

**ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ- ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧**

**ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ**

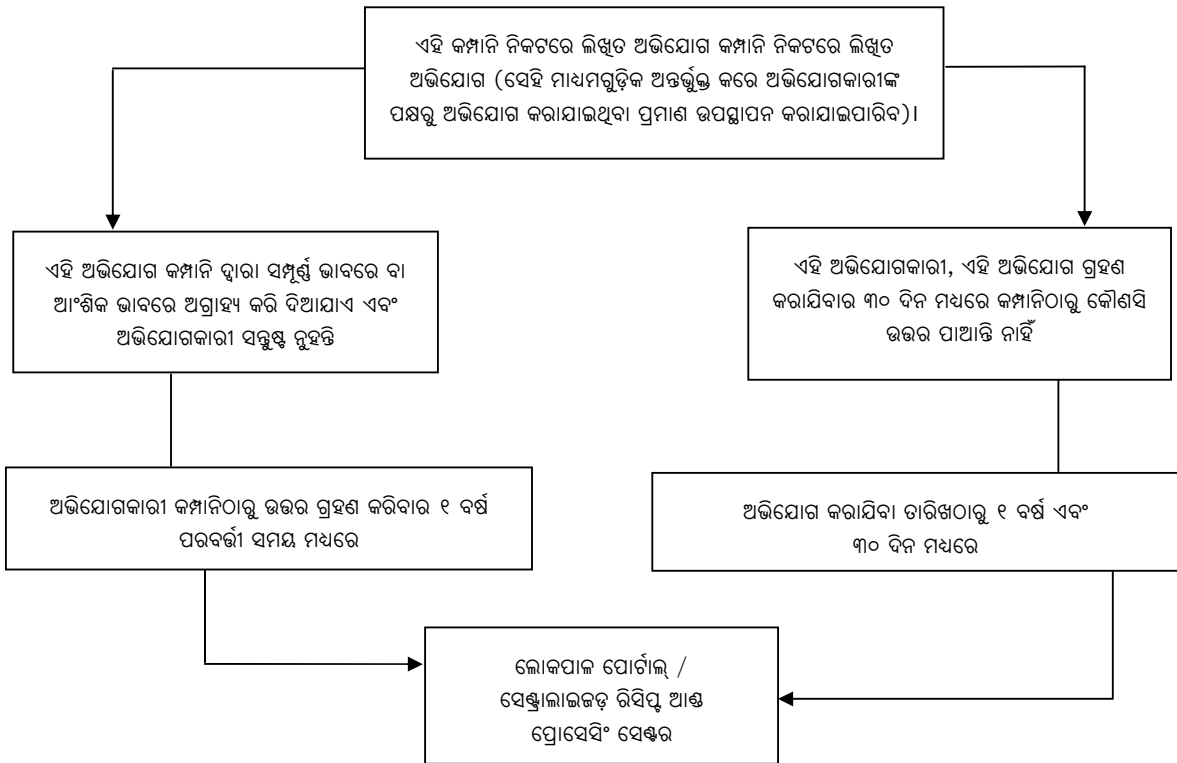
**ପ୍ରମୁଖ୍ୟତା :**

ଏହି ସ୍କିମ୍ ବା ଯୋଜନା ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ରିୟା ଏକ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନି କ୍ରିୟା ଏକ ସିଷ୍ଟମ୍ ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ (ଏକ ପୈଠ ପ୍ରଣାଳୀରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି)ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ହେବ) ଯେପରି ଭାବରେ ଏହି ଯୋଜନାରେ କ୍ରିୟା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନିକାୟରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି, ସମୟ ସମୟରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବର୍ଣ୍ଣାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ହୋଇପାରେ ସେହି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଯାହାକି ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ବହିର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ ।

<p><b>ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଆଧାର:-</b></p>	<p>ଅଣ ବଜାୟ ଯୋଗ୍ୟତା ପୁଷ୍ଟଭୂମିର ଅଭିଯୋଗ/ସେବାର ଅଭାବ ପାଇଁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ନଥିବା ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଆସିବ, ଉକ୍ତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକୁ ଜଡ଼ିତ କର :-</p>
<p>ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ପୁନାଓଳା ଫିନକର୍ପ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏହି “କମ୍ପାନି”)ର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କ୍ରିୟା ଅବହେଳା ଦ୍ୱାରା ଉତ୍ପନ୍ନ ହୁଅନ୍ତି ଯାହାଫଳରେ ସେବାରେ ଅଭାବ ରହିଥାଏ, ସେ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କ୍ରିୟା ଏହି ଯୋଜନାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଅନୁଯାୟୀ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଫାଇଲ୍ କରିପାରନ୍ତି।</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● କମ୍ପାନିର ବ୍ୟାବସାୟିକ ରାୟ/ବ୍ୟାବସାୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି;</li> <li>● ଏକ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ରୁକ୍ମିନାମା ସହ ଜଡ଼ିତ ଜଣେ ବିକ୍ରେତା ଓ ଏକ କମ୍ପାନି ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;</li> <li>● ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ସିଧାସଳଖ ଦାଖଲ କରାଯାଇନଥିବା ଏକ ଅଭିଯୋଗ;</li> <li>● କୌଣସି କମ୍ପାନିର ପରିଚାଳନା କ୍ରିୟା କାର୍ଯ୍ୟପାଳକଙ୍କ ବିରୋଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ;</li> <li>● ଏପରି ଏକ ବିବାଦ ଯେଉଁଥିରେ ଏକ ବିଧାନ କ୍ରିୟା ଆଇନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରୁଥିବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଆଦେଶ ପାଳନ କରିବା ଲାଗି ଏକ କମ୍ପାନି ପକ୍ଷରୁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି;</li> <li>● ଏପରି ଏକ ସେବା ଯାହା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ପରିଧି ମଧ୍ୟରେ ନାହିଁ;</li> <li>● କମ୍ପାନି ଏବଂ ଅନ୍ୟ ନିୟାମକ ଅନୁଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ବିବାଦ;</li> <li>● ଏକ କମ୍ପାନିର କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୁକ୍ତିଦାତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ସହ ଜଡ଼ିତ ବିବାଦ।</li> <li>● ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସହ ଅଭିଯୋଗ ଜଡ଼ିତ ହୋଇନଥିବା ଉଚିତ-             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ପଡ଼ି ରହିଥିବା କ୍ରିୟା ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମେରିଟ ଆଧାରରେ ସମାଧାନ କ୍ରିୟା ପରିଚାଳନା କରାଯାଇଥିବା, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ ମିଳିଥାଉ କ୍ରିୟା ମିଳିନଥାଉ କ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଜଣେ ଅଥବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ</li> <li>○ କୌଣସି ନ୍ୟାୟାଳୟ, ନ୍ୟାୟାଧିକରଣ କ୍ରିୟା ମଧ୍ୟସ୍ଥ କ୍ରିୟା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ କ୍ରିୟା ପ୍ରାଧିକରଣ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ ସମାଧାନ କ୍ରିୟା ପରିଚାଳନା କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ, ତାହା ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନଙ୍କ ଠାରୁ କ୍ରିୟା ଜଣେ କ୍ରିୟା ଏକାଧିକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭିଯୋଗକାରୀ/ପକ୍ଷଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଉ କ୍ରିୟା ହୋଇନଥାଉ</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ଅଭିଯୋଗ ଅପମାନକନକ କିମ୍ବା ଚୁକ୍ତ କିମ୍ବା ସମସ୍ୟାରେ ପକାଇବା ଭଳି ପ୍ରକୃତିରେ ହୋଇଥିବ;</li> <li>• ଏପରି ଦାବି ପାଇଁ ସାମିତତା ଆଇନ, ୧୯୬୩ ଅନ୍ତର୍ଗତ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅବଧିର ସୀମା ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନି ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିଲା;</li> <li>• ଯୋଜନାର ଧାରା ୧୧ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇଥିବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଅଭିଯୋଗକାରୀ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି ନାହିଁ;</li> <li>• ଅଭିଯୋଗକାରୀ କୌଣସି ଓକିଲଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିନଥାନ୍ତି (ଅନ୍ୟଥା ଓକିଲ ପାଢ଼ିତ ବ୍ୟକ୍ତି ହୋଇଥିବେ)।</li> </ul>
--	---

କଣେ ଗ୍ରାହକ କିପରି ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ?



ଲୋକପାଳ / ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ଼ ରିସିପ୍ସ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେକ୍ସରରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି :-

୧. ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଅନଲାଇନ୍ରେ ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପରିକଳ୍ପିତ ପୋର୍ଟାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ (<https://cms.rbi.org.in>).
୨. ଏହି ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ଼ ରିସିପ୍ସ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେକ୍ସରରେ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ। ଏହି ଅଭିଯୋଗ, ଯଦି ଭୌତିକ ରୂପରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥାଏ, ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଵାକ୍ଷରରେ ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ ହେବ।
୩. ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଫର୍ମାଟରେ ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ (ପୃଥକ ଭାବରେ ଅପଲୋଡ୍ କରାଯିବ) ଏବଂ ଏହା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ସୂଚନା ଧାରଣ କରିବ।

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ଼ ରିସିପ୍ସ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେକ୍ସର (ସିଆରପିସି)ର ବିବରଣୀ

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ଼ ରିସିପ୍ସ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେକ୍ସର (ସିଆରପିସି)

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ଭିଣ୍ଡା, ୪ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର ୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - ୧୬୦ ୦୧୭

ଇମେଲ୍ :- [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର. ୧୮୦୦୧୦୨୩୪୨୪

୧. ଲୋକପାଳ କିପରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇଥାନ୍ତି?

- ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସାରାଂଶ ପ୍ରଦୂତ ହୋଇଥାଏ
- ଆପୋଷ ରୁଖାମଣା ମାଧ୍ୟମରେ ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ସୁବିଧା କରିଥାଏ- > ଯଦି ସମାଧାନରେ ପହଞ୍ଚି ହୁଏ ନାହିଁ, ରାୟ/ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଜାରି କରିପାରେ

୨. ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଯଦି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ ତେବେ ସେ ଆପେଲାଇଟ୍ ଅଥରିଟି ବା ଅପିଲ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ କି?

ହଁ, ଯଦି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ଅପିଲଯୋଗ୍ୟ ହୋଇଥାଏ > ଅପିଲ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ: ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ > ବିଭାଗର ଦାୟିତ୍ଵରେ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଏହି ଅପିଲ୍ ବା ଆବେଦନ ଅଭିଯୋଗ ବାତିଲ୍ ବା ରାୟ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କରାଯିବ।