

ପରିଚୟ :

ନୂଆ ଟଙ୍କା ରେ , ଆମର ନିରନ୍ତର । ଟେଷ୍ଟ ଆମର ଗ୍ରାହକ କୁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ସମ୍ଭବ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ । କରିବାକୁ ହେଉଛି ଆମେ ସର୍ବଦା । ଆମର ଗ୍ରାହକ ର ଆଶା କୁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବାକୁ ର ପାଇଁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ଅଛି ଗୋଟିଏ । ସବୁଷ୍ଟ ଏବଂ ଖୁସି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀ ର ସୁଖ ଅତ୍ୟଧିକ ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ । କରିବେ । ଯେଉଁଠାରେ ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକ କୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପଦାଙ୍କ କିନ୍ତୁ ସରଳ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ । କରିବାକୁ ର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରୟାସ କର । ଆମେ , ଆମେ ଏହା ଅତ୍ୟଧିକ କୁ understand ଅଛି ତାହା ବେଳେବେଳେ । ଗ୍ରାହକ ର ଉପାୟ ଠାରୁ ଜିନିଷ ସଠିକ୍ । ନା ହୁଁ କରିପାରିବେ । ଅଛି ଭଲ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ । କରିବାକୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ତୃପ୍ତି ର ସ୍ତର କୁ ବୃଦ୍ଧି କରନ୍ତୁ । ଆମର ମୁଖ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏହା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ର ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ର ଶୀଘ୍ର ପ୍ରତିକାର କିନ୍ତୁ ଧ୍ୟାନ । ଏକାଗ୍ର କରିବାକୁ ର ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଉପଯୁକ୍ତ ସେବା ବଣ୍ଟନ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା କରନ୍ତୁ । ଯାନ୍ତ୍ରିକତା ର ଚ୍ୟାନେଲ୍ । ଠାରୁ ଗ୍ରାହକ ର ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ କୁ ଦୂରରେ କରିବାକୁ ହେଉଛି ସମୀକ୍ଷା କରନ୍ତୁ । ଯାନ୍ତ୍ରିକତା କୁ ସେବା ବଣ୍ଟନ ଇନ୍ ଟୁଟି ର ପରିଚୟ କରିବାକୁ ଇନ୍ ସାହାଯ୍ୟ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଏହା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ **rbi** ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ର ଅନୁଯାୟୀ । କମ୍ପାନୀ ର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଯାନ୍ତ୍ରିକତା କୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି କରିବାକୁ ହେଉଛି

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ :

- ଗ୍ରାହକ ର ସହିତ ଆଚରଣ ଇନ୍ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ସ୍ଥିର ହୋଇଛି କରି ଭଲ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ । ଆଚରଣ କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କର । ଦିଅ ।
- ଗ୍ରାହକ ବ୍ By ାରା ର ଚାଲିଗଲା । ଅଭିଯୋଗ ର ସମାଧାନ ଭଦ୍ର ଭାବରେ ଏବଂ ବିନା ଯେକ । ଶସି ଅନାବଶ୍ୟକ । ବିଳମ୍ବ ର କରିଛନ୍ତି ଯାଅ ହେଉଛି
- ଗ୍ରାହକ କୁ ସଂଗଠନ ର ଭିତରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ କୁ ଆଗରେ । ବୃଦ୍ଧି ର ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ମତାମତ ଠାରୁ ସବୁଷ୍ଟ ନା ହେବା କିନ୍ତୁ ବ୍ al କଳ୍ପିତ ପ୍ରତିକାର ର ଆମର ଅଧିକାର ର ବିଷୟରେ ଇନ୍ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଦେଇଛନ୍ତି ଜାତି ହେଉଛି
- ଆରବିଆଇ । ବ୍ By ାରା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଆଦର୍ଶ ଇନ୍ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି । ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ନିୟାମକ ଏବଂ ନିୟମ ଆବଶ୍ୟକତା ର ଅନୁକରଣ ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ । କରିବାକୁ
- ଏହା ଯାନ୍ତ୍ରିକତା ର ଆଇଡିଆ ଗ୍ରାହକ ର ସମସ୍ତ ଟାଇପ୍ କରନ୍ତୁ । ର ଅନୁରୋଧ , ଅଭିଯୋଗ , ସମସ୍ୟା । Etcetera କୁ ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତ କରିବାକୁ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ । ଏବଂ ସମୟ ବନ୍ଧା । ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଠାରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ । କରିବାକୁ ହେଉଛି କିଏ ସେମାନଙ୍କର ଚିନ୍ତା କର । କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ । କରେ ହେଉଛି ଏବଂ ସମସ୍ତଙ୍କୁ ଗୁରୁତ୍ବପୂର୍ଣ୍ଣ । କଥାବାଚା । ଏହା ହେଉଛି ତାହା ସେଗୁଡ଼ିକ । ଦିଆଗଲା । ଚାଲିଗଲା । ସମାଧାନ ଠାରୁ ସେମାନେ ସବୁଷ୍ଟ ଅଛି

ଅଭିଯୋଗ ସଂଜ୍ଞା :

ଯେକ . ଶସି ଉପାଦ କିମ୍ବ ସେବା ର ବିଷୟରେ ଇନ୍ ଅସନ୍ତୋଷ ର ଯେକ . ଶସି ଅତ୍ୟଧିକ ଅଭିବ୍ୟକ୍ତି ଯାହାର ସମାଧାନ ପ୍ରଥମେ । ଟାଇପ୍ । ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ । କରିବାକୁ କିନ୍ତୁ ନା କରିଛନ୍ତି ଯାଅ ହୁଁ , ଅଭିଯୋଗ ଡାକିଲେ । ହେଉଛି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ର କାରଣ କୁ ଏହା ଟାଇପ୍ କରନ୍ତୁ । ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି କରିଛନ୍ତି ଯାଅ । ପାରିବ । ହେଉଛି :

- ଗ୍ରାହକ ର ସହିତ ଆଚରଣ ଇନ୍ ଆଚରଣ ସମ୍ପର୍କୀୟ ବିଗ କାର୍ଯ୍ୟ / କାର୍ଯ୍ୟ ର ଅପାରଗତା । କିମ୍ବ ପ୍ରତିଜ୍ଞା ର ଚାଲିଗଲା / ଆଶା କରାଯାଏ । ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ । ର ଚାଲିଗଲା । ବାସ୍ତବ । ସେବାଗୁଡ଼ିକ ର ମାନକ ଇନ୍ ପାର୍ଥକ୍ୟ ।
- ଗ୍ରାହକ ର ସୂଚନା କୁ ସମୟ ବନ୍ଧା । ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଠାରୁ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରିବାକୁ ର ସମ୍ପର୍କ ଇନ୍ ଯେକ . ଶସି ଅସଙ୍ଗତି । ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ
- ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ର ବର୍ଣ୍ଣନା ଗୋପନୀୟ ରଖାଯାଇଛି । ଯିବ କେତେବେଳେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ତାହା ସେଗୁଡ଼ିକ । ସଂଯୋଗ ହୋଇଛି । ନିୟମ କିମ୍ବ ନିୟାମକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ର ସହିତ ଅଂଶୀଦାର କରିବାକୁ ର ଆବଶ୍ୟକ ନା ହୁଁ

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର କମିଟି (GRC) ଗଠନ :

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର କମିଟି ଇନ୍ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରତିନିଧୀ ଜଡ଼ିତ ହେବ :-

- ଗ୍ରାହକ ର ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ
- ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ୍ । ଅଧିକାରୀ

ଇନ୍ସପିକ୍ଟର କ୍ ur ର ,

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ ନୂଆ ଟଙ୍କା ପୁଞ୍ଜି ବ୍ୟବହାର ଲିମିଟେଡ୍ 803, ଇକୋଷ୍ଟାର୍ , ବିଶ୍ୱେଶ୍ୱର । ନାଗର , ଗୋରେଗାଓଁ (ଇ) , ମୁମ୍ବାଇ । ଭାରତ 400063

ମୋବାଇଲ୍ : +91 79888 55387 | inderpreet.k@navadhan.com

ମିଷ୍ଟର ବିଜୟ ହସ୍ତାନ୍ତି ।

ମୁଖ୍ୟ - ବିପଦ | ଅନୁକରଣ - ମୁଣ୍ଡ ନୋଡାଲ୍ | ଅଧିକାରୀ ନୂଆ ଟଙ୍କା ପୁଞ୍ଜି ବ୍ୟବହାର ଲି।
803, ଇକୋଷ୍ଟାର , ବିଶ୍ୱେଶ୍ୱର | ନାଗର , ଗୋରେଗାଓଁ (ଇ), ମୁମ୍ବାଇ | ଭାରତ 400063
ମୋବାଇଲ୍ : +91 98336 34749 | vijay.haswani@navadhan.com

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର କମିଟି ର ଭୂମିକା ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ଗୁଡ଼ିକ :

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର କମିଟି (GRC) ଆମର | ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଇଲେ ଚାଲିଗଲା | ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକ | କୁ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ | କରିବାକୁ ଏବଂ ହଳ କରିବାକୁ ଇନ୍ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ | ଭୂମିକା ପୂରଣ କରେ | ହେଉଛି GRC ର ମୁଖ୍ୟ ଭୂମିକା ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ଗୁଡ଼ିକ | ଏହା ଟାଲିଫ୍ କରନ୍ତୁ | ହେଉଛି :

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର କମିଟି ର ଭୂମିକା :

- 1। ଯୋଗାଯୋଗ ର ସୁବିଧାକାରୀ : ଅଭିଯୋଗକାରୀ | ଏବଂ ସଂଗଠନ | ର ମଧ୍ୟରେ ଗୋଟିଏ | ସେତୁ ର ଫର୍ମ | ଇନ୍ କାମ କର | କରେ ହେଉଛି , ଯାହା ହେତୁ ଅଭିଯୋଗ ର ବିଷୟରେ ଇନ୍ ସଫା ଯୋଗାଯୋଗ | ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ | କରିବେ ହେଉଛି
- 2। ବୁଝ ସମାଧାନ : ବିବାଦ | ଏବଂ ବିବାଦ | କୁ ଆନ୍ତରିକ ଏବଂ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ | ହଳ କରିବାକୁ ର ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖେ | ହେଉଛି , ଯାହା ହେତୁ ସୁସଂଗତ ପରିବେଶ କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କର | ପାଆନ୍ତି ହେଉଛି
- 3। ନୀତି କାର୍ଯ୍ୟାବଳୀ : ଏହା | ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ | କରେ ହେଉଛି ତାହା ସଂଗଠନ | ର ଭିତରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ନୀତିଗୁଡ଼ିକ କୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ପଦ୍ଧତି ଠାରୁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ କରିଛନ୍ତି ଯାଅ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଅନୁକରଣ କରିଛନ୍ତି ଯାଅ |

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର କମିଟି ର ଦାୟିତ୍ୱ ଗୁଡ଼ିକ :

- ଅଭିଯୋଗ ପାଆନ୍ତି କୁ : ଗ୍ରାହକ ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତୁ କରିବାକୁ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକ | ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତୁ କରିବାକୁ
- 2। ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ : ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି | ଅଭିଯୋଗ ର ତୀବ୍ର ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ | କର , ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ | ସୂଚନା ଏବଂ ପ୍ରମାଣ ସଂଗୃହୀତ କରିବାକୁ
 - 3। ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ : ଅଭିଯୋଗ ର ଆଇନଗତତା | ଏବଂ ଗମ୍ଭୀରତା ର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କର , ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ର ଆଧାର କିଛି ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ସ୍ଥିର ହୋଇଛି କରିବାକୁ
 - 4। ସମାଧାନ : ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକ | କୁ ହଳ କରିବାକୁ ର ପାଇଁ ସମାଧାନ କିମ୍ବା ସଂଶୋଧନକାରୀ | କାର୍ଯ୍ୟ ର ପ୍ରସ୍ତାବ କର , ଏହା କର | ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ | କରିବାକୁ ତାହା ସେମାନେ ନିରପେକ୍ଷ | ଏବଂ ଯଥାର୍ଥ ଅଟେ | ଅଛି
 - 5। ତତ୍ତ୍ୱାବଳେପନ : ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ | ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତା ର ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ , ଅନୁସନ୍ଧାନ , ସମାଧାନ ଏବଂ ଅନୁସରଣ କର କାର୍ଯ୍ୟ ର ସଠିକ୍ ରେକର୍ଡ ତିଆରି କର | ରଖନ୍ତୁ | ନେତୃତ୍ୱ ଦଳ କୁ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ର ମାସିକ MIS ଉପସ୍ଥାପିତ | କରିବାକୁ
 - 6। ମତାମତ ଯାନ୍ତ୍ରିକତା : ପ୍ରତିରୋଧ | ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଫଳାଫଳ ର ବିଷୟରେ ଇନ୍ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଠାରୁ ମତାମତ ର ପାଇଁ ଗୋଟିଏ | ପର୍ଯ୍ୟାୟ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ | କରେ ହେଉଛି , ଯାହା ହେତୁ ନିରନ୍ତର | ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ର ସୁବିଧା ସାକ୍ଷାତ ହୁଏ | ହେଉଛି
 - 7। ସଚେତନତା ଏବଂ ତାଲିମ : ପ୍ରକ୍ରିୟା | ର ବିଷୟରେ ଇନ୍ ସଚେତନତା କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କର | ଦିଅ ଘଟିଲା , ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଧିକାର ର ବିଷୟରେ ଇନ୍ ଗ୍ରାହକ କୁ ଶିକ୍ଷିତ | କରିବାକୁ
 - 8। ନିୟମିତ ରିପୋର୍ଟ : ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ | କରିଛନ୍ତି ଚାଲିଗଲା | ସମାଧାନ କିଛି ରିପୋର୍ଟ କରନ୍ତୁ | ପ୍ରସ୍ତୁତ | କର , ନେତୃତ୍ୱ କର | ଦଳ ର ପାଇଁ ଧାରା ଏବଂ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ର କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକ | କିଛି ଆଲୋଚନା ଦିଅନ୍ତୁ |
 - 9। ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ | କାର୍ଯ୍ୟ : ସମାଧାନ ର ନିଷ୍ପାଦନ ର ତଦାରଖ କରିବାକୁ ଏବଂ ତୃପ୍ତି ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ | କରିବାକୁ ର ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଠାରୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ | କରିବାକୁ
 - 10। ନୀତି ସମୀକ୍ଷା : ମତାମତ | ଏବଂ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଉଛି ପରିସ୍ଥିତି ର ଆଧାର କିଛି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ର ନିୟମିତ | ସମୀକ୍ଷା କରନ୍ତୁ | କରିବାକୁ ଏବଂ ଅବ୍ୟତନ କରନ୍ତୁ | ର ସୁପାରିଶ କରିବାକୁ
- ଭିତରେ ଭୂମିକା ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ଗୁଡ଼ିକ | କୁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କରି , ଅଭିଯୋଗ କରି | ପ୍ରତିକାର କମିଟି ସଂଗଠନ | ର ଭିତରେ ବିଶ୍ୱାସ ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ | ତିଆରି କର | ରଖିବାକୁ ଇନ୍ ସାହାଯ୍ୟ କରେ ହେଉଛି , ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ | କର | ଘଟିଲା | ତାହା ସମସ୍ତ ସ୍ତର କୁ ଶୁଣିଛି ଯାଅ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଠାରୁ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ | କରିଛନ୍ତି ଯାଅ |

ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ଏବଂ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରକ୍ରିୟା :

ପଦକ୍ଷେପ -1: ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ

ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱ By ାରା ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡ ହୋଇଛି । କରିବାକୁ ର ବିଭିନ୍ନ ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଏହା ଟାଇପ୍ କରନ୍ତୁ । ହେଉଛି :
 ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ : ଗ୍ରାହକ । ଶାଖା ଠାରୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ । କର ପାରିବ । ଅଛି ଅଭିଯୋଗ କୁ ଶାଖା ଇନ୍ ରଖ ଚାଲିଗଲା ।
 ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କର । ଇନ୍ ରେକର୍ଡ ହୋଇଛି । କରିଛନ୍ତି ଯାଅ । ଆବଶ୍ୟକ
 • କଲ୍ : ଗ୍ରାହକ । ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡ ହୋଇଛି । ଏହାକୁ କରିବାକୁ ର ପାଇଁ ସମସ୍ତ କାମ କର । ଦିନ (ସୋମବାର) । ଠାରୁ
 ଶୁକ୍ରବାର) ସକାଳ 9 ଟାରେ ଠାରୁ 6.30 ଅପରାହ୍ନ । +91 86559 97899 ରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ । କର ପାରିବ । ଅଛି
 ଚିଠି : ଗ୍ରାହକ । ତାହା ଶାଖା ର ଶାଖା ପରିଚାଳକ କୁ ଚିଠି ପଠାଇବା ଦ୍ୱାରା ଲିଖିତ ଫର୍ମ । ଇନ୍ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡ ହୋଇଛି । ଏହା
 କର ପାରିବ । are , where ଠାରୁ ସେମାନେ An ଶ ନେଇଗଲା । ହେଉଛି
 • ଇମେଲ୍ : ଗ୍ରାହକ । ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଭାଗ ର ଇମେଲ୍ । Care@navadhan.com ରେ ID । ଲେଖିବା ଦ୍ୱାରା ଅତ୍ୟଧିକ ନିଜର
 ଅଭିଯୋଗ ଇମେଲ୍ । କର ପାରିବ । ଅଛି

ପଦକ୍ଷେପ -2: ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର :

ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ । ର ଏକମାତ୍ର ବିନ୍ଦୁ ଅନୁପାଳନ କିମ୍ବା ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ ଘଟିବ , ଯାହା ପାଖରେ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଯାଇଛି
 ଯିବ । ମାମଲା କୁ ସମ୍ବେଧିତ । କରିବାକୁ ର ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ପାର୍ଶ୍ୱଗୁଡ଼ିକ । କୁ ଜଡ଼ିତ କରିବାକୁ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ ର ପ୍ରାଥମିକ
 ବାୟିବ୍ ity । ଘଟିବ । ଏଥିରୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ । ଏବଂ ସମୟ ବନ୍ଧା । ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ ର ଚିହ୍ନ । ସମାଧାନ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରନ୍ତୁ
 । ହେବ । ଗ୍ରାହକ ର ଅଭିଯୋଗ 10 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିନ ଇନ୍ ଶେଷ ହୁଁ ପ୍ରିୟ ଆବଶ୍ୟକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ ଗ୍ରାହକ କୁ ଶେଷ ମତାମତ
 ପଠାଇବ । କିମ୍ବା କହିବ ତାହା ତାଙ୍କୁ ଉତ୍ତର ଦିଅ ଦେବାକୁ ର ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ର ଆବଶ୍ୟକ କାହିଁକି? ହେଉଛି
 କହିଛନ୍ତି ସମସ୍ୟା ର ସମାଧାନ ଇନ୍ ବିଳମ୍ବ , ସମାଧାନ ନା ହେବା କିମ୍ବା ଯେକ . ଶସି ଅନ୍ୟମାନେ । ସମସ୍ୟା ର ପରିଚ୍ଛେଦ ଇନ୍ ଏହା
 ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ । ଫର୍ମ । ଠାରୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତର କିନ୍ତୁ ପଠାନ୍ତୁ ଦେଇଛନ୍ତି ଯିବ , ଯେଉଁଥିରେ ସମାଧାନ ର ପାଇଁ ର ଚାଲିଗଲା । ବାର୍ତ୍ତାଳାପ ର
 ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବର୍ଣ୍ଣନା ହେବ । ଗ୍ରାହକ ବିପଦ C ଅନୁପାଳନ ମୁଖ୍ୟ କୁ ଲେଖି ପାରିବ । ହେଉଛି , ଯାହା କମ୍ପାନୀ ର ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ । ଅଧିକାରୀ
 ଅତ୍ୟଧିକ ହେଉଛି

ଷ୍ଟେପ୍ -3: ଆରବିଆଇରୁ । ଆବେଦନ

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପଞ୍ଜିକୃତ । ଅଫିସ୍ ଠାରୁ ପାଅ ମତାମତ ଠାରୁ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ରହିଥାଏ । ହେଉଛି କିମ୍ବା ଗୋଟିଏ । ମାସ ର ସମାପ୍ତ ଇନ୍ ଅତ୍ୟଧିକ
 ଅଭିଯୋଗ ର ସମାଧାନ ନା କରିବେ ହୁଁ , ତାପରେ । ସେମାନେ ନିମ୍ନରେ । ଦିଆଗଲା । ଚାଲିଗଲା । ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଠାରୁ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ
 ର ପ୍ରତିକାର ର ପାଇଁ ସିଧାସଳଖ । ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ । ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ । ର ନିୟମାବଳୀ ପ୍ରାଧିକରଣ , ଯଥା ଭାରତୀୟ ସଂରକ୍ଷଣ ବ୍ୟାଙ୍କ
 ଠାରୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ । କର ପାରିବ । ହେଉଛି :

- 1। ଅଲ୍ଲାଇନ୍ <https://cms.rbi.org.in/> କିମ୍ବା
- 2। ଇମେଲ୍ : nbfcumbai@rbi.org.in ।
- 3। କଲ୍ : ଟେଲିଫୋନ୍ । ସଂଖ୍ୟା 022-23001280
- 4 ତଳକୁ ଦିଆଗଲା । ଚାଲିଗଲା । ଠିକଣା କିନ୍ତୁ ଚିଠି :

NBFC ombudsman c / o ଭାରତୀୟ ସଂରକ୍ଷଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆରବିଆଇ ବାଇକୁଲ୍ । ଅଫିସ୍ ବିଲଡିଂ ,
 ମୁମ୍ବାଇ । କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରେଲୱେ ଷ୍ଟେସନ ର ଆଗ ବାଇକୁଲ୍ , ମୁମ୍ବାଇ - 400008 ।
 ଫୋନ୍ ସଂଖ୍ୟା : 022-23022024

ବହିଷ୍କାର :

ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ । ଇନ୍ ଆଇଡିଆ ଏବଂ ନିଷ୍ପାସନ ର ପାଇଁ ନା ନେଇଗଲା । ଯିବ ।
 • ଉପଯୁକ୍ତ ସହକାରୀ ବର୍ଣ୍ଣନା ର ବିନା ବେନାମୀ । ଅଭିଯୋଗ
 ଏହି ଉପାୟରେ ମାମଲା କାହାକୁ ଠକାମି । ର ଫର୍ମ । ଇନ୍ ରିପୋର୍ଟ କରନ୍ତୁ । କରିଛନ୍ତି ଚାଲିଗଲା । ହେଉଛି ଏବଂ / କିମ୍ବା ପୋଲିସ ,
 କର Etcetera ଯେପରି ସରକାରୀ ଅଧିକାରୀମାନେ । ଦ୍ୱ By ାରା ପରୀକ୍ଷା ର ତଳେ । ଅଛି କିମ୍ବା କେଉଁଠାରେ ପ୍ରାଧିକରଣ ଦ୍ୱ . ାରା
 ପରୀକ୍ଷା ର ପରେ ବିଷୟ ବସ୍ତୁ କିନ୍ତୁ ପ୍ରଥମେ । ହେ ଆଇଡିଆ କର ନେଇଗଲା । ହେଉଛି
 • ଗୋଟିଏ । ନୂତନ ଅଭିଯୋଗ କିଏ ପ୍ରଥମେ । ଠାରୁ ହେ ସଂରକ୍ଷଣ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଏକୀକୃତ । ombudsman ଯୋଜନା , 2021 ତଳେ ।
 ନିୟୁତ ଓଫେଞ୍ସିଭାନ୍ / ଅପିଲ୍ । ପ୍ରାଧିକରଣ ର ବିଚାରରେ । ହେଉଛି

- ଗୋଟିଏ | ଅଭିଯୋଗ ଯାହାର କମ୍ପାନୀ ଦ୍ By ାରା ପ୍ରଥମେ | ହେ ସମାଧାନ କର ଦେଇଛନ୍ତି ଚାଲିଗଲା | ହେଉଛି

ସିଦ୍ଧାନ୍ତ :

ଦୁଆ ଟଙ୍କା ଏବଂ ତାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ର ମଧ୍ୟରେ ବିଶ୍ୱାସ ଏବଂ ବିଶ୍ୱସ୍ତତା କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦିଅ | ଦେବାକୁ ର ପାଇଁ ଗୋଟିଏ | ପ୍ରଭାବଶାଳୀ | ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଯାଚ୍ଛିକତା ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଛି ଅଭିଯୋଗ କୁ ସମ୍ବେଧିତ | କରିବାକୁ ର ପାଇଁ ଗୋଟିଏ | ଗଠିତ ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ | କରି , ଆମେ ନା କେବଳ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକ | କୁ ଚିତକ୍ଷଣାତ୍ ହଲ କର | ଅଛି ବରଂ ଗ୍ରାହକ ର ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ଆଶା ର ବିଷୟରେ ଇନ୍ ମୂଲ୍ୟବାନ ସୂଚନା ଅତ୍ୟଧିକ ପାଆ କର | ଅଛି