

**ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଏକୀକୃତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021**

**ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତା**

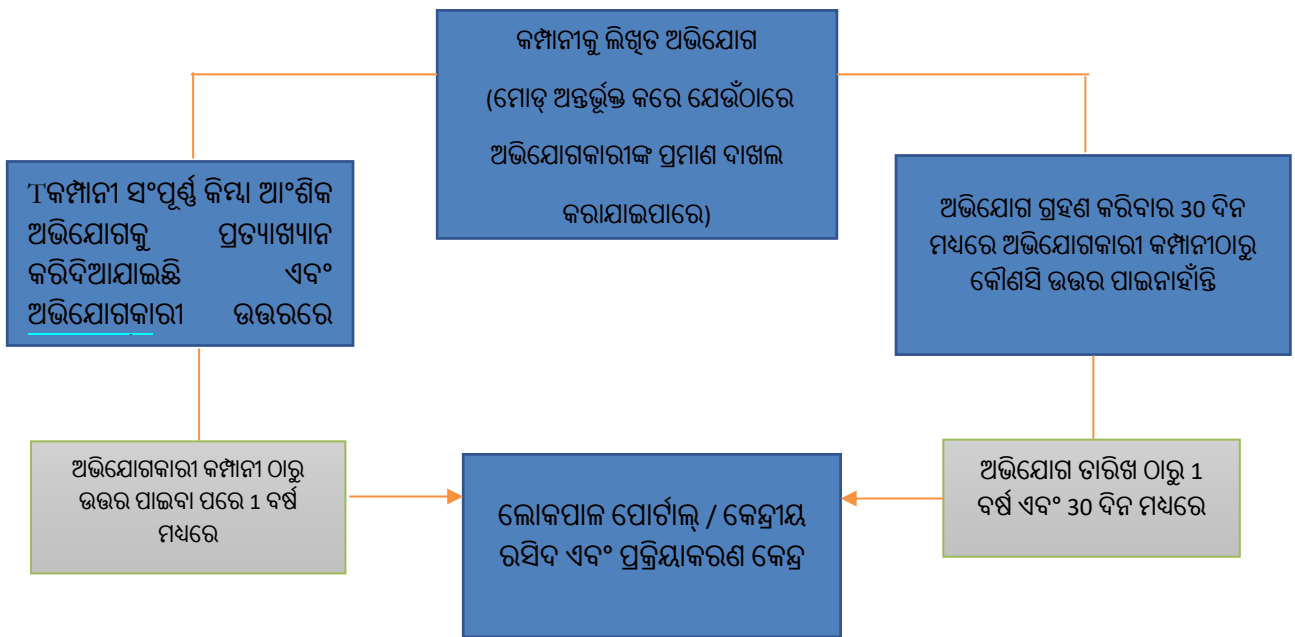
**ପ୍ରଯୋଜ୍ୟତା:**

ଏହି ଯୋଜନା ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏକ ସିଷ୍ଟମ ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ (ଏକ ପେମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇପାରେ କିମ୍ବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇପାରେ । ସମୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଯାହା ସ୍ଥିମ୍ ଅଧୀନରେ ବାଦ ଦିଆଯାଇନଥିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ।

<p><b>ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର କାରଣ: -</b></p>	<p><b>ଏକ ଅଭିଯୋଗର ଅଣ-ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ/ସେବାରେ ଅଭାବ ପାଇଁ କୌଣସି ହେଇନଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସବୁ ଏହି ଯୋଜନାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ: -</b></p>
<p>ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (“କମ୍ପାନୀ”) ର ଏକ କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ତୁଟି ଦ୍ୱାରା ଅସନ୍ତୋଷ ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତି ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେବା ଅଭାବ ହେତୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ସ୍ଥିମ୍ରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଥିବା ଏକ ପ୍ରାୟୁକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ ।</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• କମ୍ପାନୀର ବାଣିଜ୍ୟିକ ବିଚାର / ବ୍ୟବସାୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି;</li> <li>• ଏକ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଚୁକ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିକ୍ରେତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;</li> <li>• ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସିଧାସଳଖ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ସମୋ୍ପୁତ କରାଯାଇ ନାହିଁ;</li> <li>• କମ୍ପାନୀର ପରିଚାଳନା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ;</li> <li>• ଏକ ବିବାଦ ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏକ ବିଧିଗତ କିମ୍ବା ଆଇନ ପ୍ରଣୟନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଆଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଆରମ୍ଭ ହୁଏ;</li> <li>• ଏକ ସେବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟାମକ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ମଧ୍ୟରେ ନୁହେଁ;</li> <li>• କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;</li> <li>• କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୁକ୍ତି ସମ୍ପର୍କିତ ଏକ ବିବାଦ ।</li> <li>• ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟର ସମାନ କାରଣ ବିଷୟରେ ନୁହେଁ ଯାହା ପୂର୍ବରୁ ଅଛି-             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ଜଣେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି କିମ୍ବା ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଉ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପକ୍ଷର ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକରୁ ଅଧିକ ଜଣେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି କିମ୍ବା ଯୋଗ୍ୟତା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଛି; ଏବଂ</li> <li>- କୌଣସି କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରାୟୁକରଣ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି; କିମ୍ବା, ଯେକୌଣସି ଅଦାଲତ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରାୟୁକରଣ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗ୍ୟତା ଅନୁଯାୟୀ ସମାଧାନ କିମ୍ବା କାରବାର କରାଯାଇଥାଏ, ସେହି ସମାନ</li> </ul> </li> </ul>

	<p>ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ଅଭିଯୋଗକାରୀ/ପକ୍ଷଙ୍କ ସହିତ କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ ।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକୃତିର ଅପମାନଜନକ ବା ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ଉଦ୍ଦେଶଜନକ;</li> <li>• ଏହିପରି ବାବି ପାଇଁ ସୀମିତତା ଅଧିନିୟମ, 1963 ଅନୁଯାୟୀ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ସୀମିତତା ଅବଧି ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ କମ୍ପାନୀକୁ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥିଲା;</li> <li>• ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଯୋଜନାର ଧାରା 11 ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପରି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି ନାହିଁ;</li> <li>• ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଜଣେ ଆଡଭୋକେଟ୍ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଜଣେ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇ ନାହିଁ (ଯଦି ଆଡଭୋକେଟ୍ ଅସଫୁଲ୍ ବ୍ୟକ୍ତି ନୁହଁନ୍ତି) ।</li> </ul>
--	--

**ଜଣେ ଗ୍ରାହକ କିପରି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ?**



ଲୋକପାଳ/ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର ଉପରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା: -

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଡିଜାଇନ୍ ହୋଇଥିବା ପୋର୍ଟାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଅନଲାଇନରେ ଦାଖଲ ହୋଇପାରେ ।  
(<https://cms.rbi.org.in>)

ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ସିଧାସଳଖ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ସେଣ୍ଟାଲାଗିତ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ । ଅଭିଯୋଗ, ଯଦି ଶାରୀରିକ ରୂପରେ ଦାଖଲ ହୁଏ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କଦ୍ୱାରା ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଦସ୍ତଖତ କରାଯିବ ।

ଅଭିଯୋଗ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ସିଧାସଳଖ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଫର୍ମାଟରେ ଦାଖଲ ହେବ (ପୃଥକ ଭାବରେ ଅପଲୋଡ୍ ହେବ) ଏବଂ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇପାରେ ।

**କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC) ର ବିବରଣୀ**

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC)

ଭାରତର ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିସ୍ତା, 4ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ -160 017

ଇମେଲ୍: -crpc@rbi.org.in

ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 14448

1. ଲୋକପାଳ କିପରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଅନ୍ତି?
  - ଲୋକପାଳ ସମ୍ମୁଖରେ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରକୃତର ସାରାଂଶ ଅଟେ
  - ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରେ-> ଯଦି ପହଞ୍ଚି ନଥାଏ, ପୁରସ୍କାର / ଅର୍ଡର ଦେଇପାରେ |
  - 
  - ଯଦି ଜଣେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଏ ତେବେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଆପିଲ୍ ଅଥରିଟି ଆଗରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ କି?
  - ହଁ, ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆବେଦନକାରୀ> ଅପିଲ୍ ଅଥରିଟି: ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଭାଗର କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ> ଆବେଦନ ପାଇବା କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହେବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନ କରାଯିବ) |
  - ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ:
  - ଏହା ଏକ ବିକଳ୍ପ ବିବାଦର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ |
  - ଗ୍ରାହକ ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପୁନ ନିର୍ମାଣ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ଶସି କୋର୍ଟ / ଫୋରମ୍ / କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବାକୁ ସ୍ୱାଧୀନ ଅଟନ୍ତି |
  -

ଯୋଜନାର ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> କୁ ରେଫର କରନ୍ତୁ

ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡର ନୋଡାଲ ଅଫିସର

ନାମ: ଶ୍ରୀମତୀ କୁମୁଦିନି ଅଗ୍ରୱାଲ

ଠିକଣା: ଷଷ୍ଠ ମହଲା, ବି କ୍ଲକ୍, ପ୍ରଥମ, ପ୍ରଥମ ଆଭେନ୍ୟୁ ରୋଡ୍, କେଶବବାଗ ପାର୍ଟି ପ୍ଲଟ୍ ପାର୍ଶ୍ୱରେ,

ଭସ୍ମାପୁର, ଅହମ୍ମଦାବାଦ-380015

ଇମେଲ୍: [nodalofficer@lendingkart.com](mailto:nodalofficer@lendingkart.com)

Tel. No.: 079 6814 4659 Mob. No: +91-70690 87586

E-mail: [nodalofficer@lendingkart.com](mailto:nodalofficer@lendingkart.com)

ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ରାତି 10:30 ରୁ 6:00 ମଧ୍ୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ | ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର (ସର୍ବସାଧାରଣ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ)