

**সংযুক্তি 2: ইন্টিগ্রেটেড ওস্বাডসমান স্কিম 2021**

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওস্বাডসমান স্কিম, 2021 (স্কিম) নভেম্বর 2021 সালে চালু করা হয়েছিল।

এই স্কিমটি আরবিআই-এর বিদ্যমান তিনটি ওস্বাডসমান স্কিমকে একীভূত করে, (i) ব্যাঙ্কিং ওস্বাডসমান স্কিম, 2006; (ii) ননব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি সমূহের জন্য ওস্বাডসমান স্কিম, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওস্বাডসমান স্কিম, 2019। ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949 (1949-এর 10)-এর ধারা 35এ, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934 (1934-এর 2)-এর ধারা 45এল, এবং পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস অ্যাক্ট, 2007 (227-এর 51)-এর ধারা 18-এর অধীনে প্রদত্ত ক্ষমতা প্রয়োগের জন্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রণীত স্কিম, গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য সমাধান না করা হলে বা ব্যাঙ্কের 30 দিনের মধ্যে উত্তর না দিলে আরবিআই দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির পরিষেবাগুলিতে ঘাটতি সম্পর্কিত গ্রাহকের অভিযোগের বিনামূল্যে প্রতিকার প্রদান করবে।

স্কিমটি আরবিআই ওস্বাডসমান ব্যবস্থাকে নিরপেক্ষ করে 'এক দেশ এক ওস্বাডসমান' পদ্ধতি গ্রহণ করে।

স্কিমটির কয়েকটি উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য হল:

1. কোনো স্কিমের অধীনে তিনি ওস্বাডসমানের কাছে অভিযোগ দায়ের করবেন তা চিহ্নিত করার জন্য আর অভিযোগকারীর আর প্রয়োজন হবে না।
2. স্কিমটি 'পরিষেবার ঘাটতি'কে অভিযোগ দায়ের করার একটি ক্ষেত্র হিসাবে সংজ্ঞায়িত করে, বর্জনের একটি নির্দিষ্ট তালিকা সহ। অতএব, অভিযোগগুলিকে কেবলমাত্র "স্কিমে তালিকাভুক্ত ডিভিশনের অধীনে অন্তর্ভুক্ত নয়"-এর কারণে প্রত্যাখান করা হবে না।
3. এই স্কিমটি প্রতিটি ওস্বাডসমান অফিসের এক্সিকিউটিভকে সরিয়ে দিয়েছে।
4. যে কোনো ভাষায় বাস্তবিক এবং ইমেল অভিযোগ প্রাপ্তি এবং প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণের জন্য আরবিআই, চন্দীগড় একটি সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রোসেসিং সেন্টার স্থাপন করেছে।
5. নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার প্রতিনিধিত্ব করার এবং নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার বিরুদ্ধে গ্রাহকদের দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে তথ্য প্রদানের দায়িত্ব মুখ্য নোডাল অফিসারের হবে।
6. আরবিআই-এর কনজুমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্ট-এর ভারপ্রাপ্ত এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর এই স্কিমের অধীনে আপিল কর্তৃপক্ষ হবেন।
7. <https://cms.rbi.org.in>-এ অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে। অভিযোগগুলি ডেডিকেটেড ই-মেল-এর মাধ্যমেও দায়ের করা যেতে পারে বা ফিজিক্যাল মোডে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তল, সেক্টর 17, চন্দীগড় - 160017-এ স্থাপিত 'সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রোসেসিং সেন্টার'-এ পাঠানো যেতে পারে। একটি টোল-ফ্রি নম্বর সহ যোগাযোগ কেন্দ্র - 14448 (সকাল 9:30টা থেকে বিকাল 5:15 পর্যন্ত) - প্রাথমিক পর্যায়ে হিন্দি, ইংরাজী এবং আটটি আঞ্চলিক ভাষায় চালু করা হচ্ছে এবং যথাসময়ে অন্যান্য ভারতীয় ভাষাগুলিকে কভার করার জন্য সম্প্রসারিত করা হবে। যোগাযোগ কেন্দ্র আরবিআই-এর বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সম্পর্কিত তথ্য / স্পষ্টীকরণ প্রদান করবে এবং অভিযোগ দায়ের করার ক্ষেত্রে অভিযোগকারীদের গাইড করবে।
8. আপনি আরবিআই ওয়েবসাইট এবং সিএমএস পোর্টাল-এ (<https://cms.rbi.org.in>) স্কিমটির একটি অনুলিপি পেতে পারেন।