

ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ – RB-IOS 2026

- କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ** – RB-IOS 2026 ଜୁଲାଇ 1, 2026 ରୁ ଲାଗୁ ହୋଇଛି। ଏହା ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ବିରୋଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସୁଲଭ, ଦ୍ରୁତ ଏବଂ ବିବାଦମୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରେ।
- NBFC ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା** – ଏହି ଯୋଜନା ସେହି NBFC ଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ଯେଉଁମାନେ:
 - ଜମା ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମୋଦିତ; କିମ୍ବା
 - ଗ୍ରାହକ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ଥିବା ଏବଂ ପୂର୍ବ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷର ଅଡିଟ୍ ହୋଇଥିବା ବାଲାନ୍ସ ସିଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ **₹100 କୋଟି କିମ୍ବା ତା’ଠାରୁ** ଅଧିକର ସମ୍ପତ୍ତି ଥିବା, ଯୋଜନାରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ବ୍ୟତିକ୍ରମଗୁଡ଼ିକର ଅଧୀନରେ ଅଟେ।
- ଅଭିଯୋଗର କାରଣ** – ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥାର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ଅବହେଳା ଯୋଗୁଁ ସେବାରେ ତ୍ରୁଟି ଘଟେ, ସେତେବେଳେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।
- ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା ନିକଟରେ ପ୍ରଥମେ ଆବେଦନ** – ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଥମେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ। ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ହୋଇପାରିବେ ଯଦି:
 - ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା/30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ମିଳିଲେ; କିମ୍ବା
 - ଗ୍ରାହକ ମିଳିଥିବା ଉତ୍ତର/ସମାଧାନରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଥିଲେ।
- 90-ଦିନର ଦାଖଲ ସମୟସୀମା** – ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଉତ୍ତର ସମୟସୀମା ଶେଷ ହେବା କିମ୍ବା ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥାରୁ ଶେଷ ଯୋଗାଯୋଗର ତାରିଖ, ଉଭୟ ମଧ୍ୟରୁ ଯାହା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟର ହେବ ତା’ର **90 ଦିନ** ମଧ୍ୟରେ RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯିବା ଉଚିତ।
- ବିବାଦୀୟ ରାଶି ଉପରେ କୌଣସି ଆର୍ଥିକ ସୀମା ନାହିଁ** – RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିଚାର କରାଯାଇପାରୁଥିବା ବିବାଦୀୟ ରାଶି ଉପରେ କୌଣସି ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସୀମା ନାହିଁ।
- କ୍ଷତିପୂରଣ** –
 - ପରିମାଣମୂଳକ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ: **ସର୍ବାଧିକ ₹30 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ।**
 - ସମୟ ନଷ୍ଟ, ଖର୍ଚ୍ଚ, ହଇରାଣ/ମାନସିକ ଯନ୍ତ୍ରଣା ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ: **ସର୍ବାଧିକ ₹3 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ।**
- ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ମାଧ୍ୟମ** – ଅଭିଯୋଗ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ:
 - RBI CMS ପୋର୍ଟାଲ** ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନ୍ ରେ;
 - ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ; କିମ୍ବା
 - କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC) କୁ ଡାକ/କୋରିଅର୍ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ ପଠାଇ।
- ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥାର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା** – RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ନଥିଲେ, ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର **15 ଦିନ** ମଧ୍ୟରେ ସହାୟକ ଦସ୍ତାବିଜ ସହିତ ଲିଖିତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ସମାଧାନ / ମଧ୍ୟସ୍ଥତା** – RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏବଂ ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ଆପୋଷ ସମାଧାନ କରାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବେ। ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ବୈଠକ ମଧ୍ୟ କରାଯାଇପାରେ।
- RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆଦେଶ ପ୍ରଦାନ** – ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନ ଏକ ଆଦେଶ ଜାରି କରିପାରିବେ, ଯେଉଁଥିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପାଦନ ଏବଂ/କିମ୍ବା କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ।
- ଆଦେଶର ସ୍ଵୀକୃତି** – ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଆଦେଶ ପାଇବାର **30 ଦିନ** ମଧ୍ୟରେ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ସମାଧାନ ଭାବରେ ଏହାର ସ୍ଵୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସ୍ଵୀକୃତି ପାଇବାର **30 ଦିନ** ମଧ୍ୟରେ ଆଦେଶ ପାଳନ କରିବା କିମ୍ବା ଏହା ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅପିଲ୍ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

13. **ଅପିଲ ବ୍ୟବସ୍ଥା** – ଅଭିଯୋଗକାରୀ **30 ଦିନ** ମଧ୍ୟରେ ଆଦେଶ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅପିଲ କରିପାରିବେ। ଏକ ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହି ଆଦେଶ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅପିଲ କରିପାରିବ।
14. **ପ୍ରିକ୍ସପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର (PNO)** – ସଂସ୍ଥାର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ସମକକ୍ଷ ପଦବୀରୁ କମ୍ ନଥିବା ଜଣେ **ପ୍ରିକ୍ସପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ**।
15. **ବାଧତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା** – ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ବାଧତାମୂଳକ:
 - ପ୍ରିକ୍ସପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ;
 - କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରର ଠିକଣା; ଏବଂ
 - RBI ଓ ମୁଦ୍ରାସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପୋର୍ଟାଲର ଲିଙ୍କ।
16. **ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ** – ଏହି ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକୁ ସମସ୍ତ **କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଶାଖା ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହେଉଥିବା** ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକରେ ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।
17. **ଯୋଜନାର ଉପଲବ୍ଧତା** – ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ସେମାନଙ୍କ ସନ୍ଦର୍ଭ ପାଇଁ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏହି ଯୋଜନାର ଏକ କପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ, ଏବଂ ଏହାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ, ଯୋଜନାର କପି ଏବଂ PNO ବିବରଣୀକୁ ସଂସ୍ଥାର ୱେବସାଇଟରେ ଅବ୍ୟତନ ରଖିବାକୁ ପଡ଼ିବ।
18. **ବ୍ୟତିକ୍ରମ** – କେତେକ ବିଷୟ ଏହି ଯୋଜନାର ପରିସରଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ, ଯେପରିକି ବ୍ୟାବସାୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି, ଭେଣ୍ଡର ବିବାଦ, କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୁକ୍ତିବାଦୀ ବିବାଦ, ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ, ନ୍ୟାୟିକ/ବୈଧାନିକ ଆଦେଶ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାମଲା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବିଷୟ।
19. **ପୂର୍ବ ଯୋଜନା ରଦ୍ଦ** – **RB-IOS 2021 କୁ ଜୁଲାଇ 1, 2026** ରୁ ରଦ୍ଦ କରାଯାଇଛି। ତଥାପି, ଜୁଲାଇ 1, 2026 ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କିତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ 2021 ଯୋଜନା ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳିତ ହେବ।
20. **ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା** – ଯୋଜନା ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ **IVRS ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନଂ 14448** ସହିତ RBI ର ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର 24x7 ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି।