ৰিজাৰ্ভ বেংক-সংহত লোকপাল আঁচনি, 2021

ৰাজহুৱা স্বাৰ্থত আৰবিআইয়ে, আৰু বিকল্প বিবাদ নিষ্পত্তি প্ৰণালীক গ্ৰাহকসকলৰ বাবে সৰল আৰু অধিক দায়বদ্ধ কৰি তুলিবলৈ, পূৰ্বৰ তিনিকহ লোকপাল আঁচনি অৰ্থাৎ (i) বেংকিং লোকপাল আঁচনি, 2006,, (ii) ন'ন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2018, আৰু (iii) ডিজিটেল লেনদেনৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2019ক এক সংহত লোকপাল আঁচনি, 2021ত একত্ৰিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত লৈছে।

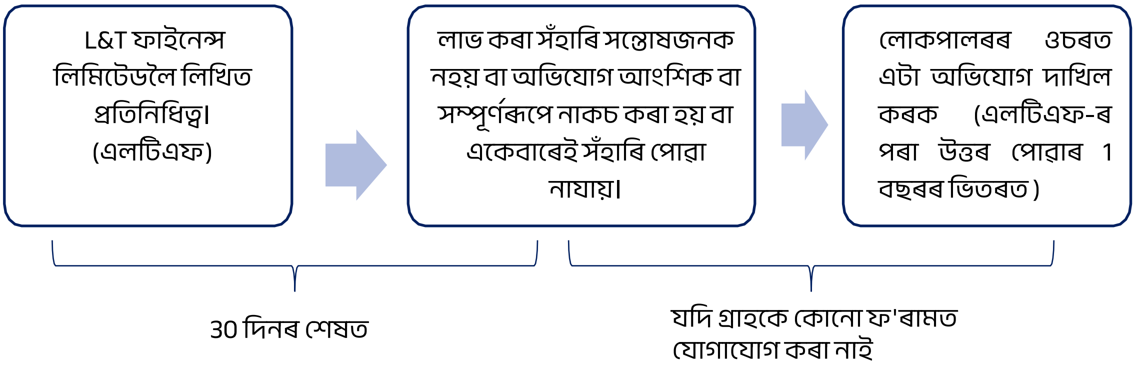
এজন গ্ৰাহকে লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ কাৰণসমূহঃ

- **তলত দিয়া পৰিঘটনাসমূহ সংঘটিত হোৱাৰ 1 বছৰৰ ভিতৰত অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰি:**
  - অভিযোগটো সম্পূৰ্ণৰূপে/আংশিকভাৱে এলটিএফ-এ নাকচ কৰে; অথবা
  - সঁহাৰি সন্তোষজনক নহয়; অথবা
  - অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত এলটিএফ-ৰ পৰা কোনো সঁহাৰি পোৱা নাযায়।

ক'ত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰি

- অভিযোগ অনলাইন পৰ্টেলৰ জৰিয়তে লগ ইন কৰি কৰিব পাৰে: https://cms.rbi.org.in/
- অভিযোগসমূহ ইলেক্ট্ৰনিক মোডত হ'ব পাৰে আৰু ডাক আৰু হাতেৰে ডেলিভাৰী কৰা অভিযোগকে ধৰি ভৌতিক ৰূপত সম্বোধন কৰি আৰ বি আইৰ কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ থকা স্থানলৈ প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব।

অভিযোগ দাখিল কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া?



লোকপালৰ ৰায়

- অভিযোগকাৰীয়ে ৰায়ৰ প্ৰতিলিপি লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত এলটিএফ-ক ৰায়ৰ একেচপ্টেছ পত্ৰ (যদি সন্তুষ্ট হয়) প্ৰদান কৰিব।
- অভিযোগকাৰীৰ পৰা একেচপ্টেছ পত্ৰ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30দিনৰ ভিতৰত এলটিএফ ৰায় মানি চলিব লাগিব।

লোকপালৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহ'লে গ্ৰাহকে আবেদন কৰিব পাৰিবনে?

হয়, লোকপালৰ ৰায় লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা বা অভিযোগ নাকচ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত আপীল কৰ্তৃপক্ষ অৰ্থাৎ আৰ বি আইৰ আঁচনি পৰিচালনা কৰা বিভাগৰ দায়িত্বত থকা কাৰ্যবাহী সঞ্চালকৰ ওচৰত আপীল কৰিব পৰা যাব।

টোকা:

- লোকপাল/ উপ লোকপালে অভিযোগটো নাকচ কৰিব পাৰে, যদিহে আঁচনিৰ অধীনত ৰক্ষণাবেক্ষণযোগ্য নহয়।
- এইটো এটা বিকল্প বিবাদ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা।
- গ্ৰাহকে যিকোনো পৰ্যায়ত সমাধানৰ বাবে আন যিকোনো আদালত/ফ'ৰাম/কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰলৈ যোৱাৰ স্বাধীনতা আছে, অৱশ্যে এনে ক্ষেত্ৰত তেওঁ আৰবিআই লোকপালৰ ওচৰলৈ যাব নোৱাৰিব।
- আঁচনিৰ অধিক বিৱৰণৰ বাবে www.rbi.org.inচাওঁক
- আমাৰ শাখা/ মিটিং চেণ্টাৰটো আঁচনিখন উপলব্ধ