

রিজার্ভ ব্যাংক - সমন্বিত লোকপাল প্রকল্প (আরবি-আইওএস), 2026  
প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

এই প্রকল্প এবং উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যগুলি সম্পর্কে

রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম (আরবি-আইওএস), 2026 আরবিআই-নিয়ন্ত্রিত সংস্থার (আরই) গ্রাহকদের জন্য আরবিআই দ্বারা প্রতিষ্ঠিত একটি সমন্বিত, প্রতিকার প্রক্রিয়া। এই প্রকল্পটি 1 জুলাই 2026 থেকে কার্যকর হয়, পূর্ববর্তী ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম 2021 এর প্রতিস্থাপন করে। এর প্রাথমিক লক্ষ্য হ'ল এই প্রকল্পের আওতায় নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির বিরুদ্ধে অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য ব্যয় সাশ্রয়ী, দ্রুত, প্রতিকূল নয় এমন বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা গড়ে তোলা।

প্রয়োগ যোগ্যতা

যে কোনও গ্রাহক যিনি পুনর্নবীকরণযোগ্য জ্বালানীর পক্ষ থেকে পরিষেবায় ঘাটতির শিকার হয়েছেন তিনি এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ দায়ের করার অধিকারী। এর মধ্যে রয়েছে বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক, সমবায় ব্যাঙ্ক, যোগ্য নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা (এনবিএফসি), নন-ব্যাঙ্ক প্রিপেইড পেমেন্ট ইলেক্ট্রনিক (পিপিআই) ইস্যুকারী এবং ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি।

এই প্রকল্পের আওতায় অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি

ক) অভিযোগের ভিত্তি:

যে কোনও গ্রাহক কোনও কাজ বা বিদ্যুতের ফলে পরিষেবায় ঘাটতির কারণে সংশ্লিষ্ট হন তবে ব্যক্তিগতভাবে বা স্বীকৃত প্রতিনিধির মাধ্যমে এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

"অনুমোদিত প্রতিনিধি" অর্থ একজন অ্যাডভোকেট ব্যতীত অন্য কোনও ব্যক্তি, যিনি আরবিআই লোকপালের সামনে কার্যক্রমে অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য যথাযথভাবে নিযুক্ত এবং লিখিতভাবে অনুমোদিত

খ) অভিযোগের রক্ষণাবেক্ষণযোগ্যতার ভিত্তি:

I. নিম্নলিখিত শর্তাবলী পূরণ করা হলেই এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ কার্যকর করা যাবে:

- অভিযোগটি সরাসরি আরবিআই লোকপালের কাছে পাঠানো হয়। যাইহোক, এটি এমন কোনও যোগাযোগ অন্তর্ভুক্ত করে না যেখানে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কেবল অনুলিপিতে অনুমোদিত/চিহ্নিত করা হয়েছে (ই-মেইল বা শারীরিক আকারে হোক); এবং
- অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা আইনজীবী ব্যতীত অন্য কোন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করেন, যদি না উকিল ডুক্তভোগী ব্যক্তি হন; এবং
- অভিযোগকারী স্কিমের ধারা 11 এ উল্লিখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে; এবং
- অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিরক্তিকর প্রকৃতির নয়; এবং
- অভিযোগকারী প্রথমে লিখিতভাবে বা অন্য কোনও উপায়ে সংশ্লিষ্ট আরই-এর কাছে অভিযোগ করেছিলেন, যেখানে অভিযোগকারী স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে অভিযোগ করেছিলেন তার প্রমাণ পেশ করতে পারেন; এবং
- অভিযোগকারী 30 দিনের মধ্যে বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, ন্যাশনাল পেমেন্টস কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া দ্বারা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বা কার্ড নেটওয়ার্ক নির্দেশিকার অধীনে, যদি থাকে, অভিযোগটি পাওয়ার পরে কোনও উত্তর পাননি; অথবা অভিযোগকারী আরই দ্বারা প্রদত্ত উত্তর/রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট নন; এবং
- উপ-ধারা (1) (এফ) এ উল্লিখিত সময়সীমার মেয়াদ শেষ হওয়ার তারিখ থেকে 90 দিনের মধ্যে আরবিআই লোকপালের কাছে অভিযোগ করা হয় বা সংশ্লিষ্ট আরই-এর কাছ থেকে শেষ যোগাযোগের তারিখ, যেটি পরে হয়; এবং
- অভিযোগটি একই অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত নয়, যা ইতিমধ্যে আরবিআই লোকপালের অফিসে বিচারাধীন রয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক; অথবা

রিজার্ভ ব্যাংক - সমন্বিত লোকপাল প্রকল্প (আরবি-আইওএস), 2026  
প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

- ঝ) অভিযোগটি একই অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত নয়, যা ইতিমধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়েছে বা মেরিটের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করা হয়েছে, আরবিআই লোকপালের অফিস দ্বারা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক; এবং
- ঞ) অভিযোগটি একই অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত নয়, যা ইতিমধ্যে কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশ বা অন্য কোনও বিচার বিভাগীয় বা আধা-বিচার বিভাগীয় ফোরামে বিচারাধীন রয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সহিত প্রাপ্ত হোক বা না হোক; অথবা
- ট) অভিযোগটি একই অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত নয়, যা ইতিমধ্যে কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশ বা অন্য কোনও বিচার বিভাগীয় বা আধা-বিচার বিভাগীয় ফোরাম দ্বারা নিষ্পত্তি করা হয়েছে বা নিষ্পত্তি করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর নিকট থেকে প্রাপ্ত হোক বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সহিত প্রাপ্ত হোক বা না হোক; এবং
- ঠ) এই জাতীয় দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963 এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে আরই-এর কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল।

II. নিম্নলিখিত বিষয়গুলির সাথে জড়িত অভিযোগগুলি এই প্রকল্পের আওতা থেকে বাদ দেওয়া হয়েছে:

- ক) বাণিজ্যিক রায় বা আরই-এর সিদ্ধান্ত সম্পর্কিত বিষয়;
- খ) বিক্রেতা এবং আরই-এর মধ্যে বিরোধ;
- গ) আরই-এর ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে অভিযোগ;
- ঘ) বিচার বিভাগীয়/আধা-বিচার বিভাগীয় বা বিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে নবায়নযোগ্য শক্তি দ্বারা উদ্ভূত অভিযোগ;
- ঙ) রিজার্ভ ব্যাংকের নিয়ন্ত্রক আওতাধীন নয় এমন একটি পরিষেবা;
- চ) আরই-এর মধ্যে বিরোধ;
- ছ) একটি আরই-এর কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের সাথে জড়িত একটি বিরোধ;
- জ) ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, 2005 এর ধারা 18 এ যে অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করা হয়েছে; এবং
- ঝ) এই প্রকল্পের আওতায় নয় এমন পুনর্নবীকরণযোগ্য শক্তি ক্ষেত্রের গ্রাহকদের সংক্রান্ত অভিযোগ।

III. ধারা (I) এর অধীন উল্লিখিত যোগ্যতার শর্তাবলী পূরণ না করা অভিযোগ এবং উপরোক্ত ধারা (II) এ উল্লিখিত অভিযোগগুলি অভিযোগকারীকে যথাযথ যোগাযোগ সহ আরও পরীক্ষা না করে শুরুতেই অ-রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য বলে প্রত্যাখ্যান করা হবে।

অভিযোগ দায়ের করার প্রক্রিয়া

নিম্নলিখিত যে কোনও চ্যানেলের মাধ্যমে অভিযোগ জমা দেওয়া যেতে পারে :

(1) [cms.rbi.org.in](http://cms.rbi.org.in) এ আরবিআইয়ের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সিস্টেম পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে;

(2) সিআরপিসি, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়াকে ইমেলের মাধ্যমে সম্বোধন করে; অথবা

(3) অভিযোগকারী বা তাদের অনুমোদিত প্রতিনিধি কর্তৃক যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত সিআরপিসিকে সম্বোধন করে ডাকযোগে বা হস্তচালিত বিতরণের মাধ্যমে শারীরিক আকারে। আরবিআইয়ের যে কোনও অফিসে জমা দেওয়া অভিযোগগুলি স্বয়ংক্রিয়ভাবে পরবর্তী প্রক্রিয়াকরণের জন্য সিআরপিসিতে প্রেরণ করা হবে। (ঠিকানা: সেন্ট্রালাইজড রিসিপিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার, চতুর্থ তলা, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, সেক্টর - 17, সেন্ট্রাল ভিস্তা, চণ্ডীগড় - 160017)

রিজার্ভ ব্যাংক - সমন্বিত লোকপাল প্রকল্প (আরবি-আইওএস), 2026  
প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

আপনার RE এজেন্টের (আরই) কাছে অভিযোগ দায়ের করুন।  
প্রথমে RE এজেন্টের অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার সাথে যোগাযোগ করুন। এই পদক্ষেপটি বাধ্যতামূলক — RE নিবন্ধন না করে সরাসরি লোকপালের কাছে যাওয়া যাবে না।



প্রাপ্ত উত্তর সন্তোষজনক নয় বা অভিযোগটি আংশিকভাবে সমাধান করা হয়েছে/সম্পূর্ণরূপে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে বা অভিযোগ নিবন্ধনের 30 দিনের মধ্যে কোনও প্রতিক্রিয়া পাওয়া যায় না



লোকপালের কাছে অভিযোগ দায়ের করুন

সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টারে (সিআরপিসি) [cms.rbi.org.in](http://cms.rbi.org.in) ইমেলের মাধ্যমে বা স্বাক্ষরিত আকারে অনলাইনে জমা দিতে হবে।

30 দিন পরে

যদি গ্রাহক অন্য কোনও ফোরামের কাছে না যান

### আপীল কর্তৃপক্ষের কাছে আপীল

- অভিযোগকারী, পুরস্কার প্রাপ্তির তারিখের 30 দিনের মধ্যে, আপীল কর্তৃপক্ষের (রিজার্ভ ব্যাংকের ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগের দায়িত্বে থাকা নির্বাহী পরিচালক) নিকট আপীল করতে পছন্দ করতে পারেন।
- শর্ত থাকে যে, আপীল কর্তৃপক্ষ, যদি তিনি সন্তুষ্ট হন যে অভিযোগকারীর সময়ের মধ্যে আপীল না করার জন্য যথেষ্ট কারণ রয়েছে, তবে তিনি আরও 30 দিনের বেশি সময় মঞ্জুর করতে পারেন।

### রিজার্ভ ব্যাংকের রায়

- ধারা 16 এর অধীনে অভিযোগটি প্রত্যাখ্যান না করা হলে, আরবিআই লোকপাল নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে একটি পুরস্কার পাস করবেন:
  - ধারা 14 (3) এ বর্ণিত হিসাবে পুনর্নবীকরণযোগ্য শক্তি দ্বারা নথি/তথ্য প্রদান না করা; অথবা
  - আরবিআই লোকপালের সামনে পেশ করা নথি এবং উপাদানের ভিত্তিতে ধারা 14 (8) এর অধীনে বিষয়টি সমাধান হচ্ছে না।তবে শর্ত থাকে যে, রায় পাস করার পূর্বে উভয় পক্ষকে শুনানির (মৌখিক বা লিখিতভাবে) যুক্তিসঙ্গত সুযোগ দেওয়া হয়।
- পুরস্কারের একটি অনুলিপি অভিযোগকারী এবং আরই-এর কাছে প্রেরণ করা হবে।
- প্রদত্ত পুরস্কারটি বাতিল হয়ে যাবে এবং কোনও কার্যকর হবে না যদি না অভিযোগকারী পুরস্কারের অনুলিপি প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট আরই এর কাছে দাবির সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তিতে পুরস্কার গ্রহণযোগ্যতার একটি চিঠি প্রদান না করেন।
- অভিযোগকারীর কাছ থেকে স্বীকৃতিপত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে আরবিআই লোকপাল বা ধারা 17 এর বিধান সাপেক্ষে আপীল কর্তৃপক্ষের কাছে আপীল করা এবং পুনর্নবীকরণ পুরস্কার মেনে চলবে।
- এই প্রকল্পের অধীনে গ্রহণযোগ্য ক্ষতিপূরণের পরিমাণ:
  - ক) এই প্রকল্পের আওতায় বিবাদের সঙ্গে জড়িত পরিমাণের কোনও সীমা নেই।
  - এই প্রকল্পটি ₹30 লক্ষ পর্যন্ত ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণের অনুমতি দেয়
  - এই প্রকল্পটি অভিযোগকারীর হয়রানি/মানসিক যন্ত্রণার জন্য ₹3 লক্ষ পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেয়।

### দ্রষ্টব্য

- এটি একটি বিকল্প বিবাদ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা
- অভিযোগকারীর আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশ বা অন্য কোনও ফোরামের কাছে যাওয়ার স্বাধীনতা রয়েছে।
- স্কিমের অনুলিপি আমাদের শাখাগুলিতেও পাওয়া যায়।