

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্মান স্কিম, 2021

বিজ্ঞপ্তি

রেফারেন্স সিইপিডি. পিআরডি. নম্বর /13.01.001/2021-22 নভেম্বর 12, 2021

ব্যাঙ্কিং নিয়মাবলী আইন, 1949 (1949 এর 10) এর ধারা 35এ অনুযায়ী, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া আইন, 1934 (1934 এর 2) এর ধারা 45এল এবং পেমেন্ট ও সেটেলমেন্ট সিস্টেম আইন, 2007 (2007 এর 51) এর ধারা 18 এর অনুশীলনে, এবং তার বিজ্ঞপ্তির অধীনে রেফারেন্স (i) সিইপিডি. পিআরএস. নম্বর 6317 /13.01.01/2016-17 তারিখ 16 জুন, 2017; (ii) সিইপিডি. পিআরএস. নম্বর 3590 /13.01.004/2017-18 তারিখ 23 ফেব্রুয়ারি, 2018; এবং (iii) সিইপিডি. পিআরএস. নং 3370

/13.01.010/2018-19 জানুয়ারি 31, 2019 তারিখের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, সন্তুষ্ট হচ্ছে যে এটি করার জন্য জনসাধারণের আগ্রহ রয়েছে, এবং বিকল্প বিবাদ সমাধান ব্যবস্থাটি এটির দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির গ্রাহকদের জন্য সহজ এবং আরও বেশি প্রতিক্রিয়া দেওয়ার জন্য, এর মাধ্যমে তিনটি ওষুডসম্মান স্কিম একত্রিত করা হয় - (i) ব্যাঙ্কিং ওষুডসম্মান স্কিম, 2006, জুলাই 01, 2017 পর্যন্ত সংশোধিত; (ii) নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানির জন্য ওষুডসম্মান স্কিম, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওষুডসম্মান স্কিম, 2019 রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্মান স্কিম, 2021 (স্কিম).

2. এই স্কিমটি নিম্নলিখিত নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলিকে কভার করে:

- সমস্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক, শিডিউলড প্রাইমারি (আরবান) কো-অপারেটিভ ব্যাঙ্ক এবং নন-শিডিউলড প্রাথমিক (আরবান) কো-অপারেটিভ ব্যাঙ্ক যার পূর্ববর্তী আর্থিক বছরের অডিট করা ব্যালেন্স শীটে ডিপোজিটের আকার 50 কোটি টাকা এবং তার বেশি;
- সমস্ত নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলি (হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলি বাদ দিয়ে) যারা (ক) ডিপোজিট গ্রহণ করার জন্য অনুমোদিত; অথবা (খ) গ্রাহক ইন্টারফেস রয়েছে, পূর্ববর্তী আর্থিক বছরের অডিট করা ব্যালেন্স শীট অনুযায়ী ₹100 কোটি এবং তার বেশি অ্যাসেট সাইজ রয়েছে;
- সিস্টেমে অংশগ্রহণকারী সমস্ত সম্পর্কে এই স্কিমের অধীনে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে.

3. নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলি এই স্কিমের বাস্তবায়নের তারিখ থেকে এই স্কিমের সাথে সঙ্গত হবে.

4. এই স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করার জন্য ফরম্যাট সংযুক্ত করা হয়েছে.

5. এই স্কিমটি নভেম্বর 12, 2021 থেকে কার্যকর হবে.

(নাম)

দ্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2021

ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন আইন, 1949 এর ধারা 35এ-এর অধীনে (1949 এর 10), রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া আইন 1934 এর ধারা 45 এল-এর অধীনে (1934 এর 2) এবং পেমেন্ট ও সেটেলমেন্ট সিস্টেম আইন 18 এর, 2007 (2007 এর 51) ধারার অধীনে ভারতের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলি দ্রুত ও ব্যয় কার্যকর পদ্ধতিতে গ্রাহকের অভিযোগের সমাধানের জন্য একটি স্কিম.

অধ্যায় I

প্রিলিমিনারি

1. শর্ট টাইটেল, কমেন্সমেন্ট, এক্সটেন্ট এবং অ্যাপ্লিকেশন

- (1) এই স্কিমকে বলা যেতে পারে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2021.
- (2) এটি এই তারিখে কার্যকর হবে যেটি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক নির্দিষ্ট করবে.
- (3) এটি সম্পূর্ণ ভারতে ছড়িয়ে পড়বে.
- (4) এই স্কিমটি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া আইন, 1934, ব্যাঙ্কিং নিয়মাবলী আইন, 1949, এবং পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেম আইন, 2007 এর বিধান অনুযায়ী ভারতের একটি নিয়ন্ত্রিত সংস্থা দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে.

2. স্কিমের সাসপেনশন

- (1) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, যদি সন্তুষ্ট হয় যে এটি করা উচিত, তাহলে অর্ডারে নির্দিষ্ট করে ধার্য করা সময়ের জন্য সেই অর্ডার সাসপেন্ড করে দেওয়া হতে পারে, সাধারণত বা কোনও নির্দিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থার সাথে সম্পর্কিত স্কিমের সমস্ত বা যে কোনও ধারার অপারেশনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য.
- (2) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, অর্ডার অনুযায়ী, বিভিন্ন সময়ে বিস্তারিত হতে পারে, এই ধরনের সময়কালের মাধ্যমে উপরোক্ত যে কোনও সাসপেনশনের সময়কাল যা এর ক্ষেত্রে উপযুক্ত মনে হতে পারে.

3. সংজ্ঞা

- (1) এই স্কিমে, যদি প্রসঙ্গটি যদি না থাকে অন্যথায় প্রয়োজন হয়:

ক) "অ্যাপেলেট অথরিটি" মানে এই স্কিমটি পরিচালনাকারী রিজার্ভ ব্যাঙ্কের বিভাগের কার্যনির্বাহী পরিচালক;

খ) "অ্যাপেলেট অথরিটি সেক্রেটারিয়েট" মানে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের যে বিভাগ এই স্কিমটি পরিচালনা করছে;

গ) "অথরাইজড রিপ্রেজেন্টেটিভ" মানে হল অ্যাডভোকেট ছাড়া এমন একজন ব্যক্তি, যাঁকে ওষুডসম্মানের সামনে মামলা চলাকালীন অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য লিখিত রূপে নিযুক্ত এবং অথরাইজ করা হয়েছে;

ঘ) "অ্যাওয়ার্ড" মানে হল এই স্কিম অনুযায়ী ওষুডসম্মান দ্বারা পাস করা একটি পুরস্কার;

