ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡିକ: ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ – ସମନ୍ୱିତ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା, 2026

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍– ସମନ୍ୱିତ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା (RB-IOS), 2026 ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଆସୁଥିବା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ବିରୋଧରେ ହେଉଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱଳ୍ପ ଖର୍ଚ୍ଚୀ, ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସହଯୋଗୀ ବିକଳ୍ପ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଯୋଗାଇଦେବା।

ସମନ୍ୱିତ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା, 2026 ଜୁଲାଇ 1, 2026 ରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଛି। ଏହି ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା:

1. ଅଭିଯୋଗର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଏକ ଆବେଦନ, ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ତରଫରୁ ସେବାରେ କୌଣସି ଅଭାବ ବା ତ୍ରୁଟି ଥିବା ଦର୍ଶାଯାଇଥାଏ, ଯାହା ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ଜଣେ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ଏହି ଯୋଜନାର ପ୍ରାବଧାନ ଅନୁଯାୟୀ ସମାଧାନ ବା ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଥାଏ;

2. ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିକଟରେ ବିଚାର ପାଇଁ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯାଉଥିବା ବିବାଦୀୟ ରାଶିର କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସୀମା ନାହିଁ, ଯାହା ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ଏକ ରାୟ ପ୍ରକାଶ କରିପାରିବେ। ତେବେ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସମ୍ମୁଖୀନ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ପରିଣାମୀ କ୍ଷତି ନିମନ୍ତେ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିକଟରେ 30 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାର କ୍ଷମତା ରହିବ; ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମୟର ଅପଚୟ, ଅତିବାହିତ ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ଭୋଗିଥିବା ମାନସିକ ନିର୍ଯାତନା/କଷ୍ଟ ବାବଦକୁ 3 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାର କ୍ଷମତା ମଧ୍ୟ ରହିବ

3. ଅଭିଯୋଗକାରୀ ତିନୋଟି ଉପାୟରେ ଆର୍‌ବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ:

କ) ଆର୍‌ବିଆଇର ସିଏମ୍‌ଏସ୍ ପୋର୍ଟାଲ୍ (https://cms.rbi.org.in) ମାଧ୍ୟମରେ ଅନ୍‌ଲାଇନ୍‌ରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ।
ଖ) ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: crpc@rbi.org.in
ଗ) ପ୍ରଦତ୍ତ ଠିକଣାରେ କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର, ଚଣ୍ଡୀଗଡ଼କୁ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରେରଣ କରାଯାଇପାରିବ: କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (ସିଆର୍‌ପିସି), 4 ର୍ଥ ମହଲା, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା, ସେକ୍ଟର୍ 17, ଚଣ୍ଡୀଗଡ଼ – 160017

ଅତିରିକ୍ତ ଭାବରେ, ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନେ ଯୋଜନା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବା ପାଇଁ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟାଶୀଳ ସ୍ୱର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଣାଳୀ (ଆଇଭିଆର୍‌ଏସ୍) ବିଶିଷ୍ଟ ସମ୍ପର୍କ କେନ୍ଦ୍ର ଏବଂ ନିଶୁଳ୍କ #14448 ସେବା 24x7 ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି। ଜାତୀୟ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ ସୋମବାରଠାରୁ ଶନିବାର ସକାଳ 8:00 ରୁ ରାତି 10:00 ଟା ମଧ୍ୟରେ ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ଦଶଟି ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ସମ୍ପର୍କ କେନ୍ଦ୍ରର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି।

4. ଅଭିଯୋଗର ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟତା ପାଇଁ ଆଧାରଗୁଡିକ

(1) ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ କେବଳ ସେତିକିବେଳେ ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ହେବ ଯଦି ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ପୂରଣ ହେଉଥିବ:

a. ଅଭିଯୋଗଟି ସିଧାସଳଖ ଆର୍‌ବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କୁ ସମ୍ବୋଧିତ କରାଯାଇଥିବ। ତେବେ, ଏଥିରେ ଏପରି କୌଣସି ପତ୍ରାଚାର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ ଯେଉଁଥିରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ କୁ କେବଳ ନକଲ ପ୍ରେରଣ କରାଯାଇଥିବ/ମାର୍କ କରାଯାଇଥିବ (ଇ-ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ରୂପରେ); ଏବଂ
b. ଅଭିଯୋଗଟି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ କିମ୍ବା ଜଣେ ଆଡଭୋକେଟ୍‌ଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଜଣେ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବ, ଯଦି ଆଡଭୋକେଟ୍ ନିଜେ କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ନ ହୋଇଥାନ୍ତି; ଏବଂ
c. ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏହି ଯୋଜନାର ଧାରା 11 ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ; ଏବଂ
d. ଅଭିଯୋଗଟି ପ୍ରକୃତିରେ ଗାଳିଗୁଲଜପୂର୍ଣ୍ଣ, ଅସାର କିମ୍ବା ହଇରାଣ ହରକତ କରିବା ଭଳି ହୋଇନଥିବ; ଏବଂ

e. ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ, ପ୍ରଥମେ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ନିକଟରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିବେ, ଯେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିବାର ପ୍ରମାଣ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯାଇପାରୁଥିବ; ଏବଂ

f. ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍, ଭାରତୀୟ ଜାତୀୟ ପେମେଣ୍ଟ୍ ନିଗମ (ନ୍ୟାସନାଲ୍ ପେମେଣ୍ଟସ୍ କର୍ପୋରେସନ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ), କିମ୍ବା କାର୍ଡ ନେଟୱର୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଯେଉଁଟି ଅଧିକ ହେବ, କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇନଥିବେ; କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ତର / ସମାଧାନରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନଥିବେ; ଏବଂ

g. ଉପ-ଧାରା (1)(f) ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ସମାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖଠାରୁ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ୍ରୁ ଶେଷ ଯୋଗାଯୋଗର ତାରିଖଠାରୁ, ଯେଉଁଟି ପରବର୍ତ୍ତୀ ହେବ, ତାହାର 90 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆର୍‌ବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥିବ; ଏବଂ

h. ଅଭିଯୋଗଟି ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ନଥିବ, ଯାହା ଆର୍‌ବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମକ୍ଷରେ ପୂର୍ବରୁ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି, ତାହା ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଏକ ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ ମିଳିତ ଭାବେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଉ କିମ୍ବା ନଥାଉ; କିମ୍ବା

i. ଅଭିଯୋଗଟି ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ନଥିବ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ ଆର୍‌ବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ଗୁଣବତ୍ତା ଆଧାରରେ ସମାଧାନ କିମ୍ବା ବିଚାର କରାଯାଇସାରିଛି, ତାହା ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଏକ ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ ମିଳିତ ଭାବେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଉ କିମ୍ବା ନଥାଉ; ଏବଂ

j. ଅଭିଯୋଗଟି ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ନଥିବ, ଯାହା କୌଣସି ଅଦାଲତ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍, କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନ୍ୟାୟିକ ବା ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ ମଞ୍ଚ ସମକ୍ଷରେ ପୂର୍ବରୁ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି, ତାହା ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଏକ ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ ମିଳିତ ଭାବେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଉ କିମ୍ବା ନଥାଉ; କିମ୍ବା

k. ଅଭିଯୋଗଟି ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ନଥିବ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ କୌଣସି ଅଦାଲତ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନ୍ୟାୟିକ ବା ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ ମଞ୍ଚ ଦ୍ୱାରା ଗୁଣବତ୍ତା ଆଧାରରେ ସମାଧାନ କିମ୍ବା ବିଚାର କରାଯାଇସାରିଛି, ତାହା ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଏକ ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ ମିଳିତ ଭାବେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଉ କିମ୍ବା ନଥାଉ; ଏବଂ

l. ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗଟି ଏହିଭଳି ଦାବି ପାଇଁ ସୀମାବଦ୍ଧତା ଅଧିନିୟମ, 1963 ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୀମାବଦ୍ଧତା ସମୟ ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ କରାଯାଇଥିବ।

ବ୍ୟାଖ୍ୟା 1: ଉପ-ଧାରା (1)(j) ଏବଂ (1)(k) ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, ସମାନ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଅଦାଲତ କିମ୍ବା ଦେୱାନୀ ଅଦାଲତ ସମକ୍ଷରେ ବିଚାରାଧୀନ କିମ୍ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ହୋଇସାରିଥିବା ଅପରାଧିକ ମାମଲା କିମ୍ବା କୌଣସି ଅପରାଧିକ ଅପରାଧରେ ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥିବା ପୋଲିସ୍ ଅନୁସନ୍ଧାନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ।

(2) ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଏହି ଯୋଜନାର ପରିସରଭୁକ୍ତ କରାଯାଇନାହିଁ:

a. ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ର ବାଣିଜ୍ୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ବିଚାର ସହିତ ଜଡ଼ିତ ବିଷୟ;

b. ଜଣେ ଭେଣ୍ଡର୍ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;

c. ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ର ପରିଚାଳନା କମିଟି କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀମାନଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ;

d. କୌଣସି ନ୍ୟାୟିକ/ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ କିମ୍ବା ସାମ୍ବିଧାନିକ କିମ୍ବା ଆଇନ ପ୍ରଣୟନକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଆଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ର କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନରୁ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ;

e. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ର ନିୟାମକ ପରିସରଭୁକ୍ତ ନଥିବା କୌଣସି ସେବା;

f. ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;

g. ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ର କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୁକ୍ତିଦାତା ସମ୍ପର୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ବିବାଦ;

h. କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀଜ୍ (ରେଗୁଲେସନ୍) ଆକ୍ଟ, 2005 ର ଧାରା 18 ରେ ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି; ଏବଂ

i. ଏହି ଯୋଜନାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇନଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅଭିଯୋଗ।

(3) ଉପ-ଧାରା (1) ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଉପଯୁକ୍ତତା ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକୁ ପୂରଣ କରୁନଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଉପ-ଧାରା (2) ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଆଗକୁ କୌଣସି ଯାଞ୍ଚ ନକରି ଆରମ୍ଭରୁ ହିଁ ଅଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ଭାବେ ଖାରଜ କରାଯିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

5. ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ, ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିକଟରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦଲିଲ୍ ସହିତ ଲିଖିତ ଉତ୍ତର ଦାଖଲ କରିବେ। ତେବେ, ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଅନୁରୋଧ କରେ ଏବଂ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ସେଥିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ ନିଜର ଲିଖିତ ପକ୍ଷ ଏବଂ ଦଲିଲ୍ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଯୁକ୍ତ ମନେ କରାଯାଉଥିବା ଅଧିକ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବେ।

6. ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନିଜର ଲିଖିତ ପକ୍ଷ ଏବଂ ଦଲିଲ୍ ଦାଖଲ କରିବାରେ ଅବହେଳା କରେ/ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ନଥିପତ୍ରରେ ଉପଲବ୍ଧ ପ୍ରମାଣ ଆଧାରରେ ଏକପାଖିଆ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଦେଶ ପାରିତ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଏକ ରାୟ ପ୍ରକାଶ କରିପାରିବେ।

7. ଆର୍‌ବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ କିମ୍ବା ଆର୍‌ବିଆଇ ଡେପୁଟି-ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍, ଯାହା ବି ହୋଇଥାଉ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ମଧ୍ୟରେ ଚୁକ୍ତିନାମା ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବେ। ଏହିଭଳି କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସମୟରେ, ଅଭିଯୋଗର ପକ୍ଷଗୁଡ଼ିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦଲିଲ୍ କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଆର୍‌ବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ପରାମର୍ଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବେ।

8. ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ଆର୍‌ବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ କିମ୍ବା ଆର୍‌ବିଆଇ ଡେପୁଟି-ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍, ଯାହା ବି ହୋଇଥାଉ, ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଗୋଟିଏ ପକ୍ଷ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଲିଖିତ ଜବାବ କିମ୍ବା ସହାୟକ ଦଲିଲ୍ କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ, ଯେଉଁ ପରିମାଣରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ଜଡ଼ିତ, ତାହା ଅନ୍ୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ମନେ କରାଯାଉଥିବା କାର୍ଯ୍ୟପନ୍ଥା ଅନୁସରଣ କରିବା ସହ ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

9. ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ମନେହୁଏ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପରିସ୍ଥିତିକୁ ଭିତ୍ତି କରି, ଆର୍‌ବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌କୁ ଏଭଳି କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ପରାମର୍ଶ ଜାରି କରିପାରିବେ, ଯାହା ଅଭିଯୋଗର ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ସମାଧାନ ଏବଂ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଡ଼କୁ ନେଇଯିବ, ଏବଂ

କ. ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରେ ଓ ପରାମର୍ଶକୁ ପାଳନ କରେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ତାହାକୁ ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି, ତେବେ ଧାରା 14(8)(b) ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ବନ୍ଦ କରାଯିବ;

ଖ. ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ନ ଦିଅନ୍ତି କିମ୍ବା ଏଭଳି କୌଣସି ଆପତ୍ତି ଉଠାନ୍ତି ଯାହା ଭିତ୍ତିହୀନ ବୋଲି ଜଣାପଡ଼େ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଯଥାକ୍ରମେ ଧାରା 14(8)(a) କିମ୍ବା ଧାରା 14(8)(d) ଅଧୀନରେ ବନ୍ଦ କରାଯିବ।

10. ଯେଉଁଠାରେ ଆର୍‌ବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ / ଆର୍‌ବିଆଇ ଡେପୁଟି-ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍, ଯାହା ବି ହୋଇଥାଉ, ମନେ କରନ୍ତି ଯେ ଉଭୟ ପକ୍ଷ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଦଲିଲ୍ / ତଥ୍ୟ ଏବଂ ଲିଖିତ ଜବାବ କୌଣସି ସମାଧାନରେ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ନିର୍ଣ୍ଣାୟକ ନୁହେଁ, ସେଠାରେ ଆବଶ୍ୟକ ମନେହେଲେ ଆର୍‌ବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ କିମ୍ବା ଆର୍‌ବିଆଇ ଡେପୁଟି-ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ର ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ସହ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କର ଏକ ଆପୋଷ ସମାଧାନ ମୂଳକ ବୈଠକ ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇପାରେ। ଯଦି ଏଭଳି ବୈଠକ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହୁଏ ଏବଂ ଏହା ଅଭିଯୋଗର ଏକ ପାରସ୍ପରିକ ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ସମାଧାନ ଆଡ଼କୁ ନେଇଯାଏ, ତେବେ ବୈଠକର ବିବରଣୀ ଲିପିବଦ୍ଧ କରାଯିବ ଏବଂ ଉଭୟ ପକ୍ଷ ସେମାନେ ଏହି ସମାଧାନରେ ସହମତ ବୋଲି ସ୍ପଷ୍ଟ କରି ସେଥିରେ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିବେ।

ଏହା ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ରହିବ ଯେ ଏଭଳି ବୈଠକ ଆର୍‌ବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ଏବଂ ପକ୍ଷମାନଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ କିମ୍ବା ଅନଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପସ୍ଥିତିରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହେବ।

11. ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ସମନ୍ୱିତ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନାର ଧାରା 15(1)(a) ର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ନିଜର ଲିଖିତ ପକ୍ଷ ଏବଂ ଦଲିଲ୍ ଦାଖଲ କରିବାରେ ଅବହେଳା କରେ କିମ୍ବା ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ର ଅପିଲ୍ କରିବାର କୌଣସି ଅଧିକାର ରହିବ ନାହିଁ।

12. ରାୟ ନକଲ ପ୍ରାପ୍ତିର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌କୁ ଦାବିର ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ସମାଧାନ ସ୍ୱରୂପ ରାୟର ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ସେହି ରାୟ ସମୟସୀମା ଶେଷ ହେବା କାରଣରୁ ରଦ୍ଦ ହୋଇଯିବ ଏବଂ ଏହାର କୌଣସି ଆଇନଗତ ପ୍ରଭାବ ରହିବ ନାହିଁ।

13. ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ଏକ ରାୟ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ଖାରଜ ଦ୍ୱାରା କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସେହି ରାୟ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଖାରଜର ନକଲ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅପିଲ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଏକ ଅପିଲ୍ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

14. ଯଦି ଅପିଲ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ଯେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅପିଲ୍ ନ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପାଖରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ କାରଣ ଥିଲା, ତେବେ ସେ ଅଧିକରୁ ଅଧିକ 30 ଦିନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବେ।

ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ, ଏହି ଯୋଜନାର ଏକ ନକଲ ଶାଖାରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ର ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍ (www.idfcfirst.bank.in) ଏବଂ ଆର୍‌ବିଆଇ ର ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍ (www.rbi.org.in)ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି।