তারিখঃ 22/01/2014

এনইএফটি-গ্রাহক পরিষেবা এবং মাশুল-পদ্ধতিগত নির্দেশিকা এবং সার্কুলার পালন

আরবিআই/2013-14/457
ডিপিএসএস.সিও.ইপিপিডি নং.1583/04.03.01/2013-14

জানুয়ারি 21, 2014

সভাপতি এবং পরিচালন অধিকর্তা/মুখ্য নির্বাহি অধিকর্তা
এনইএফটি-তে অংশগ্রহণকারী সদস্য ব্যাঙ্কসমূহ

মহাশয়া/মহাশয়

এনইএফটি-গ্রাহক পরিষেবা এবং মাশুল-পদ্ধতিগত নির্দেশিকা এবং সার্কুলার পালন

নভেম্বর 2005 থেকে কার্যকরী ন্যাশনাল ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার (এনইএফটি) সিস্টেম-এ ব্যবহৃত অর্থের পরিমাণের প্রভূত বৃদ্ধি ঘটেছে। অর্থ স্থানান্তরণের জন্য বিশাল সংখ্যক গ্রাহক (ব্যাঙ্ক, কর্পোরেট এবং সরকার) এনইএফটি ব্যবহার করছেন। কিছুকাল যাবৎ ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দক্ষতা বৃদ্ধি এবং গ্রাহক পরিষেবার প্রয়োজনীয় বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য সিস্টেমে প্রচলন করেছে যাতে ক্রমিক বর্ধনশীল এনইএফটি ব্যবহারকারীদের প্রত্যাশা পূরণ করা যায়।

2. উপরোক্ত উপায়গুলির কয়েকটির মধ্যে পড়ে

i. পথচলতি গ্রাহকদের পক্ষে (যাদের সংশ্লিষ্ট ব্যাঙ্কে কোনও এ্যাকাউন্ট নেই) যে কোনও ব্যাঙ্ক এ্যাকাউন্টে এনইএফটি লেনদেন শুরু করতে পারার সুবিধা প্রদান, দ্রষ্টব্য এপ্রিল 03, 2008 তারিখাঙ্কিত আমাদের সার্কুলার ডিপিএসএস.(সিও)নং1591/04.03.01/2007-08 ;
ii. উপকৃতের এ্যাকাউন্টে তহবিল জমা হওয়ার পরে প্রেরকের কাছে ই-মেল অথবা এসএমএস-এর মাধ্যমে তা জানিয়ে দেওয়া, দ্রষ্টব্য ফেব্রুয়ারি 5, 2010 তারিখাঙ্কিত আমাদের সার্কুলার ডিপিএসএস.(সিও).ইপিপিডি.নং.168/04.03.01/2009-2010;
iii. উপকৃতের এ্যাকাউন্টে জমায় অথবা প্রেরকের কাছে জমা-না-হওয়া তহবিল ফেরৎ আসায় বিলম্ব হওয়ার দরুণ ব্যাঙ্ক কর্তৃক দণ্ডমূলক সুদ প্রদান, দ্রষ্টব্য সেপ্টেম্বর 1, 2010 তারিখাঙ্কিত আমাদের সার্কুলার ডিপিএসএস.(সিও).ইপিপিডি.নং.477/04.03.01/2010-11
iv. এনইএফটি মাধ্যমে গ্রাহক কর্তৃক প্রেরিত/প্রাপ্ত তহবিল জমার জন্য পাস বই/ এ্যাকাউন্টের বিবরণীতে যথাবিহিত বিশদ বিবরণ প্রদান, দ্রষ্টব্য অক্টোবর 8, 2010 তারিখাঙ্কিত আমাদের সার্কুলার ডিপিএসএস.(সিও).ইপিপিডি.নং 788/04.03.01/2010-11;
v. এনইএফটি লেনদেনের জন্য গ্রাহকদের ওপর ধার্য মাশুল যুক্তিসঙ্গত করা এবং গ্রাহকদের কাছ থেকে ব্যাঙ্ক সর্বোচ্চ যে পরিমাণ আদায় করতে পারে তা সূচিত করা, দ্রষ্টব্য জুলাই 13, 2012 তারিখাঙ্কিত আমাদের সার্কুলার ডিপিএসএস.(সিও).(ইপিপিডি)/98/04.03.01/2012-13

