



રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા

www.rbi.org.in

www.rbi.org.in/hindi

e-mail: helpprd@rbi.org.in

પ્રેસ રિલીઝ, સેન્ટ્રલ ઓફિસ, પોસ્ટ બોક્સ નં. 406, મુંબઈ 400001
ફોન : 2266 0502 ફેક્સ : 2266 0358, 2270 3279

01 જુલાઈ, 2006

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એ ઘડેલું એક નવું ગ્રાહક સેવાનો વિભાગ

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ચાલુ ધોરણે, ગ્રાહકોનાં હક્કોનાં સરક્ષણ માટેનાં પગલાં લેતી આવી છે. ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા વધારી છે તથા બેંકોમાં અને આરબીઆઈ માં વિવાદ નિવારણ યંત્ર રચનાને મજબૂત બનાવી છે. આ પ્રવૃત્તિઓ અત્યાર સુધી આરબીઆઈ નાં વિવિધ વિભાગો દ્વારા હાથ ધરવામાં આવતી હતી.

બેંકોમાં અને આરબીઆઈ માં ગ્રાહક સેવાને લગતી બધી જ પ્રવૃત્તિઓ એક જ વિભાગમાં સાથે થાય એ કારણ થી આરબીઆઈ એ આજે એક નવું (સીએસડી) (ગ્રાહક સુરક્ષા વિભાગ) ગ્રાહક સેવા ખાતુ ઘડ્યું છે.

ગ્રાહક સેવા ખાતાનાં કાર્યો :

- (i) બેંકો અને આરબીઆઈ વડે ગ્રાહક સેવા અને વિવાદ નિવારણને લગતી માહિતિઓનો પ્રચાર અને પ્રસાર
- (ii) આરબીઆઈ નિ વિવિધ શાખાઓ / વિભાગો વડે આપવામાં આવતી સેવાઓમાંનાં વાંધા / વિવાદ નિવારણ કાર્યપદ્ધતિની સમીક્ષા
- (iii) બેંકિંગ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ ને લાગુ કરવી.
- (iv) બેંકિંગ કોડસ તથા સ્ટાન્ડર્ડસ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા નાં નોડલ વિભાગ તરીકેની કામગીરી
- (v) વિવિધ બેંકોની ગ્રાહકો વડે આરબીઆઈ ને સીધી કરાયેલી ફરિયાદનું નિવારણ.
- (vi) વિવિધ બેંકો, આઈબીએ, બીસીએસબીઆઈ, બીઓ ઓફિસ (કાર્યાલય) તથા આરબીઆઈ નાં અન્ય વિભાગોમાં નાં ગ્રાહક સેવા તથા વાંધા નિવારણ કાર્યોનો લગતા કામ.

અલ્પના કિલ્લાવાલા
મુખ્ય મહા પ્રબંધક

પ્રેસ રિલિઝ : 2006-2007/1