

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক- ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম, ২০২১ এর প্রধান বৈশিষ্ট্য

গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি সিস্টেম সরবরাহ করার জন্য, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (আরবিআই) একটি "ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম, ২০২১" (এরপরে "ইন্টিগ্রেটেড স্কিম" হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) চালু করেছে যাতে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলি সম্পর্কিত গ্রাহকদের অভিযোগগুলি দ্রুত এবং ব্যয়বহুল পদ্ধতিতে সমাধান করা যায়।

এই প্রকল্পটি আরবিআই নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলি দ্বারা প্রদত্ত বিভিন্ন পরিষেবার গ্রাহকদের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে শক্তিশালী করার উপর জোর দেয়। এই প্রকল্পটি আরবিআই লোকপাল ব্যবস্থাকে এখতিয়ার নিরপেক্ষ করে 'এক জাতি এক লোকপাল' পদ্ধতি গ্রহণ করে।

প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি নিম্নরূপ:

- অভিযোগকারীর পক্ষে কোন স্কিমের অধীনে লোকপালের কাছে অভিযোগ দায়ের করা উচিত তা চিহ্নিত করার আর প্রয়োজন হবে না।
- এই প্রকল্পে 'পরিষেবার ঘাটতি'কে অভিযোগ দায়ের করার ভিত্তি হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে, যেখানে বাদ পড়াবাদের একটি নির্দিষ্ট তালিকা রয়েছে। অতএব, অভিযোগগুলি আর "স্কিমে তালিকাভুক্ত ভিত্তিতে আওতাভুক্ত নয়" এর কারণে প্রত্যাখ্যান করা হবে না।
- এই প্রকল্পটি প্রতিটি লোকপাল অফিসের এখতিয়ার বিলুপ্ত করেছে।
- যে কোনও ভাষায় শারীরিক এবং ইমেল সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণের জন্য চণ্ডীগড়ের আরবিআই-এ একটি সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার স্থাপন করা হয়েছে।
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার প্রতিনিধিত্ব করা এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার বিরুদ্ধে গ্রাহকদের দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে তথ্য সরবরাহ করার দায়িত্ব কোনও পাবলিক সেক্টর ব্যাঙ্ক বা সমমানের জেনারেল ম্যানেজার পদমর্যাদার প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার।
- সন্তোষজনক এবং সময়োপযোগী তথ্য/নথি সরবরাহ না করার জন্য লোকপাল কর্তৃক তার বিরুদ্ধে কোনও পুরস্কার জারি করা হলে নিয়ন্ত্রিত সত্তার আপিল করার অধিকার থাকবে না।

আরবিআইয়ের উপভোক্তা 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 স্কিমের উদ্দেশ্য এবং এর অধীনে উপলব্ধ প্রতিকারগুলি সম্পর্কে সচেতন। ইন্টিগ্রেটেড স্কিমটি এখানে অ্যাক্সেস করা যেতে পারে।

কোন অভিযোগগুলো গ্রহণযোগ্য নয়?

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

- (1) পরিষেবার ঘাটতির জন্য কোনও অভিযোগ এই প্রকল্পের অধীনে জড়িত বিষয়গুলিতে থাকবে না:
 - একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার বাণিজ্যিক রায় / বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
 - একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সম্পর্কিত একটি বিক্রেতা এবং একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা মধ্যে একটি বিরোধ;
 - একটি অভিযোগ যা সরাসরি লোকপালকে সম্বোধন করা হয়নি;
 - নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
 - একটি বিরোধ যেখানে একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা পদক্ষেপ শুরু করা হয়;
 - যে পরিষেবা রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক সংস্থার আওতাভুক্ত নয়;
 - নিয়ন্ত্রিত সংস্থার মধ্যে বিরোধ; এবং
 - একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্ক জড়িত একটি বিরোধ।

(2) স্কিমের অধীনে একটি অভিযোগ মিথ্যা হবে না যদি না:

• অভিযোগকারী, এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ করার আগে, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং -

- (i) অভিযোগটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে 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 অথবা, যেখানে কোনও উত্তর পাওয়া যায় না, অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে অভিযোগটি লোকপালের কাছে করা হয়।

• অভিযোগটি একই কারণের ক্ষেত্রে নয় যা ইতিমধ্যে-

- (i) একজন ন্যায়পালের সামনে বিচারাধীন বা যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবেলা করা হোক, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে, বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক পক্ষের সাথে;
- (ii) কোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোন ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের নিকট বিচারাধীন; অথবা, কোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোন ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক একই অভিযোগকারীর নিকট হইতে অথবা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষগণের নিকট হইতে প্রাপ্ত হউক বা না পাওয়া;
 - অভিযোগটি আপত্তিজনক বা তুচ্ছ বা বিরক্তিকর প্রকৃতির নয়;
 - নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে এই জাতীয় দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963 এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার সময়সীমা শেষ হওয়ার আগে করা হয়েছিল;
 - অভিযোগকারী স্কিমের ধারা 11 এ উল্লিখিত সম্পূর্ণ তথ্য সরবরাহ করে;
 - অভিযোগটি অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা অ্যাডভোকেট ব্যতীত অন্য কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করেন যদি না অ্যাডভোকেট সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি হন।

ব্যাখ্যা ১ : উপ-ধারা (২)(ক) এর উদ্দেশ্য পূরণকল্পে, 'লিখিত অভিযোগ' বলতে অন্যান্য পদ্ধতিতে পেশ করা অভিযোগও অন্তর্ভুক্ত হইবে, যেখানে অভিযোগকারী অভিযোগ করিয়াছে বলিয়া প্রমাণ দাখিল করিতে পারিবে। ব্যাখ্যা ২ : উপ-ধারা (২)(খ)(২) এর উদ্দেশ্য পূরণকল্পে, একই কারণে সংঘটিত অভিযোগ কোন আদালত বা ট্রাইব্যুনালের সম্মুখে বিচারাধীন বা নিষ্পত্তিকৃত ফৌজদারী কার্যধারা অথবা ফৌজদারী অপরাধে আরম্ভকৃত কোন পুলিশি তদন্তও অন্তর্ভুক্ত হইবে না।

একজন গ্রাহক কীভাবে অভিযোগ দায়ের করবেন?

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

অভিযোগগুলি ডেডিকেটেড ই-মেল "crpc@rbi.org.in" এর মাধ্যমেও দায়ের করা যেতে পারে বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, চতুর্থ তল, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017 ফর্ম্যাটে স্থাপিত 'সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার'-এ ফিজিক্যাল মোডে পাঠানো যেতে পারে। এছাড়া টোল ফ্রি নম্বরে যোগাযোগ কেন্দ্র- ১৪৪৪৮ (সকাল সাড়ে ৯টা থেকে বিকেল সোয়া ৫টা)।

এই প্রকল্পের একটি অনুলিপি আরবিআই ওয়েবসাইটে এবং সিএমএস পোর্টালে (<https://cms.rbi.org.in>) পাওয়া যায়। এমপোকেট ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড, একটি নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি হওয়ায় ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিমও প্রদর্শন করেছে। এই প্রকল্পটি 12 নভেম্বর 2021 থেকে কার্যকর হয়েছে। অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতি, অভিযোগ ফর্ম ইত্যাদি সম্পর্কে আরও তথ্যের জন্য, গ্রাহক তার ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত স্কিমটি উল্লেখ করতে পারেন।

সংস্থার প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম ও যোগাযোগের বিশদ

নাম	অফিসের ঠিকানা	যোগাযোগের নম্বর	ইমেইল আইডি
শ্রী সুমন্ত মুখোপাধ্যায়	রেজিঃ অফিস: পিএস সৃজন কর্পোরেশন পার্ক, ইউনিট-১২০৪, ১২ তলা, টাওয়ার-১ প্লট-জি২, স্ট্রিট নং ২৫, জিপি ব্লক, সেক্টর ৫ কলকাতা- 700091।	7605057586	sumanta@mpokket.co m

স্কিমের আরও তথ্যের জন্য www.mpokket.com ও www.rbi.org দেখুন