

# ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମ୍ବିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନ ଯୋଜନା, 2026 ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ

ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ପାଇଁ ଏବଂ ବିକଳ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଅଧିକ ସୁଗମ, ଦକ୍ଷ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ-କେନ୍ଦ୍ରିକ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ RBI ସମ୍ବିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନ ଯୋଜନା 2026 ପ୍ରଚଳନ କରିଛି।

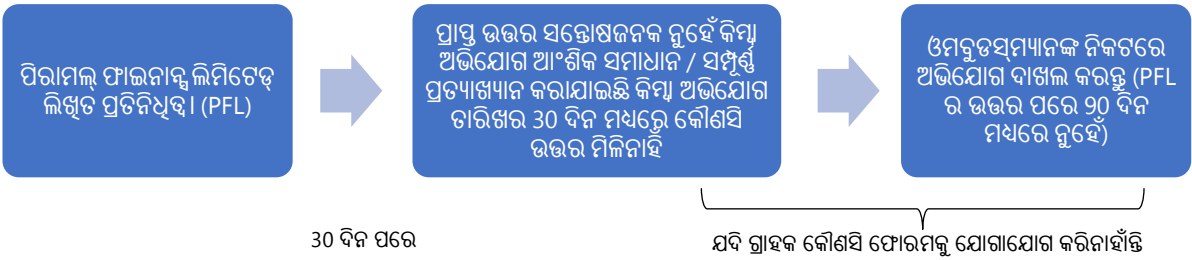
### ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନଙ୍କ ନିକଟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର କାରଣ:

ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଘଟଣା ଘଟିବାର ତାରିଖରୁ 90 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ବିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ:

- ସେବାରେ ଅଭାବ ସୃଷ୍ଟି କରୁଥିବା ଏକ କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ଅବହେଳା, ଯାହା ସେବାରେ କୌଣସି ଅଭାବ କିମ୍ବା ଅପରିପକ୍ତତାକୁ ବୁଝାଏ ଯାହା ପିରାମିଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (PFL) ସାମ୍ବିଧାନିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ ଏବଂ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି କିମ୍ବା କ୍ଷତିର କାରଣ ହୋଇପାରେ କିମ୍ବା ନ ହୋଇପାରେ।
- ଅଭିଯୋଗକୁ PFL ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ/ଆଂଶିକ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି; କିମ୍ବା
- PFL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ତର ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ସନ୍ତୋଷଜନକ ନୁହେଁ; କିମ୍ବା
- ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ତାରିଖରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ PFL ତରଫରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ମିଳିନାହିଁ (ଅଭିଯୋଗ RBI ସମ୍ବିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନ ଯୋଜନା, 2026ରେ ପାରା 10 ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପୂରଣ କରୁଥିବା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ)

### ଅଭିଯୋଗ କେଉଁଠାରେ ଏବଂ କିପରି ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ

- ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସମ୍ବେଧିତ ଅଭିଯୋଗରେ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ପ୍ରାଥମିକ ସମସ୍ତ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ସହିତ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ PFL ତରଫରୁ ପ୍ରାୟ ଉତ୍ତରର କପି ରହିବା ଉଚିତ।
- ଏହି ଅନଲାଇନ୍ ପୋର୍ଟାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ: <https://cms.rbi.org.in/>
- ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଏହି ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପଠାଯାଇପାରିବ: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
- ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଭୌତିକ ରୂପରେ ମଧ୍ୟ ପଠାଯାଇପାରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଡାକ ଏବଂ ହାତରେ ପଠାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ଯାହା RBIର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାୟ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରକୁ ପଠାଯାଇପାରିବ। ଠିକଣା - ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017



### RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ

- ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ନହେଲେ, RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇପାରିବେ ଯଦି:
  - (a) ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ/ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ ନକରିବା; କିମ୍ବା
  - (b) RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ରଖାଯାଇଥିବା ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସାମଗ୍ରୀ ଆଧାରରେ ମାମଲା ସମାଧାନ ନହୁଏ।
- ନିର୍ଦ୍ଦେଶର ଏକ କପି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏବଂ PFLଙ୍କୁ ପଠାଯିବ ଏବଂ ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ PFLକୁ ଏକ ଗ୍ରହଣ ପତ୍ର ଦାଖଲ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ।
- PFL ଏପରି ଗ୍ରହଣ ତାରିଖରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବ ଏବଂ RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନଙ୍କ ସହିତ ଅନୁପାଳନ କରିବ କିମ୍ବା ଅନୁଲେପ 17 ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ, ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଗ୍ରହଣ ପତ୍ର ପାଇବା ତାରିଖରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆପେଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିବ।

### ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ କି?

ହଁ, ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଆବେଦନଯୋଗ୍ୟ। ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ତାରିଖରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଆବେଦନ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ। ଆବେଦନ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟକୁ କରାଯିବା ଉଚିତ, ଯିଏ ସମ୍ବିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନ ଯୋଜନା ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଭାଗର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ।

### ଟିପ୍ପଣୀ:

- ଯଦି ଯୋଜନା ଅନୁଯାୟୀ ବଜାୟ ରଖାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ, ତେବେ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନ/ ଉପ ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନ ଅନୁପାଳନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିପାରିବେ।
- ଏହା ଏକ ବିକଳ ବିବାଦ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା।
- ଗ୍ରାହକ ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କୋର୍ଟ/ ଫୋରମ୍/ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ପାଖକୁ ଯିବାକୁ ସାଧନତା ରଖିଛନ୍ତି, କିନ୍ତୁ ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ ସେ RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସ୍‌ମ୍ୟାନଙ୍କ ପାଖକୁ ଯାଇପାରିବେ ନାହିଁ।

- ଯୋଜନାର ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ, [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf) ଦେଖନ୍ତୁ
- ଏହି ଯୋଜନା ଆମର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ

(PFLର ଅର୍ଥ ପିରାମିଡ୍ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ)