



ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧ - ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧ (ଏହି ଯୋଜନା) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ବର୍ତ୍ତମାନର ତିନୋଟି ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାଯଥା, (୧) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୦୭କୁ ସମନ୍ୱିତ କରିଥାଏ। (ii) ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୧୮; ଏବଂ (iii) ଡିଜିଟାଲ କାରବାର ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2019। ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ରେଗୁଲେସନ୍ ଆକ୍ଟ, ୧୯୪୯ (୧୯୪୯ର ୧୦) ର ଧାରା ୩୫ଏ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିନିୟମ, ୧୯୩୪ର ଧାରା ୪୫ଏଲ (୧୯୩୪ର ୨) ଏବଂ ପେମେଣ୍ଟ୍ ଆଣ୍ଡ ସେଟଲମେଣ୍ଟ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ ଆକ୍ଟ, ୨୦୦୭ (୨୦୦୭ର ୫୧)ର ଧାରା ୧୮ ଅନୁଯାୟୀ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ କ୍ଷମତାର ବ୍ୟବହାର କରି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଥିବା ଏହି ଯୋଜନାରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାରେ ଅବହେଳା ସମ୍ପର୍କିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ମୂଲ୍ୟମୁକ୍ତ ସମାଧାନ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ। ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟିର ସମାଧାନ ନହୁଏ କିମ୍ବା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ନ ଦିଅନ୍ତି ।

ଏହି ଯୋଜନାର କେତେକ ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ହେଲା:

- ଜଣେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କେଉଁ ଯୋଜନାରେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବେ ତାହା ଚିହ୍ନଟ କରିବା ଆଉ ଜରୁରୀ ହେବ ନାହିଁ ।
- ଏହି ଯୋଜନାରେ 'ସେବାରେ ଅଭାବ'କୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ଆଧାର ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି, ଯେଉଁଥିରେ ବାଦ୍ ଦିଆଯାଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ତାଲିକା ରହିଛି। ତେଣୁ ଯୋଜନାରେ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ଆଧାରରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇନଥିବାରୁ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଉ ଖାରଜ କରାଯିବ ନାହିଁ। iii) ଏହି ଯୋଜନା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଲୋକପାଳ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରକୁ ଉଲ୍ଲେଖ କରିଛି ।
- ଯେକୌଣସି ଭାଷାରେ ଶାରୀରିକ ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରଣ ପାଇଁ ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ର ଆରବିଆଇରେ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଛି ।
- ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ବିରୋଧରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଦାଖଲ କରିଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଦାୟିତ୍ୱ ଏକ ରାଷ୍ଟ୍ରୀୟତ୍ୱ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଜେନେରାଲ ମ୍ୟାନେଜର ପାହ୍ୟାର ପ୍ରିକ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ କିମ୍ବା ସମକକ୍ଷ ହେବ ।
- ସନ୍ତୋଷଜନକ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସୂଚନା/ଦସ୍ତାବିଜ ଦାଖଲ ନ କରିବା ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୁରସ୍କାର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ମାମଲାରେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ଆବେଦନ କରିବାର ଅଧିକାର ରହିବ ନାହିଁ ।
- ଆରବିଆଇର ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗଦ୍ୱାରା ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ହେବେ। ୮) <https://cms.rbi.org.in> ଅନୁଲୋଚନରେ

ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ । ଏହି ଫର୍ମାଟରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେକ୍ଟର ୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ର ସେକ୍ଟର ୧୭ସ୍ଥିତ ଚତୁର୍ଥ ମହଲାରେ ସ୍ଥାପିତ 'ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ଼ ରିସିପ୍ସ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର'କୁ ଡେଡିକେଟେଡ଼ ଇ-ମେଲ୍ ଜରିଆରେ 160017 ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ରେ ପଠାଯାଇପାରିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ୧୪୪୪୮ (ସକାଳ ସାଢ଼େ ୯ଟାରୁ ଅପରାହ୍ନ ୫ଟା ୧୫) ନମ୍ବର ବିଶିଷ୍ଟ ଏକ ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର ମଧ୍ୟ ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ଆଠଟି ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ହେଉଛି ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଅନ୍ୟ ଭାରତୀୟ ଭାଷାଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଏହାକୁ ସମ୍ପ୍ରସାରଣ କରାଯିବ । ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିକଳ୍ପ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା/ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବ ।