

आंतरिक लोकपाल योजना 2021-22

बैंक में कार्यरत शीर्ष स्तरीय प्राधिकारियों द्वारा बैंक स्तर पर बैंक ग्राहकों की शिकायतों का उचित एवं त्वरित निवारण को दृढ़ एवं सुनिश्चित करने के उद्देश्य से यह योजना प्रारंभ की गई है।

1. लघु शीर्षक, प्रारंभ और विस्तार

- 1) योजना को आंतरिक लोकपाल योजना कहा जा सकता है।
- 2) इसे संपूर्ण भारत में विस्तारित किया गया है एवं तत्काल प्रभाव से लागू किया गया है।

2. आरबीआई द्वारा योजना का निलंबन

- 1) यदि रिजर्व बैंक संतुष्ट है कि ऐसा करना ही उपाय है। आदेश में निर्दिष्ट अवधि के लिए निलंबन आदेश द्वारा किया जा सकता है। योजना के सभी या किसी भी प्रावधान का परिचालन सामान्यतः अथवा किसी विशेष बैंक के संबंध में होता है।
- 2) रिजर्व बैंक को यदि सही लगता है, वह आदेश द्वारा समय-समय पर किसी निलंबन आदेश की अवधि बढ़ा सकता है।

3. प्रयोज्यता – जैसा योजना के खंड 4 (1) में परिभाषित किया गया है, यह योजना सभी बैंकों पर लागू है।

4. परिभाषाएं

(1) 'बैंक' का अर्थ बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का अधिनियम 10) में वर्णित 'बैंकिंग कंपनी' 'नए संपर्क बैंक' एवं 'स्टेट बैंक ऑफ इण्डिया' जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम (1934 का अधिनियम 2) की द्वितीय अनुसूची में वर्णित बैंक, जिनके भारत में 10 या अधिक बैंकिंग आउटलेट हैं, भले ही भारत के अन्दर या बाहर निगमित हों।

(2) 'बैंकिंग आउटलेट' एक फिक्स्ड प्वाइंट सर्विस डिलीवरी यूनिट है, जो बैंक स्टाफ अथवा उसके व्यवसाय संपर्कों (बिजनेस करस्पोंडेंट) द्वारा सप्ताह में कम से कम 5 दिन के लिए

प्रतिदिन कम से कम 4 घंटे वहां संचालित होता है, जहां जमाराशियों को स्वीकार करने, चेकों को भुनाने/नकदी आहरण अथवा राशि उधार देने का कार्य होता है।

(3) 'वित्तीय क्षेत्र विनियामक निकाय' का अर्थ वित्तीय क्षेत्र संस्था है एवं भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम 1934 के अंतर्गत संस्थापित भारतीय रिजर्व बैंक, भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड अधिनियम 1992 के अंतर्गत संस्थापित भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड, बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण अधिनियम 1999 के अंतर्गत संस्थापित बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण एवं पेंशन फंड विनियामक एवं विकास प्राधिकरण अधिनियम, 2013 के अंतर्गत संस्थापित पेंशन फंड विनियामक एवं विकास प्राधिकरण इसमें सम्मिलित हैं।

(4) 'आंतरिक लोकपाल' योजना के खंड 5 के अंतर्गत नियुक्त कोई व्यक्ति है।

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

(6) अन्य सभी अर्थ जो यहाँ परिभाषित नहीं किये गए हैं, का प्रकरण के अनुसार वही अर्थ होगा, जैसा कि बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 या भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 या बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 अथवा उसमें किए गए सांविधिक संशोधन अथवा पुनः अधिनियमन अथवा व्यवसायिक भाषा में प्रयुक्त किया गया हो।

5. आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति

1. पात्रता:

a) आंतरिक लोकपाल सेवानिवृत्त या सेवारत कर्मचारी हो सकता है। जो किसी अन्य बैंक/वित्तीय क्षेत्र विनियामक निकाय के उप महाप्रबंधक अथवा समकक्ष पद से नीचे न हो।

जिसे बैंकिंग विनियमन, पर्यवेक्षण, भुगतान एवं निपटान प्रणाली तथा/अथवा उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में कम से कम 7 साल का आवश्यक कौशल एवं अनुभव हो।

b) जिस पुरुष/महिला को आंतरिक लोकपाल के रूप में नियुक्ति दी जा रही है, वह बैंक में आंतरिक लोकपाल का कार्य न कर चुका हो/ न कर रहा हो।

2. आयु: आंतरिक लोकपाल 70 वर्ष की आयु से अधिक न हो।

6. आंतरिक लोकपाल का कार्यकाल

- a) बैंकिंग में आंतरिक लोकपाल का कार्यकाल एक निश्चित अवधि के लिए, जो 3 वर्ष से कम न हो, परन्तु 5 वर्ष से अधिक न हो। आंतरिक लोकपाल एक ही बैंक में पुनर्नियुक्ति अथवा अवधि में विस्तार के लिए पात्र नहीं होगा।
- b) आंतरिक लोकपाल को उसकी अवधि पूर्ण होने के पूर्व रिजर्व बैंक के पूर्व अनुमोदन के बिना हटाया नहीं जा सकता। यदि किसी कारण से आंतरिक लोकपाल के कार्यकाल में बीच में परिवर्तन किया जाता है, तो बैंक को उस कारण के विवरण संबंधी रिपोर्ट रिजर्व बैंक में जमा करनी होगी।
- c) बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के साथ मेल-जोल रखने वाले प्रमुख नोडल अधिकारी अथवा नोडल अधिकारी आंतरिक लोकपाल के रूप में कार्य नहीं कर सकता एवं इसके विपरीत आंतरिक लोकपाल को प्रमुख नोडल अधिकारी अथवा नोडल अधिकारी नहीं बनाया जा सकता, एक-दूसरे की अस्थायी अनुपस्थिति में भी।

7. आंतरिक लोकपाल कार्यालय का सचिवालय एवं लागत

1. बैंक अपने कार्यालय की अधिकारियों या अन्य स्टाफ को बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में प्रतिनियुक्त कर सकता है, यदि यह बैंक के सुचारू कामकाज के लिए आवश्यक है।

2. **पारितोषिक :** बैंकों की शिकायत प्रक्रिया की स्थिति व आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए बैंकों के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति ने आंतरिक लोकपाल की परिलब्धियां/सुविधाएं/लाभ नियत किए हैं, वो नीचे दिए जा रहे हैं :

* लागू कर में कटौती के साथ रु. 70,000 प्रति माह, नियत परिलब्धियों का भुगतान किया जाएगा

* वाहन भत्ता (वास्तविक व्यय की प्रतिपूर्ति) अधिकतम रु. 15000/- प्रति माह।

* टेलीफोन (कार्यालयीन) एवं मोबाइल पर व्यय की प्रतिपूर्ति बैंक द्वारा की जाएगी।

8. क्षेत्राधिकार

1. आंतरिक लोकपाल ग्राहकों अथवा सामान्य जनों से प्रत्यक्षतः शिकायत प्राप्त कर कार्रवाई नहीं कर सकता।

आंतरिक लोकपाल केवल उन्हीं शिकायतों पर कार्रवाई करता है, जिनकी जांच बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली द्वारा की गई हो एवं उनका निवारण आंशिक अथवा पूर्ण रूप से न हुआ हो।

2. आंतरिक लोकपाल बैंको को प्राप्त सभी ग्राहक शिकायतों, जिन्हें बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली द्वारा आंशिक रूप से अथवा पूर्णतः अस्वीकार कर दिया गया है, जिसमें बैंक की ओर से सेवाओं में कमी शामिल है, साथ ही जिन्हें बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के खंड 8 में सूचीबद्ध किया गया है, की जांच कर सकता है। (जैसा समय समय पर संशोधित किया गया है), निम्नलिखित को छोड़कर

a. कपट, दुर्विनियोजन आदि से संबंधित शिकायतें, यदि बैंक की ओर से सेवाओं में कमी, यदि कोई हो, को छोड़कर,

b. (a) आंतरिक प्रबंधन (b) मानव संसाधन (c) स्टाफ के वेतन एवं परिलब्धियों से संबंधित शिकायतें

c. आरोपित ब्याज दर में छूट के लिए सुझाव, निवेदन, ऋण प्रस्ताव का अस्वीकरण, स्वीकृति नियम व शर्तों में परिवर्तन, ऋण सीमा का विस्तार, ऋण को बट्टे खाते में डालना आदि, जो मुख्य रूप से वाणिज्यिक निर्णयों से संबंधित शिकायतें

d. अन्य मंच जैसे उपभोक्ता मंच, न्यायालयों, ऋण वसूली न्यायाधिकरण आदि द्वारा निर्णयित या विलंबित शिकायतें

3. आंतरिक लोकपाल शिकायतों के स्वरूप का उत्पाद/श्रेणीवार, उपभोक्ता समूहवार, भौगोलिक स्थिति आदि पर आधारित आदि शिकायतों का विश्लेषण करता है एवं विभिन्न प्रकार की शिकायतों के मूल कारण का पता कर उस पर कार्रवाई करने का सुझाव देता है।

4. आंतरिक लोकपाल उपलब्ध अभिलेखों/दस्तावेजों एवं बैंकिंग लोकपाल द्वारा किए गए विशिष्ट प्रश्नों पर बैंक द्वारा की गई टिप्पणियों/स्पष्टीकरणों के आधार पर शिकायतों का परीक्षण करता है।

5. आंतरिक लोकपाल बैंक के संबंधित पदाधिकारियों/विभागों के साथ बैठकें कर सकता है एवं शिकायतों के परीक्षण के लिए आवश्यक कोई अभिलेख/दस्तावेज मांग सकता है। समझौते के द्वारा

समाधान को सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक लोकपाल शिकायतकर्ता से सीधे प्रतिपुष्टि/स्पष्टीकरण मांग सकता है।

6. समझौते की स्थिति में, जहां शिकायतकर्ता ने आंतरिक लोकपाल का निर्णय स्वीकार किया हो, वहां आंतरिक लोकपाल, अनुबंध की शर्तों को दर्शाता हुआ विवरण शिकायतकर्ता से विधिवत् हस्ताक्षरित करवा कर लेना चाहिए एवं उसे अभिलेख में रखना चाहिए।

7. बैंकिंग लोकपाल, बैंक अथवा आंतरिक लोकपाल द्वारा जांच की गई शिकायतों से उत्पन्न विधिक प्रकरणों का प्रतिनिधित्व नहीं कर सकता।

8. आंतरिक लोकपाल को ग्राहक शिकायतों से संबंधित रिपोर्ट बैंक के प्रबंध निदेशक/ कार्यपालक निदेशक को **मासिक तौर** पर देना होगी।

9. योजना की सीमा से बाहर सभी शिकायतों को आंतरिक लोकपाल को तुरंत वापस कर देना चाहिए।

9. आंतरिक लोकपाल द्वारा शिकायत निवारण के लिए प्रक्रिया

1. बैंक ने एक मानक परिचालन प्रक्रिया बनाई है, जिसे बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा अनुमोदित (संलग्न की गई है) एवं बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रक्रिया द्वारा आंशिक या पूर्ण रूप से अस्वीकृत शिकायतों को अंतिम निर्णय के लिए शिकायत प्रबंधन सॉफ्टवेयर द्वारा आंतरिक लोकपाल को स्वतः आगे बढ़ाने के लिए एक प्रणाली स्थापित की गई है।

2. शिकायत प्राप्ति के 30 दिन की अवधि में शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय से अवगत कराने से पूर्व शाखाएं/अंचल कार्यालय/प्रधान कार्यालय शिकायत प्राप्त होने के दो सप्ताह के अन्दर ऐसी सभी शिकायतों को आंतरिक रूप से आंतरिक लोकपाल को अग्रेषित करेगा।

3. बैंक को प्राप्त शिकायतों की संख्या को ध्यान में रखते हुए बैंक एक से अधिक आंतरिक लोकपाल नियुक्त कर सकता है एवं आंतरिक लोकपाल की अनुपस्थिति में परिचालन जारी रखना सुनिश्चित करता है। अतिरिक्त आंतरिक लोकपाल को नियुक्त करते समय विभिन्न प्रकार के प्रकरणों के निपटान के लिए बैंक विविध पदाधिकारियों के अनुभव से ले सकता है। ऐसे प्रकरणों में, बैंक प्रत्येक आंतरिक लोकपाल का अधिकार-क्षेत्र निर्धारित करेगा।

4. बैंक आंतरिक लोकपाल को सभी शिकायतों यूको बैंक के शिकायत प्रबंधन सॉफ्टवेयर (एसपीजीआरएस) में केवल पठनीय पहुँच (Read only access) प्रदान करेगा, जिससे सभी शिकायतें आंतरिक लोकपाल की पहुँच में हों, वह बैंक के संबंधित विभाग से प्रकरण के विलंब होने से संबंधित अनुवर्ती कार्रवाई कर सके। बैंक आंतरिक लोकपाल को बैंक के शिकायत प्रबंधन सॉफ्टवेयर में भी आंतरिक लोकपाल को पहुँच प्रदान करेगा।

5. आंतरिक लोकपाल को, रिजर्व बैंक के शिकायत प्रबंधन प्रणाली की भी केवल पठनीय पहुँच (Read only access) प्रदान की जाएगी, जिससे वह बैंकिंग लोकपाल कार्यालय द्वारा अग्रेषित प्रकरणों एवं उस पर बैंकिंग लोकपाल के निर्णयों, अपीलिय प्राधिकरण द्वारा किए गए निर्णयों, जो भी लागू हो, की जानकारी रख सके

6. शाखाएं/अंचल कार्यालय/प्रधान कार्यालय, ग्राहक सेवा प्रकोष्ठ को आंतरिक लोकपाल द्वारा मांगे गए सभी अभिलेख/दस्तावेज उपलब्ध कराने होंगे, जिससे वः ग्राहक शिकायतों को शीघ्रता से हल करने में सक्षम हो।

7. आंतरिक लोकपाल का निर्णय बैंक पर बाध्यकारी होगा।

8. आंतरिक लोकपाल से निर्णय प्राप्त करने के बाद बैंक शिकायतकर्ता अंतिम उत्तर देगा, जिसमें स्पष्ट उल्लेख होगा कि शिकायत की जांच आंतरिक लोकपाल द्वारा की गई है। केवल उन परिस्थितियों में, जहाँ समझौते के द्वारा समाधान किया गया हो एवं आंतरिक लोकपाल ने खंड 8 (6) के अधीन शिकायतकर्ता से विधिवत हस्ताक्षरित समाधान लिखित में प्राप्त किया हो एवं बैंक को अभिलेख हेतु प्रस्तुत किया हो, बैंकिंग लोकपाल को बैंक को पृष्ठांकित करते हुए शिकायतकर्ता को उत्तर भेजा जाना चाहिए।

9. आंतरिक लोकपाल के निर्णय से असहमति की स्थिति में, बैंक, ग्राहक सेवा प्रभारी कार्यपालक निदेशक से अनुमोदन प्राप्त कर सकता है एवं शिकायतकर्ता को अग्रेषित उत्तर में उल्लेख किया जाना चाहिए कि बैंक के निर्णय को कार्यपालक निदेशक का अनुमोदन प्राप्त है। ऐसे सभी प्रकरणों की बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा बाद में समीक्षा की जानी चाहिए।

10. जहां, बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के खंड 8 के अंतर्गत शिकायतें, शिकायतकर्ता की संतुष्टि के साथ हल नहीं होती हैं(अर्थात आंशिक अथवा पूरी तरह अस्वीकृत शिकायतें),

आंतरिक लोकपाल द्वारा जांच करने के बाद भी बैंक को शिकायतकर्ता को आवश्यक रूप से सलाह देनी होगी कि वह संपूर्ण विवरण के साथ बैंकिंग लोकपाल कार्यालय से संपर्क कर सकता/सकती है एवं संबंधित बैंकिंग लोकपाल कार्यालय का पता साथ ही ग्राहक शिकायत को ऑनलाइन दर्ज कराने के लिए रिजर्व बैंक पोर्टल की लिंक (www.rbi.org.in->Banking Ombudsman Scheme->Complaint Form) प्रदान की जानी चाहिए।

11. बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में प्राप्त शिकायत से संबंधित दस्तावेज प्रस्तुत करते समय बैंक द्वारा प्रस्तुत की गई जानकारी में आंतरिक लोकपाल का निर्णय अवश्य शामिल किया जाना चाहिए।

12. ऐसे प्रकरण, जहाँ शिकायतकर्ता, आंतरिक लोकपाल द्वारा जांच किए जाने के पूर्व बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करता है, बैंक को आंतरिक लोकपाल के विचार प्राप्त करना चाहिए एवं बैंकिंग लोकपाल को भेजी जाने वाली जानकारी में आंतरिक लोकपाल के विचारों को शामिल करना चाहिए।

13. प्रधान कार्यालय, ग्राहक सेवा प्रकोष्ठ आंतरिक लोकपाल कार्यालय को आवश्यक बुनियादी ढांचा (सूचना प्रौद्योगिकी/ मानव संसाधन आदि) उपलब्ध कराएगा जिससे आंतरिक लोकपाल अपने उत्तरदायित्व को प्रभावी तरीके से एवं कुशलतापूर्वक पूर्ण कर सके।

14. बैंक परस्पर आंतरिक लोकपाल द्वारा हल की गई शिकायतों के विश्लेषण का प्रयोग उनके प्रशिक्षण कार्यक्रमों / सम्मेलनों में शिकायतों के स्वरूप के बारे में फ्रंटलाइन स्टाफ की जागरूकता बढ़ाने के लिए कर सकते हैं एवं एक जैसी शिकायतों का हल सुविधाजनक तरीके से कर सकते हैं। जहां आवश्यक हो, आंतरिक लोकपाल को भी ऐसे प्रशिक्षण सम्बद्ध किया जा सकता है।

15. आंतरिक लोकपाल के कार्यनिष्पादन का आंकलन करते समय, आंतरिक लोकपाल द्वारा शिकायतों के विचाराधीन रहने के स्तर एवं किए गए कार्य के साथ शिकायतों के निवारण में बैंक में एकरूपता बढ़ाने के लिए बैंक को कुछ प्रकरण भी ध्यान में रखना चाहिए, जहां कि आंतरिक लोकपाल एवं उसके बाद बैंकिंग लोकपाल द्वारा दिए गए निर्णयों के बीच बहुत अंतर पाया गया है।

16. आंतरिक लोकपाल को प्रधान/कार्पोरेट कार्यालय एवं/अथवा ऐसे स्थान जहां बैंक का अंचल/मंडल कार्यालय हो, पदस्थ किया जाना चाहिए।

17. अपने संस्थान में आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति के लिए बैंक को व्यापक रूप से योजना के दिशानिर्देशों/अनुदेशों का प्रसार (सभी शाखाओं एवं प्रशासनिक कार्यालयों में) करना चाहिए।

18. ग्राहकों द्वारा प्राप्त शिकायतों को आंतरिक लोकपाल प्रत्यक्ष रूप से हल नहीं करेगा, अतः बैंक को सार्वजनिक कार्यक्षेत्र में आंतरिक लोकपाल का संपर्क विवरण नहीं देना चाहिए।

10. रिजर्व बैंक को रिपोर्ट भेजना

1. बैंक को रिजर्व बैंक को जानकारी देने के लिए आवधिक रिपोर्ट भेजने के लिए निम्नानुसार प्रणाली रखना चाहिए :

a) तिमाही आधार पर, कुल प्राप्त हुई शिकायतें, आंशिक या पूर्णतः अस्वीकृत शिकायतें एवं आंतरिक लोकपाल तक पहुँची शिकायतों की संख्या

b) वार्षिक आधार पर, बैंक के कार्यपालक निदेशक के अनुमोदन से आंतरिक लोकपाल के निर्णय से अस्वीकृत प्रकरणों की संख्या, जो प्रतिवर्ष अप्रैल में भेजी जाएगी। एवं

c) वार्षिक आधार पर, आंतरिक लोकपाल द्वारा बंद किए गए प्रकरण एवं उन प्रकरणों की संख्या, जहां बैंक द्वारा आंतरिक लोकपाल के निर्णयों को कार्यान्वित किया जाना है, प्रतिवर्ष अप्रैल में भेजी जाएगी।

d) रिपोर्ट भेजने का प्रारूप अनुलग्नक में दिया गया है।

11. बोर्ड की निगरानी

1. आंतरिक लोकपाल को अपनी गतिविधियों (योजना के खंड 8(3) में दिए गए विश्लेषण को मिलाकर) की आवधिक रिपोर्ट्स बैंक बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को विशेषतः तिमाही अंतराल पर भेजना चाहिए, यह समय वर्ष में 2 बार से अधिक न हो।

2. जहां आंतरिक लोकपाल का निर्णय, बैंक द्वारा अस्वीकृत कर दिया गया है, प्रधान कार्यालय, ग्राहक सेवा प्रकोष्ठ बैंक बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा प्रकरण पर विचार-विमर्श के लिए नोट प्रस्तुत किया जाना चाहिए। जो कि योजना के खंड 9 (9) के नियम के अंतर्गत बैंक के कार्यपालक निदेशक के अनुमोदन से किया जाना चाहिए। योजना के खंड 8 (2) (a) उल्लिखित प्रकरण के सम्बन्ध में बोर्ड की लेखा समिति आंतरिक लोकपाल से सन्दर्भ ग्रहण कर सकती है।

3. बैंक, योजना के कार्यान्वयन का आंतरिक लेखा-परीक्षण कर सकती है। लेखा-परीक्षण में आंतरिक लोकपाल को दी गई आधारभूत संरचना (स्थान, सूचना तकनीकी, मानव संसाधन आदि) एवं आंशिक अथवा पूर्ण रूप से अस्वीकृत शिकायतों को खंड 9 (2) में वर्णित दो सप्ताह के समय में आंतरिक लोकपाल तक स्वतः आगे बढ़ाने तक कार्यान्वयन से संबंधित पक्ष अन्य बातों के साथ सम्मिलित होंगे।

आंतरिक लेखा-परीक्षा में आंतरिक लोकपाल द्वारा शिकायतों के विश्लेषण, आंतरिक लोकपाल द्वारा किए गए प्रयास, शिकायतों के प्रकार के बारे में जागरूकता लाने के लिए बैंक द्वारा दिया गया सहयोग एवं बैंक में शिकायतों के निवारण में एकरूपता लाना, जैसा कि खंड 9 (14) के अन्तर्गत भी दिया गया है। आंतरिक लेखा-परीक्षा का कार्यक्षेत्र आंतरिक लोकपाल द्वारा लिए गए निर्णय से अलग है।

12. पर्यवेक्षण निरीक्षण

(1) ग्राहक सेवा और योजना के कार्यान्वयन से संबंधित क्षेत्र जोखिम आंकलन का भाग होंगे एवं रिजर्व बैंक के बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग द्वारा पर्यवेक्षी समीक्षा की जाएगी।

(2) जहां आंतरिक लोकपाल का निर्णय बैंक द्वारा स्वीकार नहीं किया गया है एवं पीड़ित ग्राहक ने बैंकिंग लोकपाल में समक्ष अपील प्रस्तुत की है, रिजर्व बैंक प्रकरण की समीक्षा कर सकता है। यदि ऐसे प्रकरणों में, आंतरिक लोकपाल का निर्णय ही बैंकिंग लोकपाल द्वारा दिया जाता है, तब बैंक उचित प्रवर्तन कार्रवाई कर सकता है।

आंतरिक लोकपाल योजना, 2018 के खंड 10 के अंतर्गत ग्राहक शिक्षा एवं सुरक्षा
विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक को रिपोर्ट,

आंतरिक लोकपाल कार्यालय, बैंक का नाम: यूको बैंक

_____ को समाप्त तिमाही की रिपोर्ट

| बैंक द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या | अस्वीकृत शिकायतों की संख्या (आंशिक अथवा पूर्ण रूप से) | आंतरिक लोकपाल को बैंक द्वारा प्रस्तुत की गयी शिकायतों की संख्या |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| | | |

_____ को समाप्त वर्ष की रिपोर्ट

| आंतरिक लोकपाल को बैंक द्वारा प्रस्तुत की गयी शिकायतों की संख्या | आंतरिक लोकपाल द्वारा बंद की गई शिकायतों की संख्या | ऐसे प्रकरण, जहां आंतरिक लोकपाल का निर्णय अस्वीकृत कर दिया गया हो | बैंक द्वारा कार्यान्वित आंतरिक लोकपाल के निर्णयों की संख्या | आंतरिक लोकपाल के निर्णयों की संख्या, जो बैंक द्वारा कार्यान्वित किए जाने हैं | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|---------------------|
| | | | | 1 माह | 2 माह | 3 माह | 3 माह से अधिक |
| | | | | | | | |

केवल कार्यपालक निदेशक के पूर्व अनुमोदन से अस्वीकृत की जाएगी।