

সংহত লোকপাল আঁচনি, 2021-ৰ উল্লেখনীয় বৈশিষ্ট্যসমূহ

প্ৰযোজ্যতা: - ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেংক আইন, 1934, বেংকিং নিয়ন্ত্ৰণ আইন, 1949, আৰু পৰিশোধ তথা নিষ্পত্তিকৰণ ব্যৱস্থাপন, আইন, 2007-ৰ বিধানসমূহৰ অধীনত নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থা (আৰই) দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ ক্ষেত্ৰত।

নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থা মানে হৈছে আঁচনিখনত নিৰ্ধাৰণ কৰি দিয়া বেংক বা অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী বা এটা ছিষ্টেম অংশগ্ৰহণকাৰী বা আঁচনিখনৰ পৰা বাদ নপৰা পৰিসৰলৈকে বিজাৰ্ড বেংকে সময়ে সময়ে নিৰ্দিষ্ট কৰি দিব পৰা অন্য যিকোনো সংস্থা।

আঁচনিখনৰ অধীনত কোনবোৰ বিষয় বিৱেচনা কৰা হোৱা নাই: -

- এটা নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাৰ (আৰই) বাণিজ্যিক ৰায়দান/সিদ্ধান্ত।
- আউটচাৰ্টিং চুক্তিৰ সন্দৰ্ভত বিৰুদ্ধতা আৰু নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাৰ মাজত হোৱা বিবাদ।
- লোকপালক প্ৰত্যক্ষভাৱে নিদিয়া অভিযোগ।
- এটা নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাৰ ব্যৱস্থাপনা বা কাৰ্যবাহীসকলৰ বিৰুদ্ধে উঠা সাধাৰণ অভিযোগসমূহ।
- সেই বিবাদ যিটোত নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাটোৱে এটা বিধিবদ্ধ বা আইন বলৱৎকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ মানি চলি কামবোৰ আৰম্ভ কৰে।
- বিজাৰ্ড বেংকৰ নিয়ামক প্ৰিভিউৰ ভিতৰত নথকা সেৱা।
- নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাবোৰৰ মাজত হোৱা বিবাদ।
- এক নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাৰ নিয়োগকৰ্তা-কৰ্মচাৰী সম্পৰ্ক জড়িত থকা বিবাদ।

আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ তেতিয়ালৈকে মিছা বুলি ধৰা নহ'ব যেতিয়ালৈকে

- অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ দিয়াৰ পূৰ্বে নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাটোক লিখিত অভিযোগ দিয়ে, আৰু
 - a. অভিযোগ সম্পূৰ্ণৰূপে বা আংশিকভাৱে নাকচ কৰা হয় আৰু উত্তৰটো লৈ অভিযোগকাৰী সন্তুষ্ট নহয় বা নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাটোৱে অভিযোগ লাভ কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত অভিযোগকাৰীয়ে কোনো উত্তৰ নাপায় আৰু
 - b. নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাটোৰপৰা উত্তৰ পোৱাৰ পিছত 1 বছৰৰ ভিতৰত অভিযোগকাৰীয়ে লোকপাল বিষয়াক অভিযোগ কৰে বা যেতিয়া অভিযোগ দিয়া তাৰিখৰপৰা 1 বছৰ আৰু 30 দিনৰ ভিতৰত কোনো উত্তৰ পোৱা নাযায়।
- অভিযোগটো একেটা কাৰণৰ ক্ষেত্ৰত লোৱা নহয় যিটো ইতিমধ্যে –
 - a. লোকপাল বিষয়ৰ ওচৰত বিচাৰাধীন হৈ আছে বা লোকপাল বিষয়ৰ দ্বাৰা যোগ্যতাৰ ভিত্তিত মীমাংসা বা নিষ্পত্তি কৰা হৈ গৈছে, একেজন অভিযোগকাৰী বা 1 জন নাইবা তাতিমিক অভিযোগকাৰী বা সংশ্লিষ্ট পক্ষৰপৰা লাভ কৰা অভিযোগ হওক বা নহওক।
 - b. কোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰীৰ ওচৰত বিচাৰাধীন হৈ আছে বা যিকোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰীয়ে যোগ্যতাৰ ভিত্তিত মীমাংসা বা নিষ্পত্তি কৰিছে। একেজন অভিযোগকাৰী বা 1 জন নাইবা তাতিমিক অভিযোগকাৰী বা সংশ্লিষ্ট পক্ষৰপৰা লাভ কৰা অভিযোগ হওক বা নহওক।
 - c. একেটা কাৰণতে এখন আদালত বা ন্যায়াধিকৰণত অপৰাধমূলক বিচাৰপক্ৰিয়াৰ বিচাৰাধীন হৈ আছে বা ৰায়দান হৈ গৈছে অথবা এটা দণ্ডনীয় অপৰাধত আৰম্ভ কৰা কোনো আৰক্ষীৰ তদন্তৰ অধীনত আছে তেনে অভিযোগ।
- স্বভাৱতে অপমানজনক বা অমূলক নাইবা গোলমলীয়া নহয় তেনে অভিযোগ।
- এনেধৰণৰ দাবীবোৰৰ ক্ষেত্ৰত সীমাবদ্ধতা আইন, 1963-ৰ অধীনত সীমাবদ্ধতাৰ সময়সীমা শেষ হোৱাৰ পূৰ্বে নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাৰ ওচৰত দাখিল কৰা অভিযোগ।

নাভি ফিনছাৰ্ড লিমিটেড CIN: U65923KA2012PLC062537 ২শ্ৰু ফ্লোৱ, ভাইসনাভি টেক স্কয়াৰে, ইন্ডিয়ান, বেলান্দুৰ, বেঙ্গালুৰু, কৰ্ণাটক. 560102, কৰ্ণাটক, ভাৰত	টেলি: 81475 44555. https://www.navi.com/finserv email- help@navi.com
---	---

- অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিৰ অনুচ্ছেদ নং 11 অনুসৰি সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান কৰে।
- অভিযোগটো অভিযোগকাৰীয়ে ব্যক্তিগতভাৱে বা অধিবক্তাৰ নোলোৱাকৈ অভিযোগকাৰীৰ জৰিয়তে ব্যক্তিগতভাৱে দাখিল কৰে, অভিযোগকাৰী নিজেই অধিবক্তা হ'লে কথাটো বেলেগ।

এটা অভিযোগ দাখিল কৰিবলৈ গ্ৰাহকে অৱলম্বন কৰিবলগীয়া প্ৰক্ৰিয়া



অভিযোগ দাখিল কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া

অভিযোগটো পোটেল <https://cms.rbi.org.in> ৰ জৰিয়তে অনলাইন যোগে বা ইলেক্ট্ৰনিক মাধ্যমেৰে অথবা সৌশৰীৰে (যথাযথভাৱে স্বাক্ষৰ কৰি) তলত

নাভি ফিনছাৰ্ভ লিমিটেড CIN: U65923KA2012PLC062537 ২শ্ৰেণী ফ্লোৱা, ভাইসনাভি টেক স্কয়াৰে, ইন্ডাণ্ডুৰ, বেলাপুৰ, বেঙ্গালুৰু, কৰ্ণাটক. 560102, কৰ্ণাটক, ভাৰত	টেলি: 81475 44555. https://www.navi.com/finserv email- help@navi.com
---	---

দিয়া ঠিকনাত চেণ্ট্ৰেলাইজড ৰিচিণ্ট এণ্ড প্ৰচেছিং চেণ্টাৰত দাখিল কৰিব পাৰিব:

চেণ্ট্ৰেলাইজড ৰিচিণ্ট এণ্ড প্ৰচেছিং চেণ্টাৰ, ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেংক
৪র্থ মহলা, ছেক্টৰ ১৭, চণ্ডীগড় – ১৬০০১৭

লোকপাল বিষয়াই কেনেকৈ সিদ্ধান্ত গ্ৰহণ কৰে?

- লোকপাল/উপ-লোকপাল বিষয়াজনে সহজসাধ্যকৰণ বা মিটমাত বা মধ্যস্থতাৰ জৰিয়তে অভিযোগকাৰী আৰু আৰই-ৰ মাজত চুক্তিৰ দ্বাৰা এটা অভিযোগৰ নিষ্পত্তি কৰিবলৈ যৎপৰোনাস্তি চেষ্টা কৰে।
- লোকপালে চলোৱা বিচাৰপ্ৰক্ৰিয়াটো স্বভাৱতে সংক্ষিপ্ত প্ৰকৃতিৰ হ'ব আৰু ই কোনো সাক্ষ্য-প্ৰমাণৰ নিয়মত বান্ধ খাব নোৱাৰিব।
- অভিযোগটো সমাধান কৰা হ'ল বুলি ধৰা হয় যেতিয়া: -
 - a. লোকপালৰ হস্তক্ষেপত আৰই-এ নিষ্পত্তি কৰে বা
 - b. অভিযোগকাৰীয়ে অভিযোগটোৰ নিষ্পত্তিৰ ধৰণ আৰু পৰিসৰ সন্তোষজনক বুলি লিখিতভাৱে বা অন্য ৰূপত (লিপিবদ্ধ কৰি) সন্মত হয় বা
 - c. অভিযোগকাৰীয়ে স্বইচ্ছাই অভিযোগটো প্ৰত্যাহাৰ কৰে
- নহ'লে অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিখনৰ ১৬ নং অনুচ্ছেদৰ অধীনত অভিযোগটো নাকচ কৰিলে, লোকপালে এটা ৰায়দান কৰিব।

আপীলযোগ্য কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত আপীল

যদি অভিযোগকাৰী এই আঁচনিৰ অনুচ্ছেদ ১৫(১) অনুসৰি দিয়া ৰায়দান বা এই আঁচনিৰ ১৬(২)(c) ৰূপৰ ১৬(২)(f) লৈকে অনুচ্ছেদকেইটাৰ অধীনত অভিযোগটো নাকচ কৰাৰ বাবে সন্তুষ্ট নহয়।



অভিযোগকাৰীয়ে ৰায়দান/নাকচ কৰা তাৰিখৰ পৰা ত্ৰিশ দিনৰ ভিতৰত আপীলযোগ্য কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত আপীল বা আবেদন কৰিব পাৰিব।

কোম্পানীটোৰ মুখ্য নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ সন্নিবেশ

মুখ্য নোডেল বিষয়া	কাৰ্যালয়ৰ ঠিকনা	ইমেইল আইডি
আত্ৰেয়ী সরকার	২শ্ৰু ফ্লোৱ, ভাইসনাভি টেক স্কয়াৰে, ইড্যানুৰ, বেলান্দুৰ, বেঙ্গালুৰু, কৰ্ণাটক. ৫৬০১০২, কৰ্ণাটক, ভাৰত	nodaloffice@navi.com

নাভি ফিনছাৰ্ভ লিমিটেড CIN: U65923KA2012PLC062537 ২শ্ৰু ফ্লোৱ, ভাইসনাভি টেক স্কয়াৰে, ইড্যানুৰ, বেলান্দুৰ, বেঙ্গালুৰু, কৰ্ণাটক. ৫৬০১০২, কৰ্ণাটক, ভাৰত	টেলি: ৮১৪৭৫ ৪৪৫৫৫. https://www.navi.com/finserv email- help@navi.com
--	---