

ৰিজাৰ্ভ বেংক - সংহত অম্লসম্যান আঁচনি, 2021 উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ

জনসাধাৰণৰ স্বার্থত আৰু বিকল্প অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাক অধিক সুশৃংখলিত, কাৰ্যক্ষম আৰু গ্ৰাহকেন্দ্রিক কৰি তোলাৰ উদ্দেশ্যে, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে তলত উল্লেখিত তিনিটা পূৰ্বৰ অম্লসম্যান আঁচনি একক কাঠামোত একত্ৰিত কৰিছিল—সংহত অম্লসম্যান আঁচনি, 2021:

- বেংকিং অম্লসম্যান আঁচনি, 2006,
- অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহৰ বাবে অম্লসম্যান আঁচনি, 2018, আৰু
- ডিজিটেল লেনদেনৰ বাবে অম্লসম্যান আঁচনি, 2019।

গ্ৰাহকে অম্লসম্যান ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ ভিত্তি:

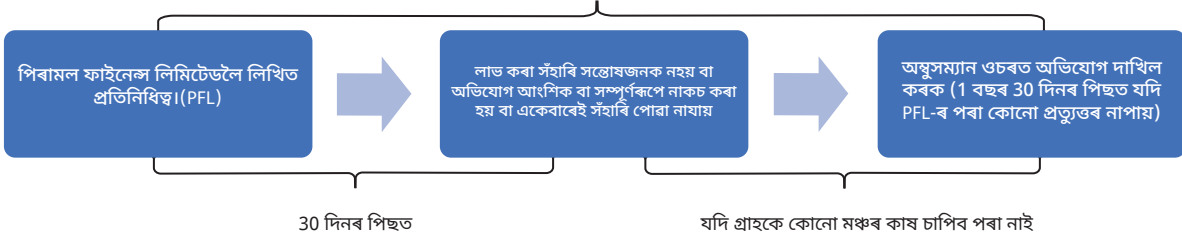
তলত উল্লেখ কৰা যিকোনো এটা পৰিঘটনা সংঘটিত হোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা এবছৰৰ ভিতৰত সংহত অম্লসম্যান আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিব:

- সেৱাৰ ত্ৰুটিৰ ফলত ঘটা এক কাৰ্য বা কৰ্তব্যত অবহেলা, যিয়ে পীৰামল ফাইনেল লিমিটেড(PFL) বিধিগতভাৱে বা অন্যথা প্ৰদান কৰিবলগীয়া সেৱাৰ যিকোনো অভাৱ বা অপৰ্যাপ্ততাৰ বুজায়, আৰু যাৰ ফলত গ্ৰাহকৰ আৰ্থিক লোকচান বা ক্ষতি হ'বও পাৰে বা নহ'বও পাৰে।
- অভিযোগটো PFL-য়ে সম্পূৰ্ণৰূপে বা আংশিকভাৱে নাকচ কৰিছে; বা
- PFL-য়ে প্ৰদান কৰা সঁহাৰি অভিযোগটোৰ বাবে সন্তোষজনক নহয়; বা
- অভিযোগ দাখিল কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত PFL-ৰ পৰা কোনো সঁহাৰি পোৱা নাই (RBI-ৰ সংহত অম্লসম্যান আঁচনি, 2021 ৰ দফা 10 ৰ নিৰ্দিষ্ট ব্যতিক্ৰমসমূহৰ অধীনত সাপেক্ষে)।

ক'ত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিব

- অনলাইন পৰ্টেলৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিব: <https://cms.rbi.org.in/>
- অভিযোগসমূহ ইলেক্ট্ৰনিক মাধ্যমেৰে, ডাকযোগে বা নিজেই গৈয়ো জমা দি দাখিল কৰিব পাৰিব, আৰু ইয়াক ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ কেন্দ্ৰীয় গ্ৰহণ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ থকা ঠাইলৈ প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব। ঠিকনা - 4র্থ ফ্লোৰ, ছেণ্টৰ 17, চণ্ডিগড় - 160017 টোল-ফ্ৰী নম্বৰ - 14448 (পুৱা 9:30 ৰ পৰা বিয়লি 5:15 বজালৈ)

1 বছৰ 30 দিনৰ পিছত যদি PFL-ৰ পৰা কোনো প্ৰত্যুত্তৰ নাপায়



অম্লসম্যান তৰফৰ পৰা বঁটা

- যদি অভিযোগকাৰীয়ে বঁটা গ্ৰহণ কৰে, তেন্তে লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত PFL-ত গ্ৰহণ পত্ৰ দাখিল কৰিব লাগিব।
- PFL-য়ে এনে গ্ৰহণযোগ্যতা লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত বঁটাটো কাৰ্যকৰী কৰিব লাগিব।

যদি অম্লসম্যান সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহয়, এজন গ্ৰাহকে আবেদন কৰিব পাৰিবনে?

হয়, অম্লসম্যান জাৰি কৰা সিদ্ধান্ত বা বঁটা আপীলযোগ্য। বঁটা লাভ কৰা বা অভিযোগ নাকচ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত আপীল দাখিল কৰিব পাৰিব। আবেদনখন ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ সংহত অম্লসম্যান আঁচনি পৰিচালনা কৰা বিভাগৰ দায়িত্বত থকা কাৰ্যবাহী সঞ্চালক হিচাপে থকা আপীল কৰ্তৃপক্ষলৈ প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব।

টোকা:

- অম্লসম্যান/ উপ অম্লসম্যান অভিযোগ নাকচ কৰিব পাৰে, যদিহে আঁচনিৰ অধীনত ৰক্ষণাবেক্ষণযোগ্য নহয়।
- ই হৈছে এক বিকল্প অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা।
- গ্ৰাহকে যিকোনো পৰ্যায়তে আপত্তিৰ বাবে অন্য কোনো আদালত/ মঞ্চ/ কৰ্তৃপক্ষৰ কাষ চাপিব পাৰে, অৱশ্যে এনে ক্ষেত্ৰত তেওঁ RBI অম্লসম্যান কাষ চাপিব নোৱাৰিব।
- আঁচনিখনৰ বিষয়ে সৰ্বশেষ জানিবৰ বাবে, https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf লৈ যাওক
- এই আঁচনিখন আমাৰ শাখাসমূহতো উপলব্ধ।

(PFL - ৰ সম্পূৰ্ণ নাম পীৰামল ফাইনেল লিমিটেড)