



## भारतीय रिज़र्व बैंक RESERVE BANK OF INDIA

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

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, शहीद भगत सिंह मार्ग, फोर्ट, मुंबई - 400 001

Department of Communication, Central Office, Shahid Bhagat Singh Marg, Fort, Mumbai - 400 001 फोन/Phone: 022 - 2266 0502

13 जुलाई 2026

### भारतीय रिज़र्व बैंक ने आंतरिक ओम्बड्समैन के तीसरे वार्षिक सम्मेलन का आयोजन किया

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने 13 जुलाई 2026 को मुंबई में आंतरिक ओम्बड्समैन (आईओ)<sup>1</sup> के तीसरे वार्षिक सम्मेलन का आयोजन किया।

इस सम्मेलन में बैंकों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी), साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) और अन्य विनियमित संस्थाओं सहित विनियमित संस्थाओं के प्रतिनिधि स्पेक्ट्रम से आए विभिन्न आईओ के साथ-साथ प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यकारी अधिकारी, ग्राहक सेवा के प्रभारी कार्यपालक निदेशक, प्रमुख नोडल अधिकारी और साथ ही आरबीआई ओम्बड्समैन और रिज़र्व बैंक के वरिष्ठ अधिकारी शामिल हुए।

अपने मुख्य संबोधन में श्री स्वामीनाथन जे., उप गवर्नर, ने आईओ से ग्राहकों की शिकायतों का सार्थक, निष्पक्ष और प्रभावी समाधान प्रदान करने का आग्रह किया। उप गवर्नर ने आईओ से आवर्ती मुद्दों की पहचान करने, मूल कारण का विश्लेषण करने और उपचारात्मक उपायों को लागू करने में मदद करने का भी अनुरोध किया। उन्होंने कहा कि एक प्रभावी आईओ तंत्र को बाह्य प्रसार कम करना चाहिए। उन्होंने बोर्डों और वरिष्ठ प्रबंधन से आईओ तंत्र को सशक्त बनाने और ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण को मजबूत करने के लिए इनकी अंतर्दृष्टि प्रयुक्त करने का आग्रह किया।

सम्मेलन के सत्रों में हाल ही के शिकायत निवारण घटनाक्रम, विनियामकीय अपेक्षाओं और आरबीआई ओम्बड्समैन अंतर्दृष्टि को शामिल किया गया, जिसमें उच्च गुणवत्ता वाले त्वरित समाधान और प्रणालीगत सुधारों पर ध्यान केंद्रित किया गया ताकि अनावश्यक शिकायत-वृद्धि को रोका जा सके।

श्रीमती सोनाली सेन गुप्ता, कार्यपालक निदेशक, ने आईओ ढांचे की प्रभावशीलता को बढ़ाने के उद्देश्य से विचारों का आदान-प्रदान करने के लिए एक ओपन-हाउस सत्र के दौरान प्रतिभागियों के साथ संवाद किया।

(ब्रिज राज)

प्रेस प्रकाशनी: 2026-2027/659

मुख्य महाप्रबंधक

<sup>1</sup> आरबीआई ओम्बड्समैन या किसी अन्य बाहरी मंच से संपर्क करने से पूर्व, एक विनियमित संस्था के भीतर ग्राहकों की उन शिकायतों, जिनका पूरी तरह समाधान नहीं हुआ है, के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन समीक्षा का अंतिम स्वतंत्र स्तर होता है।