

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসম্যান স্কিম, 2026**প্রধান বৈশিষ্ট্য****প্রযোজ্যতা:**

স্কিমটি একটি ব্যাঙ্ক বা নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা বা একটি সিস্টেমে অংশগ্রহণকারীর (একটি পেমেন্ট সিস্টেমে অংশগ্রহণ করছেন এমন ব্যক্তি) দ্বারা দেওয়া পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যেমনটা স্কিমে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে, বা অন্য কোনো সত্তা যা সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্দিষ্ট করা হতে পারে সেগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে; যতটা পর্যন্ত স্কিমের অধীনে বাদ দেওয়া হয়নি।

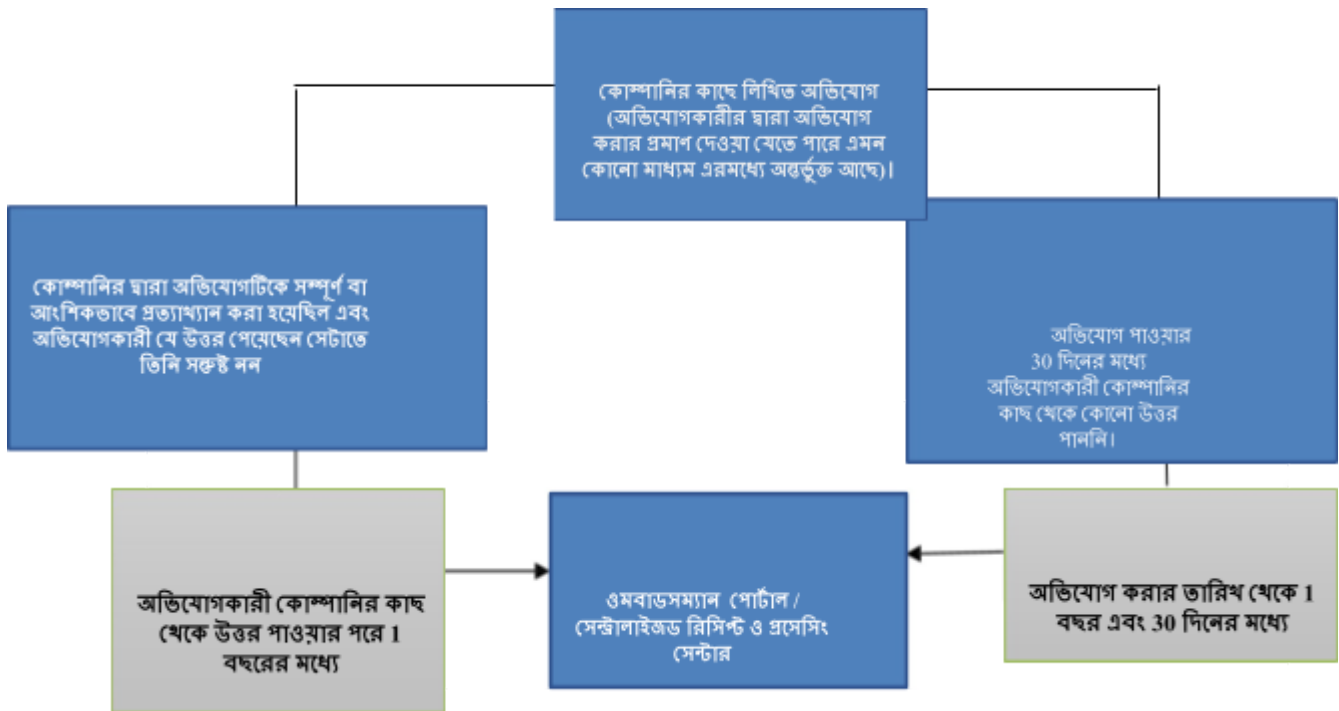
কি কারণে গ্রাহক অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:-**একটি অভিযোগকে না বজায় রাখার কারণ/পরিষেবার ক্ষেত্রে ঘাটতির জন্য কোন অভিযোগ এই স্কিমের অধীনে থাকবে না:**

লেভিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড ("কোম্পানি")-এর কোনো কাজ বা বাদ দেওয়ার (অমিশনের) জন্য ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া যে কোনো গ্রাহক এর ফলে হওয়া পরিষেবার ঘাটতির জন্য ক্ষিমেটির অধীনে ব্যক্তিগতভাবে বা ক্ষিমে সংজ্ঞায়িত একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

- কোম্পানির বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- একটি আউটসোর্সিং চুক্তির সাথে সম্পর্কিত কোনো বিরোধ এবং কোম্পানির মধ্যে কোনোরকম বিরোধ;
- একটি অভিযোগ যেটাতে সরাসরি ওমবাসসম্মানকে সম্বোধন করা হয় না;
- কোম্পানির ম্যানেজমেন্ট বা এক্সিকিউটিভের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- একটি বিরোধ যেখানে কোম্পানি, একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশকে পালন করে পদক্ষেপ গ্রহণ করে;
- একটি পরিষেবা যা রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নেই;
- কোম্পানি এবং অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ;
- কোম্পানির কর্মী-নিয়োগকর্তার সম্পর্কের মধ্যে একটি বিরোধ।
- অভিযোগটি কাজের একই কারণের সাথে সম্পর্কিত নয় যেটা ইতিমধ্যেই-
 - একজন ওমবাসসম্মানের কাছে বিচারাধীন আছে অথবা একজন ওমবাসসম্মানের দ্বারা নিষ্পত্তি বা মেধার ভিত্তিতে মোকাবেলা করা হয়েছে, তা সেটা একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে, বা সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলির এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে পাওয়া হোক বা না হোক; এবং
 - কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা বিচারক বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে বিচারাধীন; অথবা, কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা বিচারক বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের দ্বারা নিষ্পত্তি বা মেধার ভিত্তিতে মোকাবেলা করা হয়েছে, তা সেটা একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের কাছ থেকে পাওয়া

	হোক বা না হোক। - অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিরক্তিকর প্রকৃতির; - এই ধরনের দাবির জন্য লিমিটেশন অ্যাক্ট, 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে কোম্পানির কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল; - অভিযোগকারী স্কিমের ক্লাজ 11-এ উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান না করেন; - অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন উকিল ছাড়া অন্য কোনো অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা না হয় (যদি না উকিল বা অ্যাডভোকেট একজন অবমানিত ব্যক্তি হন)।
--	--

কিভাবে একজন গ্রাহক অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন?



ওম্বাডসম্যান/সেন্ট্রালাইজড রিসিস্ট ও প্রসেসিং সেন্টারে অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি: -

- অভিযোগটি এই উদ্দেশ্যের জন্য তৈরি করা পোর্টালের (<https://cms.rbi.org.in>) মাধ্যমে

অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে।

2. **নিচে উল্লেখ করা ঠিকানায় সেন্ট্রালাইজড রিসিষ্ট ও প্রসেসিং সেন্টারে** ফিজিক্যাল মোডের (সশরীরে) মাধ্যমেও অভিযোগ জমা দেওয়া যেতে পারে। ফিজিক্যাল মোডে (সশরীরে) যে অভিযোগ জমা দেওয়া হবে সেটিকে অভিযোগকারী বা অনুমোদিত প্রতিনিধির দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষর করতে হবে।
3. **ফিজিক্যাল মোডে (সশরীরে) করা** অভিযোগটি কমপ্লেইন্ট ফর্ম দেওয়া ফরম্যাট (আলাদাভাবে আপলোড করা হয়েছে) এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্দিষ্ট করা তথ্য সহ জমা নেওয়া হবে।

সেন্ট্রালাইজড রিসিষ্ট ও প্রসেসিং সেন্টারের (CRPC) বিবরণ

সেন্ট্রালাইজড রিসিষ্ট ও প্রসেসিং সেন্টার (CRPC)

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, সেন্ট্রাল ভিস্তা, 4র্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়-160
017 টোল ফ্রী নং - 14448

1. ওমবাসম্যান কিভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?

- ওমবাসম্যানের সামনে প্রসিডিং সংক্ষিপ্ত আকারে থাকে
- সমঝোতার মাধ্যমে মীমাংসা করা হয়->যদি যোগাযোগ না করা যায় সেক্ষেত্রে, পুরস্কার/অর্ডার জারি করা হতে পারে
- 2. **ওমবাসম্যানের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে একজন গ্রাহক কি অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করতে পারেন?**

হ্যাঁ, ওমবাসম্যানের সিদ্ধান্তের পরিপ্রেক্ষিতে আপিল করা যায় > অ্যাপিলেট কর্তৃপক্ষ: রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ডিপার্টমেন্টের ভারপ্রাপ্ত এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর > পুরস্কার প্রাপ্তির বা অভিযোগ প্রত্যাহারের 30 দিনের মধ্যে আপিল করতে হবে।

মনে রাখবেন:

- এটি হলো একটি বিরোধকে সমাধান করার একটি বিকল্প প্রক্রিয়া
- গ্রাহকের কাছে যে কোনো পর্যায়ে প্রতিকারের জন্য অন্য যে কোনো আদালত/ফোরাম/কর্তৃপক্ষের কাছে

ঘাওয়ার স্বাধীনতা আছে

স্কিমের আরো বিস্তারিত বিবরণের জন্য <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> দেখুন

লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেডের প্রিন্সিপাল নোডাল
অফিসার
নাম: সায়ালেন্দু চ্যাটার্জী

ঠিকানা: ইন্দ্রপ্রস্থ বিজনেস পার্ক, 6র্থ ফ্লোর, সরথেনজ রোজা রোড, মাকারবা, আহমেদাবাদ – 380 051

মোবাইল নং: +91-70690 87586
ইমেইল: nodalofficer@lendingkart.com

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের সাথে সকাল 10:30-টা থেকে সন্ধ্যা 6:00-টার মধ্যে যোগাযোগ করা যেতে পারে। সোমবার থেকে
শুক্রবার পর্যন্ত (সরকারি ছুটি ছাড়া)