प्रेस प्रकाशनी PRESS RELEASE

भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA

संचार विभाग, केंद्रीय कार्यालय, एस.बी.एस.मार्ग, मुंबई-400001
DEPARTMENT OF COMMUNICATION, Central Office, S.B.S.Marg, Mumbai-400001
फोन/Phone: 91 22 2266 0502 फैक्स/Fax: 91 22 22660358

वेबसाइट : www.rbi.org.in/hindi
Website : www.rbi.org.in
इ-मेल email: helpdoc@rbi.org.in

**03-12-2014**

## आरबीआयद्वारा ग्राहक हक्क सनदीचे वितरण

आरबीआयद्वारे आज, ग्राहक हक्काची सनद प्रसृत करण्यात येत असून तिच्यामध्ये बँक-ग्राहकांच्या संरक्षणाबाबतची तत्वे समाविष्ट केलेली असून, त्यात बँक ग्राहकांचे पाच मूलभूत हक्क ही निर्देशित करण्यात आले आहेत ते म्हणजे, (1) उचित वर्तणुक दिली जाण्याचा अधिकार (2) पारदर्शक, उचित व प्रामाणिक व्यवहाराचा हक्क (3) यथायोग्यतेचा हक्क (4) गोपनीयतेचा हक्क आणि (5) तक्रार निवारणाचा व भरपाई मिळण्याचा हक्क.

रिझर्व बँकेने इंडियन बँक्स असोशिएशन (आयबीए) आणि बँकिंग कोड्स अँड स्टँडर्डस बोर्ड ऑफ इंडिया (बीसीएसबीआय) ह्यांनाही, वरील सनदीमध्ये असलेली तत्वे समाविष्ट असलेले एक “आदर्श ग्राहक हक्क धोरण” तयार करण्यास सांगितले आहे.

सुरुवातीस, सर्व अनुसूचित वाणिज्य बँका, प्रादेशिक ग्रामीण बँका आणि नागरी सहकारी बँका ह्यांनी, वरील सनदीमधील पाच मूलभूत हक्क समाविष्ट असलेले व त्यांच्या संचालक मंडळाने मंजुर केलेले स्वतःचेच एक धोरण तयार करणे अपेक्षित आहे आणि त्यात इतर बाबींसह, त्याचे पालन होत असल्याची खात्री करण्यासाठी देखरेख व पर्यवेक्षण यंत्रणाही समाविष्ट केली जावी. आयबीए/बीसीएसबीआय द्वारा प्रायोजित अशा “आदर्श ग्राहक हक्क धोरणांशी”, असे धोरण यथायोग्यतेने मिळते असावे.

रिझर्व बँकेद्वारे, बँकांद्वारे केलेल्या पालनाच्या प्रगतीवर देखरेख व नजर ठेवली जाईल.

**अल्पना किल्लावाला**
प्रधान मुख्य महाव्यवस्थापक

**वृत्तपत्रासाठी निवेदन 2014-2015/1142**