

SALIENT FEATURES: THE RESERVE BANK – INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2026

The Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2026 is effective from July 01, 2026.

Following are the salient features of the Integrated Ombudsman Scheme, 2026:

I. Grounds for maintainability of a Complaint:

A complaint under the Scheme shall be maintainable only if the following conditions are satisfied:

- (a) the complaint is addressed to the RBI Ombudsman directly. However, it does not include a communication in which the Reserve Bank is merely endorsed/marked in copy (whether by e-mail or in physical form); and
- (b) the complaint is lodged by the Complainant personally or through an authorised representative other than an advocate unless the advocate is the aggrieved person; and
- (c) the Complainant provides complete information as specified in clause 11 of the Scheme; and
- (d) the complaint is not abusive or frivolous or vexatious in nature; and
- (e) the Complainant had first made a complaint in writing or through any other mode to the Regulated Entity concerned, where proof of having made a complaint can be produced by the Complainant, before making a complaint under the Scheme; and
- (f) the Complainant has not received any reply within 30 days or within the time specified by the Reserve Bank, National Payments Corporation of India, or under Card Network guidelines, if any, whichever is higher after the Regulated Entity received the complaint; or the Complainant is not satisfied with the reply / resolution provided by the Regulated Entity; and
- (g) the complaint is made to the RBI Ombudsman within 90 days from the date on which the timeline specified in sub-clause (1)(f) expires or the date of the last communication from the concerned Regulated Entity, whichever is later; and
- (h) the complaint is not relating to the same grievance, which is already pending before the Office of the RBI Ombudsman, whether or not received from the same Complainant or along with one or more Complainants; or (i) the complaint is not relating to the same grievance, which is already settled or dealt with on merits, by the Office of the RBI Ombudsman, whether or not received from the same Complainant or along with one or more Complainants; and
- (j) the complaint is not relating to the same grievance, which is already pending before any Court, Tribunal or Arbitrator or any other judicial or quasi-judicial forum, whether or not received from the same Complainant or along with one or more of the Complainants; or
- (k) the complaint is not relating to the same grievance, which is already settled or dealt with on merits, by any Court, Tribunal or Arbitrator or any other judicial or quasi-judicial forum, whether or not received from the same Complainant or along with one or more of the Complainants; and
- (l) 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.

II. The complaints involving the following matters are excluded from the purview of the Scheme:

- a) matters related to commercial judgment/commercial decision of a Regulated Entity;
- b) a dispute between a vendor and a Regulated Entity;
- c) grievances against Management or Executives 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.finova.in

Email Id: info@finova.in

- d) a grievance arising from an action of a Regulated Entity in compliance with the orders of a judicial/quasi-judicial or statutory or law enforcing authority;
- e) a service not within the regulatory purview of the Reserve Bank;
- f) a dispute between Regulated Entities; and
- g) a dispute involving the employee-employer relationship of a Regulated Entity.
- h) a grievance for which a remedy has been provided in Section 18 of the Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005; and
- i) a grievance pertaining to customers of Regulated Entity not included under the Scheme.

III. A. Procedure for Filing a Complaint

- (i) The Complaint must firstly be made in writing or through any other mode (where proof of having made a complaint can be produced) to the Regulated Entity.
- (ii) If no reply has been received from the Regulated Entity within 30 days of lodging the Complaint; or the Complainant is not satisfied with the reply/resolution received from the Regulated Entity,
- (iii) Complaint to be made to the RBI Ombudsman within 90 days from the date on which the timeline specified in (ii) above expires or the date of the last communication from the concerned Regulated Entity, whichever is later;

B. Procedure for Filing Complaint with Ombudsman

- a) The complaint may be lodged online through <https://cms.rbi.org.in> or
- b) by emailing to: crpc@rbi.org.in; or
- c) by sending a filled-in complaint form with supporting documents by post/courier to the following address:
Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, Central Vista, Sector 17, Chandigarh - 160017.
The complaint, if submitted in physical form, shall be duly signed by the complainant or by the authorized representative.
- d) Complainant can also call on the Contact Centre with a toll-free number #14448 which is available 24x7 to know about the Scheme and the process of complaint lodging. The facility to connect to Contact Center personnel is available from Monday to Saturday except for National Holidays, between 8:00AM to 10:00PM for English, Hindi and ten regional languages.

Name and Contact Details of the Principal Nodal Officer of the Company

Mr. Arpit Gupta,
Principal Nodal Officer
2nd Floor, Unique Aspire Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur, Rajasthan-302021
E- mail: pmo@finova.in
Contact no.: 0141-2359202
Customer Care Number: 0141-6699999

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. Appeal before the Appellate Authority

The complainant aggrieved by an Award from an Ombudsman Office, may within 30 days of the date of receipt of the Award, 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, 2026” which is available at <https://finova.in/public/uploads/policies-pdf/1783059637.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, 2026

रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2026, 1 जुलाई 2026 से लागू है।

इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2026 की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

I. शिकायत के स्वीकार्य होने के आधार:

इस स्कीम के तहत शिकायत तभी स्वीकार की जाएगी जब ये शर्तें पूरी हों:

- (a) शिकायत सीधे RBI ओम्बड्समैन को भेजी गई हो। हालाँकि, इसमें ऐसा कोई कम्युनिकेशन शामिल नहीं है जिसमें रिज़र्व बैंक को सिर्फ कॉपी भेजी गई हो (चाहे ईमेल से हो या फ़िज़िकल रूप में); और
- (b) शिकायत शिकायतकर्ता ने खुद की हो या किसी अधिकृत प्रतिनिधि (वकील के अलावा) के ज़रिए की हो, सिवाय तब जब वकील ही पीड़ित व्यक्ति हो; और
- (c) शिकायतकर्ता स्कीम के क्लॉज़ 11 में बताई गई पूरी जानकारी दे; और
- (d) शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली न हो; और
- (e) स्कीम के तहत शिकायत करने से पहले, शिकायतकर्ता ने संबंधित रेगुलेटेड एंटीटी (Regulated Entity) के पास लिखित रूप में या किसी अन्य तरीके से शिकायत की हो, और शिकायत करने का सबूत पेश कर सके; और
- (f) रेगुलेटेड एंटीटी को शिकायत मिलने के 30 दिनों के भीतर या रिज़र्व बैंक, नेशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ़ इंडिया, या कार्ड नेटवर्क गाइडलाइंस (यदि कोई हो) द्वारा बताई गई समय-सीमा (जो भी ज़्यादा हो) के भीतर शिकायतकर्ता को कोई जवाब न मिला हो; या शिकायतकर्ता रेगुलेटेड एंटीटी द्वारा दिए गए जवाब/समाधान से संतुष्ट न हो; और
- (g) RBI लोकपाल को शिकायत उस तारीख से 90 दिनों के भीतर की गई हो जिस दिन सब-क्लॉज़ (1)(f) में बताई गई समय-सीमा खत्म होती है या संबंधित रेगुलेटेड एंटीटी से आखिरी कम्युनिकेशन की तारीख (जो भी बाद में हो); और
- (h) शिकायत उसी समस्या से संबंधित न हो जो पहले से ही RBI लोकपाल के ऑफिस में लंबित है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से मिली हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; या (i) शिकायत उसी समस्या से संबंधित न हो जिसका निपटारा या समाधान RBI लोकपाल के ऑफिस द्वारा पहले ही किया जा चुका हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से मिली हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; और
- (j) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जो पहले से ही किसी कोर्ट, ट्रिब्यूनल या आर्बिटर या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक फोरम के समक्ष लंबित है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; या
- (k) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जिसका निपटारा या मेरिट के आधार पर समाधान पहले ही किसी कोर्ट, ट्रिब्यूनल या आर्बिटर या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक फोरम द्वारा किया जा चुका है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; और

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

- (i) रेगुलेटेड एंटीटी को शिकायत ऐसे दावों के लिए लिमिटेशन एक्ट, 1963 के तहत निर्धारित लिमिटेशन की अवधि समाप्त होने से पहले की गई थी।

II. निम्नलिखित मामलों से जुड़ी शिकायतें इस योजना के दायरे से बाहर हैं:

- a) किसी रेगुलेटेड एंटीटी के कमर्शियल फ़ैसले से जुड़े मामले;
- b) वेंडर और रेगुलेटेड एंटीटी के बीच विवाद;
- c) रेगुलेटेड एंटीटी के मैनेजमेंट या अधिकारियों के खिलाफ़ शिकायतें;
- d) किसी न्यायिक/अर्ध-न्यायिक या वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों का पालन करते हुए किसी रेगुलेटेड एंटीटी (विनियमित इकाई) की कार्यवाही से उत्पन्न शिकायत;
- e) ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के रेगुलेटरी दायरे में नहीं आती है;
- f) रेगुलेटेड एंटीटीज के बीच विवाद; और
- g) किसी रेगुलेटेड एंटीटी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।
- h) ऐसी शिकायत जिसके लिए क्रेडिट इन्फ़ॉर्मेशन कंपनीज़ (रेगुलेशन) एक्ट, 2005 की धारा 18 में समाधान दिया गया है; और
- i) रेगुलेटेड एंटीटी के उन ग्राहकों से संबंधित शिकायत जो इस स्कीम के तहत शामिल नहीं हैं।

III. A. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- (i) सबसे पहले शिकायत लिखित रूप में या किसी अन्य तरीके से (जिससे शिकायत करने का सबूत मिल सके) रेगुलेटेड एंटीटी (संबंधित संस्था) को की जानी चाहिए।
- (ii) अगर शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर रेगुलेटेड एंटीटी से कोई जवाब नहीं मिलता है; या शिकायतकर्ता रेगुलेटेड एंटीटी से मिले जवाब/समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो
- (iii) RBI लोकपाल (Ombudsman) को शिकायत उस तारीख से 90 दिनों के भीतर की जानी चाहिए जिस दिन ऊपर (ii) में बताई गई समय-सीमा खत्म होती है या संबंधित रेगुलेटेड एंटीटी से आखिरी बार बातचीत हुई थी - इनमें से जो भी तारीख बाद की हो;

B. लोकपाल (Ombudsman) के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- a) शिकायत <https://cms.rbi.org.in> के ज़रिए ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है या
- b) crpc@rbi.org.in पर ईमेल करके; या
- c) भरा हुआ शिकायत फ़ॉर्म और ज़रूरी दस्तावेज़ डाक/कूरियर से नीचे दिए गए पते पर भेजकर:
- d) सेंट्रलाइज़्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC), रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017.
- e) अगर शिकायत फ़िज़िकल रूप में (कागज़ पर) दी जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर होने चाहिए।

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

- f) शिकायतकर्ता स्कीम और शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में जानने के लिए टोल-फ्री नंबर #14448 पर कॉन्टैक्ट सेंटर को कॉल भी कर सकता है, जो 24x7 उपलब्ध है। कॉन्टैक्ट सेंटर के कर्मचारियों से बात करने की सुविधा सोमवार से शनिवार (राष्ट्रीय छुट्टियों को छोड़कर) सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे तक अंग्रेज़ी, हिंदी और दस क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है।

कंपनी के प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर का नाम और संपर्क विवरण

श्री अर्पित गुप्ता,
प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर
दूसरी मंज़िल, यूनिक एस्पायर आम्रपाली मार्ग, वैशाली नगर, जयपुर, राजस्थान-302021
ई-मेल: pno@finova.in
संपर्क नंबर: 0141-2359202
कस्टमर केयर नंबर: 0141-6699999

IV. अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील

ओम्बड्समैन ऑफिस के फ़ैसले (अवार्ड) से असंतुष्ट शिकायतकर्ता, फ़ैसला मिलने की तारीख से 30 दिनों के अंदर अपीलीय प्राधिकरण के सामने अपील कर सकता है।

अगर अपीलीय प्राधिकरण इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास तय समय में अपील न कर पाने का वाजिब कारण था, तो वह 30 दिनों तक का अतिरिक्त समय दे सकता है।

- V. शिकायत का फ़ॉर्मेट "रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2026" से प्राप्त किया जा सकता है, जो <https://finova.in/public/uploads/policies-pdf/1783059637.pdf> पर 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