

রিজার্ভ ব্যাংক - সমন্বিত ন্যায্যপাল ব্যবস্থা, 2026-এর প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

মানাপূরম ফাইন্যান্স লিমিটেড ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের 'রিজার্ভ ব্যাংক - সমন্বিত ন্যায্যপাল প্রকল্প, 2026'-এর অধীন।

প্রকল্পের উদ্দেশ্য

এই প্রকল্পটি নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলোর পরিষেবার ক্ষেত্রে সৃষ্ট কোনোপ্রকার ত্রুটি-বিচ্যুতি সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি বিনামূল্যে, সহজ, দ্রুত ও সাশ্রয়ী ব্যবস্থা প্রদান করে।

কারা অভিযোগ দায়ের করতে পারেন

যেসব গ্রাহক ব্যাংক/এনবিএফসি/পেমেন্ট সিস্টেম অংশগ্রহণকারী/ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানির পরিষেবার ত্রুটির কারণে ক্ষতির সম্মুখীন হয়েছেন এমন যেকোনো গ্রাহক।

গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী

1. গ্রাহককে প্রথমে নিয়ন্ত্রণ সংস্থার কাছে তার অভিযোগ দায়ের করতে হবে।
2. যদি 30 দিনের মধ্যে কোনো উত্তর না দেওয়া হয়, অথবা উত্তরটি অপূর্ণ মনে হলে, তাহলে আরবিআই ওম্বাডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।
3. উত্তরের তারিখ বা উত্তর প্রদানের সময়সীমা অতিক্রান্ত হওয়ার 90 দিনের মধ্যে অভিযোগ দাখিল করতে হবে।

অভিযোগ দায়েরের পদ্ধতি

নিম্নলিখিত মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে:

- অনলাইন: <https://cms.rbi.org.in>
- ইমেল: crpc@rbi.org.in
- ডাক যোগে: সেন্ট্রাল রিসিপ্ট এন্ড প্রোসেসিং সেন্টার (সিআরপিসি)

রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তলা, সেক্টর-17, সেন্ট্রাল ভিস্তা, চণ্ডীগড় - 160017

খরচ

অভিযোগ দায়ের বা প্রক্রিয়াকরণের জন্য কোনো ফি নেওয়া হয় না।

ক্ষতিপূরণ

ওম্বাডসম্যান প্রদান করতে পারেন:

- আর্থিক ক্ষতির জন্য 30 লক্ষ টাকা পর্যন্ত
- মানসিক যন্ত্রণা, হয়রানি, সময় ও খরচের জন্য 3 লক্ষ টাকা পর্যন্ত।

সমাধান প্রক্রিয়া

অভিযোগসমূহ নিম্নলিখিত উপায়ে সমাধান করা হয়:

- মধ্যস্থতা/আপস/আদালতের বাইরে নিষ্পত্তি
- অমীমাংসিত থাকলে, ওমবাডসম্যানের মাধ্যমে সালিশ

আবেদন

গ্রাহক বা নিয়ন্ত্রিত সংস্থা **রায় ঘোষণার 30 দিনের মধ্যে** আবেদন করতে পারবে।

মনে রাখবেন

আদালত/ট্রাইব্যুনালে ইতিমধ্যে বিচারাধীন অভিযোগ, অথবা বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত-সম্পর্কিত অভিযোগ এই স্কিমটির আওতাভুক্ত নয়।

প্রধান নোডাল অফিসার

নাম দিলীপ কুমার টি. কে.

ফোন 8086900342

ই-মেইল pno@manappuram.com

(এই স্কিমটির অনুলিপি গ্রাহকদের জন্য শাখাগুলিতে এবং আমাদের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ।)