

रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021

बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10) की धारा 35A, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का 2) की धारा 45L, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम की धारा 18, (क) में उल्लिखित पत्रों को सभा पटल पर रखने में हुए विलंब के कारणों को दर्शाने वाला विवरण।

अध्याय I

प्रारंभिक

एक. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ, विस्तार और अनुप्रयोग

(एक) इस योजना को रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 कहा जा सकता है।

(दो) यह उस तारीख को प्रवृत्त होगा जो रिज़र्व बैंक विनिर्दिष्ट करे।

(तीन) इसका विस्तार संपूर्ण भारत में होगा।

(चार) यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 और ऋण सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (2005 का 30)² के प्रावधानों के तहत भारत में एक विनियमित इकाई द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की गई सेवाओं पर लागू होगी।

दो. योजना का निलंबन

(एक) रिज़र्व बैंक, यदि यह संतुष्ट है कि ऐसा करना समीचीन है, तो आदेश द्वारा आदेश द्वारा योजना के सभी या किसी खंड के परिचालन, या तो आम तौर पर या किसी निर्दिष्ट विनियमित इकाई के संबंध में, ऐसी अवधि के लिए निलंबित कर सकता है जो आदेश में निर्दिष्ट की जा सकती है।

(दो) रिज़र्व बैंक, आदेश द्वारा, समय-समय पर, पूर्वोक्त के रूप में आदेशित किसी भी निलंबन की अवधि को ऐसी अवधि तक बढ़ा सकता है, जिसे वह ठीक समझे।

तीन. परिभाषाएँ

(एक) योजना में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:

¹ अधिसूचना संदर्भ सीईपीडी द्वारा डाला गया। पीआरडी। संख्या S544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त, 2022

² अधिसूचना संदर्भ सीईपीडी द्वारा डाला गया। पीआरडी। संख्या S544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त, 2022

- (अ) "अपीलीय प्राधिकारी" से योजना का प्रशासन करने वाले रिज़र्व बैंक के विभाग के कार्यपालक निदेशक अभिप्रेत है;
- (आ) "अपीलीय प्राधिकारी सचिवालय" से रिज़र्व बैंक का वह विभाग अभिप्रेत है जो योजना का प्रशासन कर रहा है;
- (इ) "अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है एक व्यक्ति, एक वकील के अलावा, विधिवत नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए;
- (ई) "पुरस्कार" का अर्थ है योजना के अनुसार ओम्बड्समैन द्वारा पारित पुरस्कार;
- (उ) "बैंक" का अर्थ है एक 'बैंकिंग कंपनी', एक 'संबंधित नया बैंक', एक 'क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक', 'भारतीय स्टेट बैंक' जैसा कि बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 में परिभाषित है, एक 'सहकारी बैंक' जैसा कि बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 56 (सी) में परिभाषित है, योजना के तहत अपवर्जित नहीं है, लेकिन इसमें संकल्प या समापन या निर्देशों के तहत या रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट कोई अन्य बैंक शामिल नहीं है;
- (ऊ) "शिकायत" का अर्थ है लिखित रूप में या अन्य तरीकों के माध्यम से एक विनियमित इकाई की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाने वाला एक प्रतिनिधित्व, और योजना के तहत राहत की मांग;
- (एफएफ) ³ "क्रेडिट सूचना कंपनी" का अर्थ कंपनी अधिनियम, 2013 (2013 का 18) में परिभाषित कंपनी है और क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (2005 का 30) की धारा 5 की उप-धारा (2) के तहत पंजीकरण का प्रमाण पत्र दिया गया है;
- (ऋ) ⁴ "सेवा में कमी" का अर्थ है किसी भी वित्तीय सेवा या उससे संबंधित ऐसी अन्य सेवाओं में कमी या अपर्याप्तता, जिसे विनियमित इकाई को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है या नहीं;
- (ल) "उप ओम्बड्समैन" से योजना के अंतर्गत रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त कोई व्यक्ति अभिप्रेत है;
- (एँ) "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी" (एनबीएफसी) का अर्थ है एनबीएफसी जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45-झ (एफ) में परिभाषित है और रिज़र्व बैंक के साथ पंजीकृत है, उस सीमा तक जो योजना के तहत अपवर्जित नहीं है, लेकिन नहीं

³ अधिसूचना संदर्भ सीईपीडी द्वारा डाला गया। पीआरडी। संख्या S544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त, 2022

⁴ अधिसूचना संदर्भ सीईपीडी द्वारा प्रतिस्थापित। पीआरडी। संख्या S544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त, 2022

इसमें एक कोर इन्वेस्टमेंट कंपनी (सीआईसी), एक इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड-गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी), एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी), समाधान या समापन/परिसमापन में एक कंपनी, या भारतीय रिज़र्व बैंक या रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किसी अन्य एनबीएफसी के निर्देशों के तहत शामिल हैं;

स्पष्टीकरण: सीआईसी और आईडीएफ-एनबीएफसी शब्दों का वही अर्थ होगा जो आरबीआई के निर्देशों के तहत उन्हें सौंपा गया है।

(ऐ)"विनियमित इकाई" का अर्थ है कोई बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी, या योजना में यथा परिभाषित सिस्टम प्रतिभागी या क्रेडिट सूचना कंपनी⁶, या कोई अन्य संस्था जो रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट की जाए; (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस योजना के अंतर्गत अपवर्जित नहीं किया गया है;

(ए) "समझौता" का अर्थ है इस योजना के प्रावधानों के अनुसार, सुविधा या सुलह या मध्यस्थता द्वारा शिकायत के लिए पार्टियों द्वारा किया गया समझौता;

(ऐ)"सिस्टम प्रतिभागी" का अर्थ है रिज़र्व बैंक और सिस्टम प्रदाता के अलावा कोई अन्य व्यक्ति, जो भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 में परिभाषित भुगतान प्रणाली में भाग ले रहा है;

(आँ) "सिस्टम प्रदाता" का अर्थ है और इसमें एक व्यक्ति शामिल है जो भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 2 में परिभाषित अधिकृत भुगतान प्रणाली संचालित करता है;

(ओ)"रिज़र्व बैंक" का अर्थ है भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 3 के अधीन गठित भारतीय रिज़र्व बैंक।

(दो) भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 या बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 या ऋण सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005⁷ या ऊपर निर्दिष्ट अधिनियमों द्वारा प्रदत्त अपनी शक्तियों का प्रयोग करते हुए रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विनियमों या दिशानिर्देशों या निदेशों में योजना में प्रयुक्त और परिभाषित नहीं किए गए शब्द और अभिव्यक्तियाँ, क्रमशः उन्हें सौंपे गए अर्थ होंगे।

-
- ⁵ अधिसूचना संदर्भ सीईपीडी द्वारा डाला गया। पीआरडी। संख्या S544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त, 2022
- ⁶ अधिसूचना संदर्भ सीईपीडी द्वारा डाला गया। पीआरडी। संख्या S544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त, 2022
- ⁷ अधिसूचना संदर्भ सीईपीडी द्वारा डाला गया। पीआरडी। संख्या S544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त, 2022

अध्याय II

रिज़र्व बैंक के तहत कार्यालय - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021

चार. ओम्बड्समैन और उप ओम्बड्समैन की नियुक्ति और कार्यकाल

(एक) रिज़र्व बैंक अपने एक या अधिक अधिकारियों को ओम्बड्समैन और उप ओम्बड्समैन के रूप में नियुक्त कर सकता है, ताकि योजना के तहत उन्हें सौंपे गए कार्यों को पूरा किया जा सके।

(दो) ओम्बड्समैन या उप ओम्बड्समैन की नियुक्ति, जैसा भी मामला हो, एक समय में तीन वर्ष से अधिक की अवधि के लिए नहीं की जाएगी।

