

রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া: ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021: প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ:

রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবার ঘাটতির সাথে সম্পর্কিত গ্রাহক অভিযোগগুলি সমাধানের জন্য একটি প্রকল্প

- ❖ রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া আইন, 1934
- ❖ ব্যাংকিং নিয়ন্ত্রণ আইন, 1949
- ❖ অর্থপ্রদানের ও নিষ্পত্তি ব্যবস্থাসংক্রান্ত আইন, 2007

অভিযোগ দায়েরের ভিত্তি:

- কোনও গ্রাহক যদি কোনও নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কার্য বা অবহেলার কারণে "পরিষেবার ঘাটতি" অনুভব করেন, তবে তিনি এই প্রকল্পের অধীনে ব্যক্তিগতভাবে বা অনুমোদিত প্রতিনিধি মারফত অভিযোগ দায়ের করতে পারেন, তবে অ্যাডভোকেট ব্যতীত, যদি অ্যাডভোকেট নিজেই ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি হন

পরিকল্পনার অধীনে অভিযোগের জন্য প্রয়োজনীয়তা

- নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগটি 1963 সালের সীমাবদ্ধতা আইনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার সময়সীমার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে করা হয়েছিল
- নিয়ন্ত্রিত সংস্থা দ্বারা অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যাত হয়েছে অথবা অভিযোগকারী 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর পাওয়া যায়নি
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার উত্তর প্রাপ্তির 1 বছরের মধ্যে অথবা যদি উত্তর না পাওয়া যায়, তাহলে অভিযোগ দায়েরের তারিখ থেকে 1 বছর 30 দিনের মধ্যে ওম্বডসম্যানের কাছে অভিযোগ জানানো হয়েছে
- অভিযোগটি কোনও ওম্বডসম্যান, আদালত, ট্রাইব্যুনাল, সালিশকারী বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন নয়
- অভিযোগটি অপমানজনক, তুচ্ছ বা বিরক্তিকর প্রকৃতির নয়
- অভিযোগকারী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেছেন
- অভিযোগটি অভিযোগকারী নিজে অথবা কোনো অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করতে পারেন, তবে সেই প্রতিনিধি আইনজীবী হতে পারবেন না, যদি না তিনি নিজেই ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি হন

অভিযোগ অগ্রহণযোগ্য হওয়ার কারণসমূহ

- নিয়ন্ত্রিত সংস্থার বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত সম্পর্কিত
- আউটসোর্সিং চুক্তি সম্পর্কিত একটি বিক্রেতা এবং একটি নিয়ন্ত্রিত সংস্থার মধ্যে একটি বিরোধ
- যে অভিযোগ সরাসরি ওম্বডসম্যানের কাছে উত্থাপন করা হয়নি
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগসমূহ



ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড 01,
আওফিস, স্পেস সলিউশনস, ফোর্থ ফ্লোর, ভিআইওস
টাওয়ার্স, ইস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে সংলগ্ন,
সেওরি-চেম্বুর রোড, মুম্বই
400037 সিআইন: U65929MH2017FTC296528
ইমেইল: finance-in@branch.co,
মোবাইল নম্বর: +91-9324925329
branchapp.in

- বিরোধে কোনো নিয়ন্ত্রিত সত্তা আইনগত বা বিধিসম্মত কর্তৃপক্ষের নির্দেশের পরিপালনস্বরূপ কার্যক্রম শুরু করা
- যে পরিষেবাটি রিজার্ভ ব্যাংকের নিয়ন্ত্রক আওতার অন্তর্ভুক্ত নয়
- নিয়ন্ত্রিত সত্তাসমূহের মধ্যে বিরোধ
- কর্মচারী জড়িত বিরোধ - একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার নিয়োগকর্তা সম্পর্ক

রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া: সমন্বিত ওষাডসম্যান স্কিম, 2021: মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ

অভিযোগ দায়ের করার জন্য গ্রাহক দ্বারা অনুসরণ করা পদক্ষেপগুলি:

পদক্ষেপ 1 - সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে লিখিত (ইলেকট্রনিক বা কাগজে) প্রতিনিধিত্ব/অভিযোগ দায়ের করা

