

গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্য – RB-IOS 2026

1. **কার্যকর হওয়ার তারিখ** – RB-IOS 2026 **1 জুলাই, 2026** থেকে কার্যকর হয়েছে। এটি রেগুলেটেড এনটিটিজ-এর বিরুদ্ধে গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি সশ্রমী, দ্রুত এবং বিরোধহীন ব্যবস্থা প্রদান করে।
2. **এনবিএফসি-এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্যতা** – এই স্কিম সেই এনবিএফসি-গুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, যেগুলি:
 - আমানত গ্রহণের জন্য অনুমোদিত; অথবা
 - যাদের গ্রাহকদের সঙ্গে সরাসরি যোগাযোগ রয়েছে এবং পূর্ববর্তী আর্থিক বছরের নিরীক্ষিত ব্যালান্স শিট অনুযায়ী **100 কোটি টাকা বা তার বেশি** অ্যাসেট রয়েছে, তবে স্কিমে নির্দিষ্ট করে বলা বাদ দেওয়ার বিষয়গুলি প্রযোজ্য নয়।
3. **অভিযোগের কারণ** – কোনও রেগুলেটেড এনটিটি-র কোনও কাজ বা কাজ না করার ফলে **সার্ভিসে ডেফিসিয়েন্সি বা ঘাটতি** দেখা দিলে গ্রাহক অভিযোগ জানাতে পারেন।
4. **প্রথমে রেগুলেটেড এনটিটির কাছে অভিযোগ জানানো** – গ্রাহককে প্রথমে সংশ্লিষ্ট রেগুলেটেড এনটিটি-র কাছে অভিযোগ জানাতে হবে। গ্রাহক আরবিআই ওস্বাডসম্যান-এর কাছে যেতে পারেন যদি:
 - প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত সময়সীমা/30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর না পাওয়া যায়; অথবা
 - গ্রাহক প্রদত্ত উত্তর/সমাধানে সন্তুষ্ট না হন।
5. **90 দিনের মধ্যে অভিযোগ নথিভুক্তিকরণ** – প্রযোজ্য উত্তর দেওয়ার সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ অথবা রেগুলেটেড এনটিটি-র কাছ থেকে পাওয়া সর্বশেষ যোগাযোগের তারিখ—এই দুটির মধ্যে যেটি পরে হবে, সেই তারিখ থেকে **90 দিনের মধ্যে** আরবিআই ওস্বাডসম্যান-এর কাছে অভিযোগ নথিভুক্ত করতে হবে।
6. **বিরোধের অর্থের ক্ষেত্রে কোনও আর্থিক সীমা নেই** – আরবিআই ওস্বাডসম্যান যে বিরোধগুলি বিবেচনা করতে পারেন, সেগুলির সঙ্গে জড়িত অর্থের পরিমাণের কোনও সীমা নেই।
7. **ক্ষতিপূরণ** –
 - আনুষঙ্গিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ: **সর্বোচ্চ 30 লক্ষ টাকা।**
 - সময়ের ক্ষতি, খরচ, হয়রানি/মানসিক যন্ত্রণার জন্য ক্ষতিপূরণ: **সর্বোচ্চ 3 লক্ষ টাকা।**
8. **অভিযোগ নথিভুক্ত করার পদ্ধতি** – অভিযোগ নথিভুক্ত করা যেতে পারে:
 - **আরবিআই সিএমএস পোর্টাল**-এর মাধ্যমে অনলাইনে;
 - ই-মেলের মাধ্যমে; অথবা
 - সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার-এ সরাসরি/ডাক/কুরিয়ারের মাধ্যমে।
9. **রেগুলেটেড এনটিটির উত্তর** – অভিযোগ পাওয়ার **15 দিনের মধ্যে** যদি আরবিআই ওস্বাডসম্যান অতিরিক্ত সময় মঞ্জুর না করেন, সেক্ষেত্রে রেগুলেটেড এনটিটিকে সহায়ক নথিপত্রসহ লিখিত উত্তর জমা দিতে হবে।
10. **নিষ্পত্তি / সমঝোতা** – আরবিআই ওস্বাডসম্যান অভিযোগকারী এবং রেগুলেটেড এনটিটির মধ্যে সমঝোতা করানোর জন্য প্রয়োজনীয় উদ্যোগ নেবেন। প্রয়োজন হলে একটি সমঝোতা বৈঠকও আয়োজন করা যেতে পারে।
11. **আরবিআই ওস্বাডসম্যানের অ্যাওয়ার্ড** – নির্ধারিত প্রক্রিয়ার মাধ্যমে অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে, আরবিআই ওস্বাডসম্যান নির্দিষ্ট কাজ সম্পাদনের নির্দেশ এবং/অথবা ক্ষতিপূরণ-সহ একটি অ্যাওয়ার্ড জারি করতে পারেন।

12. **অ্যাওয়ার্ড গ্রহণ** – অ্যাওয়ার্ড পাওয়ার তারিখ থেকে **30 দিনের মধ্যে** অভিযোগকারীকে সম্পূর্ণ ও চূড়ান্ত নিষ্পত্তি হিসেবে অ্যাওয়ার্ড গ্রহণের সম্মতি জানাতে হবে। অভিযোগকারীর সম্মতি পাওয়ার তারিখ থেকে **30 দিনের মধ্যে** রেগুলেটেড এনটিটিকে অ্যাওয়ার্ড মেনে চলতে হবে অথবা আপিল করতে হবে।
13. **আপিলের ব্যবস্থা** – অভিযোগকারী **30 দিনের মধ্যে** অ্যাওয়ার্ডের বিরুদ্ধে আপিল করতে পারেন। প্রযোজ্য বিধানের অধীনে কোনও রেগুলেটেড এনটিটিও 30 দিনের মধ্যে অ্যাওয়ার্ডের বিরুদ্ধে আপিল করতে পারে এবং এর জন্য নির্ধারিত শর্তগুলি প্রযোজ্য হবে।
14. **প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (পিএনও)** – রেগুলেটেড এনটিটিকে **হেড অফিসে একজন প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার** নিয়োগ করতে হবে, যাঁর পদমর্যাদা জেনারেল ম্যানেজার বা সমতুল্য পদের চেয়ে কম হবে না। তিনি এনটিটির প্রতিনিধিত্ব করবেন এবং অভিযোগ-সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করবেন।
15. **বাহ্যতামূলকভাবে প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা** – রেগুলেটেড এনটিটিকে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করতে হবে:
 - প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ;
 - সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার-এর ঠিকানা;
 - আরবিআই ওয়াডসম্যানের কাছে অভিযোগ নথিভুক্তিকরণ পোর্টালের লিঙ্ক।
16. **আঞ্চলিক ভাষায় প্রদর্শন** – সমস্ত অফিস, শাখা এবং যেখানে ব্যবসায়িক লেনদেন করা হয়, সেই সব স্থানে **ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায়** স্কিমের গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্যগুলি স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করতে হবে।
17. **স্কিমের প্রাপ্যতা** – গ্রাহকের অনুরোধের ভিত্তিতে তাঁর দেখার জন্য শাখাগুলিতে স্কিমের একটি কপি উপলব্ধ রাখতে হবে এবং এনটিটির ওয়েবসাইটে গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্য, স্কিমের কপি এবং পিএনও-এর বিবরণ নিয়মিত আপডেট রাখতে হবে।
18. **বাদ দেওয়া বিষয়** – কিছু বিষয় এই স্কিমের আওতাভুক্ত নয়। এর মধ্যে রয়েছে বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত, ভেদর-সংক্রান্ত বিরোধ, কর্মী-নিয়োগকর্তা সংক্রান্ত বিরোধ, রেগুলেটেড এনটিটিগুলির মধ্যে বিরোধ, বিচারিক/আইনগত আদেশ-সংক্রান্ত বিষয় এবং আরও কিছু নির্দিষ্ট বিষয়।
19. **পূর্ববর্তী স্কিম বাতিল** – **RB-IOS 2021 1 জুলাই, 2026** থেকে বাতিল হয়েছে। তবে July 1, 2026-এর আগে পাওয়া অভিযোগ এবং সেই সংক্রান্ত কার্যক্রম 2021 স্কিম অনুযায়ী পরিচালিত হতে থাকবে।
20. **গ্রাহক সহায়তা** – স্কিম এবং অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া সম্পর্কে তথ্যের জন্য **আইভিআরএস টোল-ফ্রি নম্বর 14448**-সহ আরবিআই-এর কনট্যাক্ট সেন্টার 24x7 উপলব্ধ।