



भारतीय रिज़र्व बैंक  
RESERVE BANK OF INDIA

वेबसाइट : www.rbi.org.in/hindi

Website : www.rbi.org.in

ई-मेल email: [helpdoc@rbi.org.in](mailto: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 2261 0835 फैक्स/Fax: 91 22 22660358

ഏപ്രിൽ 24, 2019

## റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ 2006-ലെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ വാർഷിക റിപ്പോർട്ട് പ്രകാശിപ്പിച്ചു

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, ഇന്നേദിവസം ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ 2017-18 വർഷത്തിലെ വാർഷിക റിപ്പോർട്ട് പ്രകാശിപ്പിച്ചു.

### പ്രധാന ഭാഗങ്ങൾ

- 2017-18-ൽ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ 21 ഓഫീസുകളിൽ 163590 പരാതികൾ ലഭിച്ചു. മുൻവർഷത്തെ അപേക്ഷിച്ച് 24.9% കൂടുതലായിരുന്നു.
- ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസുകൾ പരാതികളിന്മേൽ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിന്റെ തോത്, മുൻവർഷത്തിലെ 92.0 ശതമാനത്തിൽനിന്നും 96.5 ശതമാനമായി വർദ്ധിച്ചു.
- ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് പാലിക്കാതിരിക്കുക (22.1%), എടിഎം, ഡബിൾ കാർഡ് എന്നിവ സംബന്ധിച്ച പ്രശ്നങ്ങൾ (15.1%), ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സംബന്ധമായ പ്രശ്നങ്ങൾ (7.7%), വാഗ്ദാനങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിലുള്ള പരാജയം (6.8%) മൊബൈൽ, ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് (5.2%), ഇവയായിരുന്നു ഭൂരിപക്ഷം പരാതികളുടേയും കാരണങ്ങൾ.
- പെൻഷനുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ, മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുക, വായ്പകൾ, പണം അയക്കുന്ന പ്രക്രിയ, ഡിഎസ്എയും വായ്പ പിരിവുകാരും മിസ് സെല്ലിംഗ് ഇവദാരോന്നും ലഭിച്ച ആകെ പരാതികളുടെ 5% ആയിരുന്നു.
- ന്യായമായ പരാതികളുടെ 65.8%, മദ്ധ്യസ്ഥതയിലൂടെ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടു. മുൻവർഷത്തിൽ ഇത് 42.4% ആയിരുന്നു.
- 2017-18-ൽ 21 ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനുകളിൽ 12 എണ്ണം, 148 ന്യായവിധികൾ പുറപ്പെടുവിച്ചു. മുൻവർഷവുമായി താരതമ്യം ചെയ്യുമ്പോൾ 31 വിധികളായിരുന്നു പുറപ്പെടുവിച്ചിരുന്നത്.
- മുൻ വർഷത്തെ 15 അപ്പീലുകളുടെ സ്ഥാനത്ത് 2017-18-ൽ അപ്പേലേറ്റ് അതോറിറ്റി 125 അപ്പീലുകൾ സ്വീകരിച്ചു. 2017 ജൂലൈ 1 മുതൽ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനങ്ങൾക്കെതിരെ അപ്പീലുകൾ സമർപ്പിക്കാനുള്ള പശ്ചാത്തലം വികസിപ്പിച്ചതിനെ തുടർന്നാണ് അപ്പീലുകളുടെ എണ്ണം ഉയർന്നത്.
- 2016-17-ൽ ഒരു പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുവേണ്ടിവന്ന ശരാശരി ചിലവ് 3626 രൂപയായിരുന്നു. കാര്യക്ഷമത വർദ്ധിക്കുകയും, എണ്ണം കുടിയതനുസരിച്ച്

കൈവരിക്കാൻ കഴിഞ്ഞ കുറഞ്ഞ ചിലവുകളും കാരണം 2017-18-ൽ ഇത് 3504 രൂപയായി കുറഞ്ഞു.

- ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസുകൾ അവരുടെ അധികാരതിർത്തികളിൽ പ്രാഥമികമായും ഗ്രാമീണ-അദ്ധ്യക്ഷതമേഖലകൾ ഉൾപ്പെടുത്തി, ബോധവൽക്കരണ പരിപാടികൾ, ടെൺഹാൾ പരിപാടികൾ, പരസ്യപ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവ സംഘടിപ്പിക്കുകയുണ്ടായി.
- സംവിധാനത്തിന്റെ സുരക്ഷിതമായ ഉപയോഗം, ബിടെ പദ്ധതി എന്നിവയെ സംബന്ധിച്ച വിശദമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയക്കാൻ ആർബിഐ യുടെ SMS സംവിധാനമായ RBISAY, വിപുലമായി ഉപയോഗിച്ചു. പൊതുജനങ്ങൾക്കു കൂടുതൽ ഒരു മിസ്ഡ് കാളിലൂടെ (missed call), വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കാനായി ഒരു ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് വോയിസ് റെക്കഗ്നിഷൻ സർവീസ് (Integrated voice recognition service) സംവിധാനം 14440 എന്ന നമ്പറിൽ ഏർപ്പെടുത്തി.

2. 1949-ലെ ബാങ്കിംഗ് റഗുലേഷൻ ആക്ട് സെക്ഷൻ 35 A പ്രകാരം 1995 ജൂൺ 14-നാണ്, ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി 1995 പ്രഖ്യാപിച്ചത്. സാധാരണ ബാങ്കിടപാടുകാർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളിലെ പോരാത്തുകളെ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ വേഗത്തിലും ചിലവുകളില്ലാതെയും, പരിഹരിക്കുക എന്നതാണ് ഈ പദ്ധതിയുടെ ഉദ്ദേശവും ലക്ഷ്യവും. ഇപ്രകാരം കോടതികൾപോലെയുള്ള ചിലവുകൂടിയ പരിഹാരമാർഗ്ഗങ്ങൾ തേടേണ്ടിവരുന്ന പ്രയാസങ്ങൾ ഒഴിവാക്കാം. ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾ, ഷെഡ്യൂൾഡ് പ്രൈമറി അർബൻ സഹകരണ ബാങ്കുകൾ, റീജിയണൽ ഗ്രാമീണ ബാങ്കുകൾ എന്നിവയ്ക്ക് ഈ പദ്ധതി ബാധകമാണ്. പദ്ധതി, തുടങ്ങിയശേഷം നിരവധി ഭേദഗതികൾക്ക് വിധേയമായിട്ടുണ്ട്. സംസ്ഥാനാടിസ്ഥാനത്തിൽ അധികാരതിർത്തികളുള്ള, 21 ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനുകൾ, സംസ്ഥാനങ്ങളിലും, കേന്ദ്ര ഭരണപ്രദേശങ്ങളിലും പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ട്.