

মূখ্য বৈশিষ্ট্য - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (RBI) ন্যায্যপাল স্কিমগুলিকে সমন্বিত করেছে যথা (i) ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যান স্কিম, 2006; (ii) নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায্যপাল স্কিম, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ন্যায্যপাল স্কিম, 2019; “রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021” নামে একটি স্কিমে। স্কিমটি আরবিআই ন্যায্যপাল ব্যবস্থাকে নিরপেক্ষ করে ‘এক জাতি এক ন্যায্যপাল’ পদ্ধতি গ্রহণ করে। এই স্কিমটি 12 নভেম্বর, 2021 থেকে কার্যকর হবে।

1. মূল বৈশিষ্ট্য

নিম্নে ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021-এর প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি রয়েছে:

- কোন স্কিমের অধীনে অভিযোগকারীকে ন্যায্যপালের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে হবে তা চিহ্নিত করার জন্য অভিযোগকারীর আর প্রয়োজন হবে না।
- স্কিমটি ‘পরিষেবার ঘাটতি’কে একটি অভিযোগ দায়ের করার ক্ষেত্র হিসাবে সংজ্ঞায়িত করে, বর্জনের একটি নির্দিষ্ট তালিকা সহ। অতএব, অভিযোগগুলিকে কেবলমাত্র “স্কিমে তালিকাভুক্ত ভিত্তির অধীনে অন্তর্ভুক্ত নয়” এর কারণে প্রত্যাখ্যান করা হবে না।
- এই স্কিমটি প্রতিটি ন্যায্যপাল অফিসের এখতিয়ারকে সরিয়ে দিয়েছে।
- যেকোন ভাষায় শারীরিক এবং ইমেল অভিযোগ প্রাপ্তি এবং প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণের জন্য RBI, চণ্ডীগড়ে একটি কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র স্থাপন করা হয়েছে।
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার প্রতিনিধিত্ব করার এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার বিরুদ্ধে গ্রাহকদের দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে তথ্য প্রদানের দায়িত্ব হবে একটি পাবলিক সেক্টর ব্যাঙ্কে জেনারেল ম্যানেজার বা সমতুল্য পদে প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের।

2. অভিযোগের ভিত্তি

- নিয়ন্ত্রিত সত্তার (RE) কোনো কাজ/বর্জন যা পরিষেবার ঘাটতির ফলে ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারে। “অনুমোদিত প্রতিনিধি” মানে একজন অ্যাডভোকেট ব্যতীত, যথাস্থভাবে নিয়োগপ্রাপ্ত এবং ন্যায্যপালের সামনে অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য লিখিতভাবে অনুমোদিত।

3. একটি অভিযোগের অ রক্ষণাবেক্ষণের জন্য ভিত্তি

- একটি RE-এর বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত একটি বিক্রোতা এবং একটি RE মধ্যে বিরোধ;
- অভিযোগ সরাসরি ন্যায্যপালকে সম্বোধন করা হয় না;
- একটি RE-এর ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- যে বিবাদে একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে পদক্ষেপ নেওয়া হয়;
- পরিষেবা RBI-এর নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয়;
- RE এর মধ্যে বিবাদ; এবং
- একটি RE-এর কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্ক জড়িত বিবাদ।

4. অভিযোগ দায়ের করার প্রক্রিয়া

- যদি কোনও গ্রাহক অভিযোগ দায়েরের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে NBFC থেকে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান বা যদি তিনি NBFC থেকে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট হন তবে গ্রাহক এক বছরের মধ্যে ন্যায্যপালের অফিসে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন NBFC থেকে উত্তর পাওয়ার পর।
- অভিযোগকারী একটি পুরস্কার বা ন্যায্যপাল অফিস কর্তৃক একটি অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের দ্বারা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি পুরস্কার প্রাপ্তির তারিখ বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের তারিখের 30 দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করতে পারে।

5. অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি

- <https://cms.rbi.org.in> এ অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে

- b. অভিযোগগুলি ডেডিকেটেড ইমেল- crpc@rbi.org.in-এর মাধ্যমেও দায়ের করা যেতে পারে বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017-এ স্থাপিত 'সেন্ট্রালাইজড রিসিস্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার'-এ ফিজিক্যাল মোডে পাঠানো যেতে পারে। নির্ধারিত বিন্যাস।
- c. হিন্দি, ইংরেজি এবং উপলব্ধ আঞ্চলিক ভাষায় একটি টোল-ফ্রি নম্বর -14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:15) সহ যোগাযোগ কেন্দ্রে অভিযোগ নথিভুক্ত করা যেতে পারে।

6. অভিযোগের সমাধান

- a. ন্যায়পালের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির।
- b. সুবিধা, সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি।
- c. যদি উপরোক্ত মাধ্যমে নিষ্পত্তি না হয়, তাহলে ন্যায়পাল পুরস্কার/অর্ডার জারি করতে পারে।

7. প্রধান নোডাল অফিসারের বিবরণ

কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে RBI ওমবডসম্মান এর কাছে প্রতিনিধিত্ব করার জন্য এবং তথ্য প্রদানের জন্য কোম্পানি নিম্নলিখিত অফিসারকে প্রধান নোডাল অফিসার হিসাবে নিয়োগ করেছে। স্কিমের একটি কপি তার কাছে পাওয়া যায়। এই বিষয়ে যে কোন তথ্যের জন্য, তার সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে:

মিঃ রোহিত শ্রীবাস্তব
মহাব্যবস্থাপক - আইনি, ঝুঁকি এবং সম্মতি

ট্রু ক্রেডিটস প্রাইভেট লিমিটেড
CIN: U65190HR2017PTC070653
দ্য সার্কেল ওয়ার্ক, 5ম তলা, হুদা সিটি সেন্টার, সেক্টর - 29, গুরুগ্রাম, হরিয়ানা- 122001
ওয়েবসাইট: www.truecredits.in; টেলিফোন নম্বর: 0124- 4642763; ইমেইল:
nodalofficer.cg@truecredits.in

8. অন্যান্য

- a. এটি একটি বিকল্প বিরোধ সমাধান প্রক্রিয়া।
- b. অভিযোগকারী আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোন ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে যাওয়ার স্বাধীনতায়।