

ପରିଶିଷ୍ଟ 1

ଆରବିଆଇ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ମାନ ଯୋଜନା, 2021

ଗ୍ରାହ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ

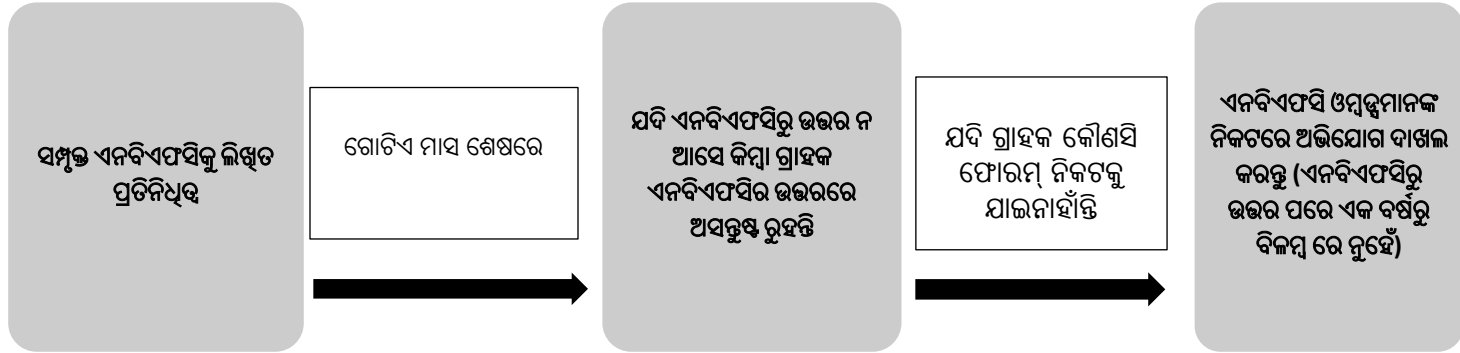
ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା:

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସମସ୍ତ ସଂସ୍ଥା (ଅର୍ଥାତ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ / ଏନ୍ ବିଏଫ୍ ସି / ଦେୟ ସିଷ୍ଟମ ଅପରେଟର୍ସ)

ସେବାରେ ଅଭାବ ପାଇଁ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ପୂରଣ କରିବାର ଭିତ୍ତିଭୂମି:

- ସୁଧ/ଜମା ବିଳମ୍ବରେ ଦେୟ କିମ୍ବା ଦେୟ ହୋଇନାହିଁ
- ବିଳମ୍ବ ସହିତ ଚେକ୍ ଉପସ୍ଥାପିତ କିମ୍ବା ସମାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ
- ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ, ସର୍ଭିସ୍, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଇତ୍ୟାଦି ଜଣାଇ ନାହାଁନ୍ତି.
- ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ନାହିଁ
- ଚୁକ୍ତି / ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାରେ ବିଫଳତା
- ସିକ୍ୟୁରିଟି/ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍‌ଗୁଡ଼ିକ ରିଲିଜ୍ କରିବାରେ ବିଫଳତା/ ବିଳମ୍ବ
- ଚୁକ୍ତିନାମା/ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ପୁନଃବ୍ୟବସ୍ଥାପନ ନିର୍ମୂଳ ଆଇନଗତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳତା
- ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏନବିଏଫ୍‌ସି ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ
- ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁମୋଦିତ ନୁହେଁ

ଗ୍ରାହକ କିପରି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ?



ଓମ୍ବୁଡ଼ମାନ କିପରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଅନ୍ତି?

- ଓମ୍ବୁଡ଼ମାନଙ୍କ ଆଗରେ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରକୃତିର ସାରାଂଶ ଅଟେ

ବୁଝାମଣା ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରେ ଯଦି → ପହଞ୍ଚି ନଥାଏ, ପୁରସ୍କାର/ଆଦେଶ ଜାରି କରିପାରେ

ଯଦି ଓମ୍ବୁଡ଼ମାନ କ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ତେବେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ କି?

ହଁ, Appellate Authority (ଏହି ଯୋଜନା ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଭାଗର କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ)

ଟିପ୍ପଣୀ: ଏହା ଏକ ବିକଳ୍ପ ବିବାଦ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ । ଗ୍ରାହକ ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅଦାଲତ /ଫୋରମ୍ /କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବାକୁ ସ୍ୱାଧୀନତା ରେ ଅଛନ୍ତି

ଯୋଜନାର ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ www.rbi.org.in କୁ ବୁଝାନ୍ତୁ