**ആർ ബി ഐ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി വിപുലമാക്കുന്നു;**
**ഫെയർ ബാങ്കിംഗ് പ്രാക്ടീസസ് കൂട്ടിച്ചേർക്കുന്നു**

**2005, ഡിസംബർ 26**

ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സംബന്ധമായ പരാതികൾ, ബാങ്കുകളുടെ വിൽപ്പന ഏജന്റുമാരുടെ പോലും സേവനങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിൽ വീഴ്ച വന്നാൽ അവ, മുൻകൂട്ടി അറിയിപ്പ് നൽകാതെ സേവന ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കൽ, ഓരോ ബാങ്കും അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള ന്യായമായ പെരുമാറ്റം സംബന്ധിച്ചുള്ള ചട്ടങ്ങൾ പാലിക്കുക എന്നിവയെല്ലാം ഉൾപ്പെടുത്തികൊണ്ട് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ അതിന്റെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി വിപുലീകരിച്ചിരിക്കുന്നു. എല്ലാ വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾക്കും പ്രദേശിക ഗ്രാമീണ ബാങ്കുകൾക്കും, ഇന്ത്യയിൽ വ്യാപാരമുള്ള ഷെഡ്യൂൾഡ് പ്രാഥമിക സഹകരണ ബാങ്കുകൾക്കും ബാധകമാകുന്ന പുതുക്കിയ പദ്ധതി 2006 ജനുവരി 1 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.

കാര്യക്ഷമത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനായി പുതുക്കിയ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയിൽ മുഴുവൻ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ തന്നെ ജീവനക്കാരായിരിക്കും. ഇതിന് വേണ്ട ഫണ്ടും റിസർവ് ബാങ്ക് നൽകും. പുതുക്കിയ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി അനുസരിച്ച് പരാതിക്കാർക്ക് ഓൺലൈൻ ഉൾപ്പടെ ഏത് രൂപത്തിലും പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്താം. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീർപ്പുകൾക്കെതിരെ റിസർവ് ബാങ്കിന് അപ്പീൽ നൽകാനും ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കഴിയും.

ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ, സേവന ചാർജ്ജുകൾ, ബാങ്കുകളുടെ വിൽപന ഏജന്റുമാർ നൽകുന്ന വാഗ്ദാനങ്ങൾ ബാങ്കുകൾ പാലിക്കാതിരിക്കുക, ബാങ്ക് സേവനങ്ങളിലെ വിളംബം എന്നിവ സംബന്ധിച്ചുള്ള പരാതികൾ അടക്കം പൊതുവെ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉണ്ടാകാവുന്ന എല്ലാതരം പരാതികൾക്കും പരിഹാരം കാണാനുള്ള ഒരു വേദിയാണ് പുതിയ പദ്ധതി നൽകുന്നത്. ബാങ്കുകൾ ബില്ലുകൾക്കെതിരെയുള്ള ചെക്കുകൾ ആദരിക്കാതിരിക്കുകയോ, പണം നൽകാൻ അകാരണമായി വൈകിക്കുകയോ, ചെറുനോട്ടുകളും നാണയങ്ങളും സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുകയോ അത്തരം ചെറുനോട്ടുകളും നാണ യങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് കമ്മീഷൻ ആവശ്യപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതി നൽകാം.

1995 ൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ആദ്യമായി ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കിയത് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച ന്യൂനതകൾ പരിഹരിക്കാൻ ഏറ്റവും വേഗതയാർന്നതും ചെലവ് കുറഞ്ഞതുമായ ഒരു സംവിധാനം ലഭ്യമാക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെയാണ്. 2002 ൽ പദ്ധതി, പ്രാദേശിക ഗ്രാമീണ ബാങ്കുകളെ കൂടി ഉൾപ്പെടുത്തികൊണ്ടും ബാങ്കുകൾക്കെതിരെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകുന്ന തീർപ്പുകൾ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ പുന:പരിശോധനയ്ക്ക് വിധേയമാക്കാനുള്ള വ്യവസ്ഥ കൂടി ചേർത്ത് കൊണ്ടും പരിഷ്കരിക്കപ്പെട്ടു. ഇപ്പോൾ ബാംങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനിന് 15 കേന്ദ്രങ്ങളിൽ ആഫീസുകളുണ്ട്.

ഇടപാടുകാരോടുള്ള മാന്യമായ പെരുമാറ്റം ഉറപ്പുവരുത്തുവാൻ ബാങ്കിംഗ് കോഡ്സ് ആന്റ് സ്റ്റാൻഡേർഡ് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യ സ്ഥാപിക്കാനുള്ള റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ശ്രമങ്ങൾ ഏറെ പുരോഗമിച്ചുകഴിഞ്ഞു. ഏപ്രിൽ 2005 ന് ഗവർണർ ഡോ. വൈ .വി. റഡ്ഡി പ്രഖ്യാപിച്ച റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യയുടെ 2005-2006-ലെ വാർഷിക നയത്തിൽ ഈ ബോർഡ് രൂപവത്കരണ കാര്യം പ്രസ്താവിച്ചിട്ടുണ്ട്.

**അൽപ്പനാ കില്ലാവാല**
**ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ**

പത്രക്കുറിപ്പ്: 2005-2006/783