

## আৰ.বি.আই.ৰ মুখ্য বিশেষত্বসমূহ-সংহত লোকপাল আঁচনি (RBI-IOS) 2021

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক 12 নৱেম্বৰ, 2021 তাৰিখে সংহত লোকপাল আঁচনি আৰম্ভ কৰে।

### আঁচনিখনৰ কেইটামান মুখ্য বিশেষত্ব নিম্নলিখিত ধৰণৰ:

- অভিযোগকাৰী, নিয়ন্ত্ৰিত সত্তা (আৰ.ই) বা শাখাৰ ঠিকনা নিৰ্বিশেষে দেশৰ যিকোনো স্থানৰ পৰা চিএমএছ পৰ্টেল/ কেন্দ্ৰীভূত প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰি।
- দেশৰ যিকোনো স্থানৰ পৰা ভৌতিকভাৱে/ইমেইলযোগে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বাবে এটা ঠিকনা আৰু এটা ইমেইল থাকে।
- অনলাইন অভিযোগ পঞ্জীয়নত অভিযোগকাৰীয়ে স্বয়ংক্ৰিয় প্ৰাপ্তিস্বীকাৰ পায়।
- অভিযোগৰ স্থিতি ৰিয়েল-টাইম ট্ৰেকিং কৰাৰ সুবিধা।
- চিএমএছত অতিৰিক্ত নথিপত্ৰ অনলাইনজমা দিয়াৰ সুবিধা।
- অভিযোগৰ সন্দৰ্ভত সিদ্ধান্ত / সমাপ্তিৰ বিষয়ে বিতং তথ্যসন্নিবিষ্ট পত্ৰ।

আঁচনিখনে যিকোনো বিত্তীয় সেৱাত 'সেৱাৰ অভাৱ'ক যিকোনো ত্ৰুটি বা অপৰ্যাপ্ততা হিচাপে নিৰ্ধাৰণ কৰে, যিটো আৰ.বি.আই.ৰ আৰ.ই.-য়ে আইনীভাৱে বা অন্যভাৱে প্ৰদান কৰিব লাগিব, যাৰ ফলত গ্ৰাহকৰ বিত্তীয় ক্ষতি বা হানি হ'ব পাৰে বা নহ'ব পাৰে, যাৰ আধাৰ হ'ব নিৰ্ধাৰিত তালিকাৰ সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰাটো।

### আঁচনিখনৰ অধীনত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰি:

- অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে, অভিযোগকাৰীয়ে প্ৰথমে সংশ্লিষ্ট আৰ.ই.-ৰ ওচৰলৈ যাব লাগিব। যদি আৰ.ই.-য়ে অভিযোগটো দাখিল কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত সঁহাৰি নিদিয়ে বা অভিযোগটো সম্পূৰ্ণ/আংশিকভাৱে নাকচ নকৰে বা যদি অভিযোগকাৰী আৰ.ই.-য়ে দিয়া সঁহাৰি/সমাধানত অভিযোগকাৰী সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁ RB-IOS, 2021-ৰ অধীনত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।
- আৰ.ই.-ৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল নকৰাকৈ বা অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পাছত 30 দিন আগতে আ.বি.আই. লোকপালৰ কাষ চাপিলে, যদি আৰ.ই.ৰ পৰা কোনো সঁহাৰি নাপায়, তেন্তে তেনে অভিযোগ RB-IOS, 2021 ৰ অধীনত নন-মেটেনেবল হৈ পৰিব।
- মন কৰিব পাৰি যে আৰ.ই.-ৰ উত্তৰ পোৱাৰ এবছৰৰ পিছত বা, যিবোৰ ক্ষেত্ৰত কোনো উত্তৰ প্ৰাপ্ত নোহোৱা স্থিতিত, আৰ.ই.-ৰ ওচৰত উপস্থাপন তাৰিখৰ এবছৰ আৰু 30 দিনৰ পিছত যদি সঁহাৰি নাপায়, তেন্তে আৰ.বি.আই. লোকপালৰ (RBIO) ওচৰত অভিযোগটো কৰা উচিত।

### তলত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশক বিষয়বোৰৰ বাবে আঁচনিখনৰ অধীনত বেঙ্কিং লোকপালৰ ওচৰত কোনো অভিযোগ কৰিব নোৱাৰি:

- সেইবোৰ অভিযোগ যিবোৰ ইতিমধ্যে লোকপাল/চি.ই.পি.চি.-ৰ দ্বাৰা বা প্ৰক্ৰিয়াৰ অধীনত/অমীমাংসিত হৈ থকা একে ধৰণৰ কাৰ্যৰ কাৰণত আৰু একে ধৰণৰ সঁকাহৰ বাবে (একে অভিযোগকাৰীৰ পৰা প্ৰাপ্ত হওঁক বা এজন বা একাধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে) আৰ.বি.আই.অ'-ৰ সৈতে মোকাবিলা কৰা হৈছে।
- যিকোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা আন কোনো মঞ্চ বা কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত বিচাৰাধীন অভিযোগ; বা যিকোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা আন কোনো মঞ্চ বা কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা, একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰা প্ৰাপ্ত হোৱাই হওঁক বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকাৰী/পক্ষৰ সৈতে যোগ্যতাৰ ওপৰত নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা কৰা হওঁক।
- এক বিবাদৰ সৈতে সম্পৰ্কিত অভিযোগ য'ত আৰ.ই.-ৰ দ্বাৰা আৰম্ভ কৰা পদক্ষেপবোৰ আইনী বা আইন প্ৰৱৰ্তনকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ পালন কৰা হয়।
- এজন অধিবক্তাৰ জৰিয়তে দাখিল কৰা অভিযোগ (অধিবক্তা নিজে অসন্তুষ্ট ব্যক্তিজন বাহিৰে)।

### নিম্নলিখিত যিকোনো পদ্ধতিৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰি:

- অনলাইন - <https://cms.rbi.org.in> আৰ.বি.আই.ৰ চি.এম.এছ. পৰ্টেলত।
- "কেন্দ্ৰীভূত প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ, চতুৰ্থ মহলা, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক, চেম্টৰ -17, চেম্বেল ভিষ্টা, চণ্ডিগড়-160017" আঁচনিত পৰিশিষ্ট 'এ'ত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি প্ৰপত্ৰখনত ভৌতিক অভিযোগ (পত্ৰ/পোষ্ট)।
- সম্পূৰ্ণ বিৱৰণথকা অভিযোগবোৰ ইমেইলযোগে (crpc@rbi.org.in) প্ৰেৰণ কৰিব পাৰি।
- অধিক বিৱৰণৰ বাবে, আঁচনিখনৰ এটা প্ৰতিলিপি শাখা, বেঙ্কৰ ৱেবছাইট আৰু আৰ.বি.আই. ৱেবছাইটত উপলব্ধ।