

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম 2021

উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য

12 নভেম্বর, 2021 থেকে ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021 কার্যকর করা হয়েছে। এই স্কিমটি RBI ওম্বডসম্যান ব্যবস্থার আইনগত অধিকার নিরপেক্ষ করে 'এক জাতি এক ওম্বডসম্যান' পদ্ধতি গ্রহণ করে। এটি RBI-এর বিদ্যমান তিনটি ওম্বডসম্যান স্কিমকে সংহত করে, যথা, (i) ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যান স্কিম, 2006; (ii) নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির জন্য ওম্বডসম্যান স্কিম, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওম্বডসম্যান স্কিম, 2019।

প্রযোজ্যতা:

নিম্নলিখিত নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বাগুলি (RE) এই স্কিমটির আওতায় পড়ে:

- সমস্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক, তফসিলি প্রাথমিক (নগরকেন্দ্রিক) সমবায় ব্যাঙ্ক এবং অ-তফসিলি প্রাথমিক (নগরকেন্দ্রিক) সমবায় ব্যাঙ্কগুলি যাদের গত আর্থিক বছরের নিরীক্ষিত ব্যালেন্স শীটের তারিখ অনুসারে আমানতের আকার 50 কোটি টাকা বা তার উপরে ;
- সমস্ত নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (NBFC) (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলি ব্যতীত) যারা (a) আমানত গ্রহণ করার জন্য অনুমোদিত; অথবা যাদের (b) পূর্ববর্তী আর্থিক বছরের নিরীক্ষিত ব্যালেন্স শীটের তারিখ অনুসারে 100 কোটি টাকা এবং তার বেশি সম্পদের আকার সহ গ্রাহক ইন্টারফেস আছে; এবং
- স্কিমের আওতায় সংজ্ঞায়িত সমস্ত সিস্টেম অংশগ্রহণকারী।

স্কিমের আওতায় অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি:

- অভিযোগের ভিত্তি :** নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার কোনো কাজ/বাদ দেওয়ার ফলে পরিষেবার ঘাটতি দেখা দিলে ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারে।

“অনুমোদিত প্রতিনিধি” অর্থাৎ একজন অ্যাডভোকেট ব্যতীত কোনো ব্যক্তি, (যদি না অ্যাডভোকেট নিজেই ক্ষুদ্র ব্যক্তি হন) যাকে ওম্বডসম্যানের সামনে অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য যথাযথভাবে নিয়োগ এবং লিখিতভাবে অনুমোদন করা হয়েছে।

II. অভিযোগটি স্কিমের আওতায় পড়বে না, যদি না:

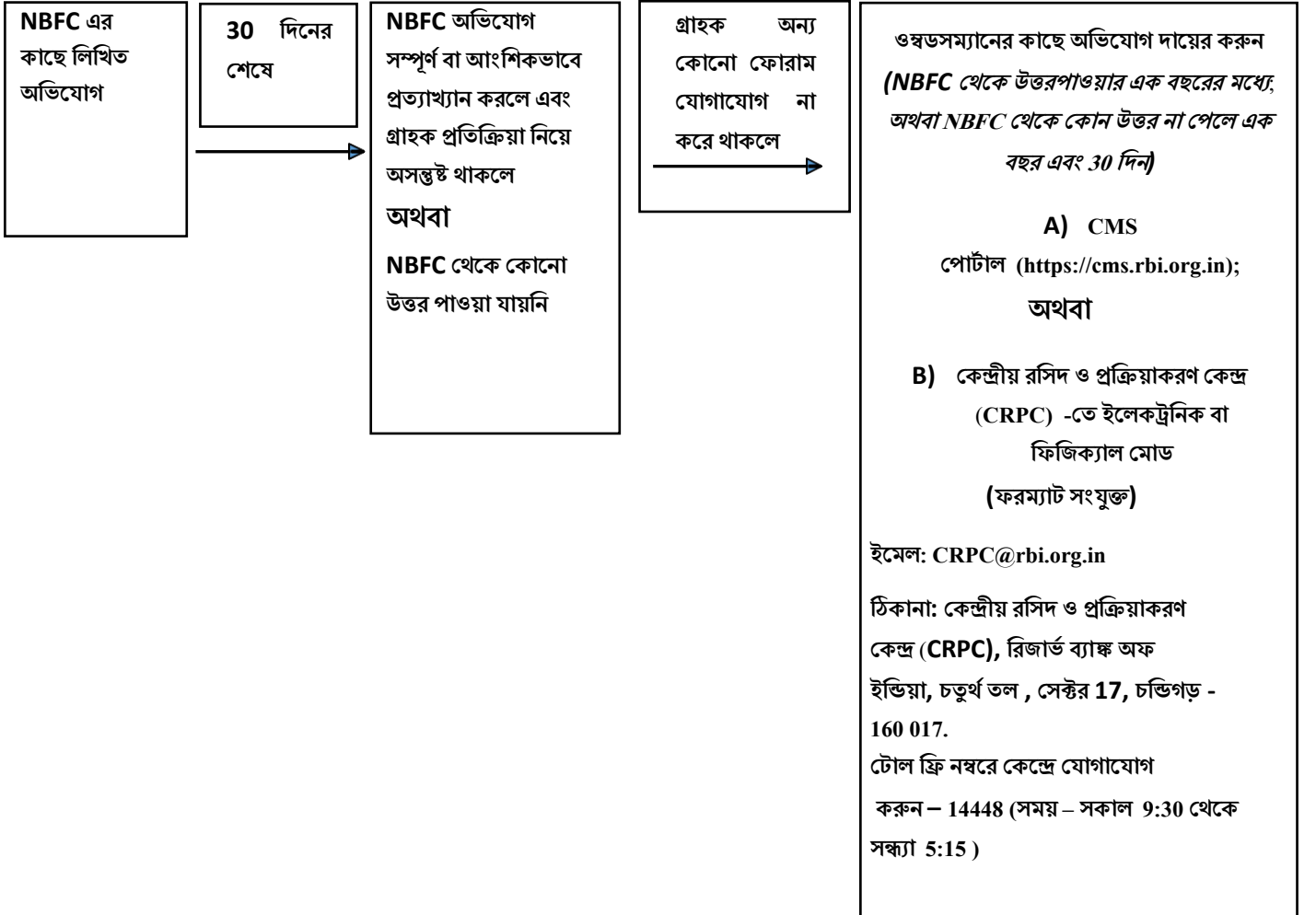
- অভিযোগকারী, স্কিমের আওতায় অভিযোগ করার আগে, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করে থাকেন এবং
 - নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বা অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করেছেন এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট হননি; অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বা অভিযোগ পাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো উত্তর পাননি; এবং
 - অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার কাছ থেকে অভিযোগের উত্তর পাওয়ার এক বছরের মধ্যে ওম্বডসম্যানের কাছে অভিযোগ করা হয় অথবা, যেক্ষেত্রে এক বছরের মধ্যে এবং অভিযোগের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে কোনো উত্তর পাওয়া যায় না।
- অভিযোগটি কর্মের একই কারণের ক্ষেত্রে নয় যা ইতিমধ্যেই:
 - একজন ওম্বডসম্যানের কাছে বিচারাধীন রয়েছে অথবা একজন ওম্বডসম্যানের দ্বারা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে, বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে গৃহিত হোক বা না হোক, যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা হয়েছে ;
 - কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিস বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন রয়েছে ; অথবা, কোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোন ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ দ্বারা একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে, বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে গৃহিত হোক বা না হোক, যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা হয়েছে।

- c) অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা উদ্বেগজনক নয়;
- d) নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগটি এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963 এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে করা হয়েছে;
- e) অভিযোগকারী ক্ষিমের 11 ধারায় উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেছেন;
- f) অভিযোগটি অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অ্যাডভোকেট ছাড়া অন্য কোনো অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করে থাকেন যদি না অ্যাডভোকেট নিজেই ক্ষুরক ব্যক্তি হন।

III. ক্ষিমের আওতায় একটি অভিযোগের রক্ষণাবেক্ষণ না হওয়ার কারণের জন্য সেই বিষয়গুলি জড়িত, যেমন-

- a) একটি RE-র বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- b) একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত বিষয়ে একজন বিক্রেতা এবং একটি RE-র মধ্যে বিরোধ;
- c) অভিযোগ সরাসরি ওষুডসম্যানের কাছে করা হয়নি ;
- d) একটি RE-এর ম্যানেজমেন্ট বা একজিকিউটিভদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ ;
- e) যে বিবাদে একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে;
- f) পরিষেবা RBI-এর নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয়;
- g) RE এর মধ্যে বিবাদ; এবং
- h) একটি RE-এর কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্ক সংক্রান্ত বিরোধ।

অভিযোগ দায়ের করার প্রক্রিয়া:



➤ **আপীল কর্তৃপক্ষের কাছে আপীল:**

- যদি কোনো অভিযোগকারী ওম্বডসম্যান অফিসের দেওয়া কোনো অভিযোগের রায় বা প্রত্যাখ্যান বিষয়ে ক্ষুব্ধ হন, তাহলে তিনি সেই রায় বা প্রত্যাখ্যান পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে একজিকিউটিভ ডিরেক্টর, উপভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ (CEPD), RBI এর কাছে আপীল করতে পারেন।
- আপীল কর্তৃপক্ষ, যদি সন্তুষ্ট হন যে অভিযোগকারীর সময়ের মধ্যে আপীল না করার জন্য পর্যাপ্ত কারণ রয়েছে, তাহলে 30 দিনের বেশি নয় এমন সময়সীমার অনুমতি দিতে পারেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি :

- ওম্বডসম্যানের কাছে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির।
- সুবিধা, সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে মীমাংসা হয়। সমাধানে না পৌঁছলে রায়/ অর্ডার জারি করতে পারেন

দ্রষ্টব্য:

- এটি একটি বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া।
- অভিযোগকারীর আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোন ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে যাওয়ার স্বাধীনতা আছে।

অনুগ্রহ করে স্কিমের বিস্তারিত কপি জন্য https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf দেখুন