

আরোহণ ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড



আরবিআই ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, ২০২১-এর প্রধান
বৈশিষ্ট্যসমূহ

আরবিআই ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, ২০২১-এর প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

আরবিআই কর্তৃক আরবিআই-এর তিনটি ওম্বাডসম্যান স্কিম যার নাম যথাক্রমে (i) ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসম্যান স্কিম, ২০০৬; (ii) নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ, ২০১৮-এর জন্য ওম্বাডসম্যান স্কিম; এবং (ii) ডিজিটাল ট্রানজ্যাকশন, ২০১৯-এর জন্য ওম্বাডসম্যান স্কিম; এই স্কিমসমূহকে একটি রিজার্ভ-ব্যাঙ্ক ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, ২০২১ ("স্কিম")-এ একত্রিত করেছে। এই স্কিম আরবিআই-এর ওম্বাডসম্যান পরিকাঠামোকে এখতিয়ার নিরপেক্ষ করার মাধ্যমে 'এক দেশ, এক ওম্বাডসম্যান'-এর লক্ষ্য অর্জনের দিকে এগিয়ে চলেছে। পরিষেবায় অভাবের কারণে ক্ষতিগ্রস্ত যে কোনও গ্রাহক (কোনও আর্থিক পরিষেবা অথবা তা সংক্রান্ত এমন অন্য কোনও পরিষেবায় অভাব অথবা অপরিপূর্ণতা, যা কোম্পানি দ্বারা বিধিসম্মত ভাবে অথবা অন্যথা প্রদান করা আবশ্যিক, যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক লোকসান অথবা ক্ষতি হতে পারে অথবা নাও হতে পারে), তারা এই স্কিমের অধীনে লিখিত ভাবে অথবা অন্য কোনও উপায়ে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, ২০২১, নভেম্বর ১২, ২০২১ থেকে কার্যকরী।

এই স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যের মধ্যে কিছু নিচে উল্লেখ করা হয়েছে:

১. অভিযোগকারী কোন স্কিমের অধীনে ওম্বাডসম্যানের সমক্ষে অভিযোগ দায়ের করছেন, সেটির এখন আর কোনও প্রয়োজন নেই।
২. এই স্কিমের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করার ভিত্তি হিসেবে 'পরিষেবায় অভাব'-কে বর্ণনা করা হয়েছে এবং এর মধ্যে ব্যতিক্রমের একটি নির্দিষ্ট সূচি দেওয়া হয়েছে। অতএব, "স্কিমের মধ্যে তালিকাবদ্ধ ভিত্তির অধীনে অন্তর্ভুক্ত নয়"-এর ভিত্তিতে অভিযোগ অস্বীকার করা যাবে না।
৩. এই স্কিম প্রতিটি ওম্বাডসম্যান কার্যালয়ের অধিকারকে সমাপ্ত করে দিয়েছে।
৪. আরবিআই চণ্ডীগড় দ্বারা যে কোনও ভাষায় স্বশরীরে অথবা ইমেল দ্বারা দায়ের করা অভিযোগের প্রাপ্তি এবং প্রাথমিক প্রসেসিংয়ের জন্য একটি সেন্ট্রালাইজড রেসপন্স অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে।
৫. আরোহণ ("রেগুলেটেড সংস্থা")-এর প্রতিনিধিত্ব এবং গ্রাহক দ্বারা রেগুলেটেড সংস্থার বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করার দায়িত্ব সরকারি ব্যাঙ্ক অথবা এর সমকক্ষ কোনও সংস্থার জেনারেল ম্যানেজার পদে নিযুক্ত প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের ওপর বর্তাবে।
৬. রেগুলেটেড সংস্থা দ্বারা সন্তোষজনক এবং সময় মতো তথ্য/নথিপত্র প্রদান না করা হলে ওম্বাডসম্যান দ্বারা সংস্থার বিরুদ্ধে গৃহীত যে কোনও সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে সংস্থার কাছে আবেদন করার কোনও অধিকার থাকবে না।
৭. আরবিআই-এর ওয়েবসাইট এবং সিএমএস পোর্টালে (<https://cms.rbi.org.in>) -এ এই স্কিমের প্রতিলিপি উপলব্ধ।

৮. অভিযোগ দায়ের করার প্রক্রিয়া

- i. আরবিআই পোর্টাল (<https://cms.rbi.org.in>)-এর মাধ্যমে অনলাইন অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।
- ii. অভিযোগকারী বিশেষ ইমেল CRPC@rbi.org.in-এর মাধ্যমে নিজের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন অথবা সংযুক্ত ফরম্যাট (সংযোজন A)-তে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, চতুর্থ তল, সেক্টর ১৭, চণ্ডীগড়-১৬০০১৭-এ স্থাপিত 'সেন্ট্রালাইজড রেসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার' এ স্ব-শরীরেও নিজের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
- iii. এছাড়াও প্রারম্ভিক ভাবে হিন্দি, ইংরেজি এবং আটটি আঞ্চলিক ভাষায় টোল ফ্রি নম্বর - ১৪৪৪৮ (সকাল ৯.৩০ থেকে বিকেল ৫.১৫ পর্যন্ত)-এর সাথে একটি কন্ট্যাক্ট সেন্টারেরও পরিচালনা করা হবে এবং ভবিষ্যতে অন্যান্য ভারতীয় ভাষাতেও এটির বিস্তার করা হবে।
- iv. রেগুলেটেড সংস্থা দ্বারা নিযুক্ত প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার, রেগুলেটেড সংস্থার প্রতিনিধিত্ব করার এবং দায়ের করা অভিযোগ সম্পর্কে তাদের পক্ষ থেকে তথ্য প্রদান করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার সম্পর্কে বিবরণের জন্য আমাদের ওয়েবসাইট দেখুন।
- v. রেগুলেটেড সংস্থা দ্বারা অভিযোগ গ্রহণ করার পর, ১৫ দিনের মধ্যে প্রাসঙ্গিক নথিপত্রের সাথে লিখিত ভাবে প্রতিক্রিয়া জানাতে হবে। যদিও, রেগুলেটেড সংস্থা দ্বারা লিখিত ভাবে ওম্বাডসম্যান সমক্ষে সন্তোষজনক কারণ উপস্থাপনা করা হলে ওম্বাডসম্যানের বিবেচনা অনুযায়ী লিখিত উত্তর এবং নথিপত্র প্রদান করার জন্য সংস্থাকে উপযুক্ত সময় দেওয়া যেতে পারে।
- vi. যে কোনও পর্যায়ে যদি ওম্বাডসম্যান/ডেপুটি ওম্বাডসম্যান দেখেন যে স্কিমের অধীনে অভিযোগটি উপযুক্ত নয় তাহলে অভিযোগ অস্বীকার করা যেতে পারে।
- vii. যদি অভিযোগকারী প্রদত্ত রায়ের সাথে সন্তুষ্ট না হন তাহলে রায়ের প্রাপ্তি অথবা অভিযোগটি অস্বীকার হওয়ার ৩০ দিনের ভিতরে অ্যাপিলেট অথরিটির সমক্ষে আবেদন দায়ের করতে পারেন। আরবিআই-এর কনজিউমার এডুকেশন ও প্রোটেকশন বিভাগের এক্সিকিউটিভ ডাইরেক্টর-ইন চার্জকে এই স্কিমের অধীনে অ্যাপিলেট অথরিটি হিসেবে গণ্য করা হবে। যদি অ্যাপিলেট অথরিটি আশ্বস্ত হন যে নিশ্চিত সময়ের ভিতরে আবেদন না করার জন্য অভিযোগকারীর কাছে পর্যাপ্ত কারণ আছে তাহলে তিনি ৩০ দিন পর্যন্ত অতিরিক্ত সময় দিতে পারেন।

অভিযোগ অস্বীকার করার ভিত্তি:

- (১) এই স্কিমের অধীনে নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে পরিষেবায় অভাবের কোনও অভিযোগ স্বীকার করা হবে না।
 - (ক) রেগুলেটেড সংস্থার বাণিজ্যিক রায়/নির্ণয়;

- (খ) আউটসোর্সিং কন্ট্রাক্ট সংক্রান্ত ভেদর অথবা রেগুলেটেড সংস্থার মধ্যে কোনও বিবাদ
- (গ) ওম্বাডসম্যানকে সরাসরি না পাঠানো কোনও অভিযোগ;
- (ঘ) রেগুলেটেড সংস্থার ম্যানেজমেন্ট অথবা এক্সিকিউটিভের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- (ঙ) একটি বিবাদ যার জন্য সংবিধিবদ্ধ অথবা আইন প্রয়োগকারী সংস্থার আদেশ অনুযায়ী রেগুলেটেড সংস্থা দ্বারা ইতিমধ্যেই পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে;
- (চ) রিজার্ভ ব্যাঙ্কের এখতিয়ার বহির্ভূত কোনও পরিষেবা;
- (ছ) রেগুলেটেড সংস্থার মধ্যে কোনও বিবাদ;
- (জ) রেগুলেটেড সংস্থার কোনও কর্মচারী/মালিকের মধ্যে কোনও বিবাদ;
- (ঝ) এমন বিবাদ, যার জন্য ফ্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, ২০০৫-এর ধারা ১৮-তে সমাধান প্রদান করা হয়েছে;
- (ঞ) রেগুলেটেড সংস্থার গ্রাহকের সম্পর্কে কোনও বিবাদ যা স্কিমের অধীনের অন্তর্ভুক্ত নয়
- (২) এই স্কিমের অধীনে কোনও অভিযোগ স্বীকার করা হবে না, যদি:
- (ক) অভিযোগকারী স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করার আগে সংশ্লিষ্ট রেগুলেটেড সংস্থার সমক্ষে লিখিত ভাবে কোনও অভিযোগ দায়ের না করে থাকেন এবং -
- (i) রেগুলেটেড সংস্থা দ্বারা অভিযোগকে সম্পূর্ণ অথবা আংশিক ভাবে অস্বীকার করা হয়েছে অথবা অভিযোগকারী উত্তরের সাথে সন্তুষ্ট নন; অথবা রেগুলেটেড সংস্থা দ্বারা অভিযোগ গ্রহণ হওয়ার ৩০ দিন পর অভিযোগকারী কোনও উত্তর না পেয়ে থাকলে; এবং
- (ii) অভিযোগকারী দ্বারা দায়ের করা অভিযোগের জন্য রেগুলেটেড সংস্থার পক্ষ থেকে উত্তর পাওয়ার পর এক বছরের ভিতরে ওম্বাডসম্যানের সমক্ষে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে অথবা অভিযোগের তারিখের পর এক বছর ও ৩০ দিনের ভিতরে কোনও প্রতিক্রিয়া না পেয়ে থাকলে।
- (খ) অভিযোগটি গৃহীত পদক্ষেপের সম্পর্কে নয় যা ইতিমধ্যেই
- (i) ওম্বাডসম্যানের সমক্ষে বিচারাধীন অথবা ওম্বাডসম্যান দ্বারা নিষ্পত্তি করা হয়েছে, সেই একই অভিযোগকারীর থেকে গৃহীত হতে পারে বা নাও হতে পারে অথবা একজন বা তার চেয়ে বেশি অভিযোগকারী থেকে গৃহীত হতে পারে অথবা সংশ্লিষ্ট পক্ষের মধ্যে থেকে একজন অথবা তার চেয়ে বেশির থেকে গৃহীত হতে পারে।
- (ii) আদালত, ট্রাইবিউনাল অথবা আর্বিট্রেটর অথবা অন্য কোনও ফোরাম বা অথরিটির সমক্ষে বিচারাধীন; বা কোনও আদালত, ট্রাইবিউনাল বা অথরিটি বা অন্য কোনও ফোরাম বা অথরিটি দ্বারা তথ্যের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করা হয়েছে, এটি একজন অভিযোগকারীর পক্ষ থেকে গৃহীত হতে পারে অথবা একজন বা তার চেয়ে বেশি অভিযোগকারী/সংশ্লিষ্ট পক্ষ থেকে গৃহীত হতে পারে

(গ) অভিযোগ অপমানজনক, তুচ্ছ অথবা বিরক্তিকর প্রকৃতির নয়;

(ঘ) রেগুলেটেড সংস্থার সমক্ষে দায়ের করা অভিযোগ, এরকম দাবির জন্য লিমিটেশন অ্যাক্ট, ১৯৬৩-এর অধীনে প্রস্তাবিত সীমিত মেয়াদ সমাপ্তির আগে করা হয়েছিল;

(ঙ) স্কিমের ধারা ১১-তে নির্দিষ্ট অনুযায়ী অভিযোগকারী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেছেন

(চ) অভিযোগকারী দ্বারা ব্যক্তিগত ভাবে অথবা উকিল বাদে অন্য কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করানো যেতে পারে, যদি না উকিল নিজেই সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি না হন।

বিশদ বিবরণের জন্য অনুগ্রহ করে আরবিআই-এর ওয়েবসাইট www.rbi.org.in-এ উপলব্ধ স্কিমের বিবরণ দেখুন। এই স্কিমের প্রতিলিপি আমাদের শাখাগুলিতে উপলব্ধ, যা অনুরোধ করা হলে গ্রাহকদেরকে প্রদান করা হবে।

ওম্বাডসম্যান-এর সমক্ষে (দায়ের করার জন্য) অভিযোগ পত্র

[যোজনার ধারা ১১ (২)]

(অভিযোগকারীকে পূরণ করতে হবে)

সমস্ত স্থান অনিবার্ণ, যদি না অন্যথা উল্লেখ করা থাকে

প্রতি,

ওম্বাডসম্যান

ম্যাডাম/স্যার

বিষয়: (নথিভুক্ত
সংস্থার নাম)-এর (রেগুলেটেড সংস্থার শাখা অথবা
কার্যালয়ের স্থান)-এর বিরুদ্ধ অভিযোগ।

অভিযোগের বিবরণ:

১. অভিযোগকারীর নাম.....

২. আয়ু (বর্ষ).....

৩. লিঙ্গ.....

৪. অভিযোগকারীর সম্পূর্ণ

ঠিকানা.....

.....

.....

পিন কোড.....

ফোন নং. (যদি উপলব্ধ থাকে).....

মোবাইল নং.....

ইমেল (যদি উপলব্ধ থাকে)

৫. যার বিরুদ্ধে অভিযোগ করা হচ্ছে (রেগুলেটেড সংস্থার শাখা অথবা কার্যালয়ের নাম এবং সম্পূর্ণ
ঠিকানা).....

.....

.....

৬. রেগুলেটেড সংস্থার সাথে সম্পর্কের প্রকৃতি/অ্যাকাউন্ট নম্বর (যদি থাকে)

.....

৭. লেনদেনের তারিখ ও বিবরণ, যদি থাকে

.....

(ক) অভিযোগকারী দ্বারা রেগুলেটেড সংস্থার সমক্ষে দায়ের করা অভিযোগের তারিখ (অনুগ্রহ করে অভিযোগের একটি প্রতিলিপি সংযুক্ত করুন)

.....

(খ) অভিযোগকারী দ্বারা কি কোনও রিমাইন্ডার পাঠানো হয়েছিল? হ্যাঁ/না

(অনুগ্রহ করে রিমাইন্ডারের একটি প্রতিলিপি সংযুক্ত করুন)

.....

৮. অনুগ্রহ করে প্রাসঙ্গিক বাক্সে টিক চিহ্ন দিন (হ্যাঁ/না)

আপনার অভিযোগ কি:

(i)	আদালতে বিচারাধীন/সালিসের অধীনে রয়েছে?	হ্যাঁ	না
(ii)	কোনও আইনজীবী দ্বারা করা হয়েছে, যদিও আইনজীবী প্রভাবিত পক্ষ নয়?	হ্যাঁ	না
(iii)	নিষ্পত্তি করা হয়েছে অথবা ওম্বাডসম্যানের সমক্ষে সেই ভিত্তিতে প্রক্রিয়াধীন রয়েছে?	হ্যাঁ	না
(iv)	একটি রেগুলেটেড সংস্থার ম্যানেজমেন্ট অথবা এক্সিকিউটিভের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগের মতো?	হ্যাঁ	না
(v)	রেগুলেটেড সংস্থার মধ্যে বিবাদের ভিত্তিতে করা হয়েছে?	হ্যাঁ	না
(vi)	কর্মচারী ও মালিকের সম্পর্কের সাথে যুক্ত?	হ্যাঁ	না

৯. অভিযোগের বিষয় :

.....

১০. অভিযোগের বিবরণ:

(যদি জায়গা পর্যাপ্ত না হয় তাহলে অনুগ্রহ করে একটি পৃথক পৃষ্ঠা সংযুক্ত করুন)

.....

.....

.....

.....

আদালতের সমক্ষে বিচারাধীন/সালিসীর অধীনে - যদি সেই পদক্ষেপ সম্পর্কে অভিযোগ ইতিমধ্যেই কোনও আদালত, ট্রাইবিউনাল অথবা আর্বিট্রেটর অথবা অন্য কোনও অথরিটি দ্বারা ব্যক্তিগত ভাবে অথবা যৌথভাবে বিচারাধীন আছে/সেটির তথ্যের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।

১১. অভিযোগ প্রাপ্ত হওয়ার তারিখ থেকে ৩০ দিনের মেয়াদের মধ্যে রেগুলেটেড সংস্থা থেকে সেই বিষয়ে কোনও উত্তর পেয়েছেন কি না? হ্যাঁ/না (যদি হ্যাঁ হয়, তাহলে উত্তরের একটি প্রতিলিপি সংযুক্ত করুন)

১২. ওম্বাডসম্যানের থেকে যে ধরনের সমাধান দাবি করা হয়েছে

(অনুগ্রহ করে আপনার দাবির সমর্থনে ডকুমেন্টারি প্রমাণের একটি প্রতিলিপি সংযুক্ত করুন, যদি থাকে)

১৩. অভিযোগকারী দ্বারা ক্ষতিপূরণ হিসেবে দাবি করা অর্থের প্রকার এবং সীমা, যদি থাকে (অনুগ্রহ করে স্কিমের ধারা ১৫ (৪) এবং ১৫ (৫) দেখুন)

টা.

14. সংযুক্ত নথিপত্রের সূচি:

ঘোষণা

(i) আমি/আমরা, অভিযোগকারী এতদ্বারা ঘোষণা করছি:

ক) উপরোক্ত তথ্য সত্য এবং সঠিক; এবং

খ) আমি/আমরা উপরোক্ত তথ্যের মধ্যে এবং এর সাথে জমাকৃত নথিপত্রে কোনও রকম তথ্য গোপন করিনি অথবা ভুল ভাবে উপস্থাপনা করি নি।

(ii) স্কিমের ধারা ১০ (২)-এর ধারা অনুযায়ী স্বীকৃতির এক বছরের সমাপ্তি মেয়াদের আগে এই অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে।

আপার বিনীত

(অভিযোগকারী/অনুমোদিত প্রতিনিধির স্বাক্ষর)

অনুমোদন

যদি অভিযোগকারী নিজের পক্ষ থেকে ওমবাডসম্যানের সমক্ষে উপস্থিত হওয়ার অথবা বিবৃতি দেওয়ার জন্য কোনও ব্যক্তিকে নিয়োগ করতে ইচ্ছুক হন তাহলে নিম্নলিখিত ঘোষণা জমা করতে হবে।

আমি/আমরা.....এতদ্বারা শ্রী/শ্রীমতী..... কে আমার/আমাদের অনুমোদিত
প্রতিনিধি হিসেবে নিয়োগ করছি।

সম্পূর্ণ ঠিকানা.....

.....

.

পিন কোড.....

ফোন নং.....

মোবাইল নং.....

ই-মেল.....

(অভিযোগকারীর স্বাক্ষর)