



भारतीय रिझर्व्ह बँक
RESERVE BANK OF INDIA

वेबसाइट : www.rbi.org.in

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: 022-22660502

जून 24, 2019

आरबीआयकडून तक्रार व्यवस्थापन प्रणालीचा शुभारंभ

आरबीआयच्या गव्हर्नरंकडून आज 'तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली सीएमएस' चा शुभारंभ करण्यात आला. ही प्रणाली म्हणजे, आरबीआयच्या तक्रार निवारण प्रणालींसाठीचे एक सॉफ्टवेअर ॲप्लिकेशन आहे. आरबीआयकडून विनियमित केल्या जाणा-या कोणत्याही संस्थांविरुद्धच्या तक्रारी दाखल करण्यासाठी जनता, आरबीआयच्या वेबसाईटमधील ही सीएमएस पोर्टल मध्ये प्रवेश ॲक्सेस) मिळवू शकते.

ग्राहकांची सुविधा विचारात घेऊन त्यांच्या तक्रारी ऑनलाईन दाखल करण्यासाठी सीएमएस तयार करण्यात आली आहे. ह्या प्रणालीत, एसएमएस/ई-मेल अधिसूचनांमार्फत पोचपावती देणे, एकमेव अशा पंजीकरण क्रमांकाद्वारे तक्रारीच्या स्थितीचा मागोवा घेणे, बंद केल्या जाण्याबाबतच्या सूचना व लागू असेल तेथे अपील दाखल करता येणे ह्यासारखी लक्षणे आहेत. त्याचप्रमाणे ग्राहकांच्या पूर्वअनुभवानुसार त्यांचा फीड-बॅक देण्याचीही ह्यात सुविधा आहे. ह्या पोर्टल पर्यंत युजर्सना पोहोचता येण्यासाठी सीएमएसमध्ये स्वयंसेवा साहित्य व्हिडियो स्वरूपात), सुरक्षित बँकिंग व्यवहारांसाठीचे व्हिडियो आणि आरबीआयच्या विनियामक धोरणांवरील साहित्य देण्यात आले आहे.

ही प्रणाली, सीएमएसद्वारा मिळालेल्या ग्राहक तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी, विनियमित संस्थांना त्यांच्या मुख्य नोडल अधिकारी/नोडल अधिका-यांपर्यंत सलगपणे पोहोचण्यासाठी सहाय्य करते. विनियमित संस्थांकडून तक्रारींवर देखरेख ठेवण्यासाठी व त्यांचे व्यवस्थापन करण्यासाठी विविध प्रकारचे अहवाल निर्माण करण्याच्या सुविधा उपलब्ध करून देते. तक्रारीच्या मूलभूत कारणांचे विश्लेषण करून जरूर पडल्यास सुधारित कारवाई करण्यासाठी, अशा संस्था, सीएमएस वरील माहितीचा उपयोग करू शकतात.

तक्रारी हाताळण्या-या आरबीआयच्या अधिका-यांसाठी, तक्रार निवारणाच्या प्रगतीचा मागोवा घेण्याची सुविधाही ह्या सीएमएस मध्ये ठेवण्यात आली आहे. सीएमएसमधील माहिती, आवश्यकता असल्यास, विनियामक व पर्यवेक्षकीय हस्तक्षेप करण्यासाठीही वापरली जाऊ शकते. सीएमएस सुरु केल्यामुळे आरबीआयच्या, बँकिंग लोकपाल बीओ) व ग्राहक शिक्षण व संरक्षण कक्ष सीईपीसी) मध्ये मिळालेल्या तक्रारींवर प्रक्रिया चे देखील डिजिटलकरण करण्यात आले आहे.