

రిజర్వు బ్యాంకులో కొత్తగా ఏర్పాటయిన ఖాతాదారుల సేవా విభాగం

ఖాతాదారుల హక్కుల పరిరక్షణ, బ్యాంకుల సేవలలో మరింత నాణ్యతను సాధించడం, బ్యాంకులోనూ, రిజర్వు బ్యాంకులలో గల ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత బలోపేతం చేయడం వంటి చర్యల్ని భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు నిరంతరం చేపడుతూనే ఉంది. ఈ కార్యక్రమాల్ని ఇప్పటివరకూ బ్యాంకులోని వివిధ శాఖలు నిర్వహిస్తు ఉండేవి.

1) బ్యాంకుల్లోనూ, రిజర్వు బ్యాంకులోనూ ఖాతాదారుల సేవా సంబంధమైన వివిధ కార్యకలాపాలను ఒక విభాగం కిందకు తెచ్చే లక్ష్యంతో భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు తమ సంస్థలో ఖాతాదారుల సేవా విభాగాన్ని నేడు ఏర్పాటు చేసింది. ఈ ఖాతాదారుల సేవా విభాగం క్రింది విధులను నిర్వహిస్తుంది.

- 1) ఖాతాదారుల సేవా సంబంధమైన, ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని, సూచనలను ప్రజలకు నేరుగా అందచేయడం.
- 2) రిజర్వు బ్యాంకులోని వివిధ శాఖలు, కార్యాలయాలు అందించే సేవా సంబంధమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని పర్యవేక్షించడం.

- 3) బ్యాంకింగ్ ఆంబుడ్స్మన్ పథకం అమలు
- 4) బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ - ప్రమాణాల బోర్డుకు సంబంధించిన కార్యకలాపాలకు సమన్వయ విభాగంగా పని చేయడం
- 5) బ్యాంకుల సేవా లోపాలపై ఖాతాదారుల నుండి తమకు నేరుగా అందిన ఫిర్యాదుల యొక్క పరిష్కార బాధ్యతను స్వీకరించడం
- 6) బ్యాంకులకు - ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్, బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ - ప్రమాణాల బోర్డులకు మధ్య భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు యొక్క వివిధ పర్యవేక్షణ విభాగాలకు - (ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన విషయంలో) చక్కని సమన్వయకర్తగా వ్యవహరించడం వంటి విధుల్ని ఈ విభాగం నిర్వర్తిస్తుంది.

అల్లనా కిల్లావాలా
చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

పత్రికా ప్రకటన : 2006 - 2007/1