

## ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଏକୀକୃତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021

### ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ

#### **ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା:**

ଏକ ଯୋଜନା କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏକ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏକ ସିଷ୍ଟମ୍ ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ (ଏକ ଦେୟ ପ୍ରଣାଳୀରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି), କିମ୍ବା ଯୋଜନାରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଥିବା ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ, କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଏହି ସ୍କିମ୍ ଲାଗୁ ହେବ, ଯାହାକୁ ସମୟ ସମୟରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା; ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇପାରିବ; ସେହି ସମୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଯାହା ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଗତ ଏହାକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇନଥିବ।

#### **ସଂଜ୍ଞା:**

“ପୁରସ୍କାର” ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଯୋଜନା ଅନୁଯାୟୀ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପାରିତ ହୋଇଥିବା ପୁରସ୍କାର।

“ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀ” ଅର୍ଥାତ୍ ଜଣେ ଆଡଭୋକେଟ୍ ବ୍ୟତୀତ ଏପରି ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି, ଯିଏକି ଲୋକପାଳଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ନିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ପ୍ରାଧିକୃତ କରାଯାଇଛି।

“ଅଭିଯୋଗ” ଅର୍ଥ ଲିଖିତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଉପାୟରେ ସମୁନ୍ନତି ତରଫୁଁ ସେବା ଅଭାବକୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବା କିମ୍ବା ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ରିଲିଫ୍ ମାଗିବା; “ସେବାରେ ଅଭାବ” ଅର୍ଥ କୌଣସି ଆର୍ଥିକ ସେବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସେବାଗୁଡ଼ିକରେ ଏକ ଅଭାବ କିମ୍ବା ଅପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତତା, ଯାହାକୁ ପ୍ରାଧିକୃତ ସଂସ୍ଥାକୁ ବୈଧାନିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ଯାହାର ପରିଣାମସ୍ୱରୂପ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ ହାନି କିମ୍ବା କ୍ଷତି ହୋଇପାରେ କିମ୍ବା ନ ହୋଇପାରେ;

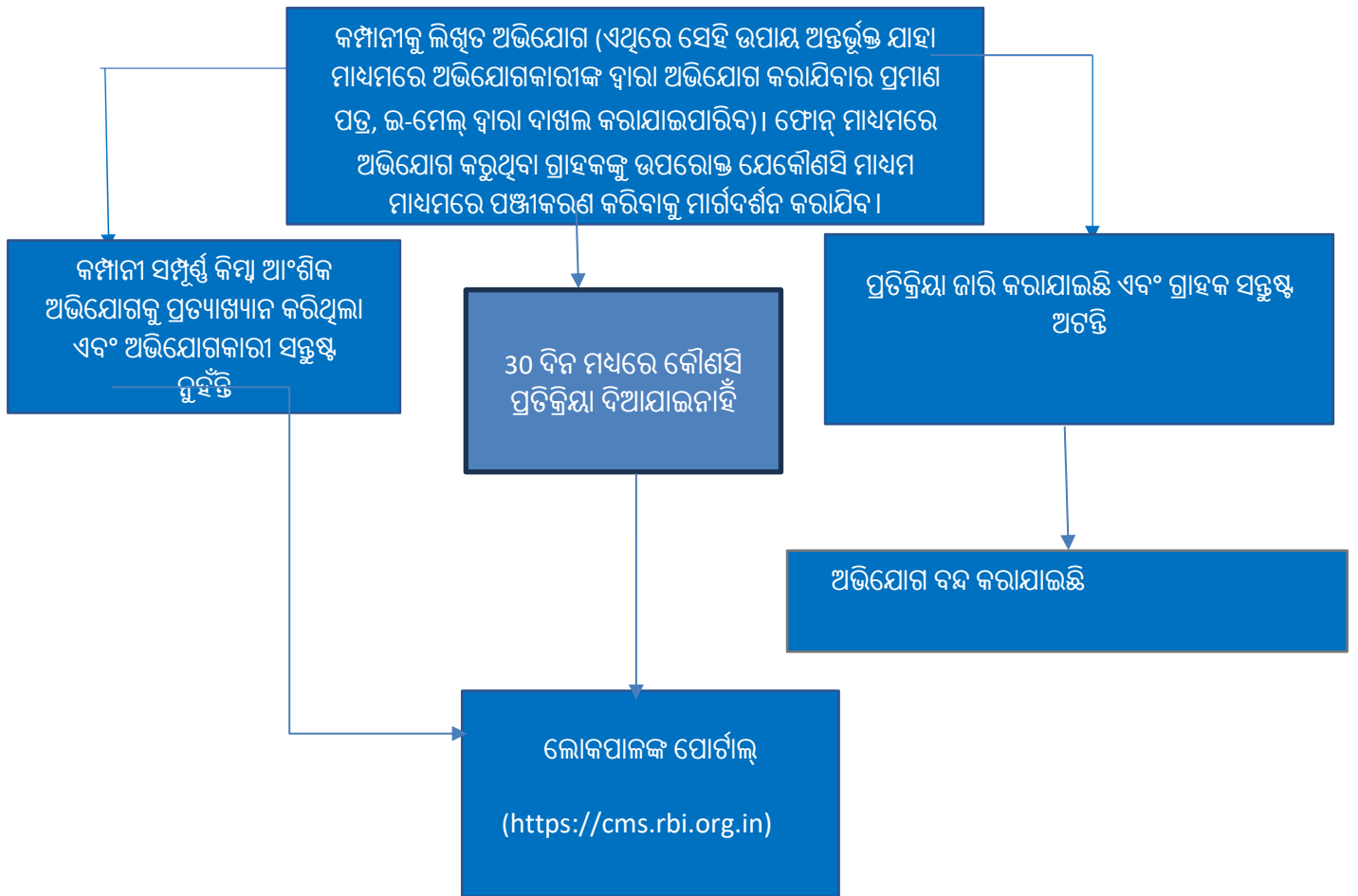
“ସମାଧାନ” ଅର୍ଥ ଏହି ଯୋଜନାର ନିୟମାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୁବିଧା କିମ୍ବା ଆପୋଷ ବୁଝାମଣା କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଏକ ସମାଧାନ ଅଟେ।

“ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା” ଅର୍ଥାତ୍ ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ, କିମ୍ବା ସିଷ୍ଟମ୍ ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ କିମ୍ବା ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ଯେପରିକି ଯୋଜନାରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି, କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂସ୍ଥା ଯେପରି ସମୟ ସମୟରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇପାରେ; କିମ୍ବା ସେହି ସମୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ଯାହା ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଗତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇନାହିଁ।

| <p><b>ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ଆଧାର</b></p>  | <p><b>ଏହି ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଗତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାମଲାଗୁଡ଼ିକରେ ଅଭିଯୋଗ ନ କରିବା/ ସେବାରେ କୌଣସି ଅଭାବ ପାଇଁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ହେବ ନାହିଁ:</b></p>  |
|---|---|
| <p>ସମୁଦ୍ର ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ଇଣ୍ଟରମିଡ଼ିଏଟ୍‌ସ୍ ଆଣ୍ଡ ସାର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (“କମ୍ପାନୀ”)ର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ବାଦ୍ ଦିଆଯାଇଥିବା ଦ୍ୱାରା କ୍ଳେଷିତ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ, ଯାହାର ପରିଣାମସ୍ୱରୂପ ସେବାରେ ଅଭାବ ହୋଇଛି, ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଗତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଯୋଜନାରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଥିବା ଏକ ପ୍ରାଥମିକ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରନ୍ତି।</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ସମୁଦ୍ର ସହିତ ଲିଖିତ ଭାବେ ବିଚାର କରାଯିବା ବିନା ସିଧାସଳଖ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ସମୁଦ୍ର ପାଖରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇନାହିଁ,</li> <li>• କିନ୍ତୁ ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖ ଠାରୁ 30 ଦିନର ଅବଧି ବିତିଯିବା ପୂର୍ବରୁ (ଏଥିରେ ସେହି ମାମଲା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନାହିଁ ଯେଉଁଠାରେ ସମୁଦ୍ର ଏକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଜାରି କରିଛି ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସନ୍ତୋଷଜନକ ନୁହେଁ)</li> <li>• ସମୁଦ୍ର ଠାରୁ ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ତାରିଖ ଠାରୁ 1 ବର୍ଷ ପରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ, କିମ୍ବା ଯଦି କୌଣସି ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ ନହୁଏ, ତେବେ ସମୁଦ୍ରକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାର ତିଥି ଠାରୁ 1 ବର୍ଷ ଏବଂ 30 ଦିନ ପରେ ଅଭିଯୋଗ, ସେହି କାର୍ଯ୍ୟନୁଷ୍ଠାନ କାରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନାହିଁ ଯାହା ପୂର୍ବରୁ-             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଆଗରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି କିମ୍ବା କିମ୍ବା ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗୁଣ-ଦୋଷ ଆଧାରରେ ଆପୋଷ ବୁଝାମଣା କିମ୍ବା ଡିଲ୍ କରାଯାଇଛି, ତାହା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଦ୍ୱାରା ଜଣେ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଦ୍ୱାରା, କିମ୍ବା ଜଣେ କିମ୍ବା ଅଧିକ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ପକ୍ଷରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବ କିମ୍ବା ହୋଇନଥିବ ; ଏବଂ</li> <li>○ କୌଣସି କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରାଥମିକରଣ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି; କିମ୍ବା, ଯେକୌଣସି ନ୍ୟାୟାଳୟ, ନ୍ୟାୟାଧିକରଣ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗୁଣ-ଦୋଷ ଆଧାରରେ ବିଚାର କରାଯାଇଥାଏ କିମ୍ବା ଡିଲ୍ କରାଯାଏ, ତାହା ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବ କିମ୍ବା ହୋଇନଥିବ କିମ୍ବା ସଂପୃକ୍ତ ଅଭିଯୋଗକାରୀ/ପକ୍ଷଙ୍କ ସହିତ ଜଣେ କିମ୍ବା ଅଧିକଙ୍କ ସହିତ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଇପାରେ।</li> </ul> </li> <li>• ଅଭିଯୋଗଟି ଅପମାନଜନକ ବା ନିନ୍ଦନୀୟ କିମ୍ବା ଚିନ୍ତାଜନକ ପ୍ରକୃତିର ଅଟେ</li> <li>• ଏହିପରି ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ସୀମିତତା ଅଧିନିୟମ, 1963 ଅନୁଯାୟୀ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ସୀମା ସମାପ୍ତ ହେବା</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>ପରେ କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥିଲା।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଯୋଜନାର ଧାରା 11ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପରି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିନାହାନ୍ତି</li> <li>• ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଆଡଭୋକେଟ୍ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଜଣେ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରାଯାଏ ନାହିଁ (ଯେବେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଡଭୋକେଟ୍ ଅସନ୍ନ ବ୍ୟକ୍ତି ନୁହଁନ୍ତି)।</li> <li>• କମ୍ପାନୀର ବାଣିଜ୍ୟିକ ବିଚାର/ ବ୍ୟବସାୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି</li> <li>• ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ରୁକ୍ମି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିକ୍ରେତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ।</li> <li>• ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଯାହାକୁ ସିଧାସଳଖ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ସମ୍ପ୍ରେସିତ କରାଯାଇ ନାହିଁ।</li> <li>• କମ୍ପାନୀର ପରିଚାଳନା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ।</li> <li>• ଏକ ବିବାଦ ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଏକ ବିପିଗତ କିମ୍ବା ଆଇନ ପ୍ରଣୟନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଆରମ୍ଭ ହୁଏ।</li> <li>• ଏପରି ସେବା ଯାହା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟମକ ବିଚାର ମଧ୍ୟରେ ଆସୁନାହିଁ।</li> <li>• କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ।</li> <li>• ଏପରି ଅଭିଯୋଗ ଯେଉଁଥିରେ ସେବାରେ କଥିତ ଅଭାବ ଏପରି ସଂସ୍ଥା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଯାହା ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ହୋଇନଥିବ, କିମ୍ବା ଏକ ଏହି ଯୋଜନାରେ ଆଇ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ</li> <li>• କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀ-ନିୟୁକ୍ତି ସମ୍ପର୍କିତ ଯେପରିକି ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରଶାସନ, ମାନବ ସମ୍ବଳ ବେତନ ଏବଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାରଶ୍ରମିକ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଏକ ବିବାଦ।</li> <li>• ସମୁନ୍ନତି ତରଫୁ ସେବାରେ ଅଭାବ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, କୁ ଛାଡ଼ି ଠକେଇ, ଅପବ୍ୟବହାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ</li> </ul> |
|--|---|

