



भारतीय रिज़र्व बैंक
Reserve Bank of India

आरबीआई/सीईपीडी/2025-26/382

सीईपीडी। पीआरडी। नंबर एस1029/13.01.019/2025-26 जनवरी 14, 2026

भारतीय रिज़र्व बैंक (लघु वित्त बैंक - आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2026

बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35ए द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक, इस बात से संतुष्ट होकर कि ऐसा करना सार्वजनिक हित में आवश्यक और समीचीन है, इसके द्वारा, इसके बाद निर्दिष्ट निर्देश जारी करता है।

ये निर्देश बैंक के भीतर आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने और बैंक के भीतर एक शीर्ष स्तर के प्राधिकारी द्वारा ग्राहकों की शिकायतों की अस्वीकृति से पहले उनकी समीक्षा करके उनका त्वरित और सार्थक समाधान सुनिश्चित करने के उद्देश्य से जारी किए गए हैं।

अध्याय I प्रारंभिक

एक. संक्षिप्त शीर्षक और प्रारंभ

- (एक) इन निर्देशों को भारतीय रिज़र्व बैंक (लघु वित्त बैंक - आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2026 कहा जाएगा।
- (दो) ये निर्देश खंड 7(2), 14(2) और 14(4) को छोड़कर तत्काल प्रभाव से लागू होंगे, जिनका अनुपालन 30 जून, 2026 तक किया जाएगा।



दो. निलंबन

(एक) रिज़र्व बैंक, यदि यह संतुष्ट है कि ऐसा करना समीचीन है, तो एक आदेश द्वारा, ऐसी अवधि के लिए निलंबित कर सकता है जो आदेश में विनिर्दिष्ट की जाए, इन निदेशों के किसी या सभी उपबंधों के प्रचालन, या तो सामान्य रूप से या किसी विनिर्दिष्ट विनियमित संस्था के संबंध में।

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

तीन. प्रयोज्यता

(एक) ये निर्देश 31 मार्च, 2025 तक भारत में 10 या अधिक बैंकिंग आउटलेट वाले लघु वित्त बैंकों (इसके बाद सामूहिक रूप से 'बैंक' और व्यक्तिगत रूप से 'बैंक' के रूप में संदर्भित) पर लागू होंगे।

(दो) निर्देश लघु वित्त बैंक पर भी लागू होंगे, जो 31 मार्च, 2025 के बाद उपर्युक्त मानदंडों को पूरा करता है, पात्रता मानदंडों को पूरा करने से छह महीने से प्रभावी होगा।

चार. परिभाषाएं

(एक) इन निदेशों में, जब तक कि संदर्भ अन्यथा न बताता हो, यहां दी गई शर्तों में उन्हें नीचे दिए गए अर्थों का उल्लेख होगा:

(क) बैंकिंग आउटलेट भारतीय रिज़र्व बैंक (लघु वित्त बैंक-शाखा प्राधिकार) निदेशों [के अंतर्गत यथा परिभाषित एक निश्चित बिंदु सेवा सुपुर्दगी इकाई है।](#)

[भारतीय](#) रिज़र्व बैंक द्वारा जारी की गई और समय-समय पर यथा संशोधित 2025 की दर से की गई हैं; (ख) "सक्षम प्राधिकारी" से बैंक के ग्राहक सेवा कार्यक्षेत्र के पूर्णकालिक निदेशक/कार्यपालक निदेशक का अभिप्राय है;

(इ) "शिकायत" का अर्थ है लिखित रूप में या अन्य तरीकों से एक अभ्यावेदन जो बैंक की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाता है, उस पर राहत मांगते हुए या उसके बिना;



- (ई) "क्रेडिट सूचना कंपनी (सीआईसी)" का अर्थ है कंपनी अधिनियम, 2013 में परिभाषित कंपनी और क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 5 की उपधारा (2) के तहत पंजीकरण का प्रमाण पत्र प्रदान किया गया है;
- (उ) "ग्राहक" का अर्थ है एक व्यक्ति जो बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवा का उपयोग करता है, या उसके लिए आवेदक है;
- (ऊ) "सेवा में कमी" का अर्थ है किसी भी सेवा में कमी या अपर्याप्तता, जिसे बैंक को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करने की आवश्यकता होती है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है;
- (ऋ) "उप आंतरिक लोकपाल (उप आईओ)" का अर्थ है इन निर्देशों के खंड 6 के तहत नियुक्त कोई भी व्यक्ति;
- (लृ) "वित्तीय क्षेत्र नियामक निकाय" का अर्थ है वित्तीय क्षेत्र की संस्थाओं के लिए नियामक निकाय और इसमें शामिल हैं:
- (एँ) भारतीय रिज़र्व बैंक की स्थापना भारतीय रिज़र्व बैंक के तहत की गई है अधिनियम, 1934;
- (२) भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड अधिनियम, 1992 के तहत स्थापित भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड;
- (३) भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 के तहत स्थापित भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण;
- (४) पेंशन निधि नियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 2013 के तहत स्थापित पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकरण; (i) "आंतरिक लोकपाल (IO)" का अर्थ है इन निर्देशों के खंड 5 के तहत नियुक्त कोई व्यक्ति;
- (ऐं) "विनियमित इकाई (आरई)" का अर्थ है एक वाणिज्यिक बैंक या भुगतान बैंक या लघु वित्त बैंक या एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या एक गैर-बैंक प्रीपेड भुगतान साधन जारीकर्ता या एक



क्रेडिट सूचना कंपनी जो आंतरिक लोकपाल ढांचे के दायरे में आती है, या कोई अन्य इकाई जो रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट की जा सकती है।

(दो) अन्य सभी अभिव्यक्तियां, जब तक कि यहां परिभाषित न की गई हों, का वही अर्थ होगा जो उन्हें बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007, ऋण सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005, ऋण सूचना कंपनी नियम, 2006, ऋण सूचना कंपनी विनियम, 2006, या रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना (समय-समय पर संशोधित) या विनियमों के तहत सौंपा गया है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निर्देश और दिशानिर्देश।

आंतरिक लोकपाल का अध्याय II कार्यालय

पाँच. आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति

(एक) आईओ या तो एक सेवानिवृत्त या सेवारत अधिकारी होगा, जो आंतरिक लोकपाल ढांचे या वित्तीय क्षेत्र नियामक निकाय के दायरे में आईओ में एक महाप्रबंधक के समकक्ष रैंक में होगा, जिसके पास बैंकिंग, गैर-बैंकिंग वित्त, विनियमन, पर्यवेक्षण, भुगतान और निपटान प्रणाली जैसे क्षेत्रों में काम करने के न्यूनतम सात वर्षों का आवश्यक कौशल और अनुभव होगा। क्रेडिट जानकारी या उपभोक्ता संरक्षण। *बशर्ते, यदि व्यक्ति एक सेवारत अधिकारी है, तो उसे आईओ के रूप में कार्यभार ग्रहण करने से पहले उसे त्यागना होगा।*

(दो) आईओ को बैंक या बैंक की होल्डिंग, सहयोगी या सहायक कंपनी द्वारा पहले नियोजित नहीं किया गया होगा, और न ही वर्तमान में नियोजित किया जाएगा।

(तीन) कार्यकाल पूरा होने से पहले आईओ की आयु 70 वर्ष से अधिक नहीं होनी चाहिए।



(चार)

एक व्यक्ति संबंधित आरई के विवेक पर एक साथ एक से अधिक आरई में आईओ के रूप में काम कर सकता है, जो आरई नियुक्त करने वाले बोर्ड के बोर्ड या ग्राहक सेवा समिति/उपभोक्ता संरक्षण समिति के अनुमोदन के अधीन है।

छः. उप आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति

(एक) उप प्रभारी या तो एक सेवानिवृत्त या सेवारत अधिकारी होगा, जो आंतरिक लोकपाल ढांचे या वित्तीय क्षेत्र नियामक निकाय के दायरे में नवीकरणीय ऊर्जा में उप महाप्रबंधक के समकक्ष रैंक में होगा, जिसके पास बैंकिंग, गैर-बैंकिंग वित्त, विनियमन जैसे क्षेत्रों में काम करने के न्यूनतम पांच वर्षों का आवश्यक कौशल और अनुभव होगा। पर्यवेक्षण, भुगतान और निपटान प्रणाली, क्रेडिट जानकारी या उपभोक्ता संरक्षण।

बशर्ते कि, यदि व्यक्ति एक सेवारत अधिकारी है, तो उसे उप प्रभारी के रूप में कार्यभार ग्रहण करने से पहले उसे त्यागना होगा।

(दो) उप आईओ को बैंक या बैंक की होल्डिंग, सहयोगी या सहायक कंपनी द्वारा पहले नियोजित नहीं किया गया होगा, और न ही वर्तमान में नियोजित किया गया होगा।

(तीन) उप प्रभारी की आयु कार्यकाल पूरा होने से पहले 70 वर्ष से अधिक नहीं होनी चाहिए।

(चार) उप मुख्य अधिकारी को एक साथ एक से अधिक आरई में नियोजित नहीं किया जाएगा।

सात. आंतरिक लोकपाल/उप आंतरिक लोकपाल की संख्या

(एक) प्रत्येक बैंक कम से कम एक आईओ नियुक्त करेगा।

(दो) बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति, वर्ष में कम से कम एक बार, प्राप्त शिकायतों की मात्रा और जटिलता को ध्यान में रखते हुए नियुक्त किए जाने वाले आईओ/डीयू की संख्या निर्धारित करेगी, और यह सुनिश्चित करेगी कि आईओ/डीआईओ को निष्पक्षता के सिद्धांतों पर अपना दिमाग लगाने के लिए पर्याप्त समय मिले, बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान की समीक्षा करते समय समानता और प्राकृतिक न्याय।



(तीन) अतिरिक्त आईओ/डिप्टी आईओ की नियुक्ति करते समय, बैंक विभिन्न प्रकार के मामलों

से निपटने के लिए अवलंबियों के अनुभव की विविधता की आवश्यकता पर विचार करेगा। ऐसे मामलों में, बैंक प्रत्येक आईओ/डिप्टी आईओ के अधिकार क्षेत्र को स्पष्ट रूप से परिभाषित कर सकता है।

आठ. आंतरिक लोकपाल/उप आंतरिक लोकपाल का कार्यकाल

(एक) बैंक में आईओ/डीवाई आईओ की नियुक्ति संविदात्मक होगी।

(दो) बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि आईओ का पद किसी भी समय खाली न रहे। IO की अस्थायी अनुपस्थिति के दौरान, Dy. IO IO के रूप में कार्य कर सकता है।

(तीन) एक दुर्लभ मामले में जहां आईओ/एस और डिप्टी आईओ/एस दोनों छुट्टी पर हैं/अनुपस्थित हैं, बैंक बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के अनुमोदन से एक महीने से अधिक की अवधि के लिए महाप्रबंधक बैंक के समकक्ष अपने सेवारत अधिकारी को आईओ के रूप में नामित कर सकता है। ऐसे अधिकारी का उस अवधि के दौरान बैंक के व्यावसायिक कार्यक्षेत्रों के साथ कोई रिपोर्टिंग संबंध नहीं होगा जिसमें उसे आईओ के रूप में नामित किया गया है।

(चार) बैंक में आईओ/डीवाई आईओ की अवधि कम से कम तीन वर्ष की निश्चित अवधि होगी। हालांकि, बैंक में आईओ/डिप्टी आईओ की कुल अवधि (विस्तार/पुनर्नियुक्ति सहित, यदि कोई हो) पांच वर्ष से अधिक नहीं होगी।

(पाँच) रिक्ति को भरने के लिए, बैंक मौजूदा आईओ के कार्यकाल की समाप्ति से कम से कम तीन महीने पहले नई नियुक्ति की प्रक्रिया शुरू करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि निवर्तमान आईओ के कार्यालय के प्रस्थान के समय और आने वाले आईओ के बीच एक उचित ओवरलैप है।

(छः) बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के अनुमोदन के बिना आईओ/डीवाई आईओ को उसकी अनुबंधित अवधि पूरी होने से पहले नहीं हटाया जाएगा। यदि बैंक के नियंत्रण से बाहर के कारणों (जैसे त्यागपत्र, अक्षमता, बीमारी, मृत्यु, आदि) के कारण कोई रिक्ति उत्पन्न होती है, तो बैंक ऐसी रिक्ति की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर भारतीय रिज़र्व बैंक को सूचित करेगा और रिक्ति की तारीख से तीन महीने के



भीतर इन निर्देशों के खंड 5 और खंड 6 के तहत निर्दिष्ट पात्रता मानदंडों के अनुसार एक नया आईओ/डिप्टी आईओ नियुक्त करेगा।

(सात) बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति, जैसा भी मामला हो, आईओ/डीआईओ को दी गई परिलब्धियों, सुविधाओं और लाभों की संरचना का निर्धारण करेगी, जो बैंक के शिकायत निवारण तंत्र के शीर्ष पर होने के कारण आईओ/डीआईओ के कद और स्थिति को ध्यान में रखते हुए उपयुक्त होना चाहिए। आईओ/डिप्टी आईओ को दिए गए ये परिलब्धियां, सुविधाएं और लाभ, एक बार निर्धारित हो जाने के बाद, आईओ/डिप्टी आईओ के कार्यकाल के दौरान प्रतिकूल रूप से नहीं बदले जाएंगे।

नौ. प्रशासनिक निरीक्षण

(1) आईओ सक्षम प्राधिकारी को, जैसा कि निर्देशों के खंड 4 (1) (बी) के तहत परिभाषित किया गया है, बैंक के प्रशासनिक रूप से, और बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को कार्यात्मक रूप से रिपोर्ट करेगा।

दस. आंतरिक लोकपाल के कार्यालय का सचिवालय

(एक) बैंक आईओ के कार्यालय को अपने अधिकारियों और कर्मचारियों की उतनी संख्या प्रदान करेगा जो आईओ के कार्यालय के सुचारु कामकाज के लिए आवश्यक समझा जाता है।

(दो) सूचना प्रौद्योगिकी सहायता सहित अन्य सभी आवश्यक कार्यालय बुनियादी ढांचा आईओ के कार्यालय को उपलब्ध कराया जाएगा ताकि आईओ/डीआई आईओ जिम्मेदारियों को प्रभावी ढंग से और कुशलता से निर्वहन करने में सक्षम बनाया जा सके।

(तीन) आईओ के कार्यालय को अधिमानतः बैंक के प्रधान कार्यालय या कॉर्पोरेट कार्यालय में रखा जा सकता है।

ग्यारह. आंतरिक लेखा परीक्षा

(एक) बैंक का आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग इन निर्देशों के कार्यान्वयन की वार्षिक आधार पर लेखा परीक्षा करेगा, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल होंगे:



- (अ) आईओ/डिप्टी आईओ की नियुक्ति/पुनर्नियुक्ति की प्रक्रिया, शिकायतों की मात्रा के संबंध में आईओ के कार्यालय को प्रदान किए गए मानव संसाधन और बुनियादी ढांचे की पर्याप्तता;
- (आ) समय-सीमा के भीतर आईओ के कार्यालय में आंशिक रूप से हल की गई या पूरी तरह से खारिज की गई शिकायतों के ऑटो-एस्केलेशन का कार्यान्वयन;
- (इ) (क) क्या यह सच है कि भारतीय रिज़र्व बैंक और बैंक को प्रस्तुत की गई शिकायतों के विश्लेषण, शिकायत निवारण प्रक्रियाओं और ऐसी अन्य प्रक्रियाओं के बारे में बैंक के कर्मचारियों को जागरूक करने के संबंध में जांच अधिकारी के कार्यालय द्वारा की गई कार्रवाई;
- (ई) आईओ/डीआईओ की नियुक्ति से संबंधित सूचना प्रस्तुत करना और बैंक द्वारा आईओ के कामकाज पर आवधिक रिपोर्ट रिज़र्व बैंक को प्रस्तुत करना।
- (दो) आंतरिक लेखा परीक्षा के दायरे में आईओ/डीआईओ द्वारा लिए गए निर्णयों की शुद्धता के किसी भी आकलन को बाहर रखा जाएगा।

अध्याय - III भूमिका और जिम्मेदारियां

बारह. आंतरिक लोकपाल/उप आंतरिक लोकपाल की भूमिका और जिम्मेदारियां

- (एक) आईओ का कार्यालय शिकायतकर्ताओं या जनता के सदस्यों से सीधे प्राप्त शिकायतों को नहीं संभालेगा। यह उन शिकायतों से निपटेगा जिनकी बैंक द्वारा पहले ही जांच की जा चुकी है, लेकिन आंशिक रूप से हल कर दी गई है या बैंक द्वारा पूरी तरह से खारिज कर दी गई है।
- (दो) आईओ/डिप्टी आईओ किसी भी अदालत के समक्ष या प्राधिकरण के समक्ष कानूनी मामलों में बैंक का प्रतिनिधित्व नहीं करेगा।
- (तीन) जबकि आईओ किसी भी या सभी शिकायतों पर निर्णय ले सकता है, शिकायतों पर निर्णय लेने के लिए डिप्टी आईओ के लिए शक्ति को बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा अनुमोदित नीति के तहत परिभाषित किया जा सकता है, जैसा भी मामला हो।



(चार)

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अपने मौजूदा दिशानिर्देशों, यदि कोई हो, में निर्धारित मुआवजे

के अनुसार, और बैंक की मुआवजा नीति, यदि कोई हो, के अनुसार, भारतीय रिज़र्व बैंक से कोई नुस्खा नहीं है, तो शिकायतकर्ता को उपयुक्त मुआवजे की सिफारिश करेगा।

(पाँच) जांच अधिकारी खंड 12(4) में संस्तुत मुआवजे के अलावा किसी परिणामी हानि और शिकायतकर्ता द्वारा समय की हानि, किए गए व्यय और उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा के लिए समय-समय पर यथा संशोधित रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना के अनुसार मुआवजे की सिफारिश कर सकता है।

(छः) आईओ का कार्यालय, तिमाही आधार पर, बैंक के विरुद्ध प्राप्त सभी शिकायतों के पैटर्न का विश्लेषण करेगा, जैसे उत्पाद-वार, श्रेणी-वार, उपभोक्ता समूह-वार, भौगोलिक स्थिति-वार, आदि, और नीतिगत हस्तक्षेप के लिए बैंक को इनपुट प्रदान करेगा, यदि आवश्यक हो।

(सात) आईओ समान/दोहराई जाने वाली प्रकृति की शिकायतों के मूल कारणों और बैंक में नीतिगत स्तर में बदलाव की आवश्यकता के मूल कारणों को दूर करने के लिए कार्रवाई करने के लिए साधन सुझाएगा।

(आठ) आईओ/डीआईओ के पास रिज़र्व बैंक की शिकायत प्रबंधन प्रणाली तक 'केवल-पढ़ने के लिए' पहुंच होगी ताकि वे आरबीआई लोकपाल/अपीलीय प्राधिकरण के निर्णयों से अवगत रह सकें। बैंक रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग से आईओ/डीआईओ के लिए ऐसी पहुंच की मांग करेगा।

(नौ) उप जांच अधिकारी कार्यात्मक रूप से जांच अधिकारी को रिपोर्ट करेंगे।

तेरह. बोर्ड निरीक्षण

(एक) आईओ को ग्राहक की बैठकों के लिए स्थायी आमंत्रित व्यक्ति के रूप में नामित किया जाएगा बोर्ड की सेवा समिति। कई आईओ वाले बैंकों में, बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा एक से अधिक आईओ का प्रतिनिधित्व करने या रोटेशन की प्रणाली रखने के लिए एक दृष्टिकोण लिया जाएगा।

(दो) जांच अधिकारी बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को अपनी गतिविधियों पर आवधिक रिपोर्ट (शिकायतों के विश्लेषण सहित) प्रस्तुत करेगा, अधिमानतः त्रैमासिक, लेकिन छमाही अंतराल से कम नहीं।

(तीन) इन निर्देशों के खंड 4(1)(बी) के तहत परिभाषित सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से ही आईओ/डीआईओ के निर्णय को खारिज किया जा सकता है।



(चार) ऐसे सभी मामले जहां आईओ/डीआई आईओ के निर्णय को खारिज कर दिया गया है।

सक्षम प्राधिकारी को समीक्षा के लिए बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष रखा जाएगा।

(पाँच) भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल द्वारा शिकायतकर्ता के पक्ष में आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से हल की गई शिकायतों की सूचना भी तिमाही आधार पर बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी। सूचना के साथ उपचारात्मक उपायों के साथ-साथ शिकायतों की न्यूनतम शीर्ष पांच श्रेणियों का विश्लेषण किया जाएगा ताकि भविष्य में इसी तरह की शिकायतों से बचा जा सके।

अध्याय - IV बैंक के लिए प्रक्रियात्मक दिशानिर्देश

चौदह. आंतरिक लोकपाल/उप आंतरिक लोकपाल द्वारा शिकायत निवारण की प्रक्रिया

(एक) बैंक द्वारा एक पूरी तरह से स्वचालित शिकायत प्रबंधन प्रणाली स्थापित की जाएगी और सिस्टम तक पहुंच आईओ/डीआईओ को प्रदान की जाएगी। बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा आंशिक रूप से हल की गई या पूरी तरह से खारिज कर दी गई सभी शिकायतों को समीक्षा के लिए आईओ के कार्यालय में भेज दिया जाएगा;

अ) शिकायतों के मामले में, जिसके लिए भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम या कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देश समाधान के लिए एक समय-सीमा निर्धारित करते हैं, पर्याप्त रूप से अग्रिम रूप से जैसे कि आईओ/डिप्टी आईओ को ऐसी शिकायतों की समीक्षा के लिए कम से कम 10 दिन का समय मिलता है ताकि भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित समय सीमा के भीतर शिकायतकर्ताओं को अंतिम निर्णय के बारे में सूचित किया जा सके। भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम, या कार्ड नेटवर्क, जैसा लागू हो;

आ) अन्य सभी मामलों में, प्राप्ति के 20 दिनों के भीतर।

(दो) बैंक जांच अधिकारी के कार्यालय में शिकायतों पर निर्णय दर्ज करने के लिए अपनी शिकायत प्रबंधन प्रणाली में केवल तीन श्रेणियां प्रदान करेगा, अर्थात् 'पूरी तरह से समाधान', 'आंशिक रूप से



समाधान' और 'पूरी तरह से अस्वीकृत'। खंड 14(5)(सी) से 14(5)(ई) के तहत आईओ/डिप्टी आईओ के दायरे से बाहर की शिकायतों को इस तरह के वर्गीकरण से छूट दी गई है।

(तीन) बैंक समयबद्ध तरीके से शिकायतों और सूचनाओं के प्रवाह के लिए एक मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) तैयार करेगा।

(चार) बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि एक ही शाखा/इकाई/अन्य स्पर्श बिंदुओं द्वारा शिकायत बंद न की जाए, चाहे वह हल हो गई हो (पूरी तरह से या आंशिक रूप से) या अस्वीकार कर दी गई हो। एक शिकायत जिसे पूरी तरह से अस्वीकार किया जा रहा है या आंशिक रूप से हल किया जा रहा है, उसकी समीक्षा काफी वरिष्ठ स्तर पर की जाएगी, जिसे बैंक आईओ के कार्यालय में भेजने से पहले उचित समझे जाने पर निर्णय ले सकता है।

(पाँच) निम्नलिखित प्रकार की शिकायतें इन निर्देशों के दायरे से बाहर होंगी और आईओ/डीआईओ द्वारा नियंत्रित नहीं की जाएंगी:

अ) बैंक की ओर से कॉर्पोरेट धोखाधड़ी, दुवनियोजन आदि से संबंधित शिकायतें जो ग्राहक को किसी भी तरह से प्रभावित नहीं करती हैं;

आ) बैंक के सुझावों और वाणिज्यिक निर्णयों के रूप में संदर्भ। हालांकि, 'वाणिज्यिक निर्णयों' के तहत आने वाले मामलों में सेवा की कमी आईओ के कार्यालय के लिए वैध शिकायतें होंगी;

इ) (i) आंतरिक प्रशासन, (ii) मानव संसाधन, या (iii) बैंक में कर्मचारियों के वेतन और परिलब्धियों से संबंधित शिकायतें/संदर्भ;

ई) ऐसी शिकायतें जो न्यायिक/अर्धन्यायिक मंचों पर निर्णय ली गई हैं या पहले से ही लंबित हैं, जैसे न्यायालय, उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग,

मध्यस्थता, आदि;

उ) ऋण सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 के अंतर्गत जिन विवादों के लिए उपचार प्रदान किया गया है।



बैंक उपरोक्त श्रेणियों (ए) और (बी) के तहत सभी अस्वीकृत/आंशिक रूप से हल की गई शिकायतों को आईओ/डीआईओ को अग्रेषित करेगा, जो ऐसे मामलों में सेवा में अंतर्निहित कमी की जांच करेगा और यह विचार करेगा कि क्या इनमें से किसी भी शिकायत को बैंक द्वारा तय किए गए उपर्युक्त (ए) और/या (बी) के तहत छूट दी जा सकती है। जो शिकायतें इन निदेशों के दायरे से बाहर हैं, उन्हें आईओ/डीआईओ द्वारा तुरंत बैंक को वापस कर दिया जाएगा।

(छः) आईओ/डीआईओ बैंक के पास उपलब्ध रिकॉर्ड के आधार पर शिकायतों की जांच करेगा, जिसमें शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत किए गए किसी भी दस्तावेज और आईओ के विशिष्ट प्रश्नों के लिए बैंक द्वारा प्रस्तुत टिप्पणियां/स्पष्टीकरण शामिल हैं।

(सात) आईओ/डीआईओ बैंक के संबंधित पदाधिकारियों के साथ बैठक कर सकता है और बैंक के पास उपलब्ध किसी भी अतिरिक्त रिकॉर्ड/दस्तावेज की मांग कर सकता है जो शिकायत की जांच करने और निर्णय की समीक्षा करने के लिए आवश्यक है।

(आठ) आईओ/डिप्टी आईओ, यदि उन्हें आवश्यक लगता है, तो सचिवालय के माध्यम से शिकायतकर्ता से लिखित या मौखिक प्रस्तुतीकरण (अतिरिक्त जानकारी और दस्तावेजों सहित) की मांग कर सकते हैं।

(नौ) बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि बैंक द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय के बारे में सूचित किया जाए।

(दस) आईओ/डिप्टी आईओ प्रत्येक मामले में एक "तर्कसंगत निर्णय" दर्ज करेगा।

(ग्यारह) जहां आईओ/डीयू आईओ शिकायत को अस्वीकार करने या आंशिक रूप से हल करने के बैंक के निर्णय को बरकरार रखता है, शिकायतकर्ता को दिए गए उत्तर में स्पष्ट रूप से यह उल्लेख होना चाहिए कि उक्त शिकायत की समीक्षा आईओ/डीआईओ द्वारा की गई है।

(बारह) उन शिकायतों के लिए जिनका आंशिक रूप से समाधान किया जाता है या जांच के बाद पूरी तरह से खारिज कर दिया जाता है, बैंक शिकायतकर्ता को शिकायत के पूर्ण विवरण के साथ निवारण के लिए भारतीय रिजर्व बैंक लोकपाल से संपर्क करने के विकल्प के बारे में सलाह देगा (समय-समय पर यथा संशोधित रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना के तहत कवर नहीं की गई शिकायतों को छोड़कर)। बैंक



अपने उत्तर में ग्राहकों की शिकायतों (<https://cms.rbi.org.in>) को ऑनलाइन दर्ज करने के लिए रिज़र्व बैंक के शिकायत प्रबंधन प्रणाली पोर्टल के यूआरएल और केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र के भौतिक/ईमेल पते का भी उल्लेख करेगा¹।

(तेरह) जब कोई शिकायत आरबीआई लोकपाल को भेजी जाती है, तो आईओ/डीआईओ के निर्णय को बैंक द्वारा आरबीआई लोकपाल को प्रस्तुत की जाने वाली सूचना में अनिवार्य रूप से शामिल किया जाएगा यदि शिकायत की समीक्षा पहले से ही आईओ/डीआईओ द्वारा की गई थी। यदि आईओ/डीआईओ द्वारा शिकायत की पहले समीक्षा नहीं की गई थी, तो बैंक आवश्यक रूप से उसकी टिप्पणियां मांगेगा और उसे आरबीआई लोकपाल को प्रस्तुत करेगा।

(चौदह) बैंक प्रशिक्षण कार्यक्रमों/सम्मेलनों में आईओ/डीआईओ द्वारा निपटाई गई शिकायतों के विश्लेषण का उपयोग अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों के बीच शिकायतों के मूल कारणों, उपचारात्मक उपायों आदि सहित शिकायतों के पैटर्न के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए करेगा, ताकि शिकायतों के निपटान में निरंतरता विकसित की जा सके। जहां आवश्यक हो, ऐसे प्रशिक्षणों में आईओ/डीआईआईओ को भी शामिल किया जा सकता है।

(पंद्रह) आईओ/डिप्टी आईओ के प्रदर्शन का आकलन करते समय, शिकायतों के निवारण में बैंक में एकरूपता विकसित करने की दिशा में लंबित मामलों और आईओ/डीआईओ द्वारा किए गए कार्यों के अलावा, बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति उन मामलों की संख्या का भी विश्लेषण करेगी जहां आईओ/डिप्टी आईओ के निर्णयों और बाद में आरबीआई लोकपाल द्वारा दिए गए निर्णयों के बीच महत्वपूर्ण अंतर है।

(सोलह) बैंक संगठन (सभी शाखाओं और प्रशासनिक कार्यालयों) के भीतर आईओ/डीआईआईओ की नियुक्ति के बारे में सूचित करते समय कर्मचारियों के बीच इन निदेशों के बारे में दिशा-निर्देशों/निर्देशों का व्यापक रूप से प्रसार करेगा।

¹ केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017 (ईमेल: crpc@rbi.org.in)



(सत्रह) बैंक सार्वजनिक डोमेन में आईओ/डीयू आईओ का संपर्क विवरण प्रदान नहीं करेगा क्योंकि आईओ/डीआईओ ग्राहकों से सीधे प्राप्त शिकायतों का समाधान नहीं करेगा।

अध्याय - V

रिज़र्व बैंक द्वारा विनियामक और पर्यवेक्षी निरीक्षण

पंद्रह. पर्यवेक्षी निरीक्षण

(एक) ग्राहक सेवा और ग्राहक शिकायत निवारण से संबंधित क्षेत्र, साथ ही इन निदेशों के कार्यान्वयन, रिज़र्व बैंक के पर्यवेक्षण विभाग द्वारा पर्यवेक्षी समीक्षा का एक हिस्सा होंगे।

(दो) रिज़र्व बैंक का उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग उन मामलों की समीक्षा कर सकता है जहां आईओ/डीआईओ के निर्णय को बैंक द्वारा स्वीकार नहीं किया गया है और असंतुष्ट शिकायतकर्ता बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावकारिता का आकलन करने और सुधारात्मक कार्रवाई शुरू करने के लिए आरबीआई लोकपाल से संपर्क करता है।

सोलह. रिज़र्व बैंक को रिपोर्ट करना

(एक) बैंक, आईओ या डिप्टी आईओ की नियुक्ति के पांच कार्य दिवसों के भीतर, उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग, केंद्रीय कार्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक (ईमेल: iocepd@rbi.org.in) को निम्नलिखित प्रारूप में इस प्रकार नियुक्त अधिकारी का विवरण प्रस्तुत करेगा:

1.	आईओ/डिप्टी आईओ का नाम	
2.	आयोजित/संगठन के अंतिम पदों का विवरण	
3.	नियुक्ति / पुनर्नियुक्ति की तिथि	
4.	जन्म की तारीख	



5.	अवधि (वर्षों में)	
6.	संक्षिप्त पेशेवर प्रोफाइल, जिसमें वित्तीय सेवाओं के पिछले प्रदर्शन को उजागर किया गया है जो उन्हें नियुक्ति के लिए योग्य बनाते हैं	
7.	संपर्क विवरण (टेलीफोन, ईमेल, पता)	
8.	रिज़र्व बैंक को सूचना देने की तिथि	

(दो) बैंक अनुलग्नक [में दिए गए प्रारूप के अनुसार तिमाही आधार पर उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग, केंद्रीय कार्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक को सूचना की आवधिक रिपोर्टिंग की एक प्रणाली स्थापित करेगा](#)। रिपोर्ट उस तिमाही के बाद **महीने के 15वें दिन** या उससे पहले प्रस्तुत की जाएगी, जिससे वह संबंधित है।

अध्याय - VI निरसन प्रावधान 17. मौजूदा योजनाओं को निरस्त करना

(एक) इन निर्देशों के जारी होने के साथ, [रिज़र्व बैंक द्वारा 29 दिसंबर, 2023 को जारी मास्टर निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक \(विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल\) निर्देश, 2023](#) निरस्त हो गया है।

(दो) इन निर्देशों के प्रभावी होने से पहले उपरोक्त मास्टर निदेश के तहत सभी नियुक्तियां/कार्रवाइयां इन निर्देशों के तहत की गई मानी जाएंगी।

(डॉ. नीना रोहित जैन)

मुख्य महाप्रबंधक

परिशिष्ट

तिमाही के लिए आंतरिक लोकपाल रिपोर्ट के कामकाज पर रिपोर्ट:

बैंक का नाम :



भाग I : आईओ/डी.आईओ को भेजी गई शिकायतों से संबंधित जानकारी

S.No	विवरण	संख्या	
1	आंतरिक लोकपाल (IO) की संख्या		
2	उप आंतरिक लोकपाल की संख्या (Dy.IO)		
3	आईओ के कार्यालय को सौंपे गए कर्मचारियों की संख्या (Dy.IO को छोड़कर)		
4	पिछली तिमाही के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या		
5	तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या		
6	(4 और 5) शिकायतों की संख्या पूरी तरह से हल की गई		
7	(4 और 5) शिकायतों की संख्या आंशिक रूप से हल की गई		
8	(4 और 5) शिकायतों की संख्या पूरी तरह से खारिज कर दी गई		
9	आंशिक रूप से हल की गई या पूरी तरह से खारिज की गई शिकायतों की संख्या	(7)+(8)	
10	तिमाही के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या		
		आईओ	उप आईओ
11	(9) में से प्राप्त होने के 20 दिनों के भीतर जांच अधिकारी/Dy.IO को भेजी गई शिकायतों की संख्या		
12	(9) प्राप्त होने के 20 दिनों के बाद आईओ/Dy.IO को भेजी गई शिकायतों की संख्या		
13	(12) में से भारतीय रिजर्व बैंक, एनपीसीआई अथवा कार्ड नेटवर्क द्वारा निर्धारित टर्नअराउंड समय के कारण 20 दिनों से अधिक समय तक जांच अधिकारी/Dy.IO को भेजी गई शिकायतों की संख्या		
14	(ख) 11 और 12 में से उन शिकायतों की संख्या है जहां जांच अधिकारी/Dy.IO द्वारा निर्णय दिया गया है।		
15	(14) में से उन शिकायतों की संख्या है जिनमें आईओ/Dy.IO ने बैंक के निर्णय को बरकरार रखा है		



16	(14) में से उन शिकायतों की संख्या है जिनमें आईओ/Dy.IO ने बैंक के निर्णय को बरकरार नहीं रखा है		
17	(16) शिकायतों की संख्या जहां बैंक द्वारा आईओ/Dy.IO के निर्णय को लागू किया गया है		
S.No	विवरण	संख्या	
18	(16) में से उन शिकायतों की संख्या है जहां आईओ/Dy.IO का निर्णय कार्यान्वयन के लिए लंबित है		
19	(16) में से ऐसी शिकायतों की संख्या जहां बैंक सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से आईओ/Dy.IO के निर्णय से असहमत है।		
20	उन शिकायतों की संख्या जिन्हें भारतीय रिजर्व बैंक के लोकपाल द्वारा हल किया गया था और जिन्हें पहले आईओ/Dy.IO को नहीं भेजा गया था		
21	उन शिकायतों की संख्या जहां आईओ/Dy.IO के निर्णयों को भारतीय रिजर्व बैंक के लोकपाल द्वारा बरकरार नहीं रखा गया था		
22	शिकायतों की संख्या जिनमें आईओ/डीआईओ ने शिकायतों के समाधान के लिए शिकायतकर्ताओं से सीधे इनपुट मांगे		
23	शिकायतों की संख्या जिनमें आईओ/डीवाई आईओ ने मुआवजा प्रदान किया		

भाग II: IO द्वारा मूल कारण विश्लेषण से संबंधित जानकारी

एक. मूल कारण विश्लेषण के प्रमुख निष्कर्ष

दो. आईओ द्वारा दिए गए सुझावों का विवरण और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा स्वीकार किया गया।