



बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006  
गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018  
डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना, 2019  
रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

वार्षिक रिपोर्ट  
01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022

**भारतीय रिज़र्व बैंक**  
**उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग**  
**केंद्रीय कार्यालय**  
**मुंबई**

**भारतीय रिज़र्व बैंक की लोकपाल योजनाएं  
वार्षिक रिपोर्ट 2021-22  
विषय वस्तु**

क्रम सं	विवरण	पृष्ठ सं
1.	प्रमुख संक्षिप्ताक्षर	xii
2.	प्राक्कथन	xvii
3.	कार्यकारी सारांश	xviii
4.	अध्याय 1 – आरबीआई की लोकपाल योजनाएं: 01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022 के दौरान गतिविधियाँ	1
	शिकायतों की प्राप्ति	2
	भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालय-वार शिकायतों की प्राप्ति	3
	राज्यों में शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण	5
	शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम	6
	शिकायतों की श्रेणीवार प्राप्ति-	6
	शिकायतों का जनसंख्या समूहवार वितरण	8
	शिकायत प्रकार अनुसार शिकायतों की प्राप्ति-	9
	शिकायतों की संस्था-अनुसार प्राप्ति	10
	शिकायतों का निपटान	11
	स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका	12
	अस्वीकार्य खण्ड के तहत शिकायतें बंद करने के कारण	13
	अपीलें प्राप्त होना	14
	शिकायत संचलित करने की लागत	15
	शिकायतों के निपटान हेतु टर्न अराउन्ड टाइम (टीएटी)	15
	बैंकवार शिकायत संपरिवर्तन दर-	16
5.	अध्याय 2 – बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस), 2006 : 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान गतिविधियाँ	18

	शिकायतों की प्राप्ति	18
	शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम	19
	शिकायतों का क्षेत्र -अनुसार वितरण	20
	शिकायतकर्ता समूहवार वर्गीकरण	20
	संस्था -प्रकार अनुसार वर्गीकरण	20
	शिकायतों की वर्गानुसार प्राप्ति	21
	शिकायतों के निपटान का तरीका	22
	स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधार	23
	बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपीलें	25
6.	अध्याय 3 - गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, (ओएसएनबीएफसी), 2018 : 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान गतिविधियाँ	26
	शिकायतों की प्राप्ति	26
	शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम	27
	एनबीएफसी वर्गवार शिकायतों की प्राप्ति	27
	शिकायतकर्ता समूहवार वर्गीकरण	28
	संचलित शिकायतों की प्रकृति	28
	शिकायतों का निपटान	29
	स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका	30
	स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधार	31
	एनबीएफसी-ओ के निर्णयों के विरुद्ध अपीलें	32
7.	अध्याय 4 - डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना (ओएसडीटी), 2019 : 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान गतिविधियाँ	33
	शिकायतों की प्राप्ति	33
	शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम	34
	शिकायतों का क्षेत्र -वार वितरण	35

	शिकायतकर्ता समूहवार वर्गीकरण	35
	संस्था प्रकार-अनुसार वर्गीकरण	36
	संचलित शिकायतों की प्रकृति	36
	शिकायतों का निपटान	37
	स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका	38
	स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधार	39
	लंबित शिकायतों का अवधिवार वर्गीकरण	39
	ओडीटी के निर्णयों के विरुद्ध अपीलें	39
8.	अध्याय 5 – रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), 2021: दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान गतिविधियाँ	40
	केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) में शिकायतों की प्राप्ति और संचलन	40
	भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में शिकायतों की प्राप्ति और संचलन	42
	शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम	42
	शिकायतों का जनसंख्या- समूहवार वितरण	43
	शिकायतों का क्षेत्रवार वितरण	44
	शिकायतों का शिकायतकर्ता-समूहवार वर्गीकरण	44
	शिकायतों का संस्था-समूहवार वर्गीकरण	44
	संचलित शिकायतों का स्वरूप	45
	शिकायतों का निपटान	46
	स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका	47
	स्वीकार्य शिकायतों की अस्वीकृति के आधार	48
	शिकायतों का प्रत्यावर्तन समय (टर्न अराउंड टाइम)	48
	जारी किए गए अधिनिर्णय	48
	ओआरबीआईओ के निर्णयों के विरुद्ध अपील	49

9.	अध्याय 6 – अन्य गतिविधियाँ	50
	विनियमन: रिज़र्व बैंक द्वारा किए गए महत्वपूर्ण विनियामक उपाय	50
	शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों के मूल कारणों का विश्लेषण (आरसीए)	50
	वर्ष 01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022 तक 'उत्कर्ष 2022' में वर्णित कार्य-योजना के क्रियान्वयन की स्थिति	53
	लोकपाल योजना के तहत कवर न की गई शिकायतों के संचलन हेतु नीति/योजना निर्माण करना	53
	शैक्षिक पाठ्यक्रम में सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं को शामिल करने के प्रयास	54
	गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए आंतरिक लोकपाल योजना (आईओएस) का विस्तार	54
	सीईपीडी और लोकपाल कार्यालयों की जागरूकता सृजनकारी गतिविधियाँ	55
	रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) और संपर्क केंद्र के लिए राष्ट्रव्यापी ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण	55
	बैंकों में शिकायत निवारण को सुदृढ़ करने हेतु रूपरेखा	57
	भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) का परिसमापन	57
10.	अध्याय 7- केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) के माध्यम से प्राप्त शिकायतें और सूचना का अधिकार (आरटीआई) अधिनियम, 2005 के अधीन प्राप्त आवेदन	59
	सीपीग्राम्स	59
	आरटीआई अधिनियम, 2005	59
11.	परिशिष्ट	60

## तालिका

तालिका सं	तालिका शीर्षक	पृष्ठ सं
तालिका 1.1	विगत तीन वर्ष में लोकपाल योजनाओं के तहत प्राप्त कुल शिकायतें	2
तालिका 1.2	विगत तीन वर्ष के दौरान लोकपाल योजनाओं के तहत शिकायतों की कार्यालय-वार प्राप्ति	3
तालिका 1.3	ओआरबीआईओ में संस्था के प्रकार अनुसार प्राप्त शिकायतें	7
तालिका 1.4	लोकपाल योजनाओं के तहत शिकायत प्रकार अनुसार प्राप्त शिकायतें	9
तालिका 1.5	ओआरबीआईओ में संस्था-वार शिकायतों की प्राप्ति	11
तालिका 1.6	विगत तीन वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ में शिकायतों के निपटान और बकाया की स्थिति	12
तालिका 1.7	लोकपाल योजनाओं के तहत स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके	12
तालिका 1.8	विगत तीन वर्ष में लोकपाल योजनाओं के तहत अपीलों की प्राप्ति और निपटान	14
तालिका 2.1	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या	18
तालिका 2.2	बैंकिंग लोकपालों द्वारा संचलित ग्राहक शिकायतों की स्थिति	19
तालिका 2.3	लोकपाल योजना के तहत 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों की संस्था प्रकार अनुसार प्राप्ति	21
तालिका 2.4	बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत शिकायतों की वर्गानुसार प्राप्ति	21
तालिका 2.5	बीओएस के तहत स्वीकार्य शिकायतों का निपटान का तरीका	23
तालिका 2.6	बीओएस के तहत स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार किए जाने के आधार/कारण	23
तालिका 2.7	बीओएस के तहत अपीलों की प्राप्ति और निपटान	25
तालिका 3.1	ओएनबीसीओ द्वारा संचलित ग्राहक शिकायतों की स्थिति	26
तालिका 3.2	एनबीएफसी वर्गवार शिकायतों की प्राप्ति - 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021	28
तालिका 3.3	शिकायतों का वर्गानुसार वितरण	28

तालिका 3.4	ओएनबीएफसी कार्यालयों द्वारा स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका	30
तालिका 3.5	स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार किए जाने के आधार/कारण	31
तालिका 3.6	अपीलों की स्थिति – ओएनबीएफसीओ	32
तालिका 4.1	ओओडी द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या	33
तालिका 4.2	ओओडीटी द्वारा संचालित ग्राहक शिकायतों की स्थिति	34
तालिका 4.3	01अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान ओओडीटी में प्राप्त शिकायतों का संस्थान प्रकार-अनुसार विवरण	36
तालिका 4.4	शिकायतों का श्रेणी-वार वितरण	36
तालिका 4.5	स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका	38
तालिका 4.6	स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधार/कारण	39
तालिका 5.1	भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों का वर्ग-वार वितरण	45
तालिका 5.2	ओआरबीआईओ में शिकायतों का निपटान	46
तालिका 5.3	आरबी-आईओएस, 2021 के तहत स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका	47
तालिका: 5.4	आरबी-आईओएस, 2021 के तहत स्वीकार्य शिकायतों की अस्वीकृति के आधार/कारण	48
तालिका 5.5	दिनांक 31 मार्च, 2022 को आरबी-आईओएस के तहत प्राप्त अपीलों की स्थिति	49
तालिका 6.1	मूल कारण विश्लेषण (आरसीए) 2021-22– प्रमुख चिंताएं, पहचान किए गए मूल कारण और उपचारात्मक उपाय	51

## चार्ट

चार्ट सं.	चार्ट शीर्षक	पृष्ठ सं
चार्ट 1.1	ओआरबीआईओ के बीच शिकायतों का वितरण	4
चार्ट 1.2	भौगोलिक प्रसरण - धारित प्रति 1 लाख खातों पर मिली शिकायतें	5
चार्ट 1.3	शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम	6
चार्ट 1.4	जनसंख्या समूहवार शिकायतों की प्राप्ति	9
चार्ट 1.5	वरिष्ठ नागरिकों से प्राप्त शिकायतों की संख्या	10
चार्ट 1.6	अस्वीकार्य शिकायतों के कारण	13
चार्ट 1.7	निपटाई गई शिकायतों की कुल मात्रा उनकी टीएटी सहित	16
चार्ट 1.8	टीएटी प्रकीर्णन – पूर्ववर्ती योजनाएं बनाम रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021	16
चार्ट 1.9	शिकायतों का संपरिवर्तन अनुपात	17
चार्ट 2.1	शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम (01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021)	20
चार्ट 2.2	शिकायतों की क्षेत्र -अनुसार प्राप्ति (01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021)	20
चार्ट 2.3	बीओएस के तहत अस्वीकार्य शिकायतों को निरस्त करने के कारण	24
चार्ट 3.1	शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम (01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021)	27
चार्ट 3.2	ओएनबीएफओ में एनबीएफसी वर्गवार शिकायतों की प्राप्ति - 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान	28
चार्ट 3.3	अस्वीकार्य शिकायतों के कारण	30
चार्ट 4.1	शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम (1 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021)	35
चार्ट 4.2	वर्ष 2021-22 के लिए शिकायतों की क्षेत्र-वार प्राप्ति (01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021)	35

चार्ट 4.3	ओओडीटी में प्राप्त शिकायतों का संस्था प्रकार-अनुसार विवरण (01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021)	36
चार्ट 4.4	अस्वीकार्य शिकायतों के कारण: शिकायतों की प्रतिशतता	38
चार्ट 5.1.	प्राप्त शिकायतों की संख्या	41
चार्ट 5.2	सीआरपीसी में निपटान का आधार	41
चार्ट 5.3	भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल कार्यालय-वार शिकायतों की प्राप्ति	42
चार्ट 5.4	शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम	43
चार्ट 5.5	शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार वितरण	43
चार्ट 5.6	शिकायतों का क्षेत्र -वार वितरण	44
चार्ट 5.7	शिकायतों का संस्था समूह-वार वर्गीकरण	45
चार्ट 6.1	आरबी-आईओएस, सीआरपीसी और संपर्क केंद्र के लिए राष्ट्रव्यापी ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण के उत्तरदाताओं की प्रोफाइल	56

## परिशिष्ट

परिशिष्ट सं	परिशिष्ट शीर्षक	पृष्ठ सं
परिशिष्ट 1.1	विगत तीन वर्षों में लोकपाल योजनाओं के अंतर्गत शिकायतों की वर्ग-वार प्राप्ति	60
परिशिष्ट 1.2	दिनांक 01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान प्राप्त अपीलों की भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति	62
परिशिष्ट 1.3	ओआरबीआईओ में शिकायतों के संचलन की कार्यालय-वार लागत	63
परिशिष्ट 1.4	शिकायतों का शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण	63
परिशिष्ट 1.5	अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के विरुद्ध स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका	64
परिशिष्ट 2.1	बीओएस के अंतर्गत शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम (01 अप्रैल 2021 – 11 नवंबर 2021)	69
परिशिष्ट 2.2	बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस) अंतर्गत क्षेत्रवार शिकायतों की प्राप्ति (01 अप्रैल 2021 – 11 नवंबर 2021)	69
परिशिष्ट 2.3	दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस) के अधीन प्राप्त शिकायतों की कार्यालय-वार प्राप्ति और निपटान	71
परिशिष्ट 3.1	दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम	72
परिशिष्ट 3.2	दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान शिकायतों की ओएनबीएफसीओ-वार स्थिति	72
परिशिष्ट 3.3	01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान स्वीकार्य शिकायतों की ओएनबीएफसीओ-वार स्थिति	73
परिशिष्ट 4.1	शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम	73

परिशिष्ट 4.2	शिकायतों की क्षेत्र-वार प्राप्ति	73
परिशिष्ट 4.3	वर्ष के दौरान डिजिटल लेन-देन हेतु लोकपाल कार्यालयों (ओओडीटी) में प्राप्त और निपटान की गई शिकायतों का कार्यालय-वार विवरण	75
परिशिष्ट 4.4	स्वीकार्य शिकायतों का डिजिटल लेन देन हेतु लोकपाल (ओडीटी) कार्यालय-वार वितरण	76
परिशिष्ट 5.1	12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम	77
परिशिष्ट 5.2	नवंबर 12, मार्च 31 से 2021, के दौरान प्राप्त 2022 शिकायतों का क्षेत्रवार वितरण-	77
परिशिष्ट 5.3	दिनांक नवंबर 12, मार्च 31 से 2021, के दौरान प्राप्त 2022 वार वर्गीकरण-शिकायतों का संस्था समूह	78
परिशिष्ट 6.1	भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2021-22 (अप्रैल-मार्च) में जारी की गई ग्राहक सेवा संबंधी महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं	79
परिशिष्ट 6.2	01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022 के दौरान आयोजित जागरूकता कार्यक्रमों की संख्या	82
परिशिष्ट 7.1	सीपीग्राम के माध्यम से ओआरबीआईओ द्वारा प्राप्त शिकायतों की स्थिति	83
परिशिष्ट 7.2	आरटीआई अधिनियम, 2005 के तहत ओआरबीआईओ द्वारा प्राप्त आवेदन	84

## अनुबंध

अनुबंध सं	अनुबंध शीर्षक	पृष्ठ सं
अनुबंध 1	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की विवरण	86
अनुबंध 2	01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा एनबीएफसी के विरूद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण	90
अनुबंध 3	01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा पीएसओ/पीएसपी के विरूद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण	92

## प्रमुख संक्षिप्ताक्षर

एए	-	अपीलीय प्राधिकारी
एडीआर	-	वैकल्पिक विवाद निवारण
एईपीएस	-	आधार समर्थित भुगतान प्रणाली
एएफए	-	प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक
एजीआर	-	वैकल्पिक शिकायत निवारण
एआई	-	आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस
एपीबीएस	-	आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम
एआरसी	-	आस्ति पुनर्निर्माण कंपनी
एटीएम	-	स्वचालित टेलर मशीन
बीबीपीसीयू	-	भारत बिल भुगतान केंद्रीय इकाई
बीबीपीओयू	-	भारत बिल भुगतान परिचालन इकाई
बीबीपीएस	-	भारत बिल भुगतान प्रणाली
बीसी	-	कारोबार प्रतिनिधि
बीसीएसबीआई	-	भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड
बीओ	-	बैंकिंग लोकपाल
बीओएस	-	बैंकिंग लोकपाल योजना
बीएसबीडीए	-	बुनियादी बचत जमा खाता
सीसी	-	संपर्क केंद्र
सीडीडी	-	ग्राहक के समुचित सावधानी

उशिसं कक्ष	- उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्ष
उशिसंवि	- उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग
सिबिल	- भारतीय साख सूचना ब्यूरो लिमिटेड
सीआईसी	- साख सूचना कंपनी
सीकेवायसीआर	- केंद्रीय केवाईसी रिकार्ड रजिस्टरी
सीएमएस	- शिकायत प्रबंध प्रणाली
सीएनपी	- कार्ड मौजूद नहीं
सीपीग्राम्स	- केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली
सीआरपीसी	- केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र
सीटीएस	- चेक ट्रंक्शन प्रणाली
डीसी	- डेबिट कार्ड
डीजी	- उप गवर्नर
डीएलए	- डिजिटल लेंडिंग एप्लिकेशन
डीओ	- संबंधित अधिकारी
डीआरबीआईओ	- उप आरबीआई लोकपाल
डीएसए	- सीधी बिक्री एजेंट
ईसीएस	- इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा
ईएमआई	- समीकृत मासिक किस्त
एफबी	- विदेशी बैंक
एफआईडीडी	- वित्तीय समावेशन और विकास विभाग
एफपीसी	- उचित आचार संहिता

एफआरसी	- प्रथम स्वरूप शिकायत
एफएसडब्ल्यूएम	- आर्थिक रूप से मजबूत और अच्छी तरह से प्रबंधित
जीओआई	- भारत सरकार
एचएफसी	- आवास वित्त कंपनी
आईजीआर	- आंतरिक शिकायत निवारण
आईएमपीएस	- तत्काल भुगतान सेवाएं
आईओ	- आंतरिक लोकपाल
आईआरडीआई	- भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
आईवीआरएस	- इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉंस सिस्टम
आईडब्ल्यूजी	- आंतरिक कार्य समूह
केवाईसी	- अपने ग्राहक को जानिए
एमआईटीसी	- सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें
एनएसीएच	- राष्ट्रीय ऑटोमेटेड समाशोधन गृह
एनबीएफसी	- गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी
एनबीएफसीओ	- गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल
एनईएफटी	- राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण
एनईटीसी	- राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रहण
एनएचबी	- राष्ट्रीय आवास बैंक
एनपीसीआई	- भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम
ओबीओ	- बैंकिंग लोकपाल कार्यालय

ओडीआर	- ऑनलाइन शिकायत निवारण
ओडीटी	- डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल
ओएनबीएफसीओ	- गैरबैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल कार्यालय-
ओओडीटी	- डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल कार्यालय
ओआरबीआईओ	- भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल का कार्यालय
ओएसडीटी	- डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना
ओएसएनबीएफसी	- गैरबैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना-
पीबी	- भुगतान बैंक
पीडी	- प्राथमिक व्यापारी
पीआईएन	- व्यक्तिगत पहचान संख्या
पीएमएवाई	- प्रधानमंत्री आवास योजना
पीएमएल	- धन-शोधन निवारण
पीपीआई	- पूर्वदत्त भुगतान लिखत
पीएसओ	- भुगतान प्रणाली परिचालक
क्यूआर	- क्लिक रिस्पॉन्स
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

आरटीजीएस	- तत्काल सकल निपटान
आरटीआई	- सूचना का अधिकार
एसबीआई	- भारतीय स्टेट बैंक
एससीबी	- अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक
सेबि	- भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड
एसएफबी	- लघु वित्त बैंक
एसएमएस	- लघु संदेश सेवा
एस यूसीबी-	- अनुसूचित शहरी सहकारी बैंक
टीएटी	- टर्न अराउंड टाइम
ट्राई	- भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
यूसीबी	- शहरी सहकारी बैंक
यूपीआई	- यूनीफाइड पेमेंट इंटरफ़ेस
वाई वाई-ओ-	- सालसाल-दर-, वर्षानुवर्ष

## प्राक्कथन



अनिल कुमार शर्मा  
कार्यपालक निदेशक एवं  
अपीलीय प्राधिकारी

लोकपाल योजनाओं की वार्षिक रिपोर्ट, 2021-22 रिज़र्व बैंक के वैकल्पिक शिकायत निवारण (AGR) ढांचे के इतिहास में एक महत्वपूर्ण मोड़ है। यह वर्ष रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS), 2021 के शुभारंभ का साक्षी बना है, जिसमें रिज़र्व बैंक की पूर्ववर्ती तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत किया और रु.50 करोड़ या इससे अधिक के जमा आकार वाले शहरी सहकारी बैंकों (UCB) को भी इसके दायरे में शामिल किया है। सीआरपीसी के रूप में केंद्रीकरण, CMS द्वारा प्रारंभिक प्रसंस्करण के रूप में कुछ प्रक्रियाओं का स्वचालन और शिकायत दर्ज करने हेतु शिकायतों के सीमित आधारों के स्थान पर "सेवा में कमी" के एकल व्यापक आधार इत्यादि के परिणामस्वरूप AGR प्रक्रिया सरल, दक्ष और तेज बन गई है। शिकायत दर्ज करने में सहायता प्रदान करने और AGR पर जानकारी प्रदान करने के लिए एक संपर्क केंद्र स्थापित करने से शिकायतों को दर्ज करने में और भी आसानी हुई है।

यह संतोषजनक है कि यह वर्ष संक्रमण वर्ष होने तथा पिछले वर्ष की तुलना में शिकायतों की प्राप्ति में वृद्धि के बावजूद लोकपाल तंत्र ने 97.97% की निपटान दर प्राप्त की है। इस वर्ष मार्च 2022 और सितंबर 2022 में "विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस" के उपलक्ष्य में "Ombudsman Speak" के माध्यम से जागरूकता अभियान में भी वृद्धि की गई। इसके साथ ही अगस्त 2022 में मीडिया के साथ "Talkathon" का आयोजन किया गया और नवंबर 2022 माह के दौरान विनियमित संस्थाओं के सहयोग से "अखिल भारतीय गहन जागरूकता अभियान" चलाया गया।

RB-IOS के तहत यह प्रथम वार्षिक रिपोर्ट है और इस प्रकार यह एक नया मानक और एक नई विरासत स्थापित करती है और मुझे उम्मीद है कि सभी हितधारकों के लिए यह उपयोगी साबित होगी।

(अनिल कुमार शर्मा)

## कार्यकारी सारांश

सन् 2021-22 में भारतीय रिज़र्व बैंक की लोकपाल व्यवस्था ने एक प्रमुख माइलस्टोन अंकित किया क्योंकि इस वर्ष तीन पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं यथा – बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस) 2006, गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों हेतु लोकपाल योजना (ओएसएनबीएफसी) 2018, और डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना (ओएसडीटी), 2019 का एकीकरण करते हुए इसे रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), 2021 का नाम दिया गया, जिसका शुभारंभ [12 नवम्बर 2021](#) को माननीय प्रधानमंत्री ने किया। इसे आरंभ करने के साथ ही भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ में केन्द्रीय प्राप्ति और प्रसंस्करण केन्द्र (सीआरपीसी) की स्थापना भी की गई जो पूरे देश से ईमेल/डाक आदि माध्यमों से शिकायतें प्राप्त करेगा और इनमें से स्वीकार्य शिकायतों को आगामी निपटान के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों (ओआरबीआईओ) को भेजने से पूर्व इनकी प्रोसेसिंग और आरंभिक संवीक्षा करेगा। सीआरपीसी एक संपर्क केंद्र का भी संचालन करता है, जो शिकायतकर्ताओं को शिकायतें दर्ज कराने में सहायता प्रदान करता है, उन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक में शिकायत निवारण व्यवस्था की जानकारी उपलब्ध कराता है और हिन्दी और अंग्रेजी के अलावा दस क्षेत्रीय भाषाओं (असमिया, बंगाली, गुजराती, कन्नड़, ओडिया, पंजाबी, मलयालम, मराठी, तमिल और तेलुगु) में सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं से संबन्धित जागरुकता संदेश प्रेषित करता है। पूर्ववर्ती तीन लोकपाल योजनाओं (बैंकिंग लोकपाल योजना, गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों हेतु लोकपाल योजना और डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना) के तहत 01 अप्रैल और 11 नवम्बर 2021 के बीच निपटाई गई शिकायतों का संक्षिप्त विश्लेषण निम्नानुसार है :

क) **लोकपाल योजना (बीओएस):** बैंकिंग लोकपाल के 22 कार्यालयों को 01 अप्रैल से 11 नवम्बर 2021 के बीच 2,09,196 शिकायतें प्राप्त हुईं। कुल शिकायतों में से लगभग 90 प्रतिशत शिकायतें डिजिटल माध्यमों से प्राप्त हुईं, जिनमें शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल, ईमेल और केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) के माध्यम से ऑनलाइन शिकायतें भी शामिल हैं। उत्तरी क्षेत्र में 22 में से आठ बैंकिंग लोकपाल कार्यालय हैं, जिन्हें सबसे ज्यादा मात्रा (42.70%) में शिकायतें मिलीं, इसके बाद पश्चिमी और दक्षिणी क्षेत्र का स्थान रहा। कुल शिकायतों में एटीएम/डेबिट कार्डों से संबंधित शिकायतें 14.65% पर सर्वाधिक रहीं, इसके बाद मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग 13.64% का स्थान रहा। स्वीकार्य शिकायतों में अधिकांश (66.11%)

का समाधान आपसी समझौते / समाधान / मध्यस्थता के तरीके से किया गया और बैंकिंग लोकपाल योजना के अधीन कुल 17 पंचनिर्णय जारी किए गए। वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध 51 अपीलें प्राप्त हुईं।

- ख) **गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों हेतु लोकपाल योजना(ओएसएनबीएफसी)** : एनबीएफसी लोकपाल (ओएनबीएफसीओ) के हमारे चार कार्यालयों में 01 अप्रैल से 11 नवम्बर 2021 के बीच प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या 20,439 थी। प्राप्त हुई कुल शिकायतों में 61.89% शिकायतें 'उचित आचार संहिता (एफपीसी)' का अनुपालन नहीं करने के संबंध में थी, इसके बाद 'आरबीआई निदेशों का अनुपालन नहीं करने' और 'पूर्व नोटिस दिए बिना प्रभार लगाने' से संबंधित शिकायतें रहीं। कुल स्वीकार्य शिकायतों में से अधिकांश (70.08%) का समाधान आपसी समझौते/समाधान/मध्यस्थता के तरीके से किया गया और गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों हेतु लोकपाल योजना के तहत 12 पंचनिर्णय जारी किए गए। वर्ष के दौरान एनबीएफसी लोकपाल (एनबीएफसीओ) के निर्णयों के विरुद्ध 10 अपीलें दायर की गईं।
- ग) **डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना (ओएसडीटी)** : डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल के 22 कार्यालयों को 01 अप्रैल से 11 नवम्बर 2021 के बीच प्राप्त हुई शिकायतों की संख्या 2,281 थी। शिकायतों में सबसे अधिक संख्या 44.76 प्रतिशत निधि अंतरण/यूपीआई/बीबीपीएस/भारत क्यूआर कोड से संबंधित थीं। स्वीकार्य शिकायतों में अधिकांश (59.65%) शिकायतों का समाधान आपसी समझौते/ सुलह/मध्यस्थता द्वारा किया गया। डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना के तहत 01 अप्रैल से 11 नवम्बर 2021 के बीच कोई अपील नहीं प्राप्त नहीं हुई। पूर्ववर्ती तीन लोकपाल योजनाओं के तहत निपटाई गई शिकायतों की दर कुल शिकायतों का 100 प्रतिशत रही क्योंकि 01 अप्रैल से 11 नवम्बर 2021 के बीच प्राप्त और आगे लाई गई सभी शिकायतों को 31 मार्च 2022 तक निपटा दिया गया।
- घ) **आरबी-आईओएस, 2021** : रिज़र्व बैंक – 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' सिद्धांत का अनुसरण करते हुए एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों के लिए प्रान्तगत क्षेत्राधिकार को निरस्त कर दिया गया है और शिकायत प्रबंध प्रणाली द्वारा सभी भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों को शिकायतें निर्दिष्ट की जाती हैं। रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना के तहत शामिल शिकायतों के आधार का भी विस्तार किया गया, ताकि 'सेवा में कमी' संबंधी सभी शिकायतों को कवर किया जा सके, जिसकी परिभाषा इस योजना में दी गई है। सीएमएस को

अपग्रेड किया गया ताकि इसे रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की अपेक्षाओं के अनुरूप बनाया जा सके और इसकी सम्यक दक्षता का सुधार किया जा सके। रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना के दायरे को बढ़ाकर विगत वित्तीय वर्ष के अंत में रु.50 करोड़ या इससे अधिक के जमा आकार वाले शहरी सहकारी बैंकों (यूसीबी) को भी शामिल किया गया है। साख सूचना कम्पनियों (सीआईसी) को भी 1 सितम्बर 2022 से रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना के अधीन ले लिया गया है।

रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना के तहत नवम्बर 12 और 31 मार्च 2022 के बीच कुल 1,86,268 शिकायतें प्राप्त हुईं। ईमेल/भौतिक माध्यमों से प्राप्त शिकायतों (अर्थात् 1,49,419 शिकायतों) की आरंभिक संवीक्षा सीआरपीसी द्वारा की गई और इस अवधि के दौरान ही 1,07,821 शिकायतों को गैर-शिकायत/अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद कर दिया गया। इस अवधि के दौरान निवारण के लिए शिकायत प्रबंध प्रणाली पोर्टल (सीएमएस)के माध्यम से सीधे ही या सीआरपीसी के माध्यम से कुल 72,580 शिकायतें भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों को निर्दिष्ट की गईं। भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों (ओआरबीआईओ) के निर्णयों के विरुद्ध कुल 31 अपीलें प्राप्त हुईं और इन सभी अपीलों को शिकायतकर्ताओं ने ही दायर किया था। इस अवधि के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों (ओआरबीआईओ) द्वारा चार पंचनिर्णय जारी किए गए।

पूर्ववर्ती तीन योजनाओं और रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस) के तहत 01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022 की अवधि के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों (ओआरबीआईओ) और सीआरपीसी में प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या 4,18,184 रही जो विगत वर्ष की तुलना में 9.39% की बढ़ोतरी दर्शाती है। इनमें से भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल के 22 कार्यालयों ने 3,04,496 शिकायतों का निपटारा किया। वर्ष के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में निपटान की समग्र दर 97.97% रही। भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों द्वारा कुल 33 पंचनिर्णय जारी किए गए और वर्ष के दौरान आरबीआई लोकपालों (आरबीआईओ) के निर्णयों के विरुद्ध 92 अपीलें प्राप्त हुईं।

### **वर्ष के दौरान अन्य गतिविधियाँ**

सीआरपी और सम्पर्क केन्द्र की स्थापना के साथ-साथ रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की शुरूआत करने के अलावा शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत करने के लिए कई कदम उठाए गए :

- i) अपनी शिकायतों का निवारण करने के लिए आरबीआई लोकपालों के पास आने वाले शिकायतकर्ताओं की संतुष्टि का आंकलन करने के लिए एक तृतीय पक्ष एजेन्सी के माध्यम से

- एक राष्ट्रव्यापी ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण कराया गया जो यह प्रकट करता है कि शिकायतकर्ताओं की संतुष्टि का सम्यक स्तर 59.55% रहा।
- ii) वर्ष 2022 के लिए वार्षिक मूल कारण विश्लेषण आयोजित किया गया और अभिनिर्धारित कारणों के आधार पर आवश्यक कार्रवाई आरंभ की गई।
  - iii) उत्कर्ष 2022 के अनुसरण में सीईपीडी हेतु निर्धारित सभी मध्यावधि रणनीतिपरक माइलस्टोनों (11) को हासिल किया गया।
  - iv) रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के दायरे को 1 सितम्बर 2021 से साख सूचना कम्पनियों (सीआईसी) तक बढ़ा दिया गया।
  - v) आरबीआई लोकपालों ने वर्ष के दौरान 29 टाउनहॉल समारोहों और 175 जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया। इन समारोहों का फोकस शिकायत निवारण एवेन्यू और ग्राहक संरक्षण के मुद्दों पर रहा।
  - vi) गतिशील वित्तीय जागरूकता और शिक्षण को मजबूत करने के लिए 15 मार्च 2022 को विश्व ग्राहक अधिकार दिवस पर इस विभाग और लोकपाल कार्यालयों द्वारा राष्ट्रव्यापी जागरूकता अभियान आरंभ किया गया। इस कार्यक्रम के दो चरण पूरे किए जा चुके हैं।

### **आगामी योजनाएं**

सीईपीडी 01 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 की अवधि के दौरान निम्नलिखित कार्रवाई योजनाओं पर कार्य करेगा :

- i. जनवरी 2021 में जारी [‘बैंकों के लिए शिकायत निवारण व्यवस्था को सुदृढ़ करना’](#) के तहत दिशानिदेशों की समीक्षा।
- ii. वर्तमान में रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 का विस्तार अन्य आरई तक करना जो अभी इस योजना के अधीन नहीं हैं।
- iii. आंतरिक लोकपाल (आईओ) योजना का विस्तार साख सूचना कम्पनियों (सीआईसी) और आवास वित्त कम्पनियों (एचएफसी) के लिए भी करना।
- iv. दूरस्थ और अनछुए प्रान्तों और अब तक शामिल नहीं किए जा सके जनसमुदायों तक पहुंचने के लिए राष्ट्रव्यापी जागरूकता अभियान के तहत कुछ और प्रयास करना।
- v. शिकायत प्रबंधन प्रणाली की दक्षता और प्रयोग की सहजता को और अधिक बढ़ाना।

vi. सम्पर्क केन्द्र को उन्नत बनाना और कारोबार निरंतरता तथा आपदा से बहाली की अपेक्षाओं को पूरा करना।

वित्तीय ग्राहक संरक्षण के बारे में समुचित विनियामक प्रयासों को आगे बढ़ाया जाएगा ताकि मुद्दों की पहचान हो सके और आरई के साथ-साथ आरबीआई के शिकायत निवारण तंत्र का सुधार किया जाएगा, और वित्तीय शिक्षण हेतु व्यवस्था के लिए उपायों और कार्यान्वयन को आगे बढ़ाया जाएगा।

\*\*\*\*\*

## अध्याय 1:

### आरबीआई की लोकपाल योजनाएँ : 01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022 के दौरान गतिविधियाँ

बैंकों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कम्पनी (एनबीएफसी) और गैर-बैंक भुगतान प्रणाली सहभागी (एनबीपीएसपी) के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक की तीन पूर्ववर्ती योजनाओं को 12 नवम्बर 2021 से 'रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021' के रूप में एकीकृत कर दिया गया था। इस अध्याय में वर्ष 2021-22 के लिए पूर्ववर्ती योजनाओं के साथ-साथ रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत गतिविधियों को प्रस्तुत किया गया है। रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की शुरुआत के साथ में ही केन्द्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केन्द्र (सीआरपीसी) के साथ-साथ भारतीय रिज़र्व बैंक के चंडीगढ़ क्षेत्रीय कार्यालय में एक सम्पर्क केन्द्र भी स्थापित किया गया। रिज़र्व बैंक के वैकल्पिक शिकायत निवारण (एजीआर) व्यवस्था के तहत ईमेल और भौतिक रूप में प्राप्त सभी शिकायतों को सीआरपीसी द्वारा प्राथमिक संवीक्षा करके संसाधित किया जाता है और फिर इन्हें शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल पर शिकायत के रूप में संपरिवर्तित किया जाता है। सीआरपीसी द्वारा अस्वीकार्य शिकायतों को अलग किया जाता है और स्वीकार्य शिकायतों को शिकायत प्रबंध प्रणाली के माध्यम से आरबीआई लोकपाल के 22 कार्यालयों को इनका आबंटन कर दिया जाता है जो रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत इनका निवारण/अधिनिर्णयन करते हैं। सीआरपीसी में स्थित संपर्क केन्द्र द्वारा विनियमित संस्थाओं (आरई) के ग्राहकों को सहायता /मार्गदर्शन प्रदान किया जाता है कि वे आरबीआई लोकपाल के पास अपनी शिकायतें किस प्रकार से दायर करें, पहले से ही दायर शिकायतों की स्थिति को कैसे जांचें और उन्हें रिज़र्व बैंक की एजीआर क्रियाविधि, सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं आदि से संबंधित जानकारी प्रदान की जाती है। भारतीय रिज़र्व बैंक के 30 क्षेत्रीय कार्यालयों में कार्यरत ग्राहक शिक्षण और संरक्षण कक्षाओं (सीईपीसी) द्वारा उन विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों को देखा जाता है जिन्हें अभी रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के दायरे में लिया जाना शेष है।

आरबीआई लोकपालों और सीईपीसी द्वारा 01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022 के बीच प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या 4,18,184 रही इसकी तुलना में सन् 2020-21 में इसी अवधि के दौरान 3,82,292 शिकायतें प्राप्त हुईं जो 9.39% की वार्षिक संवृद्धि को प्रकट करती है। इनमें से, 3,04,496 शिकायतों को आरबीआई लोकपालों के 22 कार्यालयों द्वारा निपटाया गया, इनमें वे शिकायतें भी शामिल हैं जो 11 नवम्बर 2021 तक पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं के तहत प्राप्त हुईं। इस अवधि के दौरान 12 नवम्बर 2021 को स्थापित हुए सीआरपीसी में प्राप्त हुईं 1,13,688 शिकायतों में से 1,07,821 का निपटान किया गया।

भुगतान और लेनदेन के डिजिटल माध्यम से संबंधित शिकायतों की संख्या सर्वाधिक रही, वर्ष के दौरान प्राप्त कुल शिकायतों में इनका हिस्सा 42.12% रहा। आरबीआई लोकपालों द्वारा शिकायतों के निपटान की दर सन् 2020-21 में 96.59% थी जो सुधर कर सन् 2021-22 में 97.97% हो गई। स्वीकार्य शिकायतों में से अधिकांश (63.63%) का निपटान आपसी समझौते/सुलह/मध्यस्थता के माध्यम से किया गया। वर्ष के दौरान आरई के विरुद्ध आरबीआई लोकपालों द्वारा 33 पंचनिर्णय दिए गए। सन् 2021-22 में आरबीआई लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध बानवे (92) अपीलें प्राप्त हुईं, जिनमें से 31 अपीलें रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत प्राप्त हुईं।

1.1 बैंकिंग लोकपाल योजना का आरंभ एजीआर क्रियाविधि के रूप में अन्य बातों के साथ-साथ ग्राहकों की उन शिकायतों के त्वरित, लागत रहित और कुशल निवारण को बढ़ावा देने के लिए किया गया था, जिन शिकायतों का संतोषजनक समाधान बैंकों द्वारा नहीं किया गया। इस योजना का विगत संशोधन 2017 में किया गया था ताकि इसे बैंकिंग के कार्यक्षेत्र में हुए परिवर्तनों के समकक्ष लाया जा सके। वित्तीय प्रणाली में

एनबीएफसी के बढ़ने हुए महत्व और एनबीपीएसपी के बढ़ते हुए हिस्से पर ध्यान देते हुए एनबीएफसी के लिए लोकपाल योजना सन् 2018 में आरंभ की गई और सन् 2019 में डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना शुरू हुई।

1.2 तीनों पूर्ववर्ती योजनाओं में शिकायतों के आधार सीमित, निर्दिष्ट और पृथक्तापूर्ण थे जो एक सीमित कारक के रूप में काम करते थे और विभिन्न आरई के ग्राहकों में असमान निवारण का कारण बनते थे। इसीलिए आंतरिक कार्यदल की संस्तुतियों के आधार पर बैंकिंग लोकपाल की इन तीनों योजनाओं को रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के रूप में एकीकृत कर दिया गया। 'एक राष्ट्र – एक लोकपाल' के सिद्धांत के आधार पर ही लोकपाल कार्यालयों के क्षेत्राधिकारों का समापन कर दिया गया ताकि शिकायतों को 22 कार्यालयों के बीच समान रूप से वितरित किया जा सके। शिकायतों के आधारों को इतना व्यापक बना दिया गया कि 'सेवा में कमी' को लेकर की गई सभी शिकायतों को शामिल किया जा सके। इस योजना का शुभारंभ माननीय प्रधानमंत्री द्वारा 12 नवम्बर 2021 को किया गया। देश में कहीं से भी भौतिक और ई-मेल शिकायतें दर्ज करने के लिए एक पता और एक ई-मेल आईडी प्रदान करने की दृष्टि से भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ में सीआरपीसी के साथ एक संपर्क केन्द्र स्थापित किया गया, जिनसे टोल फ्री नंबर (14448) पर संपर्क करके शिकायत दर्ज करने के बारे में शिकायतकर्ताओं को सभी कार्यदिवसों (बैंकिंग छुट्टियों के छोड़कर) को सुबह 9:30 से शाम 5:15 के दौरान और इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स (आइवीआरएस) के माध्यम 24x7 आधार पर हिन्दी और अंग्रेजी सहित 10 प्रादेशिक भाषाओं<sup>1</sup> में शिकायत दर्ज करने के लिए मार्गदर्शन और शिकायतों और एजीआर क्रियाविधि के बारे में जानकारी दी जाती है।

## शिकायतों की प्राप्ति

1.3 विगत तीन वर्ष के दौरान पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं (बीओएस, ओएसएनबीएफसी और ओएसडीडी) और रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत प्राप्त कुल शिकायतों से संबंधित विवरण तालिका 1.1 में दिए गए हैं।

**तालिका 1.1: विगत तीन वर्ष में लोकपाल योजनाओं के तहत प्राप्त कुल शिकायतें**

योजना	2019-20 (जुलाई-जून)		2020-21 (अप्रैल-मार्च)		2021-22 (अप्रैल-मार्च)	
	संख्या	हिस्सा(%)	संख्या	हिस्सा(%)	संख्या	हिस्सा(%)
बीओएस	3,08,630	93.37	3,41,747	89.39	2,09,196	50.02
ओएसएनबीएफसी	19,432	5.88	36,951	9.67	20,439	4.89
ओडीटी	2,481	0.75	3,594	0.94	2,281	0.54
आरबी- आईओएस <sup>2</sup>	-	-	-	-	72,580	17.35
<b>उप जोड़</b>	<b>3,30,543</b>	<b>100.00</b>	<b>3,82,292</b>	<b>100.00</b>	<b>3,04,496</b>	<b>72.81</b>
सीआरपीसी <sup>3</sup>	-	-	-	-	1,13,688 <sup>4</sup>	27.19
<b>जोड़</b>	<b>3,30,543</b>	<b>100.00</b>	<b>3,82,292</b>	<b>100.00</b>	<b>4,18,184</b>	<b>100.00</b>

1 असमिया, बंगाली, गुजराती, कन्नड़, ओडिया, पंजाबी, मलयालम, मराठी, तमिल और तेलुगु

2 रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की शुरुआत 12 नवम्बर 2021 को हुई।

3 सीआरपीसी में निपटान के लिए बकाया या बंद कर दी गई शिकायतें शामिल हैं। इनमें दोहराव से बचने के लिए वे शिकायतें शामिल नहीं की गईं जो विभिन्न भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों/सीआईपीसी को प्राथमिक संवीक्षा से पहले ही अग्रेषित की गईं।

4 कुल 1,13,688 संदर्भों में से 5,867 संदर्भ 31 मार्च 2022 की यथा स्थिति अनुसार बकाया थे। अब भेजी गई इन शिकायतों का निपटान किया जा चुका है।

योजना	2019-20 (जुलाई-जून)		2020-21 (अप्रैल-मार्च)		2021-22 (अप्रैल-मार्च)	
	संख्या	हिस्सा(%)	संख्या	हिस्सा(%)	संख्या	हिस्सा(%)
% परिवर्तन	64.97		15.7		9.39	

### भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालय-वार शिकायतों की प्राप्ति (12 नवम्बर 2021 से पहले) और आबंटन (12 नवम्बर 2021 के बाद)

1.4 भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों के अनुसार विगत तीन वर्ष के दौरान लोकपाल योजनाओं के तहत शिकायतों की प्राप्ति / आबंटन तालिका 1.2 में दिए गए हैं।

**तालिका 1.2: विगत तीन वर्ष के दौरान लोकपाल योजनाओं के तहत शिकायतों की कार्यालय-वार प्राप्ति**

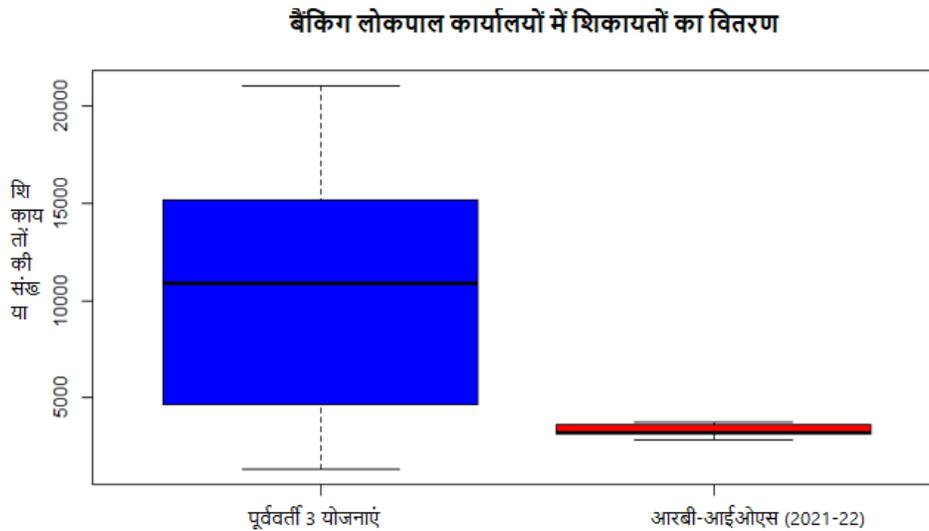
ओआरबी आईओ	2019-20 (जुलाई- जून)	2020-21 (अप्रैल - मार्च)	2021-22 (अप्रैल - मार्च)		बीओएस	ओएस डीटी	ओएस एनबीएफसी	आरबी- आईओए स
			मात्रा	हिस्सा				
अहमदाबाद	16,082	21,078	16,426	5.39%	12,634	94		3,698
बंगलुरु	18,697	17,407	13,996	4.60%	10,356	189		3,451
भोपाल	14,677	15,787	12,841	4.22%	9,562	138		3,141
भुवनेश्वर	5,386	6,920	7,806	2.56%	4,585	94		3,127
चंडीगढ़	31,702	36,619	20,270	6.66%	17,038	73		3,159
चेन्नई	21,157	27,446	21,396	7.03%	13,137	116	4,415	3,728
देहरादून	7,913	7,970	8,342	2.74%	5,470	28		2,844
गुवाहाटी	3,661	3,543	5,444	1.79%	2,425	27		2,992
हैदराबाद	20,143	22,161	15,212	5.00%	11,404	204		3,604
जयपुर	18,285	22,094	18,145	5.96%	14,794	129		3,222
जम्मू	1,538	1,767	4,300	1.41%	1,331	25		2,944
कानपुर	24,026	26,499	24,214	7.95%	20,872	115		3,227
कोलकाता	13,146	17,160	14,766	4.85%	9,192	201	1,870	3,503
मुम्बई I	19,649	22,479	18,806	6.18%	15,035	186		3,585
मुम्बई II	26,155	30,999	20,672	6.79%	11,261	182	5,526	3,703
नई दिल्ली I	18,289	23,238	15,310	5.03%	11,836	137		3,337
नई दिल्ली II	27,829	34,673	24,259	7.97%	12,377	106	8,628	3,148
नई दिल्ली III	9,644	11,091	8,883	2.92%	5,606	42		3,235
पटना	17,514	17,456	13,606	4.47%	10,369	130		3,107
रायपुर	3,705	4,018	5,362	1.76%	2,217	26		3,119
रांची	4,622	4,765	6,307	2.07%	3,189	29		3,089
तिरुवनंतपुर म	6,723	7,122	8,133	2.67%	4,506	10		3,617

ओआरबी आईओ	2019-20 (जुलाई- जून)	2020-21 (अप्रैल - मार्च)	2021-22 (अप्रैल - मार्च)		बीओएस	ओएस डीटी	ओएस एनबीएफसी	आरबी- आईओएस
			मात्रा	हिस्सा				
कुल	3,30,543	3,82,292	3,04,496	100.00%	2,09,196	2,281	20,439	72,580

1.6 जैसा कि उक्त पैरा 1.2 में उल्लेख किया गया है कि रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत लोकपाल व्यवस्था में संरचनागत परिवर्तनों, खासकर सीएमएस में ईमेल और भौतिक रूप से शिकायतों को निपटाने के लिए और शिकायतों को स्वीकार्य मानने के आरंभिक आंकलन के लिए सीआरपीसी की स्थापना से, सन् 2021-22 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा निपटाई गई शिकायतों की संख्या में कमी आई है। इस अवधि के दौरान पूर्ववर्ती योजनाओं के तहत शिकायतों की सर्वाधिक मात्रा 7.97% का निपटान भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालय – नई दिल्ली द्वारा किया गया इसके बाद कानपुर और चेन्नई का स्थान रहा, जबकि जम्मू, रायपुर और गुवाहाटी भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में सर्वाधिक कम शिकायतें प्राप्त हुईं।

1.7 'एक राष्ट्र – एक लोकपाल' के दृष्टिकोण पर आधारित रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की शुरुआत के बाद भारतीय रिज़र्व बैंक के अलग-अलग लोकपाल कार्यालयों में निपटाई जाने वाली शिकायतों की संख्या में अंतर को न्यूनतम किया गया है और प्रादेशिक भाषाओं में भौतिक रूप से प्राप्त शिकायतों और कार्यालय के आकार में अंतर को आधार बनाते हुए अब सीएमएस के साथ जोड़े हुए एक पूर्व-परिभाषित एल्गोरिथ्म के अनुसार शिकायतों को आबंटित किया जाता है। इसे उक्त तालिका 1.2 और निम्नांकित चार्ट 1.1<sup>5</sup> में देखा जा सकता है :

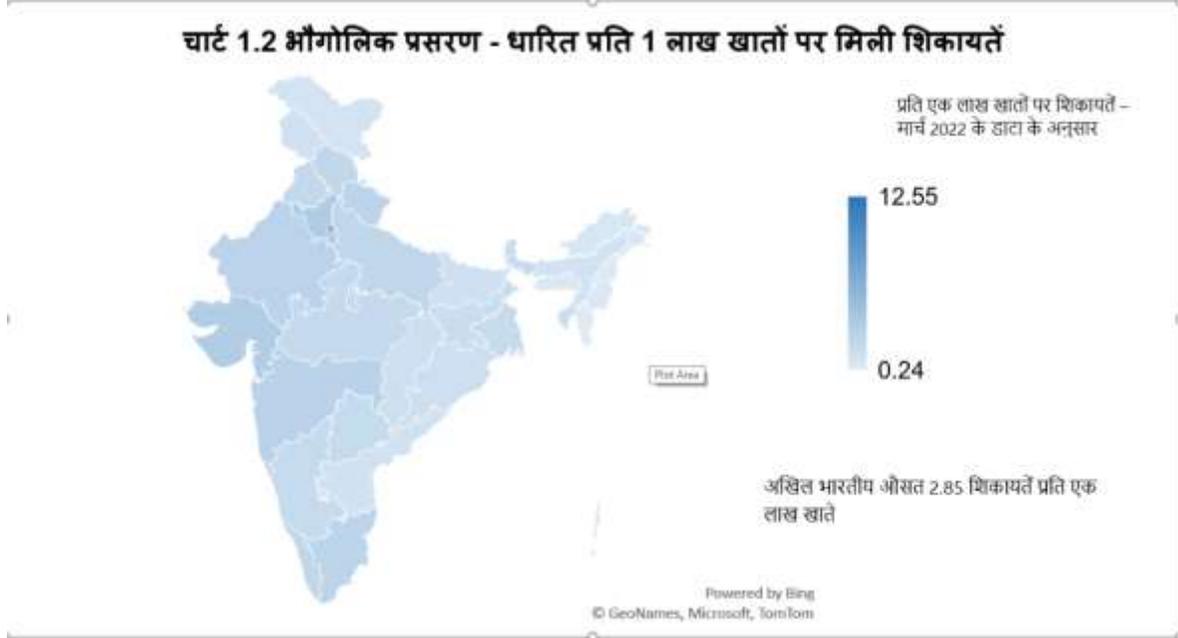
**चार्ट 1.1: ओआरबीआईओ के बीच शिकायतों का वितरण**



<sup>5</sup>यह आकृति 'बॉक्स प्लॉट' है, जिसमें सभी ओआरबीआईओ में प्राप्त शिकायतों की संख्या बताने वाले चतुर्थकों को नीले और लाल रंग के बॉक्स में दिखाया गया है जिसमें शिकायतों की संख्या रेखा न्यूनतम से अधिकतम की तरफ गई है।

## राज्यों में शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण

1.8 वर्ष के दौरान लोकपाल योजनाओं / रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना के तहत देश के सभी राज्यों में शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण का विश्लेषण संबंधित राज्यों में अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में खातों (डिपॉजिट और क्रेडिट) की कुल संख्या के समानुपात में करते हुए आगे दिए गए मैप (चार्ट 1.2) में दर्शाया गया है। प्रस्तुत आंकड़े 31 मार्च 2022 की यथास्थिति अनुसार अलग-अलग राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों में प्रति एक लाख खातों की तुलना में शिकायतों पर आधारित हैं।

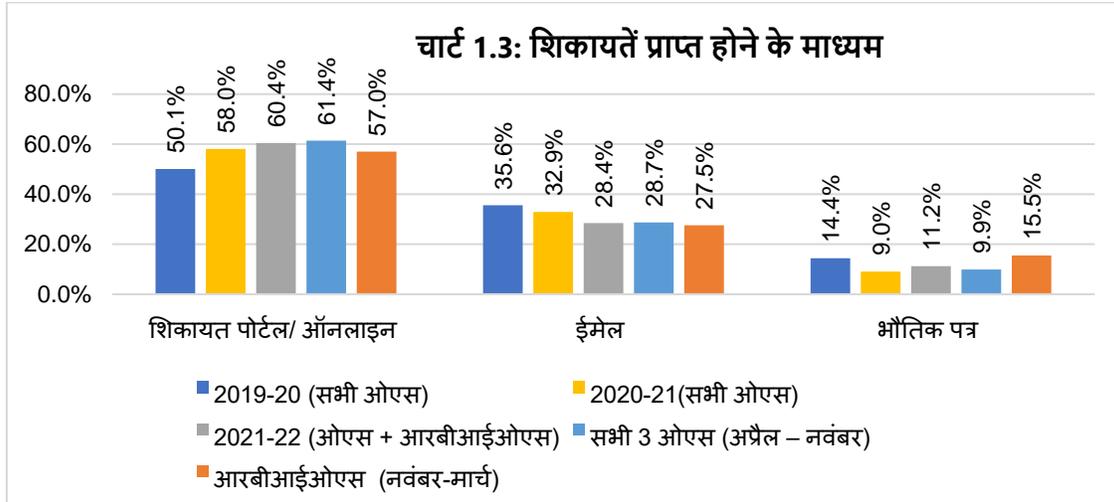


1.9 शिकायतों के भौगोलिक वितरण के बारे में प्रमुख अवलोकन निम्नानुसार हैं :

- क. लोकपाल शिकायतों में सर्वाधिक योगदान दिल्ली एनसीटी, चंडीगढ़, हरियाणा, गुजरात और महाराष्ट्र नामक पांच राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों का रहा जबकि अरुणाचल प्रदेश, मेघालय, मणिपुर, नागालैण्ड और मिजोरम का योगदान सबसे कम रहा।
- ख. शीर्ष पांच राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों की प्रवृत्ति में अन्य राज्यों की तुलना में जागरुकता के उच्चतर स्तर, वित्तीय सेवाओं की बेहतर उपलब्धता और अधिकाधिक उपयोग, भौतिक और ब्रॉडबैन्ड सम्पर्क आदि का योगदान रहा।
- ग. सन् 2021 में किए गए संतुष्टि सर्वेक्षण के अनुसार मेट्रो/शहरी क्षेत्रों में निवारण के मार्गों की जागरुकता भी उच्चतर रही है।

## शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम

1.10 शिकायतें ऑनलाइन (सीएमएस पोर्टल / सीपीग्राम्स), ईमेल या भौतिक रूप से मिल सकती हैं, इनमें सीएमएस पोर्टल का माध्यम शिकायतें दर्ज करने का सर्वाधिक कुशल माध्यम है। विगत तीन वर्ष के दौरान विभिन्न तरीकों से मिलने वाली शिकायतों का विवरण निम्नांकित (चार्ट 1.3) में दिया गया है।



1.11 यह अवलोकन किया गया है कि भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों को आबंटित/प्राप्त शिकायतों में उच्चतम हिस्सा शिकायत प्रबंध प्रणाली पोर्टल का रहा। हालांकि वर्तमान वर्ष के दौरान डाक से मिलने वाली शिकायतों में बढ़ोतरी रही है खासकर रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 आरंभ होने के बाद से। इसका कारण यह सुविधा भी हो सकती है कि रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत 'एक राष्ट्र – एक लोकपाल' व्यवस्था के तहत देश में कहीं से भी डाक के माध्यम से एक ही पते पर शिकायतें भेजी जा सकती हैं। इन आंकड़ों में सीआरपीसी में बंद कर दी गई ईमेल और डाक से मिली शिकायतों को शामिल नहीं किया गया है जिनका विवरण इस रिपोर्ट के अनुच्छेद 1.6 में दिया गया है।

## शिकायतों की श्रेणी-वार प्राप्ति

1.12 बैंकों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का भाग सर्वाधिक रहा, भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों द्वारा 88.04% शिकायतें प्राप्त की गईं। अलग-अलग संस्था के अनुसार शिकायतों के शीर्ष पांच वर्ग निम्नांकित तालिका 1.3 में दिए गए हैं। आधार-अनुसार प्राप्त होने वाली शिकायतों की सम्पूर्ण सूची परिशिष्ट 1.1 में दी गई है।

तालिका 1.3: ओआरबीआईओ में संस्था के प्रकार अनुसार प्राप्त शिकायतें

शिकायतों की प्रकृति	2019-20 (जुलाई- जून)	2020-21 (अप्रैल- मार्च)	2021-22 (अप्रैल-मार्च)
<b>बैंकों के विरुद्ध शिकायतें</b>			
एटीएम / डेबिट कार्ड	67,800	60,203	41,375
	21.97%	17.62%	15.43%
मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	41,310	44,385	39,388
	13.38%	12.99%	14.69%
क्रेडिट कार्ड	28,713	40,721	32,162
	9.30%	11.92%	12.00%
ऋण और अग्रिम	16,437	20,218	24,507
	5.33%	5.92%	9.14%
उचित आचार संहिता का अनुपालन नहीं (एफपीसी)	36,215	33,898	24,446
	11.73%	9.92%	9.12%
अन्य	118,155	142,322	106,207
	38.28%	41.65%	39.62%
<b>कुल (बैंक )</b>	<b>3,08,630</b>	<b>3,41,747</b>	<b>2,68,085</b>
<b>कुल शिकायतों में बैंकों का %</b>	<b>93.37%</b>	<b>89.39%</b>	<b>88.04%</b>
<b>एनबीएफसी के विरुद्ध शिकायतें</b>			
ऋण और अग्रिम से संबंधित / एफपीसी का अनुपालन नहीं	7,052	17,915	18,729
	36.29%	48.48%	56.22%
आरबीआई निदेशों का अनुपालन नहीं	3,607	6,114	1,881
	18.56%	16.55%	5.65%
बिना पूर्व नोटिस के प्रभार लगाना	1,628	3,189	1,751
	8.38%	8.63%	5.26%
संविदा / ऋण में अपारदर्शिता	1,704	1,833	512
	8.77%	4.96%	1.54%
जमाराशियों की चुकौती में देरी	395	536	319
	2.03%	1.45%	0.96%
अन्य	5,046	7,364	10,122
	25.97%	19.93%	30.38%
<b>कुल (एनबीएफसी)</b>	<b>19,432</b>	<b>36,951</b>	<b>33,314</b>
<b>कुल शिकायतों में एनबीएफसी का %</b>	<b>5.88%</b>	<b>9.67%</b>	<b>10.94%</b>
<b>एनबीपीएसपी के विरुद्ध शिकायतें</b>			
मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण / मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	598	824	1,209
	24.10%	22.93%	39.04%
निधि अंतरण /यूपीआई /बीबीपीएस/ भारत क्यूआर कोड	1,089	1,775	951
	43.89%	49.39%	30.71%
प्रीपेड भुगतान युक्तियां (पीपीआई)	198	253	218
	7.98%	7.04%	7.04%

शिकायतों की प्रकृति	2019-20 (जुलाई- जून)	2020-21 (अप्रैल- मार्च)	2021-22 (अप्रैल-मार्च)
सिस्टम सहभागी द्वारा गलत हितग्राही को अंतरण करने के कारण निधियां वापस नहीं मिलना	218	291	186
	8.79%	8.10%	6.01%
फीस/प्रभारों के संबंध में आरबीआई निदेशों का उल्लंघन	58	100	61
	2.34%	2.78%	1.97%
अन्य	320	351	472
	12.90%	9.77%	15.24%
<b>कुल (एनबीपीएसपीएस)</b>	<b>2,481</b>	<b>3,594</b>	<b>3,097</b>
<b>कुल शिकायतों में एनबीपीएसपीएस का %</b>	<b>0.75%</b>	<b>0.94%</b>	<b>1.02%</b>
<b>सकल योग</b>	<b>3,30,543</b>	<b>3,82,292</b>	<b>3,04,496*</b>

\* उक्त तालिका में दिए गए आंकड़ों के अलावा सन् 2021-22 के दौरान रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना के तहत 1,13,688 शिकायतों को बंद किया गया।

1.13 प्रमुख अवलोकन निम्नानुसार रहे:

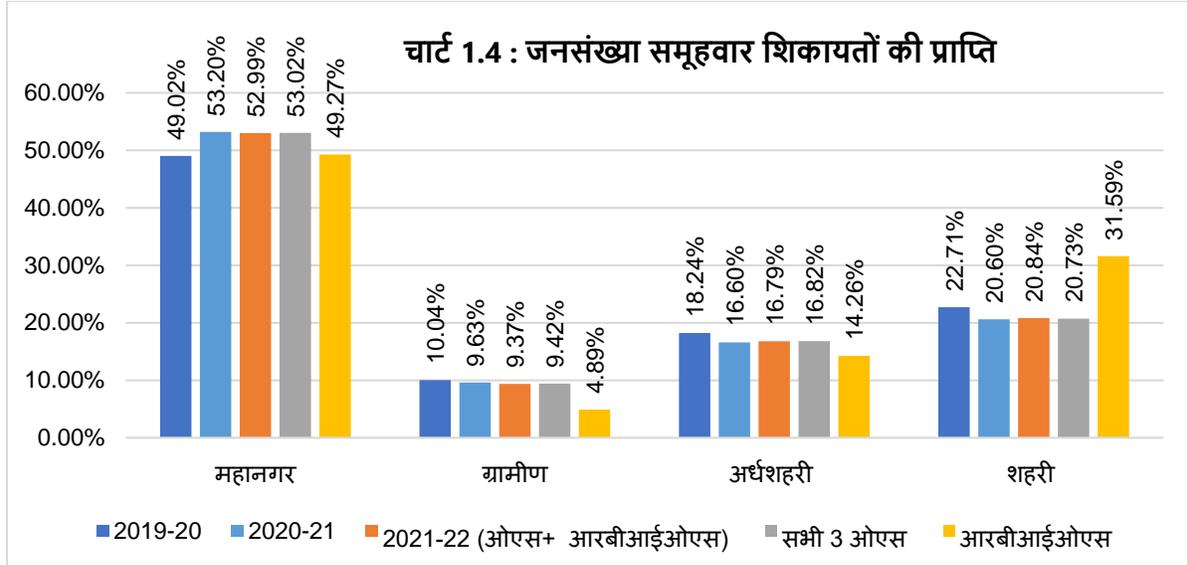
- क. विगत तीन वर्ष के दौरान एटीएम/डेबिट कार्ड से संबंधित शिकायतों में गिरावट रही; मोबाइल बैंकिंग / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग संबंधी शिकायतों के हिस्से में कुछ बढ़ोतरी रही।
- ख. रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 शुरू हो जाने के बाद एफपीसी के विरुद्ध शिकायतों को 'ऋण और अग्रिमों' के तहत वर्गीकृत कर दिए जाने के कारण ऋणों और अग्रिमों के बारे में शिकायतों के हिस्से में विशेष बढ़ोतरी रही। यह एफपीसी शिकायतों में गिरावट का औचित्य बताता है।
- ग. भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड का विलयन हो जाने के बाद और रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना की शुरुआत हो जाने के बाद बीसीएसबीआई संहिता के तहत मिलने वाली शिकायतों को भी 'ऋण और अग्रिम' सहित अन्य श्रेणियों में दे दिया गया है।
- घ. एनबीएफसी के विरुद्ध अधिकांश शिकायतों में ऋणों और अग्रिमों का है इसके बाद एफपीसी का अनुपालन नहीं करने के कारण होने वाली शिकायतों का रहा जो अप्रत्यक्ष रूप से ऋणों और अग्रिमों से ही संबद्ध हैं।

1.14 उक्त के अलावा कुछ श्रेणियों में आंशिक उतार-चढ़ाव रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना आरंभ होने के बाद सीएमएस में शिकायतों के 'आधारों' का पुनः वर्गीकरण करने के कारण है। 'ऋण और अग्रिम' के तहत शिकायतों में बढ़ोतरी 'बीसीएसबीआई संहिता' से कतिपय शिकायतों को इस तरफ लाने के कारण रही।

## शिकायतों का जनसंख्या समूहवार वितरण

1.15 लोकपाल योजनाओं के तहत विगत तीन वर्ष के दौरान जनसंख्या समूहवार प्राप्त शिकायतों को चार्ट 1.4 में दर्शाया गया है। अधिकांश शिकायतें महानगरीय इलाकों से मिलीं, इसके बाद शहरी और अर्ध-शहरी इलाकों का स्थान रहा। रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना की शुरुआत 12 नवम्बर 2021 को होने के

बाद से ग्रामीण, अर्धशहरी और महानगरीय इलाकों से मिलने वाली शिकायतों में गिरावट रही, जबकि शहरी इलाकों के मिलने वाली शिकायतों में महत्वपूर्ण तेजी आई।



### शिकायत प्रकार-अनुसार शिकायतों की प्राप्ति

1.16 लोकपाल योजनाओं के तहत विगत तीन वर्ष के दौरान शिकायत प्रकार-अनुसार प्राप्त शिकायतों को निम्नांकित तालिका 1.4 में दिया गया है।

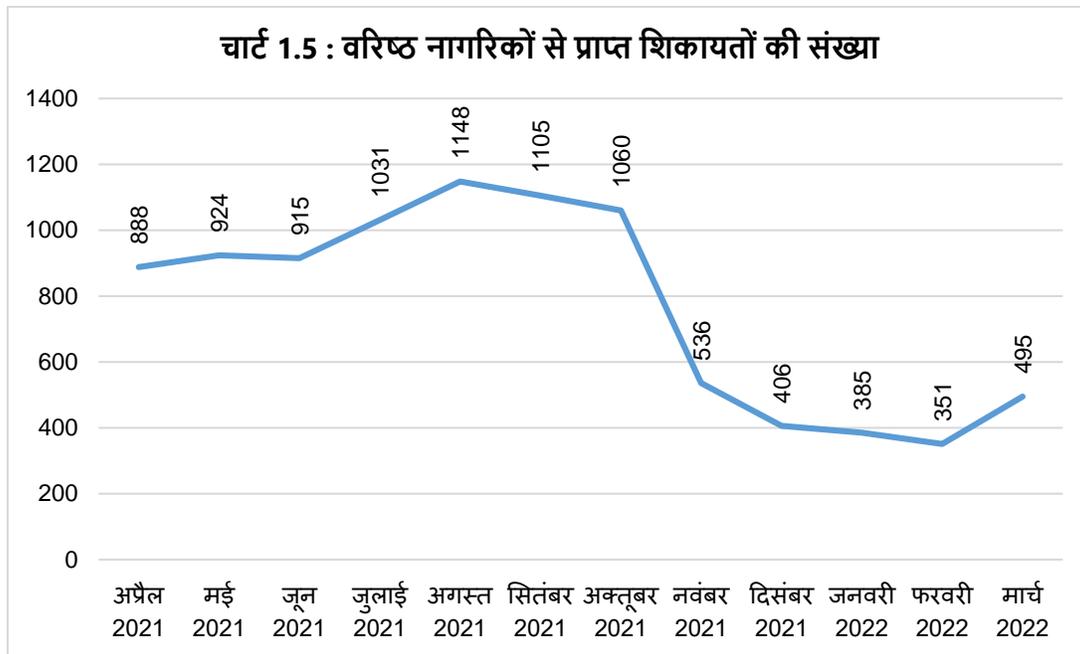
**तालिका 1.4: लोकपाल योजनाओं के तहत शिकायत प्रकार अनुसार प्राप्त शिकायतें**

शिकायत का प्रकार	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 (अप्रैल-मार्च)
व्यक्तिगत	2,73,432 82.72%	3,05,093 79.81%	2,43,244 79.88%
व्यक्तिगत – व्यवसाय	10,831 3.28%	13,614 3.56%	10,400 3.42%
मालिकाना / भागीदारी	5,583 1.69%	7,505 1.96%	6,712 2.20%
लिमिटेड कम्पनी	6,917 2.09%	8,381 2.19%	7,427 2.44%
न्यास	559 0.17%	665 0.17%	613 0.20%
एसोसिएशन	446 0.13%	372 0.10%	427 0.14%
सरकारी विभाग	5,180	6,447	4,993

शिकायत का प्रकार	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 (अप्रैल-मार्च)
	1.57%	1.69%	1.64%
पीएसयू	1,297	1,475	1,799
	0.39%	0.39%	0.59%
वरिष्ठ नागरिक	8,237	10,061	9,244
	2.49%	2.63%	3.04%
अन्य	18,061	28,679	19,637
	5.46%	7.50%	6.45%
<b>कुल</b>	<b>3,30,543</b>	<b>3,82,292</b>	<b>3,04,496*</b>

\*सन् 2021-22 के दौरान रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना के तहत उक्त तालिका में दिए गए आंकड़ों के अलावा 1,13,688 शिकायतों को सीआरपीसी में बंद कर दिया गया।

1.17 यह पाया गया है कि शिकायतकर्ताओं में 80% के आसपास हिस्सा व्यक्तियों का है। हालांकि प्रतिशतता की दृष्टि से वरिष्ठ नागरिकों से शिकायतों में बढ़ोतरी हुई है, यद्यपि सन् 2021-22 के दौरान इन शिकायतों की संख्या में कमी रही। यह भी पाया गया है कि वरिष्ठ नागरिकों से मिलने वाली शिकायतों में वित्तीय वर्ष के प्रथम छह माह के दौरान बढ़ोतरी रही और बाद के महीनों में इनमें काफी गिरावट रही, जैसा की चार्ट 1.5 में दर्शाया गया है।



### शिकायतों की संस्था-अनुसार प्राप्ति

1.18 लोकपाल योजनाओं के तहत विगत तीन वर्ष के दौरान संस्था के प्रकार अनुसार प्राप्त शिकायतों को तालिका 1.5 में दर्शाया गया है।

तालिका 1.5: ओआरबीआई ओ में संस्था-वार शिकायतों की प्राप्ति

संस्थान प्रकार	सम्पूर्ण			सभी 3 ओएस	आरबी आइओएस	प्रतिशत परिवर्तन
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल- मार्च)	2021-22 (अप्रैल- मार्च)	2021-22	2021-22	(वर्ष दर वर्ष)
सरकारी क्षेत्र के बैंक	1,84,087	1,74,974	1,54,725 <sup>#</sup>	1,19,143	35,582	-11.57%
	55.69%	45.77%	50.81%	51.37%	49.02%	
निजी क्षेत्र के बैंक	98,623	1,26,303	94,275	72,703	21,572	-25.36%
	29.84%	33.04%	30.96%	31.35%	29.72%	
भुगतान और लघु वित्त बैंक	5,227	6,918	8,076	6,100	1,976	16.74%
	1.58%	1.81%	2.65%	2.63%	2.72%	
विदेशी बैंक	5,935	6,157	4,464	3,188	1,276	-27.50%
	1.80%	1.61%	1.47%	1.37%	1.76%	
आरआरबी / शहरी सहकारी बैंक	6,060	6,382	6,508	4,292	2,216	1.97%
	1.83%	1.67%	2.14%	1.85%	3.05%	
एनबीएफसी	15,285	31,158	22,317	18,084	4,233	-28.37%
	4.62%	8.15%	7.33%	7.80%	5.83%	
पीपीआई/ बीबीपीओयू	2,172	3,168	3,040	2,064	976	-4.04%
	0.66%	0.83%	1.00%	0.89%	1.34%	
अन्य	13,154	27,232	11,091	6,342	4,749	-59.27%
	3.98%	7.12%	3.64%	2.73%	6.54%	
<b>कुल</b>	<b>3,30,543</b>	<b>3,82,292</b>	<b>3,04,496*</b>	<b>2,31,916</b>	<b>72,580</b>	<b>-20.35%</b>

<sup>#</sup>एसबीआई कार्डों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतें शामिल हैं जो रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना आरंभ होने से पहले बीओएस में शामिल होती थीं।

\* उक्त तालिका में दिए गए आंकड़ों में से रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना के तहत सन् 2021-22 के दौरान सीआरपीसी में 1,13,688 शिकायतों को बंद किया गया।

1.19 रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना की शुरुआत होने के बाद से सीआरपीसी में अस्वीकार्य/शिकायत नहीं के रूप में आरंभिक जांच के बाद ही भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों को केवल स्वीकार्य शिकायतें आबंटित की जाती हैं। इसलिए सीआरपीसी में बंद कर दी गई शिकायतों को रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में शिकायत के रूप में नहीं लिया जाता है। हालांकि पूर्ववर्ती योजनाओं में भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों/मामलों को भी लिया जाता था। इसलिए सन् 2021-22 के आंकड़ों की तुलना विगत वर्षों के साथ नहीं की जा सकती है।

## शिकायतों का निपटान

1.20 विगत तीन वर्ष के दौरान लोकपाल योजनाओं के तहत निपटाई गई शिकायतों के आंकड़ों के साथ वर्ष के अंत में उनके बकाया रहने की कालावधि अनुसार स्थिति तालिका 1.6 में दी गई है।

## तालिका 1.6: विगत तीन वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ में शिकायतों के निपटान और बकाया की स्थिति

शिकायतों की संख्या	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2021-22 (अप्रैल-मार्च)
वर्ष के दौरान प्राप्त (सभी ओएस + आरबीआईओएस)	<b>3,30,543</b>	<b>3,03,107</b>	<b>3,04,496*</b>
विगत वर्ष से आगे लाई गई	12,158	25,636	11,429
वर्ष के आरंभ से पहले ईमेल से मिली वे शिकायतें जो वर्ष आरंभ होने पर या बाद में पंजीकृत हुई; इनमें वे शिकायतें भी शामिल हैं जो वर्ष के आरंभ होने या बाद में ग्राहक शिक्षण और संरक्षण कक्षाओं से अंतरित हुई	-	6,302	1,589
वर्ष के दौरान संचलित	3,42,701	3,35,045	3,17,514
वर्ष के दौरान निपटाई गई	3,17,065	3,23,616	3,11,067
निपटान की दर (%)	<b>92.52%</b>	<b>96.59%</b>	<b>97.97%</b>
अगले साल में अग्रेषित	25,636	11,429	6,447
एक माह (30 दिन) से कम के लिए बकाया शिकायतें	6,497	7,220	5,622
	1.90%	2.15%	1.77%
एक या दो माह तक बकाया शिकायतें	3,430	2,232	582
	1.00%	0.67%	0.18%
दो या तीन माह तक बकाया शिकायतें	1,916	948	86
	0.56%	0.28%	0.03%
तीन माह से अधिक समय तक बकाया शिकायतें	13,793	1,029	157
	4.02%	0.31%	0.05%

\* उक्त तालिका में दिए गए आंकड़ों में से रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना के तहत सन् 2021-22 के दौरान सीआरपीसी में 1,13,688 शिकायतों को बंद किया गया।

1.21 तालिका से मिले निष्कर्ष इस प्रकार हैं

क. वर्ष दर वर्ष आधार पर देखा जाए तो विगत तीन वर्ष में निपटान की दर में सुधार हुआ है।

ख. 6,447 बकाया शिकायतों में 157 शिकायतें तीन माह से अधिक से बकाया हैं, यह स्थिति विगत तीन वर्ष में न्यूनतम है।

सन् 2019-20, 2020-21 और 2021-22 से संबंधित सभी शिकायतों का निपटान कर दिया गया।

### स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका

1.22 लोकपाल योजनाओं के तहत अधिकांश शिकायतों का निपटान आरबीआई लोकपालों द्वारा सुलह और मध्यस्थता के प्रयासों से किया जाता है। लोकपाल योजनाओं के तहत विगत तीन वर्ष के दौरान स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके तालिका 1.7 में दिए गए हैं।

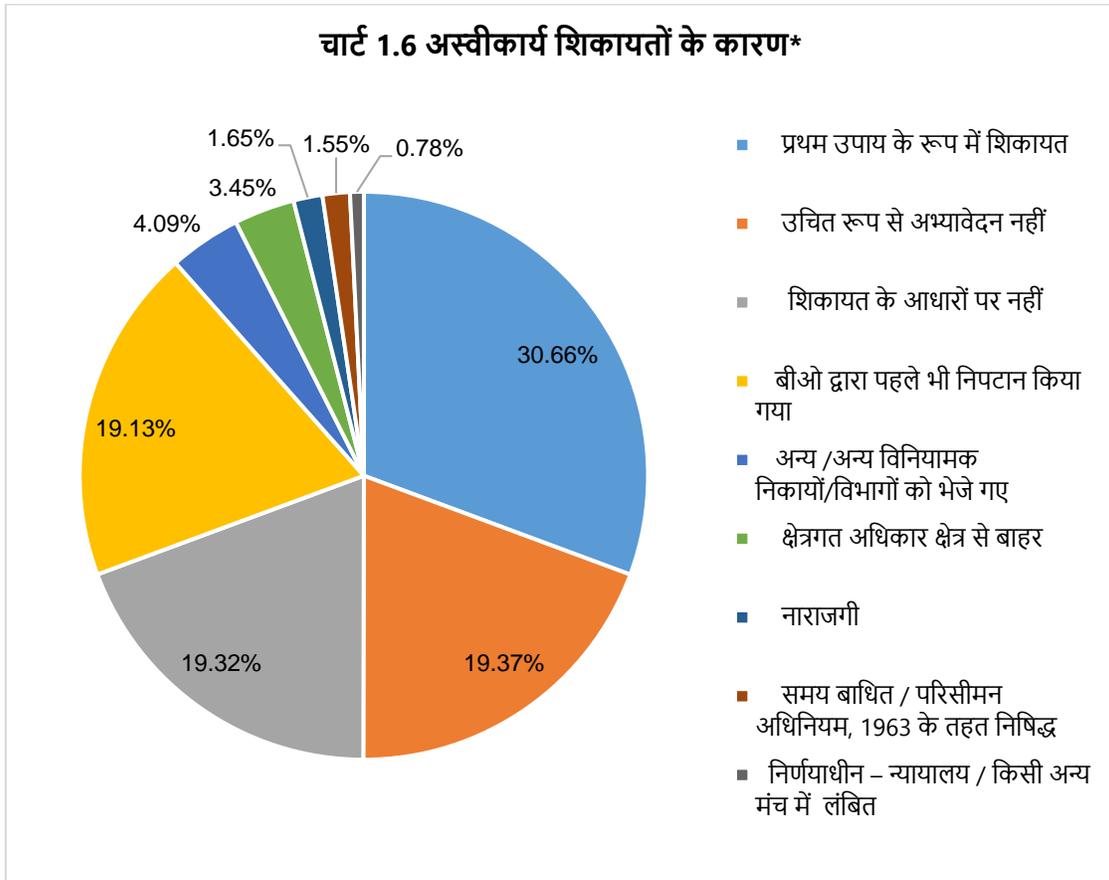
### तालिका 1.7 लोकपाल योजनाओं के तहत स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके

स्वीकार्य शिकायतों का निपटान	2019-20 (जुलाई - जून)	2020-21 (जुलाई - मार्च)	2021-22 (अप्रै. - मार्च)
आपसी निपटारे/समझौते से	1,30,413	1,34,504	1,11,820
	72.21%	72.67%	63.63%

स्वीकार्य शिकायतों का निपटान	2019-20 (जुलाई - जून)	2020-21 (जुलाई - मार्च)	2021-22 (अप्रै. - मार्च)
पंचनिर्णय से निपटान	68	65	33
	0.04%	0.04%	0.02%
अस्वीकृत स्वीकार्य शिकायतें	49,930	50,326	62,936
	27.65%	27.19%	35.81%
स्वीकार्य शिकायतें जो वापस ली गईं	182	197	952
	0.10%	0.11%	0.54%
<b>कुल</b>	<b>1,80,593</b>	<b>1,85,092</b>	<b>1,75,741</b>

### अस्वीकार्य खण्ड के तहत शिकायतें बंद करने के कारण

1.23 वर्ष के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में कुल संचलित शिकायतों में से 1,35,326 (42.62%) शिकायतों को लोकपाल योजना में उल्लिखित कारणों से अस्वीकार्य के रूप में बंद किया गया। निम्नांकित चार्ट 1.6 में शिकायतों को अस्वीकार्य के रूप में अस्वीकृत किए जाने के प्रमुख कारणों को दर्शाया गया है



\*उक्त चार्ट में सीआरपीसी में 12 नवम्बर 2021 से 31 मार्च 2022 के बीच अस्वीकार्य के रूप में बंद शिकायतें शामिल नहीं हैं।

## अपीलें प्राप्त होना

1.24 यदि इन योजनाओं के किसी भी अपीलयोग्य खंड के तहत शिकायत को बंद किया जाता है तो आरबीआई लोकपाल के निर्णय से व्यथित कोई भी शिकायतकर्ता / आरई इस योजना के तहत अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील कर सकता है। यद्यपि रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की अपीलीय क्रियाविधि काफी हद तक अपरिवर्तित रही है तथापि आरई द्वारा अपेक्षित जानकारी/प्रलेख प्रस्तुत नहीं करने के कारण आरई पर लोकपाल द्वारा पारित पंचनिर्णय से संबंधित मामलों को रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत आरई की तरफ से अपील योग्य नहीं माना है ताकि आरई के पक्ष में अधिक अनुशासन सुनिश्चित किया जा सके। इसके अलावा रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना के तहत प्राप्त शिकायतों के लिए सीईपीडी के प्रभारी कार्यपालक निदेशक को रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत अपीलीय प्राधिकारी के रूप में मनोनीत किया गया है। लोकपाल योजनाओं के तहत विगत तीन वर्ष के दौरान प्राप्त अपीलों की संख्या **तालिका 1.8** में दी गई है।

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

विवरण	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2021-22 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 के लिए ब्यौरे			
				बीओएस	एनबी एफ़सी	ओडीटी	आरबी – आईओएस
	सम्पूर्ण						
वर्ष के आरंभ में बकाया अपीलें	73	48	45	44	1	0	0
वर्ष के दौरान शिकायतकर्ताओं से प्राप्त अपीलें	35	14	80	45	4	0	31
वर्ष के दौरान आरई से प्राप्त अपीलें	29	10	12	6	6	0	0
<b>वर्ष के दौरान संचलित अपीलें</b>	<b>137</b>	<b>72</b>	<b>137</b>	<b>95</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>31</b>
वर्ष के दौरान निपटाई गई अपीलें	89	27	75	70	3	0	2
वर्ष के अंत में बकाया	48	45	62	25*	8*	0	29*
<b>निपटान के तरीके</b>							
आरबीआईओ को सौंपी गई अपीलें	4	2	1	1	0	0	0
वापस ली गई/निपटाई गई/अर्थहीन	14	5	14	11	1	0	2
अस्वीकृत अपीलें	44	10	33	32	1	0	0
अनुमत अपीलें	27	10	27	26	1	0	0
<b>निपटाई गई अपीलें</b>							
i. शिकायतकर्ता अपीलकर्ता के पक्ष में	30	11	20	19	1	0	0

विवरण	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2021-22 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 के लिए ब्यौरे			
	सम्पूर्ण			बीओएस	एनबी एफ़सी	ओडीटी	आरबी – आईओएस
ii. आरई के पक्ष में	21	5	22	21	1	0	0
iii. न तो शिकायतकर्ता अपीलकर्ता के पक्ष में और न ही आरई के पक्ष में (बीओ को वापस सौंपी गई/निरर्थक)	38	11	33	30	1	0	2

\* सभी बैंकिंग लोकपालों के पास 25 और ओएसएनबीएफसी में 8 बकाया अपीलों का 31 मार्च 2022 तक निपटान किया जा चुका है। रिज़र्व बैंक – आरबीआई लोकपालों के पास 31 मार्च 2022 तक बकाया 28 अपीलों में से 20 का निपटान किया जा चुका है।

1.25 पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं के तहत और रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना के तहत सन् 2021-22 के दौरान कार्यालय-वार प्राप्त हुई अपीलों की स्थिति **परिशिष्ट 1.2** में दी गई है।

### शिकायत संचलित करने की लागत

1.26 सन् 2021-22 के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में एक शिकायत के निपटान आदि पर रु. 2,895 की लागत आई जबकि सन् 2020-21 में प्रति शिकायत रु. 1,599 की लागत आती थी। लागत में यह बढ़ोतरी रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना की शुरूआत के कारण स्टाफ में बढ़ोतरी, सीआरपीसी की स्थापना और सीएमसी के नवीकरण और वर्ष के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक कर्मचारियों के वेतन संशोधन के कारण हुई। शिकायतों को संचलित करने पर कार्यालय-वार लागत **परिशिष्ट 1.3** में दी गई है।

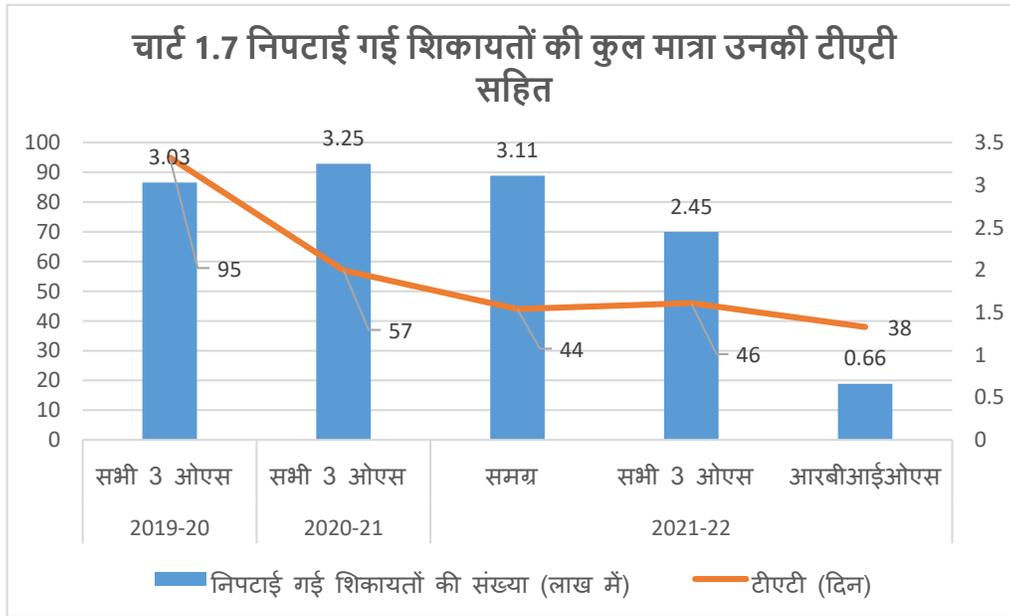
### शिकायतों के निपटान हेतु टर्न अराउन्ड टाइम (टीएटी)

1.27 शिकायतों के निवारण में लगने वाला समय शिकायतकर्ताओं के बीच संतुष्टि को प्रभावित करने वाले प्रमुख घटकों में से एक है। 'लोकपाल योजनाओं की समीक्षा के लिए आंतरिक कार्यदल' की संस्तुतियों के आधार पर शिकायतों की टीएटी को सुधार कर चरणबद्ध रूप से 30 दिन करने के लिए इस दिशा में केन्द्रित प्रयास करते रहने है।

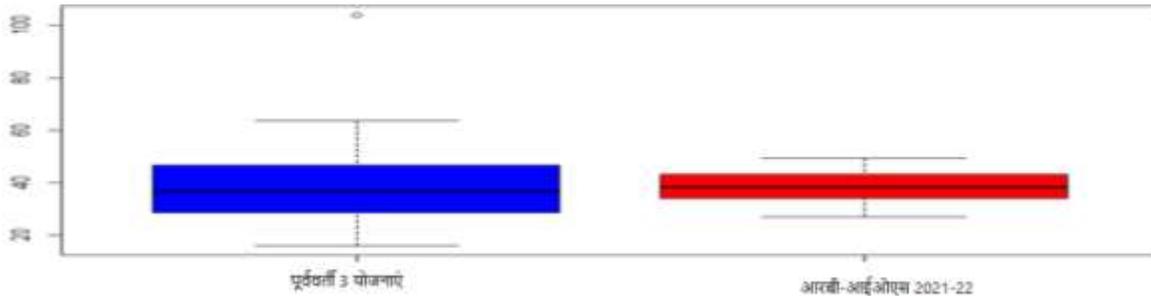
1.28 **चार्ट 1.7** से यह देखा जा सकता है कि भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में शिकायतों के लिए टीएटी विगत तीन वर्ष के दौरान निरंतर सुधरती रही है। सीआरपीसी और संपर्क केन्द्र में बेहतर प्रणालियों का संयोजन होने टीएटी में और भी सुधार प्रत्याशित है।

1.29 इसके अलावा पूर्ववर्ती योजनाओं की तुलना में सभी शिकायतों के लिए टीएटी का प्रकीर्णन रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 में काफी घट गया है। पुरानी योजनाओं के तहत सन् 2021-22 में 46 दिन का टीएटी रखते हुए कुल 2.45 लाख शिकायतों का निपटान किया गया जबकि रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना के तहत 38 दिन के टीएटी में लगभग 66 हजार शिकायतों का निपटान किया

गया। निम्नांकित चार्ट 1.8<sup>6</sup> में बॉक्सप्लॉट का प्रयोग करते हुए अतिविस्तृत डाटा दर्शाया गया है जो नई योजना के तहत न्यूनतर प्रकीर्णन को प्रकट करता है।



**चार्ट 1.8 टीएटी प्रकीर्णन – पूर्ववर्ती योजनाएं बनाम रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021**



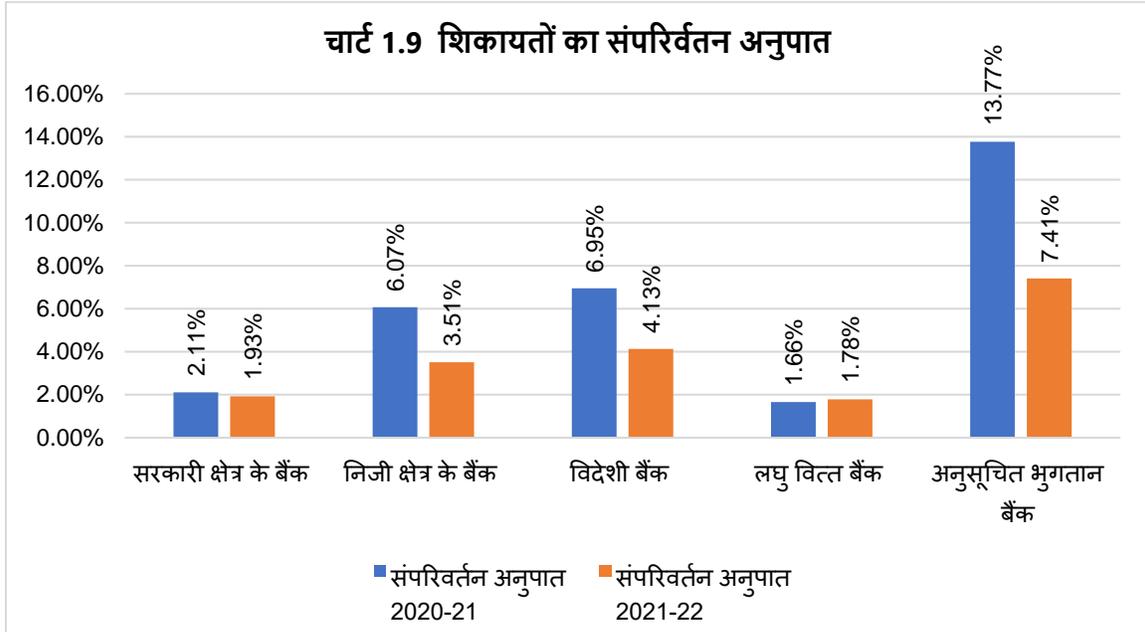
### बैंक-वार शिकायत संपरिवर्तन दर

1.30 विनियमित संस्थानों को प्रेरित करने हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक ने ऐसे कई उपाय किए हैं कि वे अपनी आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली के तहत ही शिकायतों का निवारण प्रभावी और कुशल तरीके से करें और रिज़र्व बैंक-लोकपाल सहित अन्य मंचों पर इन शिकायतों को और ऊपर ले जाने की जरूरत को न्यूनतम करें। इन उपायों में आंशिक/पूर्णतया अस्वीकृत शिकायतों की समीक्षा करने के लिए बैंकों में आंतरिक लोकपाल तंत्र की स्थापना शामिल है, इस बारे में भारतीय रिज़र्व बैंक में शिकायत निवारण पद्धति को मजबूत करने के लिए जनवरी 2021 में दिशानिदेश जारी किए गए, जिसमें अन्य बैंकों से रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना के तहत शिकायतों के संचलन हेतु लागत की वसूली के लिए एक प्रणाली स्थापित

<sup>6</sup> यह आकृति 'बॉक्स प्लॉट' है जिसमें सभी ओआरबीआईओ में प्राप्त शिकायतों के निपटान में टीएटी को चतुर्थकों को नीले और लाल रंग के बॉक्स में दिखाया गया है और रेखा न्यूनतम से अधिकतम टीएटी दिनों को दर्शाती है।

की गई थी और आरबीआई के उन्नत सीएमएस पोर्टल में अस्वीकार्य शिकायतों को स्वतः छांटने की व्यवस्था के साथ सीआरपीसी की स्थापना शामिल थी।

1.31 शिकायत संपरिवर्तन दर संबंधित बैंक समूह के विरुद्ध भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में सन् 2021 और 2022 के समापन वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों के समानुपात को बताती है जो बैंकों को उनके ग्राहकों से मिलने वाली शिकायतों की कुल मात्रा की तुलना में होते हैं। जैसा कि **चार्ट 1.9** में देखा जा सकता है, कि लघु वित्त बैंकों के अलावा सभी बैंक समूहों में संपरिवर्तन दरों में सुधार हुआ है।



\*\*\*

## अध्याय 2 :

### बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस) 2006, 1 जुलाई 2017 तक यथा संशोधित : 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान गतिविधियाँ

यह देखते हुए बैंकिंग लोकपाल योजना को 12 नवम्बर 2021 से रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 में एकीकृत कर दिया गया है, इस अध्याय में 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि में बैंकिंग लोकपाल योजना से संबंधित गतिविधियों को प्रस्तुत किया गया है। बैंकिंग लोकपाल के 22 कार्यालयों द्वारा 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान 2,09,196 शिकायतें प्राप्त की गईं। इस अवधि के दौरान शिकायतों के निपटान की दर 100 प्रतिशत रही क्योंकि पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं से संबंधित सभी शिकायतों को 31 मार्च 2022 की स्थिति के अनुसार निपटाया गया था। एटीएम/डेबिट कार्ड से संबंधित शिकायतें सर्वाधिक 14.65% रहीं। आपसी समझौते/सुलह/मध्यस्थता के माध्यम से लगभग 66.11% स्वीकार्य शिकायतों का निवारण किया गया। डिजिटल माध्यम, 24x7 ऑनलाइन सीएमएस पोर्टल सहित, ईमेल और सीपीग्राम्स के माध्यम से बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत प्राप्त शिकायतों का हिस्सा 89.65% प्रतिशत रहा। वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत 17 पंचनिर्णय पारित किए गए। बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध 51 अपीलें प्राप्त हुईं।

### शिकायतों की प्राप्ति

2.1 बैंकिंग लोकपाल योजना का संचालन देश में फैले हुए बैंकिंग लोकपालों के 22 कार्यालयों के माध्यम से किया जाता था जो अपने-अपने प्रदेशगत अधिकारक्षेत्रों को कवर करते थे। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि के दौरान कुल 2,09,196 शिकायतें प्राप्त हुईं, लेकिन 12 नवम्बर 2021 को इसे रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के साथ एकीकृत कर दिया गया। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा विगत तीन वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की वर्ष-वार संख्या **तालिका 2.1** में दी गई है।

**तालिका 2.1 – बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या**

	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021 - नवंबर 11, 2021) *
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें	3,08,630	3,41,747	2,09,196

\*बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 को 12 नवम्बर 2021 से रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 में एकीकृत कर दिया गया।

2.2 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा वर्ष के दौरान नवम्बर 2021 में रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की शुरुआत होने तक ग्राहकों की संचलित शिकायतों की स्थिति, इनकी अवधिगत बकाया स्थिति **तालिका 2.2** में दी गई है।

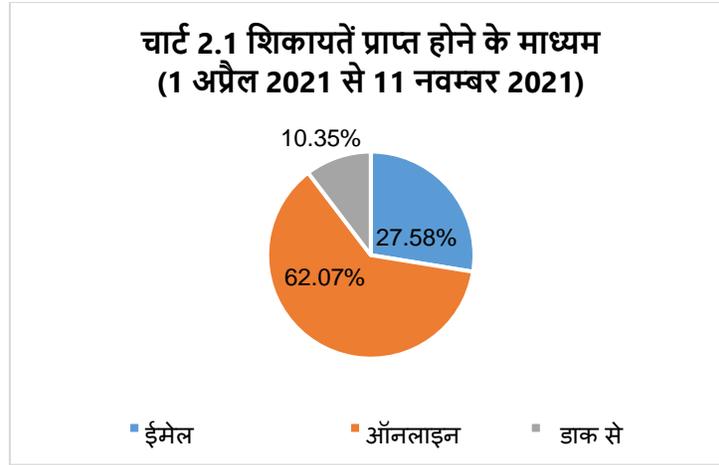
**तालिका 2.2 – बैंकिंग लोकपालों द्वारा संचलित ग्राहक शिकायतों की स्थिति**

विवरण	2019-20 (जुलाई – जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021 - नवंबर 11, 2021)
विगत वर्ष से आगे लाई गई	12,069	24,498	10,082
ईमेल से शिकायतें जो 30 जून 2020 से पहले मिलीं लेकिन 1 जुलाई 2020 को या इसके बाद दर्ज हुई; इसमें 1 जुलाई 2020 को या इसके बाद ग्राहक शिक्षण और संरक्षण कक्षाओं से अंतरित शिकायतें शामिल	-	4,789	1,255
वर्ष के दौरान प्राप्त	3,08,630	2,73,204	2,09,196
वर्ष के दौरान संचलित	3,20,699	3,02,491	2,20,533
वर्ष के दौरान निपटाई गई	2,96,201	2,92,409	2,20,533
निपटान की दर (%)	92.4%	96.7%	100.0%
आगामी वर्ष हेतु अग्रनीत	24,498	10,082	-
एक माह (30 दिन) से कम तक बकाया शिकायतें	6,086	6543	0
	2.05%	2.24%	0%
एक से दो माह तक बकाया शिकायतें	3,223	1864	0
	1.09%	0.64%	0%
दो से तीन माह तक बकाया शिकायतें	1,833	848	0
	0.62%	0.29%	0%
तीन माह से अधिक तक बकाया शिकायतें	13,356	827	0
	4.51%	0.28%	0%

2.3 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त की गई कुल शिकायतों में बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, कानपुर को सर्वाधिक शिकायतें प्राप्त हुई इसके बाद चंडीगढ़ और मुम्बई का स्थान रहा। बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के तहत 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि में प्राप्त शिकायतों की कार्यालय-अनुसार स्थिति **अध्याय 1 में तालिका 1.2** में दी गई है।

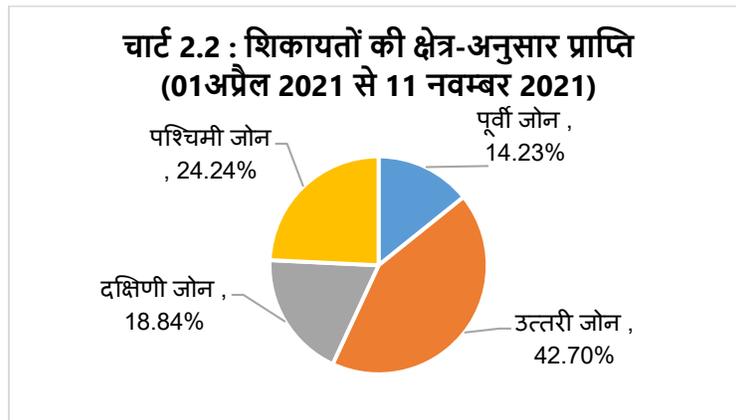
### शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम

2.4 कुल शिकायतों में से 89.65% शिकायतें डिजिटल माध्यम से 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान प्राप्त हुई, इनमें 24x7 ऑनलाइन सीएमएस पोर्टल/ईमेल/सीपीग्राम्स से प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं। शिकायतें प्राप्त होने के माध्यमों की तुलनात्मक स्थिति **चार्ट 2.1** में दी गई है, जिसका विवरण **परिशिष्ट 2.1** में दिया गया है।



### शिकायतों का क्षेत्र -अनुसार वितरण

2.5 बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के तहत 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि के दौरान शिकायतें प्राप्त होने की क्षेत्र -अनुसार स्थिति निम्नांकित **चार्ट 2.2** में दी गई। उत्तरी क्षेत्र को सर्वाधिक मात्रा में शिकायतें मिलीं इसके बाद पश्चिमी और दक्षिणी क्षेत्र की स्थिति रही। कार्यालय अनुसार, क्षेत्र -अनुसार प्राप्तियों का विवरण **परिशिष्ट 2.2** में दिया गया है।



### शिकायतकर्ता समूहवार वर्गीकरण

2.6 शिकायतकर्ताओं में 80% के करीब तो व्यक्तिगत ग्राहक थे। कुल शिकायतों में 3.43% संख्या वरिष्ठ नागरिकों की थी। शिकायतों का शिकायतकर्ता समूहवार वर्गीकरण **परिशिष्ट 1.4** में दिया गया है।

### संस्था-प्रकार अनुसार वर्गीकरण

2.7 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान प्राप्त की गई शिकायतों का संस्था-प्रकार अनुसार वर्गीकरण **तालिका 2.3** में दिया गया है।

**तालिका 2.3: लोकपाल योजना के तहत 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों की संस्था प्रकार अनुसार प्राप्ति**

बैंक समूह	2019-20	2020-21	2021-22
	(जुलाई-जून)	(अप्रैल-मार्च)	(अप्रै. 1, 2021-नवंबर 11, 2021)
सरकारी क्षेत्र के बैंक*	1,84,087	1,74,974	1,19,143
	59.65%	51.20%	56.95%
निजी क्षेत्र के बैंक	98,623	1,26,303	72,703
	32.00%	37.00%	34.80%
भुगतान और लघु वित्त बैंक	5,227	6,918	6,100
	1.70%	2.00%	2.90%
विदेशी बैंक	5,935	6,157	3,188
	1.90%	1.80%	1.50%
आरआरबी/अनुसूचित प्राथमिक शहरी सहकारी बैंक	6,060	6,382	4,292
	2.00%	1.90%	2.10%
अन्य	8,698	21,013	3,770
	2.80%	6.10%	1.80%
<b>कुल</b>	<b>3,08,630</b>	<b>3,41,747</b>	<b>2,09,196</b>

\*इसमें एसबीआई कार्ड के विरुद्ध शिकायतें भी शामिल हैं, जो रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 आरंभ होने से पहले भारतीय स्टेट बैंक के पास थीं।  
नोट : प्रतिशतता में दिए गए आंकड़े कुल शिकायतों में हिस्से को दर्शाते हैं।

### शिकायतों की वर्गानुसार प्राप्ति

2.8 दिनांक 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों का वर्गानुसार विवरण तालिका 2.4 में दिया गया है।

**तालिका 2.4: बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत शिकायतों की वर्गानुसार प्राप्ति**

श्रेणी	के दौरान प्राप्त शिकायतें		
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 (अप्रैल 1, 2021-नवंबर 11, 2021)
एटीएम / डेबिट कार्ड	67,800	60,203	30,652
	21.97%	17.62%	14.65%
मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	41,310	44,385	28,533
	13.38%	12.99%	13.64%
एफपीसी का अनुपालन नहीं करना	36,215	33,898	25,033
	11.73%	9.92%	11.97%
क्रेडिट कार्ड	28,713	40,721	24,769
	9.30%	11.92%	11.84%
वचनबद्धता पूरा करने में विफलता	25,036	35,999	22,293
	8.11%	10.53%	10.66%

श्रेणी	के दौरान प्राप्त शिकायतें		
	2019-20 (जुलाई- जून)	2020-21 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 (अप्रैल 1, 2021- नवंबर 11, 2021)
बिना पूर्व नोटिस के प्रभार लगाना	18,558	20,949	12,806
	6.01%	6.13%	6.12%
ऋण और अग्रिम	16,437	20,218	11,401
	5.33%	5.92%	5.45%
जमा-खातों से संबंधित	8,778	8,580	6,196
	2.84%	2.51%	2.96%
सीएसबीआई संहिता का अनुपालन नहीं	14,194	14,490	5,044
	4.60%	4.24%	2.41%
पेन्शन भुगतान	6,307	4,966	4,321
	2.04%	1.45%	2.07%
धन प्रेषण	4,045	3,394	2,164
	1.31%	0.99%	1.03%
डीएसए और वसूली एजेंट	1,406	2,440	1,632
	0.46%	0.71%	0.78%
पैरा बैंकिंग	1,117	1,236	778
	0.36%	0.36%	0.37%
नोट और सिक्के	514	332	194
	0.17%	0.10%	0.09%
अन्य	29,204	39,686	26,933
	9.46%	11.61%	12.87%
बैंकिंग लोकपाल योजना के दायरे से बाहर	8,996	10,250	6,447
	2.91%	3.00%	3.08%
<b>कुल</b>	<b>3,08,630</b>	<b>3,41,747</b>	<b>2,09,196</b>

### शिकायतों के निपटान का तरीका

2.9 वर्ष के अंत की स्थिति के अनुसार 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान प्राप्त सभी शिकायतों का निपटान किया गया। निपटाई गई शिकायतों के विवरण **परिशिष्ट 2.3** में दिए गए हैं।

2.10 इस अवधि के दौरान कुल संचलित शिकायतों में से 53.09% शिकायतें 'स्वीकार्य' शिकायतें थीं और इस अवधि के दौरान बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के तहत प्राप्त सभी शिकायतों का निपटान वर्ष के अंत की स्थिति के अनुसार किया गया। स्वीकार्य शिकायतों में से अधिकांश अर्थात् 66.11 प्रतिशत का निपटान आपसी निपटारे/समझौते, सुलह और लोकपालों की मध्यस्थता के माध्यम से किया गया।

**तालिका 2.5 : बीओएस के तहत स्वीकार्य शिकायतों का निपटान का तरीका**

स्वीकार्य शिकायतों का निपटान	2019-20 (जुलाई- जून)	2020-21 (जुलाई- मार्च)	2021-22 (अप्रैल 1, 2021- नवंबर 11, 2021)
आपसी निपटारे/समझौते से	1,25,836	1,24,900	77,411
	72.34%	72.73%	66.11%
पंचनिर्णय से निपटान	68	59	17
	0.04%	0.03%	0.01%
अस्वीकृत स्वीकार्य शिकायतें	47,873	46,566	39,504
	27.52%	27.12%	33.74%
स्वीकार्य शिकायतें जो वापस ली गईं	181	197	160
	0.10%	0.11%	0.14%
<b>कुल</b>	<b>1,73,958</b>	<b>1,71,722</b>	<b>1,17,092</b>

### स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधार

2.11 स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधारों और 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान बीओएस के तहत निपटाई गई कुल शिकायतों में से इनके समानुपात का विवरण तालिका 2.6 में दिया जा रहा है।

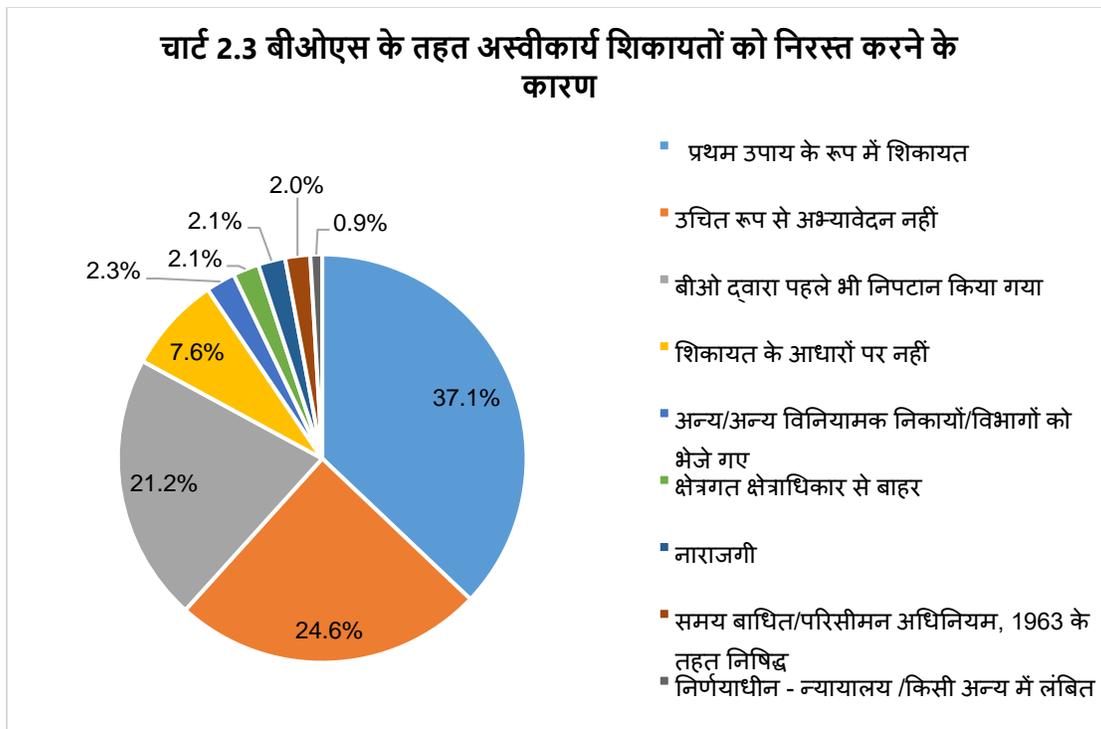
**तालिका 2.6: बीओएस के तहत स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार किए जाने के आधार/कारण**

अस्वीकृति के आधार	अस्वीकृत शिकायतों की संख्या		
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021- नवंबर 11, 2021)
शिकायत के आधारों पर नहीं (खंड 8) – खंड 13(क)	46,237	44,994	37,624
	96.58%	96.62%	95.24%
खंड 9 (3) – खंड 13(ख) के उपबंधों के अनुसार नहीं	983	946	1,248
	2.05%	2.03%	3.16%
बीओ के मौद्रिक अधिकार क्षेत्र से बाहर – खंड 12 (5) और (6) - खंड 13(ग)	147	142	94
	0.31%	0.30%	0.24%
सुस्पष्ट प्रलेखगत और मौखिक साक्ष्य अपेक्षित हैं - खंड 13 (घ)	28	50	94
	0.06%	0.11%	0.24%
बिना पर्याप्त कारण के शिकायत - खंड 13(ड)	195	23	3
	0.41%	0.05%	0.01%

अस्वीकृति के आधार	अस्वीकृत शिकायतों की संख्या		
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021- नवंबर 11, 2021)
शिकायतकर्ताओं द्वारा कोई अनुगमन नहीं - खंड 13(च)	27	81	72
	0.06%	0.17%	0.18%
शिकायतकर्ता को कोई हानि/नुकसान/असुविधा नहीं - खंड 13 (छ)	44	11	4
	0.09%	0.02%	0.01%
शिकायतों के वाद हेतुक वही हैं जिन पर किसी न्यायालय, अधिकरण या पंचनिर्णायक या किसी अन्य मंच में कार्रवाई लंबित है - खंड 13(2)	212	319	365
	0.44%	0.69%	0.92%
<b>कुल अस्वीकृत स्वीकार्य शिकायतें</b>	<b>47,873</b>	<b>46,566</b>	<b>39,504</b>

नोट : प्रतिशतता में दिए गए आंकड़े कुल में हिस्सा दर्शाते हैं।

2.12 कुल शिकायतों में से लगभग 47% को 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि के दौरान अस्वीकार्य के रूप में बंद किया गया। इन शिकायतों को अस्वीकार्य के रूप में अस्वीकृत करने के कारणों को चार्ट 2.3 में दर्शाया गया है।



## बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपीलें

2.13 सन् 2021-22 के दौरान बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों विरुद्ध 51 अपीलें प्राप्त हुईं। वर्ष के अंत में अपीलों के प्राप्ति, निपटान और बकाया के विवरण **तालिका 2.7** में दिए गए हैं। बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 1 जुलाई 2017 तथा यथा संशोधित के तहत अपीलीय प्राधिकारी (एए) उप गवर्नर हुआ करते थे। इसके बाद रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की शुरुआत होने के बाद अपीलीय प्राधिकारी की शक्तियों को सीईपीडी के प्रभारी कार्यपालक निदेशक को दे दिया गया है। हालांकि पूर्ववर्ती बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के अनुसार लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपीलों का निपटान एए-डीजी द्वारा बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के अनुसार ही किया गया है।

**तालिका 2.7: बीओएस के तहत अपीलों की प्राप्ति और निपटान**

विवरण	2019-20 (जुलाई- जून)	2020-21 (जुलाई- मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021- नवंबर 11, 2021)
आरंभ में लंबित अपीलें	72	47	44
शिकायतकर्ताओं से वर्ष के दौरान प्राप्त अपीलें	34	13	45
बैंकों से वर्ष के दौरान प्राप्त अपीलें	29	10	6
वर्ष के दौरान संचलित कुल अपीलें	135	70	95
वर्ष के दौरान निपटाई गई अपीलें	88	26	70
वर्ष के अंत में लंबित	47	44	25
<b>निपटान के तरीके</b>			
बीओ को दी गई अपीलें	4	2	1
वापस ली गई/निपटाई / निरर्थक अपीलें	14	5	11
अस्वीकृत अपीलें	43	9	32
अनुमत अपीलें	27	10	26
<b>निपटाई गई अपीलें</b>			
i. शिकायतकर्ता अपीलकर्ता के पक्ष में	29	10	19
ii. बैंकों के पक्ष में	21	5	21
iii. न तो शिकायतकर्ता अपीलकर्ता के पक्ष में और न ही आरई के पक्ष में (बीओ को वापस सौंपी गई/निरर्थक)	38	11	30

\*31 मार्च 2022 को लंबित सभी 25 अपीलों को 18 अक्टूबर 2022 को निपटाया गया।

\*\*\*

### अध्याय 3 :

#### गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों हेतु लोकपाल योजना (ओएसएनबीएफसी), 2018 : 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान गतिविधियाँ

एनबीएफसी के चार कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान 20,439 थी। यह देखते हुए कि ओएसएनबीएफसीओ का एकीकरण 12 नवम्बर 2021 को रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के साथ हो गया इसलिए यहां प्रस्तुत डाटा 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि से संबंधित है। वर्ष के अंत अर्थात् 31 मार्च 2022 को निपटाई गई शिकायतों की दर 100% रही। उचित आचार संहिता (एफपीसी) का अनुपालन नहीं करने से संबंधित शिकायतें अधिकतम रहीं, 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों में 61.89% हिस्सा इन्हीं शिकायतों का रहा। स्वीकार्य शिकायतों में अधिकांश (70.08%) का निपटान आपसी निपटारे/सुलह/मध्यस्थता के तरीके से किया गया। 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान एनबीएफसी लोकपालों (एनबीएफसीओ) द्वारा गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के विरुद्ध 12 पंचनिर्णय जारी किए। दिनांक 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान एनबीएफसीओ के निर्णयों के विरुद्ध 10 अपीलें प्राप्त हुईं।

3.1 गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों हेतु लोकपाल योजना, 2018 का संचालन चेन्नई, कोलकाता, मुंबई और नई दिल्ली में स्थित चार ओएनबीएफसीओ द्वारा किया जाता था जो पूरे देश को समाहित करते हुए क्रमशः दक्षिणी, पूर्वी, पश्चिमी और उत्तरी क्षेत्र की शिकायतों को संभालते थे। अब रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 लागू हो जाने के बाद 12 नवम्बर 2021 से इसे निष्प्रभावी कर दिया गया है।

#### शिकायतों की प्राप्ति

3.2 दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान ओएनबीसीओ में 20,439 शिकायतें प्राप्त हुईं। ओएनबीसीओ ने संदर्भगत अवधि के दौरान 22,077 शिकायतों को संभाला, जिनमें से सभी को वर्ष के अंत तक निपटा लिया गया था। ओएनबीसीओ द्वारा संचलित ग्राहक शिकायतों की स्थिति नीचे दी गई तालिका 3.1 में दी गई है।

तालिका 3.1: ओएनबीसीओ द्वारा संचलित ग्राहक शिकायतों की स्थिति

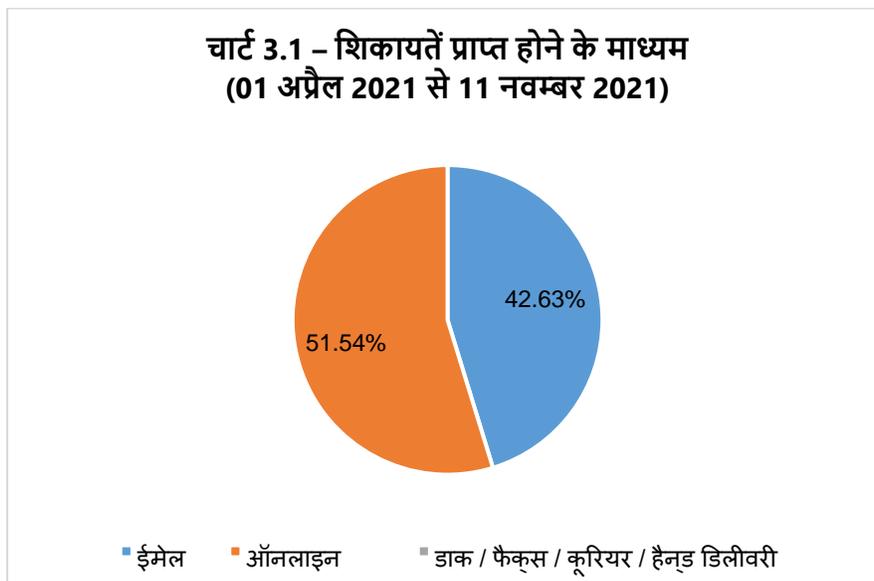
विवरण	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021- नवंबर 11, 2021)
विगत वर्ष से अग्रणीत शिकायतें	36	908	1,319
प्राप्त शिकायतें	19,432	26,957	20,439
विगत वर्ष में प्राप्त ड्रॉफ्ट शिकायतें वर्तमान वर्ष में हस्तांतरित, सीईपीसी से हस्तांतरित	-	1,486	319
संचलित शिकायतों की कुल संख्या	19,468	29,351	22,077
वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतें	18,560	28,032	22,077
निपटान की दर (%)	95.34%	95.51%	100%
वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें	908	1,319	0

विवरण	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021- नवंबर 11, 2021)
एक माह से कम तक लंबित शिकायतें	380	659	0
एक से दो माह तक बकाया शिकायतें	187	365	0
दो से तीन माह तक बकाया शिकायतें	60	98	0
तीन माह से अधिक तक बकाया शिकायतें	281	197	0

3.3 ओएनबीएफ़सी कार्यालयों द्वारा प्राप्त 20,439 शिकायतों में से, ओएनबीएफ़सी कार्यालय, नई दिल्ली को सबसे अधिक शिकायतें (8,628) प्राप्त हुईं, जो ओएनबीएफ़सी कार्यालयों द्वारा प्राप्त कुल शिकायतों का 42.21% है। ओएनबीएफ़सी कार्यालयों में शिकायतों की कार्यालय-वार प्राप्ति **अध्याय 1** में **तालिका 1.2** में दी गई है

### शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम

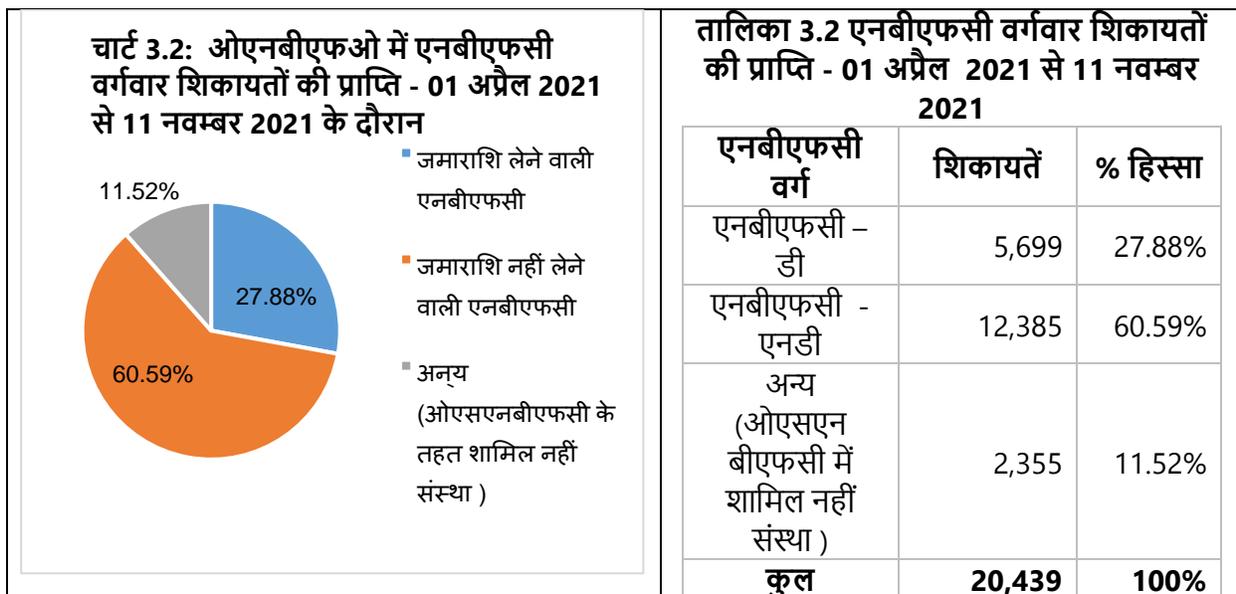
3.4 दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान, 94.17% (19,248) शिकायतें सीएमएस पोर्टल/ ईमेल / सीपीग्राम्स का उपयोग करते हुए डिजिटल मोड के माध्यम से दर्ज की गईं। इससे डिजिटल वित्तीय उत्पादों के प्रयोक्ताओं की टेक-सेवी प्रकृति प्रकट होती है, कि वे अन्य तरीकों की तुलना में शिकायतों को ऑनलाइन दर्ज करने में अधिक सहज महसूस करते हैं। दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान शिकायतें प्राप्त होने के विभिन्न तरीकों की तुलनात्मक स्थिति को **चार्ट 3.1** में दर्शाया गया है, जिसके विवरण **परिशिष्ट 3.1** में दिए गए हैं।



### एनबीएफ़सी वर्गवार शिकायतों की प्राप्ति

3.5 दिनांक 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान प्राप्त कुल शिकायतों में से 5,699 (27.88%) शिकायतें जमाराशि स्वीकार करने वाली गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफ़सी-डी) के विरुद्ध थीं, जबकि 12,385 (60.59%) शिकायतें जमाराशि स्वीकार नहीं करने वाली गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफ़सी-

एनडी) के विरुद्ध थीं। ओएनबीएफसी कार्यालयों द्वारा 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान एनबीएफस वर्गवार शिकायतों का वर्गीकरण **तालिका 3.2** और **चार्ट 3.2** में दिया गया है।



### शिकायतकर्ता समूहवार वर्गीकरण

3.6 दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान शिकायतकर्ताओं का सबसे बड़ा भाग (51.21%) व्यक्तिगत ग्राहकों का रहा। शिकायतों का शिकायतकर्ता समूहवार वर्गीकरण **परिशिष्ट 1.4** में दिया गया है।

### संचलित शिकायतों की प्रकृति

3.7 गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों हेतु लोकपाल योजना, 2018 में निर्धारित किए अनुसार कमियों के आधारों पर **तालिका 3.3** में प्राप्त शिकायतों का वर्गीकरण किया गया है।

**तालिका 3.3: शिकायतों का वर्गानुसार वितरण**

शिकायत का वर्ग	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रै. - मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021- नवंबर 11, 2021)
एफपीसी का अनुपालन नहीं	7,052 36.29%	17,915 48.48%	12,649 61.89%
आरबीआई निदेशों का अनुपालन नहीं	3,607 18.56%	6,114 16.55%	1,875 9.17%
बिना पूर्व नोटिस के प्रभार लगाना	1,628 8.38%	3,189 8.63%	1,691 8.27%
संविदा/ऋण में पारदर्शिता नहीं	1,704 8.77%	1,833 4.96%	507 2.48%
जमाराशियों की चुकौती में देरी	395 2.03%	536 1.45%	317 1.55%

शिकायत का वर्ग	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रै. - मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021- नवंबर 11, 2021)
प्रतिभूतियों/प्रलेखों को वापस देने में देरी	268	417	282
	1.38%	1.13%	1.38%
स्वीकृत ऋण के बारे में कोई पत्राचार नहीं	399	375	262
	2.05%	1.01%	1.28%
ब्याज भुगतान में देरी	232	386	182
	1.19%	1.04%	0.89%
निबंधन और शर्त समझ में आने लायक नहीं या इनके बारे में पर्याप्त नोटिस नहीं	82	145	89
	0.42%	0.39%	0.44%
स्वीकृत पत्र/शर्त समझ में आने लायक नहीं या इन्हें जारी नहीं किया जाना	49	85	46
	0.25%	0.23%	0.23%
योजना के खंड 8 के तहत शामिल नहीं	474	1,169	1,654
	2.44%	3.16%	8.09%
अन्य वर्ग	3,542	4,787	885
	18.23%	12.95%	4.33%
<b>कुल</b>	<b>19,432</b>	<b>36,951</b>	<b>20,439</b>

नोट : प्रतिशत में दिए गए आंकड़े कुल शिकायतों में हिस्सा दर्शाते हैं।

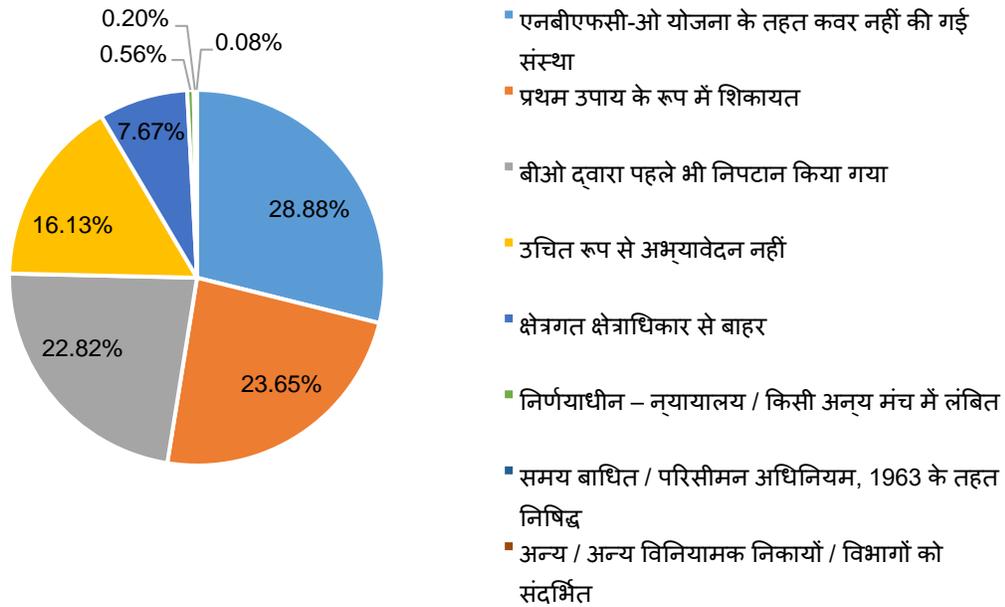
3.8 दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान, एफपीसी का पालन न करने से संबंधित शिकायतों का हिस्सा सबसे बड़ा रहा अर्थात प्राप्त कुल शिकायतों का 61.89 फीसदी था, इसके बाद रिज़र्व बैंक के निर्देशों का पालन न करना (9.17 फीसदी) और बिना पूर्व सूचना के प्रभार लगाना (8.27 फीसदी) था।

### शिकायतों का निपटान

3.9 दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान प्राप्त सभी शिकायतों का वर्ष के अंत में निपटान किया गया। दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान निपटाई गई शिकायतों की ओएनबीएफसी कार्यालय -अनुसार स्थिति **परिशिष्ट 3.2** में दी गई है।

3.10 जिन आधारों के तहत शिकायतों को अस्वीकार्य के रूप में निपटाया गया, उनका विवरण **चार्ट 3.3** में दिया गया है। जैसा कि देखा जा सकता है, शिकायतों को मुख्य रूप से अस्वीकार्य माना गया क्योंकि i) संस्था को गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों हेतु लोकपाल योजना के तहत कवर नहीं किया गया ii) शिकायत प्रथम उपाय के रूप में iii) बीओ द्वारा पहले भी निपटाया गया था।

**चार्ट 3.3 अस्वीकार्य शिकायतों के कारण**



3.11 दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान निपटाई जाने योग्य और अस्वीकार्य शिकायतों का ओएनबीसीओ-वार वितरण **परिशिष्ट 3.3** में दिया गया है।

### स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका

3.12 स्वीकार्य शिकायतें एनबीएफसीओ के समक्ष दायर वे शिकायतें है जो गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों हेतु लोकपाल योजना के खंड 8 में बताए अनुसार शिकायत के आधारों पर होती है और इस योजना में निर्धारित अन्य अपेक्षाओं के अनुसार भी हैं। यदि पक्षकार कोई स्वीकार्य सहमति करने में विफल रहते हैं तो एनबीएफसीओ अपना निर्णय देता है या पंचनिर्णय पारित कर देता है। दिनांक 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि के दौरान एनबीएफसी कार्यालयों ने गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के विरुद्ध 12 पंचनिर्णय जारी किए।

3.13 **तालिका 3.4** में दर्शाया गया है कि वर्ष के दौरान स्वीकार्य शिकायतों का निपटान कैसे किया गया। स्वीकार्य शिकायतों में से, 70.08% को समझौते के माध्यम से हल किया गया था और 29.82% को खारिज कर दिया गया था।

**तालिका 3.4: ओएनबीएफसी कार्यालयों द्वारा स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका**

निपटान के तरीके	2019-20 (जुलाई – जून)	2020-21 (जुलाई –मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021- नवंबर 11, 2021)
आपसी निपटारे / समझौते	4,045	8,719	8,517
	71.12%	73.69%	70.08%
वापस ली गई शिकायतें	1	0	0

निपटान के तरीके	2019-20 (जुलाई - जून)	2020-21 (जुलाई -मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021- नवंबर 11, 2021)
	0.02%	0%	0%
जारी किए गए पंचनिर्णय	0	6	12
	0%	0.05%	0.10%
अस्वीकृत	1,641	3,107	3,624
	28.85%	26.26%	29.82%
स्वीकार्य कुल शिकायतें	<b>5,687</b>	<b>11,832</b>	<b>12,153</b>

नोट : प्रतिशत में दिए गए आंकड़े स्वीकार्य शिकायतों की प्रतिशतता दर्शाते हैं।

### स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधार

3.15 दिनांक 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि के दौरान स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार किए जाने के आधारों और लोकपाल योजनाओं के तहत निपटाई गई कुछ शिकायतों में इनका समानुपात तालिका 3.5 में दिया गया है।

#### तालिका 3.5 : स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार किए जाने के आधार/कारण

अस्वीकार किए जाने के आधार	अस्वीकार की गई शिकायतें		
	2019-20 (जुलाई- जून)	2020-21 (जुलाई- मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021- नवंबर 11, 2021)
शिकायत के आधारों पर नहीं (खंड 8) – खंड 13(क)	1,528	2,935	3,330
	93.11%	94.46%	91.89%
खंड 9 (3) – खंड 13(ख) के उपबंधों के अनुसार नहीं	7	33	25
	0.43%	1.06%	0.69%
बीओ के मौद्रिक अधिकार क्षेत्र से बाहर – खंड 12 (5) और (6) - खंड 13(ग)	19	9	8
	1.16%	0.29%	0.22%
सुस्पष्ट प्रलेखगत और मौखिक साक्ष्य अपेक्षित हैं - खंड 13 (घ)	10	0	3
	0.61%	0.00%	0.08%
बिना पर्याप्त कारण के शिकायत - खंड 13(ङ)	4	6	7
	0.24%	0.19%	0.19%
शिकायतकर्ताओं द्वारा कोई अनुगमन नहीं – खंड 13(च)	1	2	2
	0.06%	0.06%	0.06%
शिकायतकर्ता को कोई हानि/नुकसान/असुविधा नहीं -खंड 13(छ)	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%

अस्वीकार किए जाने के आधार	अस्वीकार की गई शिकायतें		
	2019-20	2020-21	2021-22
शिकायतों के वाद हेतुक वही हैं जिन पर किसी न्यायालय, अधिकरण या पंचनिर्णायक या किसी अन्य मंच पर कार्रवाई लंबित है – खंड 13(2)	72	122	249
	4.39%	3.93%	6.87%
कुल अस्वीकृत स्वीकार्य शिकायतें	<b>1,641</b>	<b>3,107</b>	<b>3,624</b>

### एनबीएफसी-ओ के निर्णयों के विरुद्ध अपीलें

3.15 गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों हेतु लोकपाल योजना के प्रावधानों के अनुसार सीईपीडी, भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रभारी उप गवर्नर को एए नामित किया गया था। सीईपीडी एए के लिए सचिवालय का कार्य देखता है। दिनांक 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि के दौरान एनबीएफसी कार्यालयों के निर्णयों के विरुद्ध दस अपीलें प्राप्त हुईं, जिनके विवरण तालिका 3.6 में दिए गए हैं।

**तालिका 3.6: अपीलों की स्थिति – ओएनबीएफसीओ**

विवरण	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021- नवंबर 11, 2021)
वर्ष के आरंभ में लंबित अपीलें	1	1	1
वर्ष के दौरान शिकायतकर्ताओं से प्राप्त अपीलें	1	1	4
वर्ष के दौरान प्राप्त एनबीएफसी से प्राप्त अपीलें	0	0	6
वर्ष के दौरान संचलित कुल अपीलें	2	2	11
वर्ष के दौरान निपटाई गई अपीलें	1	1	3
वर्ष के अंत में लंबित अपीलें	1	1	8*
<b>निपटान के तरीके :</b>			
गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी-लोकपालों को प्रतिप्रेषित अपीलें	0	0	0
वापस ली गई/निपटाई गई /निरर्थक अपीलें	0	0	1
अस्वीकृत अपीलें	1	1	1
अनुमत अपीलें	0	0	1
<b>निपटाई गई अपीलें :</b>			
शिकायतकर्ता के पक्ष में	0	1	1
बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के पक्ष में	0	0	1
iii. न तो शिकायतकर्ता अपीलकर्ता के पक्ष में और न ही आरई के पक्ष में (बीओ को प्रतिप्रेषित /निरर्थक)	1	0	1

\*31 मार्च 2022 को लंबित सभी 8 अपीलों का निपटान 18 अक्टूबर 2022 तक कर दिया गया है।

\*\*\*

## अध्याय 4:

### डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना (ओएसडीटी), 2019: 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान गतिविधियाँ

गैर-बैंक भुगतान प्रणाली सहभागियों (एनबीपीएसपी) के विरुद्ध डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपालों के 22 कार्यालयों में 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि के दौरान 2,281 शिकायतें प्राप्त हुईं। यह देखते हुए कि डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना को 12 नवम्बर 2021 से रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के साथ मिला दिया गया इसलिए इस अध्याय में प्रस्तुत डाटा में 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि को शामिल किया गया है। इस अवधि के दौरान शिकायतों के निपटान की दर 100 प्रतिशत रही। निधि अंतरण/यूपीआई/बीबीपीएस/भारत क्यूआर कोड से संबंधित शिकायतों का हिस्सा सर्वाधिक अर्थात् 44.76% रहा। स्वीकार्य अधिकांश शिकायतों (59.65%) का निपटारा आपसी समझौते/सुलह/मध्यस्थता प्रक्रिया से किया गया। डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना के तहत शिकायतों की सर्वाधिक (99.87%) संख्या डिजिटल/इलेक्ट्रॉनिक तरीके अर्थात् सीएमएस पोर्टल, ईमेल, आदि से दायर की गई। वर्ष के दौरान डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना के तहत कोई पंचनिर्णय जारी नहीं किया गया। डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना के तहत डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध कोई अपील प्राप्त नहीं हुई।

4.1 डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना, 2019 का संचालन उन 22 कार्यालयों के माध्यम से किया गया जहां पर भारतीय रिज़र्व बैंक बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय स्थित हैं।

### शिकायतों की प्राप्ति

4.2 डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपालों के कार्यालयों में 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि के दौरान 2,281 शिकायतें प्राप्त हुईं। ओओडीटी के कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की वर्षवार संख्या **तालिका 4.1** में दी गई है।

**तालिका 4.1 – ओओडीटी द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या**

	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 (अप्रैल 1, 2021- नवम्बर 11, 2021)
ओओडीटी की संख्या	22	22	22
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें	2,481	3,594	2,281

4.3 डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल कार्यालयों द्वारा 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि के दौरान 2,324 शिकायतों को संभाला गया, इनमें विगत वर्ष में प्राप्त शिकायतें भी शामिल थीं, इनमें से वर्ष के समापन से पहले ही 100 प्रतिशत शिकायतों का निपटारा कर दिया गया। डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल कार्यालयों में ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों की स्थिति **तालिका 4.2** में दी गई है:

### तालिका 4.2 - ओओडीटी द्वारा संचलित ग्राहक शिकायतों की स्थिति

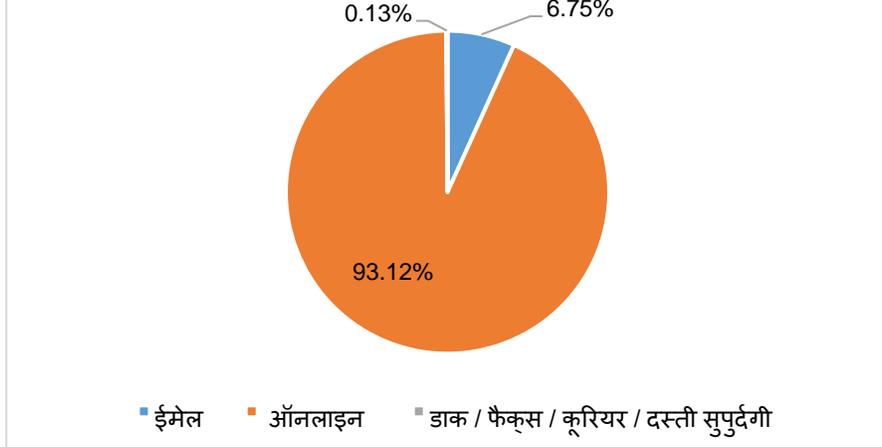
विवरण	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021- नवंबर 11, 2021)
विगत वर्ष से आगे लाई गई शिकायतें	53	230	28
विगत वर्ष की ड्राफ्ट शिकायतें और सीईपीसी में प्राप्त शिकायतें जो बाद में ओओडीटी में पंजीकृत/अंतरित की गईं	-	27	15
प्राप्त शिकायतें	2,481	2,946	2,281
संचलित शिकायतों की कुल संख्या	2,534	3,203	2,324
निपटाई गई शिकायतें	2,304	3,175	2,324
निपटान की दर (%)	90.92%	99.13%	100%
वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें	230	28	0
एक माह से कम तक लंबित शिकायतें	31	18	0
एक से दो माह तक लंबित शिकायतें	20	3	0
दो से तीन माह तक लंबित शिकायतें	23	2	0
तीन माह से अधिक तक लंबित शिकायतें	156	5	0

4.4 डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त की गई कुल 2,281 शिकायतों में से डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल के हैदराबाद कार्यालय को सर्वाधिक (204) शिकायतें प्राप्त हुईं, जो डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त की गई कुल शिकायतों का 8.94% है, इसके बाद कोलकाता (201) और बंगलूरू (189) का स्थान रहा। ओओडीटी तिरुवनंतपुरम (10) का इन शिकायतों में न्यूनतम हिस्सा 0.44% रहा। डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त की गई शिकायतों का कार्यालय-वार विवरण **तालिका 4.3** और **परिशिष्ट 4.1** में दिया गया है।

#### शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम

4.5 सीएमएस पोर्टल/ईमेल/सीपीग्राम्स का प्रयोग करते हुए डिजिटल माध्यम से 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि के दौरान 99.87% (2,278) शिकायतें दायर की गईं। इससे डिजिटल वित्तीय उत्पादों के प्रयोक्ताओं की टेक-सेवी प्रकृति प्रकट होती है, कि वे अन्य तरीकों की तुलना में शिकायतों को ऑनलाइन दर्ज करने में अधिक सहज महसूस करते हैं। इस अवधि के दौरान केवल तीन शिकायतें डाक, आदि से प्राप्त हुईं। दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान ओएसडीटी में शिकायतें प्राप्त होने के विभिन्न तरीकों की तुलनात्मक स्थिति को **चार्ट 4.1** में दर्शाया गया है, जिसके विवरण **परिशिष्ट 4.2** में दिए गए हैं।

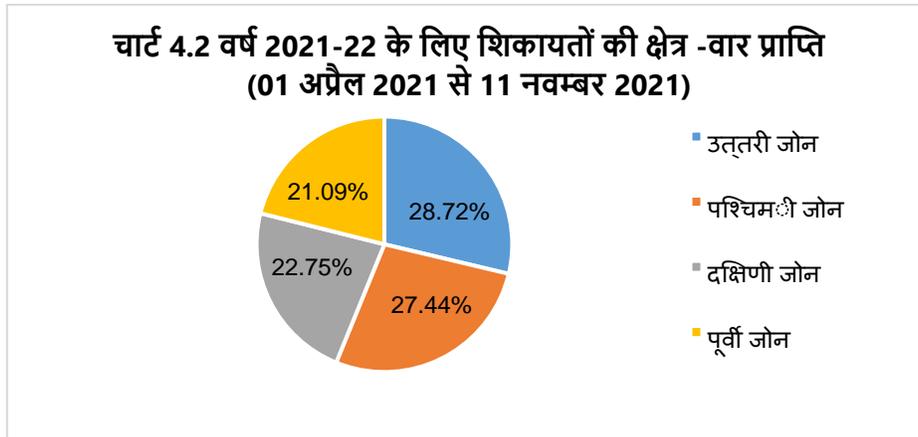
**चार्ट 4.1 शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम  
(1 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021)**



### शिकायतों का क्षेत्र -वार वितरण

4.6 डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना के तहत 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान प्राप्त हुई कुल ओएसडीटी शिकायतों में उत्तरी क्षेत्र में सर्वाधिक (28.72%) शिकायतें प्राप्त हुईं, इसके बाद पश्चिमी क्षेत्र (27.44%) और दक्षिणी क्षेत्र (22.75%) रहे। पूर्वी क्षेत्र का हिस्सा न्यूनतम अर्थात् 21.09% रहा। प्राप्त हुई शिकायतों का क्षेत्र -वार वितरण **परिशिष्ट 4.2** और इनका आरेख **चार्ट 4.2** में अंकित किया गया है।

**चार्ट 4.2 वर्ष 2021-22 के लिए शिकायतों की क्षेत्र -वार प्राप्ति  
(01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021)**



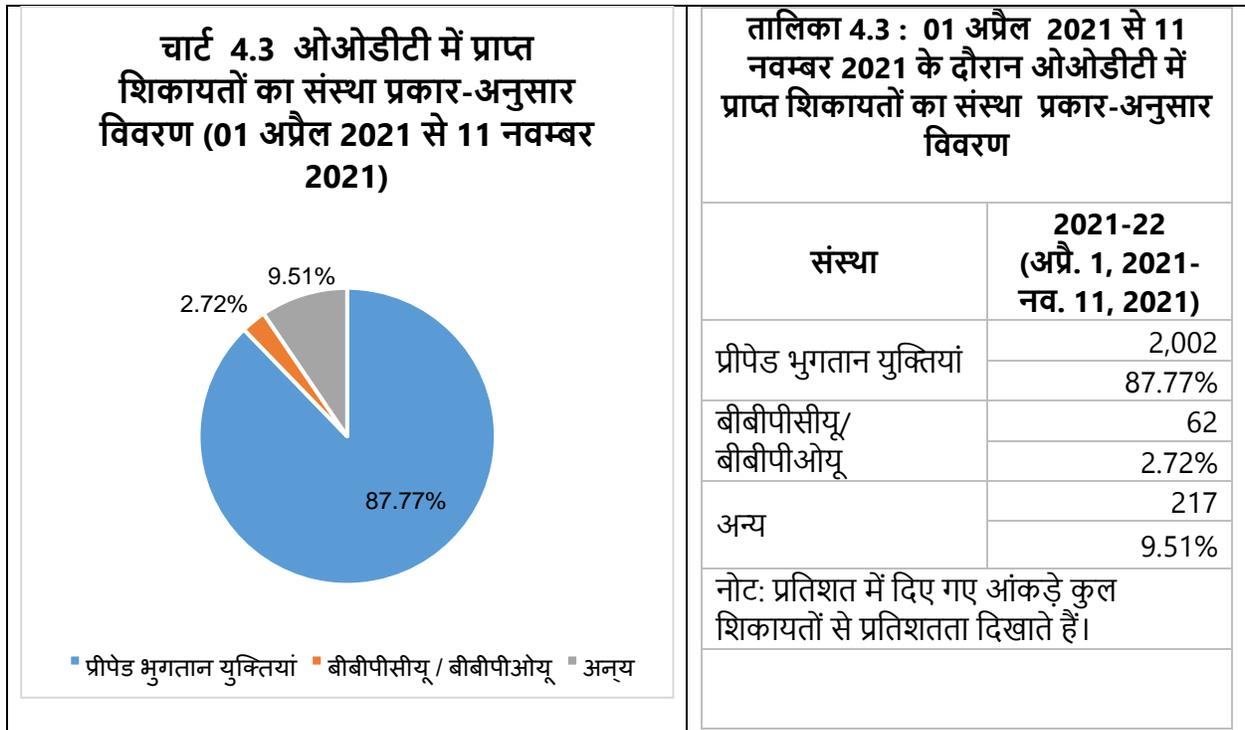
### शिकायतकर्ता समूहवार वर्गीकरण

4.7 दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान शिकायतकर्ताओं का सबसे बड़ा खंड (77.25%) व्यक्तिगत ग्राहकों का रहा। ओएसडीटी की कुल शिकायतों में वरिष्ठ नागरिकों से मिली शिकायतों की संख्या 1.40% रही। शिकायतों का शिकायतकर्ता समूहवार वर्गीकरण **परिशिष्ट 1.4** में दिया गया है।

### संस्था प्रकार-अनुसार वर्गीकरण

4.8 ओओडीटी द्वारा 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान प्राप्त की गई शिकायतों का संस्था प्रकार अनुसार वर्गीकरण चार्ट 4.3 और तालिका 4.3 में दिया गया है।

4.9 नेटवर्क के आकार और एनबीपीएसपी के बीच कारोबार की संगति के साथ कुल शिकायतों में 87.77% का उच्चतम हिस्सा पीपीआई का रहा, इसके बाद भारत बिल भुगतान केन्द्र यूनिट (बीबीपीसीयू)/भारत बिल भुगतान परिचालन यूनिट (बीबीपीओयू) का कुल शिकायतों में 2.72% हिस्सा रहा। कुल शिकायतों में अन्य प्रतिष्ठानों का हिस्सा 9.51% रहा।



### संचलित शिकायतों की प्रकृति

4.10 डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना, 2019 के खंड 8 में निर्धारित किए अनुसार तालिका 4.4 में डिजिटल बैंकिंग सेवाओं में कमी के आधारों पर प्राप्त हुई शिकायतों को वर्गीकृत किया गया है।

**तालिका 4.4 – शिकायतों का श्रेणी-वार वितरण**

श्रेणी	2019-20 (जुलाई – जन.)	2020-21 (अप्रैल – मार्च)	2021-22 (01 अप्रैल 2021 – 11 नवम्बर 2021)
निधि अंतरण /यूपीआई /बीबीपीएस/ भारत क्यूआर कोड	1,089 43.89%	1,775 49.39%	1,021 44.76%
	598	824	524

श्रेणी	2019-20 (जुलाई - जन.)	2020-21 (अप्रैल - मार्च)	2021-22 (01 अप्रैल 2021 - 11 नवम्बर 2021)
मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण / मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	24.10%	22.93%	22.97%
सिस्टम सहभागी द्वारा गलत हितग्राही को अंतरण करने के कारण निधियां वापस नहीं मिलना	218	291	191
	8.79%	8.10%	8.37%
प्रीपेड भुगतान युक्तियां (पीपीआई)	198	253	224
	7.98%	7.04%	9.82%
फीस/प्रभारों के संबंध में आरबीआई निदेशों का उल्लंघन	58	100	68
	2.34%	2.78%	2.98%
प्रसंग से बाहर	75	57	29
	3.02%	1.59%	1.27%
अन्य	245	294	224
	9.88%	8.18%	9.82%
<b>कुल</b>	<b>2,481</b>	<b>3,594</b>	<b>2,281</b>

नोट : प्रतिशतता में दिए गए आंकड़े कुल शिकायतों में हिस्से को दर्शाते हैं।

4.11 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 की अवधि के दौरान प्राप्त कुल शिकायतों में से निधि अंतरण /यूपीआई /बीबीपीएस/ भारत क्यूआर कोड से संबंधित शिकायतों का सर्वाधिक हिस्सा अर्थात् 44.76% रहा, जिसके बाद मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण / मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग (22.97%) का और भुगतान प्रणाली के सहभागियों द्वारा गलत लाभभोगी को अंतरण के कारण बाद में निधि नहीं लौटने से संबंधित शिकायतों का हिस्सा (8.37%) रहा।

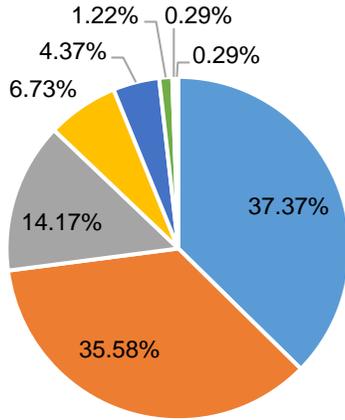
### शिकायतों का निपटान

4.12 दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान प्राप्त सभी शिकायतों का निपटारा वर्ष के अंत में किया गया। 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान निपटाई गई शिकायतों की ओओडीटी-वार स्थिति **परिशिष्ट 4.3** में दी गई है।

4.13 स्वीकार्य शिकायतों का डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल कार्यालयवार वितरण **परिशिष्ट 4.4** में अलग-अलग दिया गया है।

4.14 जिन आधारों पर शिकायतों को स्वीकार्य नहीं मानते हुए निपटारा किया गया है उनके विवरण **चार्ट 4.4** में दिए गए हैं। जैसा कि देखा जा सकता है कि मुख्य रूप से i) शिकायतों को उचित तरीके से प्रस्तुत नहीं करने; ii) शिकायत प्रथम उपाय के रूप में होने; iii) भुगतान प्रणाली के सहभागियों और डिजिटल संव्यवहार की परिभाषा में नहीं आने के कारणों से शिकायतों को स्वीकार्य नहीं समझा गया।

**चार्ट 4.4 अस्वीकार्य शिकायतों के कारण: शिकायतों की प्रतिशतता**



- उचित रूप से अभ्यावेदन नहीं
- प्रथम उपाय के रूप में शिकायत
- सिस्टम सहभागियों और डिजिटल संव्यवहार की परिभाषा में नहीं
- समयबाधित/ परिसीमन अधिनियम, 1963 के तहत निषिद्ध
- प्रान्तीय अधिकार क्षेत्र से बाहर
- बीओ द्वारा पहले भी निपटान किया गया
- निर्णयाधीन – न्यायालय / किसी अन्य मंच पर लंबित
- योजना के खंड 8 के तहत शामिल नहीं

### स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका

4.15 स्वीकार्य शिकायतें एनबीएफसीओ के समक्ष दायर वे शिकायतें हैं जो डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना के खंड 8 में बताए अनुसार शिकायत के आधारों पर होती हैं और इस योजना में निर्धारित अन्य अपेक्षाओं के अनुसार भी हैं। इस योजना में प्रयास रहता है कि ओओडीटी द्वारा समाधान और/या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतों का निपटारा करने में सुविधा या सहमति कराई जाए। यदि पक्षकार कोई स्वीकार्य सहमति करने में विफल रहते हैं तो ओडीटी अपना निर्णय देता है या पंचनिर्णय पारित कर देता है। हालांकि डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना के तहत वर्ष के दौरान कोई पंचनिर्णय जारी नहीं किया गया।

4.16 **तालिका 4.5** में वर्ष के दौरान स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीकों को दर्शाया गया है। कुल स्वीकार्य शिकायतों में से 59.65% का समाधान सहमति के माध्यम से किया गया।

**तालिका 4.5 - स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका**

स्वीकार्य शिकायतों का निपटान	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021- नव. 11, 2021)
आपसी निपटान/समझौते द्वारा	532	885	553
	56.12%	57.54%	59.65%
पंचनिर्णय से निपटान	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%
अस्वीकृत स्वीकार्य शिकायतें	416	653	374
	43.88%	42.46%	40.35%
वापस ली गई स्वीकार्य शिकायतें	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%
<b>कुल</b>	<b>948</b>	<b>1,538</b>	<b>927</b>

नोट : % में दिए गए आंकड़े कुल शिकायतों में हिस्सा दर्शाते हैं।

## स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधार

4.17 स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधारों और वर्ष के दौरान कुल प्राप्त हुई शिकायतों में इनके समानुपात को तालिका 4.6 में दिखाया गया है।

**तालिका 4.6 – स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधार/कारण**

अस्वीकार किए जाने के आधार	अस्वीकृत शिकायतों की संख्या		
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2021-22 (अप्रै. 1, 2021- नव. 11, 2021)
खंड 8) – खंड 13(क) में बताए अनुसार शिकायत के आधारों पर नहीं	409 98.32%	631 96.63%	362 96.79%
खंड 9 के उपखंड (3) – खंड 13(1)(ख) के उपबंधों के अनुसार नहीं	2 0.48%	16 2.45%	11 2.94%
खंड 12(5) और 12(6) – खंड 13(1)(ग) के तहत निर्धारित क्षतिपूर्ति की सीमाओं से अधिक	1 0.24%	4 0.61%	1 0.27%
बिना पर्याप्त कारण के शिकायतें - खंड 13(ड)	4 0.96%	1 0.15%	0 0.00%
शिकायतों के वाद हेतुक वही हैं जिन पर किसी न्यायालय, अधिकरण या पंचनिर्णायक या किसी अन्य मंच पर कार्रवाई लंबित है – खंड 13(2)	0 0.00%	1 0.15%	0 0.00%
<b>कुल</b>	<b>416</b>	<b>653</b>	<b>374</b>

नोट : प्रतिशतता में दिए गए आंकड़े कुल शिकायतों में हिस्सा दर्शाते हैं।

4.18 जैसा कि तालिका 4.6 में देखा जा सकता है कि अधिकांश अस्वीकृतियां डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना के खंड 8 – खंड 13(1)(क) में उल्लिखित शिकायत के आधारों पर नहीं होने के कारण रहीं।

### लंबित शिकायतों का अवधिवार वर्गीकरण

4.19 वर्ष के अंत में डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना के तहत प्राप्त कोई भी शिकायत लंबित नहीं थी।

### ओडीटी के निर्णयों के विरुद्ध अपीलें

4.20 सीईपीडी, भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रभारी उप गवर्नर डिजिटल लेनदेनों हेतु लोकपाल योजना के प्रावधानों के अनुसार एए नामित किए जाते हैं। अपीलीय प्राधिकारी को सीईपीडी सचिवालय सेवाएं प्रदान करता है। 01 अप्रैल 2021 से 11 नवम्बर 2021 के दौरान कोई अपील प्राप्त नहीं हुई

\*\*\*

## अध्याय 5:

### रिज़र्व बैंक (आईओएस-आरबी) एकीकृत लोकपाल योजना -, 2021: दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान हुई गतिविधियाँ

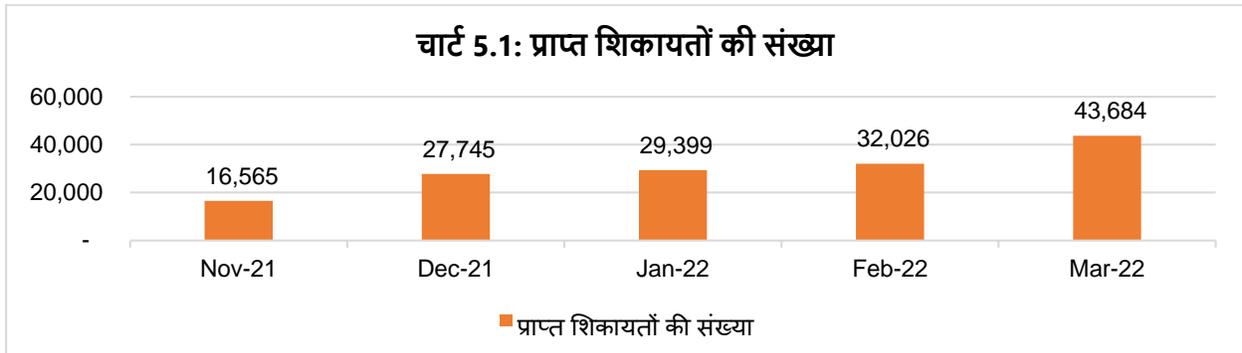
तीन पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं अर्थात (i) बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस), 2006, दिनांक 01 जुलाई, 2017 तक यथासंशोधित; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 (ओएसएनबीएफसी, 2018) ; और (iii) डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना, 2019 (ओएसडीटी, 2019), को दिनांक 12 नवंबर, 2021 से एक ही योजना, रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), 2021 में समाकलित कर दिया गया है। रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ग्राहकों को उनकी शिकायतों का त्वरित समाधान प्राप्त करने के लिए एकल मंच की सुविधा प्रदान करती है। आरबी-आईओएस के शुभारंभ के साथ, ई-मेल से और भौतिक रूप से सभी शिकायतों की प्राप्ति के लिए एक ही बिंदु के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक के चंडीगढ़ क्षेत्रीय कार्यालय में एक केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) की स्थापना की गई। सीआरपीसी एक संपर्क केंद्र है, जो #14448 (नंबर) पर 24x7 इंटरैक्टिव स्वर प्रतिसाद प्रणाली (इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पॉस सिस्टम - आईवीआरएस) सुविधा के साथ सभी कार्य दिवसों में सुबह 9:30 बजे से सायं 5:15 बजे के बीच शिकायतकर्ताओं को व्यक्तिगत मार्गदर्शन भी प्रदान करता है। सीआरपीसी, भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल योजना (आरबीआईओएस) के तहत प्राप्त सभी ईमेल और भौतिक शिकायतों में से अस्वीकार्य शिकायतों और गैर-शिकायतों की छंटनी करने के लिए उनकी प्रारंभिक जांच और प्रसंस्करण करता है और शिकायतकर्ता के साथ उपयुक्त संवाद करते हुए स्वीकार्य शिकायतों को निवारण के लिए आगे आरबीआई लोकपाल के कार्यालयों को भी सौंपता है।

आरबी-आईओएस, 2021 के तहत, रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल के कार्यालय (ओआरबीआईओ) के क्षेत्रीय क्षेत्राधिकारों को ' एक राष्ट्र, एक लोकपाल ' दृष्टिकोण के आधार पर समाप्त कर दिया गया है और शिकायतों को शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) में पूर्व-निर्धारित एल्गोरिथ्म के अनुसार साम्यिक आधार पर रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल के 22 कार्यालयों को सौंपा गया है। आरबी-आईओएस, 2021 के तहत 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 तक सीआरपीसी और ओआरबीआईओ में प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या 1,86,268 थी। इनमें से 66,133 शिकायतों का ओआरबीआईओ में निपटान किया गया और 1,07,821 शिकायतों को सीआरपीसी द्वारा बंद कर दिया गया। वित्तीय वर्ष के अंत में आरबी-आईओएस, 2021 के तहत सीआरपीसी और ओआरबीआईओ द्वारा शिकायतों के निपटान की समग्र दर 93.39% थी। आरबी-आईओएस, 2021 के तहत अधिकांश स्वीकार्य शिकायतों (55.61%) का समाधान आपसी समझौता /सुलह /मध्यस्थता के माध्यम से किया गया। 12 नवंबर, 2021 और 31 मार्च, 2022 के बीच विनियमित संस्थाओं (आरई) के विरुद्ध भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल (आरबीआईओ) द्वारा 4 अधिनिर्णय जारी किए गए और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत आरबीआईओ के निर्णयों के विरुद्ध 31 अपीलें प्राप्त हुईं।

### केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) में शिकायतों की प्राप्ति और संचलन

5.1 दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान सीआरपीसी में 1,49,419 शिकायतें प्राप्त हुईं। इनमें से 1,07,821 शिकायतों को सीआरपीसी में गैर-शिकायतों /अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद कर दिया गया था, जबकि शेष स्वीकार्य शिकायतों को निवारण के लिए आगे भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल

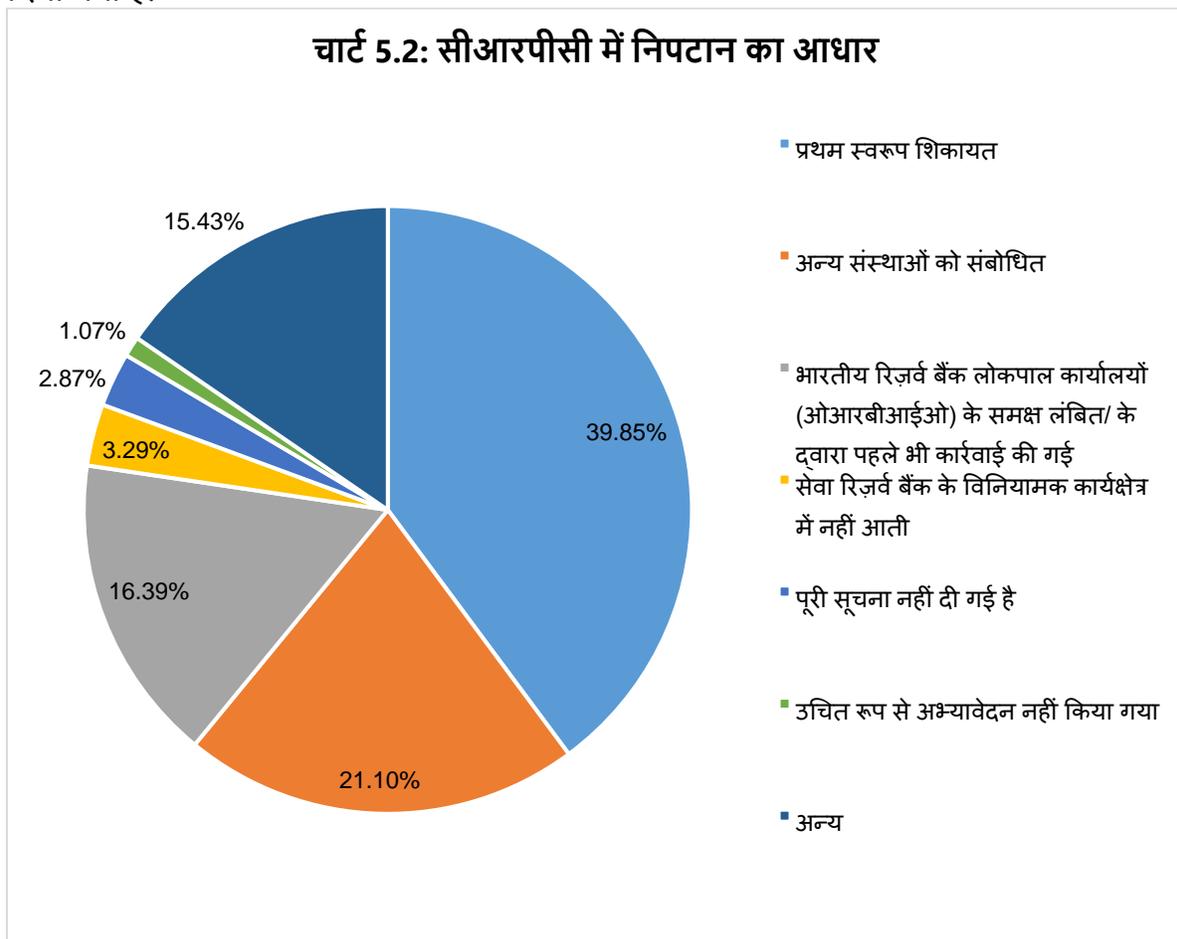
कार्यालयों (ओआरबीआईओ) को सौंपा गया। इस अवधि के दौरान सीआरपीसी में माहवार शिकायतों की प्राप्ति सीआरपीसी में शिकायतों के अंतर्वाह में लगातार वृद्धि दर्शाती है (चार्ट 5.1)



नोट 21- नवंबर :की अवधि नवंबर 12, नवंबर 30 से 2021, तक की अवधि 2021इंगित करती है।

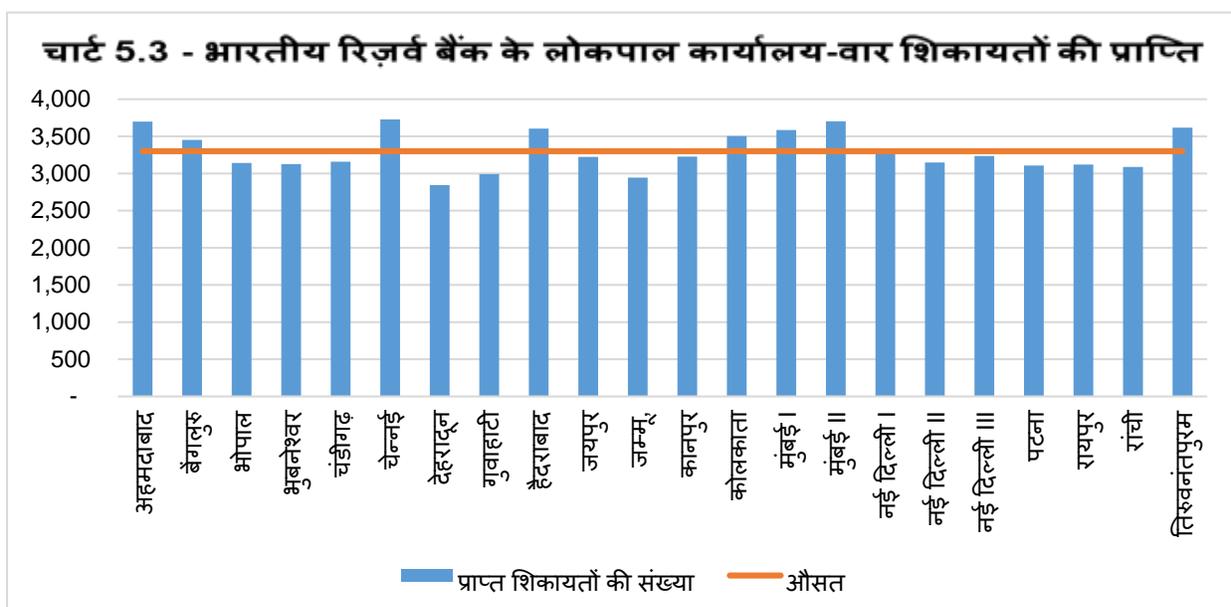
5.2 सीआरपीसी में शिकायतों के निपटान के लिए औसत प्रत्यावर्तन समय (टर्न अराउंड टाइम) 12 दिनों का था।

5.3 उन आधारों का विवरण जिनके तहत सीआरपीसी में शिकायतों का निपटान किया गया, नीचे चार्ट 5.2 में दिया गया है:



## भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में शिकायतों की प्राप्ति और संचलन

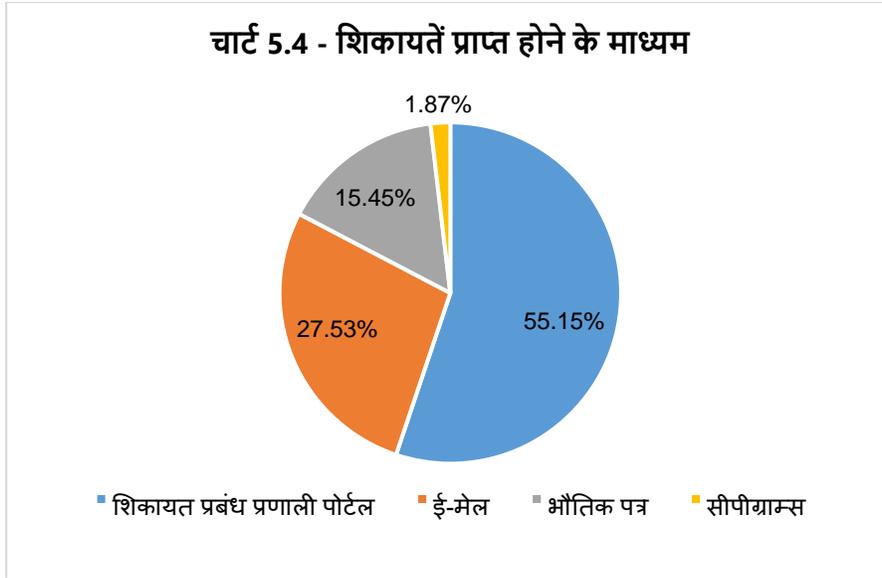
5.4 दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल कार्यालयों (ओआरबीआईओ) को शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल से सीधे और साथ ही केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) के माध्यम से प्राप्त 72,580 शिकायतें समाधान हेतु सौंपी गईं। अध्याय 1 की तालिका 1.2 में दी गई भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल कार्यालयों में शिकायतों की कार्यालय-वार प्राप्ति, सीएमएस में शिकायतों के वितरण हेतु पूर्व-निर्दिष्ट एल्गोरिथम के अभिनियोजन के कारण सभी 22 लोकपाल कार्यालयों (ओआरबीआईओ) के बीच शिकायतों के लगभग साम्यिक वितरण को दर्शाती है। उक्त अवधि के दौरान ओआरबीआईओ, चेन्नई को अधिकतम शिकायतें (3,728) प्राप्त हुईं, उसके बाद ओआरबीआईओ, मुंबई-II को (3,703 शिकायतें) और ओआरबीआईओ, अहमदाबाद को (3,698 शिकायतें) प्राप्त हुईं, जो रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना के तहत लोकपाल ओआरबीआईओ द्वारा प्राप्त कुल शिकायतों का क्रमशः 5.14%, 5.10% और 5.10% था। सभी रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में शिकायतों की संख्याओं में मामूली विभिन्नता स्थानीय भाषा की शिकायतों के कारण है जो शिकायतों के आबंटन के लिए एल्गोरिथम को दरकिनार करते हुए संबंधित भाषाई क्षेत्र के रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों (ओआरबीआईओ) को आबंटित की जाती हैं। दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान ओआरबीआईओ को प्राप्त शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति चार्ट 5.3 में दी गई है।



## शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम

5.5 भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों (ओआरबीआईओ) द्वारा प्राप्त शिकायतें या तो सीधे शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल से प्राप्त हुईं या केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) के माध्यम से अर्थात् भारत सरकार की केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के माध्यम से प्राप्त शिकायतों सहित ई-मेल और भौतिक तरीकों से प्राप्त शिकायतें उनके प्रारंभिक प्रसंस्करण के पश्चात प्राप्त हुईं।

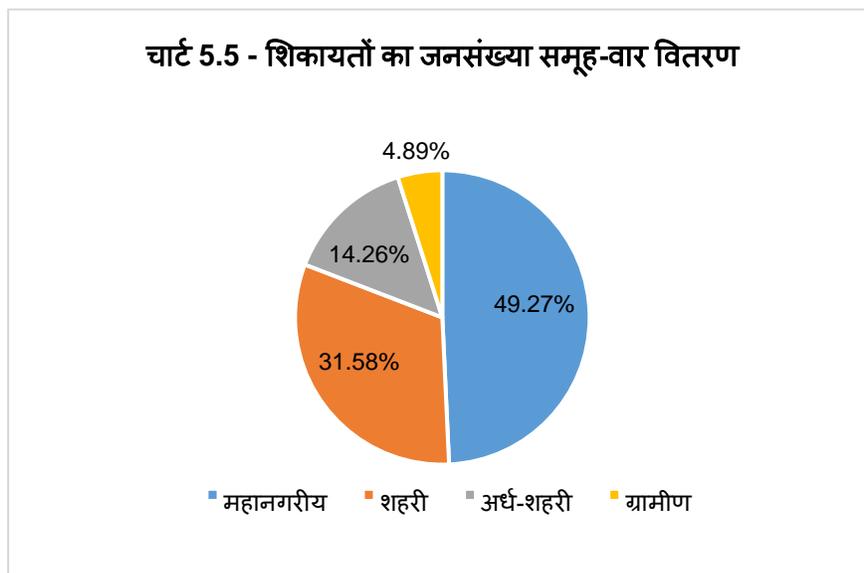
5.6 दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा संचलित शिकायतों के प्राप्त होने के माध्यम परिशिष्ट 5.1 में दिए गए हैं और चार्ट 5.4 में दर्शाए गए हैं।



5.7 जैसा कि उपर्युक्त चार्ट से देखा जा सकता है, ओआरबीआईओ द्वारा संचालित 84.55% शिकायतें डिजिटल मोड के माध्यम से प्राप्त हुई हैं, जिनमें से 57.02% ऑनलाइन पोर्टल से (सीपीग्राम्स के माध्यम से प्राप्त शिकायतों सहित) और 27.53% ई-मेल के माध्यम से प्राप्त हुई।

### शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार वितरण

5.8 भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों (ओआरबीआईओ) द्वारा रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), 2021 के तहत प्राप्त शिकायतों के स्रोत में महानगरीय केंद्रों (49.27%) का वर्चस्व बना हुआ है, तत्पश्चात शहरी केंद्रों (31.58%), अर्ध-शहरी केंद्रों (14.26%) और ग्रामीण केंद्रों (4.89%) का स्थान है। दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार वितरण नीचे चार्ट 5.5 में दिया गया है:

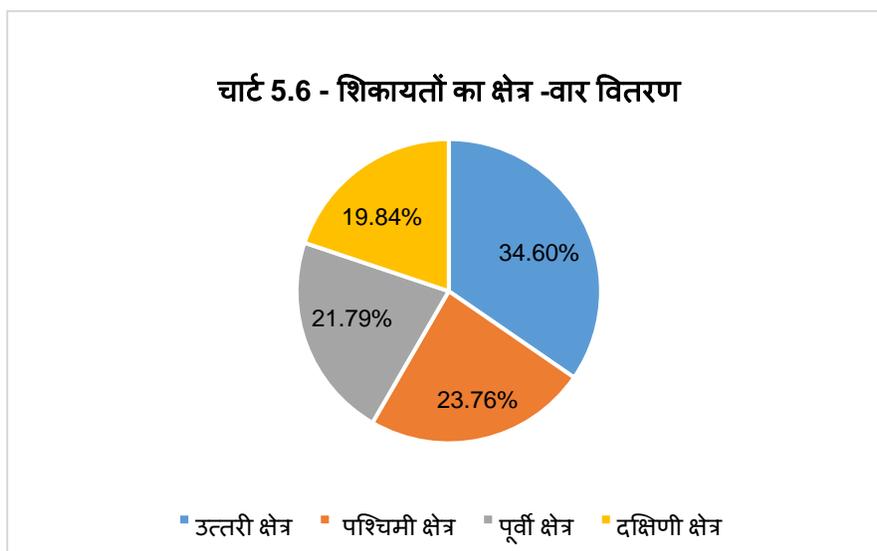


## शिकायतों का क्षेत्र-वार वितरण

5.9 यद्यपि भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों (ओआरबीआईओ) के बीच शिकायतों का साम्यिक वितरण था, परंतु इस अवधि के दौरान उत्तर-क्षेत्र के ओआरबीआईओ द्वारा प्राप्त शिकायतों का वर्चस्व, कुल प्राप्त शिकायतों के 34.60%, के साथ बना रहा क्योंकि उत्तर-क्षेत्र में सबसे अधिक संख्या में (22 ओआरबीआईओ में से 8) ओआरबीआईओ स्थित है, इसके बाद 23.76% शिकायतों के साथ पश्चिमी- क्षेत्र (5 ओआरबीआईओ) का स्थान रहा।

5.10 तथापि, दक्षिणी और पूर्वी क्षेत्रों द्वारा प्राप्त शिकायतों के हिस्से में बदलाव देखा गया है। पूर्वी-क्षेत्र, जहां विगत वर्षों में पिछली लोकपाल योजनाओं के तहत दक्षिण-क्षेत्र की तुलना में कम शिकायतें प्राप्त हुई थीं, आरबी-आईओएस, 2021 के तहत दक्षिण क्षेत्र (4 ओआरबीआईओ) द्वारा प्राप्त कुल शिकायतों के 19.84% की तुलना में अधिक कुल शिकायतों का 21.79%, प्राप्त हुई ।

5.11 दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 की अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतों का क्षेत्र-वार वितरण **परिशिष्ट 5.2** में दिया गया है और **चार्ट 5.6** में दर्शाया गया है।

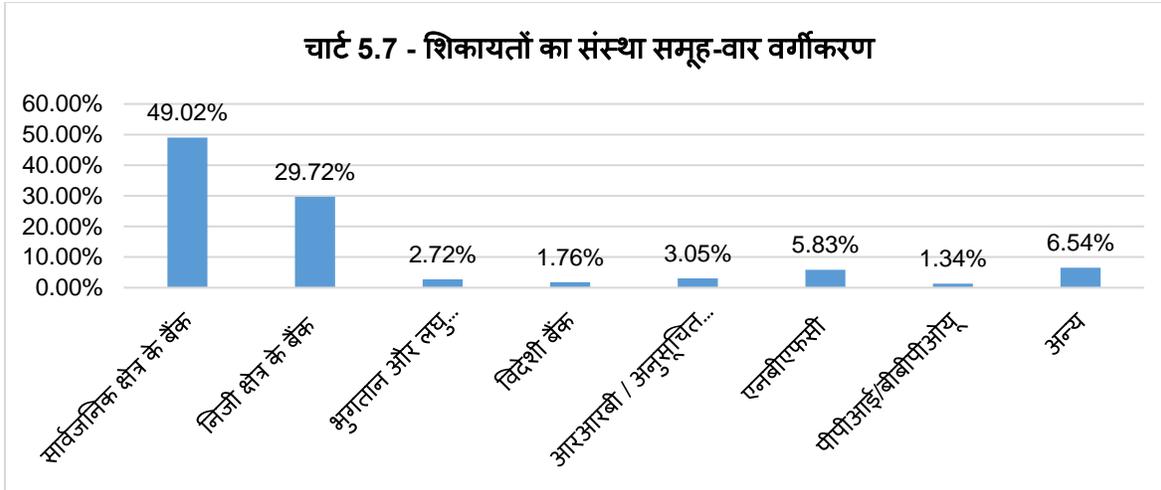


## शिकायतों का शिकायतकर्ता-समूहवार वर्गीकरण

5.12 व्यक्तिगत शिकायतकर्ताओं (वरिष्ठ नागरिकों को छोड़कर) से प्राप्त शिकायतें दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 की अवधि के दौरान प्राप्त कुल शिकायतों का 83.22% थीं, इसके बाद लिमिटेड कंपनियों से 2.92% (और वरिष्ठ नागरिकों से 2.65%) प्राप्त हुईं। **परिशिष्ट 1.4** शिकायतकर्ता को शिकायतों का समूह-वार वर्गीकरण प्रदान करता है।

## शिकायतों का संस्था समूह-वार वर्गीकरण

5.13 रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), 2021 के तहत, भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों (ओआरबीआईओ) को बैंकों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) और गैर बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों (एनबीपीएसपी) के विरुद्ध शिकायतें प्राप्त होती हैं। दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा प्राप्त शिकायतों का इकाई (संस्था) समूह-वार वर्गीकरण **परिशिष्ट 5.3** में दिया गया है और नीचे **चार्ट 5.7** में दर्शाया गया है:



5.14 निजी क्षेत्र के बैंकों के विरुद्ध शिकायतों का हिस्सा सबसे अधिक (21,572 शिकायतें) रहा, जो ओआरबीआईओ को सौंपी गई कुल शिकायतों का 29.72% था, इसके बाद राष्ट्रीयकृत बैंकों (20,857 शिकायतों) का 28.74% हिस्सा था। इस अवधि के दौरान ओआरबीआईओ को प्राप्त एनबीएफसी के विरुद्ध शिकायतें (4,233 शिकायतें) कुल शिकायतों का 5.83% थीं।

### संचलित शिकायतों का स्वरूप

5.15 आरबी-आईओएस, 2021 ने शिकायतों के विशिष्ट आधारों को समाप्त कर दिया है और योजना के तहत आने वाली विनियमित संस्थाओं में 'सेवा में कमी'<sup>7</sup> से संबंधित सभी शिकायतें योजना के तहत दायर की जा सकती हैं। शिकायतों का वर्ग/आधार-वार वर्गीकरण नीचे तालिका 5.1 में दिया गया है।

**तालिका 5.1 – भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों का वर्ग-वार वितरण**

भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों का वर्ग	नवंबर 12, 2021 – मार्च 31, 2022
उचित व्यवहार संहिता के अननुपालन सहित ऋण और अग्रिम	18,651
	25.70%
मोबाइल बैंकिंग /इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	12,180
	16.78%
एटीएम / डेबिट कार्ड	11,185
	15.41%
जमा खाते संबंधित	10,474

<sup>7</sup> आरबी-आईओएस, 2021 के खंड 3(1)(जी) के अनुसार, "सेवा में कमी" का अर्थ किसी भी वित्तीय सेवा में कोई कमी या अपर्याप्तता है, जिसे विनियमित संस्था द्वारा वैधानिक रूप से अथवा अन्यथा प्रदान करना अपेक्षित है, चाहे इसके कारण ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो अथवा न हो।

भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों का वर्ग	नवंबर 12, 2021 – मार्च 31, 2022
	14.43%
क्रेडिट कार्ड	10,027
	13.82%
पेंशन भुगतान	1,885
	2.60%
धन-प्रेषण	1,088
	1.50%
पराबैंकिंग	830
	1.14%
प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफलता/भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड की संहिताओं का अननुपालन	109
	0.15%
नोट और सिक्के	108
	0.15%
अन्य	6,043
	8.33%
<b>कुल योग</b>	<b>72,580</b>

### शिकायतों का निपटान

5.16 दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान ओआरबीआईओ में प्राप्त शिकायतों के निपटान को तालिका 5.2 में दर्शाया गया है।

#### तालिका 5.2 - ओआरबीआईओ में शिकायतों का निपटान

शिकायतों की संख्या	नवंबर 12, 2021 से मार्च 31, 2022
अवधि के दौरान प्राप्त	72,580
पिछली अवधि से आगे लाया गया	-
वर्ष के आरंभ से पूर्व ई-मेल द्वारा प्राप्त शिकायतें लेकिन वर्ष आरंभ या उसके बाद पंजीकृत; उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्षों से वर्ष के आरंभ में या उसके बाद स्थानांतरित शिकायतों सहित	-

शिकायतों की संख्या	नवंबर 12, 2021 से मार्च 31, 2022
अवधि के दौरान संचलित	72,580
अवधि के दौरान निपटान किया गया	66,133
आरबीआईओ कार्यालयों में निपटान की दर (%)	91.12%
अगले वर्ष आगे ले जाया गया	6,447
एक माह (30 दिन) से कम समय से लंबित शिकायतें	5,621 7.74%
एक से दो महीने तक लंबित शिकायतें	583 0.80%
दो से तीन महीने तक लंबित शिकायतें	86 0.12%
तीन महीने से ज्यादा लंबित शिकायतें	157 0.22%

5.17 जैसा कि उपर्युक्त तालिका 5.2 में गया है, आरबी-आईओएस, 2021 के तहत आरबीआईओ कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों का समग्र निपटान 91.12% था, जबकि, लंबित शिकायतों 8.88% में से 7.74% एक महीने से कम समय से लंबित थीं और 31 मार्च, 2022 को केवल 1.14% शिकायतें ही एक महीने से अधिक समय से लंबित थीं, जो आरबीआईओ कार्यालयों की कार्यकुशलता और ओआरबीआईओ को अस्वीकार्य शिकायतों<sup>8</sup> के प्रवाह को कम करने में उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्षों (सीआरपीसी) द्वारा निभाई गई भूमिका की प्रभावशीलता प्रदर्शित करती है। दिनांक 31 मार्च, 2022 तक की सभी लंबित शिकायतों का निपटान कर दिया गया है।

### स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका

5.18 दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 की अवधि के दौरान, ओआरबीआईओ में परिसमाप्त की गई कुल शिकायतों में से 68.89% को स्वीकार्य शिकायतों के रूप में निपटाया गया। इन स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीकों का विवरण नीचे तालिका 5.3 में दिया गया है:

**तालिका 5.3: आरबी-आईओएस, 2021 के तहत स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका**

स्वीकार्य शिकायतों का निपटान	नवंबर 12, 2021 से मार्च 31, 2022	हिस्सा
आपसी सहमति/समझौता द्वारा	25,339	55.61%
अधिनिर्णय द्वारा निपटान	4	0.01%
अस्वीकृत की गई स्वीकार्य शिकायतें	19,434	42.65%
वापस ली गई स्वीकार्य शिकायतें	792	1.74%

<sup>8</sup> शिकायतें जिन्हें आरबी-आईओएस के खंड 10 के तहत स्वीकार नहीं किया जा सकता है।

स्वीकार्य शिकायतों का निपटान	नवंबर 12, 2021 से मार्च 31, 2022	हिस्सा
कुल योग	45,569	100.00%

### स्वीकार्य शिकायतों की अस्वीकृति के आधार

5.19 दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 तक की अवधि के दौरान, योजना के प्रावधानों के अनुसार 19,434 स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकृत कर दिया गया। आरबी-आईओएस, 2021 के तहत अस्वीकृति के आधारों का ब्योरा नीचे तालिका 5.4 में दिया गया है:

**तालिका: 5.4 आरबी-आईओएस, 2021 के तहत स्वीकार्य शिकायतों की अस्वीकृति के आधार/कारण**

अस्वीकृति के आधार	नवंबर 12, 2021 से मार्च 31, 2022
लोकपाल की राय में सेवा में कोई कमी नहीं – खंड 16(2)(ए)	19,055 98.05%
शिकायतकर्ताओं द्वारा अनुवर्ती कारवाई नहीं की गई - खंड 16(2)(सी)	160 0.82%
मांगा गया मुआवजा लोकपाल की शक्ति से परे है -खंड 16(2)(बी)	102 0.52%
विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य की आवश्यकता - खंड 16(2)(ई)	95 0.49%
पर्याप्त कारण के बिना शिकायतें - खंड 16(2)(डी)	11 0.06%
शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि/क्षति/असुविधा नहीं हुई –खंड 16(2)(एफ )	11 0.06%
<b>कुल अस्वीकृत की गई स्वीकार्य शिकायतें</b>	<b>19,434</b>
नोट: प्रतिशत में दिए आंकड़े कुल में से संबंधित हिस्से को दर्शाते हैं	

### शिकायतों का प्रत्यावर्तन समय (टर्न अराउंड टाइम)

5.20 आरबी-आईओएस, 2021 के तहत प्राप्त शिकायतों के निपटान हेतु ओआरबीआईओ द्वारा लिया गया औसत समय 38 दिनों का था।

### जारी किए गए अधिनिर्णय

5.21 दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 की अवधि के दौरान, ओआरबीआईओ द्वारा 4 अधिनिर्णय पारित किए गए, जिनमें से दो को नियत समय के भीतर लागू किया गया, एक के विरुद्ध संबंधित संस्था द्वारा अपील की गई और एक अधिनिर्णय व्यपगत (कालातीत) हो गया। (टर्न अराउंड टाइम)

## ओआरबीआईओ के निर्णयों के विरुद्ध अपील

5.22 आरबी-आईओएस, 2021 के प्रावधानों के तहत, उपभोक्ता शिक्षण एवं संरक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक के के प्रभारी कार्यपालक निदेशक (ईडी) को अपीलीय प्राधिकारी (एए)<sup>9</sup> के रूप में पदनामित किया गया है। आरबी-आईओएस के संदर्भ में, उपभोक्ता शिक्षण एवं संरक्षण विभाग (सीईपीडी), अपीलीय प्राधिकारी (एए) को सचिवीय सहायता प्रदान करता है। दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 की अवधि के दौरान, ओआरबीआईओ के निर्णय के विरुद्ध 31 अपीलें प्राप्त हुईं और ये सभी अपीलें शिकायतकर्ताओं (विनियमित संस्थाओं से कोई नहीं) द्वारा दायर की गईं।

5.23 अवधि के दौरान अपीलीय प्राधिकारी (एए) द्वारा संचालित अपीलों की स्थिति और प्राप्त अपीलों का ओआरबीआईओ-वार ब्यौरा क्रमशः **तालिका 5.5** और **परिशिष्ट 1.2** में दिया गया है।

### तालिका 5.5 – दिनांक 31 मार्च, 2022 को आरबी-आईओएस के तहत प्राप्त अपीलों की स्थिति

विवरण	नवंबर 12, 2021 से मार्च 31, 2022
<b>वर्ष आरंभ में लंबित अपीलें</b>	0
वर्ष के दौरान शिकायतकर्ताओं से प्राप्त अपीलें	31
वर्ष के दौरान विनियमित संस्थाओं से प्राप्त अपीलें	0
वर्ष के दौरान संचालित कुल अपीलें	31
वर्ष के दौरान निपटान की गई अपीलें	2
वर्ष अंत में लंबित	29*
<b>निपटान का तरीका</b>	
भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल को प्रतिप्रेषण (रिमांड) पर दी गई अपीलें	0
वापस ली गई / निपटाई गई/निष्फल अपीलें	2
अस्वीकृत अपीलें	0
अनुमत अपीलें	0
<b>निपटाई गई अपीलें</b>	
i. शिकायतकर्ता अपीलकर्ता के पक्ष में	0
ii. विनियमित संस्थाओं के पक्ष में	0
iii. न तो शिकायतकर्ता अपीलकर्ता के पक्ष में और न ही विनियमित संस्थाओं के पक्ष में (भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल को प्रतिप्रेषित की गई / निष्फल)	2

\*31 मार्च, 2022 तक आरबी-आईओएस के तहत लंबित 29 अपीलों में से 20 का निपटान किया जा चुका है।

\*\*\*\*

<sup>9</sup> आरबी-आईओएस, 2021 के खंड 17 के तहत यह प्रावधान है कि “खंड 15(1) के तहत किसी आदेश या खंड 16(2) (सी) से 16(2) (एफ) के तहत शिकायत को अस्वीकृत/बंद करने से व्यथित कोई भी पक्ष अधिनिर्णय प्राप्त होने या शिकायत के अस्वीकृत/बंद होने की तिथि के 30 दिन के अंदर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।”

## अध्याय : 6

### अन्य गतिविधियाँ

यह वर्ष ग्राहक संरक्षण की दृष्टि से ऐतिहासिक विकास के रूप में चिह्नित किया गया क्योंकि वैकल्पिक शिकायत निवारण के क्षेत्र में प्रमुख संरचनात्मक सुधार किए गए थे। इस वर्ष दिनांक 12 नवंबर, 2021 को आरबी-आईओएस, 2021 का शुभारंभ किया गया, साथ ही भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़ में पहली बार केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) के साथ संपर्क केंद्र की स्थापना की गई। नई संस्थाओं को भी आरबी-आईओएस के कार्यक्षेत्र (व्याप्ति) के तहत लाया गया। (सीएमएस) को रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अनुसार संरचनात्मक परिवर्तनों के अनुकूल बनाने और इसकी समग्र कार्यकुशलता में सुधार करने के लिए उन्नत (अपग्रेड) किया गया। गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए आंतरिक लोकपाल (आईओ) योजना, बैंकों और गैर बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों के लिए आंतरिक लोकपाल (आईओ) योजना की तर्ज पर आरंभ की गई। उन शिकायतकर्ताओं के लिए जिन्होंने लोकपाल कार्यालयों से संपर्क किया था की संतुष्टि के स्तर का आंकलन करने के लिए एक राष्ट्रव्यापी ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण मार्च 2022 में किया गया।

### विनियमन: रिज़र्व बैंक द्वारा किए गए महत्वपूर्ण विनियामक उपाय

6.1 ग्राहक संरक्षण और ग्राहक शिकायत निवारण के निहितार्थ इस अवधि के दौरान सबसे महत्वपूर्ण विनियामक विकास आरबी-आईओएस, 2021 का शुभारम्भ और साथ ही भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़ में सीआरपीसी और संपर्क केंद्र की स्थापना थी। इसके अलावा, रिज़र्व बैंक ने निम्नलिखित पर दिशा-निर्देश जारी किए: एनबीएफसी द्वारा आंतरिक लोकपाल (आईओ) की नियुक्ति; एटीएम में नकदी की उपलब्धता की निगरानी; कार्ड लेन-देन के लिए टोकनाइजेशन; वास्तविक कार्ड डेटा के संचयन पर प्रतिबंध; ऑफ़ लाइन मोड में छोटे मूल्य के डिजिटल भुगतान की सुविधा के लिए फ्रेमवर्क आदि, जिनका अन्य बातों के साथ-साथ, ग्राहक सेवा पहलुओं पर असर पड़ता है। मुख्य उपायों का कालानुक्रम **परिशिष्ट 6.1** में दिया गया है।

### शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों के मूल कारणों का विश्लेषण (आरसीए)

6.2 शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों के मूल कारणों के ओआरबीआईओ और उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्षाओं (सीईपीसी) द्वारा किए गए विश्लेषण (आरसीए) के निष्कर्षों को ग्राहक सेवा में अंतर्निहित कमियों की पहचान कर और उन्हें दूर करने के लिए कार्रवाई शुरू करने के उद्देश्य से उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग (सीईपीडी) में संकलित किया गया। वर्ष के दौरान संचालित मूल कारण विश्लेषण (आरसीए) के निष्कर्ष नीचे सारणीबद्ध हैं:

**तालिका 6.1 मूल कारण विश्लेषण (आरसीए) 2021-2022 - प्रमुख चिंताएं, पहचान किए गए मूल कारण और उपचारात्मक उपाय**

क्रम सं.	समस्या	उठाई गई प्रमुख चिंताएं	मूल कारण	उपचारात्मक उपाय
1	क्रेडिट कार्ड्स	बिना पूर्व सूचना के प्रभार लगाना	क्रेडिट कार्ड के उपयोग के सामान्य नियमों और शर्तों जैसे न्यूनतम देय राशि, देय तिथि, बिलिंग चक्र, कुल बकाया राशि, क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो ऑफ इंडिया लिमिटेड (सिबिल) स्कोर पर प्रभाव आदि के बारे में ग्राहकों के बीच जागरूकता का कमी।	नियमों और शर्तों के सम्प्रेषण में स्पष्टता से संबंधित सुसंगत विनियामक अनुदेश, क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (सीआईसी) को रिपोर्ट करना, सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी) पहले से मौजूद हैं; ग्राहकों के बीच जागरूकता बढ़ाने और उसका सख्ती से पालन करने के लिए विनियमित संस्थाओं (आरई) को पहले से जारी अनुदेशों के अनुपालन हेतु पुनः जोर दिया (दोहराया) गया। यह मामला आरबीआईओ और सीईपीडी के जागरूकता कार्यक्रमों के दौरान भी उठाया जाता रहा है।
		अवितरित क्रेडिट कार्ड्स से धोखाधड़ीपूर्ण लेन-देन	विनियमित संस्थाएं (आरई) पहले से सक्रिय क्रेडिट कार्ड्स जारी कर रही हैं;  अवितरित/लौटाए गए क्रेडिट कार्ड्स के लिए बिलिंग	विनियमित संस्थाएं (आरई) बिलिंग आरंभ करने से पूर्व अभीष्ट ग्राहक को क्रेडिट कार्ड की सुपुर्दगी की पुष्टि सुनिश्चित करें;  विनियमित संस्थाओं (आरई) को नए क्रेडिट कार्डों को सक्रिय करने के लिए अधिप्रमाणन हेतु एक गतिशील ग्राहक नियंत्रित मोड स्थापित करने हेतु सूचित किया गया।
2	धन-प्रेषण	त्रुटिपूर्ण निधि अंतरण;  धोखाधड़ीपूर्ण/अनधि कृत लेन-देन	आरई द्वारा उपचारात्मक उपाय करने में निष्क्रियता या विलंब;  विनियमित संस्थाओं (आरई) की चेतावनी प्रणाली (अलर्ट सिस्टम) और द्रुतगति (वेलोसिटी) जांच निष्प्रभावी होना;	विनियमित संस्थाओं (आरई) द्वारा एनपीसीआई के पोर्टल पर प्रभार वापसी (चार्ज बैक) अनुरोध तुरंत दर्ज करना ;  विनियमित संस्थाओं (आरई) द्वारा व्यक्तिगत प्रोफाइल और लेन-देन के इतिहास के आधार पर गत्यात्मक/ सुदृढ़ लेन-देन निगरानी प्रणाली को डिजाइन करने और स्थापित करने हेतु सूचित किया गया;

क्रम सं.	समस्या	उठाई गई प्रमुख चिंताएं	मूल कारण	उपचारात्मक उपाय
			विनियमित संस्थाओं (आरई) द्वारा धोखाधड़ी की पहचान करने और निवारक उपाय करने हेतु 'सबके लिए एक ही माप' ('वन-साइज़-फिट्स-ऑल') का दृष्टिकोण अपनाया जा रहा है; डिजिटल धोखाधड़ी के तौर-तरीकों के बारे में और सुरक्षा उपायों के रूप में 'क्या करें और क्या न करें', के बारे में जनता के बीच जागरूकता की कमी	धोखाधड़ीकर्ताओं की सामान्य कार्यप्रणाली और सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग प्रथाओं पर केंद्रित, गहन और व्यापक जागरूकता अभियान चलाया जा रहा है।
3	ऋण और अग्रिम	शिक्षा ऋण, प्रधानमंत्री आवास योजना (पीएमएवाई) स्कीम के अंतर्गत गृह ऋण, स्वर्ण ऋण आदि पर सरकारी अनुदान (सहायकी) जारी न करना।	विनियमित संस्था (आरई) के स्तर पर सरकारी पोर्टल पर दावों को संसाधित/ दर्ज करने में देरी; जागरूकता/ज्ञान की कमी के कारण सहायकी (सब्सिडी) योजनाओं की विभिन्न विशेषताओं पर ग्राहकों का मार्गदर्शन करने में विनियमित संस्था (आरई) के पदाधिकारियों की अक्षमता।	विनियमित संस्थाओं (आरई) को सूचित किया गया कि वे अपने पदाधिकारियों को सहायकी (सब्सिडी) योजनाओं पर उचित प्रशिक्षण प्रदान करें और उन्हें सरकारी पोर्टलों पर दावों को समय पर/सही दर्ज करने के प्रति सुग्राही बनाएं।
4	जमा खाते	मृत्यु संबंधी दावों का निपटान	विनियमित संस्थाएं (आरई) वर्तमान विनियामक दिशा-निर्देशों के उल्लंघन में विधिक उत्तराधिकारी /नामिती को दावे की राशि जारी करने से पहले बहु संख्या में दस्तावेज जमा करने पर जोर देती हैं।	आरई को सूचित किया गया है कि वे अपने कर्मचारियों को संबद्ध विनियामक दिशा-निर्देशों में दिए अनुसार मृत्यु-दावा निपटान के तौर-तरीकों के बारे में सुग्राही बनाएं जिससे मृत्यु-दावा संबंधी मामलों का त्वरित और निर्बाध निपटान सुनिश्चित हो सके।
5	पेंशन	पेंशन/पारिवारिक पेंशन/ वेतन संशोधन के कारण बकाया के भुगतान में देरी/	ग्राहकों द्वारा जीवन प्रमाणपत्रों को अद्यतन करने में विलंब;	आरई को सूचित किया गया कि वे जीवन प्रमाणपत्रों की निगरानी, जीवन प्रमाणपत्र जमा करने हेतु अनुस्मारक देने, और समय पर जीवन प्रमाण पत्र को अद्यतन करने

क्रम सं.	समस्या	उठाई गई प्रमुख चिंताएं	मूल कारण	उपचारात्मक उपाय
		भुगतान न होना, आदि।	शाखाओं में जीवन प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने की अनुचित रिकॉर्डिंग	हेतु के लिए उचित तंत्र को अभिनियोजित करें
<b>गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों से संबंधित</b>				
6	ऋण और अग्रिम	रिकवरी एजेंटों द्वारा उत्पीड़न; उचित व्यवहार का अनुपालन न करना; ऋणों पर ब्याज दरों के संप्रेषण में पारदर्शिता का अभाव	वसूली एजेंटों को अपर्याप्त/ अनुचित प्रशिक्षण और उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) पर भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के बारे में जागरूकता की कमी; चेक वापसी प्रभार (बाउंस प्रभार), विलंबित भुगतान प्रभार, आदि जैसे विभिन्न लागू प्रभारों की जानकारी संप्रेषित करने में पारदर्शिता का अभाव;  आम जनता को इन संस्थाओं द्वारा उपयोग की जाने वाली ब्याज दर शब्दावली के बारे में पूरी जानकारी नहीं है।	ऋणदाताओं और एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) पर संबंधित विनियामक अनुदेश मौजूद हैं, और आरई को इन्हें सख्ती से पालन करने हेतु सूचित किया गया।

### वर्ष 01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022 तक 'उत्कर्ष 2022' में वर्णित कार्य-योजना के क्रियान्वयन की स्थिति

6.3 भारतीय रिजर्व बैंक की मध्यावधि कार्यनीति, 'उत्कर्ष 2022' ने वर्ष 2021-22 के लिए तीन महत्वपूर्ण चरण स्थापित किए हैं, जो निम्नानुसार हैं:

- I. लोकपाल योजना के तहत कवर न की गई शिकायतों के संचलन हेतु नीति/योजना निर्माण करना;
- II. सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं को शैक्षिक पाठ्यक्रम में शामिल करने के प्रयास करना ;
- III. वित्तीय रूप से अच्छी तरह प्रबंधित (एफएसडब्ल्यूएम) शहरी सहकारी बैंक और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के लिए आंतरिक लोकपाल योजना (आईओएस) का विस्तार।

### लोकपाल योजना के तहत कवर न की गई शिकायतों के संचलन हेतु नीति/योजना निर्माण करना

6.4 भारिबैं (आरबीआई) के 30 क्षेत्रीय कार्यालयों में स्थापित उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्ष (सीईपीसी) उन शिकायतों का निपटान कर रहे थे जो पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं के तहत कवर नहीं की गई थीं। ऐसी गैर-लोकपाल शिकायतों के संचालन हेतु सीईपीसी के लिए जून 2019 में विस्तृत मानक संचालन प्रक्रिया

(एसओपी) के रूप में नीति तैयार और जारी की थी, जिसे आरबी-आईओएस, 2021 के दृष्टिगत जून 2022 में संशोधित और जारी किया गया है। आरबी-आईओएस, 2021 के शुभारंभ के बाद, सीईपीसी अब विनियमित संस्थाएं (आरई) के विरुद्ध उन शिकायतों का संचालन करेंगे जो आरबी-आईओएस, 2021 के तहत कवर नहीं हैं (अर्थात्, गैर-अनुसूचित शहरी सहकारी बैंक जिनका जमा आकार ₹50 करोड़ से कम है, और एनबीएफसी जिनकी परिसंपत्ति का आकार ₹100 करोड़ से कम है, अखिल भारतीय वित्तीय संस्थाएं, आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियां आदि)।

### **शैक्षिक पाठ्यक्रम में सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं को शामिल करने के प्रयास**

6.5 विभाग ने सितंबर 2020 में निम्नलिखित घटकों के साथ उपभोक्ता संरक्षण और सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं पर परिवर्धित शिक्षा के लिए एक विस्तृत रूपरेखा तैयार की जैसे - (i) लक्ष्य समूह, (ii) सामग्री, (iii) डिलीवरी चैनल, (iv) समन्वय पहलू और (v) प्रभाव विश्लेषण। यह रूपरेखा वित्तीय क्षेत्र के संभावित प्रवेशकों, कमजोर उपभोक्ताओं, शिक्षित लेकिन वित्तीय रूप से निरक्षर ग्राहकों, ग्रामीण युवाओं, श्रमिकों/प्रवासियों आदि जैसे समूहों के लिए केंद्रित वित्तीय शिक्षा की परिकल्पना करती है। विभाग ने स्कूली छात्रों के शैक्षिक पाठ्यक्रम में शामिल करने के लिए वित्तीय जागरूकता और उपभोक्ता संरक्षण पर सामग्री तैयार की जिसे आरबीआई के वित्तीय समावेशन और विकास विभाग के माध्यम से राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र (एनसीएफइ) के साथ उठाया गया है।

### **गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए आंतरिक लोकपाल योजना (आईओएस) का विस्तार**

6.6 बैंकों और गैर बैंक प्रणाली प्रतिभागियों (एनबीएसपी) के लिए आंतरिक लोकपाल (आईओ) योजना के निरूपण के अनुरूप आरबीआई में प्राप्त शिकायतों में भारी वृद्धि को देखते हुए, आईओ योजना को चुनिंदा एनबीएफसी तक विस्तारित करने हेतु विचार करने के लिए एक समीक्षा की गई। तदनुसार, [15 नवंबर, 2021 के परिपत्र](#) के माध्यम से 10 या अधिक शाखाओं के साथ जमा स्वीकार करने वाली एनबीएफसी (एनबीएफसी-डी) और ₹5,000 करोड़ या उससे ऊपर की परिसंपत्ति के आकार वाली और सार्वजनिक ग्राहक अंतर्विष्ट (इंटरफ़ेस) वाली जमा स्वीकार न करने वाली एनबीएफसी (एनबीएफसी-एनडी) के लिए आईओ योजना जारी करते हुए निदेशित किया गया कि निदेशन जारी होने की तारीख से छह महीने की अवधि के भीतर अपने आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र के शीर्ष पर आंतरिक लोकपाल (आईओ) नियुक्त करें। निदेश में अन्य बातों के साथ-साथ नियुक्ति/कार्यकाल, भूमिका और जिम्मेदारियां, प्रक्रियात्मक दिशा-निर्देश और आईओ के लिए अन्वेक्षा-तंत्र शामिल है। एनबीएफसी द्वारा जो शिकायतें आंशिक या पूर्ण रूप से अस्वीकृत की गईं उन सभी शिकायतों की समीक्षा शिकायतकर्ता को एनबीएफसी का अंतिम निर्णय संसूचित करने से पूर्व एनबीएफसी के आंतरिक लोकपाल (आईओ) द्वारा की जाएगी।

6.7 ऐसी गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (एनबीएफसी), जिनके पास कोई सार्वजनिक ग्राहक इंटरफ़ेस नहीं है, यथा; एकल प्राथमिक व्यापारी (पीडी), एनबीएफसी-इंफ्रास्ट्रक्चर वित्त कंपनियां, कोर निवेश कंपनियां (सीआईसी), इंफ्रास्ट्रक्चर कर्ज निधि - एनबीएफसी, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-खाता समूहक (एनबीएफसी-एए), कॉरपोरेट दिवाला समाधान प्रक्रिया (कॉरपोरेट इन्सोल्वेंसी रेसोलुशन प्रोसेस) के तहत एनबीएफसी, परिसमापन (लिक्विडेशन) के आधीन एनबीएफसी और केवल आबद्ध (कैप्टिव) ग्राहकों वाली एनबीएफसी को आंतरिक लोकपाल (आईओ) नियुक्त करने की अपेक्षा से बाहर रखा गया है।

## सीईपीडी और लोकपाल कार्यालयों की जागरूकता सृजनकारी गतिविधियाँ

6.8 विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के अवसर पर "लोकपाल से बातचीत " कार्यक्रम - वर्ष 2022-23 के दौरान सीईपीडी द्वारा चलाए जा रहे राष्ट्रव्यापी बहु-चरणीय वित्तीय जागरूकता अभियान के पहले चरण के हिस्से के रूप में "विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस" पर 15 मार्च, 2022 को "लोकपाल से बातचीत " कार्यक्रम में भारतीय रिज़र्व बैंक के 22 लोकपालों ने स्थानीय/ अपने-अपने संबंधित क्षेत्रों के क्षेत्रीय मल्टीमीडिया चैनलों से बातचीत की। लोकपालों ने आरबी- आईओएस, 2021 पर 'अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न', 'ग्राहक अधिकारों का चार्टर', सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग प्रथाओं आदि जैसे क्षेत्रों की एक विस्तृत श्रृंखला को कवर किया, ताकि सुरक्षित बैंकिंग, आरबीआई के एजीआर एवेन्यू और उपभोक्ता हितों के संरक्षण के लिए वर्तमान नियम पर वित्तीय उपभोक्ता जागरूकता के गहन और केंद्रित प्रसार को सुनिश्चित किया जा सके। यह कार्यक्रम अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषाओं में आयोजित किया गया था और भारत के सभी क्षेत्रों / राज्यों में दूरदर्शन, ऑल इंडिया रेडियो, एफएम और स्थानीय टीवी चैनलों पर प्रसारित किया गया था। इन संवादों को मीडिया चैनलों द्वारा यू-ट्यूब, ट्विटर और फेसबुक आदि जैसे सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर भी अपलोड किया गया है।

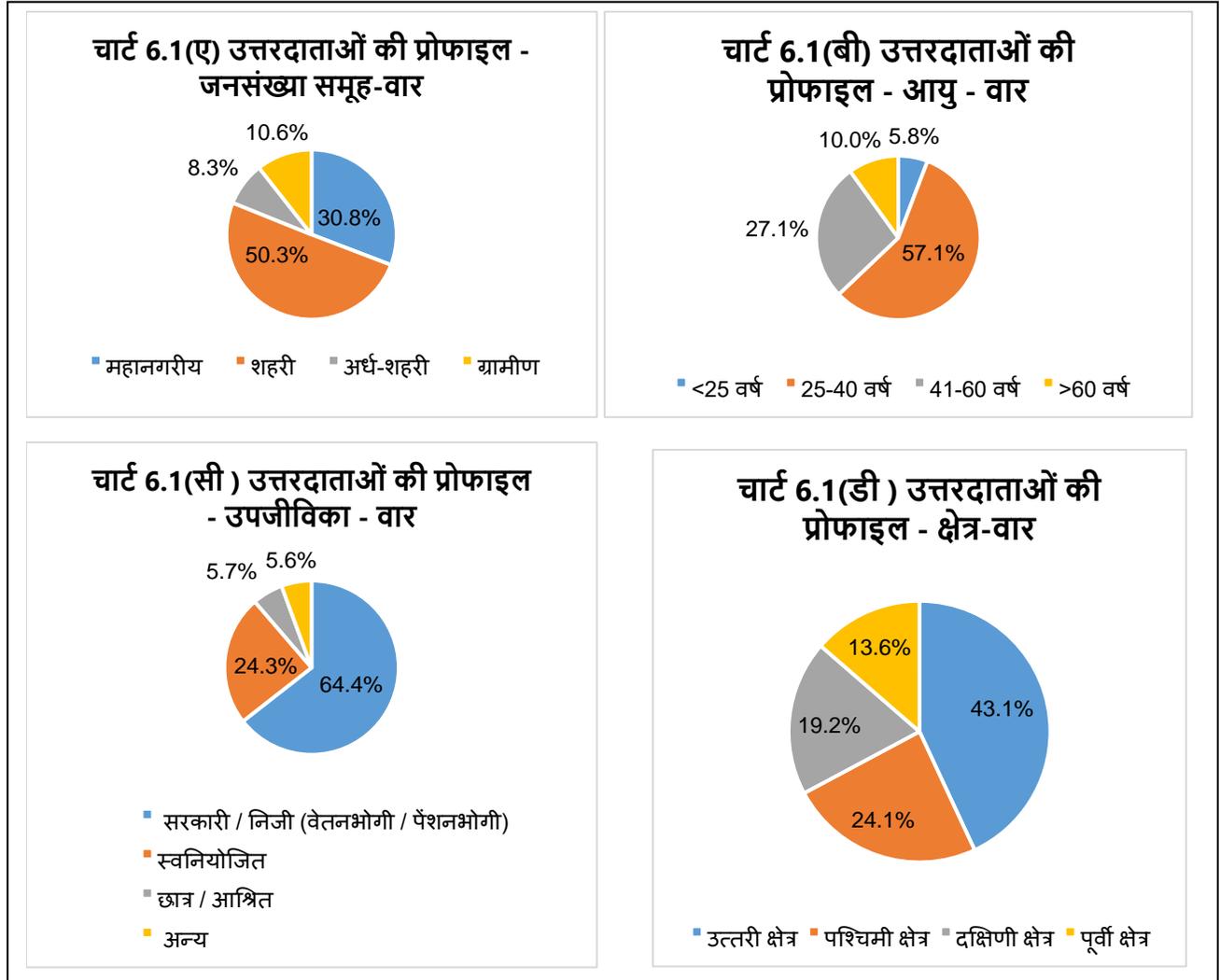
6.9 इसके आगे, सीईपीडी ने आरबी-आईओएस, 2021, सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं, उपभोक्ता संरक्षण पर आरबीआई के विनियमों आदि पर प्रिंट/टेलीविजन विज्ञापनों के माध्यम से डिजिटल जागरूकता अभियान भी चलाया। इसके अतिरिक्त, आरबीआईओ कार्यालयों और उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्षाओं (सीईपीसी) के माध्यम से 175 जागरूकता कार्यक्रम और 29 टाउनहॉल बैठकें आयोजित की गईं, जिसमें विशिष्ट समूहों जैसे सैनिकों, स्कूल/कॉलेज के छात्रों, उपभोक्ता समूहों आदि पर ध्यान केंद्रित किया गया। लोकपालों द्वारा आयोजित जागरूकता कार्यक्रमों की एक सूची **परिशिष्ट 6.2** में प्रदान की गई है।

6.10 इसके अलावा, सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं पर जागरूकता संदेश रिज़र्व बैंक की वेबसाइट, 'आरबीआई कहता है' वेबपेज और सीएमएस वेबपेज पर होस्ट किए गए और इसमें 'साइबर धोखाधड़ी', 'सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग', 'भारतीय रिज़र्व बैंक की लोकपाल योजनाओं और 'सीएमएस' पोर्टल, आदि संबंधी जानकारी सम्मिलित की गई।

## रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) और संपर्क केंद्र के लिए राष्ट्रव्यापी ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण

6.11 रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के शुभारंभ के छह महीने बाद, उन शिकायतकर्ताओं की संतुष्टि स्तर का आंकलन करने के लिए एक राष्ट्रव्यापी ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण किया गया, जिन्होंने अपनी शिकायतों के निवारण के लिए आरबीआई लोकपाल से संपर्क किया था। भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल कार्यालयों (ओआरबीआईओ) में एक वर्ष के दौरान प्राप्त लगभग 3.5 लाख शिकायतों की मात्रा के आधार पर, राज्यों और जनसंख्या समूहों (अर्थात् महानगरीय क्षेत्रों, शहरी, अर्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों) में उन्हें स्तरीकृत करते हुए 4,120 शिकायतों का एक नमूना साइज तैयार किया गया। टेलीफोनिक एक्सेस द्वारा एक तृतीय-पक्ष एजेंसी के माध्यम से सर्वेक्षण किया गया। सर्वेक्षण के लिए उत्तरदाताओं की प्रोफाइल का ब्यौरा **चार्ट 6.1** में दिया गया है।

**चार्ट 6.1 आरबी-आईओएस, सीआरपीसी और संपर्क केंद्र के लिए राष्ट्रव्यापी ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण के उत्तरदाताओं की प्रोफाइल**



**6.12 उपर्युक्त सर्वेक्षण के प्रमुख निष्कर्ष इस प्रकार हैं:**

- I. 60.09% उत्तरदाताओं (जिन्होंने पिछली लोकपाल योजनाओं और वर्तमान रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना दोनों में शिकायत दर्ज की थी) ने महसूस किया कि आरबी-आईओएस के तहत समग्र प्रक्रिया, जिसमें पंजीकरण, शिकायत का संचलन और समाधान समय शामिल है, में सुधार हुआ है;
- II. 64.06% उत्तरदाताओं ने महसूस किया कि जब उन्होंने संपर्क केंद्र से संपर्क किया तो उन्हें आवश्यक/सुसंगत/सही जानकारी प्रदान की गई;
- III. सभी ओआरबीआईओ के साथ उत्तरदाताओं का समग्र संतुष्टि स्तर 59.55% रहा;
- IV. 83.26% उत्तरदाताओं ने माना कि उन्हें पावती तुरंत प्राप्त हुई।

6.13 यह महसूस किया गया है कि केंद्रीय प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) और संपर्क केंद्र के माध्यम से बेहतर प्रणाली और कार्य कुशलता के साथ रिज़र्व बैंक एकीकृत-लोकपाल योजना, 2021, भली-भांति सुस्थिर हो रही है। भारतीय रिज़र्व बैंक भी आरबीआईओएस-, 2021 के बारे में जागरूकता बढ़ाने के अपने प्रयासों को तेज कर रहा है।

### **बैंकों में शिकायत निवारण को सुदृढ़ करने हेतु रूपरेखा**

6.14 रिज़र्व बैंक ने जनवरी 2021 में '[बैंकों में शिकायत निवारण को सुदृढ़ करने के लिए रूपरेखा तैयार की](#)', जिसमें निम्नलिखित का समावेश है; वर्धित प्रकटीकरण अपेक्षाओं, बैंकों के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र की गहन समीक्षा और उन बैंकों के विरुद्ध पर्यवेक्षी/ विनियामक कार्रवाई जिनके शिकायत निवारण तंत्र में सतत समस्याएं हैं। रूपरेखा के तहत लोकपाल कार्यालयों में शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली बहिर्वासी बैंकों से प्रारंभ की ताकि बैंकों को उनकी आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को सुदृढ़ करने के लिए प्रोत्साहित किया जा सके। इस रूपरेखा से बैंकों में ग्राहक सेवा की गुणवत्ता और शिकायत निवारण संस्कृति में सुधार आने की उम्मीद है और इस प्रकार ग्राहक शिकायतों की व्युत्पत्ति कम हो जाएगी। वर्ष 2021-22 के दौरान 33 बैंकों से ₹7.80 करोड़ की वसूली की जाएगी।

### **भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) का परिसमापन**

6.15 भारतीय रिज़र्व बैंक के भूतपूर्व उप-गवर्नर श्री एस.एस.तारापोर की अध्यक्षता में सार्वजनिक सेवाओं संबंधी प्रक्रिया और कार्यनिष्पादन लेखापरीक्षा समिति की सिफारिश पर भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) को संस्थागत रूप दिया गया था। इसे फरवरी 2006 में सोसायटी रजिस्ट्रीकरण अधिनियम, 1860 के तहत एक स्वतंत्र और स्वायत्त निकाय के रूप में पंजीकृत किया गया था। सीईपीडी द्वारा की गई समीक्षा के बाद, यह निष्कर्ष निकाला गया था कि रिज़र्व बैंक स्वयं बीसीएसबीआई के लिए पहचानी गई गतिविधियों को कर सकता है; और यह कि बीसीएसबीआई ने अब उस उद्देश्य को पूरा कर लिया है जिसके लिए उसे स्थापित किया गया था। इस प्रकार, केंद्रीय बोर्ड की समिति के निदेशों के आधार पर बीसीएसबीआई को जारी रखने की आवश्यकता की समीक्षा 30 जनवरी, 2019 की बैठक में की गई और इसके विघटन को स्वीकृति दी गई। बीसीएसबीआई ने अपना परिचालन बंद कर दिया और वर्ष 2019 के अंत में विघटन प्रक्रिया शुरू कर दी, तथापि मार्च 2020 में महामारी की शुरुआत के कारण निरपवाद रूप से विलंबित हो गई, जिससे सदस्य बैंकों के साथ प्रस्ताव पारित करने के लिए आम सभा की बैठक आयोजित करने में बाधा उत्पन्न हुई। हालाँकि, यह सितंबर 2021 में आयोजित की गई और बीसीएसबीआई विघटन के एक अग्रिम चरण में है। सीईपीडी ने बीसीएसबीआई के कोड, यानी "ग्राहकों के लिए बैंक की प्रतिबद्धता का कोड" और "सूक्ष्म और लघु उद्यमों के लिए बैंक की प्रतिबद्धता का कोड" को भविष्य में अद्यतन के लिए और बैंकों की सदस्यता के प्रबंधन के लिए भारतीय बैंक संघ (आईबीई) के साथ हाथ मिलाया है। बीसीएसबीआई से संबंधित दस्तावेज/ऐतिहासिक अभिलेख को भविष्य में संदर्भ के लिए अभिलेखागार में संग्रहित किया जाना प्रक्रियाधीन है।

6.16 दिनांक 001 अप्रैल, 2022 से 31 मार्च, 2023 की अवधि के दौरान, सीईपीडी निम्नलिखित कार्य योजनाओं की दिशा में कार्य करेगा:

1. जनवरी 2021 में '[बैंकों के लिए शिकायत निवारण फ्रेमवर्क को सुदृढ़ बनाने](#)' के उद्देश्य से जारी दिशा-निर्देशों की समीक्षा।

- II. रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना के दायरे का और अधिक विनियमित संस्थाओं (आरई) तक विस्तार करना जो वर्तमान में इस योजना के अंतर्गत कवर नहीं हैं जैसे आवास वित्त कंपनियां (एचएफसी) आदि ;
- III. क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) और आवास वित्त कंपनियां (एचएफसी) के लिए आंतरिक लोकपाल (आईओ) योजना का विस्तार ;
- IV. दूरस्थ और अछूते क्षेत्रों, और अब तक बाहर रहे जनसँख्या के भाग तक पहुँच सुनिश्चित करने के लिए गहन जागरूकता उपाय करना ।

6.17 वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में उपयुक्त विनियामक कदमों को संबंधित समस्याओं की पहचान करने हेतु और विनियमित संस्थाओं (आरई) के साथ साथ-भारतीय रिज़र्व बैंक के शिकायत निवारण तंत्र में सुधार करने के लिए और आगे बढ़ाया जाएगा और वित्तीय शिक्षा के लिए फ्रेमवर्क के कार्यान्वयन हेतु उपायों में सुधार किया जाएगा।

\*\*\*

## अध्याय - 7

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

वर्ष के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल के सभी कार्यालयों (ओआरबीआईओ) में सीपीग्राम्स के माध्यम से 4,956 शिकायतें प्राप्त हुईं और सूचना का अधिकार (आरटीआई) अधिनियम, 2005 के अधीन 1,397 आवेदन प्राप्त हुए, जिनका उत्तर दिया गया।

#### सीपीग्राम्स

7.1 केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली भारत सरकार या इसकी एजेंसियों (सीपीग्राम्स) द्वारा प्रस्तुत 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। इस पोर्टल में सरकारी विभाग और बैंक अधीनस्थ कार्यालय हैं। सीईपीडी रिज़र्व बैंक के लिए नोडल कार्यालय है, और ओआरबीआईओ अन्य बातों के साथसाथ इसके - अधीनस्थ कार्यालय हैं।

7.2 वर्ष के दौरान, सभी ओआरबीआईओ द्वारा सीपीग्राम्स के माध्यम से 4,956 शिकायतें प्राप्त हुईं। पिछले तीन वर्षों के दौरान इस पोर्टल के माध्यम से प्राप्त और ओआरबीआईओ द्वारा संचलित शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति **परिशिष्ट 7.1** में प्रस्तुत की गई है।

#### आरटीआई अधिनियम, 2005

7.3 आरटीआई अधिनियम, के 2005अधीन आरबीआई लोकपाल आवेदन प्राप्त करने और ओआरबीआईओ द्वारा संचलित शिकायतों से संबंधित जानकारी प्रस्तुत करने के लिए केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी हैं। वर्ष के दौरान (सीपीआईओ), सभी ओआरबीआईओ द्वारा 1, आरटीआई आवेदन प्राप्त 397 -हुए। पिछले तीन वर्षों के दौरान प्राप्त ऐसे आवेदनों की कार्यालयवार स्थिति **परिशिष्ट 7.2** में प्रस्तुत की गई है।

\*\*\*

## परिशिष्ट

दिनांक 01 अप्रैल , 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान की गतिविधियों से संबंधित परिशिष्ट  
परिशिष्ट 1.1: विगत तीन वर्षों में लोकपाल योजनाओं के अंतर्गत शिकायतों की वर्ग-वार प्राप्ति

शिकायतों का स्वरूप	2019-20 (जुलाई-जून )	2020-21 (अप्रैल –मार्च)	2021-22 (अप्रैल-मार्च)
<b>बैंकों के विरुद्ध शिकायतें</b>			
एटीएम/डेबिट कार्ड्स	67,800	60,203	41,375
	21.97%	17.62%	15.43%
मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	41,310	44,385	39,388
	13.38%	12.99%	14.69%
क्रेडिट कार्ड्स	28,713	40,721	32,162
	9.30%	11.92%	12.00%
उचित आचार संहिता का पालन न करना	36,215	33,898	24,446
	11.73%	9.92%	9.12%
ऋण और अग्रिम	16,437	20,218	24,507
	5.33%	5.92%	9.14%
प्रतिबद्धताएं पूरी न करना	25,036	35,999	22,031
	8.11%	10.53%	8.22%
जमा खाता संबंधी	8,778	8,580	16,388
	2.84%	2.51%	6.11%
बिना पूर्व सूचना के प्रभार लगाना	18,558	20,949	12,765
	6.01%	6.13%	4.76%
पेंशन भुगतान	6,307	4,966	6,179
	2.04%	1.45%	2.30%
बीसीएसबीआई संहिता का अननुपालन	14,194	14,490	4,816
	4.60%	4.24%	1.80%
धन-प्रेषण	4,045	3,394	3,235
	1.31%	0.99%	1.21%
सीधी बिक्री एजेंट और वसूली एजेंट	1,406	2,440	1,604
	0.46%	0.71%	0.60%
पराबैंकिंग	1,117	1,236	1,480
	0.36%	0.36%	0.55%
नोट और सिक्के	514	332	296
	0.17%	0.10%	0.11%
बैंकिंग लोकपाल योजना के दायरे से बाहर	8,996	10,250	5,726
	2.91%	3.00%	2.14%
अन्य	29,204	39,686	31,687
	9.46%	11.61%	11.82%
<b>कुल (बैंक)</b>	<b>3,08,630</b>	<b>3,41,747</b>	<b>2,68,085</b>

शिकायतों का स्वरूप	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 (अप्रैल-मार्च)
<b>गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के विरुद्ध शिकायतें</b>			
ऋण और अग्रिम संबंधी/ उचित व्यवहार संहिता का अननुपालन	7,052	17,915	18,729
	36.29%	48.48%	56.22%
भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों का अननुपालन	3,607	6,114	1,881
	18.56%	16.55%	5.65%
बिना पूर्व सूचना के प्रभार लगाना	1,628	3,189	1,751
	8.38%	8.63%	5.26%
संविदा /ऋण में अपारदर्शिता	1,704	1,833	512
	8.77%	4.96%	1.54%
जमाराशियों की वापसी में विलंब	395	536	319
	2.03%	1.45%	0.96%
प्रतिभूतियों / दस्तावेजों निर्मोचन में विलंब	268	417	284
	1.38%	1.13%	0.85%
ऋण स्वीकृति के संबंध में संप्रेषण का आभाव	399	375	264
	2.05%	1.01%	0.79%
ब्याज के भुगतान में विलंब	232	386	185
	1.19%	1.04%	0.56%
नियमों और शर्तों पर समझ में नहीं आने वाली सूचना या अपर्याप्त सूचना	82	145	91
	0.42%	0.39%	0.27%
समझ में न आने वाले स्वीकृति पत्र/नियम व शर्तें जारी करना / न करना	49	85	46
	0.25%	0.23%	0.14%
योजना के खंड 8 के तहत कवर नहीं	474	1,169	1,626
	2.44%	3.16%	4.88%
अन्य	3,542	4,787	7,626
	18.23%	12.95%	22.89%
<b>कुल (एनबीएफसी)</b>	<b>19,432</b>	<b>36,951</b>	<b>33,314</b>
<b>गैर बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों (एनबीपीएसपी) के विरुद्ध शिकायतें</b>			
मोबाइल /इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण/ मोबाइल इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	598	824	1,209
	24.10%	22.93%	39.04%
निधि अंतरण/ यूपीआई/ भारत बिल भुगतान प्रणाली/ भारत क्यूआर कोड	1,089	1,775	951
	43.89%	49.39%	30.71%
पूर्वदत्त भुगतान लिखत	198	253	218
	7.98%	7.04%	7.04%
प्रणाली प्रतिभागी द्वारा गलत लाभार्थी को अंतरण होने के कारण निधियों की वापसी न होना	218	291	186

शिकायतों का स्वरूप	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 (अप्रैल-मार्च)
	8.79%	8.10%	6.01%
शुल्क/प्रभार के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों का उल्लंघन	58	100	61
	2.34%	2.78%	1.97%
विषयेतर (आउट ऑफ़ सब्जेक्ट)	75	57	11
	3.02%	1.59%	0.36%
अन्य	245	294	461
	9.88%	8.18%	14.89%
<b>योग (एनबीपीएसपी)</b>	<b>2,481</b>	<b>3,594</b>	<b>3,097</b>
<b>कुल योग</b>	<b>3,30,543</b>	<b>3,82,292</b>	<b>3,04,496*</b>

\* उपरोक्त तालिका में दिए गए आंकड़ों के अलावा, आरबी आईओएस के अधीन वर्ष-2021-22 के दौरान सीआरपीसी में 1,13,688 शिकायतों का परिसमापन किया गया ।

### परिशिष्ट 1.2: दिनांक 01अप्रैल 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान प्राप्त अपीलों की भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति

ओआरबीआईओ	समग्र	बीओएस	ओएसएन बीएफसी	ओएसडीटी	आरबी आईओएस
अहमदाबाद	3	2	0	0	1
बंगलुरु	1	1	0	0	0
भोपाल	1	0	0	0	1
भुवनेश्वर	4	2	0	0	2
चंडीगढ़	7	6	0	0	1
चेन्नै	24	13	9	0	2
देहरादून	0	0	0	0	0
गुवाहाटी	4	0	0	0	4
हैदराबाद	2	0	0	0	2
जयपुर	1	0	0	0	1
जम्मू	2	1	0	0	1
कानपुर	16	13	0	0	3
कोलकाता	1	0	0	0	1
मुंबई I	4	4	0	0	0
मुंबई II	7	3	0	0	4
नई दिल्ली I	6	2	0	0	4
नई दिल्ली II	1	0	1	0	0
नई दिल्ली - III	5	3	0	0	2
पटना	0	0	0	0	0
रायपुर	1	0	0	0	1
रांची	0	0	0	0	0
तिरुवनन्तपुरम	2	1	0	0	1
<b>कुल</b>	<b>92</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>31</b>

**परिशिष्ट 1.3: ओआरबीआईओ में शिकायतों के संचलन की कार्यालय-वार लागत**

कार्यालय	औसत लागत(₹)	कुल लागत )₹)
अहमदाबाद	3,983	65,452,408
बंगलुरु	3,820	56,781,829
भोपाल	3,432	43,951,512
भुवनेश्वर	6,089	46,870,000
चंडीगढ़	2,061	41,800,000
चेन्नै	3,567	77,533,000
देहरादून	2,132	17,910,000
गुवाहाटी	8,852	48,277,000
हैदराबाद	3,865	59,970,000
जयपुर	2,897	52,230,013
जम्मू	4,749	23,990,000
कानपुर	2,104	54,940,000
कोलकाता	4,608	70,787,210
मुंबई I	2,865	55,546,975
मुंबई II	2,166	45,650,000
नई दिल्ली I	4,122	63,071,638
नई दिल्ली II	2,347	63,453,492
नई दिल्ली -III	7,237	66,000,000
पटना	3,132	44,193,930
रायपुर	4,161	22,279,000
रांची	3,660	22,340,000
तिरुवनन्तपुरम	4,937	39,260,000
सीआरपीसी	327	48,812,000
सीएमएस लागत	190	79,571,790
<b>शिकायत के संचलन की लागत</b>	<b>2,895</b>	<b>121,06,71,797</b>

**परिशिष्ट 1.4: शिकायतों का शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण**

शिकायतकर्ता का प्रकार	2019-20	2020-21	2021-22	(अप्रैल 1, 2021 - नवंबर 11, 2021)			नवंबर 12, 2021- मार्च 31, 2022
	(जुलाई-जून)	(अप्रैल-मार्च)	(अप्रैल-मार्च)	बीओएस	ओएसएनबी एफसी	ओएसडीटी	आरबी-आईओएस
व्यक्तियों से	2,73,432	3,05,093	2,43,244	1,70,614	10,466	1,762	60,402
	82.72%	79.81%	79.88%	81.56%	51.21%	77.25%	83.22%
वैयक्तिक – कारोबार	10,831	13,614	10,400	7,906	609	85	1,800

शिकायतकर्ता का प्रकार	2019-20	2020-21	2021-22	(अप्रैल 1, 2021 - नवंबर 11, 2021)			नवंबर 12, 2021- मार्च 31, 2022
	(जुलाई-जून)	(अप्रैल-मार्च)	(अप्रैल-मार्च)	बीओएस	ओएसएनबी एफसी	ओएसडीटी	आरबी-आईओएस
	3.28%	3.56%	3.42%	3.78%	2.98%	3.73%	2.48%
स्वामित्व/भागीदारी	5,583	7,505	6,712	4,795	351	31	1,535
	1.69%	1.96%	2.20%	2.29%	1.72%	1.36%	2.11%
लिमिटेड कंपनी	6,917	8,381	7,427	4,712	525	72	2,118
	2.09%	2.19%	2.44%	2.25%	2.57%	3.16%	2.92%
न्यास	559	665	613	428	28	7	150
	0.17%	0.17%	0.20%	0.20%	0.14%	0.31%	0.21%
संघ (एसोसिएशन)	446	372	427	288	11	5	123
	0.13%	0.10%	0.14%	0.14%	0.05%	0.22%	0.17%
सरकारी विभाग	5,180	6,447	4,993	3,827	58	54	1,054
	1.57%	1.69%	1.64%	1.83%	0.28%	2.37%	1.45%
सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम	1,297	1,475	1,799	803	14	5	977
	0.39%	0.39%	0.59%	0.38%	0.07%	0.22%	1.35%
वरिष्ठ नागरिक	8,237	10,061	9,244	7,185	103	32	1,924
	2.49%	2.63%	3.04%	3.43%	0.50%	1.40%	2.65%
अन्य	18,061	28,679	19,637	8,638	8274	228	2,497
	5.46%	7.50%	6.45%	4.13%	40.48%	10.00%	3.44%
<b>कुल</b>	<b>3,30,543</b>	<b>3,82,292</b>	<b>3,04,496*</b>	<b>2,09,196</b>	<b>20,439</b>	<b>2,281</b>	<b>72,580</b>

उपरोक्त तालिका में दिए गए आंकड़ों \* के अलावा, आरबी1 के दौरान सीआरपीसी में 22-2021 आईओएस के अधीन वर्ष-13, शिकायतों का परिसमापन किया गया 688।

### परिशिष्ट 1.5: अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के विरुद्ध स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका

बैंक का नाम	वर्ष 22-2021 के दौरान निपटाई 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 अवार्ड्स को छोड़ कर)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक</b>				
भारतीय स्टेट बैंक	35,106	22,568	3	0
बैंक ऑफ़ बड़ौदा	7,754	5,412	3	0
बैंक ऑफ़ इंडिया	4,635	3,279	0	0
बैंक ऑफ़ महाराष्ट्र	1,103	712	2	0
केनरा बैंक	7,131	4,855	1	0
सेंट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया	4,433	3,116	1	0

बैंक का नाम	वर्ष 22-2021 के दौरान निपटाई 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 अवार्ड्स को छोड़ कर)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
इंडियन बैंक	5,336	3,704	2	0
इंडियन ओवरसीज बैंक	1,516	858	0	0
पंजाब एंड सिंध बैंक	564	370	0	0
पंजाब नेशनल बैंक	12,389	8,765	2	0
यूको बैंक	1,539	1,017	0	0
यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया	7,970	5,584	1	0
<b>सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक</b>	<b>89,476</b>	<b>60,240</b>	<b>15</b>	<b>0</b>
<b>निजी क्षेत्र के बैंक</b>				
एक्सिस बैंक लिमिटेड	10,181	6,222	0	0
बंधन बैंक लिमिटेड	419	245	0	0
सीएसबी बैंक लि.	61	34	0	0
सिटी यूनियन बैंक लि.	175	90	0	0
डीसीबी बैंक लिमिटेड	353	205	0	0
धन लक्ष्मी बैंक लि.	31	16	0	0
फेडरल बैंक लि.	569	324	0	0
एचडीएफसी बैंक लि.	10,499	6,000	0	0
आईसीआईसीआई बैंक लि.	12,174	6,600	0	0
आईडीबीआई बैंक लि.	1,475	843	0	0
आईडीएफसी फर्स्ट बैंक लि	2,108	1,421	0	0
इंडस बैंक लि.	3,279	1,763	1	0
जम्मू एंड काश्मीर बैंक लि	419	241	0	0
कर्नाटका बैंक लि.	381	202	0	0
करूर वैश्य बैंक लि.	320	166	0	0
कोटक महिंद्रा बैंक लि.	4,708	2,767	1	0
नैनीताल बैंक लि.	37	20	0	0
आरबीएल बैंक लि.	4,615	3,122	0	0
साउथ इंडियन बैंक लि.	251	121	1	0
तमिलनाडु मर्केटाइल बैंक लि.	209	93	0	0
येस बैंक लि.	1,563	911	1	0
<b>सभी निजी क्षेत्र के बैंक</b>	<b>53,827</b>	<b>31,406</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

बैंक का नाम	वर्ष 22-2021 के दौरान निपटाई 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 अवार्ड्स को छोड़ कर)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>पेमेंट बैंक</b>				
एयरटेल पेमेंट्स बैंक लि .	1,793	1,385	0	0
फिनो पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	107	64	0	0
इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	118	67	0	0
जिओ पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	5	1	0	0
एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	45	36	0	0
पे टी एम पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	1,275	828	0	0
<b>सभी पेमेंट बैंक लिमिटेड</b>	<b>3,343</b>	<b>2,381</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>स्माल फ़ाइनेंस बैंक</b>				
एयू स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	412	253	0	0
केपिटल स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	23	10	0	0
इक्विटास स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	202	107	0	0
ईएसएएफ स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	31	19	0	0
फिन केअर स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	107	78	0	0
जन स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	130	80	0	0
नार्थ ईस्ट स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	2	1	0	0
सूर्योदय स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	22	13	0	0
उज्जीवन स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	163	83	0	0
उत्कर्ष स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	43	21	0	0
<b>सभी स्माल फ़ाइनेंस बैंक</b>	<b>1,135</b>	<b>665</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>विदेशी बैंक</b>				
ए बी बैंक लि .	-	-	0	0
आबू धाबी कमर्शियल बैंक पी जे एस ई	-	-	0	0

बैंक का नाम	वर्ष 22-2021 के दौरान निपटाई 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 अवार्ड्स को छोड़ कर)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प .	204	122	0	0
बार्कलेस बैंक पी एल सी	14	11	0	0
बैंक ऑफ़ अमेरिका नेशनल एसोसिएशन	2	-	0	0
बैंक ऑफ़ बहरेन एंड कुवैत बी .ई.एस.	-	-	0	0
बीएनपी पेरिबा	-	-	0	0
सिटी बैंक एन.ए.	909	475	0	0
डीबीएस बैंक इंडिया लि .	270	136	0	0
ड्यूश बैंक एजी	86	60	0	0
दोहा बैंक क्यूएससी	.1	1	0	0
एमिरेट्स एनएसबी बैंक (पी.एस.जे.सी)	-	-	0	0
फस्टरैंड बैंक लि .	-	-	0	0
हांगकांग एंड शंघाई बैंकिंग कारपोरेशन लि .	259	155	0	0
इंडस्ट्रियल एंड कमर्शियल बैंक ऑफ़ चाइना	-	-	0	0
जेपी मॉर्गन चेस बैंक नेशनल एसोसिएशन	-	-	0	0
मिजुहो बैंक लि.	1	-	0	0
एमयूएफजी बैंक लि .	-	-	0	0
नेटवेस्ट मार्केट्स पीएलसी (पूर्ववर्ती दि रॉयल बैंक ऑफ़ स्कॉटलैंड पीएलसी (एसबीएम बैंक (मारीशस) लि	8	5	0	0
72	54	0	0	
शिन्हान बैंक	3	3	0	0
सोनाली बैंक	-	-	0	0
स्टैण्डर्ड चार्टर्ड बैंक	1,091	669	0	0
यूनाइटेड ओवरसीज बैंक लि .	-	-	0	0
वूरी बैंक लि.	1	1	0	0
<b>सभी विदेशी बैंक</b>	<b>2,921</b>	<b>1,692</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
सभी ग्रामीण बैंक	2,416	1,644	1	0

बैंक का नाम	वर्ष 22-2021 के दौरान निपटाई 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 अवार्ड्स को छोड़ कर)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक	153,118	98,028	20	0
अन्य (सहकारी बैंक, एनबीएफसी, पूर्वदत्त भुगतान लिखत (पीपीआई) सहित )	22,623	13,792	13	0
<b>कुल जोड़</b>	<b>175,741</b>	<b>1,11,820</b>	<b>33</b>	<b>0</b>

**बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस) से संबंधित परिशिष्ट**  
**परिशिष्ट 2.1: बीओएस के अंतर्गत शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम**  
**(01 अप्रैल 2021 – 11 नवंबर 2021)**

प्राप्ति का माध्यम	के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या			% परिवर्तन (वर्षानुवर्ष वार्षिकीकृत)
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 (अप्रैल - नवंबर )	
ई मेल	1,09,740	1,07,443	57,694	-12.9%
	35.56%	31.44%	27.58%	
ऑनलाइन	1,54,580	2,01,581	1,29,845	4.5%
	50.09%	58.99%	62.07%	
डाक /फॅक्स/कुरियर/हस्त सुपुर्दगी	44,310	32,723	21,657	7.4%
	14.36%	9.58%	10.35%	
<b>कुल</b>	<b>3,08,630</b>	<b>3,41,747</b>	<b>2,09,196</b>	<b>-0.7%</b>

**परिशिष्ट 2.2: बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस) अंतर्गत क्षेत्रवार शिकायतों की प्राप्ति**  
**(01 अप्रैल 2021 – 11 नवंबर 2021)**

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 (अप्रैल-नवंबर)
<b>पूर्वी क्षेत्र</b>			
भुवनेश्वर	5,311	6,783	4,585
गुवाहाटी	3,641	3,493	2,425
कोलकाता	11,699	14,207	9,192
पटना	17,392	17,253	10,369
रांची	4,581	4,724	3,189
<b>कुल</b>	<b>42,624</b>	<b>46,460</b>	<b>29,760</b>
<b>अखिल भारत में % हिस्सा</b>	<b>13.81%</b>	<b>13.59%</b>	<b>14.23%</b>
<b>उत्तरी क्षेत्र</b>			
चंडीगढ़	31,594	36,488	17,038
देहरादून	7,858	7,919	5,470
जयपुर	18,144	21,859	14,794
जम्मू	1,530	1,744	1,331
कानपुर	23,895	26,278	20,872
नई दिल्ली-I	18,147	22,957	11,836
नई दिल्ली-II	20,817	19,956	12,377
नई दिल्ली-III	9,589	11,011	5,606

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 (अप्रैल-नवंबर)
<b>कुल</b>	<b>131,574</b>	<b>148,212</b>	<b>89,324</b>
<b>अखिल भारत में % हिस्सा</b>	<b>42.63%</b>	<b>43.37%</b>	<b>42.70%</b>
<b>दक्षिणी क्षेत्र</b>			
बेंगलुरु	18,475	17,114	10,356
चेन्नै	17,724	19,697	13,137
हैदराबाद	19,947	21,898	11,404
तिरुवनंतपुरम	6,696	7,103	4,506
<b>कुल</b>	<b>62,842</b>	<b>65,812</b>	<b>39,403</b>
<b>अखिल भारत में % हिस्सा</b>	<b>20.36%</b>	<b>19.26%</b>	<b>18.84%</b>
<b>पश्चिमी क्षेत्र</b>			
अहमदाबाद	16,008	20,945	12,634
भोपाल	14,510	15,482	9,562
मुंबई-I	19,473	22,268	15,035
मुंबई-II	17,917	18,604	11,261
रायपुर	3,682	3,964	2,217
<b>कुल</b>	<b>71,590</b>	<b>81,263</b>	<b>50,709</b>
<b>अखिल भारत में % हिस्सा</b>	<b>23.20%</b>	<b>23.78%</b>	<b>24.24%</b>
<b>अखिल भारत का कुल जोड़</b>	<b>3,08,630</b>	<b>3,41,747</b>	<b>2,09,196</b>

परिशिष्ट 2.3: दिनांक 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस) के अधीन प्राप्त शिकायतों की कार्यालय-वार प्राप्ति और निपटान

बैंकिंग लोकपाल	वर्ष के आरंभ में लंबित शिकायतें	उशिसं कक्षों से अंतरित और ड्राफ्ट शिकायतें	वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें	संचालित शिकायतें	निपटाई गई शिकायतें	वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें	निपटान की दर (%)
अहमदाबाद	21	102	12,634	12,757	12,757	0	100.00%
बेंगलुरु	1,494	80	10,356	11,930	11,930	0	100.00%
भोपाल	710	34	9,562	10,306	10,306	0	100.00%
भुवनेश्वर	151	4	4,585	4,740	4,740	0	100.00%
चंडीगढ़	0	48	17,038	17,086	17,086	0	100.00%
चेन्नै	332	43	13,137	13,512	13,512	0	100.00%
देहरादून	174	22	5,470	5,666	5,666	0	100.00%
गुवाहाटी	20	10	2,425	2,455	2,455	0	100.00%
हैदराबाद	188	26	11,404	11,618	11,618	0	100.00%
जयपुर	872	22	14,794	15,688	15,688	0	100.00%
जम्मू	1	3	1,331	1,335	1,335	0	100.00%
कानपुर	1,794	126	20,872	22,792	22,792	0	100.00%
कोलकाता	678	81	9,192	9,951	9,951	0	100.00%
मुंबई-I	398	205	15,035	15,638	15,638	0	100.00%
मुंबई-II	258	162	11,261	11,681	11,681	0	100.00%
नई दिल्ली-I	532	32	11,836	12,400	12,400	0	100.00%
नई दिल्ली-II	1,455	49	12,377	13,881	13,881	0	100.00%
नई दिल्ली-III	207	43	5,606	5,856	5,856	0	100.00%
पटना	525	105	10,369	10,999	10,999	0	100.00%
रायपुर	25	8	2,217	2,250	2,250	0	100.00%
रांची	48	11	3,189	3,248	3,248	0	100.00%
तिरुवनंतपुरम	199	39	4,506	4,744	4,744	0	100.00%
कुल	10,082	1,255	2,09,196	2,20,533	2,20,533	0	100.00%

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना (ओएसएनबीएफसी) से संबंधित परिशिष्ट  
परिशिष्ट 3.1: दिनांक 01अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान शिकायतों की प्राप्ति का  
माध्यम

शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम	के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या		
	2019-20 (जुलाई – जून)	2020-21 (अप्रैल - मार्च)	2021-22 (001 अप्रैल 2021 – 11 नवंबर, 2021)
ई-मेल	10,365	18,156	8,713
	53.34%	49.14%	42.63%
ऑनलाइन	7,737	16,999	10,535
	39.82%	46.00%	51.54%
डाक/फ़ैक्स/कूरियर/हस्त सुपुर्दगी	1,330	1,796	1,191
	6.84%	4.86%	5.83%
<b>कुल</b>	<b>19,432</b>	<b>36,951</b>	<b>20,439</b>

परिशिष्ट 3.2: दिनांक 01अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान शिकायतों की  
ओएसएनबीएफसीओ-वार स्थिति

गैर- बैंकिंग वित्तीय कंपनी के लोकपाल कार्यालय	पिछले वर्ष से आगे लाई गई शिकायतें	प्राप्त शिकायतें	वर्ष 2020-21 की शिकायतें (सीईपीसी से स्थानांतरित और शिकायतों में परिवर्तित ड्राफ्ट)	संचलित शिकायतें अर्थात जिन पर कारवाई की गई	निपटान की गई शिकायतें	वर्ष के अंत में लंबित	निपटान की दर
चेन्नै	184	4,415	18	4,619	4,619	0	100%
दिल्ली	1,135	8,628	192	9,946	9,946	0	100%
कोलकाता	0	1,870	33	1,905	1,905	0	100%
मुंबई	0	5,526	76	5,607	5,607	0	100%
<b>कुल</b>	<b>1,319</b>	<b>20,439</b>	<b>319</b>	<b>22,077</b>	<b>22,077</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

**परिशिष्ट 3.3: 01 अप्रैल, 2021 से 11 नवंबर, 2021 के दौरान स्वीकार्य शिकायतों की ओएनबीएफसीओ-वार स्थिति**

एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय	स्वीकार्य शिकायतें	अस्वीकार्य शिकायतें	कुल निपटान
चेन्नै	2,969	1,650	4,619
दिल्ली	5,549	4,397	9,946
कोलकाता	1,194	711	1,905
मुंबई	2,441	3,166	5,607
<b>कुल</b>	<b>12,153</b>	<b>9,924</b>	<b>22,077</b>

**डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना से संबंधित परिशिष्ट**

**परिशिष्ट 4.1: शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम**

प्राप्ति का माध्यम	के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या		
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 (11अप्रैल से 01 नवंबर)
ई मेल-	227	260	154
	9.15%	7.23%	6.75%
ऑनलाइन	2,239	3331	2124
	90.25%	92.68%	93.12%
डाक/फ़ैक्स/कूरियर/हस्त सुपर्दगी	15	3	3
	0.60%	0.08%	0.13%
<b>कुल</b>	<b>2,481</b>	<b>3,594</b>	<b>2,281</b>

**परिशिष्ट 4.2: शिकायतों की क्षेत्र-वार प्राप्ति**

पूर्वी क्षेत्र	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल -मार्च )	2021-22 (अप्रैल 01, 2021 - नवंबर 11, 2021)
भुवनेश्वर	75	137	94
गुवाहाटी	20	50	27
कोलकाता	220	239	201
पटना	122	203	130

रांची	41	41	29
<b>योग</b>	<b>478</b>	<b>670</b>	<b>481</b>

उत्तरी क्षेत्र	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल-मार्च)	2021-22 (अप्रैल 1, 2021 - नवंबर 11, 2021)
चंडीगढ़	108	131	73
देहरादून	55	51	28
जयपुर	141	235	129
जम्मू	8	2	25
कानपुर	131	221	115
नई दिल्ली-I	142	281	137
नई दिल्ली-II	128	129	106
नई दिल्ली-III	55	80	42
<b>कुल</b>	<b>768</b>	<b>1151</b>	<b>655</b>

दक्षिणी क्षेत्र	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल - मार्च)	2021-22 (अप्रैल 1, 2021 - नवंबर 11, 2021)
बेंगलुरु	222	293	189
चेन्नै	133	149	116
हैदराबाद	196	263	204
तिरुवनंतपुरम	27	19	10
<b>कुल</b>	<b>578</b>	<b>724</b>	<b>519</b>

पश्चिमी क्षेत्र	2019-20 (जुलाई - जून)	2020-21 (अप्रैल -मार्च)	2021-22 (अप्रैल 1, 2021 - नवंबर 11, 2021)
अहमदाबाद	74	133	94
भोपाल	167	305	138
मुंबई-I	176	211	186
मुंबई -II	217	346	182
रायपुर	23	54	26
<b>कुल</b>	<b>657</b>	<b>1049</b>	<b>626</b>

**परिशिष्ट 4.3: वर्ष के दौरान डिजिटल लेन-देन हेतु लोकपाल कार्यालयों (ओओडीटी) में प्राप्त और निपटान की गई शिकायतों का कार्यालय-वार विवरण**

डिजिटल लेन-देन हेतु लोकपाल कार्यालय (ओडीटी) का नाम	वर्ष के प्रारंभ में लंबित शिकायतों की संख्या	वर्ष 2020 -21 की शिकायतें (उशिसं कक्षों से स्थानांतरित और शिकायतों में परिवर्तित ड्राफ्ट्स	वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें (अप्रैल 1, 2021 to नवंबर 11, 2021)	संचलित शिकायतें	निपटाई गई शिकायतें	वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें	निपटान की दर (%)
अहमदाबाद	0	0	94	94	94	0	100.00
बेंगलुरु	20	0	189	209	209	0	100.00
भोपाल	3		1	142	142	0	100.00
भुवनेश्वर	0	0	94	94	94	0	100.00
चंडीगढ़	0	0	73	73	73	0	100.00
चेन्नई	0	0	116	116	116	0	100.00
देहरादून	3	0	28	31	31	0	100.00
गुवाहाटी	0	0	27	27	27	0	100.00
हैदराबाद	0	0	204	204	204	0	100.00
जयपुर	0	0	129	129	129	0	100.00
जम्मू	0	0	25	25	25	0	100.00
कानपुर	1	0	115	116	116	0	100.00
कोलकाता	0	5	201	206	206	0	100.00
मुंबई I	0	4	186	190	190	0	100.00
मुंबई II	0	2	182	184	184	0	100.00
नई दिल्ली I	0	0	137	137	137	0	100.00
नई दिल्ली II	0	0	106	106	106	0	100.00
नई दिल्ली III	0	1	42	43	43	0	100.00
पटना	1	2	130	133	133	0	100.00
रायपुर	0	0	26	26	26	0	100.00
रांची	0	0	29	29	29	0	100.00
तिरुवनंतपुरम	0	0	10	10	10	0	100.00
<b>कुल जोड़</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>2,281</b>	<b>2,324</b>	<b>2,324</b>	<b>0</b>	<b>100.00</b>

परिशिष्ट 4.4: स्वीकार्य शिकायतों का डिजिटल लेन देन हेतु लोकपाल (ओडीटी) कार्यालय-वार वितरण

ओडीटी का नाम	स्वीकार्य शिकायतों की संख्या
अहमदाबाद	4
बेंगलुरु	141
भोपाल	108
भुवनेश्वर	51
चंडीगढ़	31
चेन्नई	41
देहरादून	14
गुवाहाटी	15
हैदराबाद	40
जयपुर	94
जम्मू	13
कानपुर	30
कोलकाता	115
मुंबई I	5
मुंबई II	52
नई दिल्ली I	60
नई दिल्ली II	44
नई दिल्ली III	33
पटना	12
रायपुर	12
रांची	10
तिरुवनंतपुरम	2
<b>कुल जोड़</b>	<b>927</b>

रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 संबंधी परिशिष्ट

परिशिष्ट 5.1 - 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम

प्राप्ति का माध्यम	प्राप्त शिकायतों की संख्या	कुल शिकायतों का %
सीएमएस पोर्टल	40,029	55.15%
सीपीग्राम्स	1,354	1.87%
ई मेल	19,980	27.53%
भौतिक पत्र	11,217	15.45%
<b>कुल</b>	<b>72,580</b>	<b>100%</b>

परिशिष्ट 5.2 - 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान प्राप्त शिकायतों का क्षेत्र-वार वितरण

ओआरबीआईओ	प्राप्त शिकायतों की संख्या
<b>उत्तरी क्षेत्र</b>	
चंडीगढ़	3,159
देहरादून	2,844
जयपुर	3,222
जम्मू	2,944
कानपूर	3,227
नई दिल्ली I	3,337
नई दिल्ली II	3,148
नई दिल्ली III	3,235
<b>कुल</b>	<b>25,116</b>
<b>अखिल भारत का % हिस्सा</b>	<b>34.60%</b>
<b>पश्चिमी क्षेत्र</b>	
अहमदाबाद	3,698
भोपाल	3,141
मुंबई I	3,585
मुंबई II	3,703
रायपुर	3,119
<b>कुल</b>	<b>17,246</b>
<b>अखिल भारत का % हिस्सा</b>	<b>23.76%</b>
<b>पूर्वी क्षेत्र</b>	
भुवनेश्वर	3,127
गुवाहाटी	2,992

ओआरबीआईओ	प्राप्त शिकायतों की संख्या
कोलकाता	3,503
पटना	3,107
रांची	3,089
<b>कुल</b>	<b>15,818</b>
<b>अखिल भारत का % हिस्सा</b>	<b>21.79%</b>
<b>दक्षिणी क्षेत्र</b>	
बेंगलुरु	3,451
चेन्नै	3,728
हैदराबाद	3,604
तिरुवनन्तपुरम	3,617
<b>कुल</b>	<b>14,400</b>
<b>अखिल भारत का % हिस्सा</b>	<b>19.84%</b>

परिशिष्ट 5.3 – दिनांक 12 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान प्राप्त शिकायतों का संस्था समूह-वार वर्गीकरण

संस्था समूह	प्राप्त शिकायतों की संख्या
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	35,582
	49.02%
निजी क्षेत्र के बैंक	21,572
	29.72%
पेमेंट और स्माल फाइनेंस बैंक	1,976
	2.72%
विदेशी बैंक	1,276
	1.76%
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक/ अनुसूचित प्राथमिक शहरी सहकारी बैंक	2,216
	3.05%
गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी	4,233
	5.83%
पूर्वदत्त भुगतान लिखत(पीपीआई)/ भारत बिल भुगतान परिचालन ईकाई (बीबीपीओयू)	976
	1.34%
अन्य	4,749
	6.54%
<b>कुल</b>	<b>72,580</b>

नोट में आंकड़े कुल शिकायतों का प्रतिशत हिस्सा % : प्रदर्शित करते हैं।

**परिशिष्ट 6.1: भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2021-22 (अप्रैल-मार्च) में जारी की गई ग्राहक सेवा संबंधी महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं**

परिपत्र का दिनांक	सारांशित अनुदेश
01 अप्रैल 2021	नोटों और सिक्कों के विनिमय की सुविधा पर मास्टर परिपत्र ( <a href="#">आरबीआई/2021-22/01 डीसीएम (एनई) सं. जी-4/08.07.18/2021-22</a> ): देश के सभी भागों में बैंकों की सभी शाखाओं को अन्य बातों के साथ-साथ यह अधिदेश देता है कि वे आम जनता की मांग पर सभी मूल्यवर्ग के नए/अच्छी गुणवत्ता वाले नोट और सिक्के जारी करें ताकि उन्हें इस उद्देश्य हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों से संपर्क तथा गंदे/कटे-फटे/दोषपूर्ण नोटों और सिक्कों को बदलने या लेन-देन में स्वीकार करने या विनिमय करने की कोई आवश्यकता न हो।
01 अप्रैल 2021	मास्टर परिपत्र – आम जनता को ग्राहक सेवा प्रदान करने में कार्य निष्पादन के आधार पर बैंक शाखाओं, मुद्रा तिजोरी (करेंसी चेस्ट) वाली शाखाओं सहित, के लिए दंड की योजना ( <a href="#">आरबीआई/2021-22/03 डीसीएम (सीसी) सं. जी-3/03.44.01/2021-22</a> ) स्वच्छ नोट नीति (क्लीन नोट पालिसी) के उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए यह सुनिश्चित करने के लिए यह योजना निर्मित की गई है कि सभी बैंक शाखाएं नोटों और सिक्कों के विनिमय के संबंध में आम जनता को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करें।
10 जून, 2021	स्वचालित टेलर मशीन / नकदी रिसाइकलर मशीन का उपयोग – परस्पर परिवर्तन (इंटरचेंज) शुल्क और ग्राहक प्रभार (चार्ज) की समीक्षा ( <a href="#">आरबीआई/2021-22/52 डीपी एसएस.सीओ.ओडी सं.एस 182/06.07.011/2021-22</a> ): हितधारक संस्थाओं की प्रत्याशाओं और ग्राहकों की सुविधा में संतुलन बनाए रखने की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए यह निर्णय लिया गया है, ग्राहक प्रभार को बढ़ाकर ₹21 प्रति लेन-देन किया जाए। यह वृद्धि 1 जनवरी, 2022 से प्रभावी होगी। इसके अलावा, सभी केंद्रों में प्रति लेन-देन परस्पर परिवर्तनीयता (इंटरचेंज) शुल्क वित्तीय लेन-देन के लिए ₹15 से बढ़ाकर ₹17 और गैर-वित्तीय लेन-देन के लिए ₹5 से बढ़ाकर ₹6 कर दिया गया है। यह वृद्धि 1 अगस्त, 2021 से प्रभावी है।
28 जून 2021	सहकारी बैंकों द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन के लिए दिशा-निर्देश ( <a href="#">आरबीआई/2021-22/64डीओआर.ओआरजी.आरईसी.27/21.04.158/2021-22</a> ): सहकारी बैंकों को स्पष्ट रूप से यह इंगित करने के लिए अधिदेश दिए गए हैं कि उनका शिकायत निवारण तंत्र आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मामलों पर भी कारवाई करेगा। सहकारी बैंक के नामित शिकायत निवारण अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर की जानकारी सार्वजनिक होनी चाहिए और उसे व्यापक रूप से प्रचारित किया जाना चाहिए।
02 जुलाई 2021	अतिदेय घरेलू जमा पर ब्याज हेतु जारी अनुदेशों की समीक्षा ( <a href="#">आरबीआई/2021-22/66डी ओआर.एसपीई.आरईसी.29/13.03.00/2021-2022</a> ): यह निर्णय लिया गया है कि यदि एक सावधि जमा (टर्म डिपॉजिट) परिपक्व हो जाता है और उसके आगम अदत्त हैं, तो बैंक के पास बकाया अदावाकृत राशि पर बचत खाते पर लागू ब्याज दर या परिपक्व टीडी पर ब्याज की संविदागत दर, जो भी कम हो, लागू होगी।
03 अगस्त 2021	भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों द्वारा भुगतान और निपटान संबंधी गतिविधियों की आउटसोर्सिंग के लिए फ्रेमवर्क ( <a href="#">आरबीआई/2021-22/76सीओ.डीपीएसएस.पीओएलसी सं.एस-384/02.32.001/2021-2022</a> ): भुगतान प्रणाली परिचालकों (ऑपरेटरों) पर इसकी आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं सहित, इसके ग्राहकों की शिकायतों को दूर करने की जिम्मेदारी होगी। किसी पीएसओ द्वारा जिसने अपने ग्राहक शिकायत निवारण कार्य को आउटसोर्स किया है, उसे अपने ग्राहकों को

	शिकायतों करने और/या आगे बढ़ाने के लिए अपने नोडल अधिकारियों तक सीधी पहुंच का विकल्प भी प्रदान करना चाहिए।
10 अगस्त 2021	<b>एटीएम में नकदी की उपलब्धता की निगरानी</b> ( <a href="#">आरबीआई/2021-22/84 डीसीएम (आरएमएमटी) संख्या एस 153/11.01.01/2021-22</a> ): आम जनता को एटीएम के माध्यम से पर्याप्त नकदी की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए एटीएम की पुनःपूर्ति न करने के लिए दंड की योजना निरूपित की गई है। किसी भी एटीएम से एक महीने में 10 घंटे से अधिक समय की नकदी की समाप्ति (केश-आउट) होने पर फ्लैट ₹10,000/- का प्रति एटीएम जुर्माना लगेगा। व्हाइट लेबल एटीएम (डब्ल्यूएलए) के मामले में, उस बैंक से जुर्माना वसूला जाएगा जो उस विशेष एटीएम की नकदी आवश्यकता की पूर्ति कर रहा है।
18 अगस्त 2021	<b>बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सुरक्षित जमा लॉकर/वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा सुविधा- संशोधित अनुदेश</b> ( <a href="#">आरबीआई/2021-2022/86 डीओआर.एलईजी/40/09.07.005/2021-22</a> ): इन अनुदेशों में लॉकर आवंटन संबंधी नए दिशा-निर्देश, उचित सावधानी, लॉकर संचालन, बैंकों द्वारा आंतरिक नियंत्रण, नामांकन सुविधाएं और अन्य बातों के साथ-साथ दावों का निपटान शामिल है।
25 अगस्त, 2021	<b>टोकनाइजेशन - कार्ड लेन-देन : अनुमत उपकरणों के दायरे का विस्तार</b> ( <a href="#">आरबीआई/2021-22/92 सीओ.डीपीएसएस.पीओएलसी सं. एस-469/02-14-003/2021-22</a> ): टोकनाइजेशन के दायरे में लैपटॉप, डेस्कटॉप, धारणीय वस्तुएं (कलाई घड़ियाँ, बैंड, आदि), इंटरनेट ऑफ थिंग्स (आईओटी) डिवाइस आदि जैसे उपभोक्ता उपकरण शामिल हैं। इस पहल से कार्ड लेनदेन को प्रयोक्ताओं के लिए अधिक सुरक्षित, सुदृढ़ और सुविधाजनक बनाया जाना अपेक्षित है।
27 अगस्त 2021	<b>सिक्कों के वितरण को बढ़ाने के लिए प्रोत्साहन और अन्य उपायों की समीक्षा</b> ( <a href="#">आरबीआई/2021-22/93 डीसीएम(सीसी) सं.97527/03.41.01/2021-22</a> ): यह सुनिश्चित करने के लिए कि सभी बैंक शाखाएं बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान कर रही हैं और इसकी पहुंच का विस्तार हो, सिक्कों के वितरण के लिए ₹65/- प्रति बैग की प्रोत्साहन राशि (पूर्व के ₹25/- के स्थान पर) मुद्रा तिजोरियों (सीसी) से निवल आहरण के आधार पर बैंकों से दावों की प्रतीक्षा किए बिना भुगतान किया जाएगा।
07 सितम्बर 2021	<b>टोकनाइजेशन - कार्ड लेनदेन: कार्ड-ऑन-फाइल टोकनाइजेशन (सीओएफटी) सेवाओं की अनुमति</b> ( <a href="#">आरबीआई/2021-22/96 सीओ.डीपीएसएस.पीओएलसी.सं.एस-516/02-14-003/2021-22</a> ): कार्डधारकों को टोकन युक्त कार्ड लेनदेन की सुरक्षा की सुविधा का लाभ उठाने में सक्षम बनाने हेतु यह निर्णय लिया गया है कि, अन्य बातों के साथ, कार्ड जारीकर्ता द्वारा अतिरिक्त कारक अधिप्रमाणन (एएफए) के वैधीकरण की आवश्यकता के लिए स्पष्ट रूप से ग्राहक की सहमति के साथ कार्ड डेटा के टोकनाइजेशन को प्रभावी किया जाए।
12 नवंबर, 2021	<b>रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021</b> ( <a href="#">संदर्भ.सीईपीडी.पीआरडी.सं.एस 873/13.01.001/2021-22</a> ): भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों के लिए वैकल्पिक शिकायत निवारण प्रणाली को सरल और अधिक उत्तरदायी बनाने के लिए, तीन लोकपाल योजनाओं-(i) <a href="#">बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006</a> , 01 जुलाई, 2017 को यथासंशोधित; (ii) <a href="#">गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लोकपाल योजना, 2018</a> ; और (iii) <a href="#">डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019</a> को <a href="#">रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021</a> में एकीकृत किया गया, जो 12 नवंबर, 2021 से लागू हुई।
15 नवंबर 2021	<b>गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा आंतरिक लोकपाल (आईओ) नियुक्ति</b> ( <a href="#">आरबीआई/2021-2022/126 सीओ.सीईपीडी.पीआरएस सं.एस 874/13-01-008/2021-2022</a> ): सभी (i) 10 या उससे अधिक शाखाओं युक्त जमाराशि स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी-डी) और (ii) ₹5,000 करोड़ और उससे अधिक की

	परिसंपत्ति और सार्वजनिक ग्राहक इंटरफेस युक्त जमाराशि स्वीकार नहीं करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी-एनडी) को सूचित किया गया है कि वे इसमें उल्लिखित कुछ प्रकार की एनबीएफसी को छोड़कर, इस निदेश के जारी होने की तारीख से छह महीने की अवधि के भीतर अपने आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र के शीर्ष पर आंतरिक लोकपाल (आईओ) की नियुक्ति करें।
<b>30 दिसंबर 2021</b>	<b>केवाईसी का आवधिक अद्यतन - अनुपालन न करने पर खाता परिचालन पर प्रतिबंध</b> ( <a href="#">आरबीआई/2021-22/144डीओआर.एमएल.आरईसी.74/14.01.001/2021-22</a> ): विनियमित संस्थाओं (आरई) को 05 मई, 2021 को सूचित किया गया था कि उन ग्राहक खातों के संबंध में जहां केवाईसी का आवधिक अद्यतन नियत है और आज की तिथि के अनुसार लंबित है, केवल इस कारण से, ऐसे खातों के संचालन पर 31 दिसंबर, 2021 तक कोई प्रतिबंध नहीं लगाया जाए, जब तक कि किसी विनियामक/प्रवर्तन एजेंसी/न्यायालय आदि के निदेशों के तहत आवश्यक न हो। कोविड-19 के नए वेरिएंट के कारण व्याप्त अनिश्चितता को देखते हुए, प्रदान की गई छूट को 31 मार्च, 2022 तक बढ़ा दिया गया था।
<b>03 जनवरी 2022</b>	<b>ऑफ़लाइन मोड में छोटे मूल्य के डिजिटल भुगतानों की सुविधा प्रदान करने के लिए फ्रेमवर्क (ढांचा)</b> ( <a href="#">आरबीआई/2021-22/146सीओ.डीपीएसएस.पीओएलसी.सं.एस1264/02-14-003/2021-2022</a> ): ऑफ़लाइन मोड में कार्ड, वॉलेट, मोबाइल डिवाइस आदि का उपयोग करके छोटे मूल्य के डिजिटल भुगतान को सक्षम करने हेतु फ्रेमवर्क में ऑफ़लाइन भुगतान लेनदेन की अधिकतम सीमा ₹200 तक अनुमत है, जिसमें किसी भुगतान लिखत पर ऑफ़लाइन लेनदेन की कुल सीमा किसी भी समय ₹2,000 है।
<b>10 फरवरी, 2022</b>	<b>मास्टर परिपत्र - आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियाँ (एआरसी)</b> ( <a href="#">आरबीआई/2021-22/154डीओआर.एसआईजी.एफआईएन.आरईसी.84/26.03.001/2021-22</a> ): हितधारकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के उच्चतम मानकों को प्राप्त करने के लिए, आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियाँ (एआरसी) को सूचित किया गया है कि वे अपने बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित उचित आचार संहिता (एफपीसी) स्थापित करें और सभी हितधारकों की जानकारी के लिए एफपीसी को सार्वजनिक डोमेन में रखें। एआरसी को यह सुनिश्चित करने हेतु सूचित किया गया कि आउटसोर्सिंग व्यवस्था न तो ग्राहकों और न बैंक के प्रति अपने दायित्वों को पूरा करने की क्षमता कम करे और न ही बैंक द्वारा प्रभावी पर्यवेक्षण को बाधित करे। ऋण की वसूली के मामले में, एआरसी देनदार के उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी और एआरसी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहक की सख्त गोपनीयता ध्यान में रखते हुए उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है। एआरसी यह सुनिश्चित करें कि रिकवरी एजेंट्स सावधानी और संवेदनशीलता के साथ अपनी जिम्मेदारियों का निर्वाह करने लिए ठीक से प्रशिक्षित हैं, विशेष रूप से, कॉल करने के घंटे, ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता आदि जैसे पहलुओं के संबंध में। उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि रिकवरी एजेंट असभ्य, गैरकानूनी और संदिग्ध व्यवहार या वसूली प्रक्रिया को अपनाने के लिए प्रेरित न करें। एआरसी को संगठन के भीतर शिकायत निवारण तंत्र का गठन करना चाहिए। एआरसी के नामित शिकायत निवारण अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर का उधारकर्ताओं के साथ संप्रेषण में उल्लेख किया जाना चाहिए।

**परिशिष्ट 6.2: 01 अप्रैल, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान आयोजित जागरूकता कार्यक्रमों की संख्या**

ओआरबीआईओ	टाउनहॉल इवेंट्स की संख्या	जागरूकता कार्यक्रमों की संख्या
अहमदाबाद	2	9
बेंगलुरु	1	10
भोपाल	1	10
भुवनेश्वर	0	4
चंडीगढ़	2	7
चेन्नई	0	11
देहरादून	0	1
गुवाहाटी	2	12
हैदराबाद	2	4
जयपुर	0	4
जम्मू	2	5
कानपुर	0	12
कोलकाता	0	2
मुंबई I	2	9
मुंबई II	2	8
नई दिल्ली I	1	19
नई दिल्ली II	2	6
नई दिल्ली III	2	21
पटना	2	3
रायपुर	2	6
रांची	2	6
तिरुवनंतपुरम	2	6
<b>कुल</b>	<b>29</b>	<b>175</b>

परिशिष्ट 7.1 – सीपीग्राम्स के माध्यम से ओआरबीआईओ द्वारा प्राप्त शिकायतों की स्थिति

ओआरबीआईओ का नाम	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल - मार्च)	2021-22 (अप्रैल - मार्च )
अहमदाबाद	68	107	156
बेंगलुरु	52	106	123
भोपाल	31	54	111
भुवनेश्वर	40	31	33
चंडीगढ़	31	62	102
चेन्नई	438	1063	629
देहरादून	18	27	55
गुवाहाटी	10	16	44
हैदराबाद	31	49	74
जयपुर	58	59	94
जम्मू	2	4	56
कानपुर	11	152	141
कोलकाता	40	737	568
मुंबई I	82	145	178
मुंबई II	166	122	186
नई दिल्ली I	129	146	144
नई दिल्ली II	225	74	136
नई दिल्ली III	14	50	66
पटना	51	55	102
रायपुर	2	8	82
रांची	7	15	85
तिरुवनंतपुरम	9	24	56
<b>कुल (ए)</b>	<b>1,515</b>	<b>3,106</b>	<b>3,221</b>

एनबीएफसीओ का नाम	2020-21 (अप्रैल- मार्च)	2021-22 (अप्रैल- मार्च)
मुंबई	1,202	579
नई दिल्ली	1,705	1,156
<b>कुल (बी)</b>	<b>2,907</b>	<b>1,735</b>
<b>महायोग (ए) + (बी)</b>	<b>6,013</b>	<b>4,956</b>

परिशिष्ट 7.2 - आरटीआई अधिनियम, 2005 के तहत ओआरबीआईओ द्वारा प्राप्त आवेदन

ओआरबीआईओ का नाम	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल - मार्च)	2021-22 (अप्रैल - मार्च)
अहमदाबाद	28	25	39
बेंगलुरु	49	55	76
भोपाल	15	27	18
भुवनेश्वर	18	35	20
चंडीगढ़	175	150	155
चेन्नई	103	76	82
देहरादून	40	39	48
गुवाहाटी	9	15	13
हैदराबाद	80	33	47
जयपुर	99	122	80
जम्मू	1	3	11
कानपुर	159	186	187
कोलकाता	46	65	52
मुंबई I	106	106	113
मुंबई II	83	82	56
नई दिल्ली I	148	108	81
नई दिल्ली II	117	105	74
नई दिल्ली III	33	45	42
पटना	90	79	72
रायपुर	9	7	7
रांची	22	9	9
तिरुवनंतपुरम	6	12	18
<b>कुल (ए)</b>	<b>1,436</b>	<b>1,384</b>	<b>1,300</b>

एनबीएफसीओ का नाम	2020-21 (अप्रैल- मार्च)	2021-22 (अप्रैल- मार्च)
चेन्नई	25	14
कोलकाता	3	9
मुंबई	22	11
नई दिल्ली	55	58
<b>कुल (बी)</b>	<b>105</b>	<b>92</b>

ओओडीटी का नाम	2020-21 (अप्रैल- मार्च)	2021-22 (अप्रैल- मार्च)
भोपाल	1	0
भुवनेश्वर	0	1
चंडीगढ़	0	1
हैदराबाद	1	1
कानपुर	4	0
कोलकाता	1	0
मुंबई I	0	1
मुंबई II	1	1
जयपुर	1	0
नई दिल्ली -III	1	0
<b>कुल (सी)</b>	<b>10</b>	<b>5</b>
<b>महायोग (ए) + (बी) + (सी)</b>	<b>1,499</b>	<b>1,397</b>

नोट: जहां एक एकल आरआईए को एक से अधिक ओआरबीआईओ के लिए चिह्नित किया जाता है; उस आरआईए को उस विशेष आरआईए के लिए संबंधित सभी लोकपाल के लिए गिना जाता है।

**अनुबंध 1: 01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों से प्राप्त शिकायतों की 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 बकाया सीसी*	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	एफपीसी का पालन न करना	क्रेडिट कार्ड	प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफलता	बिना सूचना के प्रभार लगाना	ऋण और अग्रिम	बीसीएस बीआई कोड का पालन न करना	जमा खातों से संबंधित	पेंशन भुगतान	प्रेषण	डीएसए और रिकवरी एजेंट	पैरा बैंकिंग	नोट और सिक्के	अन्य	बीओएस के दायरे से बाहर	
<b>सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक</b>																							
भारतीय स्टेट बैंक	58,644	2.37	0.042	0.108	0.00087	0.057	11,514	12,275	5,047	1,489	4,305	1,862	4,889	1,085	3,858	2,710	666	77	384	88	7,133	1,262	
बैंक ऑफ़ बड़ौदा	13,374	1.59	0.030	0.880	0.00074	0.048	2,242	1,734	1,549	972	1,037	630	1,283	222	1,080	256	229	13	82	16	1,727	302	
बैंक ऑफ़ इंडिया	7,832	1.46	0.062	0.900	0.00126	0.039	2,773	966	608	150	461	215	602	69	452	217	127	4	32	5	971	180	
बैंक ऑफ़ महाराष्ट्र	1,953	0.93	0.051	0.051	0.00059	0.029	620	320	110	4	100	92	145	11	123	30	28	2	7	3	288	70	
केनरा बैंक	10,970	1.08	0.037	0.307	0.00063	0.069	1,707	1,111	1,256	285	1,010	581	1,202	453	980	343	168	8	88	11	1,487	280	
सेंट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया	6,838	1.46	0.075	NA	0.00136	0.041	2,268	904	585	78	438	140	527	75	417	373	83	8	31	8	776	127	
इंडियन बैंक	8,240	1.35	0.070	0.389	0.00113	0.045	1,880	1,168	777	60	635	275	792	106	757	429	135	7	41	10	999	169	
इंडियन ओवरसीज बैंक	2,394	0.73	0.024	0.135	0.00042	0.042	482	290	265	10	217	98	351	34	201	46	45	3	21	5	273	53	
पंजाब एंड सिंध बैंक	948	0.60	0.058	NA	0.00239	0.049	204	134	60	3	206	31	82	4	61	7	10	-	4	-	126	16	
पंजाब नेशनल बैंक	20,618	1.81	0.093	0.644	0.00142	0.063	4,281	2,909	1,785	211	2,624	645	1,430	165	1,600	1,192	313	25	125	24	2,834	455	
यूको बैंक	2,431	0.78	0.039	NA	0.00074	0.034	443	384	221	21	232	84	236	30	206	76	52	4	16	3	341	82	
यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया	12,783	1.39	0.062	0.659	0.00083	0.050	2,985	2,031	1,182	355	818	434	1,070	332	897	391	190	14	54	14	1,721	295	
<b>सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक</b>	<b>1,47,025</b>	<b>1.63</b>	<b>0.049</b>	<b>0.212</b>	<b>0.00091</b>	<b>0.053</b>	<b>31,399</b>	<b>24,226</b>	<b>13,445</b>	<b>3,638</b>	<b>12,083</b>	<b>5,087</b>	<b>12,609</b>	<b>2,586</b>	<b>10,632</b>	<b>6,070</b>	<b>2,046</b>	<b>165</b>	<b>885</b>	<b>187</b>	<b>18,676</b>	<b>3,291</b>	

डीसी - डेबिट कार्ड; सीसी- क्रेडिट कार्ड; # जमा और ऋण खातों का योग

बैंक का नाम	कुल शिकायतें	शिकायतें प्रति शाखा	एटीएम/डीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 एटीएम/डीसी* बकाया शिकायतें (C1)	सीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 बकाया सीसी* (C2)	बैंक के माध्यम से निष्पादित प्रति 1,000 डिजिटल लेनदेन पर डिजिटल शिकायतें (C3)	प्रति 1,000 खातों पर गैर-डिजिटल शिकायतें # (C4 & 5)	एटीएम / डेबिट कार्ड	मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	एफपीसी का पालन न करना	क्रेडिट कार्ड	प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफलता	बिना सूचना के प्रभार लगाना	ऋण और अग्रिम	बीसीएस बीआई कोड का पालन न करना	जमा खातों से संबंधित	पेंशन भुगतान	प्रेषण	डीएसए और रिकवरी एजेंट	पैरा बैंकिंग	नोट और सिक्के	अन्य	बीओएस के दायरे से बाहर
निजी क्षेत्र के बैंक																						
एक्सिस बैंक लिमिटेड	16,992	3.45	0.052	0.469	0.00060	0.161	1,450	1,694	1,424	4,235	1,460	1,730	1,499	319	856	7	130	193	101	18	1,590	286
बंधन बैंक लिमिटेड	769	0.14	0.036	NA	0.00069	0.013	179	106	83	5	47	21	134	7	48	1	18	7	7	2	85	19
सीएसबी बैंक लि.	119	0.19	0.017	NA	0.00033	0.040	14	7	24	1	8	10	19	4	7	-	1	-	5	1	8	10
सिटी ग्रुपिन बैंक लि.	307	0.41	0.016	4.362	0.00026	0.031	41	60	34	8	15	19	54	5	18	-	5	4	1	1	32	10
डीसीबी बैंक लिमिटेड	648	1.54	0.032	2.118	0.00126	0.242	27	26	90	8	90	50	188	18	31	1	6	1	5	4	86	17
धन राश्री बैंक लि.	64	0.24	0.010	0.140	0.00033	0.028	5	5	7	1	3	4	16	4	6	-	2	-	2	-	6	3
फेडरल बैंक लि.	1,041	0.78	0.020	0.141	0.00050	0.030	222	207	118	19	51	38	119	15	77	-	15	7	5	-	110	38
एचडीएफसी बैंक लि.	20,044	3.13	0.041	0.254	0.00083	0.103	1,748	2,673	1,849	4,202	1,950	1,248	2,077	355	834	18	191	143	104	29	2,234	389
आईसीआईसीआई बैंक लि.	22,043	4.11	0.049	0.309	0.00108	0.133	1,804	3,158	2,102	4,011	1,882	1,698	2,529	416	1,050	21	274	131	93	17	2,424	433
आईडीबीआई बैंक लि.	2,500	1.19	0.027	0.795	0.00042	0.128	350	301	250	33	209	217	392	43	179	5	34	5	16	5	370	91
आईडीएफसी फर्स्ट बैंक लि.	3,787	4.23	0.042	0.294	0.00057	0.103	171	289	527	235	406	232	790	87	136	1	42	162	28	-	564	117
इंडस बैंक लि.	5,423	2.59	0.055	0.840	0.00204	0.076	381	515	488	1,579	524	298	467	90	221	-	59	85	20	3	575	118
जम्मू एंड काश्मीर बैंक लि.	657	0.66	0.048	0.280	0.00070	0.017	167	143	52	23	28	31	59	1	28	2	9	1	6	1	96	10
कर्नाटका बैंक लि.	592	0.65	0.019	NA	0.00038	0.028	97	106	55	1	37	45	76	52	36	-	8	3	1	-	63	12
करूर वैश्य बैंक लि.	536	0.61	0.016	0.448	0.00021	0.036	66	79	83	3	41	27	103	16	48	1	4	1	2	2	45	15
कोटक महिंद्रा बैंक लि.	7,741	4.22	0.029	0.463	0.00078	0.200	673	1,048	706	1,479	615	503	765	170	326	5	80	227	45	5	924	170
नैनीताल बैंक लि.	61	0.36	NA	NA	0.00300	0.039	11	12	9	-	5	3	8	-	6	-	2	-	-	-	5	-
आरबीएल बैंक लि.	7,302	14.07	0.099	1.283	0.01080	0.161	130	294	433	4,726	323	297	234	94	114	-	9	228	22	-	337	61
साउथ इंडियन बैंक लि.	500	0.52	0.024	0.051	0.00035	0.034	85	77	67	3	17	31	89	19	32	-	10	3	-	-	50	17
तमिलनाडु मर्केटवेल बैंक लि.	330	0.62	0.022	0.122	0.00052	0.032	45	51	69	4	11	28	43	6	30	-	4	1	-	5	23	10
यैस बैंक लि.	2,819	2.49	0.046	0.419	0.00051	0.214	165	329	292	496	310	197	364	52	132	-	30	51	17	1	327	56
सभी निजी क्षेत्र के बैंक	94,275	2.43	0.039	0.424	0.00087	0.103	7,831	11,180	8,762	21,072	8,032	6,727	10,025	1,773	4,215	62	933	1,253	480	94	9,954	1,882

डीसी - डेबिट कार्ड; सीसी- क्रेडिट कार्ड; # जमा और ऋण खातों का योग

बैंक का नाम	कुल शिकायतें	शिकायतें प्रति शाखा	एटीएम/डीसी * से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 एटीएम/डीसी * वक़ाया शिकायतें (C1)	सीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 वक़ाया सीसी* (C2)	बैंक के माध्यम से निष्पादित प्रति 1,000 डिजिटल लेनदेन पर डिजिटल शिकायतें (C3)	प्रति 1,000 खातों पर गैर-डिजिटल शिकायतें # (C4 & 5)	एटीएम / डेबिट कार्ड	मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	एफपीसी का पालन न करना	क्रेडिट कार्ड	प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफलता	विना सूचना के प्रभार लगाना	ऋण और अग्रिम	बीसीएस बीआई कोड का पालन न करना	जमा खातों से संबंधित	पेंशन भुगतान	प्रेषण	डीएसए और रिकवरी एजेंट	चेरा बैंकिंग	नोट और सिक्के	अन्य	बीओएस के दायरे से बाहर
<b>पेमेंट बैंक</b>																						
एस्टेट पेमेंट बैंक लि.	3,062	109.36	0.042	NA	0.00081	NA	83	1,167	151	19	358	92	5	39	346	1	22	4	15	-	691	89
किंग्स पेमेंट बैंक लिमिटेड	205	4.77	0.011	NA	0.00017	NA	49	34	15	1	19	3	3	4	15	-	7	2	1	1	40	11
इंडिया फॉस्ट पेमेंट बैंक लिमिटेड	287	0.44	0.010	NA	0.00026	NA	50	84	15	3	27	7	2	6	32	-	10	1	-	1	43	6
फिओ पेमेंट बैंक लिमिटेड	14	1.27	NA	NA	0.00205	NA	1	9	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
एनएलबीएल पेमेंट बैंक लिमिटेड	89	89.00	0.006	NA	0.00023	NA	2	10	8	-	13	7	2	2	17	-	2	-	-	-	21	5
पे टी वम पेमेंट बैंक लिमिटेड	2,480	413.33	0.005	NA	0.00022	NA	201	1,129	108	52	150	24	32	26	167	-	41	7	11	-	464	68
सभी पेमेंट बैंक लिमिटेड	6,137	8.30	0.008	NA	0.00033	NA	386	2,433	278	75	568	133	44	77	578	1	82	14	27	2	1,259	180
<b>स्वात फ़ाइनेंस बैंक</b>																						
एच.आर. फ़ाइनेंस बैंक लि.	729	1.03	0.021	0.124	0.00055	0.218	41	60	88	21	99	45	160	4	39	-	7	8	4	-	137	16
केपिटल स्वात फ़ाइनेंस बैंक लि.	41	0.25	0.011	0.000	0.00060	0.050	2	4	-	-	15	1	10	1	1	-	1	1	-	-	4	1
इंफिंटस स्वात फ़ाइनेंस बैंक लि.	340	0.39	0.007	0.000	0.00039	0.048	24	35	49	-	27	19	85	12	28	-	4	-	3	1	46	7
इंफोसिस स्वात फ़ाइनेंस बैंक लि.	68	0.12	0.003	0.000	0.00030	0.005	13	8	10	-	6	4	9	1	3	-	2	-	-	-	8	4
किंग कैशर स्वात फ़ाइनेंस बैंक लि.	162	0.24	0.006	0.000	0.00109	0.018	21	20	17	-	12	10	22	7	26	-	2	-	-	-	23	2
कन स्वात फ़ाइनेंस बैंक लि.	213	0.38	0.012	NA	0.00169	0.029	29	5	36	2	26	12	42	7	16	-	2	3	-	-	26	7
नॉर्थ इस्ट स्वात फ़ाइनेंस बैंक लि.	5	0.02	0.007	0.000	0.00063	0.002	2	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
न्यूट्रॉन स्वात फ़ाइनेंस बैंक लि.	33	0.06	0.002	0.000	0.00007	0.010	1	-	10	-	1	2	4	-	6	-	-	1	-	-	6	2
एनबीएन स्वात फ़ाइनेंस बैंक लि.	274	0.47	0.004	NA	0.00030	0.018	31	43	24	2	27	19	49	6	23	1	1	3	1	-	34	10
एनबी स्वात फ़ाइनेंस बैंक लि.	74	0.11	0.005	0.000	0.00187	0.013	7	14	8	-	11	3	6	1	12	-	3	1	-	-	6	2
सभी स्वात फ़ाइनेंस बैंक	1,939	0.35	0.007	0.148	0.00048	0.031	171	189	243	25	224	115	388	39	155	1	22	17	8	1	290	51

डीसी - डेबिट कार्ड; सीसी- क्रेडिट कार्ड; # जमा और ऋण खातों का योग

बैंक का नाम	कुल शिकायतें	शिकायतें प्रति शाखा	एटीएम/डीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 एटीएम/डीसी* बकाया शिकायतें (C1)	सीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 बकाया सीसी* (C2)	बैंक के माध्यम से निष्पादित प्रति 1,000 डिजिटल लेनदेन पर डिजिटल शिकायतें (C3)	प्रति 1,000 खातों पर गैर-डिजिटल शिकायतें # (C4 & 5)	एटीएम / डेबिट कार्ड	मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	एफपीसी का पालन न करना	क्रेडिट कार्ड	प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफलता	बिना सूचना के प्रभार लगाना	ऋण और अभिम	बीसीएसबी आई कोड का पालन न करना	जमा खातों से संबंधित	पेंशन भुगतान	डीएसए और रिकवरी एजेंट	पैरा बैंकिंग	नोट और सिक्के	अन्य	बीओएस के दायरे से बाहर	
<b>विदेशी बैंक</b>																						
ए बी बैंक लि.	3	3.00	NA	NA	NA	2.532	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	
आबू धाबी कमर्शियल बैंक पी जे एस ई	1	1.00	NA	NA	NA	NA	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	
अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प.	309	154.50	NA	0.168	0.00475	0.035	1	4	14	232	14	26	2	5	1	-	1	-	-	7	2	
बार्कलेस बैंक पी एल सी	19	4.75	0.000	NA	0.00672	0.568	-	1	-	6	2	1	1	-	2	-	2	-	-	3	1	
बैंक ऑफ अमेरिका नेशनल एसोसिएशन	8	2.00	NA	0.000	0.00017	0.374	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	
बैंक ऑफ बहरेन एंड कुवैत बी एस ई.	1	0.25	NA	NA	0.00000	0.052	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
बीएनपी पेरिस	2	0.29	NA	NA	0.00000	0.610	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	
सिटी बैंक एन.ए.	1,361	33.20	0.047	0.278	0.00145	0.084	68	136	98	709	58	41	34	22	33	-	16	9	6	-	112	19
डीबीएस बैंक इंडिया लि.	433	0.71	0.025	3.000	0.00049	0.067	53	105	48	3	28	20	27	12	54	2	11	-	1	-	59	10
ड्यूश बैंक एजी	124	6.20	0.033	NA	0.00012	0.388	4	3	15	-	13	5	38	5	7	-	10	-	-	-	21	3
दोहा बैंक क्यूएससी	1	0.33	NA	NA	0.00000	0.047	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
एमिरेट्स एनएसबी बैंक (पी.जे.एस.सी.)	1	1.00	NA	NA	0.00000	0.438	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
एम्स्टर्ड बैंक लि.	379	13.07	0.023	0.258	0.00119	0.093	12	27	32	205	12	11	26	9	14	-	6	2	-	-	20	3
हंगकांग एंड शंघाई बैंकिंग कारपोरेशन लि.	1	1.00	NA	NA	0.00000	0.543	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
इंडियन बैंक एंड कमर्शियल बैंक ऑफ़ चाइना	1	0.25	NA	NA	0.00000	0.027	-	-	NA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
जेपी मॉर्गन चैस बैंक नेशनल एसोसिएशन	2	0.40	NA	NA	0.00000	0.766	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
मिजुहो बैंक लि.	1	0.20	NA	NA	0.00000	0.241	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
एमएफएजी बैंक लि.	11	5.50	NA	NA	NA	NA	-	-	2	4	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
नेटवेस्ट मार्केट्स पीएलसी (पूर्ववर्ती दि. रॉयल बैंक ऑफ़ स्कॉटलैंड पीएलसी)	115	10.45	0.115	0.107	0.00828	0.031	6	11	2	60	7	1	6	2	10	-	2	1	-	-	7	-
एसबीएम बैंक (मारीयास) लि.	3	0.50	NA	NA	0.00000	0.098	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
शिनहन बैंक	1	0.50	NA	NA	0.00000	0.310	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
सोनारी बैंक	1,680	16.15	0.083	0.468	0.00285	0.314	92	168	138	628	100	98	177	29	41	3	24	16	2	1	131	32
स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक	1	0.50	NA	NA	0.00000	41.667	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
यूनाइटेड ओवरसीज बैंक लि.	5	1.67	NA	NA	0.00000	0.675	-	-	-	-	2	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>सभी विदेशी बैंक</b>	<b>4,464</b>	<b>5.10</b>	<b>0.044</b>	<b>0.278</b>	<b>0.00157</b>	<b>0.112</b>	<b>237</b>	<b>458</b>	<b>355</b>	<b>1,848</b>	<b>241</b>	<b>203</b>	<b>318</b>	<b>85</b>	<b>163</b>	<b>6</b>	<b>76</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>362</b>	<b>72</b>
<b>सभी ग्रामीण बैंक</b>	<b>4,236</b>						<b>1,021</b>	<b>401</b>	<b>588</b>	<b>66</b>	<b>287</b>	<b>86</b>	<b>577</b>	<b>115</b>	<b>322</b>	<b>30</b>	<b>43</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>553</b>	<b>113</b>
<b>सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक</b>	<b>2,272</b>						<b>222</b>	<b>221</b>	<b>335</b>	<b>36</b>	<b>86</b>	<b>49</b>	<b>517</b>	<b>36</b>	<b>304</b>	<b>7</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>301</b>	<b>79</b>
<b>एसबीआई आईएस</b>	<b>7,700</b>						<b>107</b>	<b>274</b>	<b>440</b>	<b>5,399</b>	<b>510</b>	<b>365</b>	<b>22</b>	<b>105</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>104</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>288</b>	<b>58</b>
<b>अन्य</b>	<b>37</b>						<b>1</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
<b>बैंको के विरुद्ध कुल शिकायतें</b>	<b>2,68,085</b>						<b>41,375</b>	<b>39,388</b>	<b>24,446</b>	<b>32,162</b>	<b>22,031</b>	<b>12,765</b>	<b>24,507</b>	<b>4,816</b>	<b>16,388</b>	<b>6,179</b>	<b>3,235</b>	<b>1,604</b>	<b>1,480</b>	<b>296</b>	<b>31,687</b>	<b>5,726</b>

डीसी - डेबिट कार्ड; सीसी- क्रेडिट कार्ड; # जमा और ऋण खातों का योग

**अनुबंध 2 : 01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा एनबीएफसी के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण**

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	संबंधित उचित आचार संहिता / ऋण और अप्रिम का का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हों	एनबीएफसी द्वारा आरबीआई के निर्देशों का पालन	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमाराशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ / दस्तावेज़ जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	नियम और शर्तों के संबंध में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझने योग्य मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य	कुल
आदित्य बिड़ला कैपिटल लिमिटेड	133	2	8	8	0	2	0	0	0	0	0	8	<b>161</b>
आदित्य बिड़ला फाइनेंस लिमिटेड	550	74	63	59	10	11	19	11	2	1	3	46	<b>849</b>
अकारा कैपिटल एडवाइजर्स प्राइवेट लिमिटेड	98	1	21	6	1	1	0	0	1	0	0	3	<b>132</b>
बजाज फाइनेंस लिमिटेड	3266	403	294	343	37	92	15	56	21	10	16	237	<b>4790</b>
बजाज फिनसर्व लिमिटेड	170	2	6	10	0	1	0	2	0	0	0	34	<b>225</b>
बजाज होल्डिंग्स एंड इन्वेस्टमेंट लिमिटेड	144	6	14	45	1	10	0	3	2	2	2	9	<b>238</b>
भानिक्स वित्त और निवेश लिमिटेड	165	38	7	2	0	1	0	2	0	0	0	8	<b>223</b>
बैंक ऑफ बड़ौदा फाइनेंशियल सॉल्यूशंस लिमिटेड पहले बॉबकार्ड्स ) लिमिटेड के रूप में जाना जाता था	80	3	5	25	2	4	0	4	0	0	1	152	<b>276</b>
केपफ्लोट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	91	6	15	13	2	5	0	2	0	1	1	11	<b>147</b>
चोलामंडलम इन्वेस्टमेंट एंड फाइनेंस कंपनी लिमिटेड	502	72	83	33	8	7	9	7	3	0	3	31	<b>758</b>
क्लक्स कैपिटल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	179	14	28	5	0	3	0	0	0	3	0	7	<b>239</b>
डीएमआई फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड।	462	2	61	50	29	20	2	13	4	1	8	59	<b>711</b>
फुलर्टन इंडिया क्रेडिट कंपनी लिमिटेड	477	67	80	59	6	16	7	8	2	1	11	32	<b>766</b>
एचडीबी फाइनेंस सर्विसेज लिमिटेड	577	85	61	80	11	17	16	9	4	5	6	35	<b>906</b>
हीरो फिनकोर्प लिमिटेड (पहले का नाम- हीरो होंडा फाइनेंशियल लिमिटेड, महाप्रबंधक के दिनांक 02/09/11 के आदेश के माध्यम से)	365	20	52	29	4	11	3	10	1	2	4	34	<b>535</b>
हिंदुजा लेलैंड फाइनेंस लिमिटेड	219	13	18	19	5	8	16	2	0	0	4	33	<b>337</b>
होम क्रेडिट इंडिया फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (पहले राजश्री ऑटो फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)	549	42	81	50	10	19	0	12	3	4	12	34	<b>816</b>
आईआईएफएल फाइनेंस लिमिटेड (पहले आईआईएफएल होल्डिंग्स लिमिटेड के रूप में जाना जाता था)	95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	<b>104</b>

इंडिया इफोलाइन फाइनेंस लिमिटेड (पुराना नाम- इंडिया इफोलाइन इन्वेस्टमेंट सर्विसेज लिमिटेड)	307	30	42	21	3	15	9	8	3	0	2	26	466
इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड (पहले का नाम इंडियाबुल्स इंफ्रास्ट्रक्चर क्रेडिट लिमिटेड)	72	3	22	32	3	12	3	4	2	1	4	28	186
इंडियाबुल्स कंज्यूमर फाइनेंस लिमिटेड (पहले का नाम- IVL फाइनेंस लिमिटेड)	1891	19	179	316	52	71	21	29	13	3	15	420	3029
इंडोस्टार कैपिटल फाइनेंस लि.	75	16	6	6	0	1	0	0	0	0	0	4	108
कोटक महिंद्रा प्राइम लि.	169	14	19	24	1	8	3	2	0	0	0	19	259
एल एंड टी फाइनेंस लिमिटेड	232	26	22	24	2	5	7	2	2	1	2	21	346
लॉडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड (पहले आद्री इंफिन लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)	111	12	8	12	4	4	0	1	1	1	0	2	156
मेग्मा फिनकोर्प लि	100	15	23	10	1	5	3	1	0	1	1	5	165
महिंद्रा एंड महिंद्रा फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड	299	23	32	19	4	10	4	4	3	0	5	30	433
मणपुरम फाइनेंस लिमिटेड	92	14	11	12	1	9	4	3	4	0	3	8	161
मुथूट फाइनेंस लिमिटेड	197	30	23	19	1	10	7	3	0	0	4	36	330
एसबीएफसी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (पहले लघु व्यवसाय फिनक्रेडिट इंडिया प्राइवेट लिमिटेड)	96	13	13	6	4	2	2	2	0	0	0	0	138
एसबीआई कार्ड और भुगतान सेवा प्रा. लिमिटेड	41	1	2	12	0	0	1	0	1	0	2	2360	2420
श्रीराम सिटी यूनिजन फाइनेंस लिमिटेड	298	28	31	33	9	11	15	3	2	2	2	28	462
श्रीराम ट्रांसपोर्ट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड	163	16	12	6	4	8	9	1	0	0	7	11	237
एसआई क्रेवा कैपिटल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	94	13	4	4	0	1	0	1	0	0	0	2	119
सिडविक लीजिंग प्राइवेट लिमिटेड	130	5	2	2	1	0	0	2	0	0	0	0	142
टाटा कैपिटल फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड	465	58	80	41	7	16	10	9	1	2	1	51	741
टीवीएस क्रेडिट सर्विसेज लिमिटेड	134	11	12	23	1	3	3	1	0	0	5	13	206
<b>अन्य</b>	5641	429	441	293	95	93	96	47	16	5	61	3780	10997
<b>एनबीएफसी के विरुद्ध कुल शिकायतें</b>	<b>18729</b>	<b>1626</b>	<b>1881</b>	<b>1751</b>	<b>319</b>	<b>512</b>	<b>284</b>	<b>264</b>	<b>91</b>	<b>46</b>	<b>185</b>	<b>7626</b>	<b>33314</b>

नोट: संस्था-वार शिकायतें केवल उन्हीं एनबीएफसी के लिए दी गई हैं, जिनमें 2021-22 के दौरान लोकपाल योजनाओं के तहत 100 से अधिक शिकायतें प्राप्त हुई हैं।

**अनुबंध 3: 01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा पीएसओ/पीएसपी के विरूद्ध प्राप्त शिकायतों का विवरण**

गैर-बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों का नाम	मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर/मोबाइल इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	फंड ट्रांसफर /यूपीआई/ बीबीपीएस/भारत क्यूआर कोड	प्रणाली प्रतिभागी द्वारा गलत लाभार्थी हस्तांतरण के कारण निधियों का प्रत्यावर्तन न होना।	पूर्वदत्त भुगतान लिखत (पीपीआई)	शुल्क/प्रभारों के संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक के निदेशों का उल्लंघन	विषय से बाहर	अन्य	कुल
अमेज़न पे (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड	147	128	24	42	4	2	62	<b>409</b>
ऐप्रिट टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड	2	2	0	5	0	0	2	<b>11</b>
बैलेंसहीरो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	2	2	0	4	0	0	18	<b>26</b>
सीएससी ई- गवर्नेंस सर्विसेज इंडिया लिमिटेड	27	11	3	1	0	0	9	<b>51</b>
दिल्ली मेट्रो रेल कॉर्पोरेशन लिमिटेड	1	0	0	1	0	0	0	<b>2</b>
यूरोनेट सर्विसेज इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	2	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>
टेक्नोलॉजी प्राइवेट लिमिटेड	6	4	1	0	0	1	0	<b>12</b>
हिताची पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	1	0	0	0	0	0	2	<b>3</b>
ट्रांजेक्ट सर्विसेज लिमिटेड	1	1	2	1	1	0	0	<b>6</b>
Indialdeas.com लिमिटेड	4	2	0	0	0	0	4	<b>10</b>
इट्ज़ कैश कार्ड लिमिटेड	2	1	1	1	0	0	0	<b>5</b>

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम	54	0	0	0	0	0	1	55
वन मोबिक्कि क सिस्टम्स प्राइवेट लिमिटेड	257	49	11	38	33	3	162	553
पे प्वाइंट इंडिया नेटवर्क प्राइवेट लिमिटेड	1	0	0	1	1	0	0	3
पेयू पेमेंट्स प्राइवेट लिमिटेड	92	83	16	17	3	1	37	249
फोनपे प्राइवेट लिमिटेड (पूर्व में एफएक्स मार्ट प्राइवेट लिमिटेड के रूप में नामित)	512	622	110	51	7	2	102	1406
पाइन लेब्स प्राइवेट लिमिटेड	14	13	5	10	3	1	12	58
क्यूविक सिल्वर सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड	9	0	0	3	0	0	0	12
रैपीपे फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड	7	1	3	0	1	0	1	13
स्मार्ट पेमेंट सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड	1	0	0	0	0	0	0	1
सोडेक्सो एसवीसी इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	4	0	0	4	1	0	4	13
स्पाइस मनी लिमिटेड	13	4	1	8	2	0	5	33
ट्रांजैक्शन एनालिस्ट्स (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड	0	2	0	1	0	0	0	3
ट्रांसकॉर्प इंटरनेशनल लिमिटेड	0	0	0	1	0	0	0	1
ट्रेनसर्व प्राइवेट लिमिटेड	15	5	1	14	2	1	17	55
यूनिमोनी फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड	2	0	0	0	0	0	1	3
वक्रांगी लिमिटेड	0	0	0	0	0	0	3	3
ज़िपकैश कार्ड सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	15	0	0	10	2	0	15	42
अन्य	18	21	8	5	1	0	4	57
<b>एनबीपीएसपी के विरूद्ध कुल शिकायतें</b>	<b>1209</b>	<b>951</b>	<b>186</b>	<b>218</b>	<b>61</b>	<b>11</b>	<b>461</b>	<b>3097</b>