

সমন্বিত ন্যায়পাল স্কিম 2021-এর প্রধান বৈশিষ্ট্য

প্রযোজ্যতা: -রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934, ব্যাঙ্কিং নিয়ন্ত্রণ আইন, 1949 এবং পেমেন্ট এবং সেটেলমেন্ট সিস্টেম, আইন, 2007-এর বিধানের অধীনে নিয়ন্ত্রিত সত্তা (Regulated Entity, RE) দ্বারা প্রদত্ত সার্ভিসগুলিতে।

নিয়ন্ত্রিত সত্তা মানে ব্যাঙ্ক বা একটি নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানি অথবা স্কিমে সংজ্ঞায়িত একটি সিস্টেম অংশগ্রহণকারী বা অন্য কোনও সত্তা যা সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট করা যেতে পারে যে ক্ষেত্রে স্কিমের অধীনে বাদ দেওয়া হয়নি।

যেসব বিষয় এই স্কিমের অধীনে বিবেচনা করা হয় না: -

- আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত বিতর্কিতা এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ।
- অভিযোগ সরাসরি ন্যায়পালের কাছে উপস্থাপন না করা।
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ম্যানেজমেন্ট অথবা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ।
- যে বিবাদে একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা পদক্ষেপ নেওয়া হয়।
- সার্ভিস রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক প্রিভিউ এর মধ্যে নয়।
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিবাদ।
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সম্পর্কের ক্ষেত্রে বিবাদ।

স্কিমের অধীনে অভিযোগ মিথ্যা হবে না যদি না

- স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে অভিযোগকারী, নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে লিখিত অভিযোগ করে এবং
 - a. অভিযোগ সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নন বা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী উত্তর পাননি এবং
 - b. অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তা থেকে উত্তর পাওয়ার পরে 1 বছরের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ করে অথবা যেখানে অভিযোগের তারিখ থেকে 1 বছর 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর না পাওয়া যায়।
- অভিযোগটি কার্যক্রমের এমন কারণের ক্ষেত্রে নয় যা ইতিমধ্যে –
 - a. ন্যায়পালের বিচারাধীন বা ন্যায়পাল দ্বারা নিষ্পত্তি বা বিবেচনার ভিত্তিতে সমাধান করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা 1 বা ততোধিক অভিযোগকারী বা সংশ্লিষ্ট পক্ষের কাছ থেকে পাওয়া গেছে বা যায়নি না তা নির্বিশেষে।
 - b. কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসের বিচারাধীন রয়েছে বা যে কোনো আদালতের বিবেচনার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা সমাধান করেছে। ট্রাইব্যুনাল বা সালিস, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা 1 বা ততোধিক অভিযোগকারী বা সংশ্লিষ্ট পক্ষের কাছ থেকে পাওয়া গেছে বা যায়নি না তা নির্বিশেষে।
 - c. কর্মের একই কারণের বিষয়ে অভিযোগে আদালত বা ট্রাইব্যুনালে বিচারাধীন বা ফৌজদারি কার্যধারা বা ফৌজদারি অপরাধে শুরু হওয়া কোনো পুলিশ তদন্ত অন্তর্ভুক্ত নয়।
- অভিযোগটি অপব্যবহারমূলক বা ভুল বা উদ্বেগজনক নয়।
- এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963-এর অধীনে সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগ করা।
- অভিযোগকারী স্কিমের 11 ধারা অনুযায়ী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে।
- অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা অভিযোগকারীর মাধ্যমে অ্যাডভোকেট ব্যতীত ব্যক্তিগতভাবে দায়ের করা হয় যদি না অভিযোগকারী নিজেই অ্যাডভোকেট হন।

নেভি ফিনসার্ভ লিমিটেড

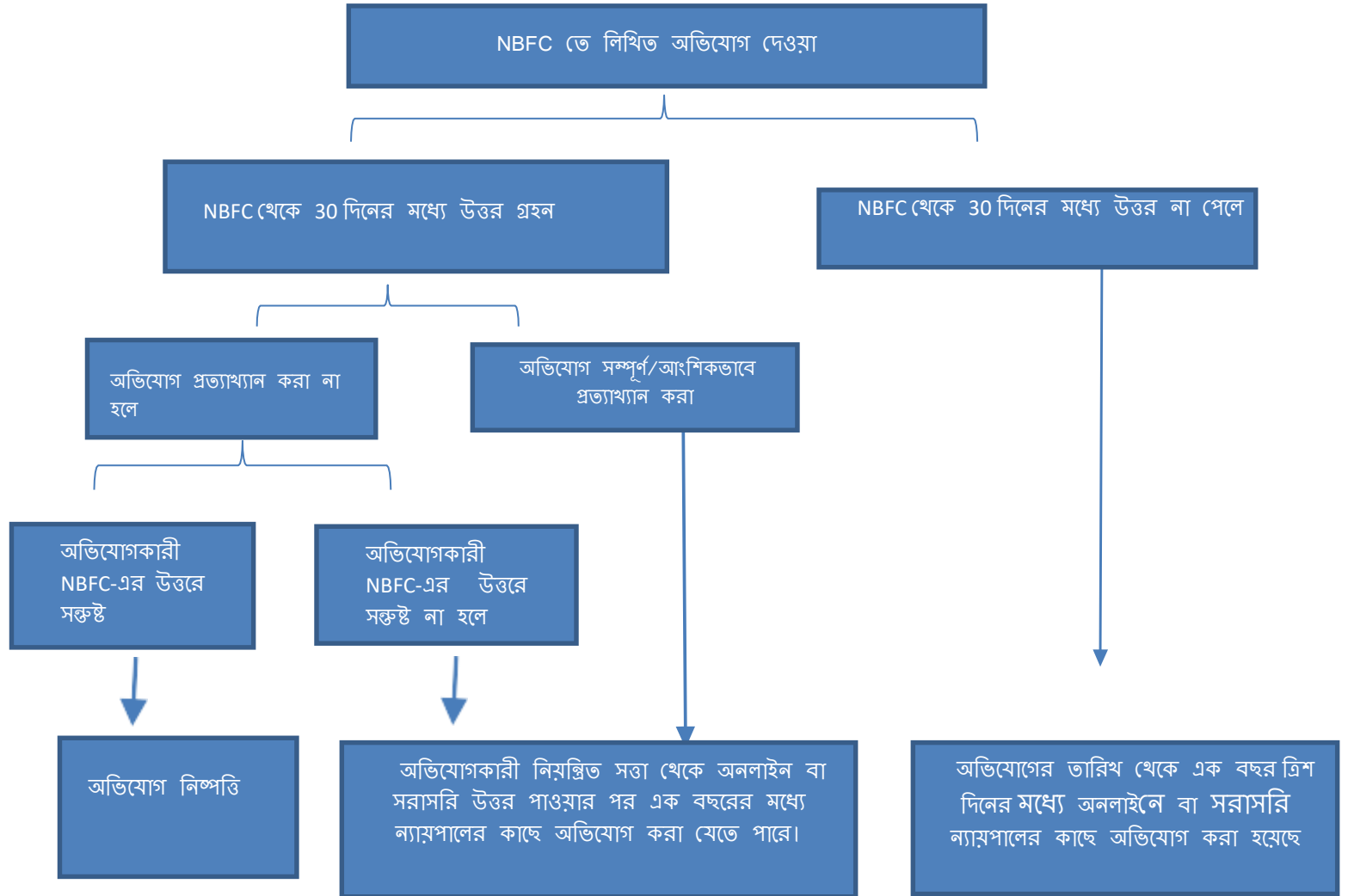
CIN: U65923KA2012PLC062537

রেজি. অফিস: দ্বিতীয় তলা, ভাইসনাভি টেক
স্কয়ারে, ইন্ড্যানুর, বেলান্দুর, বেঙ্গালুরু,
কর্ণাটক. 560102.

টেলি: 81475 44555.

<https://www.navi.com/finserve> ইমেল- help@navi.com

একটি অভিযোগ দায়ের করতে গ্রাহক কে যে পদ্ধতিটি অনুসরণ করতে হবে



অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি

অনলাইনে <https://cms.rbi.org.in> পোর্টালের মাধ্যমে বা নীচের ঠিকানায় কেন্দ্রীয় গ্রহন এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে ইলেকট্রনিক বা সশরীরে (যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত) অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে:

কেন্দ্রীয় গ্রহন এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া,
তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017

ন্যায়পাল কিভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?

- ন্যায়পাল/সহকারী ন্যায়পাল অভিযোগকারী এবং RE-এর মধ্যে সহজলভ্যতা বা সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে একটি অভিযোগের নিষ্পত্তিতে প্রোঁছানোর চেষ্টা করে।

নেভি ফিনসার্ভ লিমিটেড

CIN: U65923KA2012PLC062537

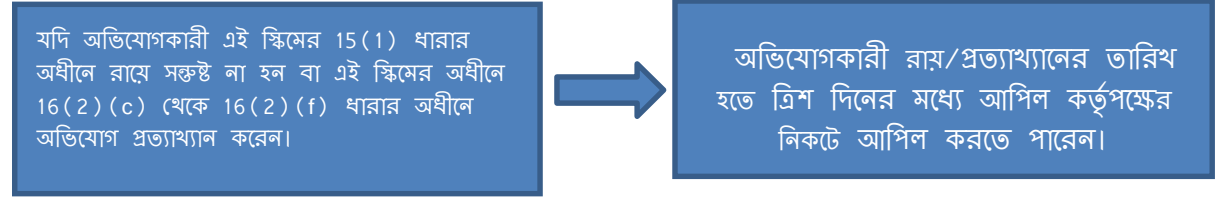
রেজি. অফিস: দ্বিতীয় তলা, ভাইসনাভি টেক
স্কয়ারে, ইন্ড্যানুর, বেলান্দুর, বেঙ্গালুরু,
কর্ণাটক. 560102.

টেলি: 81475 44555.

<https://www.navi.com/finserve> ইমেল- help@navi.com

- ন্যায়পালের নিকটে প্রক্রিয়াকরণটি হবে সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির এবং প্রমাণের কোনো বাধ্যবাধকতা থাকবে না।
- অভিযোগের সমাধান হয়েছে বলে মনে করা হয় যখন: -
 - a. ন্যায়পালের হস্তক্ষেপে এটি RE দ্বারা নিষ্পত্তি করা হয় অথবা
 - b. অভিযোগকারী লিখিতভাবে বা অন্যথায় (রেকর্ড আকারে) সম্মত হন যে অভিযোগটি সমাধানের পদ্ধতি এবং পরিসর সন্তোষজনক বা
 - c. অভিযোগকারী স্বেচ্ছায় অভিযোগ প্রত্যাহার করেন
 - d. যতক্ষণ না স্কিমের ধারা 16-এর অধীনে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করা হয়, ন্যায়পাল একটি রায় প্রদান করবেন।

আপিল কর্তৃপক্ষের নিকটে আপিল



কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিস	অফিসের ঠিকানা	ইমেল আইডি
তুষার পাণ্ডে	দ্বিতীয় তলা, ভাইসনাভি টেক স্কয়ারে, ইন্ড্যানুর, বেলান্দুর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক. 560102.	nodaloffice@navi.com

নেভি ফিনসার্ভ লিমিটেড CIN: U65923KA2012PLC062537 রেজি. অফিস: দ্বিতীয় তলা, ভাইসনাভি টেক স্কয়ারে, ইন্ড্যানুর, বেলান্দুর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক. 560102.	টেলি: 81475 44555. https://www.navi.com/finserve ইমেল- help@navi.com
---	--