

## ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଓମବଡ଼ସମେନ ଯୋଜନା, 2021

ଆମର କଷ୍ଟମର କେୟାର କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣରେ ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ସବୁଝ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ, ପ୍ରିକ୍ୱିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆ ଯାଇଛି:

ପ୍ରିକ୍ୱିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସର

ଶ୍ରୀ ରୁପେଶ କାଲୋଶେ

302, 3<sup>rd</sup> ଫ୍ଲୋର, ବିଲଡିଙ୍ଗ ନଂ. 2 ୱାର ହବ, ସହର ଏୟାରପୋର୍ଟ ରୋଡ, ଅନ୍ଧେରୀ ୟଷ୍ଟ, ମୁମ୍ବାଇ 400059

କଷ୍ଟମର କେୟାର: 18003133525 or gro@arthan.finance

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହୋଇ ନଥିବା ସ୍ଥଳେ ପଦକ୍ଷେପ

ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହେଉନାହିଁ, ଆପଣ RBI CMS portal - <https://cms.rbi.org.in>

ରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରି ପାରିବେ।

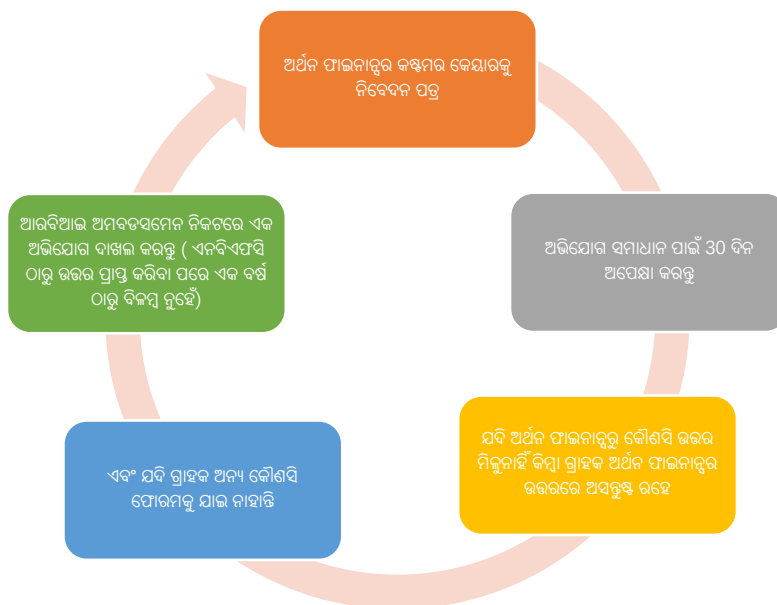
କିମ୍ବା

ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମକୁ ନିମ୍ନ-ସୂଚିତ ଠିକଣାରେ ପ୍ରେରଣ କରି ପାରିବେ: Centralised Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017 Toll Free No. 14448

ଓମବଡ଼ସମେନ ଯୋଜନାର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ:

ଏହି ଯୋଜନା କଷ୍ଟମର ଇଣ୍ଟେରଫେସ ଥିବା ସହିତ Rs. 100 କୋଟି ଏବଂ ଅଧିକ ଆକାରର ଆସେଟ ଥିବା ସମସ୍ତ NBFC କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ।

କେତେବେଳେ RBI ଓମବଡ଼ସମେନଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବେ ?



## ଆରବିଆଇ ଓମବଡସମେନ ଯୋଜନାର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ:

ଏହି ଯୋଜନା ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଅଧିନିୟମ, 1949 ର ଭାଗ 35A, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିନିୟମ, 1934 ର ଭାଗ 45L, ପେମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସେଚଲମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ ଅଧିନିୟମ 2007 ର ଭାଗ 18 ଓ କ୍ରେଡିଟ ଇନଫରମେସନ କମ୍ପାନୀସ (ରେଗୁଲେସନ) ଅଧିନିୟମ 2005 ର ଭାଗ 11 ଭିତ୍ତିରେ ଭୁବିତ ଏବଂ ମିତବ୍ୟୟ ଆଧାରରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାନ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗଢା ଯାଇଛି।

## ଏହି ଯୋଜନାର କେତୋଟି ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ:

1. ବର୍ତ୍ତମାନ ଗ୍ରାହକ ଓମବଡସମେନ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ କୌଣସି ଯୋଜନା ଚିହ୍ନଟ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ନାହିଁ।
2. ଏହି ଯୋଜନା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଭିତ୍ତି ଭାବରେ 'ସେବାରେ ଅଭାବ' ର ସଞ୍ଜା ନିରୂପଣ କରିଥାଏ ଏବଂ ଏଥିରୁ ବାଦ ପଡିବା ଏକ ତାଲିକା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ।
3. ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାନର ଯେ କୌଣସି ଅଧିନିୟମ କିମ୍ବା ତ୍ରୁଟି ଦ୍ୱାରା କ୍ଷୁଣ୍ଣ ହୋଇଥିବା ଏବଂ ସେବାରେ ଅଭାବ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥିବା ଯେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଏହି ଯୋଜନାରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କିମ୍ବା ତାହା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି ମାଧ୍ୟମରେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର 30 ଦିନ ପୂରଣ ହେବା ପରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରି ପାରିବ।
4. ଏହି ଯୋଜନାରେ ଅଭିଯୋଗ ଅନଲାଇନ ପୋର୍ଟାଲ (<https://cms.rbi.org.in>) କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ ପ୍ରଣାଳୀରେ ଇମେଲ ଦ୍ୱାରା ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇ ପାରିବ ଏବଂ ସ୍ୱହସ୍ତରେ ଅର୍ପଣ କରି ପାରିବେ କିମ୍ବା ପୋଷ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ Centralised Receipt and Processing Centre of the Reserve Bank କୁ ପ୍ରେରଣ କରି ପାରିବେ।
5. RBI ଏହା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା, ଯାଞ୍ଚ କରିବା ଏବଂ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ Centralised Receipt and Processing Centre ସ୍ଥାପନ କରିବ। ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏହା ଯେ RBI ର ଯେ କୌଣସି ଅଫିସରେ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଭାବରେ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ପଦକ୍ଷେପ ପାଇଁ ପ୍ରେରଣ କରିବ।
6. ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାନର ଯେ କୌଣସି ଅଧିନିୟମ କିମ୍ବା ତ୍ରୁଟି ଦ୍ୱାରା କ୍ଷୁଣ୍ଣ ହୋଇଥିବା ଏବଂ ସେବାରେ ଅଭାବ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥିବା ଯେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଏହି ଯୋଜନାରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କିମ୍ବା ତାହା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି ମାଧ୍ୟମରେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରି ପାରିବେ।
7. ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣୀୟ ନ ହେବାର ଆଧାର ଧାରା 10. ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।
8. ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ଅଗ୍ରାହ୍ୟ କରିବାର ଅଧିକାର ଓମବଡସମେନଙ୍କ ନିକଟରେ ରହିଛି।
9. ଧାରା 15(1) ଆଧାରରେ ଅଧିନିର୍ଣ୍ଣିତ ଦ୍ୱାରା କ୍ଷୁଣ୍ଣ ହେଲେ କିମ୍ବା ଧାରା 16(2)(c) ରୁ 16(2)(f) ଆଧାରରେ ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ହେଲେ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ, ଅଧିନିର୍ଣ୍ଣିତ କିମ୍ବା ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ତାରିଖର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏପେଲେଟ ଅଥରିଟି (Appellate Authority) ନିକଟରେ ଅପିଲ କରିବାକୁ ଚୟନ କରି ପାରିବେ।

RBI ୱେବସାଇଟ ଏବଂ CMS ପୋର୍ଟାଲ (<https://cms.rbi.org.in>) ରେ ଏହି ଯୋଜନାର ଏକ ନକଲ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି। ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ ଦୟାକରି ବ୍ୟାଙ୍କ ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ଯୋଜନା ବିବରଣୀ ଦେଖନ୍ତୁ।

ଏହି ଯୋଜନାର ଏକ ନକଲ ଆମ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି, ଯାହାକି ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧ କରିବା ପରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।