

# বিজাৰ্ভ বেংক – একত্ৰিত লোকপাল আঁচনি, 2026

## উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ

জনসাধাৰণৰ স্বার্থত আৰু বৈকল্পিক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীক অধিক সুব্যৱস্থিত, দক্ষ আৰু গ্ৰাহক-কেন্দ্ৰিক কৰাৰ উদ্দেশ্যে, ভাৰতীয় বিজাৰ্ভ বেংকে ভাৰতীয় বিজাৰ্ভ বেংকে RBI একত্ৰিত লোকপাল আঁচনি 2026 আৰম্ভ কৰিছে।

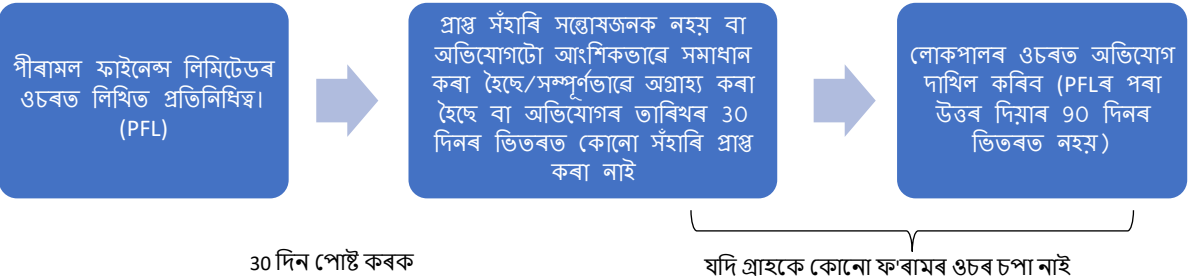
### লোকপালৰ ওচৰত গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ কাৰণ:

নিম্নলিখিত যিকোনো ঘটনা সংঘটিত হোৱা তাৰিখৰ 90 দিনৰ ভিতৰত একত্ৰিত লোকপাল আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰি:

- এটা কাম বা ভুলৰ ফলত সেৱাৰ অভাৱ হয়, যি হৈছে পীৰামল ফাইনেঞ্চ লিমিটেডে (PFL) আইনী বা অন্যথা প্ৰদান কৰিব লগা সেৱা এটাত যিকোনো ত্ৰুটি বা অপৰ্যাপ্ততা, আৰু যাৰ ফলত গ্ৰাহকৰ বিত্তীয় লোকচান বা ক্ষতি হ'ব পাৰে বা নহ'বও পাৰে।
- অভিযোগটো PFLৰ দ্বাৰা সম্পূৰ্ণভাৱে নাকচ কৰা হৈছে/আংশিকভাৱে সমাধান কৰা হৈছে; বা
- PFL প্ৰদান কৰা সঁহাৰি অভিযোগকাৰীৰ বাবে সন্তোষজনক নহয়; বা
- অভিযোগ দাখিল কৰা তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত PFL পৰা কোনো সঁহাৰি প্ৰাপ্ত কৰা হোৱা নাই (RBI একত্ৰিত লোকপাল আঁচনি, 2026-ৰ দফা 10 ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত চৰ্তাৱলী পূৰণ কৰা অভিযোগ সাপেক্ষে)

### অভিযোগটো ক'ত আৰু কেনেকৈ দাখিল কৰিব পাৰি

- ভাৰতীয় বিজাৰ্ভ বেংকলৈ প্ৰেৰণ কৰা অভিযোগবোৰত দাখিল কৰা অভিযোগ আৰু PFLৰ পৰা প্ৰাপ্ত সঁহাৰি আৰু অভিযোগটোৰ সৈতে প্ৰাসঙ্গিক আন সকলো নথিপত্ৰ থাকিব লাগে।
- অভিযোগ অনলাইন প'ৰ্টেল যোগে লগ কৰিব পাৰি: <https://cms.rbi.org.in/>
- অভিযোগবোৰ ইমেইল কৰিব পাৰি : [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) লৈ
- অভিযোগবোৰ ভৌতিক প্ৰপত্ৰতো প্ৰেৰণ কৰিব পাৰি, যাৰ ভিতৰত আছে ডাক আৰু হাতেৰে প্ৰদান কৰা অভিযোগ, RBI কেন্দ্ৰীভূত প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰচেছিং কেন্দ্ৰলৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰি। ঠিকনা - চতুৰ্থ মহলা, চেফ্টৰ 17, চণ্ডীগড় - 160017



### RBI লোকপালৰ দ্বাৰা এৱাৰ্ড

- অভিযোগটো নাকচ নকৰিলে, RBI লোকপালে নিম্নলিখিতবোৰৰ ক্ষেত্ৰত ৰায় এটা জাৰি কৰিব পাৰে:
  - (a) নথি/তথ্য দাখিল নকৰা; বা
  - (b) RBI লোকপালৰ সন্মুখত দাখিল কৰা নথিপত্ৰ আৰু সমলৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি বিষয়টো সমাধান নকৰা।
- ৰায়টোৰ প্ৰতিলিপি এটা অভিযোগকাৰ্তা আৰু PFLলৈ প্ৰেৰণ কৰা হ'ব আৰু যদি অভিযোগকাৰ্তাই ৰায়টো স্বীকাৰ কৰে, প্ৰাপ্ত কৰা তাৰিখৰ 30 দিনৰ ভিতৰত প্ৰাপ্তিস্বীকাৰ পত্ৰ এখন PFLৰ ওচৰত দাখিল কৰিব লাগিব।
- RBI লোকপালৰ ওচৰত এনে স্বীকৃতি আৰু নিকট অনুপালন বা দফা 17 ৰ চৰ্তাৱলী সাপেক্ষে আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত আপীল কৰা তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত অভিযোগকাৰীৰ পৰা স্বীকাৰ পত্ৰ প্ৰাপ্ত কৰা তাৰিখৰ 30 দিনৰ ভিতৰত PFLয়ে এৱাৰ্ডটো সম্পাদন কৰিব।

### লোকপালৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহ'লে গ্ৰাহক এজনে আপীল কৰিব পাৰেনে?

হয়, লোকপালে জাৰি কৰা সিদ্ধান্ত বা ৰায় আপীলযোগ্য। লোকপালৰ সিদ্ধান্ত প্ৰাপ্ত কৰা বা অভিযোগ নাকচ কৰা তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত আপীল দাখিল কৰিব পাৰি। আপীলটো আপীল কৰ্তৃপক্ষক সম্বোধন কৰিব লাগিব, যি হৈছে একত্ৰিত লোকপাল আঁচনি পৰিচালনা কৰা ভাৰতীয় বিজাৰ্ভ বেংকৰ বিভাগৰ দায়িত্বত থকা কাৰ্যবাহী সঞ্চালক।

### টোকা:

- লোকপাল/উপ লোকপালে এই অনুপালন অগ্ৰাহ্য কৰিব পাৰে, যদি আঁচনিখনৰ অধীনত বাহাল ৰাখিব পৰা নাযায়।
- ই হৈছে এক বৈকল্পিক বিবাদ নিষ্পত্তি প্ৰণালী।

- গ্রাহকে যিকোনো পৰ্যায়তে নিষ্পত্তিৰ বাবে আন যিকোনো আদালত/ফৰাম/কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰ চাপিব পাৰে, কিন্তু এনে ক্ষেত্ৰত তেওঁ ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ লোকপালৰ ওচৰ চাপিব নোৱাৰিব।
- আঁচনিখনৰ অধিক বিৱৰণৰ বাবে, [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf) চাওক
- আঁচনিখন আমাৰ শাখাবোৰৰ সৈতেও উপলব্ধ

(PFLৰ অৰ্থ হৈছে পীৰামল ফাইনেঞ্চ লিমিটেড)