

# ইউজিডিএম ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড

১৭, দ্য অ্যাড্রেস বিল্ডিং, আউটার রিং রোড, কাদুবেসানাহাল্লি,  
বেলান্দুর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক ৫৬০০৮৭

## রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম ২০২১

### প্রধান বৈশিষ্ট্য

১২ নভেম্বর ২০২১ সালে ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, ২০২১ কার্যকর হয়। এই প্রকল্পটি আরবিআই ওম্বাডসম্যান প্রক্রিয়ার এন্টিয়ারকে নিরপেক্ষ করে 'এক জাতি এক ওম্বাডসম্যান' পদ্ধতি গ্রহণ করে। এটি আরবিআইয়ের বিদ্যমান তিনটি ন্যায়াপাল স্কিমকে একত্রিত করে, যথা, (১) ২০০৬-এর ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসম্যান স্কিম; (২) ২০১৮ সালের নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায়াপাল স্কিম, এবং (৩) ২০১৯ সালের ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ন্যায়াপাল স্কিম।

➤ **প্রাসঙ্গিকতা** : ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সমস্ত সংস্থা (যেমন ব্যাঙ্ক / এনবিএফসি / এবং পেমেন্ট সিস্টেম অপারেটর)

➤ **প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি:**

১. অভিযোগের কারণ: নিয়ন্ত্রিত সত্তার (আরই) যে কোনও পদক্ষেপ / অবহেলার ফলে পরিষেবার ঘাটতি হলে তারা স্বতন্ত্রভাবে বা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারে।

"অনুমোদিত প্রতিনিধি" বলতে একজন আইনজীবী ব্যতীত অন্য কোনও ব্যক্তিকে বোঝায় (যদি না উকিল সংস্কৃদ্ধ ব্যক্তি হন) যথাযথভাবে নিযুক্ত এবং লিখিতভাবে ন্যায়াপালের সামনে অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত হন।

২. স্কিমের অধীনে অভিযোগ বৈধ বলে বিবেচিত হবে না, যদি না

ক) অভিযোগকারী, স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করার আগে, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে একটি লিখিত

অভিযোগ করেছিলেন এবং

প্রথমত- নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নয়; অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্তা কর্তৃক অভিযোগ প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনও উত্তর পাননি; এবং

দ্বিতীয়ত- নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে অভিযোগের উত্তর /প্রতিক্রিয়া পাওয়ার এক বছরের মধ্যে বা অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং ৩০ দিনের মধ্যে যদি কোনো উত্তর বা প্রতিক্রিয়া না পাওয়া যায় তাহলে অভিযোগটি ন্যায়পালের কাছে দায়ের করা হয়।

খ) অভিযোগটি পদক্ষেপের একই কারণের সাথে সম্পর্কিত নয়:

প্রথমত- একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর কাছ থেকে অভিযোগ প্রাপ্ত হোক বা না হোক, অথবা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, ন্যায়পালের দ্বারা যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা;

দ্বিতীয়ত - কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশ বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন; অথবা, কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ দ্বারা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা।

গ) অভিযোগটি কোনোভাবেই অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিরজিকর নয়;

ঘ) ১৯৬৩ সালের সীমাবদ্ধতা আইনের(লিমিটেশান অ্যাক্ট) অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগেই অভিযোগটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে করা হয়েছিল ;

ঙ) অভিযোগকারী স্কিমের ১১ নম্বর ধারার অধীনে উল্লিখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেন;

চ) অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা আইনজীবী ব্যতীত অন্য কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারে যদি না আইনজীবী সংস্কৃদ্ধ ব্যক্তি হন।

III. প্রকল্পের অধীনে অভিযোগের অবহেলার জন্য যে বিষয়গুলি জড়িত-

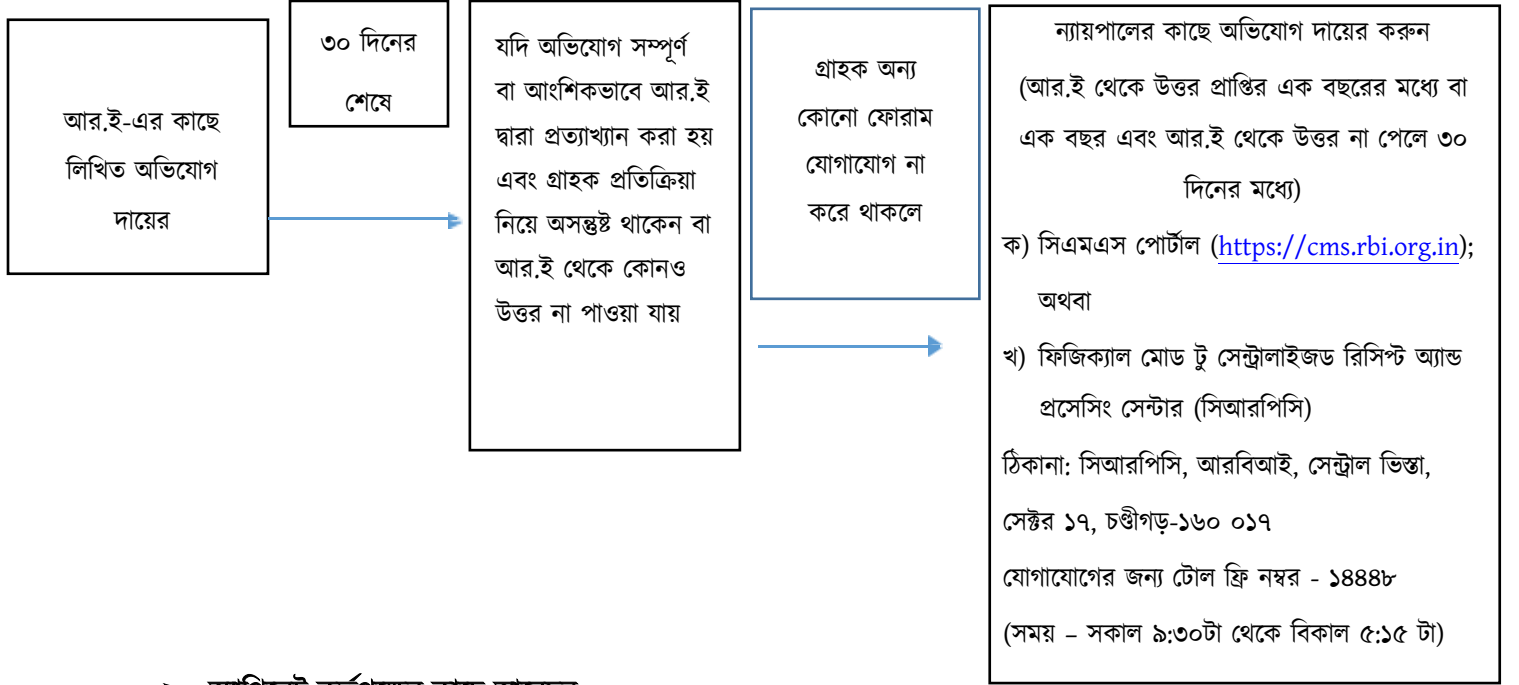
ক) একটি আর.ই-এর বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;

খ) একজন বিক্রেতা এবং আর.ই-এর মধ্যে একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত বিরোধ;

গ) অভিযোগ সরাসরি ন্যায়পালের কাছে সম্বোধন করা হয়নি;

- ঘ) একটি আর.ই-এর ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- ঙ) যে বিবাদে একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে পদক্ষেপ নেওয়া হয়;
- চ) পরিষেবা আরবিআই-এর নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয়;
- ছ) আর.ই- এর মধ্যে বিরোধ; এবং
- জ) একটি আর.ই-এর কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের সাথে জড়িত বিরোধ

➤ অভিযোগ দায়ের করার প্রক্রিয়া:



➤ অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষের কাছে আবেদন:

- অভিযোগকারী ন্যায়পাল অফিস দ্বারা একটি অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের ৩০ দিনের মধ্যে, নির্বাহী পরিচালক, ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ (কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্ট), আরবিআই-এর কাছে আবেদন করতে পারে।
- অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষ, যদি সন্তুষ্ট হয় যে অভিযোগকারীর সময়ের মধ্যে আবেদন না করার পর্যাপ্ত কারণ রয়েছে, তাহলে ৩০ দিনের বেশি সময়সীমার অনুমতি দিতে পারে।

➤ অভিযোগের সমাধান:

- ন্যায়পালের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির।
- সুবিধা, সমঝোতার মাধ্যমে মীমাংসায় পৌঁছনো। সমাধানে না পৌঁছালে অ্যাওয়ার্ড/অর্ডার জারি করতে পারেন।
- এটি একটি বিকল্প বিরোধ সমাধান প্রক্রিয়া। অভিযোগকারীর আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা আরবিট্রেটর বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে যাওয়ার স্বাধীনতা।

➤ প্রধান নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ:

নাম : সৌরভ গোয়েল

ঠিকানা : সার্ভে নং ১৭, দ্য অ্যাড্রেস বিল্ডিং, আউটার রিং রোড, কাদুবেসানাহাল্লি, বেলান্দুর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক ৫৬০০৮৭

ইমেল: [pno@whizdmfinance.com](mailto:pno@whizdmfinance.com)

ফোন: 8095000789