



पीबीएक्स

0522-4151200

फैक्स
ई-मेल

0522-2629284

upcb.bkg@upscb.com

उ.प्र. कोआपरेटिव बैंक लि.

(उ०प्र० सरकार अधिासी शिड्यूल्ड बैंक)
मुख्यालय, 2, महात्मा गांधी मार्ग, लखनऊ

पत्रांक : बैंकिंग/एफ-99/2025-26/ 508
दिनांक 31 अक्टूबर, 2025

शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक
उ०प्र० कोआपरेटिव बैंक लि०,
समस्त शाखायें,
उत्तर प्रदेश।

विषय : भारतीय रिजर्व बैंक की एकीकृत लोकपाल योजना - 2021 के अन्तर्गत राज्य सहकारी बैंकों एवं जिला सहकारी बैंकों को शामिल करने के सम्बन्ध में।

उपर्युक्त विषयक भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा पत्रांक : सीईपीडी.केंका.पीआरएस.सं. एस706/13.55.001/2025-26 दिनांक 13 अक्टूबर, 2025 (संलग्नक-1) के माध्यम से अवगत कराया गया है कि बैंकिंग विनियमन अधिनियम 1949 की धारा-35ए के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए एवं दिनांक 05 अगस्त, 2022 की अधिसूचना - सीईपीडी.पीआरडी.सं.एस 544/13.01.001/2022-23 में आंशिक संशोधन करते हुए राज्य सहकारी बैंकों एवं जिला सहकारी बैंकों को दिनांक 01 नवम्बर, 2025 से भारतीय रिजर्व बैंक की एकीकृत लोकपाल योजना - 2021 के दायरे में लाने का निर्णय लिया गया है।

उल्लेखनीय है कि शीर्ष बैंक मुख्यालय के पत्रांक : बैंकिंग/एफ-99/ 2024-25/318 दिनांक 30 अक्टूबर, 2024 (संलग्नक-2) के माध्यम से उत्तर प्रदेश कोआपरेटिव बैंक एवं शाखाओं में शिकायतों के निराकरण हेतु आन्तरिक शिकायत/परिवाद निवारण प्रणाली लागू की गयी है, जिसमें ग्राहकों की शिकायतों के निराकरण हेतु तीन लेवल की व्यवस्था निर्धारित की गयी है, जिसमें शाखाओं स्तर पर लेवल-1, मुख्यालय स्तर पर शिकायत निवारण प्रकोष्ठ लेवल-2 एवं मुख्यालय स्तर पर अपीलीय अधिकारी लेवल-3 हैं। उक्त प्रणाली में सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रानिक माध्यमों से दर्ज की गयी शिकायतों सहित) को अधिकतम 30 दिन के अन्दर समाधान करने के निर्देश दिये गये हैं। भारतीय रिजर्व बैंक के उक्त निर्देशों के क्रम में शीर्ष बैंक में एकीकृत लोकपाल योजना-2021 को दिनांक 01 नवम्बर, 2025 से अंगीकृत किया जाता है। यदि शिकायतकर्ता शीर्ष बैंक की आन्तरिक शिकायत/परिवाद निवारण प्रणाली के अन्तर्गत प्राप्त समाधान से असंतुष्ट है, तो वह भारतीय रिजर्व बैंक के लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज करने हेतु निर्धारित फार्म (संलग्नक-3) पर ई-मेल/डाक के माध्यम से अथवा ऑनलाइन शिकायत पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

अग्रेतर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा उक्त परिपत्र दिनांक 13.10.2025 में दिये गये निर्देश के क्रम में महाप्रबन्धक(आईटी-बैंकिंग) को एकीकृत लोकपाल योजना-2021 के अन्तर्गत प्राप्त शिकायतों के निवारण हेतु प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) तथा उपमहाप्रबन्धक (बैंकिंग) को नोडल अधिकारी (एनओ) नामित किया गया है।

अग्रेतर एकीकृत लोकपाल योजना-2021 से सम्बन्धित पोस्टर की हिन्दी एवं अंग्रेजी सॉफ्टकापी (संलग्नक-4) संलग्न कर इस आशय से प्रेषित है कि शाखा स्तर पर उक्त पोस्टर को शाखा के नोटिस बोर्ड/उचित स्थान पर प्रदर्शित करना सुनिश्चित करें तथा बैंक ग्राहकों को उक्त योजना की जानकारी भी उपलब्ध कराये।

संलग्नक :

1. भारतीय रिजर्व बैंक का पत्र दिनांक 13.08.2025 एवं एकीकृत लोकपाल योजना-2021 की प्रति ।
2. शीर्ष बैंक में प्राप्त शिकायतों के निराकरण हेतु आन्तरिक शिकायत निवारण प्रणाली से सम्बन्धित परिपत्र।
3. भारतीय रिजर्व बैंक के लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज करने हेतु निर्धारित फार्म।
4. एकीकृत लोकपाल योजना-2021 से सम्बन्धित पोस्टर की साफ्टकापी।

Digitally signed by
RAJESH KUMAR KOLSHRESTHA
Date: 30-10-2025 17:54:05

प्रतिलिपि : निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित :-

1. समस्त क्षेत्रीय प्रबन्धक, उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक लि0, क्षेत्रीय कार्यालय, उत्तर प्रदेश।
2. समस्त इंचार्ज प्रबन्धक, उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक लि0, पे-आफिसेज, उत्तर प्रदेश।
3. सचिव/मुख्य कार्यपालक अधिकारी, समस्त जिला सहकारी बैंक लि0, उत्तर प्रदेश।
4. श्री राहुल श्रीवास्तव, प्रबन्धक (आईटी), उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक लि0, मुख्यालय लखनऊ को इस निर्देश के साथ कि एकीकृत लोकपाल योजना-2021 से सम्बन्धित पोस्टर एवं सूचना को बैंक वेबसाइट में अपलोड कराना सुनिश्चित करें।
5. समस्त उपमहाप्रबन्धक/महाप्रबन्धक, उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक लि0, मुख्यालय, लखनऊ।
6. उपमहाप्रबन्धक(विकास), उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक लि0, मुख्यालय लखनऊ को इस निर्देश के साथ कि एकीकृत लोकपाल योजना-2021 से सम्बन्धित पोस्टर का हिन्दी एवं अंग्रेजी में डिजाइन तैयार करवाकर साफ्टकापी शाखाओं को प्रेषित करना सुनिश्चित करें।
7. महाप्रबन्धक(आईडीडी), उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक लि0, मुख्यालय, लखनऊ को इस निर्देश के साथ कि अपने स्तर से जिला सहकारी बैंकों में एकीकृत लोकपाल योजना-2021 लागू कराने के साथ-साथ जिला सहकारी बैंकों में नामित किये गये प्रधान नोडल अधिकारी एवं नोडल अधिकारी की सूचना भारतीय रिजर्व बैंक को प्रेषित करना सुनिश्चित करें।
8. निदेशक, कृषि सहकारी स्टाफ प्रशिक्षण संस्थान, इन्दिरानगर, लखनऊ।
9. स्टाफ आफिसर-अध्यक्ष, उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक लि0, लखनऊ को अध्यक्ष महोदय के अवलोकनार्थ।
10. मुख्य महाप्रबन्धक, राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक, क्षेत्रीय कार्यालय, गोमतीनगर, लखनऊ।
11. मुख्य महाप्रबन्धक, (उपभोक्ता शिक्षण एवं संरक्षण विभाग), भारतीय रिजर्व बैंक, केन्द्रीय कार्यालय, पहली मंजिल, अमर बिल्डिंग, सर पी.एम. रोड, फोर्ट मुम्बई-400001.
12. आयुक्त एवं निबन्धक, सहकारिता, उ0प्र0 लखनऊ।

