

উপভোক্তা মনোবিজ্ঞান



উপভোক্তা বিষয়ক বিভাগ, পশ্চিমবঙ্গ সরকার

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
১.	প্রথম কোন্ দেশে উপভোক্তা অধিকারের বিল পাশ হয়?	আমেরিকা যুক্তরাষ্ট্র (ইউ.এস. এ)
২.	যে প্রেসিডেন্ট উপভোক্তা অধিকারের বিল উত্থাপন করেন তাঁর নাম কি?	প্রেসিডেন্ট জন এফ.কেনেডি।
৩.	কোন সনে উপভোক্তা অধিকার বিল পেশ করা হয়?	১৯৬২
৪.	আমেরিকার কংগ্রেসে কোন তারিখে উপভোক্তা অধিকারের বিল গৃহীত হয়?	১৫ই মার্চ।
৫.	উপভোক্তা অধিকারের বিলে উপভোক্তাকে কতগুলি অধিকার দেওয়া হয়?	চারটি।
৬.	অধিকারগুলি কী কী?	* নিরাপত্তার অধিকার। * তথ্যের অধিকার। * প্রতিযোগিতামূলক দামে অনেক জিনিসের মধ্যে বাছাইয়ের অধিকার। * উপভোক্তা বিষয়ক সরকারি নীতি প্রণয়নের ক্ষেত্রে শুনানির অধিকার।
৭.	উপভোক্তা অধিকারের বিলের চারটি অধিকারের সঙ্গে কে আরেকটি অধিকার যোগ করেন?	প্রেসিডেন্ট জেরাল্ড ফোর্ড।
৮.	অতিরিক্ত অধিকারটি কি?	উপভোক্তা শিক্ষার অধিকার।
৯.	কোন সনে উপভোক্তা শিক্ষার অধিকারকে যুক্ত করা হয়?	১৯৭৫
১০.	ভারতবর্ষে উপভোক্তা সুরক্ষা আইন (Consumer Protection Act 1986) কবে চালু হয়?	২৪ শে ডিসেম্বর, ১৯৮৬।
১১.	উপভোক্তা সুরক্ষা আইন, ১৯৮৬ তে (Consumer Protection Act 1986) উপভোক্তাকে কতগুলি অধিকার দেওয়া হয়?	ছয়টি।
১২.	অধিকারগুলি কী কী?	১) জীবন ও স্বাস্থ্যের পক্ষে ক্ষতিকারক বস্তুর বিপণনের বিরুদ্ধে নিরাপত্তার অধিকার। ২) পণ্যের গুণমান, পরিমাণ, শুদ্ধতা, মান এবং দামের সম্পর্কে তথ্যের অধিকার। ৩) প্রতিযোগিতামূলক দামে বিভিন্ন রকম পণ্যের মধ্যে থেকে বাছাইয়ের অধিকার। ৪) শুনানির অধিকার। ৫) প্রতিকার লাভের অধিকার। ৬) উপভোক্তা শিক্ষার অধিকার।
১৩.	উপভোক্তা সুরক্ষা আইন ১৯৮৬ (Consumer Protection Act 1986) অনুযায়ী উপভোক্তা কে?	যিনি ব্যবহারের জন্য পণ্য বা পরিষেবা কেনেন বা ভাড়া করেন (বাণিজ্যিক কারণে নয়)।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
১৪.	কোনো ব্যক্তি ব্যবসায়িক কারণে কোনো জিনিস বা পরিষেবা কিনলেও তিনি কোন্ ক্ষেত্রে উপভোক্তা হিসেবে গণ্য হবেন?	স্ব-নিযুক্তি প্রকল্পে শুধুমাত্র নিজের জীবিকা নির্বাহের জন্য কোনো ব্যবসা করলে।
১৫.	কোন্ ক্ষেত্রে কোনও ব্যক্তি স্ব-নিযুক্তি প্রকল্পে ব্যবসার জন্য কোনো জিনিস কিনলেও তিনি উপভোক্তা হিসেবে গ্রাহ্য হবেন না?	যদি আবার বিক্রির জন্য তা কেনা হয়।
১৬.	কোন্ ক্ষেত্রে কোনো ব্যক্তি বিনা মূল্যে পরিষেবা পেলেও তাকে উপভোক্তা হিসেবে গণ্য করা হবে?	সুবিধাভোগী (Beneficiary)
১৭.	কোন্ ক্ষেত্রে কোনো ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানকে (স্ব-নিযুক্তি প্রকল্পে নয়) উপভোক্তা হিসেবে গণ্য করা হবে?	যদি কেনাকাটা বা ভাড়া করাটা শুধুমাত্র ব্যবহারের জন্য হয়।
১৮.	কোন দিনটি ভারতে জাতীয় উপভোক্তা দিবস হিসাবে পালিত হয়?	২৪শে ডিসেম্বর।
১৯.	কোন দিনটি বিশ্ব উপভোক্তা অধিকার দিবস হিসেবে পালিত হয়?	১৫ই মার্চ।
২০.	কোন্ দিনটি বিশ্ব মানক দিবস রূপে পালিত হয়?	১৪ ই অক্টোবর।
২১.	কত টাকার কেনাবেচার ক্ষেত্রে রসিদ দেওয়া বাধ্যতা মূলক?	৫০ টাকার বেশি।
উপভোক্তা বিরোধ মীমাংসা কর্তৃপক্ষ		
২২.	উপভোক্তা সুরক্ষা আইন ১৯৮৬ - তে উপভোক্তা অভিযোগ প্রতিকার করার ক্ষমতা কাকে দেওয়া হয়েছে?	উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি ফোরাম/কমিশন।
২৩.	উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি ফোরাম/কমিশন কী?	উপভোক্তা সুরক্ষা আইন ১৯৮৬ অনুযায়ী গঠিত প্রায় কার্যতঃ বিচার বিভাগীয় ব্যবস্থা যা স্বল্প খরচে সহজে এবং দ্রুত প্রতিকার সাধন করে।
২৪.	উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি ফোরাম/কমিশনের কাছ থেকে প্রতিকার পেতে গেলে উপভোক্তাদের কী করতে হবে?	উপযুক্ত ফোরাম / কমিশনে অভিযোগ দাখিল করতে হবে।
২৫.	উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি ফোরাম/কমিশনে অভিযোগ দাখিল করতে কত টাকা ফী দিতে হয়?	দাবির পরিমাণ অনুযায়ী ১০০ টাকা থেকে ৫০০০ টাকা পর্যন্ত ফী লাগে।
২৬.	কোন শ্রেণীর উপভোক্তাদের একটি নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত কোনও ফী দিতে হয় না?	অন্ত্যাদয় অন্ন যোজনা কার্ডধারী দারিদ্র্য সীমার নীচের শ্রেণী।
২৭.	এ ক্ষেত্রে দাবির পরিমাণ সর্বাধিক কত টাকা পর্যন্ত হলে ফী দেওয়া থেকে ছাড় পাওয়া যায়?	এক লক্ষ টাকা।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
২৮.	অন্যান্য শ্রেণীর উপভোক্তাদের দাবির পরিমাণ এক লক্ষ টাকা পর্যন্ত হলে কত টাকা ফী দিতে হয়?	১০০ টাকা।
২৯.	দাবির পরিমাণ এক লক্ষ টাকার বেশি কিন্তু পাঁচ লক্ষ টাকার মধ্যে হলে কত ফী লাগে?	২০০ টাকা।
৩০.	দাবির পরিমাণ পাঁচ লক্ষ টাকার বেশি কিন্তু দশ লক্ষ টাকার মধ্যে হলে কত ফী লাগে?	৪০০ টাকা।
৩১.	দাবির পরিমাণ দশ লক্ষ টাকার বেশি কিন্তু কুড়ি লক্ষ টাকার মধ্যে হলে কত ফী লাগে?	৫০০ টাকা।
৩২.	রাজ্য কমিশনে অভিযোগ দাখিল করতে গেলে যদি দাবির পরিমাণ কুড়ি লক্ষ টাকার বেশি কিন্তু পঞ্চাশ লক্ষ টাকার মধ্যে হয়, তবে কত ফী লাগে?	২০০০ টাকা।
৩৩.	দাবির পরিমাণ পঞ্চাশ লক্ষ টাকার বেশি কিন্তু এক কোটি টাকার মধ্যে হলে কত ফী লাগে?	৪০০০ টাকা।
৩৪.	জাতীয় কমিশনে অভিযোগ দাখিল করতে হলে কত ফী লাগে?	৫০০০ টাকা।
৩৫.	উপভোক্তা সুরক্ষা আইন, ১৯৮৬ অনুযায়ী কে বা কারা অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?	উপভোক্তা, স্বেচ্ছাসেবী উপভোক্তা সংস্থা (ভি.সি.ও), একই স্বার্থ সংশ্লিষ্ট একাধিক উপভোক্তা সংঘবদ্ধভাবে এবং রাজ্য ও কেন্দ্রীয় সরকার।
৩৬.	উপভোক্তা ফোরামে কত দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হয়?	দু' বছর।
৩৭.	কোন দিন থেকে এই সময়সীমা হিসাব করা হয়?	অভিযোগের কারণ ঘটানোর দিন থেকে।
৩৮.	দায়ের করা কোনো অভিযোগের গ্রহণযোগ্যতা আছে কিনা সে ব্যাপারে কত দিনের মধ্যে ফোরাম সিদ্ধান্ত জানাবে?	২১ দিন।
৩৯.	উপভোক্তা ফোরাম সাধারণতঃ কত দিনের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি করবেন?	তিন মাস।
৪০.	যেখানে পরীক্ষাগারে পরীক্ষার প্রয়োজন আছে সেখানে ফোরাম কত দিনের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি করবেন?	পাঁচ মাস।
৪১.	এই সময়সীমা কোন দিন থেকে ধরা হয়?	বিরুদ্ধ পক্ষ নোটিশ গ্রহণের দিন থেকে।
৪২.	উপভোক্তারা কোন্ জেলা ফোরামে তাদের অভিযোগ জানাবেন?	যে জেলায় বিরুদ্ধ পক্ষের ব্যবসায়িক কার্যালয় অথবা বাসস্থান।



ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
৪৩.	কী ধরনের কাগজে অভিযোগ দাখিল করতে হয়?	সাদা কাগজে।
৪৪.	কত কপি অভিযোগপত্র জমা দিতে হয়?	ফোরামের জন্য তিন কপি এবং প্রত্যেকটি বিরুদ্ধ পক্ষের জন্য অতিরিক্ত একটি করে কপি।
৪৫.	অভিযোগ করার জন্য কি কোনও নির্দিষ্ট প্রোফর্ম আছে?	না।
৪৬.	অভিযোগপত্রে কী কী তথ্য থাকা আবশ্যিক?	<ul style="list-style-type: none"> * অভিযোগকারির পুরো নাম ও ঠিকানা। * বিরুদ্ধ পক্ষের পুরো নাম ও ঠিকানা। * পণ্য অথবা পরিষেবার বিবরণ। * ক্রয়ের অথবা ভাড়ার প্রমাণ পত্র।
৪৭.	কী ধরনের প্রতিবিধান পাওয়া যায়?	<ul style="list-style-type: none"> * পণ্য/পরিষেবার ত্রুটি/ ঘাটতি দূর করা। * জিনিসটি বদলে দেওয়া। * মূল্য ফেরৎ। * বিরুদ্ধ পক্ষের গাফিলতির বা পণ্যের ত্রুটির জন্য উপভোক্তার ক্ষতি বা হয়রানি বাবদ ক্ষতিপূরণ। * অসাধু ব্যবসায় বা নিয়ন্ত্রিত ব্যবসায় বন্ধ বা নিয়ন্ত্রণ। * ক্ষতিকর জিনিসের বিপণন বন্ধ করা। * বাজার থেকে ক্ষতিকর জিনিস প্রত্যাহার। * ক্ষতিকর জিনিস তৈরি বন্ধ করা এবং ক্ষতিকর পরিষেবা প্রত্যাহার করা।
৪৮.	অভিযোগ দাখিল করতে কি উকিল লাগে?	বাধ্যতামূলক নয়।
৪৯.	ফোরামে অভিযোগ কে উপস্থাপনা করবেন?	অভিযোগকারি নিজে অথবা তার মনোনীত প্রতিনিধি।
৫০.	জেলা উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি ফোরামে অভিযোগ করার সর্বাধিক আর্থিক সীমা কত?	২০ লক্ষ টাকা।
৫১.	দাবি যদি ২০ লক্ষ টাকার বেশী হয় তবে উপভোক্তা কোথায় অভিযোগ জানাবেন?	রাজ্য উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন।
৫২.	রাজ্য উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশনে অভিযোগ জানানোর আর্থিক সীমা কত?	এক কোটি টাকা।
৫৩.	দাবি যদি ১ কোটি টাকার বেশী হয় তবে উপভোক্তা কোথায় অভিযোগ জানাবেন?	জাতীয় উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন।
৫৪.	জেলা ফোরামের আদেশের বিরুদ্ধে উপভোক্তা কোথায় আপিল করবেন?	রাজ্য উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন।



ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
৫৫.	রাজ্য কমিশনের আদেশের বিরুদ্ধে কোথায় আপিল করবেন?	জাতীয় উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন।
৫৬.	জাতীয় কমিশনের আদেশের বিরুদ্ধে কোথায় আপিল করবেন?	সুপ্রীম কোর্টে।
৫৭.	জেলা ফোরামের আদেশের বিরুদ্ধে কত দিনের মধ্যে আবেদন করতে হয়?	ত্রিশ দিন।
৫৮.	রাজ্য কমিশনের আদেশের বিরুদ্ধে কত দিনের মধ্যে আবেদন করতে হয়?	ত্রিশ দিন।
৫৯.	জাতীয় কমিশনের আদেশের বিরুদ্ধে কত দিনের মধ্যে আবেদন করতে হয়?	ত্রিশ দিন।
৬০.	'দি লীগ্যাল সার্ভিস অথরিটি অ্যাক্ট ১৯৮৭' অনুযায়ী কারা নিখরচায় আইনি সাহায্য পেতে পারেন?	সামাজিক অথবা অর্থনৈতিক অথবা অন্য কারণে পশ্চাদপদ শ্রেণীর মানুষেরা।
৬১.	কোন কোন শ্রেণীর মানুষ 'দি লীগ্যাল সার্ভিস অথরিটি অ্যাক্ট ১৯৮৭' অনুযায়ী সাহায্য পাবার যোগ্য?	<ul style="list-style-type: none"> * মহিলা ও শিশু। * তপশীলি জাতি/উপজাতি। * মানুষ নিয়ে অনৈতিক বাণিজ্যের শিকার অথবা ভিক্ষুক। * গণদুর্ঘটনা, জাতিবন্দ্বমূলক হিংসা, জাতপাতের নৃশংসতা, বন্যা, খরা, ভূমিকম্প অথবা শিল্পে দুর্ঘটনার শিকার। * হাজতে আটক ব্যক্তি। * যে সমস্ত মানুষের বার্ষিক আয় ৫০,০০০ টাকার কম। * Disabilities Act ১৯৯৫ অনুযায়ী যাদের অক্ষম বলে ধরা হবে।


মাপ ও ওজন


৬২.	বাটখারাগুলির কোন অংশে পরীক্ষা করার ছাপ দেখা যায়?	পিছনের দিকে।
৬৩.	বাটখারার পেছনে কী কী তথ্য দেখে নিতে হবে?	বহরের শেষ দুটি সংখ্যা, কোয়ার্টার (A, B, C বা D) এবং বৈধ পরিমাপন পরিদর্শকের ইনডিভিজুয়াল আইডেন্টিফিকেশান নম্বর।
৬৪.	মাপন দণ্ডের কোন অংশে পরীক্ষা করার ছাপ দেখা যায়?	প্রান্তে।
৬৫.	ইলেকট্রনিক ওজন যন্ত্রের কোন অংশে পরীক্ষা করার ছাপ দেখে নিতে হবে?	এর গায়ে লাগানো একটি প্লেটে।
৬৬.	ইলেকট্রিক ওজন যন্ত্র সঠিক আছে কিনা তা কীভাবে বোঝা যাবে?	বিক্রেতার কাছ থেকে একটি পরীক্ষিত বাটখারা নিয়ে সেই বাটখারাটি ওজন যন্ত্রে বসিয়ে ওজন দেখতে হবে। এক্ষেত্রে বিক্রোতা ঐ যন্ত্রের ওজন ক্ষমতার ন্যূনতম ১০% ওজনের পরীক্ষিত বাটখারা রাখতে বাধ্য।
৬৭.	সোনরূপো ওজন করার জন্য কি ধরনের ওজনযন্ত্র ব্যবহার করতে হবে?	প্রথম বা দ্বিতীয় শ্রেণীর ওজনযন্ত্র।
৬৮.	যে যন্ত্রটি দিয়ে কাপড় মেপে বিক্রি করা হয় তার দৈর্ঘ্য কত হতে হবে?	এক মিটার।


ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
মোড়কজাত পণ্য		
৬৯.	পণ্যের মোড়কে কী কী তথ্য থাকা আবশ্যিক?	১)উৎপাদনকারি অথবা মোড়কজাতকারির পুরো নাম ও ঠিকানা। ২)পণ্যের নীট ওজন / পরিমাণ। ৩) পণ্যের নাম। ৪) উৎপাদনের অথবা মোড়কজাতকরণের মাস ও বছর। ৫) যদি বিদেশ থেকে আমদানি করা হয়, তবে আমদানিকারকের নাম, ঠিকানা এবং রেজিস্ট্রেশন নম্বর। ৬) সমস্ত রকম কর সমেত সর্বাধিক খুচরো মূল্য। ৭) ক্রেতা অভিযোগ প্রতিকার কেন্দ্রের ঠিকানা, ফোন নং। ৮) খাদ্য, পানীয় কিংবা ওষুধের ক্ষেত্রে মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়ার তারিখ।
৭০.	কোন ক্ষেত্রে বিক্রেতা সর্বাধিক খুচরো মূল্যের থেকে বেশি দামে পণ্য বিক্রয় করতে পারে?	কোনো ক্ষেত্রেই নয়।
৭১.	কোন ধরণের জিনিসের প্যাকেটে “মোড়কজাত করার সময় ওজন” লেখা যায়?	কোনো ক্ষেত্রেই নয়।
৭২.	ওজন ও মাপের ওপর নজরদারির দায়িত্ব কার ওপরে ন্যস্ত?	বৈধ পরিমাপন অধিকার।
৭৩.	মোড়কজাত পণ্যের ওপরে লেখা তথ্যাবলীর ওপর নজরদারির দায়িত্ব কার?	বৈধ পরিমাপন অধিকার।
৭৪.	জামাকাপড়ের মাপের ক্ষেত্রে 'XL', 'X', 'XXL' ইত্যাদি চিহ্নগুলি কি বৈধ?	এগুলি কোনো নির্দিষ্ট মাপের পরিচায়ক নয়। সঠিক মাপ সবসময় সেন্টিমিটারে দেখে নিতে হবে।
তরলীকৃত পেট্রোলিয়াম গ্যাস (LPG)		
৭৫.	নতুন গ্যাস সংযোগ কীভাবে পাওয়া যায়?	ইচ্ছুক গ্রাহক নিকটতম পরিবেশকের কাছে বসবাসের প্রমাণপত্র দেখিয়ে নাম নথিভুক্ত করাবেন।
৭৬.	বসবাসের প্রমাণপত্র হিসেবে কোন কোন দলিল গ্রাহ্য হবে?	রেশন কার্ড, বিদ্যুতের বিল, টেলিফোন বিল, পাশপোর্ট, নিয়োগকর্তার শংসাপত্র, বাড়ী নিবন্ধীকরণের দলিল, ফ্ল্যাট মালিকানার পত্র, জীবনবিমা পলিসি, বাড়ীভাড়া রসিদ, ভোটার কার্ড, প্যান কার্ড, ড্রাইভিং লাইসেন্স ইত্যাদির যে কোনও একটি।
৭৭.	নতুন সংযোগ নিতে গেলে কি পরিবেশকের থেকেই Hotplate কিনতে হবে?	আবশ্যিক নয়। উপভোক্তার কাছে যদি একটি ISI চিহ্নযুক্ত Hotplate থাকে তবে পরিবেশক নামমাত্র মূল্যে (বর্তমানে ১৫০ টাকা) সেটি উপভোক্তার বাড়ীতে গিয়ে পরীক্ষা করে নেবেন। টাকা জমা দেবার ৭ দিনের মধ্যে পরীক্ষা শেষ করতে হবে।
৭৮.	গ্যাস সংযোগ স্থানান্তরের নিয়ম কী?	যদি একই পরিবেশকের আওতার স্থানান্তর করতে হয়, তবে নতুন ঠিকানা সংক্রান্ত প্রমাণপত্র দেখিয়ে পরিবেশককে জানালেই হবে। যদি একই শহরের কিন্তু একই পরিবেশকের আওতায় না হয়, তবে মূল Subscription voucher

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
		<p>(SV) জমা দিয়ে পরিবেশকের কাছে থেকে নতুন ঠিকানার জন্য Transfer Termination Voucher (TTV) নিতে হবে। এর পরে নতুন ঠিকানার প্রমাণপত্র এবং TTV সহ সংশ্লিষ্ট পরিবেশকের কাছে গেলে নতুন consumer no. সহ Transfer Subscription Voucher (TSV) এবং সংযোগ পাওয়া যাবে। একই শহরের মধ্যে স্থানান্তর করার জন্য সিলিভার ইত্যাদি জমা না দিয়ে উপভোক্তা নতুন ঠিকানায় নিয়ে যাবেন।</p> <p>যদি অন্য শহরে স্থানান্তর করতে হয় তবে একই পদ্ধতিতে Termination Voucher (TV) সংগ্রহ করে নতুন ঠিকানার সংশ্লিষ্ট পরিদর্শকের কাছে যেতে হবে। এক্ষেত্রে সিলিভার ইত্যাদি জমা দিয়ে জমা টাকা ফেরৎ নিতে হবে।</p>
৭৯.	কখনও কখনও সিলিভারের গায়ে ভেজা লাগে কেন?	যদি পূর্ব নির্দিষ্ট হারের থেকে বেশী পরিমাণে গ্যাস নির্গত হয় তবে এরকম হতে পারে। যদি নিয়মিতভাবেই এমন ঘটতে থাকে তবে Area Manager এর সাথে যোগাযোগ করা বাঞ্ছনীয়।
৮০.	সিলিভারগুলি কি মাঝে মাঝে পরীক্ষা করার কোনও ব্যবস্থা আছে?	হ্যাঁ।
৮১.	এই পরীক্ষার জন্য নির্দিষ্ট সময় কীভাবে জানা যাবে?	<p>সিলিভারের মাথার দিকে তিনটি সফট দন্ডের একটিতে A07, D08 ইত্যাদি লেখা থাকে। A, B, C, D হল বছরের মধ্যে যথাক্রমে প্রথম, দ্বিতীয়, তৃতীয় ও চতুর্থ কোয়ার্টারের পরিচয় এবং ০৭, ০৮ ইত্যাদি বছরের সূচক অর্থাৎ কোনও সিলিভারে যদি D09 লেখা থাকে তবে ঐ সিলিভারটি ২০০৯ সালের শেষ কোয়ার্টারে পরীক্ষা করতে হবে।</p> <p>এই সময়সীমা কিন্তু সিলিভারের মেয়াদ কালকে চিহ্নিত করে না।</p>
৮২.	গৃহস্থালিতে ব্যবহার্য সিলিভারের মধ্যে কী পরিমাণ গ্যাস থাকে?	১৪.২ কিলোগ্রাম।
৮৩.	এই ওজন কীভাবে পরীক্ষা করা যাবে?	যে ব্যক্তি বাড়ীতে সিলিভার দিয়ে যায়, তার কাছে একটি পরীক্ষিত স্ট্রীং ব্যালেন্স থাকবে। এই স্ট্রীং ব্যালেন্সের সাহায্যে ওজন পরীক্ষা করে নেওয়া যাবে।
৮৪.	একটি সিলিভার ডেলিভারীর পরে পরবর্তী সিলিভার বুকিং এর কোনো নির্দিষ্ট সময়সীমা আছে কিনা?	না।
মানক		
৮৫.	কৌটা বা পাউচের গায়ে কোন্ চিহ্ন চাল, ডাল, ময়দা, আটা, ভোজ্য তেল, ঘি, মাখন, মধু, মশলা ইত্যাদির বিশুদ্ধতা সম্পর্কে নিশ্চয়তা দেয়?	এগমার্ক 
৮৬.	মোড়কের গায়ে কোন্ চিহ্ন শিশু খাদ্য, পানীয় জল, বৈদ্যুতিক যন্ত্রপাতি, সিমেন্ট, স্টীলের পাইপ, বৈদ্যুতিক বাস্ব ইত্যাদির গুণমান সম্পর্কে নিশ্চয়তা দেয়?	আই. এস. আই 

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
৮৭.	মোড়কের গায়ে কোন্ চিহ্ন জ্যাম, জেলি, আচার, সস, কেচাপ, ফলের রস, নরম পানীয় ইত্যাদির গুণমান এবং বিশুদ্ধতা সম্পর্কে নিশ্চয়তা দেয়?	এফ.পি.ও  ঐ সব পণ্যের ক্ষেত্রে এই ছাপ বাধ্যতামূলকও বটে।
৮৮.	এফ. পি. ও পুরো নাম কি?	ফুট প্রোডাক্টস অর্ডার।
৮৯.	উপভোক্তা কোন্ জিনিষের উপর এম. এফ. পি. ও চিহ্ন আছে কিনা দেখবেন?	টিনজাত মাছ, মাংস বা মাছ-মাংসজাত খাদ্য।
৯০.	এম. এফ. পি. ও - র পুরো নাম কি?	মিট ফুড প্রোডাক্টস অর্ডার।
৯১.	সোনার অলঙ্কারের ক্ষেত্রে কোন চিহ্ন সঠিক পরিমাণ সোনার পরিচায়ক?	হলমার্ক। 
৯২.	হলমার্কের উপাংশগুলি কী কী?	১) বি. আই. এস. প্রদত্ত হলমার্ক লোগো। ৪) চিহ্নিতকরণের সন (A = 2000) ২) সূক্ষ্মতা নির্ণায়ক নম্বর। ৫) বি. আই. এস. শংসিত জুয়েলারের ৩) হলমার্কিং সেন্টারের চিহ্ন। লোগো।
৯৩.	সূক্ষ্মতা নির্ণায়ক নম্বর কি?	২৪ ক্যারাটকে ১০০০ ধরে সেই অনুপাতে ক্যারাট অনুযায়ী নম্বর।
৯৪.	এর জন্য কি কোন পরিবর্তন সারণি আছে?	হ্যাঁ। ৯৫৮ = ২৩ ক্যারাট ৮৭৬ = ২১ ক্যারাট ৭০৮ = ১৭ ক্যারাট ৯১৬ = ২২ ক্যারাট ৭৫০ = ১৮ ক্যারাট ৫৮৫ = ১৪ ক্যারাট ৩৭৫ = ৯ ক্যারাট
৯৫.	অলঙ্কারের গায়ে লেখা ছোট ছোট অক্ষরে এত তথ্য কিভাবে পরীক্ষা করা যাবে?	আতস কাচের সাহায্যে (ম্যাগনিফাইং গ্লাস), যা বিক্রেতা দেবেন।
৯৬.	যদি বিক্রেতা আতস কাচ না দেন?	হলমার্ক যুক্ত গয়না বিক্রয়কারির ক্ষেত্রে এটা বাধ্যতামূলক।
৯৭.	হলমার্ক ব্যবহার করার লাইসেন্স কাদের দেওয়া হয়?	যে সমস্ত স্বর্ণকার IS - ১৪১৭ মানক অনুযায়ী গহনা প্রস্তুত করে।
৯৮.	সোনার অলঙ্কারের বিশুদ্ধতা মাপনের জন্য ক্যারাট মিটার কি বিশ্বাসযোগ্য?	না।
৯৯.	ক্যারাট মিটার কিসের বিশুদ্ধতা নিরূপণ করে?	শুধুমাত্র উপরিতলের মসৃণতা।
১০০.	রূপোর গয়নার ক্ষেত্রে হলমার্কিং চালু করার কি কোন পরিকল্পনা আছে।	ইতিমধ্যেই চালু হয়েছে।
১০১.	আই. এস. আই ছাপ কি বাধ্যতামূলক?	কিছু নির্দিষ্ট পণ্যের ক্ষেত্রে।
১০২.	এগমার্ক কি বাধ্যতামূলক?	না।
১০৩.	হলমার্ক কি বাধ্যতামূলক?	বর্তমানে নয়। শীঘ্রই এটি বাধ্যতামূলক করার পরিকল্পনা আছে।
১০৪.	এফ.পি.ও ছাপ কি বাধ্যতামূলক?	হ্যাঁ।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
১০৫.	এম. এফ. পি. ও ছাপ কি বাধ্যতামূলক?	হ্যাঁ।
১০৬.	এম. এফ. পি. ও. চিহ্নযুক্ত জিনিস নিম্নমানের হলে কোথায় অভিযোগ জানাতে হবে?	উপ অধিকর্তা (এফ এন্ড ভি.পি.) ময়ূখ ভবন, পঞ্চম তল, বিধাননগর, কলকাতা - ৭০০০৯১
১০৭.	এফ. পি. ও. চিহ্নযুক্ত জিনিস নিম্নমানের হলে কোথায় অভিযোগ জানাতে হবে?	উপ অধিকর্তা (এফ এন্ড ভি.পি.) ময়ূখ ভবন, পঞ্চম তল, বিধাননগর, কলকাতা - ৭০০০৯১
১০৮.	এগমার্ক চিহ্নযুক্ত জিনিস নিম্নমানের হলে কোথায় অভিযোগ জানাতে হবে?	উপ কৃষি বিপণন পরামর্শদাতা, বিপণন ও পরিদর্শন অধিকার, কৃষি মন্ত্রক, ভারত সরকার। পঞ্চম তল, 'A' - উইং, ব্লক - ডি. জে., নতুন সি. জি. ও. বিল্ডিং, সেক্টর - ১, বিধাননগর, কলিকাতা - ৭০০০৯১
১০৯.	যদি অভিযোগ সঠিক হয় তবে উপ কৃষি বিপণন পরামর্শদাতা কী ব্যবস্থা নিতে পারেন?	পণ্যটি বদলে দেওয়া অথবা দাম ফেরৎ দেওয়া এবং নিম্নমানের পণ্য সরবরাহ করার জন্য সরবরাহকারীর বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা নেওয়া।
১১০.	আই. এস. আই. চিহ্নযুক্ত জিনিস নিম্নমানের হলে কোথায় অভিযোগ জানাতে হবে?	অধিকর্তা, ব্যুরো অফ ইন্ডিয়ান স্ট্যান্ডার্ডস, ১/১৪, সি.আই.টি. স্কীম VII - M ভি.আই. পি. রোড, কাঁকুড়াগাছি, কলকাতা - ৭০০০৫৪। ফোন : ২৩২০-৮৬৬২/৮৪৯৯/৮৫৬১/৮৬২৬, ফ্যাক্স : ২৩২০-০৮৯১, ই-মেল : ero@bis.org.in
১১১.	অভিযোগ সঠিক প্রমাণিত হলে ব্যুরো অফ ইন্ডিয়ান স্ট্যান্ডার্ডস কী ব্যবস্থা নেন?	জিনিসটি বদলে দেওয়া বা মেরামত করা এবং উপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করা যাতে ভবিষ্যতে উপভোক্তারা প্রভাবিত না হন।
১১২.	হলমার্ক চিহ্নযুক্ত সোনার গয়না নিম্নমানের হলে কোথায় অভিযোগ জানাতে হবে?	অধিকর্তা, ব্যুরো অফ ইন্ডিয়ান স্ট্যান্ডার্ডস। ১/১৪, সি.আই.টি. স্কীম, ভি. আই.পি. রোড, কাঁকুড়াগাছি, কলকাতা - ৭০০০৫৪। ফোন : ২৩২০-৮৬৬২/৮৪৯৯/৮৫৬১/৮৬২৬, ফ্যাক্স : ২৩২০-০৮৯১, ই-মেল : ero@bis.org.in
১১৩.	রেশমের বস্ত্র / তৈরি পোষাকের গায়ে কোন চিহ্ন দেখে বোঝা যাবে যে এটি বিপণন নতুন রেশমের তৈরি?	সিঙ্ক মার্ক 
১১৪.	কোন সংগঠন সিঙ্কমার্ক প্রকল্প চালনা করে?	সিঙ্ক মার্ক অর্গানাইজেশন অফ ইন্ডিয়া (SMOI)। এটি একটি নিবন্ধীকৃত সংগঠন এবং ভারত সরকারের বস্ত্র মন্ত্রকের অধীন কেন্দ্রীয় রেশম পর্যদ এর পৃষ্ঠপোষক।
১১৫.	কারা সিঙ্কমার্ক ব্যবহার করতে পারেন?	SMOI অনুমোদিত সিঙ্কমার্ক ব্যবহারকারিরা শতকরা ১০০ ভাগ রেশমের পণ্যে সিঙ্কমার্ক চিহ্ন ব্যবহার করতে পারেন।
১১৬.	এই অনুমোদন কাদের দেওয়া হয়?	বাজারে সুনাম আছে এমন রেশম প্রস্তুতকারক, পাইকারি বিক্রেতা, খুচরো বিক্রেতা এবং বণ্টনীকারকরা SMOI - তে নিবন্ধীকরণ এবং চুক্তিপত্র সম্পাদনা করার পর অনুমোদিত ব্যবহারকারি হিসেবে বিবেচিত হতে পারেন।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
১১৭.	কোন কোন পণ্য সিল্কমার্কারের আওতাভুক্ত?	প্রাথমিক, অন্তর্বর্তী এবং সম্পূর্ণ রেশমের তৈরি পণ্য যথা — র সিল্ক, রেশমের সুতো, রেশম বস্ত্র, রেশমের শাড়ি, কার্পেট এবং তৈরি পোষাক।
১১৮.	সিল্কমার্ক চিহ্ন কি নিশ্চয়তা দেয়?	সিল্কমার্ক চিহ্নযুক্ত পণ্য ১০০ শতাংশ প্রাকৃতিক রেশমের তৈরি — এই নিশ্চয়তা দেয়। এই নিশ্চয়তা রেশমের জরি ও সুতোর ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য।
১১৯.	সিল্কমার্ক চিহ্ন যুক্ত কোনো পণ্যের গুণমান সম্পর্কে অভিযোগ থাকলে উপভোক্তারা কী ভাবে প্রতিকার পেতে পারেন?	পণ্যের গুণমান সম্পর্কে সন্দেহ হলে উপভোক্তা SMOI কেন্দ্র থেকে তার গুণমান পরীক্ষা করাতে পারেন। যদি পরীক্ষায় গুণমানের ঘাটতি প্রমাণিত হয় তবে বিক্রয়কারি উপভোক্তাকে উপযুক্ত ক্ষতিপূরণ দিতে বাধ্য। এই প্রক্রিয়া যাতে সহজে সম্পন্ন হয় তার জন্য SMOI উপযুক্ত ভূমিকা পালন করবে।
১২০.	যদি কোনো অনুমোদিত ব্যবহারকারি সিল্কমার্ক লোগো ব্যবহার করে কৃত্রিম রেশমজাত পণ্য বিক্রি করেন তবে তার বিরুদ্ধে কী ব্যবস্থা নেওয়া হয়?	অবিলম্বে তার সদস্যপদ খারিজ করা হবে। প্রতারণিত উপভোক্তা যাতে ফোরামে প্রতিকার পায় তার জন্য SMOI সহায়তা করবে এবং এই ধরনের অপব্যবহারের কথা সংবাদপত্রের মাধ্যমে সবাইকে জানানো হবে।
১২১.	সিল্কমার্ক লোগো কি ভাবে বস্ত্রাদিতে লাগানো থাকে?	উচ্চনিরাপত্তা যুক্ত হলোগ্রাম সহ একটি কাগজ আটকানো হয়। হলোগ্রামের ক্রমিক নং থেকে হলোগ্রাম ব্যবহারকারির নাম এবং ব্যবহারের সময় জানা যায়।
১২২.	সহজ পরীক্ষার মাধ্যমে বিশুদ্ধ রেশম এবং কৃত্রিম রেশমের পার্থক্য বোঝার উপায় কী?	<u>রেশম</u> : খুব আস্তে আস্তে পোড়ে অথবা পোড়া বন্ধ হয়ে যায়। <u>কৃত্রিম</u> : দ্রুত এবং ক্রমাগত পুড়ে শেষ হয়ে যায়। <u>রেশম</u> : পোড়ার সময় ধোঁয়া থেকে চুল পোড়ার গন্ধ বেরোয়। <u>কৃত্রিম</u> : পোড়ার সময় ধোঁয়া থেকে কাগজ পোড়ার গন্ধ বেরোয়। <u>রেশম</u> : পোড়া রেশম অমসৃণ তলের সংস্পর্শে কালো পুঁতির আকার ধারণ করে। <u>কৃত্রিম</u> : সাদা ছাই সৃষ্টি করে এবং ঝড়ে যায়।
১২৩.	সিল্ক মার্ক অর্গানাইজেশান অব ইন্ডিয়ার (SMOI) সঙ্গে যোগাযোগের ঠিকানা কি?	কলকাতা অধ্যায়, কেন্দ্রীয় সিল্ক বোর্ড (প্রথম তল), ১৫ গড়িয়া হাট রোড (দঃ) ঢাকুরিয়া, কলকাতা - ৩১, ফোন : ০৩৩-২৪৭৩০৯১২/৬৮৫৬, ফ্যাক্স : ২৪৭৩৫০৯০, ই-মেল : kolkata@silkmkindia.com
১২৪.	উলমার্ক কি? 	নতুন এবং বিশুদ্ধ উল বা উলের তৈরি জিনিসের শংসায়নের ট্রেডমার্ক। এই ট্রেডমার্ক ব্যবহার করতে গেলে দি উলমার্ক কোম্পানির তৈরি মানকায়নের শর্ত মেনে জিনিসটি তৈরি হতে হবে।
১২৫.	উলমার্ক চিহ্ন কি বিশ্বের বিভিন্ন দেশে রেজিস্ট্রিকৃত?	এখনও পর্যন্ত ১৪০ টির বেশি দেশে এই চিহ্ন রেজিস্ট্রিকৃত।
১২৬.	উলমার্ক কোম্পানি কি আর কোনও চিহ্ন বাজারে চালু করেছে?	উলমার্ক কোম্পানি তিনটি ব্র্যান্ড বাজারে চালু করেছে — দি উলমার্ক, দি উলমার্ক ব্রেন্ড এবং দি উলব্রেন্ড।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
১২৭.	উলমার্ক ব্রেন্ড চিহ্ন কিসের জন্য?	যে সমস্ত উলের তৈরি জিনিষে ১০০ শতাংশ উল থাকে না কিন্তু ৫০ শতাংশ বা তার বেশি নতুন বিশুদ্ধ উল থাকে সেগুলোর ক্ষেত্রে উলমার্ক ব্রেন্ড চিহ্ন ব্যবহার করা হয়।
১২৮.	উল ব্রেন্ড কিসের জন্য?	যে সমস্ত জিনিসে ৩০ থেকে ৫০ শতাংশ উল থাকে তার জন্য উলব্রেন্ড চিহ্ন ব্যবহার কার হয়।
১২৯.	এই চিহ্ন ব্যবহার করতে গেলে কি কোনও অনুমতি লাগে?	উলমার্ক কোম্পানির অনুমতি সাপেক্ষে এই চিহ্নগুলি ব্যবহার করা যায়। অনুমোদন পেতে গেলে ঐ কোম্পানির তৈরি গুণমানের মানক অনুযায়ী জিনিস তৈরি করতে হবে।
১৩০.	উলমার্ক কোম্পানির পরিচয় কি?	অস্ট্রেলিয়ান উল সার্ভিস নিয়ন্ত্রিত টি ডব্লিউ সি হোল্ডিং - এর অধীনস্থ সহায়ক সংস্থা যারা বিশ্বব্যাপী পশমবস্ত্রের মানক উন্নয়নে রত এবং মানক চিহ্ন গুলোর লাইসেন্স দিয়ে থাকে।
১৩১.	ক) তৈরি করা পোষাকে উলমার্ক চিহ্ন ব্যবহারের জন্য কী কী সতর্কতা অবলম্বন করা হয়? খ) উলমার্ক কোম্পানীর ভারতীয় শাখার ঠিকানা কি?	ক) উলমার্ক ব্যবহারের আগে আন্তর্জাতিক পশম সচিবালয়ের স্থির করা মানক অনুযায়ী পোষাক তৈরি হয়েছে কি না তা ব্যাপক নিরীক্ষার মাধ্যমে নিশ্চিত হতে হয়। খ) ডি-২৬, সাউথ এক্সটেনশান পার্ট - II, নিউ দিল্লী - ১১০০৪৯, টেলিফোন : (০১১) ২৬২৫-২১৫৫/৭৫৫৪/৪৯৫১, ফ্যাক্স : ২৬২৫ ৮১০৫
১৩২.	হাতে বোনা তাঁতের বস্ত্র তৈরির সময় যত্নচালিত তাঁতে তৈরি বস্ত্রের মিশ্রণ রোধের জন্য কি কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে?	ভারত সরকারের বস্ত্র মন্ত্রকের অধীন হস্তশিল্প উন্নয়ন কমিশনার 'হ্যান্ডলুম মার্ক স্কীম' নামে একটি প্রকল্প চালু করেছে যার দ্বারা হাতে বোনা তাঁতের বস্ত্র চিহ্নিত করা যাবে।
১৩৩.	'হ্যান্ডলুম মার্ক'  চিহ্ন কি ধরনের নিশ্চয়তা দেয়?	এই চিহ্ন দেখে উপভোক্তা নিশ্চিত হতে পারেন যে সংশ্লিষ্ট পণ্য পুরোপুরি হাতে বোনা তাঁতে উৎপন্ন
১৩৪.	যদি 'হ্যান্ডলুম মার্ক' যুক্ত কোনো পণ্যের বিশুদ্ধতা সম্বন্ধে সন্দেহ দেখা দেয়, তবে উপভোক্তারা কি করবেন?	সংশ্লিষ্ট উপভোক্তা রসিদের অনুলিপি এবং হ্যান্ডলুম মার্কের কোড নং দিয়ে সংশ্লিষ্ট টেক্সটাইল কমিটির কাছে অভিযোগ জানাবেন।
১৩৫.	টেক্সটাইল কমিটি কী ব্যবস্থা নেবেন?	পর্যালোচনার রিপোর্ট অনুযায়ী টেক্সটাইল কমিটি ট্রেড মার্কস আইন ১৯৯৯ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন। এই আইন অনুযায়ী কম করে ৬ মাসের জেল এবং ২ লক্ষ টাকা পর্যন্ত জরিমানা হতে পারে।
১৩৬.	টেক্সটাইল কমিটির সাথে যোগাযোগের ঠিকানা কি?	কলকাতার আঞ্চলিক কার্যালয়ের ঠিকানা — ব্লক - জি. এন. প্লট - ৩৮/৩ সেক্টর - ৫ লবণ হ্রদ, কলকাতা - ৭০০০৯১, ফোন - ৯১-৩৩- ২৩৫৭৫২০২/৫১৫৫, ফ্যাক্স - ২৩৫৭৫২০২, ই - মেইল - tccal2@vsnl.net
১৩৭.	আই.এস.ও কি?	আই. এস.ও (আন্তর্জাতিক মানকায়ন সংস্থা) বিভিন্ন দেশের জাতীয় মানকায়ন সংগঠনের সম্মিলিত সংস্থা, প্রত্যেক দেশের একজন করে প্রতিনিধি নিয়ে এই সংস্থা এখনও পর্যন্ত মোট ১৪৬টি দেশের প্রতিনিধিত্ব করছে। কেন্দ্রীয় সচিবালয় সুইজারল্যান্ডের জেনেভায় অবস্থিত এবং তারা পুরো প্রক্রিয়াটি সমন্বয় সাধন করে।
১৩৮.	আই.এস.ও- র সাথে বিভিন্ন সরকারের কি সম্পর্ক?	আই. এস. ও একটি বেসরকারি সংস্থা এবং এর সদস্যরা কেউই সংশ্লিষ্ট সরকারের প্রতিনিধি নয়। তা সত্ত্বেও সরকারি এবং বেসরকারি ক্ষেত্রে আই.এস.ও - র একটি বিশেষ অবস্থান আছে। এর কারণ হলো একদিকে এর অনেক সদস্যই সংশ্লিষ্ট দেশগুলির সরকারি কাঠামোর অন্তর্ভুক্ত আবার অন্যদিকে অনেক সদস্যেরই শিকড় বেসরকারি ক্ষেত্রে বিস্তৃত।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
১৩৯.	আই.এস.ও -র লক্ষ্য কি?	মানকায়নের উন্নয়ন এবং সেই সম্পর্কিত কার্যকলাপ যাতে করে আন্তর্জাতিক ক্ষেত্রে পণ্য এবং পরিষেবার বিনিময়ের কাজ সহজ হয়।
১৪০.	আই.এস.ও ৯০০০ কি?	আই.এস.ও ৯০০০ অনেকগুলি আন্তর্জাতিক স্বীকৃত মানকের সমন্বয়। এর প্রধান উদ্দেশ্য হলো উপভোক্তাদের চাহিদা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় গুণমানসম্পন্ন উৎপাদন এবং সেই উদ্দেশ্যে উন্নত পদ্ধতির বিকাশ।
১৪১.	আই.এস.ও ৯০০০ - এর ব্যাপারে ভারতীয় মানক ব্যুরোর ভূমিকা কি?	ভারতীয় মানক ব্যুরো (BIS) হল ভারতের জাতীয় মানকায়ন সংস্থা এবং আই.এস.ও -র একজন প্রতিষ্ঠাতা সদস্য। এরা ভারতবর্ষের প্রতিনিধিত্ব করে।
১৪২.	আই.এস.ও ৯০০০ এবং আই.এস/আই.এস.ও ৯০০০ মানকের মধ্যে পার্থক্য কি?	কোনো পার্থক্য নেই। দুটি একই মানক। ভারতীয় মানক সংস্থা আই.এস.ও ৯০০০ অনুযায়ী বেশ কিছু মানকায়ন করেছে আই.এস./ আই.এস.ও ৯০০০ : ২০০০, আই.এস/আই.এস.ও ৯০০১ : ২০০০, আই.এস/ আই.এস.ও ৯০০৪ : ২০০০ এবং আই.এস/ আই.এস.ও ৯০১১ : ২০০০। এগুলি আই.এস.ও ৯০০০ মানকের প্রতিক্রম।
১৪৩.	পরিষেবা প্রদানকারি সংস্থার ক্ষেত্রে আই.এস/আই.এস.ও. ৯০০০ মানক কী ভাবে প্রযোজ্য?	আই.এস.ও ৯০০০ অনুযায়ী উৎপাদনের সংজ্ঞার মধ্যে পরিষেবার ক্ষেত্রে এই মানক সমভাবে প্রযোজ্য।
১৪৪.	আই.এস.ও মানক কী ভাবে উপভোক্তাদের সুবিধা করে?	আন্তর্জাতিক মান অনুযায়ী পণ্য বা পরিষেবা, গুণমান, নিরাপত্তা এবং বিশ্বাসযোগ্যতার পরিচায়ক।
১৪৫.	আই.এস.ও মানক কারা তৈরি করেন?	শিল্প, প্রযুক্তি এবং ব্যবসায় জগতের বিশেষজ্ঞদের নিয়ে গঠিত কমিটি এই মানক তৈরি করে। সংশ্লিষ্ট অন্যান্য সংগঠন থেকেও এই কমিটিতে প্রতিনিধিত্ব করে থাকে যেমন সরকারি এজেন্সি মনোনিত প্রতিনিধি, পরীক্ষাগারের প্রতিনিধি, পরিবেশ বিশেষজ্ঞ, উপভোক্তা সংগঠন।
ওষুধ ও খাদ্য		
১৪৬.	ওষুধের প্যাকেটে কী কী তথ্য থাকা আবশ্যিক?	<ul style="list-style-type: none"> * ওষুধের নাম। * উৎপাদন সমূহের বিবরণ। * মোড়কের মাপ। * উৎপাদনকারির ঠিকানা। * লাইসেন্স নম্বর এবং ব্যাচ নং। * উৎপাদনের তারিখ। * মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়ার তারিখ। * সর্বাধিক খুচরো মূল্য।
১৪৭.	ওষুধের দামের ক্ষেত্রে সর্বাধিক খুচরো মূল্যের ওপর অতিরিক্ত কিছু নেওয়া যাবে না, এই ধরনের কোনো আদেশ আছে কি?	হ্যাঁ, এটি ২০০৬ সালের ২রা অক্টোবর থেকে কার্যকর।
১৪৮.	কেমিষ্ট/খুচরো বিক্রোতাদের জন্য ওষুধ বিক্রির ক্ষেত্রে রসিদ দেওয়া কি বাধ্যতামূলক?	হ্যাঁ, প্রত্যেক ক্ষেত্রে রসিদ দিতে হবে এবং রসিদের কপি রাখতে হবে।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
১৪৯.	যদি প্যাকেট ভেঙে বিক্রি করা হয় তবে খুচরো বিক্রোতা কি সর্বাধিক খুচরো মূল্যের ওপরে বেশি দাম ধার্য করতে পারে?	হ্যাঁ, এক্ষেত্রে আনুপাতিক মূল্যের ওপর ৫ শতাংশ পর্যন্ত বেশি দাম নেওয়া চলে।
১৫০.	ওষুধের দাম বেশি নিলে বা ওষুধ যথাযথ মানের না হলে কোথায় অভিযোগ জানাতে হবে?	সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের পরিদর্শক অথবা জেলাস্থিত সহঅধিকর্তা, ড্রাগ কন্ট্রোল এবং রাজ্যস্তরের ডাইরেক্টর, ড্রাগ কন্ট্রোল, ওয়েস্ট বেঙ্গলের কাছে। ঠিকানা : ড্রাগ কন্ট্রোল, সি.আই.টি. বিল্ডিং, ষষ্ঠ তল, পি-১৬, ইন্ডিয়া এক্সচেঞ্জ প্লেস (এক্সটেনশান), কলিকাতা - ৭০০ ০৭৩, ফোন : (০৩৩) ২২২৫-২২১৩/২২১৪
১৫১.	উপভোক্তা কি খুচরো বিক্রোতা/ কেমিস্ট -এর কাছে মূল্য তালিকা দেখতে চাইতে পারেন।	হ্যাঁ, প্রত্যেক বিক্রোতাকে ওষুধের দামের তালিকা প্রকাশ্য স্থানে টাঙ্গাতে হবে যা সহজেই উপভোক্তার দৃষ্টিগোচর হয়।
১৫২.	খাদ্যের মোড়কে কি কি তথ্য থাকা আবশ্যিক?	<ul style="list-style-type: none"> * জিনিসের নাম। * কী কী দিয়ে তৈরি। * ব্যাচ নম্বর অথবা লট নম্বর। * লাইসেন্স নম্বর। * সর্বাধিক খুচরো মূল্য। * উৎপাদকের নাম, ঠিকানা, উৎপাদন কেন্দ্রের এবং/ অথবা প্যাকেজিং কেন্দ্রের নাম এবং ঠিকানা। * আমদানি করা হলে আমদানিকারকের নাম, ঠিকানা। * ওজন অথবা আয়তন অথবা পরিমাণ, এবং কতদিন পর্যন্ত সর্বোৎকৃষ্ট ব্যবহারযোগ্য সেটি বড় হরফে লেখা।
১৫৩.	বাণিজ্যিকভাবে খাদ্য সরবরাহ করার ক্ষেত্রে পাত্র অথবা কাঁটা চামচ ইত্যাদিতে প্লাস্টিক ব্যবহারের কী বিধিনিষেধ আছে?	ব্যবহৃত প্লাস্টিক ফুড গ্রেড হতে হবে।
১৫৪.	ফলের রস, স্কেয়াশ, নরম পানীয়ের জন্য কি বিশেষ কিছু তথ্য দেওয়া আবশ্যিক?	<p>যদি এতে নির্দিষ্ট পরিমাণ ফলের রস না থাকে তবে :</p> <ul style="list-style-type: none"> * ফলের রস ইত্যাদি বলা যাবে না এবং পরিষ্কার ঘোষণা করতে হবে যে এটি কৃত্রিম। * কোনো জায়গায় ফল কথাটি ব্যবহার করা যাবে না। * মোড়কের গায়ে কোনো ফলের ছবি থাকবে না।
১৫৫.	মোড়কের গায়ে তথ্য দেওয়ার ক্ষেত্রে কোন্ ভাষা ব্যবহার করতে হবে?	ইংরেজি অথবা হিন্দি একটি ভাষা ব্যবহার করতেই হবে।
১৫৬.	কলকাতা ও অন্যান্য পুর এলাকায় ভেজাল খাদ্যের ক্ষেত্রে কোথায় উপভোক্তা অভিযোগ করবেন?	পুর খাদ্য পরিদর্শক।
১৫৭.	জেলার অ-পুর এলাকায় ভেজাল খাদ্যের ক্ষেত্রে কোথায় উপভোক্তা অভিযোগ জানাবেন?	মহকুমা খাদ্য পরিদর্শক।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
১৫৮.	রাস্তায় অথবা দোকান থেকে অথবা গাড়ি করে আইসক্রীম বিক্রি করার ক্ষেত্রে কোন্ শর্ত আবশ্যিক?	প্রস্তুত কারক/ বিক্রয়কারির নাম এবং ঠিকানা ষ্টল অথবা গাড়ির গায়ে লেখা থাকবে।
১৫৯.	খাদ্য লবণ বিক্রি করার ক্ষেত্রে কোন শর্ত বাধ্যতামূলক?	আয়োডিনযুক্ত লবণ হতে হবে।
১৬০.	ভোজ্য তেল অথবা চর্বি বিক্রির ক্ষেত্রে কী কী বিধি নিষেধ আছে?	সুপার রিফাইনড, অতিরিক্ত রিফাইনড, মাইক্রো রিফাইনড, ডাবল রিফাইনড, আলট্রা রিফাইনড, কোলেস্টরল বন্ধু, সম্পূর্ণ চর্বিমুক্ত ইত্যাদি বিশেষণ করা যাবে না।
১৬১.	গুঁড়ো মশলা বিক্রির ক্ষেত্রে কী বিধিনিষেধ আছে?	প্যাকেট ছাড়া বিক্রি করা যাবে না।
১৬২.	শিশুখাদ্য এবং শিশুদের জন্য বিকল্প দুধের ক্ষেত্রে মোড়কের গায়ে কী কী অতিরিক্ত ঘোষণা থাকা দরকার?	বড় হরফে ঘোষণা করতে হবে — ‘আপনার শিশুর জন্য মাতৃদুগ্ধই সর্বোৎকৃষ্ট’।
চিকিৎসা পরিষেবা		
১৬৩.	চিকিৎসা সংক্রান্ত প্রেসক্রিপশনে ওষুধের কোন্ নামটি লিখতে হবে — জেনেরিক না ব্র্যান্ড নাম?	দুটোই।
১৬৪.	অস্ত্রবিভাগীয় চিকিৎসার ক্ষেত্রে কমপক্ষে কতদিন চিকিৎসা সংক্রান্ত নথিপত্র সংরক্ষণ করতে হবে?	চিকিৎসা শুরু হওয়ার দিন থেকে তিন বৎসর পর্যন্ত।
১৬৫.	অস্ত্রবিভাগীয় চিকিৎসার নথিপত্র রোগী চাইলে কতদিনের মধ্যে তা পেশ করতে হবে?	৭২ ঘন্টার মধ্যে।
১৬৬.	চিকিৎসকের অসদাচরণ অথবা অবহেলার ব্যাপারে কোথায় অভিযোগ জানাতে হবে?	পশ্চিমবঙ্গের ক্ষেত্রে ওয়েস্ট বেঙ্গল মেডিক্যাল কাউন্সিল।
১৬৭.	ওয়েস্ট বেঙ্গল মেডিক্যাল কাউন্সিলের ঠিকানা কী?	৮, লায়ন্স রেঞ্জ, চতুর্থ তল, কলকাতা - ৭০০ ০০৯। ফোন : ২২৩১-৩০৭৯, ফ্যাক্স : ২২১০-৩৬৬১
১৬৮.	এখানে অভিযোগ জানানোর পদ্ধতি কী?	সাদা কাগজে বিস্তৃত বিবরণ লিখে রেজিস্ট্রার, ওয়েস্ট বেঙ্গল মেডিক্যাল কাউন্সিলকে জানাতে হবে। সঙ্গে প্রয়োজনীয় নথিপত্রের অনুলিপি দিতে হবে।
১৬৯.	অভিযোগ সঠিক প্রমানিত হলে কাউন্সিল কী ব্যবস্থা নিতে পারে?	সতর্কীকরণ, সাময়িক ভাবে রেজিষ্ট্রেশন প্রত্যাহার, স্থায়ীভাবে রেজিষ্ট্রেশন প্রত্যাহার।
১৭০.	কাউন্সিল কি কোনো আর্থিক ক্ষতিপূরণ দিতে পারে?	না।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
১৭১.	চিকিৎসার অবহেলার ক্ষেত্রে কি আর কোথাও অভিযোগ জানানো যায়?	হ্যাঁ। উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি ফোরাম।
১৭২.	অভিযোগ সঠিক প্রমাণিত হলে ফোরামে কী প্রতিকার পাওয়া যেতে পারে?	ক্ষতিপূরণ।
১৭৩.	ফোরাম কি সংশ্লিষ্ট চিকিৎসকের বিরুদ্ধে আর্থিক ক্ষতিপূরণ ছাড়া অন্য কোন ব্যবস্থা নিতে পারে?	না।

ব্যক্তি পরিষেবা

১৭৪.	কোনো রসিদ ছাড়াই ড্রপ বাস্কে চেক ফেলা কি বাধ্যতামূলক?	না, উপভোক্তা ইচ্ছে করলে কাউন্টারে চেক জমা দিয়ে রসিদ নিতে পারেন। এ বিষয়ে ড্রপ বাস্কের উপরে পরিষ্কার ঘোষণা থাকতে হবে।
১৭৫.	প্রত্যেক মাসের কোন দিনে ব্যাস্কের শাখাগুলির প্রধান আধিকারিকের উপভোক্তাদের সাথে আলোচনায় বসার কথা?	প্রতি মাসের ১৫ তারিখ (ঐ দিনটি ছুটি থাকলে পরবর্তী কাজের দিন)।
১৭৬.	যদি শাখার প্রধান আধিকারিক উপভোক্তার অভিযোগের মীমাংসা করতে না পারেন তবে কোথায় অভিযোগ জানাতে হবে?	আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক।
১৭৭.	শাখা প্রধান অথবা আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক কতদিনের মধ্যে উপভোক্তা বিরোধ মীমাংসা করবেন?	তিন সপ্তাহ।
১৭৮.	যদি তিন সপ্তাহের মধ্যে কোন প্রতিবিধান না পান তবে উপভোক্তা কোথায় অভিযোগ জানাবেন?	ব্যক্তি সচিব, অর্থ মন্ত্রক, নিউ দিল্লি।
১৭৯.	কতদিনের মধ্যে ব্যক্তি সচিব উপভোক্তার অভিযোগের প্রতিবিধান করবেন?	দু মাস।
১৮০.	যদি দুমাসের মধ্যে কোনও প্রতিবিধান না পাওয়া যায় তবে উপভোক্তা কোথায় যাবেন?	ব্যক্তি ওমবুড্‌স্ম্যান।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
ক্রেডিট কার্ড		
১৮১.	ক্রেডিট কার্ডের ক্ষেত্রে উপভোক্তার অবগতির জন্য সর্বাধিক প্রয়োজনীয় শর্তাবলী কী (MITC)?	মূল্য এবং ফী, প্রাথমিক কার্ড এবং add-on card -এর প্রাথমিক মূল্য। বাৎসরিক ফী, অগ্রিম নগদের জন্য ফী, বিভিন্ন ধরনের পরিষেবা মূল্য, সুদহীন সময় (উদাহরণ সহ) ইত্যাদি। এই তথ্যগুলি প্রত্যেক মাসের Statement -এর পেছনেও লেখা থাকতে হবে এবং এই লেখার হরফ অন্ততঃ Arial ১২ সাইজ হতে হবে।
১৮২.	ব্যাঙ্ক/নন ব্যাঙ্কিং প্রতিষ্ঠান অনেক সময় না চাইতেই কার্ড পাঠিয়ে দেয়। এটা কি আইনসঙ্গত?	না, যদি এরকম কার্ড পাঠানো হয় এবং তার জন্য কোন বিল পাঠানো হয় তবে উপভোক্তার দাবী অনুযায়ী কার্ড প্রত্যাহার করা ছাড়াও দ্বিগুণ মূল্যের অর্থ জরিমানা হিসেবে দিতে হবে।
১৮৩.	গ্রাহক না চাইতেই ঋণ বা অন্যান্য আর্থিক সুযোগ মঞ্জুর করে পাঠিয়ে দেওয়া কি আইনসঙ্গত?	না, এরকম ঘটনা ঘটলে এবং গ্রাহক আপত্তি জানালে মঞ্জুরি প্রত্যাহার করা ছাড়াও গ্রাহকের দাবী অনুযায়ী ব্যাঙ্ক / নন ব্যাঙ্কিং প্রতিষ্ঠানকে উপযুক্ত পরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে দিতে হতে পারে।
১৮৪.	গ্রাহকের সম্মতি ছাড়া কী কার্ড upgradation করা বা Credit limit বাড়ানো যায়?	না।
১৮৫.	গ্রাহকের গোপনীয়তা রক্ষার জন্য কী বিধান আছে?	ব্যাঙ্ক / নন ব্যাঙ্কিং আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে একটি রেজিস্টার রাখতে হবে এবং গ্রাহকের অনুরোধ অনুযায়ী সেই খাতায় তার ফোন নম্বরগুলি নথিভুক্ত করতে হবে যাতে করে তার কাছে কোনো অবাঞ্ছিত অনুরোধ / SMS না যায়।
১৮৬.	বকেয়া আদায়ের জন্য ব্যাঙ্ক / নন ব্যাঙ্কিং প্রতিষ্ঠান কি হয়রাণি, ভীতি প্রদর্শন করতে পারে?	না। কোনো রকম হয়রাণি বা ভীতি প্রদর্শন (মৌখিকভাবেও) করা যাবে না। কোনও বেনামী ফোন ইত্যাদির মাধ্যমে ভীতি প্রদর্শন করা যাবে না। এমন কোনও কাজ করা যাবে না যাতে জনসমক্ষে সংশ্লিষ্ট গ্রাহক, তার আত্মীয়রা ইত্যাদি হেয় হন।
১৮৭.	উপভোক্তাদের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য কী ব্যবস্থা রাখা হয়েছে?	ব্যাঙ্ক / নন ব্যাঙ্কিং আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে অভিযোগ প্রতিকার কেন্দ্র খুলে বৈদ্যুতিন এবং মুদ্রণ মাধ্যম মারফৎ সেই কেন্দ্রের ঠিকানা, ফোন নং ইত্যাদি জানাতে হবে। এছাড়া প্রতি মাসের বিলের পেছনেও এই ঘোষণা বাধ্যতামূলক। সাধারণভাবে, অভিযোগ পেশ করার সময়সীমা ৬০ দিন এবং ব্যাঙ্ক / নন ব্যাঙ্কিং প্রতিষ্ঠানকে এটা নিশ্চিত করতে হবে যেন দ্রুততার সঙ্গে অভিযোগগুলির মীমাংসা করা হয়।
১৮৮.	অভিযোগ মীমাংসার জন্য কোনও সময়সীমা নির্দিষ্ট করা আছে কি?	হ্যাঁ, সাধারণভাবে ৩০ দিনের মধ্যে মীমাংসা করার কথা।
১৮৯.	যদি ঐ সময়ের মধ্যে মীমাংসা না হয় অথবা যদি গৃহীত ব্যবস্থায় উপভোক্তা সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি কোথায় আবেদন করবেন?	ব্যাঙ্কিং ওমবুড্‌স্ম্যান। এছাড়া উপভোক্তা ফোরামে ২ বছরের মধ্যে অভিযোগ জানানো যেতে পারে।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
১৯০.	গ্রাহকের বকেয়া ঋণ সংক্রান্ত তথ্য - Credit Information Bureau of India Ltd. (CIBIL) -কে জানানোর জন্য অনুমোদিত পদ্ধতি কী?	এ সম্পর্কিত কোনও তথ্য CIBIL-কে দেওয়ার আগে উপভোক্তাকে সে সম্পর্কে অবহিত করতে হবে। সেক্ষেত্রে উপভোক্তাকে উপযুক্ত সময় দিতে হবে যাতে করে CIBIL -এ নাম পাঠানোর আগেই সে ঋণ শোধ করে দিতে পারে। যদি কোনো ঋণের ক্ষেত্রে বিরোধিতা (dispute) থাকে তবে সে সম্পর্কে যথেষ্ট সাবধানতা অবলম্বন করতে হবে।
ব্যাঙ্কিং ওমবুড্‌স্ম্যান স্কীম ২০০৬		
১৯১.	ব্যাঙ্কিং ওমবুড্‌স্ম্যান কে?	ব্যাঙ্কিং পরিষেবার ক্ষেত্রে গাফিলতি সংক্রান্ত উপভোক্তা অভিযোগ মীমাংসার জন্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া কর্তৃক নিযুক্ত ব্যক্তি।
১৯২.	ব্যাঙ্কিং ওমবুড্‌স্ম্যান স্কিম, ২০০৬ - এর আওতায় কোন ব্যাঙ্কগুলি আছে?	সমস্ত তালিকাভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক এবং তালিকাভুক্ত প্রাথমিক সমবায় ব্যাঙ্ক।
১৯৩.	কোন ক্ষেত্রে উপভোক্তা ওমবুড্‌স্ম্যানের কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন?	যদি তিনি এক মাসের মধ্যে তার অভিযোগ সম্পর্কে ব্যাঙ্কের থেকে কিছু জানতে না পারেন অথবা যদি ব্যাঙ্কের গৃহীত ব্যবস্থায় তিনি সন্তুষ্ট না হন।
১৯৪.	অভিযোগপত্রে কী কী তথ্য থাকা আবশ্যিক?	সংশ্লিষ্ট উপভোক্তা ব্যাঙ্কের আধিকারিকদের কাছে প্রতিবিধান চেয়ে যে সমস্ত চিঠি পাঠিয়েছিলেন তার প্রতিলিপি এবং ব্যাঙ্কের উত্তর।
১৯৫.	অভিযোগ জানাবার কি কোনও সময়সীমা আছে?	অভিযোগের কারণ ঘটনার এক বছরের মধ্যে অভিযোগ জানাতে হবে।
১৯৬.	ব্যাঙ্কিং ওমবুড্‌স্ম্যানের কি কোনও আইনি ক্ষমতা আছে?	ব্যাঙ্কিং ওমবুড্‌স্ম্যান একজন প্রায় কার্যতঃ বিচার বিভাগীয় কর্তৃপক্ষ। আপোষ মীমাংসার জন্য সংশ্লিষ্ট পক্ষকে শমন পাঠানো ইত্যাদি ক্ষমতা আছে।
১৯৭.	অভিযোগ জানাতে কি কোনও ফী লাগে?	না।
১৯৮.	ব্যাঙ্কিং ওমবুড্‌স্ম্যান কী ব্যবস্থা নিতে পারেন?	মূলতঃ সমন্বয় বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে বিরোধ মীমাংসার জন্য সচেষ্ট হবেন।
১৯৯.	যদি ব্যাঙ্ক শর্তসাপেক্ষে বিরোধ মেটাতে রাজী হয়?	সেক্ষেত্রে ওমবুড্‌স্ম্যান শর্তগুলি লিপিবদ্ধ করেন এবং যদি উপভোক্তা সেই শর্তে রাজী হন তবে তিনি সেই মর্মে একটি আদেশ জারী করবেন যা মেনে নেওয়া উভয়পক্ষের কাছে বাধ্যতামূলক।
২০০.	যদি সেরকম কোনও সমঝোতায় না পৌঁছান যায়?	সেক্ষেত্রে ওমবুড্‌স্ম্যান একমাস অপেক্ষা করার পর Award ঘোষণা করার জন্য সচেষ্ট হবেন। Award ঘোষণা করার আগে উভয়পক্ষকেই তাদের বক্তব্য পেশ করার জন্য উপযুক্ত সময় দিতে হবে।
২০১.	যদি ওমবুড্‌স্ম্যানের গৃহীত ব্যবস্থায় সন্তুষ্ট না হন, তবে উপভোক্তা কোথায় আপীল করবেন?	ডেপুটি গভর্নর, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
২০২.	কত দিনের মধ্যে আপীল পেশ করতে হবে?	৩০ দিন। আপীল কর্তৃপক্ষ ইচ্ছে করলে এই সময় সীমা আরও ৩০ দিন বাড়তে পারেন।
বিদ্যুৎ		
২০৩.	পশ্চিমবঙ্গ রাজ্য বিদ্যুৎ বন্টন কোম্পানী লিমিটেডের (WBSEDCL) উপভোক্তা অভিযোগ মীমাংসা কেন্দ্রের ঠিকানা কী?	বিদ্যুৎ ভবন, ব্লক-ডিজি, সেক্টর - II, বিধাননগর। কলকাতা - ৭০০ ০৯১। ফোন : ২৩৫৮-৯৩৪৬, ২৩৩৪-৫৮৬৮। ফ্যাক্স : ২৩৫৯-১৯৪৩।
২০৪.	টোল ফ্রি (নিঃশুল্ক) নম্বরে অভিযোগ জানাবার পদ্ধতি কী?	টোল ফ্রি (নিঃশুল্ক) নম্বরগুলি :— কলকাতা জোন : ১৮০০-৩৪৫-৫২২০ (হাওড়া, হুগলী, উঃ ও দঃ ২৪ পরগণা, বিধাননগর), বর্ধমান জোন : ১৮০০-৩৪৫-৩২০১ (বর্ধমান ও বীরভূম) মেদিনীপুর জোন : ১৮০০-৩৪৫-৩২১২ (পশ্চিম ও পূর্ব মেদিনীপুর, বাঁকুড়া, পুকুলিয়া), বহরমপুর জোন : ১৮০০-৩৪৫-৩২১৩ (নদীয়া, মুর্শিদাবাদ, মালদা) শিলিগুড়ি জোন : ১৮০০-৩৪৫-৩২০৬ (দার্জিলিং, জলপাইগুড়ি, কোচবিহার, উঃ ও দঃ দিনাজপুর), অভিযোগ জানাবার সময় বিদ্যুৎ বিলে উল্লিখিত কাস্টমার I.D. নম্বরটি অবশ্যই উল্লেখ করতে হবে।
২০৫.	প্রথমে উপভোক্তারা কোথায় অভিযোগ জানাবেন?	গ্রুপ ইলেকট্রিক সাপ্লাই অফিস।
২০৬.	যদি সেখানে অভিযোগ মীমাংসা না হয় অথবা যদি সেখানে গৃহীত ব্যবস্থায় উপভোক্তা সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি কোথায় আবেদন করবেন?	সার্কুল অভিযোগ মীমাংসা আধিকারিক। (Circle Grievance Redressal Officer)
২০৭.	তিনি কী ব্যবস্থা নিতে পারেন?	অভিযোগের প্রাপ্তিস্বীকার সহ অনুসন্ধান, প্রয়োজনে শুনানির ব্যবস্থা, সবশেষে উপযুক্ত কারণ ব্যাখ্যা করে লিখিতভাবে তাঁর সিদ্ধান্ত উপভোক্তাকে জানাবেন।
২০৮.	যদি তাতেও উপভোক্তা সন্তুষ্ট না হন?	তবে তিনি প্রধান অভিযোগ মীমাংসা আধিকারিকের (মুখ্য বাস্তকার) কাছে আবেদন করবেন।
২০৯.	গৃহীত ব্যবস্থায় সন্তুষ্ট না হলে উপভোক্তা কোথায় আবেদন জানাবেন?	ওমবুডসম্যান, পশ্চিমবঙ্গ বিদ্যুৎ নিয়ন্ত্রক কমিশন (Ombudsman, WBERC), বিকল্প শক্তি ভবন (চতুর্থ তল), জে-১/১০, জিপি এবং ইপি ব্লক, সেক্টর - V, বিধাননগর, কলকাতা - ৭০০ ০৯১, ফোন - ২৩৫৭-২৪১৬, ফ্যাক্স - ২৩৫৭-২৪১৫।
২১০.	CESC -র বিদ্যুৎ গ্রাহকরা প্রথমে কোথায় অভিযোগ জানাবেন?	আঞ্চলিক কার্যালয়।
২১১.	যদি তাঁর গৃহীত ব্যবস্থায় সন্তুষ্ট না হন, তবে উপভোক্তারা কোথায় আবেদন জানাবেন?	দায়িত্বপ্রাপ্ত অভিযোগ মীমাংসা আধিকারিকের (Designated Grievance Redressal Officer) কাছে লিখিত ভাবে আবেদন জানাবেন।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর		
২১২.	সি.ই.এস.সি.-র আঞ্চলিক (জেলা) কার্যালয়গুলির দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের টেলিফোন নং ও ঠিকানা কি?			
	অঞ্চল (জেলা)	ঠিকানা		
		দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক		
		টেলিফোন নম্বর		
	নর্থ (কলকাতা নর্থ এবং উত্তরাঞ্চলের জেলা)	২২৬, এ এবং বি, এ.পি.সি. রোড, কলকাতা ৭০০ ০০৪	ডেপুটি ম্যানেজার (কমার্শিয়াল)	২৫৫৫-৯৮১৫
	নর্থ সাবার্বন (নর্থ সাবার্বন জেলা)	৩২, বি.টি. রোড, কলকাতা - ৭০০ ০৫৮	সিনিয়ার ডেপুটি ম্যানেজার	২৫৫৩-৭৫৮৩/২৫৮৩-৯৩৯১
	হাওড়া (হাওড়া এবং শ্রীরামপুর জেলা)	৪৩৩/১, জি.টি. রোড (নর্থ), হাওড়া - ৭১১১০১	ডেপুটি ম্যানেজার (কমার্শিয়াল)	২৬৬৬-১৬৬৭/৬০১৪/৯১৯৯
	সাউথ (কলকাতা সাউথ এবং সাদার্ন জেলা)	৬, ম্যান্ডেভিলা গার্ডেন, কলকাতা - ৭০০ ০১৯	ডেপুটি ম্যানেজার (কমার্শিয়াল)	২৪৪০-৬৪৭০/৪৯১৬/৬১১৬/৫৫০০
	সাউথ ওয়েস্ট (সাউথ ওয়েস্ট ও ওয়েস্ট সাবার্বন জেলা)	পি-১৮, তারাতলা রোড, কলকাতা - ৭০০ ০৮৮	ডেপুটি ম্যানেজার	২৪০১-৪৫৪১
	সেন্ট্রাল (কলকাতা সেন্ট্রাল জেলা)	সি.ই.এস.সি. হাউস, চৌরঙ্গি স্কোয়ার, কলকাতা - ৭০০ ০০১	সিনিয়ার ডেপুটি ম্যানেজার (কমার্শিয়াল)	২২২৫-৬০৪০
২১৩.	তিনি কী ব্যবস্থা নিতে পারেন?	আবেদনের প্রাপ্তিস্বীকার সহ অনুসন্ধান এবং প্রয়োজনে শুনানির ব্যবস্থা করবেন। সবশেষে, কারণ ব্যাখ্যা সহ তাঁর সিদ্ধান্ত লিখিতভাবে ৬০ দিনের মধ্যে উপভোক্তাকে জানাবেন।		
২১৪.	WBSEDCL এর ক্ষেত্রে প্রধান অভিযোগ মীমাংসাকারী আধিকারিক এবং CESC-র ক্ষেত্রে দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক Designated Grievance Redressal Officer অভিযোগ সম্পর্কিত সিদ্ধান্ত কতদিনের মধ্যে উপভোক্তাকে জানাবেন?	৬০ দিন।		
২১৫.	বিদ্যুৎ পরিষেবা প্রদানকারীর গৃহীত ব্যবস্থায় সন্তুষ্ট না হলে উপভোক্তা কোথায় আবেদন জানাবেন?	ওমব্যাড্‌স্ম্যান, পশ্চিমবঙ্গ বিদ্যুৎ নিয়ন্ত্রক কমিশন।		
নন ব্যাঙ্কিং আর্থিক প্রতিষ্ঠান				
২১৬.	নন ব্যাঙ্কিং আর্থিক প্রতিষ্ঠান কী ?	এই আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলো ১৯৫৬ সালের কোম্পানী আইনে রেজিস্ট্রিকৃত। এগুলো ঋণ ও অগ্রিমের ব্যবস্থা, শেয়ার/ স্টক / বন্ড/ ডিবেঞ্চার/ সিকিউরিটি কেনাবেচা, লিজ নেওয়া, ভাড়া - খরিদ, বিমা ব্যবস্থা, চিট ব্যবসা ইত্যাদি সংক্রান্ত কাজ করে। কিন্তু যাদের মূল ব্যবসা কৃষিকাজকর্ম সংক্রান্ত, শিল্প সংক্রান্ত কাজকর্ম ও যাদের স্থাবর সম্পত্তি কেনাবেচার ব্যবসা তারা এর অন্তর্ভুক্ত নয়।		

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
২১৭.	নন - ব্যাঙ্কিং প্রতিষ্ঠানসমূহ ব্যাঙ্কের মতই কাজকর্ম করছে। ব্যাঙ্কের সঙ্গে এদের পার্থক্য কী?	নন - ব্যাঙ্কিংওলো ব্যাঙ্কের মতোই কাজ করছে, কিন্তু তবু এদের মধ্যে কিছু পার্থক্য আছে :- ১. নন - ব্যাঙ্কিং, দাবি - আমানত (demand deposits) গ্রহণ করতে পারে না। ২. এটা টাকা লেনদেন পদ্ধতির অংশ নয় এবং তাই এর গ্রাহককে সে চেক কাটতে দিতে পারে না। এবং ৩. ব্যাঙ্কের মতো এরা ডি. আই. সি.জি.সি'র জমা বিমার সুবিধা পায় না।
২১৮.	রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কাছে রেজিস্ট্রিকৃত হওয়া কি নন ব্যাঙ্কিং - এর কাছে বাধ্যতামূলক?	১৯৩৪ - এর ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক আইনের ৪৫ (১) এ ধারা মোতাবেক প্রত্যেক নন ব্যাঙ্কিং আর্থিক প্রতিষ্ঠান ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কাছে রেজিস্ট্রি করতে বাধ্য। দ্বৈত নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা এড়াতে যে সমস্ত নন - ব্যাঙ্কিং সংস্থা অন্য কোনও নিয়ন্ত্রক সংস্থার কাছে রেজিস্ট্রিকৃত (SEBI, IRDA, ইত্যাদি), তাদের আর নতুন করে নথিভুক্ত হওয়ার দরকার নেই।
২১৯.	কী কী ধরনের নন - ব্যাঙ্কিং আর্থিক প্রতিষ্ঠান ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নথিভুক্ত হতে পারে?	যে সমস্ত নন - ব্যাঙ্কিং আর্থিক প্রতিষ্ঠান ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কে রেজিস্ট্রিকৃত হতে পারে তারা হলো :- ১) যন্ত্রপাতি লীজ দেয় এমন কোম্পানি। ২) হায়ার পারচেজ কোম্পানি। ৩) ঋণদান কোম্পানি। ৪) বিনিয়োগ কোম্পানি। উপরোক্ত প্রতিষ্ঠানগুলিকে আবার দু'ভাগে ভাগ করা যায় — আমানত গ্রহণ করে অথবা করে না। ৫) রেসিডুয়ারি নন ব্যাঙ্কিং কোম্পানি।
২২০.	রেজিস্ট্রিকৃত নন - ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানির তালিকা ও নন - ব্যাঙ্কিং আর্থিক প্রতিষ্ঠানের জন্য নির্দেশাবলী কোথায় পাওয়া যাবে?	রেজিস্ট্রিকৃত নন - ব্যাঙ্কিং প্রতিষ্ঠানের তালিকা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে (www.rbi.org.in) পাওয়া যাবে। আর নন ব্যাঙ্কিং - এর উদ্দেশ্যে জারি করা বিভিন্ন নির্দেশাবলীও ওই ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।
২২১.	সমস্ত নন - ব্যাঙ্কিংই কি আমানত গ্রহণ করতে পারে?	সমস্ত নন - ব্যাঙ্কিং আমানত গ্রহণ করতে পারে না। একমাত্র যাদের আমানত গ্রহণের জন্য বৈধ রেজিস্ট্রেশন শংসাপত্র আছে তারাই কেবল জন আমানত গ্রহণ করতে পারে।
২২২.	আমানত লগ্নি করার সময় লগ্নিকারি নন - ব্যাঙ্কিং - এর কোন নিয়মকানুনগুলোর কথা মনে রাখবেন?	১) নন - ব্যাঙ্কিং কমপক্ষে ১২ মাস বা সর্বাধিক ৬০ মাসের জন্য আমানত গ্রহণ বা নবীকরণ করতে অনুমতিপ্রাপ্ত। তারা চাওয়া মাত্র ফেরৎ দিতে হবে এই শর্তে আমানত গ্রহণ করতে পারে না। ২) ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিধারিত বিধিবদ্ধ হারের বেশি হারে সুদের প্রস্তাব নন - ব্যাঙ্কিং দিতে পারে না। সুদ প্রত্যেক বছর দেওয়া যেতে পারে অথবা চক্রবৃদ্ধিহারে তা জমতে পারে, কিন্তু ১ মাসের কম সময়ে তা হিসেব হবেনা। ৩) নন ব্যাঙ্কিং প্রতিষ্ঠান আমানতকারীদের উপহার/ইনসেন্টিভ বা অন্য আর্থিক সুযোগ সুবিধা দিতে পারে না। ৪) নন - ব্যাঙ্কিংদের কমপক্ষে একটা গ্রেড ক্রেডিট রেটিং থাকবে। (নির্দিষ্ট কিছু যন্ত্রপাতি লীজ প্রদানকারি/ হায়ার পারচেজ আর্থিক সংস্থা বাদে)। ৫) নন - ব্যাঙ্কিং - এর কাছে জমা আমানত বিমাকৃত নয়। ৬) নন - ব্যাঙ্কিং যে আমানত ফেরৎ দেবেই সে সম্বন্ধে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কোনও রূপ গ্যারান্টি দেয় না।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
২২৩.	রেটেড হওয়া এমন নন - ব্যাঙ্কিং কি জমা / আমানত গ্রহণ করতে পারে?	ই.এল/ এইচ.পি. কোম্পানি বাদে অন্য কোনও নন ব্যাঙ্কিং প্রতিষ্ঠান রেটিং না হলে আমানত গ্রহণ করতে পারে না।
২২৪.	কোন সংস্থা তাদের রেটিং ঠিক করে?	কোনও নন - ব্যাঙ্কিং প্রতিষ্ঠান নিম্নলিখিত চারটি সংস্থার যে কোনও একটি দিয়ে রেটিং করাতে পারে — সি. আর.আই.এস. আই. এল. (CRISIL), সি.এ.আর.ই (CARE), আই. সি.আর.এ. (ICRA), ও এফ.আই.টি.সি.এইচ. (FITCH) রেটিং ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেড।
২২৫.	যদি কোনও নন - ব্যাঙ্কিং আমানতকারিকে জমা টাকা ফেরৎ দিতে না পারেন তবে জমাকারি কী ধরনের পদক্ষেপ নিতে পারেন?	কোম্পানি ল' বোর্ড বা উপভোক্তা আদালতের শরণাপন্ন হতে পারেন বা ফৌজদারি মামলা দায়ের করতে পারেন।
২২৬.	আমানতকারির স্বার্থ সুরক্ষায় কোম্পানি ল' বোর্ড কী ভূমিকা নিতে পারে?	শর্ত অনুযায়ী যদি কোনও নন - ব্যাঙ্কিং আমানত বা তার অংশ ফেরৎ দিতে ব্যর্থ হয় তবে কোম্পানি ল' বোর্ড নিজে থেকে বা জমাকারির কোনও আবেদনের ভিত্তিতে ঐ সংস্থাকে সঙ্গে সঙ্গে বা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে টাকা বা তার অংশ ফেরৎ দেওয়ার আদেশ দিতে পারেন।
২২৭.	কোম্পানি ল' বোর্ডের কলকাতা বেঞ্চের ঠিকানা কী?	বেঞ্চ আধিকারিক, কোম্পানি ল' বোর্ড, পূর্বাঞ্চল বেঞ্চ, ৯ ওল্ড, পোস্ট অফিস স্ট্রীট, সপ্তম তল, কোলকাতা - ৭০০০০১। ফোন : ২২৪৮-৬৩৩০। (এলাকা — পশ্চিমবঙ্গ, ওড়িশ্যা, বিহার, আসাম, ত্রিপুরা, মনিপুর, নাগাল্যান্ড, মেঘালয়, অরুণাচল প্রদেশ, মিজোরাম, আন্দামান ও নিকোবর দ্বীপপুঞ্জের কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল)।

দূরভাষ

২২৮.	প্রায়ই দেখা যায় পরিষেবা প্রদানকারি সংস্থা অসম্পূর্ণ তথ্য পরিবেশন করে উপভোক্তাকে বিভ্রান্ত করেন। উপভোক্তাদের সম্পূর্ণ তথ্য জানানোর জন্য কি কোনো ব্যবস্থা আছে?	অসম্পূর্ণ বা বিভ্রান্তিমূলক তথ্য পরিবেশন আইনানুগ নয়। প্রত্যেক মাসে উপভোক্তাকে মোট কত টাকা কীভাবে দিতে হবে তা পরিষ্কার ভাবে জানাতে হবে।
২২৯.	যদি পরিষেবা মূল্যের কোনো পরিবর্তন হয় তবে কি তা উপভোক্তাকে আগে জানাতে হবে?	যখনই কোনো গ্রাহকের নিবাচিত প্র্যানে কোনো রকম পরিবর্তন ঘটানো হবে, তা সঙ্গে সঙ্গে গ্রাহককে লিখিতভাবে জানাতে হবে।
২৩০.	উপভোক্তা যদি একটি প্যাকেজ থেকে অন্য প্যাকেজে যেতে চায় তবে তাকে তার জন্য কি মূল্য দিতে হবে?	যদি পরিষেবা প্রদানকারি পরিবর্তিত হয়, তবে প্রাথমিক চার্জ দিতে হবে। কিন্তু যদি একই পরিষেবা প্রদানকারির অধীনে এক স্কীম থেকে আর এক স্কীমে যেতে হয় তবে তার জন্য কিছু দিতে হয় না।
২৩১.	পরিষেবা প্রদানকারি কি নিজের ইচ্ছেমত পরিষেবা মূল্য বা প্র্যানের পরিবর্তন ঘটাতে পারে?	উপভোক্তা যেদিন থেকে স্কীমে তালিকাভুক্ত হয়েছেন তার থেকে ৬ মাসের মধ্যে মূল্যের বৃদ্ধি করা যাবে না। তবে মূল্য হ্রাস করতে কোনো বাধা নেই।
২৩২.	উপভোক্তা কি ইচ্ছে করলে যে কোনও সময় এক স্কীম থেকে অন্য স্কীমে যেতে পারেন?	হ্যাঁ। এর জন্য তাকে অতিরিক্ত কোনও মূল্য দিতে হবে না।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
২৩৩.	যে সমস্ত উপভোক্তারা অগ্রিম মূল্য দিয়ে পরিষেবা কেনেন, তাদের ক্ষেত্রে সেই টাকা শেষ হয়ে গেলে তারা আর কী পরিষেবা পেতে পারেন?	'টক টাইম' শেষ হয়ে গেলেও বৈধ সময়ের মধ্যে অন্যান্য সমস্ত পরিষেবাই পাবেন।
২৩৪.	পরিষেবা প্রদানকারি কি ইচ্ছে করলেই কোনও মূল্যযুক্ত পরিষেবার মূল্য পরিবর্তন করতে পারে?	যে সমস্ত পরিষেবা আগে বিনামূল্যে দেওয়া হয়েছে তার কোনোটিই উপভোক্তার সম্মতি ছাড়া পরিবর্তন করা যাবে না।
২৩৫.	অনেক ক্ষেত্রেই বেশ কিছু পরিষেবার কথা — যেমন কুইজ, রিংটোন ইত্যাদির কথা পরিষেবা প্রদানকারি বলে থাকেন কিন্তু কোনো মূল্য উল্লেখ করেন না, পরিবর্তে 'শর্তাবলি প্রযোজ্য' কথাটি ব্যবহার করেন। এটা কতদূর সঠিক?	এই ধরনের যে কোন পরিষেবার মূল্য পরিষ্কারভাবে উপভোক্তাকে জানিয়ে দিতে হবে।
২৩৬.	টেলিফোনের ক্রটি সারাতে দেরি হলে কী ধরনের রিবেট পাওয়া যায়?	তিন দিনের বেশি দেরি হলেই রিবেট দিতে হবে। তিন দিনের বেশি কিন্তু সাত দিনের কম সময়ের ক্ষেত্রে ৭ দিনের ভাড়া রিবেট দিতে হবে। সাত দিনের বেশি কিন্তু পনেরো দিনের কম হলে পনেরো দিনের ভাড়া রিবেট দিতে হবে। পনেরো দিনের বেশি হলে ১ মাসের ভাড়া রিবেট দিতে হবে।
২৩৭.	উপভোক্তার দেওয়া অগ্রিম মূল্যের আর কত বাকী আছে তা জানানোর কি কোনও ব্যবস্থা আছে?	অগ্রিম মূল্যের ৮০ শতাংশ শেষ হওয়া মাত্র তা উপভোক্তাকে জানিয়ে দিতে হবে।
২৩৮.	সিকিউরিটি ডিপোজিট ফেরৎ দেওয়ার জন্য কি কোনও সময়সীমা আছে?	যদি কোনো বকেয়া থাকে তবে তা কেটে নিয়ে ৬০ দিনের মধ্যে সিকিউরিটি ডিপোজিট ফেরৎ দিতে হবে। অন্যথায় বছরে ১০ শতাংশ হারে সুদ দিতে হবে।
২৩৯.	এস.টি.ডি/ আই.এস.ডি কলের জন্য কি বিস্তারিত বিবরণ সহ বিল দেওয়ার কথা?	পোস্ট পেইড পরিষেবা গ্রহণকারি চাইলে বিনামূল্যে এই বিবরণ দিতে হবে।
২৪০.	মোবাইল নম্বরটি অপরিবর্তিত রেখে কি সার্ভিস প্রোভাইডার বদল করা যায়?	হ্যাঁ, আপনার কাম্বিন্ড সার্ভিস প্রোভাইডারের থেকে "কাস্টমার অ্যাক্টিভেশন ফর্ম (সি.এ.এফ) এবং পোর্টিং ফর্ম সংগ্রহ করে যে মোবাইল নম্বরটি অপরিবর্তিত রাখতে চান সেখান থেকে PORT শব্দটি লিখে স্পেস দিয়ে অপরিবর্তনীয় মোবাইল নম্বরটি লিখে ১৯০০ নম্বরে SMS করুন, এরপর নতুন সার্ভিস প্রোভাইডারের কাছে পূরণ করা কাস্টমার অ্যাক্টিভেশন ফর্ম (সি.এ.এফ.) এবং পোর্টিং ফর্ম ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় নথি জমা দিন। নির্ধারিত তারিখ ও সময়ের পরে নতুন সার্ভিস প্রোভাইডারের দেওয়া SIM CARD নিয়ে পুরানোটি বদলে ফেলুন।
রেল পরিষেবা		
২৪১.	রিজার্ভেশন থাকা সত্ত্বেও যদি আসন না পান তবে উপভোক্তা কী প্রতিবিধান পাবেন?	রেল কর্তৃপক্ষ সেই যাত্রিকে নিম্নতর শ্রেণিতে আসন দেওয়ার ব্যবস্থা করবেন এবং টিকিটের মূল্যের পার্থক্য যা হবে তা ফেরৎ দেবেন।
২৪২.	বাতানুকূল কামরার বাতানুকূল যন্ত্রটি যদি চালু না থাকে তবে যাত্রি কী প্রতিবিধান পাবেন?	বাতানুকূল এবং অ - বাতানুকূল শ্রেণির ভাড়ার পার্থক্য যা হবে সেই টাকা ফেরৎ পাবেন।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
২৪৩.	বাতানুকূল যন্ত্র যে চালু ছিল না তা প্রমাণ করা যাবে কী করে?	এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট যাত্রী ভ্রমণকালীন অবস্থায় টি.টি.ই অথবা গার্ডের থেকে একটি সার্টিফিকেট নিয়ে রাখবেন।
২৪৪.	যদি টিকিটের দামের মধ্যে খাবার, বিছানা ইত্যাদির দাম ধরা থাকে এবং যদি খাবার, বিছানা না দেওয়া হয় অথবা নিম্নমানের হয় তবে যাত্রী কী প্রতিবিধান পাবেন?	উপযুক্ত পরিমাণ অর্থ ফেরৎ।
২৪৫.	যাত্রাকালীন কোন দুর্ঘটনা, ডাকাতি ইত্যাদির জন্য যদি কোন যাত্রীর মৃত্যু হয় বা তিনি আহত হন, তবে কী প্রতিবিধানের ব্যবস্থা আছে?	উপযুক্ত ক্ষতিপূরণ।
২৪৬.	অভিযোগ জানানোর প্রয়োজন হলে যাত্রীরা কোথায় তা জানাবেন?	সংশ্লিষ্ট স্টেশন মাস্টার, অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার অথবা কার্যকরি অধিকর্তা, জন অভিযোগ।
২৪৭.	ভ্রমণ চলাকালীন কি যাত্রীদের অভিযোগ জানানোর কোনো উপায় আছে?	গার্ড অথবা ট্রেন সুপারিন্টেন্ডেন্টের কাছে থাকা অভিযোগ খাতায় তারা অভিযোগ লেখাতে পারেন।

বিমা পরিষেবা

২৪৮.	ইন্সিওরেন্স ওমবুড্‌স্ম্যান প্রতিষ্ঠান কী?	ইন্সিওরেন্স সংক্রান্ত অভিযোগের দ্রুত মীমাংসার জন্য ভারত সরকার এই প্রতিষ্ঠান তৈরী করেছেন।
২৪৯.	ইন্সিওরেন্স ওমবুড্‌স্ম্যান নিয়োগের কারণ কী?	আঞ্চলিক স্তরে উপভোক্তা বিরোধ মীমাংসার জন্য ইন্সিওরেন্স ওমবুড্‌স্ম্যান নিয়োগ করা হয়।
২৫০.	পশ্চিমবঙ্গ, বিহার, ঝাড়খন্ড, আন্দামান ও নিকোবর দ্বীপপুঞ্জ বেং সিকিমের জন্য নিযুক্ত ওমবুড্‌স্ম্যানের ঠিকানা কী?	নর্থ ব্রিটিশ বিল্ডিং ২৯, নেতাজী সুভাষ রোড চতুর্থ তল, কলকাতা - ৭০০০০১, ফোন - ২২১৩-৪৮৬৯/৪৮৬৭/৪৮৬৬ ফ্যাক্স - ২২১৩-৪৮৬৮, ই-মেল - iombkol@vsnl.net
২৫১.	ওমবুড্‌স্ম্যানের কাজ কী?	তিনি ইন্সিওরেন্স সংক্রান্ত জন অভিযোগ গ্রহণ ও মীমাংসা করেন।
২৫২.	ওমবুড্‌স্ম্যান কত টাকা পর্যন্ত বিরোধের মীমাংসা করতে পারেন?	কুড়ি লক্ষ টাকা।
২৫৩.	অভিযোগ জানানোর পদ্ধতি কী?	ওমবুড্‌স্ম্যানের কাছে লিখিত অভিযোগ জানাতে হবে।

ক্রমিক সংখ্যা	প্রশ্ন	উত্তর
২৫৪.	অভিযোগ জানানোর কি কোনও পূর্বশর্ত আছে?	বিমাকারির কাছে অভিযোগ জানাতে হবে এবং হয় বিমাকারি অভিযোগ বাতিল করেছেন অথবা এক মাসের মধ্যে অভিযোগকারি কোনও জবাব পান নি অথবা বিমাকারির সিদ্ধান্ত অভিযোগকারিদের সন্তুষ্ট করতে পারেনি। এক বছরের মধ্যে অভিযোগ জানাতে হবে। একই অভিযোগ অন্য কোনও আদালত বা ফোরামে বিবেচনাধীন হলে চলবে না।
২৫৫.	ওমবুড্‌স্ম্যান কত দিনের মধ্যে অভিযোগ মীমাংসা করবেন?	অভিযোগ পাবার তিন মাসের মধ্যে।
২৫৬.	ওমবুড্‌স্ম্যানের সিদ্ধান্ত মানা কি বিমাকারির পক্ষে বাধ্যতামূলক?	হ্যাঁ।
২৫৭.	যদি অভিযোগকারি ওমবুড্‌স্ম্যানের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন তবে তিনি কোথায় যাবেন?	উপভোক্তা ফোরাম অথবা উপযুক্ত আদালতে।
বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন		
২৫৮.	বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপনের বিরুদ্ধে উপভোক্তারা কোথায় অভিযোগ জানাবেন?	উপভোক্তা ফোরাম। উপভোক্তারা চাইলে অ্যাডভার্টাইসিং স্ট্যান্ডার্ডস কাউন্সিল অফ ইন্ডিয়ার কাছেও অভিযোগ জানাতে পারেন।
২৫৯.	অ্যাডভার্টাইসিং স্ট্যান্ডার্ডস কাউন্সিল কী?	বিজ্ঞাপন শিল্পের একটি স্ব - নিয়ন্ত্রক স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা।
২৬০.	এই সংস্থার কাজ কী?	উপভোক্তাদের স্বার্থে সং বিজ্ঞাপন পদ্ধতির প্রসার ঘটানো।
২৬১.	তাদের কাছে উপভোক্তা কী প্রতিবিধান পেতে পারেন?	তারা বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন প্রত্যাহার করানোর জন্য সক্ষম হবেন।
২৬২.	তাদের ঠিকানা কী?	২০৫, বোম্বে মার্কেট, তারদেও রোড, মুম্বাই - ৪০০৩০৪।
২৬৩.	উপভোক্তা ফোরামে কী প্রতিবিধান পাওয়া যেতে পারে?	ফোরাম সংশ্লিষ্ট বিজ্ঞাপনদাতাকে বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন প্রত্যাহার এবং তার ক্ষতিকর দিক প্রশমনের জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা নিতে আদেশ দিতে পারে।