

axio

axio

RBI ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান
স্কিম, 2026-এর প্রধান
বৈশিষ্ট্যসমূহ

রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2026-এর প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2026, 1 July 2026 থেকে কার্যকর হয়েছে।

ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2026-এর প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ নিম্নরূপ:

1. কোনো নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কোনো কাজ বা কাজের ত্রুটির ফলে পরিষেবায় ঘাটতি দেখা দিলে, কোনো গ্রাহক ব্যক্তিগতভাবে বা অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে এই প্রকল্পের আওতায় অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। ‘পরিষেবায় ঘাটতি’-এর সংজ্ঞা নির্ধারণ করা হয়েছে এবং এর আওতা-বহির্ভূত বিষয়গুলোর একটি নির্দিষ্ট তালিকাও দেওয়া হয়েছে।
2. সারা দেশ থেকে অভিযোগ গ্রহণের উদ্দেশ্যে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ‘সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার’ (CRPC) স্থাপন করেছে। এর ঠিকানা হলো: 4র্থ তল, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, সেক্টর-17, সেন্ট্রাল ভিস্তা, চণ্ডীগড় - 160017।
3. RBI ওম্বুডসম্যানের কাছে উপস্থাপিত বিরোধের ক্ষেত্রে কোনো আর্থিক সীমার বাধ্যবাধকতা নেই; অর্থাৎ, যেকোনো অঙ্কের বিরোধের ক্ষেত্রেই RBI ওম্বুডসম্যান/ RBI ডেপুটি ওম্বুডসম্যান সমঝোতা বা নিষ্পত্তিতে সহায়তা করতে পারেন অথবা অ্যাওয়ার্ড প্রদান করতে পারেন।
4. অভিযোগকারীর কোনো আনুষঙ্গিক ক্ষতি হলে, আরবিআই ওম্বুডসম্যান সর্বোচ্চ ₹30 লক্ষ পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ প্রদানের ক্ষমতা রাখেন। এছাড়া, অভিযোগকারীর সময় নষ্ট, প্রয়োজনীয় ব্যয়, হয়রানি বা মানসিক যন্ত্রণার মতো বিষয়গুলোর জন্যও আরবিআই ওম্বুডসম্যান সর্বোচ্চ 3 লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ প্রদানের ক্ষমতা রাখেন।
5. এই প্রকল্পের আওতায় অভিযোগ দায়ের করার পূর্বশর্তসমূহ: -
 - অভিযোগটি সরাসরি RBI ওম্বুডসম্যানের উদ্দেশ্যে দায়ের করা হতে হবে। তবে, এমন কোনো যোগাযোগ, যেখানে শুধুমাত্র RBI-কে কপি (ই-মেল বা মুদ্রিত উভয় মাধ্যমেই) পাঠানো হয়েছে, তা এর অন্তর্ভুক্ত হবে না।

- অভিযোগকারীকে ব্যক্তিগতভাবে অথবা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে হবে। তবে, অভিযোগকারীর প্রতিনিধি হিসেবে কোনো আইনজীবী থাকতে পারবেন না, যদি না সেই আইনজীবী নিজেই ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি হন।
- অভিযোগকারীকে স্কিমের ধারা 11-এ উল্লিখিত অনুযায়ী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করতে হবে।
- অভিযোগটি অপমানজনক, তুচ্ছ, বা হয়রানিমূলক প্রকৃতির হওয়া চলবে না।
- স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করার পূর্বে, অভিযোগকারীকে সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে লিখিতভাবে বা অন্য কোনো মাধ্যমে অভিযোগ করতে হবে এবং অভিযোগকারীকে সেই অভিযোগ দায়েরের প্রমাণ উপস্থাপন করতে সক্ষম হতে হবে।
- সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থা অভিযোগ পাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে, অথবা রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে, অভিযোগকারী কোনো উত্তর না পেলে, অথবা নিয়ন্ত্রিত সংস্থার প্রদত্ত উত্তর/সমাধানে অভিযোগকারী সন্তুষ্ট না হলে, তিনি RBI ওষুডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন।
- উপরে উল্লিখিত 30 দিনের সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ থেকে, অথবা সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থার পক্ষ থেকে প্রাপ্ত সর্বশেষ যোগাযোগের তারিখ থেকে, যেটি পরবর্তী, সেই তারিখের 90 দিনের মধ্যে RBI ওষুডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।
- অভিযোগটি এমন কোনো একই ধরনের অভিযোগের সঙ্গে সম্পর্কিত হওয়া চলবে না, যা ইতিমধ্যে RBI ওষুডসম্যানের কার্যালয়ে বিচারাধীন রয়েছে, তা একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে যৌথভাবে প্রাপ্ত হয়ে থাকুক বা না থাকুক। একইভাবে, অভিযোগটি এমন কোনো বিষয়ের সঙ্গেও সম্পর্কিত হওয়া চলবে না, যা ইতিমধ্যে RBI ওষুডসম্যানের কার্যালয় কর্তৃক মেরিটের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা বিবেচিত হয়েছে, তা একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে যৌথভাবে প্রাপ্ত হয়ে থাকুক বা না থাকুক।
- অভিযোগটি এমন কোনো একই ধরনের অভিযোগের সঙ্গে সম্পর্কিত হওয়া চলবে না, যা ইতিমধ্যে কোনো আদালত, ট্রাইবুনাল, সালিশকারী বা অন্য কোনো বিচারিক বা আধা-বিচারিক ফোরামে বিচারাধীন রয়েছে, তা একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে যৌথভাবে প্রাপ্ত হয়ে থাকুক বা না থাকুক। একইভাবে, অভিযোগটি এমন কোনো বিষয়ের সঙ্গেও সম্পর্কিত হওয়া চলবে না, যা ইতিমধ্যে কোনো আদালত, ট্রাইবুনাল, সালিশকারী বা অন্য কোনো বিচারিক বা আধা-বিচারিক ফোরাম কর্তৃক মেরিটের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা বিবেচিত হয়েছে, তা একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে যৌথভাবে প্রাপ্ত হয়ে থাকুক বা না থাকুক।

- সংশ্লিষ্ট দাবির ক্ষেত্রে সীমাবদ্ধতা আইন, 1963-এ নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার সময়সীমা শেষ হওয়ার পূর্বেই নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে অভিযোগ দায়ের করা হয়ে থাকতে হবে; এবং
- অভিযোগটি নিম্নলিখিত কোনো বিষয়ের অন্তর্ভুক্ত হওয়া চলবে না:
 - কোনো নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের বাণিজ্যিক বিচার-বিবেচনা বা সিদ্ধান্ত সংক্রান্ত বিষয়;
 - কোনো বিক্রেতা এবং নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের মধ্যকার বিরোধ;
 - কোনো নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে অভিযোগ;
 - কোনো বিচারিক/আধা-বিচারিক, সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ পালনের লক্ষ্যে নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের কোনো পদক্ষেপ থেকে উদ্ভূত অভিযোগ;
 - রিজার্ভ ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণসীমার আওতাভুক্ত নয় এমন কোনো পরিষেবা;
 - বিভিন্ন নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের মধ্যকার বিরোধ;
 - কোনো নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের কর্মী ও নিয়োগকর্তার মধ্যকার সম্পর্ক-সংক্রান্ত বিরোধ;
 - এমন কোনো অভিযোগ যার প্রতিকারের ব্যবস্থা 'ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, 2005'-এর 18 নম্বর ধারায় উল্লেখ করা হয়েছে; এবং
 - এই ক্ষিমের আওতাভুক্ত নয় এমন নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের গ্রাহক-সংক্রান্ত অভিযোগ।

6. অভিযোগ দায়েরের পদ্ধতি:

- RBI-এর পোর্টালের (<https://cms.rbi.org.in>) মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।
- এছাড়াও, crpc@rbi.org.in-এ ইমেলের মাধ্যমে (ইলেকট্রনিক উপায়ে) অথবা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তল, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017-এ অবস্থিত

‘সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার’-এ সরাসরি (ডাকযোগে বা অন্য কোনোভাবে) অভিযোগ জমা দেওয়া যেতে পারে।

- ইলেকট্রনিক বা সরাসরি—যেভাবেই অভিযোগ জমা দেওয়া হোক না কেন, তা অবশ্যই ‘ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম, 2026’-এর পরিশিষ্টে উল্লিখিত বিন্যাস বা ফরম্যাট অনুযায়ী হতে হবে।

7. সংস্থার দ্বারা নিযুক্ত প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার অভিযোগ সংক্রান্ত বিষয়ে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার প্রতিনিধিত্ব করা এবং নিয়ন্ত্রিত সংস্থার পক্ষ থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করার জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত থাকবেন। কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণের জন্য অনুগ্রহ করে আমাদের ওয়েবসাইট <https://axio.co.in/regulatory> দেখুন।
8. অভিযোগ প্রাপ্তির পর, নিয়ন্ত্রিত সংস্থাকে অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 15 দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সকল নথিসহ ওষুডসম্যানের নিকট একটি লিখিত জবাব দাখিল করতে হবে। তবে শর্ত থাকে যে, নিয়ন্ত্রিত সংস্থা লিখিতভাবে আবেদন করলে এবং তা ওষুডসম্যানের কাছে সন্তোষজনক বলে বিবেচিত হলে, ওষুডসম্যান লিখিত জবাব ও নথিপত্র দাখিলের জন্য প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত সময় প্রদান করতে পারেন।
9. ওষুডসম্যান/ডেপুটি ওষুডসম্যান অভিযোগটি যদি স্কিমের অধীনে গ্রহণযোগ্য না হয়, তাহলে যেকোনো পর্যায়ে সেই অভিযোগ খারিজ করতে পারেন।
10. অ্যাওয়ার্ড বা অভিযোগ খারিজের আদেশে সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারী, অ্যাওয়ার্ড বা অভিযোগ খারিজের আদেশ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল করতে পারেন। এই Scheme-এর অধীনে RBI-এর উপভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ-এর দায়িত্বপ্রাপ্ত এক্সিকিউটিভ ডাইরেক্টর আপিল কর্তৃপক্ষ হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন।
11. কোনো ক্ষেত্রে ওষুডসম্যান যদি নিয়ন্ত্রিত সংস্থার বিরুদ্ধে সন্তোষজনক ও সময়মতো তথ্য/নথি প্রদান না করার কারণে অ্যাওয়ার্ড প্রদান করেন, তাহলে সেই ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার আপিল করার অধিকার থাকবে না।
12. আরও বিস্তারিত তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে Axio-এর ওয়েবসাইট <https://axio.co.in/regulatory> অথবা RBI-এর ওয়েবসাইট www.rbi.org.in-এ উপলব্ধ Scheme-এর বিবরণ দেখুন। স্কিমের একটি অনুলিপি আমাদের অফিসগুলিতেও উপলব্ধ রয়েছে, যা গ্রাহকের অনুরোধে তথ্যসূত্র হিসেবে সরবরাহ করা হবে।