

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Ombudsman Scheme for Digital Transactions, 2019 into the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021, have been repealed.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.finoa.in

Email Id: info@finoa.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: रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021

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

एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

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

- a) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित इकाई को एक लिखित शिकायत की हो और
 - i. शिकायत को विनियमित इकाई द्वारा पूर्ण या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया हो, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला हो; और
 - ii. शिकायतकर्ता द्वारा विनियमित संस्था से शिकायत का उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या जहां कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर ओम्बड्समैन को शिकायत की जाती है।
- b) शिकायत कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है:
 - i. किसी ओम्बड्समैन के समक्ष लंबित या किसी ओम्बड्समैन द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया गया हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं;
 - ii. किसी न्यायालय, ट्रिब्यूनल या आर्बिटर या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो; या किसी न्यायालय, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया गया हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित शिकायतकर्ताओं/पक्षों में से एक या अधिक के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं।
- c) शिकायत प्रकृति में अपमानजनक या तुच्छ या कष्टप्रद नहीं हो;
- d) ऐसे दावों के लिए परिसीमन अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित संस्था को शिकायत की गई हो;

FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65993RJ2015PTC048340

Regd. Office: 702, Seventh Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14, Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021 (Rajasthan)

Corp. Office: Fourth Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14, Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021 (Rajasthan)

Tel. No. 0141-4118202

Website: www.finoval.in

Email Id: info@finoval.in

- e) शिकायतकर्ता ने योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान की हो;
- f) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या एक वकील के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज की हो जब तक कि वकील पीड़ित व्यक्ति न हो।

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

- a) एक विनियमित इकाई का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;
- b) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद;
- c) एक शिकायत जो सीधे ओम्बड्समैन को संबोधित नहीं है;
- d) एक विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- e) एक विवाद जिसमें एक वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है;
- f) ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामक कार्यक्षेत्र में न हो;
- g) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; और
- h) एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।

III. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- a) शिकायत <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज कराई जा सकती है।
- b) शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और प्रोसेसिंग केंद्र को भी प्रस्तुत की जा सकती है। शिकायत, यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित होगी। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत की जाएगी और इसमें ऐसी जानकारी होगी जो रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जाए।

IV. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

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

अपीलीय प्राधिकारी, यदि यह संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण थे, तो अधिकतम 30 दिन की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दी जा सकती है।

- v. शिकायत का प्रारूप "रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021" से प्राप्त किया जा सकता है जो <https://finova.in/public/uploads/policies-pdf/1741091224.pdf> उपलब्ध है।

FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65993RJ2015PTC048340

Regd. Office: 702, Seventh Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14, Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021 (Rajasthan)

Corp. Office: Fourth Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14, Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021 (Rajasthan)

Tel. No. 0141-4118202

Website: www.finova.in

Email Id: info@finova.in