

গ্রাহকদের অভিযোগনিষ্পত্তির জন্য একটি ব্যবস্থা প্রদানের জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (আরবিআই) একটি "ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, ২০২১" (এর পরে "ইন্টিগ্রেটেড স্কিম" নামে পরিচিত) চালু করেছে, যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত গ্রাহকদের অভিযোগগুলি দ্রুত এবং শাস্ত্রীয় উপায়ে সমাধান করে।

এই প্রকল্পটি আরবিআই নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির দ্বারা প্রদত্ত বিভিন্ন পরিষেবার গ্রাহকদের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনাশক্তিশালী করার উপর জোর দেয়। এই প্রকল্পটি আরবিআই ওম্বুডসম্যান প্রক্রিয়াটিকে নিরপেক্ষ করে 'এক জাতি এক লোকপাল' পদ্ধতি গ্রহণ করে।

এই প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি নিম্নরূপ:

- কোন প্রকল্পের অধীনে তিনি ওম্বুডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করবেন তা চিহ্নিত করার জন্য অভিযোগকারীর আর প্রয়োজন হবে না।
- স্কিমটি 'পরিষেবার ঘাটতি' কে একটি নির্দিষ্ট তালিকা সহ অভিযোগ দায়েরকারার ভিত্তি হিসাবে সংজ্ঞায়িত করে। অতএব, অভিযোগগুলি কেবল "স্কিমে তালিকাভুক্ত ভিত্তির আওতাভুক্ত নয়" বলে প্রত্যাখ্যান করা হবে না।
- এই প্রকল্পটি প্রতিটি লোকপাল অফিসের এখতিয়ার কেড়ে নিয়েছে।
- যে কোনও ভাষায় শারীরিক এবং ইমেল অভিযোগপ্রাপ্তি এবং প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণের জন্য আরবিআই, চণ্ডীগড়ে একটি কেন্দ্রীভূত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র স্থাপন করা হয়েছে।
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার প্রতিনিধিত্ব করার এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার বিরুদ্ধে গ্রাহকদের দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে তথ্য প্রদানের দায়িত্ব হবে পাবলিক সেক্টর ব্যাংকবা সমতুল্য মহাব্যবস্থাপক পদমর্যাদার প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের দায়িত্ব।
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার সন্তোষজনক এবং সমন্বয়যোগ্য তথ্য / নথি জমা না দেওয়ার জন্য ওম্বুডসম্যান কর্তৃক তার বিরুদ্ধে কোনও পুরস্কার জারি করা হয় এমন ক্ষেত্রে আপিল করার অধিকার থাকবে না।

আরবিআইয়ের ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগের দায়িত্বে থাকা নির্বাহী পরিচালক এই প্রকল্পের অধীনে আপিল কর্তৃপক্ষ হবেন। স্কিমের অনুচ্ছেদ 18 অনুসারে, আমরা নিশ্চিত করতে চাই যে আমাদের গ্রাহকরা এই প্রকল্পের উদ্দেশ্য এবং এর অধীনে উপলব্ধ প্রতিকার সম্পর্কে সচেতন। ইন্টিগ্রেটেড স্কিম অ্যাক্সেস করা যেতে পারে **(স্কিমের লিঙ্কটি এখানে উল্লেখ করা যেতে পারে)।**

কোন অভিযোগগুলি গ্রহণযোগ্য নয়?

পরিষেবার ঘাটতির জন্য কোনও অভিযোগ এই প্রকল্পের অধীনে সম্পর্কিত বিষয়গুলিতে রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য হবে না:

(1) পরিষেবার ঘাটতির জন্য কোনও অভিযোগ এই প্রকল্পের অধীনে সম্পর্কিত বিষয়গুলিতে থাকবে না:

- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার বাণিজ্যিক বিচার / বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- আউটসোর্সিং চুক্তি সম্পর্কিত একটি বিক্রোতা এবং একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ;
- ওম্বুডসম্যানের কাছে সরাসরি সম্বোধন না করা একটি অভিযোগ;
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- একটি বিরোধ যেখানে একটি বিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা পদক্ষেপ শুরু করা হয়;
- রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রকের আওতাধীন নয় এমন একটি পরিষেবা;
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ; এবং
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের সাথে জড়িত একটি বিরোধ।

(2) এই প্রকল্পের অধীনে কোনও অভিযোগ মিথ্যা হবে না যতক্ষণ না:

- অভিযোগকারী, এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ করার আগে, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং -
 - (i) অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা প্রত্যাখ্যান করা হয়েছিল, এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নন; অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনও উত্তর পাননি; এবং
 - (ii) অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে অভিযোগের উত্তর পাওয়ার এক বছরের মধ্যে বা যেখানে কোনও উত্তর পাওয়া যায় না, অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে ওম্বুডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করা হয়।
- অভিযোগটি একই কারণের সাথে সম্পর্কিত নয় যা ইতিমধ্যে রয়েছে-

- (i) একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, অথবা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, ওম্বুডসম্যান কর্তৃক যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা নিষ্পত্তি করা;
- (ii) কোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশ বা অন্য কোন ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের নিকট বিচারাধীন; অথবা, যে কোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা মধ্যস্থতাকারী বা অন্য কোন ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী / পক্ষের সাথে মেরিটের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা নিষ্পত্তি করা;
- অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিদ্রোহপূর্ণ প্রকৃতির নয়;
 - এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963 এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল;
 - অভিযোগকারী প্রকল্পের ধারা 11 এ উল্লিখিত সম্পূর্ণ তথ্য সরবরাহ করে; • অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা আইনজীবী ব্যতীত অন্য কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা হয় যদি না অ্যাডভোকেট সংস্কৃদ্ধ ব্যক্তি হন।

ব্যাখ্যা ১: উপ-ধারা (২) (ক) এর উদ্দেশ্যে, 'লিখিত অভিযোগ' বলতে অন্য উপায়ে করা অভিযোগকে অন্তর্ভুক্ত করবে যেখানে অভিযোগকারী অভিযোগ করার প্রমাণ উপস্থাপন করতে পারবেন।

ব্যাখ্যা ২: উপ-ধারা (২) (খ) (২) এর উদ্দেশ্য পূরণকল্পে, একই কারণে সংঘটিত অভিযোগের মধ্যে আদালত বা ট্রাইব্যুনালে বিচারাধীন বা সিদ্ধান্ত গৃহীত ফৌজদারি কার্যক্রম বা ফৌজদারি অপরাধে শুরু হওয়া কোনও পুলিশ তদন্ত অন্তর্ভুক্ত নয়।

একজন গ্রাহক কিভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?

<https://cms.rbi.org.in> পর্যন্ত অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা যাবে।

ডেডিকেটেড ই-মেইল "crpc@rbi.org.in" এর মাধ্যমেও অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে বা ফিজিক্যাল মোডে চণ্ডীগড়ের সেক্টর ১৭-এর চতুর্থ তলায় ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কে স্থাপিত 'সেন্ট্রালইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রেসেসিং সেন্টার' 160017-এ পাঠানো যেতে পারে। উপরন্তু, একটি টোল-ফ্রি নম্বর সহ একটি যোগাযোগ কেন্দ্র - 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:15)।

এই প্রকল্পের একটি অনুলিপি আরবিআই ওয়েবসাইট এবং সিএমএস পোর্টালে (<https://cms.rbi.org.in>) উপলব্ধ। জালান কেমিক্যাল ইন্ডাস্ট্রিজ প্রাইভেট লিমিটেড একটি নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থা হিসাবে ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিমও প্রদর্শন করেছে। এই প্রকল্পটি ১২ নভেম্বর ২০২১ থেকে কার্যকর হবে। অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি, অভিযোগ ফর্ম ইত্যাদি সম্পর্কে আরও কোনও বিবরণের জন্য, গ্রাহক তার ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত স্কিমটি দেখতে পারেন।

কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ

| নাম | অফিসের ঠিকানা | যোগাযোগ সংখ্যা | ইমেইল আইডি |
|----------------|---|----------------|------------------|
| জনাব রাজেশ জৈন | অফিস: ২৭ এবি রয়ড স্ট্রিট, অভিনন্দন, জিআর ফ্লোর, কলকাতা-700016। | 033- 6646 1500 | nodal@jacipl.com |

প্রকল্পের আরও বিবরণের জন্য <https://jacipl.com/> এবং www.rbi.org দেখুন