



भारतीय रिज़र्व बँक
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 फॅक्स/Fax: 91 22 22660358

जुलै 31, 2017

बँकिंग लोकपालांची वार्षिक परिषद - जुलै 25, 2017

बँकिंग लोकपालांची वार्षिक परिषद जुलै 25, 2017 रोजी मुंबई येथे संपन्न झाली. श्री एस एस मुंद्रा, डेप्युटी गव्हर्नर, आरबीआय ह्यांनी ह्या परिषदेचे उद्घाटन केले. बँकिंग लोकपालांव्यतिरिक्त ह्या परिषदेत, एसबीआय, आयसीआयसीआय बँक, एचडीएफसी बँक, पीएनबी, इंडियन बँक्स असोशिएशन (आयबीए), बँकिंग कोड्स अँड स्टँडर्ड्स बोर्ड ऑफ इंडिया (बीसीएसबीआय) ह्यांचे मुख्य अधिकारी आणि आरबीआयच्या विनियामक व पर्यवेक्षक विभागांचे संबंधित अधिकारी उपस्थित होते.

डेप्युटी गव्हर्नर (डीजी) आपल्या भाषणात म्हणाले की, बँकांमधील सर्वोच्च अधिकारी ह्या परिषदेमध्ये घेतलेला भाग, त्यांची ग्राहकांप्रतीची वचनबद्धताच निर्देशित करत आहे. तक्रार निवारणाच्या क्षेत्रामध्ये आरबीआयने घेतलेल्या अलिकडील पुढाकाराचाही निर्देश श्री मुंद्रा ह्यांनी केला. त्यांनी सांगितले की, जुलै 2017 मध्ये बँकिंग लोकपाल योजना सुधारित करण्यात आली असून, इतर बाबींसह त्यात, ह्या बीओ योजनेखाली इलेक्ट्रॉनिक व मोबाईल बँकिंग मधील त्रुटी तसेच, बँकांद्वारे तृतीय पक्षाने गुंतवणुक केलेले उत्पाद विकले जाणे ह्याबाबतच्या तक्रारीही समाविष्ट करण्यात आल्या आहेत. ह्या बीओ योजनेची व्याप्ती वाढविण्यासाठी व अधिक खोल करण्यासाठी, आरबीआयने पाच नवीन बीओ कार्यालये उघडली असून, आवश्यकता भासल्यास अधिक बीओ कार्यालयेही उघडण्याचा विचार करता येईल, असेही डीजींनी आपल्या भाषणात सांगितले.

मिस-सेलिंग बाबतच्या खूप मोठ्या प्रमाणात येणा-या तक्रारींकडे लक्ष वेधून, डीजींनी त्याबाबत सांगितले की, ह्यामागील कारणे म्हणजे, कर्मचा-यांना देण्यात आलेली आव्हानात्मक उद्दिष्टे, प्रोत्साहनाशी जोडलेली साधने, प्रशिक्षणाचा अभाव आणि फ्रंटलाईन स्टाफचे जलदतेने होणारे परिवर्तन. ह्यांच्याच बरोबरीने, बँक व फ्रंट ऑफिसमध्ये समन्वयाचा अभाव, ग्राहक संरक्षणावर देण्यात आलेला जोर, ह्यामुळे, तक्रार निवारण करण्यासाठी, तक्रारदारांची सुयोग्य प्राधिकरणाकडे सहजतेने जाण्यात होणारी गैरसोयही निर्माण झाली. ह्यासाठी त्यांनी आवर्जून विनंती केली की, बँकांच्या वरिष्ठ व्यवस्थापनाने दाखविलेली वचनबद्धता, त्या खालच्या स्तरांवरील अधिकारी/कर्मचारी ह्यांच्यामध्येही निर्माण झाली पाहिजे, की ज्यामुळे ग्राहकांना सर्व ठिकाणी सक्षम सेवा व काळजी मिळू शकेल.

तक्रार-व्यवस्थापनाबाबत बोलतांना ते म्हणाले की, बँकांनी, ह्या तक्रारींचा पॅटर्न अभ्यासून त्या तक्रारींना कारणीभूत असलेल्या मूळ कारणांचे विश्लेषण करावे, आणि हे केवळ, तक्रार निवारण यंत्रणा, संपूर्णपणे स्वयंचलित करून व अत्याधुनिक विश्लेषणात्मक साधनांचा वापर केल्यानेच साधता येईल.

बँकिंग व्यवसायाचा बदलत्या चेह-याबाबत बोलतांना डीजी म्हणाले की, ग्राहकांची नवी पिढी ही तंत्रज्ञानयुक्त असून, त्यांना उपलब्ध असलेल्या (चॅनल्स सह) पर्यायांमध्येही वेगाने वाढ झाली आहे. त्यामुळे असे एक चित्र तयार होऊ पाहत आहे की ज्यात, समाधानकारक सेवा न मिळाल्यास, ग्राहक एका संस्थेकडून दुस-या संस्थेकडे मुकाट्याने निघून जाईल. आणि खाते कोठेही हलविता/नेण्या सारखे केले गेल्यास अशा प्रसंगांमध्ये वाढ होईल. ह्या संदर्भात डीजींनी आवर्जून सांगितले की बँकांनी अकाउंट नंबर पोर्टेबिलिटीबाबत पाऊले उचलावीत, कारण असे करणे, स्पर्धा वाढविण्यासाठी व ग्राहकसेवा सुधारण्याबाबत टाकलेले एक पाऊल असेल.

ड्रॉप बँकसेसमधून चेक्स गहाळ होणे व त्याबाबतच्या तक्रारींचे निवारण करण्यामधील बँकांची शिथिलता ह्याचाही समाचार डीजींनी घेतला. ते म्हणाले की, अशा प्रकरणात ग्राहकाला ताबडतोब भरपाई मिळाली पाहिजे. ह्यासाठी डीजींनी बँकांना आग्रहपूर्वक सांगितले की, बँकांनी ह्यासाठी एक सामान्य खाते निर्माण करून, विमा कंपनी इत्यादींकडून त्याबाबतचे पैसे येण्याची वात न पाहता, ह्या 'पूल'मधून ग्राहकांना भरपाई करून द्यावी.

बँकिंग प्रतिनिधींना (बीसी) बँकिंग आऊटलेट समान करण्याबाबतच्या, आरबीआयच्या अलिकडील मार्गदर्शक तत्वांच्या संबंधात, अशा बँकिंग प्रतिनिधींच्या महत्वावर जोर देऊन, डीजींनी बँकांना सांगितले की, बँकांनी बीसींनी (विशेषतः ग्रामीण व अर्ध ग्रामीण क्षेत्रातील) दिलेल्या सेवांकडे जवळून लक्ष द्यावे आणि उत्पादांच्या मिस-सेलिंगला आळा घालण्यासाठी काळजी घेऊन, वित्तीय उत्पादांचे आक्रमक विपणन करणारांकडून अशिक्षित ग्राहक फसविले जाण्याचा प्रश्न सोडवावा. डीजींनी बँकांना सांगितले की, बारीक अक्षरातील टीपा/अटी असलेल्या कायदेशीर करारांबाबत ग्राहकांकडून 'नकारात्मक दुजोरा' मिळविण्याऐवजी, ग्राहकांनी उत्पाद/सेवा ह्या बाबतच्या अटी व शर्ती नीट वाचल्या व समजून घेतल्या आहेत. असा 'सकारात्मक दुजोरा' ग्राहकाकडून मिळवावा. ग्राहक-हक्कांच्या कराराबाबत बोलतांना, डीजींनी बँका व आयबीए ह्यांना आवर्जून सांगितले की, ग्राहकाला त्याला सुयोग्य/सर्वोत्तम पर्याय निवडण्यास मदत करण्यासाठी व निरनिराळ्या उत्पादांची एक तुलनात्मक व पारदर्शक जाणीव उपलब्ध करून देण्यासाठी, त्यांनी ग्राहकांना एक सामान्य मंच विकसित करण्याबाबत प्रयत्न करावा.

वृत्तपत्र निवेदन : 2017-2018/290

जोस जे कत्तूर
मुख्य महाव्यवस्थापक