

तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली सुरु करतेवेळी गव्हर्नरांनी केलेले निवेदन

आज सुरु करण्यात आलेले **तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (सीएमएस)** हे ॲप्लिकेशन, रिझर्व्ह बँकेत आलेल्या तक्रारींचे वेळेवारी निवारण होण्याची खात्री करून घेऊन, तक्रार निवारण प्रक्रियेत ग्राहकांना झालेल्या अनुभवात सुधारणा करण्यासाठी असलेल्या आरबीआयच्या वचन-बद्धतेचेच एक चिन्ह आहे. वित्तीय प्रणालीमध्ये जनतेचा विश्वास वृद्धिगंत व्हावा ह्यासाठी, ग्राहकांच्या तक्रारी जलद व अर्थपूर्ण रितीने होण्यात, वाणिज्य बँका, नागरी सहकारी बँका, बिगर बँकीय वित्तीय कंपन्या (एनबीएफसी) ह्यासारख्या, जनतेशी व्यवहार करणा-या आरबीआयकडून विनियमित केल्या जाणा-या सर्व संस्थांचे, ह्याबाबत मी सहकार्य अपेक्षित करतो. बँकिंग प्रणाली मधील जनतेचा विश्वास टिकून रहावा ह्यासाठी, शिक्षणाच्या मार्फत ग्राहकांना अधिकारांची जाणीव देऊन, त्याबरोबरच, त्वरित व परिणामकारक तक्रार निवारण सेवांद्वारे, बँका व इतर वित्तीय सेवा देणारांमधील (एफएसपी) जनतेचा विश्वास टिकून राहण्यासाठी हे अत्यंत महत्वाचे आहे.

(2) कोणत्याही विनियमित संस्थेविरुद्ध तक्रारी दाखल करण्यासाठी, रिझर्व्ह बँकेच्या वेबसाईटवर एकच खिडकी उपलब्ध करून, ग्राहकांची **सोय** सुधारित होईल असे सीएमएसकडून अपेक्षित आहे. दाखल केलेली तक्रार आरबीआयच्या योग्य त्या लोकपालाकडे/प्रादेशिक कार्यालयाकडे पाठविली जाईल. स्वयं-निर्मित पोच-पावत्याद्वारे तक्रारदारांना माहिती देऊन व त्या तक्रारीच्या स्थितीचा मागोवा घेण्यास व लोकपालाच्या निर्णयाविरुद्ध जरूर तेथे ऑनलाईन अपील दाखल करण्यास साह्य करून हे ॲप्लिकेशन **पारदर्शकता** सुधारते. ह्याशिवाय, तक्रार निवारणाबाबत आलेले **अनुभव/मते**, तक्रारदार येथे शेअर करू शकतात.

(3) सीएमएसमध्ये डेस्कटॉप व मोबाईलवरही प्रवेश करता येतो. तक्रारींची स्थिती जाणून घेण्यासाठी, रिझर्व्ह बँक, एक विशेष अशी इंटरॅक्टिव व्हाईस रिस्पॉन्स (आयव्हीआर) प्रणाली सुरु करण्याचा विचार करत आहे. मला खात्री आहे की, सीएमएसचे हे ग्राहक-स्नेही स्वरूप पुढील काळात अधिकच मोठे होईल.

(4) मी पूर्वी सांगितल्याप्रमाणे, ग्राहक संरक्षण सशक्त करण्यासाठी ग्राहक-जाणीव हे एक साह्यकारक साधन आहे. सावध व जाणीव असलेला ग्राहक, मिस-सेलिंग, फसवणुक, अफरातफर व तशा अन्य आव्हानांविरुद्ध सक्षमपणे स्वतःचे संरक्षण करू शकेल. जाणीव प्रसारित करण्याच्या आमच्या कार्यामध्ये, आम्ही सीएमएस पोर्टलवर, सुरक्षित बँकिंग कृति व भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या महत्वाच्या इतर ग्राहक-केंद्री विनियामक पुढाकारावरील, खेळाडू व तरुणाईच्या रोल मॉडेल्सचे व्हिडियो टाकले आहेत.

(5) बँकांचे नोडल ऑफिसर्स/वित्तीय सेवा दाते (एफएसपी) ह्यांच्याशी सीएमएसद्वारे अखंडित संपर्क करता येत असल्याने **वित्तीय प्रणालीला लाभ** होतील. प्रत्येक संस्थेबाबतच्या तक्रारींवर देखरेख करण्यासाठी व त्या नीट हाताळण्यासाठीचे रिपोर्ट्स सीएमएस निर्माण करू शकते. सीएमएस वरील डेटाचा उपयोग, बँकांनी/एफएसपींनी, केवळ तक्रार निवारणामधील त्यांचा टर्न अराऊंड टाईम कमी करण्यास, व त्यांची तक्रार निवारण यंत्रणा सशक्त करण्यास न

वापरता, त्यांच्या ग्राहकांच्या अडचणीची क्षेत्रे, वर्तणुक व अपेक्षा जाणून घेऊन, ग्राहकांचा विश्वास कायम ठेवण्यासाठी, त्यांच्या सेवांमध्ये सुधारणा करण्यासाठी वापरला जाईल अशी मी अपेक्षा करतो.

(6) सीएमएसमधून मिळणा-या डेटामधून विश्लेषण केलेल्या बाबींचा उपयोग, बँका/एफएसपी, त्यांच्या ग्राहकांच्या अपेक्षा पूर्ण करणारे उत्पाद तयार करण्यासाठी करू शकतात. ह्या डेटाचे अधिक चांगले विश्लेषण करून त्याचा उपयोग ग्राहक मूल्य निर्माण करण्यासाठी करणा-या संस्थांनाच अधिक लाभ व स्पर्धात्मक लाभ होईल हे उघड आहे.

(7) सीएमएसमधील डेटा रिझर्व्ह बँकेकडून विश्लेषणासाठी वापरला जाऊन त्याचा उपयोग **विनियात्मक व पर्यवेक्षकीय हस्तक्षेपासाठी** तशी आवश्यकता असल्यास केला जाऊ शकतो. ह्या ॲप्लिकेशनमधील निरनिराळे डॅश बोर्ड्स, तक्रार निवारणामधील प्रगतीचा सक्षमपणे मागोवा घेण्यास मदत करतील.

(8) सीएमएस सुरु केल्यामुळे, लोकपालांच्या कार्यालयात व रिझर्व्ह बँकेच्या ग्राहक शिक्षण व संरक्षण कक्षात (सीईपीसी) आलेल्या तक्रारींवर प्रक्रिया करणे डिजिटाइज करण्यात आले आहे.

(9) सीएमएसमधील संभाव्यतेचा संपूर्णपणे उपयोग करण्याची विनंती मी बँकांना/एफएसपींना करत आहे.

हे ॲप्लिकेशन विकसित करून त्याची अंमलबजावणी करणा-या प्रत्येकाचे मी मनापासून अभिनंदन करतो.

आभार