

ಆರ್‌ಬಿಐ/2006-07/245

ಡಿಬಿಒಡಿ. ಸಂಖ್ಯೆ. ಡಿಐಆರ್. ಬಿಸಿ.56/13.03.00/2006-07

ಫೆಬ್ರುವರಿ 2, 2007

ಗೆ,

ಎಲ್ಲಾ ಅನುಸೂಚಿತ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು
(ಆರ್ ಆರ್ ಬಿ ಗಳನ್ನು ಹೊರತು ಪಡಿಸಿ)

ಮಾನ್ಯರೆ,

**ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳ ನ್ಯಾಯಪರತೆಯನ್ನು ದೃಢಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವ
ಕಾರ್ಯಪಡೆಯ ವರದಿ**

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸೇವಾಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವಲ್ಲಿ ಯೋಗ್ಯವಾದ ನಡವಳಿಕೆ ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ವಿಧಿಸುತ್ತಿರುವ ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳ ಔಚಿತ್ಯವನ್ನು ದೃಢಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು “ಕಾರ್ಯಪಡೆ” ರಚಿಸಿರುವುದಾಗಿ 2006-07 ರ ವಾರ್ಷಿಕ ನೀತಿ ನಿರೂಪಣಾ ವರದಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ್ದು, ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ತಿಳಿದೇ ಇದೆ. ಈ ವರದಿಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ‘ಯೋಗ್ಯ ನಡಾವಳಿ ಸಂಹಿತೆ’ ಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡು, ಈ ನಡಾವಳಿಗಳ ಅನುಪಾಲನೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ‘ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಂಹಿತೆ ಹಾಗೂ ಭಾರತೀಯ ಮಾನಕ ಮಂಡಳಿ (ಬಿಸಿಎಸ್‌ಬಿಐ)

ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಸದರಿ ಕಾರ್ಯಪಡೆಯು ತನ್ನ ವರದಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದು, ಈ ವರದಿಯನ್ನು ನಮ್ಮ ‘ವಿಶ್ವ ಜಾಲ’ದಲ್ಲಿ (ತಿತಿತಿ.ಡಿಐಡಿಐಡಿ) ನೋಡಬಹುದಾಗಿದೆ. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾರ್ಯಪಡೆಯ ವರದಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ್ದು, ಕೆಲವು ಸೂಕ್ತ ಬದಲಾವಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದೆ.

2.ಈ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ “ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರ”ದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದಾದ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರವನ್ನು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ತಮ್ಮ ನಂಬುಗೆಯ

(ಪಿ ವಿಜಯ ಭಾಸ್ಕರ್)
ಪ್ರಾಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳ ನ್ಯಾಯಪರತೆಯನ್ನು ದೃಢಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವ ಕಾರ್ಯಪಡೆಯ ಶಿಪಾರಸ್ಸುಗಳು

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ಕಾರ್ಯಪಡೆಯ ಶಿಪಾರಸ್ಸುಗಳು	ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಸಲುವಾಗಿ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರ
1	<p>ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವಲ್ಲಿ ಎರಡು ರೀತಿಯ ವಿಶಾಲ ಅಳತೆಗೋಲುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.</p> <p>ಅ) ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸ್ವರೂಪ</p> <p>(ಎ) ಮಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಕೆಳಘಟಕದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಪಡೆಯುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೇವೆಗಳು-ಮೊದಲ ಅಳತೆಗೋಲುಗಳಾಗಿವೆ. ಇವು ಠೇವಣಿ/ ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳು, ಹಣ ರವಾನೆ ಸೇವೆಗಳು ಹಾಗೂ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.</p> <p>(ಬಿ) ಈ ಮೇಲಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಬೇರೆಬೇರೆ ರವಾನೆಯ ಮಾರ್ಗಗಳಲ್ಲಿ ನಡೆದಾಗ, ಇವುಗಳ ಬೆಲೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಮಾನದಂಡ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.</p> <p>ಬ) ವಹಿವಾಟು ಮೌಲ್ಯ - ಕೆಳಗೆ ಕಾಣಿಸಿದ ಮಿತಿಗೊಳಪಟ್ಟು, ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕಡಿಮೆ ಮೌಲ್ಯದ ವಹಿವಾಟು- ಎರಡನೆಯ ಅಳತೆಗೋಲು</p> <p>(೨) ಒಂದು ಸಲದ ರೂ. ಹತ್ತು ಸಾವಿರದವರೆಗಿನ ಹಣದ ರವಾನೆ.</p> <p>(೩) ಒಂದು ಬಾರಿ ರೂ ಹತ್ತು ಸಾವಿರದ ಒಳಗಿನ ಸಂಗ್ರಹ (ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯದ ವಹಿವಾಟು ಆಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಮೇರಿಕಾದ ಡಾಲರ್ ರೂ 5000/- ವರೆಗೆ)ಮೂಲ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ ಮೇಲಿನ ಎರಡು ಅಳತೆಗೋಲುಗಳನ್ನು ಆಧಾರವಾಗಿಟ್ಟುಕೊಂಡು,</p>	

ಕಾರ್ಯಪಡೆಯ ಕೆಳಕಂಡ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡುತ್ತದೆ.		
ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಸೇವೆಗಳು	ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಸಲುವಾಗಿ ಕಾರ್ಯ ತಂತ್ರ
ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ		ಕಾರ್ಯಪಡೆಯು ಸೂಚಿಸಿರುವ ವಿಶಾಲ ಅಳತೆಗೋಲುಗಳ ತಳಹದಿಯ ಮೇಲೆ ಮೂಲ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.
1	ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕ ಸೌಲಭ್ಯ	
2	ಖಾತಾ ಪುಸ್ತಕ ನೀಡಿಕೆ/ವಿವರ ಪಟ್ಟಿ /ಶಿಲ್ಕು ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರದ ನೀಡಿಕೆ	
3	ನಕಲಿ ಖಾತಾ ಪುಸ್ತಕ/ವಿವರ ಪಟ್ಟಿ ನೀಡಿಕೆ	
4	ಎಟಿಮ್ ಕಾರ್ಡುಗಳು	
5	ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡುಗಳು(ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಚೆಕ್)	ಕಾರ್ಯಪಡೆಯು ಗುರುತಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಯಾದಿಯು ಕೇವಲ ಸೂಚಕಗಳಾಗಿವೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ತಮ್ಮ ವಿವೇಚನಾನುಸಾರ, ಸೂಕ್ತವೆನಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಇತರೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮೂಲಸೇವೆಗಳ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾಗಿದೆ.
6	ಸಂದಾಯ ನಿಲುಗಡೆ	
7	ಶಿಲ್ಕು ವಿಚಾರಣೆ	
8	ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚುವುದು	
9	ಚೆಕ್ಯು ವಾಪಾಸ್ಸಾತಿ- ಒಳಬರುವ(ಸಂದಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಚೆಕ್ಯುಗಳು)	
10	ರುಜು ಪರಿಶೀಲನೆ	
ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ		
11	ಬಾಕಿ ರಹಿತ ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರ ಹಣ ರವಾನೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು (ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಮೂಲಕವೂ ಸೇರಿ) (ರೂಪಾಯಿ ಅಥವಾ ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ)	
12	ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ - ನೀಡಿಕೆ	
13	ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ - ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ	
14	ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ -ಪುನರ್ ಮೌಲಿಕರಣ	
15	ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ - ಬದಲಿ ನೀಡಿಕೆ	
16	ಪಾವತಿ ಆದೇಶ - ನೀಡಿಕೆ	

	17	ಪಾವತಿ ಆದೇಶ - ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ	
	18	ಪಾವತಿ ಆದೇಶ - ಪುನರ್ ಮೌಲಿಕರಣ	
	19	ಪಾವತಿ ಆದೇಶ - ಬದಲಿ ನೀಡಿಕೆ	
	20	ತಂತಿ ವರ್ಗಾವಣೆ - ನೀಡಿಕೆ	
	21	ತಂತಿ ವರ್ಗಾವಣೆ - ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ	
	22	ತಂತಿ ವರ್ಗಾವಣೆ - ಬದಲಿ ನೀಡಿಕೆ	
	23	ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ತೀರುವಳಿ ಸೇವೆಯ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿ (ಇ ಸಿ ಎಸ್)	
	24	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ನಿಧಿ ವರ್ಗಾವಣೆ (ಎನ್ ಇ ಎಫ್ ಟಿ) ಮತ್ತು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ನಿಧಿಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆ(ಇ ಎಫ್ ಟಿ)-ಮೂಲಕ ರವಾನೆ	
		ಸಂಗ್ರಹ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು	
	25	ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್ಯುಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ	
	26	ಪರಸ್ಥಳದ ಚೆಕ್ಯುಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ	
	27	ಚೆಕ್ ವಾಪಸ್ಸಾತಿ - ಹೊರ ಗೋಗುವ (ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗೆ ಠೇವಣಿ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟ ಚೆಕ್ಯು)	
		ಈ ಯಾದಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯಾಗಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಈ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪರಿಪೂರ್ಣವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ವಿವೇಚನಾನುಸಾರ, ಸೂಕ್ತವೆನಿಸಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಇತರೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮೂಲ ಸೇವೆಗಳ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾಗಿದೆ.	
2		ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಿದ ಉತ್ಪಾದನೆಗಳ ಪಂಥಿಯ ಹೊರಗೆ ಮೂಲಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳ ಒದಗಿಸುವಿಕೆ:- ಕೆಲವು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಪ್ರತಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳ	ಸೂಕ್ತ ಬೆಲೆ/ದರಗಳಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳು ದೊರೆಯುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಕಾರ್ಯಪಡೆಯ ಶಿಫಾರಸುಗಳನ್ನು

<p>ಮೇಲೆ ಲೇವಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಉತ್ಪಾದನೆ ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಯುಕ್ತವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ನಿವ್ವಳ ಬಡ್ಡಿ ಆದಾಯದ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆರೋಗ್ಯಕರ ಬಡ್ಡಿ ಅಂತರವನ್ನು ನೀಡಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸರಾಸರಿ ಶಿಲ್ಕನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಶಿಲ್ಕು ಇಲ್ಲದಿದ್ದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಷ್ಟವಾಗದ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸುತ್ತಿವೆ. ಈ ಮೂಲ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಬೆಲೆ/ದರಗಳಲ್ಲಿ ಸೇವೆಗಳು ದೊರೆಯುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಖಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ದೈಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಿದ ಸೇವೆಯ ಪರಿಧಿಯ ಹೊರಗೆ ಈ ಮೂಲ ಸೇವೆಗಳು ತಲುಪುವಂತಾಗಬೇಕು.</p>	<p>ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದು. ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಿದ ಉತ್ಪಾದನೆಗಳ ಪರಿಧಿಯ ಹೊರಗೆ ಮೂಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನೀಡಬಹುದು.</p>
<p>3 ಸೇವಾಶುಲ್ಕವನ್ನು ನಿಗದಿ ಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾದರ ಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಯುಕ್ತತೆಯನ್ನು ಸುನಿಶ್ಚಿತಗೊಳಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಇರುವ ನಿಯಮಗಳು. ಅ) ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಾಗ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕವು, ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಲ್ಲದವರಿಗೆ ಅದೇ ಸೇವೆಗೆ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇರಬೇಕು. ಬ) ವಿಶೇಷ ದರ್ಜೆಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ (ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ನಿವೃತ್ತಿ ವೇತನದಾರರು ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು) ನೀಡುವ ಮೂಲ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ, ಬ್ಯಾಂಕು ವಿಧಿಸುವ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕವು ಇತರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗಿಂತಲೂ ಉದಾರವಾಗಿರಬೇಕು. ಸಿ) ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡುವ ಮೂಲ ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲೆ ಶುಲ್ಕವು ನ್ಯಾಯಯುತ ಹಾಗೂ</p>	<p>ಕಾರ್ಯಪಡೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ, ಸೇವಾಶುಲ್ಕವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾದರಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಯುಕ್ತತೆಯನ್ನು ಸುನಿಶ್ಚಿತಗೊಳಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಇರುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು/ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ೨.</p>

	<p>ಸಕಾರಣ ಬೆಂಬಲಿತ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತವೆ.</p> <p>ಡಿ) ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡುವ ಮೂಲ ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಮಿತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ತತ್ಸಮಾನವಾಗಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು.</p> <p>ಇ) ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಹಾಗೂ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ, ಮೂಲಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪೂರ್ತಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ.</p> <p>ಎಫ್) ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲೇ ಈ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ.</p> <p>ಜಿ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟಂತೆ ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತವೆ.</p> <p>ಎಚ್) ಖಾತೆಗಳಿಂದ ಹಾಗೂ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ವಿಧಿಸುವ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.</p> <p>ಬ್ಯಾಂಕು ನಿಯೋಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ವಹಿವಾಟು, ಗ್ರಾಹಕನ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಾಗಿ ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಶಿಲ್ಕಿನ ಕೊರತೆ ಬೀಳಬಹುದಾದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಪ್ಪದೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.</p>	
4	<p>ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳ ಸೂಚನೆ ಹಾಗೂ ಪ್ರಕಟಣೆ</p> <p>ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣವೇ</p>	<p>ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳ</p>

<p>ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲೇ ಸೂಚನೆ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದು ಆಜ್ಞಾಪೂರ್ವಕವಾಗಿದೆ. ದುಬಾರಿ ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಯಸಾಧುವಲ್ಲದ ಕಾರಣ, ಸೇವಾಶುಲ್ಕವಿಧಿಸುವಲ್ಲಿ ಆಗಬಹುದಾದ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಈ ಗುರಿಯನ್ನು ತಲುಪುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಉತ್ತಮ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವೆಂದು- ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಕಟಣೆಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯಪಡೆಯು ಮನಗಂಡಿದೆ ಹಾಗೂ ಕೆಳಕಂಡ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಲುಪಬೇಕಿದೆ.</p> <p>ಎ) ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಕಟಣೆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವಾಶುಲ್ಕದ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಸೇವಾಶುಲ್ಕದ ಬಗ್ಗೆ ಏಕಕಾಲದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಣೆ ನೀಡುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು. • ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಬಂಧದ ಆರಂಭದಲ್ಲೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು ಅವಶ್ಯಕ. • ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಸಾರಿಸಲು, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಯ ಸೂಚನಾಪಲಕದಲ್ಲಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರ ಪ್ರಕಟಣೆ ಹಾಗೂ ನಿಯತಕಾಲಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ, ಜಾಹಿರಾತು ನೀಡುವುದು- ಜೊತೆಗೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆದೇಶದ ಅನ್ವಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟಿನಲ್ಲಿ ಶುಲ್ಕವಿವರ ನೀಡುವುದು ಅವಶ್ಯಕ. 	<p>ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದು- ಇವನ್ನು ನಿಶ್ಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾಗಿದೆ.</p>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವಾಶುಲ್ಕದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು ಅವಶ್ಯಕ. <p>ಬಿ) ಶುಲ್ಕದಲ್ಲಿ ಮಾಡಿರುವ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಪ್ರಕಟಣೆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಕನಿಷ್ಠ 30 ದಿನಗಳ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು ಪ್ರಕಟಣೆ ನೀಡುವುದು ಅವಶ್ಯಕವಾಗಿದೆ. • ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಿಸುವುದಾದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ವೆಚ್ಚವಿಲ್ಲದೆ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಕಡಿದುಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವುದು ಅವಶ್ಯಕ. • ದಿನಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಹಿರಾತು ನೀಡುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. • ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು ಅವಶ್ಯಕ. 	
5	<p>ಇತರ ಶಿಫಾರಸುಗಳು</p> <p>ಅ) ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಇರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆಗಳು</p> <p>ದೀರ್ಘ ಕಾಲದ ವ್ಯವಹಾರದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ/ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್</p>	<p>ಕಾಲಮ್ 2 ರಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣೆ ಮತ್ತು ವಿತ್ತ ಶಿಕ್ಷಣದ ಕುರಿತು ಕಾರ್ಯಪಡೆ ಮಾಡಿರುವ ಶಿಫಾರಸುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.</p>

<p>ಹಂತದವರೆಗೂ ದೂರನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಪರ್ಯವಸನಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.</p> <p>ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆಂತರಿಕ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿಯೇ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ನಿವಾರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಗಡುಸಾದ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಘಟಕ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಹೊಂದುವುದು ಅವಶ್ಯಕವಾಗಿದೆ.</p> <p>ಆ) ವಿತ್ತ ಶಿಕ್ಷಣ</p> <p>ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪೂರ್ಣಪ್ರಮಾಣದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸಬೇಕೆಂದು ಕಾರ್ಯಪಡೆಯು ಶಿಪಾರಸು ಮಾಡಿದೆ. ಇದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸೂಕ್ತ ನಿರ್ಣಯ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯವಾಗುತ್ತದೆ.</p>	
--	--