ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ

RESERVE BANK OF INDIA

ଆରବିଆଇ/ସିଇପିଡି/2025-26/382

ସିଇପିଡି.ପିଆରଡି.ନଂ.ଏସ୍1029/13.01.019/2025-26 ଜାନୁଆରୀ 14, 2026

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ସ୍ମଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କସ୍ - ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2026

ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ରେଗୁଲେସନ୍ ଆକ୍ଟ, 1949 ର ସେକ୍ସନ୍ 35A ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦତ୍ତ କ୍ଷମତାର ପ୍ରୟୋଗ କରି, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ଜନସ୍ୱାର୍ଥରେ ଏହା କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଉଚିତ୍ ବୋଲି ହୃଦ୍‌ବୋଧ କରି, ଏତଦ୍ୱାରା ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରୁଛନ୍ତି।

ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଗ୍ରିଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସ୍ ମେକାନିଜମ୍‌କୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ରିଜେକ୍ଟ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ଏକ ଆପେକ୍ସ ଲେଭେଲ୍ ଅଥରିଟିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତାହାର ରିଭ୍ୟୁ କରାଇ, ସେଗୁଡ଼ିକର ଦ୍ରୁତ ଏବଂ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରାଯାଇଛି।

ଅଧ୍ୟାୟ I
ପ୍ରାରମ୍ଭିକ

1. ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ଶୀର୍ଷକ ଏବଂ ପ୍ରାରମ୍ଭ

(1) ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ସ୍ମଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କସ୍ - ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2026 କୁହାଯିବ।

(2) ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ତୁରନ୍ତ ଲାଗୁ ହେବ, କିନ୍ତୁ କ୍ଲଜ୍ 7(2), 14(2) ଏବଂ 14(4) କୁ ବାଦ୍ ଦେଇ, ଯାହାକି ସର୍ବାଧିକ ଜୁନ୍ 30, 2026 ସୁଦ୍ଧା ପାଳନ କରାଯିବ।

2. ନିଲମ୍ବନ

(1) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଯଦି ଏହା କରିବା ଉଚିତ୍ ବୋଲି ହୃଦ୍‌ବୋଧ କରେ, ତେବେ ଏକ ଆଦେଶ ଦ୍ୱାରା, ସାଧାରଣ ଭାବରେ କିମ୍ବା କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟି ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର କୌଣସି ବା ସମସ୍ତ ପ୍ରାବଧାନର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତାକୁ ଆଦେଶରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅବଧି ପାଇଁ ନିଲମ୍ବିତ କରିପାରିବେ।

(2) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଆଦେଶ ଦ୍ୱାରା, ସମୟ ସମୟରେ, ପୂର୍ବୋକ୍ତ ଭାବରେ ଆଦେଶିତ କୌଣସି ନିଲମ୍ବନର ଅବଧିକୁ ଏପରି ସମୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବୃଦ୍ଧି କରିପାରିବେ, ଯାହା ସେମାନେ ଉଚିତ୍ ମନେ କରିବେ।

3. ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

(1) ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ମାର୍ଚ୍ଚ 31, 2025 ସୁଦ୍ଧା ଭାରତରେ 10 କିମ୍ବା ତତୋଧିକ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆଉଟଲେଟ୍ ଥିବା ସ୍ମଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ (ଏହାପରେ ସାମୂହିକ ଭାବରେ 'ବ୍ୟାଙ୍କସ୍' ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ 'ବ୍ୟାଙ୍କ' ଭାବରେ କୁହାଯାଇଛି) ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ।

(2) ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସେହି ସ୍ମଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ ମଧ୍ୟ ଲାଗୁ ହେବ, ଯିଏ ମାର୍ଚ୍ଚ 31, 2025 ପରେ ଉପରୋକ୍ତ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରୁଛି, ଏବଂ ଏହା ଯୋଗ୍ୟତା ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରିବାର 6 ମାସ ପରଠାରୁ ଲାଗୁ ହେବ।

4. ସଂଜ୍ଞା

(1) ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ, ଯଦି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀ ଅନ୍ୟ କିଛି ନ କୁହେ, ତେବେ ଏଠାରେ ଥିବା ଶବ୍ଦଗୁଡ଼ିକର ଅର୍ଥ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ:

(a) "ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆଉଟଲେଟ୍" ହେଉଛି ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ସ୍ମଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କସ୍ - ବ୍ରାଞ୍ଚ୍ ଅଥରାଇଜେସନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ,

2025 ଅଧୀନରେ ପରିଭାଷିତ ଏକ ଫିକ୍ସଡ୍-ପଏଣ୍ଟ ସର୍ଭିସ୍ ଡେଲିଭରୀ ୟୁନିଟ୍, ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଥାଏ;

(b) "କମ୍ପିଟେଣ୍ଟ ଅଥରିଟି" ଅର୍ଥ ହେଉଛି ବ୍ୟାଙ୍କର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ ଭର୍ଟିକାଲର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ହୋଲ୍ ଟାଇମ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର / ଏକ୍‌ଜିକ୍ୟୁଟିଭ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର;

(c) "ଅଭିଯୋଗ" ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଲିଖିତ ଭାବରେ ବା ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ଉପସ୍ଥାପନା, ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ସେବାରେ ତ୍ରୁଟି ଥିବା ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ, ଏଥିରେ ରିଲିଫ୍ ମଗାଯାଇଥାଉ ବା ନଥାଉ;

(d) "କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ୍ କମ୍ପାନୀ (ସିଆଇସି)" ଅର୍ଥ ହେଉଛି କମ୍ପାନିଜ୍ ଆକ୍ଟ, 2013 ରେ ପରିଭାଷିତ ଏକ କମ୍ପାନୀ, ଯାହାକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ୍ କମ୍ପାନିଜ୍ (ରେଗୁଲେସନ୍) ଆକ୍ଟ, 2005 ର ସେକ୍ସନ୍ 5 ର ସବ୍-ସେକ୍ସନ୍ (2) ଅଧୀନରେ ଏକ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ଅଫ୍ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି;

(e) "ଗ୍ରାହକ" ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ଯିଏ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାର ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତି, କିମ୍ବା ଏଥିପାଇଁ ଜଣେ ଆବେଦନକାରୀ ଅଟନ୍ତି;

(f) "ସେବାରେ ତ୍ରୁଟି" ଅର୍ଥ ହେଉଛି କୌଣସି ସେବାରେ ଥିବା ଏକ ତ୍ରୁଟି ବା ଅଭାବ, ଯାହାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଇନଗତ ଭାବରେ ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ବାଧ, ଏବଂ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ବା କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହୋଇପାରେ ବା ନ ହୋଇପାରେ;

(g) "ଡେପୁଟି ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ (ଡିଆଇ. ଆଇଓ)" ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର କ୍ଲଜ୍ 6 ଅଧୀନରେ ନିଯୁକ୍ତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି;

(h) "ଆର୍ଥିକ କ୍ଷେତ୍ର ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା" ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଆର୍ଥିକ କ୍ଷେତ୍ର ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା ଏବଂ ଏଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ:

(i) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଆକ୍ଟ, 1934 ଅଧୀନରେ ପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ;

(ii) ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ଆଣ୍ଡ ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଆକ୍ଟ, 1992 ଅଧୀନରେ ପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ଆଣ୍ଡ ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ;

(iii) ଇନ୍ସୁରାନ୍ସ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଆଣ୍ଡ୍ ଡେଭଲପମେଣ୍ଟ ଅଥରିଟି ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଆକ୍ଟ, 1999 ଅଧୀନରେ ପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ଇନ୍ସୁରାନ୍ସ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଆଣ୍ଡ୍ ଡେଭଲପମେଣ୍ଟ ଅଥରିଟି ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ;

(iv) ପେନସନ୍ ଫଣ୍ଡ୍ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଆଣ୍ଡ୍ ଡେଭଲପମେଣ୍ଟ ଅଥରିଟି ଆକ୍ଟ, 2013 ଅଧୀନରେ ପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ପେନସନ୍ ଫଣ୍ଡ୍ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଆଣ୍ଡ୍ ଡେଭଲପମେଣ୍ଟ ଅଥରିଟି;

(i) "ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ (ଆଇଓ)" ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର କ୍ଲଜ୍ 5 ଅଧୀନରେ ନିଯୁକ୍ତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି;

(j) "ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟି (ଆରଇ)" ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ କମର୍ସିଆଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ପେମେଣ୍ଟସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ସ୍ମଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏକ ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏକ ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ପ୍ରିପେଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ଇସ୍ୟୁଅର୍ କିମ୍ବା ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ୍ କମ୍ପାନୀ, ଯାହା ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଫ୍ରେମୱାର୍କର ପରିସରଭୁକ୍ତ, କିମ୍ବା ସମୟ୍ ସମୟରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂସ୍ଥା।

(2) ଏଠାରେ ପରିଭାଷିତ କରାଯାଇ ନଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଶବ୍ଦାବଳୀର ସେହି ସମାନ ଅର୍ଥ ରହିବ, ଯାହା ସେଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ରେଗୁଲେସନ୍ ଆକ୍ଟ, 1949, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଆକ୍ଟ, 1934, ପେମେଣ୍ଟ ଆଣ୍ଡ୍ ସେଟଲମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍ସ ଆକ୍ଟ, 2007, କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ୍ କମ୍ପାନିଜ୍ (ରେଗୁଲେସନ୍) ଆକ୍ଟ, 2005, କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ୍ କମ୍ପାନିଜ୍ ରୁଲ୍ସ, 2006, କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ୍ କମ୍ପାନିଜ୍ ରେଗୁଲେସନ୍ସ, 2006, କିମ୍ବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ (ସମୟ୍ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ) କିମ୍ବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ରେଗୁଲେସନ୍ସ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ଗାଇଡଲାଇନ୍ସ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।

ଅଧ୍ୟାୟ II

ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ

5. ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି

(1) ଆଇଓ ଜଣେ ଅବସରପ୍ରାପ୍ତ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟରତ ଅଧିକାରୀ ହୋଇଥିବେ, ଯିଏକି ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଫ୍ରେମୱାର୍କର ପରିସରଭୁକ୍ତ ଆରଇରେ କିମ୍ବା ଏକ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସେକ୍ଟର ରେଗୁଲେଟୋରୀ ବଡିରେ ଜଣେ ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ପାହ୍ୟାର ସମକକ୍ଷ ହୋଇଥିବେ, ଏବଂ ଯାହାଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ, ରେଗୁଲେସନ୍, ସୁପରଭିଜନ୍, ପେମେଣ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ସେଟଲମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍ସ, କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ୍ କିମ୍ବା କଞ୍ଜ୍ୟୁମର୍ ପ୍ରୋଟେକ୍ସନ୍ ଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ 7 ବର୍ଷ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦକ୍ଷତା ଏବଂ ଅଭିଜ୍ଞତା ଥିବ।

ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ଯେ, ଯଦି ବ୍ୟକ୍ତି ଜଣକ କାର୍ଯ୍ୟରତ ଅଧିକାରୀ ଅଟନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ଆଇଓ ଭାବରେ ଦାୟିତ୍ୱ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସେହି ପଦରୁ ଇସ୍ତଫା ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ।

(2) ଆଇଓ ପୂର୍ବରୁ କେବେହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ହୋଲଡିଂ, ଆସୋସିଏଟ୍ କିମ୍ବା ସବସିଡିଆରୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇନଥିବେ କିମ୍ବା ବର୍ତ୍ତମାନ ମଧ୍ୟ ନିଯୁକ୍ତ ନଥିବେ।

(3) ଆଇଓ, ତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ 70 ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ବୟସର ହୋଇନଥିବେ।

(4) ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି, ସମ୍ପୃକ୍ତ ଆରଇଗୁଡ଼ିକର ବିବେକାନୁଯାୟୀ ଏବଂ ନିଯୁକ୍ତିକାରୀ ଆରଇର ବୋର୍ଡ କିମ୍ବା ବୋର୍ଡର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ କମିଟି / କଞ୍ଜ୍ୟୁମର୍ ପ୍ରୋଟେକ୍ସନ୍ କମିଟିର ଅନୁମୋଦନ ସାପେକ୍ଷରେ, ଏକା ସମୟରେ ଏକାଧିକ ଆରଇରେ ଆଇଓ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିପାରିବେ।

6. ଡେପୁଟି ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି

(1) ଡିୱାଇ. ଆଇଓ ଜଣେ ଅବସରପ୍ରାପ୍ତ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟରତ ଅଧିକାରୀ ହୋଇଥିବେ, ଯିଏକି ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଫ୍ରେମୱାର୍କର ପରିସରଭୁକ୍ତ ଆରଇରେ କିମ୍ବା ଏକ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସେକ୍ଟର ରେଗୁଲେଟୋରୀ ବଡିରେ ଜଣେ ଡେପୁଟି ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ପାହ୍ୟାର ସମକକ୍ଷ ହୋଇଥିବେ, ଏବଂ ଯାହାଙ୍କର

ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ, ରେଗୁଲେସନ୍, ସୁପରଭିଜନ୍, ପେମେଣ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ସେଟଲମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍ସ, କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ୍ କିମ୍ବା କଞ୍ଜ୍ୟୁମର୍ ପ୍ରୋଟେକ୍ସନ୍ ଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ 5 ବର୍ଷ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦକ୍ଷତା ଏବଂ ଅଭିଜ୍ଞତା ଥିବା।

ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ଯେ, ଯଦି ବ୍ୟକ୍ତି ଜଣକ କାର୍ଯ୍ୟରତ ଅଧିକାରୀ ଅଟନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ଡିୱାଇ. ଆଇଓ ଭାବରେ ଦାୟିତ୍ୱ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସେହି ପଦରୁ ଇସ୍ତଫା ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ।

(2) ଡିୱାଇ. ଆଇଓ ପୂର୍ବରୁ କେବେହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ହୋଲଡିଂ, ଆସୋସିଏଟ୍ କିମ୍ବା ସବସିଡିଆରୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇନଥିବେ କିମ୍ବା ବର୍ତ୍ତମାନ ମଧ୍ୟ ନିଯୁକ୍ତ ନଥିବେ।

(3) ଡିୱାଇ. ଆଇଓ, ତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ 70 ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ବୟସର ହୋଇନଥିବେ।

(4) ଡିୱାଇ. ଆଇଓ ଏକା ସମୟରେ ଏକାଧିକ ଆରଇରେ ନିଯୁକ୍ତ ହେବେ ନାହିଁ।

7. ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ / ଡେପୁଟି ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ସଂଖ୍ୟା

(1) ପ୍ରତ୍ୟେକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅତି କମରେ ଜଣେ ଆଇଓ ନିଯୁକ୍ତ କରିବେ।

(2) ବ୍ୟାଙ୍କର ବୋର୍ଡର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ କମିଟି, ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପରିମାଣ ଏବଂ ଜଟିଳତାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି, ବର୍ଷକୁ ଅତି କମରେ ଥରେ ନିଯୁକ୍ତ ହେବାକୁ ଥିବା ଆଇଓ/ ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ସଂଖ୍ୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବେ। ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନର ସମୀକ୍ଷା କରିବା ସମୟରେ ଆଇଓ/ ଡିୱାଇ. ଆଇଓ ଯେପରି ନିରପେକ୍ଷତା, ସମାନତା ଏବଂ ନୈସର୍ଗିକ ନ୍ୟାୟର ସିଦ୍ଧାନ୍ତଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ବିଚାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସମୟ ପାଆନ୍ତି।

(3) ଅତିରିକ୍ତ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓ ନିଯୁକ୍ତ କରିବା ସମୟରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ମାମଲାଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ପଦାଧିକାରୀମାନଙ୍କ ଅଭିଜ୍ଞତାରେ ବିବିଧତାର ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ବିଚାର କରିବ। ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷେତ୍ରକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପରିଭାଷିତ କରିପାରିବ।

8. ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ / ଡେପୁଟି ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକାଳ

(1) ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ହେବ।

(2) ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଆଇଓଙ୍କ ପଦ କୌଣସି ସମୟରେ ଖାଲି ନ ରହୁ। ଆଇଓଙ୍କ ଅସ୍ଥାୟୀ

ଅନୁପସ୍ଥିତି ସମୟରେ, ଡିୱାଇ. ଆଇଓ, ଆଇଓ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିପାରିବେ।

(3) କୌଣସି ବିରଳ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେତେବେଳେ ଆଇଓ/ମାନେ ଏବଂ ଡିୱାଇ ଆଇଓ/ମାନେ ଉଭୟ ଛୁଟିରେ / ଅନୁପସ୍ଥିତ ଥାଆନ୍ତି, ବ୍ୟାଙ୍କ ବୋର୍ଡର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ କମିଟିର ଅନୁମୋଦନ କ୍ରମେ, ନିଜର ଜଣେ କାର୍ଯ୍ୟରତ ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର ପାହ୍ୟାର ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ମାସରୁ ଅନଧିକ ସମୟ ପାଇଁ ଆଇଓ ଭାବରେ ମନୋନୀତ କରିପାରିବ। ସେହି ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ, ଯେତେବେଳେ ସେ ଆଇଓ ଭାବରେ ମନୋନୀତ ହୋଇଥିବେ, ସେହି ଅଧିକାରୀଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଜନେସ୍ ଭର୍ଟିକାଲ୍ସ ସହିତ କୌଣସି ରିପୋର୍ଟିଂ ସମ୍ପର୍କ ରହିବ ନାହିଁ।

(4) ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ସର୍ବନିମ୍ନ 3 ବର୍ଷର ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅବଧି ପାଇଁ ହେବ। ତେବେ, ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ମୋଟ କାର୍ଯ୍ୟକାଳ (ଯଦି କୌଣସି ସମ୍ପ୍ରସାରଣ/ପୁନଃନିଯୁକ୍ତି ଥାଏ, ତାହାକୁ ମିଶାଇ) 5 ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।

(5) କୌଣସି ଖାଲି ପଦ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ପଦାସୀନ ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ସମାପ୍ତ ହେବାର ଅତି କମରେ 3 ମାସ ପୂର୍ବରୁ ନୂତନ ନିଯୁକ୍ତି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବ ଏବଂ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିଦାୟୀ ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟଭାର ତ୍ୟାଗ କରିବା ଏବଂ ନବାଗତ ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟଭାର ଗ୍ରହଣ କରିବା ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଓଭରଲାପ୍ ରହିବ।

(6) ବୋର୍ଡର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ କମିଟିର ଅନୁମୋଦନ ବିନା ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଚୁକ୍ତିବଦ୍ଧ କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ବହିଷ୍କାର କରାଯାଇ ପାରିବ ନାହିଁ। ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଥିବା କାରଣରୁ (ଯେପରିକି ଇସ୍ତଫା, ଅକ୍ଷମତା, ଅସୁସ୍ଥତା, ମୃତ୍ୟୁ ଇତ୍ୟାଦି) କୌଣସି ପଦ ଖାଲି ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେହି ପଦ ଖାଲି ହେବାର 10 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆକୁ ସୂଚିତ କରିବ ଏବଂ ପଦ ଖାଲି ହେବାର 3 ମାସ ମଧ୍ୟରେ, ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର କ୍ଲଜ୍ 5 ଏବଂ କ୍ଲଜ୍ 6 ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଯୋଗ୍ୟତା ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ, ଜଣେ ନୂଆ ଆଇଓ /ଡିୱାଇ. ଆଇଓ ନିଯୁକ୍ତ କରିବ।

(7) ଯଥାସ୍ଥିତି, ବ୍ୟାଙ୍କର ବୋର୍ଡର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ କମିଟି, ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଏମୋଲ୍ୟୁମେଣ୍ଟସ୍, ସୁବିଧା ଏବଂ ଲାଭର ସଂରଚନା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବେ, ଯାହା ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ପଦମର୍ଯ୍ୟାଦା ଏବଂ ସ୍ଥିତିକୁ, କାରଣ ସେମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରିଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସ୍ ମେକାନିଜମ୍‌ର ଶୀର୍ଷରେ ଅଛନ୍ତି, ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦକ୍ଷତା ଥିବା ଅଭିଜ୍ଞ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଉପଯୁକ୍ତ

ହେବା ଉଚିତ୍। ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଏହି ଏମୋଲ୍ୟୁମେଣ୍ଟସ୍, ସୁବିଧା ଏବଂ ଲାଭ, ଥରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଗଲେ, ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ମଧ୍ୟରେ ଏହାକୁ ପ୍ରତିକୂଳ ଭାବରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବ ନାହିଁ।

୨. ପ୍ରଶାସନିକ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ

(1) ଆଇଓ, ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର କ୍ଲଜ୍ 4(1)(b) ଅଧୀନରେ ପରିଭାଷିତ କମ୍ପିଟେଣ୍ଟ ଅଥରିଟିଙ୍କୁ ପ୍ରଶାସନିକ ଭାବରେ, ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ବୋର୍ଡର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ କମିଟିକୁ କାର୍ଯ୍ୟାତ୍ମକ ଭାବରେ ରିପୋର୍ଟ କରିବେ।

10. ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ସଚିବାଳୟ

(1) ବ୍ୟାଙ୍କ, ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ସୁଗମ କାର୍ଯ୍ୟ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ମନେ କରାଯାଉଥିବା ସଂଖ୍ୟକ ନିଜର ଅଧିକାରୀ ଏବଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

(2) ଆଇଓ/ ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଏବଂ ଦକ୍ଷତାର ସହ ନିର୍ବାହ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ, ଇନଫରମେସନ୍ ଟେକ୍ନୋଲୋଜି ସପୋର୍ଟ ସମେତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଅଫିସ୍ ଇନଫ୍ରାଷ୍ଟ୍ରକ୍ଚର୍ ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

(3) ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ପ୍ରାଧାନ୍ୟ ଦେଇ ବ୍ୟାଙ୍କର ହେଡ୍ ଅଫିସ୍ କିମ୍ବା କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଫିସରେ ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇପାରେ।

11. ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଅଡିଟ୍

(1) ବ୍ୟାଙ୍କର ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଅଡିଟ୍ ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତାର ଏକ ଅଡିଟ୍ କରିବେ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ମଧ୍ୟରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ:

(a) ଆଇଓ/ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି / ପୁନଃନିଯୁକ୍ତିର ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପରିମାଣ ତୁଳନାରେ ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ହ୍ୟୁମାନ୍ ରିସୋର୍ସେସ୍ ଏବଂ ଇନଫ୍ରାଷ୍ଟ୍ରକ୍ଚରର ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତତା;

(b) ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ଆଂଶିକ ସମାଧାନ ହୋଇଥିବା କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରିଜେକ୍ଟ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଅଟୋ-ଏସକାଲେସନ୍‌ର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା;

(c) ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ବିଶ୍ଳେଷଣ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ରିପୋର୍ଟସ୍, ବ୍ୟାଙ୍କର ଷ୍ଟାଫ୍‌ଙ୍କୁ ଗ୍ରିଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ସଚେତନ କରାଇବା, ଏବଂ ଏପରି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ନିଆଯାଇଥିବା ପଦକ୍ଷେପ;

(d) ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନାର ଦାଖଲ ଏବଂ ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ଉପରେ ପିରିୟଡିକ୍ ରିପୋର୍ଟର ଦାଖଲ।

(2) ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଅଡିଟ୍‌ର ପରିସରରୁ ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଆଯାଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତିଗୁଡ଼ିକର ସଠିକତାର କୌଣସି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନକୁ ବାଦ୍ ଦିଆଯିବ।

ଅଧ୍ୟାୟ – III

ଭୂମିକା ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ

12. ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ / ଡେପୁଟି ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ଭୂମିକା ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ

(1) ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବା ସାଧାରଣ ଜନତାଙ୍କଠାରୁ ସିଧାସଳଖ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବ ନାହିଁ। ଏହା କେବଳ ସେହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବ, ଯାହାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପରୀକ୍ଷା କରାଯାଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଂଶିକ ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରିଜେକ୍ଟ କରାଯାଇଛି।

(2) ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓ କୌଣସି କୋର୍ଟ ବା ଫୋରା ବା ଅଥରିଟିଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଆଇନଗତ ମାମଲାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବେ ନାହିଁ।

(3) ଯଦିଓ ଆଇଓ କୌଣସି ବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ କ୍ଷମତାକୁ, ଯଥାସ୍ଥିତି, ବୋର୍ଡର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏକ ପଲିସି ଅଧୀନରେ ପରିଭାଷିତ କରାଯାଇପାରିବ।

(4) ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ସୁପାରିଶ କରିବେ, ଯାହା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କର ପ୍ରଚଳିତ ଗାଇଡଲାଇନ୍ସରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ), ଏବଂ ଯଦି ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆଙ୍କ ତରଫରୁ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ନଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ପଲିସି ଅନୁଯାୟୀ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ)।

(5) କ୍ଲଜ୍ 12(4) ରେ ସୁପାରିଶ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ବ୍ୟତୀତ, ଆଇଓ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ ଅନୁଯାୟୀ, ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା କୌଣସି ପରିଣାମୀ କ୍ଷତି ଏବଂ ସମୟର ଅପଚୟ, ହୋଇଥିବା ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ଭୋଗିଥିବା ହଇରାଣ / ମାନସିକ ଯନ୍ତ୍ରଣା ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ସୁପାରିଶ କରିପାରିବେ।

(6) ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ତ୍ରୈମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପ୍ୟାଟର୍ନର

ବିଶ୍ଳେଷଣ କରିବ, ଯେପରିକି ପ୍ରଡକ୍ଟ-ୱାଇଜ୍, କ୍ୟାଟେଗୋରୀ-ୱାଇଜ୍, କଞ୍ଜ୍ୟୁମର୍ ଗ୍ରୁପ୍-ୱାଇଜ୍, ଭୌଗଳିକ ସ୍ଥିତି-ୱାଇଜ୍ ଇତ୍ୟାଦି, ଏବଂ ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ପଲିସିଗତ ହସ୍ତକ୍ଷେପ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଇନପୁଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

(7) ସମାନ / ବାରମ୍ବାର ପ୍ରକୃତିର ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ମୂଳ କାରଣର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏବଂ ଯେଉଁଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ପଲିସି ସ୍ତରୀୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆବଶ୍ୟକ, ସେଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଉପାୟ ଆଇଓ ପରାମର୍ଶ ଦେବେ।

(8) ଆଇଓ/ ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କୁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍‌କୁ 'ରିଡ୍-ଓନ୍‌ଲି' ଆକ୍ସେସ୍ ମିଳିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ / ଆପିଲେଟ୍ ଅଥରିଟିଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ରହିପାରିବେ। ବ୍ୟାଙ୍କ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର କଞ୍ଜ୍ୟୁମର୍ ଏଜୁକେସନ୍ ଆଣ୍ଡ୍ ପ୍ରୋଟେକ୍ସନ୍ ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟଠାରୁ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ପାଇଁ ଏହିପରି ଆକ୍ସେସ୍ ମାଗିବ।

(9) ଡିୱାଇ. ଆଇଓ, ଆଇଓଙ୍କୁ କାର୍ଯ୍ୟାତ୍ମକ ଭାବରେ ରିପୋର୍ଟ କରିବେ।

13. ବୋର୍ଡ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ

(1) ଆଇଓଙ୍କୁ ବୋର୍ଡର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ କମିଟିର ବୈଠକଗୁଡ଼ିକକୁ ଜଣେ ସ୍ଥାୟୀ ନିମନ୍ତ୍ରିତ ସଦସ୍ୟ ଭାବରେ ମନୋନୀତ କରାଯିବ। ଏକାଧିକ ଆଇଓ ଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକରେ, ବୋର୍ଡର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ କମିଟି, ଏକାଧିକ ଆଇଓଙ୍କ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ରଖିବା କିମ୍ବା ଏକ ରୋଟେସନ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ ରଖିବା ପାଇଁ ଏକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବ।

(2) ଆଇଓ, ତାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଉପରେ ପିରିୟଡିକ୍ ରିପୋର୍ଟସ୍ (ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ବିଶ୍ଳେଷଣ ସମେତ) ବୋର୍ଡର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ କମିଟିକୁ ପ୍ରାଧାନ୍ୟତଃ ତ୍ରୈମାସିକ, କିନ୍ତୁ ଅନ୍ତତଃ ପକ୍ଷେ ଷାଣ୍ମାସିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

(3) ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ କେବଳ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର କ୍ଲଜ୍ 4(1)(b) ଅଧୀନରେ ପରିଭାଷିତ କମ୍ପିଟେଣ୍ଟ ଅଥରିଟିଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ କ୍ରମେ ଖାରଜ କରାଯାଇପାରିବ।

(4) ଏପରି ସମସ୍ତ ମାମଲା, ଯେଉଁଠାରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ କମ୍ପିଟେଣ୍ଟ ଅଥରିଟିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଖାରଜ କରାଯାଇଛି, ସେଗୁଡ଼ିକୁ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ବୋର୍ଡର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ କମିଟି ସମ୍ମୁଖରେ ଉପସ୍ଥାପନ

କରାଯିବ।

(5) ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସପକ୍ଷରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ତ୍ରୈମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ, ବୋର୍ଡର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ କମିଟି ସମ୍ମୁଖରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯିବ। ଏହି ସୂଚନା ସହିତ, ସର୍ବନିମ୍ନ ଶ୍ରେଷ୍ଠ ପାଞ୍ଚଟି ବର୍ଗର ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଏକ ବିଶ୍ଳେଷଣ ଏବଂ ପ୍ରତିକାରମୂଳକ ପଦକ୍ଷେପ ମଧ୍ୟ ରହିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଭବିଷ୍ୟତରେ ସମାନ ପ୍ରକୃତିର ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଏଡ଼ାଇ ଦିଆଯାଇପାରିବ।

ଅଧ୍ୟାୟ – IV

ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

14. ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ / ଡେପୁଟି ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

(1) ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟସ୍ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍ ସ୍ଥାପନ କରାଯିବ ଏବଂ ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କୁ ଏହି ସିଷ୍ଟମ୍‌ର ଆକ୍ସେସ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ବ୍ୟାଙ୍କର ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଗ୍ରିଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସ୍ ମେକାନିଜମ୍ ଦ୍ୱାରା ଆଂଶିକ ସମାଧାନ ହୋଇଥିବା କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରିଜେକ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ଅଟୋ-ଏସକାଲେଟ୍ କରାଯିବ;

a) ସେହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେଉଁଥିପାଇଁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ନ୍ୟାସନାଲ୍ ପେମେଣ୍ଟସ୍ କର୍ପୋରେସନ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ କିମ୍ବା କାର୍ଡ ନେଟୱାର୍କ ଗାଇଡଲାଇନ୍ସ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସମୟସୀମା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଥାଏ, ସେଗୁଡ଼ିକୁ ଯଥେଷ୍ଟ ପୂର୍ବରୁ ପଠାଯିବ ଯାହାଦ୍ୱାରା ଏହିପରି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓ ଅତି କମରେ 10 ଦିନ ସମୟ ପାଇବେ, ଯାହାଫଳରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ନ୍ୟାସନାଲ୍ ପେମେଣ୍ଟସ୍ କର୍ପୋରେସନ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ କିମ୍ବା କାର୍ଡ ନେଟୱାର୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବା ସମ୍ଭବ ହୋଇପାରିବ;

b) ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ମାମଲାରେ, ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 20 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ।

(2) ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ଏସକାଲେସନ୍ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରେକର୍ଡ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜର କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍‌ରେ କେବଳ ତିନୋଟି ବର୍ଗ, ଅର୍ଥାତ୍ 'ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ', 'ଆଂଶିକ ସମାଧାନ'ଏବଂ 'ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରିଜେକ୍ଟ' ପ୍ରଦାନ କରିବ। କ୍ଲଜ୍ 14(5)(c) ରୁ 14(5)(e) ଅଧୀନରେ

ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ପରିସର ବାହାରେ ଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଏହିପରି ବର୍ଗୀକରଣରୁ ବାଦ୍ ଦିଆଯାଇଛି।

(3) ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ସୂଚନାର ପ୍ରବାହ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ ଅପରେଟିଂ ପ୍ରୋସିଡ୍ୟୋର (ଏସ୍ଓପି) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ।

(4) ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହୋଇଥାଉ (ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବା ଆଂଶିକ) କିମ୍ବା ରିଜେକ୍ଟ ହୋଇଥାଉ ପଛେ, ଏହାକୁ ସେହି ସମାନ ବ୍ରାଞ୍ଚ୍ / ୟୁନିଟ୍ / ଅନ୍ୟ ଟଚ୍ ପଏଣ୍ଟସ୍ ଦ୍ୱାରା କ୍ଲୋଜ୍ କରାଯିବ ନାହିଁ। ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ପଠାଇବା ପୂର୍ବରୁ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରିଜେକ୍ଟ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ସମାଧାନ କରାଯାଉଥିବା ଏକ ଅଭିଯୋଗର ଏକ ଯଥେଷ୍ଟ ସିନିୟର ଲେଭେଲ୍‌ରେ ରିଭ୍ୟୁ କରାଯିବ, ଯାହାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉଚିତ୍ ମନେକରି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିପାରିବ।

(5) ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକାରର ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପରିସର ବାହାରେ ରହିବ ଏବଂ ଏଗୁଡ଼ିକୁ ଆଇଓ/ ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହ୍ୟାଣ୍ଡେଲ୍ କରାଯିବ ନାହିଁ:

a) ବ୍ୟାଙ୍କ ତରଫରୁ କର୍ପୋରେଟ୍ ଫ୍ରଡ୍ସ, ମିସ୍ଆପ୍ରୋପ୍ରିଏସନ୍ ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଏ ନାହିଁ;

b) ପରାମର୍ଶ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର କମର୍ସିଆଲ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପ୍ରକୃତିର ରେଫରେନ୍ସଗୁଡ଼ିକ। ତେବେ, 'କମର୍ସିଆଲ୍ ଡିସିସନ୍ସ' ଅଧୀନରେ ଆସୁଥିବା ମାମଲାଗୁଡ଼ିକରେ ଥିବା ସେବାରେ ତ୍ରୁଟିଗୁଡ଼ିକ ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପାଇଁ ବୈଧ ଅଭିଯୋଗ ହେବ;

c) ବ୍ୟାଙ୍କରେ (i) ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଆଡମିନିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍, (ii) ହ୍ୟୁମାନ୍ ରିସୋର୍ସେସ୍, କିମ୍ବା (iii) ଷ୍ଟାଫ୍‌ଙ୍କ ପେ ଏବଂ ଏମୋଲ୍ୟୁମେଣ୍ଟସ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ / ରେଫରେନ୍ସଗୁଡ଼ିକ;

d) ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ନିଷ୍ପତ୍ତି ହୋଇସାରିଛି କିମ୍ବା ଯାହା ପୂର୍ବରୁ କୋର୍ଟସ୍, କଞ୍ଜ୍ୟୁମର୍ ଡିସପ୍ୟୁଟ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ କମିସନ୍, ଆର୍ବିଟ୍ରେସନ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ଜୁଡିସିଆଲ୍ / କ୍ୱାସି-ଜୁଡିସିଆଲ୍ ଫୋରାରେ ପେଣ୍ଡିଂ ରହିଛି;

e) କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ୍ କମ୍ପାନିଜ୍ (ରେଗୁଲେସନ୍) ଆକ୍ଟ, 2005 ର ସେକ୍ସନ୍ 18 ଅଧୀନରେ ଯେଉଁ ବିବାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରୋକ୍ତ (a) ଏବଂ (b) ବର୍ଗ ଅଧୀନରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ରିଜେକ୍ଟ / ଆଂଶିକ ସମାଧାନ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବ, ଯିଏକି ଏପରି ମାମଲାଗୁଡ଼ିକରେ ସେବାରେ ଥିବା ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ତ୍ରୁଟିର ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ନେଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅନୁଯାୟୀ ଏହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ କୌଣସିଟିକୁ ଉପରୋକ୍ତ (a) ଏବଂ / କିମ୍ବା (b) ଅଧୀନରେ ବାଦ୍ ଦିଆଯାଇପାରିବ କି ନାହିଁ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ବିଚାର କରିବେ। ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପରିସର ବାହାରେ ଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତୁରନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଫେରାଇ ଦିଆଯିବ।

(6) ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓ, ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଖରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକ ଆଧାରରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପରୀକ୍ଷା କରିବେ, ଯେଉଁଥିରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟସ୍ ଏବଂ ଆଇଓଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କମେଣ୍ଟସ୍ / କ୍ଲାରିଫିକେସନ୍ସ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ।

(7) ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓ ବ୍ୟାଙ୍କର ସମ୍ପୃକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ସହିତ ମିଟିଂ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପରୀକ୍ଷା କରିବା ତଥା ନିଷ୍ପତ୍ତିର ରିଭ୍ୟୁ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ଓ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଖରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ରେକର୍ଡ / ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ମାଗିପାରିବେ।

(8) ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓ, ଯଦି ସେମାନେ ଆବଶ୍ୟକ ମନେକରନ୍ତି, ତେବେ ସଚିବାଳୟ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ ଲିଖିତ କିମ୍ବା ମୌଖିକ ଉପସ୍ଥାପନା (ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଏବଂ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟସ୍ ସମେତ) ମାଗିପାରିବେ।

(9) ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

(10) ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓ ପ୍ରତ୍ୟେକ ମାମଲାରେ ଏକ "ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ନିଷ୍ପତ୍ତି" ରେକର୍ଡ କରିବେ।

(11) ଯେଉଁଠାରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓ ଅଭିଯୋଗକୁ ରିଜେକ୍ଟ କରିବା କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ କାଏମ୍ ରଖନ୍ତି, ସେଠାରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ଉତ୍ତରରେ ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ଯେ ଉକ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରିଭ୍ୟୁ କରାଯାଇଛି।

(12) ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରୀକ୍ଷା କରାଯିବା ପରେ ଆଂଶିକ ସମାଧାନ ହୋଇଥିବା କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରିଜେକ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ରିଡ୍ରେସ୍ ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବାର ବିକଳ୍ପ ବିଷୟରେ ପରାମର୍ଶ ଦେବ (ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ- ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ ଅଧୀନରେ ଆସୁନଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ବାଦ୍ ଦେଇ)। ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜର ଉତ୍ତରରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଅନ୍‌ଲାଇନ୍ ଫାଇଲିଂ ପାଇଁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍ ପୋର୍ଟାଲ୍‌ର ୟୁଆରଏଲ୍ (https://cms.rbi.org.in) ଏବଂ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ୍ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର୍‌ର୍ ର ଫିଜିକାଲ୍ / ଇମେଲ୍ ଆଡ୍ରେସ୍ ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ।

(13) ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିକଟକୁ ଏସକାଲେଟ୍ କରାଯାଏ, ଯଦି ଅଭିଯୋଗଟି ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ରିଭ୍ୟୁ କରାଯାଇଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କୁ ଦାଖଲ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୂଚନାରେ ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ। ଯଦି, ଅଭିଯୋଗଟି ପୂର୍ବରୁ ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରିଭ୍ୟୁ କରାଯାଇନଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ତାଙ୍କର କମେଣ୍ଟସ୍ ମାଗିବ ଏବଂ ତାହାକୁ ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କୁ ଦାଖଲ କରିବ।

(14) ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପରିଚାଳନାରେ ସମାନତା ଆଣିବା ପାଇଁ, ଫ୍ରଣ୍ଟଲାଇନ୍ ଷ୍ଟାଫ୍‌ଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ୟାଟର୍ନ (ଯେଉଁଥିରେ ମୂଳ କାରଣ, ପ୍ରତିକାରମୂଳକ ପଦକ୍ଷେପ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ବୃଦ୍ଧି କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜର ଟ୍ରେନିଂ ପ୍ରୋଗ୍ରାମ୍ସ / କନଫରେନ୍ସରେ ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ବିଶ୍ଳେଷଣର ବ୍ୟବହାର କରିବ। ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଏପରି ଟ୍ରେନିଂଗୁଡ଼ିକରେ ସାମିଲ କରାଯାଇପାରିବ।

(15) ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ସମୟରେ, ପେଣ୍ଡେନ୍ସିର ସ୍ତର ଏବଂ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ରିଡ୍ରେସ୍‌ରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସମାନତା ବିକାଶ ଦିଗରେ ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ, ବୋର୍ଡର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ କମିଟି ସେହି ମାମଲାଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା ମଧ୍ୟ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରିବ ଯେଉଁଠାରେ ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ମଧ୍ୟରେ ଯଥେଷ୍ଟ ପାର୍ଥକ୍ୟ ଥାଏ।

(16) ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ (ସମସ୍ତ ବ୍ରାଞ୍ଚ୍ ଏବଂ ଆଡମିନିଷ୍ଟ୍ରେଟିଭ୍ ଅଫିସେସ୍‌ରେ) ଆଇଓ/ ଡିଏସି. ଆଇଓଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଦେବା ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଷ୍ଟାଫ୍‌ଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଗାଇଡଲାଇନ୍ସ / ଇନଷ୍ଟ୍ରକ୍ସନ୍ସର ବ୍ୟାପକ ପ୍ରସାର କରିବା।

(17) ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଇଓ / ଡିଏସି. ଆଇଓଙ୍କ କଣ୍ଟାକ୍ଟ ଡିଟେଲ୍ସ ପବ୍ଲିକ୍ ଡୋମେନ୍‌ରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ ନାହିଁ କାରଣ ଆଇଓ / ଡିଏସି. ଆଇଓ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କଠାରୁ ସିଧାସଳଖ ଆସିଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ହ୍ୟାଣ୍ଡେଲ୍ କରିବେ ନାହିଁ।

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର (ସିଆରପିସି) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ଭିଷ୍ଟା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160 017 (ଇମେଲ୍: crpc@rbi.org.in)

ଅଧ୍ୟାୟ - V

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟାମକ ଏବଂ ତଦାରଖ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ

15. ତଦାରଖ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ

(1) ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରିଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକ, ତଥା ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସୁପରଭିଜନ୍ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଉଥିବା ସୁପରଭାଇଜରୀ ରିଭ୍ୟୁର ଏକ ଅଂଶ ହେବ।

(2) ବ୍ୟାଙ୍କର ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଗ୍ରିଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସ୍ ମେକାନିଜମ୍‌ର ପ୍ରଭାବଶାଳୀତାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ଏବଂ ଉଚିତ୍ ମନେକରୁଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତିକାରମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆରମ୍ଭ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର କଞ୍ଜ୍ୟୁମର୍ ଏଜୁକେସନ୍ ଆଣ୍ଡ୍ ପ୍ରୋଟେକ୍ସନ୍ ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ସେହି ମାମଲାଗୁଡ଼ିକର ରିଭ୍ୟୁ କରିପାରିବେ, ଯେଉଁଠାରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରହଣ କରିନାହିଁ ଏବଂ କ୍ଷୁବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଆନ୍ତି।

16.ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ରିପୋର୍ଟିଂ

(1) ବ୍ୟାଙ୍କ, ଆଇଓ କିମ୍ବା ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତିର 5 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ, ଏପରି ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ କଞ୍ଜ୍ୟୁମର୍ ଏଜୁକେସନ୍ ଆଣ୍ଡ୍ ପ୍ରୋଟେକ୍ସନ୍ ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ଅଫିସ୍, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଇମେଲ୍: iocepd@rbi.org.in) କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଫର୍ମାଟ୍‌ରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ:

1.	ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନାମ	
2.	ଶେଷ ଥର ପାଇଁ ରହିଥିବା ପଦବୀ / ସଂସ୍ଥାର ବିବରଣୀ	
3.	ନିଯୁକ୍ତି / ପୁନଃନିଯୁକ୍ତି ତାରିଖ	
4.	ଜନ୍ମ ତାରିଖ	
5.	କାର୍ଯ୍ୟକାଳ (ବର୍ଷରେ)	
6.	ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ପ୍ରଫେସନାଲ୍ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍, ଯେଉଁଥିରେ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍‌ରେ ଥିବା	

	ପୂର୍ବ ଅଭିଜ୍ଞତା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଥିବ ଏବଂ ଯାହା ସେମାନଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତି ପାଇଁ ଯୋଗ୍ୟ କରୁଛି ତାହାକୁ ହାଇଲାଇଟ୍ କରାଯାଇଥିବ	
7.	କଣ୍ଟାକ୍ଟ ଡିଟେଲ୍ସ (ଟେଲିଫୋନ୍, ଇମେଲ୍, ଠିକଣା)	
8.	ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚନା ଦେବାର ତାରିଖ	

(2) ବ୍ୟାଙ୍କ, ଆନେକ୍ସର୍‌ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ ତ୍ରୈମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆର ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ଅଫିସ୍ ସ୍ଥିତ କଞ୍ଜ୍ୟୁମର୍ ଏଜୁକେସନ୍ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋଟେକ୍ସନ୍ ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟକୁ ସୂଚନାର ପିରିୟଡିକ୍ ରିପୋର୍ଟିଂ ପାଇଁ ଏକ ସିଷ୍ଟମ୍ ସ୍ଥାପନ କରିବ। ଯେଉଁ ତ୍ରୈମାସିକ ସହିତ ଏହି ରିପୋର୍ଟ ସମ୍ପୃକ୍ତ, ସେହି ତ୍ରୈମାସିକର ପରବର୍ତ୍ତୀ ମ(2) ବ୍ୟାଙ୍କ, ଆନେକ୍ସାସର **15 ତାରିଖ** କିମ୍ବା ତା' ପୂର୍ବରୁର୍‌ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯା ଏହାକୁ ଦାଖଲ କରାଯିବ।

ଅଧ୍ୟାୟ - VI

ରଦ୍ଦକରଣ ପ୍ରାବଧାନ

17. ପ୍ରଚଳିତ ସ୍କିମ୍ସର ରଦ୍ଦକରଣ

(1) ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି ହେବା ସହିତ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଡିସେମ୍ବର 29, 2023 ରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ମାଷ୍ଟର ଡିରେକ୍ସନ୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଫର୍ ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟିଜ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2023 ରଦ୍ଦ ହୋଇଯାଇଛି।

(2) ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଲାଗୁ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ଉପରୋକ୍ତ ମାଷ୍ଟର ଡିରେକ୍ସନ୍ ଅଧୀନରେ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ନିଯୁକ୍ତି / କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ, ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଧୀନରେ କରାଯାଇଛି ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯିବ।

(ଡ. ନୀନା ରୋହିତ ଜୈନ)

ଚିଫ୍ ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର

ଆନେକ୍ସର୍

ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ଉପରେ ରିପୋର୍ଟ

ସମାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ତ୍ରୈମାସିକ ପାଇଁ ରିପୋର୍ଟ :

ବ୍ୟାଙ୍କର ନାମ :

ପାର୍ଟ I : ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କୁ ରେଫର୍ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା

କ୍ର.ନଂ	ବିବରଣୀ	ସଂଖ୍ୟା	
1	ଡେପୁଟି ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ (ଡିୱାଇ.ଆଇଓ)ଙ୍କ ସଂଖ୍ୟା		
2	ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ନିଯୁକ୍ତ ଷ୍ଟାଫ୍‌ଙ୍କ ସଂଖ୍ୟା (ଡିୱାଇ.ଆଇଓଙ୍କୁ ବାଦ୍ ଦେଇ)		
3	ଆଇଓଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ନିଯୁକ୍ତ ଷ୍ଟାଫ୍‌ଙ୍କ ସଂଖ୍ୟା (ଡିୱାଇ.ଆଇଓଙ୍କୁ ବାଦ୍ ଦେଇ)		
4	ପୂର୍ବ ତ୍ରୈମାସିକ ଶେଷ ସୁଦ୍ଧା ପେଣ୍ଡିଂ ଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
5	ତ୍ରୈମାସିକ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
6	(4 ଏବଂ 5) ମଧ୍ୟରୁ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
7	(4 ଏବଂ 5) ମଧ୍ୟରୁ, ଆଂଶିକ ସମାଧାନ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
8	(4 ଏବଂ 5) ମଧ୍ୟରୁ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରିଜେକ୍ଟ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
9	ଆଂଶିକ ସମାଧାନ ହୋଇଥିବା କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରିଜେକ୍ଟ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା	(7)+(8)	
10	ତ୍ରୈମାସିକ ଶେଷ ସୁଦ୍ଧା ପେଣ୍ଡିଂ ଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
		ଆଇଓ	**ଡିୱାଇ. ଆଇଓ**

11	(୨) ମଧ୍ୟରୁ, ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 20 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କୁ ରେଫର୍ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
12	(୨) ମଧ୍ୟରୁ, ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 20 ଦିନ ପରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କୁ ରେଫର୍ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
13	(12) ମଧ୍ୟରୁ, ଆରବିଆଇ, ଏନପିସିଆଇ କିମ୍ବା କାର୍ଡ ନେଟୱାର୍କସ୍ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଟର୍ଣ୍ଣଆରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ କାରଣରୁ 20 ଦିନ ପରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କୁ ରେଫର୍ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
14	(11 ଏବଂ 12) ମଧ୍ୟରୁ, ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଷ୍ପତ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି, ସେଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
15	(14) ମଧ୍ୟରୁ, ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ କାଏମ୍ ରଖିଛନ୍ତି, ସେଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
16	(14) ମଧ୍ୟରୁ, ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ କାଏମ୍ ରଖିନାହାଁନ୍ତି, ସେଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
17	(16) ମଧ୍ୟରୁ, ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଇଛି, ସେଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
କ୍ର.ନଂ	**ବିବରଣୀ**	**ସଂଖ୍ୟା**	
18	(16) ମଧ୍ୟରୁ, ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପେଣ୍ଡିଂ ରହିଛି, ସେଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
19	(16) ମଧ୍ୟରୁ, ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକରେ କମ୍ପିଟେଣ୍ଟ ଅଥରିଟିଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ କ୍ରମେ, ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅସହମତ ହୋଇଛି, ସେଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
20	ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ କରାଯାଇଥିବା ଏବଂ ପୂର୍ବରୁ ଆଇଓ/ ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କୁ ରେଫର୍ କରାଯାଇନଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
21	ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ କାଏମ୍ ରଖିନାହାଁନ୍ତି, ସେଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
22	ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକରେ ଆଇଓ / ଡିୱାଇ. ଆଇଓ ସିଧାସଳଖ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ ଇନପୁଟ୍ ମାଗିଛନ୍ତି,		

	ସେଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		
23	ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକରେ ଆଇଓ / ଡିଓ୍ୱାଇ. ଆଇଓ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି, ସେଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା		

ପାର୍ଟ III: ଆଇଓଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରୁଟ୍ କଜ୍ ଆନାଲିସିସ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା

1. ରୁଟ୍ କଜ୍ ଆନାଲିସିସ୍‌ରୁ ମିଳିଥିବା ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ

2. ଆଇଓଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଏବଂ ବୋର୍ଡର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପରାମର୍ଶଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ।