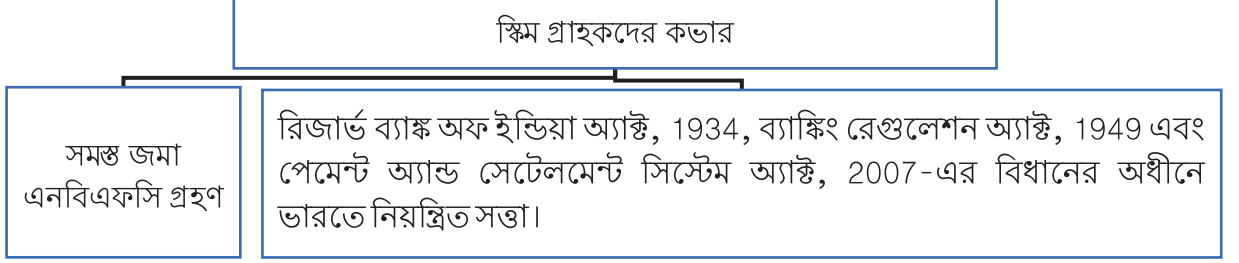


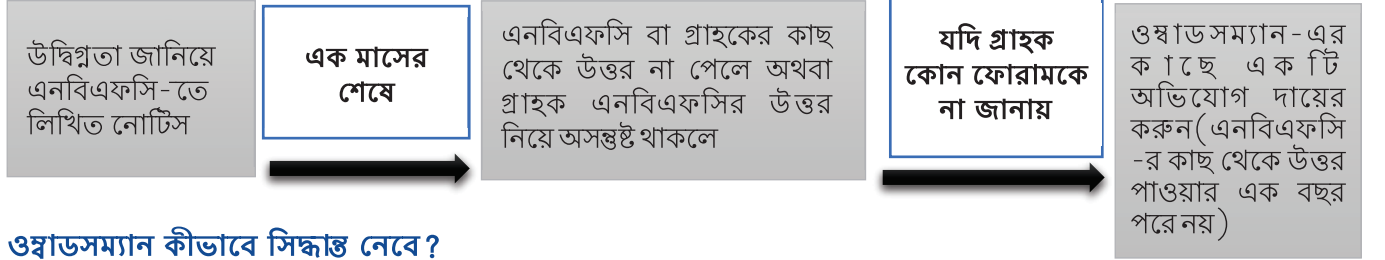
ইন্টিগ্রেটেড ওস্বাডসম্যান স্কিম, 2021: প্রধান বৈশিষ্ট্য



গ্রাহকের দ্বারা অভিযোগ দায়ের করার জন্য ভিত্তি:

যেকোন গ্রাহক এই স্কিমের অধীনে ব্যক্তিগতভাবে বা কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে যে কোনও কাজ বা কোনও নিয়ন্ত্রিত সত্তা বাদ দিয়ে প্রভাবিত পরিষেবার ঘটটির ফলে অভিযোগ দায়ের করতে পারে।

গ্রাহক কীভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?



ওস্বাডসম্যান কীভাবে সিদ্ধান্ত নেবে?

- ওস্বাডসম্যানের কাছে দাখিল করা অভিযোগটি সংক্ষিপ্ত হওয়া চাই
- সমঝোতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি প্রচার করে → যদি নিষ্পত্তিতে না পৌঁছায় তাহলে পুরস্কার / আদেশ জারি করতে পারে

ওস্বাডসম্যানের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে কোনও গ্রাহক কি আবেদন করতে পারবেন?

হ্যাঁ, যদি ওস্বাডসম্যানের সিদ্ধান্তটি আপীলযোগ্য হয় → আপীল কর্তৃপক্ষ: আরবিআই-এর ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগের দায়িত্বে থাকা ভারপ্রাপ্ত নির্বাহী পরিচালক

মনে রাখবেন:

- এটি একটি বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া
- বিরোধ নিরসনের জন্য গ্রাহকের যে কোনও পর্যায়ে অন্য কোনও আদালত / ফোরাম / কর্তৃপক্ষের কাছে যাওয়ার স্বাধীনতা রয়েছে

প্রকল্পের আরও বিশদ জানতে www.rbi.org.in দেখুন