

ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଏସ୍କାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ:

ଏସ୍କାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ:

ସ୍ତର 1:

ଯଦି କମ୍ପାନିର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସେବାରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା 7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଜବାବ ମିଳେ ନାହିଁ, ଗ୍ରାହକ ଏହାକୁ ଲେଖିପାରିବେ:

ମ୍ୟାନେଜର ଅପରେସନ୍ସ

ସେଣ୍ଟ୍ରମ୍ ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍
ଠିକଣା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ # 402, ନୀଳକଣ୍ଠ କର୍ପୋରେଟ୍ ପାର୍କ, ଲେବଲ୍ 4, କିରୋଲ
ରୋଡ୍ ବିଦ୍ୟାବିହାର (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ, 400 086, 91-022 62756212
[ଲ୍ୟାଣ୍ଡଲାଇନ୍ ନମ୍ବର.] କିମ୍ବା ଏଥିରେ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ
cml.complaints@centrum.co.in

ଏହି କମ୍ପାନି ଏପରି ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ତାରିଖଠାରୁ 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ଦେବ।

ସ୍ତର 2:

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତଥାପି ମଧ୍ୟ ମ୍ୟାନେଜର - ଅପରେସନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ, ଗ୍ରାହକ ଏଥିରେ ଆପଣ ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଲେଖିପାରିବେ।

ଆପଣ ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀ

ସେଣ୍ଟ୍ରମ୍ ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍,
ଧାନ ଦିଅଛୁ: ଶ୍ରୀ ଓମ୍ ଶଙ୍କର ଦୁବେ
ଠିକଣା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ # 402, ନୀଳକଣ୍ଠ କର୍ପୋରେଟ୍ ପାର୍କ, ଲେବଲ୍ 4, କିରୋଲ
ରୋଡ୍ ବିଦ୍ୟାବିହାର (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ, 400 086,
କିମ୍ବା ଏଥିରେ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ om.dubey@centrum.co.in
କିମ୍ବା 91-90828 29036 [ମୋବାଇଲ୍] / 91-022 62756222 [ଲ୍ୟାଣ୍ଡଲାଇନ୍ ନମ୍ବର] ରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ

ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଦିଆଯିବ।

ସ୍ତର 3:

ଯଦି ଏହି ଗ୍ରାହକ ସ୍ତର 1 ଏବଂ ସ୍ତର 2 ଏସ୍କାଲେସନ୍ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ ତେବେ ସେ ଏମ୍ପିନ୍ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର **18001021080**ରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ।

ସ୍ତର 4:

ଯଦି ଏହି ଗ୍ରାହକ ତଥାପି ମଧ୍ୟ ସ୍ତର 1, ସ୍ତର 2 ଏବଂ ସ୍ତର 3 ଏସ୍କାଲେସନ୍ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ ତେବେ ସେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଲେଖିପାରିବେ କିମ୍ବା ଆରବିଆଇକୁ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇପାରିବେ:

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର
ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ଅଧିକାରୀ
ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଡିଭିଜନ ବିଭାଗ ମୁମ୍ବାଇ
ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ
3ୟ ମହଲା, ଡାକ୍ତର ଏ.ବି. ନାୟାର ରୋଡ୍,
ମୁମ୍ବାଇ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ଷ୍ଟେସନ୍ (ମରାଠୀ ମନ୍ଦିର ଥିଏଟର) ବାଇକୁଲା, ମୁମ୍ବାଇ
400008

ଟେଲିଫୋନ୍: (022) 2302 2014 ଫ୍ୟାକ୍ସ: (022) 2302 2011 ଇମେଲ୍
ଆଇଡି: helpdnbs@rbi.org.in

ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା

ଏହାର ବିକଳ ସ୍ଵରୂପ ଯଦି କମ୍ପାନୀରୁ 1 ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ମିଳେ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଏନବିଏଫସି (+)ର ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମରେ ଆବେଦନ କରିନାହାନ୍ତି, ଏହି ଗ୍ରାହକ ଏନବିଏଫସି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ (ଏନବିଏଫସିରୁ ଉତ୍ତର ପାଇବାର ଏକ ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ସମୟ ହୋଇନଥିବ) ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆଧାରରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଫାଇଲ୍ କରିପାରନ୍ତି:

- ଟେକ୍ ଉପସ୍ଥାପିତ କରାଯାଇ ନାହିଁ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଛି
- ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଶମ ପରିମାଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସହ ବାର୍ଷିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାର ଏବଂ ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସମ୍ପର୍କରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବାରେ ବିଫଳ ହେବା
- ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର/ ମଞ୍ଜୁରୀର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଶଗ୍ରହଣ ବୁଝାଏବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ମନା କରିବା କିମ୍ବା ବିଫଳ ହେବା;
- ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପ୍ରସ୍ତାବିତ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଏକ ଭାଷାରେ ରଶଗ୍ରହଣ ବୁଝାଏବା ପରି ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ମନା କରିବା କିମ୍ବା ବିଫଳ ହେବା;
- ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ ପରେ ବନ୍ଧକ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଫଳତା/ବିଳମ୍ବ ହେବା
- ରଶଗ୍ରହଣକୁ ଯଥେଷ୍ଟ ଆଗୁଆ ଜଣାଇବା ବ୍ୟତୀତ ଚାର୍ଜ କାର୍ଟ କରିବା
- ଚୁକ୍ତି/ରଶ ରାଜିନାମାରେ ଆଇନତଃ ବଳବତ୍ତରଯୋଗ୍ୟ ସୁପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ପୁନଃବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳ
- ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁସରଣ ନ କରିବା
- ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ବିଧାନ ପାଳନ ନ କରିବା

ଏନବିଏଫସି ଲୋକପାଳଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ଠିକଣା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ ପରିସର କ୍ଷେତ୍ର ଏବଂ ସେଣ୍ଟ୍ରି ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ସିଏମଏଲ୍) ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ

ଶ୍ରୀ ଓମ୍ ଶଙ୍କର ଦୁବେ ଏହି କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ (ପିଏନଓ) ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ। ଏହି ଆଞ୍ଚଳିକ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

ଏସ୍ ଏନ୍	ସେଣ୍ଟର	ଏନବିଏଫସି ଲୋକପାଳଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଠିକଣା	କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳନା କ୍ଷେତ୍ର	ସିଏମଏଲ୍ ଆଞ୍ଚଳିକ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ
1.	ଚେନ୍ନାଇ	ମାର୍ଟିଡ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଫୋର୍ ଗ୍ଲୋସିସ୍, ଚେନ୍ନାଇ 600 001 (ଏସଟିଡି କୋଡ୍) 044 ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 25395964 ଫ୍ୟାକ୍ସ ନମ୍ବର: 25395488 ଇମେଲ୍: nbfcchennai@rbi.org.in	ଡାମିଲନାଡୁ, ଆଣ୍ଡାମାନ ଏବଂ ନିକୋବର ଦ୍ଵୀପପୁଞ୍ଜ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ, ଆନ୍ଧ୍ରପ୍ରଦେଶ, ତେଲେଙ୍ଗାନା, କେରଳ, ଲାକ୍ଷାଦ୍ଵୀପର କେନ୍ଦ୍ରଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ ଏବଂ ପଣ୍ଡିଚେରୀର କେନ୍ଦ୍ରଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ	ଶ୍ରୀ ତୁଷାର ହୋଲେଙ୍କ ଠିକଣା: ସେଣ୍ଟ୍ରି ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ # 402, ନୀଳକଣ୍ଠ କର୍ପୋରେଟ୍ ପାର୍କ, ଲେବଲ୍ 4, କିରୋଲ ରୋଡ୍ ବିଦ୍ୟାବିହାର (ପଣ୍ଡିମ), ମୁମ୍ବାଇ, 400 086,
2.	ମୁମ୍ବାଇ	ମାର୍ଟିଡ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଆରବିଆଇ ବାଇକୁଲା ଅଫିସ୍ ବିଲ୍ଡିଂ ସମ୍ମୁଖା। ମୁମ୍ବାଇ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ରେଲୱେ ଷ୍ଟେସନ, ବାଇକୁଲା, ମୁମ୍ବାଇ- 400 008 ଏସଟିଡି କୋଡ୍: 022 ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 23028140 ଫ୍ୟାକ୍ସ ନମ୍ବର: 23022024 ଇମେଲ୍:	ମହାରାଷ୍ଟ୍ର, ଗୋଆ, ଗୁଜୁରାଟ, ମଧ୍ୟପ୍ରଦେଶ, ଛତିଶଗଡ୍, କେନ୍ଦ୍ର ଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ ଦାଦ୍ରା ଏବଂ ନଗର ହାବେଲି, ଡାମନ୍ ଏବଂ ଡିଉ	ଶ୍ରୀ ତୁଷାର ହୋଲେଙ୍କ ଠିକଣା: ସେଣ୍ଟ୍ରି ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ # 402, ନୀଳକଣ୍ଠ କର୍ପୋରେଟ୍ ପାର୍କ, ଲେବଲ୍ 4, କିରୋଲ ରୋଡ୍ ବିଦ୍ୟାବିହାର (ପଣ୍ଡିମ), ମୁମ୍ବାଇ, 400 086,

		nbfcomumbai@rbi.org.in		
3.	ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ	ମାର୍ଚ୍ଚତ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂସଦ ମାର୍ଗ ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ -110001 (ଏସଟିଡି କୋଡ୍) 011 ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 23724856 ଫ୍ୟାକ୍ସ ନମ୍ବର: 23725218-19 ଇ-ମେଲ୍: nbfconewdelhi@rbi.org.in	ଦିଲ୍ଲୀ, ଉତ୍ତର ପ୍ରଦେଶ, ଉତ୍ତରାଖଣ୍ଡ, ହରିୟାଣା, ପଞ୍ଜାବ ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ କେନ୍ଦ୍ରଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ ହିମାଚଳ ପ୍ରଦେଶ, ଏବଂ ରାଜସ୍ଥାନ ଏବଂ ରାଜ୍ୟ ଜାମ୍ମୁ ଏବଂ କାଶ୍ମୀର	ଅଭିଳାଷ କେଶରୀନିକ୍ ଠିକଣା: ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ସାମନ୍ତରାପୁର, ଓଲ୍ଡ ଟାଉନ୍, ଆଇସିଆଇସିଆଇ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପର ମହଲା, 2ୟ ମହଲା, ଭୁବନେଶ୍ୱର, ଓଡ଼ିଶା - 751002
4.	କୋଲକାତା	ମାର୍ଚ୍ଚତ- ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ 15, ନେତାଜୀ ସୁଭାସ ରୋଡ୍ କୋଲକାତା - 700001 (ଏସଟିଡି କୋଡ୍) 033 ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 22304982 ଫ୍ୟାକ୍ସ ନମ୍ବର: 22305899 ଇମେଲ୍: nbfcoolkata@rbi.org.in	ପଶ୍ଚିମବଙ୍ଗ, ସିକିମ୍, ଓଡ଼ିଶା, ଆସାମ, ଅରୁଣାଚଳ ପ୍ରଦେଶ, ମଣିପୁର, ମେଘାଳୟ, ମିଜୋରାମ୍, ନାଗାଲାଣ୍ଡ, ତ୍ରିପୁରା, ବିହାର ଏବଂ ଝାଡ଼ଖଣ୍ଡ	ଅଭିଳାଷ କେଶରୀନିକ୍ ଠିକଣା: ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ସାମନ୍ତରାପୁର, ଓଲ୍ଡ ଟାଉନ୍, ଆଇସିଆଇସିଆଇ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପର ମହଲା, 2ୟ ମହଲା, ଭୁବନେଶ୍ୱର, ଓଡ଼ିଶା -751002

(1) ଲୋକପାଳ କିପରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇଥାନ୍ତି?

- ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସାରାଂଶ ପ୍ରକୃତିର ହୋଇଥାଏ
- ଆପୋଷ ବୁଝାମଣା ମାଧ୍ୟମରେ ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ସୁବିଧା କରିଥାଏ-> ଯଦି ସମାଧାନରେ ପହଞ୍ଚି ହୁଏ ନାହିଁ, ରାୟ/ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଜାରି କରିପାରେ

(2) ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଯଦି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ ତେବେ ସେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ କି?

ହଁ, ଯଦି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆପେଲାଇଟ୍ ଅଥୋରିଟି ବା ଆପିଲି ଶୁଣାଣି ଅଥୋରିଟିଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନଯୋଗ୍ୟ ହୋଇଥାଏ: ଡେପୁଟି ଗଭର୍ଣ୍ଣର, ଆରବିଆଇ

ସୂଚନା:

- ଏହା ହେଉଛି ବିକଳ୍ପ ବିବାଦ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଏକ ବିକଳ୍ପ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଯେ କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ଯେ କୌଣସି ନ୍ୟାୟାଳୟ/ଫୋରମ୍/ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିବାର ସ୍ୱାଧୀନତା ରହିଛି

ଏହି ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ଏକ ନକଲ ଶାଖା ପ୍ରବନ୍ଧକ/ଶାଖାର ସହକାରୀ ପ୍ରବନ୍ଧକ/ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ପିଏନଓଙ୍କ ନିକଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଥାଏ।