

शिकायत प्रबंधन प्रणाली के शुभारंभ पर गवर्नर महोदय का वक्तव्य*

शक्तिकांत दास

शिकायत प्रबंधन प्रणाली (CMS), का आज शुभारंभ किया जा रहा है, जो रिजर्व बैंक में प्राप्त शिकायतों का समय पर समाधान सुनिश्चित करते हुए शिकायत निवारण प्रक्रिया में ग्राहक के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए RBI की प्रतिबद्धता का प्रतीक है। मैं इस अवसर पर सभी आरबीआई विनियमित सार्वजनिक संस्थाओं जैसे वाणिज्यिक बैंकों, शहरी सहकारी बैंकों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी), आदि से ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित और सार्थक तरीके से समाधान करने के लिए सहयोग की अपेक्षा करता हूँ ताकि वित्तीय प्रणाली में जनता के विश्वास को बढ़ावा दिया जा सके। शिक्षा के माध्यम से ग्राहकों को सशक्त बनाने के साथ-साथ त्वरित और प्रभावी शिकायत निवारण के माध्यम से बैंकों और अन्य वित्तीय सेवा प्रदाताओं (एफएसपी) में ग्राहकों का विश्वास बनाए रखना, बैंकिंग प्रणाली में विश्वास बनाए रखने के लिए महत्वपूर्ण है।

सीएमएस किसी भी विनियमित संस्था के विरुद्ध शिकायत दर्ज करने के लिए रिजर्व बैंक की वेबसाइट पर एकल खिड़की प्रदान करने के साथ ग्राहक सुविधा में सुधार का उद्देश्य रखता है। शिकायत, लोकपाल / क्षेत्रीय कार्यालय भारतीय रिजर्व बैंक के संबंधित कार्यालय को दी जाएगी। यह एप्लिकेशन ऑटो-जनरेट प्राप्त सूचना के माध्यम से शिकायतकर्ताओं को सूचित करता है और उनकी शिकायतों की स्थिति को ट्रैक करने तथा जहां लागू हो लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध ऑनलाइन अपील दर्ज करने की सुविधा प्रदान करते हुए पारदर्शिता में सुधार करता है। इसके अलावा, शिकायतकर्ता निवारण प्राप्त करने के अपने अनुभव पर स्वेच्छा से अपनी प्रतिक्रिया भी दे सकते हैं।

* श्री शक्तिकांत दास, गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक, 24 जून, 2019 को।

सीएमएस डेस्कटॉप के साथ-साथ मोबाइल सेट पर भी उपलब्ध होगा। रिजर्व बैंक ने शिकायतों की स्थिति पर नजर रखने के लिए एक समर्पित इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉंस (आईवीआर) प्रणाली शुरू करने की भी योजना बनाई है। मुझे यकीन है, समय के साथ, सीएमएस को ग्राहक के अनुकूल बेहतर बनाया जाएगा।

जैसा कि पहले कहा गया है, ग्राहक जागरूकता ग्राहक सुरक्षा को मजबूत करने के लिए एक सक्षम उपकरण है। एक सतर्क और जागरूक ग्राहक गलत बिक्री, धोखाधड़ी, धोखाधड़ी और इस तरह के अन्य खतरों के जोखिमों के विरुद्ध प्रभावी रूप से अपनी रक्षा कर सकता है। जागरूकता प्रचार के हमारे प्रयास में, हमने सीएमएस पोर्टल पर, स्पोर्ट्सपर्सन सहित युवा रोल-मॉडल के साथ वीडियो, सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं पर और भारतीय रिजर्व बैंक की अन्य महत्वपूर्ण ग्राहक-केंद्रित विनियामक पहलों को रखा है।

बैंकों / वित्तीय सेवा प्रदाताओं (एफएसपी) के नोडल अधिकारियों को सीएमएस तक सहज पहुंच से ही वित्तीय प्रणाली को इसका लाभ होगा। सीएमएस प्रत्येक संस्था से संबंधित शिकायतों की निगरानी और प्रबंधन के लिए विभिन्न रिपोर्ट तैयार कर सकता है। मैं अपेक्षा करता हूँ कि बैंक / एफएसपी सीएमएस डेटा का उपयोग न केवल शिकायतों के समाधान में अपने टर्न अराउंड समय को कम करने और शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने के लिए करें, बल्कि अपने ग्राहकों का कष्ट जानने, व्यवहार और अपेक्षाओं को समझने के उद्देश्य से मूल कारण विश्लेषण करने के लिए भी करें ताकि ग्राहक निष्ठा बनाए रखने के लिए अपनी सेवाओं में सुधार कर सकें।

सीएमएस से उपलब्ध आंकड़ों से मिली जानकारी, उदाहरण के लिए, बैंकों / एफएसपी द्वारा उन उत्पादों के डिजाइन के लिए उपयोग की जा सकती है जो उनके ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करते हैं। जाहिर है, कि जो संस्थाएं डेटा का बेहतर विश्लेषण करते हैं और गुणग्राहक बनाने के लिए इसका उपयोग करती हैं, वे अधिक लाभ उठा सकती हैं तथा प्रतिस्पर्धात्मक लाभ उठा सकती हैं।

रिजर्व बैंक द्वारा एनालिटिक्स के लिए सीएमएस से डेटा का लाभ उठाया जा सकता है, जो आवश्यकता पड़ने पर विनियामक और पर्यवेक्षी हस्तक्षेप के लिए उपयोग किया जा सकता है। एप्लिकेशन में प्रदान किए गए विभिन्न डैशबोर्ड शिकायतों के

निवारण की प्रगति को प्रभावी ढंग से ट्रैक करने में रिजर्व बैंक की सहायता करेंगे।

सीएमएस के शुभारंभ से रिजर्व बैंक के लोकपाल कार्यालयों और उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण कक्षों (सीईपीसी) में प्राप्त शिकायतों के प्रसंस्करण को डिजिटल कर दिया गया है।

मैं बैंकों / एफएसपी से आग्रह करता हूँ कि वे सीएमएस की क्षमता का पूरा उपयोग करें।

एप्लिकेशन को विकसित करने और लागू करने में जुड़े प्रत्येक व्यक्ति को मेरी हार्दिक बधाई।