



axio

রিজার্ভ ব্যাংকের - ইন্টিগ্রেটেড  
ওষুডসম্যান স্কিম, 2021-এর  
প্রধান বৈশিষ্ট্য

---

ক্যাপফ্লোট ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড এর ব্র্যান্ড নাম হল অ্যাক্সিও আরবিআই নিবন্ধিত একটি  
এনবিএফসি

## রিজার্ভ ব্যাংকের - ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম, 2021-এর প্রধান বৈশিষ্ট্য

আরবিআই তার তিনটি ওষুডসম্যান স্কিমকে যথা (i) ব্যাংকিং ওষুডসম্যান স্কিম, 2006; (ii) নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ওষুডসম্যান স্কিম, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওষুডসম্যান স্কিম, 2019; একটিতে সংহত করেছে "রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম, 2021". আরবিআই ওষুডসম্যান মেকানিজম এখতিয়ার নিরপেক্ষ করে এই স্কিমটি 'এক দেশ এক ওষুডসম্যান' পদ্ধতি গ্রহণ করেছে।

ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম, 2021 বারোই নভেম্বর 2021 থেকে কার্যকর হয়েছে।

নিম্নলিখিতগুলি ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম, 2021 এর প্রধান বৈশিষ্ট্য:

1. পরিষেবার অভাবের ফলে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কোনো কাজ বা অভাবের জন্য আক্রান্ত যে কোনও গ্রাহক ব্যক্তিগতভাবে বা অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। 'পরিষেবার অভাব' ব্যাখ্যা করে হয়েছে, একটি বাতিলের নির্দিষ্ট তালিকার সাথে।
2. ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক সমস্ত ভারতের থেকে অভিযোগ গ্রহণ করার জন্য চণ্ডীগড়ে সেন্ট্রালাইজড রিসিপিট এন্ড প্রসেসিং সেন্টার (সিআরপিসি) প্রতিষ্ঠা করেছে।
3. এখন অভিযোগকারীদের কোন স্কিমের অধীনে ওষুডসম্যানের সাথে অভিযোগ করতে হবে তা চিহ্নিত করার কোনো প্রয়োজন নেই। এই স্কিম প্রত্যেক ওষুডসম্যান অফিসের এখতিয়ার সরিয়ে দিয়েছে।
4. ওষুডসম্যানের কাছে করা যাবে তেমন কোনো বিরোধের পরিমানের কোনো সীমা নেই যার জন্য ওষুডসম্যান একটি অ্যাওয়ার্ড দিতে পারবে।
5. এই স্কিমের অধীনে একটি অভিযোগ দায়ের করার জন্য প্রয়োজনীয়তা:-
  - নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে লিখিত অভিযোগ করতে হবে যা নিয়ন্ত্রিত সত্তার দ্বারা সম্পূর্ণ/আংশিক ভাবে প্রত্যখ্যাত হয়েছে বা নিয়ন্ত্রিত সত্তার দ্বারা অভিযোগ পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো উত্তর পান নি।
  - নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে উত্তর পাওয়ার এক বছরের মধ্যে বা উত্তর না পাওয়ার ক্ষেত্রে একবছর 30 দিনের মধ্যে ওষুডসম্যানের কাছে অভিযোগ করতে হবে।
  - অভিযোগটি একই কাজের কারণের জন্য হবে না যা ওষুডসম্যান বা অন্য কোনো আদালত, ট্রাইবুনাল বা সালিশির বা অন্য কোনো ফোরামের কাছে ইতিমধ্যে মূলতুবি রয়েছে/নিষ্পত্তি হয়েছে।
  - অভিযোগটি হয়রানিকর, অপমানজনক বা অসার হবে না।

## 6. অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি:-

- অভিযোগটি আরবিআই-এর পোর্টালের মাধ্যমে (<https://cms.rbi.org.in>) অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে।
  - অভিযোগ এছাড়াও বৈদ্যুতিক মাধ্যমে (ইমেল) দায়ের করা যেতে পারে [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) তে বা সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট এন্ড প্রসেসিং সেন্টারে ফিজিক্যাল মোডে পাঠান যেতে পারে এই ঠিকানায়  
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ফোর্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চন্ডীগড় - 160017.
  - উপরন্তু, একটি টোল-ফ্রী নম্বর সহ একটি কন্টাক্ট সেন্টার 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকেল 5:15 পর্যন্ত) হিন্দি, ইংরেজি এবং আটটি আঞ্চলিক ভাষায় কার্যকর করা হয়েছে এবং সঠিক সময়ে অন্যান্য ভারতীয় ভাষায় বিস্তৃত করা হবে।
7. সত্তা দ্বারা নিযুক্ত প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার দায়ের করা অভিযোগের জন্য নিয়ন্ত্রিত সত্তার প্রতিনিধিত্ব করতে এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার পক্ষ থেকে তথ্য প্রদান করতে দায়ী থাকবেন। কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণের জন্য অনুগ্রহ করে আমাদের ওয়েবসাইট <https://axio.co.in/regulatory> তে যান।
8. অনুমোদিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার পরে, অভিযোগ পাওয়ার 15 দিনের মধ্যে সকল প্রাসঙ্গিক নথির সাথে ওষুডসম্যানের কাছে লিখিত প্রতিক্রিয়া জমা দেবে। এই শর্তে যে ওষুডসম্যান, ওষুডসম্যানের সন্তুষ্টি অনুসারে নিয়ন্ত্রিত সত্তার লিখিত অনুরোধের ভিত্তিতে, তার লিখিত প্রতিক্রিয়া এবং নথি জমা দেওয়ার জন্য আরও কিছু সময় দিতে পারে।
9. ওষুডসম্যান বা ডেপুটি ওষুডসম্যান যে কোনো পর্যায়ে একটি অভিযোগ খারিজ করে দিতে পারে যদি সেটি স্কিমের অধীনে প্রয়োগযোগ্য না হয়।
10. একটি অ্যাওয়ার্ড এর জন্য স্ক্রুদ্ধ অভিযোগকারী অ্যাওয়ার্ড পাবার বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যাত হবার 30 দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে একটি আপিল করতে পারেন। আরবিআই-এর ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগের এক্সেকিউটিভ ডাইরেক্টর-ইন চার্জ এই স্কিমের অধীনে আপিল কর্তৃপক্ষ হবেন।
11. নিয়ন্ত্রিত সত্তার আপিল করার অধিকার থাকবে না যেখানে সন্তোষজনক এবং সময়ে তথ্য/নথি জমা না দেওয়ার জন্য তার বিরুদ্ধে একটি অ্যাওয়ার্ড জারি করা হয়েছে।
12. আরও তথ্যের জন্য, দয়া করে স্কিমের বিবরণ ক্যাপিটাল ফ্লোট ওয়েবসাইটে <https://axio.co.in/regulatory> বা আরবিআই ওয়েবসাইটে [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) দেখুন। আমাদের অফিসে স্কিমের অনুলিপি উপলব্ধ রয়েছে, যা গ্রাহকদের রেফারেন্সের জন্য অনুরোধের ভিত্তিতে দেওয়া হবে।