



ବୈଭବ ବ୍ୟାପାର ଲିମିଟେଡ୍

ଲୋନ୍‌ଫ୍ରଣ୍ଟ୍

[www.loanfront.in](http://www.loanfront.in)  
[www.vaibhav-vyapaar.com](http://www.vaibhav-vyapaar.com)

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ ନୀତି

## ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ସାରାଂଶ

ସଂସ୍କରଣ ସଂଖ୍ୟା	ସଂସ୍କରଣ 1.0
ଅନୁମୋଦିତ	ପରିଚାଳକ ମଣ୍ଡଳୀ
ନବୀକରଣ ଶେଷ ତାରିଖ / ସଂସ୍କରଣ ସଂଖ୍ୟା	NA
ବର୍ତ୍ତମାନ ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ / ସଂସ୍କରଣ ସଂଖ୍ୟା	12.06.2026/V1.0
ସଂଶୋଧନ	ଏହି ଚାର୍ଟରରେ ଯେକୌଣସି ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ ମୁଖ୍ୟ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀ/କର୍ମୀଙ୍କ ସଚିବଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହେବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପାଇଁ ବୋର୍ଡକୁ ପଠାଯିବ।

### **ମୁଖ୍ୟବନ୍ଧ**

ବୈଭବ ବ୍ୟବସାୟ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ") ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଏକ ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (NBFC), ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା ସହିତ ସ୍ୱଳ୍ପକାଳୀନ ଅସୁରକ୍ଷିତ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଶେଷଜ୍ଞ । ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ")ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ସମାଧାନ ନିମନ୍ତେ ଏକ ଦୃଢ଼ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ଏନବିଏଫସି ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଟେ, ଯେଉଁଥିରେ ଏହାର ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯାଏ । ଏହା ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ("ଅଭିଯୋଗ") ସମ୍ବନ୍ଧିତ 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 ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । 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 ସମ୍ବେଧନ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଚର୍ଚ୍ଚା ଆରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ (ଟିଏଟି) ବା ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ୩. **ସକ୍ରିୟ ହସ୍ତକ୍ଷେପ:** ଆମର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଦଳ ଦ୍ୱାରା ସକ୍ରିୟ ହସ୍ତକ୍ଷେପ ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ 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 ଚ୍ୟାନେଲ 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 ଉତ୍ତରାକୃତ ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଦଳ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରାଯାଉଛି । ସେମାନଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟ ମାନ ରହିଛି:

- କଂପାନି ପକ୍ଷରୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ଜରିଆରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଉଛି ।
- ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସ୍ୱୀକାର ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ତାହାର ସମାଧାନ ଆଶା କରାଯାଉଛି ।

- ଅସନ୍ତୋଷ ଜନକ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ୍ସଲେସନ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ।

### **ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ତଦାରଖ**

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

- **ବୈନିକ ତଦାରଖ:** ଆମ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ କର୍ମଚାରୀମାନେ ବୈନିକ ଭିତ୍ତିରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ସ୍ଥିତି ଉପରେ ତୀକ୍ଷ୍ଣ ନଜର ରଖନ୍ତି ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ପରବର୍ତ୍ତୀ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଇନ୍ସ୍ଟ୍ରକ୍ସନ୍ସ ଅପଡେଟ୍ ରିପୋର୍ଟ କରନ୍ତି ।
- **ମାସିକ ସମୀକ୍ଷା:** ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ବୋର୍ଡ୍ ମାସିକ ସମୀକ୍ଷା କରିଥାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ଏବଂ ଟିଏଟିର ଅନୁପାଳନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- **ତ୍ରେମାସିକ ବୋର୍ଡ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ:** ତ୍ରେମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ, ବୋର୍ଡ୍ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଏକ ବ୍ୟାପକ ସମୀକ୍ଷା କରିଥାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ଆମ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସାମଗ୍ରିକ ଫଳପ୍ରସାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରେ ଏବଂ ଉନ୍ନତ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା କ୍ଷେତ୍ର ଗୁଡ଼ିକ ଚିହ୍ନଟ କରେ ।
- **ମତାମତ ପ୍ରଶାଳୀ:** ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ସେମାନଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟିର ନିୟମିତ ଭାବରେ ମତାମତ ନେଇ, ଉନ୍ନତ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା କ୍ଷେତ୍ର ଗୁଡ଼ିକ ଚିହ୍ନଟ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ।

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

### **ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା**

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ, ଆପଣ କିମ୍ବା ମତାମତ ଥିବା ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ ଉତ୍ସାହିତ କରାଯାଏ ।

### **କ. ପ୍ରଥମ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ପାଇଁ ଚ୍ୟାନେଲ୍:**

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

### **ଭଏସ୍ ସପୋର୍ଟ - ୦୮୦-୪୮୧୨୭୩୫୧**

ଗ୍ରାହକମାନେ ସୋମବାର ଠାରୁ ଶନିବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସକାଳ ୯ଟା ୩୦ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୭ଟା 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](mailto: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 ଜଣଙ୍କ ଗାଠି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଦଳ ଠାରୁ ଏକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପାଇବେ, କିନ୍ତୁ ଏପରି ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ମଧ୍ୟ ଅଛି ଯେଉଁଠାରେ ଦଳକୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା / ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ଲାଗିପାରେ ।

### **ଖ. ପ୍ରଥମ ସ୍ତରର ଏକ୍ସଲେସନ ଚ୍ୟାନେଲ୍**

ଯଦି ଗ୍ରାହକ/ରଣନେତୃତ୍ଵ ବ୍ୟକ୍ତି କମ୍ପାନୀଠାରୁ ପାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, କିମ୍ବା ଯଦି ୭ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାନଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦୟାକରି ଅନୁରୋଧ କରାଯାଉଛି ଯେ ସେମାନେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟକ୍ତ କରନ୍ତୁ ।

ନାମ: ଶ୍ରୀ ସତ୍ୟ ମଲ୍ଲିକ୍,

ପଦବୀ: ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ,

ଠିକଣା: ଦ୍ୱିତୀୟ ମହଲା, ଏନଭିଜିନ୍ ଟେକ୍ନୋଲୋଜି ସେଣ୍ଟର, ୧୧୯, ରୋଡ୍ ନମ୍ବର ୩, ଫେଜ୍ -୧, ବିଜୟନଗର, ଇପିଆଇପି ଜୋନ୍, ହାଇସ୍କିଲ୍ସ ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ ୫୬୦୦୭୭।

ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି: [grievance@loanfront.in](mailto:grievance@loanfront.in)

ଫୋନ୍ ନଂ. ୭୩୭୭୮୭୮୫୯୮

### ଗ. ଦ୍ୱିତୀୟ ସ୍ତରର ଏସ୍‌କେଲେସନ ଚ୍ୟାନେଲ୍

ଯଦି ଗ୍ରାହକ/ରଣନେତୃତ୍ୱ ବ୍ୟକ୍ତି କମ୍ପାନୀରୁ ପାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, କିମ୍ବା ଯଦି 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାନଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦୟାକରି ଅନୁରୋଧ କରାଯାଉଛି ସେମାନେ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟରେ ନିଜ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟକ୍ତ କରନ୍ତୁ ।

ନାମ: ଶ୍ରୀ ଗଣେଶପ୍ରସାଦ ରବୀନ୍ଦ୍ର ପାଠାକର,

ପଦବୀ: ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସର,

ଠିକଣା: ଦ୍ୱିତୀୟ ମହଲା, ଏନଭିଜିନ୍ ଟେକ୍ନୋଲୋଜି ସେଣ୍ଟର, ୧୧୯, ରୋଡ୍ ନମ୍ବର ୩, ଫେଜ୍ -୧, ବିଜୟନଗର, ଇପିଆଇପି ଜୋନ୍, ହାଇସ୍କିଲ୍ସ ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ ୫୬୦୦୭୭ ।

ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି: [nodalofficer@loanfront.in](mailto:nodalofficer@loanfront.in)

ଫୋନ୍ ନଂ - ୯୫୧୩୪୯୩୯୨୭

### ଘ. ତୃତୀୟ ସ୍ତରର ଏସ୍‌କେଲେସନ ଚ୍ୟାନେଲ୍

ଯଦି ଗ୍ରାହକ/ରଣନେତୃତ୍ୱ ବ୍ୟକ୍ତି କମ୍ପାନୀରୁ ମିଳିଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାନଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସିଏମ୍‌ଏସ୍ ଆରବିଆଇ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ।

ଡେପ୍ୟୁଟି ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର,

ଠିକଣା: ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଡିଭିଜନ୍ ବିଭାଗ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 15, ନେଟାଜି ସୁଭାଷ୍ ରୋଡ୍, କୋଲକାତା- 700001  
[cms.odtkolkata@rbi.org.in](mailto:cms.odtkolkata@rbi.org.in) କୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ ।

ଡେପ୍ୟୁଟି ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର,

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

ଇମେଲ୍: [cms.odtkolkata@rbi.org.in](mailto:cms.odtkolkata@rbi.org.in)

### ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଏବଂ ବୁଦ୍ଧି ସୂଚନା ସାରଣୀ:

ବୁଦ୍ଧି	ଚ୍ୟାନେଲ୍	ସ୍ୱର	ଇମେଲ୍ ଆଇଡି	ଟିଏଟି
-	ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା	080-48126351	support@loanfront.in	7 ଦିନ
ପ୍ରଥମ ସ୍ତର	ନୋଡାଲ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ	6366828598	grievance@loanfront.in	7 ଦିନ
ଦ୍ୱିତୀୟ ସ୍ତର	ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ	9513493927	nodalofficer@loanfront.in	15 ଦିନ
ତୃତୀୟ ସ୍ତର	ସିଏମ୍‌ଏସ୍ ଆରବିଆଇ		cms.odtkolkata@rbi.org.in	-

### ଆରବିଆଇ ଅମ୍ବୁସ୍‌ସମ୍ପାନ୍/ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା:

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ନିମନ୍ତେ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ସମ୍ପର୍କୀୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦ୍ୱିରାନ୍ୱିତ ଏବଂ ଶସ୍ତା ଉପାୟରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଆରବିଆଇ "ସମ୍ବିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧"ର (ଏହା ପରେ "ସମ୍ବିତ ଯୋଜନା" ଭାବରେ ପରିଚିତ) ଶୁଭାରମ୍ଭ କରିଛି । ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଲୋକପାଳ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ନିରାପେକ୍ଷ କରି ଏହି ଯୋଜନାରେ 'ୱାନ୍ ନେସନ୍ ୱାନ୍ ଅମ୍ବୁସ୍‌ସମ୍ପାନ୍' ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି । "ବୈଭବ ବ୍ୟାପାର ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ" ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ

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 ଅନୁକ୍ରେମ ୧୮ ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛି ଯେ ଆମ ଗ୍ରାହକମାନେ ଏହି ଯୋଜନାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ଏହା ଅଧୀନରେ ଉପଲବ୍ଧ ପ୍ରତିକାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ଅଛନ୍ତି । ସମନ୍ୱିତ ଯୋଜନାକୁ ଏଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇପାରିବ । ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀର ମନୋନୀତ ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ପାଖରେ ଏହି ଯୋଜନାର ନକଲ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ । କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟିକୁ ଅତ୍ୟଧିକ ଗୁରୁତ୍ଵ ଦେଉଛି ଏବଂ ଆମ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆପତ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କମିଟି ଗଠନ କରିଛି, ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଆମର ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ ତେବେ ଅମ୍ଭକୁ ସମାଧାନ ସହ ଅନୁରୋଧ ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ -

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

୨. ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସେଣ୍ଟାଲାଇଫ୍ ରିସିପ୍ଟ୍ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର ୪ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର ୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - ୧୬୦୦୧୭ କିମ୍ବା

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

### **ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ**

ମନୋନୀତ ଅଧିକାରୀ ଯୋଗାଯୋଗ ଚ୍ୟାନେଲକୁ, ଯାହାକି ଉପରେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି, ଆପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରାପ୍ତି ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ ପୂର୍ତ୍ତାବକ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଦାୟିତ୍ଵ ଦିଆଯାଇଛି । ଯଥା ସମ୍ଭବ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉଚିତ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ବିକଳ୍ପ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ । ତାହା ସତ୍ତ୍ଵେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସମାଧାନରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ରୁହନ୍ତି, ତେବେ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ସମସ୍ୟାକୁ ଆଗକୁ ବଢ଼ାଇବାର ବିକଳ୍ପ ରହିଛି ।

### **ପ୍ରଶଂସାକୁ ସ୍ଵୀକାର କରିବା:**

କମ୍ପାନୀ ଆମର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ଅସାଧାରଣ 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 ସ୍ଵୀକୃତି 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 ।