सीआयआर २१०७०९
आरबीआय / २००९-१० / १०३
डीबीओडी. क्र. एलईजी बासी २४/०९.०७.००५/२००९-१० जुलै २०, २००९

सर्व अधिसूचित वाणिज्य बँका
(आरआरबी सोडून)

महोदय,

बँकांमधील तक्रार निवारण यंत्रणा-बँकिंग ऑबडसमन योजना, २००६ खाली नेमलेल्या नोडल ऑफिसर्सची नावे प्रदर्शित करणे

कृपया ग्राहक सेवेवरील आमचे महापरिपत्रक डीबीओडी. क्र. एलईजी. बीसी ९/०९.०७.००६/२००९-१० दि. जुलै १, २००९ च्या परिच्छेद १६.५ (५) चा संदर्भ घ्यावा त्यात बँकांना सांगण्यात आले होते की, तक्रार निवारण यंत्रणेची परिणामकारकता वाढविण्यासाठी आणि ग्राहकांना वेळीच संपर्क साधता यावा ह्यासाठी, तक्रार निवारणासाठी संपर्क साधावयाच्या अधिकाऱ्यांची नावे, त्यांच्या थेट फोन नंबर, फॅक्स नंबर, संपूर्ण पत्ता (पोस्ट बॉक्स नंबर नव्हे) आणि ई-मेल पत्ता त्यांनी त्यांच्या शाखांमध्ये प्रामुख्याने प्रदर्शित करावा. ह्याच परिपत्रकातील परिच्छेद ८.३.१ मध्ये ही बँकांना सांगण्यात आले होते की त्यांनी अशा नोटिस बोर्डावर इतर बाबींसह पुढील माहितीही प्रदर्शित करावी - १) शाखा स्तरावर संपर्क करावयाचे अधिकारी २) प्रादेशिक/क्षेत्रीय कार्यालयात संपर्क करावयाचे अधिकार ३) बँकाव्दारे तक्रार निवारणामुळे समाधान झाले नसल्यास बँकिंग ऑंबडसमनची संपर्क माहिती.

२) तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक बळकट करण्यासाठी शाखांमध्ये प्रदर्शित केलेल्या अधिकाऱ्यांच्या नावांमध्ये, बँकिंग ऑंबडसमन योजना, २००६ च्या परिच्छेद १५(३) अनुसार त्यांच्या प्रादेशिक/क्षेत्रीय कार्यालयांमध्ये नेमलेल्या संबंधित नोडल ऑफिसरचे नावही समाविष्ट करणे आवश्यक आहे.

३) ह्यासाठी बँकांना सांगण्यात येते की त्यांनी त्यांच्या शाखांमध्ये, प्रदर्शित केलेल्या, संपर्क करावयाच्या अधिकाऱ्यांच्या नावांमध्ये बँकिंग ऑंबडसमन योजना, २००६ खली नेमलेल्या संबंधित नोडल ऑफिसरचे नाव व इतर माहितीही समाविष्ट करावी.

४) ह्याशिवाय, बँकांनी त्यांच्या वेबसाईटवर त्यांचे मुख्य कार्यालय/प्रादेशिक कार्यालये/ क्षेत्रीय कार्यालये येथे असलेल्या व तक्रार निवारणासाठी संपर्क साधावयाच्या अधिकाऱ्यांची नावेही प्रदर्शित करावी. ह्या यादीमध्ये बँकिंग ऑंबडसमन योजना, २००६ खाली नेमलेल्या नोडल ह्यांच्या नावेही समाविष्ट करावीत.

५) ग्राहकांना तशी गरज भासल्यास संपर्क साधता यावा ह्यासाठी, बँका, त्यांच्या वेब साईटवर त्यांचे सीएमडी/सीईओ ह्यांची तसेच क्रेडीट कार्ड्स, कर्जे व अग्रिम राशी, रिटेल बँकिंग, वैयक्तिक बँकिंग, ग्रामिण / कृषिविषयक बँकिंग, एसएमई बँकिंग इत्यादींसारख्या कार्यकृतींच्या संबंधित कार्यकारी अधिकाऱ्यांची नावे, पत्रे, टेलिफोन क्रमांक अणि फॅक्स क्रमांक देऊ शकतात.

आपला,
(बी. महापात्रा)
मुख्यव्यवस्थापक