

মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ: ৰিজাৰ্ভ বেংক - সংহত লোকপাল আঁচনি, ২০২৬

ৰিজাৰ্ভ বেংক - সংহত লোকপাল আঁচনি (RB-IOS), ২০২৬ ("আঁচনি") ৰ উদ্দেশ্য হৈছে এই আঁচনিৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্ত নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানসমূহৰ (Regulated Entities) বিৰুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগসমূহৰ সমাধানৰ বাবে এক সুলভ, ক্ষিপ্ৰ আৰু সংঘাতহীন বিকল্প অভিযোগ প্ৰতিকাৰ ব্যৱস্থা প্ৰদান কৰা।

এই আঁচনি ১ জুলাই, ২০২৬ তাৰিখৰ পৰা কাৰ্যকৰী হৈছে।

নভি ফিনচাৰ্ভ লিমিটেড ("কোম্পানী") ৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হোৱা এই আঁচনিৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ তলত উল্লেখ কৰা হ'ল:

১. সেৱাৰ নাটনি বা ক্ৰটি (কোম্পানীয়ে বিধিসন্মতভাৱে বা অন্য প্ৰকাৰে প্ৰদান কৰিবলগীয়া যিকোনো সেৱাৰ ক্ৰটি বা অপৰ্যাপ্ততা, যাৰ ফলত গ্ৰাহকজনৰ আৰ্থিক লোকচান বা ক্ষতি হ'বও পাৰে বা নহ'বও পাৰে) ৰ দ্বাৰা ভুক্তভোগী হোৱা যিকোনো গ্ৰাহকে এই আঁচনিৰ অধীনত লিখিতভাৱে বা অন্য কোনো উপায়েৰে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।
২. লোকপালৰ সন্মুখলৈ অনা বিবাদিত ধনৰ পৰিমাণৰ ওপৰত কোনো সীমা নাই, যাৰ বাবে লোকপালে ৰায় বা পুৰস্কাৰ (Award) প্ৰদান কৰিব পাৰে। অৱশ্যে, অভিযোগকাৰীয়ে ভোগ কৰা যিকোনো পৰিণতিমূলক লোকচানৰ (consequential loss) বাবে, লোকপালৰ সৰ্বাধিক ৩০ লাখ টকালৈকে ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰাৰ ক্ষমতা থাকিব। ইয়াৰ উপৰিও, অভিযোগকাৰীৰ সময়ৰ অপচয়, হোৱা খৰচ আৰু মানসিক যন্ত্ৰণা/হাৰাশাস্তিৰ বাবে সৰ্বাধিক ১ লাখ টকালৈকে অতিৰিক্ত ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰিব পাৰে।
৩. ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে ("RBI") সমগ্ৰ ভাৰতৰ পৰা অভিযোগসমূহ গ্ৰহণ কৰিবৰ বাবে চণ্ডীগড়ত এক 'কেন্দ্ৰীয়কৃত প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ' ("CRPC") স্থাপন কৰিছে।
৪. অভিযোগসমূহ RBI পোৰ্টেল (<https://cms.rbi.org.in>) ৰ জৰিয়তে অনলাইনযোগে পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰি।
৫. অভিযোগসমূহ ইলেকট্ৰনিক বা ভৌতিক (Physical) মাধ্যমৰ জৰিয়তেও চণ্ডীগড়স্থিত CRPC কেন্দ্ৰলৈ নিম্নলিখিত ঠিকনাত প্ৰেৰণ কৰিব পাৰি:

কেন্দ্ৰীয়কৃত প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ (CRPC)

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (Reserve Bank of India)

চেণ্ট্ৰেল ভিষ্টা, ছেক্টৰ ১৭

চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭

ইমেইল আইডি: crpc@rbi.org.in

ইয়াৰ উপৰিও, আঁচনিখন আৰু অভিযোগ দাখিলৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে অভিযোগকাৰীসকলে জানিবলৈ ইন্টাৰেক্টিভ ভইচ ৰেচপন্স চিষ্টেম (IVRS) যুক্ত যোগাযোগ কেন্দ্ৰৰ (Contact Center) টোল ফ্ৰী নম্বৰ **১৪৪৪৮** ২৪x৭ ঘণ্টাই উপলব্ধ। যোগাযোগ কেন্দ্ৰৰ কৰ্মচাৰীৰ সৈতে সংযোগ স্থাপনৰ সুবিধা সোমবাৰৰ পৰা শনিবাৰলৈ (ৰাষ্ট্ৰীয় বন্ধৰ দিনসমূহৰ বাহিৰে) ৰাতিপুৱা ৮:০০ বজাৰ পৰা নিশা ১০:০০ বজাৰ ভিতৰত ইংৰাজী, হিন্দী আৰু দহটা আঞ্চলিক ভাষাত উপলব্ধ আছে।

৬. অভিযোগ গ্রহণযোগ্যতাৰ (Maintainability) ভিত্তি

I. এই আঁচনিৰ অধীনত এটা অভিযোগ কেৱল তেতিয়াহে গ্ৰহণযোগ্য হ'ব যদিহে নিম্নলিখিত চৰ্তসমূহ পূৰণ হয়:

ক) অভিযোগটো পোনপটীয়াকৈ RBI লোকপাললৈ সম্বোধন কৰি প্ৰেৰণ কৰা হ'ব লাগিব। অৱশ্যে, যিবোৰ যোগাযোগত RBI ক কেৱল এটা প্রতিলিপি (CC) হিচাপে চিহ্নিত/প্ৰেৰণ কৰা হয় (ইমেইল বা চিঠিৰ মাধ্যমেই হওক), সেইবোৰ ইয়াৰ অন্তৰ্ভুক্ত নহ'ব; আৰু

খ) অভিযোগটো অভিযোগকাৰীয়ে নিজেই বা উকীলৰ (Advocate) বাহিৰে অন্য কোনো অনুমোদিত প্রতিনিধিৰ জৰিয়তে দাখিল কৰিব লাগিব, যদিহে উকীলজন নিজেই ভুক্তভোগী ব্যক্তি নহয়; আৰু

গ) আঁচনিৰ ১১ নং দফাত উল্লেখ কৰা অনুসৰি অভিযোগকাৰীয়ে সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান কৰিব লাগিব; আৰু

ঘ) অভিযোগটো অপমানজনক, হাস্যকৰ বা আমনিদায়ক প্ৰকৃতিৰ হ'ব নোৱাৰিব; আৰু

ঙ) এই আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ কৰাৰ পূৰ্বে, অভিযোগকাৰীয়ে প্ৰথমে কোম্পানীক লিখিতভাৱে বা অন্য কোনো উপায়েৰে অভিযোগ কৰিব লাগিব, যাৰ প্ৰমাণ অভিযোগকাৰীয়ে দাখিল কৰিব পাৰে; আৰু

চ) কোম্পানীয়ে অভিযোগ লাভ কৰাৰ পিছত, অভিযোগকাৰীয়ে ৩০ দিনৰ ভিতৰত বা RBI, নেচনেল পেমেণ্টচ কৰ্পোৰেচন অৱ ইণ্ডিয়া (NPCI) বা কাৰ্ড নেটৱৰ্ক নিৰ্দেশাৱলীৰ অধীনত নিৰ্দিষ্ট কৰা সময়ৰ (যিটোৱেই সৰ্বাধিক হয়) ভিতৰত কোনো উত্তৰ লাভ কৰা নাই; বা কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা উত্তৰ / সমাধানত অভিযোগকাৰী সন্তুষ্ট নহয়; আৰু

ছ) উপ-দফা (I)(চ) ত নিৰ্দিষ্ট কৰা সময়সীমা উকলি যোৱা তাৰিখৰ পৰা বা কোম্পানীৰ অন্তিম যোগাযোগৰ তাৰিখৰ পৰা (যিটো পিছত হয়) ৯০ দিনৰ ভিতৰত RBI লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ কৰিব লাগিব; আৰু

জ) অভিযোগটো একেটা ওজৰ-আপত্তিৰ সৈতে জড়িত হ'ব নোৱাৰিব, যিটো ইতিমধ্যে RBI লোকপালৰ কাৰ্যালয়ৰ সন্মুখত বিবেচনাধীন হৈ আছে, সেয়া একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰাই হওক বা অন্য এজন বা ততোধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে সন্মিলিতভাৱে হওক; বা

ঝ) অভিযোগটো একেটা ওজৰ-আপত্তিৰ সৈতে জড়িত হ'ব নোৱাৰিব, যিটো ইতিমধ্যে RBI লোকপালৰ কাৰ্যালয়ৰ দ্বাৰা গুণাগুণৰ (merits) ভিত্তিত মীমাংসা বা নিষ্পত্তি কৰা হৈছে; আৰু

ঞ) অভিযোগটো একেটা ওজৰ-আপত্তিৰ সৈতে জড়িত হ'ব নোৱাৰিব, যিটো কোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ (Tribunal), মধ্যস্থতাকাৰী (Arbitrator) বা অন্য কোনো ন্যায়িক বা অৰ্ধ-ন্যায়িক মঞ্চৰ সন্মুখত ইতিমধ্যে বিবেচনাধীন হৈ আছে; বা

ট) অভিযোগটো একেটা ওজৰ-আপত্তিৰ সৈতে জড়িত হ'ব নোৱাৰিব, যিটো কোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ, মধ্যস্থতাকাৰী বা অন্য কোনো ন্যায়িক বা অৰ্ধ-ন্যায়িক মঞ্চৰ দ্বাৰা গুণাগুণৰ ভিত্তিত ইতিমধ্যে মীমাংসা বা নিষ্পত্তি কৰা হৈছে; আৰু

ঠ) কোম্পানীক কৰা অভিযোগটো এনে ধৰণৰ দাবীৰ বাবে সীমাবদ্ধতা আইন (Limitation Act), ১৯৬৩ ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সময়সীমা উকলি যোৱাৰ পূৰ্বে কৰা হৈছিল।

স্পীকৰণ: উপ-দফা (I)(এ) আৰু (I)(ট) ৰ উদ্দেশ্যৰ বাবে, একেটা ওজৰ-আপত্তিৰ সৈতে জড়িত গোচৰত কোনো আদালত বা ন্যায়াধিকৰণৰ সন্মুখত বিবেচনাধীন বা মীমাংসা হোৱা ফৌজদাৰী কাৰ্যবিধি বা কোনো ফৌজদাৰী অপৰাধত আৰম্ভ কৰা আৰক্ষীৰ তদন্ত অন্তৰ্ভুক্ত নহয়।

II. নিম্নলিখিত বিষয়সমূহৰ সৈতে জড়িত অভিযোগসমূহ এই আঁচনিৰ পৰিসৰৰ পৰা বহিৰ্ভূত কৰা হৈছে:

- ক) কোম্পানীৰ ব্যৱসায়িক সিদ্ধান্ত (commercial judgment) বা বিচাৰৰ সৈতে জড়িত বিষয়সমূহ;
- খ) এজন বিক্ৰেতা (vendor) আৰু কোম্পানীৰ মাজৰ বিবাদ;
- গ) কোম্পানীৰ পৰিচালনা কৰ্তৃপক্ষ (Management) বা বিষয়াসকলৰ বিৰুদ্ধে থকা ওজৰ-আপত্তি;
- ঘ) কোনো ন্যায়িক/অৰ্ধ-ন্যায়িক বা বিধিসন্মত বা আইন প্ৰয়োগকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ অনুসৰণ কৰি কোম্পানীয়ে গ্ৰহণ কৰা পদক্ষেপৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা অভিযোগ;
- ঙ) এনে সেৱা যি RBI ৰ নিয়ন্ত্ৰণকাৰী পৰিসৰৰ (regulatory purview) ভিতৰত ন পৰে;
- চ) নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানসমূহৰ (Regulated Entities) মাজৰ বিবাদ;
- ছ) কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্ক (employee-employer relationship) জড়িত বিবাদ;
- জ) এনে এটা অভিযোগ যাৰ বাবে ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানীজ (ৰেগুলেচন) এক্ট, ২০০৫ ৰ ১৮ নং ধাৰাত প্ৰতিকাৰৰ ব্যৱস্থা কৰা হৈছে; আৰু
- ঝ) কোম্পানীৰ সেইসকল গ্ৰহণকাৰী বা গ্ৰাহকৰ সৈতে জড়িত অভিযোগ যিসকল এই আঁচনিৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্ত নহয়।

