

প্রধান বৈশিষ্ট্য: রিজার্ভ ব্যাঙ্ক – ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2021

এই স্কিমটি RBI-এর বিদ্যমান তিনটি ওমবডসম্যান স্কিমকে একসাথে করে, যথা, (i) ব্যাঙ্কিং ওমবডসম্যান স্কিম, 2006; (ii) নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থার জন্য ওমবডসম্যান স্কিম, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওমবডসম্যান স্কিম, 2019। এই স্কিমটি RBI দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সংস্থার দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবার ঘাটতি সম্পর্কিত গ্রাহকের অভিযোগের বিনামূল্যে প্রতিকার প্রদান করবে, যদি গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য সমাধান না করা হয় বা নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা 30 দিনের মধ্যে উত্তর না দেওয়া হয়। এই স্কিমটি আরবিআই ওমবডসম্যান ব্যবস্থাকে নিরপেক্ষ করে 'এক জাতি এক ওমবডসম্যান' পদ্ধতিও গ্রহণ করে।

প্রধান বৈশিষ্ট্য:

- স্কিমটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া আইন, 1934, ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন আইন, 1949 এবং পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেম আইন, 2007-এর বিধানের অধীনে ভারতে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার দ্বারা গ্রাহকদের দেওয়া পরিষেবাতে প্রযোজ্য হবে।
- "নিয়ন্ত্রিত সত্তা" মানে একটি ব্যাঙ্ক বা একটি নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা বা স্কিমে সংজ্ঞায়িত একটি সিস্টেম অংশগ্রহণকারী, বা অন্য কোনো সত্তা যা সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট করা যেতে পারে; যতটা স্কিমের অধীনে বাদ দেওয়া হয়নি।
- রিজার্ভ ব্যাঙ্ক তার এক বা একাধিক অফিসারকে ওমবডসম্যান এবং ডেপুটি ওমবডসম্যান হিসাবে নিয়োগ করতে পারে, এই স্কিমের অধীনে তাদের উপর অর্পিত কার্য সম্পূর্ণ করতে।
- ওমবডসম্যান বা উপ ওমবডসম্যানের নিয়োগ, যেমন মামলা হতে পারে, একবারে তিন বছরের বেশি নয় এমন একটি সময়ের জন্য করা হবে।
- অনলাইনে প্রণীত স্কিমের অধীনে অভিযোগ পোর্টালে (<https://cms.rbi.org.in>) নথিভুক্ত করা হবে। ইলেকট্রনিক মোড (ই-মেইল) এবং নিজে থেকে গিয়ে জানানো অভিযোগ, ডাক ঠিকানায় এবং হাতে বিতরণ করা অভিযোগ সহ, সমাধান করা হবে, এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে পাঠানো হবে, যাচাইকরণ এবং প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রতিষ্ঠিত হয়েছে।
- অভিযোগ, যদি নিজে থেকে গিয়ে জমা দেওয়া হয়, অভিযোগকারী বা অনুমোদিত প্রতিনিধি দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষর করতে হবে। অভিযোগটি ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডে জমা দিতে হবে এই ধরনের ফর্ম্যাটে এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্দিষ্ট করা তথ্য থাকতে হবে।
- সেন্ট্রালাইজড রসিদ এবং প্রসেসিং সেন্টার (CRPC) এর যোগাযোগের বিস্তারিত বিবরণ নিচে দেওয়া হল

ইমেইল crpc@rbi.org.in

চিঠি পাঠানোর ঠিকানা
কেন্দ্রীয় রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র,
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক,
4র্থ তলা, সেক্টর 17,
চণ্ডীগড় – 160017

- ওমবডসম্যান/ডেপুটি ওমবডসম্যান নিয়ন্ত্রিত সংস্থার গ্রাহকদের পরিষেবার ঘাটতি সংক্রান্ত অভিযোগ বিবেচনা করবেন
- ওমবডসম্যানের সামনে যে বিবাদের জন্য ওমবডসম্যান একটি পুরস্কার পাস করতে পারে তার পরিমাণের কোন সীমা নেই। অভিযোগকারীর কোনো ফলপ্রসূ ক্ষতির জন্য, ওমবডসম্যানের কাছে ভারতীয় রুপী 20 লক্ষ পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ প্রদানের ক্ষমতা থাকবে,এছাড়াও, অভিযোগকারীর সময় নষ্ট করার জন্য ভারতীয় রুপীতে 1 লক্ষ টাকা পর্যন্ত, ব্যয় করা খরচ এবং অভিযোগকারীর হমরানি/মানসিক যন্ত্রণার জন্য
- যদিও ওমবডসম্যানের কাছে সমস্ত অভিযোগের সমাধান এবং বন্ধ করার ক্ষমতা থাকবে, ডেপুটি ওমবডসম্যানের কাছে সেই স্কিমটির ধারা 10-এর অধীনে আসা অভিযোগ বন্ধ করার ক্ষমতা থাকবে এবং স্কিমের 14 ধারার অধীনে বলা হয়েছে যেগুলি সুবিধার মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
- পরিষেবার ঘাটতির ফলে কোনও নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাজ বা বাদ দেওয়ার কারণে সংশ্লিষ্ট যে কোনও গ্রাহক ব্যক্তিগতভাবে বা অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে এই স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন
- পরিষেবার ঘাটতির জন্য কোনও অভিযোগ এই প্রকল্পের অধীনে থাকবে না:
 - একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার বাণিজ্যিক বিচার/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত
 - একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সম্পর্কিত একটি বিক্রোতা এবং একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে একটি বিরোধ।
 - একটি অভিযোগ সরাসরি ওমবডসম্যানকে সন্ধান করা হয় না
 - একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা কার্যনির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ
 - একটি বিরোধ যেখানে একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের নির্দেশের সাথে সম্মতিতে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা পদক্ষেপ নেওয়া হয়
 - রিজার্ভ ব্যালেন্সের নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নেই এমন একটি পরিষেবা
 - নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ; এবং
 - একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের সাথে যুক্ত একটি বিরোধ।
- স্কিমের অধীনে অভিযোগ মিথ্যা হবে না যদি না:
 1. অভিযোগকারী, স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং
 - অভিযোগটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নয়; অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো উত্তর পাননি; এবং
 - অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে অভিযোগের উত্তর পাওয়ার পর এক বছরের মধ্যে ওমবডসম্যানের কাছে অভিযোগ করা হয় বা, যেখানে কোন উত্তর পাওয়া যায়নি, অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে।
 2. অভিযোগটি ইতিমধ্যে কর্মের একই কারণের ক্ষেত্রে নয় –

- ওমবডসম্যানের সামনে বিচারাধীন বা একটি ওমবডসম্যান দ্বারা নিষ্পত্তি বা মীমাংসা করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে, বা সংশ্লিষ্ট পক্ষের এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক
 - কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিস বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন; অথবা, কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের দ্বারা মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক।
3. অভিযোগটি অপমানজনক বা নগণ্য বা উদ্বেগজনক নয়
 4. এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963 এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল
 5. অভিযোগকারী স্কিমের 11 ধারায় উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে
 6. অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন উকিল ছাড়া অন্য একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয় যদি না আইনজীবী ক্ষুদ্র ব্যক্তি হয়।
 7. ওমবডসম্যান/ডেপুটি ওমবডসম্যান অভিযোগকারী এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে সহজলভ্যতা বা সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে একটি অভিযোগের মীমাংসা করার জন্য প্রয়াস করবেন।
 8. নিয়ন্ত্রিত সত্তা, অভিযোগ প্রাপ্তির পর, সমাধানের জন্য ওমবডসম্যানের সামনে 15 দিনের মধ্যে, তার উপর নির্ভরশীল নথির অনুলিপি সংযুক্ত করে অভিযোগের বিরোধিতার উত্তরে তার লিখিত সংস্করণ ফাইল করবে।
 9. যদি সুবিধার মাধ্যমে অভিযোগের সমাধান না করা হয়, তাহলে সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য নিয়ন্ত্রিত সত্তার কর্মকর্তাদের সাথে অভিযোগকারীর বৈঠক সহ উপযুক্ত বলে বিবেচিত এই ধরনের পদক্ষেপ শুরু করা যেতে পারে।
 10. অভিযোগটি সমাধান করা হবে বলে বিবেচনা করা হবে যখন:
 - ওমবডসম্যানের হস্তক্ষেপে অভিযোগকারীর সাথে নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা এটি নিষ্পত্তি করা হয়েছে; বা
 - অভিযোগকারী লিখিতভাবে বা অন্যথায় (যা রেকর্ড করা যেতে পারে) সন্তুষ্ট হয়েছেন যে অভিযোগের সমাধানের পদ্ধতি এবং পরিমাণ সন্তোষজনক; বা
 - অভিযোগকারী স্বেচ্ছায় অভিযোগ প্রত্যাহার করেছেন।
 11. ডেপুটি ওমবডসম্যান বা ওমবডসম্যান যেকোনো পর্যায়ে অভিযোগ প্রত্যাহ্যান করতে পারেন যদি মনে হয় যে অভিযোগ করা হয়েছে:
 - ধারা 10 এর অধীনে অ রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য; বা
 - পরামর্শ দেওয়া বা নির্দেশিকা বা ব্যাখ্যা চাওয়ার প্রকৃতির মধ্যে রয়েছে
 12. ওমবডসম্যান যেকোনো পর্যায়ে অভিযোগ প্রত্যাহ্যান করতে পারেন যদি:

- তার মতে পরিষেবায় কোন ঘাটতি নেই; বা
- ফলস্বরূপ ক্ষতির জন্য যে ক্ষতিপূরণ চাওয়া হয়েছে তা 8(2) ধারায় নির্দেশিত হিসাবে ক্ষতিপূরণ প্রদান করার জন্য ওমবডসম্যানের ক্ষমতার বাইরে; বা
- অভিযোগটি যুক্তিসঙ্গত অধ্যবসায়ের সাথে অভিযোগকারী দ্বারা অনুসরণ করা হয় না; বা
- অভিযোগ কোন পর্যাপ্ত কারণ ছাড়া; বা
- অভিযোগের জন্য বিস্তৃত ডকুমেন্টারি এবং মৌখিক সাক্ষ্য বিবেচনার প্রয়োজন এবং ওমবডসম্যানের সামনে কার্যক্রম এই ধরনের অভিযোগের বিচারের জন্য উপযুক্ত নয়; বা
- ওমবডসম্যানের মতে অভিযোগকারীর কোন আর্থিক ক্ষতি বা লোকসান বা অসুবিধা নেই।

স্কিমটির একটি অনুলিপি আমাদের শাখায় উপলব্ধ এবং অনুবোধের ভিত্তিতে শেয়ার করা হবে।