



রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া
RESERVE BANK OF INDIA

আরবিআই/সিইপিডি /2025-26/382

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

জানুয়ারি 14, 2026

**রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (স্মল ফাইন্যান্স ব্যাংকস - ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান) ডিরেকশনস,
2026**

ব্যাংকিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949-এর ক্লজ 35এ দ্বারা প্রদত্ত ক্ষমতা প্রয়োগ করে, জনস্বার্থে এটি করা প্রয়োজনীয় এবং সমীচীন বলে সন্তুষ্ট হয়ে, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া এতদ্বারা নিচে উল্লিখিত নির্দেশনাবলী জারি করছে।

এই নির্দেশাবলী জারি করা হয়েছে ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে আরও শক্তিশালী করতে এবং গ্রাহকদের কোনো অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করার আগে ব্যাংকের শীর্ষ পর্যায়ের কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে তা পর্যালোচনার সুযোগ দিয়ে দ্রুত ও কার্যকর সমাধান নিশ্চিত করার লক্ষ্যে।

অধ্যায় 1

প্রাথমিক

1. সংক্ষিপ্ত শিরোনাম এবং প্রারম্ভ

- (1) এই নির্দেশাবলীকে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (স্মল ফাইন্যান্স ব্যাংকস - ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান) ডিরেকশনস, 2026 বলা হবে।
- (2) এই নির্দেশাবলী অবিলম্বে কার্যকর হবে, তবে অনুচ্ছেদ 7(2), 14(2) এবং 14(4) ব্যতীত, যা জুন 30, 2026 তারিখের মধ্যে অবশ্যই পালন করতে হবে।

2. নিলম্বন

- (1) রিজার্ভ ব্যাংক, যদি সন্তুষ্ট হয় যে এটি করা সমীচীন, তবে একটি আদেশের মাধ্যমে,



আদেশে উল্লিখিত মেয়াদের জন্য, এই নির্দেশনাবলির যেকোনো বা সমস্ত বিধানের প্রয়োগ স্থগিত করতে পারে, তা সাধারণভাবে হোক বা কোনো নির্দিষ্ট রেগুলেটেড এনটিটি-এর ক্ষেত্রে।

(2) রিজার্ভ ব্যাংক একটি আদেশের মাধ্যমে, উপরোক্তভাবে নির্দেশিত যেকোনো স্থগিতাদেশের মেয়াদ সময়ে সময়ে এমন সময়ের জন্য বৃদ্ধি করতে পারে, যা এটি উপযুক্ত বলে মনে করে।

3. প্রযোজ্যতা

(1) এই নির্দেশাবলী সেই সকল স্মল ফাইন্যান্স ব্যাংকস (যাদেরকে এর পর থেকে সমষ্টিগতভাবে 'ব্যাংকস' এবং ব্যক্তিগতভাবে 'ব্যাংক' হিসেবে উল্লেখ করা হবে) এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, যাদের 2025 সালের 31 মার্চ পর্যন্ত ভারতে 10 বা তার বেশি ব্যাংকিং আউটলেট রয়েছে।

(2) এই নির্দেশাবলি সেই স্মল ফাইন্যান্স ব্যাংকের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে, যারা মার্চ 31, 2025-এর পরে উপরে উল্লিখিত মানদণ্ডগুলি পূরণ করবে এবং এটি যোগ্যতার মানদণ্ড পূরণ করার ছয় মাস পর থেকে কার্যকর হবে।

4. সংজ্ঞা

(1) এই নির্দেশাবলীতে, অন্য কোনো প্রসঙ্গের উল্লেখ না থাকলে, এখানে ব্যবহৃত শব্দগুলোর অর্থ নিচে দেওয়া হলো:

- (a) “ব্যাংকিং আউটলেট” হলো একটি ফিক্সড-পয়েন্ট সার্ভিস ডেলিভারি ইউনিট যা রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (স্মল ফাইন্যান্স ব্যাংকস - ব্রাঞ্চ অথরাইজেশন) ডিরেকশনস, 2025-এর অধীনে সংজ্ঞায়িত, যা রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা জারি করা হয়েছে এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়েছে;
- (b) “কম্পিটেন্ট অথরিটি” বলতে ব্যাংকের কাস্টমার সার্ভিস ভার্টিকালের হোল টাইম ডিরেক্টর / ইন-চার্জ এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টরকে বোঝায়;
- (c) “অভিযোগ” বলতে লিখিতভাবে বা অন্য কোনো মাধ্যমে ব্যাংকের পক্ষ থেকে পরিষেবা প্রদানে ত্রুটি থাকার অভিযোগ করা একটি উপস্থাপনাকে বোঝায়, যার সাথে প্রতিকার চাওয়া হতে পারে বা নাও হতে পারে;
- (d) “ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (সিআইসি)” বলতে কোম্পানিজ অ্যাক্ট, 2013-এ সংজ্ঞায়িত একটি কোম্পানিকে বোঝায় এবং যাকে ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, 2005-এর ক্রজ5-এর উপ-ধারা (2)-এর অধীনে নিবন্ধনের



শংসাপত্র প্রদান করা হয়েছে;

(e) “কাস্টমার” বলতে এমন একজন ব্যক্তিকে বোঝায় যিনি ব্যাংকের প্রদান করা কোনো পরিষেবা ব্যবহার করেন বা সেই পরিষেবার জন্য আবেদনকারী;

(f) “ডেফিসিয়েন্সি ইন সার্ভিস” বলতে কোনো পরিষেবার ত্রুটি বা অপরিপূর্ণতাকে বোঝায়, যা ব্যাংক আইনত বা অন্য কোনোভাবে প্রদান করতে বাধ্য এবং যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা লোকসান হতে পারে বা নাও হতে পারে;

(g) “ডেপুটি ইন্টারনাল ওমবাডসম্যান (ডেপুটি আইও)” বলতে এই নির্দেশনাবলির 6 দফার অধীনে নিযুক্ত যেকোনো ব্যক্তিকে বোঝায়;

(h) “ফাইন্যান্সিয়াল সেক্টর রেগুলেটরি বডি” বলতে আর্থিক খাতের সংস্থাগুলোর জন্য নিয়ন্ত্রক সংস্থাকে বোঝায় এবং এর অন্তর্ভুক্ত হল:

(i) রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934-এর অধীনে প্রতিষ্ঠিত রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া;

(ii) সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ বোর্ড অফ ইন্ডিয়া ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1992-এর অধীনে প্রতিষ্ঠিত সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ বোর্ড অফ ইন্ডিয়া;

(iii) ইন্সুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া যা ইন্সুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1999-এর অধীনে প্রতিষ্ঠিত;

(iv) পেনশন ফান্ড রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অ্যাক্ট, 2013-এর অধীনে প্রতিষ্ঠিত পেনশন ফান্ড রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি;

(i) “ইন্টারনাল ওমবাডসম্যান (আইও)” বলতে এই নির্দেশাবলির 5 দফার অধীনে নিযুক্ত যেকোনো ব্যক্তিকে বোঝায়;

(j) “রেগুলেটেড এনটিটি (আরই)” বলতে একটি কমার্শিয়াল ব্যাংক বা পেমেন্টস ব্যাংক বা স্মল ফাইন্যান্স ব্যাংক বা একটি নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি বা একটি নন-ব্যাংক প্রিপেইড পেমেন্ট ইনস্ট্রুমেন্ট ইস্যুকারী বা একটি ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিকে বোঝায় যা ইন্টারনাল ওমবাডসম্যান ফ্রেমওয়ার্কের আওতাভুক্ত, অথবা রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা সময়ে সময়ে নির্দিষ্ট করা অন্য কোনো সত্তাকে বোঝায়।

(2) অন্যান্য সমস্ত অভিব্যক্তি, এখানে সংজ্ঞায়িত না থাকলে, ব্যাংকিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934, পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস অ্যাক্ট, 2007, ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, 2005, ক্রেডিট



ইনফরমেশন কোম্পানিজ রুলস, 2006, ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ রেগুলেশনস, 2006, অথবা রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম (সময়ে সময়ে সংশোধিত) অথবা রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা জারি করা রেগুলেশনস, ডিরেকশনস এবং গাইডলাইনস-এর অধীনে তাদের জন্য নির্ধারিত একই অর্থ বহন করবে।



অধ্যায় ২

ইন্টারনাল ওমবাডসম্যান-এর অফিস

৫. ইন্টারনাল ওমবাডসম্যান-এর নিয়োগ

(১) আইও অবশ্যই একজন অবসরপ্রাপ্ত বা কর্মরত অফিসার হবেন, যিনি ইন্টারনাল ওমবাডসম্যান কার্ঠামোর আওতাভুক্ত আরইতে একজন জেনারেল ম্যানেজার অথবা একজন ফাইন্যান্সিয়াল সেক্টর রেগুলেটরি বডি-এর সমমর্যাদার পদমর্যাদাসম্পন্ন হবেন এবং ব্যাংকিং, নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্স, রেগুলেশন, সুপারভিশন, পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস, ক্রেডিট ইনফরমেশন বা কনজিউমার প্রোটেকশনের মতো ক্ষেত্রে কাজ করার ন্যূনতম সাত বছরের প্রয়োজনীয় দক্ষতা ও অভিজ্ঞতা সম্পন্ন হবেন।

শর্ত থাকে যে, যদি উক্ত ব্যক্তি একজন কর্মরত অফিসার হন, তবে তাকে আইও হিসেবে দায়িত্বভার গ্রহণ করার আগে বর্তমান পদটি ত্যাগ করতে হবে।

(২) আইও পূর্বে ব্যাংকে অথবা ব্যাংকের কোনো হোল্ডিং, সহযোগী বা সহায়ক সংস্থায় নিযুক্ত ছিলেন না এবং বর্তমানেও নিযুক্ত থাকতে পারবেন না।

(৩) মেয়াদকাল শেষ হওয়ার আগে আইও-এর বয়স ৭০ বছরের বেশি হবে না।

(৪) সংশ্লিষ্ট আরই-দের বিবেচনার ভিত্তিতে একজন ব্যক্তি একই সাথে একাধিক আরই-তে আইও হিসেবে কাজ করতে পারেন, যা বোর্ড অথবা নিয়োগকারী আরই-র বোর্ডের কাস্টমার সার্ভিস কমিটি / কনজিউমার প্রোটেকশন কমিটির অনুমোদনের সাপেক্ষে হতে হবে।

৬. ডেপুটি ইন্টারনাল ওমবাডসম্যান-এর নিয়োগ

(১) ডেপুটি আইও অবশ্যই একজন অবসরপ্রাপ্ত বা কর্মরত অফিসার হবেন, যার পদমর্যাদা ইন্টারনাল ওমবাডসম্যান ফ্রেমওয়ার্কের আওতাভুক্ত আরই-তে একজন ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার বা একজন ফাইন্যান্সিয়াল সেক্টর রেগুলেটরি বডির সমতুল্য হতে হবে, এবং ব্যাংকিং, নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্স, রেগুলেশন, সুপারভিশন, পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস, ক্রেডিট ইনফরমেশন বা কনজিউমার প্রোটেকশনের মতো ক্ষেত্রগুলোতে ন্যূনতম পাঁচ বছরের কাজের প্রয়োজনীয় দক্ষতা ও অভিজ্ঞতা থাকতে হবে।

তবে শর্ত থাকে যে, সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি যদি একজন কর্মরত অফিসার হন, তবে তাকে ডেপুটি আইও হিসেবে দায়িত্বভার গ্রহণ করার আগে বর্তমান পদটি ত্যাগ করতে হবে।

(২) ডেপুটি আইও পূর্বে ব্যাংকে অথবা ব্যাংকের কোনো হোল্ডিং, অ্যাসোসিয়েট বা সাবসিডিয়ারি কোম্পানিতে নিযুক্ত ছিলেন না এবং বর্তমানেও নিযুক্ত থাকতে পারবেন না।



- (3) মেয়াদকাল শেষ হওয়ার আগে ডেপুটি আইও-এর বয়স 70 বছরের বেশি হবে না।
- (4) ডেপুটি আইও-কে একই সাথে একাধিক আরই-তে নিযুক্ত করা যাবে না।

7. ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান / ডেপুটি ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান এর সংখ্যা

- (1) প্রত্যেক ব্যাংককে অন্তত একজন আইও নিয়োগ করতে হবে।
- (2) ব্যাংকের কাস্টমার সার্ভিস কমিটি অফ দ্য বোর্ড বছরে অন্তত একবার কতজন আইও/ডেপুটি আইও নিযুক্ত করা হবে তা নির্ধারণ করবেন, যেখানে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিমাণ এবং জটিলতার বিষয়টি যথাযথভাবে বিবেচনা করা হবে এবং এটি নিশ্চিত করা হবে যাতে ব্যাংকের দেওয়া সমাধানের পর্যালোচনা করার সময় আইও/ডেপুটি আইও নিরপেক্ষতা, সাম্য এবং স্বাভাবিক ন্যায়বিচারের নীতিগুলো প্রয়োগ করার জন্য পর্যাপ্ত সময় পান।
- (3) অতিরিক্ত আইও / ডেপুটি আইও নিয়োগের সময়, বিভিন্ন ধরনের অভিযোগ বা মামলা পরিচালনার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিদের অভিজ্ঞতার বৈচিত্র্যের প্রয়োজনীয়তা ব্যাংক বিবেচনা করবে। এই ধরনের ক্ষেত্রে, ব্যাংক প্রতিটি আইও / ডেপুটি আইও-এর এন্জিয়ার স্পষ্টভাবে নির্ধারণ করতে পারে।

8. ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান / ডেপুটি ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান-এর মেয়াদকাল

- (1) ব্যাংকে আইও / ডেপুটি আইও-এর নিয়োগ চুক্তিভিত্তিক হবে।
- (2) ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে আইও-র পদটি কোনো সময়েই শূন্য না থাকে। আইও-র সাময়িক অনুপস্থিতির সময়, ডেপুটি আইও আইও হিসেবে কাজ করতে পারেন।
- (3) অত্যন্ত বিরল ক্ষেত্রে যেখানে আইও এবং ডেপুটি আইও উভয়ই ছুটিতে বা অনুপস্থিত থাকেন, সেক্ষেত্রে ব্যাংক কাস্টমার সার্ভিস কমিটি অফ দ্য বোর্ড-এর অনুমোদনে জেনারেল ম্যানেজার পদমর্যাদার সমতুল্য কোনো কর্মরত কর্মকর্তাকে এক মাসের অনধিক সময়ের জন্য আইও হিসেবে মনোনীত করতে পারে। উক্ত কর্মকর্তা আইও হিসেবে মনোনীত থাকাকালীন ব্যাংকের বিজনেস ভাটিক্যালগুলোর সাথে কোনো রিপোর্টিং সম্পর্কে যুক্ত থাকবেন না।
- (4) ব্যাংকে আইও / ডেপুটি আইও-এর মেয়াদকাল কমপক্ষে তিন বছরের একটি নির্দিষ্ট মেয়াদের জন্য হবে। তবে, ব্যাংকে আইও / ডেপুটি আইও-এর মোট মেয়াদকাল (মেয়াদ বৃদ্ধি/পুনর্নিয়োগসহ, যদি থাকে) পাঁচ বছরের বেশি হবে না।
- (5) একটি শূন্যপদ পূরণের জন্য, ব্যাংক বর্তমান আইও-র মেয়াদকাল শেষ হওয়ার অন্তত তিন মাস আগে নতুন নিয়োগের প্রক্রিয়া শুরু করবে এবং এটি নিশ্চিত করবে যাতে বিদায়ী আইও-র



পদত্যাগ এবং নতুন আইও-র দায়িত্ব গ্রহণের সময়ের মধ্যে একটি যুক্তিসঙ্গত ওভারল্যাপ থাকে।

- (6) কাস্টমার সার্ভিস কমিটি অফ দ্য বোর্ড-এর অনুমোদন ছাড়া আইও / ডেপুটি আইও-কে তার চুক্তিবদ্ধ মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে সরানো যাবে না। ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণের বাইরের কোনো কারণে (যেমন পদত্যাগ, অক্ষমতা, অসুস্থতা, মৃত্যু ইত্যাদি) কোনো পদ শূন্য হলে, ব্যাংক সেই পদ শূন্য হওয়ার তারিখ থেকে 10 কার্যদিবসের মধ্যে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া-কে অবহিত করবে এবং পদ শূন্য হওয়ার তারিখ থেকে তিন মাসের মধ্যে এই নির্দেশাবলির ক্লজ 5 এবং ক্লজ 6-এ উল্লিখিত যোগ্যতার মানদণ্ড অনুযায়ী একজন নতুন আইও / ডেপুটি আইও নিয়োগ করবে।
- (7) ব্যাংকের কাস্টমার সার্ভিস কমিটি অফ দ্য বোর্ড, ক্ষেত্রবিশেষে, আইও / ডেপুটি আইও-কে প্রদান করা পারিশ্রমিক, সুযোগ-সুবিধা এবং অন্যান্য সুবিধার কাঠামো নির্ধারণ করবেন, যা ব্যাংকের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার শীর্ষে থাকা আইও / ডেপুটি আইও-এর মর্যাদা ও পদের কথা বিবেচনা করে এবং প্রয়োজনীয় দক্ষতাসম্পন্ন অভিজ্ঞ ব্যক্তিদের আকৃষ্ট করার প্রয়োজনীয়তার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হওয়া উচিত। আইও / ডেপুটি আইও-কে প্রদান করা এই পারিশ্রমিক, সুযোগ-সুবিধা এবং অন্যান্য সুবিধাগুলো একবার নির্ধারিত হয়ে গেলে, আইও / ডেপুটি আইও-এর মেয়াদকাল চলাকালীন প্রতিকূলভাবে পরিবর্তন করা যাবে না।

9. অ্যাডমিনিস্ট্রিটিভ ওভারসাইট

- (1) আইও ব্যাংকের প্রশাসনিকভাবে কম্পিটেন্ট অথরিটি-এর কাছে রিপোর্ট করবেন, যেমনটি নির্দেশাবলীর অনুচ্ছেদ 4(1)(b)-এর অধীনে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে, এবং কার্যগতভাবে ব্যাংকের কাস্টমার সার্ভিস কমিটি অফ দ্য বোর্ড-এর কাছে রিপোর্ট করবেন।

10. ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান-এর অফিসের সচিবালয়

- (1) আইও-র অফিসের সুষ্ঠু কার্যক্রমের জন্য ব্যাংক তার প্রয়োজনীয় সংখ্যক কর্মকর্তা ও কর্মচারী আইও-র অফিসে প্রদান করবে।
- (2) তথ্য প্রযুক্তি সহায়তা সহ অন্যান্য সমস্ত প্রয়োজনীয় অফিস পরিকাঠামো আইও-র অফিসের জন্য উপলব্ধ করা হবে যাতে আইও/ ডেপুটি আইও কার্যকরভাবে এবং দক্ষতার সাথে দায়িত্ব পালন করতে পারেন।
- (3) আইও-র অফিসটি ব্যাঙ্কের হেড অফিস বা কর্পোরেট অফিসে স্থাপন করা বাঞ্ছনীয়।

11. ইন্টারনাল অডিট



(1) ব্যাঙ্কের ইন্টারনাল অডিট ডিপার্টমেন্ট বার্ষিক ভিত্তিতে এই নির্দেশনাসমূহ বাস্তবায়নের একটি অডিট পরিচালনা করবে, যার মধ্যে অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

(a) আইও/ডেপুটি আইও-এর নিয়োগ / পুনর্নিয়োগ প্রক্রিয়া, অভিযোগের পরিমাণের তুলনায় আইও-এর অফিসের জন্য বরাদ্দকৃত মানবসম্পদ এবং অবকাঠামোর পর্যাপ্ততা;

(b) নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে আইও-র দপ্তরে আংশিকভাবে সমাধানকৃত বা সম্পূর্ণরূপে প্রত্যাখ্যাত অভিযোগগুলোর অটো-এসক্যালেশন কার্যকর করা;

(c) অভিযোগ বিশ্লেষণ, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া এবং ব্যাঙ্কের কাছে জমা দেওয়া রিপোর্ট, অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া সম্পর্কে ব্যাঙ্কের কর্মীদের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি এবং এই ধরনের অন্যান্য প্রক্রিয়ার বিষয়ে আইও-এর অফিসের পক্ষ থেকে নেওয়া পদক্ষেপ;

(d) আইও / ডেপুটি আইও নিয়োগ সংক্রান্ত তথ্য জমা দেওয়া এবং ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে রিজার্ভ ব্যাংক-এর কাছে আইও-র কার্যকারিতা বিষয়ক পর্যায়ক্রমিক রিপোর্ট জমা দেওয়া।

(2) ইন্টারনাল অডিটের পরিধি থেকে আইও / ডেপুটি আইও-এর নেওয়া সিদ্ধান্তের সঠিকতা যাচাই করার বিষয়টি বাদ থাকবে।



অধ্যায় - III

ভূমিকা ও দায়িত্বসমূহ

12. ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান / ডেপুটি ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান-এর ভূমিকা এবং দায়িত্ব

- (1) আইও-এর অফিস অভিযোগকারী বা জনসাধারণের কাছ থেকে সরাসরি প্রাপ্ত অভিযোগগুলি পরিচালনা করবে না। এটি সেইসব অভিযোগগুলি নিয়ে কাজ করবে যা ইতিমধ্যে ব্যাংক দ্বারা পরীক্ষা করা হয়েছে কিন্তু ব্যাংক দ্বারা আংশিকভাবে সমাধানকৃত করা হয়েছে বা সম্পূর্ণরূপে প্রত্যাখ্যাত করা হচ্ছে।
- (2) আইও / ডেপুটি আইও কোনো আদালত বা ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে আইনি মামলায় ব্যাংকের প্রতিনিধিত্ব করবেন না।
- (3) যদিও আইও যেকোনো বা সমস্ত অভিযোগের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন, তবে ক্ষেত্রবিশেষে ডেপুটি আইও-এর অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষমতা কাস্টমার সার্ভিস কমিটি অফ দ্য বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত একটি পলিসির অধীনে সংজ্ঞায়িত করা যেতে পারে।
- (4) আইও / ডেপুটি আইও অভিযোগকারীকে উপযুক্ত ক্ষতিপূরণের সুপারিশ করবেন, যা রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া-এর বিদ্যমান নির্দেশিকায় নির্ধারিত ক্ষতিপূরণ অনুযায়ী (যদি থাকে) এবং রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া থেকে কোনো নির্দেশনা না থাকলে ব্যাংকের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী (যদি থাকে) প্রদান করা হবে।
- (5) আইও সময়ে সময়ে সংশোধিত রিজার্ভ ব্যাংক-ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম অনুযায়ী, ক্লজ 12(4)-এ সুপারিশকৃত ক্ষতিপূরণের অতিরিক্ত হিসেবে, অভিযোগকারীর যেকোনো আনুষঙ্গিক ক্ষতি এবং সময়ের অপচয়, ব্যয়িত খরচ এবং হয়রানি/মানসিক যন্ত্রণার জন্য ক্ষতিপূরণ সুপারিশ করতে পারেন।
- (6) আইও-এর অফিস ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ব্যাংকের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগের ধরন বিশ্লেষণ করবে, যেমন পণ্য-ভিত্তিক, বিভাগ-ভিত্তিক, গ্রাহক গোষ্ঠী-ভিত্তিক, ভৌগোলিক অবস্থান-ভিত্তিক ইত্যাদি এবং প্রয়োজন হলে নীতিগত হস্তক্ষেপের জন্য ব্যাংককে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবে।
- (7) আইও একই ধরনের বা বারবার আসা অভিযোগের মূল কারণগুলি সমাধান করার জন্য এবং ব্যাংকের পলিসি স্তরে পরিবর্তনের প্রয়োজন এমন অভিযোগগুলি মোকাবিলা করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণের উপায়গুলি প্রস্তাব করবেন।
- (8) আইও/ডেপুটি আইও-র রিজার্ভ ব্যাংকের কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমে 'রিড-অনলি'



অ্যাক্সেস থাকবে যাতে তারা আরবিআই ওম্বুডসম্যান/অ্যাপেলেট অথরিটির সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবগত থাকতে পারেন। ব্যাংক রিজার্ভ ব্যাংকের কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্টের কাছ থেকে আইও/ডেপুটি আইও-র জন্য এই ধরনের অ্যাক্সেস চাইবে।

(9) ডেপুটি আইও কার্যগতভাবে আইও-এর কাছে রিপোর্ট করবেন।

13. বোর্ড ওভারসাইট

- (1) আইও-কে কাস্টমার সার্ভিস কমিটি অফ দ্য বোর্ড-এর মিটিংগুলোতে একজন স্থায়ী আমন্ত্রিত সদস্য হিসেবে মনোনীত করা হবে। যেসব ব্যাংকে একাধিক আইও রয়েছে, সেখানে একাধিক আইও-র প্রতিনিধিত্ব থাকা বা রোটেশন পদ্ধতি রাখার বিষয়ে কাস্টমার সার্ভিস কমিটি অফ দ্য বোর্ড সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে।
- (2) আইও তার কার্যক্রমের উপর পর্যায়ক্রমিক রিপোর্ট (অভিযোগের বিশ্লেষণ সহ) কাস্টমার সার্ভিস কমিটি অফ দ্য বোর্ড-এর কাছে জমা দেবেন, যা পছন্দসইভাবে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে, তবে অন্তত অর্ধবার্ষিক ব্যবধানে হতে হবে।
- (3) আইও / ডেপুটি আইও-এর সিদ্ধান্ত শুধুমাত্র এই নির্দেশাবলীর ক্লজ 4(1)(b)-এর অধীনে সংজ্ঞায়িত কম্পিটেন্ট অথরিটি-এর অনুমোদনের মাধ্যমেই বাতিল করা যেতে পারে।
- (4) এমন সমস্ত ক্ষেত্র যেখানে আইও / ডেপুটি আইও-এর সিদ্ধান্ত কম্পিটেন্ট অথরিটি দ্বারা বাতিল করা হয়েছে, সেগুলি পর্যালোচনার জন্য ব্যাংকের কাস্টমার সার্ভিস কমিটি অফ দ্য বোর্ড-এর নিকট পেশ করতে হবে।
- (5) অভিযোগকারীর পক্ষে আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে আরবিআই ওম্বাডসম্যান কর্তৃক নিষ্পত্তি করা অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যও ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে কাস্টমার সার্ভিস কমিটি অফ দ্য বোর্ড-এর নিকট পেশ করতে হবে। এই তথ্যের সাথে অন্তত শীর্ষ পাঁচটি ক্যাটাগরির অভিযোগের বিশ্লেষণ এবং প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে যাতে ভবিষ্যতে একই ধরনের অভিযোগ এড়ানো যায়।



অধ্যায় - IV

ব্যাংকের জন্য পদ্ধতিগত নির্দেশিকা

14. ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান / ডেপুটি ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান দ্বারা অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতি

(1) ব্যাংক একটি সম্পূর্ণ স্বয়ংক্রিয় কমপ্লেইন্টস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম চালু করবে এবং আইও / ডেপুটি আইও-কে এই সিস্টেমের অ্যাক্সেস প্রদান করা হবে। ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ গ্রিভেন্স রিড্রিসাল মেকানিজম দ্বারা আংশিকভাবে সমাধানকৃত বা সম্পূর্ণরূপে প্রত্যাখ্যাত হওয়া সমস্ত অভিযোগ পর্যালোচনার জন্য স্বয়ংক্রিয়ভাবে আইও-র অফিসে পাঠানো হবে;

a) অভিযোগের ক্ষেত্রে, যার জন্য রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ন্যাশনাল পেমেন্টস কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া, অথবা কার্ড নেটওয়ার্ক গাইডলাইনস সমাধানের জন্য একটি সময়সীমা নির্ধারণ করে, তা যথেষ্ট আগে পাঠাতে হবে যাতে আইও / ডেপুটি আইও এই ধরনের অভিযোগ পর্যালোচনার জন্য অন্তত 10 দিন সময় পায়, যাতে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ন্যাশনাল পেমেন্টস কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া, অথবা কার্ড নেটওয়ার্ক দ্বারা নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগকারীদের চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত জানানো সম্ভব হয়;

b) অন্যান্য সকল ক্ষেত্রে, প্রাপ্তির 20 দিনের মধ্যে।

(2) আইও এর অফিসে পাঠানোর আগে অভিযোগের সিদ্ধান্ত রেকর্ড করার জন্য ব্যাংক তার কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম-এ শুধুমাত্র তিনটি বিভাগ অর্থাৎ 'সম্পূর্ণরূপে সমাধানকৃত', 'আংশিকভাবে সমাধানকৃত' এবং 'সম্পূর্ণরূপে প্রত্যাখ্যাত' প্রদান করবে। আইও / ডেপুটি আইও-এর আওতার বাইরের অভিযোগগুলো যা ক্লজ 14(5)(c) থেকে 14(5)(e)-এর অধীনে পড়ে, সেগুলো এই ধরনের শ্রেণিবিন্যাস থেকে অব্যাহতিপ্রাপ্ত।

(3) অভিযোগ এবং তথ্যের আদান-প্রদান একটি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সম্পন্ন করার জন্য ব্যাংক একটি স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এসওপি) প্রণয়ন করবে।

(4) ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে কোনো অভিযোগ একই ব্রাঞ্চ / ইউনিট / অন্যান্য টাচ পয়েন্ট দ্বারা বন্ধ করা হবে না, সেটি সমাধান (সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে) হোক বা প্রত্যাখ্যাত হোক। যে অভিযোগটি সম্পূর্ণরূপে প্রত্যাখ্যাত বা আংশিকভাবে সমাধানকৃত করা হচ্ছে, সেটি আইও-এর অফিসে পাঠানোর আগে যথেষ্ট সিনিয়র স্তরে পর্যালোচনা করা হবে, যা ব্যাংক তার উপযুক্ত মনে করে সিদ্ধান্ত নিতে পারে।

(5) নিম্নলিখিত ধরনের অভিযোগগুলি এই নির্দেশাবলীর আওতার বাইরে থাকবে এবং আইও/



ডেপুটি আইও দ্বারা পরিচালিত হবে না:

- a) ব্যাংকের পক্ষ থেকে হওয়া কর্পোরেট জালিয়াতি, অর্থ আত্মসাৎ ইত্যাদি সংক্রান্ত অভিযোগ যা গ্রাহককে কোনোভাবেই প্রভাবিত করে না;
- b) ব্যাংকের পরামর্শ এবং বাণিজ্যিক সিদ্ধান্তের প্রকৃতির রেফারেন্সসমূহ। তবে, 'বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত'-এর আওতাভুক্ত ক্ষেত্রগুলোতে পরিষেবার ঘাটতি থাকলে তা আইও-এর অফিসের জন্য বৈধ অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে;
- c) ব্যাংকের (i) অভ্যন্তরীণ প্রশাসন, (ii) হিউম্যান রিসোর্সেস, অথবা (iii) কর্মীদের বেতন ও ভাতাসমূহ সংক্রান্ত অভিযোগ / রেফারেন্সসমূহ;
- d) যেসব অভিযোগ বিচার বিভাগীয় / আধা-বিচার বিভাগীয় ফোরাম যেমন কোর্টস, কনজিউমার ডিসপিউটস রিড্রিসাল কমিশন, আর্বিট্রেশন ইত্যাদিতে ইতিমধ্যে নিষ্পত্তি হয়েছে বা বিচারাধীন রয়েছে;
- e) যেসব বিরোধের প্রতিকার ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, 2005-এর সেকশন 18-এর অধীনে প্রদান করা হয়েছে।

ব্যাংক উপরে উল্লিখিত (a) এবং (b) বিভাগের অধীনে থাকা সমস্ত প্রত্যাখ্যাত / আংশিকভাবে সমাধানকৃত অভিযোগগুলো আইও / ডেপুটি আইও-এর কাছে পাঠাবে, যিনি এই ধরনের ক্ষেত্রে অন্তর্নিহিত ডেফিসিয়েন্সি ইন সার্ভিস খতিয়ে দেখবেন এবং ব্যাংকের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী এই অভিযোগগুলোর মধ্যে কোনোটি উপরে উল্লিখিত (a) এবং / অথবা (b)-এর অধীনে অব্যাহতি পেতে পারে কি না সে বিষয়ে মতামত দেবেন। এই নির্দেশাবলির আওতার বাইরে থাকা অভিযোগগুলো আইও / ডেপুটি আইও অবিলম্বে ব্যাংকের কাছে ফেরত পাঠাবেন।

(6) আইও / ডেপুটি আইও ব্যাংকের কাছে উপলব্ধ রেকর্ডগুলোর ভিত্তিতে অভিযোগগুলো পরীক্ষা করবেন, যার মধ্যে অভিযোগকারীর জমা দেওয়া যেকোনো নথি এবং আইও-এর নির্দিষ্ট প্রশ্নের বিপরীতে ব্যাংকের দেওয়া মন্তব্য বা স্পষ্টীকরণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

(7) আইও/ ডেপুটি আইও ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের সাথে বৈঠক করতে পারেন এবং অভিযোগ পরীক্ষা করার জন্য ও সিদ্ধান্ত পর্যালোচনার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যাংকের কাছে থাকা যেকোনো অতিরিক্ত রেকর্ড বা নথি চাইতে পারেন।

(8) আইও / ডেপুটি আইও যদি প্রয়োজন মনে করেন, তবে সেক্রেটারিয়েটের মাধ্যমে অভিযোগকারীর কাছ থেকে লিখিত বা মৌখিক সাবমিশন (অতিরিক্ত তথ্য এবং নথিপত্র সহ) চাইতে পারেন।

(9) ব্যাংক এটি নিশ্চিত করবে যে অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারীকে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত জানানো হয়েছে।



- (10) আইও / ডেপুটি আইও প্রতিটি ক্ষেত্রে একটি “যুক্তিযুক্ত সিদ্ধান্ত” রেকর্ড করবেন।
- (11) যেখানে আইও / ডেপুটি আইও অভিযোগটি প্রত্যাখ্যান বা আংশিকভাবে সমাধান করার জন্য ব্যাংকের সিদ্ধান্তকে বহাল রাখে, সেখানে অভিযোগকারীকে দেওয়া উত্তরে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে যে উক্ত অভিযোগটি আইও / ডেপুটি আইও দ্বারা পর্যালোচনা করা হয়েছে।
- (12) আইও / ডেপুটি আইও দ্বারা পরীক্ষার পর যে অভিযোগগুলো আংশিকভাবে সমাধানকৃত বা সম্পূর্ণরূপে প্রত্যাখ্যাত হিসেবে গণ্য হবে, ব্যাংক সেই অভিযোগকারীকে প্রতিকারের জন্য আরবিআই ওম্বাডসম্যান-এর কাছে যাওয়ার বিকল্প সম্পর্কে পরামর্শ দেবে (রিজার্ভ ব্যাংক- ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়, তার আওতাভুক্ত নয় এমন অভিযোগগুলো বাদে) এবং অভিযোগের সম্পূর্ণ বিবরণ প্রদান করবে। ব্যাংক তার উত্তরে গ্রাহকদের অনলাইন অভিযোগ দাখিলের জন্য রিজার্ভ ব্যাংক-এর কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম পোর্টালের ইউআরএল (<https://cms.rbi.org.in>) এবং সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার-এর ফিজিক্যাল / ইমেল ঠিকানাও উল্লেখ করবে।
- (13) যখন কোনো অভিযোগ আরবিআই ওম্বাডসম্যান-এর কাছে পাঠানো হয়, তখন যদি অভিযোগটি আগে থেকেই আইও / ডেপুটি আইও দ্বারা পর্যালোচনা করা হয়ে থাকে, তবে ব্যাংকের পক্ষ থেকে আরবিআই ওম্বাডসম্যান-এর কাছে জমা দেওয়া তথ্যের মধ্যে আইও / ডেপুটি আইও-এর সিদ্ধান্তটি অবশ্যই অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। যদি অভিযোগটি আগে আইও / ডেপুটি আইও দ্বারা পর্যালোচনা করা না হয়ে থাকে, তবে ব্যাংক অবশ্যই তার মন্তব্য গ্রহণ করবে এবং সেটি আরবিআই ওম্বাডসম্যান-এর কাছে জমা দেবে।
- (14) আইও / ডেপুটি আইও দ্বারা পরিচালিত অভিযোগের বিশ্লেষণ ব্যাংক তাদের ট্রেনিং প্রোগ্রাম / কনফারেন্সগুলোতে ব্যবহার করবে যাতে ফ্রন্টলাইন স্টাফদের মধ্যে অভিযোগের ধরন, এর মূল কারণ, প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা ইত্যাদি সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধি করা যায় এবং অভিযোগ নিষ্পত্তিতে ধারাবাহিকতা বজায় রাখা সম্ভব হয়। প্রয়োজনে আইও / ডেপুটি আইও-কেও এই ধরনের ট্রেনিংগুলোতে অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।
- (15) আইও / ডেপুটি আইও-এর পারফরম্যান্স মূল্যায়ন করার সময়, অভিযোগ প্রতিকারের ক্ষেত্রে পুরো ব্যাংক জুড়ে অভিন্নতা তৈরির লক্ষ্যে আইও / ডেপুটি আইও-এর কাজের পরিমাণ এবং অমীমাংসিত কাজের স্তরের পাশাপাশি, কাস্টমার সার্ভিস কমিটি অফ দ্য বোর্ড সেইসব মামলার সংখ্যাও বিশ্লেষণ করবে যেখানে আইও / ডেপুটি আইও-এর সিদ্ধান্ত এবং পরবর্তীতে আরবিআই ওম্বাডসম্যান দ্বারা প্রদত্ত সিদ্ধান্তের মধ্যে উল্লেখযোগ্য পার্থক্য রয়েছে।
- (16) সংস্থার (সমস্ত শাখা এবং প্রশাসনিক অফিস) অভ্যন্তরে আইও/ ডেপুটি আইও-এর নিয়োগের কথা জানানোর সময় ব্যাংক এই নির্দেশাবলী সংক্রান্ত নির্দেশিকা / নির্দেশসমূহ



কর্মীদের মধ্যে ব্যাপকভাবে প্রচার করবে।

(17) ব্যাংক পাবলিক ডোমেইনে আইও / ডেপুটি আইও-এর যোগাযোগের বিবরণ প্রদান করবে না কারণ আইও / ডেপুটি আইও গ্রাহকদের কাছ থেকে সরাসরি প্রাপ্ত অভিযোগগুলি পরিচালনা করবেন না।

1 সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (সিআরপিসি) রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160 017 (ইমেল: crpc@rbi.org.in)



অধ্যায় - V

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক রেগুলেটরি এবং সুপারভাইজরি ওভারসাইট

15. সুপারভাইজরি ওভারসাইট

- (1) কাস্টমার সার্ভিস এবং কাস্টমার গ্রিভেন্স রিড্রেস সংক্রান্ত ক্ষেত্রগুলো, সেইসাথে এই নির্দেশনাসমূহের বাস্তবায়ন, রিজার্ভ ব্যাংক-এর ডিপার্টমেন্ট অফ সুপারভিশন দ্বারা সুপারভাইজরি রিভিউ-এর একটি অংশ হবে।
- (2) রিজার্ভ ব্যাংক-এর কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্ট সেইসব মামলাগুলি পর্যালোচনা করতে পারেন যেখানে আইও / ডেপুটি আইও-এর সিদ্ধান্ত ব্যাংক গ্রহণ করেনি এবং সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারী আরবিআই ওম্বাডসম্যান-এর কাছে আবেদন করেছেন, যাতে ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতা মূল্যায়ন করা যায় এবং উপযুক্ত মনে হলে সংশোধনমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা যায়।

16. রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কাছে রিপোর্টিং

- (1) আইওঅথবা ডেপুটি আইও নিয়োগের পাঁচ কার্যদিবসের মধ্যে, ব্যাংককে নিম্নুক্ত কর্মকর্তার বিবরণ কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্ট, সেন্ট্রাল অফিস, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (ইমেল: iocepd@rbi.org.in) –এর কাছে নিম্নলিখিত ফরম্যাটে জমা দিতে হবে:

1	আইও / ডেপুটি আইও-এর নাম	
2	সর্বশেষ পদের বিবরণ/সংস্থা	
3	নিয়োগ / পুনঃনিয়োগের তারিখ	
4	জন্ম তারিখ	
5	মেয়াদ (বছরে)	
6	সংশ্লিষ্ট পেশাদার প্রোফাইল, যার মধ্যে ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস-এর পূর্ব অভিজ্ঞতা অন্তর্ভুক্ত থাকবে এবং যা তাদের নিয়োগের জন্য যোগ্য করে তোলে	
7	যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন, ইমেল, ঠিকানা)	
8	রিজার্ভ ব্যাঙ্ককে জানানোর তারিখ	

- (2) ব্যাঙ্ক অ্যানেক্সারে দেওয়া ফরম্যাট অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্ট, সেন্ট্রাল অফিস, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া-এর কাছে তথ্যের পর্যায়ক্রমিক রিপোর্টিংয়ের একটি ব্যবস্থা চালু করবে। রিপোর্টটি সংশ্লিষ্ট ত্রৈমাসিক শেষ হওয়ার পরের মাসের 15 তারিখ বা তার আগে জমা দিতে হবে।



অধ্যায় - VI

বাতিলকরণ সংক্রান্ত বিধান

17. বিদ্যমান স্কিমগুলোর বাতিলকরণ

- (1) এই নির্দেশাবলী জারির সাথে সাথে, রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক ইস্যু করা ডিসেম্বর 29, 2023 তারিখের মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (রেগুলেটেড এনটিটিজ-এর জন্য ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান) ডিরেকশনস, 2023 বাতিল বলে গণ্য হবে।
- (2) এই নির্দেশাবলী কার্যকর হওয়ার আগে উপরোক্ত মাস্টার ডিরেকশন-এর অধীনে সমস্ত নিয়োগ / পদক্ষেপগুলি এই নির্দেশাবলীর অধীনে করা হয়েছে বলে গণ্য করা হবে।

(ডঃ নীনা রোহিত জৈন) চিফ

জেনারেল ম্যানেজার



অ্যানেক্সার

ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান-এর কার্যকারিতা সংক্রান্ত রিপোর্ট,

সমাপ্ত ত্রৈমাসিকের জন্য :

ব্যাক্সের নাম :

পার্ট I : আইও / ডেপুটি আইও-এর কাছে পাঠানো অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য

ক্রম নং	বিবরণ	নম্বর	
1	ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান (আইও)-এর সংখ্যা		
2	ডেপুটি ইন্টারনাল ওম্বাডসম্যান (ডিওয়াই.আইও)-এর সংখ্যা		
3	আইও-এর অফিসে নিযুক্ত কর্মীদের সংখ্যা (ডেপুটি আইও বাদে)		
4	পূর্ববর্তী ত্রৈমাসিকের শেষে অমীমাংসিত অভিযোগের সংখ্যা		
5	কোয়ার্টার বা ত্রৈমাসিক চলাকালীন প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা		
6	(4 এবং 5) এর মধ্যে, অভিযোগের সংখ্যা সম্পূর্ণরূপে সমাধানকৃত		
7	(4 এবং 5) এর মধ্যে, অভিযোগের সংখ্যা আংশিকভাবে সমাধানকৃত		
8	(4 এবং 5) এর মধ্যে, অভিযোগের সংখ্যা সম্পূর্ণরূপে প্রত্যাখ্যাত		
9	অভিযোগের সংখ্যা আংশিকভাবে সমাধানকৃত অথবা সম্পূর্ণরূপে প্রত্যাখ্যাত	(7)+(8)	
10	ত্রৈমাসিকের শেষে অমীমাংসিত অভিযোগের সংখ্যা		
		আইও	ডেপুটি আইও
11	(9)-এর মধ্যে, প্রাপ্তির 20 দিনের মধ্যে আইও / ডেপুটি আইও-র কাছে পাঠানো অভিযোগের সংখ্যা		
12	প্রাপ্তির 20 দিন পর আইও / ডেপুটি আইও-র কাছে পাঠানো অভিযোগের সংখ্যা (9) এর মধ্যে		
13	(12) এর মধ্যে, আরবিআই এনপিসিআই বা কার্ড নেটওয়ার্ক দ্বারা নির্ধারিত টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম-এর কারণে 20 দিনের বেশি সময় ধরে আইও/ ডেপুটি আইও-এর কাছে পাঠানো অভিযোগের সংখ্যা		
14	(11 এবং 12) এর মধ্যে, অভিযোগের সংখ্যা যেখানে আইও / ডেপুটি আইও দ্বারা সিদ্ধান্ত প্রদান করা হয়েছে		
15	(14)-এর মধ্যে, অভিযোগের সংখ্যা যেখানে আইও / ডিওয়াই.আইও ব্যাংকের সিদ্ধান্ত বহাল রেখেছে		
16	(14)-এর মধ্যে, অভিযোগের সংখ্যা যেখানে আইও / ডিওয়াই.আইও ব্যাংকের সিদ্ধান্ত বহাল রাখেনি		



17	(16)-এর মধ্যে, অভিযোগের সংখ্যা যেখানে ব্যাংক কর্তৃক আইও / ডেপুটি আইও-এর সিদ্ধান্ত কার্যকর করা হয়েছে		
18	(16)-এর মধ্যে, অভিযোগের সংখ্যা যেখানে আইও / ডেপুটি আইও-এর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য অমীমাংসিত রয়েছে		
19	(16)-এর মধ্যে, উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনে আইও / ডেপুটি আইও-এর সিদ্ধান্তের সাথে ব্যাংক একমত হয়নি এমন অভিযোগের সংখ্যা		
20	অভিযোগের সংখ্যা যা আরবিআই ওম্বডসম্যান দ্বারা সমাধান করা হয়েছে এবং আগে আইও/ ডিওয়াই.আইও-এর কাছে পাঠানো হয়নি		
21	অভিযোগের সংখ্যা যেখানে আইও / ডেপুটি আইও-এর সিদ্ধান্তগুলি আরবিআই ওম্বডসম্যান দ্বারা বহাল রাখা হয়নি		
22	অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য আইও / ডেপুটি আইও সরাসরি অভিযোগকারীদের কাছ থেকে ইনপুট চেয়েছেন এমন অভিযোগের সংখ্যা		
23	অভিযোগের সংখ্যা যেখানে আইও / ডেপুটি আইও ক্ষতিপূরণ প্রদান করেছে		

পার্ট 2: আইও দ্বারা মূল কারণ বিশ্লেষণের সংক্রান্ত তথ্য

1. মূল কারণ বিশ্লেষণের থেকে প্রাপ্ত প্রধান ফলাফলসমূহ
2. আইও দ্বারা প্রদত্ত এবং কাস্টমার সার্ভিস কমিটি অফ দ্য বোর্ড দ্বারা গৃহীত পরামর্শগুলোর বিবরণ।