



ریزرو بینک آف انڈیا

ویب سائٹ: www.rbi.org.in/urdu

ویب سائٹ: www.rbi.org.in

ای۔میل: helpdoc@rbi.org.in

12 فروری، 2015

ریزرو بینک آف انڈیا نے جاری کی بینکنگ اومبڈس مین اسکیم 2006 کی سالانہ رپورٹ 14-2013 کے لئے

ریزرو بینک آف انڈیا نے آج 2013-14 کے لئے بینکنگ اومبڈس مین اسکیم کی سالانہ رپورٹ جاری کی۔ بینکنگ اومبڈس مین اسکیم ریزرو بینک کی طرف سے 1995 میں وجود میں لائی گئی تھی تاکہ بینک صارفین کو ہونے والی شکایات کا حل جلد سے جلد حاصل ہو، پورے ملک میں بینکنگ اومبڈس مین میں 15 دفاتر ہیں۔ یہ رپورٹ بینکنگ اومبڈس مین کے سبھی دفاتر سے حاصل سرگرمیوں کا مجموعہ ہے۔

رپورٹ اس طرف اشارہ کرتی ہے کہ 2013-14 میں اومبڈس مین دفاتر میں موصول ہونے والی شکایات میں 8.55% فی صدی کا اضافہ ہوا ہے۔ ابھی بھی لوگ لکھی ہوئی شکایت کو الیکٹرانک طریقہ پر ترجیح دیتے ہیں یہ اس بات کا ثبوت ہے کہ 67% شکایتیں لیٹر، پوسٹ کارڈ/فیکس وغیرہ کے ذریعہ موصول ہوئی ہیں جبکہ ای۔میل کے ذریعہ 20% اور آن لائن صرف 13% شکایتیں آئیں۔ میٹرو اور شہری علاقوں سے آنے والی شکایتوں کا 71% سال 2013-14 میں موصول ہوئیں۔ نیم شہری علاقوں (قصبوں وغیرہ) سے 16% اور دیہی علاقوں سے 13% شکایتیں آئیں۔ بینکنگ اومبڈس مین آفسوں نے اس دوران کل شکایتوں کے 96% شکایتوں کا ازالہ کیا۔ رپورٹ میں اس بات پر بھی روشنی ڈالی گئی ہے کہ ریزرو بینک نے کسٹمر سروس پر توجہ کرنے کے لئے بہت سی شروعات کی ہیں اور کچھ مثالی کیس (معاملہ) اس دوران (2013-14) نپٹائے گئے۔

رپورٹ کے اہم نکات:

- ☆ سال 2013-14 میں بینکنگ اومبڈس مین دفاتر میں موصول ہونے والی شکایتوں میں 8.55% کا اضافہ ہوا۔ پچھلے سال موصول ہونے والی 70,541 شکایتوں کے مقابلہ اس سال 2013-14 میں ان کی تعداد 76,573 ہو گئی۔
- ☆ بینکنگ اومبڈس مین نے کل شکایتوں کے 96% شکایتوں کا نپٹا کر دیا۔
- ☆ کل موصول شکایتوں میں سے 32% شکایتیں اسٹیٹ بینک ان کی ایسوسی ایٹ بینکیں اور نیشنلائزڈ بینکوں کے خلاف تھیں۔ 22% شکایتیں پرائیویٹ سیکٹر بینکوں کے خلاف اور 6.5% شکایتیں فارن بینکوں کے خلاف تھیں۔
- ☆ زیادہ تر شکایتیں بینکوں کے وعدوں، فیئر پریکٹس کوڈ اور بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹیٹنڈرڈ بورڈ آف انڈیا کے وعدوں کی خلاف ورزی سے متعلق تھیں ان کی مجموعی تعداد 26.6% اور اس کے بعد کارڈوں سے متعلق 24.1% شکایتیں تھیں۔
- ☆ باقی شکایتیں مجوزہ کام کے گھنٹوں میں کام نہ کرنا، ٹیکسوں کی ادائیگی، رقم لینے سے منع کرنا، دیر کرنا، سروس کو منع کرنا یا دیر کرنا، اکاؤنٹ بند کرنے میں حیلہ حوالی کرنا اور گورنمنٹ سیکیورٹیز جاری کرنے میں حیلہ حوالی کرنے سے متعلق تھیں۔
- ☆ اس اسکیم کے تحت اپیلیٹ اتھارٹی سے اس دوران کل 107 اپیلوں پر کارروائی کی گئی۔
- ☆ اس سال 2013-14 میں لوگوں کو آگاہ کرنے کی مہم بینکنگ اومبڈس مین کی طرف سے زوردار طریقہ سے شروع کی گئی ہے تاکہ عوام کو اس اسکیم کے بارے میں زیادہ سے زیادہ معلومات حاصل ہو سکے۔
- ☆ بینکنگ اومبڈس مین کے ذریعہ شکایتوں کے ازالہ کے دوران حاصل فیڈ بیک سے یہ نتیجہ نکلا کہ ریزرو بینک کے ذریعہ صارفین کو دھیان میں رکھتے ہوئے اس سال 2013-14 میں بنائی گئی پالیسی کی وجہ سے ایسا ہو سکا۔

پس منظر:

ریزرو بینک نے 14 جون، 1995 کو بینکنگ صارفین کو (کسٹمر کو) کمرشیل بینکوں، علاقائی دیہی بینکوں اور پرائمری کوآپریٹو بینکوں میں سروس میں کمی سے متعلق شکایتوں کے ازالہ کے لئے ایک جلدی اور ستا فورم مہیا کرانے کے لئے بینکنگ اومبڈس مین اسکیم کی شروعات کی تھی۔ بینکنگ اومبڈس اسکیم کے نفاذ اور اس کی کارکردگی سے حاصل فیڈ بیک کو دھیان میں رکھ کر ریزرو بینک نے اس اسکیم میں 2007، 2006، 2002 اور 2009 میں کچھ تبدیلیاں کیں اب اس میں کچھ اور نئے علاقہ جوڑ دیئے گئے جیسے کریڈٹ کارڈ شکایت، انٹرنیٹ بینکنگ، بینکوں یا ان کے ایجنٹوں کے ذریعہ کئے گئے وعدوں کے مطابق سروس میں کمی، صارفین کو بغیر مطلع کئے سروس چارج کی وصولی، الگ الگ بینکوں کے ذریعہ اپنائے گئے پریکٹس کوڈ کی خلاف ورزی وغیرہ کو شامل کیا گیا۔ بینکنگ اومبڈس مین اسکیم کے نفاذ کے (1995) کے وقت صرف 11 طرح (گراؤنڈ) کی شکایتیں سنی جاتی تھیں اب اس وقت 27 طرح کی شکایتیں اور بینکنگ خدمات میں کمی وغیرہ پر سنوائی ہوتی ہے، ریزرو بینک مفت میں بینکنگ اومبڈس مین اسکیم آپریٹ کرتا ہے تاکہ سب کی پہونچ اس تک ہو جائے، اس اسکیم کو پراثر بنانے اور اس کی کارکردگی میں اضافہ کے لئے ریزرو بینک پوری طرح سے بینکنگ اومبڈس مین دفتر کو فنڈ اور اسٹاف مہیا کراتا ہے۔

الپنا کلا والا
پرسنل چیف جنرل منیجر

پریس ریلیز: 1698/2014-2015