



റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ
RESERVE BANK OF INDIA

ആർബിഐ/സിഇപിഡി/2025-26/382

സിഇപിഡി.പിആർഡി.നമ്പർ.S1029/13.01.019/2025-26

ജനുവരി 14, 2026

**റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക്സ് -
ഇൻറേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ) ഡയറക്ഷൻസ്, 2026**

ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ട്, 1949-ലെ സെക്ഷൻ 35A പ്രകാരം നിക്ഷിപ്തമായ അധികാരങ്ങൾ വിനിയോഗിച്ചുകൊണ്ട്, പൊതുതാൽപ്പര്യർത്ഥം ഇത് ആവശ്യമാണെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടതിനാൽ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ഇതിനാൽ താഴെ പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

ബാങ്കിനുള്ളിലെ ആഭ്യന്തര പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനും, ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ നിരസിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ബാങ്കിനുള്ളിലെ ഒരു ഉന്നതതല അതോറിറ്റി അവ പുനഃപരിശോധിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട് പരാതികൾക്ക് വേഗത്തിലും അർത്ഥവത്തായതുമായ പരിഹാരം ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുമായാണ് ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിച്ചിരിക്കുന്നത്.

അദ്ധ്യായം 1

പ്രിലിമിനറി

1. ലഘു ശീർഷകവും ആരംഭവും

(1) ഈ നിർദ്ദേശങ്ങളെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക്സ് - ഇൻറേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ) ഡയറക്ഷൻസ്, 2026 എന്ന് വിളിക്കപ്പെടും.

(2) ക്ലോസ് 7(2), 14(2), 14(4) എന്നിവ ഒഴികെയുള്ള ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉടൻ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും; മേൽപ്പറഞ്ഞ ക്ലോസുകൾ 2026 ജൂൺ 30-നകം നടപ്പിലാക്കേണ്ടതാണ്.

2. സസ്പെൻഷൻ

(1) റിസർവ് ബാങ്കിന് ഒരു ഉത്തരവിലൂടെ, ഈ നിർദ്ദേശങ്ങളിലെ ഏതെങ്കിലും അല്ലെങ്കിൽ എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളുടെയും പ്രവർത്തനം പൊതുവായോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും പ്രത്യേക റെഗുലേറ്റഡ് എൻറിറ്റിയെ സംബന്ധിച്ചോ, ഉത്തരവിൽ വ്യക്തമാക്കിയേക്കാവുന്ന കാലയളവിലേക്ക്, അങ്ങനെ ചെയ്യുന്നത് ഉചിതമാണെന്ന് ബോധ്യപ്പെൽ, സസ്പെൻഡ് ചെയ്യാവുന്നതാണ്.



(2) റിസർവ് ബാങ്കിന് ഒരു ഉത്തരവിലൂടെ, മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രകാരം ഉത്തരവിട്ടിട്ടുള്ള ഏതൊരു സസ്പെൻഷൻ കാലാവധിയും അനുയോജ്യമെന്ന് തോന്നുന്ന പക്ഷം കാലാകാലങ്ങളിൽ നീട്ടിനൽകാവുന്നതാണ്.

3. ബാധകമാകുന്നത്

(1) 2025 മാർച്ച് 31-ലെ കണക്കനുസരിച്ച് ഇന്ത്യയിൽ 10-ഓ അതിലധികമോ ബാങ്കിംഗ് ഔട്ട്ലെറ്റുകളുള്ള സ്കോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്കുകൾക്ക് (ഇനി മുതൽ ഇവയെ മൊത്തമായി 'ബാങ്കുകൾ' എന്നും വ്യക്തിഗതമായി 'ബാങ്ക്' എന്നും വിളിക്കുന്നു) ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും.

(2) മാർച്ച് 31, 2025-ന് ശേഷം മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്ന സ്കോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്കിനും, യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ ആറ് മാസത്തിന് ശേഷം ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും.

4. നിർവചനങ്ങൾ

(1) ഈ നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ, സന്ദർഭം മറ്റുവിധത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കാത്ത പക്ഷം, ഇതിൽ ഉപയോഗിച്ചിരിക്കുന്ന പദങ്ങൾക്ക് താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന അർത്ഥങ്ങളായിരിക്കും ഉണ്ടായിരിക്കുക:

(a) “ബാങ്കിംഗ് ഔട്ട്ലെറ്റ്” എന്നത് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ചതും കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയതുമായ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (സ്കോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക്സ് - ബ്രാഞ്ച് ഓതറൈസേഷൻ) ഡയറക്ഷൻസ്,



2025 പ്രകാരം നിർവചിച്ചിട്ടുള്ള ഒരു ഫിക്സ്ഡ്-പോയിന്റ് സർവീസ് ഡെലിവറി യൂണിറ്റാണ്;

(b) “കോംപിറ്റൻ്റ് അതോറിറ്റി” എന്നാൽ ബാങ്കിൻ്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് വിഭാഗത്തിൻ്റെ ചുമതലയുള്ള ഹോൾ ടൈം ഡയറക്ടർ / എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;

(c) ബാങ്കിൻ്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള സേവനത്തിലെ പോരായ്മ ആരോപിച്ചുകൊണ്ട്, അതിന്മേൽ പരിഹാരം തേടിക്കൊണ്ടോ അല്ലാതെയോ രേഖാമൂലമോ മറ്റ് മാർഗങ്ങളിലൂടെയോ നൽകുന്ന പരാതിയെയാണ് “കംപ്ലയിന്റ്” എന്നത് കൊണ്ട് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;

(d) “ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനി (സിഐസി)” എന്നാൽ കമ്പനീസ് ആക്ട്, 2013-ൽ നിർവചിച്ചിട്ടുള്ളതും ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനീസ് (റെഗുലേഷൻ) ആക്ട്, 2005-ലെ സെക്ഷൻ 5-ൻ്റെ സബ്-സെക്ഷൻ (2) പ്രകാരം രജിസ്ട്രേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭിച്ചിട്ടുള്ളതുമായ ഒരു കമ്പനി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;

(e) “കസ്റ്റമർ” എന്നാൽ ബാങ്ക് നൽകുന്ന ഒരു സേവനം ഉപയോഗിക്കുന്ന അല്ലെങ്കിൽ അതിനായി അപേക്ഷിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;

(f) “സേവനത്തിലെ പോരായ്മ” എന്നാൽ ബാങ്ക് നിയമപരമായോ അല്ലാതെയോ നൽകാൻ ബാധ്യസ്ഥമായ ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിലെ കുറവോ അപര്യാപ്തതയോ എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്, ഇത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശനഷ്ടമോ ഉണ്ടാക്കിയേക്കാം അല്ലെങ്കിൽ ഉണ്ടാക്കാതിരിക്കാം;

(g) “ഡെപ്യൂട്ടി ഇൻ്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ (ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ)”



എന്നാൽ ഈ നിർദ്ദേശങ്ങളിലെ ക്ലോസ് 6 പ്രകാരം നിയമിക്കപ്പെട്ട ഏതൊരു വ്യക്തിയും എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;

(h) “ഫിനാൻഷ്യൽ സെക്ടർ റെഗുലേറ്ററി ബോഡി”

എന്നാൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സെക്ടർ എൻറിറ്റികൾക്കായുള്ള റെഗുലേറ്ററി ബോഡി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്, അതിൽ താഴെ പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു:

(i) 1934-ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ട് പ്രകാരം

സ്ഥാപിതമായ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ;

(ii) സെക്യൂരിറ്റീസ് ആൻഡ് എക്സ്ചേഞ്ച് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ട്, 1992 പ്രകാരം സ്ഥാപിതമായ സെക്യൂരിറ്റീസ് ആൻഡ് എക്സ്ചേഞ്ച് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യ;

(iii) ഇന്ത്യ ആക്ടിലെ ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ആക്ട് പ്രകാരം സ്ഥാപിതമായ ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ, 1999;

(iv) പെൻഷൻ ഫണ്ട് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ആക്ട്, 2013 പ്രകാരം സ്ഥാപിതമായ പെൻഷൻ ഫണ്ട് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി;

(i) “ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ (ഐഓ)” എന്നാൽ ഈ നിർദ്ദേശങ്ങളിലെ ക്ലോസ് 5 പ്രകാരം നിയമിക്കപ്പെട്ട ഏതൊരു വ്യക്തിയും എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;

(j) “റെഗുലേറ്റഡ് എൻറിറ്റി (ആർഇ)” എന്നാൽ ഒരു കൊമേഴ്സ്യൽ ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ പോസ്റ്റ്മാൻസ് ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ സ്റ്റേറ്റ് ഫിനാൻസ് ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ ഒരു നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ ഒരു നോൺ-ബാങ്ക് പ്രീപെയ്ഡ്



പേയ്മെന്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് ഇഷ്യൂവർ അല്ലെങ്കിൽ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഫ്രെയിംവർക്കിന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്ന ഒരു ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനി, അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കിയേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനം എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

(2) ഇവിടെ നിർവചിച്ചിട്ടില്ലാത്ത മറ്റെല്ലാ പ്രയോഗങ്ങൾക്കും ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ട്, 1949, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ട്, 1934, പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ട്, 2007, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനീസ് (റെഗുലേഷൻ) ആക്ട്, 2005, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനീസ് റൂൾസ്, 2006, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനീസ് റെഗുലേഷൻസ്, 2006, അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയത് പോലെ) അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച റെഗുലേഷൻസ്, നിർദ്ദേശങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് കീഴിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള അതേ അർത്ഥം തന്നെയായിരിക്കും ഉണ്ടായിരിക്കുക.



അദ്ധ്യായം 2

ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസ്

5. ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ നിയമനം

(1) ഐഒ, ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിലുള്ള ആർഇ-യിലെ ജനറൽ മാനേജർ റാങ്കിന് തുല്യമായ പദവിയിലുള്ള വിരമിച്ചതോ നിലവിൽ സേവനമനുഷ്ഠിക്കുന്നതോ ആയ ഒരു ഓഫീസറോ അല്ലെങ്കിൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സെക്രട്ടറി റെഗുലേറ്ററി ബോഡിയോ ആയിരിക്കണം. കൂടാതെ ഇദ്ദേഹത്തിന് ബാങ്കിംഗ്, നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻസ്, റെഗുലേഷൻ, സൂപ്പർവിഷൻ, പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ്, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ കൺസ്യൂമർ പ്രൊട്ടക്ഷൻ തുടങ്ങിയ മേഖലകളിൽ കുറഞ്ഞത് ഏഴ് വർഷത്തെ പ്രവൃത്തിപരിചയവും ആവശ്യമായ നൈപുണ്യവും ഉണ്ടായിരിക്കണം.

തിരഞ്ഞെടുക്കപ്പെട്ട വ്യക്തി നിലവിൽ സേവനമനുഷ്ഠിക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥനാണെങ്കിൽ, ഐഒ ആയി ചുമതലയേൽക്കുന്നതിന് മുമ്പ് അദ്ദേഹം/അവർ പ്രസ്തുത പദവി ഒഴിയേണ്ടതാണ്.

(2) ഐഒ, മുമ്പ് ബാങ്കിലോ ബാങ്കിന്റെ ഹോൾഡിംഗ്, അസോസിയേറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ സബ്സിഡിയറി കമ്പനികളിലോ ജോലി ചെയ്തിട്ടുള്ള വ്യക്തിയാകാൻ പാടില്ല, നിലവിൽ അത്തരം സ്ഥാപനങ്ങളിൽ ജോലി ചെയ്യുന്ന ആളും ആകരുത്.

(3) കാലാവധി പൂർത്തിയാകുന്നതിന് മുമ്പ് ഐഒ-യ്ക്ക് 70 വയസ്സിൽ കൂടുതൽ പ്രായമുണ്ടാകാൻ പാടുള്ളതല്ല.

(4) ബന്ധപ്പെട്ട ആർഇ-കളുടെ വിവേചനാധികാരത്തിന് വിധേയമായി, ഒരു വ്യക്തിക്ക് ഒരേസമയം ഒന്നിലധികം ആർഇ-കളിൽ ഐഒ ആയി ജോലി ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ഇത് നിയമിക്കുന്ന ആർഇ-യുടെ ബോർഡ്



അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി / ബോർഡിന്റെ കൺസ്യൂമർ പ്രൊട്ടക്ഷൻ കമ്മിറ്റിയുടെ അംഗീകാരത്തിന് വിധേയമായിരിക്കും.

6. ഡെപ്യൂട്ടി ഇൻറേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ നിയമനം

(1) ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ, ഇൻറേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഫ്രെയിംവർക്കിന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്ന ആർഇ-യിലെ ഡെപ്യൂട്ടി ജനറൽ മാനേജർക്ക് തുല്യമായ റാങ്കിലുള്ള വിരമിച്ചതോ സേവനമനുഷ്ഠിക്കുന്നതോ ആയ ഒരു ഓഫീസർ ആയിരിക്കണം, അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിംഗ്, നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻസ്, റെഗുലേഷൻ, സൂപ്പർവിഷൻ, പോയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ്, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ കൺസ്യൂമർ പ്രൊട്ടക്ഷൻ തുടങ്ങിയ മേഖലകളിൽ കുറഞ്ഞത് അഞ്ച് വർഷത്തെ പ്രവൃത്തിപരിചയവും ആവശ്യമായ നൈപുണ്യവുമുള്ള ഒരു ഫിനാൻഷ്യൽ സെക്ടർ റെഗുലേറ്ററി ബോഡി ആയിരിക്കണം.

തിരഞ്ഞെടുക്കപ്പെട്ട വ്യക്തി നിലവിൽ സേവനമനുഷ്ഠിക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥനാണെങ്കിൽ, ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ ആയി

ചുമതലയേൽക്കുന്നതിന് മുമ്പ് പ്രസ്തുത പദവി ഒഴിയേണ്ടതാണ്.

(2) ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ മുമ്പ് ബാങ്കിലോ ബാങ്കിന്റെ ഹോൾഡിംഗ്, അസോസിയേറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ സബ്സിഡിയറി കമ്പനിയിലോ ജോലി ചെയ്തിട്ടുള്ളവരോ നിലവിൽ ജോലി ചെയ്യുന്നവരോ ആകാൻ പാടുള്ളതല്ല.

(3) കാലാവധി പൂർത്തിയാകുന്നതിന് മുമ്പ് ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യ്ക്ക് 70 വയസ്സിൽ കൂടുതൽ പ്രായമുണ്ടാകാൻ പാടുള്ളതല്ല.

(4) ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ ഒരേസമയം ഒന്നിലധികം ആർഇ-കളിൽ ജോലി ചെയ്യാൻ പാടുള്ളതല്ല.

7. ഇൻറേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ / ഡെപ്യൂട്ടി ഇൻറേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ എണ്ണം



- (1) ഓരോ ബാങ്കും കുറഞ്ഞത് ഒരു ഐഒ-യെയെങ്കിലും നിയമിക്കേണ്ടതാണ്.
- (2) ലഭിച്ച പരാതികളുടെ എണ്ണവും സങ്കീർണ്ണതയും കണക്കിലെടുത്ത്, ബാങ്ക് നൽകിയ പരിഹാരം അവലോകനം ചെയ്യുമ്പോൾ നിഷ്പക്ഷത, തുല്യത, സ്വാഭാവിക നീതി എന്നീ തത്വങ്ങളിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിക്കാൻ ഐഒ/ ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യ്ക്ക് മതിയായ സമയം ലഭിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തിക്കൊണ്ട്, നിയമിക്കേണ്ട ഐഒ/ ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-മാരുടെ എണ്ണം ബാങ്കിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഓഫ് ദി ബോർഡ് വർഷത്തിൽ ഒരിക്കലെങ്കിലും നിശ്ചയിക്കേണ്ടതാണ്.
- (3) അധിക ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യെ നിയമിക്കുമ്പോൾ, വിവിധ തരത്തിലുള്ള കേസുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ അനുഭവപരിചയത്തിലെ വൈവിധ്യം ബാങ്ക് പരിഗണിക്കേണ്ടതാണ്. ഇത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഓരോ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെയും അധികാരപരിധി ബാങ്കിന് വ്യക്തമായി നിർവചിക്കാവുന്നതാണ്.

8. ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ / ഡെപ്യൂട്ടി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ കാലാവധി

- (1) ബാങ്കിലെ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ നിയമനം കരാർ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ളതായിരിക്കും.
- (2) ഐഒ തസ്തിക ഒരു സമയത്തും ഒഴിവായി കിടക്കുന്നില്ലെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. ഐഒയുടെ താത്കാലിക അസാന്നിധ്യത്തിൽ, ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യ്ക്ക് ഐഒ ആയി പ്രവർത്തിക്കാവുന്നതാണ്.
- (3) ഐഒ/മാരും ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ/മാരും അവധിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഹാജരില്ലാതെയോ വരുന്ന അപൂർവ്വ സാഹചര്യങ്ങളിൽ, കസ്റ്റമർ



സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഓഫ് ദി ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ ഒരു മാസത്തിൽ കവിയാത്ത കാലയളവിലേക്ക് ജനറൽ മാനേജർ റാങ്കിന് തുല്യമായ പദവിയിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥനെ ഐഒ ആയി ബാങ്കിന് നിയമിക്കാവുന്നതാണ്. ഇത്തരത്തിൽ ഐഒ ആയി നിയമിതനാകുന്ന കാലയളവിൽ ആ ഉദ്യോഗസ്ഥന് ബാങ്കിന്റെ ബിസിനസ് വെർട്ടിക്കലുകളുമായി യാതൊരു വിധ റിപ്പോർട്ടിംഗ് ബന്ധവും ഉണ്ടായിരിക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല.

(4) ബാങ്കിലെ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെ കാലാവധി മൂന്ന് വർഷത്തിൽ കുറയാത്ത ഒരു നിശ്ചിത കാലയളവായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ബാങ്കിലെ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെ ആകെ കാലാവധി (എക്സ്റ്റൻഷൻ/റീഅപ്പോയിന്റ്മെന്റ് ഉൾപ്പെടെ, ഉണ്ടെങ്കിൽ) അഞ്ച് വർഷത്തിൽ കൂടാൻ പാടുള്ളതല്ല.

(5) ഒരു ഒഴിവ് നികത്തുന്നതിനായി, നിലവിലുള്ള ഐഒയുടെ കാലാവധി അവസാനിക്കുന്നതിന് കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് മാസം മുമ്പെങ്കിലും പുതിയ നിയമനത്തിനുള്ള നടപടികൾ ബാങ്ക് ആരംഭിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, സ്ഥാനമൊഴിയുന്ന ഐഒയും പുതിയതായി ചുമതലയേൽക്കുന്ന ഐഒയും തമ്മിൽ ഔദ്യോഗിക ചുമതലകൾ കൈമാറുന്നതിന് ആവശ്യമായ സമയം ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുകയും വേണം.

(6) കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഓഫ് ദി ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരമില്ലാതെ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യെ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവളുടെ കരാർ കാലാവധി പൂർത്തിയാകുന്നതിന് മുൻപ് നീക്കം ചെയ്യാൻ പാടുള്ളതല്ല. ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ കാരണങ്ങളാൽ (രാജി, ജോലി ചെയ്യാൻ കഴിയാത്ത അവസ്ഥ, അസുഖം, മരണം തുടങ്ങിയവ) ഒരു ഒഴിവ് ഉണ്ടാകുന്ന



സാഹചര്യത്തിൽ, അത്തരം ഒഴിവ് ഉണ്ടായ തീയതി മുതൽ 10 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ബാങ്ക് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയെ വിവരം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, ഈ നിർദ്ദേശങ്ങളിലെ ക്ലോസ് 5, ക്ലോസ് 6 എന്നിവയിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ഒഴിവ് വന്ന തീയതി മുതൽ മൂന്ന് മാസത്തിനുള്ളിൽ പുതിയ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യെ നിയമിക്കേണ്ടതുമാണ്.

(7) ബാങ്കിന്റെ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സ്ൽ മെക്കാനിസത്തിന്റെ ഏറ്റവും ഉയർന്ന സ്ഥാനത്തുള്ള ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെ പദവിയും സ്ഥാനവും കണക്കിലെടുത്തും, ആവശ്യമായ വൈദഗ്ധ്യമുള്ള പരിചയസമ്പന്നരായ വ്യക്തികളെ ആകർഷിക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകതയും മുൻനിർത്തി, ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യ്ക്ക് നൽകുന്ന പ്രതിഫലം, സൗകര്യങ്ങൾ, ആനുകൂല്യങ്ങൾ എന്നിവയുടെ ഘടന ബാങ്കിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഓഫ് ദി ബോർഡ് തീരുമാനിക്കേണ്ടതാണ്. ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യ്ക്ക് നൽകുന്ന ഈ പ്രതിഫലങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും ആനുകൂല്യങ്ങളും ഒരിക്കൽ തീരുമാനിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെ കാലാവധിയിൽ അവ ദോഷകരമായി മാറ്റാൻ പാടുള്ളതല്ല.

9. അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ഓവർസൈറ്റ്

(1) ഡയറക്ഷൻസിലെ ക്ലോസ് 4(1)(b) പ്രകാരം നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത് പോലെ, ബാങ്കിന്റെ കോംപിറ്റൻ്റ് അതോറിറ്റി-ന് അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് പരമായും, ബാങ്കിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഓഫ് ദി ബോർഡ്-ന് ഫങ്ഷണൽ പരമായും ഐഒ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.



10. ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിന്റെ സെക്രട്ടേറിയറ്റ്

- (1) ഐഒയുടെ ഓഫീസിന്റെ സുഗമമായ പ്രവർത്തനത്തിന് ആവശ്യമാണെന്ന് കരുതുന്ന അത്രയും ഉദ്യോഗസ്ഥരെയും ജീവനക്കാരെയും ബാങ്ക് ഐഒയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്.
- (2) ഐഒ/ ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യ്ക്ക് തന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ ഫലപ്രദമായും കാര്യക്ഷമമായും നിർവ്വഹിക്കാൻ സാധിക്കുന്നതിനായി, ഇൻഫർമേഷൻ ടെക്നോളജി പിന്തുണ ഉൾപ്പെടെയുള്ള മറ്റെല്ലാ അത്യാവശ്യ ഓഫീസ് ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചറുകളും ഐഒ-യുടെ ഓഫീസിൽ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്.
- (3) ഐഒ-യുടെ ഓഫീസ് ബാങ്കിന്റെ ഹെഡ് ഓഫീസിലോ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിലോ സജ്ജീകരിക്കുന്നതാണ് ഉചിതം.

11. ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്

- (1) ബാങ്കിന്റെ ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു ഓഡിറ്റ് നടത്തേണ്ടതാണ്, അതിൽ മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം താഴെ പറയുന്നവയും ഉൾപ്പെടുന്നു:

(a) ഐഒ/ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ എന്നിവരുടെ നിയമനം / പുനർനിയമനം എന്നിവയുടെ നടപടിക്രമം, പരാതികളുടെ എണ്ണത്തിന് ആനുപാതികമായി ഐഒയുടെ ഓഫീസിന് നൽകിയിട്ടുള്ള മനുഷ്യവിഭവശേഷിയുടെയും അടിസ്ഥാന സൗകര്യങ്ങളുടെയും പര്യാപ്തം;

(b) നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഭാഗികമായി പരിഹരിച്ച അല്ലെങ്കിൽ പൂർണ്ണമായും നിരസിച്ച പരാതികൾ ഐഒ ഓഫീസിലേക്ക് ഓട്ടോ-എസ്കേലേഷൻ ചെയ്യുന്നത് നടപ്പിലാക്കുക;



(c) പരാതികളുടെ വിശകലനം, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയ്ക്കും ബാങ്കിനും സമർപ്പിച്ച റിപ്പോർട്ടുകൾ, പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയകളെക്കുറിച്ച് ബാങ്ക് ജീവനക്കാർക്കിടയിൽ അവബോധം വളർത്തൽ, അത്തരം മറ്റ് പ്രക്രിയകൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഐഒ ഓഫീസ് സ്വീകരിച്ച നടപടികൾ;

(d) ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ നിയമനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ സമർപ്പിക്കുക, ഐഒയുടെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ആനുകാലിക റിപ്പോർട്ട് ബാങ്ക് റിസർവ് ബാങ്കിന് സമർപ്പിക്കുക.

(2) ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ എന്നിവർ എടുക്കുന്ന തീരുമാനങ്ങളുടെ കൃത്യത പരിശോധിക്കുന്നത് ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റിന്റെ പരിധിയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നതല്ല.



അദ്ധ്യായം - III

ചുമതലകളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും

12. ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ / ഡെപ്യൂട്ടി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്നിവരുടെ ചുമതലകളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും

(1) പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നോ നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഐഒ ഓഫീസ് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതല്ല. ബാങ്ക് ഇതിനകം പരിശോധിച്ചതും എന്നാൽ ഭാഗികമായി പരിഹരിച്ചു ചെയ്തതോ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് പൂർണ്ണമായും നിരസിച്ചു ചെയ്യുകൊണ്ടിരിക്കുന്നതോ ആയ പരാതികൾ മാത്രമേ ഇത് കൈകാര്യം ചെയ്യുകയുള്ളൂ.

(2) ഏതെങ്കിലും കോടതിയിലോ ഫോറത്തിലോ അതോറിറ്റിയിലോ ഉള്ള നിയമപരമായ കേസുകളിൽ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ ബാങ്കിനെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല.

(3) ഐഒ-യ്ക്ക് ഏതെങ്കിലും അല്ലെങ്കിൽ എല്ലാ പരാതികളിലും തീരുമാനമെടുക്കാമെങ്കിലും, സാഹചര്യത്തിനനുസരിച്ച് ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ പരാതികളിൽ തീരുമാനമെടുക്കാനുള്ള അധികാരം കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഓഫ് ദി ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഒരു പോളിസിക്ക് കീഴിൽ നിർവ്വഹിക്കാവുന്നതാണ്.

(4) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ നിലവിലുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് അനുസൃതമായും, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ നിന്ന് അത്തരം നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഇല്ലാത്ത പക്ഷം ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാര പോളിസിക്ക് (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) അനുസൃതമായും, പരാതിക്കാരന് അനുയോജ്യമായ നഷ്ടപരിഹാരം



ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ ശുപാർശ ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

(5) ക്ലോസ് 12(4)-ൽ ശുപാർശ ചെയ്തിട്ടുള്ള നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് പുറമെ, പരാതിക്കാരനുണ്ടായ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള അനന്തരഫലമായി ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടം, സമയനഷ്ടം, ഉണ്ടായ ചിലവുകൾ, നേരിടേണ്ടി വന്ന പീഡനം / മാനസിക വിഷമം എന്നിവയ്ക്കായി കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയ റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ് സ്മാൻ സ്കീം പ്രകാരം ഐഒ നഷ്ടപരിഹാരം ശുപാർശ ചെയ്തേക്കാം.

(6) ബാങ്കിനെതിരെ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളെ ഉൽപ്പന്നം, വിഭാഗം, ഉപഭോക്തൃ ഗ്രൂപ്പ്, ഭൂമിശാസ്ത്രപരമായ സ്ഥാനം എന്നിങ്ങനെ തരംതിരിച്ച് ഐഒ ഓഫീസ് ഓരോ പാദത്തിലും വിശകലനം ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഇതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ആവശ്യമായ നയപരമായ ഇടപെടലുകൾക്കായി ബാങ്കിന് നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുകയും വേണം.

(7) സമാനമായതോ ആവർത്തിച്ചുള്ളതോ ആയ പരാതികളുടെയും ബാങ്കിൽ പോളിസി തലത്തിലുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ആവശ്യമായവയുടെയും മൂലകാരണം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള മാർഗങ്ങൾ ഐഒ നിർദ്ദേശിക്കേണ്ടതാണ്.

(8) ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ എന്നിവർക്കായി റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റിൽ നിന്ന് ബാങ്ക് അത്തരം ആക്സസ് തേടേണ്ടതാണ്.



- (9) ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ പ്രവർത്തനപരമായി ഐഒ-യ്ക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

13. ബോർഡ് ഓവർസൈറ്റ്

- (1) കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഓഫ് ദി ബോർഡിന്റെ മീറ്റിംഗുകളിൽ ഐഒ-യെ ഒരു സ്ഥിരം ക്ഷണിതാവായി നിശ്ചയിക്കേണ്ടതാണ്. ഒന്നിലധികം ഐഒ-കൾ ഉള്ള ബാങ്കുകളിൽ, ഒന്നിലധികം ഐഒ-കളുടെ പ്രാതിനിധ്യം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു റെഗ്യൂലേറ്റർ സമ്പ്രദായം നടപ്പിലാക്കുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഓഫ് ദി ബോർഡ് എടുക്കേണ്ടതാണ്.
- (2) ഐഒ തന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള ആനുകാലിക റിപ്പോർട്ടുകൾ (പരാതികളുടെ വിശകലനം ഉൾപ്പെടെ) കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഓഫ് ദി ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്, ഇത് സാധാരണയായി ഓരോ മൂന്ന് മാസം കൂടുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ കുറഞ്ഞത് ആറ് മാസം കൂടുമ്പോഴോ നൽകേണ്ടതാണ്.
- (3) ഈ നിർദ്ദേശങ്ങളിലെ ക്ലോസ് 4(1)(b) പ്രകാരം നിർവചിച്ചിട്ടുള്ള കോംപിറ്റൻ്റ് അതോറിറ്റിയുടെ അംഗീകാരത്തോടെ മാത്രമേ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ എന്നിവരുടെ തീരുമാനം റദ്ദാക്കാൻ സാധിക്കൂ.
- (4) ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ എന്നിവരുടെ തീരുമാനം കോംപിറ്റൻ്റ് അതോറിറ്റി അസാധുവാക്കിയ അത്തരം എല്ലാ കേസുകളും പുനഃപരിശോധനയ്ക്കായി ബാങ്കിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഓഫ് ദി ബോർഡ് മുമ്പാകെ സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- (5) ആർബിട്രെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതിക്കാരന് അനുകൂലമായി ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ പരിഹരിച്ച പരാതികളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഓരോ പാദത്തിലും കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഓഫ് ദി ബോർഡിന് മുമ്പാകെ സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. ഭാവിയിൽ സമാനമായ



പരാതികൾ ഒഴിവാക്കുന്നതിനായി, കുറഞ്ഞത് അഞ്ച് പ്രധാന വിഭാഗങ്ങളിലുള്ള പരാതികളുടെ വിശകലനവും അവ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികളും ഈ വിവരത്തോടൊപ്പം ഉൾപ്പെടുത്തണം.



അദ്ധ്യായം - IV

ബാങ്കിനായുള്ള നടപടിക്രമ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

14. ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ / ഡെപ്യൂട്ടി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്നിവർ മുഖേനയുള്ള പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം

(1) ബാങ്ക് പൂർണ്ണമായും ഓട്ടോമേറ്റഡ് ആയ ഒരു കമ്പ്യൂട്ടർ സിസ്റ്റം സജ്ജമാക്കേണ്ടതാണ്, കൂടാതെ ഈ സിസ്റ്റത്തിലേക്കുള്ള ആക്സസ് ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യ്ക്ക് നൽകേണ്ടതുമാണ്. ബാങ്കിന്റെ ഇന്റേണൽ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ മെക്കാനിസം വഴി ഭാഗികമായി പരിഹരിച്ചു അല്ലെങ്കിൽ പൂർണ്ണമായും നിരസിച്ചു ചെയ്യപ്പെടുന്ന എല്ലാ പരാതികളും പുനഃപരിശോധനയ്ക്കായി ഐഒ-യുടെ ഓഫീസിലേക്ക് ഓട്ടോ എസ്കലേറ്റഡ് ചെയ്യപ്പെടും;

a) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാഷണൽ പേയ്മെന്റ്സ് കോർപ്പറേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ അല്ലെങ്കിൽ കാർഡ് നെറ്റ്വർക്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പരിഹാരത്തിനായി ഒരു സമയപരിധി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള പരാതികളുടെ കാര്യത്തിൽ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാഷണൽ പേയ്മെന്റ്സ് കോർപ്പറേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ അല്ലെങ്കിൽ കാർഡ് നെറ്റ്വർക്ക് എന്നിവ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അന്തിമ തീരുമാനം പരാതിക്കാരെ അറിയിക്കുന്നതിന് ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യ്ക്ക് അത്തരം പരാതികൾ അവലോകനം ചെയ്യാൻ കുറഞ്ഞത് 10 ദിവസമെങ്കിലും ലഭിക്കത്തക്കവിധം മതിയായ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്;

b) മറ്റ് എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും, ലഭിച്ച് 20 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ.



(2) ഐഒയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് കൈമാറുന്നതിന് മുൻപ് പരാതികളിന്മേലുള്ള തീരുമാനം രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനായി ബാങ്ക് അതിന്റെ കമ്പ്യൂയിന്റ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റത്തിൽ 'പൂർണ്ണമായും പരിഹരിച്ചു', 'ഭാഗികമായി പരിഹരിച്ചു', 'പൂർണ്ണമായും നിരസിച്ചു' എന്നിങ്ങനെ മൂന്ന് വിഭാഗങ്ങൾ മാത്രമേ നൽകാവൂ. 14(5)(c) മുതൽ 14(5)(e) വരെയുള്ള ക്ലോസുകൾ പ്രകാരം ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ എന്നിവയുടെ പരിധിക്ക് പുറത്തുള്ള പരാതികളെ ഇത്തരത്തിലുള്ള വർഗ്ഗീകരണത്തിൽ നിന്നും ഒഴിവാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

(3) പരാതികളും വിവരങ്ങളും സമയബന്ധിതമായി കൈമാറുന്നതിനായി ബാങ്ക് ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് പ്രൊസീജർ (എസ്ഒപി) രൂപീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

(4) ഒരു പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടതായാലും (പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ) അല്ലെങ്കിൽ നിരസിക്കപ്പെട്ടതായാലും, അത് അതേ ബ്രാഞ്ച് / യൂണിറ്റ് / മറ്റ് ടച്ച് പോയിന്റുകൾ എന്നിവ വഴി ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നില്ലെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. പൂർണ്ണമായും നിരസിക്കപ്പെട്ട അല്ലെങ്കിൽ ഭാഗികമായി പരിഹരിക്കപ്പെട്ട ഒരു പരാതി, ഐഒ ഓഫീസിലേക്ക് അയക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ബാങ്കിന് ഉചിതമെന്ന് തോന്നുന്ന മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തലത്തിൽ പുനഃപരിശോധിക്കേണ്ടതാണ്.

(5) താഴെ പറയുന്ന തരത്തിലുള്ള പരാതികൾ ഈ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ പരിധിക്ക് പുറത്തായിരിക്കും കൂടാതെ ഐഒ/ ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ ഇവ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതുമല്ല:

- a) ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള കോർപ്പറേറ്റ് തട്ടിപ്പുകൾ, ഫണ്ട് ദുരുപയോഗം തുടങ്ങിയവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതും ഉപഭോക്താവിനെ ഒരു തരത്തിലും ബാധിക്കാത്തതുമായ പരാതികൾ;



- b) ബാങ്കിന്റെ നിർദ്ദേശങ്ങളും വാണിജ്യപരമായ തീരുമാനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച പരാമർശങ്ങൾ. എന്നിരുന്നാലും, 'വാണിജ്യപരമായ തീരുമാനങ്ങളുടെ' പരിധിയിൽ വരുന്ന കേസുകളിലെ സേവന വൈകല്യങ്ങൾ ഐഒ ഓഫീസിലേക്കുള്ള സാധുവായ പരാതികളായിരിക്കും;
- c) ബാങ്കിലെ (i) ആഭ്യന്തര അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ, (ii) ഹ്യൂമൻ റിസോഴ്സ്, അല്ലെങ്കിൽ (iii) ജീവനക്കാരുടെ ശമ്പളവും ആനുകൂല്യങ്ങളും എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ / റഫറൻസുകൾ;
- d) കോടതികൾ, കൺസ്യൂമർ ഡിസ്പ്യൂട്ട്സ് റിഡ്രസ്സൽ കമ്മീഷൻ, ആർബിട്രേഷൻ തുടങ്ങിയ ജുഡീഷ്യൽ / ക്വാസി-ജുഡീഷ്യൽ ഫോറങ്ങളിൽ ഇതിനകം തീരുമാനമെടുത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ നിലവിൽ പരിഗണനയിലിരിക്കുന്നതോ ആയ പരാതികൾ;
- e) ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനീസ് (റെഗുലേഷൻ) ആക്ട്, 2005-ലെ സെക്ഷൻ 18 പ്രകാരം പരിഹാരം ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുള്ള തർക്കങ്ങൾ.

മുകളിൽ പറഞ്ഞ (A), (B) വിഭാഗങ്ങളിൽ ഉൾപ്പെടുന്ന നിരസിക്കപ്പെട്ടതോ അല്ലെങ്കിൽ ഭാഗികമായി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടതോ ആയ എല്ലാ പരാതികളും ബാങ്ക് ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യ്ക്ക് കൈമാറേണ്ടതാണ്. അത്തരം കേസുകളിൽ അന്തർലീനമായ സേവനത്തിലെ പോരായ്മ ഉണ്ടോ എന്ന് ഐഒ പരിശോധിക്കുകയും, ബാങ്ക് തീരുമാനിച്ചത് പോലെ ഈ പരാതികളിൽ ഏതെങ്കിലും (A) കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ (B) പ്രകാരം ഒഴിവാക്കാൻ കഴിയുമോ എന്ന് വിലയിരുത്തുകയും വേണം. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ പരിധിക്ക് പുറത്തുള്ള പരാതികൾ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ ഉടൻടി ബാങ്കിന് തിരികെ നൽകേണ്ടതാണ്.

(6) പരാതിക്കാരൻ സമർപ്പിച്ച ഏതെങ്കിലും രേഖകളും ഐഒ-യുടെ പ്രത്യേക ചോദ്യങ്ങൾക്ക് ബാങ്ക് നൽകിയ



അഭിപ്രായങ്ങളും/വിശദീകരണങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ ബാങ്കിൽ ലഭ്യമായ റെക്കോർഡുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ പരാതികൾ പരിശോധിക്കുന്നതാണ്.

(7) പരാതി പരിശോധിക്കുന്നതിനും തീരുമാനങ്ങൾ പുനഃപരിശോധിക്കുന്നതിനും ആവശ്യമായ ബാങ്കിന്റെ പക്കലുള്ള കൂടുതൽ റെക്കോർഡുകളോ രേഖകളോ ഐഒ/ ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യ്ക്ക് ആവശ്യപ്പെടാവുന്നതാണ്, കൂടാതെ ബാങ്കിലെ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി മീറ്റിംഗുകൾ നടത്താനും സാധിക്കുന്നതാണ്.

(8) ആവശ്യമെന്ന് തോന്നുകയാണെങ്കിൽ, ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യ്ക്ക് സെക്രട്ടേറിയറ്റ് മുഖേന പരാതിക്കാരനിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലമോ വാക്കാലുള്ളതോ ആയ സമർപ്പിക്കലുകൾ (അധിക വിവരങ്ങളും രേഖകളും ഉൾപ്പെടെ) തേടാവുന്നതാണ്.

