विनियामक और अन्य उपाय

फरवरी 2009

17 फरवरी 2009 का आरबीआइ/2008-09/385 संदर्भ सं.यूबीडी. सीओ.बीपीडी.(जीसीवी)परिपत्र सं.50/09. 39.000/2008-09

सभी प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों के प्रमुख कार्यकारी अधिकारियों के लिए

एटीएम के खराब होने के वक्त लेनदेनों का समाधान - समय सीमा

हम भुगतान एवं निपटान प्रणाली विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी 23 अक्तूबर 2008 के परिपत्र डीपीएसएस सं.711/02.10.02/2008-09 एवं 11फरवरी, 2009 के डीपीएसएस सं. 1424/ 02.10.02/2008-09 की प्रतिलिपि संलग्न कर रहे हैं जिसमें बैंकों को सलाह दी गई है कि वे शिकायत की प्राप्ति की तिथि से 12 दिनों के समय अनुशासन का पालन करें जिसे कि ग्राहकों से गलत तरीके से नामे लिखी गई राशि की पुनःअदायगी के लिए विहित किया गया है। भुगतान एवं निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का अधिनियम 51) की धारा 18 के अंतर्गत जारी दिशानिर्देश जारी किए गए हैं।

आरबीआइ/डीपीएसएस.सं.711/02.10.02/2008-09 दिनांक 23 अक्तूबर 2008

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी

क्षेत्रीय गामीण बैंकों/शहरी सहकारी बैंकों/राज्य सहकारी बैंकों/जिला केन्द्रीय सहकारी बैंकों सहित सभी अनुसूचित ग्रामीण बैंक

एटीएम के खराब होने के वक्त लेनदेनों का समाधान - समय सीमा

नकद आहरण के लिए स्वचलित संगणक मशीनों का प्रयोग देश में बढ़ा है। तथापि, काफी दिनों से हमें बैंक के ग्राहकों की ओर से उनके नामे लिखे गए खातों के सबंध में

शिकायतें प्राप्त हो रही थीं जबकि एटीएम ने विभिन्न कारणों से नकद वितरण किया ही नहीं था। महत्वपूर्ण रूप से, बैंक ऐसे कई होल्डरों को ऐसे विफल लेनदेनों में शामिल राशियों की पुनःअदायगी करने में काफी समय लेते हैं। कई मामलों में यह समय 50 दिनों तक भी हो जाता है।

2. ऐसी शिकायतों के सत्यापन एवं निपटान में शामिल प्रक्रिया की जांच करने के बाद भारतीय रिज़र्व बैंक ने निष्कर्ष निकाला है कि ऊपर उल्लिखित सीमा तक का विलंब न्यायोचित नहीं है क्योंकि इसके फलस्वरूप ग्राहकों को अपने पैसों से लंबे समय के लिए वंचित रहना पड़ता है जबकि उनकी गल्ती कुछ भी नहीं होती है। इसके अतिरिक्त, यह विलंब ग्राहकों को एटीएम का उपयोग करने से हतोत्साहित कर सकता है। इसलिए यह निर्णय लिया गया है कि सबसे पहले, बैंक ग्राहक के खाते से गलत तरीके से उनके नामे लिखी गई राशि को शिकायत की प्राप्ति से बारह दिनों के भीतर पुनःप्रदान करेंगे।