

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া: ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2026: স্যালিয়েন্ট ফিচারস:

- এই স্কিমটির নাম হবে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম (আরবি-আইওএস), 2026। এর উদ্দেশ্য হল স্কিমের আওতাভুক্ত নিয়ন্ত্রিত সন্তাসমূহের বিরুদ্ধে নথিভুক্ত অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য একটি সশ্রমী, দ্রুত এবং অ-বিরোধমূলক এবং বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রদান করা।
- এই স্কিমটি জুলাই 1, 2026 তারিখ থেকে কার্যকর হবে।

অভিযোগের ভিত্তি:

- যে কোনও গ্রাহক, যিনি কোনও নিয়ন্ত্রিত সত্তার কোনও কার্য বা অবহেলার ফলে “পরিষেবার ঘাটতি”-র কারণে ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছেন, তিনি ব্যক্তিগতভাবে অথবা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারবেন। তবে কোনও আইনজীবী প্রতিনিধি হিসেবে অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারবেন না, যদি না তিনি নিজেই ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি হন।

A. অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হওয়ার শর্তাবলি

- অভিযোগটি সরাসরি আরবিআই ওম্বাডসম্যান-এর নিকট নথিভুক্ত করতে হবে। তবে এমন কোনও যোগাযোগ, যেখানে শুধুমাত্র রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-কে কপি হিসেবে চিহ্নিত বা প্রেরণ করা হয়েছে (ই-মেইল বা হার্ড কপি—উভয় ক্ষেত্রেই), তা অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে না; এবং
- অভিযোগকারী এই স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার পূর্বে **সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তার নিকট লিখিতভাবে বা অন্য কোনও মাধ্যমে অভিযোগ করেছেন** এবং সেই অভিযোগ করার প্রমাণ উপস্থাপন করতে সক্ষম; এবং
- অভিযোগকারী এমন একটি উত্তর পেয়েছেন যা অসন্তোষজনক, অথবা 30 দিনের মধ্যে (অথবা আরবিআই, এনপিসিআই বা কার্ড নেটওয়ার্ক-এর নির্দেশিকায় নির্ধারিত সময়সীমা—যেটি বেশি) কোনও উত্তর পাননি; এবং
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার অভিযোগ নিষ্পত্তির নির্ধারিত সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ থেকে 90 দিনের মধ্যে, অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে প্রাপ্ত সর্বশেষ যোগাযোগের তারিখ থেকে 90 দিনের মধ্যে (যেটি পরে হবে), আরবিআই ওম্বাডসম্যান-এর নিকট অভিযোগ নথিভুক্ত হয়েছে; এবং
- অভিযোগটি পূর্বে বিচারাধীন কোনও বিষয়ে হওয়া চলবে না, যা ইতিমধ্যে আরবিআই ওম্বাডসম্যান-এর দপ্তর, কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল, সালিসকারী, অথবা অন্য কোনও বিচারিক বা আধা-বিচারিক কর্তৃপক্ষের নিকট বিচারাধীন রয়েছে বা নিষ্পত্তি হয়েছে (অভিযোগকারী এককভাবে বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে যৌথভাবে দাখিল করে থাকুন না কেন); এবং
- অভিযোগটি অপমানজনক, তুচ্ছ বা হয়রানিমূলক প্রকৃতির হওয়া যাবে না; এবং
- অভিযোগকারী স্কিম অনুযায়ী প্রয়োজনীয় সকল তথ্য সম্পূর্ণভাবে প্রদান করবেন; এবং
- অভিযোগটি অভিযোগকারী নিজে অথবা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দাখিল করবেন। তবে অ্যাডভোকেট প্রতিনিধি হিসেবে অভিযোগ করতে পারবেন না, যদি না তিনি নিজেই ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি হন; এবং
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার নিকট অভিযোগটি লিমিটেশন আইন, 1963-এ নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার পূর্বে নথিভুক্ত করা হয়ে থাকতে হবে।

B. অভিযোগ গ্রহণযোগ্য না হওয়ার ভিত্তি:

- নিয়ন্ত্রিত সত্তার বাণিজ্যিক বিবেচনা বা সিদ্ধান্ত-সংক্রান্ত বিষয়;
- কোনও বিক্রেতা এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ;
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে অভিযোগ;
- কোনও আইনগত বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের নির্দেশ পালন করতে গিয়ে নিয়ন্ত্রিত সত্তা যে ব্যবস্থা গ্রহণ করেছে, সেই সম্পর্কিত অভিযোগ;
- রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-এর নিয়ন্ত্রক ক্ষমতার আওতার বাইরে থাকা কোনও পরিষেবা;
- নিয়ন্ত্রিত সত্তাসমূহের পারস্পরিক বিরোধ;
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার কর্মচারী ও নিয়োগকর্তার মধ্যকার বিরোধ;
- ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) আইন, 2005-এর ধারা 18-তে যার প্রতিকারের ব্যবস্থা রয়েছে, এমন অভিযোগ; এবং
- স্কিমের আওতাভুক্ত নয় এমন কোনও নিয়ন্ত্রিত সত্তার গ্রাহকের অভিযোগ।

ধারা A-তে বর্ণিত যোগ্যতার শর্ত পূরণে ব্যর্থ অথবা ধারা B-তে উল্লেখিত বর্জিত বিষয়ের অন্তর্ভুক্ত যে কোনও অভিযোগ প্রাথমিক পর্যায়েই অগ্রহণযোগ্য হিসেবে বাতিল করা হবে এবং তার আর কোনও পর্যালোচনা করা হবে না। এই সকল ক্ষেত্রে অভিযোগকারীকে অগ্রহণযোগ্যতার কারণ যথাযথভাবে জানিয়ে দেওয়া হবে।

গ্রাহকের অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য অনুসরণীয় ধাপসমূহ:

- ধাপ 1** – সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে লিখিতভাবে (ইলেকট্রনিক বা কাগজপত্রের মাধ্যমে) বিবৃতি/ অভিযোগ নথিভুক্ত করুন।
- ধাপ 2** – নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে উত্তর প্রদান করবে।
- ধাপ 3** – যদি কোনও উত্তর না পাওয়া যায়, অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্তার সিদ্ধান্তে অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট হন।
- ধাপ 4** – নিয়ন্ত্রিত সত্তার অভিযোগ নিষ্পত্তির নির্ধারিত সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ থেকে 90 দিনের মধ্যে, অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে থেকে প্রাপ্ত সর্বশেষ যোগাযোগের তারিখ থেকে 90 দিনের মধ্যে, যেটি পরে হবে, আরবিআই ওস্বাডসম্যান-এর নিকট সরাসরি অথবা অনলাইন পোর্টালের মাধ্যমে (<https://cms.rbi.org.in>) অভিযোগ নথিভুক্ত করুন।

আরবিআই ওস্বাডসম্যান কীভাবে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন?

- আরবিআই ওস্বাডসম্যানের সামনে পরিচালিত কার্যক্রম সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির হয়।
- অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য মীমাংসা এবং মধ্যস্থতা উৎসাহিত করা হয়।
- যদি এনবিএফসি 15 দিনের মধ্যে তাদের লিখিত জবাব এবং প্রয়োজনীয় নথিপত্র দাখিল করতে ব্যর্থ হয় বা তা দাখিল না করে, তাহলে আরবিআই ওস্বাডসম্যান উপলব্ধ নথিপত্রের ভিত্তিতে একতরফা আদেশ প্রদান করতে পারেন।



ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড
01, এডব্লিউএফআইএস স্পেস সলিউশনস, 4র্থ তলা, ভিআইওএস টাওয়ার্স,
অফ ইস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে, সেওরি-চেম্বুর রোড,
অ্যান্টপ হিল, মুম্বই - 400037
সিআইএন: U65929MH2017FTC296528
ইমেল: finance-in@branch.co,
branchapp.in

আরবিআই ওস্বাডসম্যানের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে কি একজন গ্রাহক আবেদন করতে পারেন?

হ্যাঁ, যদি আরবিআই ওস্বাডসম্যানের সিদ্ধান্ত আবেদনযোগ্য হয়, তাহলে 30 দিনের মধ্যে আবেদন করা যেতে পারে।
আবেদন করতে হবে আবেদন কর্তৃপক্ষের কাছে, যিনি হলেন রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (আরবিআই) কনজিউমার এডুকেশন
অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্ট -এর দায়িত্বপ্রাপ্ত এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর।

(দ্রষ্টব্য: বিলম্বের যথেষ্ট কারণ থাকলে, সর্বোচ্চ আরও 30 দিনের অতিরিক্ত সময় মঞ্জুর করা হতে পারে।)

দ্রষ্টব্য:

- এটি একটি বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা।
- গ্রাহক যে কোনও পর্যায়ে প্রতিকার পাওয়ার জন্য অন্য কোনও আদালত, ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের দ্বারস্থ হতে স্বাধীন।

“পরিষেবায ত্রুটি” বলতে এমন কোনও পরিষেবার ঘাটতি বা অপরিপূর্ণতাকে বোঝায়, যা নিয়ন্ত্রিত সংস্থা আইনগতভাবে বা
অন্য কোনওভাবে প্রদান করতে বাধ্য। এর ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা অন্য কোনও ক্ষতি হতে পারে, আবার নাও
হতে পারে।

কোথায় / কীভাবে অভিযোগ নথিভুক্ত করবেন: আরবিআই ওস্বাডসম্যানের কাছে নিম্নলিখিত তিনটি উপায়ে অভিযোগ
নথিভুক্ত করা যায়: -

- অনলাইন পোর্টাল: অফিসিয়াল সিএমএস পোর্টালের মাধ্যমে: <https://cms.rbi.org.in>
- ইমেলের মাধ্যমে: crpc@rbi.org.in-এ ইমেল পাঠিয়ে।
- ডাকযোগে: পূরণকৃত অভিযোগপত্র এবং প্রয়োজনীয় সহায়ক নথিপত্র নিম্নলিখিত ঠিকানায় পাঠিয়ে: **সেন্ট্রালাইজড
রিসিস্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (সিআরপিসি)**, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়
- 160017

তথ্য প্রদানের জন্য টোল-ফ্রি নম্বর 14448-এ একটি যোগাযোগ কেন্দ্র চালু রয়েছে, যেখানে তথ্যগ্রহণের জন্য 24/7
আইভিআরএস সুবিধা উপলব্ধ। এছাড়া, সোমবার থেকে শনিবার সকাল 8:00 টা থেকে রাত্রি 10:00 টা পর্যন্ত ইংরেজি, হিন্দি
এবং 10টি আঞ্চলিক ভাষায় সরাসরি প্রতিনিধির সহায়তা পাওয়া যায়।

স্কিম সম্পর্কে আরও বিস্তারিত জানতে দেখুন: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার-এর যোগাযোগের বিবরণ

নাম: শ্রী বিশাল কৌশিক

পদ: গ্রিভ্যান্স রিড্রেশাল অফিসার অ্যান্ড প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার

ঠিকানা: 01, এডব্লিউএফআইএস স্পেস সলিউশনস, 4র্থ তলা, ভিওএস টাওয়ার্স, অফ ইস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে,
সেওরি-চেম্বুর রোড, অ্যান্টপ হিল, মুম্বই, মহারাষ্ট্র, ইন্ডিয়া, 400037

টেলিফোন নং: +91 8655937426, +91-8655937429

ইমেল আইডি: gro@branch.co