

## প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ: রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টিগ্রেটেড ওস্বাডসম্যান স্কিম, 2021

- ইন্টিগ্রেটেড ওস্বাডসম্যান স্কিম, 2021 নভেম্বর 12, 2021 থেকে কার্যকর হচ্ছে।
- সমগ্র ভারত থেকে অভিযোগ প্রাপ্তির জন্যে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইণ্ডিয়া চণ্ডীগড়ে সেন্ট্রেল আইজিড রিসিগু ও প্রসেসিং সেন্টার (সিআরপিসি) স্থাপন করেছে।
- এই স্কিমটি আর বি আই নিয়ন্ত্রিত সংস্থাসমূহের দ্বারা প্রদত্ত বিভিন্ন পরিষেবাগুলির গ্রাহকদের অভিযোগ সমাধানের প্রক্রিয়াটিকে শক্তিশালী করার উপরে জোর দেয়।
- যদি কোনো গ্রাহক “ত্রুটিপূর্ণ পরিষেবা”র দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত হয় (কোনও বিত্তীয় পরিষেবায় এমন একটি অবহেলা অথবা অভাব, যা এন বি এফ সি-র দ্বারা সংবিধিবদ্ধ অথবা অন্য কোনো ভাবে অবহিত করার প্রয়োজন ছিল, যা গ্রাহকের আর্থিক হানি অথবা ক্ষতি করতে পারে না) তখন তিনি স্কিমের অধীনে লিখিতভাবে অথবা অন্যভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন।
- ওস্বাডসম্যানের সামনে পেশ করা যেতে পারে এমন বিতর্কের অর্থের পরিমাণের কোনো সীমা নেই যার ক্ষেত্রে ওস্বাডসম্যান কোনো রায়দান করতে পারে। তবে, অভিযোগকারীর দ্বারা পরিণামস্বরূপ ভোগ করা যে কোনও ক্ষতির জন্য ওস্বাডসম্যানের কাছে 20 লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ প্রদান করানোর ক্ষমতা থাকবে, এছাড়াও অভিযোগকারীর সময় অপব্যয় করা, ব্যয় করা খরচ মেটানো, অভিযোগকারী যেসমস্ত হয়রানি / মানসিক যন্ত্রণা পেয়েছিল সেগুলির জন্যে এক লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ - প্রদান করানোর ক্ষমতা থাকবে।
- এই স্কিমে প্রত্যেক ওস্বাডসম্যান অফিসের নির্দিষ্ট আইনগত অধিক্ষেত্র সরানো হয়েছে।
- এই স্কিমের অধীনে অভিযোগ গ্রাহ্য হবে না, যদি:
  - ক) এই স্কিমের অধীনে অভিযোগকারী অভিযোগ করার আগে, সংশ্লিষ্ট নিয়ামক সংস্থাকে একটি লিখিত অভিযোগ করে না এবং
    - i. অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে এন বি এফ সি-র দ্বারা প্রত্যাখ্যাত হয় না এবং অভিযোগকারী জবাবের প্রতি সন্তুষ্ট নয়, অথবা অভিযোগ প্রাপ্তিথেকে 30 দিনের মধ্যে এন বি এফ সি থেকে অভিযোগকারী কোনো উত্তর প্রাপ্ত করে না, এবং
    - ii. অভিযোগকারী এন বি এফ সি থেকে অভিযোগের প্রতিউত্তর পাওয়ার পরে এক বছরের মধ্যে এই অভিযোগটি ওস্বাডসম্যানকে দেয়, যে ক্ষেত্রে কোনো উত্তর আসে না সে পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে এই অভিযোগটি ওস্বাডসম্যানকে দেয়
  - খ) অভিযোগটি বর্তমান যেটির যথাবিহিত কার্যব্যবস্থা নেওয়া হচ্ছে সেটির ব্যাপারে নয় যেটি ইতিমধ্যে:
    - i. কোনো ওস্বাডসম্যানের সামনে স্থগিত রয়েছে অথবা কোনো ওস্বাডসম্যানের দ্বারা যোগ্যতার আধারে নিষ্পত্তি অথবা মোকাবেলা করা হয়েছে, এই কথা বিবেচনা করে নয় যে একই অভিযোগকারী থেকেই এই অভিযোগ প্রাপ্ত করা হয়েছে কি না অথবা একটি অথবা একাধিক অভিযোগের সাথে অথবা জড়িত একটি অথবা একাধিক পক্ষকে সঙ্গ করবে
    - ii. কোনো আদালত, ট্রাইবুন্যাল অথবা সালিস অথবা কোনো ফোরাম অথবা কর্তৃপক্ষের সামনে স্থগিত রয়েছে অথবা কোনো কোনো আদালত, ট্রাইবুন্যাল অথবা সালিস অথবা কোনো ফোরাম অথবা কর্তৃপক্ষের দ্বারা যোগ্যতার আধারে নিষ্পত্তি অথবা মোকাবেলা করা হয়েছে, এই কথা বিবেচনা করে নয় যে একই অভিযোগকারী থেকেই এই অভিযোগ প্রাপ্ত করা হয়েছে কি না অথবা একটি অথবা একাধিক অভিযোগের সাথে অথবা জড়িত একটি অথবা একাধিক পক্ষকে সঙ্গ করবে
- গ) অভিযোগটি আপত্তিজনক, মূর্খতাপূর্ণ অথবা ভ্রান্ত প্রকারের নয়;
- ঘ) এন বি এফ সি-কে দেওয়া এই অভিযোগটি এই ধরনের দাবীর জন্যে প্রণীত সীমাবদ্ধতা আইন, 1963 এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগেই করা হয়েছিল;

