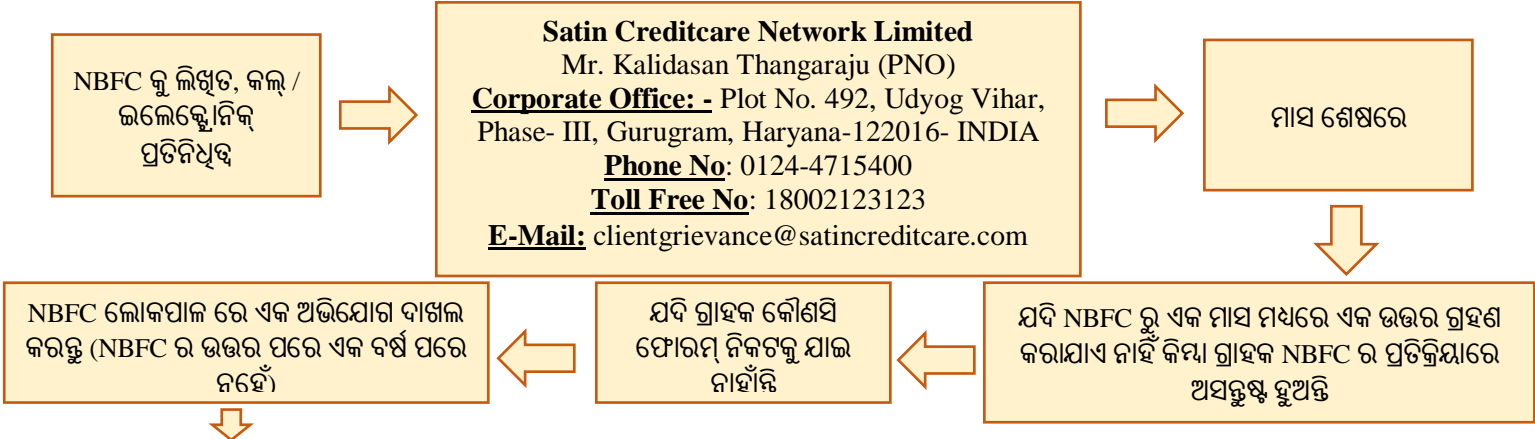


ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧

ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ

1. ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ ର ପରିମାଣ ସହିତ ସର୍ଭ ଓ ନିୟମାବଳୀ ସହ ବାର୍ଷିକ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରୟୋଗ ର ପଦ୍ଧତି ସମ୍ପର୍କରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଜଣାଇବାରେ ବିଫଳତା ହେବା.
2. ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ର / ସର୍ଭାବଳୀ ରେ ନିୟମ କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣ ଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେବା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା;
3. ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ର / ସର୍ଭାବଳୀ ରେ ପରିବର୍ତ୍ତିତ ନିୟମ କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣ ଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେବା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା.
4. ରଣ ଗ୍ରହଣାତ୍ମକ / ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପୂର୍ବ ସୂଚନା ବିନା ଚାର୍ଜ ଆଦାୟ କରିବା;
5. ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗାଇଡଲାଇନର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ପାଳନ ନକରିବା.
6. ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଆରବିଆଇ) ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପୃଷ୍ଠଭୂମି



For Physical Complaints: Please write to:
 NBFC Ombudsman Centralized Receipt and Processing Centre_C/o Reserve Bank of India, 4th Floor,
 Sector 17, Chandigarh – 160017
For Call: Toll-free number – 14448 (9:30 am to 5:15 pm) Hindi, English, and in eight regional languages
For Electronic Complaints: Lodge the complaint at <https://cms.rbi.org.in>, E-Mail – crpc@rbi.org.in,

ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ର ପଦକ୍ଷେପ

- A. ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଦସ୍ତଖତ କରାଯିବ.
- (i) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା,
 - (ii) NBFC ର ଶାଖା କିମ୍ବା ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ଯାହା ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଏ,
 - (iii) ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ତଥ୍ୟଗୁଡ଼ିକ,
 - (iv) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ହୋଇଥିବା କ୍ଷତିର ପ୍ରକୃତି ଏବଂ ପରିମାଣ, ଏବଂ ଆଶାକରୁଥିବା ଉପଶମ
- B. ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପାୟ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ଲୋକପାଳ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିବେ
- C. କେନ୍ଦ୍ର ସରକାର କିମ୍ବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ନିୟାମକ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଏହି ଯୋଜନାଦ୍ଵାରା ଲୋକପାଳ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ଏବଂ ଏହାକୁ ବିଚାର କରି ଏହାର ଶେଷ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବେ.

ଲୋକପାଳ କିପରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଏ

* ଲୋକପାଳଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନର ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ବିବରଣୀ ଆପୋଷ ବୁଝାମଣା ମାଧ୍ୟମରେ ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ସୁବିଧା କରିଥାଏ -> ଯଦି ସମାଧାନରେ ପହଞ୍ଚି ହୁଏ ନାହିଁ, ରାୟ / ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଜାରି କରିପାରେ

ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ଯଦି ଲୋକପାଳ ନିଷ୍ପତ୍ତି ସହିତ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଏ ତାହେଲେ ସେ କେଉଁଠାରେ/କିପରି ଜଣାଇବେ
 ହଁ, ଯଦି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆବେଦନଯୋଗ୍ୟ ହାଲୁଆଏ -> ଗ୍ରାହକ ଆପେଲାଇଟ ଅଥୋରିଟି ବା ଆପରି ଶୁଣାଣି ଅଥୋରିଟି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇପାରିବେ : ଡେପୁଟି ଗଭର୍ଣ୍ଣର, ସୂଚନା :-

- ଏହା ହଉଛି ବିବାଦ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଏକ ବିକଳ୍ପ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ର ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ନ୍ୟାୟାଳୟ/ଫୋରମ୍ / କଚ୍ଚପକ୍ଷଙ୍କ ର ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିବାର ସ୍ଵାଧୀନତା ରହିଛି.
- ଏହି ଯୋଜନାର ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ 12 ନଭେମ୍ବର 2021 ପରଠାରୁ ଏହି ଯୋଜନା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ. ଦୟାକରି www.rbi.org ଭିଜିଟ୍ କରନ୍ତୁ