



ریزرو بینک آف انڈیا
RESERVE BANK OF INDIA

2025-26/382 آر بی آئی/سی ای پی ڈی

جنوری 14، 2026

سی ای پی ڈی/پی آر ڈی نمبر. 26-1029/13.01.019/2025

ریزرو بینک آف انڈیا (اسمال فنانس بینکس - انٹرنل اومبڈسمین (ڈائریکشنز، 2026

بینکنگ ریگولیشن ایکٹ، 1949 کی دفعہ 35 اے کے تحت تفویض کردہ اختیارات کا استعمال کرتے ہوئے، اور اس بات سے مطمئن ہونے کے بعد کہ عوامی مفاد میں ایسا کرنا ضروری اور مناسب ہے، ریزرو بینک آف انڈیا بذریعہ ہذا ذیل میں بیان کردہ ہدایات جاری کرتا ہے۔

یہ ہدایات اس مقصد کے ساتھ جاری کی گئی ہیں کہ بینک کے اندر شکایات کے ازالے کے اندرونی نظام کو مزید مستحکم کیا جائے اور بینک کی اعلیٰ ترین اتھارٹی کے ذریعے مسترد کیے جانے سے قبل نظرثانی کو ممکن بنا کر صارفین کی شکایات کا تیز رفتار اور بامعنی حل یقینی بنایا جاسکے۔

باب I

ابتدائی ہفتتائثر

تمہید

1. مختصر عنوان اور آغاز

- (1) یہ ہدایات کو ریزرو بینک آف انڈیا (اسمال فنانس بینکس - انٹرنل اومبڈسمین (ڈائریکشنز، 2026 کہا جائے گا۔
- (2) یہ ہدایات فوری طور پر نافذ العمل ہوں گی، سوائے شقوق (2)7، (2)14 اور (4)14 کے، جن پر عمل درآمد 30 جون 2026 تک لازمی ہوگا۔

2. سسپنشن

- (1) ریزرو بینک، اگر اس بات سے مطمئن ہو کہ ایسا کرنا مناسب ہے، تو ایک حکم کے ذریعے، ایسی مدت کے لیے جو حکم میں بیان کی گئی ہو، ان ہدایات کی کسی بھی یا تمام دفعات کے نفاذ کو، عام طور پر یا کسی مخصوص ریگولیٹڈ اینٹیٹی کے سلسلے میں معطل کر سکتا ہے۔



(2) ریزرو بینک ایک حکم کے ذریعے، وقتاً فوقتاً، مذکورہ بالا معطلی کی مدت میں اتنے عرصے کے لیے توسیع کر سکتا ہے جتنا وہ مناسب سمجھے۔

3. ایپلیکیشن

(1) یہ ہدایات کا اطلاق اسمال فنانس بینکس (جسے اس کے بعد مجموعی طور پر بینکس' اور انفرادی طور پر 'بینک کہا جائے گا) پر ہوگا جن کے پاس مارچ 31، 2025 تک بھارت میں 10 یا اس سے زیادہ بینکنگ آؤٹ لیٹس' موجود ہوں۔

(2) یہ ہدایات ان اسمال فنانس بینکوں پر بھی لاگو ہوں گی جو مارچ 31، 2025 کے بعد مذکورہ بالا معیار پر پورا اتریں گے، اور ان کا اطلاق اہلیت کا معیار پورا کرنے کی تاریخ سے چھ ماہ بعد ہوگا۔

4. تعریفیں

(1) ہدایات میں، جب تک کہ سیاق و سباق کے مطابق بصورت دیگر ضروری نہ ہو، یہاں استعمال ہونے والی اصطلاحات کے وہی معنی ہوں گے جو ذیل میں ان کے لیے مختص کیے گئے ہیں:

(a) بینکنگ آؤٹ لیٹ "ایک فکسڈ پوائنٹ سروس ڈیلیوری یونٹ ہے جیسا کہ ریزرو بینک آف انڈیا (اسمال فنانس بینکس - برانچ آتھورائزیشن (ڈائریکشنز، 2025 کے تحت بیان کیا گیا ہے جو ریزرو بینک آف انڈیا کی جانب سے جاری کی گئی ہیں، اور جن میں وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی ہے؛

(b) مجاز اتھارٹی "سے مراد بینک کے کسٹمر سروس ورٹیکل کے ہول ٹائم ڈائریکٹر یا ایگزیکٹو ڈائریکٹر" انچارج ہیں؛

(c) شکایت "سے مراد تحریری طور پر یا دیگر ذرائع سے دی گئی وہ نمائندگی ہے جس میں بینک" کی جانب سے سروس میں کمی کا الزام لگایا گیا ہو، خواہ اس میں تلافی کا مطالبہ کیا گیا ہو یا نہیں۔

(d) کریڈٹ انفارمیشن کمپنی (سی آئی سی "سے مراد وہ کمپنی ہے جیسا کہ کمپنیز ایکٹ، 2013" میں بیان کیا گیا ہے اور جسے کریڈٹ انفارمیشن کمپنیاں (ریگولیشن (ایکٹ، 2005 کے سیکشن 5 کے سب سیکشن 2) کے تحت رجسٹریشن کا سرٹیفکیٹ جاری کیا گیا ہو؛

(e) "کسٹمر" سے مراد وہ شخص ہے جو بینک کی طرف سے فراہم کردہ سروس استعمال کرتا ہے" یا اس کے لیے درخواست گزار ہے؛

(f) سروس میں کمی "سے مراد کسی بھی سروس میں کوئی خامی یا کمی ہے، جو بینک کے لیے قانونی طور" پر یا بصورت دیگر فراہم کرنا لازمی ہے، جس کے نتیجے میں کسٹمر کو مالی نقصان یا نقصان پہنچ سکتا ہے یا نہیں؛

(g) ڈیپٹی انٹرنل اومبڈسمین (ڈی وائی آئی او "سے مراد ان ہدایات کی شق 6 کے تحت مقرر کردہ کوئی بھی" شخص ہے؛



(h) فنانشل سیکٹر ریگولیٹری باڈی ”سے مراد فنانشل سیکٹر کے اداروں کے لیے ریگولیٹری باڈی ہے“ اور اس میں شامل ہیں:

- (i) ریزرو بینک آف انڈیا جو ریزرو بینک آف انڈیا ایکٹ، 1934 کے تحت قائم کیا گیا ہے؛
- (ii) سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج بورڈ آف انڈیا جو سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج بورڈ آف انڈیا ایکٹ، 1992 کے تحت قائم کیا گیا ہے؛

- (iii) انشورنس ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی آف انڈیا جو انشورنس ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی آف انڈیا ایکٹ، 1999 کے تحت قائم کی گئی ہے؛

- (iv) پینشن فنڈ ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی جو پینشن فنڈ ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی ایکٹ کے تحت قائم کی گئی ہے؛ 2013

- (i) انٹرنل اومبڈسمین (آئی او) ”(سے مراد ان ہدایات کی کلاز 5 کے تحت مقرر کردہ کوئی بھی شخص ہے؛“
 - (j) ریگولیٹڈ اینٹیٹی (آر ای) ”(سے مراد ایک کمرشل بینک یا پیمینٹس بینک یا اسمال فنانس بینک یا“
- نان بینکنگ فنانشل کمپنی یا نان بینک پری پیڈ پیمینٹ انسٹرومنٹ ایشور یا ایک کریڈٹ انفارمیشن کمپنی ہے جو انٹرنل اومبڈسمین فریم ورک کے دائرہ کار میں آتے ہیں، یا کوئی دوسرا ادارہ جیسا کہ ریزرو بینک کی طرف سے وقتاً فوقتاً متعین کیا جا سکتا ہے۔

- (2) دیگر تمام اصطلاحات، جب تک کہ یہاں ان کی وضاحت نہ کی گئی ہو، وہی معنی رکھیں گی جو
- ، انہیں بینکنگ ریگولیشن ایکٹ، 1949، ریزرو بینک آف انڈیا ایکٹ، 1934، پیمینٹ اینڈ سیٹلمنٹ سسٹمز ایکٹ کریڈٹ انفارمیشن کمپنیاں (ریگولیشن (ایکٹ، 2005، کریڈٹ انفارمیشن کمپنیاں رولز، 2006، کریڈٹ، 2007، انفارمیشن کمپنیاں ریگولیشنز، 2006، یا ریزرو بینک - انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم (جس میں وقتاً فوقتاً ترمیم کی گئی ہو) (یا ریزرو بینک آف انڈیا کی طرف سے جاری کردہ ریگولیشنز، ہدایات اور گائیڈ لائنز کے تحت تفویض کیے گئے ہیں۔



باب 2

انٹرنل اومبڈسمین کا دفتر

5. انٹرنل اومبڈسمین کا تقرر

- (1) ،آئی او یا تو ایک ریٹائرڈ یا حاضر سروس افسر ہوگا جس کا رینک انٹرنل اومبڈسمین فریم ورک کے دائرہ اختیار میں آنے والے آر ای میں جنرل مینیجر کے مساوی ہو یا وہ ایک فنانشل سیکٹر ریگولیٹری باڈی ہو، جس کے پاس بینکنگ، نان بینکنگ فنانس، ریگولیشن، سپرویزن، پیمنٹ اینڈ سیٹلمنٹ سسٹمز، کریڈٹ انفارمیشن یا کنزیومر پروٹیکشن جیسے شعبوں میں کام کرنے کا کم از کم سات سال کا ضروری ہنر اور تجربہ ہو۔
بشرطیکہ اگر متعلقہ شخص کوئی حاضر سروس افسر ہو، تو آئی او کے طور پر چارج سنبھالنے سے قبل اسے اپنے موجودہ عہدے سے دستبردار ہونا لازمی ہے۔
- (2) آئی او بینک یا بینک کی کسی ہولڈنگ، ایسوسی ایٹ یا ذیلی کمپنی میں نہ تو پہلے کبھی ملازم رہے ہوں اور نہ ہی فی الحال ملازم ہوں۔
- (3) ٹینیور کی تکمیل سے پہلے آئی او کی عمر 70 سال سے زیادہ نہیں ہونی چاہیے۔
- (4) متعلقہ آر ایز کی صوابدید پر، ایک شخص بیک وقت ایک سے زیادہ آر ای میں آئی او کے طور پر کام کر سکتا ہے، جو کہ بورڈ یا کسٹمر سروس کمیٹی / تعینات کرنے والے آر ای کے بورڈ کی کنزیومر پروٹیکشن کمیٹی کی منظوری سے مشروط ہے۔

6. ڈپٹی انٹرنل اومبڈسمین کا تقرر

- (1) ڈی وائی آئی او یا تو ایک ریٹائرڈ یا حاضر سروس افسر ہوگا، جس کا رینک انٹرنل اومبڈسمین فریم ورک کے دائرہ کار میں آنے والے آر ای میں ڈپٹی جنرل مینیجر کے مساوی ہو یا وہ ایک فنانشل سیکٹر ریگولیٹری باڈی ہو، جس کے پاس بینکنگ، نان بینکنگ فنانس، ریگولیشن، سپرویزن، پیمنٹ اینڈ سیٹلمنٹ سسٹمز، کریڈٹ انفارمیشن یا کنزیومر پروٹیکشن جیسے شعبوں میں کام کرنے کا کم از کم 5 سال کا ضروری ہنر اور تجربہ ہو۔
بشرطیکہ اگر متعلقہ شخص کوئی حاضر سروس افسر ہو، تو اسے ڈپٹی آئی او کا عہدہ سنبھالنے سے قبل اپنے موجودہ عہدے سے دستبردار ہونا لازمی ہوگا۔
- (2) ڈی وائی آئی او بینک یا بینک کی کسی ہولڈنگ، ایسوسی ایٹ یا ذیلی کمپنی میں پہلے کبھی ملازم نہیں رہے ہوں گے اور نہ ہی فی الحال ملازم ہوں گے۔
- (3) ٹینیور کی تکمیل سے پہلے ڈی وائی آئی او کی عمر 70 سال سے زیادہ نہیں ہونی چاہیے۔
- (4) ڈی وائی آئی او کو بیک وقت ایک سے زیادہ آر ای میں ملازمت پر نہیں رکھا جائے گا۔



7. انٹرنل اومبڈسمین / ڈپٹی انٹرنل اومبڈسمین کی تعداد

- (1) ہر بینک کم از کم ایک آئی او کا تقرر کرے گا۔
- (2) بینک کا بورڈ کی کسٹمر سروس کمیٹی سال میں کم از کم ایک بار، مقرر کیے جانے والے آئی او / ڈی وائی آئی او کی تعداد کا تعین کرے گا، جس میں موصول ہونے والی شکایات کے حجم اور پیچیدگی کو مدنظر رکھا جائے گا، اور اس بات کو یقینی بنایا جائے گا کہ آئی او / ڈی وائی آئی او کو بینک کی طرف سے فراہم کردہ ریزولیوشن کا جائزہ لیتے وقت منصفانہ، برابری اور فطری انصاف کے اصولوں پر غور کرنے کے لیے کافی وقت ملے۔
- (3) اضافی آئی او / ڈپٹی آئی او کا تقرر کرتے وقت، بینک مختلف قسم کے معاملات سے نمٹنے کے لیے عہدہ داروں کے تجربے میں تنوع کی ضرورت کو مدنظر رکھے گا۔ ایسی صورتوں میں، بینک ہر آئی او / ڈپٹی آئی او کے دائرہ اختیار کی واضح وضاحت کر سکتا ہے۔

8. انٹرنل اومبڈسمین / ڈپٹی انٹرنل اومبڈسمین کی مدت

- (1) بینک میں آئی او / ڈپٹی آئی او کا تقرر کنٹریکٹ کی بنیاد پر ہوگا۔
- (2) بینک اس بات کو یقینی بنائے گا کہ آئی او کا عہدہ کسی بھی وقت خالی نہ رہے۔ آئی او کی عارضی غیر موجودگی کے دوران، ڈی آئی او بطور آئی او کام کر سکتا ہے۔
- (3) کسی غیر معمولی صورت حال میں جہاں آئی او / ڈپٹی آئی او / دونوں چھٹی پر ہوں یا غیر حاضر ہوں، تو بینک بورڈ کی کسٹمر سروس کمیٹی کی منظوری سے، ایک ماہ سے زیادہ نہ ہونے والی مدت کے لیے جنرل مینیجر رینک کے مساوی اپنے کسی حاضر سروس افسر کو آئی او کے طور پر نامزد کر سکتا ہے۔ ایسا افسر اس مدت کے دوران جس میں اسے آئی او کے طور پر نامزد کیا گیا ہے، بینک کے بزنس ورٹیکلز کے ساتھ کوئی رپورٹنگ تعلق نہیں رکھے گا۔
- (4) بینک میں آئی او / ڈپٹی آئی او کی مدت ملازمت کم از کم تین سال کی ایک مقررہ مدت ہوگی۔ تاہم، بینک میں آئی او / ڈپٹی آئی او کی کل مدت ملازمت (بشمول توسیع/دوبارہ تقرری، اگر کوئی ہو) پانچ سال سے زیادہ نہیں ہوگی۔
- (5) خالی جگہ کو پُر کرنے کے لیے، بینک موجودہ آئی او کی مدت ملازمت ختم ہونے سے کم از کم تین ماہ قبل نئی تقرری کا عمل شروع کرے گا اور اس بات کو یقینی بنائے گا کہ سبکدوش ہونے والے آئی او کے عہدہ چھوڑنے اور نئے آنے والے آئی او کے چارج سنبھالنے کے وقت کے درمیان مناسب اوورلیپ موجود ہو۔
- (6) آئی او / ڈی آئی او کو ان کی معاہدہ شدہ مدت کی تکمیل سے پہلے بورڈ کی کسٹمر سروس کمیٹی کی منظوری کے بغیر نہیں ہٹایا جائے گا۔ اگر بینک کے کنٹرول سے باہر وجوہات (جیسے استعفیٰ، معذوری، بیماری، موت وغیرہ) کی وجہ سے کوئی اسامی پیدا ہوتی ہے، تو بینک ایسی اسامی کی تاریخ سے 10 کام کے دنوں کے اندر ریزرو بینک آف انڈیا کو مطلع کرے گا اور اسامی کی تاریخ سے تین ماہ کے اندر ان ہدایات کی کلاز 5 اور کلاز 6 کے تحت بیان کردہ اہلیت کے معیار کے مطابق ایک نیا آئی او / ڈی آئی او مقرر کرے گا۔
- (7) بینک کا بورڈ کی کسٹمر سروس کمیٹی، جیسا بھی معاملہ ہو، آئی او / ڈپٹی آئی او کو دی جانے والی مراعات سہولیات اور فوائد کے ڈھانچے کا تعین کرے گا، جو آئی او / ڈپٹی آئی او کے بینک کے شکایات کے ازالے کے طریقہ



کار کے اعلیٰ ترین مقام پر ہونے کی حیثیت اور پوزیشن کے ساتھ ساتھ مطلوبہ مہارت کے حامل تجربہ کار افراد کو راغب کرنے کی ضرورت کو مدنظر رکھتے ہوئے مناسب ہونا چاہیے۔ آئی او / ڈپٹی آئی او کو دی جانے والی یہ مراعات، سہولیات اور فوائد، ایک بار طے ہونے کے بعد، آئی او / ڈپٹی آئی او کی مدت ملازمت کے دوران منفی طور پر تبدیل نہیں کیے جائیں گے۔

9. ایڈمنسٹریٹو اور سائیٹ

کے تحت بیان کیا گیا (b) آئی او بینک کے مجاز اتھارٹی کو رپورٹ کرے گا، جیسا کہ ڈائریکشنز کی کلاز (1) (4) (1) ہے، انتظامی طور پر، اور بینک کے بورڈ کی کسٹمر سروس کمیٹی کو فنکشنل طور پر۔

10. انٹرنل اومبڈسمین کے دفتر کا سیکرٹریٹ

- (1) بینک آئی او کے دفتر کے ہموار کام کاج کے لیے اپنے افسران اور عملے کی اتنی تعداد فراہم کرے گا جتنی آئی او کے دفتر کے لیے ضروری سمجھی جائے گی۔
- (2) آئی او کے دفتر کو دفتر کا دیگر تمام ضروری انفراسٹرکچر بشمول انفارمیشن ٹیکنالوجی سپورٹ فراہم کیا جائے گا تاکہ آئی او / ڈی وائی آئی او اپنی ذمہ داریاں مؤثر اور بہتر طریقے سے ادا کر سکے۔
- (3) آئی او کا دفتر ترجیحی طور پر بینک کے ہیڈ آفس یا کارپوریٹ آفس میں ہونا چاہیے۔

11. انٹرنل آڈٹ

- (1) بینک کا انٹرنل آڈٹ ڈیپارٹمنٹ سالانہ بنیادوں پر ان ہدایات کے نفاذ کا آڈٹ کرے گا، جس میں دیگر امور کے علاوہ درج ذیل شامل ہوں گے:
 - (a) آئی او / ڈی آئی او کے تقرر / دوبارہ تقرر کا عمل، شکایات کے حجم کے تناسب سے آئی او کے دفتر کو فراہم کردہ انسانی وسائل اور انفراسٹرکچر کی موزونیت؛
 - (b) مقررہ وقت کے اندر جزوی طور پر حل شدہ یا مکمل طور پر مسترد شکایات کو آئی او کے دفتر میں خودکار طریقے سے منتقل کرنے (آٹو ایسکلیشن) کا نفاذ؛



- (c) آئی او کے دفتر کی جانب سے شکایات کے تجزیے، ریزرو بینک آف انڈیا اور بینک کو جمع کرائی گئی رپورٹس، بینک کے عملے میں شکایات کے ازالے کے عمل کے بارے میں آگاہی پیدا کرنے، اور اس طرح کے دیگر عمل کے حوالے سے کی گئی کارروائی؛
- (d) آئی او / ڈپٹی آئی او کے تقرر سے متعلق معلومات کی فراہمی اور بینک کی جانب سے آئی او کی کارکردگی پر وقفے وقفے سے رپورٹ ریزرو بینک کو جمع کروانا۔
- (2) انٹرنل آڈٹ کے دائرہ کار میں آئی او / ڈپٹی آئی او کی جانب سے لیے گئے فیصلوں کی درستی کا کوئی بھی جائزہ شامل نہیں ہوگا۔



III - باب

رول اور ریسپانسبیلٹی

12. انٹرنل اومبڈسمین / ڈپٹی انٹرنل اومبڈسمین کے کردار اور ذمہ داریاں

- (1) آئی او کا دفتر براہ راست شکایت کنندگان یا عوام کی جانب سے موصول ہونے والی شکایات پر کارروائی نہیں کرے گا۔ یہ ان شکایات پر غور کرے گا جن کا بینک پہلے ہی جائزہ لے چکا ہے لیکن وہ بینک کی جانب سے جزوی طور پر حل شدہ کر دی گئی ہیں یا مکمل طور پر مسترد کی جا رہی ہیں۔
- (2) آئی او / ڈپٹی آئی او کسی بھی عدالت یا فورم یا اتھارٹی کے سامنے قانونی مقدمات میں بینک کی نمائندگی نہیں کریں گے۔
- (3) جبکہ آئی او کسی بھی یا تمام شکایات کا فیصلہ کر سکتا ہے، ڈپٹی آئی او کے شکایات کا فیصلہ کرنے کے اختیارات کو بورڈ کی کسٹمر سروس کمیٹی کی طرف سے منظور شدہ پالیسی کے تحت وضع کیا جا سکتا ہے جیسا کہ صورتحال ہو۔
- (4) آئی او / ڈپٹی آئی او شکایت کنندہ کو مناسب معاوضے کی سفارش کرے گا، جیسا کہ ریزرو بینک آف انڈیا کی جانب سے اس کی موجودہ گائیڈ لائنز میں، اگر کوئی ہوں، تجویز کردہ ہے، اور بینک کی معاوضہ پالیسی کے مطابق، اگر کوئی ہو، ایسی صورت میں جب ریزرو بینک آف انڈیا کی طرف سے کوئی ہدایت موجود نہ ہو۔
- (5) آئی او، ریزرو بینک-انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم کے مطابق، جس میں وقتاً فوقتاً ترمیم کی گئی ہو، کسی بھی نتیجے میں ہونے والے نقصان اور وقت کے ضیاع، اخراجات اور شکایت کنندہ کو پہنچنے والی ہراسانی / ذہنی اذیت کے لیے معاوضے کی سفارش کر سکتا ہے، جو کلاز 4(12) (میں تجویز کردہ معاوضے کے علاوہ ہوگا۔
- (6) آئی او کا دفتر سہ ماہی بنیادوں پر بینک کے خلاف موصول ہونے والی تمام شکایات کے رجحان کا تجزیہ کرے گا، جیسے کہ پروڈکٹ، زمرہ، صارفین کے گروپ اور جغرافیائی محل وقوع وغیرہ کے لحاظ سے، اور ضرورت پڑنے پر پالیسی میں مداخلت کے لیے بینک کو تجاویز فراہم کرے گا۔
- (7) آئی او ایسی شکایات جو ایک جیسی یا بار بار ہونے والی نوعیت کی ہوں اور جن کے لیے بینک میں پالیسی کی سطح پر تبدیلیوں کی ضرورت ہو، ان کی بنیادی وجہ کو حل کرنے کے لیے اقدامات کرنے کے ذرائع تجویز کرے گا۔
- (8) آئی او / ڈپٹی آئی او کو ریزرو بینک کے کمپلینٹ مینجمنٹ سسٹم تک 'صرف پڑھنے' کی رسائی حاصل ہوگی تاکہ وہ آر بی آئی اومبڈسمین / اپیلٹ اتھارٹی کے فیصلوں سے باخبر رہ سکیں۔ بینک ریزرو بینک کے کنزیومر ایجوکیشن اینڈ پروٹیکشن ڈیپارٹمنٹ سے آئی او / ڈپٹی آئی او کے لیے ایسی رسائی کی درخواست کرے گا۔
- (9) ڈی وائی آئی او فنکشنل طور پر آئی او کو رپورٹ کرے گا۔

13. بورڈ اور سانیٹ

- (1) آئی او کو بورڈ کی کسٹمر سروس کمیٹی کے اجلاسوں میں مستقل مدعو کے طور پر نامزد کیا جائے گا۔ ایسے بینکوں میں جہاں ایک سے زیادہ آئی او ہوں، وہاں بورڈ کی کسٹمر سروس کمیٹی کی جانب سے ایک سے



- زیادہ آئی او کی نمائندگی رکھنے یا گردش (روٹیشن) کا نظام رکھنے کے بارے میں فیصلہ لیا جائے گا۔
- (2) آئی او اپنی سرگرمیوں کی وقتاً فوقتاً رپورٹس (بشمول شکایات کا تجزیہ) (بورڈ کی کسٹمر سروس کمیٹی کو پیش کرے گا/گی، جو ترجیحی طور پر سہ ماہی، لیکن ششماہی سے کم وقفوں پر نہیں ہونی چاہئیں۔
- (3) کے تحت بیان کردہ مجاز اتھارٹی کی (b) آئی او / ڈیپٹی آئی او کے فیصلے کو صرف ان ہدایات کی کلاز 1(4) منظوری سے ہی تبدیل کیا جا سکتا ہے۔
- (4) ایسے تمام کیسز جہاں آئی او / ڈیپٹی آئی او کے فیصلے کو مجاز اتھارٹی نے مسترد کر دیا ہو، انہیں جائزے کے لیے بینک کی بورڈ کی کسٹمر سروس کمیٹی کے سامنے پیش کیا جائے گا۔
- (5) آر بی آئی او مڈسمین کی جانب سے شکایت کنندہ کے حق میں جزوی یا مکمل طور پر حل کی گئی شکایات کی تفصیلات بھی سہ ماہی بنیادوں پر بورڈ کی کسٹمر سروس کمیٹی کے سامنے پیش کی جائیں گی۔ اس معلومات کے ساتھ شکایات کے کم از کم سرفہرست پانچ زمروں کا تجزیہ اور تدارکاتی اقدامات بھی شامل ہوں گے تاکہ مستقبل میں اس نوعیت کی شکایات سے بچا جا سکے۔



بینک IV - باب

کے لیے ضابطہ کار کی گائیڈ لائنز

14. انٹرنل اومبڈسمین / ڈپٹی انٹرنل اومبڈسمین کے ذریعے شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

(1) بینک کی جانب سے ایک مکمل طور پر خودکار کمپلینٹس مینجمنٹ سسٹم نافذ کیا جائے گا اور اس سسٹم تک رسائی آئی او / ڈپٹی آئی او کو فراہم کی جائے گی۔ وہ تمام شکایات جو بینک کے اندرونی گریوینس ریڈریس میکانزم کے ذریعے جزوی طور پر حل شدہ یا مکمل طور پر مسترد کی گئی ہوں، انہیں جائزے کے لیے خودکار طور پر آئی او کے دفتر میں بھیج دیا جائے گا؛

(a) ایسی شکایات کی صورت میں، جن کے لیے ریزرو بینک آف انڈیا، نیشنل پیمنٹس کارپوریشن آف انڈیا، یا کارڈ / نیٹ ورک کی گائیڈ لائنز حل کے لیے ایک ٹائم لائن مقرر کرتی ہیں، کافی پہلے مطلع کیا جائے تاکہ آئی او / ڈپٹی آئی او کو ایسی شکایات کے ریویو کے لیے کم از کم 10 دن مل سکیں تاکہ شکایت کنندگان کو ریزرو بینک آف انڈیا، نیشنل پیمنٹس کارپوریشن آف انڈیا، یا کارڈ نیٹ ورک، جیسا کہ لاگو ہو، کی جانب سے مقرر کردہ ٹائم لائنز کے اندر حتمی فیصلے سے آگاہ کیا جا سکے؛

(b) دیگر تمام صورتوں میں، وصولی کے 20 دنوں کے اندر۔

(2) بینک آئی او کے دفتر میں بھیجنے سے پہلے شکایات پر فیصلے کو ریکارڈ کرنے کے لیے اپنے کمپلینٹ مینجمنٹ سسٹم میں صرف تین زمرے یعنی 'مکمل طور پر حل شدہ'، 'جزوی طور پر حل شدہ' اور 'مکمل طور پر حل شدہ' کے تحت آئی او / ڈپٹی آئی او کے دائرہ اختیار سے باہر کی (e) سے 5(14) (c) مسترد 'فراہم کرے گا۔ کلاز 5(14) شکایات کو اس طرح کی درجہ بندی سے استثنیٰ حاصل ہے۔

(3) بینک شکایات اور معلومات کی بروقت فراہمی کے لیے ایک اسٹینڈرڈ آپریٹنگ پروسیجر (ایس او پی) وضع کرے گا۔

(4) بینک اس بات کو یقینی بنائے گا کہ کوئی بھی شکایت اسی برانچ / یونٹ / دیگر ٹچ پوائنٹس کے ذریعے بند نہ کی جائے، چاہے وہ حل ہو گئی ہو (مکمل یا جزوی طور پر) (یا مسترد کر دی گئی ہو۔ ایسی شکایت جسے مکمل طور پر مسترد یا جزوی طور پر حل شدہ کیا جا رہا ہو، اس کا جائزہ کافی سینئر سطح پر لیا جائے گا، جس کا فیصلہ بینک اپنی صوابدید کے مطابق کر سکتا ہے، اس سے پہلے کہ اسے آئی او کے دفتر بھیجا جائے۔

(5) درج ذیل اقسام کی شکایات ان ہدایات کے دائرہ کار سے باہر ہوں گی اور آئی او / ڈی وائی آئی او

کے ذریعے ان پر کارروائی نہیں کی جائے گی

(a) بینک کی جانب سے کارپوریٹ فراڈ، خرد برد وغیرہ سے متعلق ایسی شکایات جن کا کسی بھی طرح سے صارف پر کوئی اثر نہیں پڑتا؛



- (b) بینک کے تجارتی فیصلوں اور تجاویز کی نوعیت کے حوالے؛ تاہم، 'تجارتی فیصلوں' کے زمرے میں آنے والے معاملات میں سروس کی خامیاں آئی او کے دفتر کے لیے درست شکایات تصور کی جائیں گی؛
- (c) بینک کے (iii) ہیومن ریسورسز، یا (ii)، اندرونی انتظامیہ (i) ایسی شکایات /حوالہ جات جن کا تعلق عملے کی تنخواہ اور مراعات سے ہو؛
- (d) ایسی شکایات جن کا فیصلہ ہو چکا ہو یا جو پہلے ہی عدالتی /نیم عدالتی فورمز جیسے کہ عدالتوں کنزیومر ڈسپیوٹس ریڈریسل کمیشن، ثالثی (آربیٹریشن (وغیرہ میں زیر التوا ہوں؛
- (e) ایسے تنازعات جن کے تدارک کی گنجائش کریڈٹ انفارمیشن کمپنیاں (ریگولیشن (ایکٹ، 2005 کے سیکشن کے تحت فراہم کی گئی ہے۔ 18

کے تحت تمام مسترد شدہ /جزوی طور پر حل شدہ (b) اور (a) بینک اوپر دی گئی کیٹیگریز شکایات کو آئی او /ڈپٹی آئی او کو بھیجے گا، جو ایسے معاملات میں موروثی سروس میں کمی کو دیکھیں گے اور (a) اس بات پر غور کریں گے کہ آیا ان میں سے کسی بھی شکایت کو بینک کے فیصلے کے مطابق اوپر دی گئی کے تحت مستثنیٰ قرار دیا جا سکتا ہے۔ وہ شکایات جو ان ہدایات کے دائرہ کار سے باہر ہیں، آئی او /ڈپٹی آئی او (b) یا / او کی جانب سے فوری طور پر بینک کو واپس کر دی جائیں گی۔

(6) آئی او /ڈپٹی آئی او بینک کے پاس دستیاب ریکارڈز بشمول شکایت کنندہ کی جانب سے جمع کرائی گئی کسی بھی دستاویز اور آئی او کے مخصوص سوالات پر بینک کی جانب سے فراہم کردہ تبصروں/وضاحتوں کی بنیاد پر شکایات کا جائزہ لیں گے۔

(7) آئی او /ڈی وائی آئی او بینک کے متعلقہ عہدیداروں کے ساتھ میٹنگز کر سکتے ہیں اور بینک کے پاس دستیاب کسی بھی اضافی ریکارڈ /دستاویز کی درخواست کر سکتے ہیں جو شکایت کی جانچ پڑتال اور فیصلے پر نظر ثانی کے لیے ضروری ہوں۔

(8) آئی او /ڈپٹی آئی او، اگر وہ ضروری سمجھیں تو، سیکریٹریٹ کے ذریعے شکایت کنندہ سے تحریری یا زبانی گزارشات (بشمول اضافی معلومات اور دستاویزات (طلب کر سکتے ہیں۔

(9) بینک اس بات کو یقینی بنائے گا کہ حتمی فیصلہ شکایت کنندہ کو بینک کی جانب سے شکایت موصول ہونے کی تاریخ سے 30 دنوں کی مدت کے اندر پہنچا دیا جائے۔

(10) آئی او /ڈپٹی آئی او ہر معاملے میں ایک "مدلل فیصلہ" ریکارڈ کرے گا۔

(11) جہاں آئی او /ڈپٹی آئی او شکایت کو مسترد کرنے یا جزوی طور پر حل کرنے کے بینک کے فیصلے کو برقرار رکھتا ہے، وہاں شکایت کنندہ کو دیے گئے جواب میں واضح طور پر یہ بتایا جانا چاہیے کہ مذکورہ شکایت کا آئی او /ڈپٹی آئی او کی جانب سے جائزہ لیا گیا ہے۔

(12) ایسی شکایات جنہیں آئی او /ڈپٹی آئی او کے معائنے کے بعد جزوی طور پر حل شدہ یا مکمل طور پر مسترد کر دیا گیا ہو، بینک شکایت کنندہ کو تلافی کے لیے آر بی آئی او/مبڈسمین سے رجوع کرنے کے آپشن کے بارے میں شکایت کی مکمل تفصیلات کے ساتھ مطلع کرے گا (بشمول ان شکایات کے جو ریزرو بینک- انٹیگریٹڈ او/مبڈسمین اسکیم، جس میں وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی ہے، کے تحت نہیں آتی ہیں)۔ بینک اپنے جواب میں کسٹمر کی شکایات کے آن لائن اندراج کے لیے ریزرو بینک کے اور سینٹر لائزڈ ریسپیٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر 1 کا جسمانی (<https://cms.rbi.org.in>) کمپلینٹ مینجمنٹ سسٹم پورٹل کا یو آر ایل ای میل پتہ بھی درج کرے گا۔ /

(13) جب کوئی شکایت آر بی آئی او/مبڈسمین کو بھیجی جاتی ہے، تو آئی او /ڈپٹی آئی او کا فیصلہ لازمی طور پر اس معلومات میں شامل کیا جائے گا جو بینک کی طرف سے آر بی آئی او/مبڈسمین کو جمع کرائی جانی



ہے، بشرطیکہ شکایت کا پہلے ہی آئی او /ڈپٹی آئی او کی طرف سے جائزہ لیا جا چکا ہو۔ ایسی صورت میں، جب شکایت کا پہلے آئی او /ڈپٹی آئی او کی طرف سے جائزہ نہ لیا گیا ہو، تو بینک کے لیے ضروری ہوگا کہ وہ ان کی آراء حاصل کرے اور انہیں آر بی آئی اومبڈسمین کو جمع کرائے۔

(14) بینک آئی او /ڈپٹی آئی او کے ذریعے نمٹائی گئی شکایات کے تجزیے کو تربیتی پروگراموں /کانفرنسوں میں استعمال کرے گا تاکہ فرنٹ لائن اسٹاف کے درمیان شکایات کے پیٹرن بشمول بنیادی وجوہات، تدارکی اقدامات وغیرہ کے بارے میں آگاہی پیدا کی جا سکے، تاکہ شکایات کو نمٹانے میں یکسانیت پیدا کی جا سکے۔ جہاں ضروری ہو، آئی او /ڈپٹی آئی او کو بھی ایسی تربیتوں میں شامل کیا جا سکتا ہے۔

(15) آئی او /ڈپٹی آئی او کی کارکردگی کا جائزہ لیتے وقت، التوا کی سطح اور شکایات کے ازالے میں پورے بینک میں یکسانیت پیدا کرنے کے لیے آئی او /ڈپٹی آئی او کی جانب سے کی گئی کوششوں کے علاوہ، بورڈ کی کسٹمر سروس کمیٹی ان کیسز کی تعداد کا بھی تجزیہ کرے گا جہاں آئی او /ڈپٹی آئی او کے فیصلوں اور بعد میں آر بی آئی اومبڈسمین کی طرف سے دیے گئے فیصلوں کے درمیان ٹھوس فرق موجود ہو۔

(16) بینک تنظیم (تمام برانچوں اور انتظامی دفاتر (کے اندر آئی او/ڈی وائی آئی او کے تقرر کی اطلاع دیتے وقت عملے کے درمیان ان ہدایات سے متعلق گائیڈ لائنز /ہدایات کی وسیع پیمانے پر تشہیر کرے گا۔

(17) بینک پبلک ڈومین میں آئی او /ڈپٹی آئی او کی رابطہ کی تفصیلات فراہم نہیں کرے گا کیونکہ آئی او /ڈپٹی آئی او براہ راست صارفین سے موصول ہونے والی شکایات پر کارروائی نہیں کریں گے۔

سینٹر لائزڈ ریسپٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر (سی آر پی سی) (ریزرو بینک آف انڈیا، سینٹرل وسٹا، سیکٹر 17، چندی گڑھ - 017 160) ای میل 1
crpc@rbi.org.in



V - باب

ریزرو بینک کی جانب سے ریگولیٹری اور سپروائزری اور سائٹ

15. سپروائزری اور سائٹ

- (1) کسٹمر سروس اور کسٹمر کی شکایات کے ازالے سے متعلق شعبے، اور ساتھ ہی ان ہدایات پر عمل درآمد ریزرو بینک کے ڈیپارٹمنٹ آف سپروائزری ریویو کا حصہ ہوں گے۔
- (2) ریزرو بینک کا کنزیومر ایجوکیشن اینڈ پروٹیکشن ڈیپارٹمنٹ ان کیسز کا جائزہ لے سکتا ہے جہاں بینک نے آئی او / ڈیپٹی آئی او کے فیصلے کو قبول نہیں کیا ہے اور متاثرہ شکایت کنندہ آر بی آئی اومبڈسمین سے رجوع کرتا ہے، تاکہ بینک کے اندرونی شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی تاثیر کا اندازہ لگایا جا سکے اور مناسب سمجھے جانے والے اصلاحی اقدامات شروع کیے جا سکیں۔

16. ریزرو بینک کو رپورٹنگ

- (1) بینک آئی او یا ڈیپٹی آئی او کے تقرر کے پانچ کاروباری دنوں کے اندر، اس طرح مقرر کردہ عہدیدار کی تفصیلات کو (ای میل: iocepd@rbi.org.in) کنزیومر ایجوکیشن اینڈ پروٹیکشن ڈیپارٹمنٹ، سینٹرل آفس، ریزرو بینک آف انڈیا درج ذیل فارمیٹ میں فراہم کرے گا:

1-	آئی او / ڈیپٹی آئی او کا نام	
2-	آخری عہدوں/ادارے کی تفصیلات	
3-	تقرری / دوبارہ تقرری کی تاریخ	
4-	تاریخ پیدائش	
5-	مدت (سالوں میں)	
6-	مختصر پیشہ ورانہ پروفائل، بشمول فنانشل سروسز کا سابقہ تجربہ جو ان پہلوؤں کو نمایاں کرے جو انہیں تقرری کے لیے اہل بناتے ہیں	
7-	رابطے کی تفصیلات (ٹیلی فون، ای میل، پتہ)	
8-	ریزرو بینک کو اطلاع دینے کی تاریخ	

- (2) بینک کنزیومر ایجوکیشن اینڈ پروٹیکشن ڈیپارٹمنٹ، سینٹرل آفس، ریزرو بینک آف انڈیا کو اینکسچر میں فراہم کردہ فارمیٹ کے مطابق سہ ماہی بنیادوں پر معلومات کی وقتاً فوقتاً رپورٹنگ کا ایک نظام وضع کرے گا۔ رپورٹ متعلقہ سہ ماہی کے ختم ہونے کے بعد اگلے مہینے کی 15 تاریخ کو یا اس سے پہلے جمع کرائی جائے گی۔



باب - VI

منسوخى كى دفعات

17. موجوده اسكيموں كى منسوخى

- (1) ان هدايات كے جارى ہونے كے ساتھ ہى، ماسٹر ڈائريكشن - ريزرو بينك آف انڈيا (ريگوليٹڈ اينٹيٲيز _____ كے ليے انٹرنل اومبڈسمين (ڈائريكشنز، 2023 مورخہ 29 دسمبر، 2023 جو ريزرو بينك كى جانب سے جارى كى گئى تھیں، منسوخ تصور كى جائیں گى۔
- (2) مذكورہ بالا ماسٹر ڈائريكشن كے تحت تمام تقريياں /اقدامات، ان هدايات كے نافذ العمل ہونے سے پہلے، ان هدايات كے تحت كيے گئے تصور كيے جائیں گے۔

(ڈاكٹر نينا روہت جين (چيف جنرل
مينيجر



اینیکچرنیما

: انٹرنل اومبڈسمین کے کام کاج سے متعلق رپورٹ برائے ختم شدہ سہ ماہی

: بینک کا نام

آئی او / ڈپٹی آئی او کو بھیجی گئی شکایات سے متعلق معلومات : | حصہ

نمبر	تفصیلات	سیریل نمبر
	انٹرنل اومبڈسمین (آئی او) کی تعداد	1
	ڈپٹی انٹرنل اومبڈسمین (ڈی وائی آئی او) کی تعداد	2
	آئی او کے دفتر میں تعینات عملے کی تعداد (بشمول ڈپٹی آئی او کے علاوہ)	3
	گزشتہ سہ ماہی کے اختتام پر زیر التواء شکایات کی تعداد	4
	سہ ماہی کے دوران موصول ہونے والی شکایات کی تعداد	5
	میں سے، شکایات کی تعداد مکمل طور پر حل شدہ (اور 4 5)	6
	میں سے، شکایات کی تعداد جزوی طور پر حل شدہ (اور 4 5)	7
	میں سے، شکایات کی تعداد مکمل طور پر مسترد (اور 4 5)	8
(7)+(8)	شکایات کی تعداد جزوی طور پر حل شدہ یا مکمل طور پر مسترد	9
	سہ ماہی کے اختتام پر زیر التواء شکایات کی تعداد	10
ڈی وائی آئی او	آئی او	
		میں سے، موصول ہونے کے 20 دنوں کے اندر آئی او / ڈپٹی آئی او کو بھیجی (9)
		موصول ہونے کے 20 دنوں کے بعد آئی او / ڈپٹی آئی او کو بھیجی گئی شکایات کی تعداد (9 میں سے)
		میں سے، شکایات کی تعداد جو آر بی آئی، این پی سی آئی یا کارڈ نیٹ ورکس (12) کے مقرر کردہ ٹرن اراؤنڈ ٹائم کی وجہ سے 20 دنوں کے بعد آئی او / ڈپٹی آئی او کو بھیجی گئیں
		میں سے، شکایات کی تعداد جہاں آئی او / ڈپٹی آئی او کی طرف سے (اور 11 12) فیصلہ فراہم کیا گیا ہے
		میں سے، شکایات کی وہ تعداد جہاں آئی او / ڈپٹی آئی او نے بینک (14) کے فیصلے کو برقرار رکھا ہے
		میں سے، شکایات کی وہ تعداد جہاں آئی او / ڈپٹی آئی او نے بینک (14) کے فیصلے کو برقرار نہیں رکھا ہے
		میں سے، شکایات کی وہ تعداد جہاں بینک کی طرف سے آئی او / ڈپٹی آئی او (16) کے فیصلے پر عمل درآمد کیا گیا



نمبر	تفصیلات	سیریل نمبر
	میں سے، شکایات کی وہ تعداد جہاں آئی او / ڈپٹی آئی او کے فیصلے پر (16)	18
	میں سے، ان شکایات کی تعداد جہاں بینک نے مجاز اتھارٹی کی منظوری (16) کے ساتھ آئی او / ڈپٹی آئی او کے فیصلے سے اختلاف کیا ہے	19
	شکایات کی تعداد جنہیں آر بی آئی اومبڈسمین کی طرف سے حل کیا گیا تھا اور پہلے آئی او / ڈپٹی آئی او کو ریفر نہیں کیا گیا تھا	20
	شکایات کی تعداد جہاں آئی او / ڈپٹی آئی او کے فیصلوں کو آر بی آئی اومبڈسمین کی طرف سے برقرار نہیں رکھا گیا	21
	شکایات کی وہ تعداد جن میں آئی او / ڈپٹی آئی او نے شکایات کے حل کے لیے براہ راست شکایت کنندگان سے معلومات طلب کیں	22
	ان شکایات کی تعداد جن میں آئی او / ڈپٹی آئی او نے معاوضہ فراہم کیا	23

حصہ 2: آئی او کی جانب سے روٹ کا ز اینالیسس سے متعلق معلومات

1. روٹ کا ز اینالیسس سے حاصل ہونے والے اہم نتائج
2. آئی او کی جانب سے دی گئی تجاویز اور بورڈ کی کسٹمر سروس کمیٹی کی طرف سے قبول کی گئی تجاویز کی تفصیلات.