III. উপ-দফা (I) ৰ অধীনত নিৰ্দিষ্ট অৰ্থতা চৰ্তসমূহ পূৰণ নকৰা অভিযোগ আৰু উপ-দফা (II) ত উল্লেখ কৰা অভিযোগসমূহ কোনো বিতং পৰীক্ষা নকৰাকৈ প্ৰাৰম্ভিক পৰ্যায়তে অগ্ৰহণযোগ্য বুলি নাকচ কৰা হ'ব আৰু ইয়াৰ উপযুক্ত জাননী অভিযোগকাৰীক দিয়া হ'ব।

৭. কোম্পানীৰ দ্বাৰা উত্তৰ দাখিল আৰু নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া

1. কোম্পানীয়ে অভিযোগ লাভ কৰাৰ পিছত, অভিযোগ লাভ কৰাৰ ১৫ দিনৰ ভিতৰত লোকপালৰ ওচৰত সকলো প্ৰাসংগিক নথি-পত্ৰৰ সৈতে লিখিত উত্তৰ দাখিল কৰিব লাগে। অৱশ্যে, কোম্পানীয়ে লিখিতভাৱে কৰা অনুৰোধ আৰু লোকপালৰ সন্তুষ্টিৰ ভিত্তিত, লোকপালে নিজৰ লিখিত সংস্কৰণ আৰু নথি-পত্ৰ দাখিল কৰিবলৈ উপযুক্ত অতিৰিক্ত সময় প্ৰদান কৰিব পাৰে।

1. যদি কোম্পানীয়ে ১৫ দিনৰ ভিতৰত নিজৰ লিখিত সংস্কৰণ আৰু নথি-পত্ৰ দাখিল কৰাত ব্যৰ্থ হয় বা অৱহেলা কৰে, তেন্তে লোকপালে ৰেকৰ্ডত উপলব্ধ প্ৰমাণৰ ভিত্তিত একপক্ষীয়ভাৱে (ex-parte) কাৰ্যপন্থা আগবঢ়াই নিব পাৰে আৰু উপযুক্ত আদেশ জাৰি কৰিব পাৰে বা ৰায় (Award) প্ৰদান কৰিব পাৰে।
2. RBI লোকপাল বা RBI উপ-লোকপালে, যিয়েই নহওক কিয়, অভিযোগকাৰী আৰু কোম্পানীৰ মাজত বুজাবুজিৰ জৰিয়তে অভিযোগৰ নিষ্পত্তি কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব। এনে কাৰ্যপন্থাৰ সময়ত, অভিযোগৰ পক্ষসমূহে প্ৰাসংগিক নথি বা সামগ্ৰী নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত দাখিল কৰিবলৈ RBI লোকপালৰ কাৰ্যালয়ৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা পৰামৰ্শ (advisory) পালন কৰিব লাগিব।
3. অভিযোগৰ নিষ্পত্তিক উদগনি দিয়াবাবে, RBI লোকপাল বা RBI উপ-লোকপালে, যিয়েই নহওক কিয়, ইয়াৰ নিশ্চিতি কৰিব যে এটা পক্ষই দাখিল কৰা লিখিত সঁহাৰি বা সহায়ক নথি বা সামগ্ৰী, যি অভিযোগৰ সৈতে প্ৰাসংগিক, সেয়া আনটো পক্ষক প্ৰদান কৰা হয় আৰু উপযুক্ত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰি অতিৰিক্ত সময় প্ৰদান কৰা হয়।
4. RBI লোকপালে, যদি প্ৰয়োজন বোধ কৰে আৰু অভিযোগৰ পৰিস্থিতিৰ ভিত্তিত, যিকোনো পৰ্যায়তে কোম্পানীক এনে পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিবলৈ পৰামৰ্শ (advisory) জাৰি কৰিব পাৰে যাৰ ফলত অভিযোগটোৰ সম্পূৰ্ণ বা আংশিক সমাধান আৰু নিষ্পত্তি হ'ব পাৰে, আৰু:
 - a. যদি কোম্পানীয়ে পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰে আৰু নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত পৰামৰ্শ পালন কৰে আৰু অভিযোগকাৰীয়ে তাক গ্ৰহণ কৰে, তেন্তে অভিযোগটো আঁচনিৰ ১৪(চ)(b) দফাৰ অধীনত বন্ধ কৰা হ'ব;
 - b. যদি অভিযোগকাৰীয়ে নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত সঁহাৰি নিদিয়ৈ বা এনে কোনো আপত্তি উত্থাপন কৰে যিটো গুণহীন (without merit) বুলি গণ্য হয়, তেন্তে অভিযোগটো ক্ৰমে আঁচনিৰ ১৪(চ)(a) বা ১৪(চ)(d) দফাৰ অধীনত বন্ধ কৰা হ'ব।
5. য'ত RBI লোকপাল / RBI উপ-লোকপালৰ এই মত হয় যে উভয় পক্ষই দাখিল কৰা নথি-পত্ৰ / সামগ্ৰী আৰু লিখিত দাখিলসমূহ কোনো নিষ্পত্তিত উপনীত হ'বলৈ পৰ্যাপ্তভাৱে নিৰ্ণায়ক নহয়, তেন্তে যদি প্ৰয়োজন বুলি গণ্য কৰা হয়, RBI লোকপাল বা RBI উপ-লোকপালৰ দ্বাৰা কোম্পানীৰ বিষয়াসকলৰ সৈতে অভিযোগকাৰীৰ এখন বুজাবুজি বৈঠক (conciliation meeting) আৰম্ভ কৰিব পাৰে। যদি এনে বৈঠক অনুষ্ঠিত হয় আৰু ইয়াৰ ফলত অভিযোগৰ পাৰস্পৰিকভাৱে গ্ৰহণযোগ্য নিষ্পত্তি হয়, তেন্তে বৈঠকৰ কাৰ্যবিৱৰণী ৰেকৰ্ড কৰা হ'ব আৰু পক্ষসমূহে ইয়াত স্বাক্ষৰ কৰিব যে তেওঁলোক নিষ্পত্তিত সন্মত হৈছে। চৰ্ত এই যে এনে বৈঠক RBI লোকপালৰ উপস্থিতিত, ব্যক্তিগতভাৱে বা অনলাইনযোগে অনুষ্ঠিত হ'ব লাগিব।
6. যদি কোম্পানীয়ে আঁচনিৰ ১৫(১)(a) দফাৰ নিয়ম অনুসৰি প্ৰদান কৰা সময়ৰ ভিতৰত নিজৰ লিখিত সংস্কৰণ আৰু নথি-পত্ৰ দাখিল কৰাত অৱহেলা কৰে বা ব্যৰ্থ হয়, তেন্তে কোম্পানীৰ আপীল কৰাৰ কোনো অধিকাৰ নাথাকিব।

1. ৰায় বা পুৰস্কাৰ (Award) বাতিল (lapse) হ'ব আৰু ইয়াৰ কোনো প্ৰভাৱ নাথাকিব যদিহে অভিযোগকাৰীয়ে ৰায়ৰ প্ৰতিলিপি লাভ কৰা তাৰিখৰ পৰা ৩০ দিনৰ ভিতৰত কোম্পানীক দাবীৰ সম্পূৰ্ণ আৰু চূড়ান্ত নিষ্পত্তি হিচাপে ৰায়টো গ্ৰহণ কৰাৰ এখন পত্ৰ প্ৰদান নকৰে।
2. লোকপাল কাৰ্যালয়ৰ দ্বাৰা কোনো ৰায় বা অভিযোগ নাকচ কৰাৰ ফলত ভুক্তভোগী হোৱা অভিযোগকাৰীয়ে, ৰায় বা অভিযোগ নাকচ হোৱা তাৰিখৰ পৰা ৩০ দিনৰ ভিতৰত আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ (Appellate Authority) সন্মুখত আপীল দাখিল কৰিব পাৰে।
3. যদি আপীল কৰ্তৃপক্ষ সন্তুষ্ট হয় যে অভিযোগকাৰীৰ ওচৰত নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত আপীল নকৰাৰ পৰ্যাপ্ত কাৰণ আছিল, তেন্তে তেওঁ ৩০ দিনতকৈ অধিক নোহোৱা (not exceeding 30 days) এক অতিৰিক্ত সময়সীমাৰ অনুমতি দিব পাৰে।

অধিক জানিবৰ বাবে, অনুগ্ৰহ কৰি নভি ফিনচাৰ্ভ লিমিটেডৰ ৱেবছাইট <https://navi.com/finserv> বা RBI ৰ ৱেবছাইট www.rbi.org.in ত উপলব্ধ আঁচনিৰ সবিশেষ চাওক।