

ଅଭିଯୋଗ ପୂର୍ତ୍ତିବିଧାନ ନୀତି

ବୈଭବ ବ୍ୟାପାର ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍
ଲୋନ୍‌ଫ୍ରଣ୍ଟ୍

ୱେବସାଇଟ୍: www.loanfront.in

ଏହି ଦସ୍ତାବିଜର କୌଣସି ଅଂଶର ବୈଭବ ବ୍ୟାପାର ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ବୋର୍ଡର ଲିଖିତ ଅନୁମତି ବିନା କୌଣସି ବି ମତେ କିମ୍ବା କୌଣସି ବି ରୂପରେ ଫଟୋକପି ଏବଂ ରେକର୍ଡିଂ ସମେତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଯାନ୍ତ୍ରିକ ଭାବରେ ପୁନଃପ୍ରକାଶ କିମ୍ବା ପ୍ରସାରଣ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ।

ଦସ୍ତାବିଜର ସାରାଂଶ

ଡକ୍ସୁମେଣ୍ଟ ରେଫରେନ୍ସ ଆଇଡି	ଜିଆଆର୍ପି_ଭିପିଏଲ୍ ୧.୩
ସଂସ୍କରଣ ନମ୍ବର	୧.୩
ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାର	କମ୍ପାନୀ ନୀତି
ଲେଖକ	ଶ୍ରୀ ଗଣେଶପ୍ରସାଦ ରବିନ୍ଦ୍ର ପାଠାସ୍କର
ସମୀକ୍ଷା କରିଛନ୍ତି	ଶ୍ରୀ ନୀତେଶ କେନ୍ଦ୍ରିଠାଲ
ଅନୁମୋଦନ କରିଛନ୍ତି	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର
ଲୋକାର୍ପଣ ତାରିଖ	୨୦/୦୩/୨୦୨୪

ସଂଶୋଧନ ଇତିହାସ

ସଂସ୍କରଣ	ତାରିଖ	ଲେଖକ	ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିବର୍ତ୍ତନ	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ
V ୧.୦	୩୦/୧୦/୨୦୧୯	ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ	ଜିଆଆର୍ପିର ସମୀକ୍ଷା	ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା
V ୧.୧	୦୨/୦୪/୨୦୨୦	ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ	ଜିଆଆର୍ପିର ସମୀକ୍ଷା	ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା
V ୧.୨	୦୧/୦୪/୨୦୨୩	ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ	ଜିଆଆର୍ପିର ସମୀକ୍ଷା	ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା
V ୧.୩	୨୦/୦୩/୨୦୨୪	ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ	ଜିଆଆର୍ପିର ସଂଶୋଧନ	ଆରବିଆଇର ସାମ୍ପ୍ରତିକ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା

ମୁଖବନ୍ଧ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏକ ଜମା ନେତା ନଥିବା ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ (ଏନ୍ ବି ଏଫ୍ ସି) ବୈଭବ ବ୍ୟାପାର ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ('କମ୍ପାନୀ ନାମ') ଅନୁସନ୍ଧ୍ୟା ସେବା ସହିତ ସ୍ୱାକ୍ଷରକାଳୀନ ଅପୁରକ୍ଷିତ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଶେଷତା ହାସଲ କରିଛି। ବ୍ୟବସାୟ ନିମନ୍ତେ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଅଛି ଯାହାର ନାମ ହେଉଛି "ଲୋନଫ୍ରେଣ୍ଡ" । ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ")ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ସମାଧାନ ନିମନ୍ତେ ଏକ ଦୃଢ଼ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ଏନବିଏଫ୍ ସି ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଟେ, ଯେଉଁଥିରେ ଏହାର ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯାଏ । ଏହା ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଉପାଦାନ ଏବଂ ସେବା ("ଅଭିଯୋଗ") ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କ ଆପତ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ, ପଞ୍ଜୀକରଣ ଏବଂ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଏକ ରୂପରେଖ ଦେବା ପାଇଁ ଏହି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ("ନୀତି") ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଛି । ଏଥିରେ କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ, ଏଜେଣ୍ଟ, କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଅନୁରୋଧ । ଏହି ନୀତିର ମୂଳ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଗଠନମୂଳକ ଢାଞ୍ଚା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଆର.ବି.ଆଇ. ରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଶିକ୍ଷିତ କରିବା ।

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଆମର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହୁଏ:

୧. ନିରପେକ୍ଷ ଚିକିତ୍ସା: ପକ୍ଷପାତ କିମ୍ବା ଭେଦଭାବ ନକରି ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନିରପେକ୍ଷତା ଏବଂ ସମାନତାର ନୀତିକୁ ବଜାୟ ରଖିବା ।
୨. ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ: ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକର ତୁରନ୍ତ ସମ୍ବୋଧନ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଟର୍ମ୍ ଆରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ (ଟିଏଟି) ବା ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
୩. ସକ୍ରିୟ ହସ୍ତକ୍ଷେପ: ଆମର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଦଳ ଦ୍ୱାରା ସକ୍ରିୟ ହସ୍ତକ୍ଷେପ ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ତ୍ୱଚ୍ଚାନ୍ୱିତ କରିବା, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁଭୂତ ହେଉଥିବା ଅସୁବିଧା ଗୁଡ଼ିକୁ ହ୍ରାସ କରିବା ।
୪. ପାରଦୃଶ୍ୟତା: ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ପାରଦୃଶ୍ୟତା ବଜାୟ ରଖିବା, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
୫. ଉପଲବ୍ଧତା: ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଅନଲାଇନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ, ଫୋନ୍ ହେଲ୍ପଲାଇନ ଏବଂ ଭୌତିକ ଶାଖା ସମେତ ଏକାଧିକ ବ୍ୟାନ୍ଧେଲ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା, ସମସ୍ତଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।

ଅଭିଯୋଗର ଆକଳନ

ଏହି ନୀତି ଆମ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ନିୟମିତ ସମୀକ୍ଷା, ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ, ବୃଦ୍ଧି ଏବଂ ସମାଧାନର ପ୍ରଣାଳୀ ଆଦିର ନିୟମାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରୁଛି । ଗ୍ରାହକ/ ରଣ ଗ୍ରହଣୀତା ମାନଙ୍କୁ କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ, ସମସ୍ୟା କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମର ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଦଳ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରାଯାଉଛି । ସେମାନଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟ ମାନ ରହିଛି:

- କମ୍ପାନୀ ପକ୍ଷରୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାନ୍ଧେଲ୍ ଡରିଆରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଉଛି ।
- ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସ୍ୱୀକାର ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ତାହାର ସମାଧାନ ଆଣା କରାଯାଉଛି ।
- ଅସନ୍ତୋଷ ଜନକ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏସ୍କେଲେସନ ବ୍ୟାନ୍ଧେଲ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ।

ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ତଦାରଖ

ନିମ୍ନଲିଖିତ ପଦକ୍ଷେପ ଗୁଡ଼ିକ ମାଧ୍ୟମରେ ଆମେ ସମସ୍ତ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରତ୍ୟେକ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ତଦାରଖ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରୁଛୁ:

- ଦୈନିକ ତଦାରଖ: ଆମ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଦୈନିକ ଭିତ୍ତିରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ସ୍ଥିତି ଉପରେ ତୀକ୍ଷ୍ଣ ନଜର ରଖନ୍ତି ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ପରବର୍ତ୍ତୀ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଇନଚାର୍ଜକୁ ଅପଡେଟ୍ ରିପୋର୍ଟ କରନ୍ତି ।
- ମାସିକ ସମୀକ୍ଷା: ନିରପେକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ବୋର୍ଡ ମାସିକ ସମୀକ୍ଷା କରିଥାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ଏବଂ ଟିପ୍ପଣୀ ଅନୁପାଳନ ଅନୁରୂପ କରାଯାଏ ।
- ତୃତୀୟମାସିକ ବୋର୍ଡ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ: ତୃତୀୟମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ, ବୋର୍ଡ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ କୋଡ୍ ଏକ ବ୍ୟାପକ ସମୀକ୍ଷା କରିଥାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ଆମ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସାମଗ୍ରିକ ଫଳପ୍ରସାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରେ ଏବଂ ଉନ୍ନତ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା କ୍ଷେତ୍ର ଗୁଡ଼ିକ ଚିହ୍ନଟ କରେ ।
- ମତାମତ ପ୍ରଣାଳୀ: ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ସେମାନଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନିୟମିତ ଭାବରେ ମତାମତ ନେଇ, ଉନ୍ନତ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା କ୍ଷେତ୍ର ଗୁଡ଼ିକ ଚିହ୍ନଟ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ।

ଏହି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତିକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରି, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ ସେବାର ସର୍ବୋତ୍ତମ ମାନଦଣ୍ଡ ବଜାୟ ରଖିବା ଏବଂ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗକୁ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ପୁନଃସ୍ଥାପନ କରୁଛି, ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଆମ ମୂଲ୍ୟବାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଭରସା ଏବଂ ବିଶ୍ଵାସ ବୃଦ୍ଧି ପାଇବ ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉପଯୋଗ ଏବଂ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ, ଆପତ୍ତି କିମ୍ବା ମତାମତ ଥିବା ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଯୋଗାଯୋଗ ଉତ୍ସାହିତ କରାଯାଏ ।

କ. ପ୍ରଥମ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା:

ରଣଧାରୀମାନଙ୍କୁ ଦୟାକରି ଅନୁରୋଧ କରାଯାଉଛି ଯେ ସେମାନେ ପ୍ରଥମେ ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଦଳକୁ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଜଣାନ୍ତୁ ।

ଉପସ୍ଥାପନା – ୦୮୦-୪୮୧୨୭୨୩୫୧

ଗ୍ରାହକମାନେ ସୋମବାର ଠାରୁ ଶନିବାର ପରୁଷ୍ଟନ୍ତ ସକାଳ ୯ଟା ୩୦ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬ଟା ୩୦ ମଧ୍ୟରେ ଆମ କଷ୍ଟମର କେନ୍ଦ୍ରରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ। ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ଉପଭୋକ୍ତା ଆଇ.ଡି. କିମ୍ବା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।

ଇମେଲ୍ ସହାୟତା – support@loanfront.in

ଦୟାକରି ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କ ପଞ୍ଜିକୃତ ଇମେଲ୍ IDରୁ ଲେଖନ୍ତୁ। ଦୟାକରି ଇମେଲରେ ଆପଣଙ୍କ ଉପଭୋକ୍ତା ଆଇ.ଡି. ଏବଂ/କିମ୍ବା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର ଏବଂ ଫୋନ୍ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ। ଗ୍ରାହକ ଜଣଙ୍କୁ ମାତ୍ର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରିୟ ମଧ୍ୟରେ ଦଳ ଠାରୁ ଏକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପାଇବେ, କିନ୍ତୁ ଏପରି ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ମଧ୍ୟ ଅଛି ଯେଉଁଠାରେ ଦଳକୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା / ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ଲାଗିପାରେ ।

ଖ. ପ୍ରଥମ ସ୍ତରର ଏସ୍କେଲେସନ ବ୍ୟବସ୍ଥା:

ଯଦି ଗ୍ରାହକ/ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତି କମ୍ପାନୀଠାରୁ ପାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, କିମ୍ବା ଯଦି ଯଦି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରିୟ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦୟାକରି ଅନୁରୋଧ କରାଯାଉଛି ଯେ ସେମାନେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟକ୍ତ କରନ୍ତୁ ।

ନାମ: ଶ୍ରୀ ସତ୍ୟ ମଲ୍ଲିକ,

ପଦବୀ: ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ,

ଠିକଣା: ଦ୍ଵିତୀୟ ମହଲା, ଏନ୍‌ଭିଜିଏନ୍ ଟେକ୍‌ନୋଲୋଜି ସେଣ୍ଟର, 119, ରୋଡ୍ ନଂ. 3, ଫେଜ୍-1, ବିଜୟନଗର, ଇ. ପି. ଆଇ. ପି. ନୋନ୍, ହିଂସାଳକାଟା, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ 560066 ।

ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି: grievance@loanfront.in

ଫୋନ୍ ନଂ. ୨୩୬୬୮୨୮୫୯୮

ଗ. ଦ୍ଵିତୀୟ ସ୍ତରର ଏସକେଲେସନ ରିସ୍ପୋନ୍ସ

ଯଦି ଗ୍ରାହକ/ରଣନେତାଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତି କମ୍ପାନୀଠାରୁ ପାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, କିମ୍ବା ଯଦି 7 କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦୟାକରି ଅନୁରୋଧ କରାଯାଉଛି ଯେମାନେ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟରେ ନିଜ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟକ୍ତ କରନ୍ତୁ ।

ନାମ: ଶ୍ରୀ ଗଣେଶପ୍ରସାଦ ରବୀନ୍ଦ୍ର ପାଠାୟକ,

ପଦବୀ: ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସର,

ଠିକଣା: ଦ୍ଵିତୀୟ ମହଲା, ଏନ୍‌ଭିଜିଏନ୍ ଟେକ୍‌ନୋଲୋଜି ସେଣ୍ଟର, 119, ରୋଡ୍ ନଂ. 3, ଫେଜ୍-1, ବିଜୟନଗର, ଇ. ପି. ଆଇ. ପି. ନୋନ୍, ହିଂସାଳକାଟା, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ 560066 ।

ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି: nodalofficer@loanfront.in

ଫୋନ୍ ନଂ - ୯୫୧୩୪୯୩୯୨୭

ଘ. ତୃତୀୟ ସ୍ତରର ଏସକେଲେସନ ରିସ୍ପୋନ୍ସ

ଯଦି ଗ୍ରାହକ/ରଣନେତାଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତି କମ୍ପାନୀଠାରୁ ମିଳିଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସିଏମଏସ୍ ଆରବିଆଇ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ।

ତେପୁଟି ଦେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର,

ଠିକଣା: ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ତଦାରଖ ବିଭାଗ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 15, ନେଟାଜି ସୁଭାସ୍ ରୋଡ୍, କୋଲକାତା- 700001 cms.odtkolkata@rbi.org.in କୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ ।

ତେପୁଟି ଦେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର,

ଠିକଣା: ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ତଦାରଖ ବିଭାଗ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ୧୫, ନେଟାଜି ସୁଭାଷ ରୋଡ୍, କୋଲକାତା- ୭୦୦୦୦୧।

ଇମେଲ୍: cms.odtkolkata@rbi.org.in

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଏବଂ ବୁଦ୍ଧି ସୂଚନା ସାରଣୀ:

ବୁଦ୍ଧି	ରିସ୍ପୋନ୍ସ	ସ୍ଵର	ଇମେଲ୍ ଆଇଡି	ଟିଏଟି
-	ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା	୦୮୦-୪୮୧୨୨୩୫୧	support@loanfront.in	୭ ଦିନ
ପ୍ରଥମ ସ୍ତର	ନୋଡାଲ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ	୨୩୬୬୮୨୮୫୯୮	grievance@loanfront.in	୭ ଦିନ
ଦ୍ଵିତୀୟ ସ୍ତର	ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ	୯୫୧୩୪୯୩୯୨୭	nodalofficer@loanfront.in	୧୫ ଦିନ
ତୃତୀୟ ସ୍ତର	ସିଏମଏସ୍ ଆରବିଆଇ		cms.odtkolkata@rbi.org.in	-

ଆରବିଆଇ ଅମରଦ୍ଵୟମ୍ପାନ/ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା:

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ନିମନ୍ତେ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଚିହ୍ନଟିଏ ଏବଂ ଶସ୍ତା ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଆରବିଆଇ "ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧"ର (ଏହା ପରେ "ସମନ୍ୱିତ ଯୋଜନା" ଭାବରେ ପରିଚିତ) ଶୁଭାରମ୍ଭ କରିଛି । ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଲୋକପାଳ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ନିରାପେକ୍ଷ କରି ଏହି ଯୋଜନାରେ 'ଅନ୍ ନେସନ୍ ଅମରଦ୍ଵୟମ୍ପାନ' ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି । "ବୈଭବ ବ୍ୟାପାର ପ୍ରାକ୍ତନ ଲିମିଟେଡ" ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆରଥିକ କମ୍ପାନୀ ହୋଇଥିବାରୁ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇଥିବା ସମନ୍ୱିତ ଯୋଜନାକୁ ଗ୍ରହଣ କରିଛି । ସମନ୍ୱିତ ଯୋଜନାଟି କ୍ଷମତା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା, ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ

ଲୋକପାଳର ଅଧିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଯୋଗାଇ ଦିଏ । ଯୋଜନାର ଅନୁଚ୍ଛେଦ ୧୮ ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନୀ ପୁନିର୍ଗଠିତ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛି ଯେ ଆମ ଗ୍ରାହକମାନେ ଏହି ଯୋଜନାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ଏହା ଅଧୀନରେ ଉପଲବ୍ଧ ପ୍ରତିକାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ଅଛନ୍ତି । ସମନାମିତ ଯୋଜନାକୁ ଏଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇପାରିବ । ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀର ମନୋନୀତ ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ପାଖରେ ଏହି ଯୋଜନାର ନିକଲ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ । କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତଙ୍କୁ ଅତ୍ୟଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେଉଛି ଏବଂ ଆମ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆପତ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କମିଟି ଗଠନ କରିଛି, ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଆମର ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସମସ୍ତଙ୍କ ନୁହେଁନ୍ତି ତେବେ ଅନୁସନ୍ଧାନ ସହ ଅନୁଲୋଚନା ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ -

୧. ପୋର୍ଟାଲ (<https://cms.rbi.org.in>) କିମ୍ବା

୨. ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରେସେସିଂ ସେଣ୍ଟର ଧରଣ ମହଲା, ସେକ୍ଟର ୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - ୧୬୦୦୧୭ କିମ୍ବା

୩. କେନ୍ଦ୍ର ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ଏକ ଟୋଲ ଫ୍ରି ନମ୍ବର - ୧୪୪୪୮ (ସକାଳ ୯:୩୦ ରୁ ଅପରାହ୍ନ ୫:୦୦) ଦ୍ୱାରା ।

ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ

ମନୋନୀତ ଅଧିକାରୀ ଯୋଗାଯୋଗ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଯାହାକି ଉପରେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି, ଆପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତି ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧେ ମୁତାବକ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଦାୟିତ୍ୱ ଦିଆଯାଇଛି । ଯଥା ସମ୍ଭବ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉଚିତ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ବିକଳ୍ପ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ । ତାହା ସତ୍ତ୍ୱେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସମାଧାନରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ରୁହନ୍ତି, ତେବେ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ସମସ୍ତଙ୍କୁ ଆଗକୁ ବଢ଼ାଇବାର ବିକଳ୍ପ ରହିଛି ।

ପ୍ରଶଂସାକୁ ସଂକୀର୍ତ୍ତ କରିବା:

କମ୍ପାନୀ ଆମର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ଅଧ୍ୟାୟାଗଣ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ନିରନ୍ତର ଚେଷ୍ଟା କରିଆସୁଛି । ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ଏକ ସକାରାତ୍ମକ ଅଭିଜ୍ଞତା ଅଛି କିମ୍ବା ଯଦି ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିଛୁ, ତେବେ ଆମେ ଏହା ବିଷୟରେ ଶୁଣି ବହୁତ ଖୁସି ହେବୁ । ଆପଣଙ୍କ ମତାମତ କେବଳ ଆମର ପ୍ରୟାସକୁ ସଂକୀର୍ତ୍ତ ଦିଏ ନାହିଁ, ତା ସହିତ ଆମ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ସେବା ପ୍ରଦାନକୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ଉନ୍ନତ କରିବାକୁ ପ୍ରେରଣା ଦିଏ । ଆପଣଙ୍କୁ ଉନ୍ନତମାନର ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଆମକୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିଥିବାରୁ ଆପଣଙ୍କୁ ଧନ୍ୟବାଦ ।