

রিজার্ভ ব্যাংক – সমন্বিত ওস্বাডসম্যান স্কিম 2021 – প্রধান বৈশিষ্ট্যাবলি – V1.1

শেষ অনুমোদনের তারিখ: 06-Jan-2026

ক্যালেইডোফিন
ক্যাপিটাল
প্রাইভেট
লিমিটেড চেন্নাই

ক্যালেইডোফিন ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড
রিজার্ভ ব্যাংক – সমন্বিত ওষাডসম্যান স্কিম 2021 – প্রধান বৈশিষ্ট্যাবলি

ভারতের রিজার্ভ ব্যাংক ("RBI") এর সমন্বিত ওষাডসম্যান স্কিম, 2021 নভেম্বর 12, 2021 থেকে কার্যকর হয়েছে। এই স্কিমটি 'এক দেশ এক ওষাডসম্যান' নীতিটি গ্রহণ করেছে, যার মাধ্যমে RBI ওষাডসম্যান প্রক্রিয়াকে ক্ষেত্র নিরপেক্ষ করা হয়েছে। এটি RBI এর বিদ্যমান তিনটি ওষাডসম্যান স্কিমকে একত্রিত করে, যথা: (i) ব্যাংকিং ওষাডসম্যান স্কিম, 2006 (ii) নন-ব্যানকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানির জন্য ওষাডসম্যান স্কিম, 2018 (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওষাডসম্যান স্কিম, 2019

1. প্রযোজ্যতা:

এই স্কিমটি গ্রাহকের অভিযোগ সমাধানের জন্য প্রযোজ্য, যা সমস্ত নিয়ন্ত্রিত সংস্থা (নিচে সংজ্ঞায়িত) দ্বারা তার গ্রাহকদের প্রদত্ত সেবার সাথে সম্পর্কিত। এটি কার্যকর হয় ভারতের রিজার্ভ ব্যাংক অ্যাক্ট, 1934, ব্যাংকিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949, পেমেন্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস অ্যাক্ট, 2007, এবং ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, 2005 (30 of 2005) এর বিধান অনুসারে।

2. সংজ্ঞা

"আপিল কর্তৃপক্ষ" অর্থ RBI-এর সেই বিভাগের নির্বাহী পরিচালক, যিনি স্কিমটি পরিচালনা করেন।;

"অনুমোদিত প্রতিনিধি" অর্থ এমন একজন ব্যক্তি, যিনি উকিল নয়, যাকে লিখিতভাবে যথাযথভাবে নিয়োগ ও অনুমোদন করা হয়েছে অভিযোগকারীকে ওষাডসম্যানের সামনে চলমান কার্যক্রমে উপস্থাপন করার জন্য।

"পুরস্কার" অর্থ স্কিম অনুসারে ওষাডসম্যান কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্ত বা রায়।;

"অভিযোগ" অর্থ লিখিত বা অন্যান্য মাধ্যমে করা এমন একটি প্রতিনিধিত্ব, যা একটি নিয়ন্ত্রিত সংস্থার সেবার ত্রুটি বা ঘাটতির অভিযোগ উত্থাপন করে এবং স্কিম অনুযায়ী মোকদমার প্রতিকার চায়।;

"সেবায় ঘাটতি" অর্থ কোনও আর্থিক সেবা বা তা সম্পর্কিত অন্যান্য সেবায় এমন একটি অপরিপূর্ণতা বা ত্রুটি, যা নিয়ন্ত্রিত সংস্থার দ্বারা আইনগত বা অন্যভাবে প্রদেয় হওয়া আবশ্যিক। এই ঘাটতি গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা ক্ষয়ক্ষতির কারণ হতে পারে বা নাও হতে পারে।;

"ওষাডসম্যান" বা "ডেপুটি ওষাডসম্যান" অর্থ RBI কর্তৃক স্কিম অনুযায়ী নিয়োগপ্রাপ্ত যে কোনও ব্যক্তি।

;

"RBI" অর্থ ভারতের রিজার্ভ ব্যাংক

RBI-এর সমন্বিত ওষাডসম্যান স্কিম 2021, সংস্করণ 1.1

“নিয়ন্ত্রিত সংস্থা(গুলি)” বা “RE” অর্থ একটি ব্যাংক বা একটি নন-ব্যানকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি, বা একটি সিস্টেম পার্টিসিপ্যান্ট বা একটি ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি, যেভাবে স্কিমে সংজ্ঞায়িত হয়েছে, বা RBI প্রয়োজনে সময়ে সময়ে যে কোনো অন্য সংস্থা; যতদূর স্কিমে বাদ দেওয়া হয়নি।

“স্কিম” অর্থ সমন্বিত ওষাডসম্যান স্কিম, 2021 এবং তার সাথে সংশ্লিষ্ট সমস্ত সংশোধনী যা ভারতের রিজার্ভ ব্যাংক জারি করেছে।

এই প্রধান বৈশিষ্ট্যাবলিতে ব্যবহৃত যেকোনো বড় হাতের শব্দ বা পরিভাষা, যদি এখানে সংজ্ঞায়িত না থাকে, তবে তার মানে স্কিম অনুসারে নির্ধারিত হবে।

3. ওষাডসম্যানের ক্ষমতা ও কার্যাবলী

- (i) RBI ওষাডসম্যান এবং ডেপুটি ওষাডসম্যান নিয়োগ করেছে স্কিমের অধীনে কার্যক্রম পরিচালনার জন্য। ওষাডসম্যান/ডেপুটি ওষাডসম্যান নিয়ন্ত্রিত সংস্থার গ্রাহকদের সেবা সংক্রান্ত ঘাটতি সম্পর্কিত অভিযোগ বিবেচনা করবেন।
- (ii) ওষাডসম্যানের কাছে যে বিরোধ আনা যায় তার পরিমাণের কোনও সীমা নেই, যার জন্য ওষাডসম্যান পুরস্কার দিতে পারেন। তবে, ওষাডসম্যানের ক্ষমতা রয়েছে অভিযোগকারীর যে কোনো পরোক্ষ ক্ষতির জন্য সর্বোচ্চ INR 20,00,000 (ইন্ডিয়ান রুপি বিশ লাখ) ক্ষতিপূরণ প্রদানের, এছাড়াও অভিযোগকারীর সময়ের ক্ষতি, খরচ এবং যন্ত্রণা/মানসিক কষ্টের জন্য সর্বোচ্চ INR 1,00,000 (ইন্ডিয়ান রুপি এক লাখ) পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ প্রদানের।
- (iii) ওষাডসম্যানের ক্ষমতা রয়েছে সমস্ত অভিযোগ মোকাবিলা এবং বন্ধ করার, এবং ডেপুটি ওষাডসম্যানের ক্ষমতা রয়েছে সেই অভিযোগগুলি বন্ধ করার জন্য যা স্কিমের ধারা 10 এর আওতায় পড়ে (যার সংক্ষিপ্ত বিবরণ নিচের প্যারাগ্রাফ 4 (ii) এবং 4 (iii) এ দেওয়া হয়েছে) এবং সেই অভিযোগগুলি বন্ধ করার জন্য যা স্কিমের ধারা 14 অনুযায়ী সহায়তার মাধ্যমে সমাধান হয়েছে (যার সংক্ষিপ্ত বিবরণ নিচের প্যারাগ্রাফ 7 এ দেওয়া হয়েছে)
- (iv) ওষাডসম্যানকে বাধ্য করা হয়েছে ডেপুটি গভর্নর, RBI-এর কাছে একটি প্রতিবেদন পাঠাতে, যাতে পূর্ববর্তী অর্থবছরে অফিসের কার্যক্রমের সাধারণ পর্যালোচনা অন্তর্ভুক্ত থাকে এবং RBI কর্তৃক প্রয়োজনীয় যে কোনো অন্যান্য তথ্যও প্রদান করতে হবে।
- (v) RBI ওষাডসম্যানের কাছ থেকে প্রাপ্ত প্রতিবেদন/তথ্য প্রকাশ করতে পারে।

4. স্কিমের অধীনে অভিযোগ নিবারণের প্রক্রিয়া:-

RBI-এর সমন্বিত ওষাডসম্যান স্কিম 2021, সংস্করণ 1.1

- (i) **অভিযোগের ভিত্তি:** কোনও গ্রাহক যদি কোনও নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কোনো কার্য বা অবহেলার কারণে সেবার ঘাটতির সম্মুখীন হন, তবে তিনি স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন, ব্যক্তিগতভাবে বা অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে।
- (ii) **স্কিমের অধীনে অভিযোগ তখনই গ্রহণযোগ্য যখন**
- a) অভিযোগকারী স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে লিখিত অভিযোগ করেছেন, এবং:
- i. অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে নিয়ন্ত্রিত সংস্থা দ্বারা প্রত্যাখ্যাত হয়েছে, এবং অভিযোগকারী প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট নয়; অথবা অভিযোগকারী 30 (ত্রিশ) দিনের মধ্যে কোনো প্রতিক্রিয়া পাননি, যা সময় শুরু হয় নিয়ন্ত্রিত সংস্থা অভিযোগটি গ্রহণ করার পর; এবং
- ii. অভিযোগটি ওষাডসম্যানের কাছে দায়ের করা হয়েছে অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সংস্থা থেকে অভিযোগের প্রতিক্রিয়া পাওয়ার এক (1) বছরের মধ্যে, অথবা যদি কোনো প্রতিক্রিয়া না পাওয়া যায়, অভিযোগের তারিখ থেকে এক (1) বছর এবং ত্রিশ (30) দিনের মধ্যে।
- b) অভিযোগটি **একই কারণে প্রাপ্ত নয়**, যা ইতিমধ্যে:
- i. যে অভিযোগটি ওষাডসম্যানের কাছে স্থগিত আছে বা ওষাডসম্যান দ্বারা বিষয়ভিত্তিকভাবে সমাধান বা নিষ্পত্তি করা হয়েছে, তা একই অভিযোগকারী থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে মিলিত হোক, বা সংশ্লিষ্ট পক্ষের এক বা একাধিক সদস্যের সাথে হোক।;
- ii. যে অভিযোগটি যেকোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল, সালিশকারক বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে স্থগিত রয়েছে, বা যেকোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল, সালিশকারক বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ দ্বারা বিষয়ভিত্তিকভাবে সমাধান বা নিষ্পত্তি করা হয়েছে, তা একই অভিযোগকারী থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, বা এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের সাথে মিলিত হোক।
- c) অভিযোগটি **আপত্তিকর, তুচ্ছ বা বিরক্তিকর প্রকৃতির নয়**।;
- d) অভিযোগটি নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে করা হয়েছে এমন দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963 অনুযায়ী নির্ধারিত সীমার সময়ের শেষ হওয়ার আগে।;
- e) অভিযোগকারী স্কিমের ধারা 11 অনুযায়ী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে (যা নিচের প্যারাগ্রাফ 6 (ii) এ বিস্তারিত দেওয়া হয়েছে);
- f) অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয়েছে, যিনি উকিল নয়, যদি না উকিলই ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি হন।
- (iii) **যদি কোনো বিষয় সেবার ঘাটতির সঙ্গে সম্পর্কিত হয়, তবে সেই অভিযোগ স্কিমের অধীনে দায়ের করা যাবে না, যদি তা নিম্নলিখিত বিষয়গুলির সঙ্গে সম্পর্কিত হয়::**
- a) একটি নিয়ন্ত্রিত সংস্থার বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- b) একটি বিক্রেতা এবং নিয়ন্ত্রিত সংস্থার মধ্যে আউটসোর্সিং চুক্তি সম্পর্কিত বিরোধ;;
- c) ওষাডসম্যানের কাছে সরাসরি না পাঠানো অভিযোগ;
- d) নিয়ন্ত্রিত সংস্থার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ।;

RBI-এর সমন্বিত ওষাডসম্যান স্কিম 2021, সংস্করণ 1.1

- এমন একটি বিরোধ যেখানে ব্যবস্থা শুরু করা হয়েছে কোনও আইনগত বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ অনুযায়ী।;
- এমন একটি সেবা যা RBI-এর নিয়ন্ত্রক আওতার মধ্যে নেই;
- নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির মধ্যে বিরোধ;
- নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কিত বিরোধ;
- একটি বিরোধ যার জন্য ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (নিয়ন্ত্রণ) আইন, 2005-এর ধারা 18 অনুযায়ী প্রতিকার দেওয়া হয়েছে; এবং
- স্কিমে অন্তর্ভুক্ত নয় এমন নিয়ন্ত্রিত সংস্থার গ্রাহকদের সাথে সম্পর্কিত বিরোধ।

5. অভিযোগ দায়ের করার প্রক্রিয়া:

- নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে লিখিত অভিযোগ: গ্রাহকরা নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। যদি গ্রাহকের ক্যালেইডোফিন ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড দ্বারা প্রদত্ত সেবার সম্পর্কে অভিযোগ থাকে, তবে তারা নিচের কাস্টমার কেয়ার সেন্টার এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

কন্ট্যাক্ট সেন্টারের সময়সূচী:	09:30 AM থেকে 6:30 PM (IST), সোমবার থেকে শনিবার
ইমেইল:	help@kaleidofincapital.com
ইনস্টিটিউশনাল পার্টনারড গ্রাহকদের জন্য টোল ফ্রি	1800-4197-536

বিস্তারিত অভিযোগ নিবারণের প্রক্রিয়া পাওয়া যাবে এখানে www.kaleidofincapital.com.

- যদি অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে নিয়ন্ত্রিত সংস্থা দ্বারা প্রত্যাখ্যাত হয় এবং গ্রাহক প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, অথবা নিয়ন্ত্রিত সংস্থা অভিযোগ গ্রহণের 30 (ত্রিশ) দিনের মধ্যে কোনো উত্তর প্রদান না করে, এবং যদি গ্রাহক একই অভিযোগ নিয়ে অন্য কোনো ফোরামের কাছে যাননি: তবে অভিযোগটি ওষাডসম্যানের কাছে অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে, উদ্দেশ্য অনুযায়ী ডিজাইন করা পোর্টালের মাধ্যমে (**<https://cms.rbi.org.in>**)। অভিযোগটি ইলেকট্রনিক বা ভৌত মাধ্যমেও দাখিল করা যেতে পারে, RBI কর্তৃক বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী সেন্ট্রালাইজড রিসিপিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার-এ। যদি অভিযোগ ভৌতভাবে দাখিল করা হয়, তবে তা অবশ্যই অভিযোগকারী বা অনুমোদিত প্রতিনিধির স্বাক্ষরযুক্ত হতে হবে। অভিযোগটি RBI কর্তৃক নির্ধারিত ফরম্যাটে দাখিল করা উচিত এবং এতে প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকা উচিত।

6. অভিযোগের প্রাথমিক পরীক্ষা

- যে অভিযোগগুলি পরামর্শ দেওয়া, নির্দেশনা বা ব্যাখ্যা চাওয়ার প্রকৃতির, সেগুলি বৈধ অভিযোগ হিসাবে গণ্য হবে না।
- যে অভিযোগগুলি স্কিমের ধারা 10 অনুযায়ী গ্রহণযোগ্য নয়, সেগুলি বিভক্ত করা হবে এবং অভিযোগকারীকে যথাযথভাবে জানানো হবে।
- অন্যান্য সমস্ত অভিযোগ আরও পরীক্ষার জন্য সংশ্লিষ্ট ওষাডসম্যান অফিসে প্রেরণ করা হবে।

ক্যালেইডোফিন ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড
 “মডিউল নং A6-02” | ৬ষ্ঠ তলা | ব্লক A, ফেজ II |
 IITM রিসার্চ পার্ক | কানাগম ভিলেজ | তারামণি | চেন্নাই 600 113 | ভারত
 ইমেইল: info@kaleidofin.com
 | ওয়েব: www.kaleidofincapital.com
 CIN: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AAICK6867C1ZG

7. অভিযোগের সমাধান:

- (i) ওষাডসম্যান বা ডেপুটি ওষাডসম্যান অভিযোগ সমাধানের জন্য অভিযোগকারী এবং নিয়ন্ত্রিত সংস্থার মধ্যে সালিশি বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে সমঝোতা করার চেষ্টা করেন।
- (ii) ওষাডসম্যানের সামনে চলা কার্যক্রমগুলি সংক্ষিপ্ত বিবেচিত কার্যক্রম হবে, এবং এই কার্যক্রমগুলি যে কোনো প্রমাণ সংক্রান্ত নিয়মের দ্বারা বাধ্য হবে না। ওষাডসম্যান অভিযোগের যে কোনো পক্ষকে পরীক্ষা করতে পারেন এবং তাদের বিবৃতি নথিভুক্ত করতে পারেন।
- (iii) নিয়ন্ত্রিত সংস্থাকে ওষাডসম্যানের কাছে অভিযোগ পাওয়ার 15 (পনেরো) দিনের মধ্যে লিখিত উত্তর দাখিল করতে হবে। যদি নিয়ন্ত্রিত সংস্থা 15 (পনেরো) দিনের মধ্যে বা অন্য কোনো নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে তার লিখিত উত্তর ও নথি দাখিল করতে ব্যর্থ হয়, তবে ওষাডসম্যান প্রাপ্ত রেকর্ডের প্রমাণের ভিত্তিতে একপক্ষীয়ভাবে (ex-parte) কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারেন এবং যথাযথ আদেশ প্রদান বা পুরস্কার জারি করতে পারেন।
- (iv) ওষাডসম্যান বা ডেপুটি ওষাডসম্যান নিশ্চিত করবেন যে প্রাসঙ্গিক নথি উভয় পক্ষের মধ্যে ভাগ করা হয়েছে এবং প্রয়োজনে সভা শুরু করতে পারেন। উভয় পক্ষকে সদিচ্ছার সঙ্গে সহযোগিতা করতে হবে এবং নির্দেশাবলীর পালন করতে হবে, যার মধ্যে রয়েছে নথি সময়মতো দাখিল করা।
- (v) যদি উভয় পক্ষের মধ্যে কোনো সমঝোতামূলক সমাধান পৌঁছে যায়, তবে সেটি লিখিতভাবে নথিভুক্ত করা হবে এবং উভয় পক্ষের দ্বারা স্বাক্ষরিত হবে।
- (vi) একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে বলে গণ্য হবে যদি: (a) অভিযোগকারী এবং নিয়ন্ত্রিত সংস্থার মধ্যে ওষাডসম্যানের হস্তক্ষেপে বিষয়টি মীমাংসা হয়; (b) অভিযোগকারী নিষ্পত্তিতে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন; অথবা (c) অভিযোগকারী স্বেচ্ছায় অভিযোগটি প্রত্যাহার করে নেন।

8. ন্যায়পালের রায়:

- (i) নথি/তথ্য সরবরাহ না করা হলে; অথবা দাখিলকৃত নথিপত্রের ভিত্তিতে বিষয়টি সমাধান না হলে, এবং উভয় পক্ষকে শুনানির যুক্তিসঙ্গত সুযোগ দেওয়ার পর ন্যায়পাল একটি রায় প্রদান করবেন।
- (ii) যুক্তিযুক্ত রায় প্রদানের সময় ওষাডসম্যান ব্যাংকিং আইন ও অনুশীলনের নীতি, রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশাবলী ও নির্দেশিকা এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক বিষয় বিবেচনা করবেন। এই রায়ে নিয়ন্ত্রিত সংস্থাকে নির্দিষ্ট বাধ্যবাধকতা পালন করতে এবং/অথবা অভিযোগকারীর কোনো ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ প্রদান করতে নির্দেশ দেওয়া হতে পারে।

RBI-এর সমন্বিত ওম্বাডসম্যান স্কিম 2021, সংস্করণ 1.1

- (iii) অভিযোগকারী কর্তৃক ভোগ করা আনুষঙ্গিক ক্ষতির পরিমাণ বা 20,00,000 ভারতীয় রুপি (বিশ লক্ষ টাকা)—এই দুইয়ের মধ্যে যেটি কম, তার চেয়ে বেশি পরিমাণ অর্থ ক্ষতিপূরণ হিসেবে প্রদানের নির্দেশ দেওয়ার ক্ষমতা ন্যায়পালের নেই। ন্যায়পাল কর্তৃক প্রদেয় ক্ষতিপূরণের পরিমাণটি বিবাদের সাথে জড়িত অর্থের অতিরিক্ত হবে।
- (iv) অভিযোগকারী যদি ওম্বাডসম্যানের কাছ থেকে পুরস্কার প্রাপ্তির 30 (ত্রিশ) দিনের মধ্যে, নিয়ন্ত্রিত সংস্থার বিরুদ্ধে তার দাবির পূর্ণ ও চূড়ান্ত নিষ্পত্তি হিসেবে পুরস্কারটি গ্রহণের একটি সম্মতিপত্র প্রদান করেন, তবেই ওম্বাডসম্যানের দেওয়া পুরস্কারটি কার্যকর হবে, যদি না অভিযোগকারী আপিল করার প্রস্তাব করেন।
- (v) অভিযোগকারীর কাছ থেকে সম্মতিপত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 (ত্রিশ) দিনের মধ্যে নিয়ন্ত্রিত সত্তাটিকে রায়টি মেনে চলতে হবে, যদি না নিয়ন্ত্রিত সত্তাটি আপিল করার সিদ্ধান্ত নেয়।

9. একটি অভিযোগ প্রত্যাখ্যান:

- (i) ডেপুটি ন্যায়পাল বা ন্যায়পাল যেকোনো পর্যায়ে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করতে পারেন যদি মনে হয় যে অভিযোগটি করা হয়েছে:
- a) স্কিমের 10 নং ধারা অনুযায়ী এটি রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য নয় (যার সংক্ষিপ্ত বিবরণ উপরের 8 (ii) এবং 8 (iii) অনুচ্ছেদে দেওয়া আছে); or
- b) এটি পরামর্শ দেওয়া বা নির্দেশনা বা ব্যাখ্যা চাওয়ার প্রকৃতির।
- (ii) ন্যায়পাল যেকোনো পর্যায়ে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করতে পারেন যদি:
- a) তার মতে, পরিষেবায় কোনও ঘাটতি নেই; অথবা
- b) ফলস্বরূপ ক্ষতির জন্য চাওয়া ক্ষতিপূরণ ন্যায়পালের ক্ষতিপূরণ প্রদানের ক্ষমতার বাইরে; অথবা
- c) অভিযোগকারী যুক্তিসঙ্গতভাবে অভিযোগটি অনুসরণ করেন না; অথবা
- d) অভিযোগটি কোনও পর্যাপ্ত কারণ ছাড়াই; অথবা
- e) অভিযোগের জন্য বিস্তারিত তথ্যচিত্র এবং মৌখিক প্রমাণ বিবেচনা করা প্রয়োজন এবং ন্যায়পালের সামনের কার্যক্রম এই ধরনের অভিযোগের বিচারের জন্য উপযুক্ত নয়; অথবা
- f) ওম্বাডসম্যানের মতে, অভিযোগকারীর কোনো আর্থিক ক্ষতি বা লোকসান বা অসুবিধার সৃষ্টি হয়নি।

10. আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল:

- (i) ওম্বাডসম্যান কর্তৃক কোনো পুরস্কার প্রদান বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের সিদ্ধান্তে সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারী, পুরস্কার বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের সিদ্ধান্ত প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 (ত্রিশ)

RBI-এর সমন্বিত ওম্বাডসম্যান স্কিম 2021, সংস্করণ 1.1

দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করতে পারবেন। নিয়ন্ত্রিত সংস্থারও আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করার অধিকার।

- (ii) আপিল কর্তৃপক্ষ যদি সন্তুষ্ট হয় যে অভিযোগকারী/নিয়ন্ত্রিত সত্তার নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে আপিল না করার যথেষ্ট কারণ ছিল, তবে তারা আপিল দাখিলের জন্য 30 (ত্রিশ) দিনের অনধিক একটি অতিরিক্ত সময় মঞ্জুর করতে পারে।
- (iii) আপিল কর্তৃপক্ষের সচিবালয় আপিলটি পরীক্ষা-নিরীক্ষা ও প্রক্রিয়াজাত করবে এবং উভয় পক্ষকে শুনানির যুক্তিসঙ্গত সুযোগ দেওয়ার পর, আপিল কর্তৃপক্ষ আপিলটি খারিজ করতে, মঞ্জুর করতে এবং ন্যায়পালের রায় বা আদেশ বাতিল বা সংশোধন করতে, নির্দেশনাসহ বিষয়টি নতুন করে নিষ্পত্তির জন্য ফেরত পাঠাতে, অথবা উপযুক্ত বিবেচিত অন্য কোনো আদেশ প্রদান করতে পারে। আপিল কর্তৃপক্ষের আদেশটি ন্যায়পাল কর্তৃক প্রদত্ত রায় বা অভিযোগ খারিজ আদেশের মতোই কার্যকর হবে।

11. দ্রষ্টব্য:

- (i) এটি একটি বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা।
- (ii) অভিযোগকারী আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের দ্বারস্থ হতে স্বাধীন।

আরও বিস্তারিত তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে কোম্পানির ওয়েবসাইট www.kaleidofincapital.com অথবা আরবিআই-এর ওয়েবসাইট www.rbi.org.in-এ উপলব্ধ স্কিমের বিবরণ দেখুন। স্কিমের একটি কপি আমাদের কার্যালয়েও উপলব্ধ আছে, যা অনুরোধে গ্রাহককে রেফারেন্সের জন্য প্রদান করা হবে।

প্রধান নোডালের নাম এবং বিশদ বিবরণ

অফিসার: মিঃ পুনীত গুপ্ত

ইমেইল আইডি:

PN0@kaleidofincapital.com

যোগাযোগ: 044 6646 2701

ঠিকানা: মডিউল A6-02, 6ষ্ঠ তলা, ব্লক A,
ফেজ II, IITM রিসার্চ পার্ক, কানাগাম গ্রাম,
তারামানি, চেন্নাই - 600113

আরবিআই ওম্বাডসম্যানের অভিযোগ
জানানোর পোর্টাল: <https://cms.rbi.org.in>

ইমেল: আপনার বিস্তারিত অভিযোগ
crpc@rbi.org.in-এ পাঠান

টোল ফ্রি নম্বর সহ যোগাযোগ কেন্দ্র- 14448

শারীরিক মাধ্যমে অভিযোগ পাঠাতে পারেন
এই ঠিকানায় - সেন্ট্রালাইজড রসিদ এবং
প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র - রিজার্ভ ব্যাংক অফ
ইন্ডিয়া, চতুর্থ তলা, সেক্টর ১৭, সেন্ট্রাল ভিস্তা,
চণ্ডীগড় - 160017

ক্যালেইডোফিন ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড

“মডিউল নং A6-02” | 6ষ্ঠ তলা | ব্লক A, ফেজ II |

IITM রিসার্চ পার্ক | কানাগাম ভিলেজ | তারামানি | চেন্নাই 600 113 | ভারত

ইমেইল: info@kaleidofin.com

| ওয়েব: www.kaleidofincapital.com

CIN: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AAICK6867C1ZG

পরিবর্তন ট্র্যাকার

সংস্করণ	তারিখ	পর্যালোচনাকারী	অনুমোদনকারী	মন্তব্য
1.0	০৬-নভেম্বর-২০২৫	সিন্ধুজা এ এম	বোর্ড	সৃষ্টি
1.1	০৬-জানুয়ারী-২০২৬	সিন্ধুজা এ এম	বোর্ড	সংশোধন

ক্যালেইডোফিন
ক্যাপিটাল
প্রাইভেট
লিমিটেড চেন্নাই