

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম
2021 এর প্রধান বৈশিষ্ট্য

12 নভেম্বর, 2021 থেকে, ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম কার্যকর হবে। আরবিআই ওম্বডসম্যান ব্যবস্থাকে এখতিয়ার-নিরপেক্ষ করে, স্কিমটি 'এক জাতি, এক ওম্বডসম্যান' নীতি অনুসরণ করে। এটি আরবিআই-এর তিনটি বর্তমান ন্যায্যপাল স্কিমকে একত্রিত করে: (i) 2006-এর ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যান স্কিম; (ii) 2018 সালের নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানিগুলির জন্য ন্যায্যপাল স্কিম; এবং (iii) 2019 সালের ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ন্যায্যপাল স্কিম।

> **প্রযোজ্যতা:** ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সমস্ত সংস্থা (ব্যাঙ্ক, এনবিএফসি, এবং পেমেন্ট সিস্টেম অপারেটর)

> **প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতি:**

I. **অভিযোগের কারণ:** নিয়ন্ত্রিত সত্তা (আরই)এর যেকোন কর্ম বা বাদ দেওয়ার ফলে পরিষেবার ঘাটতি হলে তারা স্বতন্ত্রভাবে বা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারে।

"অনুমোদিত প্রতিনিধি" হল এমন একজন ব্যক্তি যাকে আইনানুগভাবে নিয়োগ করা হয়েছে এবং একজন আইনজীবী (যদি না অ্যাডভোকেট সংস্কৃত ব্যক্তি না হয়) ন্যায্যপালের সামনে অভিযোগের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য লিখিতভাবে অনুমোদিত।

II. **স্কিমের অধীনে কোন অভিযোগ বৈধ বলে বিবেচিত হবে না যদি না:**

a) স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করার আগে, অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ দায়ের করেছিলেন।

i. নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করেছে এবং অভিযোগকারী প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট; অথবা অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে কোনো প্রতিক্রিয়া পাননি; এবং

ii. অভিযোগের প্রতি নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে অভিযোগের উত্তর/প্রতিক্রিয়া পাওয়ার এক বছরের মধ্যে বা অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে যদি কোনও উত্তর/প্রতিক্রিয়া না পাওয়া যায় তাহলে অভিযোগটি ন্যায্যপালের কাছে দায়ের করা হয়।

b) অভিযোগটি ইতিমধ্যে কর্মের একই কারণের ক্ষেত্রে নয়:

i. একজন ন্যায্যপালের সামনে বিচারাধীন, অথবা একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারী, বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক পক্ষের সাথে মিলিত হোক বা না হোক, একজন ন্যায্যপালের দ্বারা মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা;

ii. কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল, সালিস, বা অন্য ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন; অথবা, কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল, সালিসকারী, বা অন্য ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ দ্বারা মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের সাথে মিলিত হোক।

c) অভিযোগটি কোনোভাবেই কঠোর, তুচ্ছ বা বিরক্তিকর নয়;

d) 1963 সালের সীমাবদ্ধতা আইনের অধীনে এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতার সংবিধি ফুরিয়ে যাওয়ার আগেই অভিযোগটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে করা হয়েছিল;

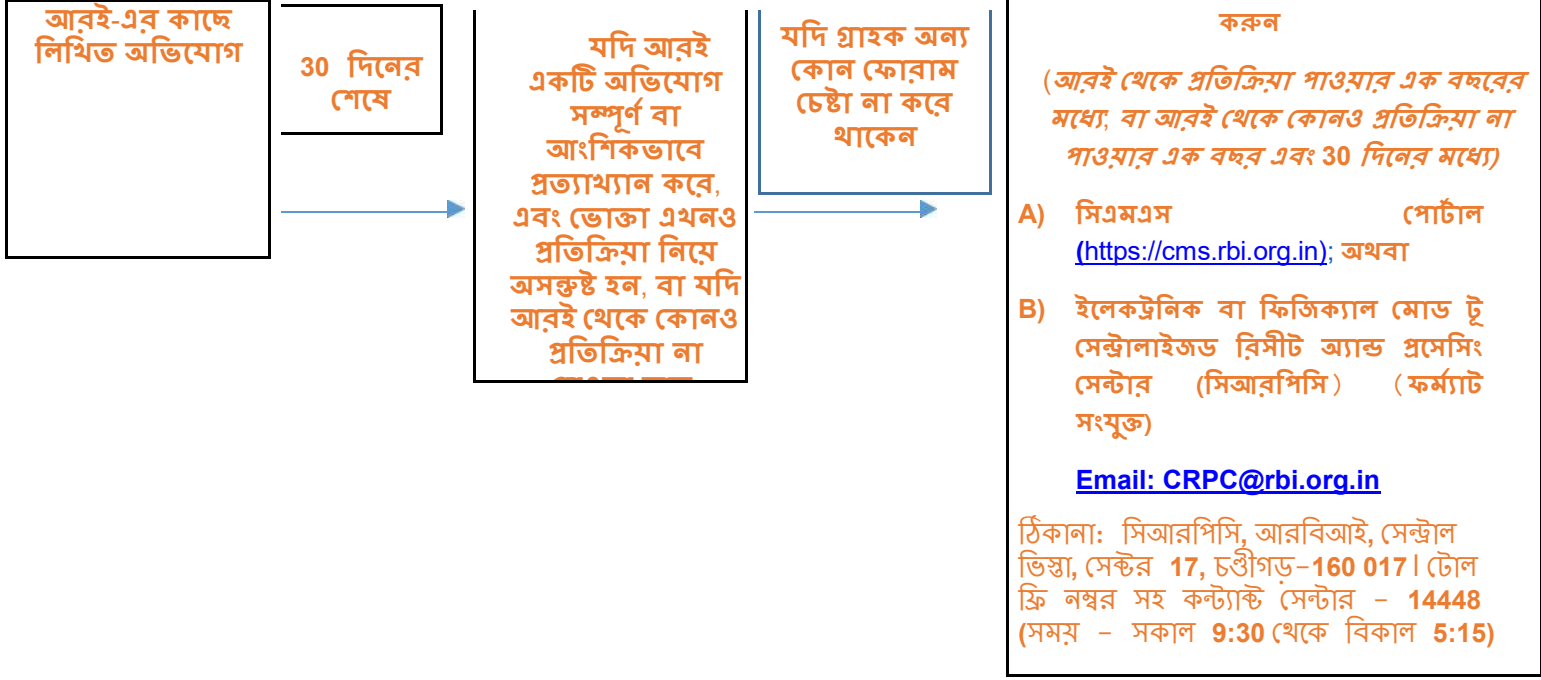
e) অভিযোগকারী স্কিমের 11 ধারার অধীনে প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য সরবরাহ করে।

f) সংস্কৃত ব্যক্তি একজন অ্যাডভোকেট না হলে, অভিযোগটি অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অ্যাডভোকেট ছাড়া অন্য কোনো অনুমোদিত এজেন্ট দ্বারা দায়ের করা হয়।

III. এই স্কিমের অধীনে অভিযোগের রক্ষণাবেক্ষণ না করার কারণগুলির উদাহরণগুলি নিম্নরূপ:

- একটি আরইএর বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- একটি আউটসোর্সিং চুক্তি নিয়ে একজন বিক্রেতা এবং একজন আরইএর বিতর্ক;
- অভিযোগ সরাসরি ওমবডসম্যান এর কাছে সম্বোধন না করা;
- একটি আরইএর ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন-প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশের প্রতিক্রিয়ায় পদক্ষেপ নেওয়া হয় এমন বিতর্ক;
- সমস্ত পরিষেবা যা আরবিআই-এর নিয়ন্ত্রক পরিধির বাইরে পড়ে;
- আরই এর মধ্যে বিতর্ক; এবং
- একটি আরই-এর কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্ক সংক্রান্ত বিরোধ।

> **অভিযোগ দায়েরের প্রক্রিয়া:**



> **উত্তরবিচারকারী কর্তৃপক্ষের সামনে আবেদন করুন:**

- একজন অভিযোগকারী যিনি ওমবডসম্যান অফিস কর্তৃক দ্বারা একটি পুরস্কার বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করাতে অসন্তুষ্ট হন, তিনি পুরস্কার পাওয়ার বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করার 30 দিনের মধ্যে নির্বাহী পরিচালক, ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ (সিইপিডি), আরবিআই-এর কাছে একটি আপিল দায়ের করতে পারেন।
- যদি উত্তরবিচারকারী কর্তৃপক্ষ নির্ধারণ করে যে অভিযোগকারীর সময়সীমার মধ্যে আপিল দাখিল না করার জন্য উপযুক্ত কারণ ছিল, তাহলে এটি 30-দিনের মেয়াদ বৃদ্ধি করতে পারে।

> **অভিযোগের সমাধান:**

- ওমবডসম্যান এর সামনে কার্যক্রম সংক্ষিপ্ত।
- লোকেদের একটি চুক্তিতে পৌঁছাতে সাহায্য করার জন্য সমঝোতা বা মধ্যস্থতার সুবিধা দেয়। যদি কোনো চুক্তি না হয়, পুরস্কার/অর্ডার জারি করা হতে পারে।

বিঃদ্রঃ:

- এটি বিতর্ক সমাধানের একটি বিকল্প প্রক্রিয়া।
- অভিযোগকারী তার মামলা আদালত, ট্রাইব্যুনাল, সালিস বা অন্য কোনো স্থান বা কর্তৃপক্ষের কাছে নিয়ে যেতে স্বাধীন।

অতিরিক্ত তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে ইনেড ওয়েবসাইট WWW.INCRED.COM বা আরবিআই ওয়েবসাইট WWW.RBI.ORG.IN-এ স্কিম ডিটেল দেখুন। স্কিমটির একটি অনুলিপি আমাদের শাখাগুলিতেও পাওয়া যায় এবং অনুরোধের ভিত্তিতে, এটি গ্রাহককে রেফারেন্সের জন্য দেওয়া হবে।