

அனைத்து பட்டியலிடப்பட்ட வணிக வங்கிகள்
(வட்டார கிராமிய வங்கிகள் நீங்கலாக)

அன்புடையீர்,

வங்கிகளில் குறைதீர்க்கும் முறைமை

22.2.2007 தேதியிட்ட எங்களது சுற்றறிக்கை DBOD.No.Leg.BC.60/09.07.005/2006-07ஐ தயவுசெய்து பார்க்கவும். அதில் புகார்களை பரிசீலிப்பது மற்றும் தெரிவிப்பது தொடர்பான உத்தரவுகள் வங்கிகளுக்குப் பிறப்பிக்கப் பட்டுள்ளன. வங்கிகளில் குறைகளை தீர்த்து வைக்க திறமையான முறைமை இருந்தால் மட்டுமே, புகார்களை பற்றி தெரிவிப்பதும் மற்றும் பரிசீலிப்பதும் சரியான முறையில் செய்யமுடியும் என்பது குறிப்பிடப்படுகிறது. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்தும்/மற்றவர்களிடமிருந்தும் புகார்களை பெற தகுந்த முறைமையை வைத்துக்கொள்ளுமாறு வங்கிகள் அறிவுறுத்தப் படுகின்றன. குறிப்பாக புகார்கள் எங்கிருந்து வருகின்றன என்பது பொருட்டல்ல, ஆனால் நேர்மையான மற்றும் விரைவான தீர்வு புகார்களுக்கு வழங்கப்படவேண்டும் என்றும் வங்கிகள் அறிவுறுத்தப்பட்டுள்ளன.

2. வங்கிகள் கீழ்க்கண்டவாறு அறிவுறுத்தப்பட்டுள்ளன.

- i. வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களை பதிவு செய்வதற்கு வசதியாக, தங்களது கிளைகளில் புகார் பதிவேட்டை எல்லோர் கண்களிலும் படும்படியான இடத்தில் வைப்பதை உறுதி செய்திட வேண்டும்.
- ii. புகார்களை பெற்றமைக்கு ஒரு முறைமையை ஏற்படுத்திடவேண்டும். இதில் புகார்கள், கடிதங்கள்/படிவங்கள் மூலம் பெறப்படும்.
- iii. பல்வேறு மட்டங்களிலிருந்து பெறப்படும் புகார்களைத் தீர்த்து வைப்பதற்கு குறிப்பிட்ட காலவரையறையை நிர்ணயிக்கவேண்டும்.
- iv. அரசாங்கத்தின் வறுமை ஒழிப்பு திட்டங்கள் மற்றும் மூன்னுரிமைத் துறைக்கான நிதி உதவி சம்பந்தமாக, கிராமப்புறங்களிலிருந்து வரும் புகார்களை விசாரித்துத் தீர்வு செய்வதை உறுதி செய்யவேண்டும்.
- v. குறைதீர்ப்பு முறைமையின் திறனை மேம்படுத்தவும் வாடிக்கையாளர்கள் விரைவாகவும், சரியான முறையில் தொடர்புகொள்ளவும், புகார்களுக்கு தீர்வுக்காக அணுகவேண்டிய அதிகாரிகளின் பெயர்கள், அதோடு அவர்களது நேரடி தொலைபேசி எண், நகலனுப்பி எண், முழுமையான முகவரி (தபால்பெட்டி எண் கூடாது) மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி ஆகியவை, கிளை அலுவலகங்களில் அனைவரும் பார்க்கும்படியான இடத்தில் வைக்கப்படவேண்டும்.

3. மேலும் எங்களது சுற்றறிக்கை எண் BC.60, 22.2.07 தேதியிட்டதன்படி வங்கிகள் சுருக்கமான முறையில் புகார்களின் எண்ணிக்கை பற்றிய விவரங்களையும் அதன் நிதியியல் விளைவுகள் ஆகியவற்றுடன் அளித்திட வேண்டும். இந்த அறிக்கையில் தலைமை அலுவலகம்/கட்டுப்பாட்டு அலுவலகம் மற்றும் கிளை அலுவலகங்கள் ஆகியவற்றிலிருந்து பெறப்படும் புகார்கள் இடம்பெற வேண்டும். எனினும், அடுத்த வேலை நாளில் தீர்த்து வைக்கப்படும் புகார்களை, வங்கிகள் மேற்கண்ட அறிக்கை பட்டியலில் சேர்க்கத் தேவையில்லை. இது ஒரு சலுகையாக அளிக்கப்படுவதால், வங்கிகள் அடுத்த வேலை நாளுக்குள் குறைகளைத் தீர்த்து வைக்க வழி வகுக்கும்.

4. ஒரு மாதத்திற்குள் புகார்களுக்கு தீர்வு அளிக்கப்படாவிட்டால், அந்தந்த கிளை/கட்டுப்பாடு அலுவலகம், வங்கிக் குறை தீர்ப்பாளரின் கீழ் உள்ள தொடர்பு அதிகாரிக்கு, புகார் சம்பந்தமான அப்போதைய நிலைபற்றி தெரிவிக்க வேண்டும். இதனால் அந்த தொடர்பு அதிகாரி புகார் சம்பந்தமாக திறம்பட செயல்பட முடிகிறது. வங்கியின் பதில் நடவடிக்கை திருப்தி அளிப்பதாக இல்லாதபட்சத்தில், வாடிக்கையாளர் அந்தந்த வங்கி குறைதீர்ப்பாளரை அணுக அவருக்கு உரிமை உண்டு என்பதனை தெளிவு படுத்திட வேண்டும். ஒரு புகார் சம்பந்தமான தீர்விற்காக ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம் என்பதைத் தெரிவிக்கவேண்டும். அக்கடிதத்தில் அந்தப்பகுதியில் குறைதீர்ப்பாளர் பற்றிய விவரங்கள் சேர்க்கப்படவேண்டும்.

5. வங்கிகள், விளம்பரங்கள் மூலமாகவும் தங்களது இணையதளம் மூலமாகவும் குறைதீர்ப்பு முறைமை பற்றி அனைவரும் அறிந்திடச் செய்யவேண்டும்.

தங்கள் உண்மையுள்ள

(பிரஷாந்த் சரண்)
தலைமைப் பொது மேலாளர்