

लोकपाल के पास शिकायत (दर्ज करने के लिए) का फॉर्म

[योजना का खंड 11(2)]

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाए)

जहां अन्यथा इंगित किया गया हो, उसे छोड़कर सभी फ़ील्ड अनिवार्य हैं

सेवा में
लोकपाल

महोदया/ महोदय,

विषय: ----- (विनियमित संस्था का
नाम) के ----- (विनियमित संस्था की शाखा या कार्यालय का स्थान) के विरुद्ध
शिकायत

शिकायतकर्ता का विवरण:

1. शिकायतकर्ता का नाम

2. आयु (साल).....

3. लिंग.....

4. शिकायतकर्ता का पूरा पता

.....

.....

पिन कोड

फोन नंबर (अगर उपलब्ध है तो)

मोबाइल संख्या.

ई-मेल (अगर उपलब्ध है तो)

5. विनियमित संस्था जिसके विरुद्ध शिकायत है (विनियमित संस्था की शाखा या कार्यालय का नाम और
पूरा पता)

.....

.....

पिन कोड

6. विनियमित संस्था के साथ संबंध की प्रकृति/ खाता संख्या (अगर कोई हो तो)

.....

7. लेनदेन (ट्रांजेक्शन) की तारीख और विवरण, अगर कोई हो तो

.....

(क) विनियमित संस्था को शिकायत प्रस्तुत करने की तारीख (कृपया शिकायत की प्रति संलग्न करें)

.....

(ख) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई अनुस्मारक प्रेषित किया गया है? हां/ नहीं

(कृपया अनुस्मारक की प्रति संलग्न करें)

.....

8. कृपया संबंधित बॉक्स को टिक करें (हां/नहीं) –

क्या आपकी उक्त शिकायत:

(i)	अन्य मंच के पास विचाराधीन है/ माध्यस्थम के तहत है ¹ ?	हां	नहीं
(ii)	एक अधिवक्ता के द्वारा दर्ज की गई है, जिसमें शिकायतकर्ता स्वयं एक अधिवक्ता होने के अलावा?	हां	नहीं
(iii)	इसी आधार पर लोकपाल द्वारा पहले ही निपटाया है/ कार्रवाई की जा रही है?	हां	नहीं
(iv)	किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालक के विरुद्ध सामान्य प्रकृति की है?	हां	नहीं
(v)	विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद के संबंध में है?	हां	नहीं
(vi)	नियोक्ता- कर्मचारी संबंध से संबंधित है?	हां	नहीं

9. शिकायत की विषय-वस्तु

.....

.....

¹ शिकायत किसी अन्य मंच के पास विचाराधीन है/ माध्यस्थम के तहत है, अगर शिकायत उसी कारण के संबंध में किसी न्यायालय/ अधिकरण/ मध्यस्थ/ प्राधिकरण के पास उसके गुणागुण के तहत कार्रवाई की जा चुकी है/ लंबित है, चाहे वह व्यक्ति से या संयुक्त रूप से प्राप्त हुई है।

10. शिकायत के विवरण:

(अगर जगह कम है तो, कृपया अलग शीट जोड़ें)

.....

.....

.....

.....

11. क्या विनियामित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर उनसे कोई उत्तर प्राप्त हुआ है? हां/ नहीं

(अगर हां, तो कृपया उत्तर की प्रति संलग्न करें)

12. लोकपाल से मांगी गई राहत

.....

.....

(आपके दावे के लिए अगर कोई दस्तावेज़ी सबूत उपलब्ध है तो उसकी प्रति संलग्न करें)

13. शिकायतकर्ता द्वारा दावा की गई क्षतिपूर्ति अगर कोई हो तो, उसकी मौद्रिक हानि की प्रकृति और सीमा (कृपया योजना के खंड 15(4) और 15(5) देखें)

₹.....

.....

14. संलग्न दस्तावेज़ों की सूची:

घोषणा

(i) मैं/ हम, शिकायतकर्ता एतद्वारा घोषित करते/ करती हूँ/ हूँ कि:

क) उक्त दी गई सूचना सत्य और सही है; और

ख) मैंने/ हमने उक्त कथित तथ्य और प्रस्तुत दस्तावेजों में कोई भी जानकारी छिपायी या गलत रूप से पेश नहीं की है।

(ii) योजना के 10(2) के प्रावधानों में निर्धारित किए गए अनुसार यह शिकायत एक साल की अवधि से पहले दर्ज की गई है।

भवदीय/ भवदीया

(शिकायतकर्ता/ प्राधिकृत प्रतिनिधि का हस्ताक्षर)

प्राधिकरण

यदि शिकायतकर्ता लोकपाल के समक्ष अपनी ओर से उपस्थित होने और प्रस्तुतियां देने के लिए अपने प्रतिनिधि को प्राधिकृत करना चाहता है, तो वे निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत करें।

मैं/ हम, ----- श्री/ श्रीमती ----- को, मेरे/ हमारे प्राधिकृत प्रतिनिधि के रूप में एतद्वारा नामित करते/ करती हूँ, जिनका संपर्क विवरण निम्नलिखित है:

पूरा पता

.....

.....

पिन कोड

फोन सं.

मोबाइल संख्या

ई-मेल

(शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर)

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10) की धारा 35 (क), भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1949 (1949 का 2) की धारा 45 (ठ) और भुगतान एवं निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 18 के अधीन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित और किफायती तरीके से निवारण करने हेतु एक योजना।

अध्याय I

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ, विस्तार और प्रयोज्यता

- (1) यह योजना रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना 2021 कहलाएगी।
- (2) यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट तारीख से लागू होगी।
- (3) इसका विस्तार संपूर्ण भारत में होगा।
- (4) भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 एवं भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के तहत विनियमित संस्था द्वारा अपने ग्राहकों को भारत में दी जाने वाली सेवाओं पर यह योजना लागू होगी।

2. योजना का स्थगन

- (1) यदि भारतीय रिज़र्व बैंक इस बात से संतुष्ट हो कि सामान्यतया अथवा किसी विशेष विनियमित संस्था के मामले में इस योजना के किसी अथवा सभी प्रावधानों का परिचालन स्थगित रखना समीचीन है, तो वह एक आदेश द्वारा उक्त आदेश में उल्लिखित अवधि के लिए ऐसा कर सकता है।
- (2) भारतीय रिज़र्व बैंक, समय-समय पर आदेश के माध्यम से ऊपर निर्दिष्ट किसी स्थगन अवधि को जितना उचित समझे बढ़ा सकता है।

3. परिभाषाएं

- (1) योजना में, जब तक कि प्रसंग से अन्यथा अपेक्षित न हो:

(क) "अपीलीय प्राधिकारी" से आशय, योजना का कार्यान्वयन करनेवाले रिज़र्व बैंक के विभाग का प्रभारी कार्यपालक निदेशक;

(ख) "अपीलीय प्राधिकारी सचिवालय" से आशय है, इस योजना का कार्यान्वयन करने वाले रिज़र्व बैंक का विभाग;

(ग) "प्राधिकृत प्रतिनिधि" से आशय उस व्यक्ति से है, जो एक अधिवक्ता के अलावा, जिसे लोकपाल के समक्ष कार्यवाही हेतु शिकायतकर्ता के प्रतिनिधि के रूप में उपस्थित होने के लिए लिखित रूप से विधिवत नियुक्त और प्राधिकृत किया गया हो;

(घ) "अधिनिर्णय" से आशय है, लोकपाल द्वारा इस योजना के अनुसार पारित एक अधिनिर्णय;

(ङ) "बैंक" का अर्थ बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 द्वारा परिभाषित बैंकिंग कंपनी, 'तदनु रूप नया बैंक', 'क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक', 'भारतीय स्टेट बैंक' और बैंककारी विनियमन अधिनियम की धारा 56 (ग) में परिभाषित 'सहकारी बैंक' (इस योजना के द्वारा अवहिष्कृत सीमा तक)। समाधानाधीन, कारोबार समेकन की प्रक्रियाधीन या रिज़र्व बैंक द्वारा चिह्नित बैंक इस योजना के अधीन नहीं है।

(च) "शिकायत" का अर्थ, लिखित या अन्य किसी माध्यम से प्राप्त अभ्यावेदन, जिसमें विनियमित संस्था की ओर से हुई सेवा में कमी से संबंधित आरोप और योजना के तहत उसका समाधान मांगा गया हो।

(छ) "सेवा में कमी" का अर्थ विनियमित संस्था से वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करने के लिए अपेक्षित किसी भी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है;

(ज) "उप लोकपाल" से आशय उस व्यक्ति से है जिसे इस योजना के अंतर्गत रिज़र्व बैंक द्वारा उप लोकपाल के रूप में नियुक्त किया गया हो।

(झ) "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी)" का अर्थ है, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45-झ(च) में परिभाषित और रिज़र्व बैंक में पंजीकृत एनबीएफसी (इस योजना से अवहिष्कृत सीमा तक) है तथा इसमें मूल निवेश कंपनी (सीआईसी), इन्फ्रास्ट्रक्चर ऋण निधि - गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी), गैर बैंकिंग वित्तीय संस्था-इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी), कंपनी जो समाधान या समापन/ परिसमापन या और कोई एनबीएफसी जिसे रिज़र्व बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट किया गया है, शामिल नहीं है;

स्पष्टीकरण- सीआईसी और आईडीएफ-एनबीएफसी का वही अर्थ होगा जो रिज़र्व बैंक के निदेशों के तहत निर्धारित किया गया है।

(ञ) "विनियमित संस्था" से आशय है, योजना के तहत परिभाषित बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या प्रणाली प्रतिभागी या रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोई अन्य संस्था, योजना के तहत बहिष्कृत नहीं की गई सीमा तक, है;

(ट) "समझौता" से आशय उस करार से है, जिसपर इस योजना के प्रावधानों के तहत शिकायत के पक्षकारों के बीच सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के कारण सहमति हुई हो।

- (ठ) “प्रणाली प्रतिभागी” का अर्थ है भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के तहत परिभाषित भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाले रिज़र्व बैंक और प्रणाली प्रदाता के अलावा कोई अन्य व्यक्ति।
- (ड) “प्रणाली प्रदाता” का अर्थ है, वह व्यक्ति जो भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 2 के तहत परिभाषित प्राधिकृत भुगतान प्रणाली संचालित करता है;
- (ढ) “रिज़र्व बैंक” से आशय भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 3 के तहत गठित भारतीय रिज़र्व बैंक से है।
- (2) इस योजना में प्रयुक्त लेकिन अपरिभाषित शब्दों एवं अभिव्यक्तियों जिनकी परिभाषा भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 में, या बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 में, या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 में या उक्त अधिनियमों में प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों और निदेशों में दी गई है वही मानी जाएगी।

अध्याय II

रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना 2021, के तहत कार्यालय

4. लोकपाल और उप लोकपाल की नियुक्ति और कार्यकाल

- (1) रिज़र्व बैंक अपने अधिकारियों के किसी एक अथवा अधिक अधिकारियों को लोकपाल और उप लोकपाल के रूप में नियुक्त कर सकता है जो योजना के तहत उन्हें सौंपे गए कार्य करेंगे।
- (2) लोकपाल या उप लोकपाल की नियुक्ति, जैसा भी मामला हो, एक बार में तीन साल से अधिक की अवधि के लिए नहीं की जाएगी।

5. लोकपाल के कार्यालय का स्थान

- (1) लोकपाल के कार्यालय रिज़र्व बैंक द्वारा यथा-विनिर्दिष्ट स्थानों पर रहेंगे।
- (2) शिकायतों के शीघ्र निपटान के लिए, लोकपाल ऐसे किसी भी स्थान पर और किसी भी प्रकार की बैठक आयोजित कर सकता है जो किसी शिकायत के परिप्रेक्ष्य में उसे आवश्यक एवं उचित लगे।

6. केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना

- (1) योजना के अधीन दर्ज होने वाली शिकायतों की प्राप्ति एवं प्रसंस्करण के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा किसी भी स्थान पर केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया जा सकता है।
- (2) योजना के तहत ऑनलाइन दर्ज की जानेवाली शिकायतें पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर पंजीकृत की जाएगी। इलेक्टॉनिक माध्यम से (ई-मेल) और डाक एवं दस्ती सुपुर्दगी सहित भौतिक रूप में प्राप्त शिकायतों को रिज़र्व बैंक द्वारा स्थापित केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र को उसकी जांच और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए प्रेषित किया जाएगा।

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

7. लोकपाल के कार्यालय और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में स्टाफ की तैनाती

लोकपाल के कार्यालयों और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में पर्याप्त स्टाफ की तैनाती रिज़र्व बैंक सुनिश्चित करेगा और खर्च का वहन करेगा।

अध्याय III

लोकपाल की शक्तियां और कर्तव्य

8. शक्तियां और कर्तव्य

- (1) विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों पर लोकपाल/ उप लोकपाल विचार करेगा।
- (2) लोकपाल द्वारा विचारणीय शिकायत जिस पर लोकपाल अधिनिर्णय पारित कर सकता है, की राशि पर कोई सीमा नहीं है। परंतु परिणाम स्वरूप हुई नुकसान के लिए लोकपाल रुपये 20 लाख तक की क्षतिपूर्ति का आदेश दे सकता है। इसके अलावा लोकपाल शिकायतकर्ता के समय, खर्च या उत्पीड़न और मानसिक पीड़ा के एवज में एक लाख रुपये तक का जुर्माना देने का आदेश दे सकता है।
- (3) जबकि लोकपाल के पास सभी शिकायतों के निपटान करने और बंद करने की शक्ति होगी, उप लोकपाल के पास योजना के खंड 10 के तहत आने वाली शिकायतों को बंद करने और योजना के खंड 14 के तहत बताए गए, अनुसार सुविधा के माध्यम से शिकायतों को निपटाने की शक्ति होगी।
- (4) लोकपाल, प्रत्येक साल के 31 मार्च को रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर को एक रिपोर्ट भेजेगा जिसमें पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान उसके कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा के अतिरिक्त रिज़र्व बैंक द्वारा यथा-निर्दिष्ट अन्य जानकारी भी रहेगी।
- (5) यदि रिज़र्व बैंक द्वारा जनहित में यह आवश्यक समझा जाए कि लोकपाल से प्राप्त रिपोर्ट तथा सूचना को समेकित रूप में या अन्यथा प्रकाशित किया जाए, तो वह उसे प्रकाशित करेगा।

अध्याय IV

योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया

9. शिकायत के आधार

कोई भी ग्राहक किसी विनियमित संस्था के कार्य या चूक के परिणामस्वरूप सेवा में कमी से पीड़ित है तो वह व्यक्तिगत रूप से या खंड 3(1)(ग) के तहत परिभाषित एक प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

10. अस्वीकार्य शिकायतों के लिए आधार

(1) निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की शिकायतें इस योजना के अंतर्गत नहीं होंगी:

- (क) विनियमित संस्था का वाणिज्यिक मूल्यांकन/ वाणिज्यिक निर्णय;
- (ख) आउटसोर्सिंग संविदा से संबंधित विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद;
- (ग) ऐसी शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित न हो;
- (घ) किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- (ङ) विवाद जिसमें वैधानिक या विधि द्वारा प्रवर्तित प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में विनियमित संस्था द्वारा कार्रवाई शुरू की गई है;
- (च) सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामकीय दायरे में नहीं है;
- (छ) विनियमित संस्थाओं के बीच के विवाद; और
- (ज) किसी विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

(2) शिकायत को योजना के दायरे में तब तक नहीं माना जाएगा जब तक:

- (क) योजना के तहत शिकायत दर्ज करने से पहले, शिकायतकर्ता ने विनियमित संस्था को लिखित शिकायत प्रस्तुत किया हो और-
 - (i) विनियमित संस्था द्वारा शिकायत को पूर्ण रूप से या आंशिक रूप से खारिज किया है और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को उससे उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है; और
 - (ii) शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से शिकायत के उत्तर प्राप्त होने के एक साल के भीतर या, जहां उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है तो शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर लोकपाल के पास शिकायत दर्ज की जाती है।

(ख) शिकायत एक ही कारण से संबंधित न हो जो पहले से ही-

- (i) लोकपाल के पास लंबित हो या लोकपाल द्वारा उसके गुणागुण के आधार पर कार्रवाई की गई हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ संयुक्त रूप से या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ है या नहीं;
- (ii) किसी न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या अन्य किसी मंच या प्राधिकरण के पास लंबित है या निपटाई गई या उसके गुणागुण पर किसी न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या अन्य किसी मंच या प्राधिकरण द्वारा कार्रवाई की गई है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ है या नहीं;

(ग) शिकायत अपमानजनक / तुच्छ / परेशान करने वाली न हो

(घ) परिसीमा अधिनियम, 1963 के अनुसार निर्धारित अवधि की सीमा समाप्ति के पहले विनियमित संस्था के पास ऐसे दावों के लिए शिकायत दर्ज की गई हो;

(ङ) शिकायत में योजना के खंड 11 में निर्धारित आवश्यक संपूर्ण सूचना दी गई हो;

(च) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता शिकायतकर्ता न हो।

स्पष्टीकरण 1: उप खंड (2)(क) के प्रयोजन के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य तरीकों के माध्यम से की गई शिकायतें शामिल होंगी जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का सबूत पेश किया जा सकता है।

स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2)(ख)(ii) के प्रयोजन के लिए शिकायत एक ही कारण से संबंधित होने के संबंध में किसी न्यायालय या अधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

11. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

(1) इस प्रयोजन हेतु बनाई गई पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के द्वारा ऑनलाइन शिकायत दर्ज की जा सकती है।

(2) शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में भी प्रस्तुत किया जा सकता है। शिकायत यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है तो शिकायतकर्ता या प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित किया जाएगा। इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में प्रस्तुत शिकायत, रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित प्रारूप में होना चाहिए और इसमें रिज़र्व बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट सूचना उपलब्ध होनी चाहिए।

12. शिकायतों की प्रारंभिक जांच

- (1) सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की शिकायतों को, योजना के तहत वैध शिकायत नहीं माना जाएगा और शिकायतकर्ता को उपयुक्त रूप से सूचित करते हुए तदनुसार बंद कर दिया जाएगा।
- (2) खंड 10 के तहत अस्वीकार्य शिकायतों को छाँटने के पश्चात, शिकायतकर्ता को उस संबंध में उपयुक्त रूप से सूचित किया जाएगा।
- (3) शेष शिकायतों को आगे की जांच हेतु लोकपाल के कार्यालयों को सौंपा जाएगा और उसकी सूचना शिकायतकर्ता को दी जाएगी। शिकायत की एक प्रति उस विनियमित संस्था को भी उसके लिखित स्पष्टीकरण प्रस्तुत करने के निदेश के साथ भेजी जाएगी, जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है।

13. जानकारी मांगने का अधिकार

- (1) इस योजना के अंतर्गत अपने कर्तव्य-निर्वाह हेतु लोकपाल, शिकायत में उल्लिखित विनियमित संस्था अथवा किसी भी अन्य विनियमित संस्था जो विवाद का एक पक्षकार हो, से शिकायत के विषय से संबंधित कोई जानकारी देने या तत्संबंधी दस्तावेज़ की प्रमाणित प्रतियां, जो कि उसके पास हो या उसके पास होने का आरोप हो, की मांग कर सकता है।

बशर्ते किसी अपेक्षा को पूरा करने में, बिना पर्याप्त कारण के विनियमित संस्था के असफल होने पर, लोकपाल यह निष्कर्ष निकाल सकता है कि विनियमित संस्था के पास प्रस्तुत करने के लिए कोई सूचना नहीं है।

- (2) अपने कर्तव्य निर्वाह के दौरान ध्यान में आनेवाली किसी भी जानकारी अथवा उसके कब्जे में आए किसी दस्तावेज़ों के बारे में लोकपाल गोपनीयता का निर्वाह करेगा तथा जानकारी या दस्तावेज़ अन्यथा विधि द्वारा आवश्यक हो या देनेवाले व्यक्ति की अनुमति के बिना वह ऐसी जानकारी या दस्तावेज़ किसी भी अन्य व्यक्ति को नहीं देगा।

बशर्ते इस खंड में ऐसा कोई प्रावधान नहीं है जो लोकपाल को इस बात से रोके कि किसी पक्षकारों द्वारा की गई शिकायत में निहित किसी जानकारी अथवा दस्तावेज़ को वह उसके द्वारा उचित समझी गई सीमा तक नैसर्गिक न्याय एवं निष्पक्षता की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए विपक्षी पार्टी के साथ साझा करें।

यह उपखंड लोकपाल द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक को या किसी न्यायालय, मंच या प्राधिकरण के समक्ष प्रकटीकरण या सूचना प्रस्तुत करने के संबंध में लागू नहीं है।

14. शिकायतों का निपटान

(1) लोकपाल/ उप लोकपाल शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था के बीच सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समझौता द्वारा शिकायत के निपटारे को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा।

(2) लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होगी और साक्ष्य के किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी। लोकपाल शिकायत के किसी भी पक्ष की जांच कर सकता है और उनका बयान दर्ज कर सकता है।

(3) शिकायत प्राप्त होने पर उसके समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष, विनियमित संस्था शिकायत में दिए गए कथनों के जवाब में अपना पक्ष लिखित में उन दस्तावेजों की प्रतियों, जिनको जवाब देते समय आधार बनाया गया है, संलग्न करते हुए 15 दिनों के भीतर प्रस्तुत करेगा।

तथापि विनियमित संस्था के लिखित अनुरोध द्वारा संतुष्ट होने पर, उसे अपना लिखित प्रतिवेदन और दस्तावेज प्रस्तुत करने के लिए प्रदत्त अवधि को लोकपाल बढ़ा सकता है।

(4) अगर विनियमित संस्था द्वारा उप-खंड (3) में निर्धारित समय-सीमा के भीतर लिखित जवाब और दस्तावेजों को प्रस्तुत करने में चूक हुई या विफल हुए तो, रिकोर्डों में उपलब्ध सबूतों के आधार पर लोकपाल एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है और उचित आदेश जारी कर सकता है या अधिनिर्णय पारित कर सकता है। निर्धारित समय-सीमा के भीतर जानकारी या जवाब न देने के कारण जारी किए गए अधिनिर्णय के संबंध में विनियमित संस्था को अपील करने का अधिकार नहीं होगा।

(5) लोकपाल/ उप लोकपाल किसी एक पक्ष द्वारा दायर किए गए लिखित संस्करण या उत्तर या दस्तावेज, जिस सीमा तक प्रासंगिक और शिकायत से संबंधित हैं, दूसरे पक्ष को प्रस्तुत करेगा और यथोचित प्रक्रिया का पालन करेगा और यथोचित अतिरिक्त समय प्रदान करेगा।

(6) यदि शिकायत का समाधान सुविधा के माध्यम से नहीं होता है तो, सुलह या मध्यस्थता द्वारा शिकायत निवारण के लिए विनियमित संस्था के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की बैठक सहित यथोचित कार्रवाई की जा सकती है।

(7) शिकायत के पक्षकार लोकपाल/ उप लोकपाल के साथ विवाद के समाधान के लिए सद्भाव से सहयोग करेंगे, तथा साक्ष्य और अन्य संबंधित दस्तावेजों को प्रदत्त समय सीमा के भीतर लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत करेंगे।

(8) यदि पक्षकार एक सौहार्दपूर्ण समझौता द्वारा शिकायत के समाधान पर राजी हो जाते हैं तो वह राजीनामा लिपिबद्ध किया जाएगा व पक्षकारों द्वारा हस्ताक्षरित किया जाएगा। तत्पश्चात यह समझौते का तथ्य रिकार्ड किया जाएगा तथा निपटारे की शर्तों का अनुपालन निर्धारित अवधि के दौरान करने के लिए पक्षकारों को निदेशित किया जाएगा।

(9) शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब:

(क) लोकपाल के हस्तक्षेप पर शिकायतकर्ता के साथ विनियमित संस्था द्वारा निपटान किया गया है; या

- (ख) शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे रिकॉर्ड किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और स्तर संतोषजनक है; या
- (c) शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।

15. लोकपाल द्वारा अधिनिर्णय

(1) यदि खंड 16 के तहत शिकायत को खारिज नहीं किया जाता है तो, लोकपाल निम्नलिखित स्थिति में अधिनिर्णय पारित कर सकता है:

- (क) खंड 14(4) में निर्धारित किए गए अनुसार दस्तावेजों/ सूचनाओं को प्रस्तुत न किया हो; या
- (ख) मामले के संबंध में प्रस्तुत अभिलेखों के आधार पर और दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर प्रदान करने के बाद खंड 14(9) के तहत शिकायत मामला हल नहीं हो रहा है

(2) लोकपाल द्वारा तर्कयुक्त अधिनिर्णय पारित करने से पहले, समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा जारी बैंकिंग विधि और कार्यप्रणाली, निदेशों, अनुदेशों और दिशानिर्देशों एवं प्रासंगिक अन्य कारकों को भी ध्यान में रखना होगा।

(3) अधिनिर्णय में अन्य बातों के साथ-साथ, विनियमित संस्था को दिए गए निदेश में, यदि कोई हो, उसके उत्तर दायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए तथा उसके अतिरिक्त या अन्यथा शिकायतकर्ता को हुई हानि के लिए क्षतिपूर्ति के रूप में विनियमित संस्था द्वारा दी जाने वाली राशि भी शामिल होगी।

(4) उप-खंड (3) में किसी भी प्रकार का उल्लेख होने के बावजूद, लोकपाल के पास परिणाम स्वरूप शिकायतकर्ता को हुई वास्तविक हानि या 20 लाख रुपए, जो भी कम हो, से अधिक क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के लिए निदेश देते हुए अधिनिर्णय पारित करने की शक्ति नहीं होगी। लोकपाल द्वारा अधिनिर्णय में दी गई क्षतिपूर्ति, विवादित राशि से अतिरिक्त होगी।

(5) लोकपाल शिकायतकर्ता के समय के नुकसान, खर्च, उत्पीड़न और शिकायतकर्ता को होने वाली मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए शिकायतकर्ता को अधिकतम एक लाख रुपए तक की क्षतिपूर्ति के लिए अधिनिर्णय पारित कर सकता है।

(6) अधिनिर्णय की एक-एक प्रति शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था को प्रेषित की जाएगी।

(7) अधिनिर्णय की प्रति प्राप्त होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर मामले के पूर्ण और अंतिम निपटान के दावे के संबंध में अधिनिर्णय की स्वीकृति पत्र शिकायतकर्ता द्वारा संबंधित विनियमित संस्था को नहीं दिया जाता है तो, उप-खंड (1) के तहत पारित अधिनिर्णय समाप्त तथा प्रभाव रहित होगा।

बशर्ते कि शिकायतकर्ता ने खंड 17 के उप-खंड (3) के तहत अपील किया हो, तो उसे द्वारा ऐसी कोई स्वीकृति प्रस्तुत नहीं करनी होगी।

(8) शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर विनियमित संस्था अधिनिर्णय का अनुपालन करेगी और लोकपाल को अनुपालन की सूचना देगी, यदि उसने खंड 17 के उप-खंड (2) के तहत अपील नहीं की है तो।

16. शिकायत अस्वीकार करना

(1) शिकायत को किसी भी चरण में उप लोकपाल या लोकपाल अस्वीकार कर सकता है, यदि उसे ऐसा प्रतीत होता है कि शिकायत:

(क) खंड 10 के तहत अस्वीकार्य है; या

(ख) शिकायत, सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की है

(2) शिकायत को किसी भी चरण में लोकपाल अस्वीकार कर सकता है, यदि:

(क) उसके राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या

(ख) खंड 8(2) दर्शाए गए के अनुसार परिणाम स्वरूपी हानी के लिए मांगी गई क्षतिपूर्ति, लोकपाल की क्षतिपूर्ति देने के अधिकार से परे हैं; या

(ग) शिकायतकर्ता द्वारा उचित तत्परता के साथ आगे की कार्रवाई नहीं की है; या

(घ) शिकायत उचित कारण के बिना हो; या

(ङ) शिकायत के लिए विस्तृत दस्तावेज़ी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता है और लोकपाल के समक्ष की कार्यवाही ऐसी शिकायत के न्यायनिर्णयन के लिए उपयुक्त नहीं है; या

(च) लोकपाल की राय में, शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति, या असुविधा नहीं हुई है।

17. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

(1) खंड 15(1)(क) के तहत दस्तावेज़/ सूचना प्रस्तुत न करने के कारण जारी किए गए अधिनिर्णय के विरुद्ध अपील करने का अधिकार विनियमित संस्था को नहीं होगा।

(2) खंड 15(1)(ख) के तहत जारी अधिनिर्णय या खंड 16(2)(ग) से 16(2)(च) के तहत बंद की गई शिकायतों से व्यथित विनियमित संस्था, अधिनिर्णय या समाप्ति की सूचना प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकती है।

(क) विनियमित संस्था के मामले में, अपील दर्ज करने के लिए 30 दिन की अवधि शिकायतकर्ता द्वारा अधिनिर्णय का स्वीकृति पत्र, विनियमित संस्था को प्राप्त होने की तारीख से शुरू होगी:

(ख) विनियमित संस्था द्वारा यह अपील, केवल अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/ मुख्य कार्यपालक अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में, कार्यपालक निदेशक/ समतुल्य स्तर के किसी अन्य अधिकारी की पूर्व मंजूरी से ही दर्ज की जा सकती है।

(ग) अपील प्राधिकारी, यदि वह संतुष्ट है कि विनियमित संस्था के पास समय के भीतर अपील नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण था, तो अपील करने हेतु निर्धारित अवधि अधिकतम 30 दिन तक बढ़ा सकता है।

(3) खंड 15(1) के तहत जारी अधिनिर्णय या खंड 16(2)(ग) से 16(2)(च) के तहत अस्वीकार की गई शिकायतों से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय या शिकायत के खारिज होने की सूचना प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील कर सकता है।

यदि अपीलीय प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण है तो अपीलीय प्राधिकारी अपील करने के लिए प्रदत्त अवधि अधिकतम और 30 दिन बढ़ा सकता है।

(4) अपीलीय प्राधिकारी का सचिवालय अपील की जांच करेगा और उसका प्रसंस्करण करेगा।

(5) अपीलीय प्राधिकारी पक्षों को सुनवाई का युक्तियुक्त अवसर देने के पश्चात:

(क) अपील को खारिज कर सकता है; या

(ख) अपील की अनुमति देते हुए लोकपाल के अधिनिर्णय या आदेश को रद्द कर सकता है; या

(ग) लोकपाल को मामला नए सिरे से निपटान हेतु इन निदेशों के साथ, जो अपीलीय प्राधिकारी आवश्यक या उचित समझे, वापस भेजा जा सकता है; या

(घ) लोकपाल के अधिनिर्णय या आदेश को संशोधित कर, ऐसे संशोधित आदेश या अधिनिर्णय को प्रभावी करने के लिए आवश्यक निदेश दे सकता है; या

(ङ) कोई अन्य आदेश, जो उसे उचित लगे, पारित कर सकता है।

(6) अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का प्रभाव उसी तरह होगा, जैसा खंड 15 के अंतर्गत लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय या खंड 16 के अंतर्गत शिकायत को अस्वीकार करना, जैसा भी मामला हो।

18. विनियमित संस्था द्वारा जनता की सामान्य जानकारी के लिए योजना की मुख्य बातें प्रदर्शित करना

(1) विनियमित संस्था जिस पर यह योजना लागू है, योजना के तहत आवश्यकताओं का सावधानीपूर्वक पालन सुनिश्चित करके योजना को सुचारु संचालन की सुविधा प्रदान करेगी, जिसके विफल होने पर, रिज़र्व बैंक ऐसी कार्रवाई कर सकता है जो वह उचित समझे।

(2) विनियमित संस्था अपने प्रधान कार्यालय में प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति करेगी जो महाप्रबंधक या समकक्ष स्तर के अधिकारी से कम स्तर का नहीं होगा और जिस विनियमित संस्था के विरुद्ध शिकायत

दर्ज की गई है, उन शिकायतों के संबंध में विनियमित संस्था का प्रतिनिधित्व करने और सूचना प्रस्तुत करने लिए वह जिम्मेदार होगा। परिचालनात्मक कार्य क्षमता के लिए विनियमित संस्था प्रधान नोडल अधिकारी की सहायता के लिए ऐसे अन्य नोडल अधिकारियों की नियुक्ति कर सकती है जो वह उचित समझे।

(3) विनियमित संस्था को, अपने ग्राहकों के हितार्थ अपनी शाखाओं/ व्यावसायिक लेन-देन वाले स्थानों पर, प्रधान नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/ मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी) के साथ-साथ, लोकपाल का शिकायत दर्ज कराने के लिए निर्धारित पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) का प्रदर्शन प्रमुख रूप से करना होगा।

(4) इस योजना के अधीन आने वाली विनियमित संस्था यह सुनिश्चित करें कि वे अपने सभी कार्यालयों, शाखाओं और व्यावसायिक लेन-देन होने वाले स्थान पर, योजना के संबंध में मुख्य जानकारी अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में इस तरह प्रदर्शित किया जाए कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी मिल सके।

(5) विनियमित संस्था यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की प्रति उसकी सभी शाखाओं में उपलब्ध है जिसे ग्राहक के अनुरोध पर संदर्भ के लिए प्रदान किया जा सके।

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

अध्याय V विविध

19. कठिनाइयों को दूर करना

यदि इस योजना के प्रावधानों को लागू करने में कोई कठिनाई आती है, तो ऐसी कठिनाई को दूर करने के लिए रिज़र्व बैंक आवश्यक एवं समीचीन प्रावधान बना सकता है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 या बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 या इस योजना, से असंगत न हो।

20. विद्यमान योजनाओं का निरसन और लंबित मामलों पर प्रभाव

- (1) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 और डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना, 2019 एतद्वारा निरस्त की जाती हैं।
- (2) रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के प्रभावी होने से पूर्व तक लंबित शिकायतें, अपील और पारित की जा चुके अधिनिर्णयों का निष्पादन, संबंधित योजनाओं के प्रावधानों तथा उसके अंतर्गत रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों के अनुसार होता रहेगा।

लोकपाल के पास शिकायत (दर्ज करने के लिए) का फॉर्म

[योजना का खंड 11(2)]

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाए)

जहां अन्यथा इंगित किया गया हो, उसे छोड़कर सभी फ़िल्ड अनिवार्य हैं

सेवा में
लोकपाल

महोदया/ महोदय,

विषय: ----- (विनियमित संस्था का
नाम) के ----- (विनियमित संस्था की शाखा या कार्यालय का स्थान) के विरुद्ध
शिकायत

शिकायतकर्ता का विवरण:

1. शिकायतकर्ता का नाम

2. आयु (साल).....

3. लिंग.....

4. शिकायतकर्ता का पूरा पता

.....

.....

पिन कोड

फोन नंबर (अगर उपलब्ध है तो)

मोबाइल संख्या.

ई-मेल (अगर उपलब्ध है तो)

5. विनियमित संस्था जिसके विरुद्ध शिकायत है (विनियमित संस्था की शाखा या कार्यालय का नाम और
पूरा पता)

.....

.....

पिन कोड

6. विनियमित संस्था के साथ संबंध की प्रकृति/ खाता संख्या (अगर कोई हो तो)

.....

7. लेनदेन (ट्रांजेक्शन) की तारीख और विवरण, अगर कोई हो तो

.....

(क) विनियमित संस्था को शिकायत प्रस्तुत करने की तारीख (कृपया शिकायत की प्रति संलग्न करें)

.....

(ख) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई अनुस्मारक प्रेषित किया गया है? हां/ नहीं

(कृपया अनुस्मारक की प्रति संलग्न करें)

.....

8. कृपया संबंधित बॉक्स को टिक करें (हां/नहीं) –

क्या आपकी उक्त शिकायत:

(i)	अन्य मंच के पास विचाराधीन है/ माध्यस्थम के तहत है ¹ ?	हां	नहीं
(ii)	एक अधिवक्ता के द्वारा दर्ज की गई है, जिसमें शिकायतकर्ता स्वयं एक अधिवक्ता होने के अलावा?	हां	नहीं
(iii)	इसी आधार पर लोकपाल द्वारा पहले ही निपटाया है/ कार्रवाई की जा रही है?	हां	नहीं
(iv)	किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालक के विरुद्ध सामान्य प्रकृति की है?	हां	नहीं
(v)	विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद के संबंध में है?	हां	नहीं
(vi)	नियोक्ता- कर्मचारी संबंध से संबंधित है?	हां	नहीं

9. शिकायत की विषय-वस्तु

.....

.....

¹ शिकायत किसी अन्य मंच के पास विचाराधीन है/ माध्यस्थम के तहत है, अगर शिकायत उसी कारण के संबंध में किसी न्यायालय/ अधिकरण/ मध्यस्थ/ प्राधिकरण के पास उसके गुणागुण के तहत कार्रवाई की जा चुकी है/ लंबित है, चाहे वह व्यक्ति से या संयुक्त रूप से प्राप्त हुई है।

10. शिकायत के विवरण:

(अगर जगह कम है तो, कृपया अलग शीट जोड़ें)

.....

.....

.....

.....

11. क्या विनियामित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर उनसे कोई उत्तर प्राप्त हुआ है? हां/ नहीं

(अगर हां, तो कृपया उत्तर की प्रति संलग्न करें)

12. लोकपाल से मांगी गई राहत

.....

.....

(आपके दावे के लिए अगर कोई दस्तावेज़ी सबूत उपलब्ध है तो उसकी प्रति संलग्न करें)

13. शिकायतकर्ता द्वारा दावा की गई क्षतिपूर्ति अगर कोई हो तो, उसकी मौद्रिक हानि की प्रकृति और सीमा (कृपया योजना के खंड 15(4) और 15(5) देखें)

₹.....

.....

14. संलग्न दस्तावेज़ों की सूची:

घोषणा

(i) मैं/ हम, शिकायतकर्ता एतद्वारा घोषित करते/ करती हूँ/ हूँ कि:

क) उक्त दी गई सूचना सत्य और सही है; और

ख) मैंने/ हमने उक्त कथित तथ्य और प्रस्तुत दस्तावेजों में कोई भी जानकारी छिपायी या गलत रूप से पेश नहीं की है।

(ii) योजना के 10(2) के प्रावधानों में निर्धारित किए गए अनुसार यह शिकायत एक साल की अवधि से पहले दर्ज की गई है।

भवदीय/ भवदीया

(शिकायतकर्ता/ प्राधिकृत प्रतिनिधि का हस्ताक्षर)

प्राधिकरण

यदि शिकायतकर्ता लोकपाल के समक्ष अपनी ओर से उपस्थित होने और प्रस्तुतियां देने के लिए अपने प्रतिनिधि को प्राधिकृत करना चाहता है, तो वे निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत करें।

मैं/ हम, ----- श्री/ श्रीमती ----- को, मेरे/ हमारे प्राधिकृत प्रतिनिधि के रूप में एतद्वारा नामित करते/ करती हूँ, जिनका संपर्क विवरण निम्नलिखित है:

पूरा पता

.....

.....

पिन कोड

फोन सं.

मोबाइल संख्या

ई-मेल

(शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर)

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 ¹ ?	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)

.....

.....

.....

.....

.....

¹ **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)

THE 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) and Section 18 of the Payment and Settlement Systems Act, 2007 (51 of 2007).

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, and the Payment and Settlement Systems Act, 2007.

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:
 - (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;

(g) “Deficiency in service” means a shortcoming or an inadequacy in any financial service, 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 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 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 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 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.

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/commercial 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; and
- (h) a dispute involving the employee-employer relationship of a Regulated Entity.

(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 -
 - (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 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.

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 ¹ ?	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)

.....

.....

.....

.....

.....

¹ **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)