

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021

ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ

ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିନିୟମ, 1934, ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଆଇନ, 1949, ଦେୟ ଏବଂ ସମାଧାନ ଯୋଜନା ଆଇନ, 2007 ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁରକ୍ଷା କମିଶନ (ନିୟନ୍ତ୍ରଣ) ଆଇନ, 2005 (2005ର 30)ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ – ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 ("ଯୋଜନା") ଭାରତରେ ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (ଆର୍କ୍) 1 ଦ୍ୱାରା ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ।

ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ, କିମ୍ବା ଏକ ସିଷ୍ଟମ ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ କିମ୍ବା ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁରକ୍ଷା କମିଶନ ଯାହା ଯୋଜନାରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି, କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂସ୍ଥା ଯାହା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇପାରେ ।

ସେବାରେ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭାବର ସଂଜ୍ଞା

1. "ଅଭିଯୋଗ" ଅର୍ଥ ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ସେବାରେ ଅବହେଳା ଅଭିଯୋଗ କରି ଲିଖିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ଏବଂ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ରିଲିଫ୍ ପାଇବା ।
2. "ସେବାରେ ଅଭାବ" ଅର୍ଥ କୌଣସି ଆର୍ଥିକ ସେବାରେ ଏକ ଅଭାବ କିମ୍ବା ଅପାରଗତା, ଯାହା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାକୁ ସ୍ଥାୟୀ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟକୌଣସି ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି କିମ୍ବା କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇପାରେ କିମ୍ବା ହୋଇନପାରେ ।

ଅଭିଯୋଗର ଆଧାର

1. ଅଭିଯୋଗର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ

କୌଣସି ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ଅବହେଳା ଯୋଗୁଁ ସେବାରେ ଅବହେଳା କରୁଥିବା କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଏକ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧି ଅର୍ଥ ଜଣେ ଓକିଲଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି, ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଚାଲିଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ ।

2. ଅଭିଯୋଗର ବିଚାର କ୍ଷମତା ନାହିଁ

(1) ସେବାରେ ଅବହେଳା ପାଇଁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୃକ୍ତ ମାମଲାରେ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ରହିବ ନାହିଁ:

(କ) ଆର୍କ୍‌ର ବାଣିଜ୍ୟିକ ବିଚାର/ନିଷ୍ପତ୍ତି

(ଖ) ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଟ୍ରଷ୍ଟି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିକ୍ରେତା ଏବଂ ଆର୍କ୍‌ର ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ

(ଗ) ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ସିଧାସଳଖ ସମାଧାନ ହୋଇନଥିବା ଅଭିଯୋଗ

(ଘ) ଆର୍କ୍‌ର ପରିଚାଳନା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ

(ଙ) ଏକ ବୈଧାନିକ/ ଆଇନ ପ୍ରଣୟନକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ଜଣେ ଆର୍କ୍‌ର ଦ୍ୱାରା ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ

(ଚ) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟାମକ ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ନଥିବା ଏକ ସେବା

(ଛ) ଆର୍କ୍‌ର ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ

(ଜ) ଏକ ଆର୍କ୍‌ର କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୁକ୍ତିଦାତା ସମ୍ପର୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଏକ ବିବାଦ

(ଝ) ସିଆଇସି (ନିୟନ୍ତ୍ରଣ) ଆଇନ, 2005ର ଧାରା 18ରେ ଏହାର ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯାଇଛି

(ଞ) ଯୋଜନାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇନଥିବା ଆର୍କ୍‌ର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କିତ ବିବାଦ

(2) ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ମିଥ୍ୟା ହେବ ନାହିଁ:

(କ) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସମ୍ପୃକ୍ତ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାନିକଟରେ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିଲେ ଏବଂ

(i) ଅଭିଯୋଗକୁ ଆରୁଜ ହାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଇଥିଲା, ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି; କିମ୍ବା ଆରୁଜ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ମିଳିନଥିଲା ।

(ii) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ଆରୁଜରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ଏକ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ମିଳେ ନାହିଁ, ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖର ଏକ ବର୍ଷ ଏବଂ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଏ ।

(ଖ) ଅଭିଯୋଗ ସେହି କାର୍ଯ୍ୟର କାରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନୁହେଁ ଯାହା ପୂର୍ବରୁ ଅଛି:

(i) ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ବିଚାରାଧୀନ କିମ୍ବା ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ ଜଣେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ହାରା ସମାଧାନ କିମ୍ବା କାରବାର, ସେହି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଜଣେ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ପକ୍ଷଙ୍କ ସହ ହେଉ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ବିଚାର କରାଯାଉ

(ii) କୌଣସି ଅଦାଲତ, ତ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ବିଚାରାଧୀନ; କିମ୍ବା, କୌଣସି ଅଦାଲତ, ତ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ହାରା ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ ସମାଧାନ କିମ୍ବା ସମାଧାନ, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ଅଭିଯୋଗକାରୀ/ପକ୍ଷଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅଧିକ ପକ୍ଷଙ୍କ ସହିତ;

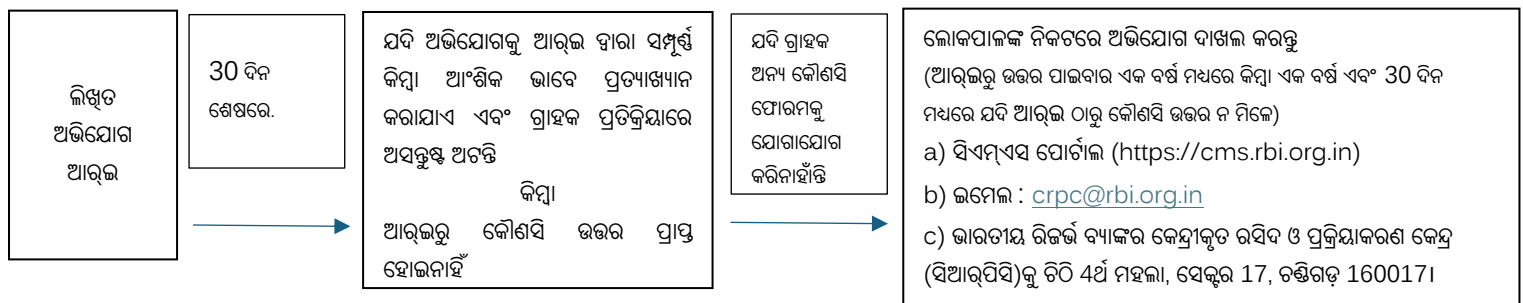
(ଗ) ଅଭିଯୋଗ ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ଅଯଥା କିମ୍ବା ଅଶ୍ଳୀଳ ପ୍ରକୃତିର ନୁହେଁ

(ଘ) ଏଭଳି ଦାବି ପାଇଁ ସୀମା ଆଇନ, 1963 ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୀମା ଅବଧି ଶେଷ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଆରୁଜଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥିଲା

(ଙ) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଯୋଜନାର ଧାରା 11ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି

(ଚ) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଜଣେ ଓକିଲଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତି ଯଦି ଓକିଲ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ବ୍ୟକ୍ତି ନ ହୁଅନ୍ତି ।

ଏକ ଅଭିଯୋଗ ପତ୍ର ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା



ଜଣେ ଲୋକପାଳ କିପରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଅନ୍ତି?

1. ଲୋକପାଳଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ପ୍ରକୃତିର ଅଟେ
2. ବୁଝାମଣା ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରେ ଯଦି ପହଞ୍ଚିନଥାଏ, ପୁରସ୍କାର/ଆଦେଶ ଜାରି କରିପାରିବେ

ଲୋକପାଳଙ୍କ କ୍ଷମତା ଓ କାର୍ଯ୍ୟ

ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଯେଉଁ ବିବାଦ ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ପୁରସ୍କାର ଦେଇପାରିବେ ସେଥିପାଇଁ କେତେ ପରିମାଣର ସୀମା ରହିଛି ତାହାର କୌଣସି ସୀମା ନାହିଁ। ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ କୌଣସି କ୍ଷତି ପାଇଁ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ 20 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାର କ୍ଷମତା ରହିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ

ସମୟ ହାନି, ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ହେଉଥିବା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା/ମାନସିକ ଯନ୍ତ୍ରଣା ପାଇଁ ଏକ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାର କ୍ଷମତା ରହିବ ।

କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ପୂର୍ବରୁ ଅପିଲ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆବେଦନ କରିବା

1. ଲୋକପାଳ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ଵାରା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କିମ୍ବା ପୁରସ୍କାର ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ପୁରସ୍କାର ପାଇବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହେବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆରବିଆଇର ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଓ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗ (ସିଇପିଡି)ର କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ।
2. ଅପିଲ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଯଦି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ଯେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପାଖରେ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ କାରଣ ଅଛି, ତେବେ 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ସମୟ ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦେଇପାରିବେ।

ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ପିଏନ୍ଓ)

ନାମ: ଶ୍ରୀ ମୟଙ୍କ ମାଥୁର

ଇମେଲ pno@indificalcapital.com

ଯୋଗାଯୋଗ ନଂ.: +91-8882704303 (ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସକାଳ 10ଟାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7ଟା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସରକାରୀ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ)

ଅତିରିକ୍ତ ବିଷୟ

1. ଏହା ଏକ ବିକଳ ବିବାଦ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ।
2. ଗ୍ରାହକ ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅଦାଲତ/ଫୋରମ୍ /କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ସ୍ଵାଧୀନ ଅଟନ୍ତି ।

ଦୟାକରି ଆରବିଆଇ ଖେବସାଇଟରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଦେଖନ୍ତୁ:
<https://www.rbi.org.in/>