

দ্যা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021

উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য

ওম্বডসম্যান স্কিম গ্রাহকদের কভার করে

সমস্ত আমানত গ্রহণকারী
এনবিএফসি

সম্পদের আকার সহ এনবিএফসি ≥ 100 কোটি টাকা ইনফ্রাস্ট্রাকচার) গ্রাহক ইন্টারফেস +
ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলি, মূল বিনিয়োগ সংস্থাগুলি, ইনফ্রাস্ট্রাকচার ঋণ তহবিল, এবং
অবসানের অধীনে এনবিএফসিগুলি

"পরিষেবার ঘাটতি" মানে কোনও আর্থিক পরিষেবার ত্রুটি বা অপ্রতুলতা, যা এনবিএফসি-কে
বিধিবদ্ধভাবে বা অন্যথায় প্রদান করতে হয়, যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা ড্যামেজ হতে পারে বা নাও
হতে পারে।

অভিযোগের ভিত্তি

এনবিএফসি-এর কোনো কাজ বা বাদ দেওয়ার ফলে পরিষেবায় ঘাটতি দেখা দিলে যেকোন গ্রাহক ব্যক্তিগতভাবে বা অনুমোদিত
প্রতিনিধির মাধ্যমে স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

একটি অভিযোগের অ-রক্ষণাবেক্ষণের জন্য ভিত্তি

আরবিআই ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021-এর 10 নম্বর ধারার অধীনে উল্লিখিত বিষয়গুলিতে পরিষেবায় ঘাটতির জন্য কোনও
অভিযোগ এই স্কিমের আওতায় আসবে না।

কিভাবে একটি গ্রাহক অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?

এনবিএফসির
কাছে লিখিত
অভিযোগ

30 দিন পর
→

এনবিএফসি থেকে কোনো উত্তর
না আসলে বা গ্রাহক
এনবিএফসি থেকে পাওয়া
উত্তরে অসন্তুষ্ট থাকলে

গ্রাহক কোন
ফোরাম যোগাযোগ
না করে থাকলে
→

আরবিআই ওম্বডসম্যান এর কাছে
অভিযোগ জানাতে পারবেন
(এনবিএফসি থেকে উত্তর পাওয়ার এক
বছরের মধ্যে বা এনবিএফসি উত্তর না
দিলে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে)

ওম্বডসম্যান কীভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?

- ওম্বডসম্যান সুবিধা/সমঝোতা/মেডিটেশনের মাধ্যমে নিষ্পত্তি প্রদান করে।
- ওম্বডসম্যান এর সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির।
- অভিযোগের সমাধান/প্রত্যাখ্যান না হলে ওম্বডসম্যান পুরস্কার/অর্ডার জারি করতে পারেন।

ওম্বডসম্যান এর সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে কি গ্রাহক আপিল করতে পারেন?

হ্যাঁ, যদি ওম্বডসম্যান এর সিদ্ধান্ত আপীলযোগ্য হয়, গ্রাহক আপীল কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন
এই স্কিমটি পরিচালনাকারী রিজার্ভ ব্যাঙ্ক বিভাগের - দায়িত্বে থাকা নির্বাহী পরিচালক(এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর)

সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার, আরবিআইএর যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ-
কেন্দ্রীয় গ্রহণ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় -160017,

দৃষ্টব্য: • এটি একটি বিকল্প বিরোধ সমাধান প্রক্রিয়া
(গ্রাহক ওম্বডসম্যান এর অভিযোগ দায়ের পোর্টালেও অ্যাক্সেস করতে পারেন <https://cms.rbi.org.in>)
স্কিম সম্বন্ধীয় আরও বিশদ বিবরণের জন্য দেখুন www.rbi.org.in