

**बैंक प्रभारों के औचित्य को सुनिश्चित करने के लिए योजना**

क्रम सं.	बैंक प्रभारों के लिए मानदंड	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के लिए कार्रवाई के बिंदु										
1.	<b>बुनियादी बैंकिंग सेवाओं का निर्धारण</b>	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे निर्दिष्ट स्थूल मानदंडों के आधार पर बुनियादी बैंकिंग सेवाओं का निर्धारण करें।  निर्दिष्ट सेवाओं की सूची केवल निदर्शी सूची है तथा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) अपने विवेकानुसार बुनियादी सेवाओं की श्रेणी में अपने मतानुसार उचित समझी गयी सेवाओं को भी शामिल कर सकते हैं।										
	बुनियादी बैंकिंग सेवाओं के निर्धारण के लिए बैंकों को दो स्थूल मानदंडों का अनुपालन करना होगा :											
	(अ) <b>लेन-देन का स्वरूप</b>											
	(क) ऐसी बैंकिंग सेवाएं जिनका लाभ सामान्यतः मध्य तथा निम्न वर्गों के व्यक्तियों द्वारा उठाया जाता है, वह पहला मानदंड होगा। इनमें जमा/ऋण खातों, धनप्रेषण सेवाओं तथा संग्रहण सेवाओं से संबंधित सेवाएं शामिल होंगी।											
	(ख) जब उपर्युक्त लेन-देन अलग-अलग वितरण माध्यमों में होते हैं, तब कीमत निर्धारण के प्रयोजन के लिए उन पर अलग तरह से कार्रवाई की जाए।											
	(आ) <b>लेन-देन का मूल्य</b>											
	ग्राहकों/जनता के साथ नीचे दी गयी उच्चतम सीमा तक लेन-देन का न्यून मूल्य दूसरा मानदंड होगा।											
	(i) प्रत्येक अवसर पर रु.10,000/- तक के धनप्रेषण											
	(ii) प्रत्येक अवसर पर रु.10,000/- से कम संग्रहण											
	(प्राधिकृत व्यापारियों (एडी) के लिए 500/- डालर तक मूल्यांकित विदेशी मुद्रा लेन-देन) इन दो मानदंडों के आधार पर निम्नलिखित बुनियादी बैंकिंग सेवाओं की गणना की जाती है।											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>क्रम सं.</th> <th>सेवा</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2"><b>जमा खातों से संबंधित</b></td> </tr> <tr> <td>1.</td> <td>चेक बुक सुविधा</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>पास बुक (अथवा विवरण) जारी करना/जमा शेष प्रमाणपत्र जारी करना।</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>पास बुक अथवा विवरण की दूसरी प्रति जारी करना</td> </tr> </tbody> </table>	क्रम सं.	सेवा	<b>जमा खातों से संबंधित</b>		1.	चेक बुक सुविधा	2.	पास बुक (अथवा विवरण) जारी करना/जमा शेष प्रमाणपत्र जारी करना।	3.	पास बुक अथवा विवरण की दूसरी प्रति जारी करना	
क्रम सं.	सेवा											
<b>जमा खातों से संबंधित</b>												
1.	चेक बुक सुविधा											
2.	पास बुक (अथवा विवरण) जारी करना/जमा शेष प्रमाणपत्र जारी करना।											
3.	पास बुक अथवा विवरण की दूसरी प्रति जारी करना											

4.	एटीएम कार्ड
5.	डेबिट कार्ड (इलेक्ट्रॉनिक चेक)
6.	भुगतान रोक (स्टॉप पेमेंट)
7.	जमाशेष पूछताछ
8.	खाता बंद करना (एकाउंट क्लोजर)
9.	चेक वापसी - आवक (भुगतान के लिए प्राप्त चेक)
10.	हस्ताक्षर का सत्यापन
<b>ऋण खातों से संबंधित</b>	
11.	अदेयता प्रमाणपत्र
<b>धनप्रेषण सुविधाएं (जिनमें अन्य बैंकों के माध्यम से धनप्रेषण शामिल हैं) (रुपया अथवा विदेशी मुद्रा)</b>	
12.	मांग ड्राफ्ट - जारी करना
13.	मांग ड्राफ्ट - रद्द करना
14.	मांग ड्राफ्ट - पुनर्वेधीकरण
15.	मांग ड्राफ्ट - दूसरी प्रति (अनुलिपि) जारी करना
16.	अदायगी आदेश (पेमेंट ऑर्डर) - जारी करना
17.	अदायगी आदेश - रद्द करना
18.	अदायगी आदेश - पुनर्वेधीकरण
19.	अदायगी आदेश - दूसरी प्रति (अनुलिपि) जारी करना
20.	तार अंतरण - जारी करना
21.	तार अंतरण - रद्द करना
22.	तार अंतरण - दूसरी प्रति (अनुलिपि) जारी करना
23.	इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवाओं द्वारा भुगतान (ईसीएस)
24.	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) तथा इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (ईएफटी) द्वारा अंतरण
<b>संग्रहण सुविधाएं</b>	
25.	स्थानीय चेकों का संग्रहण
26.	बाहरी चेकों का संग्रहण
27.	चेक वापसी - जावक (संग्रहण के लिए जमा चेक)

	उपर्युक्त सूची एक मार्गदर्शक के रूप में संकलित की गयी है तथा इसे परिपूर्ण न समझा जाए। बैंक अपने विवेकानुसार बुनियादी सेवाओं की श्रेणी में अपने मतानुसार उचित समझी गयी अतिरिक्त सेवाओं को शामिल कर सकते हैं।	
2.	<p><b>इकट्ठा किए गए उत्पादों के दायरे से बाहर की बुनियादी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करना</b></p> <p>कुछ बैंक अलग-अलग उत्पाद या सेवा पर प्रभार नहीं लगाते हैं। उत्पाद और सेवाएं इकट्ठा करके एक संयुक्त उत्पाद के रूप में ग्राहकों को प्रदान किए जाते हैं। बैंक इन परिचालनों की लागत निवल ब्याज आय के माध्यम से वसूल करते हैं। बैंक ग्राहक खातों में अधिकतर औसत जमा शेष के माध्यम से, जहां बेहतर ब्याज मार्जिन आय होती है, या अपर्याप्त जमा शेष रखे जाने के लिए प्रभार लगाकर ब्रेक-ईवन स्तर प्राप्त कर लेते हैं। जहां तक बुनियादी सेवाओं का सवाल है, उपयोगकर्ताओं को ये सेवाएं उचित मूल्य/प्रभार पर उपलब्ध किए जाने को सुनिश्चित करना बैंकों का लक्ष्य होना चाहिए तथा इसके लिए बुनियादी सुविधाएं इकट्ठा किए गए उत्पादों के दायरे से बाहर प्रदान की जानी चाहिए।</p>	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, बुनियादी बैंकिंग सुविधाएं उचित मूल्य/प्रभार पर उपलब्ध कर सकते हैं तथा इसके लिए इकट्ठा किए गए उत्पादों के दायरे से बाहर की बुनियादी सुविधाएं प्रदान कर सकते हैं।
3.	<p><b>सेवा प्रभार तय करने तथा उनकी सूचना देने का औचित्य सुनिश्चित करने के सिद्धांत</b></p> <p>(क) बैंक व्यक्तियों को बुनियादी सेवाएं प्रदान करने के लिए ऐसी दरों से प्रभार लगायेंगे जो व्यक्तियों से इतर को उन्हीं सुविधाएं देने के लिए लागू दरों से कम हों।</p> <p>(ख) बैंक व्यक्तियों की विशेष श्रेणी (जैसे ग्रामीण क्षेत्रों के व्यक्तियों, पेंशनरों और वरिष्ठ नागरिकों) को दी जानी वाली बुनियादी सेवाओं के लिए अन्य व्यक्तियों के लिए लगाए जाने वाले प्रभारों की तुलना में अधिक उदार शर्तों पर प्रभार लगाएं।</p> <p>(ग) व्यक्तियों को दी जाने वाली बुनियादी सेवाओं के लिए बैंक तभी प्रभार लगाएं यदि वे यथोचित हों तथा जिनके संबंध में कारण दिया गया हो।</p> <p>(घ) बैंक व्यक्तियों को दी जाने वाली बुनियादी सेवाओं के लिए किसी वृद्धिशील लागत को कवर करने के लिए ही मूल्यानुसार सेवा प्रभार लगाएं तथा वह भी एक निश्चित सीमा तक ही।</p> <p>(ङ.) बैंक, प्रत्येक ग्राहक को पहले तथा समयबद्ध तरीके से, सभी बुनियादी सेवाओं पर लागू होने वाले प्रभारों की पूरी सूचना देंगे।</p> <p>(च) बैंक, अलग-अलग ग्राहकों को सेवा प्रभारों में प्रस्तावित परिवर्तनों की पूर्व सूचना देंगे। .</p> <p>(छ) बैंक व्यक्तियों को दी जाने वाली सेवाओं के लिए केवल वही प्रभार प्राप्त</p>	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों द्वारा सेवा प्रभार तय करने में तथा इनकी सूचना देने में औचित्य सुनिश्चित करने के सिद्धांतों को प्रतिपादित रूप में अपनाया / का अनुपालन किया जा सकता है।

4.	<b>सेवा प्रभारों का प्रकटन और अधिसूचना</b>		क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक ग्राहकों को सेवा प्रभारों से पहले अवगत कराना तथा सेवा प्रभारों में परिवर्तनों की पूर्व सूचना ग्राहकों को देने के बाद ही उन्हें कार्यान्वित किया जाना सुनिश्चित करने के लिए कदम उठा सकते हैं।
	यह अनिवार्य है कि ग्राहकों को सेवा प्रभारों से अवगत कराया जाए तथा सेवा प्रभारों में परिवर्तन को ग्राहकों को पूर्व सूचना देने के बाद ही लागू किया जाए। प्रभारों में किए गए परिवर्तनों की सूचना व्यक्तिगत रूप में प्रत्येक ग्राहक को देना आवश्यक नहीं है, क्योंकि यह अव्यावहारिक और मंहगा होगा। अतः उचित प्रकटन के लिए बैंकों को ग्राहकों की निम्नलिखित जरूरतों को पूरी तरह से समझना होगा तथा उनकी पूर्ति सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाने होंगे।		
	(अ)	<b>सेवा प्रभारों का प्रकटन :</b>	
	*	बैंक सेवा प्रभारों में परिवर्तनों का एक-बारगी प्रचार करने के विकल्प पर विचार करें ताकि सभी ग्राहकों को प्रभारों से अवगत कराया जा सके।	
	*	नए ग्राहकों के बैंक से संबंध के प्रारंभ में ही सेवा प्रभारों की सूचना देने की जरूरत।	
		करेंगे जो ग्राहकों को अधिसूचित किए गए हैं।	
	(ज)	बैंक ग्राहकों को खाते या लेन-देन से की जानेवाली सेवा प्रभारों की वसूली की समुचित रूप से सूचना देंगे।	
		बैंक ऐसे सभी मामलों में जहां बैंक की ओर से किए गए लेन-देन के फलस्वरूप बनाए रखे जाने वाले आवश्यक न्यूनतम जमा शेष में कमी आती हो या कमी आने की संभावना हो, ग्राहकों को अनिवार्यतः सूचना देंगे।	

	*	शाखा में नोटिस बोर्ड पर तथा अखबारों में विज्ञापन के द्वारा प्रभारों को प्रदर्शित करने की जरूरत जिससे ग्राहकों/आम जनता तक सूचना पहुंच सके, साथ ही रिजर्व बैंक के अनुदेशों के अनुसार वेबसाइट पर इसका प्रदर्शन।	
	*	विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को समुचित तरीके से सेवा प्रभारों की सूचना देने की जरूरत।	
	(आ)	<b>प्रभारों में किए गए परिवर्तनों को अधिसूचित करना</b>	
	*	प्रभारों में किए जाने वाले किसी परिवर्तन को ग्राहकों को कम से कम 30 दिन पहले उसकी पूर्व अधिसूचना देते हुए अमल में लाने की जरूरत।	
	*	ग्राहक को परिवर्तन स्वीकार करने का तथा यदि वह इसे स्वीकार नहीं करता है तो उसे बिना किसी प्रभार के उपर्युक्त 30 दिनों के भीतर बैंक से संबंध समाप्त कर लेने का विकल्प देने की जरूरत।	
	*	बैंक परिवर्तनों को अखबारों में विज्ञापित करने के विकल्प पर विचार	

		करें।	
	*	ग्राहक को भेजी जाने वाली किसी भी सूचना में परिवर्तनों के संबंध में सूचना शामिल करने की जरूरत।	
	*	पूर्ववर्ती 30 दिनों में प्रभावी परिवर्तनों को नोटिस बोर्ड तथा वेबसाइट पर स्पष्ट तौर पर प्रदर्शित करने की जरूरत।	
5.	<b>अन्य सिफारिशें</b>		क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों द्वारा कॉलम नं.2 में दिए गए अनुसार शिकायतों के निवारण और वित्तीय शिक्षा को कार्यान्वित किया जा सकता है।
	(i)	<b>सेवा प्रभारों के बारे में शिकायतों के निवारण में कमी</b>	
		बैंकों में शिकायतों के निवारण में कमी तथा इस प्रक्रिया में लंबे समय तक होने वाले पत्र व्यवहार के परिणामस्वरूप बैंकिंग लोकपाल/भारतीय रिजर्व बैंक में शिकायतें बढ़ रही हैं। अतः बैंकों को अपने ग्राहकों की शिकायतों का अपनी संस्था के स्तर पर शीघ्र निवारण सुनिश्चित करने के लिए एक सुदृढ़ शिकायत निवारण ढांचे और प्रक्रिया की जरूरत है।	
	(ii)	<b>वित्तीय शिक्षा</b>	
		बैंक के उत्पादों तथा उनके परिणामों की संपूर्ण सूचना ग्राहकों को प्रकट की जानी चाहिए ताकि ग्राहक अपनी पसंद के उत्पादों के संबंध में अपना जानकारीपूर्ण निर्णय ले सके।	