



रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया
RESERVE BANK OF INDIA

आरबीआय/सीईपीडी/2025-26/382

सीईपीडी.पीआरडी.क्र.S1029/13.01.019/2025-26

जानेवारी 14, 2026

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (स्मॉल फायनान्स बँक्स – अंतर्गत लोकपाल) निर्देश, 2026

बँकिंग रेग्युलेशन अँक्ट, 1949 च्या कलम 35A अन्वये प्रदान केलेल्या अधिकारांचा वापर करून, भारतीय रिझर्व्ह बँक, जनहितासाठी असे करणे आवश्यक आणि उचित आहे याची खात्री पटल्याने, याद्वारे, खाली नमूद केलेले निर्देश जारी करत आहे.

बँकेतील अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक सक्षम करण्यासाठी आणि ग्राहकांच्या तक्रारी फेटाळण्यापूर्वी बँकेतील सर्वोच्च स्तरावरील प्राधिकरणाद्वारे त्यांचे पुनरावलोकन करून तक्रारींचे जलद आणि प्रभावी निवारण सुनिश्चित करण्याच्या उद्देशाने हे निर्देश जारी करण्यात आले आहेत.

प्रकरण I

प्राथमिक

1. संक्षिप्त नाव आणि प्रारंभ

- (1) या निर्देशांना रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (स्मॉल फायनान्स बँक्स - इंटरनल ओम्बड्समन) निर्देश, 2026 असे म्हटले जाईल.
- (2) हे निर्देश हे कलम 7(2), 14(2) आणि 14(4) वगळता तात्काळ प्रभावाने लागू होतील, ज्यांचे पालन 30 जून, 2026 पर्यंत करणे आवश्यक आहे.

2. निलंबन

- (1) रिझर्व्ह बँक, जर तिची खात्री पटली की असे करणे इष्ट आहे, तर एका आदेशाद्वारे, आदेशात नमूद केलेल्या कालावधीसाठी, या निर्देशांमधील कोणत्याही किंवा सर्व तरतुदींची अंमलबजावणी, सर्वसाधारणपणे किंवा कोणत्याही निर्दिष्ट नियंत्रित घटकाच्या संबंधात, निलंबित करू शकते.



- (2) रिझर्व्ह बँक, आदेशान्वये, वेळोवेळी, वर आदेशित केलेल्या कोणत्याही निलंबनाचा कालावधी, तिला योग्य वाटेल अशा कालावधीने वाढवू शकते.

3. लागू होणे

- (1) हे निर्देश हे स्मॉल फायनान्स बँका (यापुढे एकत्रितपणे 'बँका' आणि वैयक्तिकरित्या 'बँक' म्हणून संदर्भित) यांना लागू असेल, ज्यांच्याकडे मार्च 31, 2025 पर्यंत भारतात 10 किंवा त्यापेक्षा जास्त बँकिंग आऊटलेट्स आहेत.
- (2) हे निर्देश अशा स्मॉल फायनान्स बँकांनाही लागू होतील, ज्या 31 मार्च, 2025 नंतर वरील निकष पूर्ण करतील. हे निर्देश पात्रतेचे निकष पूर्ण केल्याच्या दिनांकापासून सहा महिन्यांनी लागू होतील.

4. व्याख्या

- (1) या निर्देशांमध्ये, जोपर्यंत संदर्भ अन्यथा सांगत नाही, तोपर्यंत येथील संज्ञांचे अर्थ खाली दिल्याप्रमाणे असतील:

- (a) "बँकिंग आऊटलेट" म्हणजे भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या आणि वेळोवेळी सुधारित केलेल्या 'भारतीय रिझर्व्ह बँक (स्मॉल फायनान्स बँका - शाखा प्राधिकृतता) निर्देश, 202' अन्वये परिभाषित केलेले एक निश्चित-बिंदू सेवा वितरण एकक;
- (b) "सक्षम प्राधिकारी" म्हणजे बँकेच्या ग्राहक सेवा विभागाचे प्रभारी पूर्ण-वेळ संचालक / कार्यकारी संचालक;
- (c) "तक्रार" म्हणजे बँकेच्या सेवेतील त्रुटीविषयी लेखी किंवा इतर माध्यमांद्वारे केलेले निवेदन, ज्यामध्ये दिलासा मागितलेला असो वा नसो;
- (d) "क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (सीआयसी)" म्हणजे कंपनी कायदा, 2013 मध्ये परिभाषित केलेली आणि क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (नियमन) कायदा, 2005 च्या कलम 5 च्या उप-कलम (2) अन्वये नोंदणी प्रमाणपत्र प्रदान केलेली कंपनी;
- (e) "ग्राहक" म्हणजे बँकेने प्रदान केलेल्या सेवेचा वापर करणारी किंवा त्या सेवेसाठी अर्ज



करणारी व्यक्ती;

- (f) “सेवेतील कमतरता” म्हणजे बँकेने वैधानिकरित्या किंवा अन्य प्रकारे प्रदान करणे आवश्यक असलेल्या कोणत्याही सेवेतील उणीव किंवा अपुरेपणा, ज्यामुळे ग्राहकाला आर्थिक नुकसान किंवा हानी होऊ शकते किंवा नाही;
- (g) “उप अंतर्गत लोकपाल (उप. आयओ)” म्हणजे या निर्देशांच्या कलम 6 अन्वये नियुक्त केलेली कोणतीही व्यक्ती.
- (h) “वित्तीय क्षेत्र नियामक मंडळ” म्हणजे वित्तीय क्षेत्रातील संस्थांसाठी असलेले नियामक मंडळ आणि त्यात खालील संस्थांचा समावेश आहे:
- (i) भारतीय रिझर्व्ह बँक अधिनियम, 1934 अन्वये स्थापित भारतीय रिझर्व्ह बँक;
 - (ii) भारतीय प्रतिभूति आणि विनिमय मंडळ अधिनियम, 1992 अन्वये स्थापित भारतीय प्रतिभूति आणि विनिमय मंडळ;
 - (iii) भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 अन्वये स्थापित भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण;
 - (iv) निवृत्तीवेतन निधी नियामक आणि विकास प्राधिकरण अधिनियम, 2013 अन्वये स्थापित निवृत्तीवेतन निधी नियामक आणि विकास प्राधिकरण;
 - (v) “अंतर्गत लोकपाल (आयओ)” म्हणजे या निर्देशांच्या कलम 5 अन्वये नियुक्त केलेली कोणतीही व्यक्ती;
 - (vi) “नियमित संस्था (आरई)” म्हणजे व्यावसायिक बँक किंवा पेमेंट्स बँक किंवा स्मॉल फायनान्स बँक किंवा नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी किंवा नॉन-बँक प्रीपेड पेमेंट दस्तऐवज जारीकर्ता किंवा क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी जी अंतर्गत लोकपाल चौकटीच्या कक्षेत येते, किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेली कोणतीही अन्य संस्था.

(2) येथे परिभाषित केल्याशिवाय, इतर सर्व संज्ञांचा अर्थ तोच असेल जो त्यांना बँकिंग रेग्युलेशन अँक्ट, 1949, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया अँक्ट, 1934, पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स अँक्ट, 2007, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (रेग्युलेशन) अँक्ट, 2005, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज रूल्स, 2006, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज रेग्युलेशन्स, 2006, किंवा रिझर्व्ह बँक - इंटिग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम



(वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार) किंवा रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया द्वारे जारी केलेले नियम, निर्देश आणि मार्गदर्शक तत्वांतर्गत देण्यात आला आहे.



प्रकरण II

अंतर्गत लोकपालचे कार्यालय

5. अंतर्गत लोकपालची नियुक्ती

- (1) आयओ हे अंतर्गत लोकपाल चौकटीअंतर्गत किंवा वित्तीय क्षेत्र नियामक संस्थेच्या अखत्यारीत असलेल्या नियामक संस्थेमध्ये महाव्यवस्थापकाच्या समकक्ष पदावरील सेवानिवृत्त किंवा कार्यरत अधिकारी असावेत, ज्यांच्याकडे बँकिंग, गैर-बँकिंग वित्त, नियमन, पर्यवेक्षण, पेमेंट आणि सेटलमेंट प्रणाली, क्रेडिट माहिती किंवा ग्राहक संरक्षण यांसारख्या क्षेत्रांमध्ये किमान सात वर्षांचा कामाचा अनुभव आणि आवश्यक कौशल्ये असावीत. तथापि, जर ती व्यक्ती कार्यरत अधिकारी असेल, तर तपास अधिकारी म्हणून पदभार स्वीकारण्यापूर्वी त्यांना ते पद सोडावे लागेल.
- (2) तपास अधिकारी यांनी यापूर्वी बँकेत किंवा बँकेच्या होल्डिंग, सहयोगी किंवा उपकंपनीमध्ये नोकरी केलेली नसावी किंवा सध्याही ते कार्यरत नसावेत.
- (3) कार्यकाळ पूर्ण होण्यापूर्वी तपास अधिकारी यांचे वय 70 वर्षांपेक्षा जास्त नसावे.
- (4) एखादी व्यक्ती संबंधित नियामक संस्थांच्या विवेकबुद्धीनुसार, नियुक्ती करणाऱ्या नियामक संस्थेच्या संचालक मंडळाची किंवा संचालक मंडळाच्या ग्राहक सेवा समिती / ग्राहक संरक्षण समितीची मंजूरी घेऊन, एकाच वेळी एकापेक्षा जास्त नियामक संस्थांमध्ये तपास अधिकारी म्हणून काम करू शकते.

6. उप - अंतर्गत लोकपालची नियुक्ती

- (1) उप - आयओ हे अंतर्गत लोकपाल चौकटीअंतर्गत किंवा वित्तीय क्षेत्र नियामक संस्थेच्या अखत्यारीत असलेल्या नियामक संस्थेमध्ये उप-महाव्यवस्थापकाच्या समकक्ष पदावरील सेवानिवृत्त किंवा कार्यरत अधिकारी असावेत, ज्यांच्याकडे बँकिंग, गैर-बँकिंग वित्त, नियमन, पर्यवेक्षण, पेमेंट आणि सेटलमेंट प्रणाली, क्रेडिट माहिती किंवा ग्राहक संरक्षण यांसारख्या क्षेत्रांमध्ये किमान पाच वर्षांचा कामाचा अनुभव आणि आवश्यक कौशल्ये असतील. परंतु, जर ती व्यक्ती कार्यरत अधिकारी असेल, तर उप-तपास अधिकारी म्हणून पदभार स्वीकारण्यापूर्वी त्यांना ते पद सोडावे लागेल.

- (2) उप-तपास अधिकारी यांनी यापूर्वी बँकेत किंवा बँकेच्या होल्डिंग, सहयोगी किंवा उपकंपनीमध्ये नोकरी केलेली नसावी किंवा सध्याही ते कार्यरत नसावेत.



(3) कार्यकाळ पूर्ण होण्यापूर्वी उप-तपास अधिकारी यांचे वय 70 वर्षांपेक्षा जास्त नसावे.

(4) उप-तपास अधिकारी एकाच वेळी एकापेक्षा जास्त नियामक संस्थांमध्ये कार्यरत नसावेत.

7. अंतर्गत लोकपाल / उप - अंतर्गत लोकपालची संख्या

(1) प्रत्येक बँकेने किमान एक आयओ नियुक्त करणे आवश्यक आहे.

(2) बँकेचे ग्राहक सेवा समिती ऑफ द बोर्ड वर्षातून किमान एकदा, प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे प्रमाण आणि गुंतागुंत लक्षात घेऊन नियुक्त करावयाच्या आयओ/ उप - आयओची संख्या निश्चित करतील आणि बँकेने प्रदान केलेल्या निराकरणाचे पुनरावलोकन करताना आयओ/ उप - आयओला निष्पक्षता, समानता आणि नैसर्गिक न्यायाच्या तत्वांवर विचार करण्यासाठी पुरेसा वेळ मिळेल याची खात्री करतील.

(3) अतिरिक्त आयओ / उप - आयओ यांची नियुक्ती करताना, विविध प्रकारच्या प्रकरणांची हाताळणी करण्यासाठी संबंधित व्यक्तींच्या अनुभवातील विविधतेचा बँकेने विचार करणे आवश्यक आहे. अशा परिस्थितीत, बँक प्रत्येक आयओ / उप - आयओचे अधिकारक्षेत्र स्पष्टपणे निश्चित करू शकते.

8. अंतर्गत लोकपाल / उप - अंतर्गत लोकपालचा कार्यकाळ

(1) बँकेतील आयओ / उप - आयओ यांची नियुक्ती कंत्राटी स्वरूपाची असेल.

(2) बँकेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की आयओचे पद कोणत्याही वेळी रिक्त राहणार नाही.

आयओच्या तात्पुरत्या अनुपस्थितीच्या काळात, उप - आयओ आयओ म्हणून कार्य करू शकतात.

(3) एका दुर्मिळ प्रकरणात जेथे आयओ आणि उप - आयओ दोन्ही रजेवर/अनुपस्थित असतील, तर बँक ग्राहक सेवा समिती ऑफ द बोर्डच्या मान्यतेने, एक महिन्यापेक्षा जास्त नसलेल्या कालावधीसाठी जनरल मॅनेजर रँकच्या समकक्ष असलेल्या आपल्या सेवारत अधिकाऱ्याला आयओ म्हणून नियुक्त करू शकते. अशा अधिकाऱ्याचा आयओ म्हणून नियुक्त केलेल्या कालावधीत बँकेच्या बिझनेस व्हर्टिकल्सशी कोणताही अहवाल सादरीकरण संबंध असणार नाही.

(4) बँकेतील आयओ / उप - आयओ यांचा कार्यकाळ किमान तीन वर्षांच्या निश्चित कालावधीसाठी असेल. तथापि, बँकेतील आयओ / उप - आयओ यांचा एकूण कार्यकाळ (मुदतवाढ/पुनर्नियुक्तीसह,



असल्यास) पाच वर्षांपेक्षा जास्त असणार नाही.

(5) रिक्त पद भरण्यासाठी, बँकेने विद्यमान आयओ यांचा कार्यकाळ संपण्याच्या किमान तीन महिने आधी नवीन नियुक्तीची प्रक्रिया सुरू करावी आणि मावळते आयओ पदमुक्त होण्याच्या वेळेत आणि नवीन येणाऱ्या आयओ यांच्या पदभार स्वीकारण्याच्या वेळेत पुरेसा ओव्हरलॅप असेल याची खात्री करावी.

(6) ग्राहक सेवा समिती ऑफ द बोर्ड च्या मंजूरीशिवाय आयओ / उप - आयओ यांना त्यांच्या कराराचा कालावधी पूर्ण होण्यापूर्वी पदावरून हटवले जाणार नाही. बँकेच्या नियंत्रणाबाहेरील कारणांमुळे (जसे की राजीनामा, असमर्थता, आजारपण, मृत्यू इ.) जागा रिक्त झाल्यास, बँक अशा रिक्त जागेच्या तारखेपासून 10 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ला सूचित करेल आणि रिक्त जागेच्या तारखेपासून तीन महिन्यांच्या आत या निर्देशांच्या क्लॉज 5 आणि क्लॉज 6 अंतर्गत निर्दिष्ट केलेल्या पात्रता निकषांनुसार नवीन आयओ / उप - आयओ यांची नियुक्ती करेल.

(7) बँकेचे ग्राहक सेवा समिती ऑफ द बोर्ड, परिस्थितीनुसार, आयओ / उप - आयओ यांना दिले जाणारे मानधन, सुविधा आणि फायद्यांची रचना निश्चित करतील, जे आयओ / उप - आयओ हे बँकेच्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या सर्वोच्च स्थानी असल्याचे लक्षात घेऊन त्यांच्या दर्जा आणि पदाला साजेसे असावे, तसेच आवश्यक कौशल्य असलेल्या अनुभवी व्यक्तींना आकर्षित करण्यासाठी योग्य असावे. आयओ / उप - आयओ यांना दिले जाणारे हे मानधन, सुविधा आणि फायदे एकदा निश्चित झाल्यानंतर, आयओ / उप - आयओ यांच्या कार्यकाळात त्यांच्यावर प्रतिकूल परिणाम होईल अशा प्रकारे बदलले जाणार नाहीत.

9. प्रशासकीय देखरेख

(1) आयओ हे बँकेच्या प्रशासकीयदृष्ट्या, निर्देशांच्या कलम 4(1)(b) अंतर्गत परिभाषित केल्यानुसार सक्षम अधिकारी यांना आणि कार्यात्मकदृष्ट्या बँकेच्या ग्राहक सेवा समिती ऑफ द बोर्ड यांना रिपोर्ट करतील.



10. अंतर्गत लोकपालच्या कार्यालयाचे सचिवालय

- (1) आयओच्या कार्यालयाचे कामकाज सुरळीतपणे चालण्यासाठी आवश्यक वाटेल तितक्या संख्येने बँक आपले अधिकारी आणि कर्मचारी आयओच्या कार्यालयाला उपलब्ध करून देईल.
- (2) आयओच्या कार्यालयाला आपली जबाबदारी प्रभावीपणे आणि कार्यक्षमतेने पार पाडता यावी यासाठी, माहिती तंत्रज्ञान समर्थनासह इतर सर्व आवश्यक कार्यालयीन पायाभूत सुविधा आयओ/ उप - आयओला उपलब्ध करून दिल्या जातील.
- (3) आयओचे कार्यालय शक्यतो बँकेच्या मुख्य कार्यालयात किंवा कॉर्पोरेट कार्यालयात असावे.

11. अंतर्गत लेखापरीक्षण

- (1) बँकेचा अंतर्गत लेखापरीक्षण डिपार्टमेंट या निर्देशांच्या अंमलबजावणीचे वार्षिक तत्वावर ऑडिट करेल, ज्यामध्ये प्रामुख्याने खालील बाबींचा समावेश असेल:
 - (a) आयओ/उप - आयओ यांची नियुक्ती / पुनर्नियुक्तीची प्रक्रिया, तक्रारींच्या संख्येच्या तुलनेत आयओ कार्यालयाला पुरवलेली मानवी संसाधने आणि पायाभूत सुविधांची पर्याप्तता;
 - (b) विहित कालमर्यादेत अंशतः सोडवलेले किंवा पूर्णपणे नाकारलेले तक्रारींचे आयओ कार्यालयाकडे स्वयंचलित प्रकरण लागू करणे;
 - (c) तक्रारींचे विश्लेषण, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया आणि बँकेला सादर केलेले अहवाल, तक्रार निवारण प्रक्रियेबाबत बँकेच्या कर्मचाऱ्यांमध्ये जागरूकता निर्माण करणे आणि अशा इतर प्रक्रियांबाबत आयओच्या कार्यालयाने केलेली कार्यवाही केली;
 - (d) आयओ / उप - आयओ च्या नियुक्तीशी संबंधित माहिती सादर करणे आणि बँकेद्वारे रिझर्व्ह बँक कडे आयओच्या कामकाजाचा नियतकालिक अहवाल सादर करणे.
- (2) अंतर्गत ऑडिटच्या व्याप्तीमध्ये आयओ / उप - आयओ यांनी घेतलेल्या निर्णयांच्या अचूकतेचे कोणतेही मूल्यांकन समाविष्ट केले जाणार नाही.



प्रकरण – III

भूमिका आणि जबाबदाऱ्या

12. अंतर्गत लोकपाल / उप - अंतर्गत लोकपालची भूमिका आणि जबाबदाऱ्या

- (1) आयओचे कार्यालय तक्रारदार किंवा जनतेकडून थेट प्राप्त झालेल्या तक्रारी हाताळणार नाही. हे कार्यालय अशा तक्रारींवर कार्यवाही करेल ज्यांची बँकेने आधीच तपासणी केली आहे परंतु त्या अंशतः सोडवण्यात आल्या आहेत किंवा बँकेद्वारे पूर्णपणे नाकारलेल्या जात आहेत.
- (2) आयओ / उप - आयओ कोणत्याही न्यायालयात किंवा मंचासमोर किंवा प्राधिकरणासमोर कायदेशीर प्रकरणांमध्ये बँकेचे प्रतिनिधित्व करणार नाहीत.
- (3) जरी आयओ कोणत्याही किंवा सर्व तक्रारींवर निर्णय घेऊ शकत असले, तरी उप - आयओ कडे तक्रारींवर निर्णय घेण्याचे अधिकार, परिस्थितीनुसार ग्राहक सेवा समिती ऑफ द बोर्ड द्वारे मंजूर केलेल्या धोरणांतर्गत परिभाषित केले जाऊ शकतात.
- (4) आयओ / उप - आयओ हे तक्रारदाराला योग्य नुकसानभरपाईची शिफारस करतील, जी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ने त्यांच्या विद्यमान मार्गदर्शक तत्वांमध्ये विहित केल्यानुसार असेल (असल्यास), आणि जर रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कडून तशी कोणतीही तरतूद नसेल, तर बँकेच्या नुकसानभरपाई धोरणानुसार (असल्यास) असेल.
- (5) आयओ वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार रिझर्व्ह बँक-इंटिग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम च्या अनुषंगाने, तक्रारदाराला झालेला कोणताही परिणामी तोटा आणि वेळेचा अपव्यय, झालेला खर्च आणि सोसावा लागलेला त्रास / मानसिक छळ यासाठी, कलॉज 12(4) मध्ये शिफारस केलेल्या भरपाईव्यतिरिक्त अतिरिक्त भरपाईची शिफारस करू शकतात.
- (6) आयओ कार्यालय त्रैमासिक तत्वावर बँकेविरुद्ध प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींच्या स्वरूपाचे विश्लेषण करेल, जसे की उत्पादन-निहाय, श्रेणी-निहाय, ग्राहक गट-निहाय, भौगोलिक स्थान-निहाय इत्यादी, आणि आवश्यक असल्यास धोरणात्मक हस्तक्षेपासाठी बँकेला माहिती नोंदी प्रदान करेल.
- (7) आयओ समान / वारंवार होणाऱ्या तक्रारींच्या मूळ कारणांचे निराकरण करण्यासाठी आणि बँकेत



धोरणात्मक स्तरावर बदल आवश्यक असलेल्या तक्रारींसाठी उपाययोजना सुचवेल.

(8) आयओ यांना रिझर्व्ह बँकेच्या तक्रार व्यवस्थापन सिस्टममध्ये ' केवळ वाचनासाठी ' प्रवेश असेल. बँक रिझर्व्ह बँकेच्या कंझ्युमर एज्युकेशन अँड प्रोटेक्शन डिपार्टमेंटकडून आयओ / उप - आयओ यांच्यासाठी अशा प्रवेशाची मागणी करेल.

(9) उप - आयओ कार्यात्मकरीत्या आयओकडे रिपोर्ट करतील.

13. बोर्ड ओव्हरसाइट

(1) आयओ यांना ग्राहक सेवा समिती ऑफ द बोर्डच्या बैठकांसाठी कायमस्वरूपी निमंत्रित म्हणून नियुक्त केले जाईल. ज्या बँकांमध्ये एकापेक्षा जास्त आयओ आहेत, तिथे एकापेक्षा जास्त आयओचे प्रतिनिधित्व असण्याबाबत किंवा रोटेशन पद्धत ठेवण्याबाबत ग्राहक सेवा समिती ऑफ द बोर्डद्वारे निर्णय घेतला जाईल.

(2) आयओ यांनी त्यांच्या कामकाजाचे नियतकालिक अहवाल (तक्रारींच्या विश्लेषणासह) ग्राहक सेवा समिती ऑफ द बोर्डकडे सादर करणे आवश्यक आहे, हे अहवाल शक्यतो त्रैमासिक, परंतु सहा महिन्यांपेक्षा जास्त अंतर न ठेवता सादर केले जावेत.

(3) आयओ / उप - आयओचा निर्णय केवळ या निर्देशांच्या कलम 4(1)(ब) मध्ये परिभाषित केल्यानुसार सक्षम अधिकाऱ्याच्या मान्यतेनेच बदलला जाऊ शकतो.

(4) ज्या प्रकरणांमध्ये आयओ / उप - आयओ यांचा निर्णय सक्षम अधिकारी द्वारे फेटाळला गेला आहे, अशी सर्व प्रकरणे बँकेच्या ग्राहक सेवा समिती ऑफ द बोर्ड समोर पुनरावलोकनासाठी सादर केली जातील.

(5) आरबीआय ओम्बड्समनद्वारे तक्रारदाराच्या बाजूने अंशतः किंवा पूर्णपणे निकाली काढलेल्या तक्रारींची माहिती त्रैमासिक आधारावर ग्राहक सेवा समिती ऑफ द बोर्ड समोर सादर केली जाईल. या माहितीसोबत तक्रारींच्या किमान पहिल्या पाच श्रेणींचे विश्लेषण आणि भविष्यात अशाच प्रकारच्या तक्रारी टाळण्यासाठी केलेल्या प्रतिबंधात्मक उपाययोजनांची माहिती देखील जोडली जाईल.



प्रकरण - IV

बँकेसाठी प्रक्रियात्मक मार्गदर्शक तत्त्वे

14. अंतर्गत लोकपाल / उप - अंतर्गत लोकपालद्वारे तक्रार निवारणाची प्रक्रिया

(1) बँकेद्वारे पूर्णपणे स्वयंचलित तक्रार व्यवस्थापन सिस्टम कार्यान्वित केली जाईल आणि या सिस्टमचा अॅक्सेस आयओ / उप - आयओ यांना प्रदान केला जाईल. बँकेच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे अंशतः सोडवलेले किंवा पूर्णपणे नाकारलेले केलेल्या सर्व तक्रारी पुनरावलोकनासाठी आयओ च्या कार्यालयाकडे ऑटो एस्केलेट केल्या जातील;

a) ज्या तक्रारींच्या निवारणासाठी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, नॅशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया किंवा कार्ड नेटवर्क मार्गदर्शक तत्वांनी कालमर्यादा विहित केली आहे, अशा तक्रारींच्या बाबतीत, पुरेशा आगाऊ वेळेत माहिती द्यावी जेणेकरून आयओ / उप - आयओ यांना अशा तक्रारींच्या पुनरावलोकनासाठी किमान 10 दिवस मिळतील, ज्यामुळे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, नॅशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया किंवा कार्ड नेटवर्कद्वारे विहित केलेल्या कालमर्यादेत (लागू असल्यास) तक्रारदारांना अंतिम निर्णय कळवणे शक्य होईल;

b) इतर सर्व प्रकरणांमध्ये, तक्रार मिळाल्यापासून 20 दिवसांच्या आत.

(2) आयओच्या कार्यालयाकडे तक्रार पाठवण्यापूर्वी, तक्रारींवरील निर्णयाची नोंद करण्यासाठी बँक आपल्या तक्रार व्यवस्थापन सिस्टममध्ये केवळ तीन श्रेणी म्हणजेच 'पूर्णपणे सोडवलेले', 'अंशतः सोडवलेले' आणि 'पूर्णपणे नाकारलेले' प्रदान करेल. आयओ / उप - आयओच्या कक्षेबाहेरील आणि कलम 14(5)(क) ते 14(5)(ई) अंतर्गत येणाऱ्या तक्रारींना अशा वर्गीकरणातून सूट देण्यात आली आहे.

(3) बँक तक्रारी आणि माहितीच्या प्रवाहासाठी कालबद्ध पद्धतीने मानक कार्यप्रणाली (एसओपी) तयार करेल.

(4) बँकेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की कोणतीही तक्रार त्याच शाखा / युनिट / इतर टच पॉइंट्सद्वारे बंद केली जाणार नाही, मग ती तक्रार सोडवली गेली असेल (पूर्णतः किंवा अंशतः) किंवा



नाकारली गेली असेल. पूर्णपणे नाकारलेले किंवा अंशतः सोडवलेले केली जाणारी तक्रार आयओच्या कार्यालयाकडे पाठवण्यापूर्वी, बँकेला योग्य वाटेल अशा वरिष्ठ स्तरावर तिचे पुनरावलोकन केले जाईल.

(5) खालील प्रकारच्या तक्रारी या निर्देशांच्या कक्षेबाहेर असतील आणि आयओ/ उप - आयओद्वारे हाताळल्या जाणार नाहीत:

- a) बँकेच्या बाजूने झालेले कॉर्पोरेट फ्रॉड, अफरातफर इत्यादींशी संबंधित तक्रारी ज्यांचा ग्राहकावर कोणत्याही प्रकारे परिणाम होत नाही;
- b) बँकेच्या सूचना आणि व्यावसायिक निर्णयांच्या स्वरूपातील संदर्भ. तथापि, 'व्यावसायिक निर्णयांच्या' अंतर्गत येणाऱ्या प्रकरणांमधील सेवेतील त्रुटी या आयओच्या कार्यालयासाठी वैध तक्रारी असतील;
- c) बँकेतील (i) अंतर्गत प्रशासन, (ii) मानवी संसाधन, किंवा (iii) कर्मचाऱ्यांचे वेतन आणि मानधन यांच्याशी संबंधित तक्रारी / संदर्भ;
- d) अशा तक्रारी ज्यांचा निर्णय झाला आहे किंवा ज्या न्यायालय, ग्राहक विवाद निवारण आयोग, लवाद इत्यादींसारख्या न्यायिक / अर्ध-न्यायिक मंचांमध्ये आधीच प्रलंबित आहेत;
- e) ज्या वादांसाठी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (रेग्युलेशन) ॲक्ट, 2005 च्या सेक्शन 18 अंतर्गत उपाययोजना प्रदान करण्यात आली आहे.

बँक वरील श्रेणी (अ) आणि (ब) अंतर्गत सर्व नाकारलेल्या / अंशतः सोडवलेले तक्रारी आयओ / उप - आयओ कडे पाठवेल, जे अशा प्रकरणांमधील अंतर्निहित सेवेतील त्रुटी तपासतील आणि बँकेने ठरवल्यानुसार यापैकी कोणतीही तक्रार वरील (अ) आणि / किंवा (ब) अंतर्गत सूट मिळण्यास पात्र आहे का, यावर आपले मत मांडतील. या निर्देशांच्या कक्षेबाहेर असलेल्या तक्रारी आयओ / उप - आयओद्वारे त्वरित बँकेला परत केल्या जातील.

(6) आयओ / उप - आयओ हे बँकेकडे उपलब्ध असलेल्या रेकॉर्ड्सच्या आधारे तक्रारींची तपासणी करतील, ज्यामध्ये तक्रारदाराने सादर केलेली कोणतीही कागदपत्रे आणि आयओच्या विशिष्ट प्रश्नांना बँकेने दिलेली मते/स्पष्टीकरणे यांचा समावेश असेल.

(7) आयओ/ उप - आयओ बँकेच्या संबंधित पदाधिकाऱ्यांसोबत बैठका घेऊ शकतात आणि



तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी व निर्णयाचे पुनरावलोकन करण्यासाठी आवश्यक असलेले बँकेकडे उपलब्ध असलेले कोणतेही अतिरिक्त रेकॉर्ड / दस्तऐवज मागवू शकतात.

(8) आयओ / उप - आयओ यांना आवश्यक वाटल्यास, ते सचिवालयामार्फत तक्रारदाराकडून लेखी किंवा तोंडी सादरीकरण (अतिरिक्त माहिती आणि कागदपत्रांसह) मागवू शकतात.

(9) बँकेला तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या कालावधीत अंतिम निर्णय तक्रारदाराला कळवला जाईल याची खात्री बँक करेल.

(10) आयओ / उप - आयओ प्रत्येक प्रकरणात “सकारण निर्णय” (कारणमीमांसासहित निर्णय) नोंदवतील.

(11) जेथे आयओ / उप - आयओ तक्रार फेटाळण्याचा किंवा अंशतः सोडवण्याचा बँकेचा निर्णय कायम ठेवतात, तेथे तक्रारदाराला दिलेल्या उत्तरात स्पष्टपणे नमूद केले पाहिजे की सदर तक्रारीचे आयओ / उप - आयओ द्वारे पुनरावलोकन केले गेले आहे.

(12) आयओ / उप - आयओद्वारे तपासणी केल्यानंतर ज्या तक्रारी अंशतः सोडवलेले किंवा पूर्णपणे नाकारलेले आहेत, त्या तक्रारींच्या बाबतीत बँक तक्रारदाराला निवारणासाठी आरबीआय ओम्बड्समनकडे जाण्याच्या पर्यायाबद्दल (वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार रिझर्व्ह बँक- इंटिग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम अंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या तक्रारी वगळून) तक्रारीच्या संपूर्ण तपशीलासह सल्ला देईल. बँक आपल्या उत्तरात ग्राहकांच्या तक्रारी ऑनलाइन नोंदवण्यासाठी रिझर्व्ह बँक च्या तक्रार व्यवस्थापन सिस्टम पोर्टलची यूआरएल (<https://cms.rbi.org.in>) आणि सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर1 चा प्रत्यक्ष / ईमेल पत्ता देखील नमूद करेल.

(13) जेव्हा एखादी तक्रार आरबीआय ओम्बड्समन कडे पाठवली जाते, तेव्हा जर त्या तक्रारीचे आधीच आयओ / उप - आयओद्वारे पुनरावलोकन केले गेले असेल, तर बँकेने आरबीआय ओम्बड्समन कडे सादर करावयाच्या माहितीमध्ये आयओ / उप - आयओ यांचा निर्णय अनिवार्यपणे समाविष्ट केला पाहिजे. जर तक्रारीचे यापूर्वी आयओ / उप - आयओद्वारे पुनरावलोकन केले गेले नसेल, तर बँकेने त्यांचे अभिप्राय घेणे आवश्यक आहे आणि ते आरबीआय ओम्बड्समनकडे सादर केले पाहिजेत.

(14) बँक आयओ / उप - आयओद्वारे हाताळलेल्या तक्रारींच्या विश्लेषणाचा वापर प्रशिक्षण



कार्यक्रम / परिषदांमध्ये करेल, जेणेकरून फ्रंटलाइन कर्मचाऱ्यांमध्ये तक्रारींचे स्वरूप, त्यांची मूळ कारणे, उपाययोजना इत्यादींबाबत जागरूकता निर्माण होईल आणि तक्रारी हाताळण्यामध्ये सुसंगतता येईल. आवश्यक असल्यास, अशा प्रशिक्षणांमध्ये आयओ / उप - आयओ यांना देखील सामील केले जाऊ शकते.

(15) आयओ / उप - आयओच्या कामगिरीचे मूल्यांकन करताना, प्रलंबित प्रकरणांची पातळी आणि तक्रार निवारणामध्ये संपूर्ण बँकेत एकसमानता विकसित करण्याच्या दिशेने आयओ / उप - आयओने केलेल्या कामाव्यतिरिक्त, ग्राहक सेवा समिती ऑफ द बोर्ड अशा प्रकरणांच्या संख्येचे देखील विश्लेषण करेल जिथे आयओ / उप - आयओचे निर्णय आणि त्यानंतर आरबीआय ओम्बड्समनने दिलेल्या निर्णयांमध्ये लक्षणीय फरक आहे.

(16) बँक संस्थेमध्ये (सर्व शाखा आणि प्रशासकीय कार्यालये) आयओ/ उप - आयओच्या नियुक्तीबद्दल कळवताना या निर्देशांबाबतची मार्गदर्शक तत्वे / सूचना कर्मचाऱ्यांमध्ये व्यापकपणे प्रसारित करेल.

(17) बँक आयओ / उप - आयओचे संपर्क तपशील सार्वजनिक डोमेनमध्ये प्रदान करणार नाही कारण आयओ / उप - आयओ ग्राहकांकडून थेट प्राप्त झालेल्या तक्रारी हाताळणार नाहीत.

1 सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी) रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17, चंदीगड - 160 017
(ईमेल: crpc@rbi.org.in)



प्रकरण-V

रिझर्व्ह बँकेद्वारे नियामक आणि सुपरव्हायझरी ओव्हरसाईट

15. सुपरव्हायझरी ओव्हरसाईट

- (1) ग्राहक सेवा आणि ग्राहक तक्रार निवारण, तसेच या निर्देशांच्या अंमलबजावणीशी संबंधित क्षेत्रे, रिझर्व्ह बँकेच्या पर्यवेक्षण विभागाद्वारे (डिपार्टमेंट ऑफ सुपरव्हिजन) केल्या जाणाऱ्या पर्यवेक्षी पुनरावलोकनाचा (सुपरव्हायझरी रिव्ह्यू) भाग असतील.
- (2) बँकेची अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणा किती प्रभावी आहे याचे मूल्यांकन करण्यासाठी आणि योग्य वाटतील त्या सुधारात्मक कृती सुरू करण्यासाठी, रिझर्व्ह बँकेचे कंझ्युमर एज्युकेशन अँड प्रोटेक्शन डिपार्टमेंट अशा प्रकरणांचे पुनरावलोकन करू शकतात जिथे आयओ / उप - आयओ यांचा निर्णय बँकेने स्वीकारलेला नाही आणि पीडित तक्रारदाराने आरबीआय ओम्बड्समन कडे धाव घेतली आहे.

16. रिझर्व्ह बँकेकडे अहवाल सादरीकरण

- (1) बँकेने आयओ किंवा उप - आयओच्या नियुक्तीपासून पाच कामकाजाच्या दिवसांच्या आत, अशा प्रकारे नियुक्त केलेल्या अधिकाऱ्याचा तपशील कंझ्युमर एज्युकेशन अँड प्रोटेक्शन डिपार्टमेंट, सेंट्रल ऑफिस, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (ईमेल: iocepd@rbi.org.in) यांना खालील स्वरूपात सादर करावा:

1.	आयओ / उप - आयओचे नाव	
2.	शेवटची पदे भूषवल्याचा तपशील/ संस्था	
3.	नियुक्ती / पुनर्नियुक्तीची तारीख	
4.	जन्म तारीख	
5.	कालावधी (वर्षांमध्ये)	
6.	थोडक्यात व्यावसायिक प्रोफाइल, ज्यामध्ये फायनान्शिअल सर्व्हिसेसमधील मागील अनुभवाचा समावेश असावा आणि ज्या बाबी त्यांना नियुक्तीसाठी पात्र ठरवतात त्या ठळकपणे नमूद कराव्यात	
7.	संपर्क तपशील (टेलीफोन, ईमेल, पत्ता)	
8.	रिझर्व्ह बँकेला कळवल्याची तारीख	



(2) बँकेने कंझ्युमर एज्युकेशन अँड प्रोटेक्शन डिपार्टमेंट, सेंट्रल ऑफिस, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया यांना परिशिष्टमध्ये दिलेल्या फॉर्मॅटनुसार त्रैमासिक तत्वावर माहितीच्या नियतकालिक अहवाल सादरीकरणची व्यवस्था कार्यान्वित करावी. हा रिपोर्ट संबंधित तिमाही संपल्यानंतरच्या महिन्याच्या 15 व्या तारखेला किंवा त्यापूर्वी सबमिट केला जावा.



प्रकरण - VI

रद्द करण्याच्या तरतुदी

17. विद्यमान योजनांचे निरसन

- (1) या निर्देशांच्या जारी करण्याने, रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेले मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नियमन केलेल्या संस्थांसाठी अंतर्गत लोकपाल) निर्देश, 2023 दिनांक 29 डिसेंबर 2023 रद्द करण्यात आले आहेत.
- (2) या निर्देशांच्या अंमलबजावणीपूर्वी, उपरोक्त मास्टर डायरेक्शन अंतर्गत करण्यात आलेल्या सर्व नियुक्त्या / कृती या निर्देशांनुसारच केल्या गेल्या असल्याचे मानले जाईल.

(डॉ. नीना रोहित जैन)

चीफ जनरल मॅनेजर



परिशिष्ट

अंतर्गत लोकपालच्या कामकाजाचा अहवाल

संपलेल्या तिमाहीचा अहवाल :

बँकेचे नाव :

भाग I : आयओ / उप - आयओकडे पाठवलेल्या तक्रारींशी संबंधित माहिती

अ.क्र.	तपशील	नंबर	
1	अंतर्गत लोकपाल (आयओ) ची संख्या		
2	उप - अंतर्गत लोकपाल (डीवाय.आयओ) ची संख्या		
3	आयओच्या कार्यालयासाठी नियुक्त केलेल्या कर्मचाऱ्यांची संख्या (उप - आयओ वगळून)		
4	मागील तिमाहीच्या शेवटी प्रलंबित असलेल्या तक्रारींची संख्या		
5	तिमाही दरम्यान प्राप्त झालेल्या तक्रारींची संख्या		
6	(4 आणि 5) पैकी, तक्रारींची संख्या पूर्णपणे सोडवलेले		
7	(4 आणि 5) पैकी, तक्रारींची संख्या अंशतः सोडवलेले		
8	(4 आणि 5) पैकी, तक्रारींची संख्या पूर्णपणे नाकारलेले		
9	तक्रारींची संख्या अंशतः सोडवलेले किंवा पूर्णपणे नाकारलेले	(7)+(8)	
10	तिमाहीच्या शेवटी प्रलंबित असलेल्या तक्रारींची संख्या		
		आयओ	उप - आयओ
11	(9) पैकी, प्राप्त झाल्यापासून 20 दिवसांच्या आत आयओ / उप - आयओ कडे पाठवलेल्या तक्रारींची संख्या		
12	प्राप्त झाल्यापासून 20 दिवसांनंतर आयओ / उप - आयओ कडे पाठवलेल्या तक्रारींच्या संख्येच्या (9) पैकी		
13	(12) पैकी, आरबीआय, एनपीसीआय किंवा कार्ड नेटवर्क्सनी विहित केलेल्या टर्नअराउंड टाइममुळे 20 दिवसांनंतर आयओ / उप - आयओकडे पाठवलेल्या तक्रारींची संख्या		
14	(11 आणि 12) पैकी, अशा तक्रारींची संख्या ज्यामध्ये आयओ / उप -		



	आयओद्वारे निर्णय देण्यात आला आहे		
15	(14) पैकी, अशा तक्रारींची संख्या जिथे आयओ / उप - आयओने बँकेचा निर्णय कायम ठेवला आहे		
16	(14) पैकी, अशा तक्रारींची संख्या जिथे आयओ / उप - आयओने बँकेचा निर्णय कायम ठेवलेला नाही		
17	(16) पैकी, अशा तक्रारींची संख्या जिथे बँकेने आयओ / उप - आयओचा निर्णय लागू केला आहे		
18	(16) पैकी, अशा तक्रारींची संख्या जिथे आयओ / उप - आयओ यांचा निर्णय अंमलबजावणीसाठी प्रलंबित आहे		
19	(16) पैकी, अशा तक्रारींची संख्या जिथे बँकेने सक्षम अधिकाऱ्याच्या मान्यतेने, आयओ / उप - आयओ यांच्या निर्णयाशी असहमती दर्शविली आहे		
20	तक्रारींची संख्या ज्यांचे निवारण आरबीआय ओम्बड्समनद्वारे केले गेले आणि ज्या आधी आयओ/ उप - आयओकडे पाठवल्या गेल्या नव्हत्या		
21	तक्रारींची संख्या जिथे आयओ / उप - आयओचे निर्णय आरबीआय ओम्बड्समनकडून मान्य केले गेले नाहीत		
22	तक्रारींच्या निवारणासाठी आयओ / उप - आयओ यांनी थेट तक्रारदारांकडून माहिती मागवलेल्या तक्रारींची संख्या		
23	तक्रारींची संख्या ज्यामध्ये आयओ / उप - आयओने भरपाई प्रदान केली		

भाग 2: आयओद्वारे मूळ कारण विश्लेषणाशी संबंधित माहिती

1. मूळ कारण विश्लेषणमधील मुख्य निष्कर्ष
2. आयओने दिलेल्या आणि ग्राहक सेवा समिती ऑफ द बोर्डने स्वीकारलेल्या सूचनांचा तपशील.