

**ଉନିଗୋଲ୍ଡ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍**  
(ପୂର୍ବରୁ ଭିଜୟାସୁଭର୍ଣ୍ଣ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍)

CIN: U64990TN1995PLC032810

11/6, ଲେଟାଲ୍ସ ରୋଡ୍, ପୁରସୈଞ୍ଜାଙ୍କମ୍,

ଚେନ୍ନାଇ, ତମିଲନାଡୁ - 600007

[www.unigoldfinance.com](http://www.unigoldfinance.com) / [hr@unigoldfinance.com](mailto:hr@unigoldfinance.com)

**ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତା – ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ – ସମ୍ମିଳିତ ଓମ୍ବଡ଼ସ୍ମାନ ଯୋଜନା, 2021**

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ନିମ୍ନଲିଖିତ ଓମ୍ବଡ଼ସ୍ମାନ ଯୋଜନାଗୁଡ଼ିକୁ ସମ୍ମିଳନ କରି ଏକ ଏକତ୍ର ଯୋଜନା ରୂପେ ପ୍ରକାଶ କରିଛି:

- (i) ବ୍ୟାଙ୍କ ଓମ୍ବଡ଼ସ୍ମାନ ଯୋଜନା, 2006;
- (ii) ଅବ୍ୟାଙ୍କୀୟ ଅର୍ଥ ଲେନଦେନ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଓମ୍ବଡ଼ସ୍ମାନ ଯୋଜନା, 2018;
- (iii) ଡିଜିଟାଲ୍ ଟ୍ରାଫ୍ଫିକ୍ସ ଯୋଗୁଁ ଓମ୍ବଡ଼ସ୍ମାନ ଯୋଜନା, 2019।

ଏହି ନୂଆ ଯୋଜନାକୁ "ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମ୍ମିଳିତ ଓମ୍ବଡ଼ସ୍ମାନ ଯୋଜନା, 2021" ବୋଲି କୁହାଯାଏ।

ଏହା "ଏକ ଦେଶ, ଏକ ଓମ୍ବଡ଼ସ୍ମାନ" ନୀତିକୁ ଅନୁସରଣ କରେ ଏବଂ ଅଞ୍ଚଳଗୁଡ଼ିକର ବିଭାଗକୁ ନଷ୍ଟ କରିଥାଏ।

ଏହି ଯୋଜନା ନଭେମ୍ବର 12, 2021 ରୁ ପ୍ରଭାବୀ ହୋଇଛି।

**1. ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତାଗୁଡ଼ିକ:**

- ଏବେ ଏକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ନାହିଁ ଯେ ଏହି ଅଭିଯୋଗ କେଉଁ ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଗତ ଦାଖଲ କରିବେ।
- "ସେବାର ଅପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତତା" ଏକ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ମୁଖ୍ୟ ଆଧାର ଭାବେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଛି।
- ଓମ୍ବଡ଼ସ୍ମାନ ଅଫିସ୍ ଗୁଡ଼ିକର ଅଞ୍ଚଳ ଉପରୁ ଆଧାରିତ ନ୍ୟାୟ ଆରୋପ ଅପସାରିତ ହୋଇଛି।
- "କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା କେନ୍ଦ୍ର" ଚଣ୍ଡୀଗଡ଼ରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଥାପିତ ହୋଇଛି।
- ଅଭିଯୋଗ ଯୋଗୁଁ ଉପରୋକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଥବା ବିଭ ସଂସ୍ଥା ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ କରିବା ଉଚିତ ଜନସମ୍ପର୍କ ପ୍ରଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କର (Principal Nodal Officer)।

**2. ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ନୀତି:**

ଯଦି କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ / ବିଭ ସଂସ୍ଥାର ସେବା ଅପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ରହେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିଜେ କିମ୍ବା ନିଯୁକ୍ତ ପ୍ରତିନିଧି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ।

"ନିଯୁକ୍ତ ପ୍ରତିନିଧି" ବୋଲି ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ ଅଯୋଗୀ ଅଧିକାରୀ ଅଟି ଯେଉଁଥିବା ଲିଖିତ ଅନୁମତି ନେଇ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ କରିପାରିବେ।

**3. ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ହେବା ନାହିଁ ଏମିତି ପରିଚ୍ଛିନ୍ନ:**

ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ନାହିଁ:

- ବ୍ୟାପାରିକ ନୀତି / ବ୍ୟବସାୟିକ ନିର୍ଣ୍ଣୟ
- ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଏହାର ଠିକାଦାର ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ
- ଆରବିଆଇ ବ୍ୟାପକ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଅଧୀନ ନଥିବା ଚାକିରି ସଂପର୍କୀୟ ବିବାଦ

**4. ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପଦ୍ଧତି:**

- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ପାଉନଥିବେ କିମ୍ବା ବିଆଯାଇଥିବା ଉତ୍ତର ସନ୍ତୁଷ୍ଟିକର ନଥିବେ, ସେ 1 ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ଓମ୍ବଡ଼ସ୍ମାନ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ।

- ଏକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ଦ୍ୱାରା ଖାରଜ କରି ଦିଆଯାଇଥିଲେ, 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅପିଲ୍ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

#### 5. ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପଦ୍ଧତି:

- ଅନଲାଇନ୍ ଏଠି ଦାଖଲ କରିପାରିବେ: <https://cms.rbi.org.in>
- ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
- ଦୂରଭାଷ ଯୋଗୁଁ 14448 (ସକାଳ 9:30-ସନ୍ଧ୍ୟା 5:15)

#### 6. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପଦ୍ଧତି:

- ସରଳ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ନ୍ୟାୟ ପ୍ରଦାନ ।
- ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ଏବଂ ଆଲୋଚନା ମାଧ୍ୟମରେ ନ୍ୟାୟ ସମାଧାନ ।
- ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଓମ୍ବୁଡ଼ମାନ ନ୍ୟାୟ ଦେଇପାରିବେ ।

#### 7. ମୁଖ୍ୟ ଜନସମ୍ପର୍କ ଅଧିକାରୀ (Principal Nodal Officer) କୁ ବିବରଣୀ:

କମ୍ପାନୀ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ Principal Nodal Officer ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି, ଯିଏ ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ RBI Ombudsman ସମ୍ମୁଖରେ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବେ ଏବଂ ଦରକାରୀ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବେ । ଏହି ଯୋଜନା ସଂପର୍କରେ ତଥ୍ୟ ପାଇଁ ଏହି ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

##### ✦ Principal Nodal Officer – ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ

- ନାମ: ଶ୍ରୀ ଶକ୍ତି ପରିଡ଼ା
- ପଦବୀ: AGM ଓପେରେସନ୍ସ
- ଫୋନ୍: 9692189044
- ଇମେଲ୍: [sakti@unigoldfinance.com](mailto:sakti@unigoldfinance.com)

##### ✦ RBI ନିମନ୍ତେ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ Ombudsman Officer

- ନାମ: ଶ୍ରୀ ଅମିତ ରାୟ
- ପଦବୀ: Chief Growth Officer
- ଫୋନ୍: 9545160666
- ଇମେଲ୍: [amit.roy@unigoldfinance.com](mailto:amit.roy@unigoldfinance.com)

---

#### 8. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ତଥ୍ୟ:

- ✓ ଏହି ଯୋଜନା ଏକ ବିକଳ୍ପ ବିବାଦ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ (Alternative Dispute Resolution Mechanism) ଅଟେ ।
- ✓ ଏହି ଯୋଜନା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହେବା ନ ହେଲେ, ଗ୍ରାହକ ନ୍ୟାୟାଳୟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍, ଆରବିଟ୍ରେସନ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ୍ କୁ ଯାଇପାରିବେ ।