

## রিজার্ভ ব্যাঙ্ক – ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসমান স্কিম, 2021

### প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

#### প্রযোজ্যতা

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইউনিয়ন অ্যাস্ট, 1934, ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাস্ট, 1949, পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেম অ্যাস্ট, 2007, ও ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাস্ট, 2005 (2005 এর 30)-এর অধীনে আরবিআই-ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসমান স্কিম, 2021 ("স্কিম") প্রযুক্তি হবে ভারতের রেগুলেটেড এন্টিটির (আরই)<sup>1</sup> গ্রাহকদের উপরে।

<sup>1</sup>রেগুলেটেড এন্টিটি হল স্কিমে নির্ধারিত একটি ব্যাঙ্ক বা নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি বা একটি সিস্টেম পার্টিসিপ্যান্ট বা ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানি অথবা অন্য যেকোনো প্রতিষ্ঠান যাদের বিষয়ে বিভিন্ন সময়ে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক জানিয়ে দেবে।

#### অভিযোগ/ পরিষেবার অভাব-এর সংজ্ঞা

- “অভিযোগ” হল লিখিতভাবে অথবা অন্য পদ্ধতিতে জানানো একটি উপস্থাপনা যেখানে রেগুলেটেড এন্টিটির দিক থেকে পরিষেবার অভাব সম্পর্কে যুক্তি প্রকাশ করা হয় এবং এই স্কিমের অধীনে তার সমাধান চাওয়া হয়।
- “পরিষেবার অভাব” বলতে বোঝায় আইনগতভাবে অথবা অন্য কারণে রেগুলেটেড এন্টিটির দেওয়া যেকোনো আর্থিক পরিষেবার ঘাটতি বা অক্ষমতা, যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা লোকসান হতে পারে বা নাও হতে পারে।

#### অভিযোগের ভিত্তি

##### 1. অভিযোগের ব্যবস্থা করার ক্ষমতা

রেগুলেটেড এন্টিটির কাজ করা বা কাজ না করার জন্য পরিষেবার অভাব ঘটলে, একজন ক্ষতিগ্রস্ত গ্রাহক ব্যক্তিগতভাবে অথবা অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে এই স্কিমের অধীনে একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন<sup>2</sup>।

<sup>2</sup>অনুমোদিত প্রতিনিধি বলতে বোঝায় আইনজীবী নন এমন অন্যান্য ব্যক্তিকে, যাকে সমাধান প্রক্রিয়া চলাকালীন ওমবাডসমানের সামনে অভিযোগ উপস্থাপন করার জন্য যথোচ্চভাবে নিযুক্ত করা হয়েছে ও লিখিতভাবে অনুমোদন জানানো হয়েছে।

##### 2. অভিযোগের ব্যবস্থা করার অক্ষমতা

(1) স্কিমের অধীনে, পরিষেবার অভাব সংক্রান্ত এমন কোনও অভিযোগ অন্তর্ভুক্ত হবে না যার সাথে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি জড়িত থাকবে:

- (ক) একটি আরই-এর বাণিজ্যিক রায়/ সিদ্ধান্ত
  - (খ) আউটসোর্সিং চুক্তি নিয়ে এক ভেঙ্গের সাথে একটি আরই-এর বিবাদ
  - (গ) ওমবাডসমানের প্রতি সরাসরি না জানানো অভিযোগ
  - (ঘ) আরই-এর ম্যানেজমেন্ট বা এক্সিকিউটিভদের বিরুদ্ধে থাকা সাধারণ ক্ষোভ
  - (ঙ) আইন প্রয়োগকারী/ বিধিবন্ধ কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে আরই-এর শুরু করা কোনও কার্যকলাপ
  - (চ) রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণের আওতার মধ্যে না থাকা কোনও পরিষেবা
  - (ছ) আরই-গুলির মধ্যে থাকা বিবাদ
  - (জ) একটি আরই-এর কর্মচারী-নিয়োগকর্তাদের মধ্যে হওয়া বিবাদ
  - (ঝ) এমন বিবাদ যার সমাধান সিআইসি (রেগুলেশন) অ্যাস্ট, 2005 এর 18 নং ধারায় জানানো হয়েছে
  - (ঝঃ) স্কিমের অধীনে না থাকা আরই-এর গ্রাহক সংক্রান্ত বিবাদ
- (2) একটি অভিযোগ এই স্কিমের অধীনে পড়বে না যদি না:
- (ক) অভিযোগকারী এই স্কিমের অধীনে অভিযোগ জানানোর আগে, সংশ্লিষ্ট রেগুলেটেড এন্টিটিকে লিখিতভাবে একটি অভিযোগ জানান এবং
  - (ই) এই অভিযোগ সম্পূর্ণরূপে অথবা আংশিকভাবে আরই খারিজ করে দেয় এবং অভিযোগকারী এই উত্তরে সন্তুষ্ট হননি; অথবা আরই অভিযোগ পাওয়ার 30 দিন পরেও অভিযোগকারী কোনও উত্তর পাননি।

(ii) আরই-এর কাছ থেকে অভিযোগকারী উত্তর পাওয়ার পরে এক বছরের মধ্যে অথবা অভিযোগের তারিখ থেকে একবছর ও 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর না পেয়ে অভিযোগকারী ও ওমবাডসমানের কাছে অভিযোগ জানিয়েছেন।

(খ) এই অভিযোগ সেই একই বিষয় সংক্রান্ত নয় যা আগে থেকেই:

(i) একটি ওমবাডসমানের কাছে নিষ্পত্তি হওয়ার অপেক্ষায় রয়েছে বা একটি ওমবাডসমান দ্বারা নিজস্ব যোগ্যতা অনুযায়ী নিষ্পত্তি বা ব্যবস্থা করা হয়েছে। এই অভিযোগ একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে পাওয়া যেতে পারে অথবা অথবা আগের অভিযোগ এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে দায়ের করা হতে পারে অথবা এক বা একাধিক পক্ষ জড়িত থাকতে পারে, আবার এর কোনওটাই নাও হতে পারে।

(ii) কোনও আদালত, বিচারসভা বা সালিশিসভা বা অন্য কোনও ধরণের বিচারালয় বা কর্তৃপক্ষের কাছে নিষ্পত্তি হওয়ার অপেক্ষায় রয়েছে অথবা কোনও আদালত, বিচারসভা বা সালিশিসভা বা অন্য কোনও ধরণের বিচারালয় বা কর্তৃপক্ষের কাছে যোগ্যতা অনুযায়ী নিষ্পত্তি বা ব্যবস্থা করা হয়েছে। এই অভিযোগ একই অভিযোগকারীর তরফ থেকে জানানো হতে পারে অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর/ জড়িত পক্ষের সাথে দায়ের করা হতে পারে, আবার এর কোনওটাই নাও হতে পারে;

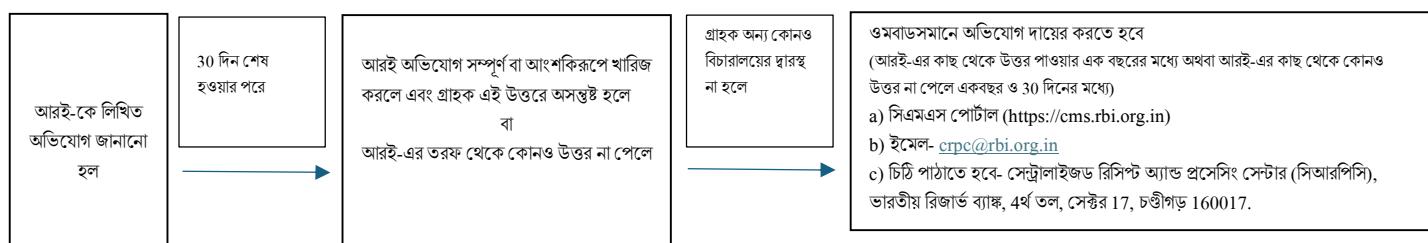
(গ) অভিযোগটি প্রকৃতিতে অপমানজনক বা অযৌক্তিক বা হয়রানিমূলক নয়

(ঘ) এই অভিযোগ, এই ধরণের দাবির ক্ষেত্রে লিমিটেশন অ্যাস্ট, 1963 এর অধীনে নির্দেশিত সীমাবদ্ধতার সময়সীমা পার হওয়ার আগে আরই-এর কাছে জানানো হয়েছে

(ঙ) অভিযোগকারী এই স্থিমের 11 নং ধারার অধীনে চাওয়া তথ্য সম্পূর্ণরূপে দিয়েছেন

(চ) অভিযোগকারী নিজে অথবা আইনজীবী নন এমন অন্য কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে এই অভিযোগ দায়ের করেছেন, যদি না ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি নিজে আইনজীবী হন।

## অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি



## ওমবাডসমান কীভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?

- ওমবাডসমানের কাছে বিষয়গুলিকে সংক্ষিপ্ত আকারে উপস্থাপন করা হয়
- সমরোতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি করার চেষ্টা করে। সমরোতায় পোঁচানো না গেলে পুরক্ষার/ আদেশ জারি করতে পারে

## ওমবাডসমানের ক্ষমতা ও কাজ

ওমবাডসমানের কাছে নিয়ে যাওয়া বিবাদের সাথে জড়িত অর্থের কোনও সীমা নেই যার জন্য ওমবাডসমান পুরক্ষার দিতে পারে। তবে, অভিযোগকারীর কোনও লোকসন হওয়ার ক্ষেত্রে ওমবাডসমান 20 লাখ টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেওয়ার ক্ষমতা ধারণ করে, সেইসঙ্গে অভিযোগকারীর যে সময় নষ্ট হয়েছে, টাকা খরচ হয়েছে ও যে মানসিক কষ্ট/ হেনস্থ সহ্য করতে হয়েছে তার জন্য এক লাখ টাকা পর্যন্ত দেওয়া হতে পারে।

## অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষের কাছে আবেদন জানানো

- ওমবাডসমান অফিস দ্বারা অভিযোগের ফয়সালা অথবা প্রত্যাখ্যান পাওয়া ক্ষুদ্র অভিযোগকারীরা, অভিযোগের ফয়সালা বা প্রত্যাখ্যান পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর, কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্লেটফর্ম ডিপার্টমেন্ট (সিইপিডি), আরবিআই-এর কাছে আবেদন জানাতে পারবেন।
- অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষ যদি মনে করে যে এই সময়ের মধ্যে অভিযোগ না জানানোর জন্য অভিযোগকারীর উপযুক্ত কারণ ছিল, তাহলে তারা এই সময়কাল 30 দিনের বেশি বাড়িয়ে দিতে পারবে।

**প্রিমিপ্যাল নোডাল অফিসারের (পি.এন.ও) নাম ও যোগাযোগের তথ্য**

নাম: শ্রী মায়াক মাথুর

ইমেল: [pno@indifcapital.com](mailto:pno@indifcapital.com)

যোগাযোগের তথ্য: +91-8882704303 (সরকারি ছুটির দিন ছাড়া সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল 10টা থেকে সন্ধ্যা 7টা)

**অতিরিক্ত দ্রষ্টব্য**

- এটি বিবাদের মীমাংসার একটি বিকল্প ব্যবস্থা।
- গ্রাহক নিষ্পত্তির জন্য যেকোনো পর্যায়ে অন্যান্য যেকোনো আদালত/ বিচারালয়/ কর্তৃপক্ষের কাছে যেতে পারবেন।

অনুগ্রহ করে আরবিআই ওয়েবসাইট-<https://www.rbi.org.in/> এ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসমান স্ক্রিম, 2021 দেখুন: