



ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ RESERVE BANK OF INDIA

ಆರ್‌ಬಿ‌ಐ/ಸಿಇಪಿಡಿ /2025-26/382

ಸಿಇಪಿಡಿ.ಪಿಆರ್‌ಡಿ.ಸಂಖ್ಯೆ.S1029/13.01.019/2025-26

ಜನವರಿ 14, 2026

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು - ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್)) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2026

1949 ರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯ್ದೆಯ ಸೆಕ್ಷನ್ 35A ನಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಚಲಾಯಿಸುವಲ್ಲಿ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಹಾಗೆ ಮಾಡುವುದು ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಯುಕ್ತವೆಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮನಗಂಡಿದ್ದು, ಇಲ್ಲಿ ಮುಂದೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಹೊರಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಳಗಿನ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಳಗಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಮೂಲಕ ಅವುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಅಧ್ಯಾಯ I

ಪೀಠಿಕೆ

1. ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಾರಂಭ

(1) ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು -) ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. (ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್)) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2026 ಎಂದು ಕರೆಯಬೇಕು.

(2) ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ತಕ್ಷಣದಿಂದಲೇ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ, ಆದರೆ ನಿಬಂಧನೆ 7(2), 14(2) ಮತ್ತು 14(4) ಅನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಇವುಗಳನ್ನೂ ಜೂನ್ 30, 2026 ರೊಳಗೆ ಪಾಲಿಸಬೇಕು..



2. ಅಮಾನತು/ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ತಡೆ (ಸಸ್ಪೆನ್ಷನ್)

- (1) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಅದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿದರೆ, ಆದೇಶದ ಮೂಲಕ, ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಯಾವುದೇ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಯೂನಿಟ್ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಆದೇಶದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಅವಧಿಗೆ ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- (2) ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಆದೇಶಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಅಮಾನತು ಅವಧಿಯನ್ನು, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆದೇಶದ ಮೂಲಕ, ಅದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಬಹುದಾದ ಅವಧಿಯವರೆಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದು.

3. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

- (1) ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮಾರ್ಚ್ 31, 2025 ರ ಹೊತ್ತಿಗೆ ಭಾರತದಲ್ಲಿ 10 ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಔಟ್‌ಲೆಟ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ 'ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು' ಎಂದು ಮತ್ತು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ 'ಬ್ಯಾಂಕ್' ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.
- (2) ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೂ ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ, ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದ ಆರು ತಿಂಗಳ ನಂತರ ಇದು ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ.

4. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

- (1) ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ, ಸಂದರ್ಭವು ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳದ ಹೊರತು, ಇಲ್ಲಿರುವ ಪದಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಅವುಗಳಿಗೆ

- (a) "ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಔಟ್‌ಲೆಟ್" ಎನ್ನುವುದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು - ಶಾಖೆ ಅಧಿಕಾರ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಸ್ಥಿರ-ಬಿಂದು ಸೇವಾ ವಿತರಣಾ ಘಟಕವಾಗಿದೆ;
- (b) "ಸಮರ್ಥ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗದ ಪೂರ್ಣಾವಧಿ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು;
- (c) "ದೂರು" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆಯನ್ನು ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆಯೇ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಆಪಾದಿಸುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ;
- (d) "ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿ (ಸಿಐಸಿ)" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯ್ದೆ, 2013 ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ರ ವಿಭಾಗ 5 ರ ಉಪವಿಭಾಗ (2) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆದ ಕಂಪನಿ;



- (e) "ಗ್ರಾಹಕ" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಳಸುವ ಅಥವಾ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ;
- (f) "ಸೇವಾ ಕೊರತೆ" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯನ್ನುಂಟುಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಉಂಟುಮಾಡದೇ ಇರಬಹುದು;
- (g) "ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) (ಉಪ ಐಬಿ)" ಎಂದರೆ ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ನಿಬಂಧನೆ 6 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ;
- (h) "ಹಣಕಾಸು ವಲಯ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆ" ಎಂದರೆ ಹಣಕಾಸು ವಲಯದ ಯೂನಿಟ್‌ಗಳಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:
- ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
 - ಕಾಯಿದೆ, 1934;
 - 1992 ರ ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್ ಮತ್ತು ಎಕ್ಸ್‌ಚೇಂಜ್ ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಕಾಯ್ದೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್ ಮತ್ತು ಎಕ್ಸ್‌ಚೇಂಜ್ ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ;
 - ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು 1999 ರ ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಕಾಯ್ದೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ;
 - ಪಿಂಚಣಿ ನಿಧಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಕಾಯ್ದೆ, 2013 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಪಿಂಚಣಿ ನಿಧಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ;
- (i) "ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) (ಐಬಿ)" ಎಂದರೆ ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ನಿಬಂಧನೆ 5 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ;
- (j) "ನಿಯಂತ್ರಿತ ಯೂನಿಟ್ (ಆರ್‌ಇ)" ಎಂದರೆ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಪಾವತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ಪಾವತಿ ಸಾಧನ ನೀಡುವವರು ಅಥವಾ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ಚೌಕಟ್ಟಿನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಯೂನಿಟ್.

(2) ಇಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಹೊರತು, ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯ್ದೆ, 1949, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದೆ, 1934, ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಕಾಯ್ದೆ, 2007, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ ನಿಯಮಗಳು, 2006, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ ನಿಯಮಗಳು, 2006, ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ) ಅಥವಾ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ



ನಿಯಮಗಳು, ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವುಗಳಿಗೆ
ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಅರ್ಥಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ.

ಅಧ್ಯಾಯ II

ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ಕಚೇರಿ

5. ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತರ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನೇಮಕಾತಿ

- (1) ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ಚೌಕಟ್ಟಿನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಆರೌ ಇ ಯಲ್ಲಿ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ವಲಯದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಮಾನವಾದ ಶ್ರೇಣಿಯಲ್ಲಿ ನಿವೃತ್ತ ಅಥವಾ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಿರುವ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿರಬೇಕು, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು, ನಿಯಂತ್ರಣ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ, ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ವಸಾಹತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣೆಯಂತಹ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಏಳು ವರ್ಷಗಳ ಕೆಲಸದ ಅಗತ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಆದರೆ, ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಿರುವ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಐಒ ಆಗಿ ಅಧಿಕಾರ ವಹಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಅವನು/ ಅವಳು ಅದನ್ನು ತ್ಯಜಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- (2) ಐಒ ಅವರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹೋಲ್ಡಿಂಗ್, ಅಸೋಸಿಯೇಟ್ ಅಥವಾ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರಬಾರದು ಅಥವಾ ಪ್ರಸ್ತುತ ಅಂತಹ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರಬಾರದು.
- (3) ಐಒ ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು 70 ವರ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಮೇಲ್ಪಟ್ಟವರಾಗಿರಬಾರದು.
- (4) ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಆರೌ ಗಳ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಏಕಕಾಲದಲ್ಲಿ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಆರೌ ಗಳಲ್ಲಿ ಐಒ ಆಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬಹುದು, ಇದು ನೇಮಕಗೊಂಡ ಆರೌ ಯ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ/ ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಮಿತಿಯ ಅನುಮೋದನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.



6. ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತರ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನೇಮಕಾತಿ

(1) ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ಚೌಕಟ್ಟಿನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಇಯಲ್ಲಿ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ವಲಯದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಮಾನವಾದ ಶ್ರೇಣಿಯಲ್ಲಿ ನಿವೃತ್ತ ಅಥವಾ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಿರುವ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿರಬೇಕು, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು, ನಿಯಂತ್ರಣ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ, ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ವಸಾಹತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣೆಯಂತಹ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಏಳು ವರ್ಷಗಳ ಕೆಲಸದ ಅಗತ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

ಆದರೆ, ಆ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿರುವ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)ರಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ವಹಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಅವರು ಅಂತಹ ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ತ್ಯಜಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

(2) ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)ರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವುದೇ ಹೋಲ್ಡಿಂಗ್, ಅಸೋಸಿಯೇಟ್ ಅಥವಾ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿದ್ದಾರಾದರೆ ಅಥವಾ ಪುಸ್ತುತ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿದ್ದಾರಾದರೆ.

(3) ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)ರು ತಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು 70 ವರ್ಷ ವಯಸ್ಸನ್ನು ಮೀರಬಾರದು.

(4) ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)ರು ಏಕಕಾಲದಲ್ಲಿ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಆರ್‌ಇಗಳಲ್ಲಿ ನೇಮಕಗೊಳ್ಳುವಂತಿಲ್ಲ.

7. ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)/ ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ

(1) ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕನಿಷ್ಠ ಒಬ್ಬ ಐಬಿ ಅನ್ನು ನೇಮಿಸಬೇಕು.

(2) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆಯಾದರೂ ನೇಮಕಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಸಂಕೀರ್ಣತೆಯನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವಾಗ ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ನ್ಯಾಯಯುತ, ಸಮಾನತೆ ಮತ್ತು ನೈಸರ್ಗಿಕ ನ್ಯಾಯದ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ತನ್ನ ಮನಸ್ಸನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸಮಯವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(3) ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ಅವರನ್ನು ನೇಮಿಸುವಾಗ, ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಅಧಿಕಾರದಲ್ಲಿರುವವರ ಅನುಭವದ ವೈವಿಧ್ಯತೆಯ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ಅವರ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು.



8. ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)/ ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)ರ ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ

- (1) ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ನೇಮಕಾತಿಯು ಒಪ್ಪಂದದ ಮೇರೆಗೆ ಇರುತ್ತದೆ.
- (2) ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಐಬಿ ಹುದ್ದೆ ಖಾಲಿಯಾಗದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಐಬಿ ರವರ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಉಪ ಐಬಿ ರವರು ಐಬಿ ಆಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು.
- (3) ಗೈರುಹಾಜರಿಯ ಅಪರೂಪದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿರುವ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಶ್ರೇಣಿಗೆ ಸಮಾನವಾದ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಗೆ ಐಬಿ ಆಗಿ ನೇಮಿಸಬಹುದು, ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ. ಅಂತಹ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಐಬಿ ಆಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವ್ಯವಹಾರದ ಸ್ತರಗಳೊಂದಿಗೆ (ವರ್ಟಿಕಲ್) ಯಾವುದೇ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- (4) ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ಅವರ ಅಧಿಕಾರಾವಧಿಯು ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ವರ್ಷಗಳ ಸ್ಥಿರ ಅವಧಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ಅವರ ಒಟ್ಟು ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ (ವಿಸ್ತರಣೆ/ಮರುನೇಮಕಾತಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಐದು ವರ್ಷಗಳನ್ನು ಮೀರಬಾರದು.
- (5) ಖಾಲಿ ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಲು, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಾಲಿ ಐಬಿ ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ತಿಂಗಳ ಮೊದಲು ಹೊಸ ನೇಮಕಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಹೊರಹೋಗುವ ಐಬಿ ಮತ್ತು ಒಳಬರುವ ಐಬಿ ಅವರ ಅಧಿಕಾರಾವಧಿಯ ನಡುವೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- (6) ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯಿಲ್ಲದೆ, ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ಅವರನ್ನು ಅವರ ಒಪ್ಪಂದದ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ತೆಗೆದುಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮೀರಿದ ಕಾರಣಗಳಿಂದ (ರಾಜೀನಾಮೆ, ಅಸಮರ್ಥತೆ, ಅನಾರೋಗ್ಯ, ಸಾವು ಇತ್ಯಾದಿ) ಖಾಲಿ ಹುದ್ದೆ ಉಂಟಾದರೆ, ಅಂತಹ ಖಾಲಿ ಹುದ್ದೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ನಿಬಂಧನೆ 5 ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆ 6 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಖಾಲಿ ಹುದ್ದೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂರು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಹೊಸ ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ಅವರನ್ನು ನೇಮಿಸಬೇಕು.
- (7) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು, ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ, ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ವೇತನಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ರಚನೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ಅವರ ಸ್ಥಾನಮಾನ ಮತ್ತು ಸ್ಥಾನವು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಉತ್ತುಂಗದಲ್ಲಿದೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯ ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಅನುಭವಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಸೂಕ್ತವಾಗಿರಬೇಕು. ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಈ ವೇತನಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು



ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಒಮ್ಮೆ ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ, ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ಅವರ ಅಧಿಕಾರಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕೂಲವಾಗಿ ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

9. ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

(1) ಐಬಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ನಿಬಂಧನೆ 4(1)(b) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಗೆ ಕಾರ್ಯಾತ್ಮಕವಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

10. ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)ರ ಕಚೇರಿಯ ಸಚಿವಾಲಯ

- (1) ಐಬಿ ಕಚೇರಿಯ ಸುಗಮ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾದಷ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಐಬಿ ಕಚೇರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- (2) ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಬೆಂಬಲ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಚೇರಿ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯಗಳನ್ನು ಐಬಿ/ ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)ರು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಐಬಿ ಕಚೇರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.
- (3) ಐಬಿ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಇಡುವುದು ಸೂಕ್ತ.

11. ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಆಡಿಟ್)

(1) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ವಿಭಾಗವು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

- (a) ಐಬಿ/ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)ರ ನೇಮಕಾತಿ/ಮರು ನೇಮಕಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ದೂರುಗಳ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಐಬಿ ಕಚೇರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಮತ್ತು ಮೂಲಸೌಕರ್ಯಗಳ ಸಮರ್ಪಕತೆ;
- (b) ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಐಬಿ ಕಚೇರಿಗೆ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸ್ವಯಂ-ಮೇಲ್ಮನವಿಗೊಳಿಸುವ (ಆಟೋ-ಎಸ್ಕಲೇಷನ್) ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವುದು;
- (c) ದೂರುಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ವರದಿಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಐಬಿ ಕಚೇರಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳು;
- (d) ಐಬಿ/ ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)ರ ನೇಮಕಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಐಬಿ ರವರ



ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕುರಿತು ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವರದಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು.

- (2) ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯು ಐಒ/ ಉಪ ಐಒ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಸರಿಯಾದತೆಯ ಯಾವುದೇ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಅಧ್ಯಾಯ - III

ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

(ರೋಲ್ & ರೆಸ್ಪಾನ್ಸಿಬಿಲಿಟೀಸ್)

12. ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)/ ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

- (1) ಐಒ ಕಚೇರಿಯು ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈಗಾಗಲೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಿರುವ ಆದರೆ ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇದು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- (2) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಕಾನೂನು ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಐಒ/ ಉಪ ಐಒ ಬ್ಯಾಂಕನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- (3) ಐಒ ಯಾವುದೇ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದಾದರೂ, ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಉಪ ಐಒ ರವರ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಪಾಲಿಸಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು.
- (4) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ಸ್ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರಿಹಾರ ಪಾಲಿಸಿಯ ಪ್ರಕಾರ, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಐಒ/ ಉಪ ಐಒ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- (5) ನಿಬಂಧನೆ 12(4) ರಲ್ಲಿ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮದ ನಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸಮಯ, ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಕಿರುಕುಳ/ ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರಿಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಐಒ ಅವರು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಬಹುದು.
- (6) ಐಒ ಕಚೇರಿಯು, ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿರುದ್ಧ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ಮಾದರಿಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುತ್ತದೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಯೋಜನೆವಾರು, ವರ್ಗವಾರು, ಗ್ರಾಹಕ ಗುಂಪುವಾರು, ಭೌಗೋಳಿಕ ಸ್ಥಳವಾರು, ಇತ್ಯಾದಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಪಾಲಿಸಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಇನ್‌ಪುಟ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.



(7) ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಪಾಲಿಸಿ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ/ಪುನರಾವರ್ತಿತ ದೂರುಗಳ ಮೂಲ ಕಾರಣವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಐಬಿ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

(8) ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ 'ಓದಲು-ಮಾತ್ರ' ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆಯಿಂದ ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿಗೆ ಅಂತಹ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಕೋರುತ್ತದೆ.

(9) ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)ರು ಕಾರ್ಯತಃ ಐಬಿ ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

13. ಮಂಡಳಿಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

(1) ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯ ಸಭೆಗಳಿಗೆ ಐಬಿ ಅವರನ್ನು ಶಾಶ್ವತ ಆಹ್ವಾನಿತರನ್ನಾಗಿ ನೇಮಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಹು ಐಬಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ, ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಐಬಿಗಳ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ ಅಥವಾ ಸರದಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

(2) ಐಬಿ ರವರು ತನ್ನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಕುರಿತು (ದೂರುಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ) ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವರದಿಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು, ಮೇಲಾಗಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆದರೆ ಅರ್ಧ ವರ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆಯಿಲ್ಲದ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

(3) ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ನಿಬಂಧನೆ 4(1)(b) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಸಕ್ಷಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಅವರ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಬಹುದು.

(4) ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಅವರ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯ ಮುಂದೆ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

(5) ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರರ ಪರವಾಗಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯ ಮುಂದೆ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಇದೇ ರೀತಿಯ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಕನಿಷ್ಠ ಐದು ಪ್ರಮುಖ ವರ್ಗಗಳ ದೂರುಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

ಅಧ್ಯಾಯ - IV

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು



14. ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) / ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ರಿಂದ ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

(1) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಿಂದ ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಐಬಿ ಕಚೇರಿಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;

- a) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ನ್ಯಾಷನಲ್ ಪೇಮೆಂಟ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಮಯವನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಅಂತಹ ದೂರುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಕನಿಷ್ಠ 10 ದಿನಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೂಲಕ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ನ್ಯಾಷನಲ್ ಪೇಮೆಂಟ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ;
- b) ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 20 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ.

(2) ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ, ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ 'ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ', 'ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ' ಮತ್ತು 'ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ' ಎಂಬ ಮೂರು ವರ್ಗಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಐಬಿ ಕಚೇರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೊದಲು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು. ಐಬಿ/ ಐಬಿ ರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿರುವ ದೂರುಗಳು 14(5)(c) ರಿಂದ 14(5)(e) ವರೆಗಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ವರ್ಗೀಕರಣದಿಂದ ವಿನಾಯಿತಿ ಪಡೆದಿವೆ.

(3) ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯ ಹರಿವಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒಂದು ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (ಎಸ್‌ಒಪಿ) ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.

(4) ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದ್ದರೂ (ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ) ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದ್ದರೂ, ಅದೇ ಶಾಖೆ/ ಯೂನಿಟ್/ ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳು ದೂರನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವ ದೂರನ್ನು ಸಾಕಷ್ಟು ಹಿರಿಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿ ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದು, ನಂತರ ಅದನ್ನು ಐಬಿ ಕಚೇರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(5) ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯ ದೂರುಗಳು ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- a) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಡೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರದ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ವಂಚನೆಗಳು, ದುರುಪಯೋಗ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು;
- b) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು. ಆದಾಗ್ಯೂ, 'ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳ' ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿನ ಸೇವಾ ಕೊರತೆಗಳು ಐಬಿ ಕಚೇರಿಗೆ ಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ;



- c) (i) ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ, (ii) ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ, ಅಥವಾ (iii) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವೇತನ ಮತ್ತು ಭತ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು/ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು ;
- d) ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು, ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ, ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಮುಂತಾದ ನ್ಯಾಯಾಂಗ/ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಗಳಿಂದ ತೀರ್ಮಾನಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳು.;
- e) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವಾದಗಳು.

ಮೇಲಿನ (a) ಮತ್ತು (b) ವರ್ಗಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ/ ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿಗೆ ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ, ಅವರು ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಅಂತರ್ಗತ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ಧರಿಸಿದಂತೆ ಈ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೇಲಿನ (a) ಮತ್ತು ಅಥವಾ (b) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿನಾಯಿತಿ ನೀಡಬಹುದೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಹೊರಗಿನ ದೂರುಗಳನ್ನು ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

(6) ದೂರುದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಐಬಿ ರವರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು (ಕಾಮೆಂಟ್ಸ್)/ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಐಬಿ/ ಉಪ ಅಧಿಕಾರಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ.

(7) ದೂರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು/ ಸಾಕ್ಷ್ಯಾಧಾರ/ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಭೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು/ ಸಾಕ್ಷ್ಯಾಧಾರ/ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೋರಬಹುದು.

(8) ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕ ಸಲ್ಲಿಕೆಯನ್ನು (ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಕೋರಬಹುದು.

(9) ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(10) ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ "ತಾರ್ಕಿಕ ನಿರ್ಧಾರ" ವನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು.

(11) ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹರಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಎತ್ತಿಹಿಡಿದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ನೀಡುವ ಉತ್ತರದಲ್ಲಿ ಆ ದೂರನ್ನು ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳಬೇಕು.

(12) ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಳ್ಳದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ) ದೂರಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಉತ್ತರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು



ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನ ಯು.ಆರ್.ಎಲ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರ (ಸೆಂಟ್ರಲೈಜ್ಡ್ ರೆಸಿಪ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್)ದ ಭೌತಿಕ/ ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಸಹ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ ¹.

(13) ದೂರು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತಲುಪಿದಾಗ, ದೂರನ್ನು ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬ ಈಗಾಗಲೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಮಾಹಿತಿಯಲ್ಲಿ ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬ ಅವರ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ, ದೂರನ್ನು ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬ ಈ ಹಿಂದೆ ಪರಿಶೀಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅವರ/ಅವಳ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪಡೆದು ಅದನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

(14) ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರತೆಯನ್ನು ವಿಕಸಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಮೇಲಿನ ಸ್ಥರದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಕಾರಣಗಳು, ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ದೂರುಗಳ ಮಾದರಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು, ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು/ ಸಮ್ಮೇಳನಗಳಲ್ಲಿ ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ದೂರುಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಳಸುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬ ಸಹ ಅಂತಹ ತರಬೇತಿಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗಿಯಾಗಬಹುದು.

(15) ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನಾದ್ಯಂತ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬ ಮಾಡಿದ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳ ಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಜೊತೆಗೆ, ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬ ಅವರ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಿದ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ನಡುವೆ ಗಣನೀಯ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸಹ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುತ್ತದೆ.

(16) ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ (ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಕಚೇರಿಗಳು) ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬ ನೇಮಕಾತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವಾಗ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು/ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ವ್ಯಾಪಕವಾಗಿ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಬೇಕು.

(17) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲವಾದ್ದರಿಂದ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವಲಯದಲ್ಲಿ ಐಬಿ/ಉಪ ಐಬ ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

¹ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರ (ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ - ಸೆಂಟ್ರಲೈಜ್ಡ್ ರೆಸಿಪ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160 017 (ಇ-ಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in)



ಅಧ್ಯಾಯ - V

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಣಾ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

15. ನಿರೀಕ್ಷಣಾ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

- (1) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು ಹಾಗೂ ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನವು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- (2) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆಯು, ಐಒ/ ಉಪ ಐಒ ಅವರ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂಗೀಕರಿಸದ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಬಾಧಿತ ದೂರುದಾರರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಅದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

16. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು

- (1) ಬ್ಯಾಂಕ್, ಐಒ ಅಥವಾ ಉಪ ಐಒ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಐದು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆಗೆ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು (ಇ-ಮೇಲ್: iocepd@rbi.org.in) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು:

1.	ಐಒ/ ಉಪ ಐಒ ರವರ ಹೆಸರು	
2.	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ಹುದ್ದೆಗಳು/ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು	
3.	ನೇಮಕಾತಿ ದಿನಾಂಕ/ ಮರು ನೇಮಕಾತಿ	
4.	ಜನ್ಮ ದಿನಾಂಕ	
5.	ಅವಧಿ (ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ)	
6.	ನೇಮಕಾತಿಗೆ ಅರ್ಹರಾಗಲು ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಎತ್ತಿ ತೋರಿಸುವ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಮಾನ್ಯತೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವೃತ್ತಿಪರ ಪ್ರೊಫೈಲ್.	
7.	ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ, ಇ-ಮೇಲ್, ವಿಳಾಸ)	
8.	ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	

- (2) ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ, ಬ್ಯಾಂಕ್, ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ, ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು



. ವರದಿಯನ್ನು ಅದು ಸಂಬಂಧಿಸಿರುವ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ನಂತರದ ತಿಂಗಳ 15 ನೇ ದಿನದಂದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು .

ಅಧ್ಯಾಯ - VI

ರದ್ದತಿಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

17. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಯೋಜನೆಗಳ ರದ್ದತಿ

- (1) ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಟಣೆಯೊಂದಿಗೆ, ಡಿಸೆಂಬರ್ 29, 2023 ರಂದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಪ್ರಧಾನ ನಿರ್ದೇಶನ (ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್) - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರದ್ದಾಗಿದೆ.
- (2) ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ಮೊದಲು, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ನೇಮಕಾತಿಗಳು/ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಡಾ. ನೀನಾ ರೋಹಿತ್ ಜೈನ್)

ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು



ಅನುಬಂಧ

ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)ರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ವರದಿ

ತ್ರಿಮಾಸಿಕ ಅಂತ್ಯದ ವರದಿ:

ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ವರದಿ :

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹೆಸರು :

**ಭಾಗ I: ಐಒ/ ಉಪ ಐಒ ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ
ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ**

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿವರಗಳು	ಸಂಖ್ಯೆ	
1	ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತರ (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ಒಟ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆ (ಐಒ)		
2	ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತರ (ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಇಂಟರ್ನಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ಒಟ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆ (ಉಪ ಐಒ)		
3	ಐಒ ಕಚೇರಿಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಂಖ್ಯೆ (ಉಪ ಐಒ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)		
4	ಹಿಂದಿನ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
5	ತ್ರಿಮಾಸಿಕದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
6	(4 & 5) ರಲ್ಲಿ, ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
7	(4 & 5) ರಲ್ಲಿ, ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
8	(4 & 5) ರಲ್ಲಿ, ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
9	ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ	(7)+(8)	
10	ತ್ರಿಮಾಸಿಕದ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
		ಐಒ	ಉಪ ಐಒ
11	(9) ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 20 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಐಒ/ ಉಪ ಐಒ ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		



12	ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 20 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ (9) ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
13	(12) ರಲ್ಲಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ, ಎನ್‌ಪಿಸಿಐ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ಗಳು ಸೂಚಿಸಿದ ಒಟ್ಟು ಕಾಲಾವಧಿ (ಟರ್ನ್‌ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್) ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ 20 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
14	(11 & 12) ರಲ್ಲಿ, ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಅವರಿಂದ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
15	(14) ರಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಎತ್ತಿಹಿಡಿದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
16	(14) ರಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
17	(16) ರಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ರ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿವರಗಳು	ಸಂಖ್ಯೆ	
18	(16) ರಲ್ಲಿ, ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ರ ನಿರ್ಧಾರದಂತೆ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
19	(16) ರಲ್ಲಿ, ಸಕ್ಷಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಅವರ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಒಪ್ಪದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
20	ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪರಿಹರಿಸಿದ ಮತ್ತು ಮೊದಲು ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
21	ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಪುರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
22	ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುದಾರರಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯಲು ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		
23	ಐಬಿ/ ಉಪ ಐಬಿ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ		

ಭಾಗ II: ಐಬಿ ನಿಂದ ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ

1. ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯಿಂದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಶೋಧನೆಗಳು
2. ಐಬಿ ನೀಡಿದ ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ಸಲಹೆಗಳ ವಿವರಗಳು.