क्रेडिट इन्फ़र्मेशन रिव्यू

264
जुलाई
2001

शाखा बैंकिंग

शैक्षणिक ऋण योजना भारतीय बैंक संघ ने सभी बैंकों द्वारा अपनायी जाने के लिए एक मॉडेल शैक्षणिक ऋण योजना तैयार की है। यह मॉडल योजना भारतीय बैंक संघ द्वारा श्री आर जे कामत की अध्यक्षता में निर्धन परंतु प्रतिभाशाली छात्रों को उच्चतर शिक्षा प्राप्त करने हेतु सुविधा प्रदान करने में वाणिज्य बैंकों की भूमिका पर रौशनी डालने के लिए गठित अध्ययन दल की सिफ़ारिशों के आधार पर तैयार की गयी है। भारत सरकार ने कतिपय संशोधनों के साथ मॉडल योजना लागू करने का निर्णय लिया है। संशोधित योजना के ब्यौरे निम्नानुसार हैं :

उद्देश्य

भारत और विदेश में उच्चतर शिक्षा पाने के काबिल/प्रतिभाशाली छात्रों को यथोचित शर्तों पर बैंकिंग प्रणाली से वित्तीय सहायता उपलब्ध कराना।

योजना लागू करना

यह योजना सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंक अपना सकते हैं। शैक्षणिक ऋण योजना लागू करने के लिए इसमें बैंकों को विस्तृत दिशानिर्देश दिये गये हैं तथा इन्हें लागू करने वाला बैंक स्व-निर्णय पर छात्रों/माता-पिता की सुविधानुसार इसमें परिवर्तन कर सकता है ताकि यह योजना ग्राहक के अधिक अनुकूल हो।

पात्र पाठ्यक्रम

योजना के अंतर्गत भारत में अध्ययन के लिए पात्र पाठ्यक्रम निम्नानुसार हैं :

- विद्यालय शिक्षा जिसमें प्लस 2 स्टेज शामिल है
- स्नातक पाठ्यक्रम जैसे बैचलर ऑफ आर्टस्, बैचलर ऑफ कॉमर्स और बैचलर ऑफ सायन्स आदि
- स्नातकोत्तर पाठ्यक्रम जैसे मास्टर्स डिग्री और डॉक्टर ऑफ फिलॉसॉफी
- व्यावसायिक पाठ्यक्रम जैसे इंजीनियरिंग, मेडिकल, कृषि, पशुचिकित्सा, विधि, दंत चिकित्सा, मैनेजमेंट, कम्प्यूटर आदि
- इलेक्ट्रॉनिक्स विभाग के मान्यताप्राप्त संस्थानों या विश्वविद्यालय से संलग्न ख्यातिप्राप्त संस्थानों का कम्प्यूटर प्रमाणपत्र पाठ्यक्रम
- आइसीडब्ल्यूए, सीए, सीएफए आदि जैसे पाठ्यक्रम
- आइआइएम, आइआइटी, आइआइएससी, एक्सएलआरआइ, एनआइएफटी आदि द्वारा संचालित पाठ्यक्रम
- मान्यताप्राप्त विदेशी विश्वविद्यालयों द्वारा भारत में संचालित पाठ्यक्रम
- अनुमोदित संस्थानों के सायंकालीन पाठ्यक्रम
- यूजीसी/सरकार/एआइसीटीई/एआइबीएमएस/आइसीएमआर आदि द्वारा अनुमोदित महाविद्यालयों/विश्वविद्यालयों द्वारा आयोजित डिप्लोमा/डिग्री आदि के अन्य पाठ्यक्रम
- राष्ट्रीय संस्थानों और अन्य ख्यातिप्राप्त निजी संस्थाओं द्वारा आयोजित पाठ्यक्रम। बैंक भावी संभावनाओं/उपयोक्ता संस्थाओं की मान्यता के आधार पर अन्य संस्थाओं के पाठ्यक्रमों का मूल्यांकन करने की प्रणाली अपना सकते हैं।

योजना के अंतर्गत विदेशों में अध्ययन के लिए पात्र पाठ्यक्रम निम्नानुसार हैं:-

स्नातक : ख्यातिप्राप्त विश्वविद्यालयों द्वारा आयोजित कार्य उन्मुख व्यावसायिक/तकनीकी पाठ्यक्रम

स्नातकोत्तर : एमसीए, एमबीए, एमएस आदि पाठ्यक्रम सीआइएमए - लंदन, यूएसए में सीपीए आदि द्वारा संचालित पाठ्यक्रम

छात्र की योग्यता

- वह भारतीय नागरिक होना चाहिए तथा प्रवेश परीक्षा/चयन प्रक्रिया के माध्यम से उसे व्यावसायिक/तकनीकी पाठ्यक्रमों के लिए प्रवेश मिला होना चाहिए।
- विदेशी विश्वविद्यालय/संस्थाओं में प्रवेश पा चुका होना चाहिए ।

ऋण के लिए व्यय

- महाविद्यालय/विद्यालय/हॉस्टेल को देय फीस
- परीक्षा/पुस्तकालय /प्रयोगशाला की फीस
- पुस्तकें/उपकरण/यंत्र/यूनिफार्म की खरीद
- अवधान राशि (कॉशन डिपॉज़िट)/भवन निधि/लौटाने योग्य जमाराशि जिसके लिए संस्था का बिल/रसीदें हों।
- विदेश में अध्ययन के लिए यात्रा व्यय/पैसेज राशि
- पाठ्यक्रम पूरा करने के लिए आवश्यक कम्प्यूटर संबंधी अनिवार्य मदों की खरीद।
- पाठ्यक्रम पूरा करने के लिए आवश्यक अन्य व्यय, जैसे अध्ययन दौरे, परियोजना कार्य, शोध प्रबंध आदि।

वित्तीय सहायता की मात्रा

मार्जिन के साथ मातापिता/छात्रों की क्षमता के अधीन आवश्यकता आधारित वित्तीय सहायता और निम्नलिखित उच्चतम सीमा

भारत में अध्ययन : अधिकतम 7.50 लाख रुपये
विदेश में अध्ययन : अधिकतम 15 लाख रुपये

विषय वस्तु

पृष्ठ

- शैक्षणिक ऋण योजना 1
- बैंकों का क्रेडिट कार्ड कारोबार 2
- इंटरनेट बैंकिंग दिशानिर्देश 3
- मुकदमे दायर करना 4
- नायक समिति की सिफारिशों को लागू करना 4

मार्जिन

4 लाख रुपये तक : कुछ नहीं

उच्चतर राशियों के ऋणों के लिए

भारत में अध्ययन : 5 प्रतिशत

विदेश में अध्ययन : 15 प्रतिशत

मार्जिन में छात्रवृत्ति/सहायता वृत्ति का, यदि कोई हो, भी समावेश होगा।

जब कभी समानुपातिक आधार पर वितरण किये जाते हैं, तो वर्ष-दर वर्ष आधार पर मार्जिन लागू किये जाने चाहिए।

जमानत

4 लाख रुपये तक : जमानत का आग्रह न किया जाये

4 लाख रुपये से अधिक : उचित मूल्य की संपार्श्विक जमानत या मातापिता/अभिभावक/अन्य व्यक्ति का सह-दायित्व जिसके साथ किस्तों के भुगतान के लिए छात्र की भावी आय का निर्धारण भी प्राप्त किया जाए।

जमानत के दस्तावेज़ छात्र और उसके मातापिता/अभिभावक, दोनों के द्वारा निष्पादित किये जाने चाहिए।

जमानत, भूमि/भवन/सरकारी प्रतिभूति/सरकारी क्षेत्र के बांड/भारतीय यूनिट ट्रस्ट, एनएससी, केवीपी के यूनिट, जीवन बीमा निगम की पॉलिसी, स्वर्ण, शेयर/डिबेंचर, छात्र/मातापिता/अभिभावक या अन्य व्यक्ति के नाम पर उचित मार्जिन के साथ बैंक जमाराशि के रूप में हो सकती है।

जहाँ कहीं भूमि/भवन पहले से बंधक रखा गया हो, बंधकमुक्त भाग को द्वितीय प्रभार आधार पर जमानत के रूप में लिया जा सकता है, बशर्ते वह अपेक्षित ऋण की राशि कवर करता हो।

यदि कम्प्यूटर की खरीद के लिए ऋण दिया गया हो, तो उसे बैंक के पास दृष्टिबंधक रखा जा सकता है।

जो बैंक अत्यधिक प्रतिभाशाली/काबिल छात्रों को बिना जमानत के आर्थिक सहायता प्रदान करना चाहते हैं, वे ऐसे अधिकार अत्यंत उच्च स्तरीय प्राधिकारी को प्रदान करें।

ब्याज की दर

4 लाख रुपये तक : मूल उधार दर

4 लाख रुपये से अधिक : मूल उधार दर+एक प्रतिशत

चुकौती विलम्बन काल (रिपेमेंट हॉलिडे)/ऋण स्थगन अवधि (मोरेटोरियम पीरियड) के दौरान साधारण आधार पर तिमाही/छमाही रूप से ब्याज नामे लिखा जाएगा।

अतिदेय राशि और बाकी अवधि के लिए 2 लाख रुपये से अधिक की राशि के लिए 2 प्रतिशत की दर से दंडात्मक ब्याज वसूल किया जाएगा।

स्वीकृति/संवितरण

ऋण, प्रत्यायोजित अधिकारों के अनुसार अधिवास की नज़दीकी शाखा द्वारा स्वीकृत किया जाना चाहिए।

अगले उच्चतर प्राधिकारी की अनुमति के बिना शैक्षणिक ऋण के लिए प्राप्त कोई भी आवेदनपत्र अस्वीकृत नहीं किया जाना चाहिए।

जहां तक संभव हो, आवश्यकता/मांग के अनुसार ऋण का संवितरण, चरणों में, सीधे संस्थाओं/पुस्तकों/उपकरणों/यंत्रों के व्यापारियों को किया जाना चाहिए।

चुकौतियां

विलम्बन काल/ऋण स्थगन अवधि : पाठ्यक्रम अवधि +1 वर्ष या जॉब मिलने के बाद 6 महीने, जो भी पहले हो।

चुकौती के प्रारंभ के बाद ऋण की चुकौती 5-7 वर्षों के भीतर हो जानी चाहिए। यदि छात्र निर्धारित समय में पाठ्यक्रम पूरा न कर सका तो पाठ्यक्रम पूरा करने के लिए अधिकतम 2 वर्ष की अवधि तक समय बढ़ाया जा सकता है। यदि छात्र उसके नियंत्रण से बाहर की स्थितियों के कारण पाठ्यक्रम पूरा न कर सका हो, तो स्वीकृति देनेवाले प्राधिकारी पाठ्यक्रम पूरा करने के लिए, जो आवश्यक समझे, अपने विवेकाधिकार के अनुसार इस तरह की समयावधि बढ़ा सकते हैं।

चुकौती विलम्बन काल के दौरान उपचित ब्याज मूल और चुकौती की राशि में जोड़कर समान मासिक किस्तें निर्धारित की जाए।

यदि योजना के अंतर्गत ब्याज/चुकौती के लिए चुकौती विलम्बन काल निर्धारित किया गया हो तथा अध्ययन अवधि के दौरान यदि ब्याज अदा किया गया हो तो ऋणकर्ताओं को ब्याज में 1-2 प्रतिशत छूट दी जाये।

अनुवर्ती कार्रवाई

बैंकों को चाहिए कि जिन छात्रों ने ऋण लिया है, उनके महाविद्यालय/विश्वविद्यालय के प्राधिकारियों से संपर्क कर नियमित अंतरालों पर संबंधित छात्रों की प्रगति रिपोर्ट मंगाते रहें।

प्रोसेसिंग प्रभार

शैक्षणिक ऋणों पर कोई प्रोसेसिंग/अप-फ्रंट प्रभार वसूल न किये जायें।

योग्यता प्रमाणपत्र

जो छात्र उच्चतर अध्ययन के लिए विदेश जा रहे हों उनके लिए बैंक योग्यता प्रमाणपत्र भी जारी कर सकते हैं। इसके लिए यदि आवश्यक हो तो आवेदक से वित्तीय और अन्य समर्थक (सपोर्टिंग) दस्तावेज़ प्राप्त किये जा सकते हैं।

अन्य शर्तें

शैक्षणिक ऋण पर विचार करने की पूर्व-शर्त के रूप में देयता प्रमाणपत्र का आग्रह न किया जाये तथापि, बैंक एक ऐसा घोषणापत्र/शपथपत्र प्राप्त कर सकते हैं, जिसमें इस बात की पुष्टि की गयी हो कि अन्य बैंकों से कोई ऋण प्राप्त नहीं किया गया है।

ऋण के आवेदनपत्रों पर 15 दिनों से एक महीने के अंदर कार्रवाई की जाए; ऋण आवेदनपत्रों के निपटान के लिए प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र उधार के अंतर्गत निर्धारित समय मानदंडों से अधिक समय नहीं लगना चाहिए।

योग्यता, मार्जिन, जमानत मानदंड आदि जैसी व्याख्याओं में लचीलापन लाने के लिए बैंक, मामला-दर-मामला आधार पर, अत्यंत उच्च स्तरीय प्राधिकारी को अधिकार प्रदान कर मानदंड उदार बनाने पर विचार कर सकते हैं।

रिज़र्व बैंक ने यह स्पष्ट किया है कि यह योजना अलग है और रिज़र्व बैंक द्वारा सर्वोच्च न्यायालय के आदेशों के अंतर्गत शुरू होनेवाली शैक्षणिक ऋण योजना, जो पहली अगस्त 2000 से लागू हो गयी है, के अलावा है और उसका अधिक्रमण न करते हुए लागू की जा रही है। (कृपया क्रेडिट इन्फ़र्मेशन रिव्यू का अगस्त 1999 का अंक 241 देखें)

बैंकों का क्रेडिट कार्ड कारोबार

रिज़र्व बैंक ने क्रेडिट कार्ड जारी करने तथा उसके अंतर्गत देय राशियों की वसूली करने से संबंधित प्रणालियों तथा नियंत्रणों संबंधी पहलुओं के संदर्भ में कुछ बैंकों के क्रेडिट कार्ड कारोबार का विशेष अध्ययन किया था। अध्ययन संबंधी रिपोर्ट टिप्पणियों तथा सुझावों के लिए बैंकों के बीच परिचालित की गयी थी। बैंकों से प्राप्त प्रतिक्रिया के आधार पर यह निर्णय लिया गया है कि बैंक निम्नलिखित अतिरिक्त रक्षोपाय करें ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि क्रेडिट कार्ड संबंधी उनका कारोबार सुदृढ़, विवेकपूर्ण तथा लाभप्रद आधार पर चल रहा है ।

अतिदेय राशियों की वसूली

क्रेडिट कार्ड संबंधी ऋण एक तरह का एक गैर-जमानती ऋण है। क्रेडिट कार्ड संबंधी देय राशियों की चुकौती प्राथमिक तौर पर कार्ड-धारकों की चुकाने की क्षमता पर निर्भर होती है। क्रेडिट कार्ड संबंधी कारोबार में अत्यधिक प्रतिस्पर्धी वातावरण को देखते हुए ग्राहकों को यह अवसर मिला है कि वे बकाया राशियों पर सिर्फ न्यूनतम मासिक अदायगी करने के इरादे से विभिन्न बैंकों से एक से अधिक क्रेडिट कार्ड जारी करा लें। फलस्वरूप, कार्ड-धारकों की देयताएं प्रायः बहुत बढ़ जाती हैं तथा वे पूरी देय राशियों की चुकौती करने में असमर्थ होते हैं। क्रेडिट कार्ड संबंधी परिचालनों में उनके समग्र ऋण संविभाग में ऋण जोखिम शामिल होता है। हामीदारी संबंधी शिथिल मानदंड, आक्रामक अभ्यर्थना (सोलिसिटेशन) कार्यक्रम, अपर्याप्त लेखा प्रबंधन से भी ऋण संबंधी जोखिम बढ़ जाता है जिससे बैंकों के क्रेडिट कार्ड संविभागों में अतिदेय राशियां तथा निष्क्रिय आस्तियां पैदा हो जाती हैं। अतः यह आवश्यक है कि बैंक इस कारोबार में होनेवाली चूक की घटनाएं कम करने के लिए तत्काल कदम उठायें तथा क्रेडिट कार्ड संबंधी बकाया राशियों की वसूली पर कड़ी निगरानी रखें। बैंक अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन से इस आशय की विशिष्ट कार्य-योजनाएं भी बना सकते हैं। बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे क्रेडिट कार्ड से संबंधित अतिदेय राशियों की

वसूली के लिए वसूली एजेंटों की नियुक्ति करते समय भारतीय बैंक संघ द्वारा तैयार की गयी नीति संहिता का अनुपालन करें।

सूचना का आदान-प्रदान

ऋण संबंधी निर्णयों की गुणवत्ता बढ़ाकर ऋण जोखिम कम करने की प्रक्रिया तैयार करने के लिए तथा नयी निष्क्रिय आस्तियों की वृद्धि पर नियंत्रण रखने में मदद करने के लिए अब ऋण सूचना कार्यालयों (ब्यूरो) की स्थापना की जा रही है। बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे एक या अधिक ऋण सूचना ब्यूरो के सदस्य बनें ताकि वे क्रेडिट कार्ड संबंधी अपने कारोबार में चयनात्मक आधार पर ग्राहक बना सकें तथा वे इस कारोबार में चूक से अपनी रक्षा करने के लिए वर्तमान नकारात्मक फाइल परियोजनाओं (नेगेटिव फाइल प्रोजेक्ट्स) का लाभ उठायें।

धोखाधड़ी पर नियंत्रण

क्रेडिट कार्डों के कपटपूर्ण उपयोग की सामान्य पद्धतियों में निम्नलिखित शामिल हैं :

(i) आवेदन के स्तर पर धोखाधड़ी
(ii) खो गये/चोरी हो गये तथा वास्तविक आवेदकों द्वारा प्राप्त न किये गये कार्डों का दुरुपयोग
(iii) जाली तथा काट-छांट किये गये कार्ड
(iv) कार्ड धारक के साथ सांठ-गांठ करके काम करनेवाले व्यापारी

बैंकों को सूचित किया गया है कि वे उक्त अथवा अन्य पद्धतियों से की गयी धोखाधड़ी का सामना करने के लिए आंतरिक नियंत्रण प्रणालियां बनायें। धोखाधड़ी निवारण समितियां / कार्यदल मौजूद हैं जो धोखाधड़ियों के निवारण के लिए तथा सक्रिय धोखाधड़ी नियंत्रण एवं प्रवर्तन संबंधी उपायों के लिए कानून बनाते हैं। बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे ऐसी धोखाधड़ी निवारण समितियों /कार्यदलों में सक्रिय रूप से भाग लें।

प्रोसेसिंग

कार्ड प्रबंधन प्रक्रिया के लिए तथा प्राप्य लेखों, बिलिंग, निपटान और अन्य संबंधित सेवाओं के क्षेत्रों में प्रभावी बैक ऑफिस समाधान प्रदान करने के लिए यह आवश्यक है कि बैंकों के पास प्रोसेसिंग संबंधी उचित समाधान हो। बेहतर परिचालनात्मक नियंत्रण सुनिश्चित करने के लिए बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे इस क्षेत्र में हुई प्रगति का लाभ उठायें।

शुल्क/ प्रभार

बैंकों द्वारा क्रेडिट कार्ड परिचालनों संबंधी सेवाओं के लिए शुल्क लगाये जाते हैं। इनमें सदस्यता/प्रवेश शुल्क, नवीकरण/वार्षिक शुल्क, परिक्रामी (रिवाल्विंग) ऋण सुविधा पर सेवा प्रभार तथा अतिदेय अदायगियों के लिए दंडस्वरूप प्रभार शामिल हैं। दंडस्वरूप प्रभारों के मूल स्तर के संबंध में प्रायः कार्ड जारी करनेवाले बैंकों तथा कार्ड-धारकों के बीच विवाद उत्पन्न होते हैं। बैंकों को सूचित किया जाता है कि क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करते समय वे कार्ड-धारक को शुल्क /प्रभारों के बारे में, यदि ऐसा अब तक न किया गया हो स्पष्ट तौर पर बता दें। विशेष तौर पर बैंकों को चाहिए कि वे सदस्यता/नवीकरण शुल्कों के अलावा अदायगी में विलंब और चूक संबंधी मामलों में लगायी जानेवाली ब्याज दरों की जानकारी कार्ड-धारक को दें।

इंटरनेट बैंकिंग - दिशानिर्देश

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 'इंटरनेट बैंकिंग संबंधी कार्यदल' की सिफारिशें स्वीकारने का निर्णय लिया है। यह कार्यदल इंटरनेट बैंकिंग (आइ-बैंकिंग) के विभिन्न पहलुओं की जाँच करने के लिए गठित किया गया था। तदनुसार, रिज़र्व बैंक ने सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंकों द्वारा कार्यान्वयन के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देश जारी किये हैं। बैंकों को यह भी सूचित किया जाता है कि वे विभिन्न मुद्दों पर विस्तृत मार्गदर्शन के लिए मूल रिपोर्ट से मार्गदर्शन प्राप्त करें।

उक्त दल ने आइ-बैंकिंग के तीन प्रमुख क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित किया था, अर्थात् (i) प्रौद्योगिकी और सुरक्षा संबंधी मुद्दे, (ii) कानूनी मुद्दे और (iii) विनियामक तथा पर्यवेक्षण संबंधी मुद्दे। इंटरनेट बैंकिंग से संबद्ध विनियामक तथा पर्यवेक्षण मामलों से संबंधित दिशानिर्देश इस प्रकार हैं:

विनियामक ढांचा

दल ने सिफारिश की है कि बैंकों पर विनियमन से संबंधित वर्तमान ढांचा इंटरनेट बैंकिंग पर भी लागू किया जायेगा। इस संबंध में सूचित किया जाता है कि :

(i) जिन बैंकों को भारत में लाइसेंस दिया गया है और जिनका पर्यवेक्षण किया जाता है तथा जो भारत में भौतिक रूप में विद्यमान हैं, केवल उन्हीं बैंकों को इंटरनेट संबंधी उत्पाद भारत में निवासियों को देने की अनुमति होगी। इस प्रकार जो बैंक और आभासी (वर्चुअल) बैंक भारत से बाहर निगमित हैं और जो भारत में भौतिक रूप में विद्यमान नहीं हैं, उन बैंकों को, वर्तमान में, इंटरनेट बैंकिंग सेवाएं भारत में निवासियों को देने की अनुमति नहीं होगी।
(ii) ये उत्पाद केवल खातेदारों तक सीमित रखे जाने चाहिए और अन्य क्षेत्राधिकारों में प्रदान नहीं किये जाने चाहिए।
(iii) सेवाओं में केवल स्थानीय मुद्रा के उत्पाद शामिल होने चाहिए।
(iv) 'आउट-इन' परिदृश्य वह है, जहाँ भारतीय बैंकों (या भारत में विदेशी बैंकों की शाखाओं) द्वारा सीमा के बाहर के क्षेत्राधिकार के ग्राहकों को सेवाएं दी जायें और 'आउट-इन' परिदृश्य वह है, जहाँ भारतीय निवासियों को सीमा से बाहर के क्षेत्राधिकार में कार्यरत उन बैंकों द्वारा सेवाएं प्रदान की जायें, जिनकी अनुमति सामान्यत: नहीं है। यह दृष्टिकोण इंटरनेट बैंकिंग के लिए भी लागू होगा। विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम (फेमा) के अंतर्गत सीमित प्रयोजन के लिए जो मौजूदा अपवाद हैं, अर्थात् जहां निवासी भारतीयों को विदेश में बैंकों आदि के साथ खाता रखने की अनुमति है, वहां ये अनुमति जारी रहेगी।
(v) भारतीय बैंकों की विदेश स्थित शाखाओं को यह अनुमति होगी कि वे, मेजबान देश के पर्यवेक्षक को संतुष्ट करने के अलावा अपने देश के पर्यवेक्षक को संतुष्ट करने की शर्त पर, अपनी विदेश स्थित ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग सेवाएं प्रदान करें।

अनुदेश

ऊपर बताये गये विनियामक दृष्टिकोण के अनुसार बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे निम्नलिखित अनुदेशों का पालन करें :

(क) जो बैंक इंटरनेट सेवाएं देना चाहते हैं उन सभी को भारतीय रिज़र्व बैंक का पूर्व अनुमोदन प्राप्त करना चाहिए। इस तरह की अनुमति के लिए बैंक के आवेदन पत्र में बैंक की कारोबारी योजना, लागत और लाभ का विश्लेषण, अपनायी जानेवाली प्रौद्योगिकी, कारोबार में भागीदार, सेवा प्रदाता, तीसरे पक्ष और जोखिम के प्रबंधन के लिए बैंक द्वारा अपनायी जानेवाली प्रस्तावित नियंत्रण क्रियाविधि आदि से संबंधित बातें बतायी जानी चाहिए। बैंक को कार्यदल द्वारा की गयी सिफारिशों को शामिल करते हुए सुरक्षा नीति बनानी चाहिए और किसी स्वतंत्र लेखा-परीक्षक से एक प्रमाणपत्र भी प्रस्तुत करना चाहिए, जिसमें यह बताया जाये कि निर्धारित न्यूनतम अपेक्षायें पूरी कर ली गयी हैं। प्रारंभिक अनुमोदन के बाद दी जानेवाली सेवाओं/उत्पादों में यदि कोई महत्त्वपूर्ण परिवर्तन हो तो बैंक को उसकी सूचना रिज़र्व बैंक को देनी होगी।
(ख) सुरक्षा प्रणाली और प्रक्रिया संबंधी किसी भी उल्लंघन या खराबी की जानकारी रिज़र्व बैंक को देनी होगी तथा रिज़र्व बैंक ऐसे बैंकों की विशेष लेखा-परीक्षा/ निरीक्षण करने का निर्णय अपने विवेकानुसार ले सकता है।
(ग) 'कंप्यूटर और दूरसंचार संबंधी जोखिम और नियंत्रण' से संबंधित रिज़र्व बैंक द्वारा इससे पहले फरवरी 1998 में जारी दिशानिर्देश इंटरनेट बैंकिंग पर भी उसी तरह लागू होंगे। पर्यवेक्षक के रूप में रिज़र्व बैंक इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग से संबंधित सभी जोखिमों को बैंकों के नियमित निरीक्षण के एक भाग के रूप में देखेगा।
(घ) सेवा प्रदाता तीसरे पक्ष की और से पैदा होनेवाले जोखिमों, जैसे कि सेवा में व्यवधान, दोषपूर्ण सेवायें तथा बैंकों की प्रणालियों की सूक्ष्म जानकारी सेवा प्रदाताओं (सर्विस प्रोवाइडरों) के कार्मिकों द्वारा प्राप्त कर लेने और उसका दुरुपयोग करने से संबंधित कारगर व्यवस्था के लिए बैंकों को बाहर से सहायता संबंधी दिशानिर्देश विकसित करने चाहिए।
(ङ) ई-कॉमर्स की बढ़ती हुई लोकप्रियता की दृष्टि से इस प्रकार के लेनदेनों के निपटान के लिए 'अंतर बैंक भुगतान गेट वे' स्थापित करना आवश्यक हो गया है। ग्राहक, बैंक और पोर्टल के बीच लेनदेन के लिए प्रोटोकोल (संलेख) और उक्त कार्यदल द्वारा सिफारिश किये गये भुगतान गेटवे की स्थापना के लिए ढांचा बनाया जाना चाहिए।

आ. एन. 35646/79 बिना पूर्वभुगतान के डाक से भेजने के लिए लाइसेंस संख्या 24 Regd. No. TECH/47-505/MBI-2001
29 तथा 30 जुलाई 2001 को भायखला छँटनी डाक घर से प्रेषित

(च) जो संस्थाएं देश में चेक समाशोधन प्रणाली की सदस्य हैं केवल उन्हीं को इंटरनेट भुगतान के लिए अंतर-बैंक भुगतान गेटवे में भाग लेने की अनुमति होगी। सभी लेनदेनों के निपटान के लिए समाशोधन बैंक के रूप में किसी बैंक को प्रत्येक गेटवे को नामित किया जाना आवश्यक है। क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करके किये जानेवाले भुगतान, सीमा पार से ई-कॉमर्स लेनदेनों से बननेवाले भुगतान और सभी अंतर-बैंक भुगतान अर्थात् जिनमें केवल एक बैंक के लेनदेन हों अंतर बैंक भुगतान गेटवे के माध्यम से निपटान से बाहर रखे जाने चाहिए।

(छ) अंतर-बैंक भुगतान गेटवे में शुद्ध और सकल निपटान दोनों की क्षमता होनी आवश्यक है। सभी निपटान उसी दिन (इंट्रा-डे) और जहां तक संभव हो तत्काल (इन रियल टाइम) होने चाहिए।

(ज) गेटवे और सदस्य बैंक की कंप्यूटर प्रणाली के बीच सम्बद्धता (कनेक्टिविटी) लीज्ड लाइन नेटवर्क का प्रयोग करके प्राप्त की जानी चाहिए (न कि इंटरनेट के माध्यम से), जिसमें उचित डाटा गूढ़लेखन (इन्क्रिप्शन) मानक अपनाया जाना चाहिए। सभी लेनदेन सत्यापित होने चाहिए। एक बार विनियामक ढांचा स्थिर हो जाये तो लेनदेनों को लाइसेंस प्राप्त प्रमाणपत्र देनेवाली किसी एजेंसी द्वारा अंकीय रूप में (डिजिटली) प्रमाणित किया जाना चाहिए। सुरक्षा के न्यूनतम स्तर के रूप में सुरक्षित सॉकेट लेयर/128 बिट गूढ़लेखन का प्रयोग किया जाना चाहिए। मूलभूत सुविधा को ग्राहकों के उपयोग के लिए उपलब्ध कराने से पहले भारतीय रिज़र्व बैंक भुगतान गेटवे पर और भाग लेनेवाली संस्थाओं के स्तर पर दोनों जगह संपूर्ण मूलभूत संरचना की सुरक्षा को प्रमाणीकृत करायेगा।

(झ) पानेवाले और पानेवाले के बैंक, भाग लेनेवाले बैंक और सेवा प्रदाता और स्वयं बैंकों के बीच द्विपक्षीय संविदाएं इस प्रकार के लेनदेनों के लिए कानूनी आधार बनेंगी। प्रत्येक पक्ष के अधिकारों और कर्तव्यों को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया जाये और वे किसी भी न्यायालय में वैध होने चाहिए।

(ट) इंटरनेट के माध्यम से कारोबार करने में ग्राहकों के लिए जोखिम, उनके उत्तरदायित्व और देयताओं को अधिदेशात्मक रूप में एक प्रकटीकरण टेम्प्लेट के माध्यम से प्रकट करना चाहिए। बैंकों को अपने अद्यतन वित्तीय परिणाम भी नेट पर देने चाहिए।

(ट) बैंकों की वेबसाइटों से हाइपर लिंक करने से अक्सर प्रतिष्ठा संबंधी जोखिम का एक मुद्दा उभरता है। इस प्रकार के संयोजन (लिंक) से ग्राहकों को यह विश्वास करने का भ्रम नहीं देना चाहिए कि बैंक किसी विशेष उत्पाद अथवा किसी ऐसे कारोबार को प्रायोजित कर रहे हैं जो बैंकिंग से सम्बद्ध नहीं हैं। बैंकों की वेबसाइट से हाइपर लिंक को उन्हीं पोर्टलों तक सीमित रखना चाहिए, जिनके साथ बैंकों का भुगतान हो रहा है अथवा वह अपनी अनुषंगी कंपनियों या प्रमुख कंपनी की साइटों तक सीमित होनी चाहिए। अन्य पोर्टलों से बैंकों की वेबसाइटों से हाइपर लिंक सामान्यत: उस जानकारी को देने के लिए होता है जो बैंक के ग्राहकों द्वारा पोर्टल में खरीदारी से संबंधित होता है। ग्राहकों की खरीदारी के संबंध में बैंक अन्य वेबसाइटों से प्राप्त अनुरोध पर कार्रवाई करते समय सुरक्षा के बारे में सिफारिश की गयी न्यूनतम सावधानियां अपनायें।

समीक्षा

इंटरनेट बैंकिंग सुविधा देनेवाले सभी बैंकों को यह भी सूचित किया गया है कि वे दल की सिफारिशों के आलोक में अपनी प्रणालियों की समीक्षा करें और रिज़र्व बैंक को बतायें कि वे किस प्रकार की सुविधायें दे रहे हैं, सिफारिशों का किस सीमा तक पालन किया गया है, यदि कोई विचलन हो तो और अनुपालन के लिए समय-सारणी बताते हुए अपने प्रस्ताव भी सूचित करें। इस प्रकार की पहली रिपोर्ट रिज़र्व बैंक के पास 13 जुलाई 2001 को पहुँच जानी चाहिए। जो बैंक किसी भी तरह की इंटरनेट बैंकिंग सुविधा नहीं दे रहे हैं, वे अपनी रिपोर्ट में 'शून्य' दर्शायें।

जो बैंक किसी भी प्रकार की लेनदेन सुविधायें पहले से ही दे रहे हैं, उन्हें सूचित किया जाता है कि वे उपर्युक्त पैराग्राफ में उल्लिखित बातों के अलावा लागत/लाभ आदि की संभावना सहित अपने कारोबारी मॉडल की रिपोर्ट दें और रिज़र्व बैंक का कार्योत्तर अनुमोदन प्राप्त करें।

मुकदमे दायर करना

यह निर्णय लिया गया है कि बैंक और वित्तीय संस्थाएं जानबूझकर की गयी चूक के एक करोड़ रुपये और उससे अधिक के सभी मामलों की जाँच करें और यदि मुकदमा अभी तक दायर न किया गया हो तो मुकदमा दायर करें। बैंकों और वित्तीय संस्थाओं को यह भी जाँच करनी चाहिए कि क्या जानबूझकर की गयी चूक के इस प्रकार के मामलों में चूक करने वाले ऋणकर्ताओं द्वारा बेईमानी / धोखाधड़ी की गयी है और यदि ऐसा हो तो वे उन ऋणकर्ताओं के विरुद्ध आपराधिक मामले भी दायर करें। एक करोड़ रुपये से कम के अन्य मामलों में भी बैंकों और वित्तीय संस्थाओं को उचित कार्रवाई करनी चाहिए, जिसमें चूक करनेवाले ऋणकर्ताओं के विरुद्ध कानूनी कार्रवाई भी शामिल हो।

यह निर्णय इसलिए लिया गया क्योंकि जानबूझकर की गयी चूक के संबंध में रिज़र्व बैंक को प्रस्तुत जानकारी की समीक्षा से पता चला है कि भारी बकाया राशि के काफी मामले हैं, किन्तु बैंकों और वित्तीय संस्थाओं ने कानूनी कार्रवाई शुरू नहीं की है। चूंकि जानबूझकर चूक करने के मामलों में धोखाधड़ी और बेईमानी होती है इसलिए उनको अलग दृष्टि से देखा जाना चाहिए।

नायक समिति की सिफारिशों को लागू करना

सरकारी क्षेत्र के बैंकों के विशिष्ट लागू उद्योग बैंक शाखाओं द्वारा नायक समिति की सिफारिशों के कार्यान्वयन की प्रगति और लघु उद्योग क्षेत्र को दिये जानेवाले उधार संबंधी उनके कार्य का मूल्यांकन करने के लिए रिज़र्व बैंक ने एक अध्ययन किया था।

अध्ययन से पता चलता है कि बैंकों ने, प्रक्षेपित वार्षिक आवर्त (प्रोजेक्टेड एनुअल टर्नओवर) पद्धति के आधार पर कार्यशील पूंजी का अभिकलन, लघु उद्योग क्षेत्र को पर्याप्त वित्तपोषण, ऋण आवेदनों के निपटान के लिए निर्धारित कार्यक्रम का पालन, सरल बनाये गये आवेदन पत्रों की शुरुआत, आवेदन रजिस्टर का व्यापक रूप में रखरखाव, शाखा प्रबंधकों को पर्याप्त विवेकाधीन शक्तियां दिये जाने, आदि के बारे में संतोषजनक प्रगति की है। अत्यंत लघु और कुटीर उद्योगों को दिये गये अग्रिमों की स्थिति में भी सुधार नज़र आता है।

तथापि और अधिक सुधार की गुंजाइश थी और बैंकों को सूचित किया गया कि निम्नलिखित क्षेत्रों में स्थिति में सुधार लाने के लिए वे सुधारात्मक कदम उठायें ।

(i) ऋण सुविधाओं की मंजूरी के लिए शाखा अधिकारियों को पर्याप्त विवेकाधीन शक्तियां दिया जाना।
(ii) ऋण प्रस्तावों के मिलने पर उनकी प्राप्ति सूचना जारी करना।
(iii) शाखाओं में तकनीकी विशेषज्ञों की सहायता उपलब्ध करवाना।
(iv) कुछ शाखाओं में प्रत्याशा के रूप में अनिवार्य जमाराशियों के लिए जोर देने का प्रचलन।
(v) अत्यंत लघु क्षेत्र को उधार देना।
(vi) ऋण आवेदन रजिस्टरों का व्यापक रूप में रखरखाव।
(vii) मांगी गयी वित्तीय राशि की अस्वीकृति/काट-छांट संबंधी प्रस्ताव अगले उच्चतर प्राधिकारी को भिजवाना।

उपर्युक्त क्षेत्रों की स्थिति में सुधार लाने के लिए बैंकों को चाहिए कि वे आवश्यक सुधारात्मक कदम उठाएं।

अल्पना किल्लावाला द्वारा **भारतीय रिज़र्व बैंक,** प्रेस संपर्क प्रभाग, केंद्रीय कार्यालय, शहीद भगतसिंह मार्ग, मुंबई 400 001 के लिए संपादित और प्रकाशित तथा ऑल्को कॉर्पोरेशन, शाह ॲण्ड नहार इंडस्ट्रिअल इस्टेट, लोअर परेल (प.), मुंबई - 400 013 में मुद्रित । **वार्षिक शुल्क : 12 रुपये मात्र । ग्राहक बनाने के इच्छुक कृपया ग्राहक शुल्क मुंबई में देय चेक/मांग ड्राफ्ट निदेशक, रिपोर्ट, समीक्षा और प्रकाशन विभाग (विक्री विभाग) आर्थिक विश्लेषण और नीति विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, अमर बिल्डिंग, सर पी. एम. रोड, पो. बॉक्स सं. 1036, मुंबई 400 001 को भेजें । इंटरनेट www.cir.rbi.org.in पर भी उपलब्ध ।**