

**ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক - একত্ৰিত লোকপাল আঁচনি, 2021 - মুখ্য বিশেষত্ববোৰ**

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক (আৰ.বি.আই.) নৱেম্বৰ 12, 2021 তাৰিখৰ CEPD. PRD. No. S873/13.01.001/2021-22 নং অধিসূচনাৰ জৰিয়তে, তিনিখন লোকপাল আঁচনি, যি হৈছে (i) বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি 2006, জুলাই 01, 2017 লৈকে সংশোধন কৰা অনুসৰি; (ii) অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2018; আৰু (iii) ডিজিটেল লেনদেনৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2019 একত্ৰিত কৰি ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক -মেকত্ৰিত লোকপাল আঁচনি, 2021 (আঁচনিখন) প্ৰস্তুত কৰে।

এনেদৰে, এই আঁচনিখনে নিম্নলিখিতবোৰৰ গ্ৰাহকসকলক আৱৰে:

- সকলো বাণিজ্যিক বেংক, আঞ্চলিক গ্ৰাম্য বেংক, অনুসূচিত প্ৰাথমিক (নগৰীয়া) সমবায় বেংক আৰু অনা-অনুসূচিত প্ৰাথমিক (নগৰীয়া) সমবায় বেঙ্ক, পূৰ্বৱৰ্তী বিত্তীয় বৰ্ষৰ অডিট কৰা বেলেঞ্চ শ্বীটৰ তাৰিখত যাৰ জমাৰ আকাৰ হৈছে 50 কোটি টকা আৰু অধিক;
- সকলো অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানী (হাউচিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানীৰ বাহিৰে) যিবোৰ (ক) জমা গ্ৰহণ কৰিবলৈ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত; বা (খ) গ্ৰাহকৰ ইন্টাৰফেচ আছে, আগৰ বিত্তীয় বৰ্ষৰ অডিট কৰা বেলেঞ্চ শ্বীটৰ তাৰিখত যাৰ সম্পত্তিৰ আকাৰ হৈছে 100 কোটি টকা আৰু অধিক;
- আঁচনিখনৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সকলো প্ৰণালী অংশগ্ৰহণকাৰী।

**গ্ৰাহকে কোম্পানীৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰা:**

অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত, গ্ৰাহকে কোম্পানীৰ মুখ্য কাৰ্যালয় বা ইয়াৰ শাখাবোৰত গ্ৰাহক যল্ল গোটেৰ ওচৰত লিখিত অভিযোগ এটা দাখিল কৰিব পাৰে, সেৱাৰ অপৰ্যাপ্তৰ সন্দৰ্ভত।

**গ্ৰাহকে লোকপালৰ অভিযোগ দাখিল কৰা:**

- অভিযোগটো প্ৰয়োজনীয় সজ্জাত পৰ্টেলৰ (<https://cms.rbi.org.in>) জৰিয়তে অনলাইন দাখিল কৰিব পাৰি।
- অভিযোগটো যদি ভৌতিক ৰূপত দাখিল কৰা হয়, অভিযোগকাৰীয়ে ইয়াত যথাযথভাৱে স্বাক্ষৰ কৰিব লাগে আৰু নিৰ্ধাৰিত প্ৰপত্ৰত ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক, চতুৰ্থ মহলা, চেপ্টেম্বৰ 17, চণ্ডিগড় - 160017 ঠিকনাত অৱস্থিত "কেন্দ্ৰীভূত প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰলৈ" প্ৰেৰণ কৰিব পাৰি।
- ভৌতিক আৰু ইমেইল অভিযোগবোৰৰ প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰাৰম্ভিক প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে চণ্ডিগড়ৰ আৰ.বি.আই.-ত এক কেন্দ্ৰীভূত প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ স্থাপন কৰা হৈছে।
- অভিযোগ যিকোনো ভাষাত সমৰ্পিত ই-মেইল- [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) জৰিয়তে প্ৰেৰণ কৰিব পাৰি।
- অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বাবে অভিযোগকাৰীক নিৰ্দেশনা দিবলৈ হিন্দী, ইংৰাজী আৰু আঠটা আঞ্চলিক ভাষাত নিঃশব্দ নম্বৰ - 14448 (পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 5:15 বজালৈ) এটাৰ সৈতে যোগাযোগ কেন্দ্ৰও কাৰ্যকৰী কৰা হৈছে।

টোকা: লোকপালৰ ওচৰলৈ আনিব পৰা বিবাদৰ পৰিমাণৰ কোনো সীমা নাই যাৰ বাবে লোকপালে এক আদেশ জাৰী কৰিব পাৰে।

আঁচনিখনৰ অধীনত অভিযোগ কৰাৰ আগতে অভিযোগকাৰীয়ে নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থালৈ অভিযোগ লিখিব লাগে, যদি:

- এক মাহৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ পৰা উত্তৰ প্ৰাপ্ত কৰা নহয়, বা নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাৰ দ্বাৰা অভিযোগটো সম্পূৰ্ণৰূপে বা আংশিকভাৱে নাকচ কৰা হয়, বা গ্ৰাহকজন উত্তৰটোত অসন্তুষ্ট হৈ থাকে বা নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাই অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত তেওঁ কোনো উত্তৰ প্ৰাপ্ত নকৰে;
- গ্ৰাহকে কোম্পানীৰ পৰা উত্তৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পৰা এক বছৰ আৰু 30 দিন পাৰ হৈ যোৱাৰ আগতে লোকপালৰ সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।
- গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল কৰিব নালাগে, যদি উক্ত অভিযোগটো ইতিমধ্যে কোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা আন কোনো ফ'ৰাম বা কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত বিচাৰাধীন হৈ আছে; বা, যিকোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা আন যিকোনো ফ'ৰাম বা কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা যোগ্যতাৰ ওপৰত নিষ্পত্তি কৰা বা ৰায় দিয়া হৈছে।

#### দফা 10 - অভিযোগ এটা স্বীকাৰ নকৰাৰ ভিত্তিবোৰ

- 1) (1) নিম্নলিখিতবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত থকা কোনো বিষয়ত সেৱাৰ অভাৱৰ বাবে আঁচনিখনৰ অধীনত কোনো অভিযোগ কৰিব পৰা নামাব: নিয়ন্ত্ৰিত সত্তা এটাৰ বাণিজ্যিক ৰায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- (খ) এক আউটচাৰ্চিং চুক্তিৰ সম্পৰ্কত এজন বিক্ৰেতা আৰু এক নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ মাজত এক বিবাদ;
  - (গ) লোকপালক পোনপটীয়াকৈ সম্বোধন নকৰা এক অভিযোগ;
  - (ঘ) নিয়ন্ত্ৰিত সত্তা এটাৰ পৰিচালনা বা কাৰ্যবাহীসকলৰ বিৰুদ্ধে সাধাৰণ অভিযোগ;
  - (ঙ) এক বিবাদ য'ত এক বিধিবদ্ধ বা আইন প্ৰৱৰ্তনকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ অনুসৰণ কৰি নিয়ন্ত্ৰিত সত্তা এটাৰ দ্বাৰা পদক্ষেপ লোৱা হয়;
  - (চ) ৰিজাৰ্ভ বেঞ্চৰ নিয়ামক আওতাৰ ভিতৰত নথকা এটা সেৱা;
  - (ছ) নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাবোৰৰ মাজত এক বিবাদ; আৰু
  - (জ) নিয়ন্ত্ৰিত সত্তা এটাৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্কৰ সৈতে জড়িত এক বিবাদ।

#### লোকপালে কেনেদৰে সিদ্ধান্ত লয়?

- কেৱল সেৱাৰ অভাৱ সম্পৰ্কীয় অভিযোগবোৰ বিবেচনা কৰিব।
- লোকপালৰ সন্মুখৰ শুনানীবোৰ সাৰাংশ প্ৰকৃতিৰ হব;
- মীমাংসাৰ যোগেৰে নিষ্পত্তি - লোকপালে মীমাংসা বা মধ্যস্থতাৰ যোগেৰে অভিযোগকৰ্তা আৰু কোম্পানীৰ মাজত পাৰস্পৰিক বুজাবুজিৰ জৰিয়তে অভিযোগ নিষ্পত্তিত সহায় কৰে।

- যদি, নিয়ন্ত্ৰিত সতাই 15 দিনৰ সময়ৰ ভিতৰত সমৰ্থনকাৰী নথিপত্ৰৰ সৈতে উত্তৰ দাখিল কৰাত ব্যৰ্থ হয়, লোকপালে ৰেকৰ্ডত উপলব্ধ প্ৰমাণৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি একপক্ষীয়ভাৱে আগবাঢ়িব পাৰে আৰু উপযুক্ত আদেশ প্ৰদান কৰিব পাৰে বা ৰায় এটা জাৰী কৰিব পাৰে
- যদি কোনো নিষ্পত্তিত উপনীত নহয়, লোকপালে অভিযোগটো অনুমোদিত বা অগ্ৰাহ্য কৰি ৰায় / আদেশ এটা জাৰী কৰে, এনে ৰায় / আদেশ জাৰী কৰাৰ কাৰণৰ সৈতে।
- অভিযোগকাৰীয়ে বহন কৰা যিকোনো পৰিণাম স্বৰূপ লোকচানৰ বাবে, লোকপালৰ 20 লাখ টকালৈকে ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰাৰ ক্ষমতা থাকিব, লগতে অভিযোগকাৰীৰ হেৰুওৱা সময়, বহন কৰা ব্যয় আৰু অভিযোগকাৰীয়ে ভোগ কৰা নিৰ্যাতন/মানসিক বেদনাৰ বাবে এক লাখ টকালৈকে সহ।
- অভিযোগটো তেতিয়া সমাধান হোৱা হ'ব বুলি গণ্য কৰা হ'ব যেতিয়া:
  - a. যেতিয়া লোকপালৰ হস্তক্ষেপত অভিযোগকৰ্তাই উত্থাপন কৰা আপত্তিটো নিয়ন্ত্ৰিত সতাতোৱে সমাধান কৰে; বা
  - b. অভিযোগকাৰীয়ে লিখিত ভাৱে বা অন্যথা (যিটো নথিভুক্ত কৰা হ'ব পাৰে) সন্মত হয় যে অভিযোগটোৰ সমাধানৰ পদ্ধতি আৰু পৰিমাণ সন্তোষজনক; বা
  - c. অভিযোগকাৰীয়ে স্বেচ্ছাই অভিযোগটো প্ৰত্যাহাৰ কৰে।

**টোকা:** লোকপালে যিকোনো পৰ্যায়ত অভিযোগ এটা নাকচ কৰিব পাৰে যদি গোচৰটো ওপৰৰ দফা 10-ৰ অধীনত অযোগ্য হয় বা ই পৰামৰ্শ আগবঢ়োৱা বা নিৰ্দেশনা বিচৰা প্ৰকৃতিৰ হয়। বা যদি তেওঁলোকে পায় যে সেৱাত কোনো অভাৱ নাই বা অভিযোগকাৰীৰ কোনো বিত্তীয় লোকচান বা ক্ষতি হোৱা নাই, ইত্যাদি

**যদি গ্ৰাহক লোকপালৰ সিদ্ধান্তৰ সৈতে সন্তুষ্ট নহয়, তেনেহলে তেওঁ তাৰ বিৰুদ্ধে আপীল কৰিব পাৰেনে?**

- হয়, লোকপালৰ সিদ্ধান্তৰ বিপক্ষে আপীল কৰিব পাৰি;
- যদি গ্ৰাহক লোকপালৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁ ৰায় প্ৰাপ্ত কৰা বা অভিযোগ প্ৰত্যাহাৰ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত আপীল কৰাৰ সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।
- যদি সন্তোষজনক দস্তাবেজ আৰু সময়মতে তথ্য প্ৰদান নকৰাৰ বাবে লোকপালে নিয়ন্ত্ৰিত সত্ৰা এটাৰ বিপক্ষে ৰায় জাৰী কৰে সেই ক্ষেত্ৰত ইয়াৰ আপীল কৰাৰ কোনো অধিকাৰ নাথাকিব।
- ৰায় প্ৰদানৰ পত্ৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত অধ্যক্ষ/এম.ডি./চি.ই.ও.-ৰ অনুমোদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত নিয়ন্ত্ৰিত সত্ৰাই আপীল দাখিল কৰিব পাৰে।
- উপভোক্তা শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা বিভাগৰ দায়িত্বত থকা আৰ.বি.আই.-ৰ কাৰ্যবাহী সঞ্চালক হ'ব একত্ৰিত আঁচনিখনৰ অধীনত আপীল কৰ্তৃপক্ষ।

- গ্রাহকে যিকোনো স্তৰতে সমাধানৰ বাবে আন যিকোনো আদালত / মঞ্চ / কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰ চপাৰ বাবে স্বতন্ত্ৰ।

টোকা: আঁচনিখনৰ বিষয়ে অধিক বিৱৰণ প্ৰাপ্ত কৰা আৰু গ্ৰাহকে যোগাযোগ কৰিব পৰা কোম্পানীৰ নোডেল বিষয়াৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণৰ বাবে আপুনি <http://sbfc.com> ঠিকনাত চাব পাৰে।

আপোনাকি লগতে গ্ৰাহকক নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰাৰ বাবে সহজে চোৱাৰ বাবে নৱেম্বৰ 12, 2021 তাৰিখৰ আৰ.বি.আই. চাৰ্কুলাৰ নং CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22 -ৰ প্ৰতিলিপি এখন ৰখাৰ বাবে পৰামৰ্শ দিয়া হয়।

**এন.বি.এফ.চি. লোকপালৰ নাম আৰু ঠিকনা তলত দিয়া হৈছে:**

Centre	Name & Contact Details of Nodal Officers of the Company	Area of Jurisdiction
HO @ Mumbai	The Manager, Customer Care SBFC Finance Private Limited, Neptune Element, Ground Floor, Plot No. F3 & F3-1, Road No. 22, Wagle Industrial Estate, Kishan Nagar, Thane West, Maharashtra – 400604 Toll Free No.: 022 68313333 Email: <a href="mailto:customercare@sbfc.com">customercare@sbfc.com</a>	Pan India
HO @ Mumbai	Ms. Rhutuja Parab Grievance Redressal Officer / Principal Nodal Officer SBFC Finance Private Limited., Unit No. 103 First Floor, C & B Square, Andheri Kurla Road, Chakala, Andheri east, Mumbai-400059 Tel:022-67875313 Email: <a href="mailto:management.sbfc@sbfc.com">management.sbfc@sbfc.com</a>	Pan India



Chennai	Raj.Subrama ni Mob: 9786166614 Email: <a href="mailto:raj.subramani@sbfc.com">raj.subramani@sbfc.com</a>	Tamil Nadu, Andaman and Nicobar Islands, Karnataka, Andhra Pradesh, Telangana, Kerala, Union Territory of Lakshadweep and Union Territory of Puducherry
Mumbai	Pragnesh Soneji Mob: 9327527279 Email: <a href="mailto:pragnesh.soneji@sbfc.com">pragnesh.soneji@sbfc.com</a>	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu
New Delhi	Gaurang Goel Mob:7007184488 Email: <a href="mailto:gaurang.goel@sbfc.com">gaurang.goel@sbfc.com</a>	Delhi, Uttar Pradesh, Uttarakhand, Haryana, Punjab, Union Territory of Chandigarh Himachal Pradesh, and Rajasthan and State of Jammu and Kashmir
Kolkata	Shivendra Gupta Mob:7980180567 Email: <a href="mailto:shivendra.gupta@sbfc.com">shivendra.gupta@sbfc.com</a>	West Bengal, Sikkim, Odisha, Assam, Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland, Tripura, Bihar and Jharkhand