प्रेस प्रकाशनी PRESS RELEASE

भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA

वेबसाइट : www.rbi.org.in/hindi
Website : www.rbi.org.in
ई-मेल/email : helpdoc@rbi.org.in

संचार विभाग, केंद्रीय कार्यालय, शहीद भगत सिंह मार्ग, फोर्ट, मुंबई-400001
Department of Communication, Central Office, Shahid Bhagat Singh Marg, Fort, Mumbai-400001 फोन/Phone: 022- 22660502

18 जनवरी 2024

भारतीय रिज़र्व बैंक ने चुनिंदा विनियमित संस्थाओं के आंतरिक ओम्बड्समैनों का सम्मेलन आयोजित किया

विनियमित संस्थाओं के साथ भारतीय रिज़र्व बैंक के निरंतर जुड़ाव के भाग के रूप में, "एक सशक्त आंतरिक ओम्बड्समैन के माध्यम से ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करना" विषय पर आंतरिक ओम्बड्समैन का दूसरा सम्मेलन दिनांक 16 जनवरी 2024 को मुंबई में आयोजित किया गया। इस सम्मेलन में बैंकों, एनबीएफसी और सीआईसी में से चुनिंदा विनियमित संस्थाओं के प्रबंध निदेशक एवं सीईओ, ग्राहक सेवा कार्यक्षेत्र के प्रभारी कार्यपालक निदेशक, आंतरिक ओम्बड्समैन, प्रधान नोडल अधिकारी और भारतीय रिज़र्व बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों ने भाग लिया।

श्री स्वामीनाथन जे, उप गवर्नर ने अपने मुख्य भाषण में विनियमित इकाई के भीतर ही ग्राहकों की शिकायतों का प्रभावी और निष्पक्ष निवारण सुनिश्चित करने के लिए निष्पक्ष और न्यायपूर्ण विवाद समाधान प्रक्रिया में सतर्क पर्यवेक्षकों और सुविधाप्रदाताओं के रूप में आंतरिक ओम्बड्समैन की महत्वपूर्ण भूमिका पर जोर दिया। उन्होंने आंतरिक ओम्बड्समैनों से आंतरिक प्रणालियों और प्रक्रियाओं की सक्षमता को बढ़ाने हेतु मूल्यवान इनपुट प्रदान करने के साथ-साथ आवर्ती शिकायतों के समाधान के लिए उपचारात्मक उपाय करने में विनियमित संस्थाओं को सक्रिय रूप से मार्गदर्शन प्रदान करने का आह्वान किया। श्री स्वामीनाथन ने विनियमित संस्थाओं के बोर्ड/ शीर्ष प्रबंधन से भारतीय रिज़र्व बैंक की अपेक्षाओं को भी रेखांकित किया और इस बात पर जोर दिया कि एक अच्छी तरह से काम करने वाला आंतरिक ओम्बड्समैन तंत्र सभी हितधारकों के लिए लाभदायक है।

सम्मेलन में एक सशक्त आंतरिक ओम्बड्समैन के संदर्भ, चुनौतियों और समन्वित दृष्टिकोण पर एक प्रस्तुति तथा विनियमित संस्थाओं के प्रबंध निदेशकों, कार्यपालक निदेशकों और आंतरिक ओम्बड्समैनों द्वारा अनुभव साझाकरण सत्र शामिल थे। श्री नीरज निगम, कार्यपालक निदेशक, भारतीय रिज़र्व बैंक ने सहभागियों के साथ एक ओपन हाउस सत्र में वार्तालाप की। सर्वोत्तम प्रणालियों के साझाकरण हेतु आंतरिक ओम्बड्समैनों के बीच एक संवादात्मक सत्र के साथ सम्मेलन का समापन हुआ।

(योगेश दयाल)
मुख्य महाप्रबंधक

प्रेस प्रकाशनी: 2023-2024/1699