

வழக்கறிஞர் நீங்கலாக வேறு ஒருவரை வாடிக்கையாளர் தனது பிரதிநிதியாக நியமித்துக்கொள்ளலாம். அல்லது வாடிக்கையாளர் சங்கம், நுகர்வோர் சங்கம் போன்ற அமைப்புகளின் மூலமாகவும் புகாரை பதிவு செய்யலாம்.

வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளர் சமரச பேச்சுவார்த்தை மூலமாக புகாரை கழுமமாகத் தீர்த்துவைக்க எல்லா முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளுவார்.

வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளரின் தீர்ப்புக்கு எதிராக, தேவைப்பட்டால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியிடம் மேல்முறையீடு செய்யவும் விண்ணப்பதாரருக்கு உரிமை உண்டு.

தமிழ்நாடு புதுச்சேரி மற்றும் யூனியன் பிரதேசங்களான அந்தமான் நிக்கோபார் தீவுகளுக்கான வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளர் முகவரி.

### வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளர்

மே/பா இந்திய ரிசர்வ் வங்கி  
கோட்டைச்சரிவு, 16, இராஜாஜி சாலை,  
சென்னை - 600 001

தொலைபேசி : 044-25399174  
நகலனுப்பி : 044-25395488  
மின்னஞ்சல் : bochennai@rbi.org.in  
இணையதளம் : www.rbi.org.in.

### உங்கள் கவனத்திற்கு

- 1) உங்களுக்கு எந்த வங்கி மீது புகார் இருக்கிறதோ, முதலில் அந்த வங்கியிடம் உங்கள் புகாரை எழுதிப் பதிவு செய்யுங்கள். அப்புகாரின் மேல் நடவடிக்கை எடுக்க அந்த வங்கிக்கு நியாயமான கால அவகாசம் (திட்டத்தில் 30 நாட்கள்) கொடுங்கள்.
- 2) நீதிமன்றம் நடுவர் மற்றும் போன்ற அமைப்புகளில் தீர்ப்பு கூறப்பட்ட அல்லது நிறுவனத்தில் உள்ள வழக்குகள் வங்கிக் குறை தீர்ப்பாளரால் ஏற்றுக் கொள்ளப்படமாட்டாது.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி



## இந்திய ரிசர்வ் வங்கி

சென்னை



வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம்  
2006

## வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம்

2006

வணிக வங்கிகள், பிராந்திய கிராமப்புற வங்கிகள் மற்றும் அட்டவணை யிள்ள தொடக்கநிலை கூட்டுறவு வங்கிகள் ஆகியவைகளின் வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளைத் தீர்த்து வைப்பதற்காகவும், வங்கி அரங்கத்தில் வாடிக்கையாளர் சேவையை செம்மைப்படுத்துவதற்கும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி மாற்றி அமைக்கப்பட்ட “வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் 2006” - ஐ அமல்படுத்தியிருக்கிறது. இந்த வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளர் பகுதியளவு நீதிமன்ற அதிகாரம் உடைய அதிகாரியாகவும் விளங்குவார். வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை தாராளமாக, சுலபமாக எளிதாக இவரிடம் முறையிட்டுக் கொள்ள வசதிகள் செய்யப்பட்டுள்ளது.

புகார் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அடிப்படைக் காரணங்களால் எழலாம்...

- ✦ சேமிப்புக் கணக்கு செயல்பாட்டில் குறைபாடுகள்.
- ✦ கணக்குகள் தொடங்க / மூட மறுத்தல் / தாமதமாக்குதல்.
- ✦ உறுதியளிக்கப்பட்ட வங்கிச் சேவைகளை அளிப்பதில் குறைபாடுகள்.
- ✦ காசோலைகள்/ கேட்பு வரைவோலைகள்/ பில்கள் ஆகியவற்றைப் பணமாக வரவு வைக்க/ ஏற்றுக்கொள்வதில் தாமதம்.
- ✦ முன் அறிவிப்பு ஏதுமின்றி வங்கிச் சேவைகளுக்குக் கட்டணம் விதித்தல்.
- ✦ கடன் அட்டை, தானியங்கி பணம் வழங்கு / பற்று அட்டை ஆகியவைகளின் செயல்பாட்டில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுரைகளைப் பின்பற்றாமலிருத்தல்.
- ✦ சிறிய இலக்க மதிப்பு நோட்டுகளையும், நாணயங்களையும் வாங்க மறுத்தல் அல்லது வாங்குவதற்கு கட்டணம் வசூலித்தல்.

✦ வைப்புகளின் மீதான வட்டி விகிதத்தில் ரிசர்வ் வங்கியின் கட்டளைகளைப் பின்பற்றாமலிருத்தல்.

✦ நியாயமான காரணம் ஏதுமின்றி கடன் விண்ணப்பங்களை ஏற்றுக்கொள்ள மறுத்தல் / நிராகரித்தல் / வழங்குதலில் தாமதம்.

வங்கிக் குறை தீர்ப்பாளர் அலுவலகம் வாடிக்கையாளரின் குறையைப் பதிவு செய்து தீர்த்து வைக்க எவ்விதக் கட்டணமும் வசூலிப்பதில்லை. ஒரு தனிப்பட்ட புகார் அடையாள எண்ணை ஒவ்வொரு பதிவு செய்யப்பட்ட புகாருக்கும் இந்த அலுவலகம் வழங்குகிறது.

வங்கிக் குறை தீர்ப்பாளரிடம் புகாரை பதிவு செய்தல் மிகமிக எளிதாக்கப்பட்டிருக்கிறது.

வாடிக்கையாளருக்கு எந்த வங்கிக் கிளை மீது குறை இருக்கிறதோ, அந்தக் கிளை எந்த வங்கிக் குறை தீர்ப்பாளரின் செயல்பாடுபெல்லைக்குள் வருகிறதோ அந்த அலுவலகத்தில் தங்களது புகாரைப் பதிவு செய்ய வேண்டும்.

கடன் அட்டை தொடர்பான குறைகளுக்கு பில்கள் எந்த முகவரிக்கு வருகிறதோ அந்த ஊர் எந்த வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளரின் செயல்பாடுபெல்லைக்குள் வருகிறதோ அந்த அலுவலகத்தில் தங்களது புகாரைப் பதிவு செய்ய வேண்டும்.

புகாரைச் சாதாரண வெள்ளைத் தாளிலேயே எழுதி பதிவு செய்யலாம் அல்லது வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளரின் இணையதளமான [www.bankingombudsman.rbi.org.in](http://www.bankingombudsman.rbi.org.in) என்ற முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் செய்யலாம். புகாரின் தொடர்பான அனைத்து விவரங்கள் வாடிக்கையாளரின் முகவரி, கணக்கு எண், கடன் அட்டை எண் ஆகியவைகளும் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். புகார் படிவம் அனைத்து வங்கிக் கிளைகளிலும் கிடைக்கும்.

சம்பந்தப்பட்ட வங்கியிடமிருந்து பெற்ற கடிதத் தேதியிலிருந்து ஒரு வருட கால அவகாசத்திற்குள் வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் பதிவு செய்யப்பட வேண்டும்.