

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು:

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕೆಲವು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೇಮಿಸಿದ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿ. ಎಲ್ಲಾ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ಡ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಶೆಡ್ಯೂಲ್ಡ್ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.

ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕೆಲವು ನ್ಯೂನತೆಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಟೆಂಡರ್ ಮಾಡಿದ ಸಣ್ಣ ಮುಖಬೆಲೆಯ ನೋಟುಗಳನ್ನು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿಲ್ಲದೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರುವಂತಹ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಮಿಷನ್ ವಿಧಿಸುವುದು;
- ತಡವಾಗಿ ಅಥವಾ ಒಳಗಿನ ಹಣ ಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದು, ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ,
- ನಿಗದಿತ ಕೆಲಸದ ಸಮಯವನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದು;
- ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಮಾನ್ಯ ಕಾರಣವಿಲ್ಲದೆ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯಲು ನಿರಾಕರಣೆ;
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು;
- ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ಅಥವಾ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿಲ್ಲದೆ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಬಲವಂತವಾಗಿ ಮುಚ್ಚುವುದು;
- ಮುಚ್ಚಲು ನಿರಾಕರಣೆ ಅಥವಾ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ; ಇತ್ಯಾದಿ,
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕೋಡ್ಸ್ ಮತ್ತು ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ಸ್ ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದು;
- ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಂದ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು; ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯ.

ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಕೆಳಗಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:-

- ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಮೇಲೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು; ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಮಂಜೂರಾತಿ, ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ;

- ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಮಾನ್ಯ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದೆ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರುವುದು; ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದಾತರಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ ನ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಯ ಕೋಡ್, ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ.,

ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒಬ್ಬರ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಂದ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಆದಾಗ್ಯೂ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- (i) ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಮೊದಲು ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತನ್ನ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿಲ್ಲ
- (ii) ದೂರಿನ ವಿಷಯವು ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ಗ್ರಾಹಕ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಮುಂತಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಈಗಾಗಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ.
- (iii) ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ನೀಡಿದ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ
- (iv) ದೂರಿನ ವಿಷಯವು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲ

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸರಳವಾದ ಕಾಗದದ ಮೇಲೆ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಅದನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಫೈಲ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ರೀತಿಯ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಒಬ್ಬರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ (ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಕೂಡ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ದೂರುದಾರರಿಗೆ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತವು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಕಾಯಿದೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಉಂಟಾಗುವ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅಥವಾ `10 ಲಕ್ಷಗಳು, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಮಾನಸಿಕ ಸಂಕಟ ಮತ್ತು ಕಿರುಕುಳಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ` 1 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರರ ಸಮಯದ ನಷ್ಟ, ದೂರುದಾರರು ಮಾಡಿದ ಖರ್ಚು, ಕಿರುಕುಳ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸುವಾಗ ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರಿಗೆ ನೀಡಿದ ದೂರನ್ನು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು:

(i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಕೋರಲಾದ ಮೇಲಿನ ಪರಿಹಾರದ ಕುರಿತು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ದೂರಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ` 10 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿಲ್ಲ (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಅಥವಾ ಅನಾನುಕೂಲತೆ ಉಂಟಾಗಿಲ್ಲ.

ಈ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಒಬ್ಬರು ನೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು, ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ಅರ್ಜಿದಾರರು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಅವರು ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸಹ ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.