



ଓଡ଼ିଶା ଫିନାଞ୍ଚ ବ୍ୟାଙ୍କ

ଏକଟି ଉନ୍ନତ ଜୀବନ ଗଡ଼େ ତୁଳୁନ

ଇନ୍ଟିଗ୍ରେଡେଡ ଓବ୍ଦୁସମ୍ପର୍କ କିମ୍, 2021-ର ପ୍ରଧାନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ

କୋନ ଅଭିଯୋଗ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ୍ୟୋଗ୍ୟ ନୟ?

(1) ପରିଷେବାର ଘାଟତିର ଜନ୍ୟ କୋନେ ଅଭିଯୋଗ ଏହି ପକଳେର ଅଧୀନେ ଥାକବେ ନା:

- ଏକଟି ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସତାର ବାଣିଜ୍ୟକ ରାଯ୍/ବାଣିଜ୍ୟକ ସିନ୍ଧାନ;
- ଏକଟି ଆଉଟୋମୋର୍ସିଂ ଚୁକ୍ତି ସମ୍ପର୍କିତ ଏକଜନ ଡେଣ୍ଟାଲ ଏବଂ ଏକଟି ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସତାର ମଧ୍ୟ ଏକଟି ବିବାଦ;
- ଏକଟି ଅଭିଯୋଗ ଯା ସରାସରି Ombudsman-ରେ କାହେ ସୁରାହା କରା ହ୍ୟାନି;
- ଏକଟି ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସତାର ବ୍ୟବସ୍ଥାପନା ବା ନିର୍ବାହିଦେର ବିରୁଦ୍ଧେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ;
- ଏକଟି ବିବାଦ ଯେଥାନେ ଏକଟି ସଂବିଧିବନ୍ଦ ବା ଆଇନ ପ୍ରୟୋଗକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷେର ଆଦେଶେର ସାଥେ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଏକଟି ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସତାର ଦ୍ୱାରା ପଦକ୍ଷେପ ନେଇଯା ହ୍ୟ;
- ରିଜାର୍ଡ ବ୍ୟାଙ୍କେର ନିୟନ୍ତ୍ରକ ପରିଧିର ମଧ୍ୟ ନୟ ଏମନ ଏକଟି ପରିଷେବା;
- ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସତାର ମଧ୍ୟ ବିବାଦ; ଏବଂ
- ଏକଟି ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସତାର କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୋଗକର୍ତ୍ତା ସମ୍ପର୍କେର ସାଥେ ଜଡ଼ିତ ଏକଟି ବିବାଦ।

(2) କିମ୍ରେ ଅଧୀନେ ଅଭିଯୋଗ ତଥନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ହବେ ନା ଯଦି ନା:)

- ଅଭିଯୋଗକାରୀ, କିମ୍ରେ ଅଧୀନେ ଅଭିଯୋଗ କରାର ଆଗେ, ସଂଖ୍ଲିଷ୍ଟ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସତାର କାହେ ଏକଟି ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ କରେଛିଲେନ ଏବଂ -
 - (i) ଅଭିଯୋଗଟି ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସତାର ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବା ଆଂଶିକଭାବେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରା ହୟାଇଁ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଉତ୍ତରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୟ; ଅଥବା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସତାର ଅଭିଯୋଗ ପାଓଯାର ପର 30 ଦିନେର ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କୋନୋ ଉତ୍ତର ପାନନି; ଏବଂ
 - (ii) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସତାର କାହେ ଥିଲେ ଅଭିଯୋଗେର ଜବାବ ପାଓଯାର ଏକ ବଚରେର ମଧ୍ୟ ବା, ଯେଥାନେ ଅଭିଯୋଗେର ତାରିଖ ଥିଲେ ଏକ ବଚର ଏବଂ 30 ଦିନେର ମଧ୍ୟ କୋନେ ଉତ୍ତର ପାଓଯା ଯାଇ ନା ଯେଥାନେ ଅଭିଯୋଗଟି Ombudsman-ରେ କାହେ କରା ହ୍ୟ।
- ଅଭିଯୋଗଟି କାର୍ଯ୍ୟର ଏକହି କାରଣ ସମ୍ପର୍କିତ ନୟ ଯା ଇତିମଧ୍ୟେହି-
 - (i) ଏକହି ଅଭିଯୋଗକାରୀର କାହେ ଥିଲେ ବା ଏକ ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀର ସାଥେ, ବା ସଂଖ୍ଲିଷ୍ଟ ପକ୍ଷପତ୍ରର ଏକ ବା ଏକାଧିକ ପକ୍ଷେର କାହେ ଥିଲେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇ ବା ନା ହୋଇ, ଏକଜନ Ombudsman-ର କାହେ ବିଚାରାଧୀନ ବା ମେଧାର ଭିତ୍ତିତେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ବା ମୋକାବିଲା କରା;
 - (ii) କୋନ ଆଦାଲତ, ଟ୍ରାଇବ୍ୟୁନାଲ ବା ସାଲିସ ବା ଅନ୍ୟ କୋନ ଫୋରାମ ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷେର ସାମନେ ବିଚାରାଧୀନ; ଅଥବା, କୋନ ଆଦାଲତ, ଟ୍ରାଇବ୍ୟୁନାଲ ବା ସାଲିସକାରୀ ବା ଅନ୍ୟ କୋନ ଫୋରାମ ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଦ୍ୱାରା, ଏକହି ଅଭିଯୋଗକାରୀର କାହେ ଥିଲେ ବା ସଂଖ୍ଲିଷ୍ଟ ଏକ ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀ/ପକ୍ଷେର କାହେ ଥିଲେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇ ବା ନା ହୋଇ, ମେଧାର ଭିତ୍ତିତେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ବା ମୋକାବିଲା କରା;

RBI-ରେ ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଓ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗ-ରେ ଦାୟିତ୍ବ ଥାକା ନିର୍ବାହି ପରିଚାଳକ ଏହି କିମ୍ରେ ଅଧୀନେ ଆପିଲ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ହବେନା।

- অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিরক্তিকর প্রকৃতির নয়;
- নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার কাছে অভিযোগটি এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963 এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার সময়কাল শেষ হওয়ার আগে করা হয়েছিল;
- অভিযোগকারী স্কিমের clause 11-এ উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেন;
- অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন উকিল ছাড়া অন্য একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয় যদি না অ্যাডভোকেট সংস্কুল ব্যক্তি হন।
ব্যাখ্যা 1: Sub-clause (2)(a) এর উদ্দেশ্যে, 'লিখিত অভিযোগ'-এ অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে করা অভিযোগ অন্তর্ভুক্ত থাকবে যেখানে অভিযোগকারীর দ্বারা অভিযোগ করার প্রমাণ উপস্থাপন করা যেতে পারে।
ব্যাখ্যা 2: উপ-ধারা (2) (b) (ii) এর উদ্দেশ্যে, একই কারণে একটি অভিযোগ বিচারাধীন বা আদালত বা ট্রাইবুনালের সামনে ফৌজদারি কার্যধারায় বা সূচিত কোনো পুলিশ তদন্তে মূলতুবি বা সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে সেই গৃহীত কার্যক্রমের সাথে জড়িত শাস্তিযোগ্য অপরাধ।

একজন উপভোক্তা কিভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?

<https://cms.rbi.org.in>-এ অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে। অভিযোগগুলি উত্সর্গীকৃত ই-মেইল "crpc@rbi.org.in"-এর মাধ্যমে দায়ের করা যেতে পারে বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইণ্ডিয়া, 4th তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়-160017-এ প্রতিষ্ঠিত 'কেন্দ্রীকৃত প্রাপ্তি ও পক্রিয়াকরণ কেন্দ্র' ফিজিক্যাল মোডে পাঠানো যেতে পারে এ ফরমাটে। উপরন্ত, একটি টোল-ফ্রি নম্বর সহ একটি ঘোষণাগত কেন্দ্র - 14448 (সকাল 9:30মি থেকে বিকাল 5:15মি.) - হিন্দি, ইংরেজি এবং আটটি আঞ্চলিক ভাষায় চালু করা হচ্ছে এবং অন্যান্য ভারতীয় ভাষাগুলিকে যথাসময়ে কভার করার জন্য এটি প্রসারিত করা হবে।

স্কিমটির একটি অনুলিপি RBI ওয়েবসাইট এবং CMS পোর্টালে (<https://cms.rbi.org.in>) উপলব্ধ। ব্যাঙ্ক সম্মত শাখায় ইন্টিগ্রেটেড Ombudsman স্কিম ও প্রদর্শন করেছে।

স্কিমটি 12ই নভেম্বর 2021 থেকে কার্যকর।

অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতি, অভিযোগের ফর্ম, ইত্যাদি সম্পর্কে আরও বিশদ বিবরণের জন্য, উপভোক্তা শাখাগুলিতে প্রদর্শিত স্কিমটি দেখতে পারেন।

RBI-এর ইন্টিগ্রেটেড Ombudsman স্কিম, 2021 মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শ্রী নরেন্দ্র মোদি ভার্যাল মোডে 12ই নভেম্বর 2021-এ চালু করেছিলেন।

এই স্কিমটি RBI নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির দ্বারা প্রদত্ত বিভিন্ন পরিষেবার উপভোক্তাদের জন্য অভিযোগের প্রতিকারের ব্যবস্থাকে শক্তিশালী করার উপর জোর দেয়।

নিম্নলিখিত Ombudsman স্কিমগুলিকে একটি একক প্রকল্পে একীভূত করা হচ্ছে যা গ্রাহকদের তাদের অভিযোগের দ্রুত সমাধান পাওয়ার জন্য একটি একক প্ল্যাটফর্মের সুবিধা প্রদান করবে:

- ব্যাঙ্কিং Ombudsman স্কিম, 2006
- নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানিগুলির জন্য Ombudsman স্কিম, 2018;
- ডিজিটাল লেনদেনের জন্য Ombudsman স্কিম, 2019;

এই স্কিমটি RBI Ombudsman ব্যবস্থাকে নিরপেক্ষ করে 'এক জাতি এক Ombudsman' পদ্ধতি গ্রহণ করে।

স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি নিম্নরূপ:

- কোন স্কিমের অধীনে অভিযোগকারীকে Ombudsman-এর কাছে অভিযোগ দায়ের করতে হবে তা চিহ্নিত করার জন্য অভিযোগকারীর আর প্রয়োজন হবে না।
- স্কিমটি 'পরিষেবার ঘাটতি'কে বর্জনের একটি নির্দিষ্ট তালিকা সহ অভিযোগ দাখিল করার ভিত্তি হিসাবে বিশ্লেষণ করে। সুতরাং, অভিযোগগুলিকে আর খারিজ করা হবে না কারণ সেগুলি স্কিমের তালিকাভুক্ত ভিত্তিতে অন্তর্ভুক্ত নয়।
- যেকোন ভাষায় ফিজিক্যাল এবং ইমেল অভিযোগ প্রাপ্তি এবং প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণের জন্য RBI, চওগড়ে একটি কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র স্থাপন করা হচ্ছে।
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার প্রতিনিধিত্ব করার এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার বিরুদ্ধে উপভোক্তাদের দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে তথ্য প্রদানের দায়িত্ব হবে একটি পাবলিক সেক্টর ব্যাকে জেনারেল ম্যানেজার বা সমতুল্য পদে প্রিনিপাল নোডাল অফিসারের।
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার এমন ক্ষেত্রে আপিল করার অধিকার থাকবে না যখনে সম্মোক্ষে এবং সময়মত তথ্য/নথিপত্র না দেওয়ার জন্য Ombudsman কর্তৃক একটি রায় জারি করা হয়।