

आंतरिक ओम्बड्समैन के कामकाज पर रिपोर्ट

को समाप्त तिमाही की रिपोर्ट

एनबीएफसी 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 एनबीएफसी के निर्णय को बरकरार रखा है।		

16	(14) में से उन शिकायतों की संख्या जिनमें आइओ / उप आइओ ने एनबीएफसी के निर्णय को बरकरार नहीं रखा है।		
17	(16) में से उन शिकायतों की संख्या जहां एनबीएफसी 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 एनबीएफसी आइओ / उप आइओ के निर्णय से असहमत रही 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 द्वारा स्वीकार किए गए सुझावों का विवरण।