

## রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2026

### Disclaimer

*"This document is a translation of the original English document. It has been prepared in good faith and is provided solely for the convenience of the reader to familiarize them with the original content. While efforts have been made to provide a helpful translation, the company assumes no liability or responsibility for any errors, omissions, or inaccuracies in the translated text. If a strict, legal, or precise interpretation of the text is required, readers are strongly advised to independently obtain an official, certified translation. In the event of any discrepancy or conflict between this translated version and the original English document, the original English text remains the sole authoritative and valid version."*

এই নথিটি মূল ইংরেজি নথির একটি অনুবাদ। এটি সদিচ্ছার ভিত্তিতে প্রস্তুত করা হয়েছে এবং কেবলমাত্র পাঠকদের মূল বিষয়বস্তুর সঙ্গে পরিচিত করার উদ্দেশ্যে দেওয়া হয়েছে। একটি সহায়ক অনুবাদ প্রদান করার জন্য যথাসাধ্য প্রচেষ্টা করা হলেও, অনূদিত পাঠ্য কোনওরকমের ত্রুটি, বাদ পড়া অংশ বা অসংগতির জন্য কোম্পানি কোনও দায় বা দায়িত্ব গ্রহণ করে না। যদি পাঠ্যের যথাযথ আইনগত বা নির্ভুল ব্যাখ্যার প্রয়োজন হয়, সেক্ষেত্রে পাঠকদের স্বাধীনভাবে একটি অফিসিয়াল, প্রত্যয়িত (স্যাটিফায়েড) অনুবাদ সংগ্রহ করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। এই অনূদিত সংস্করণ এবং মূল ইংরেজি নথির মধ্যে কোনও অসঙ্গতি বা বিরোধ দেখা দিলে, মূল ইংরেজি পাঠ্যই একমাত্র প্রামাণ্য ও বৈধ সংস্করণ হিসেবে গণ্য করা হবে।

## রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2026

গ্রাহকের অভিযোগ সমাধানের জন্য একটি স্কিম, যা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের প্রদত্ত পরিষেবার সঙ্গে সম্পর্কিত অভিযোগ দ্রুত ও খরচ-সাশ্রয়ীভাবে নিষ্পত্তি করার উদ্দেশ্যে প্রণীত, এবং যা প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী কার্যকর: ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949-এর ধারা 35A (10 of 1949) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934-এর ধারা 45L (2 of 1934), পেমেন্ট অ্যান্ড সলিউশন সিস্টেমস অ্যাক্ট, 2007-এর ধারা 18 (51 of 2007), ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, 2005-এর ধারা 11 (30 of 2005)

### অধ্যায় I

#### প্রাথমিক

#### 1. সংক্ষিপ্ত শিরোনাম, সূচনা, ব্যাপ্তি ও প্রয়োগ

(1) এই স্কিমের নাম হবে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম (RB-IOS), 2026 এই স্কিমের উদ্দেশ্য হল স্কিমের আওতাভুক্ত নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য স্বল্প ব্যয়সাপেক্ষ, দ্রুত এবং অ-প্রতিদ্বন্দ্বিতামূলক বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রদান করা।

(2) স্কিমটি 1 জুলাই, 2026 তারিখ থেকে কার্যকর হবে।

(3) নিম্নলিখিত নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের প্রদত্ত পরিষেবার ক্ষেত্রে এই স্কিম প্রযোজ্য হবে:

(a) সকল বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক, রাজ্য সমবায় ব্যাঙ্ক, কেন্দ্রীয় সমবায় ব্যাঙ্ক, তফসিলভুক্ত প্রাথমিক (নগর) সমবায় ব্যাঙ্ক এবং অ-তফসিলভুক্ত প্রাথমিক (নগর) সমবায় ব্যাঙ্ক, যাদের আমানতের পরিমাণ পূর্ববর্তী আর্থিক বছরের নিরীক্ষিত ব্যালান্স শিট অনুযায়ী ₹50 কোটি বা তার বেশি।

(b) সকল নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (হাউজিং ফিন্যান্স কোম্পানি, কোর ইনভেস্টমেন্ট কোম্পানি (CIC), ইনফ্রাস্ট্রাকচার ডেট ফান্ড-নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (IDF-NBFC), নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি-ইনফ্রাস্ট্রাকচার ফিন্যান্স কোম্পানি (NBFC-IFC), নন-অপারেটিভ ফিন্যান্সিয়াল হোল্ডিং কোম্পানি (NOFHC), প্রাইমারি ডিলারস (PDs), মর্টগেজ গ্যারান্টি কোম্পানি (MGC) ব্যতীত, যারা

(i) ডিপোজিট বা আমানত গ্রহণের জন্য অনুমোদিত; অথবা

(ii) গ্রাহক সংযোগ রয়েছে এবং পূর্ববর্তী আর্থিক বছরের নিরীক্ষিত ব্যালান্স শিট অনুযায়ী যাদের সম্পদের পরিমাণ ₹100 কোটি বা তার বেশি।

(c) সকল নন-ব্যাঙ্ক প্রিপেইড পেমেন্ট ইন্সট্রুমেন্ট ইস্যুকারী।

(d) ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি।

## 2. স্কিমের স্থগিতকরণ

(1) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক যদি প্রয়োজনীয় মনে করে, তবে আদেশের মাধ্যমে নির্দিষ্ট সময়ের জন্য স্কিমের সকল বা যে কোনও ধারার কার্যকলাপ, সাধারণভাবে অথবা কোনও নির্দিষ্ট নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে, স্থগিত রাখতে পারে।

(2) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক প্রয়োজনে আদেশের মাধ্যমে পূর্বোক্ত স্থগিতাদেশের মেয়াদ সময়ে সময়ে বৃদ্ধি করতে পারে।

## 3. সংজ্ঞা

(1) এই স্কিমে, প্রসঙ্গ ভিন্নভাবে নির্দেশ না করলে:

(a) আপিল কর্তৃপক্ষ বলতে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্টের দায়িত্বপ্রাপ্ত নির্বাহী পরিচালককে বোঝাবে;

(b) আপিল কর্তৃপক্ষের সচিবালয় বলতে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্টকে বোঝাবে, যা স্কিম পরিচালনা করে;

(c) অনুমোদিত প্রতিনিধি বলতে আইনজীবী ব্যতীত এমন ব্যক্তিকে বোঝাবে, যিনি লিখিতভাবে যথাযথভাবে নিয়োগপ্রাপ্ত ও অনুমোদিত হয়ে RBI ওম্বাডসম্যানের সামনে কার্যধারায় অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করেন;

(d) অ্যাওয়ার্ড বলতে RBI ওম্বাডসম্যানের স্কিমের ধারা 15-এর অধীনে নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের প্রতি নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে তার দায়িত্ব নির্দিষ্টভাবে পালন করার নির্দেশকে বোঝাবে।

(e) ব্যাঙ্ক বলতে ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন আইন, 1949 অনুযায়ী সংজ্ঞায়িত 'ব্যাঙ্কিং কোম্পানি', 'সংশ্লিষ্ট নতুন ব্যাঙ্ক', 'স্থানীয় গ্রামীণ ব্যাঙ্ক', 'স্টেট ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া' এবং ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন আইন, 1949 এর ধারা 56(c)-এ সংজ্ঞায়িত 'সমবায় ব্যাঙ্ক'—যতটুকু স্কিমের আওতায় অন্তর্ভুক্ত—বোঝাবে; তবে রেজোলিউশন বা লিকুইডেশন/বন্ধকরণ প্রক্রিয়াধীন অথবা অল-ইনক্লুসিভ ডিরেকশনস-এর অধীন কোনও ব্যাঙ্ক এর অন্তর্ভুক্ত হবে না।

- (f) অভিযোগ বলতে নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের পরিষেবায় ঘাটতির অভিযোগ উল্লেখ করে গ্রাহক বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির দ্বারা লিখিতভাবে দাখিলকৃত উপস্থাপনাকে বোঝাবে, যা স্কিমের বিধান অনুযায়ী প্রতিকার প্রার্থনা করে।
- (g) ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি বলতে কোম্পানিজ অ্যাক্ট, 2013 (18 of 2013) অনুযায়ী সংজ্ঞায়িত কোম্পানি, যা ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) আইন, 2005 (30 of 2005)-এর ধারা 5(2) অনুসারে নিবন্ধন সনদপ্রাপ্ত।
- (h) গ্রাহক বলতে এমন ব্যক্তিকে বোঝাবে, যিনি নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের প্রদত্ত পরিষেবা ব্যবহার করেন বা সেই পরিষেবার জন্য আবেদনকারী।
- (i) পরিষেবায় ঘাটতি বলতে পরিষেবায় এমন কোনও ত্রুটি বা অপর্യാপ্ততাকে বোঝাবে, যা নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান আইনগতভাবে বা অন্যভাবে প্রদান করতে বাধ্য এবং যা গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা ক্ষয়সাধন ঘটাতে পারে বা নাও ঘটাতে পারে।
- (j) নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (NBFC) বলতে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া আইন, 1934-এর ধারা 45-1(f)-এ সংজ্ঞায়িত এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিকট নিবন্ধিত NBFC—যতটুকু স্কিমের আওতায় অন্তর্ভুক্ত—বোঝাবে; তবে রেজোলিউশন বা লিকুইডেশন/বন্ধকরণ প্রক্রিয়াধীন অথবা রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশের অধীন কোনও NBFC এর অন্তর্ভুক্ত হবে না।
- (k) নন-ব্যাঙ্ক প্রিপেইড পেমেন্ট ইন্সট্রুমেন্ট ইস্যুকারী বলতে কোম্পানিজ অ্যাক্ট, 2013 (18 of 2013) অনুযায়ী সংজ্ঞায়িত এমন কোম্পানিকে বোঝাবে, যা পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস অ্যাক্ট, 2007 (51 of 2007)-এর ধারা 7(1) অনুযায়ী রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া কর্তৃক প্রিপেইড পেমেন্ট ইন্সট্রুমেন্ট ইস্যুকারী হিসেবে পরিচালনার জন্য অনুমোদন সনদপ্রাপ্ত।
- (l) RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যান বলতে স্কিমের ধারা 4 অনুসারে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত ব্যক্তিকে বোঝাবে।
- (m) RBI ওম্বাডসম্যান বলতে স্কিমের ধারা 4 অনুযায়ী রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত ব্যক্তিকে বোঝাবে।
- (n) নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান বলতে স্কিমে সংজ্ঞায়িত ব্যাঙ্ক, নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি, নন-ব্যাঙ্ক প্রিপেইড পেমেন্ট ইন্সট্রুমেন্ট ইস্যুকারী বা ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি, অথবা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্দিষ্ট অন্য কোনও প্রতিষ্ঠান—যতটুকু স্কিমের আওতা থেকে বাদ দেওয়া হয়নি—বোঝাবে।

- (o) প্রত্যাখ্যাত অভিযোগ বলতে স্কিমের ধারা 16-এ নির্ধারিত বিধান অনুযায়ী বন্ধ করা অভিযোগসমূহকে বোঝাবে।
- (p) বোঝাপড়া বলতে স্কিমের ধারা 14-এ বর্ণিত প্রক্রিয়ার ফলাফলকে বোঝাবে।
- (q) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক বলতে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া আইন, 1934-এর ধারা 3 অনুসারে প্রতিষ্ঠিত রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়াকে বোঝাবে।
- (2) স্কিমে ব্যবহৃত কিন্তু সংজ্ঞায়িত নয় এমন শব্দ ও অভিব্যক্তি, যা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া আইন, 1934, ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন আইন, 1949, পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস আইন, 2007, অথবা ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) আইন, 2005-এ সংজ্ঞায়িত, অথবা উক্ত আইনসমূহের অধীনে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারিকৃত বিধি, নির্দেশিকা বা দিকনির্দেশনায় সংজ্ঞায়িত— তাদের যথাক্রমে সেই আইন/বিধিতে নির্ধারিত অর্থই প্রযোজ্য হবে।

\*\*\*\*\*

## অধ্যায় II

### রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2026-এর অধীন কার্যালয়সমূহ

#### 4. RBI ওম্বাডসম্যান এবং RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যানের নিয়োগ ও মেয়াদ

- (1) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক স্কিমের অধীনে অর্পিত দায়িত্ব পালনের জন্য তার এক বা একাধিক কর্মকর্তাকে RBI ওম্বাডসম্যান ও RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যান হিসেবে নিয়োগ করতে পারে।
- (2) RBI ওম্বাডসম্যান বা RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যানের নিয়োগ এককালীন সাধারণত তিন বছরের জন্য করা হবে।

#### 5. RBI ওম্বাডসম্যানের কার্যালয়ের অবস্থান

- (1) RBI ওম্বাডসম্যানের কার্যালয়সমূহ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত স্থানে অবস্থিত হবে।
- (2) অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তির স্বার্থে, RBI ওম্বাডসম্যান প্রয়োজন ও উপযুক্ত বিবেচনায় অভিযোগ সংক্রান্ত বিষয়ে বিভিন্ন স্থানে ও উপযুক্ত পদ্ধতিতে শুনানি পরিচালনা করতে পারেন।

#### 6. সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার

- (1) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক স্কিমের অধীনে দায়েরকৃত অভিযোগ গ্রহণ ও প্রক্রিয়াকরণের জন্য তার নির্ধারিত এক বা একাধিক স্থানে সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার স্থাপন করবে।
- (2) স্কিমের অধীনে অনলাইনে দায়েরকৃত অভিযোগসমূহ পোর্টালে (<https://cms.rbi.org.in>) নিবন্ধিত হবে। ই-মেল<sup>1</sup> ও প্রকৃত অবস্থায় (ডাকযোগে বা সরাসরি জমাকৃত অভিযোগসহ) প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ রিজার্ভ ব্যাঙ্কের সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার<sup>2</sup>-এ প্রেরণ ও সম্বোধন করতে হবে।

#### 7. RBI ওম্বাডসম্যানের কার্যালয় ও সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টারের কর্মসংস্থান

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে RBI ওম্বাডসম্যান এবং সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টারের কার্যালয় যথাযথভাবে কর্মসম্পন্ন রয়েছে এবং এর ব্যয়ভার রিজার্ভ ব্যাঙ্ক বহন করবে।

\*\*\*\*\*

---

1 crpc@rbi.org.in

2 সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার, 4র্থ তলা, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া, সেক্টর17, সেন্ট্রাল ভিভা, চণ্ডীগড় 160017

### অধ্যায় III

#### RBI ওম্বাডসম্যান/ RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যানের ক্ষমতা ও কার্যাবলি

##### 8. ক্ষমতা ও কার্যাবলি

- (1) RBI ওম্বাডসম্যান/RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যান নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকদের পরিষেবায় ঘাটতি সংক্রান্ত অভিযোগ বিবেচনা করবেন।
- (2) অভিযোগ বিবেচনার সময় RBI ওম্বাডসম্যান/RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যান ব্যাঙ্কিং আইন ও প্রথার নীতিমালা, এবং সময়ে সময়ে নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানসমূহের উদ্দেশ্যে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারিকৃত নির্দেশ, পরিপত্র, দিকনির্দেশনা বা বিধিমালা, তদুপরি অন্যান্য প্রাসঙ্গিক বিষয় বিবেচনায় নেবেন।
- (3) বিরোধে জড়িত অর্থের পরিমাণের কোনও ঊর্ধ্বসীমা নেই, যা RBI ওম্বাডসম্যানের নিকট আনা যেতে পারে এবং যার ক্ষেত্রে RBI ওম্বাডসম্যান/RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যান বোঝাপড়া সাধন বা অ্যাওয়ার্ড প্রদান করতে পারেন। তবে অভিযোগকারীর ভোগান্তিজনিত ফলস্বরূপ ক্ষতির ক্ষেত্রে RBI ওম্বাডসম্যান সর্বোচ্চ ₹30 লক্ষ পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ প্রদানের ক্ষমতা রাখবেন। অতিরিক্তভাবে, অভিযোগকারীর সময়ের ক্ষতি, ব্যয়িত খরচ, হয়রানি/মানসিক যন্ত্রণা ইত্যাদির জন্য, যদি প্রয়োজ্য হয়, RBI ওম্বাডসম্যান সর্বোচ্চ ₹3 লক্ষ পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ প্রদানের ক্ষমতা রাখবেন।
- (4) RBI ওম্বাডসম্যান সকল অভিযোগ পরীক্ষা ও নিষ্পত্তি করার ক্ষমতা রাখবেন।
- (5) RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যান স্কিমের ধারা 10-এর আওতাভুক্ত অভিযোগসমূহ এবং স্কিমের ধারা 14(8)(a) থেকে 14(8)(c) অনুযায়ী নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগসমূহ বন্ধ করার ক্ষমতা রাখবেন।
- (6) RBI ওম্বাডসম্যানের ক্ষমতা থাকবে, যদি তাঁর মতানুসারে কোনও নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান (যার বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে তা ব্যতীত) কোনও কার্য, অবহেলা বা ত্রুটির মাধ্যমে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারিকৃত নির্দেশ, পরিপত্র, দিকনির্দেশনা বা বিধিমালা অনুসরণে ব্যর্থ হয়ে থাকে, তবে সেই প্রতিষ্ঠানকে অভিযোগের পক্ষভুক্ত করার।
- (7) জনস্বার্থে, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক স্কিমের অধীনে কার্যক্রম ও কর্মকাণ্ড সম্পর্কে প্রতিবছর একটি বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ করবে, যেভাবে তা উপযুক্ত মনে করবে।

