



रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

वार्षिक रिपोर्ट

01 अप्रैल 2024 से 31 मार्च 2025



भारतीय रिज़र्व बैंक
उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग



रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021

वार्षिक रिपोर्ट

1 अप्रैल 2024 से 31 मार्च 2025



भारतीय रिज़र्व बैंक
उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग
केंद्रीय कार्यालय
मुंबई

रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021
वार्षिक रिपोर्ट 2024-25

विषय वस्तु

क्र. सं.	विवरण	पृष्ठ सं.
1.	प्रमुख संक्षिप्ताक्षर.....	v
2.	पार्किकथन.....	vi
3.	कार्यकारी सारांश	vii
4.	अध्याय 1: रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021: 01 अप्रैल 2024 से 31 मार्च 2025 के दौरान गतिविधियाँ	1
	शिकायतों की प्राप्ति	2
	राज्यों / केंद्र शासित प्रदेशों में शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण	2
	ओआरबीआईओ में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम	2
	ओआरबीआईओ में जनसंख्या समूहवार शिकायतों की प्राप्ति.....	3
	शिकायतकर्ता प्रकार अनुसार शिकायतों की प्राप्ति	4
	विनियमित संस्था समूह अनुसार शिकायतों की प्राप्ति	5
	शिकायतों की वर्गवार प्राप्ति	5
	शिकायतों का निपटान.....	6
	शिकायतों को अस्वीकार्य खंड के तहत बंद करने के कारण.....	7
	स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका	8
	अपील.....	9
	शिकायत संचलित करने की लागत.....	9
	बैंक समूह-वार शिकायत संपरिवर्तन अनुपात	9
5.	अध्याय 2: केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र	10
	सीआरपीसी में शिकायतों की प्राप्ति.....	10
	सीआरपीसी में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम	11
	सीआरपीसी में शिकायतों का निपटान	11
	संपर्क केंद्र	13
	संपर्क केंद्र में प्राप्त कॉल.....	13
	भाषा के अनुसार कॉल की प्राप्ति.....	13

क्र. सं.	विवरण	पृष्ठ सं.
6.	अध्याय 3: अन्य गतिविधियाँ.....	15
	आरबीआई द्वारा ग्राहक सेवा और संरक्षण से संबंधित महत्वपूर्ण विनियामक उपाय	15
	ग्रामीण/अर्ध-शहरी क्षेत्रों से कम शिकायतें प्राप्त होने के कारणों का आंकलन करने के लिए सर्वेक्षण.....	16
	बैंकों से शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली.....	16
	विनियमित संस्थाओं के शीर्ष प्रबंधन के साथ बातचीत	17
	जागरूकता अभियान	17
	क्षमता निर्माण पहल	17
	भावी योजना.....	18
7.	परिशिष्ट	19

तालिका

तालिका सं.	तालिका शीर्षक	पृष्ठ सं.
तालिका 1.1	आरबी-आईओएस के तहत शिकायतों की कुल प्राप्ति.....	2
तालिका 1.2	ओआरबीआईओ में निपटान और लंबित मामलों की स्थिति	7
तालिका 1.3	ओआरबीआईओ में शिकायत निपटान की प्रकृति.....	7
तालिका 2.1	सीआरपीसी में प्राप्ति, निपटान और लंबित मामलों की स्थिति	10

चार्ट

चार्ट सं.	चार्ट शीर्षक	पृष्ठ सं.
चार्ट 1.1	विगत तीन वर्ष के दौरान शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम	3
चार्ट 1.2	विनियमित संस्था समूह अनुसार शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम (अप्रैल 2024-मार्च 2025)	3
चार्ट 1.3	ओआरबीआईओ में जनसंख्या समूहवार शिकायतों की प्राप्ति.....	4
चार्ट 1.4	शिकायतकर्ताओं के प्रकार अनुसार शिकायतों की हिस्सेदारी (अप्रैल 2024-मार्च 2025)	4
चार्ट 1.5	विनियमित संस्था समूह अनुसार शिकायतों की हिस्सेदारी	5
चार्ट 1.6	विनियमित संस्था समूह अनुसार शिकायतों की हिस्सेदारी (अप्रैल 2024-मार्च 2025).....	6
चार्ट 1.7	शिकायतों के प्रत्येक वर्ग की हिस्सेदारी (अप्रैल 2024-मार्च 2025)	6
चार्ट 1.8	ओआरबी-आईओएस, 2021 के तहत शिकायतों के निपटान की प्रवृत्ति	7
चार्ट 1.9	अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद करने के कारण (अप्रैल 2024-मार्च 2025).....	8
चार्ट 1.10	ओआरबीआईओ द्वारा स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके (अप्रैल 2024-मार्च 2025)	8
चार्ट 1.11	अपीलों के निपटान का पैटर्न (अप्रैल 2024- मार्च 2025)	9
चार्ट 1.12	शिकायत संपरिवर्तन अनुपात	9
चार्ट 2.1	सीआरपीसी में शिकायतों का प्रवाह (अप्रैल 2024- मार्च 2025).....	11
चार्ट 2.2	सीआरपीसी में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम.....	11
चार्ट 2.3	सीआरपीसी में निपटान का कारण (अप्रैल 2024 - मार्च 2025)	12
चार्ट 2.4	संपर्क केंद्र - अब तक की यात्रा	13
चार्ट 2.5	भाषावार कॉल प्राप्ति (अप्रैल 2024 - मार्च 2025)	14
चार्ट 2.6	क्षेत्रीय भाषाओं में प्राप्त कॉल (अप्रैल 2024-मार्च 2025)	14

परिशिष्ट

परिशिष्ट सं.	परिशिष्ट शीर्षक	पृष्ठ सं.
परिशिष्ट 1.1	राज्यों / केंद्र शासित प्रदेशों में शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण.....	19
परिशिष्ट 1.2	ओआरबीआईओ में शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम.....	20
परिशिष्ट 1.3	ओआरबीआईओ में शिकायतकर्ताओं के प्रकार-अनुसार शिकायतों की प्राप्ति.....	21
परिशिष्ट 1.4	ओआरबीआईओ में विनियमित संस्था समूहवार शिकायतों की प्राप्ति.....	22
परिशिष्ट 1.5	ओआरबीआई में विनियमित संस्था समूहवार विवरण (अप्रैल 2024 - मार्च 2025)	23
परिशिष्ट 1.6	ओआरबीआईओ में शिकायतों की श्रेणी-वार प्राप्ति	24
परिशिष्ट 1.7	ओआरबीआईओ में अस्वीकार्य शिकायतों का निपटान	26
परिशिष्ट 1.8	ओआरबीआईओ द्वारा स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके	27
परिशिष्ट 1.9	अपीलों की प्राप्ति और निपटान	28
परिशिष्ट 1.10	आरई-समूहवार स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका (अप्रैल 2024 – मार्च 2025)	29
परिशिष्ट 2.1	सीआरपीसी में शिकायत प्राप्त करने का तरीका	30
परिशिष्ट 3.1	भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा वर्ष (अप्रैल 2024- मार्च 2025) में जारी की गई ग्राहक सेवा मुद्दों से संबंधित महत्वपूर्ण नीतिगत पहल	31

प्रमुख संक्षिप्ताक्षर

एए	- अपीलीय प्राधिकारी	केवाईसी	- अपने ग्राहक को जानिए
एडी	- अधिकृत डीलर	एलईए	- विधि प्रवर्तन एजेंसी
एजीआर	- वैकल्पिक शिकायत निवारण	एमएसएमई	- सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम
एआरसी	- आर्स्टि पुनर्निर्माण कंपनी	एनबीएफसी	- गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी
एटीएम	- स्वचालित टेलर मशीन	एनबीपीएसपी	- गैर-बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागी
बीओएस	- बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना	ओआरबीआईओ	- भारतीय रिज़र्व बैंक का ओम्बड्समैन कार्यालय
सीसी	- संपर्क केंद्र		
सीडीएम	- नकदी जमा मशीन	ओएसडीटी	- डिजिटल लेनदेनों के लिए ओम्बड्समैन योजना
सीईपीसी	- उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्ष		
सीईपीडी	- उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग	ओएसएनबीएफसी	- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ओम्बड्समैन योजना
सीआइ	- क्रेडिट संस्थान	पीपीआइ	- पूर्वदत्त भुगतान लिखत
सीआइसी	- साख सूचना कंपनी	आरबीआई	- भारतीय रिज़र्व बैंक
सीकेवायसीआर	- केंद्रीय केवाईसी रिकार्ड रजिस्ट्री	आरबीआईओ	- भारतीय रिज़र्व बैंक ओम्बड्समैन
सीएमएस	- शिकायत प्रबंध प्रणाली	आरबी-आईओएस	- रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना
सीपीग्राम्स	- केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली	आरई	- विनियमित संस्था
सीआरपीसी	- केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र	आरआरबी	- क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक
डीसी	- डेबिट कार्ड	एससीबी	- अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक
एफआरसी	- प्रथम उपाय के रूप में शिकायत	एसएमएस	- लघु संदेश सेवा
एफवाई	- वित्त वर्ष	टीएटी	- टर्न अराउंड टाइम
जीओआइ	- भारत सरकार	यूपीआइ	- यूनीफाइड पेमेंट इंटरफ़ेस
आइवीआरएस	- इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम	यूटी	- केन्द्र-शासित प्रदेश
केएफएस	- मुख्य तथ्य विवरण		

प्राक्कथन

वर्ष 1995 में स्थापित ओम्बड्समैन योजना ने बैंकिंग उपभोक्ताओं के लिए भारत के वैकल्पिक शिकायत निवारण फ्रेमवर्क की आधारशिला के रूप में तीन दशक पूर्ण कर लिए हैं। पिछले कुछ वर्षों में, यह देश के वित्तीय परिदृश्य में आए परिवर्तनकारी बदलावों के अनुरूप गतिशील रूप से विकसित हुई है। आज, यह भारतीय वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण के एक महत्वपूर्ण स्तंभ के रूप में मौजूद है, जो प्रक्रियात्मक दक्षता, न्यायसंगत, ठोस और ग्राहक शिकायतों का सार्थक समाधान सुनिश्चित करती है, विशेष रूप से पिरामिड के निचले तबके के लोगों के लिए।

योजना के सक्रिय दृष्टिकोण, जिसका उदाहरण ओम्बड्समैन की प्रणालीगत मुद्दों की पहचान करने की क्षमता है, ने विनियमित संस्थाओं में सुधारात्मक उपायों को प्रेरित किया है और विनियामक हस्तक्षेप को प्रोत्साहित किया है। ये कार्रवाई न केवल तात्कालिक चिंताओं का समाधान करती हैं, बल्कि सेवा की गुणवत्ता, उपभोक्ता विश्वास और वित्तीय स्थिरता में दीर्घकालिक वृद्धि को भी बढ़ावा देती है।

पिछले कुछ वर्षों में, आरबीआई ओम्बड्समैन ने अपनी विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों के साथ-साथ समाज के सभी वर्गों के आम लोगों को उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों, धोखाधड़ी और कदाचार के विरुद्ध सुरक्षा और शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में शिक्षित करने के लिए स्वयं को समर्पित किया है।

रिज़र्व बैंक-एकीकृत ओम्बड्समैन योजना के तहत अनिवार्य वार्षिक रिपोर्ट में शिकायतों की प्राप्ति और समाधान का विवरण एवं विश्लेषण तथा वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान उपभोक्ता संरक्षण को मजबूत बनाने के लिए आरबीआई की पहलों का विवरण दिया गया है। इसमें ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र को और अधिक सुदृढ़ बनाने के लिए कार्ययोजना भी तैयार की गई है, जिससे अधिक उत्तरदायी, कुशल और ग्राहक-केंद्रित वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र सुनिश्चित हो सके।

मुझे आशा है कि यह रिपोर्ट सभी हितधारकों के लिए जानकारीपूर्ण और उपयोगी होगी।

ह/-

(नीरज निगम)

कार्यपालक निदेशक

कार्यकारी सारांश

1. रिजर्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (आरबी-आईओएस), 2021 के अंतर्गत ओम्बड्समैन योजना 2024-25 की वार्षिक रिपोर्ट, वर्ष के दौरान आरबीआई ओम्बड्समैन (ओआरबीआईओ) के 24 कार्यालयों, केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) और संपर्क केंद्र (सीसी) की गतिविधियों की जानकारी प्रदान करती है। वर्तमान में, यह योजना निम्नलिखित विनियमित संस्थाओं को कवर करती है:
 - i) वाणिज्यिक बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों, और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों को, जिनकी जमा राशि पिछले वित्त वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹ 50 करोड़ और उससे अधिक है;
 - ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (आवास वित्त कंपनियों को छोड़कर) जो (क) जमा स्वीकार करने हेतु अधिकृत हैं; या (ख) पिछले वित्त वर्ष के लेखा परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹ 100 करोड़ और उससे अधिक की आस्ति आकार के साथ जिसका ग्राहक इंटरफेस है;
 - iii) भुगतान प्रणाली प्रतिभागी; तथा
 - iv) साख सूचना कंपनियाँ

आरबी-आईओएस, 2021 ढांचे के तहत शिकायतों की प्राप्ति और निपटान

2. आरबी-आईओएस के तहत वित्त वर्ष 2023-24 की 11,75,075 शिकायतों के मुकाबले वित्त वर्ष 2024-25 में 13,34,244 शिकायतें प्राप्त हुईं, जो पिछले वर्ष की तुलना में 13.55 प्रतिशत की वृद्धि है। शिकायतें सीआरपीसी को ईमेल/पत्र द्वारा अथवा शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल के माध्यम से प्राप्त हुईं।
3. सीआरपीसी को 9,11,384 शिकायतें प्राप्त हुईं, जिनमें से 1,08,331 और 10,589 शिकायतें क्रमशः ओआरबीआईओ और उपभोक्ता शिक्षण एवं संरक्षण कक्षों (सीईपीसी) को आगे की कार्यवाही और निवारण हेतु भेजी गईं। शेष 7,76,336 शिकायतों को सीआरपीसी में गैर-शिकायतों/अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में निपटाया गया। वित्तीय वर्ष 2024-25 के अंत में सीआरपीसी में 16,128 शिकायतें निपटान के लिए लंबित थीं।
4. ओआरबीआईओ को सीएमएस पोर्टल और सीआरपीसी के माध्यम से क्रमशः 1,87,990 और 1,08,331 शिकायतें प्राप्त हुईं, जो वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान कुल मिलाकर 2,96,321 शिकायतें थीं, जो पिछले वर्ष (वित्त वर्ष 2023-24 में 2,93,924 शिकायतें) की तुलना में 0.82 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज करती हैं। अखिल भारतीय स्तर पर ओआरबीआईओ पर प्रति लाख खातों पर प्राप्त शिकायतें वित्त वर्ष 2023-24 में 8.9 शिकायतों से घटकर वित्त वर्ष 2024-25 में 7.7 शिकायतें हो गईं।
5. ओआरबीआईओ में प्राप्त कुल शिकायतों में से 91.22 प्रतिशत शिकायतें सीएमएस पोर्टल या ईमेल का उपयोग करके डिजिटल माध्यम से दर्ज की गईं। कुल शिकायतों में व्यक्तियों से प्राप्त शिकायतों की हिस्सेदारी सबसे अधिक 2,58,365 (87.19 प्रतिशत) थी। शिकायतों की विभिन्न श्रेणियों में, वित्त वर्ष 2024-25 में ऋण और अग्रिम से संबंधित शिकायतें सबसे अधिक थीं, इसके बाद क्रेडिट कार्ड से संबंधित शिकायतें थीं, जो शिकायतों में दूसरी सबसे बड़ी योगदानकर्ता थीं। मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग से संबंधित शिकायतों में वर्ष-दर-वर्ष 12.74 प्रतिशत की कमी आई।

6. वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान बैंकों के विरुद्ध शिकायतों का सबसे बड़ा हिस्सा (2,41,601 शिकायतें) था, जो ओआरबीआईओ द्वारा प्राप्त शिकायतों का 81.53 प्रतिशत था, इसके बाद एनबीएफसी (43,864 शिकायतें) का स्थान था, जिसकी हिस्सेदारी प्राप्त शिकायतों का 14.80 प्रतिशत थी। बैंकों में, निजी क्षेत्र के बैंकों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का हिस्सा सबसे अधिक था और यह वित्त वर्ष 2023-24 के 34.39 प्रतिशत से बढ़कर वित्त वर्ष 2024-25 में 37.53 प्रतिशत हो गया। हालांकि, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का हिस्सा, जो वित्त वर्ष 2023-24 में सबसे अधिक था, वित्त वर्ष 2023-24 के 38.32 प्रतिशत से घटकर वित्त वर्ष 2024-25 में 34.80 प्रतिशत हो गया।
7. ओआरबीआईओ ने वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान 2,90,567 शिकायतों (पिछले वर्ष की लंबित शिकायतों सहित) का निपटान किया, जिससे 93.07 प्रतिशत की निपटान दर प्राप्त हुई। ओआरबीआईओ ने 1,80,621 शिकायतों का निपटान स्वीकार्य शिकायतों के रूप में किया, जो कुल निपटाई गई शिकायतों का 62.16 प्रतिशत हिस्सा है। जबकि शेष को अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में निपटाया गया। 51.91 प्रतिशत स्वीकार्य शिकायतों का निपटान आपसी समझौते, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से किया गया, जबकि 43.36 प्रतिशत स्वीकार्य शिकायतों को खारिज कर दिया गया।
8. वर्ष के दौरान, आरबीआई ओम्बड्समैन के निर्णयों के विरुद्ध अपीलीय प्राधिकारी को कुल 104 अपीलें प्राप्त हुईं, जिनमें से 98 अपीलें शिकायतकर्ताओं से और 6 अपीलें विनियमित संस्थाओं (आरई) से प्राप्त हुईं।
9. संपर्क केंद्र (सीसी), एक टोल फ्री सुविधा (14448) है, जो आरबीआई में मौजूद व्यवस्था के संबंध में जनता को जानकारी / स्पष्टीकरण प्रदान करता है, शिकायतों को दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं का मार्गदर्शन करता है, साथ ही आरबीआई ओम्बड्समैन के पास पहले से दायर शिकायतों की स्थिति के बारे में जानकारी प्रदान करता है। चंडीगढ़, कोच्चि और भुवनेश्वर से संचालित संपर्क केंद्र को वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान 9,27,598 कॉल प्राप्त हुए, जो पिछले वर्ष की तुलना में 28.89 प्रतिशत की वृद्धि दर्शाते हैं।
10. संपर्क केंद्र में प्राप्त कुल कॉल में से 60.64 प्रतिशत कॉल इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम (आइवीआरएस) सुविधा के माध्यम से सुनी गई और 38.59 प्रतिशत कॉल सीसी कर्मियों द्वारा सुनी गई। वित्त वर्ष 2024-25 में सुनी न जा सकने वाली कॉलों की संख्या में उल्लेखनीय गिरावट आई और यह कुल कॉलों का 0.78 प्रतिशत रही। इन कॉल में से 70.43 प्रतिशत कॉल हिंदी में प्राप्त हुईं, 6.73 प्रतिशत कॉल अंग्रेजी में प्राप्त हुईं और 22.84 प्रतिशत कॉल क्षेत्रीय भाषाओं (असमिया, बंगाली, गुजराती, कन्नड़, उड़िया, पंजाबी, मलयालम, मराठी, तमिल और तेलुगू) में प्राप्त हुईं।

