

## রিজার্ভ ব্যাংক - সমন্বিত ওষুডসম্যান প্রকল্প, 2021 এর প্রধান বৈশিষ্ট্য

জনসাধারণের স্বার্থে এবং বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে আরও সুগম, দক্ষ এবং গ্রাহক-কেন্দ্রিক করার লক্ষ্যে, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক নিম্নলিখিত তিনটি পূর্ববর্তী ওষুডসম্যান প্রকল্পকে একটি একক কাঠামোর মধ্যে একীভূত করেছে - সমন্বিত ওষুডসম্যান প্রকল্প, 2021:

- ব্যাংকিং ওষুডসম্যান প্রকল্প, 2006,
- নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানিগুলির জন্য ওষুডসম্যান প্রকল্প, 2018, এবং
- ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওষুডসম্যান প্রকল্প, 2019।

### ওষুডসম্যান কাছে গ্রাহকের অভিযোগ দায়েরের কারণ:

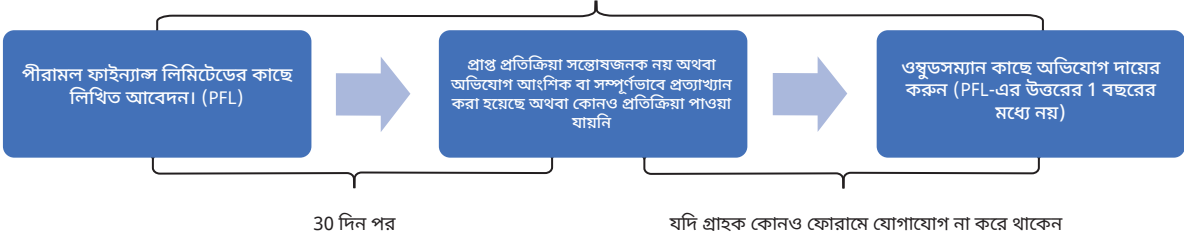
নিম্নলিখিত যেকোনো ঘটনা সংঘটিত হওয়ার তারিখ থেকে এক বছরের মধ্যে সমন্বিত ওষুডসম্যান প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে:

- এমন কোনও কাজ বা ভুলের ফলে পরিষেবা ঘাটতি দেখা দেয়, যা পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড(PFL) কর্তৃক প্রদত্ত পরিষেবার কোনও ত্রুটি বা অপ্রতুলতাকে বোঝায় এবং যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা ক্ষতি হতে পারে বা নাও হতে পারে।
- অভিযোগটি PFL দ্বারা সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে; অথবা
- PFL কর্তৃক প্রদত্ত উত্তর অভিযোগকারীর কাছে সন্তোষজনক নয়; অথবা
- অভিযোগ দায়েরের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে PFL থেকে কোনও প্রতিক্রিয়া পাওয়া যায়নি (RBI ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম, 2021 এর ধারা 10 এর অধীনে নির্দিষ্ট ব্যতিক্রম সাপেক্ষে)।

### অভিযোগ কোথায় দায়ের করা যাবে

- অভিযোগ অনলাইন পোর্টালের মাধ্যমে লগ করা যেতে পারে: <https://cms.rbi.org.in/>
- অভিযোগগুলি ইলেকট্রনিক মোডে বা ফিজিক্যাল ফর্মে, ডাকযোগে এবং হাতে-হাতে দেওয়া অভিযোগ অন্তর্ভুক্ত হতে পারে, সেগুলি সমাধান করা হবে এবং RBI-এর কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রের স্থানে পাঠানো হবে। ঠিকানা - চতুর্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017 টোল-ফ্রি নম্বর - 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকেল 5:15)

PFL থেকে কোন উত্তর না পেলে 1 বছর 30 দিনের মধ্যে নয়



### ওষুডসম্যান কাছ থেকে পুরস্কার

- অভিযোগকারী যদি পুরস্কার গ্রহণ করেন, তাহলে প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে PFL-এর কাছে একটি স্বীকৃতিপত্র জমা দিতে হবে।
- PFL এই ধরনের গ্রহণযোগ্যতা পাওয়ার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে পুরস্কারটি কার্যকর করবে।

### ওষুডসম্যান সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে গ্রাহক কি আপিল করতে পারবেন?

হ্যাঁ, ওষুডসম্যান কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্ত বা রায় আপিলযোগ্য। আপিল দায়ের করা যেতে পারে। অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে। আপিলটি আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে করতে হবে, যিনি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের সমন্বিত ওষুডসম্যান প্রকল্প পরিচালনাকারী বিভাগের দায়িত্বে থাকা নির্বাহী পরিচালক।

### বিঃদ্রঃ:

- ওষুডসম্যান/ডেপুটি ওষুডসম্যান এই প্রকল্পের অধীনে রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য না হলে, অনুযায়ী আবেদন প্রত্যাখ্যান করতে পারেন।
- এটি একটি বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া।
- গ্রাহক যেকোনো পর্যায়ে প্রতিকারের জন্য অন্য যেকোনো আদালত/ফোরাম/কর্তৃপক্ষের কাছে যেতে পারেন, তবে এই ক্ষেত্রে তিনি RBI ওষুডসম্যান কাছে যেতে পারবেন না।
- প্রকল্পের আরও বিশদ বিবরণের জন্য, [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf) দেখুন।
- এই স্কিমটি আমাদের শাখাগুলিতেও উপলব্ধ।

(PFL মানে পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড)