یکم جولائی ۲۰۰۶ء

آر بی آئی کے ذریعہ ایک نئے کسٹمر سروس ڈپارٹمنٹ کی تشکیل

آر بی آئی کی جانب سے بینکوں اور آر بی آئی میں کسٹمروں کے حقوق کی حفاظت، کسٹمر سروس کی کوالٹی بڑھانے اور ازالہ میکازم کو مزید طاقت ور بنانے کے لئے قدم اٹھائے جا رہے ہیں۔ اب تک آر بی آئی کے مختلف شعبوں کی جانب سے یہ قدم اٹھائے جا رہے ہیں۔

آر بی آئی اور بینکوں میں کسٹمر سروس سے متعلقہ تمام سرگرمیوں کو ایک ہی ڈپارٹمنٹ میں یکجا کرنے کی غرض سے آر بی آئی نے آج کسٹمر سروس ڈپارٹمنٹ (سی ایس ڈی) نامی ایک نئے ڈپارٹمنٹ کی تشکیل کی ہے۔ سی ڈی ایس کی کارکردگی مندرجہ ذیل پوائنٹ پر مشتمل ہے۔

۱۔ بینکوں اور آر بی آئی کے ذریعہ شکایتوں کے ازالہ اور کسٹمر سرویسز سے متعلقہ اطلاعات/ ہدایت کو عام کرنا (نشر و اشاعت)۔

۲۔ مختلف آر بی آئی آفسوں/ڈپارٹمنٹوں کے ذریعہ کی گئی خدمات کے سلسلہ میں ازالہ میکانزم کی سمندر پر اشاعت۔

۳۔ (بی او) اسکیم کا منتظم کرنا۔

۴۔ بینکنگ کوڈ اور اسٹینڈرڈ بورڈ آف انڈیا (بی سی ایس بی آئی) کے نوڈل ڈپارٹمنٹ کی حیثیت سے کام کرنا۔

۵۔ بینکوں میں کسٹمر سروس کے سلسلہ میں آر بی آئی کے ذریعہ ڈلر وصول شدہ شکایتوں کے ازالہ کی یقین دہانی۔

۶۔ کسٹمر سروس اور خامی ازالہ سے متعلقہ امور کے سلسلہ میں بینکوں انڈین بینک ایسوسی ایشن، بی سی ایس بی آئی بی او آفس اور آر بی آئی کے مستقل ڈپارٹمنٹوں کے مابین تعلقات۔

الپنا کلاوالا

چیف جنرل منیجر

پریس ریلیز: ۲۰۰۶-۲۰۰۷/۱