



भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA

वेबसाइट : www.rbi.org.in/hindi

Website : www.rbi.org.in

ई-मेल email: helpdoc@rbi.org.in

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

फेब्रुवारी 12, 2015

भारतीय रिज़र्व बँकेद्वारा बँकिंग लोकपाल योजना, 2006 : 2013-14 च्या वार्षिक अहवालाचे वितरण

भारतीय रिज़र्व बँकेने आज, बँकिंग लोकपाल योजनेचा, 2013-2014 ह्या वर्षासाठीचा वार्षिक अहवाल वितरित केला. बँक ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निवारण करण्यास मदत करावी, ह्यासाठी रिज़र्व बँकेने, 1995 मध्ये बँकिंग लोकपाल योजना स्थापन केली होती. देशभरामध्ये बँकिंग लोकपाल योजनेची (बीओएस) 15 कार्यालये आहेत. ह्या अहवालात, बँकिंग लोकपालाच्या सर्व कार्यालयांच्या कार्यकृतींचा सारांश दिला आहे.

ह्या अहवालावरून निर्देशित होते की, 2013-2014 ह्या वर्षात, लोकपाल कार्यालयात आलेल्या तक्रारींमध्ये 8.55 टक्के वाढ झाली आहे. 67 टक्के तक्रारी, पत्र/पोस्ट कार्ड/फॅक्सद्वारा मिळाल्या होत्या, तर ई मेल द्वारे व ऑनलाईन आलेल्या तक्रारी अनुक्रमे 20% व 13% होत्या. ह्याबाबत हेच दिसते की, लोकांना इलेक्ट्रॉनिक माध्यमा ऐवजी, प्रत्यक्ष/थेट तक्रार दाखल करणे अधिक पसंत आहे. 2013-14 मध्ये आलेल्या एकूण तक्रारींपैकी 71% तक्रारी महानगर व नागरी क्षेत्रातून आल्या होत्या, तर अर्ध नागरी क्षेत्रातून 16% व ग्रामीण क्षेत्रातून 13% आल्या होत्या. ह्या वर्षात आलेल्या तक्रारींपैकी 0.6% तक्रारींचे निवारण लोकपाल कार्यालयांनी केले. ह्या अहवालात, रिज़र्व बँकेने निरनिराळ्या ग्राहक सेवांमध्ये घेतलेला पुढाकार आणि बीओएस द्वारा हाताळली गेलेली काही कित्ता घेण्याजोगी प्रकरणे ठळकपणे देण्यात आली आहेत.

ह्या अहवालातील ठळक गोष्टी

- 2013-2014 ह्या वर्षामध्ये, मागील वर्षात मिळालेल्या 70,541 तक्रारींमध्ये 8.55% टक्क्याने वाढ होऊन ही 76,573 एवढी झाली.
- मिळालेल्या एकूण तक्रारींपैकी, बँकिंग लोकपालाने 96% तक्रारी निकाली काढल्या.

- एकूण तक्रारींपैकी 32% तक्रारी एसबीआय व सहाय्यक बँका तसेच राष्ट्रीयीकृत बँकांविरुद्ध, 22% तक्रारी खाजगी क्षेत्रातील बँकांविरुद्ध आणि 6.5% विदेशी बँकांविरुद्ध होत्या.
- आश्वासन पूर्ण करण्यात अपयश, उचित आचार संहिता, बँकिंग कोड्स अँड स्टँडर्ड्स बोर्ड ऑफ इंडिया (बीसीएसबीआय) चे संकेत ह्यांचे पालन न केले जाणे ह्या सर्वाबाबतच्या तक्रारी सर्वात जास्त (मिळालेल्या तक्रारींच्या 26.6%) होत्या. कार्डासंबंधीच्या तक्रारी 24.1% होत्या.
- इतर प्रकारच्या तक्रारींमध्ये, कामकाजाच्या विहित वेळा न पाळणे, कर-प्रदान स्वीकार करण्यास नकार किंवा विलंब, सरकारी सिक्युरिटीज् देण्यास नकार किंवा विलंब, किंवा त्याबाबत सेवा देण्यास किंवा विमोचन करण्यास नकार किंवा विलंब, खाते बंद करण्यास नकार किंवा विलंब, इत्यादींचा समावेश होता.
- ह्या वर्षात ह्या योजनेखाली अपीलिय प्राधिकरणाने 107 अपीलस हाताळली.
- जनतेमध्ये अधिकतर प्रसार व्हावा ह्यासाठी बँकिंग लोकपालांनी जाणीव निर्माण करण्याच्या मोहिमा सुरु केल्या.
- बँकिंग लोकपालांना, ह्या तक्रारींपासून मिळालेल्या प्रतिसादामुळे रिझर्व बँकेने, ह्या वर्षात, अनेक ग्राहक-अनुकूल धोरणे तयार केली.

पार्श्वभूमी

वाणिज्य बँका, प्रादेशिक ग्रामीण बँका, व अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बँका ह्यांच्याद्वारे दिल्या जाणा-या बँकिंग सेवांमधील त्रुटीबाबतच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी बँक ग्राहकांना एक जलद व स्वस्त मंच उपलब्ध व्हावा ह्यासाठी, रिझर्व बँकेने, जून 14, 1995 रोजी बँकिंग लोकपाल योजना (बीओएस) सुरु केली. बीओएसची कार्यवाही केली जात असणा-या प्रतिसादाचा उपयोग रिझर्व बँकेने, 2002, 2006, 2007 व 2009 मध्ये ही योजना सुधारित करण्यासाठी केला. त्यात, इतर बँकांसह क्रेडिट कार्ड तक्रारी, इंटरनेट बँकिंग, बँका व त्यांचे एजंट्स ह्यांनी दिलेल्या वचनांचा भंग, ग्राहकांना पूर्वसूचना न देता सेवा आकार लावणे, वैयक्तिक बँकांनी स्वीकारलेल्या उचित आचार संहितेचे पालन न करणे ह्यासारख्या नवीन क्षेत्रातील ग्राहक तक्रारींचाही समावेश केला गेला. 1995 मध्ये बीओएस योजना सुरु करतेवेळी असलेल्या एकूण 11 कारणांऐवजी आज बीओ योजना बँक सेवेतील तक्रारी/त्रुटींची 27 कारणे उपलब्ध करून देते. ह्याचा लाभ सर्वांना घेता यावा ह्यासाठी रिझर्व बँक, बीओएस द्वारे निःशुल्क सेवा देते. बीओएसची परिणामकारकता व उपयुक्तता वाढविण्यासाठी, आज रिझर्व बँकेद्वारे, बीओएसचा खर्च व कर्मचारी वर्ग रिझर्व बँकेचाच आहे.

अल्पना किल्लावाला

वृत्तपत्रांसाठी निवेदन : 2014-2015/1698

प्रधान मुख्य महाव्यवस्थापक