

**SALIENT FEATURES
THE RESERVE BANK - INTEGRATED
OMBUDSMAN SCHEME, 2021**

**मुख्य विशेषताएं
रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021**

Digamber Capfin Limited

**Address: J 54-55, Anand Moti, Himmat Nagar,
Gopalpura, Tonk Road, Jaipur-302018, Rajasthan.**

SALIENT FEATURES

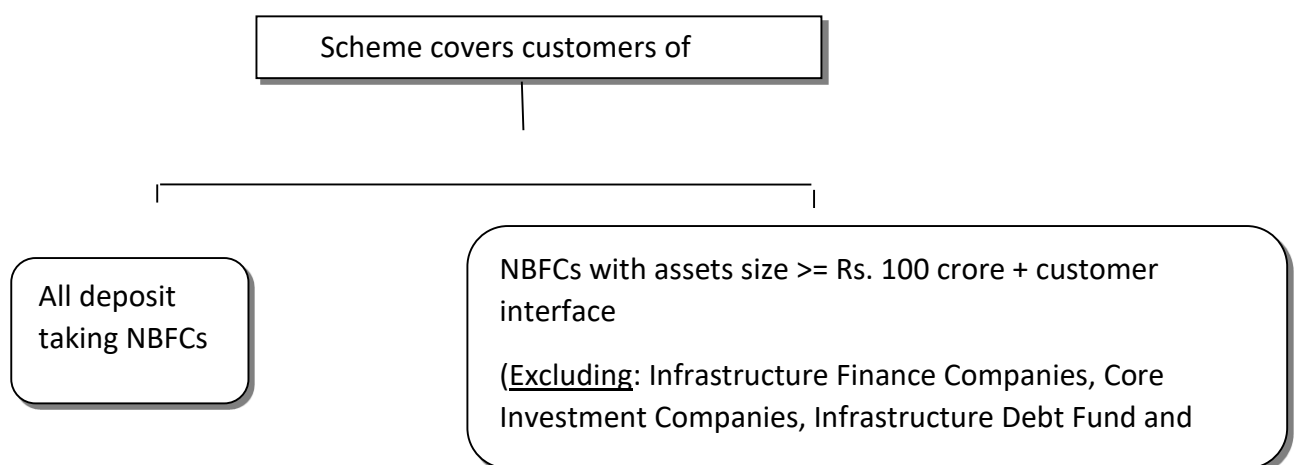
THE RESERVE BANK - INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2021

The Scheme integrates the existing three Ombudsman schemes of RBI namely,

- I. The Banking Ombudsman Scheme, 2006;
- II. The Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018; and
- III. The Ombudsman Scheme for Digital Transactions, 2019.

Salient Features of the Scheme:

- i. The Scheme defines 'deficiency in service' as the ground for filing a complaint, with a specified list of exclusions (grounds for non-maintainability of complaint).
- ii. The Scheme has done away with the jurisdiction of each ombudsman office.
- iii. A Centralised Receipt and Processing Centre has been set up at RBI, Chandigarh for receipt and initial processing of physical and email complaints in any language.
- iv. The responsibility of representing the NBFC and furnishing information in respect of complaints filed by customers against the NBFC would be that of the Principal Nodal Officer.



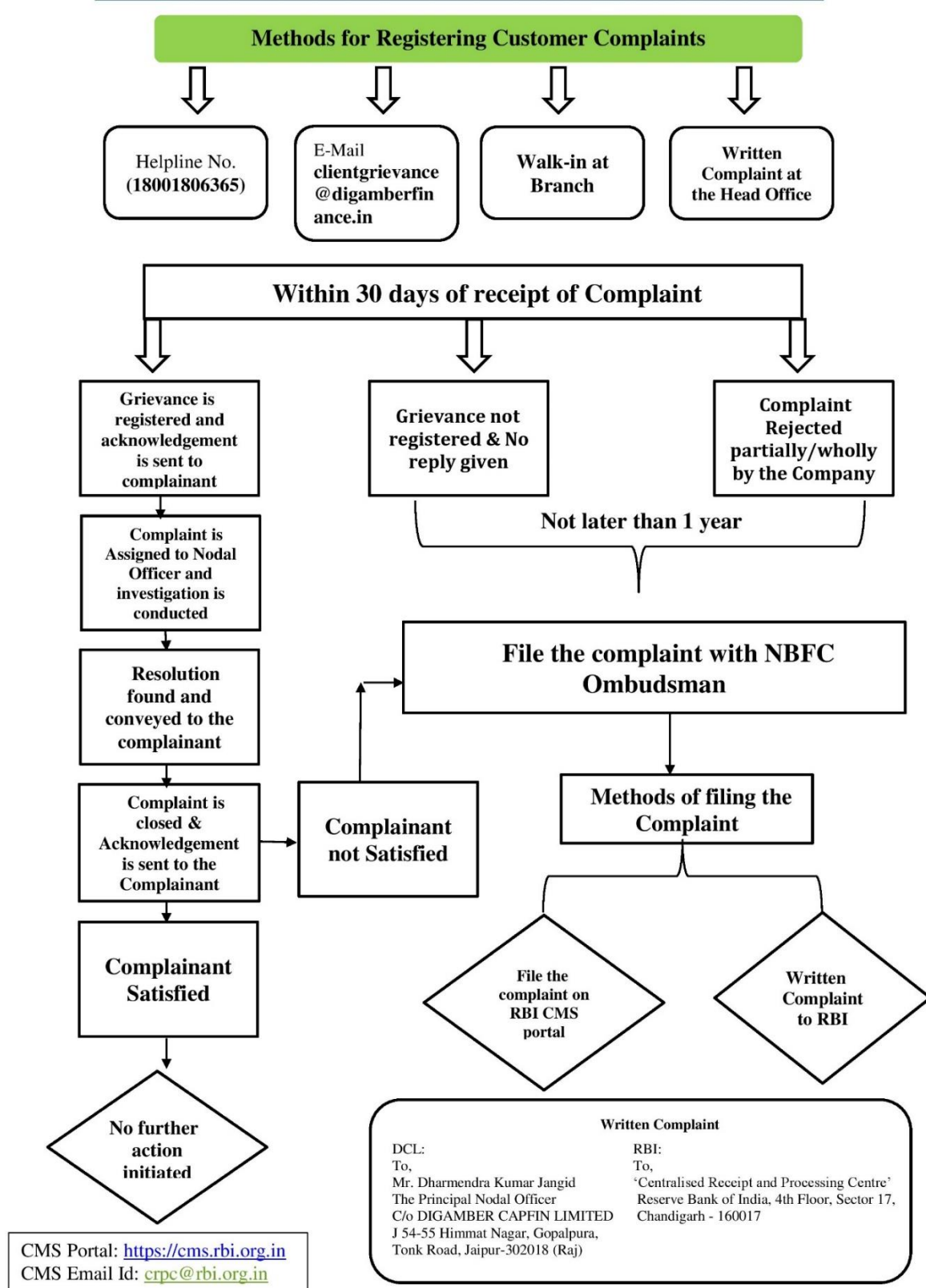
Grounds for Non-Maintainability of Complaint

1. No complaint for deficiency in service shall lie under the Scheme in matters involving:
 - a) commercial judgment/commercial decision of the NBFC;
 - b) a dispute between a vendor and the NBFC relating to an outsourcing contract;
 - c) a grievance not addressed to the Ombudsman directly;
 - d) general grievances against Management or Executives of the NBFC
 - e) a dispute in which action is initiated by the NBFC 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 NBFC and other Regulated Entities; and
 - h) a dispute involving the employee-employer relationship of the NBFC.

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 as per the process given under the scheme
 - (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 complainants, or one or more of the 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
 - (e) the complainant provides complete information as specified in the clause 11 of Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021
 - (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.

Procedure for Making Complaint

Customer Grievance Redressal Mechanism



Procedure of Filing Complaint with Ombudsman:

- i. Complaints can continue to be filed online on **<https://cms.rbi.org.in>**.
- ii. Complaints can also be filed through the dedicated e-mail or sent in physical mode to:

‘Centralised Receipt and Processing Centre’

**Reserve Bank of India,
4th Floor, Sector 17,
Chandigarh - 160017 in the format prescribed and appended herewith.**

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.

How does Ombudsman take decision?

- 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.
- Proceedings before Ombudsman are summary in nature and shall not be bound by any rules of evidence.
- Unless the Ombudsman has granted additional time to Regulated Entity(RE) to file its reply, the RE is required to file its written reply to the Ombudsman within 15 days of receipt of the complaint
- Promotes settlement through facilitation/conciliation/ mediation If not reached, can issue Award/Order
- 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.
- If the award by Ombudsman includes payment by way of compensation, then such compensation shall not exceed the amount of consequential loss suffered by the complainant or Rs. 20 Lakhs, whichever is lower.
- The compensation that can be awarded by the Ombudsman shall be exclusive of the amount involved in the dispute.
- The Ombudsman may also award a compensation not exceeding Rs. 1 Lakh taking into account the loss of the complainant's time, expenses incurred, harassment and mental anguish suffered.
- Award shall lapse: if acceptance of award not submitted by complainant within 30 days of receipt of award.
- The Regulated Entity: intimate compliance of award to ombudsman within

30 days from receipt of the letter of acceptance

- 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

The Ombudsman may reject a complaint at any stage if:

- in his opinion there is no deficiency in service; or
- the compensation sought for the consequential loss is beyond the power of the Ombudsman to award the compensation as per the scheme
- the complaint is not pursued by the complainant with reasonable diligence; or
- the complaint is without any sufficient cause; or
- 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
- in the opinion of the Ombudsman there is no financial loss or damage, or inconvenience caused to the complainant.

Can a customer appeal, if not satisfied with decision of Ombudsman?

Yes, If the complainant is aggrieved by an Award or rejection of a complaint may appeal before Appellate Authority i.e., Executive Director-in charge, RBI within 30 days of the date of receipt of the Award or rejection of the complaint

Can a regulated entity appeal, if not satisfied with decision of Ombudsman?

Yes, If the regulated entity is aggrieved by an Award or closure of a complaint may appeal before Appellate Authority i.e., Executive Director-in charge within 30 days of the date of receipt Award or closure of the complaint only with the prior approval of the Chairman or the Managing Director/Chief Executive Officer or, in their absence, the Executive Director/Official of equal rank.

Name and Contact Details of the Principal Nodal Officer of the Company:

Mr. Dharmendra Kumar Jangid

Principal Nodal Officer,

C/o Digamber Capfin Limited

J-54-55, Anand Moti, Himmat Nagar,

Gopalpura, Tonk Road, Jaipur, Rajasthan-302018

The Customer Grievance Redressal Mechanism of the Company and detailed Integrated Ombudsman Scheme are displayed on our website at www.digamberfinance.com.

The detailed copy of scheme issued by Reserve Bank of India available at https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021_amendments05082022.pdf

मुख्य विशेषताएं रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

यह योजना आरबीआई की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करती है, अर्थात्,

- बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006;
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; तथा
- डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019।

योजना की मुख्य विशेषताएं:

- यह योजना 'सेवा में कमी' को शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में परिभाषित करती है, जिसमें बहिष्करण की एक निर्दिष्ट सूची (शिकायत की गैर-रखरखाव के आधार) शामिल हैं।
- इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
- किसी भी भाषा में भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए आरबीआई, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।
- एनबीएफसी के खिलाफ ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में एनबीएफसी का प्रतिनिधित्व करने और सूचना प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी प्रधान नोडल अधिकारी की होगी।

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल एकीकृत योजना, 2021: मुख्य विशेषताएं

योजना में ग्राहकों को शामिल किया गया है

सभी डिपॉजिट लेने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (NBFC)

संपत्ति आकार के साथ एनबीएफसी ≥ 100 करोड़ रुपये + ग्राहक इंटरफ़ेस (इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनैस कंपनियों, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियों, इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और परिसमापन के तहत एनबीएफसी को छोड़कर)

शिकायत के गैर रखरखाव के आधार:

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

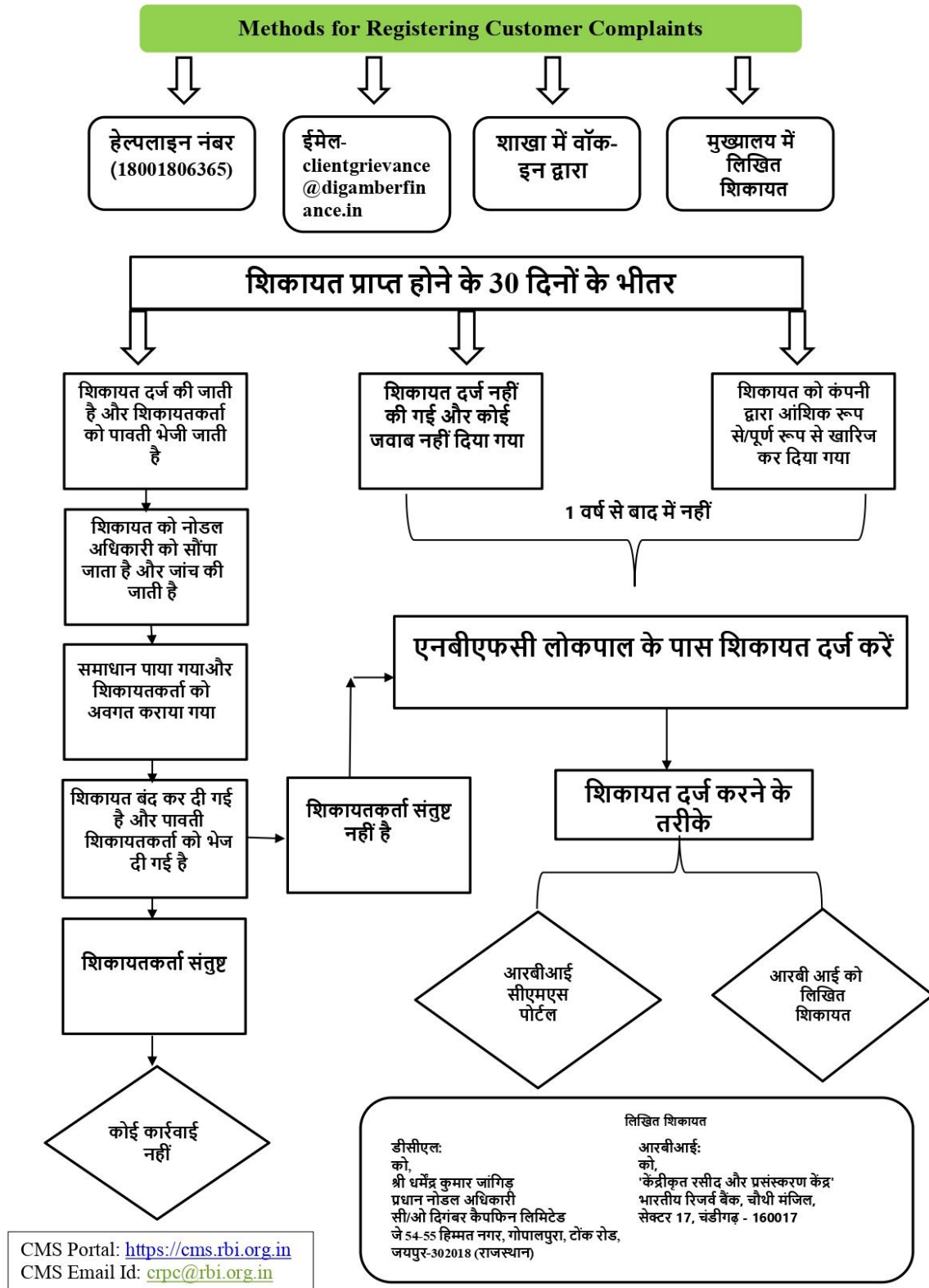
- i. एनबीएफसी का वाणिज्यिक निर्णय;
- ii. आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और एनबीएफसी के बीच विवाद
- iii. लोकपाल को सीधे संबोधित न की गई शिकायत;
- iv. एनबीएफसी के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- v. विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में एनबीएफसी द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है;
- vi. ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं है;
- vii. एनबीएफसी और अन्य विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; और
- viii. विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।

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

- (क) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले, योजना के तहत दी गई प्रक्रिया के अनुसार संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत की है।
- (ख) शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से :
 - (i) लोकपाल के समक्ष लंबित है या लोकपाल द्वारा निपटाया गया या गुणों के आधार पर निपटाया गया। चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं से, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
 - (ii) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा निपटाया गया या गुणों के आधार पर निपटाया गया। चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं से, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
- (ग) शिकायत प्रकृति में अपमानजनक या तुच्छ या कष्टप्रद नहीं है।
- (घ) विनियमित इकाई को शिकायत परिसीमन अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की अवधि की समाप्ति से पहले की गई है।
- (ङ) शिकायतकर्ता रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है।
- (च) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अन्य अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज की जाती है। बशर्ते कि अधिकृत व्यक्ति अधिवक्ता नहीं होना चाहिए जब तक कि वह स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

Customer Grievance Redressal Mechanism



लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

1. शिकायत ऑनलाइन <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।
2. शिकायत समर्पित ई-मेल यानी crpc@rbi.org.in के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती है या निर्धारित प्रारूप में फिजिकल मोड में नीचे दिए गए पते पर भेजी जा सकती है ।

'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र'

भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17,

चंडीगढ़ - 160017

3. शिकायत की एक प्रति उस विनियमित संस्था को भी भेजी जाएगी, जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है, इस निर्देश के साथ कि वह इसका लिखित संस्करण प्रस्तुत करे।

लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल, इस योजना के तहत कर्तव्यों को पूरा करने के उद्देश्य से, विनियमित इकाई जिसके खिलाफ शिकायत की गई है या किसी अन्य विनियमित इकाई जो विवाद में एक पक्ष है, को कोई जानकारी प्रदान करने या किसी दस्तावेज़ की प्रमाणित प्रतियां प्रस्तुत करने की आवश्यकता हो सकती है। उस शिकायत से संबंधित जो उसके कब्जे में है या होने का आरोप है।
- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही सार रूप में होती है और साक्ष्य के किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी।
- जब तक लोकपाल ने विनियमित संस्था (आरई) को अपना जवाब दाखिल करने के लिए अतिरिक्त समय नहीं दिया है, तो विनियमित संस्था को शिकायत प्राप्त होने के 15 कार्य दिवसों के भीतर लोकपाल को अपना लिखित जवाब दाखिल करना होगा।
- सुविधा/सुलह/मध्यस्थता के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है यदि नहीं पहुंचा, तो निर्णय /आदेश जारी कर सकता है ।
- निर्णय में, अन्य बातों के साथ-साथ, विनियमित इकाई को अपने दायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए निर्देश, यदि कोई हो, और इसके अतिरिक्त या अन्यथा, शिकायतकर्ता को हुए किसी भी नुकसान के लिए मुआवजे के रूप में विनियमित इकाई द्वारा शिकायतकर्ता को भुगतान की जाने वाली राशि, यदि कोई हो, शामिल होगी।

- यदि लोकपाल के निर्णय में मुआवजे के रूप में भुगतान शामिल है, तो ऐसा मुआवजा शिकायतकर्ता को हुई परिणामी हानि की राशि या 20 लाख रुपये जो भी कम हो।
- लोकपाल द्वारा दिया जाने वाला मुआवजा विवाद में शामिल राशि से अलग होगा।
- लोकपाल 1 लाख रुपये से अधिक का मुआवजा नहीं दे सकता है। शिकायतकर्ता के समय की हानि, खर्च, उकिए गए खर्च, उत्पीड़न और मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए।
- निर्णय समाप्त हो जाएगा: यदि निर्णय की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता द्वारा निर्णय की स्वीकृति प्रस्तुत नहीं की जाती है।
- विनियमित संस्था: स्वीकृति पत्र की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर लोकपाल को निर्णय के अनुपालन की सूचना दें।
- शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब:
 - (ए) लोकपाल के हस्तक्षेप पर विनियमित इकाई द्वारा शिकायतकर्ता के साथ इसका निपटान कर दिया गया है; या
 - (बी) शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे दर्ज किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
 - (सी) शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।

शिकायत की अस्वीकृति

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

- उनकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या
- परिणामी नुकसान के लिए मांगा गया मुआवजा योजना के अनुसार मुआवजा देने के लिए लोकपाल की शक्ति से परे है
- शिकायतकर्ता द्वारा उचित परिश्रम के साथ शिकायत का पालन नहीं किया जाता है; या शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के है; या 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; या
- लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय नुकसान या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर अपील कर सकता है?

हां, यदि शिकायतकर्ता किसी पुरस्कार या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित है, तो वह अपीलीय प्राधिकारी यानी प्रभारी कार्यकारी निदेशक, भारतीय रिजर्व बैंक के समक्ष पुरस्कार की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख के 30 दिनों के भीतर अपील कर सकता है।

क्या लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट न होने पर एक विनियमित संस्था अपील कर सकती है?

हां, यदि विनियमित संस्था किसी निर्णय या शिकायत के बंद होने से असंतुष्ट है, तो वह अपीलीय प्राधिकारी

अर्थात्, कार्यकारी निदेशक-प्रभारी, पुरस्कार प्राप्ति या शिकायत को बंद करने की तारीख के 30 दिनों के भीतर केवल अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी या, उनकी अनुपस्थिति में, कार्यकारी निदेशक/समान रैंक के अधिकारी की पूर्व स्वीकृति के साथ अपील कर सकती है।

कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण:

श्री धर्मेन्द्र कुमार जांगिड़

प्रधान नोडल अधिकारी,

सी/ओ दिगंबर कैपफिन लिमिटेड

जे-54-55, आनंद मोती, हिम्मत नगर,

गोपालपुरा, टोंक रोड, जयपुर, राजस्थान-302018

कंपनी की ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र और एकीकृत लोकपाल योजना वेबसाइट पर प्रदर्शित की गई है। योजना की विस्तृत प्रति यहां उपलब्ध है

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf