

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ 2006

ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಬಗ್ಗೆ ಪದೇಪದೇ ಕೇಳಿ ಬರುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಈ ಮುಂದಿನ ಶೀರ್ಷಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವಂತೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎ. ಪೀಠಿಕೆ

ಬಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರುಗಳ ಬಗೆಗಳು

ಸಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು

ಡಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು /ನಡವಳಿಕೆಗಳು/ ಕಾರ್ಯಕಲಾಪಗಳು

ಇ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರ ತೀರ್ಪು

ಎಫ್. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರ ತೀರ್ಪಿನ ವಿರುದ್ಧ ಮೇಲ್ಮನವಿ

ಜಿ. ಇತರೆ ವಿಷಯಗಳು.

ಎ. ಪೀಠಿಕೆ

1. ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ 2006 ಇದರಿಂದ ದೊರಕುವ ಪ್ರಯೋಜನವೇನು?

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಕೆಲವು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, 2006 ನೆರವಾಗುತ್ತದೆ.

2. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆಯೇ?

2006ರ ಜನವರಿ 1 ರಿಂದ ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ.

3. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಎಂದರೆ ಯಾರು?

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಎಂದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಆಗುವ ಕೆಲವೊಂದು ಕೊರತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ನೇಮಕ ಮಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿ.

4. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಅಧಿಕಾರ ಇದೆಯೇ?

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಿಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಮೂಲಕ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಕಾರರಿಗೆ ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಹಾಗೂ ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮನ್ಸ್ ಹೊರಡಿಸಿ ಕರೆಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಧಿಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

5. ಎಷ್ಟು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ, ಅವರು ಎಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ?

ಈತನಕ, 15 ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಅವರ ಕಚೇರಿಗಳು ಬಹುತೇಕ ರಾಜ್ಯದ ರಾಜಧಾನಿಗಳಲ್ಲಿ ಇವೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರ ಕಚೇರಿಗಳ ವಿಳಾಸಗಳು ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇವೆ.

6. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆ 2006, ಇದರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಯಾವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಒಳಪಡುತ್ತವೆ?

ಎಲ್ಲ ಅನುಸೂಚಿತ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಸೂಚಿತ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಹಕಾರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡುತ್ತವೆ.

7. ಈ ಹಿಂದೆ ಇದ್ದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ, 2002 ಯೋಜನೆಗೂ ಈಗಿನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ 2006ಕ್ಕೂ ಇರುವ ವ್ಯತ್ಯಾಸ ಏನು?

ಹೊಸ ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಗಳು, ಈ ಹಿಂದೆ ಇದ್ದ 2002 ಯೋಜನೆಗಿಂತಲೂ ವ್ಯಾಪಕವಾಗಿವೆ. ಹೊಸ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್ ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಹ ಅವಕಾಶ ಕಲ್ಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಲೋಕಪಾಲರು ನೀಡಿದ ನಿರ್ಣಯದ ವಿರುದ್ಧ ಬ್ಯಾಂಕು, ಹಾಗೆಯೇ, ದೂರುದಾರನೂ ಕೂಡ ಅಪೀಲು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಒಂದು ಅಪೀಲು ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಸ್ಥಾಪನೆಗೆ ಹೊಸ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಅವಕಾಶ ಕಲ್ಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಬಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಯಾವ ಬಗೆಯ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ?

8. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಮುಂದೆ ಹೇಳಿರುವಂತೆ ಆಗಿರುವ ಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ.

- ಚೆಕ್‌ಗಳು, ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳು, ಬಿಲ್ಲುಗಳು ಮುಂತಾದವುಗಳಿಗೆ ಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳಿಗೆ ಹಣ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದರಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವುಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದರಲ್ಲಿ ಆಗಿರುವ ಅನುಚಿತ ವಿಳಂಬ;
- ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಣ್ಣ ಮೌಲ್ಯದ (ಡಿನಾಮಿನೇಷನ್) ನೋಟುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದಾಗ, ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣ ಇಲ್ಲದೆಯೇ, ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದಿರುವುದು ಮತ್ತು ಈ ಸೇವೆಗೆ ಕಮಿಷನ್ ವಿಧಿಸುವುದು
- ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನಾಣ್ಯಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದಾಗ, ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣ ಇಲ್ಲದೆಯೇ, ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದಿರುವುದು ಮತ್ತು ಈ ಸೇವೆಗೆ ಕಮಿಷನ್ ವಿಧಿಸುವುದು;
- ಒಳರವಾನೆಗಳ ಸಂಬಂಧ ಹಣಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದು ಅಥವಾ ವಿಳಂಬ ಮಾಡಿರುವುದು;
- ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು, ಪೇ ಆರ್ಡರ್‌ಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕರ್ಸ್ - ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡದಿರುವುದು ಅಥವಾ ನೀಡಲು ವಿಳಂಬ ಮಾಡಿರುವುದು;
- ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕೆಲಸದ ವೇಳೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು;
- ಖಾತರಿ ಅಥವಾ ಲೆಟರ್ ಆಫ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಮಾನ್ಯ ಮಾಡದಿರುವುದು;
- ಬ್ಯಾಂಕು ಅಥವಾ ಅದರ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟರು ಲಿಖಿತ ಭರವಸೆ ಇತ್ತಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು (ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳನ್ನು ಬಿಟ್ಟು) ಒದಗಿಸದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಒದಗಿಸಲು ವಿಳಂಬ ಮಾಡಿರುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಹಣ ಜಮೆ ಮಾಡಲು ವಿಳಂಬ ಮಾಡಿರುವುದು, ಜಮೆ ಮಾಡದಿರುವುದು, ಠೇವಣಿ ಹಣ ಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟಿರುವ ಯಾವುದೇ ಉಳಿತಾಯ, ಚಾಲ್ತಿ ಅಥವಾ ಇತರ

ಖಾತೆಯಲ್ಲಿರುವ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಯಾವುದರೂ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತಿದ್ದರೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು;

- ರಫ್ತುದಾರರ ರಫ್ತು ಹಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಲ್ಲಿ, ರಫ್ತು ಬಿಲ್ಲುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಬಿಲ್ಲುಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಮಾಡಿರುವುದು; ಆದರೆ, ಇಂಥವಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಿರಬೇಕು.
- ಸರಿಯಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣ ಕೊಡದೆ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆ ತೆರೆಯಲು ನಿರಾಕರಿಸಿರುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸದೆಯೇ ಫೀಜು ವಿಧಿಸಿರುವುದು;
- ಎಟಿಎಂ/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನಿರ್ವಹಣೆ ಕುರಿತಂತೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಅಥವಾ ತನ್ನ ಅಧೀನ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು.
- ಪಿಂಚಣಿಯನ್ನು ಬಟವಾಡೆ ಮಾಡಿಲ್ಲದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಬಟವಾಡೆ ಮಾಡುವುದರಲ್ಲಿ ಆಗಿರುವ ವಿಳಂಬವು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವ ಕ್ರಮದಿಂದ (ಅದರ ನೌಕರರಿಂದಲ್ಲ) ಆಗಿದೆಯೆಂದು ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಆರೋಪಿಸಬಹುದಾಗಿದೆಯೋ ಆ ಕ್ರಮದ ನಿಮಿತ್ತ ಪಿಂಚಣಿ ಬಟವಾಡೆ ಮಾಡದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಬಟವಾಡೆ ಮಾಡಲು ವಿಳಂಬ ಮಾಡಿರುವುದು;
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ/ಸರ್ಕಾರದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಂತೆ ತೆರಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ನಿರಾಕರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ವಿಳಂಬ ಮಾಡಿರುವುದು;
- ಸರ್ಕಾರಿ ಸಾಲಪತ್ರಗಳನ್ನು ಹೊರಡಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಹೊರಡಿಸಲು ವಿಳಂಬ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ತಪ್ಪುವುದು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬಿಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಳಂಬ ಮಾಡುವುದು;
- ಸೂಕ್ತ ನೋಟೀಸು ಕೊಡದೆಯೇ ಅಥವಾ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣ ಇಲ್ಲದೆಯೇ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಬಲವಂತವಾಗಿ ಮುಚ್ಚುವುದು;
- ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ನಿರಾಕರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಮುಚ್ಚಲು ವಿಳಂಬ ಮಾಡುವುದು;
- ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು;
- ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ನೀಡಿರುವ ನಿರ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯ;

9. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಭಾರತೀಯರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವರೇ?

ಹೌದು. ಅನಿವಾಸಿ ಭಾರತೀಯರು ವಿದೇಶದಿಂದ ರವಾನಿಸಿದ ಹಣ, ಠೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ ಅವರು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿರುವ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಬಂಧಿ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅವರು ನೀಡುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ.

೨. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು

10. ದೂರುದಾರನು ದೂರನ್ನು ಯಾವಾಗ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ದೂರುದಾರನಿಂದ ಮನವಿ ಬಂದ ನಂತರ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಒಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದರೆ, ದೂರನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕು ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಉತ್ತರದಿಂದ ಸಮಾಧಾನ ಆಗದಿದ್ದರೆ ಫಿರ್ಯಾದುದಾರನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

11. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಕ್ಕೂ ಮುಂಚೆ ದೂರುದಾರನು ಯಾವುದಾದರೂ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕೇ?

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದರೆ, ದೂರುದಾರನು ಮೊದಲು ನೇರವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿ ಸಮಾಧಾನಕರ ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯ. ಆದರೂ, ವ್ಯಾಜ್ಯ ಕಾರಣವು ಉದ್ಭವಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮುಗಿಯುವುದಕ್ಕೂ ಮುಂಚೆಯೇ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

12. ಈ ಹಿಂದೆ ಇದ್ದಂಥ ಯಾರೇ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡಿದ್ದ ಅದೇ ವಸ್ತು ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

ಇಲ್ಲ. ಹಿಂದೆ ಇದ್ದಂಥ ಯಾರೇ ಲೋಕಪಾಲರು ಹಿಂದಿನ ಯಾವುದೇ ವ್ಯವಹರಣೆಯಲ್ಲಿ ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡಿದ್ದ ಅದೇ ವಿಷಯ ವಸ್ತುವಿನ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.

13. ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯಕಲಾಪಗಳು ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯದಲ್ಲಿ, ನ್ಯಾಯ ಮಂಡಲಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರಲ್ಲಿ ಇತ್ಯರ್ಥದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಆ ಸಕ್ಷಮ ನ್ಯಾಯಾಲಯವು, ನ್ಯಾಯ ಮಂಡಲಿಯು, ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ಡಿಕ್ರಿಯನ್ನು, ಅವಾರ್ಡ್‌ನ್ನು ಅಥವಾ ಅಂತಿಮ ಆದೇಶವನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದರೆ ಅದೇ ವಸ್ತು ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

ಇಲ್ಲ.

14. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಯಾವುದಾದರೂ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಅನುಸರಿಸಬೇಕೇ?

ದೂರುದಾರನು ಸಾಧಾ ಕಾಗದದ ಮೇಲೆ ದೂರು ಬರೆದು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಆನ್ ಲೈನ್ ಮೂಲಕ (www.bankingombudsman.rbi.org.in) ಅಥವಾ ಇ-ಮೈಲ್ ಮೂಲಕ ಸಹ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ನಮೂನೆ ಸಹ ಇದೆ. ಅದು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲೂ ದೊರೆಯುತ್ತದೆ. ಆದರೆ ಈ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಬಳಸಲೇ ಬೇಕಾದ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಇಲ್ಲ. ಆದರೆ, ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯು ಇರಬೇಕು.

15. ದೂರುದಾರನ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

ಹೌದು, ದೂರುದಾರನ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು (ವಕೀಲರನ್ನು ಬಿಟ್ಟು) ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

16. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಏನಾದರೂ ಖರ್ಚು ಆಗುತ್ತದೆಯೇ

ಇಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರ - ದೂರುಗಳನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

17. ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಏನೇನು ವಿವರಗಳು ಇರಬೇಕು?

ದೂರುದಾರನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ, ಯಾವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗಿದೆಯೋ ಆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಯ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ, ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾದ ಸಂಗತಿಗಳು, ಅದಕ್ಕೆ ಸಮರ್ಥನೆ ಒದಗಿಸುವ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳೇನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅವು, ದೂರುದಾರನಿಗೆ ಆಗಿರುವ ನಷ್ಟದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ, ಲೋಕಪಾಲರಿಂದ ತಾನು ಕೋರುವ ಪರಿಹಾರ, ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಘೋಷಣೆಪತ್ರ, ಇವೆಲ್ಲವೂ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

ಡಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರ ಕಾರ್ಯಕಲಾಪಗಳು

18. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಏನೇನಾಗುತ್ತದೆ?

