26.12.2005

“బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం పరిధి మరింత విస్తరించిన భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు” - పథకం పరిధిలో చేరిన ‘ఫెయిర్(బ్యాంకింగ్) ప్రాక్టిసెస్ కోడ్’

భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు సవరించిన బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకాన్ని నేడు ప్రకటించింది. క్రెడిట్ కార్డులపై ఫిర్యాదులు, బ్యాంకుల సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు చేసిన సేవా వాగ్దాన భంగం, ఖాతాదారుని ఆమోదం లేకుండా సర్వీసు ఛార్జీలను విధించడం, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌ను పాటించకపోవడం వంటి అంశాలు ఇకపై బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం పరిధిలోకి వస్తాయి. ఈ సవరించిన పథకం భారతదేశంలో గల అన్ని వాణిజ్య, గ్రామీణ, షెడ్యూల్డ్, సహకార బ్యాంకులకు జనవరి 21, 2006వ తేదీ నుండి వర్తిస్తుంది.

పథకాన్ని మరింత సమర్ధవంతంగా తీర్చిదిద్దే ఉద్దేశ్యంతో రిజర్వు బ్యాంకు అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయానికి బ్యాంకుల నుండి వచ్చిన సిబ్బందికి బదులు తానే తగిన సిబ్బందిని సమకూర్చుతుంది. సవరించిన పథకం ప్రకారం ఫిర్యాదులు తమ ఫిర్యాదులను ‘ఆన్‌లైన్’ విధానంతో సహా, ఏ రకంగానైనా సమర్పించవచ్చును. అంబుడ్స్‌మన్ ప్రకటించిన తీర్పు లేదా అవార్డుపై ఖాతాదారులు బ్యాంకుకు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చును.

క్రెడిట్ కార్డులపై ఫిర్యాదులు, సర్వీస్ ఛార్జీల మోత, బ్యాంకు ఏజెంట్లు చేసిన వాగ్దానాలను బ్యాంకులు అమలు చేయకపోవటం,

ఇతర బ్యాంకింగ్ సేవలు అందించడంలో జాప్యం వంటి సాధారణ ఫిర్యాదులను వినడానికి ఈ పథకం ఒక వేదిక కానున్నది. చెల్లింపులు జరపకపోవడం లేదా అసాధారణ జాప్యం, చెక్కుల కలెక్షన్లలో జాప్యం, చిన్ననోట్లను, నాణేలను స్వీకరించకపోవడం, అటువంటి మొత్తాలను స్వీకరించినందుకు కమీషన్ తీసుకోవడం వంటి విషయాలపై ఖాతాదారులు ఇకపై నేరుగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చును. బ్యాంకుల్లో జరిగే సేవా లోపాలపై వచ్చిన ఫిర్యాదులను సత్వరమే తక్కువ ఖర్చుతో పరిష్కరించడానికి రిజర్వు బ్యాంకు తొలిసారిగా 1995లో బ్యాంకింగ్ ఆంబుడ్స్‌మన్ పథకానికి శ్రీకారం చుట్టింది. తరువాత, ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులను కూడా ఈ పథకం పరిధిలోకి తెస్తూ, 2002లో దీన్ని సవరించారు. ప్రస్తుతం బ్యాంకింగ్ ఆంబుడ్స్‌మన్‌కు దేశవ్యాప్తంగా పదిహేను కేంద్రాలలో కార్యాలయాలు ఉన్నాయి.

రిజర్వు బ్యాంకు ఒక స్వతంత్ర ప్రతిపత్తి గల బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ ప్రమాణాల బోర్డ్‌ను స్థాపించే ప్రతిపాదనను చురుకుగా పరిశీలిస్తోంది. ఈ బోర్డు, బ్యాంకులు, ఖాతాదారుల పట్ల అనుసరించాల్సిన ప్రకటిత ప్రవర్తనా నియమావళికి (ఫెయిర్ ట్రీట్‌మెంట్) కట్టుబడి ఉండేలా చూస్తుంది. బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ ప్రమాణాల బోర్డును ఏర్పాటు విషయమై గవర్నర్ శ్రీ వై.వి.రెడ్డి ఏప్రిల్, 2005-06 నాటి తమ వార్షిక విధాన ప్రకటనలో ప్రస్తావించారు.

అల్పనా కిల్లావాలా

చీఫ్ జనరల్ మేనేజరు

పత్రికా ప్రకటన : 2005-2006/783