রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টিগ্রেটেড অম্বুডসম্যান স্কিম, 2021

গ্রিভান্স রিড্রেসাল পলিসির সাথে সঙ্গতি রেখে, যেসব গ্রাহক মতামত জানাতে চান বা তাদের অভিযোগ পাঠাতে চান তারা স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ক্যাপিটাল লিমিটেড (এসসি ক্যাপিটাল)-এর কাছে উপলব্ধ নিম্নলিখিত মাধ্যমগুলি ব্যবহার করতে পারেন:

লেভেল 1:

- আমাদের ফোন ব্যাঙ্কিং হেল্প লাইনে কল করুন: **1800 209 0505** [সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল 9:30 থেকে বিকেল 5:30 পর্যন্ত, (জাতীয় ছুটির দিন ব্যতীত)]
- গ্রাহকরা আমাদের শাখায় গিয়েও তাদের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
- আমাদের ইমেল করুন **SCCapital.customercare@sc.com** অথবা নিচের ঠিকানায় আমাদের চিঠি লিখুন:

স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ক্যাপিটাল লিমিটেড

12তম তলা, ক্রেসেনজো, সি 38/39, জি-ব্লক,

বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স (BKC),

বান্দ্রা (পূর্ব), মুম্বাই – 400051

লেভেল 2:

আপনার অনুরোধ বা অভিযোগের বিষয়ে SCCapital.customercare@sc.com থেকে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় আপনি যদি সন্তুষ্ট না হন, তাহলে আপনি

Sakshi.Kapoor@sc.com ঠিকানায়

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (PNO) শ্রী সাক্ষী কাপুরকে লিখতে পারেন।

আপনি 10টি কর্মদিবসের মধ্যে একটি উত্তর পাবেন।

লেভেল 3:

আপনার অনুরোধ বা অভিযোগের বিষয়ে Sakshi.Kapoor@sc.com থেকে প্রাপ্ত উত্তরে আপনি সন্তুষ্ট না হলে আপনি SCCapital.CEO@sc.com-এ জানাতে পারেন।

আরবিআই-এর সুপারিশের সাথে সামঞ্জস্য রেখে, এসসি ক্যাপিটাল একজন অভ্যন্তরীণ অম্বুডসম্যানের ভূমিকা যুক্ত করেছে, যিনি গ্রাহকদের করা অভিযোগগুলি পর্যালোচনা করার জন্য একজন স্বাধীন কর্তৃপক্ষ। অভ্যন্তরীণ অম্বুডসম্যান একটি স্বাধীন দৃষ্টিভঙ্গি প্রদর্শন করবেন এবং এসসি ক্যাপিটালের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অংশ হবেন। অভ্যন্তরীণ অম্বুডসম্যান দ্বারা গৃহীত সিদ্ধান্ত এসসি ক্যাপিটালের জন্য বাধ্যতামূলক হবে।

এর পরেও সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে অথবা এক মাসের মধ্যে এসসি ক্যাপিটাল থেকে কোনও উত্তর না পেলে, আপনি ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যানের কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন। অভিযোগটি অনলাইনে https://cms.rbi.org.in পোর্টালের মাধ্যমে অথবা crpc@rbi.org.in ইমেলের মাধ্যমে অথবা নিচের ঠিকানায় সরাসরি চিঠি লিখে দায়ের করা যেতে পারে:

সেন্ট্রালাইজড রিসিট এবং প্রসেসিং সেন্টার
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক, চতুর্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160017

রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টিগ্রেটেড অম্বুডসম্যান স্কিম, 2021

প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ:

1. এই স্কিমটি ভারতের একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা কর্তৃক তার গ্রাহকদের জন্য রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934, ব্যাংকিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949, পেমেন্ট এবং সেটেলমেন্ট সিস্টেমস অ্যাক্ট, 2007 এবং ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, 2005 (30 অফ 2005)-এর বিধান অনুসারে প্রদত্ত পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

2. "নিয়ন্ত্রিত সত্তা" বলতে কোনো ব্যাংক বা ব্যাংক নয় এমন কোনো আর্থিক কোম্পানি বা প্রকল্পে সংজ্ঞায়িত একটি সিস্টেম অংশগ্রহণকারী, অথবা ভিন্ন সময়ে রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নির্দিষ্ট অন্য কোনও সত্তাকে বোঝায়; যতদূর পর্যন্ত প্রকল্পের অধীনে বাদ দেওয়া হয়নি।

3. "অ্যাপেলেট অথরিটি" বলতে রিজার্ভ ব্যাংকের প্রকল্প পরিচালনাকারী বিভাগের দায়িত্বে থাকা এক্সিকিউটিভ ডাইরেক্টর ইন-চার্জকে বোঝায়।

4. রিজার্ভ ব্যাংক এই প্রকল্পের অধীনে তাদের উপর অর্পিত কার্য সম্পাদনের জন্য তার এক বা একাধিক কর্মকর্তাকে অম্বুডসম্যান এবং ডেপুটি অম্বুডসম্যান হিসাবে নিযুক্ত করতে পারে।

5. অম্বুডসম্যান বা ডেপুটি অম্বুডসম্যান, যাই হোক, একবারে তিন বছরের বেশি সময়ের জন্য নিয়োগ করা হবে না।

6. এই প্রকল্পের অধীনে অনলাইনে দায়ের করা অভিযোগগুলি https://cms.rbi.org.in পোর্টালে নিবন্ধিত হবে। ডাকযোগে এবং হাতে পাঠানো অভিযোগ সহ, ইলেক্ট্রনিক (ই-মেইল) এবং কাগজে মুদ্রিত অভিযোগগুলির, উত্তর দেওয়া হবে এবং রিজার্ভ ব্যাংকের সেন্ট্রালাইজড রিসিট এবং প্রসেসিং সেন্টারে যাচাই ও প্রাথমিক প্রসেসিংয়ের জন্য পাঠানো হবে।

7. বাস্তব আকারে অভিযোগ জমা দেওয়া হলে সেটি অভিযোগকারী কিম্বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধি দ্বারা উপযুক্তভাবে স্বাক্ষরিত হতে হবে। অভিযোগটি রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা নির্দিষ্ট তথ্য সম্বলিত এবং ইলেক্ট্রনিক বা বাস্তব আকারে জমা দিতে হবে।

8. অম্বুডসম্যান/ডেপুটি অম্বুডসম্যান নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানগুলির গ্রাহকদের পরিষেবার ঘাটতি সম্পর্কিত অভিযোগগুলিকে বিবেচনা করবেন।

9. অম্বুডসম্যানের সামনে আনা বিবাদের সংখ্যার কোনও সীমা থাকবে না যেগুলির জন্য অম্বুডসম্যান রায় দেবেন। তবে, এর ফলস্বরূপ অভিযোগকারীর যে কোনও ক্ষতির জন্য, 20 লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ প্রদানের ক্ষমতা অম্বুডসম্যানের থাকবে, এবং অভিযোগকারীর সময় নষ্ট করা, ব্যয় বহন করা এবং হয়রানি/মানসিক কষ্টের জন্য অতিরিক্ত লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেওয়ার ক্ষমতা থাকবে।

10. অম্বুডসম্যানের কাছে সকল অভিযোগের সমাধান এবং নিষ্পত্তি করার ক্ষমতা থাকবে, তবে ডেপুটি- অম্বুডসম্যানের এই প্রকল্পের ধারা 10-এর অধীনে থাকা অভিযোগগুলি এবং প্রকল্পের ধারা 14-এর অধীনে বর্ণিত ফেসিলিটেশনের মাধ্যমে সমাধান করা অভিযোগগুলি নিষ্পত্তি করার ক্ষমতা থাকবে।

11. কোনও নিয়ন্ত্রিত সত্তার কোনও কাজ বা ভুলের জন্য পরিষেবায় খামতি দেখা গেলে, যে কোনও গ্রাহক ব্যক্তিগতভাবে বা প্রকল্পের ধারা 3(1)(c) এর অধীনে সংজ্ঞায়িত অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

12. এই প্রকল্পের অধীনে নিম্নোক্ত বিষয়গুলির ক্ষেত্রে পরিষেবার খামতির কোনও অভিযোগ দায়ের করা হবে না:

a. একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত

b. কোনো বিক্রেতা এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে আউটসোর্সিং কন্ট্রাক্ট সম্পর্কিত বিবাদ।

c. যেকোনো অভিযোগ যাতে সরাসরি অম্বুডসম্যানকে সম্বোধন করা হয়নি।

d. কোনো নিয়ন্ত্রিত সত্তার ম্যানেজমেন্ট বা এক্সিকিউটিভদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ

e. কোনো বিবাদ যাতে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা কোনো আইনগত বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে ব্যবস্থা গ্রহণ করেছে।

f. রিজার্ভ ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণের আওতার বাইরের যে কোনও পরিষেবা

g. নিয়ন্ত্রিত সত্তাগুলির মধ্যে বিরোধ; এবং

h. একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার কর্মচারী-নিয়োগকর্তার সম্পর্ক সংক্রান্ত বিবাদ

i. এমন কোনো বিবাদ যেখানে ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানিজ (নিয়ন্ত্রণ) আইন, 2005-এর ধারা 18-তে প্রতিকারের ব্যবস্থা করা হয়েছে

j. নিয়ন্ত্রিত সত্তার গ্রাহক সংক্রান্ত বিবাদ যা এই প্রকল্পের আওতার বাইরে

13. এই প্রকল্পটির অধীনে কোনও অভিযোগ দায়ের করা হবে না যদি না:

a. এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ করার আগে, অভিযোগকারী সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করে থাকেন এবং -

i. নিয়ন্ত্রিত সত্তা কর্তৃক অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে বাতিল করা হয়েছে, এবং অভিযোগকারী উত্তরটিতে সন্তুষ্ট নন; অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ গ্রহণ করার 30 দিনের মধ্যেও অভিযোগকারী কোনও উত্তর পাননি; এবং

ii. নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে অভিযোগকারী অভিযোগের উত্তর পাওয়ার এক বছরের মধ্যে অম্বুডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে অথবা, অথবা যদি কোনও উত্তর না পাওয়া গিয়ে থাকে তাহলে অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর 30 দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে।

b. অভিযোগটি এমন কোনো কারণে নয় যা ইতিমধ্যেই –

i. একজন অম্বুডসম্যানের কাছে বিচারাধীন অথবা অম্বুডসম্যান কর্তৃক নিষ্পত্তি বা যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করা হয়েছে, সেটি একই অভিযোগকারীর করা হোক বা না হোক, অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীদের থেকে, অথবা এক বা একাধিক সংশ্লিষ্ট পক্ষের সাথে হোক।

ii. যেকোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা আরবিট্রেটর বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন; অথবা, যেকোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা আরবিট্রেটর অথবা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিষ্পত্তি বা সমাধান করা

একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক।

c. অভিযোগটি অসম্মানজনক, তুচ্ছ বা বিভ্রান্তিকর প্রকৃতির নয়।

d. 1963 সালের লিমিটেশন অ্যাক্ট-এর অধীনে নির্ধারিত সীমার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগেই নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে, এই ধরনের দাবির জন্য অভিযোগ করা হয়ে থাকে।

e. অভিযোগকারী প্রকল্পের 11 ধারায় উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য সরবরাহ করেন।

f. অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে অথবা আইনজীবী ব্যতীত অন্য যে কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করেন, যদি না আইনজীবী নিজেই ক্ষুব্ধ ব্যক্তি হন।

14. পরামর্শ প্রদান, নির্দেশনা বা ব্যাখ্যা চাওয়া, প্রকৃতির অভিযোগুলোকে এই প্রকল্পের অধীনে বৈধ অভিযোগ হিসেবে গণ্য করা হবে না এবং সেই অনুযায়ী সেটি বন্ধ করে অভিযোগকারীকে উপযুক্ত যোগাযোগের মাধ্যমে জানানো হবে।

15. ধারা 12 এবং 13-র অধীনে যেসব অভিযোগ রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য নয়, সেগুলোকে পৃথক করে অভিযোগকারীকে উপযুক্ত মাধ্যমে জানানো হবে।

16. অভিযোগকারীকে অবহিত করে অবশিষ্ট অভিযোগগুলি আরও যাচাইয়ের জন্য অম্বুডসম্যানের কার্যালয়ে পাঠানো হবে। যার বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে সেই নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছেও অভিযোগের একটি কপি পাঠানো হবে এবং তার লিখিত সংস্করণ জমা দেওয়ার নির্দেশ দেওয়া হবে।

17. অম্বুডসম্যান অভিযোগকারী এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে সুবিধা, সমঝোতা বা মধ্যস্থতা করে চুক্তির মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য চেষ্টা চালাবেন।

18. অভিযোগ পাওয়ার পর, নিয়ন্ত্রিত সত্তাটি অভিযোগের বক্তব্যগুলির উত্তরে তার লিখিত সংস্করণ, নির্ভরযোগ্য নথির কপি সহ, 15 দিনের মধ্যে অম্বুডসম্যানের কাছে নিষ্পত্তির জন্য জমা করবে।

19. যদি সুবিধার মাধ্যমে অভিযোগের সমাধান না হয়, তাহলে উপযুক্ত বিবেচিত পদক্ষেপ, যার মধ্যে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কর্মকর্তাদের সাথে অভিযোগকারীর বৈঠক অন্তর্ভুক্ত, যাতে সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে অভিযোগের নিষ্পত্তি করা যায়।

20. উভয় পক্ষের মধ্যে অভিযোগের বন্ধুত্বপূর্ণ নিষ্পত্তি হলে উভয় পক্ষই সেটি লিপিবদ্ধ করবে এবং তাতে স্বাক্ষর করবে এবং এরপর, নিষ্পত্তির শর্তাবলী সহ সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলিকে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে শর্তাবলী মেনে চলার নির্দেশ দিয়ে ফ্যাক্ট অফ সেটলমেন্ট লিপিবদ্ধ করা যেতে পারে।

21. নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে অভিযোগটি নিষ্পত্তি হয়েছে বলে বিবেচিত হবে:

a. অম্বুডসম্যানের হস্তক্ষেপে অভিযোগকারীর সঙ্গে নিয়ন্ত্রিত সত্তা নিষ্পত্তি করেছে; অথবা

b. অভিযোগকারী লিখিতভাবে বা অন্যথায় সম্মত হয়েছেন (যেটি লিপিবদ্ধ করা যেতে পারে) যে অভিযোগের নিষ্পত্তির ধরণ এবং ব্যাপ্তি সন্তোষজনক; অথবা

c. অভিযোগকারী স্বেচ্ছায় অভিযোগ প্রত্যাহার করেছেন।

22. ডেপুটি অম্বুডসম্যান বা অম্বুডসম্যান যেকোনো পর্যায়ে অভিযোগটি বাতিল করতে পারেন যদি মনে হয় যে অভিযোগটি:

a. ধারা 10-এর অধীনে রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য নয়; অথবা

b. পরামর্শ প্রদান বা নির্দেশনা বা ব্যাখ্যা চাওয়া প্রকৃতির।

23. অম্বুডসম্যান যেকোনো পর্যায়ে অভিযোগটি বাতিল করতে পারেন যদি:

a. ওনার মতে পরিষেবায় কোনও খামতি নেই; অথবা

b. পরিষেবায় খামতির ফলস্বরূপ ক্ষতির জন্য চাওয়া ক্ষতিপূরণ ধারা 8(2)-এ উল্লিখিত অম্বুডসম্যানের ক্ষতিপূরণ প্রদানের ক্ষমতার বাইরে; অথবা

c. অভিযোগকারী যুক্তিসঙ্গত যত্ন সহ অভিযোগ করার প্রক্রিয়া অনুসরণ করেননি; অথবা

d. অভিযোগটি পর্যাপ্ত কারণ ছাড়াই করা হয়েছে; অথবা

e. অভিযোগটির জন্য বিস্তারিত তথ্য এবং মৌখিক প্রমাণ বিবেচনা করা প্রয়োজন।

এবং অম্বুডসম্যানের সামনে পরিচালিত কার্যক্রম এই ধরনের অভিযোগের বিচারের জন্য উপযুক্ত নয়; অথবা

f. অম্বুডসম্যানের মতে অভিযোগকারীর কোনও আর্থিক লোকসান, ক্ষতি বা অসুবিধা হয়নি।

24. অভিযোগকারী, ধারা 15(1)-এর অধীনে রায় প্রদান অথবা ধারা 16(2)(c) থেকে ধারা 16(2)(f)-এর অধীনে অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের ফলে ক্ষুব্ধ হয়ে, রায় প্রাপ্তির তারিখ বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের তারিখের 30 দিনের মধ্যে, অ্যাপেলেট অথরিটির কাছে আপিল করতে পারবেন।

25. পরিস্থিতি অনুযায়ী অ্যাপেলেট অথরিটির আদেশ ধারা 15-র অধীনে অম্বুডসম্যান কর্তৃক প্রদত্ত রায় অথবা ধারা 16-র অধীনে অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের আদেশের মতোই কার্যকর হবে।

এই প্রকল্পের একটি কপি আমাদের শাখাগুলিতে উপলব্ধ রয়েছে এবং অনুরোধ করলে তা প্রদান করা হবে।