

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମ୍ବିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା 2021 ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ

ପରିଚୟ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("RBI") - ସମ୍ବିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 ("ସି.ଏମ୍") ନଭେମ୍ବର 12, 2021 ରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେଉଛି। ଏହି ଯୋଜନା RBI ଲୋକପାଳ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କ୍ଷେତ୍ରାଧିକାରକୁ ନିରପେକ୍ଷ କରି 'ଏକ ରାଷ୍ଟ୍ର ଏକ ଲୋକପାଳ' ପଦ୍ଧତି ଗ୍ରହଣ କରୁଛି। ଏହି ଯୋଜନା RBIର ବିଦ୍ୟମାନ ତିନୋଟି ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାକୁ ଏକୀକୃତ କରିଛି ଯଥା, (i) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2006; (ii) ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2018; ଏବଂ (iii) ଡିଜିଟାଲ୍ କାରବାର ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2019। ଏହି ଯୋଜନା RBI ଦ୍ଵାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରେ ଅଭାବ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ମାଗଣା ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ପାଇଁ ସମାଧାନ କରାଯାଇ ନଥାଏ କିମ୍ବା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ଵାରା 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ଦିଆଯାଇ ନଥାଏ।

ପ୍ରମୁଖ୍ୟତା

ଯୋଜନାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ, ଆର୍କା ଫିନକ୍ୟାପ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ" / "ଏଏଫଏଲ") ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା।

ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ / ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ

➤ ଅଭିଯୋଗର କାରଣ

କୌଣସି ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ଅବହେଳା ଯୋଗୁଁ ସେବାରେ ଅଭାବ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ, ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଜଣେ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

"ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି" ଅର୍ଥ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି, ଜଣେ ଓକିଲ ବ୍ୟତୀତ (ଯଦି ଓକିଲ ପାଠିତ ବ୍ୟକ୍ତି ନ ହୁଅନ୍ତି) ଯାହାକୁ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଲିଖିତ ଭାବରେ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଛି।

➤ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ

- ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ପ୍ରଥମେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାକୁ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିଲେ ଏବଂ
 - ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଇଥିଲା, ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି; କିମ୍ବା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇ ନଥିଲେ; ଏବଂ
 - ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଠାରୁ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ପାଇବାର ଗୋଟିଏ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଯଦି କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ମିଳେ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖରୁ ଗୋଟିଏ ବର୍ଷ ଏବଂ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଏ।

' ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ'ରେ ଅନ୍ୟ ଉପାୟରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିବାର ପ୍ରମାଣ ଉପସ୍ଥାପନ କରିପାରିବେ।

- ଅଭିଯୋଗଟି କାର୍ଯ୍ୟର ସେହି କାରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନୁହେଁ ଯାହା ପୂର୍ବରୁ ଅଛି

Arka Fincap Limited

Registered Address: 2504, One Lodha Place, S.B. Marg, Lower Parel, Mumbai – 400013

Website: www.afl.arkaholdings.com | Email: info.afl@arkaholdings.com | T: 022 4047 1000 | CIN: U65993MH2018PLC308329

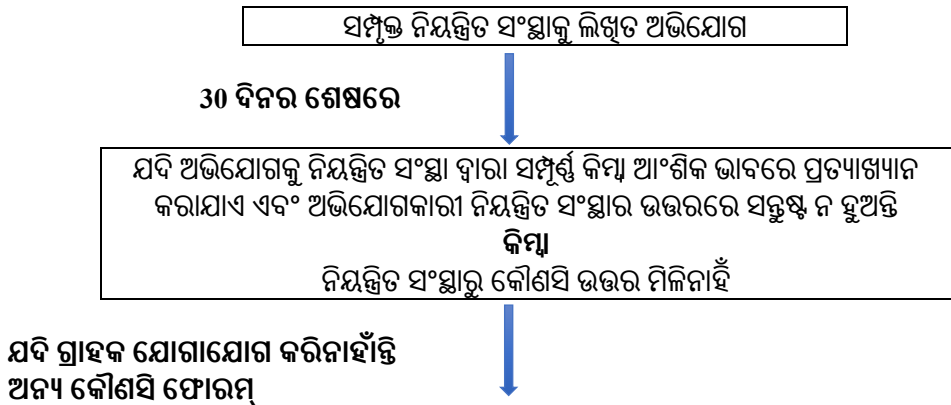
- (i) ଜଣେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ କିମ୍ବା ଜଣେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ କିମ୍ବା ଯୋଗ୍ୟତା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଜଣେ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ, କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପକ୍ଷମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ଜଣେ କିମ୍ବା ଅଧିକ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉ କିମ୍ବା ନ ହେଉ;
- (ii) ଯେକୌଣସି କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥତା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମଞ୍ଚ କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ; କିମ୍ବା, ଯେକୌଣସି କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥତା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମଞ୍ଚ କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗ୍ୟତା ଅନୁଯାୟୀ ସମାଧାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭିଯୋଗକାରୀ/ପକ୍ଷମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅଧିକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉ କିମ୍ବା ନ ହେଉ ।
ସମାନ କାରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗରେ କୋର୍ଟ କିମ୍ବା ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ କିମ୍ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ହୋଇଥିବା ଫୈତଦ୍ୱାରୀ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ କିମ୍ବା ଫୈତଦ୍ୱାରୀ ଅପରାଧରେ ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ପୋଲିସ୍ ଚଢ଼ଢ଼ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୁଏନା
- c. ଅଭିଯୋଗଟି ଅପମାନଜନକ, ତୁଚ୍ଛ କିମ୍ବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟକ ନୁହେଁ ;
- d. ଦାବି ପାଇଁ ସାମା ଆଇନ, 1963 ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସାମା ଅବଧି ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥିଲା ;
- e. ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଯୋଜନାର ଧାରା 11 ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି;
- f. ଅଭିଯୋଗ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଜଣେ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରନ୍ତି ।

➤ ଅଭିଯୋଗର ସ୍ୱାୟତ୍ତ ନହେବାର କାରଣ

ଏହି ଯୋଜନାରେ ସେବାରେ ଅଭାବ ପାଇଁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କରାଯିବ ନାହିଁ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ:

- a. ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ବାଣିଜ୍ୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି/ବାଣିଜ୍ୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି;
- b. ତୁଚ୍ଛନାମା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଏକ ବିକ୍ରେତା ଏବଂ ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ ;
- c. ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ସିଧାସଳଖ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯାଇ ନାହିଁ ;
- d. ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ପରିଚାଳନା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ;
- e. ଏକ ବିବାଦ ଯେଉଁଥିରେ ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ଏକ ସାମ୍ବିଧାନିକ କିମ୍ବା ଆଇନ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଳନ କରି କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆରମ୍ଭ କରାଯାଏ ;
- f. ର ନିୟାମକ ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ନଥିବା ଏକ ସେବା ;
- g. ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ; ଏବଂ
- h. ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୁକ୍ତ ସମ୍ପର୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଏକ ବିବାଦ ।

➤ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା



ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ:

- <https://cms.rbi.org.in> ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ।

କିମ୍ପା

- କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC) କୁ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ପା ଭୌତିକ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ:

ଇମେଲ୍: CRPC@rbi.org.in | ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର – 14448 (ସମୟ - ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:15)

ଠିକଣା: CRPC, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର ୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ ୧୬୦ ୦୧୭।

ଅଭିଯୋଗକୁ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ପା ଭୌତିକ ମୋଡ୍ରେ ସେହି ଫର୍ମାଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ ଏବଂ RBI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସୂଚନା ଧାରଣ କରିବ।

➤ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଷ୍ପତ୍ତି

- ଲୋକପାଳଙ୍କ ସମମୁଖରେ ମାମଲାଗୁଡ଼ିକ ସାରାଂଶ ପ୍ରକୃତିର।
- ସମାଧାନ ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରେ, ଯଦି ପହଞ୍ଚି ନ ଯାଏ, ତେବେ ଏକ ପୁରସ୍କାର / ଆଦେଶ ଜାରି କରିପାରିବେ।

➤ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଆପିଲ୍ କରନ୍ତୁ

- ଅଭିଯୋଗକାରୀ, ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଆଦେଶ କିମ୍ପା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ଦ୍ୱାରା କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହୋଇ, ଆଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତି କିମ୍ପା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ତାରିଖର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଆପିଲ୍ କରିପାରିବେ।
- ଯଦି ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ଯେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପାଖରେ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଆପିଲ୍ ନକରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ କାରଣ ଥିଲା, ତେବେ ସେ 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ନହେବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ଅନୁମତି ଦେଇପାରିବେ।

"ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ" ଅର୍ଥ ଯୋଜନା ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଭାଗର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ।

ଏହି ଯୋଜନାଟି RBIର ୱେବସାଇଟ୍ <https://www.rbi.org.in> ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ <https://www.arkafincap.com> 6ରୁ ଉପଲବ୍ଧ । ଯୋଜନାର ଏକ କପି ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁପାରିଶ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ।