



PRESS RELATIONS DIVISION, Central Office, Post Box 406, Mumbai 400001
Phone: 2266 0502 Fax: 2266 0358, 2270 3279

RESERVE BANK OF INDIA

www.rbi.org.in
www.rbi.org.in/hindi
e-mail: helpprd@rbi.org.in

डिसेंबर २६, २००५

लोकभिमुख बँकिंगच्या दृष्टीकोनातून बँकिंग संदर्भातील लोकपाल (ऑबड्समन) योजनेची कार्यव्याप्ती रिझर्व्ह बँकेने वाढविली

क्रेडिट कार्ड संदर्भातील तक्रारी, बँकांच्या एजंटंकडूनही दिल्या गेलेल्या सेवा हमीमधील त्रुटी, ग्राहकांना पूर्वसुचना न देता सेवा दर लागू करणे वा खाजगी क्षेत्रातील बँकांच्या व्यवसायातील अप्रामाणिकपणा या संदर्भात ग्राहकांच्या तक्रारींची दखल घेता यावी यासाठी, नव्या अधिकारांचा बँकिंग संदर्भातील लोकपालांच्या (ऑबड्समन) कार्यक्षेत्रात समावेश करण्याचा निर्णय घेऊन रिझर्व्ह बँकेने आज पुर्नरचित बँकिंग लोकपाल (ऑबड्समन) योजना लागू केली आहे. हि योजना सर्व व्यावसायिक बँकां, ग्रामीण बँका, भारतात व्यवसाय करणाऱ्या शेड्युल्ड प्रायमरी कोऑपरेटिव्ह बँका यांना लागू आहे. हि योजना १ जानेवारी २००६ पासून कार्यान्वित होत आहे.

परिणामकारकता वाढविण्याच्या दृष्टीने, पुर्नरचित बँकिंग लोकपाल (ऑबड्समन) योजनेत परिपूर्ण कर्मचारी नियुक्त केले जाणार असून, याचा खर्च रिझर्व्ह बँक उचलणार आहे. सदर पुर्नरचित बँकिंग लोकपाल (ऑबड्समन) योजनेमध्ये तक्रारदार ऑनलाईन फॉर्मसह कोणत्याही स्वरूपात अर्ज दाखल करू शकेल. बँकिंग लोकपालांकडून (ऑबड्समन) दिल्या गेलेल्या आदेशांविरुद्ध, बँक ग्राहक रिझर्व्ह बँकेकडे दाद मागू शकतील.

नव्या योजनेनुसार बँक ग्राहकांना, बँकेसंबंधातील तक्रारींसह क्रेडिट कार्ड, सेवा दर, बँकेच्या प्रतिनिधीने दिलेली अभिवचने बँकेने न पाळणे, बँकेच्या सेवेमधील दिरंगाई, अशा तक्रारींमध्ये मदत करण्यासाठी एका फोरमची योजना केली आहे. बँक ग्राहक आता, बँकेच्या देण्यापोटीचे चेक न वटणे किंवा अनावश्यक दिरंगाई केली जाणे अशा तक्रारींचीही दाद मागू शकतील. त्याचबरोबर, छोट्या नोटा किंवा नाणी न स्विकारली जाणे अथवा त्यावर कमिशन मागणे याबाबतहि ग्राहक आता तक्रार दाखल करू शकतील.

बँकांच्या सेवामधील दिरंगाईसंदर्भातील ग्राहकांच्या तक्रारीची कमी खर्चात आणि परिणामकारकपणे दखल घेण्याच्या दृष्टीने रिझर्व्ह बँकेने १९९५ मध्ये प्रथम बँकिंग लोकपाल (ऑबड्समन) योजना आणली. योजनेत प्रादेशिक ग्रामीण बँकांचा समावेश आणि बँकिंग लोकायुक्तांच्या बँकांविरोधातील निर्णयांवर रिझर्व्ह बँकेला अधिकार क्षेत्र मिळण्याच्या दृष्टीने २००२ मध्ये बदल करण्यात आले. बँकिंग लोकपालांची (ऑबड्समन) सध्या पंधरा ठिकाणी कार्यालये आहेत.

ग्राहकांशी वर्तणुकीच्या दृष्टीने, सर्वकश मार्गदर्शक तत्वे बँकांनी तयार केली असून त्यानुसार त्यांची वर्तणुक आहे किंवा नाही हे तपासण्यासाठी, भारतीय बँकिंग तत्व व मानकांचे स्वतंत्र पॅनेल निर्माण करण्याचे, रिझर्व्ह बँकेचे काम अंतिम टप्प्यात आले आहे. गव्हर्नर डॉ. वाय. व्ही. रेड्डी यांनी, २००५-२००६ च्या वार्षिक धोरणांमध्ये रिझर्व्ह बँकेने यासाठी बोर्ड स्थापन करण्याचे जाहीर केले आहे

अल्पना किल्लावाला
मुख्य महाव्यवस्थापक

प्रेस रिलिज: २००५-२००६/७८३