

ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟତା

ସ୍କିମ୍ 2021

RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ ହେଉଛି ଏକ ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ପଦବୀ ଯାହାକି 2006 ମସିହାରେ ସୃଷ୍ଟି କରାଯାଇଥିଲା ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ଅଫର୍ କରୁଥିବା କେତେକ ସେବା ବିଷୟରେ ଉପଭୋକ୍ତାମାନେ କରିଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ କମ୍ ଖର୍ଚ୍ଚରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିଆଯାଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅନୁଯାୟୀ ଏହି କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ପଦବୀ ସୃଷ୍ଟି କରାଯାଇଥିଲା।

ଏହି ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ ସ୍କିମ୍ 2021 RBI ଦ୍ଵାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ଯାହା ଅଧୀନରେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ କାରବାର ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତା ପରିସର ଅଧୀନକୁ ଅଣାଯାଇଥିଲା ।

ନଭେମ୍ବର 12, 2021 ଠାରୁ ଏହି ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ ସ୍କିମ୍ 2021 କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେଉଛି । ଉକ୍ତ ସ୍କିମ୍ ପ୍ରକାଶନ ସହିତ, ପୂର୍ବରୁ କାର୍ଯ୍ୟରତ ସ୍କିମ୍ଗୁଡ଼ିକ ଯଥା (i) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ ସ୍କିମ୍, 2006; (ii) ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ ସ୍କିମ୍, 2018; ଏବଂ (iii) ଡିଜିଟାଲ୍ କାରବାର ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ ସ୍କିମ୍, 2019 ପ୍ରଭୃତି ରଦ୍ଦ କରି ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ ସ୍କିମ୍, 2021 କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ, କରାଯାଇଛି ।

ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ ସ୍କିମ୍ 2021 ର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ :

1. ଏହି ସ୍କିମ୍ ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ନାହିଁ, ଯଦି ଏସବୁ ଔପଚାରିକତା ପୁରଣ ହୋଇନାହିଁ:
 - a) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏହି ସ୍କିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀକୁ ଏକ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିଲେ ଏବଂ
 - i) କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିଛି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକାରୀ କମ୍ପାନୀରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇନାହାନ୍ତି ଏବଂ
 - ii) ଅଭିଯୋଗକାରୀ କମ୍ପାନୀଠାରୁ ଉତ୍ତର ପାଇବାର ଏକ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ମିଳିଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖରୁ ଏକ ବର୍ଷ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିଛନ୍ତି;
 - b) ସମାନ କାରଣ ଯୋଗୁଁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଯାହାକି କୌଣସି କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ପାଖରେ ବର୍ତ୍ତମାନରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି :
 - i) ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନଙ୍କ ପାଖରେ ବିଚାରାଧୀନ କିମ୍ବା ସମାଧାନ ହୋଇସାରିଛି କିମ୍ବା ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଯଥାର୍ଥତା ଆଧାରରେ ବିଚାର ହୋଇସାରିଛି, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଜଣେ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ, କିମ୍ବା ସମୃଦ୍ଧ ଥିବା ଜଣେ ପକ୍ଷ କିମ୍ବା ଅଧିକ ପକ୍ଷଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଉ କିମ୍ବା ନ

ହୋଇ ନଥାଉ; ଏବଂ ଯେକୌଣସି କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଥାଉ;

ii) କିମ୍ବା, ଯେ କୌଣସି କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଯଥାର୍ଥତା ଆଧାରରେ ସମାଧାନ ହୋଇଥାଉ କିମ୍ବା ବିଚାର ହୋଇଥାଉ, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀ / ପକ୍ଷମାନଙ୍କ ଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଉ କିମ୍ବା ହୋଇନଥାଉ ।

c) ଅଭିଯୋଗଟି ଅପମାନକାରୀ କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ ଅଧାରିତ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ବିରକ୍ତିକର;

d) କଂପାନୀକୁ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଛି ଯେତେବେଳେ ଲିମିଟେସନ୍ ଆକ୍ଟ୍, ଅନ୍ତର୍ଗତ ଧାରାସ୍ କରାଯାଇଥିବା ସମୟ ସୀମା ପାର ହୋଇଯାଇଛି ।

e) ଅଭିଯୋଗଟି ସ୍ଥିର ଧାରା 11 ଅନୁସାରେ ଆବଶ୍ୟକ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରୁନାହିଁ ।

f) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି ମାଧ୍ୟମରେ (ଯେ କି ଓକିଲ ହୋଇ ନଥିବେ, ଯଦି ଓକିଲ୍ ଜଣକ ନିଜେ ପିତାତ ହୋଇଥିବେ, ଏହା ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ) ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲକରିନାହାନ୍ତି ।

2. ସେବା ପ୍ରଦାନରେ ଅଭାବ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ହୋଇଥିଲେ, ଅଭିଯୋଗ ଏହି ସ୍ଥିତି ଅଧୀନସ୍ଥ କରାଯାଇ ପାରିବ ନାହିଁ:

- କମ୍ପାନୀର ବାଣିଜ୍ୟିକ ବିଚାର/ବାଣିଜ୍ୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି;
- ଏକ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଟୁଟିନାମାକୁ ନେଇ ବିକ୍ରେତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;
- କମ୍ପାନୀର ପରିଚାଳନା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ;
- ବିବାଦ ଯେଉଁଥିରେ ଏକ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ଆଇନ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଳନ କରିବାକୁ ଯାଇ କମ୍ପାନୀ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆରମ୍ଭ କରିଛି;
- ଏକ ସେବା ଯାହା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟାମକ ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ନାହିଁ;
- କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;
- କମ୍ପାନୀରେ କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୁକ୍ତିକାରୀ ସମ୍ପର୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଏକ ବିବାଦ ।
- ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ସିଧାସଳଖ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନଙ୍କୁ ସମ୍ବୋଧିତ ନୁହେଁ;

3. ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା

i) ଅଭିଯୋଗକୁ ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଥିବା ପୋର୍ଟାଲ୍ (<https://cms.rbi.org.in>) ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ

- ii) ଅଭିଯୋଗକୁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚିତ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରକୁ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ । ଅଭିଯୋଗ, ଯଦି ଭୌତିକ ରୂପରେ ଦାଖଲ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି (ଜଣେ ଓକିଲ ବ୍ୟତୀତ)ଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିଶ୍ଚିତ ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ ହୋଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଅଭିଯୋଗକୁ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ହେଲେ ତାହା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଫର୍ମାଟ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ସହିତ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।

4. ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଅପିଲ୍

- a) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇଥିବା ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତା ବିରୁଦ୍ଧରେ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଅପିଲ୍ କରିପାରିବେ
- b) ଯଦି ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ସବୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ଯେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପାଖରେ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅପିଲ୍ ନକରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ କାରଣ ଅଛି, ତେବେ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଅପିଲ୍ କରିବା ସମୟ ବଢାଇପାରନ୍ତି, କିନ୍ତୁ ଆଉ 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ଦେଇପାରିବେ ନାହିଁ ।
- c) ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସଚିବାଳୟ ଅପିଲ୍ ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରିବେ ।
- d) ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ସମସ୍ତ ପକ୍ଷଙ୍କୁ ଶୁଣାଣୀର ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସୁଯୋଗ ଦେବା ପରେ:
- ଅପିଲ୍ ଖାରଜ କରିବେ; କିମ୍ବା
 - ଅପିଲ୍ ବିଚାର ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦେବେ ଏବଂ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଆଦେଶକୁ ଖାରଜ କରିବେ; କିମ୍ବା
 - ଅପିଲର ପୁନର୍ବିଚାର ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମାନଙ୍କ ପାଖକୁ ଆଉଥରେ ପଠାଇବେ, ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଆବଶ୍ୟକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବେ ଯାହା ଅପିଲ ବିଚାର ପାଇଁ ସେ ଉପଯୁକ୍ତ ମନେ କରିବେ ; କିମ୍ବା
 - ଓମ୍ବୁଡ୍ସମାନଙ୍କ ଅର୍ଡର କିମ୍ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ସଂଶୋଧନ କରିବେ ଏବଂ ଏଭଳି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଜାରି କରିବେ ଯେପରିକି ଓମ୍ବୁଡ୍ସମାନଙ୍କ ଅର୍ଡର କିମ୍ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆବଶ୍ୟକ ସଂଶୋଧନ ହୋଇପାରିବ; କିମ୍ବା
 - କୌଣସି ଆଦେଶ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଯାହା ସେମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ମନେ କରିବେ ।
- e) ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଆଦେଶର ପ୍ରଭାବ ଠିକ୍ ଏହା ରହିବ ଯେପରିକି ଓମ୍ବୁଡ୍ସମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ପ୍ରଭାବ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକୁ ଖାରଜ ହୋଇ ଥିବାର ପ୍ରଭାବ ହୋଇଥାଏ ।

5. <https://www.srei.com/storage/app/media/pdf/FORM%20OF%20COMPLAINT.pdf> ରେ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମର ଫର୍ମାଟ୍ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି