

## রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ন্যায়পাল যোজনা ২০২১

### উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য

ইন্টিগ্রেটেড ন্যায়পাল যোজনা, ২০২১ ১২ই নভেম্বর, ২০২১ থেকে কার্যকর হয়েছে। এই যোজনাটি আরবিআই ন্যায়পাল ব্যবস্থার ক্ষমতাকে নিরপেক্ষ রেখে 'এক দেশ এক ন্যায়পাল' পদ্ধতি গ্রহণ করেছে। এটি আরবিআই-এর বিদ্যমান তিনটি ন্যায়পাল যোজনাকে একীভূত করে, যথা, (i) ব্যাঙ্কিং ন্যায়পাল যোজনা, ২০০৬; (ii) নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায়পাল যোজনা, ২০১৮; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ন্যায়পাল যোজনা, ২০১৯।

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

➤ **যোজনার অধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি:**

I. অভিযোগের কারণ: নিয়ামক সংস্থা (আরই) এর যে কোনো কাজ/ভুলের ফলে পরিষেবার ঘাটতি হলে ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারে।

"অনুমোদিত প্রতিনিধি" মানে একজন ব্যক্তি, একজন অ্যাডভোকেট ব্যতীত (যদি না অ্যাডভোকেট পিড়ীত ব্যক্তি হয়) যথাযথভাবে নিয়োগ এবং লিখিতভাবে ন্যায়পালের সামনে কার্যধারায় অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত।

II. অভিযোগটি স্কিমের অধীনে থাকবে না, যদি না:

a) অভিযোগকারী, যোজনার অধীনে অভিযোগ করার আগে, সংশ্লিষ্ট নিয়ামক সংস্থার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করবেন এবং

i. অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে নিয়ামক সংস্থা দ্বারা খারিজ করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নয়; অথবা অভিযোগ প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগকারীর কোনো উত্তর পাননি; এবং

ii. অভিযোগটি নিয়ামক সংস্থা দ্বারা সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নয়; অথবা নিয়ামক সংস্থা অভিযোগ পাওয়ার পর ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো উত্তর পাননি; এবং

b) অভিযোগটি কর্মের একই কারণের ক্ষেত্রে নয় যা ইতিমধ্যেই:

i. একজন ন্যায়পালের কাছে বিচারাধীন অথবা একজন ন্যায়পালের দ্বারা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে, বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা;

ii. কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিস বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে বিচারাধীন; অথবা, কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের দ্বারা মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক।

c) অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা হয়রান করে এমন নয়;

d) নিয়ামক সংস্থার কাছে এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, ১৯৬৩ এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে করা হয়েছিল;

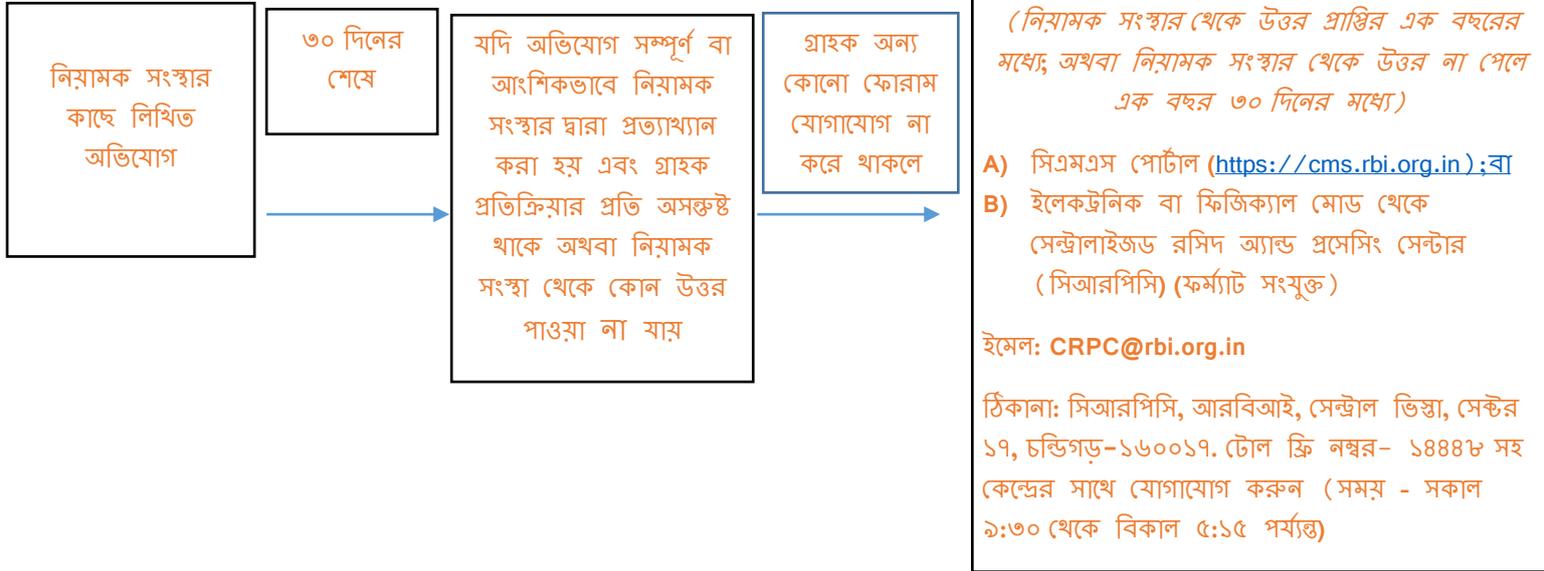
e) অভিযোগকারী স্কিমের ১১ ধারায় উল্লিখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেন;

- f) অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন উকিল ছাড়া অন্য একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয় যদি না অ্যাডভোকেট পিডীত ব্যক্তি হয়।

III. যোজনার অধীনে অভিযোগের রক্ষণাবেক্ষণ না করার কারণগুলি হল সেই বিষয়গুলি যেমন-

- একটি নিয়ামক সংস্থার বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত একটি বিক্রোতা এবং একটি নিয়ামক সংস্থার মধ্যে বিরোধ;
- অভিযোগ সরাসরি ন্যায়পালকে সম্বোধন করা হয় না;
- একটি নিয়ামক সংস্থার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- যে বিবাদে একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশের সাথে সঙ্গতিতে পদক্ষেপ নেওয়া হয়;
- পরিষেবা আরবিআই-এর নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয়;
- RE এর মধ্যে বিরোধ; এবং
- একটি নিয়ামক সংস্থার কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্ক জড়িত বিবাদ।

➤ **অভিযোগ দায়ের করার প্রক্রিয়া**



➤ **আবেদন কর্তৃপক্ষের কাছে আবেদন:**

- অভিযোগকারী ন্যায়পালের কার্যালয় কর্তৃক কোনো পুরস্কার বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের দ্বারা পিডীত, এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর, ডিপার্টমেন্ট অফ কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন (সিইপিডি), পুরস্কার প্রাপ্তির তারিখ বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের তারিখ থেকে ৩০ দিনের মধ্যে আরবিআই-এর কাছে আবেদন করতে পারেন।
- আবেদন কর্তৃপক্ষ, যদি সন্তুষ্ট হয় যে অভিযোগকারীর সময়ের মধ্যে আপীল পছন্দ না করার জন্য যথেষ্ট কারণ রয়েছে, তাহলে ৩০ দিনের বেশি সময়সীমার অনুমতি দিতে পারে।

➤ **অভিযোগ নিষ্পত্তি:**

- ন্যায়পালের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির।
- সুবিধা, সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে মীমাংসার প্রচার করে → যদি না পৌঁছায় তাহলে, পুরস্কার/অর্ডার জারি করতে পারে

**বিঃদ্রঃ**

- এটি একটি বিকল্প বিরোধ সমাধান প্রক্রিয়া।
- অভিযোগকারী আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোন ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে যাওয়ার স্বাধীনতা থাকবে।

**যোজনার বিস্তারিত কপি'র জন্য অনুগ্রহ করে**

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) দেখুন।