

**ପରିଶିଷ୍ଟ 2: ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ଼ ଓମ୍ନିଭ୍ୟୁମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ 2021**

ନଭେମ୍ବର 2021 ରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ଼ ଓମ୍ନିଭ୍ୟୁମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2021 (ସ୍କିମ୍) ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥିଲା ।

ଏହି ସ୍କିମ୍ ଆରବିଆଇର ବିଦ୍ୟମାନ ତିନୋଟି ଓ ଓମ୍ନିଭ୍ୟୁମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ ଏକତ୍ର କରିଥାଏ ଯଥା, (i) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଓମ୍ନିଭ୍ୟୁମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2006 (ii) ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଓମ୍ନିଭ୍ୟୁମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2018 ଏବଂ (iii) ଡିଜିଟାଲ କାରବାର ପାଇଁ ଓମ୍ନିଭ୍ୟୁମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2019 । ଏହି ସ୍କିମ୍, ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ରେଗୁଲେଶନ୍ ଆକ୍ଟ, 1949 (10 ର 1949) ର ଧାରା 35ଏ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଅଧିନିୟମ, 1934 (1934 ର 2) ଅଧୀନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା କ୍ଷମତାକୁ ବ୍ୟବହାର କରି ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଛି ଏବଂ ପେମେଣ୍ଟ ଓ ସେଟଲେମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍ ଅଧିନିୟମ, 2007 (51 ର 2007) ର ଧାରା 18, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ମୂଲ୍ୟ ମୁକ୍ତ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ଅଭାବ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ହେବ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅନୁସାରେ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ଉତ୍ତର 30 ଦିନର ଅବଧି ଦିଆଯାଇନଥାଏ ।

ଏହି ସ୍କିମ୍ ଆରବିଆଇ ଓମ୍ନିଭ୍ୟୁମ୍ୟାନ୍ ମେକାନିଜିମ୍ସର କ୍ଷେତ୍ରାଧିକାରକୁ ନିରପେକ୍ଷ କରି ‘ଏକ ରାଷ୍ଟ୍ର ଏକ ଓମ୍ନିଭ୍ୟୁମ୍ୟାନ୍’ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣକୁ ଆପଣାଇଥାଏ ।

ଏହି ଯୋଜନାର କେତେକ ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି:

1. ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଏବେ ଏହା ସୂଚିତ କରିବା ଜରୁରୀ ହେବ ନାହିଁ କି ତାଙ୍କୁ ତାଙ୍କୁ କେଉଁ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଓମ୍ନିଭ୍ୟୁମ୍ୟାନ୍ ପାଖରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
2. ଏହି ସ୍କିମ୍ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବହିଷ୍କାର ତାଲିକା ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ଆଧାର ଭାବରେ ‘ସେବାରେ ଅଭାବ’ କୁ ପରିଭାଷିତ କରେ । ତେଣୁ, ‘ଯୋଜନାରେ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ଭିତ୍ତିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇ ନଥିବା’ କାରଣରୁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଆଉ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
3. ଏହି ଯୋଜନାଟି ପ୍ରତ୍ୟେକ ଓମ୍ନିଭ୍ୟୁମ୍ୟାନ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରକୁ ହଟାଇ ଦେଇଛି ।
4. କୌଣସି ଭାଷାରେ ଫିଜିକାଲ ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆରବିଆଇ, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ରେ ଏକ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ଼ ରିସିପ୍ସ ଏବଂ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରାଯାଇଛି ।
5. ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ବିରୁଦ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଦାୟିତ୍ୱ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କର ହେବ ।
6. ଆରବିଆଇର ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗର କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅପିଲେଟ୍ ଅଥରିଟି ହେବେ ।
7. <https://cms.rbi.org.in> ରେ ଅନଲାଇନ୍ରେ ଅଭିଯୋଗ ଜାରି ରଖାଯାଇପାରିବ । ଉତ୍ତରୀକୃତ ଇ-ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ କିମ୍ବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 4ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017 ରେ ସ୍ଥାପିତ ‘ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ଼ ରିସିପ୍ସ ଏବଂ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର’କୁ ଫିଜିକାଲ ମୋଡ଼ରେ ପଠାଯାଇପାରିବ ।

ଟୋଲ ଫ୍ରୀ ନମ୍ବର ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର - 14448 (ସକାଳ 9:30 ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5:15) - ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ଆଠଟି ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ମଧ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ହେଉଛି ଏବଂ ଏହା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅନ୍ୟ ଭାରତୀୟ ଭାଷାକୁ ବିସ୍ତାର କରିବ ।

ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର ଆରବିଆଇର ବିକଳ୍ପ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ତନ୍ତ୍ର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା / ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବ ।

8. ଆପଣ ଆରବିଆଇ ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ସିଏମ୍ସି ପୋର୍ଟାଲରେ (<https://cms.rbi.org.in>) ଉପଲବ୍ଧ ସ୍କିମ୍ ଏକ କପି ପାଇପାରିବେ ।