

# ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম 2026

গ্রাহকদের জন্য সহজ ও দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

## ✓ এই স্কিমটি কী?

পরিষেবার ঘাটতি সংক্রান্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে ICFL-এর বিরুদ্ধে গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য এটি একটি বিনামূল্যে, দ্রুত ও নিরপেক্ষ ব্যবস্থা।

## 📌 কীভাবে অভিযোগ নথিভুক্ত করবেন?

গ্রাহক (সরাসরি অথবা অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে) → ICFL-এর কাছে অভিযোগ নথিভুক্ত করুন → 30 দিন অপেক্ষা করুন / অসন্তোষজনক উত্তর পেলে → RBI ওম্বাডসম্যানের কাছে অভিযোগ **উত্থাপন** করুন (90 দিনের মধ্যে)

## ✦ অভিযোগ নথিভুক্তকরণের মাধ্যম:

🌐 cms.rbi.org.in |

✉ crpc@rbi.org.in |

📍 ডাকযোগ মাধ্যম (CRPC-এ সরাসরি আবেদন জমা দেওয়ার মাধ্যমে)

## 🕒 গুরুত্বপূর্ণ সময়সীমা (মিস করবেন না!)

🕒 ICFL-এর উত্তর দেওয়ার সময়সীমা: 30 দিন

🕒 RBI-এর কাছে অভিযোগ উত্থাপনের সময়সীমা: 90 দিন

🕒 RBI কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করার সুযোগ: 30 দিন

## ⊗ RBI কীভাবে আপনার অভিযোগ নিষ্পত্তি বা সমাধান করবে?

পর্যালোচনা → সমঝোতার মাধ্যমে নিষ্পত্তির চেষ্টা

➡ সমাধান না হলে → ওম্বাডসম্যানের সিদ্ধান্ত (অ্যাওয়ার্ড)

## 📍 আপনি কোন কোন বিষয়ে অভিযোগ করতে পারবেন?

- ✓ ঋণ-সংক্রান্ত সমস্যা (অনুমোদন, বিতরণ, আগাম পরিশোধ/ফোরক্লোজার, বিভিন্ন চার্জ ইত্যাদি)
- ✓ ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে অনুপযুক্ত পদ্ধতি বা হয়রানি
- ✓ অ্যাপ-সংক্রান্ত সমস্যা
- ✓ ভুল চার্জ, সুদের হিসাব বা জরিমানা আরোপ সংক্রান্ত অভিযোগ।
- ✓ নিম্নমানের পরিষেবা / দেরি করা / ভুল তথ্য দিয়ে পণ্য বা পরিষেবা বিক্রি

## ✓ কখন আপনার অভিযোগ গ্রহণ করা হবে?

- ✓ প্রথমে ICFL-এর কাছে অভিযোগ করতে হবে এবং এরপর সরাসরি RBI ওম্বাডসম্যানের কাছে যেতে হবে।
- ✓ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ নথিভুক্ত করতে হবে।
- ✓ অভিযোগটি সম্পূর্ণ, প্রকৃত ও সদুদ্দেশ্যে দায়ের করা হতে হবে (কাউকে হয়রানি করার উদ্দেশ্যে নয়)।
- ✓ বিষয়টি কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা RBI ওম্বাডসম্যানের কাছে বিচারাধীন থাকা যাবে না।
- ✓ অভিযোগ অবশ্যই আপনার নিজের বা আপনার অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে নথিভুক্ত করতে হবে (আইনজীবীর মাধ্যমে নয়)।

## 👉 ICFL-এর যেকোনও পরিষেবা সংক্রান্ত ত্রুটি বা ঘাটতি

## 👉 অভিযোগটি “গ্রহণযোগ্য” হতে হবে।

## ✗ কখন আপনার অভিযোগ বাতিল হতে পারে?

- অভিযোগ গ্রহণযোগ্য নয় বা অসম্পূর্ণ।
- ICFL-এর কোনও পরিষেবাগত ত্রুটি প্রমাণিত না হলে।
- বিষয়টি ইতিমধ্যে আদালতে বিচারাধীন বা নিষ্পত্তি হয়ে থাকলে।
- অভিযোগ যথাযথভাবে অনুসরণ না করা হলে।
- বিস্তারিত আইনি প্রমাণ প্রয়োজন হলে।

## ✗ যেসব বিষয় এই স্কিমের আওতাভুক্ত নয়

- ✗ ICFL-এর ব্যবসায়িক সিদ্ধান্তসমূহ (বাণিজ্যিক বিচারবোধ)
- ✗ বিক্রোতা, তৃতীয় পক্ষ বা বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের মধ্যকার বিরোধ।
- ✗ ব্যবস্থাপনা বা কর্মচারী-সংক্রান্ত অভিযোগ।
- ✗ আদালত বা আইনগত কর্তৃপক্ষের নির্দেশ অনুযায়ী গৃহীত পদক্ষেপ, অথবা আদালতে বিচারাধীন বিষয়।
- ✗ RBI দ্বারা নিয়ন্ত্রিত নয় এমন পরিষেবা, অথবা অন্য কোনও আইনের অধীনে অন্তর্ভুক্ত বিষয়সমূহ।

## 🏠 আপিল

ওম্বাডসম্যানের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে RBI-এর আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট 30 দিনের মধ্যে আপিল করা যেতে পারে।

## 📞 সহায়তা কেন্দ্র – RBI ওম্বাডসম্যান

টোল-ফ্রি নম্বর: 14448 (উপলব্ধ: 24x7 IVRS) [সুবিধা উপলব্ধ গ্রাহক সহায়তা: একাধিক ভাষায় প্রদান করা হয়।]

⚠️ গুরুত্বপূর্ণ RBI ওম্বাডসম্যান স্কিমের অধীনে অভিযোগ নথিভুক্ত করার আগে গ্রাহককে অবশ্যই প্রথমে ICFL-এর কাছে অভিযোগ করতে হবে।