रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021

वार्षिक रिपोर्ट
1 अप्रैल 2023 से 31 मार्च 2024

भारतीय रिज़र्व बैंक

उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग

रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021

वार्षिक रिपोर्ट
01 अप्रैल 2023 से 31 मार्च 2024

भारतीय रिज़र्व बैंक
उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग
केंद्रीय कार्यालय
मुंबई

रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021
वार्षिक रिपोर्ट 2023-24

विषय वस्तु

क्रम सं	विवरण	पृष्ठ सं.
1	**प्रमुख संक्षिप्ताक्षर**	**v**
2	**प्राक्कथन**	**vii**
3	**कार्यकारी सारांश**	**ix**
4	**अध्याय 1: रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021:01 अप्रैल 2023 से 31 मार्च 2024 के दौरान गतिविधियाँ**	**1**
	शिकायतों की प्राप्ति	2
	राज्यों / केंद्र शासित प्रदेशों में शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण	2
	ओआरबीआईओ में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम	2
	ओआरबीआईओ में जनसंख्या समूहवार शिकायतों की प्राप्ति	3
	शिकायतकर्ता प्रकार अनुसार शिकायतों की प्राप्ति	3
	विनियमित संस्था-प्रकार अनुसार शिकायतों की प्राप्ति	4
	शिकायतों की वर्गवार प्राप्ति	5
	शिकायतों का निपटान	5
	स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका	6
	अस्वीकार्य खण्ड के तहत शिकायतें बंद करने के कारण	6
	अपील	7
	शिकायत संचलित करने की लागत	7
	बैंक समूह-वार शिकायत संपरिवर्तन अनुपात	7
5	**अध्याय 2: केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र**	**9**
	सीआरपीसी में शिकायतों की प्राप्ति	9
	सीआरपीसी में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम	10
	सीआरपीसी में शिकायतों का निपटान	11
	संपर्क केंद्र	11
	संपर्क केंद्र में प्राप्त कॉल	12
	भाषा के अनुसार कॉल की प्राप्ति	12

क्रम सं	विवरण	पृष्ठ सं.
6	**अध्याय 3: अन्य गतिविधियाँ**	**14**
	आरबीआई द्वारा ग्राहक सेवा और संरक्षण से संबंधित महत्वपूर्ण विनियामक उपाय	14
	विनियमित संस्थाओं के शीर्ष प्रबंधन के साथ बातचीत	15
	जागरूकता अभियान	15
	'सतर्क परिवार' पुस्तिका का विमोचन	16
	बैंकों से शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली	16
	भावी योजना	16
7	**परिशिष्ट**	**17**

तालिका

तालिका सं.	तालिका शीर्षक	पृष्ठ सं.
तालिका 1.1	आरबी-आईओएस के तहत शिकायतों की कुल प्राप्ति	2
तालिका 1.2	ओआरबीआईओ में निपटान और लंबित मामलों की स्थिति	5
तालिका 2.1	सीआरपीसी में प्राप्ति, निपटान और लंबित मामलों की स्थिति	10

चार्ट

चार्ट सं.	चार्ट शीर्षक	पृष्ठ सं.
चार्ट 1.1	विगत तीन वर्ष के दौरान शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम	3
चार्ट 1.2	ओआरबीआईओ में जनसंख्या समूहवार शिकायतों की प्राप्ति	3
चार्ट 1.3	शिकायतकर्ताओं के प्रकार अनुसार शिकायतों की हिस्सेदारी (अप्रैल 2023-मार्च 2024)	4
चार्ट 1.4	विनियमित संस्था समूह अनुसार शिकायतों की हिस्सेदारी (अप्रैल 2023-मार्च 2024)	4
चार्ट 1.5	शिकायतों के प्रत्येक वर्ग की हिस्सेदारी (अप्रैल 2023-मार्च 2024)	5
चार्ट 1.6	आरबी-आईओएस, 2021 के तहत शिकायतों के निपटान की प्रवृत्ति	6
चार्ट 1.7	ओआरबीआईओ द्वारा स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीके (अप्रैल 2023-मार्च 2024)	6
चार्ट 1.8	अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद करने के कारण (अप्रैल 2023-मार्च 2024)	7
चार्ट 1.9	अपीलों के निपटान का पैटर्न (अप्रैल 2023-मार्च 2024)	7
चार्ट 1.10	शिकायत संपरिवर्तन अनुपात	8
चार्ट 2.1	सीआरपीसी में प्राप्त शिकायतें (अप्रैल 2023 - मार्च 2024)	10
चार्ट 2.2	सीआरपीसी में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम	10
चार्ट 2.3	सीआरपीसी में निपटान का कारण (अप्रैल 2023 - मार्च 2024)	12
चार्ट 2.4	संपर्क केंद्र - अब तक की यात्रा	12
चार्ट 2.5	भाषावार कॉल प्राप्ति (अप्रैल 2023 - मार्च 2024)	13
चार्ट 2.6	क्षेत्रीय भाषाओं में प्राप्त कॉल (अप्रैल 2023 - मार्च 2024)	13

परिशिष्ट

परिशिष्ट सं.	परिशिष्ट शीर्षक	पृष्ठ सं.
परिशिष्ट 1.1	राज्यों / केंद्र शासित प्रदेशों में शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण	17
परिशिष्ट 1.2	ओआरबीआईओ में शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम	18
परिशिष्ट 1.3	ओआरबीआईओ में शिकायतकर्ताओं के प्रकार-अनुसार शिकायतों की प्राप्ति	19
परिशिष्ट 1.4	ओआरबीआईओ में विनियमित संस्था समूहवार शिकायतों की प्राप्ति	20
परिशिष्ट 1.5	ओआरबीआईओ द्वारा प्राप्त शिकायतों का आरई-समूहवार विवरण (अप्रैल 2023 – मार्च 2024)	21
परिशिष्ट 1.6	ओआरबीआईओ में शिकायतों की श्रेणी-वार प्राप्ति	22
परिशिष्ट 1.7	ओआरबीआईओ द्वारा स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके	23
परिशिष्ट 1.8	अपीलों की प्राप्ति और निपटान	24
परिशिष्ट 1.9	आरई-समूहवार स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका (अप्रैल 2023 – मार्च 2024)	25
परिशिष्ट 2.1	सीआरपीसी में शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम	26
परिशिष्ट 3.1	भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी की गई ग्राहक सेवा मुद्दों से संबंधित महत्वपूर्ण नीतिगत पहल (अप्रैल 2023- मार्च 2024)	27

बॉक्स

बॉक्स सं.	बॉक्स शीर्षक	पृष्ठ सं.
बॉक्स 2.1	सीआरपीसी में अस्वीकार्य शिकायतें	11

प्रमुख संक्षिप्ताक्षर

एएफए	- प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक
एजीआर	- वैकल्पिक शिकायत निवारण
एआई	- आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस
एटीएम	- स्वचालित टेलर मशीन
बीओएस	- बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना
सीसी	- संपर्क केंद्र
सीईपीसी	- उपभोक्ता शिक्षण और सरंक्षण कक्ष
सीईपीडी	- उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग
सीआईसी	- साख सूचना कंपनी
सीएमएस	- शिकायत प्रबंध प्रणाली
सीपीग्राम्स	- केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली
सीआरपीसी	- केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र
डीसी	- डेबिट कार्ड
एफआरसी	- प्रथम उपाय के रूप में शिकायत
एफवाई	- वित्त वर्ष
जीओआई	- भारत सरकार
आईओ	- आंतरिक ओम्बड्समैन
आईवीआरएस	- इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम
केवाईसी	- अपने ग्राहक को जानिए
एनबीएफसी	- गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी
ओआरबीआईओ	- भारतीय रिज़र्व बैंक के ओम्बड्समैन का कार्यालय
ओएसडीटी	- डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना
ओएसएनबीएफसी	- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ओम्बड्समैन योजना
पीपीआई	- पूर्वदत्त भुगतान लिखत
पीएसओ	- भुगतान प्रणाली परिचालक
आरबीआई	- भारतीय रिज़र्व बैंक
आरबीआईओ	- भारतीय रिज़र्व बैंक ओम्बड्समैन
ओएसडीटी	- डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना
आरबी-आईओएस	- रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना
आरसीए	- मूल कारण विश्लेषण
आरई	- विनियमित संस्था
आरआरबी	- क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक
एससीबी	- अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक
एसएमएस	- लघु संदेश सेवा
उद्गम	- अदावी जमा - सूचना तक पहुंचने का प्रवेश द्वार
यूपीआई	- यूनीफाइड पेमेंट इंटरफ़ेस
यूटी	- केन्द्र-शासित प्रदेश

प्राक्कथन

रिज़र्व बैंक ने विनियामक उपायों, केंद्रित पर्यवेक्षण और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से अपनी विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों को सशक्त बनाने को निरंतर प्राथमिकता प्रदान की है। हालांकि, हाल के समय में नए उत्पादों, नवाचारों और तकनीकी उन्नति में तेजी से हुए विकास ने सुदृढ़ ग्राहक सुरक्षा उपायों की आवश्यकता को काफी हद तक बढ़ा दिया है, विशेष रूप से उभरते खतरों और कदाचारों के मद्देनजर।

वित्त वर्ष 2023-24 में, रिज़र्व बैंक ने विनियमित संस्थाओं को ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण अपनाने के लिए प्रोत्साहित करने पर अपना ध्यान केंद्रित किया है। हमने विभिन्न विनियमित संस्थाओं के प्रबंध निदेशकों और मुख्य कार्यपालक अधिकारियों, बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के प्रमुखों, आंतरिक ओम्बड्समैन और प्रधान नोडल अधिकारियों के साथ बातचीत की है। इन विचार-विमर्शों में विश्वास स्थापित करने और ग्राहक संबंधों को स्थायी बनाने के लिए उपभोक्ता केंद्रित संस्कृति और उपभोक्ता संरक्षण के प्रति प्रतिबद्धता को बढ़ावा देने के महत्व पर बल दिया गया है।

शिकायत निवारण के लिए रिज़र्व बैंक ने विनियमित संस्थाओं में आंतरिक ओम्बड्समैन तंत्र को सुदृढ़ बनाया है। रिज़र्व बैंक ने एसएमएस, प्रिंट, इलेक्ट्रॉनिक मीडिया, सोशल मीडिया और 'ओम्बड्समैन स्पीक' कार्यक्रम के माध्यम से आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र की मुख्य विशेषताओं और डिजिटल लेनदेन सहित सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं के संबंध में जानकारी के प्रसार हेतु अपने जागरूकता प्रयासों को भी तेज कर दिया है। विभिन्न बैंकिंग सेवाओं और सुविधाओं का लाभ उठाने के दौरान जनता को मार्गदर्शन प्रदान करने के उद्देश्य से मार्च 2024 में एक जागरूकता पुस्तिका 'सतर्क परिवार' जारी की गई है।

ओम्बड्समैन योजना की वार्षिक रिपोर्ट 2023-24 में उपर्युक्त घटनाक्रमों पर विस्तार से चर्चा की गई है और इसमें रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना 2021 के कामकाज का लेखा-जोखा दिया गया है तथा साथ ही ग्राहक सेवा और संरक्षण के लिए आरबीआई द्वारा की गई महत्वपूर्ण नीतिगत पहलों का भी विवरण दिया गया है।

मुझे आशा है कि यह रिपोर्ट सभी हितधारकों के लिए उपयोगी होगी।

ह/-
(नीरज निगम)
कार्यपालक निदेशक और अपीलीय प्राधिकारी

कार्यकारी सारांश

1. रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (आरबी-आईओएस), 2021 के अंतर्गत ओम्बड्समैन योजना 2023-24 की वार्षिक रिपोर्ट वर्ष के दौरान आरबीआई ओम्बड्समैन के 24 कार्यालयों (ओआरबीआईओ), केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) और संपर्क केंद्र (सीसी) की गतिविधियों पर प्रकाश डालती है।

2. आरबी-आईओएस, 2021 को 12 नवंबर 2021 को लॉन्च किया गया था और वर्तमान में यह निम्नलिखित विनियमित संस्थाओं को कवर करती है:

   i) वाणिज्यिक बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों को, जिनकी जमा राशि पिछले वित्त वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹ 50 करोड़ और उससे अधिक है

   ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ (आवास वित्त कंपनियों को छोड़कर) जो (क) जमा स्वीकार करने हेतु अधिकृत हैं; या (ख) पिछले वित्त वर्ष के लेखा परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹ 100 करोड़ और उससे अधिक की आस्ति आकार के साथ जिसका ग्राहक इंटरफ़ेस है;

   iii) भुगतान प्रणाली प्रतिभागी; तथा

   iv) साख सूचना कंपनियाँ।

आरबी-आईओएस, 2021 ढांचे के तहत शिकायतों की प्राप्ति और निपटान

3. आरबी-आईओएस, 2021 के तहत, 1 अप्रैल 2023 से 31 मार्च 2024 के बीच ओआरबीआईओ और सीआरपीसी में कुल 9,34,355 शिकायतें प्राप्त हुई, जो पिछले वर्ष की तुलना में 32.81 प्रतिशत की वृद्धि दर्शाती हैं। इन 9,34,355 शिकायतों में से 2,93,924 शिकायतें (31.46 प्रतिशत) ओआरबीआईओ में प्राप्त हुई, और 6,40,431 शिकायतें (68.54 प्रतिशत) सीआरपीसी में प्राप्त हुई।

4. ओआरबीआईओ में प्राप्त कुल शिकायतों में से 88.77 प्रतिशत शिकायतें डिजिटल माध्यम से प्राप्त हुई जिनमे ऑनलाइन शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल, ईमेल ,और केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) शामिल हैं। वित्त वर्ष 2023-24 में व्यक्तियों से प्राप्त शिकायतों की कुल शिकायतों में हिस्सेदारी सबसे अधिक 2,56,527 (87.27 प्रतिशत) थी। बैंकों और एनबीएफसी के विरूद्ध शिकायतें कुल शिकायतों का क्रमशः 82.28 प्रतिशत और 14.53 प्रतिशत थीं। ऋण और अग्रिम सबसे बड़ी श्रेणी थी, जिसके तहत (29.01 प्रतिशत) शिकायतें प्राप्त हुई।

5. वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा कुल 2,84,355 शिकायतों का निपटान किया गया, जिससे 95.10 प्रतिशत की निपटान दर प्राप्त हुई। ओआरबीआईओ ने 1,92,886 शिकायतों का निपटान किया, जिनमें से कुल शिकायतों में से 67.83 प्रतिशत का निपटान स्वीकार्य शिकायतों के रूप में किया गया, जबकि शेष को आरबी-आईओएस, 2021 के अनुसार कुछ आधारों पर अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में निपटाया गया। 57.07 प्रतिशत स्वीकार्य शिकायतों का निपटान आपसी समझौते, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से किया गया, जबकि 40.78 प्रतिशत स्वीकार्य शिकायतों को सेवा में किसी प्रकार की कमी न होने के कारण खारिज कर दिया गया।

6. वर्ष के दौरान, आरबीआई ओम्बड्समैन के निर्णयों के विरुद्ध अपीलीय प्राधिकारी को कुल 82 अपीलें प्राप्त हुई, जिनमें से 72 अपीलें शिकायतकर्ताओं से और 10 अपीलें विनियमित संस्थाओं (आरई) से प्राप्त हुई।

7. सीआरपीसी में शिकायतों में उल्लेखनीय वृद्धि देखी गई, कुल 7,66,957 शिकायतें प्राप्त हुई (ओआरबीआईओ/सीईपीसी को सौंपी गई शिकायतों सहित), जो पिछले वर्ष की तुलना में 30.10 प्रतिशत अधिक थी। इनमें से 7,58,483 शिकायतों का निपटान सीआरपीसी में किया गया। जबकि 6,31,876 शिकायतों को गैर-शिकायतों / अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद कर दिया गया, 1,26,607 शिकायतें आगे के निवारण के लिए ओआरबीआईओ/सीईपीसी को सौंपा गया था । अस्वीकार्य शिकायतों में से 47.75 प्रतिशत शिकायतों को प्रथम शिकायत उपाय के रूप में बंद कर दिया गया, (अर्थात संबंधित आरई के पास शिकायत दर्ज कराए बिना सीधे आरबीआई से संपर्क करने वाले शिकायतकर्ता) जबकि 26.21 प्रतिशत शिकायतों को अन्य प्राधिकारियों को संबोधित किए जाने के कारण बंद कर दिया गया।

8. टोल फ्री सुविधा (14448) वाला संपर्क केंद्र (सीसी) आरबीआई में मौजूद व्यवस्था के बारे में जनता को जानकारी / स्पष्टीकरण प्रदान करता है, शिकायतों को दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं का मार्गदर्शन करता है, साथ ही आरबीआई ओम्बड्समैन के पास पहले से दायर शिकायतों की स्थिति के बारे में जानकारी प्रदान करता है। सीसी में कुल 7,19,694 कॉल प्राप्त हुए। जबकि 57.20 प्रतिशत कॉल आईवीआरएस सुविधा के माध्यम से सुनी गई और 35.11 प्रतिशत कॉल सीसी कर्मियों द्वारा सुनी गई, 7.69 प्रतिशत कॉल सुनी न जा सकी। यह देखा गया कि 72.42 प्रतिशत कॉल हिंदी में, 8.11 प्रतिशत कॉल अंग्रेजी में और 19.47 प्रतिशत कॉल दस क्षेत्रीय भाषाओं (असमिया, बंगाली, गुजराती, कन्नड़, उड़िया , पंजाबी, मलयालम, मराठी, तमिल और तेलुगू) में प्राप्त हुई।

वर्ष के दौरान अन्य गतिविधियाँ

9. वर्ष के दौरान उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण वर्टिकल में की गई प्रमुख पहल नीचे सूचीबद्ध हैं:

   i) मास्टर निदेश – आंतरिक ओम्बड्समैन (आईओ) तंत्र को मजबूत बनाने और विभिन्न विनियमित संस्थाओं के लिए लागू अनुदेशों का सामंजस्य स्थापित करने के लिए 29 दिसंबर 2023 को भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन) निदेश, 2023 जारी किया गया था।

   ii) कॉल की मात्रा में वृद्धि को समायोजित करने और व्यावसायिक निरंतरता तथा आपदा राहत क्षमताओं को विकसित करने के लिए चंडीगढ़ में मौजूदा सीसी के उन्नयन के अतिरिक्त, भुवनेश्वर और कोच्चि में दो अतिरिक्त सीसी स्थापित किए गए।

   iii) आरबीआई विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा के लिए दिनांक 23 मई 2022 को रिज़र्व बैंक द्वारा गठित समिति की रिपोर्ट को 5 जून 2023 को हितधारकों से टिप्पणियाँ प्राप्त करने के लिए सार्वजनिक डोमेन में रखा गया। समिति की कई अनुशंसाएँ लागू की गई हैं, जबकि अन्य अनुशंसाएँ परीक्षण के विभिन्न चरणों में हैं।

   iv) विभिन्न बैंकिंग सेवाओं और सुविधाओं का लाभ उठाते समय जनता को मार्गदर्शन प्रदान करने हेतु जागरूकता पुस्तिका, 'सतर्क परिवार' जारी की गई जो मार्च 2022 तथा दिसंबर 2022 में प्रकाशित पुस्तिका ‘बी (ए) वेयर' और ‘राजू और चालीस चोर' की अगली कड़ी के रूप में थी।

v) 'विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस' के अवसर पर 15 मार्च 2024 को 'ओम्बड्समैन स्पीक' कार्यक्रम का तीसरा संस्करण आयोजित किया गया। देशभर में आरबीआई ओम्बड्समैन ने जागरूकता का प्रसार करने, शिकायत निवारण तंत्र, सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग प्रथाओं और ग्राहकों की भूमिकाओं / जिम्मेदारियों से संबंधित पहलुओं को कवर करने के लिए अपने-अपने अधिकार क्षेत्र में स्थानीय टीवी / रेडियो चैनलों के साथ बातचीत की।

vi) आरबीआई ओम्बड्समैन ने शिकायत निवारण और उपभोक्ता संरक्षण के लिए देश भर में 46 टाउन-हॉल बैठकें और 203 जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए। कार्यक्रमों का फोकस विशिष्ट लक्ष्य समूहों जैसे छात्रों, वरिष्ठ नागरिकों, महिलाओं आदि पर था।

भावी योजना

10. उपभोक्ता शिक्षण एवं संरक्षण विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण को बढ़ाने और शिकायत निवारण तंत्र में सुधार के लिए रिज़र्व बैंक के मध्यम अवधि कार्यनीति रूपरेखा (उत्कर्ष 2.0) और अन्य अल्पकालिक लक्ष्यों के अंतर्गत 1 अप्रैल 2024 से 31 मार्च 2025 की अवधि के लिए निम्नलिखित लक्ष्यों की पहचान की है:

i) शिकायत दर्ज करने में अधिक सहायता प्रदान करने तथा निर्णयों और परिणामों में अधिक एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए शिकायत प्रबंध प्रणाली में और सुधार करना। (उत्कर्ष 2.0);

ii) विनियमित संस्थाओं के लिए उपभोक्ता संरक्षण मूल्यांकन मैट्रिक्स विकसित करना (उत्कर्ष 2.0);

iii) बैंकों को ग्राहक सेवा में सुधार के लिए सक्रिय कदम उठाने हेतु प्रोत्साहित करने के लिए आंतरिक शिकायत निवारण ढांचे को मजबूत करना;

iv) ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों के साथ-साथ अपेक्षाकृत कम शिकायतों वाले राज्यों में कम शिकायतें प्राप्त होने के कारणों का आंकलन करने के लिए सर्वेक्षण का संचालन; तथा

v) आरई और ओआरबीआईओ से प्राप्त फीडबैक के आधार पर पुन: उन्मुख राष्ट्रव्यापी गहन जागरूकता कार्यक्रम की समीक्षा और कार्यान्वयन।

अध्याय 1:

रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021: 01 अप्रैल 2023 से 31 मार्च 2024 के दौरान गतिविधियाँ

रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (आरबी-आईओएस), 2021 ग्राहकों की उन शिकायतों के शीघ्र और नि:शुल्क निवारण के लिए एक वैकल्पिक शिकायत निवारण (एजीआर) तंत्र प्रदान करती है, जिनका विनियमित संस्थाओं (आरई) द्वारा संतोषजनक ढंग से निवारण नहीं किया गया है या जहां आरई द्वारा शिकायतकर्ताओं को 30 दिन की अवधि के भीतर जवाब नहीं दिया गया है।

आरबी-आईओएस, 2021 के तहत, वर्तमान में शिकायतों का निवारण आरबीआई ओम्बड्समैन (ओआरबीआईओ) के 24 कार्यालयों और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) द्वारा संभाला जाता है। वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान, ओआरबीआईओ और सीआरपीसी द्वारा प्राप्त 7,03,544 शिकायतों की तुलना में वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान 9,34,355 शिकायतें प्राप्त हुई, जो 32.81 प्रतिशत की वृद्धि दर्शाती हैं। इन 9,34,355 शिकायतों में से 2,93,924 शिकायतें (31.46 प्रतिशत) ओआरबीआईओ में और 6,40,431 शिकायतें (68.54 प्रतिशत) सीआरपीसी में प्राप्त हुईं।

वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान ओआरबीआईओ द्वारा 2,84,355 शिकायतों का निपटान किया गया। ओआरबीआईओ द्वारा 57.07 प्रतिशत स्वीकार्य शिकायतों का समाधान आपसी समझौते, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से किया गया था। शेष स्वीकार्य शिकायतों को या तो भारतीय रिज़र्व बैंक ओम्बड्समैन (आरबीआईओ) द्वारा अस्वीकार कर के या अधिनिर्णय पारित करके न्याय निर्णय किया गया था या शिकायतकर्ताओं द्वारा वापस ले लिया गया था।

वित्त वर्ष 2023-24 में बैंकों के साथ-साथ गैर-बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या में 'मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग' से संबंधित शिकायतों का योगदान सबसे अधिक था, जबकि एनबीएफसी के संबंध में 'ऋण और अग्रिम / उचित व्यवहार संहिता का पालन न करने' से संबंधित शिकायतें सबसे अधिक थीं।

1.1 तीन पूर्ववर्ती ओम्बड्समैन योजनाओं यथा बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना (बीओएस) 2006, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ओम्बड्समैन योजना (ओएसएनबीएफसी), 2018 और डिजिटल लेनदेनों के लिए ओम्बड्समैन योजना (ओएसडीटी), 2019 को एकीकृत करके 12 नवंबर 2021 को रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (आरबी-आईओएस), 2021 (योजना) का शुभारंभ किया गया। इस योजना का संचालन रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षण एवं संरक्षण विभाग (सीईपीडी) द्वारा 24 ओम्बड्समैन कार्यालयों के माध्यम से किया जा रहा है। वर्तमान में, इस योजना के अंतर्गत निम्नलिखित विनियमित संस्थाएँ शामिल हैं:

i) वाणिज्य बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक जिनकी जमा राशि पिछले वित्त वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹ 50 करोड़ और उससे अधिक हैं;

ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ (आवास वित्त कंपनियों को छोडकर) जो (क) जमा स्वीकार करने हेतु अधिकृत हैं; या (ख) जिनके ग्राहक इंटरफ़ेस हैं और जिनकी अस्तियाँ पिछले वित्त वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹ 100 करोड़ और उससे अधिक हैं;

iii) भुगतान प्रणाली प्रतिभागी; तथा

iv) साख सूचना कंपनियाँ

शिकायतों की प्राप्ति

1.2 वित्त वर्ष 2023-24 में शिकायतों की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि हुई क्योंकि वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ और सीआरपीसी में 9,34,355 शिकायतें प्राप्त हुईं, जो 32.81 प्रतिशत की वृद्धि दर्शाती है। इनमें से 2,93,924 शिकायतें (31.46 प्रतिशत) ओआरबीआईओ में और 6,40,431 शिकायतें (68.54 प्रतिशत) सीआरपीसी में प्राप्त हुईं। ओआरबीआईओ में प्राप्त शिकायतें वित्त वर्ष 2022-23 में 2,34,690 शिकायतों से 25.24 प्रतिशत बढ़कर वित्त वर्ष 2023-24 में 2,93,924 शिकायतें हो गईं, जबकि सीआरपीसी में प्राप्त शिकायतें वित्त वर्ष 2022-23 में 4,68,854 से 36.59 प्रतिशत बढ़कर वित्त वर्ष 2023-24 में 6,40,431 हो गईं।

1.3 पिछले तीन वर्ष के दौरान आरबी-आईओएस, 2021 के तहत प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या से संबंधित विवरण नीचे **तालिका 1.1** में दिया गया हैं:

राज्यों / केंद्र शासित प्रदेशों में शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण

1.4 जैसा कि **परिशिष्ट 1.1** में विस्तृत रूप से बताया गया है, वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान प्रति लाख खातों (जमा और क्रेडिट) पर प्राप्त शिकायतों के मामले में ओआरबीआईओ में प्राप्त शिकायतों में चंडीगढ़, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली, राजस्थान, गुजरात और उत्तराखंड जैसे राज्य / केंद्र शासित प्रदेश शीर्ष पांच योगदानकर्ता थे, जबकि मिजोरम, नागालैंड, लद्दाख, मणिपुर और लक्षद्वीप जैसे राज्य / केंद्र शासित प्रदेश सबसे कम योगदानकर्ता थे।

1.5 यह भी देखा गया कि अखिल भारतीय स्तर पर प्रति लाख खातों पर प्राप्त शिकायतें वित्त वर्ष 2022-23 में 6.7 शिकायतों से बढ़कर वित्त वर्ष 2023-24 में 8.9 शिकायतें हो गई हैं।

ओआरबीआईओ में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम

1.6 ओआरबीआईओ में शिकायतें या तो शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल या सीआरपीसी के माध्यम से प्राप्त हुईं। सीएमएस पोर्टल से प्राप्त शिकायतें स्वचालित रूप से ओआरबीआईओ को आवंटित कर दी गईं, जबकि ईमेल, भौतिक मोड और केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) (जनता से शिकायतों की प्राप्ति और निगरानी के लिए भारत सरकार का पोर्टल) के माध्यम से प्राप्त कार्रवाई योग्य शिकायतों को सीआरपीसी ने प्रारंभिक जांच

तालिका 1.1: आरबी-आईओएस के तहत शिकायतों की कुल प्राप्ति

योजना	वित्त वर्ष 2021-22		वित्त वर्ष 2022-23		वित्त वर्ष 2023-24	
	संख्या	कुल शिकायतों का %	संख्या	कुल शिकायतों का %	संख्या	कुल शिकायतों का %
ओआरबीआईओ	3,04,496$	72.81	2,34,690	33.36	2,93,924	31.46
सीआरपीसी[1]	1,13,688	27.19	4,68,854	66.64	6,40,431	68.54
कुल	**4,18,184**	**100.00**	**7,03,544**	**100.00**	**9,34,355**	**100.00**

$ डेटा बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित है।
नोट: *12 नवंबर 2021 से आरबीआई के ओम्बड्समैन ढांचे में संरचनात्मक परिवर्तनों के कारण वर्ष 2021-22 के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं।*

[1] प्रस्तुत संख्या केवल उन शिकायतों की संख्या से संबंधित है जिनका निपटान किया गया था या सीआरपीसी में प्रसंस्करण के लिए लंबित थी। जो शिकायतें प्रारंभिक जांच के बाद ओआरबीआईओ/सीईपीसी को सौंपी गई थीं, दोहराव से बचने के लिए उन्हें संख्या में शामिल नहीं किया गया है।

के उपरांत ओआरबीआईओ को सौंप दिया। वित्त वर्ष 2023-24 में ओआरबीआईओ में प्राप्त 88.77 प्रतिशत शिकायतें सीएमएस पोर्टल, ईमेल या सीपीग्राम्स पोर्टल का उपयोग करके डिजिटल मोड के माध्यम से दर्ज की गईं, जबकि पिछले वर्ष यह संख्या 85.64 प्रतिशत थी। विगत तीन वर्ष के दौरान विभिन्न माध्यमों से प्राप्त होने वाली शिकायतों का विवरण **परिशिष्ट 1.2** में दिया गया है और इसे **चार्ट 1.1** में दर्शाया गया है।

ओआरबीआईओ में जनसंख्या समूहवार शिकायतों की प्राप्ति

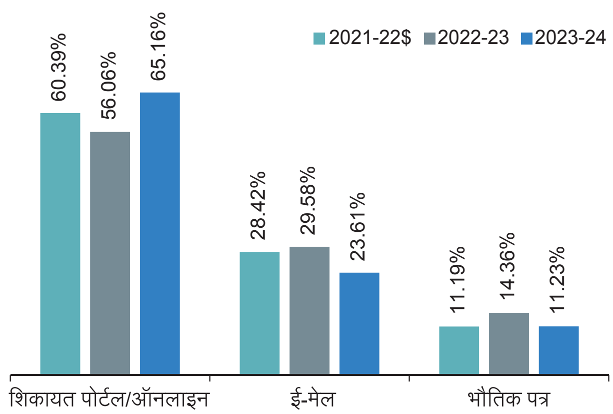
1.7 वित्त वर्ष 2023-24 में, यह देखा गया कि ओआरबीआईओ में अधिकांश शिकायतें महानगरीय केंद्रों (46.51 प्रतिशत) से प्राप्त हुईं, इसके बाद शहरी (25.13 प्रतिशत), अर्ध शहरी (18.09 प्रतिशत) और ग्रामीण क्षेत्रों (10.27 प्रतिशत) का स्थान रहा। वर्ष के दौरान महानगरीय और शहरी केंद्रों से शिकायतों की हिस्सेदारी में मामूली वृद्धि हुई। विगत तीन वर्ष के दौरान ओम्बड्समैन ढांचे के तहत शिकायतों की जनसंख्या समूह-वार प्राप्ति को **चार्ट 1.2** में दर्शाया गया है।

शिकायतकर्ता प्रकार अनुसार शिकायतों की प्राप्ति

1.8 ओआरबीआईओ में प्राप्त कुल शिकायतों में व्यक्तियों की ओर से प्राप्त शिकायतों की हिस्सेदारी सबसे अधिक थी और वित्त वर्ष 2022-23 और वित्त वर्ष 2023-24 में लगभग समान रही। हालाँकि, व्यक्तियों (वरिष्ठ नागरिकों सहित) से प्राप्त शिकायतों की संख्या वित्त वर्ष 2022-23 में 2,06,727 से 24.09 प्रतिशत बढ़कर वित्त वर्ष 2023-24 में 2,56,527 हो गई। विगत तीन वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ में शिकायतकर्ता प्रकार-वार शिकायतों की प्राप्ति **चार्ट 1.3** में प्रस्तुत की गई है।

1.9 विगत तीन वर्ष के दौरान ओआरबीआईओ में शिकायतों की शिकायतकर्ता-वार प्राप्ति का विवरण **परिशिष्ट 1.3** में दिया गया है।

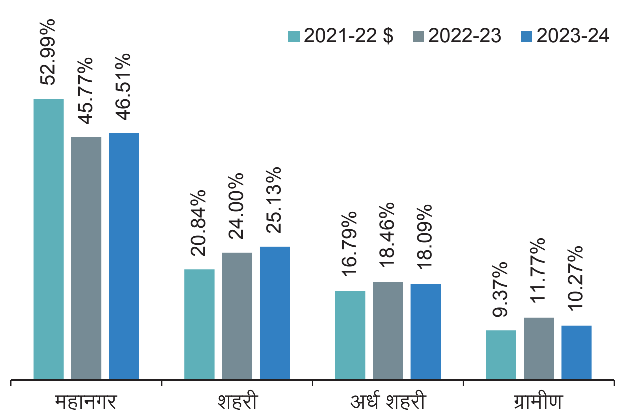
चार्ट 1.1: विगत तीन वर्ष के दौरान शिकायतें प्राप्त होने के माध्यम



$ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित है।

***नोट:** 12 नवंबर 2021 से आरबीआई के ओम्बड्समैन ढांचे में संरचनात्मक परिवर्तनों के कारण वर्ष 2021-22 के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं।*

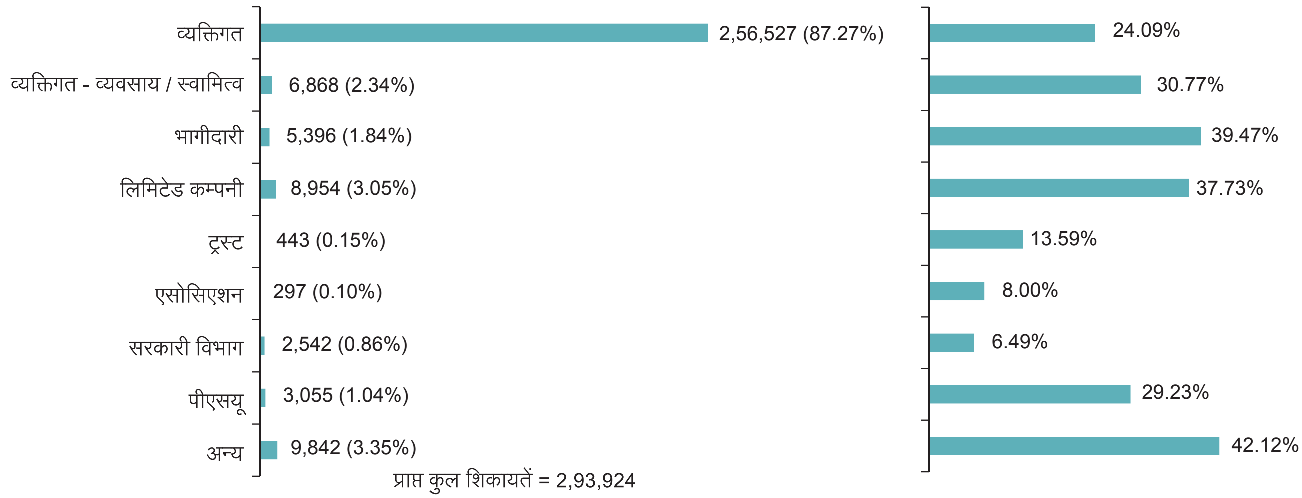
चार्ट 1.2: ओआरबीआईओ में जनसंख्या समूहवार शिकायतों की प्राप्ति



$ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित है।

***नोट:** 12 नवंबर 2021 से आरबीआई के ओम्बड्समैन ढांचे में संरचनात्मक परिवर्तनों के कारण वर्ष 2021-22 के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं।*

चार्ट 1.3: शिकायतकर्ताओं के प्रकार अनुसार शिकायतों की हिस्सेदारी (अप्रैल 2023-मार्च 2024) | **पिछले वर्ष की तुलना में प्रतिशत परिवर्तन (2023-24 बनाम 2022-23)**

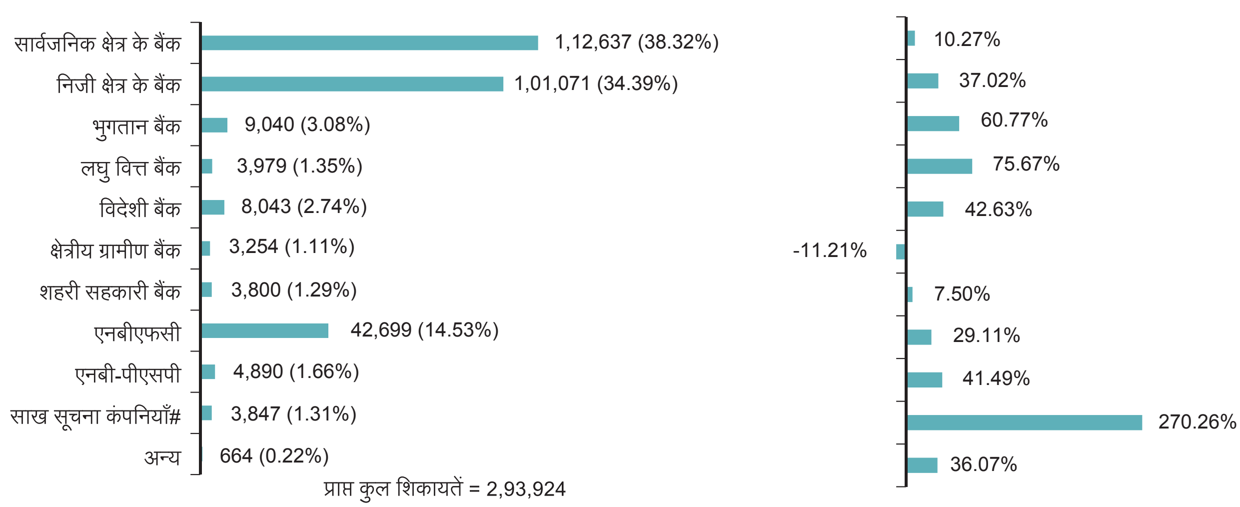


***नोट:** वरिष्ठ नागरिकों से प्राप्त शिकायतों (5,284 शिकायतें) को उपरोक्त चार्ट में व्यक्तिगत श्रेणी के साथ जोड़ दिया गया है।*

विनियमित संस्था-प्रकार अनुसार शिकायतों की प्राप्ति

1.10 बैंकों के विरुद्ध शिकायतों का सबसे बड़ा हिस्सा (2,41,831 शिकायतें) था, जो ओआरबीआईओ द्वारा प्राप्त शिकायतों का 82.28 प्रतिशत था, इसके बाद एनबीएफसी (42,699 शिकायतें) का स्थान था, जो वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान 14.53 प्रतिशत था। बैंकों में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों और निजी क्षेत्र के बैंकों की हिस्सेदारी क्रमशः 38.32 प्रतिशत और 34.39 प्रतिशत रही। वित्त वर्ष 2023-24 में कुल शिकायतों में आरई के प्रत्येक समूह की हिस्सेदारी और वर्ष दर वर्ष वृद्धि नीचे **चार्ट 1.4** में दर्शाई गई है।

चार्ट 1.4: विनियमित संस्था समूह अनुसार शिकायतों की हिस्सेदारी (अप्रैल 2023-मार्च 2024) | **पिछले वर्ष की तुलना में प्रतिशत परिवर्तन (2023-24 बनाम 2022-23)**



#: साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) को 1 सितंबर 2022 से आरबी-आईओएस के दायरे में लाया गया।

1.11 विगत तीन वर्ष के दौरान ओम्बड्समैन ढांचे के तहत विनियमित संस्था-प्रकार अनुसार शिकायतों की प्राप्ति **परिशिष्ट 1.4** में प्रदर्शित की गई है।

शिकायतों की वर्गवार प्राप्ति

1.12 वित्त वर्ष 2023-24 में, शीर्ष पांच वर्गों जिसमें (i) ऋण और अग्रिम, (ii) मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग, (iii) जमा खाते, (iv) क्रेडिट कार्ड और (v) एटीएम/डेबिट कार्ड के लिए प्राप्त शिकायतें शामिल थीं, की हिस्सेदारी 87.24 प्रतिशत थी। एटीएम/डेबिट कार्ड से संबंधित शिकायतें, जहां गिरावट देखी गई है को छोड़कर शिकायतों की इन शीर्ष पांच वर्गों में वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि देखी गई। वित्त वर्ष 2023-24 में प्रत्येक वर्ग में कुल शिकायतों की हिस्सेदारी और वर्ष दर वर्ष वृद्धि निम्न **चार्ट 1.5** में दर्शाई गई है और शिकायतों का आरई-समूहवार विवरण **परिशिष्ट 1.5** में प्रदर्शित किया गया है।

1.13 ओम्बड्समैन ढांचे के अंतर्गत पिछले तीन वर्ष के दौरान शिकायतों की वर्गवार प्राप्ति का विवरण **परिशिष्ट 1.6** में प्रदर्शित किया गया है।

शिकायतों का निपटान

1.14 ओआरबीआईओ ने वर्ष के दौरान 95.10 प्रतिशत की निपटान दर बनाए रखते हुए कुल 2,84,355 शिकायतों का निपटान किया। पिछले तीन वर्षों के दौरान संबंधित वर्षों के अंत तक ओआरबीआईओ में शिकायतों के निपटान की स्थिति **तालिका 1.2** में दी गई है।

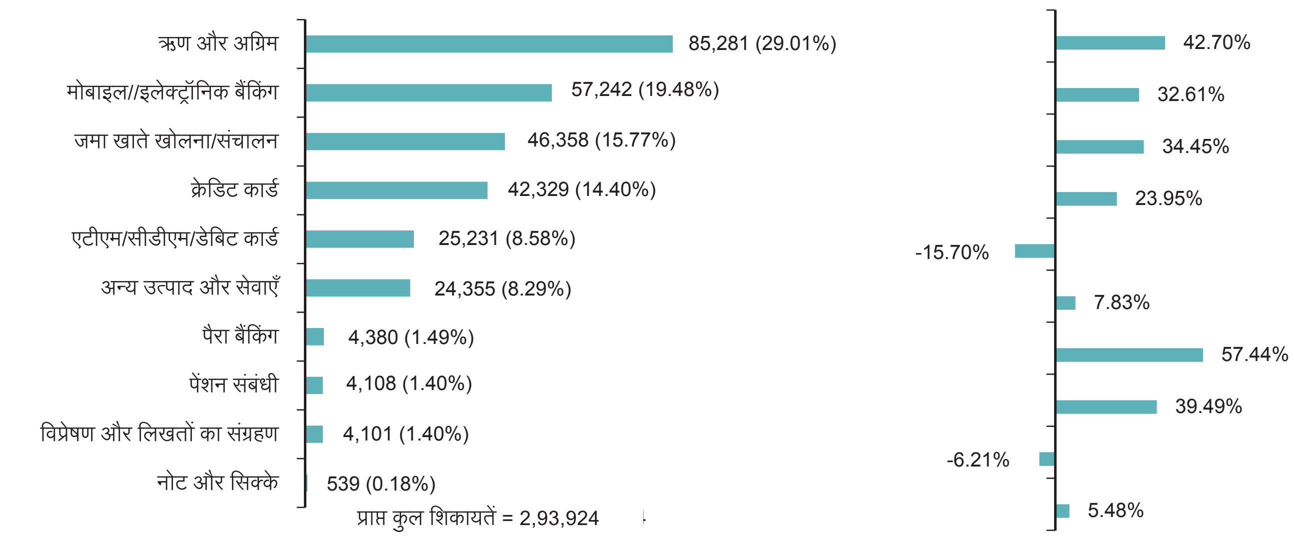
तालिका 1.2: ओआरबीआईओ में निपटान और लंबित मामलों की स्थिति

शिकायतों की संख्या	वित्त वर्ष 2021-22$	वित्त वर्ष 2022-23	वित्त वर्ष 2023-24
वर्ष के दौरान प्राप्त	3,04,496	2,34,690	2,93,924
विगत वर्ष से आगे लायी गई	11,429	6,447	4,938
वर्ष के प्रारंभ से पूर्व ईमेल द्वारा/सीईपीसी से प्राप्त शिकायतें, लेकिन वर्ष के प्रारंभ में या उसके बाद ओआरबीआईओ को पंजीकृत/सौंपी गई शिकायतें	1,589	4,254	160
वर्ष के दौरान संचलित शिकायतें	3,17,514	2,45,391	2,99,022
वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतें	3,11,067	2,40,453	2,84,355
निपटान की दर (%)	97.97%	97.99%	95.10%

$ आंकड़े बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित है।
नोट: *12 नवंबर 2021 से आरबीआई के ओम्बड्समैन ढांचे में संरचनात्मक परिवर्तनों के कारण वर्ष 2021-22 के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं।*

चार्ट 1.5: शिकायतों के प्रत्येक वर्ग की हिस्सेदारी (अप्रैल 2023-मार्च 2024)

पिछले वर्ष की तुलना में प्रतिशत परिवर्तन (2023-24 बनाम 2022-23)



1.15 पिछले तीन वर्ष में आरबी-आईओएस, 2021 के तहत स्वीकार्य या अस्वीकार्य शिकायतों के निपटान की प्रवृत्ति नीचे **चार्ट 1.6** में दिखाई गई है।

स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका

1.16 ओआरबीआईओ द्वारा निपटाई गई कुल शिकायतों की संख्या 1,92,886 थी, जो ओआरबीआईओ द्वारा निपटाई गई कुल शिकायतों का 67.83 प्रतिशत थी। इन स्वीकार्य शिकायतों में से 1,10,073 शिकायतें (57.07 प्रतिशत) आपसी समझौते, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से हल की गईं; 78,654 (40.78 प्रतिशत) शिकायतें आरबीआई ओम्बड्समैन द्वारा खारिज कर दी गईं; 4,136 (2.14 प्रतिशत) शिकायतें शिकायतकर्ताओं द्वारा वापस ले ली गईं; और 23 शिकायतों का निपटान अधिनिर्णय पारित करके किया गया।

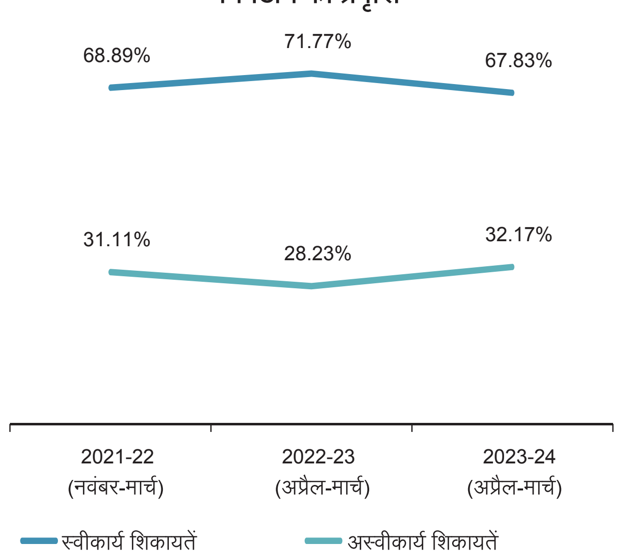
1.17 वित्त वर्ष 2023-24 में स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीकों को **चार्ट 1.7** में दर्शाया गया है और पिछले तीन वर्ष के लिए **परिशिष्ट 1.7** में दिया गया है।

अस्वीकार्य खण्ड के तहत शिकायतें बंद करने के कारण

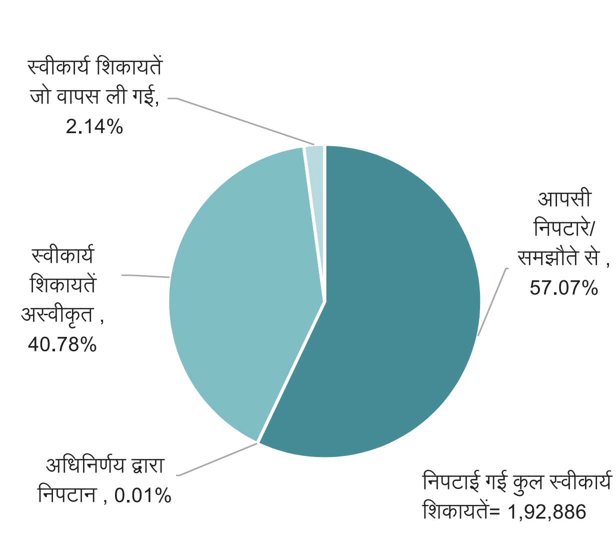
1.18 वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान, ओआरबीआईओ में 91,469 शिकायतें अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद कर दी गईं। यह देखा गया कि 27,057 शिकायतें प्रथम शिकायत उपाय के रूप में (एफआरसी) बंद कर दी गईं, 23,493 शिकायतें ओआरबीआईओ में पहले से निपटाए जाने के कारण बंद कर दी गईं, तथा 10,642 शिकायतें इसलिए बंद कर दी गईं क्योंकि पूरी जानकारी उपलब्ध नहीं कराई गई थी। एफआरसी वे शिकायतें हैं जो शिकायतकर्ता द्वारा पहले संबंधित आरई से संपर्क किए बिना ओआरबीआईओ को प्राप्त होती हैं। ये शिकायतें संबंधित आरई को उनके स्तर पर निवारण हेतु भेजी जाती हैं। शिकायतकर्ताओं को समापन पत्रों के माध्यम से सूचित किया जाता है कि यदि 30 दिन के भीतर आरई से कोई जवाब नहीं मिलता है या आरई से प्राप्त उत्तर संतोषजनक नहीं है, तो वे आरबी-आईओएस, 2021 के तहत फिर से शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

1.19 वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान ओआरबीआईओ में शिकायतों को अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद करने के कारणों को **चार्ट 1.8** में दर्शाया गया है।

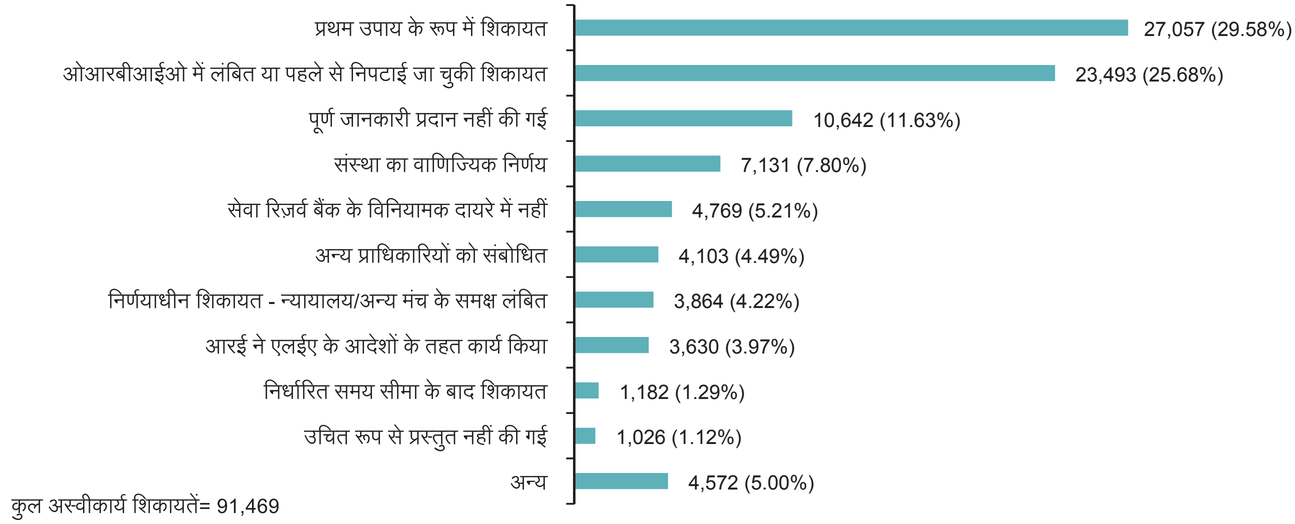
तालिका 1.6 आरबी-आईओएस, 2021 के तहत शिकायतों के निपटान की प्रवृत्ति



चार्ट 1.7: ओआरबीआईओ द्वारा स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके (अप्रैल 2023-मार्च 2024)



चार्ट 1.8: अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद करने के कारण (अप्रैल 2023-मार्च 2024)



अपील

1.20 आरबी-आईओएस, 2021, योजना के अपील योग्य खंडों के तहत बंद की गई शिकायतों के लिए शिकायतकर्ता के साथ-साथ आरई के लिए एक अपीलीय तंत्र का प्रावधान करती है। सीईपीडी के प्रभारी कार्यपालक निदेशक को अपीलीय प्राधिकारी के रूप में नामित किया गया है। वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान 82 अपीलें प्राप्त हुईं, जिनमें से 72 अपीलें शिकायतकर्ताओं से और 10 अपीलें आरई से प्राप्त हुईं। कुल 106 अपीलों (वित्त वर्ष 2022-23 की लंबित अपीलों सहित) का निपटान किया गया। आरबी-आईओएस, 2021 के अंतर्गत अपीलों के निपटान का पैटर्न **चार्ट 1.9** में दर्शाया गया है।

पूर्ववर्ती ओम्बड्समैन योजनाओं और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत अपीलों की प्राप्ति और निपटान **परिशिष्ट 1.8** में दिया गया है।

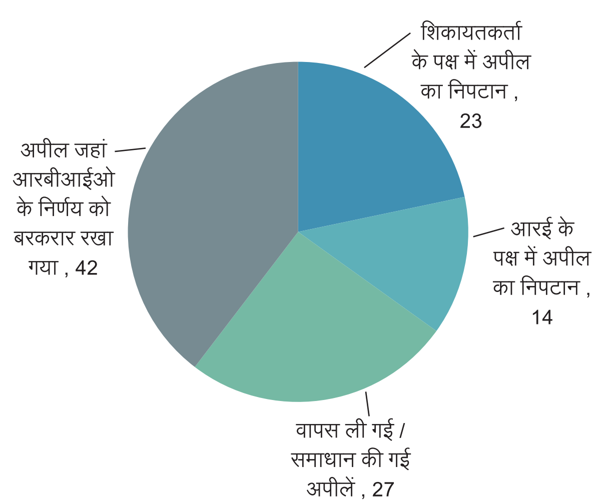
शिकायत संचलित करने की लागत

1.21 वर्ष 2023-24 में, ओआरबीआईओ में एक शिकायत के संचलन की औसत लागत ₹2,041 से घटकर 2022-23 के दौरान प्रति शिकायत ₹1,732 प्रति शिकायत हो गई। प्रति शिकायत औसत लागत में इस कमी का श्रेय शिकायतों की प्राप्ति में वृद्धि को माना जा सकता है।

बैंक समूह-वार शिकायत संपरिवर्तन अनुपात

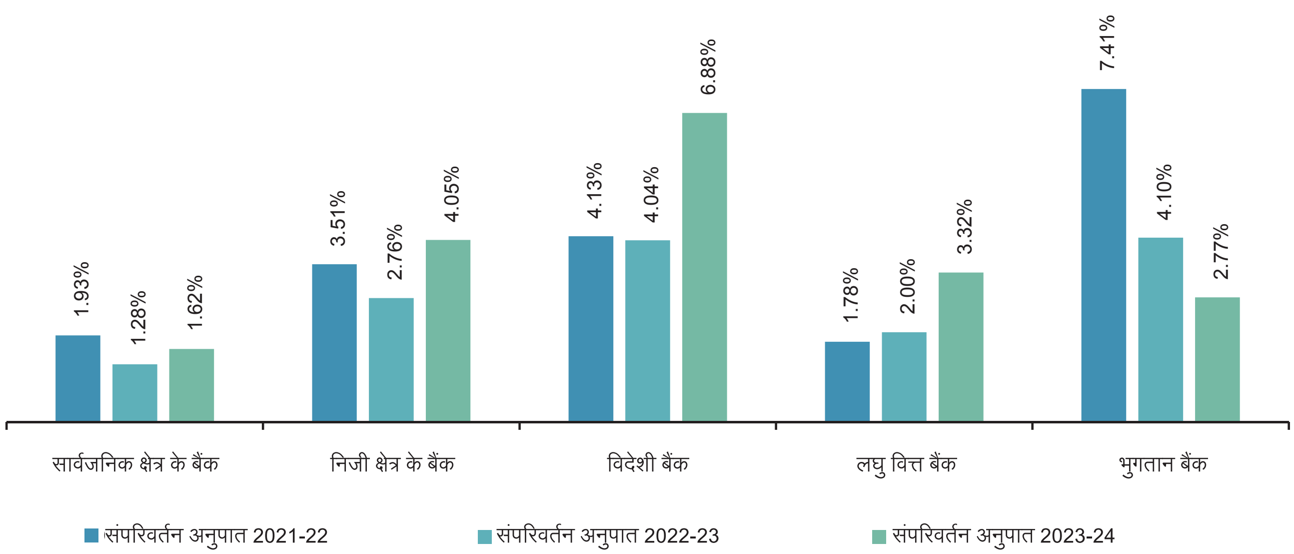
1.22 शिकायत संपरिवर्तन अनुपात किसी बैंक के विरुद्ध ओआरबीआईओ में प्राप्त शिकायतों और उस बैंक द्वारा

चार्ट 1.9: अपीलों के निपटान का पैटर्न (अप्रैल 2023-मार्च 2024)



अपने ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या के अनुपात को दर्शाता है। जैसा कि नीचे **चार्ट 1.10** में दिखाया गया है, सभी प्रमुख बैंक समूहों (भुगतान बैंकों को छोड़कर) में वित्त वर्ष 2022-23 की तुलना में वित्त वर्ष 2023-24 में संपरिवर्तन दरों में वृद्धि देखी गई है। संपरिवर्तन दर में वृद्धि यह दर्शाती है कि आरई स्तर पर शिकायत निवारण में सुधार की आवश्यकता है, ताकि आरबीआई ओम्बड्समैन के पास जाने की आवश्यकता न रहे।

चार्ट 1.10: शिकायत संपरिवर्तन अनुपात



अध्याय 2:
केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र

रिज़र्व बैंक ने नवंबर 2021 में आरबी-आईओएस 2021 के शुभारंभ के साथ ही चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) की स्थापना की। इसकी स्थापना के बाद से सीआरपीसी को कुल 15.06 लाख शिकायतें प्राप्त हुई हैं। इनमें से 2.84 लाख (18.88 प्रतिशत) शिकायतें ओआरबीआईओ / सीईपीसी को सौंपी गईं, जबकि शेष 12.13 लाख शिकायतों को सीआरपीसी में गैर-शिकायत / अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद कर दिया गया। सीआरपीसी में बंद की गई अधिकांश शिकायतें प्रथम उपाय शिकायत के रूप में (एफआरसी) के रूप में बंद की गईं।

ग्राहकों को आरबी-आईओएस, 2021 के संबंध में जानकारी प्रदान करने, शिकायत दर्ज करने की व्यवस्था, रिज़र्व बैंक के साथ पहले से दर्ज शिकायतों की स्थिति के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए सीआरपीसी में टोल फ्री सुविधा के साथ एक संपर्क केंद्र भी है। शिकायतों की बढ़ती मात्रा की आवश्यकताओं को पूरा करने और व्यवसाय निरंतरता तथा आपदा राहत क्षमताओं को विकसित करने के लिए भुवनेश्वर और कोच्चि में दो अतिरिक्त संपर्क केंद्र स्थापित किए गए, जिनका संचालन 3 जनवरी 2024 से शुरू हो गया।

2.1 ईमेल और डाक शिकायतों की प्राप्ति और प्रसंस्करण के केंद्र बिंदु के रूप में, नवंबर 2021 में, भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) की स्थापना की गई। सीआरपीसी में ईमेल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को सीएमएस पोर्टल पर स्वतः ही भेज दिया जाता है, जबकि भौतिक रूप से प्राप्त शिकायतों को डिजिटल रूप से सीएमएस पोर्टल में परिवर्तित कर दिया जाता है। कुछ शिकायतें भारत सरकार के लोक शिकायत निवारण पोर्टल सीपीग्राम्स के माध्यम से भी प्राप्त होती हैं। आरबी-आईओएस, 2021 के अंतर्गत आने वाली शिकायतों को सीआरपीसी द्वारा 24 आरबीआईओ के बीच आवंटित किया जाता है, जबकि अन्य शिकायतों को आगे की प्रक्रिया के लिए आरबीआई के विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों में स्थित सीईपीसी[2] को स्थानांतरित कर दिया जाता है।

सीआरपीसी में शिकायतों की प्राप्ति

2.2 सीआरपीसी में शिकायतों में उल्लेखनीय वृद्धि जारी रही, वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान 7,66,957 शिकायतें प्राप्त हुईं, जो पिछले वर्ष की तुलना में 30.10 प्रतिशत अधिक थीं। इनमें से 7,58,483 शिकायतों का निपटान सीआरपीसी में किया गया। सीआरपीसी में लंबित मामलों की संख्या में मामूली वृद्धि हुई है और वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान इसका निपटान दर 98.82 प्रतिशत हो गया, जबकि वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान यह 99.90 प्रतिशत था। सीआरपीसी में प्राप्ति, निपटान और लंबित मामलों की स्थिति **तालिका 2.1** में दी गई है।

2.3 वर्ष के दौरान, सीआरपीसी में 6,31,876 शिकायतें गैर-शिकायत या अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद कर दी गई, जबकि 1,26,607 शिकायतों को आगे के निवारण के लिए

[2] उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्ष (सीईपीसी) आरबी-आईओएस, 2021 के दायरे में नहीं आने वाले विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों का निपटान करते हैं।

तालिका 2.1: सीआरपीसी में प्राप्ति, निपटान और लंबित मामलों की स्थिति

विवरण	12 नवंबर 2021 से 31 मार्च 2022 तक@	वित्त वर्ष 2022-23	वित्त वर्ष 2023-24
अवधि के दौरान प्राप्त (अ)	1,49,419	5,89,504	7,66,957
पिछले वर्ष से आगे लाया गया (ब)	-	5,867	584
कुल शिकायतें (अ + ब)	1,49,419	5,95,371	7,67,541
(क) ओआरबीआईओ को सौंपी गई	32,551 (22.68%)	1,12,813 (18.97%)	1,14,740 (15.13%)
(ख) सीईपीसी को सौंपी गई	3,180 (2.22%)	9,171 (1.54%)	11,867 (1.56%)
(ग) सीआरपीसी में गैर-शिकायत / अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद	1,07,821 (75.11%)	4,72,803 (79.49%)	6,31,876 (83.31%)
इस अवधि के दौरान निपटाई गई (घ= क+ख+ग)	1,43,552	5,94,787	7,58,483
निपटान की दर [घ/(अ+ब)]	96.07%	99.90%	98.82%
अगले वर्ष के लिए आगे बढ़ाया गया (अ + ब - घ)	5,867	584	9,058*

नोट: @ आरबी-आईओएस का शुभारंभ 12 नवंबर 2021 को किया गया।
* तब से 9,058 शिकायतों का निपटारा किया जा चुका है।

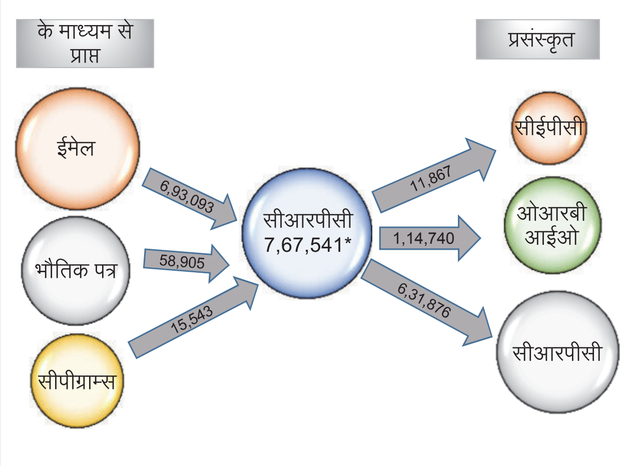
ओआरबीआईओ और सीईपीसी को सौंपा गया। विवरण **चार्ट 2.1** में दर्शाया गया है।

सीआरपीसी में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम

2.4 सीआरपीसी में शिकायतें ई-मेल, भौतिक पत्र या सीपीग्राम्स के माध्यम से प्राप्त होती हैं। पोर्टल की शिकायतें सीधे ओआरबीआईओ में प्राप्त की जाती हैं। वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान सीआरपीसी में प्राप्त 90.30 प्रतिशत शिकायतें ईमेल के माध्यम से प्राप्त हुईं।

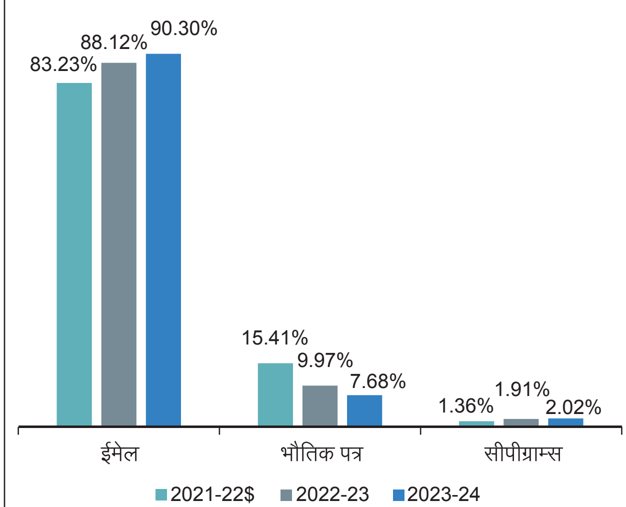
2.5 सीआरपीसी की स्थापना के बाद से विभिन्न माध्यमों से शिकायतें प्राप्त होने की तुलनात्मक स्थिति नीचे **चार्ट 2.2** में दी गई है और विवरण **परिशिष्ट 2.1** में दिया गया है।

चार्ट 2.1: सीआरपीसी में प्राप्त शिकायतें (अप्रैल 2023 - मार्च 2024)



** 31 मार्च 2024 तक सीआरपीसी में 9,058 शिकायतें प्रक्रियाधीन थीं और उनका निपटारा कर दिया गया है*

चार्ट 2.2: सीआरपीसी में शिकायतें प्राप्त होने का माध्यम



$ डेटा 12 नवंबर 2021 से प्राप्त शिकायतों से संबंधित है।

सीआरपीसी में शिकायतों का निपटान

2.6 वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान सीआरपीसी में प्राप्त शिकायतों का एक महत्वपूर्ण हिस्सा अर्थात 83.31 प्रतिशत अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद कर दिया गया। ऐसी शिकायत जो आरबी-आईओएस, 2021 के निर्दिष्ट खंडों में शिकायतों के आधार के अंतर्गत नहीं आती है, उन्हें 'अस्वीकार्य' शिकायतों के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। सीआरपीसी में बंद की गई ऐसी शिकायतों की श्रेणियां नीचे **बॉक्स 2.1** में दी गई हैं:

2.7 वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान सीआरपीसी में बंद की गई 6,31,876 शिकायतों में से 47.75 प्रतिशत शिकायतों को प्रथम उपाय शिकायत के रूप में होने के कारण बंद कर दिया गया, जबकि 26.21 प्रतिशत शिकायतें अन्य प्राधिकारियों को संबोधित होने के कारण बंद कर दी गईं। सीआरपीसी में शिकायतों को गैर-शिकायत या अस्वीकार्य शिकायतों के रूप में बंद करने के कारणों को **चार्ट 2.3** में दर्शाया गया है।

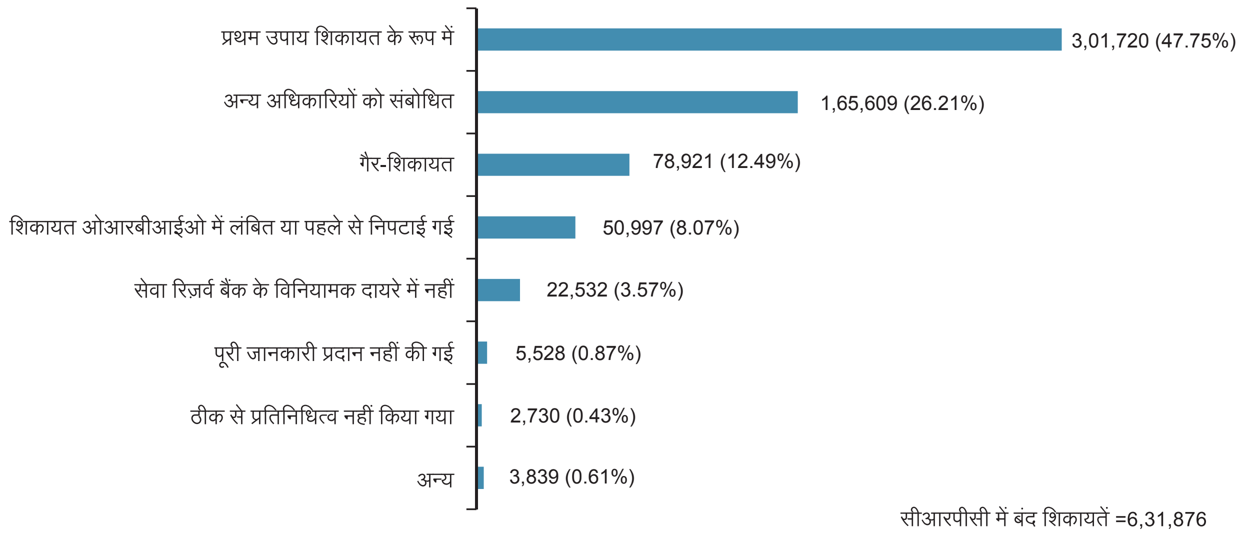
संपर्क केंद्र

2.8 नवंबर 2021 में आरबीआई चंडीगढ़ में स्थापित संपर्क केंद्र (सीसी), एक टोल फ्री सुविधा (14448) के द्वारा, आरबीआई के एजीआर तंत्र के बारे में जनता को जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करने, शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं का मार्गदर्शन करने के साथ-साथ आरबीआई ओम्बड्समैन के पास पहले से दर्ज शिकायतों की स्थिति की जानकारी प्रदान करता है। आरबीआई चंडीगढ़ स्थित स्टैंडअलोन संपर्क केंद्र को 30 अक्टूबर 2023 से अत्याधुनिक सुविधा में अपग्रेड कर दिया गया है। इसके अतिरिक्त कॉल की मात्रा में वृद्धि को समायोजित करने और व्यावसायिक निरंतरता तथा आपदा राहत क्षमताओं को विकसित करने के लिए 03 जनवरी 2024 से दो अतिरिक्त सीसी संचालित किए गए। अतिरिक्त सीसी के परिचालन के बाद सुनी न जा सकी कॉलों में उल्लेखनीय गिरावट आई है।

बॉक्स 2.1: सीआरपीसी में अस्वीकार्य शिकायतें

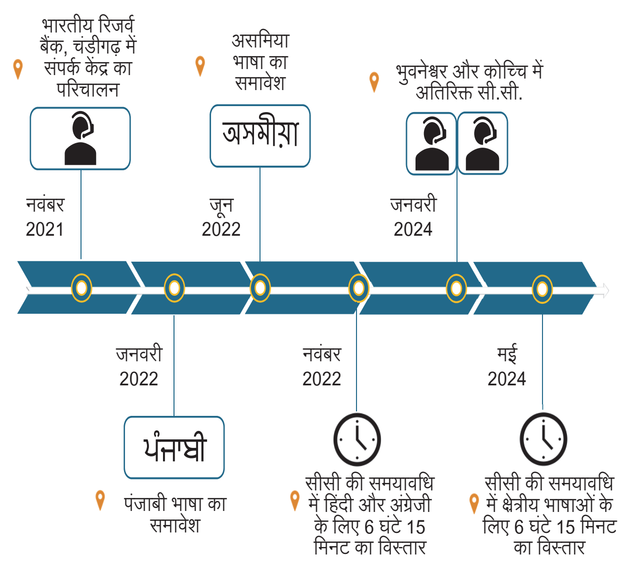
आरबी-आईओएस, 2021 का समापन खंड	अस्वीकार करने का आधार
10(1)(ग)	ऐसी शिकायतें जो सीधे ओम्बड्समैन को नहीं, बल्कि अन्य प्राधिकारियों को संबोधित हैं।
10(1)(घ)	किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें
10(1)(च)	सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामकीय दायरे में नहीं है।
10(1)(छ)	विनियमित संस्थाओं के बीच के विवाद।
10(1)(ज)	किसी विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।
10(2)(क)(i)	प्रथम-उपाय के रूप में शिकायतें जो शिकायतकर्ता द्वारा संबंधित आरई से संपर्क किए बिना सीधे आरबीआई ओम्बड्समैन को प्राप्त होती हैं।
10(2)(ख)(i)	ओआरबीआईओ में लंबित या पहले से निपटाई जा चुकी शिकायतें (डुप्लिकेट शिकायतें)।
10(2)(ख)(ii)	न्यायाधीन (न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित/संचलित/निपटाया गया)।
10(2)(ग)	शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की है।
10(2)(ङ)	अधूरी शिकायतें (शिकायतकर्ता द्वारा आरबी-आईओएस, 2021 के खंड 11 के अनुसार पूरी जानकारी उपलब्ध नहीं कराना)।
10(2)(च)	शिकायतें उचित रूप से प्रस्तुत नहीं की गई क्योंकि वे अधिवक्ता द्वारा या बिना प्राधिकृत किसी तीसरे व्यक्ति के माध्यम से दायर की गई हैं।
12(1)	सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की शिकायत वैध नहीं है।

चार्ट 2.3: सीआरपीसी में निपटान का कारण
(अप्रैल 2023 - मार्च 2024)



2.9 इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम (आईवीआरएस) सुविधा के माध्यम से संपर्क केंद्र 24x7x365 उपलब्ध है, जबकि संपर्क केंद्र कर्मियों से जुड़ने की सुविधा राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर सोमवार से शुक्रवार सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे तक हिंदी, अंग्रेजी और दस क्षेत्रीय भाषाओं (असमिया, बंगाली, गुजराती, कन्नड़, उड़िया , पंजाबी, मलयालम, मराठी, तमिल और तेलुगू) में उपलब्ध है।

चार्ट 2.4 : संपर्क केंद्र - अब तक की यात्रा



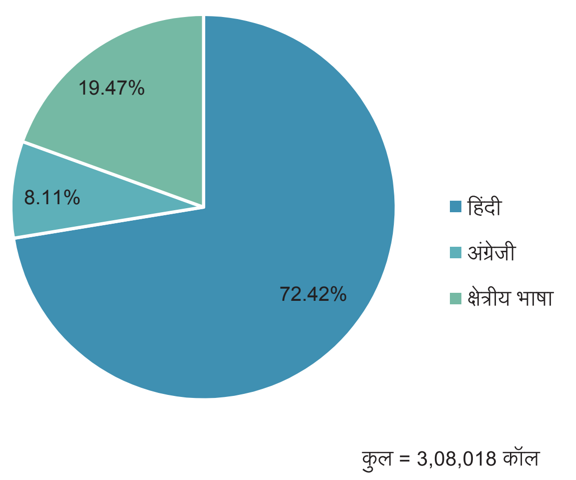
संपर्क केंद्र में प्राप्त कॉल

2.10 वित्त वर्ष 2023-24 में सीसी पर कुल 7,19,694 कॉल प्राप्त हुईं, जबकि वित्त वर्ष 2022-23 में 8,18,958 कॉल प्राप्त हुईं। वर्ष 2023-24 के दौरान प्राप्त 7,19,694 कॉल में से 57.20 प्रतिशत (4,11,676) कॉल आईवीआरएस सुविधा के माध्यम से सुनी गई, 35.11 प्रतिशत (2,52,706) कॉल सीसी कर्मचारियों द्वारा सीधे सुनी गई और 7.69 प्रतिशत (55,312) कॉल सुनी न जा सकी।

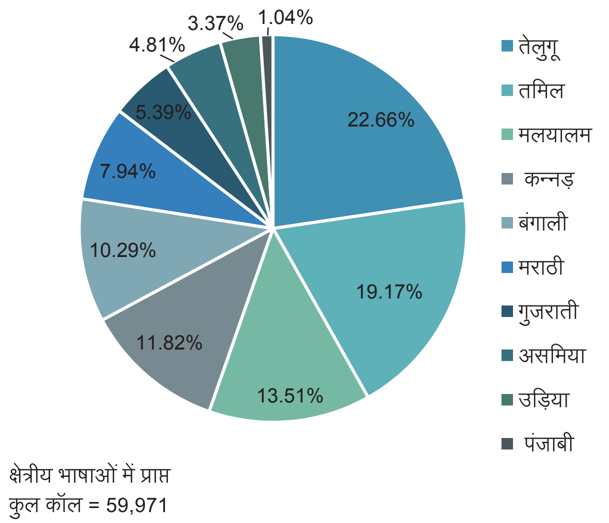
भाषा के अनुसार कॉल की प्राप्ति

2.11 वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान संपर्क केंद्र में हिंदी, अंग्रेजी और अन्य क्षेत्रीय भाषाओं में कुल 3,08,018 कॉल (सुनी न जा सकी कॉल सहित) प्राप्त हुईं। यह देखा गया कि 72.42 प्रतिशत कॉल हिंदी में, 8.11 प्रतिशत कॉल अंग्रेजी में और 19.47 प्रतिशत कॉल क्षेत्रीय भाषाओं में प्राप्त हुई, जैसा कि **चार्ट 2.5** में बताया गया है।

**चार्ट 2.5: भाषावार कॉल प्राप्ति
(अप्रैल 2023 - मार्च 2024)**



**चार्ट 2.6: क्षेत्रीय भाषाओं में प्राप्त कॉल
(अप्रैल 2023 से मार्च 2024)**



2.12 दस क्षेत्रीय भाषाओं में, सबसे अधिक कॉल तेलुगू (22.66 प्रतिशत) में प्राप्त हुए, इसके बाद तमिल (19.17 प्रतिशत), मलयालम (13.51 प्रतिशत), कन्नड़ (11.82 प्रतिशत) और बंगाली (10.29 प्रतिशत) में थे। वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान दस क्षेत्रीय भाषाओं में प्राप्त कॉल का विवरण **चार्ट 2.6** में दर्शाया गया है।

अध्याय 3:
अन्य गतिविधियाँ

वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान ग्राहक सुरक्षा में वृद्धि और सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं के संबंध में जागरूकता अभियान चलाने की दिशा में निरंतर ठोस प्रयास किए गए। महत्वपूर्ण विनियामक उपायों में आवधिक अद्यतनीकरण के लिए नॉन-फेस टू फेस मोड में आधार ओटीपी-आधारित ई-केवाईसी के लिए दिशानिर्देश, ऑफ़लाइन छोटे मूल्य के लेनदेन की सीमा में वृद्धि, ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/ निपटान के बाद आरई द्वारा मूल संपत्ति दस्तावेजों को समय पर वापिस करना और क्रेडिट जानकारी को अद्यतन / सुधारने में देरी के लिए मुआवजा ढांचा शामिल है।

आरबीआई ने बैंकों में अदावी जमा का पता लगाने में जमाकर्ताओं की मदद करने के लिए अदावी जमा-सूचना (Unclaimed Deposits-Gateway to Access information) तक पहुंचने का प्रवेश द्वार (उद्गम) पोर्टल भी लॉन्च किया है। आंतरिक ओम्बड्समैन तंत्र के संबंध में विभिन्न विनियमित संस्थाओं पर लागू अनुदेशों को सुसंगत और तर्कसंगत बनाने के लिए मास्टर निदेश - भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन) निदेश, 2023 जारी किया गया। उपभोक्ता केंद्रित संस्कृति को बढ़ावा देने तथा विश्वास एवं स्थायी ग्राहक संबंध स्थापित करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण के प्रति प्रतिबद्धता को बढ़ावा देने के उद्देश्य से आरबीआई ने विनियमित संस्थाओं के शीर्ष प्रबंधन के साथ कार्य किया।

मार्च 2024 में 'सतर्क परिवार' पुस्तिका जारी की गई, जो विभिन्न बैंकिंग सेवाओं और सुविधाओं के संबंध में जनता का मार्गदर्शन करती है।

3.1 उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण आरबीआई के केंद्रीय बैंकिंग कार्यों का एक अभिन्न अंग है। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए आरबीआई ने बेहतर ग्राहक सेवा, शिकायत निवारण को मजबूत बनाने और जनता के बीच जागरूकता फैलाने की दिशा में अपने प्रयास जारी रखे हैं।

आरबीआई द्वारा ग्राहक सेवा और संरक्षण से संबंधित महत्वपूर्ण विनियामक उपाय

3.2 वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान ग्राहक सेवा और सुरक्षा को बढ़ाने के लिए महत्वपूर्ण नियामक उपायों में केवाईसी के आवधिक अद्यतनीकरण के लिए नॉन-फेस टू फेस मोड में आधार ओटीपी आधारित ई-केवाईसी से संबंधित दिशानिर्देश/ अनुदेश; ऑफ़लाइन मोड में छोटे मूल्य के डिजिटल भुगतानों के लिए प्रति लेनदेन सीमा ₹200 से बढ़ाकर ₹500 करना; ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिन की अवधि के भीतर मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को वापिस करना और चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को वापिस करने में देरी के लिए मुआवजा; साख सूचना के विलंबित अद्यतन/सुधार के लिए मुआवजा ढांचा; अस्पतालों और शैक्षणिक संस्थानों को भुगतान करने के लिए यूपीआई लेनदेन की सीमा को ₹1,00,000 से बढ़ाकर ₹5,00,000 करना; म्यूचुअल फंड के निवेश, बीमा प्रीमियम के भुगतान और क्रेडिट कार्ड बिल भुगतान के लिए ई-मैंडेट्स हेतु प्रति लेनदेन सीमा को ₹15,000 से बढ़ाकर ₹1,00,000 करना; तथा प्राधिकृत बैंक और गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ताओं को विभिन्न सार्वजनिक परिवहन प्रणालियों में भुगतान करने के लिए पीपीआई जारी करने की अनुमति प्रदान करना शामिल है।

3.3 'निष्क्रिय खातों/बैंक में अदावी जमाराशियों' के संबंध में अनुदेश जारी किए गए, जिनमें विभिन्न पहलुओं को शामिल

किया गया, जैसे समीक्षा की आवधिकता, पृथक्करण और लेखा परीक्षा, ग्राहकों पर नज़र रखना, सक्रियण, ब्याज का भुगतान, धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन, शुल्क लगाना और वेबसाइट पर अदावी जमाराशियों का प्रदर्शन। जमाकर्ताओं को एक ही स्थान पर विभिन्न बैंकों में जमा की गई अदावी जमाराशियों को आसानी से खोजने की सुविधा प्रदान करने के लिए, आरबीआई ने एक केंद्रीकृत वेब पोर्टल उद्गम लॉन्च किया है।

3.4 प्रमुख नीतिगत पहलों का कालक्रम **परिशिष्ट 3.1** में दिया गया है।

मास्टर निदेश - भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन) निदेश, 2023

3.5 आरबीआई ने आंतरिक ओम्बड्समैन (आईओ) तंत्र के संबंध में विभिन्न विनियमित संस्थाओं पर लागू अनुदेशों को सुसंगत और युक्तिसंगत बनाने के लिए 29 दिसंबर 2023 को मास्टर निदेश - भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन) निदेश, 2023 जारी किया। यह मास्टर निदेश विभिन्न मामलों में एकरूपता लाता है जैसे कि आईओ को शिकायतें एस्कलेट करने की समय-सीमा, आईओ को शिकायतें एस्कलेट करने से छूट, आईओ की अस्थायी अनुपस्थिति, आईओ की नियुक्ति के लिए न्यूनतम योग्यता और रिपोर्टिंग प्रारूपों का अद्यतन, साथ ही यह निदेश उप ओम्बड्समैन के पद की शुरूआत करता है। ये अनुदेश आईओ तंत्र को और सुदृढ़ बनाने हेतु प्रोत्साहन प्रदान कर रहे हैं और इसके परिणामस्वरूप आसानी से अनुपालन करने के अतिरिक्त विनियमित संस्थाओं में आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को भी सुदृढ़ किया जा रहा है।

आरबीआई विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा के लिए समिति

3.6 रिज़र्व बैंक द्वारा 23 मई 2022 को विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा के लिए एक समिति का गठन किया गया। समिति की रिपोर्ट 5 जून 2023 को सार्वजनिक डोमेन में रखी गई तथा हितधारकों से टिप्पणियां और सुझाव आमंत्रित किए गए। यद्यपि कई अनुशंसाओं को कार्यान्वित किया जा चुका है, तथापि कुछ अन्य अनुशंसाएँ परीक्षण के विभिन्न चरणों में हैं।

विनियमित संस्थाओं के शीर्ष प्रबंधन के साथ बातचीत

3.7 भारतीय रिज़र्व बैंक ने विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा के लिए जिम्मेदार विभिन्न हितधारकों और वरिष्ठ पदाधिकारियों के साथ बातचीत करने के लिए विभिन्न सम्मेलनों, बैठकों और सेमिनारों का आयोजन किया, जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक के शीर्ष प्रबंधन ने विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों और शिकायत निवारण तंत्र में सुधार लाने पर जोर दिया। विनियमित संस्थाओं से आग्रह किया गया कि वे उपभोक्ता केंद्रित संस्कृति को बढ़ावा दें तथा विश्वास एवं स्थायी ग्राहक संबंध स्थापित करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण के प्रति प्रतिबद्धता को बढ़ावा दें।

3.8 आरबीआई ओम्बड्समैन ने शिकायतों के त्वरित निवारण तथा शिकायतों के समाधान के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं को साझा करने हेतु विनियमित संस्थाओं के नोडल अधिकारियों के साथ निरंतर आधार पर बातचीत की।

जागरूकता अभियान

3.9 सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं और ग्राहक सुरक्षा के अन्य पहलुओं पर रिज़र्व बैंक कई जागरूकता अभियान चलाता है। अभियान आमतौर पर विभिन्न प्रकार के मीडिया मिश्रण के माध्यम से चलाए जाते हैं, जैसे एसएमएस, प्रिंट अभियान, डिजिटल होर्डिंग्स सहित होर्डिंग्स, टीवी/रेडियो, सोशल मीडिया आदि। वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान, आरबीआई के एजीआर तंत्र और डिजिटल लेनदेन सहित सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं को कवर करते हुए आठ एसएमएस अभियान जारी किए गए। प्रत्येक एसएमएस अभियान में लगभग 30 से 40 करोड़ लोगो को कवर किया गया । योजना की मुख्य विशेषताओं और शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में व्यापक जन जागरूकता के लिए आरबी-आईओएस, 2021 पर एक विषयगत मल्टीमीडिया अभियान और समाचार पत्रों में दो प्रिंट अभियान भी चलाए गए। जनता की बेहतर समझ के लिए ये अभियान विभिन्न क्षेत्रीय भाषाओं में भी जारी किए गए।

3.10 इसके अतिरिक्त, आरबीआई ओम्बड्समैन ने देश भर में 46 टाउन-हॉल बैठकें और 203 जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए। कार्यक्रमों का फोकस विशिष्ट लक्षित समूहों जैसे छात्रों, वरिष्ठ नागरिकों, महिलाओं आदि पर था।

3.11 'ओम्बड्समैन स्पीक' कार्यक्रम का तीसरा संस्करण 15 मार्च 2024 को 'विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस' के अवसर पर आयोजित किया गया। देश भर के आरबीआई ओम्बड्समैन ने जागरूकता प्रसार के लिए अपने-अपने अधिकार क्षेत्र में स्थानीय टीवी / रेडियो चैनलों के साथ बातचीत की - जिसमें शिकायत निवारण तंत्र, सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग प्रथाओं और ग्राहकों की भूमिका / जिम्मेदारियों से संबंधित पहलुओं को शामिल किया गया।

'सतर्क परिवार' पुस्तिका का विमोचन

3.12 धोखाधड़ी के तौर-तरीकों के बारे में जनता में जागरूकता उत्पन्न करने के साथ-साथ वित्तीय लेनदेन करते समय बरती जाने वाली सावधानियों के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए रिज़र्व बैंक ने मार्च 2022 में 'बी(ए)वेयर' और दिसंबर 2022 में 'राजू और चालीस चोर' नामक दो पुस्तिकाएँ जारी की थीं। श्रृंखला की अगली पुस्तिका 'सतर्क परिवार' का विमोचन आरबीआई के गवर्नर श्री शक्तिकांत दास द्वारा 15 मार्च 2024 को 'विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस' के अवसर पर आयोजित आरबीआई ओम्बड्समैन वार्षिक सम्मेलन में किया गया। पुस्तिका में राजू, उनके परिवार और मित्रों के वित्तीय जागरूकता स्तर को विभिन्न बैंकिंग सेवाओं और सुविधाओं का लाभ उठाते हुए सचित्र रूप में दर्शाया गया है। इसमें आरबीआई के प्रासंगिक दिशा-निर्देशों /अनुदेशों को भी स्पष्ट रूप से प्रस्तुत किया गया है, ताकि आम जनता उन्हें आसानी से समझ सके। प्रत्येक विषय से संबंधित दिशा-निर्देशों/अनुदेशों के लिंक प्रत्येक कहानी के अंत में क्यूआर कोड के माध्यम से दिए गए हैं। यह पुस्तिका हिंदी और अंग्रेजी के साथ-साथ मराठी, पंजाबी, ओडिया, तमिल, मलयालम, तेलुगू, उर्दू और गुजराती सहित 8 अन्य क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है।

बैंकों से शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली

3.13 रिज़र्व बैंक ने जनवरी 2021 में 'बैंकों में शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत बनाने के लिए रूपरेखा' जारी की थी, जिसमें शिकायतों पर बढ़ी हुई प्रकटीकरण आवश्यकताएं, आउटलायर बैंकों से शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली, बैंकों के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र की गहन समीक्षा और शिकायत निवारण तंत्र में लगातार समस्या वाले बैंकों के विरूद्ध पर्यवेक्षी कार्रवाई शामिल है। वित्त वर्ष 2023-24 के लिए 33 बैंकों से ₹7.05 करोड़ की वसूली की जाएगी।

भावी योजना

3.14 1 अप्रैल 2024 से 31 मार्च 2025 की अवधि के दौरान उपभोक्ता संरक्षण बढ़ाने और शिकायत निवारण तंत्र में सुधार के लिए उपभोक्ता शिक्षण एवं संरक्षण विभाग ने निम्नलिखित लक्ष्यों की पहचान की है, जिनमें भारतीय रिज़र्व बैंक की मध्यम-अवधि कार्यनीति रूपरेखा (उत्कर्ष 2.0) के लक्ष्य भी शामिल हैं:

i) शिकायत दर्ज करने में अधिक सहायता प्रदान करने तथा निर्णयों और परिणामों में अधिक एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए शिकायत प्रबंध प्रणाली में और सुधार करना (उत्कर्ष 2.0);

ii) आरई के लिए एक उपभोक्ता संरक्षण मूल्यांकन मैट्रिक्स विकसित करना (उत्कर्ष 2.0);

iii) बैंकों को ग्राहक सेवा में सुधार के लिए सक्रिय कदम उठाने हेतु प्रोत्साहित करने हेतु आंतरिक शिकायत निवारण ढांचे को मजबूत बनाना;

iv) ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों के साथ-साथ अपेक्षाकृत कम शिकायतों वाले राज्यों से कम शिकायतें प्राप्त होने के कारणों का आंकलन करने के लिए सर्वेक्षण का संचालन करना;

v) आरईएस और ओआरबीआईओ से प्राप्त फीडबैक के आधार पर पुन: उन्मुख राष्ट्रव्यापी गहन जागरूकता कार्यक्रम की समीक्षा और कार्यान्वयन।

परिशिष्ट

परिशिष्ट 1.1: राज्यों / केंद्र शासित प्रदेशों में शिकायतों का भौगोलिक प्रसरण

राज्य / केंद्र शासित प्रदेश	प्रति लाख खातों पर शिकायतें (31 मार्च 2024 की स्थिति अनुसार)
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	6.5
आंध्र प्रदेश	6.4
अरुणाचल प्रदेश	3.9
असम	4.3
बिहार	6.5
चंडीगढ़	25.7
छत्तीसगढ़	6.8
दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव	5.2
गोवा	7.1
गुजरात	11.6
हरियाणा	9.1
हिमाचल प्रदेश	7.6
जम्मू एवं कश्मीर	5.7
झारखंड	6.9
कर्नाटक	9.6
केरल	6.6
लद्दाख	2.1
लक्षद्वीप	2.9
मध्य प्रदेश	8.8
महाराष्ट्र	9.8
मणिपुर	2.3
मेघालय	3.3
मिजोरम	1.4
नागालैंड	2.0
राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली	12.1
ओडिशा	5.6
पुदुचेरी	8.5
पंजाब	8.7
राजस्थान	11.9
सिक्किम	5.8
तमिलनाडु	8.1
तेलंगाना	8.9
त्रिपुरा	8.5
उत्तर प्रदेश	9.5
उत्तराखंड	10.0
पश्चिम बंगाल	8.2
अखिल भारतीय औसत	**8.9**

परिशिष्ट 1.2: ओआरबीआईओ में शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम

प्राप्ति का माध्यम	वित्त वर्ष 2021-22$		वित्त वर्ष 2022-23		वित्त वर्ष 2023-24	
	संख्या	हिस्सा	संख्या	हिस्सा	संख्या	हिस्सा
शिकायत पोर्टल / ऑनलाइन	1,83,887	60.39%	1,31,569	56.06%	1,91,522	65.16%
ईमेल	86,541	28.42%	69,419	29.58%	69,405	23.61%
भौतिक पत्र	34,068	11.19%	33,702	14.36%	32,997	11.23%
कुल	**3,04,496**		**2,34,690**		**2,93,924**	

$ डेटा बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित है।

नोट: *12 नवंबर 2021 से आरबीआई के ओम्बड्समैन ढांचे में संरचनात्मक परिवर्तनों के कारण वर्ष 2021-22 के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं।*

परिशिष्ट 1.3: ओआरबीआईओ में शिकायतकर्ताओं के प्रकार-अनुसार शिकायतों की प्राप्ति

शिकायतकर्ता का प्रकार	वित्त वर्ष 2021-22$	वित्त वर्ष 2022-23	वित्त वर्ष 2023-24
व्यक्तिगत	2,52,488 82.92%	2,06,727 88.09%	2,56,527 87.27%
व्यक्तिगत - व्यवसाय / स्वामित्व	10,400 3.42%	5,252 2.24%	6,868 2.34%
भागीदारी	6,712 2.20%	3,869 1.65%	5,396 1.84%
लिमिटेड कम्पनी	7,427 2.44%	6,501 2.77%	8,954 3.05%
ट्रस्ट	613 0.20%	390 0.17%	443 0.15%
एसोसिएशन	427 0.14%	275 0.12%	297 0.10%
सरकारी विभाग	4,993 1.64%	2,387 1.02%	2,542 0.86%
सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम	1,799 0.59%	2,364 1.01%	3,055 1.04%
अन्य	19,637 6.45%	6,925 2.94%	9,842 3.35%
कुल	**3,04,496**	**2,34,690**	**2,93,924**

$ डेटा बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित है।

नोट: *12 नवंबर 2021 से आरबीआई के ओम्बड्समैन ढांचे में संरचनात्मक परिवर्तनों के कारण वर्ष 2021-22 के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं।*

परिशिष्ट 1.4: ओआरबीआईओ में विनियमित संस्था समूहवार शिकायतों की प्राप्ति

संस्था का प्रकार	वित्त वर्ष 2021-22$	वित्त वर्ष 2022-23	वित्त वर्ष 2023-24
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	1,54,725 50.81%	1,02,144 43.52%	1,12,637 38.32%
निजी क्षेत्र के बैंक	94,275 30.96%	73,764 31.43%	101,071 34.39%
भुगतान बैंक	6,137 2.02%	5,623 2.40%	9,040 3.08%
लघु वित्त बैंक	1,939 0.64%	2,265 0.97%	3,979 1.35%
विदेशी बैंक	4,464 1.47%	5,639 2.40%	8,043 2.74%
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	4,236 1.39%	3,665 1.56%	3,254 1.11%
शहरी सहकारी बैंक	2,272 0.75%	3,535 1.51%	3,800 1.29%
एनबीएफसी	22,317 7.33%	33,072 14.09%	42,699 14.53%
एनबी-पीएसपी	3,040 1.00%	3,456 1.47%	4,890 1.66%
साख सूचना कंपनियाँ #	- -	1,039 0.44%	3,847 1.31%
अन्य	11,091 3.64%	488 0.22%	664* 0.23%
कुल	**3,04,496**	**2,34,690**	**2,93,924**

$ डेटा बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित है।

** इसमें स्थानीय क्षेत्र बैंकों (एलएबी) के विरुद्ध प्राप्त 7 शिकायतें शामिल हैं।*

नोट: *12 नवंबर 2021 से आरबीआई के ओम्बड्समैन ढांचे में संरचनात्मक परिवर्तनों के कारण वर्ष 2021-22 के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं।*

 # साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) को 1 सितंबर 2022 से आरबी-आईओएस, 2021 के दायरे में लाया गया है।

परिशिष्ट 1.5: ओआरबीआईओ द्वारा प्राप्त शिकायतों का आरई-समूहवार विवरण (अप्रैल 2023 – मार्च 2024)

संस्था का प्रकार	शिकायतें प्रति शाखा	एटीएम/डीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 एटीएम/डीसी* बकाया शिकायतें	सीसी* से संबंधित शिकायतें प्रति 1,000 सीसी* बकाया	बैंक के माध्यम से निष्पादित प्रति 1,000 डिजिटल लेनदेन पर डिजिटल शिकायतें	प्रति 1000 खातों पर गैर-डिजिटल शिकायतें #	एटीएम/डेबिट कार्ड	मोबाईल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	क्रेडिट कार्ड	ऋण और अग्रिम	जमा खाते खोलना/परिचालन	पेंशन संबंधी	धन प्रेषण और लिखतों का संग्रहण	पैरा-बैंकिंग	नोट और सिक्के	अन्य उत्पाद और सेवाएँ	कुल जोड़
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	1.24	0.026	0.129	0.00037	0.037	16,358	27,405	3,095	23,804	24,536	3,918	2,126	2,614	351	8,430	1,12,637
निजी क्षेत्र के बैंक	2.21	0.029	0.353	0.00046	0.072	6,950	20,208	25,459	24,465	15,973	126	1,614	1,385	134	4,757	1,01,071
लघु वित्त बैंक	0.54	0.006	0.710	0.00069	0.037	213	519	681	1,414	842	4	43	48	7	208	3,979
भुगतान बैंक	82.94	0.008	-	0.00013	0.020	493	4,629	358	693	2,053	13	81	105	11	604	9,040
विदेशी बैंक	9.60	0.075	0.746	0.00278	0.255	359	765	3,506	1,552	1,342	4	144	42	1	328	8,043
सहकारी बैंक	-	-	-	-	-	291	379	52	1,422	848	13	56	91	20	628	3,800
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	-	-	-	-	-	509	459	47	983	719	26	35	83	13	380	3,254
स्थानीय क्षेत्र बैंक	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	-	-	-	-	2	7
गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी	-	-	-	-	-	-	-	8,912	27,471	-	-	-	-	-	6,316	42,699
गैर-बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागी	-	-	-	-	-	-	2,825	-	-	-	-	-	-	-	2,065	4,890
साख सूचना कंपनियाँ	-	-	-	-	-	-	-	185	3,180	-	-	-	-	-	482	3,847
अन्य	-	-	-	-	-	58	53	34	294	43	4	2	12	2	155	657
कुल जोड़	-	-	-	-	-	**25,231**	**57,242**	**42,329**	**85,281**	**46,358**	**4,108**	**4,101**	**4,380**	**539**	**24,355**	**2,93,924**

* DC – Debit Card; CC – Credit Card;

\# Sum of deposit and credit accounts.

परिशिष्ट 1.6: ओआरबीआईओ में शिकायतों की श्रेणी-वार प्राप्ति

शिकायतों की प्रकृति	वित्त वर्ष 2021-22$	वित्त वर्ष 2022-23	वित्त वर्ष 2023-24^
बैंकों के विरुद्ध शिकायतें			
मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	39,388 14.69%	39,855 20.27%	54,364 22.48%
ऋण और अग्रिम	24,507 9.14%	39,579 20.13%	54,336 22.47%
जमा खाते खोलना/परिचालन	16,388 6.11%	33,612 17.09%	46,315 19.15%
क्रेडिट कार्ड	32,162 12.00%	24,549 12.48%	33,198 13.73%
एटीएम / सीडीएम / डेबिट कार्ड	41,375 15.43%	28,635 14.56%	25,173 10.41%
पेंशन संबंधी	6,179 2.30%	4,377 2.23%	4,104 1.70%
विप्रेषण और लिखतों का संग्रह	3,235 1.21%	2,937 1.49%	4,099 1.69%
पैरा बैंकिंग	1,480 0.55%	2,476 1.26%	4,368 1.81%
नोट और सिक्के	296 0.11%	505 0.26%	537 0.22%
अन्य उत्पाद और सेवाएँ	103,075 38.45%	20,110 10.23%	15,337 6.34%
कुल (बैंक)	**2,68,085**	**1,96,635**	**2,41,831**
एनबीएफसी के विरुद्ध शिकायतें			
ऋण और अग्रिम	18,729 56.22%	18,657 56.41%	27,471 64.34%
अन्य उत्पाद और सेवाएँ	14,585 43.78%	14,415 43.59%	15,228 35.66%
कुल (एनबीएफसी)	**33,314**	**33,072**	**42,699**
पीएसओ / पीएसपी के विरुद्ध शिकायतें			
मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	2,160 69.74%	2,246 64.99%	2,825 57.77%
अन्य उत्पाद और सेवाएँ	937 30.26%	1,210 35.01%	2,065 42.23%
कुल (पीएसओ/पीएसपी)	**3,097**	**3,456**	**4,890**
साख सूचना कंपनियों के विरुद्ध शिकायतें			
ऋण और अग्रिम	- -	754 72.57%	3,180 82.66%
क्रेडिट कार्ड	- -	63 6.06%	185 4.81%
अन्य उत्पाद और सेवाएँ	- -	222 21.37%	482 12.53%
कुल (साख सूचना कंपनियाँ)	**-**	**1,039**	**3,847**

$ डेटा बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित है।

^ 657 शिकायतें उन संस्थाओं से संबंधित हैं जो (आरबी-आईओ) 2021 के अंतर्गत शामिल नहीं हैं। इन शिकायतों का विवरण ***परिशिष्ट 1.5*** *में दिया गया है।*

नोट: *12 नवंबर 2021 से आरबीआई के ओम्बड्समैन ढांचे में संरचनात्मक परिवर्तनों के कारण वर्ष 2021-22 के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं।*

परिशिष्ट 1.7: ओआरबीआईओ द्वारा स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के तरीके

स्वीकार्य शिकायतों का निपटान	वित्त वर्ष 2021-22$	वित्त वर्ष 2022-23	वित्त वर्ष 2023-24
आपसी समझौते, सुलह या मध्यस्थता द्वारा	1,11,820 63.63%	99,184 57.48%	1,10,073 57.07%
अधिनिर्णय द्वारा निपटान	33 0.02%	38 0.02%	23 0.01%
स्वीकार्य शिकायतें अस्वीकृत	62,936 35.81%	70,729 40.99%	78,654 40.78%
स्वीकार्य शिकायतें जो वापस ली गई	952 0.54%	2,617 1.52%	4,136 2.14%
कुल	**1,75,741**	**1,72,568**	**1,92,886**

$ डेटा बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों से संबंधित है।
***नोट:** 12 नवंबर 2021 से आरबीआई के ओम्बड्समैन ढांचे में संरचनात्मक परिवर्तनों के कारण वर्ष 2021-22 के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं।*

परिशिष्ट 1.8: अपीलों की प्राप्ति और निपटान

विवरण	वित्त वर्ष 2021-22$	वित्त वर्ष 2022-23$	वित्त वर्ष 2023-24
वर्ष के आरंभ में लंबित (क)	45	62	81
वर्ष के दौरान प्राप्त (ख= i+ii)	92	122	82
i. शिकायतकर्ताओं से	80	118	72
ii. आरई से	12	4	10
कुल अपील (ग=क+ख)	137	184	163
वर्ष के दौरान निपटाई गई (घ= i+ii+iii+iv)	**75**	**103**	**106**
i. अपीलकर्ता के पक्ष में निपटाई गई	20	24	23
ii. आरई के पक्ष में निपटाई गई	22	13	14
iii. वापस ली गई/निपटाई गई	14	24	27
iv. आरबीआईओ का निर्णय बरकरार रखा गया	19	42	42
वर्ष के अंत में लंबित (ग-घ)	**62**	**81**	**57**

$ डेटा बीओएस, ओएसएनबीएफसी, ओएसडीटी और आरबी-आईओएस, 2021 के तहत वर्ष के दौरान प्राप्त अपीलों से संबंधित है।
***नोट:** 12 नवंबर 2021 से आरबीआई के ओम्बड्समैन ढांचे में संरचनात्मक परिवर्तनों के कारण वर्ष 2021-22 के आंकड़े कड़ाई से तुलनीय नहीं हैं।*

परिशिष्ट 1.9: आरई-समूहवार स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका
(अप्रैल 2023 – मार्च 2024)

आरई-समूह	वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान निपटाई गई कुल स्वीकार्य शिकायतें	(2) में से, सुलह/मध्यस्थता/सलाह जारी करने के माध्यम से निपटाई गई शिकायतें	(2) में से, शिकायतों का निपटारा अधिनिर्णय के माध्यम से किया गया
(1)	(2)	(3)	(4)
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	77,854	45,757	11
निजी क्षेत्र के बैंक	67,679	35,099	5
भुगतान बैंक	5,443	3,171	0
लघु वित्त बैंक	2,570	1,309	0
विदेशी बैंक	5,014	3,275	2
अन्य (सहकारी बैंक, आरआरबी, एनबीएफसी और एनबी-पीएसपी सहित)	34,326	21,462	5
कुल योग	**1,92,886**	**1,10,073**	**23**

परिशिष्ट 2.1: सीआरपीसी में शिकायतों की प्राप्ति का माध्यम

प्राप्ति का तरीका	12 नवंबर 2021 से 31 मार्च 2022 तक	कुल शिकायतों का %	1 अप्रैल, 2022 से 31 मार्च 2023 तक	कुल शिकायतों का %	1 अप्रैल, 2023 से 31 मार्च 2024 तक	कुल शिकायतों का %
ई-मेल	1,24,367	83.23	5,19,484	88.12	6,92,528	90.30
भौतिक पत्र	23,027	15.41	58,794	9.97	58,886	7.68
सीपीग्राम्स	2,025	1.36	11,226	1.91	15,543	2.02
कुल	**1,49,419**		**5,89,504**		**7,66,957**	

परिशिष्ट 3.1: भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष (अप्रैल 2023- मार्च 2024) में जारी की गई ग्राहक सेवा मुद्दों से संबंधित महत्वपूर्ण नीतिगत पहल

घोषणा की तारीख	नीतिगत पहल
03 अप्रैल 2023	**मास्टर निदेश - नोटों तथा सिक्कों को बदलने की सुविधा** (आरबीआई/2023-24/97 डीसीएम (एनई) सं.जी -2/ 08.07.18/ 2023-24): पूरे देश में सभी बैंक शाखाएं जनसाधारण को ग्राहक सेवाएं जैसे सभी मूल्यवर्ग के नए / अच्छी गुणवत्ता वाले नोट तथा सिक्के जारी करना, गंदे/कटे-फटे/दोषपूर्ण नोटों को बदलना और लेनदेन अथवा विनिमय में नोट एवं सिक्के स्वीकारना,अधिक तत्परता और कारगर ढंग से अनिवार्य रूप से प्रदान करें ताकि इस उद्देश्य के लिए उन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों में न आना पड़े।
12 अप्रैल 2023	**प्राधिकृत व्यापारी श्रेणी-II - फॉर्म ए2 ऑनलाइन जमा करना** (आरबीआई/2023-24/16 ए.पी. (डीआईआर श्रृंखला) परिपत्र सं. 02): ग्राहक सुविधा और निपटान समय में सुधार लाने के लिए, 12 अप्रैल 2023 से एडी श्रेणी-II संस्थाओं को आयात और मध्यस्थ व्यापार लेनदेनों के अलावा अन्य विप्रेषण करते समय अपने ग्राहकों द्वारा फॉर्म ए2 को ऑनलाइन जमा करने की अनुमति दी गई।
28 अप्रैल 2023	**केवाईसी पर मास्टर निदेश (एमडी) में संशोधन** (भा.रि.बैंक /2023-24/24 विवि.एएमएल.आरईसी. 111/14.01.001/2023-24): अद्यतन /आविधक अद्यतन - आधार ओटीपी आधारित ई-के वाईसी के अप्रत्यक्ष रूप को आविधक अद्यतनीकरण के लिए उपयोग करने की अनुमित दी गई है।
9 मई 2023	**विदेशी मुद्रा प्रीपेड कार्डों/स्टोर वैल्यू कार्डों/यात्रा कार्डों आदि पर शुल्क लगाना** (आरबीआई/2023-24/29 ए.पी. (डी.आई.आर. सीरीज़) परिपत्र सं. 04): कुछ प्राधिकृत व्यक्तियों द्वारा भारत में ग्राहकों को प्रदान की गई सेवाओं के लिए भारत में देय विदेशी मुद्रा प्री-पेड कार्ड/स्टोर वैल्यू कार्ड पर प्रभार/ शुल्क लगाए जाने के मामलों के कारण, प्राधिकृत व्यक्तियों को सलाह देते हुए निर्देश जारी किए गए हैं कि भारत में देय कोई भी प्रभार/ शुल्क को केवल भारतीय रुपये में ही मूल्यवर्गित कर उसका निपटान किया जाना चाहिए।
15 मई 2023	**मास्टर निदेश - नोटों तथा सिक्कों को बदलने की सुविधा** (आरबीआई/2023-24/97 डीसीएम (एनई) सं.जी -2/ 08.07.18/ 2023-24: दो वर्ष से अधिक से बैंकिंग व्यवसाय कर रहे लघु वित्त बैंकों के लिए जनता को गंदे/कटे-फटे/त्रुटिपूर्ण नोटों के विनिमय की सेवाएँ प्रदान करना अनिवार्य किया गया है, जिससे वे देश के अन्य सभी बैंकों की शाखाओं के समान हो गए हैं, केवल भुगतान बैंकों को छोड़कर, जिनके लिए यह सेवा वैकल्पिक बनी हुई है।
17 अगस्त 2023	**भारतीय रिज़र्व बैंक ने अदावी जमाराशियों की खोज के लिए उद्गम – UDGAM - केंद्रीकृत वेब पोर्टल का लोकार्पण किया** (प्रेस प्रकाशनी: 2023-2024/765): जमाकर्ताओं को विभिन्न बैंकों में अदावाकृत जमाराशियों को आसानी से और एक ही स्थान पर खोजने की सुविधा प्रदान करने के लिए तथा जमाकर्ता शिक्षा एवं जागरूकता (डीईए) निधि समिति के निदेशों के अनुसरण में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक केंद्रीकृत वेब पोर्टल उद्गम (यूडीजीएएम) - अनक्लेम्ड डिपोजिट्स गेटवे टू एक्सेस इन्फार्मेशन विकसित किया है।

घोषणा की तारीख	नीतिगत पहल
18 अगस्त 2023	**उचित उधार प्रथा - ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क** (आरबीआई /2023-24/53 विवि.एमसीएस. आरईसी. 28 /01.01.001/2023-24): 'ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार' पर एक परिपत्र जारी किया गया, जिसमें बैंकों और अन्य ऋण देने वाली संस्थाओं को सलाह दी गई कि यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों का पालन न करने पर जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो कि अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज दर में जोड़ा जाता है। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा। विनियमित संस्थाएं यह सुनिश्चित करेंगी कि 1 अप्रैल, 2024 के बाद लिए गए सभी नए ऋणों के संबंध में निर्देशों का कार्यान्वयन किया जाए। मौजूदा ऋणों के मामले में, नई दंडात्मक शुल्क व्यवस्था में स्विचओवर 1 अप्रैल 2024 को या उसके बाद पड़ने वाली अगली समीक्षा/नवीनीकरण तिथि पर सुनिश्चित किया जाएगा, लेकिन 30 जून 2024 के बाद नहीं।
18 अगस्त 2023	**समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋण पर अस्थायी (फ्लोटिंग) ब्याज दर का पुनर्निर्धारण** (आरबीआई/2023-24/55 विवि.एमसीएस.आरईसी. 32/01.01.003/2023-24): उधारकर्ताओं के साथ उचित संवाद और/या उनकी सहमति के बिना ऋण अवधि को बढ़ाने और/या ईएमआई राशि में वृद्धि के मुद्दे को संबोधित करने के लिए, बढ़ती ब्याज दरों के प्रभाव को अवशोषित करने के लिए पर्याप्त हेडरूम के प्रावधान, निश्चित ऋणों पर स्विच करने और ऋणों को बंद करने का विकल्प, इन विकल्पों के प्रयोग से संबंधित विभिन्न शुल्कों का पारदर्शी प्रकटीकरण और उधारकर्ताओं को महत्वपूर्ण जानकारी का उचित संचार के माध्यम से आरई में उचित आचरण ढांचे और कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने के निर्देश जारी किए गए।
24 अगस्त 2023	**ऑफ़लाइन मोड में छोटे मूल्य के डिजिटल भुगतान के लिए लेनदेन सीमा बढ़ाना** (आरबीआई /2023-24/57 सीओ.डीपीएसएस. पीओएलसी.सं.एस. 526/02-14-003/2023-24): ऑफ़लाइन मोड [नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी) और यूपीआई लाइट सहित] में छोटे मूल्य के डिजिटल भुगतान में और सुधार लाने के लिए प्रति लेनदेन सीमा ₹ 200 से बढ़ाकर ₹ 500 कर दी गई।
13 सितंबर 2023	**जिम्मेदार उधार आचरण – वैयक्तिक ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ मुक्त करना** (आरबीआई /2023-24/60 विवि.एमसीएस.आरईसी 38/01.01.001/2023-24): बैंकों और एनबीएफसी, आवास वित्त कंपनियों और सहकारी बैंकों सहित अन्य उधारदाताओं को निदेश जारी किए गए थे कि वे उधारकर्ताओं द्वारा वैयक्तिक ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान या निपटान के 30 दिनों के भीतर सभी मूल चल या अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करें। विलंब की स्थिति में, उधारदाताओं को देरी के प्रत्येक दिन के लिए उधारकर्ताओं को ₹5,000 का भुगतान करके मुआवजा देना होगा। जिम्मेदार उधार आचरण के भाग के रूप में जारी किए गए निदेश उन सभी मामलों पर लागू होंगे, जहां संपत्ति के मूल दस्तावेज 1 दिसंबर 2023 को या उसके बाद जारी होने बाकी हैं। संपत्ति के मूल दस्तावेजों के नुकसान या क्षति की स्थिति में, ऋणदाता को या तो आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से, दस्तावेजों की प्रतिलिपि या प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में उधारकर्ता की सहायता करनी होगी और संबद्ध लागतों का वहन करना होगा। यह लागत, प्रत्येक दिन की देरी के लिए ₹5,000 के दैनिक मुआवजे के अतिरिक्त होगी। हालांकि ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए ऋणदाता को 30 दिनों का अतिरिक्त समय दिया जाएगा, और विलंब के लिए दंड की गणना उसके बाद की जाएगी, यानी कुल 60 दिनों की अवधि के बाद।

घोषणा की तारीख	नीतिगत पहल
26 अक्तूबर 2023	**क्रेडिट सूचना के विलंबित अपडेशन/सुधार के लिए ग्राहकों को मुआवजे की रूपरेखा** (आरबीआई/2023-24/72 विवि.एफ़आईएन.आरईसी.48/20.16.003/2023-24): भारतीय रिज़र्व बैंक ने क्रेडिट संस्थानों (सीआई) और साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) को निर्देश दिया है कि यदि शिकायतकर्ता द्वारा क्रेडिट संस्थान/सीआईसी के पास शिकायत दर्ज कराने की तिथि से 30 कैलेंडर दिवस की अवधि के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो वे ग्राहकों को प्रति कैलेंडर दिवस ₹ 100 की दर से मुआवजा दें।
26 अक्तूबर 2023	**क्रेडिट सूचना कंपनियों और क्रेडिट संस्थानों द्वारा दी जाने वाली ग्राहक सेवा को मजबूत बनाना** (आरबीआई/2023-24/73 विवि.एफ़आईएन.आरईसी.49/20.16.003/2023-24): शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावकारिता में सुधार लाने तथा साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) और क्रेडिट संस्थानों (सीआई) द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा को सुदृढ़ बनाने के लिए, विभिन्न उपाय शुरू किए गए, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ, सीआईसी से उनकी क्रेडिट जानकारी एक्सेस होने पर ग्राहकों को एसएमएस/ईमेल अलर्ट का प्रावधान; सीआईसी द्वारा मैच लॉजिक एल्गोरिदम की आवधिक समीक्षा; क्रेडिट संस्थानों से सीआईसी द्वारा प्राप्त आंकड़ों के अंतर्ग्रहण के लिए समय-सीमा; तथा सीआईसी की वेबसाइट पर प्राप्त ग्राहक शिकायतों की संख्या और प्रकृति से संबंधित प्रकटीकरण शामिल हैं।
24 नवंबर 2023	**अनधिकृत विदेशी मुद्रा व्यापार प्लेटफार्मों की चेतावनी सूची** (प्रेस प्रकाशनीः 2023-2024/1352): अनधिकृत संस्थाओं/इलेक्ट्रॉनिक ट्रेडिंग प्लेटफॉर्म (ईटीपी) की पेशकश या प्रचार करने वाली अनधिकृत संस्थाओं की 'चेतावनी सूची' [सितंबर 2022 में प्रकाशित] को 7 जून 2023 और 24 नवंबर 2023 को अद्यतन किया गया।
8 दिसंबर 2023	**निर्दिष्ट श्रेणियों के लिए UPI लेनदेन सीमा बढ़ाना:** रिज़र्व बैंक ने अस्पतालों और शैक्षणिक संस्थानों को भुगतान के लिए यूपीआई में लेनदेन की सीमा मौजूदा ₹1 लाख से बढ़ाकर ₹5 लाख करने की घोषणा की।
12 दिसंबर 2023	**आवर्ती लेनदेन के लिए ई-अधिदेश का प्रसंस्करण** (भा.रि.बैंक /2023-2024/88 केका.डीपीएसएस. नीति.सं.एस -882 /02.14.003 /2023-24): रिज़र्व बैंक ने आवर्ती लेनदेन के लिए ई-जनादेश ढांचे को संशोधित किया, जिसमें म्यूचुअल फंड की सदस्यता, बीमा प्रीमियम के भुगतान और क्रेडिट कार्ड बिलों के भुगतान के लिए प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक (एएफए) के बिना लेनदेन की सीमा को ₹15,000 से बढ़ाकर ₹1 लाख कर दिया।
29 दिसंबर 2023	**मास्टर निदेश - भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन) निदेश, 2023** (आरबीआई/उशिसंवि/2023-24/108 उशिसंवि.पीआरडी.सं.एस 1228/13.01.019 /2023-24): विभिन्न विनियमित संस्थाओं (आरई) में आंतरिक ओम्बड्समैन तंत्र की प्रभावकारिता को सुदृढ़ करने और उत्कृष्ट बनाने के लिए, मास्टर निदेश- 'भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन) निदेश, 2023' जारी किया गया।

घोषणा की तारीख	नीतिगत पहल
1 जनवरी 2024	**बैंकों में निष्क्रिय खाते/अदावी जमाराशियाँ - संशोधित अनुदेश** (RBI/2023-24/105 DOR.SOG (LEG).REC/64/09.08.024/2023-24): खाताधारकों की सहायता के उपाय के रूप में और निष्क्रिय खातों पर मौजूदा निर्देशों को समेकित और तर्कसंगत बनाने की दृष्टि से, रिज़र्व बैंक ने बैंकों द्वारा उठाए जाने वाले उपायों पर व्यापक दिशानिर्देश जारी करने का निर्णय लिया जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं: खातों और जमाराशियों को निष्क्रिय खातों और अदावी जमाराशियों के रूप में वर्गीकृत करने के विभिन्न पहलू, जैसा भी मामला हो; ऐसे खातों और जमाराशियों की समय-समय पर समीक्षा, ऐसे खातों/जमाओं में धोखाधड़ी को रोकने के उपाय, शिकायतों के शीघ्र समाधान के लिए शिकायत निवारण तंत्र, खातों को सक्रिय करने हेतु, निष्क्रिय खातों/दावा न किए गए जमाराशियों के ग्राहकों, उनके नामांकित व्यक्तियों/ कानूनी उत्तराधिकारियों का पता लगाने के लिए उठाए जाने वाले कदम, दावों का निपटान या बंद करना और उनके द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया।
23 फरवरी 2024	**पूर्वदत्त भुगतान लिखतों पर मास्टर निर्देश में संशोधन** (भा.रि.बैंक/2023-24/126 सीओ.डीपीएसएस. पीओएलसी.नंबर.एस 1092 / 02-14-006/2023-2024)**:** रिज़र्व बैंक ने विभिन्न सार्वजनिक परिवहन प्रणालियों में भुगतान करने के लिए अधिकृत बैंक और गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ताओं को पीपीआई जारी करने की अनुमति देने के लिए 'प्रीपेड भुगतान साधनों पर मास्टर निदेश' में संशोधन किया।