वर्ष के दौरान अन्य गतिविधियाँ

11. वर्ष के दौरान उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण वटिकल में की गई प्रमुख पहल नीचे सूचीबद्ध हैं:
 - i) मोबाइल नंबरों के संभावित दुरुपयोग को रोकने और कम करने के लिए, 17 जनवरी 2025 को 'वॉयस कॉल और एसएमएस का उपयोग करके की जाने वाली वित्तीय धोखाधड़ी की रोकथाम – नियामक निर्देश और संस्थागत सुरक्षा उपाय' पर एक परिपत्र जारी किया गया।
 - ii) विनियमित संस्थाओं को सूचित किया गया कि वे अपने बोर्ड/ग्राहक सेवा समितियों के समक्ष शिकायत विवरण प्रस्तुत करें, साथ ही प्राप्त शिकायतों का विश्लेषण करें, जिसमें लगातार शिकायतों वाले ग्राहक सेवा क्षेत्रों, शिकायतों के स्रोतों, प्रणालीगत कमियों की पहचान हो तथा सुधारात्मक कार्रवाई की जानकारी दी जाए।
 - iii) ग्रामीण/अर्ध-शहरी क्षेत्रों से कम शिकायतें प्राप्त होने के कारणों को समझने तथा इन क्षेत्रों में जागरूकता के स्तर का आंकलन करने के लिए एक सर्वेक्षण किया गया।

- iv) 'शिकायत निवारण' और 'डिजिटल अरेस्ट' घोटाले पर विषयगत मल्टीमीडिया अभियान क्रमशः नवंबर 2024 और फरवरी-मार्च 2025 में जारी किए गए। संपूर्ण भारत में 'प्रतिरूपण धोखाधड़ी' और 'शिकायत निवारण' के संबंध में समाचार पत्रों में दो प्रिंट अभियान भी चलाए गए।
- v) आरबीआई ओम्बड्समैन ने वर्ष 2024-25 के दौरान छात्रों, वरिष्ठ नागरिकों, महिलाओं आदि जैसे विशिष्ट समूहों पर ध्यान केंद्रित करते हुए 47 टाउन-हॉल बैठकें और 243 जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए।
- vi) 'विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस' के अवसर पर 15 मार्च 2025 को 'ओम्बड्समैन स्पीक' कार्यक्रम आयोजित किया गया, जिसमें जागरूकता का प्रसार करने के लिए देश भर के आरबीआई ओम्बड्समैन ने अपने-अपने क्षेत्राधिकार में स्थानीय/क्षेत्रीय मल्टीमीडिया चैनलों के साथ बातचीत की – जिसमें शिकायत निवारण तंत्र, सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग प्रथाओं और ग्राहकों की भूमिकाओं/जिम्मेदारियों से संबंधित पहलुओं को शामिल किया गया।

भावी योजना

12. उपभोक्ता शिक्षण एवं संरक्षण विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण को बढ़ाने और शिकायत निवारण तंत्र में सुधार के लिए वित्त वर्ष 2025-26 की अवधि हेतु निम्नलिखित लक्ष्यों की पहचान की है:
 - i) 'रिजर्व बैंक-एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021' की समीक्षा;
 - ii) 'आरई स्तर पर शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत बनाने' संबंधी दिशानिर्देशों की समीक्षा;
 - iii) 'मास्टर निदेश - भारतीय रिजर्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन) निदेश, 2023' की समीक्षा;
 - iv) आरई में शिकायत निवारण ढांचे के संबंध में मास्टर निदेश जारी करना; और
 - v) शिकायत प्रबंध प्रणाली का उन्नयन।

अध्याय 1

रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021:

01 अप्रैल 2024 से 31 मार्च 2025 के दौरान गतिविधियाँ

रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (आरबी-आईओएस), 2021 ग्राहकों की उन शिकायतों के शीघ्र और निःशुल्क निवारण के लिए एक वैकल्पिक शिकायत निवारण (एजीआर) तंत्र प्रदान करती है, जिनका विनियमित संस्थाओं (आरई) द्वारा संतोषजनक ढंग से निवारण नहीं किया गया है या जहां आरई द्वारा शिकायतकर्ताओं को 30 दिन की अवधि के भीतर जवाब नहीं दिया गया है।

आरबी-आईओएस, 2021 के तहत, वर्तमान में शिकायतों का निवारण आरबीआई ओम्बड्समैन (ओआरबीआईओ) के 24 कार्यालयों और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) द्वारा किया जाता है। वित्त वर्ष 2023-24 में प्राप्त 11.75 लाख शिकायतों की तुलना में वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान 13.34 लाख शिकायतें प्राप्त हुईं, जो पिछले वर्ष की तुलना में 13.55 प्रतिशत की वृद्धि है।

वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा 2.91 लाख शिकायतों का निपटान किया गया, जिनमें से क्रमशः 62.16 प्रतिशत (1.81 लाख शिकायतें) और 37.84 प्रतिशत (1.10 लाख शिकायतें) स्वीकार्य और अस्वीकार्य थीं। यह ध्यान देने योग्य है कि ओआरबीआईओ द्वारा निपटाई गई 51.91 प्रतिशत स्वीकार्य शिकायतों का समाधान आपसी समझौते, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से किया गया। शेष स्वीकार्य शिकायतों को या तो भारतीय रिज़र्व बैंक ओम्बड्समैन (आरबीआईओ) द्वारा अस्वीकार कर दिया गया था या अधिनिर्णय पारित करके न्याय निर्णय किया गया था या शिकायतकर्ताओं द्वारा वापस ले लिया गया था।

वित्त वर्ष 2024-25 में बैंकों के साथ-साथ गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या में 'ऋण और अग्रिम' से संबंधित शिकायतों का योगदान सबसे अधिक रहा, जबकि गैर-बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों के संबंध में 'मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग' से संबंधित शिकायतें सबसे अधिक थीं।

1.1 तीन पूर्ववर्ती ओम्बड्समैन योजनाओं यथा बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना (बीओएस) 2006, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ओम्बड्समैन योजना (ओएसएनबीएफसी), 2018 और डिजिटल लेनदेनों के लिए ओम्बड्समैन योजना (ओएसडीटी), 2019 को एकीकृत करके 12 नवंबर 2021 को रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (आरबी-आईओएस), 2021 (योजना) का शुभारंभ किया गया। इस योजना का संचालन रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षण एवं संरक्षण विभाग (सीईपीडी) द्वारा 24 ओम्बड्समैन कार्यालयों के माध्यम से किया जा रहा है। वर्तमान में, यह योजना निम्नलिखित विनियमित संस्थाओं को कवर करती है:

i) वाणिज्यिक बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों, और गैर-अनुसूचित

प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों को, जिनकी जमा राशि पिछले वित्त वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹ 50 करोड़ और उससे अधिक है;

ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (आवास वित्त कंपनियों को छोड़कर) जो (क) जमा स्वीकार करने हेतु अधिकृत हैं; या (ख) पिछले वित्त वर्ष के लेखा परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹ 100 करोड़ और उससे अधिक की आस्ति आकार के साथ जिसका ग्राहक इंटरफ़ेस है;

iii) भुगतान प्रणाली प्रतिभागी; तथा

iv) साख सूचना कंपनियाँ

शिकायतों की प्राप्ति

1.2 वित्त वर्ष 2023-24 में प्राप्त 11,75,075 शिकायतों की तुलना में वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान 13,34,244 शिकायतें प्राप्त हुईं, जो पिछले वर्ष की तुलना में 13.55 प्रतिशत की वृद्धि है। पिछले तीन वर्ष के दौरान आरबी-आईओएस, 2021 के तहत प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या से संबंधित विवरण नीचे तालिका 1.1 में दिया गया है:

1.3 सीआरपीसी² में प्राप्त शिकायतें वित्त वर्ष 2023-24 में 7,66,957 शिकायतों से (18.83 प्रतिशत बढ़कर वित्त वर्ष 2024-25 में 9,11,384 शिकायतें हो गईं, जबकि ओआरबीआईओ (सीआरपीसी से सौंपी गई शिकायतों सहित) में प्राप्त शिकायतें वित्त वर्ष 2023-24 में 2,93,924 से 0.82 प्रतिशत बढ़कर वित्त वर्ष 2024-25 में 2,96,321 हो गईं। इसके

तालिका 1.1: आरबी-आईओएस के तहत शिकायतों की कुल प्राप्ति

विवरण	वित्त वर्ष 2022-23	वित्त वर्ष 2023-24	वित्त वर्ष 2024-25
सीआरपीसी में शिकायतों का प्रवाह			
सीआरपीसी में प्राप्त शिकायतें (ए)	5,89,504	7,66,957	9,11,384
(ए) में से, ओआरबीआईओ को सौंपी गई (बी)	1,11,574	1,14,663	1,08,331
(ए) में से, सीईपीसी को सौंपी गई (सी)	9,076	11,863	10,589
(ए) में से, सीआरपीसी द्वारा निपटाई गई (डी)	4,68,270	6,31,373	7,76,336
अगले वर्ष के लिए आगे बढ़ाई गई (ई=ए-बी-सी-डी)	584	9,058	16,128
सीएमएस पोर्टल में शिकायतों को अस्वीकार्य मानते हुए स्वतः बंद कर दिया गया (एफ)	1,77,624	2,40,720	2,45,459
वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ में प्राप्त शिकायतें			
सीआरपीसी द्वारा सौंपी गई शिकायतें (जी)	1,11,574	1,14,663	1,08,331
सीएमएस के माध्यम से प्राप्त शिकायतें (एच)	1,23,116	1,79,261	1,87,990
ओआरबीआईओ द्वारा प्राप्त कुल शिकायतें (आई=जी+एच)	2,34,690	2,93,924	2,96,321
आरबी-आईओएस के तहत प्राप्त कुल शिकायतें (डी+ई+एफ+आई)	8,81,168	11,75,075	13,34,244

अतिरिक्त, वित्त वर्ष 2023-24 की 2,40,720 शिकायतों की तुलना में वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान सीएमएस पोर्टल पर 2,45,459 शिकायतें अस्वीकार्य के रूप में स्वतः बंद कर दी गईं। निम्नलिखित कारणों से शिकायतें स्वतः बंद कर दी गईं:

- प्रथम उपाय के रूप में शिकायतें;
- न्यायाधीन शिकायतें;
- डुप्लिकेट शिकायतें;
- विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित शिकायतें; तथा
- शिकायतें उचित रूप से प्रस्तुत नहीं की गईं।

राज्यों / केंद्र शासित प्रदेशों में शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण

1.4 जैसा कि परिशिष्ट 1.1 में विस्तृत रूप से बताया गया है, वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान प्रति लाख खातों (जमा और क्रेडिट) पर प्राप्त शिकायतों के मामले में ओआरबीआईओ में प्राप्त शिकायतों में चंडीगढ़, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली, गुजरात, महाराष्ट्र और राजस्थान जैसे राज्य / केंद्र शासित प्रदेश शीर्ष पांच योगदानकर्ता थे, जबकि मिजोरम, नागालैंड, लद्दाख, मणिपुर और मेघालय जैसे राज्य / केंद्र शासित प्रदेश सबसे कम योगदानकर्ता थे।

1.5 यह भी देखा गया कि अखिल भारतीय स्तर पर प्रति लाख खातों पर प्राप्त शिकायतें वित्त वर्ष 2023-24 में 8.9 शिकायतों से घटकर वित्त वर्ष 2024-25 में 7.7 शिकायतें हो गई हैं।

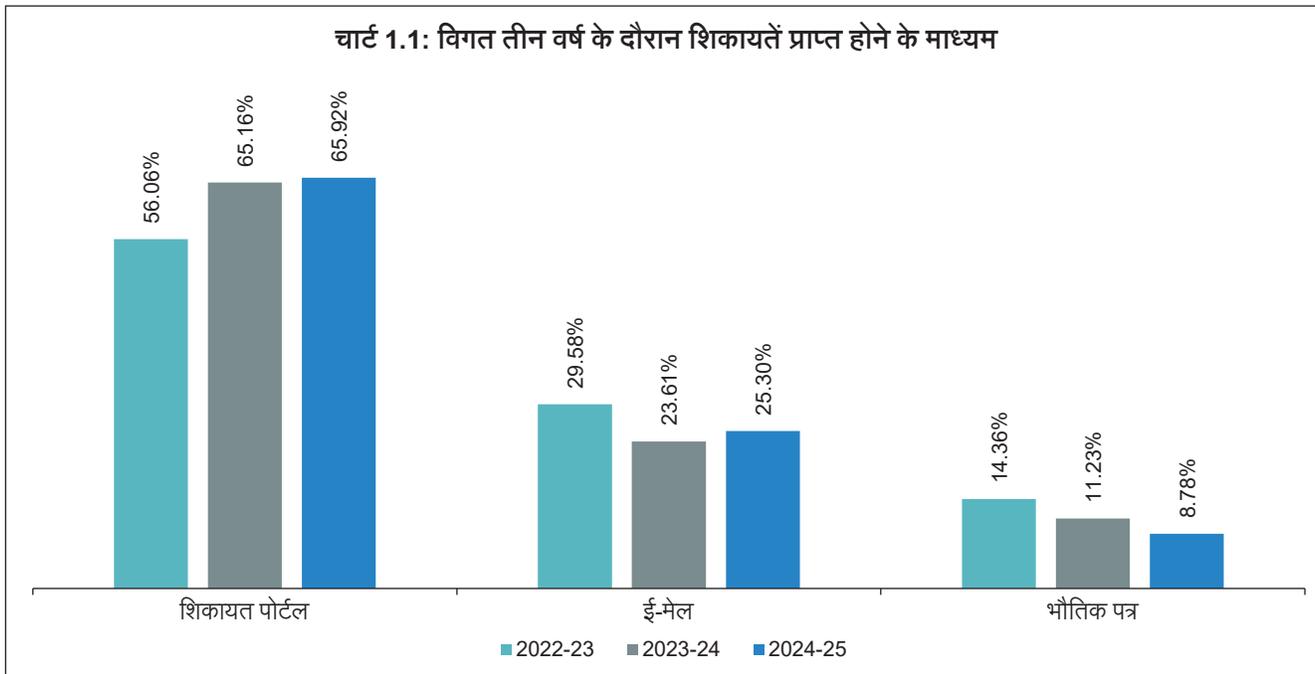
ओआरबीआईओ में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम

1.6 ओआरबीआईओ में शिकायतें सीआरपीसी या शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल के माध्यम से प्राप्त हुईं। सीएमएस पोर्टल से प्राप्त शिकायतें स्वचालित रूप से ओआरबीआईओ को आवंटित कर दी गईं, जबकि सीआरपीसी ई-मेल या भौतिक माध्यम से प्राप्त कार्रवाई योग्य शिकायतों को प्रारंभिक जांच के बाद ओआरबीआईओ को सौंप दिया गया। वित्त वर्ष 2024-25 में ओआरबीआईओ में प्राप्त 91.22 प्रतिशत शिकायतें सीएमएस पोर्टल या ईमेल का उपयोग करके डिजिटल मोड के माध्यम से दर्ज की गईं, जबकि पिछले वर्ष यह संख्या

1 सीईपीसी से संबंधित शिकायतों की संख्या शामिल नहीं की गई है।

2 सीआरपीसी में प्राप्ति, निपटान और लंबित स्थिति इस रिपोर्ट के अध्याय 2 में दी गई है।

चार्ट 1.1: विगत तीन वर्ष के दौरान शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम



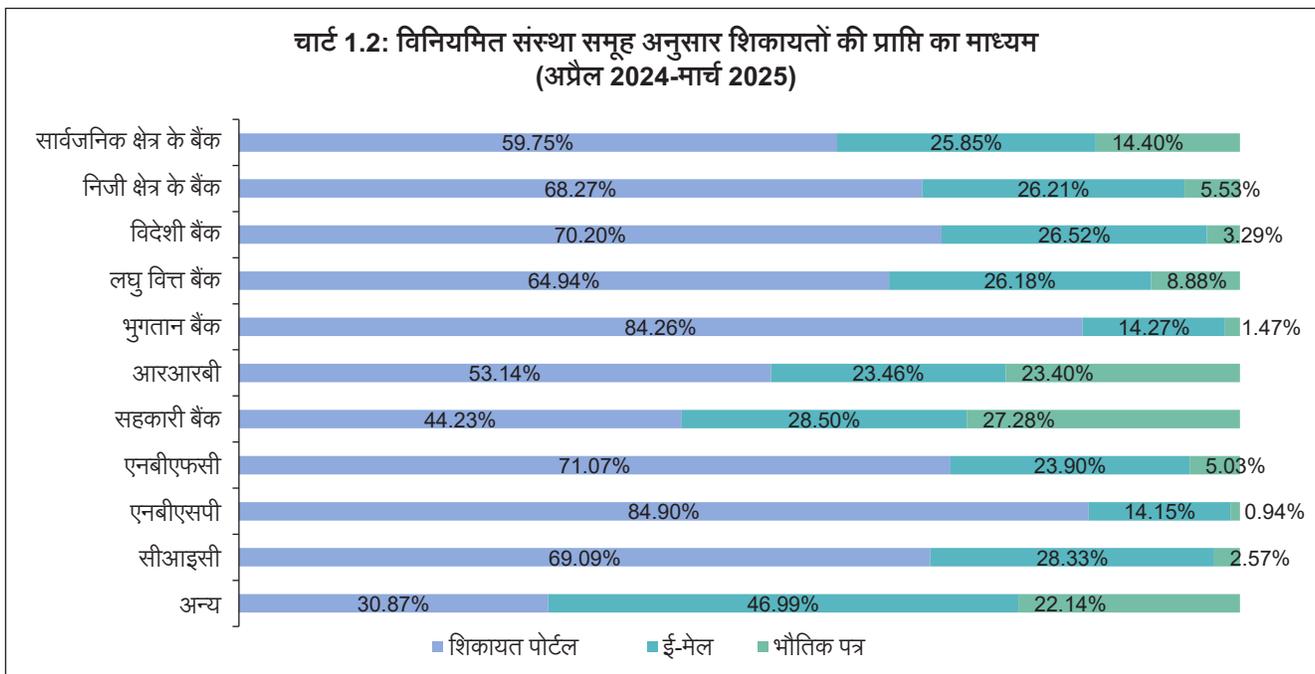
88.77 प्रतिशत थी। विगत तीन वर्ष के दौरान विभिन्न माध्यमों से प्राप्त होने वाली शिकायतों का विवरण **परिशिष्ट 1.2** में दिया गया है और इसे **चार्ट 1.1** में दर्शाया गया है।

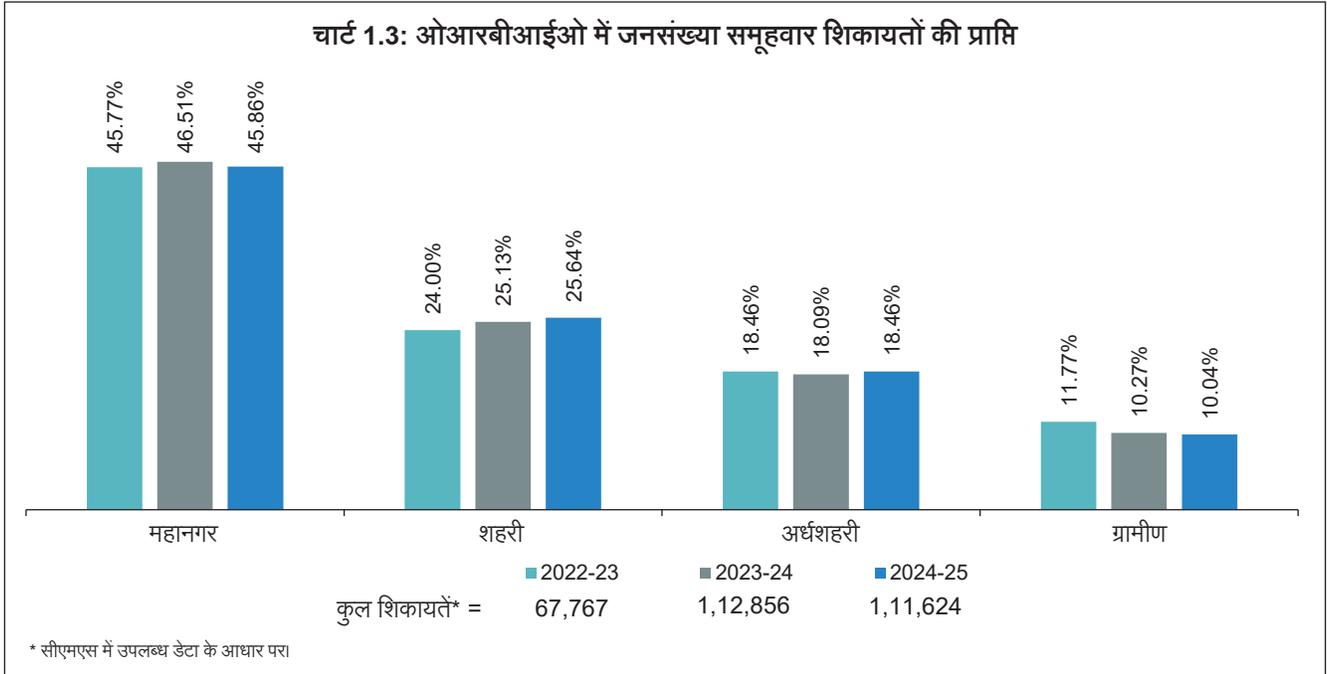
1.7 वित्तीय वर्ष 2024-25 के दौरान ओआरबीआईओ में शिकायतों की विनियमित संस्था (आरई) समूह-वार प्राप्ति को **चार्ट 1.2** में दर्शाया गया है।

ओआरबीआईओ में जनसंख्या समूहवार शिकायतों की प्राप्ति

1.8 वित्त वर्ष 2024-25 में, ओआरबीआईओ में अधिकांश शिकायतें महानगरीय केंद्रों (45.86 प्रतिशत) से प्राप्त हुई, इसके बाद शहरी (25.64 प्रतिशत), अर्ध शहरी (18.46 प्रतिशत) और ग्रामीण क्षेत्रों (10.04 प्रतिशत) का स्थान रहा। विगत तीन

चार्ट 1.2: विनियमित संस्था समूह अनुसार शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम (अप्रैल 2024-मार्च 2025)



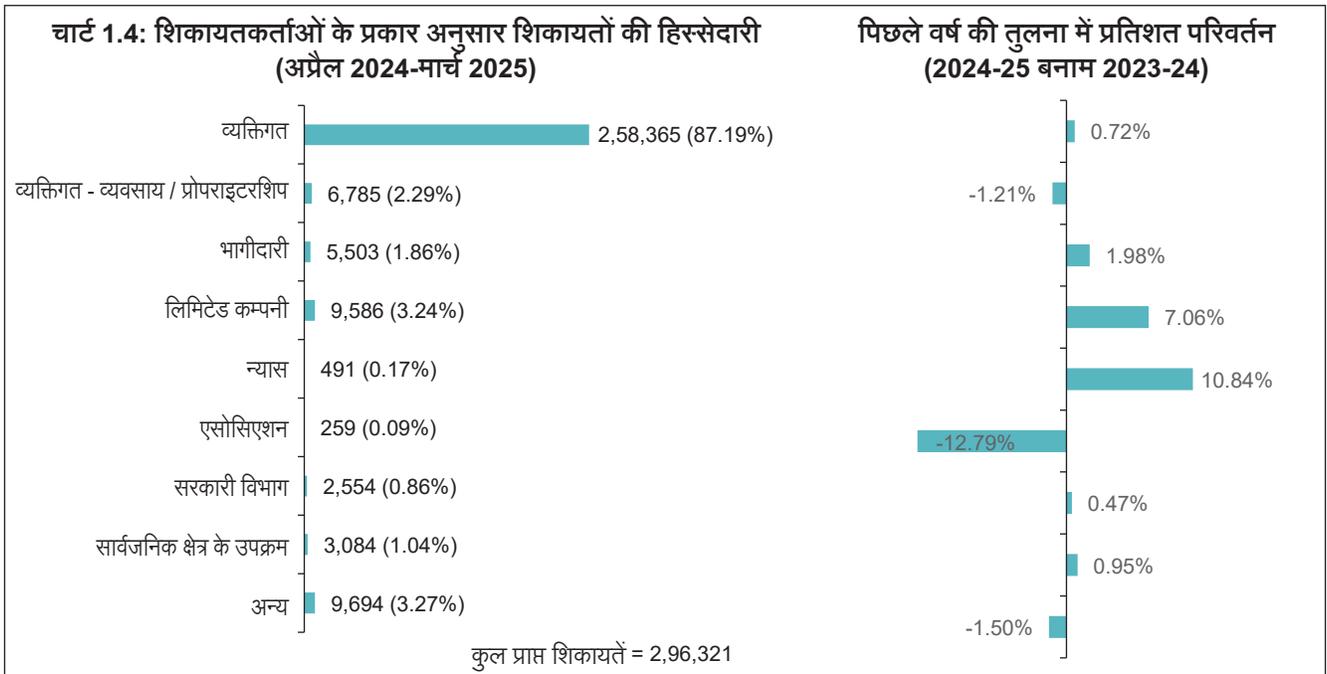


वर्ष के दौरान शिकायतों की जनसंख्या समूह-वार प्राप्ति को **चार्ट 1.3** में दर्शाया गया है।

शिकायतकर्ता प्रकार अनुसार शिकायतों की प्राप्ति

1.9 वित्त वर्ष 2024-25 में ओआरबीआईओ में प्राप्त कुल शिकायतों में व्यक्तियों की ओर से प्राप्त शिकायतों की हिस्सेदारी

87.19 प्रतिशत पर सबसे अधिक रही। हालाँकि, व्यक्तियों से प्राप्त शिकायतों की संख्या वित्त वर्ष 2023-24 में 2,56,527 से केवल 0.72 प्रतिशत बढ़कर वित्त वर्ष 2024-25 में 2,58,365 हो गई। वर्ष-दर-वर्ष हिस्सेदारी और प्रतिशत परिवर्तन के साथ, वित्त वर्ष 2024-25 में ओआरबीआईओ में शिकायतों की शिकायतकर्ता प्रकार-वार प्राप्ति, **चार्ट 1.4** में दर्शाया गया है।



1.10 पिछले तीन वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ में शिकायतों की शिकायतकर्ता-वार प्राप्ति का विवरण **परिशिष्ट 1.3** में दिया गया है।

विनियमित संस्था समूह अनुसार शिकायतों की प्राप्ति

1.11 वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान बैंकों के विरुद्ध शिकायतों का सबसे बड़ा हिस्सा (2,41,601 शिकायतें) था, जो ओआरबीआईओ द्वारा प्राप्त शिकायतों का 81.53 प्रतिशत था, इसके बाद एनबीएफसी (43,864 शिकायतें) का स्थान था, जिसकी हिस्सेदारी प्राप्त शिकायतों का 14.80 प्रतिशत थी। पिछले तीन वर्ष के दौरान कुल शिकायतों में आरई के प्रत्येक समूह की हिस्सेदारी **चार्ट 1.5** में दर्शाई गई है और उनका विवरण **परिशिष्ट 1.4** में दिया गया है।

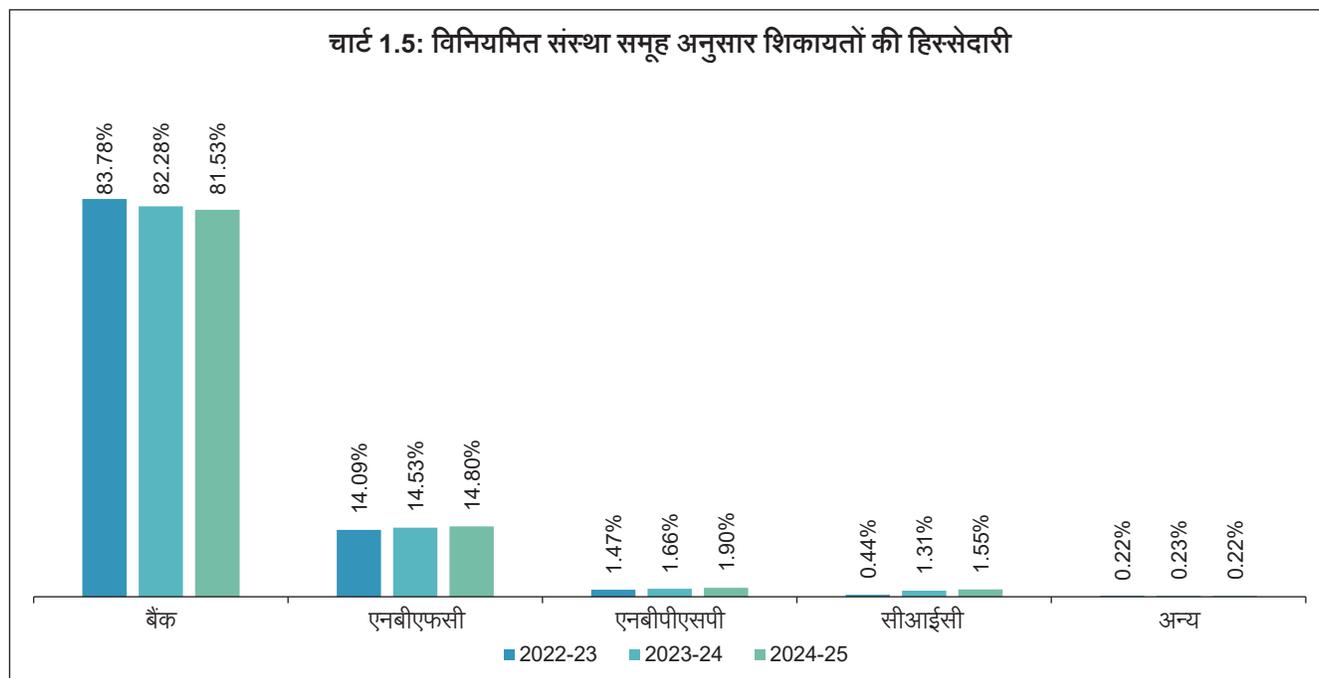
1.12 बैंकों में, निजी क्षेत्र के बैंकों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों की हिस्सेदारी सबसे अधिक थी और यह वित्त वर्ष 2023-24 के 34.39 प्रतिशत से बढ़कर वित्त वर्ष 2024-25 में 37.53 प्रतिशत हो गई। हालांकि, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के खिलाफ प्राप्त शिकायतों की हिस्सेदारी, जो वित्त वर्ष 2023-24 के सबसे अधिक थी, वित्त वर्ष 2023-24 में 38.32 प्रतिशत से घटकर

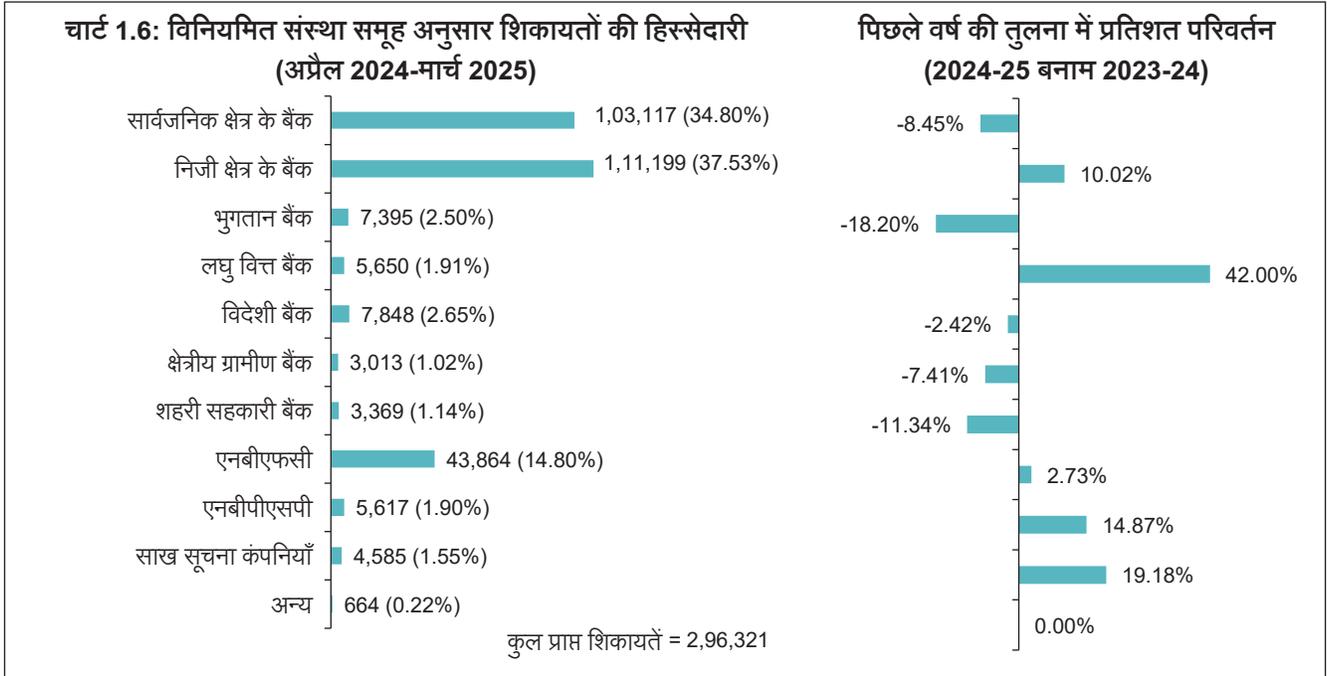
वित्त वर्ष 2024-25 में 34.80 प्रतिशत हो गई। लघु वित्त बैंकों के विरुद्ध शिकायतों में वर्ष-दर-वर्ष उल्लेखनीय वृद्धि हुई तथा इसमें 42.00% की वृद्धि हुई। वित्त वर्ष 2024-25 में कुल शिकायतों में आरई के प्रत्येक समूह की हिस्सेदारी और वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि नीचे **चार्ट 1.6** में दर्शाई गई है।

शिकायतों की वर्गवार प्राप्ति

1.13 वित्त वर्ष 2024-25 में, शीर्ष पांच वर्गों जिसमें (i) ऋण और अग्रिम, (ii) क्रेडिट कार्ड, (iii) मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग, (iv) जमा खाते, और (v) एटीएम/डेबिट कार्ड के लिए प्राप्त शिकायतें शामिल थीं, जिनकी हिस्सेदारी ओआरबीआईओ में प्राप्त कुल शिकायतों की 86.20 प्रतिशत थी। वित्त वर्ष 2024-25 में ऋण और अग्रिम से संबंधित शिकायतें सबसे अधिक रही जो कि 29.25 प्रतिशत थी। क्रेडिट कार्ड से संबंधित शिकायतों में 20.04 प्रतिशत की वृद्धि हुई और जो शिकायतों में दूसरी सबसे बड़ी योगदानकर्ता थी। हालांकि, यह ध्यान देने योग्य बात है कि मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग से संबंधित शिकायतों में वर्ष-दर-वर्ष 12.74 प्रतिशत की कमी आई है। वित्तीय वर्ष 2024-25 में प्रत्येक वर्ग में कुल शिकायतों में प्रत्येक वर्ग की हिस्सेदारी और वर्ष-दर-वर्ष परिवर्तन

चार्ट 1.5: विनियमित संस्था समूह अनुसार शिकायतों की हिस्सेदारी



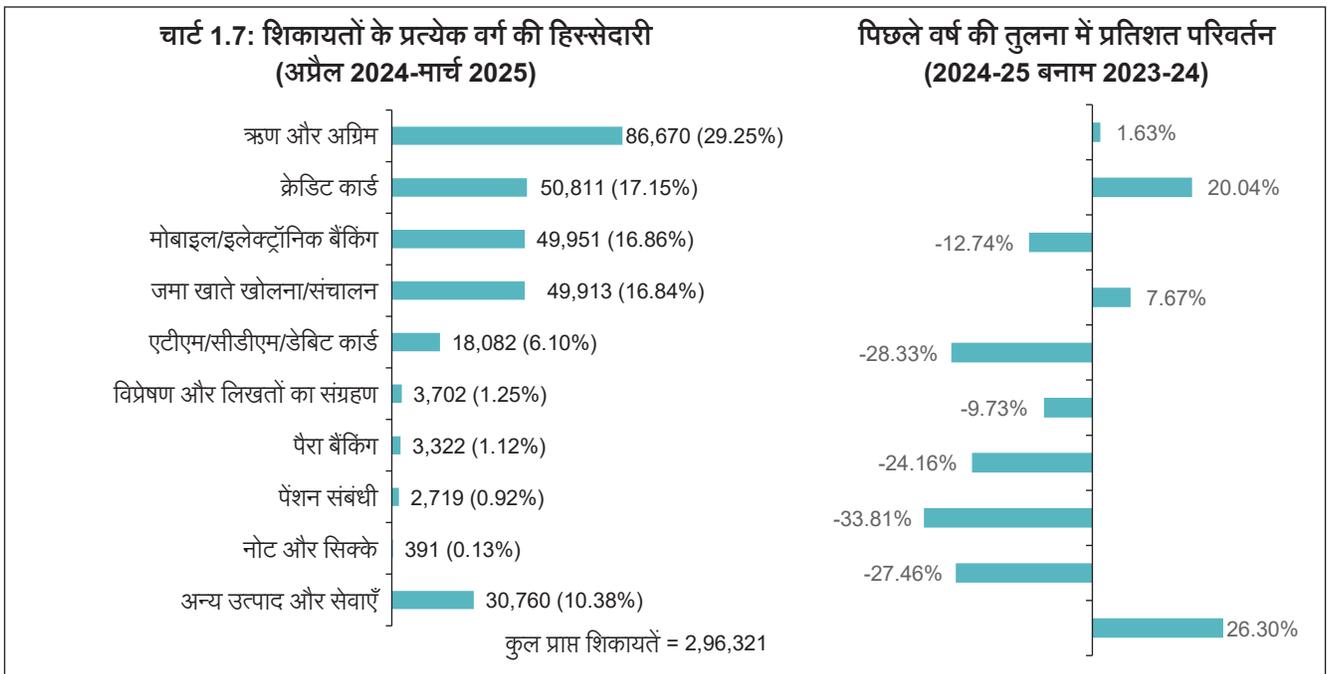


नीचे चार्ट 1.7 में दर्शाया गया है और शिकायतों का आरई समूह-वार विवरण परिशिष्ट 1.5 में दिया गया है।

1.14 ओम्बड्समैन फ्रेमवर्क के अंतर्गत पिछले तीन वर्ष के दौरान शिकायतों की वर्गवार प्राप्ति का विवरण परिशिष्ट 1.6 में प्रदर्शित किया गया है।

शिकायतों का निपटान

1.15 ओआरबीआईओ ने वर्ष के दौरान 93.07 प्रतिशत की निपटान दर बनाए रखते हुए कुल 2,90,567 शिकायतों का निपटान किया। पिछले तीन वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ में शिकायतों के निपटान की स्थिति तालिका 1.2 में दी गई है।



नोट: 'अन्य उत्पाद और सेवाएँ' में निम्नलिखित से संबंधित शिकायतें शामिल हैं: i) परिसर और कर्मचारी, ii) ग्राहक गोपनीयता, iii) बैंक गारंटी/साख पत्र, iv) लॉकर/ सुरक्षित अभिरक्षा सामग्री, आदि।

तालिका 1.2: ओआरबीआईओ में निपटान और लंबित मामलों की स्थिति

शिकायतों की संख्या	2022-23 (अप्रैल-मार्च)	2023-24 (अप्रैल-मार्च)	2024-25 (अप्रैल-मार्च)
वर्ष के दौरान प्राप्त	2,34,690	2,93,924	2,96,321
विगत वर्ष से आगे लायी गई	6,447	4,938	14,667
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	4,254	160	1,216
वर्ष के दौरान संचलित शिकायतें	2,45,391	2,99,022	3,12,204
वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतें	2,40,453	2,84,355	2,90,567
निपटान की दर (%)	97.99%	95.10%	93.07%

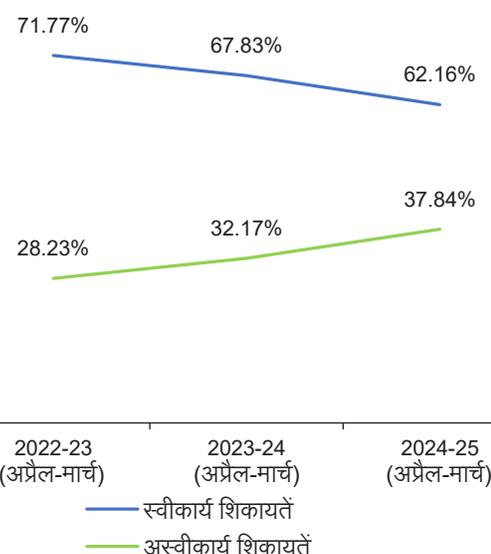
1.16 शिकायत प्राप्त होने पर, यह आकलन करने के लिए उसकी जाँच की जाती है कि वह स्वीकार्य है या अस्वीकार्य। यदि शिकायत आरबी-आईओएस, 2021 के खंड 10 में निर्दिष्ट आधारों के अंतर्गत आती है, तो शिकायतों को अस्वीकार्य मानकर निपटान कर दिया जाता है। शेष शिकायतों को स्वीकार्य माना जाता है। आरबीआई ओम्बड्समैन, स्वीकार्य शिकायतों के समाधान को निपटान (सुविधा, सुलह या मध्यस्थता) के माध्यम से करने का प्रयास करते हैं। इसके अलावा आरबीआई ओम्बड्समैन विनियमित संस्था को विशिष्ट कार्यनिष्पादन का निर्देश देते हुए एक निर्णय पारित कर सकता है या यदि यह पाया जाता है कि विनियमित संस्था ने प्रचलित मानदंडों और तरीकों का पालन किया है, तो शिकायत को अस्वीकार कर सकता है। शिकायत का परिणाम शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था दोनों को सूचित किया जाता है।

1.17 आरबी-आईओएस, 2021 के तहत पिछले तीन वर्ष में शिकायतों का स्वीकार्य या अस्वीकार्य के रूप में निपटान तालिका 1.3 में दिखाया गया है और प्रवृत्ति चार्ट 1.8 में दर्शाई गई है।

तालिका 1.3: ओआरबीआईओ में शिकायतों के निपटान की प्रकृति

आरबी-आईओएस, 2021 के अंतर्गत शिकायतों का निपटान	2022-23 (अप्रैल-मार्च)	2023-24 (अप्रैल-मार्च)	2024-25 (अप्रैल-मार्च)
स्वीकार्य शिकायतें	1,72,568 71.77%	1,92,886 67.83%	1,80,621 62.16%
अस्वीकार्य शिकायतें	67,885 28.23%	91,469 32.17%	109,946 37.84%
निपटाई गई कुल शिकायतें	2,40,453	2,84,355	2,90,567

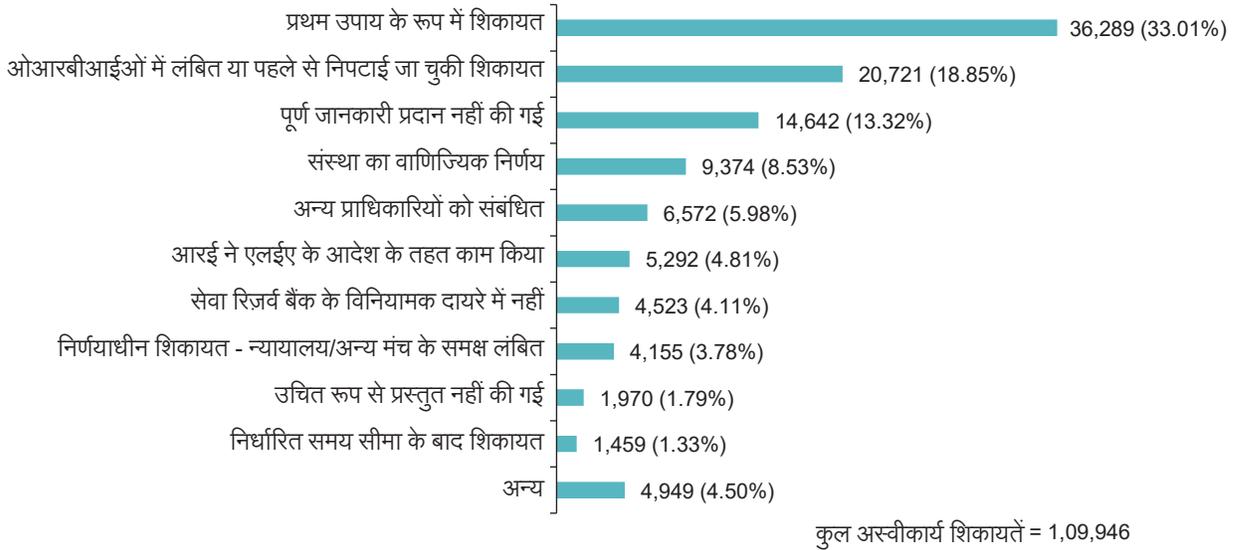
चार्ट 1.8: ओआरबीआईओ द्वारा शिकायतों के निपटान की प्रवृत्ति



शिकायतों को अस्वीकार्य खंड के तहत बंद करने के कारण

1.18 वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान, ओआरबीआईओ में 1,09,946 शिकायतें अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद कर दी गईं। इनमें से 33.01 प्रतिशत (36,289 शिकायतें) शिकायतें प्रथम शिकायत उपाय के रूप में (एफआरसी) बंद कर दी गईं, 18.85 प्रतिशत (20,721 शिकायतें) ओआरबीआईओ में पहले से निपटाए जाने के कारण बंद कर दी गईं, तथा 13.32 प्रतिशत (14,642 शिकायतें) इसलिए बंद कर दी गईं क्योंकि पूरी जानकारी उपलब्ध नहीं कराई गई थी। एफआरसी वे शिकायतें हैं जो शिकायतकर्ता द्वारा पहले संबंधित आरई से संपर्क किए

**चार्ट 1.9: अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद करने के कारण
(अप्रैल 2024-मार्च 2025)**



बिना ओआरबीआईओ को प्राप्त होती हैं। ये शिकायतें संबंधित आरई को उनके स्तर पर निवारण हेतु भेजी जाती हैं। शिकायतकर्ताओं को समापन पत्रों के माध्यम से सूचित किया जाता है कि यदि 30 दिन के भीतर आरई से कोई जवाब नहीं मिलता है या आरई से प्राप्त उत्तर संतोषजनक नहीं है, तो वे आरबी-आईओएस, 2021 के तहत फिर से शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

1.19 वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान ओआरबीआईओ में शिकायतों को अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद करने के कारणों को चार्ट 1.9 में दर्शाया गया है।

1.20 पिछले तीन वित्त वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ में शिकायतों को अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद करने के कारण परिशिष्ट 1.7 में दिए गए हैं।

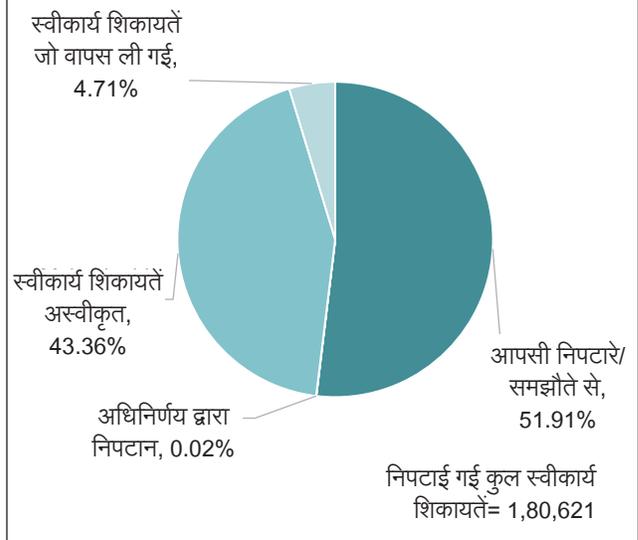
स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका

1.21 वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा निपटाई गई 2,90,567 शिकायतों में से 62.16 प्रतिशत (1,80,621 शिकायतें) स्वीकार्य शिकायतों के रूप में निपटाई गईं। इन स्वीकार्य शिकायतों में से 93,752 शिकायतें (51.91 प्रतिशत) आपसी समझौते, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतकर्ता के पक्ष में हल की गईं; 78,323 (43.36 प्रतिशत) शिकायतें आरबीआई ओम्बड्समैन द्वारा खारिज कर दी गईं;

8,510 (4.71 प्रतिशत) शिकायतें शिकायतकर्ताओं द्वारा वापस ले ली गईं; और 36 शिकायतों का निपटान अधिनिर्णय पारित करके किया गया।

1.22 वित्त वर्ष 2024-25 में स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीकों को चार्ट 1.10 में दर्शाया गया है और पिछले तीन वर्ष के लिए परिशिष्ट 1.8 में दिया गया है।

**चार्ट 1.10: ओआरबीआईओ द्वारा स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके
(अप्रैल 2024-मार्च 2025)**



अपील

1.23 आरबी-आईओएस, 2021, योजना के अपील योग्य खंडों के तहत बंद की गई शिकायतों के लिए शिकायतकर्ता के साथ-साथ आरई के लिए एक अपीलीय तंत्र का प्रावधान करती है। सीईपीडी के प्रभारी कार्यपालक निदेशक को अपीलीय प्राधिकारी के रूप में नामित किया गया है। वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान 104 अपीलें प्राप्त हुईं, जिनमें से 98 अपीलें शिकायतकर्ताओं से और छह अपीलें आरई से प्राप्त हुईं। कुल 53 अपीलों (वित्त वर्ष 2023-24 की लंबित अपीलों सहित) का निपटारा किया गया। आरबी-आईओएस, 2021 के अंतर्गत अपीलों के निपटारा का पैटर्न **चार्ट 1.11** में दर्शाया गया है।

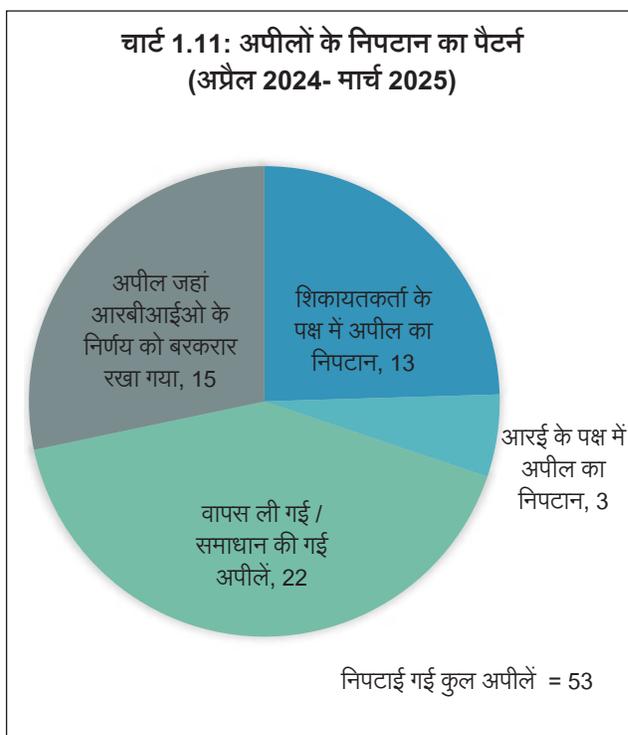
1.24 पूर्ववर्ती ओम्बड्समैन योजनाओं और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत अपीलों की प्राप्ति और निपटारा **परिशिष्ट 1.9** में दिया गया है।

शिकायत संचलित करने की लागत

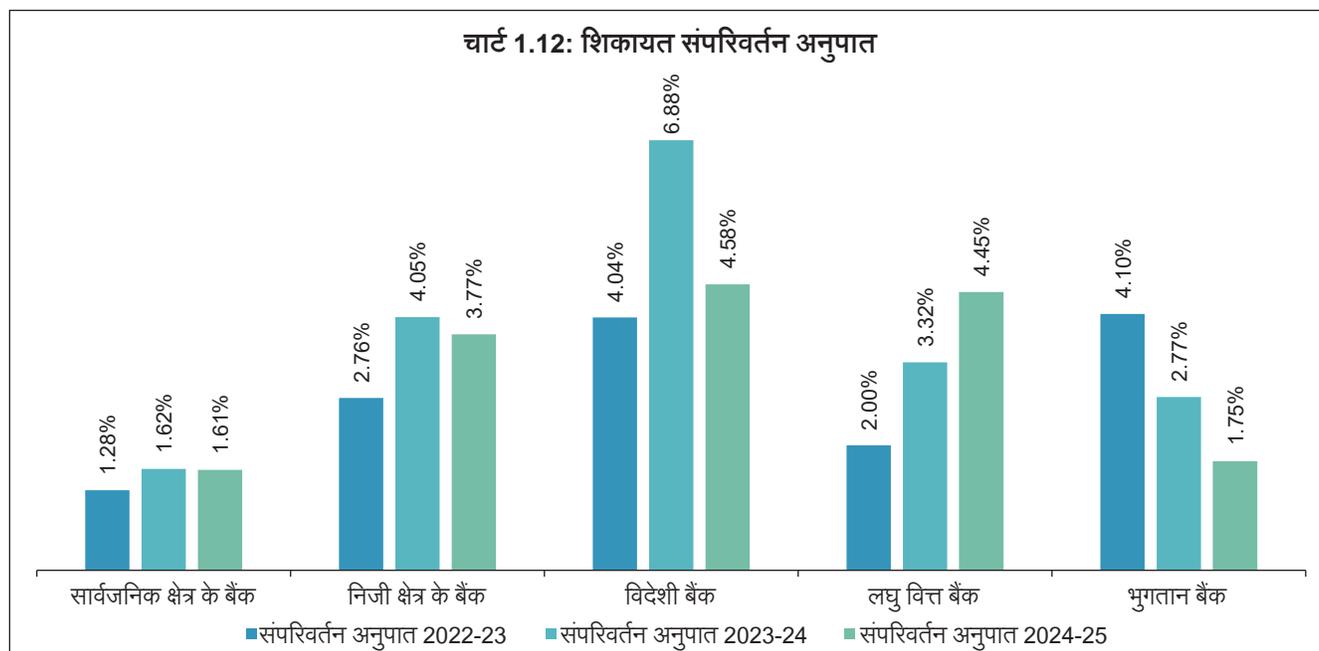
1.25 वित्त वर्ष 2024-25 में, ओआरबीआईओ में एक शिकायत के संचलन की औसत लागत वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान प्रति शिकायत ₹1,732 से घटकर ₹1,582 प्रति शिकायत हो गई।

बैंक समूह-वार शिकायत संपरिवर्तन अनुपात

1.26 शिकायत संपरिवर्तन अनुपात किसी बैंक के विरुद्ध ओआरबीआईओ में प्राप्त शिकायतों और उस बैंक द्वारा अपने



ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या के अनुपात को दर्शाता है। जैसा कि नीचे **चार्ट 1.12** में दिखाया गया है, लघु वित्त बैंक समूह को छोड़कर सभी प्रमुख बैंक समूहों में वित्त वर्ष 2023-24 की तुलना में वित्त वर्ष 2024-25 में संपरिवर्तन दरों में कमी देखी गई है।



अध्याय 2

केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र

रिजर्व बैंक ने नवंबर 2021 में आरबी-आईओएस, 2021 के रोलआउट के साथ चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) की स्थापना की, जिसका उद्देश्य शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल में सभी भौतिक और ईमेल शिकायतों को डिजिटलीकरण और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए प्राप्त करना था।

वित्त वर्ष 2024-25 में, सीआरपीसी में 9.11 लाख शिकायतें प्राप्त हुईं और 9.04 लाख शिकायतों (पिछले वर्ष से आगे लाई गई शिकायतों सहित) का निपटान किया गया। इनमें से 1.20 लाख शिकायतें ओआरबीआईओ / सीईपीसी को सौंपी गईं, जबकि शेष 7.84 लाख शिकायतों को सीआरपीसी में गैर-शिकायत / अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद कर दिया गया। सीआरपीसी में बंद की गई अधिकांश शिकायतें प्रथम उपाय शिकायत के रूप में (एफआरसी) बंद की गईं।

ग्राहकों को आरबी-आईओएस, 2021 के संबंध में जानकारी प्रदान करने, शिकायत दर्ज करने की व्यवस्था, और रिजर्व बैंक के साथ पहले से दर्ज शिकायतों की स्थिति के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए सीआरपीसी में टोल फ्री सुविधा के साथ एक संपर्क केंद्र (सीसी) भी है। कॉल की बढ़ती संख्या को देखते हुए, जनवरी 2025 से सीसी की सेवाओं को सप्ताह में छह दिन तक बढ़ा दिया गया है।

सीआरपीसी में शिकायतों की प्राप्ति

2.1 सीआरपीसी में शिकायतों में लगातार वृद्धि जारी रही, वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान 9,11,384 शिकायतें प्राप्त हुईं, जो पिछले वर्ष की तुलना में 18.83 प्रतिशत अधिक थीं। वर्ष के

दौरान सीआरपीसी में 9,04,314 शिकायतों (पिछले वर्ष से आगे लाई गई शिकायतों सहित) का निपटान किया गया। सीआरपीसी में प्राप्ति, 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	वित्त वर्ष 2022-23	वित्त वर्ष 2023-24	वित्त वर्ष 2024-25
अवधि के दौरान सीआरपीसी में प्राप्त (ए)	5,89,504	7,66,957	9,11,384
पिछले वर्ष से आगे लाया गया (बी)	5,867	584	9,058
ओआरबीआईओ को सौंपी गई			
(ए) में से	1,11,574	1,14,663	1,08,331
(बी) में से	1,239	77	1,118
ओआरबीआईओ को सौंपी गई कुल शिकायतें (सी)	1,12,813	1,14,740	1,09,449
सीईपीसी को सौंपी गई			
(ए) में से	9,076	11,863	10,589
(बी) में से	95	4	100
सीईपीसी को सौंपी गई कुल शिकायतें (डी)	9,171	11,867	10,689
सीआरपीसी में बंद की गई			
(ए) में से	4,68,270	6,31,373	7,76,336
(बी) में से	4,533	503	7,840
सीआरपीसी में बंद की गई कुल शिकायतें (ई)	4,72,803	6,31,876	7,84,176
अवधि के दौरान निपटाई गई कुल शिकायतें (एफ=सी+डी+ई)	5,94,787	7,58,483	9,04,314
निपटान की दर [एफ/(ए+बी)]	99.90%	98.82%	98.25%
अगले वर्ष के लिए आगे बढ़ाया गया (ए+बी-एफ)	584	9,058	16,128*

* चूंकि निपटान कर दिया गया है।

2.2 वर्ष के दौरान, सीआरपीसी में 7,84,176 शिकायतें (पिछले वर्ष से आगे लाई गई शिकायतों सहित) गैर-शिकायत या अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद कर दी गईं। इसके अतिरिक्त, 1,20,138 शिकायतें (पिछले वर्ष से आगे लाई गई शिकायतों सहित) को आगे के निवारण के लिए ओरबीआईओ और सीईपीसी को सौंपा गया, जैसा कि चार्ट 2.1 में दर्शाया गया है।

सीआरपीसी में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम

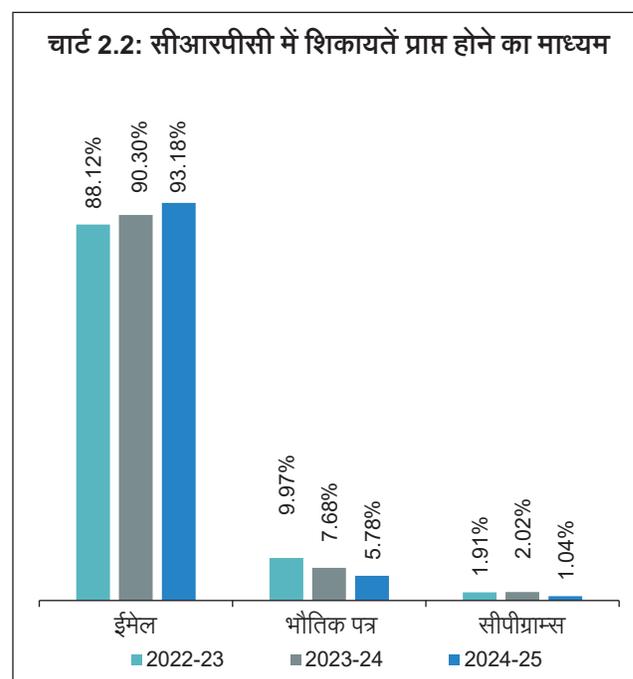
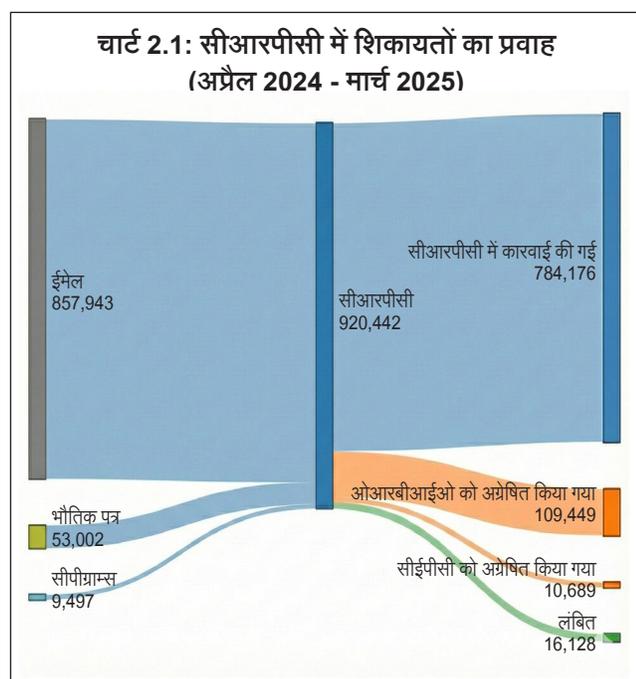
2.3 सीआरपीसी में शिकायतें ई-मेल, भौतिक पत्र या सीपीग्राम्स³ के माध्यम से प्राप्त होती हैं। वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान सीआरपीसी में प्राप्त 93.18 प्रतिशत शिकायतें ईमेल के माध्यम से प्राप्त हुईं। पिछले कुछ वर्षों में सीआरपीसी में ईमेल के माध्यम से प्राप्त होने वाली शिकायतों की संख्या में लगातार

वृद्धि हो रही है, जबकि भौतिक पत्रों की संख्या में कमी आ रही है।

2.4 पिछले तीन वर्ष में सीआरपीसी में विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति नीचे चार्ट 2.2 में दी गई है और विवरण परिशिष्ट 2.1 में दिया गया है।

सीआरपीसी में शिकायतों का निपटान

2.5 वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान कुल 7,84,176 शिकायतों को (सीआरपीसी में प्रसंस्कृत शिकायतों का 85.20 प्रतिशत) अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद कर दिया गया। ऐसी शिकायत जो आरबी-आईओएस, 2021 के निर्दिष्ट खंडों में शिकायतों के आधार के अंतर्गत नहीं आती है, उन्हें “अस्वीकार्य शिकायतों” के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। सीआरपीसी में बंद की गई ऐसी शिकायतों की श्रेणियां नीचे बॉक्स 2.1 में दी गई हैं:



3 01 जनवरी, 2025 से सीपीग्राम्स शिकायतों का निपटान अब आरबीआईओएस के बाहर किया जा रहा है।

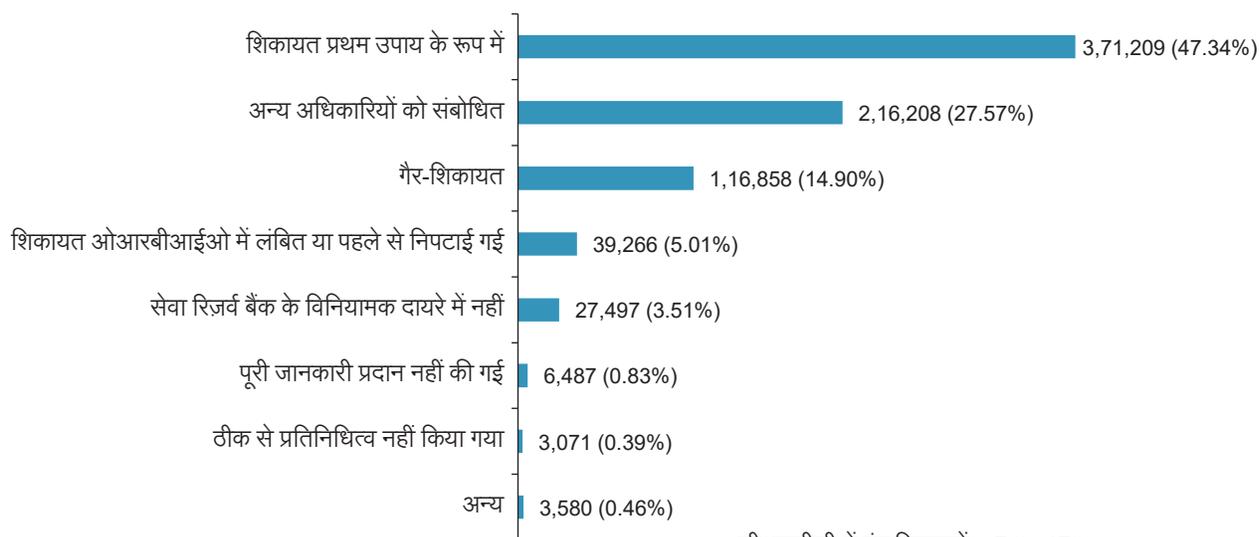
बॉक्स 2.1: सीआरपीसी में अस्वीकार्य शिकायतें

आरबी - आईओएस, 2021 का समापन खंड	अस्वीकार करने का आधार
10(1)(ग)	ऐसी शिकायतें जो सीधे ओम्बड्समैन को नहीं, बल्कि अन्य प्राधिकारियों को संबोधित हैं।
10(1)(घ)	किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें
10(1)(च)	सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामकीय दायरे में नहीं है।
10(1)(छ)	विनियमित संस्थाओं के बीच के विवाद।
10(1)(ज)	किसी विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।
10(2)(क)(i)	प्रथम-उपाय के रूप में शिकायतें जो शिकायतकर्ता द्वारा संबंधित आरई से संपर्क किए बिना सीधे आरबीआई ओम्बड्समैन को प्राप्त होती हैं।
10(2)(ख)(i)	ओआरबीआईओ में लंबित या पहले से निपटाई जा चुकी शिकायतें (डुप्लिकेट शिकायतें)।
10(2)(ख)(ii)	न्यायाधीन (न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित/संचलित/निपटाया गया)।
10(2)(ग)	शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की है।
10(2)(ङ)	अधूरी शिकायतें (शिकायतकर्ता द्वारा आरबी-आईओएस, 2021 के खंड 11 के अनुसार पूरी जानकारी उपलब्ध नहीं कराना)।
10(2)(च)	शिकायतें उचित रूप से प्रस्तुत नहीं की गई क्योंकि वे अधिवक्ता द्वारा या बिना प्राधिकृत किसी तीसरे व्यक्ति के माध्यम से दायर की गई हैं।
12(1)	सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की शिकायत वैध नहीं है।

2.6 वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान सीआरपीसी में बंद की गई 7,84,176 शिकायतों में से 47.34 प्रतिशत शिकायतों को प्रथम उपाय शिकायत के रूप में होने के कारण बंद कर दिया गया, जबकि 27.57 प्रतिशत शिकायतें अन्य

प्राधिकारियों को संबोधित होने के कारण बंद कर दी गईं। सीआरपीसी में शिकायतों को गैर-शिकायत या अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद करने के कारणों को चार्ट 2.3 में दर्शाया गया है।

चार्ट 2.3: सीआरपीसी में निपटान का कारण
(अप्रैल 2024 - मार्च 2025)



सीआरपीसी में बंद शिकायतें = 7,84,176

संपर्क केंद्र

2.7 संपर्क केंद्र (सीसी), एक टोल फ्री सुविधा (14448) है, जो आरबीआई के एजीआर तंत्र के बारे में जनता को जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करने, शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं का मार्गदर्शन करने के साथ ही आरबीआई ओम्बड्समैन के पास पहले से दर्ज शिकायतों की स्थिति की जानकारी प्रदान करने के लिए है। वर्तमान में, सीसी तीन स्थानों अर्थात् चंडीगढ़, भुवनेश्वर और कोच्चि से काम कर रहा है।

2.8 वित्त वर्ष 2024-25 में, सीसी की सेवाओं को 10 क्षेत्रीय भाषाओं के लिए प्रतिदिन 6 घंटे से अधिक बढ़ाया गया तथा सप्ताह के छह दिन उपलब्ध कराया गया है। इस विस्तार के साथ, संपर्क केंद्र कर्मियों से जुड़ने की सुविधा अब सोमवार से शनिवार (राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर) सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे तक हिंदी, अंग्रेजी और दस क्षेत्रीय भाषाओं (असमिया, बंगाली, गुजराती, कन्नड़, उड़िया, पंजाबी, मलयालम, मराठी, तमिल और तेलुगू) में उपलब्ध है। इंटरैक्टिव

वॉयस रिस्पॉंस सिस्टम (आईवीआरएस) सुविधा के माध्यम से संपर्क केंद्र 24x7x365 उपलब्ध है।

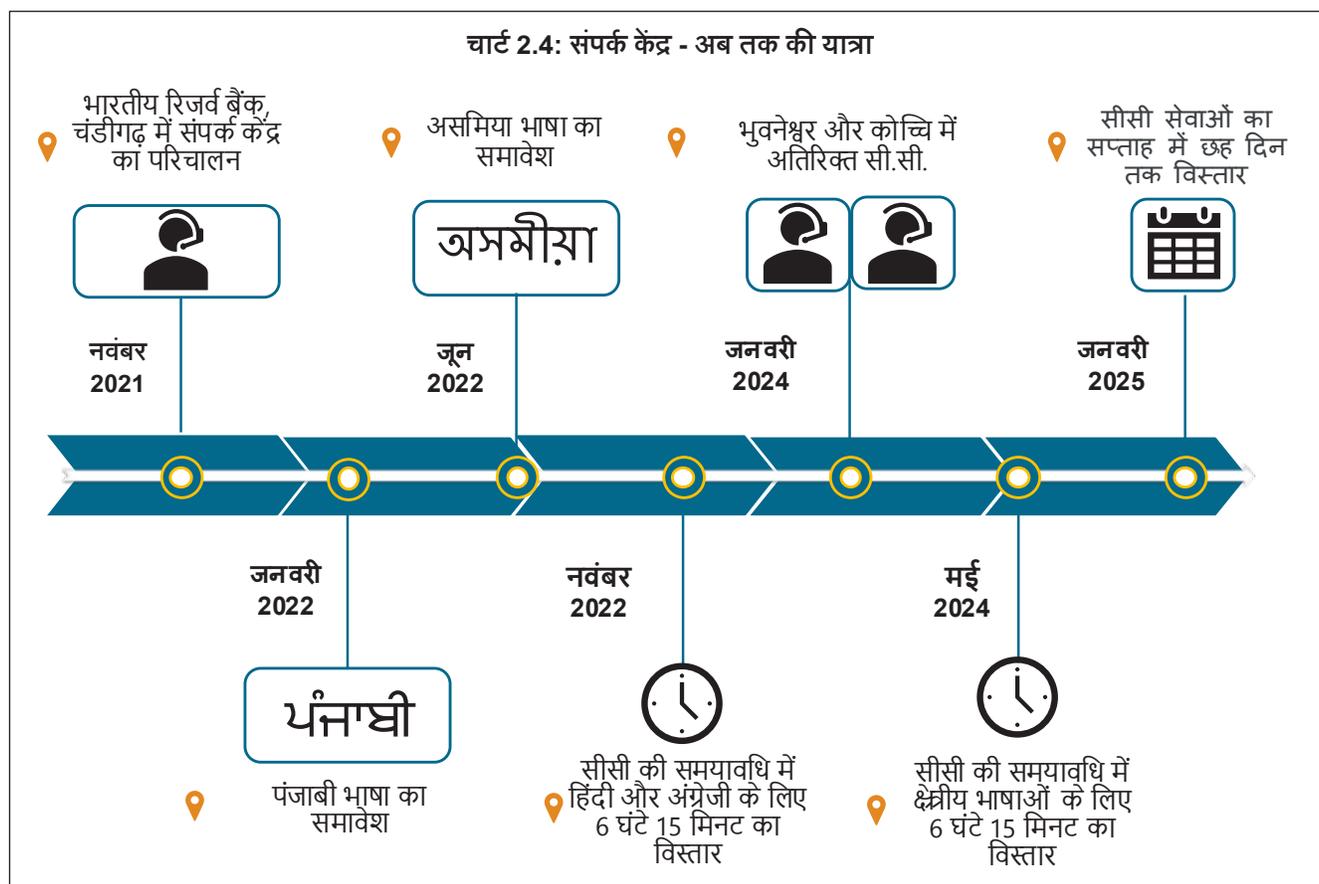
संपर्क केंद्र में प्राप्त कॉल

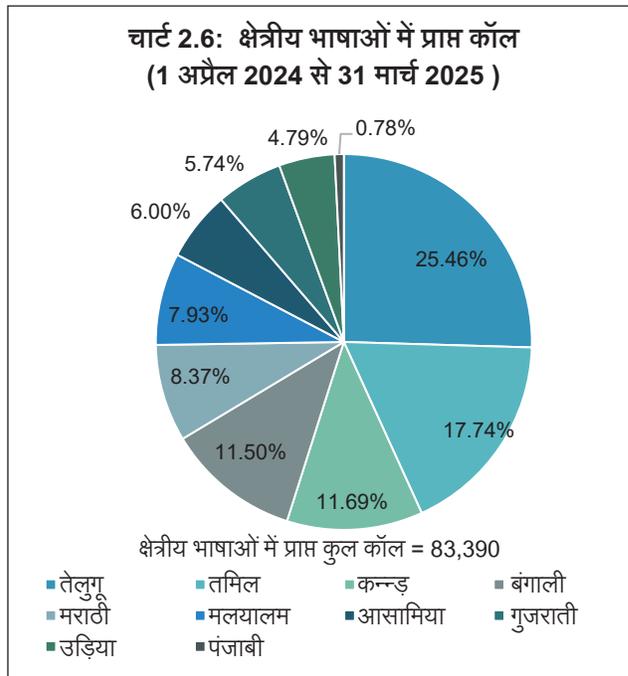
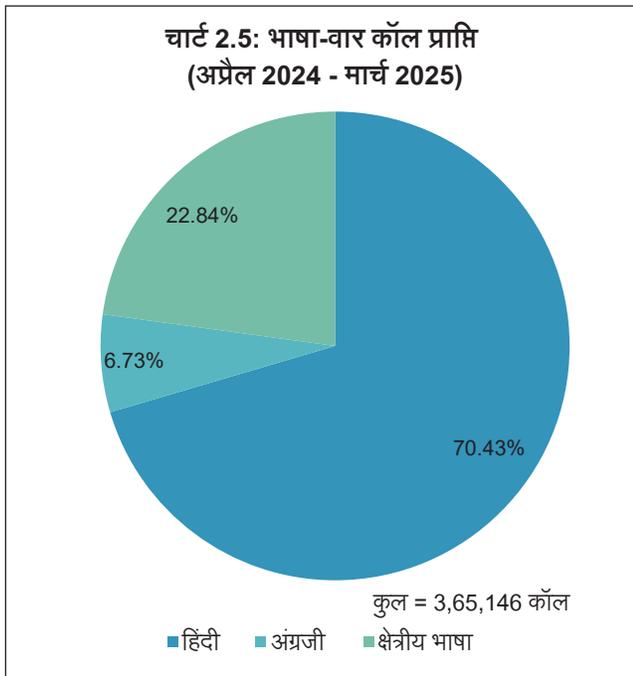
2.9 वित्त वर्ष 2024-25 में संपर्क केंद्र पर कुल 9,27,598 कॉल प्राप्त हुईं, जबकि वित्त वर्ष 2023-24 में यह संख्या 7,19,694 थी। इनमें से 60.64 प्रतिशत (5,62,452) कॉल आईवीआरएस सुविधा के माध्यम से सुनी गई, 38.59 प्रतिशत (3,57,927) कॉल सीसी कर्मचारियों द्वारा सीधे सुनी गई और 0.78 प्रतिशत (7,219) कॉल सुनी न जा सकी।

भाषा के अनुसार कॉल की प्राप्ति

2.10 आईवीआरएस सुविधा के माध्यम से प्राप्त कॉल के अलावा, वित्तीय वर्ष 2024-25 के दौरान संपर्क केंद्र में हिंदी, अंग्रेजी और अन्य क्षेत्रीय भाषाओं में कुल 3,65,146 कॉल (सुनी न जा सकी कॉल सहित) प्राप्त हुईं, जैसा कि नीचे चार्ट 2.5 में बताया गया है।

चार्ट 2.4: संपर्क केंद्र - अब तक की यात्रा





2.11 वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान दस क्षेत्रीय भाषाओं में प्राप्त कॉल का विवरण **चार्ट 2.6** में दर्शाया गया है।

अध्याय 3 अन्य गतिविधियाँ

उपभोक्ता संरक्षण पर रिज़र्व बैंक के फोकस के तहत, विशेष रूप से 'डिजिटल अरेस्ट' और 'प्रतिरूपण धोखाधड़ी' जैसे विभिन्न साइबर धोखाधड़ी के विरुद्ध जनता की सुरक्षा के लिए जागरूकता फैलाने के लिए व्यापक जागरूकता अभियान चलाए गए। चुनिंदा आरई, ओआरबीआईओ और आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालयों के सहयोग से, एक व्यवस्थित, लक्षित दृष्टिकोण के माध्यम से एक साल का राष्ट्रव्यापी जागरूकता अभियान जनवरी 2025 में शुरू किया गया था। सुरक्षित बैंकिंग प्रथाएं, साइबर धोखाधड़ी और मनी म्यूल से बचाव अभियान के लिए चिन्हित प्रमुख विषय थे।

मोबाइल नंबरों के संभावित दुरुपयोग को रोकने और कम करने के लिए 'वॉयस कॉल और एसएमएस का उपयोग करके वित्तीय धोखाधड़ी की रोकथाम – विनियामक निर्देश और संस्थागत सुरक्षा उपाय' विषय पर एक परिपत्र जारी किया गया। विनियमित संस्थाओं को यह भी सलाह दी गई कि वे प्राप्त शिकायतों के विश्लेषण के साथ-साथ अपने बोर्ड/बोर्ड की ग्राहक सेवा समितियों के समक्ष शिकायतों का विवरण प्रस्तुत करके शिकायतों के समाधान की गुणवत्ता की निगरानी करें।

अन्य महत्वपूर्ण विनियामक उपायों में ऋण और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण पर दिशानिर्देश, सूक्ष्म और लघु उद्यम उधारकर्ताओं के लिए 25 लाख रुपये तक के ऋण के लिए एक समान टर्नअराउंड समय, क्रेडिट संस्थानों (सीआइ) द्वारा क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआइसी) को क्रेडिट सूचना की रिपोर्टिंग आवृत्ति में वृद्धि, तथा केवाईसी और पुनः केवाईसी उद्देश्यों के लिए केंद्रीय केवाईसी रिकॉर्ड रजिस्ट्री (सीकेवाईसीआर) द्वारा जारी अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) पहचानकर्ता को पहला आधार बनाकर केवाईसी प्रक्रिया को सरल तथा और सुविधाजनक बनाया जाना शामिल है।

वर्ष के दौरान आरबीआई ओम्बड्समैन और उनके कर्मचारियों के लिए विभिन्न क्षमता निर्माण कार्यशालाएं/सेमिनार भी आयोजित किए गए। आरबी-आईओएस की दक्षता बढ़ाने के लिए इसके अंतर्गत अपनाई गई प्रक्रियाओं को और अधिक बेहतर बनाया गया। ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों से कम शिकायतें प्राप्त होने के कारणों का आकलन करने के लिए एक सर्वेक्षण किया गया।

आरबीआई द्वारा ग्राहक सेवा और संरक्षण से संबंधित महत्वपूर्ण विनियामक उपाय

3.1 ग्राहक सेवा और सुरक्षा को बढ़ाने के लिए वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान आरबीआई द्वारा किए गए महत्वपूर्ण विनियामक उपायों में - पारदर्शिता बढ़ाने और आरई द्वारा पेश किए जा रहे वित्तीय उत्पादों पर सूचना विषमता को कम करने और उधारकर्ताओं को सूचित वित्तीय निर्णय लेने में सशक्त बनाने के लिए ऋण और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) से संबंधित दिशानिर्देश/निर्देश; ऋणदाताओं द्वारा ब्याज वसूलने में निष्पक्षता और पारदर्शिता में सुधार के लिए 'ऋणदाताओं के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता - ब्याज वसूलना' पर दिशानिर्देश; सूक्ष्म और लघु उद्यम उधारकर्ताओं के लिए 25

लाख रुपये तक के ऋण के लिए 14 दिनों का एक समान टर्नअराउंड समय; क्रेडिट संस्थानों द्वारा सीआइसी को क्रेडिट सूचना की रिपोर्टिंग की आवृत्ति को 1 जनवरी 2025 से मासिक से बढ़ाकर पाक्षिक या उससे कम अंतराल पर करना; विकलांग व्यक्तियों के लिए डिजिटल भुगतान प्रणालियों तक पहुँच को सुगम बनाने के लिए दिशानिर्देश; संपार्श्विक मुक्त कृषि ऋण की सीमा को ₹1.6 लाख से बढ़ाकर ₹2 लाख प्रति उधारकर्ता करना शामिल है।

3.2 वाणिज्यिक बैंकों (आरआरबी को छोड़कर) को एक परिपत्र जारी किया गया था, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, निष्क्रिय/ अवरोधित खातों की संख्या को कम करने के लिए तत्काल आवश्यक कदम उठाने, ऐसे खातों को सक्रिय करने की

प्रक्रिया को आसान और परेशानी मुक्त बनाने तथा निष्क्रिय/अवरोधित खातों को सक्रिय करने की सुविधा के लिए विशेष अभियान आयोजित करने की सलाह दी गई थी। केवाईसी और पुनः केवाईसी उद्देश्यों के लिए केंद्रीय केवाईसी रिकॉर्ड रजिस्ट्री (सीकेवाईसीआर) द्वारा जारी अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) पहचानकर्ता को पहला आधार बनाया गया है, इस प्रकार केवाईसी प्रक्रिया को सरल, सुविधाजनक और कागज़ रहित बनाया गया है।

3.3 मोबाइल नंबरों के संभावित दुरुपयोग को कम करने के लिए 17 जनवरी 2025 को 'वॉयस कॉल और एसएमएस का उपयोग करके वित्तीय धोखाधड़ी की रोकथाम – विनियामक निर्देश और संस्थागत सुरक्षा उपाय' विषय पर एक परिपत्र जारी किया गया जिसके माध्यम से विनियमित संस्थाओं को सलाह दी गई कि वे (i) दूरसंचार विभाग (डीओटी), के डिजिटल इंटेलिजेंस प्लेटफॉर्म (डीआईपी) पर उपलब्ध मोबाइल नंबर निरस्तीकरण सूची (एमएनआरएल) का उपयोग करें; (ii) डीआईपी को आरई कस्टमर केयर नंबरों का सत्यापित विवरण उपलब्ध कराएं, ताकि दूरसंचार विभाग उन्हें "संचार साथी" पोर्टल पर प्रकाशित कर सकें; (iii) केवल '1600xx' नंबरिंग श्रृंखला का उपयोग करके लेनदेन/सेवा कॉल करें और केवल '140xx' नंबरिंग श्रृंखला का उपयोग करने वाले फ़ोन नंबरों के माध्यम से प्रचार के लिए वॉयस कॉल करें; और (iv) व्यापक जागरूकता उपाय अपनाएं।

3.4 विनियमित संस्थाओं को यह भी सलाह दी गई कि वे प्राप्त शिकायतों के विश्लेषण के साथ-साथ अपने बोर्ड/ग्राहक सेवा समितियों के समक्ष शिकायतों का विवरण प्रस्तुत करें। इस विश्लेषण से लगातार शिकायतों वाले ग्राहक सेवा क्षेत्रों, शिकायतों के स्रोतों, प्रणालीगत कमियों की पहचान होनी चाहिए तथा सुधारात्मक कार्रवाई की जानकारी मिलनी चाहिए। इसके अतिरिक्त, विनियमित संस्थाओं को सलाह दी गई कि वे अपने शीर्ष प्रबंधन द्वारा शिकायतों की समय-समय पर यादृच्छिक नमूना जांच करें, ताकि निवारण की गुणवत्ता की प्रभावशीलता का आकलन किया जा सके। आरई को प्रत्येक माह एक शिकायत

निवारण दिवस निर्धारित करने के लिए प्रोत्साहित किया गया, जिससे ग्राहक अपनी चिंताओं को दूर करने के लिए मिलने का समय पूर्व निश्चित किए बिना (अपॉइंटमेंट) वरिष्ठ अधिकारियों से मिल सकें।

3.5 प्रमुख नीतिगत पहलों का कालक्रम **परिशिष्ट 3.1** में दिया गया है।

ग्रामीण/अर्ध-शहरी क्षेत्रों से कम शिकायतें प्राप्त होने के कारणों का आकलन करने के लिए सर्वेक्षण

3.6 ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों से कम शिकायतें प्राप्त होने के कारणों का आकलन करने के लिए एक सर्वेक्षण किया गया। संरचित प्रश्नावली पर आधारित सर्वेक्षण में पांच प्रमुख मुद्दों का मूल्यांकन किया गया, जैसे शिकायत पंजीकरण में आसानी, पावती की समयबद्धता, समाधान की प्रभावशीलता, अनुवर्ती कार्रवाई की आवृत्ति, और आरबीआई के एजीआर तंत्र और संपर्क केंद्र के संबंध में जागरूकता। सर्वेक्षण से शिकायत निवारण और जागरूकता में क्षेत्रीय और संस्थागत असमानताओं के बारे में कार्रवाई योग्य जानकारी प्राप्त हुई।

बैंकों से शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली

3.7 रिज़र्व बैंक ने जनवरी 2021 में 'बैंकों में शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत बनाने के लिए रूपरेखा' जारी की थी, जिसमें शिकायतों पर बढ़ी हुई प्रकटीकरण आवश्यकताएं, बाहरी बैंकों से शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली, बैंकों के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र की गहन समीक्षा और शिकायत निवारण तंत्र में लगातार समस्या वाले बैंकों के विरुद्ध पर्यवेक्षी कार्रवाई शामिल है। वित्त वर्ष 2024-25 के लिए 31 बैंकों से ₹7.18 करोड़ की वसूली की जाएगी। इसके अलावा, प्राप्त अनुभव और फीडबैक के आधार पर मापदंडों को ठीक करने के लिए रूपरेखा की समीक्षा की जा रही है, ताकि तंत्र को मजबूत किया जा सके और संबंधित विनियमित संस्थाओं को उनके आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र में सुधार करने के लिए प्रेरित किया जा सके।

विनियमित संस्थाओं के शीर्ष प्रबंधन के साथ बातचीत

3.8 रिज़र्व बैंक और आरबीआई ओम्बड्समैन के शीर्ष प्रबंधन ने ग्राहक सेवा से संबंधित मुद्दों पर विनियमित संस्थाओं के वरिष्ठ अधिकारियों (आंतरिक ओम्बड्समैन सहित) के साथ बातचीत की। आरई से आग्रह किया गया कि वे ग्राहक संतुष्टि को सर्वाधिक महत्व दें, क्योंकि यह बैंकिंग और अन्य वित्तीय सेवाओं के लिए आधारशिला है। स्थायी ग्राहक संबंधों के लिए ग्राहक सेवा में सुधार लाने के उद्देश्य से, विनियमित संस्थाओं के शीर्ष प्रबंधन को शिकायतों पर अपना समय आवंटित करने के लिए प्रेरित किया गया।

जागरूकता अभियान

3.9 रिज़र्व बैंक जन जागरूकता अभियान चलाता है, जो आम तौर पर विभिन्न मीडिया मिश्रण के माध्यम से चलाए जाते हैं, जैसे एसएमएस, प्रिंट अभियान, होर्डिंग्स जिसमें डिजिटल होर्डिंग्स शामिल हैं, टीवी / रेडियो, सोशल मीडिया आदि। वर्ष 2024-25 के दौरान, आठ जागरूकता एसएमएस जारी किए गए, जिनमें व्यापक विषयों जैसे आरबीआई की शिकायत निवारण प्रणाली, सुरक्षित बैंकिंग प्रथाएं, धोखाधड़ी से बचाव जैसे को डिजिटल अरेस्ट, प्रतिरूपण घोटाले आदि को शामिल किया गया। सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर भी जन जागरूकता संदेश जारी किए गए।

3.10 'डिजिटल अरेस्ट' जैसी धोखाधड़ी और 'शिकायत निवारण' पर विषयगत मल्टीमीडिया अभियान क्रमशः नवंबर 2024 और फरवरी-मार्च 2025 में जारी किए गए। पूरे देश में समाचार पत्रों में 'प्रतिरूपण धोखाधड़ी' और 'शिकायत निवारण' पर दो प्रिंट अभियान भी चलाए गए। जनता आसानी से समझ सके इसलिए ये अभियान विभिन्न क्षेत्रीय भाषाओं में भी जारी किए गए।

3.11 वर्ष 2024-25 में आरबीआई ओम्बड्समैन ने देश भर में 47 टाउन-हॉल बैठकें और 243 जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए। कार्यक्रमों का फोकस विशिष्ट लक्षित समूहों जैसे छात्रों, वरिष्ठ नागरिकों, महिलाओं आदि पर था। इसके अतिरिक्त 15 मार्च 2024 को 'विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस'

तथा 24 दिसंबर 2024 को 'राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिकार दिवस' के अवसर पर 'ओम्बड्समैन स्पीक' कार्यक्रम आयोजित किया गया। जिसमें देश भर के आरबीआई ओम्बड्समैन ने जागरूकता प्रसार के लिए अपने-अपने अधिकार क्षेत्र में स्थानीय टीवी/रेडियो चैनलों (जैसे दूरदर्शन/आकाशवाणी) के साथ बातचीत की - जिसमें शिकायत निवारण तंत्र, सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग प्रथाओं और ग्राहकों की भूमिका/जिम्मेदारियों से संबंधित पहलुओं को शामिल किया गया। जमीनी स्तर पर जनता में जागरूकता फैलाने के लिए ओआरबीआईओ ने विभिन्न स्थानीय स्तर के मेलों/प्रदर्शनियों या प्रमुख उत्सवों में भी भाग लिया।

जागरूकता पुस्तिका

3.12 जागरूकता का प्रसार करने के लिए, आरबीआई ने ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थानों (आरएसईटीआई) के प्रशिक्षुओं को उनके प्रायोजक बैंकों के माध्यम से जागरूकता पुस्तिकाएं वितरित करना शुरू किया। इस पहल का उद्देश्य ग्रामीण युवाओं को ग्राहकों के अधिकारों/दायित्वों और डिजिटल लेनदेन के लिए सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं के बारे में जानकारी देना था। जागरूकता पुस्तिकाएं ग्राम पंचायतों द्वारा संचालित ग्रामीण पुस्तकालयों में भी रखी जा रही हैं। जागरूकता पुस्तिकाओं का 11 भाषाओं (अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं) में ब्रेल लिपि में अनुवाद किया गया। पुस्तिका 'राजू और चालीस चोर' पर एनिमेशन फिल्में बनाई गईं और उन्हें अंग्रेजी, हिंदी और अन्य स्थानीय भाषाओं में सोशल मीडिया पर जारी किया गया।

क्षमता निर्माण पहल

3.13 आरबीआई ओम्बड्समैन और उसके कर्मचारियों के कौशल, ज्ञान और समग्र प्रदर्शन और दक्षता को बढ़ाने के लिए तथा शिकायत निवारण के लिए ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण पर जोर देने के लिए सेमिनार/कार्यशालाएं आयोजित की गईं। आरबी-आईओएस के तहत अपनाई गई प्रक्रियाओं को और अधिक बेहतर बनाया गया ताकि शिकायतों के निपटान हेतु इसकी दक्षता बढ़ाई जा सके।

भावी योजना

3.14 वित्तीय वर्ष 2025-26 की अवधि के लिए, उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण बढ़ाने और शिकायत निवारण तंत्र में सुधार के लिए निम्नलिखित लक्ष्यों की पहचान की है:

i) 'रिज़र्व बैंक एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021' की समीक्षा;

- ii) 'आरई स्तर पर शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत बनाने' संबंधी दिशानिर्देशों की समीक्षा;
- iii) 'मास्टर निदेश – भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन) निदेश, 2023 की समीक्षा';
- iv) विनियमित संस्थाओं में शिकायत निवारण ढांचे के संबंध में मास्टर निदेश जारी करना; और
- v) शिकायत प्रबंध प्रणाली का उन्नयन।

परिशिष्ट

परिशिष्ट 1.1: राज्यों / केंद्र शासित प्रदेशों में शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण

राज्य / केंद्र शासित प्रदेश	प्रति लाख खातों पर शिकायतें (31 मार्च 2025 की स्थिति अनुसार)
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	6.3
आंध्र प्रदेश	5.0
अरुणाचल प्रदेश	5.8
असम	3.4
बिहार	4.9
चंडीगढ़	35.1
छत्तीसगढ़	5.2
दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव	5.6
गोवा	6.2
गुजरात	10.2
हरियाणा	7.9
हिमाचल प्रदेश	6.9
जम्मू एवं कश्मीर	5.4
झारखंड	5.5
कर्नाटक	8.6
केरल	5.8
लद्दाख	2.3
लक्षद्वीप	3.7
मध्य प्रदेश	7.0
महाराष्ट्र	9.9
मणिपुर	2.4
मेघालय	2.6
मिजोरम	1.5
नागालैंड	2.1
राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली	10.2
ओडिशा	5.2
पुदुचेरी	6.6
पंजाब	7.7
राजस्थान	9.4
सिक्किम	5.5
तमिलनाडु	7.9
तेलंगाना	8.2
त्रिपुरा	4.8
उत्तर प्रदेश	6.9
उत्तराखंड	9.0
पश्चिम बंगाल	7.9
अखिल भारतीय औसत	7.7

परिशिष्ट 1.2: ओआरबीआईओ में शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम

प्राप्ति का माध्यम	2022-23		2023-24		2024-25	
	संख्या	हिस्सा	संख्या	हिस्सा	संख्या	हिस्सा
शिकायत पोर्टल / ऑनलाइन	1,31,569	56.06%	1,91,522	65.16%	1,95,344	65.92%
ईमेल	69,419	29.58%	69,405	23.61%	74,963	25.30%
भौतिक पत्र	33,702	14.36%	32,997	11.23%	26,014	8.78%
कुल	2,34,690		2,93,924		2,96,321	

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

शिकायतकर्ता का प्रकार	2022-23 (अप्रैल-मार्च)	2023-24 (अप्रैल-मार्च)	2024-25 (अप्रैल-मार्च)
व्यक्तिगत	2,06,727 88.09%	2,56,527 87.28%	2,58,365 87.19%
व्यक्तिगत - व्यवसाय / स्वामित्व	5,252 2.24%	6,868 2.34%	6,785 2.29%
भागीदारी	3,869 1.65%	5,396 1.84%	5,503 1.86%
लिमिटेड कम्पनी	6,501 2.77%	8,954 3.05%	9,586 3.24%
ट्रस्ट	390 0.17%	443 0.15%	491 0.17%
एसोसिएशन	275 0.12%	297 0.10%	259 0.09%
सरकारी विभाग	2,387 1.02%	2,542 0.86%	2,554 0.86%
सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम	2,364 1.01%	3,055 1.04%	3,084 1.04%
अन्य	6,925 2.95%	9,842 3.35%	9,694 3.27%
कुल	2,34,690	2,93,924	2,96,321

नोट: व्यक्तियों से संबंधित शिकायतों की संख्या में वित्त वर्ष 2022-23, वित्त वर्ष 2023-24 और वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान वरिष्ठ नागरिकों से प्राप्त क्रमशः 5,081, 5,284, और 5,095 शिकायतें शामिल हैं।

परिशिष्ट 1.4: ओआरबीआईओ में विनियमित संस्था समूहवार शिकायतों की प्राप्ति

संस्था का प्रकार	2022-23 (अप्रैल-मार्च)	2023-24 (अप्रैल-मार्च)	2024-25 (अप्रैल-मार्च)
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	1,02,144 43.52%	1,12,637 38.32%	1,03,117 34.80%
निजी क्षेत्र के बैंक	73,764 31.43%	1,01,071 34.39%	1,11,199 37.53%
भुगतान बैंक	5,623 2.40%	9,040 3.08%	7,395 2.50%
लघु वित्त बैंक	2,265 0.97%	3,979 1.35%	5,650 1.91%
विदेशी बैंक	5,639 2.40%	8,043 2.74%	7,848 2.65%
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	3,665 1.56%	3,254 1.11%	3,013 1.02%
शहरी सहकारी बैंक	3,535 1.51%	3,800 1.29%	3,369 1.14%
एनबीएफसी	33,072 14.09%	42,699 14.53%	43,864 14.80%
एनबीपीएसपी	3,456 1.47%	4,890 1.66%	5,617 1.90%
साख सूचना कंपनियाँ #	1,039 0.44%	3,847 1.31%	4,585 1.55%
अन्य*	488 0.22%	664 0.23%	664 0.22%
कुल	2,34,690	2,93,924	2,96,321

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

* - स्थानीय क्षेत्र बैंकों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों सहित

**परिशिष्ट 1.5: ओआरबीआई में विनियमित संस्था समूहवार विवरण
(अप्रैल 2024 - मार्च 2025)**

संस्था का प्रकार	शिकायतें प्रति शाखा	एटीएम/डीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 एटीएम/डीसी* बकाया शिकायतें	डीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1000 डीसी* बकाया शिकायतें	बैंक के माध्यम से निष्पादित प्रति 1,000 डिजिटल लेनदेन पर डिजिटल शिकायतें	प्रति 1,000 नैस-डिजिटल शिकायतें #	एटीएम / सीडीएम / डेबिट कार्ड	मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	क्रेडिट कार्ड	ऋण और अग्रिम	जमा खाते खोलना / संचालन	पेंशन संबंधी	धन प्रेषण और लिखतों का संग्रहण	पैरा बैंकिंग	नोट और सिक्के	अन्य उत्पाद और सेवाएँ [^]	कुल जोड़
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	1.11	0.018	0.114	0.00018	0.037	11,181	23,633	3,021	22,011	24,728	2,553	1,866	1,932	231	11,961	103,117
निजी क्षेत्र के बैंक	2.29	0.022	0.420	0.00048	0.079	5,560	18,197	32,696	24,847	18,836	125	1,534	1,126	117	8,161	111,199
लघु वित्त बैंक	0.74	0.007	1.141	0.00066	0.046	225	628	1,279	1,745	1,256	1	32	33	5	446	5,650
भुगतान बैंक	8.81	0.006	-	0.00017	0.018	430	2,947	143	279	2,601	-	76	75	14	830	7,395
विदेशी बैंक	9.44	0.048	0.923	0.00240	0.206	209	583	4,266	1,274	961	2	103	30	2	418	7,848
सहकारी बैंक	-	-	-	-	-	120	321	29	1,292	733	6	45	52	11	760	3,369
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	-	-	-	-	-	317	389	23	974	717	30	46	65	9	443	3,013
स्थानीय क्षेत्र बैंक	-	-	-	-	-	-	2	-	5	1	-	-	-	-	2	10
गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी	-	-	-	-	-	-	-	9,063	30,114	-	-	-	-	-	4,687	43,864
गैर-बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागी	-	-	-	-	-	-	3,200	-	-	-	-	-	-	-	2,417	5,617
साख सूचना कंपनियाँ	-	-	-	-	-	-	-	262	3,856	-	-	-	-	-	467	4,585
अन्य [§]	-	-	-	-	-	40	51	29	273	80	2	-	9	2	168	654
कुल जोड़	-	-	-	-	-	18,082	49,951	50,811	86,670	49,913	2,719	3,702	3,322	391	30,760	296,321

\$ 'अन्य आरबी-आईओएस, 2021 के अंतर्गत शामिल नहीं होने वाली विनियमित संस्थाओं के खिलाफ दर्ज की गई शिकायतों से संबंधित हैं, लेकिन गलत तरीके से आरबी-आईओएस, 2021 के तहत दर्ज की गई हैं।

[^] 'अन्य उत्पाद और सेवाएँ' में निम्नलिखित से संबंधित शिकायतें शामिल हैं: i) परिसर और कर्मचारी, ii) ग्राहक गोपनीयता, iii) बैंक गारंटी/साख पत्र, vi) लॉकर/ सुरक्षित अभिरक्षा सामग्री, आदि।

* डीसी - डेबिट कार्ड; सीसी - क्रेडिट कार्ड;

जमा एवं ऋण खातों का योग।

परिशिष्ट 1.6: ओआरबीआईओ में शिकायतों की श्रेणी-वार प्राप्ति

शिकायतों की प्रकृति	2022-23 (अप्रैल-मार्च)	2023-24 (अप्रैल-मार्च)	2024-25 [^] (अप्रैल-मार्च)
बैंकों के विरुद्ध शिकायतें			
ऋण और अग्रिम	39,579 20.13%	54,336 22.47%	52,427 21.70%
जमा खाता संबंधी	33,612 17.09%	46,315 19.15%	49,833 20.63%
मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	39,855 20.27%	54,364 22.48%	46,700 19.33%
क्रेडिट कार्ड	24,549 12.48%	33,198 13.73%	41,457 17.16%
एटीएम / डेबिट कार्ड	28,635 14.56%	25,173 10.41%	18,042 7.47%
धन प्रेषण	2,937 1.49%	4,099 1.69%	3,702 1.53%
पैरा बैंकिंग	2,476 1.26%	4,368 1.81%	3,313 1.37%
पेंशन भुगतान	4,377 2.23%	4,104 1.70%	2,717 1.12%
नोट और सिक्के	505 0.26%	537 0.22%	389 0.16%
अन्य उत्पाद और सेवाएँ	20,110 10.23%	15,337 6.34%	23,021 9.53%
कुल (बैंक)	1,96,635	2,41,831	2,41,601
एनबीएफसी के विरुद्ध शिकायतें			
ऋण और अग्रिम	18,657 56.41%	27,471 64.34%	30,114 68.65%
क्रेडिट कार्ड	9,090 27.49%	8,912 20.87%	9,063 20.66%
अन्य	5,325 16.10%	6,316 14.79%	4,687 10.69%
कुल (एनबीएफसी)	33,072	42,699	43,864
एनबीपीएसपी के विरुद्ध शिकायतें			
मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	2,246 64.99%	2,825 57.77%	3,200 56.97%
अन्य	1,210 35.01%	2,065 42.23%	2,417 43.03%
कुल (एनबीपीएसपी)	3,456	4,890	5,617

परिशिष्ट 1.6: ओआरबीआईओ में शिकायतों की श्रेणी-वार प्राप्ति (जारी)

शिकायतों की प्रकृति	2022-23 (अप्रैल-मार्च)	2023-24 (अप्रैल-मार्च)	2024-25 [^] (अप्रैल-मार्च)
साख सूचना कंपनियों के विरुद्ध शिकायतें			
ऋण और अग्रिम	754 72.57%	3,180 82.66%	3,856 84.10%
क्रेडिट कार्ड	63 6.06%	185 4.81%	262 5.71%
अन्य	222 21.37%	482 12.53%	467 10.19%
कुल (साख सूचना कंपनियों)	1,039	3,847	4,585

[^] - 654 शिकायतें उन संस्थाओं से संबंधित हैं जो (आरबी-आईओ) 2021 के अंतर्गत शामिल नहीं हैं। इन शिकायतों का विवरण **परिशिष्ट 1.5** में दिया गया है।

परिशिष्ट 1.7: ओआरबीआईओ में अस्वीकार्य शिकायतों का निपटान

निपटान का कारण	2022-23 (अप्रैल-मार्च)	2023-24 (अप्रैल-मार्च)	2024-25 (अप्रैल-मार्च)
शिकायत प्रथम उपाय के रूप में	16,397 24.15%	27,057 29.58%	36,289 33.01%
शिकायत ओआरबीआईओ में लंबित या पहले से निपटाई गई	20,868 30.74%	23,493 25.68%	20,721 18.85%
पूरी जानकारी प्रदान नहीं की गई	10,879 16.03%	10,642 11.63%	14,642 13.32%
संस्था का वाणिज्यिक निर्णय	3,611 5.32%	7,131 7.80%	9,374 8.53%
अन्य अधिकारियों को संबोधित	2,490 3.67%	4,103 4.49%	6,572 5.98%
आरई ने एलईए के आदेश के तहत कार्य किया	1,153 1.70%	3,630 3.97%	5,292 4.81%
सेवा रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं	5,240 7.72%	4,769 5.21%	4,523 4.11%
न्यायाधीन शिकायत - न्यायालय / अन्य मंच के समक्ष लंबित	3,117 4.59%	3,864 4.22%	4,155 3.78%
ठीक से प्रतिनिधित्व नहीं किया गया	608 0.90%	1,026 1.12%	1,970 1.79%
निर्दिष्ट समय सीमा के बाद शिकायत	939 1.38%	1,182 1.29%	1,459 1.33%
अन्य	2,583 3.80%	4,572 5.00%	4,949 4.50%
कुल	67,885	91,469	1,09,946

परिशिष्ट 1.8: ओआरबीआईओ द्वारा स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके

स्वीकार्य शिकायतों का निपटान	2022-23 (अप्रैल-मार्च)	2023-24 (अप्रैल-मार्च)	2024-25 (अप्रैल-मार्च)
आपसी समझौते/करार द्वारा	99,184 57.48%	1,10,073 57.07%	93,752 51.91%
अधिनिर्णय द्वारा निपटान	38 0.02%	23 0.01%	36 0.02%
स्वीकार्य शिकायतें अस्वीकृत	70,729 40.99%	78,654 40.78%	78,323 43.36%
स्वीकार्य शिकायतें वापस ली गईं	2,617 1.52%	4,136 2.14%	8,510 4.71%
कुल	1,72,568	1,92,886	1,80,621

परिशिष्ट 1.9: अपीलों की प्राप्ति और निपटान

विवरण	वित्त वर्ष 2022-23 ^{\$}	वित्त वर्ष 2023-24	वित्त वर्ष 2024-25
वर्ष के आरंभ में लंबित (क)	62	81	57
वर्ष के दौरान प्राप्त (ख= i+ii)	122	82	104
i) शिकायतकर्ताओं से	118	72	98
ii) आरई से	4	10	6
कुल अपील (ग=क+ख)	184	163	161
वर्ष के दौरान निपटाई गई (घ = iii+iv+v+vi)	103	106	53
iii) शिकायकर्ता के पक्ष में निपटाई गई	24	23	13
iv) आरई के पक्ष में निपटाई गई	13	14	3
v) वापस ली गई/निपटाई गई	24	27	22
vi) आरबीआईओ का निर्णय बरकरार रखा गया	42	42	15
वर्ष के अंत में लंबित (ग-घ)	81	57	108

^{\$} - डेटा बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त अपीलों से संबंधित है।

**परिशिष्ट 1.10: आरई-समूहवार स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका
(अप्रैल 2024 – मार्च 2025)**

आरई-समूह	वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान निपटाई गई कुल स्वीकार्य शिकायतें	(2) में से, सुलह/ मध्यस्थता/सलाह जारी करने के माध्यम से निपटाई गई शिकायतें	(2) में से, शिकायतों का निपटारा अधिनिर्णय के माध्यम से किया गया
(1)	(2)	(3)	(4)
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	65,511	35,550	19
निजी क्षेत्र के बैंक	69,199	32,821	13
भुगतान बैंक	4,082	2,680	-
लघु वित्त बैंक	3,448	1,512	1
विदेशी बैंक	5,288	3,365	-
अन्य (सहकारी बैंक, आरआरबी, एनबीएफसी और एनबीपीएसपी सहित)	33,093	17,824	3
कुल योग	180,621	93,752	36

परिशिष्ट 2.1: सीआरपीसी में शिकायत प्राप्त करने का तरीका

प्राप्ति का तरीका	2022-23 (अप्रैल-मार्च)	कुल शिकायतों का %	2023-24 (अप्रैल-मार्च)	कुल शिकायतों का %	2024-25 (अप्रैल-मार्च)	कुल शिकायतों का %
ई-मेल	5,19,484	88.12%	6,92,528	90.30%	8,49,182	93.18%
भौतिक पत्र	58,794	9.97%	58,886	7.68%	52,705	5.78%
सीपीग्राम्स	11,226	1.91%	15,543	2.02%	9,497	1.04%
कुल	5,89,504		7,66,957		9,11,384	

नोट: 01 जनवरी 2025 से सीपीग्राम्स शिकायतों का निपटान आरबी-आईओएस के दायरे से बाहर किया जाएगा।

**परिशिष्ट 3.1: भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष (अप्रैल 2024- मार्च 2025) में जारी की गई ग्राहक सेवा
मुद्दों से संबंधित महत्वपूर्ण नीतिगत पहल**

घोषणा की तारीख	नीतिगत पहल
15 अप्रैल 2024	ऋण और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) RBI/2024-25/18 DOR.STR. REC.13/13.03.00/2024-25): पारदर्शिता बढ़ाने और विनियमित संस्थाओं द्वारा पेश किए जा रहे वित्तीय उत्पादों पर सूचना विषमता को कम करने और उधारकर्ताओं को संसूचित वित्तीय निर्णय लेने में सशक्त बनाने के लिए, 15 अप्रैल 2024 को एक सुसंगत परिपत्र जारी किया गया है, जिसमें विनियमित संस्थाओं को सभी खुदरा और सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) के सावधि ऋणों के संबंध में भावी उधारकर्ताओं को केएफएस प्रदान करने की सलाह दी गई है।
24 अप्रैल 2024	अप्राधिकृत विदेशी मुद्रा लेनदेन (RBI/2024-25/25 A.P. (DIR Series) Circular No.02): भारतीय निवासियों को असंगत/अत्यधिक रिटर्न के वादे के साथ विदेशी मुद्रा (फॉरेक्स) व्यापार की सुविधा प्रदान करने वाली अनधिकृत संस्थाओं से बचने के लिए, प्राधिकृत डीलरों (एडी) श्रेणी- बैंकों को सलाह दी गई थी कि वे अनधिकृत विदेशी मुद्रा व्यापार की सुविधा देने में बैंकिंग चैनलों के दुरुपयोग को रोकने के लिए अधिक सतर्क रहें और अधिक सावधानी बरतें और अपने ग्राहकों को रिज़र्व बैंक द्वारा जारी की गई सलाह और 'अलर्ट सूची' के बारे में सूचित करें। इसके अलावा, प्राधिकृत व्यापारी श्रेणी- बैंकों को सलाह दी गई कि वे ऐसे लेनदेन को प्रवर्तन निदेशालय, भारत सरकार के ध्यान में लाएं, ताकि आगे की कार्रवाई, जैसा उचित समझा जाए, की जा सके।
29 अप्रैल 2024	ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता-ब्याज लगाना (RBI/2024-25/30 DoS.CO.PPG. SEC.1/11.01.005/2024-25): ऋणदाताओं द्वारा ब्याज वसूलने में निष्पक्षता और पारदर्शिता में सुधार लाने के लिए, तथा ऋण मूल्य निर्धारण नीति के संबंध में विनियमित संस्थाओं को पर्याप्त स्वतंत्रता प्रदान करते हुए, रिज़र्व बैंक ने 'ऋणदाताओं के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता - ब्याज वसूलना' विषय पर दिशानिर्देश जारी किए।
28 मई 2024	आरबीआई रिटेल डायरेक्ट के लिए मोबाइल एप्लिकेशन (प्रेस प्रकाशनी): खुदरा निवेशकों के लिए सरकारी प्रतिभूति लेनदेन करने में आसानी और पहुंच में सुधार के उद्देश्य से 'आरबीआई रिटेल डायरेक्ट' मोबाइल एप्लिकेशन आरम्भ किया गया। मोबाइल एप्लिकेशन, एप्लिकेशन के प्राथमिक बाजार और द्वितीयक बाजार मॉड्यूल के बीच सहज नेविगेशन के लिए एकल साइन-ऑन सुविधा प्रदान करता है।
11 जून 2024	मास्टर निदेश – सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) क्षेत्र को उधार (11 जून 2024 को अद्यतन) (RBI/FIDD/2017-2018/56 Master Direction FIDD.MSME & NFS.12/06.02.31/2017-18): अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एससीबी) को निदेश जारी किए गए कि वे सूक्ष्म और लघु उद्यम उधारकर्ताओं के लिए 25 लाख रुपये तक के ऋण के लिए 14 दिनों का एक समान टर्नअराउंड समय (टीएटी) रखें।
8 अगस्त 2024	क्रेडिट संस्थानों द्वारा साख सूचना कंपनियों को क्रेडिट जानकारी प्रस्तुति का अंतराल (RBI/2024-25/60 DoR.FIN.REC.No.32/20.16.056/2024-25): क्रेडिट सूचना कंपनियों द्वारा प्रदान की गई क्रेडिट सूचना रिपोर्टों में अधिक वर्तमान जानकारी को प्रतिबिंबित करने के लिए, क्रेडिट संस्थानों द्वारा क्रेडिट सूचना कंपनियों को क्रेडिट सूचना की रिपोर्टिंग की आवृत्ति को 1 जनवरी 2025 से मासिक से बढ़ाकर पाक्षिक या उससे कम अंतराल कर दिया गया है।

घोषणा की तारीख	नीतिगत पहल
22 अगस्त 2024	आवर्ती लेनदेन के लिए ई-मैनेजेंट का प्रसंस्करण (RBI/2024-25/64 CO.DPSS.POLC.No. S528/02-14-003/2024-25): फास्टैग और नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी) की स्वतः पुनःपूर्ति की शुरुआत की गई और ई-मैनेजेंट के माध्यम से इस तरह की स्वतः पुनःपूर्ति के लिये पूर्व-डेबिट की सूचना दी गई।
10 अक्तूबर 2024	क्रेडिट सूचना रिपोर्टिंग तंत्र का लाइसेंस अथवा पंजीकरण प्रमाणपत्र रद्द करने के पश्चात कार्यान्वयन (RBI/2024-25/81 DoR.FIN.REC.47/20.16.042/2024-25): क्रेडिट सूचना कंपनियों (विनियमन) अधिनियम, 2005 (सीआइसीआरए) के अनुसार केवल क्रेडिट संस्थान (सीआइ) ही सीआइसी को क्रेडिट जानकारी प्रस्तुत कर सकते हैं। जब किसी विनियमित संस्था का लाइसेंस या पंजीकरण प्रमाणपत्र (सीओआर) रिजर्व बैंक द्वारा निरस्त कर दिया जाता है, तो उसे सीआइ नहीं माना जाता है और इस प्रकार वह अपने उधारकर्ताओं की क्रेडिट जानकारी सीआइसी को प्रस्तुत करने में असमर्थ हो जाती है, जिससे उधारकर्ताओं के चुकौती इतिहास में अंतराल आ जाता है। ऐसी संस्थाओं के उधारकर्ताओं द्वारा सामना की जाने वाली कठिनाई को दूर करने के लिए, लाइसेंस/सीओआर के निरस्त होने के बाद क्रेडिट सूचना रिपोर्टिंग तंत्र निर्धारित किया गया है।
10 अक्तूबर 2024	आरिस्त पुनर्निर्माण कंपनियों (एआरसी) द्वारा साख सूचना कंपनियों (सीआइसी) को जानकारी प्रस्तुत करना (RBI/2024-25/82 DoR.FIN.REC.No.46/26.03.001/2024-25): संशोधित दिशानिर्देशों में, अन्य बातों के साथ-साथ, एआरसी को सभी चार सीआइसी का सदस्य बनने, आपसी सहमति के अनुसार पाक्षिक आधार पर या कम अंतराल पर सीआइसी को डेटा प्रस्तुत करने तथा सीआइसी से डेटा प्राप्त होने के सात दिन के भीतर अस्वीकृत डेटा को सुधारने की आवश्यकता बताई गई है।
11 अक्तूबर 2024	विकलांग व्यक्तियों के लिए डिजिटल भुगतान प्रणालियों तक पहुंच को सुगम बनाना – दिशानिर्देश (RBI/2024-25/83 CO.DPSS.POLC.No.S-708/02-12-004/2024-25): वित्त मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा 02 फरवरी 2024 को बैंकिंग क्षेत्र के लिए सुगम्यता मानक और दिशानिर्देशों के संबंध में दिव्यांगों के लिए डिजिटल भुगतान प्रणालियों तक पहुंच की सुविधा हेतु दिशानिर्देश जारी किए गए थे।
22 अक्तूबर 2024	भारतीय रिजर्व बैंक ने अप्राधिकृत विदेशी मुद्रा व्यापार (फोरेक्स ट्रेडिंग) प्लेटफॉर्मों की सचेतक सूची अद्यतित (प्रेस प्रकाशनी): उन संस्थाओं की 'अलर्ट सूची' को अद्यतन किया गया, जो न तो फेमा, 1999 के अंतर्गत विदेशी मुद्रा में लेनदेन करने के लिए अधिकृत हैं और न ही विदेशी मुद्रा लेनदेन के लिए इलेक्ट्रॉनिक ट्रेडिंग प्लेटफॉर्म संचालित करने के लिए अधिकृत हैं।
6 नवंबर 2024	अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) पर मास्टर निदेश, 2016 में संशोधन (RBI/2024-2025/87 DOR.AML.REC.49/14.01.001/2024-25): केवाईसी और पुनः केवाईसी उद्देश्यों के लिए केंद्रीय केवाईसी रिकॉर्ड रजिस्ट्री (सीकेवाईसीआर) द्वारा जारी अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) पहचानकर्ता को पहला आधार बनाया गया है तथा इस प्रकार केवाईसी प्रक्रिया को सरल, सुविधाजनक और कागज़ रहित बनाया गया है।
2 दिसंबर 2024	बैंकों में निष्क्रिय खाते / अदावी जमाराशि (RBI/2024-25/91 DoS.CO.PPG. SEC.12/11.01.005/2024-25): वाणिज्यिक बैंकों (आरआरबी को छोड़कर) को एक परिपत्र जारी किया गया था, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, निष्क्रिय/फ्रीज़ किए गए खातों की संख्या को कम करने के लिए तत्काल आवश्यक कदम उठाने, ऐसे खातों को सक्रिय करने की प्रक्रिया को आसान और परेशानी मुक्त बनाने तथा निष्क्रिय/ फ्रीज़ किए गए खातों को सक्रिय करने की सुविधा के लिए विशेष अभियान आयोजित करने की सलाह दी गई थी।

घोषणा की तारीख	नीतिगत पहल
4 दिसंबर 2024	ऑफलाइन मोड में छोटे मूल्य के डिजिटल भुगतान की सुविधा प्रदान करने वाले ढांचे में संशोधन (RBI/2024-25/93CO.DPSS.POLC. No. S908/02-14-003/2024-25): यूपीआइ लाइट लेनदेन के लिए बढ़ी हुई सीमा प्रदान करने के लिए 'ऑफलाइन मोड में छोटे मूल्य के डिजिटल भुगतान की सुविधा के लिए ढांचा' में संशोधन किया गया।
6 दिसंबर 2024	कृषि हेतु ऋण प्रवाह – संपार्श्विक मुक्त कृषि ऋण (RBI/2024-2025/96 FIDD.CO.FSD.BC. No.10/05.05.010/2024-25): संबद्ध गतिविधियों के लिए ऋण सहित संपार्श्विक मुक्त कृषि ऋण की सीमा को मौजूदा ₹1.6 लाख से बढ़ाकर ₹2 लाख प्रति उधारकर्ता कर दिया गया और बैंकों को सूचित किया गया कि वे संशोधित निर्देशों को शीघ्रता से तथा किसी भी स्थिति में 1 जनवरी 2025 से पूर्व लागू करें।
26 दिसंबर 2024	वित्तीय क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) के दायित्वपूर्ण और नैतिक सक्षमता (एफआरआई) के लिए रूपरेखा - समिति का गठन (प्रेस प्रकाशनी): रिजर्व बैंक ने वित्तीय क्षेत्र में 'आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के जिम्मेदार और नैतिक सक्षमता के लिए रूपरेखा (फ्री-एआई)' विकसित करने हेतु एक समिति गठित करने की घोषणा की गई।
27 दिसंबर 2024	तृतीय-पक्ष एप्लीकेशनों के माध्यम से पूर्वदत्त भुगतान लिखतों (पीपीआई) के लिए एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस (यूपीआइ) तक पहुंच (RBI/2024-2025/97 CO.DPSS.POLC.No.S972/02-14-006/2024-25): पीपीआई धारकों को अधिक लचीलापन प्रदान करने के लिए, तृतीय-पक्ष एप्लीकेशन के माध्यम से पीपीआई के लिए यूपीआइ पहुंच को सक्षम किया गया है। इससे पीपीआई धारक बैंक खाताधारकों की तरह यूपीआइ भुगतान कर सकेंगे।
30 दिसंबर 2024	तत्काल सकल निपटान (आरटीजीएस) और राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) प्रणालियों के लिए लाभार्थी बैंक खाता नाम लुक-अप सुविधा की शुरुआत (RBI/2024-25/99 CO.DPSS.RPPD.No.S987/04.03.001/2024-25): तत्काल सकल निपटान (आरटीजीएस) और राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) प्रणाली के लिए लाभार्थी बैंक-खाता नाम अवलोकन (लुक-अप) सुविधा शुरू की गई थी।
17 जनवरी 2025	नामांकन सुविधा के अंतर्गत ग्राहकों का समावेशन(RBI/2024-25/104 Ref.No.DoS.CO.PPG/ SEC.13/11.01.005/2024-25): जमा स्वीकार करने वाली पर्यवेक्षित संस्थानों को एक परिपत्र जारी किया गया था, जिसमें सभी मौजूदा और नए ग्राहकों के लिए, जिनके पास जमा खाता, सुरक्षित अभिरक्षा में सामग्रियाँ और सुरक्षा लॉकर, जो भी हों, उनका नामांकन प्राप्त करने की आवश्यकता पर जोर दिया गया। ग्राहकों को सीधे अधिसूचित करने के अलावा, उन्हें विभिन्न मीडिया के माध्यम से नामांकन सुविधा का उपयोग करने के लाभों का प्रचार करने के लिए भी सूचित किया गया, जिसमें सभी पात्र ग्राहक खातों का पूर्ण समावेशन करने के लिए आवश्यक अभियान चलाना भी शामिल है।
17 जनवरी 2025	वॉयस कॉल और एसएमएस का उपयोग करके की जाने वाली वित्तीय धोखाधड़ी की रोकथाम – विनियामक निर्देश और संस्थागत सुरक्षा उपाय (RBI/2024-25/105 CEPD.CO.OBD.No. S1270/50-01-001/2024-25): धोखेबाजों द्वारा मोबाइल नंबरों के संभावित दुरुपयोग को कम करने के लिए एक तंत्र स्थापित करने के लिए रिजर्व बैंक की सभी विनियमित संस्थाओं को 'वॉयस कॉल और एसएमएस का उपयोग करके वित्तीय धोखाधड़ी की रोकथाम – विनियामक निर्देश और संस्थागत सुरक्षा उपाय' विषय पर एक परिपत्र जारी किया गया था।

घोषणा की तारीख	नीतिगत पहल
7 फरवरी 2025	मास्टर निदेश - भारतीय रिज़र्व बैंक (एनडीएस-ओएम हेतु पहुँच मानदंड) निदेश, 2025 (RBI/FMRD/2024-25/127 FMRD.MIOD.No.12/11.01.051/2024-25): सरकारी प्रतिभूतियों (जी-सेक) में खुदरा भागीदारी को सुविधाजनक बनाने के लिए, मोलभाव सौदा प्रणालियों में एक नई सुविधा, यानी 'स्टॉक ब्रोकर कनेक्ट' शुरू की गई जो ऑर्डर मैचिंग (एनडीएस-ओएम) प्लेटफॉर्म - जी-सेक में द्वितीयक बाजार लेनदेन के लिए एक इलेक्ट्रॉनिक ट्रेडिंग है। इस सुविधा के तहत, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (सेबी) में पंजीकृत स्टॉक ब्रोकरों को अपने व्यक्तिगत इकाईयों / ग्राहकों की ओर से सीधे एनडीएस-ओएम तक पहुंच की अनुमति दी गई है।
28 फरवरी 2025	एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस (यूपीआइ) एकल-ब्लॉक-और-एकल-डेबिट भुगतान मोड (यूपीआइ अधिदेश): 'रिटेल डायरेक्ट' पोर्टल/मोबाइल एप्लीकेशन में उपलब्ध भुगतान के तरीकों का और विस्तार करने के लिए, यूपीआइ सिंगल-ब्लॉक-एंड-सिंगल डेबिट सुविधा शुरू की गई है। यह सुविधा निवेशकों को जी-सेक, राज्य सरकार प्रतिभूतियों (एसजीएस) और ट्रेजरी बिलों (टी-बिल) की प्राथमिक नीलामी में रखी गई बोलियों के संबंध में निर्धारित समय-सीमा के अनुसार डेबिट शुरू करने के लिए लेनदेन को पूर्व-अधिकृत करने और अपने खातों में धनराशि को ब्लॉक करने की अनुमति देती है।

