

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಕುರಿತು

ಪ್ರಧಾನ ಸುತ್ತೋಲೆ

(30ನೇ ಜೂನ್ 2006ರವರೆಗೆ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಿದೆ)

ಈ ಪ್ರಧಾನ ಸುತ್ತೋಲೆಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ www.rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಸಹ ಲಭ್ಯವಿದ್ದು, ಅದರಿಂದ ಡೌನ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.)

ಲೋಗೋ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು
ನಗರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಇಲಾಖೆ
ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿ
ಮುಂಬೈ

ಆರ್‌ಬಿಐ/2006-07/54

ಯುಡಿಬಿ.ಬಿಪಿಡಿ (ಪಿಸಿಬಿ) ಎಂಸಿ. ಸಂಖ್ಯೆ 5/09.39.000/2006-07

ಜುಲೈ 6, 2006

ಎಲ್ಲ ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ನಗರ) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ
ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿಗಳು.

ಮಾನ್ಯರೇ,

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಕುರಿತ ಪ್ರಧಾನ ಸುತ್ತೋಲೆ- ನಗರ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು

ಶಿರೋನಾಮೆಯ ವಿಷಯ ಕುರಿತ ಪ್ರಧಾನ ಸುತ್ತೋಲೆ ಯುಡಿಬಿ.ಬಿಪಿಡಿ (ಪಿಸಿಬಿ) ಎಂಸಿ.ಸಂಖ್ಯೆ. 10/09.39.00/2005-06 ದಿನಾಂಕ ಆಗಸ್ಟ್ 18, 2005 ನ್ನು ದಯವಿಟ್ಟು ನೋಡಿ (ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ [www. rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) ಇದರಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ) ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿರುವ ಪ್ರಧಾನ ಸುತ್ತೋಲೆಯು, ಜೂನ್ 30, 2006ರವರೆಗೆ ಈ ವಿಷಯ ಕುರಿತ ಎಲ್ಲ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು/ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ತಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಿ,

(ಎನ್. ಎಸ್. ವಿಶ್ವನಾಥನ್)
ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ (ಪ್ರಭಾರ).

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಕುರಿತ ಪ್ರಧಾನ ಸುತ್ತೋಲೆ

ವಿಷಯಾನುಕ್ರಮಣಿಕೆ

1. ಪೀಠಿಕೆ
2. ಗೋಯಿಪೊರಿಯಾ ಸಮಿತಿಯ ಶಿಫಾರಸುಗಳು
 - 2.1 ಕೌಂಟರುಗಳಲ್ಲಿ ಸೇವೆ
 - 2.2 ನಗರದೇತರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ ವೇಳೆಗಳ ವಿಸ್ತರಣೆ
 - 2.3 ಅನಿಬಂಧಿತ ಸೇವೆ
 - 2.4 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ
 - 2.5 ಠೇವಣಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಖಾತೆಗಳು
 - 2.6 ಸೇಫ್ ಡಿಪಾಸಿಟ್ ಲಾಕರುಗಳು
 - 2.7 ಅಂಗೀಕಾರವಾಗದ ಸಂಲೇಖಗಳು
 - 2.8 ಸಂದಾಯ ಮಾಡುವ ಬ್ಯಾಂಕು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ತುಂಬಿಕೊಡುವುದು
 - 2.9 ಗುರುತಿನ ಬಿಲ್ಲೆಗಳು
 - 2.10 ಕೆಲಸದ ಸಂವರ್ಧನೆ
 - 2.11 ತರಬೇತಿ
 - 2.12 ಪ್ರವೇಶಿಕೆ ತರಬೇತಿ
 - 2.13 ಬಹುಮಾನ ಮತ್ತು ಮನ್ನಣೆ
 - 2.14 ಪದ್ಧತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು
 - 2.15 ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪರಿಶೋಧನೆ
 - 2.16 ದೂರು ಪುಸ್ತಕ
 - 2.17 ಪರಿವೀಕ್ಷಣೆ/ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ವರದಿಗಳು
 - 2.18 ದೂರುಗಳಿಗೊಳಗಾದ ನೌಕರರು
 - 2.19 ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ನಿಯತ ಕಾಲಿಕ ಭೇಟಿಗಳು
 - 2.20 ಮೂಲ ಸೌಕರ್ಯದ ಏರ್ಪಾಟು
 - 2.21 ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ
 - 2.22 ಭದ್ರತಾ ಏರ್ಪಾಟುಗಳು
 - 2.23 ನ್ಯಾಯಯುತ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆ- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರದರ್ಶನ
 - 2.24 ಸಮಯದ ಕ್ಲುಪ್ತ ಪ್ರಮಾಣಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು
 - 2.25 ಖಾತೆಗೆ ಸಂದಾಯ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ- ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಕಾರನ ಖಾತೆಗೆ ಹುಟ್ಟುವಳಿಗಳನ್ನು ಜಮೆ ಮಾಡುವುದರ ಮೇಲೆ ನಿಷೇಧ
 - 2.26 ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ವಿಸ್ತರಣಾ ಕೌಂಟರುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು
 - 2.27 ಕೌಂಟರುಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟು ಎಣಿಕೆ ಯಂತ್ರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು - ನಗರ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು
3. ಸ್ಥಳೀಯ/ ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಜಮೆ ಮಾಡುವುದು
 - 3.1 5,000 ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗಿನ ಸ್ಥಳೀಯ/ ಹೊರ ಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್‌ಗಳು
 - 3.2 10,000 ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗಿನ ಇತರ ಹೊರ ಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್‌ಗಳು
 - 3.3 ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್‌ಗಳು
 - 3.4 ಅನುಷ್ಠಾನ ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ
 - 3.5 ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್‌ಗಳು/ ಸುಲೇಖಗಳ ಸಂಗ್ರಹದಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂದಾಯ
 - 3.6 ಹೊರಸ್ಥಳದ ಸುಲೇಖಗಳ ತ್ವರಿತ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಕ್ರಮಗಳು
4. ಇತರೆ ಸೂಚನೆಗಳು
 - 4.1 ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಗಳ ನೀಡಿಕೆ
 - 4.2 ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿಗಳು ಅವಧಿ ತುಂಬುವ ಬಗ್ಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದು

- 4.3 ದೂರಿನ ಪುಸ್ತಕಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ
- 4.4 ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ
- 4.5 ನಕಲು ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ನೀಡಿಕೆ

5. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಶಾಸನ ಬದ್ಧ ಉಪಬಂಧಗಳು

- 5.1 ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ನಿಯಮಗಳು
- 5.2 ಸುರಕ್ಷಿತ ಅಭಿರಕ್ಷೆಯಲ್ಲಿರುವ ವಸ್ತುಗಳ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ
- 5.3 ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಪುಸ್ತಕಗಳಲ್ಲಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನದ ನೋಂದಣಿ
- 5.4 ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ "ನಾಮನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ" ಎಂಬ ಆಲೇಖ್ಯದ ಸೇರ್ಪಡೆ

6. ಗೋಯಿಪೊರಿಯಾ ಸಮಿತಿಯ ಶಿಫಾರಸುಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

7. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ- ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣೆ

ಅನುಬಂಧ-I: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಕುರಿತು ಗೋಯಿಪೊರಿಯಾ ಸಮಿತಿ ನೀಡಿರುವ 15 ಕೋಟಿಯ ಶಿಫಾರಸುಗಳು

ಅನುಬಂಧ-II: ದೂರು ಪುಸ್ತಕದ ನಮೂನೆ

ಪರಿಶಿಷ್ಟ-I: ಪ್ರಧಾನ ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸಲಾದ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಕುರಿತ ಪ್ರಧಾನ ಸುತ್ತೋಲೆ

1. ಪೀಠಿಕೆ

ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ನಗರ) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು ನಗರ ಹಾಗೂ ಅರೆ ನಗರ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿನ ಸಾಲದ ಅಗತ್ಯತೆ ಇವುಗಳಲ್ಲಿರುವ ಅಂತರಗಳನ್ನು ತುಂಬುವ ಸಲುವಾಗಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿರುವುದರಿಂದ ಅವುಗಳು ನೀಡುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟ ಉತ್ತಮವಾಗಿರಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಶೋತ್ತರಗಳನ್ನು ಈಡೇರಿಸುವುದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕು ತನ್ನ ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಲು, ಭರವಸೆ ಮೂಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ, ತುಲನಾತ್ಮಕವಾದ ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿ ನಿಧಿಗಳನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಅದಕ್ಕೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆಗಳನ್ನು ತರುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು ಆರ್‌ಬಿಐನ ನಿರಂತರ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ. ಎಸ್‌ಬಿಐನ ಆಗಿನ ಅಧ್ಯಕ್ಷರಾದ ಶ್ರೀ ಎಂ.ಎನ್ ಗೋಯಿಪೊರಿಯಾ ಅವರ ನೇತೃತ್ವದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸಮಿತಿಯನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ 1990ರಲ್ಲಿ ರಚಿಸಿತು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆಗಳನ್ನು ತರುವಂತೆ ಮಾಡಲು ಸಮಿತಿಯು ಅನೇಕ ಶಿಫಾರಸುಗಳನ್ನು ಮಾಡಿತು. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸಹ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸದರಿ ವಿಷಯದ ಮೇಲೆ, ಹಾಗೂ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ಹೊರಸ್ಥಳದ ಸುಲೇಖಗಳಿಗೆ ತಕ್ಷಣ ಜಮೆ ಮಾಡುವುದು, ಸುಲೇಖಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬಡ್ಡಿ ಸಂದಾಯಮಾಡುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂದಾಯಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಡಿಡಿಗಳು/ಟಿಟಿಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು, ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು, ಮುಂತಾದಂಥ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಲಸೂಚಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದು ಮುಂತಾದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಂಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹಲವಾರು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿದೆ. ಈ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ವಿವಿಧ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಈ ಮುಂದೆ ನಿರೂಪಿಸಿದೆ:

- (i) ಗೋಯಿಪೊರಿಯಾ ಸಮಿತಿಯ ಶಿಫಾರಸಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಸೂಚನೆಗಳು.
- (ii) ಸ್ಥಳೀಯ/ ಹೊರಸ್ಥಳದ ಸುಲೇಖಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸೂಚನೆಗಳು.
- (iii) ಇತರ ಸೂಚನೆಗಳು.

2. ಗೋಯಿಪೊರಿಯಾ ಸಮಿತಿಯ ಶಿಫಾರಸುಗಳು

ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ನಗರ) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಅಗತ್ಯವಾಗಿ ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಬೇಕಾಗಿರುವ ಸಮಿತಿಯ ಶಿಫಾರಸುಗಳು ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:

2.1 ಕೌಂಟರುಗಳಲ್ಲಿನ ಸೇವೆ

2.1.1 ವ್ಯವಹಾರದ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ವೇಳೆಗಳು

ನೌಕರರು ವ್ಯವಹಾರ ವೇಳೆಯು ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುವಾಗ ತಮ್ಮ ತಮ್ಮ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕೆಂದು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ವೇಳೆ ಮುಗಿಯುವ ಮುಂಚೆ ಶಾಖೆಯೊಳಗಿರುವ ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗಮನ ನೀಡಿ ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ. ಆದರೆ, ಆಚರಣೆಯಲ್ಲಿರುವುದೇ ಬೇರೆ. ಅನೇಕ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ನೌಕರರು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಕೌಂಟರುಗಳನ್ನು ತೆರೆಯುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ವ್ಯವಹಾರ ಮುಕ್ತಾಯದ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಿನಲ್ಲಿ ನಿಂತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಸಹ ಗಮನ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಕೆಲವು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಖರವಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ ವೇಳೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುವ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವರ್ಗದವರು ವ್ಯವಹಾರ ವೇಳೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುವುದಕ್ಕೆ 15 ನಿಮಿಷ ಮುಂಚಿತವಾಗಿಯೇ ತಮ್ಮ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕೆಂದು ಗೊತ್ತುಮಾಡಿವೆ. ಎಲ್ಲ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮಹಾನಗರದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ನಗರ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿರುವ ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಇಂಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

2.1.2 ವ್ಯವಹಾರದ ವೇಳೆಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದೆ ಕೌಟರುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬ ದೂರುಗಳಿವೆ. ವ್ಯವಹಾರದ ವೇಳೆ ಮುಗಿಯುವುದಕ್ಕೆ ಮುಂಚೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಳಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ನೀಡಿ ಅವರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

2.2 ನಗದೇತರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ ವೇಳೆಗಳ ವಿಸ್ತರಣೆ:

ವಿಸ್ತರಿಸಲಾದ ವ್ಯವಹಾರ ವೇಳೆಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ (ಶಾಖೆಗಳು ಸಮಯವನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು) ಕೌಟರುಗಳಲ್ಲಿರುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಈ ಮುಂದಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(ಎ) ವೋಚರು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಬೇಕಾಗಿರದ ವ್ಯವಹಾರಗಳು:

- (i) ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕಗಳ ನೀಡಿಕೆ
- (ii) ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಗಳ ನೀಡಿಕೆ
- (iii) ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿ ರಸೀದಿಗಳ / ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳ ನೀಡಿಕೆ
- (iv) ಷೇರು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು; ಮತ್ತು
- (v) ತೀರುವೆ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು/ ಬಿಲ್ಲುಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸುವುದು.

(ಬಿ) ವೋಚರುಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಬೇಕಾದ ವ್ಯವಹಾರಗಳು:

- (i) ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿ ರಸೀದಿಗಳ ನೀಡಿಕೆ (ಟಿಡಿಆರ್)
- (ii) ಬಾಕಿ ಇರುವ ಲಾಕರ್ ಬಾಡಿಗೆ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವುದು.
- (iii) ಟ್ರಾವೆಲರ್ಸ್ ಚೆಕ್‌ಗಳ ನೀಡಿಕೆ
- (iv) ಗಿಫ್ಟ್ ಚೆಕ್‌ಗಳ ನೀಡಿಕೆ
- (v) ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಜಮೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವುದು.

2.3 ಅನಿರ್ಬಂಧಿತ ಸೇವೆ

ವ್ಯವಹಾರದ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೌಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸದೆ ಇರುವುದಕ್ಕೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡದಂತೆ ಮತ್ತು ಬಿಡುವಿನ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಅವಶ್ಯಕವಾಗಬಹುದಾದ ಸಮರ್ಪಕ ಬದಲಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಿರ್ಬಂಧಿತವಾದ ಸೇವೆ ದೊರೆಯುವಂತೆ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಯುಕ್ತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು.

2.4 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ

ಅತಿ ಚಿಕ್ಕ ಶಾಖೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಉಳಿದ ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ "ವಿಚಾರಣೆ" ಅಥವಾ "ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲೇ?" ಕೌಟರುಗಳಿರಬೇಕು. ಅಂಥ ಕೌಟರುಗಳು ವಿಚಾರಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೇ ಗಮನ ನೀಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯತೆಯನ್ನವಲಂಬಿಸಿ ಇತರ ಕಾರ್ಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಬಹುದು. ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಅಂಥ ಕೌಟರುಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹಜಾರದ ಪ್ರವೇಶ ದ್ವಾರದ ಬಳಿ ಇರಬೇಕು.

2.5 ಠೇವಣಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಖಾತೆಗಲು

2.5.1 ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯಗಲು

ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶಿತನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ನಮೂದಿಸಲು ಸ್ಥಲಾವಕಾಶವನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಲು ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ನಮೂನೆಗಲನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಗೂತ್ತುಪಡಿಸಲಾದ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ನಮೂನೆಗಲನ್ನು ಪಡೆದುಕೂಂಡು ಅವುಗಲನ್ನು ಖಾತೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ನಮೂನೆಗಲ ಜೂತೆಯಲ್ಲಿ ರಕ್ಷಿಸಿಡಬೇಕು. ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯ ದೂರೆಯುವ ಬಗ್ಗೆ ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಗಲಲ್ಲಿ/ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕಗಲ ಮೇಲೆ ಸಮಂಜಸ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಮುದ್ರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಲುಪುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಾಹಿತ್ಯದ ಮೂಲಕ ವ್ಯಾಪಕ ಪ್ರಚಾರ ನೀಡುವುದು ಅಗತ್ಯ.

ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನವು (ಒಂದು ವಿನಾಯಿತಿ ಂನ್ನುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ) ಒಂದು ನಿಯಮವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕುಗಲು ಹಾಲಿ ಇರುವ ಹಾಗೂ ಹೂಸದಾಗಿ ತೆರೆಯುವ ಎಲ್ಲ ಖಾತೆಗಲನ್ನು ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತರುವ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕನು ಸ್ವತಃ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡಲು ಇಚ್ಛಿಸದಿದ್ದಾಗ ಮಾತ್ರ ಇದಕ್ಕೆ ವಿನಾಯಿತಿ ನೀಡಬಹುದು; ಇಂಥ ಅನನುಪಾಲನೆಯನ್ನು ಊಹೆಗೆ ಬಿಟ್ಟುಬಿಡುವುದಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗಿ ಆ ಸಂಗತಿಯನ್ನು ದಾಖಲು ಮಾಡಿಡಬಹುದು.

2.5.2 ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯವು ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಲಿಗೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಸುರಕ್ಷಿತ ಅಭಿರಕ್ಷೆಯಲ್ಲಿಟ್ಟಿರುವ ವಸ್ತುಗಲಿಗೆ ಮತ್ತು ಸೇಫ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಲಾಕರುಗಲಿಗೆ ಸಹ ದೂರೆಯುತ್ತದೆ. ಸುರಕ್ಷಿತ ಅಭಿರಕ್ಷೆಯಲ್ಲಿಟ್ಟಿರುವ ವಸ್ತುಗಲಿಗೆ ಮತ್ತು ಸೇಫ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಲಾಕರುಗಲಿಗೆ ದೂರೆಯುವ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಹೂೇಲಿಸಿದರೆ, ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಲಿಗೆ ಇರುವ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುವುದರಿಂದ, ಈ ಎರಡೂ ಸೇವೆಗಲಿಗೆ ಈ ಸೌಲಭ್ಯವು ದೂರೆಯುವ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಚಾರ ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಬೇಕು.

2.5.3 ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ಪಾಸ್ ಬುಕ್ಕುಗಲು/ ಖಾತೆಗಲ ವಿವರಪತ್ರ

(ಅ) ಪಾಸ್ ಬುಕ್ಕುಗಲಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆದ ಕ್ಷಣದಲ್ಲೇ ನಮೂದುಗಲನ್ನು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡುವಂತೆ ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣವಾದ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ವಿವರಗಲನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟ ಅಕ್ಷರಗಲಲ್ಲಿ ಬರೆಯುವಂತೆ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಲು ನಿಯಂತ್ರಣ ಕ್ರಮಗಲನ್ನು ರೂಪಿಸಬಹುದು.

(ಬಿ) ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡುವ ಸಲುವಾಗಿ ಪಾಸ್ ಬುಕ್ಕುಗಲನ್ನು ಒಪ್ಪಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿವಳಿಕೆ ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯತೆ ಇದೆ.

(ಸಿ) ಬ್ಯಾಂಕುಗಲು ಈ ಕ್ಷೇತ್ರಗಲಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಈ ಮುಂದಿನ ಕ್ರಮಗಲನ್ನು ಕೈಗೂಳ್ಳಬೇಕು:

(ಡಿ) ಪಾಸ್ ಬುಕ್ಕುಗಲನ್ನು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ/ ನಿಯತವಾಗಿ ಅಪ್ ಡೇಟ್ ಮಾಡಿಸುವುದರಿಂದಾಗುವ ಅನುಕೂಲಗಲ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿಕೂಡಲು ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಆಂಧೂಲನಗಲನ್ನು ಹಮ್ಮಿಕೂಳ್ಳಬಹುದು.

(ಇ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಲು ಈ ಕ್ಷೇತ್ರಕ್ಕೆ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡುವಂತೆ ನೂಕರರನ್ನು ಪ್ರೂತ್ಸಾಹಿಸುವುದು.

(ಎಫ್) ನಿಯಮದ ಪ್ರಕಾರ ಪಾಸ್ ಬುಕ್ಕುಗಲನ್ನು ಒಪ್ಪಿಸಿದ ತಕ್ಷಣವೇ ಅವುಗಲನ್ನು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಬೇಕು. ಅಧಿಕ ಸಂಖ್ಯೆಯ ನಮೂದುಗಲಿಂದಾಗಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಅಪ್ ಡೇಟ್ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆಗ, ಮಾರನೆಯ ದಿನ ಪಾಸ್ ಬುಕ್ಕುಗಲನ್ನು ಪಡೆದುಕೂಳ್ಳುವಂತೆ ತಿಳಿಸಿ ಕಾಗದದ ಟೂೇಕನ್‌ಗಲನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

2.5.4 ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿಗಲು

- (ಅ) ಬ್ಯಾಂಕುಗಲು ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿಗಲ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಗಣನೀಯ ನಾವಿನ್ಯತೆಗಲನ್ನು ತಂದಿವೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಲಿಗೆ ಸರಿಹೂಂದುವಂಥ ಅನೇಕ ನವೀನ ಯೋಜನೆಗಲನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗಿದೆ. ಆದರೂ ವಿವಿಧ ಯೋಜನೆಗಲು ಮತ್ತು ಅದರಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರೆಯುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಲ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಾಸ್ತವವಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಅರಿವಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕುಗಲು ವಿವಿಧ ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿ ಯೋಜನೆಗಲ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಚಾರ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಚಯ ಮಾಡಿಕೂಡಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿಗಲ ಮೇಲೆ ಸೂಡಿ ಬಿಡಲಾದ (ರಿಯಾಯಿತಿ) ದರದಲ್ಲಿ ಮಾಸಿಕ ಬಡ್ಡಿಗಲ ಅವಕಾಶವಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಲನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿಟ್ಟುಕೂಳ್ಳುವ ಸೌಲಭ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದೂ ಸಹ ಅಗತ್ಯ.
- (ಬಿ) ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿಗಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಲನ್ನು ಠೇವಣಿಗಲು ಅವಧಿ ತುಂಬಿದ ಮೇಲೆ ಅವುಗಲ ವಿಲೆಗೆ ನೀಡಿದ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಒಳಗೂಂಡಿರುವ ಹಾಗೆ ರೂಪಿಸಬೇಕು. ಠೇವಣಿಗಲು ಅವಧಿ ತುಂಬಿದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕು ಯಾವ ಕ್ರಮ ಕೈಗೂಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೂಚಿಸದಿರುವಂಥ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಲು ಒಂದು ನಿಯಮವೆಂಬಂತೆ, ಸಾಕಷ್ಟು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಠೇವಣಿ ಅವಧಿ ತುಂಬುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು.

2.5.5 ಠೇವಣಿ ಯೋಜನೆಗಲ ಮೇಲೆ ಸಲಹಾ ಸೇವೆಗಲು

ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಗತ್ಯತೆಗಲು ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷೆಗಲನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೂಂಡು ವಿವಿಧ ಠೇವಣಿ ಯೋಜನೆಗಲಲ್ಲಿ ಹಣ ತೂಡಗಿಸುವ ಸೂಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೂಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆರವಾಗುವ ಮೂಲಕ ಅವರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಲು ಅವಕಾಶವಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ವಿವಿಧ ಠೇವಣಿ ಯೋಜನೆಗಲಲ್ಲಿ ಹಣ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುವ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆರವನ್ನು /ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಲು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

2.5.6 ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಕ್ಕಾಗಿ ಕಿರು ಹೂತ್ತಿಗೆಗಲು/ ಕರಪತ್ರಗಲು

ಬ್ಯಾಂಕುಗಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಯೋಜನೆಗಲ ವಿವರಗಲನ್ನು ಮತ್ತು ಅವುಗಲ ನಿಬಂಧನೆಗಲು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಲನ್ನು ನಿರೂಪಿಸಿ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ/ ಹಿಂದಿ/ ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಿರು ಹೂತ್ತಿಗೆಗಲನ್ನು/ ಕರಪತ್ರಗಲನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರಕಿಸಿಕೂಡತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂಥ ಕಿರುಹೂತ್ತಿಗೆಗಲು ಇತರ ವಿಷಯಗಲ ಜೂತೆಗೆ ದೈನಂದಿನ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯವಹಾರಗಲ, ಅಂದರೆ ತಿಂಗಳಲ್ಲಿ ಜನದಟ್ಟಣೆ ಇಲ್ಲದ ವಾರಗಲಲ್ಲಿ ಎಂದರೆ ಮೂರನೇ/ನಾಲ್ಕನೇ ವಾರದಲ್ಲಿ ಪಾಸ್ ಬುಕ್ಕುಗಲನ್ನು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡುವುದು, ಜಂಟಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದರ ಮತ್ತು ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುವುದರ ಅನುಕೂಲತೆಗಲು, ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿಯನ್ನು ಅವಧಿ ತುಂಬಿದ ಮೇಲೆ ವಿಲೆ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆಗಲೂಂದಿಗೆ ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿಗಲ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಲನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಲ ಸುರಕ್ಷಿತ ಅಭಿರಕ್ಷೆಯಲ್ಲಿಡುವುದು, ಇತ್ಯಾದಿಗಲ ಸುಗಮ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ " ಮಾಡಬೇಕಾದ " ಮತ್ತು " ಮಾಡಬಾರದ " ಕಾರ್ಯಗಲನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೂಂಡಿರಬೇಕು.

2.6 ಸೇಫ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಲಾಕರುಗಲು

ವಾಣಿಜ್ಯಾತ್ಮಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೂಂಡು, ಬ್ಯಾಂಕುಗಲು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಜನವಸತಿಯ ಪ್ರದೇಶಗಲಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ಹೆಚ್ಚು ಲಾಕರ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಲನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

2.7 ಅಂಗೀಕಾರವಾಗದ ಸುಲೇಖಗಲು

ಬ್ಯಾಂಕುಗಲು, ಅಂಗೀಕಾರವಾಗದ ಸುಲೇಖಗಲನ್ನು ವಿಳಂಬ ಮಾಡದೆ ಅದೇ ದಿನದಂದು, ಆದರೆ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣದಿಂದಲೂ 24 ಗಂಟೆಗಲೂಳಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವಂತೆ/ ರವಾನಿಸುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

2.8 ಸಂದಾಯ ಮಾಡುವ ಬ್ಯಾಂಕು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ತುಂಬಿಕೊಡುವುದು

ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ವಿಳಂಬಿತ ಜಮೆಗಾಗಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮಾತ್ರವೇ ಸಂದಾಯ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿದ್ದು ಮತ್ತು ಭರಿಸಬೇಕಾಗಿದ್ದು, ಅನೇಕ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಂದಾಯ ಮಾಡುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಚೆಕ್ಯುಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ಒಂದು ವಾಸ್ತವ ಸಂಗತಿ. ಅಂಥ ವಿಳಂಬವು ಸಂದಾಯ ಮಾಡುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಉಂಟಾಗಿದೆ ಎಂದು ಹೇಳಬಹುದಾಗಿದ್ದಾಗ, ಅದು ಮೊತ್ತವನ್ನು ತುಂಬಿ ಕೊಡುವ ಮೂಲಕ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ನ್ಯಾಯ ಸಮ್ಮತವಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಂದಾಯ ಮಾಡುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಹುಟ್ಟುವಳಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ರವಾನಿಸುವಲ್ಲಿ ಎರಡು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ, ಆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದಾಗಿ ಆ ವಿಳಂಬವಾಗಿದೆಯೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು. ಆದರೆ, ಚೆಕ್ಯುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದವನಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ಸಂದಾಯ ಮಾಡುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನದಾಗಿಯೇ ಮುಂದುವರಿಯಬೇಕು.

2.9 ಗುರುತಿನ ಬಿಲ್ಲೆಗಳು

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ನೌಕರನು ತನ್ನ ದೇಹದ ಮೇಲೆ ತನ್ನ ಭಾವಚಿತ್ರವಿರುವ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಹೆಸರು ಎದ್ದುಕಾಣುವಂತಿರುವ ಗುರುತಿನ ಬಿಲ್ಲೆಯನ್ನು ಧರಿಸಬೇಕು. ಇದು ಒಂದು ಅಧಿಕೃತತೆಯ ಸ್ಪಷ್ಟ ನೀಡುವುದಲ್ಲದೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒಂದು ಉತ್ತಮ ಸಂಬಂಧ ಕಲ್ಪಿಸುತ್ತದೆ.

2.10 ಕೆಲಸದ ಸಂವರ್ಧನೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಉಪೇಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ಲಘುವಾದ ಧೋರಣೆಯು ಬಹುಮಟ್ಟಿಗೆ ಕೆಲಸದ ಏಕತಾನತೆ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಪರಿಸರದ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಉಂಟಾದದ್ದೆಂದು ಹೇಳಬಹುದು. ನೌಕರರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ತೊಡಗಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವ ಮತ್ತು ವಿಮುಖಿತೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ, ವಿಭಾಗಗಳನ್ನು ನಿಯತವಾಗಿ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೆ ಮಾಡುವ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಂವರ್ಧಿಸುವುದು ಅವಶ್ಯಕ. ಪಾಸ್ ಬುಕ್ಯುಗಳನ್ನು ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸುವುದು/ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಜಮೆ ಮಾಡಲು ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಚೆಕ್ಯುಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನೀಡಿಕೆ ಮುಂತಾದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ತಪಾಸಣಾ ಕಾರ್ಯಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಗೆ ಉತ್ತಮವಾದ ಕೊಡುಗೆಯಾಗುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ನೌಕರರ ಸ್ಥೈರ್ಯ ಮತ್ತು ಸ್ವಸ್ವರೂಪಕ್ಕೆ ಒತ್ತಾಸೆ ನೀಡುತ್ತವೆ.

2.11 ತರಬೇತಿ

ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯನ್ನು ದೃಷ್ಟಿಯಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ವಿವಿಧ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನವಲಂಭಿಸಿ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೊಳಿಸುವುದು ಅವಶ್ಯಕ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ರೀತಿಯ ಧೋರಣೆ ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅನುಭೂತಿ ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ನೌಕರರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕನ ಮನೋಧರ್ಮಕ್ಕೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವಂಥ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಧೋರಣೆಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಉಂಟಾಗುವಂತೆ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು.

2.12 ಪ್ರವೇಶಿಕೆ ತರಬೇತಿ

ಹೊಸದಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡವರಿಗೆ ನೀಡುವ ತರಬೇತಿಯು ಇತರ ಅನುಸರಣಾ ತರಬೇತಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಮಾನಕವಾಗಿರಬೇಕು. ಹೊಸದಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡವರೆಲ್ಲರೂ, ಎಂದರೆ ಗುಮಾಸ್ತರು/ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ನೇಮಕಗೊಂಡ ತರುವಾಯ ಕೂಡಲೇ ಪ್ರವೇಶ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಅವಶ್ಯಕವಾಗಿ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ನಡುವೆ ಸಮನ್ವಯ ಸಂಪರ್ಕ ಇರುವುದು ಅವಶ್ಯಕ.

2.13 ಬಹುಮಾನ ಮತ್ತು ಮನ್ನಣೆ

ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಬಹುಮಾನ ನೀಡಬೇಕು. ಬಹುಮಾನ/ ಮನ್ನಣೆ ನೀಡುವ ಪದ್ಧತಿಯು ಉಪೇಕ್ಷೆ ಸ್ವಭಾವದ ನೌಕರರನ್ನು ಮಾನಸಿಕವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಕೂಡ ಗಣನೀಯವಾದ ಅನಾನುಕೂಲತೆಗೆ ಸಿಲುಕಿಸುವಂತಿರಬೇಕು. ಬಹುಮಾನ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ನೌಕರರು ಇನ್ನೂ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ನೀಡಿದಂತಾಗುತ್ತದೆ. ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ (ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ) ತೋರುವ ಉಪೇಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ಲಘು ಧೋರಣೆ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಾರದೆ ಹೋಗುವಂತಿರಬಾರದು. ಹಾಗೆ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಾರದಿದ್ದಾಗ ಇದು ನೌಕರರಿಗೆ ತಪ್ಪು ಸಂಕೇತ ನೀಡಿದಂತಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸೇವೆ ನೀಡದಿರುವುದನ್ನು ಒಂದು ಅಪರಾಧವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಒಂದು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ರೂಪಿಸಿ ಆ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ನೌಕರರ ಸಾಧನೆಯನ್ನು ಮಾಪನ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಶ್ರೇಣಿ ನಿಷ್ಕರ್ಷೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಾಡಿದ ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಬಹುಮಾನಿಸಬೇಕು. ರೂಪಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ವಸ್ತುನಿಷ್ಠವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ವ್ಯಕ್ತಿ ನಿಷ್ಠೆಗೆ ಅವಕಾಶವಿರಬಾರದು. ಯಾವುದೇ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹದಾಯಕ ಬಹುಮಾನ/ಮನ್ನಣೆಯ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಅಂತಿಮ ಗುರಿಯನ್ನು ದೃಷ್ಟಿಯಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ರೂಪಿಸಬೇಕು.

2.14 ಪದ್ಧತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಥವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಣಕ್ಕೆ ಸುರಕ್ಷೆ ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ನೆರವಾಗಲು ಪದ್ಧತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಅವಶ್ಯಕ. ಅಗತ್ಯವಾಗಬಹುದಾದ ಹೊಸ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಮತ್ತು ಅನುಪೇಕ್ಷಿತವೆನಿಸಿದವುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವ ಒಂದು ನಿರಂತರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸುವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

2.15 ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪರಿಶೋಧನೆ

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸೇವೆಗಳ ವಿವಿಧ ಮುಖಗಳನ್ನು ಪುನರವಲೋಕಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚು ಹೆಚ್ಚು ಹೊಸ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕೆಳಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ನೀತಿ ಆದೇಶಗಳ ಹಂತ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಶೋಧನೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮನ್ನು ಒಳಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

2.16 ದೂರು ಪುಸ್ತಕ

ದೂರು ಹಾಗೂ ಸಲಹಾ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆವರಣದಲ್ಲಿನ ಒಂದು ಮುಖ್ಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಇಡಬೇಕು. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಯು ಸಹ ಒಂದು ದೂರಿನ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಂಡು ಬರಬೇಕು. ಆ ಪುಸ್ತಕವು ದೂರು ನೀಡಿದವನಿಗೆ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವ ಹಾಗೆ ರೂಪಿಸಲಾಗಿರುವ, ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲು ರಂಧ್ರಗಳಿರುವ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆಯ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

2.17 ಪರಿವೀಕ್ಷಣೆ/ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆ ವರದಿಗಳು

ಪರಿವೀಕ್ಷಣೆ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನಾ ಫರ್ಮುಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಆಂತರಿಕ ಪರಿವೀಕ್ಷಣೆ / ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧಕರು ತಾವು ಶಾಖೆಗಳ ಪರಿವೀಕ್ಷಣೆ/ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ದಕ್ಷತೆಯೂ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಕುರಿತು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು; ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ, ವಿವಿಧ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಆಗಿರುವ ಸುಧಾರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಇರುವ ಕೊರತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ದಾಖಲು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

2.18 ದೂರುಗಳಿಗೊಳಗಾದ ನೌಕರರು

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ನೌಕರರನ್ನು ಆಯ್ಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿಯೋಜಿಸಬೇಕು. ಕಾಲ್ಪನಿಕವಾದ ಮತ್ತು ನವೀನವಾದ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆಯ ನೌಕರರನ್ನು ತರಬೇತಿಯಿಂದ ಬೆಳೆಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಆಶಯದ ಬಗ್ಗೆ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಅವಿಧೇಯತೆ ಮತ್ತು ಅಲಕ್ಷ್ಯ ತೋರುವುದನ್ನು ಅವಗಾಹನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅಂಥ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನೌಕರರ ವಿರುದ್ಧ ಇತರ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಅವರ ಸೇವಾ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

2.19 ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಭೇಟಿಗಳು

ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಹ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬೇಕು. ಶಾಖೆಯು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವರದಿಯನ್ನು ಕೈಯಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು, ವಾಸ್ತವಿಕ "ಶಾಖೆಯ ವಾತಾವರಣವನ್ನು" ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಅಡ್ಡ ತಪಾಸಣೆ ಮಾಡುವುದು ಹೆಚ್ಚು ಅನುಕೂಲಕರ.

2.20 ಮೂಲ ಸೌಕರ್ಯದ ಏರ್ಪಾಟು

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಸುಗಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚು ನಿರಾತಂಕವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಸ್ಥಳಾವಕಾಶ, ಸೂಕ್ತ ಪೀಠೋಪಕರಣ, ಕುಡಿಯುವ ನೀರಿನ ಸೌಲಭ್ಯ, ಸ್ವಚ್ಛ ಪರಿಸರ (ಇದರಲ್ಲಿ ಗೋಡೆಗಳನ್ನು ಪೋಸ್ಟರುಗಳಿಲ್ಲದಂತೆ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದು ಸೇರುತ್ತದೆ) ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸಲು ಗಮನ ಹರಿಸಬೇಕು.

2.21 ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಇವೆರಡರ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿವಳಿಕೆ ನೀಡುವುದನ್ನು, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಯತ್ನದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಮೂಲಭೂತ ವಿಷಯವಾಗಿ ಪರಿಭಾವಿಸಬೇಕು. ಜಾಹೀರಾತುಗಳು, ಸಾಹಿತ್ಯ, ಮುಖಾಮುಖಿ ಮಾತುಕತೆ, ವಿಚಾರ ಸಂಕರಣಗಳು, ಮುಂತಾದವುಗಳ ಯುಕ್ತ ಸಂಯೋಜನೆಯ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನೀಡುವ ವಿವಿಧ ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ವಿಧಿವಿಧಾನಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಕಾನೂನು ಅಗತ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಒದಗಿಸುತ್ತಿರುವ ಸೇವೆಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿನ ಮಿತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ನೌಕರರನ್ನು ತೊಡಗಿಸಬೇಕು.

2.22 ಭದ್ರತಾ ಏರ್ಪಾಟುಗಳು

ಭಯೋತ್ಪಾದಕರು/ ಡಕಾಯಿತರು ಒಳಗೊಂಡ ಘಟನೆಗಳು ಸಂಭವಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ನೌಕರರು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಲ್ಲಿ ಭರವಸೆ ಮೂಡುವ ಹಾಗೆ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಈಗ ಇರುವಂಥ ಭದ್ರತಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪುನರವಲೋಕಿಸಿ ಉತ್ತಮಪಡಿಸಬೇಕು. ಭದ್ರತಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ನಿಯತವಾದ ಕವಾಯಿತು/ ತರಬೇತಿ ದೊರೆಯುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

2.23 ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾದ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆ- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರದರ್ಶನ

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ಮಂಡಲಿಗಳ ಅನುಮೋದನೆ ಪಡೆದು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯ ಹೊಂದಿವೆ. ಆದರೂ ಚೆಕ್ಕುಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು, ಮುಂತಾದಂಥ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವಾಗ, ಆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಯುಕ್ತವಾಗಿರುವಂತೆ ಮತ್ತು ಈ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ತಗಲುವ ಸರಾಸರಿ ವೆಚ್ಚಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಡಿಮೆ ಪ್ರಮಾಣದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊರೆ ಬೀಳದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಎಚ್ಚರವಹಿಸಬೇಕು.

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ತರುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ, ಅನುಸೂಚಿತ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ತಾವು ಕೊಡಮಾಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ, ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡುತ್ತಿರಬೇಕು. ಅಲ್ಲದೆ, ಅನುಸೂಚಿತ ನಗರ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ನಗರ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ/ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಮುಂದಿನ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಎ. ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸದೆ ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳು

ಬಿ. ಇತರೆ

- (i) ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಉಳಿಸಿಕೊಂಡು ಬರಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಶಿಲ್ಕು;
- (ii) ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಶಿಲ್ಕನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಂಡು ಬರದಿದ್ದರೆ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕ;
- (iii) ಹೊರ ಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು;
- (iv) ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳ ನೀಡಿಕೆಗಾಗಿ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು;
- (v) ಚೆಕ್ ಬುಕ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ;
- (vi) ಖಾತೆಯ ವಿವರ ಪತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು;
- (vii) ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ;
- (viii) ಎಟಿಎಂ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಠೇವಣಿ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ/ ಹಣ ತೆಗೆಯುವುದಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.

2.24 ಸಮಯದ ಕ್ಲುಪ್ತ ಪ್ರಮಾಣಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು

ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾದ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಮಯದ ಕ್ಲುಪ್ತ ಪ್ರಮಾಣಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನವನ್ನು ಹಾಗೂ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಿನ ಪಾಲನೆಗಾಗಿ ನೌಕರರ ಗಮನವನ್ನು ಸೆಳೆಯುವ ಹಾಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹಜಾರದಲ್ಲಿ ಎದ್ದು ಕಾಣುವಂತೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

2.25 ಖಾತೆಗೆ ಸಂದಾಯ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ- ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಕಾರನ ಖಾತೆಗೆ ಹುಟ್ಟುವಳಿಗಳ ಜಮೆ ಮಾಡುವುದರ ಮೇಲೆ ನಿಷೇಧ.

ನಗರ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸಂದಾಯ ಪಡೆಯುವವನನ್ನು (ಪೇಯಿ) ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾರೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಾಗಿ " ಖಾತೆಗೆ ಸಂದಾಯ " ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಧನಾದೇಶಕನು (ಡ್ರಾಯರ್) /ಪಾವತಿ ಪಡೆಯುವವನು (ಪೇಯಿ) ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಹುಟ್ಟುವಳಿಯನ್ನು ಸಂದಾಯ ಪಡೆಯುವವನ ಖಾತೆಯಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಖಾತೆಗೆ ಜಮೆ ಮಾಡುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದ್ದು, ಆ ಸೂಚನೆಯು "ಖಾತೆಗೆ ಸಂದಾಯ" ಚೆಕ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಿತ ಅಂತರ್ಗತ ರೀತಿಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾದುದಾಗಿರುವಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಚೆಕ್‌ನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಮೇಲಿನ ಖಾತೆಗೆ ಸಂದಾಯ ಎಂದು ಬರೆದಿರುವ ಆಜ್ಞಾಪನೆಯನ್ನು ಧನಾದೇಶಕನು ಹಿಂದೆ ಪಡೆಯುವಂತೆ ಧನಾದೇಶಕನನ್ನು/ ಪಾವತಿ ಪಡೆಯುವವನನ್ನು ಕೇಳತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಸೂಚನೆಯು ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕು ಇನ್ನೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಂದಾಯ ಮಾಡಲು ಪಡೆದ ಚೆಕ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಹ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

2.26 ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ವಿಸ್ತರಣಾ ಕೌಟುಕಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

ವಿಸ್ತರಣಾ ಕೌಟುಕಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಮುಂದಿನ ಸೀಮಿತವಾದ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ನಗರ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ.

- (i) ಠೇವಣಿ / ಹಣ ತೆಗೆಯುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳು
- (ii) ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳ ನೀಡಿಕೆ ಮತ್ತು ನಗರೀಕರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ ವರ್ಗಾವಣೆಗಳು

- (iii) ಟ್ರಾವೆಲರ್ಸ್ ಚೆಕ್ಯುಗಳ ನೀಡಿಕೆ ಮತ್ತು ನಗದೀಕರಣ
- (iv) ಬಿಲ್ಲುಗಳ ಸಂಗ್ರಹ
- (v) ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಗದಿತ ಠೇವಣಿಗಳ ಮೇಲೆ ಮುಂಗಡಗಳು (ವಿಸ್ತರಣಾ ಕೌಟುಕಗಳಲ್ಲಿನ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಇರುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ) ಮತ್ತು
- (vi) ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿ/ ಮೂಲ ಶಾಖೆಯು 10.00 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳ ಮಿತಿಯವರೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಇತರ ಸಾಲಗಳ ಬಟವಾಡೆ (ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ)

2.27 ಕೌಟುಕಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟು ಎಣಿಕೆ ಯಂತ್ರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು - ನಗರ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು

ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ನಗರ) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಕಾಗದದ ಬ್ಯಾಂಡ್‌ಗಳಿಂದ ಭದ್ರಪಡಿಸಿರುವ ನೋಟಿನ ಕಟ್ಟುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಮೂಡಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಉಪಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಹಣ ಸಂದಾಯದ ಕೌಟುಕಗಳಲ್ಲಿ ಎರಡು ಕಡೆಗಳಲ್ಲೂ ಸಂಖ್ಯೆ ತೋರಿಸುವ ನೋಟು ಎಣಿಕೆ ಯಂತ್ರಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

3. ಸ್ಥಳೀಯ / ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್ಯುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಜಮೆ ಮಾಡುವುದು

3.1 5,000 ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗಿನ ಸ್ಥಳೀಯ/ ಹೊರ ಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್ಯುಗಳು

ಎಲ್ಲ ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ನಗರ) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಖಾತೆದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 5000 ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗಿನ ಮೌಲ್ಯದ ಹೊರಸ್ಥಳದ ಎಲ್ಲ ಚೆಕ್ಯುಗಳಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಹಣ ಜಮೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಆದರೆ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕು. ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್ಯುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮಾಮೂಲಿ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಸೂಲು ಮಾಡಬಹುದು. ಈ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೋರಿಕೆ ಸಲ್ಲಿಸುವವರೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಕಾಯತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿಯೇ ಈ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಆದರೆ, ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್ಯುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಈ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಇಚ್ಛಿಸುವಂಥ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಂದಾಯ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧವಿರುವಂಥ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ 5,000 ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಜಮೆ ನೀಡುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದು.

ಚೆಕ್ಯುಗಳು, ಸಂದಾಯವಾಗದೆ ಹಿಂದಿರುಗಿದಾಗ, ಬ್ಯಾಂಕು ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಹಣ ಇಲ್ಲದಿರುವ ಅವಧಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ದರದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಬಹುದು. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಚೆಕ್ಯು ಅಂಗೀಕೃತವಾಗದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕನು, ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹಣ ತುಂಬುವವರೆಗಿನ ಆ ಅವಧಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ದರದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂದಾಯ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಒಳಪಡುತ್ತಾನೆ ಎಂಬ ಬಗ್ಗೆ ಒಂದು ತಿಳಿವಳಿಕೆಯನ್ನು ಮುದ್ರಿಸಿರುವಂತ ಪೇ-ಇನ್-ಸ್ಲಿಪ್ ಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು.

ಅನುಸೂಚಿತ ನಗರ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಖಾತೆದಾರರುಗಳು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 7,500 ರೂಪಾಯಿಗಳ ಮೌಲ್ಯದವರೆಗಿನ ಎಲ್ಲ ಸ್ಥಳೀಯ/ ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್ಯುಗಳಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಹಣ ಜಮೆ ಸೌಲಭ್ಯ ನೀಡಬಹುದು. ಆದರೆ, ಖಾತೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ನಮೂದಿಸಿದ ಇತರ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

3.2 10,000 ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗಿನ ಇತರ ಹೊರಸೃಳದ ಚೆಕ್ಯುಗಳು

- 3.2.1 ಎಂಐಸಿಆರ್ ಚೆಕ್ ತೀರುವಳಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ನಾಲ್ಕು ಮಹಾನಗರ ಕೇಂದ್ರಗಳ ಪೈಕಿ, ಇತರ ಯಾವುದೇ ಮೂರು ಮಹಾನಗರ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಇರುವ ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮತ್ತು ವಾರದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ದಿನದಂದು ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಚೆಕ್ಯಿನ ಹುಟ್ಟುವಳಿಯನ್ನು ಮುಂದಿನ ವಾರದ ಅದೇ ದಿನದಂದು ಜಮೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು (ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಮುಂದಿನ ಸೋಮವಾರಕ್ಕೆ). ಡ್ರಾಯೀ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಕೂಡ ಅಂಥ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- 3.2.2 ರಾಜ್ಯ ರಾಜಧಾನಿ ಕೇಂದ್ರಗಳ ಮತ್ತು 100 ಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಚೇರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ಕೇಂದ್ರಗಳ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ, ಹಣವನ್ನು ತೆಗೆಯುವ ಪೂರ್ಣ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನೀಡಿ, 10 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಜಮೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಡ್ರಾಯೀ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಕೂಡ ಈ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- 3.2.3 ಅಲ್ಲದೆ, ಅಂಥ ಕಾಲಬದ್ಧ ಸಂಗ್ರಹಣೆ/ ಸಂದಾಯ ವೇಳಾ ಪಟ್ಟಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕ ಇರತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಚೆಕ್ಯುಗಳು ಸಂದಾಯವಾಗದೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲ್ಪಟ್ಟಾಗ, ಹಣವನ್ನು ತೆಗೆಯಲು ಅನುಮತಿಸಲಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಹಣವನ್ನು ಮತ್ತೆ ತುಂಬುವವರೆಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ತೆಗೆದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ವಾಣಿಜ್ಯ ದರದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು.
- 3.2.4 ಈ ಸೌಲಭ್ಯ ಒದಗಿಸುವುದರಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಅಪಾಯವನ್ನು ಕಡಿಮೆಗೊಳಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ, ಹೊರಸೃಳದ ಚೆಕ್ಯುಗಳ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಹಣ ಜಮೆ ಮಾಡುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಗರಿಷ್ಠ 10,000 ರೂಪಾಯಿ ಮೊತ್ತದವರೆಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದು. 10,000 ರೂಪಾಯಿಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೌಲ್ಯದ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಚೆಕ್ಯನ್ನು ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ಚೆಕ್ಯುಗಳನ್ನು ಒಂದು ದಿನದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ತರುವಾಯದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿರುವಾಗ, ಮೇಲ್ಕಂಡ ಸೂಚನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗರಿಷ್ಠ 10,000 ರೂಪಾಯಿವರೆಗೆ ಹಣ ತೆಗೆಯಲು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು, ಹೀಗೆ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಬ್ಯಾಂಕು ಯಾರೇ ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ 10,000 ರೂಪಾಯಿಗಳಿಗೆ ಮೀರದ ಮೊಬಲಗಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಭವನೀಯ ಅಪಾಯಕ್ಕೆ ಗುರಿಯಾಗುತ್ತದೆ. ಆದರೆ 10,000 ರೂಪಾಯಿಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೌಲ್ಯದ ಸುಲೇಖಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ವಿಳಂಬ ಮಾಡದೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವಂತೆ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳು ಅವುಗಳ ರವಾನೆಗಾಗಿ ಮತ್ತು ನಗದೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದೆಂದು ನಮೂದಿಸಿರಬೇಕು.

3.3 ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್ಯುಗಳು

ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಚೆಕ್ಯುಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಜಮೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಕೌಟುಂಬಗಳಲ್ಲಿ ಚೆಕ್ಯುಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ ಮೂರನೇ ಕೆಲಸದ ದಿನದಂದು ಹಣದ ಬಳಕೆಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

3.4 ಅನುಷ್ಠಾನ ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

- 3.4.1 ಮೇಲ್ಕಂಡ ಕಾಲನಿಗದಿ ಸೂಚಿಯನ್ನು ಶಾಖೆಗಳು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ, ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಸಲುವಾಗಿ ವಿಳಂಬಿತ ಸಂಗ್ರಹಗಳ ಬಗ್ಗೆ ದಾಖಲು ಮಾಡಲು ಒಂದು ವಿಶೇಷ ರಿಜಿಸ್ಟರನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.
- 3.4.2 ಅಲ್ಲದೆ, ವಿಳಂಬ ಉಂಟಾಗಿರುವಲ್ಲಿ, ಖಾತೆದಾರರು ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವವರೆಗೆ ಕಾಯದೆ ಅವರಿಗೆ ದಂಡ ರೂಪದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂದಾಯ ಮಾಡುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಮನವಿಗಳಿಗೆ/ದೂರುಗಳಿಗೆ ಅವಕಾಶವಾಗದ ಹಾಗೆ ಹೊರಸೃಳದ ಚೆಕ್ಯುಗಳ ವಿಳಂಬಿತ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ತನ್ನಿಂತಾನೇ ಜಮೆ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಅವಶ್ಯ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

3.5 ಹೊರ ಸ್ಥಳದ ಚಿಕ್ಕುಗಳು/ ಸುಲೇಖಗಳ ಸಂಗ್ರಹದಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂದಾಯ

- 3.5.1 ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚಿಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸುಲೇಖಗಳ ಸಂಗ್ರಹದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಉಂಟಾದ ಎಲ್ಲ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 14 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ಹುಟ್ಟುವಳಿಯನ್ನು ನಗದೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಲೆಕ್ಕಕ್ಕೆ ಜಮೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸಂದಾಯವಾಗದ ಸುಲೇಖಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ಹೊರಸ್ಥಳದ ತಮ್ಮದೇ ಶಾಖೆಗಳ ಅಥವಾ ಇತರ (ಡ್ರಾಯೀ) ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಹೊರಸ್ಥಳದ ಶಾಖೆಗಳ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚಿಕ್ಕುಗಳ/ ಸುಲೇಖಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂದಾಯ ಮಾಡುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳನ್ನು ಅಗತ್ಯಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- 3.5.2 ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚಿಕ್ಕುಗಳ/ ಸುಲೇಖಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ವಿಳಂಬವು, ಈಶಾನ್ಯ ಪ್ರಾಂತ್ಯದ ರಾಜ್ಯ ರಾಜಧಾನಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸಿಕ್ಕಿಂ ಅನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ರಾಜ್ಯ ಕೇಂದ್ರ ಕಾರ್ಯಸ್ಥಾನದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮತ್ತು ಅಲ್ಲಿನ ಚಿಕ್ಕುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ 10 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಎಲ್ಲ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ 14 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ ನಿಗದಿತ ಠೇವಣಿಯ ಯುಕ್ತ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗಬಹುದಾದ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂದಾಯ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಅಲ್ಲದೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಹೊರಸ್ಥಳದ ಸುಲೇಖಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಯು ಮಾಡಿದ ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಿಗದಿತ ಠೇವಣಿದರಕ್ಕಿಂತ ಶೇ 2 ರಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿನ ದರದಲ್ಲಿ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಹ ಸಂದಾಯ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
- 3.5.3 ಸಂದಾಯ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಕ್ಲೇಮು ಮಾಡದಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂದಾಯ/ ಜಮೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂಥ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೊತ್ತವು 5 ರೂಪಾಯಿ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿದ್ದಾಗ ಮಾತ್ರ ಸಂದಾಯ ಮಾಡಬಹುದು.
- 3.5.4 ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ ಮೇಲ್ಕಂಡ ಸೂಚನೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಸಹ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕೆಂಬುದನ್ನು ಮರೆಯಕೂಡದು.
- 3.5.5 ಆದರೂ, ಅಂಥ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಸುಲೇಖಗಳ ಹುಟ್ಟುವಳಿಯನ್ನು ನಗದು ಸಾಲಕ್ಕೆ, ಓವರ್ ಡ್ರಾಫ್ಟಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಜಮೆ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿರುವಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ಹೊರಸ್ಥಳದ ಸುಲೇಖಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗಾಗಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಿಗದಿ ಪಡಿಸುವ ಕನಿಷ್ಠ ದರದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂದಾಯ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಹೊರಸ್ಥಳದ ಸುಲೇಖಗಳ ಹುಟ್ಟುವಳಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಜಮೆ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿರುವುದರಿಂದ ವಿಳಂಬಿತ ಇರಸಾಲಿಗಾಗಿ ಅವುಗಳಿಗೆ ಉಂಟಾದ ಬಡ್ಡಿ ನಷ್ಟವು ಅಂಥ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ದರದಲ್ಲಿರತಕ್ಕದ್ದು.

3.6 ಹೊರಸ್ಥಳದ ಸುಲೇಖಗಳ ತ್ವರಿತ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಕ್ರಮಗಳು

- 3.6.1 ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ನಗರ) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಚಿಕ್ಕುಗಳ ನಗದೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕಾಲವನ್ನು ಕಡಿಮೆಗೊಳಿಸಲು ಈ ಮುಂದಿನ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- 3.6.2 ಎಂಐಸಿಆರ್ ಕೇಂದ್ರಗಳ ಚಿಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ತೀರುವಳಿ ವಿಭಾಗದ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- 3.6.3 ಪ್ರಮುಖ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿರುವ ನೆಟ್ ವರ್ಕಿಂಗ್ ಸೇವಾ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೇಂದ್ರದೊಳಗಿನ ಸೇವಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶಾಖೆಗಳ ನಡುವೆ ಆಧುನಿಕ ದೂರ ಸಂಪರ್ಕ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವನ್ನು ವ್ಯಾಪಕವಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- 3.6.4 ಹೊರಸ್ಥಳದ ಸುಲೇಖಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಶೀಘ್ರ/ ತ್ವರಿತ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಸರಳಗೊಳಿಸುವುದು.

3.6.5 ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಉತ್ತಮ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಚಿಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚಿಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ರಿಜಿಸ್ಟರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಹೊರಸ್ಥಳದ ಸುಲೇಖಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

3.6.6. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಧಾರಿತ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ನೇರ ಹೊಣೆಯ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಲಕ್ಷಣವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದರಿಂದ ಈ ಸೂಚನೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ನಿಕಟವಾಗಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಶಾಖೆಗಳ ಪರಿವೀಕ್ಷಣೆ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವಂತೆ ಆಂತರಿಕ ಪರಿವೀಕ್ಷಣಾ ತಂಡಗಳಿಗೆ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

3.6.7 ಮೇಲ್ಕಂಡ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿವುದು ಸಹ ಅವಶ್ಯಕ. ಆದ್ದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ತಿಳಿವಳಿಕೆಗಾಗಿ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ದೊರೆಯುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬೇಕು.

4. ಇತರ ಸೂಚನೆಗಳು

4.1 ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಗಳ ನೀಡಿಕೆ

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ವಹಿಸಿ ಮುದ್ರಿಸುವಂತೆ ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಹಾಳೆಗಳಲ್ಲಿನ ಸಾಲು ರಂಧ್ರಗಳು ಹಾಗೂ ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಗಳ ಬೈಂಡಿಂಗ್ ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ್ದಾಗಿರುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿದಂತಾಗುತ್ತದೆ.

4.2 ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿಗಳು ಅವಧಿ ತುಂಬುವ ಬಗ್ಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದು

4.2.1 ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿಯ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅವಧಿ ತುಂಬಿದ ನಂತರ ಠೇವಣಿಗಳ ಸಂದಾಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಸೇರಿಸುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳನ್ನು ಅಗತ್ಯಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

4.2.2 ಮೇಲ್ಕಂಡ ಅಂಶದ ಜೊತೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿಗಳು ಅವಧಿ ತುಂಬುವ ದಿನಾಂಕದ ಬಗ್ಗೆ ಠೇವಣಿದಾರರಿಗೆ ಒಂದು ನಿಯಮವೆಂಬಂತೆ, ಸಾಕಷ್ಟು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

4.3 ದೂರು ಪುಸ್ತಕಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ

ಗೊಯಿಪೊರಿಯಾ ಸಮಿತಿಯ 3.67ನೇ ಶಿಫಾರಸಿನ ಪ್ರಕಾರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ದೂರಿನ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕೆಂದು, ಆ ಪುಸ್ತಕವು ದೂರು ನೀಡಿದವನಿಗೆ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವ ಹಾಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆಯ ಸಾಲು ರಂಧ್ರಗಳನ್ನು ಮಾಡಿರುವ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಎಂದು ಅಗತ್ಯಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಭಾರತೀಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಸಂಘವು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿರುವ, ಸಾಕಷ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆಯ ಸಾಲು ರಂಧ್ರ ಮಾಡಿರುವ ಪ್ರತಿಗಳಿರುವ ದೂರು ಪುಸ್ತಕದ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಅನುಬಂಧ-II ರಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ಸುನಿಶ್ಚಿತಪಡಿಸಲು ಅದನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಯುಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

4.4 ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

4.4.1 ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಗೇರಿಸುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಹೆಚ್ಚು ಮಾರ್ಗೋಪಾಯಗಳನ್ನು ಸಹ ಗುರುತಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ, ಕೆಳ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಮಿತಿಯ ವಿವಿಧ ಶಿಫಾರಸುಗಳ ವಾಸ್ತವಿಕ ಅನುಷ್ಠಾನದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ಅವಶ್ಯಕ.

4.4.2 15 ಪ್ರಮುಖ ಶಿಫಾರಸುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಒಂದು ಯುಕ್ತ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು ಸಹ ಅಗತ್ಯ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಲಿಯು ಅಂಥ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಇನ್ನೂ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಾಬುಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಮುಕ್ತ ಅವಕಾಶವಿದೆ.

4.4.3 ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಿತಿಯ ಶಿಫಾರಸುಗಳನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂತ್ರಸ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಹ ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಗೇರಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ, ಜೂನ್ ಮತ್ತು ಡಿಸೆಂಬರ್ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ ಅರ್ಧವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಬಗ್ಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವ ಪದ್ಧತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಜಾರಿಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

4.5 ನಕಲು ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ನೀಡಿಕೆ

4.5.1 ಸಂದಾಯೇತರ ಅಡ್ಡೆಸನ್ನು ಪಡೆಯದೆ ನಕಲು ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ನೀಡಿಕೆ

5000 ರೂಪಾಯಿಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೂ ಕಡಿಮೆ ಮೊತ್ತದ ನಕಲು ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ಸಾಕಷ್ಟು ನಷ್ಟ ಭರ್ತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಡ್ರಾಯೀ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಸಂದಾಯೇತರ ಅಡ್ಡೆಸನ್ನು ಪಡೆಯದೆ ನೀಡಬಹುದು.

4.5.2 ನಕಲು ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ನೀಡಿಕೆಗಾಗಿ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವುದು

ನಕಲು ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಾಗಿ ಮನವಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಂದಿನಿಂದ ಹದಿನೈದು ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ನಕಲು ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಮೇಲ್ಕಂಡಂತೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ನಕಲು ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ್ನು ನೀಡುವುದರಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ, ಅಂಥ ವಿಳಂಬದಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟವನ್ನು ತುಂಬಿಕೊಡುವ ಸಲುವಾಗಿ ಸಂವಾದಿ ಅವಧಿ ತುಂಬುವ ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗಬಹುದಾದ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂದಾಯ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

4.5.3 ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ, ಮೇಲ್ಕಂಡ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮರೆಯಕೂಡದು.

5. ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಉಪಬಂಧಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಿನಿಯಮನ ಅಧಿನಿಯಮ, 1949ನ್ನು (ಎಎಸಿಎಸ್) ಇತರ ಸೇರ್ಪಡೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ 45ಜಡ್‌ಎ ಯಿಂದ 45ಜಡ್‌ಎಫ್ ವರೆಗಿನ ಹೊಸ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದರ ಮೂಲಕ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಅದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಈ ಮುಂದಿನ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಉಪಬಂಧ ಕಲ್ಪಿಸುತ್ತದೆ.

ಎ) ಮೃತ ಠೇವಣಿದಾರನ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶಿತನಿಗೆ ಠೇವಣಿದಾರನ ಲೆಕ್ಕದಲ್ಲಿರುವ ಹಣವನ್ನು ಸಂದಾಯ ಮಾಡಲು ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು.

ಬಿ) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸುರಕ್ಷಿತ ಅಭಿರಕ್ಷೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟಿರುವ ಮೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಸ್ತುಗಳ ತಪಶೀಲು ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಮಾಡಿದ ತರುವಾಯ ಅವನ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶಿತನಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು.

ಸಿ) ಸೇಪ್ಟಿ ಲಾಕರನ್ನು ಬಾಡಿಗೆಗೆ ಪಡೆದವನು ಮೃತನಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೇಪ್ಟಿ ಲಾಕರಿನಲ್ಲಿರುವ ವಸ್ತುಗಳ ತಪಶೀಲು ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಮಾಡಿದ ತರುವಾಯ ಅಂಥ ಲಾಕರನ್ನು ಬಾಡಿಗೆ ಪಡೆದವನ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶಿತನಿಗೆ ಅದರಲ್ಲಿರುವ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು.

5.1 ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ನಿಯಮಗಳು

ಅಂಥ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಲಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರವು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗೆ ಸಮಾಲೋಚಿಸಿ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ (ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ) ನಿಯಮಗಳು, 1985 ನ್ನು ರಚಿಸಿದೆ. ಈ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಿನಿಯಮನ ಅಧಿನಿಯಮದ (ಎಎಸಿಎಸ್) 45ಜಡ್‌ಎ ಇಂದ 45ಜಡ್‌ಎಫ್‌ವರೆಗಿನ ಹೊಸ ಪ್ರಕರಣಗಳ ಉಪಬಂಧಗಳ ಜೊತೆಗೆ 1985ರ ಮಾರ್ಚ್ 29 ರಿಂದ ಪರಿಣಮಿಸುವಂತೆ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗಿದೆ.

ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ (ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ) ನಿಯಮಗಳು, 1985 ಇವು ಈ ಮುಂದಿನ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉಪಬಂಧ ಕಲ್ಪಿಸುತ್ತವೆ:

- (i) ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಅಭಿರಕ್ಷೆಯಲ್ಲಿ ಇಡಲಾದ ವಸ್ತುಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸೇಫ್ಟಿ ಲಾಕರುಗಳಲ್ಲಿನ ವಸ್ತುಗಳಿಗೆ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನದ ನಮೂನೆಗಳು;
- (ii) ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ರದ್ದುಪಡಿಸುವ ಮತ್ತು ಬದಲಾಯಿಸುವ ನಮೂನೆಗಳು;
- (iii) ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ನೋಂದಣಿ ಮತ್ತು ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ರದ್ದಿಯಾತಿ ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆ;
- (iv) ಮೇಲ್ಕಂಡ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರುವ ವಿಷಯಗಳು.

5.2 ಸುರಕ್ಷಿತ ಅಭಿರಕ್ಷೆಯಲ್ಲಿರುವ ವಸ್ತುಗಳ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ

ಮೃತ ಠೇವಣಿದಾರನು ಸುರಕ್ಷಿತ ಅಭಿರಕ್ಷೆಯಲ್ಲಿ ಬಿಟ್ಟಿರುವ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಆತನ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶಿತನಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಅಥವಾ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶಿತನಿಗೆ/ರಿಗೆ ಲಾಕರನ್ನು ನೋಡಲು ಅವಕಾಶ ನೀಡುವ ಮತ್ತು ಲಾಕರಿನಲ್ಲಿನ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಒಯ್ಯಲು ಅವನಿಗೆ/ ಅವರಿಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಿನಿಯಮನ ಅಧಿನಿಯಮದ (ಎಎಸಿಎಸ್) 45ಜಡ್‌ಸಿ (3) ಮತ್ತು 45ಜಡ್‌ಇ (4) ನೇ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಆ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನಮೂನೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದೆ. ಠೇವಣಿಗಳ ಮೊಬಲಗು, ಸುರಕ್ಷಿತ ಅಭಿರಕ್ಷೆಯಲ್ಲಿ ಬಿಟ್ಟಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಲಾಕರಿನಲ್ಲಿರುವ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ನೈಜ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶಿತನಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಹಾಗೂ ಮರಣದ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ, ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮದೇ ಒಕ್ಕೂಟವು/ ಸಂಘವು ಅಥವಾ ಐಬಿಎ ಆ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಕ್ಲೇಮಿನ ನಮೂನೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಬಹುದು.

5.3 ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಪುಸ್ತಕಗಳಲ್ಲಿ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನದ ನೋಂದಣಿ

2(10), 3(9) ಮತ್ತು 4(10) ನೇ ನಿಯಮಗಳ ಅನ್ವಯ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕು ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶಕನ, ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನದ ರದ್ದಿಯಾತಿ ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ತನ್ನ ಪುಸ್ತಕಗಳಲ್ಲಿ ನೋಂದಣಿ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಅದರಂತೆ, ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಅದರಲ್ಲಿ ಠೇವಣಿದಾರನು (ರು) ಲಾಕರುಗಳ ಬಾಡಿಗೆದಾರನು (ರು) ಮಾಡುವ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅವುಗಳನ್ನು ನೋಂದಣಿ ಮಾಡಲು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರವು ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಉಪಬಂಧಗಳನ್ನು 1985ರ ಮಾರ್ಚ್ 29 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿ ಅಧಿಸೂಚನೆಯನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ದೊರೆಯುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

5.4 ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕ, ಠೇವಣಿ ರಸೀದಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ " ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ" ಎಂಬ ಆಲೇಖದ ಸೇರ್ಪಡೆ.

ಮೃತ ಠೇವಣಿದಾರನು ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಉಪಯೋಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆಂಬುದನ್ನು ಅವನ ಸಂಬಂಧಿಗಳಿಗೆ ತಿಳಿಯುವ ಹಾಗೆ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕದ ಅಥವಾ ಠೇವಣಿ ರಸೀದಿಯ ಮೇಲೆ "ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ" ಎಂಬ ಆಲೇಖವನ್ನು ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ನಗರ) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಮೂದು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

6. ಗೊಯಿಪೊರಿಯಾ ಸಮಿತಿಯ ಶಿಫಾರಸುಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಗೊಯಿಪೊರಿಯಾ ಸಮಿತಿಯ ವಿವಿಧ ಶಿಫಾರಸುಗಳನ್ನು ತಳಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿ ಎಷ್ಟರಮಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಒಂದು ಯುಕ್ತ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಅನುಬಂಧ 1ರ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರಮುಖ ಶಿಫಾರಸುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿಶೇಷ ಗಮನ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

7. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ- ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣೆ

ಈಗಾಗಲೇ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿರುವ ವ್ಯಾಪಾರ ಸಂಸ್ಥೆಯ/ಗಳ ಹೆಸರಿಗೆ/ಗಳಿಗೆ ಹೋಲುವಂತಹ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ/ಗಳಲ್ಲಿ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯುವ ಮೂಲಕ ನೀತಿಗೆಟ್ಟ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಕಾರರ ಸುಲೇಖಗಳನ್ನು ಮೋಸದಿಂದ ನಗದೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದಾಗಿ ಧನಾದೇಶಿತರ (ಡ್ರಾಯರ್) ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ತಪ್ಪಾಗಿ ಮತ್ತು ಅನಪೇಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಖರ್ಚು ಹಾಕಲಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಪ್ಪು ಮಾಡಿರುವ ಪ್ರಸಂಗಗಳಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಪ್ರತಿರೋಧತೋರದೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಗಿರುವ ನಷ್ಟವನ್ನು ತುಂಬಿಕೊಡಬೇಕೆಂದು; ಮತ್ತು (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿನದೂ ತಪ್ಪಿಲ್ಲದಿರುವ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನದೂ ತಪ್ಪಿಲ್ಲದಿರುವ ಆದರೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲೇ ಎಲ್ಲೋ ತಪ್ಪು ಇರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ, ಆಗಲೂ ಕೂಡ ಇರುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಮಂಡಲಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳ ನೀತಿಯ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ (ಒಂದು ಮಿತಿಯವರೆಗೆ) ನಷ್ಟವನ್ನು ತುಂಬಿಕೊಡಬೇಕೆಂದು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಧಾನ ಸುತ್ತೋಲೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಕುರಿತು ಗೊಯಿಪೊರಿಯಾ ಸಮಿತಿ ನೀಡಿರುವ 15 ಕೋಟಿಯ ಶಿಫಾರಸುಗಳು

[ಪ್ಯಾರಾ 6 ನೋಡಿ]

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಶಿಫಾರಸು ಸಂಖ್ಯೆ	ಶಿಫಾರಸುಗಳು
1.	3.1	ಮಹಾನಗರ ಮತ್ತು ನಗರ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಇರುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರದ ವೇಳೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುವುದಕ್ಕಿಂತ 15 ನಿಮಿಷ ಮುಂಚೆ ನೌಕರರ ಕೆಲಸದ ವೇಳೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗೆ ತರುವುದು.
2.	3.2	ವ್ಯವಹಾರದ ವೇಳೆ ಮುಕ್ತಾಯವಾಗುವುದಕ್ಕೆ ಮುಂಚೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಒಳಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗೆ ಗಮನ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
3.	3.3	ಕೌಂಟರುಗಳಲ್ಲಿರುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿ, ವಿಸ್ತರಿಸಲಾದ ವ್ಯವಹಾರದ ವೇಳೆಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಮುಂದಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು (ಶಾಖೆಗಳು ವೇಳೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು)
		ಎ) ವೋಚರುಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಬೇಕಾಗಿರುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳು
		1) ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕಗಳ/ ಖಾತೆಯ ವಿವರಪತ್ರದ ನೀಡಿಕೆ.
		2) ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಗಳ ನೀಡಿಕೆ.
		3) ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿ ರಸೀದಿಗಳು/ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು.
		4) ಷೇರು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವುದು.
		5) ತೀರುವಳಿ ಚೆಕ್ಗಳನ್ನು/ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಬಿಲ್ಲುಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವುದು.
		ಬಿ) ವೋಚರುಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಬೇಕಾದ ವ್ಯವಹಾರಗಳು
		1) ಸಾವಧಿ ಠೇವಣಿಗಳ ರಸೀದಿಗಳ ನೀಡಿಕೆ (ಟಿಡಿಆರ್).
		2) ಬಾಕಿ ಇರುವ ಲಾಕರ್ ಬಾಡಿಗೆಗೆ ಚೆಕ್ಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವುದು.
		3) ಟ್ರಾವೆಲರ್ಸ್ ಚೆಕ್ಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು
		4) ಗಿಫ್ಟ್ ಚೆಕ್ಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು.
		5) ವರ್ಗಾವಣೆ ಜಮೆಗಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಚೆಕ್ಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವುದು.
4	3.4	ವ್ಯವಹಾರ ವೇಳೆಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೌಂಟರ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದೆ ಉಳಿಯದಂತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಿರ್ಬಂಧಿತ ಸೇವೆ ನೀಡುವ ಹಾಗೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಶಿಫಾರಸು ಸಂಖ್ಯೆ	ಶಿಫಾರಸುಗಳು
5	3.5	ತುಂಬಾ ಚಿಕ್ಕ ಶಾಖೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿಯಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಕರ್ತವ್ಯಗಳ ಜೊತೆಗಾಗಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಾಂಗಣದ ಪ್ರವೇಶ ಸ್ಥಳದ ಬಳಿಯಲ್ಲಿ ' ವಿಚಾರಣೆ ' ಅಥವಾ 'ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲೆ' ಎಂಬ ಹೆಸರಿನ ಕೌಂಟರು ಇರತಕ್ಕದ್ದು.
6.	3.13	ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸಬೇಕು. ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕ, ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕದ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂದೇಶ ಮುದ್ರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಲುಪುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಾಹಿತ್ಯ ಹಾಗೂ ಈ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಜನಪ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಆಂಧೋಲನಗಳನ್ನು ಹಮ್ಮಿಕೊಳ್ಳುವುದೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಪ್ರಚಾರ ನೀಡುವುದು ಅವಶ್ಯಕ.
7.	3.14	ಗ್ರಾಹಕನು ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡದಿರಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿದ ಹೊರತು, (ಅನನುಪಾಲನೆಯ ಆರೋಪಕ್ಕೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡದಂತೆ ಇದನ್ನು ದಾಖಲು ಮಾಡಬಹುದು) ಹಾಲಿ ಇರುವ ಎಲ್ಲ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ನಾಮ ನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುವುದು ಒಂದು ನಿಯಮವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.
8.	3.17	ಖಾತೆಗಳ ವಿವರಪಟ್ಟಿಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಹಾಗೂ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ ಪಾಸ್ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ಅಪ್ ಡೇಟ್ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಿರಂತರ ಗಮನ ನೀಡಬೇಕು.
9.	3.26	ಬಹು ಗ್ರಾಹಕ ಉಪಯೋಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ತ್ರಿಭಾಷಾ ಕಿರುಹೊತ್ತಿಗೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಕರಪತ್ರಗಳಿಗೆ ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಉತ್ತೇಜನ ನೀಡಬೇಕು.
10.	3.32	ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್ಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಜಮೆ ಮಾಡುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು (2500 ರೂಪಾಯಿಗಳಿಂದ) 5000 ರೂಪಾಯಿಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಬೇಕು. ಈ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಒಂದು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ರೀತಿಯ ಪೇ-ಇನ್-ಸ್ಲಿಪ್ ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು.
11.	3.33	ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ದರಕ್ಕಿಂತ ಶೇ. 2 ರಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಹಾಗೆ ಸಂದಾಯ ಮಾಡತಕ್ಕ ಬಡ್ಡಿಯು 5 ರೂಪಾಯಿ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಇದ್ದರೆ, ಸಂದಾಯ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ತುಂಬಿಕೊಡಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಹುಟ್ಟುವಳಿಗಳನ್ನು ನಗದು ಸಾಲ/ ಓವರ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್/ಸಾಲ ಮುಂತಾದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಜಮೆ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿದ್ದರೆ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಸಂದಾಯ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಶಿಫಾರಸು ಸಂಖ್ಯೆ	ಶಿಫಾರಸುಗಳು
12.	3.36	ಅನಂಗೀಕೃತ ಸುಲೇಖಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ 24 ಗಂಟೆಗಳೊಳಗಾಗಿ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಬೇಕು/ ರವಾನಿಸಬೇಕು.
13.	3.67	ದೂರು ನೀಡಿದ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಕೂಡಲೇ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಚೇರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವ ಹಾಗೆ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿರುವ, ಎಂದರೆ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲು ರಂಧ್ರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ದೂರು ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬೇಕು.
14.	3.80	ಸಾಕಷ್ಟು ಸ್ಥಳಾವಕಾಶ, ಸೂಕ್ತ ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳು, ಕುಡಿಯುವ ನೀರಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು, ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ವಿಶೇಷ ಗಮನ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ, ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿನ ಮೂಲ ಸೌಕರ್ಯಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಗೇರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
15.	3.96	ವಿಶೇಷ ವ್ಯಾಪಾರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ ಕಾಲ ಸೂಚಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಾಂಗಣದಲ್ಲಿ ಎದ್ದು ಕಾಣುವಂತೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಅನುಬಂಧ-II
(ಪ್ಯಾರಾ 4.3 ನೋಡಿ)

ದೂರುದಾರನ ಪ್ರತಿ/ ಶಾಖೆಯ ಪ್ರತಿ/ ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿ ಪ್ರತಿ

----- ನಗರ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕ್
----- ಶಾಖೆ

ದೂರು ಪುಸ್ತಕ

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ -----
ದಿನಾಂಕ -----

ಶ್ರೀ/ಶ್ರೀಮತಿ/ಕುಮಾರಿ -----
ವಿಳಾಸ -----

ಖಾತೆಯ ಸ್ವರೂಪ, ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತಿದ್ದರೆ/ ನಿರ್ವಹಿಸಿದ್ದರೆ -----

ದೂರು, ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ -----

ದೂರುದಾರನ ಸಹಿ

ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಚೇರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ -----

ಷರಾ -----

ಅಂತಿಮವಾಗಿ ವಿಲೆ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕ

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕನ ಸಹಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಕುರಿತ ಪ್ರಧಾನ ಸುತ್ತೋಲೆ

ಎ. ಪ್ರಧಾನ ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಕ್ರೋಡೀಕರಿಸಲಾದ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ

ಸಂಖ್ಯೆ	ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ	ದಿನಾಂಕ	ವಿಷಯ
1	ಯುಬಿಡಿ (ಪಿಸಿಬಿ) ಸಿಐಆರ್. ಸಂಖ್ಯೆ.54/09.39.000/05-06	26-05-2006	ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರದರ್ಶನ
2	ಯುಬಿಡಿ ಸಂಖ್ಯೆ.ಎಲ್‌ಎಸ್. (ಪಿಸಿಬಿ). ಸಂಖ್ಯೆ. 49/07.01.000/2005-06	28-04-2006	ವಿಸ್ತರಣಾ ಕೌಟುಕಗಳಲ್ಲಿ ದೊರೆಯುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು
3	ಯುಬಿಡಿ ಬಿಪಿಡಿ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ.35/09.73.000/2005-06	09-03-2006	ಕೌಟುಕಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟು ಎಣಿಕೆ ಯಂತ್ರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
4	ಯುಬಿಡಿ ಬಿಪಿಡಿ. ಸುತ್ತೋಲೆ. ಸಂಖ್ಯೆ 30/4.01.062/2005-06	30-01-2006	ಖಾತೆಗೆ ಸಂದಾಯ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ- ಹುಟ್ಟುವಳಿಗಳನ್ನು ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಕಾರನ ಖಾತೆಗೆ ಜಮೆ ಮಾಡುವುದರ ಮೇಲೆ ನಿಷೇಧ
5	ಯುಬಿಡಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಬಿಪಿಡಿ. ಪಿಸಿಬಿ. ಸುತ್ತೋಲೆ.20/09.39.00/2004-05	24-9-2004	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ
6	ಯುಬಿಡಿ. ಡಿಎಸ್. ಪಿಸಿಬಿ. ಸುತ್ತೋಲೆ 26/13.01.00/2002	20-11-2002	ನಗರ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು
7	ಯುಬಿಡಿ.ಬಿಎಸ್‌ಡಿ.ಐ(ಪಿಸಿಬಿ) ಸಂಖ್ಯೆ. 45/12.05.00/2001-02	30-05-2002	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ-ವ್ಯವಹಾರಗಳ ವಿಷಯ
8	ಯುಬಿಡಿ.ಬಿಎಸ್‌ಡಿ.ಐ(ಪಿಸಿಬಿ) ಸಂಖ್ಯೆ. 45/12.05.00/2001-02	30-05-2002	ಮೋಸ ಅಥವಾ ಇತರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾದ ತಪ್ಪು ಜಮೆಗಳ ವಿಷಯ
9	ಯುಬಿಡಿ.ಸಂಖ್ಯೆ.ಪಿಸಿಬಿ. ಡಿಎಸ್. 34/13.01.00/2000-01	08-03-2001	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ- ಅವಧಿ ತುಂಬಿದ ತರುವಾಯ ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ವಿಲೆ ಮಾಡುವುದು-ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ/ ಠೇವಣಿದಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಠೇವಣಿಗಳು ಅವಧಿ ತುಂಬುವ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು
10	ಯುಬಿಡಿ. ಸಂಖ್ಯೆ. ಡಿಎಸ್.7/ 13.05.00/ 1999-2000	23-06-2000	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ-ಹೊರಸ್ಥಳದ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಶೀಘ್ರ ಜಮೆ- ಪರಿಮಿತಿಯ ಹೆಚ್ಚಳ
11	ಯುಬಿಡಿ.ಸಂಖ್ಯೆ.ಡಿಎಸ್. ಪಿಸಿಬಿ. ಸುತ್ತೋಲೆ. 38/13.01.00/ 1999-2000	14-06-2000	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ- ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಗಳ ನೀಡಿಕೆ
12	ಯುಬಿಡಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಪಿಸಿಬಿ. ಸುತ್ತೋಲೆ. 21/13.05.00/1999-2000	17-01-2000	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ-ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ
13	ಯುಬಿಡಿ.ಸಂಖ್ಯೆ. ಡಿಎಸ್. ಪಿಸಿಬಿ. ಸುತ್ತೋಲೆ. 40/13.05.00/97-98	11-02-1998	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ-ಹೊರಸ್ಥಳದ ಸುಲೇಖಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ

ಸಂಖ್ಯೆ	ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ	ದಿನಾಂಕ	ವಿಷಯ
14	ಯುಬಿಡಿ. ಸಂಖ್ಯೆ. ಡಿಎಸ್. ಪಿಸಿಬಿ. ಸುತ್ತೋಲೆ. 54/13.05.00/96-97	26-05-1997	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ-ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್ಯುಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ
15	ಯುಬಿಡಿ. ಸಂಖ್ಯೆ. ಡಿಎಸ್.(ಪಿಸಿಬಿ) ಸುತ್ತೋಲೆ. 66/13.05.00/94-95	30-06-1995	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ-ಹೊರಸ್ಥಳದ/ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್ಯುಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ
16	ಯುಬಿಡಿ.ಸಂಖ್ಯೆ.(ಎಸ್‌ಯುಸಿ) ಡಿಸಿ.165/13.05.00/93-94	30-04-1994	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ-ಗೊಯಿಪೊರಿಯಾ ಸಮಿತಿ ಶಿಫಾರಸುಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನ
17	ಯುಬಿಡಿ. ಸಂಖ್ಯೆ. ಪಿಬಿಟಿ .65/ 09.39.00/93-94	07-03-1994	ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಕುರಿತು ಸಮಿತಿ- ಗೊಯಿಪೊರಿಯಾ ಸಮಿತಿಯ ಶಿಫಾರಸುಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನ-ದೂರು ಪುಸ್ತಕಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ
18	ಯುಬಿಡಿ.ಸಂಖ್ಯೆ.(ಪಿಸಿಬಿ) ಡಿಸಿ.11/(13.05.00)/93-94	25-08-1993	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ-ಗೊಯಿಪೊರಿಯಾ ಸಮಿತಿಯ ಶಿಫಾರಸುಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನ
19	ಯುಬಿಡಿ.ಸಂಖ್ಯೆ.(ಎಸ್‌ಯುಸಿ)ಡಿಸಿ.131/ (13.05.00)/93-94	25-08-1993	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ-ಗೊಯಿಪೊರಿಯಾ ಸಮಿತಿಯ ಶಿಫಾರಸುಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನ
20	ಯುಬಿಡಿ.ಸಂಖ್ಯೆ.ಪಿಬಿಟಿ.26/ಯುಬಿ.38/ 92-93	16-06-1993	ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಕುರಿತು ಸಮಿತಿ- ಶಿಫಾರಸುಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನ
21	ಯುಬಿಡಿ. (ಪಿಸಿಬಿ) 45/ಡಿಸಿ (VII)- 91-92	29-01-1992	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ- ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್ಯುಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂದಾಯ
22	ಯುಬಿಡಿ.ಸಂಖ್ಯೆ.ಪಿಬಿಟಿ.19/ಯುಬಿ.38- 92/93	06-10-1992	ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಕುರಿತ ಸಮಿತಿ- ಶಿಫಾರಸುಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನ.
23	ಯುಬಿಡಿ.(ಯುಸಿಬಿ)1/ಡಿಸಿ-ಆರ್-1- 89/90	17-01-1990	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ-ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್ಯುಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬಡ್ಡಿ ಸಂದಾಯ
24	ಯುಬಿಡಿ.ಡಿಸಿ.21/ಆರ್.1-89/90	15-09-1989	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ-ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್ಯುಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂದಾಯ
25	ಯುಬಿಡಿ.ಸಂಖ್ಯೆ.(ಡಿಸಿ)51/ಆರ್.1-86/87	28-01-1987	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ-2500 ರೂಪಾಯಿವರೆಗಿನ ಹೊರಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್ಯುಗಳನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಜಮೆ ಮಾಡುವುದು
26	ಡಿಬಿಬಿಡಿ. ಸಂಖ್ಯೆ. ಯುಬಿಡಿ. ಆರ್‌ಬಿಎಲ್. 1555/ಜೆ-82/83	16-05-1983	ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಗಳ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯವಹಾರ ವೇಳೆಯ ವಿಸ್ತರಣೆ.