

## **പരാതി കൈകാര്യ കർത്തൃത്വ വ്യവസ്ഥയുടെ സമാരംഭ വേളയിൽ ഗവർണർ ചെങ്കു പ്രസ്താവന**

ഇന്ന് ആരംഭിക്കുന്ന പരാതി കൈകാര്യ കർത്തൃത്വ വ്യവസ്ഥ [കംപ്ലെയിന്റ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം \(സിഎംസ്\)](#) എന്ന കമ്പ്യൂട്ടർ അപ്ലിക്കേഷൻ, റിസർവ് ബാങ്കിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ യഥാസമയത്തുള്ള പരിഹാരം ഉറപ്പ് വരുത്തിക്കൊണ്ട് പരാതിപരിഹാരപ്രക്രിയയിൽ ഇടപാടുകാരുടെ അനുഭവം അഭിവൃദ്ധിപ്പെടുത്തുവാനുള്ള ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ സമർപ്പണത്തെയാണ് ദൃഷ്ടാന്തപ്പെടുത്തുന്നത്. ധനകാര്യ വ്യവസ്ഥയിൽ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ദൃഢവിശ്വാസം വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനായി ഇടപാടുകാരുടെ പരാതികൾ വേഗത്തിലും അർത്ഥപൂർണ്ണമായ രീതിയിലും പരിഹരിക്കുന്ന വിഷയത്തിൽ ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ നിയന്ത്രണാധികാരത്തിൽ കീഴിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്ന, പൊതുജനങ്ങളുമായി സമ്പർക്കമുഖമുള്ള വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾ, അർബൻ കോ-ഓപ്പറേറ്റീവ് ബാങ്കുകൾ, നോൺ-ബാങ്കിങ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ (എൻബിഎഫ്സി-കൾ) മുതലായവ പോലുള്ള എല്ലാ സ്ഥാനപനങ്ങളുടെയും സഹകരണം അഭ്യർത്ഥിക്കുവാൻ ഞാൻ ഈ അവസരം വിനിയോഗിക്കുകയാണ്. ഊർജിതവും ഫലപ്രദവുമായ പരാതി പരിഹാരത്തിലൂടെയും, അതോടൊപ്പം തന്നെ അഭ്യസനത്തിലൂടെയും ബാങ്കുകളിലും മറ്റ് ധനകാര്യ സേവനദായകരിലും (ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസ് പ്രൊവൈഡേഴ്സ് - എഫ്എസ്പികൾ) ഇടപാടുകാർക്കുള്ള ദൃഢവിശ്വാസം പരിപാലിക്കേണ്ടത് ബാങ്കിങ് സമ്പ്രദായത്തിലുള്ള വിശ്വാസം നിലനിർത്തുന്നതിന് പരമ പ്രധാനമാണ്.

2. റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണാധികാരത്തിൽ കീഴിൽ വരുന്ന ഏതൊരു സ്ഥാനപനത്തിനുമെതിരായുള്ള പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഒരു ഏകജാലക സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് ഇടപാടുകാർക്കായുള്ള സൗകര്യം വർദ്ധിപ്പിക്കുകയെന്നതാണ് സിഎംഎസ് വിഭാവനം ചെയ്യുന്നത്. പരാതികൾ മുറപ്രകാരമുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ കാര്യലയം / ആർബിറ്റ്രേഷൻ റീജിയണൽ ഓഫീസ് എന്നിവിടങ്ങളിലേക്ക് അയച്ചുകൊടുക്കുന്നതായിരിക്കും. പരാതിക്കാർക്ക് വെബ്സൈറ്റിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന സ്വയംജാതമായ കൈപ്പറ്റു രശീതികളിലൂടെ വിവരം ലഭിച്ചു കൊണ്ടിരിക്കുമെന്നതിനാൽ ഈ ആപ്ലിക്കേഷൻ സുതാര്യതയും വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നുണ്ട്. ഇപ്രകാരം, ഇടപാടുകാർക്ക് അവർ നൽകിയ പരാതികളുടെ അവസ്ഥയെന്തെന്ന് മനസ്സിലാക്കാനും, ആവശ്യമെങ്കിൽ ഓംബുഡ്സ്മെന്റിനെ തീരുമാനങ്ങൾക്കെതിരെ ഓൺലൈൻ

പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യുവാനും കഴിയുന്നതാണ്. ഇതിനും പുറമേ ഇടപാടുകാർക്ക് അവരുടെ പരാതികൾക്ക് പരിഹാരം ലഭിച്ചതിലെ അനുഭവങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രതികരണങ്ങൾ സ്വമേധയാ മറ്റുള്ളവരുമായി പങ്കു വയ്ക്കാനും കഴിയും.

3. ഡെസ്ക്ടോപ്പിലും മൊബൈൽ ഉപകരണങ്ങളിലും സിഎംഎസ് പ്രാപ്യമാണ്. പരാതികളുടെ ഗതി മനസ്സിലാക്കാനായി ഒരു പ്രത്യേക ഇന്റർ ആക്ടിവ് വോയ്സ് റെസ്പോൺസ് (ഐവിആർ) സിസ്റ്റം അവതരിപ്പിക്കാനും കൂടി റിസർവ് ബാങ്ക് ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ട്. വരും കാലങ്ങളിൽ സിഎംഎസ്-ന്റെ ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദ പ്രകൃതം കൂടുതൽ മെച്ചപ്പെടുമെന്ന് എനിക്ക് തീർച്ചയുണ്ട്.
4. നേരത്തെ പ്രസ്താവിച്ചത് പോലെ, ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം ശക്തമാക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്തൃ അവബോധം ഉചിതമായ ഒരു ഉപകരണമാണ്. ജാഗരൂഗനും ഉണർച്ചയുള്ളവനുമായ ഒരു ഇടപാടുകാരന് ഉത്പന്നങ്ങളുടെ തെറ്റായ വിൽപന, വഞ്ചന, കൃത്രിമം എന്നിവയ്ക്കും അതുപോലുള്ള മറ്റ് ഭീഷണികൾക്കുമെതിരെ ഫലപ്രദമായി സ്വയം സംരക്ഷിക്കാൻ കഴിയും. സുരക്ഷിതമായ ബാങ്കിങ് രീതികളെക്കുറിച്ചും ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്കിന്റേ ഉപഭോക്തൃ-കേന്ദ്രീകൃതമായ മറ്റ് നിയന്ത്രണ നടപടികളെക്കുറിച്ചുമുള്ള അവബോധം വ്യാപകമാക്കുന്നതിനായി ഞങ്ങൾ സിഎംഎസ് പോർട്ടലിൽ സ്പോർട്സ് താരങ്ങളുടെയുള്ള യുവപ്രതിഭകളുടെ വീഡിയോകളും വിന്യസിച്ചിട്ടുണ്ട്.
5. ബാങ്കുകളുടെ നോഡൽ ഓഫീസർമാർ/ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസ് പ്രൊവൈഡേഴ്സ് എന്നിവരുമായി സിഎംഎസ് നുള്ള തടസ്സമില്ലാത്ത പ്രാപ്യതയിലൂടെ ധനകാര്യ വ്യവസ്ഥയ്ക്ക് പ്രയോജനം ലഭിക്കും. ഓരോ സ്ഥാപനത്തെയും സംബന്ധിക്കുന്ന പരാതികൾ പരിശോധിക്കാനും കൈകാര്യം ചെയ്യുവാനും ആവശ്യമായ അനേകം റിപ്പോർട്ടുകൾ ജനിപ്പിക്കാൻ സിഎംഎസ് സമ്പ്രദായത്തിന് കഴിയും. സിഎംഎസ് ൽ നിന്നും ലഭ്യമാകുന്ന വിവരങ്ങൾ, ബാങ്കുകൾക്കും ധനകാര്യ സേവന ദായകർക്കും പരാതികളിൽ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കുന്നതിന് വേണ്ടിവരുന്ന സമയദൈർഘ്യത്തെ കുറയ്ക്കുകയും, അവരുടെ പരാതിപരിഹാരസംവിധാനത്തെ ശക്തിപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുമെന്ന് മാത്രമല്ല, ഇടപാടുകാരുടെ കുറ്റ് നിലനിർത്തുന്നതിലേക്കായി അവരുടെ പരിതാപ മേഖലകളും പെരുമാറ്റ രീതിയും പ്രതീക്ഷകളും മനസ്സിലാക്കുകയെന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ മൂലകാരണ അപഗ്രഥനം നടത്തുവാനും കൂടി ഉപയോഗിക്കുമെന്ന് ഞാൻ പ്രതീക്ഷിക്കുകയാണ്.

6. ഉദാഹരണത്തിന്, സിഎംഎസ് സംവിധാനത്തിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന വിവരങ്ങളിലെ ഉൾക്കാഴ്ചകൾ, തങ്ങളുടെ ഇടപാടുകാരുടെ പ്രതീക്ഷകൾക്കനുസൃതമായുള്ള ഉത്പന്നങ്ങൾ രൂപ കൽപ്പന ചെയ്യുവാനായി ബാങ്കുകൾക്ക് എഫ്എസ്പി-കൾക്കും പ്രയോജനപ്പെടുത്താൻ കഴിയും.
7. സിഎംഎസ് വഴി ലഭിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ അപഗ്രഥനത്തിനായി റിസർവ് ബാങ്കിന് പ്രേരണ നൽകുകയും നിയന്ത്രണപരവും മേൽനോട്ടപരവുമായ ഇടപെടലുകൾക്കായി അവ ഉപയോഗിക്കാവുന്നതുമാണ്. ആവശ്യമെങ്കിൽ, സിഎംഎസ് ആപ്ലിക്കേഷനിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഡാഷ് ബോർഡുകൾ, പരാതി പരിഹാര നടപടികളിലെ പുരോഗതി ഫലപ്രദമായി നിരീക്ഷിക്കുവാൻ റിസർവ് ബാങ്കിന് സഹായകരമാവുകയും ചെയ്യും.
8. സിഎംഎസ് ആരംഭിച്ചതിനെത്തുടർന്ന് റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ, കൺസ്യൂമർ എജ്യൂക്കേഷൻ ആന്റ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെൽ എന്നിവരുടെ കാര്യാലയങ്ങളിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ മേൽനടപടികൾ ഇപ്പോൾ ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിലാക്കിയിരിക്കുന്നു.
9. സിഎംഎസ് ന്റെ കഴിവുകളെ പൂർണ്ണമായി പ്രയോജനപ്പെടുത്താൻ ഞാൻ ബാങ്കുകളെയും എഫ്എസ്പി-കളെയും ഉദ്ബോധിപ്പിച്ചുകൊള്ളുന്നു.

ഈ ആപ്ലിക്കേഷൻ വികസിപ്പിച്ചെടുക്കുന്നതിലും നടപ്പാക്കിയതിലും പങ്ക് ചേർന്ന ഓരോരുത്തർക്കും എന്റെ ഹൃദയംഗമമായ അഭിനന്ദനങ്ങൾ

**നിങ്ങൾക്ക് നന്ദി !**