



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, एस.बी.एस. मार्ग, फोर्ट, मुंबई - 400 001

Department of Communication, Central Office, S.B.S. Marg, Fort, Mumbai - 400 001

फोन/Phone: 022 - 2266 0502

23 मई 2022

रिज़र्व बैंक ने आरबीआई विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा के लिए समिति का गठन किया

दिनांक 8 अप्रैल 2022 को मौद्रिक नीति वक्तव्य के साथ जारी विकासात्मक और विनियामक नीतियों पर वक्तव्य के भाग के रूप में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा की स्थिति और ग्राहक सेवा विनियमों की पर्याप्तता की जांच और समीक्षा करने तथा ग्राहक सेवा में सुधार के उपायों का सुझाव देने के लिए आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं (आरई) में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा के लिए एक समिति की स्थापना की घोषणा की थी। तदनुसार, भारतीय रिज़र्व बैंक ने निम्नलिखित संरचना के साथ एक समिति का गठन किया है:

क्र सं.	नाम	अध्यक्ष/सदस्य
1.	श्री बी पी कानूनगो, भूतपूर्व उप गवर्नर, आरबीआई	अध्यक्ष
2.	श्री ए के गोयल, अध्यक्ष आईबीए तथा एमडी एवं सीईओ, पीएनबी	सदस्य
3.	डॉ. ए एस रामाशास्त्री, भूतपूर्व निदेशक, आईडीआरबीटी	सदस्य
4.	डॉ. अमिता सहगल, मानद सचिव, अखिल भारतीय बैंक जमाकर्ता संघ (एआईबीडीए)	सदस्य
5.	डॉ. राजश्री एन वरहादी, प्रोफेसर, कानून विभाग, मुंबई विश्वविद्यालय	सदस्य
6.	श्री अनिल कुमार शर्मा, कार्यपालक निदेशक, आरबीआई	सदस्य

मुख्य महाप्रबंधक, उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग, केंद्रीय कार्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक, समिति के सदस्य सचिव होंगे। समिति परामर्श और/या अपने विचार-विमर्श में भाग लेने के लिए आवश्यकतानुसार डोमेन विशेषज्ञों और आरबीआई अधिकारियों को भी आमंत्रित कर सकती है। समिति के विचारार्थ विषय इस प्रकार होंगे:

- ग्राहक सेवा पर भारतीय रिज़र्व बैंक के मौजूदा दिशानिर्देशों की तुलना में आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा की प्रभावकारिता, पर्याप्तता और गुणवत्ता का मूल्यांकन करना और अंतराल, यदि कोई हो, की पहचान करना;

- ii) ग्राहक सेवा परिदृश्य की उभरती और विकसित हो रही आवश्यकताओं की समीक्षा करना, विशेष रूप से विकसित डिजिटल/इलेक्ट्रॉनिक वित्तीय उत्पादों और वितरण परिदृश्य के संदर्भ में और उपयुक्त विनियामक उपायों का सुझाव देना;
- iii) ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण में विश्व स्तर पर और घरेलू स्तर पर अपनाई गई सर्वोत्तम प्रथाओं की पहचान करना, विशेष रूप से पेंशनभोगियों और वरिष्ठ नागरिकों सहित खुदरा और छोटे ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं में सुधार हेतु;
- iv) ग्राहक सेवा दक्षता बढ़ाने, आरई में आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को अद्यतन करने और आरबीआई के समग्र उपभोक्ता संरक्षण ढांचे को मजबूत करने के लिए प्रौद्योगिकी से लाभ लेने हेतु उपायों का सुझाव देना;
- v) ग्राहक सेवा और उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित कोई अन्य मामला।

समिति अपनी पहली बैठक की तारीख से तीन महीने के भीतर अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी।