

उशिसंवि केंका
दस्तावेजों की परिरक्षण अवधि
(20 नवंबर 2019 को संशोधित)

उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग, केंद्रीय कार्यालय
दस्तावेजों की परिरक्षण अवधि (संशोधित)

क. प्रशासन प्रभाग

मूल/ मुख्य विषय	विषय कार्यकलाप	परिरक्षण अवधि
प्रशासन प्रभाग स्टाफ मामले	मुख्य स्टाफ परिपत्र अनुशासन/ सतर्कता से संबंधित स्टाफ मामले	दस साल दस साल
परिपत्र	मास्टर परिपत्र मुख्य परिचालन परिपत्र न्यायालय और उपभोक्ता निवारण मंच में दर्ज किए गए विधि के मामले	स्थायी स्थायी स्थायी
छुट्टी	समाधान में उपलब्ध	
प्रशिक्षण	विदेशी प्रशिक्षण देशी प्रशिक्षण	तीन साल
इनवेंटरी	पीसी/ प्रिंटर की खरीद स्टेशनरी की खरीद	पांच साल पांच साल
बजट	बजट प्रावधान	पांच साल
निरीक्षण	केंद्रीय कार्यालय निरीक्षण रिपोर्ट और अनुपालन	पांच साल
अन्य	विविध, हिंदी पत्राचार/ सांख्यिकि/ राजभाषा कार्यान्वयन, समाचार पत्र कटिंग, बीएलएमसी कार्यवृत्त, आदि	तीन साल
रिया अनुभाग	अपीलों सहित सभी मामले	तीन साल

उशिसंवि केंका
दस्तावेजों की परिरक्षण अवधि
(20 नवंबर 2019 को संशोधित)

ख. शिकायत निवारण प्रभाग (गैर सीपीग्राम्स)

मूल/ मुख्य विषय	विषय कार्यकलाप	परिरक्षण अवधि
शिकायत निवारण कक्ष	सीआरसी – नीति	स्थायी
	जनता/ बैंकों/ संस्थाओं से आरबीआई के विरुद्ध प्राप्त शिकायतें	तीन साल
	क्षेत्रीय कार्यालयों / केंद्रीय कार्यालय विभागों द्वारा प्राप्त और निपटाई गई शिकायतों की मासिक स्थिति रिपोर्ट	तीन साल
	नोडल अधिकारियों की सूची	दो साल
	ग्राहक सेवा – क्षेत्रीय कार्यालयों में स्थित समितियों की तिमाही/ छमाही प्रगति रिपोर्ट	तीन साल
	नागरिक चार्टर/ ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण तिमाही रिपोर्ट	तीन साल
	ग्राहक सेवा पर वरिष्ठ प्रबंधन बैठक पेपर	तीन साल
	निरीक्षण रिपोर्टों का अनुपालन	तीन साल
	स्थानीय बोर्डों के कार्यों की समीक्षा	तीन साल
	बीएलएससीएस समिति के कार्यवृत्त	तीन साल

ग. शिकायत निवारण प्रभाग (गैर-सीपीग्राम्स)

मूल/ मुख्य विषय	विषय कार्यकलाप	परिरक्षण अवधि
पीजीआरएस-लोक शिकायत निवारण अनुभाग	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के साथ पत्राचार	तीन साल
	राष्ट्रीयकृत बैंकों, एसबीआई एवं असोसिएट्स, विदेशी बैंकों, निजी बैंकों और नबार्ड के अधिकारियों के साथ पत्राचार	तीन साल
	डीओआर, डीओएस, डीसीएम, एफआईडीडी के साथ पत्राचार	तीन साल
	विविध पत्राचार	तीन साल
विधि के मामले	न्यायालय और उपभोक्ता निवारण मंच में दर्ज किए गए विधि के मामले	स्थायी

उशिसंवि केंका
दस्तावेजों की परिरक्षण अवधि
(20 नवंबर 2019 को संशोधित)

**घ. शिकायत निवारण प्रभाग (सीपीग्राम्स- सरकार)
(भारत सरकार द्वारा अग्रेषित संदर्भ)**

मूल/ मुख्य विषय	विषय कार्यकलाप	परिरक्षण अवधि
सीपीग्राम्स – सरकार	सरकार और बैंकों के साथ पत्राचार	तीन साल
	क्षेका/ बीओ कार्यालयों के साथ पत्राचार	तीन साल
	विविध पत्राचार	तीन साल

ड. बैंकिंग लोकपाल प्रभाग

मूल/ मुख्य विषय	विषय कार्यकलाप	परिरक्षण अवधि
बैंकिंग लोकपाल प्रभाग	बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस) के निति मामले	स्थायी
	बीओएस- स्टाफ मामले	स्थायी
	बीओएस- लेखा प्रक्रिया	स्थायी
	बीओएस- संसदीय प्रश्न/ वित्त मंत्रालय	स्थायी
	बीओएस- केंद्र बोर्ड/ स्थानीय बोर्ड मामले	स्थायी
	बोली दस्तावेज (सीएमएस और अन्य सहित)	स्थायी
	उच्च प्रबंधन अनुमोदन (थिक ब्लू शीट्स)	स्टाई
	बीओ कार्यालयों के विरुद्ध शिकायत	तीन साल
	अधिनिर्णयों के गैर-कार्यान्वयन	कार्यान्वयन के दिनांक से तीन साल
	रिया 2005 पत्राचार	तीन साल
	बीओ कार्यालयों के साथ पत्राचार (दौरे और छुट्टी से संबंधित मामले)	तीन साल
	खर्च की वसूली	तीन साल
बैंकिंग लोकपाल प्रभाग	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के लिए बजट	तीन साल
	समाचार पत्र क्लिपिंग	तीन साल

उशिसंवि केंका
दस्तावेजों की परिरक्षण अवधि
(20 नवंबर 2019 को संशोधित)

बीओ कार्यालयों के कंप्यूटरीकरण (शिकायत ट्रेकिंग सॉफ्टवेयर)	छः साल
बीओ स्टाफ के प्रशिक्षण कार्यक्रम	तीन साल
बैंकिंग लोकपाल सम्मेलन	छः साल
बैंकिंग लोकपाल की नियुक्ति	छः साल
शिकायतों की तिमाही समीक्षा	तीन साल
अधिनिर्णयों की तिमाही स्थिति	तीन साल
आईबीए और अन्य संस्थाओं के साथ पत्राचार	तीन साल
बीओ के मानद नियुक्ति	तीन साल
केंका निरीक्षण रिपोर्ट और अनुपालन	पांच साल
बीओ कार्यालयों द्वारा प्रस्तुत वार्षिक रिपोर्ट	छः साल
बैंक के प्रकाशनों में की गई सामग्री	छः साल
बीओ कार्यालयों के लेखा परीक्षा रिपोर्ट और अनुपालन	पांच साल
बीओ पत्राचार के अ.शा. पत्र और बैंकिंग लोकपालों को केंद्रीय कार्यालय से प्रेषित अ.शा. पत्र	छः साल
सीएमएस संबंधित पत्राचार	आठ साल
सीटीई प्रकार निरीक्षण	आठ साल

उशिसंवि केंका
दस्तावेजों की परिरक्षण अवधि
(20 नवंबर 2019 को संशोधित)

च. नीति और अनुसंधान प्रभाग

मूल/ मुख्य विषय	विषय कार्यकलाप	परिरक्षण अवधि
नीति और अनुसंधान प्रभाग	बीसीएसबीआई मामले	छः साल
	सेवा प्रभारों के प्रकटीकरण/ सेवा प्रभारों के औचित्य	छः साल
	वित्तीय संस्था	छः साल
	सूचना प्रौद्योगिकी सक्षम वित्तीय समावेशन	छः साल
	ग्राहक सेवा के मामले	छः साल
	ग्राहक सेवा बैठक	स्थाई
	नीति संबंधित फाइल/ अनुदेशों के हैंड बुक	स्थाई
	पीक्यू	स्थाई
	सीसीबी अनुपालन/ केंद्र बोर्ड के मामले	छः साल
	वार्षिक रिपोर्ट (बैंक पेपर्स)	छः साल
	तिमाही अ.शा/ मासिक अ.शा	छः साल
	भारत सरकार के साथ पत्राचार	छः साल
	गतिविधि रिपोर्ट/ विविध पत्राचार	छः साल
	आरटीआई	तीन साल