



रिजार्ड ब्याङ्क - इन्टिग्रेटेड ँशुडसम्यान ङ्किम, 2021 - प्रधान वैशिष्ट्य

रिजार्ड ब्याङ्क - इन्टिग्रेटेड ँशुडसम्यान ङ्किम, 2021 (ऐइ ङ्किम) रिजार्ड ब्याङ्केर बिद्यमान तिनटि लोकपाल प्रकल्लके संहत करे, यथा, (1) ब्याङ्किङ लोकपाल प्रकल्ल, 2006; 2) नन-ब्याङ्किङ फिनान्सियल कोम्पानिजुलिर जन्य लोकपाल प्रकल्ल, 2018; एवं (iii) डिजिटल लेनदेनेर जन्य लोकपाल प्रकल्ल, 2019। ब्याङ्किङ रेगुलेशन अ्याङ्क, 1949 (1949 सालेर 10) ँर धारा 35A (1949 सालेर 10), भारतीय रिजार्ड ब्याङ्क आइन, 1934 (1934 सालेर 2) ँर धारा 45L ँवं पेमेन्ट अ्याङ्क सेटेलमेन्ट सिस्टेम अ्याङ्क, 2007 (2007 ँर 51) ँर धारा 18 ँर अधीने प्रदत्त ङ्कमता प्रयोग करे रिजार्ड ब्याङ्क द्वारा प्रणीत ऐइ ङ्किमटि भारतीय रिजार्ड ब्याङ्क द्वारा नियन्त्रित संहसुगुलिर द्वारा प्रदत्त परिषेवार घाटति सम्पर्कित ग्राहकदेर अभियोगगुलिर बिनामूल्ये प्रतिकार प्रदान करबे। यदि ग्राहकदेर सन्तुष्टिर जन्य समाधान ना करा हय अथवा नियन्त्रित सत्ता द्वारा 30 दिनेर मध्ये उत्तर ना देओया हय।

ऐइ प्रकल्लेर कयेकटि प्रधान वैशिष्ट्य ह'ल:

- अभियोगकारीर पङ्के कोन ङ्किमेर अधीने लोकपालेर काछे अभियोग दायेर करा उचित ता चिह्नित करार आर प्रयोजन हबे ना।
- ऐइ प्रकल्ले 'परिषेवार घाटति'के अभियोग दायेर करार भित्ति हिसाबे संहसुगुलित करा हयेछे, येथाने बाद पडादेर ँकटि निर्दिष्ट तालिका रयेछे। अतँव, अभियोगगुलि आर "ङ्किमे तालिकाभुङ्ग भित्ति आओताभुङ्ग नय" ँर कारणे प्रत्याख्यान करा हबे ना। iii) ऐइ प्रकल्लटि प्रतिटि लोकपाल अफिसेर ँथतियार बिलुप्त करेछे।
- ये कोनओ भाषाय शारीरिक ँवं ईमेल संहसुगुलित अभियोग ग्रहण ओ प्राथमिक प्रक्रियारणेर जन्य चङ्गीगडेर आरबिआई-ऐ ँकटि सेन्ट्रलाइजड रिसिप्ट अ्याङ्क प्रसेसिङ सेन्टर संहपन करा हयेछे।
- नियन्त्रित सत्तार प्रतिनिधित्व करा ँवं नियन्त्रित सत्तार बिरुद्धे ग्राहकदेर दायेर करा अभियोगेर बिषये तथ्य सरबराह करार दायित्व कोनओ पाबलिक सेङ्केर ब्याङ्क वा सममानेर जेनारेल म्यानेजार पदमर्यादार प्रिन्सिपाल नोडाल अफिसार।
- सन्तोषजनक ँवं समयोगयोगी तथ्य/नथि सरबराह ना करार जन्य लोकपाल कर्तृक तार बिरुद्धे कोनओ पुरङ्कार जारि करा हले नियन्त्रित सत्तार आपिल करार अधिकार थाकबे ना।

- vi) রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্টের এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর হবেন এই প্রকল্পের আওতায় আপিল কর্তৃপক্ষ। viii) <https://cms.rbi.org.in> অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা অব্যাহত থাকবে। অভিযোগগুলি ডেডিকেটেড ই-মেলের মাধ্যমেও দায়ের করা যেতে পারে বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, চতুর্থ তল, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017 এ স্থাপিত 'সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার'-এ ফিজিক্যাল মোডে পাঠানো যেতে পারে। এছাড়াও, হিন্দি, ইংরেজি এবং আটটি আঞ্চলিক ভাষায় টোল ফ্রি নম্বর সহ একটি যোগাযোগ কেন্দ্র (সকাল ৯:৩০ থেকে বিকেল ৫:১৫ পর্যন্ত) চালু করা হচ্ছে এবং যথাসময়ে অন্যান্য ভারতীয় ভাষাগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করার জন্য প্রসারিত করা হবে। যোগাযোগ কেন্দ্রটি আরবিআইয়ের বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে তথ্য/স্পষ্টতা সরবরাহ করবে এবং অভিযোগ দায়ের করার ক্ষেত্রে অভিযোগকারীদের গাইড করবে।