

ദി റിസേർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

1949-ലെ (1949-ലെ 10) ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 35A, 1934-ലെ (1934-ലെ 2) റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 45L, 2007-ലെ (2007-ലെ 51) പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 18 എന്നിവ പ്രകാരം, റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിയന്ത്രിക്കുന്ന സ്ഥാപനങ്ങൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ വേഗത്തിലും കുറഞ്ഞ ചെലവിലും പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു സ്കീം.

ചാപ്റ്റർ I

പ്രിലിമിനറി

1. പ്രസ്ഥ തലക്കെട്ട്, തുടക്കം, പരിധി, വ്യാപ്തി

- (1) ഈ സ്കീമിനെ റിസേർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021, എന്ന് വിളിക്കാം.
- (2) റിസേർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കുന്ന തീയതിയിൽ ഈ സ്കീം പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.
- (3) ഇതിന്റെ വ്യാപ്തി ഇന്ത്യ മുഴുവൻ ആയിരിക്കും.
- (4) ഇന്ത്യയിലെ ഒരു നിയന്ത്രിതസ്ഥാപനം, റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്റ്റ് 1934, ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്റ്റ് 1949, പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്റ്റ് 2007, എന്നിവയുടെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് കീഴിൽ അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക് ഈ സ്കീം ബാധകമാകും.

2. പദ്ധതിയുടെ സസ്പെൻഷൻ

- (1) റിസേർവ് ബാങ്കിന്, അങ്ങനെ ചെയ്യുന്നത് ഉചിതമാണെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, പൊതുവായോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും നിർദ്ദിഷ്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് മാത്രം ബാധകമാകുന്ന രീതിയിലോ, ഒരു ഓർഡർ മുഖേന, ഓർഡറിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന കാലയളവിലേക്ക് സ്കീമിന്റെ എല്ലാ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും ക്ലോസുകൾ സസ്പെൻഡ് ചെയ്യാവുന്നതാണ്.
- (2) റിസേർവ് ബാങ്കിന്, കാലാകാലങ്ങളിൽ, ഉചിതമെന്ന് തോന്നുന്ന രീതിയിൽ, ഓർഡർ മുഖേന മുൻപറഞ്ഞ പ്രകാരം ഉത്തരവിട്ട ഏതെങ്കിലും സസ്പെൻഷന്റെ കാലയളവ് നീട്ടാം.

3. നിർവചനങ്ങൾ

- (1) ഈ സ്കീമിൽ, സന്ദർഭം മറിച്ചു ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ:
 - (a) "അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി" എന്നാൽ സ്കീം നിയന്ത്രിക്കുന്ന റിസേർവ് ബാങ്കിന്റെ വകുപ്പിന്റെ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ഇൻ-ചാർജ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;
 - (b) "അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി സെക്രട്ടേറിയറ്റ്" എന്നാൽ സ്കീം നിയന്ത്രിക്കുന്ന റിസേർവ് ബാങ്കിലെ വകുപ്പ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;
 - (c) "ആധികാരിക പ്രതിനിധി" എന്നാൽ, ഒരു അഭിഭാഷകൻ ഒഴികെയുള്ള, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികളിൽ പരാതിക്കാരനെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ യഥാവിധി നിയമിക്കുകയും രേഖാമൂലം അധികാരപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്ത ഒരു വ്യക്തി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;

- (d) "അവാർഡ്" എന്നാൽ സ്കീമിന് അനുസൃതമായി ഓംബുഡ്സ്മാൻ പാസാക്കിയ അവാർഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;
- (e) "ബാങ്ക്" എന്നാൽ ഈ സ്കീമിന്റെ പരിധിയിൽനിന്ന് ഒഴിവാക്കിയിട്ടുള്ളവയല്ലാതെയുള്ള ഒരു 'ബാങ്കിംഗ് കമ്പനി', 'അനുബന്ധ പുതിയ ബാങ്ക്', 'റീജിയണൽ റൂറൽ ബാങ്ക്', 'സ്റ്റേറ്റ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ' (ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ട് 1949 ൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത് പോലെ), 1949 ലെ ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ടിലെ സെക്ഷൻ 56 (സി) ൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത് പോലെ ഒരു 'സഹകരണ ബാങ്ക്'. എന്നാൽ റിസല്യൂഷനിലോ നിർത്തലാക്കുന്നതോ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ആജ്ഞാപനത്തിനു കീഴിലോ ഉള്ള ബാങ്കുകളോ അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കിയ മറ്റേതെങ്കിലും ബാങ്കുകളോ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല.
- (f) "പരാതി" എന്നാൽ ഏതെങ്കിലും ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് സേവനത്തിൽ പോരായ്മയുണ്ടെന്നു ആരോപിച്ച് ഈ സ്കീമിന് കീഴിൽ ആശ്വാസം തേടിക്കൊണ്ടുള്ള രേഖാമൂലമോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് രീതിയിലോ ഉള്ള പ്രാതിനിധ്യം.
- (g) "സേവനത്തിലെ പോരായ്മ" എന്നാൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നിയമപരമായോ മറ്റോ നൽകേണ്ട ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക സേവനത്തിലെ പോരായ്മയോ അപര്യാപ്തതയോ അർത്ഥമാക്കുന്നു, ഇത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശമോ ഉണ്ടാക്കിയേക്കാം;
- (h) "ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ" എന്നാൽ സ്കീമിന് കീഴിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് അങ്ങനെ നിയമിച്ച വ്യക്തി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;
- (i) "നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി" (NBFC) എന്നാൽ 1934 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 45-1(f) ൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നതും റിസർവ് ബാങ്കിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ളതുമായ ഒരു NBFC എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത് (ഈ സ്കീമിന്റെ പരിധിയിൽനിന്ന് ഒഴിവാക്കിയിട്ടുള്ളവ ഒഴികെ). , എന്നാൽ ഒരു കോർ ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് കമ്പനി (CIC), ഒരു ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഡെവ്ലപ്മെന്റ്-ബാങ്കിംഗ് ഇതര സാമ്പത്തിക കമ്പനി (IDF-NBFC), ഒരു നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഫിനാൻസ് കമ്പനി (NBFC-IFC), റെസല്യൂഷനിലുള്ള ഒരു കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ നിർത്തലാക്കുന്ന/ലിക്വിഡേഷൻ നേരിടുന്ന കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കിയ മറ്റേതെങ്കിലും NBFC എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല; വിശദീകരണം: CIC, IDF-NBFC എന്നീ പദങ്ങൾക്ക് ആർബിട്രെറി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നൽകിയിരിക്കുന്ന അതേ അർത്ഥം ഉണ്ടായിരിക്കും.
- (j) "നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം" (റെഗുലേറ്റഡ് എന്ററി) എന്നാൽ ഒരു ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ സ്കീമിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന സിസ്റ്റം പങ്കാളി, അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനം; സ്കീമിന് കീഴിൽ ഒഴിവാക്കപ്പെടാത്തതടങ്ങാതെ;
- (k) "സെറ്റിൽമെന്റ്" എന്നാൽ, കക്ഷികൾ ഈ സ്കീമിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം, സുഗമമാക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ അനുരഞ്ജനം അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥത വഴി എത്തിച്ചേരുന്ന ഒരു ഉടമ്പടി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;
- (l) "സിസ്റ്റം പങ്കാളി" എന്നാൽ , പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്റ്റ്, 2007-ൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം ഒരു പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റത്തിൽ പങ്കെടുക്കുന്ന, റിസർവ് ബാങ്കും സിസ്റ്റം പ്രൊവൈഡറും ഒഴികെയുള്ള ഒരു വ്യക്തി;
- (m) "സിസ്റ്റം പ്രൊവൈഡർ" എന്നതു കൊണ്ട് 2007-ലെ പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 2-ൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം ഒരു അംഗീകൃത പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തി എന്ന് അർത്ഥമാക്കുകയും അങ്ങനെ ഒരു വ്യക്തി ഉൾപ്പെടുകയും ചെയ്യുന്നു.
- (n) "റിസർവ് ബാങ്ക്" എന്നാൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 1934-ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 3 പ്രകാരം രൂപീകരിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്.

(2) സ്കീമിൽ നിർവചിച്ചിട്ടില്ലാത്ത വാക്കുകളും പദപ്രയോഗങ്ങളും , എന്നാൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്റ്റ്, 1934, അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്റ്റ്, 1949, അല്ലെങ്കിൽ പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ട്, 2007 അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേഷൻസ് അല്ലെങ്കിൽ മുകളിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന നിയമങ്ങൾ നൽകുന്ന അധികാരങ്ങൾ വിനിയോഗിച്ച് റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയിൽ നിർവചിച്ചിട്ടുള്ളവയ്ക്കു യഥാക്രമം അവിടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന അർത്ഥങ്ങൾ ഉണ്ടായിരിക്കും.

ചാപ്റ്റർ II

റിസർവ് ബാങ്ക്- ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 ന്

കീഴിലുള്ള ഓഫീസുകൾ

4. ഓംബുഡ്സ്മാൻ, ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്നിവരുടെ നിയമനവും കാലാവധിയും

(1) സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ചുമതലകൾ നിർവഹിക്കുന്നതിന് റിസർവ് ബാങ്ക് അതിന്റെ ഒന്നോ അതിലധികമോ ഉദ്യോഗസ്ഥരെ ഓംബുഡ്സ്മാനും ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാനും ആയി നിയമിക്കാം.

(2) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെയോ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാന്റെയോ നിയമനം, ഒരു സമയം മൂന്ന് വർഷത്തിൽ കൂടാത്ത ഒരു കാലയളവിലേക്ക് നടത്തേണ്ടതാണ്.

5. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിന്റെ സ്ഥാനം

(1) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസുകൾ റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കുന്ന സ്ഥലങ്ങളിലായിരിക്കും.

(2) പരാതികൾ വേഗത്തിൽ തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി, ഓംബുഡ്സ്മാന് അത്തരം സ്ഥലങ്ങളിലും ഒരു പരാതിയുടെ കാര്യത്തിൽ ആവശ്യവും ഉചിതവും എന്ന് കരുതുന്ന രീതിയിലും സിറ്റിംഗ് നടത്താവുന്നതാണ്.

6. ഒരു കേന്ദ്രീകൃത സ്വീകരണ, സംസ്കരണ കേന്ദ്രം (റസീറ്റ്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ) സ്ഥാപിക്കൽ

(1) സ്കീമിന് കീഴിൽ ഫയൽ ചെയ്ത പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും അവ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനും റിസർവ് ബാങ്ക് തീരുമാനിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും സ്ഥലത്ത് കേന്ദ്രീകൃത റസീറ്റ്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ സ്ഥാപിക്കും.

(2) ഓൺലൈനിൽ ഉണ്ടാക്കിയ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതികൾ പോർട്ടലിൽ (<https://cms.rbi.org.in>)ൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യും. ഇലക്ട്രോണിക് മോഡിലുള്ള (ഇ-മെയിൽ) പരാതികളും, തപാൽ, ഹാൻഡ് ഡെലിവറി പരാതികൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഫിസിക്കൽ ഫോമിലുള്ള പരാതികളും, സൂക്ഷ്മപരിശോധനയ്ക്കും പ്രാരംഭ പ്രോസസ്സിംഗിനുമായി റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ കേന്ദ്രീകൃത റസീറ്റ്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ സ്ഥാപിച്ച സ്ഥലത്തേക്ക് അയയ്ക്കും.

എന്നാൽ, റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ഏതെങ്കിലും ഓഫീസുകളിൽ നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ തുടർനടപടികൾക്കായി കേന്ദ്രീകൃത റസീറ്റ്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക് അയക്കുന്നതാണ്.

7. ഓംബുഡ്സ്മാൻ, കേന്ദ്രീകൃത റസീറ്റ്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ എന്നിവയുടെ ഓഫീസുകളിലെ സ്റ്റാഫ്

ഓംബുഡ്സ്മാന്റെയും കേന്ദ്രീകൃത റസീറ്റ്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററുടെയും ഓഫീസുകളിൽ ആവശ്യത്തിന് ജീവനക്കാരുണ്ടെന്ന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുകയും അതിന്റെ ചെലവ് വഹിക്കുകയും ചെയ്യും.

ചാപ്റ്റർ III

ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അധികാരങ്ങളും പ്രവർത്തനങ്ങളും

8. അധികാരങ്ങളും പ്രവർത്തനങ്ങളും

- (1) സേവനത്തിലെ ന്യൂനതയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരിഗണിക്കും.
- (2) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ കൊണ്ടുവരാവുന്ന തർക്കങ്ങളിലെ തുകയ്ക്ക് പരിധിയില്ല, ഇതിന്മേൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അവാർഡ് പാസ്സാക്കാവുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടത്തിനും, 20 ലക്ഷം രൂപ വരെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമുണ്ട്, ഇതു കൂടാതെ, പരാതിക്കാരന്റെ സമയനഷ്ടം, ചെലവുകൾ, മാനസിക വിഷമം/ ഉപദ്രവം, എന്നിവയ്ക്ക് ഒരു ലക്ഷം രൂപ വരെയും നൽകാം.
- (3) എല്ലാ പരാതികളും പരിഹരിക്കാനും അവസാനിപ്പിക്കാനും ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമുണ്ടെങ്കിലും, സ്കീമിന്റെ 10-ാം വകുപ്പ് പ്രകാരം വരുന്ന പരാതികളും സ്കീമിന്റെ 14-ാം വകുപ്പ് പ്രകാരം പ്രസ്താവിച്ചിട്ടുള്ള ഫെസിലിറ്റേഷൻ വഴി തീർപ്പാക്കുന്ന പരാതികളും ക്ലോസ് ചെയ്യാൻ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമുണ്ട്.
- (4) ഓംബുഡ്സ്മാൻ, മുൻ സാമ്പത്തിക വർഷത്തിലെ ഓഫീസിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ പൊതുവായ അവലോകനം അടങ്ങുന്ന ഒരു റിപ്പോർട്ട്, എല്ലാ വർഷവും മാർച്ച് 31-ന്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ ഡെപ്യൂട്ടി ഗവർണർക്ക് അയയ്ക്കും. ഒപ്പം റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിച്ചേക്കാമുന്ന മറ്റു വിവരങ്ങളും സമർപ്പിക്കും.
- (5) റിസർവ് ബാങ്കിന്, പൊതുതാൽപ്പര്യത്തിൽ അങ്ങനെ ചെയ്യേണ്ടത് ആവശ്യമാണെന്ന് കരുതുന്നുവെങ്കിൽ, റിപ്പോർട്ടും ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച വിവരങ്ങളും അത്തരം ഏകീകൃത രൂപത്തിലോ മറ്റെന്തെങ്കിലും വിധത്തിലോ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചേക്കാം.

ചാപ്റ്റർ IV

സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള നടപടിക്രമം

9. പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനം

ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിലൂടെയോ ഒഴിവാക്കലിലൂടെയോ ബുദ്ധിമുട്ടുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും സ്കീമിന് കീഴിൽ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ക്ലോസ് 3(1)(സി) പ്രകാരം നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.

10. ഒരു പരാതി പരിപാലിക്കാൻ കഴിയാത്തതിന്റെ അടിസ്ഥാനം

(1) താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ സേവനത്തിന്റെ പോരായ്മയായി ഒരു പരാധി നിലനിൽക്കുന്നതല്ല:

- (a) ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ കൊമേർഷ്യൽ ജഡ്ജ്മെന്റ്/ കൊമേർഷ്യൽ ഡിസിഷൻ;
- (b) ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു വെണ്ടറും ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
- (c) ഓംബുഡ്സ്മാനെ നേരിട്ട് അറിയിക്കാത്ത ഒരു പരാതി;
- (d) ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ മാനേജ്മെന്റുകൾക്കോ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കോ എതിരായ പൊതുവായ പരാതികൾ;
- (e) ഒരു നിയമാനുസൃതമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയമ നിർവ്വഹണ അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവുകൾക്ക് അനുസൃതമായി ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നടപടി ആരംഭിക്കുന്ന ഒരു തർക്കം;
- (f) റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽ പെടാത്ത ഒരു സേവനം;
- (g) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം; ഒപ്പം
- (h) ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ജീവനക്കാരൻ-തൊഴിൽ ദാതാവ് ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന തർക്കം.

(2) സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ഒരു പരാതി താഴെ പറയുന്ന പ്രകാരമല്ലെങ്കിൽ നിലനിൽക്കില്ല:

(a) പരാതിക്കാരൻ, സ്കീമിന് കീഴിൽ ഒരു പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകിയിരുന്നെങ്കിൽ കൂടാതെ -

(i) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ പരാതി നിരസിച്ചു, കൂടാതെ പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ല; അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് ഒരു മറുപടിയും ലഭിച്ചിരുന്നില്ല; ഒപ്പം

(ii) പരാതിക്കാരന് റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

അല്ലെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, പരാതിയുടെ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും 30 ദിവസത്തിനും ഉള്ളിൽ.

(b) ഏതു കരണത്താലാണോ പരാതി ഉണ്ടായതു, അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തർക്കം താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ അല്ല -

(i) ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്ന് തന്നെ ലഭിച്ചതാണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിലും, അതോ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരോട് കൂടെ ചേർന്ന് നൽകിയതാണെങ്കിലും, അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളിൽ നിന്ന് ലഭിച്ചാലും, പരാതി ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാത്തതോ, സെറ്റിൽമെന്റ് ആകാത്തതോ, അല്ലെങ്കിൽ മെറിറ്റുകളുടെ പരിശോധന തീർപ്പാക്കാതെയോ നിലനിൽക്കുന്നു.

(ii) ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്ന് തന്നെ ലഭിച്ചതാണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിലും, അതോ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരോട്/ ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികളോട് കൂടെ ചേർന്ന് നൽകിയതാണെങ്കിലും, പരാതി ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയുടെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കാതെ നിലക്കുന്നു; അതോ, ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി മുൻപ് സെറ്റിൽ ചെയ്യുകയോ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുകയോ ചെയ്തതാണ്.

(c) പരാതി ആക്ഷേപകരമോ നിസ്സാരമോ അല്ലെങ്കിൽ ആവശ്യമില്ലാതെ വിഷമിപ്പിക്കുന്നതോ അല്ല;

(d) അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി 1963-ലെ പരിമിതി നിയമം അനുസരിച്ച് നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള പരിമിതിയുടെ കാലയളവ് അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്;

(e) സ്കീമിന്റെ 11-ാം ക്ലോസ് വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകുന്നു;

(f) പരാതി, പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ സമർപ്പിക്കുന്നതാണ് (പരാതിക്കാരൻ അഭിഭാഷകനല്ലാത്തപക്ഷം).

വിശദീകരണം 1: ഉപവകുപ്പ് (2)(a) യുടെ ആവശ്യത്തിനായി, പരാതിക്കാരന് പരാതി നൽകിയതിന്റെ തെളിവ് ഹാജരാക്കാൻ കഴിയുന്ന മറ്റ് രീതികളിലൂടെയുള്ള പരാതികൾ 'രേഖാമൂലമുള്ള പരാതി'യിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

വിശദീകരണം 2: ഉപവകുപ്പ് (2)(b)(ii) യുടെ ആവശ്യത്തിനായി, പരാതിയുടെ കാരണത്തെ സംബന്ധിച്ച് കോടതിയിലോ ട്രൈബ്യൂണലിനോ മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കപ്പെടുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ തീരുമാനമെടുത്തതോ ആയ ക്രിമിനൽ നടപടികളിൽ ഉൾപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ക്രിമിനൽ കുറ്റം സംബന്ധിച്ചു പോലീസ് അന്വേഷണം ആരംഭിക്കുകയോ ചെയ്തിട്ടില്ല.

11. ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം

(1) ഈ ആവശ്യത്തിനായി ഉള്ള പോർട്ടൽ വഴി (<https://cms.rbi.org.in>) പരാതികൾ ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

(2) പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴിയും റിസർവ് ബാങ്ക് അറിയിച്ച പ്രകാരം കേന്ദ്രീകൃത റസീറ്റ്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. പരാതി, ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴി സമർപ്പിക്കുകയാണെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന്റെ അല്ലെങ്കിൽ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയുടെ ഒപ്പ് കൃത്യമായി ചേർക്കണം.

. ഇലക്ട്രോണിക് മോഡിലായാലും ഫിസിക്കൽ മോഡിലായാലും സമർപ്പിക്കുകയും പരാതി റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കുന്ന ഫോർമാറ്റിലായിരിക്കണം ഒപ്പം റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ അടങ്ങുകയും ചെയ്യണം.

12. പരാതികളുടെ പ്രാഥമിക സൂക്ഷ്മപരിശോധന

നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നതോ, മാർഗനിർദ്ദേശമോ വിശദീകരണമോ തേടുന്നതോ ആയ പരാതികൾ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള സാധുവായ പരാതികളായി കണക്കാക്കില്ല, അതനുസരിച്ച് പരാതിക്കാരനുമായി ഉചിതമായ ആശയവിനിമയം നടത്തി അവസാനിപ്പിക്കും.

(2) ക്ലോസ് 10 പ്രകാരം പരിപാലിക്കാൻ കഴിയാത്ത പരാതികൾ പരാതിക്കാരന് അനുയോജ്യമായ ഒരു ആശയവിനിമയം നൽകുന്നതിന് വേർതിരിതിരിക്കപ്പെടും.

(3) ബാങ്കിയുള്ള പരാതികൾ പരാതിക്കാരനെ അറിയിച്ച് കൂടുതൽ പരിശോധനയ്ക്കായി ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസുകളിലേക്ക് അസൈൻ ചെയ്യുന്നതാണ്. പരാതിയുടെ ഒരു പകർപ്പ്, രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പ് സമർപ്പിക്കാനുള്ള നിർദ്ദേശത്തോടെ ഏതു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനെതിരെയോ പരാതി സമർപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത് ആ സ്ഥാപനത്തിന് കൈമാറും.

13. വിവരങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടാനുള്ള അധികാരം

(1) ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഈ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ചുമതലകൾ നിർവഹിക്കുന്നതിന്, ഏതു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനെതിരെയോ പരാതി നൽകപ്പെട്ടിട്ടുള്ളത് ആ സ്ഥാപനത്തോടോ അല്ലെങ്കിൽ തർക്കത്തിൽ കക്ഷിയായ മറ്റേതെങ്കിലും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തോടോ അതിന്റെ കൈവശം ഉണ്ടെന്ന് ആരോപിക്കപ്പെടുന്ന ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങളോ, രേഖകളുടെ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകളോ നൽകാൻ ആവശ്യപ്പെടാം.

എന്നാൽ, മതിയായ കാരണമില്ലാതെ ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം വിവരങ്ങളോ രേഖകളോ നൽകാൻ പരാജയപ്പെടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് നൽകാൻ വിവരങ്ങളോ അല്ലെന്ന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ അനുമാനിക്കാവുന്നതാണ്.

(2) ചുമതലകൾ നിർവഹിക്കുമ്പോൾ ഓംബുഡ്സ്മാൻ തന്റെ അറിവിലേക്കോ കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്നതോ ആയ വിവരങ്ങളുടെയോ രേഖകളുടെയോ രഹസ്യസ്വഭാവം കാത്തുസൂക്ഷിക്കുകയും നിയമപ്രകാരം ആവശ്യപ്പെടുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം വിവരങ്ങളോ രേഖകളോ നൽകുന്ന വ്യക്തിയുടെ സമ്മതത്തോടെയോ അല്ലാതെ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിക്ക് അത്തരം വിവരങ്ങളോ രേഖകളോ വെളിപ്പെടുത്താൻ പാടുള്ളതല്ല.

എന്നാൽ, സ്വാഭാവിക നീതിയുടെയും ന്യായമായ കളിയുടെയും തത്വങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമെന്ന് കരുതുന്ന പരിധിവരെ, നടപടിക്രമങ്ങളിൽ കക്ഷികൾ നൽകിയ വിവരങ്ങളോ രേഖകളോ പരസ്പരം വെളിപ്പെടുത്തുന്നതിൽ നിന്ന് ഈ ഉപവകുപ്പിലെ ഒന്നും ഓംബുഡ്സ്മാനെ തടയില്ല.

കൂടാതെ, റിസർവ് ബാങ്കിന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകിയിട്ടുള്ള വെളിപ്പെടുത്തൽ അല്ലെങ്കിൽ വിവരങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കോടതി, ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയുടെ മുമ്പാകെ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഈ ഉപവകുപ്പിലെ വ്യവസ്ഥകൾ ബാധകമല്ല.

14. പരാതികളുടെ പരിഹാരം

(1) ഓംബുഡ്സ്മാനോ / ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാനോ, പരാതിക്കാരനും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവും തമ്മിലുള്ള തർക്കം സുഗമമാക്കലിലൂടെയോ അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ ഒത്തുതീർപ്പാക്കുന്നത് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കും.

(2) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ സംഗ്രഹ സ്വഭാവമുള്ളതായിരിക്കും കൂടാതെ തെളിവുകളുടെ ഏതെങ്കിലും നിയമങ്ങളാൽ ബന്ധിക്കപ്പെടരുത്. ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതിയിൽ ഏതെങ്കിലും കക്ഷിയെ പരിശോധിച്ച് അവരുടെ മൊഴി രേഖപ്പെടുത്താം.

(3) പരാതി ലെഭിച്ച് 15 ദിവസത്തിനകം, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ, പരാതിയിലെ ആരോപണങ്ങൾക്കു മറുപടിയായി ഒരു എഴുതിയ പതിപ്പും അതോടൊപ്പം അതിനു ആധാരമായ രേഖകളുടെ പകർപ്പുകളും ഫയൽ ചെയ്യണം.

എന്നാൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം, ഉചിതമെന്നു ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, പരാതിയിലെ ആരോപണങ്ങൾക്കു മറുപടിയോ എഴുതിയ പതിപ്പും അതോടൊപ്പം അതിനു ആധാരമായ രേഖകളുടെ പകർപ്പുകളും ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിന് അനുയോജ്യമെന്ന് കരുതുന്ന കൂടുതൽ സമയം അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.

(4) സബ്-ക്ലോസ് (3) പ്രകാരം നൽകിയിരിക്കുന്ന സമയത്തിനുള്ളിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം അതിന്റെ പരാതിയിലെ ആരോപണങ്ങൾക്കു മറുപടിയോ എഴുതിയ പതിപ്പും അതോടൊപ്പം അതിനു ആധാരമായ രേഖകളുടെ പകർപ്പുകളും ഫയൽ ചെയ്യുന്നത് ഒഴിവാക്കുകയോ ഫയൽ ചെയ്യാൻ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, രേഖയിൽ ലഭ്യമായ തെളിവുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുൻകൈയെടുത്ത് മുന്നോട്ട് പോയിക്കൊണ്ട്, അനുയോജ്യമായ ഓർഡർ പാസ്സാക്കുകയോ അവാർഡ് ഇഷ്യൂ ചെയ്യുകയോ ചെയ്യാം. നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ, ആവശ്യപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ നൽകാത്തതിന്റേയോ അല്ലെങ്കിൽ അതേപ്പറ്റി പ്രതികരിക്കാത്തതിന്റേയോ പേരിൽ ഇഷ്യൂ ആയ അവാർഡുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് അപ്പീൽ നൽകാൻ അവകാശമുണ്ടായിരിക്കുകയില്ല.

(5) പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടിട്ടുള്ളതോളവും പരാതിക്കു പ്രസക്തമായിട്ടുള്ളതുമായ പരിധി വരെ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്നിവർ, ഒരു കക്ഷി സമർപ്പിച്ച രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ, മറ്റ് കക്ഷിക്ക് നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്നു ഉറപ്പാക്കണം, ഒപ്പം നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കുകയും ഉചിതമെന്നു കരുതുന്ന അധിക സമയം നൽകുകയും ചെയ്യണം.

(6) പരാതി, സുഗമമാക്കുന്നതിലൂടെ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെയോ മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന്, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി പരാതിക്കാരന്റെ ഒരു യോഗമോ അതോ ഉചിതമായതായി കണക്കാക്കാവുന്ന മറ്റ് നടപടികളോ ആരംഭിക്കാവുന്നതാണ്.

(7) പരാതിയിലെ കക്ഷികൾ തർക്ക പരിഹരണത്തിനുവേണ്ടി, ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാനുമായി നല്ല വിശ്വാസത്തോടെ സഹകരിക്കേണ്ടതാണ്, ഒപ്പം നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ ഏതെങ്കിലും തെളിവുകളും മറ്റ് അനുബന്ധ രേഖകളും ഹാജരാക്കുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശവും പാലിക്കണം.

(8) കക്ഷികൾക്കിടയിൽ പരാതിയുടെ ഏതെങ്കിലും രമ്യമായ ഒത്തുതീർപ്പ് ഉണ്ടായാൽ, അത് രണ്ട് കക്ഷികളും രേഖപ്പെടുത്തുകയും ഒപ്പിടുകയും ചെയ്യും, അതിനുശേഷം, ഒത്തുതീർപ്പിന്റെ നിബന്ധനകൾ ചേർത്ത് ഒത്തുതീർപ്പ് വസ്തുതകൾ രേഖപ്പെടുത്തുകയും, കക്ഷികൾക്ക് നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ നിബന്ധനകൾ പാലിക്കാനുള്ള നിർദ്ദേശം നൽകുകയും ചെയ്യും.

(9) താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചതായി കണക്കാക്കും:

(a) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഇടപെടലിൽ പരാതിക്കാരനുമായി നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം ഇത് തീർപ്പാക്കി; അഥവാ

(b) പരാതിക്കാരൻ രേഖാമൂലമോ അല്ലാതെയോ (ഇതു രേഖപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്) പരാതിയുടെ പരിഹാരത്തിന്റെ രീതിയും പരിധിയും തൃപ്തികരമാണെന്ന് സമ്മതിച്ചിട്ടുണ്ട്; അഥവാ

(c) പരാതിക്കാരൻ സ്വമേധയാ പരാതി പിൻവലിച്ചു.

15. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അവാർഡ്

(1) 16-ാം വകുപ്പ് പ്രകാരം പരാതി നിരസിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ അവാർഡ് പാസ്റ്റ് ചെയ്യും:

(a) ക്ലോസ് 14(4)ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന രേഖകൾ/വിവരങ്ങൾ നൽകാതിരിക്കുക; അഥവാ

(b) 14(9) വകുപ്പ് പ്രകാരം സമർപ്പിച്ച രേഖകളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയും, ഇരു കക്ഷികൾക്കും കേൾക്കാൻ ന്യായമായ അവസരം നൽകിയതിന് ശേഷവും പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത വിഷമാണെങ്കിൽ.

(2) ഓംബുഡ്സ്മാൻ യുക്തിസഹമായ ഒരു അവാർഡ് പാസാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ബാങ്കിംഗ് നിയമത്തിന്റെയും പ്രയോഗത്തിന്റെയും തത്വങ്ങൾ, റിസർവ് ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ കൂടാതെ പ്രസക്തമായേക്കാവുന്ന മറ്റ് ഘടകങ്ങളും കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതാണ്.

(3) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തോട് നിർദ്ദിഷ്ട കൃത്യ നിർവഹണത്തിനുതക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവയും, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പരാതിക്കാരനുമായ നഷ്ടത്തിന് പരിഹാരമായി നൽകേണ്ട തുകയും, അവാർഡിൽ മറ്റു കാര്യങ്ങൾക്കു പുറമെ ഉൾപ്പെടുന്നതാണ്.

(4) ഉപവകുപ്പ് (3)-ൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നത് എന്തുതന്നെയായാലും, പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടായ നഷ്ടമോ അല്ലെങ്കിൽ 20 ലക്ഷം രൂപയോ, തമ്മിൽ ഏതാണോ കുറവ്, അതിൽ

കവിയെന്നൊരു തുക നഷ്ടപരിഹാരമായി അവർഡ് ചെയ്യുവാൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമില്ല. ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകാവുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം തർക്കത്തിൽ ഉൾപ്പെട്ട തുകയ്ക്കുപുറമെയുള്ളതായിരിക്കും.

(5) പരാതിക്കാരന്റെ സമയനഷ്ടം, ഉണ്ടായ ചെലവുകൾ, പരാതിക്കാരൻ അനുഭവിച്ച പീഡനം, മാനസിക വേദന എന്നിവ കണക്കിലെടുത്ത്, പരാതിക്കാരന് ഒരു ലക്ഷം രൂപയിൽ കൂടാത്ത നഷ്ടപരിഹാരവും ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകാവുന്നതാണ്.

(6) അവർഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് പരാതിക്കാരനും മറ്റൊന്ന് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനും അയയ്ക്കും.

(7) അവർഡിന്റെ പകർപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസങ്ങൾ കുള്ളിൽ പരാതിക്കാരൻ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് ക്ലെയിമിന്റെ പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ സെറ്റിൽമെന്റായി അവർഡി സ്വീകാര്യത കത്ത് നൽകിയില്ലെങ്കിൽ, ഉപവകുപ്പ് (1) പ്രകാരം പാസാക്കിയ അവർഡ് കാലഹരണപ്പെടുകയും അവർഡ് ഫലവത്താവാതാകുകയും ചെയ്യും.

എന്നാൽ, വകുപ്പ് 17-ലെ ഉപവകുപ്പ് (3) പ്രകാരം ഒരു അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ പരാതിക്കാരൻ അത്തരം സ്വീകാര്യത നൽകാൻ പാടില്ല.

(8) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം, ക്ലോസ് 17-ലെ ഉപവകുപ്പ് (2) പ്രകാരം ഒരു അപ്പീലിൽ പരിഗണിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നുള്ള സ്വീകാര്യത കത്ത് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ആവർഡിലെ നിബന്ധനകൾ പാലിച്ചു, ഓംബുഡ്സ്മാനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

16. ഒരു പരാതി നിരസിക്കൽ

(1) നൽകിയ പരാതി, താഴെ പറയുന്നതരത്തിലാണെന്നു തോന്നുകയാണെങ്കിൽ, ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ അല്ലെങ്കിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഏതെങ്കിലും ഘട്ടത്തിൽ പരാതി നിരസിക്കാം:

- (a) ക്ലോസ് 10 പ്രകാരം പരിപാലിക്കാൻ കഴിയില്ല; അഥവാ
- (b) നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നതോ, മാർഗനിർദ്ദേശമോ വിശദീകരണമോ തേടുന്നതോ ആയ സ്വഭാവമാണ് എങ്കിൽ.

(2) ഇനിപ്പറയുന്നവയാണെങ്കിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഒരു പരാതി നിരസിച്ചേക്കാം:

- (a) അദ്ദേഹത്തിന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ സേവനത്തിൽ ഒരു പോരായ്മയും ഇല്ല; അഥവാ
- (b) അനന്തരഫലമായ നഷ്ടത്തിന് ആവശ്യപ്പെടുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം, ക്ലോസ് 8(2)ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അധികാരത്തിന് അപ്പുറമാണ്; അഥവാ
- (c) പരാതിക്കാരൻ ന്യായമായ ഉത്സാഹത്തോടെയല്ല പരാതി പിന്തുടരുന്നത്; അഥവാ,
- (d) മതിയായ കാരണങ്ങളൊന്നുമില്ലാതെയാണ് പരാതി; അഥവാ

(e) പരാതിക്ക് വിശദമായ ഡോക്യുമെന്ററി, വാക്കാലുള്ള തെളിവുകൾ എന്നിവ പരിഗണിക്കേണ്ടതുണ്ട്, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികൾ അത്തരം പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമല്ല; അഥവാ

(f) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ പരാതിക്കാരന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശനഷ്ടമോ അനുഭവിക്കുമോ ഉണ്ടായിട്ടില്ല.

17. അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ ചെയ്യുക

(1) വകുപ്പ് 15(1)(a) പ്രകാരം രേഖകൾ/വിവരങ്ങൾ നൽകാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ പാസ്സാക്കിയ അവാർഡിനെതിരായി ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് അപ്പീൽ നൽകാനുള്ള അവകാശം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.

(2) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് വേണമെങ്കിൽ, 15(1)(b) പ്രകാരമുള്ള അവാർഡിനെ പറ്റിയോ അല്ലെങ്കിൽ 16(2)(c) മുതൽ 16(2)(f) വരെയുള്ള ക്ലോസുകൾക്ക് കീഴിൽ പരാതി അവസാനിപ്പിച്ചതിനെപ്പറ്റിയോ ഉള്ള അറിയിപ്പ് ലഭിച്ചു 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ നൽകാനുമാണ്.

(a) ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ അപ്പീലിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഒരു അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള 30 ദിവസകാലയളവ്, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതിക്കാരനിൽനിന്നു അവാർഡ് സ്വീകാര്യത കത്ത് ലഭിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ ആരംഭിക്കും:

(b) കൂടാതെ, ചെയർമാന്റെയോ മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ/ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസറുടെയോ അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അഭാവത്തിൽ തുല്യ റാങ്കിലുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ/ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെയോ മുൻ അനുമതിയോടെ മാത്രമേ ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യാവൂ.

(c) എന്നാൽ, സമയത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാതിരിക്കുന്നതിന് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് മതിയായ കാരണമുണ്ടെന്ന് അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത അധിക കാലയളവ് അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.

(3) പരാതിക്കാരന്, ക്ലോസ് 15(1) പ്രകാരമുള്ള അവാർഡ് നൽകപ്പെട്ട് അല്ലെങ്കിൽ 16(2)(c) മുതൽ 16(2)(f) വരെയുള്ള വകുപ്പുകൾക്ക് കീഴിലുള്ള ഒരു പരാതി നിരസിക്കുകപെട്ട്, 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ വേണമെങ്കിൽ അപ്പീലിന് നൽകാനുമാണ്.

എന്നാൽ, ആ സമയത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാതിരിക്കാൻ പരാതിക്കാരന് മതിയായ കാരണമുണ്ടെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത അധിക കാലയളവ് അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.

(4) അപ്പീൽ അതോറിറ്റിയുടെ സെക്രട്ടേറിയറ്റ് അപ്പീൽ സൂക്ഷ്മമായി പരിശോധിക്കുകയും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

(5) കക്ഷികൾക്ക് കേൾക്കാനുള്ള ന്യായമായ അവസരം നൽകിയതിന് ശേഷം, അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക്:

(a) അപ്പീൽ തള്ളിക്കളയുക; അഥവാ

(b) അപ്പീൽ അനുവദിക്കുകയും ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അവാർഡോ ഉത്തരവോ മാറ്റിവെക്കുകയും ചെയ്യുക; അഥവാ

(c) അപ്പീൽ അതോറിറ്റി ആവശ്യമോ ഉചിതമോ ആയി പരിഗണിച്ചേക്കാവുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി, വിഷയം ഓംബുഡ്സ്മാൻ പുതിയതായി തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി അയക്കുന്നതാണ്;

അഥവാ

(d) ഓംബുഡ്സ്മാൻറെയോ അവാർഡിൻറെയോ ഓർഡർ പരിഷ്കരിക്കുകയും അങ്ങനെ പരിഷ്കരിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാൻറെയോ അവാർഡിൻറെയോ ഓർഡർ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുത്തുന്നതിന് ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യുക; അഥവാ

(e) ഉചിതമെന്ന് തോന്നുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഓർഡർ പാസാക്കുക.

(6) ക്ലോസ് 15 പ്രകാരം ഓംബുഡ്സ്മാൻ പാസാക്കിയ അവാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ 16-ാം വകുപ്പ് പ്രകാരമുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻറെ പരാതി നിരസിക്കുന്ന ഉത്തരവിന് സമാനമായ ഫലമാണ് അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവിന് ഉണ്ടായിരിക്കുന്നത്.

18. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം, പൊതുജനങ്ങളുടെ അറിവിനായി സ്കീമിൻറെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

(1) സ്കീം ബാധകമായ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം, സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ആവശ്യകതകൾ കൃത്യമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട് സ്കീമിൻറെ നടത്തിപ്പ് സുഗമമാക്കേണ്ടതുണ്ട്, അല്ലാത്തപക്ഷം, റിസർവ് ബാങ്ക് അതിന് അനുയോജ്യമെന്ന് തോന്നുന്ന നടപടികൾ കൈകൊണ്ടേക്കാം.

(2) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം അവരുടെ ഹെഡ് ഓഫീസിൽ ഒരു പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ നിയമിക്കണം, അത് ഒരു ജനറൽ മാനേജറിൽ കുറയാത്ത അല്ലെങ്കിൽ തത്തുല്യ റാങ്കിലുള്ള ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ആയിരിക്കണം, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനെതിരെ സമർപ്പിച്ച പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് വേണ്ടി വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്. പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ സഹായിക്കാൻ, അത് പ്രവർത്തന കാര്യക്ഷമതയ്ക്ക് അനുയോജ്യമാണെന്ന് തോന്നിയാൽ, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് മറ്റ് നോഡൽ ഓഫീസർമാരെ നിയമിക്കാം.

(3) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം അവരുടെ ഇടപാട് നടക്കുന്ന ശാഖകളിൽ/സ്ഥലങ്ങളിൽ, പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറും ഇ-മെയിൽ ഐഡിയും) ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി പ്രമുഖമായി പ്രദർശിപ്പിക്കണം ഒപ്പം ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി സമർപ്പിക്കാനുള്ള പോർട്ടലിൻറെ വിശദാംശങ്ങളും (<https://cms.rbi.org.in>) പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

(4) സ്കീം ബാധകമായ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം, ഓഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തിക്ക് സ്കീമിനെക്കുറിച്ച് മതിയായ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്ന രീതിയിൽ, സ്കീമിൻറെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇംഗ്ലീഷിലും ഹിന്ദിയിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും അതിൻറെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും ബിസിനസ്സ് ഇടപാടുകൾ നടക്കുന്ന സ്ഥലങ്ങളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

(5) അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം റഫറൻസിനായി ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നതിന് സ്കീമിൻറെ പകർപ്പ് അതിൻറെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ലഭ്യമാണെന്ന് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം ഉറപ്പാക്കണം.

(6) സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകളും സ്കീമിന്റെ പകർപ്പും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും വേണം.

അധ്യായം V

പലതരം

19. ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നീക്കംചെയ്യൽ

സ്കീമിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുത്തുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും ബുദ്ധിമുട്ട് ഉണ്ടായാൽ, റിസർവ് ബാങ്ക് ആവശ്യമോ ഉചിതമോ ആയി കണക്കാക്കുന്ന പുതിയ വ്യവസ്ഥകൾ, 1934 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്റ്റ്, അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്റ്റ്, 1949, അല്ലെങ്കിൽ പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്റ്റ്, 2007 അല്ലെങ്കിൽ ഈ സ്കീം, എന്നിവയുമായി പൊരുത്തപ്പെടുകയോ ഉള്ളിലാത്ത രീതിയിൽ, എന്തെങ്കിലും ബുദ്ധിമുട്ട് നീക്കുന്നതിന് കുട്ടിച്ചേർക്കും.

20. നിലവിലുള്ള സ്കീമുകൾ അസാധുവാക്കലും തീർപ്പാക്കാത്ത നടപടികളിലേക്കു ബാധകമാക്കുകയും.

- (1) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006, നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018, ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2019 എന്നിവ ഇതിനാൽ റദ്ദാക്കപ്പെടുന്നു.
- (2) റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ആരംഭിക്കുന്ന തീയതിയിൽ, തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കാത്ത പരാതികൾ, അപ്പീലുകൾ, ഇതിനകം പാസാക്കിയ അവാർഡുകളുടെ നിർവ്വഹണം എന്നിവ അതാത് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമുകളുടെയും നിർദ്ദേശങ്ങളുടെയും വ്യവസ്ഥകളാൽ നിയന്ത്രിക്കപ്പെടുന്നത് തുടരും.

ഓംബുഡ്സ്മാനുമായുള്ള (നൽകേണ്ട) പരാതിയുടെ ഫോം

[സ്കീമിന്റെ ക്ലോസ് 11(2)]

(പരാതിക്കാരൻ പൂരിപ്പിക്കണം)

മറ്റുവിധത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നിടത്തൊഴികെ എല്ലാ ഫീൽഡുകളും നിർബന്ധമാണ്.

ടു,

ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

മാഡം/സർ,

വിഷയം: നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് എതിരെയുള്ള പരാതി
.....(നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ
പേര്).....(നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ശാഖയുടെ/
ഓഫീസിന്റെ സ്ഥലപ്പേര്).

പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ:

1. പരാതിക്കാരന്റെ പേര്
2. പ്രായം (വർഷങ്ങൾ).....
3. ലിംഗം.....
4. പരാതിക്കാരന്റെ മുഴുവൻ വിലാസം.....

.....
 പിൻ കോഡ്

ഫോൺ നമ്പർ (ലഭ്യമെങ്കിൽ).....
 മൊബൈൽ നമ്പർ.
 ഇ-മെയിൽ (ലഭ്യമെങ്കിൽ)

5. പരാതി (നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ബ്രാഞ്ചിന്റേയോ
ഓഫീസിന്റേയോ പേരും പൂർണ്ണ വിലാസവും)

.....
 പിൻ കോഡ്

6. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവുമായുള്ള ബന്ധത്തിന്റെ സ്വഭാവം/അക്കൗണ്ട് നമ്പറിന്റെ (ഉണ്ടെങ്കിൽ).
7. ഇടപാട് തീയതിയും വിശദാംശങ്ങളും ലഭ്യമാണെങ്കിൽ
 (a) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതിക്കാരൻ ഇതിനകം നൽകിയ പരാതിയുടെ തീയതി (ദയവായി പരാതിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുക)

 (b) പരാതിക്കാരൻ എന്തെങ്കിലും ഓർമ്മപ്പെടുത്തൽ അയച്ചിട്ടുണ്ടോ? അതെ/ഇല്ല (ഓർമ്മപ്പെടുത്തലിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ചേർക്കുക)

8. ദയവായി പ്രസക്തമായ ബോക്സിൽ ടിക്ക് ചെയ്യുക (അതെ/അല്ല)
 നിങ്ങളുടെ പരാതി:

(i)	സബ് ജുഡീസ്/വ്യവഹാരത്തിന് കീഴിലാണ്*.	അതെ	അല്ല
(ii)	ഒരു അഭിഭാഷകൻ മുഖേനയാണ് നൽകുന്നത്, കക്ഷി അഭിഭാഷകൻ ആയിരിക്കുമ്പോൾ ഒഴികെ.	അതെ	അല്ല
(iii)	ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഈ വിഷയം ഇതിനകം കൈകാര്യം ചെയ്തിട്ടുണ്ട് അഥവാ ഇത് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരിഗണനയിലാണ്.	അതെ	അല്ല
(iv)	മാനേജ്മെന്റിന് / അല്ലെങ്കിൽ ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ എതിരായ പൊതുവായ പരാതികളുടെ സ്വഭാവത്തിലാണ്.	അതെ	അല്ല
(v)	നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം കാരണമാണോ?	അതെ	അല്ല
(vi)	തൊഴിലുടമ-തൊഴിലാളി ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്നു.	അതെ	അല്ല

* സബ് ജുഡീസ്/വ്യവഹാരത്തിന് കീഴിലാണ്: ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും അതോറിറ്റി, വ്യക്തിഗതമായോ സംയുക്തമായോ, അതേ നടപടിയുടെ അതേ കാരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതി ഇതിനകം തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാതെ/ കൈകാര്യം ചെയ്തു കൊണ്ടിരിക്കുന്നു.

9. പരാതിയുടെ വിഷയം.....

10. പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ:

(സ്ഥലം പര്യാപ്തമല്ലെങ്കിൽ, ദയവായി ഒരു പ്രത്യേക ഷീറ്റ് ചേർക്കുക)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

11. പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും മറുപടി ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടോ? അതെ അല്ല (ഉവ്വ് എങ്കിൽ, ദയവായി മറുപടിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് ചേർക്കുക)

12. ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ നിന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമാശ്വാസം

.....
.....

(നിങ്ങളുടെ ക്ലെയിമിനെ പിന്തുണയ്ക്കുന്നതിനായി ഡോക്യുമെന്ററി തെളിവ് നിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ ദയവായി അടക്കം ചെയ്യുക)

13. നഷ്ടപരിഹാരമായി പരാതിക്കാരൻ ക്ലെയിം ചെയ്യുന്ന പണനഷ്ടത്തിന്റെ സ്വഭാവവും വ്യാപ്തിയും (സ്കീമിന്റെ 15 (4) & 15 (5) വകുപ്പുകൾ നോക്കുക) രൂപ.....

14. ഒപ്പംവെക്കുന്ന രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റ്:

പ്രഖ്യാപനം

- (i) ഞാൻ/ഞങ്ങൾ, പരാതിക്കാരൻ/മാർ ഇവിടെ പ്രഖ്യാപിക്കുന്നു:
- a) മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ സത്യവും ശരിയുമാണ്; ഒപ്പം
 - b) മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതും ഇതോടൊപ്പം സമർപ്പിച്ച രേഖകളിൽ ഒരു വസ്തുതയും ഞാൻ/ഞങ്ങൾ മറച്ചുവെക്കുകയോ തെറ്റായി അവതരിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്തിട്ടില്ല.
- (ii) സ്കീമിന്റെ 10 (2) വകുപ്പിലെ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് കണക്കാക്കിയ ഒരു വർഷത്തെ കാലാവധി തീരുന്നതിന് മുമ്പാണ് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നത്.

വിശ്വസ്തതയോടെ,

(പരാതിക്കാരന്റെ/അധികാരിക പ്രതിനിധിയുടെ ഒപ്പ്)

ഓതരൈസേഷൻ

ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ ഒരു പ്രതിനിധിയെ ഹാജരാകാനും പരാതിക്കാർക്കുവേണ്ടി സമർപ്പിക്കാനും ആൾക്ക് അധികാരം നൽകണമെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രഖ്യാപനം സമർപ്പിക്കണം:

ഞാൻ/ഞങ്ങൾ ഇതിനാൽ ശ്രീ/ശ്രീമതി.....യെ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യുന്നു.

എൻറെ/ഞങ്ങളുടെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി, അവരുടെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു:

മുഴുവൻ വിലാസം:

.....
.....
.....
.....

പിൻ കോഡ്

ഫോൺ നമ്പർ:.....

മൊബൈൽ നമ്പർ.

ഇ-മെയിൽ

(പരാതിക്കാരൻറെ ഒപ്പ്)

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)

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों को बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10), भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45एल (1934 का 2) और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम की धारा 18 के तहत शीघ्र और लागत प्रभावी तरीके से हल करने की एक योजना। 2007 (2007 का 51)।

अध्याय I

प्रारंभिक

एक. लघु शीर्षक, प्रारंभ, विस्तार और आवेदन

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

(दो) यह उस तारीख से लागू होगा जो रिज़र्व बैंक निर्दिष्ट करे।

(तीन) इसका विस्तार पूरे भारत में होगा।

(चार) यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949

और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के प्रावधानों के तहत भारत में एक

विनियमित इकाई द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लागू होगी।

दो. योजना का निलंबन

(एक) रिज़र्व बैंक, यदि यह संतुष्ट है कि ऐसा करना समीचीन है, तो आदेश द्वारा योजना के सभी या किसी भी खंड के प्रचालन को आदेश द्वारा, आम तौर पर या किसी विनिर्दिष्ट विनियमित इकाई के संबंध में, आदेश में विनिर्दिष्ट की गई अवधि के लिए निलंबित कर सकता है।

(दो) रिज़र्व बैंक, आदेश द्वारा, पूर्वोक्त आदेशित किसी भी निलंबन की अवधि को समय-समय पर ऐसी अवधि तक बढ़ा सकता है, जो वह उचित समझे।

तीन. परिभाषाएँ

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

(अ) "अपीलीय प्राधिकरण" का अर्थ है योजना का संचालन करने वाले रिज़र्व बैंक के विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक;

(आ) "अपीलीय प्राधिकरण सचिवालय" का अर्थ है रिज़र्व बैंक में वह विभाग जो योजना का प्रशासन कर रहा है;

(इ) "अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है एक वकील के अलावा एक व्यक्ति, जो लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत है;

(ई) "पुरस्कार" का अर्थ है योजना के अनुसार लोकपाल द्वारा पारित एक 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 की धारा 56 (सी) में परिभाषित किया गया है, एक 'सहकारी बैंक', जैसा कि योजना के तहत बाहर नहीं किया गया है, लेकिन समाधान या समापन या निर्देशों के तहत या रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किसी अन्य बैंक को शामिल नहीं करता है;

(ऊ) "शिकायत" का अर्थ है लिखित रूप में या अन्य तरीकों से एक प्रतिनिधित्व जो एक विनियमित इकाई की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाता है, और योजना के तहत राहत की मांग करता है;

(ऋ) "सेवा में कमी" का अर्थ है किसी भी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता, जिसे विनियमित इकाई को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करने की आवश्यकता होती है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं;

(ॠ) "उप लोकपाल" का अर्थ है योजना के तहत रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त कोई भी व्यक्ति;

(ॡ) "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी" (एनबीएफसी) का अर्थ है भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45-1 (एफ) में परिभाषित और रिज़र्व बैंक के साथ पंजीकृत एक एनबीएफसी, इस हद तक कि योजना के तहत बाहर नहीं रखा गया है, लेकिन इसमें कोर इन्वेस्टमेंट कंपनी

(सीआईसी), एक इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड-नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी), एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी) शामिल नहीं है। समाधान या समापन/परिसमापन में कंपनी, या रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट कोई अन्य एनबीएफसी; स्पष्टीकरण: सीआईसी और आईडीएफ-एनबीएफसी शब्दों का आरबीआई निर्देशों के तहत उन्हें सौंपा गया एक ही अर्थ होगा।

(ऐ) "विनियमित इकाई" का अर्थ है एक बैंक या एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या योजना में परिभाषित एक सिस्टम पार्टिसिपेंट, या कोई अन्य इकाई जो समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है; इस योजना के तहत जिस सीमा तक बाहर नहीं रखा 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 पार्टिसिपेंट" का अर्थ है रिज़र्व बैंक और सिस्टम प्रदाता के अलावा एक व्यक्ति, जो भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 में परिभाषित भुगतान प्रणाली में भाग लेता 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 एक अधिकृत भुगतान प्रणाली संचालित करता है;

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

(दो) जिन शब्दों और अभिव्यक्तियों का प्रयोग किया गया है और योजना में परिभाषित नहीं किया गया है, लेकिन भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, या बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 में या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 में या रिज़र्व बैंक द्वारा ऊपर उल्लिखित अधिनियमों द्वारा प्रदत्त अपनी शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी विनियमों या दिशानिर्देशों या निदेशों में परिभाषित किया गया है। उनके पास क्रमशः उन्हें सौंपे गए अर्थ होंगे।

अध्याय II

रिज़र्व बैंक के तहत कार्यालय - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

चार. लोकपाल और उप लोकपाल की नियुक्ति और कार्यकाल

(एक) रिज़र्व बैंक इस योजना के अंतर्गत सौंपे गए कार्यों को पूरा करने के लिए अपने एक या अधिक अधिकारियों को लोकपाल और उप लोकपाल के रूप में नियुक्त कर सकता है।

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

पाँच. लोकपाल के कार्यालय का स्थान

(एक) लोकपाल के कार्यालय ऐसे स्थानों पर होंगे जो रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किए जा सकते हैं।

(दो) शिकायतों के शीघ्र निपटान के लिए लोकपाल ऐसे स्थानों पर और ऐसे तरीके से बैठकें आयोजित कर सकता है जो शिकायत के संबंध में आवश्यक और उचित समझा जा सकता है।

छः. एक केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना

(एक) रिज़र्व बैंक इस योजना के अंतर्गत दायर शिकायतों को प्राप्त करने और उन पर कार्रवाई करने के लिए किसी भी स्थान पर केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित करेगा, जैसा कि उसके द्वारा तय किया जा सकता है।

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

बशर्ते कि रिज़र्व बैंक के किसी भी कार्यालय में सीधे प्राप्त होने वाली शिकायतों को आगे की

कार्रवाई के लिए केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को भेज दिया जाएगा।

सात. लोकपाल और केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र के कार्यालयों की स्टाफिंग

रिज़र्व बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि लोकपाल के कार्यालयों और केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केन्द्र में र्याप्त स्टाफ है और वह इसकी लागत वहन करेगा।

अध्याय III

लोकपाल की शक्तियां और कार्य

आठ. शक्तियां और कार्य

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

(दो) एक विवाद में राशि पर कोई सीमा नहीं है जिसे लोकपाल के समक्ष लाया जा सकता है जिसके लिए लोकपाल एक पुरस्कार पारित कर सकता है। हालांकि, शिकायतकर्ता को हुए किसी भी परिणामी नुकसान के लिए, लोकपाल के पास शिकायतकर्ता के समय के नुकसान, किए गए खर्च और शिकायतकर्ता द्वारा पीड़ित उत्पीड़न / मानसिक पीड़ा के लिए एक लाख रुपये तक के मुआवजे के अलावा 20 लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी।

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

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

(पाँच) रिज़र्व बैंक, यदि वह ऐसा करने के लिए सार्वजनिक हित में आवश्यक समझता है, तो रिपोर्ट और लोकपाल से प्राप्त जानकारी को ऐसे समेकित रूप में या अन्यथा प्रकाशित कर सकता है, जो वह उचित समझे।

(छः) अध्याय IV

योजना के तहत शिकायत के निवारण की प्रक्रिया

नौ. शिकायत का आधार

किसी विनियमित इकाई के कार्य या चूक से व्यथित कोई भी ग्राहक जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी होती है, 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 अनुरक्षणीयता के लिए आधार

(एक) सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत योजना के तहत निम्नलिखित से संबंधित मामलों में नहीं होगी:

- (अ) एक विनियमित इकाई का वाणिज्यिक निर्णय / वाणिज्यिक निर्णय;
- (आ) आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद;
- (इ) एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की जाती 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) एक सेवा जो रिज़र्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है;
- (ऋ) विनियमित संस्थाओं के बीच एक विवाद; और
- (लृ) एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।

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

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

- (१) शिकायत को विनियमित इकाई द्वारा पूरी तरह से या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई को शिकायत प्राप्त होने के बाद 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था; और
- (२) शिकायतकर्ता द्वारा विनियमित इकाई से उत्तर प्राप्त करने के एक वर्ष के भीतर

लोकपाल को शिकायत की जाती है।

शिकायत या, जहां कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है, शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर।

(आ) शिकायत कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है-

(१) लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से अधिक;

(२) किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हो या संबंधित शिकायतकर्ताओं / पार्टियों में से एक या अधिक के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं;

(इ) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या प्रकृति में परेशान करने वाली नहीं है;

(ई) ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी;

(उ) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है;

(ऊ) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या वकील के अलावा किसी अन्य अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज की जाती है जब तक कि वकील पीड़ित व्यक्ति न हो।

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

स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2) (बी) (ii) के प्रयोजनों के लिए, कार्रवाई के समान कारण के संबंध में शिकायत में अदालत या ट्रिब्यूनल के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या

आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

ग्यारह. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

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

(दो) शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को भी प्रस्तुत की जा सकती है। शिकायत, यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायतकर्ता द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित की जाएगी या

अधिकृत प्रतिनिधि। शिकायत ऐसे प्रारूप में इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में प्रस्तुत की जाएगी और इसमें ऐसी जानकारी होगी जो रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है।

बारह. शिकायतों की प्रारंभिक जांच

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

(दो) खंड 10 के तहत गैर-विचारणीय शिकायतों को शिकायतकर्ता को उपयुक्त संचार जारी करने के लिए अलग किया जाएगा।

(तीन) शेष शिकायतों को शिकायतकर्ता को सूचित करने के तहत आगे की जांच के लिए लोकपाल के कार्यालयों को सौंपा जाएगा। शिकायत की एक प्रति विनियमित इकाई को भी भेजी जाएगी, जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है और उसे अपना लिखित संस्करण प्रस्तुत करने का निर्देश दिया गया है।

तेरह. जानकारी के लिए कॉल करने की शक्ति

(एक) लोकपाल, इस योजना के तहत कर्तव्यों को पूरा करने के उद्देश्य से, विनियमित

इकाई, जिसके खिलाफ शिकायत की गई है या कोई अन्य विनियमित इकाई जो विवाद में एक पक्ष है, से यह अपेक्षा कर सकता है कि वह शिकायत से संबंधित किसी भी दस्तावेज की प्रमाणित प्रतियां प्रदान करे या प्रस्तुत करे जो उसके कब्जे में हैं या कथित रूप से हैं।

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

(दो) लोकपाल कर्तव्यों का निर्वहन करते समय सूचना या उसके संज्ञान या कब्जे में आने वाले दस्तावेजों की गोपनीयता बनाए रखेगा और कानून द्वारा अन्यथा अपेक्षित होने के अलावा या ऐसी जानकारी या दस्तावेज प्रस्तुत करने वाले व्यक्ति की सहमति के बिना किसी भी व्यक्ति को ऐसी जानकारी या दस्तावेजों का खुलासा नहीं करेगा।

परन्तु इस उप-खंड की कोई बात लोकपाल को पक्षकारों द्वारा कार्यवाही के लिए प्रस्तुत की गई जानकारी या दस्तावेजों को एक-दूसरे को प्रकट करने से नहीं रोकेगी, जिस सीमा तक प्राकृतिक न्याय और निष्पक्ष खेल के सिद्धांतों का पालन करने के लिए आवश्यक समझा जाता है:

परन्तु इस उप-खंड के उपबंध लोकपाल द्वारा रिज़र्व बैंक को किए गए प्रकटीकरण या प्रस्तुत की गई जानकारी या उसे किसी न्यायालय, मंच या प्राधिकरण के समक्ष दायर करने के संबंध में लागू नहीं होंगे।

चौदह. शिकायतों का समाधान

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

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

(तीन) विनियमित इकाई, शिकायत प्राप्त होने पर, समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष 15 दिनों के भीतर, शिकायत में उल्लिखित कथनों के उत्तर में अपना लिखित संस्करण दायर करेगी, जिसमें उन दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न हैं जिन पर भरोसा किया गया है।

बशर्ते कि लोकपाल, लोकपाल की संतुष्टि के लिए लिखित रूप में विनियमित इकाई के अनुरोध पर, ऐसा और समय दे सकता है जो इसके लिखित संस्करण और दस्तावेजों को दाखिल करने के लिए उपयुक्त समझा जा सकता है।

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

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

(छः) यदि शिकायत को सुविधा के माध्यम से हल नहीं किया जाता है, तो सुलह या मध्यस्थता द्वारा शिकायत के समाधान के लिए विनियमित इकाई के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की बैठक सहित उचित मानी जाने वाली कार्यवाही शुरू की जा सकती है।

(सात) शिकायत के पक्षकार विवाद के समाधान में लोकपाल/उप लोकपाल, जैसा भी मामला हो, के साथ सद्भावना से सहयोग करेंगे।

और निर्धारित समय के भीतर किसी भी सबूत और अन्य संबंधित दस्तावेजों को पेश करने के निर्देश का पालन करें।

(आठ) यदि पक्षों के बीच शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समझौता हो जाता है, तो इसे दोनों पक्षों द्वारा

दर्ज और हस्ताक्षरित किया जाएगा और उसके बाद, निपटान की शर्तों को संलग्न करते हुए, पक्षकारों को निर्धारित समय के भीतर शर्तों का पालन करने का निर्देश देते हुए, निपटान के तथ्य को दर्ज किया जा सकता है।

(नौ) शिकायत को तब हल किया जाएगा जब:

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

(आ) शिकायतकर्ता लिखित या अन्यथा (जिसे रिकॉर्ड किया जा सकता है) में 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. लोकपाल द्वारा पुरस्कार

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

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

(आ) रखे गए रिकॉर्ड के आधार पर खंड 14 (9) के तहत मामला हल नहीं हो रहा है, और

दोनों पक्षों को सुनने का उचित अवसर प्रदान करने के बाद।

(दो) लोकपाल तर्कसंगत अधिनिर्णय पारित करने से पहले बैंकिंग कानून और व्यवहार के सिद्धांतों, रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी निदेशों, अनुदेशों और दिशानिर्देशों और ऐसे अन्य कारकों को भी ध्यान में रखेगा जो प्रासंगिक हो सकते हैं।

(तीन) अधिनिर्णय में अन्य बातों के साथ-साथ, विनियमित इकाई को उसके दायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए निदेश, यदि कोई हो, शामिल होगा और इसके अतिरिक्त या अन्यथा,

शिकायतकर्ता द्वारा शिकायतकर्ता को हुई किसी भी हानि के मुआवजे के रूप में विनियमित इकाई द्वारा भुगतान की जाने वाली राशि, यदि कोई हो, शामिल होगी।

(चार) उप-खंड (3) में निहित किसी भी बात के बावजूद, लोकपाल के पास मुआवजे के माध्यम से भुगतान का निर्देश देने वाला एक पुरस्कार पारित करने की शक्ति नहीं होगी, एक राशि जो

शिकायतकर्ता द्वारा किए गए परिणामी नुकसान से अधिक है या 20 लाख रुपये जो भी कम हो।

लोकपाल द्वारा दिया जाने वाला मुआवजा विवाद में शामिल राशि से अलग होगा।

(पाँच) लोकपाल शिकायतकर्ता के समय के नुकसान, किए गए खर्च, उत्पीड़न और शिकायतकर्ता को हुई मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए शिकायतकर्ता को एक लाख रुपये से अधिक का मुआवजा भी दे सकता है।

(छः) पुरस्कार की एक प्रति शिकायतकर्ता और विनियमित इकाई को भेजी जाएगी।

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

बशर्ते कि शिकायतकर्ता द्वारा ऐसी कोई स्वीकृति प्रस्तुत नहीं की जा सकती है यदि उसने खंड

17 के उप-खंड (3) के तहत अपील दायर की है।

(आठ) विनियमित इकाई अधिनिर्णय का अनुपालन करेगी और शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर लोकपाल को अनुपालन की सूचना देगी, जब तक कि उसने खंड 17 के उपखंड (2) के तहत अपील को प्राथमिकता नहीं दी हो।

सोलह. शिकायत की अस्वीकृति

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

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

(आ) सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण प्राप्त करने की प्रकृति में है

(दो) लोकपाल 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 दर्शाए अनुसार मुआवजा

द देने के लिए लोकपाल 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 के लिए विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता होती है और लोकपाल के समक्ष कार्यवाही ऐसी शिकायत के निर्णय के लिए उपयुक्त नहीं है; नहीं तो

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

सत्रह. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

(एक) खंड 15(1)(क) के अधीन दस्तावेज/सूचना प्रस्तुत न करने पर जारी अधिनिर्णय के लिए विनियमित इकाई के समक्ष अपील का कोई अधिकार नहीं होगा।

(दो) विनियमित इकाई, खंड 15 (1) (बी) के तहत एक अधिनिर्णय से व्यथित या खंड 16 (2) (सी) से 16 (2) (एफ) के तहत शिकायत बंद होने से पीड़ित, अधिनिर्णय की सूचना प्राप्त होने या शिकायत के समापन की तारीख के 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील कर सकती है।

(अ) बशर्ते कि विनियमित इकाई द्वारा अपील के मामले में, अवधि क्या है?

अपील दायर करने के लिए 30 दिन उस तारीख से शुरू होंगे जिस दिन विनियमित इकाई को शिकायतकर्ता द्वारा पुरस्कार की स्वीकृति का पत्र प्राप्त होता है:

(आ) बशर्ते कि एक विनियमित इकाई द्वारा अपील केवल अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक / मुख्य कार्यकारी अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में, समान रैंक के कार्यकारी निदेशक / अधिकारी की पूर्व स्वीकृति के साथ 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 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति नहीं दे सकता है।

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

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

(चार) अपीलीय प्राधिकारी का सचिवालय अपील की जांच और प्रक्रिया करेगा।
(पाँच) अपीलीय प्राधिकारी पक्षकारों को सुनवाई का उचित अवसर देने के बाद निम्नलिखित कार्य कर सकता है:

(अ) अपील को खारिज करें; नहीं तो

(आ) अपील की अनुमति दें और लोकपाल के निर्णय या आदेश को रद्द करें; नहीं तो

(इ) ऐसे निर्देशों के अनुसार नए निपटान के लिए मामले को लोकपाल के पास भेज दें, जिन्हें

अपीलीय प्राधिकरण आवश्यक या उचित समझे; नहीं तो

(ई) लोकपाल या पुरस्कार के आदेश को संशोधित करें और ऐसे निर्देश पारित करें जो

लोकपाल के आदेश को प्रभावी बनाने के लिए आवश्यक हों या इस तरह से संशोधित

पुरस्कार; नहीं तो

(उ) कोई अन्य आदेश पारित करें जो वह उचित समझे।

(छः) अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का वैसा ही प्रभाव होगा जैसा कि लोकपाल द्वारा खंड 15 के तहत पारित अधिनिर्णय या खंड 16 के अधीन शिकायत को अस्वीकार करने वाले आदेश, जैसा भी मामला हो।

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

विनियमित इकाई

(एक) जिस विनियमित इकाई पर यह योजना लागू है, वह योजना के अंतर्गत अपेक्षाओं का

सावधानीपूर्वक अनुपालन सुनिश्चित करके योजना के सुचारु संचालन को सुगम बनाएगी, ऐसा न करने पर रिज़र्व बैंक ऐसी कार्रवाई कर सकता है जो 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 की नियुक्ति कर सकती है जो वह परिचालन दक्षता के लिए उपयुक्त समझे।

(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) लोकपाल (<https://cms.rbi.org.in>) के शिकायत दर्ज पोर्टल के विवरण के साथ प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा।

(चार) जिस विनियमित इकाई पर यह योजना लागू है, वह यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की मुख्य विशेषताएं उसके सभी कार्यालयों, शाखाओं और स्थानों पर अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में इस तरह से प्रदर्शित की जाएं जहां व्यवसाय 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 जिसे अनुरोध पर संदर्भ के लिए ग्राहक को प्रदान किया जाना है।

(छः) योजना की मुख्य विशेषताएं योजना की प्रति और प्रधान नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण के साथ विनियमित इकाई की वेबसाइट पर प्रदर्शित और अपडेट किए जाएंगे।

अध्याय V

विविध

उन्नीस. कठिनाइयों को दूर करना

यदि योजना के उपबंधों को प्रभावी बनाने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो रिज़र्व बैंक ऐसे प्रावधान कर सकता है जो भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, या बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, या संदाय और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 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 लोकपाल योजना, 2006, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 और डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को निरस्त किया जाता है।

(दो) रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के प्रारंभ होने की तारीख तक पहले से ही पारित निर्णयों की लंबित शिकायतों, अपीलों और निष्पादन का अधिनिर्णय संबंधित लोकपाल योजनाओं के प्रावधानों और उसके तहत जारी रिज़र्व बैंक के निर्देशों द्वारा शासित रहेगा।

मिला लेना

लोकपाल के पास शिकायत का रूप (दर्ज किया जाना)

[योजना का खंड 11(2)]

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना है)

सभी फ़ील्ड अनिवार्य हैं, सिवाय इसके कि जहां भी अन्यथा संकेत दिया गया है

तक

लोकपाल महोदया/

महोदय,

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

.....(नाम)

विनियमित इकाई की संख्या)

शिकायत का विवरण:

1. शिकायतकर्ता का नाम

2. आयु (वर्ष)

3. लिंग

चार. शिकायतकर्ता का पूरा पता

.....

..... पिन कोड

.....

फोन नंबर (यदि उपलब्ध हो)

मोबाइल नंबर।

ई-मेल (यदि उपलब्ध हो)

पाँच. के विरुद्ध 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 ही की गई शिकायत की तारीख

(कृपया शिकायत की एक प्रति संलग्न करें)

.....

(आ) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई अनुस्मारक भेजा गया था? हाँ / नहीं

(कृपया अनुस्मारक की एक प्रति संलग्न करें)

.....

आठ. कृपया संबंधित बॉक्स में टिक करें (हाँ/नहीं)

चाहे आपकी शिकायत हो:

(i)	क्या यह न्यायाधीन है/मध्यस्थता के अधीन है?	हाँ	नहीं
-----	--	-----	------

(ii)	एक वकील के माध्यम से बनाया जाता है, सिवाय इसके कि जब वकील है पीड़ित पक्ष?	हाँ	नहीं
(iii)	इस पर पहले ही निपटा जा चुका है या प्रक्रियाधीन है। लोकपाल के साथ जमीन?	हाँ	नहीं
(iv)	प्रबंधन के खिलाफ सामान्य शिकायत की प्रकृति में 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 हैं?	हाँ	नहीं

नौ. शिकायत का विषय

.....

दस. शिकायत का विवरण:

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

.....
.....
.....
.....
.....

¹ शिकायत न्यायाधीन/मध्यस्थता के अधीन है यदि कार्रवाई के समान कारण के संबंध में शिकायत पहले से ही किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर लंबित/निपटाई गई है, चाहे वह व्यक्तिगत रूप से हो या संयुक्त रूप से।

ग्यारह. क्या विनियमित इकाई से शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर कोई

उत्तर प्राप्त हुआ है? हाँ/ नहीं

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

बारह. लोकपाल से मांगी राहत

.....

..... (कृपया अपने

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

तेरह. मुआवजे के माध्यम से शिकायतकर्ता द्वारा दावा की गई मौद्रिक हानि की प्रकृति और सीमा
(कृपया योजना के खंड 15 (4) और 15 (5) को देखें)

.....
चौदह. संलग्न दस्तावेजों की सूची:

घोषणा

(१) मैं/हम, शिकायतकर्ता/नीचे घोषित करते हैं कि:

अ) ऊपर दी गई जानकारी सही 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) शिकायत योजना के खंड 10 (2) के प्रावधानों के अनुसार एक वर्ष की अवधि की समाप्ति से
पहले दायर की जाती है।

आपका ईमानदारी से

(शिकायतकर्ता/अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

प्राधिकार

यदि शिकायतकर्ता किसी प्रतिनिधि को लोकपाल 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 इसके द्वारा श्री/श्रीमती को नामित करें

सा

हमारे अधिकृत प्रतिनिधि जिनके संपर्क विवरण नीचे दिए गए हैं:

पूरा पता

.....

..... पिन कोड

.....

फोन नंबर:.....

मोबाइल नंबर।

ईमेल।.....

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)