

10 से अधिक शाखा वाले बैंकों को नियुक्त करना होगा आंतरिक लोकपाल: रज़िर्व बैंक

चर्चा में क्यों?

भारतीय रज़िर्व बैंक ने ग्राहकों के लिये शिकायत नविवरण तंत्र को मज़बूत बनाने के उद्देश्य से बैंकगि लोकपाल योजना को और अधिक सख्त बनाते हुए बैंकों में आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति करने का आदेश दिया है जिससे बैंक के खिलाफ ग्राहकों की शिकायतों का जल्द नपिटारा किया सकेगा।

प्रमुख बडि

- भारतीय रज़िर्व बैंक ने उन सभी वाणजियकि बैंकों जनिकी शाखाएँ 10 या उससे अधिक हैं, को ग्राहकों की ऐसी शिकायतों की समीक्षा करने के लिये एक स्वतंत्र आंतरिक लोकपाल (Internal Ombudsman- IO) नियुक्त करने का नरिदेश दिया है।
- आंतरिक लोकपाल, ग्राहकों की ऐसी शिकायतों का नपिटारा करेगा जो बैंक द्वारा दी जाने वाली सेवा में कमी से संबंधति हो तथा जनिहें बैंक द्वारा ख़ारजि कर दिया गया हो।
- भारतीय रज़िर्व बैंक के ज़ारी कयि गए ये नरिदेश वाणजियकि बैंकों द्वारा प्रायोजति कषेत्रीय ग्रामीण बैंकों के पर लागू नही होंगे।
- रज़िर्व बैंक के अनुसार, बैंकों को ऐसी शिकायतें आंतरिक लोकपाल के पास भेजनी चाहयि, जनिका नपिटारा वे नही कर पाए हैं। अतः ग्राहकों को सीधे आंतरिक लोकपाल से संपर्क करने की आवश्यकता नही होगी।

लोकपाल योजना 2018

- बैंक में आंतरिक लोकपाल योजना 2018 के अंतर्गत यह अनविरय है कि बैंक आंतरिक लोकपाल का कार्यकाल 3 से 5 वर्ष नश्चिती करे जसिका नवीनीकरण नही कयि जा सकता।
- आंतरिक लोकपाल को केवल रज़िर्व बैंक की पूरव सहमति के आधार पर ही उसके पद से हटाया जा सकता है।
- आंतरिक लोकपाल को दयि जाने वाले पारश्रमकि का नरिणय बोर्ड की ग्राहक उप-समति द्वारा कयि जाना चाहयि, न ककिसी भी व्यक्ति द्वारा।
- रज़िर्व बैंक के अनुसार की लोकपाल योजना 2018 में आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति/कार्यकाल, भूमिका और ज़मिमेदारयि, प्रक्रयिात्मक दशिया-नरिदेश और नरिीक्षण शामिल हैं।
- लोकपाल योजना 2018 के कार्यानवयन की नगिरानी भारतीय रज़िर्व बैंक के नयामक नरिीक्षण के अलावा बैंक के आंतरिक लेखा परीक्षा तंत्र द्वारा भी की जाएगी।

पृष्ठभूमि

- बैंकगि लोकपाल योजना बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली कतपिय सेवाओं से संबंधति शिकायतों के समाधान में सहायता प्रदान करने और इन शिकायतों के संतोषजनक हल अथवा नपिटान करने के उद्देश्य से प्रारंभ की गई है।
- इसके अंतर्गत एक 'बैंकगि लोकपाल' की नियुक्ति की जाती है, जो अर्ध-न्यायकि प्राधिकारी होता है।
- 'बैंकगि लोकपाल योजना' 1995 में लागू की गई थी, लेकिन बैंकों द्वारा स्वच्छ, पारदर्शी, भेदभाव रहति और ज़मिमेदारी पूरवक बैंकगि सेवाएँ प्रदान करने के उद्देश्य से वर्ष 2002 एवं 2006 में इस योजना के दायरे को बढाते हुए इसमें संशोधन कयि गए।