પ્રેસ પ્રકાશન

ભારતીય રિઝર્વ બેંક
વેબસાઈટ : www.rbi.org.in

સંચાર વિભાગ, કેન્દ્રીય કાર્યાલય, એસ.બી.એસ માર્ગ, મુંબઈ-400001
ફોન : 91 22 2266 0502 / ફેક્સ : 91 22 2266 0358 ઈ-મેઈલ : helpdoc@rbi.org.in

તારીખ: 03 સપ્ટેમ્બર 2018

ભારતીય રિઝર્વ બેંક અનુસૂચિત વાણિજ્ય બેંકો માટે આંતરિક લોકપાલ યોજના, 2018 (ઈન્ટરનલ ઓમ્બ્યુડઝમેન સ્કીમ) શરુ કરે છે

ભારતીય રિઝર્વ બેન્કે, મે 2015 માં, તમામ જાહેર ક્ષેત્ર અને પસંદગીની ખાનગી તથા વિદેશી બેંકોને આંતરિક લોકપાલ (ઈન્ટરનલ ઓમ્બ્યુડઝમેન) (આઈઓ)ની એક સ્વતંત્ર સત્તા તરીકે સંબંધિત બેંકો દ્વારા સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે અસ્વીકૃત કરેલી ફરીયાદોની સમીક્ષા કરવા માટે નિમણુક કરવાનું જણાવ્યુ હતું. આઈઓ મિકેનીઝમની સ્થાપના બેન્કોની આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીને મજબૂત કરવાના ઉદ્દેશ્યથી કરવામાં આવી હતી અને એ સુનિશ્ચિત કરવા કે ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિવારણ બેન્કના પોતાના સ્તરે જ બેન્કના ફરિયાદ નિવારણ તંત્રના સૌથી ઉચ્ચ સ્તરે નિમેલ એક સત્તા દ્વારા કરવામાં આવે જેથી ગ્રાહકોએ નિવારણ માટે અન્ય ફોરમનો સંપર્ક કરવાની ઓછામાં ઓછી આવશ્યકતા રહે.

આ ગ્રાહક-કેન્દ્રીત અભિગમના એક ભાગ રૂપે, આઈઓની સ્વતંત્રતા વધારવા માટે અને સાથે સાથે આઈઓ મિકેનીઝમની કાર્યપદ્ધતિ પર નિગરાની પ્રણાલીને મજબૂત કરવા માટે, આરબીઆઈએ વ્યવસ્થાની સમીક્ષા કરી અને બેન્કીંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949ની કલમ 35A હેઠળ " ઈન્ટરનલ ઓમ્બ્યુડઝમેન સ્કીમ, 2018" ના સ્વરૂપમાં સુધારેલ ડાયરેક્શન્સ (નિર્દેશો) જારી કર્યા. આ યોજના, અન્ય સાથે, નિમણુક/ મુદ્દત, ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ, પ્રક્રિયાત્મક માર્ગદર્શિકાઓ અને આઈઓ માટે પર્યવેક્ષણ મિકેનીઝમને આવરી લે છે.

દસ કરતા વધુ બેન્કીંગ આઉટલેટ ધરાવતી ભારતમાંની તમામ અનુસુચિત વાણિજ્ય બેંકોએ (પ્રાદેશિક ગ્રામિણ બેંકો સિવાય) તેમની બેંકમાં આઈઓની નિમણુક કરવી પડશે. આઈઓ, અન્ય સાથે, ગ્રાહક ફરિયાદો તપાસશે કે જે બેન્કની સેવાઓમાં ઉણપને લગતી હોય (બેન્કીંગ લોકપાલ યોજના, 2006ના ખંડ 8માં વર્ણિત ફરિયાદોના કારણો સહિત) અને બેંક દ્વારા આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણપણે અસ્વીકૃત કરવામાં આવેલી હોય. બેન્કોના ગ્રાહકોએ આઈઓનો સીધો સંપર્ક કરવાની જરૂર નથી કારણ કે બેંકો શિકાયતકર્તાને અંતિમ નિર્ણયની જાણ કરતા પહેલાં જે ફરિયાદોનું પૂર્ણ રીતે નિરાકરણ કરવામાં આવ્યું ન હોય તેને તેમના સંબંધિત આઈઓને આંતરિક રીતે આગળ મોકલશે. આઈઓ સ્કીમ, 2018ના અમલીકરણની નિગરાની, આરબીઆઈ દ્વારા નિયમનકારી પર્યવેક્ષણ ઉપરાંત, બેન્કના આંતરિક ઓડીટ મિકેનીઝમ દ્વારા કરવામાં આવશે

જોસ જે. કત્તૂર
મુખ્ય મહાપ્રબંધક

પ્રેસ પ્રકાશન: 2018-2019/542