ಡಿಸೆಂಬರ್ 26, 2005

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲಕ ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ;
ನ್ಯಾಯಯುತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಪದ್ಧತಿಗಳು ಸೇರ್ಪಡೆ

ಕೆಲವು ಹೊಸ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಎಂದರೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ದೂರುಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟರು ಆಶ್ವಾಸನೆ ನೀಡಿದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗಳು, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಪೂರ್ವಸೂಚನೆ ನೀಡದೆ ಸೇವಾಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವುದು, ಆಯಾ ಬ್ಯಾಂಕು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗದಿರುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವಂತೆ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಘೋಷಿಸಿದೆ. ಈ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಯೋಜನೆಯು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಹಾಗೂ ಅನುಸೂಚಿತ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತಿದ್ದು 2006ರ ಜನವರಿ 1ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ.

ಪರಿಷ್ಕೃತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆಯು ಹೆಚ್ಚು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲು ಅದರಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣ ಪ್ರಮಾಣದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಅದರ ಖರ್ಚುವೆಚ್ಚವನ್ನೂ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಬದಲು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಪರಿಷ್ಕೃತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ರೂಪದಲ್ಲಿಯಾದರೂ, ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕವೂ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ತೀರ್ಪಿನ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸರ್ವೇಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಎಂದರೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡುಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಿಳಿಸಿದ ಭರವಸೆಗಳಲ್ಲದ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟರು ನೀಡಿದ ಆಶ್ವಾಸನೆಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಆದ ವಿಳಂಬ – ಇವುಗಳ ಕುರಿತ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಕೋರಲು ಈ ಹೊಸ ಯೋಜನೆ ಒಂದು ಉತ್ತಮ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಈಗ ಹಣ ಸಂದಾಯವಾಗದಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ಸಂದಾಯದಲ್ಲಿ, ಬಿಲ್ಲುಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕು ನೀಡಬೇಕಾದ ಜಮೆಯಲ್ಲಿ ಆಗುವ ಅತಿ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ, ಕಡಿಮೆ ಮೌಲ್ಯದ ನೋಟು ಅಥವಾ ನಾಣ್ಯಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದೇ ಇರುವ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವ್ಹಾ ಕಡಿಮೆ ಮೌಲ್ಯದ ನೋಟು ಮತ್ತು ನಾಣ್ಯಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದುದಕ್ಕೆ ಕಮಿಷನ್ ವಿಧಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದಾಗಿದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ತ್ವರಿತ ಗತಿಯ ಹಾಗೂ ದುಬಾರಿಯಲ್ಲದ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸಲು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು 1995ರಲ್ಲಿ ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿತು. ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳನ್ನು ಇದರಡಿ ಸೇರಿಸಲು ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ತೀರ್ಪುಗಳ ಪುನರವಲೋಕನಕ್ಕೆ ಅವಕಾಶ ಕಲ್ಪಿಸಲು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು 2002ರಲ್ಲಿ ಈ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿತು. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ಕಚೇರಿಗಳು 15 ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿವೆ.

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಮಗ್ರ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರಚಿಸಿ ಹಾಗೂ ಅದಕ್ಕೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ಒಂದು ಸ್ವತಂತ್ರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಂಹಿತೆ ಹಾಗೂ ಭಾರತೀಯ ಮಾನಕಗಳ ಮಂಡಲಿಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ದಿಶೆಯಲ್ಲಿ ಮುಂದಡಿಯಿಟ್ಟಿದೆ. 2005ರ ಏಪ್ರಿಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಗವರ್ನರ್ ಡಾ. ವೈ.ವಿ. ರೆಡ್ಡಿ ಘೋಷಿಸಿದಂತೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು 2005–06ರ ತನ್ನ ವಾರ್ಷಿಕ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಂಡಲಿಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಘೋಷಿಸಿತು.

ಅಲ್ಪನಾ ಕಿಲ್ಲಾವಾಲಾ
ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು

ಪತ್ರಿಕಾ ಪ್ರಕಟಣೆ ಸಂ.: 2005–2006/783