సమాచార విభాగం, కేంద్రీయ కార్యాలయము
ఎస్. బి. ఎస్ మార్గ్, ముంబాయి-400001
ఫోన్: 91 22 2266 0502/ ఫ్యాక్స్: 91 22 2266 0358

భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

**తేదీ: 24/06/2019**

# ఫిర్యాదుల నిర్వహణ వ్యవస్థ ఆవిష్కరణ

రిజర్వ్ బ్యాంక్ గవర్నర్, 'ఫిర్యాదుల నిర్వహణ వ్యవస్థ (కంప్లైంట్ మానేజ్‌మెంట్ సిస్టమ్, సి ఎమ్ ఎస్, CMS),' ఈ రోజు ఆవిష్కరించారు. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఫిర్యాదుల పరిష్కరణ విధానాలని, ఈ సాఫ్ట్‌వేర్ అప్లికేషన్ సులభతరం చేస్తుంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణలోగల ఏ సంస్థమీదనైనా ఫిర్యాదు చేయుటకు, ప్రజలు ఆర్ బి ఐ వెబ్‌సైట్‌లోగల, సి ఎమ్ ఎస్ పోర్టల్ వినియోగించవచ్చు.

ప్రజల సౌకర్యంకొరకు, ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదు చేసేందుకు వీలుగా సి ఎమ్ ఎస్ రూపొందించబడింది. దీనిలో, ఎస్ ఎమ్ ఎస్/ ఇ-మైల్ ద్వారా రసీదు; ప్రత్యేక రిజిస్ట్రేషన్ సంఖ్య ద్వారా, ఫిర్యాదుయొక్క స్థితి తెలుసుకొనుట; పరిష్కారమైనట్లు సూచన; అవసరమయితే, అపీల్ చేయు పద్ధతి వంటి విశేషతలు కలవు. వినియోగదారులు, స్వచ్ఛందంగా వారి అనుభవం తెలపవచ్చు.

విడియో మాధ్యమంలో, పోర్టల్ వినియోగించడానికి వినియోగదారులకు సహాయపడే స్వయం శిక్షక సామగ్రి; సురక్షితంగా బ్యాంకింగ్ కార్యకలాపాలుచేసే విధానాలు; రిజర్వ్ బ్యాంక్ చేపట్టిన నియంత్రణా కార్యక్రమాల సమాచారం, సి ఎమ్ ఎస్‌లో ఉన్నాయి.

నియంత్రిత సంస్థలు, వినియోగదారులకు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్లు / నోడల్ ఆఫీసర్లను నేరుగా సంప్రదించే సదుపాయం కలగచేసి, సి ఎం ఎస్ ద్వారా వచ్చిన ఫిర్యాదులు పరిష్కరించడంలో ఈ ప్రక్రియ తోడ్పడుతుంది. ఫిర్యాదుల పర్యవేక్షణ, నిర్వహణకొరకు, నియంత్రిత సంస్థలకు విభిన్నమైన నివేదికలు ఈ విధానం సమకూరుస్తుంది. సి ఎమ్ ఎస్ ద్వారా లభించిన సమాచారంతో వారు, ఫిర్యాదులకు మూల కారణాలు విశ్లేషించి, అవసరమైతే, తగిన దిద్దుబాటు చర్యలు చేపట్టవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారంపై అజమాయిషీ చేసే రిజర్వ్ బ్యాంక్ అధికారులకు, పరిష్కారంలో సాధించిన పురోగతిని తెలుసుకొనే సౌకర్యం సి ఎమ్ ఎస్ కల్పిస్తుంది. సి ఎం ఎస్‌లోని సమాచారాన్ని, నియంత్రణ మరియు పర్యవేక్షణ ప్రయోజనాలకు వినియోగించవచ్చు. సి ఎమ్ ఎస్ ఆవిష్కరణతో, రిజర్వ్ బ్యాంక్‌లోని, బ్యాంకింగ్ ఆంబుడ్స్‌మన్ (బి ఒ, BO) మరియు కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్షన్ సెల్స్‌కు (సి ఇ పి సిలు, CEPCs) వచ్చిన ఫిర్యాదులు పరిష్కరించే ప్రక్రియ డిజిటలైజ్ చేయబడినది.

**యోగేశ్ దయాల్**
**చీఫ్ జనరల్ మానేజర్**

**పత్రికా ప్రకటన: 2018-2019/3025**