

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ- ସମନ୍ୱିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ ଯୋଜନା, ୨୦୨୬ (ଜୁଲାଇ ୧, ୨୦୨୬ ରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ)

ଗ୍ରହଣପୂର୍ଣ୍ଣ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ

ଅମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ ବା ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ ଯୋଜନା, ୨୦୨୬ ସମସ୍ତ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବିଭାଗ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ କଭର୍ କରେ ଯେଉଁମାନେ ପୂର୍ବ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷର ଅତିଗତ ବାର୍ଷିକ ଶୀର୍ଷ ତାରିଖ ଅନୁଯାୟୀ ₹୧୦୦ କୋଟି ଏବଂ ତଦୁର୍ଦ୍ଧ୍ୱ ସମ୍ପତ୍ତି ଆକାର ସହିତ ଜମା ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ଧାରଣ କରିଛନ୍ତି ।

"ଗ୍ରାହକ" ଅର୍ଥ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ଯିଏ ଆକ୍ସିସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତି କିମ୍ବା ଆବେଦନକାରୀ ଅଟନ୍ତି ।

"ସେବାରେ ଅଭାବ" ଅର୍ଥ କୌଣସି ସେବାରେ ଅଭାବ କିମ୍ବା ଅପରିପକ୍ୱତା, ଯାହା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାକୁ ସାମ୍ବାଦିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି କିମ୍ବା ହାନି ପହଞ୍ଚାଇପାରେ କିମ୍ବା ନ ପହଞ୍ଚାଇପାରେ ।

"ଅଭିଯୋଗ" ଅର୍ଥ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଏକ ଉପସ୍ଥାପନ, ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ପକ୍ଷରୁ ସେବାରେ ଅଭାବ ଅଭିଯୋଗ, ଯାହା ତାଙ୍କ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଛି, ଏବଂ ଯୋଜନାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ସହାୟତା ଲୋଡ଼ନ୍ତି;

ଅଭିଯୋଗର କାରଣ

ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ଅବହେଳା ଯୋଗୁଁ ସେବାରେ ଅଭାବ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଜଣେ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

ବିଲମ୍ବ, ସେବା ନ ଦେବା, ଭୁଲ ଦେୟ କିମ୍ବା ଆରବିଆଇ (RBI) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ସମେତ ସେବାରେ ଯେକୌଣସି ପ୍ରକାର ଅଭାବ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ ।

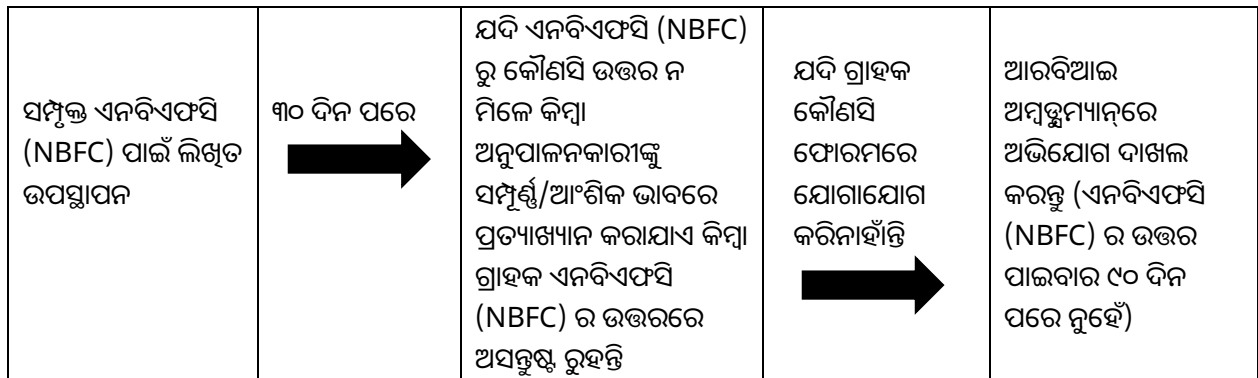
ଅଭିଯୋଗର ସ୍ଥାୟୀତ୍ୱ ପାଇଁ ଆଧାର

ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣଯୋଗ୍ୟ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଜାଣିବା ପାଇଁ, ଦୟାକରି **ଆରବିଆଇ (RBI) ସମନ୍ୱିତ ଅମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ ସ୍କିମ୍ ୨୦୨୬** ର ଧାରା ୧୦ ଦେଖନ୍ତୁ ।

ଏକ ଅଭିଯୋଗ କେବଳ ସେତେବେଳେ ଧାରଣଯୋଗ୍ୟ ହୁଏ ଯଦି:

- ଏହା ପ୍ରଥମେ ଆକ୍ସିସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ସହିତ ଉଠାଯାଇଛି
- ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଆକ୍ସିସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ତର ସନ୍ତୋଷଜନକ ନୁହେଁ ।
- ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇଛି
- ମାମଲା କୌଣସି କୋର୍ଟ / ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ନାହିଁ
- ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଆରବିଆଇର ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ରିସିପ୍ସ୍ ଏବଂ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର (ସିଆରପିସି) ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରାଯାଏ । ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ମାନଦଣ୍ଡ ଆଧାରରେ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଏ ।
- ଅନୁପାଳନ ବଜାୟ ନରଖିବାର କାରଣଗୁଡ଼ିକ ଆରବିଆଇ ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଅମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ ସ୍କିମ୍, ୨୦୨୬ ର ଧାରା ୧୦(୨) ଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

ଜଣେ ଗ୍ରାହକ କିପରି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ?



ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ
ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ

ନାମ: ଶ୍ରୀମତୀ ପ୍ରୀତି ସିଂହ

ଟେଲିଫୋନ୍: ୦୨୨ - ୬୨୨୭୦୨୪୮

ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି:

Principal.NodalOfficer@axisfinance.in

ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପୋର୍ଟାଲ୍:

<https://cms.rbi.org.in>

ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ କିମ୍ବା ସିଆରପିସି (CRPC) କୁ ଫିଜିକାଲ ରୂପରେ ପଠାଯାଇପାରିବ

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ସ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର (ସିଆରପିସି) ର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ସ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର (ସିଆରପିସି) ର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ

ଇମେଲ୍ ID: crpc@rbi.org.in

ଠିକଣା: ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ସ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର (ସିଆରପିସି), ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ଭିଲ୍ଡିଂ, ସେକ୍ଟର ୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - ୧୬୦୦୧୭

ଟୋଲ୍ ଫ୍ରୀ ନଂ. - # ୧୪୪୪୮

ଅମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ କିପରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଅନ୍ତି? ଅମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧା ସାରାଂଶ ସ୍ୱାଭାବିକ ଏବଂ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଆଇନଗତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଦ୍ୱାରା ଆବଦ୍ଧ ନୁହେଁ । ଅମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଏହା କରିପାରିବେ:

- ବୁଝାମଣା ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନକୁ ସହଜ କରିପାରିବେ
- ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାକୁ ପରାମର୍ଶ ଜାରି କରିପାରିବେ
- ଶୁଣାଣି ପରିଚାଳନା କରିପାରିବେ (ଫିଜିକାଲ/ଭର୍ଚୁଆଲ୍)
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନହେଲେ ଏକ ପୁରସ୍କାର ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବେ

ଅମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହେଲେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ କି?

ହଁ, ଅମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଆଞ୍ଚାର୍ଡ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅପିଲ କରାଯାଇପାରିବ । ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଆଞ୍ଚାର୍ଡ ଗ୍ରହଣ ପତ୍ର ପାଇବା ତାରିଖରୁ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହି ଯୋଜନା ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଭାଗର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଆପେଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ।

ଟିପ୍ପଣୀ: • ଏହା ଏକ ବୈକଳ୍ପିକ ବିବାଦ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ

- ଗ୍ରାହକ ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କୋର୍ଟ/ଫୋରମ୍/କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ପାଖକୁ ଯିବାର ସ୍ୱାଧୀନତା ରଖିଛନ୍ତି । ତଥାପି, ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇ (RBI) ଅମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ ପାଖକୁ ଯାଇପାରିବେ ନାହିଁ ।
- ଅମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ / ତେପୁଟି ଅମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା ଅନୁଯାୟୀ ଯଦି ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣଯୋଗ୍ୟ ନୁହେଁ, ତେବେ ଅନୁପାଳନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିପାରିବେ ।

ସ୍ଥିମ୍ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ <https://www.rbi.org.in> ଦେଖନ୍ତୁ ।