পদক্ষেপ 2 - নিয়ন্ত্রিত সংস্থা অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে উত্তর প্রদান করবে

পদক্ষেপ 3 - যদি উত্তর না পাওয়া যায় বা নিয়ন্ত্রিত সংস্থার সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্ট হন

পদক্ষেপ 4 - ওষাডসম্যানের কাছে শারীরিকভাবে বা অনলাইন পোর্টালের মাধ্যমে (<https://cms.rbi.org.in>) অভিযোগ দায়ের করতে হবে যদি নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে উত্তর প্রাপ্তির তারিখ থেকে ১ বছরের মধ্যে, অথবা উত্তর পাওয়া না যায়, তবে অভিযোগ দায়েরের তারিখ থেকে ১ বছর 30 দিনের মধ্যে

ওষাডসম্যান কীভাবে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন?

- ওষাডসম্যানের সামনে কার্যপ্রক্রিয়া সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির হয়
- অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সমঝোতা ও মধ্যস্থতার মাধ্যমে সমাধানকে উৎসাহিত করা হয়
- যদি কোনো NBFC নির্ধারিত 15 দিনের মধ্যে তার লিখিত বক্তব্য ও প্রাসঙ্গিক নথিপত্র দাখিল করতে ব্যর্থ হয় বা তা এড়িয়ে যায়, তবে ওষাডসম্যান একতরফা আদেশ জারি করতে পারেন

ওষাডসম্যানের সিদ্ধান্তে গ্রাহক অসন্তুষ্ট হলে কি আপিল করা যেতে পারে?

হ্যাঁ, যদি ওষাডসম্যানের সিদ্ধান্ত আপিলযোগ্য হয় (30 দিনের মধ্যে) > আপিল কর্তৃপক্ষ > রিজার্ভ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত কার্যনির্বাহী পরিচালক

দ্রষ্টব্য:

- এটি একটি বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া
- গ্রাহক যে কোনও পর্যায়ে অন্য কোনও আদালত/ফোরাম/কর্তৃপক্ষের শরণাপন্ন হওয়ার স্বাধীনতা রাখেন

"পরিষেবার ঘাটতি" বলতে বোঝায় রিজার্ভ ব্যাংকের অধীনে নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা বাধ্যতামূলকভাবে অথবা অন্যভাবে প্রদেয় আর্থিক পরিষেবায় যে কোনও প্রকার ত্রুটি বা ঘাটতি, যা গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি ঘটাতে পারে বা না-ও পারে



ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড 01,
আওফিস, স্পেস সলিউশনস, ফোর্থ ফ্লোর, ভিআইওস
টাওয়ার্স, ইস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে সংলগ্ন,
সেওরি-চেশুর রোড, মুম্বাই
400037 সিআইন: U65929MH2017FTC296528
ইমেইল: finance-in@branch.co,
মোবাইল নম্বর: +91-9324925329
branchapp.in

প্রকল্প সম্পর্কিত বিস্তারিত তথ্যের জন্য www.rbi.org.in দেখুন

সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট ও প্রসেসিং সেন্টার:

রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ফোর্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চন্ডিগড় — 160017

A) কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ

নাম: শ্রী বিশাল কৌশিক

পদবী: অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

ঠিকানা: আওফিস স্পেস সলিউশনস, ফোর্থ ফ্লোর, ভিআইওস টাওয়ার্স, ইস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে
সংলগ্ন, সেওরি-চেশুর রোড, অ্যান্টপ হিল, মুম্বাই মহারাষ্ট্র, ভারত, 400037

ফোন নম্বর: +91 8655937427

ইমেইল: gro@branch.co

B) RBI ও স্বাভাসম্যানদের ঠিকানা ও কার্যক্ষেত্রের তালিকা:

আরবিআই ও স্বাভাসম্যানদের ঠিকানা ও কার্যক্ষেত্র		
ক্রম সং খ্যা	কেন্দ্র	নাম ও RBI ও স্বাভাসম্যানদের অফিসের ঠিকানা
1	আহমেদাবাদ	শ্রীমতী এন সারা রাজেন্দ্র কুমার সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া ফোর্থ ফ্লোর, "রিভারফ্রন্ট হাউস", এইচ.কে. আর্টস কলেজের পিছনে, গান্ধী ও নেহরু ব্রিজের মাঝে, পূজ্য প্রমুখ স্বামী মার্গ (রিভারফ্রন্ট রোড - পশ্চিম), আহমেদাবাদ -380 009 STD কোড: 079 টেলিফোন নম্বর. 26582357 Email: crpc@rbi.org.in
2	বেঙ্গালুরু	শ্রীমতী সরস্বতী শ্যামপ্রসাদ সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া 10/3/8, নরুপাথুঙ্গা রোড, বেঙ্গালুরু -560 001, STD কোড: 080 টেলিফোন নম্বর. 22277660/22180221 Email: crpc@rbi.org.in
3	ভোপাল	শ্রী হেমন্ত কুমার সোনি সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া হোশঙ্গাবাদ রোড, পোস্ট বক্স নং 32, ভোপাল -462 011 STD কোড: 0755 টেলিফোন নম্বর. 2573772/2573779 Email: crpc@rbi.org.in



ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড 01,
আওফিস, স্পেস সলিউশনস, ফোর্থ ফ্লোর, ভিআইওস
টাওয়ার্স, ইস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে সংলগ্ন,
সেওরি-চেম্বুর রোড, মুম্বই
400037 সিআইন: U65929MH2017FTC296528
ইমেইল: finance-in@branch.co,
মোবাইল নম্বর: +91-9324925329
branchapp.in

4	ভুবনেশ্বর	শ্রী বিশ্বজিৎ শারঙ্গী সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া পন্ডিত জগদহরলাল নেহরু মার্গ, ভুবনেশ্বর - 751001 STD কোড: 0674 টেলিফোন নম্বর. 2396207 Email: crpc@rbi.org.in
5	চন্ডীগড়	শ্রী এম কে মল সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া ফোর্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চন্ডীগড় STD কোড: 0172 টেলিফোন নম্বর. - 2721109/2721011/2727118 Email: crpc@rbi.org.in
6	চেন্নাই	ডঃ বালু কেশাপ্পা সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া ফোর্ট গ্ল্যাসিস, চেন্নাই 600 001, STD কোড: 044 টেলিফোন নম্বর. 25395964 Email: crpc@rbi.org.in
7	দেরাদুন	শ্রী অরুণ ভাগেলিওয়াল সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া 74/1 জি.এম.ভি. এন বিল্ডিং, 1st floor, রাজপুর রোড, দেরাদুন - 248 001 STD কোড: 0135 টেলিফোন নম্বর: 2742001 Email: crpc@rbi.org.in
8	গুয়াহাটি	শ্রী খোতনগাম জামাং সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া স্টেশন রোড, পান বাজার, গুয়াহাটি - 781001 STD কোড: 0361 টেলিফোন নম্বর. 2542556/ 2512929 Email: crpc@rbi.org.in
9	হায়দরাবাদ	শ্রী টি শ্রীনিবাস রাও সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া 6-1-56, সেক্রেটারিয়েট রোড, সাইফাবাদ, হায়দরাবাদ - 500 004 STD কোড: 040 টেলিফোন নম্বর. 23210013 Email: crpc@rbi.org.in
10	জয়পুর	শ্রীমতী রেখা চন্দনাভেলি সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া ফোর্থ ফ্লোর রামবাগ সার্কেল, ট্যাক্স রোড, জয়পুর - 302 004 STD কোড: 0141 টেলিফোন নম্বর. 2577931 Email: crpc@rbi.org.in
11	জম্মু	শ্রী রমেশ চাঁদ সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, রেল হেড কমপ্লেক্স, জম্মু - 180012 STD কোড: 0191 টেলিফোন নম্বর: 2477905 Email: crpc@rbi.org.in



ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড 01,
আওফিস, স্পেস সলিউশনস, ফোর্থ ফ্লোর, ভিআইওস
টাওয়ার্স, ইস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে সংলগ্ন,
সেওরি-চেম্বুর রোড, মুম্বই
400037 সিআইন: U65929MH2017FTC296528
ইমেইল: finance-in@branch.co,
মোবাইল নম্বর: +91-9324925329
branchapp.in

12	কানপুর	শ্রী পি কে নায়েক সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া এম.জি. রোড, পোস্ট বক্স নং 82 কানপুর - 208 001 STD কোড: 0512 টেলিফোন নম্বর. 2305174/2303004 Email: crpc@rbi.org.in
13	কলকাতা	শ্রী রবীন্দ্র কিশোর পাণ্ডা সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া 15, নেতাজি সুভাষ রোড, কলকাতা - 700 001 STD কোড: 033 টেলিফোন নম্বর. 22310217 Email: crpc@rbi.org.in
14	মুম্বই (I)	ডঃ নীনা রোহিত জৈন সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া ফোর্থ ফ্লোর, RBI বাইকুল্লা অফিস বিল্ডিং, মুম্বই সেন্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশনের বিপরীতে, বাইকুল্লা, মুম্বই -400 008 STD কোড: 022 টেলিফোন নম্বর. 23022028 Email: crpc@rbi.org.in
15	মুম্বই (II)	ডঃ সুশান্ত কুমার কর সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া ফোর্থ ফ্লোর, RBI বাইকুল্লা অফিস বিল্ডিং, মুম্বই সেন্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশনের বিপরীতে, বাইকুল্লা, মুম্বই 400 008 STD কোড: 022 টেলিফোন নম্বর: 23001483 Email: crpc@rbi.org.in
16	পাটনা	শ্রী রাজেশ জয়কান্ত সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া পাটনা - 800 001 STD কোড: 0612 টেলিফোন নম্বর. 2322569/2323734 Email: crpc@rbi.org.in
17	নয়া দিল্লি (I)	শ্রী আর.কে. মূলচান্দানি সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, সংসদ মার্গ, নয়া দিল্লি, STD কোড: 011 টেলিফোন নম্বর. 23725445 Email: crpc@rbi.org.in
18	নয়া দিল্লি (II)	শ্রীমতী রুচি এ.এস.এইচ সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া সংসদ মার্গ, নয়া দিল্লি, STD কোড: 011 টেলিফোন নম্বর. 23724856 Email: crpc@rbi.org.in
19	নয়া দিল্লি (III)	শ্রীমতী সুচিত্রা মৌর্য সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া সংসদ মার্গ, নয়া দিল্লি, STD কোড: 011 টেলিফোন নম্বর. 23715393 Email: crpc@rbi.org.in



ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড 01,
আওফিস, স্পেস সলিউশনস, ফোর্থ ফ্লোর, ভিআইওস
টাওয়ার্স, ইস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে সংলগ্ন,
সেওরি-চেম্বুর রোড, মুম্বই
400037 সিআইন: U65929MH2017FTC296528
ইমেইল: finance-in@branch.co,
মোবাইল নম্বর: +91-9324925329
branchapp.in

20	রায়পুর	শ্রী জে.পি. টিরকি সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া 54/949, শুভাশিষ পরিবার, সত্য প্রেম বিহার, মহাদেবঘাট রোড, সুন্দর নগর, রায়পুর - 492013 STD কোড: 0771 টেলিফোন নম্বর: 2244246 Email: crpc@rbi.org.in
21	রাঁচি	শ্রীমতী চন্দনা দাসগুপ্ত সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া ফোর্থ ফ্লোর, প্রগতি সদন, আরআরডিএ বিল্ডিং, কচেরি রোড, রাঁচি, ঝাড়খণ্ড - 834001 STD কোড: 0651 টেলিফোন নম্বর: 8521346222 / 9771863111 / 7542975444 Email: crpc@rbi.org.in
22	তিরুবনন্তপুরম	শ্রীজি রমেশ সি/ও রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া বেকারি জংশন, তিরুবনন্তপুরম - 695 033 STD কোড: 0471 টেলিফোন নম্বর. 2332723/2323959 Email: crpc@rbi.org.in