

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যানে স্কিম, 2021

আরবিআই জনস্বার্থে, এবং বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়াকে সহজ করতে এবং গ্রাহকদের কাছে আরও প্রতিক্রিয়াশীল করতে, আগেরতিনটি ওষুডসম্যান স্কিমকে সম্পূর্ণকরার সিদ্ধান্ত নিয়েছে, যেমন (i) ব্যাঙ্কিং ওষুডসম্যান স্কিম, 2006, (ii) নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থার জন্য ওষুডসম্যান স্কিম, 2018, এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওষুডসম্যান স্কিম, 2019 একটি সমন্বিত ওষুডসম্যান স্কিম, 2021।

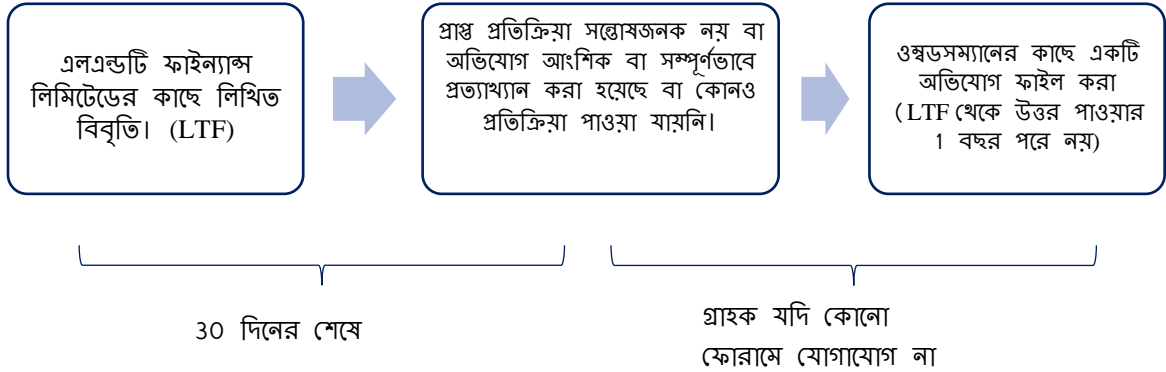
ওষুডসম্যানে গ্রাহকের অভিযোগ দায়ের করার কারণ:

- নিম্নলিখিত ঘটনা ঘটনার পর 1 বছরের মধ্যে অভিযোগ করা যেতে পারে:
 - অভিযোগটি LTF দ্বারা সম্পূর্ণ/আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে; বা
 - প্রতিক্রিয়া সন্তোষজনক নয়; বা
 - অভিযোগ দায়ের হওয়া থেকে, LTF থেকে 30 দিনের মধ্যে কোনও প্রতিক্রিয়া পাওয়া যায়নি।

কোথায় অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে

- অভিযোগ অনলাইন পোর্টালে লগ করা যেতে পারে: <https://cms.rbi.org.in/>
- অভিযোগ ইলেকট্রনিক ভাবে এবং ডাকে এবং হ্যান্ড-ডেলিভারি অভিযোগ সহ, ঠিকান পাঠানো হতে পারে, যা RBI-এর সেন্ট্রালাইজড রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে পাঠানো হবে।

একটি অভিযোগ দায়ের করার প্রক্রিয়া?



পুরস্কার

- অভিযোগকারীকে LTF-কে পুরস্কার গ্রহণের চিঠি (যদি সন্তুষ্ট হয়), পুরস্কারের অনুলিপি পাওয়ার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে দিতে হবে।
- LTF অভিযোগকারীর কাছ থেকে স্বীকৃতির চিঠি পাওয়ার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে পুরস্কারে সম্মতি দেবে।

ওষুডসম্যান সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে, গ্রাহক কী আপিল করতে পারে?

হ্যাঁ, ওষুডসম্যানের সিদ্ধান্ত পুরস্কার পাওয়ার তারিখ বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের তারিখের 30 দিনের মধ্যে দপ্তরের দায়িত্বে থাকা নির্বাহী পরিচালক, আরবিআই স্কিম পরিচালনাকারী কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করা যাবে।

দ্রষ্টব্য:

- স্কিমের অধীনে সমর্থনীয় না হলে ওষুডসম্যান/ডেপুটি ওষুডসম্যানের সম্মতি প্রত্যাখ্যান করতে পারে।
- এটি একটি বিকল্প বিরোধ সমাধান প্রক্রিয়া।
- গ্রাহকের যেকোনো পর্যায়ে প্রতিকারের জন্য অন্য কোনো আদালত/ফোরাম/কর্তৃপক্ষের কাছে যাওয়ার স্বাধীনতা রয়েছে, তবে এই ধরনের কেসে তিনি আরবিআই ওষুডসম্যানের কাছে যেতে পারবেন না।
- স্কিমের আরও বিস্তারিত বিবরণের জন্য, www.rbi.org.in দেখুন।
- স্কিমটি আমাদের শাখা/সাক্ষাৎ কেন্দ্রেও উপলব্ধ রয়েছে।