

ಜುಲೈ 1, 2006

ಆರ್.ಬಿ. ಐ. ನಿಂದ ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗದ ರಚನೆ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳ ಸಂರಕ್ಷಣೆಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಉತ್ತಮಪಡಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸತತವಾಗಿ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತಲೇ ಬಂದಿದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯಕಲಾಪಗಳನ್ನು ಈವರೆಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐನ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು.

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಎಲ್ಲ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐನಲ್ಲಿ ಒಂದು ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಒಗ್ಗೂಡಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಇಂದು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗ ಎಂಬ ಹೆಸರಿನ ಹೊಸ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿತು. ಈ ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯಗಳು ಈ ಮುಂದಿನಂತಿರುತ್ತವೆ:-

- (i) ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಹಾಗೂ ಆರ್‌ಬಿಐ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನೀಡುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುವುದು.
- (ii) ಆರ್‌ಬಿಐ ನ ವಿವಿಧ ಕಚೇರಿಗಳು/ವಿಭಾಗಗಳು ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಕೈಗೊಂಡ ಸೇವೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ.
- (iii) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವುದು
- (iv) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಂಹಿತೆ ಹಾಗೂ ಭಾರತ ಮಾನಕಗಳ ಮಂಡಲಿಯ ನೋಡಲ್ ವಿಭಾಗವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದು
- (v) ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ನೇರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ದೂರುಗಳು ಪರಿಹಾರವಾಗುವ ಬಗ್ಗೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- (vi) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳು ಹಾಗೂ ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಇಂಡಿಯನ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ಸ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್, ಬಿಸಿಎಸ್‌ಬಿಐ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರ ಕಚೇರಿಗಳು ಹಾಗೂ ಆರ್‌ಬಿಐನ ನಿಯಂತ್ರಣ ವಿಭಾಗಗಳ ಮಧ್ಯೆ ಈ ವಿಭಾಗವು ಸಂಪರ್ಕದ ಕೊಂಡಿಯಾಗಿರುವುದು.

ಅಲ್ಲನಾ ಕಿಲ್ಲಾವಾಲಾ
ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು

ಪತ್ರಿಕಾ ಪ್ರಕಟಣೆ ಸಂ.: 2006-2007/1