

## স্ট্রাইড ওয়ান ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড (Stride One Capital Pvt Ltd)

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি ও একীভূত ওম্বাডসম্যান স্কিম, ২০২১-এর মূল বৈশিষ্ট্য

### ভূমিকা

স্ট্রাইড ওয়ান ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড গ্রাহকদের প্রতি সর্বোচ্চ মানের আর্থিক পরিষেবা প্রদান এবং অভিযোগসমূহ দ্রুত, ন্যায়সংগত ও কার্যকরভাবে নিষ্পত্তির জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। আমরা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI)-এর অধীনে নিবন্ধিত একটি নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (NBFC) এবং RBI-এর একীভূত ওম্বাডসম্যান স্কিম, ২০২১ অনুসরণ করি।

### একীভূত ওম্বাডসম্যান স্কিম, ২০২১ সম্পর্কে

২০২১ সালের ১২ নভেম্বর থেকে RBI-এর একীভূত ওম্বাডসম্যান স্কিম কার্যকর হয়েছে। এই স্কিমটি 'এক জাতি, এক ওম্বাডসম্যান' নীতির ভিত্তিতে চালু হয়েছে এবং RBI-এর পূর্ববর্তী তিনটি ওম্বাডসম্যান স্কিমকে একত্র করেছে—

১. ব্যাংকিং ওম্বাডসম্যান স্কিম (২০০৬)
২. নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানির জন্য ওম্বাডসম্যান স্কিম (২০১৮)
৩. ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওম্বাডসম্যান স্কিম (২০১৯)

এই স্কিমের মাধ্যমে গ্রাহকরা RBI-র অনুমোদিত সংস্থা যেমন ব্যাঙ্ক, NBFC ও পেমেন্ট সিস্টেম অপারেটরের বিরুদ্ধে অভিযোগ জানাতে পারেন।

### অভিযোগ করার প্রক্রিয়া

প্রথম ধাপ - স্ট্রাইড ওয়ান ক্যাপিটালে অভিযোগ দায়ের

গ্রাহক প্রথমে আমাদের কাছে একটি লিখিত অভিযোগ জমা দিতে পারেন, ইমেইল বা ডাকযোগে।

অভিযোগ পাঠানোর ঠিকানা:

Stride One Capital Pvt. Ltd.

Customer Grievance Redressal Cell

Email: [grievances@strideone.in](mailto:grievances@strideone.in)

ওয়েবসাইট (Website): [www.strideone.in](http://www.strideone.in)

আমরা অভিযোগ পাওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে লিখিত বা ইমেইল মাধ্যমে জবাব প্রদান করব।

দ্বিতীয় ধাপ - RBI ওম্বাডসম্যানের কাছে অভিযোগ

যদি গ্রাহক আমাদের জবাবে সন্তুষ্ট না হন, অথবা ৩০ দিনের মধ্যে কোনো জবাব না পান, তাহলে তিনি RBI-এর ওম্বাডসম্যান স্কিমের অধীনে অভিযোগ করতে পারেন।

অভিযোগ জমা দেওয়ার মাধ্যম:

- অনলাইনে: <https://cms.rbi.org.in>

- ইমেইল: [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in)

- ডাকযোগে: Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, Sector 17, Chandigarh – 160017

- হেল্পলাইন নম্বর: 14448 (সকাল ৯:৩০ – বিকেল ৫:১৫)

## অভিযোগ গ্রহণের শর্তাবলী

ওম্বাডসম্যান কেবল সেই অভিযোগ বিবেচনা করবেন যদি—

1. গ্রাহক প্রথমে স্ট্রাইড ওয়ানের কাছে লিখিত অভিযোগ জমা দিয়েছেন;
2. অভিযোগটি ৩০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি হয়নি বা গ্রাহক উত্তর নিয়ে অসন্তুষ্ট;
3. অভিযোগটি একই বিষয়ে অন্য কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশিতে বিচারাধীন নয়;
4. অভিযোগটি ভিত্তিহীন, তুচ্ছ বা অসত্য নয়।

## নিষ্পত্তির পদ্ধতি

ওম্বাডসম্যান প্রথমে উভয় পক্ষকে আলোচনার মাধ্যমে সমাধানের সুযোগ দেন। সমাধান না হলে, তিনি একটি অভিযোগ খারিজের আদেশ জারি করতে পারেন।

গ্রাহক যদি ওম্বাডসম্যানের সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে ৩০ দিনের মধ্যে RBI-এর Consumer Education and Protection Department (CEPD)-এর কাছে আপিল করতে পারেন।

## গুরুত্বপূর্ণ তথ্য

এটি একটি বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া; গ্রাহক চাইলে আদালত বা ট্রাইব্যুনালের দ্বারস্থ হতে পারেন।

বিস্তারিত তথ্যের জন্য দেখুন:

[www.strideone.in](http://www.strideone.in)

[www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)