



रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

वार्षिक रिपोर्ट
1 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023



भारतीय रिज़र्व बैंक
उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग
केन्द्रीय कार्यालय
मुंबई

रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021
वार्षिक रिपोर्ट 2022-23

विषय वस्तु

प्रमुख संक्षिप्ताक्षर	vii
प्राक्कथन	ix
कार्यकारी सारांश.....	x
अध्याय 1: रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021: 01 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 के दौरान गतिविधियाँ.....	1
शिकायतों की प्राप्ति.....	3
शिकायतों का लोकपाल कार्यालय-वार आवंटन.....	4
राज्यों में शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण	5
ओआरबीआईओ में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम.....	5
ओआरबीआईओ में जनसंख्या समूहवार शिकायतों की प्राप्ति	6
शिकायतकर्ता प्रकार अनुसार शिकायतों की प्राप्ति.....	7
विनियमित संस्था-प्रकार अनुसार शिकायतों की प्राप्ति.....	8
शिकायतों का निपटान.....	10
स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका	11
अस्वीकार्य खण्ड के तहत शिकायतें बंद करने के कारण.....	12
अपीलें प्राप्त होना.....	13
शिकायत संचलित करने की लागत.....	14
शिकायतों के निपटान हेतु टर्न अराउन्ड टाइम (टीएटी)	15
बैंक समूह-वार शिकायत संपरिवर्तन अनुपात	15
अध्याय 2: केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र	17
सीआरपीसी में शिकायतों की प्राप्ति और निपटान	18
सीआरपीसी में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम	20
सीआरपीसी में शिकायतों के बंद होने के कारण.....	20
संपर्क केंद्र में प्राप्त कॉल.....	21

सीसी में कॉल का संचलन	22
भाषा के अनुसार कॉल की प्राप्ति	23
रिज़र्व बैंक संपर्क केंद्र का व्यापक आधार और उन्नयन.....	24
अध्याय 3: केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) के माध्यम से प्राप्त शिकायतें और सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत आवेदन.....	25
केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) के माध्यम से प्राप्त शिकायतें	25
सूचना का अधिकार (आरटीआई) अधिनियम, 2005 के तहत प्राप्त आवेदन	25
अध्याय 4: अन्य गतिविधियाँ.....	26
साख सूचना कंपनियों को शामिल करके आरबी-आईओएस, 2021 के कवरेज को व्यापक बनाना	27
साख सूचना कंपनियों के लिए आंतरिक लोकपाल योजना	27
आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा के लिए समिति.....	27
वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण पर G20 उच्च स्तरीय सिद्धांत.....	28
अखिल भारतीय गहन जागरूकता अभियान	29
बैंकों में शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत बनाने की रूपरेखा की समीक्षा	31
ओआरबीआईओ का स्थापना/पुनर्गठन.....	31
आकस्मिक निरीक्षणों के माध्यम से संकलित डेटा का डिजिटलीकरण	32
ग्राहक सेवा और सुरक्षा से संबंधित मुद्दों पर आरबीआई द्वारा किए गए महत्वपूर्ण विनियामक उपाय	32
शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों के मूल कारण का विश्लेषण (आरसीए).....	33
भावी योजना.....	34
परिशिष्ट.....	35

तालिका

तालिका सं.	तालिका शीर्षक	पृष्ठ सं.
तालिका 1.1	लोकपाल ढांचे के तहत शिकायतों की कुल प्राप्ति.....	3
तालिका 1.2	ओआरबीआईओ में शिकायतों का कार्यालय-वार आवंटन	4
तालिका 1.3	ओआरबीआईओ में शिकायतकर्ताओं के प्रकार-अनुसार शिकायतों की प्राप्ति..	7
तालिका 1.4	ओआरबीआईओ में विनियमित संस्था-अनुसार शिकायतों की प्राप्ति.....	8
तालिका 1.5	ओआरबीआईओ में शिकायतों की वर्गानुसार प्राप्ति	9
तालिका 1.6	ओआरबीआईओ में निपटान और लंबित मामलों की स्थिति	11
तालिका 1.7	ओआरबीआईओ द्वारा स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके	12
तालिका 1.8	विगत तीन वर्ष के दौरान लोकपाल योजनाओं के तहत अपीलों की प्राप्ति और निपटान	14
तालिका 2.1	सीआरपीसी में प्राप्ति, निपटान और लंबित मामलों की स्थिति	18
तालिका 2.2	संपर्क केंद्र पर कॉल डेटा (अप्रैल 2022 - मार्च 2023)	22

चार्ट

चार्ट सं.	चार्ट शीर्षक	पृष्ठ सं.
चार्ट 1.1	प्रति लाख खातों पर प्राप्त शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण	5
चार्ट 1.2	विगत तीन वर्ष के दौरान शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम.....	6
चार्ट 1.3	ओआरबीआईओ में जनसंख्या समूहवार शिकायतों की प्राप्ति	6
चार्ट 1.4	अस्वीकार्य शिकायतों के कारण	13
चार्ट 1.5	निपटाई गई शिकायतों की कुल मात्रा उनके टीएटी सहित	15
चार्ट 1.6	शिकायत का संपरिवर्तन अनुपात.....	16
चार्ट 2.1	सीआरपीसी में प्राप्त शिकायतें (अप्रैल 2022 - मार्च 2023)	19
चार्ट 2.2	सीआरपीसी में प्राप्त शिकायतों की संख्या (अप्रैल 2022 - मार्च 2023).....	19
चार्ट 2.3	सीआरपीसी में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम (अप्रैल 2022 – मार्च 2023)	20
चार्ट 2.4	सीआरपीसी में शिकायतें बंद करने का कारण (अप्रैल 2022-मार्च 2023)	21
चार्ट 2.5	संपर्क केंद्र में प्राप्त कुल कॉल (1 अप्रैल 2022 - 31 मार्च 2023).....	22
चार्ट 2.6	संपर्क केंद्र में भाषा-वार कॉल (अप्रैल 2022 - मार्च 2023)	23
चार्ट 2.7	क्षेत्रीय भाषाओं में प्राप्त कॉल (अप्रैल 2022 - मार्च 2023).....	23
चार्ट 2.8	संपर्क केंद्र - अब तक की यात्रा	24

परिशिष्ट

परिशिष्ट 1.1: विगत तीन वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ में शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम.....	35
परिशिष्ट 1.2: 1 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 के दौरान प्राप्त अपीलों की कार्यालय- वार स्थिति.....	35
परिशिष्ट 1.3: शिकायतों के संचलन की कार्यालय-वार लागत	36
परिशिष्ट 1.4: अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के विरुद्ध स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका.....	37
परिशिष्ट 2.1: सीआरपीसी में शिकायतों की प्राप्ति	40
परिशिष्ट 2.2: सीआरपीसी में शिकायतों की माह-वार प्राप्ति.....	40
परिशिष्ट 2.3: सीआरपीसी में शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम	41
परिशिष्ट 3.1: सीपीग्राम्स के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की स्थिति.....	41
परिशिष्ट 3.2: आरटीआई अधिनियम, 2005 के तहत ओआरबीआईओ और सीआरपीसी द्वारा प्राप्त आवेदन.....	42
परिशिष्ट 4.1: 1 अप्रैल, 2022 से 31 मार्च, 2023 के दौरान आयोजित जागरूकता कार्यक्रमों की संख्या	43
परिशिष्ट 4.2: भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2022-23 (अप्रैल-मार्च) में जारी की गई ग्राहक सेवा मुद्दों से संबंधित महत्वपूर्ण नीतिगत पहल	44

अनुबंध

अनुबंध सं.	अनुबंध शीर्षक	पृष्ठ सं.
अनुबंध 1	1 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा बैंकों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण	49
अनुबंध 2	1 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा एनबीएफसी के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण	53
अनुबंध 3	1 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा एनबीपीएसपी के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण.....	55
अनुबंध 4	1 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा सीआईसी के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण.....	57

प्रमुख संक्षिप्ताक्षर

ईपीएस	- आधार समर्थित भुगतान प्रणाली
एएफए	- प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक
एजीआर	- वैकल्पिक शिकायत निवारण
एआई	- आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस
एटीएम	- स्वचालित टेलर मशीन
बीबीपीओयू	- भारत बिल भुगतान परिचालन ईकाई
बीओएस	- बैंकिंग लोकपाल योजना
सीसी	- संपर्क केंद्र
सीईपीसी	- उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्ष
सीईपीडी	- उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग
सीआईसी	- साख सूचना कंपनी
सीएमएस	- शिकायत प्रबंध प्रणाली
सीपीग्राम्स	- केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली
सीआरपीसी	- केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र
डीसी	- डेबिट कार्ड
डीएलए	- डिजिटल लेंडिंग एप्लिकेशन
एफपीसी	- उचित आचार संहिता
एफआरसी	- प्रथम स्वरूप शिकायत
एफएसडब्ल्यूएम	- आर्थिक रूप से सुदृढ़ एवं सुप्रबंधित
जीओआई	- भारत सरकार
आईओ	- आंतरिक लोकपाल
आईवीआरएस	- इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉंस सिस्टम
एनबीएफसी	- गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी
एनबीपीएसपी	- गैर-बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागी
एनआईएपी	- राष्ट्रव्यापी गहन जागरूकता कार्यक्रम
एनपीसीआई	- भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम
ओईसीडी	- आर्थिक सहयोग और विकास संगठन
ओआरबीआईओ	- भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल का कार्यालय

ओएसडीटी	- डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना
ओएसएनबीएफसी	- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना
पीपीआई	- पूर्वदत्त भुगतान लिखत
पीएसओ	- भुगतान प्रणाली परिचालक
पीएसयू	- सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम
आरबीआई	- भारतीय रिज़र्व बैंक
आरबीआईओ	- भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल
आरबी-आईओएस	- रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना
आरसीए	- मूल कारण विश्लेषण
आरई	- विनियमित संस्था
आरआरबी	- क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक
आरटीआई	- सूचना का अधिकार
एससीबी	- अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक
एसएमएस	- लघु संदेश सेवा
टीएटी	- टर्न अराउंड टाइम
यूसीबी	- शहरी सहकारी बैंक
यूपीआई	- यूनीफाइड पेमेंट इंटरफ़ेस

प्राक्कथन

वर्ष 2022 वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण परिदृश्य में एक महत्वपूर्ण मोड़ है क्योंकि वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में G20/ओईसीडी उच्च स्तरीय सिद्धांतों (एचएलपी) को वर्ष 2011 में प्रस्तुत किए जाने के उपरांत पहली बार अपडेट किया गया। सिद्धांतों में प्रमुख परिवर्तन दो नए सिद्धांतों, अर्थात् 'अभिगमन और समावेशन' तथा 'गुणवत्ता वित्तीय उत्पाद' और तीन नए क्रॉस-कटिंग विषयों, अर्थात् 'डिजिटलीकरण', 'वित्तीय कल्याण' और 'सतत वित्त' को शामिल करना था, जो प्रत्येक और सभी सिद्धांतों के विचार और कार्यान्वयन के लिए प्रासंगिक हैं। ये सिद्धांत विश्व भर में प्रभावी और व्यापक वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण ढांचे का मार्गदर्शन करने वाले अग्रणी अंतरराष्ट्रीय मानक हैं।

जैसा कि भारत ने घरेलू मोर्चे पर एक सशक्त और समावेशी अर्थव्यवस्था के लिए एक दृष्टिकोण निर्धारित किया है, बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र के उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों, जिम्मेदारियों और सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं के साथ-साथ अपनी शिकायतों के निवारण के संबंध में जागरूक होने की आवश्यकता है। आरबीआई ने इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए कई पहल की हैं और आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण ढांचे का उद्देश्य नवंबर 2021 में स्थापित एक संशोधित, पुनर्गठित और एकीकृत लोकपाल तंत्र द्वारा समर्थित है।

लोकपाल योजना 2022-23 की वार्षिक रिपोर्ट लोकपाल की गतिविधियों और कामकाज, लोकपाल स्पीक और राष्ट्रव्यापी गहन जागरूकता कार्यक्रम के माध्यम से की गई जागरूकता पहल, कारोबार निरंतरता और आपदा राहत क्षमताओं के साथ अतिरिक्त संपर्क केंद्र और ग्राहक संरक्षण ढांचे को मजबूत करने के लिए विभिन्न नीतिगत पहलों पर प्रकाश डालती है।

यह वार्षिक रिपोर्ट [2021 में रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना \(आरबी-आईओएस\)](#) के शुभारंभ के बाद दूसरी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत पहली पूर्ण वार्षिक रिपोर्ट है। मुझे आशा है कि यह सभी हितधारकों के लिए उपयोगी होगी।

ह/-

(नीरज निगम)

कार्यपालक निदेशक और अपीलीय प्राधिकारी

कार्यकारी सारांश

लोकपाल योजना 2022-23 की वार्षिक रिपोर्ट [रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना \(आरबी-आईओएस\), 2021](#) (योजना) के तहत पहली स्टैंड-अलोन रिपोर्ट है, जो वर्ष के दौरान आरबीआई लोकपाल (ओआरबीओ) के 22 कार्यालयों, केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) और संपर्क केंद्र की गतिविधियों पर प्रकाश डालती है।

[आरबी-आईओएस, 2021](#) को नवंबर 2021 में तीन पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं जैसे बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, [गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना \(ओएसएनबीएसएफसी\), 2018](#) और [डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना \(ओएसडीटी\), 2019](#) को एकीकृत करके शुरू किया गया था। प्रारंभ में, इस योजना में सभी वाणिज्यिक बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों को जिनकी जमा राशि पिछले वित्तीय वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹50 करोड़ और उससे अधिक है, सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (आवास वित्त कंपनियों को छोड़कर) जो (क) जमा स्वीकार करने हेतु अधिकृत हैं; या (ख) पिछले वित्तीय वर्ष के लेखा परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹100 करोड़ और उससे अधिक की आस्ति आकार के साथ जिसका ग्राहक इंटरफ़ेस है, और योजना के तहत परिभाषित सभी भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों को शामिल किया गया था।

आरबी-आईओएस, 2021 के लॉन्च और कार्यान्वयन के बाद प्राप्त अनुभव के आधार पर 1 सितंबर 2022 से साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) को योजना के दायरे में लाया गया।

आरबी-आईओएस, 2021 ढांचे के तहत शिकायतों की प्राप्ति

आरबी-आईओएस, 2021 के तहत, 1 अप्रैल 2022 और 31 मार्च 2023 के बीच ओआरबीओ और सीआरपीसी में 7,03,544 शिकायतें प्राप्त हुईं, जो पिछले वर्ष की तुलना में 68.24% की वृद्धि दर्शाती हैं। इनमें से 2,34,690 शिकायतों को 22 ओआरबीओ को आवंटित और उनके द्वारा संचलित किया गया, जबकि सीआरपीसी द्वारा 4,68,270 शिकायतों को गैर-शिकायत/अस्वीकार्य शिकायत के रूप में बंद कर दिया गया। कुल शिकायतों में से लगभग 85.64% शिकायतें ऑनलाइन शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल, ईमेल और केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) सहित डिजिटल माध्यम से प्राप्त हुईं। ओआरबीआईओ में वर्ष के लिए कुल निपटान दर 33 दिन के औसत टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) के साथ 97.99% रही। आरबी-आईओएस, 2021 में सुविधा/सुलह/मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतों के निपटान की परिकल्पना की गई है और इस प्रकार,

ओआरबीआईओ द्वारा निपटाई गई अधिकांश (57.48%) स्वीकार्य शिकायतों का समाधान आपसी समझौते/सुलह/मध्यस्थता के माध्यम से किया गया था। वर्ष के दौरान, आरबीआई लोकपाल के निर्णयों के विरुद्ध कुल 122 अपीलें प्राप्त हुईं, जिनमें से 119 अपीलें आरबी-आईओएस, 2021 के तहत प्राप्त हुईं और शेष तीन पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं के तहत प्राप्त हुईं।

वर्ष के दौरान अन्य गतिविधियाँ

वर्ष के दौरान उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण क्षेत्र में की गई प्रमुख पहल निम्नानुसार हैं:

- i) जनसंख्या के अब तक बहिष्कृत/पृथक वर्गों के साथ-साथ देश के दुर्गम, दूरस्थ और दूर-दराज के क्षेत्रों, विशेष रूप से टियर-III और IV शहरों, ग्रामीण क्षेत्रों आदि तक पहुंचने के लिए नवंबर 2022 में विनियमित संस्थाओं (आरई) के सहयोग से एक माह का ['राष्ट्रव्यापी गहन जागरूकता कार्यक्रम'](#) प्रारंभ किया गया। यह आयोजन एक बड़ी सफलता थी, जिनमें प्रत्यक्ष रूप से लगभग तीन करोड़ और ऑनलाइन माध्यम से 25 करोड़ लोगों को शामिल किया गया।
- ii) 'विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस' के अवसर पर 15 मार्च 2023 को 'ओम्बड्समैन स्पीक' कार्यक्रम का दूसरा संस्करण आयोजित किया गया और सभी 22 आरबीआई लोकपालों ने अपने-अपने क्षेत्रों में स्थानीय/क्षेत्रीय मल्टीमीडिया चैनलों के साथ बातचीत की।
- iii) भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल कार्यालयों ने वर्ष के दौरान 48 टाउन-हॉल कार्यक्रम और 238 जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए। ये कार्यक्रम शिकायत निवारण और उपभोक्ता संरक्षण के मुद्दों पर आयोजित किए गए थे, जिसमें विशिष्ट श्रोता समूह जैसे सर्विसमैन, स्कूल / कॉलेज के छात्रों, उपभोक्ता समूहों पर विशेष ध्यान दिया गया।
- iv) विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों की जांच और समीक्षा करने, ग्राहक सेवा विनियमन की पर्याप्तता का आकलन करने और इसमें सुधार के उपायों का सुझाव देने के लिए आरबीआई के पूर्व उप गवर्नर श्री बी पी कानूनगो की अध्यक्षता में [23 मई 2022](#) को आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा के लिए एक समिति का गठन किया गया। समिति ने 24 अप्रैल 2023 को अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत की। प्राप्त अनुशंसाओं की जांच की जा रही है और हितधारकों से प्राप्त सुझावों तथा प्रतिक्रिया को ध्यान में रखते हुए कार्यान्वयन पर विचार किया जाएगा।
- v) आंतरिक लोकपाल योजना, जिसे आरबीआई द्वारा 2015 में शुरू किया गया था और 2018 में सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को छोड़कर), 2019 में गैर-बैंक भुगतान

प्रणाली प्रतिभागियों और 2021 में चुनिंदा एनबीएफसी के लिए अनिवार्य किया गया था, को अक्टूबर 2022 में सभी सीआईसी पर लागू किया गया है।

- vi) कारोबार निरंतरता और आपदा राहत क्षमताओं को विकसित करने के लिए चंडीगढ़ में मौजूदा संपर्क केन्द्र के उन्नयन के साथ-साथ दो और स्थानों, भुवनेश्वर और कोच्चि, में अत्याधुनिक संपर्क केन्द्र के विकास की परियोजना चल रही है।

भावी योजना

सीईपीडी 1 अप्रैल 2023 से 31 मार्च 2024 की अवधि के दौरान, 2023-25 (उत्कर्ष 2.0) के लिए रिज़र्व बैंक की मध्यम अवधि की रणनीति रूपरेखा के भाग के रूप में निम्न कार्य करेगा:

- i) ग्राहक सेवा पर रिज़र्व बैंक के मौजूदा विनियामक दिशानिर्देशों की समीक्षा, समेकन और उन्हें अद्यतन करना;
- ii) विभिन्न आरई पर लागू आंतरिक लोकपाल योजनाओं की समीक्षा और उन्हें एकीकृत करना;
- iii) आपदा राहत और कारोबार निरंतरता सुविधा सहित स्थानीय भाषाओं के लिए दो अतिरिक्त स्थानों पर रिज़र्व बैंक संपर्क केंद्र स्थापित करना।

इसके अतिरिक्त, उपयुक्त कार्यान्वयन हेतु 'भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा के लिए समिति' द्वारा की गई अनुशंसाओं की जांच की जाएगी।

अध्याय 1
रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021:
01 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 के दौरान गतिविधियाँ

उपभोक्ता संरक्षण और बैंकिंग प्रणाली में विश्वास बनाए रखने की अपनी प्रतिबद्धता के तहत, भारतीय रिज़र्व बैंक ने वर्ष 1995 में बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस) का प्रारम्भ किया था, इसके उपरांत वर्ष 2018 में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (ओएसएनबीएसएफसी) के लिए लोकपाल योजना और वर्ष 2019 में डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना (ओएसडीटी) लायी गई। भारतीय रिज़र्व बैंक की लोकपाल योजनाओं ने उपभोक्ताओं की उन शिकायतों को एक त्वरित और लागत-मुक्त वैकल्पिक शिकायत निवारण मंच प्रदान किया है, जिनका विनियमित संस्थाओं (आरई) द्वारा संतोषजनक रूप से निवारण नहीं किया गया था। शुरुआत से ही, लोकपाल योजनाएं उपभोक्ता संरक्षण में वृद्धि करने और आरई को उपभोक्ता शिकायतों के समाधान में बेहतर प्रथाओं को अपनाने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु एक आवश्यक साधन बन गई हैं।

आंतरिक कार्य समूह द्वारा की गई अनुशंसाओं के आधार पर नवंबर 2021 में पूर्ववर्ती तीन लोकपाल योजनाओं को एकल योजना अर्थात् [रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना \(आरबी-आईओएस\), 2021](#) (योजना) में एकीकृत किया गया। इस योजना का शुभारंभ [12 नवंबर 2021](#) को माननीय प्रधान मंत्री द्वारा किया गया था। यह योजना "एक राष्ट्र एक लोकपाल" सिद्धांत को अपनाती है और विनियमित संस्थाओं अर्थात् बैंकों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी), भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों और साख सूचना कंपनियों के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए सिंगल विंडो प्रदान करती है। यह योजना पुरानी योजनाओं के तहत शिकायतों के अनेक और विविध आधारों से हटकर शिकायत दर्ज करने के एकमात्र आधार 'सेवा में कमी' पर आधारित की गई है, जिससे जटिलताओं में कमी आयी है और शिकायतों के त्वरित समाधान की सुविधा प्राप्त हुई है।

आरबी-आईओएस, 2021 के तहत, वर्तमान में शिकायतों का निवारण/न्यायनिर्णयन आरबीआई लोकपाल (ओआरबीओ) के 24 कार्यालयों और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) द्वारा संभाला जाता है। वर्ष 2021-22 के दौरान, ओआरबीआईओ और सीआरपीसी द्वारा प्राप्त 4,18,184 शिकायतों की तुलना में वर्ष 2022-23 के दौरान 7,03,544 शिकायतें प्राप्त हुई, जो 68.24% की वृद्धि दर्शाती हैं। इनमें से 2,34,690 शिकायतों का संचलन ओआरबीआईओ द्वारा किया गया और 4,68,854 शिकायतों का निपटान सीआरपीसी में किया गया। वर्ष 2022-23 के दौरान

ओआरबीओओ में निपटाई गई शिकायतों का औसत टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) 33 दिन का है, जिसमें वर्ष 2021-22 के 44 दिन से काफी सुधार हुआ है।

आरबी-आईओएस, 2021 के तहत निपटाई गई अधिकांश (57.48%) स्वीकार्य शिकायतों का समाधान आपसी निपटान/ सुलह / मध्यस्थता के माध्यम से किया गया था। शेष स्वीकार्य शिकायतों को या तो आरबीआईओ द्वारा अस्वीकार कर दिया गया था या शिकायतकर्ताओं द्वारा वापस ले लिया गया था या अधिनिर्णय पारित करके न्याय निर्णय किया गया था। बैंकों के साथ-साथ गैर-बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या में मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग से संबंधित शिकायतों का सबसे अधिक योगदान था, जबकि एनबीएफसी के संबंध में उचित व्यवहार संहिता का पालन न करने से संबंधित शिकायतें सबसे अधिक थीं।

1.1 रिज़र्व बैंक की विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों को शीघ्र और किफायती तरीके से हल करने के लिए आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण (एजीआर) ढांचे के भाग के रूप में माननीय प्रधान मंत्री श्री नरेंद्र मोदी द्वारा [12 नवंबर 2021](#) को रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), 2021 (योजना) का शुभारंभ किया। योजना के शुभारंभ के समय इसमें निम्नलिखित विनियमित संस्थाएँ शामिल थीं:

- (i) सभी वाणिज्य बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक जिनकी जमा राशि पिछले वित्तीय वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹50 करोड़ और उससे अधिक हैं;
- (ii) सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (आवास वित्त कंपनियों को छोड़कर) जो (क) जमा स्वीकारने हेतु प्राधिकृत हैं; या (ख) जिनके ग्राहक इंटरफ़ेस हैं और जिनकी अस्तियाँ पिछले वित्तीय वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹100 करोड़ और उससे अधिक हैं।
- (iii) योजना के तहत परिभाषित सभी भुगतान प्रणाली प्रतिभागी।

1.2 आरबी-आईओएस, 2021 के तहत कवर की गई विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों को सीआईसी के विरुद्ध उनकी शिकायतों के संबंध में वैकल्पिक शिकायत निवारण का एक अवसर प्रदान करने के लिए 1 सितंबर 2022 से साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) को इस योजना के तहत लाया गया। यह योजना 'एक राष्ट्र, एक लोकपाल' के व्यापक सिद्धांत के तहत 24 लोकपाल कार्यालयों के माध्यम से रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग द्वारा संचालित की जा रही है।

शिकायतों की प्राप्ति

1.3 आरबी-आईओएस, 2021 के तहत, शिकायतों की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि हुई और वर्ष 2022-23 में ओआरबीआईओ और सीआरपीसी में कुल 7,03,544 शिकायतें प्राप्त हुईं, जो गहन जन जागरूकता पहल और आरबी-आईओएस के तहत शिकायत दर्ज करने की सरल प्रक्रिया के कारण 68.24% की वृद्धि दर्शाती हैं। इनमें से 2,34,690 शिकायतों का संचलन ओआरबीआईओ द्वारा किया गया और 4,68,854 शिकायतों का निपटान सीआरपीसी में किया गया। यह देखा गया कि ओआरबीआईओ में निपटाई गई शिकायतों की संख्या वर्ष 2021-22 में प्राप्त 3,04,496 शिकायतों से घटकर वर्ष 2022-23 में 2,34,690 शिकायतें हो गई क्योंकि आरबी-आईओएस, 2021 के तहत लोकपाल ढांचे में संरचनात्मक परिवर्तनों के कारण सीआरपीसी और शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल दोनों द्वारा अस्वीकार्य शिकायतों को फ़िल्टर किया गया था।

1.4 पिछले तीन वर्ष के दौरान पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या से संबंधित विवरण नीचे तालिका 1.1 में दिया गया है:

तालिका 1.1: लोकपाल ढांचे के तहत शिकायतों की कुल प्राप्ति

योजना	2020-21 (अप्रैल-मार्च)		2021-22 (अप्रैल-मार्च)		2022-23 (अप्रैल-मार्च)	
	संख्या	हिस्सा (%)	संख्या	हिस्सा (%)	संख्या	हिस्सा (%)
बीओएस	3,41,747	89.39	2,09,196	50.02	-	-
ओएसएनबीएफसी	36,951	9.67	20,439	4.89	-	-
ओएसडीटी	3,594	0.94	2,281	0.54	-	-
आरबी-आईओएस	-	-	72,580	17.35	2,34,690	33.36%
उप जोड़	3,82,292	100.00	3,04,496	72.81	2,34,690	33.36%
सीआरपीसी ¹	-	-	113,688	27.19%	4,68,854 ²	66.64%
जोड़	3,82,292	100.00%	4,18,184	100.00%	7,03,544	100.00%
% परिवर्तन	15.7%	-	9.39%	-	68.24%	-

¹ प्रस्तुत संख्या केवल उन शिकायतों की संख्या से संबंधित है जिनका निपटान किया गया था या सीआरपीसी में प्रसंस्करण के लिए लंबित थी। जो शिकायतें प्रारंभिक जांच के बाद ओआरबीआईओ/सीआईपीसी को सौंपी गई थीं, दोहराव से बचने के लिए उन्हें संख्या में शामिल नहीं किया गया है।

² 4,68,854 शिकायतों में से 584 शिकायतें 31 मार्च 2023 तक लंबित थीं। इन शिकायतों का निपटान कर दिया गया है।

शिकायतों का लोकपाल कार्यालय-वार आवंटन

1.5 आरबी-आईओएस, 2021 ने ओआरबीआईओ के क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है और इस प्रकार, किसी भी क्षेत्र की शिकायतों को किसी भी ओआरबीआईओ में संसाधित किया जा सकता है। 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण के तहत, सीएमएस पोर्टल में एम्बेडेड एक पूर्व-परिभाषित एल्गोरिथ्म सभी ओआरबीओ को न्यायसंगत तरीके³ से शिकायतें आवंटित करता है, जिसे नीचे तालिका 1.2 में देखा जा सकता है।

तालिका 1.2: ओआरबीआईओ में शिकायतों का कार्यालय-वार आवंटन

ओआरबीआईओ	2020-21 [#] (अप्रैल-मार्च)	2021-22 [§] (अप्रैल-मार्च)	2022-23 (अप्रैल-मार्च) ^{&}	
			मात्रा	हिस्सा
अहमदाबाद	21,078	16,426	11,467	4.89%
बेंगलुरु	17,407	13,996	10,996	4.68%
भोपाल	15,787	12,841	10,364	4.42%
भुवनेश्वर	6,920	7,806	10,728	4.57%
चंडीगढ़	36,619	20,270	11,177	4.76%
चेन्नई	27,446	21,396	11,613	4.95%
देहरादून	7,970	8,342	10,462	4.46%
गुवाहाटी	3,543	5,444	8,753	3.73%
हैदराबाद	22,161	15,212	10,713	4.56%
जयपुर	22,094	18,145	10,639	4.53%
जम्मू	1,767	4,300	10,068	4.29%
कानपुर	26,499	24,214	10,259	4.37%
कोलकाता	17,160	14,766	11,455	4.88%
मुंबई-I	22,479	18,806	11,847	5.05%
मुंबई- II	30,999	20,672	12,313	5.25%
नई दिल्ली-I	23,238	15,310	11,234	4.79%
नई दिल्ली-II	34,673	24,259	8,921	3.80%
नई दिल्ली-III	11,091	8,883	8,474	3.61%
पटना	17,456	13,606	10,675	4.55%
रायपुर	4,018	5,362	10,660	4.54%
रांची	4,765	6,307	10,495	4.47%
तिरुवनंतपुरम	7,122	8,133	11,377	4.85%
कुल	3,82,292	3,04,496	2,34,690	

आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी और ओएसडीटी के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

§ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

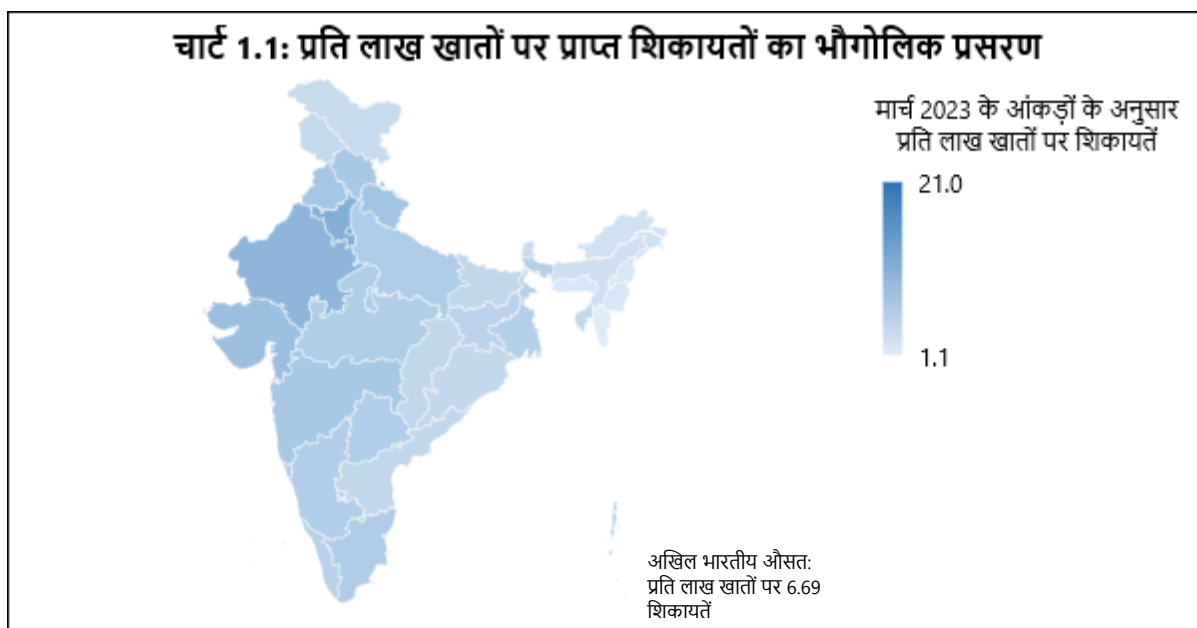
& आंकड़े आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

नोट: तीन वर्ष के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं क्योंकि 12 नवंबर 2021 से 31 मार्च 2022 और वित्त वर्ष 2022-23 तक प्राप्त शिकायतों में सीआरपीसी में निपटाई गई शिकायतों को शामिल नहीं किया गया है।

³ शिकायतों के स्वतः आवंटन में मामूली अंतर विशिष्ट क्षेत्रीय भाषा की शिकायतों की मात्रा, शिकायत लंबित होने/ कर्मचारियों की कमी आदि के पुनर्वितरण के कारण होता है।

राज्यों में शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण

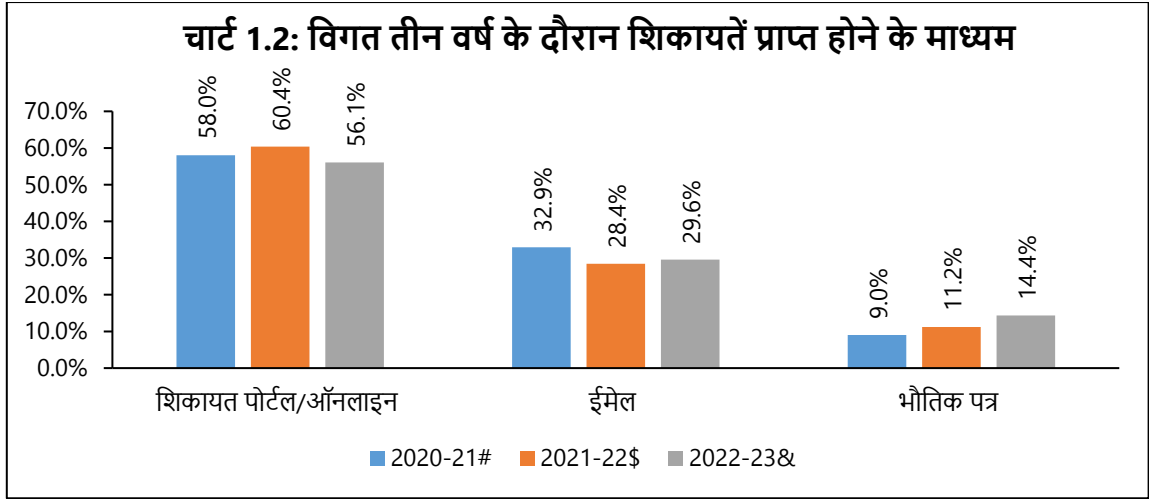
1.6 वर्ष के दौरान आरबी-आईओएस, 2021 के तहत देश के सभी राज्यों में शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण संबंधित राज्यों में अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एससीबी) में ग्राहकों द्वारा रखे गए खातों (डिपॉजिट और क्रेडिट) की कुल संख्या की तुलना में निम्न मानचित्र (चार्ट 1.1) में दर्शाया गया है। प्रस्तुत आंकड़ा 31 मार्च 2023 तक संबंधित राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों (यूटी) के एससीबी में प्रति लाख खातों में प्राप्त शिकायतों पर आधारित है।



1.7 यह देखा गया है कि राज्य/केंद्र शासित प्रदेश जैसे चंडीगढ़, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली, हरियाणा, राजस्थान और गुजरात लोकपाल शिकायतों में शीर्ष पांच योगदानकर्ता थे, जबकि मिजोरम, नागालैंड, मेघालय, मणिपुर और अरुणाचल प्रदेश राज्यों का वर्ष के दौरान सबसे कम योगदान रहा।

ओआरबीआईओ में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम

1.8 ओआरबीआईओ में शिकायतें सीएमएस पोर्टल या सीआरपीसी के माध्यम से प्राप्त हो सकती हैं। प्रारंभिक जांच के उपरांत, सीआरपीसी ईमेल, भौतिक मोड और सीपीग्राम्स (जनता से शिकायतों की प्राप्ति और निगरानी के लिए भारत सरकार का पोर्टल) के माध्यम से प्राप्त कार्रवाई योग्य शिकायतों को ओआरबीआईओ को सौंपती है। ओआरबीआईओ में प्राप्त शिकायतों में से कुल 85.64% शिकायतें सीएमएस पोर्टल/ईमेल/सीपीजीआरएमएस पोर्टल का उपयोग करके डिजिटल मोड के माध्यम से दर्ज की गई थीं। विगत तीन वर्ष के दौरान विभिन्न माध्यमों से प्राप्त होने वाली शिकायतों का विवरण **परिशिष्ट 1.1** में दिया गया है और इसे **चार्ट 1.2** में दर्शाया गया है।



आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी और ओएसडीटी के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

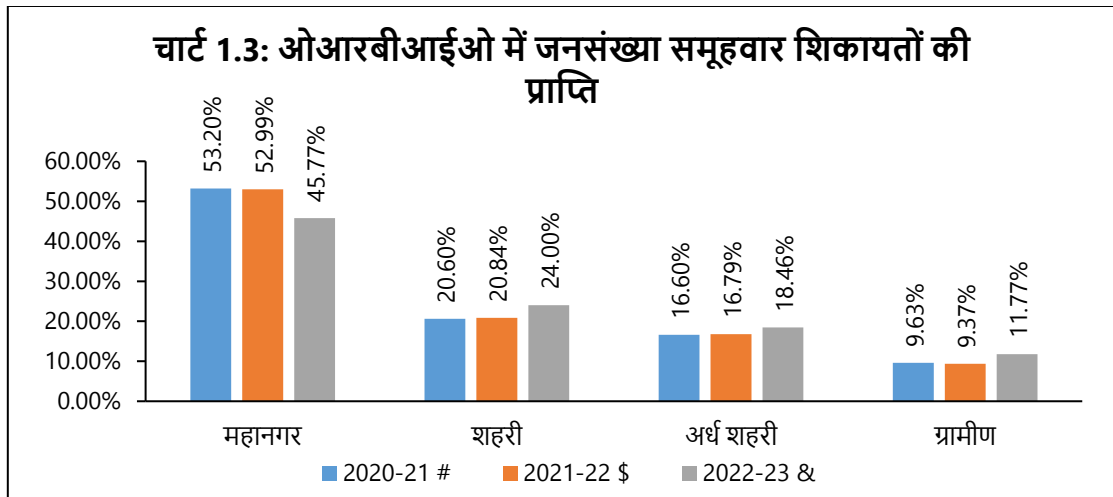
\$ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

& आंकड़े आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

नोट: तीन वर्ष के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं क्योंकि 12 नवंबर 2021 से 31 मार्च 2022 और वित्त वर्ष 2022-23 तक प्राप्त शिकायतों में सीआरपीसी में निपटाई गई शिकायतों को शामिल नहीं किया गया है।

ओआरबीआईओ में जनसंख्या समूहवार शिकायतों की प्राप्ति

1.9 2022-23 में, ओआरबीआईओ में अधिकांश शिकायतें महानगरीय केंद्रों (45.77%) से प्राप्त हुईं, इसके बाद शहरी (24%) और अर्ध-शहरी केंद्रों (18.46%) का स्थान रहा। शिकायतें जनसंख्या और बैंक शाखाओं के आकार के साथ आनुपातिक वृद्धि को दर्शाती हैं। वर्ष के दौरान शहरी, अर्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों से शिकायतों की हिस्सेदारी में अच्छी वृद्धि देखी गई। विगत तीन वर्ष के दौरान लोकपाल ढांचे के तहत शिकायतों की जनसंख्या समूह-वार प्राप्ति को चार्ट 1.3 में दर्शाया गया है।



आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी और ओएसडीटी के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

\$ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

& आंकड़े आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

नोट: तीन वर्ष के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं क्योंकि 12 नवंबर 2021 से 31 मार्च 2022 और वित्त वर्ष 2022-23 तक प्राप्त शिकायतों में सीआरपीसी में निपटाई गई शिकायतों को शामिल नहीं किया गया है।

शिकायतकर्ता प्रकार अनुसार शिकायतों की प्राप्ति

1.10 पिछले वर्ष की तुलना में व्यक्तियों की ओर से प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या में गिरावट के बावजूद, यह ओआरबीआईओ में प्राप्त कुल शिकायतों का 85.92% थी। विशेष रूप से, वरिष्ठ नागरिकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतें पिछले वर्ष के 3.04% की तुलना में घटकर कुल शिकायतों का 2.16% हो गई। विगत तीन वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ में शिकायतकर्ता प्रकार-वार शिकायतों की प्राप्ति तालिका 1.3 में प्रस्तुत की गई है।

तालिका 1.3: ओआरबीआईओ में शिकायतकर्ताओं के प्रकार-अनुसार शिकायतों की प्राप्ति

शिकायतकर्ता का प्रकार	2020-21 # (अप्रैल-मार्च)	2021-22 \$ (अप्रैल-मार्च)	2022-23 & (अप्रैल-मार्च)
व्यक्तिगत	3,05,093 79.81%	2,43,244 79.88%	2,01,646 85.92%
व्यक्तिगत – व्यवसाय	13,614 3.56%	10,400 3.42%	5,252 2.24%
मालिकाना / भागीदारी	7,505 1.96%	6,712 2.20%	3,869 1.65%
लिमिटेड कम्पनी	8,381 2.19%	7,427 2.44%	6,501 2.77%
न्यास (ट्रस्ट)	665 0.17%	613 0.20%	390 0.17%
एसोसिएशन	372 0.10%	427 0.14%	275 0.12%
सरकारी विभाग	6,447 1.69%	4,993 1.64%	2,387 1.02%
पीएसयू	1,475 0.39%	1,799 0.59%	2,364 1.01%
वरिष्ठ नागरिक	10,061 2.63%	9,244 3.04%	5,081 2.16%
अन्य	28,679 7.50%	19,637 6.45%	6,925 2.94%
कुल⁴	3,82,292	3,04,496	2,34,690

आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी और ओएसडीटी के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

\$ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

& आंकड़े आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

नोट: तीन वर्ष के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं क्योंकि 12 नवंबर 2021 से 31 मार्च 2022 और वित्त वर्ष 2022-23 तक प्राप्त शिकायतों में सीआरपीसी में निपटाई गई शिकायतों को शामिल नहीं किया गया है।

⁴ यह गिरावट आरबी-आईओएस, 2021 के शुभारंभ के उपरांत लोकपाल ढांचे में शुरू की गई प्रक्रिया री-इंजीनियरिंग और संरचनात्मक परिवर्तनों के अनुरूप है, जिसके तहत, पूर्ववर्ती योजनाओं की तुलना में ओआरबीआईओ में केवल कार्रवाई योग्य शिकायतें ही आती हैं।

विनियमित संस्था-प्रकार अनुसार शिकायतों की प्राप्ति

1.11 विगत तीन वर्ष के दौरान लोकपाल ढांचे के तहत विनियमित संस्था-प्रकार अनुसार शिकायतों की प्राप्ति तालिका 1.4 में प्रदर्शित की गई है।

तालिका 1.4: ओआरबीआईओ में विनियमित संस्था-अनुसार शिकायतों की प्राप्ति

संस्था प्रकार	2020-21 [#] (अप्रैल-मार्च)	2021-22 ^{\$} (अप्रैल-मार्च)	2022-23 ^{&} (अप्रैल-मार्च)
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	1,74,974 45.77%	1,54,725 50.81%	1,02,144 43.52%
निजी क्षेत्र के बैंक	1,26,303 33.04%	94,275 30.96%	73,764 31.43%
भुगतान और लघु वित्त बैंक	6,918 1.81%	8,076 2.65%	7,888 3.36%
विदेशी बैंक	6,157 1.61%	4,464 1.47%	5,639 2.40%
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक/ शहरी सहकारी बैंक	6,382 1.67%	6,508 2.14%	7,200 3.07%
गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी	31,158 8.15%	22,317 7.33%	33,072 14.09%
पूर्वदत्त भुगतान लिखत(पीपीआई)/ भारत बिल भुगतान परिचालन ईकाई (बीबीपीओयू)	3,168 0.83%	3,040 1.00%	3,456 1.47%
साख सूचना कंपनियाँ ⁵	- -	- -	1,039 0.44%
अन्य	27,232 7.12%	11,091 3.64%	488 0.22%
कुल	3,82,292	3,04,496	2,34,690

आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी और ओएसडीटी के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

\$ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

& आंकड़े आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

नोट: तीन वर्ष के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं क्योंकि 12 नवंबर 2021 से 31 मार्च 2022 और वित्त वर्ष 2022-23 तक प्राप्त शिकायतों में सीआरपीसी में निपटाई गई शिकायतों को शामिल नहीं किया गया है।

⁵ साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) को दिनांक 1 सितंबर 2022 से आरबी-आईओएस, 2021 के दायरे में लाया गया है।

1.12 बैंकों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का योगदान सर्वाधिक (1,96,635 शिकायतें) रहा था, जो ओआरबीआईओ द्वारा प्राप्त शिकायतों का 83.78% था। पिछले वर्ष की तुलना में प्रत्येक संस्था के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों की वर्गानुसार प्राप्ति तालिका 1.5 में प्रस्तुत की गई हैं।

तालिका 1.5: ओआरबीआईओ में शिकायतों की वर्गानुसार प्राप्ति

शिकायतों की प्रकृति	2020-21 [#] (अप्रैल-मार्च)	2021-22 [§] (अप्रैल-मार्च)	2022-23 [§] (अप्रैल-मार्च)
बैंकों के विरुद्ध शिकायतें			
मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	44,385 12.99%	39,388 14.69%	39,855 20.27%
ऋण और अग्रिम	20,218 5.92%	24,507 9.14%	39,579 20.13%
जमा खातों से संबंधित	8,580 2.51%	16,388 6.11%	33,612 17.09%
एटीएम / डेबिट कार्ड	60,203 17.62%	41,375 15.43%	28,635 14.56%
क्रेडिट कार्ड	40,721 11.92%	32,162 12.00%	24,549 12.48%
पेंशन भुगतान	4,966 1.45%	6,179 2.30%	4,377 2.23%
विप्रेषण	3,394 0.99%	3,235 1.21%	2,937 1.49%
पैरा बैंकिंग	1,236 0.36%	1,480 0.55%	2,476 1.26%
नोट और सिक्के	332 0.10%	296 0.11%	505 0.26%
अन्य	157,712 46.15%	103,075 38.45%	20,110 10.23%
कुल (बैंक)	3,41,747	2,68,085	1,96,635
एनबीएफसी के विरुद्ध शिकायतें			
ऋण और अग्रिम से संबंधित / एफपीसी का अनुपालन नहीं	17,915 48.48%	18,729 56.22%	18,657 56.41%
अन्य	19,036 51.52%	14,585 43.78%	14,415 43.59%
कुल (एनबीएफसी)	36,951	33,314	33,072
पीएसओ/पीएसपी के विरुद्ध शिकायतें			
मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर/मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	2,599 72.31%	2,160 69.74%	2,246 64.99%
अन्य	995 27.69%	937 30.26%	1,210 35.01%
कुल (पीएसओ/पीएसपी)	3,594	3,097	3,456

शिकायतों की प्रकृति	2020-21 [#] (अप्रैल-मार्च)	2021-22 ^{\$} (अप्रैल-मार्च)	2022-23 ^{&} (अप्रैल-मार्च)
साख सूचना कंपनियों के विरुद्ध शिकायतें			
ऋण और अग्रिम	-	-	754 72.57%
क्रेडिट कार्ड	-	-	63 6.06%
अन्य	-	-	222 21.37%
कुल (साख सूचना कंपनियाँ)	-	-	1,039

आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी और ओएसडीटी के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

\$ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

& आंकड़े आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

नोट: तीन वर्ष के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं क्योंकि 12 नवंबर 2021 से 31 मार्च 2022 और वित्त वर्ष 2022-23 तक प्राप्त शिकायतों में सीआरपीसी में निपटाई गई शिकायतों को शामिल नहीं किया गया है।

शिकायतों का निपटान

1.13 वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ ने 97.99% की अच्छी निपटान दर बनाए रखी। इसके अतिरिक्त, 30 दिन से अधिक लंबित शिकायतों की संख्या में उल्लेखनीय गिरावट आयी, यह 31 मार्च, 2022 के 0.26% से घटकर 31 मार्च, 2023 को 0.04% हो गई।

1.14 ओआरबीआईओ में विगत तीन वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतों की स्थिति और संबंधित वर्ष के अंत में उनकी आयु-वार लंबित स्थिति **तालिका 1.6** में दी गई है।

तालिका 1.6: ओआरबीआईओ में निपटान और लंबित मामलों की स्थिति

शिकायतों की संख्या	2020-21 [#] (जुलाई-मार्च)	2021-22 ^{\$} (अप्रैल-मार्च)	2022-23 ^{&} (अप्रैल-मार्च)
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें	3,03,107	3,04,496	2,34,690
विगत वर्ष से आगे लायी गई शिकायतें	25,636	11,429	6,447
वर्ष के प्रारंभ से पूर्व ईमेल द्वारा/सीईपीसी से प्राप्त शिकायतें, लेकिन वर्ष के प्रारंभ में या उसके बाद ओआरबीआईओ को पंजीकृत/सौंपी गई शिकायतें	6,302	1,589	4,254
वर्ष के दौरान संचलित शिकायतें	3,35,045	3,17,514	2,45,391
वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतें	3,23,616	3,11,067	2,40,453
निपटान की दर (%)	96.59%	97.97%	97.99%
अगले वर्ष में अग्रेषित	11,429	6,447	4,938
एक माह (30 दिन) से कम समय तक लंबित शिकायतें	7,220	5,622	4,829

शिकायतों की संख्या	2020-21 # (जुलाई-मार्च)	2021-22 \$ (अप्रैल-मार्च)	2022-23 & (अप्रैल-मार्च)
	2.15%	1.77%	1.97%
एक से दो माह तक लंबित शिकायतें	2,232	582	92
	0.67%	0.18%	0.04%
दो से तीन माह तक लंबित शिकायतें	948	86	9
	0.28%	0.03%	0.00%
तीन माह से अधिक समय तक लंबित शिकायतें	1,029	157	8
	0.31%	0.05%	0.00%

आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी और ओएसडीटी के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

\$ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

& आंकड़े आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

नोट: तीन वर्ष के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं क्योंकि 12 नवंबर 2021 से 31 मार्च 2022 और वित्त वर्ष 2022-23 तक प्राप्त शिकायतों में सीआरपीसी में निपटाई गई शिकायतों को शामिल नहीं किया गया है। वित्त वर्ष 2022-23 की सभी लंबित शिकायतों का निपटान कर दिया गया है।

स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका

1.15 ओआरबीआईओ द्वारा निपटाई गई 1,72,568 शिकायतें स्वीकार्य शिकायतें थीं, जो ओआरबीआईओ द्वारा निपटाई गई कुल शिकायतों का 71.77% हैं। आरबी-आईओएस, 2021 में सुलह और/या मध्यस्थता के माध्यम से समझौते द्वारा शिकायतों के निपटान की परिकल्पना की गई है और इस प्रकार, अधिकांश स्वीकार्य शिकायतों को आपसी निपटारे/समझौते के माध्यम से हल किया गया था। यदि दोनों पक्ष शिकायत के स्वीकार्य समाधान पर पहुंचने में विफल रहते हैं, तो आरबीआईओ एक निर्णय देता है, जिसमें अधिनिर्णय पारित करना शामिल है। पिछले तीन वर्ष के लिए स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके नीचे **तालिका 1.7** में दिए गए हैं:

तालिका 1.7: ओआरबीआईओ द्वारा स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके

स्वीकार्य शिकायतों का निपटान	2020-21 # (जुलाई-मार्च)	2021-22 \$ (अप्रैल - मार्च)	2022-23 & (अप्रैल - मार्च)
आपसी निपटारे/समझौते से	1,34,504 72.67%	1,11,820 63.63%	99,184 57.48%
अधिनिर्णय द्वारा निपटान	65 0.04%	33 0.02%	38 0.02%
स्वीकार्य शिकायतें अस्वीकृत	50,326 27.19%	62,936 35.81%	70,729 40.99%
स्वीकार्य शिकायतें जो वापस ली गईं	197 0.11%	952 0.54%	2,617 1.51%
कुल	1,85,092	1,75,741	1,72,568

आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी और ओएसडीटी के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

\$ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

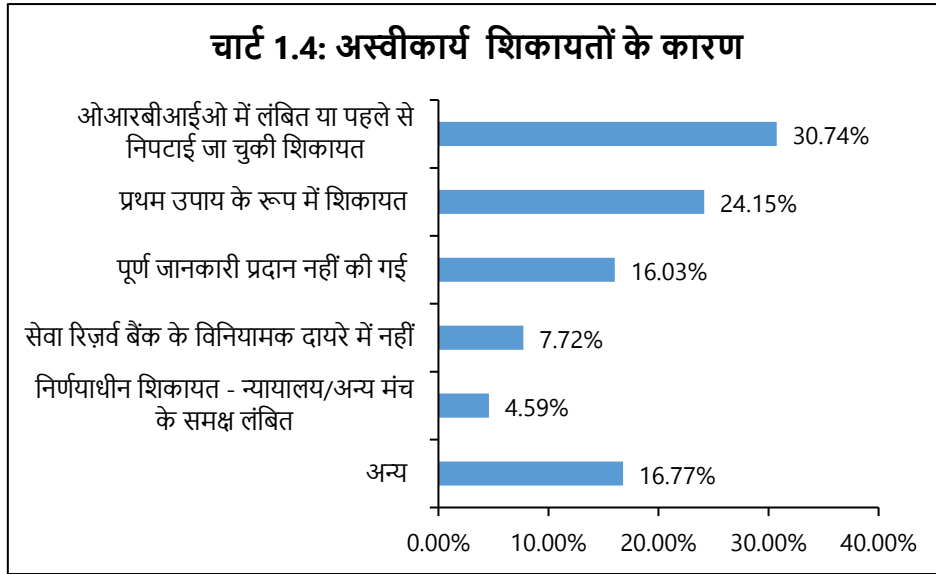
& आंकड़े आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित हैं।

नोट: तीन वर्ष के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं क्योंकि 12 नवंबर 2021 से 31 मार्च 2022 और वित्त वर्ष 2022-23 तक प्राप्त शिकायतों में सीआरपीसी में निपटाई गई शिकायतों को शामिल नहीं किया गया है।

अस्वीकार्य खण्ड के तहत शिकायतें बंद करने के कारण

1.16 67,885 शिकायतों को अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद कर दिया गया, जिनके मुख्य कारण थे (i) शिकायतें ओआरबीआईओ में पहले ही निपटा दी गई थीं, (ii) प्रथम उपाय के रूप में शिकायतें (एफआरसी), और (iii) शिकायतों का उचित रूप से प्रतिनिधित्व नहीं किया जाना। एफआरसी वे शिकायतें हैं जो शिकायतकर्ता द्वारा पहले संबंधित आरई से संपर्क किए बिना ओआरबीआईओ में प्राप्त होती हैं। ये शिकायतें संबंधित आरई को उनके स्तर पर निवारण हेतु भेजी जाती हैं। शिकायतकर्ताओं को समापन पत्र के माध्यम से सूचित किया है कि यदि वे आरई के निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं तो वे अपनी शिकायत की तारीख से 30 दिन के उपरांत आरबी-आईओएस, 2021 के तहत फिर से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

1.17 शिकायतों को अस्वीकार्य शिकायत के रूप में अस्वीकृत किए जाने के प्रमुख कारणों को निम्न चार्ट 1.4 में दर्शाया गया है:



नोट: डेटा में सीआरपीसी में संचलित शिकायतों को शामिल नहीं किया गया है।

अपीलें प्राप्त होना

1.18 आरबी-आईओएस, 2021, योजना के अपीलयोग्य खंडों के तहत बंद की गई शिकायतों के लिए शिकायतकर्ता के साथ-साथ आरई के लिए एक अपीलीय तंत्र का प्रावधान करती है। ऐसे अपील मामलों के लिए सीईपीडी के प्रभारी कार्यपालक निदेशक को अपीलीय प्राधिकारी के रूप में नामित किया गया है।

1.19 योजना के खंड 15(1) के तहत अधिनिर्णय से व्यथित अथवा योजना के खंड 16(2)(ग) से 16(2)(च) में से किसी खंड के अंतर्गत शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता अधिनिर्णय प्राप्त होने अथवा शिकायत की अस्वीकृति की तारीख से 30 दिन के भीतर रिज़र्व बैंक में अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपनी अपील दायर कर सकता है। योजना के खंड 15(1)(ख) के तहत दिए गए निर्णय या खंड 16(2)(ग) से 16(2)(च) के तहत शिकायत के बंद होने से व्यथित विनियमित संस्थाएं निर्णय या शिकायत के बंद होने की सूचना प्राप्त होने की तारीख से 30 दिन के भीतर अपनी अपील दायर कर सकती हैं। पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत विगत तीन वर्ष के दौरान प्राप्त अपीलों की संख्या **तालिका 1.8** में दी गई है।

तालिका 1.8: विगत तीन वर्ष के दौरान लोकपाल योजनाओं के तहत अपीलों की प्राप्ति और निपटान

विवरण	2020-21 [#] (जुलाई-मार्च)	2021-22 [§] (अप्रैल-मार्च)	2022-23 (अप्रैल-मार्च)	2022-23 के लिए ब्रेक अप		
				बीओएस	ओएस - एनबी एफसी	आरबी - आईओएस
वर्ष के आरंभ में लंबित अपीलें	48	45	62	25	8	29
वर्ष के दौरान शिकायतकर्ताओं से प्राप्त अपीलें	14	80	118	2	0	116
वर्ष के दौरान आरई से प्राप्त अपीलें	10	12	4	0	1	3
वर्ष के दौरान संचलित कुल अपीलें	72	137	184	27	9	148
वर्ष के दौरान निपटाई गई अपीलें	27	75	103	27	9	67
वर्ष के अंत में लंबित	45	62	81	0	0	81
निपटान के तरीके						
आरबीआईओ को सौंपी गई अपीलें	2	1	0	0	0	0
वापस ली गई/निपटाई गई/ अर्थहीन	5	14	24	0	1	23
अस्वीकृत अपीलें	10	33	54	24	3	27
अनुमत अपीलें	10	27	25	3	5	17
निपटाई गई अपीलें						
i. अपीलकर्ता के पक्ष में	11	20	24	6	1	17
ii. आरई के पक्ष में	5	22	13	4	3	6
iii. न तो शिकायतकर्ता अपीलकर्ता के पक्ष में और न ही आरई के पक्ष में (बीओ को वापस सौंपी गई/निरर्थक)	11	33	66	17	5	44

आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी और ओएसडीटी के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त समग्र अपीलों से संबंधित हैं।

§ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त समग्र अपीलों से संबंधित हैं।

1.20 वर्ष 2022-23 के दौरान प्राप्त कार्यालय-वार अपीलों की स्थिति **परिशिष्ट 1.2** में दी गई है।

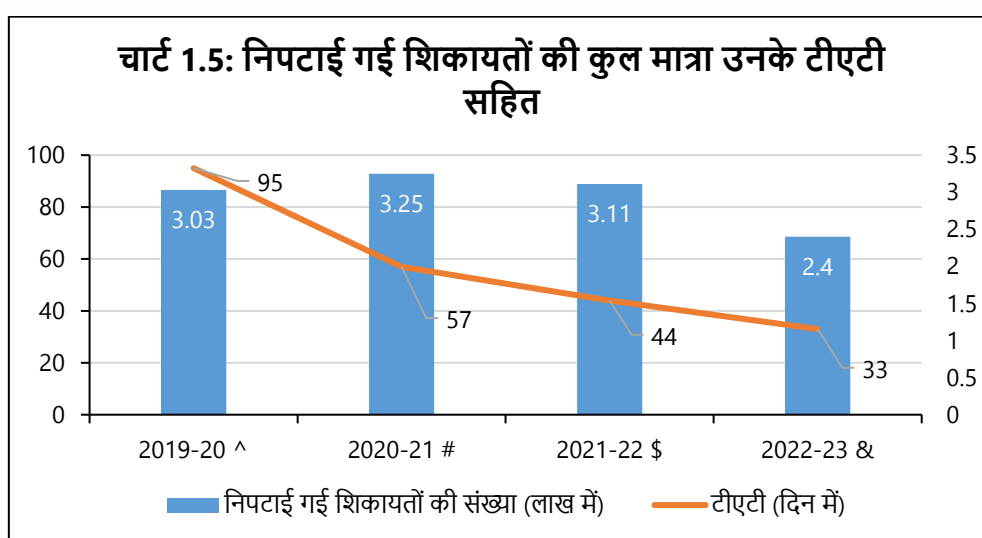
शिकायत संचलित करने की लागत

1.21 वर्ष 2022-23 में, ओआरबीआईओ में एक शिकायत से निपटने की औसत लागत 2021-22 के दौरान प्रति शिकायत ₹2,895 से घटकर ₹2,041 प्रति शिकायत हो गई। प्रति शिकायत औसत लागत में इस कमी का कारण शिकायतें दर्ज करने की सरलीकृत प्रक्रिया के कारण शिकायतों की प्राप्ति में वृद्धि को माना जा सकता है। शिकायतों को संचलित करने की कार्यालय-वार लागत **परिशिष्ट 1.3** में दी गई है।

शिकायतों के निपटान हेतु टर्न अराउन्ड टाइम (टीएटी)

1.22 ओआरबीओओ में शिकायतों के निपटान का औसत टीएटी 2019-20 के 95 दिन से लगातार सुधरकर 2022-23 में 33 दिन हो गया है। यह गिरावट आरबी-आईओएस, 2021 के तहत शुरू की गई प्रक्रिया री-इंजीनियरिंग और संरचनात्मक परिवर्तनों के कारण सिस्टम में लाई गई बड़ी हुई क्षमता के अनुरूप है। गुणवत्ता पूर्ण निपटान सुनिश्चित करते हुए टीएटी में और अधिक सुधार करने के लिए केंद्रित प्रयास किए जा रहे हैं।

1.23 पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत शिकायतों के निपटान के लिए औसत टीएटी को **चार्ट 1.5** में दर्शाया गया है।



^ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी और ओएसडीटी के तहत वर्ष के दौरान निपटाई गई समग्र शिकायतों से संबंधित हैं।

आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी और ओएसडीटी के तहत वर्ष के दौरान निपटाई गई समग्र शिकायतों से संबंधित हैं।

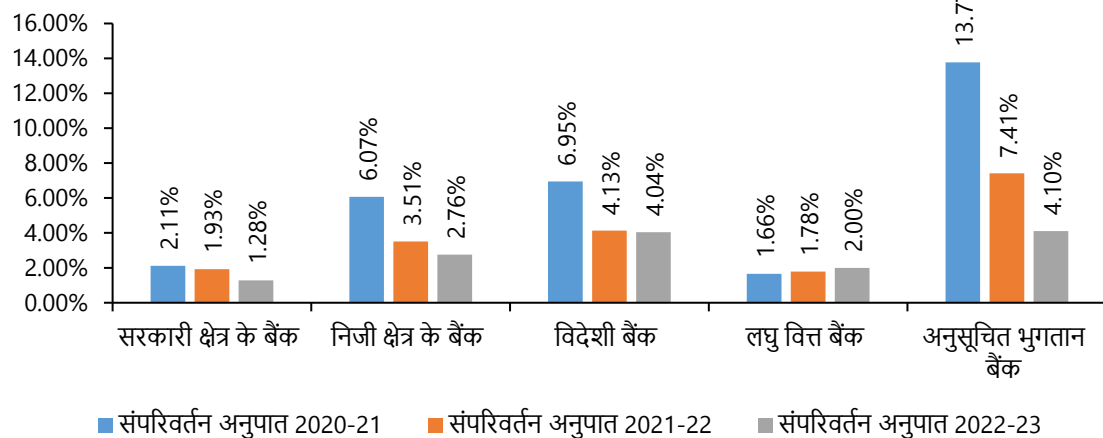
\$ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान निपटाई गई समग्र शिकायतों से संबंधित हैं।

नोट: तीन वर्ष के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं क्योंकि 12 नवंबर 2021 से 31 मार्च 2022 और वित्त वर्ष 2022-23 तक प्राप्त शिकायतों में सीआरपीसी में निपटाई गई शिकायतों को शामिल नहीं किया गया है।

बैंक समूह-वार शिकायत संपरिवर्तन अनुपात

1.24 शिकायत संपरिवर्तन अनुपात संबंधित बैंक समूह के विरुद्ध ओआरबीआईओ में प्राप्त शिकायतों के समानुपात को दर्शाता है, जो बैंकों को उनके ग्राहकों से मिलने वाली शिकायतों की कुल मात्रा की तुलना में होता है। जैसा कि **चार्ट 1.6** में देखा जा सकता है लघु वित्त बैंकों के अलावा सभी बैंक समूहों में संपरिवर्तन दरों में सुधार हुआ है।

चार्ट 1.6: शिकायत संपरिवर्तन अनुपात



अध्याय 2 केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र

आरबीआई वैकल्पिक शिकायत निवारण (एजीआर) तंत्र को अपनी विनियमित संस्थाओं (आरई) के ग्राहकों के लिए सरल, आसान और अधिक सुलभ बनाने के उद्देश्य से रिज़र्व बैंक ने नवंबर 2021 में आरबी-आईओएस 2021 के शुभारंभ के साथ चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) की स्थापना की। सीआरपीसी शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल में डिजिटलीकरण और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए आरई के विरुद्ध शिकायतकर्ताओं द्वारा किसी भी भाषा में दर्ज की गई सभी भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति के लिए एक केंद्र बिंदु के रूप में कार्य करता है। स्वीकार्य शिकायतें भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल (ओआरबीआईओ) और आरई के कार्यालयों को सौंपी जाती हैं, जबकि अस्वीकार्य शिकायतों को सीआरपीसी द्वारा बंद कर दिया जाता है।

ग्राहकों को आरबी-आईओएस 2021 के संबंध में जानकारी प्रदान करने, शिकायत दर्ज करने की व्यवस्था, रिज़र्व बैंक के साथ पहले से दर्ज शिकायतों की स्थिति के बारे में जानकारी प्रदान करने के साथ-साथ डिजिटल और इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन धोखाधड़ी से स्वयं को बचाने के लिए 'क्या करें' और 'क्या न करें' से संबंधित शिक्षा प्रदान करने के लिए सीआरपीसी में टोल फ्री सुविधा # 14448 के साथ एक संपर्क केंद्र भी है। संपर्क केंद्र की सुविधा रिज़र्व बैंक स्टाफ के माध्यम से सभी कार्य दिवसों पर सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे तक हिंदी और अंग्रेजी में और सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक 10 क्षेत्रीय भाषाओं में तथा 24x7x365 इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉस सिस्टम (आईवीआरएस) के माध्यम से उपलब्ध है।

नवंबर 2021 में लॉन्च होने के बाद से, सीएमएस पोर्टल के अलावा, सीआरपीसी रिज़र्व बैंक द्वारा स्थापित एजीआर तंत्र का एक महत्वपूर्ण स्तंभ बन गया है और शीघ्र समाधान के लिए आरई के ग्राहकों द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए एक अग्रणी चैनल के रूप में उभरा है।

2.1 नवंबर 2021 में लॉन्च की गई [रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 \(आरबी-आईओएस, 2021\)](#) में तीन चैनलों अर्थात् ऑनलाइन, ईमेल और भौतिक माध्यम से शिकायत दर्ज करने की परिकल्पना की गई थी। तदनुसार, किसी भी भाषा में ईमेल और डाक द्वारा शिकायतों की प्राप्ति और प्रसंस्करण के लिए एक केंद्र बिंदु के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ में केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) की स्थापना की गई। सीआरपीसी के साथ-साथ, आरबीआई के एजीआर

तंत्र के बारे में जनता को जानकारी /स्पष्टीकरण प्रदान करने, शिकायतकर्ताओं को शिकायत दर्ज करने में मार्गदर्शन प्रदान करने के साथ-साथ हिंदी, अंग्रेजी और दस क्षेत्रीय भाषाओं में रिज़र्व बैंक के साथ पहले से दर्ज शिकायतों की स्थिति के संबंध में जानकारी प्रदान करने के लिए एक संपर्क केंद्र ने भी कार्य करना प्रारंभ कर दिया है।

सीआरपीसी में शिकायतों की प्राप्ति और निपटान

2.2 वर्ष 2022-23 के दौरान, सीआरपीसी में प्राप्त शिकायतों की संख्या में लगातार वृद्धि देखी गई, जो रिज़र्व बैंक के एजीआर तंत्र के बारे में जनता के बीच बढ़ती जागरूकता को दर्शाती है। वर्ष के दौरान सीआरपीसी में कुल 5,95,371 शिकायतें संचलित की गईं, जिनमें से 5,94,787 का निपटान 31 मार्च, 2023 तक किया गया। बेहतर दक्षता के साथ, सीआरपीसी में लंबित मामलों में उल्लेखनीय गिरावट आई और निपटान दर में उल्लेखनीय सुधार हुआ, जो 2021-22 के दौरान (नवंबर 2021 में सीआरपीसी के लॉन्च के बाद से) 96.07% से बढ़कर 2022-23 के दौरान 99.90% हो गई। सीआरपीसी में निपटान और लंबित मामलों की स्थिति **तालिका 2.1** में दी गई है।

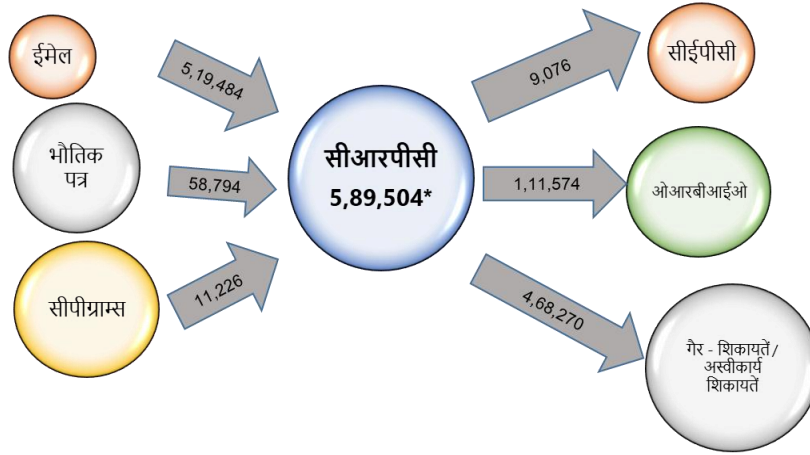
तालिका 2.1: सीआरपीसी में प्राप्ति, निपटान और लंबित मामलों की स्थिति

विवरण	12 नवंबर 2021 से 31 मार्च 2022 तक	1 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 तक
अवधि के दौरान प्राप्त (अ)	1,49,419	5,89,504
पिछले वर्ष से आगे लाया गया (ब)	-	5,867
अवधि के दौरान संचलित (अ + ब)	1,49,419	5,95,371
अवधि के दौरान निपटान (स)	1,43,552	5,94,787
सीआरपीसी में निपटान की दर (स / अ + ब)	96.07%	99.90%
अगले वर्ष के लिए आगे बढ़ाया गया (अ + ब - स)	5,867	584

नोट: अब तक 584 शिकायतों का निपटान किया जा चुका है।

2.3 वर्ष के दौरान सीआरपीसी में कुल 5,89,504 नई शिकायतें प्राप्त हुईं। इनमें से 4,68,270 शिकायतों को गैर-शिकायतों/अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में सीआरपीसी में बंद कर दिया गया था, जबकि 1,20,650 शिकायतों को आगे के निवारण के लिए ओआरबीआईओ और सीईपीसी को सौंपा गया था। विवरण **परिशिष्ट 2.1** और **चार्ट 2.1** में प्रदान किया गया है।

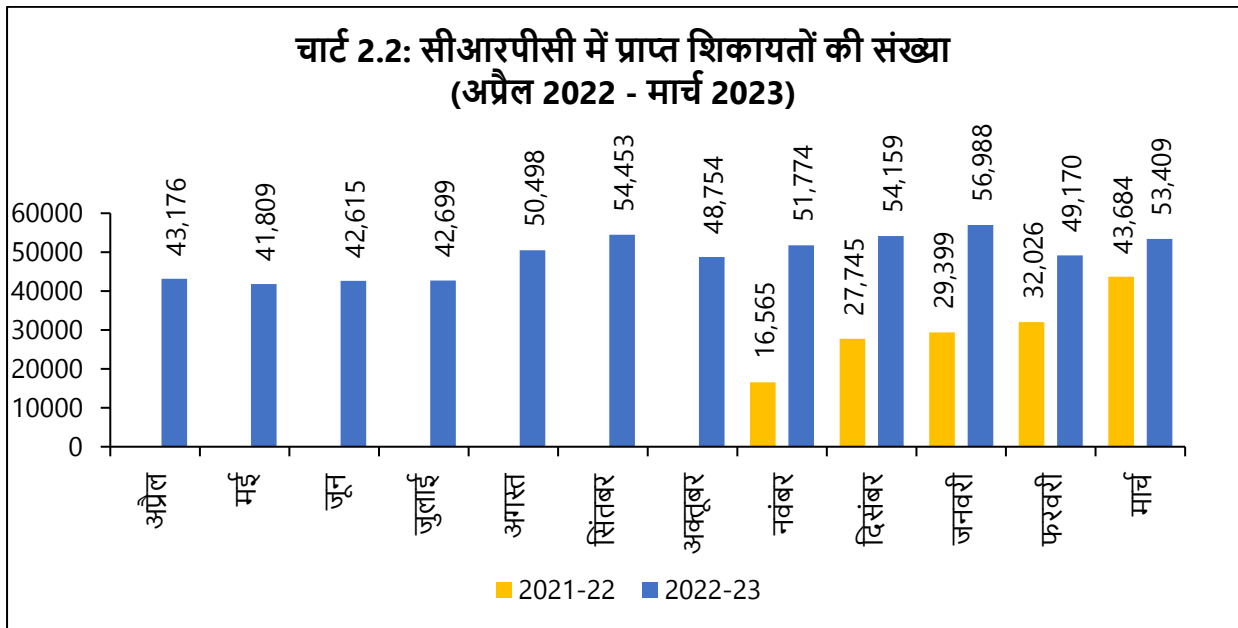
चार्ट 2.1: सीआरपीसी में प्राप्त शिकायतें (अप्रैल 2022 - मार्च 2023)



* 31 मार्च, 2023 तक सीआरपीसी में 584 शिकायतें प्रक्रियाधीन थीं और उनका निपटान कर दिया गया है।

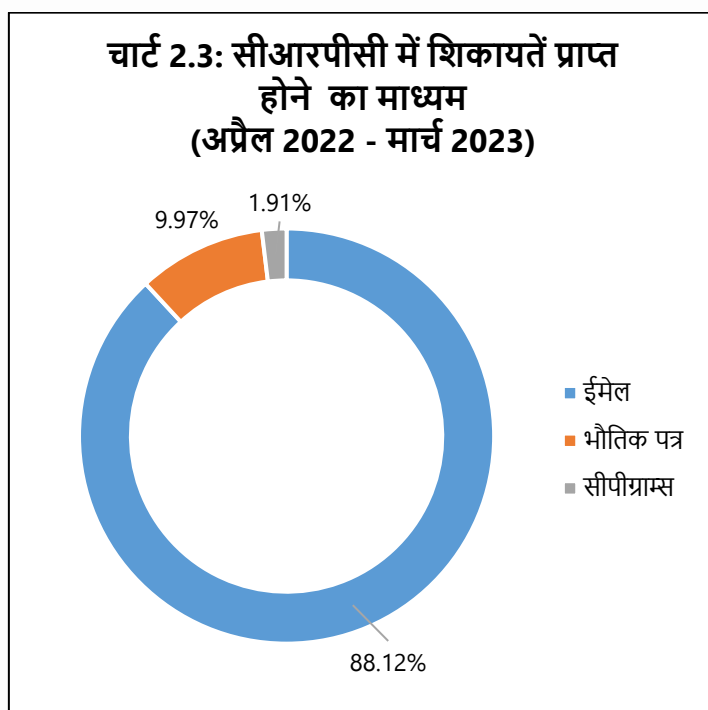
2.4 पिछले वर्ष 2021-22 से आगे लाई गई 5,867 शिकायतों के संबंध में, 4,533 शिकायतों को सीआरपीसी में गैर-शिकायतों/अवीकार्य शिकायतों के रूप में बंद कर दिया गया था। शेष 1,334 शिकायतों को वर्ष 2022-23 के दौरान निवारण के लिए ओआरबीओ और सीईपीसी को सौंपा गया था।

2.5 2022-2023 के दौरान सीआरपीसी में शिकायतों की माहवार प्राप्ति **परिशिष्ट 2.2** में दी गई है और **चार्ट 2.2** में दर्शाई गई है।



सीआरपीसी में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम

2.6 सीआरपीसी में शिकायतें ई-मेल, भौतिक पत्र या केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) के माध्यम से प्राप्त होती हैं। वर्ष 2022-23 के दौरान विभिन्न माध्यमों से सीआरपीसी में प्राप्त शिकायतों का विवरण **चार्ट 2.3** में दर्शाया गया है।



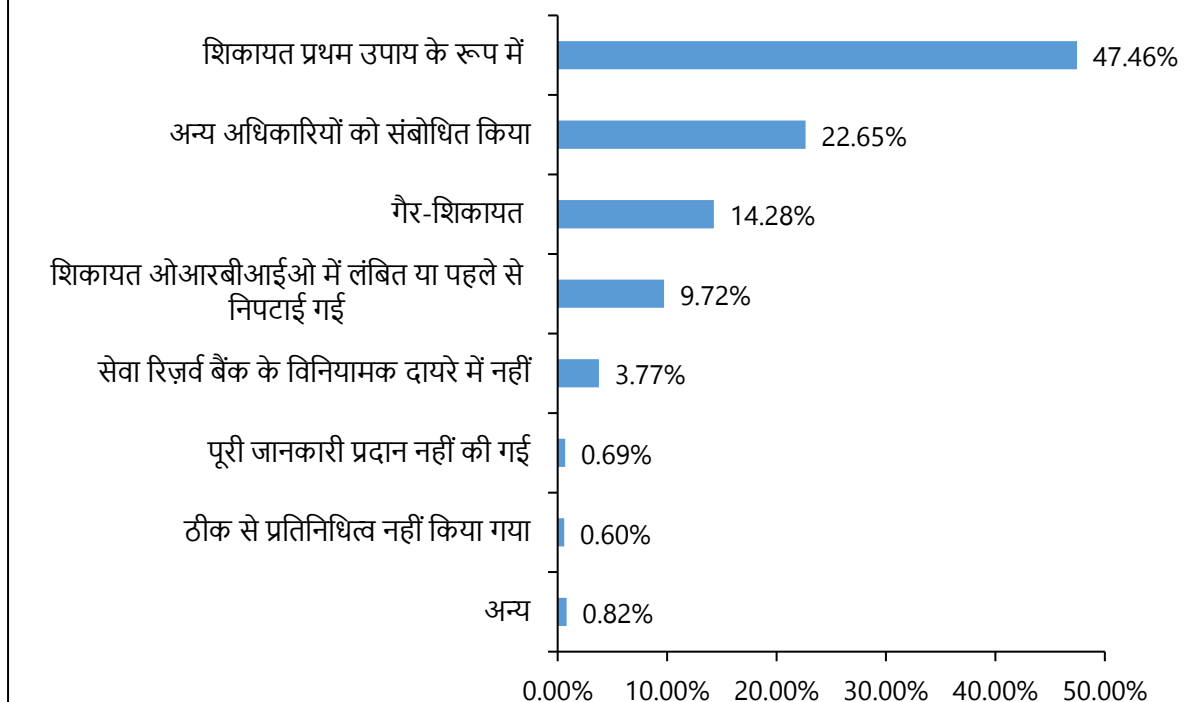
सीआरपीसी की स्थापना के बाद से विभिन्न तरीकों से शिकायतें प्राप्त होने की तुलनात्मक स्थिति **परिशिष्ट 2.3** में दी गई है।

सीआरपीसी में शिकायतों के बंद होने के कारण

2.7 सीआरपीसी में 4,68,270 शिकायतों को गैर-शिकायतों/अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद करने के कारणों को **चार्ट 2.4** में दर्शाया गया है।

2.8 सीआरपीसी में बंद की गई 4,68,270 शिकायतों में से 47.46% शिकायतों को शिकायत प्रथम उपाय के रूप में बंद कर दिया गया था, जबकि 22.65% शिकायतों को अन्य अधिकारियों को संबोधित किए जाने के कारण बंद कर दिया गया था। सीआरपीसी में शिकायतों को बंद करने के लिए औसत प्रत्यावर्तन समय (टर्न अराउंड टाइम) में काफी सुधार हुआ, जो वर्ष 2021-22 के दौरान 12 दिन की तुलना में वर्ष 2022-23 के दौरान 4 दिन रहा।

**चार्ट 2.4: सीआरपीसी में शिकायतें बंद करने का कारण
(अप्रैल 2022 - मार्च 2023)**

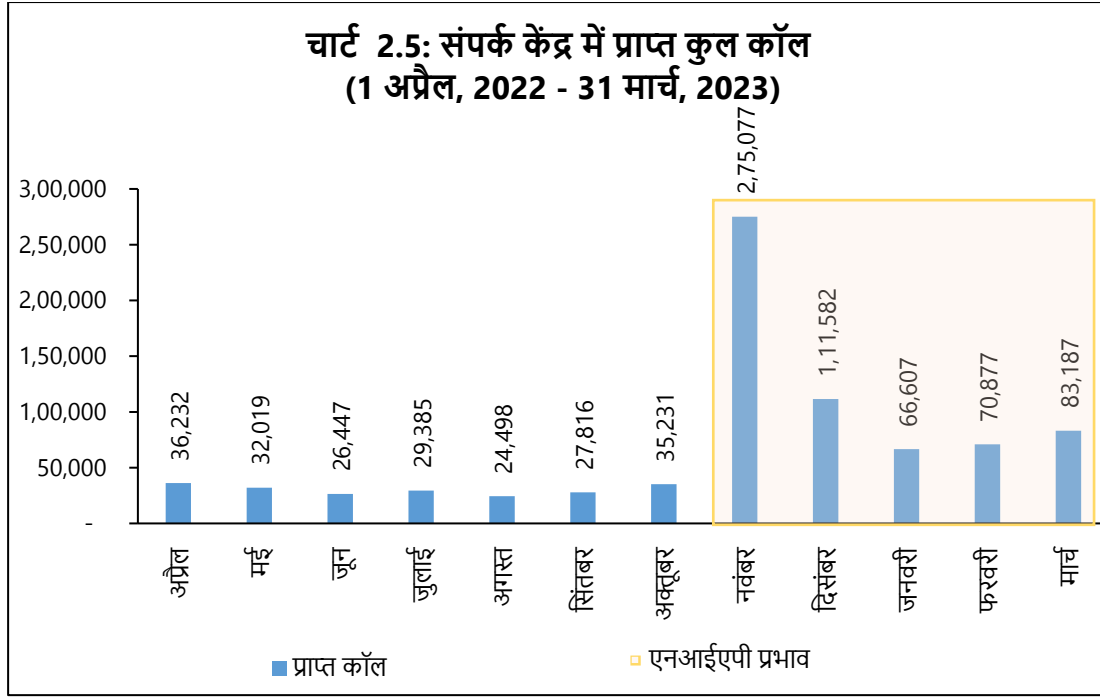


संपर्क केंद्र में प्राप्त कॉल

2.9 ग्राहकों को आरबी-आईओएस 2021 के संबंध में जानकारी प्रदान करने, शिकायत दर्ज करने की व्यवस्था, रिज़र्व बैंक के साथ पहले से दर्ज शिकायतों की स्थिति के बारे में जानकारी प्रदान करने के साथ-साथ डिजिटल और इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन धोखाधड़ी से स्वयं को बचाने के लिए क्या करें और क्या न करें से संबंधित शिक्षा प्रदान करने के लिए चंडीगढ़ स्थित सीआरपीसी में टोल फ्री सुविधा # 14448 के साथ एक संपर्क केंद्र भी है। संपर्क केंद्र की सुविधा रिज़र्व बैंक स्टाफ के माध्यम से सभी कार्य दिवसों पर सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे तक हिंदी और अंग्रेजी में और सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक 10⁶ क्षेत्रीय भाषाओं में तथा 24x7x365 इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम के माध्यम से उपलब्ध है।

2.10 वर्ष 2022-23 के दौरान, सीसी में 8,18,958 कॉल प्राप्त हुए, जिनमें से 33.59% कॉल एनआईएपी के दौरान नवंबर 2022 में प्राप्त हुए। एनआईएपी का प्रभाव बाद के महीनों में भी देखा गया, क्योंकि नवंबर 2022 से मार्च 2023 के दौरान 74.16% कॉल प्राप्त हुए। वर्ष 2022-23 के दौरान सीसी में माह-वार कॉल वितरण चार्ट 2.5 में प्रस्तुत किया गया है।

⁶ असमिया, बंगाली, गुजराती, कन्नड़, उड़िया, पंजाबी, मलयालम, मराठी, तमिल और तेलुगू



सीसी में कॉल का संचलन

2.11 वर्ष 2022-23 के दौरान प्राप्त 8,18,958 कॉल में से 66.27% कॉल आईवीआरएस सुविधा के माध्यम से सुनी गई, 23.16% कॉल सीसी में उपस्थित रिज़र्व बैंक कर्मचारियों द्वारा सीधे सुनी गई और 10.57% कॉल सुनी न जा सकी⁷। सीसी में संचलित कॉल का विवरण तालिका 2.2 में प्रस्तुत किया गया है।

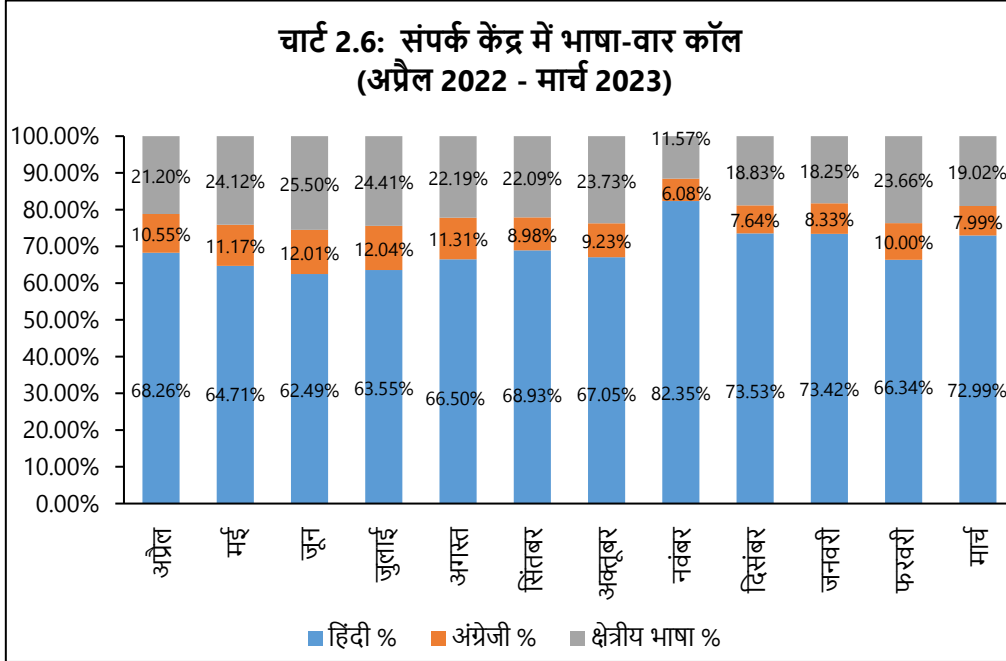
तालिका 2.2: संपर्क केंद्र पर कॉल डेटा (अप्रैल 2022 - मार्च 2023)

विवरण	कॉल की संख्या
आईवीआरएस सुविधा के माध्यम से सुनी गई कॉल (अ)	5,42,702 (66.27%)
रिज़र्व बैंक कर्मचारियों द्वारा सीधे सुनी गई कॉल (ब)	1,89,690 (23.16%)
कॉल जो सुनी न जा सकी (स)	86,566 (10.57%)
प्राप्त कुल कॉल (अ+ब+स)	8,18,958

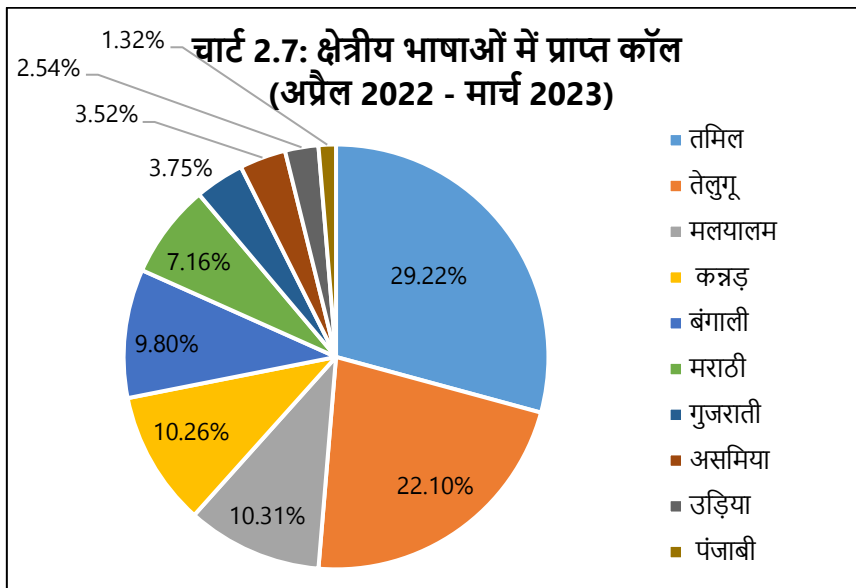
⁷ यह वे कॉल होती हैं जिनमें सभी सीसी कर्मचारी अन्य कॉल पर व्यस्त थे। कॉल करने वाला निश्चित समय के लिए कतार में रहता है और फिर सिस्टम द्वारा कॉल काट दी जाती है। इनमें से कई कॉलर्स फिर से कॉल करते हैं।

भाषा के अनुसार कॉल की प्राप्ति

2.12 वर्ष 2022-23 के दौरान सीसी में विभिन्न भाषाओं में कुल 2,76,256 कॉल (सुनी न जा सकी कॉल सहित) प्राप्त हुई। यह देखा गया कि 71.51% कॉल हिंदी में, 19.63% कॉल क्षेत्रीय भाषाओं में और 8.86% कॉल अंग्रेजी में प्राप्त हुई। सीसी पर हिंदी, अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं में कॉल प्राप्त होने की माहवार प्रवृत्ति चार्ट 2.6 में दर्शाई गई है।



2.13 दस क्षेत्रीय भाषाओं में, सबसे अधिक कॉल तमिल (29.22%) में प्राप्त हुए, इसके बाद तेलुगू (22.10%), मलयालम (10.31%), कन्नड़ (10.26%) और बंगाली (9.80%) में थे। 2022-23 के दौरान दस क्षेत्रीय भाषाओं में प्राप्त कॉल का विवरण चार्ट 2.7 में दर्शाया गया है।

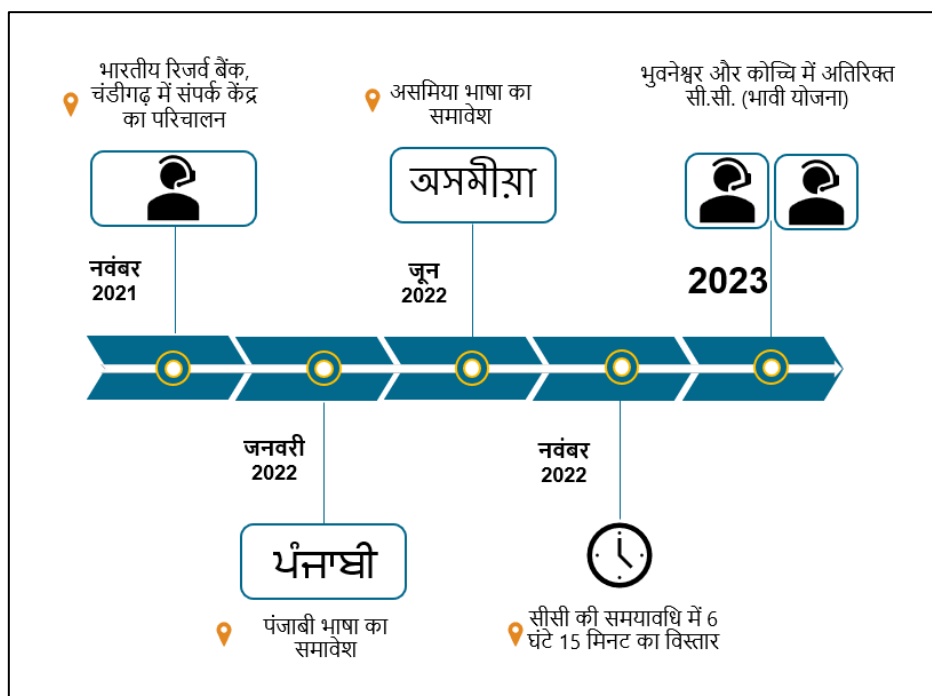


रिज़र्व बैंक संपर्क केंद्र का व्यापक आधार और उन्नयन

2.14 आरबीआई, चंडीगढ़ में स्थापित सीसी ने नवंबर 2021 में अपना परिचालन प्रारंभ किया था। लॉन्च के समय हिंदी, अंग्रेजी के साथ-साथ आठ क्षेत्रीय भाषाओं (बंगाली, गुजराती, कन्नड़, मलयालम, मराठी, ओडिया, तमिल और तेलुगू) में रिज़र्व बैंक के कर्मचारियों के साथ बातचीत करने हेतु सीसी का समय सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे (7 घंटे और 45 मिनट) था, जबकि आईवीआरएस सुविधा 24×7×365 आधार पर उपलब्ध थी। 7 नवंबर, 2022 से कर्मचारियों के साथ हिंदी और अंग्रेजी में बातचीत हेतु सीसी का समय राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर सभी कार्यदिवसों पर सुबह 8.00 बजे से रात 10.00 बजे (14 घंटे) तक बढ़ा दिया गया था। क्षेत्रीय भाषाओं की सूची में पंजाबी और असमिया⁸ को भी जोड़ा गया है।

2.15 सीसी में कॉल की संख्या में वृद्धि को देखते हुए और कारोबार निरंतरता और आपदा राहत क्षमताओं को विकसित करने के लिए, दो और स्थानों अर्थात् भुवनेश्वर और कोच्चि में अत्याधुनिक संपर्क केन्द्र के विकास की परियोजना चल रही है। सीसी में एक हाइब्रिड मॉडल के अनुसार स्टाफ रखा जाएगा, जहां रिज़र्व बैंक के समग्र पर्यवेक्षण के तहत संचालन का कार्य एक आउटसोर्स एजेंसी द्वारा किया जाएगा। स्थापना के बाद से सीसी के विकास को **चार्ट 2.8** में दर्शाया गया है।

चार्ट 2.8: संपर्क केंद्र - अब तक की यात्रा



⁸ पंजाबी 6 जनवरी, 2022 से, असमिया 21 जून, 2022 से परिचालन में है।

अध्याय 3

केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) के माध्यम से प्राप्त शिकायतें और सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत आवेदन

वर्ष के दौरान, सीपीग्राम्स के माध्यम से 8,453 शिकायतें प्राप्त हुईं और 22 आरबीआईओ कार्यालयों और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) में आरटीआई अधिनियम, 2005 के तहत 1,372 आवेदन प्राप्त हुए, जिनका जवाब दिया गया।

केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) के माध्यम से प्राप्त शिकायतें

3.1 सीपीग्राम्स भारत सरकार या उसकी एजेंसियों द्वारा पेश किए गए विभिन्न उत्पादों और योजनाओं के संबंध में उपभोक्ता शिकायतों को प्राप्त करने और उनका समाधान करने का एक तंत्र है। सीपीग्राम्स पोर्टल भारत सरकार के प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा विकसित किया गया है। सरकारी विभाग और बैंक इस पोर्टल में अधीनस्थ कार्यालय हैं। सीईपीडी रिज़र्व बैंक के लिए नोडल कार्यालय है और ओआरबीओ, अन्य बातों के साथ-साथ, इसके अधीनस्थ कार्यालय हैं।

3.2 वर्ष के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक के 22 लोकपाल कार्यालयों को 8,453 सीपीग्राम्स शिकायतें प्राप्त हुईं। इस पोर्टल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों और पिछले तीन वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा संचलित शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति **परिशिष्ट 3.1** में प्रस्तुत की गई है।

सूचना का अधिकार (आरटीआई) अधिनियम, 2005 के तहत प्राप्त आवेदन

3.3 आरटीआई अधिनियम, 2005 के तहत आरबीआई लोकपाल आवेदन प्राप्त करने और ओआरबीआईओ द्वारा संचलित शिकायतों के संबंध में सूचना प्रस्तुत करने के लिए केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी हैं। वर्ष के दौरान, सभी ओआरबीआईओ और सीआरपीसी को 1,372 आरटीआई आवेदन प्राप्त हुए। पिछले तीन वर्ष के दौरान प्राप्त ऐसे आवेदनों की कार्यालय-वार स्थिति का ब्यौरा **परिशिष्ट 3.2** में दिया गया है।

अध्याय 4 अन्य गतिविधियाँ

वर्ष 2022-23 के दौरान आरबीआई ने अत्यधिक उत्साह और तीव्रता के साथ अभिनव रणनीतियों की एक विस्तृत श्रृंखला के माध्यम से ग्राहक अधिकारों, उपभोक्ता संरक्षण, शिकायत निवारण तंत्र और वित्तीय धोखाधड़ी की रोकथाम के संबंध में जागरूकता फैलाने की दिशा में अपने प्रयासों को जारी रखा। अखिल भारतीय गहन जागरूकता अभियान के तत्वावधान में क्रमशः नवंबर 2022 और मार्च 2023 माह के दौरान राष्ट्रव्यापी गहन जागरूकता कार्यक्रम और 'विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस' पर ओम्बड्समैन स्पीक कार्यक्रम आयोजित किए गए, जिसमें ग्राहक सुरक्षा की बारीकियों के साथ-साथ आरबी-आईओएस, 2021 सहित रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित वैकल्पिक शिकायत निवारण (एजीआर) सुविधाओं के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने और डिजिटल धोखाधड़ी के तौर-तरीकों पर सार्वजनिक जागरूकता बढ़ाने के लिए आबादी के सबसे अलग-थलग वर्गों और देश के दूरदराज के स्थानों तक पहुंचने के लिए विविध रणनीतियों को काम में लिया गया। खुदरा लेन-देन संबंधी धोखाधड़ी से स्वयं को बचाने के लिए, ग्राहकों को धोखाधड़ी वाली वित्तीय घटनाओं की जानकारी प्रदान करने के लिए 'राजू और चालीस चोर' नामक पुस्तिका अनेक भाषाओं में जारी की गई।

यह वर्ष ग्राहक संरक्षण ढांचे को मजबूत करने और विनियमित संस्थाओं (आरई) में बेहतर ग्राहक सेवाओं की सुविधा के लिए नीतिगत पहलों की श्रृंखला का भी साक्षी बना। विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों की जांच और समीक्षा करने, ग्राहक सेवा विनियमन की पर्याप्तता का आंकलन करने और इसमें सुधार के लिए उपाय सुझाने के लिए आरबीआई के पूर्व उप गवर्नर श्री बीपी कानूनगो की अध्यक्षता में एक समिति का गठन किया गया। एजीआर तंत्र के भाग के रूप में, शिकायतें दर्ज करने के लिए साख सूचना कंपनियों को आरबी-आईओएस, 2021 के दायरे में लाया गया। इसके अलावा आंतरिक लोकपाल योजना को आगे साख सूचना कंपनियों तक विस्तारित किया गया।

वैश्विक मोर्चे पर G20/ओईसीडी ने वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण के उच्च स्तरीय सिद्धांतों की समीक्षा की और उन्हें अद्यतन करते हुए दो नए सिद्धांतों अर्थात् 'अभिगम और समावेशन' और 'गुणवत्ता वाले वित्तीय उत्पाद' को शामिल किया, ताकि वे सम्पूर्ण क्षेत्राधिकार में वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण हेतु समग्र दृष्टिकोण प्रदान कर सकें। ।

साख सूचना कंपनियों को शामिल करके आरबी-आईओएस, 2021 के कवरेज को व्यापक बनाना

4.1 आरबी-आईओएस, 2021 को और अधिक व्यापक बनाने के लिए 1 सितंबर 2022 से साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) को आरबी-आईओएस, 2021 के तहत लाया गया ताकि यदि शिकायतकर्ता की संतुष्टि के अनुसार शिकायतों का समाधान नहीं किया जाता है या सीआईसी द्वारा 30 दिन की अवधि के भीतर जवाब नहीं दिया जाता है, तो सीआईसी के विरुद्ध शिकायत की जा सके। यह सीआईसी के विरुद्ध शिकायतों के लिए आरई के ग्राहकों को लागत मुक्त एजीआर का अवसर प्रदान करता है।

साख सूचना कंपनियों के लिए आंतरिक लोकपाल योजना

4.2 भारतीय रिज़र्व बैंक ने 2018 में बैंकों के लिए, 2019 में गैर-बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों और 2021 में चुनिंदा एनबीएफसी के लिए आंतरिक लोकपाल तंत्र के कार्यान्वयन को अनिवार्य किया था। आरई में आंतरिक ग्राहक शिकायत निवारण संरचना को मजबूत बनाने की दृष्टि से, आंतरिक लोकपाल तंत्र उन शिकायतों के निपटान के लिए एक शीर्ष स्तरीय समीक्षा तंत्र के रूप में कार्य करता है जो आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से खारिज कर दी जाती हैं। अक्टूबर 2022 में, साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत बनाने की दिशा में एक कदम के रूप में आंतरिक लोकपाल तंत्र को साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) तक भी विस्तारित किया गया। प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 5 की उप-धारा (2) के तहत पंजीकरण प्रमाण पत्र रखने वाली सभी सीआईसी को 1 अप्रैल 2023 तक रिज़र्व बैंक (साख सूचना कंपनियां - आंतरिक लोकपाल) निदेश, 2022 का अनुपालन करने का निर्देश दिया गया था। निदेश में, अन्य बातों के साथ-साथ, आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति/कार्यकाल, भूमिका और जिम्मेदारियां, प्रक्रियात्मक दिशा-निर्देश और निरीक्षण तंत्र शामिल हैं। सीआईसी के अंतिम निर्णय से शिकायतकर्ता को अवगत करवाने से पूर्व सीआईसी द्वारा आंशिक या पूर्ण रूप से अस्वीकार की गई सभी शिकायतों की समीक्षा आंतरिक लोकपाल द्वारा की जाएगी।

आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा के लिए समिति

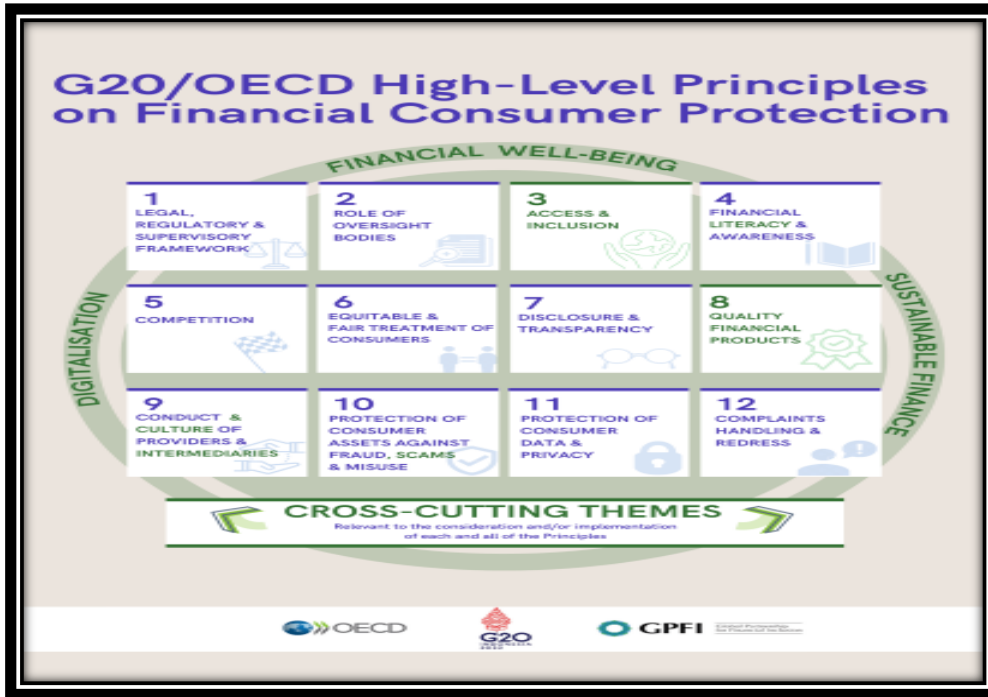
4.3 बैंकों के बढ़ते ग्राहक आधार, सेवा प्रदाताओं की संख्या, नई तकनीक और डिजिटल उत्पादों के आगमन के परिणामस्वरूप वित्तीय परिदृश्य में तेजी से हुए परिवर्तन, साथ ही भुगतान प्रणालियों में नवाचारों से उभरने वाले डिजिटल लेनदेन की मात्रा में वृद्धि को ध्यान में रखते हुए, [08 अप्रैल 2022 को द्विमासिक मौद्रिक नीति समीक्षा वक्तव्य](#) में यह घोषणा की गई थी कि आरई में ग्राहक सेवा मानकों की

जांच और समीक्षा करने, ग्राहक सेवा विनियमन की पर्याप्तता का आकलन करने और इसमें सुधार के उपायों का सुझाव देने के लिए एक समिति का गठन किया जाएगा। तदनुसार, भारतीय रिज़र्व बैंक के पूर्व उप गवर्नर श्री बी पी कानूनगो की अध्यक्षता में [23 मई 2022](#) को समिति का गठन किया गया। समिति ने ग्राहक सेवा विनियमन को सुदृढ़ करने, आरई में ग्राहक सेवा में सुधार करने और बेहतर ग्राहक सेवा वितरण और धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने के उपायों को सुझाते हुए अपनी रिपोर्ट भारतीय रिज़र्व बैंक को प्रस्तुत कर दी है। समिति की रिपोर्ट [05 जून 2023](#) को रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर अपलोड की गई थी, जिसमें हितधारकों और जनता से 7 जुलाई 2023 तक टिप्पणियां और प्रतिक्रिया आमंत्रित की गई थी। समिति की अनुशंसाओं की जांच की जा रही है और प्राप्त सुझावों और फीडबैक पर विचार करने के बाद कार्यान्वयन के लिए विचार किया जाएगा।

वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण पर G20 उच्च स्तरीय सिद्धांत⁹

4.4 वर्ष 2022 में, वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में G20 उच्च-स्तरीय सिद्धांत, जो पहली बार 2011 में जारी किए गए थे, की समीक्षा की गई और उन्हें अद्यतन किया गया। यह अद्यतन वित्तीय समावेशन पर वैश्विक साझेदारी के सहयोग से, वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण पर G20/ओईसीडी टास्क फोर्स द्वारा किया गया था। अद्यतन सिद्धांतों को 15-16 नवंबर 2022 को बाली शिखर सम्मेलन में G20 नेताओं द्वारा अनुमोदित किया गया था और 12 दिसंबर 2022 को ओईसीडी सरकारों द्वारा अपनाया गया था। सिद्धांतों में बड़ा बदलाव वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण के लिए समग्र दृष्टिकोण सुनिश्चित करने की दृष्टि से दो नए सिद्धांतों, अर्थात् 'अभिगमन और समावेशन' और 'गुणवत्ता वित्तीय उत्पाद' को शामिल करना था। इसके अतिरिक्त, तीन नए क्रॉस-कटिंग विषयों अर्थात् 'डिजिटलीकरण', 'वित्तीय कल्याण' और 'सतत वित्त' को शामिल किया गया जो सभी सिद्धांतों के विचार और कार्यान्वयन के लिए प्रासंगिक हैं। ये सिद्धांत प्रभावी और व्यापक वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण ढांचे के लिए अग्रणी अंतरराष्ट्रीय मानक हैं।

⁹ स्रोत: <https://www.oecd.org/finance/high-level-principles-on-financial-consumer-protection.htm>



नोट: हरा रंग मौजूदा सिद्धांतों के संशोधन को दर्शाता है।

अखिल भारतीय गहन जागरूकता अभियान

4.5 सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं, एजीआर तंत्र और उपभोक्ता हितों के संरक्षण के लिए मौजूदा विनियमों पर वित्तीय उपभोक्ता जागरूकता के गहन प्रसार सुनिश्चित करने के लिए आरबीआई ने वर्ष 2022-2023 के दौरान एक अखिल भारतीय जागरूकता अभियान प्रारंभ किया। यह अभियान "आजादी का अमृत महोत्सव" के मद्देनजर एक बहु-चरणीय, बहु-आयामी वित्तीय जागरूकता अभियान के रूप में चलाया गया था और इसमें तीन चरणों अर्थात् i) ओम्बड्समैन स्पीक कार्यक्रम, ii) वरिष्ठ प्रबंधन के साथ टॉकाथन और iii) राष्ट्रव्यापी गहन जागरूकता कार्यक्रम (एनआईएपी) को शामिल किया गया। इस अभियान का उद्देश्य बहिष्कृत/पृथक वर्गों के साथ-साथ देश के दुर्गम, दूरस्थ क्षेत्रों, विशेष रूप से टियर-III और IV शहरों, ग्रामीण क्षेत्रों आदि तक पहुंचना था।

4.6 एनआईएपी ने आरई के सहयोग से, 1 से 30 नवंबर 2022 तक महीने भर चलने वाले जागरूकता कार्यक्रमों को शामिल किया ताकि देश के कोने-कोने में उनकी व्यापक पहुंच का लाभ उठाया जा सके। अभियान के दौरान आम जनता के साथ विभिन्न वास्तविक बातचीत /इंटरफेस कार्यक्रमों के अतिरिक्त प्रिंट, मल्टीमीडिया चैनलों, आरबीआई की वेबसाइट, 'आरबीआई-सेज', इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम और 'आरबीआई कहता है' आदि के माध्यम से जागरूकता संदेश प्रसारित किए गए। स्थानीय आउटरीच वाले चैनलों का उपयोग करके अधिकांश अभियान क्षेत्रीय / स्थानीय भाषाओं में आयोजित

किए गए। जनता तक पहुंचने के लिए नियमित जन जागरूकता अभियानों के साथ कई अभिनव रणनीतियाँ उपयोग में लायी गई, जिनमें लोक कला, नुक्कड़ नाटक, कठपुतली का प्रदर्शन, स्किट, मैजिक शो, स्ट्रीट प्ले, खेल प्रतियोगिताएं, पलैश मॉब, रैलियां, हाफ मैराथन, साइकिलथॉन, मानव श्रृंखला का निर्माण, क्रॉसवर्ड आदि शामिल थे।

4.7 एनआईएपी के दौरान कुल 1.63 लाख कार्यक्रम किए गए, जिनमें से लगभग 1.28 लाख कार्यक्रम प्रत्यक्ष रूप में किए गए। इन कार्यक्रमों में लगभग तीन करोड़ लोगों ने प्रत्यक्ष रूप से भाग लिया और ऑनलाइन चैनल से लगभग 25 करोड़ लोगों तक पहुंचा गया। आबादी के कमजोर वर्गों के लिए विशेष अभियान चलाए गए और लगभग 16,000 दिव्यांगजनों और 82,000 से अधिक वरिष्ठ नागरिकों ने इन गतिविधियों में भाग लिया। लगभग 22,000 वसूली एजेंटों के लिए उचित प्रथाओं और ऋण वसूली पर मौजूदा दिशानिर्देशों पर केंद्रित अभियान आयोजित किए गए।

4.8 इसके अतिरिक्त, आरबीआई के एजीआर ढांचे के संबंध में जागरूकता उत्पन्न करने के लिए 29 अगस्त 2022 को नई दिल्ली कार्यालय में आरबीआई के वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा टॉकथॉन/मीडिया इंटरैक्शन आयोजित किया गया, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ आरबी-आईओएस 2021 की मुख्य विशेषताएं, शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया, शिकायत दर्ज करने के लिए क्या करें और क्या न करें, शिकायतों के समाधान के विभिन्न तरीके आदि शामिल थे।

4.9 'विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस' के अवसर पर 15 मार्च 2023 को 'ओम्बड्समैन स्पीक' कार्यक्रम का दूसरा संस्करण भारत की G-20 की अध्यक्षता के दौरान आयोजित किया गया। देश भर में भारतीय रिजर्व बैंक के 22 लोकपालों ने अपने-अपने क्षेत्रों में स्थानीय/क्षेत्रीय मल्टीमीडिया चैनलों के साथ बातचीत की और कमजोर वर्गों जैसे वरिष्ठ नागरिकों, महिलाओं, स्व-नियोजित महिला संगठन के सदस्यों, दिव्यांग नागरिकों, व्यापारी संघों के सदस्यों आदि के लिए क्षेत्रीय भाषाओं में जागरूकता का प्रसार करने के लिए विविध रणनीतियों को नियोजित किया।

4.10 इसके अतिरिक्त, ओआरबीआईओ और सीईपीसी के माध्यम से 238 जागरूकता कार्यक्रम और 48 टाउन-हॉल बैठकें आयोजित की गईं, जिसमें सैनिकों, स्कूल/कॉलेज के विद्यार्थियों, उपभोक्ता समूहों आदि जैसे विशिष्ट समूहों पर ध्यान केंद्रित किया गया। आयोजित किए गए जागरूकता कार्यक्रमों की सूची **परिशिष्ट 4.1** में दी गई है।

4.11 धोखाधड़ी वाली वित्तीय घटनाओं में अपनायी जाने वाली कार्यप्रणाली की जानकारी प्रदान करने और ऐसी घटनाओं के विरुद्ध सुरक्षात्मक उपायों के रूप में 'क्या करें' और 'क्या न करें' के बारे में सरल सुझाव प्रदान करने के लिए हिंदी और अंग्रेजी में 'राजू और चालीस चोर' नामक एक पुस्तिका जारी की गई थी। यह पुस्तिका मराठी, पंजाबी, तमिल, कन्नड़, उड़िया, मलयालम, गुजराती, बंगाली, तेलुगु, असमिया और उर्दू जैसी कई क्षेत्रीय भाषाओं और आरबीआई की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

बैंकों में शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत बनाने की रूपरेखा की समीक्षा

4.12 रिज़र्व बैंक ने [जनवरी 2021 में, 'बैंकों में शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत बनाने हेतु रूपरेखा'](#) की शुरुआत की गई थी, जिसमें शिकायतों पर प्रकटीकरण आवश्यकताओं को बढ़ाना, आउटलायर बैंकों से शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली, बैंकों के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र की गहन समीक्षा और उन बैंकों के विरुद्ध पर्यवेक्षी कार्रवाई शामिल है, जिनके शिकायत निवारण तंत्र में लगातार समस्याएं आ रही हैं। वर्ष 2022-23 के लिए, 32 बैंकों से ₹5.9 करोड़ की वसूली की जाएगी।

4.13 आरई से प्राप्त फीडबैक के साथ-साथ जनवरी 2021 से फ्रेमवर्क को लागू करने में प्राप्त अनुभव के आधार पर रिज़र्व बैंक ने मौजूदा ढांचे की समीक्षा की है। परिणामों के आधार पर, तंत्र में और सुधार की जांच की जा रही है।

ओआरबीआईओ का स्थापना/पुनर्गठन

4.14 सभी लोकपाल कार्यालय "एक राष्ट्र एक लोकपाल" सिद्धांत के तहत काम करते हैं। 2022-23 में, बैंक ने लोकपाल कार्यालयों (ओआरबीआईओ) की भौगोलिक उपस्थिति की समीक्षा की, ताकि उन्हें पूरे देश में फैलाया जा सके और शिकायतों की उत्पत्ति की मात्रा को ध्यान में रखते हुए उन्हें विभिन्न क्षेत्रों में भी उपलब्ध कराया जा सके। तदनुसार, 01 अप्रैल 2023 से शिमला में एक नया ओआरबीओ संचालित किया गया। शिमला में नए ओआरबीआईओ के खुलने से हिमाचल प्रदेश के दूरदराज के क्षेत्रों में केंद्रित जागरूकता गतिविधियों को भी बढ़ावा मिलेगा। इसके अतिरिक्त, तमिलनाडु और पश्चिम बंगाल राज्यों से प्राप्त शिकायतों की अधिक मात्रा को ध्यान में रखते हुए, चेन्नई और कोलकाता में क्रमशः 17 अप्रैल 2023 और 01 जून 2023 से अतिरिक्त ओआरबीओ का संचालन किया गया है। ओआरबीओ, नई दिल्ली। और ओआरबीओ, नई दिल्ली III को एकल कार्यालय, अर्थात् ओआरबीओ, नई दिल्ली। में विलय कर दिया गया।

आकस्मिक निरीक्षणों के माध्यम से संकलित डेटा का डिजिटलीकरण

4.15 आकस्मिक निरीक्षण फील्ड स्तर पर ग्राहक सेवा पहलुओं पर विनियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन का आकलन करने और आरई द्वारा खराब ग्राहक सेवा के विरुद्ध उचित कार्रवाई के माध्यम से उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए पर्यवेक्षण के एक प्रभावी उपकरण के रूप में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। भारतीय रिजर्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय एक जाँच सूची के माध्यम से ग्राहक सेवा के स्तर का आकलन करने के लिए छमाही आधार पर बैंक शाखाओं का आकस्मिक निरीक्षण करते हैं। आकस्मिक निरीक्षणों की जाँच सूची में बैंकों में समग्र ग्राहक सेवा मानकों का आकलन करने के लिए एक प्रश्नावली शामिल है, जिसमें प्राप्त शिकायतों के आधार पर पहचाने गए विशिष्ट क्षेत्रों में ग्राहक सेवाओं का केंद्रित मूल्यांकन किया जाता है। वर्ष के दौरान, विस्तृत विवरण प्राप्त करने, प्रस्तुत रिपोर्टों के संकलन में तेजी लाने और कार्यालयों में प्रभावी संसाधन उपयोग के लिए, इस प्रक्रिया को डेटा उपयोगिता और विश्लेषण बढ़ाने के लिए डिजिटल किया गया था।

ग्राहक सेवा और सुरक्षा से संबंधित मुद्दों पर आरबीआई द्वारा किए गए महत्वपूर्ण विनियामक उपाय

4.16 बैंकिंग सेवाओं के ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए वर्ष 2022-23 के दौरान सबसे महत्वपूर्ण विनियामक उपायों में, ग्राहकों को डिजिटल मोड/चैनल अपनाने में सुविधा प्रदान करने और डिजिटल बैंकिंग पर जागरूकता उत्पन्न करने के लिए डिजिटल बैंकिंग इकाइयों की स्थापना से संबंधित दिशानिर्देश/अनुदेश, एकीकृत भुगतान इंटरफेस के उपयोग के माध्यम से एटीएम में इंटरऑपरेबल कार्ड-लेस कैश निकासी सुविधा, वित्तीय रूप से सुदृढ़ और सुप्रबंधित (एफएसडब्ल्यूएम) प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों (यूसीबी) द्वारा स्वैच्छिक आधार पर और गैर-एफएसडब्ल्यूएम यूसीबी द्वारा आरबी की मंजूरी के साथ डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं का प्रावधान, आवर्ती लेन-देन के लिए ई-अधिदेश ढांचे के तहत बाद के लेनदेन (प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक के बिना) के लिए प्रति लेनदेन सीमा को ₹ 5000 / - से बढ़ाकर ₹ 15,000 / - करना, इंटरनेट बैंकिंग सुविधा प्रदान करने के लिए क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के लिए संशोधित पात्रता मानदंड और 31 दिसंबर 2023 तक चरणबद्ध तरीके से सुरक्षित जमा लॉकर के लिए मौजूदा करार के नवीकरण के लिए समय सीमा का विस्तार, शामिल है।

4.17 ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण से संबंधित मुद्दों को हल करने के लिए भी कदम उठाए गए, जिनमें आउटसोर्स एजेंटों की बेलगाम नियुक्ति से उत्पन्न चिंताओं को दूर करने के लिए डिजिटल ऋण के लिए दिशानिर्देश जारी करना, आरबीआई की विनियमित संस्थाओं और उनके वसूली एजेंटों

द्वारा अतिदेय ऋणों की वसूली के लिए उधारकर्ताओं को कॉल करने के लिए अनुमत घंटों का विनिर्देश और कार्ड डेटा के दुरुपयोग को रोकने के लिए वास्तविक कार्ड डेटा के भंडारण पर प्रतिबंध लगाना शामिल था।

4.18 प्रमुख नीतिगत पहलों का कालक्रम **परिशिष्ट 4.2** में दिया गया है।

शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों के मूल कारण का विश्लेषण (आरसीए)

4.19 ओआरबीआईओ और सीईपीसी द्वारा संचालित शिकायतों के प्रमुख आधारों के आरसीए को ग्राहक सेवा में अंतर्निहित कमियों की पहचान करने और उन्हें दूर करने तथा उन्हें दूर करने के लिए कार्रवाई शुरू करने के उद्देश्य से सीईपीडी में संकलित किया गया है। शिकायतों के मूल कारण नीतिगत हस्तक्षेप के लिए इनपुट के रूप में भी काम करते हैं। वर्ष के दौरान आरसीए से प्राप्त प्रमुख निष्कर्षों का सारांश निम्नानुसार है:

- i. आरई में मजबूत धोखाधड़ी रोकथाम तंत्र की कमी के साथ-साथ ग्राहकों द्वारा संवेदनशील जानकारी प्रकट करने के कारण अनधिकृत / धोखाधड़ी वाले डिजिटल लेनदेन की घटना।
- ii. आरई द्वारा दैनिक मिलान की कमी के कारण विफल लेनदेन की राशि वापस करने में अत्यधिक देरी।
- iii. ऋण के नियमों और शर्तों जैसे लागू ब्याज दर, फोरक्लोजर और अन्य शुल्कों के संबंध में आरई/डीएलए से उचित संचार का अभाव।
- iv. पेंशन से संबंधित मुद्दों के समाधान के लिए पर्याप्त और केंद्रीकृत बैंक-स्तरीय तंत्र की अनुपलब्धता।
- v. बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति में अंतर के कारण जमा खातों में न्यूनतम शेष राशि न रखने पर प्रभार लगाना।
- vi. ग्राहक और आरईएस के बीच सूचना असमानता के कारण उत्पादों की क्रॉस सेलिंग/गलत बिक्री।
- vii. सीआईसी को अद्यतन क्रेडिट सूचना देने में अत्यधिक विलंब के परिणामस्वरूप गलत क्रेडिट रिपोर्ट आती है।
- viii. वसूली कार्रवाई से संबंधित मौजूदा विनियामक दिशानिर्देशों के संबंध में अपने वसूली एजेंटों को संवेदनशील बनाने में आरई की विफलता।

भावी योजना

4.20 1 अप्रैल 2023 से 31 मार्च 2024 की अवधि के दौरान, उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण बढ़ाने और शिकायत निवारण तंत्र में सुधार के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक की मध्यम-अवधि कार्यनीति रूपरेखा (उत्कर्ष 2.0) के तहत निम्नलिखित लक्ष्य निर्धारित किये हैं:

- i. ग्राहक सेवा पर मौजूदा रिज़र्व बैंक विनियामक दिशानिर्देशों की समीक्षा, समेकन और अद्यतन करना;
- ii. विभिन्न आरई पर लागू आंतरिक लोकपाल योजनाओं की समीक्षा और उन्हें एकीकृत करना;
- iii. स्थानीय भाषाओं के लिए दो अतिरिक्त स्थानों पर रिज़र्व बैंक संपर्क केंद्र स्थापित करना, जिसमें आपदा राहत और व्यवसाय निरंतरता सुविधा शामिल है।

4.21 भारतीय रिज़र्व बैंक ग्राहक सुरक्षा को मजबूत करने और त्वरित शिकायत निवारण में सुधार करने के उद्देश्य से बेहतर शिकायत वर्गीकरण, निर्णय लेने में सहायता और बेहतर ग्राहक अनुभव के लिए शिकायत प्रबंध प्रणाली में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का लाभ उठाने की संभावनाओं का भी पता लगाएगा।

4.22 इसके अतिरिक्त, विनियमित संस्थाओं द्वारा ग्राहकों के अनुभव और गुणवत्तापूर्ण ग्राहक सेवा को समृद्ध बनाने के लिए "आरबीआई विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा के लिए समिति" की अनुशंसाओं पर कार्रवाई की जाएगी।

परिशिष्ट

परिशिष्ट 1.1: विगत तीन वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ में शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम

प्राप्ति का तरीका	2020-21 #		2021-22 \$		2022-23	
	संख्या	हिस्सा	संख्या	हिस्सा	संख्या	हिस्सा
शिकायत पोर्टल/ऑनलाइन	2,21,911	58.05%	1,83,887	60.39%	1,31,569	56.06%
ईमेल	1,25,859	32.92%	86,541	28.42%	69,419	29.58%
भौतिक पत्र	34,522	9.03%	34,068	11.19%	33,702	14.36%
कुल	3,82,292		3,04,496		2,34,690	

नोट: वित्त वर्ष 2021-22 और 2022-23 के दौरान सीआरपीसी में निपटाई गई शिकायतों को शामिल नहीं किया गया है।

आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी और ओएसडीटी के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त समग्र शिकायतों से संबंधित हैं।

\$ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त समग्र शिकायतों से संबंधित हैं।

परिशिष्ट 1.2: 1 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 के दौरान प्राप्त अपीलों की कार्यालय- वार स्थिति

ओआरबीआईओ	समग्र	आरबीआईओएस	बीओएस	ओएसएनबीएफसी
अहमदाबाद	3	3		
बेंगलुरु	7	7		
भोपाल	4	4		
भुवनेश्वर	10	10		
चंडीगढ़	1	1		
चेन्नई	11	11		
देहरादून	3	3		
गुवाहाटी	15	14	1	
हैदराबाद	5	5		
जयपुर	3	3		
जम्मू	7	7		
कानपुर	6	5	1	
कोलकाता	2	2		
मुंबई-I	4	4		
मुंबई-II	4	4		
नई दिल्ली-I	12	12		
नई दिल्ली-II	5	4		1
नई दिल्ली-III	11	11		
पटना	1	1		
रायपुर	5	5		
रांची	2	2		
तिरुवनंतपुरम	1	1		
कुल	122	119	2	1

परिशिष्ट 1.3: शिकायतों के संचलन की कार्यालय-वार लागत

ओआरबीआईओ	औसत लागत (₹ में)	कुल लागत (₹ में)
अहमदाबाद	8,637	9,90,41,231
बेंगलुरु	5,336	5,86,78,714
भोपाल	6,685	6,92,85,773
भुवनेश्वर	5,067	5,43,63,232
चंडीगढ़	5,300	5,92,33,060
चेन्नई	6,245	7,25,18,101
देहरादून	5,386	5,63,50,000
गुवाहाटी	9,153	8,01,18,000
हैदराबाद	4,067	4,35,66,781
जयपुर	4,610	4,90,50,696
जम्मू	4,965	4,99,87,750
कानपुर	5,561	5,70,45,882
कोलकाता	5,188	5,94,23,145
मुंबई-1	5,883	6,97,01,694
मुंबई-11	6,681	8,22,60,322
नई दिल्ली-1	5,485	6,16,15,371
नई दिल्ली-11	6,248	5,57,35,347
नई दिल्ली-111	6,449	5,46,48,020
पटना	5,703	6,08,82,199
रायपुर	1,081	1,15,26,054
रांची	2,501	2,62,50,100
तिरूवनंतपुरम	4,573	5,20,27,048
सीआरपीसी लागत	247	11,60,13,302
सीएमएस लागत	39	3,62,99,710
शिकायत संचलन लागत	2,041	143,56,21,531

परिशिष्ट 1.4: अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के विरुद्ध स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका

बैंक का नाम	वर्ष 2022-23 के दौरान निपटान की गई कुल स्वीकार्य शिकायतें	कॉलम (2) में से सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी कर समाधान की गई शिकायतें	कॉलम (2) में से अधिनिर्णय जारी कर समाधान की गई शिकायतें	कॉलम (4) में से निर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालित नहीं किए गए अधिनिर्णयों की संख्या (अपील किए गए अधिनिर्णय को छोड़ कर)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक				
भारतीय स्टेट बैंक	30,011	17,354	3	0
बैंक ऑफ़ बड़ौदा	7,216	4,557	7	0
बैंक ऑफ़ इंडिया	4,636	3,200	0	0
बैंक ऑफ़ महाराष्ट्र	1,473	970	1	0
केनरा बैंक	5,938	3,719	0	0
सेंट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया	3,393	2,323	2	0
इंडियन बैंक	4,044	2,644	0	0
इंडियन ओवरसीज बैंक	1,432	804	1	0
पंजाब एंड सिंध बैंक	401	241	0	0
पंजाब नेशनल बैंक	9,766	6,282	2	0
यूको बैंक	2,042	1,465	2	0
यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया	6,167	3,924	2	0
सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	76,519	47,483	20	0
निजी क्षेत्र के बैंक				
एक्सिस बैंक लिमिटेड	10,482	5,640	0	0
बंधन बैंक लिमिटेड	490	268	0	0
सीएसबी बैंक लि.	78	50	0	0
सिटी यूनियन बैंक लि .	148	82	0	0
डीसीबी बैंक लिमिटेड	268	159	0	0
धन लक्ष्मी बैंक लि .	32	16	0	0
फेडरल बैंक लि .	1,073	581	0	0
एचडीएफसी बैंक लि.	10,187	4,622	2	0
आईसीआईसीआई बैंक लि.	12,114	6,486	0	0
आईडीबीआई बैंक लि.	1,264	702	0	0
आईडीएफसी फर्स्ट बैंक लि	3,045	1,939	0	0
इंडसइंड बैंक लि.	3,049	1,508	0	0
जम्मू एंड काश्मीर बैंक लि	364	221	0	0
कर्नाटका बैंक लि .	353	192	0	0

बैंक का नाम	वर्ष 2022-23 के दौरान निपटान की गई कुल स्वीकार्य शिकायतें	कॉलम (2) में से सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी कर समाधान की गई शिकायतें	कॉलम (2) में से अधिनिर्णय जारी कर समाधान की गई शिकायतें	कॉलम (4) में से निर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालित नहीं किए गए अधिनिर्णयों की संख्या (अपील किए गए अधिनिर्णय को छोड़ कर)
करूर वैश्य बैंक लि .	369	225	0	0
कोटक महिंद्रा बैंक लि.	4,921	2,654	0	0
नैनीताल बैंक लि .	48	30	0	0
आरबीएल बैंक लि .	2,802	1,660	0	0
साउथ इंडियन बैंक लि.	279	117	0	0
तमिलनाडु मर्केटाइल बैंक लि .	169	77	0	0
येस बैंक लि .	1,922	1061	1	0
सभी निजी क्षेत्र के बैंक	53,457	28,290	3	0
पेमेंट भुगतान बैंक				
एयरटेल पेमेंट्स बैंक लि .	1,070	753	0	0
फिनो पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	147	88	0	0
इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	188	89	0	0
पे टी एम पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	2,399	1,356	0	0
सभी भुगतान बैंक लिमिटेड	3,804	2,286	0	0
लघु वित्त बैंक				
एयू स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	671	307	0	0
केपिटल स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	21	10	0	0
इक्विटास स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	221	108	0	0
ईएसएफ स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	40	19	0	0
फिन केअर स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	92	62	0	0
जना स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	208	111	0	0
नार्थ ईस्ट स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	6	5	0	0
शिवालिक स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	29	17	0	0
सूर्योदय स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	51	33	0	0
उज्जीवन स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	155	82	0	0
यूनिटी स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	10	5	0	0
उत्कर्ष स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	71	44	0	0
सभी लघु वित्त बैंक	1,575	803	0	0
विदेशी बैंक				
ए बी बैंक लि .	-	-	0	0

बैंक का नाम	वर्ष 2022-23 के दौरान निपटान की गई कुल स्वीकार्य शिकायतें	कॉलम (2) में से सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी कर समाधान की गई शिकायतें	कॉलम (2) में से अधिनिर्णय जारी कर समाधान की गई शिकायतें	कॉलम (4) में से निर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालित नहीं किए गए अधिनिर्णयों की संख्या (अपील किए गए अधिनिर्णय को छोड़ कर)
आबू धाबी कमर्शियल बैंक पी जे एस ई	1	1	0	0
अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प .	252	128	0	0
बार्कलेस बैंक पी एल सी	11	8	0	0
बैंक ऑफ़ अमेरिका नेशनल एसोसिएशन	7	6	0	0
बीएनपी पेरिबा	2	2	0	0
सिटी बैंक एन.ए.	1,061	404	0	0
डीबीएस बैंक इंडिया लि .	263	163	5	0
ड्यूश बैंक एजी	71	39	0	0
हांगकांग एंड शंघाई बैंकिंग कारपोरेशन लि .	252	140	0	0
जेपी मॉर्गन चेस बैंक नेशनल एसोसिएशन	1	1	0	0
मफग बैंक लि.	1	1	0	0
नेटवेस्ट मार्केट्स पीएलसी (पूर्ववर्ती दि रॉयल बैंक ऑफ़ स्कॉटलैंड पीएलसी)	1	1	0	0
एसबीईआर बैंक	1	1	0	0
एसबीएम बैंक (इंडिया) लि.	796	611	0	0
शिन्हान बैंक	1	1	0	0
स्टैण्डर्ड चार्टर्ड बैंक	1,538	914	0	0
वूरी बैंक लि.	4	2	0	0
सभी विदेशी बैंक	4,263	2,423	5	0
सभी ग्रामीण बैंक	3,774	1,777	1	0
सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक	1,43,392	83,062	29	0
अन्य (सहकारी बैंक, एनबीएफसी और एनबी-पीएसपी सहित)	29,176	16,122	9	0
कुल जोड़	1,72,568	99,184	38	0

परिशिष्ट 2.1: सीआरपीसी में शिकायतों की प्राप्ति

विवरण	12 नवंबर 2021 से 31 मार्च 2022 तक	1 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 तक
अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतें	1,49,419	5,89,504
उपर्युक्त में से शिकायतें जो:		
(अ) ओआरबीआईओ को सौंपी गई	32,551	1,11,574
(ब) सीईपीसी को सौंपी गई	3,180	9,076
(स) सीआरपीसी में गैर-शिकायतों/अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद की गई	1,07,821	4,68,270
अवधि के अंत में लंबित शिकायतें	5,867	584

नोट: अब तक 584 शिकायतों का निपटारा किया जा चुका है।

परिशिष्ट 2.2: सीआरपीसी में शिकायतों की माह-वार प्राप्ति

माह	2021-22			2022-23		
	माह के दौरान प्राप्त	माह के दौरान निपटाई गई	माह के दौरान निपटाई गई शिकायतों का %	माह के दौरान प्राप्त	माह के दौरान निपटाई गई	माह के दौरान निपटाई गई शिकायतों का %
अप्रैल				43,176	21,739	50.35%
मई				41,809	42,392	101.39%
जून				42,615	45,307	106.32%
जुलाई				42,699	47,080	110.26%
अगस्त				50,498	49,522	98.07%
सितंबर				54,453	54,621	100.31%
अक्टूबर				48,754	46,918	96.23%
नवंबर	16,565	2,446	14.77%	51,774	54,386	105.05%
दिसंबर	27,745	15,379	55.43%	54,159	52,412	96.77%
जनवरी	29,399	27,268	92.75%	56,988	58,866	103.30%
फरवरी	32,026	45,648	142.53%	49,170	49,193	100.05%
मार्च	43,684	52,811	120.89%	53,409	66,484	124.48%
कुल	1,49,419	1,43,552		5,89,504	5,88,920	

परिशिष्ट 2.3: सीआरपीसी में शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम

प्राप्ति का माध्यम	12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 तक	कुल शिकायतों का %	1 अप्रैल, 2022 से 31 मार्च, 2023 तक	कुल शिकायतों का %
ईमेल	1,24,367	83.23%	5,19,484	88.12%
भौतिक पत्र	23,027	15.41%	58,794	9.97%
सीपीग्राम्स	2,025	1.36%	11,226	1.90%
कुल	1,49,419		5,89,504	

परिशिष्ट 3.1: सीपीग्राम्स के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की स्थिति

आरबीआईओ का नाम	2020-21 (अप्रैल - मार्च)	2021-22 (अप्रैल - मार्च)	2022-23 (अप्रैल - मार्च)
अहमदाबाद	107	156	395
बेंगलुरु	106	123	350
भोपाल	54	111	524
भुवनेश्वर	31	33	323
चंडीगढ़	62	102	324
चेन्नई	1,063	629	293
देहरादून	27	55	390
गुवाहाटी	16	44	228
हैदराबाद	49	74	326
जयपुर	59	94	437
जम्मू	4	56	322
कानपुर	152	141	534
कोलकाता	737	568	451
मुंबई-I	145	178	369
मुंबई-II	1,324	765	507
नई दिल्ली-I	146	144	544
नई दिल्ली-II	1,779	1,292	401
नई दिल्ली-III	50	66	240
पटना	55	102	552
रायपुर	8	82	290
रांची	15	85	409
तिरुवनंतपुरम	24	56	244
कुल	6,013	4,956	8,453

परिशिष्ट 3.2: आरटीआई अधिनियम, 2005 के तहत ओआरबीआईओ और सीआरपीसी द्वारा प्राप्त आवेदन

आरबीआईओ का नाम	2020-21 (अप्रैल - मार्च)	2021-22 (अप्रैल - मार्च)	2022-23 (अप्रैल - मार्च)
अहमदाबाद	25	39	35
बेंगलुरु	55	76	49
भोपाल	28	18	26
भुवनेश्वर	35	21	41
चंडीगढ़	150	156	47
चेन्नई	101	96	73
देहरादून	39	48	54
गुवाहाटी	15	13	36
हैदराबाद	34	48	28
जयपुर	123	80	56
जम्मू	3	11	40
कानपुर	190	187	90
कोलकाता	69	61	41
मुंबई-I	106	114	56
मुंबई-II	105	68	57
नई दिल्ली-I	108	81	61
नई दिल्ली-II	160	132	72
नई दिल्ली-III	46	42	60
पटना	79	72	57
रायपुर	7	7	33
रांची	9	9	46
तिरुवनंतपुरम	12	18	47
कुल (अ)	1,499	1,397	1,105
सीआरपीसी (ब)	-	99	267
कुल (अ+ब)	1,499	1,496	1,372

नोट: जहां एक ही रिया को एक से अधिक ओआरबीआईओ या सीआरपीसी को चिह्नित किया गया है; तो आरआईए को उस विशेष आरआईए के लिए सभी संबंधित लोकपाल कार्यालयों/सीआरपीसी के लिए गिना गया है। इसके अतिरिक्त, बीओएस, एनबीएफसी और डिजिटल लेनदेन के लोकपाल कार्यालय द्वारा निपटायी गई आरआईए को वर्ष 2020-21 और 2021-22 के लिए जोड़ दिया गया है।

परिशिष्ट 4.1: 1 अप्रैल, 2022 से 31 मार्च, 2023 के दौरान आयोजित जागरूकता कार्यक्रमों की संख्या

ओआरबीआईओ	टाउनहॉल कार्यक्रमों की संख्या	जागरूकता कार्यक्रमों की संख्या
अहमदाबाद	2	13
बेंगलुरु	2	12
भोपाल	2	12
भुवनेश्वर	2	8
चंडीगढ़	2	9
चेन्नई	3	13
देहरादून	2	6
गुवाहाटी	2	12
हैदराबाद	2	7
जयपुर	2	22
जम्मू	4	9
कानपुर	2	12
कोलकाता	2	11
मुंबई-I	3	13
मुंबई-II	2	18
नई दिल्ली-I	2	12
नई दिल्ली-II	1	4
नई दिल्ली-III	2	15
पटना	2	8
रायपुर	2	6
रांची	2	4
तिरुवनंतपुरम	3	12
कुल	48	238

परिशिष्ट 4.2: भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2022-23 (अप्रैल-मार्च) में जारी की गई ग्राहक सेवा मुद्दों से संबंधित महत्वपूर्ण नीतिगत पहल

घोषणा की तारीख	नीतिगत पहल
01 अप्रैल 2022	<p>मास्टर परिपत्र - एजेंसी बैंकों द्वारा सरकारी पेंशन का संवितरण (भारिबैं/2022-23/09/डीजीबीए.जीबीडी.सं.S2/31.02.007/2022-23) : पेंशनभोगियों को होने वाली कठिनाई को दूर करने के लिए मास्टर परिपत्र में पेंशनभोगियों को महंगाई राहत के भुगतान, अतिरिक्त पेंशन भुगतान की वसूली की प्रक्रिया, जीवन प्रमाण पत्र की प्राप्ति के लिए पावती, पेंशनभोगी को पेंशन/बकाया जमा करने में देरी के लिए मुआवजा देने से संबंधित सरकारी आदेश का शीघ्र कार्यान्वयन अनिवार्य किया गया है।</p>
01 अप्रैल 2022	<p>मास्टर परिपत्र - नोटों तथा सिक्कों को बदलने की सुविधा (आरबीआई/2022-23/01/ डीसीएम (एनई)सं.जी 5/08.07.18/2022-23) : अन्य बातों के साथ-साथ, देश के सभी हिस्सों में बैंकों की सभी शाखाओं को सभी मूल्यवर्ग के नए/अच्छी गुणवत्ता के नोट और सिक्के जारी करने, गंदे/कटे-फटे/दोषपूर्ण नोटों को बदलने और आम जनता से लेन-देन या विनिमय के लिए सिक्कों और नोटों को स्वीकार करने का अधिदेश दिया गया है ताकि उन्हें इस प्रयोजन के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों से संपर्क करने की आवश्यकता न पड़े।</p>
01 अप्रैल 2022	<p>मास्टर निदेश - मुद्रा तिजोरियों सहित बैंक शाखाओं हेतु आम जनता को ग्राहक सेवा प्रदान करने में कमी के लिए दंड योजना (आरबीआई/2022-23/04/डीसीएम (सीसी) सं.जी-5/03.44.01/2022-23): मुद्रा तिजोरियों सहित बैंक शाखाओं के लिए दंड की योजना यह सुनिश्चित करने के लिए तैयार की गई है कि सभी बैंक शाखाएं/मुद्रा तिजोरियां स्वच्छ नोट नीति के उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए आम जनता/संबद्ध बैंक शाखाओं के सदस्यों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करें।</p>
07 अप्रैल 2022	<p>डिजिटल बैंकिंग इकाइयों (डीबीयू) की स्थापना (भारिबैं/2022-23/19 वि.वि.एयूटी.आरईसी.12/22.01.001/2022-23): सभी घरेलू अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, भुगतान बैंकों और स्थानीय क्षेत्र बैंकों को छोड़कर) को डिजिटल बैंकिंग इकाइयों (डीबीयू) की स्थापना के संबंध में दिशानिर्देश जारी किए गए थे। दिशानिर्देश डिजिटल बैंकिंग, डीबीयू, डिजिटल बैंकिंग उत्पादों और डिजिटल बैंकिंग खंड को परिभाषित करते हैं, और डीबीयू द्वारा आवश्यक बुनियादी ढांचे और संसाधनों और उनके द्वारा पेश किए जा सकने वाले उत्पादों और सेवाओं को कवर करते हैं। डीबीयू ग्राहकों को डिजिटल मोड/चैनल अपनाने और डिजिटल बैंकिंग के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने में सुविधा प्रदान करेगा।</p>

घोषणा की तारीख	नीतिगत पहल
21 अप्रैल 2022	<p>मास्टर निदेश - क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड - जारी और आचार संबंधी निदेश, 2022 (आरबीआई/2022-23/92/वि.वि.एयूटी.आरईसी.सं.27/24.01.041/2022-23): बैंकों और क्रेडिट कार्ड जारी करने वाली एनबीएफसी के क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड और रुपये में अंकित सह-ब्रांडेड प्री-पेड कार्ड संचालन पर मास्टर सर्कुलर (जुलाई 2015) में निहित निर्देशों को अद्यतन किया गया और मास्टर निर्देश (एमडी) - क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड - जारी करने और आचार संबंधी निदेश जारी किया गया। क्रेडिट कार्ड खाते को बंद करने, व्यावसायिक उद्देश्य के लिए क्रेडिट कार्ड जारी करने, बिल संबंधी मुद्दों, क्रेडिट लेनदेन के समायोजन, नए फॉर्म कारकों, सह-ब्रांडेड व्यवस्था से संबंधित मुद्दों, गलत बिक्री आदि जैसे पहलुओं को परिपत्र में मजबूत किया गया है।</p>
19 मई 2022	<p>एटीएम पर अंतर-संचालित कार्ड रहित नकद निकासी (आईसीसीडब्ल्यू) (भा.रि.बैंक/2022-23/54/CO.DPSS.POLC.No.S-227/02-10-002/2022-23): सभी बैंकों, एटीएम नेटवर्क और डब्ल्यूएलएओ को सलाह दी गई थी कि वे अपने एटीएम पर आईसीसीडब्ल्यू का विकल्प प्रदान करें। एनपीसीआई को सभी बैंकों और एटीएम नेटवर्क के साथ एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) एकीकरण की सुविधा प्रदान करने की सलाह दी गई थी। इस तरह के लेनदेन में ग्राहक प्राधिकरण के लिए यूपीआई का उपयोग किया जाएगा, जबकि निपटान राष्ट्रीय वित्तीय स्विच (एनएफएस) / एटीएम नेटवर्क के माध्यम से होगा। आईसीसीडब्ल्यू लेनदेन के लिए निकासी सीमा नियमित ऑन-अस/ऑफ-अस एटीएम निकासी की सीमाओं के अनुरूप है।</p>
23 मई 2022	<p>भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा के लिए समिति: भारतीय रिजर्व बैंक विनियमित संस्थाओं (आरई) में ग्राहक सेवा मानकों की जांच और समीक्षा करने और ग्राहक सेवा मानकों की पर्याप्तता और ग्राहक सुरक्षा में सुधार के उपाय सुझाने के लिए एक समिति (अध्यक्ष: श्री बी पी कानूनगो, पूर्व उप गवर्नर, आरबीआई) का गठन किया गया था।</p>
16 जून 2022	<p>आवर्ती लेनदेन के लिए ई-मैनेजेंट का प्रसंस्करण (आरबीआई/2022-23/73/केंका.डीपीएसएस.पीओएलसी.सं.एस-518/02.14.003/2022-23): आवर्ती लेनदेन के लिए ई-मैनेजेंट ढांचे को संशोधित किया गया था, जिसमें प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक (एएफए) के बिना बाद के लेनदेन के लिए सीमा को 5,000 रुपये से बढ़ाकर 15,000 रुपये कर दिया गया।</p>
28 जुलाई 2022	<p>वास्तविक कार्ड डेटा [अर्थात् कार्ड-ऑन-फाइल (सीओएफ)] के भंडारण पर प्रतिबंध (भा.रि.बैंक/2022 2023/95/ सीओ. डीपीएसएस.पीओएलसी.सं.एस-760/02-14-003/2022-23): लेनदेन के संबंध में एक वैकल्पिक प्रणाली में संक्रमण की आसानी के लिए जहां कार्डधारक लेनदेन करते समय कार्ड विवरण स्वयं दर्ज करने का निर्णय लेते हैं, व्यापारियों या</p>

घोषणा की तारीख	नीतिगत पहल
	उनके भुगतान एग्रीगेटर (पीए) को निपटान या टी + 4 दिन (जो भी पहले हो) तक कार्ड डेटा स्टोर करने की अनुमति दी गई थी और अधिग्रहण करने वाले बैंकों को 31 जनवरी 2023 तक कार्ड डेटा स्टोर करने की अनुमति दी गई थी।
05 अगस्त 2022	रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (आरबी-आईओएस, 2021) का साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) तक विस्तार (उशिसंवि.निअप्र.सं.एस544/13.01.001/2022-23): प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनियों के विरुद्ध शिकायतों के लिए आरबीआईओएस 2021 (योजना) के तहत कवर की गई विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों को त्वरित और लागत मुक्त वैकल्पिक शिकायत निवारण के लिए एक अवसर प्रदान करने के लिए 1 सितंबर, 2022 से सीआईसी को आरबी-आईओएस, 2021 के दायरे में लाया गया है।
12 अगस्त 2022	वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग - वसूली प्रतिनिधियों को नियुक्त करने वाली विनियमित संस्थाओं की जिम्मेदारी (आरबीआई/2022-23/108/विवि.ओआरजी.आरईसी.65/21.04.158/2022-23): भारतीय रिज़र्व बैंक की विनियमित संस्थाएं यह कड़ाई से सुनिश्चित करें कि वे या उनके प्रतिनिधि अपने ऋण वसूली प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के खिलाफ मौखिक या शारीरिक रूप से किसी भी तरह की धमकी या उत्पीड़न का सहारा न लें, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों, निर्देशी और दोस्तों की गोपनीयता में दखल देने, मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी देना और / या गुमनाम कॉल करना, लगातार उधारकर्ता को कॉल करना और / या अतिदेय ऋणों की वसूली के उद्देश्य से उधारकर्ता को सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना, झूठे और भ्रामक अभ्यावेदन करना, आदि शामिल है।
02 सितंबर 2022	डिजिटल उधार पर दिशानिर्देश (आरबीआई/2022-23/111/विवि.सीआरई.आरईसी.66/21.07.001/2022-23): विभिन्न उधार गतिविधियों को करने के लिए आउटसोर्स एजेंटों (उधार सेवा प्रदाताओं) की बेलगाम नियुक्ति से उत्पन्न होने वाली गलत बिक्री, डेटा गोपनीयता का उल्लंघन, ग्राहक शिकायत निवारण, अनुचित व्यावसायिक आचरण और अनैतिक वसूली प्रथाओं जैसी चिंताओं को दूर करने के लिए डिजिटल ऋण पर दिशानिर्देश जारी किए गए थे।
21 सितंबर 2022	मणि (मोबाइल एडेड नोट आइडेंटिफ़ायर) - बहुभाषी ऑडियो नोटिफ़िकेशन की शुरुआत (प्रेस प्रकाशनी: 2022-2023/899):

घोषणा की तारीख	नीतिगत पहल
	मणि ऐप, ऑडियो नोटिफिकेशन द्वारा बैंकनोटों के मूल्यवर्ग की पहचान हिन्दी और अंग्रेजी के अलावा, अब 11 अन्य भाषाओं (असमिया, बंगाली, गुजराती, कन्नड़, मलयालम, मराठी, उड़िया, पंजाबी, तमिल, तेलुगू, उर्दू) में करने में सक्षम है। मणि एप्लिकेशन निशुल्क है और इसे एंड्रॉयड प्ले स्टोर और आईओएस ऐप स्टोर से बिना किसी शुल्क/भुगतान के डाउनलोड किया जा सकता है।
06 अक्टूबर 2022	साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) द्वारा आंतरिक लोकपाल(आईओ) की नियुक्ति (भा.रि.बैंक/2022-23/124/सीईपीडी.पीआरडी.सं.S806/13-01-008/2022-23): सीआईसी के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने और इसे अधिक कुशल बनाने के लिए, सभी सीआईसी को 1 अप्रैल, 2023 तक एक आंतरिक लोकपाल (आईओ) नियुक्त करने का निर्देश दिया गया था। आईओ, सीआईसी के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र के शीर्ष पर एक स्वतंत्र प्राधिकरण है और सीआईसी द्वारा पूर्णतः या आंशिक रूप से खारिज की गई उपभोक्ता शिकायतों की समीक्षा करता है।
01 नवंबर 2022	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों द्वारा इंटरनेट बैंकिंग सुविधा प्रदान करने के लिए पात्रता मानदंड, 2022 (आरबीआई/2022-23/135 विवि.एयूटी.आरईसी.81/24.01.001/2022-23): ग्रामीण क्षेत्रों में ग्राहकों के लिए डिजिटल बैंकिंग के प्रसार को प्रोत्साहित करने की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, अपने ग्राहकों को लेन-देन की सुविधा के साथ इंटरनेट बैंकिंग की पेशकश करने के लिए क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के लिए लागू पात्रता मानदंडों को संशोधित किया गया है।
02 नवंबर 2022	राष्ट्रव्यापी जागरूकता कार्यक्रम: रिज़र्व बैंक ने आरई के सहयोग से जनसंख्या के सभी वर्गों, विशेष रूप से ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों को कवर करते हुए गहन पहुंच के साथ एक राष्ट्रव्यापी उपभोक्ता वित्तीय जागरूकता कार्यक्रम प्रारंभ किया। बेहतर जुड़ाव के लिए अभियान को क्षेत्रीय आधार पर कस्टमाइज़ किया गया था। आरबी-आईओएस, 2021 के तहत ग्राहक अधिकारों, ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण ढांचे पर जानकारी प्रदान करने पर जोर देते हुए, अभियान ने डिजिटल और इलेक्ट्रॉनिक वित्तीय लेनदेन धोखाधड़ी के विरुद्ध सुरक्षा संबंधी जागरूकता बढ़ाने का भी प्रयास किया, जिसमें 'क्या करें' और 'क्या न करें', सुरक्षा उपाय और रोकथाम शामिल हैं।
07 दिसंबर 2022	एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) में वृद्धि - एकल-ब्लॉक-और-बहु-डेबिट के साथ प्रसंस्करण अधिदेश: ई-कॉमर्स क्षेत्र में भुगतान करने और प्रतिभूतियों में निवेश को आसान बनाने के लिए, आरबीआई ने एकल-ब्लॉक-

घोषणा की तारीख	नीतिगत पहल
	और-बहु-डेबिट के साथ प्रसंस्करण अधिदेश की सुविधा के लिए यूपीआई सेवा में वृद्धि की घोषणा की है।
23 जनवरी 2023	<p>भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली मौजूदा सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा सामग्री सुविधा हेतु करार के नवीकरण का समय बढ़ाया (आरबीआई/2022-23/168/ केंका. उशिसंक. नीअअ. सं.एस1233/13-01-018/2022-2023): बैंकों के साथ अपने लॉकर करार को नवीनीकृत करने में ग्राहकों के सामने आने वाली कठिनाइयों को कम करने के लिए, सुरक्षित जमा लॉकरों के मौजूदा करार के नवीकरण की प्रक्रिया को पूरा करने के लिए बैंकों की समय सीमा एक वर्ष बढ़ाकर 31 दिसंबर, 2023 कर दी गई, जिसमें 30 जून, 2023 तक 50 प्रतिशत और 30 सितंबर 2023 तक 75 प्रतिशत की मध्यवर्ती सीमा थी। बैंकों को सूचित किया गया कि वे स्टाम्प पेपर, फ्रैंकिंग, करार के इलेक्ट्रॉनिक निष्पादन, ई-स्टाम्पिंग आदि की व्यवस्था करके अपने ग्राहकों के साथ नए/पूरक स्टाम्प करार के निष्पादन को सुविधाजनक बनाएं और निष्पादित करार की एक प्रति ग्राहक को प्रदान करें। जहां 1 जनवरी, 2023 तक करार के गैर-निष्पादन के कारण लॉकरों में परिचालन बंद कर दिया गया था, उन्हें तत्काल प्रभाव से शुरू करने हेतु सूचित किया गया।</p>
10 फरवरी 2023	<p>भारत आने वाले विदेशी नागरिकों / अनिवासी भारतीयों (एनआरआई) को पीपीआई जारी करना (आरबीआई/2022-23/176/ सीओ. डीपीएसएस. नीति.सं.एस-1907/02.14.006/2022-23): एनआरआई और विदेशी नागरिकों (G20 देशों से) को भारत में उनके मर्चेट भुगतान [पीयर-टू-मर्चेट (पी 2 एम)] के लिए यूपीआई उपयोग की अनुमति प्रदान की गई।</p>

अनुबंध 1: 01 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा बैंकों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण

बैंक का नाम	कुल शिकायतें	शिकायतें प्रति शाखा	एटीएम/डीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 एटीएम/डीसी* बकाया शिकायतें	सीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 सीसी* बकाया	बैंक के माध्यम से निष्पादित प्रति 1,000 डिजिटल लेनदेन पर डिजिटल शिकायतें	प्रति 1,000 खातों पर गैर-डिजिटल शिकायतें#	एटीएम / डेबिट कार्ड	मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	क्रेडिट कार्ड	ऋण और अग्रिम	जमा खातों से संबंधित	पेंशन भुगतान	प्रेषण	पैरा बैंकिंग	नोट और सिक्के	अन्य
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक																
भारतीय स्टेट बैंक	40,345	1.61	0.027	0.084	0.00039	0.036	7,470	10,202	1,405	6,599	7,516	1,517	603	603	131	4,299
बैंक ऑफ़ बड़ौदा	9,944	1.18	0.022	0.289	0.00038	0.030	1,807	2,045	562	1,736	2,052	224	186	146	24	1,162
बैंक ऑफ़ इंडिया	5,958	1.10	0.030	1.128	0.00067	0.034	1,403	1,011	87	1,082	1,205	187	121	86	16	760
बैंक ऑफ़ महाराष्ट्र	1,920	0.84	0.041	0.388	0.00034	0.029	555	357	13	309	294	46	31	29	8	278
केनरा बैंक	7,925	0.78	0.025	0.232	0.00031	0.044	1,274	1,217	145	1,975	1,774	261	144	118	25	992
सेंट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया	4,412	0.95	0.036	NA	0.00055	0.028	1,014	685	48	787	860	322	78	39	19	560
इंडियन बैंक	5,332	0.87	0.035	0.470	0.00040	0.028	1,103	770	80	1,197	1,087	293	95	85	17	605
इंडियन ओवरसीज बैंक	2,080	0.63	0.019	0.288	0.00019	0.024	312	309	23	612	415	64	51	21	3	270
पंजाब एंड सिंध बैंक	552	0.34	0.034	NA	0.00080	0.027	126	75	1	140	105	12	11	7	-	75
पंजाब नेशनल बैंक	12,850	1.14	0.069	0.511	0.00061	0.036	2,818	2,157	162	2,170	2,724	934	214	216	57	1,398
यूको बैंक	2,629	0.81	0.028	NA	0.00061	0.028	352	894	16	447	430	100	49	18	6	317
यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया	8,197	0.93	0.036	0.338	0.00032	0.030	1,823	1,606	218	1,500	1,482	277	153	101	28	1,009
सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	1,02,144	1.13	0.031	0.134	0.00041	0.033	20,057	21,328	2,760	18,554	19,944	4,237	1,736	1,469	334	11,725

* डीसी – डेबिट कार्ड; सीसी – क्रेडिट कार्ड

जमा और ऋण खातों का योग

अनुबंध 1: 01 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा बैंकों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण (जारी)

बैंक का नाम	कुल शिकायतें	शिकायतें प्रति शाखा	एटीएम/डीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 एटीएम/डीसी* बकाया शिकायतें	सीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 सीसी* बकाया	बैंक के माध्यम से निष्पादित प्रति 1,000 डिजिटल लेनदेन पर डिजिटल शिकायतें	प्रति 1,000 खातों पर गैर-डिजिटल शिकायतें#	एटीएम / डेबिट कार्ड	मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	क्रेडिट कार्ड	ऋण और अग्रिम	जमा खातों से संबंधित	पेंशन भुगतान	प्रेषण	पैरा बैंकिंग	नोट और सिक्के	अन्य
निजी क्षेत्र के बैंक																
एक्सिस बैंक लिमिटेड	13,713	2.70	0.041	0.379	0.00063	0.081	1,254	1,668	4,593	2,417	2,295	24	167	193	28	1,074
बंधन बैंक लिमिटेड	666	0.11	0.017	NA	0.00030	0.012	92	125	6	220	113	-	7	19	4	80
सिटी यूनिजन बैंक लि.	237	0.31	0.007	0.660	0.00009	0.026	18	43	4	79	51	1	1	2	-	38
सीएसबी बैंक लि.	145	0.20	0.010	0.310	0.00017	0.044	9	8	2	66	39	1	2	-	-	18
डीसीबी बैंक लिमिटेड	388	0.87	0.021	NA	0.00048	0.131	20	18	2	244	78	-	4	4	1	17
धन लक्ष्मी बैंक लि.	55	0.20	0.011	0.219	0.00022	0.022	6	4	2	16	21	-	1	1	-	4
फेडरल बैंक लि.	1,468	1.04	0.020	0.172	0.00044	0.030	256	422	95	243	310	1	16	16	1	108
एचडीएफसी बैंक लि.	14,979	1.90	0.029	0.201	0.00046	0.053	1,490	3,273	3,516	3,124	1,909	13	205	175	33	1,241
आईसीआईआईसीआई बैंक लि.	16,602	2.87	0.046	0.317	0.00075	0.072	1,515	3,096	4,581	3,189	2,254	27	291	173	34	1,442
आईडीबीआई बैंक लि.	1,658	0.77	0.019	0.660	0.00022	0.076	215	313	29	491	322	5	36	38	2	207
आईडीएफसी फर्स्ट बैंक लि	4,158	3.71	0.032	0.295	0.00077	0.066	200	680	456	2,003	441	1	39	43	3	292
इंडस बैंक लि.	3,954	1.68	0.044	0.457	0.00100	0.044	368	493	1,017	1,046	587	1	80	38	8	316
जम्मू एंड काश्मीर बैंक लि	483	0.48	0.036	0.116	0.00208	0.011	138	128	9	83	53	6	4	6	-	56
कर्नाटका बैंक लि.	440	0.47	0.018	NA	0.00026	0.016	95	112	2	112	59	-	5	1	5	49
करूर वैश्य बैंक लि.	530	0.59	0.009	0.384	0.00014	0.035	40	101	4	203	89	-	8	4	1	80
कोटक महिंद्रा बैंक लि.	7,414	3.82	0.017	0.245	0.00057	0.093	495	2,845	1,203	1,438	808	7	87	59	6	466
नैनीताल बैंक लि.	61	0.35	0.053	NA	0.01308	0.042	11	10	-	18	13	-	1	-	1	7
आरबीएल बैंक लि.	3,486	6.52	0.085	0.529	0.00442	0.060	137	149	2,335	471	227	1	11	13	2	140
साउथ इंडियन बैंक लि.	427	0.44	0.014	0.143	0.00039	0.024	50	100	29	122	78	1	6	3	-	38
तमिलनाडु मर्केटाइल बैंक लि.	302	0.55	0.028	0.049	0.00034	0.026	62	45	2	104	51	-	3	1	1	33
येस बैंक लि.	2,598	2.13	0.038	0.394	0.00037	0.146	168	440	559	747	335	2	40	39	2	266
सभी निजी क्षेत्र के बैंक	73,764	1.74	0.031	0.310	0.00059	0.057	6,639	14,073	18,446	16,436	10,133	91	1,014	828	132	5,972

अनुबंध 1: 01अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा बैंकों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण (जारी)

बैंक का नाम	कुल शिकायतें	शिकायतें प्रति शाखा	एटीएम/डीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 एटीएम/डीसी* बकाया शिकायतें	सीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 सीसी* बकाया	बैंक के माध्यम से निष्पादित प्रति 1,000 डिजिटल लेनदेन पर डिजिटल शिकायतें	प्रति 1,000 खातों पर गैर-डिजिटल शिकायतें#	एटीएम / डेबिट कार्ड	मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	क्रेडिट कार्ड	ऋण और अग्रिम	जमा खातों से संबंधित	पेंशन भुगतान	प्रेषण	पैरा बैंकिंग	नोट और सिक्के	अन्य
पेमेंट बैंक																
एयरटेल पेमेंट्स बैंक लि.	1,370	41.52	0.014	NA	0.00029	0.011	57	801	20	8	309	2	4	5	2	162
फिनो पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	226	2.94	0.008	NA	0.00010	0.014	50	68	2	4	63	-	3	2	-	34
इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	364	0.56	0.006	NA	0.00016	0.003	57	131	1	11	106	1	3	12	1	41
जिओ पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	43	3.91	NA	NA	0.00124	NA	3	26	1	-	4	-	1	-	-	8
एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	107	107.00	0.006	NA	0.00037	NA	3	36	1	16	32	-	-	1	-	18
पे टी एम पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	3,513	501.86	0.006	NA	0.00025	0.042	219	1,851	136	311	487	1	20	26	5	457
सभी पेमेंट बैंक लिमिटेड	5,623	7.22	0.007	NA	0.00024	0.014	389	2,913	161	350	1,001	4	31	46	8	720
स्माल फ़ाइनेंस बैंक																
एयू स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	899	1.13	0.014	0.450	0.00074	0.153	36	103	227	340	112	-	9	5	1	66
केपिटल स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	32	0.18	0.005	0.000	0.00050	0.031	1	8	-	10	7	-	1	-	-	5
इक्रिटास स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	375	0.40	0.010	NA	0.00038	0.051	33	55	7	173	72	-	4	3	-	28
ईएसएफ स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	63	0.09	0.003	NA	0.00023	0.003	14	14	1	14	9	-	2	-	-	9
फिन केअर स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	122	0.14	0.001	NA	0.00025	0.013	4	12	1	46	42	-	1	4	-	12
जना स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	310	0.52	0.010	NA	0.00176	0.035	27	28	3	127	97	-	-	5	-	23
नार्थ ईस्ट स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	6	0.03	0.005	0.000	0.00018	0.003	2	-	-	1	1	-	-	-	-	2
शिवालिक स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	42	1.17	0.059	0.000	0.00178	0.082	5	6	-	17	5	-	-	-	1	8
सूर्योदय स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	71	0.14	0.007	0.000	0.00026	0.020	4	4	-	25	29	-	-	-	-	9
उज्जीवन स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	229	0.36	0.003	0.000	0.00013	0.014	29	29	-	81	60	-	1	1	-	28
यूनिटी स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	33	0.10	NA	0.000	0.14278	0.017	1	-	-	13	9	-	-	1	-	9
उत्कर्ष स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	83	0.10	0.007	NA	0.00079	0.012	11	11	1	32	18	-	-	2	-	8
सभी स्माल फ़ाइनेंस बैंक	2,265	0.34	0.006	0.476	0.00045	0.027	167	270	240	879	461	-	18	21	2	207

अनुबंध 1: 01अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा बैंकों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण (निष्कर्ष)

बैंक का नाम	कुल शिकायतें	शिकायतें प्रति शाखा	एटीएम/डीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 एटीएम/डीसी* बकाया शिकायतें	सीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 सीसी* बकाया	बैंक के माध्यम से निष्पादित प्रति 1,000 डिजिटल लेनदेन पर डिजिटल शिकायतें	प्रति 1,000 खातों पर गैर-डिजिटल शिकायतें #	एटीएम / डेबिट कार्ड	मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	क्रेडिट कार्ड	ऋण और अग्रिम	जमा खातों से संबंधित	पेंशन भुगतान	प्रेषण	पैरा बैंकिंग	नोट और सिक्के	अन्य
विदेशी बैंक																
ए बी बैंक लि.	2	2.00	NA	NA	NA	3.125	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
आबू धाबी कमाशियल बैंक पी जे एस ई	3	NA	NA	NA	NA	NA	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-
अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प.	311	155.50	NA	0.194	0.00580	0.027	5	4	260	15	5	-	1	2	-	19
बार्कलेस बैंक पी एल सी	18	4.50	1.101	NA	0.00293	0.373	1	-	6	5	4	-	-	-	-	2
बैंक ऑफ अमेरिका नेशनल एसोसिए	6	1.50	NA	NA	0.00015	0.248	-	2	-	1	1	-	2	-	-	-
बैंक ऑफ बहरेन एंड कुवैत बी.एस.ई	1	0.50	NA	NA	NA	30.303	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
बीएनपी पेरिबा	2	0.29	NA	NA	NA	0	0.639	-	-	-	-	-	1	-	-	1
सिटी बैंक एन.ए.	1,409	88.06	NA	5.428	0.00211	0.358	82	134	882	113	111	-	29	8	-	50
डीबीएस बैंक इंडिया लि.	382	0.69	0.016	0.103	0.00029	0.066	30	96	23	69	107	2	8	5	1	41
ड्यूश बैंक एजी	105	5.25	0.009	NA	0.00009	0.312	1	4	2	73	15	-	2	-	-	8
दोहा बैंक क्यूएससी	1	0.33	NA	NA	0	0.045	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
एमिरेट्स एनएसबी बैंक (पी जे एस सी)	1	0.33	NA	NA	0	0.381	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
फस्ट अबू धाबी बैंक पीजेएससी	2	2.00	NA	NA	2.63158	7.353	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
फर्स्टरेड बैंक लि.	2	2.00	NA	NA	0	NA	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
हांगकांग एंड शंघाई बैंकिंग कारपोरेश	346	11.93	0.024	0.255	0.00059	0.088	14	24	178	66	38	-	4	2	-	20
जेपी मॉर्गन चेस बैंक नेशनल एसोसिएशन	2	0.40	NA	NA	0	0.046	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
मफग बैंक लि.	1	0.20	NA	NA	0	0.237	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
नेटवेस्ट मार्केट्स पीएलसी	4	2.00	NA	NA	0	NA	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2
कतर नेशनल बैंक (क्यू.पी.एस.सी.)	1	1.00	NA	NA	0	9.709	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
एसबीईआर बैंक	1	1.00	NA	NA	0	2.809	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
एसबीएम बैंक (इंडिया) लि.	1,054	58.56	0.144	0.459	0.02458	0.169	87	82	492	180	134	-	9	1	-	69
शिन्हान बैंक	2	0.33	NA	NA	0.00222	0.000	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-
सोनाली बैंक	2	1.00	NA	NA	0	0.638	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक	1,972	18.96	0.084	0.962	0.00336	0.271	96	143	1,021	389	189	-	17	4	2	111
यूनाइटेड ओवरसीज बैंक लि.	2	1.00	NA	NA	0	55.556	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
तूरी बैंक	7	2.33	0	NA	0	1.188	-	-	-	5	1	-	-	-	-	1
सभी विदेशी बैंक	5,639	7.10	0.073	0.629	0.00188	0.153	316	493	2,866	921	610	2	75	22	3	331
सभी ग्रामीण बैंक	3,665						820	498	45	982	695	32	35	47	15	496
सभी वाणिज्यिक बैंक	3,535						247	280	31	1,457	768	11	28	43	11	659
कुल जोड़	1,96,635						28,635	39,855	24,549	39,579	33,612	4,377	2,937	2,476	505	20,110

अनुबंध 2 : 01 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा एनबीएफसी के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण

एनबीएफसी का नाम	संबंधित उचित आचार संहिता / ऋण और अग्रिम का का पालन न करना	अन्य	कुल
एसबीआई कार्ड और भुगतान सेवा प्रा. लिमिटेड	228	9,227	9,455
बजाज फाइनेंस लिमिटेड	2,534	416	2,950
इंडियाबुल्स कंज्यूमर फाइनेंस लिमिटेड (पहले का नाम- IVL फाइनेंस लिमिटेड)	1,264	358	1,622
डीएमआई फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड।	913	306	1,219
आदित्य बिड़ला फाइनेंस लिमिटेड	920	152	1,072
एचडीबी फाइनेंस सर्विसेज लिमिटेड	629	123	752
हीरो फिनकॉर्प लिमिटेड (पहले का नाम- हीरो होंडा फाइनेंस लिमिटेड)	612	105	717
होम क्रेडिट इंडिया फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (पहले का नाम- राजश्री ऑटो फाइनेंस लिमिटेड)	572	86	658
फुल्टन इंडिया क्रेडिट कंपनी लिमिटेड	483	106	589
चोलामंडलम इन्वेस्टमेंट एंड फाइनेंस कंपनी लिमिटेड	448	88	536
भानिक्स फाइनेंस एंड इन्वेस्टमेंट लिमिटेड	465	62	527
आईआईएफएल फाइनेंस लिमिटेड (पहले का नाम- आईआईएफएल होल्डिंग्स लिमिटेड)	413	93	506
हिंदुजा लेलैंड फाइनेंस लिमिटेड	367	94	461
पेयू फाइनेंस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (पहले का नाम- सिडविक लीजिंग प्राइवेट लिमिटेड)	308	146	454
टीवीएस क्रेडिट सर्विसेज लिमिटेड	357	97	454
टाटा कैपिटल फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड	382	58	440
मुथूट फाइनेंस लिमिटेड	332	99	431
बैंक ऑफ बड़ौदा फाइनेंशियल सॉल्यूशंस लिमिटेड (पहले का नाम- बॉबकार्ड्स लिमिटेड)	15	375	390
क्रेज़ीबी सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	317	68	385
एल एंड टी फाइनेंस लिमिटेड	311	65	376

एनबीएफसी का नाम	संबंधित उचित आचार संहिता / ऋण और अग्रिम का पालन न करना	अन्य	कुल
श्रीराम सिटी यूनियन फाइनेंस लिमिटेड	292	80	372
महिंद्रा एंड महिंद्रा फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड	294	52	346
क्लिक्स कैपिटल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	253	30	283
कैपफ्लोट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	207	53	260
नवी फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड	219	39	258
क्वाड्रिलियन फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	94	147	241
श्रीराम ट्रांसपोर्ट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड	195	36	231
श्रीराम ट्रांसपोर्ट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड	180	49	229
बजाज फिनसर्व लिमिटेड	149	46	195
एसबीएफसी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (पहले का नाम- समाल बिजनेस फिनक्रेडिट इंडिया प्राइवेट लिमिटेड)	160	33	193
एसआई क्रेवा कैपिटल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	142	40	182
कोटक महिंद्रा प्राइम लि.	143	35	178
लैंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड (पहले का नाम- आद्री इंफिन लिमिटेड)	148	28	176
इंडिया इंफोलाइन फाइनेंस लिमिटेड (पहले का नाम- इंडिया इंफोलाइन इन्वेस्टमेंट सर्विसेज लिमिटेड)	136	37	173
अकारा कैपिटल एडवाइजर्स प्राइवेट लिमिटेड	123	40	163
टाटा मोटर्स फाइनेंस लिमिटेड (पहले का नाम - शेबा प्रॉपर्टीज लिमिटेड)	135	21	156
अवंसे फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड	128	20	148
पूनावाला फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (पहले का नाम- अदार पूनावाला फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड)	120	14	134
आदित्य बिड़ला कैपिटल लिमिटेड	103	25	128
मैग्मा फिनकॉर्प लिमिटेड	100	10	110
इंक्रेड फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड	86	15	101
अन्य	3,380	1,441	4,821
कुल जोड़	18,657	14,415	33,072

नोट: संस्था-वार शिकायतें केवल उन्हीं एनबीएफसी के लिए दी गई हैं, जिनमें ओआरबीओओ में 100 से अधिक शिकायतें प्राप्त हुई थीं।

अनुबंध 3: 01 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा एनबीपीएसपी के विरूद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण

एनबीपीएसपी का नाम	मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर/मोबाइल इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	अन्य	कुल
अमेज़न पे (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड	287	106	393
ऐप्रिट टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड	5	0	5
बैलेंसहीरो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	2	11	13
सीएससी ई- गवर्नेंस सर्विसेज इंडिया लिमिटेड	24	9	33
एबिक्स पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (पहले का नाम- इटज़ केश कार्ड लिमिटेड)	0	2	2
ईको इंडिया फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	0	1	1
ईरूट टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड	3	0	3
जीआई टेक्नोलॉजी प्राइवेट लिमिटेड	1	0	1
हिप बार प्राइवेट लिमिटेड	1	0	1
इंडिया ट्रांजेक्ट सर्विसेज लिमिटेड	3	3	6
Indialdeas.com लिमिटेड	6	3	9
इंफीबीम एवेन्यूज लिमिटेड (पहले का नाम- एवेन्यू इंडिया प्राइवेट लिमिटेड)	4	2	6
लिवक्किक टेक्नोलॉजी (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड	3	3	6
भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम	44	5	49
ओला फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (पहले का नाम- ज़िपकेश कार्ड सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड)	44	66	110
वन मोबिक्किक सिस्टम्स प्राइवेट लिमिटेड	810	665	1,475
पॉल मर्चेन्ट्स फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	0	6	6
पे प्वाइंट इंडिया नेटवर्क प्राइवेट लिमिटेड	7	1	8
पेयू पेमेंट्स प्राइवेट लिमिटेड	163	95	258
फोनपे प्राइवेट लिमिटेड (पहले का नाम- एफएक्स मार्ट प्राइवेट लिमिटेड के रूप में नामित)	626	117	743
पाइन लैब्स प्राइवेट लिमिटेड	44	32	76
क्यूविक सिल्वर सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड	5	1	6
रैपीपे फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड	17	6	23

एनबीपीएसपी का नाम	मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर/मोबाइल इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	अन्य	कुल
रेजरपे टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड	95	45	140
सोडेक्सो एसवीसी इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	15	3	18
स्पाइस मनी लिमिटेड	32	11	43
सुप्रीम सिक्योरिटीज लिमिटेड	0	1	1
ट्रैनसर्व प्राइवेट लिमिटेड	2	6	8
ट्राई ओ टेक सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड	1	0	1
यूनिमोनी फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड (पहले का नाम - यूआई एक्सचेंज एंड फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड)	0	4	4
यूनिऑर्बिट पेमेंट सॉल्यूशंस लिमिटेड (पहले का नाम- वीज़मैन इम्पेक्स सर्विस एंटरप्राइज लिमिटेड)	0	3	3
वेस्टर्न यूनियन फाइनेंशियल सर्विसेज इनकॉर्पोरेटेड यूएसए	0	1	1
वर्ल्डलाइन ईपेमेंट्स इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (पहले का नाम - इंजेनिको ईपेमेंट्स इंडिया प्राइवेट लिमिटेड और टेकप्रोसेस पेमेंट सर्विसेज लिमिटेड)	2	2	4
कुल जोड़	2,246	1,210	3,456

अनुबंध 4: 01 अप्रैल, 2022 - 31 मार्च, 2023 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा सीआईसी के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण

सीआईसी का नाम	क्रेडिट कार्ड	ऋण और अग्रिम	अन्य	कुल
क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो (इंडिया) लिमिटेड	42	581	173	796
सीआरआईएफ हाई मार्क क्रेडिट इंफॉर्मेशन सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	9	70	20	99
इक्विफैक्स क्रेडिट इंफॉर्मेशन सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	5	37	8	50
एक्सपीरियन क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी ऑफ इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	7	66	21	94
कुल जोड़	63	754	222	1,039