

## মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ: রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - সমিষত লোকপাল প্রকল্প, ২০২৬

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - সমিষত লোকপাল প্রকল্প (RB-IOIS), ২০২৬ ("প্রকল্প") এর উদ্দেশ্য হল প্রকল্পের অধীনে অন্তর্ভুক্ত নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির (Regulated Entities) বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগগুলির সমাধানের জন্য একটি সাশ্রয়ী, দ্রুত এবং সৌহার্দ্যপূর্ণ বিকল্প অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রদান করা [cite: 3].

এই প্রকল্প **১ জুলাই, ২০২৬** থেকে কার্যকর হয়েছে [cite: 4].

নভি ফিনসার্ভ লিমিটেড ("কোম্পানি") এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য এই প্রকল্পের মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ নিচে দেওয়া হল [cite: 5]:

1. পরিষেবায় ঘাটতি বা ত্রুটি (কোম্পানি বিধিবদ্ধভাবে বা অন্য কোনো উপায়ে যে পরিষেবা প্রদান করতে বাধ্য, তাতে কোনো ত্রুটি বা অপরিপূর্ণতা, যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা অন্য কোনো ক্ষতি হতেও পারে বা নাও হতে পারে) দ্বারা অসন্তুষ্ট যেকোনো গ্রাহক এই প্রকল্পের অধীনে লিখিতভাবে বা অন্য কোনো উপায়ে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন [cite: 6].
2. লোকপালের সামনে আনা বিরোধের পরিমাণের ওপর কোনো উচ্চসীমা নেই, যার জন্য লোকপাল কোনো রায় বা পুরস্কার (Award) প্রদান করতে পারেন [cite: 9]. তবে, অভিযোগকারীর কোনো পরোক্ষ বা আনুষঙ্গিক ক্ষতির (consequential loss) জন্য লোকপালের সর্বোচ্চ ৩০ লাখ টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেওয়ার ক্ষমতা থাকবে [cite: 10]। এর পাশাপাশি, অভিযোগকারীর সময়ের অপচয়, খরচ এবং মানসিক হেনস্থা/কষ্টের জন্য ১ লাখ টাকা পর্যন্ত অতিরিক্ত ক্ষতিপূরণ দেওয়া যেতে পারে [cite: 10]।
3. ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ("RBI") সমগ্র ভারত থেকে অভিযোগ গ্রহণের জন্য চণ্ডীগড়ে একটি 'কেন্দ্রীয় রসিদ ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র' ("CRPC") স্থাপন করেছে [cite: 11].
4. অভিযোগটি RBI-এর অনলাইন পোর্টাল (<https://cms.rbi.org.in>) এর মাধ্যমে দায়ের করা যেতে পারে [cite: 13].
5. অভিযোগটি ইলেকট্রনিক বা ভৌত (Physical) মাধ্যমের সাহায্যে চণ্ডীগড়স্থিত CRPC কেন্দ্রে নিম্নলিখিত ঠিকানায় পাঠানো যেতে পারে [cite: 15]:

**কেন্দ্রীয় রসিদ ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (CRPC)** [cite: 16]

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (Reserve Bank of India) [cite: 17]

সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর ১৭ [cite: 18]

চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭ [cite: 19]

ইমেল আইডি: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) [cite: 20]

এছাড়াও, প্রকল্প এবং অভিযোগ দায়েরের প্রক্রিয়া সম্পর্কে অভিযোগকারীদের জানার জন্য ইন্টারেক্টিভ ভয়েস রেসপন্স সিস্টেম (IVRS) সহ কন্ট্যাক্ট সেন্টারের টোল-ফ্রি নম্বর **১৪৪৪৮** ২৪x৭ উপলব্ধ [cite: 21]। কন্ট্যাক্ট সেন্টারের কর্মীদের সাথে যোগাযোগের সুবিধা সোমবার থেকে শনিবার (জাতীয় ছুটির দিনগুলি বাদে) সকাল ৮:০০ টা থেকে রাত ১০:০০ টার মধ্যে ইংরেজি, হিন্দি এবং দশটি আঞ্চলিক ভাষায় উপলব্ধ আছে [cite: 22]।

## ৬. অভিযোগের গ্রহণযোগ্যতার (Maintainability) শর্তাবলী [cite: 23]

- I. এই প্রকল্পের অধীনে একটি অভিযোগ কেবল তখনই গ্রহণযোগ্য হবে যদি নিম্নলিখিত শর্তগুলি পূরণ হয় [cite: 27]:
- ক)** অভিযোগটি সরাসরি RBI লোকপালকে উদ্দেশ্য করে পাঠাতে হবে [cite: 30]। তবে, যে সমস্ত যোগাযোগের ক্ষেত্রে RBI-কে কেবল অনুলিপি (CC) পাঠানো হয়েছে (তা ইমেল বা ভৌত চিঠির মাধ্যমেই হোক), তা এর অন্তর্ভুক্ত হবে না [cite: 30]; এবং
- খ)** অভিযোগটি অভিযোগকারীকে নিজে অথবা আইনজীবী (Advocate) ছাড়া অন্য কোনো অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করতে হবে, যদি না আইনজীবী নিজে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি হন [cite: 32]; এবং
- গ)** অভিযোগকারী প্রকল্পের ১১ নং দফায় উল্লিখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করবেন [cite: 34]; এবং
- ঘ)** অভিযোগটি কোনোভাবেই অবমাননাকর, তুচ্ছ বা হয়রানিমূলক প্রকৃতির হতে পারবে না [cite: 37]; এবং
- ঙ)** এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ করার আগে, অভিযোগকারীকে প্রথমে কোম্পানির কাছে লিখিতভাবে বা অন্য কোনো মাধ্যমে অভিযোগ জানাতে হবে, যার প্রমাণ অভিযোগকারী উপস্থাপন করতে পারেন [cite: 45]; এবং
- চ)** কোম্পানি অভিযোগ পাওয়ার পর থেকে ৩০ দিনের মধ্যে বা RBI, ন্যাশনাল পেমেন্টস কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া (NPCI) অথবা কার্ড নেটওয়ার্ক নির্দেশিকাগুলির অধীনে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে (যা বেশি হবে) অভিযোগকারী কোনো উত্তর পাননি; অথবা অভিযোগকারী কোম্পানির দেওয়া উত্তর / সমাধানে সন্তুষ্ট নন [cite: 47, 48]; এবং
- ছ)** উপ-দফা (I)(চ)-এ নির্দিষ্ট সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ থেকে বা কোম্পানির শেষ যোগাযোগের তারিখ থেকে (যা পরে হবে) ৯০ দিনের মধ্যে RBI লোকপালের কাছে অভিযোগ করতে হবে [cite: 49]; এবং
- জ)** অভিযোগটি এমন কোনো একই সমস্যার সাথে সম্পর্কিত হতে পারবে না, যা ইতিমধ্যে RBI লোকপাল কার্যালয়ের সামনে বিবেচনাধীন রয়েছে, তা একই অভিযোগকারীর থেকে হোক বা অন্য অভিযোগকারীদের সাথে যৌথভাবে হোক [cite: 51]; বা
- ঝ)** অভিযোগটি এমন কোনো একই সমস্যার সাথে সম্পর্কিত হতে পারবে না, যা ইতিমধ্যে RBI লোকপাল কার্যালয় দ্বারা গুণাগুণের (merits) ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মীমাংসা করা হয়েছে [cite: 53]; এবং
- ঞ)** অভিযোগটি এমন কোনো একই সমস্যার সাথে সম্পর্কিত হতে পারবে না, যা কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল, মধ্যস্থতাকারী (Arbitrator) বা অন্য কোনো বিচার বিভাগীয় বা আধা-বিচার বিভাগীয় মঞ্চের সামনে ইতিমধ্যে বিচারাধীন রয়েছে [cite: 55]; বা
- ট)** অভিযোগটি এমন কোনো একই সমস্যার সাথে সম্পর্কিত হতে পারবে না, যা কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল, মধ্যস্থতাকারী বা অন্য কোনো বিচার বিভাগীয় বা আধা-বিচার বিভাগীয় মঞ্চ দ্বারা গুণাগুণের ভিত্তিতে ইতিমধ্যে নিষ্পত্তি বা মীমাংসা করা হয়েছে [cite: 57]; এবং

ঠ) কোম্পানির কাছে করা অভিযোগটি, এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন (Limitation Act), ১৯৬৩ এর অধীনে নির্ধারিত সময়সীমা শেষ হওয়ার আগে করা হয়েছিল [cite: 62]।

**ব্যাখ্যা:** উপ-দফা (I)(ঞ) এবং (I)(ট)-এর উদ্দেশ্যে, একই সমস্যার সাথে সম্পর্কিত অভিযোগের মধ্যে কোনো আদালত বা ট্রাইব্যুনালের সামনে বিচারাধীন বা মীমাংসিত ফৌজদারি কার্যক্রম বা কোনো ফৌজদারি অপরাধে শুরু হওয়া পুলিশি তদন্ত অন্তর্ভুক্ত হবে না [cite: 63]।

II. নিম্নলিখিত বিষয়গুলির সাথে সম্পর্কিত অভিযোগগুলিকে এই প্রকল্পের আওতা থেকে বাদ দেওয়া হয়েছে [cite: 65]:

ক) কোম্পানির ব্যবসায়িক সিদ্ধান্ত (commercial judgment) বা বাণিজ্যিক বিচারের সাথে সম্পর্কিত বিষয় [cite: 67];

খ) কোনো বিক্রেতা (vendor) এবং কোম্পানির মধ্যকার বিরোধ [cite: 69];

গ) কোম্পানির পরিচালনা কর্তৃপক্ষ (Management) বা কার্যনির্বাহী আধিকারিকদের বিরুদ্ধে অভিযোগ [cite: 71];

ঘ) কোনো বিচার বিভাগীয়/আধা-বিচার বিভাগীয় বা সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ পালনে কোম্পানির পদক্ষেপ থেকে উদ্ভূত অভিযোগ [cite: 73];

ঙ) এমন পরিষেবা যা RBI-এর নিয়ন্ত্রক এজিয়ারের (regulatory purview) মধ্যে পড়ে না [cite: 75];

চ) নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির (Regulated Entities) মধ্যকার বিরোধ [cite: 77];

ছ) কোম্পানির কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্ক (employee-employer relationship) জড়িত বিরোধ [cite: 79];

জ) এমন অভিযোগ যার প্রতিকার ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, ২০০৫-এর ধারা ১৮-এর অধীনে প্রদান করা হয়েছে [cite: 81]; এবং

ঝ) কোম্পানির সেই সমস্ত গ্রাহকদের সাথে সম্পর্কিত অভিযোগ যারা এই প্রকল্পের অধীনে অন্তর্ভুক্ত নন [cite: 86]।

III. উপ-দফা (I)-এর অধীনে নির্দিষ্ট যোগ্যতার শর্ত পূরণ না করা অভিযোগ এবং উপ-দফা (II)-এ উল্লিখিত অভিযোগগুলিকে কোনো বিশদ পরীক্ষা ছাড়াই প্রাথমিকভাবেই গ্রহণযোগ্য নয় বলে প্রত্যাখ্যান করা হবে এবং এর উপযুক্ত বিজ্ঞপ্তি অভিযোগকারীকে দেওয়া হবে [cite: 87]।

## ৭. কোম্পানি কর্তৃক উত্তর দাখিল এবং নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

- কোম্পানি অভিযোগ পাওয়ার পর, অভিযোগ প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে লোকপালের কাছে সমস্ত প্রাসঙ্গিক নথিপত্র সহ লিখিত উত্তর দাখিল করবে [cite: 88]। তবে শর্ত থাকে যে, কোম্পানির লিখিত অনুরোধের ভিত্তিতে এবং লোকপালের সন্তুষ্টি সাপেক্ষে, লোকপাল তার লিখিত সংস্করণ ও নথিপত্র দাখিল করার জন্য উপযুক্ত অতিরিক্ত সময় মঞ্জুর করতে পারেন [cite: 89]।

