

## ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ: ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ ଯୋଜନା, ୨୦୨୨

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ ଯୋଜନା (RB-IOS), ୨୦୨୨ ("ଯୋଜନା") ର ମୂଳ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଆସୁଥିବା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ (Regulated Entities) ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱଳ୍ପ ଖର୍ଚ୍ଚ, ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସହଜପରିଭାଷିତ ବିକଳ୍ପ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିବା |

ଏହି ଯୋଜନା **୧ ଜୁଲାଇ, ୨୦୨୨** ରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଛି |

ନିମ୍ନ ଫିନସର୍ଭ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ") ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଏହି ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଗଲା:

1. ସେବାରେ ତ୍ରୁଟି ବା ଅଭାବ (କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ବୈଧାନିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସେବାରେ କୌଣସି ଅଭାବ କିମ୍ବା ଅପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତତା, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି କିମ୍ବା କ୍ଷତି ହୋଇଥାଇପାରେ କିମ୍ବା ନହୋଇପାରେ) ଯୋଗୁଁ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଥିବା ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାୟର କରିପାରିବେ |
2. ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ ସମ୍ମୁଖକୁ ଅଣାଯାଉଥିବା ବିବାଦୀୟ ଅର୍ଥରାଶି ଉପରେ କୌଣସି ସୀମା ନାହିଁ, ଯାହା ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ ଏକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ବା ପୁରସ୍କାର (Award) ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବେ | ତଥାପି, ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଆନୁସଙ୍ଗିକ କ୍ଷତି (consequential loss) ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ ପାଖରେ ସର୍ବାଧିକ ୩୦ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାର କ୍ଷମତା ରହିବ | ଏହା ସହିତ, ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମୟର ନଷ୍ଟ ହୋଇଥିବା ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ମାନସିକ ନିର୍ଯାତନା/କଷ୍ଟ ପାଇଁ ୧ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅତିରିକ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ |
3. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("RBI") ଦ୍ୱାରା ଭାରତରୁ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଚଣ୍ଡୀଗଡ଼ଠାରେ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର ("CRPC") ସ୍ଥାପନ କରିଛନ୍ତି |
4. ଅଭିଯୋଗକୁ RBI ପୋର୍ଟାଲ (<https://cms.rbi.org.in>) ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନରେ ଦାୟର କରାଯାଇପାରିବ |
5. ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଭୌତିକ (Physical) ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ଚଣ୍ଡୀଗଡ଼ସ୍ଥିତ CRPC କେନ୍ଦ୍ରକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ପଠାଯାଇପାରିବ:

### କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC)

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (Reserve Bank of India)

ସିଏଚ୍ ଟିଏଚ୍ ବିଲ୍ଡିଂ, ସେକ୍ଟର ୧୭

ଚଣ୍ଡୀଗଡ଼ - ୧୬୦୦୧୭

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

ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ଯୋଜନା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଦାୟର ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନେ ଜାଣିବା ପାଇଁ, ଇଣ୍ଟରାକ୍ଟିଭ୍ ଭଏସ୍ ରେସପନ୍ସ ସିଷ୍ଟମ୍ (IVRS) ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର (Contact Center) ର ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର **୧୪୪୪୮ ୨୪x୭** ଘଣ୍ଟା ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି | ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ରର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସହ ସଂଯୋଗ ହେବାର ସୁବିଧା ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର (ଜାତୀୟ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ) ସକାଳ ୮:୦୦ ରୁ ରାତି ୧୦:୦୦ ମଧ୍ୟରେ ଇରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ଦଶଟି ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି |

## ୨. ଅଭିଯୋଗର ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟତା (Maintainability) ପାଇଁ ଆଧାର

I. ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ କେବଳ ସେତିକିବେଳେ ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ହେବ ଯଦି ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀଗୁଡ଼ିକ ପୂରଣ ହୁଏ:

**କ)** ଅଭିଯୋଗଟି ସିଧାସଳଖ RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କୁ ସମ୍ବୋଧିତ କରାଯାଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକ | ତେବେ, ଯେଉଁ ଯୋଗାଯୋଗରେ RBI କୁ କେବଳ ଏକ ନକଲ (CC) ଭାବରେ ଚିହ୍ନିତ/ପଠାଯାଇଛି (ଇମେଲ୍ କିମ୍ବା ଚିଠି ମାଧ୍ୟମରେ), ତାହା ଏହାର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ; ଏବଂ

**ଖ)** ଅଭିଯୋଗଟି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଜେ କିମ୍ବା ଓକିଲ (Advocate) ଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅନୁମୋଦିତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାୟର କରାଯାଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକ, ଯଦି ଓକିଲ ନିଜେ ପାଠିତ ବ୍ୟକ୍ତି ହୋଇନଥାନ୍ତି; ଏବଂ

**ଗ)** ଯୋଜନାର କ୍ଲଜ୍ ୧୧ ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ପରି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ; ଏବଂ

**ଘ)** ଅଭିଯୋଗଟି ଅପମାନଜନକ, ଅହେତୁକ କିମ୍ବା ହଇରାଣ କରିବା ପ୍ରକୃତିର ହୋଇନଥିବ; ଏବଂ

**ଙ)** ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ ପ୍ରଥମେ କମ୍ପାନୀକୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିବେ, ଯାହାର ପ୍ରମାଣ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯାଇପାରିବ; ଏବଂ

**ଚ)** କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ପରେ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା RBI, ନ୍ୟାସନାଲ୍ ପେମେଣ୍ଟ୍ସ କର୍ପୋରେସନ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (NPCI) କିମ୍ବା କାର୍ଡ ନେଟୱାର୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ (ଯାହା ବି ଅଧିକ ହେବ) ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇନାହାନ୍ତି; କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକାରୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ତର / ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନାହାନ୍ତି; ଏବଂ

**ଛ)** ସବ୍-କ୍ଲଜ୍ (I)(ଚ) ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ସମାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖରୁ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଶେଷ ଯୋଗାଯୋଗ ତାରିଖରୁ (ଯାହା ବି ପରବର୍ତ୍ତୀ ହେବ) ୯୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକ; ଏବଂ

**ଜ)** ଅଭିଯୋଗଟି ସେହି ସମାନ ସମସ୍ୟା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ହୋଇନଥିବ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି, ତାହା ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ହୋଇଥାଉ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ ମିଳିତ ଭାବରେ ହୋଇଥାଉ; କିମ୍ବା

**ଝ)** ଅଭିଯୋଗଟି ସେହି ସମାନ ସମସ୍ୟା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ହୋଇନଥିବ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ଗୁଣବତ୍ତା (merits) ଆଧାରରେ ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ବିଚାର କରାଯାଇଛି; ଏବଂ

**ଞ)** ଅଭିଯୋଗଟି ସେହି ସମାନ ସମସ୍ୟା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ହୋଇନଥିବ, ଯାହା କୌଣସି କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥ (Arbitrator) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନ୍ୟାୟିକ କିମ୍ବା ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ ଫୋରମ୍ ସମ୍ମୁଖରେ ପୂର୍ବରୁ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି; କିମ୍ବା

**ଟ)** ଅଭିଯୋଗଟି ସେହି ସମାନ ସମସ୍ୟା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ହୋଇନଥିବ, ଯାହା କୌଣସି କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନ୍ୟାୟିକ କିମ୍ବା ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ ଫୋରମ୍ ଦ୍ୱାରା ଗୁଣବତ୍ତା ଆଧାରରେ ପୂର୍ବରୁ ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ବିଚାର କରାଯାଇଛି; ଏବଂ

୦) କମ୍ପାନୀକୁ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଟି, ଏଭଳି ଦାବି ପାଇଁ ଲିମିଟେସନ ଆକ୍ଟ (Limitation Act), ୧୯୬୩ ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ କରାଯାଇଥିଲା ।

**ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ:** ସବ୍-କ୍ଲଜ୍ (I)(ଖ) ଏବଂ (I)(ଗ) ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, ସମାନ ସମସ୍ୟା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ମାମଲାରେ କୌଣସି କୋର୍ଟ କିମ୍ବା ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ହୋଇଥିବା ଅପରାଧକାରୀ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅପରାଧକାରୀ ମାମଲାରେ ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥିବା ପୋଲିସ୍ ତଦନ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ ।

II. ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଏହି ଯୋଜନାର ପରିସରରୁ ବାଦ୍ ଦିଆଯାଇଛି:

- କ) କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି (commercial judgment) କିମ୍ବା ବିଚାର ସହିତ ଜଡ଼ିତ ମାମଲା;
- ଖ) ଜଣେ ବିକ୍ରେତା (vendor) ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;
- ଗ) କମ୍ପାନୀର ପରିଚାଳନା (Management) କିମ୍ବା ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ;
- ଘ) କୌଣସି ନ୍ୟାୟିକ/ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ କିମ୍ବା ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ଆଇନ ପ୍ରଣୟନକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଆଦେଶ ଅନୁପାଳନରେ କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟରୁ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ;
- ଙ) ଏପରି ସେବା ଯାହା RBI ର ନିୟାମକ ପରିସର (regulatory purview) ମଧ୍ୟରେ ନାହିଁ;
- ଚ) ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ (Regulated Entities) ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;
- ଛ) କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୁକ୍ତିଦାତା ସମ୍ପର୍କ (employee-employer relationship) ସହିତ ଜଡ଼ିତ ବିବାଦ;
- ଜ) ଏପରି ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ କମ୍ପାନୀଜ୍ (ରେଗୁଲେସନ) ଆକ୍ଟ, ୨୦୦୫ ର ଧାରା ୧୮ ରେ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି; ଏବଂ
- ଝ) କମ୍ପାନୀର ସେହି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅଭିଯୋଗ ଯେଉଁମାନେ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହଁନ୍ତି ।

III. ସବ୍-କ୍ଲଜ୍ (I) ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଯୋଗ୍ୟତା ସର୍ତ୍ତ ପୂରଣ କରୁନଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ସବ୍-କ୍ଲଜ୍ (II) ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ କୌଣସି ବିସ୍ତୃତ ଯାଞ୍ଚ ବିନା ପ୍ରାରମ୍ଭରୁ ହିଁ ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ନୁହେଁ ବୋଲି ଦର୍ଶାଇ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାର ଉପଯୁକ୍ତ ସୂଚନା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ ।

### ୭. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଉତ୍ତର ଦାଖଲ ଏବଂ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

1. କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ପରେ, ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର eTracking୫ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଓମ୍ନିପ୍ଲୁମ୍ପାନଙ୍କ ନିକଟରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦଲିଲ ସହିତ ଲିଖିତ ଉତ୍ତର ଦାଖଲ କରିବା ଉଚିତ । ସର୍ତ୍ତ ଏହା ଯେ ଓମ୍ନିପ୍ଲୁମ୍ପାନ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଲିଖିତ ଭାବରେ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଓମ୍ନିପ୍ଲୁମ୍ପାନଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ ଆଧାରରେ, ନିଜର ଲିଖିତ ପକ୍ଷ ଏବଂ ଦଲିଲ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ମନେ କରୁଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବେ ।

1. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ୧୫ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନିଜର ଲିଖିତ ପକ୍ଷ ଏବଂ ଦଲିଲ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ କିମ୍ବା ଅବହେଳା କରେ, ତେବେ ଓମ୍ପ୍ରଭୁତ୍ତମାନ ରେକର୍ଡରେ ଉପଲବ୍ଧ ପ୍ରମାଣ ଆଧାରରେ ଏକପାଖିଆ (ex-parte) କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଦେଶ କିମ୍ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି (Award) ଜାରି କରିପାରିବେ |
2. RBI ଓମ୍ପ୍ରଭୁତ୍ତମାନ କିମ୍ବା RBI ଉପ-ଓମ୍ପ୍ରଭୁତ୍ତମାନ, ଯାହା ବି ମାମଲା ହୋଇଥାଉ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ବୁଝାମଣା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଚେଷ୍ଟା କରିବେ | ଏଭଳି କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସମୟରେ, ଅଭିଯୋଗର ପକ୍ଷମାନେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦଲିଲ କିମ୍ବା ସାମଗ୍ରୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ RBI ଓମ୍ପ୍ରଭୁତ୍ତମାନଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ପରାମର୍ଶ (advisory) କୁ ପାଳନ କରିବେ |
3. ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, RBI ଓମ୍ପ୍ରଭୁତ୍ତମାନ କିମ୍ବା RBI ଉପ-ଓମ୍ପ୍ରଭୁତ୍ତମାନ, ଯାହା ବି ମାମଲା ହୋଇଥାଉ, ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଗୋଟିଏ ପକ୍ଷ ଦ୍ୱାରା ଦାୟର କରାଯାଇଥିବା ଲିଖିତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କିମ୍ବା ସହାୟକ ଦଲିଲ କିମ୍ବା ସାମଗ୍ରୀ, ଯାହା ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଅଟେ, ତାହା ଅନ୍ୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯାଇ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉ |
4. RBI ଓମ୍ପ୍ରଭୁତ୍ତମାନ, ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ମନେ କରନ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପରିସ୍ଥିତି ଆଧାରରେ, ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ କମ୍ପାନୀକୁ ଏପରି କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ପରାମର୍ଶ (advisory) ଜାରି କରିପାରିବେ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ, ଏବଂ:
  - a. ଯଦି କମ୍ପାନୀ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରେ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ପରାମର୍ଶ ପାଳନ କରେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏହାକୁ ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଯୋଜନାର କ୍ଲଜ୍ ୧୪(୮)(b) ଅଧୀନରେ ବନ୍ଦ କରାଯିବ;
  - b. ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ଦିଅନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା କୌଣସି ଆପତ୍ତି ଉଠାନ୍ତି ଯାହା ଯୋଗ୍ୟତାହୀନ (without merit) ବୋଲି ଜଣାପଡ଼େ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଯଥାକ୍ରମେ ଯୋଜନାର କ୍ଲଜ୍ ୧୪(୮)(a) କିମ୍ବା କ୍ଲଜ୍ ୧୪(୮)(d) ଅଧୀନରେ ବନ୍ଦ କରାଯିବ |
5. ଯେଉଁଠାରେ RBI ଓମ୍ପ୍ରଭୁତ୍ତମାନ / RBI ଉପ-ଓମ୍ପ୍ରଭୁତ୍ତମାନଙ୍କର ଏହି ମତ ହୁଏ ଯେ ଉଭୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପସ୍ଥାପିତ ଦଲିଲ / ସାମଗ୍ରୀ ଏବଂ ଲିଖିତ ଦାଖଲ କୌଣସି ସମାଧାନରେ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୁହେଁ, ତେବେ ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ମନେ କରାଯାଏ, RBI ଓମ୍ପ୍ରଭୁତ୍ତମାନ କିମ୍ବା RBI ଉପ-ଓମ୍ପ୍ରଭୁତ୍ତମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀର ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ସହିତ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କର ଏକ ସମନ୍ୱୟ ବୈଠକ (conciliation meeting) ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇପାରେ | ଯଦି ଏଭଳି ବୈଠକ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହୁଏ ଏବଂ ଏହାର ପରିଣାମ ସ୍ୱରୂପ ଅଭିଯୋଗର ପାରସ୍ପରିକ ଗ୍ରହଣୀୟ ସମାଧାନ ହୁଏ, ତେବେ ବୈଠକର କାର୍ଯ୍ୟ ବିବରଣୀ ରେକର୍ଡ କରାଯିବ ଏବଂ ପକ୍ଷମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହା ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହେବ ଯେ ସେମାନେ ସମାଧାନରେ ସହମତ ଅଛନ୍ତି | ସର୍ତ୍ତ ଏହା ଯେ ଏଭଳି ବୈଠକ RBI ଓମ୍ପ୍ରଭୁତ୍ତମାନଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନଲାଇନରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହେବ |
6. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଯୋଜନାର କ୍ଲଜ୍ ୧୫(e)(a) ର ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ନିଜର ଲିଖିତ ପକ୍ଷ ଏବଂ ଦଲିଲ ଦାଖଲ କରିବାରେ ଅବହେଳା କରେ କିମ୍ବା ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ଅପିଲ୍ କରିବାର କୌଣସି ଅଧିକାର ରହିବ ନାହିଁ |

1. ନିଷ୍ପତ୍ତି ବା ପୁରସ୍କାର (Award) ସମାପ୍ତ (lapse) ହୋଇଯିବ ଏବଂ ଏହାର କୌଣସି ପ୍ରଭାବ ରହିବ ନାହିଁ ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ନକଲ ପାଇବା ତାରିଖରୁ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀକୁ ଦାବିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ସମାଧାନ ଭାବରେ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ଗ୍ରହଣ ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ ନକରନ୍ତି |
2. ଓମ୍ବୁସ୍ମାନ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ଦ୍ୱାରା ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅଭିଯୋଗକାରୀ, ନିଷ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ତାରିଖରୁ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅପିଲ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ (Appellate Authority) କୁ ସମ୍ମୁଖରେ ଅପିଲ୍ ଦାୟର କରିପାରିବେ |
3. ଯଦି ଅପିଲ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ଯେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପାଖରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅପିଲ୍ ନକରିବାର ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ କାରଣ ଥିଲା, ତେବେ ସେ ୩୦ ଦିନରୁ ଅଧିକ ନଥିବା (not exceeding 30 days) ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ଅନୁମତି ଦେଇପାରିବେ |

---

ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ, ଦୟାକରି ନିଜ ଫିନସର୍ଭ ଲିମିଟେଡ୍ ର ୱେବସାଇଟ୍ <https://navi.com/finserv> କିମ୍ବା RBI ର ୱେବସାଇଟ୍ [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଯୋଜନା ବିବରଣୀ ଦେଖନ୍ତୁ |