

Salient Features: The Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021

The Reserve Bank of India (RBI) has integrated its three erstwhile Ombudsman schemes—(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 a single framework known as “*The Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021*” (hereinafter referred to as “*the Scheme*”).

The Scheme embodies the principle of ‘One Nation, One Ombudsman’ by making the RBI Ombudsman mechanism jurisdiction-neutral. It has been in effect since November 12, 2021. The salient features of the Scheme are as follows:

1. Complaints

Any customer aggrieved by deficiency in service (a shortcoming or an inadequacy in any financial service, which the Regulated Entity (hereinafter RE) is required to provide statutorily or otherwise, which may or may not result in financial loss or damage to the customer) may file a complaint in writing or otherwise under the Scheme.

2. Filing of Complaints

Reserve Bank of India has established the Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC) at Chandigarh for receipt of the complaints Pan India. Complaints may be lodged in any of the following ways:

- a) Through the online Complaint Management System (CMS) portal: (<https://cms.rbi.org.in>)
- b) By submitting electronically or in physical form to the CRPC at the following address:
***Reserve Bank of India,
Central Vista, Sector 17,
Chandigarh – 160017***
- c) By contacting the RBI contact center on the toll-free number **14448** (9:30 am to 5:15 pm), available in Hindi, English, and eight regional languages to begin with, with more languages to be added over time. The contact center also provides information and clarifications regarding the complaint process.

3. Conditions for Admissibility

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 RE concerned and
 - i. the complaint was wholly or partly rejected and the complainant is not satisfied with the response, or no reply was received within 30 days; and
 - ii. the complaint is submitted to the ombudsman within one year of receiving the RE’s reply, or within one year and 30 days if no reply was received.
- 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 RE was made before the expiry of the period of limitation prescribed under the Limitation Act, 1963, for such claims;
- e) the complaint is lodged by the complainant personally or through an authorized representative other than an advocate unless the advocate is the aggrieved person.

4. Complaints Not Maintainable

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

- a) commercial judgment/commercial decision of a RE;
- b) a dispute between a vendor and a RE relating to an outsourcing contract;
- c) a grievance not addressed to the ombudsman directly;
- d) general grievances against management or executives of a RE;
- e) a dispute in which action is initiated by a RE in compliance with the orders of a statutory or law enforcing authority;
- f) a service not within the regulatory purview of the Reserve Bank of India
- g) a dispute between RE; and
- h) a dispute involving the employee-employer relationship of a RE

5. Procedure and Timelines

- a) RE on receipt of the complaint, should furnish written reply along with all the relevant documents to the ombudsman within 15 days of receipt of complaint. Provided that the ombudsman at the request of the RE in writing to the satisfaction of the ombudsman, grant such further time as may be deemed fit to file its written version and documents.
- b) In case RE omits /fails to file its written version and documents within 15 days, then ombudsman may proceed ex-parte based on the evidence available on record and pass appropriate order or issue an Award.
- c) The RE will not have any right to appeal in case the RE omits or fails to file its written version and documents within the time as provided in terms of Clause 15(1)(a) of the Scheme.

6. Powers of the Ombudsman

- a) 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.
- b) However, for any consequential loss suffered by the complainant, the ombudsman shall have the power to provide a compensation up to Rupees 20 lakh.
- c) In addition, up to Rupees one lakh may be awarded for the loss of the complainant's time, expenses incurred, and for harassment/mental anguish suffered by the complainant.

7. Awards

The Award 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 RE, within a period of 30 days from the date of receipt of the copy of the Award.

8. Appeals

- a) The complainant aggrieved by an Award or rejection of a complaint may prefer an appeal before the Appellate Authority within 30 days of receipt.
- b) The Appellate Authority may, if satisfied that there was sufficient cause for delay, allow a further period not exceeding 30 days.

9. Access to Scheme

- a) For more details, please refer to the Scheme details available on Transcorp International Limited website <https://transcorpint.com/> or at RBI website www.rbi.org.in.
- b) The copy of the Scheme is also available in our branches, which will be provided to the customer for reference upon request.

सारांश विशेषताएं: रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने अपनी तीन पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं—(i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019—को एक एकल ढांचे में एकीकृत किया है जिसे "रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" (इसके बाद "योजना" के रूप में संदर्भित) के नाम से जाना जाता है।

यह योजना RBI लोकपाल तंत्र को क्षेत्राधिकार-तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र, एक लोकपाल' के सिद्धांत को मूर्त रूप देती है। यह 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। योजना की मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

1. शिकायतें

सेवा में कमी (किसी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता, जो विनियमित इकाई (इसके बाद RE) को वैधानिक या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो भी सकती है और नहीं भी) से पीड़ित कोई भी ग्राहक योजना के तहत लिखित रूप में या अन्यथा शिकायत दर्ज कर सकता है।

2. शिकायतों की फाइलिंग

भारतीय रिज़र्व बैंक ने पूरे भारत में शिकायतों की प्राप्ति के लिए चंडीगढ़ में केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) की स्थापना की है। शिकायतें निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से दर्ज की जा सकती हैं:

a) ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली (CMS) पोर्टल के माध्यम से: (<https://cms.rbi.org.in>)

b) CRPC को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में निम्नलिखित पते पर जमा करके: रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017

c) टोल-फ्री नंबर 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक) पर RBI संपर्क केंद्र से संपर्क करके, जो शुरुआत में हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है, समय के साथ और भाषाएं जोड़ी जाएंगी। संपर्क केंद्र शिकायत प्रक्रिया के संबंध में जानकारी और स्पष्टीकरण भी प्रदान करता है।

3. स्वीकार्यता की शर्तें

योजना के तहत शिकायत तब तक स्वीकार नहीं की जाएगी जब तक:

a) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित RE को लिखित शिकायत की हो और i. शिकायत को पूर्ण या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया गया हो और शिकायतकर्ता प्रतिक्रिया से संतुष्ट न हो, या 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ हो; और ii. शिकायत RE के उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर, या यदि कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ हो तो एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर लोकपाल को प्रस्तुत की गई हो।

b) शिकायत उसी कारण से संबंधित न हो जो पहले से: i. किसी लोकपाल के समक्ष लंबित है या निपटाई गई है या गुण-दोष के आधार पर निपटाई गई है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं या संबंधित पक्षों के साथ प्राप्त हुई हो या नहीं; ii. किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित है; या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाई गई है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/संबंधित पक्षों से प्राप्त हुई हो या नहीं;

c) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की न हो;

d) RE को शिकायत सीमा अधिनियम, 1963 के तहत ऐसे दावों के लिए निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले की गई हो;

e) शिकायत व्यक्तिगत रूप से शिकायतकर्ता द्वारा या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की गई हो, वकील के अलावा, जब तक कि वकील स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो।

4. शिकायतें जो मान्य नहीं हैं

सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत योजना के तहत निम्नलिखित मामलों में स्वीकार नहीं की जाएगी:

a) RE के वाणिज्यिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय; b) आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और RE के बीच विवाद; c) कोई शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की गई हो; d) RE के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायत; e) एक विवाद जिसमें RE द्वारा किसी वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई की गई हो; f) ऐसी सेवा जो भारतीय रिज़र्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है; g) RE के बीच विवाद; और h) RE के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद

5. प्रक्रिया और समय-सीमा

a) शिकायत प्राप्त होने पर, RE को शिकायत प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर सभी संबंधित दस्तावेजों के साथ लोकपाल को लिखित उत्तर देना चाहिए। बशर्ते कि लोकपाल, RE के लिखित अनुरोध पर, यदि संतुष्ट हो, तो अपना लिखित जवाब और दस्तावेज दाखिल करने के लिए उचित समझा जाने वाला अतिरिक्त समय दे सकता है।

b) यदि RE 15 दिनों के भीतर अपना लिखित जवाब और दस्तावेज दाखिल करने में चूक करता है/विफल रहता है, तो लोकपाल रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्यों के आधार पर एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है और उचित आदेश पारित कर सकता है या पुरस्कार जारी कर सकता है।

c) यदि RE योजना के खंड 15(1)(a) की शर्तों के अनुसार प्रदान किए गए समय के भीतर अपना लिखित जवाब और दस्तावेज दाखिल करने में चूक करता है या विफल रहता है तो RE को अपील का कोई अधिकार नहीं होगा।

6. लोकपाल की शक्तियां

a) विवाद में राशि की कोई सीमा नहीं है जिसे लोकपाल के समक्ष लाया जा सकता है और जिसके लिए लोकपाल पुरस्कार पारित कर सकता है।

b) हालांकि, शिकायतकर्ता द्वारा भुगतान किसी भी परिणामी हानि के लिए, लोकपाल के पास 20 लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी।

c) इसके अतिरिक्त, शिकायतकर्ता के समय की हानि, खर्च किए गए व्यय, और शिकायतकर्ता द्वारा सहन किए गए उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा के लिए एक लाख रुपये तक का पुरस्कार दिया जा सकता है।

7. पुरस्कार

पुरस्कार समाप्त हो जाएगा और बिना प्रभाव के होगा जब तक कि शिकायतकर्ता पुरस्कार की प्रति प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर RE को दावे के पूर्ण और अंतिम निपटान में पुरस्कार की स्वीकृति का पत्र प्रस्तुत नहीं करता है।

8. अपील

a) पुरस्कार या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील कर सकता है।

b) अपीलीय प्राधिकरण, यदि संतुष्ट हो कि विलंब के लिए पर्याप्त कारण था, तो 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति दे सकता है।

9. योजना तक पहुंच

a) अधिक विवरण के लिए, कृपया ट्रांसकॉर्प इंटरनेशनल लिमिटेड की वेबसाइट <https://transcorpint.com/> या RBI वेबसाइट www.rbi.org.in पर उपलब्ध योजना विवरण देखें।

b) योजना की प्रति हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध है, जो अनुरोध पर ग्राहक को संदर्भ के लिए प्रदान की जाएगी।