

ಆರ್.ಬಿ.ಐ/೨೦೦೬-೦೭/೨೬೨
ಡಿಬಿಓಡಿ. ಸಂಖ್ಯೆ. ಬಿಎಲ್.ಬಿಸಿ. ೫೯/೨೨.೦೧.೦೧೦/೨೦೦೬-೦೭

ಫೆಬ್ರವರಿ ೨೧, ೨೦೦೭

ಎಲ್ಲಾ ಅನುಸೂಚಿತ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು
(ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

ಮಾನ್ಯರೇ

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯಿದೆ ೧೯೪೯ ಪ್ರಕರಣ ೨೩- ಮನೆ ಬಾಗಿಲಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕು

ಮೇಲ್ಕಂಡ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಮ್ಮ ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಬಿಓಡಿ. ಸಂಖ್ಯೆ. ಬಿಎಲ್.ಬಿಸಿ. ೮೬/೨೨.೦೧.೦೦೧/೨೦೦೪-೦೫ ದಿನಾಂಕ ಎಪ್ರಿಲ್ ೩೦, ೨೦೦೫ ನ್ನು ಗಮನಿಸಿರಿ. ಇದರಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕನ ಅಂಗಳದಲ್ಲೇ ಸೇವೆಯನ್ನೊದಗಿಸಲು, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಅವುಗಳ ಮಂಡಳಿಗಳ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆದು ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿ ಅದನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಮೋದನೆಗಾಗಿ ಕಳುಹಿಸಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

೧. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮನೆ ಬಾಗಿಲಿಗೆ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಾಗ, ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕು ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು, ಏಕರೂಪದ ಪ್ರಸ್ತಾವಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ ಭಿತಿಯನ್ನೊಳಗೊಂಡಿದ್ದನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸ್ಥೂಲ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ತೀರ್ಮಾನಿಸಲಾಯಿತು. ಆ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಈ ಪತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಲಗತ್ತಿಸಿದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಗಳನ್ವಯವಾಗಿ ಅವರ ಮಂಡಳಿಗಳ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮನೆ ಬಾಗಿಲಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಬಹುದು.

೨. ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಚಲಾವಣೆಯಲ್ಲಿರುವ ಖೋಟಾ ನೋಟು, ಅದರಲ್ಲೂ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೌಲ್ಯದ ನೋಟುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಗಮನವನ್ನು ಸೆಳೆದಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಘರ್ಷವನ್ನು ತೊರೆಯಲು ಮೋಸ ವಂಚನೆಗಳಿಂದ ದೂರವಿಡಲು ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ಖೋಟಾ ಮತ್ತು ಕೊಳೆ ನೋಟುಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ತರಬೇತು ಕೊಡುವ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

೩. ಗ್ರಾಹಕರ ಮನೆಬಾಗಿಲಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಏಜೆಂಟರ ಮೂಲಕ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವಾಗ ಎದುರಾಗಬಹುದಾದ ಬೇರೆ ಬೇರೆ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಅವರ ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತಾದ ನಗದು ಮಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪರ್ಯಾಲೋಚಿಸಬಹುದು.

೪. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಂಡಳಿಗಳು, ಈ ಯೋಜನೆಯ ಮೊದಲವರ್ಷದ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಅರ್ಥ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲೂ, ತದನಂತರ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲೂ ಪುನರಾವಲೋಕನ ಮಾಡಬಹುದು.

ತಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಿ
(ಪಿ. ವಿಜಯ ಭಾಸ್ಕರ್)
ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು

"ಮನೆಬಾಗಿಲಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್"ನ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಗಳು

೧. ಒದಗಿಸಬಹುದಾದ ಸೇವೆಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮನೆಬಾಗಿಲಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆ ಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು.

ಅ) ಕಾರ್ಪೋರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು/ ಸರಕಾರಿ ಇಲಾಖೆಗಳು/ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ

೧) ನಗದು ಸಂಗ್ರಹ

೨) ಸಂಲೇಖ ಸಂಗ್ರಹ

೩) ಕೌಟಂಬದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಚೆಕ್ ಗಳಿಗೆ ನಗದು ಪಾವತಿಮಾಡುವುದು.

೪) ಬೇಡಿಕೆ ಹುಂಡಿ (ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್) ಗಳ ವಿತರಣೆ

ಆ) ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಗ್ರಾಹಕರು/ ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು

೧) ನಗದು ಸಂಗ್ರಹ

೨) ಸಂಲೇಖ ಸಂಗ್ರಹ

೩) ಬೇಡಿಕೆ ಹುಂಡಿ (ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್) ಗಳ ವಿತರಣೆ

೨. ವಿತರಣಾ ವಿಧಾನಗಳು

ಅ) ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಮೂಲಕ

ಆ) ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳ ಮೂಲಕ

ಎಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸೇವೆಯನ್ನೊದಗಿಸಲು ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೋ, ಅಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳ ಆಯ್ಕೆ, ಅವರಿಗೆ ಸಂದಾಯಮಾಡುವ ಫೀಸು/ಕಮಿಷನ್ನು ಮುಂತಾದವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಂಡಳಿ ಒಪ್ಪಿದ ಸ್ಥೂಲ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆ-ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಾಗ ಡಿಬಿಓಡಿ. ಸಂಖ್ಯೆ. ಬಿಪಿ. ೪೦/೨೧.೦೪.೧೫೮/೨೦೦೬-೦೭ ದಿನಾಂಕ ನವೆಂಬರ್ ೦೩, ೨೦೦೬ ನಮ್ಮ ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿರುವ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಹೊರ ಗುತ್ತಿಗೆ ಕೊಡುವಲ್ಲಿ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯನಷ್ಟವನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

೩. ವಿತರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

೧) ನಗದು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರವಾಗಿ ರಶೀದಿ ಕೊಡುವ ಮೂಲಕ ಡೌಡೀಕರಿಸುವುದು.

