

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক – সমন্বিত ওম্বাডসম্যান স্কিম, ২০২৬ (কার্যকর : ১ জুলাই, ২০২৬)

প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

ওম্বাডসম্যান স্কিম, ২০২৬-এর আওতায় সেই সকল নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি (NBFC) অন্তর্ভুক্ত, যেগুলি আমানত গ্রহণের জন্য অনুমোদিত অথবা গ্রাহক-সংশ্লিষ্ট পরিষেবা প্রদান করে এবং যাদের সম্পদের পরিমাণ পূর্ববর্তী আর্থিক বছরের নিরীক্ষিত ব্যালেন্স শীট অনুযায়ী ₹১০০ কোটি বা তার বেশি।

“গ্রাহক” বলতে এমন ব্যক্তিকে বোঝায়, যিনি অ্যাক্সিস ফাইন্যান্স-এর প্রদত্ত কোনো পরিষেবা ব্যবহার করেন অথবা সেই পরিষেবার জন্য আবেদনকারী।

“পরিষেবার ঘাটতি” বলতে এমন কোনো ত্রুটি, অপূর্ণতা বা অপ্রতুলতাকে বোঝায়, যা নিয়ন্ত্রিত সংস্থার (Regulated Entity) আইনত বা অন্য কোনোভাবে প্রদান করা আবশ্যিক ছিল, এবং যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা অন্য কোনো ক্ষতি হতে পারে বা নাও হতে পারে।

“অভিযোগ” বলতে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার পক্ষ থেকে পরিষেবার ঘাটতির অভিযোগে লিখিতভাবে দাখিল করা উপস্থাপনাকে বোঝায়, যা গ্রাহক বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির দ্বারা জমা দেওয়া হয় এবং স্কিমের বিধান অনুযায়ী প্রতিকার প্রার্থনা করে।

অভিযোগের ভিত্তি

নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কোনো কার্য বা অবহেলার কারণে পরিষেবার ঘাটতি হলে, ক্ষুব্ধ গ্রাহক নিজে অথবা অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে এই স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

পরিষেবার যেকোনো ঘাটতির ক্ষেত্রে অভিযোগ করা যেতে পারে, যার মধ্যে বিলম্ব, পরিষেবা না পাওয়া, ভুল চার্জ আরোপ, অথবা RBI-এর নির্দেশিকা অনুসরণ না করার মতো বিষয় অন্তর্ভুক্ত।

অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হওয়ার ভিত্তি

এই স্কিমের অধীনে কোন ধরনের অভিযোগ গ্রহণযোগ্য, তা জানতে **RBI Integrated Ombudsman Scheme, ২০২৬-এর ধারা ১০** দেখুন।

একটি অভিযোগ তখনই গ্রহণযোগ্য হবে যদি:

- প্রথমে অ্যাক্সিস ফাইন্যান্স লিমিটেড-এর কাছে অভিযোগ উত্থাপন করা হয়ে থাকে।
- ৩০ দিনের মধ্যে কোনো উত্তর না পাওয়া যায় অথবা অ্যাক্সিস ফাইন্যান্স লিমিটেড-এর দেওয়া উত্তর সন্তোষজনক না হয়।
- নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ দায়ের করা হয়।
- বিষয়টি কোনো আদালত বা ট্রাইব্যুনালের বিচারাধীন না থাকে।
- সমস্ত অভিযোগ RBI-এর Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC)-এর মাধ্যমে গ্রহণ ও প্রক্রিয়াকরণ করা হয়। গ্রহণযোগ্যতার মানদণ্ড অনুযায়ী প্রাথমিক যাচাই করা হয়।
- অভিযোগ গ্রহণযোগ্য না হওয়ার কারণসমূহ RBI Integrated Ombudsman Scheme, ২০২৬-এর ধারা ১০(২)-এ উল্লেখ করা হয়েছে।

গ্রাহক কীভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?

এনবিএফসি (NBFC)-এর নিকট লিখিত অভিযোগ দাখিল করুন	৩০ দিনের পর 	যদি এনবিএফসি (NBFC) থেকে কোনো উত্তর না পাওয়া যায়, অথবা অভিযোগ সম্পূর্ণ/আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যাত হয়, অথবা এনবিএফসি-এর উত্তরে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন,	এবং যদি গ্রাহক অন্য কোনো ফোরামের দ্বারস্থ না হয়ে থাকেন, 	তাহলে আরবিআই (RBI) ওম্বাডসম্যানের নিকট অভিযোগ দায়ের করুন (এনবিএফসি-এর উত্তর পাওয়ার তারিখ থেকে ৯০ দিনের মধ্যে)।
---	--	---	--	--

প্রধান নোডাল অফিসারের (Principal Nodal Officer) নাম ও যোগাযোগের বিবরণ

নাম: মিস প্রীতি সিং

টেলিফোন: ০২২ - ৬২২৬০২৪৮

ই-মেইল আইডি:

Principal.NodalOfficer@axisfinance.in

ওম্বাডসম্যানের অভিযোগ দায়েরের পোর্টাল:

<https://cms.rbi.org.in>

অভিযোগ ই-মেইলের মাধ্যমেও দাখিল করা যেতে পারে অথবা সিআরপিসি (CRPC)-তে ডাকযোগে পাঠানো যেতে পারে।

সেন্ট্রালাইজড রিসিপিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (CRPC)-এর যোগাযোগের বিবরণ

ই-মেইল আইডি: crpc@rbi.org.in

ঠিকানা: সেন্ট্রালাইজড রিসিপিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (সিআরপিসি), রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর ১৭, চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭

টোল-ফ্রি নম্বর: #১৪৪৪৮

ওম্বাডসম্যান কীভাবে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন? ওম্বাডসম্যানের সামনে পরিচালিত কার্যক্রম সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির এবং আনুষ্ঠানিক আইনগত প্রক্রিয়ার দ্বারা বাধ্যতামূলক নয়। ওম্বাডসম্যান নিম্নলিখিত পদক্ষেপ নিতে পারেন:

- সমঝোতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি সহজতর করা
- নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের (Regulated Entity) উদ্দেশ্যে পরামর্শ জারি করা
- শুনানির আয়োজন করা (শশরীরে/ভার্চুয়াল)
- অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে রায় (Award) প্রদান করা

ওম্বাডসম্যানের সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্ট হলে কি গ্রাহক আপিল করতে পারেন?

হ্যাঁ, ওম্বাডসম্যানের সিদ্ধান্ত বা প্রদত্ত রায়ের বিরুদ্ধে আপিল করা যায়। অভিযোগকারী কর্তৃক রায় গ্রহণের পত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে ৩০ দিনের মধ্যে, এই প্রকল্প পরিচালনাকারী রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়ার বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর, যিনি আপিল কর্তৃপক্ষ (Appellate Authority), তাঁর নিকট আপিল করা যেতে পারে।

দ্রষ্টব্য: • এটি একটি বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা।

- গ্রাহক যেকোনো পর্যায়ে প্রতিকার পাওয়ার জন্য অন্য কোনো আদালত/ফোরাম/কর্তৃপক্ষের দ্বারস্থ হতে স্বাধীন। তবে সেক্ষেত্রে উক্ত বিষয়ে আরবিআই ওম্বাডসম্যানের নিকট অভিযোগ করা যাবে না।
- প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ গ্রহণযোগ্য না হলে ওম্বাডসম্যান/উপ-ওম্বাডসম্যান অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করতে পারেন।

প্রকল্প সম্পর্কিত আরও বিস্তারিত তথ্যের জন্য <https://www.rbi.org.in> দেখুন।