

କ୍ୟାପିଟାଲ ଇଣ୍ଡିଆ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (CIFL)

ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ

ରଣ ଉପାଦ (ସମ୍ପତ୍ତି ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣ / ସ୍ୱ-ନିର୍ମାଣ ରଣ / ଶିକ୍ଷା ରଣ / ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ / ବ୍ୟାଲାନ୍ସ ଟ୍ରାନ୍ସଫର / ଅନ୍ୟାନ୍ୟ (ଦୟାକରି ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ))

ରଣଗ୍ରାହକ/ରଣଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଏବଂ କ୍ୟାପିଟାଲ ଇଣ୍ଡିଆ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (CIFL) ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପତ୍ତି ହୋଇଥିବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ହେବ। କମ୍ପାନୀର ପଞ୍ଜିକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ:

୭୦୧, ସପ୍ତମ ମହଲା, ଅଗ୍ରସାଲ କର୍ପୋରେଟ୍ ଟାୱାର, ପ୍ଲଟ ନଂ. ୨୩, ଜିଲ୍ଲା କେନ୍ଦ୍ର, ରାଜେନ୍ଦ୍ର ପ୍ଲେସ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ – ୧୧୦ ୦୦୮

୧. ରଣ ରାଶି : ₹.....

୨. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବଦାନ / ମାର୍ଜିନ : ₹.....

୩. ସୁଧର ପ୍ରକାର (ସ୍ଥିର / ଅର୍ଦ୍ଧ-ସ୍ଥିର / ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ)

୪. କିଛିର ପ୍ରକାର : ମାସିକ / ତ୍ରୟମାସିକ / ଅର୍ଦ୍ଧବାର୍ଷିକ / ବୁଲେଟ୍

୫. ରଣର ଅବଧି : ମାସ / ଦିନ

୬. ରଣର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

(ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ)

୭. ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ

A – ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ

ଟୀକା: ଏଠାରେ ବିଶେଷ ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥିବା ବ୍ୟତୀତ ସମସ୍ତ ରାଶି ଜିଏସ୍ଟି / ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ କର ବ୍ୟତୀତ ଅଟେ।

କ୍ରମ ସଂଖ୍ୟା	ବିଷୟ	ଶୁଳ୍କର ନାମ	କେବେ ଦେୟ	ବାରମ୍ବାରତା	ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ
୧	ସମସ୍ତ ଉପାଦ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ	ଆବେଦନ ସମୟରେ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବିତରଣ ସମୟରେ	ଥରେ	ରଣ ରାଶିର ସର୍ବାଧିକ ୩.୦୦% (ଲଗାଇ ଶୁଳ୍କ କଟାଯାଇବା ପରେ ବିତରଣରୁ କଟାଯିବ, ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ)
୨	ବୈଧାନିକ ଶୁଳ୍କ	CERSAI (ମୂଳ ପଞ୍ଜୀକରଣ	ବିତରଣ ସମୟରେ	ଥରେ	₹୫ ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣ ପାଇଁ – ₹୫୦ (ପ୍ରତି ପଞ୍ଜୀକରଣ/ସଂଶୋଧନ)। ₹୫

କ୍ରମ ସଂଖ୍ୟା	ବିଷୟ	ଶୁଳ୍କର ନାମ	କେବେ ଦେୟ	ବାରମ୍ବାରତା	ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ
		ଏବଂ ସଂଶୋଧନ)			ଲକ୍ଷରୁ ଅଧିକ ରଶି ପାଇଁ – ₹୧୦୦ (ପ୍ରତି ପଞ୍ଜୀକରଣ/ସଂଶୋଧନ) ।
୩	ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ	ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ	ବକେୟା ହେଲେ	ମାସିକ	ବକେୟା ରାଶି ଉପରେ ବାର୍ଷିକ ୩୨.୦୦%
୪	ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ଶୁଳ୍କ (ବେଚନଭୋଗୀ ଓ SENP)	ରୂପାନ୍ତରଣ ଶୁଳ୍କ	ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟରେ	ଘଟଣା ଅନୁସାରେ	₹୫,୦୦୦
୫	ଚେକ୍ ଅସମ୍ମାନ / NACH / ECS ମାଣ୍ଡେଟ୍ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ଶୁଳ୍କ	ବିବିଧ ଆଦାୟ	ଚେକ୍/ମାଣ୍ଡେଟ୍ ଅସମ୍ମାନ ସମୟରେ	ପ୍ରତ୍ୟେକ ଘଟଣା	ପ୍ରତ୍ୟେକ ଚେକ୍ ଅସମ୍ମାନ / ECS / ଅଟୋ ଡେବିଟ୍ / NACH ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ପାଇଁ ₹୫୦୦
୬	ଦଲିଲ ତାଲିକା (LOD)	ବିବିଧ ଆଦାୟ	ଘଟଣା ସମୟରେ	କେବଳ ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧରେ	ପ୍ରତି ଚୁକ୍ତି ପାଇଁ ସର୍ବାଧିକ ₹୫୦୦
୭	ଖାତା ବିବରଣୀ	ବିବିଧ ଆଦାୟ	ଘଟଣା ସମୟରେ	କେବଳ ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧରେ	ପ୍ରତି ଚୁକ୍ତି ପାଇଁ ସର୍ବାଧିକ ₹୫୦୦
କ୍ରମ ସଂଖ୍ୟା	ବିଷୟ	ଶୁଳ୍କର ନାମ	କେବେ ଦେୟ	ବାରମ୍ବାରତା	ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ
୮	ଦସ୍ତାବେଜ ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି ଶୁଳ୍କ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ)	ବିବିଧ ଆଦାୟ	ଘଟଣା ସମୟରେ	କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧରେ	ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅନୁରୋଧ ପାଇଁ ₹୨୦୦୦/-
୯	ଦସ୍ତାବେଜ ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି ଶୁଳ୍କ (ରଶି ବନ୍ଦ ସମୟରେ)	ବିବିଧ ଆଦାୟ	ରଶି ବନ୍ଦ ସମୟରେ	ରଶି ବନ୍ଦ ସମୟରେ	ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅନୁରୋଧ ପାଇଁ ₹୧୦୦୦/-
୧୦	PDC ଶୁଳ୍କ (ECS/NACH ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ପରିଶୋଧ ପ୍ରଣାଳୀ)	ବିବିଧ ଆଦାୟ	ଘଟଣା ସମୟରେ	ଏକକାଳୀନ	₹୧୦୦୦/-

