प्रेस प्रकाशनी PRESS RELEASE

भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
वेबसाइट : www.rbi.org.in/hindi
Website : www.rbi.org.in
इ-मेल email: helpdoc@rbi.org.in

संचार विभाग, केंद्रीय कार्यालय, एस.बी.एस.मार्ग, मुंबई-400001
DEPARTMENT OF COMMUNICATION, Central Office, S.B.S.Marg, Mumbai-400001
फोन/Phone: 022 2261 0835 फैक्स/Fax: 91 22 22660358

ജൂൺ 24, 2019

ആർബിഐ യുടെ പരാതിമാനേജ്മെന്റ്റു പദ്ധതിയുടെ സമാരംഭം

ആർ ബി ഐ യുടെ പരാതിമാനേജ്മെന്റ് പദ്ധതിയ്ക്ക്, (CMS) ആർ ബി ഐ ഗവർണർ ഇന്ന് തുടക്കം കുറിച്ചു. പരാതിപരിഹാര പ്രക്രിയ ത്വരിതപ്പെടുത്താനുള്ള ആർ ബി ഐ യുടെ സോഫ്റ്റ് വെയർ ആപ്ലിക്കേഷനാണിത്. പൊതുജനങ്ങൾക്ക്, ആർ ബി ഐ നിയന്ത്രിക്കുന്ന ഏതു സ്ഥാപനത്തിനെതിരെയുള്ള പരാതിയും ആർ ബി ഐ വെബ്സൈറ്റിലുള്ള CMS പോർട്ടലിൽ പ്രവേശിച്ചു സമർപ്പിക്കാം.

ഇടപാടുകാരുടെ സൗകര്യാർത്ഥം പരാതികൾ ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കുന്നത് സാധ്യമാക്കുംവിധമാണ് CMS രൂപകല്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. എസ്എംഎസ്/ഇ-മെയിൽവഴി അറിയിപ്പുകൾ, യൂണിറ്റ് രജിസ്ട്രേഷൻ നമ്പർവഴി പരാതിയുടെ അവസ്ഥ, പരാതി ക്ലോസ് ചെയ്തതിനെയും, അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കുന്നതിന്റെയും, അപ്രകാരം ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അക്കാര്യം എന്നിങ്ങനെയുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നുണ്ട്. അത് ഇടപാടുകാരുടെ അനുഭവങ്ങൾ സ്വമേധയാ അറിയിക്കാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ട്.

CMS പോർട്ടൽ ഉപയോഗിക്കുന്നവരെ സഹായിക്കാനുള്ള സ്വയംസഹായക ഉപാധികളും, വീഡിയോ രൂപത്തിലുണ്ട്. സുരക്ഷിതമായ ബാങ്കിംഗ് ശീലങ്ങൾ, ആർബിഐയുടെ നിയന്ത്രണോന്മുഖമായ പരിശ്രമങ്ങൾ ഇവയുടേയും വീഡിയോ കൾ ഉണ്ട്.

ഈ ഉപാധി, ആർ ബി ഐ യുടെ നിയന്ത്രണത്തിലുള്ള സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക്, CMS ലൂടെ ലഭിക്കുന്ന ഇടപാടുകാരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുവാൻ, മുഖ്യനോഡൽ ഓഫീസർമാർ/നോഡൽ ഓഫീസറന്മാർ എന്നിവരുമായി അനായസമായി ബന്ധപ്പെടാനും സഹായിക്കും. ഇത് ആർബിഐ നിയന്ത്രണത്തിലുള്ള സ്ഥാപന ങ്ങൾക്ക്, പരാതികൾ നിരീക്ഷിക്കാനും, കൈകാര്യം ചെയ്യാനും സഹായകമായി. വിവിധങ്ങളായ റിപ്പോർട്ടുകൾ ജനിപ്പിക്കും. അവർക്ക് CMS ൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ, വേണമെങ്കിൽ, അടിസ്ഥാനകാരണങ്ങൾ വിശകലനം ചെയ്യാനും യുക്തമായ പരിഹാരനടപടികൾ കൈക്കൊള്ളാനും ഉപയോഗിക്കാം.

പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ആർബിഐ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് പരിഹാര പ്രക്രിയയുടെ പുരോഗതി നിരീക്ഷിക്കാനുള്ള സൗകര്യങ്ങളുമുണ്ട് ആവശ്യമെങ്കിൽ, CMS ൽ ലഭ്യമാകുന്ന വിവരങ്ങൾ നിയന്ത്രണവും മേൽനോട്ടസംബന്ധവുമായ ഇടപെടലുകൾക്കും ഉപയോഗിക്കാം. CMS സമാരംഭിച്ചതോടെ, ആർബിഐയുടെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ(BO),ഉപഭോക് തൃവിദ്യാഭ്യാസവും സംരക്ഷണവുംസെല്ലുകൾ (CEPCS) എന്നിവയുടെ ഓഫീസുകളിൽ ഡിജിറ്റൽ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തി.

യോഗേഷ് ദയാൽ
ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ

പ്രസ്സ് റിലീസ് 2018-2019/3025