

Integrated Banking Ombudsman Scheme of RBI – Salient features.

The Reserve Bank of India integrated the existing Ombudsman Schemes on ‘One Nation One Ombudsman’ strategy for simplifying the grievance redress mechanism and to make it more responsive to the customers of banks in India. The scheme came into effect from 12th November 2021. The Scheme shall apply to the services offered by the Bank to its customers.

The Scheme: 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 authorized representative. The Ombudsman / Deputy Ombudsman shall consider the complaints of customers of banks relating to deficiency in service. There is no limit on the amount in a dispute that can be brought before the Ombudsman. However, any consequential loss suffered by the complainant, the Ombudsman shall have the power to provide compensation up to Rs.20 lakh, in addition, up to Rupees One lakh for the loss of the complainant’s time, expenses incurred and for harassment / mental anguish suffered by the complainant.

A. Grounds for non-maintainability of a Complaint:

1. No complaint for deficiency in service shall lie under the Scheme in the matters involving:
 - a) Commercial judgement / commercial decision of a Bank;
 - b) A dispute between a vendor and a Bank relating to an outsourcing contract;
 - c) A grievance not addressed to the Ombudsman directly;
 - d) General grievances against Management or Executives of a Bank;
 - e) A dispute in which action is initiated by a Bank in compliance with the orders of a statutory or law enforcing authority;
 - f) A service not within the regulatory purview of the RBI;
 - g) A dispute between Banks and
 - h) A dispute involving the employee-employer relationship of a Bank.

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 Bank concerned and the complaint was rejected wholly or partly by the Bank, and the complainant is not satisfied with the reply or the complainant had not received any reply within 30 days after the Bank received the complaint; and
 - b. The complaint is made to the Ombudsman within one year after the complainant has received the reply from the bank or where no reply is received, within one year and 30 days from the date of the complaint;

3. The complaint is not in respect of the same cause of action which is already:
 - a) 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;
 - b) 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 complaint or along-with one or more of the complainants / parties concerned.
4. the complaint is not abusive or frivolous or vexatious in nature;
5. 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;
6. the complainant provides complete information as per specified procedure;
7. the complaint is lodged by the complainant personally or through an authorised representative other than an advocate unless the advocate is the aggrieved person.

B. Procedure for filing complaints: The RBI established the Centralised Receipt and Processing Centre to receive complaints filed under the Scheme and process them. The complaints under the Scheme made on line 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 Central Receipt and Processing Centre of the RBI is established.

C. Rejection of a Complaint: The Deputy Ombudsman or the Ombudsman may reject a complaint at any stage, if the complaint:

- a) If the complaint is not maintainable under clause A above;
- b) Is in the nature of offering suggestions or seeking guidance or explanation;
- c) If , in the opinion of the Ombudsman, there is no deficiency in service;
- d) The compensation sought for the consequential loss is beyond the power of the Ombudsman to award the compensation;
- e) The complaint is not pursued by the complainant with reasonable diligence;
- f) The complaint is without any sufficient cause
- g) The complaint requires consideration of elaborate documentary and oral evidence and the proceedings before the Ombudsman are not appropriate for adjudication of such complaint and
- h) In the opinion of the Ombudsman there is no financial loss or damage, or inconvenience caused to the complainant.

D. Resolution of complaints: The Ombudsman may require the Bank to provide any information or furnish certified copies of any document relating to the complaint and shall maintain confidentiality of the information or such documents in its possession. The Ombudsman shall endeavour to promote settlement of a complaint by agreement between the complainant and the Regulated Entity through facilitation or conciliation nor mediation. The proceedings before the Ombudsman shall be summary in nature and shall not be bound by the rules of evidence. The Ombudsman may examine either party to the complaint and record their statement.

E. Award by the Ombudsman / Appeals before Appellate Authority: The Ombudsman shall pass an award by taking into account the principles of banking law and practice, directions, instructions and guidelines issued by the RBI from time to time and as such factors as may be relevant before passing a reasoned award.

There shall not be any right of appeal to a Bank for an Award issued for non-furnishing of documents / information required. The Bank may, aggrieved by an Award or closure of a complaint, within 30 days of the date of receipt of communication of Award or closure of the complaint, prefer an appeal before the Appellate Authority.

The Appellate Authority's Secretariat shall scrutinise and process the Appeal and after giving reasonable opportunity of being heard, dismiss the appeal or allow the appeal and set aside the Award or order of the Ombudsman or remand the matter to the Ombudsman for fresh disposal in accordance with such directions as the Appellate Authority may consider necessary or proper. OR 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 to modify or pass any other order as it may deem fit.

The order of the Appellate Authority shall have the same effect as the Award passed by Ombudsman or the order rejecting the complaint under the Scheme.

	Name	Telephone	Email ID
1. Principal Nodal Officer	Sh. Rajeev Gupta	01145079400 (100 lines)/Extn.430	ceo@ipbankonline.com
2. Ombudsman portal for Lodging complaint	-	-	https://cms.rbi.org.in

आरबीआई की एकीकृत बैंकिंग लोकपाल योजना - मुख्य विशेषताएं।

योजना: कोई भी ग्राहक किसी विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक से प्रभावित सेवा में कमी के परिणामस्वरूप व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है। लोकपाल/उप लोकपाल सेवा में कमी से संबंधित बैंकों के ग्राहकों की शिकायतों पर विचार करेगा। लोकपाल के समक्ष लाए जा सकने वाले विवाद में राशि की कोई सीमा नहीं है। हालांकि, शिकायतकर्ता को होने वाली किसी भी परिणामी हानि के लिए, लोकपाल के पास 20 लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी, इसके अलावा, शिकायतकर्ता के समय के नुकसान, खर्च किए गए खर्च और उत्पीड़न / मानसिक पीड़ा के लिए एक लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी।

1. शिकायत के अनुरक्षण न होने के आधार:-

1. सेवा में कमी की कोई शिकायत योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में नहीं होगी:

- बैंक का वाणिज्यिक □□□□□□□□/ वाणिज्यिक निर्णय;
- एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक बैंक के बीच विवाद;
- एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है;
- किसी बैंक के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- एक विवाद जिसमें एक वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में बैंक द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है;
- एक सेवा जो भारतीय रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है;
- बैंकों के बीच विवाद
- एक बैंक के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

2. योजना के तहत शिकायत तब तक नहीं होगी जब तक:

- शिकायतकर्ता ने, योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित बैंक को एक लिखित शिकायत की □□ और बैंक द्वारा शिकायत को पूर्ण या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को कोई जवाब नहीं मिला था बैंक को शिकायत मिलने के 30 दिन बाद; तथा
- शिकायतकर्ता को बैंक से जवाब मिलने के एक साल के भीतर या जहां कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर लोकपाल को शिकायत की जाती है;

3. शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है:

- एक लोकपाल के समक्ष लंबित या एक लोकपाल द्वारा, योग्यता के आधार पर निपटाया जाता है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;

- किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित, या, किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायत से प्राप्त हुआ हो या नहीं -एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/संबंधित पक्षों के साथ।

4. शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं है;
5. इस तरह के दावों के लिए परिसीमन अधिनियम(Limitation Act), 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी;
6. शिकायतकर्ता निर्दिष्ट प्रक्रिया के अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता है;
7. शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

2. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

आरबीआई ने योजना के तहत दर्ज शिकायतों को प्राप्त करने और उन्हें संसाधित करने के लिए केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना की। योजना के तहत ऑनलाइन की गई शिकायतों को पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर दर्ज किया जाएगा। इलेक्ट्रॉनिक मोड (ई-मेल) और भौतिक रूप में, डाक और हाथ से वितरित शिकायतों सहित, को संबोधित किया जाएगा और उस स्थान पर भेजा जाएगा जहां आरबीआई का केंद्रीय रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित है।

3. शिकायत की अस्वीकृति:

उप लोकपाल या लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है, यदि शिकायत:

- यदि शिकायत उपरोक्त खंड ए के तहत बनाए रखने योग्य नहीं है;
- सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति में है;
- यदि, लोकपाल की राय में, सेवा में कोई कमी नहीं है;
- परिणामी नुकसान के लिए मांगा गया मुआवजा मुआवजा देने के लिए लोकपाल की शक्ति से परे है;
- शिकायतकर्ता द्वारा सम्यक तत्परता (Reasonable diligence) के साथ शिकायत का अनुसरण नहीं किया जाता है;
- शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के है

- शिकायत के लिए विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता है और लोकपाल के समक्ष कार्यवाही ऐसी शिकायत के न्यायनिर्णयन के लिए उपयुक्त नहीं है और
- लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

घ. शिकायतों का समाधान:

लोकपाल को बैंक से शिकायत से संबंधित किसी भी जानकारी या किसी दस्तावेज की प्रमाणित प्रतियां प्रस्तुत करने की आवश्यकता हो सकती है और जानकारी या ऐसे दस्तावेजों की गोपनीयता बनाए रखेगा जो उसके पास है। लोकपाल शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था के बीच सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समझौते द्वारा शिकायत के निपटारे को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा। लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होगी और साक्ष्य के नियमों से बाध्य नहीं होगी। लोकपाल शिकायत के किसी भी पक्ष की जांच कर सकता है और अपना बयान दर्ज कर सकता है।

ड. लोकपाल द्वारा अवार्ड / अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील:

लोकपाल समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी बैंकिंग कानून और अभ्यास, निर्देशों, निर्देशों और दिशानिर्देशों के सिद्धांतों और ऐसे कारकों को ध्यान में रखते हुए एक अधिनिर्णय पारित करेगा।

आवश्यक दस्तावेज/सूचना प्रस्तुत न करने के लिए जारी किए गए अधिनिर्णय के लिए बैंक को अपील करने का कोई अधिकार नहीं होगा। अधिनिर्णय की प्राप्ति या शिकायत के बंद होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर, बैंक किसी अधिनिर्णय या शिकायत के बंद होने से पीड़ित हो सकता है, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

अपीलीय प्राधिकरण का सचिवालय अपील की जांच करेगा और उस पर कार्रवाई करेगा और सुनवाई का उचित अवसर देने के बाद, अपील को खारिज कर देगा या अपील की अनुमति देगा और लोकपाल के फैसले या आदेश को रद्द कर देगा या मामले को नए सिरे से निपटान के लिए लोकपाल को रिमांड करेगा।

अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का वही प्रभाव होगा जो लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय या योजना के तहत शिकायत को खारिज करने के आदेश का होगा।
