

## शिकायत निवारण तंत्र में बदलाव: कृत्रिम बुद्धिमत्ता का लाभ\*

श्री संजय मल्होत्रा

इस वर्ष के रिज़र्व बैंक ओम्बड्समैन के वार्षिक सम्मेलन में भाग लेकर मुझे बहुत खुशी हो रही है। रिज़र्व बैंक इस सम्मेलन का आयोजन विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस, अर्थात् 15 मार्च के आसपास करता रहा है। विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस हर साल उपभोक्ता अधिकारों और जरूरतों के बारे में वैश्विक जागरूकता बढ़ाने के उद्देश्य से मनाया जाता है। हम इस सम्मेलन का आयोजन उपभोक्ता सेवाओं के संबंध में अपनी उपलब्धियों पर विचार-विमर्श करने और सेवाओं को बेहतर बनाने तथा शिकायतों को कम करने के तरीकों पर विचार-विमर्श करने के लिए करते हैं। हमें उपभोक्ता सेवाओं में सुधार करने की आवश्यकता है। यह केवल इसलिए नहीं कि ऐसा करना हमारा कर्तव्य है, बल्कि इसलिए भी कि ऐसा करने में हमारा स्वार्थ भी है। प्रतिस्पर्धा के इस युग में, यदि हम अपने उपभोक्ताओं को गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान नहीं करते हैं, तो हम लंबे समय तक टिके नहीं रह पाएंगे।

हमने पिछले कुछ वर्षों में उपभोक्ता सेवाओं को बेहतर बनाने में काफी प्रगति की है। हमने इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग को सक्षम बनाया है। अधिकांश बैंकिंग सेवाएँ, चाहे वह जमा खाता खोलना हो या छोटा ऋण लेना हो, डिजिटल हो गई हैं, जिससे सुविधा और गति बढ़ गई है। हम यूपीआई और डिजिटल भुगतान के अन्य साधनों के माध्यम से पहले से कहीं अधिक संख्या में डिजिटल लेन-देन कर रहे हैं। युवा पीढ़ी के कई लोग शायद कभी बैंक शाखा में नहीं गए होंगे। हमने वीडियो केवाईसी का उपयोग करके खाते खोलने की सुविधा भी प्रदान की है।

हालाँकि हमने पिछले कुछ वर्षों में ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाया है, लेकिन ग्राहकों की शिकायतों की संख्या बढ़ी है जो गंभीर चिंता का विषय है। मुझे बताया गया है कि पिछले साल

(2023-24) अकेले 95 अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों को अपने ग्राहकों से 10 मिलियन से अधिक शिकायतें मिलीं। यदि हम अन्य रिज़र्व बैंक-विनियमित संस्थाओं (विसं) में प्राप्त शिकायतों को जोड़ते हैं, तो यह संख्या और भी अधिक होगी। कोई यह तर्क दे सकता है कि यह प्रति वर्ष प्रति हजार खातों पर केवल चार शिकायतें हैं क्योंकि बैंक खातों की संख्या लगभग 2.5 बिलियन है। लेकिन हमारे लिए, एक शिकायत होना भी चिंता का विषय है। हमारे पास 10 मिलियन शिकायतें हैं और तेजी से बढ़ती ग्राहक संख्या और उत्पादों के बढ़ते प्रकारों के चलते यह संख्या बढ़ सकती है, अगर हम मिलकर काम को ठीक से नहीं करते।

### ग्राहक संतुष्टि - बैंकिंग और अन्य वित्तीय सेवाओं के लिए आधारशिला

उत्कृष्ट ग्राहक सेवा, वास्तव में उत्कृष्ट ग्राहक अनुभव, किसी भी सेवा उद्योग में एक अनिवार्य शर्त है। हमारा प्रयास समग्र ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाना होना चाहिए। ग्राहक अनुभव ऐसा होना चाहिए कि शिकायत का कोई कारण ही न हो जिसके लिए निवारण की आवश्यकता हो। मैं एक बुनियादी सच्चाई बताना चाहता हूँ: हर शिकायत भरोसे की परीक्षा होती है। जब कोई उपभोक्ता शिकायत दर्ज करता है - चाहे वह विवादित लेनदेन के लिए हो, सेवा में चूक के लिए हो, अनुचित मूल्य निर्धारण या शुल्क या अनुचित व्यवहार के लिए हो - तो संकेत यह होता है कि हमारी प्रणाली में कमी है। अगर ऐसे मुद्दों का समाधान नहीं किया गया तो वे उपभोक्ता के विश्वास को खत्म कर सकते हैं और पूरे पारिस्थितिकी तंत्र को बदनाम कर सकते हैं।

मुझे ग्राहक सेवा के बारे में एक वास्तविक किस्सा याद आ रहा है। आप में से कुछ लोगों ने, खासकर मैनेजमेंट छात्रों ने इसे सुना होगा। आज के विषय के लिए यह इतना सटीक है कि इसे फिर से सुनाना उचित है। 1975 की सर्दियों में, अलास्का के एक शहर में एक व्यक्ति एक स्टोर में गया और वहां मौजूद सेल्समैन से उसने शिकायत की कि उसने कुछ समय पहले जो बर्फ के टायर खरीदे थे वे टिक नहीं रहे हैं। सेल्समैन थोड़ा हैरान हुआ। उसने कहा कि वह उन्हें बदल नहीं सकता, लेकिन वह देखेगा कि वह क्या कर सकता है और स्टोर के पीछे चला गया। आप में से जो लोग यूएस में डिपार्टमेंटल स्टोर गए हैं, उन्हें पता होगा

\* भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर श्री संजय मल्होत्रा द्वारा आरबीआई ओम्बड्समैन के वार्षिक सम्मेलन में दिया गया उद्घाटन भाषण, 17 मार्च 2025, मुंबई।

कि स्टोर के पीछे रिफंड की प्रक्रिया की जाती है। सेल्समैन कुछ समय बाद वापस आया और रिफंड के रूप में कुछ नकद राशि दी और ग्राहक संतुष्ट होकर चला गया। क्या कोई अनुमान लगा सकता है कि यह अनोखा क्यों था, क्योंकि यूएसए में रिफंड के लिए कोई सवाल नहीं पूछे जाने की नीति काफी आम है? ऐसा इसलिए है क्योंकि संबंधित कंपनी नॉर्डस्ट्रॉम है जो टायर बेचती भी नहीं। वह परिधान और जूते बेचती है। लेकिन, नॉर्डस्ट्रॉम के लिए ग्राहक प्रथम है। उस पर भरोसा करना और उसका भरोसा जीतना किसी भी अन्य चीज़ से अधिक महत्वपूर्ण है।

कुछ लोगों का कहना है कि यह कोई सच्ची कहानी नहीं है। यह कैसे संभव है? कोई कंपनी ऐसे उत्पाद के लिए रिफंड कैसे दे सकती है जिसे उसने कभी बेचा ही नहीं? हालांकि, नॉर्डस्ट्रॉम का कहना है कि यह घटना हुई थी। नॉर्डस्ट्रॉम ने टायर सहित विविध सामान बेचने वाली एक अन्य कंपनी से तीन स्टोर खरीदे थे। ग्राहक को यह एहसास नहीं हुआ कि स्टोर बदल गया है और वह अपनी शिकायत लेकर चला आया। मुख्य संदेश यह है कि नॉर्डस्ट्रॉम खुद को ग्राहक सेवा के व्यवसाय में देखता है, न कि केवल सामान बेचने में। हमें भी यह समझने की जरूरत है कि हम केवल बैंकिंग और अन्य वित्तीय सेवाएं बेचने के बजाय सच्ची ग्राहक सेवा प्रदान करने के व्यवसाय में हैं।

### शीर्ष प्रबंधन ग्राहक सेवा को प्राथमिकता दे

मुझे यकीन है कि आप सभी इस बात से सहमत होंगे कि हम वास्तव में ग्राहक सेवा व्यवसाय से जुड़े हैं। लेकिन शायद हम ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण पर पर्याप्त समय नहीं दे रहे हैं, जिसके परिणामस्वरूप न केवल बैंकों और एनबीएफसी को बड़ी संख्या में शिकायतें प्राप्त हो रही हैं, बल्कि संतोषजनक समाधान के अभाव में, उनमें से बड़ी संख्या में शिकायतें आरबीआई ओम्बड्समैन के पास पहुंच रही हैं।

इस बारे में मैं आपके साथ कुछ बातें साझा करना चाहूंगा। रिज़र्व बैंक की एकीकृत ओम्बड्समैन योजना के तहत प्राप्त शिकायतों की संख्या पिछले दो वर्षों में प्रति वर्ष लगभग 50 प्रतिशत की चक्रवृद्धि औसत वृद्धि दर से बढ़कर 2023-24 में 9.34 लाख हो गई है। रिज़र्व बैंक ओम्बड्समैन कार्यालय में संसाधित शिकायतों की संख्या 2022-23 की लगभग 2,35,000 से 25 प्रतिशत बढ़कर 2023-24 में लगभग

2,94,000 हो गई। न केवल बड़ी संख्या में शिकायतें अगले स्तर तक पहुंच रही हैं, बल्कि उनमें से एक बड़े हिस्से, जिनमें पिछले साल लगभग 57 प्रतिशत सुनवाई योग्य शिकायतें थीं - के लिए रिज़र्व बैंक ओम्बड्समैन की मध्यस्थता या औपचारिक हस्तक्षेप की आवश्यकता पड़ी। आप सभी इस बात से सहमत होंगे कि यह एक अत्यधिक असंतोषजनक स्थिति है और इस पर हमें तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है।

इसलिए मैं सभी एमडी और सीईओ, जोनल और क्षेत्रीय प्रबंधकों और शाखा प्रबंधकों से आग्रह करता हूँ कि वे, अगर हर दिन नहीं तो हर सप्ताह, कुछ समय शिकायत निवारण पर खर्च करें। यह जरूरी है। सभी मान्यवर सीईओ इसके लिए समय निकालते हैं। हमें भी ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण में सुधार के लिए अपनी डायरी में कुछ समय अवश्य रखना चाहिए।

### ग्राहक सेवा प्रणालियों में सुधार

ग्राहक शिकायतें कोई परेशानी नहीं हैं - वास्तव में वे सुधार, नवाचार और विश्वास बनाने के अवसर हैं। उन्हें उचित ढंग से हल करना आपकी सफलता को परिभाषित कर सकता है। प्रत्येक अनसुलझी शिकायत विनियमित संस्थाओं के लिए ग्राहक विश्वास और ईमानदारी स्थापित करने का एक खोया हुआ अवसर है। यह एक चेतावनी संकेत भी है क्योंकि बार-बार शिकायतें आना अक्सर प्रणालीगत खामियों का संकेत होता है। आजकल शिकायतें अक्सर आधिकारिक माध्यमों तक पहुँचने से पहले ही सोशल मीडिया पर आ जाती हैं, जो सक्रिय उपायों की आवश्यकता को उजागर करती हैं।

इसलिए प्रयास केवल शिकायतों का समाधान करने का ही नहीं होना चाहिए, बल्कि यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि उसी प्रकार की शिकायत दोबारा न आए। डिजिटल लेनदेन विवाद, अनधिकृत शुल्क या गलत संचार जैसी कई शिकायतें बार-बार दोहराई जाती हैं। ये विनियमित संस्थाओं के समग्र ग्राहक सेवा ढाँचे में अंतर्निहित मुद्दों के स्पष्ट लक्षण हैं। प्रत्येक शिकायत के मूल कारण का गहन विश्लेषण किया जाना चाहिए ताकि उपचारात्मक कार्रवाई को सक्षम किया जा सके और एक ही प्रकार की शिकायत की पुनरावृत्ति से बचा जा सके।

वास्तव में मैं एक कदम और आगे जाऊंगा। सर्वोत्तम सेवा वह नहीं है जिसमें शिकायत निवारण की आवश्यकता ही न हो, बल्कि वह है जिसमें ग्राहक सेवा विभाग को हस्तक्षेप करने की आवश्यकता ही न हो। प्रणाली को निर्बाध और सुविधाजनक तरीके से काम करना चाहिए ताकि ग्राहकों को शाखा या ग्राहक सेवा केंद्र पर कॉल करने या बैंक या एनबीएफसी में किसी से बात करने की आवश्यकता न पड़े। प्रणाली को इतना उपयोगकर्ता-अनुकूल होना चाहिए कि ग्राहक किसी और पर निर्भर होने के बजाय स्वयं-सेवा पर भरोसा कर सकें।

### आंतरिक शिकायत निवारण प्रणालियों में सुधार

शिकायतों को कम करने के लिए प्रणालियों में सुधार करना महत्वपूर्ण है, लेकिन सभी विनियमित संस्थाओं को चाहिए कि वे एक मजबूत शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करें। मैं आप सभी से इसकी समीक्षा करने का आग्रह करूंगा। हालांकि विनियमन के तहत शिकायत निवारण के लिए किसी निर्धारित ढांचे का कोई निर्देश नहीं है, मेरा अनुभव बताता है कि बड़ी विनियमित संस्थाओं में शिकायत निवारण के लिए कम से कम दो स्तर होने चाहिए, जिसमें अनसुलझे शिकायतों को निचले स्तर से उच्च स्तर पर भेजा जाना चाहिए। उच्चतम स्तर काफी ऊंचे पद का होना चाहिए ताकि कोई अनुरोध वरिष्ठ अधिकारी, जिसके पास ग्राहक हित में निर्णय लेने का अधिकार हो, द्वारा जांचे बिना खारिज न हो। इससे ओम्बड्समैन के पास जाने वाली शिकायतों की संख्या को कम करने में मदद मिलेगी। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि आंतरिक ओम्बड्समैन कार्यालय सहित सभी स्तरों पर शिकायत निवारण अधिकारी पर्याप्त संख्या में हों।

मैं आपका ध्यान विनियमित संस्थाओं द्वारा शिकायतों को अनुरोध, प्रश्नों और विवादों के रूप में गलत तरीके से वर्गीकृत करने की ओर भी आकर्षित करना चाहूंगा। इसके परिणामस्वरूप शिकायतकर्ताओं की शिकायतों का समाधान नहीं हो पाता। इसके अलावा, यह एक गंभीर विनियामक उल्लंघन भी है।

### सेवा सुधार के प्रमुख क्षेत्र

अब मैं ऐसे कुछ प्रमुख क्षेत्रों के बारे में संक्षेप में बताना चाहूंगा जहाँ हमें सुधार करने की आवश्यकता है। ये क्षेत्र हैं केवाईसी, डिजिटल धोखाधड़ी, अप-बिक्री और आक्रामक वसूली प्रथाएँ।

केवाईसी के संबंध में हमें यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि एक बार जब कोई ग्राहक किसी वित्तीय संस्था में दस्तावेज जमा कर देता है, तो हम उसी दस्तावेज को फिर से जमा कराने पर जोर न दें। एक बार जब ग्राहक किसी वित्तीय क्षेत्र के विनियामक की किसी विनियमित इकाई के पास अपने विवरण, उदाहरण के लिए, अपने आवासीय पते को अपडेट कर देता है, तो यह सीकेवाईसीआर में अपडेट हो जाता है और अन्य आरई को अपडेट करने की सूचना दी जाती है। वित्त मंत्रालय के राजस्व विभाग द्वारा बनाए गए पीएमएल नियम और केवाईसी संबंधी आरबीआई के मास्टर निर्देश में कहा गया है कि विनियमित संस्थाएं खाता खोलने के लिए केवाईसी दस्तावेज मांगने से पहले सीकेवाईसीआर प्रणाली की जांच कर लें। लेकिन अधिकांश बैंकों और एनबीएफसी ने अपनी शाखाओं/व्यवसाय इकाइयों में इसे क्रियान्वित नहीं किया है, जिससे ग्राहकों को असुविधा होती है। इसे शीघ्रता से क्रियान्वित किया जाए, जो सभी के हित में होगा।

ग्राहक सुरक्षा से जुड़ा एक और महत्वपूर्ण मुद्दा डिजिटल धोखाधड़ी में हो रही वृद्धि है। यह बहुत चिंता की बात है कि मासूम ग्राहक लगातार घोटालेबाजों के शिकार बन रहे हैं। हालांकि इसका कारण डिजिटल लेन-देन में वृद्धि और धोखेबाजों द्वारा अपनाए गए नए-नए तरीके हो सकते हैं, लेकिन ग्राहकों में जागरूकता की कमी भी इसका एक बड़ा कारण है। इस खतरे को कम करने के लिए, विनियमित संस्थाओं को न केवल मजबूत आंतरिक नियंत्रण लागू करने की जरूरत है, बल्कि डिजिटल वित्तीय साक्षरता को भी बढ़ाने की जरूरत है।

अप-बिक्री और आक्रामक वसूली प्रथाओं के मुद्दे पहले भी उजागर हुए हैं। इस संदर्भ में भी, मैं आपसे अनुरोध करूंगा कि उपभोक्ता हित को सर्वोच्च रखें।

### प्रौद्योगिकी को अपनाना – कृत्रिम बुद्धिमत्ता का प्रयोग

अब मैं इस वर्ष के सम्मेलन के विषय पर आता हूँ: शिकायत निवारण सुधार में कृत्रिम बुद्धिमत्ता की क्षमता। हम एक उत्साहजनक युग में प्रवेश कर रहे हैं जहाँ प्रौद्योगिकी, विशेष रूप से कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई), शिकायत निवारण की गति, सटीकता और निष्पक्षता में उल्लेखनीय सुधार ला सकती है।

एआई प्राप्त होने वाली शिकायतों को तात्कालिकता, जटिलता या विषय क्षेत्र के आधार पर वर्गीकृत करने में मदद कर सकती है, जिससे सही लोगों या सही टीम तक पहुंचने में न्यूनतम देरी हो। एआई शिकायत को सही जगह पहुंचाने में भी मदद कर सकती है। इसके अलावा, वह निर्णय लेने और प्रसंस्करण समय को कम करने में सहायता कर सकती है।

दूसरे, एआई का उपयोग संरचित और असंरचित डेटा, जैसे ईमेल, चैट लॉग और कॉल ट्रांसक्रिप्ट का विश्लेषण करके प्रणालीगत कमियों को ठीक करने के लिए किया जा सकता है। इससे प्रशिक्षण आवश्यकताओं की पहचान करने और आवश्यक प्रक्रिया सुधार करने में सहायता मिलेगी। लाखों उपभोक्ताओं के शाखाओं में जाने, कॉल सेंटर लॉग, मोबाइल ऐप और सोशल मीडिया के डेटा का उपयोग करके, इन सभी गतिविधियों का एक एकीकृत, एआई-संचालित पटल आम समस्या बिंदुओं को अधिक कुशलता से पहचानने में मदद कर सकता है। डेटा एनालिटिक्स, सेंटीमेंट एनालिसिस और प्रेडिक्टिव मॉडल का लाभ उठाते हुए एआई का उपयोग बड़ी मात्रा में डेटा का विश्लेषण करने के लिए किया जा सकता है ताकि समस्याओं में कारणों का पता लगाया जा सके - जैसे कि एटीएम विफलता या गलत शुल्क - और विनियमित संस्था को पहले से सचेत किया जा सके।

अंत में, भारत जैसे भाषाई रूप से विविधतापूर्ण देश में, एआई-संचालित चैटबॉट और वॉयस रिकग्निशन टूल स्थानीय भाषाओं में काम करके भाषा संबंधी बाधाओं को दूर कर सकते हैं। इसके अलावा, चैटबॉट, वॉयसबॉट और उन्नत आईवीआर प्रणाली में संवादी एआई के कार्यान्वयन से चौबीसों घंटे नियमित प्रश्नों को हल किया जा सकता है, जिससे लोगों को उन मामलों पर ध्यान केंद्रित करने का समय मिलेगा जिनमें सहानुभूति और जटिल समस्या-समाधान की आवश्यकता होती है।

संक्षेप में, शिकायत दर्ज करने से लेकर निपटान तक हर चरण में एआई को एकीकृत करने से एक निर्बाध, कुशल और डेटा-संचालित शिकायत निवारण प्रणाली तैयार हो सकती है। ऐसा ढांचा न केवल प्रसंस्करण समय को कम करता है और बार-बार आने वाली शिकायतों को हल करता है, बल्कि मानवीय पूर्वाग्रहों को कम करके न्यायसंगत परिणामों को भी बढ़ावा देता है। अब समय आ गया है कि बैंकिंग उद्योग शिकायत समाधान तंत्र को मजबूत करने और इसे दुनिया भर में सर्वश्रेष्ठ बनाने के लिए एआई सहित प्रौद्योगिकी के एकीकरण का प्रयास करे और इसमें अग्रणी बने।

## एआई संचालित शिकायत निवारण प्रणाली में चुनौतियाँ और अवरोध

हालांकि एआई अभूतपूर्व अवसर प्रस्तुत करती है, हमें इसके अपनाने से उत्पन्न चुनौतियों और जोखिमों के बारे में जागरूक होने की आवश्यकता है। एआई-संचालित मॉडलों में डेटा गोपनीयता, एल्गोरिदम संबंधी पूर्वाग्रह और जटिलता संबंधी चिंताएं हैं। जब हम शिकायत निवारण या किसी अन्य प्रक्रिया में एआई को अपनाते हैं, तो हमें नैतिक विचारों के प्रति भी सचेत रहना चाहिए। पारदर्शी और सुसंगत परिणाम सुनिश्चित करने के लिए मानवीय निगरानी, पूर्वाग्रह शमन और डेटा गोपनीयता को एआई प्रणाली में एकीकृत किया जाना चाहिए।

## मानव संसाधन में निवेश

यह सही है कि प्रौद्योगिकी अपने सभी रूपों में एक शक्तिशाली माध्यम है, मैं इस बात पर जोर देना चाहूंगा कि यह ईमानदारी, सहानुभूति और मानवीय निर्णय का विकल्प नहीं हो सकती। डेटा, एल्गोरिदम और स्वचालन द्वारा तेजी से संचालित इस दुनिया में, मानवीय तत्व नज़रअंदाज़ हो जाने की बहुत संभावना है। हर लेन-देन सिर्फ़ खाता बही में एक संख्या नहीं दर्शाता है, बल्कि वह किसी परिवार की मेहनत से कमाई गई बचत, किसी छोटे उद्यमी के सपने या किसी वरिष्ठ नागरिक के जीवन भर की बचत होती है। इसलिए, यह महत्वपूर्ण है कि विनियमित संस्थाएं ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण के लिए समर्पित मानव संसाधनों में निवेश करना जारी रखें। कर्मचारियों के प्रशिक्षण में निवेश करना आवश्यक है, विशेष रूप से ग्राहक सेवा व्यवहार संबंधी पहलुओं में। इसके अलावा, कर्मचारियों को उपभोक्ता शिकायतों के निवारण, ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाने और उपभोक्ता का विश्वास जीतने के लिए अपने निर्णय लेने हेतु सशक्त बनाने की आवश्यकता है।

## आरबीआई एक मददकर्ता के रूप में

अंत में, मैं आपको आश्चस्त करना चाहूंगा कि जहां हम आपसे ग्राहकों को कुशलतापूर्वक सेवाएं प्रदान करने का आग्रह करते हैं, वहीं हम रिज़र्व बैंक के रूप में विनियमित संस्थाओं को समय पर विभिन्न सेवाएं, अनुमोदन, स्पष्टीकरण आदि भी प्रदान करेंगे। हमारे पास पहले से ही एक नागरिक चार्टर है। हम चार्टर की समीक्षा करने की प्रक्रिया में हैं। हम चार्टर को व्यापक बनाएंगे

और उन सभी सेवाओं को शामिल करेंगे जो हम विनियमित संस्थाओं को या सीधे नागरिकों को प्रदान करते हैं। इसके अलावा, हम प्रत्येक सेवा के संबंध में समयसीमा की समीक्षा कर रहे हैं। हमारा प्रयास होगा कि समयसीमा के भीतर सभी अनुमोदन आदि प्रदान किए जाएं। हम 'प्रवाह' (PRAVAAH) पोर्टल का उपयोग भी अनिवार्य कर रहे हैं, जो किसी भी व्यक्ति या संस्था के लिए रिजर्व बैंक से अपेक्षित प्राधिकृतीकरण, लाइसेंस या विनियामक अनुमोदन समय पर प्राप्त करने के लिए आरबीआई का सुरक्षित और केंद्रीकृत वेब-आधारित पोर्टल है।

## निष्कर्ष

हम एक ऐसे महत्वपूर्ण मोड़ पर खड़े हैं जहां भारत एक अधिक लचीले और समावेशी 'विकसित भारत' के अपने सपने को साकार करना चाहता है। वित्तीय क्षेत्र लगभग पूरी आबादी के जीवन को प्रभावित करता है इसलिए हमारी भूमिका महत्वपूर्ण बन जाती है। इस भूमिका में सफल होने के लिए हमें ग्राहक सेवा और ग्राहक सुरक्षा को बेहतर बनाना जारी रखना चाहिए।

धन्यवाद !