উজ্জীৱন স্মল ফাইনান্স বেংক
গঢ়িবা এক উন্নত জীৱন

সংহত লোকপাল যোজনা, 2021ৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্যৰাজি

মাননীয় প্ৰধানমন্ত্ৰী শ্ৰী নৰেন্দ্ৰ মোদীৰদ্বাৰা 12 নৱেম্বৰ 2021 তাৰিখে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ (RBI) সংহত লোকপাল যোজনা**, 2021**ৰ শুভাৰম্ভ কৰা হয়।

এই যোজনাই গুৰুত্ব দিয়ে RBI বিনিয়মিত সংস্থা সমূহৰদ্বাৰা প্ৰদান কৰা হোৱা বিভিন্ন সেৱা সমূহৰ উপভোক্তা সকলৰ বাবে ওজৰ-আপত্তি নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা শক্তিশালী কৰি তোলাত।

ইয়াৰদ্বাৰা তলত উল্লেখ কৰা হোৱা বিদ্যমান লোকপাল যোজনা সমূহক এখন একক যোজনালৈ সংহত কৰিব খোজা হৈছে যি উপভোক্তা সকলক তেওঁলোকৰ ওজৰ-আপত্তি সমূহ ক্ষিপ্ৰভাৱে মীমাংসা কৰিবলৈ এক একক প্লেটফৰ্মৰ হিতাধিকাৰ প্ৰদান কৰিব:

- বেংকিং লোকপাল যোজনা, 2006
- অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী সমূহৰ বাবে থকা লোকপাল যোজনা, 2018;
- ডিজিটীয় লেনদেনৰ বাবে থকা লোকপাল যোজনা, 2019;

RBI ৰ লোকপাল ব্যৱস্থাৰ ক্ষেত্ৰাধিকাৰ নিৰপেক্ষ কৰি এই যোজনাই 'এখন ৰাষ্ট্ৰ এক লোকপাল' দৃষ্টিভংগি অভিগ্ৰহণ কৰিছে।

এই যোজনাৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্যৰাজি তলত দিয়া ধৰণৰ:

- এতিয়াৰেপৰা অভিযোগকাৰীয়ে কোনখন যোজনাৰ অধীনত লোকপালৰ ওচৰত তেওঁৰ অভিযোগ দাখিল কৰিছে সেই কথা চিনাক্ত কৰাৰ প্ৰয়োজন নহ'ব।
- ব্যতিক্ৰমৰ এখন নিৰ্ধাৰিত তালিকাৰ সৈতে, এই যোজনাই'সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত হোৱা ত্ৰুটী'ক এটা অভিযোগ দাখিলৰ কাৰণ হিচাপে সংজ্ঞাবদ্ধ কৰিছে। সেয়েহে, "যোজনাত তালিকাবদ্ধ কৰা কাৰণবোৰৰ অধীনত সামৰি ল'ব পৰা নাযায়" বুলিয়েই যুক্তি দৰ্শাই এতিয়াৰেপৰা অভিযোগবোৰ অগ্ৰাহ্য কৰিব পৰা নাযাব।
- প্ৰতিটো লোকপাল কাৰ্যালয়ৰ ক্ষেত্ৰাধিকাৰৰ ব্যৱস্থা এই যোজনাত নোহোৱা কৰা হৈছে।
- যিকোনো ভাষাত কৰা ভৌতিক আৰু ই-মেইল অভিযোগৰ প্ৰাপ্তি তথা প্ৰাৰম্ভিক প্ৰলেখনৰ বাবে RBI, চণ্ডীগড়ত এটা কেন্দ্ৰীয়কৃত প্ৰাপ্তি তথা প্ৰলেখন কেন্দ্ৰ স্থাপন কৰা হৈছে।
- যিকোনো ভাষাত কৰা ভৌতিক আৰু ই-মেইল অভিযোগৰ প্ৰাপ্তি তথা প্ৰাৰম্ভিক প্ৰলেখনৰ বাবে RBI, চণ্ডীগড়ত এটা কেন্দ্ৰীয়কৃত প্ৰাপ্তি তথা প্ৰলেখন কেন্দ্ৰ স্থাপন কৰা হৈছে।
- সেইবোৰ গোচৰত বিনিয়মিত সংস্থাৰ আপীল কৰাৰ অধিকাৰ নাথাকিব যিবোৰত সন্তোষজনকভাৱে আৰু সময়মতে তথ্য/নথি-পত্ৰ দাখিল নকৰাৰ বাবে সংস্থাটোৰ বিৰুদ্ধে লোকপালে এটা অধিনিৰ্ণয় জাৰি কৰিছে।

এই যোজনাৰ অধীনত আপীলকৰণ প্ৰাধিকৰণ হ'ব RBI ৰ উপভোক্তা শিক্ষা তথা সুৰক্ষা বিভাগৰ দায়িত্বত থকা কাৰ্যবাহী সঞ্চালক গৰাকী।

কোনবোৰ অভিযোগ পোষণীয় নহয়?

এই যোজনাৰ অধীনত সেৱাৰ ত্ৰুটীৰ বাবে কৰা হোৱা তেনে কোনো অভিযোগ পোষণীয় নহ'ব যদিহে তাত এইবোৰ কথা জড়িত হৈ থাকে:

(1) এই যোজনাৰ অধীনত এইবোৰ কথা জড়িত হৈ থকা ক্ষেত্ৰত সেৱাৰ ত্ৰুটী সম্পৰ্কীয় কোনো অভিযোগ দাখিল কৰিব পৰা নাযাব:

- এটা বিনিয়মিত প্ৰতিষ্ঠানে লোৱা ব্যৱসায়িক নিৰ্ণয়/ব্যৱসায়িক সিদ্ধান্ত;
- এগৰাকী বিক্ৰেতা আৰু এটা বিনিয়মিত সংস্থাৰ মাজত হোৱা এটা বাহ্য উৎসৰ উপযোগ ঠিকাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত বিবাদ;
- লোকপালক প্ৰত্যক্ষভাৱে সম্বোধন কৰি দাখিল নকৰা এটা ওজৰ-আপত্তি;
- এটা বিনিয়মিত সংস্থাৰ ব্যৱস্থাপনা বা কাৰ্যবাহী সকলৰ বিৰুদ্ধে উত্থাপিত সাধাৰণ ওজৰ-আপত্তি;
- কোনো এটা বিধিসন্মত বা বিধি বলবৎকাৰী প্ৰাধিকৰণে দিয়া নিৰ্দেশৰ অনুপালনকল্পে এটা বিনিয়মিত প্ৰতিষ্ঠানে গ্ৰহণ কৰা কাৰ্যব্যৱস্থাৰ সন্দৰ্ভত উদ্ভৱ হোৱা এটা বিবাদ;
- ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ বিনিয়মনমূলক কাৰ্যক্ষেত্ৰৰ ভিতৰত নথকা এটা সেৱা;
- বিনিয়মিত সংস্থা সমূহৰ মাজত উদ্ভৱ হোৱা এটা বিবাদ; আৰু
- এটা বিনিয়মিত সংস্থাৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্ক জড়িত হৈ থকা এটা বিবাদ।

(2) এই যোজনাৰ অধীনত এটা অভিযোগ তেতিয়ালৈকে গ্ৰহণ কৰা নহ'ব যেতিয়ালৈকে:

- এই যোজনাৰ অধীনত এটা অভিযোগ দাখিল কৰাৰ আগতে, অভিযোগকাৰীয়ে সংশ্লিষ্ট বিনিয়মিত সংস্থাটোৰ ওচৰত এটা লিখিত অভিযোগ দাখিল নকৰে আৰু -
  - (i) অভিযোগটো সম্পূৰ্ণৰূপে বা আংশিকভাৱে বিনিয়মিত সংস্থাটোৰদ্বাৰা অগ্ৰাহ্য কৰা নহয়, সংস্থাটোৱে দিয়া উত্তৰত অভিযোগকাৰী সন্তুষ্ট নহয়; বা বিনিয়মিত সংস্থাটোৱে অভিযোগটো প্ৰাপ্ত কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত অভিযোগকাৰীয়ে কোনো উত্তৰ নাপায়; আৰু
  - (ii) অভিযোগকাৰীয়ে অভিযোগটোৰ সন্দৰ্ভত বিনিয়মিত সংস্থাটোৰপৰা উত্তৰ পোৱাৰ এবছৰৰ ভিতৰত লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগটো দাখিল কৰা নহয় বা, কোনো উত্তৰ নোপোৱা অৱস্থাত, অভিযোগ দাখিলৰ তাৰিখৰপৰা 1 বছৰ আৰু 30 দিনৰ ভিতৰত।
- অভিযোগটো সেই একেই বাদ হেতুকৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নহয় যিটো ইতিমধ্যে-
  - (i) এগৰাকী লোকপালৰ ওচৰত মীমাংসা নোহোৱাকৈ পৰি আছে বা এগৰাকী লোকপালৰদ্বাৰা মীমাংসা কৰা হৈছে বা গুণাগুণ অনুসাৰে বিচাৰ কৰি চোৱা হৈছে, লাগিলে সেইটো একেগৰাকী অভিযোগকাৰীৰপৰা বা আন এক বা ততোধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে, বা এক বা ততোধিক সংশ্লিষ্ট পক্ষৰ সৈতে প্ৰাপ্ত কৰা হওকেই বা নহওক;
  - (ii) কোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থ বা আন কোনো অধিকৰণ বা প্ৰাধিকৰণৰ ওচৰত মীমাংসা নোহোৱাকৈ আছে; বা, কোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থ বা আন কোনো অধিকৰণ বা প্ৰাধিকৰণৰদ্বাৰা মীমাংসা কৰা হৈছে বা গুণাগুণ অনুসাৰে বিচাৰ কৰি চোৱা হৈছে, লাগিলে সেইটো একেগৰাকী অভিযোগকাৰীৰপৰা বা আন এক বা ততোধিক অভিযোগকাৰীৰ/ সংশ্লিষ্ট পক্ষৰ সৈতেপ্ৰাপ্ত কৰা হওকেই বা নহওক;
- অভিযোগটোৰ প্ৰকৃতি অপমানসুচক বা তুচ্ছাৰ্থক বা বিৰক্তিদায়ক নহয়;