## ଜଣେ ଗ୍ରାହକ କିପରି ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ?



### ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା

1. ଅଭିଯୋଗ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଡିଜାଇନ ହୋଇଥିବା ପୋର୍ଟାଲ୍ (<https://cms.rbi.org.in>) ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇପାରେ।
2. ଅଭିଯୋଗକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରକୁ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ। ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଭୌତିକ ରୂପରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଏ (ଫର୍ମାଟ୍ ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ପୃଷ୍ଠା 16 ଦେଖନ୍ତୁ), ଏହା ଉପରେ

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (ସିଆରପିସି) ର ବିବରଣୀ

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (ସିଆରପିସି)  
 ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ଭିସ୍ତା, 4ର୍ଥ ଫ୍ଲୋର, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ -160 017  
 ଇମେଲ୍: -crpc@rbi.org.in  
 ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 14448

ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ଦସ୍ତଖତ କରାଯିବ।

### 3. ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ କିପରି ପରିଚାଳନା କରାଯାଏ?

- ଲୋକପାଳ ସୁବିଧା, ମଧ୍ୟସ୍ଥତା କିମ୍ବା ସମନ୍ୱୟ ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତି।
- ଲୋକପାଳ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ପଞ୍ଚ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ସହିତ ସେମାନଙ୍କ ବିବୃତ୍ତି ରେକର୍ଡ କରିପାରନ୍ତି।
- ଲୋକପାଳ ଅଭିଯୋଗକୁ ସମୁଦ୍ୱାରା ଆଣିବେ ଯାହାଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ସମୀକ୍ଷା କରିପାରିବେ ଏବଂ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାରେ ନିଜର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିପାରିବେ।
- ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାରେ, ସମୁଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗରେ କରାଯାଇଥିବା କଥାର ଉତ୍ତରରେ ନିଜର ଲିଖିତ ସଂସ୍ପରଣ, ଯେଉଁଥିରେ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ବିଶ୍ୱାସ କରାଯାଇଛି ସେଗୁଡ଼ିକର କପି ସଂଲଗ୍ନ କରି, 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ। ସମୁଦ୍ୱାରା ନିଜର ଉତ୍ତର କିମ୍ବା ଦସ୍ତାବିଜ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ବର୍ଦ୍ଧିତ ସମୟ ମାଗିପାରନ୍ତି, କିନ୍ତୁ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସମ୍ପ୍ରସାରଣ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବ।
- ଯଦି ସମୁଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ଲିଖିତ ସଂସ୍ପରଣ ଏବଂ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକୁ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଛାଡ଼ିଦିଅନ୍ତି କିମ୍ବା ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଲୋକପାଳ ରେକର୍ଡରେ ଉପଲବ୍ଧ ପ୍ରମାଣ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଏକପକ୍ଷୀୟ କାର୍ଯ୍ୟନୁଷ୍ଠାନ ଜାରି କରିପାରନ୍ତି ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଅର୍ଡର ପାସ୍ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ପୁରସ୍କାର ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବେ। ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ କୁହାଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ଉତ୍ତର ନ ଦେବାରେ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ ନକରିବା କାରଣରୁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ପୁରସ୍କାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପ୍ରାପ୍ତିକୃତ ସଂସ୍ଥାକୁ କୌଣସି ଆବେଦନ କରିବାର ଅଧିକାର ରହିବ ନାହିଁ।
- ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନ ସୁବିଧା ନହୁଏ, ତେବେ ଏପରି କାର୍ଯ୍ୟନୁଷ୍ଠାନ ଯାହା ଉଚିତ ବିବେଚନା କରାଯାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମୁଦ୍ୱାରା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ଏକ ବୈଠକ ହେବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆପୋଷ ସମାଧାନ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାଯାଇପାରେ।
- ଯଦି ଉତ୍ତର ପଞ୍ଚ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ଏକ ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ, ତେବେ ଏହା ଉତ୍ତର ପଞ୍ଚଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରେକର୍ଡ କରିଯିବ ତଥା ଦସ୍ତଖତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାପରେ ସମାଧାନର ତଥ୍ୟ ରେକର୍ଡ

କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ସମାଧାନର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସଂଲଗ୍ନ କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ପକ୍ଷଗୁଡ଼ିକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ପାଳନ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯାଇପାରେ।

- ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସେତେବେଳେ ହେବ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯିବ ଯେତେବେଳେ:

- ଏହାକୁ ଲୋକପାଳଙ୍କ ହସ୍ତକ୍ଷେପ ପରେ ସମୁଦ୍ୱିତ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହ ଏହା ସମାଧାନ ହୋଇଛି; କିମ୍ବା
- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଲିଖିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା (ଯାହାକୁ ରେକର୍ଡ୍ ହୋଇପାରେ) ସହମତ ବ୍ୟକ୍ତି କରୁଛନ୍ତି ଯେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନର ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ପରିମାଣ ସନ୍ତୋଷଜନକ ଅଟେ; କିମ୍ବା
- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିନେଇଛନ୍ତି।

- ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ନହୁଏ, ଲୋକପାଳ ଏକ ପୁରସ୍କାର ପାରିତ କରିବେ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ୟ କଥାଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟତୀତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ,

- ସମୁଦ୍ୱିତକୁ ନିଜ ଦାୟିତ୍ୱଗୁଡ଼ିକର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଦର୍ଶନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଅନ୍ତି ଏବଂ
- ଏହା ଅତିରିକ୍ତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଯଦି କୌଣସି ରାଶି ଥାଏ, ତେବେ ସମୁଦ୍ୱିତ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା କୌଣସି କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ବାବଦରେ ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

## 2. ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହେବାରେ ଆପେଲେଟ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ କି?

ହଁ, ସମୁଦ୍ୱିତ ଅଧ୍ୟକ୍ଷ କିମ୍ବା ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ / ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଅଧିକାରୀଙ୍କ କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ଅନୁପସ୍ଥିତିରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ/ସମାନ ପଦବୀର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପୂର୍ବ ଅନୁମୋଦନ କ୍ରମେ ଆପେଲେଟ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ ହେବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ।

ସମୁଦ୍ୱିତ ସୂଚନା କିମ୍ବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଉପଲବ୍ଧ ନକରିବାରେ କୌଣସି ପୁରସ୍କାର ବିରୋଧରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ନାହିଁ।

## 3. ଯୋଜନାର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଦର୍ଶନ:

- ମୁଖ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତି ଅଧିକାରୀ, ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମୁଦ୍ୱିତ ତରଫରୁ ସୂଚନା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ ସମୁଦ୍ୱିତର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରୁଥିବା ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ ହେବେ।
- ଆଞ୍ଚଳିକ ବ୍ୟବସାୟ ମୁଖ୍ୟମାନେ ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ:
  - ପ୍ରଧାନ ଆଚାର୍ଯ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି) ଲୋକପାଳଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଲଜିଂ ପୋର୍ଟାଲର ବିବରଣୀ (<https://cms.rbi.org.in>) ସେମାନଙ୍କର ଶାଖା / ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ କାରବାର କରାଯାଇଥାଏ |

**ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ**

ନାମ: ଶ୍ରୀ ସି.ଏସ୍ ରାମକୃଷ୍ଣନ୍

ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର: +91 78248 71254

ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି: pno@samunnati.com

- ଏହି ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଶାଖା ଏବଂ ସେହି ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକରେ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ କରାଯାଏ, ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବା ଉଚିତ ଯାହାଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ଶାଖା ପରିଦର୍ଶନ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଏହି ଯୋଜନା ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ।
- ଏହି ଯୋଜନାର ଏକ କପି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତର ସମସ୍ତ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଉଚିତ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ ସଂଦର୍ଭ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ।
- ଏହି ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ, ଯୋଜନାର କପି ଏବଂ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ଖେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।