नागरिक घोषणा पत्र

हमारा विजन:

वित्तीय रूप से समावेशी, बीमित और पेंशन प्राप्त करने वाले समाज को विकसित करके सभी नागरिकों को सेवा प्रदान करने के लिए बैंकिंग और बीमा क्षेत्र की एक सुविनियामित और सुव्यवस्थित विकास को बढ़ावा देना।

हमारा मिशन:

28 जून, **2007** को तत्कालीन बैंकिंग और बीमा प्रभागों का समामेलन करते हुए वित्तीय सेवाएं विभाग का सृजन किया गया था। वित्तीय सेवाएं विभाग (डीएफएस), भारत में बैंकिंग क्षेत्र, बीमा क्षेत्र और पेंशन क्षेत्र से संबंधित सरकार के कुई प्रमुख कार्यक्रमों/पहलों तथा सुधारों की निगरानी करता है। विभाग द्वारा वर्तमान में चलाई जा रही/प्रबंधित निर्णायक प्रमुख योजनाओं में प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई), स्टैण्ड-अप इंडिया, प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई), प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई), प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई), अटल पेंशन योजना (एपीवाई) और प्रधानमंत्री वय वंदना योजना (पीएमवीवीवाई) शामिल हैं।

हम विजन को निम्नलिखित के माध्यम से पूरा करेंगे:

- सरकारी क्षेत्र के बैंकों (पीएसबी), सरकारी क्षेत्र की बीमा कंपनियों और वित्तीय संस्थाओं (एफआई) अर्थात् नाबार्ड, सिडबी, आईआईएफसीएल, एक्जिम बैंक, एनएचबी और आईएफसीआई को नीतिगत दिशानिर्देशों, विधायी और अन्य प्रशासनिक परिवर्तनों के माध्यम से नीतिगत सहायता।
- पीएसबी, सरकारी क्षेत्र की बीमा कंपनियों और एफआई के कार्यनिष्पादन की निगरानी।
- विनियामकीय प्राधिकरणों अर्थात् आरबीआई, इरडा, पीएफआरडीए और नाबार्ड को सहायता।
- पीएमजेडीवाई के माध्यम से राष्ट्रीय वित्तीय समावेशन मिशन।

कंपनियां जिनका ग्राहकों से संपर्क होता है:

- सरकारी क्षेत्र के बैंक
- सरकारी क्षेत्र की बीमा कंपनियां
- वित्तीय संस्थाएं
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां
- क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक
- डीआरएटी/डीआरटी

- पीएफआरडीए
- इरडाई
- आरबीआई
- नाबार्ड

हमारी सेवाएं:

- सरकारी क्षेत्र के बैंकों (पीएसबी), सरकारी क्षेत्र की बीमा कंपनियों (पीएसआईसी) और वित्तीय संस्थाओं (एफआई) के बोर्ड में मुख्य कार्यपालकों और सरकार नामिती निदेशकों/गैर-सरकारी निदेशकों; पीएसबी, पीएसआईसी और एफआई में मुख्य सतर्कता अधिकारियों (सीवीओ); इरडाई और पीएफआरडीए के अध्यक्षों और सदस्यों, पीएसबी में कामगार कर्मचारी निदेशकों की नियुक्ति।
- क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अधिनियम, **1976** और बैंकों, एफआई और बीमा कंपनियों से संबंधित सभी अधिनियमों का अभिशासन।
- सरकारी क्षेत्र की बीमा कंपनियों के कर्मचारियों, इरडाई के अध्यक्ष एवं सदस्यों की सेवा शर्तों के संबंध में नियम एवं विनियम तैयार करना।
- बैंकिंग और बीमा उद्योग में वेतन निर्धारिण।
- इरडा अधिनियम, **1999** के अंतर्गत नियम बनाना तथा इरडाई के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति।
- उद्योग, बैंकों और वित्तीय संस्थाओं के बीच समन्वय।
- पीएफआरडीए अधिनियम, **2013** का अभिशासन।
- पीएफआरडीए अधिनियम, **2013** के अंतर्गत नियम बनाना और पीएफआरडीए के बोर्ड; पीएफआरडीए में सीवीओ की नियुक्ति का कार्य करना।
- पीएफआरडीए विधान तथा नीति निर्धारित करना।
- बैंकों और वित्तीय संस्थाओं को शोध्य ऋण वसूली (आरडीडीबीएफआई) अधिनियम, **1993** और वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्गठन तथा प्रतिभूति हित का प्रवर्तन (सरफासी) अधिनियम, **2002** के माध्यम से डीआरएटी/डीआरटी का अभिशासन।

शिकायत निवारण तंत्र:

- सरकारी क्षेत्र के बैंकों और बीमा कंपनियों में शिकायत निवारण तंत्र को और सुदृढ़ बनाने के उद्देश्य से यह विभाग प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा विकसित सीपीजीआरएएमएस पोर्टल (केंद्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली) का व्यापक रूप से उपयोग कर रहा है।

- यह प्रणाली नगारिकों को अपनी शिकायत सीधे वेबसाइट पर ऑनलाइन दर्ज करने की सुविधा प्रदान करती है।
- लोगों, डीएआरपीजी, डीओपीटी से प्राप्त शिकायतों को संबंधित बैंकों, सरकारी क्षेत्र की बीमा कंपनियों, इरडाई, बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों, डीआरटी/डीआरएटी, पीएफआरडीए इत्यादि को ऑनलाइन भेजा जाता है और एजेंसियों द्वारा शिकायतों के उत्तर ऑनलाइन भी प्रस्तुत किए जा सकते हैं।
- यह प्रणाली शिकायतकर्ता को अपनी शिकायतों की स्थिति की ऑनलाइन निगरानी करने तथा साथ ही की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्राप्त करने में भी सहायता करती है।
- एलआईसी में, शाखा कार्यालयों में ग्राहक संबंध कार्यपालक और मंडल कार्यालयों में ग्राहक संबंध प्रबंधकों, पॉलिसीधारकों, अभिकर्ताओं और अन्य अधिकारियों/एजेंसियों से प्राप्त शिकायत पर कार्रवाई करते हैं।
- व्यथित व्यक्ति अपनी शिकायतों के निपटान हेतु मिलने का पहले से समय लिए बिना शिकायत निवारण अधिकारियों से मिल सकते हैं।

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005:

- वित्तीय सेवाएं विभाग में आरटीआई अधिनियम के अंतर्गत प्राप्त आवेदनों पर कार्रवाई करने हेतु सीपीआईओ और अपीलीय प्राधिकारियों को नामित किया गया है। आवेदनकर्ताओं को विनिर्धारित समय-सीमा के भीतर सूचना प्रदान कराई जाती है। जो आवेदक उपलब्ध कराई गई सूचना से संतुष्ट नहीं होते हैं अथवा जिन्हें समय पर सूचना प्राप्त नहीं होती है वे एक विनिर्धारित समयावधि के भीतर अपीलीय प्राधिकारियों के समक्ष अपील कर सकते हैं। सीपीआईओ और अपीलीय प्राधिकारियों के नाम तथा उनसे संबंधित अन्य अपेक्षित विवरण विभाग की वेबसाइट पर डाले जाते हैं तथा जब कभी इनमें परिवर्तन होता है तो इन्हें अद्यतन किया जाता है।

संक्षिप्त पद्यांश:

आरबीआई - भारतीय रिजर्व बैंक

नाबार्ड - राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक

सिडबी - भारतीय लघु औद्योगिक विकास बैंक

आईआईएफसीएल - इंडिया इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी लिमिटेड

एक्जिम बैंक - भारतीय निर्यात आयात बैंक

एनएचबी - राष्ट्रीय आवास बैंक

इरडाई - भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

पीएफआरडीए - पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण

पीएसबी - सरकारी क्षेत्र के बैंक

एफआई - वित्तीय संस्थान

एलआईसी - भारतीय जीवन बीमा निगम

आरआरबी - क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

डीआरएटी - ऋण वसूली अपीलीय अधिकरण

डीआरटी - ऋण वसूली अधिकरण

पीएमजेडीवाई - प्रधानमंत्री जन धन योजना

डीएआरपीजी - प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

डीओपीटी - कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग

सीपीआईओ - केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी

डब्ल्यूटीएम - पूर्णकालिक सदस्य

एनपीएस - राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली

एपीवाई - अटल पेंशन योजना

हमारा पता:

वित्तीय सेवाएं विभाग,
तृतीय तल, जीवन दीप भवन,
संसद मार्ग,
नई दिल्ली - 110001

वेबसाइट: **https://financialservices.gov.in**

ट्वीटर : **@DFS_India**

दिनांक : 9.10.2019

***