

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক -একত্ৰীকৃত লোকপাল আঁচনি (RB-IOS), 2026 গুৰুত্বপূৰ্ণ বৈশিষ্ট্যসমূহ

আঁচনি আৰু গুৰুত্বপূৰ্ণ বৈশিষ্ট্যসমূহৰ বিষয়ে

হৈছে আৰবিআইৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানসমূহৰ (RE) গ্ৰাহকসকলৰ বাবে প্ৰতিষ্ঠা কৰা এটা একীকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা। এই আঁচনিখন পূৰ্বৰ 2021-ৰ একত্ৰীকৃত লোকপাল আঁচনিৰ স্থানত 1 জুলাই, 2026ৰ পৰা কাৰ্যকৰী কৰা হ'ব। ইয়াৰ প্ৰাথমিক উদ্দেশ্য হৈছে আঁচনিখনৰ আওতাত থকা নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানসমূহৰ বিৰুদ্ধে অহা অভিযোগসমূহ সমাধানৰ বাবে এক কম খৰচী, ক্ষিপ্ৰ আৰু বিবাদমুক্ত বৈকল্পিক অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা প্ৰদান কৰা।

প্ৰযোজ্যতা

কোনো গ্ৰাহকে এটা আৰবিআইৰ সেৱাত ত্ৰুটি বা আসোঁৱাহৰ বাবে ভুক্তভোগী হ'লে এই আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ অধিকাৰী হ'ব। এই আঁচনিৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্ত থকা প্ৰতিষ্ঠানসমূহৰ ভিতৰত **বাণিজ্যিক বেংক, আঞ্চলিক গ্ৰামীণ বেংক, সমবায় বেংক, যোগ্য অনা-বেংকিং বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠান (NBFC), নন-বেংকিং প্ৰিপেইড পেমেণ্ট ইনষ্ট্ৰুমেণ্ট (PPI) ইচ্ছুকাৰী আৰু ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন কোম্পানীসমূহ** অন্যতম।

আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ পদ্ধতি

A. অভিযোগৰ কাৰণসমূহ:

সেৱাৰ ত্ৰুটিৰ ফলত এটা আৰবিআই(RE) কোনো কাৰ্য বা গাফিলতিৰ ফলত ক্ষুৰ্ণ হোৱা যিকোনো গ্ৰাহকে ব্যক্তিগতভাৱে অথবা এজন কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে এই আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

“কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধি” বুলিলে এজন অধিবক্তাৰ বাহিৰে আন ব্যক্তিক বুজায়, যাক আৰবিআই লোকপালৰ সন্মুখত চলি থকা কাৰ্যধাৰাত অভিযোগকাৰীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ লিখিতভাৱে যথাযথভাৱে নিযুক্ত আৰু কৰ্তৃত্ব প্ৰদান কৰা হয়।

B. অভিযোগ গ্ৰহণযোগ্যতাৰ ভিত্তিসমূহ:

I. আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ তলত দিয়া চৰ্তসমূহ পূৰণ হ'লেহে অভিযোগটো সমাধানৰ ব্যৱস্থা কৰিব পৰা যাব:

- অভিযোগটো পোনপটীয়াকৈ আৰবিআইৰ লোকপাললৈ প্ৰেৰণ কৰা হৈছে। ইয়াত এনেধৰণৰ যোগাযোগ বা পত্ৰ অন্তৰ্ভুক্ত নহ'ব য'ত ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকক কেৱল এটা প্ৰতিলিপি (ই-মেইল বা লিখিত ৰূপত) প্ৰদান/মাৰ্ক কৰা হৈছে; আৰু
- অভিযোগকাৰীয়ে ব্যক্তিগতভাৱে বা অধিবক্তাৰ বাহিৰে আন কোনো অনুমোদিত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰে যদিহে অধিবক্তাজন ক্ষতিগ্ৰস্ত ব্যক্তি নহয়; আৰু
- অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিৰ দফা 11ত উল্লেখ কৰা ধৰণে সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান কৰে; আৰু
- অভিযোগটো গালি-গালাজ বা তুচ্ছ বা বিৰক্তিকৰ প্ৰকৃতিৰ নহয়; আৰু
- অভিযোগকাৰীয়ে প্ৰথমে লিখিতভাৱে বা অন্য কোনো পদ্ধতিৰ জৰিয়তে সংশ্লিষ্ট আৰবিআইলৈ অভিযোগ দিছিল, য'ত আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ দিয়াৰ আগতে অভিযোগকাৰীয়ে এনে অভিযোগ দিয়াৰ প্ৰমাণ দাখিল কৰিব পাৰে; আৰু
- অভিযোগকাৰীয়ে 30 দিনৰ ভিতৰত বা ৰিজাৰ্ভ বেংক, ভাৰতীয় ৰাষ্ট্ৰীয় পেমেণ্ট কৰ্পৰেশ্যনে নিৰ্দিষ্ট কৰা সময়ৰ ভিতৰত বা কাৰ্ড নেটৱৰ্কৰ নিৰ্দেশনাৰ অধীনত, যদি আছে, যিটো আৰবিআইলৈ অভিযোগ লাভ কৰাৰ পিছত যিটো বেছি, কোনো উত্তৰ লাভ কৰা নাই; বা অভিযোগকাৰী আৰ ইয়ে প্ৰদান কৰা উত্তৰ / সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহয়; আৰু
- উপ-ধাৰা (1)(f) ত উল্লেখ কৰা সময়সীমাৰ ম্যাদ উকলি যোৱাৰ তাৰিখ বা সংশ্লিষ্ট আৰবিআইৰ পৰা শেষ যোগাযোগৰ তাৰিখৰ পৰা 90 দিনৰ ভিতৰত অভিযোগ আৰবিআইৰ লোকপালক দাখিল কৰা হয়, যিটো পিছৰ; আৰু
- অভিযোগটো একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰা বা এজন বা ততোধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে লাভ কৰা হওক বা নহওক, ইতিমধ্যে আৰ বি আইৰ ন্যায়াধীশৰ কাৰ্যালয়ৰ সন্মুখত বিচাৰাধীন হৈ থকা একেটা অভিযোগৰ সৈতে জড়িত নহয়; অথবা

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ড বেংক -একত্ৰীকৃত লোকপাল আঁচনি (RB-IOS), 2026

গুৰুত্বপূৰ্ণ বৈশিষ্ট্যসমূহ

- i. অভিযোগটো একেটা সমস্যাৰ সৈতে জড়িত হ'ব নোৱাৰিব, যিটো ইতিপূৰ্বেই আৰবিআই লোকপালৰ কাৰ্যালয়ত বিচাৰাধীন হৈ আছে; লাগিলে সেই অভিযোগ একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰাই অহা হওক বা আন এজন বা ততোধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে যুটীয়াভাৱে অহা হওক। আৰু
- j. অভিযোগটো একেটা সমস্যাৰ সৈতে জড়িত হ'ব নোৱাৰিব, যিটো ইতিপূৰ্বেই কোনো আদালত, ন্যায়াধীকৰণ, চালিচী বা আন কোনো ন্যায়িক বা অৰ্ধ-ন্যায়িক মঞ্চত নিষ্পত্তি বা বিচাৰাধীন হৈ আছে; লাগিলে সেই অভিযোগ একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰাই অহা হওক বা আন এজন বা ততোধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে যুটীয়াভাৱে অহা হওক;
- k. অভিযোগটো একেটা সমস্যাৰ সৈতে জড়িত হ'ব নোৱাৰিব, যিটো ইতিপূৰ্বেই কোনো আদালত, ন্যায়াধীকৰণ বা চালিচী বা অন্য কোনো ন্যায়িক বা অৰ্ধ-ন্যায়িক মঞ্চত দ্বাৰা নিষ্পত্তি বা বিচাৰাধীন হৈ আছে; লাগিলে সেই অভিযোগ একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰাই অহা হওক বা আন এজন বা ততোধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে যুটীয়াভাৱে অহা হওক। আৰু
- l. আৰহক অভিযোগটো এনে দাবীৰ বাবে সীমাবদ্ধতা আইন, 1963ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সীমাবদ্ধতাৰ সময়সীমা শেষ হোৱাৰ আগতেই কৰা হৈছিল।

II. তলত উল্লেখ কৰা বিষয়সমূহৰ সৈতে জড়িত অভিযোগসমূহ আঁচনিৰ পৰিসৰৰ পৰা বাদ দিয়া হৈছে :

- a. আৰহৰ বাণিজ্যিক বিচাৰ বা সিদ্ধান্তৰ সৈতে জড়িত বিষয়সমূহ;;
- b. বিক্ৰেতা আৰু আৰহৰ মাজত বিবাদ;;
- c. আৰহৰ মেনেজমেন্ট বা কাৰ্যবাহীৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ;;
- d. ন্যায়িক/অৰ্ধ-ন্যায়িক বা বিধিগত বা আইন প্ৰয়োগকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ মানি চলি আৰহৰ কাৰ্য্যৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা অভিযোগ;
- e. ৰিজাৰ্ড বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ পৰিসৰৰ ভিতৰত নথকা সেৱা;;
- f. আৰহসমূহৰ মাজত বিবাদ;
- g. আৰহৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্কৰ সৈতে জড়িত বিবাদ;;
- h. ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন কোম্পানীজ (ৰেগুলেশ্যন) এণ্ট, 2005-ৰ ধাৰা 18ত প্ৰতিকাৰৰ ব্যৱস্থা কৰা অভিযোগ; আৰু
- i. আঁচনিৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্ত নোহোৱা আৰহৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে জড়িত অভিযোগ।

III. অভিযোগসমূহ যিবোৰ ওপৰৰ দফা (I)-ৰ অধীনত উল্লেখ কৰা যোগ্যতাৰ চৰ্তসমূহ পূৰণ নকৰে আৰু দফা (II)-ত উল্লেখ কৰা অভিযোগসমূহ, কোনো ধৰণৰ অতিৰিক্ত পৰীক্ষা-নিৰীক্ষা নকৰাকৈয়ে আৰম্ভণিতেই গ্ৰহণযোগ্য নহয় বুলি নাকচ কৰা হ'ব, আৰু এই সন্দৰ্ভত অভিযোগকাৰীক যথোচিতভাৱে অৱগত কৰা হ'ব।

অভিযোগ দাখিলৰ প্ৰক্ৰিয়া

অভিযোগসমূহ তলত দিয়া সূত্ৰসমূহৰ জৰিয়তে দাখিল কৰিব পাৰিব :

(1) আৰবিআইৰ অভিযোগ পৰিচালনা ব্যৱস্থা পৰ্টেল cms.rbi.org.in ৰ জৰিয়তে অনলাইন;

(2) ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ড বেংকলৈ ইমেইল ঠিকনাৰ দ্বাৰা

(3) CRPC-ৰ উদ্দেশ্যে অভিযোগকাৰী বা তেওঁলোকৰ অনুমোদিত প্ৰতিনিধিৰ দ্বাৰা যথাযথভাৱে স্বাক্ষৰিত পত্ৰ ভৌতিক ৰূপত ঠিকনাত ডাক বা হাতেৰে ডেলিভাৰীৰ দ্বাৰা। যিকোনো আৰবিআইৰ কাৰ্যালয়ত দাখিল কৰা অভিযোগসমূহ পৰৱৰ্তী প্ৰক্ৰিয়াৰ বাবে স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে CRPC-লৈ প্ৰেৰণ কৰা হ'ব। (ঠিকনা: কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ, 4th ফ্ল'ৰ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ড বেংক, ছেক্টৰ -17, চেণ্ট্ৰেল ভিষ্টা, চণ্ডীগড় - 160017)

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক -একত্ৰীকৃত লোকপাল আঁচনি (RB-IOS), 2026

গুৰুত্বপূৰ্ণ বৈশিষ্ট্যসমূহ

আপোনাৰ আৰইৰ সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰক

প্ৰথমে আৰ ইৰ আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাষ চাপিব লাগে। এই পদক্ষেপটো বাধ্যতামূলক — প্ৰথমে বেংকত পঞ্জীয়ন নকৰাকৈ লোকপালৰ সৈতে পোনপটীমাকৈ যোগাযোগ কৰিব নোৱাৰিব।

লাভ কৰা উত্তৰ সন্তোষজনক নহয় বা অভিযোগ আংশিকভাৱে সমাধান কৰা হয় / সম্পূৰ্ণৰূপে নাকচ কৰা হয় বা অভিযোগ পঞ্জীয়নৰ 30 দিনৰ ভিতৰত কোনো উত্তৰ পোৱা নাযায়

লোকপালৰ সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰক

ড অনলাইনত, ইমেইলযোগে, বা স্বাক্ষৰিত ভৌতিক আকাৰত কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰতিক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ (CRPC) লৈ অভিযোগ দাখিল কৰক।
(আৰ ইড পঞ্জীয়ন কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 1 বছৰৰ ভিতৰত; বা আৰ ইৰ পৰা শেষ যোগাযোগ, যিটো পিছৰ)

30 দিনৰ পিছত

যদি গ্ৰাহকে আন কোনো মঞ্চৰ কাষ চাপিব পৰা নাই

আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত আপীল কৰা

- (1) কোনো ৰায়ৰ দ্বাৰা অসন্তুষ্ট হোৱা অভিযোগকাৰীয়ে, সেই ৰায় লাভ কৰা তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ (ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ গ্ৰাহক শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা বিভাগৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত কাৰ্যবাহী সঞ্চালক) ওচৰত আপীল দাখিল কৰিব পাৰে।
- (2) অৱশ্যে চৰ্ত এই যে, যদি আপীল কৰ্তৃপক্ষ সন্তুষ্ট হয় যে নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত আপীল দাখিল কৰিব নোৱাৰাৰ বাবে অভিযোগকাৰীৰ উপযুক্ত কাৰণ আছে, তেন্তে তেওঁ সৰ্বাধিক অতিৰিক্ত 30 দিনৰ সময়সীমা মঞ্জুৰ কৰিব পাৰে।

আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত আৰবিআই লোকপালৰ ৰায়

- (1) দফা 16-ৰ অধীনত অভিযোগ নাকচ নকৰালৈকে আৰবিআইৰ লোকপালে ৰায় প্ৰদান কৰিব লাগিব যদিহে:
 - a) দফা 14(3)ত গণনা কৰা ধৰণে আৰইয়ে নথিপত্ৰ/তথ্য প্ৰদান নকৰা; অথবা
 - b) আৰবিআইৰ লোকপালৰ সন্মুখত ৰখা নথিপত্ৰ আৰু সামগ্ৰীৰ ভিত্তিত দফা 14(8)ৰ অধীনত বিষয়টো সমাধান নোহোৱা।
যদিহে ৰায় প্ৰদান কৰাৰ আগতে দুয়োপক্ষকে শুনানিৰ যুক্তিসংগত সুযোগ (মৌখিক বা লিখিতভাৱে) দিয়া হয়।
- (2) ৰায়ৰ প্ৰতিলিপি অভিযোগকাৰী আৰু আৰইলৈ প্ৰেৰণ কৰা হ'ব।
- (3) প্ৰদান কৰা ৰায়টো বাতিল আৰু কাৰ্যহীন বুলি গণ্য কৰা হ'ব, যদিহে অভিযোগকাৰীয়ে সেই ৰায়ৰ প্ৰতিলিপি লাভ কৰা তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত উক্ত দাবীৰ সম্পূৰ্ণ আৰু চূড়ান্ত নিষ্পত্তি হিচাপে ৰায়টো গ্ৰহণ কৰাৰ এখন স্বীকৃতি পত্ৰ সংশ্লিষ্ট আৰইক প্ৰদান নকৰে।
- (4) আৰই-এ অভিযোগকাৰীৰ পৰা স্বীকৃতি পত্ৰ লাভ কৰা তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত, উক্ত ৰায় মানি চলিব লাগিব আৰু সেই সন্মতিৰ কথা আৰবিআই লোকপালক অৱগত কৰিব লাগিব, অথবা দফা 17-ৰ বিধানসমূহৰ অধীনত আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত আপীল কৰিব পাৰিব।
- (5) আঁচনিৰ অধীনত গ্ৰহণযোগ্য ক্ষতিপূৰণৰ পৰিমাণ:
 - a) আঁচনিৰ অধীনত বিবেচনা কৰিব পৰা বিবাদৰ লগত জড়িত ধনৰ কোনো সীমা নাই।
 - b) আঁচনিখনে পৰিণামস্বৰূপে হোৱা লোকচানৰ বাবে ₹30 লাখ পৰ্যন্ত ক্ষতিপূৰণৰ অনুমতি দিয়ে
 - c) আঁচনিখনে অভিযোগকাৰীয়ে ভোগা হাৰাশাস্তি/মানসিক যন্ত্ৰণাৰ ক্ষতিপূৰণ ₹3 লাখ পৰ্যন্ত অনুমতি দিয়ে।

টোকা

- এইয়া এক বৈকল্পিক বিবাদ মিমাংসাৰ ব্যৱস্থাপনা
- অভিযোগকাৰীয়ে আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা অন্য কোনো কৰ্তৃত্বৰ মঞ্চৰ কাষ চাপিবলৈ স্বাধীন।
[অধিক বিৱৰণৰ বাবে অনুগ্ৰহ কৰি আইআইএফএলৰ ৱেবছাইট https://www.iifl.com/](https://www.iifl.com/) বা আৰবিআইৰ ৱেবছাইট https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf ত উপলব্ধ আঁচনিৰ বিৱৰণ চাওক
- আঁচনিৰ কপি আমাৰ শাখাৰ ওচৰতো উপলব্ধ।