

## ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ: ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଏକୀକୃତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021

- ଏକୀକୃତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 ନଭେମ୍ବର 12, 2021 ଠାରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେଉଛି ।
- ସାରା ଭାରତର ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବେଙ୍କ ବର୍ତ୍ତମାନରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟତା ରହିବ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC) ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିଛି ।
- RBI ବି ନିୟମିତ ସଭାମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ସେବାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଯାନ୍ତ୍ରିକତାକୁ ମଜବୁତ କରିବା ଉପରେ ଏହି ଯୋଜନା ଗୁରୁତ୍ୱାରୋପ କରିଛି ।
- ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ 'ସେବାରେ ଅଭାବ' (ପରିଶାମ ସ୍ୱରୂପ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ଘଟାଇଥିବା କିମ୍ବା ନ ଘଟାଇଥିବା NBFC ଦ୍ୱାରା ବିଧିଗତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଆର୍ଥିକ ସେବାରେ ଏକ କ୍ଷତି କିମ୍ବା ଅପର୍ୟାପ୍ତତା) ଯୋଗୁଁ ଯେକୌଣସି ପୀଡ଼ିତ ଗ୍ରାହକ ଲିଖିତ ଆକାରରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରେ ।
- ଲୋକପାଳ କୌଣସି ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଅଣାଯାଇପାରିବା ବିବାଦର ରାଶି ଉପରେ କୌଣସି ସୀମା ନାହିଁ। ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ପରିଶାମ କ୍ଷତି ପାଇଁ 20 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାର କ୍ଷମତା ସହିତ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମୟ, ହୋଇଥିବା ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ହଇରାଣ/ମାନସିକ ପୀଡ଼ା ପାଇଁ ଏକ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରିବାର କ୍ଷମତା ଲୋକପାଳଙ୍କର ରହିବ ।
- ଏହି ଯୋଜନା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଲୋକପାଳ ଅଫିସର କ୍ଷେତ୍ରୀୟତାକୁ ସମାପ୍ତ କରିଦେଇଛି ।
- ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ ଆସିବ ନାହିଁ, ଯଦି:

a) ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସଂପୃକ୍ତ ଆଦେଶକାରୀ ସଂସ୍ଥାକୁ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କୌଣସି ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିଲେ ଏବଂ

- i. ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବେ NBFC ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଇଥିଲେ, ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୋଇଥିଲେ; କିମ୍ବା NBFC ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇନଥିଲେ; ଏବଂ
- ii. ଅଭିଯୋଗକାରୀ NBFCରୁ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ପାଇବାର ଏକ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଉତ୍ତର ମିଳିନଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅଭିଯୋଗର ଏକ ବର୍ଷ ଏବଂ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ ।

b) ପୂର୍ବରୁ ଥିବା ସମାନ କାର୍ଯ୍ୟ କାରଣ ଉପରେ ଅଭିଯୋଗ ନୁହେଁ:

- i. କୌଣସି ଲୋକପାଳ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଥିଲେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଲୋକପାଳ ଦ୍ୱାରା ସମାପ୍ତ ହୋଇଥିଲେ କିମ୍ବା ଯୋଗ୍ୟତା ଅନୁଯାୟୀ କାରବାର କରାଯାଇଥିଲେ ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ, କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକ ପକ୍ଷଠାରୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନଥିବା;
- ii. କୌଣସି କୋର୍ଟ, ନ୍ୟାୟାଧିକରଣ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକରଣ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ରହିଥିବା; କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ଅଦାଲତ, ନ୍ୟାୟାଧିକରଣ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକରଣ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ ସମାଧାନ କିମ୍ବା କାରବାର ହୋଇଥିବା ସମାନ କିମ୍ବା ଜଣେ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଅଭିଯୋଗକାରୀ/ପକ୍ଷଙ୍କ ଠାରୁ ଗ୍ରହଣ ହେଇଥାଉ କିମ୍ବା ନ ହେଇଥାଉ

c) ଅଭିଯୋଗ ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ରୁଚ୍ଛ କିମ୍ବା ବିରକ୍ତିକର ପ୍ରକୃତିର ନ ହୋଇଥିବା;

d) ଏଭଳି ଦାବି ସାମିତତା ଅଧିନିୟମ, 1963 ଅଧୀନରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ସୀମା ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ NBFCରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥିଲେ;

e) ଯୋଜନାର ଖଣ୍ଡ 11ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଭଳି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଅଭିଯୋଗକାରୀ ପ୍ରଦାନ କରିଥାନ୍ତି;

f) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଓକିଲ ବ୍ୟତୀତ ଜଣେ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିଥାନ୍ତି ଯଦି ଓକିଲ ପୀଡ଼ିତ ବ୍ୟକ୍ତି ହୋଇନଥାନ୍ତି ।

## II. ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ସେବା ଅଭାବ ପାଇଁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କରାନଯାଇ ପାରିବା ବିଷୟବସ୍ତୁ, ଯାହା ନିମ୍ନଲିଖିତ ସହ ସମ୍ପୃକ୍ତ:

a) NBFCର ବାଣିଜ୍ୟିକ ନିର୍ଣ୍ଣୟ/ବ୍ୟବସାୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି;

b) ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ରୁଚ୍ଛି ସହିତ ସମ୍ପର୍କିତ ବିକ୍ରେତା ଏବଂ NBFC ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;

c) ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ସିଧାସଳଖ ସମୋ୍ଧିତ ହୋଇନଥିବା ଅଭିଯୋଗ;

d) NBFCର ପରିଚାଳନା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀମାନଙ୍କ ବିରୋଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ;

e) କୌଣସି ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ଆଇନ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଆଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ କୌଣସି NBFC ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ବିବାଦ ଉପରେ ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ;

- f) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟାମକ ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ନଥିବା ସେବା;
- g) ଏବଂ NBFCs ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;
- h) NBFCର କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୁକ୍ତିଦାତା ସମ୍ପର୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ କୌଣସି ବିବାଦ ।

● ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କିପରି ଦାଖଲ କରିବେ?

a) <https://cms.rbi.org.in> ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଅନଲାଇନରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ

b) ରିଜର୍ଭ ବେଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଧିକୃତିତ କରାଯାଇଥିବା କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ ।

ଭୌତିକ ରୂପରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ହୋଇଥିଲେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଦସ୍ତଖତ କରାଯିବ । ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ମୋଡ୍ରେ ରିଜର୍ଭ ବେଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଭଳି ସ୍ୱରୂପରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ଧାରଣ କରିବ ।

<https://www.veritasfin.in/contact-us.php> ୱେବସାଇଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମର ସ୍ୱରୂପ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।

● ଅପିଲ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଅପିଲ କରନ୍ତୁ

ଲୋକପାଳ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା ଅଧିନିର୍ଣ୍ଣୟ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟତୀତ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇଥିଲେ ଅଧିନିର୍ଣ୍ଣୟ ପ୍ରାପ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହେବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅପିଲିୟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଏକ ଅପିଲ କରିପାରନ୍ତି ।

ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନ ନକରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ କାରଣ ଅଛି ବୋଲି ଅପିଲିୟ ପ୍ରାଧିକରଣ ସକ୍ଷ୍ମ ହୋଇଥିଲେ 30 ଦିନ ସମୟରୁ ଅଧିକ ନଥିବା ଏକ ଅବଧି ଆଗକୁ ଅନୁମୋଦିତ କରିପାରନ୍ତି ।

ଅଧିକ ବିବରଣ ପାଇଁ ଦୟାକରି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ <https://www.veritasfin.in/contact-us.php> ରେ କିମ୍ବା RBI ୱେବସାଇଟ <http://www.rbi.org.in> ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଯୋଜନା ବିବରଣକୁ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ ।