

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା (RB-IOS), 2026

ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ

ଯୋଜନା ବିଷୟରେ ଓ ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓପ୍ଟିମାଇଜ୍ଡ୍ ସ୍କିମ୍ (RB-IOS), 2026 ହେଉଛି ଆର୍ବିଆଇ-ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର (RE) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆର୍ବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ଏକ ଏକୀକୃତ, ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା। ଏହି ଯୋଜନା 2026 ମସିହା ଜୁଲାଇ 1 ତାରିଖରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ, ଯାହା 2021ର ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓପ୍ଟିମାଇଜ୍ଡ୍ ସ୍କିମ୍ କୁ ବଦଳାଇବା ଏହାର ମୁଖ୍ୟ ଲକ୍ଷ୍ୟ ହେଉଛି ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଗତ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ଖର୍ଚ୍ଚ-ପ୍ରଭାବଶାଳୀ, ତ୍ୱରିତ, ଅଣ-ପ୍ରତିଦ୍ୱନ୍ଦ୍ୱୀ ବିକଳ୍ପ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିବା।

ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (RE) ତରଫରୁ ସେବାରେ ତ୍ରୁଟି ଭୋଗିଥିବା ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ହକଦାର ଅଟନ୍ତି। ଏଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ହେଲେ **ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଆଞ୍ଚଳିକ ଗ୍ରାମୀଣ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଯୋଗ୍ୟ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (NBFCs), ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରିଭେଟ୍ ସେକ୍ଟର ଇନଷୁରେଣ୍ସ (PPI) ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ**।

ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

A. ଅଭିଯୋଗର ଆଧାର:

ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ, ଏକ RE ର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ତ୍ରୁଟି ଯୋଗୁଁ ସେବାରେ ତ୍ରୁଟି ହେତୁ କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହୋଇଥିଲେ, ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଜଣେ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

"ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି" ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି, ଜଣେ ଓକିଲଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ, ଯିଏ ଆର୍ବିଆଇ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଲିଖିତ ଭାବରେ ପ୍ରାଧିକୃତ।

B. ଅଭିଯୋଗର ଗ୍ରହଣୀୟତାର ଆଧାର:

I. ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ କେବଳ ସେତିକିବେଳେ ବିଚାରଯୋଗ୍ୟ ହେବ ଯଦି ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀଗୁଡ଼ିକ ପୂରଣ ହୁଏ:

- ଅଭିଯୋଗ ସିଧାସଳଖ RBI ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ସମ୍ବୋଧିତ ହୋଇଥିବା ତେବେ, ଏଥିରେ ଏପରି କୌଣସି ଯୋଗାଯୋଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ନାହିଁ ଯେଉଁଥିରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କେବଳ ଅନୁମୋଦିତ/କପିରେ ଚିହ୍ନିତ କରାଯାଇଛି (ଇ-ମେଲ୍ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ରୂପରେ ହେଉ); ଏବଂ
- ଅଭିଯୋଗ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଜଣେ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବ, ଯଦି ଓକିଲ ନିଜେ କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଓକିଲଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ; ଏବଂ
- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଯୋଜନାର ଧାରା 11 ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ; ଏବଂ
- ଅଭିଯୋଗ ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ଅବାସ୍ତବ କିମ୍ବା ହଇରାଣକାରୀ ପ୍ରକୃତିର ନଥିବ; ଏବଂ
- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରଥମେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ RE (ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା) ନିକଟରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିବେ, ଯେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିବାର ପ୍ରମାଣ ଉପସ୍ଥାପନ କରିପାରିବେ; ଏବଂ
- RE ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ନ୍ୟାସନାଲ୍ ସେକ୍ଟରାଲ୍ ସେକ୍ଟରାଲ୍ କର୍ପୋରେସନ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ, କିମ୍ବା କାର୍ତ୍ତ ନେଟ୍ୱାର୍କ ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଅନୁଯାୟୀ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଯାହା ଅଧିକ ହେବ, ସେହି ସମୟ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇ ନାହାନ୍ତି; କିମ୍ବା RE ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ତର / ସମାଧାନରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି; ଏବଂ
- ଉପ-ଧାରା (1)(f) ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ଶେଷ ହେବାର ତାରିଖ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ RE ଠାରୁ ଶେଷ ଯୋଗାଯୋଗର ତାରିଖ, ଯାହା ପରବର୍ତ୍ତୀ ହେବ, ସେହି ତାରିଖ ଠାରୁ 90 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ RBI ଓପ୍ଟିମାଇଜ୍ଡ୍ ସ୍କିମ୍ ନିକଟରେ କରାଯାଇଛି; ଏବଂ

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା (RB-IO5), 2026

ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ

- h. ଅଭିଯୋଗ ସମାନ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନୁହେଁ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ RBI ଓମ୍ବୁସମାନ୍ଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ କିମ୍ବା ଏକ ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଉ କି ନଥାଉ; କିମ୍ବା
- i. ଅଭିଯୋଗଟି ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନୁହେଁ, ଯାହା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଓମ୍ବୁସମାନ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଗୁଣାବଳୀ ଆଧାରରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇଛି, ଏହା ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଉ କି ନଥାଉ; ଏବଂ
- j. ଅଭିଯୋଗଟି ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନୁହେଁ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ କୌଣସି ଅଦାଲତ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନ୍ୟାୟିକ କିମ୍ବା ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ ଫୋରମ୍ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି, ଏହା ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଉ କି ନଥାଉ; କିମ୍ବା
- k. ଅଭିଯୋଗଟି ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନୁହେଁ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ କୌଣସି ଅଦାଲତ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନ୍ୟାୟିକ କିମ୍ବା ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ ଫୋରମ୍ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଗୁଣାବଳୀ ଆଧାରରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇଛି, ଏହା ସେହି ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଉ କି ନଥାଉ; ଏବଂ
- l. RE (ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା) ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗଟି ଏପରି ଦାବି ପାଇଁ 1963 ମସିହାର ସୀମା ଅଧିନିୟମ (Limitation Act, 1963) ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୀମା ଅବଧି ଶେଷ ହେବା ପୂର୍ବରୁ କରାଯାଇଥିଲା।

II. ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକୁ ନେଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଯୋଜନାର ପରିସରଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ

- a. ଏକ RE ର ବ୍ୟବସାୟିକ ବିଚାର କିମ୍ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିଷୟ;
- b. ଜଣେ ବିକ୍ରେତା ଏବଂ ଏକ RE ମଧ୍ୟରେ ଏକ ବିବାଦ;
- c. ଏକ RE ର ପରିଚାଳନା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ;
- d. ଏକ ନ୍ୟାୟିକ/ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ କିମ୍ବା ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ଆଇନ ପ୍ରଣୟନକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଆଦେଶ ପାଳନରେ ଏକ RE ର କାର୍ଯ୍ୟରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ଏକ ଅଭିଯୋଗ;
- e. ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟାମକ ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ନଥିବା ଏକ ସେବା;
- f. RE ମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ବିବାଦ;
- g. ଏକ RE ର କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୁକ୍ତିଦାତା ସମ୍ପର୍କ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଏକ ବିବାଦ;
- h. କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ କମ୍ପାନୀ (ନିୟମାବଳୀ) ଅଧିନିୟମ, 2005 ର ଧାରା 18 ରେ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ଅଭିଯୋଗ; ଏବଂ
- i. ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନଥିବା RE ର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଏକ ଅଭିଯୋଗ।

III. ତୃତୀୟା ଧାରା (I) ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଯୋଗ୍ୟତା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପୂରଣ କରୁନଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଧାରା (II) ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଅଧିକ ଯାତ୍ରା ବିନା ପ୍ରାରମ୍ଭରୁ ହିଁ ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ଭାବରେ ଖାରଜ କରାଯିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଅଭିଯୋଗ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ:

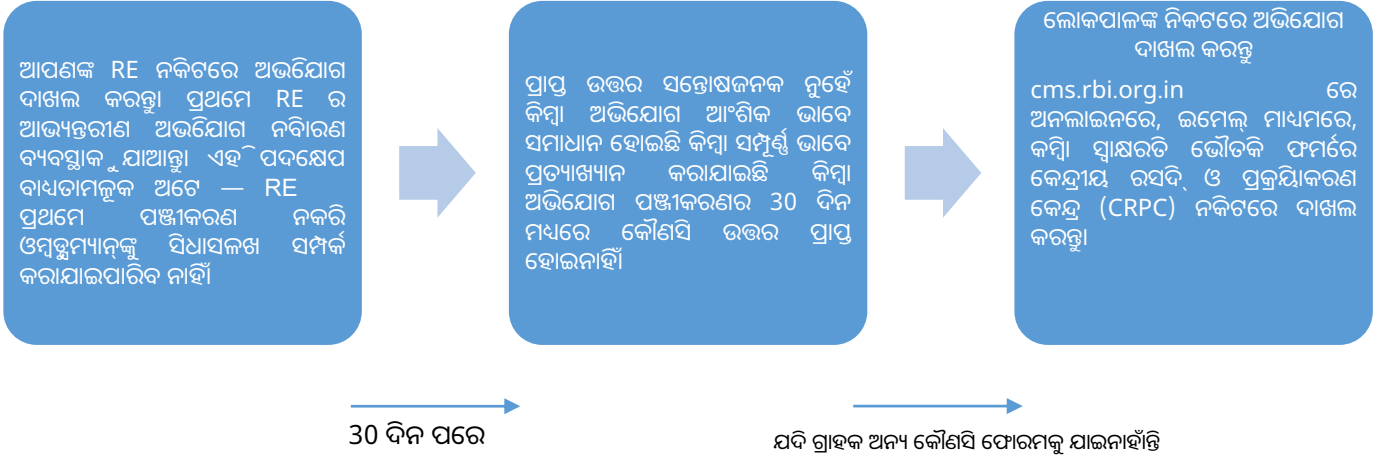
(1) ଅନଲାଇନ୍, RBI ର ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀ ପୋର୍ଟାଲ୍ cms.rbi.org.in ମାଧ୍ୟମରେ;

(2) CRPC, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ **ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ**; କିମ୍ବା

(3) **ଫିଜିକାଲ୍ ଭାବେ** ଡାକ ଯୋଗେ କିମ୍ବା ହାତରେ ପ୍ରଦାନ କରି, ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯଥାବିଧି ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହୋଇ CRPC କୁ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ କରି ପଠାଯିବ। RBI ର ଯେକୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଅଧିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଭାବରେ CRPC କୁ ପଠାଯିବ। (ଠିକଣା: କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ସେକ୍ଟର -17, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ଭିସ୍ତ୍ରା, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017)

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା (RB-IOS), 2026

ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ



ଅଧିକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଅଧିକ

- ଅଭିଯୋଗକାରୀ, ଏକ ଆଖର୍ଚ୍ଚ ଦ୍ୱାରା କ୍ଷୁଦ୍ର ହୋଇ, ଆଖର୍ଚ୍ଚ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ତାରିଖର ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରାଧିକରଣ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗର କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ) ନିକଟରେ ଅଧିକ ଦାଖଲ କରିପାରନ୍ତି।
- ସର୍ତ୍ତ ରହିଲା ଯେ, ଯଦି ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରାଧିକରଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ଯେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଧିକ ଦାଖଲ ନ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କର ଯଥେଷ୍ଟ କାରଣ ଥିଲା, ତେବେ ସେ ୩୦ ଦିନରୁ ଅଧିକ ନ ହେବା ଭଳି ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଅନୁମତି ଦେଇପାରନ୍ତି।

ଆରବିଆଇ (RBI) ଦ୍ୱାରା ଆଦେଶ

- ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଧାରା 1 ଅନୁଯାୟୀ ଖାରଜ ନହୁଏ, ତେବେ ଆରବିଆଇ ଲୋକପାଳ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଏକ ରାୟ ପ୍ରଦାନ କରିବେ:
 - RE ଦ୍ୱାରା ଧାରା 14(3) ରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଦଲିଲ/ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ ନକରିବା; କିମ୍ବା
 - RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ମାନଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଉପସ୍ଥାପିତ ଦଲିଲ ଏବଂ ସାମଗ୍ରୀ ଆଧାରରେ ଧାରା 14(8) ଅନୁଯାୟୀ ବିଷୟଟି ସମାଧାନ ନହେବା।ସର୍ତ୍ତ ରହିଲା ଯେ, ଏକ ଆଖର୍ଚ୍ଚ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଉଭୟ ପକ୍ଷକୁ ଶୁଣାଣିର ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସୁଯୋଗ (ମୌଖିକ କିମ୍ବା ଲିଖିତ ଭାବରେ) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ଆଖର୍ଚ୍ଚର ଏକ ନକଲ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏବଂ RE କୁ ପଠାଯିବ।
- ପାରିତ ଆଖର୍ଚ୍ଚ ଅକାମୀ ହୋଇଯିବ ଏବଂ କୌଣସି ପ୍ରଭାବ ରହିବ ନାହିଁ, ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଆଖର୍ଚ୍ଚର ନକଲ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ RE କୁ ଦାବିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ସମାଧାନରେ ଆଖର୍ଚ୍ଚର ଗ୍ରହଣ ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ ନ କରନ୍ତି।
- RE ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଗ୍ରହଣ ପତ୍ର ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆଖର୍ଚ୍ଚର ପାଳନ କରିବ ଏବଂ RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନକୁ ପାଳନ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ କିମ୍ବା ଧାରା 17ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଅଧିକ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଧିକ କରିବ।
- ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଗ୍ରହଣୀୟ କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି:
 - ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ବିଚାର କରାଯାଇପାରୁଥିବା ବିବାଦରେ ଜଡ଼ିତ ପରିମାଣ ଉପରେ କୌଣସି ସୀମା ନାହିଁ।
 - ଏହି ଯୋଜନା ପରିଣାମସ୍ୱରୂପ କ୍ଷତି ପାଇଁ ୩୦ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଅନୁମତି ଦିଏ।
 - ଏହି ଯୋଜନା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଭୋଗିଥିବା ହଇରାଣ/ମାନସିକ ଯନ୍ତ୍ରଣା ପାଇଁ ୩ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଅନୁମତି ଦିଏ।

ଟିପ୍ପଣୀ

- ଏହା ଏକ ବିକଳ୍ପ ବିବାଦ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା।
- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଦାଲତ, ଟ୍ରାୟ୍ବୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥ କମିଟି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରାଧିକରଣ ଫୋରମ୍ ନିକଟକୁ ଯିବାକୁ ସ୍ୱାଧୀନ ଅଟନ୍ତି।
- ଯୋଜନାର ପ୍ରତିଲିପି ଆମ ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି।