

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক – ইন্টিগ্রেটেড লোকপাল স্কিম, 2021 – প্রধান বৈশিষ্ট্য

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI)-এর দ্বারা সংশ্লিষ্ট CEPD.PR.D. No.S873/13.01.001/2021-22 রেফারেন্স সার্কুলার নম্বর সহ, 12 নভেম্বর 2021 তারিখে প্রদত্ত বিজ্ঞপ্তি অনুসারে, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক যথাক্রমে তিনটি পৃথক লোকপাল স্কিমকে, অর্থাৎ (i) 2006 সালের ব্যাঙ্কিং লোকপাল স্কিম যা পরবর্তী কালে সংশোধন করে 2017 সালের 1 জুলাই পর্যন্ত তার মেয়াদ বাড়ানো হয়েছিল; (ii) 2018 সালের নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির কাজকর্ম তদারক করার জন্য তৈরি লোকপাল স্কিম এবং (iii) 2019 সালের ডিজিটাল লেনদেনের বিষয় তদারক করার জন্য লোকপাল স্কিমকে 2021 সালে তৈরি একত্রিত লোকপাল স্কিমের সাথে সমন্বিত করা হয়েছে। এই নতুন ব্যবস্থা অনুসারে, উপরোক্ত স্কিমের মধ্যে যেসব গ্রাহকরা অন্তর্ভুক্ত হবেন, তাঁরা হলেন:

- i. সব বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক, তপশিলীভুক্ত এবং তপশিলীভুক্ত নয় এমন প্রাথমিক (শহর-ভিত্তিক) সমবায় ব্যাঙ্ক, যার আমানতের মোট পরিমাণ কমপক্ষে 50 কোটি টাকা বা তার বেশি, যা বিগত আর্থিক বছরের ব্যালেন্স শিটের সংশ্লিষ্ট হিসাব নিরীক্ষণের নির্দিষ্ট তারিখে নির্ধারণ করা হয়েছে;
- ii. সেইসব নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি (যার মধ্যে হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি পড়ে না), যেগুলি (a) আমানতকারীদের থেকে আমানত সংগ্রহ করার অনুমতিপ্রাপ্ত অথবা (b) যাদের নির্দিষ্ট গ্রাহক ইন্টারফেস আছে এবং যার মোট সম্পদের পরিমাণ ছিল 100 কোটি টাকা বা তার বেশি এবং অনুরূপভাবে এটিকেও বিগত আর্থিক বছরের ব্যালেন্স শিটের সংশ্লিষ্ট হিসাব নিরীক্ষণের নির্দিষ্ট তারিখে নির্ধারণ করা হয়েছে
- iii. সমস্ত সিস্টেম অংশগ্রহণকারীগণ যাদের স্কিমের অধীনে উদাহরণ সহযোগে দেখানো হয়েছে।

গ্রাহক কোম্পানির কাছে অভিযোগ দায়ের করছেন:

অভিযোগ জানানোর দরকার হলে, পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনও অভাব দেখা দিলে, গ্রাহক কোম্পানির হেড অফিস বা তার শাখা অফিসের গ্রাহক সহায়তা কেন্দ্রে লিখিত অভিযোগ জানাতে পারবেন।

ন্যায়পালের কাছে গ্রাহকের অভিযোগ দায়ের করা:

- (1) নির্দিষ্ট ফর্ম্যাটে পোর্টালের (<https://cms.rbi.org.in>) মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ জানাতে হবে।
- (2) অভিযোগপত্র, নির্দিষ্ট ফর্ম্যাটে হার্ড কপিতে জমা দিতে হলে, তা অভিযোগকারীর দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত হতে হবে এবং উপযুক্ত ফর্ম্যাটে এটিকে 'কেন্দ্রীয় অভিযোগ সংগ্রহ ও তার প্রসেস করার বিভাগ (Centralised Receipt and Processing Centre)' শীর্ষক সেট-আপে Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh, 160017 ঠিকানায় পাঠাতে হবে।
- (3) হার্ড কপি ও ইমেলের আকারে অভিযোগ প্রাপ্তি ও তার প্রাথমিক প্রসেসিংয়ের কাজটি করার জন্য রিজার্ভ ব্যাঙ্কের চণ্ডীগড় শাখায় একটি কেন্দ্রীয় অভিযোগ সংগ্রহ ও তার প্রসেস করার

বিভাগ সেট-আপ করা হয়েছে।

(4) যেকোনও ভাষাতে এই অভিযোগ পাঠানোর জন্য নির্ধারিত ইমেল আইডি crpc@rbi.org.in-এ অভিযোগ পাঠানো যাবে।

(5) যোগাযোগ কেন্দ্রের টোল-ফ্রি নম্বর – 14448 (সকাল সাড়ে 9টা বিকেল 5টা 15 মিনিট পর্যন্ত কেন্দ্রে ফোন করা যাবে) এবং এই মর্মে অভিযোগ জানানোর পদ্ধতির ব্যাপারে যাবতীয় পরামর্শ হিন্দি, ইংরেজি ও দেশের আটটি অন্যান্য প্রাদেশিক ভাষায় উপলভ্য হবে।

বিজ্ঞপ্তি: লোকপাল তার রায় জানাতে পারেন এমন যেকোনও অভিযোগ যা লোকপালের সামনে নিয়ে আসা হয়, তার জন্য টাকার অঙ্কের কোনও নির্দিষ্ট সীমা নেই।

অভিযোগকারী সংশ্লিষ্ট স্কিমের অধীনে নিজের অভিযোগ জমা দেওয়ার আগে, বিধিবদ্ধ এন্টিটিকে (RE) নিজের অভিযোগ সম্বলিত বিবরণ পাঠাতে পারেন, যদি:

- যদি সংশ্লিষ্ট কোম্পানি এক মাসের মধ্যে অভিযোগের উত্তর না দেন অথবা বিধিবদ্ধ এন্টিটি দ্বারা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ পূর্ণতঃ বা আংশিকভাবে বাতিল করা হয় অথবা প্রদত্ত উত্তরে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন অথবা সেই এন্টিটির কাছে অভিযোগ জমা পড়ার 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনও উত্তর না পান;
- কোম্পানির কাছ থেকে উত্তর পাওয়ার এক বছর ও 30 দিনের মধ্যে গ্রাহক লোকপালের কাছে নিজের অভিযোগ জানাতে পারেন।
- গ্রাহক কোনও অভিযোগ জমা দিতে পারবেন না, যদি সেই অভিযোগের সংশ্লিষ্ট বিবাদ প্রসঙ্গে কোনও কোর্ট, ট্রাইব্যুনাল বা বিবাদ-নিষ্পত্তিকারী বা অন্য কোনও উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের ফোরামেবর্তমানে মামলা চলতে থাকে অথবা কোনও কোর্ট, ট্রাইব্যুনাল বা বিবাদ-নিষ্পত্তিকারী বা কোনও উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট বিবাদটি কোনও রায়দান দ্বারা নিষ্পত্তি বা আইনগত সমাধান করা হয়েছে।

ধারা 10 – অভিযোগের রক্ষণাবেক্ষণ না করতে পারার ভিত্তি

1) (a) স্কিমের অধীনে নিম্নলিখিত বিষয়ের সাথে যুক্ত ঘটনাবলী সম্পর্কে পরিষেবা প্রদান করার ব্যাপারে কোনও অভাবের জন্য অভিযোগ গ্রাহ্য করা হবে না: কোনও ব্যবসায়িক বিষয়ে কোর্টের প্রদত্ত রায়/কোনও ব্যবসায়িক বিষয়ে বিধিবদ্ধ এন্টিটির প্রদত্ত সিদ্ধান্ত;

- (b) আউটসোর্স করা হয়েছে এমন কোনও চুক্তির বিষয়ে ভেঙের ও বিধিবদ্ধ এন্টিটির মধ্যে হওয়া কোনও বিবাদ;
- (c) এমন কোনও বিবাদ বা অসন্তোষ যা লোকপালের কাছে সরাসরি নিয়ে যাওয়া হয়নি;
- (d) বিধিবদ্ধ এন্টিটির ম্যানেজমেন্ট বা তার কার্যনির্বাহীর বিরুদ্ধে সাধারণ অসন্তোষ;
- (e) কোনও বিধিবদ্ধ বা আইন বলবৎকারী কর্তৃপক্ষের দ্বারা প্রদত্ত আদেশকে মেনে বিধিবদ্ধ এন্টিটির গৃহীত কার্যকলাপের বিরুদ্ধে কোনও অভিযোগ জানানো হলে;
- (f) এমন কোনও পরিষেবা যা রিজার্ভ ব্যাল্কের নিয়ন্ত্রণমূলক কার্যাবলীর আওতায় পড়ে না;
- (g) বিধিবদ্ধ এন্টিটির মধ্যে কোনও বিবাদ হলে এবং

- (h) কোনও বিধিবদ্ধ এন্টিটির কর্মচারী ও নিয়োগকর্তার সম্পর্কের বিষয়ে কোনও বিবাদ হলে।

ন্যায়পাল কীভাবে সিদ্ধান্ত নেন?

- শুধুমাত্র পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনও অভাব হলে সেই সম্পর্কিত অভিযোগ এখানে গ্রহণ করা হবে।
- লোকপালের কাছে চলা আইনগত প্রক্রিয়া প্রকৃতিগতভাবে সংক্ষিপ্ত ধরনের হতে হবে;
- মীমাংসার মাধ্যমে মিটমাট করুন – ন্যায়পাল অভিযোগকারী ও কোম্পানির যৌথ সম্মতি এবং মধ্যস্থতা ও মিটমাটের মাধ্যমে অভিযোগকারীকে মীমাংসা করতে সাহায্য করে;
- 15 দিনের সময়সীমার মধ্যে বিধিবদ্ধ এন্টিটি (RE) উপযুক্ত ও প্রামাণিক ডকুমেন্ট সহ উত্তর দিতে না পারলে, লোকপাল উপলভ্য ও রেকর্ডে থাকা সাক্ষ্যপ্রমাণের ভিত্তিতে নির্দিষ্ট পক্ষের হয়ে (ex-parte) এককভাবে উপযুক্ত আদেশ প্রদান করতে পারেন বা উপযুক্ত ক্ষতিপূরণ (Award) দেওয়ার আদেশ দিতে পারেন
- কোনও মীমাংসায় পৌঁছানো না গেলে, ন্যায়পাল একটি অ্যাওয়ার্ড/আদেশ জারি করে অভিযোগটিকে অনুমোদন করেন বা খারিজ করেন এবং তার সাথে সাথে এই ধরনের অ্যাওয়ার্ড/আদেশ জারি করার কারণ ব্যক্ত করেন;
- অভিযোগকারীর বিবাদের কারণে কোনও ক্ষতি হয়ে থাকলে, লোকপাল তাঁকে 20 লাখ টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেওয়ার ব্যবস্থা করে দিতে পারবেন এবং তার সাথে অভিযোগ করার জন্য ব্যয় করা সময়, খরচ-খরচা এবং অভিযোগকারী যে হয়রানি মানসিক যন্ত্রণা ভোগ করেছেন তার জন্য অতিরিক্ত এক লাখ টাকার ক্ষতিপূরণও দেওয়া হবে।
- সেইসব ক্ষেত্রে অভিযোগ সমাধান হয়ে গেছে বলে ধরে নেওয়া হবে, যেখানে:
 - a. লোকপালের উপস্থিতিতে বিধিবদ্ধ এন্টিটি অভিযোগকারীর সাথে সংশ্লিষ্ট বিষয় সমাধান করে নিয়েছেন অথবা
 - b. অভিযোগকারী লিখিতভাবে বা অন্য কোনও উপায়ে (যে মাধ্যমে রেকর্ড করা হয়েছে) এই ব্যাপারে স্বীকৃতি দিয়েছেন যে বিবাদের সংশ্লিষ্ট নিষ্পত্তির জন্য পূর্ণতঃ যা যা ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে, তা সন্তোষজনক অথবা
 - c. অভিযোগকারী স্বেচ্ছাধীনে নিজের অভিযোগ তুলে নিয়েছেন।

বিজ্ঞপ্তি: লোকপাল সেইসব নির্দিষ্ট অভিযোগ যেকোনও পর্যায়ে বাতিল করে দিতে পারবেন যেসব অভিযোগের জন্য উপরোক্ত ধারা 10-এ বর্ণিত ক্ষেত্রে সমাধানের জন্য কাজ চালানো যাবে না অথবা যেগুলি কোনও নির্দেশিকা বা পরামর্শ পাওয়ার জন্য দায়ের করা হয়েছে অথবা যদি এমন দেখা যায় যে পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনও বেনিয়ম ঘটেনি বা অভিযোগকারীর তা জন্য কোনও ক্ষতি হয়নি ইত্যাদি।

কোনও গ্রাহক যদি ন্যায়পালের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন তাহলে কী তিনি আপিল করতে পারবেন?

- হ্যাঁ, লোকপালের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে উর্ধ্বতন আইনি কর্তৃপক্ষের সামনে আপীল করা যায়;
- লোকপালের সিদ্ধান্তের ব্যাপারে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হলে, তিনি অভিযোগ লোকপাল দ্বারা বাতিল করে দেওয়া বা ক্ষতিপূরণের আদেশ পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে উপযুক্ত সালিশী কর্তৃপক্ষের কাছে আপীল করার সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- বিধিবদ্ধ এন্টিটি লোকপালের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে সেইসব ক্ষেত্রে কোনও আপীল করতে পারবেন না যেখানে উপযুক্ত ও সন্তোষজনক ডকুমেন্ট না দিতে পারা ও সময়মতো তথ্য দিতে সমর্থ না হওয়ার জন্য লোকপাল এন্টিটির বিরুদ্ধে রায়দান করেছেন।
- লোকপালের থেকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করা সম্বলিত চিঠি পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে বিধিবদ্ধ এন্টিটি (RE) তাঁর চেয়ারম্যান/এম.ডি./সি.ই.ও.-র অনুমোদনক্রমে উচ্চতর কর্তৃপক্ষের কাছে আপীল করতে পারবেন;
- বর্তমানের সম্মিলিত স্কিমের নিয়মানুসারে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের গ্রাহক শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগের এক্সিকিউটিভ ডায়রেক্টর-ইন চার্জই এক্ষেত্রে সালিশী কর্তৃপক্ষের ভূমিকায় অবতীর্ণ হবেন।
- গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য যেকোনও পর্যায়ে যেকোনও কোর্ট/ফোরাম/কর্তৃপক্ষের কাছে নিজের অভিযোগ নিয়ে যেতে পারবেন।

বিজ্ঞপ্তি: স্কিমের ব্যাপারে আরও বিশদে জানতে, আপনি <http://sbfc.com> ওয়েবসাইটে যেতে পারেন এবং গ্রাহকের সাথে সব সময়ে সম্পর্ক বজায় রেখে চলা কোম্পানির সংশ্লিষ্ট নোডাল অফিসারের সাথেও যোগাযোগ করতে পারেন।

তছাড়া, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের 12 নভেম্বর 2021-এ প্রদত্ত সার্কুলার নং CEPD. PRD.

No.S873/13.01.001/2021-22-এর একটি কপিও আপনার সঙ্গে থাকা উচিত যাতে গ্রাহককে সহায়তা প্রদানের প্রয়োজনে যেকোনও বিষয় তৎক্ষণাৎ একবার দেখে নেওয়ার জন্য আপনি সেই ডকুমেন্টকে ব্যবহার করতে পারেন।

কোম্পানির নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ নিচে দেওয়া হল:

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: customercare@sbfc.com	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: management.sbfc@sbfc.com	Pan India
Chennai	Raj.Subramani Mob:9786166614 Email: raj.subramani@sbfc.com	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: pragnesh.soneji@sbfc.com	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu



New Delhi	Gaurang Goel Mob: 7007184488 Email: gaurang.goel@sbfc.com	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: shivendra.gupta@sbfc.com	West Bengal, Sikkim, Odisha, Assam, Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland, Tripura, Bihar and Jharkhand