



பத்திரிக்கைத்தொடர்பு அலுவலகம்,
மத்திய அலுவலகம், தபால் பெட்டி எண் 406,
மும்பை - 400 001.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி
www.rbi.org.in

ஜூலை 01, 2006

**வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான புதிய
துறையை இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஏற்படுத்துகிறது**

வாடிக்கையாளர் உரிமைகளைப்பாதுகாக்கவும், வாடிக்கையாளர் சேவையின் தரத்தை மேம்படுத்தவும், வங்கி மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியில் உள்ள வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கும் அமைப்பை வலுப்படுத்தவும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி தொடர்ந்து முயற்சி செய்கிறது. இத்தகைய நடவடிக்கைகள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் பல துறைகளால் கையாளப்பட்டன.

வங்கிகளிலும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியிலும் வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பாக மேற்கொள்ளப்படும் நடவடிக்கைகளை ஒரே துறையில் இணைக்க, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 'வாடிக்கையாளர் சேவைத்துறை' என்ற புதிய துறையை இன்று (CSD) உருவாக்கியுள்ளது.

இந்தத் துறையின் பணிகள் :-

1. வங்கிகள் மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் குறைதீர்த்தல் தொடர்புடைய குறிப்புகளையும் தகவல்களையும் வெளியிடுதல்.
2. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் பல அலுவலகங்களிலும் துறைகளிலும் குறை தீர்க்கும் அமைப்பைக்கண்காணித்தல்.
3. வங்கி கண்காணிப்புக்குழு (ஆம்புட்ஸ்மன்) திட்டத்தை நடைமுறைப் படுத்துதல்.
4. இந்திய வங்கி விதிகள் மற்றும் மதிப்பு வாரியத்திற்கான (BCSBI) உயர்மட்டத் துறையாக செயல்படுதல்.
5. வங்கிகளில் வாடிக்கையாளர் சேவை பற்றி இந்திய ரிசர்வ் வங்கியிடம் நேரடியாகத் தெரிவிக்கப்பட்ட குறைகளைத்தீர்த்து வைத்தல்.
6. வாடிக்கையாளர் சேவைகள் மற்றும் குறைதீர்த்தல் தொடர்பான விஷயங்களில் வங்கிகள், இந்திய வங்கிகள் சங்கம், இந்திய வங்கி விதிகள் மற்றும் மதிப்பு வாரியம் (BCSBI), ஆம்புட்ஸ்மன் அலுவலகங்கள் மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஒழுங்காற்றும் துறைகளுக்கிடையே தொடர்புச் சாதனமாகப் பயன்படுதல்.

அல்பனா கில்லாவாலா
தலைமைப் பொது மேலாளர்