

ಆರ್‌ಬಿಐ/2007-08/309

ಡಿಬಿಓಡಿ.ಸಂ.ಎಲ್‌ಇಜಿ.ಬಿಸಿ. 81/09.07.005/2007-08

ಮೇ 2, 2008

ಎಲ್ಲ ಅನುಸೂಚಿತ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು
(ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

ಮಾನ್ಯರೆ

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು-ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಕಟಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿದ ನಮ್ಮ ದಿನಾಂಕ ಫೆಬ್ರವರಿ 22, 2007ರ ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಬಿಓಡಿ.ಸಂ. ಎಲ್‌ಇಜಿ.ಬಿಸಿ. 60/09.07.005/2006-07 ಯನ್ನು ದಯವಿಟ್ಟು ನೋಡಿ. ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾದ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿಂದ ಮಾತ್ರ ದೂರುಗಳ ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾದ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕಟಣೆ ಸಾಧ್ಯವೆಂದು ಬೇರೆ ಹೇಳಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ/ಘಟಕಗಳಿಂದ ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರ ಮತ್ತು ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ, ದೂರುಗಳ ಮೂಲವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸದೇ, ಅವುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಒತ್ತುಕೊಡುವ ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

2. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ:

- (i) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖ ಜಾಗದಲ್ಲಿರುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- (ii) ಪತ್ರಗಳು/ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಬಂದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿರುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು
- (iii) ವಿಭಿನ್ನ ಮಟ್ಟಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕೃತವಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಬೇಕು.
- (iv) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶದಿಂದ ಹೊರಹೊಮ್ಮುವ ಮತ್ತು ಆದ್ಯತಾ ವಲಯಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಸರಕಾರದ ಬಡತನ ನಿರ್ಮೂಲನಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಿಗೆ ಧನ ಸಹಾಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಮೇಲಿನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಭಾಗವಾಗಿರುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು
- (v) ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿಸಲು ಹಾಗೂ ಸೂಕ್ತವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವಂತಾಗಲು ದೂರುಗಳ ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು, ಅವರ ನೇರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ, ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ(ಅಂಚೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಬಿಟ್ಟು) ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ ಇನ್ನಿತರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

3. ಮುಂದುವರಿದು, ನಮ್ಮ ಫೆಬ್ರವರಿ 22, 2007ರ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂ. ಬಿಸಿ.60ರ ಪ್ರಕಾರ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಗತಿಯ ಜೊತೆ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ. ವಿವರಪಟ್ಟಿಯು ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿ/ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಚೇರಿ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಶಾಖಾ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಂದಿನ ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಒಳಗಾಗಿ ನಿವಾರಿಸಿದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ದೂರುಗಳ ವಿವರಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಇದು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.

4. ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗಾಗಿ ದೂರುಗಳು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗಿರದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ, ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಶಾಖೆ/ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಚೇರಿಯು ದೂರಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಬರುವ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿಕೊಡಬೇಕು ಹಾಗೂ ಅವರಿಗೆ ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಗತಿಯ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಿರಬೇಕು. ಇದರಿಂದ ದೂರಿನ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಕೇಳುವ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸಲು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಹಾಗೆಯೇ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರತಿಪ್ಪಂದನ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿ ನೀಡದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನೂ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆಂಬ ಅರಿವನ್ನೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವುದೂ ಅತ್ಯಗತ್ಯ. ಅಂತೆಯೇ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಸಂಬಂಧದ ಕೊನೆಯ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದಾಗಿ ಸೂಚಿಸಿರಬೇಕು. ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರ ವಿವರಗಳನ್ನೂ ಈ ಪತ್ರ ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

5. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ದೂರು-ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಹಿರಾತುಗಳು ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ತಾಣಗಳ ಮುಖಾಂತರ ವ್ಯಾಪಕ ಪ್ರಚಾರ ನೀಡಲೂ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ತಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಿ

(ಪ್ರಶಾಂತ್ ಸರಣ್)

ಮುಖ್ಯ ಮಹಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು- ಪ್ರಭಾರಿ