

## রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওয়ডসম্যান স্কিম, 2021

স্কিমব্যাঙ্কিং রেগুলেশন, 1949 (1949-এর 10) এর ধারা 35A এর অধীনে একটি দ্রুত এবং সাশ্রয়ী পদ্ধতিতে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে গ্রাহকের অভিযোগের সমাধান করার জন্য একটি স্কিম), ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অ্যাক্ট, 1934 (1934-এর 2) ধারা 45L এবং পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেম অ্যাক্ট, 2007 (2007-এর 51) ধারা 18।

### অধ্যায়।

### প্রারম্ভিক

#### 1. সংক্ষিপ্ত শিরোনাম, প্রবর্তনের, মাত্রা এবং অ্যাপ্লিকেশন

- (1) ইন্টিগ্রেটেড ন্যায়পাল প্রকল্প, 2021 -এই স্কিম রিজার্ভ ব্যাঙ্ক বলা যেতে পারে।
- (2) এটি রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশিত তারিখে কার্যকর হবে।
- (3) এটি সমগ্র ভারতে প্রসারিত হবে।
- (4) স্কিম ইণ্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934, ব্যাংকিং রেগুলেশন অ্যাক্ট 1949 রিজার্ভ ব্যাঙ্ক বিধান অধীনে তাদের গ্রাহকদের ভারতে নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা উপলব্ধ পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হইবে, এবং পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেম অ্যাক্ট, 2007।

#### 2. এরসাসপেনশন স্কিম

- (1) দ্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক যদি সন্তুষ্ট হয় যে এটি করা সমীচীন, তাহলে আদেশ দ্বারা নির্দিষ্ট সময়ের জন্য স্থগিত করতে পারে, এই স্কিমের সমস্ত বা যেকোনো ধারার কার্যকারিতা, সাধারণভাবে বা সম্পর্কিত কোনো নির্দিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে।
- (2) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, আদেশ দ্বারা, সময়ে সময়ে, পূর্বোক্ত আদেশকৃত যেকোন স্থগিতাদেশের সময়কাল, যেমনটি উপযুক্ত মনে করতে পারে, প্রসারিত করতে পারে।

#### 3. সংজ্ঞা

- (1) স্কিমটিতে, যদি না অন্যথায় প্রেক্ষাপটে প্রয়োজন হয়:
  - (a) "আপীল কর্তৃপক্ষ" মানে স্কিম পরিচালনাকারী রিজার্ভ ব্যাঙ্কের বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত নির্বাহী পরিচালক;
  - (b) "আপীল অথরিটি সেক্রেটারিয়েট" মানে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের সেই বিভাগ যা এই স্কিমটি পরিচালনা করে;

- (c) "অনুমোদিত প্রতিনিধি" মানে একজন অ্যাডভোকেট ব্যতীত, যথাযথভাবে নিয়োগপ্রাপ্ত এবং ন্যায়পালের সামনে অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য লিখিতভাবে অনুমোদিত;
- (d) "পুরস্কার" অর্থ স্কিম অনুসারে ন্যায়পাল কর্তৃক গৃহীত একটি পুরস্কার;
- (e) "ব্যাংক" মানে একটি 'ব্যাংকিং কোম্পানি', একটি 'সংশ্লিষ্ট নতুন ব্যাংক', একটি 'আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাংক', 'স্টেট ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া' যেমন ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949-এ সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে, একটি 'সমবায় ব্যাংক' ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949-এর ধারা 56 (c) যতটা স্কিমের অধীনে বাদ দেওয়া হয়নি, কিন্তু রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা নির্দিষ্ট করা বা অন্য কোনও ব্যাংককে রেজোলিউশন বা বন্ধ বা নির্দেশের অধীনে অন্তর্ভুক্ত করে না;
- (f) "অভিযোগ" মানে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার পক্ষ থেকে পরিষেবায় ঘাটতির অভিযোগ করে লিখিতভাবে বা অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে উপস্থাপন করা এবং স্কিমের অধীনে ত্রাণ চাওয়া;
- (g) "পরিষেবার ঘাটতি" অর্থ কোনো আর্থিক পরিষেবায় স্বল্প আগমন বা অপ্রতুলতা, যা নিয়ন্ত্রিত সত্তাকে বিধিবদ্ধভাবে বা অন্যথায় প্রদান করতে হয়, যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা ক্ষতি হতে পারে বা নাও হতে পারে;
- (h) "ডেপুটি ওমবুডসম্যান" অর্থ এই স্কিমের অধীনে রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা নিযুক্ত যেকোন ব্যক্তি;
- (i) "নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি" (এনবিএফসি) মানে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক আইন, 1934-এর ধারা 45-1 (f) এ সংজ্ঞায়িত একটি এনবিএফসি এবং রিজার্ভ ব্যাংকে নিবন্ধিত, যতটা স্কিমের অধীনে বাদ দেওয়া হয়নি, কিন্তু কোর ইনভেস্টমেন্ট কোম্পানি (সিআইসি), একটি ইনফ্রাস্ট্রাকচার ডেট ফান্ড-নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি (আইডিএফ-এনবিএফসি), একটি নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি-ইনফ্রাস্ট্রাকচার ফাইন্যান্স কোম্পানি (এনবিএফসি-আইএফসি), রেজোলিউশন বা শেষ করা কোম্পানি / লিকুইডেশন, বা রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা নির্দিষ্ট করা অন্য কোনও এনবিএফসি; ব্যাখ্যা: সিআইসি এবং আইডিএফ-এনবিএফসি শব্দগুলির একই অর্থ হবে আরবিআই নির্দেশের অধীনে তাদের জন্য নির্ধারিত।
- (j) "নিয়ন্ত্রিত সত্তা" মানে একটি ব্যাংক বা একটি নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা বা স্কিমে সংজ্ঞায়িত একটি সিস্টেম অংশগ্রহণকারী, বা সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা নির্দিষ্ট করা অন্য কোনো সত্তা; স্কিম এর অধীনে বাদ না হওয়া পর্যন্ত;