ದೂರುದಾರನು ಹಾಗೂ ಆ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕು ಇಬ್ಬರ ನಡುವೆ ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಮೂಲಕ ಒಮ್ಮತದಿಂದ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಬರುವಂತೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ.

19. ಬ್ಯಾಂಕು ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಮುಂದಾದರೆ ಏನಾಗುತ್ತದೆ?

ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ತನ್ನ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವಂಥ ನಿಬಂಧನೆಗಳಾಗಿದ್ದು ದೂರುದಾರನಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಾಗುವಂತಿದ್ದರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಅಂಥ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಆದೇಶ ಹೊರಡಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂಥ ಆದೇಶಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕು ಮತ್ತು ದೂರುದಾರ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

20. ದೂರಿನ ಬಗ್ಗೆ ಒಮ್ಮತದ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಬರಲಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನಾಗುತ್ತದೆ?

ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಒಳಗೆ ಒಮ್ಮತದ ಇತ್ಯರ್ಥ ಆಗದಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ತೀರ್ಪು ನೀಡಲು ಸಿದ್ಧರಾಗುತ್ತಾರೆ. ತೀರ್ಪು ನೀಡುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರನಿಗೆ ತಮ್ಮ ತಮ್ಮ ವಾದ ಮಂಡಿಸಲು ಸಕಾರಣ ಅವಕಾಶ ಕೊಡುತ್ತಾರೆ.

21. ತೀರ್ಪು ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಏನನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಾರೆ?

ತೀರ್ಪು ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ, ಪಕ್ಷಕಾರರು ತನ್ನ ಮುಂದೆ ಮಂಡಿಸಿದ ದಸ್ತಾವೇಜು ಸಾಕ್ಷ್ಯ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಪದ್ಧತಿಯ ತತ್ವಗಳು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ಹೊರಡಿಸಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಗಳು ಹಾಗೂ ನ್ಯಾಯ ನೀಡಿಕೆ ಹಿತದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಅವಶ್ಯಕವೆಂದು ತಾನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಇತರ ಸಂಗತಿಗಳು ಆಧಾರವಾಗುತ್ತವೆ.

ಇ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ನೀಡುವ ತೀರ್ಪು

22. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ತೀರ್ಪು ನೀಡಿದಾಗ ಏನಾಗುತ್ತದೆ?

ತೀರ್ಪು ನೀಡಿದ ನಂತರ, ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ದೂರುದಾರನಿಗೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ತನ್ನ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥ ಆಗಿದೆಯೆಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವುದು ದೂರುದಾರನಿಗೆ ಸೇರಿದ್ದು.

23. ತೀರ್ಪು ಒಪ್ಪಿಗೆ ಆದರೆ ದೂರುದಾರನು ಏನು ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ?

ದೂರುದಾರನಿಗೆ ತೀರ್ಪು ಒಪ್ಪಿಗೆಯಾದರೆ, ಆ ತೀರ್ಪನ್ನು ತಾನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ, ತನ್ನ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹಾಗೂ ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗಿರುವುದರಿಂದಾಗಿ ತೀರ್ಪನ್ನು ತಾನು ಒಪ್ಪಿರುವೆನೆಂದು ಹೇಳಿರುವ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರವನ್ನು ದೂರುದಾರನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

24. ತೀರ್ಪು ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ದೂರುದಾರನು ಸಮಯಾವಕಾಶಕ್ಕೆ ಕೋರಬಹುದೇ?

ಹೌದು. ಸಮಯಾವಕಾಶ ಕೋರುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳ ಸಹಿತ ದೂರುದಾರನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

25. ತೀರ್ಪು ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರ ಕಳುಹಿಸಲು ದೂರುದಾರನು ಸಮಯಾವಕಾಶ ಕೋರಿರುವ ಮನವಿ ಬಂದ ಮೇಲೆ ಲೋಕಪಾಲರು ಏನು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ?

ತೀರ್ಪು ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರ ಕಳುಹಿಸಲು ಸಮಯಾವಕಾಶ ಕೋರಿರುವ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರನು ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಕಾರಣಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದರೆ, ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅವರು 15 ದಿನಗಳ ವರೆಗಿನ ಕಾಲಾವಕಾಶಕ್ಕೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡಬಹುದು.

26. ತನ್ನ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥ ಆಗಿದೆಯೆಂದು ಹೇಳಿರುವ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರವನ್ನು ದೂರುದಾರನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ ಏನಾಗುತ್ತದೆ?

ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತೀರ್ಪು ಒಪ್ಪಿಗೆಯಾದರೆ, (ದೂರುದಾರನು, ತಾನು ಕೋರಿದ್ದರ ಬಗ್ಗೆ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗಿದೆಯೆಂದು, ತೀರ್ಪನ್ನು ತಾನು ಒಪ್ಪಿದ್ದೇನೆಂದು ಕಳುಹಿಸಿದ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರವು ತಲುಪಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ) ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ತೀರ್ಪನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪಾಲಿಸಿರುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

27. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರ ತೀರ್ಪನ್ನು ದೂರುದಾರನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, ತನ್ನ ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಆತನಿಗೆ ಬೇರೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಅವಕಾಶಗಳಿವೆಯೇ?

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ದೂರುದಾರನಿಗೆ ಸಮಾಧಾನ ಆಗದಿದ್ದರೆ, ಆತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರ ತೀರ್ಮಾನದ ವಿರುದ್ಧ ತೀರ್ಪು ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಹೋಗಬಹುದು.

28. ದೂರುದಾರನು ತೀರ್ಪನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, ತನ್ನ ಕುಂದು ಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತತ್ಕಾಲದಲ್ಲಿ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ನ್ಯಾಯಾಲಯಕ್ಕೆ, ವೇದಿಕೆಗೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಹೋಗುವುದಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಅವುಗಳಿಂದ ಪರಿಹಾರ ದೊರಕಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಅವಕಾಶ ಇರುವುದಿಲ್ಲವೇ?

ದೂರುದಾರನು ತೀರ್ಪನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವುದು, ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಆತ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾರ್ಗ ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರ ದೊರಕಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಬಾಧಕ ಆಗುವುದಿಲ್ಲ.

29. ತೀರ್ಪನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಒಪ್ಪದಿದ್ದರೆ ಏನಾಗುತ್ತದೆ?

ಯೋಜನೆಯ ಅನ್ವಯ ಅಪೀಲು ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಅವಕಾಶ ಇದೆ.

ಎಫ್. ತೀರ್ಪು ವಿರುದ್ಧ ಮೇಲ್ಮನವಿ.

30. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಎಂದರೆ ಯಾರು?

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಗವರ್ನರ್‌ರವರೇ ಅಪೀಲು ಪ್ರಾಧಿಕಾರಿ.

31. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಯಾವುದಾದರೂ ಕಾಲ ಪರಿಮಿತಿ ಇದೆಯೇ?

ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಭಾಧಿತರಾದ ಯಾರೇ ಪಕ್ಷಕಾರ, ತೀರ್ಪನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 45 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ವಿರುದ್ಧ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣಗಳಿಂದಾಗಿ ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅರ್ಜಿದಾರನಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗಲಿಲ್ಲವೆಂಬುದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದರೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಮತ್ತೆ 30 ದಿನಗಳಿಗೆ ಮೀರದ ಅವಧಿಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡಬಹುದು.

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಅಧ್ಯಕ್ಷರಿಂದ ಅಥವಾ ಅವರು ಇರದಿದ್ದರೆ, ಮ್ಯಾನೇಜಿಂಗ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ ಅವರಿಂದ ಅಥವಾ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ ಅವರಿಂದ ಅಥವಾ ಚೀಫ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಆಫೀಸರ್ ಅವರಿಂದ ಅಥವಾ ಅದೇ ದರ್ಜೆಯ ಯಾರೇ ಇತರ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಮೊದಲೇ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪಡೆದು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

32. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಮೇಲ್ಮನವಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಏನು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ?

ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು, -

- ವಜಾ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ
- ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ತೀರ್ಪನ್ನು ತಳ್ಳಿಹಾಕಬಹುದು; ಅಥವಾ
- ಅವಶ್ಯಕವೆಂದು ಅಥವಾ ಸರಿಯೆಂದು ಅದು ಭಾವಿಸಬಹುದಾದಂಥ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡುವ ಸಲುವಾಗಿ ಅದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು; ಅಥವಾ
- ತೀರ್ಪನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದ ತೀರ್ಪಿಗೆ ಸೂಕ್ತವೆನಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- ಸರಿಯೆಂದು ಅದು ಭಾವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಆದೇಶ ಹೊರಡಿಸಬಹುದು.

ಜಿ. ಇತರೆ

33. ದೂರನ್ನು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದೇ?

ಹೌದು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರು,- ಈ ಕೆಳಕಾಣಿಸಿದ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು.

- ತಿರುಳ್ಳಿಲ್ಲದ್ದೆಂದು, ಕಿರುಕುಳಕಾರಿಯಾದದ್ದೆಂದು ದುರ್ಭಾವನೆಯೆಂದು ಅಥವಾ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣ ಇಲ್ಲದಿರುವಂಥಾದ್ದೆಂದು ಅಥವಾ
- ಅದರ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ದೂರುದಾರನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಆಸಕ್ತಿ ತೋರುತ್ತಿಲ್ಲವೆಂದು ಅಥವಾ
- ಅದರಿಂದ ದೂರುದಾರನಿಗೆ ಯಾವ ನಷ್ಟವೂ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯೂ ಅಥವಾ ಅನಾನುಕೂಲವೂ ಆಗಿಲ್ಲವೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಪಟ್ಟರೆ ಅಥವಾ
- ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಇರುವ ಜುಲ್ಮಾನೆ ನಿರ್ಣಯ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಮೀರಿದ್ದೆಂದು;
- ಜಟಿಲ ಸ್ವರೂಪದ್ದು, ಹಾಗಾಗಿ ಸವಿವರವಾದ ದಸ್ತಾವೇಜು ಸಾಕ್ಷ್ಯವನ್ನು ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಸಾಕ್ಷ್ಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆಯೆಂದು ಮತ್ತು ತನ್ನ ಮುಂದಿರುವ ಕಾರ್ಯಕಲಾಪಗಳು ಆ ದೂರಿನ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಯ ನಿರ್ಣಯಕ್ಕೆ ಯೋಗ್ಯವಾಗಿಲ್ಲವೆಂದು

ಕಂಡು ಬಂದರೆ ಅವರು ದೂರನ್ನು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು.

34. 2006ರ ಹೊಸ ಯೋಜನೆ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವುದಕ್ಕೂ ಮುಂಚೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದ, ಇತ್ಯರ್ಥದಲ್ಲಿರುವ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಯಾವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ?

ಇತ್ಯರ್ಥದಲ್ಲಿರುವ ದೂರುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಯ ನಿರ್ಣಯ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಮತ್ತು (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ, 2006 ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಆಚರಣೆ ಬರುವುದಕ್ಕೂ ಮುಂಚೆ ಅದಾಗಲೇ ನೀಡಿದ್ದ) ತೀರ್ಪುಗಳ ಜಾರಿಗೆ ಈ ಹಿಂದೆ ಇದ್ದಂತಹ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬಡ್ಸಮನ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆ 1995 ಮತ್ತು 2002 ಇವೇ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.

35. ಈ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಾತ್ರ ಏನು?

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಕುಂದು ಕೊರತೆಗಳ ತೀವ್ರ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುವ ಸಲುವಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬಡ್ಸಮನ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವ ಇತರ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಅದು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟು ಒದಗಿಸಿದೆ. 1949ರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಅಧಿನಿಯಮದ 35ಎ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿರುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ದೇಶನದ ಮೇರೆಗೆ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗಿದೆ. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು, ತನ್ನಲ್ಲಿರುವ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲಕರಾಗಿ ನೇಮಕ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೆ ಈ ಯೋಜನೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅದಕ್ಕೆ ಹಣ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

36. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಯಾವಾಗ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಯಿತು?

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು 1995ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಯಿತು ನಂತರ 2002ರಲ್ಲಿ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಯಿತು. ಕಳೆದ ಐದು ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಸುಮಾರು 36,000 ದೂರುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರು ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ.

