

## उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक को रिपोर्ट

आंतरिक ओप्बड़समैन कार्यालय (आईओ), विनियमित संस्था का नाम (आरई): \_\_\_\_\_

## \_\_\_\_\_ को समाप्त तिमाही की रिपोर्ट

भाग अ: तिमाही रिपोर्टिंग (साख सूचना कंपनियों सहित सभी विनियमित संस्थाओं के लिए)

## तालिका I - आंतरिक शिकायत निवारण (आईजीआर) से संबंधित सूचना

तिमाही के दौरान विनियमित संस्था द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या	तिमाही के दौरान विनियमित संस्था द्वारा संसाधित शिकायतों की संख्या	(ख) के तहत उन शिकायतों की संख्या जो आरई द्वारा अस्वीकृत (आंशिक या पूर्ण रूप से) की गई हैं	(ग) के तहत आईओ के अधिकार क्षेत्र में आने वाली शिकायतों की संख्या	आरई द्वारा आईओ को भेजी गई शिकायतों की संख्या
(क)	(ख)	(ग)	(घ)	(डं)

(घ) और (डं) के बीच अंतर के कारण - मामले के अनुसार

## तालिका II - वैकल्पिक शिकायत निवारण (एजीआर) से संबंधित जानकारी

आरबीआईओ / एए * ने आईओ की टिप्पणियां कितनी बार मांगी	ऐसे मामलों की संख्या जो पहले आईओ को नहीं भेजे गए थे, लैकिन आरबीआईओ/एए द्वारा मांगी गई जानकारी के उपरांत आईओ को भेजे गए।	एए के निर्णय को बोर्ड/आईओ को भेजने की सलाह एए ने विनियमित संस्था कितनी बार दी।	आईओ के कार्यालय द्वारा बोर्ड को प्रस्तुत किए गए मूल कारण विश्लेषण (आरसीए) की संख्या	बोर्ड द्वारा स्वीकृत आईओ के सुझावों की संख्या

\* रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओप्बड़समैन योजना, 2021 के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक ओप्बड़समैन और अपीलीय प्राधिकारी।

क) आरसीए के प्रमुख निष्कर्ष

ख) आईओ द्वारा दिए गए और बोर्ड द्वारा स्वीकृत सुझावों का विवरण

तालिका III - व्यक्तिपरक मूल्यांकन (सीआईसी सहित सभी विनियमित संस्थाओं के लिए):

निम्न के पैटर्न पर विश्लेषण और इनपुट का विवरण:

- (i) आरई के विरुद्ध प्राप्त शिकायतें, जैसे संस्था-वार (सीआईसी के लिए), उत्पाद-वार, श्रेणी-वार, उपभोक्ता समूह-वार, भौगोलिक स्थान-वार, कोई अन्य।

शीर्ष 3 उत्पाद जिनके विरुद्ध शिकायतें प्राप्त हुईं:

उत्पाद का नाम (जैसे क्रेडिट कार्ड)	प्राप्त शिकायतों की संख्या	आरसीए किया गया (हां / नहीं)

शीर्ष 3 उपभोक्ता समूह जहां से शिकायतें प्राप्त हुईं:

उपभोक्ता समूह का नाम (जैसे पेंशनर, मालिकाना फर्म)	प्राप्त शिकायतों की संख्या	आरसीए किया गया (हां / नहीं)

शीर्ष 3 भौगोलिक स्थान जहां से शिकायतें प्राप्त हुईं:

भौगोलिक स्थान (जैसे राज्य का नाम - केरल, ओडिशा या पश्चिम बंगाल)	प्राप्त शिकायतों की संख्या	आरसीए किया गया (हां / नहीं)

## केवल सीआईसी के लिए:

शीर्ष पांच आरई जिनके विरुद्ध शिकायतें प्राप्त हुईं:

आरई का नाम	प्राप्त शिकायतों की संख्या	आरसीए किया गया (हां / नहीं)

अन्य कोई:

1.

2.

(ii) आरबी-आईओएस, 2021 (सीआईसी के लिए) के तहत नहीं आने वाली आरई के संबंध में प्राप्त शिकायतें

आरई का नाम	प्राप्त शिकायतों की संख्या	आरसीए किया गया (हां / नहीं)

## भाग-ब: वार्षिक रिपोर्टिंग (सभी विनियमित संस्थाओं के लिए)

### \_\_\_\_\_ को समाप्त वर्ष की रिपोर्ट

#### तालिका - I

वर्ष के दौरान आरई द्वारा आईओ को भेजी गई शिकायतों की संख्या	आईओ द्वारा बंद की गई शिकायतों की संख्या	उन शिकायतों की संख्या जहां आरई के निर्णय को आईओ द्वारा सही नहीं ठहराया गया	उन शिकायतों की संख्या जिनमें आईओ के निर्णय को अस्वीकार कर दिया गया*	आरई द्वारा कार्यान्वित आईओ निर्णयों की संख्या	बैंक द्वारा अभी भी लागू किए जाने वाले आईओ निर्णयों की संख्या			
					1 माह	2 माह	3 माह	3 माह से अधिक

\* सक्षम प्राधिकारी के पूर्व अनुमोदन से ही अस्वीकृत किया जाएगा।

#### तालिका - II

वर्ष के दौरान विनियमित संस्था द्वारा आईओ को भेजी जाने वाली शिकायतों की संख्या (निदेशों के अनुसार)	(क) के तहत शिकायतों की संख्या जो वर्ष के दौरान विनियमित संस्था द्वारा आईओ को भेजी गई	क के तहत शिकायतों की संख्या में से, बीस दिन के भीतर आईओ को नहीं भेजी गई शिकायतों की संख्या	उन शिकायतों की संख्या जहां शिकायत दर्ज करने की तारीख के एक माह के भीतर शिकायतकर्ताओं को जवाब नहीं दिया गया
(A)	(B)	(C)	(D)

शिकायतों को आईओ को नहीं भेजे जाने के प्रमुख कारण:

- 1.
- 2.