

आंतरिक ओम्बड्समैन के कामकाज पर रिपोर्ट

को समाप्त तिमाही की रिपोर्ट

बैंक का नाम:

भाग I: आइओ / उप आइओ को भेजी गई शिकायतों से संबंधित सूचना

क्र. सं.	विवरण	संख्या	
1	आंतरिक ओम्बड्समैन की संख्या (आइओ)		
2	उप आंतरिक ओम्बड्समैन की संख्या (उप आइओ)		
3	आइओ के कार्यालय में नियुक्त किए गए कर्मचारियों की संख्या (उप आइओ को छोड़कर)		
4	पिछली तिमाही के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या		
5	इस तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या		
6	(4 और 5) में से पूर्णतः हल की गई शिकायतों की संख्या		
7	(4 और 5) में से आंशिक रूप से हल की गई शिकायतों की संख्या		
8	(4 और 5) में से पूर्णतः खारिज कर दी गई शिकायतों की संख्या		
9	आंशिक रूप से हल की गई या पूर्णतः खारिज की गई शिकायतों की संख्या	(7)+(8)	
10	तिमाही के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या		
		आइओ	उप आइओ
11	(9) में से प्राप्त होने के 20 दिन के भीतर आइओ / उप आइओ को भेजी गई शिकायतों की संख्या		
12	(9) में से प्राप्त होने के 20 दिन के बाद आइओ / उप आइओ को भेजी गई शिकायतों की संख्या		
13	(12) में से आरबीआई, एनपीसीआई अथवा कार्ड नेटवर्क द्वारा निर्धारित टर्नअराउंड समय के कारण 20 दिन के बाद आइओ / उप आइओ को भेजी गई शिकायतों की संख्या		
14	(11 और 12) में से उन शिकायतों की संख्या जिनमें आइओ / उप आइओ द्वारा निर्णय प्रदान किया गया।		
15	(14) में से उन शिकायतों की संख्या जिनमें आइओ / उप आइओ ने बैंक के निर्णय को बरकरार रखा है।		

क्र. सं.	विवरण	संख्या	
16	(14) में से उन शिकायतों की संख्या जिनमें आइओ / उप आइओ ने बैंक के निर्णय को बरकरार नहीं रखा है।		
17	(16) में से उन शिकायतों की संख्या जहां बैंक द्वारा आइओ / उप आइओ के निर्णय को कार्यान्वित किया गया है।		
18	(16) में से उन शिकायतों की संख्या जहां आइओ / उप आइओ का निर्णय कार्यान्वयन के लिए लंबित है।		
19	(16) में से उन शिकायतों की संख्या जिनमें सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से बैंक आइओ / उप आइओ के निर्णय से असहमत रहा है।		
20	उन शिकायतों की संख्या जिन्हें आरबीआई ओम्बड्समैन द्वारा हल किया गया था और जिन्हें पहले आइओ / उप आइओ को नहीं भेजा गया था।		
21	उन शिकायतों की संख्या जहां आरबीआई ओम्बड्समैन द्वारा आइओ / उप आइओ के निर्णयों को बरकरार नहीं रखा गया था।		
22	ऐसे मामलों की संख्या जिनमें आइओ / उप आइओ ने शिकायतों के समाधान के लिए सीधे शिकायतकर्ता से इनपुट की माँग की हो।		
23	ऐसे मामलों की संख्या जिनमें आइओ / उप आइओ ने मुआवजा प्रदान किया हो।		

भाग II: आइओ द्वारा मूल कारण विश्लेषण से संबंधित जानकारी

1. मूल कारण विश्लेषण के प्रमुख निष्कर्ष
2. आइओ द्वारा दिए गए और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा स्वीकार किए गए सुझावों का विवरण।