- ঙ) এই স্কিমের ধারা 11-তে নির্দিষ্ট করা অনুযায়ী অভিযোগকারী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেছে,
- চ) অভিযোগটি অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে অথবা কোনো উকিল ব্যতীত অন্য কোনো অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করেছে, যদি না উকিল নিজেই একজন আক্রান্ত ব্যক্তি হন।

**ii. ত্রুটিপূর্ণ পরিষেবার কোনো অভিযোগ এই স্কিমের অধীনে আসবে না যেগুলির ব্যাপার নিম্নোক্তগুলির সাথে জড়িত:**

- ক) এন বি এফ সি-র দ্বারা নেওয়া বাণিজ্যিক রায় / বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- খ) আর্ডিসোসিসিং চুক্তি সম্পর্কিত একজন বিক্রেতা এবং এন বি এফ সি-র মধ্যে বিবাদ;
- গ) সরাসরি ওস্বাডসম্যানকে প্রেরণ করা হয়নি এমন কোনো অভিযোগ;
- ঘ) এন বি এফ সি-র পরিচালনা বা কার্যনিবাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- ঙ) এমন একটি বিবাদ যার জন্য কোনো সংবিধিবদ্ধ অথবা আইন বলবৎকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ পালন করে এন বি এফ সি দ্বারা কার্যব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে;
- চ) রিজার্ভ ব্যাংকের নিয়ামক আওতার মধ্যে নয় এমন কোনো পরিষেবা;
- ছ) এন বি এফ সি-দের মধ্যে কোনো বিবাদ, এবং
- জ) কর্মচারী-নিয়োগকারীদের সাথে এন বি এফ সি-র সম্পর্কের সঙ্গে জড়িত কোনো বিবাদ।

**● এই স্কিমের অধীনে কিভাবে অভিযোগ দায়ের করা হয় ?**

- ক) অভিযোগটি <https://cms.rbi.org.in> এর মাধ্যমে অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে
- খ) অভিযোগটি রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক অবহিত করা অনুযায়ী বৈদ্যুতিন অথবা ভৌতিক মোডের মাধ্যমে সেন্ট্রেলাইজড রিসিগু ও প্রসেসিং সেন্টারের কাছেও দাখিল করা যেতে পারে

যদি অভিযোগ ভৌতিক ভাবে দায়ের করা হয়, তাহলে অভিযোগের উপরে অভিযোগকারী অথবা অনুমোদিত প্রতিনিধিকে যথাযথভাবে স্বাক্ষর করতে হবে। যদি অভিযোগ বৈদ্যুতিন অথবা ভৌতিক মোডে দায়ের করা হয় তাহলে অভিযোগের ফরম্যাট এমন হতে হবে যেটিকে রিজার্ভ ব্যাংকের দ্বারা নির্দিষ্ট করা হয়েছে।

**অভিযোগ ফর্মের ফরম্যাট <https://www.veritasfin.in/contact-us.php> ওয়েবসাইটে দেওয়া হয়েছে**

**● অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করুন**

ওস্বাডসম্যান অফিস কর্তৃক কোনো অভিযোগের রায়দান অথবা প্রত্যাখ্যানের জন্যে ব্যাখ্যিত হলে অভিযোগকারী রায়দান অথবা প্রত্যাখ্যান প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষের সামনে আপিল করতে পারেন

যদি অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষ সম্মত হয় যে অভিযোগকারীর পক্ষে যথাসময়ের মধ্যে আপিল না করার পর্যাপ্ত কারণ ছিল, তাহলে এই সময়সীমা বৃদ্ধি করার অনুমতি দিতে পারেন তবে 30 দিনের বেশি নয়।

অধিক তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে কোম্পানীর ওয়েবসাইট <https://www.veritasfin.in/contact-us.php> অথবা আর বি আই-র ওয়েবসাইট [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) এ স্কিমের সবিশেষ পড়তে পারেন।