

**आंतरिक लोकपाल योजना**  
**Internal Ombudsman Scheme**  
**2022-23**



परिचालन एवं सेवा विभाग OPERATION AND SERVICE DEPARTMENT

यूको बैंक, प्रधान कार्यालय UCO BANK, HEAD OFFICE

10, विसरणी .म.त्रै., कोलकाता-700001

10, BTM SARANI, KOLKATA-700001

केवल आंतरिक परिचालन हेतु  
For Internal Circulation Only

## **Internal Ombudsman Scheme 2022-23**

The Scheme is introduced with the object of enabling and ensuring a proper and speedy resolution of complaints of bank customers at the bank level by an independent apex level authority within the bank.

### **1. SHORT TITLE, COMMENCEMENT AND EXTENT**

- 1) This Scheme may be called the Internal Ombudsman Scheme.
- 2) It shall extend to whole of India and applicable with immediate effect.

### **2. SUSPENSION OF THE SCHEME BY RBI**

- 1) The Reserve Bank, if it is satisfied that it is expedient so to do, may by order suspend for such period as may be specified in the order, the operation of all or any of the provisions of the Scheme, either generally or in relation to any specified bank.
- 2) The Reserve Bank may, by order, extend from time to time, the period of any suspension ordered as aforesaid by such period, as it thinks fit.

### **3. APPLICABILITY**

The Scheme shall apply to all banks as defined in Clause 4 (1) of the Scheme.

### **4. DEFINITIONS**

(1) 'Bank' means a 'banking company' a 'corresponding new bank' and 'State Bank of India' as defined in Section 5 of the Banking Regulation Act, 1949 (Act 10 of 1949) that are included in the Second Schedule of the Reserve Bank of India Act, 1934 (Act 2 of 1934) and are having more than ten banking outlets in India, whether such bank is incorporated in India or outside India.

(2) 'Banking Outlet' is a fixed-point service delivery unit, manned by either bank' staff or its business correspondent where services of acceptance of deposits, encashment of cheques / cash withdrawal or lending of money are provided for a minimum of four hours per day for at least five days a week.

(3) 'Financial Sector Regulatory Body' means regulatory body for financial sector entities and includes the Reserve Bank of India established under the 'Reserve Bank of India Act,1934', the Securities and Exchange Board of India established under the 'Securities and Exchange Board of India Act 1992', Insurance Regulatory and Development Authority of India established under the 'Insurance Regulatory and Development Authority of India Act, 1999' and Pension Fund Regulatory and Development Authority established under the 'Pension Fund Regulatory and Development Authority Act,2013'.

## आंतरिक लोकपाल योजना 2022-23

इस योजना को बैंक में निहित शीर्षस्थ स्तर के स्वायत्त प्राधिकरण द्वारा बैंक के स्तर पर बैंक के ग्राहकों की शिकायतों का उचित और त्वरित समाधान संभव और सुनिश्चित करने के उद्देश्य से शुरू किया गया है।

### 1. लघु शीर्षक, प्रारंभ और विस्तार-क्षेत्र

- 1) इस योजना को आंतरिक लोकपाल योजना कहा जा सकता है।
- 2) यह पूरे भारत में लागू होगी और तत्काल प्रभाव होगी।

### 2. आरबीआई द्वारा योजना का निलंबन

- 1) रिजर्व बैंक आदेश द्वारा इस योजना के सभी या किन्हीं प्रावधानों के परिचालन को, आदेश में यथानिर्दिष्ट अवधि के लिए समग्रतः या किसी विनिर्दिष्ट बैंक के प्रसंग में निलंबित कर सकता है, यदि वह ऐसा करने को समीचीन मानता हो।
- 2) रिजर्व बैंक समय-समय पर आदेश देकर पूर्वोक्त के अनुसार आदेशित किसी भी निलंबन की अवधि को उतनी अवधि के लिए बढ़ा सकता है जितनी उसे ठीक लगती हो।

### 3. प्रयोज्यता

योजना के खंड 4(1) की परिभाषा के अनुसार यह योजना सभी बैंकों पर लागू होगी।

### 4. परिभाषाएं

(1) 'बैंक' का अर्थ है 'बैंकिंग कंपनी', एक 'तत्संबंधी नया बैंक' और 'स्टेट बैंक ऑफ इंडिया', जैसा कि बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 के अधिनियम 10) की धारा 5 में परिभाषित किया गया है, जो भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 के अधिनियम 2) की दूसरी अनुसूची में शामिल हैं और जिनके भारत में दस से अधिक बैंकिंग कारोबार केंद्र हैं, चाहे ऐसा बैंक भारत में शामिल हो या भारत से बाहर का हो।

(2) 'बैंकिंग कारोबार केंद्र' एक स्थान-विशिष्ट सेवाप्रदायी इकाई है, जिसमें बैंक के कार्मिक या उसके कारोबार सहायक कार्यरत होते हैं, और जहाँ जमाराशि की स्वीकृति, चेक के नकदीकरण/ नकद निकासी या धनराशि उधार देने की सेवाएँ प्रतिदिन न्यूनतम चार घंटे सप्ताह में कम से कम पांच दिन के लिए प्रदान की जाती हैं।

(3) 'वित्तीय क्षेत्र नियामक निकाय' का अर्थ वित्तीय क्षेत्र की संस्थाओं के लिए नियामक निकाय है और इसमें 'भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934' के तहत स्थापित भारतीय रिजर्व बैंक शामिल है, 'भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड अधिनियम 1992' के तहत स्थापित भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड, 'भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999' के तहत स्थापित भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण और 'पेंशन निधि नियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 2013' के तहत स्थापित पेंशन निधि नियामक और विकास प्राधिकरण शामिल हैं।

(4) 'Internal Ombudsman' means any person appointed under Clause 5 of the Scheme.

(5) 'The Scheme' means the Internal Ombudsman Scheme.

(6) All other expressions unless defined herein shall have the same meaning as have been assigned to them under the Banking Regulation Act, 1949 or the Reserve Bank of India Act, 1934 or Banking Ombudsman Scheme, 2006 or any statutory modification or re-enactment thereto or as used in commercial parlance, as the case may be.

## **5. APPOINTMENT OF INTERNAL OMBUDSMAN**

### **1. Eligibility:**

a) The Internal Ombudsman shall be a retired or serving officer, not below the rank of Deputy General Manager or equivalent of another bank/Financial Sector Regulatory Body, having necessary skills and experience of minimum seven years of working in areas such as banking regulation, supervision, payment and settlement system and/or consumer protection.

b) The Internal Ombudsman shall not have worked/be working in the bank in which he/she is appointed as Internal Ombudsman.

### **2. Age:**

The Internal Ombudsman shall not be over 70 years of age.

## **6. TENURE OF INTERNAL OMBUDSMAN**

a. The tenure of the Internal Ombudsman in banking shall be a fixed term of not less than three years, but not exceeding five years. The Internal Ombudsman shall not be eligible for reappointment or for extension of term in the same bank.

b. The Internal Ombudsman cannot be removed before the completion of his/her term without the explicit approval of the Reserve Bank. If there is a change in incumbency of Internal Ombudsman for any reason midway through the tenure, the bank shall submit a report to the Reserve Bank indicating the reasons therefore.

c. The Principal Nodal Officer or the Nodal Officer, liaising with the offices of Banking Ombudsman, shall not act as Internal Ombudsman or vice versa, even during the temporary absence of either.

## **7. SECRETARIAT AND COST OF INTERNAL OMBUDSMAN OFFICE**

1. Bank shall depute such number of its officers or other staff to the office of the Internal Ombudsman as is considered necessary for the smooth functioning of the offices of the Internal Ombudsman.

(4) 'आंतरिक लोकपाल' का अर्थ है इस योजना के खंड 5 के तहत नियुक्त कोई व्यक्ति।

(5) 'योजना' का अर्थ है आंतरिक लोकपाल योजना।

(6) अन्य सभी अभिव्यक्तियों का अर्थ, जब तक कि यहाँ परिभाषित न किया गया हो, वही होगा जो बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 या भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 या बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, अथवा उस पर किसी वैधानिक संशोधन या पुनः अधिनियमन के तहत तत्समय अभिप्रेत हो, या प्रकरण के अनुसार जिस अर्थ में वाणिज्यिक बोलचाल में लिया जाए।

## 5. आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति

### 1. पात्रता:

क) आंतरिक लोकपाल एक सेवानिवृत्त या सेवारत अधिकारी होगा, जो अन्य किसी बैंक/वित्तीय क्षेत्र के नियामक निकाय के उप महाप्रबंधक अथवा समकक्ष के पद से नीचे का नहीं होगा, जिसे पास बैंकिंग विनियमन, पर्यवेक्षण, भुगतान और निपटान प्रणाली और/या उपभोक्ता संरक्षण जैसे क्षेत्रों में काम करने का न्यूनतम सात वर्ष का आवश्यक कौशल और अनुभव होगा।

ख) आंतरिक लोकपाल उस बैंक में काम नहीं किया होगा/ नहीं कर रहा होगा जिसमें वह आंतरिक लोकपाल के रूप में नियुक्त हुआ है।

### 2. आयु:

आंतरिक लोकपाल की आयु 70 वर्ष से अधिक नहीं होगी।

## 6. आंतरिक लोकपाल का कार्यकाल

क) बैंकिंग में आंतरिक लोकपाल का एक निश्चित अवधि का कार्यकाल होगा जो तीन वर्ष से कम का नहीं, लेकिन पांच वर्ष से अधिक का भी नहीं होगा। आंतरिक लोकपाल एक ही बैंक में पुनर्नियुक्ति या कार्यकाल के विस्तार के लिए पात्र नहीं होगा।

ख) आंतरिक लोकपाल को उसका कार्यकाल पूरा होने से पहले हटाया नहीं जा सकता है जब तक कि रिजर्व बैंक ने इस हेतु सुस्पष्ट अनुमोदन न दिया हो। यदि कार्यकाल के बीच में ही किसी भी कारण से आंतरिक लोकपाल की पदस्थता में परिवर्तन होता है, तो संबंधित बैंक रिजर्व बैंक को एक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा जिसमें ऐसा करने के कारण बताए जाएंगे।

ग) बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों के संपर्क में रहनेवाले प्रधान नोडल अधिकारी या नोडल अधिकारी आंतरिक लोकपाल के रूप में अथवा इसके विपरीततः भी कार्य नहीं करेंगे। दोनों में से किसी एक की अस्थायी अनुपस्थिति के दौरान भी ऐसा नहीं होगा।

## 7. सचिवालय और आंतरिक लोकपाल कार्यालय की लागत

1. बैंक अपने अधिकारियों या अन्य कर्मचारियों को आंतरिक लोकपाल कार्यालय में उतनी संख्या में प्रतिनियुक्त करेगा जितनी आंतरिक लोकपाल कार्यालयों के सुचारू कामकाज के लिए आवश्यक समझी जाए।

**2.Remuneration:** The Customer Service Committee of Bank's Board has fixed the emoluments/facilities/benefits of the Internal Ombudsman, given below, keeping in view of the statute and need to attract experienced persons considering that the position of the Internal Ombudsman is at the apex of the grievance mechanism of banks.

- The fixed emoluments of Rs. 70,000/- per month will be paid subject to deduction of taxes as applicable.
- Conveyance allowance (Reimbursement of actual expenses incurred) subject to maximum of Rs. 15,000/- per month.
- Expenditure on telephone (official) and mobile will be reimbursed by the bank.

## **8. JURISDICTION**

1. Internal Ombudsman shall not handle complaints received directly from the customers or members of public. Internal ombudsman will deal only with the complaints that have already been examined by the bank's internal Grievance Redressal Mechanism and have remained partly or wholly un-redressed.

2. Internal Ombudsman shall examine all customer grievance including complaints of deficiency in service on the part of the bank as also those listed under Clause 8 of the Banking Ombudsman Scheme,2006 (as amended from time to time) received by banks and which are partly or wholly rejected by bank' internal grievance Redressal mechanism, excepting the following:

a. Complaints related to frauds, misappropriation etc, except in respect of deficiency of service, if any, on the part of the bank.

b. Complaints / reference relating to a) Internal administration, b) human resources, c) pay and emoluments of staff.

c. Reference in nature of suggestions, requests for concession in rate of interest charged, rejection of loan proposal, modifications in sanction terms and conditions, enhancement in credit limit, write-off of loans, etc. which are primarily in the nature of commercial decisions.

d. Complaints which have been decided by or already pending in other for a such as consumer for a Courts, Debt Recovery Tribunals, etc.

3. The Internal Ombudsman shall analyze the pattern of complaints such as product / category wise, consumer groups wise, based on geographical location, etc. and suggest means for taking actions to address the root cause of complaints of different nature.

4. The Internal Ombudsman shall examine the complaints on the basis of records / documents available with the bank and comments / clarifications furnished by the bank to specific queries of the Internal Ombudsman.

5. The internal Ombudsman may hold meetings with concerned functionaries / departments of the bank and seek any record / document available with the bank that is necessary for examining the complaint. To ensure resolution through conciliation, the Internal Ombudsman may seek direct feedback / clarifications from the complainant.

**2. पारिश्रमिक:** बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति ने तत्संबंधी विधान को, साथ ही आंतरिक लोकपाल के लिए अनुभवी व्यक्तियों को आकर्षित करने की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, यह समझते हुए कि वह बैंकों के शिकायत-तंत्र के शीर्ष पर है, आंतरिक लोकपाल की परिलब्धियों/सुविधाओं/लाभों को नीचे दिए अनुसार निर्धारित किया है।

- ₹.70,000/- की निश्चित परिलब्धियों का प्रतिमाह भुगतान किया जाएगा जो लागू करों की कटौती के अधीन होगा।
- वाहन भत्ता (किए गए वास्तविक खर्च की प्रतिपूर्ति) प्रतिमाह अधिकतम ₹. 15,000/- के अधीन।
- टेलीफोन (कार्यालयीन) और मोबाइल पर खर्च की प्रतिपूर्ति बैंक द्वारा की जाएगी।

## 8. क्षेत्राधिकार

1. आंतरिक लोकपाल सीधे ग्राहकों या जनप्रतिनिधियों से प्राप्त शिकायतों पर कार्रवाई नहीं करेगा। आंतरिक लोकपाल केवल उन शिकायतों पर कार्रवाई करेगा जिनकी बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा पहले ही जांच की जा चुकी है और जिनका आंशिक या पूर्ण रूप से समाधान नहीं हो पाया है।

2. आंतरिक लोकपाल बैंक की ओर से सेवा में कमी की शिकायतों, साथ ही बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 (समय-समय पर यथासंशोधित) के खंड 8 के तहत सूचीबद्ध एवं बैंकों द्वारा प्राप्त शिकायतों समेत सभी ग्राहक शिकायतों की जांच-पड़ताल करेगा, जो आंशिक या पूर्ण रूप से बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा खारिज कर दी गई हैं। इसमें निम्नलिखित को छोड़ दिया गया है:

क) बैंक की ओर से सेवा में कमी, यदि कोई हो, को छोड़कर धोखाधड़ी, दुर्विनियोजन आदि से संबंधित शिकायतें।

ख) आंतरिक प्रशासन, ख) मानव संसाधन, ग) कर्मचारियों के वेतन और परिलब्धियों से संबंधित शिकायतें/संदर्भ।

ग) सुझावपरक संदर्भ, लगाए गए ब्याज की दर में रियायत का अनुरोध, ऋण प्रस्ताव की अस्वीकृति, स्वीकृति के नियमों और शर्तों में संशोधन, ऋण सीमा में वृद्धि, ऋणों का बड़े खाते में डालना आदि, जो मुख्यतः वाणिज्यिक रूझान के निर्णय हैं।

घ) ऐसी शिकायतें जो अन्य मंचों, जैसे उपभोक्ता मंचों, न्यायालयों, ऋण वसूली न्यायाधिकरणों, आदि में निर्णीत हैं या पहले से ही लंबित हैं।

3. आंतरिक लोकपाल उत्पाद/श्रेणीवार, उपभोक्ता समूहवार, भौगोलिक स्थिति के अनुसार, आदि जैसे शिकायतों के पैटर्न का विश्लेषण करेगा और विभिन्न प्रकृति की शिकायतों के मूल कारणों को दूर करने की कार्रवाई के लिए उपाय सुझाएगा।

4. आंतरिक लोकपाल बैंक के पास उपलब्ध अभिलेखों/दस्तावेजों साथ ही आंतरिक लोकपाल के विशिष्ट प्रश्नों पर बैंक द्वारा दी गई टिप्पणियों/स्पष्टीकरणों के आधार पर शिकायतों की जांच करेगा।

5. आंतरिक लोकपाल बैंक के संबंधित पदाधिकारियों/विभागों के साथ बैठकें कर सकता है और बैंक के पास उपलब्ध किसी ऐसे अभिलेख/दस्तावेज की मांग कर सकता है जो शिकायत की जांच के लिए आवश्यक हो। सुलह के माध्यम से समाधान सुनिश्चित करने के लिए, आंतरिक लोकपाल शिकायतकर्ता से सीधे प्रतिक्रिया / स्पष्टीकरण मांग सकता है।

6. In, cases of conciliation, where the decision of the Internal Ombudsman is accepted by the complainant, the Internal Ombudsman shall obtain and keep on record, a statement showing the terms of the agreement duly signed by the complainant.

7. The Internal Ombudsman shall not represent the bank in legal cases arising out of complaints examined by the bank or the Internal Ombudsman.

8. The Internal Ombudsman shall report Monthly, to the Managing Director / Executive Director of the bank handling customer grievances.

9. The Internal Ombudsman shall immediately refer back all such complaints which are outside the purview of the Scheme.

## **9.PROCEDURE FOR COMPLAINT REDRESSAL BY INTERNAL OMBUDSMAN**

1. Bank has formulated a Standard Operating Procedure (SOP), approved by the Customer Service Committee of the Board (enclosed] and establish a system of auto-escalation of complaints that are partly or wholly rejected by the bank's internal grievance Redressal mechanism to the Internal Ombudsman through their Complaints Management Software for a final decision.

2. Branches/Zonal Offices/Head Office shall internally escalate all such complaints to Internal Ombudsman within two weeks of receipt of complaint, before conveying the final decision to the Complainant within a period of 30 days, from the receipt of complaint.

3. Bank may appoint more than one Internal Ombudsman depending on the volume of complaints received by them and to ensure continuity of operations during the absence of the Internal Ombudsman. While appointing additional Internal Ombudsman, the banks shall consider the need for diversity of experience of the incumbents to deal with different types of cases. In such cases, the bank shall define the jurisdiction of each Internal Ombudsman.

4. Bank shall provide read only access to UCO Bank's Complaint Management Software (SPGRS) so that all complaints are accessible to the Internal Ombudsman who shall follow up cases of delayed escalation with the concerned department in the bank. Banks shall also provide access to Internal Ombudsman, In the bank's Complaint Management Software.

5. The Internal Ombudsman shall also have read-only access to the Reserve Bank's Complaints Management System to enable the Internal Ombudsman to keep track of the case forwarded by the Office of Banking Ombudsman and the decisions by the Banking Ombudsman thereon, including the decision of the Appellate Authority, where applicable.

6. Branches/Zones/Head Office, Customer Service Cell shall furnish all records / documents sought by the Internal Ombudsman to enable him to redress / resolve customer grievances expeditiously.



6. सुलह के मामलों में, जहां आंतरिक लोकपाल के निर्णय को शिकायतकर्ता द्वारा स्वीकार कर लिया जाता है, वह शिकायतकर्ता द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित समझौते की शर्तें दर्शानेवाला एक बयान प्राप्त कर अभिलेख में रखेगा।

7. आंतरिक लोकपाल बैंक या आंतरिक लोकपाल द्वारा जांच की गई शिकायतों से उत्पन्न कानूनी मामलों में बैंक का प्रतिनिधित्व नहीं करेगा।

8. आंतरिक लोकपाल ग्राहकों की शिकायतों का काम संभालनेवाले बैंक के प्रबंध निदेशक / कार्यपालक निदेशक को मासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

9. आंतरिक लोकपाल ऐसी सभी शिकायतों को तुरंत वापस प्रेषित करेगा जो लोकपाल योजना के दायरे से बाहर हैं।

### 9. आंतरिक लोकपाल द्वारा शिकायत निवारण की प्रक्रिया

1. बैंक ने एक मानक परिचालन प्रक्रिया(एसओपी) तैयार की है, जिसे बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (संलग्न) द्वारा अनुमोदित किया गया है, और शिकायतों के स्वतःअग्रेषण की एक प्रणाली स्थापित की गई है। बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा अंशतः या पूर्णतः खारिज की गई शिकायतें, संबंधित शिकायत प्रबंधन सॉफ्टवेयर के माध्यम से आंतरिक लोकपाल के पास अंतिम निर्णय के लिए स्वतःअग्रेषित हो जाती हैं।

2. शाखाएं/अंचल कार्यालय/प्रधान कार्यालय शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय सूचित करने से पहले, शिकायत प्राप्त के दो सप्ताह के भीतर आंतरिक लोकपाल को आंतरिक रूप से ऐसी सभी शिकायतें भेजेंगे।

3. बैंक अपने को प्राप्त शिकायतों की मात्रा के अनुसार, साथ ही आंतरिक लोकपाल की अनुपस्थिति के दौरान कार्यों का परिचालन जारी रहने को सुनिश्चित करने के लिए एक से अधिक आंतरिक लोकपाल नियुक्त कर सकता है। अतिरिक्त आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति करते समय बैंक विभिन्न प्रकार के प्रकरणों के निपटान में, पदस्थ व्यक्तियों के अनुभव की विविधता की जरूरत को मद्देनजर रखेंगे। ऐसे में बैंक प्रत्येक आंतरिक लोकपाल के क्षेत्राधिकार को परिभाषित करेगा।

4. यूको बैंक शिकायत प्रबंधन सॉफ्टवेयर (एसपीजीआरएस) को बैंक रीड ओनली एक्सेस प्रदान करेगा ताकि आंतरिक लोकपाल को सभी शिकायतें सुलभ हों, और वह शिकायतों के विलंबित अग्रेषण के मामलों पर बैंक के संबंधित विभाग के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करेगा। बैंक अपने शिकायत प्रबंधन सॉफ्टवेयर का अभिगम (एक्सेस) आंतरिक लोकपाल को भी प्रदान करेगा।

5. आंतरिक लोकपाल के पास रिजर्व बैंक की शिकायत प्रबंधन प्रणाली का रीड-ओनली अभिगम भी रहेगा, ताकि वह बैंकिंग लोकपाल कार्यालय द्वारा अग्रेषित प्रकरणों, और उन पर बैंकिंग लोकपाल द्वारा लिए गए निर्णयों पर नजर रख सके, जिसमें यथाप्रयोज्य अपीलीय प्राधिकारी के निर्णय भी शामिल हैं।

6. शाखाएं/अंचल/प्रधान कार्यालय का ग्राहक सेवा प्रकोष्ठ आंतरिक लोकपाल द्वारा मांगे गए सभी रिकॉर्ड/दस्तावेज मुहैया कराएगा ताकि वह ग्राहक शिकायतों का शीघ्र समाधान/निवारण कर सके।

7. The decision of Internal Ombudsman shall be binding on the bank.

8. Bank shall, in their final reply to the complainant after obtaining Internal Ombudsman's decision, explicitly mention that the complaint has been examined by the bank's Internal Ombudsman. Only under circumstances, where a resolution has been made by agreement and the Internal Ombudsman had obtained the resolution in writing duly signed by the complainant under Clause 8 (6) and furnished to the bank for record, should send a reply to the complainant be issued by Internal Ombudsman with an endorsement to the bank.

9. In case of disagreement with the Internal Ombudsman's decision, the bank may obtain approval of the Executive Director in charge of customer service of the bank and the reply forwarded to the complainant shall mention that the decision of the bank has the approval of the Executive Director. All such case shall be subsequently reviewed by the Customer Service Committee of the bank's board.

10. Where the complaints falling under Clause 8 of the Banking Ombudsman Scheme, 2006 are not resolved to the satisfaction to the complainant [ i.e. partly or wholly rejected complaints) even after examination by Internal Ombudsman, the bank shall necessarily advise the complainant that he / she can approach the Banking Ombudsman for redressal along with complete details and address of the Banking Ombudsman concerned as well as the link to Reserve Bank's portal for online filing of customer complaints.

11. The decision of the Internal Ombudsman shall be mandatorily included in the information submitted by banks to the Banking Ombudsman, while furnishing documents related to the complaints received in the office of the Banking Ombudsman.

12. In case where the complainant has approached the Banking Ombudsman before the Internal Ombudsman has examined the complaint, bank should obtain the views of Internal Ombudsman and include the Internal Ombudsman's view in its submissions to Banking Ombudsman.

13. Head Office, Customer Service Cell, shall make available requisite infrastructure (information technology / human resources, etc.) to the office of the Internal Ombudsman to discharge his / her responsibilities effectively and efficiently.

14. Bank shall use the analysis of complaints handled by Internal Ombudsman in their training programmes / conferences to raise awareness, inter alia, about the patterns of complaints, among the frontline staff, and facilities consistency in handling of similar complaints. The Internal Ombudsman may also be associated for such trainings, where necessary.

15. While assessing the performance of the Internal Ombudsman, in addition to the level of pendency and work done by the Internal Ombudsman towards developing uniformity across the bank in the redressal of complaints, banks should also keep in mind the number of cases where substantive differences are observed between the decisions of

7. आंतरिक लोकपाल का निर्णय बैंक पर बाध्यकारी होगा।

8. आंतरिक लोकपाल से निर्णय प्राप्त करने के बाद बैंक शिकायतकर्ता को अपने अंतिम उत्तर में सुस्पष्ट रूप से उल्लेख करेगा कि बैंक के आंतरिक लोकपाल द्वारा शिकायत की जांच-पड़ताल की गई है। केवल उन परिस्थितियों में, जिनमें समझौते द्वारा एक संकल्प किया गया है और ऐसा संकल्प आंतरिक लोकपाल ने खंड 8(6) के तहत शिकायतकर्ता से विधिवत हस्ताक्षर कराकर लिखित रूप में लिया और रिकॉर्ड के लिए बैंक को भी दिया था, आंतरिक लोकपाल की ओर से बैंक को पृष्ठांकित करते हुए एक जवाब शिकायतकर्ता को भेजा जाना चाहिए।

9. आंतरिक लोकपाल के निर्णय से असहमति होने पर बैंक अपने ग्राहक सेवा के प्रभारी कार्यकारी निदेशक का अनुमोदन प्राप्त करे और शिकायतकर्ता को भेजे गए उत्तर में यह उल्लेख रहेगा कि बैंक का निर्णय कार्यकारी निदेशक से अनुमोदित है। ऐसे सभी मामलों की समीक्षा बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा बाद में की जाएगी।

10. जहां बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के खंड 8 के अंतर्गत आनेवाली शिकायतों [अर्थात् आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से खारिज की गई शिकायतों] की आंतरिक लोकपाल द्वारा जांच-पड़ताल किए जाने के बाद भी, यदि शिकायतकर्ता शिकायत के समाधान से संतुष्ट न हो, तो बैंक अनिवार्यतः उसे सूचित करेगा कि वह निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल संपर्क कर सकता/सकती है, उसके साथ ही संबंधित बैंकिंग लोकपाल का पूर्ण विवरण एवं पता, और ग्राहक शिकायतें ऑनलाइन दर्ज करने के रिजर्व बैंक के पोर्टल का लिंक भी देगा।

11. बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में प्राप्त शिकायतों से संबंधित दस्तावेज प्रस्तुत करते समय बैंकिंग लोकपाल को दी जानेवाली जानकारियों में बैंक आंतरिक लोकपाल के निर्णय को भी अनिवार्यतः शामिल करेगा।

12. यदि आंतरिक लोकपाल द्वारा शिकायत की जांच किए जाने से पहले शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल से संपर्क किया है, तो बैंकिंग लोकपाल को दी जानेवाली अपनी प्रस्तुति में बैंक को आंतरिक लोकपाल का मंतव्य लेकर शामिल करना चाहिए।

13. आंतरिक लोकपाल अपनी जिम्मेदारियों का प्रभावी और कुशल ढंग से निर्वहन कर सके, इसके लिए प्रधान कार्यालय, ग्राहक सेवा प्रकोष्ठ आंतरिक लोकपाल के कार्यालय को आवश्यक बुनियादी ढांचा (सूचना प्रौद्योगिकी / मानव संसाधन, आदि) उपलब्ध कराएगा।

14. बैंक अपने प्रशिक्षण कार्यक्रमों/सम्मेलनों में आंतरिक लोकपाल द्वारा निपटायी जानेवाली शिकायतों के विश्लेषण का उपयोग, अन्य बातों के साथ-साथ, अग्रिम पंक्ति के कार्मिकों को शिकायतों की प्रवृत्तियों तथा इस तरह की शिकायतों से निपटने में सुविधाओं की निरंतरता के लिए जागरूकता बढ़ाने के लिए करेगा। जहां आवश्यक हो, ऐसे प्रशिक्षणों में आंतरिक लोकपाल का भी सहयोग लिया जा सकता है।

15. आंतरिक लोकपाल के कार्य का आकलन करते समय, बैंक में समग्रतः शिकायतों के निवारण में एकरूपता विकसित करने में आंतरिक लोकपाल के स्तर पर लंबित मामलों और किए गए कार्यों के अलावा, बैंकों को उन प्रकरणों की संख्या को भी ध्यान में रखना चाहिए जिनमें आंतरिक लोकपाल के निर्णयों के बनिस्बत बैंकिंग लोकपाल द्वारा बाद में दिए गए निर्णयों के मध्य काफी अंतर देखने में आया है।

16. आंतरिक लोकपाल को प्रधान/निगम कार्यालय और/या बैंक के अंचल/सर्कल कार्यालय के स्थान पर पदस्थापित किया जाएगा।

the Internal Ombudsman vis-a-vis that given by the Banking Ombudsman subsequently.

16. Internal Ombudsman shall be placed in Head /Corporate Office and / or at a place where bank has a Zonal / Circle Office.

17. Banks shall widely disseminate the guidelines / instructions regarding Scheme among their staff while communicating the appointment of Internal Ombudsman in the organization (all branches and administrative offices).

18. Banks shall not provide the contact details of the Internal Ombudsman in the public domain as the Internal Ombudsman shall not handle complaints received directly from the customers.

## **10. REPORTING TO RESERVE BANK**

1. Banks shall put in place a system of periodic reporting of information to Reserve Bank as indicated below:

a) On quarterly basis, the total number of complaints received number of partly or wholly rejected complaints and number of complaints escalated to the Internal Ombudsman.

b) On annual basis, the number of cases where the decision of Internal Ombudsman has been rejected with the approval of Executive Director of the bank, to be submitted in April every year; and

c) On annual basis, the number of cases closed by Internal Ombudsman and age-wise number of cases where the bank was yet to implement the decision of Internal Ombudsman in April every year;

d) The reporting format is given in the Annexure I.

## **11. BOARD OVERSIGHT**

1. The Internal Ombudsman shall furnish periodical reports on his / her activities (including the analysis stated in Clause 8(3) of the Scheme) to the Customer Service Committee of the Bank's Board, preferably at quarterly Intervals, but not less than bi-annually.

2. Head Office, Customer Service Cell should place a note for discussion of cases by the Customer Service Committee of the bank's board where the decision of the Internal Ombudsman has been rejected by the bank, which is to be done with approval of Executive Director of the bank in terms of Clause 9(9) of the Scheme. The Audit Committee of the board can refer to the Internal Ombudsman in respect of cases mentioned at Clause 8(2) (a) of the Scheme.

3. Bank shall conduct an internal audit of the implementation of the Scheme. The audit shall, inter alia, cover aspects relating to the infrastructure (space, information technology, human resources etc.) provided to the Internal Ombudsman and implementation of auto escalation of partly or wholly rejected complaints to the Internal Ombudsman within the time frame of two weeks as indicated of Clause 9(2). Internal audit shall also look at the actions by the Internal Ombudsman with regard to analysis of

17. संगठन (सभी शाखाओं एवं प्रशासनिक कार्यालयों) में आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति सूचित करते समय बैंक अपने कर्मचारियों में लोकपाल योजना संबंधी दिशानिर्देशों / अनुदेशों का व्यापक प्रसार करेगा।

18. बैंक आंतरिक लोकपाल का संपर्क विवरण सार्वजनिक रूप से उपलब्ध नहीं कराएंगे क्योंकि आंतरिक लोकपाल ग्राहकों से सीधे प्राप्त शिकायतों पर कार्रवाई नहीं करेगा।

## 10. रिजर्व बैंक को रिपोर्ट करना

1. बैंक नीचे बताए अनुसार, नियतावधि पर रिजर्व बैंक को रिपोर्ट करने की प्रणाली लागू करेंगे:

ए) तिमाही आधार पर, प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या, आंशिक या पूर्णतः खारिज शिकायतों की संख्या और आंतरिक लोकपाल को अग्रेषित शिकायतों की संख्या।

बी) वार्षिक आधार पर, ऐसे प्रकरणों की संख्या जिनमें आंतरिक लोकपाल के निर्णय को बैंक के कार्यकारी निदेशक के अनुमोदन से अस्वीकार कर दिया गया है। इसे प्रत्येक वर्ष अप्रैल में प्रस्तुत किया जाएगा; तथा

ग) वार्षिक आधार पर, आंतरिक लोकपाल द्वारा बंद किए गए प्रकरणों की संख्या और ऐसे प्रकरणों की अवधि-वार संख्या जिनमें बैंक को आंतरिक लोकपाल के निर्णय को लागू करना शेष था, इसे हर वर्ष अप्रैल में प्रस्तुत किया जाएगा;

घ) रिपोर्ट करने का प्रारूप अनुबंध -I में दिया गया है।

## 11. बोर्ड की निगरानी

1. आंतरिक लोकपाल बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को अपनी गतिविधियों (योजना के खंड 8(3) में वर्णित विश्लेषण सहित) पर नियतावधि में, प्राथमिकता से तिमाही अंतराल पर लेकिन द्विवार्षिक से कम अवधि पर नहीं, रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

2. प्रधान कार्यालय, ग्राहक सेवा प्रकोष्ठ बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा ऐसे प्रकरणों पर चर्चा के लिए एक नोट प्रस्तुत करे जिनमें आंतरिक लोकपाल के निर्णय को बैंक द्वारा अस्वीकार किया गया है, और जिसे लोकपाल योजना के खंड 9(9) के अनुसार बैंक के कार्यकारी निदेशक के अनुमोदन से कार्यान्वित किया जाना है। बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति, योजना के खंड 8(2)(ए) में उल्लिखित मामले आंतरिक लोकपाल के पास कार्रवाई हेतु भेज सकती है।

3. बैंक लोकपाल योजना के कार्यान्वयन की आंतरिक लेखापरीक्षा कराएगा। लेखापरीक्षा में अन्य बातों के साथ-साथ, आंतरिक लोकपाल को प्रदत्त बुनियादी ढांचे (स्थान, सूचना प्रौद्योगिकी, मानव संसाधन आदि) के पहलुओं को, और खंड 9(2) में बताए अनुसार दो सप्ताह की समय-सीमा में अंशतः या पूर्णतः खारिज की गई शिकायतें आंतरिक लोकपाल को स्वतः अग्रेषित हो जाने के कार्यान्वयन को लिया जाएगा। आंतरिक लेखापरीक्षा के तहत शिकायतों के विश्लेषण में आंतरिक लोकपाल द्वारा की गई कार्रवाई, साथ ही शिकायतों के प्रकारों पर जागरूकता बढ़ाने एवं समग्रतः बैंक में शिकायतों पर कार्रवाई के नजरिए की एकरूपता बहाल करने को लेकर आंतरिक लोकपाल द्वारा किए गए प्रयासों और बैंक द्वारा प्रदत्त सहयोग का भी जायजा लिया जाएगा, जैसा कि खंड 9(14) के अंतर्गत भी प्रावधान है। आंतरिक लेखापरीक्षा का कार्यक्षेत्र आंतरिक लोकपाल के निर्णयों को परे रखेगा।

complaints, efforts made by Internal Ombudsman and support provide by bank towards raising awareness about types of grievances and developing uniformity of approach in handling of complaints across the bank as also provided for under Clause 9(14). The scope of internal audit shall exclude the decision taken by the Internal Ombudsman.

## **12. SUPERVISION OVERSIGHT**

(1) Areas regarding customer service and implementation of the Scheme would be a part of the risk assessment and supervisory review by Department of Banking Supervision of the Reserve Bank.

(2) The Reserve Bank shall review the case where decisions of the Internal Ombudsman are not accepted by the bank and the aggrieved customer appeals to the Banking Ombudsman. If In such cases, the original decisions of the Internal Ombudsman are reiterated by the Banking Ombudsman frequently, then the bank may be subjected to appropriate enforcement action.

-----End of Document-----

## 12.पर्यवेक्षी निगरानी

- (1) ग्राहक सेवा और लोकपाल योजना के कार्यान्वयन से संबंधित क्षेत्र रिज़र्व बैंक के बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के जोखिम मूल्यांकन और पर्यवेक्षी समीक्षा के अंतर्गत आएं।
- (2) रिज़र्व बैंक उन मामलों की समीक्षा करेगा जिनमें आंतरिक लोकपाल के निर्णय बैंक द्वारा स्वीकार नहीं किए गए हैं और असंतुष्ट ग्राहक बैंकिंग लोकपाल से अपील करता है। यदि ऐसे मामलों में आंतरिक लोकपाल के मूल निर्णयों को बैंकिंग लोकपाल द्वारा बार-बार प्रभावी किया जाए तो बैंक पर उपयुक्त प्रवर्ती कार्रवाई की जा सकती है।

-----दस्तावेज समाप्त-----

**अनुबंध/Annexure I**

आंतरिक लोकपाल योजना, 2018 के खंड 10 के तहत उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक को रिपोर्ट करें।

Report to Consumer Education and Protection Department, Reserve Bank of India under Clause 10 of Internal Ombudsman Scheme, 2018

आंतरिक लोकपाल का कार्यालय, बैंक का नाम: यूको बैंक की रिपोर्ट, .....समाप्त तिमाही  
Office of Internal Ombudsman, Name of Bank: UCO BANK Report for quarter ended.....

बैंक द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या Number of Complaints Received by bank	अस्वीकृत शिकायतों की संख्या (आंशिक या पूर्ण रूप से) Number of Complaints Rejected (Partly or Wholly)	बैंक द्वारा आंतरिक लोकपाल को भेजी गई शिकायतों की संख्या Number of Complaints referred by Bank to Internal Ombudsman

..... को समाप्त वर्ष की रिपोर्ट

Report for year ended.....

बैंक द्वारा आंतरिक लोकपाल को भेजी गई शिकायतों की संख्या Number of Complaints referred by Bank to IO	आंतरिक लोकपाल द्वारा बंद की गई शिकायतों की संख्या Number of Complaints Closed by IO	उन मामलों की संख्या जिनमें आंतरिक लोकपाल का निर्णय अस्वीकृत हुआ है * Number of cases where IO's decision has been rejected*	बैंक द्वारा लागू आंतरिक लोकपाल के निर्णयों की संख्या Number of IO decisions implemented by bank	बैंक द्वारा लागू किए जाने हेतु शेष आंतरिक लोकपाल के निर्णयों की संख्या Number of IO decision yet to be Implemented by bank			
				1 महीना 1Month	2 महीने 2Months	3 महीने 3Month	3 महीने से ज्यादा More than 3 Month

\*कार्यपालक निदेशक के पूर्वानुमोदन से ही अस्वीकृत किया जाए

\*To be rejected only with prior approval of Executive Director