

## সংযুক্তি ক মুখ্য বৈশিষ্ট্য এর সমন্বিত ন্যায়পাল পরিকল্পনা, 2021

**প্রযোজ্যতা:** - এর বিধানের অধীনে নিয়ন্ত্রিত সত্তা (আরই) দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলিতে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এর ভারত আইন, 1934, দ্য ব্যাংকিং প্রবিধান আইন, 1949, এবং দ্য পেমেন্ট এবং বসতি সিস্টেম, আইন, 2007। নিয়ন্ত্রিত সত্তা মানে ক ব্যাংক বা ক নন-ব্যাংকিং আর্থিক প্রতিষ্ঠান বা ক পদ্ধতি অংশগ্রহণকারী হিসাবে সংজ্ঞায়িত ভিতরে দ্য পরিকল্পনা বা যেকোনো অন্যান্য সত্তা হিসাবে হতে পারে নির্দিষ্ট করা

### প্রকল্পের অধীনে বিবেচনা করা হয় না বিষয়গুলি: -

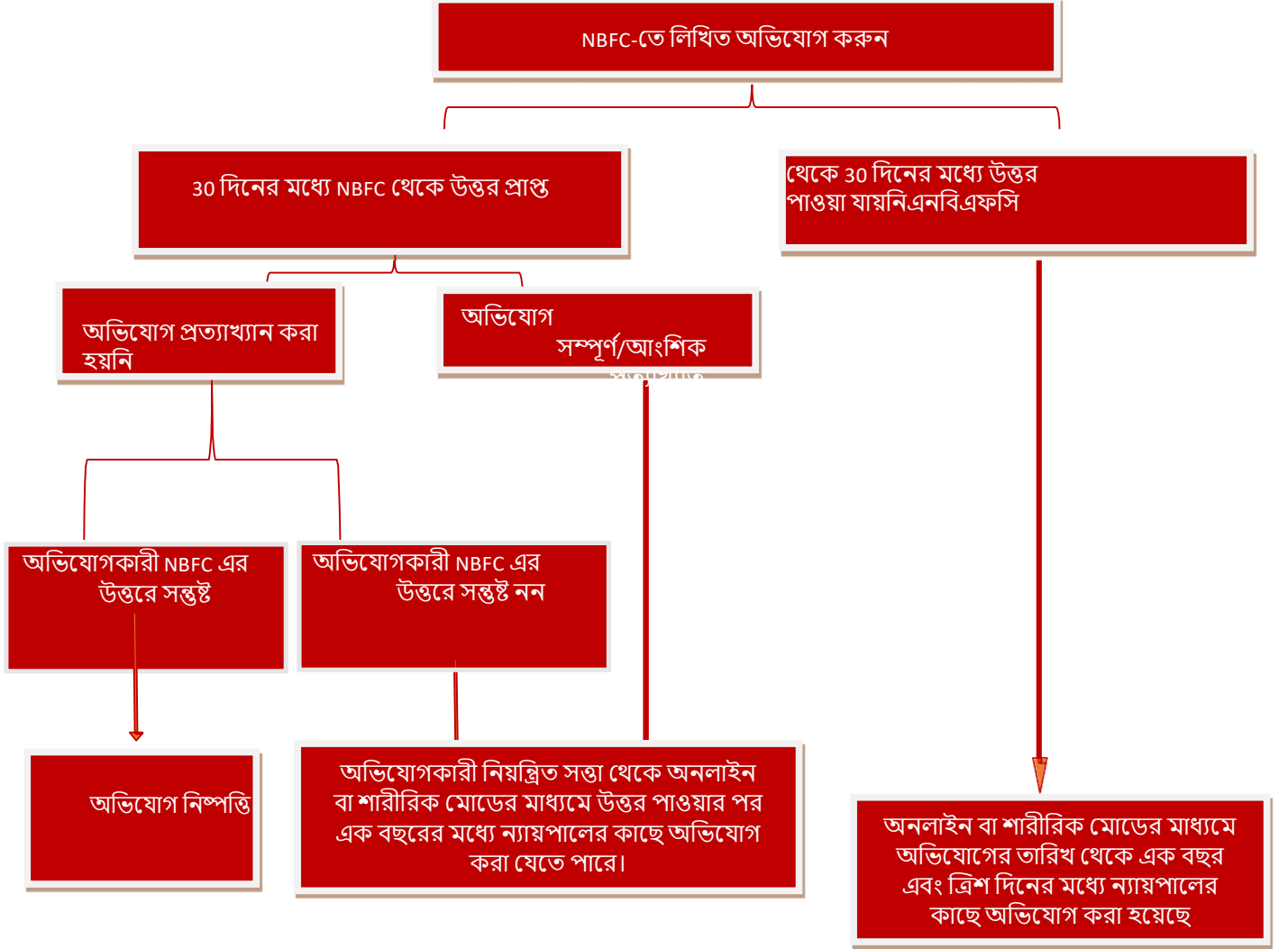
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার বাণিজ্যিক বিচার/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত (RE)।
- আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত বিক্রেতা এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ।
- অভিযোগ সরাসরি ন্যায়পালের কাছে সম্বোধন করা হয় না।
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ।
- যে বিবাদে একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা পদক্ষেপ নেওয়া হয়।
- পরিষেবা রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক পূর্বরূপের মধ্যে নয়।
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিবাদ।
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সম্পর্ক জড়িত বিবাদ।
- বিবাদ যার জন্য ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (নিয়ন্ত্রণ) আইন, 2005 এর ধারা 18-এ একটি প্রতিকার দেওয়া হয়েছে।
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার গ্রাহকদের সাথে সম্পর্কিত বিবাদ স্কিমের অধীনে অন্তর্ভুক্ত নয়।

### স্কিমের অধীনে অভিযোগ মিথ্যা হবে না যদি না:

- স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে অভিযোগকারী, নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং-
  - a. অভিযোগ সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নন বা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী উত্তর পাননি এবং
  - b অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তা থেকে উত্তর পাওয়ার পরে 1 বছরের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ করা হয় বা যেখানে অভিযোগের তারিখ থেকে 1 বছর এবং 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর পাওয়া যায় না।
- অভিযোগটি ইতিমধ্যে কর্মের একই কারণের ক্ষেত্রে নয় -
  - a. ন্যায়পালের সামনে বিচারাধীন বা ন্যায়পাল দ্বারা নিষ্পত্তি বা মেধার ভিত্তিতে মোকাবেলা করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা 1 বা ততোধিক অভিযোগকারী বা সংশ্লিষ্ট পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক।
  - b. যেকোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসের সামনে বিচারাধীন বা যেকোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারীর দ্বারা মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবেলা করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা 1 বা ততোধিক অভিযোগকারী বা পক্ষের সাথে প্রাপ্ত হোক বা না হোক।
  - c. কর্মের একই কারণের বিষয়ে অভিযোগের মধ্যে আদালত বা ট্রাইব্যুনালের সামনে বিচারাধীন বা ফৌজদারি কার্যধারা বা ফৌজদারি অপরাধে শুরু হওয়া কোনো পুলিশ তদন্ত অন্তর্ভুক্ত নয়।
- অভিযোগ অপমানজনক বা তুচ্ছ বা উদ্বেগজনক নয়।
- এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963-এর অধীনে সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল।
- অভিযোগকারী স্কিমের 11 ধারা অনুযায়ী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে।
- অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা অভিযোগকারীর মাধ্যমে উকিল ব্যতীত ব্যক্তিগতভাবে দায়ের করা হয় যদি না অভিযোগকারী নিজেই একজন অ্যাডভোকেট হন।

দ্বারা সংচিতি ব্যাংক থেকে সময় প্রতি সময় প্রতি পরিমাণ না ছাঁটা অধীন দ্য পরিকল্পনা.

পদ্ধতি প্রতি থাকা অনুসরণ দ্বারা দ্য ক্রেতা প্রতি ফাইল ক অভিযোগ:



## পদ্ধতি প্রতি ফাইল অভিযোগ:

ক অভিযোগ করতে পারা থাকা দায়ের করা হয় অনলাইন মাধ্যম দ্য পোর্টাল <https://cms.rbi.org.in> বা মাধ্যম ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোড (যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত) কেন্দ্রীভূত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে নিচে ঠিকানা:

কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র,  
সংচিতি ব্যাংক এর ভারত,  
৪র্থ তলা, সেক্টর 17,  
চণ্ডীগড় - 160017 ইমেইল  
- CRPC@rbi.org.in

কোম্পানী, অভিযোগ প্রাপ্তির পর, সমাধানের জন্য ন্যায়পালের সামনে 15 দিনের মধ্যে, তার উপর নির্ভরশীল নথিগুলির কপিগুলি সংযুক্ত করে অভিযোগের বিরোধিতার উত্তরে তার লিখিত সংস্করণ ফাইল করে।

## কিভাবে করে ন্যায়পাল গ্রহণ করা দ্য সিদ্ধান্ত?

- ন্যায়পাল/ডেপুটি ন্যায়পাল অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য সুবিধা বা সমঝোতার মাধ্যমে অভিযোগকারী এবং RE-এর মধ্যে চুক্তি বা মধ্যস্থতা
- ন্যায়পালের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির এবং কোনো নিয়ম দ্বারা আবদ্ধ হবে না প্রমাণ
- অভিযোগ হয় গণ্য প্রতি থাকা সমাধান করা কখন:-
- এটা হয় নিষ্পত্তি দ্বারা আর.ই উপর দ্য হস্তক্ষেপ এর দ্য ন্যায়পাল বা
- অভিযোগকারী আছে সম্মত ভিতরে লেখা বা অন্যথায় (রেকর্ড করা) যে দ্য পদ্ধতি এবং পরিমাণ এর দ্য রেজোলিউশন এর দ্য অভিযোগ হয় সন্তোষজনক বা
- অভিযোগকারী আছে প্রত্যাহার অভিযোগ স্বেচ্ছায়
- স্কিমের ধারা 16 এর অধীনে অভিযোগ প্রত্যাহ্যান না করা হলে, ন্যায়পাল একটি পাস করবে পুরস্কার

## আপিল আগে আপীল কর্তৃপক্ষ

যদি অভিযোগকারী এই স্কিমের 15(1) ধারার অধীনে পুরস্কারের মাধ্যমে সন্তুষ্ট না হন বা এই স্কিমের অধীনে 16(2)(c) থেকে 16(2)(f) ধারার অধীনে অভিযোগ প্রত্যাহ্যান করেন।



অভিযোগকারী পুরস্কার/প্রত্যাহ্যানের তারিখের ত্রিশ দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করতে পারেন।

## নাম এবং যোগাযোগ বিস্তারিত এর অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার/ অভিযোগ প্রতিকার অফিসার:

নাম	মাইক্রোসফট. সৃষ্টি পাদিয়া
ঠিকানা	৩য় তলা, ১২বি, টেকনিপ্লেক্স-২ আইটি পার্ক, বন্ধ বীর সাভারকর ফ্লাইওভার, গোরগাঁও (পশ্চিম), মুম্বাই - 400 062, মহারাষ্ট্র, ভারত
যোগাযোগ না.	+91 22 6249 2700
ই-মেইল আইডি	<a href="mailto:grievanceofficer@ashvfinance.com">grievanceofficer@ashvfinance.com</a>