প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক – অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল প্রকল্প, 2026

'অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল ব্যবস্থা, ২০২৬' 01 জুলাই 2026 থেকে কার্যকর হয়েছে। অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল স্কিম, 2026-এর প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলো নিচে দেওয়া হলো:

I. এই প্রকল্পের অধীনে কোনো অভিযোগ করা যাবে না, যদি না:

a) অভিযোগকারী, এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ করার আগে, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং

i. নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী সেই জবাবে সন্তুষ্ট নন; অথবা নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অভিযোগটি প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো জবাব পাননি; এবং

ii. নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের কাছ থেকে অভিযোগের জবাব পাওয়ার এক বছরের মধ্যে অথবা কোনো জবাব না পাওয়া গেলে অভিযোগ দায়েরের তারিখ থেকে এক বছর 30 দিনের মধ্যে ওম্বুডসম্যানের কাছে অভিযোগটি দায়ের করা হয়েছে।

b) অভিযোগটি সেই একই কারণের বিষয়ে নয় যা ইতিমধ্যে বিদ্যমান:

i. কোনো ওম্বুডসম্যানের নিকট বিচারাধীন অথবা কোনো ওম্বুডসম্যান কর্তৃক গুণাগুণের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা নিষ্পত্তিকৃত—তা একই অভিযোগকারী অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারী কিংবা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক;

ii. কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল, সালিশকারী কিংবা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের নিকট বিচারাধীন অথবা কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল, সালিশকারী কিংবা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গুণাগুণের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা নিষ্পত্তিকৃত—তা একই অভিযোগকারী অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারী বা সংশ্লিষ্ট পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক।

c) অভিযোগটি প্রকৃতিগতভাবে অপব্যবহারমূলক/অপমানজনক, তুচ্ছ বা হয়রানিমূলক নয়;

d) নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে অভিযোগটি লিমিটেশন অ্যাক্ট, 1963-এর অধীনে এ ধরনের দাবির জন্য নির্ধারিত সময়সীমা অতিক্রান্ত হওয়ার আগেই দায়ের করা হয়েছে;

e) অভিযোগকারী এই স্কিমের 11 নম্বর ধারায় উল্লিখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেছেন;

f) অভিযোগটি অভিযোগকারী নিজে অথবা কোনো আইনজীবী ব্যতীত অন্য কোনো অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয় তবে আইনজীবী যদি নিজেই সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি হন, সেক্ষেত্রে ভিন্ন কথা।

II. এই প্রকল্পের অধীনে পরিষেবার ঘাটতি সংক্রান্ত কোনো অভিযোগ নিম্নলিখিত বিষয়গুলিতে করা যাবে না:

a) কোনো নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের বাণিজ্যিক বিচার-বিবেচনা বা বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;

b) আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত কোনো বিক্রেতা ও নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের মধ্যকার বিরোধ;

c) এমন কোনো অভিযোগ/অভিযোগ-সংক্রান্ত বিষয় যা সরাসরি ন্যায়পালের কাছে উত্থাপন করা হয়নি;

d) কোনো নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;

e) এমন কোনো বিরোধ যেখানে কোনো সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ পালনের অংশ হিসেবে নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান কোনো পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে;
f) রিজার্ভ ব্যাংকের নিয়ন্ত্রক পরিধির আওতাভুক্ত নয় এমন কোনো পরিষেবা;
g) বিভিন্ন নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের মধ্যকার বিরোধ; এবং
h) কোনো নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের কর্মী ও নিয়োগকর্তার মধ্যকার সম্পর্ক-সংক্রান্ত বিরোধ।

III. অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি

a) https://cms.rbi.org.in-এর মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।
b) এছাড়াও, রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নির্দেশিত সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার-এ ইলেকট্রনিক বা সশরীরে (ফিজিক্যাল) মাধ্যম ব্যবহার করেও অভিযোগ জমা দেওয়া যেতে পারে। সশরীরে অভিযোগ জমা দেওয়ার ক্ষেত্রে, তাতে অভিযোগকারী বা তাঁর অনুমোদিত প্রতিনিধির যথাযথ স্বাক্ষর থাকতে হবে। ইলেকট্রনিক বা সশরীরে—যে মাধ্যমেই অভিযোগ জমা দেওয়া হোক না কেন, তা রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত ফরম্যাট অনুযায়ী হতে হবে এবং তাতে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে।

IV. আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল

ওম্বুডসম্যান অফিসের কোনো অ্যাওয়ার্ড বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের ঘটনায় সংক্ষুব্ধ অভিযোগকারী অ্যাওয়ার্ড বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের সিদ্ধান্ত প্রাপ্তির তারিখ থেকে ৩০ দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল দায়ের করতে পারেন।

নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আপিল দায়ের না করার পেছনে অভিযোগকারীর যথেষ্ট কারণ ছিল বলে আপিল কর্তৃপক্ষ সন্তুষ্ট হলে, তারা আপিল দায়েরের জন্য অনধিক 30 দিনের অতিরিক্ত সময় মঞ্জুর করতে পারেন।

V. অভিযোগের নিষ্পত্তি

a) আরবিআই ওম্বুডসম্যান বা ডেপুটি ওম্বুডসম্যান অভিযোগকারী এবং অক্সিলো-র মধ্যে পারস্পরিক সমঝোতার মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তির চেষ্টা করবেন।
b) এই প্রকল্পের আওতাধীন কার্যক্রমগুলো সংক্ষিপ্ত/সারসংক্ষেপধর্মী প্রকৃতির এবং এগুলোর ক্ষেত্রে সাক্ষ্য-প্রমাণের আনুষ্ঠানিক নিয়মাবলী বাধ্যতামূলক নয়।
c) একটি অভিযোগকে তখনই নিষ্পত্তি হয়েছে বলে গণ্য করা হবে যখন:

- ওম্বুডসম্যানের হস্তক্ষেপে AFSL কর্তৃক অভিযোগটি সম্পূর্ণরূপে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
- অভিযোগকারী এই সমাধানকে সন্তোষজনক হিসেবে মেনে নিয়েছেন।
- অভিযোগকারী স্বেচ্ছায় অভিযোগটি প্রত্যাহার করে নিয়েছেন।
- ওম্বুডসম্যান এই সিদ্ধান্তে উপনীত হয়েছেন যে, অভিযোগকারীর আপত্তির যথেষ্ট ভিত্তি নেই।
- বাকি বিষয়গুলো এই স্কিমের আওতাভুক্ত নয়, এগুলোর ক্ষেত্রে কোনো সেবাত্রুটি নেই অথবা এগুলোর বিষয়ে আর কোনো বিবেচনার প্রয়োজন নেই।