\*\*\*\*\*

## অধ্যায় IV

### স্কিমের অধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি

#### 9. অভিযোগের ভিত্তি

নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের কোনও কার্য বা অবহেলার ফলে পরিষেবায় ঘাটতি সৃষ্টি হলে, তাতে ক্ষুব্ধ যে কোনও গ্রাহক স্কিমের অধীনে ব্যক্তিগতভাবে অথবা ধারা 3(1)(c)-এ সংজ্ঞায়িত অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন।

#### 10. অভিযোগ গ্রহণযোগ্যতার ভিত্তি

(1) স্কিমের অধীনে কোনও অভিযোগ কেবল নিম্নলিখিত শর্তসমূহ পূরণ সাপেক্ষে গ্রহণযোগ্য হবে:

(a) অভিযোগটি সরাসরি RBI ওম্বাডসম্যানের উদ্দেশ্যে প্রেরিত হতে হবে। তবে এমন কোনও যোগাযোগ এতে অন্তর্ভুক্ত নয়, যেখানে রিজার্ভ ব্যাঙ্ককে কেবল অনুলিপি (ই-মেল বা প্রকৃত অবস্থায়) প্রেরণ করা হয়েছে; এবং

(b) অভিযোগটি অভিযোগকারী নিজে বা কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করতে হবে, যিনি আইনজীবী নন, যদি না সেই আইনজীবী নিজেই ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি হন; এবং

(c) অভিযোগকারী স্কিমের ধারা 11-এ নির্ধারিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেছেন; এবং

(d) অভিযোগটি অবমাননাকর, তুচ্ছ বা হয়রানিমূলক প্রকৃতির নয়; এবং

(e) স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়েরের পূর্বে অভিযোগকারী সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের নিকট লিখিতভাবে বা অন্য কোনও মাধ্যমে অভিযোগ করেছিলেন এবং সে অভিযোগ করার প্রমাণ উপস্থাপন করতে সক্ষম; এবং

(f) নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান অভিযোগ পাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, ন্যাশনাল পেমেন্টস কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া বা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে কার্ড নেটওয়ার্ক নির্দেশিকায় নির্ধারিত সময়সীমার (যেটি বেশি) মধ্যে অভিযোগকারী কোনও উত্তর পাননি; অথবা অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের প্রদত্ত উত্তর/সমাধানে সন্তুষ্ট নন; এবং

(g) উপ-ধারা (1)(f)-এ নির্ধারিত সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ থেকে বা সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের শেষ যোগাযোগের তারিখ থেকে (যেটি পরবর্তী), তার 90 দিনের মধ্যে অভিযোগটি RBI ওম্বাডসম্যানের নিকট দায়ের করা হয়েছে; এবং

(h) অভিযোগটি একই অভিযোগসংক্রান্ত বিষয়ের নয়, যা ইতিমধ্যে RBI ওম্বাডসম্যানের কার্যালয়ে বিচারাধীন রয়েছে, তা একই অভিযোগকারীর পক্ষ থেকে হোক বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে যৌথভাবে হোক; অথবা

(i) অভিযোগটি একই অভিযোগসংক্রান্ত বিষয়ের নয়, যা ইতিমধ্যে RBI ওম্বাডসম্যানের কার্যালয় দ্বারা মীমাংসিত বা মূল বিষয়ে নিষ্পত্তিকৃত হয়েছে, তা একই অভিযোগকারীর পক্ষ থেকে হোক বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে যৌথভাবে হোক; এবং

(j) অভিযোগটি একই অভিযোগসংক্রান্ত বিষয়ের নয়, যা ইতিমধ্যে কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল, সালিশকারী বা অন্য কোনও বিচারিক বা অর্ধ-বিচারিক ফোরামে বিচারাধীন রয়েছে, তা একই অভিযোগকারীর পক্ষ থেকে হোক বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে যৌথভাবে হোক; অথবা

(k) অভিযোগটি একই অভিযোগসংক্রান্ত বিষয়ের নয়, যা ইতিমধ্যে কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল, সালিশকারী বা অন্য কোনও বিচারিক বা অর্ধ-বিচারিক ফোরাম দ্বারা মীমাংসিত বা মূল বিষয়ে নিষ্পত্তিকৃত হয়েছে, তা একই অভিযোগকারীর পক্ষ থেকে হোক বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে যৌথভাবে হোক; এবং

(l) উক্ত দাবির ক্ষেত্রে লিমিটেশন আইন, 1963-এ নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার পূর্বেই নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের নিকট অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে।

ব্যাখ্যা 1: উপধারা (1)(j) এবং (1)(k)-এর উদ্দেশ্যে, একই অভিযোগ সম্পর্কিত বিষয়ের মধ্যে আদালত বা ট্রাইব্যুনালে বিচারাধীন বা নিষ্পত্তিকৃত ফৌজদারি কার্যক্রম, অথবা কোনও ফৌজদারি অপরাধে শুরু হওয়া পুলিশি তদন্ত অন্তর্ভুক্ত হবে না।

(2) নিম্নলিখিত বিষয়সমূহ সংক্রান্ত অভিযোগ স্কিমের আওতার বাইরে থাকবে:

- (a) নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের বাণিজ্যিক বিবেচনা বা সিদ্ধান্ত সম্পর্কিত বিষয়;
- (b) কোনও বিক্রেতা ও নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের মধ্যকার বিরোধ;
- (c) নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে অভিযোগ;
- (d) কোনও বিচারিক/আধা-বিচারিক/আইনগত বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ অনুসরণে নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের গৃহীত পদক্ষেপ থেকে উদ্ভূত অভিযোগ;
- (e) রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক আওতার বাইরে থাকা কোনও পরিষেবা;
- (f) নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানগুলির মধ্যে বিরোধ;
- (g) নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কিত বিরোধ;
- (h) ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) আইন, 2005-এর ধারা 18-এ প্রতিকার নির্ধারিত রয়েছে এমন অভিযোগ; এবং

- (i) স্কিমের আওতাভুক্ত নয় এমন নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকদের সম্পর্কিত অভিযোগ।
- (3) উপধারা (1)-এ নির্ধারিত যোগ্যতার শর্ত পূরণ না করা অভিযোগ এবং উপধারা (2)-এ উল্লিখিত অভিযোগসমূহ প্রাথমিক পর্যায়েই অগ্রহণযোগ্য হিসেবে, বিস্তারিত পরীক্ষা ছাড়াই, অভিযোগকারীকে যথাযথভাবে অবহিত করে প্রত্যাখ্যান করা হবে।

## 11. অভিযোগ দায়েরের পদ্ধতি

- (1) অভিযোগ <https://cms.rbi.org.in> পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে।
- (2) অভিযোগ ই-মেল<sup>3</sup> বা প্রকৃত অবস্থায় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক বিজ্ঞাপিত সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার<sup>4</sup> -এ জমা দেওয়া যেতে পারে। প্রকৃত অবস্থায় জমা দেওয়া অভিযোগ অবশ্যই অভিযোগকারী বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির স্বাক্ষরযুক্ত হতে হবে। ইলেকট্রনিক বা প্রকৃত অবস্থায় জমা দেওয়া অভিযোগ সংযোজনীতে নির্ধারিত ফরম্যাট অনুযায়ী হতে হবে।

## 12. প্রাথমিক যাচাই, গ্রহণযোগ্যতা এবং অভিযোগ নিবন্ধন

- (1) পোর্টালে নথিভুক্ত অভিযোগসমূহ অভিযোগকারীর প্রদত্ত তথ্য ও উত্তরের ভিত্তিতে সামান্য সিস্টেম-ভিত্তিক যাচাইয়ের ভিত্তিতে করা হবে, যার একমাত্র উদ্দেশ্য হবে স্কিমের অধীনে মৌলিক গ্রহণযোগ্যতার শর্ত পূরণ হয়েছে কি না তা যাচাই করা।

তবে শর্ত থাকে যে, যদি উক্ত সিস্টেম-ভিত্তিক যাচাইয়ের ভিত্তিতে অভিযোগটি ধারা 10 অনুযায়ী অগ্রহণযোগ্য বলে প্রতীয়মান হয়, তাহলে তা স্কিমের অধীনে অভিযোগ হিসেবে নিবন্ধনের অযোগ্য বলে গণ্য হবে এবং প্রাথমিক পর্যায়েই অভিযোগকারীকে যথাযথভাবে অবহিত করে প্রত্যাখ্যান করা হবে।

- (2) সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার ই-মেল ও প্রকৃত অবস্থায় প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যাচাই করবে এবং স্কিমের অধীনে তাদের গ্রহণযোগ্যতা মূল্যায়ন করবে। এই যাচাই কেবলমাত্র গ্রহণযোগ্যতা নির্ধারণের মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে এবং অভিযোগের মূল বিষয়বস্তুর বিচার হিসেবে গণ্য হবে না। এটি

(a) যেখানে জমাকৃত বিষয়বস্তুতে পরিষেবার কোনও ঘাটতির ইঙ্গিত নেই এবং তা প্রস্তাব, প্রশ্ন ইত্যাদি প্রকৃতির, সেক্ষেত্রে সেটিকে স্কিমের অধীনে বৈধ অভিযোগ নয় হিসেবে গণ্য করে প্রাথমিক পর্যায়েই অভিযোগকারীকে যথাযথভাবে অবহিত করে প্রত্যাখ্যান করবে;

---

<sup>3</sup> crpc@rbi.org.in

<sup>4</sup> সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার, 4র্থ তলা, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া, সেক্টর 17, সেন্ট্রাল ভিস্তা, চণ্ডীগড় 160017

(b) যেখানে অভিযোগ ধারা 10-এ উল্লিখিত অগ্রহণযোগ্যতার এমন কোনও ভিত্তির মধ্যে পড়ে, যা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক সেন্ট্রালাইজড রিসিপিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টারে নিষ্পত্তির জন্য নির্দিষ্ট করা হয়েছে, সেক্ষেত্রে প্রাথমিক পর্যায়েই অভিযোগকারীকে যথাযথভাবে অবহিত করে তা প্রত্যাহ্যান করবে।

তবে শর্ত থাকে যে, উপধারা (ক) এবং (খ)-এ বর্ণিত ক্ষেত্রে উক্ত জমা/অভিযোগ স্কিমের অধীনে অভিযোগ হিসেবে নিবন্ধনের অযোগ্য বলে গণ্য হবে।

(3) সেন্ট্রালাইজড রিসিপিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টারে প্রক্রিয়াকরণের সময় যদি কোনও অভিযোগ স্কিমের ধারা 10 অনুযায়ী অগ্রহণযোগ্য বলে নির্ধারিত হয়, তবে অভিযোগকারীকে অগ্রহণযোগ্যতার কারণ উল্লেখপূর্বক যথাযথভাবে অবহিত করে তা প্রত্যাহ্যান করা হবে।

তবে এই শর্ত প্রযোজ্য যে, ধারা 10-এর শুধুমাত্র সেই সকল উপধারার ক্ষেত্রে, যেগুলি রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্টের দায়িত্বপ্রাপ্ত নির্বাহী পরিচালক নির্ধারণ করবেন, সেগুলিই সেন্ট্রালাইজড রিসিপিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার দ্বারা প্রত্যাহ্যাত হবে।

(4) যেখানে উপধারা (1) বা উপধারা (2)-এর অধীনে অভিযোগ প্রত্যাহ্যাত হয় না, সেখানে অভিযোগটি নিবন্ধিত হবে এবং স্কিম অনুযায়ী পরীক্ষা ও নিষ্পত্তির জন্য RBI ওম্বাডসম্যানের দপ্তরে প্রেরণ করা হবে।

(5) উপধারা (4)-এর অধীনে অভিযোগ নিবন্ধন এবং RBI ওম্বাডসম্যানের দপ্তরে প্রেরণের বিষয়টিকে গ্রহণযোগ্যতা চূড়ান্তভাবে নির্ধারিত হয়েছে বলে গণ্য করা যাবে না। পরীক্ষার পর যদি কোনও অভিযোগ ধারা 10 অনুযায়ী অগ্রহণযোগ্য বলে প্রতীয়মান হয়, তবে RBI ওম্বাডসম্যানের দপ্তর স্কিমের বিধান অনুযায়ী অভিযোগকারীকে যথাযথভাবে অবহিত করে অভিযোগটি প্রত্যাহ্যান করবে।

### 13. তথ্য আহ্বানের ক্ষমতা

(1) ধারা 12(4) অনুযায়ী নিবন্ধিত ও RBI ওম্বাডসম্যানের দপ্তরে প্রেরিত অভিযোগের একটি অনুলিপি সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের নিকটও প্রেরণ করা হবে এবং ধারা 14(2)-এ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে লিখিত উত্তর দাখিলের নির্দেশ দেওয়া হবে।

(2) স্কিমের অধীনে দায়িত্ব পালনের উদ্দেশ্যে RBI ওম্বাডসম্যানের দপ্তর অভিযোগের বিরুদ্ধে উল্লিখিত নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান অথবা বিরোধের পক্ষভুক্ত অন্য কোনও নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানকে অভিযোগ-সংক্রান্ত যে কোনও তথ্য বা তাদের অধিকারে রয়েছে বলে অভিযোগে উল্লিখিত নথির সত্যায়িত অনুলিপি প্রদানের নির্দেশ দিতে পারে।

তবে এই শর্ত প্রযোজ্য যে, পর্যাপ্ত কারণ ব্যতীত কোনও নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান যদি উক্ত নির্দেশ পালন করতে ব্যর্থ হয়, তবে ধরে নেওয়া হবে যে সেই প্রতিষ্ঠানের প্রদানের মতো কোনও তথ্য বা উপস্থাপনার মতো কোনও বক্তব্য নেই।

(3) RBI ওম্বাডসম্যানের কার্যালয় তার দায়িত্ব পালনকালে যে তথ্য বা নথি তাদের জ্ঞাত বা অধিকারে আসে, সেগুলোর গোপনীয়তা বজায় রাখবে এবং আইন অনুযায়ী প্রয়োজন না হলে, অথবা যে ব্যক্তি উক্ত তথ্য বা নথি প্রদান করেছেন তাঁর সম্মতি ছাড়া, কোনও ব্যক্তির নিকট সেই তথ্য বা নথি প্রকাশ করবে না।

তবে শর্ত থাকবে যে, এই উপধারার কোনও বিধানই RBI ওম্বাডসম্যানের দপ্তরকে কার্যধারার পক্ষগণের প্রদত্ত তথ্য বা নথি পারস্পরিকভাবে একে অপরের নিকট প্রকাশ করতে বাধা দেবে না, যতটুকু প্রাকৃতিক ন্যায়বিচার ও ন্যায্যতার নীতি অনুসরণে প্রয়োজনীয় বলে বিবেচিত হয়।

তবে আরও শর্ত থাকে যে, এই উপ-ধারার বিধানসমূহ RBI ওম্বাডসম্যানের কার্যালয় কর্তৃক রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিকট প্রকাশিত বা প্রদানকৃত তথ্য, অথবা কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল, সালিশকারী বা অন্য কোনও বিচারিক বা আধা-বিচারিক ফোরামের নিকট দাখিলকৃত তথ্যের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না।

#### 14. অভিযোগের নিষ্পত্তি

(1) স্কিমের উদ্দেশ্য যেহেতু স্বল্প ব্যয়ে ও দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রদান করা, সেহেতু স্কিমের অধীন কার্যধারা সারসংক্ষেপে প্রদান করতে হবে এবং কোনও প্রমাণের নিয়ম দ্বারা বাধা থাকবে না।

(2) নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান অভিযোগ প্রাপ্তির পর, অভিযোগে উল্লিখিত বক্তব্যসমূহের প্রেক্ষিতে তাদের লিখিত জবাব, সংশ্লিষ্ট নথির অনুলিপিসহ, 15 দিনের মধ্যে RBI ওম্বাডসম্যানের দপ্তরে নথিভুক্ত করবে।

তবে শর্ত থাকে যে, নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের লিখিত আবেদনের প্রেক্ষিতে RBI ওম্বাডসম্যানের দপ্তর লিখিত জবাব ও নথি দাখিলের জন্য প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত সময় মঞ্জুর করতে পারে।

(3) যদি নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান নির্ধারিত সময়ের মধ্যে লিখিত জবাব ও নথি দাখিল করতে ব্যর্থ হয়, তবে RBI ওম্বাডসম্যান নথিভুক্ত দলিল/উপলব্ধ উপকরণের ভিত্তিতে একতরফাভাবে (ex-parte) কার্যক্রম পরিচালনা করে অ্যাওয়ার্ড জারি করতে পারেন।

(4) RBI ওম্বাডসম্যান বা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যান অভিযোগকারী ও নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের মধ্যে পারস্পরিক বোঝাপড়ার মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য প্রচেষ্টা চালাবেন। এ ধরনের কার্যধারায়, অভিযোগের পক্ষগণ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রাসঙ্গিক নথি বা উপকরণ দাখিলের জন্য RBI ওম্বাডসম্যানের দপ্তর কর্তৃক জারিকৃত পরামর্শ অনুসরণ করবেন।

(5) অভিযোগের নিষ্পত্তি করার উদ্দেশ্যে, এই ক্ষেত্রে RBI ওম্বাডসম্যান বা RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যান নিশ্চিত করবেন যে, এক পক্ষ কর্তৃক দাখিল করা লিখিত জবাব, সহায়ক নথি বা প্রাসঙ্গিক উপাদান—যতদূর তা অভিযোগের সঙ্গে সম্পর্কিত—অন্য পক্ষের নিকট সরবরাহ করা হয়; এবং তিনি উপযুক্ত বিবেচনায় প্রয়োজনীয় প্রক্রিয়া অনুসরণ করবেন ও অতিরিক্ত সময় প্রদান করতে পারেন।

(6) অভিযোগের পরিস্থিতি বিবেচনায় প্রয়োজন মনে করলে, RBI ওম্বাডসম্যান যে কোনও পর্যায়ে নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানকে এমন ব্যবস্থা গ্রহণের পরামর্শ দিতে পারেন, যা অভিযোগের পূর্ণ বা আংশিক নিষ্পত্তি ও বোঝাপড়ার দিকে নিয়ে যেতে পারে; এবং

(a) যদি নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পরামর্শ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করে এবং অভিযোগকারী তা গ্রহণ করেন, তবে অভিযোগ ধারা 14(8)(খ) অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে বন্ধ করা হবে;

(b) যদি অভিযোগকারী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সাড়া না দেন অথবা এমন আপত্তি উত্থাপন করেন যা ভিত্তিহীন বলে প্রতীয়মান হয়, তবে অভিযোগ যথাক্রমে ধারা 14(8)(ক) অথবা ধারা 14(8)(ঘ) অনুযায়ী বন্ধ করা হবে।

(7) যদি RBI ওম্বাডসম্যান / RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যানের মতে উভয় পক্ষের প্রদত্ত নথি/উপকরণ ও লিখিত উপস্থাপনাগুলি বোঝাপড়ায় পৌঁছানোর জন্য যথেষ্ট না হয়, তবে প্রয়োজন মনে করলে অভিযোগকারী ও নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের মধ্যে একটি মীমাংসা বৈঠক (conciliation meeting) আয়োজন করা যেতে পারে। এমন বৈঠক অনুষ্ঠিত হলে এবং তা যদি পারস্পরিকভাবে গ্রহণযোগ্য সমাধানে উপনীত হয়, তবে বৈঠকের কার্যবিবরণী লিপিবদ্ধ করা হবে এবং উভয় পক্ষ স্বাক্ষর করবেন যে তারা বোঝাপড়ায় সম্মত।

তবে শর্ত থাকে যে, এমন বৈঠক RBI ওম্বাডসম্যানের উপস্থিতিতে এবং পক্ষগণ সরাসরি উপস্থিত থেকে অথবা অনলাইনে অনুষ্ঠিত হবে।

(8) ধারা 8(5)-এর বিধান সাপেক্ষে, নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে RBI ওম্বাডসম্যান / RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যান অভিযোগটি বন্ধ করবেন যখন—

(a) তাদের হস্তক্ষেপের ফলে নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান অভিযোগের সকল দিক সম্পূর্ণরূপে নিষ্পত্তি করেছে; অথবা

(b) অভিযোগকারী লিখিতভাবে বা অন্যভাবে (যা RBI ওম্বাডসম্যানের দপ্তর দ্বারা লিপিবদ্ধ হতে পারে) জানিয়েছেন যে অভিযোগের সমাধানের পদ্ধতি ও পরিসর সন্তোষজনক; অথবা

- (c) অভিযোগকারী স্বেচ্ছায় অভিযোগ প্রত্যাহার করেছেন; অথবা
- (d) অভিযোগকারী আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রদত্ত সমাধানের বিরুদ্ধে আপত্তি তুলেছেন, কিন্তু RBI ওম্বাডসম্যানের মতে সেই আপত্তির যথেষ্ট ভিত্তি নেই; অথবা
- (e) নিয়ন্ত্রিত সংস্থা অভিযোগে উত্থাপিত কিছু বিষয় নিষ্পত্তি করেছে, এবং অবশিষ্ট বিষয়সমূহ, RBI ওম্বাডসম্যানের মতামত অনুযায়ী, হয় এই স্কিমের আওতার বাইরে পড়ে, অথবা নিয়ন্ত্রিত সংস্থার পক্ষ থেকে কোনও পরিষেবা-ঘাটতির সঙ্গে সম্পর্কিত নয়, অথবা সেগুলি আর অধিক বিবেচনার যোগ্য নয়।

### 15. RBI ওম্বাডসম্যান কর্তৃক অ্যাওয়ার্ড প্রদান

(1) ধারা 16 অনুযায়ী অভিযোগ প্রত্যাহাত না হলে, নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে RBI ওম্বাডসম্যান অ্যাওয়ার্ড প্রদান করবেন—

- (a) ধারা 14(3)-এ বর্ণিত অনুযায়ী নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান প্রয়োজনীয় নথি/তথ্য প্রদান না করলে; অথবা
- (b) ধারা 14(8)-এর অধীনে RBI ওম্বাডসম্যানের নিকট উপস্থাপিত নথি ও উপকরণের ভিত্তিতে বিষয়টির নিষ্পত্তি না হলে।

তবে শর্ত থাকে যে, অ্যাওয়ার্ড প্রদানের পূর্বে উভয় পক্ষকে মৌখিক বা লিখিতভাবে বক্তব্য উপস্থাপনের যুক্তিসঙ্গত সুযোগ প্রদান করতে হবে।

(2) অ্যাওয়ার্ডে, অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি, নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের নির্দিষ্ট দায়িত্ব পালন সংক্রান্ত নির্দেশ (যদি থাকে) এবং/অথবা ধারা 8(3)-এ নির্ধারিত অনুযায়ী অভিযোগকারীর ভোগান্তিজনিত ক্ষতির জন্য নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদেয় ক্ষতিপূরণের পরিমাণ (যদি থাকে) উল্লেখ থাকবে।

(3) অ্যাওয়ার্ডের একটি অনুলিপি অভিযোগকারী এবং নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের নিকট প্রেরণ করা হবে।

(4) উপ-ধারা (1)-এর অধীনে প্রদত্ত অ্যাওয়ার্ড তখনই কার্যকর থাকবে, যদি অভিযোগকারী অ্যাওয়ার্ডের অনুলিপি প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের নিকট দাবির পূর্ণ ও চূড়ান্ত নিষ্পত্তি হিসেবে অ্যাওয়ার্ড গ্রহণের পত্র প্রদান করেন; অন্যথায় অ্যাওয়ার্ডটি বাতিল ও অকার্যকর বলে গণ্য হবে।

তবে শর্ত থাকে যে, অভিযোগকারী যদি ধারা 17-এর উপ-ধারা (3) অনুসারে আপিল দায়ের করে থাকেন, তাহলে তিনি এ ধরনের গ্রহণপত্র প্রদান করতে পারবেন না।

(5) অভিযোগকারীর কাছ থেকে গ্রহণপত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান অ্যাওয়ার্ড অনুসরণ করবে এবং তা কার্যকর করার বিষয়ে RBI ওম্বাডসম্যানকে অবহিত করবে অথবা ধারা 17-এর বিধান সাপেক্ষে আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল দায়ের করবে।

## 16. অভিযোগ বাতিল

(1) RBI ওম্বাডসম্যান বা RBI ডেপুটি ওম্বাডসম্যান যে কোনও পর্যায়ে কোনও অভিযোগ বাতিল করতে পারেন, যদি দেখা যায় যে—

- (a) অভিযোগটি ধারা 10 অনুসারে গ্রহণযোগ্য নয়; অথবা
- (b) অভিযোগটি বৈধ অভিযোগ নয়, কারণ এতে পরিষেবায় কোনও ঘাটতির ইঙ্গিত নেই এবং এটি পরামর্শ, জিজ্ঞাসা ইত্যাদি প্রকৃতির; অথবা
- (c) স্কিমের অধীনে অভিযোগটি পর্যালোচনাধীন থাকা অবস্থায় একই কারণভিত্তিক বিষয়ে কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল, সালিশকারী বা অন্য কোনও বিচারিক বা অর্ধ-বিচারিক ফোরামে মামলা দায়ের করা হয়েছে।

(2) RBI ওম্বাডসম্যান তাঁর/তাঁর বিবেচনায় যদি মনে করেন যে, নিম্নলিখিত পরিস্থিতির কোনওটি প্রযোজ্য, তবে তিনি অভিযোগটি যেকোনও পর্যায়ে খারিজ করতে পারেন:

- (a) পরিষেবায় কোনও ঘাটতি (deficiency in service) না থাকে; অথবা
- (b) ফলস্বরূপ ক্ষতির জন্য দাবিকৃত ক্ষতিপূরণ ধারা 8(3)-এ উল্লিখিত সীমার বাইরে হয় এবং যা প্রদানের ক্ষমতা RBI ওম্বাডসম্যানের নেই; অথবা
- (c) অভিযোগকারী যুক্তিসঙ্গত যত্নসহকারে অভিযোগটি অনুসরণ না করেন; অথবা
- (d) অভিযোগের পক্ষে পর্যাপ্ত কারণ না থাকে; অথবা
- (e) অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য বিস্তৃত নথিপত্র ও মৌখিক প্রমাণ বিবেচনার প্রয়োজন হয় এবং এ ধরনের অভিযোগের বিচার RBI ওম্বাডসম্যানের কার্যপ্রণালীর জন্য উপযুক্ত নয়; অথবা
- (f) অভিযোগকারীর কোনও আর্থিক ক্ষতি, ক্ষয়ক্ষতি বা অসুবিধা না ঘটে থাকে।

## 17. আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল

(1) ধারা 15(1)(ক)-এর অধীনে প্রদত্ত অ্যাওয়ার্ডের বিরুদ্ধে নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের কোনও আপিলের অধিকার থাকবে না।

(2) ধারা 15(1)(খ)-এর অধীনে প্রদত্ত অ্যাওয়ার্ডে অসন্তুষ্ট হলে, নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান অভিযোগকারীর অ্যাওয়ার্ড গ্রহণপত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল দায়ের করতে পারে।

- (a) নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান শুধুমাত্র নির্বাহী পরিচালক বা সমমর্যাদাসম্পন্ন কর্মকর্তার পূর্বনুমোদন সাপেক্ষে আপিল দায়ের করতে পারবে।
- (b) আপিল কর্তৃপক্ষ যদি সন্তুষ্ট হন যে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আপিল না করার যথেষ্ট কারণ ছিল, তবে তিনি অতিরিক্ত সর্বোচ্চ 30 দিন পর্যন্ত সময় মঞ্জুর করতে পারেন।

(3) অভিযোগকারী ধারা 15(1)-এর অধীনে প্রদত্ত অ্যাওয়ার্ডে অসন্তুষ্ট হলে, অ্যাওয়ার্ড প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল দায়ের করতে পারেন।

তবে শর্ত থাকে যে, আপিল কর্তৃপক্ষ যদি সন্তুষ্ট হন যে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আপিল না করার যথেষ্ট কারণ ছিল, তবে তিনি অতিরিক্ত সর্বোচ্চ 30 দিন পর্যন্ত সময় মঞ্জুর করতে পারেন।

(4) আপিল কর্তৃপক্ষের সচিবালয় আপিলটি যাচাই ও প্রক্রিয়াকরণ করবে।

(5) আপিল কর্তৃপক্ষ পক্ষদ্বয়কে যুক্তিসঙ্গতভাবে বক্তব্য উপস্থাপনের (মৌখিক বা লিখিত) সুযোগ প্রদান করে—

(a) আপিল খারিজ করতে পারেন; অথবা

(b) আপিল মঞ্জুর করে RBI ওম্বাডসম্যানের অ্যাওয়ার্ড বাতিল করতে পারেন; অথবা

(c) বিষয়টি নতুন করে নিষ্পত্তির জন্য আপিল কর্তৃপক্ষ প্রয়োজনীয় বা উপযুক্ত মনে করলে যে নির্দেশ প্রদান করবেন, সেই অনুযায়ী RBI ওম্বাডসম্যানের নিকট ফেরত (রিমান্ড) পাঠাতে পারেন; অথবা

(d) অ্যাওয়ার্ড সংশোধন করে, সংশোধিত অ্যাওয়ার্ড কার্যকর করার জন্য প্রয়োজনীয় নির্দেশ প্রদান করতে পারেন; অথবা

(e) উপযুক্ত মনে করলে অন্য কোনও আদেশ প্রদান করতে পারেন।

(6) আপিল কর্তৃপক্ষের আদেশের একই কার্যকারিতা থাকবে, যা ধারা 15-এর অধীনে RBI ওম্বাডসম্যান প্রদত্ত অ্যাওয়ার্ড, অথবা ধারা 16-এর অধীনে অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের আদেশ, অথবা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্য কোনও আদেশের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

### **18. জনসাধারণের অবগতির জন্য স্কিমের গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্য প্রদর্শনের দায়িত্ব নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের**

(1) যে সকল নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে এই স্কিম প্রযোজ্য, তারা স্কিমের বিধানসমূহ যথাযথভাবে অনুসরণ নিশ্চিত করে স্কিমের মসৃণ বাস্তবায়নে সহায়তা করবে। অন্যথায়, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারে।

(2) নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান তাদের প্রধান কার্যালয়ে একজন প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিয়োগ করবে, যার পদমর্যাদা কমপক্ষে জেনারেল ম্যানেজার বা সমতুল্য হতে হবে। এই অফিসার নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের পক্ষ থেকে অভিযোগ সম্পর্কিত তথ্য প্রদান এবং প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন। নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান প্রয়োজন অনুযায়ী প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের কার্যক্রমে সহায়তার জন্য অন্যান্য নোডাল অফিসার নিয়োগ করতে পারে, যা তারা কার্যকরী দক্ষতার জন্য প্রয়োজনীয় মনে করবে। প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নিয়োগ বা যোগাযোগের তথ্যের কোনও পরিবর্তন ঘটলে, তা আগে থেকে বা জরুরি অবস্থায় অবিলম্বে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া'র সেন্ট্রাল অফিসের কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্টকে জানাতে হবে।

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের তথ্যের পরিবর্তনের ক্ষেত্রে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া'র সেন্ট্রাল অফিসের কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্টকে আগে থেকে বা জরুরি প্রয়োজনে অবিলম্বে জানাতে হবে।

(3) নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান তাদের গ্রাহকদের সুবিধার জন্য তাদের শাখা বা ব্যবসায়িক কার্যক্রম পরিচালিত স্থানে প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের তথ্য (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর ও ই-মেল আইডি) এবং সেন্ট্রলাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টারের ঠিকানা, পাশাপাশি RBI ওম্বাডসম্যান অভিযোগ দায়ের করার পোর্টালের লিঙ্ক (<https://cms.rbi.org.in>) স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে।

(4) যে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার ক্ষেত্রে এই স্কিম প্রযোজ্য, সেই সংস্থা নিশ্চিত করবে যে স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায় তাদের সকল দপ্তর, শাখা এবং ব্যবসা পরিচালিত হয় এমন স্থানে সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শিত থাকবে, যাতে দপ্তর বা শাখায় আগত কোনও ব্যক্তি স্কিম সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য লাভ করতে পারেন।

(5) নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান নিশ্চিত করবে যে সমস্ত শাখায় স্কিমের একটি কপি উপলব্ধ রয়েছে, যা গ্রাহক চাইলে রেফারেন্সের জন্য প্রাপ্ত করতে পারবেন।

(6) স্কিমের গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্যসমূহ, স্কিমের একটি কপি এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের তথ্য নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন এবং হালনাগাদ রাখা হবে।

\*\*\*\*\*

## অধ্যায় V: বিভিন্ন

### বিষয়

#### 19. স্কিমে সমস্যার সমাধান

যদি স্কিমের বিধান কার্যকর করতে কোনও অসুবিধা সৃষ্টি হয়, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এমন ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারে যা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934; ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949; পেমেন্ট অ্যান্ড সলিউশন সিস্টেমস অ্যাক্ট, 2007; ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, 2005; বা স্কিমের সঙ্গে বিরোধপূর্ণ নয়, এবং যা সমস্যার সমাধানের জন্য প্রয়োজনীয় বা উপযুক্ত মনে করা হয়।

#### 20. বিদ্যমান স্কিম বাতিল ও মূলতুবি প্রক্রিয়ার প্রয়োগ

(1) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2021, 01 জুলাই 2026 থেকে বাতিল ঘোষণা করা হবে।

(2) 01 জুলাই 2026-এর আগে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ, যেগুলো Reserve Bank Integrated Ombudsman Scheme, 2021 এর অধীনে দায়ের করা হয়েছে, সেই স্কিমের অধীনে গৃহীত সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত আপিলসমূহ, এবং সেই স্কিমের অধীনে জারিকৃত অ্যাওয়ার্ডের কার্যকরকরণ, Reserve Bank Integrated Ombudsman Scheme, 2021 এর বিধান এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রকাশিত নির্দেশনার অধীনে চলতে থাকবে।

\*\*\*\*\*

## অভিযোগ ফর্ম

**RBI ওম্বাডসম্যানের নিকট অনলাইন এবং অফলাইনভাবে অভিযোগ দায়ের করার ফর্ম।**

### অংশ ক: অভিযোগ দায়েরের নির্দেশিকা

উল্লিখিত স্কিমের অধীনে গুরুত্বপূর্ণ বাধ্যতামূলক শর্তসমূহ নিচে দেওয়া হল, যা RBI ওম্বাডসম্যানের নিকট অভিযোগ দায়েরের সময় অভিযোগকারীকে অবশ্যই অনুসরণ করতে হবে। এগুলি অনুসরণ না করলে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান/বন্ধ হয়ে যেতে পারে। (বিস্তারিত জানার জন্য <https://cms.rbi.org.in>-এ উপলব্ধ স্কিমের পূর্ণ পাঠ দেখুন।)

1. অভিযোগকারীকে অবশ্যই প্রথমে সেই নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের (Regulated Entity) নিকট অভিযোগ দায়ের করতে হবে, যার বিরুদ্ধে তার অভিযোগ রয়েছে। যদি তা না করা হয় এবং সরাসরি RBI ওম্বাডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করা হয়, তবে সেই অভিযোগের উপর কোনও ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে না।

### অভিযোগ দায়েরের সময়সীমা

2. নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে RBI ওম্বাডসম্যানের নিকট অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে:

- (i) নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের নিকট অভিযোগ পাওয়ার পর RBI/এনপিসিআই/কার্ড নেটওয়ার্ক নির্দেশিকায় নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে (যেখানে প্রযোজ্য) অথবা 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর পাওয়া না গেলে—যেটি পরে হবে; অথবা অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের উত্তরে/সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে; এবং
- (ii) উপরের (i)-তে উল্লিখিত সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ থেকে অথবা সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের সর্বশেষ যোগাযোগের তারিখ থেকে (যেটি পরে হবে) 90 দিনের মধ্যে RBI ওম্বাডসম্যানের নিকট অভিযোগ দায়ের করতে হবে; এবং
- (iii) উক্ত দাবির ক্ষেত্রে লিমিটেশন আইন, 1963-এ নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার পূর্বেই নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের নিকট অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে।

### অভিযোগ দায়েরের জন্য আইনজীবীর পরিষেবা গ্রহণ

3. অভিযোগকারী RBI ওম্বাডসম্যানের নিকট তার পক্ষে উপস্থিত থাকার জন্য অন্য কোনও ব্যক্তিকে অনুমোদিত প্রতিনিধি হিসেবে নিয়োগ করতে পারেন, তবে সেই ব্যক্তি আইনজীবী হতে পারবেন না।

### স্কিমের অধীনে অনুমোদিত ক্ষতিপূরণের পরিমাণ

4. (i) স্কিমের অধীনে বিবেচনার জন্য বিরোধে জড়িত অর্থের পরিমাণের কোনও সীমা নেই।
- (ii) স্কিম অনুযায়ী ফলস্বরূপ ক্ষতির জন্য সর্বোচ্চ ₹30 লক্ষ পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ প্রদান করা যেতে পারে।
- (iii) অভিযোগকারীর হয়রানি/মানসিক কষ্টের জন্য স্কিম অনুযায়ী সর্বোচ্চ ₹3 লক্ষ পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ প্রদান করা যেতে পারে।

### অভিযোগ দায়েরের জন্য প্রয়োজনীয় নথিপত্র

5. অভিযোগ দায়েরের জন্য সাধারণত নিম্নলিখিত নথিগুলি প্রয়োজন হয় এবং অভিযোগ ফর্ম পূরণের আগে এগুলি প্রস্তুত রাখা উচিত:
  - a) প্রতিষ্ঠানের নিকট দায়ের করা অভিযোগের অনুলিপি
  - b) প্রতিষ্ঠানের পক্ষ থেকে প্রাপ্ত উত্তরের অনুলিপি (যদি প্রাপ্ত হয়ে থাকে)
  - c) অভিযোগ সম্পর্কিত অন্যান্য প্রাসঙ্গিক নথিপত্র

### কোথায় / কীভাবে অভিযোগ দায়ের করবেন

6. RBI ওম্বাডসম্যানের নিকট নিম্নলিখিত তিনটি উপায়ে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে: (i) অনলাইন সিএমএস পোর্টালের মাধ্যমে: <https://cms.rbi.org.in> (ii) ই-মেলের মাধ্যমে: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) (iii) পূরণকৃত অভিযোগ ফর্ম ও সহায়ক নথিপত্র ডাক/কুরিয়ারের মাধ্যমে নিম্নলিখিত ঠিকানায় প্রেরণ করে: সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (CRPC), রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া, সেন্ট্রাল ভিল্লা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160 017

### অতিরিক্ত তথ্য কোথায় / কীভাবে পাওয়া যাবে

7. অভিযোগকারীদের স্কিম ও অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া সম্পর্কে জানার জন্য টোল-ফ্রি নম্বর #14448 সহ ইন্টারঅ্যাকটিভ ভয়েস রেসপন্স সিস্টেম (IVRS) সম্বলিত কন্ট্যাক্ট সেন্টার 24x7 উপলব্ধ। কন্ট্যাক্ট সেন্টারের কর্মীদের সঙ্গে সংযোগের সুবিধা জাতীয় ছুটির দিন ব্যতীত সোমবার থেকে শনিবার সকাল 8:00টা থেকে রাত 10:00টা পর্যন্ত ইংরেজি, হিন্দি এবং দশটি আঞ্চলিক ভাষায় উপলব্ধ।

অংশ খ: RBI ওম্বাডসম্যানের নিকট দায়েরযোগ্য অভিযোগের ফর্ম

[স্কিমের ধারা 11(2)]

(অভিযোগকারী কর্তৃক পূরণযোগ্য)

যেখানে অন্যথা উল্লেখ নেই, সেখানে সকল ঘর পূরণ বাধ্যতামূলক।

RBI ওম্বাডসম্যান

মহাশয়া/মহাশয়

ঘোষণা আমি এই মর্মে অভিযোগ নিষ্পত্তির উদ্দেশ্যে আমার ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহ, প্রক্রিয়াকরণ, সংরক্ষণ ও ব্যবহারের জন্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়াকে আমার স্বৈচ্ছায়, নির্দিষ্ট ও অবহিত সম্মতি প্রদান করছি। (অনুগ্রহ করে টিক চিহ্ন দিন)

হ্যাঁ	না

(I) অভিযোগকারীর বিবরণ:

1. অভিযোগকারীর শ্রেণী (অনুগ্রহ করে শুধুমাত্র একটি ঘরে টিক চিহ্ন দিন):

- |                             |                          |
|-----------------------------|--------------------------|
| i. ব্যক্তিগত                | <input type="checkbox"/> |
| ii. প্রতিবন্ধী ব্যক্তি      | <input type="checkbox"/> |
| iii. প্রবীণ নাগরিক          | <input type="checkbox"/> |
| iv. ব্যক্তিগত ব্যবসা        | <input type="checkbox"/> |
| v. স্বত্বাধিকারী প্রতিষ্ঠান | <input type="checkbox"/> |
| vi. অংশীদারিত্ব প্রতিষ্ঠান  | <input type="checkbox"/> |
| vii. এমএসএমই (MSME)         | <input type="checkbox"/> |
| viii. সমিতি                 | <input type="checkbox"/> |
| ix. ট্রাস্ট                 | <input type="checkbox"/> |
| x. লিমিটেড কোম্পানি         | <input type="checkbox"/> |
| xi. সরকারি বিভাগ            | <input type="checkbox"/> |
| xii. PSU                    | <input type="checkbox"/> |

2. অভিযোগকারীর নাম.....

3. বয়স (বছর)..... (আবশ্যিক নয়)                      লিঙ্গ (আবশ্যিক নয়)

4. মোবাইল নম্বর.....

5. ই-মেল আইডি (যদি থাকে)
6. অভিযোগকারীর পূর্ণ ডাকযোগে ঠিকানা

.....

..... জেলা..... রাজ্য.....

পিন কোড.....

### (II) অভিযোগের বিবরণ:

কার বিরুদ্ধে অভিযোগ	নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের (RE) নাম	RE কর্তৃক বরাদ্দ অভিযোগ নম্বর/স্বীকৃতি নম্বর	শাখার অবস্থান (শহর, নগর, গ্রাম ইত্যাদি), ঠিকানা, পিন

- a) উপরোক্ত (II) তে উল্লিখিত RE-এর সঙ্গে কি আপনার কোনও অ্যাকাউন্ট আছে? হ্যাঁ/না
- b) যদি হ্যাঁ হয়, তাহলে যে অ্যাকাউন্ট (সেভিংস/ঋণ/এটিএম/ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড) সংক্রান্ত অভিযোগ রয়েছে তার নম্বর প্রদান করুন (একাধিক ক্ষেত্রে টিক চিহ্ন দিতে পারেন)।  
.....
- c) RE-কে অভিযোগ জানানোর তারিখ..... (অনুগ্রহ করে  
অভিযোগের একটি কপি সংযুক্ত করুন)
- d) লেনদেনের তারিখ, রেফারেন্স নম্বর এবং বিবরণ (যদি উপলব্ধ থাকে)  
.....
- e) RE থেকে কোনও উত্তর পেয়েছেন কি? হ্যাঁ/না (যদি হ্যাঁ হয়, অনুগ্রহ  
করে উত্তরের একটি কপি সংযুক্ত করুন)

f) নিচের প্রাসঙ্গিক ঘরে টিক চিহ্ন দিন (হ্যাঁ বা না):

(i)	আপনার অভিযোগ কি ইতিমধ্যে কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল, সালিসকারী বা অন্য কোনও বিচারিক বা আধা-বিচারিক ফোরামে নিষ্পত্তি হয়েছে বা বিচারাধীন রয়েছে? (একই কারণের ভিত্তিতে)	হ্যাঁ	না
(ii)	আপনার অভিযোগ কি কোনও আইনজীবীর মাধ্যমে করা হচ্ছে?	হ্যাঁ	না
(iii)	(ii)-এর উত্তর যদি হ্যাঁ হয়, তাহলে আপনি কি অভিযোগকারী?	হ্যাঁ	না
(iv)	আপনার অভিযোগ কি একই বিষয়/কারণে পূর্বে RBI ওম্বাডসম্যান দ্বারা নিষ্পত্তি হয়েছে বা বর্তমানে প্রক্রিয়াধীন রয়েছে? অভিযোগকারী কি RE-এর কর্মচারী এবং অভিযোগটি কি নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সম্পর্কিত?	হ্যাঁ	না
(v)	অভিযোগকারী কি নিয়ন্ত্রিত সংস্থার (RE) একজন কর্মী, এবং অভিযোগটি কি নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সম্পর্কের সঙ্গে সম্পর্কিত?	হ্যাঁ	না

**নোট:** আপনি যদি (i), (iv) বা (v)-এ হ্যাঁ উত্তর দেন, অথবা (ii)-এ হ্যাঁ এবং (iii)-এ না উত্তর দেন, তবে আপনার অভিযোগ স্কিমের অধীনে গ্রহণযোগ্য নয় এবং নিবন্ধিত হবে না।

g) আপনার অভিযোগের প্রকৃতি কী (অনুগ্রহ করে একটি নির্বাচন করুন ঘরে টিক চিহ্ন দিন) (এই প্রশ্নের উত্তর দেওয়া অভিযোগকারীর জন্য ঐচ্ছিক)

- i. এটিএম/ডেবিট কার্ড
- ii. ব্যাঙ্ক গ্যারান্টি/লেটার অব ক্রেডিট এবং ডকুমেন্টারি ক্রেডিট
- iii. ক্রেডিট কার্ড
- iv. ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট (সেভিংস ও কারেন্ট) অ্যাকাউন্ট খোলা/পরিচালনা সংক্রান্ত অভিযোগসহ
- v. ইন্টারনেট/মোবাইল/ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং
- vi. ঋণ ও অগ্রিম (রিকভারি এজেন্ট/ডাইরেক্ট সেলস এজেন্টদের বিরুদ্ধে অভিযোগ, হয়রানি, ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড লঙ্ঘন ইত্যাদি সহ)
- vii. নোট ও মুদ্রা
- viii. প্যারা-ব্যাঙ্কিং পণ্য
- ix. ভুল বিক্রয় (মিস-সেলিং)
- x. পেনশন এবং প্রবীণ নাগরিকদের সুবিধা
- xi. KYC আপডেট সংক্রান্ত বিষয় (অ্যাকাউন্ট ফ্রিজ করা সহ)
- xii. প্রতিষ্ঠান সংক্রান্ত সমস্যা
- xiii. কর্মচারীদের আচরণ

- xiv. রেমিট্যান্স ও ইন্সট্রুমেন্ট সংগ্রহ (চেক/ড্রাফট/বিল এবং অন্যান্য প্রকৃত অবস্থা)
- xv. কর সংক্রান্ত/সরকারি ব্যবসা
- xvi. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সুবিধা

h) বিতর্কিত পণ্য (কার্ড/ঋণ অ্যাকাউন্ট/লকার ইত্যাদি) সংক্রান্ত বিবরণসহ অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ প্রদান করুন:(স্থান পর্যাপ্ত না হলে, অনুগ্রহ করে পৃথক পৃষ্ঠা সংযুক্ত করুন।)

RBI ওম্বাডসম্যানের নিকট আপনি কী প্রতিকার চান:

.....  
.....  
.....

i) আপনি কি RE-এর কাছ থেকে কোনও ক্ষতিপূরণ পেতে চান?

.....  
.....  
.....

j) হ্যাঁ/না যদি হ্যাঁ হয়, তাহলে ক্ষতিপূরণের বিবরণ দিন:

- ফলস্বরূপ ক্ষতির জন্য (যদি থাকে): (সর্বোচ্চ ₹30 লক্ষ)
- সময়, ব্যয়, হয়রানি ও মানসিক কষ্টের জন্য (যদি থাকে):(সর্বোচ্চ ₹3 লক্ষ)

উপরের (j) অনুযায়ী আপনার দাবির সমর্থনে প্রয়োজনীয় নথি/প্রমাণের তালিকা, ফলস্বরূপ ক্ষতির জন্য দাবিকৃত ক্ষতিপূরণের হিসাবসহ। (অনুগ্রহ করে কপি সংযুক্ত করুন)

### ঘোষণা

আমি/আমরা, অভিযোগকারী/অভিযোগকারীগণ এই মর্মে ঘোষণা করছি যে উপরোক্ত তথ্য সত্য ও সঠিক।

বিশ্বাসী

(অভিযোগকারী/অনুমোদিত প্রতিনিধির স্বাক্ষর)

## অনুমোদন

অভিযোগকারী যদি RBI ওম্বাডসম্যানের সামনে তার পক্ষে কোনও প্রতিনিধিকে অনুমোদন করতে চান, তাহলে নিম্নলিখিত ঘোষণা জমা দিতে হবে:

আমি/আমরা ..... এই মর্মে শ্রী/শ্রীমতী .....-কে আমার/আমাদের অনুমোদিত প্রতিনিধি হিসেবে মনোনীত করছি, যিনি RBI ওম্বাডসম্যানের সামনে আমার/আমাদের পক্ষে উপস্থিত হয়ে উপস্থাপনা করবেন। তার যোগাযোগের বিবরণ নিচে প্রদান করা হল:

পূর্ণ ঠিকানা

.....

.....

..... পিন কোড.....

মোবাইল নম্বর ..... ই-

মেল.....

(অভিযোগকারীর স্বাক্ষর) অভিযোগকারীর

নাম:

অভিযোগ নম্বর বরাদ্দ করা হয়েছে:

(যদি অনুমোদন পরবর্তী পর্যায়ে জমা দেওয়া হয়)