

ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା 2026

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସରଳ ଏବଂ ଦ୍ରୁତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

✓ ଏହି ଯୋଜନାଟି କ'ଣ?

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସେବାରେ ଦ୍ରୁତ ଚଳିତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ମାଗଣା, ଦ୍ରୁତ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବସ୍ଥା।

📄 ଅଭିଯୋଗ କିପରି ଦାଖଲ କରିବେ

ଗ୍ରାହକ (ସିଧାସଳଖ/ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ) → ICFL ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରନ୍ତୁ → 30 ଦିନ ଅପେକ୍ଷା କରନ୍ତୁ/ ଅସନ୍ତୋଷଜନକ ଉତ୍ତର → RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରନ୍ତୁ (90 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ)

📌 ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଫାଇଲ୍ କରନ୍ତୁ:

- 🌐 cms.rbi.org.in |
- ✉ crpc@rbi.org.in |
- 📍 ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ: (CRPC ନିକଟରେ ଭୌତିକ/ପେପର ଦାଖଲ)

🕒 ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସମୟସୀମା (ହରାନ୍ତ ନାହିଁ!)

- 🕒 ICFL ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଉତ୍ତର ଦେବ: 30 ଦିନ
- 🕒 ଏହି ମଧ୍ୟରେ RBIକୁ ପଠାନ୍ତୁ: 90 ଦିନ
- 🕒 RBI କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ: 30 ଦିନ

📄 RBI ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କିପରି କରେ

ଯାଞ୍ଚ → ସମାଧାନ (ମଧ୍ୟସ୍ତର)

➡ ଯଦି ସମାଧାନ ନହୁଏ → ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି (ପୁରସ୍କାର)

📌 ଆପଣ କଣ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ?

- ✓ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟା (ରଣ ମାଞ୍ଚୁର, ପ୍ରଦାନ, ଫୋରକ୍ଲୋଜର, ଚାର୍ଜେସ)
- ✓ ରଣ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା / ହଇରାଣ ହେବା
- ✓ ଆପ୍ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକ
- ✓ ଭୁଲ ଶୁଳ୍କ / ସୁଧ / ଜରିମାନା
- ✓ ଖରାପ ସେବା / ବିଳମ୍ବ / ମିଥ୍ୟ-ସେଲିଂ

👉 ICFL ସେବାରେ କୌଣସି ବି ପ୍ରକାରର ଦ୍ରୁତ

✓ ତୁମର ଅଭିଯୋଗ କେବେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ?

- ✓ ପ୍ରଥମ ଥର ପାଇଁ ICFL ଏବଂ ତା'ପରେ ସିଧାସଳଖ RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇଥିବେ
- ✓ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବ
- ✓ ଅଭିଯୋଗଟି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ପ୍ରକୃତ ହୋଇଥିବ (କାହାରିକୁ ହଇରାଣ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ହୋଇନଥିବ)
- ✓ କୌଣସି କୋର୍ଟ/ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍/RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ ନିକଟରେ ବିଚାରାଧୀନ ନଥିବ
- ✓ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା / ଆପଣଙ୍କ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ (ଓକିଲ ନୁହେଁ) ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ ହୋଇଥିବ

👉 କୌଣସି ବି ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ହୋଇଥିବ

✗ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ କେବେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇପାରେ

- ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣଯୋଗ୍ୟ ନୁହେଁ/ ଅସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ
- ICFL ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ସେବା ଅଭାବ ନାହିଁ
- ମାମଲାଟି ଆଗରୁ କୋର୍ଟରେ ଥିଲେ କିମ୍ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ହୋଇସାରିଥିଲେ
- ଅଭିଯୋଗକୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଅନୁସରଣ କରାନଗଲେ
- ବହୁତ ବିସ୍ତୃତ ଆଇନଗତ ପ୍ରମାଣର ଆବଶ୍ୟକତା ଥିଲେ

✗ ଯେଉଁ ମାମଲାଗୁଡ଼ିକ ଏହାର ଅନ୍ତର୍ଗତ ନୁହେଁ

- ✗ ICFL ର ବ୍ୟବସାୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି (Commercial judgement)
- ✗ ଭେଣ୍ଡର/ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ କିମ୍ବା ଆନ୍ତର-ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ
- ✗ ପରିଚାଳନା କିମ୍ବା କିମ୍ବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟା ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ
- ✗ କୋର୍ଟ / ଆଇନଗତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଆଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ କିମ୍ବା କୋର୍ଟରେ ଥିବା ମାମଲା
- ✗ RBI ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ହେଉନଥିବା ସେବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଆଇନ ଅଧୀନରେ ଆସୁଥିବା ମାମଲା

🏛️ ଆବେଦନ

RBI ଆପିଲେଟ୍ ଅଥରିଟି (Appellate Authority) କ ନିକଟରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅପିଲ୍ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ।

📞 ସହାୟତା କେନ୍ଦ୍ର – RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ

ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି: 14448 (24x7 IVRS ଉପଲବ୍ଧ) / ବିଭିନ୍ନ ଭାଷାରେ ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଉପଲବ୍ଧ।

⚠️ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ: RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଥମେ ICFL ନିକଟକୁ ଯିବାକୁ ପଡ଼ିବ।

ଯୋଜନାର ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ, <http://www.rbi.org.in> ଦେଖନ୍ତୁ।

📄 ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ

ଏହି ଯୋଜନା ICFL ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ

ଏଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ: • ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ • ICFL ଖେବସାଇଟ୍ରେ • RBI CMS ପୋର୍ଟାଲ୍ରେ

ଅଧିକ ସୂଚନା ପାଇଁ ଦେଖନ୍ତୁ: [ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ ଯୋଜନା \(Integrated Ombudsman Scheme\) 2026](#)