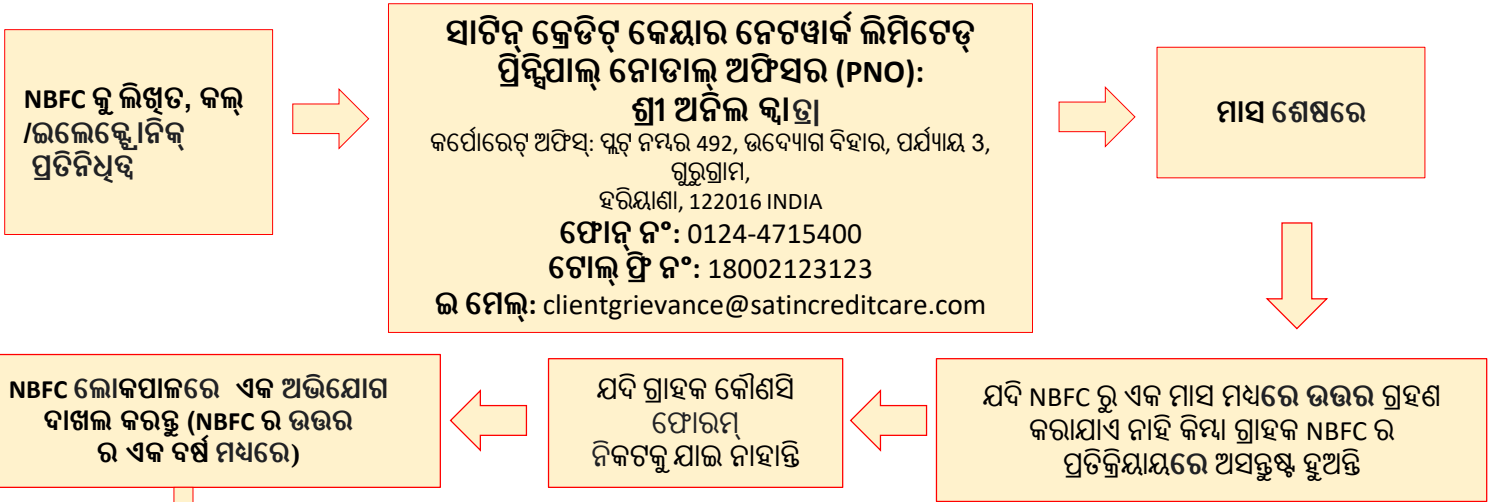


ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ ର ପ୍ରକ୍ରିୟା

1. ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ର ପରିମାଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ସହ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରୟୋଗର ପଦ୍ଧତି ସମ୍ପର୍କରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଜଣାଇବାରେ ବିଫଳ ହେବା ।
2. ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ କୁ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କଥିତ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷା ରେ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେବା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ।
3. ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ପରିବର୍ତ୍ତିତ ନିୟମାବଳୀ କୁ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କଥିତ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷା ରେ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେବା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ।
4. ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ/ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ପୂର୍ବ ସୂଚନା ବିନା ଚାର୍ଜ ଆଦାୟ କରିବା ।
5. ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ନିରାପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗାଇଡଲାଇନର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା କୁ ପାଳନ ନକରିବା ।
6. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ 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 ପ୍ରକ୍ରିୟା

- A. ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ପଷ୍ଟ ଦସ୍ତଖତ କରାଯିବ।
 - (i) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା,
 - (ii) NBFC ର ଶାଖା କିମ୍ବା ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ର ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ଯାହା ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଏ,
 - (iii) ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ତଥ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ,
 - (iv) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ କ୍ଷତି ର ପ୍ରକୃତି ଏବଂ ପରିମାଣ, ଏବଂ ଆଶାକରୁଥିବା ଉପଶମ
- B. ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପାୟ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ଲୋକପାଳ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିଥାଏ
- C. କେନ୍ଦ୍ର ସରକାର କିମ୍ବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ନିୟାମକ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଏହି ଯୋଜନା ଦ୍ୱାରା ଲୋକପାଳ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ଏବଂ ଏହାକୁ ବିଚାର କରି ଏହାର ଶେଷ ସମାଧାନ ଜଣାଇବେ ।

ଲୋକପାଳ କିପରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଏ?

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

ଯଦି ଲୋକପାଳ ଲିଖିତ ସହିତ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଏ ତାପରେ ସେ କେଉଁଠାରେ/କିପରି ଜଣାଇବେ?

ହଁ, ଯଦି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆବେଦନ ଯୋଗ୍ୟ ->ଗ୍ରାହକ ଆପଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ନିଷ୍ପତ୍ତିଜଣାଇପାରିବେ :ଡେପୁଟି ଗଭର୍ଣ୍ଣର, ସୂଚନା :-

- ଏହା ହଉଛି ବିବାଦ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଏକ ବିକଳ୍ପ ,ଗ୍ରାହକଙ୍କ ର କିଛି ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ନ୍ୟାୟାଳୟ/ଫୋରମ୍‌ଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିବାର ସ୍ୱାଧୀନତା ରହିଛି ।
- ଏହି ଯୋଜନାର ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ www.rbi.org ଭିଜିଟ କରନ୍ତୁ ।