

ପରିଶିଷ୍ଟ 1.1 ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ମାଟ୍ରିକ୍ସ ଏବଂ ଲୋକପାଳ ସ୍ୱିମର ପ୍ରମୁଖ ବିଶେଷତାଗୁଡ଼ିକ

ଏସକାଲେସନ୍ ମାଟ୍ରିକ୍ସ:

ସ୍ତର 1:

ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା 7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି ନାହିଁ ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ:

ପରିଚାଳକ ଅପରେସନ୍ସ

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଠିକଣା # 402, ନୀଳକଣ୍ଠ କର୍ପୋରେଟ ପାର୍କ, ଲୋବଲ 4, କିରଲ ରୋଡ୍

ବିଦ୍ୟାବିହାର (ପଲ୍ଲିମ), ମୁମ୍ବାଇ, 400 086, 91-022 62756212 [ଲ୍ୟାଣ୍ଡଲାଇନ ନଂ.]

କିମ୍ବା cml.complaints@centrum.co.inରେ ଗୋଟିଏ ଇମେଲ୍ ପଠାନ୍ତୁ

ଏହି ଭଳି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 7ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରକାଶ କରିବ ।

ସ୍ତର 2:

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଚାଳକ-ଅପରେସନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ:

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍,

ମାଉଣ୍ଟ(ଆଟେନ): ଶ୍ରୀ. ଓମ ଶଙ୍କର ଦୁବେ

କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଠିକଣା # 402, ନୀଳକଣ୍ଠ କର୍ପୋରେଟ ପାର୍କ, ଲୋବଲ 4, କିରଲ ରୋଡ୍

ବିଦ୍ୟାବିହାର (ପଲ୍ଲିମ), ମୁମ୍ବାଇ, 400 086,

କିମ୍ବା om.dubey@centrun.co.inରେ ଗୋଟିଏ ଇମେଲ୍ ପଠାନ୍ତୁ

91-90828 29036 କିମ୍ବା କଲ୍ କରନ୍ତୁ [ମୋବାଇଲ୍] / 91-022 62756222 [ଲ୍ୟାଣ୍ଡଲାଇନ ନଂ.]

ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ୭ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ସ୍ତର 3:

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସ୍ତର-1 ଏବଂ ସ୍ତର-2 ଏସକାଲେସନ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ ତେବେ ସେ ଏମଏଫଆଇଏନ(MFIN)କୁ ଟୋଲ ଫ୍ରି ନମ୍ବର 18001021080 କଲ୍ କରିପାରିବେ ।

ସ୍ତର 4:

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସ୍ତର-1, ସ୍ତର-2, ଏବଂ ସ୍ତର-3 ଏସକାଲେସନ୍ଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ ତେବେ ସେ ଆରବିଆଇ(RBI) ପାଖକୁ ମଧ୍ୟ ଯାଇପାରିବେ କିମ୍ବା ନିମ୍ନ ପ୍ରଦତ୍ତ ଠିକଣାରେ ସେମାନଙ୍କ ପାଖକୁ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ:

ଭାରତୀୟ ଅଧିକାରୀ

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ ଇଣ୍ଡିଆ

ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ବିଭାଗ

ମୁମ୍ବାଇ ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ

3ୟ ମହଲା, ଡି.ଏ. ବି. ନାୟାର ରୋଡ୍,

ମୁମ୍ବାଇ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ସ୍ଟେସନ (ମରାଠା ମନ୍ଦିର ଥିଏଟର ପାଖରେ)

ବାଇକୁଲା, ମୁମ୍ବାଇ 400008

ଟେଲିଫୋନ୍: (022) 2302 2014 ଫାକ୍ସ: (022) 2302 2011

ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି: helpdnbs@rbi.org.in

ଲୋକପାଳ ସ୍ୱିମ୍

ବିକଳ୍ପଭାବରେ ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଠାରୁ ଗୋଟିଏ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ମିଳେ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଏନବିଏଫସି (NBFC) ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି (+) ଯଦି ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ଗୋଷ୍ଠୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇନାହାଁନ୍ତି, ତେବେ **ନିମ୍ନ ଆଧାରଗୁଡ଼ିକରେ** ଲୋକପାଳ ଏନବିଏଫସି (NBFC) ରେ ଗ୍ରାହକ ଗୋଟିଏ ଅଭିଯୋଗ ଫାଇଲ କରିପାରନ୍ତି (ଏନବିଏଫସି (NBFC) ଠାରୁ ଉତ୍ତର ଗୋଟିଏ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ:

- ଟେକ୍ନୋଲୋଜି ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯାଇନାହିଁ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବରେ କରାଯାଇଛି
- ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣକୁ, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଇତ୍ୟାଦିକୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯାଇ ନାହିଁ
- ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣ ଗ୍ରହଣୀତ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଗୋଟିଏ ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପ୍ରଦାନରେ ବିଫଳ କିମ୍ବା ଅସ୍ପୀକାର
- ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣ ଗ୍ରହଣୀତ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଗୋଟିଏ ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରସ୍ତାବିତ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳ କିମ୍ବା ଅସ୍ପୀକାର
- ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧରେ ନିରାପତ୍ତା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ପଠାଇବାରେ ବିଫଳ/ବିଳମ୍ବ
- ପୂର୍ବରୁ ଯଥେଷ୍ଟ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ବିନା ରଣ ଗ୍ରହଣୀତ ଉପରେ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଲାଗୁକରିବା
- ଚୁକ୍ତି/ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଆଇନଗତ ଭାବରେ ମିଶିକରି ରହିଥିବା ଲାଗୁଯୋଗ୍ୟ ପୁନଃ ଅଧିକାରକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳ
- ଆରବିଆଇ (RBI) ନିର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକୁ ଏନବିଏଫସି (NBFC) ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାନଯିବା
- ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ କୋଡ୍ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରାନଯିବା

ଏନବିଏଫସି (NBFC) ଲୋକପାଳ (ଆରବିଆଇ (RBI)) ଏବଂ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ ଲିମିଟେଡ୍ (ସିଏମଏଲ (CML)) ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କର ଠିକଣା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟର ଅଞ୍ଚଳଗୁଡ଼ିକ

କ୍ରମ	କେନ୍ଦ୍ର	ଏନବିଏଫସି (NBFC) ଲୋକପାଳ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଠିକଣା	କାର୍ଯ୍ୟର ଅଞ୍ଚଳଗୁଡ଼ିକ	ସିଏମଏଲ (CML) ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ
1.	ଚେନ୍ନାଇ	ମାର୍ଟିନ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ ଇଣ୍ଡିଆ ଫୋର୍ଟ ବ୍ଲାସିସ, ଚେନ୍ନାଇ 600 001 ଏସଟିଡି(STD) କୋଡ୍: 044 ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ: 25395964 ଫାକ୍ସ ନଂ: 25395488 ଇମେଲ୍ nbfcchennai@rbi.org.in	ଡାମିଲନାଡୁ, ଆଣ୍ଡାମାନ ଏବଂ ନିକୋବର ଦ୍ୱୀପପୁଞ୍ଜ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ, ଆନ୍ଧ୍ର ପ୍ରଦେଶ, ଚେଲେଙ୍ଗାନା, କେରଳ, କେନ୍ଦ୍ରଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ ଲାକ୍ଷାଦ୍ୱୀପ ଏବଂ କେନ୍ଦ୍ରଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ ପୁଡୁଚେରୀ	ଶ୍ରୀ. ତୁଷାର ହୋଲେ ଠିକଣା: ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ ଏଲଟିଡି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ# 402, ନୀଳକଣ୍ଠ କର୍ପୋରେଟ ପାର୍କ, ଲେଭଲ 4, କିରୋଲ ରୋଡ୍ ବିଦ୍ୟାବିହାର (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ, 400 086
2.	ମୁମ୍ବାଇ	ମାର୍ଟିନ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ ଇଣ୍ଡିଆ ଆରବିଆଇ (RBI) ବାଲକୁଳା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କୋଠା ମୁମ୍ବାଇ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ରେଲୱେ ଷ୍ଟେସନ ବିପରୀତ, ବାଲକୁଳା, ମୁମ୍ବାଇ- ଏସଟିଡି(STD) କୋଡ୍: 022 ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ: 23028140 ଫାକ୍ସ ନଂ: 23022024 ଇମେଲ୍: nbfc Mumbai@rbi.org.in	ମହାରାଷ୍ଟ୍ର, ଗୋଆ, ଗୁଜରାଟ, ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦେଶ, ଛତିଶଗଡ୍, କେନ୍ଦ୍ରଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ ଦାଦ୍ରା ଓ ନଗର ହାବେଲୀ, ତାମିଲ ଏବଂ ତିରୁ	ଶ୍ରୀ. ତୁଷାର ହୋଲେ ଠିକଣା: ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ ଏଲଟିଡି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ# 402, ନୀଳକଣ୍ଠ କର୍ପୋରେଟ ପାର୍କ, ଲେଭଲ 4, କିରୋଲ ରୋଡ୍ ବିଦ୍ୟାବିହାର (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ, 400 086
3.	ନିଉ ଦିଲ୍ଲୀ	ମାର୍ଟିନ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ ଇଣ୍ଡିଆ ସଂସଦ ମାର୍ଗ ନିଉ ଦିଲ୍ଲୀ -110001 ଏସଟିଡି(STD) କୋଡ୍: 011 ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ: 23724856 ଫାକ୍ସ ନଂ: 23725218-19 ଇମେଲ୍ : nbfcnewdelhi@rbi.org.in	ଦିଲ୍ଲୀ, ଉତ୍ତର ପ୍ରଦେଶ, ଉତ୍ତରାଖଣ୍ଡ, ହରିୟାନା, ପଞ୍ଜାବ, କେନ୍ଦ୍ରଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ ଚଣ୍ଡିଗଡ୍, ହିମାଚଳ ପ୍ରଦେଶ, ଏବଂ ରାଜସ୍ଥାନ ଏବଂ ଜାମ୍ମୁ ଏବଂ କାଶ୍ମୀର	ଦେବାଶିଷ ମହାନ୍ତି ଠିକଣା : ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ ଏଲଟିଡି ସାମନ୍ତରାପୁର, ଓଲଟ ଗଭନ, ଆଇସିଆଇସିଆଇ(ICICI) ବ୍ୟାଙ୍କର ଉପରେ, 2ୟ ମହଲା, ଭୁବନେଶ୍ୱର, ଓଡ଼ିଶା-751002
4.	କୋଲକାତା	ମାର୍ଟିନ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ ଇଣ୍ଡିଆ 15, ନେତାଜୀ ସୁଭାଷ ରୋଡ୍ କୋଲକାତା-700 001 ଏସଟିଡି(STD) କୋଡ୍: 033 ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ: 22304982 ଫାକ୍ସ ନଂ:22305899 ଇମେଲ୍: nbfc Kolkata@rbi.org.in	ପଶ୍ଚିମବଙ୍ଗ, ସିକିମ, ଓଡ଼ିଶା, ଆସାମ, ଅରୁଣାଚଳ ପ୍ରଦେଶ, ମଣିପୁର, ମେଘାଳୟ, ମିଜୋରାମ, ନାଗାଲାଣ୍ଡ, ତ୍ରିପୁରା, ବିହାର ଏବଂ ଝାଡ଼ଖଣ୍ଡ	ଦେବାଶିଷ ମହାନ୍ତି ଠିକଣା : ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ ଏଲଟିଡି ସାମନ୍ତରାପୁର, ଓଲଟ ଗଭନ, ଆଇସିଆଇସିଆଇ(ICICI) ବ୍ୟାଙ୍କର ଉପରେ, 2ୟ ମହଲା, ଭୁବନେଶ୍ୱର, ଓଡ଼ିଶା- 751002

(୧) ଲୋକପାଳ କିପରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରେ?

- ଲୋକପାଳ ନିକଟରେ କାର୍ଯ୍ୟବାହୀନଗୁଡ଼ିକ ସାରାଂଶ ଭଳି ଅଟନ୍ତି
- ବୁଝାମଣା ମାଧ୍ୟମରେ ବନ୍ଦୋବସ୍ତକୁ ବଢ଼ାଏ->ଯଦି ପହଞ୍ଚି ପାରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ପୁରସ୍କାର/ଆଦେଶ ମଞ୍ଜୁର କରିବେ

(୨) ଯଦି ଲୋକପାଳର ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ ସେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ କି?

ହଁ, ଯଦି ଲୋକପାଳର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆବେଦନଯୋଗ୍ୟ ଅଟେ-> ଅପିଲେଟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ: ଡେପୁଟି ଗଭର୍ଣ୍ଣର, ଆରବିଆଇ (RBI)

ମନେରଖନ୍ତୁ:

- ଏହା ଏକ ବିକଳ ବିବାଦ ସମାଧାନ ପଦ୍ଧତି ଅଟେ
- ଯେ କୌଣସି ସ୍ତରରେ ନିବାରଣ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଯେ କୌଣସି ଅଦାଲତ/ମଞ୍ଚ/କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବାର ଅଧିକାର ତାଙ୍କର ରହିଛି

ଲୋକପାଳ ସ୍ୱିମର ଗୋଟିଏ ନକଲ(କପି) ଶାଖା ପରିଚାଳକ/ଶାଖାର ସହକାରୀ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ନିକଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ ।