



రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా
RESERVE BANK OF INDIA

ఆర్బిఐ/సిఐపిడి /2025-26/382

సిఐపిడి. పిఆర్డి. లేదు..S1029/13.01.019/2025-26

జనవరి 14, 2026

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (స్కాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్స్ - ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్)

డెరెక్షన్, 2026

బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949 యొక్క సెక్షన్ 35A ద్వారా కల్పించబడిన అధికారాలను వినియోగించుకుంటూ, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ప్రజా ప్రయోజనాల దృష్ట్యా ఇది అవసరమని మరియు సమంజసమని సంతృప్తి చెంది, ఇందుమూలంగా ఇక్కడ పేర్కొన్న ఆదేశాలను జారీ చేస్తోంది.

బ్యాంకులో ఇంటర్నల్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ యంత్రాంగాన్ని బలోపేతం చేయడానికి మరియు కస్టమర్ ఫిర్యాదులను తిరస్కరించడానికి ముందే బ్యాంకులోని అత్యున్నత స్థాయి అధికారి ద్వారా సమీక్షను అనుమతించడం ద్వారా, వాటికి వేగవంతమైన మరియు అర్థవంతమైన పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించే ఉద్దేశ్యంతో ఈ ఆదేశాలు జారీ చేయబడ్డాయి.

అధ్యాయం

I

ప్రిలిమినరీ



1. సంక్షిప్త శీర్షిక మరియు ప్రారంభం

- (1) ఈ ఆదేశాలను రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (స్కాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్స్ - ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్) డైరెక్షన్స్, 2026 అని పిలుస్తారు.
- (2) క్లాజ్ 7(2), 14(2) మరియు 14(4) మినహా ఈ ఆదేశాలు తక్షణమే అమలులోకి వస్తాయి, వీటిని జూన్ 30, 2026 నాటికి ఖచ్చితంగా పాటించాలి.

2. సస్పెన్షన్

- (1) రిజర్వ్ బ్యాంక్, అలా చేయడం సముచితమని సంతృప్తి చెందినట్లయితే, ఒక ఉత్తర్వు ద్వారా, ఆ ఉత్తర్వులో పేర్కొన్న కాలపరిమితి వరకు, ఈ ఆదేశాలలోని ఏదైనా లేదా అన్ని నిబంధనల అమలును సాధారణంగా లేదా ఏదైనా నిర్దిష్ట రెగ్యులేటర్డ్ ఎంటిటీ కి సంబంధించి నిలిపివేయవచ్చు.
- (2) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఒక ఉత్తర్వు ద్వారా, పైన పేర్కొన్న విధంగా ఆదేశించిన ఏదైనా సస్పెన్షన్ కాలాన్ని, దానికి తగినట్లుగా అనిపించే విధంగా ఎప్పటికప్పుడు పొడిగించవచ్చు.

3. వర్తింపు

- (1) మార్చి 31, 2025 నాటికి భారతదేశంలో 10 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ బ్యాంకింగ్ అవుట్‌లెట్‌లను కలిగి ఉన్న స్కాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్స్ (ఇకపై వీటిని సామూహికంగా 'బ్యాంకులు' అని మరియు వ్యక్తిగతంగా 'బ్యాంకు' అని పిలుస్తారు) కు ఈ ఆదేశాలు వర్తిస్తుంది.
- (2) మార్చి 31, 2025 తర్వాత పైన పేర్కొన్న ప్రమాణాలను పూర్తి చేసే స్కాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్‌కు కూడా ఈ ఆదేశాలు వర్తిస్తాయి, అర్హత ప్రమాణాలను పూర్తి చేసిన ఆరు నెలల నుండి ఇది అమలులోకి వస్తుంది.



4. నిర్వచనాలు

(1) ఈ ఆదేశాలలో, సందర్భం మరోలా పేర్కొంటే తప్ప, ఇక్కడ ఉపయోగించిన

పదాలకు ఈ క్రింద సూచించిన అర్థాలు వర్తిస్తాయి:

(a) “బ్యాంకింగ్ అవుట్‌లెట్” అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (స్కాల్ పైనాన్స్ బ్యాంక్స్ - బ్రాంచ్ ఆధరైజేషన్) డైరెక్షన్స్, 2025 కింద నిర్వచించిన విధంగా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా జారీ చేయబడిన మరియు ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే ఒక ఫిక్స్డ్-పాయింట్ సర్వీస్ డెలివరీ యూనిట్;

(b) “సమర్థ అధికారి” అంటే బ్యాంక్ యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ వర్టికల్ యొక్క హెల్ప్ టైమ్ డైరెక్టర్ / ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్-ఇన్-ఛార్జ్ అని అర్థం;

(c) “ఫిర్యాదు” అంటే బ్యాంక్ తరపున సేవలో లోపం జరిగినట్లు ఆరోపిస్తూ, దానికి సంబంధించి ఉపశమనం కోరుతూ లేదా కోరకుండా, లిఖితపూర్వకంగా లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా సమర్పించే ప్రాతినిధ్యం అని అర్థం;

(d) “క్రెడిట్ ఇన్సర్క్షన్ కంపెనీ (సీఐసీ)” అనగా కంపెనీల చట్టం, 2013 నిర్వచించిన విధంగా ఒక కంపెనీ మరియు క్రెడిట్ ఇన్సర్క్షన్ కంపెనీల (రెగ్యులేషన్) చట్టం, 2005 సెక్షన్ 5 యొక్క సబ్-సెక్షన్ (2) కింద రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ మంజూరు చేయబడిన సంస్థ అని అర్థం;

(e) “కస్టమర్” అంటే బ్యాంక్ అందించే సేవను ఉపయోగిస్తున్న లేదా ఆ సేవ కోసం దరఖాస్తు చేసుకునే వ్యక్తి అని అర్థం;

(f) “సేవలో లోపం” అంటే బ్యాంక్ చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా అందించాల్సిన ఏదైనా సర్వీస్‌లో లోపం లేదా అసమర్థత అని అర్థం, దీని వల్ల కస్టమర్‌కు ఆర్థిక నష్టం లేదా హాని కలగవచ్చు లేదా కలగకపోవచ్చు;



(g) “డిప్యూటీ ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ (డిప్యూటీ ఐఓ)” అంటే ఈ ఆదేశాలలోని
క్లాజ్ 6 కింద నియమించబడిన ఏ వ్యక్తినైనా సూచిస్తుంది;



(h) “పైనాన్నియల్ సెక్టార్ రెగ్యులేటరీ బాడీ” అంటే పైనాన్నియల్ సెక్టార్ ఎంటిటీల కోసం నియంత్రణ సంస్థ అని అర్థం మరియు ఇందులో ఇవి ఉంటాయి:

(i) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, 1934 కింద స్థాపించబడిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా;

(ii) సెక్యూరిటీస్ అండ్ ఎక్స్చేంజ్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, ఇండియా యాక్ట్, 1992 కింద స్థాపించబడిన సెక్యూరిటీస్ అండ్ ఎక్స్చేంజ్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా;

(iii) ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్ మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా యాక్ట్, 1999 కింద స్థాపించబడిన ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్ మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా;

(iv) పెన్షన్ ఫండ్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్ మెంట్ అథారిటీ యాక్ట్, 2013 కింద స్థాపించబడిన పెన్షన్ ఫండ్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్ మెంట్ అథారిటీ;

(i) “ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్ మన్ (ఐఓ)” అంటే ఈ ఆదేశాలలోని క్లాజ్ 5 కింద నియమించబడిన ఏ వ్యక్తినైనా సూచిస్తుంది;

(j) “రెగ్యులేటర్స్ ఎంటిటీ (ఆర్ఈ)” అంటే ఒక కమర్షియల్ బ్యాంక్ లేదా పేమెంట్స్ బ్యాంక్ లేదా స్మార్ట్ పైనాన్స్ బ్యాంక్ లేదా నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్నియల్ కంపెనీ లేదా నాన్-బ్యాంక్ ప్రీపెయిడ్ పేమెంట్ ఇన్ స్ట్రుమెంట్ ఇష్యూయర్ లేదా క్రెడిట్ ఇన్ ఫ్రమ్ షన్ కంపెనీ, ఇవి ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్ మన్ ఫ్రేమ్ వర్క్ పరిధిలోకి వస్తాయి, లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించబడే ఇతర సంస్థ అని అర్థం.

(2) ఇక్కడ నిర్వచించబడకపోతే, మిగిలిన అన్ని పదప్రయోగాలు బ్యాంకింగ్



రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యాక్ట్, 1934, పేమెంట్ అండ్ సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ యాక్ట్, 2007, క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీల (రెగ్యులేషన్) యాక్ట్, 2005, క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీల రూల్స్, 2006, క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీల రెగ్యులేషన్స్, 2006, లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ (సమయానుకూలంగా సవరించబడినట్లుగా) లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా జారీ చేయబడిన రెగ్యులేషన్స్, డైరెక్షన్స్ మరియు గైడ్లైన్స్ కింద వాటికి కేటాయించిన అర్థాన్నే కలిగి ఉంటాయి.



చాప్టర్ 2

ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం

5. ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ నియామకం

- (1) ఐఓ తప్పనిసరిగా రిటైర్డ్ లేదా సర్విస్ ఆఫీసర్ అయి ఉండాలి, వీరు ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ ఫ్రేమ్వర్క్ పరిధిలోని ఆర్ఈ లో జనరల్ మేనేజర్ హోదాకు సమానమైన ర్యాంకును కలిగి ఉండాలి లేదా ఫైనాన్షియల్ సెక్టార్ రెగ్యులేటరీ బాడీ అయి ఉండాలి. వీరికి బ్యాంకింగ్, నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్, రెగ్యులేషన్, సూపర్విజన్, పేమెంట్ అండ్ సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్, క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ లేదా కన్సూమర్ ప్రొటెక్షన్ వంటి రంగాలలో కనీసం ఏడు సంవత్సరాల పని అనుభవం మరియు అవసరమైన నైపుణ్యాలు ఉండాలి. ఒకవేళ ఆ వ్యక్తి ప్రస్తుతం విధుల్లో ఉన్న అధికారి అయితే, ఐఓగా బాధ్యతలు స్వీకరించే ముందు వారు తమ ప్రస్తుత పదవిని వదులుకోవాల్సి ఉంటుంది.
- (2) ఐఓ గతంలో బ్యాంక్ లేదా బ్యాంక్ యొక్క హోల్డింగ్, అసోసియేట్ లేదా అనుబంధ సంస్థలో పనిచేసి ఉండకూడదు మరియు ప్రస్తుతం కూడా పనిచేస్తూ ఉండకూడదు.
- (3) టెన్యూర్ పూర్తి కావడానికి ముందు ఐఓ వయస్సు 70 సంవత్సరాలకు మించకూడదు.
- (4) నియమించే ఆర్ఈ యొక్క బోర్డు లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ / బోర్డు యొక్క కన్సూమర్ ప్రొటెక్షన్ కమిటీ ఆమోదానికి లోబడి, సంబంధిత ఆర్ఈల అభీష్టానుసారం ఒక వ్యక్తి ఏకకాలంలో ఒకటి కంటే ఎక్కువ ఆర్ఈలలో ఐఓగా పని చేయవచ్చు.

6. డిప్యూటీ ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ నియామకం

- (1) డిప్యూటీ ఐఓ తప్పనిసరిగా రిటైర్డ్ లేదా సర్విసింగ్లో ఉన్న ఆఫీసర్ అయి ఉండాలి, వీరు ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ ఫ్రేమ్వర్క్ పరిధిలోని ఆర్ఈ లో డిప్యూటీ జనరల్ మేనేజర్ హోదాకు సమానమైన ర్యాంకును కలిగి ఉండాలి లేదా ఫైనాన్షియల్ సెక్టార్ రెగ్యులేటరీ



బాడీ అయి ఉండాలి, అలాగే బ్యాంకింగ్, నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్, రెగ్యులేషన్, సూపర్విజన్, పేమెంట్ అండ్ సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్, క్రెడిట్ ఇన్నోవేషన్ లేదా కన్సూమర్ ప్రొటెక్షన్ వంటి రంగాలలో కనీసం ఐదు సంవత్సరాల పని అనుభవం మరియు అవసరమైన నైపుణ్యాలను కలిగి ఉండాలి.

ఒకవేళ ఆ వ్యక్తి ప్రస్తుతం విధుల్లో ఉన్న అధికారి అయితే, డిప్యూటీ ఐఓగా బాధ్యతలు స్వీకరించే ముందు వారు ఆ పదవిని వదులుకోవాల్సి ఉంటుంది.

(2) డిప్యూటీ ఐఓ గతంలో బ్యాంక్ లేదా బ్యాంక్ యొక్క హోల్డింగ్, అసోసియేట్ లేదా సబ్సిడరీ కంపెనీలో పనిచేసి ఉండకూడదు మరియు ప్రస్తుతం కూడా వాటిలో ఉద్యోగిగా ఉండకూడదు.

(3) డిప్యూటీ ఐఓ పదవీకాలం ముగిసే సమయానికి 70 సంవత్సరాల వయస్సు మించకూడదు.

(4) డిప్యూటీ ఐఓ ఒకే సమయంలో ఒకటి కంటే ఎక్కువ ఆర్ఈ లలో నియమించబడకూడదు.

7. ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ / డిప్యూటీ ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ ల సంఖ్య

(1) ప్రతి బ్యాంక్ కనీసం ఒక ఐఓని నియమించాలి.

(2) బ్యాంక్ యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఆఫ్ ది బోర్డ్, అందిన ఫిర్యాదుల పరిమాణం మరియు సంక్లిష్టతను పరిగణనలోకి తీసుకుని, నియమించాల్సిన ఐఓ/ డిప్యూటీ ఐఓ సంఖ్యను సంవత్సరానికి కనీసం ఒక్కసారైనా నిర్ణయించాలి. అలాగే, బ్యాంక్ అందించిన పరిష్కారాన్ని సమీక్షించేటప్పుడు, నిష్పాక్షికత, సమానత్వం మరియు సహజ న్యాయ సూత్రాలపై ఐఓ/ డిప్యూటీ ఐఓ తగినంత సమయం వెచ్చించి ఆలోచించేలా వారు నిర్ధారించుకోవాలి.

(3) అదనపు ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ / డిప్యూటీ ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ లను నియమించేటప్పుడు, వివిధ రకాల కేసులను పరిష్కరించడానికి ఆయా వ్యక్తుల



అనుభవంలో వైవిధ్యం ఉండవలసిన అవసరాన్ని బ్యాంక్ పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి. అటువంటి సందర్భాలలో, బ్యాంక్ ప్రతి ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ / డిప్యూటీ ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ యొక్క అధికార పరిధిని స్పష్టంగా నిర్వచించవచ్చు.

8. ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ / డిప్యూటీ ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ యొక్క పదవీకాలం

- (1) బ్యాంకులో ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ నియామకం కాంట్రాక్టు పద్ధతిలో ఉంటుంది.
- (2) ఐఓ పదవి ఏ సమయంలోనూ ఖాళీగా ఉండకుండా బ్యాంక్ నిర్ధారించుకోవాలి. ఐఓ తాత్కాలికంగా అందుబాటులో లేని సమయంలో, డిప్యూటీ ఐఓ, ఐఓగా వ్యవహరించవచ్చు.
- (3) ఐఓ/లు మరియు డిప్యూటీ ఐఓ/లు ఇద్దరూ సెలవులో ఉన్న లేదా అందుబాటులో లేని అరుదైన సందర్భంలో, బ్యాంక్ తన జనరల్ మేనేజర్ ర్యాంక్కు సమానమైన హోదాలో పనిచేస్తున్న అధికారిని ఒక నెలకు మించని కాలానికి ఐఓగా కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఆఫ్ ది బోర్డ్ ఆమోదంతో నియమించవచ్చు. అటువంటి అధికారి ఐఓగా నియమించబడిన కాలంలో బ్యాంక్ యొక్క బిజినెస్ వర్తికల్స్ తో ఎటువంటి రిపోర్టింగ్ సంబంధాన్ని కలిగి ఉండకూడదు.
- (4) బ్యాంకులో ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ పదవీకాలం మూడు సంవత్సరాలకు తగ్గకుండా నిర్ణీత కాలపరిమితిని కలిగి ఉంటుంది. అయితే, బ్యాంకులో ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ యొక్క మొత్తం పదవీకాలం (పొడిగింపు/పునర్నియామకం ఏదైనా ఉంటే దానితో కలిపి) ఐదు సంవత్సరాలకు మించకూడదు.
- (5) ఖాళీని భర్తీ చేయడానికి, ప్రస్తుతం ఉన్న ఐఓ పదవీ కాలం ముగియడానికి కనీసం మూడు నెలల ముందే బ్యాంక్ కొత్త నియామక ప్రక్రియను చేపట్టాలి మరియు పదవి నుండి వైదొలుగుతున్న ఐఓ మరియు కొత్తగా వస్తున్న ఐఓ బాధ్యతల స్వీకరణ సమయాల మధ్య తగినంత సమన్వయం ఉండేలా చూసుకోవాలి.



(6) కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఆఫ్ ది బోర్డ్ ఆమోదం లేకుండా ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ (డిప్యూటీ ఐఓ) వారి కాంట్రాక్ట్ గడువు ముగియక ముందే తొలగించబడకూడదు. బ్యాంక్ నియంత్రణలో లేని కారణాల వల్ల (రాజీనామా, అసమర్థత, అనారోగ్యం, మరణం మొదలైనవి) ఖాళీ ఏర్పడిన సందర్భంలో, అటువంటి ఖాళీ ఏర్పడిన తేదీ నుండి 10 పని దినాలలోపు బ్యాంక్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా కి సమాచారం అందించాలి మరియు ఖాళీ ఏర్పడిన తేదీ నుండి మూడు నెలల లోపు ఈ ఆదేశాలలోని క్లాజ్ 5 మరియు క్లాజ్ 6 కింద పేర్కొన్న అర్హత ప్రమాణాల ప్రకారం కొత్త ఐఓ (ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ (డిప్యూటీ ఐఓ) ని నియమించాలి.

(7) బ్యాంక్ యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఆఫ్ ది బోర్డ్, సందర్భాన్ని బట్టి, ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓలకు అందించే వేతనాలు, సౌకర్యాలు మరియు ప్రయోజనాల నిర్మాణాన్ని నిర్ణయిస్తారు. బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంలో ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ అత్యున్నత స్థానంలో ఉన్నందున, వారి హోదా మరియు స్థానాన్ని దృష్టిలో ఉంచుకుని, అలాగే అవసరమైన నైపుణ్యం కలిగిన అనుభవజ్ఞులైన వ్యక్తులను ఆకర్షించాల్సిన అవసరాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుని ఇవి తగిన విధంగా ఉండాలి. ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓలకు అందించే ఈ వేతనాలు, సౌకర్యాలు మరియు ప్రయోజనాలు ఒకసారి నిర్ణయించిన తర్వాత, వారి పదవీ కాలంలో ప్రతికూలంగా మార్చబడవు.

9. అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఓవర్ సైట్

(1) ఐఓ, బ్యాంక్ యొక్క డైరెక్షన్స్ లోని క్లాజ్ 4(1)(బి) కింద నిర్వచించిన విధంగా, అడ్మినిస్ట్రేటివ్ పరంగా సమర్థ అధికారి కి మరియు ఫంక్షనల్ పరంగా బ్యాంక్ యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఆఫ్ ది బోర్డ్ కి రిపోర్ట్ చేయాలి.

10. ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయ సెక్రటేరియట్



- (1) ఐఓ కార్యాలయం సజావుగా పనిచేయడానికి అవసరమని భావించిన సంఖ్యలో బ్యాంక్ తన అధికారులు మరియు సిబ్బందిని ఐఓ కార్యాలయానికి అందించాలి.
- (2) ఐఓ తన బాధ్యతలను సమర్థవంతంగా మరియు క్రమబద్ధంగా నిర్వహించడానికి వీలుగా, ఇన్నోవేషన్ టెక్నాలజీ సపోర్ట్ తో సహా అవసరమైన ఇతర కార్యాలయ మౌలిక సదుపాయాలన్నీ ఐఓ/ డిప్యూటీ ఐఓ కార్యాలయానికి అందుబాటులో ఉంచాలి.
- (3) ఐఓ కార్యాలయం ప్రాధాన్యత ప్రకారం బ్యాంక్ యొక్క హెడ్ ఆఫీస్ లేదా కార్పొరేట్ ఆఫీస్లో ఉండవచ్చు.

11. ఇంటర్నల్ ఆడిట్

- (1) బ్యాంక్ యొక్క ఇంటర్నల్ ఆడిట్ డిపార్ట్మెంట్ ఈ ఆదేశాల అమలుపై వార్షిక ప్రాతిపదికన ఆడిట్ను నిర్వహించాలి, ఇందులో ఇతర విషయాలతోపాటు ఇవి ఉంటాయి:
 - (a) ఐఓ/డిప్యూటీ ఐఓ నియామకం / పునర్నియామకం ప్రక్రియ, ఫిర్యాదుల సంఖ్యకు అనుగుణంగా ఐఓ కార్యాలయానికి అందించిన మానవ వనరులు మరియు మౌలిక సదుపాయాల సమృద్ధి;
 - (b) నిర్ణీత గడువులోగా పాక్షికంగా పరిష్కరించబడింది లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడింది ఫిర్యాదులను ఐఓ కార్యాలయానికి ఆటో-ఎస్కలేషన్ చేసే విధానాన్ని అమలు చేయడం;
 - (c) ఫిర్యాదుల విశ్లేషణ, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా మరియు బ్యాంకుకు సమర్పించిన నివేదికలు, గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ప్రాసెస్ల గురించి బ్యాంకు సిబ్బందిలో అవగాహన కల్పించడం మరియు అటువంటి ఇతర ప్రక్రియలకు సంబంధించి ఐఓ కార్యాలయం తీసుకున్న చర్యలు;
 - (c) ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ నియామకానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని సమర్పించడం మరియు ఐఓ పనితీరుపై కాలానుగుణ నివేదికను బ్యాంక్ ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్కి సమర్పించడం.
- (2) ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ తీసుకున్న నిర్ణయాల సరైనతను అంచనా వేయడం ఇంటర్నల్



ఆడిట్ పరిధిలోకి రాదు.



అధ్యాయం - III

పాత్ర మరియు బాధ్యతలు

12. ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ / డిప్యూటీ ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ యొక్క పాత్ర

మరియు బాధ్యతలు

(1) ఐఓ కార్యాలయం ఫిర్యాదుదారులు లేదా ప్రజల నుండి నేరుగా అందిన ఫిర్యాదులను స్వీకరించదు. బ్యాంక్ ఇప్పటికే పరిశీలించి, పాక్షికంగా పరిష్కరించబడింది లేదా బ్యాంక్ ద్వారా పూర్తిగా తిరస్కరించబడింది చేయబడుతున్న ఫిర్యాదులను మాత్రమే ఇది పరిష్కరిస్తుంది.

(2) ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ ఏ కోర్టు లేదా ఫోరా లేదా అథారిటీ ముందు చట్టపరమైన కేసులలో బ్యాంకుకు ప్రాతినిధ్యం వహించకూడదు.

(3) ఐఓ ఏవైనా లేదా అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించాలని నిర్ణయించుకోవచ్చు, అయితే సందర్భాన్ని బట్టి, డిప్యూటీ ఐఓ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే అధికారాన్ని కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఆఫ్ ది బోర్డ్ ఆమోదించిన పాలసీ ప్రకారం నిర్ణయించవచ్చు.

(4) ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క ప్రస్తుత మార్గదర్శకాలలో ఏదైనా పరిహారం సూచించినట్లయితే దాని ప్రకారం, మరియు ఒకవేళ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నుండి ఎటువంటి సూచన లేని పక్షంలో బ్యాంక్ యొక్క పరిహార పాలసీ ప్రకారం, ఫిర్యాదుదారునికి తగిన పరిహారాన్ని సిఫార్సు చేయాలి.

(5) క్లాజ్ 12(4)లో సిఫార్సు చేసిన పరిహారానికి అదనంగా, ఫిర్యాదుదారు అనుభవించిన ఏదైనా పర్యవసాన నష్టం, సమయం వృథా, అయిన ఖర్చులు మరియు వేధింపులు / మానసిక వేదన కోసం, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ ప్రకారం ఐఓ పరిహారాన్ని సిఫార్సు చేయవచ్చు.

(6) ఐఓ కార్యాలయం ప్రతి త్రైమాసికంలో బ్యాంకుపై వచ్చిన ఫిర్యాదుల సరళిని



ఉత్పత్తి-వారీగా, వర్గాల వారీగా, వినియోగదారుల సమూహాల వారీగా మరియు భౌగోళిక ప్రాంతాల వారీగా విశ్లేషించాలి. అవసరమైన సందర్భాల్లో, విధానపరమైన మార్పుల కోసం బ్యాంకుకు తగిన సూచనలను అందించాలి.

(7) ఒకే రకమైన లేదా పదేపదే వచ్చే ఫిర్యాదుల యొక్క మూల కారణాలను పరిష్కరించడానికి మరియు బ్యాంకులో పాలసీ స్థాయి మార్పులు అవసరమయ్యే ఫిర్యాదుల కోసం తీసుకోవాల్సిన చర్యల మార్గాలను ఐడ సూచిస్తుంది.

(8) ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క కంప్లైంట్ మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్కు 'రీడ్-ఓన్లీ' యాక్సెస్ను కలిగి ఉండాలి. దీని ద్వారా వారు ఆర్బీఐ అంబుడ్స్మన్ / అప్పిలేట్ అథారిటీ నిర్ణయాల గురించి ఎప్పటికప్పుడు తెలుసుకుంటూ ఉండేందుకు వీలు కలుగుతుంది. ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ కోసం అటువంటి యాక్సెస్ను బ్యాంక్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క కన్సూమ్మర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్మెంట్ నుండి పొందాలి.

(9) డిప్యూటీ ఐడ ఫంక్షనల్గా ఐడ కు రిపోర్ట్ చేయాలి.

13. బోర్డ్ ఓవర్సైట్

(1) ఐడను కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఆఫ్ ది బోర్డ్ సమావేశాలకు శాశ్వత ఆహ్వానితునిగా నియమించాలి. ఒకటి కంటే ఎక్కువ ఐడలు ఉన్న బ్యాంకులలో, ఒకరి కంటే ఎక్కువ ఐడల ప్రాతినిధ్యం ఉండేలా లేదా రొటేషన్ పద్ధతిని అనుసరించేలా కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఆఫ్ ది బోర్డ్ నిర్ణయం తీసుకోవాలి.

(2) ఐడ తన కార్యకలాపాలకు సంబంధించిన కాలానుగుణ నివేదికలను (ఫిర్యాదుల విశ్లేషణతో సహా) కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఆఫ్ ది బోర్డ్ కి సమర్పించాలి, ఇవి ప్రాధాన్యంగా త్రైమాసికానికి ఒకసారి, కానీ కనీసం అర్ధ సంవత్సరానికి ఒకసారి ఉండాలి.

(3) ఈ ఆదేశాలలోని క్లాజ్ 4(1)(b) కింద పేర్కొన్న విధంగా, సమర్థ అధికారి ఆమోదంతో



మాత్రమే ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ నిర్ణయాన్ని మార్చడానికి లేదా తోసిపుచ్చడానికి అవకాశం ఉంటుంది.

(4) ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ నిర్ణయాన్ని సమర్థ అధికారి తోసిపుచ్చిన సందర్భాలన్నింటినీ, సమీక్ష కోసం బ్యాంక్ యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఆఫ్ ది బోర్డ్ ముందు ఉంచాలి.

(5) ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ ద్వారా ఫిర్యాదుదారునికి అనుకూలంగా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా పరిష్కరించబడిన ఫిర్యాదుల సమాచారాన్ని ప్రతి త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఆఫ్ ది బోర్డ్ ముందు ఉంచాలి. భవిష్యత్తులో ఇటువంటి ఫిర్యాదులు పునరావృతం కాకుండా ఉండటానికి, ఈ సమాచారంతో పాటు కనీసం మొదటి ఐదు విభాగాల ఫిర్యాదుల విశ్లేషణ మరియు వాటి నివారణ చర్యలను కూడా సమర్పించాలి.



అధ్యాయం - IV

బ్యాంక్ కోసం విధానపరమైన మార్గదర్శకాలు

14. ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ / డిప్యూటీ ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ ద్వారా ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ

(1) బ్యాంక్ ద్వారా పూర్తిగా ఆటోమేటెడ్ కంప్లైంట్స్ మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్ ఏర్పాటు చేయబడుతుంది మరియు ఈ సిస్టమ్ యాక్సెస్ ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓకు అందించబడుతుంది. బ్యాంక్ యొక్క ఇంటర్నల్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ మెకానిజం ద్వారా పాక్షికంగా పరిష్కరించబడిన లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడిన అన్ని ఫిర్యాదులు సమీక్ష కోసం ఐఓ కార్యాలయానికి ఆటోమేటిక్గా ఎస్కలేట్ చేయబడతాయి;

a) ఫిర్యాదుల విషయంలో, వేటికైతే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, నేషనల్ పేమెంట్స్ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా, లేదా కార్డ్ నెట్వర్క్ మార్గదర్శకాలు పరిష్కారం కోసం ఒక కాలపరిమితిని నిర్దేశిస్తాయో, అటువంటి ఫిర్యాదుల తుది నిర్ణయాన్ని రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, నేషనల్ పేమెంట్స్ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా, లేదా కార్డ్ నెట్వర్క్ నిర్దేశించిన కాలపరిమితిలోపు ఫిర్యాదుదారులకు తెలియజేయడానికి వీలుగా, ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ కి వాటి సమీక్ష కోసం కనీసం 10 రోజుల సమయం లభించేలా తగినంత ముందుగానే పంపాలి;

b) మిగిలిన అన్ని సందర్భాలలో, అందిన 20 రోజులలోపు.

(2) ఐఓ కార్యాలయానికి పంపే ముందు, ఫిర్యాదులపై తీసుకున్న నిర్ణయాన్ని నమోదు చేయడానికి బ్యాంక్ తన కంప్లైంట్ మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్లో 'పూర్తిగా పరిష్కరించబడింది', 'పాక్షికంగా పరిష్కరించబడింది' మరియు 'పూర్తిగా తిరస్కరించబడింది' అనే మూడు కేటగిరీలను మాత్రమే అందించాలి. క్లాజులు 14(5)(సి) నుండి 14(5)(ఈ) కింద ఐఓ/



డిప్యూటీ ఐఓ పరిధిలోకి రాని ఫిర్యాదులకు ఇటువంటి వర్గీకరణ నుండి మినహాయింపు ఉంటుంది.

(3) ఫిర్యాదులు మరియు సమాచారం నిర్ణీత కాలపరిమితిలో అందేలా చూసేందుకు బ్యాంక్ ఒక స్టాండర్డ్ ఆపరేటింగ్ ప్రొసీజర్ (ఎస్ఓపి)ని రూపొందించాలి.

(4) ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడినా (పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా) లేదా తిరస్కరించబడినా, అదే బ్రాంచ్ / యూనిట్ / ఇతర టచ్ పాయింట్ల ద్వారా అది క్లోజ్ చేయబడకుండా బ్యాంక్ నిర్ధారించుకోవాలి. పూర్తిగా తిరస్కరించబడింది లేదా పాక్షికంగా పరిష్కరించబడింది చేయబడుతున్న ఫిర్యాదును ఐఓ కార్యాలయానికి పంపే ముందు, బ్యాంక్ తగినదిగా భావించే ఒక సీనియర్ స్టాయిలో సమీక్షించాలి.

(5) కింది రకాల ఫిర్యాదులు ఈ ఆదేశాల పరిధిలోకి రావు మరియు ఐఓ/ డిప్యూటీ ఐఓ ద్వారా పరిష్కరించబడవు:

- a) బ్యాంకుకు సంబంధించిన కార్పొరేట్ మోసాలు, నిధుల దుర్వినియోగం వంటి అంశాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు, ఇవి కస్టమర్ పై ఎటువంటి ప్రభావం చూపవు;
- b) బ్యాంక్ యొక్క సూచనలు మరియు కమర్షియల్ డెసిషన్స్ స్వభావం కలిగిన రిఫరెన్సులు. అయితే, 'కమర్షియల్ డెసిషన్స్' పరిధిలోకి వచ్చే కేసులలో సేవా లోపాలు ఉంటే, అవి ఐఓ కార్యాలయానికి చెల్లుబాటు అయ్యే ఫిర్యాదులుగా పరిగణించబడతాయి;
- c) బ్యాంకులోని (i) అంతర్గత పరిపాలన, (ii) హ్యూమన్ రిసోర్సెస్, లేదా (iii) సిబ్బంది యొక్క వేతనం మరియు పారితోషికాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు / రిఫరెన్సులు;
- d) కోర్టులు, కన్స్యూమర్ డిస్కంబ్లెస్ రిడ్రెసల్ కమిషన్, ఆర్బిట్రేషన్ మొదలైన జ్యుడీషియల్ / క్వశీ-జ్యుడీషియల్ ఫోరమ్స్ ద్వారా ఇప్పటికే పరిష్కరించబడిన



లేదా పెండింగ్ లో ఉన్న ఫిర్యాదులు;

e) క్రెడిట్ ఇన్సూరేషన్ కంపెనీలు (రెగ్యులేషన్) యాక్ట్, 2005 లోని సెక్షన్ 18 కింద పరిష్కారం లభించిన వివాదాలు.

పైన పేర్కొన్న (ఎ) మరియు (బి) కేటగిరీల కింద తిరస్కరించబడిన / పాక్షికంగా పరిష్కరించబడింది ఫిర్యాదులన్నింటినీ బ్యాంక్ ఐట / డిప్యూటీ ఐటకు పంపాలి, వారు అటువంటి కేసులలో అంతర్లీనంగా ఉన్న సేవలో లోపాని పరిశీలిస్తారు మరియు బ్యాంక్ నిర్ణయించినట్లుగా ఈ ఫిర్యాదులలో దేనికైనా పైన పేర్కొన్న (ఎ) మరియు / లేదా (బి) కింద మినహాయింపు ఇవ్వవచ్చా అనే దానిపై ఒక అభిప్రాయాన్ని తీసుకుంటారు. ఈ ఆదేశాల పరిధిలోకి రాని ఫిర్యాదులను ఐట / డిప్యూటీ ఐట వెంటనే బ్యాంక్ కు తిరిగి పంపాలి.

(6) ఐట / డిప్యూటీ ఐట బ్యాంక్ వద్ద అందుబాటులో ఉన్న రికార్డుల ఆధారంగా ఫిర్యాదులను పరిశీలిస్తారు, ఇందులో ఫిర్యాదుదారు సమర్పించిన ఏదైనా పత్రాలు మరియు ఐట యొక్క నిర్దిష్ట ప్రశ్నలకు బ్యాంక్ అందించిన వ్యాఖ్యలు/స్పష్టికరణలు ఉంటాయి.

(7) ఐట/ డిప్యూటీ ఐట బ్యాంకుకు చెందిన సంబంధిత అధికారులతో సమావేశాలు నిర్వహించవచ్చు మరియు ఫిర్యాదును పరిశీలించడానికి మరియు నిర్ణయాన్ని సమీక్షించడానికి అవసరమైన అదనపు రికార్డులు / పత్రాలను బ్యాంకు నుండి కోరవచ్చు.

(8) ఐట / డిప్యూటీ ఐట అవసరమని భావిస్తే, సెక్రటేరియట్ ద్వారా ఫిర్యాదుదారు నుండి లిఖితపూర్వక లేదా మౌఖిక సమర్పణను (అదనపు సమాచారం మరియు పత్రాలతో సహా) కోరవచ్చు.

(9) బ్యాంకు ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలో తుది నిర్ణయాన్ని ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేసేలా బ్యాంక్ నిర్ధారించుకోవాలి.

(10) ఐట / డిప్యూటీ ఐట ప్రతి సందర్భంలోనూ ఒక “రీజన్డ్ డెసిషన్”ను రికార్డ్ చేయాలి.

(11) ఫిర్యాదును తిరస్కరించడానికి లేదా పాక్షికంగా పరిష్కరించడానికి బ్యాంక్ తీసుకున్న నిర్ణయాన్ని ఐట / డిప్యూటీ ఐట సమర్థించినప్పుడు, సదరు ఫిర్యాదును ఐట /



డిప్యూటీ ఐడ సమీక్షించారని ఫిర్యాదుదారునికి ఇచ్చే సమాధానంలో స్పష్టంగా పేర్కొనాలి.

(12) ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ ద్వారా పరిశీలించిన తర్వాత పాక్షికంగా పరిష్కరించబడింది లేదా పూర్తిగా తీరస్కరించబడింది చేయబడిన ఫిర్యాదుల కోసం, ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన పూర్తి వివరాలతో పాటు పరిష్కారం కోసం ఆర్బీఐ అంబుడ్స్మన్ ని సంప్రదించే అవకాశం గురించి బ్యాంక్ ఫిర్యాదుదారుకు తెలియజేయాలి (సమయానుకూలంగా సవరించబడిన రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ పరిధిలోకి రాని ఫిర్యాదులు మినహా). బ్యాంక్ తన సమాధానంలో కస్టమర్ ఫిర్యాదులను ఆన్లైన్లో దాఖలు చేయడానికి రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క కంప్లైంట్ మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్ పోర్టల్ యొక్క యూఆర్ఎల్ (<https://cms.rbi.org.in>) మరియు సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్¹ యొక్క భౌతిక / ఈమెయిల్ చిరునామాను కూడా పేర్కొనాలి.

(13) ఫిర్యాదును ఆర్బీఐ అంబుడ్స్మన్ పంపినప్పుడు, ఆ ఫిర్యాదును ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ ఇప్పటికే సమీక్షించి ఉంటే, బ్యాంక్ ఆర్బీఐ అంబుడ్స్మన్ ని సమర్పించే సమాచారంలో ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ నిర్ణయాన్ని తప్పనిసరిగా చేర్చాలి. ఒకవేళ, ఆ ఫిర్యాదును ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ గతంలో సమీక్షించనట్లయితే, బ్యాంక్ ఖచ్చితంగా అతని/ఆమె వ్యాఖ్యలను కోరాలి మరియు వాటిని ఆర్బీఐ అంబుడ్స్మన్ ని సమర్పించాలి.

(14) ఫ్రంట్లైన్ సిబ్బందిలో ఫిర్యాదుల తీరు, వాటి మూల కారణాలు, నివారణ చర్యలు మొదలైన వాటిపై అవగాహన పెంచడానికి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారంలో స్థిరత్వాన్ని తీసుకురావడానికి, ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ ద్వారా పరిష్కరించబడిన ఫిర్యాదుల విశ్లేషణను బ్యాంక్ శిక్షణ కార్యక్రమాలు / కాన్ఫరెన్స్లలో ఉపయోగించాలి. అవసరమైన చోట, అటువంటి శిక్షణలలో ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ కూడా పాల్గొనవచ్చు.

(15) ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ పనితీరును అంచనా వేసేటప్పుడు, పెండెన్స్ స్థాయి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారంలో బ్యాంక్ అంతటా ఏకరూపతను పెంపొందించే దిశగా ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ చేసిన పనితో పాటు, ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ నిర్ణయాలకు మరియు తదనంతరం ఆర్బీఐ అంబుడ్స్మన్ ఇచ్చిన నిర్ణయాలకు మధ్య గణనీయమైన వ్యత్యాసం ఉన్న కేసుల



సంఖ్యను కూడా కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఆఫ్ ది బోర్డ్ విశ్లేషించాలి.

(16) సంస్థ (అన్ని శాఖలు మరియు పరిపాలనా కార్యాలయాలు) లోపల ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ నియామకం గురించి తెలియజేసేటప్పుడు, బ్యాంక్ ఈ ఆదేశాలకు సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు / సూచనలను సిబ్బంది మధ్య విస్తృతంగా ప్రచారం చేయాలి.

(17) కస్టమర్ల నుండి నేరుగా వచ్చే ఫిర్యాదులను ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ స్వీకరించరు కాబట్టి, బ్యాంక్ ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలను పబ్లిక్ డొమైన్లో అందించకూడదు.

1 సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సిఆర్పిసి) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెంట్రల్ విస్టా, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160 017 (ఈమెయిల్: crpc@rbi.org.in)



అధ్యాయం - V

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా రెగ్యులేటరీ మరియు సూపర్వైజరీ ఓవర్సైట్

15. సూపర్వైజరీ ఓవర్సైట్

(1) కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ (కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం) కు సంబంధించిన అంశాలు, అలాగే ఈ ఆదేశాల అమలు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ సూపర్విజన్ ద్వారా నిర్వహించబడే పర్యవేక్షక సమీక్షలో భాగంగా ఉంటాయి.

(2) బ్యాంక్ యొక్క ఇంటర్నల్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ మెకానిజం యొక్క ప్రభావాన్ని అంచనా వేయడానికి మరియు తగిన విధంగా దిద్దుబాటు చర్యలను ప్రారంభించడానికి, ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ నిర్ణయాన్ని బ్యాంక్ అంగీకరించని మరియు బాధితుడైన ఫిర్యాదుదారు ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ ని సంప్రదించిన కేసులను రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్మెంట్ సమీక్షించవచ్చు.

16. రిజర్వ్ బ్యాంక్ కు రిపోర్టింగ్

(1) ఐఓ లేదా డిప్యూటీ ఐఓ నియామకం జరిగిన ఐదు పని దినాలలోపు, బ్యాంక్ అలా నియమించబడిన అధికారి వివరాలను కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్మెంట్, సెంట్రల్ ఆఫీస్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఈమెయిల్:

iocepd@rbi.org.in) కు ఈ క్రింది ఫార్మాట్లో సమర్పించాలి:

1.	ఐఓ / డిప్యూటీ ఐఓ పేరు	
2.	చివరిగా పనిచేసిన హోదాలు/ సంస్థ యొక్క వివరాలు	
3.	నియామకం / పునర్నియామకం తేదీ	
4.	పుట్టిన తేదీ	
5.	టర్మ్ (సంవత్సరాలలో)	
6.	నియామకానికి అర్హతను కల్పించే అంశాలను హైలైట్ చేస్తూ, ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ రంగంలో మునుపటి అనుభవంతో కూడిన	



	సంక్షిప్త ప్రొఫెషనల్ ప్రొఫైల్	
7.	సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్, ఈమెయిల్, చిరునామా)	
8.	రిజర్వ్ బ్యాంక్ కి సమాచారం అందించిన తేదీ	

(2) బ్యాంక్ అనెక్సర్లో అందించిన ఫార్మాట్ ప్రకారం త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్మెంట్, సెంట్రల్ ఆఫీస్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకి సమాచారాన్ని క్రమానుగతంగా నివేదించే వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయాలి. ఈ నివేదిక సంబంధిత త్రైమాసికం ముగిసిన తర్వాత వచ్చే నెల 15 తేదీన లేదా అంతకంటే ముందు సమర్పించాలి.



చాప్టర్ - VI
రిపీల్ ప్రావిజన్స్

17. ప్రస్తుత స్కీమ్ల రద్దు

(1) ఆదేశాల జారీతో, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా జారీ చేయబడిన డిసెంబర్ 29, 2023 నాటి మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీల కోసం ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్) డైరెక్షన్స్, 2023 రద్దు చేయబడ్డాయి.

(2) పైన పేర్కొన్న మాస్టర్ డైరెక్షన్ కింద, ఈ డైరెక్షన్స్ అమలులోకి రావడానికి ముందు జరిగిన అన్ని నియామకాలు / చర్యలు, ఈ డైరెక్షన్స్ కింద జరిగినవిగానే పరిగణించబడతాయి.

(డా. నీనా రోహిత్ జైన్) చీఫ్

జనరల్ మేనేజర్



అనెక్సర్

ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ పనితీరుపై నివేదిక
ముగిసిన త్రైమాసికానికి సంబంధించిన నివేదిక :

బ్యాంక్ పేరు :

పార్ట్ I : ఐట / డిప్యూటీ ఐటకు పంపబడిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన సమాచారం

క్ర.సం .	వివరాలు	నంబర్	
1	ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ (ఐట) సంఖ్య		
2	డిప్యూటీ ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ (డిప్యూటీ ఐట) సంఖ్య		
3	ఐట కార్యాలయానికి కేటాయించిన సిబ్బంది సంఖ్య (డిప్యూటీ ఐట మినహా)		
4	మునుపటి త్రైమాసికం చివరలో పెండింగ్లో ఉన్న ఫిర్యాదుల సంఖ్య		
5	త్రైమాసికంలో అందిన ఫిర్యాదుల సంఖ్య		
6	(4 మరియు 5) లో, ఫిర్యాదుల సంఖ్య పూర్తిగా పరిష్కరించబడింది		
7	(4 మరియు 5) లో, ఫిర్యాదుల సంఖ్య పాక్షికంగా పరిష్కరించబడింది		
8	(4 మరియు 5) లో, ఫిర్యాదుల సంఖ్య పూర్తిగా తిరస్కరించబడింది		
9	ఫిర్యాదుల సంఖ్య పాక్షికంగా పరిష్కరించబడింది లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడింది	(7)+(8)	
10	త్రైమాసికం చివరలో పెండింగ్లో ఉన్న ఫిర్యాదుల సంఖ్య		
		ఐట	డిప్యూటీ ఐట
11	(9) లో, అందిన 20 రోజుల లోపు ఐట / డిప్యూటీ ఐట కి పంపబడిన ఫిర్యాదుల సంఖ్య		



12	అందిన 20 రోజుల తర్వాత ఐడ / డిప్యూటీ ఐడకు పంపబడిన ఫిర్యాదుల సంఖ్య (9) లో		
13	(12) లో, ఆర్బిఐ, ఎన్పిసిఐ లేదా కార్డ్ నెట్వర్క్లు సూచించిన టర్నరౌండ్ ఫైమ్ కారణంగా 20 రోజుల కంటే ఎక్కువ సమయం పట్టి ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ కి రిఫర్ చేయబడిన ఫిర్యాదుల సంఖ్య		
14	(11 మరియు 12) లో, ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ ద్వారా నిర్ణయం అందించబడిన ఫిర్యాదుల సంఖ్య		
15	(14) లో, ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ బ్యాంక్ నిర్ణయాన్ని సమర్థించిన ఫిర్యాదుల సంఖ్య		
16	(14) లో, ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ బ్యాంక్ నిర్ణయాన్ని సమర్థించని ఫిర్యాదుల సంఖ్య		
17	(16) లో, ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ నిర్ణయాన్ని బ్యాంక్ అమలు చేసిన ఫిర్యాదుల సంఖ్య		
18	(16) లో, ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ నిర్ణయం అమలు కోసం పెండింగ్లో ఉన్న ఫిర్యాదుల సంఖ్య		
19	(16) లో, సమర్థ అధికారి ఆమోదంతో, ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ నిర్ణయంతో బ్యాంక్ విభేదించిన ఫిర్యాదుల సంఖ్య		
20	ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ ద్వారా పరిష్కరించబడిన మరియు అంతకుముందు ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ కి పంపబడిన ఫిర్యాదుల సంఖ్య		
21	ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ నిర్ణయాలను ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ ఆమోదించని ఫిర్యాదుల సంఖ్య		
22	ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ నేరుగా ఫిర్యాదుదారుల నుండి సమాచారాన్ని కోరిన ఫిర్యాదుల సంఖ్య		
23	ఐడ / డిప్యూటీ ఐడ పరిహారం అందించిన ఫిర్యాదుల సంఖ్య		

పార్ట్ 2: ఐడ ద్వారా రూల్ కాజ్ అనాలిసిస్కు సంబంధించిన సమాచారం

1. రూల్ కాజ్ అనాలిసిస్ నుండి ప్రధాన ఫలితాలు
2. ఐడ చేసిన మరియు కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఆఫ్ ది బోర్డ్ ద్వారా ఆమోదించబడిన సూచనల వివరాలు.