ইন্টিগ্রেটেড ওমবাড্‌সম্যান স্কিম 2021-এর প্রধান বৈশিষ্ট্য

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক গত ১২ নভেম্বর, ২০২১ তারিখ ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসম্যান স্কিম চালু করেছে।

স্কিমের উল্লেখযোগ্য কিছু বৈশিষ্ট্য নিম্নরূপ:

- যেকোনও ভাষায় অভিযোগ প্রাপ্তি এবং প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণের জন্য আরবিআই-তে একটি কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র স্থাপন করা হয়েছে।
- এই স্কিমের অধীনে কিছু বিষয় বর্জনের নির্দিষ্ট তালিকাসহ 'পরিষেবার ঘাটতি'ও একটি অভিযোগ দায়ের করার ক্ষেত্র হিসাবে সংজ্ঞায়িত।
- স্কিমের অধীনে অভিযোগ করা যেতে পারে:
    - অভিযোগকারী সংশ্লিষ্ট নিয়মানুগ সত্তার কাছে লিখিত অভিযোগ করলে এবং ব্যাঙ্ক সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করলে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট না হলে বা
    - ব্যাঙ্কে অভিযোগ জমা পড়ার পর ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনও উত্তর না পেলে,
- অভিযোগকারী ব্যাঙ্ক থেকে উত্তর পাওয়ার এক বছরের মধ্যে বা কোনও উত্তর না পেলে, অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে অভিযোগ করা যেতে পারে।
- এই স্কিমের অধীনে ব্যাঙ্কিং ওমবাডসম্যানের কাছে এমন কোনও অভিযোগ করা যাবে না, যে অভিযোগ সংক্রান্ত
    - বিষয় সম্পর্কিত নয় বা ইতিমধ্যে কোনও ওমবাডসম্যানের কাছে বিচারাধীন বা কোনও ওমবাডসম্যান দ্বারা নিষ্পত্তি হয়েছে বা মেধার ভিত্তিতে মিটমাট করা হয়েছে,
    - কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশ বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে বিচারাধীন; অথবা, কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ দ্বারা নিষ্পত্তি হয়েছে বা মেধার ভিত্তিতে মিটমাট করা হয়েছে
- অনলাইনে https://cms.rbi.org.in-এ অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তলা, সেক্টর ১৭, চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭ ঠিকানায় কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে এই ফর্ম্যাটে ফিজিক্যাল মোডেও অভিযোগ পাঠানো যেতে পারে। এছাড়াও, ১৪৪৪৮ - টোল-ফ্রি নম্বর সহ যোগাযোগ কেন্দ্র।
- আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত ফর্ম্যাটে গ্রাহক অভিযোগ করতে পারেন।
- বিস্তারিত জানার জন্য, স্কিমের অনুলিপি শাখা এবং আরবিআই ওয়েবসাইট এবং CMS পোর্টাল -এ উপলব্ধ।

আরবিএল ব্যাঙ্ক

শাখা ব্যবস্থাপক

Copyright RBL Bank Ltd.