



ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া
RESERVE BANK OF INDIA

আৱবিআই/সিইপিডি /2025-26/382

সিইপিডি.পিআৰডি.নং.S1029/13.01.019/2025-26

জানুৱাৰী 14, 2026

ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (স্মল ফাইনান্স বেংকছ - ইণ্টাৰনেল অশ্বুডছমেন)

নিৰ্দেশনাৱলী, 2026

বেংকিং ৰেগুলেচন এক্ট, 1949 ৰ ধাৰা 35A-ৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা ক্ষমতা প্ৰয়োগ কৰি, ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়াই জনস্বার্থত এনে কৰাটো প্ৰয়োজনীয় আৰু সমীচীন বুলি সন্তুষ্ট হৈ, ইয়াৰ দ্বাৰা ইয়াৰ পিছত নিৰ্দিষ্ট কৰা নিৰ্দেশনাসমূহ জাৰি কৰিছে।

এই নিৰ্দেশনাসমূহ বেংকৰ আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ নিবাৰণ ব্যৱস্থা শক্তিশালী কৰাৰ লগতে গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহ নাকচ কৰাৰ পূৰ্বে বেংকৰ এক শীৰ্ষ পৰ্যায়ৰ কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা পুনৰীক্ষণৰ সুবিধা প্ৰদান কৰি সেইবোৰৰ দ্ৰুত আৰু অৰ্থপূৰ্ণ সমাধান নিশ্চিত কৰাৰ উদ্দেশ্যে জাৰি কৰা হৈছে।

অধ্যায় I

পাতনি

1. চমু শীৰ্ষক আৰু আৰম্ভণি

- (1) এই নিৰ্দেশনাসমূহক ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (স্মল ফাইনান্স বেংকছ - ইণ্টাৰনেল অশ্বুডছমেন) নিৰ্দেশনাৱলী, 2026 বুলি কোৱা হ'ব।
- (2) এই নিৰ্দেশনাসমূহ তৎকালিনভাৱে কাৰ্যকৰী হ'ব, কেৱল দফা 7(2), 14(2) আৰু 14(4)ৰ বাহিৰে যিবোৰ জুন 30, 2026 তাৰিখৰ ভিতৰত পালন কৰিব লাগিব।

2. স্থগিতকৰণ ব্যৱস্থা

- (1) ৰিজাৰ্ভ বেংক, যদি তেনে কৰাটো সমীচীন বুলি সন্তুষ্ট হয়, তেন্তে এটা নিৰ্দেশৰ দ্বাৰা, নিৰ্দেশত উল্লেখ কৰা অনুসৰি তেনে সময়ছোৱাৰ বাবে, এই নিৰ্দেশনাৱলীৰ যিকোনো বা সকলো ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকৰীকৰণ স্থগিত ৰাখিব পাৰে, সেয়া সাধাৰণভাৱে হওক বা কোনো নিৰ্দিষ্ট নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানৰ ক্ষেত্ৰতে হওক।



(2) ৰিজাৰ্ভ বেংকে এটা নিৰ্দেশৰ দ্বাৰা, সময়ে সময়ে, পূৰ্বোক্ত ধৰণে নিৰ্দেশিত যিকোনো নিলম্বনৰ ম্যাদ এনে সময়লৈ বৃদ্ধি কৰিব পাৰে, যিটো ই উপযুক্ত বুলি গণ্য কৰে।

3. প্ৰযোজ্যতা

- (1) এই নিৰ্দেশনাসমূহ স্মল ফাইনান্স বেংকৰ (ইয়াত ইয়াৰ পিছত সামূহিকভাৱে 'বেংকসমূহ' আৰু ব্যক্তিগতভাৱে 'বেংক' বুলি কোৱা হৈছে) ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব যাৰ মাৰ্চ 31, 2025 তাৰিখলৈকে ভাৰতত 10 বা তাতকৈ অধিক বেংকিং আউটলেট আছে।
- (2) এই নিৰ্দেশনাসমূহ সেইবোৰ স্মল ফাইনান্স বেংকৰ ক্ষেত্ৰতো প্ৰযোজ্য হ'ব, যিবোৰে মাৰ্চ 31, 2025-ৰ পিছত ওপৰত উল্লেখ কৰা চৰ্তসমূহ পূৰণ কৰে আৰু এই নিৰ্দেশনাসমূহ যোগ্যতাৰ চৰ্ত পূৰণ কৰাৰ ছয় মাহৰ পিছৰ পৰা কাৰ্যকৰী হ'ব।

4. সংজ্ঞাসমূহ

- (1) এই নিৰ্দেশনাৱলীত, প্ৰসংগই অন্যথা নুবুজালে, ইয়াত উল্লেখ কৰা শব্দবোৰৰ অৰ্থ তলত দিয়া ধৰণে হ'ব:
- (a) “বেংকিং আউটলেট” হ'ল ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (স্মল ফাইনান্স বেংকছ - ব্ৰাঞ্চ অথৰাইজেচন) নিৰ্দেশনা, 2025-ৰ অধীনত সংজ্ঞায়িত এক নিৰ্দিষ্ট-ক্ষেত্ৰৰ সেৱা প্ৰদান গোটে যিটো ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়াৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা হৈছে আৰু সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হৈছে;
- (b) “সক্ষম প্ৰাধিকাৰী” বুলিলে বেংকৰ গ্ৰাহক সেৱা বিভাগৰ দায়িত্বত থকা পূৰ্ণকালীন সঞ্চালক / কাৰ্যবাহী সঞ্চালকক বুজায়;
- (c) “অভিযোগ” মানে হৈছে বেংকৰ তৰফৰ পৰা সেৱাত ত্ৰুটি হোৱা বুলি অভিযোগ কৰি লিখিতভাৱে বা অন্য মাধ্যমৰ জৰিয়তে কৰা এক উপস্থাপন, য'ত কোনো সকাহ বিচৰা বা নিবিচাৰিও হ'ব পাৰে;
- (d) “ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানী (চিআইচি)” মানে কোম্পানী আইন, 2013-ত সংজ্ঞায়িত কৰা অনুসৰি এটা কোম্পানী আৰু যাক ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানীজ (ৰেগুলেচন) এক্ট, 2005-ৰ ধাৰা 5-ৰ উপ-ধাৰা (2)-ৰ অধীনত পঞ্জীয়নৰ প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰদান কৰা হৈছে;
- (e) “গ্ৰাহক” মানে এজন ব্যক্তি যিয়ে বেংকৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সেৱা ব্যৱহাৰ কৰে, বা



তেনে সেৱাৰ বাবে এজন আবেদনকাৰী;

(f) “সেৱাত ক্ৰটি” মানে যিকোনো সেৱাত থকা ক্ৰটি বা অপৰ্যাপ্ততা, যিটো বেংকে বিধিবদ্ধভাৱে বা অন্যথা প্ৰদান কৰিবলৈ বাধ্য, যাৰ ফলত গ্ৰাহকৰ আৰ্থিক লোকচান বা ক্ষতি হ’বও পাৰে বা নহ’বও পাৰে;

(g) “ডেপুটি ইণ্টাৰনেল অম্বুডছমেন (ডেপুটি আইআ)” মানে এই নিৰ্দেশাৱলীৰ দফা 6-ৰ অধীনত নিযুক্ত যিকোনো ব্যক্তি;

(h) “বিত্তীয় খণ্ডৰ নিয়ন্ত্ৰক সংস্থা” মানে বিত্তীয় খণ্ডৰ প্ৰতিষ্ঠানসমূহৰ বাবে থকা নিয়ন্ত্ৰণকাৰী সংস্থা আৰু ইয়াত অন্তৰ্ভুক্ত আছে:

(i) ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া এক্ট, 1934-ৰ অধীনত প্ৰতিষ্ঠা কৰা ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া;

(ii) চিকিউৰিটিজ এণ্ড এক্সচেঞ্জ ব’ৰ্ড অফ ইণ্ডিয়া ইণ্ডিয়া এক্ট, 1992-ৰ অধীনত প্ৰতিষ্ঠা কৰা চিকিউৰিটিজ এণ্ড এক্সচেঞ্জ ব’ৰ্ড অফ ইণ্ডিয়া;

(iii) ইঞ্চিওৰেন্স ৰেগুলেটৰী এণ্ড ডেভেলাপমেণ্ট অথৰিটি অৱ ইণ্ডিয়া এক্ট, 1999 -ৰ অধীনত প্ৰতিষ্ঠা কৰা ভাৰতীয় বীমা নিয়ন্ত্ৰক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকাৰী

(iv) পেঞ্চন ফাণ্ড ৰেগুলেটৰী এণ্ড ডেভেলাপমেণ্ট অথৰিটি এক্ট, 2013-ৰ অধীনত স্থা প্ৰতিষ্ঠা কৰা পেঞ্চন পুঁজি নিয়ন্ত্ৰক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকাৰী;

(i) “ইণ্টাৰনেল অম্বুডছমেন (আইআ)” মানে এই নিৰ্দেশাৱলীৰ দফা 5-ৰ অধীনত নিযুক্তি দিয়া যিকোনো ব্যক্তি;

(j) “ৰেগুলেটেড এণ্টিটি বা নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠান (আৰই)” মানে এটা কমাৰ্চিয়েল বেংক বা পেমেণ্টছ বেংক বা স্মল ফাইনান্স বেংক বা এটা নন-বেংকিং ফাইনেসিয়েল কোম্পানী বা এটা নন-বেংক প্ৰিপেইড পেমেণ্ট ইনষ্ট্ৰুমেণ্ট ইছ্যুয়াৰ বা এটা ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানী যিটো ইণ্টাৰনেল অম্বুডছমেনৰ গাঁথনিৰ আওতাত পৰে, বা ৰিজাৰ্ভ বেংকে সময়ে সময়ে নিৰ্দিষ্ট কৰি দিয়া আন যিকোনো প্ৰতিষ্ঠান।

(2) ইয়াত সংজ্ঞায়িত নকৰা আন সকলো প্ৰকাশভংগীৰ অৰ্থ বেংকিং ৰেগুলেচন এক্ট, 1949, ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া এক্ট, 1934, পেমেণ্ট এণ্ড চেটেলমেণ্ট চিষ্টেমছ এক্ট, 2007, ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানীজ (ৰেগুলেচন) এক্ট, 2005, ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানীজ ৰুলছ, 2006, ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানীজ ৰেগুলেচনছ, 2006, বা ৰিজাৰ্ভ বেংক - ইণ্টিগ্ৰেটেড অম্বুডছমেন স্কিম (সময়ে সময়ে সংশোধিত হোৱা অনুসৰি) বা ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়াৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা নিয়ম, নিৰ্দেশনা আৰু পৰামৰ্শৱলীৰ অধীনত সেইবোৰৰ বাবে



নিৰ্ধাৰিত অৰ্থৰ সৈতে একে হ'ব।



অধ্যায় II

ইণ্টাৰনেল অশ্বুডছমেনৰ কাৰ্যালয়

5. ইণ্টাৰনেল অশ্বুডছমেনৰ নিযুক্তি

(1) আইঅ' এজন অৱসৰপ্ৰাপ্ত বা কৰ্মৰত বিষয়া হ'ব লাগিব, যিজন ইণ্টাৰনেল অশ্বুডছমেন গাঁথনিৰ আওতাত থকা আৰইৰ এজন জেনেৰেল মেনেজাৰ বা এজন ফাইনান্সিয়েল চেক্টৰ ৰেগুলেটৰী বডীৰ সমপৰ্যায়ৰ পদবীৰ হ'ব লাগিব, যাৰ বেংকিং, নন-বেংকিং ফাইনান্স, নিয়ন্ত্ৰণ, তদাৰকী, পৰিশোধ আৰু নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাপনা, ক্রেডিট তথ্য বা গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ দৰে ক্ষেত্ৰত কাম কৰাৰ নূন্যতম সাত বছৰৰ প্ৰয়োজনীয় দক্ষতা আৰু অভিজ্ঞতা আছে।

অৱশ্যে চৰ্ত থাকে যে, যদি ব্যক্তিগৰাকী এজন কৰ্মৰত বিষয়া হয়, তেন্তে তেওঁ আইঅ' হিচাপে দায়িত্ব গ্ৰহণ কৰাৰ পূৰ্বে বৰ্তমানৰ পদটো ত্যাগ কৰিব লাগিব।

(2) আইঅ' পূৰ্বে বেংকত বা বেংকৰ কোনো হোল্ডিং, সহযোগী বা সহায়ক কোম্পানীত কৰ্মৰত নাছিল আৰু বৰ্তমানো কৰ্মৰত অৱস্থাত থাকিব নোৱাৰিব।

(3) কাৰ্যকাল সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ আগতে আইঅ'-ৰ বয়স 70 বছৰতকৈ অধিক হ'ব নালাগিব।

(4) নিযুক্তি দিয়া আৰইৰ ব'ৰ্ড বা গ্ৰাহক সেৱা সমিতি/ ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সুৰক্ষা সমিতিৰ অনুমোদন সাপেক্ষে, সংশ্লিষ্ট আৰইসমূহৰ বিবেচনা অনুসৰি এজন ব্যক্তিয়ে একে সময়তে এটাতকৈ অধিক আৰইত আইঅ' হিচাপে কাম কৰিব পাৰে।

6. ডেপুটি ইণ্টাৰনেল অশ্বুডছমেনৰ নিযুক্তি

(1) ডেপুটি আইঅ' এজন অৱসৰপ্ৰাপ্ত বা কৰ্মৰত বিষয়া হ'ব লাগিব, যাৰ পদবী ইণ্টাৰনেল অশ্বুডছমেনগাঁথনিৰ আওতাত থকা আৰইৰ এজন ডেপুটি জেনেৰেল মেনেজাৰৰ সমতুল্য হ'ব লাগিব অথবা এজন বিত্তীয় খণ্ডৰ নিয়ন্ত্ৰক বডী হ'ব লাগিব, যাৰ বেংকিং, নন-বেংকিং ফাইনান্স, নিয়ন্ত্ৰণ, তদাৰকী, পৰিশোধ আৰু নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা, ক্রেডিট তথ্য বা গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ দৰে ক্ষেত্ৰত কাম কৰাৰ নূন্যতম পাঁচ বছৰৰ প্ৰয়োজনীয় দক্ষতা আৰু অভিজ্ঞতা আছে।

অৱশ্যে, যদি ব্যক্তিগৰাকী এজন কৰ্মৰত বিষয়া হয়, তেন্তে তেওঁ ডেপুটি আইঅ' হিচাপে কাৰ্যভাৰ গ্ৰহণ কৰাৰ পূৰ্বে উক্ত পদটো ত্যাগ কৰিব লাগিব।

(2) ডেপুটি আইঅ' পূৰ্বে বেংকত বা বেংকৰ কোনো হোল্ডিং, সহযোগী বা সহায়ক



কোম্পানীত কৰ্মৰত হ'ব নালাগিব বা বৰ্তমানো কৰ্মৰত অৱস্থাত থাকিব নোৱাৰিব।

(3) কাৰ্যকাল সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ আগতে ডেপুটি আইঅ'-ৰ বয়স 70 বছৰতকৈ অধিক হ'ব নালাগিব।

(4) ডেপুটি আইঅ'ক একেলগে এটাতকৈ অধিক আৰহিত নিযুক্তি দিব নোৱাৰিব।

7. ইণ্টাৰনেল অম্বুডছমেন / ডেপুটি ইণ্টাৰনেল অম্বুডছমেনৰ সংখ্যা

(1) প্ৰতিটো বেংকে অতি কমেও এজন আইঅ' নিযুক্তি দিব লাগিব।

(2) বেংকৰ ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিয়ে বছৰত অন্ততঃ এবাৰ, লাভ কৰা অভিযোগৰ পৰিমাণ আৰু জটিলতাৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি নিযুক্তি দিবলগীয়া আইঅ'/ডেপুটি আইঅ'-ৰ সংখ্যা নিৰ্ধাৰণ কৰিব, আৰু ইয়াৰ লগতে এইটো নিশ্চিত কৰিব যে বেংকে প্ৰদান কৰা সমাধান পৰ্যালোচনা কৰাৰ সময়ত আইঅ'/ডেপুটি আইঅ'-এ নিৰপেক্ষতা, সমতা আৰু প্ৰাকৃতিক ন্যায়ৰ নীতিসমূহৰ ওপৰত নিজৰ বিচাৰ-বুদ্ধি প্ৰয়োগ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত সময় পায়।

(3) অতিৰিক্ত আইঅ' / ডেপুটি আইঅ' নিযুক্তিৰ ক্ষেত্ৰত, বিভিন্ন ধৰণৰ গোচৰসমূহ চম্ভালিবলৈ পদাধিকাৰীসকলৰ অভিজ্ঞতাৰ বৈচিত্ৰ্যৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ ওপৰত বেংকে গুৰুত্ব দিব লাগে। এনে পৰিস্থিতিত, বেংকে প্ৰতিজন আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'ৰ কাৰ্যক্ষেত্ৰ স্পষ্টভাৱে নিৰ্ধাৰণ কৰিব পাৰে।

8. ইণ্টাৰনেল অম্বুডছমেন / ডেপুটি ইণ্টাৰনেল অম্বুডছমেনৰ কাৰ্যকাল

(1) বেংকৰ সৈতে আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'ৰ নিযুক্তি চুক্তিবদ্ধ হ'ব।

(2) বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে আইঅ'ৰ পদটো কোনো সময়তে খালী হৈ নাথাকে।

আইঅ'ৰ সাময়িক অনুপস্থিতিৰ সময়ত, ডেপুটি আইঅ'-এ আইঅ' হিচাপে কাম কৰিব পাৰে।

(3) বিৰল পৰিস্থিতিত য'ত আইঅ'/সকল আৰু ডেপুটি আইঅ'/সকলৰ দুয়োজনেই ছুটীত থাকে বা অনুপস্থিত থাকে, তেনে ক্ষেত্ৰত বেংকে ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ অনুমোদন সাপেক্ষে জেনেৰেল মেনেজাৰ পদবীৰ সমতুল্য ইয়াৰ কৰ্মৰত বিষয়াক এমাহতকৈ কম সময়ৰ বাবে এটা নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ বাবে আইঅ' হিচাপে মনোনীত কৰিব পাৰে। তেনে বিষয়ই আইঅ' হিচাপে মনোনীত হৈ থকা সময়ছোৱাত বেংকৰ বিজনেছ ভাটিকেলসমূহৰ সৈতে কোনো ৰিপাৰ্টিং সম্পৰ্ক ৰাখিব নোৱাৰিব।



- (4) বেংকত আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'ৰ কাৰ্যকাল এটা নিৰ্দিষ্ট ম্যাদৰ বাবে হ'ব, যাৰ সময়সীমা তিনি বছৰতকৈ কম নহ'ব। অৱশ্যে, বেংকত আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'ৰ মুঠ কাৰ্যকাল (সম্প্ৰসাৰণ/পুনৰ নিযুক্তিকে ধৰি, যদিহে থাকে) পাঁচ বছৰতকৈ অধিক হ'ব নোৱাৰিব।
- (5) খালী পদ পূৰণ কৰিবলৈ, বেংকে বৰ্তমানৰ আইঅ' ৰ কাৰ্যকাল শেষ হোৱাৰ অন্ততঃ তিনি মাহ আগতে নতুন নিযুক্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া হাতত ল'ব লাগিব আৰু বিদায়ী আইঅ' আৰু নৱাগত আইঅ' ৰ কাৰ্যভাৰ গ্ৰহণৰ সময়ৰ মাজত এক যুক্তিসংগত পৰ্যাপ্ত সময়ৰ ব্যৱধান থকাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- (6) আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'-ক ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ অনুমোদন অবিহনে তেওঁৰ চুক্তিবদ্ধ ম্যাদ সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ আগতে আঁতৰাব নোৱাৰিব। বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ বাহিৰত থকা কোনো কাৰণত (যেনে পদত্যাগ, অক্ষমতা, অসুস্থতা, মৃত্যু ইত্যাদি) কোনো পদ খালী হ'লে, তেনে পদ খালী হোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা 10 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত বেংকে ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়াক অৱগত কৰিব লাগিব আৰু পদ খালী হোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা তিনি মাহৰ ভিতৰত এই নিৰ্দেশনাৱলীৰ দফা 5 আৰু দফা 6-ৰ অধীনত নিৰ্দিষ্ট কৰা যোগ্যতাৰ চৰ্ত অনুসৰি এজন নতুন আইঅ' / ডেপুটি আইঅ' নিযুক্তি দিব লাগিব।
- (7) বেংকৰ ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিয়ে, ক্ষেত্ৰবিশেষে, আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'-ক প্ৰদান কৰা পাৰিতোষিক, সুবিধা আৰু লাভালাভৰ গাঁথনি নিৰ্ধাৰণ কৰিব, যিটো বেংকৰ অভিযোগ নিবাৰণ ব্যৱস্থাৰ শীৰ্ষত থকা আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'-ৰ মৰ্যাদা আৰু পদবীৰ লগতে প্ৰয়োজনীয় বিশেষজ্ঞতা থকা অভিজ্ঞ ব্যক্তিক আকৰ্ষণ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি উপযুক্ত হোৱা উচিত। আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'-ক প্ৰদান কৰা এই পাৰিতোষিক, সুবিধা আৰু লাভালাভসমূহ এবাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ পিছত, আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'-ৰ কাৰ্যকালত কোনো বিৰূপ পৰিৱৰ্তন কৰা নহ'ব।

9. প্ৰশাসনিক তদাৰকী

- (1) নিৰ্দেশনাৱলীৰ দফা 4(1)(b) ৰ অধীনত সংজ্ঞায়িত কৰা অনুসৰি, আইঅ'-এ বেংকৰ সক্ষম প্ৰাধিকাৰীৰ ওচৰত প্ৰশাসনিকভাৱে আৰু বেংকৰ ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ ওচৰত কাৰ্যকৰীভাৱে ৰিপৰ্ট কৰিব লাগিব।



10. ইণ্টাৰনেল অম্বুডছমেনৰ কাৰ্যালয়ৰ সচিবালয়

- (1) বেংকে আইঅ'ৰ কাৰ্যালয়টো সুচাৰুৰূপে পৰিচালনাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় বুলি গণ্য কৰা অনুসৰি ইয়াৰ বিষয়া আৰু কৰ্মচাৰীসকলক আইঅ'ৰ কাৰ্যালয়ত প্ৰদান কৰিব।
- (2) তথ্য প্ৰযুক্তিৰ সহায়কে ধৰি অন্যান্য সকলো প্ৰয়োজনীয় কাৰ্যালয়ৰ আন্তঃগাঁথনি আইঅ'ৰ কাৰ্যালয়ক উপলব্ধ কৰাই দিয়া হ'ব যাতে আইঅ' /ডেপুটি আইঅ'-এ তেওঁৰ দায়িত্বসমূহ ফলপ্ৰসূ আৰু দক্ষভাৱে পালন কৰিব পাৰে।
- (3) আইঅ'-ৰ কাৰ্যালয়টো অগ্ৰাধিকাৰ ভিত্তিত বেংকৰ মুখ্য কাৰ্যালয় বা কৰ্পোৰেট কাৰ্যালয়ত স্থাপন কৰা উচিত।

11. অভ্যন্তৰীণ অডিট

- (1) বেংকৰ অভ্যন্তৰীণ অডিট বিভাগে এই নিৰ্দেশনাসমূহৰ ৰূপায়ণৰ বাৰ্ষিক ভিত্তিত এটা অডিট পৰিচালনা কৰিব, য'ত অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব:
 - (a) আইঅ' /ডেপুটি আইঅ'ৰ নিযুক্তি / পুনৰ নিযুক্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া, অভিযোগৰ পৰিমাণৰ সৈতে সংগতি ৰাখি আইঅ'-ৰ কাৰ্যালয়ক প্ৰদান কৰা মানৱ সম্পদ আৰু আন্তঃগাঁথনিৰ পৰ্যাপ্ততা;
 - (b) নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত আংশিকভাৱে সমাধান কৰা হোৱা বা সম্পূৰ্ণৰূপে প্ৰত্যাখ্যান কৰা অভিযোগসমূহ আইঅ'-ৰ কাৰ্যালয়লৈ স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে প্ৰেৰণ কৰাৰ ব্যৱস্থা কাৰ্যকৰী কৰা;
 - (c) অভিযোগৰ বিশ্লেষণ, ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া আৰু সংশ্লিষ্ট বেংকত দাখিল কৰা প্ৰতিবেদন, অভিযোগ নিবাৰণ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে বেংকৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ মাজত সজাগতা বৃদ্ধি আৰু তেনেধৰণৰ অন্যান্য প্ৰক্ৰিয়াৰ সন্দৰ্ভত আইঅ' ৰ কাৰ্যালয়ে গ্ৰহণ কৰা ব্যৱস্থা;
 - (d) আইঅ'/ডেপুটি আইঅ'ৰ নিযুক্তি সম্পৰ্কীয় তথ্য দাখিল কৰা আৰু বেংকৰ দ্বাৰা ৰিজাৰ্ভ বেংকলৈ আইঅ'ৰ কাৰ্যকলাপৰ ওপৰত সময়ে সময়ে প্ৰতিবেদন দাখিল কৰা।
- (2) অভ্যন্তৰীণ অডিটৰ পৰিসৰৰ পৰা আইঅ'/ডেপুটি আইঅ'ৰ দ্বাৰা লোৱা সিদ্ধান্তসমূহৰ শুদ্ধতাৰ যিকোনো মূল্যায়নক বাদ দিয়া হ'ব।



অধ্যায় – III ভূমিকা আৰু দায়িত্বসমূহ

12. ইণ্টাৰনেল অসুডছমেন / ডেপুটি ইণ্টাৰনেল অসুডছমেন ৰ ভূমিকা আৰু দায়িত্বসমূহ দায়িত্ব

- (1) আইঅ'ৰ কাৰ্যালয়ে অভিযোগকাৰী বা জনসাধাৰণৰ পৰা পোনপটীয়াকৈ লাভ কৰা অভিযোগসমূহ গ্ৰহণ নকৰিব। ই কেৱল সেইবোৰ অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰতহে ব্যৱস্থা ল'ব যিবোৰ বেংকে ইতিমধ্যে পৰীক্ষা কৰিছে কিন্তু বেংকৰ দ্বাৰা আংশিকভাৱে সমাধান কৰা হৈছে বা সম্পূৰ্ণৰূপে প্ৰত্যাখ্যান কৰা হৈছে।
- (2) আইঅ'/ডেপুটি আইঅ'-এ কোনো আদালত বা মঞ্চ বা কৰ্তৃপক্ষৰ সন্মুখত আইনী গোচৰত বেংকক প্ৰতিনিধিত্ব নকৰিব।
- (3) যদিও আইঅ'ই যিকোনো বা সকলো অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰিব পাৰে, ডেপুটি আইঅ'-এ অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি কৰাৰ ক্ষমতা ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ দ্বাৰা অনুমোদিত নীতিৰ অধীনত নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব পাৰে।
- (4) আইঅ'/ডেপুটি আইঅ'-এ অভিযোগকাৰীক উপযুক্ত ক্ষতিপূৰণৰ পৰামৰ্শ দিব, যদিহে ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়াৰ বৰ্তমানৰ নিৰ্দেশনাত কোনো ক্ষতিপূৰণ নিৰ্ধাৰণ কৰা আছে, আৰু যদি ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়াৰ পৰা তেনে কোনো নিৰ্দেশনা নাই, তেন্তে বেংকৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুসৰি উপযুক্ত ক্ষতিপূৰণৰ পৰামৰ্শ দিব।
- (5) আইঅ'-এ ধাৰা 12(4)-ত পৰামৰ্শ দিয়া ক্ষতিপূৰণৰ উপৰিও, যিকোনো পৰিণামস্বৰূপ লোকচান আৰু সময়ৰ অপচয়, হোৱা খৰচ আৰু অভিযোগকাৰীয়ে ভোগ কৰা হাৰাশাস্তি / মানসিক যন্ত্ৰণাৰ বাবে সময়ে সময়ে সংশোধিত ৰিজাৰ্ভ বেংক-ইণ্ডিগ্ৰেটেড অসুডছমেন স্কিম অনুসৰি ক্ষতিপূৰণৰ পৰামৰ্শ দিব পাৰে।
- (6) আইঅ'ৰ কাৰ্যালয়ে ত্ৰৈমাসিক ভিত্তিত বেংকৰ বিৰুদ্ধে লাভ কৰা সকলো অভিযোগৰ ধৰণ বিশ্লেষণ কৰিব, যেনে সামগ্ৰী-ভিত্তিক, শ্ৰেণী-ভিত্তিক, গ্ৰাহক গোট-ভিত্তিক, ভৌগোলিক অৱস্থান-ভিত্তিক ইত্যাদি, আৰু প্ৰয়োজন হ'লে নীতিগত হস্তক্ষেপৰ বাবে বেংকক পৰামৰ্শ প্ৰদান কৰিব।
- (7) আইঅ'-এ একে ধৰণৰ / পুনৰাবৃত্তি হোৱা অভিযোগসমূহৰ মূল কাৰণ সমাধানৰ বাবে ব্যৱস্থা গ্ৰহণৰ উপায় আৰু বেংকত নীতিগত পৰ্যায়ৰ পৰিৱৰ্তনৰ প্ৰয়োজন হোৱা বিষয়সমূহৰ



পৰামৰ্শ আগবঢ়াব।

(৪) আইঅ’/ডেপুটি আইঅ’ৰ - ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালীত ‘কেৱল পঢ়ক’ উপলব্ধ থাকিব যাতে তেওঁলোকে আৰবিআই অস্বুডছমেন / আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ সিদ্ধান্তসমূহৰ বিষয়ে অৱগত হৈ থাকিব পাৰে। বেংকে ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ উপভোক্তা শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা বিভাগৰ পৰা আইঅ’/ডেপুটি আইঅ’ৰ বাবে এনে সুবিধা পাবলৈ অনুৰোধ কৰিব লাগিব।



(9) ডেপুটি-আইঅ'-এ কাৰ্যকৰীভাৱে আইঅ'-ৰ ওচৰত ৰিপৰ্ট কৰিব লাগিব।

13. ব'ৰ্ডৰ তদাৰকী

(1) আই অ'ক ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ বৈঠকসমূহৰ বাবে এজন স্থায়ী আমন্ত্ৰিত ব্যক্তি হিচাপে মনোনীত কৰা হ'ব। একাধিক আইঅ' থকা বেংকসমূহৰ ক্ষেত্ৰত, এজনতকৈ অধিক আইঅ'-ৰ প্ৰতিনিধিত্ব থকা বা আৱৰ্তনৰ ব্যৱস্থা থকাৰ সন্দৰ্ভত ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ দ্বাৰা সিদ্ধান্ত গ্ৰহণ কৰা হ'ব।

(2) আইঅ'-এ তেওঁৰ কাৰ্যকলাপৰ ওপৰত সাময়িক প্ৰতিবেদন (অভিযোগৰ বিশ্লেষণসহ) ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিক দাখিল কৰিব লাগিব, যিটো অগ্ৰাধিকাৰ ভিত্তিত ত্ৰৈমাসিক, কিন্তু অতি কমেও ষাণ্মাসিক অন্তৰালত হ'ব লাগে।

(3) আইঅ'/ ডেপুটি আইঅ'-ৰ সিদ্ধান্ত কেৱল এই নিৰ্দেশাৱলীৰ দফা 4(1)(b)-ৰ অধীনত সংজ্ঞায়িত কৰা অনুসৰি সক্ষম প্ৰাধিকৰণৰ অনুমোদন সাপেক্ষেহে সলনি কৰিব পাৰি।

(4) যিবোৰ ক্ষেত্ৰত আইঅ'/ ডেপুটি আইঅ'-ৰ সিদ্ধান্তক সক্ষম প্ৰাধিকৰণে অগ্ৰাহ্য কৰিছে, সেই সকলোবোৰ বিষয় পৰ্যালোচনাৰ বাবে বেংকৰ ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ সন্মুখত দাখিল কৰিব লাগিব।

(5) আৰবিআই অসুডছমেনে অভিযোগকাৰীৰ পক্ষত আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে সমাধান কৰা অভিযোগসমূহৰ তথ্য ত্ৰৈমাসিক ভিত্তিত ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ সন্মুখত দাখিল কৰিব লাগিব। এই তথ্যৰ সৈতে কমেও শীৰ্ষ পাঁচটা শ্ৰেণীৰ অভিযোগৰ বিশ্লেষণ আৰু প্ৰতিকাৰমূলক ব্যৱস্থাসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব, যাতে ভৱিষ্যতে একে ধৰণৰ অভিযোগৰ পুনৰাবৃত্তি নহয়।



অধ্যায় - IV

বেংকৰ বাবে কাৰ্যপদ্ধতি সংক্ৰান্তীয়

নিৰ্দেশনা

14. ইণ্টাৰনেল অম্বুডছমেন / ডেপুটি ইণ্টাৰনেল অম্বুডছমেনৰ দ্বাৰা অভিযোগ সমাধানৰ পদ্ধতি

(1) বেংকৰ দ্বাৰা এটা সম্পূৰ্ণ স্বয়ংক্ৰিয় অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালীস্থাপন কৰা হ'ব আৰু এই চিষ্টেমৰ এক্সেছ আইঅ' / ডিটি. আইঅ'ক প্ৰদান কৰা হ'ব। বেংকৰ আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ নিবাৰণ ব্যৱস্থাৰ দ্বাৰা আংশিকভাৱে সমাধান কৰা হৈছে বা সম্পূৰ্ণৰূপে প্ৰত্যাহ্বান কৰা হৈছে হোৱা সকলো অভিযোগ পৰ্যালোচনাৰ বাবে আইঅ'ৰ কাৰ্যালয়লৈ স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে প্ৰেৰণ কৰা হ'ব;

a) অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত, যাৰ বাবে ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া, নেচনেল পেমেণ্টছ কৰ্প'ৰেচন অফ ইণ্ডিয়া, বা কাৰ্ড নেটৱৰ্কৰ নিৰ্দেশাৱলীয়ে সমাধানৰ বাবে এটা সময়সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰে, সেইবোৰ পৰ্যাপ্ত সময়ৰ পূৰ্বে দাখিল কৰিব লাগে যাতে আইঅ' / ডেপুটি. আইঅ'ই তেনে অভিযোগৰ পৰ্যালোচনাৰ বাবে অতি কমেও 10 দিন সময় পায়, যাতে ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া, নেচনেল পেমেণ্টছ কৰ্প'ৰেচন অফ ইণ্ডিয়া, বা কাৰ্ড নেটৱৰ্কৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত অভিযোগকাৰীক চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত জনাব পৰা যায়;

b) অন্যান্য সকলো ক্ষেত্ৰত, প্ৰাপ্তিৰ 20 দিনৰ ভিতৰত।

(2) আইঅ' ৰ কাৰ্যালয়লৈ প্ৰেৰণ কৰাৰ আগতে অভিযোগসমূহৰ ওপৰত লোৱা সিদ্ধান্ত ৰেকৰ্ড কৰিবলৈ বেংকে ইয়াৰ অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালী-ত কেৱল তিনিটা শ্ৰেণী অৰ্থাৎ 'সম্পূৰ্ণৰূপে সমাধান কৰা হৈছে', 'আংশিকভাৱে সমাধান কৰা হৈছে' আৰু 'সম্পূৰ্ণৰূপে প্ৰত্যাহ্বান কৰা হৈছে' প্ৰদান কৰিব লাগিব। ধাৰা 14(5)(c) ৰ পৰা 14(5)(e) ৰ অধীনত আইঅ' (IO) / ডেপুটি আইঅ' (Dy. IO)-ৰ পৰিসৰৰ বাহিৰত থকা অভিযোগসমূহক এনে শ্ৰেণীবিভাজনৰ পৰা ৰেহাই দিয়া হৈছে।

(3) বেংকে অভিযোগ আৰু তথ্যৰ প্ৰবাহৰ বাবে এক নিৰ্দিষ্ট সময়সীমাৰ ভিতৰত এটা ষ্টেণ্ডাৰ্ড অপাৰেটিং প্ৰচিডিউৰ (এছঅ'পি) প্ৰস্তুত কৰিব লাগিব।

(4) বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে কোনো অভিযোগ একেটা শাখা / ইউনিট / অন্যান্য টাচ



পইণ্টৰ দ্বাৰা বন্ধ কৰা নহয়, সেয়া সমাধান (পূৰ্ণ বা আংশিকভাৱে) কৰাই হওক বা প্ৰত্যাখ্যান কৰাই হওক। সম্পূৰ্ণৰূপে প্ৰত্যাখ্যান কৰা হৈছে বা আংশিকভাৱে সমাধান কৰা হৈছে হৈ থকা অভিযোগ এটা আইআ' (IO) ৰ কাৰ্যালয়লৈ প্ৰেৰণ কৰাৰ আগতে এজন যথেষ্ট জ্যেষ্ঠ পৰ্যায়ৰ বিষয়াৰ দ্বাৰা পৰ্যালোচনা কৰা হ'ব লাগিব, যিটো বেংকে উপযুক্ত বুলি বিবেচনা কৰি সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।

(5) নিম্নলিখিত প্ৰকাৰৰ অভিযোগসমূহ এই নিৰ্দেশনাৱলীৰ পৰিসৰৰ বাহিৰত হ'ব আৰু আইআ'/ডেপুটি আইআ'ৰ দ্বাৰা পৰিচালনা কৰা নহ'ব:

- বেংকৰ ফালৰ পৰা সংঘটিত কৰ্পোৰেট জালিয়াতি, ধনৰ আত্মসাৎ আদিৰ সৈতে জড়িত অভিযোগ যিবোৰে গ্ৰাহকক কোনো ধৰণে প্ৰভাৱিত নকৰে;
- বেংকৰ পৰামৰ্শ প্ৰকৃতিৰ বিষয় আৰু বাণিজ্যিক সিদ্ধান্তৰ সন্দৰ্ভসমূহ। অৱশ্যে, 'বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত'ৰ অধীনত পৰা গোচৰসমূহৰ সেৱাৰ ক্ৰটিসমূহ আইআ' ৰ কাৰ্যালয়ৰ বাবে বৈধ অভিযোগ হ'ব;
- বেংকৰ (i) আভ্যন্তৰীণ প্ৰশাসন, (ii) মানৱ সম্পদ, বা (iii) কৰ্মচাৰীৰ দৰমহা আৰু পাৰিতোষিক সম্পৰ্কীয় অভিযোগ / প্ৰসংগসমূহ;
- যিবোৰ অভিযোগ ইতিমধ্যে আদালত, উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি আয়োগ, মধ্যস্থতা আদিৰ দৰে ন্যায়িক / অৰ্ধ-ন্যায়িক মঞ্চত নিষ্পত্তি কৰা হৈছে বা বিচাৰাধীন হৈ আছে;
- যিবোৰ বিবাদৰ বাবে ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানীজ (ৰেগুলেচন) এক্ট, 2005-ৰ ধাৰা 18-ৰ অধীনত প্ৰতিকাৰ প্ৰদান কৰা হৈছে।

বেংকে ওপৰৰ (a) আৰু (b) শ্ৰেণীৰ অধীনত থকা সকলো প্ৰত্যাখ্যান কৰা / আংশিকভাৱে সমাধান কৰা হৈছে অভিযোগ আইআ' / ডেপুটি আইআ'লৈ প্ৰেৰণ কৰিব, যিয়ে এনে গোচৰবোৰত অন্তৰ্নিহিত সেৱাত ক্ৰটি পৰীক্ষা কৰিব আৰু বেংকে সিদ্ধান্ত লোৱা অনুসৰি এই অভিযোগসমূহৰ যিকোনো এটাক ওপৰৰ (a) আৰু / বা (b) ৰ অধীনত ৰেহাই দিব পাৰি নেকি সেই বিষয়ে এটা মতামত ল'ব। এই নিৰ্দেশনাৱলীৰ পৰিসৰৰ বাহিৰত থকা অভিযোগসমূহ আইআ' / ডিৱাই. আইআ'ই লগে লগে বেংকক ওভতাই দিব।

(6) আইআ' / ডেপুটি আইআ'-এ বেংকৰ ওচৰত উপলব্ধ ৰেকৰ্ডসমূহৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি অভিযোগসমূহ পৰীক্ষা কৰিব, যাৰ ভিতৰত অভিযোগকাৰীয়ে দাখিল কৰা যিকোনো নথি-পত্ৰ আৰু আইআ'-ৰ নিৰ্দিষ্ট প্ৰশ্নসমূহৰ বাবে বেংকে প্ৰদান কৰা মন্তব্য/স্পষ্টীকৰণ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।

(7) আইআ'/ডেপুটি আইআ'-এ বেংকৰ সংশ্লিষ্ট কাৰ্যবাহীসকলৰ সৈতে বৈঠক অনুষ্ঠিত কৰিব পাৰে আৰু অভিযোগ পৰীক্ষা কৰিবলৈ তথা সিদ্ধান্ত পুনৰীক্ষণ কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় যিকোনো



অতিৰিক্ত ৰেকৰ্ড / নথি বিচাৰিব পাৰে যিবোৰ বেংকৰ ওচৰত উপলব্ধ আছে।

(8) আইঅ’/ডেপুটি আইঅ’-এ যদি প্ৰয়োজনীয় বুলি বিবেচনা কৰে, তেন্তে সচিবালয়ৰ জৰিয়তে অভিযোগকাৰীৰ পৰা লিখিত বা মৌখিক দাখিল (অতিৰিক্ত তথ্য আৰু নথিপত্ৰসহ) বিচাৰিব পাৰে।

(9) বেংকে অভিযোগ লাভ কৰা তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত অভিযোগকাৰীক চূড়ান্ত সিদ্ধান্তটো জনোৱাটো বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

(10) আইঅ’/ডেপুটি আইঅ’-এ প্ৰতিটো ক্ষেত্ৰত এক “যুক্তিসংগত সিদ্ধান্ত” লিপিবদ্ধ কৰিব লাগিব।

(11) য’ত আইঅ’/ডেপুটি আইঅ’-এ অভিযোগটো প্ৰত্যাখ্যান কৰা বা আংশিকভাৱে সমাধান কৰাৰ বেংকৰ সিদ্ধান্তক সমৰ্থন কৰে, তাত অভিযোগকাৰীক দিয়া উত্তৰত স্পষ্টকৈ উল্লেখ কৰিব লাগে যে উক্ত অভিযোগটো আইঅ’ / ডেপুটি আইঅ’ৰ দ্বাৰা পৰ্যালোচনা কৰা হৈছে।

(12) আইঅ’/ডেপুটি আইঅ’-ৰ দ্বাৰা পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত যিবোৰ অভিযোগ আংশিকভাৱে সমাধান কৰা হৈছে বা সম্পূৰ্ণৰূপে প্ৰত্যাখ্যান কৰা হৈছে কৰা হয়, সেইবোৰৰ ক্ষেত্ৰত বেংকে অভিযোগকাৰীক প্ৰতিকাৰৰ বাবে আৰবিআই অস্বুডছমেনৰ ওচৰ চপাৰ বিকল্পৰ বিষয়ে (সময় সাপেক্ষে সংশোধিত ৰিজাৰ্ড বেংক- ইন্টিগ্ৰেটেড অস্বুডমেন আঁচনিৰ অধীনত নপৰা অভিযোগসমূহৰ বাহিৰে) অভিযোগৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণৰ সৈতে পৰামৰ্শ দিব। বেংকে ইয়াৰ উত্তৰত গ্ৰাহকৰ অভিযোগ অনলাইনত দাখিল কৰাৰ বাবে ৰিজাৰ্ড বেংকৰ অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালী প’ৰ্টেলৰ URL (<https://cms.rbi.org.in>) আৰু কেন্দ্ৰীকৃত প্ৰাপ্তি অৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ¹-ৰ ভৌতিক / ইমেইল ঠিকনাও উল্লেখ কৰিব।

(13) যেতিয়া কোনো অভিযোগ আৰবিআই অস্বুডছমেন লৈ প্ৰেৰণ কৰা হয়, যদি অভিযোগটো ইতিমধ্যে আইঅ’ / ডেপুটি. আইঅ’ৰ দ্বাৰা পৰ্যালোচনা কৰা হৈছে, তেন্তে বেংকে আৰবিআই অস্বুডছমেন ক দাখিল কৰিবলগীয়া তথ্যত আইঅ’ / ডেপুটি. আইঅ’ৰ সিদ্ধান্ত বাধ্যতামূলকভাৱে অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব। যদিহে অভিযোগটো আগতে আইঅ’ / ডেপুটি আইঅ’ৰ দ্বাৰা পৰ্যালোচনা কৰা হোৱা নাছিল, তেন্তে বেংকে নিশ্চিতভাৱে তেওঁৰ মন্তব্য বিচাৰিব লাগিব আৰু সেই একেখিনি আৰবিআই অস্বুডমেনক দাখিল কৰিব লাগিব।

(14) আইঅ’ / ডেপুটি. আইঅ’ৰ দ্বাৰা পৰিচালিত অভিযোগসমূহৰ বিশ্লেষণ বেংকে প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচী / সন্মিলনসমূহত ব্যৱহাৰ কৰিব যাতে ফ্ৰণ্টলাইন কৰ্মচাৰীসকলৰ মাজত অভিযোগৰ ধৰণ, ইয়াৰ মূল কাৰণ, প্ৰতিকাৰমূলক ব্যৱস্থা আদিৰ বিষয়ে সজাগতা বৃদ্ধি কৰিব পৰা যায় আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ক্ষেত্ৰত ধাৰাবাহিকতা গঢ়ি তুলিব পৰা যায়। প্ৰয়োজন সাপেক্ষে আইঅ’ /



ডেপুটি. আইঅ'কো এনে প্রশিক্ষণত অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব পাৰি।

(15) আইঅ' / ডেপুটি. আইঅ'ৰ ৰ কাৰ্যক্ষমতা মূল্যায়ন কৰাৰ সময়ত, অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ক্ষেত্ৰত সমগ্ৰ বেংকতএকাকাৰীতা গঢ়ি তোলাৰ বাবে আইঅ' / ডেপুটি. আইঅ'ৰ দ্বাৰা কৰা কাম আৰু অমীমাংসিত গোচৰৰ স্তৰৰ উপৰিও, ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিয়ে এনে গোচৰৰ সংখ্যাও বিশ্লেষণ কৰিব য'ত আইঅ'/ ডেপুটি আইঅ'ৰ সিদ্ধান্ত আৰু পৰৱৰ্তী সময়ত আৰবিআই অম্বুডছমেনৰ দ্বাৰা দিয়া সিদ্ধান্তসমূহৰ মাজত যথেষ্ট পাৰ্থক্য থাকে।

(16) সংগঠনটোৰ (সকলো শাখা আৰু প্রশাসনিক কাৰ্যালয়) ভিতৰত আইঅ'/ ডেপুটি আইঅ'ৰ নিযুক্তিৰ বিষয়ে অৱগত কৰাৰ সময়তে বেংকে এই নিৰ্দেশনাৱলী সম্পৰ্কীয় নীতি/নিৰ্দেশসমূহ কৰ্মচাৰীসকলৰ মাজত ব্যাপকভাৱে প্ৰচাৰ কৰিব লাগিব।

(17) বেংকে পাব্লিক ডমেইনত আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'ৰ যোগাযোগৰ সবিশেষ প্ৰদান নকৰিব যিহেতু আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'-এ গ্ৰাহকৰ পৰা পোনপটীয়াকৈ লাভ কৰা অভিযোগসমূহ পৰিচালনা নকৰে।

¹ কেন্দ্ৰীকৃত প্ৰাপ্তি অৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ(চিআৰপিচি) ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া, চেণ্ট্ৰেল ভিল্টা, ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড় - 160 017 (ইমেইল: crpc@rbi.org.in)



অধ্যায় - V

ৰিজাৰ্ভ বেংক- ৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰণমূলক আৰু পৰিদৰ্শনমূলক তদাৰক

15. - পৰিদৰ্শনমূলক তদাৰক

- (1) গ্ৰাহক সেৱা আৰু গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ সৈতে সম্পৰ্কিত ক্ষেত্ৰসমূহৰ লগতে এই নিৰ্দেশনাসমূহৰ ৰূপায়ণ ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ পৰিদৰ্শন বিভাগৰ দ্বাৰা কৰা পৰিদৰ্শনমূলক পুনৰীক্ষণৰ অংশ হ'ব।
- (2) ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ উপভোক্তা শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা বিভাগে এনেবোৰ গোচৰ পুনৰীক্ষণ কৰিব পাৰে য'ত আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'-ৰ সিদ্ধান্ত বেংকে গ্ৰহণ কৰা নাই আৰু ক্ষুদ্ৰ অভিযোগকাৰীয়ে আৰবিআই অস্বুছডমেনৰ ওচৰ চাপে, যাতে বেংকৰ আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ নিৰাকৰণ ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকাৰিতা মূল্যায়ন কৰিব পৰা যায় আৰু উপযুক্ত বুলি গণ্য কৰা ধৰণে সংশোধনমূলক ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব পৰা যায়।

16. ৰিজাৰ্ভ বেংকক প্ৰতিবেদন দাখিল

- (1) বেংকে আইঅ' (IO) বা ডেপুটি আইঅ' (Dy. IO) নিযুক্তিৰ পাঁচটা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত, তেনেদৰে নিযুক্ত বিষয়াগৰাকীৰ সবিশেষ উপভোক্তা শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা বিভাগ, কেন্দ্ৰীয় কাৰ্যালয়, ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (ইমেইল: iocepd@rbi.org.in)-ক তলত দিয়া ফৰ্মেটত প্ৰদান কৰিব লাগিব:

1	আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'-ৰ নাম	
2	অন্তিমবাৰৰ বাবে অধিষ্ঠিত পদ/সংস্থাৰ বিৱৰণ	
3	নিযুক্তি / পুনৰ নিযুক্তিৰ তাৰিখ	
4	জন্মৰ তাৰিখ	
5	ম্যাদ (বছৰত)	
6	বিত্তীয় সেৱাৰ সৈতে জড়িত পূৰ্বৰ অভিজ্ঞতাৰ লগতে সংক্ষিপ্ত পেছাদাৰী পৰিচয়, যিয়ে তেওঁলোকক নিযুক্তিৰ বাবে যোগ্য কৰি তোলে	
7	যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন, ইমেইল, ঠিকনা)	
8.	ৰিজাৰ্ভ বেংকক অৱগত কৰাৰ তাৰিখ	

- (2) বেংকে পৰিশিষ্টত প্ৰদান কৰা ফৰ্মেট অনুসৰি ত্ৰৈমাসিক ভিত্তিত উপভোক্তা শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা বিভাগ, কেন্দ্ৰীয় কাৰ্যালয়, ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া-ক তথ্যৰ পৰ্যাবৃত্ত প্ৰতিবেদন দাখিল



কৰাৰ এক ব্যৱস্থা গঢ়ি তুলিব লাগিব। প্ৰতিবেদনখন যিটো ত্ৰৈমাসিকৰ সৈতে সম্পৰ্কিত, তাৰ
পৰৱৰ্তী মাহৰ 15 তাৰিখৰ ভিতৰত বা তাৰ আগতে দাখিল কৰিব লাগিব।



অধ্যায় - VI

ৰহিতকৰণ সংক্ৰান্তীয় উপবন্ধসমূহ

17. বৰ্তমানৰ আঁচনিসমূহ ৰহিতকৰণ

- (1) এই নিৰ্দেশনাৱলী জাৰি কৰাৰ লগে লগে, 29 ডিচেম্বৰ 29, 2023 তাৰিখে ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন - ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাসমূহৰ বাবে ইণ্টাৰনেল অস্ফুডছ'মেন) নিৰ্দেশনাৱলী, 2023 বাতিল কৰা হ'ল।
- (2) এই নিৰ্দেশনাসমূহ কাৰ্যকৰী হোৱাৰ পূৰ্বে, পূৰ্বোক্ত মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন-ৰ অধীনত কৰা সকলো নিযুক্তি / কাৰ্য এই নিৰ্দেশনাসমূহৰ অধীনত কৰা বুলি গণ্য কৰা হ'ব।

(ড: নীনা ৰোহিত জৈন) মুখ্য

মহাপ্ৰবন্ধক



পৰিশিষ্ট

ইণ্টাৰনেল অসুডছমেনৰ কাৰ্যপ্ৰণালীৰ প্ৰতিবেদন

ত্ৰৈমাসিকৰ অন্তত প্ৰতিবেদন :

বেংকৰ নাম :

খণ্ড I : আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'লৈ প্ৰেৰণ কৰা অভিযোগ সম্পৰ্কীয় তথ্য

ক্রমিক নং	বিৱৰণ	নম্বৰ	
1	ইণ্টাৰনেল অসুডছমেন (আইঅ') ৰ সংখ্যা		
2	ডেপুটি ইণ্টাৰনেল অসুডছমেনৰ সংখ্যা (ডেপুটি আইঅ')		
3	আইঅ' (IO) ৰ কাৰ্যালয়ত নিয়োজিত কৰ্মচাৰীৰ সংখ্যা (ডেপুটি আইঅ' (Dy.IO) ক বাদ দি)		
4	পূৰ্বৱৰ্তী ত্ৰৈমাসিকৰ শেষত বিচাৰাধীন হৈ থকা অভিযোগৰ সংখ্যা		
5	ত্ৰৈমাসিকটোৰ ভিতৰত লাভ কৰা অভিযোগৰ সংখ্যা		
6	(4 আৰু 5) ৰ ভিতৰত, অভিযোগৰ সংখ্যা সম্পূৰ্ণৰূপে সমাধান কৰা হৈছে		
7	(4 আৰু 5)-ৰ ভিতৰত, অভিযোগৰ সংখ্যা আংশিকভাৱে সমাধান কৰা হৈছে		
8	(4 আৰু 5) ৰ ভিতৰত, অভিযোগৰ সংখ্যা সম্পূৰ্ণৰূপে প্ৰত্যাহ্বান কৰা হৈছে		
9	অভিযোগৰ সংখ্যা আংশিকভাৱে সমাধান কৰা হৈছে অথবা সম্পূৰ্ণৰূপে প্ৰত্যাহ্বান কৰা হৈছে	(7)+(8)	
10	ত্ৰৈমাসিকৰ শেষত বিচাৰাধীন হৈ থকা অভিযোগৰ সংখ্যা		
		আইঅ'	ডেপুটি আইঅ'
11	(9) ৰ ভিতৰত, প্ৰাপ্তিৰ 20 দিনৰ ভিতৰত আইঅ' / ডেপুটি .আইঅ' (IO / Dy.IO) লৈ প্ৰেৰণ কৰা অভিযোগৰ সংখ্যা		
12	প্ৰাপ্ত হোৱাৰ 20 দিনৰ পিছত আইঅ' (IO) / ডেপুটি.আইঅ' (Dy.IO)-লৈ প্ৰেৰণ কৰা অভিযোগৰ সংখ্যা (9) ৰ ভিতৰত		
13	(12) ৰ ভিতৰত, আৰবিআই (RBI), এনপিচিআই (NPCI) বা কাৰ্ড নেটৱৰ্কৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত টাৰ্ণএৰাউণ্ড টাইমৰ (Turnaround Time) বাবে 20 দিনৰ পিছত আইঅ' (IO) / ডেপুটি আইঅ'লৈ (Dy.IO) প্ৰেৰণ কৰা অভিযোগৰ সংখ্যা		
14	(11 আৰু 12) ৰ ভিতৰত, অভিযোগৰ সংখ্যা য'ত আইঅ' / ডেপুটি.আইঅ' (IO / Dy.IO) ৰ দ্বাৰা সিদ্ধান্ত প্ৰদান কৰা হৈছে		



15	(14) ৰ ভিতৰত, অভিযোগৰ সংখ্যা য'ত আইঅ' / ডেপুটি.আইঅ'ই বেংকৰ সিদ্ধান্ত বাহাল ৰাখিছে		
16	(14) ৰ ভিতৰত, অভিযোগৰ সংখ্যা য'ত আইঅ' / ডেপুটি.আইঅ'ই বেংকৰ সিদ্ধান্ত বাহাল ৰখা নাই		
17	(16) ৰ ভিতৰত, অভিযোগৰ সংখ্যা য'ত বেংকৰ দ্বাৰা আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'ৰ সিদ্ধান্ত ৰূপায়ণ কৰা হৈছে		
18	(16) ৰ ভিতৰত, অভিযোগৰ সংখ্যা য'ত আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'ৰ সিদ্ধান্ত ৰূপায়ণৰ বাবে বাকী আছে		
19	(16) ৰ ভিতৰত, যিবোৰ অভিযোগত বেংকে সক্ষম প্ৰাধিকৰণৰ অনুমোদন সাপেক্ষে আইঅ' / ডেপুটি আইঅ' ৰ সিদ্ধান্তৰ সৈতে একমত হোৱা নাই তেনে অভিযোগৰ সংখ্যা		
20	আৰবিআই অস্বুডছমেন ৰ দ্বাৰা সমাধান কৰা আৰু আগতে আইঅ' / ডেপুটি আইঅ'লৈ প্ৰেৰণ নকৰা অভিযোগৰ সংখ্যা		
21	অভিযোগৰ সংখ্যা য'ত আইঅ' / ডেপুটিআইঅ'ৰ সিদ্ধান্তসমূহ আৰবিআই অস্বুডছমেনৰ দ্বাৰা বাহাল ৰখা হোৱা নাছিল		
22	অভিযোগসমূহৰ সমাধানৰ বাবে আইঅ' / ডেপুটিআইঅ'ই অভিযোগকাৰীসকলৰ পৰা পোনপটীয়াকৈ ইনপুট বিচাৰি পোৱা অভিযোগৰ সংখ্যা		
23	অভিযোগৰ সংখ্যা য'ত আইঅ' / ডেপুটিআইঅ'ই ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰিছে		

খণ্ড 2: আইঅ'ৰ দ্বাৰা মূল কাৰণ বিশ্লেষণ সম্পৰ্কীয় তথ্য

1. মূল কাৰণ বিশ্লেষণৰপৰা পোৱা মুখ্য তথ্য তথা ফলাফলসমূহ
2. আইঅ' ৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা আৰু ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতি ৰ দ্বাৰা গ্ৰহণ কৰা পৰামৰ্শসমূহৰ বিৱৰণ।