

## ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓପିଡସନ୍ ସ୍କିମ୍, 2021

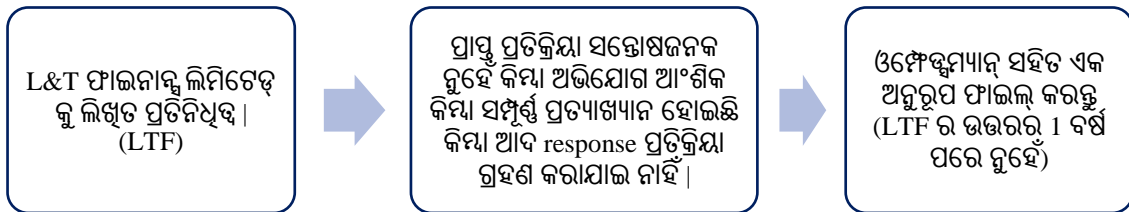
ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥରେ ଆରବିଆଇ, ଏବଂ ବିକଳ ବିବାଦର ସମାଧାନ କି mechanism ଶିଳକୁ ସରଳ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଧିକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାଶୀଳ କରିବା ପାଇଁ, ଚିନିଟି ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ସ୍କିମ୍ ଅର୍ଥାତ୍ (i) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ସ୍କିମ୍, 2006, (ii) ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ ପାଇଁ ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ସ୍କିମ୍ ଏକତ୍ର କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇଛି । କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ, 2018, ଏବଂ (iii) ଡିଜିଟାଲ୍ କାରବାର ପାଇଁ ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ସ୍କିମ୍, 2019 ଏକ ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ସ୍କିମ୍, 2021 ରେ ।

### ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ସ୍କିମ୍ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର କାରଣ:

- ନିମ୍ନଲିଖିତ ଘଟଣା ଘଟିବାର 1 ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଯାଇପାରିବ:
  - ଅଭିଯୋଗଟି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ / ଆଂଶିକ LTF ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇଛି; କିମ୍ବା
  - ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ସନ୍ତୋଷଜନକ ନୁହେଁ; କିମ୍ବା
  - ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ଠାରୁ LTF ଠାରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କି No ଶିପି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ ।

### କେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ ।

- ଅନଲାଇନ୍ ପୋର୍ଟାଲ୍ ଯଦିଓ ଅଭିଯୋଗ ଲଗ୍ ହୋଇପାରେ: <https://cms.rbi.org.in/>
- ଅଭିଯୋଗ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମୋଡ୍ ଏବଂ ଭି physical ଡିକ୍ ଫର୍ମରେ ହୋଇପାରେ, ଡାକ ଏବଂ ହସ୍ତାନ୍ତର ଅଭିଯୋଗ ସମେତ ଆରବିଆଇର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରକୁ ସେହି ସ୍ଥାନକୁ ପଠାଯିବ ।



### ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା?

### ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ସ୍କିମ୍ ପୁରସ୍କାର

- ପୁରସ୍କାରର କପି ପ୍ରାୟ ହେବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ LTF କୁ ପୁରସ୍କାରର ଗ୍ରହଣ ପତ୍ର (ଯଦି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ) ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଅଭିଯୋଗ At the end of 30 days If the customer has not
- ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଗ୍ରହଣ ପତ୍ର ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଦିନ approached any forum ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପାଳନ କରିବ ।

### ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ , ଯଦି ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ସ୍କିମ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ?

ହଁ, ପୁରସ୍କାର ପାଇବା କିମ୍ବା ଆପିଲ୍ ଅପରିଚିତ ଅର୍ଥାତ୍ ବିଭାଗର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ, ଆରବିଆଇ ଏହି ଯୋଜନା ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହେବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ସ୍କିମ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆବେଦନକାରୀ ଅଟେ ।

### ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ:

- ଯଦି ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ନହୁଏ ତେବେ ଓପ୍ରେସନାଲ୍ / ଡିଜିଟାଲ୍ ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିପାରିବ ।
- ଏହା ଏକ ବିକଳ ବିବାଦର ସମାଧାନ ମେକାନିଜିମ୍ ।

- ଗ୍ରାହକ ଯେକ stage ଶସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପୁନଃ res ନିର୍ମାଣ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କ court ଶସି ଅବାଲତ / ଫୋରମ୍ / କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବାକୁ ସ୍ୱାଧୀନତା ପାଇଛନ୍ତି, ତଥାପି ଏପରି ପରିସ୍ଥିତିରେ ସେ ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବିଡ଼ସମ୍ୟାନଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ ନାହିଁ ।
- ସ୍କିମ୍ ର ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ, [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) କୁ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ ।
- ଏହି ଯୋଜନା ଆମର ଶାଖା / ମିଟିଂ ସେଣ୍ଟର ସହିତ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ।