

ইন্টিগ্রেটেড ওমবুডসম্যান স্কিমের মূখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ, 2021

1. এই স্কিমটি আরবিআই-এর বিদ্যমান তিনটি ওমবুডসম্যান স্কিমকে একত্রিত করেছে, যথা—(i) ব্যাংকিং ওমবুডসম্যান স্কিম, 2006; (ii) নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলোর জন্য ওমবুডসম্যান স্কিম, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওমবুডসম্যান স্কিম, 2019।
2. অভিযোগকারীকে আর ওমবুডসম্যানের কাছে অভিযোগ দাখিল করার জন্য কোন স্কিমের আওতায় অভিযোগ করতে হবে তা আলাদাভাবে নির্ধারণ করার প্রয়োজন হবে না।
3. এই স্কিমের মাধ্যমে প্রতিটি ওমবুডসম্যান দপ্তরের নির্দিষ্ট বিচারাধীন ক্ষেত্র (এখতিয়ার) বাতিল করা হয়েছে।
4. এই স্কিমে অভিযোগ দায়েরের ভিত্তি হিসেবে ‘পরিষেবার ঘাটতি’কে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে এবং এর সঙ্গে কিছু নির্দিষ্ট ব্যতিক্রমের তালিকাও উল্লেখ করা হয়েছে।
5. যেকোনো ভাষায় দাখিল করা শারীরিক (হার্ড কপি) ও ই-মেইল অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণের জন্য আরবিআই, চণ্ডীগড়ে একটি কেন্দ্রীভূত অভিযোগ গ্রহণ ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র স্থাপন করা হয়েছে।
6. <https://cms.rbi.org.in> ওয়েবসাইটে অনলাইনে অভিযোগ দাখিল করা আগের মতোই চালু থাকবে। এছাড়াও নির্দিষ্ট ই-মেইল crpc@rbi.org.in-এর মাধ্যমে অভিযোগ পাঠানো যাবে অথবা নির্ধারিত ফরম্যাটে রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160017-এ স্থাপিত ‘কেন্দ্রীভূত অভিযোগ গ্রহণ ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র’-এ শারীরিকভাবে অভিযোগ পাঠানো যেতে পারে।
7. এছাড়াও, আরবিআই-এর বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাসংক্রান্ত তথ্য ও ব্যাখ্যা প্রদান এবং অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে অভিযোগকারীদের দিকনির্দেশনা দেওয়ার জন্য **টোল-ফ্রি নম্বর 1800 210 2100** সহ একটি কন্সটাক্ট সেন্টার চালু করা হয়েছে।
8. এই স্কিমের আওতায় রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়ার কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্টের দায়িত্বপ্রাপ্ত এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টরই আপিল কর্তৃপক্ষ হিসেবে কাজ করবেন।
9. এই স্কিমের একটি অনুলিপি আরবিআই-এর ওয়েবসাইটে এবং সিএমএস পোর্টাল (<https://cms.rbi.org.in>)-এ উপলব্ধ রয়েছে।