

ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତା

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ – ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ୍ (Ombudsman) ଯୋଜନା, 2021

ଏହି ଯୋଜନା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ତିନିଟି ଅବସ୍ଥାପିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ୍ ଯୋଜନାକୁ ଏକୀକୃତ କରେ:

- ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ୍ ଯୋଜନା, 2006
- ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ୍ ଯୋଜନା, 2018
- ଡିଜିଟାଲ୍ ଗ୍ରାଞ୍ଜାବ୍ସନ୍ ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ୍ ଯୋଜନା, 2019

ଏହି ଯୋଜନା “ଏକ ଦେଶ – ଏକ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ୍” ପ୍ରତିପାଦ୍ୟକୁ ଅମଲ କରେ, ଯାହାର ଫଳରେ ଭୂଗୋଳିକ ଅଧିକାର କ୍ଷେତ୍ର (jurisdiction) ବଢ଼ିଯିବ।

ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତା

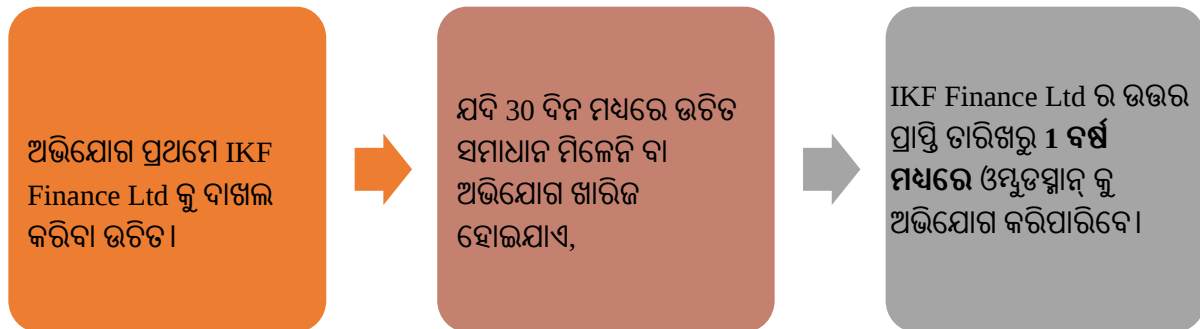
- ଏହି ଯୋଜନାରେ “ସେବାରେ ତ୍ରୁଟି (deficiency in service)” କୁ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ମୁଖ୍ୟ ଆଧାର ଭାବେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରାଯାଇଛି; କିଛି ମାମଲାକୁ ବି ଅପବାଦ ରୂପେ ଚିହ୍ନଟ କରାଯାଇଛି।
- ଅଲଗା ଅଲଗା ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରକ୍ଷେତ୍ରକୁ ସମୀପ କରାଯାଇଛି।
- ଚଣ୍ଡୀଗଡ଼ରେ RBI ର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ପ୍ରସ୍ତୁତି କେନ୍ଦ୍ର (CRPC) ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଭାଷାରେ ମିଳୁଥିବା ଭୌତିକ ଏବଂ ଇ-ମେଲ୍ ଅଭିଯୋଗକୁ ସ୍ୱୀକାରୀ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରେ।
- **IKF Finance Ltd** ବିରୋଧରେ ଗ୍ରାହକମାନେ କରିଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନିକଟ ତରଫରୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ଓ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା **Principal Nodal Officer** କୁ ଦାୟିତ୍ୱ।

ଯେଉଁ ମାମଲାରେ ଅଭିଯୋଗ ସ୍ୱୀକାର ହେବ ନାହିଁ (Non-Maintainability Grounds)

ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାମଲାରେ ସେବାରେ ତ୍ରୁଟି ଆଧାରରେ ଅଭିଯୋଗ ଅସ୍ୱୀକୃତ ହେବ:

- IKF Finance Ltd ର ବ୍ୟାପାରିକ/ବ୍ୟାବସାୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି
- ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ତୁଳି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଖେତ୍ରର ଓ IKF Finance Ltd ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ବିବାଦ
- ସିଧାସଳଖ ଭାବରେ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ୍ କୁ ପଠାଯାଇନଥିବା ଅଭିଯୋଗ
- କମ୍ପାନୀ ପ୍ରବନ୍ଧନ ବା ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ବିରୋଧରେ ସାଧାରଣ ଅସନ୍ତୋଷ
- କୌଣସି ଆଇନ/କାନୁନ ପ୍ରକାରୀ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଆଦେଶ ଅନୁସାରେ IKF Finance Ltd କ୍ରିୟାବିତ କରିଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପର୍କିତ ବିବାଦ
- RBI ର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପଡ଼େନଥିବା ସେବା
- IKF Finance Ltd ଓ ଅନ୍ୟ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ବ୍ୟତୀତ
- ନିୟନ୍ତ୍ରିକର୍ତ୍ତା-କର୍ମଚାରୀ ସମ୍ପର୍କିତ ବିବାଦ
- Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005 ର ଧାରା 18 ରେ ଯାହା ପାଇଁ ବିଶେଷ ପ୍ରତିକାର ଉପଲବ୍ଧ
- ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗ IKF Finance Ltd ର ସେମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପର୍କିତ ଯେଉଁଥିବା ଗ୍ରାହକ ଏହି ଯୋଜନାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ

ଅଭିଯୋଗ କେମିତି କରିବେ



ଓୟୁଡିସ୍କାନ୍ କାନ୍ଦେ ଅଭିଯୋଗ କେମିତି କରିବେ

- ଅନଲାଇନ୍: <https://cms.rbi.org.in>
- ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଇ-ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ବା
- ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାକୁ ଭୌତିକ ଭାବେ ପଠାଇ:
**Reserve Bank of India,
Centralised Receipt and Processing Centre,
4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017 - [Format](#)**
- ଟୋଲ-ଫ୍ରି 14448 ନମ୍ବରକୁ (ସୋମବାର-ଶନିବାର, ସକାଳ 8:00 – ରାତି 10:00, ଜାତୀୟ ଛୁଟି ଛାଡ଼ି) ଫୋନ୍ କରି RBI ର ବୈକଳ୍ପିକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ପର୍କିତ ସହାୟତା ଓ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ। ସେବା ଆରମ୍ଭରେ ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ ଓ 10ଟି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଭାରତୀୟ ଭାଷାରେ ଉପଲବ୍ଧ।

କମ୍ପାନୀର Principal Nodal Officer କି ବିବରଣୀ

ଶ୍ରୀ Prasanna Krishna K S S

Principal Nodal Officer

11th Floor, Tower-3, Equinox by Phoenix, Survey No. 53

Lumbini Avenue, Gachibowli Village, Serilingampally

Hyderabad, Telangana – 500032

ଫୋନ୍: 040-69268899

ଇ-ମେଲ୍: nodalofficer@ikffinapp.com