

प्रेस प्रकाशन PRESS RELEASE



भारतीय रिझर्व्ह बँक  
RESERVE BANK OF INDIA

वेबसाइट : [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)

Website : [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)

ई-मेल email: [helpdoc@rbi.org.in](mailto: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: 022-22660502

एप्रिल 24, 2019

भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडून बँकिंग लोकपाल योजना 2006 चा वार्षिक अहवाल वितरित

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने आज, 2017-18 सालासाठीचा, बँकिंग लोकपाल योजनेसाठीचा वार्षिक अहवाल वितरित केला आहे.

ठळक बाबी

- 2017-18 ह्या वर्षामध्ये बँकिंग लोकपालांच्या 21 कार्यालयांकडे 1,63,590 तक्रारी करण्यात आल्या म्हणजेच मागील वर्षाच्या तुलनेने त्यात 24.9% वाढ झाली.
- मागील वर्षामधील 92.0% च्या तुलनेत, बँकिंग लोकपालाच्या कार्यालयांचा प्रकरणांची वासलात लावण्याचा दर 96.5% होता.
- त्या वर्षात आलेल्या तक्रारींची बहुतांश कारणे म्हणजे, उचित-आचार संहितेचे अनुपालन न केले जाणे (22.1%), एटीएम व डेबिट कार्डांच्या तक्रारी (15.1%), क्रेडिट कार्डांच्या तक्रारी (7.7%), आश्वासने न पाळली जाणे (6.8%), मोबाईल व इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग (5.2%).
- 'पेन्शन', 'सूचना न देताच आकार लावणे', 'कर्जे व अग्रिम राशी', 'प्रेषणे', 'डीएसए व वसुली एजंट्स' आणि 'मिस-सेलिंग' ह्या संबंधीच्या कारणांनी आलेल्या तक्रारी, एकूण तक्रारींच्या प्रत्येकी 5% होत्या.
- प्रस्थापित तक्रारींच्या 65.8% तक्रारी करारांद्वारे म्हणजे मध्यस्थीने सोडविण्यात आल्या. गेल्या वर्षी ही संख्या 42.4% होती.
- मागील वर्षाच्या 31 निर्णयांच्या तुलनेत, 2017-18 मध्ये, 21 बँकिंग लोकपालांपैकी 12 लोकपालांनी 148 निर्णय दिले.
- अपीलीय प्राधिकरणांना, गेल्या वर्षाच्या 15 अपील्सच्या तुलनेत, 2017-18 मध्ये 125 अपील्स मिळाले. ह्या अपीलाची संख्या वाढण्याचे कारण म्हणजे, जुलै 1, 2017 पासून बीओच्या, निर्णयाविरुद्ध अपील करण्यासाठीची कारणे वाढविण्यात आली होती.

- कार्यक्षमतेमधील वाढ व कमी दरामुळे, एखादी तक्रार हाताळण्याचा खर्च, 2016-17 मधील रु.3,626/- पासून, 2017-18 मध्ये रु.3,504/- एवढा कमी झाला.
- बँकिंग लोकपालांच्या कार्यालयांनी, त्यांच्या अधिकार क्षेत्रातील ग्रामीण व अर्ध नागरी क्षेत्रांमध्ये ह्या योजनेबाबत जाणीव प्रसारित करण्यासाठी, जाणीव मोहिमा दूरवर पोहोचवण्यासाठीच्या कार्यकृती, टाऊनहॉल इव्हेंट्स, जाहिराती मोहिमा आयोजित केल्या होत्या.
- पैशांबाबतच्या खोट्या ऑफर्स, इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग सुविधांचा सुरक्षित वापर बीओ योजना ह्यासारख्या विषयांवरील संदेश पाठविण्यासाठी, आरबीआयच्या 'RBISAY' हँडलचा खूप मोठा उपयोग करण्यात आला. ह्या संबधाने अधिक माहिती मिळविण्यासाठी, आरबीआयकडून जनतेला इंटिग्रेटेड व्हाईस रेकग्निशन सर्व्हिस सुविधाही 14440 मिस्ड कॉल देऊन) उपलब्ध करण्यात आली.

2) बँकिंग विनियामक अधिनियम 1949 च्या कलम 35 अ खाली, जून 14, 1995 रोजी भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडून बँकिंग लोकपाल योजना अधिसूचित करण्यात आली. ह्या योजनेचे ध्येय व उद्दिष्ट म्हणजे, कोर्टकचे-यासारख्या तक्रार निवारण संस्थांकडे जाणे कठीण व खर्चिक असलेल्या सर्वसामान्य बँक ग्राहकांच्या, बँकिंग सेवांमधील त्रुटीबाबतच्या तक्रारींचे निःशुल्क व जलद निराकरण करणारी यंत्रणा उपलब्ध करून देणे. ही योजना, अनुसूचित वाणिज्य बँका, अनुसूचित प्राथमिक अर्बन कोऑपरेटिव बँका व प्रादेशिक ग्रामीण बँकांना लागू आहे. ही योजना सुरु केल्यानंतर त्यात अनेक सुधारणा/बदल केले गेले. सध्या, जुलै 1, 2017 पर्यंत सुधारित करण्यात आलेली बँकिंग लोकपाल योजना 2006 कार्यवाहीत आहे. सर्व राज्ये व केंद्र शासित प्रदेशांचा समावेश असलेले व राज्य-निहाय अधिकार क्षेत्र असलेले 21 बँकिंग लोकपाल आहेत.

**अजित प्रसाद**

सहाय्यक सल्लागार

**वृत्तपत्र निवेदन : 2018-2019/2527**