1. যদি কোম্পানি ১৫ দিনের মধ্যে তার লিখিত সংস্করণ এবং নথিপত্র দাখিল করতে ব্যর্থ হয় বা অবহেলা করে, তবে লোকপাল নথিতে উপলব্ধ প্রমাণের ভিত্তিতে একতরফা (ex-parte) কার্যধারা এগিয়ে নিয়ে যেতে পারেন এবং উপযুক্ত আদেশ বা রায় (Award) জারি করতে পারেন [cite: 96]।
2. RBI লোকপাল বা RBI উপ-লোকপাল, ক্ষেত্রবিশেষে, অভিযোগকারী এবং কোম্পানির মধ্যে চুক্তির মাধ্যমে অভিযোগের নিষ্পত্তি করার চেষ্টা করবেন [cite: 97]। এই ধরনের কার্যধারার সময়, অভিযোগের পক্ষগুলি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রাসঙ্গিক নথি বা উপাদান জমা দেওয়ার জন্য RBI লোকপাল কার্যালয় দ্বারা জারি করা নির্দেশিকা (advisory) পালন করবে [cite: 98]।
3. অভিযোগের নিষ্পত্তিকে ত্বরান্বিত করার উদ্দেশ্যে, RBI লোকপাল বা RBI উপ-লোকপাল এটি নিশ্চিত করবেন যে এক পক্ষের দাখিল করা লিখিত প্রতিক্রিয়া বা সহায়ক নথি বা উপাদান, যা অভিযোগের সাথে প্রাসঙ্গিক, তা অন্য পক্ষকে প্রদান করা হয় এবং উপযুক্ত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে অতিরিক্ত সময় প্রদান করা হয় [cite: 99]।
4. RBI লোকপাল, যদি প্রয়োজন মনে করেন এবং অভিযোগের পরিস্থিতির ওপর ভিত্তি করে, যেকোনো পর্যায়ে কোম্পানিকে এমন পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য নির্দেশিকা (advisory) জারি করতে পারেন যার ফলে অভিযোগের পূর্ণ বা আংশিক সমাধান এবং নিষ্পত্তি হতে পারে [cite: 100], এবং:
  - a. যদি কোম্পানি পদক্ষেপ নেয় এবং নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নির্দেশিকা পালন করে এবং অভিযোগকারী তা গ্রহণ করে, তবে অভিযোগটি প্রকল্পের ১৪(৮)(b) দফার অধীনে বন্ধ করা হবে [cite: 103];
  - b. অভিযোগকারী যদি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সাড়া না দেন বা এমন কোনো আপত্তি তোলেন যা ভিত্তিহীন (without merit) বলে প্রমাণিত হয়, তবে অভিযোগটি যথাক্রমে প্রকল্পের ১৪(৮)(a) বা ১৪(৮)(d) দফার অধীনে বন্ধ করা হবে [cite: 104]।
5. যেখানে RBI লোকপাল / RBI উপ-লোকপালের এই মতামত হয় যে উভয় পক্ষের দাখিল করা নথিপত্র / উপাদান এবং লিখিত বক্তব্য কোনো নিষ্পত্তিতে পৌঁছানোর জন্য যথেষ্ট সিদ্ধান্তমূলক নয়, সেখানে প্রয়োজন মনে করলে কোম্পানির আধিকারিকদের সাথে অভিযোগকারীর একটি আপস বৈঠক (conciliation meeting) শুরু করা যেতে পারে [cite: 105]। যদি এই ধরনের বৈঠক অনুষ্ঠিত হয় এবং তার ফলে অভিযোগের পারস্পরিক গ্রহণযোগ্য নিষ্পত্তি হয়, তবে বৈঠকের কার্যবিবরণী রেকর্ড করা হবে এবং পক্ষগুলি স্বাক্ষর করে জানাবে যে তারা নিষ্পত্তিতে সম্মত হয়েছে [cite: 106]। তবে শর্ত থাকে যে, এই ধরনের বৈঠক RBI লোকপালের উপস্থিতিতে, ব্যক্তিগতভাবে বা অনলাইন মাধ্যমে অনুষ্ঠিত হবে [cite: 107]।
6. কোম্পানি যদি প্রকল্পের ১৫(১)(a) দফার নিয়ম অনুযায়ী প্রদত্ত সময়ের মধ্যে তার লিখিত সংস্করণ এবং নথিপত্র দাখিল করতে অবহেলা করে বা ব্যর্থ হয়, তবে কোম্পানির আপিল করার কোনো অধিকার থাকবে না [cite: 108]।

1. রায় বা পুরস্কার (Award) বাতিল (lapse) হয়ে যাবে এবং এর কোনো কার্যকারিতা থাকবে না যদি না অভিযোগকারী রায় প্রাপ্তির তারিখ থেকে ৩০ দিনের মধ্যে কোম্পানির কাছে দাবির সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তি হিসাবে রায়টি গ্রহণের একটি স্বীকৃতি পত্র প্রদান করেন [cite: 111]।
2. লোকপাল কার্যালয় দ্বারা কোনো রায় বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের ফলে অসন্তুষ্ট অভিযোগকারী, রায় বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের নোটিশ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ৩০ দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের (Appellate Authority) সামনে আপিল দায়ের করতে পারেন [cite: 113]।
3. নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে আপিল না করার জন্য অভিযোগকারীর যথেষ্ট কারণ ছিল বলে যদি আপিল কর্তৃপক্ষ সন্তুষ্ট হয়, তবে তারা ৩০ দিনের বেশি নয় (not exceeding 30 days) এমন একটি অতিরিক্ত সময়সীমা মঞ্জুর করতে পারে [cite: 114]।

---

আরও বিশদ বিবরণের জন্য, অনুগ্রহ করে নভি ফিনসার্ভ লিমিটেডের ওয়েবসাইট <https://navi.com/finserve> বা RBI-এর ওয়েবসাইট [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)-এ উপলব্ধ প্রকল্পের বিবরণ দেখুন [cite: 115]।