సెప్టెంబర్ 03, 2018

షెడ్యూల్ కమర్షియల్ బ్యాంకుల కోసం రిజర్వ్ బ్యాంక్ అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018 ను ప్రవేశ పెట్టింది

పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా బ్యాంకులు తిరస్కరించిన ఫిర్యాదులను పరిశీలించడానికి స్వతంత్ర అధికార సంస్థగా అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ (ఐఓ) నియమించాలని అన్ని ప్రభుత్వ రంగ బ్యాంకులకు మరియు ఎంచబడిన ప్రైవేటు మరియు విదేశీ బ్యాంకులకు భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు (ఆర్ బి ఐ), మే 2015 లో సూచించింది. బ్యాంకుల అంతర్గత సమస్య పరిష్కార వ్యవస్థను బలోపేతం చేసేందుకు మరియు ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులను బ్యాంక్ స్థాయిలోని ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా సరిదిద్దడానికి మరియు పరిష్కారం కోసం ఇతర పరిష్కార యంత్రాంగాల అవసరం తగ్గించడానికి, అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ (ఐఓ) విధానం ఏర్పాటు చేయబడింది.

ఖాతాదారుడు-ప్రధానం లో భాగంగా, అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ విధానం యొక్క పనితీరుపై పర్యవేక్షణ వ్యవస్థను పటిష్టపరిచే దిశలో, అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ యొక్క స్వాతంత్రాన్ని మెరుగుపరచడానికి, ఆర్బిఐ ఈ ఏర్పాటును సమీక్షించింది. బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టం, 1949 సెక్షన్ 35A క్రింద సవరించిన నిర్దేశాలు, 'అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018' రూపంలో జారీ చేసింది. మిగతావాటితో కలిపి, నియామకాలు, పదవీకాలం, విధులు మరియు బాధ్యతలు, ఐఓ కోసం విధాన మార్గదర్శకాలు మరియు పర్యవేక్షణ యంత్రాంగం మొదలగునవి ఈ పథకం లో పొందుపరచబడ్డాయి.

పది బ్యాంకింగ్ అవుట్లెట్లను కలిగి భారతదేశంలోని అన్ని షెడ్యూల్డ్ వాణిజ్య బ్యాంకులు (ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులను మినహాయించి), వారి బ్యాంకులలో అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ ను నియమించాల్సిన అవసరం ఉంది. మిగతావాటితో కలిపి అంతర్గత అంబుడ్స్మన్, బ్యాంకు సేవా లోప స్వభావం ఉన్న పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించిన ఖాతాదారుని ఫిర్యాదులు (బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం 2006 యొక్క క్లాజు 8 లో పేర్కొన్న ఫిర్యాదులతో సహా) పరిశీలించవలసి ఉంటుంది. అన్ని ఫిర్యాదులను అంతర్గతంగా విచారించిన తర్వాతే, పూర్తిగా పరిష్కరించబడని ఫిర్యాదులు అంతర్గత అంబుడ్స్మన్కు నివేదించబడతాయి. ఆ తరువాతే ఫిర్యాదుదారునికి తుది నిర్ణయాన్ని తెలియ చేయాలి. బ్యాంకుల ఖాతాదారులు నేరుగా అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ ని సంప్రదించకూడదు. ఆర్బిఐ ద్వారా నియంత్రణా పర్యవేక్షణ తో సహా బ్యాంకు అంతర్గత ఆడిట్ విధానం ద్వారా అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ పథకం 2018 పర్యవేక్షించబడుతుంది.

జోస్ జె. కట్టూర్

పత్రికా ప్రకటన సంఖ్య : 2018-2019/542 **చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్**