

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2026
প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

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 সাদৃশ্যের 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 পাঠ্যে 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, প্রত্যায়িত (সার্টিফায়েড) 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

প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

(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।

এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতি

অভিযোগের কারণসমূহ - আভানসে ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড (AFSL)-এর কোনো কাজ বা গাফিলতির ফলে পরিষেবায় কোনো প্রকার ঘাটতি দেখা দিলে, ক্ষতিগ্রস্ত যেকোনো গ্রাহক ব্যক্তিগতভাবে অথবা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

“অনুমোদিত প্রতিনিধি” বলতে এমন একজন ব্যক্তিকে বোঝায়—যিনি আইনজীবী নন (যদি না সেই আইনজীবী নিজেই ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি হন)—যাকে আরবিআই (RBI) ওম্বুডসম্যানের সমক্ষে শুনানির কার্যক্রমে অভিযোগকারীর পক্ষে প্রতিনিধিত্ব করার জন্য লিখিতভাবে যথাযথভাবে নিযুক্ত এবং ক্ষমতা প্রদান করা হয়েছে।

এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ গ্রহণ করা হবে না, যদি না:

অভিযোগকারী এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ করার আগে, AFSL-এর কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং—

- অভিযোগটি কোম্পানির পক্ষ থেকে সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী সেই উত্তরে সন্তুষ্ট নন; অথবা AFSL অভিযোগটি গ্রহণ করার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো উত্তর পাননি; এবং
- উপরে উল্লিখিত সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ অথবা কোম্পানির পক্ষ থেকে প্রাপ্ত সর্বশেষ যোগাযোগের তারিখ—এই দুটির মধ্যে যেটি পরে আসবে, সেই তারিখ থেকে ৯০ দিনের মধ্যে আরবিআই (RBI) ওম্বুডসম্যানের কাছে অভিযোগটি করতে হবে;

অভিযোগটি এমন কোনো অভিন্ন অভিযোগ বা সমস্যার বিষয়ে হওয়া চলবে না, যা ইতিমধ্যে:

- আরবিআই (RBI) ওম্বুডসম্যানের কার্যালয়ে বর্তমানে বিচারাধীন রয়েছে, তা সেই একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা অন্য এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে যৌথভাবে দাখিল করা হোক;
- আরবিআই (RBI) ওম্বুডসম্যানের কার্যালয় দ্বারা গুণাগুণের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মিমাংসা করা হয়েছে, তা সেই একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা অন্য এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে যৌথভাবে দাখিল করা হোক;
- যেকোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশকারী অথবা অন্য কোনো বিচার বিভাগীয় বা আধা-বিচার বিভাগীয় ফোরামে বর্তমানে বিচারাধীন রয়েছে, তা সেই একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা অন্য এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে যৌথভাবে দাখিল করা হোক; অথবা
- যেকোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশকারী অথবা অন্য কোনো বিচার বিভাগীয় বা আধা-বিচার বিভাগীয় ফোরাম দ্বারা গুণাগুণের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মিমাংসা করা হয়েছে, তা সেই একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা অন্য এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে যৌথভাবে দাখিল করা হোক;

- e) অভিযোগটি অবমাননাকর, তুচ্ছ বা হয়রানিমূলক প্রকৃতির নয়;
 f) AFSL-এর কাছে করা অভিযোগটি এই ধরনের দাবির জন্য 'সীমাবদ্ধতা আইন, ১৯৬৩'-এর অধীনে নির্ধারিত সময়সীমা শেষ হওয়ার আগেই করা হয়েছিল;
 g) অভিযোগকারী এই প্রকল্পের ১১ নম্বর অনুচ্ছেদে উল্লিখিত সমস্ত তথ্য প্রদান করেছেন।

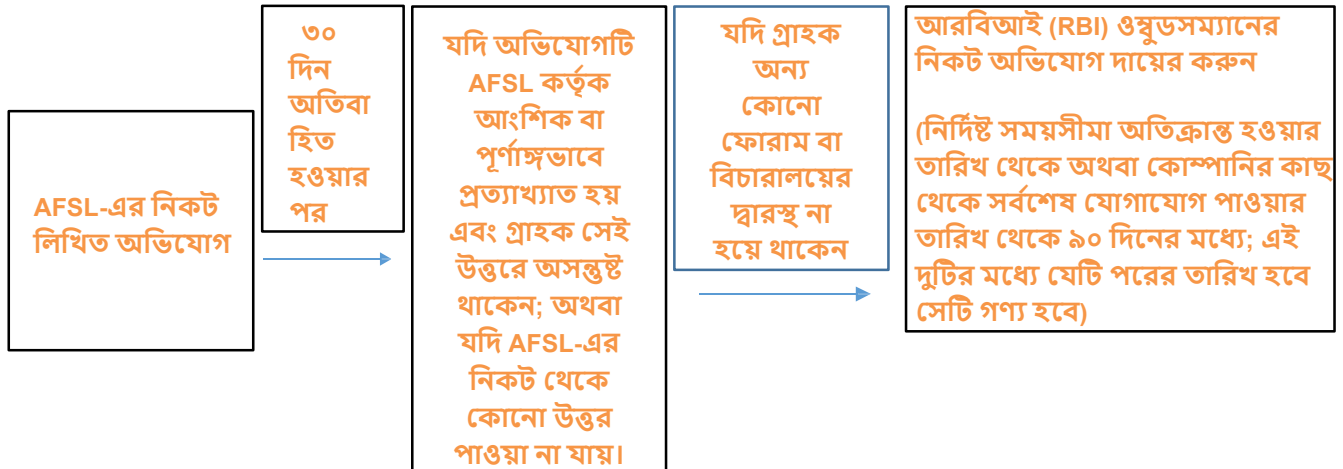
অনুচ্ছেদ (গ) এবং (ঘ)-এর উদ্দেশ্যে, একই অভিযোগ বা সমস্যার সাথে সম্পর্কিত কোনো অভিযোগের মধ্যে এমন কোনো ফৌজদারি কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত হবে না যা কোনো আদালত বা ট্রাইব্যুনালে বিচারাধীন রয়েছে বা নিষ্পত্তি হয়েছে, অথবা কোনো ফৌজদারি অপরাধের ক্ষেত্রে শুরু হওয়া কোনো পুলিশি তদন্তও এর অন্তর্ভুক্ত হবে না।

এই প্রকল্পের অধীনে একটি অভিযোগ অগ্রহণযোগ্য বা অচল হওয়ার কারণগুলো হলো সেইসব বিষয় যেমন—

- AFSL-এর বাণিজ্যিক বিচার বা সিদ্ধান্ত;
- AFSL এবং একজন বিক্রেতা এর মধ্যকার বিবাদ;
- AFSL-এর ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ বা কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে কোনো ব্যক্তিগত অভিযোগ;
- কোনো বিচার বিভাগীয়, আধা-বিচার বিভাগীয়, সংবিধিবদ্ধ অথবা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের নির্দেশ পালনে AFSL-এর নেওয়া কোনো পদক্ষেপ থেকে উদ্ভূত অভিযোগ;
- এমন কোনো পরিষেবা যা রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (RBI) নিয়ন্ত্রক এজিয়ার বা পরিধির মধ্যে পড়ে না;
- নিয়ন্ত্রিত সংস্থার নিজেদের মধ্যকার কোনো বিবাদ বা বিরোধ;
- AFSL-এর কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের সাথে জড়িত কোনো বিবাদ বা বিরোধ;
- এমন কোনো অভিযোগ যার প্রতিকার বা সমাধানের ব্যবস্থা 'ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, ২০০৫'-এর ১৮ নম্বর ধারায় প্রদান করা হয়েছে; এবং
- AFSL-এর এমন গ্রাহকদের সম্পর্কিত কোনো অভিযোগ যারা এই প্রকল্পের আওতাভুক্ত নন।

অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি

- (1) পোর্টালটির মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগটি দায়ের করা যেতে পারে : <https://cms.rbi.org.in>.
 (2) অভিযোগটি ইমেলের মাধ্যমে (crpc@rbi.org.in) অথবা ফিজিক্যাল মোডে (সশরীরে বা ডাকযোগে) 'সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার'-এ (Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector -17, Central Vista, Chandigarh – 160017) জমা দেওয়া যেতে পারে। যদি অভিযোগটি ফিজিক্যাল ফর্মে জমা দেওয়া হয়, তবে তাতে অভিযোগকারী বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির যথাযথ স্বাক্ষর থাকতে হবে। ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডে জমা দেওয়া অভিযোগটি AFSL-এর ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত ফরম্যাট অনুযায়ী হতে হবে।



দ্রষ্টব্য: অভিযোগকারীদের এই প্রকল্প এবং অভিযোগ দায়ের করার প্রক্রিয়া সম্পর্কে বিস্তারিত জানাতে একটি ২৪x৭ ইন্টারেক্টিভ ভয়েস রেসপন্স সিস্টেম (IVRS) সহ টোল-ফ্রি নম্বর **১৪৪৪৮** (14448) উপলব্ধ রয়েছে। কন্টাক্ট সেন্টার কর্মীদের সাথে সরাসরি কথা বলার সুবিধা সোমবার থেকে শনিবার (জাতীয় ছুটির দিন ব্যতীত) সকাল ৮:০০টা থেকে রাত ১০:০০টা পর্যন্ত ইংরেজি, হিন্দি এবং দশটি আঞ্চলিক ভাষায় পাওয়া যাবে।

➤ আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল

- এই প্রকল্পের ১৫(১) নম্বর অনুচ্ছেদের অধীনে প্রদত্ত কোনো রায়ে সংশ্লিষ্ট হলে, অভিযোগকারী সেই রায় প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল করতে পারেন।
- আপিল কর্তৃপক্ষ যদি এই মর্মে সন্তুষ্ট হন যে, অভিযোগকারীর কাছে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আপিল না করার পর্যাপ্ত কারণ ছিল, তবে তিনি (আপিল কর্তৃপক্ষ) আরও অনধিক (সর্বোচ্চ) ৩০ দিন সময় মঞ্জুর করতে পারেন।

“আপিল কর্তৃপক্ষ” বলতে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ‘কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্ট’-এর ইন-চার্জ এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টরকে (নির্বাহী পরিচালক) বোঝায়;

“অ্যাওয়ার্ড” বা রায় বলতে এই প্রকল্পের ১৫ নম্বর অনুচ্ছেদের অধীনে আরবিআই (RBI) ওষুডসম্যান কর্তৃক নিয়ন্ত্রিত সংস্থাকে তাদের নির্দিষ্ট দায়বদ্ধতা বা বাধ্যবাধকতাগুলো নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে পালনের জন্য দেওয়া নির্দেশকে বোঝায়;

➤ অভিযোগের নিষ্পত্তি :

- আরবিআই (RBI) ওষুডসম্যান বা আরবিআই ডেপুটি ওষুডসম্যান, ক্ষেত্রবিশেষে, অভিযোগকারী এবং AFSL-এর মধ্যে সমঝোতার ভিত্তিতে অভিযোগটি নিষ্পত্তির চেষ্টা করবেন।
- এই প্রকল্পের অধীনে পরিচালিত কার্যক্রমসমূহ সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির হবে এবং এগুলো সাক্ষ্যপ্রমাণের কোনো কঠোর নিয়মের দ্বারা সীমাবদ্ধ থাকবে না।
- একটি অভিযোগ মীমাংসিত বা নিষ্পত্তি হয়েছে বলে গণ্য হবে যখন:
 - অভিযোগের সমস্ত দিক, ওষুডসম্যানের হস্তক্ষেপে AFSL কর্তৃক সম্পূর্ণভাবে নিষ্পত্তি করা হয়েছে; অথবা
 - অভিযোগকারী লিখিতভাবে বা অন্য কোনো উপায়ে (যা আরবিআই ওষুডসম্যানের কার্যালয় কর্তৃক রেকর্ড করা হতে পারে) সম্মতি জানিয়েছেন যে, অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি এবং মাত্রা সন্তোষজনক; অথবা
 - অভিযোগকারী স্বেচ্ছায় অভিযোগটি প্রত্যাহার করে নিয়েছেন; অথবা
 - অভিযোগকারী প্রদত্ত সমাধানে আংশিক বা পূর্ণাঙ্গভাবে আপত্তি জানিয়েছেন, কিন্তু আরবিআই ওষুডসম্যানের মতে সেই আপত্তির যথেষ্ট ভিত্তি বা যুক্তি নেই; অথবা
 - AFSL অভিযোগে উত্থাপিত কিছু নির্দিষ্ট বিষয়ের সমাধান করেছে, এবং অবশিষ্ট বিষয়গুলো আরবিআই ওষুডসম্যানের মতে হয় এই প্রকল্পের এজিকিয়ারের বাইরে, অথবা সেগুলোতে AFSL-এর পরিষেবার কোনো ত্রুটি নেই, কিংবা সেগুলো আর বিবেচনার যোগ্য নয়।

দ্রষ্টব্য:

- ওষুডসম্যান/ ডেপুটি ওষুডসম্যান অভিযোগটি প্রত্যাখ্যান করতে পারেন, যদি তা এই প্রকল্পের অধীনে গ্রহণযোগ্য না হয়।
- এটি একটি বিকল্প অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা।
- গ্রাহক যেকোনো পর্যায়ে প্রতিকারের জন্য অন্য কোনো আদালত/ ফোরাম/ কর্তৃপক্ষের দ্বারস্থ হতে স্বাধীন, তবে সেক্ষেত্রে তিনি আর আরবিআই (RBI) ওষুডসম্যানের কাছে আবেদন করতে পারবেন না।
- এই প্রকল্পের বিস্তারিত বিবরণের জন্য এই লিঙ্কে দেখুন: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf
- প্রকল্পের কপি আমাদের শাখাগুলোতেও পাওয়া যাবে।