

# রিজার্ভ ব্যাঙ্কের প্রধান বৈশিষ্ট্য – ইন্টিগ্রেটেড ওস্বাডসম্যান স্কিম, 2021

## 1. যোগ্যতা

যেকোনও গ্রাহক, নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা প্রদত্ত **পরিষেবার ঘাটতি** সম্পর্কে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

- অভিযোগটি অপমানজনক বা সারবত্তাহীন বা বিদ্বেষপূর্ণ বা বিরক্তিকর না হয়
- অভিযোগটি প্রথমে কেএমপিএল(নিয়ন্ত্রিত সত্তা)-এর কাছে দায়ের করা হয় এবং
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে **30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর পাওয়া না গেলে**, বা উত্তর সন্তোষজনক না হলে

## 2. ফাইল করার সময়সীমা

কেএমপিএল প্রতিক্রিয়া জানা/প্রতিক্রিয়া জানানোর সময়সীমার মেয়াদ শেষ হওয়ার পর থেকে **90 দিনের মধ্যে আরবিআই-এর কাছে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।**

## 3. ফাইল করার পদ্ধতি

- ইমেল:
  - অনলাইন:
  - পোস্ট:
- কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160017

## 4. অভিযোগ দায়ের করার জন্য প্রয়োজনীয় নথি/তথ্য

গ্রাহককে নির্ধারিত ফর্ম্যাটে পরিষেবার ঘাটতির প্রকৃতি, নিয়ন্ত্রিত সত্তার প্রতিক্রিয়া, সহায়ক নথিসহ অভিযোগের বিশদ সরবরাহ করতে হবে।

## 5. অভিযোগ সমাধান

আরবিআই ওস্বাডসম্যান যেকোনও পর্যায়ে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করতে পারে যদি (a) জানা যায় অভিযোগটি স্কিমের অধীনে বজায় রাখার যোগ্য নয় বা (খ) অভিযোগ বৈধ নয় কারণ নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা পরিষেবায় কোনও ঘাটতি নির্দেশ করে না বা (c) কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা অন্যান্য বিচারিক/আধা-বিচারিক ফোরামে একই মর্মে মামলা দায়ের করা হয়।

আরবিআই ওস্বাডসম্যানকে পরামর্শ প্রদান, সমঝোতা, রায় প্রদান ইত্যাদি উপায়ে অভিযোগ সমাধানের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেওয়ার ক্ষমতা দেওয়া হয়েছে। আরবিআই ওস্বাডসম্যান এই প্রকল্পের অধীনে সংজ্ঞায়িত আর্থিক/ফলস্বরূপ ক্ষতি, মানসিক হয়রানি, ব্যয় ইত্যাদির জন্য অভিযোগকারীকে ক্ষতিপূরণও প্রদান করতে পারে।

স্কিমের আরও বিশদ সম্পর্কে জানার জন্য, নিচের ক্লিক করুন

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf)

অনুরোধ সাপেক্ষে, আমাদের শাখায় রেফারেন্স হিসেবে স্কিমের কপি উপলব্ধ।