অভিযোগটি এই উদ্দেশ্যে তৈরি পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে (https://cms.rbi.org.in).

Together We Make Tomorrow Happen

ii) অভিযোগটি রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক বিজ্ঞাপিত কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে ইলেকট্রনিক বা বাস্তব পদ্ধতিতেও জমা দেওয়া যেতে পারে। অভিযোগটি, যদি বাস্তব আকারে জমা দেওয়া হয়, তাহলে অভিযোগকারী বা অনুমোদিত প্রতিনিধি (একজন আইনজীবী ব্যতীত) দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত হতে হবে। অভিযোগটি রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নির্দিষ্ট করা ফর্ম্যাটে এবং তথ্য সম্বলিত ইলেকট্রনিক বা বাস্তব পদ্ধতিতে জমা দিতে হবে।

4. আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল

a) অভিযোগের রায় বা প্রত্যাখ্যানের ফলে সংক্ষুব্ধ অভিযোগকারী রায় বা প্রত্যাখ্যানের তারিখের 30 দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করতে পারেন।

b) আপিল কর্তৃপক্ষ, যদি সন্তুষ্ট হন যে অভিযোগকারীর নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে আপিল না করার যথেষ্ট কারণ ছিল, তাহলে তিনি আরও 30 দিন বেশি সময় দিতে পারবেন।

c) আপিল কর্তৃপক্ষের সচিবালয় আপিলটি যাচাই-বাছাই এবং প্রক্রিয়া করবে।

d) আপিল কর্তৃপক্ষ, পক্ষগুলিকে শুনানির যুক্তিসঙ্গত সুযোগ দেওয়ার পর:

- আপিল খারিজ করবেন; অথবা
- আপিল মঞ্জুর করবেন এবং ন্যায়পালের রায় বা আদেশ বাতিল করবেন; অথবা
- আপিল কর্তৃপক্ষের প্রয়োজনীয় বা যথাযথ বিবেচনায় আনা নির্দেশাবলী অনুসারে বিষয়টি নতুন করে নিষ্পত্তির জন্য ন্যায়পালের কাছে প্রেরণ করবেন; অথবা
- ন্যায়পাল বা রোয়েদার আদেশ সংশোধন করা এবং এইভাবে পরিবর্তিত ন্যায়পাল বা রোয়েদার আদেশ কার্যকর করার জন্য প্রয়োজনীয় নির্দেশাবলী প্রদান করবেন; অথবা
- অন্য যে কোনও আদেশ যা উপযুক্ত মনে হয় তা পাস করবেন।

e) আপিল কর্তৃপক্ষের আদেশ ন্যায়পাল কর্তৃক প্রদত্ত রায় বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের আদেশের মতোই কার্যকর হবে।

5. অভিযোগ ফর্মের ফর্ম্যাট ওয়েবসাইটে দেওয়া আছে

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