- বিনিয়মিত সংস্থাটোৰ ওচৰত অভিযোগটো পৰিসীমা অধিনিয়ম, 1963 ৰ অধীনত নির্ধাৰিত পৰিসীমা অৱধিৰ সমাপ্তিৰ আগতেই দাখিল কৰা হৈছিল, এনেবোৰ দাবীৰ বাবে;
- অভিযোগকাৰীয়ে এই যোজনাৰ দফা 11 ত বিনির্দ্দিষ্ট কৰি দিয়া মতে সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান কৰিছে;
- অভিযোগটো অভিযোগকাৰীয়ে দাখিল কৰিছে ব্যক্তিগতভাৱে বা ব্যথিত ব্যক্তি নোহোৱা পর্যন্ত এগৰাকী অধিবক্তাৰ বাহিৰে আন এগৰাকী প্রাধিকৃত প্রতিনিধিৰ জৰিয়তে।
  ব্যাখ্যা 1: উপ-দফা (2)(a) ৰ উদ্দেশ্যত, 'লিখিত অভিযোগ'ত সন্নিৱিষ্ট হ'ব আন প্রকাৰৰ জৰিয়তে কৰা অভিযোগবোৰ য'ত এটা অভিযোগ কৰাৰ প্রমাণ অভিযোগকাৰীৰদ্বাৰা নিবেদন কৰিব পৰা যায়।
  *ব্যাখ্যা 2:*উপ-দফা (2)(b)(ii) ৰ উদ্দেশ্যত, একেটা বাদ হেতুকৰ সন্দৰ্ভত কৰা এটা অভিযোগত এখন আদালত বা ন্যায়াধিকৰণে মীমাংসা কৰিবলৈ বাকী থকা বা মীমাংসাত উপনীত হোৱা কোনো ফৌজদাৰী কার্য্যক্রম বা এটা ফৌজদাৰী অপৰাধৰ বাবে আৰম্ভ কৰা হোৱা কোনো পুলিচ অনুসন্ধান সন্নিৱিষ্ট নহয়।

এগৰাকী উপভোক্তাই কেনেকৈ এটা অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে?

অভিযোগবোৰ অব্যাহতভাৱে https://cms.rbi.org.in ত অনলাইন দাখিল কৰা হ'ব। অভিযোগবোৰ উৎসৰ্গীত ই-মেইল crpc@rbi.org.in ৰ জৰিয়তেও দাখিল কৰিব পৰা যায় বা ভাৰতীয় ৰিজার্ভ বেংক, চতুর্থ মহলা, ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড় – 160017 এই ঠিকনাত স্থাপন কৰা হোৱা 'কেন্দ্ৰীয়কৃত প্রাপ্তি আৰু প্রলেখন কেন্দ্র'লৈ ভৌতিক প্রকাৰেৰে প্রেৰণ কৰিব পৰা যায়। অতিৰিক্তভাৱে, 14448 এই শুল্কবিহীন নম্বৰ থকা এটা যোগাযোগ কেন্দ্রয়ো সদ্যহতে হিন্দী, ইংৰাজী আৰু আন আঠটা স্থানীয় ভাষাত কাম কৰি আছে আৰু যথা সময়ত আন ভাৰতীয় ভাষা সমূহো সামৰি ল'ব পৰাকৈ এই কেন্দ্রৰ সম্প্রসাৰণ ঘটোৱা হ'ব।

RBI ৰ ৱেবছাইট আৰু CMS প'র্টেলতো (https://cms.rbi.org.in) এই যোজনাৰ এটা প্রতিলিপি লভ্য। এই বেংকেও ইয়াৰ আটাইবোৰ শাখাত সংহত লোকপাল যোজনা প্রদর্শনৰ ব্যৱস্থা কৰিছে।

এই যোজনাখন কার্যকৰী হৈছে 12 নৱেম্বৰ 2021 তাৰিখৰপৰা।

অভিযোগ প্রস্তুত প্রক্রিয়া, অভিযোগ প্রপত্র ইত্যাদিৰ বিষয়ে আৰু কিবা সবিশেষ জানিবলৈ, উপভোক্তাই শাখাবোৰত প্রদর্শন কৰা হোৱা যোজনাখন পঢ়ি চাব পাৰে।