3. তথাপি, সম্প্রতি, উক্ত বিষয়গুলির মধ্যে অনেকগুলির জন্য আমরা গ্রাহকদের কাছ থেকে অভিযোগ পাচ্ছি। অধিকন্তু, আরবিআই পরিচালিত বহু সমীক্ষায় এবং বিভিন্ন স্থানে ব্যাঙ্কের শাখায় ছদ্মবেশে উপস্থিত হয়ে দেখা গেছে যে অনেক ব্যাঙ্কের শাখা উপরোক্ত নির্দেশিকা মান্য করছে না, এতে দেখা গেছে যে এনইএফটি নিয়ে কার্যরত বহু আধিকারিক/কর্মচারিগণ এনইএফটি-র উপরোক্ত বৈশিষ্টগুলি সম্পর্কে অবহিত নন এবং গ্রাহকগণও সঠিকভাবে নির্দেশিত হচ্ছেন না।

4. এনইএফটি লেনদেনের জন্য প্রযোজ্য মাশুল প্রসঙ্গে দেখা গেছে যে বহু শাখায় সংশ্লিষ্ট আধিকারিক/কর্মচারিগণ এনইএফটির প্রকৃত মাশুল সম্পর্কে অবহিত নন এবং অর্থ পাঠাতে ইচ্ছুক গ্রাহকদের জন্য এনইএফটি মাশুল জানানোর জন্য কোন বোর্ড বা কোন ধরনের প্রদর্শনের ব্যবস্থা নেই। আরও দেখা গেছে যে কিছু কিছু বড় ব্যাঙ্ক উক্ত লেনদেন সম্পন্ন করতে পথ চলতি গ্রাহকদের/ যাঁদের এ্যাকাউন্ট নেই/ উক্ত শাখার সঙ্গে যুক্ত নন এমন গ্রাহকদের পাঠিয়ে দিচ্ছেন গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রে/এজেন্টদের কাছে যেখানে এনইএফটি লেনদেনের জন্য নির্দিষ্ট মাশুলের চেয়ে উচ্চতর হারে মাশুল ধার্য করা হয়।

5. অর্থপ্রদান এবং নিষ্পত্তি প্রণালী আইন 2007-এর অধীনে আরবিআই কর্তৃক জারি করা লেনদেন মাশুল সহ নির্দেশিকা অমান্য করা গুরুত্ব সহকারে দেখা হবে যেহেতু তা এনইএফটি পদ্ধতির সুনাম নষ্ট করছে। অতএব, আবারও বলা হচ্ছে যে, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারি করা নির্দেশিকা এনইএফটি ব্যবস্থার সঙ্গে জড়িত প্রত্যক্ষ বা উপ-সদস্য ব্যাঙ্কসমূহকে কথায় ও কাজে মান্য করে চলতে হবে।

6. এই প্রসঙ্গে, ব্যাঙ্কগুলিকে নির্দেশ দেওয়া হচ্ছেঃ

এ. তাদের সব আধিকারিক এবং কর্মচারিগণকে সাধারণভাবে এনইএফটি পদ্ধতি বিষয়ে শিক্ষিত করতে এবং সুবিধাটি পথ চলতি গ্রাহকদের প্রতিও বর্ধিত করতে এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক এনইএফটি সংক্রান্ত পদ্ধতিগত নির্দেশিকা এবং সময় সময় জারি করা নির্দেশকা অনুসারে গ্রাহক মাশুল ধার্য করতে।

বি. নিশ্চিত করতে যথাযথ নির্দেশসহ এনইএফটি আবেদনপত্র সব শাখায় পাওয়া যাবে। যেখানে এনইএফটি লেনদেন করা হয় সেখানে এনইএফটি লেনদেনের ওপর প্রযোজ্য চালু মাশুল ব্যাঙ্কের সব শাখায় /স্থানে প্রদর্শন করতে হবে। স্থানীয় ভাষায় মুদ্রিত "মাশুল কার্ড" অবশ্য করেই ব্যাঙ্কের এজেন্ট/বিজনেস করেস্পন্ডেন্টদের সঙ্গে রাখতে হবে।

সি. নিশ্চিত করতে যে ব্যাঙ্কের দুটি শাখা এবং সিএসপি/বিসি/এজেন্টদের মধ্যে এনইএফটি লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের ওপর ধার্য করা মাশুল যেন সমতুল্য হয়। আরও নিশ্চিত করতে হবে যে, এনইএফটি লেনদেন সম্পন্ন করার জন্য গ্রাহকদের ব্যাঙ্কের শাখা থেকে জোর করে বিসি/সিএসপি/এজেন্টের দিকে পাঠিয়ে দেওয়া না হয়।

