

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



**RESERVE BANK OF  
INDIA**

RBI On Internet:

<http://www.rbi.org.in>

Email: [helpprd@rbi.org.in](mailto:helpprd@rbi.org.in)

१ जुलै २००६

### रिझर्व्ह बँकेच्या नव्या ग्राहक सेवा विभागाची स्थापना

रिझर्व्ह बँक तसंच इतर बँकांच्या ग्राहकांच्या हितरक्षणासाठी, त्यांना उत्तमात उत्तम सेवा उपलब्ध करून देण्यासाठी तसंच त्यांच्या समस्यांच्या निवारणासाठी रिझर्व्ह बँक वेळोवेळी उपाययोजना करत असते. या संदर्भातलं काम आतापर्यंत रिझर्व्ह बँकेच्या विभागांकडून बघितलं जात असे. मात्र रिझर्व्ह बँक तसंच इतर बँकांच्या ग्राहक सेवेशी संबंधित सर्व कार्यक्रमांचं एकीकरण करण्यासाठी, रिझर्व्ह बँकेन आज एका नव्या **ग्राहक सेवा विभागाची** स्थापना केली आहे. या विभागाच्या कामकाजात खालील बाबींचा समावेश आहे :

१. रिझर्व्ह बँक तसंच इतर बँकांच्या ग्राहक सेवा तसंच तक्रार निवारणासंदर्भातल्या सूचना तसंच माहितीचा प्रसार करणं.
२. रिझर्व्ह बँकेच्या कार्यालयाकडून/विभागांकडून दिल्या जाणाऱ्या सेवांच्या संदर्भातल्या तक्रार निवारण यंत्रणेची देखरेख करणे.
३. बँकींग लोकपाल /ऑम्ब्युड्समन योजनेची अंमलबजावणी
४. भारतीय बँकींग संहिता आणि मानक मंडळासाठी मध्यवर्ती विभाग म्हणून काम पाहणं.
५. बँकामधल्या ग्राहक सेवेबद्दल थेट रिझर्व्ह बँकेकडे करण्यात आलेल्या तक्रारींच निवारण.
६. बँका, भारतीय बँक संघटना, भारतीय बँकींग संहिता आणि मानक मंडळ, बँकींग लोकपाल (ऑम्ब्युड्समन) कार्यालय, रिझर्व्ह बँकेचे नियामक विभाग या सर्व संस्थांमध्ये ग्राहक सेवा तसंच तक्रार निवारण संदर्भातला संपर्क दुवा म्हणून काम बघणे

अल्पना किल्लावाला,  
मुख्य महाव्यवस्थापक

प्रेस रिलीज : २००६-०७/१