

RBI ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2026-এর প্রধান বৈশিষ্ট্য

SCNL-এর ঋণগ্রহীতা ও গ্রাহকদের জন্য একটি বিনামূল্যের, সাশ্রয়ী এবং অ-বিরোধমূলক
অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা | 1 জুলাই, 2026 থেকে কার্যকর

কে এবং কী বিষয়ে অভিযোগ করতে পারেন

- ◆ SCNL-এর যে কোনও ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক, যিনি SCNL-এর পরিষেবায় ঘাটতির কারণে ক্ষুব্ধ।
- ◆ সাধারণভাবে অন্তর্ভুক্ত বিষয়: ঋণ/আদায় এজেন্টের আচরণ, হয়রানি, ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড অনুসরণ না করা, ভুলভাবে পণ্য বিক্রি, KYC আপডেট, কর্মীদের আচরণ, প্যারা-ব্যাঙ্কিং পণ্য।
- ◆ নিজে অথবা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করুন — কোনও আইনজীবীর মাধ্যমে নয়, যদি না আইনজীবী নিজেই ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি হন।

যে বিষয়গুলি নিয়ে অভিযোগ করা যাবে না

- ◆ SCNL-এর বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত; বিক্রেতাদের সঙ্গে বিরোধ; অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত সংস্থার সঙ্গে বিরোধ; নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সংক্রান্ত বিষয়।
- ◆ আদালত বা বিধিবদ্ধ আদেশ মেনে চলার জন্য গৃহীত পদক্ষেপ।
- ◆ এমন কোনও বিষয় যা ইতিমধ্যেই আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশকারীর কাছে বিচারধীন/নিষ্পত্তি হয়েছে, অথবা একই অভিযোগ RBI ওম্বুডসম্যানের কাছে ইতিমধ্যেই বিচারধীন/নিষ্পত্তি হয়েছে।
- ◆ RBI-এর নিয়ন্ত্রক আওতার বাইরের বিষয়।

ধাপ 1 — প্রথমে SCNL-এর কাছে অভিযোগ করুন

- ◆ আপনাকে প্রথমে লিখিতভাবে (অথবা অন্য কোনও মাধ্যমে) SCNL-এর কাছে অভিযোগ করতে হবে এবং তার প্রমাণ সংরক্ষণ করতে হবে।
- ◆ শুধুমাত্র তখনই RBI ওম্বুডসম্যানের কাছে যান, যদি SCNL 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর না দেয়; অথবা আপনি SCNL-এর উত্তরে অসন্তুষ্ট হন।

ধাপ 2 — RBI-এর কাছে যাওয়ার সময়সীমা

- ◆ উপরোক্ত সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ থেকে অথবা SCNL-এর শেষ যোগাযোগের তারিখ থেকে, যেটি পরে হবে, 90 দিনের মধ্যে RBI ওম্বুডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করুন।
- ◆ SCNL-এর কাছে মূল অভিযোগটিও লিমিটেশন অ্যাক্ট, 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে করা হয়ে থাকতে হবে।

কীভাবে ও কোথায় অভিযোগ করবেন — এটি বিনামূল্যে

- ◆ অনলাইন পোর্টাল: cms.rbi.org.in
- ◆ ই-মেল: crpc@rbi.org.in
- ◆ ডাক/কুরিয়ার: সেন্ট্রাল ইজিড রিসিপিট অ্যান্ড প্রেসেসিং সেন্টার, RBI, 4র্থ ফ্লোর, সেক্টর-17, সেন্ট্রাল ভিস্তা, চণ্ডীগড় - 160017
- ◆ 24x7 কন্সট্যান্ট সেন্টার (IVRS): টোল-ফ্রি 14448 — এজেন্ট সহায়তা সোমবার-শনিবার, সকাল 8টা-রাত 10টা, ইংরেজি, হিন্দি ও 10টি আঞ্চলিক ভাষায়।

আপনার অভিযোগ কীভাবে নিষ্পত্তি করা হয়

- ◆ নথিভুক্ত অভিযোগ RBI ওম্বুডসম্যানের অফিসে পাঠানো হয়; SCNL-কে 15 দিনের মধ্যে উত্তর দিতে হবে।
- ◆ ওম্বুডসম্যান প্রথমে আপনার এবং SCNL-এর মধ্যে নিষ্পত্তি/সমঝোতার চেষ্টা করেন।
- ◆ সমাধান না হলে অথবা SCNL উত্তর দিতে ব্যর্থ হলে, ওম্বুডসম্যান অ্যাওয়ার্ড প্রদান করতে পারেন।
- ◆ গ্রহণযোগ্য নয়, তুচ্ছ, হয়রানিমূলক অথবা 'বৈধ অভিযোগ নয়' এমন আবেদন প্রাথমিক পর্যায়েই প্রত্যাখ্যান করা হয় এবং তার কারণ আপনাকে জানানো হয়।

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার / গ্রিভ্যান্স রিড্রেশাল অফিসার

মিস্টার অনিল কোয়াত্রা

ফোন / মোবাইল

0124-4715400

ই-মেল: pno@satincare.com/anil.kwatra@satincare.com

এই বিজ্ঞপ্তিটি RB-IOs, 2026-এর রুজ 18 অনুসারে SCNL দ্বারা প্রদর্শিত হয়েছে। স্কিমটির সম্পূর্ণ
কপি অনুরোধের ভিত্তিতে এই শাখায় এবং cms.rbi.org.in-এ উপলব্ধ।