ডি. নিশ্চিত করতে যে উপকৃতের এ্যাকাউন্টে অবশ্যই ক্রেডিট হয়েছে –এই নিশ্চিতিকরণ পাঠাতে হবে ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রাপ্ত সবগুলি ইন-ওয়ার্ড লেনদেনের জন্য। অনুরূপভাবে, এনইএফটি লেনদেনের উৎস ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে এইরূপ নিশ্চিতিকরণ সব অর্থপ্রেরক গ্রাহকদের, পথ চলতি গ্রাহকদেরও, এই বিষয়ে আমাদের নির্দেশিকা অনুযায়ী, যাঁরা মোবাইল নম্বর/ই-মেল আইডি দিয়েছেন তাঁদের অবশ্যই জানান হবে। অসফল/ফেরৎ আসা লেনদেনের সংবাদও প্রেরককে জানান হবে এবং যত শীঘ্র সম্ভব অর্থ এ্যাকাউন্টে ক্রেডিট হবে/প্রেরকের কাছে ফেরৎ যাবে ।

ই. নিশ্চিত করতে যে বিলম্বিত ক্রেডিট অথবা বিলম্বিত ফেরতের ক্ষেত্রে, যথা প্রযোজ্য দণ্ডমূলক সুদ স্বতঃপ্রবৃত্ত হয়ে গ্রাহককে দিয়ে দেওয়া হবে গ্রাহক কর্তৃক ওইরূপ কিছুর জন্য অনুরোধের প্রয়োজন বিনাই। যদি বিলম্বিত লেনদেনে ব্যাঙ্ক পিছনের কোন তারিখ অথবা অর্থ পাঠানোর তারিখের ওপর নির্ভর করে তাহলেও বিলম্বিত সময়ের জন্য ব্যাঙ্ক দণ্ডমূলক সুদ দেওয়ার থেকে রেহাই পাবে না এবং এই ধরনের কাজকে কঠোরভাবে দেখা হবে।

7. ব্যাঙ্ক পথ-চলতি গ্রাহক (যাদের উক্ত ব্যাঙ্কে কোনও এ্যাকাউন্ট নেই) কর্তৃক এনইএফটি লেনদেন সম্পর্কিত পরিসংখ্যান সংশ্লিষ্ট ফর্ম্যাটে এই বিভাগে জানাবে, মার্চ 31, 2014 -এ সমাপ্ত ত্রৈমাসিক থেকে পরবর্তী বছরের জন্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে।

8. ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এই নির্দেশিকা জারি করেছে পেমেন্ট এ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেম এ্যাক্ট, 2007 (2007-এর এ্যাক্ট 51)-এর ধারা 18 দ্বারা ন্যস্ত ক্ষমতা বলে।

9. অনুগ্রহ করে প্রাপ্তি স্বীকার করবেন এবং অনুপালন নিশ্চিত করবেন।

আপনার বিশ্বস্ত,

(বিজয় চুঘ)
মুখ্য মহাপ্রবন্ধক

ব্যাঙ্ক দ্বারা কৃত পথ-চলতি এনইএফটি লেনদেনের সংখ্যা সংক্রান্ত রিপোর্ট ....তারিখে সমাপ্ত ত্রৈমাসিকের জন্য

(সব এনইএফটি সদস্য ব্যাঙ্কের কর্পোরেট/প্রধান কার্যালয় দ্বারা একীকৃত রিপোর্ট জমা দিতে হবে- ডিপার্টমেন্ট অফ পেমেন্ট এ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস, সেন্ট্রাল অফিস, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, মুম্বাই-এই ঠিকানায়, প্রত্যেক ত্রৈমাসিকের শেষে পরবর্তী মাসের 10 তারিখের আগে)

1. ব্যাঙ্কের নাম

ত্রৈমাসিকের মধ্যে ব্যাঙ্ক দ্বারা কৃত বহির্মুখি এনইএফটি লেনদেনের মোট সংখ্যা

2. এর মধ্যে, পথ-চলতি (উক্ত ব্যাঙ্কে এ্যাকাউন্ট নেই এমন গ্রাহক) এনইএফটি লেনদেনের সংখ্যা

এ) ব্যাঙ্কের শাখায় প্রক্রিয়া করা

বি) বিসি/সিএসপি/ এজেন্ট-এর স্থানে প্রক্রিয়া করা