पाँच. ओम्बड्समैन के कार्यालय का स्थान

(एक) ओम्बड्समैन के कार्यालय ऐसे स्थानों पर होंगे जो रिज़र्व बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट किए जाएं।

(दो) शिकायतों के निपटान में तेजी लाने के लिए, ओम्बड्समैन ऐसे स्थानों पर और ऐसे तरीके से बैठकें आयोजित कर सकता है जो शिकायत के संबंध में आवश्यक और उचित समझी जा सकती हैं।

छः. एक केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना

(एक) रिज़र्व बैंक योजना के अंतर्गत दायर शिकायतों को प्राप्त करने और उन पर कार्रवाई करने के लिए किसी भी स्थान पर केन्द्रीकृत रसीद और संसाधन केन्द्र स्थापित करेगा, जैसा कि उसके द्वारा निर्णय लिया जाए।

(दो) योजना के तहत ऑनलाइन की गई शिकायतों को पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर दर्ज किया जाएगा। इलेक्ट्रॉनिक मोड (ई-मेल) और भौतिक रूप में शिकायतें, जिनमें डाक और हाथ से सुपुर्द की गई शिकायतें शामिल हैं, का समाधान किया जाएगा और जांच और प्रारंभिक प्रोसेसिंग के लिए उस स्थान पर भेजा जाएगा जहां रिज़र्व बैंक का केंद्रीकृत रसीद और प्रोसेसिंग केंद्र स्थापित किया गया है।

बशर्ते कि रिज़र्व बैंक के किसी भी कार्यालय में सीधे प्राप्त शिकायतों को आगे की कार्रवाई के लिए केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को अग्रेषित किया जाएगा।

सात. ओम्बड्समैन के कार्यालयों और केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र के स्टाफिंग

रिज़र्व बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ओम्बड्समैन के कार्यालयों और केन्द्रीकृत रसीद और संसाधन केन्द्र में पर्याप्त स्टाफ है और वे उसकी लागत वहन करेंगे।

अध्याय III

ओम्बड्समैन की शक्तियां और कार्य

आठ. शक्तियां और कार्य

(एक) ओम्बड्समैन/उप ओम्बड्समैन सेवा में कमी से संबंधित विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की शिकायतों पर विचार करेगा।

(दो) ओम्बड्समैन के समक्ष लाए जा सकने वाले विवाद में राशि की कोई सीमा नहीं है जिसके लिए ओम्बड्समैन एक पुरस्कार पारित कर सकता है। तथापि, शिकायतकर्ता को हुई किसी भी परिणामी हानि के लिए, ओम्बड्समैन को शिकायतकर्ता के समय की हानि, किए गए व्यय और शिकायतकर्ता द्वारा झेले गए उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा के लिए एक लाख रुपए तक के मुआवजे के अलावा 20 लाख रुपए तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी।

(तीन) जबकि ओम्बड्समैन के पास सभी शिकायतों को संबोधित करने और बंद करने की शक्ति होगी, उप ओम्बड्समैन के पास योजना के खंड 10 के तहत आने वाली उन शिकायतों को बंद करने की शक्ति होगी और योजना के खंड 14 के तहत बताए गए अनुसार सुविधा के माध्यम से निपटाई गई शिकायतें होंगी।

(चार) ओम्बड्समैन प्रत्येक वर्ष 31 मार्च की स्थिति के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक के डिप्टी गवर्नर को एक रिपोर्ट भेजेगा, जिसमें पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा होगी, और ऐसी अन्य जानकारी प्रस्तुत करेगा जो रिज़र्व बैंक निदेश दे।

(पाँच) रिज़र्व बैंक, यदि जनहित में ऐसा करना आवश्यक समझे, ओम्बड्समैन से प्राप्त रिपोर्ट और सूचना को ऐसे समेकित रूप में या अन्यथा प्रकाशित कर सकता है, जैसा वह ठीक समझे।

अध्याय IV

योजना के तहत शिकायत के निवारण की प्रक्रिया

नौ. शिकायत का आधार

किसी विनियमित संस्था के कार्य या चूक से व्यथित कोई भी ग्राहक जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी होती है, वह व्यक्तिगत रूप से या खंड 3 (1) (सी) के तहत परिभाषित अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

दस. शिकायत की गैर-रखरखाव के लिए आधार

(एक) सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत योजना के तहत निम्नलिखित मामलों में नहीं दी जाएगी:

(अ) एक विनियमित इकाई का वाणिज्यिक निर्णय / निर्णय;

(आ) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद;

(इ) एक शिकायत जो सीधे ओम्बड्समैन को संबोधित नहीं की गई है;

(ई) एक विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;

(उ) 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;

(ऊ) ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामक कार्यक्षेत्र में न हो;

(ऋ) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद;

(ल) एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद;

(एँ) ⁸ एक विवाद जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में एक उपाय प्रदान किया गया है; तथा

(ऐ) ⁹ विनियमित संस्था के ग्राहकों से संबंधित विवाद जो योजना के अंतर्गत शामिल नहीं है।

(दो) योजना के तहत शिकायत तब तक नहीं होगी जब तक:

(अ) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत की थी और -

⁸ अधिसूचना संदर्भ सीईपीडी द्वारा डाला गया। पीआरडी। संख्या S544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त, 2022

⁹ अधिसूचना संदर्भ सीईपीडी द्वारा डाला गया। पीआरडी। संख्या S544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त, 2022

- (१) शिकायत को विनियमित इकाई द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था; और
- (२) शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को शिकायत का जवाब प्राप्त होने के बाद या जहां कोई जवाब नहीं मिला है, ओम्बड्समैन को शिकायत की जाती है।
- (आ) शिकायत कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है-
- (१) ओम्बड्समैन के समक्ष लंबित या ओम्बड्समैन द्वारा गुणावगुण के आधार पर निपटाया या निपटाया जाता है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक पक्षों के साथ;
- (२) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी न्यायालय, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया जाता है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हो या संबंधित शिकायतकर्ताओं/पक्षों में से एक या अधिक के साथ;
- (इ) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या प्रकृति में कष्टप्रद नहीं है;
- (ई) विनियमित इकाई को शिकायत ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी;
- (उ) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है;
- (ऊ) शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या एक वकील के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती है जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (2) (ए) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य तरीकों के माध्यम से की गई शिकायतें शामिल होंगी जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का प्रमाण प्रस्तुत किया जा सकता है।

स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2) (बी) (ii) के प्रयोजनों के लिए, कार्रवाई के एक ही कारण के संबंध में एक शिकायत में अदालत या ट्रिब्यूनल या आपराधिक अपराध में शुरू की गई किसी भी पुलिस जांच के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही शामिल नहीं है।

ग्यारह. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

(एक) शिकायत इस उद्देश्य के लिए बनाए गए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।

(दो) शिकायत रिज़र्व बैंक द्वारा यथा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और संसाधन केन्द्र को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से भी प्रस्तुत की जा सकती है। शिकायत, यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित की जाएगी। शिकायत ऐसे प्रारूप में इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में प्रस्तुत की जाएगी जिसमें ऐसी जानकारी होगी जो रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है।

बारह. शिकायतों की प्रारंभिक जांच

(एक) जो शिकायतें सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की हैं, उन्हें योजना के तहत वैध शिकायतों के रूप में नहीं माना जाएगा और शिकायतकर्ता को उपयुक्त संचार के साथ तदनुसार बंद कर दिया जाएगा।

(दो) खंड 10 के अंतर्गत विचारणीय न रहने योग्य शिकायतों को अलग किया जाएगा ताकि शिकायतकर्ता को उपयुक्त सूचना जारी की जा सके।

(तीन) शेष शिकायतों को शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए आगे की जांच के लिए ओम्बड्समैन के कार्यालयों को सौंपा जाएगा। शिकायत की एक प्रति विनियमित संस्था को भी भेजी जाएगी जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है और इसके लिखित संस्करण को प्रस्तुत करने का निर्देश दिया जाएगा।

तेरह. सूचना के लिए कॉल करने की शक्ति

(एक) ओम्बड्समैन, इस योजना के तहत कर्तव्यों को पूरा करने के उद्देश्य से, विनियमित इकाई जिसके खिलाफ शिकायत की गई है या किसी अन्य विनियमित संस्था जो विवाद के लिए एक पक्ष है, को शिकायत से संबंधित किसी भी दस्तावेज की कोई जानकारी प्रदान करने या प्रमाणित प्रतियां प्रस्तुत करने की आवश्यकता हो सकती है जो उसके कब्जे में हैं या होने का आरोप है।

बशर्ते कि पर्याप्त कारण के बिना मांग का अनुपालन करने के लिए एक विनियमित इकाई की विफलता की स्थिति में, ओम्बड्समैन एक निष्कर्ष निकाल सकता है कि विनियमित इकाई के पास प्रस्तुत करने के लिए कोई जानकारी नहीं है।

(दो) ओम्बड्समैन कर्तव्यों के निर्वहन के दौरान अपने ज्ञान या कब्जे में आने वाली जानकारी या दस्तावेजों की गोपनीयता बनाए रखेगा और अन्यथा को छोड़कर किसी भी व्यक्ति को ऐसी जानकारी

या दस्तावेजों का खुलासा नहीं करेगा

कानून द्वारा आवश्यक, या ऐसी जानकारी या दस्तावेज प्रस्तुत करने वाले व्यक्ति की सहमति से।

बशर्ते कि इस उप-खंड में कुछ भी ओम्बड्समैन को कार्यवाही के लिए पार्टियों द्वारा प्रस्तुत जानकारी या दस्तावेजों को एक-दूसरे को प्रकट करने से नहीं रोकेगा, प्राकृतिक न्याय और निष्पक्ष खेल के सिद्धांतों का पालन करने के लिए आवश्यक समझे जाने की सीमा तक:

बशर्ते कि इस उपखंड के प्रावधान ओम्बड्समैन द्वारा रिज़र्व बैंक को दिए गए प्रकटीकरण या सूचना या किसी न्यायालय, फोरम या प्राधिकरण के समक्ष दायर करने के संबंध में लागू नहीं होंगे।

चौदह. शिकायतों का समाधान

(एक) ओम्बड्समैन/उप ओम्बड्समैन शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था के बीच सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समझौते द्वारा शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा।

(दो) ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में सारांश होगी और साक्ष्य के किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी। ओम्बड्समैन शिकायत के किसी भी पक्ष की जांच कर सकता है और अपना बयान दर्ज कर सकता है।

(तीन) विनियमित संस्था, शिकायत प्राप्त होने पर, शिकायत में कथनों के उत्तर में अपना लिखित संस्करण दर्ज करेगी, जिसके साथ समाधान के लिए ओम्बड्समैन के समक्ष 15 दिनों के भीतर भरोसा किए गए दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न होंगी।

बशर्ते कि ओम्बड्समैन, ओम्बड्समैन की संतुष्टि के लिए लिखित रूप में विनियमित इकाई के अनुरोध पर, ऐसे समय को प्रदान कर सकता है जो उसके लिखित संस्करण और दस्तावेजों को दर्ज करने के लिए उपयुक्त समझा जा सकता है।

(चार) यदि विनियमित इकाई उप-खंड (3) के संदर्भ में प्रदान किए गए समय के भीतर अपने लिखित संस्करण और दस्तावेजों को दर्ज करने में विफल रहती है या विफल रहती है, तो ओम्बड्समैन रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर *एकपक्षीय* कार्यवाही कर सकता है और उचित आदेश पारित कर सकता है या एक अधिनिर्णय जारी कर सकता है। निर्धारित समय के भीतर मांगी गई जानकारी का जवाब न देने या न देने के कारण जारी किए गए पंचाट के संबंध में विनियमित इकाई को अपील का कोई अधिकार नहीं होगा।

(पाँच) ओम्बड्समैन/उप ओम्बड्समैन यह सुनिश्चित करेगा कि एक पक्ष द्वारा दायर लिखित संस्करण या उत्तर या दस्तावेज, शिकायत से संबंधित और प्रासंगिक सीमा तक, दूसरे पक्ष को प्रस्तुत किए जाएं और ऐसी प्रक्रिया का पालन करें और अतिरिक्त समय प्रदान करें जो उचित समझा जा सकता है।

(छः) यदि शिकायत का समाधान सुविधा के माध्यम से नहीं किया जाता है, तो सुलह या मध्यस्थता द्वारा शिकायत के समाधान के लिए विनियमित संस्था के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की बैठक सहित ऐसी कार्रवाई शुरू की जा सकती है, जिसे उचित समझा जा सकता है।

(सात) शिकायत के पक्षकार विवाद के समाधान में ओम्बड्समैन/उप ओम्बड्समैन, जैसा भी मामला हो, के साथ सद्भाव से सहयोग करेंगे और निर्धारित समय के भीतर किसी भी साक्ष्य और अन्य संबंधित दस्तावेजों को प्रस्तुत करने के निर्देश का पालन करेंगे।

(आठ) यदि पक्षों के बीच शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समझौता किया जाता है, तो उसे रिकॉर्ड किया जाएगा और दोनों पक्षों द्वारा हस्ताक्षरित किया जाएगा और उसके बाद, निपटान के तथ्य को दर्ज किया जा सकता है, जिसमें निपटान की शर्तों को संलग्न किया जा सकता है, पार्टियों को निर्धारित समय के भीतर शर्तों का पालन करने का निर्देश दिया जा सकता है।

(नौ) शिकायत को हल किया गया माना जाएगा जब:

(अ) ओम्बड्समैन के हस्तक्षेप पर शिकायतकर्ता के साथ विनियमित इकाई द्वारा इसका निपटान किया गया है; नहीं तो

(आ) शिकायतकर्ता लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे दर्ज किया जा सकता है) सहमत हुआ है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; नहीं तो

(इ) शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।

पंद्रह. ओम्बड्समैन द्वारा पुरस्कार

(एक) जब तक शिकायत को खंड 16 के तहत खारिज नहीं किया जाता है, ओम्बड्समैन निम्नलिखित की स्थिति में एक पुरस्कार पारित करेगा:

(अ) खंड 14(4) में यथा उल्लिखित दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करना; नहीं तो

(आ) प्रस्तुत अभिलेखों के आधार पर खंड 14(9) के अंतर्गत और दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर प्रदान करने के बाद मामले का समाधान नहीं हो रहा है।

(दो) ओम्बड्समैन तर्कसंगत अधिनिर्णय पारित करने से पहले, बैंकिंग कानून और व्यवहार के सिद्धांतों, समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों, अनुदेशों और दिशानिर्देशों और प्रासंगिक अन्य कारकों को भी ध्यान में रखेगा।

(तीन) पंचाट में, *अन्य बातों के साथ-साथ*, विनियमित संस्था को अपने दायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए निर्देश, यदि कोई हो, शामिल होगा और इसके अतिरिक्त या अन्यथा, शिकायतकर्ता को हुई किसी भी हानि के लिए मुआवजे के रूप में विनियमित संस्था द्वारा शिकायतकर्ता को भुगतान की जाने वाली राशि, यदि कोई हो, शामिल होगी।

(चार) उप-खंड (3) में किसी बात के होते हुए भी, ओम्बड्समैन के पास मुआवजे के माध्यम से भुगतान का निर्देश देने वाली अधिनिर्णय पारित करने की शक्ति नहीं होगी, ऐसी राशि जो शिकायतकर्ता को हुई परिणामी हानि से अधिक हो या 20 लाख रुपये, जो भी कम हो। ओम्बड्समैन द्वारा दिया जा सकने वाला मुआवजा विवाद में शामिल राशि को छोड़कर होगा।

(पाँच) ओम्बड्समैन शिकायतकर्ता के समय की हानि, किए गए खर्च, उत्पीड़न और शिकायतकर्ता को हुई मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए शिकायतकर्ता को एक लाख रुपये से अनधिक मुआवजा भी दे सकता है।

(छः) पंचाट की एक प्रति शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था को भेजी जाएगी।

(सात) उप-खंड (1) के तहत पारित पुरस्कार समाप्त हो जाएगा और तब तक प्रभावी नहीं होगा जब तक कि शिकायतकर्ता संबंधित विनियमित इकाई को दावे के पूर्ण और अंतिम निपटान में पुरस्कार की स्वीकृति का पत्र प्रस्तुत नहीं करता है, पुरस्कार की प्रति प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर।

बशर्ते कि शिकायतकर्ता द्वारा ऐसी स्वीकृति प्रस्तुत नहीं की जा सकती है यदि उसने खंड 17 के उपखंड (3) के तहत अपील दायर की है।

(आठ) विनियमित इकाई शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर ओम्बड्समैन को पुरस्कार और अंतरंग अनुपालन का अनुपालन करेगी, जब तक कि उसने खंड 17 के उप-खंड (2) के तहत अपील को प्राथमिकता नहीं दी हो।

सोलह. एक शिकायत की अस्वीकृति

(एक) उप ओम्बड्समैन या ओम्बड्समैन किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि ऐसा प्रतीत होता है कि शिकायत की गई है:

(अ) खंड 10 के तहत गैर-रखरखाव योग्य है; नहीं तो

(आ) सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति में है।

(दो) ओम्बड्समैन किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि:

(अ) उनकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; नहीं तो

(आ) परिणामी नुकसान के लिए मांगा गया मुआवजा खंड 8 (2) में इंगित मुआवजे को देने के लिए ओम्बड्समैन की शक्ति से परे है; नहीं तो

(इ) शिकायतकर्ता द्वारा उचित परिश्रम के साथ शिकायत का पीछा नहीं किया जाता है; नहीं तो

(ई) शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के है; नहीं तो

(उ) शिकायत में विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता होती है और ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही ऐसी शिकायत के निर्णय के लिए उपयुक्त नहीं है; नहीं तो

(ऊ) ओम्बड्समैन की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

सत्रह. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

(एक) खंड 15(1)(क) के अधीन दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करने के लिए जारी किए गए अधिनियम के लिए किसी विनियमित संस्था को अपील का कोई अधिकार नहीं होगा।

(दो) विनियमित इकाई हो सकता है, खंड के तहत एक पुरस्कार से व्यथित(1)(ख) या खंड के तहत एक शिकायत के बंद होने 16(2)(सी) से 16(2)(च), भीतर 30 पुरस्कार के संचार की प्राप्ति की तारीख के दिन या शिकायत के बंद होने के दिन, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील पसंद करते हैं।

(अ) बशर्ते कि एक विनियमित इकाई द्वारा अपील के मामले में, की अवधि अपील दायर करने के लिए 30 दिन उस तारीख से शुरू होंगे जिस पर विनियमित इकाई शिकायतकर्ता द्वारा पुरस्कार की स्वीकृति का पत्र प्राप्त करती है:

(आ) बशर्ते कि एक विनियमित इकाई द्वारा केवल अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में, कार्यकारी निदेशक / समान रैंक के अधिकारी की पूर्व मंजूरी के साथ अपील दायर की जा सकती है।

(इ) बशर्ते कि अपीलीय प्राधिकारी, यदि वह संतुष्ट है कि विनियमित इकाई के पास समय के भीतर अपील नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिनों से अधिक की अतिरिक्त अवधि की अनुमति नहीं दे सकता है।

(तीन) शिकायतकर्ता, खंड 15(1) के तहत एक पुरस्कार से व्यथित हो सकता है या खंड 16 (2) (सी) से 16 (2) (एफ) के तहत एक शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित हो सकता है, पुरस्कार प्राप्त होने या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख के 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

परन्तु अपीलीय प्राधिकारी, यदि उसका समाधान हो जाता है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिनों से अनधिक की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकेगा।

(चार) अपीलीय प्राधिकारी का सचिवालय अपील की संवीक्षा और प्रक्रिया करेगा।

(पाँच) अपीलीय प्राधिकारी, पार्टियों को सुनवाई का उचित अवसर देने के बाद:

(अ) अपील को खारिज करें; नहीं तो

(आ) अपील की अनुमति दें और ओम्बड्समैन के पुरस्कार या आदेश को अलग रखें; नहीं तो

(इ) ऐसे निर्देशों के अनुसार नए निपटान के लिए मामले को ओम्बड्समैन को भेज दें जिन्हें अपीलीय प्राधिकारी आवश्यक या उचित समझे; नहीं तो

(ई) ओम्बड्समैन या पंचाट के आदेश को संशोधित करना और ऐसे निर्देश पारित करना जो ओम्बड्समैन के आदेश या इस प्रकार संशोधित अधिनिर्णय को प्रभावी करने के लिए आवश्यक हों; नहीं तो

(उ) कोई अन्य आदेश पारित करें जैसा कि यह उचित समझे।

(छः) अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का वही प्रभाव होगा जो खंड 15 के तहत ओम्बड्समैन द्वारा पारित पंचाट या खंड 16 के तहत शिकायत को अस्वीकार करने वाले आदेश, जैसा भी मामला हो, के रूप में होगा।

अठारह. जनता के ज्ञान के लिए योजना की मुख्य विशेषताओं को प्रदर्शित करने के लिए विनियमित इकाई

(एक) विनियमित इकाई जिस पर योजना लागू है, योजना के तहत आवश्यकताओं का सावधानीपूर्वक अनुपालन सुनिश्चित करके योजना के सुचारू संचालन की सुविधा प्रदान करेगी, ऐसा न करने पर, रिज़र्व बैंक ऐसी कार्रवाई कर सकता है जैसा कि वह उचित समझे।

(दो) विनियमित इकाई अपने प्रधान कार्यालय में एक प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करेगी जो महाप्रबंधक या समकक्ष रैंक के अधिकारी से कम रैंक का नहीं होगा और विनियमित इकाई का प्रतिनिधित्व करने और विनियमित इकाई के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में विनियमित इकाई की ओर से जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा। विनियमित इकाई प्रधान नोडल अधिकारी की सहायता के लिए ऐसे अन्य नोडल अधिकारियों को नियुक्त कर सकती है जैसा कि वह परिचालन दक्षता के लिए उपयुक्त समझती है।

(तीन) विनियमित इकाई अपने ग्राहकों के लाभ के लिए अपनी शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यवसाय का लेन-देन किया जाता है, प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी) के साथ-साथ ओम्बड्समैन (<https://cms.rbi.org.in>) के शिकायत दर्ज पोर्टल के विवरण को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी।

(चार) विनियमित इकाई जिस पर यह योजना लागू है, यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की मुख्य विशेषताएं उसके सभी कार्यालयों, शाखाओं और स्थानों पर अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में प्रमुखता से प्रदर्शित की जाती हैं जहां व्यवसाय का संचालन इस तरह से किया जाता है कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी हो।

(पाँच) विनियमित इकाई यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की एक प्रति उसकी सभी शाखाओं में

उपलब्ध है ताकि ग्राहक को अनुरोध पर संदर्भ के लिए प्रदान किया जा सके।

(छः) योजना की मुख्य विशेषताओं के साथ-साथ योजना की प्रति और प्रधान नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण को विनियमित इकाई की वेबसाइट पर प्रदर्शित और अद्यतन किया जाएगा।

अध्याय V

फुटकर

उत्तीस. कठिनाइयों को दूर करना

यदि योजना के प्रावधानों को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो रिज़र्व बैंक ऐसे प्रावधान कर सकता है जो भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, या बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949, या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007, या क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005¹⁰ या योजना के साथ असंगत न हों, जैसा कि वह किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए आवश्यक या समीचीन समझे।

बीस. मौजूदा योजनाओं का निरसन और लंबित कार्यवाही के लिए आवेदन

(एक) बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना, 2006, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ओम्बड्समैन योजना, 2018 और डिजिटल लेनदेन के लिए ओम्बड्समैन योजना, 2019 को निरस्त कर दिया गया है।

(दो) रिज़र्व बैंक-एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 के प्रारंभ होने की तिथि को लंबित शिकायतों, अपीलों और पहले से पारित अधिनिर्णयों के निष्पादन का अधिनिर्णय, संबंधित ओम्बड्समैन योजनाओं के प्रावधानों और उसके तहत जारी रिज़र्व बैंक के निर्देशों द्वारा शासित होता रहेगा।

¹⁰ अधिसूचना संदर्भ सीईपीडी द्वारा डाला गया। पीआरडी। संख्या S544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त, 2022

ओम्बड्समैन के पास शिकायत का प्रपत्र (दर्ज किया जाना है)

[योजना का खंड 11(2)]

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना है)

सभी फ़ील्ड अनिवार्य हैं, सिवाय इसके कि जहां अन्यथा इंगित किया गया है

तक

ओम्बड्समैन महोदया/महोदय,

विषय: के खिलाफ शिकायत (विनियमित इकाई की शाखा या कार्यालय का स्थान)
.....(नाम
विनियमित इकाई की)

शिकायत का विवरण:

एक. शिकायतकर्ता का नाम

दो. आयु (वर्ष).....

तीन. लिंग.....

चार. शिकायतकर्ता का पूरा पता

.....
.....

पिन कोड

फोन नं. (यदि उपलब्ध हो)..... मोबाइल

नंबर।

ई-मेल (यदि उपलब्ध हो)

पाँच. के खिलाफ शिकायत (विनियमित इकाई की शाखा या कार्यालय का नाम और पूरा पता)

.....
.....

पिन कोड

छः. विनियमित इकाई के साथ संबंध/खाता संख्या (यदि कोई हो) की प्रकृति

.....

सात. लेन-देन की तारीख और विवरण, यदि उपलब्ध हो

.....
(अ) शिकायतकर्ता द्वारा विनियमित इकाई को पहले से की गई शिकायत की तारीख (कृपया शिकायत की एक प्रति संलग्न करें)

.....
(आ) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई अनुस्मारक भेजा गया था? हां/नहीं
(कृपया अनुस्मारक की एक प्रति संलग्न करें)

.....
आठ. कृपया संबंधित बॉक्स पर टिक करें (हां/नहीं)

क्या आपकी शिकायत:

(मैं)	क्या मध्यस्थता के अधीन है ¹¹ ?	हाँ	नहीं
(द्वितीय)	एक वकील के माध्यम से बनाया जाता है, सिवाय इसके कि जब वकील पीड़ित पक्ष?	हाँ	नहीं
(iii)	इस पर पहले ही कार्रवाई की जा चुकी है अथवा प्रक्रियाधीन है ओम्बड्समैन के साथ जमीन?	हाँ	नहीं
(चतुर्थ)	प्रबंधन के खिलाफ सामान्य शिकायत/शिकायतों की प्रकृति का है या एक विनियमित इकाई के अधिकारी?	हाँ	नहीं
(v)	विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद के कारण है?	हाँ	नहीं
(vi)	नियोक्ता-कर्मचारी संबंध शामिल है?	हाँ	नहीं

नौ. शिकायत की विषय वस्तु

दस. शिकायत का विवरण:

(यदि स्थान पर्याप्त नहीं है, तो कृपया एक अलग शीट संलग्न करें)

¹¹ शिकायत न्यायाधीन/माध्यस्थ के अधीन है यदि कार्रवाई के समान कारण के संबंध में शिकायत किसी न्यायालय, अधिकरण या

मध्यस्थ या किसी अन्य प्राधिकरण द्वारा व्यक्तिगत रूप से या संयुक्त रूप से गुणावगुण के आधार पर पहले से ही लंबित/निपटाई गई है।

ग्यारह. क्या विनियमित संस्था से शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर कोई उत्तर प्राप्त हुआ है? हाँ नहीं

(यदि हाँ, तो कृपया उत्तर की एक प्रति संलग्न करें)

बारह. ओम्बड्समैन से मांगी राहत

.....
.....

(कृपया अपने दावे के समर्थन में दस्तावेजी प्रमाण, यदि कोई हो, की एक प्रति संलग्न करें)

तेरह. शिकायतकर्ता द्वारा मुआवजे के रूप में दावा की गई मौद्रिक हानि की प्रकृति और सीमा, यदि कोई हो, (कृपया योजना के खंड 15(4) और 15(5) देखें) 1,00,000 करोड़

रुपए.....

.....

चौदह. संलग्न दस्तावेजों की सूची:

घोषणा

(१) मैं/हम, शिकायतकर्ता/यहाँ घोषणा करते हैं कि:

अ) ऊपर दी गई जानकारी सत्य और सही है; और

आ) मैंने/हमने ऊपर बताए गए किसी भी तथ्य को छिपाया या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है, और इसके साथ प्रस्तुत दस्तावेजों में।

(२) यह शिकायत योजना के खंड 10(2) के प्रावधानों के अनुसार गणना की गई एक वर्ष की अवधि समाप्त होने से पहले दायर की जाती है।

आपका भवदीयता

(शिकायतकर्ता/अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

प्राधिकार

यदि शिकायतकर्ता किसी प्रतिनिधि को ओम्बड्समैन के समक्ष उपस्थित होने और उसकी ओर से प्रस्तुत करने के लिए अधिकृत करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए:

मैं/हम एतद्वारा श्री/श्रीमती को नामांकित करें.....जैसा

मेरे/हमारे अधिकृत प्रतिनिधि जिनके संपर्क विवरण नीचे दिए गए हैं:

पूरा पता

.....

.....

पिन कोड

फोन नंबर:.....

मोबाइल नंबर। ई-

मेल

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

RESERVE BANK - INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2021

A Scheme for resolving customer grievances in relation to services provided by entities regulated by Reserve Bank of India in an expeditious and cost-effective manner under Section 35A of the Banking Regulation Act, 1949 (10 of 1949), Section 45L of the Reserve Bank of India Act, 1934 (2 of 1934), Section 18 of the Payment and Settlement Systems Act, 2007 (51 of 2007) and Section 11 of the Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005 (30 of 2005)¹.

CHAPTER I

PRELIMINARY

1. Short Title, Commencement, Extent and Application

- (1) This Scheme may be called the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021.
- (2) It shall come into force on such date as the Reserve Bank may specify.
- (3) It shall extend to the whole of India.
- (4) The Scheme shall apply to the services provided by a Regulated Entity in India to its customers under the provisions of the Reserve Bank of India Act, 1934, the Banking Regulation Act, 1949, the Payment and Settlement Systems Act, 2007, and the Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005 (30 of 2005)².

2. Suspension of the Scheme

- (1) The Reserve Bank, if it is satisfied that it is expedient so to do, may by order suspend for such period as may be specified in the order, the operation of all or any of the clauses of the Scheme, either generally or in relation to any specified Regulated Entity.
- (2) The Reserve Bank may, by order, extend from time to time, the period of any suspension ordered as aforesaid by such period, as it may deem fit.

3. Definitions

- (1) In the Scheme, unless the context otherwise requires:

¹ Inserted by Notification Ref. CEPD. PRD. No. S544/13.01.001/2022-23 dated August 5, 2022

² Inserted by Notification Ref. CEPD. PRD. No. S544/13.01.001/2022-23 dated August 5, 2022

- (a) “Appellate Authority” means the Executive Director in-Charge of the Department of the Reserve Bank administering the Scheme;
- (b) “Appellate Authority Secretariat” means the Department in the Reserve Bank which is administering the Scheme;
- (c) “Authorised Representative” means a person, other than an advocate, duly appointed and authorised in writing to represent the complainant in the proceedings before the Ombudsman;
- (d) “Award” means an award passed by the Ombudsman in accordance with the Scheme;
- (e) “bank” means a ‘banking company’, a ‘corresponding new bank’, a ‘Regional Rural Bank’, ‘State Bank of India’ as defined in the Banking Regulation Act, 1949, a ‘co-operative bank’ as defined in Section 56 (c) of the Banking Regulation Act, 1949 to the extent not excluded under the Scheme, but does not include a bank in resolution or winding up or under directions or any other bank as specified by the Reserve Bank;
- (f) “Complaint” means a representation in writing or through other modes alleging deficiency in service on the part of a Regulated Entity, and seeking relief under the Scheme;
- (ff)³ “Credit Information Company” means a company as defined in the Companies Act, 2013 (18 of 2013) and has been granted a certificate of registration under sub-section (2) of section 5 of the Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005 (30 of 2005);
- (g)⁴ “Deficiency in service” means a shortcoming or an inadequacy in any financial service or such other services related thereto, which the Regulated Entity is required to provide statutorily or otherwise, which may or may not result in financial loss or damage to the customer;
- (h) “Deputy Ombudsman” means any person appointed by the Reserve Bank as such under the Scheme;
- (i) “Non-Banking Financial Company” (NBFC) means an NBFC as defined in Section 45-I (f) of the Reserve Bank of India Act, 1934 and registered with the Reserve Bank, to the extent not excluded under the Scheme, but does not

³ Inserted by Notification Ref. CEPD. PRD. No. S544/13.01.001/2022-23 dated August 5, 2022

⁴ Substituted by Notification Ref. CEPD. PRD. No. S544/13.01.001/2022-23 dated August 5, 2022

include a Core Investment Company (CIC), an Infrastructure Debt Fund-Non-Banking Financial Company (IDF-NBFC), a Non-Banking Financial Company - Infrastructure Finance Company (NBFC-IFC), a company in resolution or winding up/liquidation, or under directions⁵ of Reserve Bank of India or any other NBFC specified by the Reserve Bank;

Explanation: The terms CIC and IDF-NBFC shall have the same meaning assigned to them under the RBI Directions.

(j) “Regulated Entity” means a bank or a Non-Banking Financial Company, or a System Participant or a Credit Information Company⁶ as defined in the Scheme, or any other entity as may be specified by the Reserve Bank from time to time; to the extent not excluded under the Scheme;

(k) “Settlement” means an agreement reached by the parties to the complaint by facilitation or conciliation or mediation, as per the provisions of this Scheme;

(l) “System Participant” means a person other than the Reserve Bank and a System Provider, participating in a payment system as defined in the Payment and Settlement Systems Act, 2007;

(m) “System Provider” means and includes a person who operates an authorised payment system as defined in Section 2 of the Payment and Settlement Systems Act, 2007;

(n) “The Reserve Bank” means Reserve Bank of India constituted under Section 3 of the Reserve Bank of India Act, 1934.

(2) Words and expressions used and not defined in the Scheme, but defined in the Reserve Bank of India Act, 1934, or in the Banking Regulation Act, 1949, or in the Payment and Settlement Systems Act, 2007 or in the Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005⁷ or the Regulations or guidelines or Directions issued by the Reserve Bank in exercise of its powers conferred by the Acts referred to herein above, shall have the meanings respectively assigned to them.

⁵ Inserted by Notification Ref. CEPD. PRD. No. S544/13.01.001/2022-23 dated August 5, 2022

⁶ Inserted by Notification Ref. CEPD. PRD. No. S544/13.01.001/2022-23 dated August 5, 2022

⁷ Inserted by Notification Ref. CEPD. PRD. No. S544/13.01.001/2022-23 dated August 5, 2022

CHAPTER II

OFFICES UNDER THE RESERVE BANK - INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2021

4. Appointment and Tenure of Ombudsman and Deputy Ombudsman

- (1) The Reserve Bank may appoint one or more of its officers as Ombudsman and Deputy Ombudsman, to carry out the functions entrusted to them under the Scheme.
- (2) The appointment of Ombudsman or the Deputy Ombudsman, as the case may be, shall be made for a period not exceeding three years at a time.

5. Location of the Office of the Ombudsman

- (1) The offices of the Ombudsman shall be at such places as may be specified by the Reserve Bank.
- (2) In order to expedite disposal of the complaints, the Ombudsman may hold sittings at such places and in such manner as may be considered necessary and proper in respect of a complaint.

6. Establishment of a Centralised Receipt and Processing Centre

- (1) The Reserve Bank shall establish the Centralised Receipt and Processing Centre at any place as may be decided by it to receive the complaints filed under the Scheme and process them.
- (2) The complaints under the Scheme made online shall be registered on the portal (<https://cms.rbi.org.in>). Complaints in electronic mode (E-mail) and physical form, including postal and hand-delivered complaints, shall be addressed and sent to the place where the Centralised Receipt and Processing Centre of the Reserve Bank is established, for scrutiny and initial processing.

Provided that the complaints that are received directly in any of the offices of the Reserve Bank shall be forwarded to the Centralised Receipt and Processing Centre for further action.

7. Staffing of the Offices of Ombudsman and Centralised Receipt and Processing Centre

The Reserve Bank shall ensure that the offices of the Ombudsman and the Centralised Receipt and Processing Centre are adequately staffed and shall bear the cost thereof.

CHAPTER III

POWERS AND FUNCTIONS OF THE OMBUDSMAN

8. Powers and Functions

(1) The Ombudsman/Deputy Ombudsman shall consider the complaints of customers of Regulated Entities relating to deficiency in service.

(2) There is no limit on the amount in a dispute that can be brought before the Ombudsman for which the Ombudsman can pass an Award. However, for any consequential loss suffered by the complainant, the Ombudsman shall have the power to provide a compensation up to Rupees 20 lakh, in addition to, up to Rupees One lakh for the loss of the complainant's time, expenses incurred and for harassment/mental anguish suffered by the complainant.

(3) While the Ombudsman shall have the power to address and close all complaints, the Deputy Ombudsman shall have the power to close those complaints falling under clause 10 of the Scheme and complaints settled through facilitation as stated under clause 14 of the Scheme.

(4) The Ombudsman shall send to the Deputy Governor, Reserve Bank of India, a report, as on March 31st every year, containing a general review of the activities of the office during the preceding financial year, and shall furnish such other information as the Reserve Bank may direct.

(5) The Reserve Bank may, if it considers necessary in the public interest to do so, publish the report and the information received from the Ombudsman in such consolidated form or otherwise, as it may deem fit.

CHAPTER IV

PROCEDURE FOR REDRESSAL OF GRIEVANCE UNDER THE SCHEME

9. Grounds of Complaint

Any customer aggrieved by an act or omission of a Regulated Entity resulting in deficiency in service may file a complaint under the Scheme personally or through an authorised representative as defined under clause 3(1)(c).

10. Grounds for non-maintainability of a Complaint

(1) No complaint for deficiency in service shall lie under the Scheme in matters involving:

- (a) commercial judgment/decision of a Regulated Entity;
- (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;
- (h) a dispute involving the employee-employer relationship of a Regulated Entity;
- (i)⁸ a dispute for which a remedy has been provided in Section 18 of the Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005; and
- (j)⁹ a dispute pertaining to customers of Regulated Entity not included under the Scheme.

(2) A complaint under the Scheme shall not lie unless:

- (a) the complainant had, before making a complaint under the Scheme, made a written complaint to the Regulated Entity concerned and -

⁸ Inserted by Notification Ref. CEPD. PRD. No. S544/13.01.001/2022-23 dated August 5, 2022

⁹ Inserted by Notification Ref. CEPD. PRD. No. S544/13.01.001/2022-23 dated August 5, 2022

- (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.

Explanation 1: For the purposes of sub-clause (2)(a), 'written complaint' shall include complaints made through other modes where proof of having made a complaint can be produced by the complainant.

Explanation 2: For the purposes of sub-clause (2)(b)(ii), a complaint in respect of the same cause of action does not include criminal proceedings pending or decided before a Court or Tribunal or any police investigation initiated in a criminal offence.

11. Procedure for Filing a Complaint

(1) The complaint may be lodged online through the portal designed for the purpose (<https://cms.rbi.org.in>).

(2) The complaint may also be submitted through electronic or physical mode to the Centralised 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 authorised 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.

12. Initial Scrutiny of Complaints

(1) Complaints which are in the nature of offering suggestions or seeking guidance or explanation shall not be treated as valid complaints under the Scheme and shall be closed accordingly with a suitable communication to the complainant.

(2) Complaints which are non-maintainable under clause 10 shall be separated to issue a suitable communication to the complainant.

(3) The remaining complaints shall be assigned to the offices of the Ombudsman for further examination under intimation to the complainant. A copy of the complaint shall also be forwarded to the Regulated Entity against whom the complaint is filed with a direction to submit its written version.

13. Power to Call for Information

(1) The Ombudsman may, for the purpose of carrying out duties under this Scheme, require the Regulated Entity against whom the complaint has been made or any other Regulated Entity which is a party to the dispute to provide any information or furnish certified copies of any document relating to the complaint which are or is alleged to be in its possession.

Provided that in the event of failure of a Regulated Entity to comply with the requisition without sufficient cause, the Ombudsman may draw an inference that the Regulated Entity has no information to furnish.

(2) The Ombudsman shall maintain confidentiality of the information or the documents coming to its knowledge or possession in the course of discharging duties and shall not disclose such information or documents to any person except as otherwise

required by law, or with the consent of the person furnishing such information or documents.

Provided that nothing in this sub-clause shall prevent the Ombudsman from disclosing information or documents furnished by the parties to the proceedings to each other, to the extent considered necessary to comply with the principles of natural justice and fair play:

Provided further that provisions of this sub-clause shall not apply in relation to the disclosure made or information furnished by the Ombudsman to the Reserve Bank or filing thereof before any Court, Forum or Authority.

14. Resolution of Complaints

(1) The Ombudsman/Deputy Ombudsman shall endeavour to promote settlement of a complaint by agreement between the complainant and the Regulated Entity through facilitation or conciliation or mediation.

(2) The proceedings before the Ombudsman shall be summary in nature and shall not be bound by any rules of evidence. The Ombudsman may examine either party to the complaint and record their statement.

(3) The Regulated Entity shall, on receipt of the complaint, file its written version in reply to the averments in the complaint enclosing therewith copies of the documents relied upon, within 15 days before the Ombudsman for resolution.

Provided that the Ombudsman may, at the request of the Regulated Entity in writing to the satisfaction of the Ombudsman, grant such further time as may be deemed fit to file its written version and documents.

(4) In case the Regulated Entity omits or fails to file its written version and documents within the time as provided in terms of sub-clause (3), the Ombudsman may proceed *ex-parte* based on the evidence available on record and pass appropriate Order or issue an Award. There shall be no right of appeal to the Regulated Entity in respect of the Award issued on account of non-response or non-furnishing of information sought within the stipulated time.

(5) The Ombudsman/Deputy Ombudsman shall ensure that the written version or reply or documents filed by one party, to the extent relevant and pertaining to the complaint, are furnished to other party and follow such procedure and provide additional time as may be considered appropriate.

(6) In case the complaint is not resolved through facilitation, such action as may be considered appropriate, including a meeting of the complainant with the officials of Regulated Entity, for resolution of the complaint by conciliation or mediation may be initiated.

(7) The parties to the complaint shall cooperate in good faith with the Ombudsman/Deputy Ombudsman, as the case may be, in resolution of the dispute and comply with the direction for production of any evidence and other related documents within the stipulated time.

(8) If any amicable settlement of the complaint is arrived at between the parties, the same shall be recorded and signed by both the parties and thereafter, the fact of settlement may be recorded, annexing thereto the terms of settlement, directing the parties to comply with the terms within the stipulated time.

(9) The complaint would be deemed to be resolved when:

- (a) it has been settled by the Regulated Entity with the complainant upon the intervention of the Ombudsman; or
- (b) the complainant has agreed in writing or otherwise (which may be recorded) that the manner and the extent of resolution of the grievance is satisfactory; or
- (c) the complainant has withdrawn the complaint voluntarily.

15. Award by the Ombudsman

(1) Unless the complaint is rejected under clause 16, the Ombudsman shall pass an Award in the event of:

- (a) non-furnishing of documents/information as enumerated in clause 14(4); or
- (b) the matter not getting resolved under clause 14(9) based on records placed, and after affording a reasonable opportunity of being heard to both the parties.

(2) The Ombudsman shall also take into account, in addition, the principles of banking law and practice, directions, instructions and guidelines issued by the Reserve Bank from time to time and such other factors as may be relevant, before passing a reasoned Award.

(3) The Award shall contain, *inter alia*, the direction, if any, to the Regulated Entity for specific performance of its obligations and in addition to or otherwise, the amount, if any, to be paid by the Regulated Entity to the complainant by way of compensation for any loss suffered by the complainant.

(4) Notwithstanding anything contained in sub-clause (3), the Ombudsman shall not have the power to pass an Award directing payment by way of compensation, an amount which is more than the consequential loss suffered by the complainant or Rupees 20 lakh whichever is lower. The compensation that can be awarded by the Ombudsman shall be exclusive of the amount involved in the dispute.

(5) The Ombudsman may also award a compensation not exceeding Rupees one lakh to the complainant, taking into account the loss of the complainant's time, expenses incurred, harassment and mental anguish suffered by the complainant.

(6) A copy of the Award shall be sent to the complainant and the Regulated Entity.

(7) The Award passed under sub-clause (1) shall lapse and be of no effect unless the complainant furnishes a letter of acceptance of the Award in full and final settlement of the claim to the Regulated Entity concerned, within a period of 30 days from the date of receipt of the copy of the Award.

Provided that no such acceptance may be furnished by the complainant if he has filed an appeal under sub-clause (3) of clause 17.

(8) The Regulated Entity shall comply with the Award and intimate compliance to the Ombudsman within 30 days from the date of receipt of the letter of acceptance from the complainant, unless it has preferred an appeal under sub-clause (2) of clause 17.

16. Rejection of a Complaint

(1) The Deputy Ombudsman or the Ombudsman may reject a complaint at any stage if it appears that the complaint made:

- (a) is non-maintainable under clause 10; or
- (b) is in the nature of offering suggestions or seeking guidance or explanation.

(2) The Ombudsman may reject a complaint at any stage if:

- (a) in his opinion there is no deficiency in service; or
- (b) the compensation sought for the consequential loss is beyond the power of the Ombudsman to award the compensation as indicated in clause 8(2); or
- (c) the complaint is not pursued by the complainant with reasonable diligence; or
- (d) the complaint is without any sufficient cause; or
- (e) the complaint requires consideration of elaborate documentary and oral evidence and the proceedings before the Ombudsman are not appropriate for adjudication of such complaint; or

(f) in the opinion of the Ombudsman there is no financial loss or damage, or inconvenience caused to the complainant.

17. Appeal before the Appellate Authority

(1) There shall not be any right of appeal to a Regulated Entity for an Award issued for non-furnishing of documents/information under clause 15(1)(a).

(2) The Regulated Entity may, aggrieved by an Award under clause 15(1)(b) or closure of a complaint under clauses 16(2)(c) to 16(2)(f), within 30 days of the date of receipt of communication of Award or closure of the complaint, prefer an appeal before the Appellate Authority.

(a) Provided that in the case of an appeal by a Regulated Entity, the period of 30 days for filing an appeal shall commence from the date on which the Regulated Entity receives the letter of acceptance of Award by the complainant:

(b) Provided further that an appeal may be filed by a Regulated Entity only with the previous sanction of the Chairman or the Managing Director/Chief Executive Officer or, in their absence, the Executive Director/Official of equal rank.

(c) Provided that the Appellate Authority may, if he is satisfied that the Regulated Entity had sufficient cause for not making the appeal within the time, may allow a further period not exceeding 30 days.

(3) The complainant may, aggrieved by an Award under clause 15(1) or rejection of a complaint under clauses 16(2)(c) to 16(2)(f), within 30 days of the date of receipt of the Award or rejection of the complaint, prefer an appeal before the Appellate Authority.

Provided that the Appellate Authority may, if he 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.

(4) The Appellate Authority's Secretariat shall scrutinise and process the Appeal.

(5) The Appellate Authority may, after giving the parties a reasonable opportunity of being heard:

(a) dismiss the appeal; or

(b) allow the appeal and set aside the Award or order of the Ombudsman; or

(c) remand the matter to the Ombudsman for fresh disposal in accordance with such directions as the Appellate Authority may consider necessary or proper; or

(d) modify the order of the Ombudsman or Award and pass such directions as may be necessary to give effect to the order of the Ombudsman or Award so modified; or

(e) pass any other order as it may deem fit.

(6) The order of the Appellate Authority shall have the same effect as the Award passed by Ombudsman under clause 15 or the order rejecting the complaint under clause 16, as the case may be.

18. Regulated Entity to Display Salient Features of the Scheme for Knowledge of the Public

(1) The Regulated Entity to which the Scheme is applicable shall facilitate the smooth conduct of the Scheme by ensuring meticulous adherence to the requirements under the Scheme, failing which, the Reserve Bank may take such action as it may deem fit.

(2) The Regulated Entity shall appoint a Principal Nodal Officer at their head office who shall not be a rank less than a General Manager or an officer of equivalent rank and shall be responsible for representing the Regulated Entity and furnishing information on behalf of the Regulated Entity in respect of complaints filed against the Regulated Entity. The Regulated Entity may appoint such other Nodal Officers to assist the Principal Nodal Officer as it may deem fit for operational efficiency.

(3) The Regulated Entity shall display prominently for the benefit of their customers at their branches/places where the business is transacted, the name and contact details (Telephone/mobile number and E-mail ID) of the Principal Nodal Officer along with the details of the complaint lodging portal of the Ombudsman (<https://cms.rbi.org.in>).

(4) The Regulated Entity to which the Scheme is applicable shall ensure that the salient features of the Scheme are displayed prominently in English, Hindi and the regional language in all its offices, branches and places where the business is transacted in such a manner that a person visiting the office or branch has adequate information on the Scheme.

(5) The Regulated Entity shall ensure that a copy of the Scheme is available in all its branches to be provided to the customer for reference upon request.

(6) The salient features of the Scheme along with the copy of the Scheme and the contact details of the Principal Nodal Officer shall be displayed and updated on the website of the Regulated Entity.

CHAPTER V

MISCELLANEOUS

19. Removal of Difficulties

If any difficulty arises in giving effect to the provisions of the Scheme, the Reserve Bank may make such provisions not inconsistent with the Reserve Bank of India Act, 1934, or the Banking Regulation Act, 1949, or the Payment and Settlement Systems Act, 2007, or the Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005¹⁰ or the Scheme, as it may consider necessary or expedient for removing any difficulty.

20. Repeal of the Existing Schemes and Application to Pending Proceedings

(1) The Banking Ombudsman Scheme, 2006, the Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018, and the Ombudsman Scheme for Digital Transactions, 2019, hereby stand repealed.

(2) The adjudication of pending complaints, appeals and execution of the Awards already passed, as on the date of commencement of the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021, shall continue to be governed by the provisions of the respective Ombudsman Schemes and instructions of the Reserve Bank issued thereunder.

¹⁰ Inserted by Notification Ref. CEPD. PRD. No. S544/13.01.001/2022-23 dated August 5, 2022

FORM OF COMPLAINT (TO BE LODGED) WITH THE OMBUDSMAN

[Clause 11(2) of the Scheme]

(TO BE FILLED UP BY THE COMPLAINANT)

All the fields are mandatory except wherever indicated otherwise

To

The Ombudsman

Madam/Sir,

Sub: Complaint against(place of Regulated Entity's branch or office) of(name of the Regulated Entity)

Details of the complaint:

1. Name of the complainant

2. Age (years).....

3. Gender.....

4. Full address of the complainant

.....

.....

Pin Code

Phone No. (if available).....

Mobile Number.

E-mail (if available)

5. Complaint against (Name and full address of the branch or office of the Regulated Entity)

.....

Pin Code

6. Nature of relationship/account number (if any) with the Regulated Entity

.....

7. Transaction date and details, if available

.....

(a) Date of complaint already made by the complainant to the Regulated Entity

(Please enclose a copy of the complaint)

.....

(b) Whether any reminder was sent by the complainant? Yes/No

(Please enclose a copy of the reminder)

.....

8. Please tick the relevant box (Yes/No)

Whether your complaint:

(i)	is sub-judice/under arbitration ¹¹ ?	Yes	No
(ii)	is made through an advocate, except when the advocate is the aggrieved party?	Yes	No
(iii)	has already been dealt with or is under process on the same ground with the Ombudsman?	Yes	No
(iv)	is in the nature of general complaint/s against Management or Executives of a Regulated Entity?	Yes	No
(v)	is on account of a dispute between Regulated Entities?	Yes	No
(vi)	involves employer-employee relationship?	Yes	No

9. Subject matter of the complaint

.....

10. Details of the complaint:

(If space is not sufficient, please enclose a separate sheet)

.....

.....

.....

.....

.....

¹¹ **Complaint is sub-judice/under arbitration** if the complaint in respect of the same cause of action is already pending/dealt with on merits by any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Authority, whether individually or jointly.

11. Whether any reply has been received from the Regulated Entity within a period of 30 days of receipt of the complaint by it? Yes/No
(if yes, please enclose a copy of the reply)

12. Relief sought from the Ombudsman

.....
.....

(Please enclose a copy of documentary proof, if any, in support of your claim)

13. Nature and extent of monetary loss, if any, claimed by the complainant by way of compensation (please refer to clauses 15 (4) & 15 (5) of the Scheme)

Rs.....
.....

14. List of documents enclosed:

Declaration

(i) I/We, the complainant/s herein declare that:

a) the information furnished above is true and correct; and

b) I/We have not concealed or misrepresented any fact stated above, and in the documents submitted herewith.

(ii) The complaint is filed before the expiry of a period of one year reckoned in accordance with the provisions of clause 10 (2) of the Scheme.

Yours faithfully

(Signature of the Complainant/Authorised Representative)

AUTHORISATION

If the complainant wants to authorise a representative to appear and make submission on her/his behalf before the Ombudsman, the following declaration should be submitted:

I/We hereby nominate Shri/Smt..... as my/our authorised representative whose contact details are as below:

Full Address
.....
.....

Pin Code

Phone No:.....

Mobile Number.

E-mail

(Signature of the Complainant)