କ୍ରମ ସଂଖ୍ୟା	ବିଷୟ	ଶୁଳ୍କର ନାମ	କେବେ ଦେୟ	ବାରମ୍ବାରତା	ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ
୧୧	ପରିବର୍ତ୍ତନ ଶୁଳ୍କ (ECS/NACH ରୁ PDC)	ବିବିଧ ଆଦାୟ	ଘଟଣା ସମୟରେ	ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅନୁରୋଧରେ	₹୫୦୦/-
୧୨	ରଣ ବାତିଲ ଶୁଳ୍କ	ବାତିଲ ଶୁଳ୍କ	ଘଟଣା ସମୟରେ	ଏକକାଳୀନ	ପ୍ରତି ଟୁକ୍ଟି ପାଇଁ ₹୧୦,୦୦୦/- ମାଇକ୍ରୋ LAP ପାଇଁ ₹୫,୦୦୦/-
୧୩	ସଂଗ୍ରହ / ଆଦାୟ ଶୁଳ୍କ	ଶୁଳ୍କ	ଘଟଣା ସମୟରେ	—	ପ୍ରକୃତ ଖର୍ଚ୍ଚ ଅନୁଯାୟୀ
୧୪	ଆଇନଗତ ଶୁଳ୍କ	ଶୁଳ୍କ	ଘଟଣା ସମୟରେ	—	ପ୍ରକୃତ ଖର୍ଚ୍ଚ ଅନୁଯାୟୀ
୧୫	ରଣ ଟୁକ୍ଟିର ନକଲ (ଡ୍ରାଫ୍ଟିଙ୍ଗ୍) ପ୍ରଦାନ ଶୁଳ୍କ	ବିବିଧ ଆଦାୟ	ଘଟଣା ସମୟରେ	ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ	₹୨୫୦/-
୧୬	କ୍ରେଡିଟ୍ ଲାଇଫ୍ ଏବଂ ସାଧାରଣ ବୀମା ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରଶାସନିକ ଶୁଳ୍କ	ବିତରଣ ସମୟରେ	ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ହେଲେ	ସର୍ବାଧିକ ₹୨୦୦୦/-
୧୭	କ୍ରେଡିଟ୍ ଲାଇଫ୍ ଏବଂ ସାଧାରଣ ବୀମା ପାଇଁ ଦସ୍ତାବେଜ ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରଶାସନିକ ଶୁଳ୍କ	ବିତରଣ ରାଶିରୁ କଟାଯିବ	ଥରେ	₹୨୦୦୦/- (GST ସହିତ) (କେବଳ ମାଇକ୍ରୋ LAP ପାଇଁ)
୧୮	RCU ଶୁଳ୍କ	ଶୁଳ୍କ	ବିତରଣ ରାଶିରୁ କଟାଯିବ	ଥରେ	₹୨୦୦/- (GST ସହିତ) (କେବଳ ମାଇକ୍ରୋ LAP ପାଇଁ)
୧୯	ଆଇନଗତ ଏବଂ ବୈଷୟିକ ଯାଞ୍ଚ ଶୁଳ୍କ	ଶୁଳ୍କ	ବିତରଣ ରାଶିରୁ କଟାଯିବ	ଥରେ	₹୨୦୦୦/- (GST ସହିତ) (କେବଳ ମାଇକ୍ରୋ LAP ପାଇଁ)
୨୦	ଅତିରିକ୍ତ ସମ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ଆଇନଗତ ଏବଂ ବୈଷୟିକ ଯାଞ୍ଚ ଶୁଳ୍କ	ଶୁଳ୍କ	ଆବେଦନ ସମୟରେ	ଥରେ	₹୩୦୦୦/- (GST ସହିତ) (କେବଳ ମାଇକ୍ରୋ LAP ପାଇଁ)

କ୍ରମ ସଂଖ୍ୟା	ବିଷୟ	ଶୁଳ୍କ ନାମ	କେବେ ଦେୟ	ବାରମ୍ବାରତା	ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ
୨୧	ଲଗଇନ୍ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ	ଲଗଇନ୍ ଶୁଳ୍କ	ଆବେଦନ ସମୟରେ	ଥରେ	ସର୍ବାଧିକ ₹୫୯୦୦/- (GST ସହିତ)
୨୨	ଷ୍ଟାମ୍ପ ପେପର	ଷ୍ଟାମ୍ପ ପେପର	ଘଟଣା ସମୟରେ	ଥରେ	ପ୍ରକୃତ ଖର୍ଚ୍ଚ ଅନୁଯାୟୀ
୨୩	ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ (ଡ୍ରାଫ୍ଟିକେଟ୍) ଶୁଳ୍କ	ବିବିଧ ଆଦାୟ	ଘଟଣା ସମୟରେ	ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅନୁରୋଧରେ	₹୨୦୦/-
୨୪	ଡ୍ରାଫ୍ଟିକେଟ୍ NOC ଶୁଳ୍କ	ବିବିଧ ଆଦାୟ	ଘଟଣା ସମୟରେ	ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅନୁରୋଧରେ	₹୨୦୦/-
୨୫	ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍ ପତ୍ର ଶୁଳ୍କ	ବିବିଧ ଆଦାୟ	ଘଟଣା ସମୟରେ	ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅନୁରୋଧରେ	₹୨୦୦/-

ବିବରଣୀ	ହୁକ୍ତିର ପକ୍ଷ	ନିଜସ୍ବ ପାଣ୍ଠିରୁ ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍	ବାଲାନ୍ସ ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ବ୍ବାରା ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍	ଆଂଶିକ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ
(କ) ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ଯୋଜନା (ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ)	ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରାହକ	କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ନାହିଁ	କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ନାହିଁ	କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ନାହିଁ
	ପ୍ରାଥମିକ ଆବେଦକ ଯଦି ଅବ୍ୟକ୍ତିଗତ (Non-Individual)	୫%	୫%	ଅବଶିଷ୍ଟ ମୂଲ୍ୟନର ୨୫% ରୁ ଅଧିକ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ରାଶି ଉପରେ ୫%
(ଖ) ୧ ଜାନୁଆରୀ ୨୦୨୨ କିମ୍ବା ତାହା ପରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ₹୫୦ ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟର ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ରଣ	ବ୍ୟକ୍ତିଗତ + ଅବ୍ୟକ୍ତିଗତ (MSE)	କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ନାହିଁ	କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ନାହିଁ	କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ନାହିଁ
(ଗ) ଉପରୋକ୍ତ (କ) ଏବଂ (ଖ) ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ	ବ୍ୟକ୍ତିଗତ / ଅବ୍ୟକ୍ତିଗତ	୫%	୫%	ଅବଶିଷ୍ଟ ମୂଲ୍ୟନର ୨୫% ରୁ ଅଧିକ ପୂର୍ବ

ବିବରଣୀ	ଚୁକ୍ତିର ପକ୍ଷ	ନିଜସ୍ୱ ପାଣ୍ଠିରୁ ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍	ବାଲାନ୍ସ ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ଦ୍ୱାରା ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍	ଆଂଶିକ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ
ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ଯୋଜନା (ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ)				ପରିଶୋଧ ରାଶି ଉପରେ ୫%
ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ଯୋଜନା	ବ୍ୟକ୍ତିଗତ / ଅବ୍ୟକ୍ତିଗତ	୫%	୫%	ଅବଶିଷ୍ଟ ମୂଲ୍ୟନର ୨୫% ରୁ ଅଧିକ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ରାଶି ଉପରେ ୫%

ପୃଷ୍ଠା – ୪

ବନ୍ଧକ/ସୁରକ୍ଷା ସମ୍ପତ୍ତିର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଏବଂ ବକେୟା ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ବନ୍ଧକ (Mortgage) କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷା (Security) କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଯାହାରେ ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିର ଦଖଲ ନେବା ଏବଂ ବିକ୍ରୟ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ସିକ୍ୟୁରିଟାଇଜେସନ୍ ଏବଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ଆସେଟ୍ସର ପୁନର୍ଗଠନ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସ୍ୱାର୍ଥ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀକରଣ ଅଧିନିୟମ, ୨୦୦୨ (SARFAESI ଅଧିନିୟମ) କିମ୍ବା ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଇନରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସାରେ କରାଯିବ ।

ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା, ସ୍ଥାନିକ କିମ୍ବା ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଏଥିପାଇଁ ନେଗୋସିଏସନ୍ ଇନ୍‌ସୁରୁମେଣ୍ଟ୍ ଆକ୍ଟ, ସିଭିଲ୍ ମାମଲା, SARFAESI ଅଧିନିୟମ ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଆଇନଗତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇପାରିବ ।

E – ଗ୍ରାହକ ସେବା

ଶାଖା ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟ

ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସକାଳ ୧୦:୦୦ ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬:୩୦ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ

ଶନିବାର, ରବିବାର ଏବଂ ସରକାରୀ ଛୁଟି ଦିନରେ ବନ୍ଦ ରହିବ ।

ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ

ଇ-ମେଲ୍: wecare@capitalindia.com

ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ନମ୍ବର: ୦୨୨-୪୫୦୩୭୦୦୦

F – ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛୁକ, ସେମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବେ ।

ସ୍ତର – ୧

କମ୍ପାନୀର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସରେ ସକାଳ ୧୦:୦୦ ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬:୩୦ ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

(କ) କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଆଞ୍ଚଳିକ ଏବଂ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ବାକ୍ସରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରନ୍ତୁ ।

(ଖ) ଇ-ମେଲ୍ କରନ୍ତୁ:

wecare@capitalindia.com

(ଗ) କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ରେ ଫୋନ୍ କରନ୍ତୁ:

୦୨୨-୪୫୦୩୭୦୦୦

(ଘ) ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଲିଖିତ ଭାବେ ପଠାନ୍ତୁ:

କ୍ୟାପିଟାଲ ଇଣ୍ଡିଆ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଲେଭେଲ୍ – ୨୦

ବିର୍ଲା ଅରୋରା

ଡଃ ଆନି ବେସାଣ୍ଟ ରୋଡ୍

ୱର୍ଲ୍ଡ, ମୁମ୍ବାଇ

ମହାରାଷ୍ଟ୍ର – ୪୦୦୦୩୦

ସ୍ତର – ୨

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ତାରିଖଠାରୁ ୭ (ସାତ) କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ କିମ୍ବା ସ୍ତର-୧ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉତ୍ତର କିମ୍ବା ସମାଧାନରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ସେ କମ୍ପାନୀର **ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ (Grievance Redressal Officer)**ଙ୍କ ନିକଟକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଇ-ମେଲ୍ରେ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇପାରିବେ:

grievance@capitalindia.com

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଆଞ୍ଚଳିକ ଏବଂ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି ।

ଅଭିଯୋଗ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ପର୍ଯ୍ୟାୟ (Escalation Matrix)

ସ୍ତର – ୧

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଉତ୍ତର କିମ୍ବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖଠାରୁ ୧୪ (ଚଉଦ) କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ, ତେବେ ସେ **ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ (Principal Nodal Officer) **ଙ୍କ ନିକଟରେ ଅପିଲ୍ କରିପାରିବେ ।

କମ୍ପାନୀ ଓମ୍ବୁଡସମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା-୨୦୧୮ର ଅଧ୍ୟାୟ-୪, ଧାରା ୧୫(୩) ଅନୁଯାୟୀ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ଥାନରେ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି । ରାଜ୍ୟଭିତ୍ତିକ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ତାଲିକା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ରହିବ ।

ପୃଷ୍ଠା – ୫

ସ୍ତର – ୨

ଯଦି NBFC ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗରେ ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦତ୍ତ ଉତ୍ତର କିମ୍ବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ତାରିଖଠାରୁ ୨୧ (ଏକୋଇଶ) କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକାରରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ସମନ୍ୱିତ ଓମ୍ବୁଡସମ୍ୟାନ୍ (Reserve Bank Integrated Ombudsman) କି ନିକଟରେ ଅପିଲ୍ କରିପାରିବେ ।

୧. ଅନଲାଇନ୍: RBI ର CMS ପୋର୍ଟାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ – <https://cms.rbi.org.in>

୨. ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ (ଟିପ୍ପଣୀ/ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ):

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର

ଚତୁର୍ଥ ମହଲା

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ

ସେକ୍ଟର – ୧୭, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ଭିଷ୍ଟା

ଚଣ୍ଡୀଗଡ଼ – ୧୬୦୦୧୭

୩. ଇ-ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ: crpc@rbi.org.in

ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦେବାକୁ ଥିବା ନ୍ୟୁନତମ ସୂଚନା

୧. ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ନାମ, ବୟସ ଏବଂ ଲିଙ୍ଗ ।

୨. ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଡାକ ଠିକଣା, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା, ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର (**ବିଜୁ ପାଇବା ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ**) ଏବଂ ଯଦି ଉପଲବ୍ଧ ଆଉ ଲ୍ୟାଣ୍ଡଲାଇନ୍ ନମ୍ବର ।

୩. ଯେଉଁ ଶାଖା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇଛି, ସେହି ଶାଖା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ।

୪. ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଘଟଣାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ, ଯାହାରେ କାରବାରର ତାରିଖ, ବିବରଣୀ, ଖାତା ନମ୍ବର, ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ନମ୍ବର (ଯେତେଦୂର ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ ।

୫. ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମ୍ପୃକ୍ତ ସଂସ୍ଥା (RE) ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଆବେଦନର ତାରିଖ, ବିବରଣୀ ଏବଂ ଯଦି କୌଣସି ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଏ ତାହାର ବିବରଣୀ ।

୬. ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ହୋଇଥିବା କ୍ଷତିର ପ୍ରକୃତି ଏବଂ ପରିମାଣ ।

୭. ଚାହୁଁଥିବା ପ୍ରତିକାର (Relief Sought) ।

୮. RB-IOS ୨୦୨୧ ର ଧାରା ୧୦ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗଟି ଅଗ୍ରାହ୍ୟ (Non-maintainable) ନୁହେଁ ବୋଲି ଘୋଷଣା ।

ଟିପ୍ପଣୀ: ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ସହାୟକ ଦସ୍ତାବେଜର ନକଲ ସଂଲଗ୍ନ କରିବେ ।

NBFC ଓମ୍ବୁଡ଼ସମୟାନ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଠିକଣା

୧. ମୁମ୍ବାଇ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କଙ୍କ ଯନ୍ତ୍ରାର୍ଥ

RBI ବାଇକ୍ୟୁଲ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଭବନ

ମୁମ୍ବାଇ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ରେଲ ଷ୍ଟେସନ୍ ସମ୍ମୁଖରେ

ବାଇକ୍ୟୁଲ୍, ମୁମ୍ବାଇ – ୪୦୦ ୦୦୮

STD କୋଡ୍: ୦୨୨

ଟେଲିଫୋନ୍: ୨୩୦୦୧୨୮୦

ଫ୍ୟାକ୍ସ: ୨୩୦୨୨୦୨୪

ଇ-ମେଲ୍: nbfc@mumbai@rbi.org.in

୨. ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କଙ୍କ ଯନ୍ତ୍ରାର୍ଥ

ସଂସଦ ମାର୍ଗ

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ – ୧୧୦୦୦୧

STD କୋଡ୍: ୦୧୧

ଟେଲିଫୋନ୍: ୨୩୭୨୪୮୫୭

ଫ୍ୟାକ୍ସ: ୨୩୭୨୫୨୧୮-୧୯

ଇ-ମେଲ୍: nbfcnewdelhi@rbi.org.in

୩. ଚେନ୍ନାଇ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କଙ୍କ ଯନ୍ତ୍ରାର୍ଥ

ଫୋର୍ ଗ୍ଲାସିସ୍

ଚେନ୍ନାଇ – ୬୦୦ ୦୦୧

STD କୋଡ୍: ୦୪୪

ଟେଲିଫୋନ୍: ୨୫୩୯୫୯୭୪

ଫ୍ୟାକ୍ସ: ୨୫୩୯୫୪୮୮

ଇ-ମେଲ୍: cms.nbfcchennai@rbi.org.in

୪. କୋଲକାତା

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କଙ୍କ ଯନ୍ତ୍ରାର୍ଥ

୧୫, ନେତାଜୀ ସ୍ମୃତାଷ ରୋଡ୍

କୋଲକାତା – ୭୦୦ ୦୦୧

STD କୋଡ୍: ୦୩୩

ଟେଲିଫୋନ୍: ୨୨୩୧୦୨୧୭

ଫ୍ୟାକ୍ସ: ୨୨୩୦୫୮୯୯

ଇ-ମେଲ୍: cms.nbfcokolkata@rbi.org.in