

## ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্য

**প্রযোজ্যতা:**-রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934, ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949 এবং পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেম, অ্যাক্ট, 2007-এর বিধানের অধীনে নিয়ন্ত্রিত সত্তা (আরই) দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলিতে।

নিয়ন্ত্রিত সত্তা মানে একটি ব্যাঙ্ক বা একটি নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা বা স্কিমে সংজ্ঞায়িত একটি সিস্টেম অংশগ্রহণকারী বা অন্য কোনও সত্তা যা সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট করা যেতে পারে যে পরিমাণে স্কিমের অধীনে বাদ দেওয়া হয়নি।

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

- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার বাণিজ্যিক বিচার/সিদ্ধান্ত (আরই)।
- আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত বিক্রেতা এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ।
- অভিযোগ সরাসরি ন্যায়পালকে সম্বোধন করা হয়নি।
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ।
- একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশের সাথে সম্মতিতে নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা যে বিরোধের সূচনা করা হয়।
- পরিষেবা রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক পূর্বরূপের মধ্যে নেই।
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিবাদ।
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সম্পর্ক জড়িত বিবাদ।

### স্কিম অধীনে অভিযোগ মিথ্যা হবে না যদি না

- অভিযোগকারী স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে, নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং
  - a. অভিযোগ সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নন বা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার পর 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 ডিল করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা 1 বা ততোধিক অভিযোগকারী বা সংশ্লিষ্ট পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক।
  - b. কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসের সামনে বিচারাধীন বা যে কোনো আদালত মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা নিষ্পত্তি করেছে। ট্রাইব্যুনাল বা সালিস, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা 1 বা

ততোধিক অভিযোগকারী বা সংশ্লিষ্ট পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক।

c. কর্মের একই কারণের বিষয়ে অভিযোগে 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 প্রকল্পের 11 ধারা অনুযায়ী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে।
- অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা অভিযোগকারীর মাধ্যমে অ্যাডভোকেট ব্যতীত ব্যক্তিগতভাবে দায়ের করা হয় যদি না অভিযোগকারী নিজেই অ্যাডভোকেট হন।

### NBFC-তে লিখিত অভিযোগ করুন

30 দিনের মধ্যে NBFC থেকে উত্তর প্রাপ্ত

NBFC থেকে 30 দিনের মধ্যে উত্তর পাওয়া যায়নি

অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করা হয়নি

অভিযোগ সম্পূর্ণ/আংশিকভাবে

অভিযোগকারী সন্তুষ্ট  
স  
NBFC এর উত্তর

অভিযোগকারী NBFC-  
এর উত্তরে সন্তুষ্ট নই

অভিযোগসমাধান  
করা হয়েছে

অভিযোগ পাওয়ার পর এক  
বছরের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে  
অভিযোগ করা যেতে পারে  
অনলাইন বা শারীরিক মোডের

থেকে এক বছর ত্রিশ দিনের মধ্যে  
ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ করা  
হয়  
অভিযোগের তারিখ, হয় অনলাইন বা  
শারীরিক মোডের মাধ্যমে

### অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি

অভিযোগও করা যেতে পারে পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইন <https://cms.rbi.org.in> অথবা ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমে (যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত) নিচের ঠিকানায় কেন্দ্রীভূত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে।

## কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, ভারতীয় রিজার্ভ

ব্যাঙ্ক, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017

### ন্যায়পাল কিভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?

- ন্যায়পাল/ডেপুটি ন্যায়পাল অভিযোগকারী এবং RE-এর মধ্যে সহজলভ্যতা বা সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে একটি অভিযোগের নিষ্পত্তিকে উন্নীত করার চেষ্টা করে।
  - ন্যায়পালের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির এবং প্রমাণের কোনো নিয়ম দ্বারা আবদ্ধ হবে না।
  - অভিযোগের সমাধান করা হবে বলে মনে করা হয় যখন: -
  - ন্যায়পালের হস্তক্ষেপে এটি RE দ্বারা নিষ্পত্তি করা হয়
  - অভিযোগকারী লিখিতভাবে বা অন্যথায় (লিপিবদ্ধ) সম্মত হয়েছেন যে অভিযোগের সমাধানের পদ্ধতি এবং পরিমাণ সন্তোষজনক বা
- a. অভিযোগকারী স্বৈচ্ছায় অভিযোগ প্রত্যাহার করেছেন
- স্কিমের ধারা 16 এর অধীনে অভিযোগ প্রত্যাহ্যান না করা হলে, ন্যায়পাল একটি পুরস্কার প্রদান করবে।

### আপীল কর্তৃপক্ষের সামনে আপীল

যদি অভিযোগকারী এই স্কিমের ধারা 15(1) এর 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 আপীল কর্তৃপক্ষের কাছে আপীল করতে পারেন।

### কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ

নাম	অফিসের ঠিকানা	যোগাযোগ সংখ্যা	ইমেইল আইডি
মিঃ রিতেশ আর আগরওয়াল	রেজিড. অফিস: পিএস সৃজন কর্পোরেশন পার্ক, ইউনিট-1204, 12ম তলা, টাওয়ার-আই প্লট-জি 2, স্ট্রীট নং 25, জিপি ব্লক, সেক্টর V কলকাতা- 700091।	760507586	nodal@mpocket.com

নির্দেশ করে <https://www.mpocketfinancial.in> এবং [www.rbi.org](http://www.rbi.org) স্কিমের আরও বিশদ বিবরণের জন্য