

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ  
ജൂലൈ 1, 2006

ആർ. ബി ഐ പുതിയ ഉപഭോക്തൃസേവന വിഭാഗം ( കസ്റ്റമർസർവ്വീസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് - സി .എസ്. ഡി ) തുടങ്ങുന്നു.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ബാങ്കുകളിലും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിലും ഉപഭോക്തൃസേവനത്തിന്റെ ഗുണമേന്മ വർദ്ധിപ്പിച്ചും പരാതി തീർപ്പു സംവിധാനങ്ങൾ ശക്തിപ്പെടുത്തിയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കാനുള്ള നടപടികൾ തുടർച്ചയായി കൈകൊണ്ട് വരികയായിരുന്നു. ഇതുവരെ ഇത്തരം പ്രവർത്തനങ്ങൾ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ വിവിധ വകുപ്പുകളിലാണ് നടത്തി വന്നിരുന്നത്.

ബാങ്കുകളിലും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിലും ഉപഭോക്തൃസേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ പ്രവർത്തനങ്ങളും ഒരൊറ്റ വകുപ്പിലായി ഏകോപിപ്പിക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ഇന്ന് ഉപഭോക്തൃസേവന വകുപ്പ് ആരംഭിച്ചിരിക്കുന്നു. ഉപഭോക്തൃസേവന വകുപ്പിന്റെ പ്രവർത്തികളിൽ താഴെ പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു.

- (i) ഉപഭോക്തൃ സേവനം, പരാതി പരിഹാരം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് ബാങ്കുകളും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയും ഇറക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ / വിവരങ്ങൾ പ്രചരിപ്പിക്കൽ.
- (ii) ആർ ബി ഐ യുടെ വിവിധ ഓഫീസുകൾ / വകുപ്പുകൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് മേൽനോട്ടം വഹിക്കൽ.
- (iii) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി (ബി ഒ) നടപ്പാക്കൽ
- (iv) ബാങ്കിംഗ് കോഡ്സ് ആന്റ് സ്റ്റാൻഡേർഡ് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ബി സി എസ് ബി ഐ) യുടെ ഒരു നോഡൽ വകുപ്പായി പ്രവർത്തിക്കൽ.
- (v) ബാങ്കുകളിലെ ഉപഭോക്തൃസേവനം സംബന്ധിച്ച് ആർ ബി ഐ ക്ക് നേരിട്ടു കിട്ടുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കൽ.

ഉപഭോക്തൃസേവനങ്ങളും പരാതി പരിഹാരവും സംബന്ധിച്ച വിഷയങ്ങളിൽ ബാങ്കുകൾ, ഇന്ത്യൻ ബാങ്ക്സ് അസോസിയേഷൻ, ബി.സി.എസ്.ബി.ഐ, ബി ഒ, റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ റഗുലേറ്ററി ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റുകൾ എന്നിവയുടെ പരസ്പര സമ്പർക്കം (ലയ്സൺ).

അൽപ്പന കില്ലാവല  
മുഖ്യ പൊതുകാര്യദർശി

പത്രക്കുറിപ്പ് : 2006-07/1