

அனைத்து பட்டியலிடப்பட்ட வணிக வங்கிகளுக்கும்
(பிராந்திய வங்கிகள் தவிர)

அன்புடையீர்,

**வங்கிக் கட்டணங்களின் நியாயத்தன்மையை உறுதிப்படுத்த
ஒரு வடிவமைக்குமாறு செயலாக்கக் குழு அளித்த கருத்து ஆய்வு முடிவு**

வங்கிச் சேவையில் நேர்மையான பழக்கங்களை வங்கிகள் மேற்கொள்வதை உறுதி செய்யும் பொருட்டு, 2006-2007ம் ஆண்டுக்கான வருடாந்திர திட்ட அறிக்கையின்படி, ரிசர்வ் வங்கி ஒரு செயலாக்கக் குழுவினை அமைத்துள்ளது. வங்கிக் கட்டணங்களில் நியாயத்தன்மையை உறுதிப்படுத்தும் வகையில் ஒரு திட்டத்தை அது வடிவமைத்து அதனை வங்கிகளின் நேர்மையான பழக்கங்களுக்கான நெறிமுறைகளில் உருவாக்கி இணைத்து அவை பின்பற்றப் படுகின்றனவா என்பதை பாங்கிங் கோட்ஸ் அன்ட் ஸ்டென்டர்ட்ஸ் போர்டு ஆப் இந்தியா (BCSBI) கண்காணிக்கும். அந்த செயலாக்கும் குழு இதுவரை சமர்ப்பித்துள்ள கருத்தாய்வு நமது இணையதளத்தின் WWW.RBI.ORG.IN முகவரியில் காணக் கிடைக்கும். அந்தப் பரிந்துரைகள் யாவும் சில மாற்றங்களுடன் ரிசர்வ் வங்கியால் ஆய்வு செய்யப்பட்டு ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்டுள்ளன.

2. இந்தச் சுற்றறிக்கையின் பின்னிணைப்பில் வங்கிகளுக்கான 'நடவடிக்கையுத்திகள்' என்ற தலைப்பின் கீழ் வங்கிகள் எடுக்கவேண்டிய நடவடிக்கைகள் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன.

P. விஜயபாஜஸ்கர்
(தலைமைப் பொதுமேலாளர்)

பின்னிணைப்பு

வங்கிச் சேவைக் கட்டணங்களுக்கான நியாயத்தன்மையை உறுதிப்படுத்தும் திட்டத்தை வடிவமைக்க செயலாக்கக் குழு அளிக்கும் பரிந்துரைகள்

வ. எ.	ரிசர்வ் வங்கியால் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட செயலாக்கக் குழுவின் பரிந்துரைகள்	வங்கிகளுக்கான நடவடிக்கை உத்திகள்
1.	அடிப்படை வங்கிச் சேவைகளை அடையாளம் காணுதல்	
	<p>வங்கிகள் இருவகையில் அளவைகளைக் கொண்டு வங்கிச் சேவைகளின் அடிப்படியை இனங்கண்டுகொள்ளலாம்.</p> <p>(அ) நடவடிக்கையின் தன்மை</p> <p>(1) மத்திய மற்றும் கீழ்த்தட்டு நிலையில் தனிநபர்கள் பொதுவாகப் பெற்றுக் கொள்ளும் வங்கிச் சேவைகள் முதல் அளவீடாகும். சேமிப்பு / கடன் கணக்குகள் பண அனுப்புதல், பரிவர்த்தனை சார்ந்த சேவைகள் இவற்றில் அடங்கும்.</p>	<p>செயலாக்கக் குழு சொல்லும் விரிவான அளவீடுகளின் பேரில் அடிப்படை வங்கிச் சேவைகளை அடையாளம் கண்டுகொள்ளலாம்.</p> <p>செயலாக்கக் குழுவால் தரப்பட்டிருக்கும் சேவைகளின் பட்டியல் ஒரு எடுத்துக் காட்டும் பொருட்டன்றி, வங்கிகள் தத்தம் விருப்பம் போல் அதிகப்படியான சேவைகளை அடிப்படைத் தேவைகள் பட்டியலில் சேர்த்துக் கொள்ளலாம்.</p>
	<p>(2) மேற்கண்ட நடவடிக்கைகள் வெவ்வேறு வெளியேற்றப் பாதைகளில் நிகழ்ந்தால் அவற்றின் விலை தனித்தனியே நிர்ணயிக்கப்படும்.</p>	
	<p>(ஆ) நடவடிக்கையின் மதிப்பு</p> <p>வாடிக்கையாளர் மற்றும் பொதுமக்களுடனான கீழ்க் குறிப்பிடப்பட்ட மதிப்பு வரையிலான நடவடிக்கைகள் இரண்டாவது அளவீடாகக் கொள்ளப்படும்.</p> <p>(1) ரூ.10,000/- வரையிலான ஒவ்வொரு பண அனுப்பீடு</p> <p>(2) வசூலித்தல் ரூ.10,000/- வரையிலான ஒவ்வொரு நடவடிக்கையும்</p> <p>(அந்நியச் செலாவணி நடவடிக்கை 500 அமெரிக்க டாலர் மதிப்பு வரை)</p> <p>மேற்குறிப்பிடப்பட்ட இரண்டு அளவீடுகளை கவனத்தில் கொண்டு பின்வருவனவற்றை அடிப்படை வங்கிச் சேவைகளாகக் குறித்துக் காட்டியுள்ளன.</p>	
	தொடர்	சேவை

எண்	
சேமிப்பு கணக்கு தொடர்பானவை	
1.	காசோலை புத்தக வசதி
2.	சேமிப்பு கணக்குப் புத்தகம் / கணக்கு இருப்புச் சான்றிதழ் வெளியீடு
3.	சேமிப்புக் கணக்குப் புத்தகத்தின் நகல் / சேமிப்புக் கணக்கு அறிக்கை
4.	தானியங்கு பண வழங்கு அட்டைகள்
5.	பற்று அட்டைகள் (மின்னணு வரைவோலை)
6.	பணக் கொடுப்பினை நிறுத்துதல்
7.	சேமிப்புக் கணக்கு இருப்பினை அறிதல்
8.	வங்கிக் கணக்கினை முடித்துக் கொள்ளுதல்
9.	காசோலை திருப்பியனுப்பல் - (வாங்கிய காசோலை திருப்பியனுப்புதல்)
10.	கையெழுத்தைச் சரிபார்த்தல்
கடன் கணக்குகள் தொடர்பானவை	
11.	“கடன் ஒன்றுமில்லை” - சான்றிதழ்
பணம் அனுப்பும் வசதிகள் (மற்ற வங்கிகள் மூலமாகவும்)	
12.	கேட்பு வரைவோலை - வழங்குதல்
13.	கேட்பு வரைவோலை - நீக்கல் (ரத்து செய்தல்)
14.	கேட்பு வரைவோலை - மறுமதிப்பீடு செய்தல்
15.	கேட்பு வரைவோலை -நகல் வழங்குதல்
16.	கொடுப்பாணை - வழங்குதல்
17.	கொடுப்பாணை - நீக்கல்
18.	கொடுப்பாணை - மறுமதிப்பீடு செய்தல்
19.	கொடுப்பாணை -நகல் வழங்குதல்
20.	தந்திவழி பண மாற்றம் - வழங்குதல்
21.	தந்திவழி பண மாற்றம் - நீக்குதல்
22.	தந்திவழி பண மாற்றம் - நகல் வழங்குதல்
23.	மின்னணு பரிவர்த்தனை மூலம் பணம் கொடுத்தல்
24.	தேசிய மின்னணு பண பரிவர்த்தனை - மின்னணு பண பரிவர்த்தனை
வசூல் வசதிகள்	
25.	பிராந்திய காசோலைகள் வசூல்
26.	வெளியூர் காசோலைகள் வசூல்
27.	வசூலுக்கு வாங்கி சேமிப்பில் வரவு வைத்தவை - (காசோலை திருப்புதல்)
ஒரு வழிகாட்டுதலுக்காக மேற்கண்ட பட்டியல்	

	தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது. இது முழுமையானதெனக் கொள்ள முடியாது. தகுதியானதென வங்கிகள் கருதும் எந்தவகை சேவைகளையும் கூடுதலாக அடிப்படை சேவைகளின் கீழ் சேர்க்கலாம்.	
2.	சேர்த்துக் கட்டிய சேவைகளுக்கப்பால் வழங்கப்படும் வங்கிச் சேவைகள்	
	<p>சில வங்கிகள் தனித்தனியாக சேவை அல்லது பொருளுக்குக் கட்டணம் வசூலிப்பதில்லை. ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு அவைகள் சேர்த்துக் கூட்டாக அளிக்கப்படுவதுண்டு. இவ்வாறு சேர்த்துக்கட்டி தரப்படும் சேவைகளுக்கு அதிலிருந்து வரும் நிகர வட்டி வருமானத்தில் இருந்து செலவுத் தொகையை வசூலித்துக் கொள்வதுண்டு. வளமான நிகர வட்டி அளிக்கும் அதிக நிலுவைத் தொகையை சில கணக்குகளில் அதிக அளவில் வைத்துக் கொண்டும், குறைந்தபட்ச நிலுவைத் தொகையில்லாத கணக்குகளில் தண்டனைக் கட்டணங்கள் வசூலித்தும், வங்கிகள் ஆதாயமோ-இழப்போ, இல்லாத ஒரு நிலையை எய்திடலாம். ஆனால் அடிப்படைச் சேவைகளைப் பொறுத்தவரை வங்கியின் நோக்கம் அவைகளை நியாயமான விலைகளில் எல்லா வாடிக்கையாளருக்கும் வழங்குவதை உறுதிசெய்திட வேண்டும். அதன் பொருட்டு இத்தகு சேவைகள் கூட்டாக அளிக்கப்படும் சேவைகளுக்கு வெளியே தனியே அளிக்கப்பட வேண்டும்.</p>	<p>கூட்டாக அளிக்கப்படும் வங்கிச் சேவைகளின் எல்லைக்கு வெளியே, அடிப்படை வங்கிச் சேவைகளை வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான கட்டணத்தில் வழங்குதற் பொருட்டு செயலாக்கக் குழு அளித்துள்ள பரிந்துரைகளை வங்கிகள் செயற்படுத்திட வேண்டும்.</p>
3.	சேவைக் கட்டணங்கள் நிர்ணயிப்பதில், தெரிவிப்பதில் நேர்மை	
	<p>(அ) தனிநபரல்லாதவருக்கு வழங்கப்படும் சேவைகளின் கட்டணங்களை குறைவான விகிதத்தில் தனிநபர் சேவைக் கட்டணங்கள் விகிக்கப்பட வேண்டும்.</p> <p>(ஆ) சிறப்பு வகையைச் சார்ந்த தனிநபர்களுக்கு (குறிப்பாக கிராமிய நபர்கள், ஓய்வுதியம் பெறுபவர்கள், மூத்த குடிமக்கள்) மற்றவர்களை விடவும் குறைவாகவே சேவைக் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்பட வேண்டும்.</p> <p>(இ) நியாயமானதாக மற்றும் காரணம் உள்ளதாக இருந்தால் மட்டுமே தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்படும் அடிப்படை சேவைகளுக்காக கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும்.</p> <p>(ஈ) தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்படும் அடிப்படைச் சேவைகளின்போது, வங்கிகள் ஒரு உச்ச வரம்பிற்கு</p>	<p>செயலாக்கக் குழுவால் விளக்கிக் கூறப்பட்டபடி, சேவைக் கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதும் அவற்றைத் தெரிவிப்பதுமான நியாயத்தை உறுதிப்படுத்தும் கொள்கைகளை வங்கிகள் பின்பற்றி கடைபிடிக்க வேண்டும்.</p>

	<p>உட்பட்டு ஏதாவது அதிகபட்ச செலவினை ஈடுகட்ட, மதிப்பீட்டின் பேரிலேயே கட்டணங்களை வசூலிக்கும்.</p> <p>(உ) அடிப்படைச் சேவைகளுக்கான கட்டணங்கள் குறித்த முழுமையான தகவல்களை சரியான நேரத்தில் வெளிப்படையாக நேர்மையான முறையில் தெரிவிக்கும்.</p> <p>(ஊ) விதிக்கவிருக்கும் சேவைக் கட்டணங்கள் குறித்த தகவலையும் தனிநபர் வாடிக்கையாளருக்கு வங்கிகள் முன்கூட்டியே தெரிவிக்கும்</p> <p>(எ) வங்கி தனது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவித்த கட்டணங்களை மட்டுமே சேவைகளின்போது வசூலிக்கும்</p> <p>(ஏ) வாடிக்கையாளரின் கணக்கிலிருந்தோ, நடவடிக்கை பணத்திலிருந்தோ, வங்கி தனது சேவைக்கான கட்டணத்தை எவ்வாறு தக்க விதத்தில் வசூலிக்கும் என்பதைத் தெரிவித்திடும்.</p> <p>வாடிக்கையாளர் கட்டாயமாய் வைத்திருக்க வேண்டிய குறைந்த பட்ச வைப்புத் தொகை, வங்கியின் நடவடிக்கையால் குறையுமானால் அல்லது குறைய வாய்ப்பிருக்குமாயின் வங்கி தவறாமல் அதனை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவித்திட வேண்டும்.</p>	
4.	சேவைக் கட்டணத்தை தெரிவித்தல் மற்றும் வெளியிடுதல்	
	<p>வெளிப்படையாக வாடிக்கையாளர் அறியும் வண்ணம் வங்கியின் சேவைக்கட்டணங்கள் அவர்களுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும். ஏதேனும் அவற்றில் மாற்றங்கள் இருக்குமாயின், அவற்றையும் தெரிவிக்க வேண்டுவது அவசியம். ஆனால் மாற்றங்களைத் தனித்தனியாகத் தெரிவிக்கத் தேவையில்லை. ஏனெனில் அது நடைமுறை சாத்தியமல்ல, மேலும் அது அதிக செலவினத்தை வங்கிக்கு உண்டாக்கும். முறைப்படி, கட்டணங்களை வெளியிடும் விஷயத்தில் வங்கிகள் முதலில் கீழ்க்கண்ட வாடிக்கையாளரின் தேவைகளை கண்டறிந்து தீர்த்துவைப்பதை கருத்தில் வைக்கும்படி செயலாக்கக் குழு அறிவுறுத்துகிறது.</p> <p>(அ) சேவைக் கட்டணங்கள் அறிவிப்பு</p> <ul style="list-style-type: none"> • வாடிக்கையாளர் அனைவரும் அறியும்வகையில் ஒரே தடவையில் 	<p>வாடிக்கையாளர்களுக்கு முன்னறிவிப்பு செய்த பின்னரே சேவைக் கட்டணங்கள் உயர்த்தப்படுதலையும் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் மாற்றத்தை வாடிக்கையாளர் அறிந்த பின்னரே செயல்படுத்த வேண்டும்.</p>

	<p>வங்கிகள் தனது சேவைக் கட்டணங்களை அனைவரும் அறியும் வண்ணம் வெளியிடும் வாய்ப்பு வங்கிக்கு உண்டு.</p> <ul style="list-style-type: none"> புதிய வாடிக்கையாளர் தனது வங்கித் தொடர்பினை முதன் முதலில் ஆரம்பிக்கும்போது அவருக்கு சேவை கட்டணங்களைத் தெரிவிக்க வேண்டும். விளம்பரப் பலகை மற்றும் செய்தித்தாள் விளம்பரங்கள் மூலம் வங்கியின் சேவைக் கட்டணத் தகவல்களைப் பலரும் அறியும் வண்ணம் வெளியிடலாம். ரிசர்வ் வங்கி அறிவுறுத்தியது போல் வங்கியின் இணையதளத்திலும் தகவல்கள் அளிக்கலாம். <p>(ஆ) சேவைக் கட்டணங்களில் மாற்றங்களைத் தெரிவித்தல்</p> <ul style="list-style-type: none"> குறைந்தபட்சம் 30 நாட்களுக்கு முன்னராவது வாடிக்கையாளருக்கு சேவைக் கட்டணத்தில் ஏற்படுத்தப்படவிருக்கும் மாற்றங்களைத் தெரிவிப்பது அவசியம். அந்த மாற்றத்தை ஏற்கவோ அல்லது மறுக்கவோ வாடிக்கையாளருக்கு வாய்ப்பளிக்கப்பட வேண்டும். மறுக்கும் பட்சத்தில், எந்தவித செலவுமின்றி, வாடிக்கையாளர் வங்கியுடனான தனது தொடர்பினைத் துண்டித்துக் கொள்ளவும் (அந்த 30 நாட்களுக்குள்) அனுமதி வழங்கப்பட வேண்டும். செய்தித்தாள் விளம்பரங்கள் மூலமாகவும் வங்கி சேவைக் கட்டண மாற்றங்களைத் தெரிவிக்கலாம். வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்ட தகவல்களில் ஏதாவது மாற்றமிருப்பின் அவையும் தெரிவிக்கப்பட வேண்டியது அவசியம். வங்கியின் விளம்பரப் பலகையிலும், இணையதளத்திலும், கடந்த 30 நாட்களுக்குள் நடந்த மாற்றங்களைத் தெளிவாய்த் தெரியும் வண்ணம் அறிவிப்பது அவசியம். 	
5.	இதர பரிந்துரைகள்	
	(அ) சேவைக்கட்டணங்கள் குறித்த புகார் தீர்ப்பதில் குறைகள்	

<p>வாடிக்கையாளருக்குள்ள குறைதீர்ப்பதில் உள்ள புகார்கள் சரியாகத் தீர்க்கப்படாமை, அது தொடர்பாக விரிவான கடிதப் போக்குவரத்துக்கள் ஆகியவை வங்கிகள் குறைதீர்ப்பாணையத்திற்கும், ரிசர்வ் வங்கிக்கும் அளிக்கப்படும் புகார்களை அதிகமாக்குகின்றன. வங்கி வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தம்மளவிலேயே தீர்த்துவைக்க வலிமை வாய்ந்த குறைதீர்ப்பாய அமைப்பினைக் கொண்டிருத்தல் அவசியமாதும்.</p>	<p>வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பதிலும் நிதியியல் சார்ந்த தகவல்கள் அளிப்பதிலும், 2ம் பகுதியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பரிந்துரைகளை வங்கிகள் செயல்படுத்தலாம் என்பதைச் செயலாக்கக் குழு அறிவுறுத்துகிறது.</p>
<p>(ஆ) நிதியியல் தகவலளிப்பு</p> <p>வாடிக்கையாளர்கள் விபரமறிந்து தமது தேர்வினை மேற்கொள்ளும் முடிவினை எடுக்க வழி செய்யும்பொருட்டு முழு அளவிலான வங்கியின் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகள் அதன் விளைவுகள் வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப்பட வேண்டுமென்று செயலாக்கக் குழு பரிந்துரைக்கிறது.</p>	