ঙ) "ব্যাঙ্ক" মানে একটি 'ব্যাঙ্কিং কোম্পানি', একটি 'সম্পর্কিত নতুন ব্যাঙ্ক', একটি 'আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক', 'স্টেট ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া', যা ব্যাঙ্কিং নিয়ন্ত্রণ আইন, 1949 এর ধারা 56 (গ) অনুযায়ী সংজ্ঞায়িত, একটি 'কো-অপারেটিভ ব্যাঙ্ক'-এর সংজ্ঞা প্রদান করা হয়েছে ব্যাঙ্কিং নিয়ন্ত্রণ আইন, 1949 এ, এমন সীমা পর্যন্ত যা এই স্কিম বহির্ভূত নয়, কিন্তু রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট করা কোনও ব্যাঙ্ক সমাধান বা বন্ধ করা বা অন্য কোনও ব্যাঙ্কের অধীনে অন্তর্ভুক্ত নয়;

চ) "অভিযোগ" মানে লিখিতভাবে বা অন্য কোনও মোডের মাধ্যমে করা প্রতিনিধিত্ব যেখানে একটি নিয়ন্ত্রিত সংস্থা দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা যথোপযুক্ত না হওয়ার অভিযোগ আরোপ করা হয়েছে এবং এই নীতির অধীনে গ্যায় চাওয়া হয়েছে;

ছ) "ডেফিশিয়েন্সি ইন সার্ভিস" মানে হল কোনও আর্থিক পরিষেবায় একটি ত্রুটি বা অপরিপূর্ণতা, যা নিয়ন্ত্রিত সংস্থা দ্বারা বিধিবদ্ধ বা অন্য কোনও ভাবে প্রদান করা জরুরি, যার ফলে গ্রাহককে আর্থিক ক্ষতি বা লোকসান হতে পারে আবার না-ও হতে পারে;

জ) "ডেপুটি ওষুডসম্মান" মানে এই স্কিমের অধীনে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নিযুক্ত যে কোনও ব্যক্তি;

ঝ) "নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি" (এনবিএফসি)-এর অর্থ হল রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934 এর সেকশন 45-আই (চ) এ সংজ্ঞায়িত একটি এনবিএফসি এবং এটি রিজার্ভ ব্যাঙ্কের সাথে রেজিস্টার করা হয়েছে, এই প্রকল্পের আওতায় আওতা বহির্ভূত নয়, কিন্তু কোর ইনভেস্টমেন্ট কোম্পানি (সিআইসি) অন্তর্ভুক্ত নয়, একটি ইনফ্রাস্ট্রাকচার ডেবট ফান্ড-নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি (আইডিএফ-এনবিএফসি), একটি নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - ইনফ্রাস্ট্রাকচার ফাইন্যান্স কোম্পানি (এনবিএফসি-আইএফসি), রেজোলিউশন বা সমাপ্তি/লিকুইডেশন বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট অন্য কোন এনবিএফসি; ব্যাখ্যা: সিআইসি এবং আইডিএফ-এনবিএফসি-এর শর্তাবলীর একই অর্থ থাকবে যা আরবিআই এর নির্দেশের অধীনে

তাদেরকে নির্ধারিত করা হবে.

ঞ) "নিয়ন্ত্রিত সংস্থা" মানে একটি ব্যাঙ্ক বা কোনও নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি বা এই স্কিমে সংজ্ঞায়িত সিস্টেমে অংশগ্রহণকারী, বা অন্য কোনও সংস্থা, যা বিভিন্ন সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট করা হতে পারে; এই স্কিমের অধীনে আওতা বহির্ভূত নয়;

ট) "সেটেলমেন্ট" মানে বিভিন্ন অভিযোগকারী পক্ষ দ্বারা স্বীকৃত একটি চুক্তি যা এই স্কিমের বিধান অনুযায়ী সুবিধা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে অর্জন করা হয়েছে;

ড) "সিস্টেম পার্টিসিপেন্ট" মানে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এবং সিস্টেম প্রদানকারী ছাড়া অন্য একজন ব্যক্তি, যিনি পেমেন্ট এবং সেটেলমেন্ট সিস্টেম আইন, 2007 দ্বারা সংজ্ঞায়িত পেমেন্ট সিস্টেমে অংশগ্রহণ করেন;

ঢ) "সিস্টেম প্রোভাইডার" মানে এবং সেই সমস্ত ব্যক্তিকে অন্তর্ভুক্ত করা হয় যাঁরা পেমেন্ট এবং সেটেলমেন্ট সিস্টেম আইন, 2007 এর ধারা 2 এ সংজ্ঞায়িত অনুমোদিত পেমেন্ট সিস্টেম পরিচালনা করেন;

ণ) "দ্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক" মানে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া আইন, 1934 এর ধারা 3 এর অধীনে গঠিত ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক.

(2) এই স্কিমে যে শব্দ এবং বিষয়গুলি ব্যবহৃত এবং সংজ্ঞায়িত করা হয়নি, কিন্তু ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক আইন, 1934, বা ব্যাঙ্কিং নিয়ন্ত্রণ আইন, 1949, বা পেমেন্ট এবং সেটেলমেন্ট সিস্টেম আইন, 2007 এ বা উপরে উল্লিখিত আইন দ্বারা প্রদত্ত তার শক্তি অনুযায়ী অনুশীলনে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা ইস্যু করা নিয়মাবলী বা নির্দেশিকা বা নির্দেশিকাগুলিতে রয়েছে, তাদের অর্থ যথাক্রমে নির্ধারিত হবে.

অধ্যায় II

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্মান স্কিম, 2021 এর অধীনস্থ অফিসগুলি

4. ওষুডসম্মান এবং ডেপুটি ওষুডসম্মানের নিয়োগ এবং মেয়াদ

(1) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক তার এক বা একাধিক অফিসারকে ওষুডসম্মান এবং ডেপুটি ওষুডসম্মান হিসাবে নিযুক্ত করতে পারে, যাতে তাঁরা এই স্কিমের অধীনে নির্ধারিত ফাংশনগুলি সম্পন্ন করতে পারেন.

(2) এই সমস্ত ক্ষেত্রে ওষুডসম্মান বা ডেপুটি ওষুডসম্মানকে একবারে তিন বছরের বেশি মেয়াদের জন্য নিযুক্ত করা যাবে না.

5. ওষুডসম্মানের অফিস লোকেশন

(1) ওষুডসম্মানের অফিসগুলি এমন জায়গায় হবে, যেগুলি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট করা হতে পারে.

(2) অভিযোগের নিষ্পত্তি দ্রুত করার জন্য, ওষুডসম্মান এমন জায়গায় এবং এমনভাবে সময় বরাদ্দ করতে পারেন যাতে অভিযোগের ক্ষেত্রে তা প্রয়োজনীয় এবং সঠিক হিসাবে বিবেচিত হয়.

6. একটি কেন্দ্রীকৃত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র প্রতিষ্ঠা

(1) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক যে কোন জায়গায় কেন্দ্রীকৃত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র প্রতিষ্ঠা করবে যা তার দ্বারা স্কিমের অধীনে দায়ের করা অভিযোগগুলি গ্রহণ এবং প্রক্রিয়াকরণ করার সিদ্ধান্ত নেওয়া হতে পারে.

(2) অনলাইনে করা স্কিমের অধীনে অভিযোগগুলি রেজিস্টার করা হবে পোর্টালে

(<https://cms.rbi.org.in>). পোস্টাল এবং হ্যান্ড-ডেলিভারি করা অভিযোগ সহ ইলেকট্রনিক মোড (ই-মেল) এবং ফিজিকাল ফর্মে অভিযোগগুলির সমাধান করা হবে এবং সেই জায়গায় পাঠানো হবে যেখানে পরীক্ষা এবং প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণের জন্য রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কেন্দ্রীকৃত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে.

এটি শর্তসাপেক্ষ যে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কোনও অফিসে সরাসরি প্রাপ্ত অভিযোগগুলি পরবর্তী পদক্ষেপের জন্য কেন্দ্রীকৃত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে পাঠানো হবে.

7. ওষুডসম্মান এবং কেন্দ্রীকৃত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রের অফিসগুলির কর্মচারী

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে ওষুডসম্মান এবং কেন্দ্রীকৃত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রের অফিসগুলি পর্যাপ্ত কর্মচারী এবং তার খরচ বহন করবে.

অধ্যায় III

ওষুডসম্মানের ক্ষমতা এবং কার্যক্রম

8. ক্ষমতা এবং দায়িত্ব

- (1) নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির বিরুদ্ধে পরিষেবার অভাব সম্পর্কিত গ্রাহকদের অভিযোগ বিবেচনা করবেন ওষুডসম্মান/ডেপুটি ওষুডসম্মান.
- (2) ওষুডসম্মানের সামনে আনা যেতে পারে এমন কোনও বিবাদের পরিমাণের কোনও সীমা নেই যার জন্য ওষুডসম্মান একটি অ্যাওয়ার্ড পাস করতে পারেন. তবে, অভিযোগকারীর যে কোনও পরিণামস্বরূপ ক্ষতির জন্য, অভিযোগকারীর সময় হারিয়ে যাওয়ার জন্য ₹20 লক্ষ পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ প্রদানের ক্ষমতা ওষুডসম্মানের ক্ষমতা থাকবে, এছাড়াও, অভিযোগকারীর সময় হারিয়ে যাওয়ার জন্য এক লক্ষ টাকা পর্যন্ত, ব্যয় এবং অভিযোগকারীর দ্বারা ঝামেলা / মানসিক দুঃখের জন্য.
- (3) যদিও ওষুডসম্মানের সমস্ত অভিযোগ সমাধান এবং বন্ধ করার ক্ষমতা থাকবে, তবে ডেপুটি ওষুডসম্মানের কাছে স্কিমের ধারা 10 এর অধীনে থাকা অভিযোগগুলি এবং স্কিমের ধারা 14 এর অধীনে বর্ণিত সুবিধার মাধ্যমে সেটল করা অভিযোগগুলি বন্ধ করার ক্ষমতা থাকবে.
- (4) ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ডেপুটি গভর্নর-কে, প্রতি বছর 31শে মার্চ তারিখে ওষুডসম্মান পূর্ববর্তী আর্থিক বছরে অফিসের কার্যক্রমগুলির সাধারণ পর্যালোচনা সহ একটি রিপোর্ট পাঠাবেন এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশ অনুযায়ী অন্যান্য তথ্য সরাসরি প্রদান করবেন.
- (5) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, যদি এটি জনসাধারণের জন্য প্রয়োজনীয় মনে করে, তাহলে রিপোর্ট এবং ওষুডসম্মানের কাছ থেকে প্রাপ্ত তথ্য এই ধরনের একত্রিত ফর্মে বা অন্য কোনওভাবে প্রকাশ করতে পারে, যেমন এটি উপযুক্ত মনে হতে পারে.

অধ্যায় IV

এই স্কিমের অধীনে অভিযোগ সমাধানের পদ্ধতি

9. অভিযোগের ভিত্তি

কোনও গ্রাহক কোনও নিয়ন্ত্রিত সংস্থার আইন বা ছাড় দ্বারা দুঃখিত যে কোনও গ্রাহক এই স্কিমের অধীনে ব্যক্তিগতভাবে বা ধারা 3(1)(গ)-এর অধীনে সংজ্ঞায়িত অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

10. একটি অভিযোগ রক্ষণাবেক্ষণ না করার ভিত্তি

(1) পরিষেবায় অভাবের জন্য কোনও অভিযোগ এই স্কিমের অধীনে থাকবে না সংশ্লিষ্ট বিষয়গুলির:

- ক) একটি নিয়ন্ত্রিত সংস্থার বাণিজ্যিক বিচার/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- খ) একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সম্পর্কিত বিক্রেতা এবং একটি নিয়ন্ত্রিত সংস্থার মধ্যে একটি বিবাদ;
- গ) ওষুদসম্মানের কাছে সরাসরি অভিযোগ জানানো হয়নি;
- ঘ) একটি নিয়ন্ত্রিত সংস্থার পরিচালনা বা প্রতিনিধিদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- ঙ) এমন একটি বিবাদ যার মধ্যে কোনও বিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের অর্ডার সম্মত করে একটি নিয়ন্ত্রিত সংস্থা দ্বারা পদক্ষেপ শুরু করা হয়;
- চ) রিজার্ভ ব্যালেন্সের নিয়ন্ত্রক পর্যালোচনার মধ্যে কোন পরিষেবা নেই;
- ছ) নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির মধ্যে বিবাদ; এবং
- জ) একটি নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কর্মচারী-নিয়োগকর্তার সম্পর্ক জড়িত একটি বিবাদ।

(2) এই স্কিমের অধীনে কোনও অভিযোগ থাকবে না যদি না:

ক) এই নীতিটির অধীনে অভিযোগ করার আগে, অভিযোগকারী সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং -

- (i) অভিযোগটি সম্পূর্ণভাবে বা আংশিকভাবে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার দ্বারা প্রত্যাখ্যান করা হয়েছিল, এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নন; অথবা নিয়ন্ত্রিত সংস্থাটি অভিযোগ গ্রহণ করার 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনও উত্তর পাননি; এবং

- (ii) অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সংস্থার তরফে থেকে উত্তর গ্রহণ করার পরে এক বছরের মধ্যে ওষুডসম্মানের কাছে অভিযোগ জানাতে হবে
- অভিযোগ অথবা, যেখানে কোনও উত্তর পাওয়া যায়নি, এক বছরের মধ্যে এবং অভিযোগের তারিখ থেকে 30 দিন পর্যন্ত.
- খ) অভিযোগটি ইতিমধ্যে করা একই কারণের জন্য নয়-
- (iii) একজন ওষুডসম্মানের কাছে বাকি রয়েছে বা একজন ওষুডসম্মানের দ্বারা নিষ্পত্তি করা হয়েছে বা যোগ্যতার ভিত্তিতে ডিল করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা তার বেশি অভিযোগের সাথে বা সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলির মধ্যে এক বা একাধিক পক্ষের সাথে গৃহীত হোক বা না-হোক;
- (iv) কোনও আদালত, ট্রাইবুনাল বা আর্বিট্রেটর বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে মূলতুবি আছে; বা, কোনও আদালত, ট্রাইবুনাল বা আর্বিট্রেটর বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের দ্বারা যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা নিষ্পত্তি করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের তরফে গৃহীত হোক বা না-হোক;
- গ) অভিযোগটি চারিত্রিক ভাবে অপমানজনক বা অকারণ বা হয়রানিমূলক নয়;
- ঘ) সীমাবদ্ধতা আইন, 1963 এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার অভিযোগ করা হয়েছিল, এই ধরনের ক্লেমের জন্য;
- ঙ) অভিযোগকারী স্কিমের ধারা 11 তে উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্যাবলী সরবরাহ করবেন;
- চ) অভিযোগটি ব্যক্তিগতভাবে বা একজন আইনজীবী ব্যতীত অন্য কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয়, যদি না এই আইনজীবী যদি একজন ক্ষুদ্র ব্যক্তি হন.

ব্যাখ্যা 1: উপ-ধারা (2) (ক) অনুযায়ী, 'লিখিত অভিযোগ'-এর মধ্যে অন্যান্য পদ্ধতিগুলির মাধ্যমে করা অভিযোগ অন্তর্ভুক্ত করা হবে যেখানে অভিযোগ প্রদানের প্রমাণ অভিযোগকারীর দ্বারা প্রদান করা যেতে পারে.

ব্যাখ্যা 2: উপ-ধারা (2) (খ) (ii)-এর অধীনে, একই অভিযোগের ক্ষেত্রে কোনও রকমের অপরাধমূলক আইনী প্রক্রিয়া বা আদালত বা ট্রাইবুনালের সিদ্ধান্ত বা ফৌজদারী অপরাধের ক্ষেত্রে কোনও পুলিশি তদন্ত অন্তর্ভুক্ত করা হয় না.

11. অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি

(1) অভিযোগটি এই উদ্দেশ্যের জন্য ডিজাইন করা পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে (<https://cms.rbi.org.in>)

(2) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী কেন্দ্রীকৃত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে ইলেকট্রনিক বা ফিজিকাল মোডের মাধ্যমেও অভিযোগ জমা দেওয়া যেতে পারে. অভিযোগটি, যদি ফিজিকাল ফর্মে জমা দেওয়া হয়, তাহলে অভিযোগকারীর দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত হবে অথবা অনুমোদিত প্রতিনিধি. অভিযোগটি এই ধরনের ফরম্যাটে ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডে জমা দেওয়া হবে এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট করা তথ্য থাকবে.

12. অভিযোগের প্রাথমিক যাচাইকরণ

(1) যে অভিযোগগুলি পরামর্শ প্রদান করছে বা পথপ্রদর্শন বা ব্যাখ্যা চাইছে সেগুলিকে এই স্কিমের অধীনে বৈধ অভিযোগ হিসাবে গণ্য করা হবে না এবং অভিযোগকারীর উপযুক্ত যোগাযোগের সাথে সেই অনুসারে বন্ধ করা হবে.

(2) ধারা 10 এর অধীনে রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য নয় এমন অভিযোগগুলি অভিযোগকারীর কাছে উপযুক্ত যোগাযোগ জারি করার জন্য পৃথক করা হবে.

(3) অভিযোগকারীকে জানানোর মাধ্যমে পরবর্তী পরীক্ষার জন্য ওষুডসম্মানের অফিসগুলির কাছে অবশিষ্ট অভিযোগ প্রেরণ করা হবে. অভিযোগের একটি কপি সেই নিয়ন্ত্রক সংস্থাকে পাঠানো হবে যার বিরুদ্ধে অভিযোগ জানানো হয়েছে, তার সাথে সেটির লিখিত সংস্করণ জমা দেওয়ার নির্দেশ দেওয়া হবে.

13. তথ্যের জন্য কল করার ক্ষমতা

(1) এই স্কিমের অধীনে কর্তব্য সম্পন্ন করার উদ্দেশ্যে, ওষুডসম্মানকে নিয়ন্ত্রিত সংস্থা প্রয়োজন হতে পারে যার বিরুদ্ধে অভিযোগ করা হয়েছে বা অন্য কোনও নিয়ন্ত্রিত সংস্থা যা বিবাদের একটি পক্ষ যা অভিযোগ সম্পর্কিত যে কোনও ডকুমেন্টের কোনও তথ্য প্রদান করবে বা সার্টিফিকেট কপি সরবরাহ করবে.

যদি কোনও নিয়ন্ত্রিত সংস্থা পর্যাপ্ত কারণ ছাড়াই প্রয়োজনীয়তার সাথে সামঞ্জস্য রাখার জন্য ব্যর্থতার ক্ষেত্রে, ওষুডসম্মান এমন একটি নির্দিষ্ট সংস্থা তৈরি করতে পারে যে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কোনও তথ্য নেই.

(2) ওষুডসম্মান তথ্যের গোপনীয়তা বা কর্তব্য প্রদানের সময় তার জ্ঞান বা অধিকারে আসা

ডকুমেন্টের গোপনীয়তা বজায় রাখবে এবং আইনের দ্বারা প্রয়োজনীয় অন্যান্য ছাড়া এই ধরনের তথ্য বা ডকুমেন্ট কোনও ব্যক্তিকে প্রকাশ করবে না, বা এই ধরনের তথ্য বা ডকুমেন্ট প্রদানকারী ব্যক্তির সম্মতি সহ.

তবে শর্ত থাকে যে, এই উপ-ধারার কোন কিছুই ওষুডসম্মানকে পক্ষসমূহ কর্তৃক প্রদত্ত তথ্য বা দলিলপত্র একে অপরের কাছে প্রকাশ করতে বাধা দেবে না, প্রকৃত ন্যায়বিচার ও ন্যায় নীতিগুলি মেনে চলার জন্য প্রয়োজনীয় বলে বিবেচিত হবে:

তবে শর্ত থাকে যে, ওষুডসম্মান কর্তৃক রিজার্ভ ব্যাকের নিকট প্রদত্ত তথ্য প্রকাশ বা তথ্য বা কোন আদালত, ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলের ক্ষেত্রে এই উপ-ধারার বিধানগুলি প্রযোজ্য হবে না.

14. অভিযোগের সমাধান

(1) ওষুডসম্মান/ডেপুটি ওষুডসম্মান অভিযোগকারী এবং নিয়ন্ত্রিত সংস্থার মধ্যে সহজতর বা সমাধান বা মাধ্যমে চুক্তির মাধ্যমে একটি অভিযোগের নিষ্পত্তি প্রচার করার চেষ্টা করবে.

(2) ওষুডসম্মানের আগের প্রক্রিয়াগুলির সারাংশ প্রকৃতিতে হবে এবং প্রমাণের কোনও নিয়ম অনুযায়ী বাধ্য হবে না. ওষুডসম্মান হয় পার্টিকে অভিযোগের সাথে পরীক্ষা করতে পারেন এবং তাদের স্টেটমেন্ট রেকর্ড করতে পারেন.

(3) নিয়ন্ত্রিত সংস্থা, অভিযোগ প্রাপ্তির পরে, সমাধানের জন্য ওষুডসম্মানের 15 দিন আগে বিশ্বাসযোগ্য ডকুমেন্টের কপি সহ অভিযোগের বিরুদ্ধে উত্তরে তার লিখিত সংস্করণ ফাইল করবে.

যদি ওষুডসম্মান লিখিতভাবে ওষুডসম্মানের সন্তুষ্টির জন্য নিয়ন্ত্রিত সংস্থার অনুরোধে, এই ধরনের আরও সময় অনুমোদন করতে পারেন যা তার লিখিত সংস্করণ এবং নথিগুলি ফাইল করার জন্য উপযুক্ত বলে মনে করা হতে পারে.

(4) যদি নিয়ন্ত্রিত সংস্থাটি উপ-বিভাগের (3) শর্তাবলীতে প্রদত্ত সময়ের মধ্যে তার লিখিত সংস্করণ এবং নথিগুলি ফাইল করতে ব্যর্থ হয়, তাহলে ওষুডসম্মান রেকর্ডে উপলব্ধ প্রমাণের উপর ভিত্তি করে এক্স-পার্ট হতে পারেন এবং উপযুক্ত অর্ডার পাস করতে পারেন বা একটি পুরস্কার ইস্যু করতে পারেন. নির্ধারিত সময়ের মধ্যে চাওয়া নন-রেসপন্স বা নন-ফার্নিশিং কারণে ইস্যু করা পুরস্কারের ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে আবেদন জারি করার কোনও অধিকার থাকবে না.

(5) ওষুডসম্মান/ডেপুটি ওষুডসম্মান নিশ্চিত করবেন যে একজন পক্ষের দ্বারা দায়ের করা লিখিত সংস্করণ বা উত্তর বা নথি, প্রাসঙ্গিক এবং অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত, অন্যান্য পক্ষের কাছে

সরবরাহ করা হয় এবং এই ধরনের পদ্ধতি অনুসরণ করুন এবং যথাযথ বিবেচনা করা অতিরিক্ত সময় প্রদান করুন.

(6) যদি অভিযোগটি সুবিধার মাধ্যমে সমাধান না করা হয়, তাহলে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কর্মকর্তাদের সাথে অভিযোগকারীর সভা সহ উপযুক্ত হিসাবে বিবেচনা করা যেতে পারে, মধ্যস্থতা বা মাধ্যমে অভিযোগের সমাধানের জন্য শুরু করা যেতে পারে.

(7) অভিযোগের বাদী-বিবাদী পক্ষ ওষুডসম্মান/ডেপুটি ওষুডসম্মানের সাথে ভাল বিশ্বাসে সহযোগিতা করবে, যেমনটা প্রয়োজন হবে, বিবাদের সমাধান করার জন্য এবং নির্ধারিত সময়ের মধ্যে যে কোনও প্রমাণ এবং অন্যান্য সম্পর্কিত নথি উপাদানের নির্দেশাবলী মেনে চলুন.

(8) যদি পক্ষগুলির মধ্যে অভিযোগের কোনও মারাত্মক নিষ্পত্তি করা হয়, তাহলে এটি উভয় পক্ষ দ্বারা রেকর্ড এবং স্বাক্ষরিত হবে এবং পরে, নিষ্পত্তির শর্তাবলী রেকর্ড করা যেতে পারে, নির্ধারিত সময়ের মধ্যে শর্তাবলী মেনে চলার জন্য পক্ষগুলিকে নির্দেশ করে.

(9) যখন অভিযোগটি সমাধান করা হবে তা মনে করা হবে:

(a) এটি ওষুডসম্মানের হস্তক্ষেপের উপর অভিযোগকারীর সাথে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার দ্বারা নিষ্পত্তি করা হয়েছে; অথবা

(b) অভিযোগকারী লিখিতভাবে বা অন্যভাবে সম্মত হয়েছেন (যা রেকর্ড করা যেতে পারে) যে অভিযোগের পদ্ধতি এবং সমাধানের সীমা সন্তোষজনক; অথবা

(c) অভিযোগকারী স্বেচ্ছায় অভিযোগ প্রত্যাহার করেছেন.

15. ওষুডসম্মান দ্বারা পুরস্কার

(1) যদি ধারা 16 এর অধীনে অভিযোগ প্রত্যাহ্যান না করা হয়, তবে ওষুডসম্মান একটি পুরস্কার পাস করবে যদি:

(a) ধারা 14(4)-এ উল্লেখিত নথি/তথ্য সরবরাহ না করা; অথবা

(b) এই বিষয়টি দেওয়া রেকর্ডের উপর ভিত্তি করে ধারা 14(9) এর অধীনে সমাধান পাওয়া যাচ্ছে না, এবং উভয় পক্ষের কাছে শুনে যাওয়ার যুক্তিসঙ্গত সুযোগ পাওয়ার পরে.

(2) এছাড়াও, একটি যুক্তিসঙ্গত পুরস্কার পাস করার আগে, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা ইস্যু করা ব্যাঙ্কিং আইন এবং অনুশীলন, নির্দেশাবলী, নির্দেশাবলী এবং নির্দেশিকার নীতি সময়ে সময়ে জারি করা হবে এবং প্রাসঙ্গিক অন্যান্য বিষয়গুলিও মনে রাখবেন.

(3) পুরস্কারে তার দায়বদ্ধতার নির্দিষ্ট পারফরমেন্সের জন্য নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে এবং

অতিরিক্তভাবে বা অন্যথায়, অভিযোগকারীর দ্বারা ক্ষতিপূরণের মাধ্যমে নিয়ন্ত্রিত সংস্থাকে প্রদান করার জন্য নির্দেশিত সংস্থাকে পুরস্কারে অন্তর্ভুক্ত করা হবে.

(4) উপ-ধারা (3) এ অন্তর্ভুক্ত কিছু থাকলেও, ক্ষতিপূরণের মাধ্যমে ওষুডসম্মানের কোনও পুরস্কার নির্দেশনা পেমেন্ট করার ক্ষমতা থাকবে না, এমন পরিমাণ যা অভিযোগকারীর ফলস্বরূপ ক্ষতির চেয়ে বেশি বা ₹20 লক্ষ এর মধ্যে যেটি কম হয়. ওষুডসম্মান দ্বারা পুরস্কৃত করা যে ক্ষতিপূরণ বিবাদে জড়িত অ্যামাউন্ট ছাড়া হবে. অভিযোগকারীর সময়, ব্যয়, হয়রানি এবং অভিযোগকারীর মানসিক যন্ত্রণার কথা বিবেচনা করে ওষুডসম্মান অভিযোগকারীকে এক লক্ষ টাকার মধ্যে একটি পরিমাণের ক্ষতিপূরণ দিতে পারেন.

(5) পুরস্কারের একটি কপি অভিযোগকারী এবং নিয়ন্ত্রিত সংস্থাকে পাঠানো হবে.

(6) উপ-ধারা(1) এর অধীনে পাস করা পুরস্কারটি বাতিল হয়ে যাবে এবং কোনও কার্যকর হবে না যদি অভিযোগকারী পুরস্কারের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তিতে সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থাকে দাবির সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তিতে পুরস্কারটি স্বীকার করার একটি পত্র সরবরাহ করে, পুরস্কারটি প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে.

যদি তিনি ধারা 17 এর উপ-ধারা (3) এর অধীনে কোনও আবেদন ফাইল করে থাকেন তাহলে তাঁকে এই ধরনের কোনও গ্রহণযোগ্যতা প্রদান করা যাবে না.

(7) নিয়ন্ত্রিত সংস্থাটি পুরস্কারের সাথে সন্মত হবে এবং অভিযোগকারীর কাছ থেকে গ্রহণ করা চিঠি পাওয়ার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে ওষুডসম্মানকে জানাবে, যদি না এটি ধারা 17 এর উপ-ধারা (2) এর অধীনে আবেদন করে থাকে.

16. অভিযোগ প্রত্যাখ্যান

(1) ডেপুটি ওষুডসম্মান বা ওষুডসম্মান যে কোনও পর্যায়ে একটি অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করতে পারেন, যদি দেখা যায় যে সেই অভিযোগটি:

ক) ধারা 10 এর অধীনে রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য নয়; অথবা

খ) প্রকৃতিগত ভাবে পরামর্শ প্রদান বা পথপ্রদর্শন বা ব্যাখ্যা অনুসন্ধান করছে

(2) ওষুডসম্মান যে কোনও পর্যায়ে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করতে পারেন যদি:

ক) তার মতে পরিষেবায় কোনও খামতি না থাকে; অথবা

খ) পরিণামস্বরূপ ক্ষতির জন্য যে ক্ষতিপূরণ চাওয়া হয়েছে তা ধারা 8(2) এ নির্দেশিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের ক্ষমতার বাইরে; অথবা

- গ) অভিযোগটি যুক্তিসঙ্গত পরিশ্রম সহ অভিযোগকারীর দ্বারা অনুসরণ করা হয়নি; অথবা
- ঘ) অভিযোগটি পর্যাপ্ত কারণ ছাড়া; অথবা
- ঙ) অভিযোগের জন্য বিস্তারিত নথিপত্র এবং মৌখিক প্রমাণ বিবেচনা করা প্রয়োজন এবং এই ধরনের অভিযোগ নির্ণয়ের জন্য ওষুডসম্মান উপযুক্ত নয়; অথবা
- চ) ওষুডসম্মানের মতে অভিযোগকারীর কাছে কোনও আর্থিক ক্ষতি বা লোকসান বা অসুবিধা হয় না.

17. অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষের কাছে আবেদন করুন

(1) ধারা 15(1)(ক) এর অধীনে ডকুমেন্ট/তথ্য সরবরাহ না করার জন্য ইস্যু করা একটি নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে আবেদনের কোনও অধিকার থাকবে না।

(2) নিয়ন্ত্রিত সংস্থা, ধারা 15(1)(খ) এর অধীনে কোনও পুরস্কার বা ধারা 16(2)(গ) থেকে 16(2)(চ) এর অধীনে অভিযোগ বন্ধ করতে পারে, পুরস্কার বা অভিযোগ বন্ধ করার তারিখের 30 দিনের মধ্যে, অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষের কাছে একটি আবেদন করতে পারে।

ক) এটি শর্তসাপেক্ষ যে কোনও নিয়ন্ত্রিত সংস্থার দ্বারা আবেদন করার ক্ষেত্রে, এর সময়কাল

আবেদন ফাইল করার জন্য 30 দিন সেই তারিখ থেকে শুরু হবে যার উপর নিয়ন্ত্রিত সংস্থা অভিযোগকারীর দ্বারা পুরস্কার গ্রহণের চিঠি গ্রহণ করবে:

খ) এছাড়াও কোনও নিয়ন্ত্রিত সংস্থা দ্বারা শুধুমাত্র চেয়ারম্যানের পূর্ববর্তী অনুমোদন বা ম্যানেজিং ডিরেক্টর/ চিফ এক্সিকিউটিভ অফিসার বা তাদের অনুপস্থিতিতে, সমান ব্যালেন্সের এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর/ অফিশিয়াল দ্বারা একটি আবেদন দায়ের করা যেতে পারে।

গ) এটি শর্তসাপেক্ষ যে, অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষ যদি তিনি সন্তুষ্ট হন যে নিয়ন্ত্রিত সংস্থাটি এই সময়ের মধ্যে আবেদন না করার জন্য পর্যাপ্ত কারণ ছিল, তাহলে আরও একটি সময় 30 দিনের বেশি নাও হতে পারে।

(3) অভিযোগকারী, ধারা 15(1) এর অধীনে কোনও পুরস্কারের ফলে বা ধারা 16(2)গ) থেকে 16(2)(চ) এর অধীনে অভিযোগ প্রত্যাহ্বান করার ফলে ক্ষুব্ধ হওয়ার কারণে, পুরস্কার প্রাপ্তির তারিখ বা অভিযোগ প্রত্যাহ্বানের 30 দিনের মধ্যে, উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কাছে আপীল করতে পারেন।

তবে শর্ত হল যে, সেই অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষ যদি তিনি সন্তুষ্ট হন যে সময়ের মধ্যে আবেদন না করার জন্য অভিযোগকারীর পর্যাপ্ত কারণ ছিল, তাহলে তিনি 30 দিন পর্যন্ত অতিরিক্ত সময়ের অনুমোদন দিতে পারেন।

(4) অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষের সচিবালয় আবেদনটি পরীক্ষা এবং প্রক্রিয়া করবে।

(5) অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষ পক্ষসমূহকে শুনানির যুক্তিসঙ্গত সুযোগ প্রদানের পর:

ক) আবেদনটি খারিজ করুন; অথবা

খ) ওষুডসম্মানের পুরস্কার বা অর্ডার অনুমোদন করুন এবং সেট করুন; অথবা

গ) এই ধরনের দিকনির্দেশ অনুসারে নতুনভাবে নিষ্পত্তি করার জন্য ওষুডসম্মানের কাছে

বাকি থাকুন কারণ অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষ প্রয়োজনীয় বা সঠিক হিসাবে বিবেচনা করতে পারে; অথবা

ঘ) ওষুডসম্মান বা পুরস্কারের অর্ডার পরিবর্তন করুন এবং ওষুডসম্মান বা পুরস্কারের অর্ডার কার্যকর করার জন্য প্রয়োজনীয় দিকগুলি পাস করুন; অথবা

ঙ) উপযুক্ত মনে হতে পারে এমন যে কোনও অর্ডার দিতে পারেন.

(6) অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষের অর্ডার ধারা 15 এর অধীনে ওষুডসম্মান দ্বারা পাস করা পুরস্কার অথবা ধারা 16 এর অধীনে অভিযোগ প্রত্যাহ্যান করার অর্ডারের মতো একই প্রভাব ফেলবে, যেটি প্রযোজ্য হবে.

18. জনসাধারণের জ্ঞানের জন্য স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি প্রদর্শন করার জন্য নিয়ন্ত্রিত সংস্থা

(1) নিয়ন্ত্রিত সংস্থা যার জন্য স্কিমটি প্রযোজ্য হবে তা এই স্কিমের অধীনে প্রয়োজনীয়তাগুলি সঠিকভাবে মেনে চলা নিশ্চিত করে স্কিমের মসৃণ পরিচালনাকে সহজতর করবে, যা ব্যর্থ হলে, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এই ধরনের পদক্ষেপ নিতে পারে যা উপযুক্ত বলে মনে করতে পারে.

(2) নিয়ন্ত্রিত সংস্থাটি তাদের হেড অফিসে একজন প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিযুক্ত করবে যারা একজন সাধারণ ম্যানেজার বা সমতুল্য ব্ল্যাঙ্কের একজন অফিসার হবে না এবং নিয়ন্ত্রিত সংস্থার বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার পক্ষ থেকে নিয়ন্ত্রিত সংস্থাকে প্রতিনিধিত্ব করা এবং তথ্য প্রদান করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবে. নিয়ন্ত্রিত সংস্থাটি মূল নোডাল অফিসারকে সহায়তা করার জন্য এই ধরনের অন্যান্য নোডাল অফিসার নিযুক্ত করতে পারে কারণ এটি কার্যকরী দক্ষতার জন্য উপযুক্ত বলে মনে করতে পারে.

(3) নিয়ন্ত্রিত সংস্থাটি তাদের শাখা/স্থানগুলিতে তাদের গ্রাহকদের সুবিধার জন্য স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে যেখানে ব্যবসাটি লেনদেন করা হয়, নোডাল অফিসারের অভিযোগ দায়ের করার পোর্টালের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ই-মেল আইডি) সহ নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (<https://cms.rbi.org.in>).

(4) নিয়ন্ত্রিত সংস্থা যার জন্য এই স্কিমটি প্রযোজ্য হবে সেটি নিশ্চিত করবে যেন এই স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায় তাদের সমস্ত অফিস, শাখা এবং স্থানে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হয় যেখানে ব্যবসাটি এমন পদ্ধতিতে লেনদেন করা হয় যাতে অফিস বা শাখায় যাওয়া ব্যক্তি এই স্কিমের বিষয়ে পর্যাপ্ত তথ্য পান.

(5) নিয়ন্ত্রিত সংস্থাটি নিশ্চিত করবে যে অনুরোধের ভিত্তিতে রেফারেন্সের জন্য গ্রাহককে তার

সমস্ত শাখায় স্কিমের একটি কপি উপলব্ধ করা হবে.

(6) স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলির সাথে স্কিমের কপি এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণগুলি নিয়ন্ত্রিত সংস্কার ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত এবং আপডেট করা হবে.

অধ্যায় V

বিবিধ

19. অসুবিধাগুলি অপসারণ করা

যদি স্কিমের বিধানগুলি কার্যকর করার ক্ষেত্রে কোনও সমস্যা দেখা দেয়, তবে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এই ধরনের বিধানগুলি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক আইন, 1934, বা ব্যাঙ্কিং নিয়ন্ত্রণ আইন, 1949, বা পেমেন্ট এবং সেটেলমেন্ট সিস্টেম আইন, 2007 বা স্কিমের সাথে অসঙ্গত নাও করতে পারে, যেহেতু এটি কোনও রকম সমস্যা দূর করার জন্য প্রয়োজনীয় বা দ্রুত বিবেচনা করতে পারে.

20. মূলতুবি থাকা কার্যপ্রণালীর জন্য বিদ্যমান স্কিম এবং অ্যাপ্লিকেশন বাতিল করুন

(1) ব্যাঙ্কিং ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2006, নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির জন্য ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2018, এবং ডিজিটাল ট্রানজ্যাকশানের জন্য ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2019, এর দ্বারা বাতিল করা হয়েছে.

(2) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম 2021 শুরু হওয়ার তারিখে ইতিমধ্যে পাস হওয়া বিচারাধীন অভিযোগ, আপিল এবং পুরস্কারগুলির সম্পাদন সম্পর্কিত ওম্বুডসম্যান স্কিমগুলির বিধান এবং এর অধীনে জারি করা রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশাবলী দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হবে.

অ্যানেক্স

ওষুডসম্মানের কাছে অভিযোগ জানানোর ফর্ম (দায়ের করতে হবে)

[স্কিমের ধারা 11(2)]

(অভিযোগকারীর দ্বারা পূরণ করতে হবে)

যেখানে অন্যভাবে নির্দেশিত হয়েছে সেখান ছাড়া সমস্ত ক্ষেত্রগুলি বাধ্যতামূলক

নমস্কার

ওষুডসম্মান

ম্যাডাম/সার,

বিষয়: অভিযোগ এর

বিরুদ্ধে (নিয়ন্ত্রিত সংস্থার শাখা বা অফিসের স্থান) -----

----- এর

(নিয়ন্ত্রিত সংস্থার নাম)

অভিযোগের বিবরণ:

1. অভিযোগকারীর নাম

2. বয়স (বছর).....

3. লিঙ্গ.....

4. অভিযোগকারীর সম্পূর্ণ ঠিকানা

.....

.....

পিন কোড

ফোন নম্বর (যদি উপলব্ধ থাকে).....

মোবাইল নম্বর.

ইমেল (যদি উপলব্ধ থাকে)

5. এর বিরুদ্ধে অভিযোগ (শাখার নাম এবং সম্পূর্ণ ঠিকানা বা নিয়ন্ত্রিত সংস্থার অফিস)

.....
.....

পিন কোড

6. নিয়ন্ত্রিত সংস্থার সাথে সম্পর্ক/খাতা নম্বর (যদি থাকে)

.....

7. লেনদেনের তারিখ এবং বিবরণ, যদি উপলব্ধ থাকে

.....

ক) অভিযোগকারীর দ্বারা ইতিমধ্যে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে করা অভিযোগের তারিখ
(অনুগ্রহ করে অভিযোগের একটি কপি সংযুক্ত করুন)

.....

খ) অভিযোগকারীর দ্বারা কোন রিমাইন্ডার পাঠানো হয়েছিল কি?

হ্যাঁ/না (অনুগ্রহ করে রিমাইন্ডারের একটি কপি সংযুক্ত করুন)

.....

8. অনুগ্রহ করে প্রাসঙ্গিক বক্সটিতে টিক দিন (হ্যাঁ/না)

আপনার অভিযোগ হয়:

(i)	কি সাব-জুডিস/আর্বিট্রেশন 1 এর অধীনে রয়েছে?	হ্যাঁ	না
(ii)	আইনজীবীর মাধ্যমে করা হয়েছে, ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে এই আইনজীবী হলেন দুঃখিত পার্টি?	হ্যাঁ	না
(iii)	ইতিমধ্যেই এর সাথে ডিল করা হয়েছে বা প্রক্রিয়ার অধীনে রয়েছে ওম্বুডসম্যান-এর ভিত্তি কী?	হ্যাঁ	না
(iv)	ম্যানেজমেন্টের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ/গুলির ভিত্তিতে রয়েছে অথবা একটি নিয়ন্ত্রিত সংস্থার এক্সিকিউটিভ?	হ্যাঁ	না
(v)	নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির মধ্যে কি কোনও বিবাদের কারণে?	হ্যাঁ	না
(vi)	নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সম্পর্ক রয়েছে?	হ্যাঁ	না

9. অভিযোগের বিষয়বস্তু

.....

10. অভিযোগের বিবরণ:

(যদি জায়গা পর্যাপ্ত না থাকে, তাহলে অনুগ্রহ করে একটি পৃথক পাতা সংযুক্ত করুন)

.....

.....

1. যদি কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা আর্বিট্রেটর বা অন্য কোনও কর্তৃপক্ষ দ্বারা, স্বতন্ত্র বা যুক্ত ভাবে, মেরিট অনুসারে ইতিমধ্যে মূলতুবি থাকে/ ডিল করা হয়ে থাকে, তাহলে অভিযোগটি সাব-জুডিস/আর্বিট্রেশনের অধীনে থাকবে.

11. অভিযোগ গ্রহণের 30 দিনের মধ্যে নিয়ন্ত্রিত সংস্কার কাছ থেকে কোন উত্তর গৃহীত হয়েছে কি? হ্যাঁ/না

(যদি হ্যাঁ হয়, তাহলে অনুগ্রহ করে উত্তরের একটি কপি সংযুক্ত করুন)

12. ওষুডসম্মান থেকে ত্রাণ চাওয়া হয়েছে

.....

..... (যদি থাকে, তাহলে আপনার ক্লেমের সহায়তায় ডকুমেন্টারি প্রফের একটি কপি সংযুক্ত করুন)

13. আর্থিক ক্ষতির প্রকৃতি এবং ব্যাপ্তি, যদি কিছু থাকে, যা অভিযোগকারীর দ্বারা ক্ষতিপূরণ হিসেবে দাবি করা হয়েছে (অনুগ্রহ করে এই স্কিমের 15 (4) এবং 15 (5) ধারা দেখুন)

₹.....

.....

.....

14. সংযুক্ত ডকুমেন্টের তালিকা:

ঘোষণা

(i) আমি/আমরা, অভিযোগকারী হিসাবে এখানে ঘোষণা করছি যে:

ক) উপরে প্রদত্ত তথ্য সত্য এবং সঠিক; এবং

খ) আমি/আমরা উপরে বর্ণিত, এবং এখানে জমা দেওয়া ডকুমেন্টে কোনও তথ্য গোপন রাখিনি বা ভুলভাবে প্রতিনিধিত্ব করিনি.

(ii) নীতিটির ধারা 10 (2) অনুসারে গণনা করা এক বছরের মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে অভিযোগটি দায়ের করা হয়.

ধন্যবাদান্তে,

(অভিযোগকারী/অনুমোদিত প্রতিনিধির স্বাক্ষর)

অনুমোদন

যদি অভিযোগকারী কোনও প্রতিনিধিকে তার পক্ষে ওষুডসম্মানের সামনে উপস্থিত হতে এবং উপস্থাপন করার অনুমতি দিতে চান তবে নিম্নলিখিত ঘোষণাটি জমা দিতে হবে:

আমি/ আমরা এতদ্বারা শ্রী/ শ্রীমতী-----
-----কে মনোনীত করছি

আমার/আমাদের অনুমোদিত প্রতিনিধি হিসাবে যার যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

সম্পূর্ণ ঠিকানা

.....

.....

পিন কোড

ফোন নম্বর:.....

মোবাইল নম্বর.

ই-মেল

(অভিযোগকারীর স্বাক্ষর)