

बैंक प्रभागों के औचित्य को सुनिश्चित करने के लिए योजना तैयार करने हेतु गठित कार्यदल की सिफारिशें

क्रम सं.	भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा स्वीकृत कार्यदल की सिफारिशें	बैंकों के लिए कार्रवाई के बिंदु
1	<p>मूलभूत बैंकिंग सेवाओं का निर्धारण</p> <p>मूलभूत बैंकिंग सेवाओं के निर्धारण के लिए बैंकों को दो स्थूल मानदंडों का अनुपालन करना होगा :</p> <p>(अ) लेन-देन का स्वरूप</p> <p>(क) ऐसी बैंकिंग सेवाएं जिन का 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।</p> <p>(ख) जब उपर्युक्त लेन-देन अलग-अलग वितरण माध्यमों में होते हैं, तो कीमत निर्धारण के प्रयोजन के लिए उन पर अलग तरह से कार्रवाई की जाए।</p> <p>(आ) लेन-देन का मूल्य</p> <p>ग्राहकों /जनता के साथ नीचे दी गयी उच्चतम सीमा तक लेन-देन का न्यून मूल्य दूसरा मानदंड होगा।</p> <p>(i) प्रत्येक अवसर पर रु.10,000/- तक के धनप्रेषण</p> <p>(ii) प्रत्येक अवसर पर रु.10,000/- से कम संग्रहण।</p> <p>(500/-अमरीकी डालर तक मूल्यांकित विदेशी मुद्रा लेन-देन)</p> <p>इन दो मानदंडों के आधार पर कार्यदल ने निम्नलिखित सेवाओं की मूलभूत बैंकिंग सेवाओं के रूप में गणना करने की सिफारिश की है :</p>	<p>बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे कार्यदल द्वारा निर्दिष्ट स्थूल मानदंडों के आधार पर मूलभूत बैंकिंग सेवाओं का निर्धारण करें।</p> <p>कार्यदल द्वारा निर्धारित सेवाओं की सूची केवल निदर्शी सूची है तथा बैंक अपने विवेकानुसार मूलभूत सेवाओं की श्रेणी में अपने मतानुसार उचित समझी गयी अतिरिक्त सेवाओं को भी शामिल कर सकते हैं।</p>

क्रम सं.	सेवा
जमा खातों से संबंधित	
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 (इलैक्ट्रॉनिक 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
ऋण खातों से संबंधित	
11	अदेयता प्रमाणपत्र
धनप्रेषण सुविधाएं (जिनमें अन्य बैंकों के माध्यम से धनप्रेषण शामिल है) (रुपया अथवा विदेशी मुद्रा)	
12	मांग ड्राफ्ट - जारी करना
13	मांग ड्राफ्ट - रद्द करना
14	मांग ड्राफ्ट - पुनर्वैधीकरण
15	मांग ड्राफ्ट - दूसरी प्रति जारी करना
16	अदायगी आदेश (पेमेंट ऑर्डर) - जारी करना
17	अदायगी आदेश - रद्द करना
18	अदायगी आदेश - पुनर्वैधीकरण
19	अदायगी आदेश - दूसरी प्रति जारी करना
20	तार अंतरण - जारी करना
21	तार अंतरण - रद्द करना
22	तार अंतरण - पुनर्वैधीकरण
23	इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवाओं द्वारा भुगतान (ईसीएस)

	24	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनएफईटी) तथा इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एफईटी) द्वारा अंतरण	
		संग्रहण सुविधाएं	
	25	स्थानीय चेकों का संग्रहण	
	26	बाहरी चेकों का संग्रहण	
	27	चेक वापसी - जावक (संग्रहण के लिए जमा चेक)	
	<p>उपर्युक्त सूची एक मार्गदर्शक के रूप में संकलित की गयी है तथा इसे परिपूर्ण न समझा जाए। बैंक अपने विवेकानुसार मूलभूत सेवाओं की श्रेणी में अपने मतानुसार उचित समझी गयी अतिरिक्त सेवाओं को शामिल कर सकते हैं।</p>		
2	<p>इकट्ठा किए गए उत्पादों के दायरे से बाहर बुनियादी बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करना</p> <p>कुछ बैंक अलग-अलग उत्पाद या सेवा पर प्रभार नहीं लगाते हैं। ग्राहकों को उत्पाद और सेवाएं इकट्ठा करके एक संयुक्त उत्पाद के रूप में प्रदान की जाती हैं। बैंक इन परिचालनों की लागत निवल ब्याज आय के माध्यम से वसूल करते हैं। बैंक ग्राहक खातों में अधिक औसत जमा शेष के माध्यम से, जो बेहतर ब्याज मार्जिन प्रदान करता है, या अपर्याप्त जमा शेष रखने पर प्रभार लगाकर ब्रेक-ईवन स्तर प्राप्त कर लेते हैं। जहाँ तक बुनियादी सेवाओं का सवाल है, उपयोगकर्ताओं को ये सेवाएं उचित मूल्य/प्रभार पर उपलब्ध कराना बैंकों का लक्ष्य होना चाहिए तथा इसके लिए बुनियादी सुविधाएँ इकट्ठा किए गए उत्पादों के दायरे से बाहर प्रदान की जानी चाहिए।</p>		<p>बैंक, बुनियादी बैंकिंग सुविधाएं उचित मूल्य/प्रभार पर उपलब्ध कराने तथा बुनियादी सुविधाएँ इकट्ठा किए गए उत्पादों के दायरे से बाहर प्रदान करने संबंधी कार्यदल की सिफारिशों को लागू करें।</p>
3	<p>सेवा प्रभार तय करने तथा उनकी सूचना देने का औचित्य सुनिश्चित करने के सिद्धांत</p> <p>(क) व्यक्तियों को बुनियादी सेवाएँ प्रदान करने के लिए बैंक ऐसे प्रभार लगायेंगे जो व्यक्तियों से इतर को दी जाने वाली उन्हीं सुविधाओं पर लागू दरों से कम हों।</p>		<p>कार्यदल द्वारा निरूपित सेवा प्रभार तय करने में तथा इनकी सूचना देने</p>

	<p>(ख) व्यक्तियों की विशेष श्रेणी (जैसे ग्रामीण इलाकों के व्यक्तियों, पेंशनरों और वरिष्ठ नागरिकों) को दी जानी वाली बुनियादी सेवाओं के लिए बैंक अन्य व्यक्तियों के लिए लगाए जाने वाले प्रभारों की तुलना में उदार शर्तों पर प्रभार लगाएंगे।</p> <p>(ग) व्यक्तियों को दी जाने वाली बुनियादी सेवाओं के लिए बैंक तभी प्रभार लगाएंगे 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 वर्धमान लागत को कवर करने के लिए ही मूल्यानुसार सेवा प्रभार लगाएंगे तथा वह भी एक निश्चित सीमा तक।</p> <p>(ङ) बैंक, प्रत्येक ग्राहक को वैध तथा समय-बद्ध तरीके से, सभी बुनियादी सेवाओं पर लागू होने वाले प्रभारों की पूरी सूचना प्रदान करेंगे।</p> <p>(च) बैंक, अलग-अलग ग्राहकों को सेवा प्रभारों में परिवर्तन की पूर्व सूचना प्रदान करेंगे।</p> <p>(छ) बैंक व्यक्तियों को दी जाने वाली सेवाओं के लिए सिर्फ वही प्रभार प्राप्त करेंगे जो ग्राहकों को सूचित किए गए हैं।</p> <p>(ज) बैंक, खाते से या लेनदेन के संबंध में की जानेवाली सेवा प्रभारों की वसूली के तरीके की ग्राहकों को समुचित रूप से सूचना देंगे।</p> <p>बैंक हर हाल में ग्राहकों को ऐसे सभी मामलों में सूचना देंगे जब बनाए रखे जाने वाले न्यूनतम जमा शेष में बैंक की ओर से किए गए लेनदेन के फलस्वरूप कमी आयी हो या कमी आने की संभावना हो।</p>	<p>में औचित्य सुनिश्चित करने के सिद्धांतों का बैंकों द्वारा अनुपालन लागू किया जाएगा।</p>
4	<p>सेवा प्रभारों का प्रकटन और अधिसूचना</p> <p>यह अनिवार्य है कि वर्धमान सेवा प्रभार तथा सेवा प्रभारों में परिवर्तन के संबंध में ग्राहक को अवगत कराया जाए तथा सेवा प्रभार उनकी पूर्व सूचना के बाद ही लागू किए जाए। प्रभारों में किए गए परिवर्तनों</p>	<p>बैंक वर्धमान सेवा प्रभार तथा सेवा प्रभारों में परिवर्तन के संबंध में</p>
	<p>का नोटिस प्रत्येक ग्राहक को देना आवश्यक नहीं है, क्योंकि यह</p>	<p>ग्राहक को पूर्व सूचना देने</p>

	<p>अव्यावहारिक और मँहगा पड़ेगा। कार्यदल ने पाया है कि उचित प्रकटन के लिए बैंक ग्राहकों की निम्नलिखित जरूरतों को पूरी तरह समझेंगे तथा उनकी पूर्ति सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाएँगे।</p> <p>(क) सेवा प्रभागों का प्रकटन :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● बैंक सेवा प्रभागों में परिवर्तनों का एक-बारगी प्रचार करने के विकल्प पर विचार करें ताकि सभी ग्राहकों को प्रभागों से अवगत कराया जा सके ; ● नए ग्राहकों के बैंक से संबंधों के प्रारंभ में ही सेवा प्रभागों की सूचना देने की जरूरत । ● शाखा में नोटिस बोर्ड पर तथा अखबारों में विज्ञापन के द्वारा प्रभागों को प्रदर्शित करने की जरूरत जिससे ग्राहकों /आम जनता तक सूचना पहुँच सके, साथ ही रिजर्व बैंक के अनुदेशों के अनुसार वेबसाइट पर इसका प्रदर्शन। ● विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को समुचित तरीके से सेवा प्रभागों की सूचना देने की जरूरत । <p>(ख) प्रभागों में किए गए परिवर्तनों की अधिसूचना</p> <ul style="list-style-type: none"> ● प्रभागों में किए जाने वाले किन्ही परिवर्तनों की पूर्व अधिसूचना ग्राहकों को कम से कम 30 दिन पहले देने की जरूरत। ● ग्राहक को परिवर्तन स्वीकार करने का एक विकल्प देने की जरूरत तथा यदि वह इसे स्वीकार नहीं करता तो उसे बिना किसी प्रभाग के उपर्युक्त 30 दिनों के भीतर बैंक से संबंध समाप्त कर लेने का विकल्प देने की जरूरत। 	<p>के बाद ही लागू करना एवं ग्राहक को अवगत कराना सुनिश्चित करने के लिए उपाय करें।</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ● बैंक परिवर्तनों को अखबारों में विज्ञापित करने पर विचार करें। ● ग्राहक को भेजी जाने वाले किसी भी सूचना के समय परिवर्तन 	

	<p>के संबंध में सूचना शामिल करने की जरूरत।</p> <ul style="list-style-type: none"> अगले 30 दिनों में होने वाले परिवर्तनों को नोटिस बोर्ड तथा वेबसाइट पर स्पष्ट तौर पर प्रदर्शित करने की जरूरत। 	
5	<p>अन्य सिफारिशें</p> <p>(i) सेवा प्रभागों के संबंध में शिकायतों के निवारण में कमी</p> <p>बैंकों में शिकायतों के निवारण में कमी रहने तथा इस प्रक्रिया में लम्बे 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 ढाँचे और प्रक्रिया की जरूरत है।</p> <p>(ii) वित्तीय शिक्षा</p> <p>कार्यदल ने यह सिफारिश की है कि ग्राहकों को बैंक के उत्पादों तथा उनके परिणामों की सूचना प्रकट की जानी चाहिए ताकि ग्राहक अपनी पसंद के उत्पादों के संबंध में अपना जानकारीपूर्ण निर्णय ले सके।</p>	<p>कॉलम नं. 2 में शिकायतों के निवारण और वित्तीय शिक्षा से संबंधित कार्यदल की सिफारिशें बैंकों द्वारा लागू की जाएं।</p>