भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

PUN.CAB.APTP.No.S379/09-06-002/2025-2026 25 जून, 2025

प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी
अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (आरआरबी और पात्र यूसीबी सहित)

महोदया / महोदय,

**CEPCAB: आरबीआई और बैंकों के अधिकारियों के लिए वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण पर प्रशिक्षकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम (04 से 06 अगस्त, 2025)**

भारतीय रिज़र्व बैंक, सीएबी, पुणे अपने मिशन "उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण: बैंकरों की क्षमता निर्माण" पर मिशन (CEPCAB) के अंतर्गत 04 से 06 अगस्त, 2025 तक सीएबी परिसर, पुणे में आरबीआई और बैंकों के अधिकारियों के लिए वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण पर प्रशिक्षकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित कर रहा है।

**2. कार्यक्रम के उद्देश्य:** कार्यक्रम के उद्देश्य निम्नलिखित है-

a. आरबीआई लोकपाल कार्यालयों और क्षेत्रीय कार्यालयों में सीईपीसी के अधिकारियों और बैंकों के प्रशिक्षण प्रतिष्ठानों के प्रशिक्षकों का उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में बैंकों के फ्रंट्लाइन अधिकारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने के लिए क्षमता निर्माण करना।
b. निम्न के बारे में जानकारी साझा करना
   - ग्राहक सेवा और उपभोक्ता संरक्षण पर मौजूदा नियामक दिशानिर्देश
   - एकीकृत लोकपाल योजना
   - शिकायत प्रबंधन प्रणाली
   - डिजिटल भुगतान उत्पाद और उपभोक्ता संरक्षण

c. ग्राहक सेवा और उपभोक्ता संरक्षण पर सॉफ्ट स्किल इनपुट प्रदान करना

**3. स्थान और आवास**

कार्यक्रम आवासीय है। ठहरने और खाने की व्यवस्था सीएबी परिसर में की जाएगी। प्रतिभागी कार्यक्रम की पूर्व संध्या को सीएबी मे रिपोर्ट कर सकते हैं और कार्यक्रम के समापन पर प्रस्थान कर सकते हैं। ओवरस्टे और अतिथि के साथ आने की अनुमति नहीं है।

कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, विद्यापीठ मार्ग, पुणे – 411 016 (महाराष्ट्र) भारत
फोन : (91-020) 25538392 फैक्स : (91-020)25538959/25537089 ई-मेल: principalcab@rbi.org.in

College of Agricultural Banking, University Road, Pune - 411 016 (Maharashtra) INDIA
Phone : (91-020) 25538392 Fax : (91-020) 25538959 E-mail : principalcab@rbi.org.in

हिंदी आसान है, इसका प्रयोग बढ़ाइये

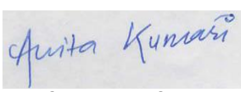
**4. पाठ्यक्रम सामग्री:** कार्यक्रम की व्यापक पाठ्यक्रम सामग्री अनुबंध I में दी गई है।

**5.** हम आपसे अनुरोध करते हैं कि इस कार्यक्रम के लिए अपने बैंक के प्रशिक्षण प्रतिष्ठान से प्रशिक्षकों को नामित करें। नामांकन **25 जुलाई 2025** को या उससे पहले nomination.ami@rbi.org.in पर भेजे जा सकते हैं। भागीदारी शुल्क का विवरण अनुबंध II में दिया गया है । **कृपया ध्यान दें कि नामांकन First Come First Served Basis (FCFS) के आधार पर स्वीकार किए जाएंगे क्योंकि सीटें सीमित हैं।**

**6.** नामांकन संबंधी पूछताछ के लिए, आप नामांकन डेस्क (श्री प्रथमेश पाटील- टेलीफोन नंबर 020 2558 2396) से संपर्क कर सकते हैं या ई-मेल के माध्यम से **nomination.ami@rbi.org.in** पर संपर्क कर सकते हैं।

| **महत्वपूर्ण तिथियां** | |
|---|---|
| **कार्यक्रम तिथियां** | 04 से 06 अगस्त, 2025 |
| **नामांकन प्राप्त करने की अंतिम तिथि** | 25 जुलाई 2025 |
| **CAB में रिपोर्टिंग** | 03 अगस्त 2025 शाम को |
| **कार्यक्रम का समापन** | 06 अगस्त 2025 को शाम 06.00 बजे |

सादर




(अनीता कुमारी)
उप महाप्रबंधक
कार्यक्रम निदेशक
Contact: 9930195514
Email ID- anitakumari@rbi.org.in

Encl.: As above

**अनुबंध I**

**Module I – Regulatory Guidelines on Customer Service and Consumer Protection**

- Consumer Education and Protection – An overview
- RBI guidelines on KYC and Customer Service
- RBI Integrated Ombudsman Scheme

**Module II – Digital Financial Services and consumer protection**

- Digital Payment Products - Overview, Features & Safeguards
- RBI Guidelines on Digital Payment Services & Products – A Consumer Protection Perspective

**Module III – Grievance Redress – Operational Aspects**

- Resolution of complaints relating to Electronic Banking Transactions
- Root Cause Analysis of Complaints
- Complaint Management System – Functionalities & demonstration

**Module IV – Behavioural Perspectives**

- Role of effective communication in providing customer service and handling customer grievances

अनुबंध II

# CEPCAB: आरबीआई और बैंकों के अधिकारियों के लिए वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण पर प्रशिक्षकों का प्रशिक्षण कार्यक्रम (04 से 06 अगस्त, 2025)

## Fee Structure

| Group | Type | Fees per participant | 18% GST | Total fees to be paid per participant (including GST) |
|---|---|---|---|---|
| Commercial Banks and Financial Institutions | Residential | 17,600 | 3,168 | **20,768** |
| | Non-residential | 10,900 | 1,962 | **12,862** |
| Scheduled UCBs, Non-Scheduled UCBs with deposit base of more than Rs.100 crore, RRBs, LABs, State Cooperative Banks and NBFCs | Residential | 13,200 | 2,376 | **15,576** |
| | Non-residential | 8,200 | 1,476 | **9,676** |
| Non-Scheduled UCBs with deposit base of less than Rs.100 crore, SFBs, Payment Banks, Government Departments, DCCBs, NGOs, State Level FIs, Non-NBFC MFIs and Certified Credit Counsellors | Residential | 8,800 | 1,584 | **10,384** |
| | Non-residential | 5,500 | 990 | **6,490** |

**Please use the programme code AMI-04082025 in Sender to Receiver Information while remitting the fee through NEFT.**

**PLEASE DON'T REMIT THE PAYMENT THROUGH RTGS. PLEASE MAKE THE PAYMENT BY NEFT ONLY.**

**In terms of section 48 of RBI Act 1934, RBI is exempted from payment of Income Tax or Super Tax on any of its Income, Profits or Gains. Nominating institutions should therefore not deduct TDS on the Programme Fees.**

*भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा वर्ष 1969 में ग्रामीण और सहकारी बैंकिंग में प्रशिक्षण इनपुट प्रदान करने के लिए कृषि बैंकिंग महाविद्यालय (सीएबी) की स्थापना की गई। इसके बाद, भारतीय वित्तीय क्षेत्र की बदलती अपेक्षाओं को ध्यान में रखे हुए, महाविद्यालय द्वारा कृषि बैंकिंग, एमएसएमई वित्तपोषण, वित्तीय समावेशन और साक्षरता, मानव संसाधन और नेतृत्व आदि जैसे अन्य क्षेत्रों में प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए अपने दायरे का विस्तार किया गया। अकादमिक वर्ष 2021 से महाविद्यालय द्वारा चार फोकस एरिया (4C) यथा कॉर्पोरेट गवर्नेंस, साइबर सुरक्षा, उपभोक्ता संरक्षण और अनुपालन प्रबंधन की पहचान की गई हैं ताकि वित्तीय प्रणाली में मजबूती प्रदान करने और सेवा मानकों में वृद्धि करने के लिए बैंकरों तथा फाइनेंशियल प्रोफेशनलों की क्षमता निर्माण की जा सके। महाविद्यालय द्वारा विभिन्न संस्थाओं के सहयोग से कार्यक्रमों और अनुसंधान सम्मेलनों का भी आयोजन किया जाता है। इसी के साथ, महाविद्यालय द्वारा राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय संस्थानों के लिए उनकी आवश्यकतानुसार कस्टमाइज प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित किए जाते हैं।*

*वर्ष 2015 से एमएसएमई वित्तपोषण के क्षेत्र में विशेषीकृत नैमकैब कार्यशालाएं आयोजित करने के लिए नोडल संस्थान के रूप में नामित किए जाने के साथ ही वर्ष 2021 में मिशन 'अवतु' के अंतर्गत साइबर सुरक्षा पर शहरी सहकारी बैंकों के विभिन्न स्टेकहोल्डरों को प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए महाविद्यालय को 'नोडल संस्थान' के रूप में नामित किया गया।*