

ইন্টিগ্রেটেড ওস্বাডসম্যান স্কিম, 2021-এর প্রধান বৈশিষ্ট্য

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্য - ইন্টিগ্রেটেড ওস্বাডসম্যান স্কিম, 2021 নীচে দেওয়া হল:

- I. পরবর্তীকালে অভিযোগকারীর আর কোন স্কিমের অধীনে ওস্বাডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করা উচিত তা চিহ্নিত করার প্রয়োজন হবে না।
- II. কিছু বর্জিত বিষয়ের একটি নির্দিষ্ট তালিকাসহ এই প্রকল্পের অধীনে 'পরিষেবার ঘাটতি'ও একটি অভিযোগ দায়ের করার ক্ষেত্র হিসাবে সংজ্ঞায়িত। অতএব, "প্রকল্পের তালিকাভুক্ত ভিত্তিতে আওতাভুক্ত নয়" বলে আর অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করা হবে না।
- III. এই প্রকল্প সাপেক্ষে প্রত্যেক ওস্বাডসম্যান অফিসের এখতিয়ার বাতিল করা হয়েছে।
- IV. যেকোনও ভাষায় অভিযোগ প্রাপ্তি এবং তার প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণের জন্য আরবিআই-তে একটি কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র স্থাপন করা হয়েছে।
- V. নিয়ন্ত্রিত সত্তার (Regulated Entity) বিরুদ্ধে গ্রাহক দ্বারা দায়ের করা অভিযোগ সম্পর্কে কোনও পাবলিক সেক্টর ব্যাঙ্কের জেনারেল ম্যানেজারের পদস্থ প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার বা সম্মানের কোনও আধিকারিক নিয়ন্ত্রিত সত্তার প্রতিনিধিত্ব এবং তথ্য সরবরাহের দায়িত্ব নেবেন।
- VI. সন্তোষজনক এবং সমন্বয়যোগী তথ্য/নথি সরবরাহ না করার জন্য ওস্বাডসম্যান কর্তৃক নিয়ন্ত্রিত সত্তার বিরুদ্ধে কোনও রায় জারি করা হলে সে ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রিত সত্তার আপিল করার অধিকার থাকবে না।

প্রকল্পের একটি অনুলিপি সমস্ত শাখায়, আরবিআই ওয়েবসাইটে এবং সিএমএস পোর্টালে (<https://cms.rbi.org.in>) উপলভ্য।

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগ বিশদ:

টেলিফোন: 022 69781706

ইমেইল: Pno.Kprime@kotak.com

অভিযোগ দায়ের করার জন্য ওস্বাডসম্যান পোর্টাল:

<https://cms.rbi.org.in>

কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (সিআরপিসি) যোগাযোগ বিশদ:

ইমেল আইডি: crpc@rbi.org.in

ঠিকানা: রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চন্ডীগড় - 160017