R.No. MAHHIN/2004/14131
Regd. No. MH/MR/South-29/2006-08

मासिक शुल्क : 1 रुपया मात्र

खण्ड IV ◆ अंक 11
मई 2008

# मोनेटरी एण्ड क्रेडिट इन्फ़र्मेशन रिव्यू

नीति

## बैंकों द्वारा वसूली एजेंटों की नियुक्ति

बैंकों द्वारा वसूली एजेंटों की नियुक्ति से संबंधित प्रारूप दिशानिर्देश जिसे रिज़र्व बैंक द्वारा अपनी वेबसाइट पर आम जनता के अभिमत के लिए रखा गया था पर प्राप्त प्रतिसूचना के आधार पर प्रारूप दिशानिर्देशों को समुचित रूप से संशोधित किया गया और अंतिम दिशानिर्देश जारी किए गए। उक्त दिशानिर्देश निम्नानुसार हैं :

### वसूली एजेंटों की नियुक्ति

बैंकों को वसूली एजेंट नियुक्त करते समय निम्नलिखित विशेष पहलुओं को ध्यान में रखना चाहिए :

- इन दिशानिर्देशों में *एजेंट* में बैंकों द्वारा नियुक्त एजेंन्सियों और संबंधित एजेंन्सियों के एजेंटों/ कर्मचारियों का समावेश है।
- बैंकों को वसूली एजेंटों की नियुक्ति के लिए सावधानी युक्त प्रक्रिया अपनानी चाहिए। बैंकों को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके द्वारा नियुक्त एजेंट, अपने कर्मचारियों के पूर्ववृत्तों का सत्यापन करते हैं, जिसमें रोज़गार पूर्व पुलिस सत्यापन का समावेश हो। पूर्ववृत्तों का पुनः सत्यापन करने की आवधिकता के बारे में बैंक निर्णय ले सकते हैं।
- बैंकों को वसूली एजेंसी को चूक के मामले भेजते समय ऋणकर्ता को वसूली एजेंन्सी फर्म/कंपनियों के ब्योरे सूचित करने चाहिए। वसूली एजेंट को नोटिस की प्रति तथा बैंक से प्राप्त प्राधिकार पत्र तथा बैंक अथवा एजेंन्सी फर्म/कंपनी द्वारा उन्हें जारी किया गया पहचान पत्र अपने साथ रखना चाहिए। जहां वसूली प्रक्रिया के दौरान संबंधित बैंक वसूली एजेंन्सी में परिवर्तन करता है तो ऐसे परिवर्तन की सूचना बैंक द्वारा ऋणकर्ता को दिये जाने के साथ-साथ, नये एजेंट को भी उक्त नोटिस तथा प्राधिकार पत्र एवं अपना पहचान पत्र अपने साथ ले जाना चाहिए। नोटिस और प्राधिकार पत्र में, अन्य ब्योरों के साथ-साथ, संबंधित वसूली एजेंन्सी के टेलीफोन नंबर भी होने चाहिए।
- वसूली एजेंटों और उधारकर्ता के बीच की बातचीत की टेप रिकार्डिंग की जानी चाहिए और ग्राहक को सूचित किया जाना चाहिए कि बातचीत रिकार्ड की जा रही है।
- बैंकों द्वारा नियुक्त वसूली एजेंन्सी फर्मों/कंपनियों के अद्यतन ब्योरे बैंक की वेबसाइट पर भी रखे जाने चाहिए।
- जहां शिकायत दर्ज की गयी हो, वहां बैंकों को चाहिए कि वे वसूली एजेंन्सी को मामले तब तक न भेजें जब तक संबंधित ऋणकर्ता द्वारा दर्ज की गई शिकायत का अंतिम रूप से निपटान नहीं हो जाता। तथापि, उचित सबूतों के साथ बैंक को इस बात का पक्का विश्वास हो कि ऋणकर्ता लगातार मामूली/परेशान करनेवाली शिकायतें करता है तो ऐसे मामले में शिकायत उनके पास विचाराधीन होते हुए भी बैंक वसूली एजेंटों के माध्यम से वसूली प्रक्रिया जारी रख सकता है । जिन मामलों में ऋणकर्ता की बकाया राशि का मामला न्यायाधीन हो सकता है, वहां बैंकों को परिस्थिति के अनुरूप वसूली एजेंन्सियों को मामला भेजने के संबंध में यथोचित रूप से पूरी एहतियात बरतनी चाहिए।
- प्रत्येक बैंक को एक ऐसी प्रणाली स्थापित करनी चाहिए जिसमें वसूली प्रक्रिया से संबंधित ऋणकर्ताओं की शिकायतों को दूर किया जा सके। ऐसी प्रणाली के ब्योरे वसूली एजेंन्सी के ब्योरे सूचित करते समय ऋणकर्ता को बताये जाने चाहिए ।

### विषय सूची


| | पृष्ठ |
|---|---|
| **नीति** | |
| बैंकों द्वारा वसूली एजेंटों की नियुक्ति | 1 |
| वित्तीय समावेशन - व्यवसाय प्रदाता / व्यवसाय प्रतिनिधि | 2 |
| आरक्षित नकदी निधि अनुपात में वृद्धि | 2 |
| भारत सरकार द्वारा जारी सांविधिक चलनिधि अनुपातेत्तर प्रतिभूतियों का मूल्यांकन | 2 |
| सामान्य प्रयोजन क्रेडिट कार्ड / नो-फ्रिल्स खाते में ओवर-ड्राफ्ट | 3 |
| रुपया निर्यात ऋण ब्याज दरें | 3 |
| **शहरी सहकारी बैंक** | |
| बीमा कारोबार करना | 3 |
| व्यक्तिगत आवास ऋण की सीमा बढ़ाई गई | 3 |
| **क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक** | |
| निर्धारित निवेश से अधिक की ऋण आस्तियों की बिक्री | 3 |
| **ग्राहक सेवा** | |
| शिकायत निवारण प्रणाली | 3 |
| **वर्ष 2008-09 के लिए वार्षिक नीति वक्तव्य** | 4 |

### वसूली एजेंटों द्वारा अपनायी गयी पद्धतियां

बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वसूली एजेंटों के साथ किए गए करारों से अनैतिक, गैर-कानूनी और शंकास्पद व्यवहार अथवा वसूली प्रक्रिया नहीं अपनाई जाती हैं।

बैंकों को ऋण वसूली की प्रक्रिया के दौरान रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विभिन्न दिशानिर्देश जैसे ऋणदाताओं के लिए उचित प्रणाली कूट, क्रेडिट कार्ड परिचालनों पर दिशानिर्देशों और भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआइ) द्वारा तैयार किए गए ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता का भी कड़ाई से पालन करना चाहिए।

### वसूली एजेंटों के लिए प्रशिक्षण

रिज़र्व बैंक ने भारतीय बैंक संघ से यह अनुरोध किया है कि वह भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आइआइबीएफ) के परामर्श से प्रत्यक्ष वसूली एजेंटों के लिए न्यूनतम 100 घंटे के प्रशिक्षण का एक प्रमाणपत्र पाठ्यक्रम तैयार करे। उक्त कार्यक्रम आरंभ होने पर बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि एक वर्ष के भीतर उनके सभी वसूली एजेंट उक्त प्रशिक्षण प्राप्त करते हैं तथा उक्त संस्थान से इस संबंध में प्रमाण पत्र प्राप्त करते हैं ।

### बंधक/दृष्टिबंधक संपत्ति को कब्जे में लेना

बैंको को वित्तीय परिसंपत्तियों के प्रतिभूतीकरण एवं पुनर्गठित तथा प्रतिभूति हित प्रवर्तन अधिनियम, 2002 तथा उसके अंतर्गत बनाये गये प्रतिभूति हित (प्रवर्तन) नियम, 2002 के अंतर्गत जमानत हित लागू करने और अचल संपत्ति की नीलामी के लिए ऐसे संबंधित कानूनों के अंतर्गत उपलब्ध कानूनी उपायों का ही सहारा लेना चाहिए, जिनके अनुसार न्यायालय के हस्तक्षेप के बिना जमानत हित लागू किया जा सके।

जहां बैंकों ने ऋणकर्ता के साथ की गयी संविदा में पुनः कब्जा संबंधी खंड शामिल किया हो और अपने अधिकारों को लागू करने के लिए ऐसे पुनः कब्जा खंड पर विश्वास किया हो वहां उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऐसा पुनः कब्जा खंड कानूनी रूप से वैध है, भारतीय संविदा अधिनियम के उपबंधों का पूर्णतः पालन करता है और यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि संविदा करते समय इस पुनः कब्जा संबंधी खंड के बारे में स्पष्ट रूप से ऋणकर्ता को अवगत करा दिया गया है। संविदा की शर्तें पूर्णतः वसूली नीति के अनुसार ही होनी चाहिए और उनमें निम्नलिखित के संबंध में उपबंध शामिल किये जाने चाहिए (क) कब्जा लेने से पहले नोटिस की अवधि (ख) किन परिस्थितियों में नोटिस अवधि में छूट दी जा सकती है (ग) प्रतिभूति को कब्जे में लेने के लिए अपनायी जानेवाली क्रियाविधि (घ) संपत्ति की बिक्री/नीलामी के पहले ऋण की चुकौती के लिए उधारकर्ता को दिये जानेवाले अंतिम मौके के संबंध में प्रावधान; (ङ) उधारकर्ता को पुनः कब्जा प्रदान करने की क्रियाविधि और (च) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की क्रियाविधि।

### लोक अदालत का उपयोग

बैंकों को माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा दिये गये सुझाव के अनुसार 10 लाख रुपये से कम के व्यक्तिगत ऋण, क्रेडिट कार्ड ऋण अथवा आवास ऋणों की वसूली के लिए लोक अदालतों के मंच का उपयोग करना चाहिए।

### ऋण परामर्शदाताओं का उपयोग

बैंक को जहां किसी विशिष्ट उधारकर्ता के मामले पर सहानुभूतिपूर्ण विचार किया जाना उचित प्रतीत होता हो, वहां उधारकर्ताओं को समुचित परामर्श प्रदान करने के लिए ऋण परामर्शदाताओं की सेवाओं का लाभ उठाना चाहिए।

### बैंक/वसूली एजेंटों के खिलाफ शिकायत

इन दिशानिर्देशों के उल्लंघन तथा बैंकों के वसूली एजेंटों द्वारा अपनायी जानेवाली गलत परिपाटियों के संबंध में रिज़र्व बैंक को प्राप्त शिकायतों को गंभीरता से लिया जाएगा। रिज़र्व बैंक संबंधित बैंक पर यह प्रतिबंध लगाने पर विचार कर सकता है कि वह सीमित समय के लिए संबंधित क्षेत्र में आधिकारिक अथवा कार्यात्मक वसूली एजेंट नियुक्त न करें। उक्त दिशानिर्देशों के लगातार उल्लंघन किये जाने के मामले में रिज़र्व बैंक प्रतिबंध की अवधि अथवा क्षेत्र बढ़ाने पर विचार कर सकता है। उच्च न्यायालय अथवा सर्वोच्च न्यायालय द्वारा किसी बैंक अथवा उसके निदेशकों/अधिकारियों/एजेंटों के विरुद्ध कोई टिप्पणी की जाती है अथवा दंड लगाया जाता है तो ऐसी ही पर्यवेक्षी कार्रवाई की जाएगी।

### आवधिक समीक्षा

वसूली एजेंटों की नियुक्ति करनेवाले बैंकों को सूचित किया गया है कि वे उक्त व्यवस्था की आवधिक समीक्षा करें तथा दिशानिर्देशों को बेहतर बनाने के लिए रिज़र्व बैंक को सुझाव भी दें।

## वित्तीय समावेशन - व्यवसाय प्रदाता / व्यवसाय प्रतिनिधि

माननीय वित्त मंत्री द्वारा 2008-09 के बजट भाषण में की गयी घोषणा के अनुसरण में बैंकों को पहले से अनुमत संस्थाओं के अलावा समुचित छानबीन के आधार पर सेवानिवृत्त बैंक कर्मचारियों, भूतपूर्व सैनिकों और सेवानिवृत्त सरकारी कर्मचारियों को व्यवसाय प्रतिनिधि के रूप में नियुक्त करने की अनुमति दी गई है। ऐसे व्यक्तियों को व्यवसाय प्रतिनिधियों के रूप में नियुक्त करते समय बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ये व्यक्ति उस क्षेत्र के स्थायी निवासी हैं जहां वे व्यवसाय प्रतिनिधि के रूप में कार्य करना चाहते हैं और एजेंसी जोखिम को न्यूनतम रखने के लिए आवश्यक अतिरिक्त सुरक्षा उपाय भी लागू करते है।

इसके अलावा, बैंकों द्वारा व्यवसाय प्रतिनिधियों के परिचालन और गतिविधियों की समुचित निगरानी सुनिश्चित करने के लिए यह निर्णय लिया गया है कि प्रत्येक व्यवसाय प्रतिनिधि किसी एक विनिर्दिष्ट बैंक शाखा से संबद्ध होगा तथा उसकी निगरानी के अधीन होगा। व्यवसाय प्रतिनिधि के कारोबार के स्थान तथा आधार शाखा के बीच की दूरी सामान्यतः ग्रामीण, अर्द्ध-शहरी और शहरी क्षेत्रों में 15 कि. मी. से अधिक नहीं होनी चाहिए। महानगरीय केंद्रों में दूरी 5 कि. मी. तक हो सकती है। तथापि, यदि दूरी संबंधी शर्त को शिथिल करने की आवश्यकता उत्पन्न होती है तो इस मामले को संबंधित जिले की जिला परामर्शदात्री समिति (डीसीसी) के पास अनुमोदन के लिए भेजा जाना चाहिए। जहां इस प्रकार के मामले आसन्न जिलों से संबद्ध हों, वहां मामले पर निर्णय राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति (एसएलबीसी) द्वारा लिया जाना चाहिए, जो महानगरीय क्षेत्रों का भी संबंधित मंच होगा। कम बैंक सुविधा वाले क्षेत्र अथवा ऐसे क्षेत्र जहां आबादी बड़े क्षेत्र में बिखरी हुई हो तथा जहां बैंकिंग सेवा प्रदान करना आवश्यक हो, लेकिन शाखा खोलना अर्थक्षम न हो - ऐसे क्षेत्रों से प्राप्त अनुरोधों पर डीसीसी/एसएलबीसी को अनुरोध के गुण-दोष के आधार पर विचार करना चाहिए।

## आरक्षित नकदी निधि अनुपात में वृद्धि

वर्तमान चलनिधि परिस्थितियों की समीक्षा करने पर रिज़र्व बैंक ने बैंकों द्वारा रखे जाने वाले आरक्षित नकदी निधि अनुपात में 24 मई 2008 को शुरू होनेवाले पखवाड़े से उनकी निवल माँग और मीयादी देयताओं के 8.00 प्रतिशत से 8.25 प्रतिशत की वृद्धि की है।

### भारत सरकार द्वारा जारी सांविधिक चलनिधि अनुपातेत्तर प्रतिभूतियों का मूल्यांकन

भारत सरकार द्वारा जारी विशेष प्रतिभूतियों के मूल्यांकन के मामले की रिज़र्व बैंक ने जाँच की है और यह निर्णय लिया गया है कि मूल्यांकन के सीमित प्रयोजन के लिए लाभार्थी कंपनियों को सीधे भारत सरकार द्वारा जारी सभी विशेष प्रतिभूतियों के लिए जिनकी सांविधिक चलनिधि अनुपात प्रतिष्ठा नहीं है को भारत सरकार की प्रतिभूतियों पर तदनुरूपी प्रतिलाभ के ऊपर 25 आधार अंकों के अंतर से मूल्यांकन किया जाना चाहिए। उक्त अनुदेश वित्तीय वर्ष 2008-09 से लागू होंगे।

वर्तमान में, ऐसी विशेष प्रतिभूतियों में तेल बॉण्ड, उर्वरक बॉण्ड, भारतीय स्टेट बैंक को (हाल ही के अधिकार निर्गम के दौरान) जारी बॉण्ड, भारतीय यूनिट ट्रस्ट, भारतीय औद्योगिक वित्त निगम लिमिटेड, भारतीय खाद्य निगम, भारतीय औद्योगिक निवेश बैंक लिमिटेड, पूर्व में भारतीय औद्योगिक विकास बैंक और पूर्व में नौवहन विकास वित्त निगम शामिल है।

### सामान्य प्रयोजन क्रेडिट कार्ड / नो-फ्रिल्स खाते में ओवर-ड्राफ्ट

वित्तीय समावेशन को और अधिक प्रोत्साहित करने हेतु रिज़र्व बैंक ने क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों सहित सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंकों को सूचित किया है कि ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में बैंकों को जीसीसी के अंतर्गत बकाया ऋण का 100 प्रतिशत तथा नो-फ्रिल्स खातों में प्रदान 25,000 रुपए (प्रति खाता) तक के ओवरड्राफ्टों को प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत कृषि क्षेत्र को अप्रत्यक्ष ऋण के रूप में वर्गीकृत कर सकते हैं।

आपको यह ज्ञात होगा कि सीमित बिक्री - स्थान और सीमित स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम) सुविधाओं वाले ग्रामीण क्षेत्रों में क्रेडिट कार्ड जैसी सुविधाएं उपलब्ध कराने के उद्देश्य से क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों सहित सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंकों को दिसंबर 2005 में सूचित किया गया था कि वे ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में अपने ग्राहकों के लिए सामान्य क्रेडिट कार्ड में जैसे विद्यमान है उसी के समान एक जनरल क्रेडिट कार्ड (जीसीसी) योजना शुरू करें। बैंक मूल बैंकिंग नो-फिल्स खातों में ऐ छोटी ओवरड्राफ्ट सुविधा भी उपलब्ध करा रहे हैं। पहले जीसीसी के अंतर्गत बकाया ऋण के 50 प्रतिशत को प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत कृषि को अप्रत्यक्ष वित्त के रूप में वर्गीकृत करने की अनुमति दी गई थी।

### रुपया निर्यात ऋण ब्याज दरें

रिज़र्व बैंक ने सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंकों को सूचित किया है कि निर्यात ऋण पर ब्याज सहायता राशि को अप्रैल 2008 से 31 मार्च 2009 तक एक और वर्ष के लिए जारी रखी जाए। तथापि, इस लाभ के लिए अनुमति देते समय यह सुनिश्चित किया जाए कि सहायता राशि के बाद ब्याज दर प्राथमिकता क्षेत्र उधार के अंतर्गत कृषि क्षेत्र को लागू 7 प्रतिशत की दर से कम नहीं होती है।

## शहरी सहकारी बैंक

### बीमा कारोबार करना

प्राथमिक शहरी सहकारी बैंक जो ग्रेड III या IV बैंक के रूप में वर्गीकत नहीं किए गए हो और जिन्होंने रिज़र्व बैंक के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किया है या जो बहु-राज्य सहकारी समितियाँ अधिनियम, 2002 के अंतर्गत पंजीकृत हैं, को बिना कोई जोखिम उठाए रिज़र्व बैंक के पूर्व अनुमोदन के बिना कार्पोरेट एजेंट के रूप में बीमा कारोबार करने की अनुमति दी गयी है।

### व्यक्तिगत आवास ऋण की सीमा बढ़ाई गई

रिज़र्व बैंक ने मौजूदा विवेकपूर्ण निवेश सीमाओं के अधीन निवास इकाई के प्रत्येक लाभार्थी को अधिकतम 50 लाख रुपए तक व्यक्तिगत आवास ऋण प्रदान करने के लिए टियर II शहरी सहकारी बैंकों को अनुमति दी गयी ह।

## क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

### निर्धारित निवेश से अधिक की ऋण आस्तियों की बिक्री

प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्रों को अधिक से अधिक उधार उपलब्ध कराने हेतु क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (आरआरबी) को प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र वर्गो में उनके द्वारा धारित उन ऋण आस्तियों को बेचने की अनुमति दी गई है जो प्राथमिकता प्राप्त को उधार हेतु निर्धारित 60 प्रतिशत के लक्ष्य से अधिक हो।

प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को उधार देने संबंधी संशोधित मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार अनुसूचित वाणिज्य बैंक, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत वर्गीकृत किए जाने योग्य किसी ऋण आस्ति की एक-मुश्त खरीदी, अन्य बैंकों और वित्तीय संस्थाओं से कर सकते हैं और उन्हें प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को उधार (प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष) के संबंधित वर्गों के अंतर्गत वर्गीकृत कर सकते हैं, बशर्ते खरीदे गए उक्त ऋण कम-से-कम छः माह की अवधि के लिए रखे जाते हैं।

## ग्राहक सेवा

### शिकायत निवारण प्रणाली

अपने पूर्व अनुदेशों को दोहराते हुए रिज़र्व बैंक ने बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए सूचित किया कि उनके पास शिकायत निवारण की कारगर प्रणाली हो। बैंकों के पास उनके ग्राहकों/घटकों से शिकायत प्राप्त करने और उनके निवारण की उपयुक्त प्रणाली मौजूद हो तथा इस प्रणाली में शिकायत के स्रोत पर ध्यान दिये बिना उनका शीघ्रतापूर्वक अच्छी तरह निपटान करने पर विशेष बल दिया जाता हो।

बैंकों को यह भी सूचित किया गया है कि:

(i) वे यह सुनिश्चित करें कि शिकायत रजिस्टर शाखाओं में ऐसी जगह पर रखा जाता है, जहां ग्राहक आसानी से अपनी शिकायतें दर्ज कर सकें।

(ii) जहां शिकायतें पत्रों/फार्मों के माध्यम से प्राप्त हो, वहां शिकायत प्राप्ति की सूचना देने की प्रणाली होनी चाहिए।

(iii) विभिन्न स्तरों पर प्राप्त शिकायतों के निपटान की समय-सीमा निर्धारित की जानी चाहिए।

(iv) वे यह सुनिश्चित करें कि ग्रामीण क्षेत्रों से आनेवाली शिकायतों तथा प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र को वित्तीय सहायता और सरकार के गरीबी उन्मूलन कार्यक्रमों से संबंधित शिकायतों का निवारण भी उपर्युक्त प्रक्रिया का अंग है।

(v) बैंकों को अपनी शाखाओं में शिकायत निवारण पदाधिकारियों से संपर्क किया जा सकता है उनके नाम, उनके सीधे टेलीफोन नं., फैक्स नं., पूरा पता (पो. बा. सं. नहीं) और ई-मेल पता, आदि स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करना चाहिए।

जहां शिकायतों का निवारण एक महीने के भीतर नहीं किया जाता है, वहां संबंधित शाखा/नियंत्रक कार्यालय को बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत संबंधित केंद्रीय (नोडल) अधिकारी को शिकायत की एक प्रति भेजनी चाहिए तथा शिकायत की स्थिति के संबंध में उन्हें सूचित करते रहना चाहिए। इससे शिकायत के संबंध में बैंकिंग लोकपाल से प्राप्त किसी संदर्भ के संबंध में केंद्रीय अधिकारी अधिक कारगर रीति से कार्रवाई कर पायेगा। इसके अलावा यह भी आवश्यक है कि ग्राहक को उसके इस अधिकार के संबंध में सचेत किया जाए कि बैंक के उत्तर से संतुष्ट नहीं होने पर वह संबंधित बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है। अतः, शिकायत निवारण के संबंध में ग्राहक को भेजे गए अंतिम पत्र में बैंकों को यह उल्लेख करना चाहिए कि शिकायतकर्ता संबंधित बैंकिंग लोकपाल से भी संपर्क कर सकता है। संबंधित बैंकिंग लोकपाल के ब्योरे भी पत्र में दिए जाने चाहिए।

बैंकों को विज्ञापनों के माध्यम से शिकायत निवारण प्रणाली का व्यापक प्रचार करना चाहिए तथा अपने वेबसाइट पर प्रदर्शित भी करना चाहिए।

बिना पूर्वभुगतान के डाक से भेजने के लिए लाइसेंस संख्या **South - 19/2006-08** **Regd. No. MH/MR/South-29/2006-08**
प्रत्येक महीने कार्य दिवस के अंतिम दो दिन को मुंबई पत्रिका चॅनल छँटनी ऑफिस - GPO से प्रेषित

# वर्ष 2008-09 के लिए वार्षिक नीति वक्तव्य

*डॉ. वाई.वेणुगोपाल रेड्डी, गवर्नर ने 29 अप्रैल 2008 को प्रमुख वाणिज्यिक बैंकों के मुख्य कार्यपालकों के साथ एक बैठक में वर्ष 2008-09 के लिए वार्षिक नीति वक्तव्य प्रस्तुत किया। मुख्य-मुख्य बातें निम्नानुसार है :*

## रूझान

- वर्ष 2008-09 के लिए सकल घरेलू उत्पाद वृद्धि का 8.0 - 8.5 प्रतिशत की सीमा में अनुमान किया गया।
- मुद्रास्फीति को 7.0 प्रतिशत से अधिक के वर्तमान उच्च स्तर को कम करके 2008-09 में लगभग 5.5 प्रतिशत तक लाया जाए।
- एम3 विस्तार में सुधार करते हुए वर्ष 2008-09 के दौरान इसे 16.5 - 17.0 प्रतिशत की सीमा में लाया जाएगा।
- वर्ष 2008-09 के दौरान जमाराशियों में लगभग 17.0 प्रतिशत अथवा 5,50,000 करोड़ रुपए की वृद्धि अनुमानित है।
- सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों तथा निजी कंपनी क्षेत्र के बांडों/डिबेंचरों/शेयरों तथा वाणिज्य पत्र (सीपी) में किए गए निवेश समेत 2008-09 में खाद्येतर ऋण में लगभग 20.0 प्रतिशत की वृद्धि हुई।
- 2008-09 में मौद्रिक नीति का रूझान तय करने में ये कुछ कारक महत्त्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं (i) खाद्य और ऊर्जा की बढ़ती और उथल-पुथल भरी कीमतों से उत्पन्न हो रही चुनौती; (ii) अब चूँकि निवेश माँग सुदृढ़ हो रही है तब ऐसे में आपूर्ति में सुधार आने की आशा है; (iii) भारत सरकार द्वारा हाल में उठाए गए आपूर्ति प्रबंधन संबंधी कदम और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नकदी प्रारक्षित अनुपात संबंधी उपाय; (iv) घरेलू और वैश्विक दोनों ही गतिविधियों से संबंधित प्रत्याशाओं का महत्त्व।
- आवश्यकतानुसार रिज़र्व बैंक बाज़ार स्थिरीकरण योजना एवं चलनिधि समायोजन सुविधा समेत सीआरआर निर्धारणों एवं खुला बाज़ार परिचालनों (ओएमओ) सहित इसके पास जितने भी नीतिगत लिखत उपलब्ध हैं उनका उपयोग करते हुए चलनिधि की सक्रिय माँग प्रबंधन करने की अपनी नीति बरकरार रखेगा।
- अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों में होनेवाली किसी प्रतिकूल एवं अप्रत्याशित गतिविधि को ध्यान में न लेते हुए और यह मानते हुए कि पूँजी प्रवाह का प्रभावी प्रबंधन होगा तथा वृद्धि एवं मुद्रास्फीति की संभावनाओं समेत अर्थव्यवस्था के वर्तमान मूल्यांकन को ध्यान में रखते हुए 2008-09 में मौद्रिक नीति का समग्र रूझान मोटे तौर पर इस प्रकार रहेगा:
  - ऐसा मौद्रिक एवं ब्याज दर माहौल सुनिश्चित करना जिसमें मूल्य स्थिरता को उच्च प्राथमिकता दी जाए, मुद्रास्फीति प्रत्याशाओं पर अंकुश रखा जाए तथा वृद्धि की रफ्तार को बनाए रखते हुए वित्तीय बाज़ार में सुव्यवस्थित स्थितियाँ रहें।
  - प्रतिकूल अंतर्राष्ट्रीय गतिविधियों और मुद्रास्फीति संबंधी प्रत्याशाओं, वित्तीय स्थिरता एवं वृद्धि की रफ्तार संबंधी घरेलू परिस्थितियों से उभर रही चुनौतियों का पारंपरिक और अपारंपरिक उपायों से यथोचित रूप से अनवरत आधार पर तुरंत निपटना।
  - वित्तीय समावेशन पर जोर देते हुए ऋण गुणवत्ता के साथ-साथ ऋण सुपुर्दगी, विशेषत: रोजगार-परक क्षेत्रों में, पर जोर देना।

## मौद्रिक उपाय

- बैंक दर 6.0 प्रतिशत के स्तर पर अपरिवर्तित रही।
- रिवर्स रिपो दर तथा रिपो दर भी क्रमश: 6.00 प्रतिशत तथा 7.75 प्रतिशत के स्तर पर ही अपरिवर्तित रहे।
- बाज़ार परिस्थितियों एवं अन्य संबंधित कारकों के आधार पर रिज़र्व बैंक ने चलनिधि समायोजन सुविधा के अधीन ओवरनाइट रिपो तथा दीर्घावधि रिपो के संचालन का विकल्प अपने पास रखा है। चलनिधि समायोजन सुविधा के अंतर्गत रिज़र्व बैक जैसा उचित समझे उसके अनुसार निविदा (निविदाओं) को पूर्णत: या आंशिक रूप से स्वीकार करने या निरस्त करने के अधिकार का प्रयोग करना जारी रखेगा ताकि दैनिक चलनिधि प्रबंधन में चलनिधि समायोजन सुविधा का सक्षमतापूर्ण उपयोग सुनिश्चित किया जा सके।
- 24 मई 2008 को शुरू हो रहे पखवाड़े से अनुसूचित वाणिज्य बैंकों हेतु प्रारक्षित नकदी निधि अनुपात (सीआरआर) बढ़ाकर 8.25 प्रतिशत कर दिया गया है।

## विकासात्मक और विनियामक नीतियाँ

- भारतीय कंपनियों को ऊर्जा और प्राकृतिक संसाधन क्षेत्रों में समुद्रपारीय निवेश की अनुमति दी जाएगी।
- वसूली की निर्धारित अवधि के बाद निर्यात आय के पूँजीकरण हेतु रिज़र्व बैंक से संपर्क किया जा सकेगा।
- कृषि तथा सहबद्ध गतिविधियों को आगे उधार देने हेतु क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को स्वीकृत किए गए ऋणों को कृषि के लिए अप्रत्यक्ष वित्त के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।
- कमज़ोर वर्गों को उधार देने में कमी को अप्रैल 2009 से ग्रामीण मूलभूत सुविधा विकास निधि (आरआइडीएफ) के प्रति अंशदान के रूप में गणना की जाएगी।
- क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को अपनी निर्धारित प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र निवेश से अधिक ऋण आस्तियों को अन्य बैंकों को बेचने की अनुमति दी गई।
- बैंकों द्वारा लगाए जा रहे विभिन्न प्रभारों के ब्यौरे का प्रसार रिज़र्व बैंक द्वारा किया जाएगाा।
- मूलभूत सुविधा परियोजनाओं को ऋण प्रदान करने के लिए आस्ति वर्गीकरण मानदण्डों को शिथिल किया गया।
- बैंकों के तुलन पत्र से इतर विशिष्ट निवेशों के लिए विवेकपूर्ण दिशानिर्देशों की समीक्षा की जाएगी।
- 50 प्रतिशत के कम जोखिम भारित आवास के लिए व्यक्तियों को बैंक ऋणों की सीमा 20 लाख रुपए से बढ़ाकर 30 लाख रुपए की गई।
- एक करोड़ से अधिक की राशिवाले सभी लेन-देन अनिवार्य रूप से इलैक्ट्रानिक भुगतान व्यवस्था के माध्यम के लिए जाएंगे।
- सुप्रबंधित और वित्तीय रूप से सुदृढ़ शहरी सहकारी बैंकों के लिए कार्यस्थल पर एटीएम खोलने के लिए वर्तमान पात्रता मानदण्ड हटा दिए गए हैं।
- प्रणालीगत रूप से महत्त्वपूर्ण गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए पूँजी पर्याप्तता, चलनिधि और प्रकटीकरण मानदण्डों के संबंध में विनियमों की समीक्षा की जाएगी।
- भारतीय बैंक संघ (आईबीए)के सहयोग से भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआइ) छोटे और माइक्रो उद्यमों के लिए एक बैंकिंग संहिता तैयार करेगा।
- सामान्य क्रेडिट कार्ड (जीसीसी) के अंतर्गत 100 प्रतिशत बकाया क्रेडिट और "नो-फ्रिल" खातों पर 25,000/- रुपए तक के ओवरड्राफ्ट को प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत कृषि अप्रत्यक्ष वित्त के रूप में वर्गीकृत करने की अनुमति है।
- बीमा कारोबार प्रारंभ करने के लिए न्यूनतम निवल मालियन का मापदंड समाप्त कर दिया गया है बशर्ते समय-समय पर निर्दिष्ट अन्य मापदंड पूरे किए गए हों।
- कतिपय शर्तों के अधीन टियर II शहरी सहकारी बैंकों के संबंध में व्यक्तिगत आवास ऋण की मौजूदा सीमा 25 लाख रुपए से बढ़ाकर अधिकतम 50 लाख रुपए कर दी गई है।

**अल्पना किल्लावाला** द्वारा **भारतीय रिज़र्व बैंक,** प्रेस संपर्क प्रभाग (संचार विभाग), केंद्रीय कार्यालय, शहीद भगतसिंह मार्ग, मुंबई 400 001 के लिए संपादित और प्रकाशित तथा **ऑनलुकर प्रेस,** 16, ससून डॉक, कुलाबा, मुंबई - 400 005 में मुद्रित । **ग्राहक नवीकरण तथा पते में परिवर्तन के लिए मुख्य महाप्रबंधक, प्रेस संपर्क प्रभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय भवन, 12वीं मंज़िल, फोर्ट, मुंबई 400 001 को लिखें। कृपया कोई मांग ड्राफ्ट/चेक न भेजें। मोनेटरी एण्ड क्रेडिट इन्फ़र्मेशन रिव्यू इंटरनेट www.mcir.rbi.org.in/hindi पर भी उपलब्ध है।**