

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্মান স্কিম 2021 - প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি

ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্মান স্কিম, 2021 12 নভেম্বর, 2021 থেকে কার্যকর হবে। স্কিমটি আরবিআই ন্যায্যপাল ব্যবস্থাকে নিরপেক্ষ করে 'এক দেশ এক ন্যায্যপাল' পদ্ধতি গ্রহণ করে। এটি আরবিআই-এর বিদ্যমান তিনটি ন্যায্যপাল স্কিমকে সমন্বিত করে, যথা, (i) ব্যাঙ্কিং ওমবডসম্মান স্কিম, 2006; (ii) নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ওমবডসম্মান স্কিম, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওমবডসম্মান স্কিম, 2019।

প্রাসঙ্গিকতা: সমস্ত সত্তা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নিয়ন্ত্রিত (যেমন ব্যাঙ্ক/NBFCs/পেমেন্ট সিস্টেম অপারেটর)

স্কিমের অধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি:

I. অভিযোগের কারণ: নিয়ন্ত্রিত সত্তা (RE) এর কোনো আইন/ব্রাঙ্কির ফলে পরিষেবায় ঘাটতি হলে ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।

"অভিযোগ" বলতে লিখিতভাবে বা অন্যান্য উপায়ে উপস্থাপিত এমন একটি নিবেদনকে বোঝায়, যেখানে কোনো নিয়ন্ত্রিত সত্তার সেবার ক্ষেত্রে ত্রুটির অভিযোগ উত্থাপন করা হয় এবং উক্ত স্কিমের অধীনে প্রতিকার প্রার্থনা করা হয়।;

"পরিষেবার ঘাটতি" মানে কোনো আর্থিক পরিষেবার ঘাটতি বা অপ্রতুলতা যা নিয়ন্ত্রিত সত্তাকে বিধিবদ্ধভাবে বা অন্যথায় প্রদান করতে হবে, যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা লোকসান হতে পারে বা নাও হতে পারে।

"অনুমোদিত প্রতিনিধি" মানে একজন আইনজীবী ব্যতীত (যদি না অ্যাডভোকেট ফ্লুর হন) লিখিতভাবে যথাযথভাবে নিযুক্ত এবং অনুমোদিত একজন ব্যক্তি, যা ন্যায্যপালের সামনে অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করেন।

II. অভিযোগটি স্কিমের অধীনে থাকবে না, যদি না:

a) অভিযোগকারী, স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে, উদ্বিগ্ন ব্যক্তি নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং

i. অভিযোগটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাহ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট হননি; অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারীর কাছ থেকে কোনো উত্তর পাননি; এবং;

b) অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তার পক্ষ থেকে অভিযোগের উত্তর পাওয়ার পর এক বছরের মধ্যে ন্যায্যপালের নিকট অভিযোগ দায়ের করবেন; অথবা, যদি কোনো উত্তর পাওয়ার না হয়, তবে অভিযোগ দায়েরের তারিখ থেকে এক বছর 30 দিনের মধ্যে ন্যায্যপালের নিকট অভিযোগ দায়ের করতে হবে। অভিযোগটি কার্যকলাপের একই কারণের ক্ষেত্রে নয় যেটা ইতিমধ্যে:

i. একজন ন্যায্যপালের বিচারাধীন বা ন্যায্যপালের দ্বারা নিষ্পত্তি বা মেধার ভিত্তিতে মোকাবেলা করা হয়েছে, তা একক অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর কাছ থেকে, বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে গৃহীত হোক বা না হোক;

ii. কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন; অথবা, কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবেলা করা হয়েছে, যা কোনো একক অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের কাছ থেকে গৃহীত হোক বা না হোক।

- c) অভিযোগটি যেন অপমানজনক বা ভিত্তিহীন বা উদ্বেগজনক না হয়;
- d) এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল;
- e) অভিযোগকারী স্কিমের ধারা 11-এ উল্লিখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে;
- f) অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অ্যাডভোকেট ছাড়া অন্য একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে একটি অভিযোগ দায়ের করা হয় যদি না অ্যাডভোকেট ক্ষুণ্ণ হয়।

III. স্কিম এর অধীনে রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য না হওয়ার অভিযোগের ভিত্তি হল এমন ক্ষেত্রে -

- a) RE এর বাণিজ্যিক বিচার/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- b) বিরোধ এবং RE মধ্যে আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত বিরোধ;
- c) অভিযোগ সরাসরি ওমবডসম্মানকে সম্বোধন করা হয় না;
- d) RE-এর ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহী কর্মকর্তার বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- e) বিরোধ যেখানে সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের নির্দেশ মেনে পদক্ষেপ নেওয়া শুরু হয়; f) পরিষেবা RBI-এর নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয়;
- g) RE এর মধ্যে বিরোধ;
- h) RE এর কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্ক সংশ্লিষ্ট বিরোধ;
- i) বিরোধ যার জন্য ক্রেডিট তথ্য কোম্পানি (প্রবিধান) আইন, 2005 এর ধারা 18-এ একটি প্রতিকার দেওয়া হয়েছে; এবং
- j) এই স্কিমের আওতায় নিয়ন্ত্রিত সত্তার গ্রাহকদের সাথে সম্পর্কিত বিবাদগুলি নেই।

অভিযোগ দায়ের করার প্রক্রিয়া:

RE-এর কাছে লিখিত অভিযোগ: গ্রাহক অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য আমাদের যেকোনো পরিষেবার পয়েন্টে যোগাযোগ করতে পারেন এবং অভিযোগ নিবন্ধন থেকে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে একটি প্রতিক্রিয়া আশা করতে পারেন। বিস্তারিত অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি নীচের লিঙ্কে দেওয়া আছে: [Grievance Redressal Policy, Ecofy Finance Pvt. Ltd.](#)

নোডাল অফিসার (অফিসাররা) এবং প্রধান নোডাল অফিসারের বিবরণ:

নাম: শ্রী নিতেশ মিনোচা

ঠিকানা: লেভেল 12, বিড়লা অরোরা, সেঞ্চুরি বাজার, ডাঃ অ্যানি বেসান্ট রোড, ওরলি, মুম্বাই - 400030

ইমেল আইডি: pno@ecofy.co.in

যোগাযোগের নম্বর: 2265451100

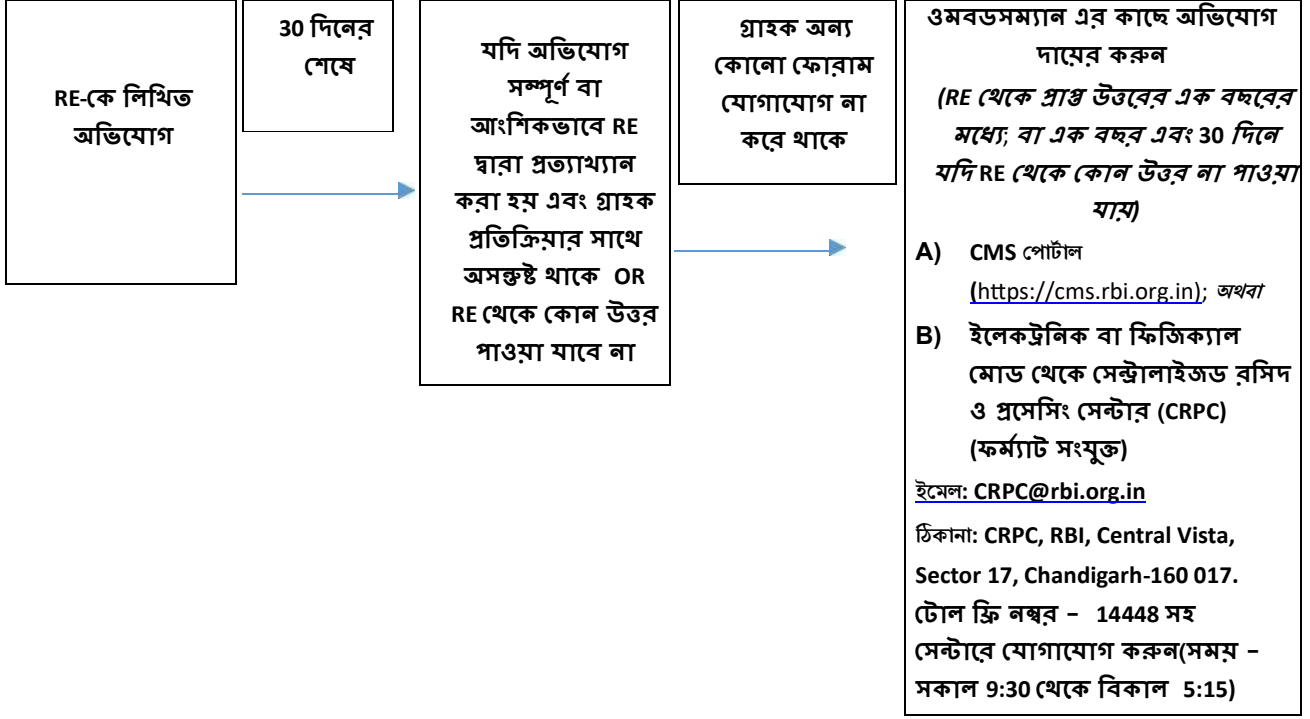
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

নাম: শ্রীমতি করিনা রুব

ঠিকানা: লেভেল 12, বিড়লা অরোরা, সেঞ্চুরি বাজার, ডাঃ অ্যানি বেসান্ট রোড, ওরলি, মুম্বাই - 400030

ইমেল আইডি: gro@ecofy.co.in

যোগাযোগের নম্বর: 7352521515



আপীল কর্তৃপক্ষের সামনে আপীল:

- ওমবডসম্যান অফিস কর্তৃক পুরস্কার বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের ফলে সংশ্লিষ্ট একজন অভিযোগকারী পুরস্কার প্রাপ্তির তারিখ বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে নির্বাহী পরিচালক, ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ (CEPD), RBI-এর কাছে আবেদন করতে পারেন।
- যদি আপীল কর্তৃপক্ষ সন্তুষ্ট হয় যে অভিযোগকারীর কাছে সময়ের মধ্যে আপীলটি না করার জন্য যথেষ্ট কারণ ছিল, তাহলে আরও 30 দিনের বেশি সময়সীমার অনুমতি দিতে পারেন।

অভিযোগের সমাধান:

- ওমবডসম্যান এর সামনে কার্যক্রম সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির। সুবিধা, মীমাংসা বা সালিশের মাধ্যমে নিষ্পত্তি প্রচার করে, যদি না পৌঁছায় তবে পুরস্কার/নির্দেশ জারি করতে পারে।

দ্রষ্টব্য:

- এটি একটি অতিরিক্ত বিরোধ সমাধান প্রক্রিয়া।
- অভিযোগকারী আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে যাওয়ার জন্য স্বাধীন।

আরও বিস্তারিত বিবরণের জন্য, অনুগ্রহ করে Ecofy ওয়েবসাইট www.ecofy.co.in বা RBI ওয়েবসাইট www.rbi.org.in-এ উপলব্ধ স্কিম বিস্তারিত দেখুন। স্কিমটির কপি আমাদের অফিসেও উপলব্ধ, যা অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহককে প্রদান করা হবে।