

## আরবিআই নিয়ন্ত্রিত ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম (RBI- IOS) 2021 সম্পর্কিত উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য সমূহ

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া নভেম্বর 12, 2021 তারিখে ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম চালু করেন

### এই পরিকল্পনার কয়েকটি উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য নীচে দেওয়া হ'ল:

- অভিযোগকারীর ঠিকানা, নিয়ন্ত্রিত সত্তা (RE) বা অভিযোগ সংশ্লিষ্ট শাখা নির্বিশেষে সিএমএস পোর্টাল বা সেন্ট্রালইজড রিসিস্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টারে গিয়ে দেশের যে কোন জায়গা থেকে একটি অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।
- একটিই ঠিকানায় দেশের যে কোন জায়গা থেকে ইমেল পাঠিয়ে অথবা লিখিত আকারে ডাকযোগে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।
- অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করার পর প্রাপ্তি স্বীকার স্বয়ংক্রিয় ভাবে উপলব্ধ হবে।
- দায়ের হওয়া অভিযোগ ও প্রতি মুহূর্তে তার পরিস্থিতি সম্পর্কে রিয়েল টাইম ট্র্যাকিং করার সুবিধা রয়েছে।
- একেবারে সিএমএস পোর্টালে গিয়েই অতিরিক্ত প্রমাণপত্রাদি অনলাইনে দাখিল করা যাবে।
- বিস্তারিত বর্ণনা সহ গৃহীত সিদ্ধান্ত/অভিযোগের সমাপ্তি সম্পর্কে জানিয়ে দেওয়া হবে।

এই স্কিম “পরিষেবা সম্পর্কিত ত্রুটিবিচ্যুতি” বিষয়টিকে সংজ্ঞায়িত করে, যাতে যাবতীয় আর্থিক পরিষেবা সংক্রান্ত সীমাবদ্ধতা ও অসম্পূর্ণতা অন্তর্ভুক্ত এবং আরই অথবা আরবিআই সংবিধিবদ্ধ বা অন্যতর প্রকরণ অনুযায়ী অভিযোগ দায়ের করার ফলস্বরূপ নির্দিষ্ট কিছু ব্যতিক্রম ব্যতিরেকে গ্রাহকের আর্থিক লোকসান বা ক্ষতি হতে পারে।

### যে সব স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করা হতে পারে:

- অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য অভিযোগকারীকে অবশ্যই প্রথমে সংশ্লিষ্ট আরই-র কাছে যেতে হবে। যদি অভিযোগ দায়ের হবার পরবর্তী ত্রিশ দিনের মধ্যে আরই প্রতিক্রিয়া না জানায় অথবা সম্পূর্ণ/আংশিক ভাবে অভিযোগকে বাতিল করে থাকে অথবা অভিযোগকারীর কাছে যদি আরই-র প্রতিক্রিয়া বা সমাধান সন্তোষজনক না হয়ে থাকে সেক্ষেত্রে RB-IO, 2021 অনুযায়ী তিনি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
- অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য অভিযোগকারী প্রথমে আরই-র কাছে অভিযোগ দায়ের না করলে অথবা অভিযোগ দায়ের করার পরবর্তী ত্রিশ দিন অতিক্রান্ত হওয়া এবং আরই-র পক্ষ থেকে প্রতিক্রিয়া জানার আগেই আরবিআই ওম্বাডসম্যানকে অভিযোগ জানালে সেটি RB-IO, 2021 অনুযায়ী অগ্রাহ্য করা হবে।
- মনে রাখতে হবে যে আরই-র পক্ষ থেকে উত্তর পাওয়ার পরবর্তী এক বছর অতিক্রান্ত হয়ে যাবার আগেই আরবিআই ওম্বাডসম্যানের (RBIO) কাছে অভিযোগ দায়ের করতে হবে, এবং আরই-র পক্ষ থেকে উত্তর না পাওয়ার ক্ষেত্রে আরই-র কাছে অভিযোগ জানাবার পরবর্তী এক বছর ত্রিশ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।

### স্কিমের অধীন হওয়া সত্তেও নিম্নলিখিত অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট বিষয় সম্পর্কে ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসম্যানের কাছে কোন অভিযোগ দায়ের করা যাবে না:

- ওম্বাডসম্যান/সিপিইসি ইতোমধ্যে যে সব অভিযোগ সম্পর্কে চর্চা করেছেন অথবা যে সব অভিযোগ সম্পর্কে প্রক্রিয়াকরণ চলছে অথবা বিচারাধীন রয়েছে সেই একই সংঘটনের কারণ প্রসঙ্গে আরবিআইও থেকে সমজাতীয় অব্যাহতি চাওয়া হলে (সেটা একই অভিযোগকারীর দ্বারা দায়ের হয়ে থাকলে অথবা আরো একজন বা অনেকজনের কাছ থেকে অভিযোগ গৃহীত হয়ে থাকলে)।
- অভিযোগটি কোন আদালত, ন্যায়পীঠ, সালীসকারী অথবা অন্য কোন বিচারালয় অথবা কর্তৃপক্ষের কাছে অসীমামসীত থাকলে; অথবা একই অভিযোগকারী অথবা আরো এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষ সাপেক্ষে অভিযোগটি সম্পর্কে কোন আদালত, ন্যায়পীঠ, সালীসকারী অথবা অন্য কোন বিচারালয় অথবা কর্তৃপক্ষের নিষ্পত্তি হয়ে গেলে বা গুরুত্ব অনুযায়ী তার চর্চা হয়ে থাকলে।
- বিসম্বাদ সম্পর্কিত কোন অভিযোগ প্রসঙ্গে কোন সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের নির্দেশ প্রতিপালনের জন্য কোন আরই ব্যবস্থা গ্রহণ করে থাকলে।
- যদি কোন আইনজীবীর মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা হয়ে থাকে (যদি না আইনজীবী স্বয়ং ক্ষুণ্ণ হবার কারণে অভিযোগ করে থাকেন)।

### নীচে বর্ণিত যে কোন একটি উপায়ে অভিযোগ দায়ের করা যাবে:

- অনলাইনে - আরবিআই নিয়ন্ত্রিত সিএমএস পোর্টাল <https://cms.rbi.org.in> থেকে
- অ্যানেন্সার ‘এ’ নির্ধারিত বয়ান অনুযায়ী লিখিত অভিযোগ পত্র মারফৎ/ডাক যোগে পাঠানো যেতে পারে এই ঠিকানায় সেন্ট্রালইজড রিসিস্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার, কোর্থ ক্লোর, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, সেকটর-17, সেন্ট্রাল ভিস্টা, চণ্ডীগড়-160017.
- [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) আইডিতে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ ইমেল মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।
- আরো বিস্তারিত বিবরণের জন্য স্কিমের একটি প্রতিলিপি ব্যাঙ্কের কোন শাখা, ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট ও আরবিআই ওয়েবসাইট দেখা যেতে পারে।