

வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத் திட்டம் 2006
(THE BANKING OMBUDSMAN SCHEME 2006)

அறிவிப்பு

பார்வை: RPCD.BOS.No. 441/13.01.01/2005-06

டிசம்பர் 26, 2005

1949ஆம் வருடத்திய வங்கிய ஒழுங்காற்றுச் சட்டத்தின் பகுதி 35 A மற்றும் 2002ஆம் ஆண்டு ஜூன் 14 தேதியிட்ட பார்வை: RPCD எண். 950/13.01.01/2001-02க்கான பகுதி மாறுதலுடன் கூடிய அறிவிப்பின் மூலம் பெற்ற அதிகாரத்தினால் பொது நலன் கருதியும் வங்கிய கொள்கைகளை முறைப்படுத்தவும் வங்கிய குறைதீர்ப்பு (OMBUDSMAN) ஆணையத்தின் எல்லைகளையும் அதிகாரத்தையும் விரிவுபடுத்தவும், வங்கிய சேவைகளில் நேரும் குறைபாடுகளுக்கு தீர்வுகள் அளிக்கவும், கடன் முன்தொகை வழங்குதல் சம்பந்தப்பட்ட குறிப்பிட்ட நிலைகளில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, இதன்மூலம் எல்லா வணிக வங்கிகளும், வட்டார கிராமப்புற வங்கிகளும், பட்டியலிடப்பட்ட முதன்மை கூட்டுறவு வங்கிகளும் இத்துடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள 2006ஆம் வருடத்திய வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத்திட்டத்தின்படியும் (மேற்கொண்டு 'திட்டம்' என அறிவுறுத்தப்படுவது) 1995ஆம் வருடத்திய வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத்திட்டத்தின்படியும், 2002 ஆம் வருடத்திய வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத்திட்டத்தின்படியும் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அளவில் நடக்க உத்தரவிடுகிறது.

2. 2006 ஆம் ஆண்டு ஜனவரி மாதம் ஒன்றாம் தேதி முதல் இத்திட்டம் அமுலுக்கு வரும்.

உஷா தோரட்
துணை ஆளுநர்.

வங்கிய குறைதீர்ப்பு (OMBUDSMAN) ஆணையத்திட்டம் 2006

வங்கிகள் வழங்கும் சில சேவைகள் சம்பந்தப்பட்ட புகார்களைப் பகுத்து வழிமுறை காணவும், அபுகார்களை திருப்தி படுத்தவும் அல்லது அபுகார்களுக்குத் தீர்வு காணவேண்டும் என்ற நோக்கத்துடன் இத்திட்டம் அறிமுகப்படுத்தப்பட்டது.

அத்தியாயம் 1

தொடக்கம்

1. பெயர், தொடக்கம், பரப்பு மற்றும் நடைமுறை:

1. இத்திட்டம் வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத்திட்டம் 2006 என்ற அழைக்கப்படும்
2. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி குறிப்பிடும் தேதியில் இத்திட்டம் அமுலுக்கு வரும்.
3. இத்திட்டம் இந்தியா முழுமைக்கும் பொருந்தும்
4. இத்திட்டம் அதனால் வங்கியென குறிக்கப் பெற்ற வங்கியினுடைய அலுவல் மீது பிரயோகிக்கப்படும்

2. திட்டத்தின் தற்காலிக நீக்கம்

- (1) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, தேவையெனக் கருதும் பட்சத்தில் ஓர் ஆணையின் மூலமாக அவ்வாணையில் குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு, இத்திட்டத்தின் எல்லா பகுதிகளின் செயல் பாட்டையோ அல்லது சில பகுதிகளின் செயல் பாட்டையோ பொதுவாகவோ அல்லது குறிப்பிட்ட வங்கியைக் குறித்து மட்டுமோ, தற்காலிக நீக்கம் செய்யலாம்.
- (2) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, அவசியமானால், ஓர் ஆணையின் மூலமாக மேற்சொன்ன தற்காலிக நீக்கத்தின் காலகெடுவை நீட்டிக்கச் செய்யலாம்.

3. வரையறைகள்

- i. 'தீர்ப்பு' என்பது இத்திட்டத்தின் வழிமுறைகளின்படி வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையரால் வழங்கப்படும் தீர்ப்பாகும்
- ii. 'மேல்முறையீட்டு ஆணையர்' என்பவர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் இத்திட்டத்தை நடைமுறைப் படுத்தும் துறையின் துணை ஆளுநர் ஆவார்.

- iii. 'அதிகாரபூர்வ பிரதிநிதி' என்பவர் புகார்தாரரால், தன் சார்பில், வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தின்முன், இத்திட்டத்தின்கீழ் புகாரினை எடுத்துரைக்க, முறையாக நியமனமும் அதிகாரமும் அளிக்கப் பெற்றவர் ஆவார்.
- iv. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையர் என்பவர் இத்திட்டத்தின் நான்காவது உட்பிரிவின்படி நியமிக்கப்பட்டவர் ஆவார்.
- v. 'வங்கி' என்பது இந்தியாவிலோ, வெளிநாட்டிலோ பதிவு பெற்றதும், இந்தியாவில் வியாபாரக்கூடம் உள்ளதும், 1949ஆம் வருடத்திய வங்கிய ஒழுங்காற்றுச் சட்டத்தின் ஐந்தாவது பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதான, ஒரு 'வங்கி', ஒரு 'ஓத்த புது வங்கி', ஒரு 'வட்டார கிராமப்புற வங்கி', 'பாரத ஸ்டேட் வங்கி', ஒரு 'துணை வங்கி' அல்லது அச்சட்டத்தின் 56ஆம் பிரிவின் 'c' உட்பிரிவில் விவரிக்கப்பட்டதும், 1934 ஆம் வருடத்திய இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டத்தின் இராண்டாம் அட்டவணையில் சேர்க்கப்பெற்றதுமான 'முதல் நிலைக் கூட்டுறவு வங்கி' ஆகும்.
- vi. 'புகார்' என்பது இத்திட்டத்தின் 8வது உட்பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்ட வங்கிய சேவையில் நேர்ந்தக் குறைப்பாட்டை சுட்டிக்காட்டி எழுத்தின்மூலமாகவோ, மின்னணு மூலமாகவோ எடுத்துக் கூறுவது ஆகும்.
- vii. 'ரிசர்வ் வங்கி' என்பது 1934 ஆம் வருடத்திய இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டத்தின் 3வது பிரிவின்படி அமைக்கப் பட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஆகும்.
- viii. 'திட்டம்' என்பது 2006ஆம் வருடத்திய வங்கிய குறை தீர்ப்பு ஆணையத்திட்டம் ஆகும்.
- ix. 'தலைமை செயலகம்' என்பது இத்திட்டத்தின் 6வது உட்பிரிவின் ஒன்றாவது கீழ்பிரிவின்படி அமைக்கப் பெற்ற அலுவலகம் ஆகும்.
- x. 'தீர்வு' என்பது இத்திட்டத்தின் 11வது உட்பிரிவின்படி இருதரப்பினராலும், ஒத்துப்போவதாலோ அல்லது பேச்சு வார்த்தை மூலமாகவோ ஏற்படுத்தப்படும் ஒப்பந்தம் ஆகும்.

அத்தியாயம் 2

வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணைய அலுவலகத்தை ஏற்படுத்துதல்

4. நியமனமும், பதவிக்காலமும்

- a) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, இத்திட்டத்தின்கீழ் வரையறுக்கப் பட்டுள்ள கடமைகளைச் செய்ய வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையராக தனது

உயர்பொது மேலாளர்களில் அல்லது பொது மேலாளர்களில் ஒருவரையோ அல்லது சிலரையோ நியமிக்கலாம்.

- b) மேற்படி உட்பிரிவின் வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையரது நியமனம் மூன்று வருட காலத்திற்கு மிகாமல் செய்யப் படலாம்

5. அலுவலக முகவரியும் தற்காலிக தலைமையிடமும்

- i. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியினால் குறிப்பிட்ட இடத்தில் வங்கிய குறை தீர்ப்பு ஆணைய அலுவலகம் செயல்படும்
- ii. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம், தன் முன்னுள்ள புகார்களின் தன்மையை முன்னிட்டு, அந்த புகார்களை விரைந்து தீர்வு காண தனது அதிகார எல்லைக்குட்பட்ட இடங்களில் விசாரணை செய்யலாம்.

6. தலைமைச் செயலகம்

- (1) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, தேவையெனில் வங்கிய குறை தீர்ப்பு ஆணையத்தின் தலைமைச் செயலகத்தில் பணிபுரிய தனது உயர் அலுவலர்களையோ, அலுவலக ஊழியர்களை தேவையான எண்ணிக்கையில் நியமிக்க வேண்டும்.
- (2) தலைமைச் செயலகத்தின் அனைத்து செலவுகளையும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியே ஏற்கும்

அத்தியாயம் 3

வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தின் அதிகார எல்லை, அதிகாரம் மற்றும் கடமைகள்

7. அதிகாரமும் அதிகார எல்லையும்

- i. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, இத்திட்டத்தின் நான்காம் உட்பிரிவின் படி ஒவ்வொரு வங்கிய குறை தீர்ப்பு ஆணையரின் அதிகார எல்லையை குறிப்பிடும்.
- ii. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையர், உட்பிரிவு எட்டின்கீழ், வங்கிய சேவைகள் அல்லது மற்ற சேவைகளில் நேர்ந்த குறைபாடுகள் குறித்த புகார்களைப் பெறவும் ஆராயவும், வங்கி மற்றும் புகார்தாரரிடையே சமாதானம் மூலமாகவோ, நடுநிலையாகவோ அவர்களது திருப்திக்கு மற்றும் ஒப்பந்தத் தீர்வு ஏற்படவும் அல்லது இத்திட்டத்தின்கீழ் தீர்ப்பளிக்கவும் அதிகாரம் உடையவர்
- iii. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையர், கண்காணிப்பதற்குரிய பொது அதிகாரத்தை செயல் படுத்துபவராகவும், தனது அலுவலகத்தை கட்டுக்குள் வைத்திருப்பவராகவும், அவ்வலுவலகச் செயல் பாட்டிற்கு

பொறுப்பாளியாகவும் இருப்பார்.

- iv. வங்கிய குறைதீர்ப்பு அலுவலகம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதலின்படி செலவுத்தொகை சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரத்தை அங்கீகரிக்கப்பட்ட வரவுசெலவுத்திட்டத்தின்கீழ் ஒத்த விதத்தில் 2005ஆம் வருடத்திய இந்திய ரிசர்வ் வங்கி செலவுத்தொகை விதிகளை செயல்படுத்தும்.
- v. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஆளுநருக்கு ஒவ்வொரு வருடமும் ஜூன் மாதம் 30ம் தேதியில் கடந்த நிதியாண்டின் தனது அலுவலகச் செயல்பாடுகள் குறித்தும் மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி கோரிய மற்ற தகவல்கள் குறித்தும் தகவலறிக்கையை சமர்ப்பிப்பார். இந்திய ரிசர்வ் வங்கி பொது நலனுக்காக தேவையென கருதினால், அத் தகவலறிக்கையை அப்படியாகவோ அல்லது தகுந்த முறையிலோ வெளியிடும்.

அத்தியாயம் 4

குறைக்கான ஈட்டைப்பெற நடைமுறைகள்

8. புகார்களுக்கு ஆதாரம்

1. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தின் அதிகார எல்லைக்குட்பட்ட கீழ்க்கண்ட ஏதேனுமொரு நிலையில் வங்கிய சேவைகள் அல்லது மற்ற சேவைகள் குறித்த குறைகளைச் சுட்டிக்காட்டும் புகாரினைத் தாக்கல் செய்யலாம்.
 - a. காசோலைகள், வரையோலைகள், மாற்று உண்டியல்களின் பணமறுப்பு மற்றும் பணமளித்தல் அல்லது பணம் சேகரித்தலில் அளவுக்கு மீறிய தாமதம் ஏற்படின்;
 - b. தகுந்த காரணமின்றி ஏதாவதொரு காரியத்திற்காக செலுத்தப்பட்ட சிறுதொகை பண்ணோட்டுக்களை ஏற்காதிருத்தல் மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ள தரகு கோருதல்;
 - c. தகுந்த காரணமின்றி செலுத்திய சில்லறைகளை ஏற்காதிருத்தல் மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ள தரகுத்தொகை கோருதல்;
 - d. வங்கியில் செலுத்திய பணத்தை தராதிருத்தல் மற்றும் தாமதித்தல்;
 - e. வரையோலை, உள்ளூர் வரையோலை, வங்கிக் காசோலை ஆகியவற்றை அளிக்க மறுத்தல்;
 - f. வரையறுக்கப்பட்ட வேலை நேரத்தை கடைபிடியாதிருத்தல்;

- g. பொறுப்புறுதி அல்லது வாணிக உறுதி கடிதத்தின் வாக்கை நிறைவேற்றாதிருத்தல்;
- h. வங்கியாலோ அல்லது நேரடி விற்பனை பிரதிநிதியாலோ எழுத்துப்பூர்வமாக அளிக்கப்பட்ட சேவையை (கடன் மற்றும் முன்தொகை சம்பந்தப்பட்டவை தவிர) அளிக்காதிருத்தல் மற்றும் தாமதித்தல்;
- i. வாடிக்கையாளர்களின் தொகையை கணக்கில் வரவு செய்யாதிருத்தல் அல்லது தாமதித்தல், வைப்புத் தொகையை திருப்பி அளிக்காதிருத்தல், வங்கியில் வைத்துள்ள சேமிப்பு, நடப்பு அல்லது மற்ற கணக்குகளில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அறிவுறுத்தலின்படி வட்டிவிகிதத்தை நடைமுறைப் படுத்தாதிருத்தல்;
- j. ஏற்றுமதி சம்பந்தப்பட்ட (வங்கியின் இந்திய எல்லைக்கு உட்பட்டசெயல்களில்) தொகைகளை வரவு வைப்பதில், ஏற்றுமதி விலைப்பட்டியல்களை கையாள்வதில் தொகைகளை வசூலிப்பதில் தாமதம் இருந்தால்;
- k. வெளிநாட்டில் வாழும் இந்தியர் (NRI) இந்தியாவில் வைத்திருக்கும் கணக்குகளில் அயல்நாட்டிலிருந்து செலுத்தும் தொகைகளில் வைப்புத் தொகைகளில் மற்றும் வங்கிய செயல்பாடுகளில் புகார் இருப்பின்;
- l. தகுந்த காரணமின்றி வைப்புத் தொகை கணக்கு தொடங்க மறுத்தல்;
- m. முன்னறிவிப்பின்றி வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வாடகை வசூலித்தல்;
- n. வங்கியோ அல்லது அதன் துணை வங்கியோ ATM/பற்று அட்டை அல்லது கடன் அட்டை செயல்பாடுகளில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுறுத்தலை ஒத்து நடவாதிருத்தல்;
- o. ஓய்வூதியம் அளிக்காதிருத்தல் அல்லது தாமதித்தல் (வங்கியின் குறைப்பாட்டை மட்டுமே அதனுடைய அலுவலர்களின் செயல்பாட்டை குறித்தல்ல);
- p. அரசாங்க மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஆணைக்கேற்ப செலுத்தப்படும் வரிகளை பெற்றுக்கொள்ளாதிருத்தல் அல்லது பெறுவதில் தாமதித்தல்;
- q. அரசாங்க பத்திரங்களை வெளியிடாதிருத்தல் அல்லது வெளியிடுவதில் தாமதித்தல். அரசாங்க பத்திரங்கள் சம்பந்தப்பட்ட சேவைகளை செய்யாதிருத்தல் அல்லது தாமதித்தல், பத்திரங்களை மீட்பதில் செயல்படாதிருத்தல் அல்லது தாமதித்தல்;

- r. தகுந்த முன்னறிவிப்பின்றியும், தகுந்த காரணமின்றியும் வைப்புத் தொகை கணக்குகளை மூடுதல்
- s. கணக்கை முடிக்காமலிருத்தல் அல்லது தாமதித்தல்;
- t. வங்கியின் முறையான செயல்பாட்டு விதிகளை கடைபிடியாதிருத்தல்;
- u. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுறுத்தலின்படி வேறு எந்த ஒரு செயல்பாட்டிலும் நடவாதிருத்தல்;
2. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தின் எல்லைக்குட்பட்ட, கடன் மற்றும் முன்தொகை வழங்கும் செயல்பாடுகளில் கீழ்க்கண்ட ஏதேனும் ஒரு நிலையில் குறைகளிருப்பின் புகார் செய்யலாம்.

- 1) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அறிவுறுத்தலின்படி வட்டிவிகிதம் இல்லாமலிருத்தல்;
- 2) ஒப்புதல் அளித்தல், பணம் பட்டுவாடா செய்வதில் தாமதித்தல் அல்லது கடன் மனுக்களை முடிவு செய்வதில் குறிப்பிடப்பட்ட காலக்கெடுவை கடைபிடியாதிருத்தல்;
- 3) தகுந்த காரணத்தை வெளியிடாமல் கடன் மனுக்களை ஏற்றுக்கொள்ளாதிருத்தல்;
- 4) அவ்வப்போது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியினால் இது சம்பந்தமாக குறிப்பிடப்படும் அறிவுறுத்தல்களை கடைபிடியாதிருத்தல்;

3. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் அவ்வப்பொழுது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியினால் குறிப்பிடப்பட்ட இது சம்பந்தமான மற்ற விவரங்களில் தலையிடலாம்.

9. புகார் அளிப்பதற்கான முறை

- i. இத்திட்டத்தின் உட்பிரிவு 8ன்கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள குறைகளில் ஒன்றோ அல்லது பலவோ உடைய எவரும் தானாகவோ அல்லது தகுந்த பிரதிநிதியின் (வழக்குரைஞர் அல்லாதவர்) மூலமாகவோ வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையர்முன், அவரது அதிகார எல்லைக்குள் சம்பந்தப்பட்ட கிளையோ அல்லது அலுவலகமோ இருக்குமாயின் புகார் செய்யலாம்.

மேலும் வைப்பு அட்டை செயல்பாடுகள் சம்பந்தப்பட்ட புகாரை, புகார்தாரரின் விலாசம் எந்த வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையரின் அதிகார எல்லைக்குள் உள்ளதோ, அவரிடமே செய்ய வேண்டும். வங்கியின் முகவரியோ அல்லது வைப்பு அட்டை செயல்பாட்டு மையம் இருக்கும் இடத்தின் வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணைய அலுவலகத்தில் அல்ல.

ii. (1) புகார்தாரராலோ அல்லது பிரதிநிதியினாலோ கையொப்பமிட்ட எழுத்துப்பூர்வமான புகார், முடிந்த அளவில் பிற்சேர்க்கை Aல் கண்டுள்ளபடியோ, கீழ்க்கண்ட விபரங்களை அளிப்பதாக இருக்க வேண்டும்.

- a. புகார்தாரரின் பெயர் மற்றும் முகவரி
- b. புகார் செய்யப்படும் கிளை அல்லது அலுவலகத்தின் பெயர் மற்றும் முகவரி
- c. புகார் அளிக்க நேர்ந்ததற்கான செயல்பாடுகள்
- d. புகார்தாரருக்கு நேர்ந்த இழப்பின் தன்மையும் பரப்பும்
- e. எதிர்பார்க்கும் உதவி

(2) புகார்தாரர் தன்னுடைய புகாருடன் தான் சமர்ப்பிக்க விரும்பும் ஆவணங்களின் பிரதியை இணைத்தும், இந்த உட்பிரிவின் ஆம் கருத்தின்கீழ் புகார் நிலைநிறுத்தப் பட்டுள்ளது என்பதற்கான உறுதிமொழி படிவத்தையும் இணைக்கவேண்டும்.

(3) இணையத்தின் மூலமாக செய்யப்படும் புகார்களும் வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்படும். அந்த புகாரை அச்சில் எடுத்து வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தின் பதிவேட்டில் சேர்த்துக்கொள்ளப்படும்.

(4) வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையர் மத்திய அரசாங்கத்தாலோ அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியினாலோ இத்திட்டத்திற்குட்பட்டு பெற்று அனுப்பிய புகார்களை ஏற்றுக்கொள்ளலாம்.

(iii) எந்த ஒரு புகாரும் கீழ்க்கண்ட நிலைகளிலன்றி வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையரின் முன் நில்லாது.

a. புகார்தாரர் வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையரிடம் முறையிடும்முன் வங்கிக்கு எழுத்துப்பூர்வமான முறையீட்டை அனுப்பி, அவ்வங்கி புகாரினை நிராகரித்திருந்தாலோ அல்லது புகார் பெற்று ஒரு மாத கால அளவிற்குமேல் வங்கியிடமிருந்து எந்த பதிலும் பெறாதிருந்தாலோ அல்லது வங்கியின் பதிலால் புகார்தாரர் திருப்தியடையாமலிருந்தாலோ;

b. தனது முறையீட்டுக்கு வங்கியிடமிருந்து பதில் பெற்ற ஒரு வருட காலத்திற்குள் புகார் செய்யப்பட்டாலோ அல்லது ஒரு பதிலும் வங்கியிடமிருந்து பெறாத பட்சத்தில், ஒரு வருடம், மற்றும் ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் செய்யப்பட்டாலோ;

c. புகாரானது வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தால், முந்தைய விசாரணைகளிக் விசாரிக்கப்பட்ட அல்லது தீர்ப்பளிக்கப்பட்ட விவரங்களின் தொடர்பில்லாததாகவும் புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட புகார்தாரரிடமிருந்தோ பெறப்பட்டதாகவோ

அல்லது ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட இதே விஷயம் சம்பந்தப்பட்டதாகவோ இல்லாமலிருந்தால்;

d. புகாரானது ஏதேனும் ஒரு வழக்கில், நீதி மன்றத்தில், நடுவர் மன்றத்தில் அல்லது ஏதேனும் ஒரு மன்றத்தில் நிலுவையிலுள்ள வழக்கின் விவரத்தை தன்னுடைய உள்ளடக்கமாகக் கொள்ளாமோ அல்லது ஒரு உத்தரவோ அல்லது தீர்ப்போ அல்லது குழுவின் தீர்ப்போ மேற்படி பொருள் குறித்து அளிக்கப்படாதிருந்தால்;

e. புகாரானது அற்பமானதாகவும் தொந்தரவு தருவதாகவும் இல்லாமலிருந்தால்;

f. 1963 ஆம் வருடத்திய இந்திய வரம்புச் சட்டத்தின் காலக் கெடுவை மீறாமல் முறையிடப்பட்டிருந்தால்;

10. தகவல்களைப் பெற அதிகாரம்

i. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் தனது கடமைகளை இத்திட்டத்தின்கீழ் செவ்வனே செய்து முடிக்க எந்த வங்கிக்கு எதிராக புகார் அளிக்கப்பட்டிருக்கிறதோ அல்லது புகாரின் தொடர்புடைய வேறு வங்கியிடமிருந்தோ எந்த தகவல்களையுமோ அல்லது ஆவணங்களின் சான்றிட்ட நகலையோ கோரலாம்.

தகுந்த காரணமின்றி வங்கி வேண்டுகோளை செயல்படுத்தாவிடில் வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் தகுதிவாய்ந்ததென கருதும்பட்சத்தில் அத்தகவல்களோ(அ) நகலையோ வங்கிக்கு எதிராக ஊறு விளைவிப்பவை என தீர்மானிக்கலாம்.

ii. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் தனது கடமையைச் செய்யும்பொழுது தான் அறிந்த அல்லது பெற்ற தகவல்களில் ஆவணங்களின் ரகசியத்தை எவருக்கும் ஆவணங்களை அளித்தவரின் முன் அனுமதியின்றி வெளியிடக்கூடாது. புகாரில் சம்பந்தப்பட்டவர் அளித்த தகவல்களையோ அல்லது ஆவணங்களையோ வழக்கைத் தகுந்த முறையிலும் சீராகவும் நடத்தவும் என்று வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் கருதும் பட்சத்தில், புகார் சம்பந்தப்பட்டவருக்கோ அல்லது மற்றவருக்கோ கொடுப்பதை இந்த உட்பிரிவு தடை செய்யாது.

11. ஒப்பந்தம் மூலம் புகாருக்குத் தீர்வு காணல்

1. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் எவ்வளவு விரையில் முடியுமோ அவ்வளவு புகாரில் குறிப்பிடப் பட்டுள்ள வங்கிக்கோ அல்லது அலுவலகத்திற்கோ, உட்பிரிவு 15ன் 3ஆம் உட்பிரிவில் குறித்திலுள்ள உயரதிகார்க்கும்,

சமாதானம் மூலமாகவோ அல்லது நடுவர் மூலமாகவோ புகார்தாரருக்கும் வங்கிக்கும் இடையில் ஒப்பந்தம் மூலம் தீர்வுகாண ஆவண செய்யும்படி அறிவுறுத்தி புகாரின் நகலை அனுப்ப வேண்டும்.

2. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் புகாருக்குத் தீர்வு காண தகுந்ததும் பாரபட்சமில்லாததுமான வழிமுறையைக் கடைப்பிடிக்கலாம். மேலும் சான்று விதிகள் அவரைக் கட்டுப்படுத்தாது.
3. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணைய வழிமுறைகள் சுருக்கமாக இருக்க வேண்டும்.

12. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் அளிக்கும் தீர்ப்பு

- 1) ஒரு புகாரானது புகார் அளித்த தேதியிலிருந்து ஒரு மாதகாலத்திற்குள்ளாகவோ அல்லது வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையரால் அளிக்கப்பட்ட காலக் கெடுவிற்குள்ளாகவோ, ஒப்பந்தம் மூலம் தீராவிடில் அவர் இரு தரப்பினருக்கும் தமது வாதத்தை எடுத்து உரைக்க போதிய வாய்ப்பளித்த பிறகு தீர்ப்பை வழங்கலாம் அல்லது புகாரை தள்ளுபடி செய்யலாம்.
- 2) வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் இரு தரப்பினராலும் தன்முன் வைக்கப்பட்ட சாட்சியங்களையும் வங்கியச் சட்டம் மற்றும் நடைமுறைகளையும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியினால் அவ்வப்பொழுது தரப்படும் அறிவுறுத்தல்கள், செய்முறைக்குறிப்புகள், வழிகாட்டுதல்களையும் மற்றும் புகாருடன் தொடர்புடையவையென தான் கருதும் வேறு காரணிகளையும் கருத்தில் இருத்திக் கொள்ளலாம்.
- 3) தீர்ப்பானது தீர்ப்பு வழங்குவதற்கான காரணங்களை சுருக்கமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்
- 4) உட்பிரிவு (1) ன்கீழ் அளிக்கப்பட்டதீர்ப்பு இழப்பிற்கு ஈடாக வங்கி புகார்தாருக்கு அளிக்க வேண்டிய தொகையைக் குறிப்பிடும்; வங்கிக்கு உத்தரவாகவும் இருக்கும்.
- 5) உட்பிரிவு (4) ன்கீழ் வங்கியின் அசட்டையால் புகார்தாரருக்கு நேர்ந்த இழப்பின் மதிப்பைக் காட்டிலும் கூடுதலான தொகையைத் தரும்படியோ அல்லது பத்து லட்ச ரூபாயோ இவற்றில் குறைந்ததை தனது தீர்ப்பில் கொடுக்க வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத்திற்கு

அதிகாரமில்லை.

- 6) வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையர், கடன் அட்டை தொடர்புடைய புகார்களில் நட்ட ஈட்டுத் தொகையை நிர்ணயிக்கும்பொழுது, புகார்தாரரின் கால இழப்பு, புகார்தாரரின் செலவு, பண இழப்பு, தொந்தரவு மற்றும் மனவேதனை ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொள்ள வேண்டும்.
- 7) தீர்ப்பின் நகல் புகார்தாரருக்கும் வங்கிக்கும் அனுப்பப்படவேண்டும்.
- 8) தீர்ப்பானது புகார்தாரர் தீர்ப்பின் நகலைப் பெற்ற 15 நாட்களுக்குள் புகாரில் குறித்துள்ள விவரத்தின் முழு தீர்வுக்கான ஒப்புதல் கடிதத்துடன் வங்கிக்குத் தரப்படாவிடில் எது வங்கியைக் கட்டுப்படுத்தாது. புகார்தாரர் வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணைய தீர்ப்பை ஏற்றுக் கொள்ளாவிடில் அல்லது 15 நாட்களுக்குள் ஒப்புதல் கடிதத்துடன் கொடுக்க தவறிவிட்டால் அல்லது வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் 15 நாட்களுக்கு மிகாத தரப்பட்ட காலத்திற்குள் கொடுக்க தவறிவிட்டால் தீர்ப்பானது பயனற்றதாகி விடும்.
- 9) உட்பிரிவு (8) ன்கீழ் புகார்தாரரிடமிருந்து தீர்ப்பின் ஒப்புதல் கடிதத்தைப் பெற்ற ஒரு மாத காலத்திற்குள் அல்லது 15 நாட்களுக்குள் மிகாமல் வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையரால் அளிக்கப்பட்ட காலக் கெடுவிற்குள் தீர்ப்பின்படி நடவடிக்கை எடுத்து வங்கி வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

13. புகாரின் நிராகரிப்பு

- (1) வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் ஒரு புகாரை எந்த நிலையிலும் கீழ்க்கண்டவாறு கருதும் பட்சத்தில் தள்ளுபடி செய்யலாம்
 - a. அற்பமானது, தொந்தரவை முன்னிட்டது, தீய நோக்குடையது அல்லது
 - b. தகுந்த காரணமற்றது அல்லது
 - c. புகார்தாரரால் தகுந்த ஊக்கத்துடன் தொடர்ந்து நடத்தப்படாதது
 - d. வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணைய கருத்தின்படி புகார்தாருக்கு எந்த வீதமான இழப்போ, நட்டமோ, சங்கடமோ நேராதது அல்லது
 - e. பிரிவு 12 (5) ன்படி வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணைய அதிகார எல்லைக்கு அப்பாற்பட்டது.

(2) புகாரையும் தன்முன் வைக்கப்பட்டுள்ள சாட்சியங்களையும் ஆராயும்பொழுது, வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் புகாரானது விரிவான, ஆவண மற்றும் வாய்மொழி சாட்சியங்களின் விசாரணையை உள்ளடக்கிய தன்மையை உடையதென்றும் வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம்முன் நடக்கும் விசாரணை அப்புகாருக்குத் தீர்ப்பளிக்கும் வகையில் இல்லையென்றும் கருதும் பட்சத்தில் எந்த நிலையிலும் புகாரைத் தள்ளுபடி செய்யலாம். இதில் வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் முடிவே இறுதியானதும் புகார்தாரரையும் வங்கியையும் கட்டுப்படுத்தக் கூடியதும் ஆகும்.

14. மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின்முன் முறையீடு

a) தீர்ப்பினால் பாதிக்கப்பட்ட எவரும் தீர்ப்பைப் பெற்ற 45 நாட்களுக்குள் தீர்ப்பை எதிர்த்து மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் முறையிடலாம். மேலும் மேல்- முறையீட்டு ஆணையர், மனுதாரர் தகுந்த காரணங்களால் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் முறையீடு செய்யவில்லையெனக் கருதினால் மேலும் 30நாட்களுக்குள் மிகாமல் கால நீட்டிப்புச் செய்யலாம். மேலும் தலைவர் அல்லது அவரில்லாத நேரத்தில் நிர்வாக இயக்குநர் அல்லது செயல் இயக்குநர் அல்லது அதற்கிணையான அதிகாரம் பெற்ற அலுவலரின் முன் அனுமதியோடு மட்டுமே வங்கி மேல்முறையீடு செய்ய முடியும்.

b) மேல்முறையீட்டு ஆணையம் இருதரப்பினருக்கும் தம் வாதங்களை எடுத்துரைக்கத் தகுந்த வாய்ப்பளித்த பிறகு

1. முறையீட்டைத் தள்ளுபடி செய்யலாம் அல்லது
2. முறையீட்டை ஏற்றுத் தீர்ப்பை ரத்து செய்யலாம் அல்லது
3. புதிய விசாரணைக்காக தேவையானதும் சரியானதுமான உத்தரவோடு வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத்திற்குத் திருப்பி அனுப்பலாம் அல்லது
4. தீர்ப்பைத் திருத்தி, திருத்திய தீர்ப்பின் பயனை உத்தரவிடலாம் அல்லது
5. தகுந்ததெனக் கருதும் எந்த உத்தரவையும் குறிப்பிடலாம்

c) பிரிவு 12ன்கீழ் வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையரால் தரப்பட்ட தீர்ப்பு அல்லது பிரிவு 13ன்கீழ் வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையரால் நிராகரிக்கப்பட்ட புகாரின் நிலையை மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் உத்தரவு அடையும்

15. இந்த திட்டத்தின் முக்கியப் பகுதிகளை வங்கிகள் பொது மக்களின் பார்வைக்காக வைக்கவேண்டும்

- I. வங்கியின் கிளைக்கோ அல்லது அலுவலகத்திற்கோ வரும் வாடிக்கையாளர் தெளிவு பெரும்வகையில் முக்கியமான இடத்தில் திட்டம் குறித்த விவரங்கள் வைக்கப்பட வேண்டும். திட்டத்தின் நோக்கம், வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையரின் பெயர் மற்றும் முகவரி ஆகியவை புகார் செய்பவரின் பார்வையில் படும்படி இருக்கவேண்டும்.
- II. இந்த திட்டத்தில் உள்ள வங்கிகளில் திட்டத்தில் நகல் குறிப்பிட்ட அலுவலரிடம் இருக்க வேண்டும். அலுவலக நேரத்தில் அதைக் காண விரும்புவோருக்காக அந்தத்திட்டம் எந்த அலுவலரிடம் உள்ளது என்ற விவரம் (I)ன்படி வெளியிடப்படும் அறிவிப்போடு சேர்ந்து இருக்கவேண்டும்.
- III. இந்த திட்டத்தில் உள்ள வங்கிகள் தங்களுடைய வட்டார, மண்டல அலுவலகங்களில் உயர்மட்ட மைய அதிகாரிகளை நியமிக்க வேண்டும். அந்த அதிகாரிகள் குறித்த விவரங்களை அந்த வட்டார, மண்டலப் பகுதியின் அதிகாரமுடைய வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையருக்குத் தெரியப்படுத்த வேண்டும். வங்கிக்கு எதிராக கூறப்பட்ட புகார்கள் தொடர்பாக வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையருக்கு தகவல் தரும் பொறுப்பு அந்த உயர்மட்ட மைய அதிகாரியுடையதாகும்

அத்தியாயம் 5.

மற்றவை

16. இடர் களைதல்

இந்த திட்டத்தைச் செயல்படுத்துவதில் இடர் ஏற்படுமானால், இடர் களைவதற்காக 1949 ஆம் வருட இந்திய வங்கிய ஒழுங்காற்றுச் சட்டத்திற்கு முரணாகாத வகையில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஏற்பாடுகள் செய்யலாம்.

17. 1995 மற்றும் 2002ஆம் வருடத்திய வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத் திட்டத்தை நடைமுறைப்படுத்துதல்

2006 ஆம் வருடத்திய வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் அமலுக்கு வருவதற்கு முன்னர் இருந்த புகார்கள் மற்றும் தீர்ப்புகளுக்கு முந்தைய வங்கிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத் திட்டம் மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி குறிப்புகளின்படி தீர்ப்பு வழங்கப்படும்.