- (k) "মীমাংসা" মানে এই স্কিমের বিধান অনুসারে, সুবিধা বা সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে অভিযোগের বিষয়ে পক্ষগুলির দ্বারা উপনীত একটি চুক্তি;
- (l) "সিস্টেম অংশগ্রহণকারী" অর্থ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এবং একটি সিস্টেম প্রদানকারী ব্যতীত অন্য একজন ব্যক্তি, পেমেন্ট এবং সেটেলমেন্ট সিস্টেম অ্যাক্ট, 2007-এ সংজ্ঞায়িত পেমেন্ট সিস্টেমে অংশগ্রহণকারী;
- (m) "সিস্টেম প্রদানকারী" অর্থ এবং একজন ব্যক্তিকে অন্তর্ভুক্ত করে যিনি পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেম অ্যাক্ট, 2007-এর ধারা 2-এ সংজ্ঞায়িত একটি অনুমোদিত পেমেন্ট সিস্টেম পরিচালনা করেন;
- (n) "দ্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক" মানে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934-এর ধারা 3-এর অধীনে গঠিত।
- (2) শব্দ এবং অভিব্যক্তিগুলি ব্যবহৃত এবং স্কিমে সংজ্ঞায়িত করা হয়নি, কিন্তু ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক আইন, 1934 বা ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949, বা পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেম অ্যাক্ট, 2007-এ বা রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা প্রদত্ত ক্ষমতা প্রয়োগের জন্য এখানে উল্লিখিত আইন দ্বারা প্রদত্ত প্রবিধান বা নির্দেশিকা বা নির্দেশাবলীতে, যথাক্রমে অর্থ বরাদ্দ করা হবে তাদের।

## অধ্যায় II

### রিজার্ভ ব্যাঙ্কের অধীনে অফিস - ইন্টিগ্রেটেড ওস্বডসম্যান স্কিম, 2021

#### 4. ন্যায়পাল এবং ডেপুটি ন্যায়পাল নিয়োগ এবং মেয়াদ

- (1) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক তার এক বা একাধিক অফিসারকে ন্যায়পাল এবং ডেপুটি ন্যায়পাল হিসাবে নিয়োগ করতে পারে, যা এই স্কিমের অধীনে তাদের উপর অর্পিত কার্য সম্পাদন করতে পারে।
- (2) ন্যায়পাল বা ডেপুটি ন্যায়পালের নিয়োগ, ক্ষেত্রমত, এক সময়ে তিন বছরের বেশি নয় এমন একটি সময়ের জন্য করা হবে।

#### 5. ন্যায়পাল অফিসের অবস্থান

- (1) ন্যায়পালের কার্যালয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট করা যেতে পারে এমন জায়গায় হবে।
- (2) অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তি করার জন্য, ন্যায়পাল অভিযোগের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় এবং যথাযথ বিবেচিত হয় এমন স্থানে এবং এমন পদ্ধতিতে বৈঠক করতে পারে।

#### 6. একটি কেন্দ্রীভূত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র প্রতিষ্ঠা

- (1) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক স্কিমের অধীনে দায়ের করা অভিযোগগুলি গ্রহণ করতে এবং সেগুলি প্রক্রিয়া করার জন্য যে কোনও জায়গায় কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র প্রতিষ্ঠা করবে।
- (2) অনলাইনে প্রণীত স্কিমটির অধীনে অভিযোগগুলি পোর্টালে (<https://cms.rbi.org.in>) নথিভুক্ত করা হবে ইলেকট্রনিক মোড (ই-মেইল) এবং শারীরিক আকারে অভিযোগ, পোস্টাল এবং হাতে-ডেলিভারি অভিযোগগুলি সহ, যাচাই এবং প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণের জন্য রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কেন্দ্রীভূত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র যেখানে প্রতিষ্ঠিত সেখানে পাঠানো হবে।

তবে শর্ত থাকে যে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের যে কোনও অফিসে সরাসরি প্রাপ্ত অভিযোগগুলি পরবর্তী পদক্ষেপের জন্য কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে পাঠানো হবে।

#### 7. ন্যায়পাল অফিসের স্টাফিং এবং সেন্ট্রালাইজড রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে ন্যায়পালের কার্যালয় এবং কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে পর্যাপ্ত কর্মী আছে এবং এর খরচ বহন করবে।

## অধ্যায় III

### ন্যায়পালের ক্ষমতা এবং কার্যাবলী

#### 8. ক্ষমতা এবং কার্যাবলী

- (1) ন্যায়পাল / ডেপুটি ন্যায়পাল নিয়ন্ত্রিত সত্তার গ্রাহকদের পরিষেবার ঘাটতি সম্পর্কিত অভিযোগগুলি বিবেচনা করবেন।
- (2) ন্যায়পালের সামনে যে বিবাদের জন্য ন্যায়পাল একটি পুরস্কার পাস করতে পারে তার পরিমাণের কোন সীমা নেই যাইহোক, অভিযোগকারীর যে কোনো ফলপ্রসূ ক্ষতির জন্য, ন্যায়পালের কাছে অভিযোগকারীর সময়, ব্যয় হওয়া খরচ এবং হয়রানির জন্য 20 লাখ টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেওয়ার ক্ষমতা থাকবে। অভিযোগকারী মানসিক যন্ত্রণা ভোগ করেন।
- (3) যদিও ন্যায়পালের কাছে সমস্ত অভিযোগের সমাধান এবং বন্ধ করার ক্ষমতা থাকবে, ডেপুটি ওমবডসম্যানের কাছে স্কিমটির 10 ধারার অধীন সেই অভিযোগগুলি বন্ধ করার ক্ষমতা থাকবে এবং স্কিমের 14 ধারার অধীনে বর্ণিত অভিযোগগুলিকে সুবিধার মাধ্যমে নিষ্পত্তি করার ক্ষমতা থাকবে।
- (4) ন্যায়পাল ডেপুটি গভর্নর, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া'র কাছে প্রতি বছর 31শে মার্চের মতো একটি রিপোর্ট পাঠাবে, যাতে পূর্ববর্তী আর্থিক বছরের অফিসের কার্যক্রমের একটি সাধারণ পর্যালোচনা রয়েছে এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্কের মতো অন্যান্য তথ্য প্রদান করবে। নির্দেশ দিতে পারে।
- (5) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, জনস্বার্থে তা করা প্রয়োজন মনে করলে, প্রতিবেদন এবং ন্যায়পালের কাছ থেকে প্রাপ্ত তথ্যগুলি এই ধরনের একত্রিত আকারে বা অন্যথায়, যেমনটি উপযুক্ত বলে মনে করতে পারে প্রকাশ করতে পারে।

## অধ্যায় IV

### স্কিম এর অধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য পদ্ধতি

#### 9. অভিযোগের ক্ষেত্র

পরিষেবার ঘাটতির ফলে কোনও নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাজ বা বাদ দেওয়ায় সংশ্লিষ্ট যে কোনও গ্রাহক 3(1)(c)-এর অধীন সংজ্ঞায়িত হিসাবে ব্যক্তিগতভাবে বা অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে এই স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারে।

#### 10. অভিযোগের রক্ষণাবেক্ষণ না করার জন্য ভিত্তি

- (1) পরিষেবার ঘাটতির জন্য কোনও অভিযোগ এই প্রকল্পের অধীনে থাকবে না যেগুলি জড়িত:
  - (a) একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার বাণিজ্যিক রায় / বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
  - (b) একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সম্পর্কিত একটি বিক্রেতা এবং একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে একটি বিরোধ;
  - (c) একটি অভিযোগ সরাসরি ন্যায়পালকে সম্বোধন করা হয় না;
  - (d) একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
  - (e) একটি বিরোধ যেখানে একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশের সাথে সম্মতিতে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা পদক্ষেপ নেওয়া হয়;
  - (f) রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয় এমন একটি পরিষেবা;
  - (g) নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ; এবং
  - (h) একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্ক জড়িত একটি বিরোধ।
- (2) স্কিমের অধীনে একটি অভিযোগ মিথ্যা হবে না যদি না:
  - (a) অভিযোগকারী, স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং -
    - (i) অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা প্রত্যাখ্যান করা হয়েছিল, এবং অভিযোগকারী নন উত্তর দিয়ে সন্তুষ্ট; অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো উত্তর পাননি; এবং
    - (ii) অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে অভিযোগের জবাব পাওয়ার এক বছরের মধ্যে বা, যেখানে অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর পাওয়া যায় না সেখানে অভিযোগটি ন্যায়পালের কাছে করা হয়।

- (b) অভিযোগটি কার্যের একই কারণ সম্পর্কে 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 মীমাংসা বা মোকাবিলা করা;
- (ii) কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিস বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন; অথবা, কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ দ্বারা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী / পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা;
- (c) অভিযোগ অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিরক্তিকর প্রকৃতির নয়;
- (d) নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগ এই ধরনের দাবির জন্য লিমিটেশন অ্যাক্ট, 1963 এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে করা হয়েছিল;
- (e) অভিযোগকারী স্কিমের ক্লজ 11-এ উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেন;
- (f) অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন উকিল ব্যতীত একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয় যদি না আইনজীবী সংস্কৃদ্ধ ব্যক্তি হন।

ব্যাখ্যা 1: সাব-ক্লজ (2)(a) এর উদ্দেশ্যে, 'লিখিত অভিযোগ'-এর মধ্যে অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে করা অভিযোগ অন্তর্ভুক্ত থাকবে যেখানে অভিযোগকারীর দ্বারা অভিযোগ করার প্রমাণ উপস্থাপন করা যেতে পারে।

ব্যাখ্যা 2: সাব-ক্লজ (2)(b)(ii) এর উদ্দেশ্যে, কর্মের একই কারণের বিষয়ে একটি অভিযোগ আদালত বা ট্রাইব্যুনালের সামনে বিচারাধীন বা বিচারাধীন ফৌজদারি কার্যধারা অন্তর্ভুক্ত করে না বা একটিতে শুরু করা কোনো পুলিশ তদন্ত ফৌজদারি অপরাধ।

## 11. অভিযোগ দায়েরের পদ্ধতি

- (1) এই উদ্দেশ্যে (<https://cms.rbi.org.in>) ডিজাইন করা পোর্টালের মাধ্যমে অভিযোগটি অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে।
- (2) রিজার্ভ ব্যাঙ্কের বিজ্ঞপ্তি অনুসারে অভিযোগটি ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমে সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট এবং প্রসেসিং সেন্টারে জমা দেওয়া যেতে পারে। অভিযোগ, যদি শারীরিক আকারে জমা দেওয়া হয়, অভিযোগকারী বা অনুমোদিত প্রতিনিধি দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষর করতে হবে। অভিযোগটি ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডে জমা দিতে হবে এই ধরনের ফর্ম্যাটে এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্দিষ্ট করা তথ্য ধারণ করা হবে।

## 12. অভিযোগের প্রাথমিক স্ক্রুটিনি

- (1) যে সমস্ত অভিযোগগুলি পরামর্শ দেওয়া বা নির্দেশিকা বা ব্যাখ্যা চাওয়ার প্রকৃতির, সেগুলিকে স্ক্রিমের অধীনে বৈধ অভিযোগ হিসাবে গণ্য করা হবে না এবং অভিযোগকারীর সাথে একটি উপযুক্ত যোগাযোগের সাথে সেই অনুযায়ী বন্ধ করা হবে।
- (2) যে অভিযোগগুলি ধারা 10 এর অধীনে অ রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য সেগুলি অভিযোগকারীকে একটি উপযুক্ত যোগাযোগ জারি করার জন্য আলাদা করা হবে।
- (3) অবশিষ্ট অভিযোগগুলি অভিযোগকারীকে জানানোর অধীনে আরও পরীক্ষার জন্য ন্যায়পালের অফিসে বরাদ্দ করা হবে। অভিযোগের একটি অনুলিপি নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছেও পাঠানো হবে যার বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে তার লিখিত সংস্করণ জমা দেওয়ার নির্দেশনা সহ।

## 13. তথ্যের জন্য কল করার ক্ষমতা

- (1) ন্যায়পাল, এই স্ক্রিমের অধীনে দায়িত্ব পালনের উদ্দেশ্যে, নিয়ন্ত্রিত সত্তার প্রয়োজন হতে পারে যার বিরুদ্ধে অভিযোগ করা হয়েছে বা অন্য কোনো নিয়ন্ত্রিত সত্তা যা বিবাদের পক্ষ, কোনো তথ্য প্রদান করতে বা সম্পর্কিত কোনো নথির প্রত্যয়িত অনুলিপি সরবরাহ করতে পারে। অভিযোগ যা তার দখলে আছে বা আছে বলে অভিযোগ।

তবে শর্ত থাকে যে, পর্যাপ্ত কারণ ব্যতীত একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার অনুরোধ মেনে চলতে ব্যর্থ হলে, ন্যায়পাল একটি অনুমান করতে পারেন যে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে সরবরাহ করার জন্য কোনও তথ্য নেই।

- (2) ন্যায়পাল দায়িত্ব পালনের সময় তার জ্ঞান বা দখলে আসা তথ্য বা নথিগুলির গোপনীয়তা বজায় রাখবে এবং আইনের দ্বারা অন্যথায় প্রয়োজন ছাড়া, বা এই ধরনের সরবরাহকারী ব্যক্তির সম্মতি ছাড়া এই ধরনের তথ্য বা নথিগুলি কোনো ব্যক্তির কাছে প্রকাশ করবে না। তথ্য বা নথি।

তবে শর্ত থাকে যে, এই উপ-ধারার কোন কিছুই ন্যায়পালকে প্রাকৃতিক ন্যায়বিচার এবং ন্যায্য খেলার নীতিগুলি মেনে চলার জন্য প্রয়োজনীয় বিবেচিত পরিমাণে একে অপরের কাছে কার্যধারার পক্ষগুলির দ্বারা প্রদত্ত তথ্য বা নথি প্রকাশ করতে বাধা দেবে না:



আরও প্রদত্ত যে বিধানগুলি এই উপ-ধারাটি প্রকাশ করা বা ন্যায়পাল কর্তৃক রিজার্ভ ব্যাক্সের কাছে দেওয়া তথ্য বা কোনও আদালত, ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে ফাইল করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না।

#### 14. অভিযোগের সমাধান

(1) ন্যায়পাল / ডেপুটি ন্যায়পাল অভিযোগকারী এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে সহজলভ্যতা বা সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে একটি অভিযোগের মীমাংসাকে উন্নীত করার চেষ্টা করবেন।

(2) ন্যায়পালের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির হবে এবং প্রমাণের কোনো নিয়ম দ্বারা আবদ্ধ হবে না। ন্যায়পাল অভিযোগের উভয় পক্ষকে পরীক্ষা করে তাদের বিবৃতি রেকর্ড করতে পারেন।

(3) নিয়ন্ত্রিত সত্তা, অভিযোগ প্রাপ্তির পরনির্ভরশীল নথিগুলির কপি সহ অভিযোগের প্রতিকারের উত্তরে তার লিখিত সংস্করণ ফাইল করবে, সমাধানের জন্য ন্যায়পালের সামনে 15 দিনের মধ্যে।

তবে শর্ত থাকে যে ন্যায়পাল, নিয়ন্ত্রিত সত্তার লিখিত অনুরোধে ন্যায়পালের সন্তুষ্টির জন্য, তার লিখিত সংস্করণ এবং নথি ফাইল করার জন্য উপযুক্ত বলে বিবেচিত আরও সময় দিতে পারে।

(4) যদি নিয়ন্ত্রিত সত্তা সাব-ক্লজ (3) অনুসারে প্রদত্ত সময়ের মধ্যে তার লিখিত সংস্করণ এবং নথিগুলি বাদ দেয় বা ব্যর্থ হয়, তাহলে ন্যায়পাল এগিয়ে যেতে পারে একপক্ষীয়ভাবে রেকর্ডে উপলব্ধ প্রমাণের ভিত্তিতে এবং উপযুক্ত আদেশ বা ইস্যু পাস করতে পারে। পুরস্কার. নির্ধারিত সময়ের মধ্যে উত্তর না দেওয়া বা তথ্য সরবরাহ না করার কারণে জারি করা পুরস্কারের বিষয়ে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে আপিল করার কোনো অধিকার থাকবে না।

(5) ন্যায়পাল / ডেপুটি ন্যায়পাল নিশ্চিত করবে যে লিখিত সংস্করণ বা উত্তর বা একটি পক্ষের দায়ের করা নথিগুলি, প্রাসঙ্গিক এবং অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত পরিমাণে, অন্য পক্ষের কাছে দেওয়া হয়েছে এবং এই জাতীয় পদ্ধতি অনুসরণ করে এবং উপযুক্ত বলে বিবেচিত অতিরিক্ত সময় প্রদান করে।

(6) যদি সুবিধার মাধ্যমে অভিযোগের সমাধান না করা হয়, তবে সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে অভিযোগের সমাধানের জন্য নিয়ন্ত্রিত সত্তার কর্মকর্তাদের সাথে অভিযোগকারীর বৈঠক সহ উপযুক্ত বলে বিবেচিত এই ধরনের পদক্ষেপ শুরু করা যেতে পারে।

(7) অভিযোগের পক্ষগণ বিরোধের নিষ্পত্তিতে ন্যায়পাল / ডেপুটি ন্যায়পালের সাথে সরল বিশ্বাসে সহযোগিতা করবে, বিরোধের নিষ্পত্তিতে এবং নির্ধারিত সময়ের মধ্যে যেকোনো প্রমাণ ও অন্যান্য সম্পর্কিত নথিপত্র তৈরির নির্দেশনা মেনে চলবে।

(8) যদি পক্ষগুলির মধ্যে অভিযোগের কোনো বন্ধুত্বপূর্ণ মীমাংসা হয়, তবে উভয় পক্ষের দ্বারা তা লিপিবদ্ধ এবং স্বাক্ষরিত হবে এবং তারপরে, নিষ্পত্তির সত্যতা লিপিবদ্ধ করা যেতে পারে, নিষ্পত্তির শর্তাবলীর সাথে সংযুক্ত করে, পক্ষগুলিকে মেনে চলার নির্দেশ দেয়। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে শর্তাবলী।

(9) অভিযোগটি সমাধান করা হয়েছে বলে গণ্য হবে যখন:

(a) এটি ন্যায়পালের হস্তক্ষেপে অভিযোগকারীর সাথে নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা নিষ্পত্তি করা হয়েছে; অথবা

(b) অভিযোগকারী লিখিতভাবে সম্মত হয়েছেন বা অন্যথায় (যা রেকর্ড করা যেতে পারে) যে অভিযোগের সমাধানের পদ্ধতি এবং মাত্রা সন্তোষজনক; অথবা

(c) অভিযোগকারী স্বেচ্ছায় অভিযোগ প্রত্যাহার করেছেন।

### 15. ন্যায়পাল দ্বারা পুরস্কার

(1) ধারা 16-এর অধীনে অভিযোগটি প্রত্যাখ্যান না করা হলে, ন্যায়পাল একটি পুরস্কার পাস করবে:

(a) ধারা 14(4) এ গণনাকৃত নথি / তথ্য সরবরাহ না করা; অথবা

(b) ধারা 14(9) এর অধীনে স্থাপিত রেকর্ডের উপর ভিত্তি করে এবং উভয় পক্ষকে শোনার যুক্তিসঙ্গত সুযোগ দেওয়ার পরেও বিষয়টি নিষ্পত্তি হচ্ছে না।

(2) ন্যায়পাল এছাড়াও, ব্যাকিং আইন এবং অনুশীলনের নীতিগুলি, সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি করা নির্দেশাবলী, নির্দেশাবলী এবং নির্দেশিকাগুলি এবং যুক্তিযুক্ত পুরস্কার পাশ করার আগে প্রাসঙ্গিক হতে পারে এমন অন্যান্য বিষয়গুলিও বিবেচনা করবে।

(3) পুরস্কারটিতে অন্যান্য বিষয়ের সাথে, নিয়ন্ত্রিত সত্তাকে তার বাধ্যবাধকতাগুলির নির্দিষ্ট কার্য সম্পাদনের জন্য নির্দেশনা থাকবে এবং অতিরিক্ত বা অন্যথায়, নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা অভিযোগকারীকে যে পরিমাণ অর্থ প্রদান করা হবে অভিযোগকারীর কোনো ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ।

(4) সাব-ক্লজ (3) তে থাকা কোন কিছুকে দাঁড় করিয়ে না রেখে, ন্যায়পালের ক্ষতিপূরণের মাধ্যমে অর্থ প্রদানের নির্দেশনা প্রদান করার ক্ষমতা থাকবে না, এমন একটি পরিমাণ যা অভিযোগকারীর ফলস্বরূপ ক্ষতির চেয়ে বেশি বা 20 লক্ষ টাকা যেটি হোক না কেন। নিম্ন ন্যায়পাল যে ক্ষতিপূরণ প্রদান করতে পারে তা বিবাদের সাথে জড়িত পরিমাণের বাইরে থাকবে।

(5) ন্যায়পাল অভিযোগকারীর সময়, ব্যয়, হয়রানি এবং অভিযোগকারীর দ্বারা ভোগা মানসিক যন্ত্রণার কথা বিবেচনা করে অভিযোগকারীকে এক লাখ টাকার বেশি নয় এমন ক্ষতিপূরণ প্রদান করতে পারেন।

(6) পুরস্কারের একটি অনুলিপি অভিযোগকারী এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে পাঠানো হবে।

(7) সাব-ক্লজ (1) এর অধীনে গৃহীত পুরস্কারটি বাতিল হয়ে যাবে এবং কার্যকর হবে না যদি না অভিযোগকারী সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে দাবির সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে পুরস্কারের গ্রহণযোগ্যতার একটি চিঠি প্রদান না করেন। পুরস্কারের অনুলিপি প্রাপ্তির তারিখ।

তবে শর্ত থাকে যে অভিযোগকারী যদি 17 ধারার উপ-ধারা (3) এর অধীনে একটি আপিল দায়ের করে থাকেন তবে এই ধরনের কোনো গ্রহণযোগ্যতা প্রদান করা যাবে না।

(8) নিয়ন্ত্রিত সত্তা প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে পুরস্কার এবং ঘনিষ্ঠ সম্মতি মেনে চলবে। অভিযোগকারী থেকে স্বীকৃতি চিঠির, যদি না 17 উপ-ধারা (2) অধীনে একটি আবেদন পছন্দ করেছেন।

#### 16. একটি অভিযোগধারা প্রত্যখ্যানের

(1) দ্য ডেপুটি ন্যায়পাল বা ন্যায়পালকোনো পর্যায়ে একটি অভিযোগ বাতিল করে দিতে পারি যদি এটা মনে হচ্ছে যে অভিযোগ:

(a) ধারা 10 এর অধীনে অ রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য; অথবা

(b) পরামর্শ দেওয়া বা নির্দেশিকা বা ব্যাখ্যা চাওয়ার প্রকৃতির মধ্যে রয়েছে

(2) ন্যায়পাল যে কোনো পর্যায়ে অভিযোগ প্রত্যখ্যান করতে পারেন যদি:

(a) তার মতে সেবায় কোনো ঘাটতি না থাকে; অথবা

(b) ফলস্বরূপ ক্ষতির জন্য চাওয়া ক্ষতিপূরণ 8(2) তে নির্দেশিত ক্ষতিপূরণ প্রদান করার ক্ষমতা ন্যায়পালের ক্ষমতার বাইরে; অথবা

(c) অভিযোগকারী যুক্তিসঙ্গত পরিশ্রমের সাথে অভিযোগটি অনুসরণ করেন না; অথবা

(d) অভিযোগ কোন পর্যাপ্ত কারণ ছাড়া; অথবা

(e) অভিযোগের জন্য বিস্তৃত ডকুমেন্টারি এবং মৌখিক সাক্ষ্য বিবেচনার প্রয়োজন এবং ন্যায়পালের সামনে কার্যক্রম এই ধরনের অভিযোগের বিচারের জন্য উপযুক্ত নয়; অথবা

(f) ন্যায়পালের মতে অভিযোগকারীর কোন আর্থিক ক্ষতি বা ক্ষয়ক্ষতি বা অসুবিধার সৃষ্টি হয়নি।

## 17. আপীল কর্তৃপক্ষের সামনে আপীল

(1) কাছে আপীল ধারা 15(1)(a) এর অধীনে নথি / তথ্য না দেওয়ার জন্য জারি করা পুরস্কারের জন্য একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে আপীল করার কোনো অধিকার থাকবে না।

(2) নিয়ন্ত্রিত সত্তা, 15(1)(b) ধারার অধীনে একটি পুরস্কার দ্বারা সংক্ষুব্ধ হতে পারে বা 16(2)(c) থেকে 16(2)(f) ধারার অধীনে একটি অভিযোগ বন্ধ করতে পারে, প্রাপ্তির তারিখের 30 দিনের মধ্যে পুরস্কার বা অভিযোগ বন্ধের যোগাযোগ, আপীল কর্তৃপক্ষের সামনে একটি আপীল পছন্দ করুন।

(a) শর্ত থাকে যে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার দ্বারা আপীলের ক্ষেত্রে, একটি আপীল দাখিলের জন্য 30 দিনের সময়কাল সেই তারিখ থেকে শুরু হবে যে তারিখে নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগকারী কর্তৃক পুরস্কার গ্রহণের চিঠি গ্রহণ করে:

(b) আরও শর্ত থাকে যে একটি আপীল হতে পারে শুধুমাত্র চেয়ারম্যান বা ব্যবস্থাপনা পরিচালক / প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা বা তাদের অনুপস্থিতিতে, সমান পদমর্যাদার নির্বাহী পরিচালক / কর্মকর্তার পূর্ববর্তী অনুমোদনে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা দায়ের করা।

(c) তবে শর্ত থাকে যে আপীল কর্তৃপক্ষ, যদি তিনি সন্তুষ্ট হন যে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে সময়ের মধ্যে আপীল না করার জন্য যথেষ্ট কারণ রয়েছে, তাহলে আরও 30 দিনের বেশি সময়সীমার অনুমতি দিতে পারে।

(3) অভিযোগকারী, 15(1) ধারার অধীনে একটি পুরস্কার দ্বারা সংক্ষুব্ধ হয়ে অথবা 16(2)(c) থেকে 16(2)(f) ধারার অধীনে একটি অভিযোগ প্রত্যাহ্যান করে, পুরস্কার প্রাপ্তির তারিখ বা প্রত্যাহ্যানের তারিখের 30 দিনের মধ্যে অভিযোগ, আপীল কর্তৃপক্ষের সামনে একটি আপীল পছন্দ করুন।

তবে শর্ত থাকে যে, আপীল কর্তৃপক্ষ, যদি তিনি সন্তুষ্ট হন যে অভিযোগকারীর সময়ের মধ্যে আপীল না করার জন্য পর্যাপ্ত কারণ রয়েছে, তাহলে পরবর্তী সময়কাল 30 দিনের বেশি না হতে পারে।

(4) আপীল কর্তৃপক্ষের সচিবালয় আপীল যাচাই-বাছাই করবে এবং প্রক্রিয়া করবে।

(5) আপীল কর্তৃপক্ষ, পক্ষগুলিকে শুনানির যুক্তিসঙ্গত সুযোগ দেওয়ার পরে:

(a) আপীল খারিজ করা; অথবা

(b) আপীলের অনুমতি দিন এবং ন্যায়পালের পুরস্কার বা আদেশকে একপাশে রেখে দিন; অথবা

(c) আপীল কর্তৃপক্ষ প্রয়োজনীয় বা যথাযথ বিবেচনা করতে পারে এমন নির্দেশনা অনুসারে নতুন নিষ্পত্তির জন্য বিষয়টিকে ন্যায়পালের কাছে রিমান্ডে পাঠান; অথবা

(d) ন্যায়পাল বা পুরস্কারের আদেশ পরিবর্তন করুন এবং ন্যায়পালের আদেশ কার্যকর করার জন্য প্রয়োজনীয় নির্দেশাবলী পাস করুন বা তাই পরিবর্তিত পুরস্কার; অথবা

(e) অন্য কোনো আদেশ পাস করুন যেটা উপযুক্ত মনে করতে পারে।

(6) আপীল কর্তৃপক্ষের আদেশ 15 ধারার অধীনে ন্যায়পাল কর্তৃক প্রদত্ত পুরস্কার বা ধারা 16-এর অধীনে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করার আদেশের মতোই প্রভাব ফেলবে, যেমনটি ক্ষেত্রে হতে পারে।

#### 18. জনসাধারণের জ্ঞানের জন্য স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি প্রদর্শনের জন্য নিয়ন্ত্রিত সত্তা

(1) নিয়ন্ত্রিত সত্তা যে নিয়ন্ত্রিত সত্তার জন্য এই স্কিমটি প্রযোজ্য সেই নিয়ন্ত্রিত সত্তাটি স্কিমটির অধীনে প্রয়োজনীয়তাগুলিকে সাবধানতার সাথে মেনে চলা নিশ্চিত করার মাধ্যমে স্কিমটির মসৃণ আচরণকে সহজতর করবে, যা ব্যর্থ হলে, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক গ্রহণ করতে পারে এটি উপযুক্ত বলে মনে করতে পারে যেমন কর্ম।

(2) নিয়ন্ত্রিত সত্তা তাদের হেড অফিসে একজন প্রধান নোডাল অফিসার নিয়োগ করবে যিনি একজন জেনারেল ম্যানেজার বা সমতুল্য পদমর্যাদার অফিসারের চেয়ে কম পদমর্যাদার হবেন না এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার প্রতিনিধিত্ব করার জন্য এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার পক্ষে তথ্য সরবরাহের জন্য দায়ী থাকবেন। নিয়ন্ত্রিত সত্তার বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগগুলির। নিয়ন্ত্রিত সত্তা প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারকে সহায়তা করার জন্য এই ধরনের অন্যান্য নোডাল অফিসার নিয়োগ করতে পারে কারণ এটি অপারেশনাল দক্ষতার জন্য উপযুক্ত বলে মনে করতে পারে।

(3) নিয়ন্ত্রিত সত্তা তাদের গ্রাহকদের সুবিধার জন্য তাদের শাখায় / স্থানে যেখানে ব্যবসা লেনদেন করা হয়, প্রধান নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (টেলিফোন / মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল আইডি) সহ তাদের বিশদ বিবরণ সহ বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করবে। ন্যায়পালের অভিযোগ দায়ের পোর্টাল (<https://cms.rbi.org.in>)।

(4) যে নিয়ন্ত্রিত সত্তার জন্য স্কিমটি প্রযোজ্য তা নিশ্চিত করবে যে স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি তার সমস্ত অফিস, শাখা এবং স্থানগুলিতে যেখানে ব্যবসাটি এমনভাবে লেনদেন করা হয় সেখানে ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায় স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হয় অফিস বা শাখার কাছে প্রকল্পের পর্যাপ্ত তথ্য রয়েছে।

(5) নিয়ন্ত্রিত সত্তা নিশ্চিত করবে যে স্কিমের একটি অনুলিপি তার সমস্ত শাখায় উপলব্ধ রয়েছে যাতে অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহককে রেফারেন্সের জন্য সরবরাহ করা হয়।

(6) স্কিমের কপি সহ স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্য এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ নিয়ন্ত্রিত সত্তার ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত এবং আপডেট করা হবে।

## অধ্যায় V

### বিবিধ

#### 19. অসুবিধাগুলি অপসারণ

যদি স্কিমের বিধানগুলি কার্যকর করতে কোনও অসুবিধা দেখা দেয় তবে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এমন বিধানগুলি করতে পারে যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক আইন, 1934, বা ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949, বা অর্থপ্রদানের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ নয়। এবং সেটেলমেন্ট সিস্টেম অ্যাক্ট, 2007, বা স্কিম, কারণ এটি কোনো অসুবিধা দূর করার জন্য প্রয়োজনীয় বা সমীচীন বলে মনে করতে পারে।

#### 20. বিদ্যমান স্কিম রহিতকরণ এবং মূলতুবি কার্যধারার আবেদন

(1) ব্যাঙ্কিং ন্যায়পাল স্কিম, 2006, নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায়পাল স্কিম, 2018, এবং ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ন্যায়পাল স্কিম, 2019 এতদ্বারা পুনরায় দাঁড় করানো হয়েছে।

(2) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2021-এর শুরু হওয়ার তারিখ অনুসারে মূলতুবি থাকা অভিযোগ, আপিল এবং ইতিমধ্যেই পাস হওয়া পুরস্কারগুলির কার্যকারিতা, সংশ্লিষ্ট ন্যায়পাল প্রকল্পের বিধান এবং রিজার্ভের নির্দেশাবলী দ্বারা পরিচালিত হতে থাকবে এর অধীনে জারি করা ব্যাংক।

ন্যায়পালের কাছে অভিযোগের ফর্ম (দাখিল করতে হবে)

[প্রকল্পের ধারা 11(2)]

(অভিযোগকারী কর্তৃক পূরণ করা হবে)

অন্যথায় নির্দেশিত যেখানেই ব্যতীত সব ক্ষেত্র বাধ্যতামূলক

প্রতি  
ন্যায়পাল

ম্যাডাম / স্যার,

উপ: ..... (নিয়ন্ত্রিত সত্তার নাম) .....  
(নিয়ন্ত্রিত সত্তার শাখা বা অফিসের স্থান) বিরুদ্ধে অভিযোগ

অভিযোগের বিশদ বিবরণ:

1. অভিযোগকারীর নাম .....
2. বয়স (বছর) .....
3. লিঙ্গ .....
4. অভিযোগকারীর সম্পূর্ণ ঠিকানা .....
- .....
- .....

পিন কোড .....

ফোন নম্বর (যদি পাওয়া যায়) .....

মোবাইল নম্বর .....

ই-মেইল (যদি পাওয়া যায়) .....

5. বিরুদ্ধে অভিযোগ (নিয়ন্ত্রিত সত্তার শাখা বা অফিসের নাম এবং সম্পূর্ণ ঠিকানা) .....
  - .....
  - .....
- পিন কোড .....

6. নিয়ন্ত্রিত সত্তার সাথে সম্পর্ক / অ্যাকাউন্ট নম্বর (যদি থাকে) এর প্রকৃতি .....
- .....

7. লেনদেনের তারিখ এবং বিবরণ, যদি উপলব্ধ থাকে

(a) অভিযোগকারীর দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে ইতিমধ্যেই করা অভিযোগের তারিখা  
(অনুগ্রহ করে অভিযোগের একটি অনুলিপি সংযুক্ত করুন)

(b) অভিযোগকারীর পক্ষ থেকে কোনো রিমাইন্ডার পাঠানো হয়েছে কিনা? হ্যাঁ না  
(অনুগ্রহ করে অনুস্মারকের একটি অনুলিপি সংযুক্ত করুন)

8. অনুগ্রহ করে প্রাসঙ্গিক বক্সে টিক দিন (হ্যাঁ / না)

**আপনার অভিযোগ কিনা:**

(i)	সাব-জুডিস / আন্ডার আরবিট্রেশন <sup>1</sup> ?	হ্যাঁ	না
(ii)	একজন অ্যাডভোকেটের মাধ্যমে করা হয়, যখন অ্যাডভোকেট সংশ্লিষ্ট পক্ষ হয়?	হ্যাঁ	না
(iii)	ইতিমধ্যে ন্যায়পালের সাথে একই ভিত্তিতে মোকাবিলা করা হয়েছে বা প্রক্রিয়াধীন আছে?	হ্যাঁ	না
(iv)	একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ / গুলি কি প্রকৃতির?	হ্যাঁ	না
(v)	নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধের কারণে?	হ্যাঁ	না
(vi)	নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সম্পর্ক জড়িত?	হ্যাঁ	না

9. অভিযোগের বিষয়বস্তু

10. অভিযোগের বিশদ বিবরণ:

(যদি স্থান পর্যাপ্ত না হয়, অনুগ্রহ করে একটি পৃথক শীট ঘেরা)

<sup>1</sup> অভিযোগ সাব-জুডিস/সালিশের অধীনে থাকে যদি কর্মের একই কারণের বিষয়ে অভিযোগটি ইতিমধ্যেই বিচারাধীন থাকে/কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনো কর্তৃপক্ষ, ব্যক্তিগতভাবে বা যৌথভাবে মেধার ভিত্তিতে মোকাবিলা করে।



11. অভিযোগ পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে কোনও উত্তর পাওয়া গেছে কি না? হ্যাঁ / না  
(যদি হ্যাঁ, অনুগ্রহ করে উত্তরটির একটি কপি সংযুক্ত করুন)

12. ন্যায়পালের কাছে স্বস্তি চাওয়া হয়েছে

.....  
.....  
(আপনার দাবির সমর্থনে অনুগ্রহ করে ডকুমেন্টারি প্রমাণের একটি অনুলিপি সংযুক্ত করুন, যদি থাকে)

13. আর্থিক ক্ষতির প্রকৃতি এবং পরিমাণ, যদি থাকে, দাবি করেছে ক্ষতিপূরণের মাধ্যমে অভিযোগকারী (দয়া করে স্কিমের 15 (4) এবং 15 (5) ধারাগুলি পড়ুন)  
রূপি.....  
.....

14. সংযুক্ত নথিগুলির তালিকা:

### ঘোষণা

(i) আমি / আমরা, অভিযোগকারী এখানে ঘোষণা করছি যে:

a) উপরে দেওয়া তথ্য সত্য এবং সঠিক; এবং

b) আমি / আমরা উপরে উল্লিখিত কোনো তথ্য গোপন করিনি বা ভুলভাবে উপস্থাপন করিনি, এবং এর সাথে জমাকৃত নথিতে।

(ii) স্কিমের ধারা 10 (2) এর বিধান অনুযায়ী গণনা করা এক বছরের মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে অভিযোগ দায়ের করা হয়।

আপনার বিশ্বস্ত

(অভিযোগকারী / অনুমোদিত প্রতিনিধির স্বাক্ষর)

## অনুমোদন

অভিযোগকারী প্রতিনিধি উপস্থিত হওয়ার এবং তার উপর করতে জমা অনুমোদন দিতে / ন্যায়পাল আগে তার পক্ষে, নিম্নলিখিত ঘোষণা জমা দিতে হবে চায়স্বাক্ষর):

আমি / আমরা ..... এতদ্বারা আমার / আমাদের অনুমোদিত প্রতিনিধি হিসাবে  
শ্রী / শ্রীমতীকে মনোনীত ..... করি যার যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

সম্পূর্ণ ঠিকানা .....

.....

.....

পিন কোড .....

ফোন নম্বর: .....

মোবাইল নম্বর .....

ই-মেইল .....

(অভিযোগকারীর স্বাক্ষর)