

SALIENT FEATURES: THE RESERVE BANK – INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2021

The Integrated Ombudsman Scheme, 2021 is effective from November 12, 2021. With the publication of the said scheme, the erstwhile schemes viz. (i) the Banking Ombudsman Scheme, 2006; (ii) the Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018; and (iii) the Ombudsman Scheme for Digital Transactions, 2019 into the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021, have been repealed.

Following are the salient features of the Integrated Ombudsman Scheme, 2021:

I. Complaint shall not lie under the Scheme, unless:

- a) the complainant had, before making a complaint under the Scheme, made a written complaint to the Regulated Entity concerned and
 - i. the complaint was rejected wholly or partly by the Regulated Entity, and the complainant is not satisfied with the reply; or the complainant had not received any reply within 30 days after the Regulated Entity received the complaint; and
 - ii. the complaint is made to the Ombudsman within one year after the complainant has received the reply from the Regulated Entity to the complaint or, where no reply is received, within one year and 30 days from the date of the complaint.
- b) the complaint is not in respect of the same cause of action which is already:
 - i. pending before an Ombudsman or settled or dealt with on merits, by an Ombudsman, whether or not received from the same complainant or along with one or more complainants, or one or more of the parties concerned;
 - ii. pending before any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Forum or Authority; or, settled or dealt with on merits, by any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Forum or Authority, whether or not received from the same complainant or along with one or more of the complainants/parties concerned
- c) the complaint is not abusive or frivolous or vexatious in nature;
- d) the complaint to the Regulated Entity was made before the expiry of the period of limitation prescribed under the Limitation Act, 1963, for such claims;
- e) the complainant provides complete information as specified in clause 11 of the Scheme;
- f) the complaint is lodged by the complainant personally or through an authorised representative other than an advocate unless the advocate is the aggrieved person.

II. No complaint for deficiency in service shall lie under the Scheme in matters involving:

- a) commercial judgment/commercial decision of a Regulated Entity;

FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65993RJ2015PTC048340

Regd. Office: 702, 7th Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14 Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021

Corp. Office: 4th Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14 Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021

Tel. No. 0141-4118202

Website: www.finoval.in

Email Id: info@finoval.in

- b) a dispute between a vendor and a Regulated Entity relating to an outsourcing contract;
- c) a grievance not addressed to the Ombudsman directly;
- d) general grievances against Management or Executives of a Regulated Entity;
- e) a dispute in which action is initiated by a Regulated Entity in compliance with the orders of a statutory or law enforcing authority;
- f) a service not within the regulatory purview of the Reserve Bank;
- g) a dispute between Regulated Entities; and
- h) a dispute involving the employee-employer relationship of a Regulated Entity.

III. Procedure for Filing a Complaint

- a) The complaint may be lodged online through <https://cms.rbi.org.in>
- b) The complaint may also be submitted through electronic or physical mode to the Centralized Receipt and Processing Centre as notified by the Reserve Bank. The complaint, if submitted in physical form, shall be duly signed by the complainant or by the authorized representative. The complaint shall be submitted in electronic or physical mode in such format and containing such information as may be specified by Reserve Bank.

IV. Appeal before the Appellate Authority

The complainant aggrieved by an Award or rejection of a complaint by Ombudsman Office, may, within 30 days of the date of receipt of the Award or rejection of the complaint, prefer an appeal before the Appellate Authority.

The Appellate Authority may, if it is satisfied that the complainant had sufficient cause for not making the appeal within the time, may allow a further period not exceeding 30 days.

- V. The format of Complaint can be accessed from the “Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021” which is available at <https://finova.in/policies/60.pdf>

FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65993RJ2015PTC048340

Regd. Office: 702, 7th Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14 Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021

Corp. Office: 4th Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14 Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021

Tel. No. 0141-4118202

Website: www.finova.in

Email Id: info@finova.in

मुख्य विशेषताएं: रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021, 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। उक्त योजना के प्रकाशन के साथ, पूर्व की योजनाएं अर्थात। (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 में डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को निरस्त कर दिया गया है।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

I. शिकायत योजना के तहत नहीं होगी, जब तक कि:

क) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत की हो और

- i. शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से विनियमित इकाई द्वारा खारिज कर दिया गया हो, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं हो; या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला हो; तथा
- ii. शिकायतकर्ता को शिकायत के लिए विनियमित संस्था से जवाब प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर, जहां कोई जवाब प्राप्त नहीं हुआ हो, शिकायत लोकपाल को की गयी हो।

ख) शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है:

- i. एक लोकपाल के समक्ष लंबित हो या एक लोकपाल द्वारा निपटाया या योग्यता के आधार पर निपटाया गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
- ii. किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो; या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक संबंधित शिकायतकर्ताओं / पार्टियों के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं।

FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65993RJ2015PTC048340

Regd. Office: 702, 7th Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14 Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021

Corp. Office: 4th Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14 Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021

Tel. No. 0141-4118202

Website: www.finoval.in

Email Id: info@finoval.in

- ग) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं हो;
- घ) ऐसे दावों के लिए परिसीमन अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई हो;
- ङ.) शिकायतकर्ता ने योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान की हो;
- च) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई गई हो जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

II. इस योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं होगी:

- क) एक विनियमित संस्था का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;
- ख) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद;
- ग) एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है;
- घ) एक विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- ङ.) एक विवाद जिसमें एक वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू कर दी गयी है;
- च) एक सेवा जो रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है;
- छ) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; तथा
- ज) एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

III. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- क) शिकायत <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है ।
- ख) शिकायत को रिजर्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से भी प्रस्तुत किया जा सकता है। यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत की जानी चाहिए जिसमें रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की गई जानकारी हो।

FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65993RJ2015PTC048340

Regd. Office: 702, 7th Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14 Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021

Corp. Office: 4th Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14 Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021

Tel. No. 0141-4118202 Website: www.finova.in Email Id: info@finova.in

IV. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

लोकपाल कार्यालय द्वारा किसी अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति के 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

अपील प्राधिकारी, यदि यह संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण था, तो अतिरिक्त दिनों की अवधी प्रदान कर सकता है जो की 30 दिन से ज़्यादा नहीं होगी।

- V. शिकायत का प्रारूप "रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" से प्राप्त किया जा सकता है जो <https://finova.in/policies/60.pdf> पर उपलब्ध है।

FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65993RJ2015PTC048340

Regd. Office: 702, 7th Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14 Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021

Corp. Office: 4th Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14 Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021

Tel. No. 0141-4118202 Website: www.finova.in Email Id: info@finova.in