(9) ബാങ്കിന് പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അന്തിമ തീരുമാനം പരാതിക്കാരനെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

(10) ഓരോ കേസിലും ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ ഒരു "റീസൺഡ് ഡിസിഷൻ" രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

(11) പരാതി നിരസിക്കാനോ ഭാഗികമായി പരിഹരിക്കാനോ ഉള്ള ബാങ്കിന്റെ തീരുമാനം ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ ശരിവെക്കുകയാണെങ്കിൽ, പ്രസ്തുത പരാതി ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ പുനഃപരിശോധിച്ചുവെന്ന് പരാതിക്കാരനുള്ള മറുപടിയിൽ വ്യക്തമായി രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

(12) ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ എന്നിവരുടെ പരിശോധനയ്ക്ക് ശേഷം ഭാഗികമായി പരിഹരിച്ചു അല്ലെങ്കിൽ പൂർണ്ണമായും നിരസിച്ചു എന്ന് കണ്ടെത്തുന്ന പരാതികൾക്ക്, പരിഹാരത്തിനായി ആർബിറ്റ്രെ



ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷനെക്കുറിച്ച് (സമയാസമയങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയ റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ വരാത്ത പരാതികൾ ഒഴികെ) പരാതിയുടെ പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ സഹിതം ബാങ്ക് പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. ബാങ്ക് അതിന്റെ മറുപടിയിൽ ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഓൺലൈനായി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനായുള്ള റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ കംപ്ലയിന്റ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം പോർട്ടലിന്റെ യുആർഎൽ (<https://cms.rbi.org.in>), സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ¹-ന്റെ ഫിസിക്കൽ / ഇമെയിൽ വിലാസം എന്നിവയും പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്.

(13) ഒരു പരാതി ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ കൈമാറുമ്പോൾ, ആ പരാതി ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ നേരത്തെ പരിശോധിച്ചിട്ടുള്ളതാണെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമർപ്പിക്കേണ്ട വിവരങ്ങളിൽ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെ തീരുമാനം നിർബന്ധമായും ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. പരാതി നേരത്തെ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ പരിശോധിച്ചിട്ടില്ലാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ബാങ്ക് നിർബന്ധമായും അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവളുടെ അഭിപ്രായങ്ങൾ തേടുകയും അത് ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമർപ്പിക്കുകയും വേണം.

(14) പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ സ്ഥിരത കൈവരിക്കുന്നതിനായി, പരാതികളുടെ രീതികൾ, അവയുടെ മൂലകാരണങ്ങൾ, പരിഹാര നടപടികൾ തുടങ്ങിയവയെക്കുറിച്ച് ഫ്രണ്ട്ലൈൻ സ്റ്റാഫുകൾക്കിടയിൽ അവബോധം വളർത്തുന്നതിന് ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ എന്നിവർ കൈകാര്യം ചെയ്ത പരാതികളുടെ വിശകലനം ബാങ്ക് പരിശീലന പരിപാടികളിലോ



കോൺഫറൻസുകളിലോ ഉപയോഗിക്കേണ്ടതാണ്. ആവശ്യമുള്ള പക്ഷം ഇത്തരം പരിശീലനങ്ങളിൽ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ എന്നിവരെയും ഉൾപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്.

(15) ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെ പെർഫോമൻസ് വിലയിരുത്തുമ്പോൾ, പരാതി പരിഹാരത്തിൽ ബാങ്കിലുടനീളം ഏകീകൃത സ്വഭാവം വികസിപ്പിക്കുന്നതിനായി ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ നടത്തിയ പ്രവർത്തനങ്ങളും തീർപ്പാക്കാത്ത പരാതികളുടെ അളവും പരിഗണിക്കുന്നതിനൊപ്പം തന്നെ, ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെ തീരുമാനങ്ങളും പിന്നീട് ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകിയ തീരുമാനങ്ങളും തമ്മിൽ കാര്യമായ വ്യത്യാസമുള്ള കേസുകളുടെ എണ്ണവും കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഓഫ് ദി ബോർഡ് വിശകലനം ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

(16) സംഘടനയ്ക്കുള്ളിലെ (എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളും അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ഓഫീസുകളും) ഐഒ/ ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെ നിയമനം അറിയിക്കുമ്പോൾ തന്നെ, ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ / നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാങ്ക് ജീവനക്കാർക്കിടയിൽ വ്യാപകമായി പ്രചരിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

(17) ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാത്തതിനാൽ, ബാങ്ക് ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിവരങ്ങൾ പൊതുവിടങ്ങളിൽ നൽകാൻ പാടുള്ളതല്ല.



¹ സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്റർ (സിആർപിസി) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെൻട്രൽ വിസ്ക, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160 017 (ഇമെയിൽ: crpc@rbi.org.in)



അദ്ധ്യായം V

റിസർവ് ബാങ്ക്-യുടെ റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് സൂപ്പർവൈസറി ഓവർസൈറ്റ്

15. സൂപ്പർവൈസറി ഓവർസൈറ്റ്

(1) കസ്റ്റമർ സർവീസ്, കസ്റ്റമർ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സ് എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മേഖലകളും ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതും റിസർവ് ബാങ്കിലെ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് സൂപ്പർവിഷന്റെ സൂപ്പർവൈസറി റിവ്യൂവിന്റെ ഭാഗമായിരിക്കും.

(2) ബാങ്കിന്റെ ആഭ്യന്തര പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ ഫലപ്രാപ്തി വിലയിരുത്തുന്നതിനും അനുയോജ്യമെന്ന് തോന്നുന്ന തിരുത്തൽ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനുമായി, ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെ തീരുമാനം ബാങ്ക് അംഗീകരിക്കാത്തതും പരാതിക്കാരൻ ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കുന്നതുമായ കേസുകൾ റിസർവ് ബാങ്കിലെ കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റിന് പുനഃപരിശോധിക്കാവുന്നതാണ്.

16. റിസർവ് ബാങ്കിലേക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നു

(1) ഐഒ അല്ലെങ്കിൽ ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ എന്നിവരെ നിയമിച്ച അഞ്ച് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, ബാങ്ക് അപ്രകാരം നിയമിക്കപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ വിവരങ്ങൾ കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്, സെൻട്രൽ ഓഫീസ്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഇമെയിൽ: iocepd@rbi.org.in) എന്നിവർക്ക് താഴെ പറയുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ നൽകേണ്ടതാണ്:



1.	ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെ പേര്	
2.	അവസാനമായി വഹിച്ച പദവികളുടെ/ഓർഗനൈസേഷന്റെ വിവരങ്ങൾ	
3.	നിയമന തീയതി / പുനർനിയമന തീയതി	
4.	ജനന തീയതി	
5.	കാലാവധി (വർഷങ്ങളിൽ)	
6.	നിയമനത്തിന് അർഹരാക്കുന്ന കാര്യങ്ങൾ എടുത്തുപറഞ്ഞുകൊണ്ട്, ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസിലെ മുൻപരിചയം ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഹ്രസ്വമായ പ്രൊഫഷണൽ പ്രൊഫൈൽ	
7.	കോൺടാക്റ്റ് വിവരങ്ങൾ (ടെലിഫോൺ, ഇമെയിൽ, വിലാസം)	
8.	റിസർവ് ബാങ്ക്-ലേക്കുള്ള അറിയിപ്പ് തീയതി	

(2) അനേകത്തിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ഓഫീസ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്, സെൻട്രൽ ഓഫീസ്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ എന്നിവർക്ക് ഓരോ പാദത്തിലും വിവരങ്ങൾ കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം ബാങ്ക് ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. ബന്ധപ്പെട്ട പാദം അവസാനിച്ചതിന് ശേഷമുള്ള മാസത്തിലെ 15-ാം തീയതിയോ അതിന് മുൻപോ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.



-

അദ്ധ്യായം VI

റദ്ദാക്കൽ വ്യവസ്ഥകൾ

17. നിലവിലുള്ള സ്കീമുകൾ റദ്ദാക്കൽ

(1) ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതോടെ, റിസർവ് ബാങ്ക് 2023 ഡിസംബർ 29, 2023-ൽ പുറപ്പെടുവിച്ച മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (റെഗുലേറ്റഡ് എൻറിറ്റികൾക്കായുള്ള ഇൻറേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ റദ്ദാക്കപ്പെടുന്നു.

(2) ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതിന് മുമ്പ്, മേൽപ്പറഞ്ഞ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ പ്രകാരം നടത്തിയിട്ടുള്ള എല്ലാ നിയമനങ്ങളും / നടപടികളും ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ നടത്തിയതായി കണക്കാക്കപ്പെടും.

(ഡോ. നീന രോഹിത്

ജെയിൻ) ചീഫ് ജനറൽ

മാനേജർ



അനേകർ

ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻറെ
പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള റിപ്പോർട്ട് അവസാനിച്ച
പാദത്തിലേക്കുള്ള റിപ്പോർട്ട്:
ബാങ്കിന്റെ പേര് :

ഭാഗം I : ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-ക്ക് റഫർ ചെയ്ത പരാതികൾ
സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ

ക്രമ നമ്പർ	വിവരങ്ങൾ	നമ്പർ	
1	ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ (ഐഒ)-യുടെ എണ്ണം		
2	ഡെപ്യൂട്ടി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻമാരുടെ എണ്ണം (ഡി.വൈ.ഐ.ഒ)		
3	ഐഒ ഓഫീസിലേക്ക് നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള ജീവനക്കാരുടെ എണ്ണം (ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ ഒഴികെ)		
4	കഴിഞ്ഞ ക്വാർട്ടർ അവസാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കാതെ കിടക്കുന്ന പരാതികളുടെ എണ്ണം		
5	ഈ പാദത്തിൽ ലഭിച്ച പരാതികളുടെ എണ്ണം		
6	(4 & 5)-ൽ, പരാതികളുടെ എണ്ണം പൂർണ്ണമായും പരിഹരിച്ചു		
7	(4 & 5)-ൽ, പരാതികളുടെ എണ്ണം ഭാഗികമായി പരിഹരിച്ചു		
8	(4 & 5)-ൽ, പരാതികളുടെ എണ്ണം പൂർണ്ണമായും നിരസിച്ചു		
9	പരാതികളുടെ എണ്ണം ഭാഗികമായി പരിഹരിച്ചു അല്ലെങ്കിൽ പൂർണ്ണമായും നിരസിച്ചു	(7)+(8)	
10	ക്വാർട്ടറിന്റെ അവസാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കാതെ കിടക്കുന്ന പരാതികളുടെ എണ്ണം		
		ഐഒ	ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ



11	(9)-ൽ, ലഭിച്ച് 20 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യ്ക്ക് കൈമാറിയ പരാതികളുടെ എണ്ണം		
12	ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 20 ദിവസങ്ങൾ കഴിഞ്ഞ് ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യ്ക്ക് കൈമാറിയ (9) പരാതികളിൽ		
13	(12)-ൽ, ആർബിഐ, എൻപിസിഐ അല്ലെങ്കിൽ കാർഡ് നെറ്റ്വർക്കുകൾ നിർദ്ദേശിച്ച ടേബിളറൗണ്ട് ടൈം കാരണം 20 ദിവസങ്ങൾ കഴിഞ്ഞും ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ യ്ക്ക് റഫർ ചെയ്ത പരാതികളുടെ എണ്ണം		
14	(11 & 12)-ൽ, ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ തീർപ്പാക്കിയ പരാതികളുടെ എണ്ണം		
15	(14)-ൽ, ബാങ്കിന്റേ തീരുമാനം ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ ശരിവെച്ച പരാതികളുടെ എണ്ണം		
16	(14)-ൽ, ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ ബാങ്കിന്റേ തീരുമാനം ശരിവെക്കാത്ത പരാതികളുടെ എണ്ണം		
17	(16)-ൽ, ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെ തീരുമാനം ബാങ്ക് നടപ്പിലാക്കിയ പരാതികളുടെ എണ്ണം		
18	(16)-ൽ, ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെ തീരുമാനം നടപ്പിലാക്കാൻ ബാങ്കിയുള്ള പരാതികളുടെ എണ്ണം		
19	(16)-ൽ, കോംപിറ്റന്റ് അതോറിറ്റിയുടെ അംഗീകാരത്തോടെ ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യുടെ തീരുമാനത്തോട് ബാങ്ക് വിധേയമായി പരാതികളുടെ എണ്ണം		
20	ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരിഹരിച്ചതും മുമ്പ് ഐഒ/ ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ-യ്ക്ക് കൈമാറാത്തതുമായ പരാതികളുടെ എണ്ണം		
21	ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ എന്നിവരുടെ തീരുമാനങ്ങൾ ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ശരിവെക്കാത്ത പരാതികളുടെ എണ്ണം		
22	പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ പരാതിക്കാരിൽ നിന്ന് നേരിട്ട് വിവരങ്ങൾ തേടിയ പരാതികളുടെ എണ്ണം		
23	ഐഒ / ഡെപ്യൂട്ടി ഐഒ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകിയ പരാതികളുടെ എണ്ണം		



പാർട്ട് 2: ഐഒ നടത്തിയ റൂട്ട് കോസ് അനാലിസിസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ

1. റൂട്ട് കോസ് അനാലിസിസിൽ നിന്നുള്ള പ്രധാന കണ്ടെത്തലുകൾ
2. ഐഒ നൽകിയതും കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഓഫ് ദി ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചതുമായ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ.