

**भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA**वेबसाइट : www.rbi.org.in/hindiWebsite : www.rbi.org.inई-मेल/email : helpdoc@rbi.org.in

संचार विभाग, केंद्रीय कार्यालय, शहीद भगत सिंह मार्ग, फोर्ट, मुंबई-400001

Department of Communication, Central Office, Shahid Bhagat Singh Marg, Fort, Mumbai-400001 फोन/Phone: 022- 22660502

21 सितंबर 2023

श्री स्वामीनाथन जे, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक ने बोर्ड की ग्राहक सेवा समितियों की अध्यक्षता करने वाले निदेशकों और बैंकों एवं अन्य विनियमित संस्थाओं के ग्राहक सेवा क्षेत्रों के प्रमुखों से मुलाकात की

बैंकों के बोर्डों तक भारतीय रिज़र्व बैंक की पहुंच बनाए रखते हुए, श्री स्वामीनाथन जे ने बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के प्रमुखों, प्रबंध निदेशकों, ग्राहक सेवा क्षेत्रों के प्रभारी कार्यपालक निदेशकों और प्रमुख बैंकों के प्रधान नोडल अधिकारियों के साथ 21 सितंबर 2023 को मुंबई में बैठक की। बैठक में भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग के कार्यपालक निदेशक और अन्य वरिष्ठ अधिकारीगण भी उपस्थित थे।

उप गवर्नर ने अपने मुख्य भाषण में, वित्तीय प्रणाली में भरोसा और विश्वास को बढ़ावा देने में ग्राहक सेवा द्वारा निभाई जाने वाली महत्वपूर्ण भूमिका पर बल देते हुए इस बात पर जोर दिया कि शीर्ष प्रबंधन और बोर्ड की ग्राहक सेवा समितियों का ध्यान बैंकिंग प्रणाली में ग्राहकों के विश्वास को जारी रखने के लिए ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण को विकसित करने पर होना चाहिए। उप गवर्नर ने विनियमित संस्थाओं द्वारा ध्यान केंद्रित करने के लिए पांच प्रमुख क्षेत्रों पर प्रकाश डाला- (i) ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण की आवश्यकता, (ii) शिकायतों के मूल कारण का निपटान करना, (iii) संपर्क के प्रथम बिंदु पर समाधान का महत्व, (iv) फ्रंट-लाइन कर्मचारियों को प्राधिकारी, उपकरणों और प्रशिक्षण से लैस करने सहित शिकायतों का दायित्वपूर्ण प्रबंधन और (v) साइबर अपराध का निपटान। उन्होंने निरंतर सुधार की संस्कृति विकसित करने के महत्व पर भी जोर दिया क्योंकि ग्राहक सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करना एक यात्रा है न कि गंतव्य।

बैठक के दौरान चर्चा मूल रूप से, ग्राहकों की शिकायतों का यथाशीघ्र निपटान करने, शिकायत निवारण तंत्र को सुव्यवस्थित करने, ग्राहक अनुभवों को बढ़ाने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने, धोखाधड़ी की रोकथाम और नुकसान को कम करने, ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए अधिक जागरूकता और दायित्वपूर्ण नीतियां बनाने की आवश्यकता पर केंद्रित रही।

(श्वेता शर्मा)

उप महाप्रबंधक