

Dnyaneshwar 26.11.13
Page no 7

ગ્રાહક સર્વિસ બાબતે સુધરી જવા માટે બેંકોને રિઝર્વ બેંકની સૂચના

એટીએમ, ક્રેડિટ-ડેબિટ કાર્ડ અંગેની ફરિયાદોનો તાત્કાલિક ઉકેલ લાવો

ભાસ્કરવ્યૂજી. રામદાસ

2012-13માં જેમની ફરિયાદ મળી છે તે મુખ્ય બેંકો

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાએ બેંકોને 'ટ્રીટીંગ કસ્ટમર્સ ફેરલી' (ટીસીએફ)ની નીતિ અપનાવવા માટે તાકીદ કરી છે. ટ્રેન્ડ એન્ડ પ્રોગ્રેસ ઓફ બેંકિંગ ઈન ઈન્ડિયા નામથી રજૂ કરાયેલા પેપરમાં ગ્રાહકોને પડતી અસુવિધાનું લિસ્ટ બનાવ્યું છે. આ લિસ્ટ મુજબ એટીએમ ડેબિટ અને ક્રેડિટ કાર્ડની કેટેગરીની ફરિયાદો સૌથી વધારે છે. વિશ્વસ્તરે નાણાકીય સંસ્થાઓમાં ગ્રાહકોની સુવિધા માટે અપનાવવામાં આવતી પ્રેક્ટિસ ભારતમાં અમલ કરવા માટે રિઝર્વ બેંકે તમામ બેંકોને તાકીદ કરી છે.

ટીસીએફની શરૂઆત 2006માં યુ.કે.ની ફાઈનાન્સિયલ સર્વિસ ઓથોરિટીએ કરી હતી. ત્યારબાદ દુનિયાભરમાં આ પ્રેક્ટિસ નાણાકીય સંસ્થાઓ માટે અપનાવાઈ રહી છે. રિઝર્વ બેંકે પણ ભારતની બેંકોને આ પ્રેક્ટિસને અનુસરવા તાકીદ કરી છે અને થર્ડ પાર્ટી પ્રોડક્સ જેવી કે મ્યુચ્યુલ ફંડ, ઈન્સ્યોરન્સના વેચાણમાં ગ્રાહકોને ગેરમાર્ગે ના દોરવામાં આવે. કેટલીક બેંકો મ્યુચ્યુલ ફંડમાં ઊંચા રોકાણનો વાવદો કરીને ગ્રાહકોના ફંડ સાથે રમતા હોવાની પણ ફરિયાદો મળી છે.

બેંક	ડિપોઝીટ ખાતા	લોન	એટીએમ ડેબિટ-ક્રેડિટકાર્ડ
બેંક ઓફ બરોડા	87	206	291
બેંક ઓફ ઈન્ડિયા	82	134	298
સેન્ટ્રલ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા	84	155	185
કોર્પોરેશન બેંક	46	67	148
દેના બેંક	54	53	29
આઈડીબીઆઈ બેંક	63	87	156
સ્ટેટ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા	1066	1447	5461
આઈએનજી વેશ્વ બેંક	34	38	34
એકિસીસ બેંક	146	149	783
એચડીએફસી બેંક	268	286	1842
આઈસીઆઈસીઆઈ બેંક	256	419	1603
કોટક મહિન્દ્રા બેંક	65	41	192
સીટી બેંક	35	28	388
ડચીસ બેંક	5	5	1
એચએસબીસી લિ.	24	28	298
સ્ટાન્ડર્ડ ચાર્ટર્ડ બેંક	78	81	1805

૨૭/૧૧