উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য: রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2026

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম (আর. বি.-আই. ও. এস), 2026-এর লক্ষ্য হল এই প্রকল্পের আওতায় থাকা নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য একটি সাশ্রয়ী, দ্রুত, বিরোধী বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রদান করা।

ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 1লা জুলাই, 2026 থেকে কার্যকর হয়েছে। এই প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি নিম্নরূপ:

1. অভিযোগ মানে ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে পরিষেবায় ঘাটতির অভিযোগ করে, তার গ্রাহক বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধি দ্বারা জমা দেওয়া এবং প্রকল্পের বিধানগুলির অধীনে ত্রাণ চাইতে লিখিতভাবে একটি উপস্থাপনা;

2. কোনও বিরোধের পরিমাণের কোনও সীমা নেই যা ওম্বোডসম্যানের সামনে আনা যেতে পারে যার জন্য ওম্বোডসম্যান একটি অ্যাওয়ার্ড পাস করতে পারেন। তবে, অভিযোগকারীর কোনো আনুষঙ্গিক ক্ষতি হলে, ওম্বাডসম্যান সর্বোচ্চ 30 লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেওয়ার ক্ষমতা রাখবেন। এছাড়াও, অভিযোগকারীর সময়ের অপচয়, ব্যয়িত খরচ এবং হয়রানি/মানসিক যন্ত্রণা-র জন্য সর্বোচ্চ 03 লক্ষ টাকা পর্যন্ত অতিরিক্ত ক্ষতিপূরণ প্রদান করতে হতে পারে

3. অভিযোগকারী তিনটি উপায়ে RBI ওম্বাডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

   a) অভিযোগটি অনলাইনে RBI CMS পোর্টালের (https://cms.rbi.org.in)মাধ্যমে দায়ের করা যেতে পারে
   b) ইমেল আইডি: crpc@rbi.org.in
   c) অভিযোগটি ইলেকট্রনিক অথবা সরাসরি (ফিজিক্যাল) মাধ্যমেও চণ্ডীগড়ের কেন্দ্রীভূত গ্রহণ ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে নিম্নোক্ত ঠিকানায় জমা দেওয়া যেতে পারে: কেন্দ্রীভূত গ্রহণ ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (CRPC), 4র্থ তলা, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160017

উপরন্তু, টোল ফ্রি # 14448 সহ ইন্টারেক্টিভ ভয়েস রেসপন্স সিস্টেম (IVRS) সহ যোগাযোগ কেন্দ্রটি অভিযোগকারীদের প্রকল্প এবং অভিযোগ দায়েরের প্রক্রিয়া সম্পর্কে জানতে 24x7 উপলব্ধ। যোগাযোগ কেন্দ্রের কর্মীদের সঙ্গে যোগাযোগের সুবিধা জাতীয় ছুটির দিন ব্যতীত সোমবার থেকে শনিবার, সকাল 8টা থেকে রাত 10টা পর্যন্ত উপলব্ধ। পরিষেবাটি ইংরেজি, হিন্দি এবং 10টি আঞ্চলিক ভাষায় প্রদান করা হয়।

4. অভিযোগের গ্রহণযোগ্যতার ভিত্তি

(1) স্কিমের অধীনে কোনো অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হবে শুধুমাত্র তখনই, যদি নিম্নলিখিত শর্তগুলি পূরণ করা হয়:

   a. অভিযোগটি সরাসরি RBI ওম্বাডসম্যানের কাছে প্রেরণ করা হয়েছে। তবে, এর মধ্যে এমন কোনো যোগাযোগ অন্তর্ভুক্ত হবে না, যেখানে রিজার্ভ ব্যাঙ্ককে কেবলমাত্র কপি (CC) হিসেবে অন্তর্ভুক্ত বা চিহ্নিত করা হয়েছে—তা ই-মেইলের মাধ্যমে হোক বা লিখিত/ভৌত আকারে; এবং
   b. অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা আইনজীবী ব্যতীত অন্য কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করেন যদি না আইনজীবী ক্ষুব্ধ ব্যক্তি হন; এবং
   c. অভিযোগকারী স্কিমের ধারা 11 -তে উল্লিখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেন; এবং
   d. অভিযোগটি অপমানজনক, তুচ্ছতাচ্ছিল্যপূর্ণ বা হয়রানিমূলক প্রকৃতির নয়; এবং

e. অভিযোগকারী প্রথমে লিখিতভাবে বা অন্য কোনও উপায়ে ব্যাঙ্কের কাছে অভিযোগ করেছিলেন, যেখানে এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ করার আগে অভিযোগকারী অভিযোগ করার প্রমাণ উপস্থাপন করতে পারেন; এবং

f. অভিযোগকারী 30 দিনের মধ্যে বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, ন্যাশনাল পেমেন্টস কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া দ্বারা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে বা কার্ড নেটওয়ার্ক নির্দেশিকাগুলির অধীনে, যদি থাকে, ব্যাঙ্ক অভিযোগ পাওয়ার পরে যেটি বেশি হয় তার মধ্যে কোনও উত্তর পাননি; অথবা অভিযোগকারী ব্যাঙ্কের দেওয়া উত্তর/সমাধানে সন্তুষ্ট নন; এবং

g. উপ-ধারা (1) (f)-এ নির্দিষ্ট সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ বা ব্যাঙ্কের কাছ থেকে শেষ যোগাযোগের তারিখ, যেটি পরে হয়, সেই তারিখ থেকে 90 দিনের মধ্যে আরবিআই ওম্বোডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করা হয়; এবং

h. অভিযোগটি একই অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত নয়, যা ইতিমধ্যে RBI ওম্বোডসম্যানের কার্যালয়ে বিচারাধীন রয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে প্রাপ্ত হোক বা না হোক; অথবা

i. অভিযোগটি একই অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত নয়, যা ইতিমধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়েছে বা যোগ্যতার ভিত্তিতে মোকাবিলা করা হয়েছে, আরবিআই ওম্বোডসম্যানের কার্যালয় দ্বারা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে প্রাপ্ত হোক বা না হোক; এবং

j. অভিযোগটি একই অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত নয়, যা ইতিমধ্যে কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনও বিচার বিভাগীয় বা আধা-বিচার বিভাগীয় ফোরামে বিচারাধীন রয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে প্রাপ্ত হোক বা না হোক; অথবা

k. অভিযোগটি একই অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত নয়, যা ইতিমধ্যে কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনও বিচার বিভাগীয় বা আধা-বিচার বিভাগীয় ফোরাম দ্বারা নিষ্পত্তি করা হয়েছে বা যোগ্যতার ভিত্তিতে মোকাবিলা করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে প্রাপ্ত হোক বা না হোক; এবং

l. এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সীমার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে ব্যাঙ্কের কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল।

ব্যাখ্যা 1: (1)(j) এবং (1)(k) এর উদ্দেশ্যে, একই অভিযোগ সম্পর্কিত একটি অভিযোগের মধ্যে কোনও আদালত বা ট্রাইব্যুনালে বিচারাধীন বা সমাপ্ত ফৌজদারি মামলা, অথবা কোনও ফৌজদারি অপরাধের সাথে সম্পর্কিত পুলিশি তদন্ত অন্তর্ভুক্ত নয়।

(2) নিম্নলিখিত বিষয়গুলির সঙ্গে জড়িত অভিযোগগুলি এই প্রকল্পের আওতা থেকে বাদ দেওয়া হয়েছে:

a. ব্যাঙ্কের বাণিজ্যিক রায় বা সিদ্ধান্ত সম্পর্কিত বিষয়;

b. বিক্রেতা এবং ব্যাঙ্কের মধ্যে বিরোধ;

c. ব্যাঙ্কের ম্যানেজমেন্ট বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে অভিযোগ;

d. বিচার বিভাগীয়/আধা-বিচার বিভাগীয় বা সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে ব্যাঙ্কের কোনও পদক্ষেপ থেকে উদ্ভূত অভিযোগ;

e. এমন কোনও পরিষেবা যা রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক ক্ষেত্রের মধ্যে নেই;

f. নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির মধ্যে একটি বিরোধ;

g. ব্যাঙ্কের কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের সঙ্গে জড়িত একটি বিরোধ;

h. একটি অভিযোগ যার জন্য ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, 2005-এর ধারা 18-এ একটি প্রতিকার প্রদান করা হয়েছে; এবং

i. এই প্রকল্পের আওতায় অন্তর্ভুক্ত নয় এমন ব্যাঙ্কের গ্রাহকদের সম্পর্কে একটি অভিযোগ।

(3) উপ-ধারা (1) এর অধীনে নির্দিষ্ট যোগ্যতার শর্ত পূরণ না করা অভিযোগ এবং উপ-ধারা (2) এ উল্লিখিত অভিযোগগুলি অভিযোগকারীর কাছে যথাযথ যোগাযোগের মাধ্যমে আরও পরীক্ষা না করে রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য নয় বলে শুরুতে প্রত্যাখ্যান করা হবে।

5. ব্যাঙ্ক অভিযোগ পাওয়ার পর, অভিযোগ প্রাপ্তির 15 দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সমস্ত প্রাসঙ্গিক নথিপত্রসহ ওম্বাডসম্যানের কাছে একটি লিখিত জবাব প্রদান করবে। তবে শর্ত থাকে যে, ব্যাঙ্কের লিখিত অনুরোধের ভিত্তিতে এবং ওম্বাডসম্যানের সন্তুষ্টি অনুযায়ী, ওম্বাডসম্যান ব্যাঙ্কের লিখিত বক্তব্য ও নথিপত্র দাখিলের জন্য উপযুক্ত বলে বিবেচিত অতিরিক্ত সময় মঞ্জুর করতে পারেন।

6. ব্যাঙ্ক যদি 15 দিনের মধ্যে তার লিখিত বক্তব্য ও নথিপত্র দাখিল করতে বাদ দেয়/ব্যর্থ হয়, তাহলে ওম্বাডসম্যান রেকর্ডে উপলব্ধ প্রমাণের ভিত্তিতে একতরফাভাবে কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারেন এবং উপযুক্ত আদেশ জারি করতে বা অ্যাওয়ার্ড প্রদান করতে পারেন।

7. RBI ওম্বাডসম্যান বা, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যান অভিযোগকারী এবং ব্যাঙ্কের মধ্যে পারস্পরিক সম্মতির মাধ্যমে অভিযোগটির নিষ্পত্তি করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবেন। এই ধরনের কার্যক্রম চলাকালীন, অভিযোগের পক্ষগণকে প্রাসঙ্গিক নথি বা তথ্য নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে জমা দেওয়ার জন্য RBI ওম্বাডসম্যানের কার্যালয় থেকে জারি করা নির্দেশনা মেনে চলতে হবে।

8. অভিযোগের নিষ্পত্তিতে সহায়তা করার উদ্দেশ্যে, RBI ওম্বাডসম্যান বা, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যান নিশ্চিত করবেন যে কোনো এক পক্ষের দাখিল করা লিখিত জবাব, সহায়ক নথি বা তথ্যের মধ্যে অভিযোগ-সংক্রান্ত এবং প্রাসঙ্গিক অংশ অপর পক্ষকে প্রদান করা হয়েছে এবং প্রয়োজন অনুযায়ী উপযুক্ত পদ্ধতি অনুসরণ করবেন ও অতিরিক্ত সময় প্রদান করবেন।

9. RBI ওম্বাডসম্যান অভিযোগের পরিস্থিতি বিবেচনা করে প্রয়োজনীয় মনে করলে, যেকোনো পর্যায়ে ব্যাঙ্ককে এমন পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য নির্দেশনা দিতে পারেন, যা অভিযোগটির সম্পূর্ণ বা আংশিক সমাধান ও নিষ্পত্তিতে সহায়ক হতে পারে; এবং

a. যদি ব্যাঙ্ক ব্যবস্থা নেয় এবং নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পরামর্শ মেনে চলে এবং অভিযোগকারী তা গ্রহণ করে, তাহলে 14 (8) (b) ধারার অধীনে অভিযোগটি বন্ধ করে দেওয়া হবে;
b. নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো জবাব না দিলে, অথবা এমন কোনো আপত্তি উত্থাপন করলে যা যোগ্যতাহীন/ভিত্তিহীন বলে বিবেচিত হয়, সেক্ষেত্রে যথাক্রমে ধারা 14(8)(a) অথবা ধারা 14(8)(d)-এর অধীনে অভিযোগটি বন্ধ করে দেওয়া হবে।

10. যদি RBI ওম্বাডসম্যান/রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ডেপুটি ওম্বাডসম্যান মনে করেন যে, উভয় পক্ষের দাখিল করা নথিপত্র/উপকরণ এবং লিখিত বক্তব্য অভিযোগটির নিষ্পত্তিতে পৌঁছানোর জন্য যথেষ্ট নয়, তাহলে প্রয়োজন মনে করলে RBI ওম্বাডসম্যান বা ডেপুটি ওম্বাডসম্যান অভিযোগকারী এবং ব্যাঙ্কের কর্মকর্তাদের মধ্যে একটি সমঝোতা বৈঠকের উদ্যোগ নিতে পারেন। যদি সভা অনুষ্ঠিত হয় এবং এর ফলস্বরূপ একটি পারস্পরিক গ্রহণযোগ্য সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়, তবে উক্ত সিদ্ধান্তে সম্মতি স্পষ্টভাবে উল্লেখ করে সভার কার্যবিবরণী প্রস্তুত করা হবে এবং উভয় পক্ষ কর্তৃক স্বাক্ষরিত হবে।

তবে শর্ত থাকে যে, উক্ত সভা আরবিআই (RBI)-এর ওমবাডসম্যান এবং সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলোর সশরীরে বা অনলাইনে উপস্থিতিতে অনুষ্ঠিত হতে হবে।

11. ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিমের 15 (1) (a) ধারার শর্তাবলী অনুসারে ব্যাঙ্ক যদি তার লিখিত সংস্করণ এবং নথিগুলি বাদ দেয় বা ফাইল করতে ব্যর্থ হয় তবে ব্যাঙ্কের আপিল করার কোনও অধিকার থাকবে না।

12. অ্যাওয়ার্ড প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী ব্যাঙ্কের কাছে দাবির সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তির মধ্যে পুরষ্কার গ্রহণের একটি চিঠি জমা না দিলে অ্যাওয়ার্ডটি বাতিল হয়ে যাবে এবং কার্যকর হবে না।

13. ওম্বোডসম্যানের কার্যালয় থেকে কোনও অভিযোগ মঞ্জুর বা প্রত্যাখ্যানের ফলে ক্ষুব্ধ অভিযোগকারী রায় প্রাপ্তির বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের তারিখের 30 দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করতে পারেন

14. আপিল কর্তৃপক্ষ যদি সন্তুষ্ট হয় যে অভিযোগকারীর সময়সীমার মধ্যে আপিল না করার যথেষ্ট কারণ রয়েছে, তবে আরও 30 দিনের বেশি সময় মঞ্জুর করতে পারে।

আরও তথ্যের জন্য, এই প্রকল্পের একটি কপি শাখায়, ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে (www.idfcfirst.bank.in) এবং RBI-এর ওয়েবসাইটে (www.rbi.org.in) পাওয়া যাবে