۲۶ر دسمبر ۲۰۰۵ء

# آر بی آئی کی جانب سے بینکنگ اومبڈسمین اسکیم کے دائرے میں توسیع اسکیم میں منافع & بینکنگ پریکٹس شامل

آر بی آئی نے آج بینکنگ امبڈسمین اسکیم کا اعلان کیا، جس میں متعدد نئے علاقوں میں کسٹمر شکایتوں کو شامل کرنے اس کے دائرے کو وسیع کیا H یا۔ وہ شکایتیں اس طرح ہیں: کریڈٹ کارڈ شکا $ ، بینک سیلس ایجنٹوں کی طرف سے کی جانے والی : مات میں بھی خامیاں، کسٹمروں پر بغیر سابقہ اطلاع کے سروس چارجیز لگا۰ اور فیر پریکٹس کوڈ (جیسے بینکوں کے ذریعہ اختیار کیا H یا) کی عدم تعمیل، یہ اسکیم تمام تجارتی بینکوں علاقائی دیہی بینکوں اور ان فہر & شدہ پرائمری کوآپریٹو بینکوں (جن کی تجارت *+ یں ہو) کے لئے قابل عمل ہے۔ Ã *نی شدہ اسکیم یکم جنوری ۲۰۰۶ء سے لاگو ہوگی۔

ترمیم شدہ بینکنگ امبڈسمین اسکیم کو مؤثر بنانے کے لیے اسے مکمل طور پر ورکنگ عملہ سے پر کیا جائے گا اور بینکوں کے بجائے آر بی آئی کے ذریعہ اسے فنڈ مہیا کیا جائے گا۔ ترمیم شدہ بینکنگ امبڈسمین اسکیم کے تحت کسٹمر اپنی شکایتیں فون سمیت کسی بھی فارم میں درج کرسکیں گے۔ بینک کسٹمر بینکنگ امبڈسمین کے ذریعہ دئے جانے والے ایوارڈس کے خلاف آر بی آئی میں اپیل بھی کر h ہیں۔

نئی اسکیم کسٹمروں کو ای فورم مہیا کرے گی جس کے توسط سے وہ کریڈٹ کارڈ، سروس چارج بینک کے سیلس ایجنٹوں کے ذریعہ (نہ کہ بینکوں کے ذریعہ) کئے گئے وعدوں اس کے علاوہ بینک سروسیز کی ڈلیوری میں* خیر سمیت بینکوں کے خلاف & سے عام شکایتوں کے ازالہ کا مطالبہ کر h ہیں۔ بینک کسٹمر عدام ادائیگی* بینکوں کے رمیٹنس* بل* چیکوں کے حصول* ادائیگی میں غیر معمولی* خیر اور سکوں وچھوٹے نوٹوں کو قبول نہ کرنے* بینکوں کے ذریعہ کمیشن کے+ لہ چھوٹے نوٹوں* سکوں کو e جیسے معا5ت کی شکا $ کرسکیں گے۔

آر بی آئی نے ۹۱۵۰ میں پہلی مرتبہ بینکنگ امبڈسمین اسکیم لاگو کی* کہ بینک کسٹمروں کو بینک سروسیز میں خامیوں سے متعلق شکایتوں کے حل کے لئے ای تیز اور سستا فورم مہیا کیا جاسکے۔ ۲۰۰۲ء میں اسکیم پر Ã* نی کی گئی خاص طور سے اس لئے بھی* کہ آر بی آئی کے ذریعہ بینکوں کے خلاف بینکنگ امبڈسمین ایوارڈس پر Ã* نی کی اجازت مل سکے اور علاقائی دیہی بینکوں کا احاطہ بھی کیا جاسکے۔ بینکنگ امبڈسمین کے حالیہ طور پر اس وقت ۱۵ اسینٹروں میں اپنے آفسیز ہیں۔

آر بی آئی مز+ ای آزاد بینکنگ ضوابط اور بورڈ آف *+ یں قائم کرنے کے مرحلہ میں ہے* کہ اس* بت کی یقین دہانی کرائی جاسکے کہ بینکوں کے ذریعہ کسٹمروں کے ساتھ منا & رویہ اور قابل ادراک طر i عمل کا Î ذ کیا جارہا ہے اور ان پر تعمیل بھی کی جارہی ہے۔ آر بی آئی کے ذریعہ ۲۰۰۶/۲۰۰۵ کے لئے اپنی سالانہ* پالیسی میں اس بورڈ کے L اپ کا اعلان کیا تھا۔ جس کا اعلان گورنر ڈاکٹر وائی وی *+ ڈے کے ذریعہ اپریل ۲۰۰۵ء میں کیا H تھا۔

الپنا کلاوالا

چیف جنرل منیجر

پریس ریلیز۔۷۸۳/۲۰۰۶۔۲۰۰۵