

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2026 মূল বৈশিষ্ট্যসমূহ

জনস্বার্থে এবং বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে আরও সুশৃঙ্খল, কার্যকর ও গ্রাহক-কেন্দ্রিক করে তোলার লক্ষ্যে, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক RBI ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম 2026 চালু করেছে।

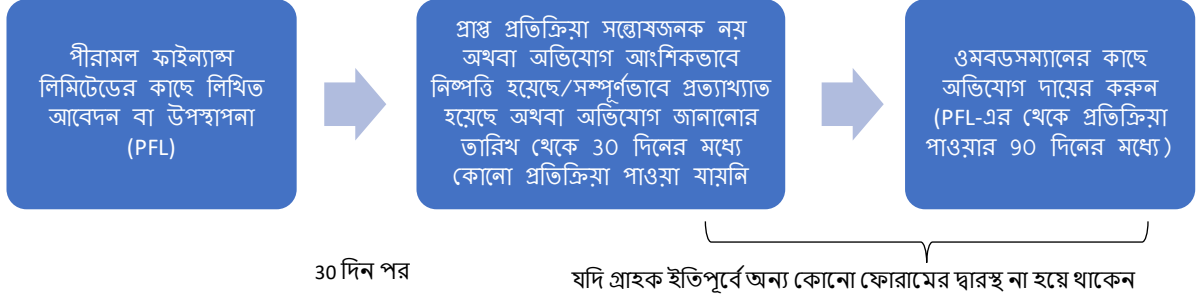
একজন গ্রাহক নিচের কারণগুলোতে ওম্বুডসম্যানের কাছে অভিযোগ করতে পারেন:

ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিমের অধীনে নিচের যেকোনো ঘটনা ঘটানোর তারিখ থেকে 90 দিনের মধ্যে একটি অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে:

- পরিষেবায় এমন কোনো ত্রুটি বা গাফিলতি যার ফলে পরিষেবার মান ক্ষুণ্ণ হলে, যা পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (PFL)-এর আইনগত বা অন্যভাবে প্রদান করার বাধ্যবাধকতার মধ্যে পড়ে এবং যা গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি হোক বা না হোক, পরিষেবার যেকোনো ত্রুটি বা অপরিপূর্ণতাকে বোঝায়।
- অভিযোগটি PFL দ্বারা সম্পূর্ণভাবে প্রত্যাখ্যাত হয়েছে/আংশিকভাবে সমাধান করা হয়েছে; অথবা
- PFL প্রদত্ত উত্তর বা সমাধান অভিযোগকারীর কাছে সন্তোষজনক নয়; অথবা
- অভিযোগ দায়েরের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে PFL-এর কাছ থেকে কোনো প্রতিক্রিয়া পাওয়া যায়নি (তবে শর্ত থাকে যে অভিযোগটি RBI ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম 2026-এর অনুল্লেখ্য 10-এ বর্ণিত শর্তাবলি পূরণ করে)।

কোথায় এবং কীভাবে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে

- ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-এ দাখিল করা অভিযোগের সাথে PFL-এর কাছে জমা দেওয়া অভিযোগের কপি, তাদের থেকে প্রাপ্ত উত্তর এবং অভিযোগ সংক্রান্ত অন্যান্য সমস্ত প্রাসঙ্গিক নথিপত্রের কপি অবশ্যই সংযুক্ত থাকতে হবে।
- অনলাইন পোর্টালের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে: <https://cms.rbi.org.in/>
- অভিযোগ নিম্নলিখিত ঠিকানায় ইমেইলের মাধ্যমে পাঠানো যেতে পারে: crpc@rbi.org.in
- অভিযোগ সশরীরে জমা দেওয়ার মাধ্যমেও পাঠানো যেতে পারে, যার মধ্যে ডাকযোগে পাঠানো এবং সরাসরি হাতে পৌঁছে দেওয়া অভিযোগ অন্তর্ভুক্ত, যা RBI-এর সেন্ট্রাল অফিস অ্যান্ড প্রেসেসিং সেন্টার-এর ঠিকানায় পাঠাতে হবে। ঠিকানা - ৪র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017



RBI ওম্বুডসম্যান কর্তৃক প্রদত্ত রায় বা নির্দেশ

- অভিযোগটি প্রত্যাখ্যাত না হলে, নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে RBI ওম্বুডসম্যান একটি রায় বা নির্দেশ প্রদান করতে পারে:
 - (a) নথি/তথ্য প্রদান না করলে; অথবা
 - (b) RBI ওম্বুডসম্যানের কাছে উপস্থাপিত নথি ও উপকরণের ভিত্তিতে বিষয়টির নিষ্পত্তি না হলে।
- রায়ের একটি অনুলিপি অভিযোগকারী এবং PFL-কে পাঠানো হবে; যদি অভিযোগকারী রায়টি গ্রহণ করেন, তবে রায় পাওয়ার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে PFL-এর কাছে একটি সম্মতিপত্র জমা দিতে হবে।
- PFL গ্রাহকের সম্মতিপত্র পাওয়ার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে রায়টি কার্যকর করবে এবং RBI ওম্বুডসম্যানকে তা জানাবে **অথবা** অনুল্লেখ্য 17-এর বিধান অনুযায়ী, অভিযোগকারীর সম্মতিপত্র পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করতে পারবে।

গ্রাহক ওম্বুডসম্যানের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে তিনি কি আপিল করতে পারেন?

হ্যাঁ, ওম্বুডসম্যান কর্তৃক প্রদত্ত রায়ের বিরুদ্ধে আপিল করা যেতে পারে। ওম্বুডসম্যানের সিদ্ধান্ত বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের নোটিশ পাওয়ার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে আপিল করা যেতে পারে। আপিলটি অবশ্যই আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে পাঠাতে হবে, যিনি হলেন ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম পরিচালনাকারী ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-এর সংশ্লিষ্ট বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর।

মনে রাখবেন:

- আপিলটি স্কিমের অধীনে গ্রহণযোগ্য না হলে, ওম্বুডসম্যান/ডেপুটি ওম্বুডসম্যান অভিযোগটি প্রত্যাখ্যান করতে পারেন।
- এটি হলো একটি বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা।

- গ্রাহক যেকোনো পর্যায়ে প্রতিকারের জন্য অন্য যেকোনো আদালত/ ফোরাম/ কর্তৃপক্ষের দ্বারস্থ হওয়ার জন্য স্বাধীন, তবে সেক্ষেত্রে তিনি RBI ওমবডসম্যানের কাছে আবেদন করতে পারবেন না।
- স্কিমের আরও বিস্তারিত জানতে দেখুন
https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf
- এই স্কিমটি আমাদের শাখাগুলোতেও উপলব্ধ রয়েছে।

(PFL বলতে পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড-কে বোঝানো হয়েছে)