PRESS RELEASE

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા
www.rbi.org.in
www.rbi.org.in\hindi
e-mail: helpprd@rbi.org.in

પ્રેસ રિલીઝ ડિવીઝન, સેન્ટ્રલ ઓફિસ, પોસ્ટ બોકસ નં. 406, મુંબઇ 400001
ફોન : 2266 0502 ફેકસ : 2266 0358, 2270 3279

26 ડિસેમ્બર, 2005

આરબીઆઇ દ્વારા બેંકિગ ઓમ્બડસમેન સ્કીમનો વ્યાપ્ત વધારાયો.

આરબીઆઇ દ્વારા આજરોજ બેંકિંગ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ નવા સુધારા સાથે જાહેર ઠરવામાં આવી છે. આ સ્કીમનો વ્યાપ્ત હેવથી ક્રેડિટ કાર્ડ સંબંધી ફરિયાદો, બેંકનાં સર્વિસ એજન્ટસ દ્વારા અપાયેલ વચનોમાં ખામી, ગ્રાહકની જાણ બહાર વિવિધ સર્વિસ ચાર્જીસ લાદવા તથા ફેર પ્રેકિટસ કોડનું પાલન ન કરવા એવા વિષયો પર પણ લાગુ પડશે. આ સ્કીમ તમામ કોમર્શિયલ બેન્કો કેન્દ્રીય ગ્રામીણ બેંકો તથા શીડ્યુલ્ડ પ્રાઇમરી સહકારી બેંકો કે જેનું કાર્યક્ષેત્ર ભારત દેશમાં છે તે તમામને 1 જાન્યુઆરી, 2006 થી લાગુ પડશે.

આ પુન:ગઠિત બેંકિગ ઓમ્બડસમેન સ્કીમની અસરકારકતા વધારવા હવેથી આ ખાતુ સંપૂર્ણ પણે બેંકોને બદલે આરબીઆઇ દ્વારા કર્મચારીઓ તથા નાણાંની જોગવાઇ કરવામાં આવે છે. આ નવગઠિત સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદી પોતાની ફરિયાદ ઓનલાઇન માધ્યમ સહિત દરેક પ્રકારનાં માધ્યમથી નોંધાવી શકશે. આ સ્કીમ હેઠળ હવેથી બેંકિગ ઓમ્બડસમેન દ્વારા એનાયત એવોર્ડસ સામે પણ બેંકનાં ગ્રાહકો આરબીઆઇ માં પોતાની રજૂઆત કરી શકશે.

આ નવી સ્કીમ ગ્રાહકોની સામાન્ય પણે રહેતી ફરિયાદો જેવી કે ક્રેડિટકાર્ડને લગતી સર્વિસ ચાર્જને લગતી, બેંકનાં સેલ્સ એજન્ટના વચનો ને લગતી, તથા બેંકિગ સેવાઓમાં થતો અનિચ્છિત વિલંબને આવરી લેશે. બેંકનાં ગ્રાહકો હવેથી નાણાંની ન ચૂકવણી અથવા ચૂકવણીમાં કારણ વગરનો વિલંબ, બિલ સામે ચેકનો સ્વીકાર અથવા બેંક દ્વારા ચૂકવણી નાનાં ડીનોમિનેશનની ચલણી નોટોને તથા સિક્કાઓને અસ્વીકાર અથવા તેનાં સ્વીકાર માટે કમિશનની માંગણી જેવી બાબતોની ફરિયાદો પણ કરી શકશે.

સન 1995માં બેંકનાં ગ્રાહકોની ફરિયાદનાં ત્વરિત નિવારણ માટે તથા બેંકિગ સેવાઓની ક્ષતિઓને દૂર કરવા માટે આરબીઆઇ દ્વારા બેંકિગ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ બહાર પાડવામાં આવી હતી આ સ્કીમને સન 2002 માં પૂનગર્ઠિત કરી, તેનાં વ્યાપ્તમાં ક્ષેત્રીય ગ્રામીણ બેંકોને આવરી લેવાઇ હતી તથા બેંકિંગ ઓમ્બડસમેન દ્વારા બેંકને અપાતા એવોર્ડસની આરબીઆઇ સમીક્ષા કરી શકે તેવી જોગવાઇ કરવામાં આવી હતી. હાલ બેંકિગ ઓમ્બડસમેનની ઓફિસ 15 સેન્ટરોમાં કાર્યાન્વિત છે.

આરબીઆઇ, કોડ ઓફ કન્ડકટનાં યોગ્ય અમલીકરણ તથા ગ્રાહકોને યોગ્ય વ્યવહાર બેંકો દ્વારા મી રહે અને તે પણ હરહંમેશ તે માટે સ્વાયત્ત બેંકિંગ કોડ તથા સ્ટાન્ડર્ડ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયાનાં ગઠનની દિશામાં પગલાં ભરી રહી છે. એપ્રિલ 2005 માં આરબીઆઇનાં ગવર્નર ડા. વાય. વી. રેડી એ વાર્ષિક પોલિસી 2005-06 માં આ બોર્ડનાં ગઠનની જાહેરાત કરી હતી.

અલ્પના કિલ્લાવાલા
મુખ્ય મહા પ્રબંધક

પ્રિસ રિલિઝ : 2005-2006/783