೨) ನಗದು ಸಂಗ್ರಹ ಸಮಯಾನುಸಾರ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಹಣವನ್ನು ಅದೇ ದಿನ ಅಥವಾ ಮಾರನೇ ಕೆಲಸದ ದಿನ ಗ್ರಾಹಕನ ಖಾತೆಗೆ ಜಮೆಮಾಡುವುದು.

೩) ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಜಮೆಯ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು.

೪) ಬೇಡಿಕೆ ಹುಂಡಿ (ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್) ಯನ್ನು, ಬರಹ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಬೇಡಿಕೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಚೆಕ್ ಮೇಲೆ ಖಾತೆಗೆ ಖರ್ಚು ಹಾಕಿ ನೇಡಬಹುದೇ ಹೊರತು, ಮನೆ ಬಾಗಿಲಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ನಗದುಹಣ ಅಥವಾ ಸಂಲೇಖಗಳ ಮೇಲಲ್ಲ.

೫) ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಚೆಕ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಕಾರ್ಪೋರೇಟರ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ, ಕೇಂದ್ರ ಮತ್ತು ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರದ ಇಲಾಖೆಗಳಿಗೆ ನಗದು ವಿತರಣಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದೇ ಹೊರತು ದೂರವಾಣಿ ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇಲಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯ ಮಾಡಲಾಗದು .

೪. ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ ಭರ್ತಿ ನಿರ್ವಹಣೆ

ಗ್ರಾಹಕರೊಡನೆ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ, ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಕೈಮೀರಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮನೆ ಬಾಗಿಲಿಗೆ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಆಗದಾಗ, ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಬಾರದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಸೇವೆ ಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳ ವಿಸ್ತರಣೆ ಎಂದು ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನಡೆಯುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗಿರುವ

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬಾಧ್ಯತೆ ಇದಕ್ಕೂ ಇರಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರೊಡಗಿನ ಒಪ್ಪಂದವು, ಮನೆಬಾಗಿಲಲ್ಲೇ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಬೇಕೆಂಬ ಬೇಡಿಕೆಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ನೀಡುವಂತಿರಬಾರದು.

೫. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಮನೆಬಾಗಿಲಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಾಗಿ ವಿಧಿಸುವ ದರಗಳು ಗ್ರಾಹಕನೊಡನೆ ಆದ ಒಪ್ಪಂದದ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿ, ಮಂಡಳಿ ಅನುಮತಿಸಿದ ನಿಯಮಾನುಸಾರವಾಗಿರಬೇಕು. ಮನೆ ಬಾಗಿಲಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳ ಮಾಹಿತಿ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ (ಬ್ರೋಷರ್) ದರಗಳನ್ನು ಎದ್ದು ಕಾಣುವಹಾಗೆ ಸೂಚಿಸಿರಬೇಕು.

ಇತರ ನಿರ್ಬಂಧಗಳು

- ೧) ನಮ್ಮ ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಬಿಓಡಿ. ಸಂಖ್ಯೆ. ಎಮ್‌ಎಮ್‌ಎಲ್.ಬಿಸಿ. ೫೮/೧೪.೦೧.೦೦೧/೨೦೦೪-೦೫ ದಿನಾಂಕ ನವೆಂಬರ್ ೨೯, ೨೦೦೪ ರಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಮತ್ತು ಈ ವಿಷಯದ ಮೇಲೆ ತದನಂತರ ಬಂದ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳಲ್ಲಿರುವಂತೆ "ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿಯಿರಿ" ನಿಯಮಗಳನ್ನನುಸರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಮನೆ ಬಾಗಿಲ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು.
- ೨) ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಮನೆಯಲ್ಲಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಾಗಲಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ೩) ಒಡಂಬಡಿಕೆ/ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳ ತಪ್ಪು ಒಪ್ಪುಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕು ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಿರಬೇಕು.
- ೪) ಈ ಯೋಜನೆ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ/ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಬಾರದು.
- ೫) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಹಣ ಸಂದಾಯಮಾಡುವಾಗ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯಿದೆ ೧೯೭೯ ರ ಪ್ರಕರಣ ೧೦(೧) (ಛ) (೨)(ಛ) ಯಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಿದ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

೬. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣೆ

ಅ). ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳು ಕೊಡುವ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬರುವ ದೂರುಗಳ ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ, ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ರೂಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿಯ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿಶ್ವಜಾಲದಲ್ಲೂ ಲಭ್ಯವಿರಬೇಕು. ಆ ಗೊತ್ತಾದ ಅಧಿಕಾರಿ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಜವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಆ). ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಿಲ್ಲ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕನು ಭಾವಿಸಿದಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆತ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರ ಕಚೇರಿಗೆ ಹೋಗುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾನೆ.