ಆರ್‌ಬಿಐ/ 2008-09/ 137
ಡಿಬಿಒಡಿ.ಸಂ. ಎಲ್‌ಇಜಿ.ಬಿಸಿ. 33/09.07.005/2008-09

ಅಗಸ್ಟ್ 22, 2008

ಎಲ್ಲ ಅನುಸೂಚಿತ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು
(ಆರ್‌ಆರ್‌ಬಿಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

ಮಾನ್ಯರೇ,

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಮಾಹಿತಿ ಪ್ರದರ್ಶನ- ಸಮಗ್ರ ಸೂಚನಾ ಫಲಕ

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಹಣಕಾಸಿನ ಶಿಕ್ಷಣ ಪ್ರಸಾರದ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ. ಈ ರೀತಿಯ ಪ್ರದರ್ಶನವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವೇಚನಾಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರಮಾಡುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ವೃದ್ಧಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಮುಂದುವರಿದು, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ನೀಡಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಾಲಮಿತಿ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮುಂತಾದ ಪ್ರಾಮುಖ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ವಿವಿಧ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿದೆ. ಆದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ/ ಭೇಟಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು **ಸ್ಥಳಾವಕಾಶದ ಮಿತಿ, ಸೂಚನೆಗಳ ಏಕ ರೂಪ ಪಾಲನೆಯಿಲ್ಲದಿರುವಿಕೆ** ಮುಂತಾದ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸದಿರುವುದನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗಮನಿಸಿದೆ.

3. ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳಾವಕಾಶದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಒಂದು ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯಪಡೆ, ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಪ್ರಚಾರ ಫಲಕಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೊಳಿಸಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಮರು ಪರಿಶೀಲಿಸಿತು. ಕಾರ್ಯಪಡೆಯ ಶಿಫಾರಸುಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಯಿತು.

(I) ಸೂಚನಾ ಫಲಕಗಳು

4. ಕಾರ್ಯಪಡೆಯು ಪ್ರಸ್ತುತ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸಾಕಾರಗೊಳಿಸಲು, ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು **ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮಾಹಿತಿ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದೂರು ಪರಿಹಾರ** ಮತ್ತು **ಇತರೆ** ಎಂಬುದಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರವರ್ಗಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸುವುದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಿತು. ಹಾಗೆಯೇ ಕಾರ್ಯಪಡೆಯು, ಪ್ರಧಾನ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಸೂಚಕಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದರೆ ಸಾಕು, ವಿಸ್ತೃತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲವೆಂದು ಅಭಿಪ್ರಾಯಪಟ್ಟಿತು.

5. ಅದರಂತೆ, ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕಡ್ಡಾಯ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಿದ 4 ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಯಿತು ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಪಡೆ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದ ವಿಸ್ತೃತ ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಯಿತು. **ವಿಸ್ತೃತ ಸೂಚನಾ ಫಲಕದ** ನಮೂನೆಯನ್ನು **ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ** ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಸೂಚನಾ ಫಲಕದ ಕನಿಷ್ಠ ಗಾತ್ರ 2ಅಡಿ ಉದ್ದ ಮತ್ತು 2ಅಡಿ ಅಗಲವಾಗಿರಬಹುದು, ಯಾಕೆಂದರೆ ಈ ಗಾತ್ರದ ಫಲಕ 3ರಿಂದ 5 ಮೀಟರ್ ಅಂತರದಿಂದಲೂ ಸುಲಭವಾಗಿ ವೀಕ್ಷಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ **ವಿಸ್ತೃತ ಸೂಚನಾ ಫಲಕದ ನಮೂನೆಯಂತೆ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದ ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವಂತೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ.**

6. ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವಾಗ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು:

(ಎ) ಸೂಚನಾ ಫಲಕವನ್ನು ಆಗಿಂದಾಗ್ಗೆ ಇಂದೀಕರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ಫಲಕವು ಯಾವ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಇಂದೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅದು ಸೂಚಿಸಬೇಕು(ಪ್ರಚಾರ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಬೇಕು).

(ಬಿ) ಫಲಕದ ವಿನ್ಯಾಸ, ಬಣ್ಣ ಮತ್ತು ಆಕಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಬಿಟ್ಟಿದ್ದರೂ ಫಲಕದ ಪ್ರದರ್ಶನ ಸರಳವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಓದುವಂತಿರಬೇಕು.

(ಸಿ) ಭಾಷಾ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು(ಹಿಂದಿ ಮಾತನಾಡುವ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ದ್ವಿಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇತರ ರಾಜ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ತ್ರಿಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ) ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು.

(ಡಿ) ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆಗುವ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಫಲಕ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಐ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಇತ್ತೀಚೆಗೆ ಬದಲಾವಣೆಯಾಗಿದ್ದರೆ ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಐ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮಾಹಿತಿಯಲ್ಲಿ ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಐ ಸಾಲ/ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನಾವು ನೀಡುತ್ತೇವೆ(_____ದಿನಾಂಕದಂದು ಬದಲಾವಣೆಯಾಗಿದೆ)

(ಇ) ವಿಸ್ತೃತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪುಸ್ತಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿರುವ ಬಾಬುಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚನಾ ಫಲಕವು ಹೊಂದಿರಬಹುದು.

7. ಮುಂದುವರಿದು, ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಿದ ಫಲಕದ ಹೊರತಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್/ ಶಾಖೆಯ ಹೆಸರು, ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು, ಕೆಲಸದ ಸಮಯ ಮತ್ತು ವಾರದ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಯ ಕಟ್ಟಡದ ಹೊರಗೆ ಪ್ರದಶಿಸಬೇಕು.

(II) ಕಿರುಹೊತ್ತಿಗೆ/ ಮಾಹಿತಿ ಕೈಪಿಡಿಗಳು

8. ಸೂಚನಾ ಫಲಕದ ಪಾರಾ(ಇ)ದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಿವಿಧ ಕಿರುಹೊತ್ತಿಗೆ/ ಮಾಹಿತಿ ಕೈಪಿಡಿಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವೇಚನಾನುಸಾರ ಒದಗಿಸಬಹುದು. ಈ ಕಿರುಹೊತ್ತಿಗೆ/ ಕೈಪಿಡಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಫ್ಯೆಲ್/ ಫೋಲ್ಡರ್‌ನಲ್ಲಿ ನಕಲು ಮತ್ತು ಇಂದೀಕರಣ ಮಾಡಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವತೆ **ಬದಲಿಸಬಲ್ಲಂತಹ ಪುಟ**ಗಳ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಇಡಬಹುದು. ಈ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸ್ಥೂಲ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬಹುದು:

- ಈ ಫ್ಯೆಲ್/ ಫೋಲ್ಡರನ್ನು ಶಾಖೆಯ ಗ್ರಾಹಕ ಹಜಾರದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ **ನಿಮಗೆ ನೆರವು ಬೇಕೆ?** ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬಹುಪಾಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಒಡನಾಟ ಇರುವ ಜಾಗದಲ್ಲಿಡಬಹುದು.
- ಭಾಷಾ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು(ಹಿಂದಿ ಮಾತನಾಡುವ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ದ್ವಿಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇತರ ರಾಜ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ತ್ರಿಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ) ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು.

- ❖ ಕಿರುಹೊತ್ತಿಗೆಗಳನ್ನು ಮುದ್ರಿಸುವಾಗ ಅಕ್ಷರಗಳ ಗಾತ್ರವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಓದಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಕನಿಷ್ಟ ಏರಿಯಲ್ 10ರ ಗಾತ್ರದಲ್ಲಿ ಇರುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ❖ ಕಿರುಹೊತ್ತಿಗೆಯ ಪ್ರತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೋರಿಕೆಮೇಲೆ ದೊರೆಯುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

(III) ವೆಬ್‌ತಾಣ

9. ಸೂಚನಾ ಫಲಕದ ಪಾರಾ(ಇ)ದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದ ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ತಾಣದಲ್ಲೂ ಒದಗಿಸಬಹುದು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ವೆಬ್‌ತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ದಿನಾಂಕಿತಗೊಳಿಸುವ ಹಾಗು, ಸ್ಪಷ್ಟತೆ ಮುಂತಾದ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಥೂಲ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆಬ್‌ತಾಣದ ಹೋಂಮ್ ಪೇಜ್‌ನಿಂದ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮುಂದುವರಿದು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ದೂರು ಪರಿಹಾರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಗದಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ತಮ್ಮ ವೆಬ್‌ತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ದೊರಕಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ತಾಣದಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವೆಬ್‌ತಾಣಗಳಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಿದೆ.

(IV) ಪ್ರದರ್ಶನದ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳು

10. ಕಿರುಹೊತ್ತಿಗೆ ರೂಪದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಪರ್ಶ ಸಂವೇದಿ ಪರದೆ(ಟಚ್ ಸ್ಕ್ರೀನ್)ಯುಳ್ಳ ಮಾಹಿತಿ ಕೋಶ(ಇನ್ಫಾರ್ಮೇಶನ್ ಕಿಯೋಸ್ಕ್)ದಲ್ಲಿ ಹಾಕುವುದನ್ನೂ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು. ಸ್ಕ್ರೋಲ್ ಬಾರ್‌ಗಳು, ಟ್ಯಾಗ್ ಫಲಕಗಳು ಇತರ ಆಯ್ಕೆಗಳಾಗಿವೆ. ಮಾಹಿತಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಈ ಮಾಧ್ಯಮಗಳನ್ನು ಬಳಕೆಮಾಡುವಾಗ ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

(V) ಇತರ ವಿಷಯಗಳು

11. ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಚಾರ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಮುಕ್ತವಾಗಿವೆ. ಆದರೆ, ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಅಡಚಣೆಯುಂಟಾಗಬಾರದು. ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸಿನ ಶಿಕ್ಷಣ ಸಾಧಿಸುವುದನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಇತರ ಪ್ರಕಟಣಾ ಫಲಕಗಳಿಗಿಂತ ಇವುಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಸರಕಾರಿ ಅನುದಾನಿತ ಯೋಜನೆಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ಷೇತ್ರವಾರು ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ತಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಿ

(ಪ್ರಶಾಂತ್ ಸರಣ್)
ಮುಖ್ಯ ಮಹಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು– ಪ್ರಭಾರಿ