



भारतीय रिज़र्व बैंक RESERVE BANK OF INDIA

www.rbi.org.in

PUN.CAB.APTP.No. S1132 /09-06-002/2025-26

18 दिसंबर, 2025

प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी
अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (आरआरबी और लघु वित्त बैंकों सहित)

महोदया / महोदय,

CEPCAB: बैंकों के अधिकारियों के लिए उपभोक्ता संरक्षण पर कार्यक्रम

19 से 21 जनवरी, 2026

आपको यह पता होगा कि कृषि बैंकिंग महाविद्यालय (CAB), पुणे, भारतीय रिज़र्व बैंक का एक प्रशिक्षण संस्थान है और यह विभिन्न क्षेत्रों में प्रशिक्षण प्रदान करके वित्तीय क्षेत्र में क्षमता निर्माण के कार्य में संलग्न है। मिशन CEPCAB (उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण पर मिशन: बैंकों की क्षमता निर्माण) के तहत, CAB ने नियंत्रित संस्थाओं के अधिकारियों के लिए उपभोक्ता संरक्षण पर कार्यक्रमों का संचालन करने का कार्य किया है।

इस मिशन के अंतर्गत, भारतीय रिज़र्व बैंक, सीएबी, पुणे 19 से 21 जनवरी, 2026 तक सीएबी परिसर, पुणे में बैंकों के अधिकारियों के लिए उपभोक्ता संरक्षण पर कार्यक्रम आयोजित कर रहा है।

2. कार्यक्रम के उद्देश्य: कार्यक्रम के उद्देश्य निम्नलिखित हैं-

a) निम्न के बारे में जानकारी साझा करना

- ग्राहक सेवा और उपभोक्ता संरक्षण पर मौजूदा नियामक दिशानिर्देश
- एकीकृत लोकपाल योजना
- शिकायत प्रबंधन प्रणाली
- डिजिटल भुगतान उत्पाद और उपभोक्ता संरक्षण

b) ग्राहक सेवा और उपभोक्ता संरक्षण पर सॉफ्ट स्किल इनपुट प्रदान करना

3. स्थान और आवास

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

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

हिंदी आसान है, इसका प्रयोग बढ़ाइये

कार्यक्रम आवासीय है। ठहरने और खाने की व्यवस्था सीएबी परिसर में की जाएगी। प्रतिभागी 18 जनवरी, 2026 को सीएबी में रिपोर्ट कर सकते हैं और कार्यक्रम के समापन पर प्रस्थान कर सकते हैं। अधिक समय तक रुकने और अतिथि के साथ आने की अनुमति नहीं है।

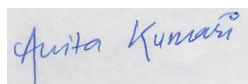
4. पाठ्यक्रम सामग्री: कार्यक्रम की व्यापक पाठ्यक्रम सामग्री अनुबंध में दी गई है।

5. हम आपसे इस कार्यक्रम के लिए अपने बैंक से स्केल I से III तक के उपयुक्त अधिकारियों को नामित करने का अनुरोध करते हैं। नामांकन **09 जनवरी, 2026** को या उससे पहले nomination.ami@rbi.org.in पर भेजे जा सकते हैं। **भागीदारी शुल्क का विवरण अनुबंध II में दिया गया है।**

6. नामांकन संबंधी पूछताछ के लिए, आप नामांकन डेस्क (श्री प्रथमेश पाटील - 9503779432 या श्रीमती साधवी भाटिया - 9834023900) से संपर्क कर सकते हैं या ई-मेल के माध्यम से nomination.ami@rbi.org.in पर संपर्क कर सकते हैं।

महत्वपूर्ण तिथियां	
कार्यक्रम तिथियां	19 से 21 जनवरी, 2026
नामांकन प्राप्त करने की अंतिम तिथि	09 जनवरी, 2026
CAB में रिपोर्टिंग	18 जनवरी, 2026 शाम को
समय	सुबह 09:45 से शाम 05:30 तक
कार्यक्रम का समापन	21 जनवरी, 2026 को 05.30 HRS.

सादर



(अनीता कुमारी)

उप महाप्रबंधक

कार्यक्रम निदेशक

Contact: 9930195514

Email ID- anitakumari@rbi.org.in

Encl.: As above

अनुबंध I

Module I – Regulatory Guidelines on Customer Service and Consumer Protection

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

Module II – Digital Financial Services and consumer protection

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

Module III – Grievance Redress – Operational Aspects

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

Module IV – Behavioural Perspectives

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

बैंकों के अधिकारियों के लिए उपभोक्ता संरक्षण पर कार्यक्रम

19 से 21 जनवरी, 2026

Fee Structure

Group	Type	Fees per participant (₹)	18% GST (₹)	Total fees to be paid per participant (including GST) (₹)
Commercial Banks	Residential	17,600	3,168	20,768
	Non-residential	10,900	1,962	12,862
RRBs	Residential	13,200	2,376	15,576
	Non-residential	8,200	1,476	9,676
SFBs	Residential	8,800	1,584	10,384
	Non-residential	5,500	990	6,490

Please use the programme code AMI-19012026 in Sender to Receiver Information while remitting the fee through NEFT.

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

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



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

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