



बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018

डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना, 2019

वार्षिक रिपोर्ट

1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021

भारतीय रिज़र्व बैंक
उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग
केंद्रीय कार्यालय
मुंबई

भारतीय रिज़र्व बैंक की लोकपाल योजनाएं
वार्षिक रिपोर्ट 2020-21
विषय वस्तु

क्रम सं.	विवरण	पृष्ठ सं.
1.	प्रमुख संक्षिप्ताक्षर	Viii
2.	प्राक्कथन	X
3.	कार्यकारी सारांश	Xi
4.	अध्याय 1 - 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान लोकपालों द्वारा प्राप्त शिकायतें	1
5.	अध्याय 2 - बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 : 01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान गतिविधियां	4
	शिकायतों की प्राप्ति	4
	शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम	7
	शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार वितरण	8
	शिकायतों का क्षेत्र-वार वितरण	9
	शिकायतों का शिकायतकर्ता -समूहवार वर्गीकरण	9
	शिकायतों का बैंक समूह-वार वर्गीकरण	9
	संचलित शिकायतों की प्रकृति	10
	शिकायतों का निपटान	14
	स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके	16
	शिकायतों के निपटान के लिए टर्न अराउंड टाइम (टीएटी)	17
	स्वीकार्य शिकायतों को खारिज करने के आधार	17
	लंबित शिकायतों का अवधिवार वर्गीकरण	18
	जारी किए गए अधिनिर्णय	18
	बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपील	19
6.	अध्याय 3 - गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, (ओएसएनबीएफसी), 2018 : 01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 तक के दौरान गतिविधियां	21
	शिकायतों की प्राप्ति	21

	शिकायतों को निपटाने की लागत	22
	शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम	22
	शिकायतों का शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण	23
	एनबीएफसी के वर्ग-वार प्राप्त शिकायतें	23
	प्राप्त शिकायतों की प्रकृति	23
	शिकायतों का निपटान	25
	स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का माध्यम	26
	एनबीएफसी लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपीलें	27
7.	अध्याय 4 - डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना (ओएसडीटी), 2019 : 01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान गतिविधियां	29
	शिकायतों की प्राप्ति	29
	शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम	31
	शिकायतों का क्षेत्रवार वितरण	32
	शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण	32
	संस्था प्रकार-वार वर्गीकरण	32
	कुल संचलित शिकायतों की प्रकृति	33
	शिकायतों का निपटान	34
	स्वीकार्य शिकायतों को निपटाने का माध्यम	35
	स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधार	35
	लंबित शिकायतों का अवधि वार वर्गीकरण	36
	डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपील	36
8.	अध्याय 5 - केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) पर प्राप्त शिकायतें और सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 (आरटीआई) के तहत प्राप्त आवेदन	37
	सीपीग्राम्स	37
	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005	37

9.	अध्याय 6 - अन्य गतिविधियां	38
	विनियमन: रिज़र्व बैंक द्वारा किए गए महत्वपूर्ण विनियामक उपाय	38
	बैंकों में शिकायत निवारण तंत्र को सशक्त बनाने हेतु परिपत्र	39
	शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों के मूल कारणों का विश्लेषण (आरसीए)	39
	वर्ष 01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के लिए 'उत्कर्ष 2022' में निर्धारित कार्य योजना के कार्यान्वयन की स्थिति	43
	ग्राहक जागरूकता को सशक्त करने के लिए वित्तीय शिक्षण की रूपरेखा	43
	वित्तीय दृष्टि से मजमूत सुव्यवस्थित शहरी सहकारी बैंकों के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 का विस्तार	43
	संमिलन सहित और उसके माध्यम से अद्यतनीकरण और प्रभावी कार्यान्वयन के लिए लोकपाल योजनाओं की समीक्षा	43
	उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग (उशिसंवि) और लोकपालों द्वारा जागरूकता उत्पन्न करने वाली गतिविधियां	45
	राष्ट्रव्यापी बैंक ग्राहकों की संतुष्टि का सर्वेक्षण	45
	भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) का समापन	47
	आगामी कार्य	48
10.	परिशिष्ट	49

तालिका

तालिका सं	नामावली	पृष्ठ सं
तालिका 1.1	आरबीआई लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों का कार्यालय-वार वितरण	1
तालिका 2.1	प्रति शिकायत निपटान की लागत	6
तालिका 2.2	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में विगत दो वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों का वर्ग-वार वितरण और हिस्सा	11
तालिका 2.3	एटीएम / डेबिट कार्ड से संबद्ध शिकायतों का विवरण	12
तालिका 2.4	'अन्य' वर्ग की शिकायतों का विवरण	13
तालिका 2.5	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटाई गई शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति	15
तालिका 2.6	स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके	17
तालिका 2.7	स्वीकार्य शिकायतों को खारिज करने के आधार	17
तालिका 2.8	31 मार्च 2021 की स्थिति के अनुसार अपीलों की स्थिति	19

तालिका 2.9	अपीलों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति	20
तालिका 3.1	एनबीएफसी के वर्गवार शिकायतों की प्राप्ति	23
तालिका 3.2	शिकायतों का वर्गवार वितरण	24
तालिका 3.3	‘अन्य’ वर्ग में शिकायतों का ब्यौरा	25
तालिका 3.4	एनबीएफसी लोकपाल-कार्यालयों द्वारा संचालित ग्राहक-शिकायतों की स्थिति	25
तालिका 3.5	एनबीएफसी लोकपाल-कार्यालयों द्वारा स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का माध्यम	26
तालिका 3.6	अपीलों की स्थिति - एनबीएफसी लोकपाल-कार्यालय	28
तालिका 4.1	विगत दो वर्ष के दौरान ओडीटी कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या	30
तालिका 4.2	ओडीटी कार्यालयों द्वारा संचालित ग्राहक शिकायतों की संख्या	30
तालिका 4.3	संस्था प्रकार वार ओडीटी लोकपाल कार्यालयों में शिकायतों का ब्यौरा	33
तालिका 4.4	शिकायतों का वर्ग-वार वितरण	33
तालिका 4.5	स्वीकार्य शिकायतों को निपटाने के माध्यम	35
तालिका 4.6	स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधार	36
तालिका 6.1	आरसीए-2021 - प्रमुख चिंताएं, पहचाने गए मूल कारण और उपचारी उपाय	40

चार्ट

चार्ट सं.	चार्ट शीर्षक	पृष्ठ सं
चार्ट 2.1	विगत दो वर्ष के दौरान ओबीओ द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या	5
चार्ट 2.2	शिकायतों की ओबीओ-वार प्राप्ति	5
चार्ट 2.3	प्रति शिकायत निपटान की औसत लागत	6
चार्ट 2.4	शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम	7
चार्ट 2.5	शिकायतें दायर करने के डिजिटल और गैर- डिजिटल माध्यमों की तुलना	8
चार्ट 2.6	शिकायतों का जन संख्या समूह-वार वितरण	8
चार्ट 2.7	शिकायतों की क्षेत्र-वार प्राप्ति	9
चार्ट 2.8	विगत दो वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतों का बैंक समूहवार वर्गीकरण	10
चार्ट 2.9	बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत प्राप्त शिकायतों की मात्रा	14
चार्ट 2.10	अस्वीकार्य शिकायतों के कारण	16
चार्ट 3.1	एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय -वार शिकायतों की प्राप्ति	22
चार्ट 3.2	शिकायतें प्राप्त करने के माध्यम	22
चार्ट 3.3	एनबीएफसी लोकपाल कार्यालयों में एनबीएफसी वर्गवार शिकायतों की	23

	प्राप्ति	
चार्ट 3.4	अस्वीकार्य शिकायतों के कारण	27
चार्ट 4.1	विगत दो वर्षों में ओडीटी कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की संख्या	30
चार्ट 4.2	ओडीटी कार्यालयों वार शिकायतों की प्राप्ति	31
चार्ट 4.3	शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम	32
चार्ट 4.4	शिकायतों की क्षेत्रवार प्राप्ति	32
चार्ट 4.5	ओडीटी कार्यालयों में शिकायतों का संस्थाप्रकार-वार ब्यौरा	33
चार्ट 4.6	अस्वीकार्य शिकायतों के कारण	34
चार्ट 6.1	बैंक ग्राहकों की संतुष्टि के राष्ट्रव्यापी सर्वेक्षण के उत्तरदाताओं की प्रोफाइल	46

परिशिष्ट

परिशिष्ट सं	परिशिष्ट शीर्षक	पृष्ठ सं
परिशिष्ट 2.1	विगत दो वर्षों में बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार शिकायतों की प्राप्ति	49
परिशिष्ट 2.2	विगत दो वर्षों में निपटाई गई शिकायतों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार स्थिति	50
परिशिष्ट 2.3	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार लागत	51
परिशिष्ट 2.4	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों का माध्यम	52
परिशिष्ट 2.5	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूहवार वितरण	52
परिशिष्ट 2.6	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार स्वरूप	53
परिशिष्ट 2.7	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों का क्षेत्रवार वितरण	53
परिशिष्ट 2.8	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों का शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण	55
परिशिष्ट 2.9	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों का बैंक-समूहवार वर्गीकरण	56
परिशिष्ट 2.10	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई शिकायतों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार स्थिति	57
परिशिष्ट 2.11	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार स्थिति	58

परिशिष्ट सं	परिशिष्ट शीर्षक	पृष्ठ सं
परिशिष्ट 2.12	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई शिकायतों के निपटान हेतु टर्न अराउंड टाइम - वर्गवार (दिनों में)	59
परिशिष्ट 2.13	31 मार्च 2021 को लंबित शिकायतों का अवधिवार वर्गीकरण	59
परिशिष्ट 2.14	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान बैंक-वार स्वीकार्य शिकायतें और उनके निपटान के तरीकों, अधिनिर्णय पारित करने सहित का ब्यौरा	60
परिशिष्ट 3.1	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालयों में प्राप्त शिकायतें	70
परिशिष्ट 3.2	1 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय-वार प्रति शिकायत संचलन लागत	71
परिशिष्ट 3.3	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालयों में शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम	71
परिशिष्ट 3.4	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालयों में शिकायतकर्ता समूहवार शिकायतों की प्राप्ति	72
परिशिष्ट 3.5	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालयों में शिकायतों की स्थिति	73
परिशिष्ट 3.6	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति	73
परिशिष्ट 3.7	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संस्थावार सूची	74
परिशिष्ट 4.1	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान ओडीटी कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की कार्यालयवार स्थिति	82
परिशिष्ट 4.2	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान ओडीटी कार्यालयों में शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम	83
परिशिष्ट 4.3	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान ओडीटी कार्यालयों की शिकायतों का क्षेत्रवार विवरण	83
परिशिष्ट 4.4	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान ओडीटी कार्यालयों में शिकायतकर्ता-समूहवार शिकायतों की प्राप्ति	85
परिशिष्ट 4.5	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान ओडीटी कार्यालयों में प्राप्त और निपटाई गई शिकायतों का कार्यालय वार विवरण	86
परिशिष्ट 4.6	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों का ओडीटी कार्यालय वार वितरण	87
परिशिष्ट 4.7	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों का सिस्टम प्रतिभागीवार वितरण	88

परिशिष्ट सं	परिशिष्ट शीर्षक	पृष्ठ सं
परिशिष्ट 4.8	ओडीटी लोकपाल कार्यालयों में 31 मार्च 2021 को लंबित शिकायतों की स्थिति	89
परिशिष्ट 5.1	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान सीपीग्राम्स के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की स्थिति	90
परिशिष्ट 5.2	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत ओबीओ में प्राप्त आवेदन	91
परिशिष्ट 6.1	भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 में ग्राहक सेवा से संबंधित महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं	93
परिशिष्ट 6.2	1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान आयोजित जागरूकता कार्यक्रमों की संख्या	104

अनुबंध

अनुबंध सं	अनुबंध शीर्षक	पृष्ठ सं
अनुबंध 1	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की विवरणी	105
अनुबंध 2	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की विवरणी	108
अनुबंध 3	01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान ओडीटी कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की संख्या	138

प्रमुख संक्षिप्ताक्षर

एए	-	अपीलीय प्राधिकारी	सीआईसी	-	साख सूचना कंपनी
एडीआर	-	वैकल्पिक विवाद निवारण	सीकेवायसीआर	-	केंद्रीय केवाईसी रिकार्ड रजिस्टरी
एएफए	-	प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक	सीएमएस	-	शिकायत प्रबंध प्रणाली
एआई	-	आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस	सीएनपी	-	कार्ड मौजूद नहीं
एपीबीएस	-	आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम	सीपीग्राम्स	-	केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली
एआरसी	-	आस्ति पुनर्निर्माण कंपनी	सीआरपीसी	-	केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र
एटीएम	-	स्वचालित टेलर मशीन	सीटीएस	-	शिकायत ट्रेकिंग प्रणाली
बीबीपीसीयू	-	भारत बिल भुगतान केंद्रीय इकाई	डीजी	-	उप गवर्नर
बीबीपीओयू	-	भारत बिल भुगतान परिचालन इकाई	डीएलए	-	डिजिटल लेंटिंग एप्लिकेशन
बीबीपीएस	-	भारत बिल भुगतान प्रणाली	डीओ	-	संबंधित अधिकारी
बीसी	-	कारोबार प्रतिनिधि	डीआरबीआईओ	-	उप आरबीआई लोकपाल
बीसीएसबीआई	-	भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड	डीएसए	-	सीधी बिक्री एजेंट
बीओ	-	बैंकिंग लोकपाल	ईसीएस	-	इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा
बीओएस	-	बैंकिंग लोकपाल योजना	ईएमआई	-	समीकृत मासिक किस्त
बीएसबीडीए	-	बुनियादी बचत जमा खाता	एफबी	-	विदेशी बैंक
सीडीडी	-	ग्राहक के समुचित सावधानी	एफआईडीडी	-	वित्तीय समावेशन और विकास विभाग
उशिसं कक्ष	-	उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्ष	एफपीसी	-	उचित आचार संहिता
उशिसंवि	-	उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग	एफआरसी	-	प्रथम स्वरूप शिकायत
सिबिल	-	भारतीय साख सूचना ब्यूरो लिमिटेड	एफएसडब्ल्यूएम	-	आर्थिक रूप से अच्छी तरह से प्रबंधित
जीओआई	-	भारत सरकार	ओएनबीएफसी ओ	-	गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल कार्यालय
एचएफसी	-	आवास वित्त कंपनी	ओओडीटी	-	डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल का कार्यालय
आईएमपीएस	-	तत्काल भुगतान सेवाए	ओआरबीआईओ	-	रिज़र्व बैंक लोकपाल का कार्यालय

आईओ	-	आंतरिक लोकपाल	ओएसडीटी	-	डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना
आईआरडीएआई	-	भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण	ओएसएनबीएफ सी	-	गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना
आईवीआरएस	-	इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम	प्रा . एसबी	-	निजी क्षेत्र के बैंक
आईडब्ल्यूजी	-	आंतरिक कार्य समूह	पीबी	-	भुगतान बैंक
केवाईसी	-	अपने ग्राहक को जानिए	पीडी	-	प्राथमिक व्यापारी
एमआईटीसी	-	सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें	पीआईएन	-	व्यक्तिगत पहचान संख्या
एनएसीएच	-	राष्ट्रीय ऑटोमेटेड समाशोधन गृह	पीएमएवाई	-	प्रधानमंत्री आवास योजना
एनबीएफसी	-	गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी	पीएमएल	-	धन शोधन निवारण
एनबीएफसीओ	-	गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल	पीपीआई	-	पूर्वदत्त भुगतान लिखत
एनईएफटी	-	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण	पीएसओ	-	भुगतान प्रणाली परिचालक
एनईटीसी	-	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रहण	क्यूआर	-	क्विक रिस्पॉन्स
एनएचबी	-	राष्ट्रीय आवास बैंक	आरबीआई	-	भारतीय रिज़र्व बैंक
एनपीसीआई	-	भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम	आरबीआईओ	-	भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल
ओबीओ	-	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	आरसीए	-	मूल कारण विश्लेषण
ओडीआर	-	ऑनलाइन शिकायत निवारण	आरई	-	विनियमित संस्था
ओडीटी	-	डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल	आरआरबी	-	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक
आरटीजीएस	-	तत्काल सकल निपटान	एस-यूसीबी	-	अनुसूचित शहरी सहकारी बैंक
आरटीआई	-	सूचना का अधिकार	टीएटी	-	टर्न अराउंड टाइम
एसबीआई	-	भारतीय स्टेट बैंक	ट्राई	-	भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
एससीबी	-	अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक	यूसीबी	-	शहरी सहकारी बैंक
सेबि	-	भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड	यूपीआई	-	यूनीफाइड पेमेंट इंटरफ़ेस
एसएफबी	-	लघु वित्त बैंक	वाई-ओ-वाई	-	साल-दर-साल, वर्षानुवर्ष
एसएमएस	-	लघु संदेश सेवा			

प्राक्कथन



एम.के जैन
उप गवर्नर और
अपीलीय प्राधिकारी

संदर्भाधीन अवधि के दौरान, कोविड 19 महामारी ने इसके प्रकोप के बाद से वास्तविक और वित्तीय क्षेत्र के सामने पेश की गई अभूतपूर्व चुनौतियों को तीव्र कर दिया। विश्व स्तर पर, केंद्रीय बैंक और सरकार द्वारा किए गए असाधारण उपायों द्वारा दिए गए समर्थन से बैंकिंग क्षेत्र आघात-सहनीय बना रहा। इस कठिन समय के दौरान ग्राहक संरक्षण और शीघ्र शिकायत निवारण का महत्व कहीं अधिक हो गया।

तीन लोकपाल योजनाओं के संचालन में प्राप्त शिकायतों की संख्या में वार्षिक आधार पर 22.27 प्रतिशत की तीव्र वृद्धि देखी गई। तथापि, महामारी और संबंधित लॉकडाउन से अकल्पनीय बाधाएं उभरने के बावजूद इस अवधि के दौरान, अखिल भारतीय निपटान दर पिछले वर्ष के 92.52 प्रतिशत से बढ़कर 96.59 प्रतिशत हो गई।

एक सरल, कुशल और समावेशी लोकपाल ढांचे की परिकल्पना के परिणामस्वरूप, रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस) तैयार की गई जिसका शुभारंभ [12 नवंबर 2021](#) को भारत के माननीय प्रधान मंत्री द्वारा किया गया। आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं के सभी ग्राहकों के लिए इस योजना ने "एक देश- एक लोकपाल" की दृष्टिकोण को अपनाया है। इससे यह सुनिश्चित किया जाएगा कि सभी ग्राहकों के पास किसी भी समय और कहीं से भी अपनी शिकायतें दर्ज करने, ट्रैक करने और निगरानी रखने के लिए एक मंच, एक ई-मेल और एक पता हो। इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के क्षेत्राधिकार की सीमा को समाप्त कर दिया है। भौतिक और ई-मेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए आरबीआई, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।

अतः यह वार्षिक रिपोर्ट, आरबीआई की तीन अलग-अलग लोकपाल योजनाओं से संबंधित रिपोर्ट श्रृंखलाओं में अंतिम है और इसलिए विरासत का एक भाग है। मुझे आशा है कि सभी हितधारक इसे उपयोगी पाएंगे।

ह/-
(एम.के. जैन)

कार्यकारी सारांश

भारतीय रिज़र्व बैंक के वित्तीय वर्ष को 1 जुलाई 2020 से बदल कर 'जुलाई-जून' के स्थान पर 'अप्रैल - मार्च' कर दिया गया और इसके साथ अनुरूपता रखते हुए अंतरण वर्ष 2020-21 हेतु नौ माह की अवधि, अर्थात् 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के लिए वार्षिक रिपोर्ट तैयार की गई है। इस अंतरण के कारण 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक की लोकपाल योजना के तहत प्राप्त शिकायतों की संख्या 3,03,107 रही जो 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 (3,30,543) के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या से 27,436 (8.30%) कम रही। वार्षिकीकृत आधार पर देखा जाए तो लोकपाल योजना के तहत प्राप्त शिकायतों की संख्या में 22.27% की बढ़ोतरी हुई। तीनों योजनाओं के तहत निपटान की समग्र दर इस रिपोर्टिंग अवधि के दौरान पिछले वर्ष के 92.52% से सुधर कर 96.59% हो गई।

बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस)

2. भारतीय रिज़र्व बैंक ने सन् 1995 में बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35 ए के तहत बैंकिंग लोकपाल योजना अधिसूचित की थी। आज की तारीख में अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एससीबी), अनुसूचित प्राथमिक शहरी सहकारी बैंकों (यूसीबी), क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (आरआरबी), लघु वित्त बैंकों (एसएफबी) और भुगतान बैंकों (पीबी) को इस योजना के दायरे में रखा गया है। इसका संचालन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकिंग लोकपाल के 22 कार्यालयों के माध्यम से किया जाता है, जिसमें सभी राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों को शामिल किया गया है।

3. बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई शिकायतों का संक्षिप्त विश्लेषण निम्नानुसार है -

i. बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों को विगत वर्ष (1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020) की 3,08,630 शिकायतों की तुलना में 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के अंतरण वर्ष के दौरान 2,73,204 शिकायतें प्राप्त हुईं। इनमें से 89.28% शिकायतें इलेक्ट्रॉनिक रूप में अर्थात् शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) ऑनलाइन पोर्टल और ई-मेल के माध्यम से प्राप्त हुईं, जबकि विगत वर्ष के दौरान इस माध्यम से प्राप्त शिकायतें 85.64% थीं।

ii. मामलों के निपटान की दर 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 92.36% की तुलना में महत्वपूर्ण रूप से बढ़कर 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 96.67% हो गई, वार्षिकीकृत आधार पर देखा जाए तो यह पाँच वर्ष में सर्वाधिक रही, बावजूद इसके कि निपटाई गई शिकायतों की मात्रा विगत वर्ष की तुलना में उच्चतर थी, और मानव संसाधन उतने ही बने रहे, जिसका श्रेय सीएमएस में शिकायतों के प्रसंस्करण को आदि से अंत तक डिजिटलेशन को दिया जा सकता है।

iii. बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में मिलने वाली शिकायतों में (क) एटीएम / डेबिट कार्ड, (ख) मोबाइल/ इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग (ग) क्रेडिट कार्ड (घ) वचनबद्धताओं को पूरा करने में विफलता और (ङ) उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) का पालन नहीं किया जाना शिकायतों के पाँच प्रमुख आधारों में रहे। एटीएम / डेबिट कार्ड शिकायतों, मोबाइल/ इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग और क्रेडिट कार्ड संबंधी शिकायतों का हिस्सा 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त कुल शिकायतों का क्रमशः 17.40%, 12.98% और 12.36% रहा। विगत वर्ष के दौरान इन्हीं आधारों पर मिली शिकायतों का प्रतिशत क्रमशः 21.97%, 13.38% और 9.30% रहा था।

iv. क्रेडिट कार्ड, वचनबद्धताओं को पूरा करने में विफलता और डायरेक्ट सेलिंग एजेंट (डीएसए) और वसूली एजेंटों के बारे में 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान प्राप्त शिकायतों की तुलना में 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान मिली शिकायतों में बढ़ोतरी रही, डीएसए और वसूली एजेंटों से संबंधित शिकायतों में 60.66% से भी अधिक की बढ़ोतरी रही।

v. कुल स्वीकार्य शिकायतों में से आपसी सहमति, अर्थात् बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के हस्तक्षेप, मध्यस्थता/ सुलह से निपटाई गई शिकायतों का हिस्सा 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के 72.34% से मामूली सा बढ़कर 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 72.73% हो गया।

vi. बैंकिंग लोकपालों (बीओ) द्वारा दिए गए अधिनिर्णयों और निर्णयों के विरुद्ध प्राप्त अपीलों की संख्या 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 की अवधि के दौरान 63 थी जो 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 की अवधि के दौरान घटकर 23 पर आ गई। इनमें से 10 अपीलें बैंकिंग लोकपालों द्वारा पारित अधिनिर्णयों के विरुद्ध और 13 अपीलें बैंकिंग लोकपालों द्वारा शिकायतों को अस्वीकार किए जाने के विरुद्ध की गईं।

vii. बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत एक शिकायत को निपटाने में आने वाली औसत लागत 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान ₹2,412/- थी जो 33.46% कम होकर 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान ₹1,605/- हो गई। यह कमी इस कारण रही कि बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने सीएमएस में शिकायतों के प्रसंस्करण को आदि से अंत तक डिजिटाइजेशन की सहायता से उतने ही मानव संसाधनों के माध्यम से बड़ी मात्रा में शिकायतों का निपटान किया।

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना (ओएसएनबीएफसी)

4. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा [23 फरवरी 2018](#) को भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45 एल के तहत गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना अधिसूचित की गई। यह योजना – (क) जमाराशियां स्वीकार करने के लिए प्राधिकृत गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी); और (ख) पिछले वर्ष के तुलन-पत्र की लेखा परीक्षा की तारीख को ₹100 करोड़ या इससे अधिक के आस्ति आकार वाली और ग्राहक इन्टरफेस वाली जमाराशियां नहीं लेने वाली एनबीएफसी (एनबीएफसी-एनडी) पर लागू है। यह योजना अपने-अपने क्षेत्रों में शिकायतों का निपटान करने के लिए चार महानगर केन्द्रों यथा चेन्नई, कोलकाता, मुंबई और नई दिल्ली में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के कार्यालयों से संचालित की जाती है।

5. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के कार्यालयों द्वारा 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई शिकायतों का संक्षिप्त विश्लेषण इस प्रकार है:

i. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के कार्यालयों में प्राप्त हुई शिकायतों की संख्या 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 26,957 रही जो 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान प्राप्त हुई 19,432 शिकायतों की तुलना में अधिक ही है। इस प्रकार देखा जा सकता है कि वर्तमान अवधि में एक तिमाही की अवधि कम होने के बावजूद 38.72% की बढ़ोतरी रही। देखा जाए तो 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 की अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतों में से 93.66% शिकायतें इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों अर्थात् – सीएमएस या ईमेल के माध्यम से प्राप्त हुईं।

ii. प्राप्त हुई शिकायतों में 54.75% शिकायतें उचित व्यवहार संहिता का अनुपालन नहीं करने से संबंधित थीं, इनके बाद भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों का अनुपालन नहीं करने (11.13%) और नोटिस दिए बिना ही प्रभार लगाने (9.44%) के बारे में शिकायतें प्राप्त हुईं।

iii. शिकायतों को निपटाने की दर 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 की अवधि के दौरान 95.51% रही, जबकि यह दर 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 95.34% थी।

iv. कुल स्वीकार्य शिकायतों में से 73.69% का निपटान आपसी समझौते/ सहमति अर्थात् गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के कार्यालयों के हस्तक्षेप द्वारा मध्यस्थता/सुलह से किया गया।

v. एनबीएफसी लोकपाल (एनबीएफसीओ) के निर्णय के विरुद्ध 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान एक अपील प्राप्त हुई।

डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना (ओएसडीटी)

6. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 18 के तहत 31 जनवरी 2019 को डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना अधिसूचित की गई। यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियंत्रित गैर-बैंक सहभागियों¹ (पूर्वदत्त भुगतान लिखतें (पीपीआई)) पर लागू है। विद्यमान बैंकिंग लोकपालों के 22 कार्यालयों से ही डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालय भी अपना कार्य करते हैं, और अपने-अपने क्षेत्राधिकार के ग्राहकों की शिकायतों का निपटारा करते हैं।

7. डिजिटल लेनदेन हेतु लोकपाल के कार्यालयों (ओओडीटी) द्वारा 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई शिकायतों का संक्षिप्त विवरण इस प्रकार है –

i. डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल के कार्यालयों द्वारा 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 2,481 शिकायतें प्राप्त हुईं जो 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान बढ़कर 2,946 हो गईं जिनमें 99.90% शिकायतें इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से प्राप्त हुईं।

ii. डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 के तहत प्राप्त होने वाली शिकायतों के मुख्य तीन आधारों में निधि अंतरण/एकीकृत भुगतान इन्टरफेस (यूपीआई)/ भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस)/ भारत त्वरित प्रतिसाद (क्यूआर) कोड, मोबाइल/ इलेक्ट्रॉनिक अंतरण और प्रणाली प्रदाता द्वारा गलत लाभार्थी को अंतरण के कारण हुए डेबिट को वापस नहीं लौटाना रहे, तथा कुल शिकायतों में इनका हिस्सा क्रमशः 51.15%, 22.57%, और 8.18% रहा।

iii. शिकायतों के निपटाने की दर 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 99.13% रही। स्वीकार्य शिकायतों में से 57.54% शिकायतों का निपटान आपसी सुलह/ डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल के कार्यालयों के हस्तक्षेप के माध्यम से किया गया।

iv. डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपालों (ओडीटी) द्वारा दिए गए निर्णयों और अधिनिर्णयों के विरुद्ध 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान कोई अपील नहीं प्राप्त हुई।

¹ 'प्रणाली में सहभागी' का आशय है भुगतान प्रणाली में सहभागिता करने वाले बैंक के अलावा कोई भी अन्य व्यक्ति, जिसमें 'प्रणाली प्रदाता' शामिल नहीं है, जैसा कि भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 2 में परिभाषित है।

वर्ष के दौरान गतिविधियां

8. वर्ष के दौरान उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग (उशिसंवि) ने शिकायत निवारण प्रणाली को प्रबल बनाने के लिए निम्नलिखित प्रयास किए:

- i. बैंकों में शिकायत निवारण व्यवस्था को प्रबल बनाने के लिए जनवरी 2021 में एक समेकित व्यवस्था स्थापित की गई, जिसमें निम्नलिखित का समावेश रहा –
 - क. शिकायतों के संबंध में वर्धित प्रकटीकरण;
 - ख. शिकायतों के निवारण में आने वाली लागत की बैंकों से वसूली;
 - ग. बैंकों की शिकायत निवारण व्यवस्था की गहन समीक्षा।
- ii. भारतीय रिज़र्व बैंक में 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त हुई शिकायतों के मूल कारण विश्लेषण (आरसीए) किए गए ताकि प्रमुख चिंताओं और प्रणालीगत समस्याओं, के मूल कारणों की पहचान की जा सके और इन चिंताओं को दूर करने के लिए उपचारात्मक उपायों का निरूपण किया जा सके।
- iii. एक आंतरिक समिति द्वारा संमिलन के माध्यम से लोकपाल योजनाओं के अद्यतनीकरण और प्रभावी कार्यान्वयन के लिए उसकी समीक्षा की गई। इसकी संस्तुतियों में, अन्य बातों के साथ-साथ, तीनों योजनाओं को रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), 2021 में संपरिवर्तित करना भी था, जिससे उपभोक्ता इन्टरफेस वाले सभी विनियंत्रित प्रतिष्ठानों (आरई) को इस संपरिवर्तित स्कीम के सम्यक दायरे में लाया जाए, शिकायतें प्राप्त करने और आरंभिक प्रसंस्करण करने के लिए केन्द्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केन्द्र (सीआरपीसी) की स्थापना, एक सम्पर्क केन्द्र की स्थापना, सीएमएस का पुनर्निर्माण, शिकायतों के निपटान हेतु टर्न अराउंड टाइम(टीएटी) में कमी लाने के उपाय, और उपभोक्ता की शिकायतों के समाधान में प्रभाव शीलता में सुधार को लागू करने के लिए कार्रवाई शुरू की गई।
- iv. विनियंत्रित प्रतिष्ठानों के उपभोक्ताओं/आम जनता के फायदे के लिए मुद्रित और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से शिक्षण और जागरूकता अभियान चलाए गए।
- v. वर्ष के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपालों ने 15 टाउनहॉल कार्यक्रम और 139 जागरूकता कार्यक्रम संचालित किए। इन कार्यक्रमों का मुख्य बिंदु शिकायत निवारण और उपभोक्ता संरक्षण संबंधी समस्याओं के उपाय पर रखा गया।

आगामी कार्य

9. समीक्षाधीन अवधि के दौरान सीएमएस में बदलाव करने के साथ-साथ साथ रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), 2021 शुरू करने के लिए आधारभूत कार्य किए जा चुके हैं। तीन विद्यमान लोकपाल योजनाओं यथा – बैंकिंग लोकपाल योजना, गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना और डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना – को रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस) से प्रतिस्थापित किया जाएगा।

10. वित्तीय शिक्षण हेतु व्यवस्था को लागू करने की दिशा में 1 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022 के दौरान प्रयास किए जाएंगे। आरबी-आईओएस, 2021 की शुरुआत और सीआरपीसी की स्थापना के साथ-साथ अधिक प्रभावी शिकायत निवारण हेतु सीएमएस की क्षमताओं में बढ़ोतरी की जाएगी और इन्टरएक्टिव स्वर प्रतिसाद प्रणाली (आईवीआरएस) के अवयवों को समृद्ध किया गया है। प्रयोक्ताओं के बेहतर संनियोजन हेतु सीआरपीसी में एक सम्पर्क केन्द्र स्थापित किया जाएगा। उपभोक्ता संरक्षण पर फोकस करते हुए शिक्षा और जागरूकता प्रयासों को तीव्र किया जाएगा। आगामी वर्ष के दौरान [दिनांक 27 जनवरी 2021 को जारी बैंकों में शिकायत निवारण प्रणाली को प्रबल बनाने के बारे में जारी परिपत्र](#) में की गई अपेक्षा अनुसार आंकलन किए जाएंगे। उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता सेवा के बारे में विनियामक दिशानिदेशों को समेकित करने की दिशा में प्रयास किए जाएंगे।

अध्याय 1

1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान लोकपालों द्वारा प्राप्त शिकायतें

भारतीय रिज़र्व बैंक के लेखांकन वर्ष को भारत सरकार के वित्तीय वर्ष (अप्रैल-मार्च) के साथ समानरूपित करने के कारण यह रिपोर्ट अंतरण वर्ष 2020-21 के लिए केवल नौ माह (1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021) की अवधि के लिए तैयार की गयी है। इस अवधि के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक की लोकपाल योजना के तहत 3,03,107 शिकायतें प्राप्त हुईं। समग्र निपटान दर 96.59% रही।

1.1 भारतीय रिज़र्व बैंक में वैकल्पिक विवाद निवारण (एडीआर) प्रणाली में 22 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों, चार गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल कार्यालयों और 22 डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल कार्यालयों और 30 उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्षों (उशिसं कक्षों) का समावेश है। जो शिकायतें तीनों लोकपाल योजनाओं के तहत नहीं आती हैं, उन्हें वर्तमान में उशिसि कक्ष द्वारा निपटाया जाता है।

1.2 भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल के कार्यालयों (ओआरबीआईओ) द्वारा 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई शिकायतों की कुछ प्रमुख बिंदु निम्नानुसार हैं:

1.3 इस नौ माह (1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021) की अवधि के दौरान सभी तीनों लोकपाल योजनाओं के तहत प्राप्त कुल शिकायतों की मात्रा 3,03,107 रही, इसकी तुलना में 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 3,30,543 शिकायतें प्राप्त हुई थीं। इस अंतरण अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतों की कार्यालय-वार संख्या तालिका 1.1 में दी गई है।

तालिका 1.1 – 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान आरबीआई लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों का कार्यालय-वार वितरण

लोकपाल कार्यालय	बीओएस	ओएस डीटी	ओएसएन बीएफसी	कुल शिकायतें 2020-21 (जुलाई- मार्च)	वार्षिकीकृत 2020-21 (जुलाई-जून) (12 माह)
पूर्वी क्षेत्र					
भुवनेश्वर	5,678	114		5,792	7,723
गुवाहाटी	2,678	43		2,721	3,628
कोलकाता	11,817	176	2,047	14,040	18,720
पटना	12,560	162		12,722	16,963
रांची	3,797	30		3,827	5,103
कुल	36,530	525	2,047	39,102	52,136
अखिल भारत में % हिस्सा	13.37%	17.82%	7.59%	12.90%	
उत्तरी क्षेत्र					

लोकपाल कार्यालय	बीओएस	ओएस डीटी	ओएसएन बीएफसी	कुल शिकायतें 2020-21 (जुलाई- मार्च)	वार्षिकीकृत 2020-21 (जुलाई-जून) (12 माह)
चंडीगढ़	28,019	93		28,112	37,483
देहरादून	6,324	33		6,357	8,476
जयपुर	17,636	207		17,843	23,791
जम्मू	1,368	21		1,389	1,852
कानपुर	21,169	173		21,342	28,456
नई दिल्ली-I	18,767	245		19,012	25,349
नई दिल्ली -II	16,057	104	10,712	26,873	35,831
नई दिल्ली -III	8,416	62		8,478	11,304
कुल	1,17,756	938	10,712	1,29,406	1,72,541
अखिल भारत में % हिस्सा	43.10%	31.84%	39.74%	42.69%	
दक्षिणी क्षेत्र					
बंगलूरु	13,535	242		13,777	18,369
चेन्नई	16,098	124	5,845	22,067	29,423
हैदराबाद	17,088	225		17,313	23,084
तिरुवनंतपुरम	5,678	12		5,690	7,587
कुल	52,399	603	5,845	58,847	78,463
अखिल भारत में % हिस्सा	19.18%	20.47%	21.68%	19.41%	
पश्चिमी क्षेत्र					
अहमदाबाद	17,223	112		17,335	23,113
भोपाल	12,377	259		12,636	16,848
मुंबई -I	18,629	173		18,802	25,069
मुंबई -II	15,215	292	8,353	23,860	31,813
रायपुर	3,075	44		3,119	4,159
कुल	66,519	880	8,353	75,752	1,01,003
अखिल भारत में % हिस्सा	24.35%	28.97%	30.99%	24.99%	
अखिल भारत - योग	2,73,204	2,946	26,957	3,03,107	4,04,143

1.4 इलेक्ट्रॉनिक अर्थात ईमेल/ऑन लाइन माध्यमों से प्राप्त हुई शिकायतों की संख्या 89.77% रही। इन तीनों लोकपाल योजनाओं के तहत कुल 1,85,092 शिकायतों को स्वीकार्य पाया गया, जिनमें से 72.67% का निपटान आपसी सुलह/समझौते के माध्यम से कर दिया गया। लोकपालों द्वारा कुल 65 अधिनिर्णय दिए गए और इन तीनों योजनाओं के लिए कुल 24 अपीलें प्राप्त हुईं।

1.5 तीनों लोकपाल योजनाओं के तहत वार्षिकीकृत आधार पर वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या 4,04,143 रही जो विगत वर्ष की तुलना में 22.27% की बढ़ोतरी दर्शाता है।

1.6 तीनों लोकपाल योजनाओं के तहत 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान शिकायतों के निपटारे पर आने वाली औसत लागत ₹1,599/- प्रति शिकायत रही।

1.7 प्राप्त शिकायतों और उनके निपटान का विस्तृत विश्लेषण अध्याय 2, 3 और 4 में प्रस्तुत किया गया है।

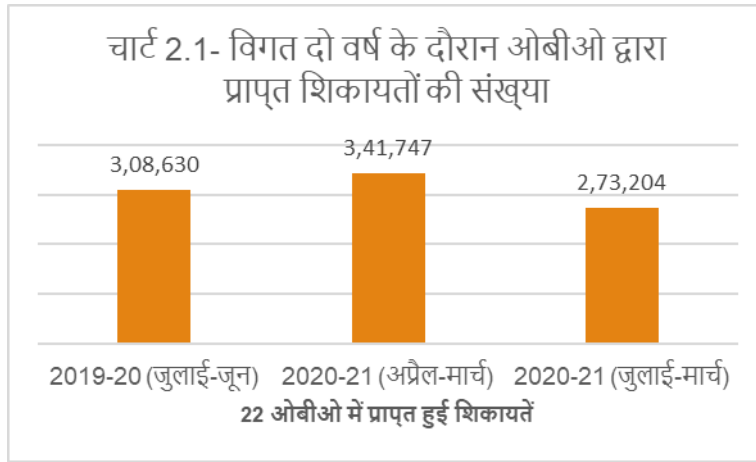
अध्याय 2

बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस), 2006 (1 जुलाई 2017 तक यथा संशोधित) : 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान गतिविधियां

बैंकिंग लोकपालों के 22 कार्यालयों द्वारा वर्ष 2020-21 अर्थात् 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या 2,73,204 रही, इसकी तुलना में 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 3,08,630 शिकायतें प्राप्त हुई थीं। यह देखते हुए कि अंतरण वर्ष 2020-21 में केवल नौ माह ही समाहित हैं, साल-दर-साल आधार पर निरपेक्ष दृष्टि से तुलनाओं के प्रयोजन से इस रिपोर्ट में 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 के आंकड़ों और विगत वित्तीय वर्ष अर्थात् 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 में रिपोर्ट की गई संख्याओं से तुलना की गई है। तदनुसार साल-दर-साल तुलना के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या 3,41,747 रही। यह 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान प्राप्त शिकायतों की तुलना में 10.73% की बढ़ोतरी दर्शाता है। शिकायतों के निपटान की दर 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 92.36% थी, जो सुधर कर 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 96.67% हो गई। संव्यवहार के डिजिटल माध्यमों से संबंधित शिकायतें सर्वाधिक रहीं, प्राप्त हुई कुल शिकायतों में इनकी मात्रा 42.74% रही। स्वीकार्य शिकायतों में से अधिकांश (72.73%) का निपटारा आपसी समझौते/सुलह/ मध्यस्थता के द्वारा किया गया। बैंकिंग लोकपालों द्वारा 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान बैंकों के विरुद्ध 59 अधिनिर्णय जारी किए गए। बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध 23 अपीलें प्राप्त हुईं जिनमें से 10 अपीलें बैंकिंग लोकपालों द्वारा पारित अधिनिर्णयों के विरुद्ध थीं और शेष 13 अपीलें ग्राहकों ने बैंकिंग लोकपालों द्वारा शिकायतों को अस्वीकार करने के विरुद्ध दायर की थीं।

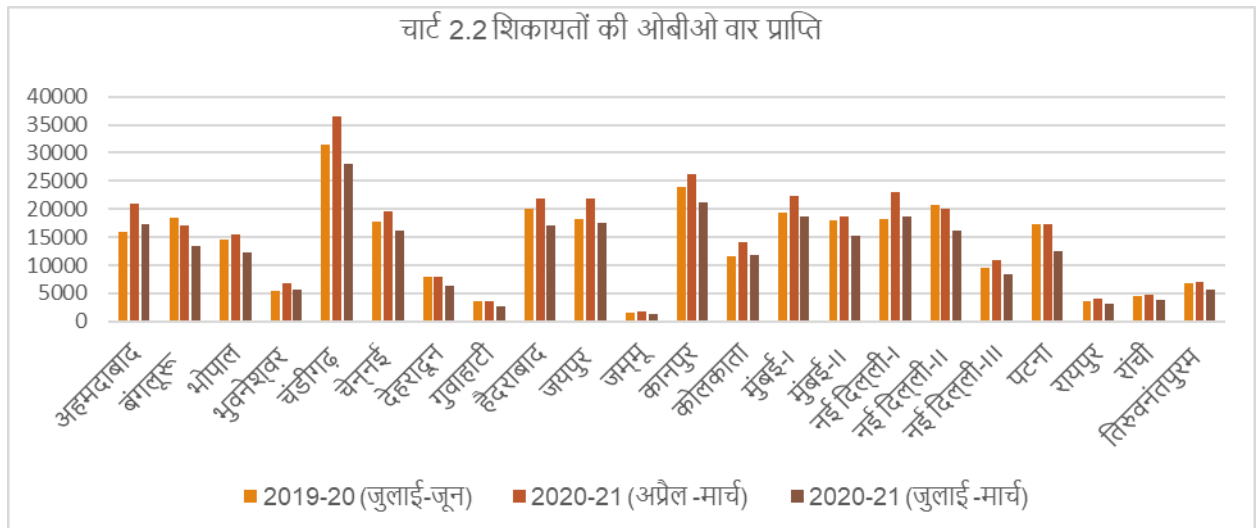
शिकायतों की प्राप्ति

2.1 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 2,73,204 शिकायतें प्राप्त हुईं। यह देखते हुए कि अंतरण वर्ष 2020-21 में केवल नौ माह ही समाहित हैं, इसलिए साल-दर-साल आधार पर निरपेक्ष दृष्टि से तुलनाओं के प्रयोजन से इस रिपोर्ट में 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 के आंकड़ों और विगत वित्तीय वर्ष अर्थात् 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 में रिपोर्ट की गई संख्याओं से तुलना की गई है। तदनुसार साल-दर-साल आधार पर 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान प्राप्त शिकायतों की तुलना में 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों में 10.73% की बढ़ोतरी रहीं। विगत दो वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की वर्ष-वार स्थिति चार्ट 2.1 में दी गई है।



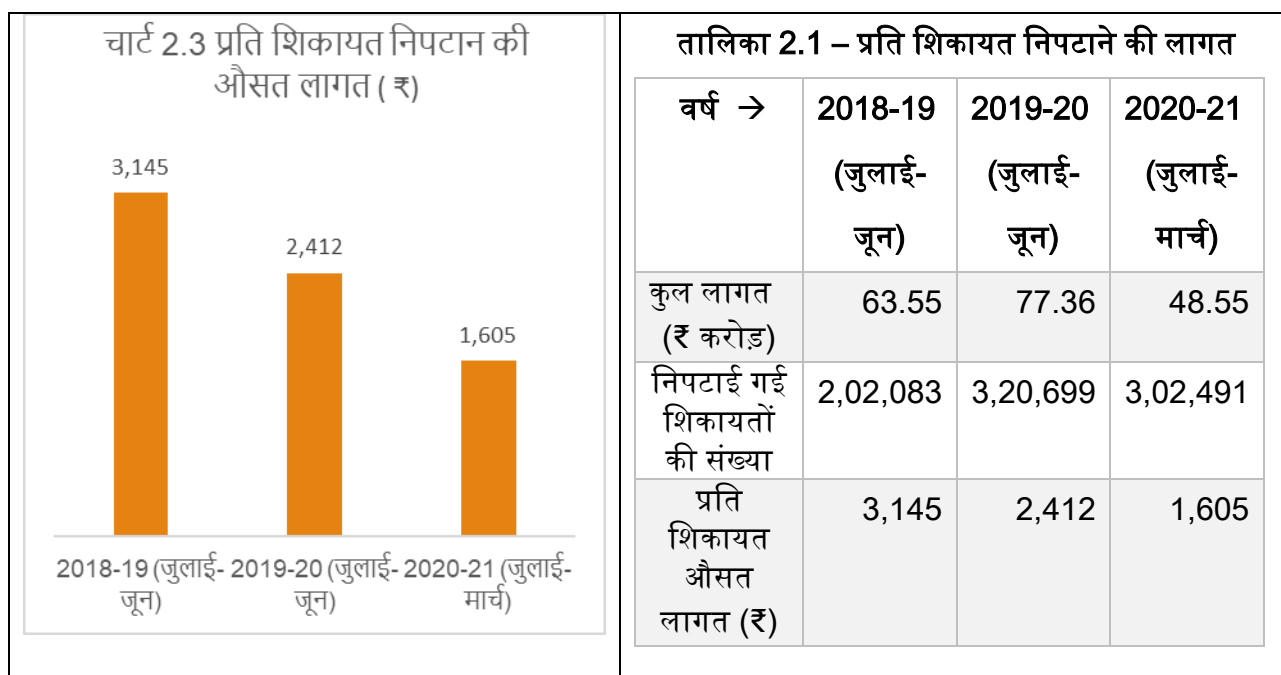
2.2 बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों – वार प्राप्त शिकायतों की स्थिति **परिशिष्ट 2.1** में दी गई है, जो बताती है कि 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, चंडीगढ़ को प्राप्त शिकायतों की संख्या (28,019) सर्वाधिक रही, जो कुल शिकायतों का 10.26% है; इसके बाद बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, कानपुर (21,168) और बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, नई दिल्ली-I (18,767) का रहा जो बैंकिंग लोकपाल के 22 कार्यालयों द्वारा प्राप्त कुल शिकायतों का क्रमशः 7.75% और 6.87% है।

2.3 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों और 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान प्राप्त शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति **चार्ट 2.2** में दी गई है।



2.4 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या 3,02,491² रही इसकी तुलना में 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 3,20,699 शिकायतों का निपटान किया गया था। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान और 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई शिकायतों की स्थिति परिशिष्ट 2.2 में दी गई है।

2.5 विगत तीन साल के दौरान देखी गई प्रवृत्ति के अनुसार ही 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान एक शिकायत को निपटाने में आने वाली औसत लागत ₹2,412/- से घटकर ₹1,605/- पर आ गई, जैसा कि चार्ट 2.3 और तालिका 2.1 में दर्शाया गया है।

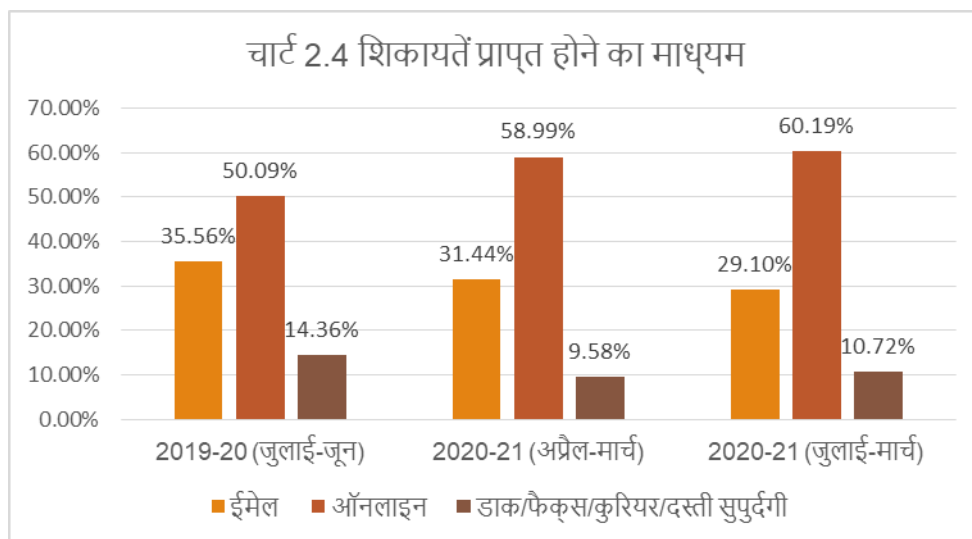


2.6 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के अनुसार 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान शिकायत को निपटाने की लागत परिशिष्ट 2.3 में दी गई है। सीएमएस में शिकायतों की प्रसंस्करण के लिए आदि से अंत तक डिजिटाइजेशन हो जाने के कारण शिकायतों के निवारण की औसत लागत में महत्वपूर्ण कमी हुई है, क्योंकि इससे भौतिक बाधाएं दूर हुईं और सभी कार्यालयों में स्टाफ का नियोजन हो सका। तथापि, इसमें निहित अन्य स्थायी लागतों के कारण जिन कार्यालयों को कम संख्या में शिकायतें मिलीं उन्हें एक शिकायत के निपटान पर उच्चतर लागत का व्यय करना पड़ा। अलग-अलग कार्यालयों में लागत का जो अंतर दिखाई दे रहा है वह 'एक राष्ट्र – एक लोकपाल' की प्रणाली पर आधारित आरबी-आईओएस, 2021 के आरंभ होने पर काफी बड़ी सीमा तक कम हो जाएगा।

² निपटाई गई शिकायतों में सन् 2020-21 के दौरान प्राप्त 2,73,204 शिकायतें शामिल हैं, साथ ही 24,498 ऐसी शिकायतें, जो पिछले वर्ष से आगे लाई गई थीं और 4,789 शिकायतें ऐसी भी हैं जो सन् 2019-20 के दौरान ई-मेल से प्राप्त हुईं लेकिन इनका पंजीकरण और निपटान 2020-21 में किया गया।

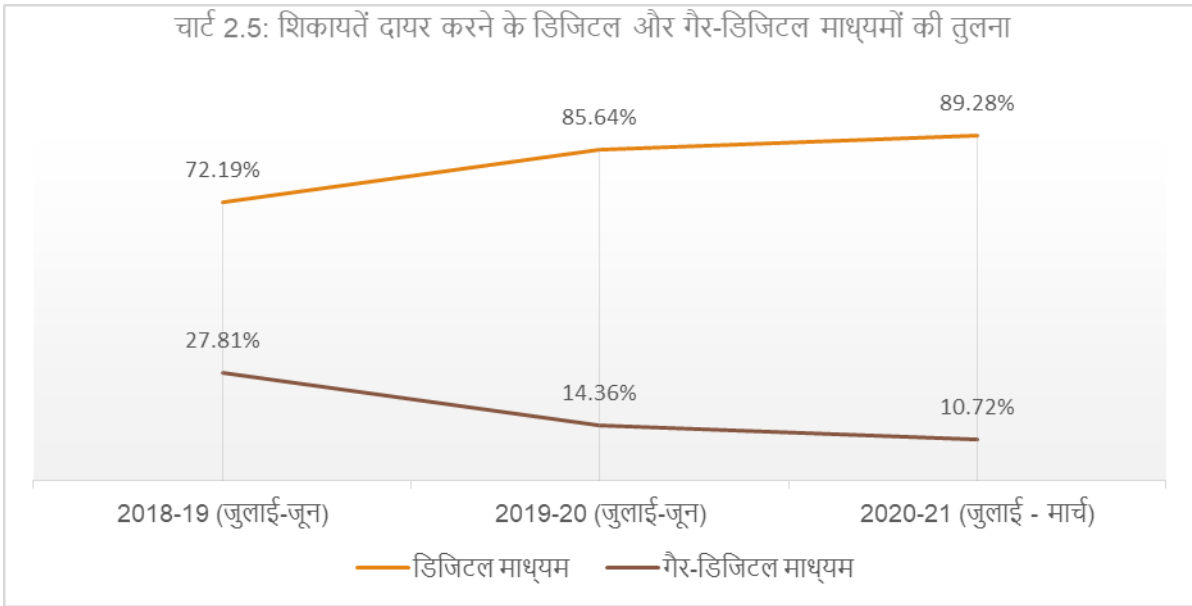
शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम

2.7 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों को मिलने वाली शिकायतों में आधिक्य रहा ऑन-लाइन माध्यम अर्थात् सीएमएस, और इसमें भारत सरकार के पोर्टल – केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स)³ के माध्यम से मिलने वाली शिकायतों को भी शामिल किया गया है। अन्य माध्यम रहे – ईमेल, दस्ती सुपुर्दगी, डाक, कूरियर और फैक्स। जून 2019 में सीएमएस का प्रारंभ होने से भौतिक रूप से दायर की गई शिकायतें 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान कुल शिकायतों के 14.36% से कम होकर 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 में 10.72% रह गईं। विगत दो साल के दौरान शिकायतें मिलने के विभिन्न माध्यमों की तुलनात्मक स्थिति **परिशिष्ट 2.4** में दी गई है और **चार्ट 2.4** में भी इन्हें दर्शाया गया है।



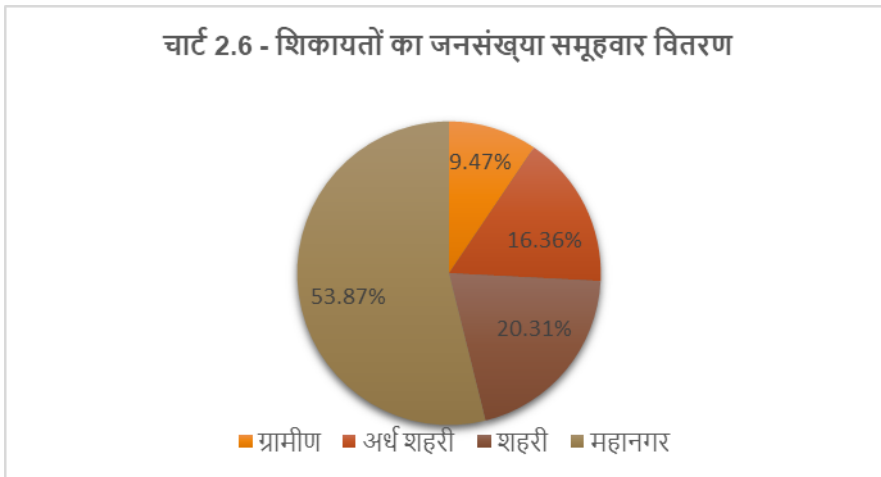
2.8 सीएमएस ने पहले वाले पोर्टल की तुलना में शिकायतें दर्ज करने की प्रक्रिया को सहज बना दिया है, जिससे सीएमएस के माध्यम से दर्ज की जा रही शिकायतों की मात्रा में सुस्थिर बढ़ोतरी दिखाई दे रही है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा चलाए गए जागरूकता अभियानों को भी इसका श्रेय जाता है। डिजिटल माध्यमों का प्रयोग करते हुए 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान दायर की गई 89.28% शिकायतों में से 29.09% ईमेल के माध्यम से और 60.19% शिकायतें सीएमएस का प्रयोग करते हुए दायर की गईं। विगत तीन वर्ष के दौरान शिकायतें दायर करने में गैर-डिजिटल की तुलना में डिजिटल रूप से दायर शिकायतों की प्रतिशतता की प्रवृत्ति को **चार्ट 2.5** में बताया गया है।

³ 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान ऑन-लाइन प्राप्त 60.19% शिकायतों में से 343 शिकायतें अर्थात् 0.13% शिकायतें सीपीग्राम्स के माध्यम से प्राप्त हुईं।



शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार वितरण

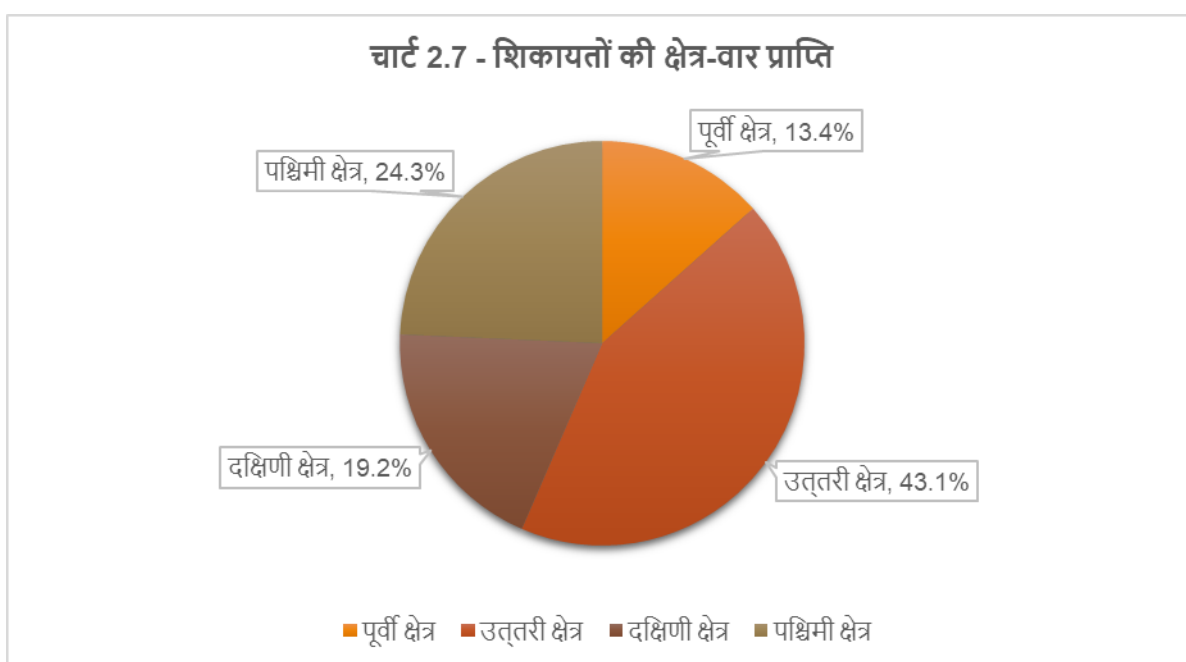
2.9 साल-दर-साल की तुलना की जाए तो महानगरीय इलाकों से प्राप्त शिकायतों में पिछले वर्ष की तुलना में 20.13% की बढ़ोतरी हुई। ग्रामीण इलाकों से मिलने वाली शिकायतों में 6.20% की बढ़ोतरी हुई जबकि अर्ध-शहरी और शहरी इलाकों से मिलने वाली शिकायतों में क्रमशः 0.77% और 0.45% की मामूली सी बढ़त हुई। 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त हुई शिकायतों का जनसंख्या समूहवार वितरण चार्ट 2.6 और परिशिष्ट 2.5 में नीचे दिया गया है :



2.10 बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत बताए गए शिकायत के आधारों में से प्रत्येक आधार के अनुसार देखा जाए तो आमतौर पर सर्वाधिक शिकायतें महानगरीय केन्द्रों से मिलीं जिसके बाद शहरी, अर्धशहरी और ग्रामीण केन्द्रों का स्थान रहा, जैसा कि परिशिष्ट 2.6 में दिया गया है।

शिकायतों का क्षेत्र-वार वितरण

2.11 नई दिल्ली और चंडीगढ़ के बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्रवृत्ति बरकरार रहने और बड़ी मात्रा में शिकायतें प्राप्त होते रहने के कारण उत्तरी क्षेत्र में वर्ष 2020-21 के दौरान सर्वाधिक शिकायतें (43.10%) मिलीं, इसके बाद पश्चिमी क्षेत्र (24.35%) और दक्षिणी क्षेत्र (19.18%) का हिस्सा रहा। शिकायतें प्राप्त करने में पूर्वी क्षेत्र (13.37%) का हिस्सा न्यूनतम रहा। शिकायतों की बढ़ोतरी की दृष्टि से देखें तो साल-दर-साल आधार पर पश्चिमी क्षेत्र में उच्चतम 13.51% बढ़ोतरी रही, इसके बाद उत्तरी क्षेत्र (12.65%) और पूर्वी क्षेत्र (9.00%) रहे। दक्षिणी क्षेत्र में 4.73% की बढ़ोतरी रही। 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों का क्षेत्र वार वितरण चार्ट 2.7 में और विवरण परिशिष्ट 2.7 में दिखाया गया है।



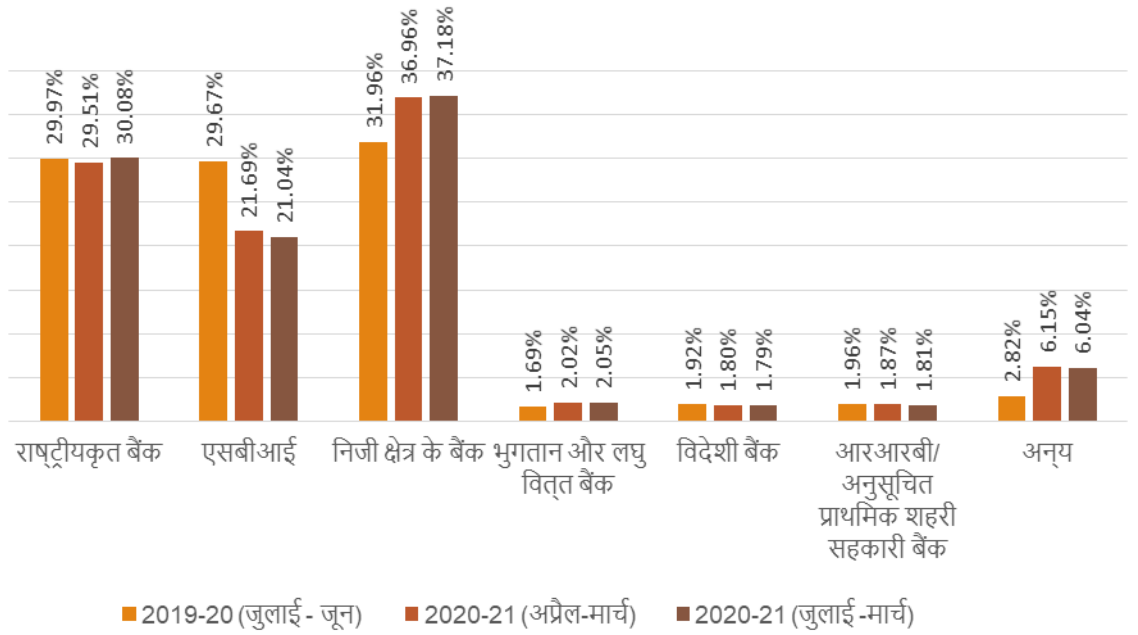
शिकायतों का शिकायतकर्ता-समूहवार वर्गीकरण

2.12 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान मिली शिकायतों में व्यक्तिगत ग्राहकों (वरिष्ठ नागरिकों के अलावा) का हिस्सा 82.68% रहा इसके बाद व्यक्तिगत कारोबारों (3.63%), वरिष्ठ नागरिकों (2.92%) और लिमिटेड कंपनियों (2.20%) का हिस्सा रहा। शिकायतों का शिकायत-समूहवार वर्गीकरण परिशिष्ट 2.8 में दिया गया है।

शिकायतों का बैंक-समूहवार वर्गीकरण

2.13 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा विगत दो वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों का बैंक-समूहवार वर्गीकरण चार्ट 2.8 में दिखाया गया है।

चार्ट 2.8: विगत दो वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों का बैंक-समूहवार वर्गीकरण



2.14 भारतीय स्टेट बैंक के विरुद्ध मिलने वाली शिकायतों का हिस्सा 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 29.67% था जो कम होकर 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 21.04% रह गया, लेकिन निजी क्षेत्र के बैंकों का हिस्सा 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 31.96% था जो 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान बढ़कर 37.18% हो गया। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और अनुसूचित प्राथमिक शहरी सहकारी बैंकों को एक साथ लिया जाए तो जैसी इनकी मौजूदगी है उसी के अनुरूप कुल शिकायतों में इनका हिस्सा भी 1.81% ही रहा, जबकि भुगतान बैंकों (पीबी) और लघु वित्त बैंकों (एसएफबी) के विरुद्ध शिकायतों का हिस्सा इस वर्ष 2.05% रहा। विदेशी बैंकों के विरुद्ध शिकायतों का हिस्सा 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 1.92% था जो कम होकर 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 1.79% हो गया, और बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के दायरे में नहीं आने वाले प्रतिष्ठानों के विरुद्ध 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 2.82% शिकायतें थीं जो 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान बढ़कर 6.04% हो गईं। प्राप्त हुई शिकायतों का बैंक-समूहवार शिकायतों का वर्गीकरण परिशिष्ट 2.9 में दिया गया है।

प्राप्त शिकायतों की प्रकृति

2.15 बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के खंड 8 में वे आधार निर्दिष्ट हैं, जिनके तहत कोई ग्राहक अपनी शिकायत बैंकिंग लोकपाल के समक्ष दायर कर सकता है। तालिका 2.2 में उन शिकायतों को वर्गीकृत किया गया है जो बैंकिंग सेवाओं में कमी के आधारों पर प्राप्त हुई हैं, जैसा कि बैंकिंग लोकपाल योजना के खंड 8 में परिभाषित है।

तालिका 2.2 – बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में विगत दो वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों का वर्ग-वार वितरण और हिस्सा

शिकायत वर्गीकरण	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
एटीएम / डेबिट कार्ड	67,800	60,203	47,546
	21.97%	17.62%	17.40%
मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	41,310	44,385	35,458
	13.38%	12.99%	12.98%
क्रेडिट कार्ड	28,713	40,721	33,762
	9.30%	11.92%	12.36%
प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफलता	25,036	35,999	29,090
	8.11%	10.53%	10.65%
एफपीसी का अनुपालन नहीं होना	36,215	33,898	27,849
	11.73%	9.92%	10.19%
बिना पहले नोटिस दिए ही प्रभार लगाना	18,558	20,949	16,514
	6.01%	6.13%	6.04%
ऋण और अग्रिम	16,437	20,218	16,043
	5.33%	5.92%	5.87%
बीसीएसबीआई संहिता का अनुपालन नहीं होना	14,194	14,490	9,935
	4.60%	4.24%	3.64%
डिपॉजिट खातों से संबद्ध	8,778	8,580	6,881
	2.84%	2.51%	2.52%
पेंशन भुगतान	6,307	4,966	3,990
	2.04%	1.45%	1.46%
धन-प्रेषण	4,045	3,394	2,676
	1.31%	0.99%	0.98%
डीएसए और वसूली एजेंट	1,406	2,440	2,259
	0.46%	0.71%	0.83%
पैरा बैंकिंग	1,117	1,236	1,027
	0.36%	0.36%	0.38%
नोट और सिक्के	514	332	253
	0.17%	0.10%	0.09%
अन्य	29,204	39,686	31,688

	9.46%	11.61%	11.60%
बैंकिंग लोकपाल योजना के दायरे से बाहर	8,996	10,250	8,233
	2.91%	3.00%	3.01%
कुल	3,08,630	3,41,747	2,73,204

नोट : प्रतिशत में दिए गए आंकड़े संबंधित वर्ष की कुल शिकायतों में प्रतिशतता को दर्शाते हैं।

*1 अप्रैल 2020 से 30 जून 2020 से संबद्ध आंकड़े शामिल हैं, जिसमें 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान वर्ष की अंतिम तिमाही का ओवरलैप हुआ है।

2.16 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान एटीएम/ डेबिट कार्डों से संबंधित शिकायतें सर्वाधिक रहीं, इसके बाद मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग और क्रेडिट कार्डों से संबंधित शिकायतें रहीं।

2.17 कुल शिकायतों में से एटीएम/ डेबिट कार्डों से संबंधित शिकायतों का हिस्सा 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 21.97% था, जो 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान घटकर 17.40% हो गया। एटीएम/ डेबिट कार्डों से संबंधित शिकायतों में एक प्रमुख उप-वर्ग रहा – 'खाते में डेबिट कर दिया गया लेकिन एटीएम से नकदी नहीं निकली' – इन शिकायतों का हिस्सा 53.07% रहा (तालिका 2.3)।

तालिका 2.3 एटीएम / डेबिट कार्ड से संबद्ध शिकायतों का विवरण

उप-वर्ग	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
नकदी नहीं मिलना / खाते में डेबिट हो जाना लेकिन एटीएम से नकदी नहीं मिलना	31,832 10.31%	31,904 9.34%	25,235 9.24%
कार्ड अथवा कार्ड के विवरणों का प्रयोग किए बिना ही खाते में डेबिट होना	15,752 5.10%	10,966 3.21%	8,504 3.11%
चुराए /क्लोन कार्ड का प्रयोग	7,511 2.43%	5,187 1.52%	3,929 1.44%
एटीएम से एक ही आहरण या पीओएस पर एक ही संव्यवहार पर खाते में एक से अधिक डेबिट होना	2,687 0.87%	2,286 0.67%	1,829 0.67%
एटीएम से कम नकदी का मिलना / नकदी का कम या अधिक निकलना	1,613 0.52%	1,267 0.37%	1,017 0.37%
अन्य	8,405 2.72%	8,593 2.51%	7,032 2.57%
उप-जोड़	67,800 21.97%	60,203 17.62%	47,546 17.40%
प्राप्त हुई कुल शिकायतें	3,08,630	3,41,747	2,73,204

नोट : प्रतिशत में दिए गए आंकड़े संबंधित वर्ष की कुल शिकायतों में प्रतिशतता को दर्शाते हैं।

* 1 अप्रैल 2020 से 30 जून 2020 से संबद्ध आंकड़े शामिल हैं, जिसमें 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान वर्ष की अंतिम तिमाही का ओवरलैप हुआ है।

2.18 डिजिटल लेनदेन (मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग, एटीएम/डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड) से संबद्ध शिकायतों का हिस्सा 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 44.65% था जो 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान घटकर 42.74% रह गया।

2.19 प्राप्त हुई कुल शिकायतों में 5.87% शिकायतें 'ऋणों और अग्रिमों' से संबंधित थीं और आमतौर पर ये शिकायतें मंजूरी, संवितरण में देरी, ऋण आवेदनों को निपटाने के लिए निर्धारित समय-सारणी का अनुपालन नहीं करने, बिना वैध कारण बताए आवेदन स्वीकार नहीं करने, आदि क बारे में थीं।

2.20 विगत वर्ष के दौरान प्राप्त 2.04% शिकायतों की तुलना में 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त हुई कुल शिकायतों में 1.46% शिकायतें 'पेन्शन के भुगतान' के बारे में थीं। यह गिरावट निरपेक्ष संख्याओं में भी प्रकट होती है। बैंकिंग लोकपालों द्वारा बैंकों से यही आग्रह रहता है कि पेन्शन-भोगियों की शिकायतों को अधिक संवेदनशील तरीके से निपटाया जाए। वरिष्ठ नागरिकों हेतु सेवाओं में सुधार के लिए निरंतर प्रयास किए जा रहे हैं।

2.21 इस वर्ष 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान शिकायतों में से 3.01% शिकायतें ऐसी रहीं जो बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के 'दायरे से बाहर' थीं और 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान इस प्रकार की शिकायतें 2.91% थीं।

2.22 'अन्य' वर्ग के तहत आने वाली शिकायतें 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 9.46% थीं जो 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान बढ़कर 11.60% हो गई, जैसा कि तालिका 2.4 में दर्शाया गया है।

तालिका 2.4 – 'अन्य' वर्ग की शिकायतों का विवरण

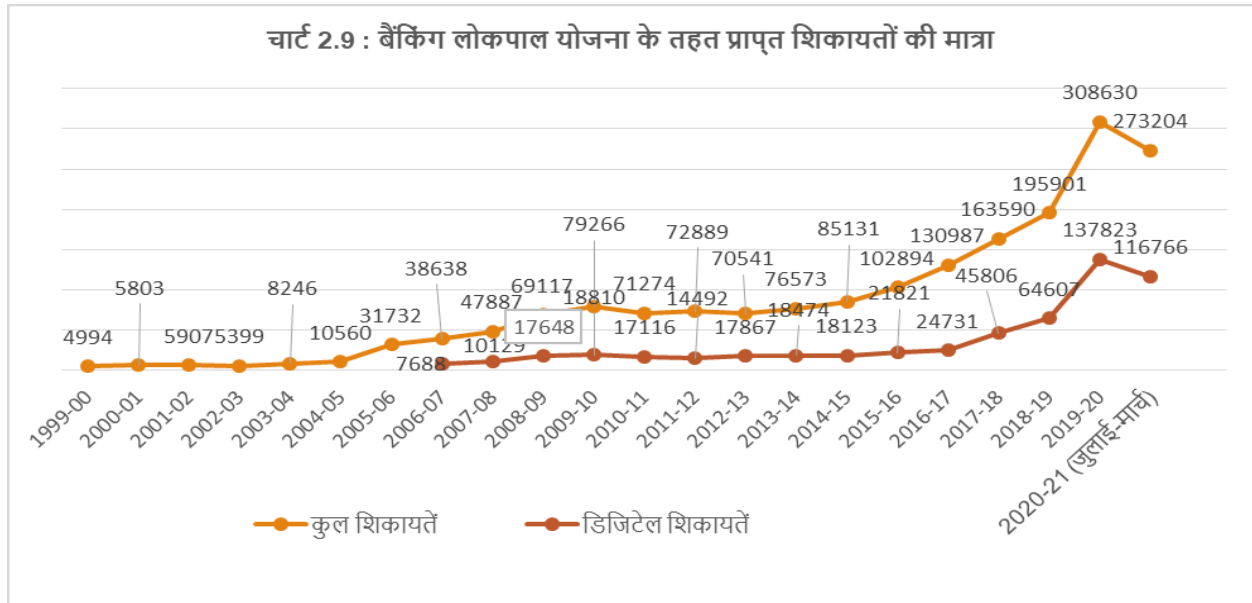
उप वर्ग	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
i. रिज़र्व बैंक के निम्नलिखित विषयों पर निदेशों का गैर अनुपालन :			
I. बैंकिंग या अन्य सेवाएं	3,944 1.28%	6,727 1.97%	5,076 1.86%
II. ब्याज दरें (ऋण और अग्रिम)	1,946 0.63%	2,435 0.71%	1,943 0.71%
III. ऋणों और अग्रिमों पर और अन्य मामलों के बारे में रिज़र्व बैंक द्वारा यथा- निर्दिष्ट कोई अन्य निदेश या अनुदेश	15,002 4.86%	17,396 5.09%	13,800 5.05%
ii. कार्य के निर्धारित समय का अनुपालन नहीं करना	945 0.31%	1,131 0.33%	898 0.33%
iii. रिज़र्व बैंक / सरकार द्वारा यथा अपेक्षित करों के	429	398	340

उप वर्ग	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
संबंध में भुगतान को स्वीकार करने से मना करना या देरी करना	0.14%	0.12%	0.12%
iv. सरकारी प्रतिभूतियों को जारी करने से मना करना या जारी करने में देरी करना या तामील करने में विफलता या तामीली या प्रतिदान में देरी	355 0.12%	501 0.15%	405 0.15%
v. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट अन्य मामले	6,583 2.13%	11,098 3.25%	9,226 3.38%
उप-जोड़	29,204 9.46%	39,686 11.61%	31,688 11.60%
प्राप्त हुई कुल शिकायतें	3,08,630	3,41,747	2,73,204

नोट : प्रतिशत में दिए गए आंकड़े संबंधित वर्ष की कुल शिकायतों में प्रतिशतता को दर्शाते हैं।

* 1 अप्रैल 2020 से 30 जून 2020 से संबद्ध आंकड़े शामिल हैं, जिसमें 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान वर्ष की अंतिम तिमाही का ओवरलैप हुआ है।

2.23 गत वर्षों के दौरान शिकायतों की मात्रा में हुई बढ़ोतरी को **चार्ट 2.9** में दिखाया गया है। जैसा कि देखा जा सकता है कि विगत चार वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में शिकायतें मिलने की दर में तेज बढ़ोतरी हुई है।



शिकायतों का निपटान

2.24 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटाई गई शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति **तालिका 2.5** में दिखाई गई है।

तालिका 2.5 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटाई गई शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति

शिकायतों की संख्या	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
वर्ष के दौरान प्राप्त	3,08,630	2,73,204
गत वर्ष से आगे लाई गई	12,069	24,498
1, 2020 शिकायतें जो 30 जून 2020 से पहले ईमेल से मिलीं लेकिन 1 जुलाई 2020 के बाद ही शिकायत के रूप में पंजीकृत की गईं और 1 जुलाई 2020 को या इसके बाद उशिसि कक्ष से अंतरित शिकायतें	-	4,789
वर्ष के दौरान संचालित	3,20,699	3,02,491
वर्ष के दौरान निपटाई गई	2,96,201	2,92,409
निपटान की दर (%)	92.36%	96.67%
आगामी वर्ष में ले जाई गई	24,498	10,082
एक माह से कम (30 दिन) हेतु लंबित	6,086	6,543
एक या दो माह से लंबित शिकायतें	3,223	1,864
दो से तीन माह से लंबित शिकायतें	1,833	848
तीन माह से अधिक से लंबित शिकायतें	13,356	827

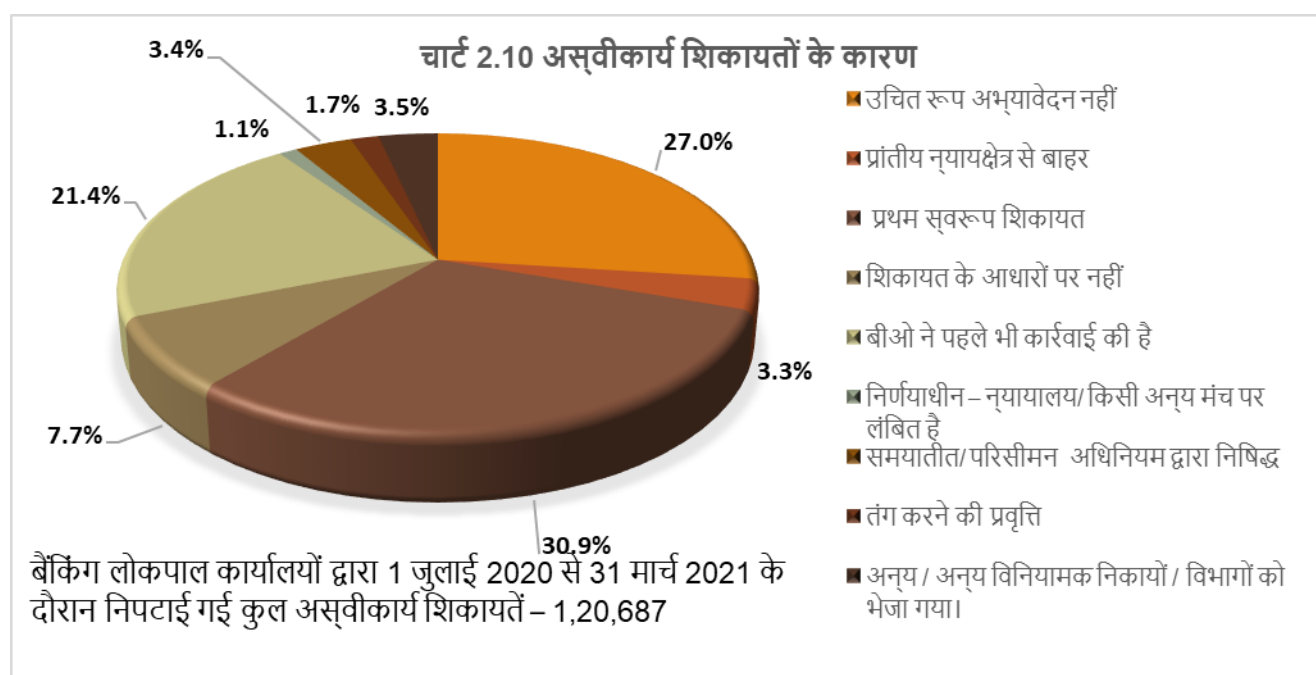
2.25 तालिका 2.5 दर्शाती है कि 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान शिकायतों के निपटान में 4.31% की बढ़ोतरी हुई। क्षमता में हुए सुधार का श्रेय सीएमएस में शिकायत प्रसंस्करण के आदि से अंत तक डिजिटाइजेशन और बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा किए गए प्रयासों को दिया जा सकता है। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय -वार 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई शिकायतों की स्थिति परिशिष्ट 2.10 में दी गई है।

2.26 शिकायतों के लंबित रहने की स्थिति 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 7.64% थी जो सुधर कर 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 3.33% पर आ गई, वर्ष के अंत में 10,082 शिकायतें लंबित थीं। यह ध्यान देने योग्य है कि संचालित और निपटाई गई शिकायतों की मात्रा में सुधार हुआ है, बावजूद इसके कि देश के विभिन्न भागों में महामारी और उसके बाद लॉकडाउन की स्थिति रही। अस्वीकार्य⁴ शिकायतें 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान कम होकर कुल संचालित शिकायतों के 39.90% पर आ गईं, इसकी तुलना में 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान यह 45.76% थीं। 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान शिकायतों को अस्वीकार्य पाए जाने के कारण चार्ट 2.10 में दिए गए हैं।

⁴ ऐसे मामले जो इस योजना के खंड 8 में निर्दिष्ट शिकायत के आधारों के तहत नहीं आते हैं और जिन शिकायतों को इस योजना के खंड 9 में निर्धारित पद्धति का पालन करते हुए दायर नहीं किया गया है, उन मामलों को 'अस्वीकार्य' शिकायतों के तौर पर वर्गीकृत किया जाता है। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय कारण बताते हुए ऐसी शिकायतों को शिकायतकर्ता को वापस कर देते हैं।

2.27 यह देखा गया कि मुख्य रूप से i) यह शिकायत प्रथम स्वरूप शिकायत (एफआरसी) होने; (ii) समुचित रूप से अभ्यावेदन नहीं होने; और iii) शिकायत पर बैंकिंग लोकपाल द्वारा पहले ही कार्रवाई की जा चुकी है – के कारणों से शिकायतों को अस्वीकार्य के तौर पर निपटाया गया।

2.28 एफआरसी वे शिकायतें हैं जो शिकायतकर्ता द्वारा सबसे पहले संबंधित बैंक से सम्पर्क किए बिना ही बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त होती हैं। इन शिकायतों को संबंधित बैंकों को भिजवा दिया जाता है ताकि वे सीधे ही अपने स्तर पर इनका निपटान करें। तथापि, शिकायतकर्ताओं को समापन पत्रों के माध्यम से सूचित कर दिया जाता है कि यदि वे संबंधित बैंक के निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं तो उस स्थिति में वे बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों से सम्पर्क कर सकते हैं।



स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके

2.29 'स्वीकार्य' शिकायतें वे शिकायतें होती हैं जो 1 जुलाई 2017 तक यथा संशोधित बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के खंड 8 में दिए गए आधारों के अनुसार बैंकिंग लोकपाल को भेजी जाती हैं और जो इस योजना में निर्धारित अपेक्षाओं के अनुरूप होती हैं। इस योजना में सुलह और/अथवा मध्यस्थता के माध्यम से समझौता करते हुए शिकायत के निपटान की परिकल्पना की गई है। यदि संबंधित पक्षकार कोई समझौता करने में विफल रहते हैं तो बैंकिंग लोकपाल द्वारा निर्णय दिया जाता है, जिसमें संबंधित बैंक के विरुद्ध अधिनिर्णय का पारित किया जाना भी शामिल होता है। स्वीकार्य शिकायतों का बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के अनुसार वितरण परिशिष्ट 2.11 में दिया गया है।

2.30 तालिका 2.6 में बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के तहत स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके दर्शाये गए हैं। आपसी समझौते/ निपटान के माध्यम से निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतें 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के 72.34% की तुलना में मामूली सा बढकर 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 72.73% हो गई।

तालिका 2.6 – स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके

स्वीकार्य शिकायतों का निपटान	2019-20	2020-21
	(जुलाई-जून)	(जुलाई – मार्च)
आपसी निपटारे / समझौते से	1,25,836	1,24,900
	72.34%	72.73%
अधिनिर्णय से निपटान	68	59
	0.04%	0.03%
निरस्त की गई स्वीकार्य शिकायतें	47,873	46,566
	27.52%	27.12%
वापस ली गई स्वीकार्य शिकायतें	181	197
	0.10%	0.11%
कुल	1,73,958	1,71,722

नोट : प्रतिशत में दिए गए आंकड़े संबंधित अवधि में निपटाई गई कुल स्वीकार्य शिकायतों में प्रतिशतता को दर्शाते हैं।

शिकायतों के निपटान के लिए टर्न अराउंड टाइम (टीएटी)

2.31 बैंकिंग लोकपालों द्वारा शिकायतों के निपटान में लगने वाले समय में काफी गिरावट रही, 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान लगने वाले 95 दिन 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान घट कर 55 दिन रह गए। सभी शिकायत वर्गों से संबंधित टीएटी में महत्वपूर्ण कमी दिखाई दी है, जिसका मुख्य कारण सीएमएस के पहले दौर में उसको संयत बनाने के दौरान आई तकनीकी कमियों को दूर करना था, अर्थात् जून से दिसंबर 2019 के दौरान और जनवरी से मार्च 2020 के दौरान सीएमएस का स्थिरीकरण। इस महामारी के बावजूद सीएमएस में पूरे वर्ष भर इस परिचालन को व्यवधान रहित बना दिया। आधार वार टीएटी को परिशिष्ट 2.12 में दिया गया है।

स्वीकार्य शिकायतों को खारिज करने के आधार

2.32 गत दो वर्ष के दौरान स्वीकार्य शिकायतों को खारिज किए जाने के आधारों और प्राप्त हुई कुल शिकायतों में इनके समानुपात तालिका 2.7 में दिए गए हैं।

तालिका 2.7 – स्वीकार्य शिकायतों को खारिज करने के आधार

खारिज करने का आधार	खारिज की गई शिकायतें	
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
शिकायत के आधारों पर नहीं (खंड 8) – खंड 13(क)	46,237	44,994
	96.58%	96.62%
खंड 9(3) – खंड 13(ख) के प्रावधानों के अनुसार नहीं	983	946
	2.05%	2.03%
बीओ के मौद्रिक न्याय-क्षेत्र से बाहर – खंड 12(5) और (6) खंड 13(ग)	147	142
	0.31%	0.30%

खारिज करने का आधार	खारिज की गई शिकायतें	
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
सुस्पष्ट दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य अपेक्षित – खंड 13 (घ)	28	50
	0.06%	0.11%
पर्याप्त कारण के बिना शिकायत – खंड 13(ङ)	195	23
	0.41%	0.05%
शिकायतकर्ता द्वारा अनुसरण नहीं किया गया – खंड 13(च)	27	81
	0.06%	0.17%
शिकायतकर्ता को कोई नुकसान / हानि/ असुविधा नहीं हुई – खंड 13 (छ)	44	11
	0.09%	0.02%
शिकायत का संबंध ऐसे विवाद से है जिस पर किसी न्यायालय, अभिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच पर कार्रवाई लंबित चल रही है – खंड 13(2)	212	319
	0.44%	0.69%
खारिज की गई कुल स्वीकार्य शिकायतें	47,873	46,566

नोट : प्रतिशत में दिए गए आंकड़े संबंधित अवधि में कुल स्वीकार्य शिकायतों की प्रतिशतता को दर्शाते हैं।

2.33 तालिका 2.7 में देखा जा सकता है कि अधिकतम शिकायतों को खारिज करने का कारण 'शिकायत के आधारों पर नहीं (खंड 8)' अथवा 'खंड 9(3) के अपेक्षित प्रावधानों के अनुसार दायर नहीं किया गया', है जो 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान खारिज की गई कुल स्वीकार्य शिकायतों के 98.65% रहा।

लंबित शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण

2.34 यद्यपि बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा शिकायतों के निपटान के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 में किसी समय-सीमा का निर्धारण नहीं किया गया है, तथापि इनका निपटान दो माह के भीतर करने का प्रयास किया जाता है। लेकिन, शिकायतकर्ता/ बैंकों द्वारा संपूर्ण जानकारी प्रस्तुत नहीं कराने और/अथवा देरी से प्रस्तुत करने के कारणों से कुछ मामलों में शिकायतों के निपटान में अधिक समय लग सकता है। बैंकिंग लोकपालों और बैंकों के प्रधान नोडल अधिकारियों (पीएनओ) को यह सुनिश्चित करने के लिए सूचित की जाती है/ उन्हें संबन्धित बनाया जाता है कि शिकायतों को 60 दिन के भीतर निपटाया जाए। लंबित शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण 31 मार्च 2021 की यथा-स्थिति परिशिष्ट 2.13 में दिया गया है।

जारी किए गए अधिनिर्णय

2.35 वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपालों ने 59 अधिनिर्णय जारी किए जिनमें से 57 को निर्धारित समय के भीतर कार्यान्वित किया गया। अधिनिर्णय पारित करने और इनके कार्यान्वयन सहित शिकायतों के निपटान की बैंक-वार विवरण परिशिष्ट 2.14 में दी गई है।

बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपील

2.36 उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रभारी उप-गवर्नर (डीजी) को बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के प्रावधानों के अनुसार अपीलीय प्राधिकारी (एए)5 पदनामित किया गया है। अपीलीय प्राधिकारी को सचिवालय सहायता उशिसंवि द्वारा प्रदान की जाती है। विगतवर्ष 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान प्राप्त 63 अपीलों की तुलना में 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 23 अपीलें प्राप्त हुईं। इनमें से 13 अपीलें शिकायतकर्ताओं से प्राप्त हुईं और 10 अपीलें बैंकों ने दायर की थीं। विगतवर्ष की लंबित 47 अपीलों सहित 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान अपीलीय प्राधिकारी ने 70 अपीलों का निपटारा किया और समीक्षाधीन वर्ष के अंत में 44 अपीलें लंबित थीं।

2.37 गत दो वर्ष के दौरान अपीलीय प्राधिकारी द्वारा निपटारा की गई अपीलों की स्थिति और 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त अपीलों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय -वार स्थिति क्रमशः तालिका 2.8 और तालिका 2.9 में दी गई है।

तालिका 2.8 – 31 मार्च 2021 की स्थिति के अनुसार अपीलों की स्थिति

विवरण	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
साल के आरंभ में लंबित अपीलें	72	47
वर्ष के दौरान शिकायतकर्ताओं से प्राप्त अपीलें	34	13
वर्ष के दौरान बैंकों से प्राप्त अपीलें	29	10
वर्ष के दौरान संचालित कुल अपीलें	135	70
वर्ष के दौरान निपटाई गई अपीलें	88	26
वर्ष के अंत में लंबित अपीलें	47	44
निपटान का तरीका		
बीओ को रिमान्ड पर दी गई अपीलें	4	2
वापस ली गई / निपटाई गई / निष्फल अपीलें	14	5
अस्वीकृत अपीलें	43	9
अनुमत अपीलें	27	10
निपटाई गई अपीलें		
i. शिकायतकर्ता अपीलकर्ता के पक्ष में	29	10
ii. बैंकों के पक्ष में	21	5
iii. शिकायतकर्ता या बैंकों दोनों में से किसी के भी पक्ष में नहीं (बीओ को रिमान्ड की गई/ निष्फल)	38	11

5 इस योजना के खंड 14 में प्रावधान है कि "खंड 12 के तहत बैंकिंग लोकपाल द्वारा जारी अधिनिर्णय अथवा इसी योजना के खंड 13 के उप-खंड (घ) से (झ) में उल्लिखित कारणों से शिकायत को अस्वीकार किए जाने से व्यथित कोई भी पक्षकार इस योजना के तहत पदनामित अपील प्राधिकारी के पास अपील दायर कर सकता है।"

तालिका 2.9 – 01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त अपीलों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	2020-21 में प्राप्त अपीलों की संख्या (जुलाई – मार्च)
अहमदाबाद	1
बंगलूरु	0
भोपाल	2
भुवनेश्वर	0
चंडीगढ़	3
चेन्नई	6
देहरादून	3
गुवाहाटी	1
हैदराबाद	0
जयपुर	0
जम्मू	0
कानपुर	2
कोलकाता	0
मुंबई	1
मुंबई II	0
नई दिल्ली I	3
नई दिल्ली II	0
नई दिल्ली III	0
पटना	0
रायपुर	1
रांची	0
तिरुवनंतपुरम	0
कुल	23

अध्याय 3

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, (ओएसएनबीएफसी) 2018: 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान गतिविधियां

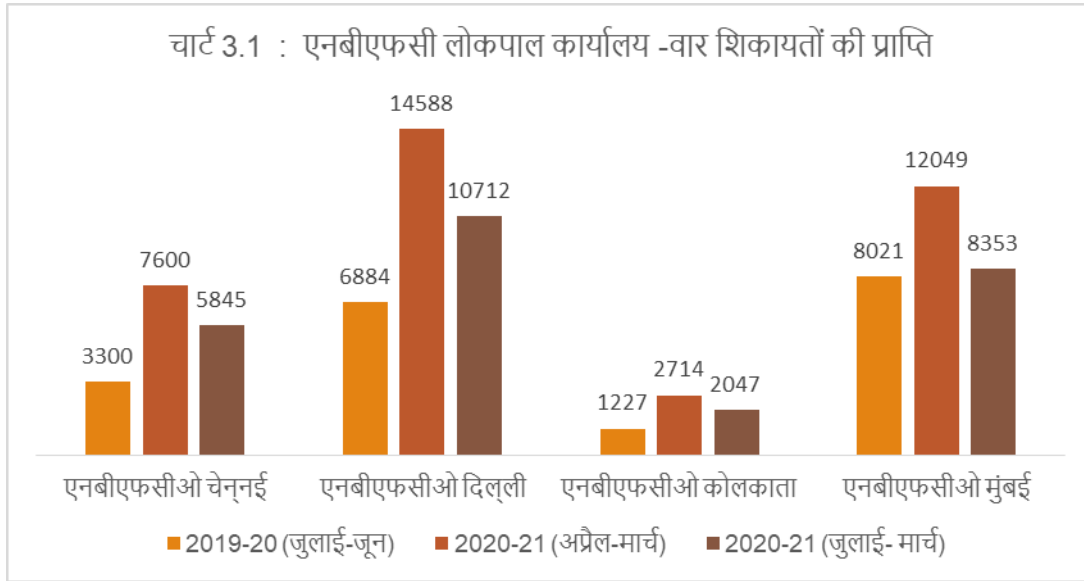
गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के चार कार्यालयों को 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 26,957 शिकायतें प्राप्त हुईं, इसकी तुलना में 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 19,432 शिकायतें मिली थीं। अंतरण वर्ष 2020-21 में नौ माह ही शामिल हैं, निरपेक्ष रीति से साल-दर-साल तुलनाओं के प्रयोजन से इस रिपोर्ट में 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 की अवधि के आंकड़ों और विगत वित्तीय वर्ष अर्थात् 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 में रिपोर्ट किए गए आंकड़ों की तुलना की गई है। अप्रैल 1, 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 36,951 शिकायतें प्राप्त हुईं, जो 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान प्राप्त शिकायतों से 90.16% की बढ़ोतरी दर्शाता है। एफपीसी का अनुपालन नहीं करने से संबंधित शिकायतों की संख्या अधिकतम रही, जो प्राप्त हुई कुल शिकायतों का 54.75% है। स्वीकार्य शिकायतों में से अधिकांश (73.69%) का निपटारा सुलह / मध्यस्थता के माध्यम से किया गया। वर्ष के दौरान गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपालों द्वारा छह अधिनिर्णय जारी किए गए। गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल द्वारा दिए गए निर्णय के विरुद्ध एक अपील प्राप्त हुई।

शिकायतों की प्राप्ति

3.1 गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना का संचालन चेन्नई, कोलकाता, मुंबई और नई दिल्ली में स्थित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के चार कार्यालयों द्वारा किया जाता है, जो क्रमशः दक्षिणी, पूर्वी, पश्चिमी और उत्तरी क्षेत्रों से मिलने वाली शिकायतों का व्यवस्थापन करते हुए समस्त देश को कवर करते हैं।

3.2 गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल कार्यालयों में 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 26,957 शिकायतें प्राप्त हुईं। यह देखते हुए कि अंतरण वर्ष 2020-21 में नौ माह ही शामिल हैं, निरपेक्ष रीति से साल-दर-साल तुलनाओं के प्रयोजन से इस रिपोर्ट में 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 की अवधि के आंकड़ों और विगत वित्तीय वर्ष अर्थात् 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 में रिपोर्ट किए गए आंकड़ों की तुलना की गई है। अप्रैल 1, 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों में 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 की तुलना में 90.16% की बढ़ोतरी रही। विगत दो वर्ष में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की वर्ष-वार संख्या परिशिष्ट 3.1 में दी गई है।

3.3 गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के कार्यालयों द्वारा 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त 26,957 शिकायतों में से नई दिल्ली को अधिकतम (39.74%) मिलीं, इसके बाद ओएसएनबीएफसीओ, मुंबई (30.99%), ओएसएनबीएफसीओ, चेन्नई (21.68%) और ओएसएनबीएफसीओ, कोलकाता (7.59%) का स्थान रहा। विगत दो वर्ष के दौरान गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के अलग-अलग कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या की तुलना चार्ट 3.1 में दी गई है।

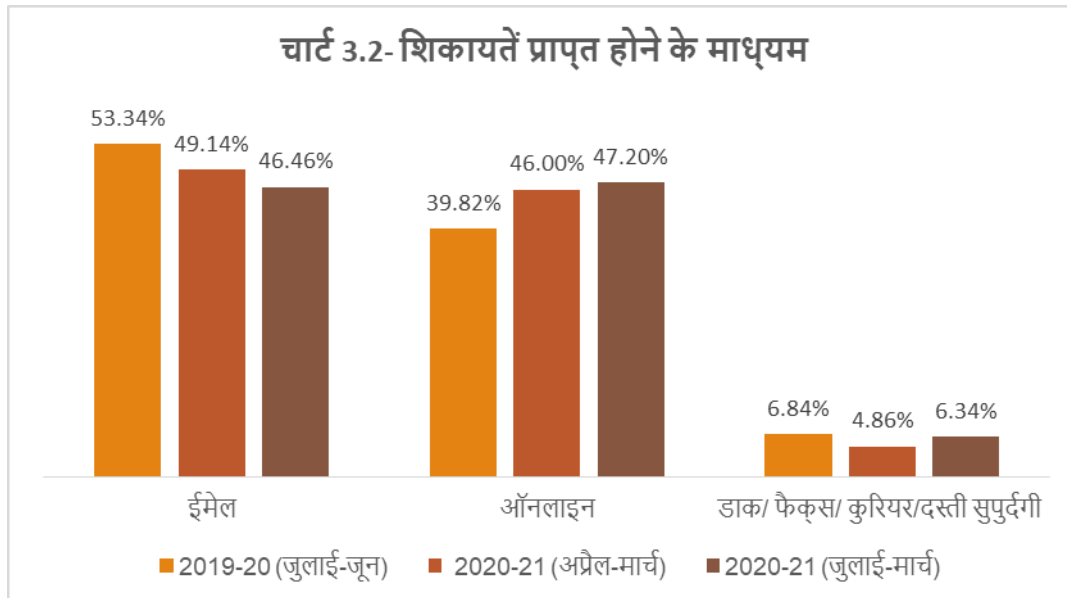


शिकायतों को निपटाने की लागत

3.4 गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 के तहत 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान शिकायत निपटाने के लिए आने वाली औसत लागत ₹1,692/- रही। गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के कार्यालय-वार शिकायत निपटाने की लागत का विवरण परिशिष्ट 3.2 में दिया गया है।

शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम

3.5 गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के कार्यालयों को कई माध्यमों यथा सीएमएस पोर्टल, ईमेल, डाक/ पंजीकृत डाक, दस्ती सुपुर्दगी, कूरियर, फैक्स आदि से शिकायतें मिलती हैं। विगतदो वर्ष के दौरान विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतों की संख्या परिशिष्ट 3.3 और चार्ट 3.2 में दर्शायी गई है।



3.6 सीएमएस और सीपीग्राम्स के माध्यम से 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 12,724 (47.20%) शिकायतें प्राप्त हुईं। ईमेल के माध्यम से 12,523 (46.46%) शिकायतें मिलीं जबकि भौतिक

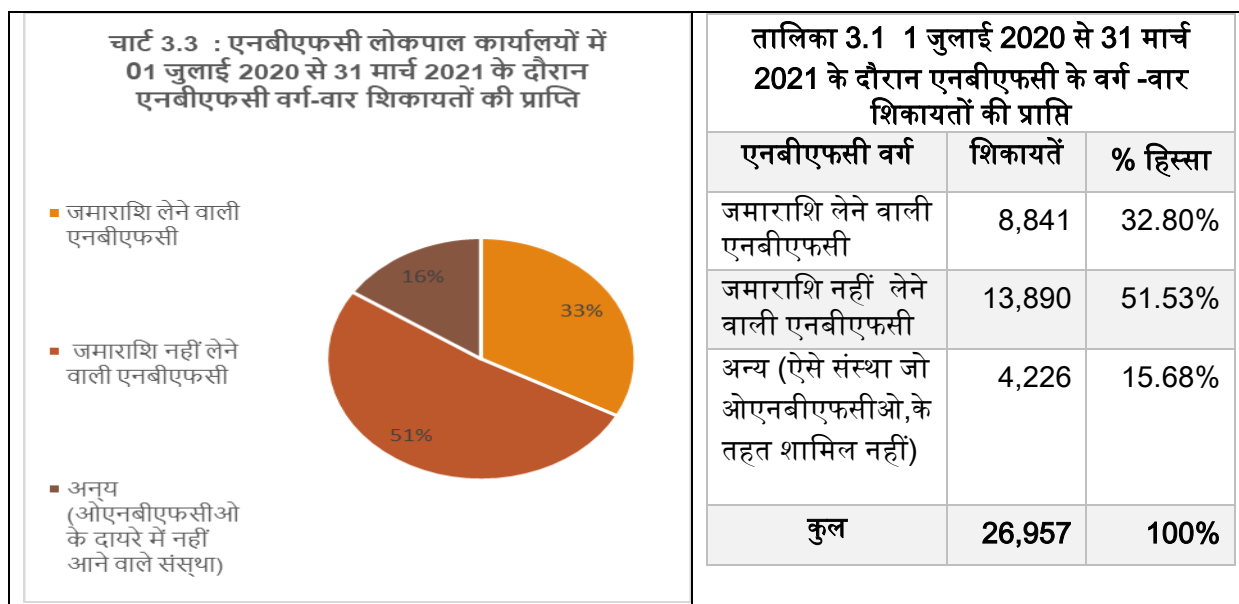
साधनों यथा डाक/ कूरियर/ फैक्स/ दस्ती सुपुर्दगी के माध्यम से 1,710 (6.34%) शिकायतें मिलीं। कुल प्राप्त हुई शिकायतों में इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से 93.66% शिकायतें मिलीं।

शिकायतों का शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण

3.7 जुलाई 1, 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान शिकायतकर्ताओं का सबसे बड़ा हिस्सा व्यक्तिगत ग्राहकों का रहा (52.30%), जबकि कुल शिकायतों में से 0.34% शिकायतें वरिष्ठ नागरिकों द्वारा दर्ज कराई गईं। शिकायतकर्ता समूह-वार शिकायतों का वर्गीकरण परिशिष्ट 3.4 में दिया गया है।

एनबीएफसी के वर्ग-वार प्राप्त शिकायतें

3.8 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त हुई कुल शिकायतों में से 8,841 (32.80%) शिकायतें एनबीएफसी-डी के विरुद्ध थीं, जबकि 13,890 (51.53%) शिकायतें एनबीएफसी-एनडी के विरुद्ध थीं। गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना के दायरे में नहीं आने वाले प्रतिष्ठानों के विरुद्ध मिली 4,226 शिकायतें ओएनबीएफसीओ, में दायर कुल शिकायतों का 15.68% होती हैं। ऐसी शिकायतों को संबंधित नियामकों – यथा - राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी), भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (सेबी), भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (इरडाई), आदि के पास भिजवा दिया गया। विगत दो वर्ष के दौरान गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के कार्यालयों में प्राप्त हुई शिकायतों का एनबीएफसी वर्ग-वार वर्गीकरण तालिका 3.1 और चार्ट 3.3 में दिया गया है।



प्राप्त शिकायतों की प्रकृति

3.9 गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 के खंड 8 में एनबीएफसी सेवाओं में असंगतियों के बारे में 13 आधार बताए गए हैं, जिनके विरुद्ध कोई ग्राहक अपनी शिकायत एनबीएफसीओ के समक्ष दायर कर सकता है। एनबीएफसी के सेवाओं में असंगति के विभिन्न आधारों के तहत प्राप्त शिकायतों को तालिका 3.2 में दिखाया गया है।

तालिका 3.2 : शिकायतों का वर्गवार वितरण

शिकायत वर्ग	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
एफपीसी का अनुपालन नहीं करना	7,052 36.29%	17,915 48.48%	14,758 54.75%
रिज़र्व बैंक के दिशानिदेशों का अनुपालन नहीं करना	3,607 18.56%	6,114 16.55%	2,999 11.13%
पूर्व सूचना के बिना प्रभार लगाना	1,628 8.38%	3,189 8.63%	2,544 9.44%
संविदा / ऋण में पारदर्शिता नहीं होना	1,704 8.77%	1,833 4.96%	1,280 4.75%
जमाराशियों की चुकौती में देरी	395 2.03%	536 1.45%	406 1.51%
प्रतिभूतियों / दस्तावेजों को रिलीज करने में देरी	268 1.38%	417 1.13%	354 1.31%
मंजूर किए गए ऋण के बारे में पत्रादि नहीं देना	399 2.05%	375 1.01%	314 1.16%
ब्याज का भुगतान करने में देरी	232 1.19%	386 1.04%	259 0.96%
निबंधनों और शर्तों के बारे में समझ में नहीं आने वाले या पर्याप्त नोटिस नहीं देना	82 0.42%	145 0.39%	114 0.42%
मंजूरी पत्र / शर्तों का समझ में नहीं आना या जारी नहीं करना	49 0.25%	85 0.23%	67 0.25%
योजना के खंड 8 के दायरे में नहीं	474 2.44%	1,169 3.16%	962 3.57%
अन्य	3,542 18.23%	4,787 12.95%	2,900 10.76%
जोड़	19,432	36,951	26,957

नोट : प्रतिशत में दिए गए कुल शिकायतों में प्रतिशत शेयर दर्शाते हैं।

* 1 अप्रैल 2020 से 30 जून 2020 से संबद्ध आंकड़े शामिल हैं, जिसमें 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान वर्ष की अंतिम तिमाही का ओवरलैप हुआ है।

3.10 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान एफपीसी का अनुपालन नहीं करने से संबंधित शिकायतों का हिस्सा सर्वाधिक रहा, अर्थात् प्राप्त शिकायतों का 54.75%, इसके बाद 11.13% हिस्सा उन शिकायतों का रहा जो एनबीएफसी को भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों का अनुपालन नहीं करने के बारे में रहीं और फिर (9.44%) शिकायतें बिना पूर्व सूचना के प्रभार लगाने के बारे में रहीं।

3.11 'अन्य' वर्ग के तहत मिलने वाली शिकायतों का भी कुल शिकायतों में 10.76% का महत्वपूर्ण हिस्सा रहा। 'अन्य' वर्ग के लिए विवरणों का उल्लेख तालिका 3.3 में दिया गया है।

तालिका 3.3: 'अन्य' वर्ग में शिकायतों का ब्यौरा

उप-वर्ग	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
प्रतिबद्धताओं संबंधी विफलता	855	899	489
	4.40%	18.78%	16.86%
ऋण और अग्रिम	286	381	231
	1.47%	7.96%	7.97%
आगामी तारीख वाले चेकों को प्रस्तुत करने में देरी	76	122	81
	0.39%	2.55%	2.79%
वसूली एजेन्टों के बारे में	65	38	28
	0.33%	0.79%	0.97%
बीसीएसबीआई संहिता का अनुपालन नहीं करना	58	39	23
	0.30%	0.81%	0.79%
रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट अन्य मामले	2,202	3,308	2,048
	11.33%	69.10%	70.62%
उप- जोड़	3,542	4,787	2,900
	18.23%	12.95%	10.76%
प्राप्त हुई कुल शिकायतों की संख्या	19,432	36,951	26,957

नोट : प्रतिशत में आंकड़े 'अन्य' की प्रतिशतता को दिखाते हैं।

* 1 अप्रैल 2020 से 30 जून 2020 से संबद्ध आंकड़े शामिल हैं, जिसमें 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान वर्ष की अंतिम तिमाही का ओवरलैप हुआ है।

शिकायतों का निपटान

3.12 गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के कार्यालयों ने 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 29,351 शिकायतों का संचालन किया, इसकी तुलना में 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 19,468 शिकायतों का संचालन किया गया था। इन 29,351 शिकायतों में से 28,032 शिकायतें वर्ष के अंत में निपटाई गईं, इस प्रकार निपटान की दर 95.51% रही। गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के कार्यालयों द्वारा संचालित शिकायतों की स्थिति तालिका 3.4 में दिया गया है।

तालिका 3.4 : एनबीएफसी लोकपाल कार्यालयों द्वारा संचालित ग्राहक-शिकायतों की स्थिति

विवरण	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
गत साल से आगे लाई गई शिकायतें	36	908
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें	19,432	26,957
वर्ष 2019-20 की शिकायतों को उशिसि कक्ष से 2020-21 के दौरान अंतरित किया गया और ईमेल के माध्यम से 30 जून 2020 से पहले प्राप्त हुई शिकायतों को 30 जून 2020 के बाद ही शिकायत में परिवर्तित किया गया।	-	1,486

वर्ष के दौरान कुल संचालित शिकायतों की संख्या	19,468	29,351
वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतें	18,560	28,032
निपटान का प्रतिशत	95.34%	95.51%
वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें	908	1,319
एक माह से कम समय से लंबित शिकायतें	380	659
एक से दो माह से लंबित शिकायतें	187	365
दो से तीन माह से लंबित शिकायतें	60	98
तीन माह से अधिक समय से लंबित शिकायतें	281	197

3.13 गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 के तहत प्राप्त और निपटाई गई शिकायतों की कार्यालय-वार स्थिति परिशिष्ट 3.5 में दी गई है।

3.14 ऐसी शिकायतें जो गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना के खंड 8 में निर्धारित आधारों पर नहीं थीं, जो शिकायतें गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना के खंड 9 और 9ए में बताई प्रक्रिया का पालन नहीं किया गया है अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक के पास पंजीकृत नहीं प्रतिष्ठानों के विरुद्ध शिकायतों, आदि को 'अस्वीकार्य' शिकायतों के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान संचालित शिकायतों में से 11,832 (40.31%) का निपटान स्वीकार्य के रूप में किया गया। निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति परिशिष्ट 3.6 में दी गई है।

स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का माध्यम

3.15 स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के माध्यमों का उल्लेख तालिका 3.5 में दिखाया गया है-

तालिका 3.5-एनबीएफसी लोकपाल कार्यालयों द्वारा स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का माध्यम

निपटान का माध्यम	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई - मार्च)
आपसी सहमति / समझौता	4,045	8,719
	71.12%	73.69%
वापस ली गई शिकायतें	1	0
	0.02%	0%
दिए गए अधिनिर्णय	0	6
	0%	0.05%
अस्वीकृत	1,641	3,107
	28.85%	26.26%
कुल स्वीकार्य शिकायतें	5,687	11,832

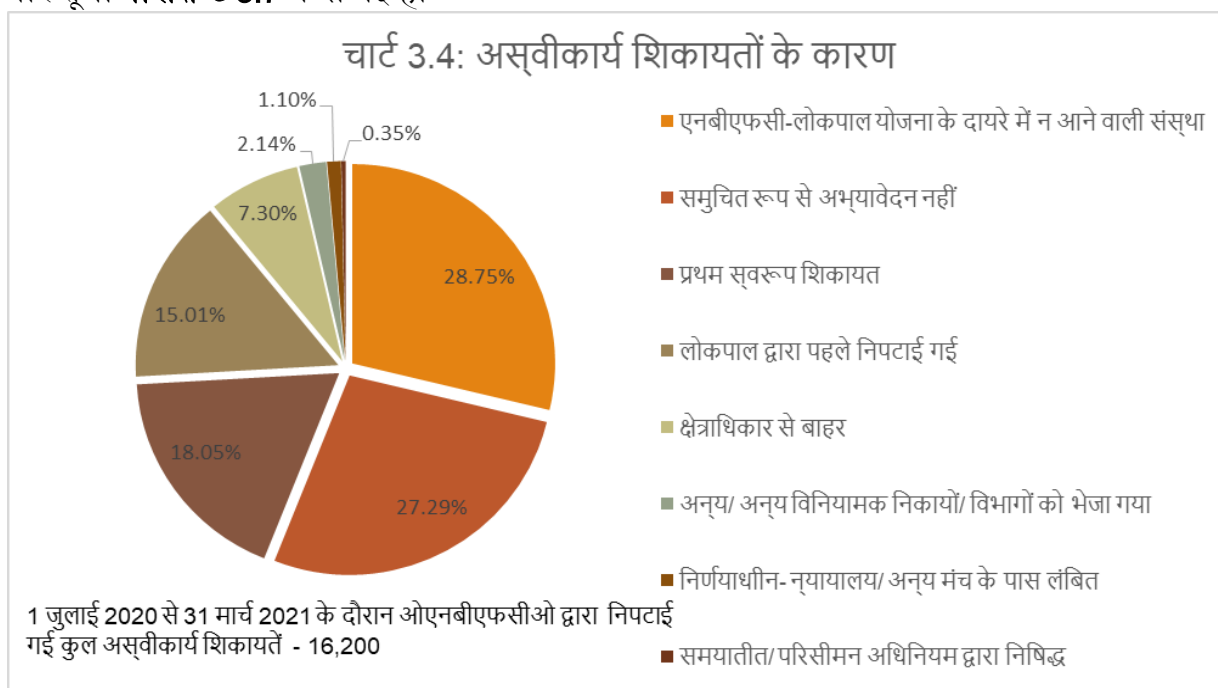
नोट : प्रतिशत में दिए गए आंकड़े कुल स्वीकार्य शिकायतों की प्रतिशतता को दिखाते हैं।

3.16 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों का एक प्रमुख भाग (73.69%) गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना के खंड 11 के तहत परिसमाप्त किया गया, जिसमें बताया गया है शिकायतकर्ता द्वारा की गई शिकायतों को एनबीएफसी द्वारा लोकपाल के

हस्तक्षेप से आपसी समझौते/ सहमति से निपटाया जाए। इसके अलावा शिकायतों में से 26.26% को अस्वीकृत किया गया; और वर्ष 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 6 अधिनिर्णय पारित किए गए।

3.17 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान संचालित शिकायतों में एक बहुत बड़ा हिस्सा (55.19%) अस्वीकार्य शिकायतों का रहा। जिन आधारों पर शिकायतों को अस्वीकार्य के रूप में निर्धारित किया जाता है उनका उल्लेख चार्ट 3.4 में किया गया है। यह देखा जा सकता है कि शिकायतों को मुख्य रूप से i) संस्था गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना के दायरे में नहीं आता है; (ii) शिकायतों का समुचित अभ्यावेदन नहीं किया गया; और (iii) शिकायत एफआरसी के रूप में है – के कारणों से अस्वीकार्य के रूप में निर्धारित किया जाता है।

3.18 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की एनबीएफसी-वार सूची परिशिष्ट 3.7 में दी गई है।



एनबीएफसी लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपीलें

3.19 गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना में अपील करने की व्यवस्था भी है, जिसके तहत शिकायतकर्ताओं और साथ-साथ एनबीएफसी द्वारा लोकपाल के निर्णयों या अधिनिर्णय के विरुद्ध इस योजना के तहत नियुक्त अपीलिय प्राधिकारी के समक्ष अपील की जा सकती है। किसी शिकायत का समापन करने के विरुद्ध अपील की जा सकती है, बशर्ते शिकायत को इस योजना के खंड 13 के उप खंड (ग) से (च) के तहत बताए गए अपीलयोग्य कारणों से बंद किया गया हो, और इस योजना के खंड 12 के तहत दिए गए अधिनिर्णय के विरुद्ध अपील की जा सकती है। उशिसंवि के प्रभारी उप-गवर्नर को अपील प्राधिकारी पदनामित किया गया है। अपील प्राधिकारी को सचिवालयीन सहायता उशिसंवि द्वारा प्रदान की जाती है। 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान एक अपील प्राप्त हुई, जो वर्ष के अंत में प्रक्रिया के अधीन थी, जैसा कि तालिका 3.6 में बताया गया है।

तालिका 3.6 : अपीलों की स्थिति – एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय

विवरण	2020-21 (जुलाई – मार्च)
वर्ष के आरंभ में लंबित अपीलें	1
वर्ष के दौरान शिकायतकर्ताओं से प्राप्त अपीलें	1
वर्ष के दौरान एनबीएफसी से प्राप्त अपीलें	0
वर्ष के दौरान संचालित कुल अपीलें	2
वर्ष के दौरान निपटाई गई अपीलें	1
वर्ष के अंत में लंबित	1
निपटान का माध्यम	
वापस की गई अपीलें	0
वापस ली गई / निपटाई गई / निष्फल अपीलें	0
खारिज की गई अपीलें	1
अनुमत अपीलें	0
निपटाई गई अपीलें	
शिकायतकर्ता के पक्ष में	1
एनबीएफसी के पक्ष में	0
न तो शिकायतकर्ता के पक्ष में और न ही एनबीएफसी के पक्ष में (वापस की गई/ निष्फल)	0

अध्याय 4

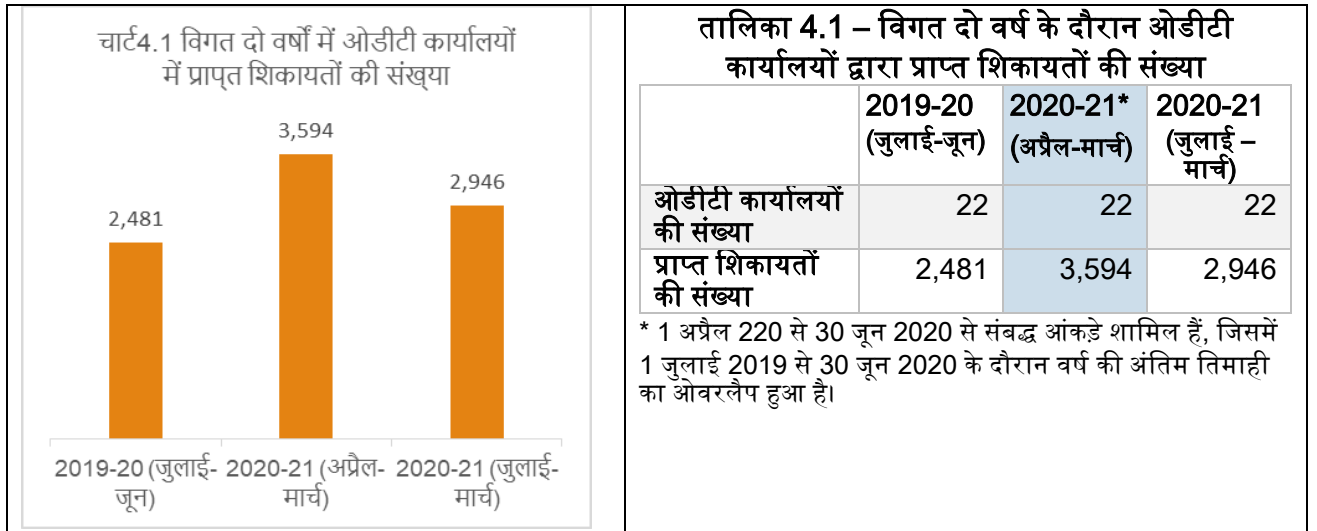
डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना (ओएसडीटी), 2019 : 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान गतिविधियां

1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान डिजिटल लेनदेन हेतु लोकपालों के 22 कार्यालयों को 2,946 शिकायतें प्राप्त हुईं, इसकी तुलना में 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान 2,481 शिकायतें मिली थीं। यह देखते हुए कि वर्ष 2020-21 में केवल नौ माह ही शामिल किए गए हैं, इसलिए साल-दर-साल निरपेक्ष दृष्टि से तुलना में सहजता के लिए रिपोर्ट में 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 तक के आंकड़ों और 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के आंकड़ों की तुलना की गई है। तदनुसार साल-दर-साल की तुलना में 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या 3,594 रही जो 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान प्राप्त शिकायतों से 44.86% की बढ़ोतरी को बताता है। निधि अंतरण/ यूपीआई/बीबीपीएस/भारत क्यूआर कोड से संबंधित शिकायतें कुल शिकायतों में सर्वाधिक अर्थात् 51.15% रहीं। स्वीकार्य शिकायतों में से अधिकांश (57.54%) का समाधान आपसी समझौते/सुलह/मध्यस्थता के माध्यम से किया गया। कुल प्राप्त शिकायतों में लेनदेन के डिजिटल तरीकों से संबंधित शिकायतें 93.52% रहीं। वर्ष के दौरान, डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना के तहत कोई अधिनिर्णय जारी नहीं किया गया। डिजिटल लेनदेन हेतु लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध कोई अपील प्राप्त नहीं हुई।

4.1 डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना, 2019 का संचालन उन्हीं 22 कार्यालयों द्वारा किया जाता है जहां पर बैंकिंग लोकपाल कार्यालय स्थित हैं।

शिकायतों की प्राप्ति

4.2 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालयों में 2,946 शिकायतें प्राप्त हुईं। अंतरण वर्ष 2020-21 में नौ माह ही शामिल हैं। इसलिए निरपेक्ष दृष्टि से साल-दर-साल आधार पर तुलना करने के प्रयोजन से इस रिपोर्ट में 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 की अवधि के आंकड़ों की तुलना विगत वित्तीय वर्ष अर्थात् 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 में रिपोर्ट किए गए आंकड़ों के साथ की गई है। 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों की तुलना 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 से की जाए तो विगत वर्ष की तुलना में 44.86% की बढ़ोतरी दिखाई देती है। विगत तीन साल के दौरान डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की वर्ष - वार संख्या चार्ट 4.1 और तालिका 4.1 में दी गई है।



4.3 डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालयों द्वारा 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान 3,203 शिकायतों को संचालित किया गया, जिनमें से वर्ष के अंत तक 99.13% शिकायतों का निपटान किया गया। डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालयों द्वारा संचालित ग्राहक शिकायतों की स्थिति तालिका 4.2 में दी गई है।

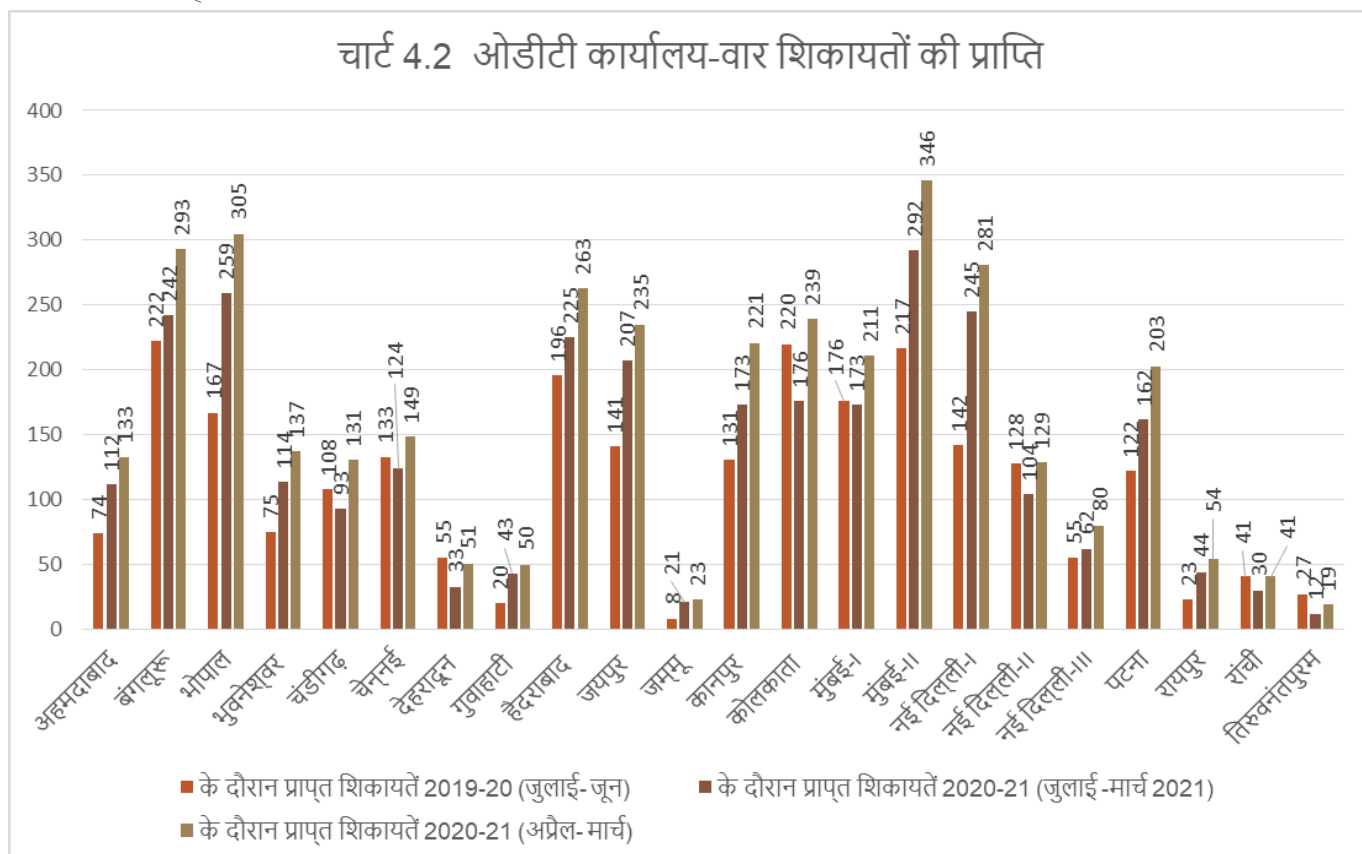
तालिका 4.2 – ओडीटी कार्यालयों द्वारा संचालित ग्राहक शिकायतों की संख्या

विवरण	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
गत साल से आगे लाई गई शिकायतें	53	230
ईमेल के माध्यम से 30 जून 2020 से पहले प्राप्त हुई शिकायतों को 30 जून 2020 के बाद ही शिकायत के रूप में पंजीकृत किया गया, और उशिसि कक्ष से 1 जुलाई 2020 के बाद अंतरित किया गया।	-	27
प्राप्त शिकायतें	2,481	2,946
कुल संचालित शिकायतों की संख्या	2,534	3,203
निपटाई गई शिकायतें	2,304	3,175
निपटान की दर (%)	90.92%	99.13%
वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें	230	28
एक माह से कम समय से लंबित शिकायतें	31	18
एक से दो माह तक लंबित शिकायतें	20	3
दो से तीन माह तक लंबित शिकायतें	23	2
तीन माह से अधिक समय से लंबित शिकायतें	156	5

4.4 डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालयों द्वारा प्राप्त की गई 2,946 शिकायतों में से ओओडीटी-II, मुंबई को सर्वाधिक शिकायतें (292) प्राप्त हुई जो डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालयों द्वारा प्राप्त कुल शिकायतों का 9.91% है, इसे बाद डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के

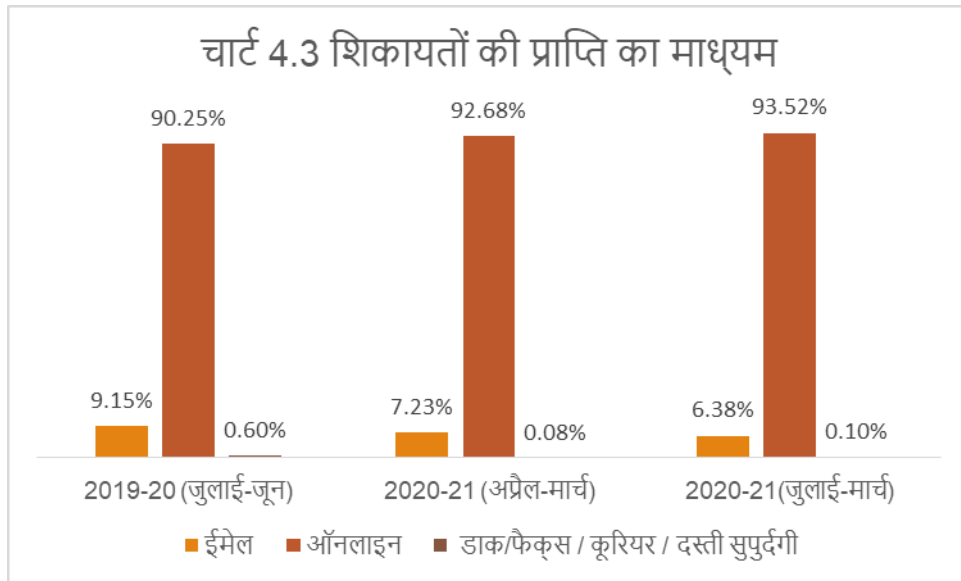
कार्यालय, भोपाल (259) और डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालय-I, नई दिल्ली (245) का स्थान रहा। डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालय, तिरुवनंतपुरम (12) का शिकायतों में सबसे कम हिस्सा 0.41% रहा। डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों का कार्यालय-वार विवरण परिशिष्ट 4.1 में दिया गया है।

4.5 गत दो वर्ष के दौरान ओडीटी कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति चार्ट 4.2 में दी गई है।



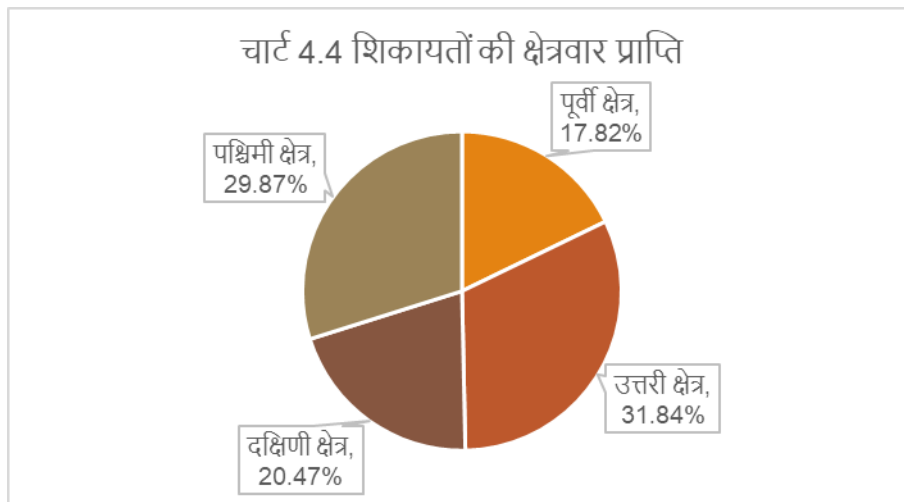
शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम

4.6 सीएमएस पोर्टल/ ईमेल/ सीपीग्राम्स का प्रयोग करते हुए डिजिटल माध्यमों से 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान कुल 99.90% (2,943) शिकायतें प्राप्त हुईं। इससे डिजिटल वित्तीय उत्पादों के प्रयोक्ताओं की तकनीक-प्रयोगी प्रकृति प्रकट होती है जो अन्य माध्यमों की तुलना में अपनी शिकायतों को ऑनलाइन दायर करने में अधिक सहज हैं। वर्ष के दौरान केवल तीन शिकायतें भौतिक माध्यमों से प्राप्त हुईं। 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान जिन विभिन्न माध्यमों से शिकायतें मिलीं उनकी तुलनात्मक स्थिति चार्ट 4.3 में दी गई है और इनके विवरण परिशिष्ट 4.2 में दिए गए हैं।



शिकायतों का क्षेत्रवार वितरण

4.7 उत्तरी क्षेत्र को 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान सर्वाधिक (31.84%) शिकायतें प्राप्त हुईं, इसके बाद पश्चिमी क्षेत्र (29.87%) और दक्षिणी क्षेत्र (20.47%) का स्थान रहा। कुल प्राप्त शिकायतों में सबसे कम हिस्सा अर्थात् 17.82% पूर्वी क्षेत्र का रहा। प्राप्त शिकायतों का क्षेत्र--वार वितरण परिशिष्ट 4.3 में दिया गया है, तथा इनका प्रतिरूप चार्ट 4.4 में दिया गया है।



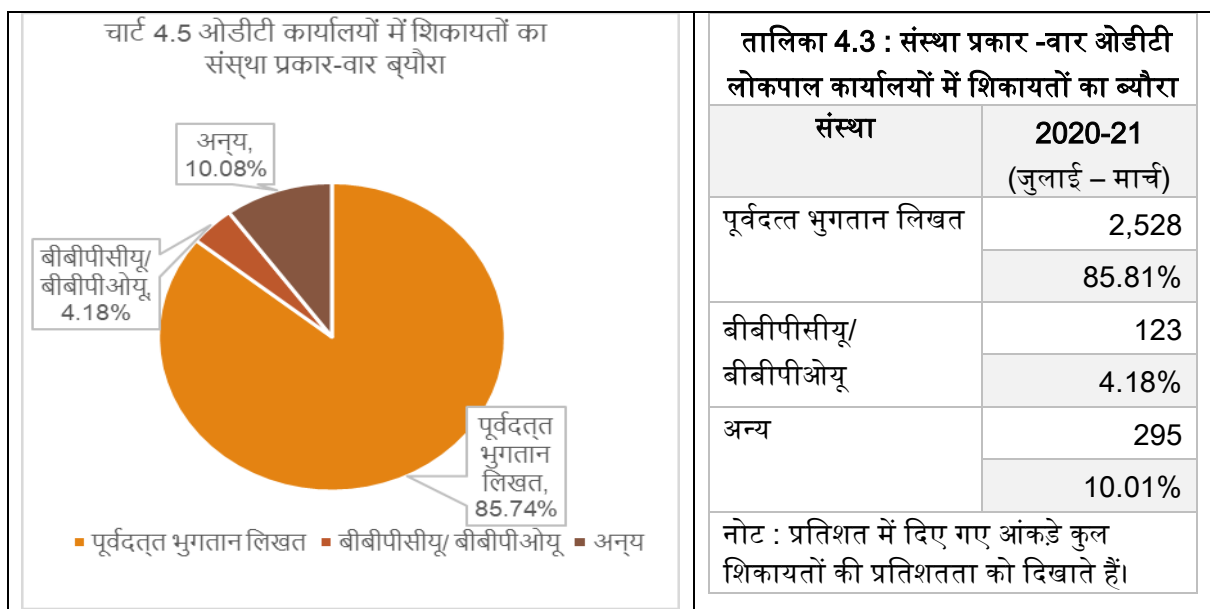
शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण

4.8 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान शिकायतकर्ताओं का सबसे बड़ा भाग (76.75%) व्यक्तिगत ग्राहकों का रहा। कुल शिकायतकर्ताओं में 0.81% हिस्सा वरिष्ठ नागरिकों का रहा। शिकायतकर्ताओं के समूह-वार वर्गीकरण को परिशिष्ट 4.4 में दिया गया है।

संस्था प्रकार-वार वर्गीकरण

4.9 ओडीडी के कार्यालयों द्वारा 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान शिकायतों का संस्था के प्रकार वर्गीकरण आगामी चार्ट 4.5 और तालिका 4.3 में दिया गया है।

4.10 कारोबार और नेटवर्क के आकार के अनुरूप देखें तो पीपीआई का कुल शिकायतों में सर्वाधिक 85.81% रहा, इसके बाद कुल शिकायतों में भारत बिल भुगतान केंद्रीय इकाई (बीबीपीसीयू)/ भारत बिल भुगतान परिचालन ईकाई यूनिट (बीबीपीओयू) का 4.18% हिस्सा रहा। कुल शिकायतों में अन्य प्रतिष्ठानों का हिस्सा 10.01% रहा।



कुल संचालित शिकायतों की प्रकृति

4.11 इस योजना के खंड 8 में उन आधारों का उल्लेख किया गया है जिनके आधार पर कोई ग्राहक अपनी शिकायत लोकपाल के समक्ष कर सकता है। तालिका 4.4 में डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना, 2019 के खंड 8 के तहत यथा वर्णित डिजिटल बैंकिंग सेवाओं में कमियों के आधार पर प्राप्त शिकायतों का वर्गीकरण किया गया है।

तालिका 4.4 – शिकायतों का वर्ग-वार वितरण

वर्ग	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
निधि अंतरण/ यूपीआई/ बीबीपीएस/ भारत क्यूआर कोड	1,089 43.89%	1,775 49.39%	1,507 51.15%
मोबाइल /इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण / मोबाइल/ इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	598 24.10%	824 22.93%	665 22.57%
गलत लाभभोगी को अंतरण होने पर प्रणाली सहभागियों द्वारा निधियां नहीं लौटाया जाना	218 8.79%	291 8.10%	241 8.18%
पूर्वदत्त भुगतान लिखतें (पीपीआई)	198 7.98%	253 7.04%	203 6.89%
शुल्कों/ प्रभारों के संबंध में रिज़र्व बैंक निदेशों का उल्लंघन	58 2.34%	100 2.78%	76 2.58%

विषय से संबद्ध नहीं	75	57	33
	3.02%	1.59%	1.12%
अन्य	245	294	221
	9.88%	8.18%	7.50%
जोड़	2,481	3,594	2,946

नोट : प्रतिशत में दिए गए आंकड़े कुल शिकायतों की प्रतिशतता को दिखाते हैं।

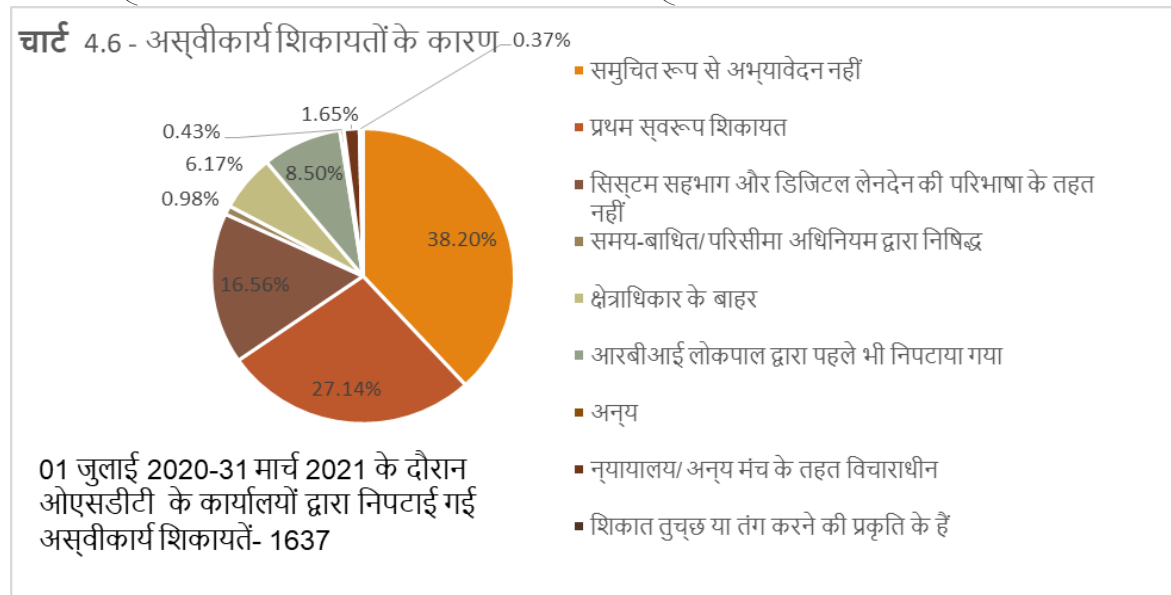
* 1 अप्रैल 2020 से 30 जून 2020 से संबद्ध आंकड़े शामिल हैं, जिसमें 1 जुलाई 2019 से 30 जून 2020 के दौरान वर्ष की अंतिम तिमाही का ओवरलैप हुआ है।

4.12 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान कुल प्राप्त शिकायतों में सर्वाधिक हिस्सा अर्थात् 51.15% हिस्सा निधि अंतरण / यूपीआई/ बीबीपीएस/ भारत क्यूआर कोड से संबद्ध शिकायतों का रहा, इसके बाद मोबाइल/ इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण / मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग (22.57%) और सिस्टम प्रतिभागियों द्वारा गलत लाभ भोगी को निधि अंतरण हो जाने के कारण निधि वापस नहीं मिलने (8.18%) का हिस्सा रहा।

शिकायतों का निपटान

4.13 सीएमएस जनता के लिए उपलब्ध हो जाने के कारण शिकायतों के बढ़े हुए आगम और कोविड-19 महामारी के बावजूद डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालयों ने 99.13% की निपटान दर हासिल की। 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान शिकायतों की ओडीटी कार्यालय-वार स्थिति परिशिष्ट 4.5 में दी गई है।

4.14 शिकायतों को जिन आधारों पर अस्वीकार्य के रूप में निपटाया उन आधारों के विवरण चार्ट 4.6 में दिए गए हैं। जैसा कि देखा जा सकता है शिकायतों को अस्वीकार्य मानने के मुख्य कारण इस प्रकार रहे i) शिकायत का समुचित अभ्यावेदन नहीं किया गया, ii) शिकायत एफआरसी के तौर पर रही और iii) सिस्टम सहभागी और डिजिटल लेनदेन की परिभाषा में नहीं आती।



4.15 एफआरसी वे शिकायतें होती हैं जो शिकायतकर्ता द्वारा संबंधित संस्था के साथ सम्पर्क किए बिना ही डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालयों में दायर कर दी जाती हैं। ऐसी एफआरसी को उनकी

तरफ से निपटान के लिए संबंधित सिस्टम सहभागी को अग्रेषित कर दिया जाता है। तथापि, शिकायतकर्ताओं को समापन पत्रों के माध्यम से सूचित कर दिया जाता है कि यदि वे संबंधित संस्था के निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं तो डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालय से सम्पर्क करें।

4.16 स्वीकार्य शिकायतों के ओडीटी कार्यालय-वार और संस्था-वार वितरण क्रमशः परिशिष्ट 4.6 और परिशिष्ट 4.7 में दिए गए हैं।

स्वीकार्य शिकायतों को निपटाने का माध्यम

4.17 'स्वीकार्य' शिकायतें ओडीटी के समक्ष दायर वे शिकायतें हैं जो डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना के खंड 8 में निर्धारित शिकायत के आधारों से संबद्ध होती हैं और जो इस योजना में निर्धारित अन्य अपेक्षाओं को अन्य प्रकार से पूरा करती हैं। योजना में यह प्रयास किया जाता है कि ओओडीटी के माध्यम से सुलह और/अथवा मध्यस्थता के माध्यम से समझौता कराते हुए शिकायत के निपटान को बढ़ावा दिया जाए। यदि संबंधित पक्षकार स्वीकार्य समझौता करने में विफल रहते हैं तो ओडीटी द्वारा निर्णय दिया जाता है अथवा अधिनिर्णय पारित किया जाता है। तथापि, डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना के तहत कोई अधिनिर्णय वर्ष के दौरान जारी नहीं किया गया।

4.18 तालिका 4.5 में दर्शाया गया है कि वर्ष के दौरान स्वीकार्य शिकायतों को किसी तरीके से निपटाया गया। स्वीकार्य शिकायतों में से 57.54% का समाधान समझौते के माध्यम से किया गया और 42.46% को अस्वीकार कर दिया गया।

तालिका 4.5 - स्वीकार्य शिकायतों को निपटाने के माध्यम

स्वीकार्य शिकायतों का निपटान	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
आपसी निपटारा / समझौता	532	885
	56.12%	57.54%
अधिनिर्णय से निपटान	0	0
	0.00%	0.00%
अस्वीकार की गई स्वीकार्य शिकायतें	416	653
	43.88%	42.46%
वापस ली गई/ परामर्श जारी की गई स्वीकार्य शिकायतें	0	0
	0.00%	0.00%
जोड़	948	1,538
नोट : प्रतिशत में दिए गए आंकड़े कुल शिकायतों की प्रतिशतता को दिखाते हैं।		

स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधार

4.19 स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधारों और वर्ष के दौरान प्राप्त हुई कुल शिकायतों में इनके समानुपात को तालिका 4.6 में दिखाया गया है।

तालिका 4.6 - स्वीकार्य शिकायतों को अस्वीकार करने के आधार

अस्वीकार करने के आधार	अस्वीकृत शिकायतों की संख्या	
	2019-20 (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई – मार्च)
खंड 8 से खंड 13(1)(क) में उल्लिखित शिकायत के आधारों पर नहीं	409 98.32%	631 96.63%
खंड 9 के उपखंड (3) से खंड 13(1)(ख) के अनुसार नहीं होने पर	2 0.48%	16 2.45%
खंड 12 (5) और 12(6) से खंड 13(1)(ग) के तहत निर्धारित मुआवजे की सीमाओं से बाहर	1 0.24%	4 0.61%
पर्याप्त कारण के बिना शिकायत - खंड 13(1)(ड)	4 0.96%	1 0.15%
शिकायत का संबंध ऐसे वाद-हेतुक से है जिसकी कार्यवाही किसी न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थता या किसी अन्य मंच पर लंबित हैं - 13(2)	0 0.00%	1 0.15%
जोड़	416	653

नोट : प्रतिशत में दिए गए आंकड़े कुल शिकायतों से प्रतिशतता को दिखाते हैं।

4.20 जैसा कि तालिका 4.6 में देखा जा सकता है कि 'शिकायत का आधार खंड 8 से खंड 13(1)(क) में बताए अनुसार आधारों पर नहीं होना' के कारण सर्वाधिक अस्वीकृतियों की गईं, इससे जरूरी हो जाता है कि ओएसडीटी के बारे में शिकायतकर्ताओं के बीच अधिक जागरूकता का सृजन किया जाए।

लंबित शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण

4.21 यद्यपि डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना में डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपालों द्वारा शिकायतों के निपटान हेतु कोई समय सीमा निर्धारित नहीं है, तथापि प्रयास किए जाते हैं कि इन्हें दो माह के भीतर निपटा दिया जाए। तथापि शिकायतकर्ताओं/प्रतिष्ठानों द्वारा पूरी जानकारी देने में देरी करने और/अथवा जानकारी नहीं देने जैसे कारणों से कुछ मामलों में समाधान में लगने वाला समय बढ़ सकता है। डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपालों और प्रणाली सहभागियों के प्रधान नोडल अधिकारियों को सलाह दी जाती है/ संवेदनशील बनाया जाता है कि वे शिकायतों को तेजी से निपटाया जाना सुनिश्चित करें। लंबित शिकायतों की संख्या का 31 मार्च 2021 को अवस्था-वार वर्गीकरण परिशिष्ट 4.8 में दिया गया है।

डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपील

4.22 उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रभारी उप-गवर्नर को डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना के प्रावधानों के अनुसार अपील प्राधिकारी पदनामित किया गया है। अपील प्राधिकारी को सचिवालय सहायता उशिसंवि द्वारा प्रदान की जाती है। 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान कोई अपील प्राप्त नहीं हुई।

अध्याय 5

केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) पर प्राप्त शिकायतें और सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 (आरटीआई) के तहत प्राप्त आवेदन

वर्ष के दौरान सभी ओआरबीआईओ में सीपीग्राम्स के माध्यम से 4,322 शिकायतें और आरटीआई अधिनियम, 2005 के तहत 1,243 आवेदन प्राप्त हुए, जिनके जबाव दिए गए।

सीपीग्राम्स

5.1 सीपीग्राम्स भारत सरकार अथवा इसकी एजेन्सियों द्वारा प्रदत्त विभिन्न उत्पादों और योजनाओं के बारे में ग्राहकों की शिकायतों को प्राप्त करने और उनका निवारण करने के लिए एक व्यवस्था है। सीपीग्राम्स पोर्टल को भारत सरकार के प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा विकसित किया गया है। सरकारी विभाग और बैंक इस पोर्टल पर अधीनस्थ कार्यालयों के रूप में हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक के लिए उशिसंवि नोडल कार्यालय और ओआरबीआईओ के कार्यालय अधीनस्थ कार्यालयों के रूप में हैं।

5.2 इस पोर्टल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों और विगत तीन साल के दौरान ओआरबीआईओ बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा संचालित शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति परिशिष्ट 5.1 में दी गई। इस पोर्टल के माध्यम से प्राप्त शिकायतें विगत वर्ष के 1,515 से बढ़कर इस साल 4,322 हो गईं।

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005

5.3 ओआरबीआईओ द्वारा संचालित शिकायतों से संबंधित आवेदनों को प्राप्त करने और सूचना प्रदान करने के लिए आरटीआई अधिनियम, 2005 के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल को केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी (सीपीआईओ) निर्धारित किया गया है। वर्ष के दौरान सभी ओआरबीआईओ ने 1,243 आरटीआई आवेदन प्राप्त किए। विगतदो वर्ष के दौरान इस प्रकार से प्राप्त हुए आवेदनों की कार्यालय-वार स्थिति परिशिष्ट 5.2 में दी गई है।

अध्याय 6

अन्य गतिविधियां

ग्राहक सेवा के क्षेत्र में 01 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान महत्वपूर्ण विनियामक प्रयास किए गए। इनमें बैंकों में शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत करने के लिए [27 जनवरी, 2021](#) को जारी अनुदेश शामिल हैं। इन अनुदेशों में अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित समाविष्ट हैं; (i) वर्धित प्रकटीकरण (ii) बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में बैंकों के खिलाफ उनके पीयर ग्रुप के औसत से अधिक प्राप्त की गई स्वीकार्य शिकायतों के लिए बैंकों से शिकायत निवारण लागत की वसूली, और (iii) गहन समीक्षा और पर्यवेक्षी कार्रवाई। शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों का वार्षिक मूल कारण विश्लेषण किया गया और पहचान की गई समस्याओं को दूर करने के लिए कदम उठाए गए। उपभोक्ता संरक्षण के दृष्टिकोण से वित्तीय शिक्षा के लिए एक व्यापक ढांचे का निर्माण किया गया। उपभोक्ता संरक्षण और लोकपाल योजनाओं पर जागरूकता अभियान और तीव्र किए गए। शैक्षणिक पाठ्यक्रम में सुरक्षित बैंकिंग पद्धतियों को सम्मिलित करने हेतु प्रयास किए गए।

एक आंतरिक समिति की सिफारिशों के आधार पर भारतीय रिज़र्व बैंक की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को 'भारतीय रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना,' 2021 (आरबी-आईओएस, 2021) में एकीकृत किया जाएगा और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) को संपर्क केंद्र के साथ स्थापित किया जाएगा। आरबी-आईओएस, 2021 में ग्राहकों की शिकायतों के स्वरूप के साथ-साथ इसके दायरे में आने वाली विनियमित संस्थाओं (आरई) का विस्तृत कवरेज होगा। इस योजना में सेवा में कमी के रूप में परिभाषित सभी शिकायतें, अपवर्जनों की एक संक्षिप्त सूची में दी गई शिकायतों को छोड़कर, शामिल होंगी। प्रारंभ में, आरबी-आईओएस, 2021 में मौजूदा तीन योजनाओं के तहत आने वाली संस्थाओं के अलावा, वे गैर-अनुसूचित शहरी सहकारी बैंक भी शामिल होंगे, जिनकी जमा का आकार ₹50 करोड़ और उससे अधिक होगा। आगे, चरणबद्ध तरीके से और अधिक विनियमित संस्थाओं (आरई) को शामिल करने हेतु आरबी-आईओएस, 2021 के दायरे का और विस्तार किया जाएगा। सीएमएस को आरबी-आईओएस, 2021 की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अभिवर्धित किया गया है।

विनियमन: रिज़र्व बैंक द्वारा उठाए गए महत्वपूर्ण विनियामक उपाय

6.1 समीक्षाधीन अवधि के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा ग्राहक सेवा के निहितार्थ जारी किए गए महत्वपूर्ण विनियमों में, नोटों और सिक्कों के विनियम की सुविधाएं, इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन के लिए सुरक्षा उपाय; अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)-डिजिटल केवाईसी हेतु उठाए गए कदम सहित; 24x7 आधार पर तत्काल सकल निपटान प्रणाली (रीयल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट सिस्टम) की उपलब्धता; त्वरित प्रतिक्रिया (क्यूआर) कोड के बुनियादी ढांचे को युक्तियुक्त बनाना, चेक ट्रंक्शन प्रणाली (सीटीएस) के लिए सकारात्मक भुगतान प्रणाली, डिजिटल भुगतान के संबंध में भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों के लिए यह अनिवार्य करना कि वे डिजिटल भुगतान हेतु ऑनलाइन विवाद समाधान प्रणाली उपलब्ध कराएं, कार्ड से संपर्क रहित आहरण हेतु अतिरिक्त कारक अधिप्रमाणन की आवश्यकता के संबंध में ब्लूटूथ में वृद्धि हेतु संशोधन, इसके अतिरिक्त बैंकों में शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने पर जारी परिपत्र को शामिल किया गया है। मुख्य उपायों का कालक्रम [परिशिष्ट 6.1](#) में दिया गया है।

बैंकों में शिकायत निवारण तंत्र को सशक्त बनाने हेतु परिपत्र, दिनांक 27 जनवरी, 2021

6.2 बैंकों में आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को सशक्त बनाने हेतु [27 जनवरी, 2021](#) को एक व्यापक रूपरेखा जारी की गई। इस रूपरेखा में निम्नलिखित पहलू शामिल हैं:

- i) *शिकायतों के संबंध में वर्धित प्रकटीकरण*: बैंकों द्वारा अपने वार्षिक खातों में किए जा रहे प्रकटीकरण संक्षिप्त प्रकृति के थे। इन्हें निम्नलिखित को शामिल कर वर्धित और बारीक बनाया गया है:
 - क) भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल कार्यालय (ओआरबीआईओ) में बैंकों के खिलाफ प्राप्त शिकायतों के निपटान की विधि ; तथा
 - ख) शीर्ष पांच आधार जिनके कारण बैंकों को शिकायतें प्राप्त होती हैं।
- ii) *बैंकों से स्वीकार्य शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली*, यह वसूली उन बैंकों से की जाएगी जिनकी
 - क) स्वीकार्य शिकायतों की प्रति शाखा औसत संख्या;
 - ख) बैंक द्वारा धारित प्रति 1,000 खातों (जमा और ऋण दोनों खातों के जोड़) पर प्राप्त स्वीकार्य शिकायतों की औसत संख्या; और
 - ग) ग्राहकों द्वारा बैंक के माध्यम से निष्पादित प्रति 1,000 डिजिटल लेनदेन के संबंध में प्राप्त स्वीकार्य डिजिटल शिकायतों की औसत संख्या।

उनके पीयर ग्रुप औसत से अधिक है, जबकि पीयर ग्रुप बैंकों की परिसंपत्ति-के आकार पर आधारित हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल कार्यालय (ओआरबीआईओ) द्वारा शिकायतों के निवारण की लागत उनके द्वारा खर्च की गई लागत के 30%, 60% या 100% की सीमा तक वसूल की जाएगी, यह इस बात पर निर्भर करता है कि क्या एक, दो या उपर्युक्त सभी तीन मापदंडों का उल्लंघन किया गया है।

- iii) *भारतीय रिज़र्व बैंक के पास उपलब्ध सूचना और बैंकों से प्राप्त जानकारी के आधार पर शिकायत निवारण तंत्र की वार्षिक आधार पर गहन समीक्षा*। वार्षिक मूल्यांकन में लगातार समस्याग्रस्त के रूप में चिन्हित बैंकों को और गहन समीक्षा के लिए निर्धारित किया जाएगा ताकि अंतर्निहित प्रणालीगत समस्याओं की बेहतर पहचान की जा सके ताकि उन समस्याओं के समाधान हेतु एक विशिष्ट समय सीमा के भीतर कार्यान्वयन के लिए सुधारात्मक उपाय प्रारंभ किए जा सकें। यदि निर्धारित समय सीमा के भीतर कोई सुधार नहीं देखा जाता है, तो संबंधित बैंक/(कों) पर उचित विनियामक और पर्यवेक्षी उपायों के माध्यम से सुधारात्मक कार्रवाई की जाएगी।

शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों के मूल कारणों का विश्लेषण (आरसीए)

6.3 उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग (उशिसंवि) ओआरबीआईओ और उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्षों (उशिसं कक्ष) में प्राप्त शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों के मूल कारण विश्लेषण (आरसीए) के निष्कर्षों को संकलित करता है ताकि ग्राहक सेवा में अंतर्निहित कमियों को पहचान कर उन्हें दूर करने हेतु कार्रवाई की जा सके। यह अभ्यास *उत्कर्ष 2022* के तहत शुरू किया गया है जिसके अंतर्गत मूल कारण विश्लेषण (आरसीए) का संचालन एक महत्वपूर्ण चरण (माइलस्टोन) था। मार्च-अप्रैल, 2021 में संचालित आरसीए के निष्कर्ष नीचे सारणीबद्ध हैं:

तालिका 6.1 आरसीए-2021 - प्रमुख चिंताएं, पहचाने गए मूल कारण और उपचारी उपाय

क्र.सं.	समस्या	उठाई गई प्रमुख चिंताएं	मूल कारण	उपचारी उपाय
1.	खातों में अनधिकृत/धोखाधड़ी पूर्ण लेनदेन	हैकिंग/फिशिंग/ विशिंग के कारण इंटरनेट बैंकिंग/यूपीआई/ मोबाइल एप्लिकेशन/ डेबिट कार्ड/ क्रेडिट कार्ड में धोखाधड़ी पूर्ण लेनदेन के मामले; उपयोगिता बिल भुगतान के नाम पर संदिग्ध बिचौलियों या एग्रीगेटर्स के माध्यम से अज्ञात व्यापारियों को धन के हस्तांतरण के मामले	पीड़ितों द्वारा क्रिडेंशियल्स साझा करना; जागरूकता की कमी; सिम स्वैप, गूगल सर्च में गलत विवरण देने जैसी गतिविधियों में शामिल और धोखाधड़ी करने में उन्नत तकनीकी का उपयोग करने वाले संगठित समूहों की संदिग्ध संलिप्तता; 'अपने ग्राहक को जानिए' (केवाईसी) के प्रमाणीकरण में चूक; सेवा प्रदाताओं की प्रणाली - उदाहरणार्थ - एटीएम/ क्रेडिट कार्डों को अवरुद्ध करने पर भी यूपीआई के माध्यम से लेनदेन होना; और बैंकों की आईटी प्रणाली की सुरक्षा में कमियां/ वेलोसिटी चेक/ लाभार्थी के खातों में लेनदेन के पैटर्न का विश्लेषण आदि।	जागरूकता पैदा करने वाली गतिविधियां बढ़ाने के प्रयास चल रहे हैं। क्षेत्रीय और केंद्रीय स्तर पर कानून प्रवर्तन एजेंसियों के साथ समन्वय तेज किया जाए। भारतीय साइबर अपराध समन्वय केंद्र द्वारा शुरू किए गए राष्ट्रीय अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल को लोकप्रिय बनाया जाए। वित्तीय सेवा प्रदाताओं को डेटा सुरक्षा, केवाईसी अनुवर्तन पर संवेदीकृत(सेन्सीटाइज) किया गया ताकि ग्राहक द्वारा रिपोर्ट किए गए एटीएम/ क्रेडिट कार्ड/इंटरनेट बैंकिंग क्रिडेंशियल्स भंग होने पर कार्रवाई सुनिश्चित की जा सके और सभी असुरक्षित स्थलों को बंद किया जा सके।
2.	ऋण और अग्रिम से संबंधित आचरण	वसूली एजेंटों द्वारा उत्पीड़न; ब्याज दरों, लागू प्रभारों आदि के बारे में पारदर्शिता का अभाव; उत्तरदिनांकित चेक/ नामे हेतु अधिदेश (डेबिट मेंडेट्स) कई बार भेजने पर कई बार चेक वापसी प्रभार (बाउंस चार्जस) लगाना	ग्राहकों से देय राशि की वसूली के लिए वसूली एजेंटों द्वारा गैर-अद्यतन और अतिदेय डेटा उपयोग करना; अप्राप्त ईसीएस अधिदेश को ऋणदाता द्वारा कई बार प्रस्तुत करने पर खाते में अपर्याप्त राशि होने के कारण वापसी प्रभार (बाउंस चार्जस) इकट्ठा होते जाना।	बैंकों को आवश्यक विनियामक अनुदेश जारी कर यह अनिवार्य कर दिया गया है कि "बैंकों द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसी फर्मों/ कंपनियों के अद्यतन विवरण भी बैंक की वेबसाइट पर पोस्ट किए जाएं"। इन अनुदेशों पर दुहराया गया है; चेक और डेबिट मेंडेट को बारंबार प्रस्तुत करने के मुद्दे को सेवा प्रदाताओं के साथ उठाया जा रहा है।
3.	कोविड -19 संबंधित समस्याएं	ऋणदाताओं द्वारा ऋण अधिस्थगन समय (मॉरिटोरियम) स्वीकृत न किया जाना; उधारकर्ताओं द्वारा अधिस्थगन(मॉरिटोरियम)	उधारकर्ताओं की यह धारणा कि पुनर्चना ऋणदाता द्वारा बनाई गई किसी आंतरिक नीति के अधीन नहीं था; पात्रता, शर्तों और अधिस्थगन पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति	उशिसंवि ने ऋणदाताओं को सूचित किया है कि वे उनके बोर्ड से अनुमोदित नीतियों के अनुसार उपलब्ध राहत के बारे में अपने ग्राहकों को सूचित करें।

क्र.सं.	समस्या	उठाई गई प्रमुख चिंताएं	मूल कारण	उपचारी उपाय
		का विकल्प दिए जाने के बावजूद ईसीएस / नेशनल ऑटोमैटेड क्लियरिंग हाउस (एनएसीएच) अधिदेश (मेंडेट) प्रस्तुत करना	के संबंध में बैंकों से स्पष्ट और उचित संचार का अभाव; अधिस्थगन के कार्यकाल की सूचना देने में विफलता।	
4.	क्रेडिट कार्ड्स	अवितरित/लौटाए गए क्रेडिट कार्ड के लिए बिलिंग; अवांछित कार्ड जारी करना; प्रभार लगाना, वार्षिक शुल्क और समीकृत मासिक किस्तों (ईएमआई) की उगाही; अतिशय वित्त शुल्क / विलंब शुल्क; वसूली एजेंटों द्वारा उत्पीड़न/दुर्व्यवहार; साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) को गलत रिपोर्टिंग।	आंतरिक प्रणालीगत कमियां जैसे क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता विभागों के बीच असंयोजन(डिस्कनेक्ट), डिजिटल चैनलों के माध्यम से क्रेडिट कार्ड आवेदनों को संसाधित करते समय अपर्याप्त प्रलेखन होना; अगले वर्षों के लिए सदस्यता शुल्क के संबंध अपारदर्शिता/अप्रकटन; कार्ड जारीकर्ताओं द्वारा साख सूचना कंपनियों को गलत रिपोर्टिंग के दृष्टांत; न्यूनतम बकाया राशि के भुगतान के निहितार्थ की जागरूकता की कमी; बकाया राशि को ईएमआई में बदलने संबंधी प्रभार, कार्ड जारी करने की नीति व नियमों और शर्तों को पढ़ने में ग्राहकों की लापरवाही।	केवाईसी, निबंधन एवं शर्तों के संप्रेषण में स्पष्टता, वसूली के उपाय, साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) को रिपोर्टिंग पर विनियामक अनुदेश मौजूद हैं। विनियमित संस्थाओं (आरई) को सूचित किया गया है कि वे न्यूनतम बकाया राशि के भुगतान के निहितार्थ और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) के बारे में अपने क्रेडिट कार्ड धारकों में जागरूकता बढ़ाएं।
5.	ब्याज/ ऋण (सब्सिडी) से संबंधित	शिक्षा ऋण सब्सिडी, फसल बीमा सब्सिडी, प्रधान मंत्री आवास योजना (पीएमएवाई) सब्सिडी की प्राप्ति में देरी / प्राप्त न होना।	सरकार द्वारा प्रायोजित विभिन्न योजनाओं, पात्रता और सब्सिडी के विवरण संबंधी सूचना का अभाव; सब्सिडी के आवेदन की स्थिति की साथ-साथ निगरानी का और उधारकर्ताओं को इसके बारे में जानकारी देने का अभाव; बैंक द्वारा जमा की गई सब्सिडी राशि का ब्योरा उधारकर्ताओं को ठीक से सूचित नहीं किया जाना; दावों को प्रस्तुत करने में देरी; दावे प्रस्तुत करते समय अपेक्षित प्रमाण पत्रों जमा	कर्मचारियों में जागरूकता की कमी, निर्धारित प्रक्रियाओं का पालन करने में विफलता आदि। इस मामले में विनियमित संस्थाओं को सूचित किया गया है।

क्र.सं.	समस्या	उठाई गई प्रमुख चिंताएं	मूल कारण	उपचारी उपाय
			<p>करने के संबंध में जागरूकता की कमी;</p> <p>उधारकर्ताओं और शाखा अधिकारियों दोनों में चुकौती अनुसूची पर स्पष्टता का अभाव;</p> <p>दस्तावेजों के बीच में बेमेल (पहचान प्रमाणपत्र या अन्य दस्तावेज जैसे आधार कार्ड, जामबंदी (राजस्व रिकॉर्ड), चुनाव आईडी आदि);</p> <p>फ्रंटलाइन स्टाफ में प्रधान मंत्री आवास योजना संबंधी दिशानिर्देशों की समझ का अभाव।</p>	
6.	विप्रेषण	ऑनलाइन भुगतान/ कोष अंतरण (फंड ट्रांसफर) में देरी/असफलता; त्रुटि पूर्ण कोष अंतरण	<p>खाता विवरण दर्ज करने में ग्राहकों की लापरवाही;</p> <p>किस संस्था संपर्क किया जाए, इस संबंध में स्पष्टता का अभाव;</p> <p>बैंकों द्वारा प्रभार-वापसी (चार्जबैक) अनुरोध दाखिल करने में देरी;</p> <p>लेन-देनों के दैनिक समाधान में विफलता;</p> <p>प्रवर्तक और गंतव्य बैंकों के बीच उचित संचार का अभाव;</p> <p>बैंकों द्वारा अपनाई गई भिन्न और गैर-मानकीकृत प्रथाएं।</p>	<p>विप्रेषण के दौरान बरती जाने वाली सावधानियों और गलत प्रेषण की स्थिति में की जाने वाली कार्रवाइयों के बारे में ग्राहकों की जागरूकता बढ़ाया जाए;</p> <p>विप्रेषक/प्रवर्तक बैंक द्वारा समय पर प्रभार वापसी दर्ज करना और विलंब की स्थिति में ग्राहकों को मुआवजे का भुगतान अपने आप से करना;</p> <p>विनियमित संस्थाओं (आरई) द्वारा प्रभार वापसी (चार्ज बैक) के संचलन में भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) दिशानिर्देशों का कड़ाई से पालन सुनिश्चित करना।</p>
7.	स्टाफ का दुर्व्यवहार	बैंकों द्वारा ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता संहिता के प्रावधानों का पालन न किया जाना।	<p>ग्राहकों की समस्याओं पर अनुचित मार्गदर्शन;</p> <p>कर्मचारियों और ग्राहकों के मध्य संचार में अवरोध;</p> <p>किसी अन्य शिकायत के संबंध में अपने मामले को मजबूत करने के लिए ग्राहकों द्वारा दुर्व्यवहार के मिथ्या दावे।</p>	<p>विनियमित संस्थाओं (आरई) के साथ बातचीत के दौरान इस मामले को उठाया गया है।</p>

क्र.सं.	समस्या	उठाई गई प्रमुख चिंताएं	मूल कारण	उपचारी उपाय
8.	विविध	संस्था विशिष्ट तथा आरबीआई द्वारा विनियमित नहीं की जा रहीं संस्थाओं से संबंधित विभिन्न समस्याओं और उनकी गतिविधियों से संबंधित शिकायतें।	संस्था के स्तर पर मूल कारणों की पहचान की गई है।	संस्था के स्तर पर मामले को उठाया गया है।

वर्ष 01 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के लिए 'उत्कर्ष 2022' में निर्धारित कार्य-योजना के कार्यान्वयन की स्थिति

6.4 भारतीय रिज़र्व बैंक की मध्यम अवधि की कार्यनीति, 'उत्कर्ष 2022' ने वर्ष 2020-21 के लिए निम्नलिखित दो मील के पत्थर निर्धारित किए थे :

- अधिक ग्राहक जागरूकता के लिए वित्तीय शिक्षण की रूपरेखा;
- वित्तीय दृष्टि से मजबूत सुव्यवस्थित शहरी सहकारी बैंकों के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 का विस्तार

ग्राहक जागरूकता को सशक्त करने के लिए वित्तीय शिक्षण की रूपरेखा

6.5 उपभोक्ता संरक्षण के दृष्टिकोण उपभोक्ता शिक्षा के लिए निम्नलिखित घटकों के साथ एक रूपरेखा तैयार की गई है - (i) लक्ष्य समूह, (ii) सामग्री, (iii) वितरण चैनल, (iv) समन्वय पहलू, और (v) प्रभाव विश्लेषण। इसमें वित्तीय क्षेत्र के संभावित प्रवेशकों, असुरक्षित उपभोक्ताओं, शिक्षित लेकिन वित्तीय दृष्टि से निरक्षर ग्राहकों, ग्रामीण युवाओं, श्रमिकों/प्रवासियों आदि जैसे लक्षित समूहों के लिए संकेंद्रित वित्तीय शिक्षा की परिकल्पना की गई है। रूपरेखा (फ्रेमवर्क) में डिजिटल (एसएमएस, टेलीविजन और प्रिंट मीडिया विज्ञापन, भारतीय रिज़र्व बैंक/ शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल आदि पर वीडियो) और भौतिक तरीके (टाउनहॉल मीटिंग्स, जागरूकता अभियान, वित्तीय शिक्षण हेतु राष्ट्रीय केंद्र के समन्वय से स्कूली शिक्षकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आदि) के माध्यम से जागरूकता संदेशों/सामग्री के प्रसार के लिए लक्ष्यित पद्धतियां शामिल हैं। वित्तीय समावेशन और विकास विभाग के सहयोग से स्कूली छात्रों के शैक्षणिक पाठ्यक्रम में सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं पर सामग्री को शामिल करने का प्रयास किया गया है।

वित्तीय दृष्टि से मजबूत सुव्यवस्थित शहरी सहकारी बैंकों के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 का विस्तार

6.6 वर्तमान में, बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के अंतर्गत सभी अनुसूचित शहरी सहकारी बैंक आते हैं। लोकपाल योजनाओं की समीक्षा हेतु गठित एक आंतरिक समिति ने सभी गैर-अनुसूचित शहरी सहकारी बैंकों को जिनकी जमा राशि पिछले वित्तीय वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को 50 करोड़ रुपए और उससे अधिक हैं; इस योजना में शामिल करने की सिफारिश की थी। यह समावेशन शीघ्र ही शुरू होने वाली भारतीय रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी- आईओएस, 2021) में किया जाएगा।

संमिलन सहित और उसके माध्यम से अद्यतनीकरण और प्रभावी कार्यान्वयन के लिए लोकपाल योजनाओं की समीक्षा

6.7 अन्य बातों के साथ-साथ तीन लोकपाल योजनाओं – बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस), गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना (ओएसएनबीएफसी) और डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल

योजना (ओएसडीटी) के संमिलन संबंधित मुद्दों की जांच करने के लिए गठित आंतरिक समिति की सिफारिशों के आधार पर, उपायों की एक श्रृंखला प्रारंभ गई है। मुख्य बदलावों का सारांश नीचे दिया गया है:

- i. भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) की मौजूदा लोकपाल योजनाओं का आरबी-आईओएस, 2021 में एकीकरण। इस एकीकरण से, शिकायतकर्ताओं को उस योजना की पहचान करने की आवश्यकता नहीं रहेगी जिसके तहत उन्हें शिकायत दर्ज करनी है।
- ii. देश भर से और किसी भी विनियमित संस्था (आरई) के खिलाफ शिकायतों की प्राप्ति के लिए, एक संपर्क केंद्र सहित, जिसमें उन्नत इंटरएक्टिव वॉईस रिस्पॉन्स प्रणाली (आईवीआरएस) की सुविधा हो, केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रक्रिया केंद्र (सीआरपीसी) का गठन करना। आईवीआरएस पर शिकायत के पंजीकरण और निवारण की स्थिति के बारे में जानकारी सदा-सुलभ उपलब्ध कराई जा रही है।
- iii. पिछली योजनाओं के तहत शिकायतों से संचालन के लिए क्षेत्राधिकार-आधारित दृष्टिकोण को बदलते हुए 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' सिद्धांत को अपनाना; इससे शिकायत के गलत क्षेत्राधिकार के तहत दर्ज होने के आधार पर उसकी अस्वीकृति/क्षेत्राधिकारों के बीच शिकायतों के हस्तांतरण के कारण समय की क्षति आदि कम होना। इसके अलावा, शिकायतों के प्रारंभिक प्रसंस्करण में एकरूपता सुनिश्चित करने और शिकायतों की अनुचित/अपूर्ण प्रतिनिधित्व के कारण अस्वीकृति को कम करने के लिए, भौतिक रूप से और ईमेल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों का पंजीकरण सीआरपीसी में केंद्रीय रूप से किया जाएगा।
- iv. अस्वीकार्य शिकायतों के एक बड़े हिस्से की छंटाई करने के लिए सभी शिकायतों को अलग-अलग करने /उनके संचालन और प्रारंभिक जांच की कारवाई सीआरपीसी में की जाएगी। इसके बाद संसाधनों का बेहतर और कुशलता पूर्वक उपयोग करते हुए, केवल स्वीकार्य शिकायतों और कुछ संभाव्य अस्वीकार्य शिकायतों को निवारण हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल कार्यालयों (ओआरबीआईओ) को आवंटित किया जाएगा।
- v. वर्तमान में ओआरबीआईओ के मध्य शिकायतों की असमान प्राप्ति को ध्यान में रखते हुए ओआरबीआईओ के मध्य शिकायतों का वितरण आंतरिक आवंटन एल्गोरिथम के आधार पर लगभग साम्यिक रूप से किया जाएगा।
- vi. प्रत्यायोजन: सुकरीकरण (सुविधा सेवा)के माध्यम से हल की गई शिकायतों (विवादित राशि को ध्यान में न रखते हुए) और अस्वीकार्य शिकायतों का निपटान डिप्टी आरबीआईओ के स्तर पर कर दिया जाएगा।
- vii. सभी विनियमित संस्थाओं (आरई) को चरणबद्ध तरीके से आरबी-आईओएस, 2021 के तहत लाया जाएगा। 'उत्कर्ष 2022' के महत्वपूर्ण चरणों (माइलस्टोन्स) के संदर्भ में, प्रारंभिक चरण में आरबी-आईओएस, 2021 में वे सभी गैर-अनुसूचित शहरी सहकारी बैंक (यूसीबी) शामिल होंगे जिनकी जमा राशि ₹50 करोड़ और उससे अधिक हैं।
- viii. आरबी-आईओएस, 2021 के अंतर्गत आने वाली शिकायतों का आधार व्यापक होगा। आरई द्वारा प्रदान की गई सेवा में कमी की शिकायतें, उन्हें छोड़ कर जो शिकायत अस्वीकार करने हेतु 'अपवर्जन सूची' में दी गई है, अस्वीकार्यता के आधार वाली शिकायतें, आरबी-आईओएस, 2021 के तहत संचालित की जाएंगी।

ix. आरबी-आईओएस, 2021 के अनुरूप सीएमएस की क्षमता बढ़ाने के लिए उसमें काफी उन्नयन कार्य किया गया है:

- i. शिकायतें सीएमएस में पंजीकृत होने पर संबंधित विनियमित संस्था के प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) को स्वतः निर्दिष्ट (ऑटो-असाइन) हो जाएंगी साथ ही तत्काल भारतीय रिज़र्व बैंक के किसी लोकपाल (ओआरबीआईओ) कार्यालय को आबंटित हो जाएगी। इससे ओआरबीआईओ द्वारा शिकायत की प्राप्ति और टिप्पणियों हेतु संबंधित विनियमित संस्था (आरई) को संदर्भित किए जाने के बीच का समय-अंतराल कम होगा।
- ii. पोर्टल पर दर्ज की जा रही अस्वीकार्य शिकायतों को छांटने करने के लिए सीएमएस पोर्टल में ही अस्वीकार्यता के फ़िल्टर शामिल किए गए हैं।
- iii. आरबीआईओ / डिप्टी आरबीआईओ द्वारा शिकायतों का समापन करने पर साथ के साथ तत्काल आधार पर शिकायतों का समापन पत्र (क्लोजर लेटर) जारी करने के लिए परिचालनगत प्रक्रियाओं को शामिल किया गया है।
- iv. सीएमएस पर दर्ज शिकायतों पर नज़र रखने हेतु उसमें वर्धित सुविधाओं का निर्माण किया गया है।

उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग तथा लोकपालों द्वारा जागरूकता पैदा करने वाली गतिविधियां

6.8 उशिसंवि (उशिसंवि) ने लोकपाल योजनाओं के साथ-साथ बुनियादी बचत जमा खाता (बीएसबीडीए), सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग, और वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए उपलब्ध विभिन्न सुविधाओं पर कई मल्टी-मीडिया अभियान चलाए। लोकपालों ने 15 टाउनहॉल कार्यक्रम आयोजित किए जिनमें आम जनता तथा विनियमित संस्थाओं के साथ लोकपाल योजनाओं तथा ग्राहक सेवा संबंधी महत्वपूर्ण मुद्दों पर चर्चा की गई। इसके अलावा, सेवारत लोगों, स्कूलों और कॉलेजों के छात्रों, उपभोक्ता समूह आदि जैसे विभिन्न विशिष्ट समूहों पर ध्यान केंद्रित करते हुए 139 जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए गए। लोकपालों द्वारा आयोजित जागरूकता कार्यक्रमों की एक सूची परिशिष्ट 6.2 में प्रदान की गई है।

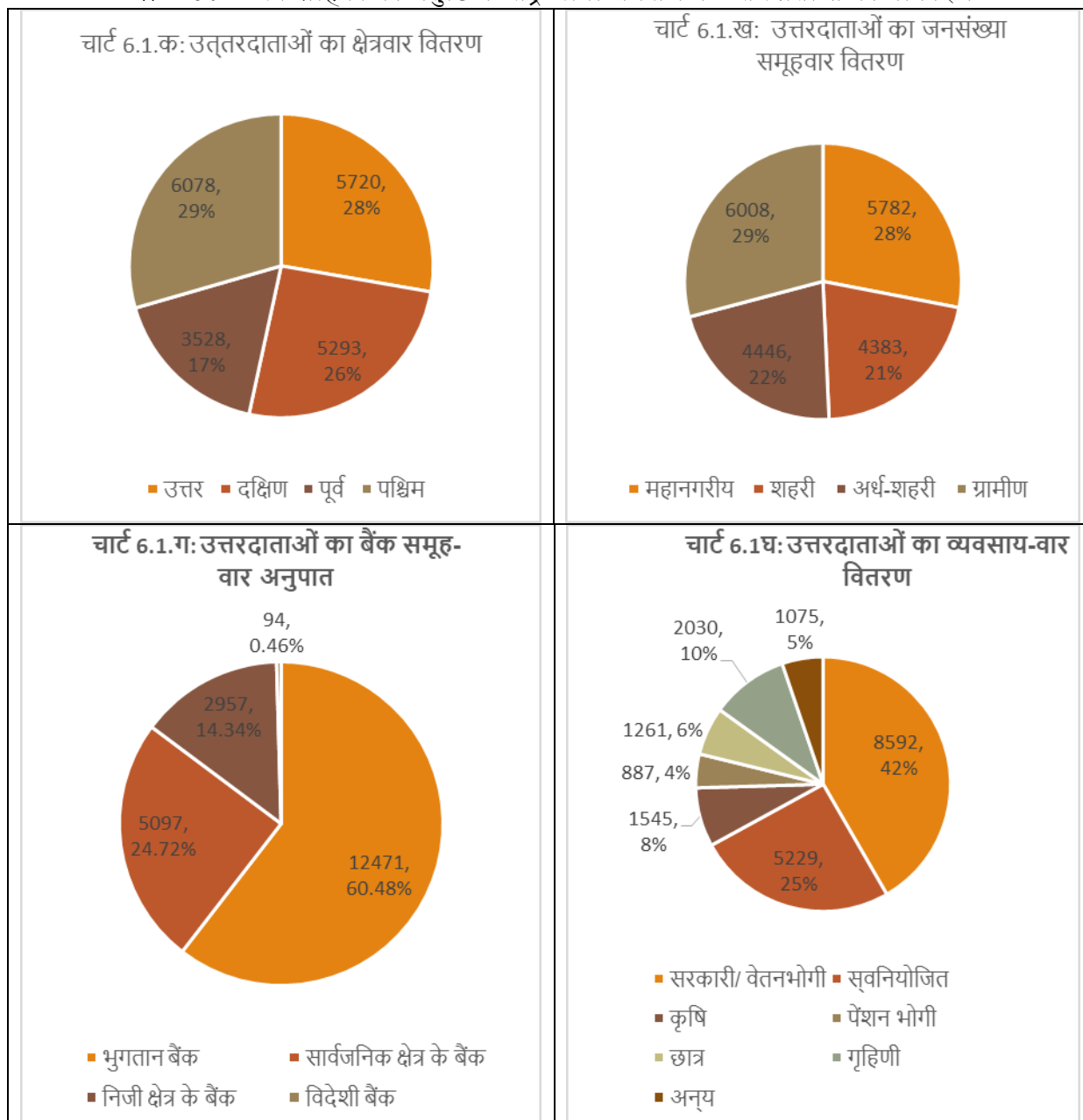
6.9 रिज़र्व बैंक की वेबसाइट, 'आरबीआई कहता है' वेब पेज और सीएमएस वेब पेज पर सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं, साइबर धोखाधड़ी, 'सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग', 'आरबीआई की लोकपाल योजनाओं' और 'सीएमएस' के संबंध में जागरूकता संदेश प्रदर्शित (होस्ट) किए गए।

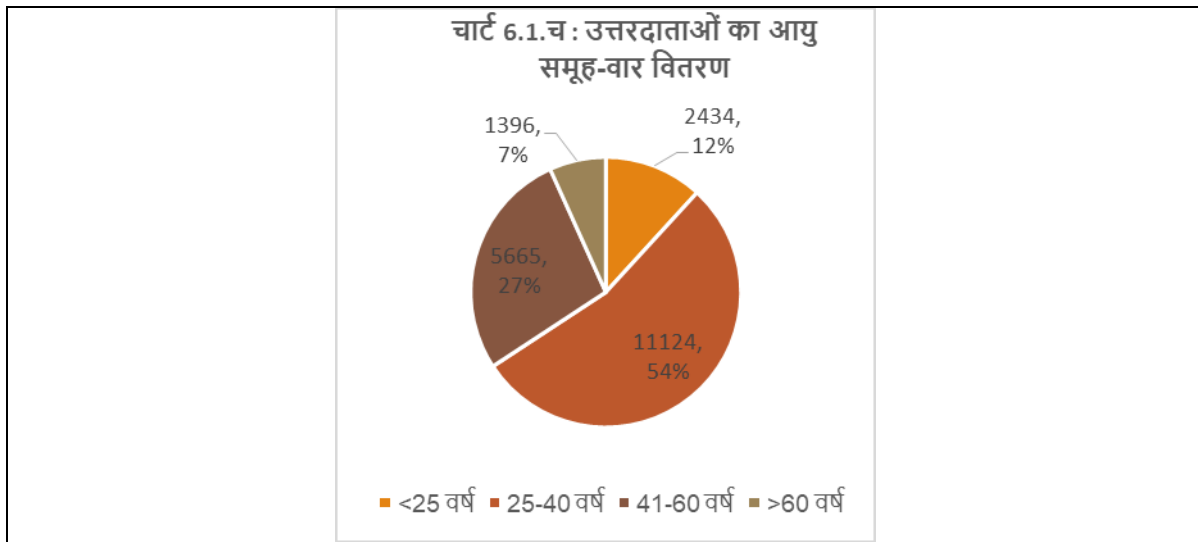
राष्ट्रव्यापी बैंक ग्राहकों की संतुष्टि का सर्वेक्षण

6.10 बैंक की शिकायत निवारण प्रणाली के साथ संतुष्टि स्तर का आंकलन करने के लिए जून-जुलाई 2021 के दौरान बैंक ग्राहकों के बीच एक राष्ट्रव्यापी सर्वेक्षण किया गया। सर्वेक्षण देश के 21 राज्यों के 30 बैंकों की ग्रामीण, अर्ध-शहरी, शहरी और महानगरीय शाखाओं को शामिल (कवर) करने वाले 20,619 बैंक ग्राहकों के नमूने पर आधारित था, जो विश्वास के 99% के स्तर पर बनाया गया था। नमूने में सभी 12 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, 12 निजी क्षेत्र के बैंक (एक्सिस बैंक, फेडरल बैंक, एचडीएफसी बैंक, आईसीआईसीआई बैंक,

आईडीबीआई बैंक, आईडीएफसी फर्स्ट बैंक, इंडसइंड बैंक, कर्नाटक बैंक, करूर वैश्य बैंक, कोटक महिंद्रा बैंक, आरबीएल बैंक और यस बैंक), चार विदेशी बैंक (सिटीबैंक, डीबीएस बैंक, एचएसबीसी और स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक) और दो पेमेंट बैंक (एयरटेल पेमेंट बैंक और पेटीएम पेमेंट बैंक) समाविष्ट थे। यह सर्वेक्षण बैंकों की शिकायत निवारण प्रणाली पर ध्यान केंद्रित करते हुए टेलीफोन पर साक्षात्कार के माध्यम से एक अन्य पक्षकार एजेंसी द्वारा किया गया था जिसमें हाल ही में विलय किए गए बैंकों द्वारा प्रदान की जा रही ग्राहक सेवाओं पर विलय के प्रभाव का आंकलन करने हेतु उनके तथा अन्य बैंकों के ग्राहकों की प्रतिक्रियाओं को शामिल किया गया था। उक्त सर्वेक्षण के उत्तरदाताओं की प्रोफाइल को चार्ट 6.1 में दर्शाया गया है।

चार्ट 6.1 बैंक ग्राहकों की संतुष्टि के राष्ट्रव्यापी सर्वेक्षण के उत्तरदाताओं की प्रोफाइल





उत्तरदाताओं की संख्या =20,619

6.11 सर्वेक्षण किए गए 20,619 बैंक ग्राहकों में से; 3,886 (18.85%) ने हाल में अपने बैंक के खिलाफ शिकायत होने की बात बताई थी। इन 3,886 ग्राहक में से; 1,927 (57.76%) ने बताया कि वे अपने बैंकों में शिकायत निवारण तंत्र से संतुष्ट हैं।

6.12 शिकायतकर्ताओं के बीच सबसे महत्वपूर्ण संतुष्टि प्रेरक कारक बैंक द्वारा शिकायत को हल करने में लगने वाला समय माना गया।

6.13 सर्वेक्षण ने हाल ही में विलय किए गए बैंकों द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं के बारे में भी ग्राहकों की संतुष्टि का आंकलन किया। 20,619 में से इस प्रकार के 5,762 उत्तरदाताओं शामिल थे उनमें से 1,144 (19.85%) उत्तरदाताओं ने कहा कि विलय के बाद उनके खाते दूसरी शाखा में स्थानांतरित कर दिए गए थे। इन 1,114 उत्तरदाताओं में से 946 (82.69%) ने बताया कि बैंकों के विलय के संबंध में उनका समग्र अनुभव संतोषजनक था।

भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) का समापन

6.14 बीसीएसबीआई का संस्थापन भारतीय रिज़र्व बैंक के भूतपूर्व उप गवर्नर श्री एस.एस.तारापोर की अध्यक्षता में गठित सार्वजनिक सेवाओं संबंधी प्रक्रिया और कार्यनिष्पादन लेखा परीक्षा समिति की सिफारिशों के आधार पर किया गया था। इसे सोसायटी रजिस्ट्रीकरण अधिनियम, 1860 के तहत फरवरी 2006 में एक स्वतंत्र और स्वायत्त निकाय के रूप में पंजीकृत किया गया था। उशिसंवि द्वारा समीक्षा किए जाने पर यह निष्कर्ष निकाला गया कि बीसीएसबीआई जो गतिविधियाँ करता था वे गतिविधियाँ रिज़र्व बैंक स्वयं भी कर सकता है; और यह कि जिस प्रयोजन के लिए बीसीएसबीआई की स्थापना की गई थी वह प्रयोजन अब सफल हो चुका है। इस प्रकार, केंद्रीय बोर्ड की समिति की 30 जनवरी, 2019 की बैठक के निदेशों के आधार पर बीसीएसबीआई को जारी रखने की आवश्यकता की समीक्षा की गई और उसकी समाप्ति करने हेतु अनुमोदन दिया गया। बीसीएसबीआई ने अपना कार्य संचालन बंद कर दिया और 2019 के अंत में समापन की प्रक्रिया शुरू हो चुकी है। हालांकि, चल रही महामारी और सोसाइटी द्वारा अनिवार्य विशेष आम सभा की बैठक आयोजित करने में असमर्थता के कारण, विघटन की प्रक्रिया में देरी हुई है। इसके समापन की प्रक्रिया अंतिम चरण में है।

आगामी कार्य

6.15 उशिसं विभाग 01 अप्रैल, 2021 से 31 मार्च, 2022 तक की अवधि के दौरान, 'उत्कर्ष 2022' के तहत निर्धारित महत्वपूर्ण चरणों (माइल्सस्टोन्स) को प्राप्त करने की दिशा में कार्रवाई करेगा जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- i. लोकपाल योजना के अंतर्गत न आने वाली शिकायतों के निपटान के लिए नीति/योजना तैयार करना;
- ii. शैक्षणिक पाठ्यक्रमों में सुरक्षित बैंकिंग पद्धतियों को शामिल कराने का प्रयास करना;
- iii. सुव्यवस्थित और वित्तीय दृष्टि मजबूत शहरी सहकारी बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के लिए आंतरिक लोकपाल (आईओ) योजना का विस्तार करना।

6.16 इसके अलावा, विगत दो वर्षों में पूरे किए गए उत्कर्ष के लक्ष्यों के शेष रहे सूचकों का कार्यान्वयन जारी है, जिसमें लोकपाल योजनाओं की समीक्षा के लिए गठित आंतरिक समिति द्वारा की गई सिफारिशों का कार्यान्वयन शामिल है।

6.17 वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण हेतु नियमित मूल कारण विश्लेषण (आरसीए) के माध्यम से, हल करने, समस्याओं का पता लगाने व विनियमित संस्थाओं के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र में सुधार करने के लिए विनियामक कदम उठाए जाएंगे और वित्तीय शिक्षा के लिए ढांचे के कार्यान्वयन हेतु और भी गहन प्रयास किए जाएंगे।

बैंकिंग लोकपाल योजना से संबंधित परिशिष्ट

परिशिष्ट 2.1 – विगत दो वर्षों में लोकपाल कार्यालय वार शिकायतों की प्राप्ति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय का नाम	वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या			2019-20 (जुलाई-जून) की तुलना में 2020-21 (अप्रैल-मार्च) को हुआ वर्षानुवर्ष % परिवर्तन	कुल शिकायतों का % 2020-21 (जुलाई-मार्च)
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई-मार्च)		
अहमदाबाद	16,008	20,945	17,223	30.84%	6.30%
बंगलुरु	18,475	17,114	13,535	-7.37%	4.95%
भोपाल	14,510	15,482	12,377	6.70%	4.53%
भुवनेश्वर	5,311	6,783	5,678	27.72%	2.08%
चंडीगढ़	31,594	36,488	28,019	15.49%	10.26%
चेन्नै	17,724	19,697	16,098	11.13%	5.89%
देहरादून	7,858	7,919	6,324	0.78%	2.31%
गुवाहाटी	3,641	3,493	2,678	-4.06%	0.98%
हैदराबाद	19,947	21,898	17,088	9.78%	6.25%
जयपुर	18,144	21,859	17,636	20.48%	6.46%
जम्मू	1,530	1,744	1,368	13.99%	0.50%
कानपुर	23,895	26,278	21,169	9.97%	7.75%
कोलकाता	11,699	14,207	11,817	21.44%	4.33%
मुंबई I	19,473	22,268	18,629	14.35%	6.82%
मुंबई II	17,917	18,604	15,215	3.83%	5.57%
नई दिल्ली I	18,147	22,957	18,767	26.51%	6.87%
नई दिल्ली II	20,817	19,956	16,057	-4.14%	5.88%
नई दिल्ली III	9,589	11,011	8,416	14.83%	3.08%
पटना	17,392	17,253	12,560	-0.80%	4.60%
रायपुर	3,682	3,964	3,075	7.66%	1.13%
रांची	4,581	4,724	3,797	3.12%	1.39%
तिरुवनन्तपुरम	6,696	7,103	5,678	6.08%	2.08%
कुल योग	3,08,630	3,41,747	2,73,204	10.73%	100.00%

* 1 अप्रैल, 2020 से 30 जून, 2020 से संबंधित डेटा शामिल है, जो वर्ष 1 जुलाई, 2019 से 30 जून, 2020 की अंतिम तिमाही तक अतिव्याप्त ओवरलैप है।

परिशिष्ट 2.2 –विगत दो वर्षों में निपटाई गई शिकायतों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार स्थिति

विवरण	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई -मार्च)
पिछले साल से आगे लाई गई शिकायतों की संख्या	12,069	24,498
प्राप्त शिकायतें	3,08,630	2,73,204
30 जून, 2020 से पहले ईमेल द्वारा प्राप्त शिकायतें, लेकिन 1 जुलाई, 2020 को या उसके बाद पंजीकृत; उशिसं कक्षों (सीईपीसी) से 01 जुलाई, 2020 को या उसके बाद स्थानांतरित की गई शिकायतों सहित	-	4,789
संचालित कुल शिकायतों की संख्या	3,20,699	3,02,491
निपटाई गई शिकायतों की संख्या	2,96,201	2,92,409
वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या	24,498	10,082
	7.64%	3.33%
एक महीने (30 दिन) से कम समय के लिए लंबित शिकायतें	6,086	6543
	1.90%	2.16%
एक से दो महीने तक लंबित शिकायतें	3,223	1864
	1.00%	0.62%
दो से तीन महीने तक लंबित शिकायतें	1,833	848
	0.57%	0.28%
तीन महीने से ज्यादा लंबित शिकायतें	13,356	827
	4.16%	0.27%

नोट: % में आंकड़े संबंधित वर्ष के दौरान संचालित कुल शिकायतों का प्रतिशत दर्शाते हैं

परिशिष्ट 2.3- 01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार लागत

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	प्रति शिकायत लागत (₹)	कुल लागत (₹)
अहमदाबाद	1,966	3,61,90,003
बंगलुरु	1,707	3,97,18,700
भोपाल	1,676	2,14,61,973
भुवनेश्वर	4,008	2,31,90,000
चंडीगढ़	1,066	3,00,61,549
चेन्नै	1,901	3,15,54,869
देहरादून	1,382	1,15,71,500
गुवाहाटी	6,624	1,82,96,000
हैदराबाद	1,876	3,30,00,000
जयपुर	1,113	2,00,00,000
जम्मू	9,367	1,30,10,486
कानपुर	1,927	4,78,40,000
कोलकाता	4,645	6,16,85,104
मुंबई I	1,787	3,69,76,604
मुंबई II	1,995	3,55,75,072
नई दिल्ली I	1,790	3,62,20,926
नई दिल्ली II	1,536	2,65,77,787
नई दिल्ली -III	2,763	2,48,10,000
पटना	1,813	2,41,31,249
रायपुर	3,075	97,35,608
रांची	3,829	1,51,50,000
तिरुवनन्तपुरम	3,906	2,25,40,000
सीएमएस सहित उपरिलागत	171	5,17,31,209
अखिल भारतीय	1,605	48,54,59,506

परिशिष्ट 2.4- 01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों का माध्यम

प्राप्ति का माध्यम	के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या			2019-20 (जुलाई-जून) की तुलना में 2020-21 (अप्रैल-मार्च)में % परिवर्तन (वर्ष- दर-वर्ष)
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	
ई मेल	1,09,740	1,07,443	79,492	-2.09%
	35.56%	31.44%	29.10%	
ऑनलाइन	1,54,580	2,01,581	1,64,432	30.41%
	50.09%	58.99%	60.19%	
डाक/फैक्स/कूरियर/ हस्त सुपुर्दगी	44,310	32,723	29,280	-26.15%
	14.36%	9.58%	10.72%	
कुल	3,08,630	3,41,747	2,73,204	10.73%

नोट: % में संख्या, संबंधित वर्ष के दौरान प्राप्त कुल शिकायतों का प्रतिशत दर्शाते हैं

* 01 अप्रैल, 2020 से 30 जून, 2020 से संबंधित डेटा शामिल है, जो वर्ष 01 जुलाई, 2019 से 30 जून, 2020 की अंतिम तिमाही तक अतिव्याप्त ओवरलैप है।

परिशिष्ट 2.5 – 01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूहवार वितरण

जनसंख्या समूह	के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या			घट/ बढ का % (वर्ष-दर-वर्ष)
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल –मार्च)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	
ग्रामीण	30,979	32,898	25,861	6.20%
	10.04%	9.63%	9.47%	
अर्ध शहरी	56,286	56,717	44,683	0.77%
	18.24%	16.60%	16.36%	
शहरी	70,081	70,394	55,482	0.45%
	22.71%	20.60%	20.31%	
महानगर	1,51,284	1,81,738	1,47,178	20.13%
	49.02%	53.18%	53.87%	
कुल	3,08,630	3,41,747	2,73,204	10.73%

नोट: संबंधित वर्ष के नीचे % में दी गई संख्याएँ, वर्ष के दौरान प्राप्त कुल शिकायतों का प्रतिशत दर्शाती हैं

*1 अप्रैल, 2020 से 30 जून, 2020 से संबंधित डेटा शामिल है, जो वर्ष 1 जुलाई, 2019 से 30 जून, 2020 की अंतिम तिमाही तक अतिव्याप्त ओवरलैप है।

परिशिष्ट 2.6 - 01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूहवार स्वरूप

शिकायतों का स्वरूप	ग्रामीण	अर्ध शहरी	शहरी	महानगरीय
एटीएम/ डेबिट कार्ड्स	14.01%	21.59%	23.75%	40.64%
मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	10.82%	19.50%	24.51%	45.17%
उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) का पालन न करना	10.55%	21.82%	25.46%	42.18%
क्रेडिट कार्ड्स	0.31%	0.79%	1.57%	97.33%
प्रतिबद्धताएं पूरी न करना	8.89%	16.10%	26.37%	48.64%
बिना पूर्व सूचना के प्रभार लगाना	5.35%	15.27%	24.11%	55.27%
ऋण और अग्रिम	11.57%	17.53%	23.24%	47.66%
बीसीएसबीआई संहिता का पालन न करना	11.52%	17.99%	29.19%	41.29%
जमा खाता से संबंधित	11.58%	17.68%	23.77%	46.96%
पेंशन भुगतान	15.07%	25.95%	29.36%	29.62%
विप्रेषण	9.51%	18.65%	24.53%	47.31%
सीधी बिक्री एजेंट और वसूली एजेंट	2.24%	5.03%	10.49%	82.24%
परा-बैंकिंग	13.59%	25.18%	21.56%	39.67%
नोट और सिक्के	12.95%	22.80%	24.35%	39.90%
अन्य	10.19%	17.27%	20.52%	52.02%
बैंकिंग लोकपाल के दायरे से बाहर	10.82%	21.25%	22.45%	45.48%
कुल	9.47%	16.36%	20.31%	53.87%

नोट: % में संख्याएं कुल शिकायतों का प्रतिशत दर्शाती हैं

परिशिष्ट 2.7 -01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों का क्षेत्र वार वितरण

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2019-20 (जुलाई-जून) की तुलना में 2020-21 (अप्रैल-मार्च) में % परिवर्तन (वर्ष-दर-वर्ष)
पूर्वी क्षेत्र				
भुवनेश्वर	5,311	6,783	5,678	27.72%
गुवाहाटी	3,641	3,493	2,678	-4.06%
कोलकाता	11,699	14,207	11,817	21.44%
पटना	17,392	17,253	12,560	-0.80%
रांची	4,581	4,724	3,797	3.12%
कुल	42,624	46,460	36,530	9.00%
अखिल भारत का %	13.81%	13.59%	13.37%	

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	2019-20 (जुलाई- जून)	2020-21* (अप्रैल- मार्च)	2020-21 (जुलाई- मार्च)	2019-20 (जुलाई-जून) की तुलना में 2020-21 (अप्रैल-मार्च) में % परिवर्तन (वर्ष-दर-वर्ष)
उत्तरी क्षेत्र				
चंडीगढ़	31,594	36,488	28,019	15.49%
देहरादून	7,858	7,919	6,324	0.78%
जयपुर	18,144	21,859	17,636	20.48%
जम्मू	1,530	1,744	1,368	13.99%
कानपुर	23,895	26,278	21,169	9.97%
नई दिल्ली I	18,147	22,957	18,767	26.51%
नई दिल्ली II	20,817	19,956	16,057	-4.14%
नई दिल्ली -III	9,589	11,011	8,416	14.83%
कुल	1,31,574	1,48,212	1,17,756	12.65%
अखिल भारत का %	42.63%	43.37%	43.10%	
दक्षिणी क्षेत्र				
बंगलुरु	18,475	17,114	13,535	-7.37%
चेन्नै	17,724	19,697	16,098	11.13%
हैदराबाद	19,947	21,898	17,088	9.78%
तिरुवनन्तपुरम	6,696	7,103	5,678	6.08%
कुल	62,842	65,812	52,399	4.73%
अखिल भारत का %	20.36%	19.26%	19.18%	
पश्चिमी क्षेत्र				
अहमदाबाद	16,008	20,945	17,223	30.84%
भोपाल	14,510	15,482	12,377	6.70%
मुंबई I	19,473	22,268	18,629	14.35%
मुंबई II	17,917	18,604	15,215	3.83%
रायपुर	3,682	3,964	3,075	7.66%
कुल	71,590	81,263	66,519	13.51%
अखिल भारत का %	23.20%	23.78%	24.35%	
अखिल भारतीय योग	3,08,630	3,41,747	2,73,204	

*1 अप्रैल, 2020 से 30 जून, 2020 से संबंधित डेटा शामिल है, जो वर्ष 1 जुलाई, 2019 से 30 जून, 2020 की अंतिम तिमाही तक अतिव्याप्त ओवरलैप है।

परिशिष्ट 2.8-1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों का शिकायतकर्ता समूहवार वर्गीकरण

शिकायतकर्ता समूह	प्राप्त शिकायतें		
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई-मार्च)
व्यक्तियों से	2,61,573	2,83,102	2,25,879
	84.75%	82.84%	82.68%
व्यक्ति-कारोबार	10,142	12,279	9,905
	3.29%	3.59%	3.63%
स्वामित्व/भागीदारी	5,286	6,878	5,700
	1.71%	2.01%	2.09%
लिमिटेड कंपनी	6,409	7,483	6,022
	2.08%	2.19%	2.20%
न्यास	541	607	477
	0.18%	0.18%	0.17%
संघ	436	353	289
	0.14%	0.10%	0.11%
सरकारी विभाग	5,075	6,219	4,939
	1.64%	1.82%	1.81%
सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम	1,268	1,417	1,145
	0.41%	0.41%	0.42%
वरिष्ठ नागरिक	8,149	9,915	7,981
	2.64%	2.90%	2.92%
अन्य	9,751	13,494	10,867
	3.16%	3.95%	3.98%
कुल	3,08,630	3,41,747	2,73,204

नोट: % में संख्या कुल शिकायतों का प्रतिशत हिस्सा दर्शाती हैं

*1 अप्रैल, 2020 से 30 जून, 2020 से संबंधित डेटा शामिल है, जो वर्ष 1 जुलाई, 2019 से 30 जून, 2020 की अंतिम तिमाही तक अतिव्यास ओवरलैप है।

**परिशिष्ट 2.9 –01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान प्राप्त शिकायतों का
बैंक समूह वार वर्गीकरण**

बैंक समूह	2019-20 (जुलाई- जून)	2020- 21* (अप्रैल- मार्च)	2020-21 (जुलाई- मार्च)	2019-20 (जुलाई-जून) की तुलना में 2020-21 (अप्रैल-मार्च) में % परिवर्तन (वर्ष-दर-वर्ष)
राष्ट्रीयकृत बैंक	92,503	100,855	82,184	9.03%
	29.97%	29.51%	30.08%	
भारतीय स्टेट बैंक	91,584	74,119	57,472	-19.07%
	29.67%	21.69%	21.04%	
निजी क्षेत्र के बैंक	98,623	126,303	101,590	28.07%
	31.96%	36.96%	37.18%	
भुगतान और लघु वित्त बैंक	5227	6,918	5,603	32.35%
	1.69%	2.02%	2.05%	
विदेशी बैंक	5,935	6,157	4,902	3.74%
	1.92%	1.80%	1.79%	
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक/ अनुसूचित प्राथमिक शहरी सहकारी बैंक	6,060	6,382	4,950	5.31%
	1.96%	1.87%	1.81%	
अन्य	8,698	21,013	16,503	141.58%
	2.82%	6.15%	6.04%	
कुल	3,08,630	3,41,747	2,73,204	

नोट: % में संख्या कुल शिकायतों का प्रतिशत दर्शाती हैं

*1 अप्रैल, 2020 से 30 जून, 2020 से संबंधित डेटा शामिल है, जो वर्ष 1 जुलाई, 2019 से 30 जून, 2020 की अंतिम तिमाही तक अतिव्याप्त (ओवरलैप) है।

परिशिष्ट 2.10 –01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई शिकायतों की बैंकिंग

लोकपाल कार्यालयवार स्थिति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	वर्ष के आरंभ में लंबित शिकायतें	उशिसं कक्षों से अंतरित और ड्राफ्ट शिकायतें	वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें	संचालित शिकायतें	निपटाई गई शिकायतें	वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें	निपटान की दर (%)
अहमदाबाद	1,096	85	17,223	18,404	18,383	21	99.89%
बंगलुरु	9,149	588	13,535	23,272	21,778	1,494	93.58%
भोपाल	371	61	12,377	12,809	12,099	710	94.46%
भुवनेश्वर	71	37	5,678	5,786	5,635	151	97.39%
चंडीगढ़	1	174	28,019	28,194	28,194	0	100.00%
चेन्नै	475	30	16,098	16,603	16,271	332	98.00%
देहरादून	1,946	102	6,324	8,372	8,198	174	97.92%
गुवाहाटी	73	11	2,678	2,762	2,742	20	99.28%
हैदराबाद	312	187	17,088	17,587	17,399	188	98.93%
जयपुर	70	256	17,636	17,962	17,090	872	95.15%
जम्मू	4	17	1,368	1,389	1,388	1	99.93%
कानपुर	3,525	128	21,169	24,822	23,028	1,794	92.77%
कोलकाता	1,180	284	11,817	13,281	12,603	678	94.89%
मुंबई I	1,774	289	18,629	20,692	20,294	398	98.08%
मुंबई II	1,963	657	15,215	17,835	17,577	258	98.55%
नई दिल्ली I	683	786	18,767	20,236	19,704	532	97.37%
नई दिल्ली II	844	402	16,057	17,303	15,848	1,455	91.59%
नई दिल्ली - III	166	398	8,416	8,980	8,773	207	97.69%
पटना	567	181	12,560	13,308	12,783	525	96.06%
रायपुर	38	53	3,075	3,166	3,141	25	99.21%
रांची	121	39	3,797	3,957	3,909	48	98.79%
तिरुवनन्तपुरम	69	24	5,678	5,771	5,572	199	96.55%
कुल	24,498	4,789	2,73,204	3,02,491	2,92,409	10,082	96.67%

परिशिष्ट 2.11 – 01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की
बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार स्थिति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	2020-21 (जुलाई-मार्च) के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संख्या
अहमदाबाद	5,295
बंगलुरु	16,209
भोपाल	9,754
भुवनेश्वर	2,869
चंडीगढ़	25,674
चेन्नै	10,664
देहरादून	4,286
गुवाहाटी	1,639
हैदराबाद	7,744
जयपुर	10,719
जम्मू	1,053
कानपुर	12,327
कोलकाता	6,428
मुंबई I	10,768
मुंबई II	9,763
नई दिल्ली I	11,577
नई दिल्ली II	9,938
नई दिल्ली - III	5,422
पटना	4,221
रायपुर	1,438
रांची	2,070
तिरुवनन्तपुरम	1,864
कुल जोड़	1,71,722

परिशिष्ट 2.12 – 01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान निपटाई गई शिकायतों के निपटान हेतु
टर्न अराउंड टाइम – वर्गवार (दिनों में)

शिकायतों का वर्ग	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)
एटीएम/ डेबिट कार्ड	102	62
मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	95	56
एफपीसी का पालन न करना	93	54
क्रेडिट कार्ड	96	50
प्रतिबद्धताएं पूरी न करना	74	34
बिना पूर्व सूचना के प्रभार लगाना	89	50
ऋण और अग्रिम	87	54
बीसीएसबीआई संहिता का पालन न करना	78	88
जमा खाता से संबंधित	96	51
पेंशन भुगतान	95	59
विप्रेषण	95	59
सीधी बिक्री एजेंट और वसूली एजेंट	104	49
परा-बैंकिंग	89	55
नोट और सिक्के	85	36
अन्य	106	59
औसत	95	55

परिशिष्ट 2.13 - 31 मार्च 2021 को लंबित शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण

विवरण	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)
एक माह (30 दिन) से कम समय से लंबित शिकायतें	6,086	6,543
	1.90%	2.16%
एक से दो माह तक की अवधि के लिए लंबित शिकायतें	3,223	1,864
	1.00%	0.62%
दो से तीन माह तक की अवधि के लिए लंबित शिकायतें	1,833	848
	0.57%	0.28%
तीन माह से अधिक समय से लंबित	13,356	827
	4.16%	0.27%
वर्ष के अंत में 31 मार्च 2021 को लंबित शिकायतें	24,498	10,082
	7.64%	3.33%
वर्ष के दौरान संचालित (जिन पर कार्रवाई की गई) शिकायतों की कुल संख्या	3,20,699	3,02,491

नोट: % में संख्या कुल संचालित शिकायतों का प्रतिशत हिस्सा दर्शाती हैं

परिशिष्ट 2.14- 01जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान बैंक-वार स्वीकार्य शिकायतें और उनके निपटान के तरीकों, अधिनिर्णय पारित करने सहित, का ब्यौरा

बैंक का नाम	वर्ष 2020-21 (जुलाई-मार्च) के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संख्या, जिनमें आगे लाई गई शिकायतें शामिल हैं	कॉलम (2) में से सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी कर के निपटाई गई शिकायतें ⁶	कॉलम (2) में से अधिनिर्णय (अवार्ड) जारी कर हल की गई शिकायतें	कॉलम (4) में से निर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालित नहीं किए गए अधिनिर्णयों की संख्या (अपील किए गए अधिनिर्णयों को छोड़कर)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
भारतीय स्टेट बैंक	38,333	29,218	7	0
एचडीएफसी बैंक लिमिटेड	17,371	12,628	0	0
पंजाब नेशनल बैंक	14,075	11,377	13	0
आईसीआईसीआई बैंक लिमिटेड	13,741	8,782	0	0
एक्सिस बैंक लिमिटेड	10,232	7,291	1	0
बैंक ऑफ बडौदा	7,971	6,004	4	0
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया	6,981	5,304	7	0
एसबीआई कार्ड	6,660	4,539	1	0
केनरा बैंक	6,090	4,468	0	0
कोटक महिंद्रा बैंक लिमिटेड	5,778	3,526	2	0
आरबीएल बैंक लिमिटेड	4,829	3,709	0	0
बैंक ऑफ इंडिया	4,613	3,474	1	0
सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया	4,532	3,535	3	0
इंडियन बैंक	3,844	2,724	1	0
इंडसइंड बैंक लिमिटेड	3,361	2,427	0	0
आईडीएफसी बैंक लिमिटेड	2,002	1,554	0	0
आईडीबीआई बैंक लिमिटेड	1,667	1,119	1	0
येस बैंक लिमिटेड	1,659	1,177	0	0
यूको बैंक	1,617	1,249	6	0
इंडियन ओवरसीज़ बैंक	1,509	984	5	0
स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक	1,509	905	0	0
बैंक ऑफ महाराष्ट्र	1,239	743	2	0
एयरटेल पेमेंट्स बैंक	1,178	1,016	0	0

⁶सभी स्वीकार्य शिकायतों का समाधान, जिसमें वापस ली गई शिकायतें शामिल हैं, लोकपाल योजना के खंड 11 के तहत किया गया

बैंक का नाम	वर्ष 2020-21 (जुलाई-मार्च) के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संख्या, जिनमें आगे लाई गई शिकायतें शामिल हैं	कॉलम (2) में से सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी कर के निपटाई गई शिकायतें ⁶	कॉलम (2) में से अधिनिर्णय (अवार्ड) जारी कर हल की गई शिकायतें	कॉलम (4) में से निर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालित नहीं किए गए अधिनिर्णयों की संख्या (अपील किए गए अधिनिर्णयों को छोड़कर)
लिमिटेड				
पेटीएम पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	1,045	687	0	0
सिटी बैंक एनए	852	454	0	0
पंजाब एंड सिंध बैंक	792	710	0	0
फेडरल बैंक लिमिटेड	499	323	0	0
जम्मू एंड कश्मीर बैंक लिमिटेड	470	318	0	0
डीसीबी बैंक लिमिटेड	450	338	0	0
कर्नाटक बैंक लिमिटेड	441	290	0	0
करूर वैश्य बैंक लिमिटेड	327	174	0	0
होंगकॉंग एंड शंघाई बैंकिंग कार्पोरेशन लिमिटेड	313	182	0	0
बंधन बैंक लिमिटेड	293	201	0	0
डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड	290	166	0	0
एयू स्माल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड	286	240	0	0
साउथ इंडियन बैंक	225	139	0	0
अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कार्पोरेशन	223	131	0	0
तमिलनाडु मरकेन्टाइल बैंक लिमिटेड	181	105	0	0
बडौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	179	156	0	0
सिटी यूनियन बैंक लिमिटेड	174	104	0	0
बडौदा उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक	146	111	0	0
सारस्वत सहकारी बैंक लिमिटेड	145	64	0	0
जन स्माल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड	138	97	0	0
उत्तर बिहार ग्रामीण बैंक	120	99	0	0
सर्व हरियाणा ग्रामीण बैंक	118	98	0	0

बैंक का नाम	वर्ष 2020-21 (जुलाई-मार्च) के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संख्या, जिनमें आगे लाई गई शिकायतें शामिल हैं	कॉलम (2) में से सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी कर के निपटाई गई शिकायतें ⁶	कॉलम (2) में से अधिनिर्णय (अवार्ड) जारी कर हल की गई शिकायतें	कॉलम (4) में से निर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालित नहीं किए गए अधिनिर्णयों की संख्या (अपील किए गए अधिनिर्णयों को छोड़कर)
इंक्रिटास स्माल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड	116	70	0	0
उज्जीवन स्माल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड	116	87	0	0
ग्रामीण बैंक ऑफ़ आर्यावर्त	115	87	0	0
राजस्थान मरुधर ग्रामीण बैंक	107	89	0	0
फिनो पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	102	73	0	0
पंजाब ग्रामीण बैंक	101	101	0	0
फिनकेयर स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	94	74	0	0
प्रथमा बैंक	83	69	1	0
मध्य बिहार ग्रामीण बैंक	82	50	0	0
प्रगति कृष्णा ग्रामीण बैंक	82	54	0	0
आंध्र प्रदेश ग्रामीण विकास बैंक	79	46	0	0
ड्यूश बैंक एजी	77	49	0	0
सर्व यूपी ग्रामीण बैंक	70	60	0	0
पूर्वांचल बैंक	67	53	0	0
काशी गोमती संयुत ग्रामीण बैंक	64	53	0	0
केरल ग्रामीण बैंक	62	46	0	0
इलाहबाद यूपी ग्रामीण बैंक	59	48	0	0

बैंक का नाम	वर्ष 2020-21 (जुलाई-मार्च) के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संख्या, जिनमें आगे लाई गई शिकायतें शामिल हैं	कॉलम (2) में से सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी कर के निपटाई गई शिकायतें ⁶	कॉलम (2) में से अधिनिर्णय (अवार्ड) जारी कर हल की गई शिकायतें	कॉलम (4) में से निर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालित नहीं किए गए अधिनिर्णयों की संख्या (अपील किए गए अधिनिर्णयों को छोड़कर)
महाराष्ट्र ग्रामीण बैंक	59	18	0	0
अभ्युदय सहकारी बैंक लिमिटेड, बम्बई	56	15	0	0
आंध्रा प्रगति ग्रामीण बैंक	55	44	0	0
मध्यांचल ग्रामीण बैंक	53	27	2	0
कावेरी ग्रामीण बैंक	51	31	0	0
नर्मदा झबुआ ग्रामीण बैंक	51	35	0	0
कथोलिक सीरियन बैंक लिमिटेड	49	37	0	0
हिमाचल प्रदेश ग्रामीण बैंक	47	47	0	0
एसवीसी को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड	46	21	0	0
कर्नाटक विकास ग्रामीण बैंक	45	22	0	0
उत्कर्ष स्माल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड	41	33	0	0
सेंट्रल मध्यप्रदेश ग्रामीण बैंक	39	26	0	0
असम ग्रामीण विकास बैंक	38	32	0	0
कॉस्मॉस सहकारी बैंक लिमिटेड, पुणे	38	19	0	0
बिहार ग्रामीण बैंक	37	24	0	0
नैनीताल बैंक लिमिटेड	37	26	0	0
छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक	36	24	0	0

बैंक का नाम	वर्ष 2020-21 (जुलाई-मार्च) के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संख्या, जिनमें आगे लाई गई शिकायतें शामिल हैं	कॉलम (2) में से सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी कर के निपटाई गई शिकायतें ⁶	कॉलम (2) में से अधिनिर्णय (अवार्ड) जारी कर हल की गई शिकायतें	कॉलम (4) में से निर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालित नहीं किए गए अधिनिर्णयों की संख्या (अपील किए गए अधिनिर्णयों को छोड़कर)
बंगिया ग्रामीण विकास बैंक	35	35	0	0
उत्तराखंड ग्रामीण बैंक	35	27	0	0
इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक लि	32	23	0	0
धनलक्ष्मी बैंक लि	30	17	0	0
कैपिटल स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	29	29	0	0
ओड़ीसा ग्राम्य बैंक	29	13	0	0
विदर्भ कोकण ग्रामीण बैंक	25	13	0	0
पल्लवन ग्राम बैंक	24	13	0	0
ईएसएएफ़ स्माल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड	23	18	0	0
नॉर्थ कनारा जी.एस.बी को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड	23	8	0	0
एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक लि	23	21	2	0
त्रिपुरा ग्रामीण बैंक	23	23	0	0
थाने जनता सहकारी बैंक लिमिटेड	22	4	0	0
झारखंड ग्रामीण बैंक	21	12	0	0
तेलंगाना ग्रामीण बैंक	20	14	0	0
चैतन्या गोदावरी ग्रामीण बैंक	19	11	0	0
बासिन केथोलिक सहकारी बैंक लिमिटेड	17	9	0	0

बैंक का नाम	वर्ष 2020-21 (जुलाई-मार्च) के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संख्या, जिनमें आगे लाई गई शिकायतें शामिल हैं	कॉलम (2) में से सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी कर के निपटाई गई शिकायतें ⁶	कॉलम (2) में से अधिनिर्णय (अवार्ड) जारी कर हल की गई शिकायतें	कॉलम (4) में से निर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालित नहीं किए गए अधिनिर्णयों की संख्या (अपील किए गए अधिनिर्णयों को छोड़कर)
न्यू इंडिया सहकारी बैंक लि	17	4	0	0
पश्चिम बंगा ग्रामीण बैंक	17	11	0	0
जे एण्ड के ग्रामीण बैंक	16	8	0	0
पंजाब एंड महाराष्ट्र को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड	16	1	0	0
पंडियन ग्राम बैंक	15	6	0	0
अपना सहकारी बैंक लि	14	2	0	0
उत्तर बंगा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	13	13	0	0
बार्कलेस बैंक पीएलसी	11	7	0	0
सूर्योदय लघु वित्त बैंक लिमिटेड	11	7	0	0
डोंबिवाली नागरी सहकारी बैंक लिमिटेड	10	5	0	0
भारत कोओपरेटिव बैंक लि बंगलुरु	9	2	0	0
बॉम्बे मर्केटाइल सहकारी बैंक लिमिटेड	9	4	0	0
गोपीनाथ पाटील पारसिक जनता सहकारी बैंक लि	9	2	0	0
ग्रेटर बोम्बे सहकारी बैंक लि	8	3	0	0
जनता सहकारी बैंक लिमिटेड	8	4	0	0

बैंक का नाम	वर्ष 2020-21 (जुलाई-मार्च) के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संख्या, जिनमें आगे लाई गई शिकायतें शामिल हैं	कॉलम (2) में से सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी कर के निपटाई गई शिकायतें ⁶	कॉलम (2) में से अधिनिर्णय (अवार्ड) जारी कर हल की गई शिकायतें	कॉलम (4) में से निर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालित नहीं किए गए अधिनिर्णयों की संख्या (अपील किए गए अधिनिर्णयों को छोड़कर)
कालुपुर कर्मेर्शियल को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड	8	5	0	0
बडौदा गुजरात ग्रामीण बैंक	7	6	0	0
जनकल्याण सहकारी बैंक लिमिटेड(बॉम्बे)	7	3	0	0
जियो पेमेंट्स बैंक लि	7	6	0	0
सप्तगिरी ग्रामीण बैंक	7	4	0	0
सूरत पीपुल्स सहकारी बैंक लि	7	7	0	0
दि कल्याण जनता सहकारी बैंक लि कल्याण	7	0	0	0
वसई विकास सहकारी बैंक लि	7	1	0	0
रुपी को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड (पुणे)	6	0	0	0
शिनहन बैंक	6	3	0	0
सोलापूर जनता सहकारी बैंक	6	2	0	0
देना गुजरात ग्रामीण बैंक	5	5	0	0
इलाकाई देहाती बैंक	5	2	0	0
जलगांव जनता सहकारी बैंक लिमिटेड	5	0	0	0
कराड अर्बन को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड	5	2	0	0

बैंक का नाम	वर्ष 2020-21 (जुलाई-मार्च) के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संख्या, जिनमें आगे लाई गई शिकायतें शामिल हैं	कॉलम (2) में से सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी कर के निपटाई गई शिकायतें ⁶	कॉलम (2) में से अधिनिर्णय (अवार्ड) जारी कर हल की गई शिकायतें	कॉलम (4) में से निर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालित नहीं किए गए अधिनिर्णयों की संख्या (अपील किए गए अधिनिर्णयों को छोड़कर)
नगर अर्बन को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड	5	1	0	0
नागपुर नागरिक सहकारी बैंक लिमिटेड	5	1	0	0
राजकोट नागरिक सहकारी बैंक लिमिटेड	5	1	0	0
दि भारत को-ऑपरेटिव बैंक (मुंबई) लिमिटेड	5	2	0	0
जलगांव पीपुल्स को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड	5	3	0	0
दि महानगर को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड मुंबई	5	3	0	0
उत्कल ग्रामीण बैंक	5	3	0	0
सिटिज़न क्रेडिट को-ऑपरेटिव बैंक लि. मुंबई -	4	3	0	0
कल्लापन्ना अवाडे इचलकरंजी जनता सहकारी बैंक लि.	4	1	0	0
शिक्षक सहकारी बैंक लि नागपुर	4	1	0	0
थाने भारत सहकारी बैंक लि	4	2	0	0
दि रॉयल बैंक ऑफ स्कॉटलैंड पीएलसी	4	3	0	0
ए.पी.महेश को-ऑपरेटिव अर्बन बैंक लि.	3	2	0	0

बैंक का नाम	वर्ष 2020-21 (जुलाई-मार्च) के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संख्या, जिनमें आगे लाई गई शिकायतें शामिल हैं	कॉलम (2) में से सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी कर के निपटाई गई शिकायतें ⁶	कॉलम (2) में से अधिनिर्णय (अवार्ड) जारी कर हल की गई शिकायतें	कॉलम (4) में से निर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालित नहीं किए गए अधिनिर्णयों की संख्या (अपील किए गए अधिनिर्णयों को छोड़कर)
महानगर को-ऑपरेटिव बैंक	3	0	0	0
नासिक मर्चेन्ट्स को-ओपरेटिव बैंक लि	3	1	0	0
नूतन नागरिक सहकारी बैंक लि (अहमदाबाद)	3	3	0	0
दि अकोला जनता कमर्शियल को-ओपरेटिव बैंक लि	3	0	0	0
दि कर्नाटक को-ओपरेटिव बैंक लि. मुद्देबिहाल	3	1	0	0
अहमदाबाद मर्केटाइल को-ऑपरेटिव बैंक लि	2	2	0	0
भारती सहकारी बैंक लि (पूना)	2	1	0	0
खमगाँव अर्बन को-ओपरेटिव बैंक लि	2	1	0	0
मेहसाना अर्बन को-ओपरेटिव बैंक लि	2	2	0	0
मिजोरम रूरल बैंक	2	2	0	0
वनांचल ग्रामीण बैंक	2	1	0	0
अकोला अर्बन को-ओपरेटिव बैंक लि	1	0	0	0
अमानत को-ओपरेटिव बैंक लि बेंगलुरु	1	0	0	0
बैंक ऑफ अमेरिका नेशनल एसोशिएशन	1	1	0	0

बैंक का नाम	वर्ष 2020-21 (जुलाई-मार्च) के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संख्या, जिनमें आगे लाई गई शिकायतें शामिल हैं	कॉलम (2) में से सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी कर के निपटाई गई शिकायतें ⁶	कॉलम (2) में से अधिनिर्णय (अवार्ड) जारी कर हल की गई शिकायतें	कॉलम (4) में से निर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालित नहीं किए गए अधिनिर्णयों की संख्या (अपील किए गए अधिनिर्णयों को छोड़कर)
बैंक ऑफ बहरेन एंड कुवैत बी.एस.सी.	1	0	0	0
बीएनपी पेरीबा	1	0	0	0
गोवा अर्बन को-ओपरेटिव बैंक लि	1	0	0	0
एचसीबीएल को-ओपरेटिव बैंक लि	1	1	0	0
इंडियन मर्केटैल को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड लखनऊ	1	0	0	0
जनता सहकारी बैंक लि (सतारा)	1	0	0	0
कपोल को-ओपरेटिव बैंक लि मुंबई	1	0	0	0
मेघालय रूरल बैंक	1	1	0	0
नेशनल ऑस्ट्रेलिया बैंक	1	0	0	0
नॉर्थ ईस्ट स्माल फ़ाइनेंस बैंक लि	1	1	0	0
पार्सिक जनता सहकारी बैंक लि	1	1	0	0
प्रवर सहकारी बैंक लि	1	0	0	0
पुडुवाई भरथियार ग्राम बैंक	1	0	0	0
सांगली अर्बन को-ओपरेटिव बैंक लि	1	0	0	0

बैंक का नाम	वर्ष 2020-21 (जुलाई-मार्च) के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संख्या, जिनमें आगे लाई गई शिकायतें शामिल हैं	कॉलम (2) में से सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी कर के निपटाई गई शिकायतें ⁶	कॉलम (2) में से अधिनिर्णय (अवार्ड) जारी कर हल की गई शिकायतें	कॉलम (4) में से निर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालित नहीं किए गए अधिनिर्णयों की संख्या (अपील किए गए अधिनिर्णयों को छोड़कर)
झोरोस्ट्रियन को-ओपरेटिव बैंक लि	1	1	0	0
अन्य	159	106	0	0
कुल जोड़	1,71,722	125,097	59	0

एसएनबीएफ लोकपाल योजना से संबंधित परिशिष्ट

परिशिष्ट 3.1 - 1 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालयों में प्राप्त शिकायतें

एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	वर्ष दर वर्ष वृद्धि %
चेन्नै	3,300	7,600	5,845	130.30%
	16.98%	20.57%	21.68%	
नई दिल्ली	6,884	14,588	10,712	111.91%
	35.43%	39.48%	39.74%	
कोलकाता	1,227	2,714	2,047	121.19%
	6.31%	7.34%	7.59%	
मुंबई	8,021	12,049	8,353	50.22%
	41.28%	32.61%	30.99%	
कुल	19,432	36,951	26,957	90.16%

नोट: % में दी गई संख्या कुल प्राप्त शिकायतों का प्रतिशत दर्शाती हैं।

* 1 अप्रैल, 2020 से 30 जून, 2020 से संबंधित डेटा शामिल है, जो वर्ष 1 जुलाई, 2019 से 30 जून, 2020 की अंतिम तिमाही तक अतिव्यास (ओवरलैप) है।

परिशिष्ट 3.2 - 1 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय-वार प्रति शिकायत संचलन लागत

एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय	संचालन की लागत (₹/ शिकायत)	कुल लागत (₹)
चेन्ने	2,107	1,44,11,336
कोलकाता	3,617	82,33,080
मुंबई	1,235	1,06,00,000
नई दिल्ली	1,025	1,14,10,000
सीएमएस सहित परिलागत	171	50,19,530
कुल	1,692	4,96,73,946

परिशिष्ट 3.3- 01 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालयों में शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम

प्राप्ति का माध्यम	के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या 2019-20 (जुलाई-जून)	के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या 2020-21* (अप्रैल-मार्च)	के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या 2020-21 (जुलाई-मार्च)
ई मेल	10,365	18,156	12,523
	53.34%	49.14%	46.46%
ऑनलाइन	7,737	16,999	12,724
	39.82%	46.00%	47.20%
डाक/फ़ैक्स/कूरियर/हस्त सुपुर्दगी	1,330	1,796	1,710
	6.84%	4.86%	6.34%
कुल	19,432	36,951	26,957

नोट: % में दी गई संख्या कुल प्राप्त शिकायतों का प्रतिशत दर्शाती हैं।

*01 अप्रैल, 2020 से 30 जून, 2020 से संबंधित डेटा शामिल है, जो वर्ष 1 जुलाई, 2019 से 30 जून, 2020 की अंतिम तिमाही तक अतिव्याप्त (ओवरलैप) है।

परिशिष्ट 3.4- 1 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालयों में शिकायतकर्ता समूह-वार शिकायतों की प्राप्ति

शिकायतकर्ता वर्ग	प्राप्त शिकायतें		
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई-मार्च)
व्यक्ति	9,943	19,250	14,098
	51.17%	52.10%	52.30%
व्यक्तिगत-कारोबार	580	1,199	862
	2.98%	3.24%	3.20%
स्वामित्व /भागीदारी	277	598	458
	1.43%	1.62%	1.70%
लिमिटेड कंपनी	425	782	587
	2.19%	2.12%	2.18%
न्यास	13	49	41
	0.07%	0.13%	0.15%
संघ	7	15	11
	0.04%	0.04%	0.04%
सरकारी विभाग	66	151	117
	0.34%	0.41%	0.43%
पीएसयू	21	35	30
	0.11%	0.09%	0.11%
वरिष्ठ नागरिक	63	115	91
	0.32%	0.31%	0.34%
अन्य	8,037	14,757	10,662
	41.36%	39.94%	39.55%
कुल	19,432	36,951	26,957

नोट: % में दी गई संख्या कुल प्राप्त शिकायतों का प्रतिशत दर्शाती हैं।

* इसमें 01 अप्रैल, 2020 से 30 जून, 2020 से संबंधित डेटा शामिल है, जो वर्ष 1 जुलाई, 2019 से 30 जून, 2020 की अंतिम तिमाही तक अतिव्यास (ओवरलैप) है।

परिशिष्ट 3.5 - 1 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालयों में शिकायतों की स्थिति

एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय	विगत वर्ष से आगे लाई गई शिकायतें	प्राप्त शिकायतें	वर्ष 2019-20 की शिकायतें (उशिसं कक्षों से स्थानांतरित और शिकायतों में परिवर्तित ड्राफ्ट्स)	संचालित (जिन पर कार्रवाई की गई) शिकायतें	निपटाई गई शिकायतें	वर्ष के अंत में लंबित	निपटान की दर
चेन्नै	222	5,845	395	6,462	6,278	184	97.15%
दिल्ली	426	10,712	700	11,838	10,703	1,135	90.41%
कोलकाता	8	2,047	42	2,097	2,097	0	100%
मुंबई	252	8,353	349	8,954	8,954	0	100%
योग	908	26,957	1,486	29,351	28,032	1,319	95.51%

परिशिष्ट 3.6 - 1 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति

एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय	निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतें
चेन्नै	4,147
दिल्ली	4,339
कोलकाता	1,209
मुंबई	2,137
योग	11,832

परिशिष्ट 3.7: 1 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संस्थावार सूची

एनबीएफसी का नाम	स्वीकार्य शिकायतों की संख्या
बजाज फाइनेंस लिमिटेड	3,490
इंडियाबुल्स कंज्यूमर फाइनेंस लिमिटेड	827
एचडीबी फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड	609
डीएमआई फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	534
फुलरटन इंडिया क्रेडिट कंपनी लिमिटेड	515
टाटा कैपिटल फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड	446
कोटक महिंद्रा प्राइम लि.	398
आदित्य बिडला फाइनेंस लिमिटेड	386
चोला मंडलम इन्वेस्टमेंट एंड फाइनेंस कंपनी लिमिटेड	349
होम क्रेडिट इंडिया फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	285
श्रीराम सिटी यूनियन फाइनेंस लिमिटेड	208
लेंडिगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड	193
बजाज होल्लिंग्स एंड इन्वेस्टमेंट लिमिटेड	188
महिंद्रा एंड महिंद्रा फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड	174
मुथूट फाइनेंस लिमिटेड	174
हीरो फिनकॉर्प लिमिटेड	142
इंडिया इंफोलाइन फाइनेंस लिमिटेड	135
टीवीएस क्रेडिट सर्विसेस लिमिटेड	114
हिंदुजा लीलैंड फाइनेंस लिमिटेड	113
भानिक्स फाइनेंस एंड इन्वेस्टमेंट लिमिटेड	101
स्मॉल बिजनेस फिनक्रेडिट इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	97
पी.सी. फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	88
मैग्मा फिनकॉर्प लिमिटेड	87
श्रीराम ट्रांसपोर्ट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड	85
मणप्पुरम फाइनेंस लिमिटेड	84
एल एंड टी फाइनेंस लिमिटेड	79
कैपफ्लोट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	79
इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड	75
कैपरी ग्लोबल कैपिटल लिमिटेड	64
एसआई क्रेवा कैपिटल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	63
आशीष सिक्थोरिटीज प्राइवेट लिमिटेड	60
क्लिक्स कैपिटल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	51
तमिलनाडु पावर फाइनेंस एंड इंफ्रास्ट्रक्चर डेवलपमेंट कॉरपोरेशन लिमिटेड	46

एनबीएफसी का नाम	स्वीकार्य शिकायतों की संख्या
आदित्य बिडला केपिटल लिमिटेड	45
नियोग्रोथ क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड	42
बजाज फिनसर्व लिमिटेड	41
टाटा मोटर्स फ़ाइनेंस लि	39
एसआरईआई इक्विपमेंट फ़ाइनेंस लिमिटेड	38
ईसीएल फ़ाइनेंस लिमिटेड	38
अवानसे फ़ाइनेंशियल सर्विसेस लिमिटेड	33
एचडीएफसी क्रेडिला फ़ाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	32
मनबा फ़ाइनेंस प्राइवेट लि	29
सुंदरम फ़ाइनेंस लिमिटेड	29
विशु लीसिंग एंड फ़ाइनेंस प्राइवेट ली	27
आदित्य बिडला फ़ाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	26
बजाज फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड	25
बीएफएल निवेश और वित्तीय सलाहकार प्राइवेट लिमिटेड	25
रिलायंस कमर्शियल फ़ाइनेंस लिमिटेड	25
टाटा मोटर्स फ़ाइनेंस सोल्युशंस लिमिटेड	25
बीओबी फ़ाइनेंशियल सोल्युशंस लि	24
टोयोटा फ़ाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया लिमिटेड	22
मूथूट फिनकॉर्प लिमिटेड	22
एडेलवीएसएस फ़ाइनेंस एंड इन्वेस्टमेंट्स लिमिटेड	21
निसान रेनॉल्ट फ़ाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	21
डेमलर फ़ाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	21
एल एण्ड टी फ़ाइनेंस लिमिटेड	20
इंडियाबुल्स फ़ाइनेंस कंपनी प्राइवेट लिमिटेड	20
इंडो स्टार केपिटल फ़ाइनेंस लि	19
एआन क्रेडिट सर्विस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	18
रेलीगेयर फिनवेस्ट लिमिटेड	17
सिटीकॉर्प फ़ाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड	17
एडलवाइस रिटेल फ़ाइनेंस लिमिटेड	16
एंबिट फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड	16
पूर्ववर्ती: एंबिट रिटेल फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	
ओरिक्स लीजिंग एंड फ़ाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया लिमिटेड (पूर्ववर्ती ओसिस ऑटो फिनेंसियल सर्विसेस लिमिटेड)	14
फेडबैंक फ़ाइनेंसियल सर्विसेस लिमिटेड	14
अन्नपूर्णा माइक्रो फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	14

एनबीएफसी का नाम	स्वीकार्य शिकायतों की संख्या
जालान केमिकल इंडस्ट्रीज़ (पी) लिमिटेड	14
मुथूट कैपिटल सर्विसेज लिमिटेड	14
आईआईएफएल वेल्थ फ़ाइनेंस लि.	13
एस के फिन कॉर्प लिमिटेड	10
रतन इंडिया फ़ाइनेंस प्राइवेट लि	10
वोल्क्सवेगेन फ़ाइनेंस प्राइवेट लि	10
फोर्ड क्रेडिट इंडिया प्राइवेट लि	10
आरोहन फिनेंसियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड	10
हिंदुजा फ़ाइनेंस प्राइवेट लि	9
अवेल फिनेंसियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड	9
नॉर्थन एआरसी कैपिटल लिमिटेड	9
बजाज लीसिंग एंड फ़ाइनेंस लिमिटेड	9
ब्लू जे फिन लीज लिमिटेड	9
एडलवाईस फिनवेस्ट प्राइवेट लि	8
फाइव स्टार बिज़नेस फ़ाइनेंस लि	8
श्रीराम फ़ाइनेंस कार्पोरेशन प्राइवेट लि	8
टी वी एस फ़ाइनेंस एंड सर्विसेस लिमिटेड	7
आनंद रथी ग्लोबल फ़ाइनेंस लि. पूर्ववर्ती: रथी ग्लोबल फ़ाइनेंस लि	7
बीएमडब्ल्यू इंडिया फ़ाइनेंसियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड	7
क्रेज़ी बी सर्विसेस प्राइवेट लि.	7
मुथूट वेहिकल एण्ड एसेट फ़ाइनेंस लि	7
तमिलनाडू ट्रांसपोर्ट डेवलपमेंट फ़ाइनेंस कार्पोरेशन लि.	7
थिरुमेनी फ़ाइनेंस प्राइवेट लि	7
बूसन् ऑटो फ़ाइनेंस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	6
करवी फिनेंसियल सर्विसेस लिमिटेड	6
जे आर जी फिन कॉर्प लिमिटेड	6
अये फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	6
कोसमट्रम फ़ाइनेंस लि	6
सक्ति फ़ाइनेंस लिमिटेड	6
रिलायंस कैपिटल लिमिटेड	5
ओकसीजो फिनेंसियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड	5
बारक्लेज इनवेस्टमेंट एंड लोन्स (इंडिया) लिमिटेड	5
वेरिटास फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	5
विसाज होलडिंग्स एंड फ़ाइनेंस प्राइवेट लि	5

एनबीएफसी का नाम	स्वीकार्य शिकायतों की संख्या
आशीर्वाद माइक्रो फ़ाइनेंस लिमिटेड	5
लोटस श्री फिल्को प्राइवेट लि	5
यूनाइटेड पेट्रो फ़ाइनेंस लिमिटेड	5
एचडीएफसी होल्लिंग्स लिमिटेड	4
रिलायंस फिनेंसियल लिमिटेड	4
बेरार फ़ाइनेंस लि	4
कैपिटल ट्रस्ट लि.	4
कोगटा फिनेंसियल (इंडिया) लि	4
रिलायंस कमर्शियल कंपनी लि.	4
इलेक्ट्रोनिका फ़ाइनेंस लि	4
सिद्धिक लेयसिंग प्राइवेट लि	4
आईकेएफ फ़ाइनेंस लि.	4
इंडियन स्कूल फ़ाइनेंस कंपनी प्राइवेट लि.	4
जम्बो फिनवेस्ट (इंडिया) लिमिटेड	4
लक्ष्मी इंडिया फिनलीजकैप प्राइवेट लिमिटेड	4
मनीवाइज़ फिनेंसियल सर्विसेस प्राइवेट लि.	4
मुथूट माइक्रो फिन लि.	4
विस्तार फाइनेंसियल सर्विसेस पी. लिमिटेड	4
विस्तार फाईनेंसिएर्स (पी) लिमिटेड	4
फिनोवा कैपिटल प्राइवेट लि.	4
दि पियरलेस जनरल फ़ाइनेंस एंड इन्वेस्टमेंट कंपनी लिमिटेड	4
सवेरी ट्रांसपोर्ट फ़ाइनेंस लिमिटेड	4
क्लिक्स फ़ाइनेंस इंडिया प्राइवेट लि	3
एल्टिको कैपिटल इंडिया लि.(पूर्ववर्ती एल्टिको कैपिटल इंडिया प्राइवेट लि.)	3
औक्सलो फिनसर्व प्राइवेट लि.	3
इंडीट्रेड माइक्रो फ़ाइनेंस लिमिटेड	3
बजाज ऑटो होल्लिंग्स लि.	3
एल एण्ड टी इंफ्रास्ट्रक्चर फ़ाइनेंस कंपनी लि.	3
टाटा फ़ाइनेंस लिमिटेड	3
बैल फिनवेस्ट (इंडिया) लिमिटेड	3
फॉर्च्यून इंटीग्रेटेड एसेट फियाइके लि.	3
मदुरा माइक्रो फ़ाइनेंस लि.	3
सस्टेनेबल एग्रो – कमर्शियल फ़ाइनेंस लि.	3
यूएई एक्स्चेंज एंड फाइनेंसियल सर्विसेस लि.	3

एनबीएफसी का नाम	स्वीकार्य शिकायतों की संख्या
मुथूट्टू मिनी फिनेंसियर्स लि.	3
अरिंज रीटेल फ़ाइनेंस इंडिया प्राइवेट लि.	3
सीएसएल फ़ाइनेंस लि.	3
कनक दुर्गा फ़ाइनेंस लि.	3
आईडीएफसी लिमिटेड	2
मोतीलाल ओसवाल फ़ाइनेंसियल सर्विसेस लि.	2
ईपीआई मनी प्राइवेट लि	2
एक्सिस फ़ाइनेंस लिमिटेड	2
महिंद्रा होल्डिंग्स एंड फ़ाइनेंस लि.	2
अडानी कैपिटल प्राइवेट लि.	2
सीमेन्स फिनेंसियल सर्विसेस प्राइवेट लि.	2
स्पंदन स्फूर्ति फिनेंसियल लि.	2
एसआरआई इनफ़्रास्ट्रक्चर फ़ाइनेंस लि.	2
भारत फ़ाइनेंसियल इनक्लूजन लि.	2
लोटस कैपिटल फ़ाइनेंसियल सर्विसेस लि.	2
नियोगीन फिन टेक लि.	2
रेलीगेयर इंटरप्राइस लिमिटेड	2
वेदिका क्रेडिट कैपिटल लिमिटेड	2
एकमे फिन ट्रेड (इंडिया) लिमिटेड	2
बैद लीसिंग एंड फ़ाइनेंस को. लिमिटेड	2
जॉन डिग्री फ़ाइनेंसियल इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	2
बालाजी इन्स्टाल्मेंट्स लिमिटेड	2
कोटक महिंद्रा फ़ाइनेंस लिमिटेड	2
मैक्स वेल्यू क्रेडिट्स एंड इन्वेस्टमेंट्स (पी) लिमिटेड	2
सेयद शरीयत फ़ाइनेंस लिमिटेड	2
एरिस कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड	2
केनबैंक फ़ैक्टर्स लिमिटेड	2
चोला फ़ाइनेंस लिमिटेड	2
मन्नापुरम एसेट फ़ाइनेंस लिमिटेड	2
रेलीगेयर फ़ाइनेंस लिमिटेड	2
योगक्षेमम लोन्स लिमिटेड	2
सैजा फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	2
एचडीएफसी इन्वेस्टमेंट्स लिमिटेड	1
अकरा कैपिटल एड्वाइसर्स प्राइवेट लिमिटेड	1

एनबीएफसी का नाम	स्वीकार्य शिकायतों की संख्या
इंटेक कैपिटल लिमिटेड	1
दीवान मोटर्स इन्वेस्टमेंट्स एंड फ़ाइनेंस लि.	1
पैसालों डिजिटल लिमिटेड	1
सेटीन क्रेडिट केयर नेटवर्क लिमिटेड	1
कैपिटल इंडिया फ़ाइनेंस लि.	1
केपिटल फ़र्स्ट लिमिटेड	1
सिटीकॉर्प फ़ाइनेंस (इंडिया) लि.	1
पंजाब कश्मीर फ़ाइनेंस लिमिटेड	1
आशीष फिस्कल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड	1
आईसीएल फिनकॉर्प लिमिटेड	1
इंडियाबुल्स फिनेंसियल सर्विसेस लिमिटेड	1
श्री राम जी फ़ाइनेंसियल सर्विसेस लिमिटेड	1
यूपी मनी लिमिटेड	1
ए के कैपिटल फ़ाइनेंस प्राइवेट लि.	1
जम्बो फ़ाइनेंस लिमिटेड	1
रिलायंस कमर्शियल फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	1
क्रेडिट एक्सप्रेस ग्रामीण लिमिटेड	1
फेड बैंक फ़ाइनेंसियल सर्विसेस लिमिटेड	1
पूजा फिनलीस लिमिटेड	1
अपोलो ट्रेडिंग एंड फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	1
सेंटरम फ़ाइनेंसियल सर्विसेस लि.	1
केएलएम एक्सिवा फिनवेस्ट लि.	1
मुथूट मनी प्राइवेट लिमिटेड	1
न्यू लिंक ओवरसीस फ़ाइनेंस लिमिटेड	1
पूनावाला फ़ाइनेंस प्राइवेट लि.	1
अड्वेन्ट्ज़ फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	1
एपटस फ़ाइनेंस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	1
केपारो फ़ाइनेंसियल सोल्युशंस लिमिटेड	1
चैतन्य रूरल इंटरमिडीएशन डेवलपमेंट सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड	1
इक्विटस होल्डिंग्स लिमिटेड	1
जियो वीपीएल फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड .	1
आईएफसीआई फ़ैक्टर्स लिमिटेड	1
आईएफसीआई वेंचर कैपिटल फ़ण्ड्स लि.	1
इन्फ़िनिटि फिनकॉर्प सोल्युशंस प्राइवेट लिमिटेड	1

एनबीएफसी का नाम	स्वीकार्य शिकायतों की संख्या
जे एम फ़ाइनेंसियल क्रेडिट सोल्युशंस लि.	1
माउंट इंद्रा फ़ाइनेंस प्राइवेट लि.	1
नामदेव फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड	1
पूनावाला क्रेडिट प्राइवेट लि.	1
रेपको माइक्रो फ़ाइनेंस लि.	1
एस एम एल फ़ाइनेंस लि.	1
समस्त माइक्रो फ़ाइनेंस लि.	1
शेअरखान बीएनपी परिबा फ़ाइनेंसियल सर्विस प्राइवेट लि	1
शुभम कैपिटल प्राइवेट लि.	1
सुंदरम फासन्स इन्वेस्टमेंट्स लि.	1
अपोलो फिन वेस्ट (इंडिया) लि.	1
अश्व फ़ाइनेंस लि	1
बजाज होल्डिंग्स एंड इन्वेस्टमेंट लिमिटेड	1
बैलेन्स हीरो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	1
बीएसएस माइक्रो फ़ाइनेंस प्राइवेट लि.	1
सी महेंद्र कैपिटल लिमिटेड	1
चैतन्य इंडिया फिन क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड	1
चोखानी सेक्यूरिटीस लिमिटेड	1
इस्सेल फ़ाइनेंस बिज़नेस लोन्स लि.	1
ग्लोब फिनकैप लिमिटेड	1
जीओवीई फ़ाइनेंस लिमिटेड	1
इंडो एशिया फ़ाइनेंस लि.	1
इंटेलिकैश माइक्रो फ़ाइनेंस नेटवर्क कंपनी प्राइवेट लि.	1
जेएम फ़ाइनेंसियल प्रोडक्ट्स लि.	1
कोटक महिंद्रा कैपिटल कंपनी .	1
एल एंड टी इन्फ्रा डेट फंड लि.	1
एम पावर माइक्रो फ़ाइनेंस प्राइवेट लि.	1
मेगा असेट्स एंड कैपिटल मैनेजमेंट प्राइवेट लि.	1
नाहर कैपिटल एंड फ़ाइनेंसियल सर्विसेस लि. (एनडीएसआई)	1
निओ वर्थ कमर्शियल प्राइवेट लि.	1
पेयू पेमेंट्स प्राइवेट लि.	1
पीसीआर इन्वेस्टमेंट्स लि.	1
पंजाब स्टेट इंडस्ट्रियल डेवलपमेंट कोर्पोरेशन लि	1
सूर्योदय माइक्रो फ़ाइनेंस लि.	1

एनबीएफसी का नाम	स्वीकार्य शिकायतों की संख्या
टाटा कैपिटल लि. (सीआईसी)	1
टूरिस्म फ़ाइनेंस कॉरपोरेशन ऑफ़ इंडिया लि.	1
वॉल्वो फ़ाइनेंसियल सर्विसेस (इंडिया) प्राइवेट लि.	1
व्हील सेमी प्राइवेट लि.	1
बी आर डी सेकुरिटीस लिमिटेड	1
चेम्मनूर क्रेडिट्स एंड इन्वेस्टमेंट्स लिमिटेड	1
दिगंबर कैपफिन लि.	1
केरल ट्रांसपोर्ट डेवलपमेंट फ़ाइनेंस कॉर्पोरेशन लि.	1
वन कैपिटल लि. पूर्ववर्ती: वन कैपिटल प्राइवेट लि.	1
पीसी कॉम्बाइन्स प्राइवेट लि.	1
पिअरलेस फ़ाइनेंसियल सर्विसेस लि.	1
किनारा फ़ाइनेंसियल प्राइवेट लि.	1
एसबीएस फ़ाइनेंस लि.	1
अन्य	110
योग	11,832

डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना (ओएसडीटी) से संबंधित परिशिष्ट

परिशिष्ट 4.1: 01 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान ओडीटी कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की कार्यालय-वार स्थिति

ओडीटी कार्यालय का नाम	के दौरान प्राप्त शिकायतें			2019-20 (जुलाई - जून) की तुलना में 2020-21 (अप्रैल-मार्च) में % परिवर्तन	कुल शिकायतों का % 2020-21 (जुलाई-मार्च)
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई-मार्च)		
अहमदाबाद	74	133	112	79.73%	3.80%
बंगलुरु	222	293	242	31.98%	8.21%
भोपाल	167	305	259	82.63%	8.79%
भुवनेश्वर	75	137	114	82.67%	3.87%
चंडीगढ़	108	131	93	21.30%	3.16%
चेन्नै	133	149	124	12.03%	4.21%
देहरादून	55	51	33	-7.27%	1.12%
गुवाहाटी	20	50	43	150.00%	1.46%
हैदराबाद	196	263	225	34.18%	7.64%
जयपुर	141	235	207	66.67%	7.03%
जम्मू	8	23	21	187.50%	0.71%
कानपुर	131	221	173	68.70%	5.87%
कोलकाता	220	239	176	8.64%	5.97%
मुंबई I	176	211	173	19.89%	5.87%
मुंबई II	217	346	292	59.45%	9.91%
नई दिल्ली I	142	281	245	97.89%	8.32%
नई दिल्ली II	128	129	104	0.78%	3.53%
नई दिल्ली III	55	80	62	45.45%	2.10%
पटना	122	203	162	66.39%	5.50%
रायपुर	23	54	44	134.78%	1.49%
रांची	41	41	30	0.00%	1.02%
तिरुवनन्तपुरम	27	19	12	-29.63%	0.41%
कुल जोड़	2,481	3,594	2,946	44.86%	100%

* 1 अप्रैल, 2020 से 30 जून, 2020 से संबंधित डेटा शामिल है, जो वर्ष 1 जुलाई, 2019 से 30 जून, 2020 की अंतिम तिमाही तक अतिव्याप्त (ओवरलैप) है।

परिशिष्ट 4.2 - 1 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान ओडीटी कार्यालयों में शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम

प्राप्ति का माध्यम	के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या		
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई-मार्च)
ई मेल	227 9.15%	260 7.23%	188 6.38%
ऑनलाइन	2,239 90.25%	3,331 92.68%	2,755 93.52%
डाक/फ़ैक्स/कूरियर/हस्त सुपुर्दगी	15 0.60%	3 0.08%	3 0.10%
कुल	2,481	3,594	2,946

नोट: % में दी गई संख्या कुल प्राप्त शिकायतों का प्रतिशत दर्शाते हैं

* 1 अप्रैल, 2020 से 30 जून, 2020 से संबंधित डेटा शामिल है, जो वर्ष 1 जुलाई, 2019 से 30 जून, 2020 की अंतिम तिमाही तक अतिव्याप्त (ओवरलैप) है।

परिशिष्ट 4.3 - 1 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान ओडीटी कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों का क्षेत्र वार विवरण

ओडीटी कार्यालय	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2020-21 (अप्रैल-मार्च) में % परिवर्तन
पूर्वी क्षेत्र				
भुवनेश्वर	75	137	114	82.67%
गुवाहाटी	20	50	43	150.00%
कोलकाता	220	239	176	8.64%
पटना	122	203	162	66.39%
रांची	41	41	30	0.00%
अखिल भारत का % हिस्सा	19.27%	18.64%	17.82%	
कुल	478	670	525	40.17%
उत्तरी क्षेत्र				
चंडीगढ़	108	131	93	21.30%
देहरादून	55	51	33	-7.27%
जयपुर	141	235	207	66.67%
जम्मू	8	23	21	187.50%
कानपुर	131	221	173	68.70%
नई दिल्ली I	142	281	245	97.89%
नई दिल्ली II	128	129	104	0.78%
नई दिल्ली -III	55	80	62	45.45%
अखिल भारत का % हिस्सा	30.96%	32.03%	31.84%	

ओडीटी कार्यालय	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई-मार्च)	2020-21 (अप्रैल-मार्च) में % परिवर्तन
कुल	768	1,151	938	49.87%
दक्षिणी क्षेत्र				
बंगलुरु	222	293	242	31.98%
चेन्नै	133	149	124	12.03%
हैदराबाद	196	263	225	34.18%
तिरुवनन्तपुरम	27	19	12	-29.63%
अखिल भारत का % हिस्सा	23.30%	20.14%	20.47%	
कुल	578	724	603	25.26%
पश्चिमी क्षेत्र				
अहमदाबाद	74	133	112	79.73%
भोपाल	167	305	259	82.63%
मुंबई I	176	211	173	19.89%
मुंबई II	217	346	292	59.45%
रायपुर	23	54	44	134.78%
अखिल भारत का %	26.48%	29.19%	29.87%	
कुल	657	1,049	880	59.67%

*1 अप्रैल, 2020 से 30 जून, 2020 से संबंधित डेटा शामिल है, जो वर्ष 1 जुलाई, 2019 से 30 जून, 2020 की अंतिम तिमाही तक अतिव्याप्त (ओवरलैप) है।

परिशिष्ट 4.4 - 1 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान ओडीटी कार्यालयों में शिकायतकर्ता समूह-
वार शिकायतों की प्राप्ति

शिकायतकर्ता समूह	प्राप्त शिकायतें		
	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21* (अप्रैल-मार्च)	2020-21 (जुलाई-मार्च)
व्यक्तियों से	1,916	2,741	2,261
	77.23%	76.27%	76.75%
व्यक्तिगत-कारोबार	109	136	110
	4.39%	3.78%	3.73%
लिमिटेड कंपनी	83	116	85
	3.35%	3.23%	2.89%
सरकारी विभाग	39	77	66
	1.57%	2.14%	2.24%
स्वामित्व / भागीदारी	20	29	24
	0.81%	0.81%	0.81%
वरिष्ठ नागरिक	25	31	24
	1.01%	0.86%	0.81%
सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम	8	23	22
	0.32%	0.64%	0.75%
न्यास	5	9	6
	0.20%	0.25%	0.20%
संघ	3	4	3
	0.12%	0.11%	0.10%
अन्य	273	428	345
	11.00%	11.91%	11.71%
कुल जोड़	2,481	3,594	2,946

नोट: % में संख्या कुल प्राप्त शिकायतों का प्रतिशत दर्शाती हैं

*1अप्रैल, 2020 से 30 जून, 2020 से संबंधित डेटा शामिल है, जो वर्ष 1 जुलाई, 2019 से 30 जून, 2020 की अंतिम तिमाही तक अतिव्यास (ओवरलैप) है।

परिशिष्ट 4.5 1 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान ओडीटी कार्यालयों में प्राप्त और निपटाई गई शिकायतों का कार्यालय-वार विवरण

ओडीटी का नाम	वर्ष के प्रारंभ में लंबित शिकायतों की संख्या	2019-20 की शिकायतें (उशिसं कक्षों से अंतरित और ड्राफ्ट से परिवर्तित)	वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या (जुलाई-मार्च)	संचालित शिकायतें	निपटाई गई शिकायतें	वर्ष के अंत तक लंबित शिकायतें	निपटान की दर (%)
अहमदाबाद	0	1	112	113	113	0	100.00
बंगलुरु	174	10	242	426	406	20	95.31
भोपाल	3	3	259	265	262	3	98.87
भुवनेश्वर	0	1	114	115	115	0	100.00
चंडीगढ़	0	2	93	95	95	0	100.00
चेन्नै	0	0	124	124	124	0	100.00
देहरादून	23	0	33	56	53	3	94.64
गुवाहाटी	0	0	43	43	43	0	100.00
हैदराबाद	0	0	225	225	225	0	100.00
जयपुर	0	0	207	207	207	0	100.00
जम्मू	0	0	21	21	21	0	100.00
कानपुर	1	1	173	175	174	1	99.43
कोलकाता	0	0	176	176	176	0	100.00
मुंबई I	23	4	173	200	200	0	100.00
मुंबई II	3	0	292	295	295	0	100.00
नई दिल्ली I	0	3	245	248	248	0	100.00
नई दिल्ली II	0	1	104	105	105	0	100.00
नई दिल्ली-III	0	1	62	63	63	0	100.00
पटना	0	0	162	162	161	1	99.38
रायपुर	3	0	44	47	47	0	100.00
रांची	0	0	30	30	30	0	100.00
तिरुवनन्तपुरम	0	0	12	12	12	0	100.00
कुल जोड़	230	27	2,946	3,203	3,175	28	99.13

परिशिष्ट 4.6 - 01 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों का ओडीटी कार्यालय-वार वितरण

ओडीटी का नाम	निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों की संख्या 2020-21 (जुलाई-मार्च)
अहमदाबाद	39
बंगलुरु	280
भोपाल	214
भुवनेश्वर	43
चंडीगढ़	88
चेन्नै	59
देहरादून	29
गुवाहाटी	20
हैदराबाद	29
जयपुर	181
जम्मू	17
कानपुर	61
कोलकाता	28
मुंबई I	103
मुंबई II	84
नई दिल्ली I	135
नई दिल्ली II	24
नई दिल्ली- III	35
पटना	46
रायपुर	10
रांची	8
तिरुवनन्तपुरम	5
कुल जोड़	1,538

परिशिष्ट 4.7: 01 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतों का सिस्टम प्रतिभागीवार वितरण

सिस्टम प्रतिभागी का नाम	स्वीकार्य शिकायतों की संख्या
एअरसेल स्मार्ट मनी लिमिटेड	2
अमेज़न पे (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड	190
एपनिट टेक्नोलोजीस प्राइवेट लिमिटेड	7
एवेन्यूस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	9
बैलेन्स हीरो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	4
कार्ड प्रो सोल्युशंस प्राइवेट लिमिटेड	4
सीएससीइ-गवर्नेंस सर्विसेस इंडिया लिमिटेड	14
दिल्ली मेट्रो रेल कार्पोरेशन लि.	1
डीजीसिक्चुर इंडिया प्राइवेट लि.	2
ईडेनरेड (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड – पूर्ववर्ती एकोर सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड	2
इको इंडिया फ़ाइनेंसियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड	1
यूरोनेट सर्विसेस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	7
जीआई टेक्नोलॉजी प्राइवेट लि.	2
इनकैशमी मोबाइल वॉलेट सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड	1
इंडिया ट्रांजेक्ट सर्विसेस लिमिटेड	1
इंडियाआइडियास.कॉम लि.	6
आईटीज़ेड कैश कार्ड लिमिटेड	5
माई मोबाइल पेमेंट्स लि.	2
वन मोबीक्विक सिस्टम्स प्राइवेट लिमिटेड	172
ओक्सिजेन सर्विसेस (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड	9
पे पॉइंट इंडिया नेटवर्क प्राइवेट लिमिटेड	4
पे यू पेमेंट्स प्राइवेट लिमिटेड	83
फोनपे प्राइवेट लि.	853
पाइन लेब्स प्राइवेट लिमिटेड	11
क्विकसिल्वर सोल्युशंस प्राइवेट लि.	3
रेपीपे फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड	1
स्मार्ट पेमेंट सोल्युशंस प्राइवेट लिमिटेड	2
सोडेक्सो एसवीसी इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	2
स्पाइस डिजिटल लिमिटेड	6
टेकप्रोसैस पेमेंट सर्विसेस लि.	5
ट्रांजेक्सन एनालिस्ट (इंडिया) प्राइवेट लि.	2

सिस्टम प्रतिभागी का नाम	स्वीकार्य शिकायतों की संख्या
ट्रांससर्व प्राइवेट लिमिटेड	8
वोडाफोन एम-पेसा लिमिटेड	1
ज़िपकैश कार्ड सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड	17
अन्य	99
कुल जोड़	1,538

परिशिष्ट 4.8: ओडीटी लोकपाल कार्यालयों में 31 मार्च, 2021 को लंबित शिकायतों की स्थिति

अवधि	शिकायतों की संख्या
1 महीना	18
	0.56%
1-2 महीने	3
	0.09%
2-3 महीने	2
	0.06%
3 महीनों से ज्यादा	5
	0.16%
कुल लंबित	28
	0.87%
निपटाई गई शिकायतें	3,203
नोट: % में दर्शाए गए आंकड़े कुल संचलित शिकायतों का प्रतिशत दर्शाते हैं	

परिशिष्ट 5.1 :01 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान सीपीग्राम्स के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की स्थिति

ओबीओ का नाम	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)
अहमदाबाद	68	86
बंगलुरु	52	88
भोपाल	31	42
भुवनेश्वर	40	17
चंडीगढ़	31	49
चेन्नै	438	765*
देहरादून	18	24
गुवाहाटी	10	15
हैदराबाद	31	43
जयपुर	58	45
जम्मू	2	2
कानपुर	11	108
कोलकाता	40	501*
मुंबई I	82	121
मुंबई II	166	99
नई दिल्ली I	129	109
नई दिल्ली II	225	62
नई दिल्ली -III	14	46
पटना	51	29
रायपुर	2	6
रांची	7	14
तिरुवनन्तपुरम	9	23
योग (क)	1,515	2,294

एनबीएफसी लोकपाल का नाम	2020-21
मुंबई	829
नई दिल्ली	1,199
योग (ख)	2,028
कुल जोड़ (क) + (ख)	4,322

*ओबीओ, चेन्नई और ओबीओ, कोलकाता के आंकड़ों में क्रमशः एनबीएफसी लोकपाल, चेन्नई और एनबीएफसी लोकपाल, कोलकाता को अग्रेषित शिकायतें शामिल हैं। एनबीएफसी लोकपाल, मुंबई और एनबीएफसी लोकपाल, नई दिल्ली सीपीग्राम्स पोर्टल पर अलग अधीनस्थ कार्यालय हैं।

परिशिष्ट 5.2 - 1 जुलाई, 2020 से 31 मार्च, 2021 के दौरान सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत ओबीओ में प्राप्त आवेदन

ओबीओ का नाम	2019-20 (जुलाई-जून)	2020-21 (जुलाई-मार्च)
अहमदाबाद	28	16
बंगलुरु	49	47
भोपाल	15	24
भुवनेश्वर	18	18
चंडीगढ़	175	133
चेन्नै	103	58
देहरादून	40	37
गुवाहाटी	9	13
हैदराबाद	80	26
जयपुर	99	97
जम्मू	1	3
कानपुर	159	159
कोलकाता	46	58
मुंबई I	106	88
मुंबई II	83	69
नई दिल्ली I	148	79
नई दिल्ली II	117	85
नई दिल्ली -III	33	35
पटना	90	68
रायपुर	9	7
रांची	22	6
तिरुवनन्तपुरम	6	10
योग (क)	1,436	1,136

एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय का नाम	2020-21
चेन्नै	23
कोलकाता	3
मुंबई	20
नई दिल्ली	53
योग (ख)	99

ओडीटी लोकपाल कार्यालय का नाम	2020-21
भोपाल	1
हैदराबाद	1
कानपुर	4
कोलकाता	1
मुंबई-II	1
योग (ग)	8
कुल जोड़ (क) + (ख) + (ग)	1,243

परिशिष्ट 6.1: भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 में ग्राहक सेवा से संबंधित महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं

01 जुलाई 2020	<p>मास्टर परिपत्र – नोटों तथा सिक्कों को बदलने की सुविधा (आरबीआई/2020-21/07 डीसीएम (नोट विनिमय)सं.जी-3/08.07.18/2020-21) : इस मास्टर परिपत्र में अन्य बातों के साथ-साथ मांग पर सभी मूल्यवर्ग के नए/ अच्छी गुणवत्ता वाले नोट और सिक्के जारी करने के लिए, गंदे/ कटे-फटे/ दोष पूर्ण नोट बदलने के लिए तथा लेनदेन के लिए अथवा बदलने के लिए विनिमय के लिए सिक्के स्वीकार करने के लिए आदेश दिये गए हैं। सभी शाखाओं को ऐसी सुविधा बिना किसी भेदभाव के जनता के सभी सदस्यों को कामकाज के सभी दिनों में उपलब्ध करायी जानी चाहिए। आम आदमी की जानकारी के लिए शाखाओं के स्तर पर उपलब्ध ऐसी सेवाओं का, व्यापक प्रचार-प्रसार किया जाये। किसी भी बैंक की किसी भी शाखा को उनके काउंटर्स पर प्रस्तुत किए गए छोटे मूल्यवर्ग के नोट और/ अथवा सिक्के स्वीकार करने से मना नहीं करना चाहिए।</p>
01 जुलाई 2020	<p>मास्टर परिपत्र - बैंक शाखाओं के लिए जनता को ग्राहक सेवा प्रदान करने में कार्यनिष्पादन पर आधारित दंड योजना (आरबीआई/2020-21/08 डीसीएम (सीसी) सं. जी-1/03.44.01/2020-21): मुद्रा तिजोरियों सहित सभी बैंक शाखाओं के लिए यह सुनिश्चित करने के लिए कि सभी बैंक शाखाएं आम जनता को नोटों और सिक्कों के विनिमय के संबंध में बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करती हैं तथा स्वच्छ नोट नीति के घटकों को ध्यान में रखते हुए "दंड की योजना" तैयार की गई। नोटों और सिक्कों के विनिमय/ भारतीय रिज़र्व बैंक को भेजे गये प्रेषण/ मुद्रा तिजोरियों के परिचालन आदि में पायी गयी कमियों के लिए बैंकों पर दंड लगाया जा सकता है।</p>
16 जुलाई 2020	<p>आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता (भारिबैं/2020-21/13 विवि.गैबैंविक(एआरसी) कंपरि. सं. 9/26.03.001/2020-21): रिज़र्व बैंक के साथ पंजीकृत आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियों को सूचित किया जाता है कि वे 'उचित व्यवहार संहिता' अपनाएं ताकि उनके परिचालन में पारदर्शिता और निष्पक्षता सुनिश्चित किया जा सके। ऋण वसूली के मामले में, एआरसी देनदारों के उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी। एआरसी यह सुनिश्चित करेगी कि उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए। एआरसी वसूली एजेंटों के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक आचार संहिता लागू करेगी और उस संहिता का पालन सुनिश्चित करने के लिए उनसे लिखित वचन लेगी। नियमानुसार, अपने वसूली एजेंटों की कार्रवाइयों के लिए एआरसी जिम्मेदार होगी। यह आवश्यक है कि वसूली एजेंट ग्राहक गोपनीयता का कड़ाई से पालन करें। एआरसी यह सुनिश्चित करेगी कि वसूली एजेंट अपनी जिम्मेदारियों को सावधानी और संवेदनशीलता के साथ</p>

	<p>निभाने के लिए, विशेष रूप से फोन करने का समय, ग्राहक की सूचनाओं की गोपनीयता आदि के लिए उचित रूप से प्रशिक्षित हैं। उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वसूली एजेंट असभ्य, गैरकानूनी और संदिग्ध व्यवहार अथवा वसूली प्रक्रिया को न अपनाएं। एआरसी को संगठन के भीतर शिकायत निवारण तंत्र का गठन करना चाहिए। एआरसी के नामित शिकायत निवारण अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर का उल्लेख उधारकर्ताओं के साथ पत्राचार में किया जाना चाहिए। नामित अधिकारी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सही शिकायतों का निपटारा तुरंत किया जाए। एआरसी की शिकायत निवारण प्रणाली आउटसोर्स एजेंसी और वसूली एजेंटों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं, यदि कोई हो तो, से संबंधित समस्याओं का भी समाधान करेगी।</p>
<p>06 अगस्त 2020</p>	<p>डिजिटल भुगतान के लिए ऑनलाइन विवाद निपटान (ओडीआर) प्रणाली (आरबीआई/2020-21/21) डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.116/02.12.004/2020-21) डिजिटल भुगतानों से संबंधित ग्राहक विवादों और शिकायतों के निपटान के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने शून्य या न्यूनतम मानवीय हस्तक्षेप के साथ प्रणाली-संचालित और नियम-आधारित तंत्र का उपयोग करते हुए ऑनलाइन विवाद निपटान (ओडीआर) प्रणाली शुरू करने की घोषणा की थी। भारतीय रिज़र्व बैंक का भुगतान प्रणाली विज़न-2021, प्रौद्योगिकी द्वारा संचालित, नियम-आधारित, ग्राहक-अनुकूल और पारदर्शी विवाद निपटान प्रणालियों की आवश्यकता पर प्रकाश डालता है। इस दिशा में एक कदम के रूप में प्राधिकृत भुगतान प्रणाली ऑपरेटर (पीएसओ) - बैंक और गैर-बैंक - और उनके प्रतिभागियों को एतद्वारा सूचित किया जाता है कि वे ग्राहकों के विवादों और शिकायतों के निपटारे के लिए ऑनलाइन विवाद निपटान (ओडीआर) प्रणाली की स्थापना के लिए प्रणाली/प्रणालियाँ स्थापित करें। प्राधिकृत भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों (पीएसओ) से यह अपेक्षित होगा कि वे दिनांक 1 जनवरी 2021 तक अपनी संबंधित भुगतान प्रणालियों में विफल लेनदेन से संबंधित विवादों और शिकायतों के लिए एक ओडीआर प्रणाली लागू करें। पीएसओ अपने प्रतिभागी सदस्यों अर्थात् भुगतान प्रणाली प्रतिभागी (पीएसपी) को इस प्रकार की प्रणाली प्रदान करेगा। तत्पश्चात भारत में कोई भी संस्था भुगतान प्रणाली स्थापित करने या उसमें भाग लेने के लिए अपने परिचालन को आरंभ करते समय ओडीआर प्रणाली उपलब्ध कराएगी। प्राप्त अनुभव के आधार पर, ओडीआर व्यवस्था को बाद में असफल लेनदेन से संबंधित विवादों और शिकायतों के निपटान के अलावा अन्य विवादों और शिकायतों के लिए भी उपलब्ध कराया जाएगा। कृपया ध्यान दें कि यदि शिकायत का निपटान एक महीने तक नहीं किया जाता है तो ग्राहक संबंधित लोकपाल से संपर्क कर सकता है।</p>

06 अगस्त 2020	<p>कार्ड / वॉलेट / मोबाइल डिवाइस का उपयोग करते हुए ऑफलाइन खुदरा भुगतान(आरबीआई/2020-21/22 डीपीएसएस.सं.पीडी.सीओ.115/02.14.003/2020-21): भारतीय रिज़र्व बैंक ने डिजिटल भुगतानों के लिए सुरक्षा उपायों को प्राथमिकता दी है जैसे कि प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक की आवश्यकता और प्रत्येक लेनदेन के लिए ऑनलाइन अलर्ट। इन उपायों से ग्राहक के विश्वास और सुरक्षा में काफी वृद्धि हुई है जिससे डिजिटल भुगतान को बढ़ावा मिला है। इंटरनेट कनेक्टिविटी की अनुपस्थिति या अनियमितता, विशेष रूप से दूरदराज के क्षेत्रों में, डिजिटल भुगतान को अपनाने में आने वाली एक प्रमुख बाधा है। कार्ड, वॉलेट या मोबाइल उपकरणों का उपयोग करके ऑफलाइन भुगतान करने के लिए विकल्पों की उपलब्धता, डिजिटल भुगतान को अपनाने को बढ़ावा दे सकती है। ऑफलाइन डिजिटल लेनदेन को सक्षम करने वाले तकनीकी नवाचारों को प्रोत्साहित करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक एक सीमित अवधि के लिए एक पायलट योजना चलाने की अनुमति देगा। पायलट योजना के अंतर्गत प्राधिकृत भुगतान प्रणाली परिचालक (पीएसओ) - बैंक और गैर-बैंक - दूरस्थ या निकटस्थ के भुगतान के लिए कार्ड, वॉलेट या मोबाइल उपकरणों का उपयोग करके ऑफलाइन भुगतान सल्यूशन प्रदान करने में सक्षम होंगे। पायलट योजना केवल 31 मार्च 2021 तक शुरू की जाएगी। पायलट के तहत प्राप्त अनुभव के आधार पर भारतीय रिज़र्व बैंक ऐसी प्रणाली को औपचारिक रूप देने का निर्णय करेगा।</p>
25 सितंबर 2020	<p>चेक ट्रंक्शन प्रणाली के लिए पॉज़िटिव पे प्रणाली (आरबीआई/2020-21/41 डीपीएसएस.सीओ.आरपीपीडी.सं.309/04.07.005/2020-21): पॉज़िटिव पे की अवधारणा में बड़े मूल्य के चेकों के प्रमुख विवरणों की जाँच की प्रक्रिया शामिल है। इस प्रक्रिया के अंतर्गत चेक जारीकर्ता इलेक्ट्रॉनिक रूप से एसएमएस, मोबाइल ऐप, इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम इत्यादि जैसे चैनलों के माध्यम से चेक से संबन्धित कुछ न्यूनतम विवरण (जैसे तिथि, लाभार्थी / आदाता का नाम, राशि इत्यादि) अदाकर्ता बैंक को प्रस्तुत करता है और इस विवरण को सीटीएस द्वारा प्रस्तुत किए गए चेक के साथ क्रॉस चेक किया जाता है। किसी भी विसंगति को सीटीएस द्वारा अदाकर्ता बैंक और प्रस्तुतकर्ता बैंक को बता दिया जाता है, जो इसके निवारण का उपाय करेंगे। भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम, सीटीएस में पॉज़िटिव पे की सुविधा विकसित करेगा और इसे सहभागी बैंकों को उपलब्ध कराएगा। बदले में बैंक रुपये 50,000 और इससे अधिक की राशि के चेक जारी करने वाले सभी खाताधारकों के लिए इसे सक्षम करेंगे। जबकि इस सुविधा का लाभ उठाना खाताधारक के विवेक पर निर्भर है, बैंक रुपये 5,00,000/- और इससे अधिक की राशि के चेक के मामले में इसे अनिवार्य करने पर विचार कर सकते हैं। केवल वे चेक जो उपर्युक्त अनुदेशों का अनुपालन करेंगे उन्हें ही</p>

	<p>सीटीएस ग्रिड में विवाद निपटान तंत्र के अंतर्गत स्वीकार किया जाएगा। सदस्य बैंक सीटीएस के बाहर समाशोधित / एकत्रित किए गए चेकों के लिए भी इसी प्रकार की व्यवस्था लागू कर सकते हैं। बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे अपने ग्राहकों के बीच एसएमएस अलर्ट, शाखाओं और एटीएम में प्रदर्शन के साथ-साथ अपनी वेब-साइट और इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से पॉज़िटिव पे प्रणाली के बारे में पर्याप्त जागरूकता पैदा करें। पॉज़िटिव पे प्रणाली दिनांक 01 जनवरी 2021 से लागू की जाएगी।</p>
22 अक्टूबर 2020	<p>डिजिटल भुगतान लेनदेन - क्यूआर कोड संबंधी बुनियादी ढांचे को व्यवस्थित बनाना (आरबीआई/2020-21/59 डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.497/02.14.003/2020-21): भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारत में क्लिक रिस्पॉन्स (क्यूआर) कोड की वर्तमान प्रणाली की समीक्षा करने और इंटरऑपरेबल क्यूआर कोड को अपनाने के लिए उपायों सुझाने के लिए एक समिति (अध्यक्ष: प्रो दीपक फाटक) का गठन किया था। सिफारिशों और प्राप्त फीडबैक की जांच करने के बाद, निम्नलिखित निर्णय लिया गया है कि भुगतान प्रणाली परिचालक (पीएसओ) जो प्रोप्राइटरी क्यूआर कोड का उपयोग करते हैं वे एक या एक से अधिक इंटरऑपरेबल क्यूआर कोड को अपनाएँगे; माइग्रेशन की यह प्रक्रिया 31 मार्च, 2022 तक पूरी होगी। पीएसओ इंटरऑपरेबल क्यूआर कोड के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए पहल कर सकते हैं। यह अपेक्षा है कि उपर्युक्त उपायों के कारण स्वीकृति संबंधी बुनियादी ढांचे को सुदृढ़ किया जा सकेगा, इंटरऑपरेबिलिटी के कारण बेहतर उपयोगकर्ता सुविधा प्रदान की जा सकेगी और प्रणाली की कार्यक्षमता को बढ़ाया जा सकेगा।</p>
04 दिसंबर 2020	<p>रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (आरटीजीएस) प्रणाली की 24x7 उपलब्धता (आरबीआई/2020-21/70 डीपीएसएस (सीओ) आरटीजीएस सं.750/04.04.016/2020-21) भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी दिनों में चौबीसों घंटे रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (आरटीजीएस) प्रणाली उपलब्ध कराने की घोषणा की थी। तदनुसार दिनांक 14 दिसंबर 2020 को 00:30 बजे से आरटीजीएस को वर्ष के सभी दिनों में चौबीसों घंटे उपलब्ध कराने का निर्णय लिया गया है। सदस्यों को सूचित किया जाता है कि वे अपने ग्राहकों को चौबीसों घंटे आरटीजीएस प्रदान करने के लिए आवश्यक बुनियादी ढाँचा उपलब्ध कराएं। सामान्य बैंकिंग घंटों के बाद की गई आरटीजीएस लेन-देन की प्रक्रिया 'स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग (एसटीपी)' मोड का उपयोग करते हुए स्वचालित होने की अपेक्षा है। सदस्यों को यह भी सूचित किया जाता है कि वे अपने सभी ग्राहकों को आरटीजीएस की विस्तारित उपलब्धता के बारे में जानकारी प्रसारित करें।</p>

04 दिसंबर 2020	<p>संपर्क रहित मोड में कार्ड लेनदेन - प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक की आवश्यकता में छूट (आरबीआई/2020-21/71 डीपीएसएस.सीओ.पीडी सं.752/02.14.003/2020-21) : वर्तमान में कोविड-19 महामारी ने संपर्क रहित लेनदेन के लाभों को उजागर किया है। इसे ध्यान में रखते हुए और हितधारकों की प्रतिक्रिया के आधार पर दिनांक 4 दिसंबर, 2020 के विकासात्मक और विनियामक नीतियों पर वक्तव्य में घोषणा की गई थी कि संपर्क रहित कार्ड लेनदेन के लिए प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक में छूट के अंतर्गत प्रति लेनदेन की सीमा बढ़ाई जाएगी। तदनुसार, उपयोगकर्ताओं को उपलब्ध पर्याप्त सुरक्षा को देखते हुए, यह निर्णय लिया गया है कि प्रति लेनदेन सीमा बढ़ाकर ₹ 5,000/- कर दिया जाए।</p>
18 दिसंबर 2020	<p>केवाईसी पर मास्टर निदेश (एमडी) में संशोधन – केंद्रीय केवाईसी रजिस्ट्री – विधिक संस्था टेम्प्लेट और अन्य परिवर्तन (आरबीआई/2020-21/80 विवि.एएमएल.बीसी.सं.31/14.01.001/2020-21) : धन शोधन निवारण (अभिलेखों का रखरखाव) नियमावली, 2005 के प्रावधानों के अनुसार विनियमित संस्थाएं (आरई) 1 जनवरी, 2017 को या उसके बाद खोले गए सभी व्यक्तिगत खातों से संबंधित केवाईसी डेटा केंद्रीय केवाईसी रिकॉर्ड रजिस्ट्री (सीकेवाईसीआर) पर अपलोड कर रही हैं। भारतीय प्रतिभूतीकरण परिसंपत्ति पुनर्निर्माण और प्रतिभूति स्वत्व की केंद्रीय रजिस्ट्री (सरसाई) द्वारा रिज़र्व बैंक से परामर्श करने के बाद, जब और जैसे आवश्यक हो, टेम्प्लेट में परिवर्तन जारी किए जाते हैं। चूंकि सीकेवाईसीआर अब व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए पूरी तरह से परिचालित है, अब सीकेवाईसीआर को विधिक संस्थाओं (एलई) तक विस्तारित करने का निर्णय लिया गया है। तदनुसार, पीएमएल नियमों के नियम 9 (1 ए) के अनुसार, आरई अप्रैल 1, 2021 को या उसके बाद खोले गए एलई के खातों से संबंधित केवाईसी डेटा अपलोड करेंगे। आरई यह भी सुनिश्चित करेंगे कि मास्टर निदेश की धारा 38 में निर्दिष्ट किए गए अनुसार, 1 अप्रैल, 2021 से पहले खोले गए एलई खातों के मामले में, आवधिक अद्यतनीकरण प्रक्रिया के दौरान केवाईसी रिकॉर्ड सीकेवाईसीआर पर अपलोड किए जाएं, या फिर कतिपय मामलों में इससे पहले भी, जब भी ग्राहक से केवाईसी सूचना ली जाती/ प्राप्त की जाती है। आरई यह सुनिश्चित करेंगे कि आवधिक अद्यतनीकरण के दौरान, ग्राहकों के केवाईसी विवरण वर्तमान ग्राहक उचित सावधानी (सीडीडी) मानकों पर माइग्रेट किए गए हैं।</p> <p>यह सुनिश्चित करने के लिए कि व्यक्तिगत ग्राहकों के सभी मौजूदा केवाईसी रिकॉर्ड सीकेवाईसीआर वृद्धिशील रूप से अपलोड किए जा रहे हैं, आरई मास्टर निदेश की धारा 38 में निर्दिष्ट किए गए अनुसार, 1 जनवरी 2017 से</p>

	<p>पहले खोले गए व्यक्तिगत खातों के मामले में, आवधिक अद्यतनीकरण प्रक्रिया के दौरान केवाईसी रिकॉर्ड सीकेवाईसीआर पर अपलोड करेंगे, या फिर कतिपय मामलों में इससे पहले भी, जब भी ग्राहक से केवाईसी सूचना ली जाती/ प्राप्त की जाती है। आरई यह सुनिश्चित करेंगे कि आवधिक अद्यतनीकरण के दौरान, ग्राहकों के केवाईसी विवरण वर्तमान ग्राहक उचित सावधानी (सीडीडी) मानकों पर माइग्रेट किए गए हैं।</p> <p>जहां ग्राहकखाता आधारित संबंध स्थापित करने के उद्देश्य से सीकेवाईसीआर से रिकॉर्ड डाउनलोड करने के लिए स्पष्ट सहमति के साथ, आरई को कोई केवाईसी पहचान प्रस्तुत करता है, तो ऐसे आरई केवाईसी पहचान का उपयोग करके सीकेवाईसीआर से केवाईसी रिकॉर्ड ऑनलाइन प्राप्त करेंगे और ग्राहक को वही केवाईसी रिकॉर्ड या जानकारी या कोई अन्य अतिरिक्त पहचान दस्तावेज या विवरण प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं होगी, जब तक कि-</p> <ul style="list-style-type: none"> • सीकेवाईसीआर के रिकॉर्ड में मौजूद ग्राहक की सूचना में कोई परिवर्तन आया हो; • ग्राहक के वर्तमान पते का सत्यापन आवश्यक हो; • आरई ग्राहक की पहचान या पते का सत्यापन, या अधिक ग्राहक उचित सावधानी बरतना या ग्राहक का उचित जोखिम प्रोफाइल बनाना आवश्यक समझता है। <p>एक बार सीकेवाईसीआर से केवाईसी पहचान उत्पन्न हो जाने के बाद, आरई यह सुनिश्चित करेंगे कि इसे व्यक्ति/ विधिक संस्था, जो भी मामला हो,को सूचित किया जाए।</p>
<p>05 जनवरी 2021</p>	<p>भुगतान संबंधी आधारभूत संरचना विकास निधि (पीआईडीएफ) योजना का क्रियान्वयन (आरबीआई/2020-21/81 डीपीएसएस.सीओ.एडी.सं.900/02.29.005/2020-21) 4 अक्तूबर 2019 को भारतीय रिज़र्व बैंक ने भुगतान संबंधी आधारभूत संरचना विकास निधि (पीआईडीएफ) के सृजन की घोषणा की थी। पीआईडीएफ का उद्देश्य देश के पूर्वोत्तर राज्यों पर विशेष ध्यान देने के साथ टियर-3 से टियर-6 केंद्रों में भुगतान स्वीकृति संबंधी आधारभूत संरचना की स्थापना हेतु अनुवृत्ति प्रदान करना है। इसके अंतर्गत डिजिटल भुगतान के लिए हर साल 30 लाख नए टच पॉइंट बनाने की परिकल्पना की गई है। पीआईडीएफ 01 जनवरी 2021 से तीन साल की अवधि के लिए परिचालनरत रहेगा और इस संबंध में हुई प्रगति के आधार पर इसे दो और वर्षों के लिए बढ़ाया जा सकता है।</p>
<p>27 जनवरी 2021</p>	<p>बैंकों में शिकायत निवारण तंत्र को सशक्त बनाना (आरबीआई/2020-21/87 उशिसंवि.केंका.नीअप्र.परि.सं.01/13.01.013/2020-21): रिज़र्व बैंक ने 4 दिसंबर 2020 के मौद्रिक नीति वक्तव्य के एक भाग के रूप में जारी</p>

	<p>'विकासात्मक और विनियामक नीतियों पर वक्तव्य' में घोषणा की थी कि बैंकों की शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावकारिता को मजबूत करने और सुधारने के लिए जनवरी 2021 के दौरान एक व्यापक रूपरेखा तैयार की जाएगी। तदनुसार, आज एक रूपरेखा जारी की गई जिसमें i) बैंकों द्वारा की जाने वाली शिकायतों पर बड़े हुए प्रकटन ii) बैंकों से अनुरक्षणीय शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली, जिनके विरुद्ध बैंकिंग लोकपाल (ओबीओ) कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की संख्या उनके सहकर्मी समूह के औसत से अधिक है; और iii) ऐसे बैंकों के शिकायत निवारण तंत्र की रिज़र्व बैंक द्वारा गहन समीक्षा जिनके निवारण तंत्र में लगातार समस्याएँ हैं, शामिल है। बैंकों के ग्राहकों और जनता के लिए शिकायतों का निवारण लागत-मुक्त होगा। रूपरेखा का उद्देश्य, अन्य बातों के साथ-साथ बैंकों द्वारा प्राप्त शिकायतों की मात्रा और प्रकृति के बारे में अधिक जानकारी प्रदान करना और साथ ही निवारण की गुणवत्ता और बदलाव का समय, संतोषजनक ग्राहक परिणामों को बढ़ावा देना और ग्राहक विश्वास में सुधार करना और जिन बैंकों के शिकायत निवारण तंत्र में समस्याएँ हैं उनके द्वारा लिए जाने वाले उपचारात्मक कदमों की पहचान करना है।</p>
<p>16 फरवरी 2021</p>	<p>उदारीकृत विप्रेषण योजना (LRS) के तहत भारत में अंतरराष्ट्रीय वित्तीय सेवा केन्द्रों (IFSCs) में विप्रेषण (भा.रि.बैंक/2020-21/99 ए.पी.(डीआईआर सीरीज) परिपत्र सं.11) : अंतरराष्ट्रीय वित्तीय सेवा केन्द्रों (आईएफएससी) में वित्तीय बाज़ारों की गहरी पैठ बनाने तथा निवासी व्यक्तियों को अपने पोर्टफोलियो में विविधता के अवसर प्रदान करने के उद्देश्य से उदारीकृत विप्रेषण योजना (LRS) के वर्तमान दिशानिर्देशों की समीक्षा की गई है और यह निर्णय लिया गया है कि निवासी व्यक्तियों को एलआरएस के तहत विशेष आर्थिक क्षेत्र अधिनियम 2005, जिसे समय-समय पर संशोधित किया गया है, के अंतर्गत भारत में स्थापित आईएफएससी में विप्रेषण करने की अनुमति दी जाए। तदनुसार, प्राधिकृत व्यापारी श्रेणी-I बैंक निवासी व्यक्तियों को एलआरएस के तहत निम्नलिखित शर्तों के अधीन भारत में स्थित आईएफएससी में विप्रेषण करने की अनुमति दे सकते हैं :</p> <ul style="list-style-type: none"> • आईएफएससी में केवल ऐसी प्रतिभूतियों में निवेश करने के लिए ही विप्रेषण किया जाए, जो भारत में निवासी संस्थाओं/कंपनियों(आईएफएससी से बाहर की) द्वारा जारी प्रतिभूतियों से भिन्न हो। • निवासी व्यक्ति एलआरएस के तहत ऊपर उल्लिखित अनुमत निवेश हेतु आईएफएससी में ब्याज रहित विदेशी मुद्रा खाता (FCA) भी खोल सकता है। खाते में कोई निधियाँ प्राप्त होने की तारीख से 15

	<p>दिनों तक की अवधि के लिए यदि उनका उपयोग नहीं किया जाता है तो उन्हें भारत में स्थित निवेशक के घरेलू भारतीय रुपया खाते में तुरंत प्रत्यावर्तित किया जाए।</p> <ul style="list-style-type: none"> • निवासी व्यक्ति आईएफएससी में धारित इन विदेशी मुद्रा खातों के जरिए अन्य निवासियों के साथ कोई घरेलू लेनदेन नहीं कर सकेगा। <p>प्राधिकृत व्यापारी श्रेणी-1 बैंक, ऐसे विप्रेषणों को अनुमति देते समय, योजना के तहत निर्धारित रिपोर्टिंग अपेक्षाओं सहित अन्य सभी नियमों और शर्तों का अनुपालन सुनिश्चित करेंगे। यह ध्यान दिया जाए कि यदि भारत में निवासी (आईएफएससी से बाहर के) किसी भी व्यक्ति द्वारा आईएफएससी में स्थित किसी व्यक्ति / संस्था के साथ किसी प्रकार का लेन-देन किया जाता है, तो वह विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम, 1999 के तहत क्रमशः भारतीय रिज़र्व बैंक तथा भारत सरकार द्वारा जारी / अधिसूचित विनियमों / निदेशों और नियमों द्वारा शासित होगा। इसके अलावा, भारत में निवासी किसी व्यक्ति द्वारा यदि फेमा के किन्हीं प्रावधानों का उल्लंघन होता है, तो फेमा के तहत उल्लंघनों की कंपाउंडिंग संबंधी मौजूदा अनुदेशों/ प्रावधानों के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा ऐसे उल्लंघनों की कंपाउंडिंग की जाएगी।</p> <p>उपर्युक्त परिवर्तनों को दर्शाने के लिए मास्टर निदेश सं. 07 (मास्टर निदेश-उदारीकृत विप्रेषण योजना) को तदनुसार अद्यतन किया जा रहा है। प्राधिकृत व्यापारी श्रेणी-1 बैंक इस परिपत्र की विषयवस्तु से अपने घटकों और ग्राहकों को अवगत कराएं।</p>
17 फरवरी 2021	<p>मास्टर निदेश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – आवास वित्त कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2021 (आरबीआई/2020-21/73 विवि. एफआईएन. एचएफसी. सीसी.सं.120/03.10.136/2020-21) : प्रत्येक एचएफसी के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में ऑन-लाइन प्राप्त होने वाली शिकायतों सहित शिकायतों और परेशानियों को प्राप्त करने, पंजीकरण करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया होगी।</p> <p>यदि किसी ग्राहक से लिखित में कोई शिकायत प्राप्त हुई है, तो एचएफसी उसे एक सप्ताह के भीतर उसे पावती/ प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत का निपटान करेंगे। यदि शिकायत को एचएफसी के निर्धारित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन के द्वारा रिले किया जाता है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित रखा जाएगा।</p>

मामले की जांच करने के बाद, एचएफसी ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा या समझाएगा कि उसे जवाब देने के लिए और अधिक समय की आवश्यकता क्यों है, और एचएफसी को शिकायत मिलने के छः सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करना चाहिए और ग्राहक को सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो शिकायत को आगे कैसे ले जाए।

प्रत्येक एचएफसी व्यथित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने हेतु अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण, जिन पर शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं, मुद्दे को हल करने के लिए टर्नअराउंड समय, वृद्धि के लिए मैट्रिक्स, इत्यादि) को प्रचारित करेगा और विशेष रूप से सुनिश्चित करेगा कि यह अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है। एचएफसी अपने सभी कार्यालयों/ शाखाओं में और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगा कि यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या वह प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता अपनी शिकायतें एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन या एनएचबी, नई दिल्ली को पोस्ट के माध्यम से दर्ज कर, राष्ट्रीय हाउसिंग बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।

सभी एचएफसी द्वारा यहां उल्लिखित निर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता (जो स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी) को उनके बोर्ड की मंजूरी के साथ रखा जाएगा। एचएफसी को उचित व्यवहार संहिता को प्रारूपित करने की स्वतंत्रता होगी, जो दिशाओं के दायरे को बढ़ाती है, लेकिन किसी भी तरह से उपरोक्त दिशाओं में निहित भावना का त्याग नहीं करती है। विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए इसे अपनी वेबसाइट पर रखा जाएगा।

18 फरवरी 2021	<p>डिजिटल भुगतान सुरक्षा नियंत्रणों पर मास्टर निदेश (आरबीआई/2020-21/74 पवि.केंका.सीएसआईटीसी.एसईसी.सं.1852/31.01.015 /2020-21) : मास्टर निदेश विनियमित संस्थाओं (नुसूचित वाणिज्यिक बैंक, लघु वित्त बैंक, भुगतान बैंक, क्रेडिट कार्ड जारी करने वाले एनबीएफसी) को डिजिटल भुगतान उत्पादों और सेवाओं के लिए एक मजबूत शासन् संरचना स्थापित करने और सुरक्षा नियंत्रण के सामान्य न्यूनतम मानकों को लागू करने के लिए आवश्यक दिशा निर्देश देता है। दिशा-निर्देश प्रौद्योगिकी और प्लेटफॉर्म के लिए समान होंगे, और यह ग्राहकों के लिए अधिक सुरक्षित तरीके से डिजिटल भुगतान उत्पादों का उपयोग करने के लिए एक उन्नत और सक्षम वातावरण का निर्माण करेंगे।</p> <p>मास्टर निदेश निम्नलिखित क्षेत्रों में व्यापक रूप से महत्वपूर्ण नियंत्रण पहलुओं को समेकित करती है, शासन् और सुरक्षा जोखिम का प्रबंधन, सामान्य सुरक्षा नियंत्रण, एप्लिकेशन सुरक्षा जीवन चक्र (ए.एस.एल.सी), प्रमाणीकरण ढाँचा, धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन, समाधान तंत्र, ग्राहक संरक्षण, जागरूकता और शिकायत निवारण तंत्र, इंटरनेट बैंकिंग सुरक्षा नियंत्रण, मोबाइल भुगतान एप्लिकेशन सुरक्षा नियंत्रण, कार्ड भुगतान सुरक्षा।</p>
15 मार्च 2021	<p>देश में सभी बैंक शाखाओं में चेक ट्रंक्शन सिस्टम (सीटीएस) का विस्तार (आरबीआई/2020-21/107 डीपीएसएस. सीओ. आरपीपीडी. सं. एसयूओ. 21102/ 04.07.005/2020-21):</p> <p>सीटीएस की उपलब्धता प्रदान करने के लिए और ग्राहक की बैंक शाखा चाहे किसी भी स्थान पर क्यों न हो, सभी ग्राहकों को एक समान अनुभव उपलब्ध कराने के लिए यह निर्णय लिया गया है कि देश में सभी बैंक शाखाओं में सीटीएस का विस्तार किया जाए। इस सुविधा को उपलब्ध कराने के लिए बैंको को इस बात को सुनिश्चित करना होगा कि उनकी सभी शाखाएँ दिनांक 30 सितंबर 2021 से संबन्धित ग्रिड्स के अंतर्गत छवि - आधारित सीटीएस में भाग लें। वे अपना मॉडल चुनने के लिए स्वतंत्र हैं जैसे कि प्रत्येक शाखा में यथोचित बुनियादी ढाँचे की स्थापना अथवा एक हब और स्पोक मॉडल को अपनाया इत्यादि और संबन्धित बैंक इसके कार्यान्वयन के लिए संबन्धित भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों के साथ समन्वय स्थापित करेंगे।</p>
31 मार्च 2021	<p>भुगतान एग्रीगेटर और भुगतान गेटवे के विनियमन पर दिशानिर्देश आरबीआई/2020-21/117 सीओ.डीपीएसएस.पीओएलसी.सं.एस 33/02-14-008/2020-21: दिनांक 17 मार्च 2020 के परिपत्र डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.1810/02.14.008/2019-20 (समय-समय पर अद्यतन) और दिनांक 17 सितंबर 2020 के स्पष्टीकरण के अनुसार न तो अधिकृत भुगतान एग्रीगेटर (पीए) और न ही उनके द्वारा ऑन-बोर्ड किए गए मर्चेन्ट अपने डाटाबेस या सर्वर में ग्राहक के कार्ड क्रेडेंशियल्स को स्टोर कर सकते हैं।</p>

	<p>उपरोक्त निर्देशों को लागू करने के लिए अतिरिक्त समय की मांग करने संबंधी उद्योगों से प्राप्त अभ्यावेदनों के आधार पर, एकबारगी उपाय के रूप में, गैर-बैंक पीए के लिए समय-सीमा छह महीने, अर्थात 31 दिसंबर 2021, तक बढ़ाने का निर्णय लिया गया है, जिससे कि दिनांक 17 मार्च 2020 को जारी उपर्युक्त परिपत्र में वर्णित फ्रेमवर्क के अंतर्गत टोकनाईजेशन और दिनांक 08 जनवरी 2019 को 'टोकनाईजेशन - कार्ड लेनदेन' पर जारी हमारे परिपत्र डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.1463/02.14.003/2018-19 जैसे व्यवहार्य समाधान स्थापित करने हेतु भुगतान प्रणाली प्रदाताओं और भागीदारों को सक्षम बनाया जा सके।</p>
<p>31 मार्च 2021</p>	<p>आवर्ती ऑनलाइन लेनदेन के लिए ई-मैनेजेंट की प्रॉसेसिंग हेतु फ्रेमवर्क (आरबीआई/2020-21/118 सीओएस.सं.पीओएलसी.डीपीएसएस. 34/02-14-003/2020-21): आरबीआई के परिपत्रों डीपीएसएस.सीओ.पीडी.नं. 447/02.14.003/2019-20 दिनांक 21 अगस्त 2019, डीपीएसएस.सीओ.पीडी.नं.1324/02.23.001/2019-20 दिनांक 10 जनवरी 2020 और डीपीएसएस.सीओ.पीडी.नं.754/02.14.003/2020-21 दिनांक 04 दिसंबर 2020 द्वारा कार्ड/ वॉलेट/ यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस का उपयोग करके आवर्ती ऑनलाइन लेनदेन के लिए ई-मैनेजेंट दर्ज करने हेतु फ्रेमवर्क जारी किया गया था। इस फ्रेमवर्क ने ऐसे लेनदेन की सुरक्षा और सुविधा को पर्याप्त रूप से संतुलित करते हुए ग्राहकों की बदलती भुगतान जरूरतों का ध्यान रखा जाना सुनिश्चित किया था। हितधारकों को 31 मार्च 2021 तक फ्रेमवर्क में माइग्रेशन की प्रक्रिया को पूरा करने के लिए समय दिया गया था, जो पर्याप्त था। कुछ हितधारकों के अनुरोधों को ध्यान में रखते हुए और ग्राहकों को होने वाली किसी भी असुविधा को रोकने के लिए इस फ्रेमवर्क का संपूर्ण अनुपालन सुनिश्चित करने की समय-सीमा, केवल एकबारगी उपाय के रूप में, को 30 सितंबर 2021 तक बढ़ाने का निर्णय लिया गया है। विस्तारित समय-सीमा के दौरान, जब तक ऐसे मैनेजेंट इस फ्रेमवर्क के अनुरूप नहीं हो जाते, तब तक आवर्ती ऑनलाइन लेनदेन के लिए हितधारकों द्वारा कोई भी नया मैनेजेंट दर्ज नहीं किया जाए।</p>

परिशिष्ट 6.2: 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान आयोजित जागरूकता कार्यक्रमों की संख्या

लोकपाल के कार्यालय	टाउन हॉल कार्यक्रमों की सं	जागरूकता कार्यक्रमों की सं
अहमदाबाद	1	7
बंगलुरु	0	8
भोपाल	1	8
भुवनेश्वर	0	2
चंडीगढ़	1	38
चेन्नै	0	2
देहरादून	0	0
गुवाहाटी	1	9
हैदराबाद	2	6
जयपुर	0	0
जम्मू	2	6
कानपुर	0	2
कोलकाता	0	0
मुंबई I	2	7
मुंबई II	0	10
नई दिल्ली I	0	8
नई दिल्ली II	2	12
नई दिल्ली -III	0	1
पटना	0	4
रायपुर	1	2
रांची	1	2
तिरुवनन्तपुरम	1	5
कुल	15	139

अनुबंध- 1 -01 ज़लाई 2020 -21 मार्च 2021 के दौरान बैंकिंग लोकपालों कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की विवरणी

अवधि : 01 जुलाई 2020 - 31 मार्च 2021		भुगतान के डिजिटल माध्यम से संबंधित शिकायतें																					
क्रम सं	बैंक का नाम	प्राप्त कुल शिकायतें	शिकायतें प्रति शार	एटाएम/डिजिटल बिट कार्ड पर शिकायतें प्रत्येक 1000	क्राडिट कार्ड पर शिकायतें प्रत्येक 1000	बक क माध्यम से निष्पादित प्रति 1,000 डिजिटल लेनदेन पर	प्रति 1,000 खातों पर गैर-डिजिटल शिकायतें #	एटीएम / डेबिट कार्ड	मोबाइल/ इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	एफपीसी के गैर अनुपात	क्रेडिट कार्ड	प्रतिबद्धता का गैर अनुपात	सूचित किए बिना प्रभार लगाना	ऋण और अग्रिम	बीसीएस बीआई संहिता के गैर-अनुपात	जमा खाता संबंधित	पेंशन भुगतान	विप्रेषण	डीसीए और वसूली एजेंट	पैरा बैंकिंग	नोट और सिक्के	अन्य	बीओएस के दायरे से बाहर
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक																							
1	भारतीय स्टेट बैंक	57472	2.30	0.05	0.08	0.003	0.056	14081	10011	5084	1002	5534	2718	3539	1884	1766	1910	594	107	234	54	7559	1395
2	बैंक ऑफ बड़ोदा	13362	1.58	0.04	0.57	0.004	0.050	2727	2089	1433	368	1261	708	924	578	501	200	223	24	36	16	1830	444
3	बैंक ऑफ इंडिया	7103	1.33	0.06	0.56	0.004	0.035	2678	861	629	94	478	269	484	122	197	133	87	7	37	5	831	191
4	बैंक ऑफ महाराष्ट्र	1816	0.91	0.07	0.16	0.003	0.029	692	256	114	7	116	115	97	22	45	13	13	2	11	3	237	73
5	केनरा बैंक	9121	0.84	0.04	0.21	0.002	0.055	1655	1082	1184	161	1046	525	627	662	317	189	148	12	44	12	1154	303
6	सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया	6981	1.45	0.10	NA	0.006	0.036	2769	978	572	69	516	174	346	115	159	307	66	13	12	10	726	149
8	इंडियन बैंक	6580	1.04	0.08	0.34	0.004	0.032	1901	971	738	45	700	258	452	144	222	161	109	14	14	5	702	144
7	इंडियन ऑवरसीस बैंक	2174	0.66	0.02	0.38	0.002	0.036	480	292	317	23	319	86	203	57	66	45	24	6	10	2	195	49
9	पंजाब एंड सिंध बैंक	976	0.62	0.07	NA	0.006	0.055	211	111	75	5	285	27	71	7	37	11	7	3	1	0	102	23
10	पंजाब नेशनल बैंक	20499	1.71	0.13	0.63	0.007	0.070	5639	3291	1419	192	2953	721	1124	276	794	676	286	23	81	22	2502	500
12	यूको बैंक	2444	0.78	0.06	NA	0.004	0.038	629	398	259	12	253	104	182	46	76	57	49	3	7	5	300	64
11	यूनियन बैंक ऑफ इंडिया	11128	1.13	0.08	0.29	0.003	0.041	3499	1678	1111	139	906	391	619	541	330	191	128	13	31	8	1255	288
सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक		139656	1.51	0.06	0.15	0.004	0.050	36961	22018	12935	2117	14367	6096	8668	4454	4510	3893	1734	227	518	142	17393	3623
निजी क्षेत्र के बैंक																							
1	एक्सिस बैंक लिमिटेड	16927	3.56	0.07	0.50	0.003	0.184	1652	1637	1921	3591	1790	2214	861	671	307	6	109	185	69	15	1544	355
2	बंधन बैंक लिमिटेड	558	0.10	0.03	NA	0.002	0.010	113	71	85	2	52	16	82	9	13	0	6	5	1	2	78	23
3	कैथोलिक सिरियन बैंक लिमिटेड	94	0.17	0.02	NA	0.001	0.035	12	3	28	1	12	20	2	3	0	0	0	0	1	0	6	4
4	सिटी यूनियन बैंक लिमिटेड	272	0.38	0.02	1.92	0.001	0.027	42	61	43	6	29	17	20	6	3	1	2	1	0	0	33	8
5	डीसीबी बैंक लिमिटेड	685	1.83	0.02	1.12	0.002	0.338	16	30	116	6	128	72	129	26	17	0	6	4	3	0	118	14
6	धनलक्ष्मी बैंक लिमिटेड	79	0.29	0.02	0.17	0.001	0.027	10	7	27	1	4	7	7	3	2	0	0	0	0	0	5	6
7	फेडरल बैंक लिमिटेड	814	0.62	0.02	NA	0.001	0.033	209	121	127	15	40	55	56	24	29	0	5	3	2	1	80	47
8	एचडीएफसी बैंक लिमिटेड	27324	4.81	0.05	0.50	0.004	0.155	2016	2506	3178	7466	3154	2112	1391	1046	373	12	189	386	100	26	2807	562
9	आईसीआईसीआई बैंक लिमिटेड	22458	4.28	0.04	0.35	0.002	0.153	1673	2798	2690	3672	2580	2263	1861	878	365	8	198	188	86	23	2633	542
10	आईडीबीआई बैंक लिमिटेड	2787	1.33	0.04	0.53	0.002	0.137	499	318	337	20	326	249	342	110	59	5	37	6	46	6	332	95
11	आईडीएफसी फसट बैंक लिमिटेड	3016	3.80	0.04	0.20	0.001	0.138	125	127	533	47	464	216	406	149	45	0	21	156	15	0	567	145
12	इंडसिड बैंक लिमिटेड	5013	2.63	0.06	1.01	0.004	0.084	385	280	487	1547	749	380	197	173	87	0	29	72	23	1	499	104
13	जम्मू एंड कश्मीर बैंक लिमिटेड	566	0.58	0.05	0.12	0.002	0.015	204	72	100	10	25	18	40	4	25	2	7	0	1	10	41	7
14	कनाटक बैंक लिमिटेड	549	0.62	0.02	NA	0.001	0.028	83	94	52	2	40	58	30	96	8	0	4	0	3	1	73	5
15	करूर वैशिया बैंक लिमिटेड	479	0.56	0.01	1.15	0.001	0.033	61	61	93	3	50	47	42	37	14	0	4	5	0	0	52	10
16	कोटाक महेंद्रा बैंक लिमिटेड	8624	4.96	0.04	0.55	0.004	0.300	799	1230	871	1316	949	725	457	320	183	6	61	259	32	4	1195	217
17	नौताल बैंक लिमिटेड	63	0.38	NA	NA	0.006	0.047	8	5	16	0	8	1	6	1	0	0	1	0	0	0	11	6
18	आरबीएल बैंक लिमिटेड	7571	16.94	0.09	1.56	0.026	0.199	111	251	488	4627	552	364	115	172	50	0	10	384	15	1	362	69
19	साउथ इंडियन बैंक लिमिटेड	410	0.43	0.03	NA	0.001	0.025	105	65	69	4	33	41	21	11	4	0	2	1	1	1	24	28
20	तमिलनाडु मर्केटाइल बैंक लिमिटेड	278	0.53	0.03	0.06	0.001	0.025	61	40	39	2	46	21	16	14	2	0	4	3	0	1	20	9
21	यस बैंक लिमिटेड	3023	2.80	0.05	0.33	0.000	0.312	175	224	367	312	640	285	211	133	87	1	25	55	17	5	400	86
सभी निजी क्षेत्र के बैंक		101590	2.77	0.05	0.55	0.002	0.127	8359	10001	11667	22650	11671	9181	6292	3885	1676	41	720	1713	415	97	10880	2342

अवधि : 01 जुलाई 2020 - 31 मार्च 2021		भुगतान के डिजिटल माध्यम से संबंधित शिकायतें																						
क्रम सं	बैंक का नाम	प्राप्त कुल शिकायतें	शिकायतें प्रति शार	एटाएम/ड बिट कार्ड पर शिकायतें प्रत्येक 1000	क्राडट कार्ड पर शिकायतें प्रत्येक 1000	बक क माध्यम से निष्पादित प्रति 1,000 डिजिटल लेनदेन पर	प्रति 1,000 खातों पर गैर-डिजिटल शिकायतें	एटीएम / डेबिट कार्ड	मोबाइल/ इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	एफपीसी के गैर अनुपात	क्रेडिट कार्ड	प्रतिबद्धता का गैर अनुपात	सूचित किए बिना प्रभार लगाना	ऋण और अग्रिम	बीसीएस बीआई संहिता के गैर-अनुपात	जमा खाता संबंधित	पेंशन भुगतान	विप्रेषण	डीसीए और वसूली एजेंट	पैरा बैंकिंग	नोट और सिक्के	अन्य	बीओएस के दायरे से बाहर	
पेमेंट बैंक																								
1	आदित्य बिरला आइडिया पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	9	NA	NA	NA	NA	NA	0	2	0	0	0	0	4	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
2	एयरटेल पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	2026	75.04	0.04	NA	0.002	NA	63	716	119	10	400	45	0	38	147	3	24	0	6	1	373	81	
3	फिनो पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	193	3.51	0.03	NA	0.001	NA	58	34	8	2	14	4	5	4	19	0	4	0	0	1	39	1	
4	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	159	0.24	0.02	NA	0.001	NA	25	36	12	0	23	9	1	8	16	1	3	0	1	1	20	3	
5	जियो पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	26	2.89	NA	NA	0.004	NA	1	12	1	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	5	2	
6	एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	46	46.00	0.01	NA	0.002	NA	2	9	4	0	10	9	0	0	8	0	0	0	0	0	3	1	
7	पेटीएम पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	1838	306.33	0.00	NA	0.000	NA	138	777	106	22	188	35	3	49	88	0	28	7	3	0	324	70	
सभी पेमेंट बैंक		4297	5.74	0.00	NA	0.000	NA	287	1586	250	34	638	102	13	99	281	4	60	8	10	3	764	158	
लघु वित्त बैंक																								
1	एयू लघु वित्त बैंक लिमिटेड	432	0.76	0.01	0.00	0.001	0.201	20	21	37	0	62	42	87	5	14	0	3	11	2	2	116	10	
2	कैपिटल लघु वित्त बैंक लिमिटेड	40	0.25	0.02	NA	0.002	0.056	3	2	1	0	13	4	4	2	2	0	0	0	0	1	7	1	
3	फिनकयर लघु वित्त बैंक लिमिटेड	157	0.28	0.00	NA	0.003	0.022	13	28	22	2	24	7	4	11	17	0	1	1	1	0	22	4	
4	एक्रिटास लघु वित्त बैंक लिमिटेड	175	0.20	0.00	NA	0.000	0.038	5	13	29	1	35	19	18	6	5	0	5	2	0	0	33	4	
5	इएसएएफ लघु वित्त बैंक लिमिटेड	46	0.08	0.01	NA	0.001	0.003	20	2	11	0	2	1	2	1	1	0	0	0	0	0	2	4	
6	सूयोदय लघु वित्त बैंक लिमिटेड	23	0.04	0.00	NA	0.001	0.008	1	1	3	0	1	0	4	4	6	0	0	0	0	0	1	2	
7	उज्जीवन लघु वित्त बैंक लिमिटेड	190	0.33	0.00	NA	0.001	0.013	30	21	19	0	29	10	19	17	7	0	0	4	1	0	32	1	
8	उत्कर्ष लघु वित्त बैंक लिमिटेड	51	0.09	0.01	NA	0.003	0.011	5	5	7	0	8	2	9	1	4	0	0	0	0	0	5	5	
9	नोर्थ ईस्ट लघु वित्त बैंक लिमिटेड	2	0.01	0.00	NA	0.000	0.002	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
10	जना लघु वित्त बैंक लिमिटेड	190	0.38	0.02	NA	0.004	0.025	39	3	22	3	28	16	17	10	11	0	2	2	3	0	27	7	
सभी लघु वित्त बैंक		1306	0.26	0.01	NA	0.001	0.025	136	96	151	6	202	101	165	57	67	0	11	20	7	3	245	39	

अवधि : 01 जुलाई 2020 - 31 मार्च 2021		भुगतान के डिजिटल माध्यम से संबंधित शिकायतें																						
क्रम सं	बैंक का नाम	प्राप्त कुल शिकायतें	शिकायतें प्रति शार	एटाएम/डिजिटल बिट कार्ड पर शिकायतें प्रति 1000	क्राडिट कार्ड पर शिकायतें प्रति 1000 क्रेडिट	बक क माध्यम से निष्पादित प्रति 1,000 डिजिटल लेनदेन पर	प्रति 1,000 खातों पर गैर-डिजिटल शिकायतें #	एटीएम / डेबिट कार्ड	मोबाइल/ इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	एफपीसी के गैर अनुपात	निष्पादित कार्ड	प्रतिबद्धता का गैर अनुपात	सूचित किए बिना प्रभार	ऋण और अग्रिम	बीसीएस बीआई संहिता के गैर-अनुपात	जमा खाता संबंधित	पेंशन भुगतान	विप्रेषण	डीसीए और वसूली एजेंट	पैरा बैंकिंग	नोट और सिक्के	अन्य	बीओएस के दायरे से बाहर	
	विदेशी बैंक																							
1	एबी बैंक लिमिटेड	6	6.00	NA	NA	NA	9.709	2	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
2	अबु धाबी कमर्शियल बैंक पीजेएससी	2	2.00	NA	NA	0.000	NA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
3	अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कार्पोरेशन	353	176.50	NA	0.15	0.006	0.056	0	1	29	225	31	24	3	16	1	0	1	4	1	0	13	4	
4	बाकलेस बैंक पीएलसी	20	5.00	0.00	NA	0.015	0.858	0	0	2	10	5	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	बैंक ऑफ अमेरीका	2	0.50	NA	0.08	0.000	0.000	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	बैंक ऑफ बहरीन एंड कुवैत बीएससी	1	0.25	NA	NA	0.000	0.046	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
7	बीएनपी परिबास	2	0.20	NA	NA	0.000	0.631	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	सिटी बैंक एनए	1429	34.85	0.03	0.27	0.003	0.085	54	142	135	720	96	49	28	59	18	0	18	7	1	0	82	20	
9	डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड	399	0.64	0.02	NA	0.001	0.062	48	93	57	0	46	18	8	20	18	0	6	2	2	0	69	12	
10	क्यूश बैंक	134	6.70	0.04	NA	0.000	0.385	5	8	29	1	34	8	12	4	6	0	2	2	0	0	20	3	
11	फर्स्ट राई बैंक लिमिटेड	1	1.00	NA	NA	0.000	0.061	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
12	हॉंगकांग एंड शांघाई बैंकिंग कार्पोरेशन लिमिटेड	468	15.60	0.05	0.24	0.003	0.139	26	34	48	202	41	12	27	28	6	0	5	1	1	0	29	8	
13	इंटरस्टियल एंड कमर्शियल बैंक ऑफ चाइना लिमिटेड	1	1.00	NA	NA	0.092	0.000	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
14	जेपी मॉर्गन चैस बैंक एनए	1	0.25	NA	NA	0.000	0.034	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	कारुग थर्ड बैंक पब्लिक कंपनी लिमिटेड	1	0.33	NA	NA	0.754	0.000	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
16	मशरक बैंक पीएससी	3	3.00	NA	NA	0.000	8.451	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	
17	मिश्री बैंक लिमिटेड	1	0.20	NA	NA	0.000	0.371	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
18	एमयूएफजी बैंक लिमिटेड	1	0.20	NA	NA	0.000	0.204	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
19	एसबीएम बैंक (इंडिया लिमिटेड)	4	0.50	0.10	0.01	0.000	0.039	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
20	शिनहन बैंक	16	2.67	NA	NA	0.003	0.516	0	1	7	0	0	0	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
21	सोसाइटी जेनरल इंडिया	1	0.50	NA	NA	0.000	3.106	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
22	स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक	2047	19.68	0.13	0.45	0.005	0.444	134	144	222	665	171	153	148	97	19	3	14	25	1	0	215	36	
23	यूनाइटेड ऑवरसीस बैंक लिमिटेड	1	0.50	NA	NA	3.257	0.000	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
24	नेटवेस्ट मार्केट्स पीएलसी	8	4.00	NA	NA	157.895	NA	0	0	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
	सभी विदेशी बैंक	4902	5.55	0.05	0.28	0.003	0.140	271	423	531	1834	426	266	234	229	69	3	47	42	6	0	435	86	
	एएसबीआई कार्ड	10354						134	312	638	6976	706	517	29	262	25	0	5	215	4	0	460	71	
	प्राथमिक शहरी सरकारी बैंक	1118						200	156	220	13	70	59	72	21	57	0	15	5	5	2	160	63	
	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	3832						964	339	585	70	306	109	420	133	132	19	52	10	36	4	497	156	
	अन्य	6149						234	527	872	62	704	83	150	795	64	30	32	19	26	2	854	1695	
	कुल योग	273204						47546	35458	27849	33762	29090	16514	16043	9935	6881	3990	2676	2259	1027	253	31688	8233	

#क्रेडिट और जमा खाता का कुल

अनुबंध 2 – 01 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की विवरणी

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमाराशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
जमाराशियाँ लेनेवाली गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियां													
आदित्य हाउसिंग एंड फाइनेंस प्राईवेट लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
एकमे फिन ट्रेड इंडिया लि.	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
अमृत मालवा कैपिटल लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
आशीष फिनांस & लीसिंग कं.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
बजाज फाइनेंस लि.	3651	273	661	949	50	366	53	96	28	19	64	633	6843
बालाजी इन्स्टालमेंट्स लि.	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
बरार फाइनेंस लि.	6	2	1	3	0	0	0	0	1	0	0	2	15
चोला फाइनेंस लि.	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
डीसीएम फाइनेंशियल सर्विसेज लि.	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
एकजोत एडवॉन्सेज लिमिटेड जालंधर	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
एक्सेलेंट फिन इन्वेस्ट लि.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
फुलरटन इंडिया क्रेडिट कंपनी लि.	448	34	126	78	10	34	8	8	4	1	3	131	885

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमाराशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
गोवे फाइनेन्स लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
हीरो फानान्शियल सर्विस लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
इंडो एशिया फिनेन्स लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
इंटेग्रेटेड फाइनेन्स कंपनी लि.	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
कनक इनस्टालमेन्ट्स लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
केरला स्टेट पवर एंड इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेन्स कॉर्पोरेशन लि.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
कोटक महिंद्र फाइनेन्स लि.	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
ल्लोयड फिनेन्स लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
महिंद्र एंड महिंद्र फाइनेन्स लि.	185	12	43	40	1	19	5	4	1	1	3	33	347
मुथुट वेहीकल एंड एसेट फाइनेन्स लि.	2	1	4	1	0	0	0	0	0	0	1	1	10
मुथुट कैपिटल सर्विसेज लिमिटेड	4	0	5	1	1	1	2	0	0	0	0	1	15
न्यूलिक आवर्सिस फाइनेन्स लि.	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
पी.एच. एफ. लीजिंग लिमिटेड	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
पी.के.एफ. फाइनेन्स लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
पंजाब कश्मीर फाइनेन्स लि.	5	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7
एस पी आर फाइनेन्स लि.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
सहारा इंडिया फाइनेन्सियल कॉर्पोरेशन लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
शक्ति फाइनेन्स लि.	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
सावरे ट्रान्सपोर्ट फाइनेन्स लि.	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
सेइद शरीयत फाइनेन्स लि.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
श्रीराम सिटी यूनियन फाइनेन्स लि.	210	9	44	24	6	17	12	1	0	0	2	26	351
श्रीराम ट्रान्सपोर्ट फाइनेन्स कंपनी लि.	104	2	20	19	2	7	7	5	1	0	2	13	182
सिंघलैंड इन्वेस्टमेंट लि.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
स्टार इन्वेस्टमेंट सप्लाइ को.लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
सुंदरम फाइनेन्स लि.	30	2	12	0	0	4	2	1	0	0	1	5	57
सिनर्जी फाइनेन्सियल एक्सचेंज लि.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
तमिलनाडु इंडस्ट्रियल डेवलपमेंट कॉर्पोरेशन लि.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमाराशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
तमिलनाडु पावर फाइनेंस एंड इंफ्रास्ट्रक्चर डेवलपमेंट कॉर्पोरेशन लि.	20	0	1	1	7	1	0	0	0	0	8	8	46
तमिलनाडु ट्रांसपोर्ट डेवलपमेंट फाइनेंस कॉर्पोरेशन लि.	4	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	8
टाटा फाइनेंस लि.	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	5
दि पीयरलेस जनरल फाइनेंस एंड इनवेस्टमेंट कंपनी लि.	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6
उम्मीद लीसिंग एंड फाइनेंस लि.	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
अपवर्ड फाइनेंशियल सर्विसेज लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
वेस्ट बंगाल इन्डस्ट्रीअल डेवलपमेंट कॉ.लि.	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
वेस्ट बंगाल इंफ्रास्ट्रक्चर डेवलपमेंट फाइनेंस कॉर्पोरेशन	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
कुल	4712	338	923	1125	87	450	89	115	35	22	86	859	8841
जमाराशियां न लेनेवाली एनबीएफसी													
एबीएनएस फाइनेंस प्रा.लि.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ए एंड ए कापिटल सर्विसेस प्रा.लि.	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
ए के कापिटल फाइनेन्स प्रा.लि.	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	5
ए एस कोनफिन प्रा.लि.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
आगम होल्डिंग्स प्रा.लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
आरकेय इन्वेस्टमेंट्स (प्रा.) लि.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
एसीजी लीसिंग प्रा. लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
आक्मी रिसोर्सेस लि.	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
अदानी कापिटल प्रा.लि.	1	0	2	0	0	1	1	0	0	1	0	1	7
आदित्य बिल्दा कापिटल लि.	90	3	3	4	2	2	0	0	0	0	0	14	118
आदित्य बिल्दा फाइनेन्स लि.	351	33	180	61	15	38	16	15	5	5	7	111	837
अड्वेन्स फाइनेन्स प्रा.लि.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
एकेजी फिनवेस्ट	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
आक्मे फिनकोन लि.	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
अल्थे फाइनेन्स एंड लीसिंग प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
अल्टीको कापिटल इंडिया लि.	11	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	12

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
अनंद राथी ग्लोबल फाइनेन्स लि.	6	1	3	0	0	2	0	0	0	0	0	2	14
अनन्या फाइनेन्स फॉर इक्लूसीव ग्रोथ प्रा.लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
अनश्री फिनवेस्ट लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
अन्नपूर्णा माइक्रोफाइनेन्स प्रा.लि.	8	1	0	4	0	2	1	0	0	0	0	4	20
अफिलियोन फाइनेन्स प्रा.लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
अपोलो फाइनेन्स लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
अपोलो फिनवेस्ट (इंडिया) लि.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
अपोलो ट्राइडिंग एंड फाइनेन्स प्रा.लि.	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	3
एरिस कपिटल प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
आरोहन फाइनेन्सियल सर्विसेस प्रा.लि.	10	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	14
एएसए इंडरनेशनल इंडिया माइक्रो फिनेन्स प्रा. लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
आशीष फिस्कल सर्विसेस प्रा.लि.	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
आशीष सेक्यूरिटीस प्रा.लि.	96	20	8	1	0	6	0	0	0	0	0	2	133

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
अश्व फाइनेन्स लि.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
अवेयल फाइनेन्स लि.	7	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	6	18
अवन्स फाइनेन्सियल सर्विसेस लि.	30	2	12	5	1	5	0	0	0	0	0	14	69
एक्सिस फाइनेन्स लि.	6	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	9
एय फाइनेन्स प्रा.लि.	6	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	9
बाइड लीसिंग एंड फाइनेन्स को.लि.	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4
बजाज ऑटो होल्डिंग्स लि.	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
बजाज फिनवेस्ट प्रा.लि.	46	0	0	3	0	1	0	1	0	0	2	2	55
बजाज लीसिंग एंड फाइनेन्स लि.	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
बंधन फाइनेन्सियल सर्विसेस लि.	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	5
बर्कलेज इनवेस्टमेंट एंड लोन्स इंडिया लिमिटेड	7	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	11
बरोडा एजेंसीस एंड ट्रेडिंग को.प्रा.लि.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
बेलस्टार इन्वेस्टमेंट फाइनेन्स प्रा.लि.	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
बेस्ट कापिटल सर्विसेस लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
भदानी फाइनेंसर (प्रा.) लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
भानिक्स फाइनेंस एंड इन्वेस्टमेंट लि.	143	11	15	6	1	20	0	0	0	0	2	5	203
ब्लू जये फिनलीस लि.	8	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	12
बीएमडब्ल्यू फिन-इन्वेस्ट प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
बीएसएस माइक्रोफाइनेंस प्रा.लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
सी महेंद्रा कापिटल लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
कानबैंक फाक्टर्स लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
काप्रो फाइनेन्शियल सोल्यूशन लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
कैपफ्लो फाइनेन्शियल सर्विसेस प्रा.लि.	57	5	21	10	3	8	1	2	2	0	0	14	123
कैपिटल इंडिया फाइनेन्स लि.	1	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	3	9
कैपिटल ट्रस्ट लि.	7	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	13
काप्री ग्लोबल कैपिटल लि.	49	14	14	10	2	2	1	2	1	1	1	17	114
सेन्ट्रम फाइनेन्शियल सर्विसेस लि.	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
चड्ढा फाइनेन्स प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
चैतन्य रूरल इंटरमीडियेशन डेवलपमेंट सर्वीसेस प्रा.लि.	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
चोखानी सेक्यूरिटीस लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
चोलमंडलम फाक्ट्रिंग लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
चोलमंडलम इन्वेस्टमेंट एंड फाइनेन्स कंपनी लि.	329	17	80	36	7	25	17	8	0	0	2	81	602
क्लिक कैपिटल सर्वीसेस प्रा.लि.	51	3	5	8	0	2	1	2	1	0	0	11	84
क्लक्स फाइनेन्स इंडिया प्रा.लि.	12	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	17
क्रेडिट सुइस फाइनेन्स (इंडिया) प्रा.लि.	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
क्रेडिटअसेस ग्रामीण लि.	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
सीएसएल फाइनेन्स लि.	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
डेटसन् एक्पोर्टस लि.	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
डीलिंग बेनिफिशियल फाइनाशियल सर्वीसेस प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
दीवान मोटोर्स इन्वेस्टमेंट एंड फाइनेन्स लि.	2	0	4	0	1	2	1	1	0	0	0	2	13
धनलक्ष्मी हायर पर्चेस एंड लीसिंग प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
डीआरपी ट्रेडिंग एंड इन्वेस्टमेंट (प्रा.) लि.	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
एडेलवीस फाइनांस एंड इनवेस्टमेंटस लि.	35	1	5	2	1	12	0	0	2	0	0	10	68
एडेलवीस रीटेल फाइनांस लि.	12	3	5	5	2	0	1	0	0	0	0	5	33
इलेक्ट्रॉनिका फाइनांस लि.	7	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10
एमराल्ड कंपनी प्रा.लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
एपीमनी प्राइवेट लि.	4	0	2	2	0	1	0	0	0	0	0	1	10
एस के फिनकॉर्प लि.	7	1	2	1	0	0	2	0	0	0	1	5	19
एसएल फाइनांस बिजनेस लोन्स लि.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
ईडब्ल्यूएस फाइनांस एंड इन्वेस्टमेंट्स प्राइवेट लि.	15	0	0	0	7	0	0	10	0	0	0	0	32
फिनकेयर फिनांस प्रा.लि.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
फिनकर्व फिनांसियल सर्विसेस लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
फिनो फाइनांस प्रा. लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
फिनोवा कैपिटल प्राइवेट लि.	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3	7
फाइव स्टार बिजनेस फाइनांस लि.	11	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	15

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
फ्यूजन माइक्रो फाइनांस प्राइवेट लि.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
जियो वीपीएल फाइनांस प्रा.लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
जियोजट क्रेडिट (प्रा.) लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
गोयल असोसिएट्स लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
हरटण प्रा.लि.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
एचडीबी फाइनांसियल सर्विसेस लि.	546	71	143	76	15	43	4	9	6	0	14	136	1063
एच डी एफ सी इन्वेस्टमेंट्स लि.	6	0	3	3	2	1	3	0	0	0	0	3	21
हेल्प फाइनांस लि.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
हीरो फिनकोर्प लि.	144	4	36	22	3	11	1	7	0	3	3	32	266
होम क्रेडिट इंडिया फाइनांस प्रा.लि.	278	23	59	55	10	34	3	4	6	1	19	69	561
होनहार इन्वेस्टमेंट्स लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
एचएसबीसी इन्वेस्टमेंट फाइनांसियल सर्विसेस (इंडिया) लि.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
आई सी आई सी सेक्युरिटीज प्रायमरी डीलरशिप लि.	5	0	2	1	0	0	0	2	0	0	0	1	11

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
आई सी एल फिनकॉर्प लि.	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
आई डी एफ सी लि.	3	0	9	7	5	1	0	1	0	0	3	1	30
आई एफ सी आई फ़ैक्टर्स लि.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
आई आई एफ एल वेल्थ फाइनेंन्स लि.	32	0	6	8	3	10	7	1	0	0	0	13	80
आई के एफ फाइनेंन्स लि.	3	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	2	9
इंडेल मनी प्रा. लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
इंडियाबुल्स कंज़्यूमर फाइनेंन्स लि.	675	36	206	262	39	105	18	22	13	5	17	236	1634
इंडियाबुल्स फाइनेंन्स कंपनी प्रा. लि.	28	3	0	1	2	4	0	0	0	0	3	7	48
इंडियन रिन्यूवबिल एनर्जी डेवलपमेंट एजेंसी लि.	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
इंडियन स्कूल फाइनेंन्स कंपनी प्रा. लि.	5	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	9
इंटेक कैपिटल लि.	12	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	15
इंटेल्कैश माइक्रोफाइनेंन्स नेटवर्क कंपनी प्रा. लि.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
जलान केमिकल इंडस्ट्रीस (प्रा.) लि.	10	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	3	18

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
जे एफ सी फाइनेंस (इंडिया) लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
जे एम फाइनांशियल कैपिटल लि.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
जे एम फाइनेंशियल क्रेडिट सोल्यूशन लि.	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
जे एम फाइनेंशियल प्रोडक्ट्स लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
जंबो फाइनेंस लि.	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5
के.जी.एस कैपिटल प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
काइलाश ऑटो फाइनेंस लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
कनकदुर्गा फाइनेंस लि.	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
कार्वी फाइनेंशियल सर्विसेज लि.	6	4	1	0	2	0	0	0	0	0	2	1	16
केजी इन्वेस्टमेंट प्रा.लि.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
केमिक्स इंजिनियरिंग (प्रा.)लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
केकेआर इंडिया असेट फाइनेंस प्रा.लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
कॉगता फाइनेंशियल (इंडिया) लि.	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	11
कोसामत्तम फाइनेंस लि.	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
कोटक इनवेस्टमेंट लि.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
कोटक महिंद्र कैपिटल को.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
कोटक महिंद्र इनवेस्टमेंट लि.	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
कोटक महिंद्र प्राइम लि.	230	19	63	70	3	15	6	0	0	1	1	109	517
क्रेज़ी बी सर्विसेज प्रा. लि.	5	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	10
एल एंड टी फाइनांस लि.	131	4	27	35	2	21	6	5	1	1	0	21	254
लक्ष्मी इंडिया फिनलीजकैप प्रा. लि.	5	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9
लेंडिंगकार्ट फाइनांस लि.	121	5	49	33	2	30	1	1	2	1	2	25	272
लिटिलमान फिस्कल सर्विसेस प्रा. लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
एल के पी फाइनांस लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
लॉयड्स कमर्सियल (प्रा.)लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
लोटस कैपिटल फाइनांशियल सर्विसेज लि.	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5
लोटस श्री फिलको प्रा. लि.	6	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	9
लक्कि हाल्डिंग्स प्रा.लि.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
एमएजी फिनसर्व कां. लि.	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
मैग्मा फिनकोर्प लि.	95	4	29	19	2	10	5	3	4	1	2	21	195
महावीर फाइनेंस इंडिया लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
महिंद्र होल्डिंग्स एंड फाइनेंस लि.	6	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	8
मन्नपुरम एसेट फाइनेंस लि.	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
मन्नपुरम फाइनेंस लि.	75	17	25	8	2	4	1	4	0	0	2	11	149
मनबा फाइनेंस प्रा. लि.	36	0	13	1	1	3	2	0	1	0	1	2	60
मारुति कंट्रीवाइड ऑटो फाइनेंशियल सर्विसेज प्रा.लि.	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
एम ए एस फाइनेंशियल सर्विसेज लि.	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	7
मैक्स वैल्यू क्रेडिटस एंड इन्वेस्टमेंट्स प्रा. लि.	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
मयोग इन्वेस्टमेंट लि.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
मैगा असेट एंड कैपिटल मानेजमेंट प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
माइक्रो फाइनेंस प्रा. लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
माइक्रो मानेजमेंट लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
मिडलैड माइक्रोफिन लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
मनीवार्डज फाइनांशियल सर्विसेज प्रा. लि.	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	9
मोतीलाल मखनलाल होलिडिंग (प्रा.) लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
माउंट इंद्रा फाइनांस प्रा. लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
माउंट शिखर फाइनांशियल सर्विसेज लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
एम एस एम माइक्रोफानान्स लि.	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
मुथूट माइक्रोफिन लि.	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	2	8
मुथूट मनी प्रा. लि.	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
नाबार्ड फाइनांशियल सर्विसेज लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
नमन फाइनांस एंड इनवेस्टमेंट प्रा. लि.	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
नादेव फिनवेस्ट प्रा. लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
निओग्रोथ क्रेडिट प्रा. लि.	36	5	12	4	0	7	1	1	0	0	0	9	75
निस्सान रेनोल्ट फाइनांशियल सर्विसेज इंडिया प्रा. लि.	15	4	2	5	3	3	0	1	0	0	1	7	41
नियोजिन फिनटेक लि.	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
नॉर्दन आर्क कैपिटल लि.	8	2	5	0	1	1	0	0	0	0	0	1	18
ओशन कैपिटल मार्केट लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
अर्रिज रीटेल फाइनांस इंडिया प्रा. लि.	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
ऑरिक्स ऑटो इंफ्रास्ट्रक्चर सर्विसेज लि.	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
पी सी मीडिया सिस्टीम्स लिमिटेड	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	3
पी एन वाय सभा फाइनांस लि.	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
पी सी फाइनांशियल सर्विसेज प्रा. लि.	114	1	14	9	1	1	0	0	0	0	0	14	154
पैसालो डिजिटल लि.	5	0	2	0	0	1	0	2	0	0	2	0	12
फिनिक्स इन्वेस्टमेंट प्रा. लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
पिरामल फाइनांस इन्वेस्टमेंट प्रा. लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
पिरामल फाइनांस लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
पोलीटेक्स इंडिया लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
पूजा फिनलीज लि.	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
पूनावाला क्रेडिट प्रा. लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमाराशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
पवर फानान्स कोर्पोरेशन लि.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
प्रौड सेक्यूरिटीस एंड क्रेडिट (प्रा.) लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
पुदुअरू फाइनांशियल सर्विसेज प्रा.लि.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
पंजाब स्टेट इन्डस्ट्रीयल डेवलपमेंट कॉ. लि.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
रत्नइंडिया फाइनांस प्रा. लि.	7	3	4	0	0	0	0	2	0	0	0	2	18
रिलायंस कैपिटल लि.	13	0	1	1	0	3	0	1	0	0	0	2	21
रिलायंस कमर्शियल कं. लि.	7	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	11
रेलीगेयर्स एंटरप्राइजेस लि.	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	1	5
रेलीगेयर्स फिनवेस्ट लि.	32	0	5	3	0	2	2	0	0	0	1	3	48
राइनो फाइनांस प्रा. लि.	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
रिवीएरा इन्वेस्टर्स प्रा.लि.	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
एस एम एल फाइनांस लि.	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमाराशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
एस.एम.आई.एल.ई माइक्रो फाइनेंस लि.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
एस.वी.क्रेडिटलाइन प्रा.लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
सान पोपुलर फाइनेंस प्रा.लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
साई पॉइंट फाइनेंस कॉर्पोरेशन लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
समस्ता माइक्रोफाइनेंस प्रा.लि.	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लि.	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	10
सत्या माइक्रोकैपिटल लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
शहा फिनलीज़ प्राइवेट लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
शहपूर्जी पल्लोंजी फाइनेंस प्रा.लि.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
शिखर माइक्रोफाइनेंस प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
श्री रामांजनेया लीसिंग एंड फाइनेंस प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
श्री रामजी फाइनेन्शियल सर्विसेज लि.	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
श्रीराम ऑवर्सीस इन्वेस्टमेंटस प्रा.लि.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
सिद्धिक लीजिंग प्रा.लि.	7	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	10
सोनाटा फाइनेन्स प्रा.लि. एमएफआई	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
साउथ केरला जनरेल फाइनेन्स (प्रा.) लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
श्री इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेन्स लि.	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
स्टागरी फाइनेन्स लिमिटेड	2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	2	7
शुभम फाइनेंशियल इन्वेस्टमेंट्स लि.	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
सुंदरम फसस्टनर्स इन्वेस्टमेंस लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
टी ए बी कैपिटल लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
टाटा इन्वेस्टमेंट्स कॉर्पोरेशन लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
टाटा मोटर्स फाइनेन्स लि.	44	2	7	12	0	10	0	0	0	0	0	3	78
टाटा मोटर्स फाइनेन्स सोल्यूशन्स लि.	10	0	4	8	1	2	0	2	0	0	1	13	41
टीसीआई फाइनेन्स लि.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
दि कर्नाटका स्टेट इंडस्ट्रियल एंड इन्फ्रास्ट्रक्चर डिवलपमेंट कॉर्पोरेशन लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
थिरुमेनी फाइनेंस प्राइवेट लि.	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8
टूरिसम फाइनांस कार्पोरेशन ऑफ इंडिया लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ट्राइडेन्ट माइक्रोफिन प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
टी वी एस फाइनेंस एंड सर्विसेज लि.	12	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	15
यू ए ई एक्सचेंज एंड फाइनेंशियल सर्विसेज लि.	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
उज्जीवन फाइनेंशियल सर्विसेज लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
यूनाइटेड पेट्रो फाइनेंस् लि.	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
यूपी मनी लि.	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	6
उपहार फिनवेस्ट लि.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
उषा फाइनेंशियल सर्विसेज प्रा. लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
वी एस जी लीज़िंग एंड फाइनेंस् कां लि.	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
वंजीनाड फाइनेंस् प्रा.लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
वेदिका क्रेडिट कैपिटल लि.	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
विलेज फाइनेंशियल सर्विसेज लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
विसेज होल्डिंग्स एंड फाइनेंस प्रा. लि.	9	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	11
विस्तार फाइनेंशियल सर्विसेज प्रा. लि.	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	8
विस्तार फाइनेंशियर्स प्रा. लि.	2	0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	1	8
विशु लीजिंग एंड फाइनेंस प्रा. लि.	51	1	5	6	1	1	0	1	0	0	0	4	70
वी एल एस फाइनेंस लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
वॉल्वो फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया प्रा. लि.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
झान्दर फाइनेंस प्रा.लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
वाई एम एस फाइनेंस प्राइवेट लि.	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
योगक्षेम लोन्स लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
कुल	4507	343	1159	847	159	479	116	123	44	23	102	1115	9017
नए रूप में पंजीकृत एनबीएफसी													
आदित्य बिरला फाइनेंशियल सर्विसेज प्रा. लि.	39	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41
अडमिरल फिनस्टॉक प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
एओन क्रेडिट सर्विस इंडिया प्रा. लि.	9	3	2	5	2	2	0	1	0	0	1	3	28
अकारा कैपिटल एडवाइजर्स प्रा. लि.	8	0	4	2	0	1	0	0	0	0	0	3	18

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
एम्बिट फिनवेस्ट प्रा. लि.	10	3	5	1	0	1	0	0	0	0	0	1	21
एंजेल फिनकैप प्रा. लि.	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
आप्टस फाइनेन्स इंडिया प्रा.लि.	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
अर्थ माइक्रो फाइनेन्स लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
आशीर्वाद माइक्रो फाइनेन्स लि.	7	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	10
ऑक्सिलॉ फिनसर्व प्रा. लि.	4	1	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	10
बजाज फिनसर्व लि.	40	8	3	3	0	9	0	0	0	0	0	12	75
बजाज होलिंग्स एंड इन्वेस्टमेंट्स लि.	101	4	63	52	4	36	5	4	3	1	5	24	302
बेल फिनवेस्ट इंडिया लि.	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	4
बी एफ एल इन्वेस्टमेंट्स एंड फाइनेंशियल कंसल्टंट्स प्रा. लि.	8	1	17	10	2	4	0	1	1	0	1	6	51
भारत फाइनेंशियल इंकलूजन लि.	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
बी एम डब्ल्यू इंडिया फाइनेंशियल सर्विसेज प्रा. लि.	9	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	14
बॉब फाइनेंशियल सोल्यूशन्स लि.	15	0	2	8	0	1	0	1	1	1	2	10	41
बूसान ऑटो फाइनेन्स इंडिया प्रा. लि.	7	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	4	16
कैपिटल फर्स्ट लि.	3	0	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0	8
सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
चाइतन्या इंडिया फिन क्रेडिट प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
सिटीकॉर्प कैपिटल मार्केट लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
सिटी कॉर्प फाइनेंस इंडिया लि.	15	0	4	0	0	3	4	0	0	0	0	5	31
कम्यूनिटी फाइनेंस प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
डायमलर फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया प्रा. लि.	28	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	3	35
दे लागे लैनडेन फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया प्रा. लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
डिजीक्रेडिट फाइनेंस प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
दिग्विजय फिनलीस लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
डी एम आई फाइनेंस प्रा. लि.	424	7	122	69	33	40	10	23	4	2	11	113	858
ई सी एल फाइनेंस लि.	24	9	6	6	2	8	2	0	0	0	1	8	66
एडेलवेईस फिनवेस्ट प्रा. लि.	15	0	2	0	0	4	0	0	0	0	0	1	22
फेडबैंक फाइनेंशियल सर्विसेज लि.	18	2	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	25
फिनट्री फाइनेंस प्रा.लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
फोर्ड क्रेडिट इंडिया प्रा. लि.	5	0	4	0	1	0	1	0	0	0	0	5	16
फॉर्चून इंटेग्रेटेड एसेट फाइनेंस लि.	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमाराशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
ग्लोब फिनकेप लि.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
ग्रोमोर फाइनेन्स प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
एच डी एफ सी क्रेडीला फाइनांशियल सर्विसेज प्रा. लि.	15	3	15	5	2	6	4	1	0	1	2	6	60
एच डी एफ सी होलडिंग्स लि.	3	0	7	6	1	2	2	1	1	0	0	6	29
हिंदुजा फाइनेन्स प्रा. लि.	7	1	2	2	1	1	2	0	0	0	0	3	19
हिंदुजा लेलैंड फाइनेन्स लि.	88	2	8	18	4	5	6	2	1	0	5	26	165
आईडीएफसी फाइनेंस लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
आईडीएफसी इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेन्स लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
आई एफ सी आई वेंचर कैपिटल फंड्स लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
आई एल एंड एफ एस फाइनांशियल सर्विसेज लि.	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
इंडिया इंफोलाईन फाइनेन्स लि.	186	10	34	31	9	19	10	5	3	3	4	41	355
इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लि.	156	3	19	27	5	13	4	1	3	0	3	17	251
इंडियाबुल्स क्रेडिट सर्विसेज लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
इंडियाबुल्स फाइनांशियल सर्विसेज लि.	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6
इंडिट्रेड माइक्रोफाइनेन्स लि.	7	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
इंडोस्टार कैपिटल फाइनेन्स लि.	39	1	1	2	0	1	1	0	0	0	0	4	49
इन्फिनिटी फिनकोर्प सोल्यूशन प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमाराशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
इन्नोवन कैपिटल इंडिया प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
जे एम फाइनांशियल एंड इनवेस्टमेंट कंसल्टंसी सर्विसेज प्रा. लि.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
जे आर जी फिन कॉर्प लि.	9	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
जॉन डीयर फाइनांशियल इंडिया प्रा. लि.	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
जम्बो फिनवेस्ट इंडिया लि.	5	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	9
केएलएम एक्सिवा फिनवेस्ट लि.	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
कनब फाइनांस अड्वैसरर्स प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
कूडोज फाइनांस एंड इनवेस्टमेंट प्रा. लि.	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
एल एंड टी इन्फ्रा डेबिट फंड लि.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
एल एंड टी इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनांस कंपनी लि.	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5
एम पवर माइक्रो फानान्स प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
मधुरा माइक्रो फाइनांस लि.	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	4
माइत्रेया कैपिटल एंड बिसिनस सर्विसेज प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
मेन्टर कैपिटल लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
मोतीलाल ओसवाल फाइनांशियल सर्विसेज लि.	12	0	4	1	0	1	3	0	0	1	0	3	25
मुथुट फाइनांस लि.	163	16	38	23	4	10	1	2	1	1	8	25	292

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
मुथुट फिनकोर्प लि.	15	3	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	24
मुथूट मेर्कटैल लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
मुथूट मिनी फाइनांशियर्स लि.	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3
नेहार कैपिटल एंड फाइनांशियल सर्विसेज लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
नमन फिनलीस प्रा.लि.	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
नियोवर्थ कमर्शियल प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
नोर्थ इस्टर्न डिवेलपमेंट फाइनांस कापरेशन लि.	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
ऑरिक्स लीजिंग एंड फाइनांशियल सर्विसेज इंडिया लि.	12	4	2	2	0	1	0	0	0	1	0	8	30
ऑक्सीडेंट फाइनांशियल सर्विसेज प्रा. लि.	12	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	17
पी एन बी गिल्ट्स लि.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
पूनावाला फाइनांस प्रा.लि.	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
प्रोफेक्टूस कैपिटल प्रा.लि.	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
रिलायंस कमर्शियल फाइनांस लि.	24	2	1	3	2	1	4	0	0	0	1	8	46
रिलायंस फाइनांशियल लि.	9	1	0	4	2	5	0	1	0	0	1	4	27
रिलायंस रीटेल फाइनांस लि.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
रेलीगेयर फाइनांस लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
रेफ्को माइक्रो फाइनेन्स लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
आर एच सी फाइनेन्स लि.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
सहारा इंडिया फाइनेन्स एंड इनवेस्टमेंट लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
सम्मून्नति फाइनेन्सियल इटरमीडिएशन एंड सर्विसेज प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
एस बी आई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज प्रा. लि.	7	2	0	3	1	2	0	0	0	0	0	1	16
एस बी आई ग्लोबल फ्रैक्टर्स लि.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
शेयर माइक्रोफिन लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
शेरखान बी एन पी परिवार फाइनेन्सियल सर्विसेज प्रा. लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
श्रेम इनवेस्टमेंट प्रा. लि.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
श्री राम फाइनेन्स कॉर्पोरेशन प्रा. लि.	6	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	4	15
श्रीराम ईक्विपमेंट फाइनेन्स कंपनी लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
एस आई क्रेवा कैपिटल सर्विसेज प्रा. लि.	148	12	6	4	0	0	0	0	0	0	1	6	177
सेमन्स फाइनेन्सियल सर्विसेस प्रा.लि.	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
स्मॉल बिजनेस फिन क्रेडिट इंडिया प्रा. लि.	110	7	22	9	3	3	10	0	1	0	1	15	181

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमा राशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
स्पंदना स्फूर्ति फाईनांशियल लि.	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
सेरी ईक्विपमेंट फाईनांस लि.	34	1	18	13	1	3	4	0	0	1	1	11	87
सूर्योदय माइक्रो फाइनांस लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
सस्टेनेबल एग्रो- कमर्शियल फाईनांस लि.	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
टाटा कैपिटल फाईनांशियल सर्विसेज लि.	496	46	126	73	13	41	15	9	3	3	3	99	927
टाटा क्लीनटेक कैपिटल लि.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
दि केरला स्टेट बैंकवर्ड क्लासेज डिवेलापमेंट कार्पोरेशन लि.	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
टोयोटा फाईनांशियल सर्विसेज इंडिया लि.	36	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	4	45
टी वी एस क्रेडिट सर्विसेज लि.	64	3	23	28	1	1	4	0	1	1	4	12	142
यूनीटेक होल्डिंग लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
वेरितास फाईनांस प्रा. लि.	7	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	11
विव्रति कैपिटल प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
फॉक्सवैगन फाईनांस प्रा. लि.	14	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	17
वेस्टर्न इंडिया ट्रान्सपोर्ट फाइनांस कंपनी प्रा.लि.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
वीलसेमी प्रा.लि.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	शिकायतें जो योजना के खंड 8 के तहत शामिल न हो	एनबीएफसी को आरबीआई के निर्देशों का पालन न करना	सूचना दिए बिना प्रभार लगाना	जमाराशियों की चुकौती करने में विलंब	करार / ऋण में पारदर्शिता का अभाव	प्रतिभूतियाँ/ दस्तावेज जारी करने में विलंब	मंजूर किए गए ऋण के बारे में सूचना न देना	शर्तों के बारे में न समझने योग्य अथवा अपर्याप्त सूचना	न समझनेवाले मंजूरी पत्र / शर्तें	ब्याज के भुगतान में विलंब	अन्य श्रेणियाँ	कुल
विलियमसन् मेगोर एंड को. लि.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
कुल	2571	163	593	427	102	240	99	57	24	17	59	521	4873
अन्य	2968	118	324	145	58	111	50	19	11	5	12	405	4226
कुल योग	14758	962	2999	2544	406	1280	354	314	114	67	259	2900	26957

नोट: सीएमएस पोर्टल पर प्राप्त शिकायतों के लिए, शिकायत के आधार शिकायतकर्ताओं द्वारा चिन्हित किए गए हैं।

अनुबंध - 3 – 1 जुलाई 2020 से 31 मार्च 2021 के दौरान ओडीटी कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की संख्या

प्रणाली प्रतिभागी का नाम	मोबाईल / इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण/ मोबाईल/ इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	प्रणाली प्रतिभागी द्वारा गलत लाभार्थी को किए गए निधियों के अंतरण को वापस न करना	पूर्वदत्त भुगतान लिखत (पीपीआई)	शुल्कों / प्रभारों से संबंधित आरबीआई के निदेशों का पालन न करना	विषय से ईतर	अन्य	कुल
भारत बिल भुगतान केंद्रीय ईकाई							
भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम	1	0	0	0	0	0	1
भारत बिल भुगतान परिचालन ईकाई							
एवेन्यूज इंडिया प्राईवेट लिमिटेड	20	1	3	0	0	1	25
सी एस सी ई – गवर्नेंस सर्विसेज इंडिया लिमिटेड	27	3	2	0	0	1	33
यूरोनेट सर्विसेज इंडिया प्राईवेट लिमिटेड	15	0	1	0	0	0	16
इंडियाआईडियाज. कॉम लिमिटेड	5	0	2	1	0	1	9
आई टी जेड कैश कार्ड लिमिटेड	5	0	3	0	0	0	8
ऑक्सिजन सर्विसेज (इंडिया) प्राईवेट लिमिटेड	6	0	2	0	1	0	9
स्पाइस डिजिटल लिमिटेड	6	1	0	0	0	3	10
टेकप्रोसेस पेमेंट सर्विसेज लिमिटेड	8	4	0	0	0	0	12
उप कुल	92	9	13	1	1	6	122
पूर्वदत्त भुगतान लिखत							
एयरसेल स्मार्ट मनी लिमिटेड	6	4	1	0	0	1	12

प्रणाली प्रतिभागी का नाम	मोबाईल / इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण/ मोबाईल/ इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	प्रणाली प्रतिभागी द्वारा गलत लाभार्थी को किए गए निधियों के अंतरण को वापस न करना	पूर्वदत्त भुगतान लिखत (पीपीआई)	शुल्कों / प्रभारों से संबंधित आरबीआई के निदेशों का पालन न करना	विषय से ईतर	अन्य	कुल
एमेझोन पे इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	241	26	40	2	3	25	337
एप्पनिट टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड	4	1	7	1	0	3	16
बैलेंस हीरो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	3	0	3	6	0	1	13
कार्ड प्रो सोल्यूशनस प्राइवेट लिमिटेड	4	4	0	0	0	1	9
डेल्टा इन्टग्रेटेड मल्टी-मोडल ट्रान्सिट सिस्टम लिमिटेड	1	0	0	0	0	0	1
डेल्टा मेट्रो रेल कार्पोरेशन लिमिटेड	1	0	0	0	0	0	1
डीजीसेक्युअर इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	4	0	0	0	0	0	4
एडेनार्ड इंडिया प्राइवेट लिमिटेड – नी एक्कोर सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	0	0	1	1	0	0	2
एको इंडिया फायनान शियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	1	0	0	0	0	0	1
फ्लाइटक एवीएशन लिमिटेड	1	0	0	0	0	0	1
जी आई टेक्नोलॉजी प्राइवेट लिमिटेड	13	0	1	0	0	0	14
इनकैशमें मोबाईल वैलेट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	4	0	0	0	0	0	4
इंडिया ट्रैन्ज़ैक्ट सर्विसेज लिमिटेड	3	0	0	2	0	0	5
आई टी जेड कैश कार्ड लिमिटेड	0	0	0	0	0	1	1
मन्नपुरम फाइनेन्स लिमिटेड	1	0	0	1	0	2	4
एमपर्स सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	0	0	0	1	0	0	1
माय मोबाईल पेमेंट्स लिमिटेड	9	1	2	0	0	0	12

प्रणाली प्रतिभागी का नाम	मोबाईल / इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण/ मोबाईल/ इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	प्रणाली प्रतिभागी द्वारा गलत लाभार्थी को किए गए निधियों के अंतरण को वापस न करना	पूर्वदत्त भुगतान लिखत (पीपीआई)	शुल्कों / प्रभारों से संबंधित आरबीआई के निदेशों का पालन न करना	विषय से ईतर	अन्य	कुल
आबोपं मोबाइन टेक्नॉलोजी इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	2	0	0	0	0	0	2
वन मोबिक्रिक सिस्टीमस प्राइवेट लिमिटेड	156	10	32	17	2	25	242
ऑक्सिजेन सर्विसेज इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	1	1	1	0	0	4	7
पे पॉइंट इंडिया नेटवर्क प्राइवेट लिमिटेड	4	1	1	1	0	1	8
पेयू पेमेंट्स प्राइवेट लिमिटेड	129	14	9	5	2	13	172
फोनपे प्राइवेट लिमिटेड	1,272	151	61	4	5	79	1,572
पाईन लैब्स प्राइवेट लिमिटेड	14	3	2	6	0	0	25
प्रीमियम ईबिसीनस वेन्चूर प्राइवेट लिमिटेड	1	0	0	1	0	0	2
क्विकसिल्वर सोल्यूशन्स प्राइवेट लिमिटेड	2	0	4	0	0	1	7
रापीपे फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड	2	0	0	0	0	0	2
स्मार्ट पेमेंट सोल्यूशन्स प्राइवेट लिमिटेड	2	0	0	1	0	1	4
सोडेक्सों एसवीसी इंडिया प्राइवेट लिमिटेड स्पार्स	1	0	2	0	0	0	3
स्पाइस डिजिटल लिमिटेड	0	2	0	1	0	1	4
सुप्रीम सेक्यूरिटीस लिमिटेड	0	1	0	0	0	0	1
ट्रैन्सैक्शन एनैलिस्ट इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	4	1	0	0	0	0	5
ट्रांससर्व प्राइवेट लिमिटेड	3	1	3	2	1	3	13
ट्राइ ओ टेक सोल्यूशन्स प्राइवेट लिमिटेड	1	0	0	0	0	0	1

प्रणाली प्रतिभागी का नाम	मोबाईल / इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण/ मोबाईल/ इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	प्रणाली प्रतिभागी द्वारा गलत लाभार्थी को किए गए निधियों के अंतरण को वापस न करना	पूर्वदत्त भुगतान लिखत (पीपीआई)	शुल्कों / प्रभारों से संबंधित आरबीआई के निदेशों का पालन न करना	विषय से ईतर	अन्य	कुल
यू ए ई एक्सचेंज एण्ड फायनानशियल सर्विसेज लिमिटेड	1	0	0	0	0	0	1
वोडा फोन एम पैसा लिमिटेड	0	1	0	0	0	0	1
वाय -कैश सॉफ्टवेयर सोल्यूशन्स प्राईवेट लिमिटेड	0	0	0	1	0	0	1
ज़िपकैश कार्ड सर्विसेज प्राईवेट लिमिटेड	6	0	5	3	0	1	15
उप कुल	1,897	222	175	56	13	163	2,526
अन्य	182	10	15	19	19	52	297
कुल	2,172	241	203	76	33	221	2,946