मुख्य महाप्रबन्धक



भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

सीईपीडी.केंका.पीआरएस.सं.एस706 /13.55.001/2025-26

13 अक्टूबर 2025

प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी निदेशक

सभी राज्य सहकारी बैंक

सभी जिला केंद्रीय सहकारी बैंक

महोदया/महोदय,

रिज़र्व बैंक-एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (आरबी-आईओएस), 2021 के अंतर्गत राज्य सहकारी बैंकों (एसटीसीबी) और जिला केंद्रीय सहकारी बैंकों (डीसीसीबी) को शामिल करना।

भारतीय रिज़र्व बैंक, रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (आरबी-आईओएस), 2021 के कवरेज का उत्तरोत्तर विस्तार कर रहा है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सभी विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों को रिज़र्व बैंक की निःशुल्क और पारदर्शी वैकल्पिक शिकायत निवारण व्यवस्था तक पहुंच प्राप्त हो सके।

2. तदनुसार, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35ए के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, और दिनांक 05 अगस्त 2022 की अधिसूचना सीईपीडी. पीआरडी.सं.एस544/13.01.001/2022-23 में आंशिक संशोधन करते हुए, राज्य सहकारी बैंकों (एसटीसीबी) और जिला केंद्रीय सहकारी बैंकों (डीसीसीबी) को 01 नवंबर 2025 से आरबी-आईओएस, 2021 के दायरे में लाने का निर्णय लिया गया है। तदनुसार, सभी एसटीसीबी और डीसीसीबी को उक्त तिथि से योजना के दायरे में लाया जाएगा।

3. इस संबंध में, सभी राज्य सहकारी बैंकों और जिला सहकारी बैंकों को सलाह दी जाती है कि:

क. ग्राहकों द्वारा ओम्बड्समैन से संपर्क करने से पहले शिकायतों के समाधान के लिए एक समयबद्ध ढांचे के साथ मजबूत आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया जाए।



ख. समय-समय पर संशोधित आरबी-आईओएस, 2021 के सभी प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करें।

ग. एक प्रधान नोडल अधिकारी (महाप्रबंधक या समकक्ष पद से कम नहीं) को नामित किया जाए, जो ओम्बड्समैन के समक्ष बैंक का प्रतिनिधित्व करने और योजना के तहत दायर शिकायतों से निपटने के लिए समन्वय करने के लिए जिम्मेदार होगा। यदि आवश्यक हो तो आप प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) की सहायता के लिए नोडल अधिकारी (एनओ) नियुक्त कर सकते हैं। पीएनओ और एनओ का विवरण उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई को सूचित किया जाए।

घ. सभी शाखाओं, वेबसाइटों और ग्राहक संचार चैनलों पर प्रमुखता से जानकारी प्रदर्शित करके आरबी-आईओएस, 2021 का व्यापक प्रचार करें।

ङ. शिकायतों के शीघ्र समाधान में ओम्बड्समैन को पूर्ण सहयोग प्रदान करना, जिसमें समय पर और पूर्ण जानकारी या दस्तावेज प्रस्तुत करना शामिल है।

4. आरबी-आईओएस, 2021 की एक प्रति संलग्न है। सभी राज्य सहकारी बैंकों और जिला केंद्रीय सहकारी बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे योजना के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करें।

भवदीया,

(डॉ. नीना रोहित जैन)

मुख्य महाप्रबंधक

अनुलग्नक: यथोक्त



भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

CO.CEPD.PRS.No.S706/13.55.001/2025-26

October 13, 2025

The Managing Director/ Chief Executive Director
All State Co-operative Banks
All District Central Co-operative Banks

Madam/ Sir,

Inclusion of State Co-operative Banks (StCBs) and District Central Co-operative Banks (DCCBs) under the Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme (RB-IOS), 2021

The Reserve Bank of India has been progressively extending the coverage of the Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme (RB-IOS), 2021 to ensure that customers of all regulated entities have access to a cost-free and transparent alternate grievance redress mechanism of the Reserve Bank.

2. Accordingly, in exercise of the powers conferred under Section 35A of the Banking Regulation Act, 1949, and in partial modification of the [notification CEPD. PRD. No. S544/13.01.001/2022-23 dated August 05, 2022](#), it has been decided to bring State Co-operative Banks (StCBs) and District Central Co-operative Banks (DCCBs) under the ambit of RB-IOS, 2021 with effect from **November 01, 2025**. Accordingly, all StCBs and DCCBs shall be brought within the ambit of the Scheme from the aforesaid date.

3. In this connection, all StCBs and DCCBs are advised to:

- put in place a robust internal grievance redress mechanism, with a time-bound framework for resolution of complaints, before customers approach the Ombudsman.
- ensure compliance with all the provisions of the RB-IOS, 2021, as amended from time to time.



c) designate a Principal Nodal Officer (not below the rank of General Manager or equivalent) who shall be responsible for representing the bank before the Ombudsman and coordinating for handling of complaints filed under the Scheme. You may, if required, appoint Nodal Officers (NO) to assist the Principal Nodal Officer (PNO). The details of the PNO and NOs shall be communicated to the Consumer Education and Protection Department (CEPD), RBI.

d) give wide publicity to the RB-IOS, 2021 by prominently displaying information at all branches, websites, and customer communication channels.

e) extend full cooperation to the Ombudsman in expeditious resolution of complaints, including furnishing timely and complete information or documents.

4. A copy of RB-IOS, 2021 is attached herewith. All StCBs and DCCBs are advised to ensure compliance with the provisions of the Scheme.

Yours faithfully,

Neena Rohit Jain

(Dr. Neena Rohit Jain)

Chief General Manager

Encl: as above

RESERVE BANK - INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2021

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

CHAPTER I

PRELIMINARY

1. Short Title, Commencement, Extent and Application

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

2. Suspension of the Scheme

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

3. Definitions

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CHAPTER II

OFFICES UNDER THE RESERVE BANK - INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2021

4. Appointment and Tenure of Ombudsman and Deputy Ombudsman

(1) The Reserve Bank may appoint one or more of its officers as Ombudsman and Deputy Ombudsman, to carry out the functions entrusted to them under the Scheme.

(2) The appointment of Ombudsman or the Deputy Ombudsman, as the case may be, shall be made for a period not exceeding three years at a time.

5. Location of the Office of the Ombudsman

(1) The offices of the Ombudsman shall be at such places as may be specified by the Reserve Bank.

(2) In order to expedite disposal of the complaints, the Ombudsman may hold sittings at such places and in such manner as may be considered necessary and proper in respect of a complaint.

6. Establishment of a Centralised Receipt and Processing Centre

(1) The Reserve Bank shall establish the Centralised Receipt and Processing Centre at any place as may be decided by it to receive the complaints filed under the Scheme and process them.

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

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

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

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

CHAPTER III

POWERS AND FUNCTIONS OF THE OMBUDSMAN

8. Powers and Functions

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

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

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

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

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

CHAPTER IV

PROCEDURE FOR REDRESSAL OF GRIEVANCE UNDER THE SCHEME

9. Grounds of Complaint

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

10. Grounds for non-maintainability of a Complaint

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

- (a) commercial judgment/decision of a Regulated Entity;
- (b) a dispute between a vendor and a Regulated Entity relating to an outsourcing contract;
- (c) a grievance not addressed to the Ombudsman directly;
- (d) general grievances against Management or Executives of a Regulated Entity;
- (e) a dispute in which action is initiated by a Regulated Entity in compliance with the orders of a statutory or law enforcing authority;
- (f) a service not within the regulatory purview of the Reserve Bank;
- (g) a dispute between Regulated Entities;
- (h) a dispute involving the employee-employer relationship of a Regulated Entity;
- (i)⁸ a dispute for which a remedy has been provided in Section 18 of the Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005; and
- (j)⁹ a dispute pertaining to customers of Regulated Entity not included under the Scheme.

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

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

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

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

- (i) the complaint was rejected wholly or partly by the Regulated Entity, and the complainant is not satisfied with the reply; or the complainant had not received any reply within 30 days after the Regulated Entity received the complaint; and
 - (ii) the complaint is made to the Ombudsman within one year after the complainant has received the reply from the Regulated Entity to the complaint or, where no reply is received, within one year and 30 days from the date of the complaint.
- (b) the complaint is not in respect of the same cause of action which is already-
- (i) pending before an Ombudsman or settled or dealt with on merits, by an Ombudsman, whether or not received from the same complainant or along with one or more complainants, or one or more of the parties concerned;
 - (ii) pending before any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Forum or Authority; or, settled or dealt with on merits, by any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Forum or Authority, whether or not received from the same complainant or along with one or more of the complainants/parties concerned;
- (c) the complaint is not abusive or frivolous or vexatious in nature;
- (d) the complaint to the Regulated Entity was made before the expiry of the period of limitation prescribed under the Limitation Act, 1963, for such claims;
- (e) the complainant provides complete information as specified in clause 11 of the Scheme;
- (f) the complaint is lodged by the complainant personally or through an authorised representative other than an advocate unless the advocate is the aggrieved person.

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

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

11. Procedure for Filing a Complaint

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

(2) The complaint may also be submitted through electronic or physical mode to the Centralised Receipt and Processing Centre as notified by the Reserve Bank. The complaint, if submitted in physical form, shall be duly signed by the complainant or by the authorised representative. The complaint shall be submitted in electronic or physical mode in such format and containing such information as may be specified by Reserve Bank.

12. Initial Scrutiny of Complaints

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

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

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

13. Power to Call for Information

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

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

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

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

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

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

14. Resolution of Complaints

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(a) it has been settled by the Regulated Entity with the complainant upon the intervention of the Ombudsman; or

(b) the complainant has agreed in writing or otherwise (which may be recorded) that the manner and the extent of resolution of the grievance is satisfactory; or

(c) the complainant has withdrawn the complaint voluntarily.

15. Award by the Ombudsman

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

(a) non-furnishing of documents/information as enumerated in clause 14(4); or

(b) the matter not getting resolved under clause 14(9) based on records placed, and after affording a reasonable opportunity of being heard to both the parties.

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

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

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

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

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

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

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

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

16. Rejection of a Complaint

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

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

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

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

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

17. Appeal before the Appellate Authority

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(a) dismiss the appeal; or

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

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

or

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CHAPTER V

MISCELLANEOUS

19. Removal of Difficulties

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

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

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

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

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

FORM OF COMPLAINT (TO BE LODGED) WITH THE OMBUDSMAN

[Clause 11(2) of the Scheme]

(TO BE FILLED UP BY THE COMPLAINANT)

All the fields are mandatory except wherever indicated otherwise

To
The Ombudsman

Madam/Sir,

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

Details of the complaint:

1. Name of the complainant
2. Age (years).....
3. Gender.....
4. Full address of the complainant
-
-
- Pin Code
- Phone No. (if available).....
- Mobile Number.
- E-mail (if available)

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

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

7. Transaction date and details, if available

.....
(a) Date of complaint already made by the complainant to the Regulated Entity
(Please enclose a copy of the complaint)

.....
(b) Whether any reminder was sent by the complainant? Yes/No
(Please enclose a copy of the reminder)

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

Whether your complaint:

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

9. Subject matter of the complaint

10. Details of the complaint:

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

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

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

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

12. Relief sought from the Ombudsman

.....
.....

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

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

Rs.....
.....

14. List of documents enclosed:

Declaration

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

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

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

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

Yours faithfully

(Signature of the Complainant/Authorised Representative)

AUTHORISATION

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

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

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

Pin Code

Phone No:.....

Mobile Number.

E-mail

(Signature of the Complainant)

रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन 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 और प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (2005 का 30)¹ 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 योजना।

अध्याय I

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ, विस्तार और प्रयोज्यता

- (1) यह योजना रिज़र्व बैंक एकीकृत ओम्बड्समैन 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, और प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (2005 का 30)² 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 वाला रिज़र्व बैंक का विभाग;

¹ अधिसूचना उशिसंवि.निअप्र.सं.एस544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त 2022 द्वारा सम्मिलित

² अधिसूचना उशिसंवि.निअप्र.सं.एस544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त 2022 द्वारा सम्मिलित

- (ग) "प्राधिकृत प्रतिनिधि" से आशय एक अधिवक्ता के अलावा अन्य व्यक्ति, जिसे ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही हेतु शिकायतकर्ता के प्रतिनिधि के रूप में उपस्थित होने के लिए लिखित रूप से विधिवत नियुक्त और प्राधिकृत किया गया हो से है;
- (घ) "अधिनिर्णय" से आशय है, ओम्बड्समैन द्वारा इस योजना के अनुसार पारित एक अधिनिर्णय;
- (ङ) "बैंक" का अर्थ बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 द्वारा परिभाषित बैंकिंग कंपनी, 'संबंधित नया बैंक', 'क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक', 'भारतीय स्टेट बैंक' और बैंककारी विनियमन अधिनियम, 149 की धारा 56 (ग) में परिभाषित 'सहकारी बैंक' उस सीमा तक जिसे योजना के तहत बाहर नहीं किया गया है, शामिल है लेकिन इसमें संकल्प या समापन या निदेशों के तहत बैंक या भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट अन्य कोई बैंक शामिल नहीं है;
- (च) "शिकायत" का अर्थ, लिखित या अन्य किसी माध्यम से प्राप्त अभ्यावेदन, जिसमें विनियमित संस्था की ओर से सेवा में हुई कमी से संबंधित आरोप हों और योजना के तहत उसका समाधान मांगा गया हो।
- (चच)³ "प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी" का अर्थ कंपनी अधिनियम, 2013 (2013 का 18) में परिभाषित कंपनी है और इसे प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (2005 का 30) की धारा 5 की उप-धारा (2) के तहत पंजीकरण प्रमाण पत्र प्रदान किया गया है।
- (छ)⁴ "सेवा में कमी" का अर्थ विनियमित संस्था से वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करने के लिए अपेक्षित किसी भी वित्तीय उत्पाद/ सेवा/ सूचना में कमी या अपर्याप्तता से है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है;
- (ज) "उप ओम्बड्समैन" से आशय उस व्यक्ति से है जिसे इस योजना के अंतर्गत रिज़र्व बैंक द्वारा उप ओम्बड्समैन 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, उस सीमा तक जिसे योजना के तहत विशेष रूप से बाहर नहीं रखा गया है, लेकिन इसमें मूल निवेश कंपनी (सीआईसी), इन्फ्रास्ट्रक्चर ऋण निधि - गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी), गैर बैंकिंग वित्तीय संस्था-इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी), कंपनी जो संकल्प या समापन/ परिसमापन या भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों⁵ के तहत है 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 प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी⁶ या रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोई अन्य संस्था, जिसे योजना के तहत विशेष रूप से बाहर नहीं रखा गया है;

³ अधिसूचना उशिसंवि.निअप्र.सं.एस544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त 2022 द्वारा सम्मिलित

⁴ अधिसूचना उशिसंवि.निअप्र.सं.एस544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त 2022 द्वारा प्रतिस्थापित

⁵ अधिसूचना उशिसंवि.निअप्र.सं.एस544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त 2022 द्वारा सम्मिलित

⁶ अधिसूचना उशिसंवि.निअप्र.सं.एस544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त 2022 द्वारा सम्मिलित

- (ट) "समझौता" से आशय उस करार से है, जिस पर 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 और इसमें शामिल 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 प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियम) अधिनियम, 2005⁷ या उक्त अधिनियमों में प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विनियमों, दिशानिर्देशों और निदेशों में दी गई है का वही अर्थ होगा जो क्रमशः उन्हें प्रदत्त किया गया है।

⁷ अधिसूचना उशिसंवि.निअप्र.सं.एस544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त 2022 द्वारा सम्मिलित

अध्याय II

रिज़र्व बैंक एकीकृत ओम्बड्समैन योजना 2021, के तहत कार्यालय

4. ओम्बड्समैन और उप ओम्बड्समैन की नियुक्ति और कार्यकाल

- (1) योजना के तहत सौंपे गए कार्यों को करने के लिए रिज़र्व बैंक अपने एक या अधिक अधिकारियों को ओम्बड्समैन और उप ओम्बड्समैन के रूप में नियुक्त कर सकता है।
- (2) ओम्बड्समैन या उप ओम्बड्समैन की नियुक्ति, जैसा भी मामला हो, एक बार में तीन वर्ष से अधिक की अवधि के लिए नहीं की जाएगी।

5. ओम्बड्समैन के कार्यालय का स्थान

- (1) ओम्बड्समैन के कार्यालय रिज़र्व बैंक द्वारा यथा-विनिर्दिष्ट स्थानों पर रहेंगे।
- (2) शिकायतों के शीघ्र निपटान के लिए, ओम्बड्समैन ऐसे स्थानों पर और इस तरह से बैठक आयोजित कर सकता है जो किसी शिकायत के संबंध में आवश्यक एवं उचित समझे।

6. केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना

- (1) योजना के अधीन दर्ज की गई शिकायतों की प्राप्ति एवं प्रसंस्करण के लिए रिज़र्व बैंक किसी भी स्थान पर जैसा कि उसके द्वारा तय किया जा सकता है, केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित करेगा।
- (2) योजना के तहत ऑनलाइन दर्ज की जानेवाली शिकायतें पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर पंजीकृत की जाएगी। इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से (ई-मेल) और डाक एवं दस्ती सुपुर्दगी सहित भौतिक रूप में प्राप्त शिकायतों को जांच और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए उस स्थान पर भेजा जाएगा जहां रिज़र्व बैंक का केंद्रीकृत प्राप्ति 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 प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र को अग्रेषित किया जाएगा।

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

रिज़र्व बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ओम्बड्समैन के कार्यालयों और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में पर्याप्त स्टाफ की तैनाती हो और इसका खर्च वहन करेगा।

अध्याय III

ओम्बड्समैन की शक्तियां और कर्तव्य

8. शक्तियां और कर्तव्य

- (1) विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों पर ओम्बड्समैन/ उप ओम्बड्समैन विचार करेगा।
- (2) ओम्बड्समैन द्वारा विचारणीय शिकायत जिस पर ओम्बड्समैन अधिनिर्णय पारित कर सकता है, की राशि पर कोई सीमा नहीं है। हालांकि, परिणाम स्वरूप शिकायतकर्ता को हुई किसी भी हानि के लिए ओम्बड्समैन 20 लाख रुपये तक की क्षतिपूर्ति का आदेश दे सकता है। इसके अलावा शिकायतकर्ता के समय की हानि, किए गए व्यय और शिकायतकर्ता द्वारा सहन किए गए उत्पीड़न/ मानसिक पीड़ा के एवज में एक लाख रुपये तक देने का आदेश दे सकता है।
- (3) जबकि ओम्बड्समैन के पास सभी शिकायतों को संबोधित करने और बंद करने की शक्ति होगी, उप ओम्बड्समैन के पास योजना के खंड 10 के तहत आने वाली शिकायतों को बंद करने और योजना के खंड 14 के तहत बताए गए, अनुसार सुविधा के माध्यम से निपटाई गई शिकायतों को बंद करने की शक्ति होगी।
- (4) ओम्बड्समैन, प्रत्येक वर्ष 31 मार्च की स्थिति के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर को एक रिपोर्ट भेजेगा जिसमें पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा के अतिरिक्त रिज़र्व बैंक द्वारा यथा-निर्दिष्ट अन्य जानकारी भी रहेगी।
- (5) यदि यदि रिज़र्व बैंक जनहित में ऐसा करना आवश्यक समझता है, तो रिपोर्ट और ओम्बड्समैन से प्राप्त जानकारी को ऐसे समेकित रूप में या अन्यथा प्रकाशित कर सकता है, जो वह उचित समझे।

योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया

9. शिकायत के आधार

किसी विनियमित संस्था के कार्य या चूक के परिणामस्वरूप सेवा में कमी से व्यथित कोई भी ग्राहक योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या खंड 3(1)(ग) के तहत परिभाषित एक प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से 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/ निर्णय;
- (ख) आउटसोर्सिंग संविदा से संबंधित विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद;
- (ग) ऐसी शिकायत जो सीधे ओम्बड्समैन 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 रिजर्व 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;
- (झ)⁸ विवाद जिसके लिए प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपचार प्रदान किया गया है; और
- (ञ)⁹ विनियमित इकाई जो योजना के अंतर्गत शामिल नहीं है, के ग्राहकों 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 की 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 का उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या, जहां उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है तो शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिन के भीतर ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज की जाती है।

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

- (i) ओम्बड्समैन के पास लंबित हो या ओम्बड्समैन द्वारा उसके गुणागुण के आधार पर कार्रवाई की गई हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक

⁸ अधिसूचना उशिसंवि.निअप्र.सं.एस544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त 2022 द्वारा सम्मिलित

⁹ अधिसूचना उशिसंवि.निअप्र.सं.एस544/13.01.001/2022-23 दिनांक 5 अगस्त 2022 द्वारा सम्मिलित

शिकायतकर्ताओं से संयुक्त रूप से या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुई हो 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 हुई हो या नहीं;

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

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

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

(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 व्यथित व्यक्ति 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 बनाए गए 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 उसे विधिवत हस्ताक्षरित किया जाएगा। इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में प्रस्तुत शिकायत, रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित प्रारूप में होनी 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 दी जायेगी।

(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 ओम्बड्समैन के कार्यालयों को सौंपा जाएगा और उसकी सूचना शिकायतकर्ता को दी जाएगी। शिकायत की एक प्रति उस विनियमित संस्था को भी उसका 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 कर्तव्यों के निर्वहन हेतु ओम्बड्समैन, 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 कि किसी अपेक्षा को पूरा करने में, बिना पर्याप्त कारण के विनियमित संस्था के असफल होने पर, ओम्बड्समैन यह निष्कर्ष निकाल सकता है कि विनियमित संस्था के पास प्रस्तुत करने के लिए कोई सूचना नहीं है।

(2) ओम्बड्समैन अपने कर्तव्यों के निर्वहन के दौरान जानकारी में आनेवाली किसी भी सूचना अथवा कब्जे में आए दस्तावेज़ों के बारे में गोपनीयता बनाए रखेगा तथा कानून द्वारा अन्यथा अपेक्षित या ऐसी जानकारी या दस्तावेज़ प्रस्तुत करने वाले व्यक्ति की सहमति के अलावा किसी भी व्यक्ति को ऐसी जानकारी या दस्तावेज़ों का खुलासा नहीं करेगा। ऐसी

बशर्ते कि इस उप-खंड में कुछ भी ओम्बड्समैन को कार्यवाही के पक्षकारों द्वारा प्रस्तुत की गई जानकारी या दस्तावेज़ों को उसके द्वारा उचित समझी गई सीमा तक नैसर्गिक न्याय एवं निष्पक्षता की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए एक-दूसरे के सामने प्रकट करने से नहीं रोकेगा,

यह उपखंड ओम्बड्समैन 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) ओम्बड्समैन/ उप ओम्बड्समैन 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) ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होगी और साक्ष्य के किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी। ओम्बड्समैन 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 ओम्बड्समैन 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 करेगी।
तथापि विनियमित संस्था के लिखित अनुरोध द्वारा संतुष्ट होने पर, उसे अपना लिखित प्रतिवेदन और दस्तावेज प्रस्तुत करने के लिए प्रदत्त अवधि को ओम्बड्समैन 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 हुई तो, अभिलेख में उपलब्ध साक्ष्यों के आधार पर ओम्बड्समैन 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) ओम्बड्समैन/ उप ओम्बड्समैन 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 मध्यस्था 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 ओम्बड्समैन/ उप ओम्बड्समैन के साथ विवाद के समाधान के लिए सद्भाव से सहयोग करेंगे, तथा साक्ष्य और अन्य संबंधित दस्तावेजों को प्रदत्त समय सीमा के भीतर ओम्बड्समैन 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 इस समझौते का तथ्य रिकॉर्ड 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) ओम्बड्समैन के हस्तक्षेप पर शिकायतकर्ता के साथ विनियमित संस्था द्वारा इसका 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. ओम्बड्समैन द्वारा अधिनिर्णय

- (1) यदि खंड 16 के तहत शिकायत को खारिज नहीं किया जाता है तो, ओम्बड्समैन 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 मामला हल नहीं हो रहा है
- (2) तर्कयुक्त अधिनिर्णय पारित करने से पूर्व ओम्बड्समैन बैंकिंग विधि और कार्यप्रणाली, रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी निदेशों, अनुदेशों और दिशानिर्देशों एवं प्रासंगिक अन्य कारकों को भी ध्यान में रखेगा।
- (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, ओम्बड्समैन 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। ओम्बड्समैन द्वारा अधिनिर्णय में दी गई क्षतिपूर्ति, विवादित राशि से अतिरिक्त होगी।
- (5) ओम्बड्समैन 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 दिन की अवधि के भीतर शिकायतकर्ता द्वारा मामले के पूर्ण और अंतिम निपटान के दावे के संबंध में अधिनिर्णय का स्वीकृति पत्र 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 की हो, तो उसे ऐसी कोई स्वीकृति प्रस्तुत नहीं करनी होगी।
- (8) यदि उसने खंड 17 के उप-खंड (2) के तहत अपील नहीं की है तो शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 दिन के भीतर विनियमित संस्था अधिनिर्णय का अनुपालन करेगी और ओम्बड्समैन को अनुपालन की सूचना देगी,।

16. शिकायत अस्वीकार करना

- (1) उप ओम्बड्समैन या ओम्बड्समैन शिकायत को किसी भी चरण में 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) ओम्बड्समैन शिकायत को किसी भी चरण में अस्वीकार कर सकता है, यदि:
- (क) उसकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या
- (ख) खंड 8(2) दर्शाए गए के अनुसार परिणाम स्वरूपी हानि के लिए मांगी गई क्षतिपूर्ति, ओम्बड्समैन 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

- (ड) शिकायत के लिए विस्तृत दस्तावेज़ी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता है और ओम्बड्समैन के समक्ष की कार्यवाही ऐसी शिकायत के न्यायनिर्णयन के लिए उपयुक्त नहीं है; या
- (च) ओम्बड्समैन 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 उस तारीख से शुरू होगी जिस दिन शिकायतकर्ता द्वारा अधिनिर्णय का स्वीकृति पत्र, विनियमित संस्था को प्राप्त होता है; :

(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।

बशर्ते कि अपीलीय प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण है तो वह 30 दिन से अनधिक की अवधि की अनुमति दे 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 ओम्बड्समैन के अधिनिर्णय या आदेश को रद्द कर सकता है; या

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

(ड) 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 ओम्बड्समैन 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, ओम्बड्समैन 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 अंग्रेज़ी, 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 ओम्बड्समैन योजना, 2006, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ओम्बड्समैन योजना, 2018 और डिजिटल लेनदेनों के लिए ओम्बड्समैन योजना, 2019 एतद्वारा निरस्त की जाती हैं।
- (2) रिज़र्व बैंक-एकीकृत ओम्बड्समैन 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।

ओम्बड्समैन 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
ओम्बड्समैन

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 ¹⁰ ?	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 ओम्बड्समैन 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

10. शिकायत के विवरण:

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

11. क्या विनियमित 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. ओम्बड्समैन 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)

₹.....

¹⁰ 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।

14. संलग्न दस्तावेज़ों की सूची:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

घोषणा

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

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

ख) मैंने/ हमने उक्त कथित तथ्य और प्रस्तुत दस्तावेज़ों 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 ओम्बड्समैन 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 हैं, जिनका संपर्क विवरण निम्नलिखित है:

पूरा पता

पिन कोड

फोन सं.

मोबाइल संख्या

ई-मेल

(शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर)



पीबीएक्स

0522-4151200

फैक्स : 0522-2629284
ई.मेल : upcb.bkg@upscb.com

उ.प्र. कोआपरेटिव बैंक लि.

मुख्यालय, 2, महात्मा गाँधी मार्ग, लखनऊ

पत्रांक : बैंकिंग/एफ-99/2024-25/318

दिनांक : 23 अक्टूबर, 2024

शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक,
उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक लि0,
समस्त शाखाएं,
उत्तर प्रदेश।

विषय : उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक लि0 में शिकायतों के निराकरण हेतु संशोधित शिकायत/परिवाद निवारण प्रणाली लागू करने के सम्बन्ध में।

अवगत कराना है कि बैंक की प्रबन्ध समिति की बैठक 24.07.2023 में पारित प्रस्ताव संख्या-24 के क्रम में बैंक के पत्रांक-बैंकिंग/एफ-99/2022-23/201, दिनांक-28 जुलाई, 2024 के माध्यम से बैंक में संशोधित ग्राहक ग्रीवान्स रिड्रेसल नीति लागू की गयी थी।

उक्त के क्रम में अवगत कराना है कि नाबार्ड, प्रधान कार्यालय, मुम्बई द्वारा संदर्भ संख्या : राबैं.आईडीडी.कोप पालिसी/912/बी-70/2024-25 परिपत्र संख्या 150/आईडीडी-03/2024 दिनांक 06 अगस्त, 2024 के माध्यम से ग्रामीण सहकारी बैंकों में शिकायत/परिवाद निवारण की व्यवस्था को सुदृढ़ करने हेतु कतिपय सुझाव देते हुए शिकायतों के निवारण के लिए टर्न अराउन्ड टाइम (टीएटी) को भारतीय रिजर्व बैंक के एकीकृत लोकपाल योजना 2021 के अनुरूप कम करते हुए शिकायतों का निवारण 30 दिनों के अन्दर करने के निर्देश दिये गये हैं।

अतः बैंक द्वारा प्रबन्ध समिति की बैठक दिनांक-09.10.2024 में पारित प्रस्ताव सं0-05 के क्रम में लागू की गयी शिकायत निवारण नीति/प्रणाली में नाबार्ड द्वारा दिये गये सुझावों के क्रम में निम्नानुसार शिकायत निवारण प्रणाली/नीति बैंक में लागू की जानी है :-

1. प्रस्तावना :

उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक का उद्देश्य बैंक के खाताधारकों को त्वरित, कुशल एवं लगातार सेवा प्रदान करना है। बैंक का विश्वास है कि बैंक के व्यवसाय सम्वर्धन हेतु ग्राहक की भूमिका महत्वपूर्ण होती है। शिकायत निवारण प्रणाली/नीति का उद्देश्य वास्तविक समस्याओं का तत्काल निराकरण कर बैंक की साख बनाये रखना एवं शिकायतकर्ता को बैंक द्वारा किये गये निराकरण से संतुष्ट करना है।

2. शिकायत/परिवाद निवारण प्रणाली/व्यवस्था के निम्न सिद्धान्त होंगे :

क- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार करना।

ख- प्राप्त शिकायतों को विनम्रता, शिष्टाचार तथा समय से निस्तारित करना।

ग- शिकायतकर्ता को संस्था के अन्दर शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और वैकल्पिक उपचार के उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाना।

घ- बैंक शिकायतकर्ता द्वारा प्राप्त सभी शिकायतों का प्रभावी ढंग से एवं निष्पक्ष रूप से समाधान करेगा ताकि बैंक की प्रतिष्ठा एवं व्यवसाय पर प्रतिकूल प्रभाव न पड़े।

ङ- बैंक कार्मिकों को अच्छी नियत तथा ग्राहकों के हितों के प्रति पूर्वाग्रह से ग्रसित हुए बिना कार्य करना।

3. पृष्ठभूमि :

शिकायतों के त्वरित और प्रभावी संचालन के साथ-साथ प्रक्रियाओं में सुधार के लिए त्वरित सुधारात्मक और निवारक कार्यवाही ग्राहकों तथा उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक है। इस नीति के माध्यम से बैंक यह स्थापित एवं सुनिश्चित करेगा कि शिकायतों को निष्पक्षता एवं शीघ्रता से निस्तारित किया जाये एवं ग्राहकों से शिकायत प्राप्त करने और उनके समाधान हेतु एक उपयुक्त तंत्र नाबार्ड के परिपत्र संख्या : 203/आईडीडी/14/2016 दिनांक 25 अगस्त, 2016 संदर्भ संख्या : एनबी.आईडीडी.सीओओपी.702/ वी-128/2016-17 एवं संदर्भ सं0राबैं0आईडीडी, कॉप पालिसी/912/

वी-70/2024-25 परिपत्र संख्या : 150/आईडीडी-03/2024 दिनांक 06 अगस्त, 2024 में दिए गए निर्देशों के अन्तर्गत स्थापित किया जाये।

4. नीति का दायरा :

इस नीति के अन्तर्गत व्यवस्था की जटिलता, प्रक्रियाओं, ग्राहक सेवा में गैप, सेवा शुल्क आदि के कारण शिकायतों का समाधान करना सम्मिलित होगा। शिकायत निवारण तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायतों का तेजी और प्रभावी ढंग से समाधान किया जाये।

5. शिकायत/परिवाद के निवारण हेतु शिकायत निवारण कक्ष (ग्रीवान्स रीड्रेसल सेल) की स्थापना :

- बैंक के मुख्यालय में शिकायत/परिवाद निवारण कक्ष स्थापित किया जायेगा।
- महाप्रबन्धक(आईटी-बैंकिंग), शिकायत निवारण प्रणाली के नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी (ग्रीवान्स रीड्रेसल आफिसर) होंगे।

6. शिकायतों के प्रकार एवं उनके निराकरण की प्रक्रिया :

- नोडल अधिकारी प्राप्त शिकायतों को उनकी प्रकृति के अनुरूप सम्बन्धित अनुभाग को अग्रसारित करेंगे।
- निर्धारित 30 दिन की समयावधि के अन्दर शिकायतकर्ता की शिकायत का निराकरण करवाते हुए की गयी कार्यवाही/निराकरण से सम्बन्धित शिकायतकर्ता को पत्र/ई-मेल के माध्यम से सूचित करेंगे।
- नोडल अधिकारी वी0आई0पी0 शिकायतों, प्रशासनिक मामलों से सम्बन्धित शिकायतों एवं बैंकिंग क्रिया-कलाप से सम्बन्धित शिकायतों को पृथक-पृथक पहचान कर निम्नानुसार कार्यवाही करेंगे :-

अ- वीआईपी शिकायतों का निराकरण :

जन प्रतिनिधियों, माननीय मंत्री एवं शासन के उच्चाधिकारियों से प्राप्त संदर्भित शिकायतों को नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी उच्च प्राथमिकता के आधार पर शीघ्र निस्तारण करायेगें।

ब- प्रशासनिक मामलों से सम्बन्धित शिकायतों का निराकरण -

- प्रशासनिक मामलों से सम्बन्धित शिकायतों के निराकरण हेतु नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी प्रशासन अनुभाग को प्रकरण अग्रसारित करेंगे तथा प्रशासन अनुभाग शिकायत की प्रकृति के अनुसार निराकरण/जाँच कराते हुए 30 दिन में शिकायत का निस्तारण कर नोडल अधिकारी को, की गई कार्यवाही से अवगत करायेगें। तदनुसार नोडल अधिकारी कृत कार्यवाही से शिकायतकर्ता को अवगत करायेगें।

स- बैंकिंग सम्बन्धी शिकायतों के निवारण हेतु प्रणाली -

- बैंक की समस्त शाखाओं से सम्बन्धित शिकायतों के निराकरण लेविल-1 पर शाखा प्रबन्धक तथा मुख्यालय स्तर पर लेविल-2 में महाप्रबन्धक(आईटी-बैंकिंग) नोडल अधिकारी होंगे।
- मुख्यालय के विभिन्न अनुभागों से सम्बन्धित शिकायतों के निराकरण हेतु नोडल अधिकारी सम्बन्धित अनुभाग को शिकायत के निस्तारण हेतु अग्रसारित करेंगे तथा मुख्यालय के सम्बन्धित अनुभाग सम्बन्धित शिकायत का निस्तारण अधिकतम 30 दिन में करते हुए कृत कार्यवाही से नोडल अधिकारी को अवगत करायेगें ताकि नोडल अधिकारी शिकायतकर्ता को उक्त के सम्बन्ध में अवगत करा सकें।

7. भारत सरकार की केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) में बैंक को ऑन बोर्ड करना :

सीपीग्राम्स पोर्टल पर बैंक को ऑन बोर्ड करने हेतु मुख्यालय के पत्रांक : प्रशासन/एफ- / 2023-24/पीबी-111-569 दिनांक 21 सितम्बर, 2023 द्वारा उपमहाप्रबन्धक(आईटी-बैंकिंग) एवं महाप्रबन्धक(आडिट) को नामित किया गया है, जो उक्त पोर्टल पर बैंक को आन बोर्ड करने के पश्चात पोर्टल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी को उपलब्ध करायेगें ताकि नोडल अधिकारी शिकायत की प्रकृति के अनुसार सम्बन्धित अनुभाग को उसके निराकरण

हेतु प्रेषित कर सकें। सीपीग्राम्स पोर्टल से प्राप्त शिकायतों का निस्तारण अधिकतम 30 दिन में करते हुए की गयी कार्यवाही को उपमहाप्रबन्धक(आईटी-बैंकिंग) पोर्टल में अपलोड करेंगे।

8. शाखाओं की शिकायतों के निवारण हेतु व्यवस्था (लेवल 1-शाखा स्तर) :

- ग्राहक सामान्य रूप से शाखाओं के साथ व्यवहार करते हैं तथा शाखा कार्यालयों में अधिकतर शिकायत/शिकायतें दर्ज की जाती हैं। शिकायतकर्ता किसी भी प्रकार की शिकायत लिखित तौर पर शाखा के शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक से करेंगे। इस प्रकार शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक प्राप्त शिकायतों पर ध्यान देते हुए उसके निराकरण हेतु जिम्मेदार होगा। वह शाखा को प्राप्त सभी शिकायतों का संतोषजनक समाधान करने के लिए उत्तरदायी होगा। शाखा प्रबन्धक का नाम एवं सम्पर्क हेतु मोबाइल नम्बर शाखा के नोटिस बोर्ड पर अंकित किया जायेगा।
- सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से दर्ज की गयी शिकायतों सहित) को स्वीकार करें तथा 30 दिनों के अन्दर (शिकायत निवारण के लिए जिम्मेदार उच्चतम बैंकिंग आन्तरिक अधिकारी द्वारा शिकायत की जाँच के लिए समय सहित) इसके निराकरण करें। ग्राहक से माँगी गयी सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त होने के बाद 30 दिनों की अवधि की गणना की जायेगी।
- शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक निर्धारित समय सीमा के अन्तर्गत प्राप्त शिकायत का समाधान/निराकरण करने का प्रयास करेंगे। नीति के अनुसार शाखा स्तर पर प्राप्त शिकायत/शिकायतों का समाधान 30 दिनों के अन्दर किया जाना चाहिए।
- ग्राहक को प्रकरण के सम्बन्ध में बताना/सूचित करना महत्वपूर्ण कार्य है। इसलिए प्राप्त शिकायतों की जाँच हेतु समय की आवश्यकता होती है तो शाखा प्रबन्धक/नोडल अधिकारी द्वारा इसकी जानकारी ग्राहक को दी जायेगी।

9. शाखाओं की शिकायतों के निवारण हेतु मुख्यालय स्तर पर शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (लेवल 2-मुख्यालय स्तर)

- शिकायतों एवं उसके निराकरण हेतु मुख्यालय स्तर पर महाप्रबन्धक(आईटी-बैंकिंग) शिकायत निवारण प्रणाली के नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी (ग्रीवान्स रीड्रेसल आफिसर) के रूप में कार्य करेंगे। नोडल अधिकारी का नाम एवं सम्पर्क हेतु मोबाइल नम्बर शाखा के नोटिस बोर्ड पर अंकित किया जायेगा।
- शिकायतकर्ता किसी भी प्रकार की शिकायत लिखित तौर पर शाखा के शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक से करेंगे। यदि शाखा स्तर पर शिकायत का समाधान नहीं होता है तब ऐसी दशा में शिकायतकर्ता बैंक मुख्यालय के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, 2-महात्मा गाँधी मार्ग, लखनऊ में सम्पर्क कर सकता है।
- नोडल अधिकारी प्राप्त शिकायत एवं फीडबैक का आंकलन कर सम्बन्धित शिकायत को सम्बन्धित शाखा को तत्काल निराकरण हेतु प्रस्तुत करेंगे तथा शिकायत का समाधान 30 दिनों के अन्दर करायेगें।

10. अपीलीय अधिकारी (लेवल-3 मुख्यालय स्तर) :

- बैंक के मुख्य महाप्रबन्धक, अपीलीय अधिकारी होंगे।
- शिकायतकर्ता यदि लेवल-2 द्वारा प्रकरण के निस्तारण से असन्तुष्ट है तो वह अपनी शिकायत बैंक मुख्यालय में अपीलीय अधिकारी से कर सकते हैं।
- विभिन्न शाखाओं से ग्राहक सेवा की गुणवत्ता के सम्बन्ध में प्राप्त फीडबैक का आंकलन किया जायेगा तथा लम्बित शिकायतों का नीति अनुसार 30 दिनों के निस्तारण किया जायेगा।

11. शाखा के नोटिस बोर्ड पर शिकायतों के निवारण हेतु सम्पर्क सूत्र का प्रदर्शन :

- शाखा स्तर पर शिकायतों हेतु एक शिकायत रजिस्टर तथा सुझाव बाक्स होना चाहिए एवं निम्न प्रारूप पर सूचना नोटिस बोर्ड/उचित स्थल पर प्रदर्शित की जानी चाहिए :-

शिकायतों के निवारण हेतु सम्पर्क सूत्र

शाखा स्तर (लेवल-1)

- शाखा का नाम -----
- मुख्य प्रबन्धक/शाखा प्रबन्धक का नाम :-----
- शाखा का पता :-----
- सम्पर्क हेतु मोबाइल नम्बर :-----
- शाखा की ई-मेल आईडी :-----

मुख्यालय स्तर – शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (लेवल-2) :

- नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी : महाप्रबन्धक(आईटी-बैंकिंग)
- पता : शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, 2 महात्मा गाँधी मार्ग, लखनऊ।
- सम्पर्क हेतु मोबाइल नम्बर : 7525006054
- ई-मेल आईडी : gro@upscb.com

मुख्यालय स्तर – अपीलीय अधिकारी (लेवल-3) :

- अपीलीय अधिकारी : मुख्य महाप्रबन्धक
- पता : 2 महात्मा गाँधी मार्ग, लखनऊ।
- सम्पर्क हेतु मोबाइल नम्बर : 7355113067
- ई-मेल आईडी : ao@upscb.com

नोट : शिकायतकर्ता अपनी शिकायत शाखा स्तर (लेवल-1) पर करेगे, यदि शाखा स्तर से की गई शिकायत के निवारण से ग्राहक असन्तुष्ट हैं तो बैंक मुख्यालय के लोक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (लेवल-2) में कर सकते हैं।

12. शिकायत हेतु सम्पर्क सूत्र का बैंक की वेबसाइट में प्रदर्शन :-

बैंक की वेबसाइट पर शिकायत हेतु बैंक के नोडल अधिकारी/शिकायत अधिकारी एवं अपीलीय अधिकारी का सम्पर्क सूत्र तथा ई-मेल आईडी भी प्रदर्शित की जायेगी ताकि बैंक ग्राहक बैंकिंग सेवाओं से सम्बन्धित शिकायत हेतु उक्त अधिकारियों से दूरभाष/ईमेल आईडी के माध्यम से सम्पर्क कर सकें।

13. शिकायतों की निगरानी और समीक्षा :-

- शिकायतों की समीक्षा एवं निगरानी तथा ग्राहकों की सहभागिता बढ़ाने हेतु बैंक द्वारा पत्रांक : बैंकिंग/एफ-83/2015-16/213 दिनांक 26 अगस्त, 2015 के माध्यम से ग्राहक सेवा नीति लागू की गयी है, जिसमें शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समिति, मुख्यालय स्तर पर प्रबन्ध निदेशक महोदय की अध्यक्षता में ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति तथा बैंक के उपाध्यक्ष महोदय की अध्यक्षता में बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति गठित है।
- शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक द्वारा प्रत्येक माह शाखा में ग्राहक सेवा समिति की बैठक आयोजित की जा रही है, जिसमें ग्राहकों को प्रदान की जा रही सेवाओं एवं सुविधाओं तथा प्राप्त शिकायतों की समीक्षा की जाती है।
- शाखा पर गठित ग्राहक सेवा समिति, ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति को अपनी राय/सुझाव देने वाली तिमाही रिपोर्ट भी प्रस्तुत करती हैं, ताकि स्थायी समिति उनकी जाँच कर सके और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को आवश्यक नीतिगत/ क्रियाविधिगत कार्रवाई करने के लिए उचित प्रतिसूचना (Feedback) दे सके।
- शाखा स्तर पर प्राप्त शिकायतों एवं निराकरण पर प्रत्येक शाखा निर्धारित प्रारूप पर त्रैमासिक रिपोर्ट बैंक मुख्यालय में गठित शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के सम्मुख प्रस्तुत करेगी। शिकायत निवारण

प्रकोष्ठ वार्षिक आधार पर बैंक की प्रबन्ध समिति में ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों एवं उनके निराकरण की स्थिति से सम्बन्धित एजेण्डा अवलोकन हेतु प्रस्तुत करेगी।

- बैंक अपनी वार्षिक रिपोर्ट में शिकायतों की प्राप्ति एवं निपटान का विवरण प्रदर्शित करेगा।
- बैंक द्वारा नाबार्ड के इन्चोर पोर्टल पर शिकायतों से सम्बन्धित एमआईएस में निस्तारित शिकायतों एवं लम्बित मामलों की स्थिति समयान्तर्गत प्रेषित करेगा।

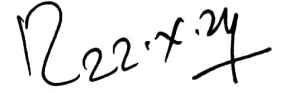
14. ग्राहक शिक्षा और जागरूकता :

बैंक द्वारा शिकायत निवारण व्यवस्था के सम्बन्ध में शिक्षित करने के लिए ब्रोशरों, पर्चों, वित्तीय साक्षरता शिविरों शाखाओं और मुख्यालय के नोटिस बोर्ड, पूछताछ काउन्टर एवं बैंक की वेबसाइट पर सूचना प्रदर्शित की जायेगी।

15. प्राप्त शिकायतों के विषय में कार्मिकों को प्रशिक्षण :

शिकायतों के निवारण एवं ग्राहकों का विश्वास बनाये रखने हेतु बैंक के कार्मिकों को उचित प्रशिक्षण आवश्यक है ताकि उनमें स्किल्स डेवलप करके ग्राहकों की समस्याओं का निराकरण कराया जा सके। उक्त के सम्बन्ध में बैंक के प्रशिक्षण संस्थान द्वारा वार्षिक प्रशिक्षण कार्यक्रम में उक्त विषय को सम्मिलित कर बैंक कार्मिकों को प्रशिक्षण दिया जायेगा।

अतः आपको निर्देशित किया जाता है कि उपरोक्तानुसार शिकायतों के निराकरण हेतु संशोधित शिकायत/परिवाद निवारण प्रणाली के अनुरूप ग्राहकों की शिकायतों का निराकरण निर्धारित समयावधि में करना सुनिश्चित करें।



(आर०के० कुलश्रेष्ठ)
प्रबन्ध निदेशक

प्रतिलिपि : निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित :-

1. समस्त क्षेत्रीय प्रबन्धक, उ०प्र० कोआपरेटिव बैंक लि०, क्षेत्रीय कार्यालय, उत्तर प्रदेश।
2. सचिव/मुख्य कार्यपालक अधिकारी, समस्त जिला सहकारी बैंक लि०, उत्तर प्रदेश।
3. उपमहाप्रबन्धक (आईटी), उ०प्र० कोआपरेटिव बैंक लि०, मुख्यालय लखनऊ को इस निर्देश के साथ कि उक्तानुसार बैंक वेबसाइट में अपलोड कराना सुनिश्चित करें।
4. समस्त उपमहाप्रबन्धक/महाप्रबन्धक, उ०प्र० कोआपरेटिव बैंक लि०, मुख्यालय, लखनऊ
5. निदेशक, कृषि सहकारी स्टाफ प्रशिक्षण संस्थान, इन्दिरानगर, लखनऊ।
6. मुख्य महाप्रबन्धक, उ०प्र० कोआपरेटिव बैंक लि०, मुख्यालय लखनऊ।
7. स्टाफ आफिसर-अध्यक्ष, उ०प्र० कोआपरेटिव बैंक लि०, लखनऊ को अध्यक्ष महोदय के अवलोकनार्थ।
8. मुख्य महाप्रबन्धक, राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक, क्षेत्रीय कार्यालय, गोमतीनगर, लखनऊ को नाबार्ड, प्रधान कार्यालय, मुम्बई द्वारा संदर्भ संख्या : राबैं.आईडीडी.कोप पालिसी/912/बी-70/2024-25 परिपत्र संख्या 150/आईडीडी-03/2024 दिनांक 06 अगस्त, 2024 द्वारा दिये गये निर्देशों के क्रम में बैंक द्वारा लागू की गयी शिकायतों के निराकरण हेतु संशोधित शिकायत/परिवाद निवारण प्रणाली के सूचनार्थ।
9. आयुक्त एवं निबन्धक, सहकारिता, उ०प्र० लखनऊ।



(के०डी० पार्ठक)

महाप्रबन्धक (आईटी-बैंकिंग)





Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme

Visit

<https://cms.rbi.org.in>
to lodge a complaint

Single window for resolution of complaints against RBI regulated entities



Complaints not resolved within 30 days or not resolved satisfactorily by Banks/ NBFCs/Credit Information Companies/ Payment System Participants regulated by RBI, can be lodged with the RBI Ombudsman



Lodge complaints online at <https://cms.rbi.org.in> or by post to Centralised Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India, Chandigarh - 160017



All complaints regarding deficiency in services covered, except those in the exclusion list



Track the status of your complaint on Complaint Management System (<https://cms.rbi.org.in>)



Call **14448** for more information.

Timings: Weekdays except National Holidays:

- 8:00 AM to 10:00 PM for English and Hindi
- 9:30 AM to 5:15 PM for 10 Regional Languages (Assamese, Bengali, Gujarati, Kannada, Malayalam, Marathi, Odia, Punjabi, Tamil and Telugu)



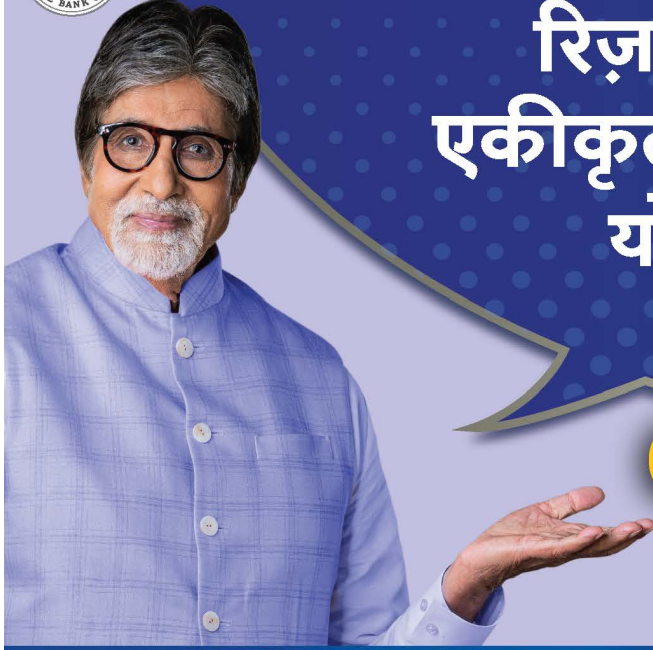
**RBI Kehta Hai...
Jaankaar Baniye,
Satark Rahiye!**



Issued in public interest by
भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in



For more details, visit <https://rbikehtahai.rbi.org.in/>
For feedback, write to rbikehtahai@rbi.org.in



रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना

शिकायत दर्ज करने के लिए

<https://cms.rbi.org.in>

पर जाएँ

आरबीआई विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों के निवारण के लिए एकल सुविधा



30 दिनों के भीतर शिकायतों का निवारण न होने या आरबीआई द्वारा विनियमित बैंकों/एनबीएफसी/क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनियों/पेमेन्ट प्रणाली प्रतिभागियों द्वारा संतोषजनक निवारण न होने पर, आप उनकी शिकायत आरबीआई लोकपाल के समक्ष दर्ज कर सकते हैं



ऑनलाइन <https://cms.rbi.org.in> पर या डाक द्वारा केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ - 160017 पर शिकायत दर्ज करें



अपवर्जन सूची में उल्लिखित सेवाओं को छोड़कर, अन्य सेवाओं में कमियों से संबंधित सभी शिकायतें शामिल हैं



अपनी शिकायत की वास्तविक स्थिति को शिकायत प्रबंधन प्रणाली (<https://cms.rbi.org.in>) पर देखें



अधिक जानकारी के लिए **14448** पर कॉल करें.

समय: कार्यदिवसों पर, राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर:

- हिंदी और अंग्रेजी के लिए सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे तक
- 10 क्षेत्रीय भाषाओं (असमिया, बंगाली, गुजराती, कन्नड़, मराठी, मलयालम, ओडिया, पंजाबी, तेलुगु और तमिल) के लिए सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक



आरबीआई कहता है...
जानकार बनिए,
सतर्क रहिए!



जनहित में जारी
भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in



अधिक जानकारी के लिए, <https://rbikehtahai.rbi.org.in/> पर जाएं
फीडबैक देने के लिए, rbikehtahai@rbi.org.in को लिखें

FORM OF COMPLAINT (TO BE LODGED) WITH THE OMBUDSMAN

[Clause 11(2) of the Scheme]

(TO BE FILLED UP BY THE COMPLAINANT)

All the fields are mandatory except wherever indicated otherwise

To
The Ombudsman

Madam/Sir,

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

Details of the complaint:

1. Name of the complainant
2. Age (years).....
3. Gender.....
4. Full address of the complainant
-
-
- Pin Code
- Phone No. (if available).....
- Mobile Number.
- E-mail (if available)

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

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

7. Transaction date and details, if available

.....
(a) Date of complaint already made by the complainant to the Regulated Entity
(Please enclose a copy of the complaint)

.....
(b) Whether any reminder was sent by the complainant? Yes/No
(Please enclose a copy of the reminder)

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

Whether your complaint:

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

9. Subject matter of the complaint

10. Details of the complaint:

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

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

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

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

12. Relief sought from the Ombudsman

.....
.....

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

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

Rs.....
.....

14. List of documents enclosed:

Declaration

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

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

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

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

Yours faithfully

(Signature of the Complainant/Authorised Representative)

AUTHORISATION

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

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

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

Pin Code

Phone No:.....

Mobile Number.

E-mail

(Signature of the Complainant)