



ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ

RESERVE BANK OF INDIA

ਆਰਬੀਆਈ/ਸੀਈਪੀਡੀ /2025-26/382

ਸੀਈਪੀਡੀ.ਪੀਆਰਡੀ.ਨੰ.S1029/13.01.019/2025-26

ਜਨਵਰੀ 14, 2026

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਸਮਾਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਬੈਂਕ - ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2026

ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949 ਦੀ ਧਾਰਾ 35A ਦੁਆਰਾ ਮਿਲੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੁੰਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਜਨਤਕ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਹੈ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਸਾਰਥਕ ਹੱਲ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਮਕਸਦ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਅਧਿਆਇ ।

ਪ੍ਰਾਰੰਭਿਕ

1. ਛੋਟਾ ਸਿਰਲੇਖ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤ

(1) ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਸਮਾਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਬੈਂਕ - ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2026 ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(2) ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਤੁਰੰਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਧਾਰਾ 7(2), 14(2) ਅਤੇ 14(4) ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 30 ਜੂਨ, 2026 ਤੱਕ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

2. ਮੁਅੱਤਲੀ



(1) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਜੇਕਰ ਇਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਯੋਗ ਹੈ, ਤਾਂ ਇੱਕ ਹੁਕਮ (ਆਰਡਰ) ਰਾਹੀਂ, ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਂ ਸਾਰੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਨੂੰ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਉਸ ਮਿਆਦ ਲਈ ਮੁਅੱਤਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਹੁਕਮ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਹੁਕਮ ਰਾਹੀਂ, ਉਪਰੋਕਤ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁਅੱਤਲੀ ਦੇ ਅਰਸੇ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਉਸ ਮਿਆਦ ਲਈ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਹ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝੇ।

3. ਲਾਗੂ ਹੋਣਾ

(1) ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ 31 ਮਾਰਚ, 2025 ਤੱਕ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ 10 ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੇਟਾਂ ਵਾਲੇ ਸਮਾਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਬੈਂਕਾਂ (ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਸਮੂਹਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ 'ਬੈਂਕ' ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ 'ਬੈਂਕ' ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ) 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

(2) ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਉਸ ਸਮਾਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਬੈਂਕ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਜੋ 31 ਮਾਰਚ, 2025 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਪਰੋਕਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਯੋਗਤਾ ਮਾਪਦੰਡ ਪੂਰੇ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਬਾਅਦ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

4. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

(1) ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਿਸ਼ੇ-ਵਸਤੂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਹੋਰ ਗੱਲ ਨਾ ਕਹੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਇੱਥੇ ਵਰਤੇ ਗਏ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦਾ ਅਰਥ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ:

(a) “ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੈੱਟ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਸਮਾਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਬੈਂਕ - ਬ੍ਰਾਂਚ ਆਥੋਰਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੰਸ਼ੋਧਨਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਇੱਕ ਫਿਕਸਡ-ਪੁਆਇੰਟ ਸਰਵਿਸ ਡਿਲੀਵਰੀ ਯੂਨਿਟ ਹੈ;

(b) “ਕੰਪੀਟੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਵਰਟੀਕਲ ਦਾ ਹੋਲ ਟਾਈਮ ਡਾਇਰੈਕਟਰ / ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਡਾਇਰੈਕਟਰ-ਇਨ-ਚਾਰਜ ਹੈ;

(c) “ਕੰਪਲੇਂਟ” (ਸ਼ਿਕਾਇਤ) ਦਾ ਮਤਲਬ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ (ਡੈਫੀਸੀਐਂਸੀ ਇਨ ਸਰਵਿਸ) ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਲਿਖਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਇੱਕ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ;

(d) “ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀ (ਸੀਆਈਸੀ)” ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕੰਪਨੀਜ਼ ਐਕਟ, 2013 ਵਿੱਚ



ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਇੱਕ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਜਿਸਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 5 ਦੀ ਉਪ-ਧਾਰਾ (2) ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;

(e) “ਕਸਟਮਰ” ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਸ ਲਈ ਬਿਨੈਕਾਰ ਹੈ;

(f) “ਡੈਫੀਸੈਂਸੀ ਇਨ ਸਰਵਿਸ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਜਾਂ ਨਾਕਾਫੀ ਹੋਣਾ, ਜੋ ਬੈਂਕ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ;

(g) “ਡਿਪਟੀ ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ (ਡੀਵਾਈ. ਆਈਓ)” ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਧਾਰਾ 6 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਯੁਕਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ;

(h) “ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸੈਕਟਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਬਾਡੀ” ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸੈਕਟਰ ਦੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੰਸਥਾ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

(i) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਐਕਟ, 1934 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਥਾਪਿਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ;

(ii) ਸਿਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਐਂਡ ਐਕਸਚੇਂਜ ਬੋਰਡ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਜੋ ਕਿ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਐਂਡ ਐਕਸਚੇਂਜ ਬੋਰਡ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਐਕਟ, 1992 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;

(iii) ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਐਂਡ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਜੋ ਕਿ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਐਂਡ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਐਕਟ, 1999 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;

(iv) ਪੈਨਸ਼ਨ ਫੰਡ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਐਂਡ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਜੋ ਕਿ ਪੈਨਸ਼ਨ ਫੰਡ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਐਂਡ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਐਕਟ, 2013 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;

(i) “ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ (ਆਈਓ)” ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਧਾਰਾ 5 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਯੁਕਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ;

(j) “ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਐਂਟਿਟੀ (ਆਰਈ)” ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਇੱਕ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਪੋਸਟਲ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਸਮਾਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇੱਕ ਨਾਨ-ਬੈਂਕ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਪੋਸਟ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟ ਇਸ਼ੂਅਰ ਜਾਂ ਇੱਕ



ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀ ਜੋ ਕਿ ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਫਰੇਮਵਰਕ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੇ ਹਨ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(2) ਬਾਕੀ ਸਾਰੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਇੱਥੇ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਉਹੀ ਅਰਥ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਐਕਟ, 1934, ਪੇਮੈਂਟ ਐਂਡ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮਸ ਐਕਟ, 2007, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ ਰੂਲਸ, 2006, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਸ, 2006, ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ (ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੀ ਗਈ) ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਸ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਗਾਈਡਲਾਈਨਸ ਦੇ ਅਧੀਨ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।



ਅਧਿਆਇ ॥

ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ

5. ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ

(1) ਆਈਓ ਜਾਂ ਤਾਂ ਇੱਕ ਸੇਵਾਮੁਕਤ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨਿਭਾਅ ਰਹੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਚੈਕ ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਫਰੇਮਵਰਕ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਆਰਈ ਵਿੱਚ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸੈਕਟਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੰਸਥਾ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ, ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ, ਸੁਪਰਵਿਜ਼ਨ, ਪੇਮੈਂਟ ਐਂਡ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮਸ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਜਾਂ ਕੀਮਤੀ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਵਰਗੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦਾ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਸੱਤ ਸਾਲਾਂ ਦਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੁਨਰ ਅਤੇ ਤਜਰਬਾ ਹੋਵੇ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ, ਜੇਕਰ ਵਿਅਕਤੀ ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਨਿਭਾ ਰਿਹਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਆਈਓ ਵਜੋਂ ਅਹੁਦਾ ਸੰਭਾਲਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣਾ ਮੌਜੂਦਾ ਅਹੁਦਾ ਛੱਡਣਾ ਪਵੇਗਾ।

(2) ਆਈਓ ਪਹਿਲਾਂ ਕਦੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਹੋਲਡਿੰਗ, ਸਹਿਯੋਗੀ ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਨੌਕਰੀ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਉੱਥੇ ਨੌਕਰੀ ਕਰਦੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

(3) ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਈਓ ਦੀ ਉਮਰ 70 ਸਾਲ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।

(4) ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਸਬੰਧਤ ਆਰਈਜ਼ ਦੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕੋ ਸਮੇਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਆਰਈ ਵਿੱਚ ਆਈਓ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਕਿ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਆਰਈ ਦੇ ਬੋਰਡ ਜਾਂ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ / ਬੋਰਡ ਦੀ ਕੀਮਤੀ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।

6. ਡਿਪਟੀ ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ

(1) ਡੀਵਾਈ ਆਈਓ ਜਾਂ ਤਾਂ ਇੱਕ ਸੇਵਾਮੁਕਤ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨਿਭਾਅ ਰਹੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਚੈਕ ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਫਰੇਮਵਰਕ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਆਰਈ ਵਿੱਚ ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸੈਕਟਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਬਾਡੀ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ, ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ, ਸੁਪਰਵਿਜ਼ਨ, ਪੇਮੈਂਟ ਐਂਡ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮਸ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਜਾਂ ਕੀਮਤੀ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਵਰਗੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦਾ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਪੰਜ ਸਾਲਾਂ ਦਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੁਨਰ ਅਤੇ ਤਜਰਬਾ ਹੋਵੇ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ, ਜੇਕਰ ਵਿਅਕਤੀ ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਨਿਭਾ ਰਿਹਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਡੀਵਾਈ. ਆਈਓ ਵਜੋਂ ਅਹੁਦਾ ਸੰਭਾਲਣ



ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਅਹੁਦਾ ਛੱਡਣਾ ਪਵੇਗਾ।

- (2) ਡੀਵਾਈ ਆਈਓ ਪਹਿਲਾਂ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਹੋਲਡਿੰਗ, ਐਸੋਸੀਏਟ ਜਾਂ ਸਬਸਿਡਰੀ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਨੌਕਰੀ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਸੀ, ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਨੌਕਰੀ 'ਤੇ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- (3) ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਡੀਵਾਈ ਆਈਓ ਦੀ ਉਮਰ 70 ਸਾਲ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- (4) ਡੀਵਾਈ ਆਈਓ ਨੂੰ ਇੱਕੋ ਸਮੇਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਆਰਈ ਵਿੱਚ ਨਿਯੁਕਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

7. ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ / ਡਿਪਟੀ ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਸੰਖਿਆ

- (1) ਹਰੇਕ ਬੈਂਕ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਆਈਓ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗਾ।
- (2) ਬੈਂਕ ਦਾ ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਵਾਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਆਈਓ/ ਡੀਵਾਈ ਆਈਓ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਜਟਿਲਤਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਆਈਓ/ ਡੀਵਾਈ ਆਈਓ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖਤਾ, ਬਰਾਬਰੀ ਅਤੇ ਕੁਦਰਤੀ ਨਿਆਂ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਆਪਣਾ ਮਨ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਸਮਾਂ ਮਿਲੇ।
- (3) ਵਾਧੂ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਅਹੁਦੇਦਾਰਾਂ ਦੇ ਤਜਰਬੇ ਦੀ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਦੀ ਲੋੜ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਹਰੇਕ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

8. ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ / ਡਿਪਟੀ ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਕਾਰਜਕਾਲ

- (1) ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਕੰਟਰੈਕਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੋਵੇਗੀ।
- (2) ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਆਈਓ ਦਾ ਅਹੁਦਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਖਾਲੀ ਨਾ ਰਹੇ। ਆਈਓ ਦੀ ਅਸਥਾਈ ਗੈਰ-ਹਾਜ਼ਰੀ ਦੌਰਾਨ, ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ, ਆਈਓ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (3) ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਦੁਰਲੱਭ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਆਈਓ/ਜ਼ ਅਤੇ ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ/ਜ਼ ਦੋਵੇਂ ਛੁੱਟੀ 'ਤੇ / ਗੈਰ-ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ, ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰੈਂਕ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਨਿਭਾ ਰਹੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਆਈਓ ਵਜੋਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਉਸ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬਿਜ਼ਨਸ ਵਰਟੀਕਲਸ ਨਾਲ ਕੋਈ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਸਬੰਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਸਨੂੰ ਆਈਓ ਵਜੋਂ



ਨਾਮਜ਼ਦ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

(4) ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦਾ ਕਾਰਜਕਾਲ ਤਿੰਨ ਸਾਲਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਦੀ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਮਿਆਦ ਦਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦਾ ਕੁੱਲ ਕਾਰਜਕਾਲ (ਵਾਧਾ/ਮੁੜ ਨਿਯੁਕਤੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਸਮੇਤ) ਪੰਜ ਸਾਲਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

(5) ਖਾਲੀ ਅਹੁਦੇ ਨੂੰ ਭਰਨ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਮੌਜੂਦਾ ਆਈਓ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਨਵੀਂ ਨਿਯੁਕਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਆਈਓ ਦੇ ਅਹੁਦਾ ਛੱਡਣ ਅਤੇ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਆਈਓ ਦੇ ਅਹੁਦਾ ਸੰਭਾਲਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਓਵਰਲੈਪ ਹੋਵੇ।

(6) ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਨਹੀਂ ਹਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਸਤੀਫਾ, ਅਸਮਰੱਥਾ, ਬਿਮਾਰੀ, ਮੌਤ, ਆਦਿ) ਕਰਕੇ ਕੋਈ ਅਸਾਮੀ ਖਾਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਅਸਾਮੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਅਸਾਮੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਧਾਰਾ 5 ਅਤੇ ਧਾਰਾ 6 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਯੋਗਤਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਵਾਂ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗਾ।

(7) ਬੈਂਕ ਦਾ ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਹੋਵੇ, ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮਿਹਨਤਾਨੇ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਲਾਭਾਂ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਦੇ ਸਿਖਰ 'ਤੇ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੇ ਰੁਤਬੇ ਅਤੇ ਅਹੁਦੇ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਮੁਹਾਰਤ ਵਾਲੇ ਤਜਰਬੇਕਾਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਉਚਿਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਇਹ ਮਿਹਨਤਾਨੇ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਲਾਭ, ਇੱਕ ਵਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਬਦਲੇ ਜਾਣਗੇ।

9. ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

(1) ਆਈਓ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੰਪੀਟੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਧਾਰਾ 4(1)(b) ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੇਗਾ, ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੇਗਾ।



10. ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਸਕੱਤਰੇਤ

- (1) ਬੈਂਕ ਆਈਓ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਸੁਚਾਰੂ ਕੰਮਕਾਜ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਅਜਿਹੀ ਗਿਣਤੀ ਆਈਓ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- (2) ਆਈਓ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸਾਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਦਫ਼ਤਰੀ ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਸਹਾਇਤਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਆਈਓ/ ਡੀਵਾਈ ਆਈਓ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਨਿਭਾ ਸਕਣ।
- (3) ਆਈਓ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਹੈੱਡ ਆਫਿਸ ਜਾਂ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਆਫਿਸ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

11. ਇੰਟਰਨਲ ਆਡਿਟ

- (1) ਬੈਂਕ ਦਾ ਇੰਟਰਨਲ ਆਡਿਟ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦਾ ਆਡਿਟ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:
 - (a) ਆਈਓ/ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ / ਮੁੜ-ਨਿਯੁਕਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਮਨੁੱਖੀ ਸਰੋਤਾਂ ਦੀ ਉਚਿਤਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਈਓ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚੇ;
 - (b) ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਆਈਓ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਆਟੋ-ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ;
 - (c) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀਆਂ ਗਈਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਵਿੱਚ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਈਓ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ;
 - (d) ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣਾ ਅਤੇ ਆਈਓ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਬਾਰੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣਾ।
- (2) ਇੰਟਰਨਲ ਆਡਿਟ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਫੈਸਲਿਆਂ ਦੀ ਦਰੁਸਤੀ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਅਧਿਆਇ - III



ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

12. ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ / ਡਿਪਟੀ ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

- (1) ਆਈਓ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਤੋਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ ਪਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਹਨ।
- (2) ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ।
- (3) ਜਦੋਂ ਕਿ ਆਈਓ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ।
- (4) ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਜੇਕਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- (5) ਆਈਓ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੀ ਗਈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਣੀ ਪਈ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ / ਮਾਨਸਿਕ ਪੀੜਾ ਲਈ, ਧਾਰਾ 12(4) ਵਿੱਚ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕੀਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (6) ਆਈਓ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਵਿਰੁੱਧ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪੈਟਰਨ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਤਪਾਦ-ਵਾਰ, ਸ਼੍ਰੇਣੀ-ਵਾਰ, ਖਪਤਕਾਰ ਸਮੂਹ-ਵਾਰ, ਭੂਗੋਲਿਕ ਸਥਾਨ-ਵਾਰ, ਆਦਿ, ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਨੀਤੀਗਤ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- (7) ਆਈਓ ਇੱਕੋ ਜਿਹੀਆਂ / ਵਾਰ-ਵਾਰ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮੂਲ ਕਾਰਨਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਪਾਲਿਸੀ ਪੱਧਰ ਦੇ ਬਦਲਾਅ ਦੀ ਲੋੜ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਸੁਝਾਏਗਾ।
- (8) ਆਈਓ/ ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਕੋਲ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੰਪਲੇਟ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਤੱਕ 'ਰੀਡ-ਓਨਲੀ' ਪਹੁੰਚ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ



ਉਹ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ / ਅਪੀਲੇਟ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਰਹਿ ਸਕਣ। ਬੈਂਕ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੰਜ਼ਿਊਮਰ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਤੋਂ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਲਈ ਅਜਿਹੀ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰੇਗਾ।

(9) ਡੀਵਾਈ ਆਈਓ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਈਓ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੇਗਾ।

13. ਬੋਰਡ ਨਿਗਰਾਨੀ

(1) ਆਈਓ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ ਦੀਆਂ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਥਾਈ ਸੱਦਾ-ਪੱਤਰ ਵਜੋਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਆਈਓਜ਼ ਹਨ, ਉੱਥੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ ਵੱਲੋਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਆਈਓ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਰੱਖਣ ਜਾਂ ਰੋਟੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰੱਖਣ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(2) ਆਈਓ ਆਪਣੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਰਿਪੋਰਟਾਂ (ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਸਮੇਤ) ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ/ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤਿਮਾਹੀ, ਪਰ ਛਿਮਾਹੀ ਤੋਂ ਘੱਟ ਅੰਤਰਾਲ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ।

(3) ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਧਾਰਾ 4(1)(b) ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੰਪੀਟੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਹੀ ਬਦਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(4) ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲੇ ਜਿੱਥੇ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਕੰਪੀਟੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(5) ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਪੱਖ ਵਿੱਚ, ਚਾਹੇ ਅਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਚੋਟੀ ਦੀਆਂ ਪੰਜ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਉਪਾਅ ਵੀ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।



ਅਧਿਆਇ - IV

ਬੈਂਕ ਲਈ ਕਾਰਜਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

14. ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ / ਡਿਪਟੀ ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

(1) ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਆਟੋਮੇਟਿਡ ਕੰਪਲੇਟਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਸਿਸਟਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਹ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਦੁਆਰਾ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਆਈਓ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਆਟੋ ਐਸਕੇਲੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;

a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਪੇਮੈਂਟਸ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਜਾਂ ਕਾਰਡ ਨੈੱਟਵਰਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹੱਲ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਕਾਫ਼ੀ ਸਮਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 10 ਦਿਨ ਮਿਲ ਸਕਣ ਤਾਂ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਪੇਮੈਂਟਸ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਜਾਂ ਕਾਰਡ ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ;

b) ਬਾਕੀ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 20 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ।

(2) ਬੈਂਕ ਆਈਓ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਭੇਜਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਕੰਪਲੇਟ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ਼ ਤਿੰਨ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਯਾਨੀ 'ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੱਲ', 'ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ' ਅਤੇ 'ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ' ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਧਾਰਾ 14(5)(c) ਤੋਂ 14(5)(e) ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਵਰਗੀਕਰਨ ਤੋਂ ਛੋਟ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

(3) ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪ੍ਰਵਾਹ ਲਈ ਇੱਕ ਸਟੈਂਡਰਡ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਸੀਜ਼ਰ (ਐਸਓਪੀ) ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ।

(4) ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਸੇ ਬ੍ਰਾਂਚ / ਯੂਨਿਟ / ਹੋਰ ਟੱਚ ਪੁਆਇੰਟਸ ਦੁਆਰਾ ਬੰਦ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਹੱਲ (ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ) ਹੋ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਸ ਨੂੰ ਪੂਰੀ



ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਉਸ ਦੀ ਆਈਓ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਭੇਜਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸੀਨੀਅਰ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(5) ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਆਈਓ/ ਡੀਵਾਈ ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਨਜਿੱਠੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ:

- a) ਬੈਂਕ ਦੇ ਪੱਖ ਤੋਂ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਫਰਾਡਸ, ਮਿਸਐਪ੍ਰੋਪੀਏਸ਼ਨ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀਆਂ;
- b) ਬੈਂਕ ਦੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਡਿਸੀਜ਼ਨਸ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰੈਫਰੈਂਸਿਜ਼। ਹਾਲਾਂਕਿ, 'ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਡਿਸੀਜ਼ਨਸ' ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਰਵਿਸ ਡੈਫੀਸ਼ੈਂਸੀਜ਼ ਆਈਓ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਲਈ ਵੈਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ;
- c) (i) ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ, (ii) ਹਿਊਮਨ ਰਿਸੋਰਸਿਜ਼, ਜਾਂ (iii) ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਤਨਖਾਹ ਅਤੇ ਭੱਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਹਵਾਲੇ;
- d) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਹੋ ਚੁੱਕਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਨਿਆਂਇਕ / ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਫੋਰਮਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਦਾਲਤਾਂ, ਕੰਜ਼ਿਊਮਰ ਡਿਸਪਿਊਟਸ ਰਿਡਰੈਸਲ ਕਮਿਸ਼ਨ, ਆਰਬਿਟਰੇਸ਼ਨ, ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਪੈਂਡਿੰਗ ਹਨ;
- e) ਅਜਿਹੇ ਵਿਵਾਦ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਪਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਬੈਂਕ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ (a) ਅਤੇ (b) ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਾਰੀਆਂ ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ / ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੂੰ ਭੇਜੇਗਾ, ਜੋ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਕਮੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਕੀ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਫੈਸਲੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ (a) ਅਤੇ / ਜਾਂ (b) ਦੇ ਅਧੀਨ ਛੋਟ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ, ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਤੁਰੰਤ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

(6) ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਰਿਕਾਰਡਸ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੋਈ ਵੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਆਈਓ ਦੇ ਖਾਸ ਸਵਾਲਾਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

(7) ਆਈਓ/ ਡੀਵਾਈ ਆਈਓ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧੂ ਰਿਕਾਰਡ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੰਗ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ



ਹਨ।

(8) ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਸਕੱਤਰੇਤ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਜਾਂ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ (ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਸਮੇਤ) ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

(9) ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਅੰਤਿਮ ਫੈਸਲਾ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

(10) ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਹਰੇਕ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ “ਰੀਜ਼ਨਡ ਡਿਸੀਜ਼ਨ” ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨਗੇ।

(11) ਜਿੱਥੇ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

(12) ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਿਹੜੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗਾ (ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀਆਂ)। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੰਪਲੇਟ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਪੋਰਟਲ ਦਾ ਯੂਆਰਐਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਅਤੇ ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਿਸੀਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ1 ਦਾ ਭੌਤਿਕ / ਈਮੇਲ ਪਤਾ ਵੀ ਦੱਸੇਗਾ।

(13) ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਦੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਲਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੇਗਾ।

(14) ਬੈਂਕ ਫਰੰਟਲਾਈਨ ਸਟਾਫ਼ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪੈਟਰਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮੂਲ ਕਾਰਨ, ਉਪਚਾਰਕ ਉਪਾਅ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ / ਕਾਨਫਰੰਸਾਂ ਵਿੱਚ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਲਿਆਂਦੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਜਿੱਥੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਅਜਿਹੀਆਂ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।



- (15) ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਪੈਡੋਸੀ ਦੇ ਪੱਧਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਪੂਰੇ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਸੀਖਿਆ ਦਾ ਵੀ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਅੰਤਰ ਹੈ।
- (16) ਬੈਂਕ ਸੰਸਥਾ (ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਦਫ਼ਤਰਾਂ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਈਓ/ ਡੀਵਾਈ ਆਈਓ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਟਾਫ਼ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ / ਹਦਾਇਤਾਂ ਦਾ ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ।
- (17) ਬੈਂਕ ਪਬਲਿਕ ਡੋਮੇਨ ਵਿੱਚ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਕਿਉਂਕਿ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਸਿੱਧੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ।

1 ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਿਸੀਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160 017 (ਈਮੇਲ: crpc@rbi.org.in)



ਅਧਿਆਇ -V

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

15. ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

- (1) ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡਰੈਸਲ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਖੇਤਰ, ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਆਫ ਸੁਪਰਵਿਜ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰੀ ਰਿਵਿਊ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣਗੇ।
- (2) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕੰਜ਼ਿਊਮਰ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਪੀੜਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਣ।

16. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ

- (1) ਬੈਂਕ ਆਈਓ ਜਾਂ ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਦੇ ਪੰਜ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਜ਼ਿਊਮਰ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ, ਸੈਂਟਰਲ ਆਫਿਸ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਈਮੇਲ: iocepd@rbi.org.in) ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ:

1.	ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦਾ ਨਾਮ	
2.	ਪਿਛਲੇ ਅਹੁਦਿਆਂ/ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	
3.	ਨਿਯੁਕਤੀ / ਮੁੜ-ਨਿਯੁਕਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	
4.	ਜਨਮ ਮਿਤੀ	
5.	ਕਾਰਜਕਾਲ (ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ)	
6.	ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਲ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਦਾ ਪਿਛਲਾ ਤਜਰਬਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤੀ ਲਈ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ	
7.	ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ, ਈਮੇਲ, ਪਤਾ)	
8.	ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ	

- (2) ਬੈਂਕ ਕੰਜ਼ਿਊਮਰ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ, ਸੈਂਟਰਲ ਆਫਿਸ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਨੂੰ ਐਨੈਕਸਚਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਮਾਹੀ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਕਰਨ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗਾ। ਰਿਪੋਰਟ ਸਬੰਧਤ ਤਿਮਾਹੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਾਲੇ ਮਹੀਨੇ ਦੀ 15 ਤਰੀਕ ਨੂੰ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।



ਅਧਿਆਇ - VI

ਰੱਦ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਉਪਬੰਧ

17. ਮੌਜੂਦਾ ਸਕੀਮਾਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨਾ

- (1) ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਲ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਮਿਤੀ ਦਸੰਬਰ 29, 2023 ਨੂੰ ਰੱਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- (2) ਉਪਰੋਕਤ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਨਿਯੁਕਤੀਆਂ / ਕਾਰਵਾਈਆਂ, ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਮੰਨੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

(ਡਾ. ਨੀਨਾ ਰੋਹਿਤ ਜੈਨ)

ਚੀਫ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ



ਐਨੈਕਸਚਰ

ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਬਾਰੇ ਰਿਪੋਰਟ,

ਖਤਮ ਹੋਈ ਤਿਮਾਹੀ ਲਈ ਰਿਪੋਰਟ :

ਬੈਂਕ ਦਾ ਨਾਮ :

ਭਾਗ I : ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ



ਲੜੀ ਨੰ.	ਵੇਰਵੇ	ਨੰਬਰ	
1	ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ (ਆਈਓ) ਦੀ ਸੰਖਿਆ		
2	ਡਿਪਟੀ ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ (ਡੀਵਾਈ.ਆਈਓ) ਦੀ ਸੰਖਿਆ		
3	ਆਈਓ (ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਨਿਯੁਕਤ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਸੰਖਿਆ		
4	ਪਿਛਲੀ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ		
5	ਤਿਮਾਹੀ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ		
6	(4 ਅਤੇ 5) ਵਿੱਚੋਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੱਲ		
7	(4 ਅਤੇ 5) ਵਿੱਚੋਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ		
8	(4 ਅਤੇ 5) ਵਿੱਚੋਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ		
9	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ	(7)+(8)	
10	ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ		
		ਆਈਓ	ਡੀਵਾਈ ਆਈਓ
11	(9) ਵਿੱਚੋਂ, ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 20 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ		
12	ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 20 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ (9) ਸੰਖਿਆ ਵਿੱਚੋਂ		
13	(12) ਵਿੱਚੋਂ, ਆਰਬੀਆਈ, ਐਨਪੀਸੀਆਈ ਜਾਂ ਕਾਰਡ ਨੈੱਟਵਰਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ ਦੇ ਕਾਰਨ 20 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ		
14	(11 ਅਤੇ 12) ਵਿੱਚੋਂ, ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਫੈਸਲਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ		
15	(14) ਵਿੱਚੋਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਜਿੱਥੇ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਹੈ		
16	(14) ਵਿੱਚੋਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਜਿੱਥੇ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਹੈ		
17	(16) ਵਿੱਚੋਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ		
18	(16) ਵਿੱਚੋਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਜਿੱਥੇ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਪੈਂਡਿੰਗ ਹੈ		



19	(16) ਵਿੱਚੋਂ, ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਨੇ ਕੰਪੀਟੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ, ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਅਸਹਿਮਤੀ ਜਤਾਈ ਹੈ		
20	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਅਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਆਈਓ/ ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੂੰ ਰੈਫਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ		
21	ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਜਿੱਥੇ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਬਰਕਰਾਰ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਸੀ		
22	ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਇਨਪੁਟਸ ਮੰਗੇ		
23	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਆਈਓ / ਡਿਪਟੀ ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ		

ਭਾਗ II: ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਮੂਲ ਕਾਰਨ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ

1. ਮੂਲ ਕਾਰਨ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਤੋਂ ਮੁੱਖ ਨਤੀਜੇ
2. ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੁਝਾਵਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ।