

রিজার্ভ ব্যাংক – সমন্বিত ওষুডসম্যান স্কিম 2026 প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

❖ প্রযোজ্যতা:

সমন্বিত ওষুডসম্যান স্কিম, 2026 (“স্কিম”) 1 জুলাই 2026 থেকে কার্যকর হয়েছে। এই স্কিমের আওতাভুক্ত নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির (Regulated Entities) বিরুদ্ধে অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য একটি সাত্রীয়, দ্রুত, অ-বিরোধমূলক বিকল্প অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা প্রদান করাই এর উদ্দেশ্য।

এই স্কিম ব্যাংক অথবা নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি, অথবা নন-ব্যাংক প্রিপেইড পেমেন্ট ইনস্ট্রুমেন্টস ইস্যুকারী, অথবা ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি, অথবা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (“আরবিআই”) দ্বারা সময়ে সময়ে নির্দিষ্ট করা অন্য যেকোনো সংস্থার উপর, স্কিমের অধীনে বাদ দেওয়া সীমা ব্যতীত, প্রযোজ্য হবে;

❖ সংজ্ঞাসমূহ:

‘পরিষেবায় ত্রুটি’ অর্থাৎ নিয়ন্ত্রিত সংস্থা বিধিবদ্ধভাবে বা অন্যথায় প্রদান করতে বাধ্য এমন যেকোনো পরিষেবায় বিদ্যমান কোনো ঘাটতি বা অপরাপত্তা, যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা হানি হতে পারে বা না-ও হতে পারে;

‘আপিল কর্তৃপক্ষ’ অর্থাৎ রিজার্ভ ব্যাংকের গ্রাহক শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর;

‘অনুমোদিত প্রতিনিধি’ অর্থাৎ আইনজীবী ব্যতীত এমন একজন ব্যক্তি, যাকে আরবিআই ওষুডসম্যানের সামনে কার্যধারায় অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য যথাযথভাবে নিযুক্ত করে লিখিতভাবে অনুমোদন দেওয়া হয়েছে;

‘রায় (অ্যাওয়ার্ড)’ অর্থাৎ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে নিজের বাধ্যবাধকতাগুলি সুনির্দিষ্টভাবে পালনের জন্য আরবিআই ওষুডসম্যান কর্তৃক স্কিমের ধারা 15-এর অধীনে নিয়ন্ত্রিত সংস্থাকে জারি করা নির্দেশ;

‘অভিযোগ’ অর্থাৎ নিয়ন্ত্রিত সংস্থার পক্ষে পরিষেবায় ত্রুটির অভিযোগ করে, তার গ্রাহক বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধি কর্তৃক দাখিল করা লিখিত আবেদন, যেখানে স্কিমের বিধান অনুযায়ী প্রতিকার চাওয়া হয়;

‘গ্রাহক’ অর্থাৎ নিয়ন্ত্রিত সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত পরিষেবা ব্যবহার করেন, অথবা তার জন্য আবেদনকারী এমন একজন ব্যক্তি।

❖ স্কিমের অধীনে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি:

• অভিযোগের ভিত্তি:

নিয়ন্ত্রিত সংস্থার (“আরবিআই”) যেকোনো কার্য/অবহেলার কারণে পরিষেবায় ত্রুটি সৃষ্টি হলে, সে বিষয়ে ব্যক্তি স্বয়ং অথবা অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন;

• অভিযোগের গ্রহণযোগ্যতার ভিত্তি:

ক. নিম্নলিখিত শর্তগুলি পূরণ হলেই কেবল স্কিমের অধীনে একটি অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হবে:

- অভিযোগটি সরাসরি আরবিআই ওষুডসম্যানকে সম্বোধন করে করতে হবে। তবে, আরবিআইকে কেবল অনুলিপিতে উল্লিখিত/চিহ্নিত করা যোগাযোগ (ই-মেইলের মাধ্যমে হোক বা ভৌত আকারে) এতে অন্তর্ভুক্ত নয়; এবং
- অভিযোগটি অভিযোগকারী কর্তৃক স্বয়ং অথবা আইনজীবী ব্যতীত কোনো অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দাখিল করতে হবে, যদি না আইনজীবী নিজেই ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি হন; এবং
- অভিযোগকারী স্কিমের ধারা 11-এ নির্দিষ্ট সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করবেন; এবং
- অভিযোগটি প্রকৃতিগতভাবে অপমানজনক বা তুচ্ছ বা হয়রানিমূলক হবে না; এবং

- v. অভিযোগকারী স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে প্রথমে লিখিতভাবে বা অন্য যেকোনো মাধ্যমে অভিযোগ করে থাকবেন, যেখানে অভিযোগ করার প্রমাণ অভিযোগকারী উপস্থাপন করতে পারবেন; এবং
- vi. নিয়ন্ত্রিত সংস্থা অভিযোগ প্রাপ্তির পর অভিযোগকারী 30 দিনের মধ্যে অথবা রিজার্ভ ব্যাংক, ন্যাশনাল পেমেণ্টস কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া, অথবা কার্ড নেটওয়ার্ক নির্দেশিকা অনুযায়ী, যদি থাকে, নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে (এর মধ্যে যেটি বেশি) কোনো উত্তর না পেয়ে থাকেন; অথবা অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত উত্তর/নিরসনে সন্তুষ্ট না হন; এবং
- vii. অভিযোগটি, উপ-ধারা (1)(চ)-তে নির্দিষ্ট সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ অথবা সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থা থেকে প্রাপ্ত সর্বশেষ যোগাযোগের তারিখ, এর মধ্যে যেটি পরবর্তী, তা থেকে 90 দিনের মধ্যে আরবিআই ওষুডসম্যানের কাছে করতে হবে; এবং
- viii. এমন দাবির জন্য তামাদি আইন (Limitation Act), 1963-এর অধীনে নির্ধারিত তামাদির সময়সীমা শেষ হওয়ার আগেই নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে অভিযোগ করতে হবে।

খ. অভিযোগটি একই অভিযোগ সম্পর্কিত হবে না যা ইতিমধ্যে:

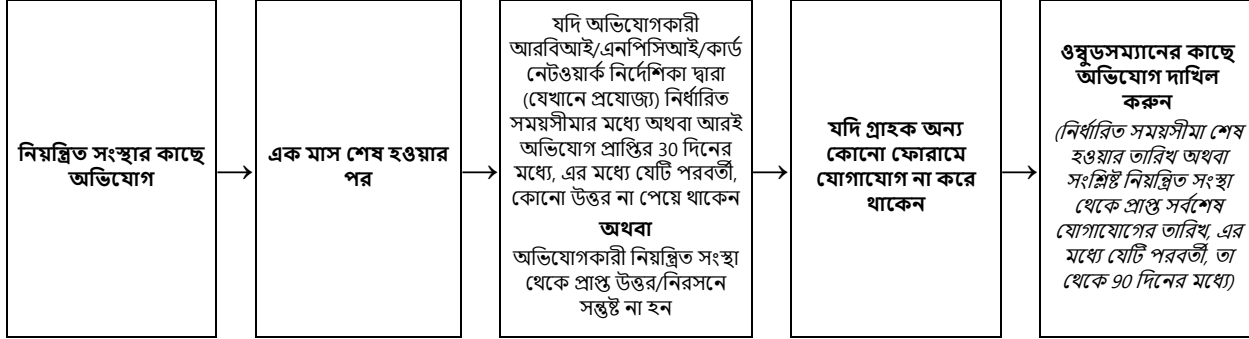
- i. আরবিআই ওষুডসম্যানের কার্যালয়ের সামনে বিচারাধীন রয়েছে, তা একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে হোক;
- ii. আরবিআই ওষুডসম্যানের কার্যালয় কর্তৃক গুণাগুণের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করা হয়েছে বা বিবেচনা করা হয়েছে, তা একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে হোক;
- iii. কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল অথবা সালিস (Arbitrator) অথবা অন্য কোনো বিচারিক বা আধা-বিচারিক ফোরামের সামনে বিচারাধীন রয়েছে, তা একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে হোক;
- iv. কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল অথবা সালিস অথবা অন্য কোনো বিচারিক বা আধা-বিচারিক ফোরাম কর্তৃক গুণাগুণের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করা হয়েছে বা বিবেচনা করা হয়েছে, তা একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে হোক;

• স্কিমের অধীনে অভিযোগ গ্রহণযোগ্য না হওয়ার ভিত্তিগুলি নিম্নলিখিত ধরনের বিষয় অন্তর্ভুক্ত করে:

- ক. নিয়ন্ত্রিত সংস্থার বাণিজ্যিক বিচার/সিদ্ধান্ত;
- খ. কোনো বিক্রেতা ও নিয়ন্ত্রিত সংস্থার মধ্যে বিবাদ;
- গ. নিয়ন্ত্রিত সংস্থার ব্যবস্থাপনা বা আধিকারিকদের বিরুদ্ধে অভিযোগ;
- ঘ. এমন বিবাদ যেখানে বিচারিক/আধা-বিচারিক অথবা বিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ পালনে পদক্ষেপ শুরু করা হয়েছে;
- ঙ. আরবিআই-এর নিয়ন্ত্রক পরিধির বাইরের পরিষেবা;
- চ. নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির মধ্যে বিবাদ;
- ছ. নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্ক সংক্রান্ত বিবাদ;
- জ. এমন অভিযোগ যার জন্য ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, 2005-এর ধারা 18-এ প্রতিকার প্রদান করা হয়েছে; এবং
- ঝ. স্কিমের অধীনে অন্তর্ভুক্ত নয় এমন নিয়ন্ত্রিত সংস্থার গ্রাহকদের সংক্রান্ত অভিযোগ।

স্কিমের উপ-ধারা (1)-এ নির্দিষ্ট যোগ্যতার শর্ত পূরণ না করা অভিযোগসমূহ এবং স্কিমের উপ-ধারা (2)-এ উল্লিখিত অভিযোগসমূহ, অভিযোগকারীকে যথাযথ জ্ঞাপনসহ, আর কোনো পরীক্ষা ছাড়াই, শুরুতেই গ্রহণযোগ্য নয় বলে গণ্য করে প্রত্যাখ্যান করা হবে।

❖ অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া:



নাম ও যোগাযোগের বিবরণ নাম: সোনাল কুমার পদবি: প্রধান নোডাল অফিসার টেলিফোন নং: +91 8047168295 ই-মেইল আইডি: nodalofficer@godrejfinance.com (যদি অভিযোগকারী 15 কর্মদিবসের মধ্যে সন্তোষজনক উত্তর না পেয়ে থাকেন)	আরবিআই ওষুডসম্যানের অভিযোগ দাখিল পোর্টাল: https://cms.rbi.org.in ই-মেইল বা ভৌত মাধ্যমের জন্য কেন্দ্রীভূত রসিদ ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রের (CRPC) যোগাযোগের বিবরণ: ই-মেইল আইডি: crpc@rbi.org.in ঠিকানা: কেন্দ্রীভূত রসিদ ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (CRPC), ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160017 টোল ফ্রি নং – 14448 (অভিযোগের 30 দিনের মধ্যে কোনো উত্তর না পাওয়া গেলে অথবা অভিযোগ সম্পূর্ণ/আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যাত হলে এবং গ্রাহক উত্তরে অসন্তুষ্ট থাকলে)
--	---

❖ আপিল কর্তৃপক্ষের সামনে আপিল:

স্কিমের ধারা 15(1)-এর অধীনে কোনো রায় (অ্যাওয়ার্ড) দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত অভিযোগকারী, রায় প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর, গ্রাহক শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ (CEPD), আরবিআই-এর সামনে আপিল করতে পারেন;

অভিযোগকারীর নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আপিল না করার যথেষ্ট কারণ ছিল বলে নিশ্চিত হলে, আপিল কর্তৃপক্ষ 30 দিনের বেশি নয় এমন একটি অতিরিক্ত সময়কাল মঞ্জুর করতে পারেন।

❖ অভিযোগের নিরসন:

- আরবিআই ওষুডসম্যানের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির হয়।
- নিয়ন্ত্রিত সংস্থা, অভিযোগ প্রাপ্তির পর, অভিযোগে করা বক্তব্য সম্পর্কে তার লিখিত উত্তর, যে নথিগুলির উপর সে নির্ভর করে তার অনুলিপি সংযুক্ত করে, আরবিআই ওষুডসম্যানের কার্যালয়ের সামনে 15 দিনের মধ্যে দাখিল করবে।
তবে আরবিআই ওষুডসম্যানের কার্যালয়, নিয়ন্ত্রিত সংস্থার লিখিত অনুরোধে, তার লিখিত উত্তর ও নথি দাখিলের জন্য উপযুক্ত বলে বিবেচিত অতিরিক্ত সময় মঞ্জুর করতে পারে।
- আরবিআই ওষুডসম্যান, প্রয়োজন মনে করলে এবং অভিযোগের পরিস্থিতির ভিত্তিতে, অভিযোগের পূর্ণ বা আংশিক নিরসন ও নিষ্পত্তির দিকে নিয়ে যেতে পারে এমন পদক্ষেপ নিতে যেকোনো পর্যায়ে নিয়ন্ত্রিত সংস্থাকে একটি পরামর্শ (advisory) জারি করতে পারে, এবং
 - (ক) যদি নিয়ন্ত্রিত সংস্থা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পদক্ষেপ নেয় ও পরামর্শ অনুসরণ করে এবং অভিযোগকারী তা গ্রহণ করেন, তবে অভিযোগটি ধারা 14(8)(খ)-এর অধীনে বন্ধ করা হবে;
 - (খ) যদি অভিযোগকারী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সাড়া না দেন অথবা ভিত্তিহীন বলে প্রতীয়মান কোনো আপত্তি উত্থাপন করেন, তবে অভিযোগটি যথাক্রমে ধারা 14(8)(ক) অথবা ধারা 14(8)(ঘ)-এর অধীনে বন্ধ করা হবে;
- সুবিধা প্রদান, সমঝোতা অথবা মধ্যস্থতার মাধ্যমে নিষ্পত্তিকে উৎসাহিত করে; নিষ্পত্তি না হলে, রায়/আদেশ জারি করতে পারে।

❖ দ্রষ্টব্য:

- এটি একটি বিকল্প বিবাদ নিরসন ব্যবস্থা।
- অভিযোগকারী আদালত, ট্রাইব্যুনাল অথবা সালিস অথবা অন্য যেকোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ করতে স্বাধীন।
- স্কিমের আরও বিবরণের জন্য <https://www.rbi.org.in> দেখুন।