মুখ্য বিশেষত্বসমূহ: ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক - একত্রিত অম্বুজ্জমেন আঁচনি, 2026

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক - একত্রিত অম্বুজ্জমেন আঁচনি (আৰ.বি.-আই.ও.এছ.), 2026-ৰ উদ্দেশ্য হৈছে আঁচনিখনৰ অধীনত সামৰি লোৱা নিয়ন্ত্রিত সত্তাবোৰৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগবোৰৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে এক কম-ব্যয়বহুল, দ্রুত, অ-প্রতিকূল বৈকল্পিক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রণালী প্রদান কৰা।

একত্রিত অম্বুজ্জমেন আঁচনি, 2026 কার্যকৰী হৈছে জুলাই 1, 2026 তাৰিখৰ পৰা। আঁচনিখনৰ মুখ্য বিশেষত্ববোৰ তলত দিয়া হৈছে:

1. অভিযোগৰ অর্থ হৈছে লিখিতভাৱে কৰা এক প্রতিনিধিত্ব, বেঙ্কৰ ফালৰ পৰা সেৱাত ত্রুটিৰ অভিযোগ কৰি, ইয়াৰ গ্রাহক বা তেওঁৰ কর্তৃত্বপ্রাপ্ত প্রতিনিধিয়ে দাখিল কৰা, আৰু আঁচনিখনৰ ব্যৱস্থাসমূহৰ অধীনত সকাহ বিচাৰি;

2. অম্বুজ্জমেনৰ ওচৰলৈ আনিব পৰা বিবাদৰ পৰিমাণৰ কোনো সীমা নাই যাৰ বাবে অম্বুজ্জমেনে এক আদেশ জাৰী কৰিব পাৰে। অৱশ্যে, অভিযোগকাৰীয়ে বহন কৰা যিকোনো পৰিণামস্বৰূপ অম্বুজ্জমেনৰ বাবে, অম্বুজ্জমেনৰ 30 লাখ টকালৈকে ক্ষতিপূৰণ প্রদান কৰাৰ ক্ষমতা থাকিব, লগতে অভিযোগকাৰীৰ হেৰুওৱা সময়, বহন কৰা ব্যয় আৰু অভিযোগকাৰীয়ে ভোগ কৰা নির্যাতন/মানসিক বেদনাৰ বাবে 03 লাখ টকালৈকে সহ।

3. অভিযোগকর্তাই আৰ.বি.আই. অম্বুজ্জমেনৰ ওচৰত তিনি প্রকাৰে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে:

   a) অভিযোগটো আৰ.বি.আই. চি.এম.এছ. পর্টেল (https://cms.rbi.org.in) যোগে অনলাইন দাখিল কৰিব পাৰি
   b) ইমেইল ঠিকনা: crpc@rbi.org.in
   c) কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি আৰু প্রক্রিয়াকৰণ কেন্দ্র, চণ্ডীগড়ত তলত দিয়া ঠিকনাত অভিযোগটো ইলেক্ট্রনিক বা ভৌতিক পদ্ধতিৰ জৰিয়তেও দাখিল কৰিব পাৰি। কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি আৰু প্রক্রিয়াকৰণ কেন্দ্র (চি.আৰ.পি.চি.), 4র্থ মহলা, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক, চেণ্ট্রেল ভিষ্টা, চেক্টৰ 17, চণ্ডীগড়– 160017

ইয়াৰ উপৰিও, আঁচনিখনৰ বিষয়ে আৰু অভিযোগ দাখিল কৰাৰ প্রক্রিয়াৰ বিষয়ে জানিবলৈ অভিযোগকাৰীসকলৰ বাবে নিঃশুল্ক # 14448 নম্বৰত ইণ্টাৰেক্টিভ ভইচ ৰেচপন্স চিষ্টেম (আই.ভি.আৰ.এছ.) সহ যোগাযোগ কেন্দ্র 24x7 উপলব্ধ। যোগাযোগ কেন্দ্রৰ কর্মচাৰীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰাৰ সুবিধা ৰাষ্ট্রীয় বন্ধৰ দিনবোৰৰ বাহিৰে সোমবাৰৰ পৰা শনিবাৰলৈ, ৰাতিপুৱা 8:00 বজাৰ পৰা নিশা 10:00 বজালৈ, ইংৰাজী, হিন্দী আৰু দহটা আঞ্চলিক ভাষাৰ বাবে উপলব্ধ।

4. অভিযোগ এটাৰ বাহালযোগ্যতাৰ ভিত্তিবোৰ

(1) আঁচনিখনৰ অধীনত অভিযোগ এটা তেতিয়াহে বাহালযোগ্য হ'ব যেতিয়া নিম্নলিখিত চর্তাৱলী পূৰণ কৰা হয়:

   a. অভিযোগটো পোনপটীয়াকৈ আৰ.বি.আই. অম্বুজ্জমেনলৈ প্রেৰণ কৰা হৈছে। অৱশ্যে, ইয়াত এনে এক যোগাযোগ অন্তর্ভুক্ত নহয় য'ত ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে কেৱল প্রতিলিপিত অনুলিপিত/চিহ্নিত কৰা হয় (ই-মেইল যোগে হওঁক বা ভৌতিক ৰূপত); আৰু
   b. অভিযোগটো অভিযোগকাৰীয়ে ব্যক্তিগতভাৱে বা এজন অধিবক্তাৰ বাহিৰে আন এজন কর্তৃত্বপ্রাপ্ত প্রতিনিধিৰ জৰিয়তে দাখিল কৰে, অধিবক্তাজন অসন্তুষ্ট ব্যক্তি হোৱাৰ বাহিৰে; আৰু
   c. অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিখনৰ দফা 11-ত উল্লেখ কৰা অনুসৰি সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান কৰে; আৰু

d. অভিযোগটো আপত্তিজনক বা তুচ্ছ বা বিৰক্তিকৰ প্ৰকৃতিৰ নহয়; আৰু

e. আঁচনিখনৰ অধীনত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ আগতে অভিযোগকাৰীয়ে প্ৰথমে লিখিতভাৱে বা আন যিকোনো পদ্ধতিৰে বেঙ্কৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিছিল, য'ত অভিযোগকাৰীয়ে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ প্ৰমাণ দাখিল কৰিব পাৰে; আৰু

f. অভিযোগকৰ্তাই 30 দিনৰ ভিতৰত বা ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক, নেচনেল পেমেণ্ট কৰ্পোৰেচন অফ ইণ্ডিয়া, বা কাৰ্ড নেটৱৰ্ক নিৰ্দেশনাৱলীৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত, যদি থাকে, যিয়ে অধিক হয়, কোনো উত্তৰ প্ৰাপ্ত কৰা নাই; বা বেঙ্কৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা উত্তৰ / সমাধানৰ সৈতে অভিযোগকৰ্তা সন্তুষ্ট নহয়; আৰু

g. উপ-ধাৰা (1)(f) ত নিৰ্ধাৰিত সময়সীমা উকলি যোৱা তাৰিখ বা বেঙ্কৰ পৰা অন্তিম যোগাযোগৰ তাৰিখৰ পৰা 90 দিনৰ ভিতৰত, যিয়ে পিছত হয়, আৰ.বি.আই. অম্বুড্জমেনৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰা হয়; আৰু

h. অভিযোগটো একেটা অভিযোগৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নহয়, যি ইতিমধ্যে আৰ.বি.আই. অম্বুড্জমেনৰ কাৰ্য্যালয়ত বিবেচনাধীন হৈ আছে, একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰা বা এক বা একাধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে প্ৰাপ্ত কৰা হওঁক বা নহওঁক; বা

i. অভিযোগটো একেটা অভিযোগৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নহয়, যাক ইতিমধ্যে আৰ.বি.আই. অম্বুড্জমেনৰ কাৰ্য্যালয়ৰ দ্বাৰা নিষ্পত্তি কৰা হৈছে বা মোকাবিলা কৰা হৈছে, একেজন অভিযোগকৰ্তাৰ পৰা বা এক বা একাধিক অভিযোগকৰ্তাৰ সৈতে প্ৰাপ্ত কৰা হওঁক বা নহওঁক; আৰু

j. অভিযোগটো একেটা অভিযোগৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নহয়, যি ইতিমধ্যে যিকোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা আন কোনো ন্যায়িক বা অৰ্ধ-ন্যায়িক মঞ্চৰ সন্মুখত বিচাৰাধীন হৈ আছে, একেজন অভিযোগকৰ্তাৰ পৰা বা এক বা একাধিক অভিযোগকৰ্তাৰ সৈতে প্ৰাপ্ত কৰা হওঁক বা নহওঁক; বা

k. অভিযোগটো একেটা অভিযোগৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নহয়, যাক ইতিমধ্যে যিকোনো আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা আন কোনো ন্যায়িক বা অৰ্ধ-ন্যায়িক মঞ্চৰ দ্বাৰা নিষ্পত্তি কৰা হৈছে বা মোকাবিলা কৰা হৈছে, একেজন অভিযোগকৰ্তাৰ পৰা বা এক বা একাধিক অভিযোগকৰ্তাৰ সৈতে প্ৰাপ্ত কৰা হওঁক বা নহওঁক; আৰু

l. এনে দাবীৰ বাবে সীমাবদ্ধতা আইন, 1963-ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সীমাবদ্ধতাৰ ম্যাদ উকলি যোৱাৰ আগতে বেঙ্কৰ ওচৰত অভিযোগটো কৰা হৈছিল;

ব্যাখ্যা 1: উপ-দফা (1)(j) আৰু (1)(k)-ৰ উদ্দেশ্যৰ বাবে, একেটা বিবাদৰ সৈতে সম্পৰ্কিত অভিযোগত আদালত বা ন্যায়াধিকৰণৰ সন্মুখত বিচাৰাধীন বা সিদ্ধান্ত লোৱা ফৌজদাৰী প্ৰক্ৰিয়া বা ফৌজদাৰী অপৰাধত আৰম্ভ কৰা যিকোনো আৰক্ষীৰ তদন্ত অন্তৰ্ভুক্ত নহয়।

(2) নিম্নলিখিত বিষয়বোৰৰ সৈতে জড়িত অভিযোগবোৰ আঁচনিখনৰ পৰিসৰৰ পৰা বৰ্জন কৰা হৈছে:

a. বেঙ্কৰ বাণিজ্যিক ৰায় বা সিদ্ধান্তৰ সৈতে সম্পৰ্কিত বিষয়;

b. এক বিক্ৰেতা আৰু বেঙ্কৰ মাজত বিবাদ;

c. বেঙ্কৰ ব্যৱস্থাপক বা কাৰ্যবাহীসকলৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ;

d. এক ন্যায়িক / অৰ্ধ-ন্যায়িক বা বিধিবদ্ধ বা আইন বলবৎকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ পালন কৰি বেঙ্কৰ দ্বাৰা লোৱা পদক্ষেপৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা এক অভিযোগ;

e. ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিয়ামক পৰিসৰৰ ভিতৰত নথকা এটা সেৱা;

f. নিয়ন্ত্রিত সত্তাবোৰৰ মাজত এক বিবাদ;

g. বেঙ্কৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্কৰ সৈতে জড়িত এক বিবাদ;

h. এক অভিযোগ যাৰ বাবে ক্ৰেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানী (ৰেগুলেচন) অধিনিয়ম, 2005-ৰ ধাৰা 18-ত প্ৰতিকাৰ প্ৰদান

কৰা হৈছে; আৰু

i. আঁচনিখনৰ অধীনত অন্তর্ভুক্ত নোহোৱা বেঙ্কৰ গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে সম্পর্কিত এক অভিযোগ।

(3) উপ-ধাৰা (1)-ৰ অধীনত নির্ধাৰিত কৰা যোগ্যতাৰ চর্তাৱলী পূৰণ নকৰা অভিযোগ আৰু উপ-ধাৰা (2)ত উল্লেখ কৰা অভিযোগবোৰ আৰম্ভণিতে অধিক পৰীক্ষা অবিহনে বাহালযোগ্য নহয় বুলি নাকচ কৰা হ'ব, অভিযোগকাৰীক উপযুক্ত যোগাযোগৰ সৈতে।

5. বেঙ্কে অভিযোগটো প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত, অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ 15 দিনৰ ভিতৰত সকলো প্ৰাসঙ্গিক নথিপত্ৰৰ সৈতে লিখিত উত্তৰ অম্বুজ্জমেনৰ ওচৰত দাখিল কৰিব লাগে। এই চর্তত যে অম্বুজ্জমেনৰ সন্তুষ্টি অনুসৰি বেঙ্কৰ লিখিত অনুৰোধত, ইয়াৰ লিখিত সংস্কৰণ আৰু নথিপত্ৰ দাখিল কৰাৰ বাবে উপযুক্ত বুলি বিবেচনা কৰা অধিক সময় অম্বুজ্জমেনে প্ৰদান কৰিব।

6. যদি, বেঙ্কে 15 দিনৰ সময়ৰ ভিতৰত সমর্থনকাৰী নথিপত্ৰৰ সৈতে উত্তৰ দাখিল কৰাত ব্যর্থ হয়, অম্বুজ্জমেনে ৰেকর্ডত উপলব্ধ প্ৰমাণৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি একপক্ষীয়াভাৱে আগবাঢ়িব পাৰে আৰু উপযুক্ত আদেশ প্ৰদান কৰিব পাৰে বা ৰায় এটা জাৰী কৰিব পাৰে।

7. আৰ.বি.আই. অম্বুজ্জমেন বা আৰ.বি.আই. উপ অম্বুজ্জমেনে, যিয়ে প্ৰযোজ্য হয়, অভিযোগকর্তা আৰু বেঙ্ক মাজত চুক্তিৰ দ্বাৰা অভিযোগটো নিষ্পত্তি কৰাত সহায় কৰাৰ চেষ্টা কৰিব। এনে প্ৰক্ৰিয় চলি থকা সময়ত, অভিযোগটোৰ পক্ষবোৰে নির্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত প্ৰাসঙ্গিক নথিপত্ৰ বা সমল দাখিল কৰাৰ বাবে আৰ.বি.আই. অম্বুজ্জমেনৰ কার্যালয়ে জাৰী কৰা পৰামর্শ অনুসৰণ কৰিব লাগিব।

8. অভিযোগৰ নিষ্পত্তিত উদগনি দিয়াৰ উদ্দেশ্যে, আৰ.বি.আই. অম্বুজ্জমেন বা আৰ.বি.আই. উপ অম্বুজ্জমেনে নিশ্চিত কৰিব যে অভিযোগৰ সৈতে প্ৰাসঙ্গিক আৰু সম্পর্কিত পৰিসৰলৈকে এটা পক্ষই দাখিল কৰা লিখিত সঁহাৰি বা সমর্থনকাৰী নথিপত্ৰ বা সমল আনটো পক্ষক প্ৰদান কৰা হয় আৰু উপযুক্ত বুলি বিবেচনা অনুসৰি এনে প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰিব আৰু অতিৰিক্ত সময় প্ৰদান কৰিব।

9. আৰ.বি.আই. অম্বুজ্জমেনে, যদি প্ৰয়োজনীয় বুলি বিবেচনা কৰে আৰু অভিযোগটোৰ পৰিস্থিতিৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি, যিকোনো পর্যায়ত এনে পদক্ষেপ ল'বলৈ বেঙ্কক এক পৰামর্শ জাৰী কৰিব পাৰে যাৰ ফলত অভিযোগটোৰ সম্পূর্ণ বা আংশিক সমাধান আৰু নিষ্পত্তি হ'ব পাৰে, আৰু

a. যদি বেঙ্কে পদক্ষেপ লয় আৰু নির্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত পৰামর্শটো পালন কৰে আৰু অভিযোগকাৰীয়ে ইয়াক গ্ৰহণ কৰে, তেন্তে ধাৰা 14(8)(b)ৰ অধীনত অভিযোগটো বন্ধ কৰা হ'ব;
b. যদি অভিযোগকাৰীয়ে নির্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত সঁহাৰি নিদিয়ে বা কোনো আপত্তি উত্থাপন কৰে যাৰ যোগ্যতা নাই বুলি গণ্য কৰা হয়, অভিযোগটো ক্ৰমান্বয়ে ধাৰা 14(8)(a) বা ধাৰা 14(8)(d)-ৰ অধীনত বন্ধ কৰা হ'ব।

10. যেতিয়া আৰ.বি.আই. অম্বুজ্জমেন / আৰ.বি.আই. উপ অম্বুজ্জমেনৰ মতামত হয় যে দুয়ো পক্ষই দাখিল কৰা নথিপত্ৰ / সমল আৰু লিখিত দাখিলবোৰ মীমাংসাত উপনীত হ'বলৈ পর্যাপ্ত নির্ণায়ক নহয়, আৰ.বি.আই. অম্বুজ্জমেন বা আৰ.বি.আই. উপ অম্বুজ্জমেনৰ দ্বাৰা অভিযোগকর্তাৰ সৈতে বেঙ্কৰ বিষয়াসকলৰ মীমাংসা সভা এখন আৰম্ভ আয়োজিত কৰিব পাৰে, প্ৰয়োজন বুলি বিবেচনা কৰিলে। যদি এনে সভা আয়োজিত কৰা হয় আৰু ইয়াৰ ফলত বিবাদটোৰ এক পাৰস্পৰিকভাৱে

সন্মত নিষ্পত্তি প্রাপ্ত হয়, সভাখনৰ আলোচনাবোৰ নথিভুক্ত কৰা হ'ব আৰু পক্ষবোৰে নিষ্পত্তিটোৰ সৈতে সন্মত বুলি উল্লেখ কৰি স্বাক্ষৰ কৰিব।

এই চর্তত যে এনে সভা আৰ.বি.আই. অম্বুড্জমেন, আৰু পক্ষবোৰৰ ব্যক্তিগতভাৱে বা অনলাইন উপস্থিতিত অনুষ্ঠিত কৰা হ'ব।

11. একত্রিত অম্বুড্জমেন আঁচনিৰ ধাৰা 15(1)(a) চর্তাৱলী অনুসৰি সময়ৰ ভিতৰত বেঙ্কে ইয়াৰ লিখিত সংস্কৰণ আৰু নথিপত্র দাখিল কৰিবলৈ বাদ দিলে বা বিফল হ'লে আপীল কৰাৰ কোনো অধিকাৰ বেঙ্কৰ নাথাকিব।

12. ৰায়টো উকলি যাব আৰু কোনো ধৰণে কার্যকৰী নহ'ব যেতিয়ালৈকে অভিযোগকর্তাই বেঙ্কক দাবীৰ সম্পূর্ণ আৰু চূড়ান্ত নিষ্পত্তিৰ পত্র এখন প্রদান নকৰে, ৰায়টোৰ প্রতিলিপি প্রাপ্ত কৰা তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত।

13. ৰায় এটাৰ দ্বাৰা বা অম্বুড্জমেনৰ কার্য্যালয়ৰ দ্বাৰা অভিযোগ এটা প্রত্যাখ্যান কৰাত অসন্তুষ্ট গ্রাহক এজনে ৰায়টো প্রাপ্ত কৰা বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যান কৰা তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত আপীল কর্তৃপক্ষৰ ওচৰত আপীল কৰাৰ সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।

14. আপীল কর্তৃপক্ষই, যদি সন্তুষ্ট হয় যে সময়ৰ ভিতৰত আপীল দাখিল নকৰাৰ বাবে অভিযোগকর্তাৰ ওচৰত পর্যাপ্ত কাৰণ আছে, এক অধিক সময়সীমাৰ অনুমতি দিব পাৰে যি 30 দিন অতিক্রম নকৰিব।

অধিক বিৱৰণৰ বাবে, আঁচনিখনৰ প্রতিলিপি এটা শাখাত, বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত (www.idfcfirst.bank.in) আৰু আৰ.বি.আই. ৱেবছাইটত (www.rbi.org.in) উপলব্ধ।