

महापरिपत्रक

ग्राहक सेवा

(दि. ३० जून २००६ पर्यंत अद्यावत)

महापरिपत्रक भारतीय रिझर्व बँकेच्या वेबसाईटवरही म्हणजे www.rbi.org.in वर उपलब्ध असून तेथून ते डाऊनलोडही करून घेता येईल.)



भारतीय रिझर्व बँक
नागरी बँका विभाग,
केंद्रीय कार्यालय,
मुंबई

आर बी आय/ २००६-०७/५४

यूबीडी. बीपीडी. (पीसीबी). एमसी. नं. ५/०९.३९.०००/२००६-०७

६ जुलै, २००६

सर्व प्राथमिक (नागरी) सहकारी बँकांचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी

माननीय महोदय,

ग्राहक सेवा - यूसीबीज वरील महापरिपत्रक

कृपया सदर विषयावरील आमचे दि. १८ ऑगस्ट २००५ चे महापरिपत्रक यूबीडी. बीपीडी. (पीसीबी). एमसी. नं. १०/०९.३९.०००/२००५-०६ (भारतीय बँकेची वेबसाईट www.rbi.org.in वर उपलब्ध) पहावे. सदर जोडलेले महापरिपत्रक हे या विषयावरील ३० जून, २००६ पर्यंतच्या सर्व सूचना / मार्गदर्शक तत्वांचे संकलित व अद्यावत स्वरूप आहे.

आपला विश्वासू,

(एन एस विश्वनाथन)

प्रभारी मुख्य महाव्यवस्थापक

ग्राहक सेवांवरील महापरिपत्रक आशय

१. परिचय

२. गोईपोरिया समितीच्या शिफारशी

- २.१. खिडक्यांवरील सेवा
- २.२. विना - रोखी व्यवहारांकरिता कामकाज तासांमध्ये वाढ.
- २.३. अ- खंडित सेवा
- २.४. ग्राहकांना मार्गदर्शन
- २.५. ठेवी व अन्य खाती
- २.६. सेफ डिपॉझिट लॉकर्स
- २.७. फेटाळलेले धनादेश
- २.८. बँकेस रक्कम देऊन व्याजाची परतफेड
- २.९. ओळख पत्र / बँजेस
- २.१०. कार्य स्तर
- २.११. प्रशिक्षण
- २.१२. ओळख प्रशिक्षण
- २.१३. बक्षिस व जाणीव
- २.१४. प्रणाली व कार्यरीती
- २.१५. ग्राहक सेवा परिक्षण (ऑडिट)
- २.१६. तक्रार पुस्तिका
- २.१७. निरीक्षण / लेखा परीक्षण
- २.१८. तक्रारखोर कर्मचारी
- २.१९. वरिष्ठ अधिकाऱ्यांद्वारे कालबध्द भेटी
- २.२०. पायाभूत सोयीसुविधांचा पुरवठा
- २.२१. ग्राहक शिक्षण
- २.२२. सुरक्षा व्यवस्था
- २.२३. उचित व्यवहार संहिता - बँकेच्या सेवा शुल्कांचे प्रदर्शन
- २.२४. कामकाज वेळांच्या नियमांचे प्रदर्शन
- २.२५. अकाउंटपेयी धनादेशांची वटवणी तिसऱ्याच व्यक्तित्वाच्या खात्यात रक्कम जमा करण्यास प्रतिबंध
- २.२६. पीसीबीज द्वारे विस्तार खिडक्यांवर सुविधा
- २.२७. यू सी बीज - चलन नोट गणना यंत्रांच्या खिडक्यांना पुरवठा

३ स्थानिक / बाहेरगावच्या धनादेशांच्या रकमेची त्वरीत पत

- ३.१ स्थानिक / बाहेरगावचे रु. ५०००/- पर्यंतचे धनादेश

- ३.२ बाहेरगावचे अन्य रु. १०,०००/- पर्यंतचे धनादेश
- ३.३ स्थानिक धनादेश
- ३.४ अंमलबजावणी आणि दायित्व
- ३.५ बाहेरगावचे धनादेश / इन्स्ट्रुमेंट्सच्या रक्कमा जमा करण्यातील दिरंगाईसाठी व्याजाचा भरणा
- ३.६ बाहेरगावच्या धनादेश / इन्स्ट्रुमेंट्सच्या जलदगती जमेकरिता जादा उपाय

४ अन्य सूचना

- ४.१ चेकबुके देणे
- ४.२ मुदत ठेव परिपक्वतेची मुदत संपण्यापूर्वी अग्रिम सूचना
- ४.३ तक्रार पुस्तक ठेवणे
- ४.४ कालबद्ध आढावा सतत पाहणी
- ४.५ डिमांड ड्रफ्टच्या प्रतीलिपीचे वितरण

५ नामांकन सुविधेकरिता वैधानिक तरतूदी

- ५.१ नामांकनाचे नियम
- ५.२ सेफ कस्टडीतील वस्तूंचे नामांकन
- ५.३ बँकेच्या वहीत नामांकनांची नोंदणी
- ५.४ पासबुकामध्ये नामांकने नोंदणीकृत सारख्या सूचना लिहणे

६ गोईपोरिया समितीच्या शिफारशीच्या अंमलबजावणीकरिता निरंतर पाहणी व्यवस्था

७ ग्राहक सेवा - तक्रार निवारण

परिशिष्ट - I : ग्राहक सेवा विषयक गोईपोरिया समितीच्या १५ कलमी शिफारशी

परिशिष्ट - II : तक्रार पुस्तकाचा नमुना

परिशिष्ट - I : महापरिपत्रकातील एकत्रित परिपत्रकातील यादी

ग्राहकसेवा विषयक महापरिपत्रक

१. परिचय

प्राथमिक (नागरी) सहकारी बँकांमधील ग्राहक - सेवेचा दर्जा हा उत्तम असायलाच हवा कारण नागरी आणि निम - नागरी क्षेत्रातल्या बँकिंग व पत गरजा भागवण्यासाठीच मुख्यतः त्यांची स्थापना झालेली आहे. आपल्या ग्राहकांकडून मिळणाऱ्या प्रतिसाद आणि प्रोत्साहनामुळेच, बँकेला आपली प्रतिमा अधिक उज्वल करता येऊ शकेल, अधिक आत्मविश्वासाने सेवा देता येतील आणि अतिशय सशक्त स्पर्धेमध्ये तुलनात्मकरित्या, कमी खर्चात निधी आकर्षित करता येतील. बँकांतर्फे देण्यात येणाऱ्या ग्राहकसेवेचा दर्जा सुधारण्यावर आणि त्याबद्दल आग्रही राहण्यावर भारतीय रिझर्व बँकेचा भर आहे. भारतीय

रिझर्व बँकेने १९९० साली तत्कालीन स्टेट बँक ऑफ इंडियाचे अध्यक्ष श्री. एम एन गोईपोरिया यांच्या नेतृत्वाखाली समितीची स्थापना केली होती. बँकांमधील ग्राहकसेवा सुधारण्यासाठी या समितीने वेगवेगळ्या शिफारशी केल्या होत्या. भारतीय रिझर्व बँकेने याविषयी सर्वसाधारण मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेतच त्याचबरोबर चेकबुक्सचे वितरण डिमांड / टेलीग्राफिक ट्रान्सफर यांचे वितरण, ग्राहकांना रोखी व्यवहारांसाठी निर्धारित कालावधीचेपालन, वटवण्यासाठी पाठविण्यात आलेल्या धनादेशांच्या दिरंगाईसाठी व्याज अदा करणे, बाहेरगावच्या धनदेशांच्या रकमांकरिता त्वरित पत बहाल करण्यासंबंधी विशेष सूचना, यासंबंधी मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत. या विविध सूचनांच्या सारांश खालीलप्रमाणे -

- I. गोईपोरिया समितीच्या शिफारशींवर अधारित सूचना
- II. स्थानिक / बाहेरगावच्या संलेखांच्या वटवण्यासंबंधीच्या सूचना
- III. अन्य सूचना

2. गोईपोरिया समितीच्या शिफारशी

२.१ खिडक्यांवरील सेवा

२.१.१ व्यवहार आणि कामकाजाचे तास

कर्मचारांनी व्यवहार व कामकाजाचे तास संपेपर्यंत शाखेमध्ये ग्राहकांना सेवा द्यावी. तथापि प्रत्यक्षात मात्र बँकांच्या अनेक शाखांमध्ये कर्मचारी खिडक्या उघडण्यास विलंबाने येतात आणि कामकाजाचे तास संपताना रांगेतील ग्राहकांना सेवा देत नाहीत असे आढळून आले आहे. काही बँकांमध्ये ग्राहकांना कामकाजाचा पूर्णवेळ सेवा देता यावी, यासाठी कर्मचारांकरिता १५ मिनिटे अर्धापासूनच वेळ निश्चित करण्यात आली आहे. अशा प्रकारची व्यवस्था महानगर आणि नागरी क्षेत्रातील सर्व बँकांनी आपापल्या शाखांमध्ये करावी.

२.१.२ व्यवहार व कामकाजाचे तास संपताना अनेकवेळा कर्मचारी रांगेतल्या ग्राहकांना सेवा न देताच, वेळेचे कारण दाखवून खिडकी बंद करतात अशी तक्रार आहे. या प्रकरणी कामकाजाची वेळ संपण्यापूर्वी बँकेत प्रवेश केलेल्या सर्व ग्राहकांस योग्य सेवा देण्याचे आदेश बँकांनी जारी करावेत.

२.२ विनारोखी व्यवहारांकरता कामकाजाचे वाढिव तास

खिडकीवरील कर्मचाऱ्यांनी व्यवहारांसाठी कामकाजाच्या वाढीव तासांमध्ये पुढील कामे करावीत . (शाखांनी वेळ निर्धारित करावी.)

(अ) पावतीची गरज नसलेले व्यवहार

(i) पासबुक / लेखा विवरणपत्रे देणे

(ii) चेकबुक वितरण

(iii) मुदत ठेव पावत्या/ड्राफ्टस देणे

- (iv) शेअर अर्ज स्वीकृती आणि
- (v) समाशोधन धनादेश / बिल्स ऑफ कलेक्शन स्वीकृती

- (ब) पावती समावेशक व्यवहार
- (i) मुदत ठेव पावता (टीडीआर) वितरण
- (ii) देय लॉकर भाड्यासाठीची धनादेश स्वीकृती
- (iii) ट्रॅव्हलर्स चेक्स अर्थात प्रवासी धनादेश देणे
- (iv) बक्षिस धनादेश अर्थात गिफ्ट चेक्स वितरण
- (v) रक्कम हस्तांतरणासाठीच्या वैयक्तिक धनादेशांची स्वीकृती

२.३ अ-अखंडित सेवा

ग्राहकांना अ- खंडित सेवा देता यावी, कोणतीही खिडकी कामकाजाच्या वेळेत रिकामी राहू नये, यासाठी आवश्यक ती व्यवस्था बँकांनी योग्य प्रक्रियेद्वारे घालून द्यावी.

२.४ ग्राहकांना मार्गदर्शन

अतिशय छोट्या शाखा वगळता, सर्व शाखांमध्ये “चौकशी” अथवा “आपणास मदत हवी का” अशा खिडक्या असाव्यात. अशा खिडक्यांवर ग्राहकांच्या सर्व शंकांचे समाधान करण्यात यावे आणि आवश्यकतेनुसार या खिडकीवर अन्य कामेही करता येऊ शकतील. शक्य असलेल्या सर्व ठिकाणी ही खिडकी शाखेच्या प्रवेशद्वारानजिकच असावी.

२.५ ठेवी आणि इतर खाती

२.५.१ नामांकन सुविधा

खाते उघडणीच्या अर्जात सुधारणा करून, बँकांनी त्यामध्ये नामांकन ज्यांच्या नावे करावयाचे त्यांचे नाव व पत्त्यासाठी रकान्याचा समावेश करावा. ग्राहकांकडून वैधानिक विहित नामांकन अर्ज भरून घ्यावा आणि तो खाते उघडणीच्या अर्जासोबत ठेवावा. नामांकन सुविधा उपलब्ध असल्याची सूचना ग्राहकांपर्यंत थेट पोहचण्यासाठी, चेक बुक्स/ पासबुक्स आणि अन्य साहित्यावर तसे संदेश छपावेत. नामांकन करणे हा काही प्रमाणात नियमच बनवावा (अपवादापेक्षा) आणि या अंतर्गत सध्या असलेली आणि नवीन उघडण्यात येणारी अशी सर्व खाती समाविष्ट होतील याची बँकांनी काळजी घ्यावी. ज्या प्रकरणी ग्राहक स्वतःच नामांकन न करण्याविषयी आग्रही असेल. अशीच प्रकरणे फक्त वगळावीत. मात्र अशा प्रकरणांची स्वतंत्रपणे नोंद घ्यावी.

२.५.२ नामांकन सुविधा या केवळ ठेवी खात्यांसाठीच नसून सेफ कस्टडीतील वस्तु आणि सेफ डिपॉझिट लॉकरसाठी आहे. ग्राहकांना ठेवी खात्यांसाठीची नामांकन सुविधा, ही सेफ कस्टडी वस्तु व सेफ डिपॉझिट लॉकरस यांपेक्षाही अधिक माहित असते. या दोन्ही सेवांसाठीची , नामांकन सुविधा उपलब्धतेची पुरेशी जाहिरात करावी.

२.५.३ बचत खाते पासबुक्स/ लेखा विवरणपत्रे

(अ) ग्राहकांची पासबुके वेळोवेळी व्यवहारांनुसार सुवाच्य पध्दतीत नोंदणी करुन भरुन दिली जात आहेत याची बँकेने दक्षता घ्यावी. त्यातील तपशील योग्य व वैध असल्याची खात्री करुन घ्यावी.

(ब) आपली पासबुके नियमित तत्त्वावर भरुन घेण्यासाठी ग्राहकांना सूचना कराव्यात.

(क) यासंदर्भात ग्राहकांना समाधानकारक सेवेसाठी बँकांनी पुढील उपयोजना करावी.

(ड) पासबुके नियमित / कालबध्द स्वरुपात भरुन घेतल्यामुळे होणारे फायदे ग्राहक शिक्षणातून दाखवून द्यावेत.

(ई) ग्राहक समाधान करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांनी या क्षेत्रावर विशेष लक्ष द्यावे

(फ) नियमांप्रमाणे, पासबुक सादर केल्यावर लगेच भरुन देणे आवश्यक आहे. त्वरीत भरुन देणे शक्य नसल्यास, म्हणजे जास्त नोंदी असल्यामुळे वा अन्य तांत्रिक अडचणीमुळे शक्य नसल्यास दुसऱ्या दिवशी पासबुक नेण्याची विनंती करुन, टोकन द्यावे.

२.५.४ मुदत ठेवी

(अ) बँकांनी पुढील क्षेत्रांमध्ये मोठ्या प्रमाणात नव्या योजना राबविल्या आहेत. मुदत ठेवी ग्राहकांच्या गरजांनुसार वेगवेगळ्या नव्या कल्पक योजना सुरु करण्यात आल्या आहेत. तथापि, या विविध योजना व सुविधांची माहिती, तसेच जाणीव, ग्राहकांपर्यंत अभावाने पोहोचत आहे. म्हणूनच आपल्या योजना ग्राहकांपर्यंत पोहचविण्यासाठी बँकांनी वृत्तपत्र व अन्य प्रसिध्दी माध्यमांद्वारे जाहिरात करावी आणि ग्राहकांना सल्ला द्यावा. मुदत ठेवीवरील मासिक व्याज प्राप्ती, त्याचे दर, आणि मुदत ठेव पावत्या सेफ कस्टडीमध्ये ठेवण्याच्या सुविधा यांची माहिती ग्राहकांना वेळोवेळी देणे गरजेचे आहे.

(ब) मुदत पूर्ण झाल्यानंतरच्या ठेवींच्या रकमेविषयी मार्गदर्शक ठरू शकतील अशा पध्दतीने मुदत ठेवींच्या अर्जातील रकाने असावेत ठेवींच्या मुदत समाप्तीला साठलेल्या निधीबद्दल बँकेने काय कारवाई करावी याबाबत ग्राहकांद्वारे कुठलीच सूचना प्राप्त नसेल, अशा प्रकरणी, बँकेने ठेवींच्या मुदत समाप्तीच्या तारीख, नियमानुसार, ग्राहकास आगाऊ कळवून सूचित करावी.

२.५.५ ठेवी योजनांसाठी सल्लागार सेवा

ग्राहकांच्या गरजा व अपेक्षा यांनुसार विविध ठेवी योजनांमध्ये, गुंतवणूकीकरिता योग्य निर्णयासाठी ग्राहकाला समाधानकारक सहाय्य करावे. यासंबंधीच्या सल्ला सेवांसाठी खूपच वाव आहे. निधीच्या गुंतवणूक त्यांनी वेगवेगळ्या ठेवी योजनांमध्ये केल्यास ग्राहकांना कस फायदा होऊ शकेल वा त्यांच्या गरजा तसेच अपेक्षा कशा पूर्ण होऊ शकतील याबाबत बँकांनी मार्गदर्शन / सहाय्य करावे.

२.५.६ ग्राहकांना मार्गदर्शनकरिता माहितीपत्रे पुस्तिका बँकेच्या विविध उपलब्ध योजना तसेच अटी व नियमावली तपशीलवारपणे प्रादेशिक भाषांमध्ये म्हणजे हिंदी / इंग्रजी / स्थानिक भाषांत छापून ती माहितीपत्रके / पुस्तिका बँकेने ग्राहकांस सहजी उपलब्ध होतील अशी ठेवावी. अशा प्रकारच्या माहिती पुस्तकांमध्ये बँकांचे दैनंदिन कामकाज सुरळीतपणे चालावे यासाठी, काय करावे व काय करू नये, याप्रकारच्या अन्य सूचनाही असाव्यात.

उदा. पासबुके भरुन घेणे, खासकरुन महिन्याच्या मधल्या आठवड्यामध्ये म्हणजे तिसऱ्या / चौथ्या, संयुक्तपणे खातेउघडणी व नामांकन यांचे फायदे, मुदतपूर्ताच्या वेळी निधीविषयक योग्य सूचनेसह मुदतठेव पावत्या बँकेच्या सेफ कस्टडीत ठेवणे इ.

२.६ सेफ डिपॉझिट लॉकर्स

व्यावसायिक दृष्टीकोनातून, खास करुन निवासी क्षेत्रांमध्ये, बँकांनी अधिकाधिक प्रमाणात लॉकर्स सुविधा पुरावाव्यात.

२.७ फेटाळले गेलेले संलेख

भरणा न झालेले धनादेश/ इन्स्ट्रुमेंट्स ग्राहकांना त्याच दिवशी, मात्र कोणत्याहि परिस्थितीत २४ तासांच्या आत, ग्राहकांना त्वरीत परत करावेत/ पाठविण्याची खात्रीलायक व्यवस्था करावी.

२.८ पेयींग बँकद्वारा व्याजाची भरपाई

विहित स्पष्ट सूचनांनुसार, विलंबाने मिळणाऱ्या रकमेवरील व्याज हे देय असते व ते देण्याची जबाबदारी, सर्वस्वी एकरुत्या कलेक्टिंग बँकेची असेल. अनेक वेळा धनादेश वटवण्यात होणारी दिरंगाई ही पेयींग बँकेच्या निष्काळजीपणामुळे होताना आढकून आली आहे. अशा तर्हेच्या दिरंगाई प्रकरणी, पेयींग बँकेने, कलेक्टिंग बँकेला व्याज रक्कम दिल्यास त्याची भरपाई होते. या कारणास्तव, कलेक्टिंग बँकेला, पेयींग बँकेने, दोन दिवसांपेक्षा अधिक उशीराने रक्कम अदा करणे ही दिरंगाई समजण्यात यावी. मात्र धनादेश भरणाऱ्यास व्याज रक्कम देण्याची जबाबदारी कलेक्टिंग बँकेची असते.

२.९ ओळखपत्र / बँजेस

प्रत्येक कर्मचाऱ्याने वैयक्तिकरित्या, त्याचे नाव व छायाचित्र असलेले ओळखपत्र / बँज धारण करावा. त्यामुळे कार्यालयाच्या कामांमध्ये हरुप तर येईलच आणि त्याशिवाय ग्राहकांच्या विश्वास संपादन करण्यास मदत होईल.

२.१० कार्यस्तर उंचावणे

ग्राहकसेवेकडे सहजगत्या, जाता- जाता होणारे काम म्हणून पाहिल्यास कामात तोच- तोचपणा, एकसूरीपणा येऊन पर्यायाने काम कंटाळवाणे होऊ शकते आणि त्याचबरोबर कार्यालयीन कामाचे वातावरणदेखील कर्मचाऱ्यांनी अधिक मन लावून काम करणे अपेक्षित असेल, तर त्यांना नियतकालिक रितीने विभाग बदल करुन देणे त्यांच्यावर अधिक जबाबदारी व जोखमीची कामे सोपविणे आवश्यक असते. तपासणी व पडताळणी साधी साधी कामे, म्हणजे पासबुके, ग्राहकांनी आपल्या खात्यात भरण्यासाठी दाखल केलेल्या धनादेशांच्या पावत्या, इत्यादिसारख्या कामांमुळे, ग्राहक सेवेचा दर्जा तर सुधारेलच शिवाय कर्मचाऱ्यास आत्मसम्मान राखल्याचे समाधानही मिळेल व त्याचे मनोधैर्य उंचावेल.

२.११ प्रशिक्षण

ग्राहकसेवेचा दृष्टीकोन समोर ठेवून विविध आवश्यक क्षेत्रांसाठी प्रशिक्षण कार्यक्रम आखणे गरजेचे आहे. ग्राहक सेवेप्रति कर्मचाऱ्यांचा दृष्टीकोन सकस असावा आणि ग्राहकांच्या

गरजा व अपेक्षा लक्षात घेऊन त्यांनी कामे करावीत. ग्राहक सेवेच्या मूलगामी उद्देशाने कर्मचाऱ्यांची वर्तणूक सकारात्मक करण्यासाठी या प्रशिक्षण कार्यक्रमाची आखणी असावी.

२.१२ प्राथमिक परिचय प्रशिक्षण

नव्याने सेवेत रुजू झालेल्यांसाठी, प्रथम परिचयात्मक व पुढे पाठपुरावा करणाऱ्यास शिकवणारे प्रशिक्षण असावे. भरती झालेल्या सर्वांसाठी, म्हणजे, कारकून / अधिकारी इत्यादींसाठी भरती नंतर लगेचच प्राथमिक परिचय प्रशिक्षण कार्यक्रम असावेत बँकेने याबाबतीत समन्वयकाची भूमिका घ्यावी.

२.१३ बक्षिस व कौतुक, जाण

चांगल्या कामाची नेहमीच वाहवा करावी. बक्षिस देण्याची/चांगल्या कामाची पावती, अशा पध्दतीने असावी, की त्यामुळे वेगळ्या कर्मचाऱ्याचा कुणीही मानसिक व आर्थिक गैरफायदा घेणार नाही. बक्षिस हे जर वस्तुनिष्ठ स्वरूपाचे असेल तर त्यामुळे अन्य कर्मचाऱ्यांनाही आपली कामगिरी अधिक चांगली करावीशी वाटेल. कामांप्रति जाता जाता होणारे काम, किंवा विशेष लक्ष देऊन न करण्याच्या (ग्राहकसेवा) वृत्तीला आळा घातला गेला पाहिजे. ग्राहकांना योग्य सेवा न देणे हे कार्यसाखळी तोडण्यासारखे आहे. याविषयी बँकांनी एक अशी व्यवस्था विकसित करावी, की ज्यामुळे, कर्मचाऱ्यांच्या कामाची प्रतवारी करता येईल व चांगल्या कामाला बक्षिस बहाल करता येईल. कुठलीही व्यवस्था ही वस्तुनिष्ठ पातळीवर असावी. कोणत्याही प्रकारे ती अटीयुक्त नसावी. बक्षिस / कौतुकाची प्रोत्साहक योजना, ग्राहक सेवेचे लक्ष्य डोळ्यांपुढे ठेवून आखण्यात यावी.

२.१४ व्यवस्था व प्रक्रिया

बँकांचे कार्य प्रभावी व पूर्ण कार्यक्षमतेचे होण्यासाठी, व्यवस्था व प्रक्रिया आवश्यक असते. ग्राहकांच्या पैशांची सुरक्षितता त्यामुळे जपली जाते. दररोजच्या कामांनुसार व ग्राहकांच्या गरजांप्रमाणे बँकेने / बँकांनी आपल्या व्यवस्था व प्रक्रिया, सोप्या, सुकर बनवाव्यात, त्यात वेळोवेळी आवश्यक बदल करावेत, आणि अनावश्यक भाग त्वरित वगळावा.

२.१५ ग्राहक सेवा लेखा परिक्षण

ग्राहक गरजांप्रति सेवा बहुपदरी असतात आणि त्यातून अनेक नव्या बाबी उत्पन्न होत असतात. ग्राहक सेवेच्या दृष्टीने, लेखा परीक्षण करणारी व्यवस्था बँकेने विकसित करावी. ही व्यवस्था त्रिस्तरीय, म्हणजे, अगदी खालच्या कर्मचारीवर्गापासून ते धोरणात्मक निर्णय व वरच्या स्तरापर्यंत परीक्षण करून ग्राहकसेवेसाठी योग्य बदलांसाठी आवश्यक आहे.

२.१६ तक्रार पुस्तिका

बँकेच्या जागेत, लगेच लक्ष जाईल अशा जागी तक्रार पेटी वा सूचना पेटी ठेवण्यात यावी. बँकेच्या प्रत्येक शाखेने तक्रार पुस्तिका ठेवावी. यामध्ये प्रतिलिपीची पाने, तक्रारीची पावती म्हणून सहज फाडून ग्राहकास देता येईल अशा पध्दतीने असवीत. हे संच ग्राहकास तक्रार करावयाची असल्यास त्वरीत उपलब्ध करून द्यावेत.

२.१७ निरीक्षण / लेखा परीक्षण अहवाल

बँकांच्या अंतर्गत निरीक्षक / लेखा परिक्षकांनी, यामध्ये लेखा परीक्षण करणाऱ्या अन्य संस्थांचाही समावेश आहे. त्यांच्या शाखांच्या निरीक्षण / लेखा परीक्षण काळात, शाखेतर्फे देण्यात येणाऱ्या ग्राहक सेवेचाही आढावा घेण्यात यावा. तक्रार हाताळणी व निवारण यंत्रणेबाबत नोंदवलेल्या निरीक्षणाच्या अधारे अहवाल दिला जावा, तसेच त्रुटी असल्यास सुधारणा सुचवाव्यात.

२.१८ तक्रारखोर कर्मचारी

ग्राहकांशी थेट संपर्क येणाऱ्या जागांवर निवडक कर्मचाऱ्यांची नेमणूक करावी. खास प्रशिक्षण देऊन काही कल्पक दृष्टीकोन असलेल्या कर्मचाऱ्यांची त्यासाठी निवड करावी. ग्राहकांशी विनाकारण वाद घालणाऱ्या व ग्राहक सेवेस कमी लेखणाऱ्या कर्मचाऱ्यांच्या वर्तणुकीची त्यांच्या सेवापुस्तिकेत नोंद करावी. त्याचबरोबर अशा तक्रारखोर कर्मचाऱ्यांविरुद्ध योग्य कारवाई केली जावी.

२.१९) वरिष्ठ अधिकाऱ्यांच्या नियतकालिक भेटी

शाखांना भेट देणाऱ्या वरिष्ठ अधिकाऱ्यांनी ग्राहक सेवेच्या पैलूंना अग्रक्रम द्यावा. एखाद्या शाखेने दिलेला ग्राहक सेवे संबंधीचा अहवाल हातात असताना एखाद्या वरिष्ठ अधिकाऱ्याने प्रत्यक्ष “शाखेतील परिस्थिती” पाहिल्यास, तो एक मोठा फायदा ठरेल.

२.२०) पायाभूत मांडणीची तरतुद

बँकव्यवहाराचे कामकाज सुरळीतपणे व अधिक आरामदायक रीतीने, होण्यास मदत व्हावी, यासाठी, बँकांनी आपले लक्ष, पुरेशी जागा देण्याकडे, तसेच योग्य फर्निचर, पिण्याचे पाणी मिळण्याची सुविधा, स्वच्छ परिसर (यात भिंतीवर पोस्टर्स नसणे समाविष्ट आहे) इत्यादीकडे द्यावे.

२.२१) ग्राहक शिक्षण

बँकांशी व्यवहार करताना, हक्क व जबाबदाऱ्या या बाबतीत ग्राहक शिक्षण ही ग्राहकसेवा सुधारणासाठी, प्राथमिक बाब आहे असे समजले जावे. केवळ बँक देऊ करत असलेल्या विविध योजना आणि सेवांबद्दलच ग्राहकाला जाणीव करून देण्याबरोबर, त्याला उपचार, कार्यरीती, कायदेशीर आवश्यकता, बँकांद्वारे दिल्या जाणाऱ्या सेवांच्या मर्यादा यांचाही जाणीव, जाहिराती, साहित्य, इंटरफेस, चर्चासत्रे यांच्या मिश्रणातून करून दिली पाहिजे.

२.२२) सुरक्षा व्यवस्था

आतंकवादी / डाका यांच्यामुळे येत असलेले प्रसंग लक्षात घेऊन, कर्मचारी आणि जनता यांच्यामध्ये विश्वास निर्माण करण्यासाठी, बँकांनी पुनरावलोकन करून, सद्याच्या सुरक्षा प्रणालित सुधारणा करावी. सुरक्षा कर्मचाऱ्यांसाठी नियमितपणे कवायत / प्रशिक्षणाची व्यवस्था केली जावी.

२.२३) ऊचित आचार संहिता - बँकेच्या सेवा - आकाराचे प्रदर्शन

आपल्या संचालक मंडळाच्या संमतीने सेवा-आकार ठरविण्याचे स्वातंत्र्य बँकांना आहे. तथापि, विविध सेवांसाठी म्हणजे चेक गोळा करणे इत्यादि, सेवा आकार ठरविला जात असताना, ते वाजवी असून, अशा सेवा देण्याच्या सरासरी खर्चाच्या ते बाहेर असू नयेत याची खात्री करून द्यावी.

बँक व्यवहारात पारदर्शकता यावी यासाठी, अनुसूचित सहकारी बँकांनी, त्या देऊ करत असलेल्या उत्पादांवर अवलंबित अशा विविध सेवा आकारांच प्रकारांची सविस्तर माहिती नियत केलेल्या नमुन्यात त्यांच्या वेबसाईटवर प्रदर्शित करावी, या शिवाय अनुसूचित युसीबी सह, सर्व यु सी बींनी त्यांच्या कार्यालयात / शाखा पुढील सेवांबाबतचे सेवा आकार, स्थानिक भाषेत प्रदर्शित करावे.

अ) बिना आकार दिल्या जाणाऱ्या सेवा

ब) इतर

१) बचत खात्यात ठेवावयाची किमान शिल्लक

२) बचत खात्यात किमान शिल्लक न ठेवल्यास द्यावयाचा आकार

३) बाहेरगावामधील चेक्स गोळा करण्यासाठी आकार

४) डिमांड ड्राफ्ट देण्यासाठी आकार

५) चेकबुक (दिले गेल्यास) देण्यासाठी आकार

६) लेखा विवरणपत्र देण्यासाठी आकार

७) खाते बंद केल्यास द्यावयाचा आकार (असल्यास)

८) ए टी एम असलेल्या ठिकाणी (असल्यास) जमा / निकासीसाठी आकार.

२.२४) कालावधी प्रमाणांचे प्रदर्शन

विशिष्ट व्यवहारांसाठी लागणाऱ्या काळाचे प्रमाण किती असते याचा तक्ता बँकेच्या हॉल मध्ये लावण्यात यावा. त्यामुळे त्याकडे ग्राहकाचे लक्ष जातेच शिवाय कर्मचाऱ्यांचेही लक्ष तिकडे गेल्याने त्यांच्यामध्ये निष्ठा निर्माण होते.

२.२५) अकाउंट पेयी चेक्स गोळा करणे

त्रयस्थ पक्षाच्या खात्यात रक्कम जमा करण्यास प्रतिबंध पेयी, म्हणजे ज्याच्या नावे चेक आहे त्याच्या व्यतिरिक्त दुसऱ्या कोणत्याही व्यक्तीसाठी युसीबीज नी अकाउंट पेयी चेक्स गोळा करू नये. जेथे निकासी करणारा / पेयी, बँकेला सूचना देतो की, चेकची रक्कम, पेयीच्या खात्या एवजी दुसऱ्या एखाद्या खात्यात जमा केली जावी, तेव्हा, अशी सूचना, अकाउंट पेयी चेकच्या गुणविशेषाच्या विरुद्ध ठरत असल्याने, बँकेने अशा निकासी करणारास / पेयीला सांगावे की, अशा चेकबद्दल किंवा खात्याबद्दल त्याने मॅडेट (आज्ञा,आदेश) आणावा. या सूचना, एका बँकेवर काढलेल्या परंतु दुसऱ्याच बँकेस द्यावयाच्या चेकच्या बाबतीतही लागू होईल.

२.२६) पी सी बीज द्वारा एक्सटेन्शन काउंटर्सवरील सुविधा

एक्सटेन्शन काउंटर्सवर पुढील सीमित व्यवहार करण्यासाठी युसीबींना परवानगी आहे:-

१) जमा / निकासी व्यवहार

- २) ड्राफ्टस आणि मेलट्रान्सफर देणे व त्यांचे रोखीकरण
- ३) प्रवासी चेक्स देणे व त्यांचे रोखीकरण
- ४) देयके गोळा करणे
- ५) त्यांच्या ग्राहकांच्या स्थिरठेवींवरील अग्रिम राशी देणे (त्या एक्सटेन्शन काउंटर वरील संबंधित अधिकाऱ्याच्या अधिकार क्षमने प्रमाणे) आणि
- ६) इतर कर्जाचा बटवडा (फक्त व्यक्तींसाठी) - रु. १० लाख पर्यंत, मुख्य प्रवर्तक / मूलशाखा यांनी परवानगी दिल्यानुसार

२.२७) काउंटर्सवर नोटगणना यंत्राची तरतुद

यु सी बीज, प्राथमिक (नागरी) सहकारी बँका यांनी त्यांच्या शाखांच्या प्रदान काउंटर्सवर, दोन्ही ही बाजूंनी अंक दिसतील अशी नोटगणना यंत्रे त्यांच्या ग्राहकांच्या उपयोगासाठी व कागदी पहा गुंडाळलेल्या नोटांच्या गड्डीचा स्वीकार करण्यासाठी आणि जनतेच्या मनात विश्वास निर्माण करण्यासाठी ठेवावीत.

३) स्थानिक / बाहेरगावच्या चेक्ससाठी त्वरित जमा

३.१) रु. ५००० पर्यंत स्थानिक / बाहेरगावचे चेक्स

ग्राहकाचे खाते चांगल्या प्रकारे ठेवले जात आहे याबद्दल बँकेचे समाधान झाल्यास व्यक्तिगत खाते असलेल्या, ग्राहकांनी सादर केलेले रु. ५००० पर्यंतचे बाहेरगावचे चेक्स सर्व प्राथमिक (नागरी) सहकारी बँका अशा ग्राहकांच्या खात्यात ताबाडतोब जमा करू शकतील. ही व्यवस्था काटेकोरपणे पाळली जावी. बाहेरगावच्या चेक्ससाठी, बँका त्यांचा नेहमीचे आकार घेऊ शकतील. वरील सुविधेसाठी, बँकांनी, ग्राहकांच्या विनंतीची वाट न पाहता, ही सुविधा देऊ करावी. तथापि स्थानिक चेक्सच्या बाबतीत, ग्राहकांनी या सुविधेसाठी विनंती केल्यास, व त्याबद्दल आकार देण्याची त्याची तयारी असल्यास बँकां ग्राहकांच्या खात्यात रु. ५००० पर्यंत जमा करू शकतात.

असे चेक्स फेटाळले गेल्यास, बँका, त्या कालखंडासाठी, कर्जासाठी असलेल्या किमान व्याजदराने व्याज आकारू शकतात. यासाठी, सादरहू चेक फेटाळला गेल्यास, ग्राहकाला या रक्कमेवर, तेवढ्या कालखंडासाठी, नियत व्याजदराने व्याज द्यावे लागेल, अशी नोटिस असलेल्या पे-इन-स्लिप्स अशा चेक्स साठी तयार करवून घेऊ शकतात.

व्यक्तिगत खात्यांबाबत, ती खाती सुरळीत चालत आहेत याबद्दल अनुसूचित युसीबी चे समाधान झाल्यास, व वरील अटीचे अनुपालन झाल्यास, अशा अनुसूचित युसीबी, रु. ७५०० पर्यंतचे स्थानिक / बाहेरगावचे चेक्स ग्राहकांच्या खात्यात ताबाडतोड जमा करू शकतात.

३.२ रु. १०,००० पर्यंतचे बाहेरगावचे इतर चेक्स

३.२.१ एम आय सी आर चेक समाशोधन प्रणाली असलेल्या चार महानगरात, इतर तीन पैकी कोणत्याही महानगरातील बँकेवर काढलेला व आठवड्यातील कोणत्याही दिवशी गोळा करण्यासाठी सादर केलेला चेक, पुढील आठवड्यातील त्याच दिवशी (उदा. सोमवारच्या पुढील सोमवारी) जमा केला जावा. निकासी केंद्रामधून (ड्रोवी सेंटर्स) अशी सूचना आली नसली तरीहि ग्राहकांना ही सुविधा दिली जावी.

३.२.२) राज्याची राजधानी असलेल्या तसेच इतर १०० पेक्षा अधिक कार्यालये असलेल्या केंद्रांच्या बाबतीत, दहा दिवसांच्या आत ग्राहकाच्या खात्यात चेक जमा झाल्याचे दाखविले जावे व ग्राहकाला रक्कम काढण्याची मुभा असावी

३.२.३) या शिवाय, अशा रीतिने कालबद्ध गोळा करण्यास / प्रदान करण्यास कोणताही अतिरिक्त आकार लावला जाऊ नये. असे चेक्स फेटाळले गेल्यास, निकासीची परवानगी दिल्यापासून चेकच्या रकमेची परतफेड होई पर्यंतच्या काळासाठी, ग्राहकाला व्यापारी दराने व्याज आकारले जावे.

३.२.४) यात असलेली जोखीम कमी व्हावी म्हणून, बाहेरगावच्या चेक्सची १०,००० पर्यंतची रक्कम, समाधानकारक चालत असलेल्या खात्यांसाठी जमा करण्याची सुविधा देता येईल. जेव्हा रु. १०,००० पेक्षा जास्त असलेल्या रकमेचे चेक / चेक्स गोळा करण्यासाठी एका दिवसात किंवा त्यानंतरच्या दिवसात जमा केले जातील, तेव्हा रु. १०,००० पर्यंतची निकासी, वरील सूचनांप्रमाणे करू दिली जावी. त्यामुळे, कोणत्याही वेळी, वैयक्तिक ग्राहकाबाबत, रु. १०,००० पेक्षा अधिक जोखीम, चेक गोळा करणाऱ्या बँकेवर येणार नाही. तथापि, येथे सांगण्यात येत आहे की, रु. १०,००० पेक्षा अधिक रकमेचे संलेख भरले गेल्यास, ते कमीतकमी विलंबाने गोळा केले जावेत व शाखांनी ते पारित करण्यासाठी त्वरित पाठवावेत.

३.३) स्थानिक चेक्स

काऊंर्टर्स वर चेक्स स्वीकारल्यापासून तिसऱ्या कार्यालयीन दिवशी, ग्राहकाच्या खात्यात सर्वसाधारणतः ते जमा केले जाऊन, ग्राहकाला निकासी करण्याची परवानगी असावी.

३.४) अंमलबजावणी आणि दायित्व

३.४.१) वरील वेळापत्रक शाखांकडून काटेकोरपणे पाळले जात आहे याची खात्री करण्यासाठी विलंबासाठी, स्पष्ट असे कर्मचारी दायित्व ठेवले जाण्याची आवश्यकता आहे. यासाठी, आवश्यक ती कारवाई करण्यासाठी, उशीरा गोळा झालेल्या चेक्सचे एक विशेष रजिस्टर ठेवले जाऊ शकते.

३.४.२) या शिवाय, विलंब झाल्यास, खातेदारांनी विनंती केल्याशिवायही त्यांना त्या विलंबासाठी दंडात्मक व्याज मिळेल याची खात्री करून घ्यावी. जनतेकडून तक्रारी येऊ नयेत म्हणून, बाहेरगावच्या चेक्स बाबत अशा विलंबाच्या प्रसंगी खातेदारांना दंडात्मक व्याज आपोआप दिले जावे याच्या सक्त सूचना शाखांना दिल्या जाव्यात.

३.५) बाहेरगावचे चेक्स/ संलेख गोळा करण्यातील विलंबासाठी व्याज प्रदान

३.५.१) बाहेरगावचे चेक्स गोळा करण्यातील विलंबांच्या सर्व बाबतीत, मग ते चेक्स / संलेख बाहेरगावच्या स्वतःच्या बँकेवरील असोत किंवा अन्य बँकेवरील असोत, चेक भरल्याच्या तारखेपासून १४ दिवसांच्या आत, चेकची रक्कम ग्राहकाच्या खात्यात जमा न झाल्यास, किंवा ते चेक्स / संलेख ग्राहकाला परत न केले गेल्यास, अशा विलंबाबद्दल, बँकांना बचत खात्याच्या व्याज दराने त्या चेक्सच्या रकमेवर व्याज द्यावे लागेल.

३.५.२) ईशान्य क्षेत्रातील राज्यातील राजधान्या व सिक्किम सोडून राज्यांच्या मुख्य बँक कार्यालयात, बाहेरगावचे चेक्स भरल्यास त्यासाठी १० दिवसांच्या वर विलंब झाल्यास आणि

इतर बाबतीत १४ दिवसांच्या वर विलंब झाल्यास, बँकांनी, त्या विलंब काळासाठी, स्थिर ठेवींसाठी असलेल्या व्याजदराने व्याज द्यावे. याशिवाय बाहेरगावचे संलेख गोळा करण्यात शाखेने अवाजवी विलंब केल्यास, या स्थिर ठेवींच्या व्याजदरापेक्षा २ टक्के अधिक व्याज दंडात्मक व्याज म्हणून द्यावे.

३.५.३) ग्राहकांनी मागणी करण्यापूर्वी, ग्राहकांच्या सर्व प्रकारच्या खात्यात देय असलेले व्याज दिले / जमा केले जावे. तथापि असे व्याज रक्कम रु. ५ किंवा त्यापेक्षा अधिक असल्यासच दिले जावे.

३.५.४) वरील निदेशांच्या अंमलबजावणीची तपासणी वरिष्ठ अधिकाऱ्यांना शाखांना भेट देतेवेळी करावी.

३.५.५

वर दिलेल्या सर्वसाधारण कालावधीपेक्षा बाहेरगावचे संलेख गोळा करण्यास अधिक कालावधी लागल्यास त्या कालावधीसाठी, आणि अशा संलेखाच्या रकमेचा भरणा कॅश क्रेडिट किंवा कर्ज खात्यात करावयाचा असल्यास, अशा ग्राहकांना न्याय्य भरपाई मिळावी म्हणत, बँकांनी, बँकांद्वारे ठेवलेल्या अटीनुसार, किमान कर्जदराने व्याज द्यावे. ज्या अशी, बाहेरगावच्या संलेखाची रक्कम कर्जखात्यासाठी असते, त्याअर्थी, उशीरा प्रेषण केले गेल्याने त्यांना होणारी हानि ही, अशा खात्यांसाठी, बँकांनी ठरविलेल्या दरानुसारच असते.

३.६) बाहेरगावचे संलेख जलद गोळा करण्यासाठी अतिरिक्त उपाय

३.६.१) चेक वटविण्यातील वेळ कमी व्हावा यासाठी, प्राथमिक (नागरी) सहकारी बँकांनी पुढील अतिरिक्त उपाय योजावेत :-

३.६.२) एम आय सी आर केंद्रावर काढलेले चेक्स राष्ट्रीय समाशोधन कक्षातूनच सादर केले जावेत.

३.६.३) महत्वाच्या केंद्रामधील सेवा शाखा आणि, सेवा शाखा व एकाद्या विशिष्ट केंद्रातील इतर शाखा, या दरम्याने नेटवर्किंगसाठी, आधुनिक संचारण तंत्रज्ञानाचा उपयोग करून द्यावा.

३.६.४) बाहेरगावचे संलेख गोळा करण्यासाठी, जलद / त्वरित “कलेक्शन सर्व्हिस” च्या संकल्पनेत सुसूत्रता आणली जावी.

३.६.५) स्थानिक चेक्स व बाहेरगावचे चेक्स यासाठी वेगवेगळी रजिस्टर्स ठेवली जावीत. त्यामुळे शाखा व्यवस्थापकांना बाहेरगावचे चेक्स गोळा केले जाण्यास पर्यवेक्षण व सुधारात्मक उपाय करता येतील.

३.६.६) या निर्देशाची अंमलबजावणी करण्यात बारीक लक्ष ठेवण्यासाठी, अंतर्गत तपासणी गटांना याबाजू / पैलू पडताळून पाहण्यास सांगितले जावे, कारण सुधारित अशा ग्राहकसेवेसाठी प्रत्यक्ष परिणाम करणारा उपाय आहे.

३.६.७) वरील सुविधांबाबत ग्राहकांना जाणीव करून देणेही आवश्यक आहे. त्यामुळे, ग्राहकांच्या माहितीसाठी, बँकांनी त्यांच्या शाखांमध्ये दिल्या जात असलेल्या सुविधांची माहिती प्रदर्शित करण्याची व्यवस्था करावी.

४) इतर सूचना / निदेश

४.१) चेकबुक देणे

ग्राहकांनी गैरसोय होऊ नये म्हणून, बँकांनी, त्यांची चेकबुके काळजीपूर्वक छापली गेली आहेत, चेकच्या पानांवरील छिद्रे आणि बांधणी व्यवस्थित आहे याची खात्री करून द्यावी.

४.२) मुदत ठेवीच्या परिपक्व झाल्यावर त्यांच्या प्रदाना संबंधीच्या सूचना प्रदर्शित करणे आवश्यक आहे.

४.२.१) बँकांनी त्यांच्या मुदत ठेवी बाबतच्या, अर्जाच्या फॉर्ममध्ये, ठेव परिपक्व झाल्यावर त्यांच्या प्रदाना संबंधीच्या सूचना प्रदर्शित करणे आवश्यक आहे.

४.२.२) याशिवाय, अधिक ग्राहकसेवा देण्यासाठी व एक नियम म्हणून, मुदत ठेवीच्या परिपक्वतेच्या तारखेची सूचना बरीच आधी त्यांच्या ठेवीदारांना पाठववी.

४.३) तक्रार वही ठेवणे

गोईपोरिया समितीच्या शिफारस ३.६७ अनुसार, तक्रारदाराला तक्रारीची पावती-प्रत ताबडतोड मिळावी म्हणून, बँकांनी छिद्रे असलेल्या पुरेशा प्रति असलेली तक्रारवही ठेवणे आवश्यक आहे. परिशिष्ट २ मध्ये, छिद्रे असलेल्या पुरेशा प्रती असलेली नमुना तक्रार वही देण्यात आली आहे. बँकेच्या सर्व कार्यालयात एक समानता असावी यासाठी, अशी तक्रारवही ठेवण्यासाठी बँकांनी योग्य पावले उचलावीत.

४.४) नियतकालिक आढावा आणि देखरेख

४.४.१) ग्राहक-समाधानाची गुणवत्ता वाढती रहावी आणि ग्राहकसेवेसाठी आणखी एक मार्ग म्हणून, या समितीने केलेल्या शिफारशीच्या प्रत्यक्ष अंमलबजावणी मधील मुलांशी जाऊन परिस्थितीचे बँकांनी नियतकालिन मूल्यांकन करावे.

४.४.२) या १५ मूलभूत शिफारशींच्या अनुषंगाने, बँकांनी योग्य अशी देखरेख (मॉनिटर) प्रणाली निर्माण करावी. अर्थात बँकांना, त्यांच्या संचालक मंडळाच्या अनुमतीने यात अधिक बाबींचा समावेश करण्याची मुभा आहे.

४.४.३) बँकेच्या ग्राहकांचे अधिक समाधान व्हावे तसेच बँक-सेवांची गुणवत्ता वाढावी आणि बँकेच्या सर्व कार्यालयात तिच्या अंमलबजावणीसाठी, अर्धवार्षिक (म्हणजे, जूनअखेर व डिसेंबर अखेर) दिलेल्या ग्राहकसेवेचे मूल्यांकन करण्यासाठी एक प्रणाली बँकांनी तयार करावी.

४.५) दुसरा / बदली डिमांड ड्राफ्ट देणे

४.५.१) नॉन-पेमेंट ऍडव्हाईस मिळाल्या शिवाय डिमांड ड्राफ्ट दिलाजाणे आदेशिती (ड्रॉवी) बँकेने नॉन-पेमेंट ऍडव्हाईस (एन पी ए) न दिल्यास व सुयोग्य अशा हानिसंरक्षणाच्या आधारावर, रु ५००० किंवा त्यापेक्षा कमी रकमेचा बदली (डुप्लीकेट) डिमांड ड्राफ्ट देता येऊ शकतो.

४.५.२) डिमांड ड्राफ्ट देण्यासाठी कालावधी ठरवणे

विनंती केल्यानंतर १५ दिवसांच्या आत बदली डिमांड ड्राफ्ट दिला जाईल याची बँकेने खात्री करून घ्यावी. मात्र वरील कालानंतर डिमांड ड्राफ्ट देण्यास विलंब झाल्यास, बँकेने तेवढ्या मुदतीच्या स्थिर ठेवीवर, व लागू असलेल्या व्याजदराने येणारी रक्कम ग्राहकाला भरपाई म्हणून द्यावी.

४.५.३) वरील निदेशांची अंमलबजावणी केली जात आहे, याची तपासणी शाखांना भेट देणाऱ्या वरिष्ठ अधिकाऱ्यांनी करावी.

५) नामनिर्देशन सुविधेसाठी वैधानिक तरतुदी

बँकव्यवहार विनियम अधिनियम, १९४९ (ए ए सी एस) मध्ये इतर बाबींबरोबर, कलम ४५ झेडए ते ४५ झेड एफ हा नवीन कलमे टाकून तो सुधारित करण्यात आला आहे. त्या कलमातील तरतुदीत इतर बाबींबरोबर पुढील प्रमाणे समावेश आहे.

अ) ठेवीदाराच्या नावे जमा रकमेचे, तो मृत झाल्यावर, त्याने नामनिर्देशित केलेल्या व्यक्तीला प्रदान करण्यासाठी सहकारी बँकांना समर्थ करणे.

ब) मृत व्यक्तीने बँकेच्या सुरक्षा ताब्यात (कस्टडी) ठेवलेलेल्या वस्तू, रिझर्व बँकेद्वारा निदेशित रीतीने त्यांची यादी करून, त्या मृत व्यक्तीच्या नामनिर्देशिताला देण्यासाठी सहकारी बँकांना समर्थ करणे

क) सुरक्षा तिजोरी भाड्याने घेणाऱ्या व्यक्तीने निधन झाल्यास, तिच्यामधील वस्तुंची, रिझर्व बँकेद्वारा निदेशित रीतीने यादी करून, त्या वस्तू मृत व्यक्तीच्या नामनिर्देशिताला देण्यासाठी सहकारी बँकांना समर्थ करणे.

५.१) नामनिर्देशनाचे नियम

असे नामनिर्देशन नियत रीतीने करावयाचे असल्याने, केंद्र सरकारने, आरबी आयच्या सल्ल्याने, सहकारी बँक (नामनिर्देशन) नियम, १९८५ तयार केले आहेत. हे नियम व कलम ४५ झेडए ते ४५ झेड एफ या नवीन कलमांमधील, नामनिर्देशन संबंधी तरतुदी, २६ मार्च १९८५ पासून जारी करण्यात आल्या आहेत.

सहकारी बँका (नामनिर्देशन) नियम, १९८५ मध्ये पुढील तरतुदी आहेत :-

१) ठेवी खात्यांसाठी, सुरक्षा ताब्यात ठेवलेल्या वस्तू आणि सुरक्षा तिजोरीत ठेवलेला ऐवज यासाठी नामनिर्देशन अर्जाचे फॉर्मस.

- २) नामनिर्देशनात फेरफार आणि रद्द करण्यासाठी फॉर्म्स
- ३) नामनिर्देशनाचे नोंदीकरण / पंजीकरण आणि नामनिर्देशनाचे रद्दीकरण व फेरफार
- ४) वरील संबंधातील बाबी

५.२) सुरक्षा ताब्यात असलेल्या बस्तूंसाठी नामनिर्देशन

मृत ठेवीदाराने सुरक्षा ताब्यात ठेवल्या गेलेल्या वस्तू, नामनिर्देशनाला देण्याबाबत, किंवा नामनिर्देशन व्यक्ती / व्यक्तींना लॉकर पर्यंत प्रवेश देऊन त्यातील ऐवज त्यांना काढू देण्याबाबत, आर बी आयने, बी आर अधिनियम (ए एसी एस) च्या कलम ४५ झेड सी (३) आणि कलम ४५ झेड ई (४) च्या तरतुदीनुसार, काही नमुने निश्चित केले आहेत. सुरक्षा ताब्यात ठेवलेली रक्कम आणि चीजवस्तू, तसेच लॉकरमधील ऐवज खऱ्या नामनिर्देशित व्यक्तीला परत करण्यासाठी व मृत्यूचा पुरावा पडताळून पाहण्यासाठी, सहकारी बँका, त्यांनी तयार केलेला हक्क / दाव्या संबंधी नमुना (फॉर्मेट) तसेच त्यांच्या महासंघाने / असोशिएशनने किंवा आय बी ए ने सुचविलेली कार्यरीत सुचवू शकतात.

५.३) बँकांच्या पुस्तकात नाम निर्देशनाचे नोंदीकरण / पंजीकरण

नियम २ (१०), ३ (९) आणि ४(१०) अनुसार सहकारी बँकेने तिच्या पुस्तकात, नामनिर्देशन, रद्दीकरण, आणि / किंवा नामनिर्देशनातील फेरफार नोंदवून ठेवावयाचे असतात. सहकारी बँकांनी त्यानुसार, त्यांच्या ठेवीदार / ठेवीदारांनी / लॉकर भाड्याने घेणारांनी केलेल्या नामनिर्देशनाची नोंद / पंजीकरण किंवा असल्यास बदल करण्याची कृती करावी. भारत सरकारने एक परिपत्रक काढून नामनिर्देशन सुविधा संबंधीच्या तरतुदी २९ मार्च १९८५ पासून जारी करण्यास सांगितले आहे. यासाठी सहकारी बँकांनी खात्री करून घ्यावी की त्यांच्या ग्राहकांना नामनिर्देशन सुविधा उपलब्ध करून देण्यात आली आहे.

५.४) पासबुक ठेवीजी पावती इत्यादींमध्ये “नामनिर्देशन पंजीकृत” हा खुलासा अंतर्भूत करण्याबाबत

मृत ठेवीदाराच्या नातेवाईकांना, नामनिर्देशनाची सुविधा मिळालेली आहे हे समजण्यासाठी, प्राथमिक (नागरी) सहकारी बँकांनी “नामनिर्देशन पंजीकृत” हा खुलासा प्रत्येक पासबुका मध्ये किंवा ठेवीच्या पावतीमध्ये समाविष्ट करावा.

६) गोईपोरिया समितीच्या शिफारशीच्या अंमल बजावणीवरील देखरेख:

गोईपोरिया समितीच्या विविध शिफारशीच्या संदर्भात, त्यांची प्रत्यक्ष अंमलबजावणी तळापासून होत आहे हे पाहण्यासाठी, बँकांनी स्थितीचे मूल्यमापन करण्यासाठी सुयोग्य अशी देखरेख प्रणाली तयार करण्याची आवश्यकता आहे. बँकांनी विशेषकरून, परिशिष्ट १ मध्ये दिल्याप्रमाणे, त्यातील मूलभूत (कोअर) शिफारशींकडे विशेष लक्ष दिले पाहिजे.

७) ग्राहकसेवा – तक्रार निवारण

त्रयस्थ व्यक्तीच्या संलेखंचे तत्वशून्य व्यक्तीकडून रोखीकरण केले जाण्याबाबत आणि सुसंस्थापित संस्थांच्या नावे उघडलेल्या खात्यांमुळे आदेशकाच्या (ड्रॉवर) खात्यातून चुकीने निकासी केली जाण्याबाबत, असे सांगण्यात येते की तेथे बँकेची चूक झाली असेल तर बँकेनेच, कोणत्याही

हरकती शिवाय, ग्राहकाला भरपाई द्यावी. आणि (२) जेव्हा बँकेची किंवा ग्राहकाची चूक नसून ती प्रणालीमध्येच असेल, तेव्हाही बँकांनी संचालक मंडळाला संमत असलेल्या ग्राहक संबंध धोरणाचा एक भाग म्हणून, ग्राहकाला (विशिष्ट मर्यादापर्यंत) भरपाई द्यावी.

परिशिष्ट १

ग्राहक सेवेबद्दल महा परिपत्रक

ग्राहक सेवेसंबंधी गोईपोरिया समितीच्या

१५ मूलभूत (कोअर) शिफारशी.

(परिच्छेद ६नुसार)

अनुक्रमांक	शिफारस क्रमांक	शिफारस
१	३.१	महानगरे आणि नागरी केंद्रांमधील शाखांमध्ये, व्यवहार सुरु होण्याच्या १५ मिनिटे आधीच कर्मचाऱ्यांचे कामाचे तास सुरु होतील असे बँकांनी अंमलात आणावे.
२	३.२	बँकेचे व्यवहाराचे तास संपल्याआधी बँकेच्या हॉलमध्ये आलेल्या ग्राहकांकडे लक्ष दिले जावे.
३	३.३	वाढविलेल्या कामाच्या तासांमध्ये, काउंटेर्सवर असलेल्या कर्मचाऱ्यांनी पुढील व्यवहार करावेत (शाखांनी वेळ निर्धारित करावी) अ) पावती अनावश्यक असलेले व्यवहार २१) पासबुके / लेखा विवरणपत्रे देणे २) चेकबुक देणे ३) मुदत ठेवीची पावती / ड्राफ्ट देणे ४) शेअरसाठी केलेल्या अर्जाचा फॉर्म स्वीकारणे ५) समाशोधना साठी आलेले चेक्स / बिले स्वीकारणे ब) पावती आवश्यक असलेले व्यवहार १) मुदत ठेवीच्या (टीडीआर) पावत्या देणे २) देय असलेल्या लॉकर भाड्यासाठी चेक स्वीकारणे ३) प्रवासी चेक्स देणे ४) गिफ्ट चेक्स देणे ५) ट्रान्स्फर क्रेडिटसाठी वैय्यक्तिक चेक्स स्वीकारणे
४	३.४	व्यवहाराच्या वेळेत कोणताही काउंटर रिकामा राहू नये आणि ग्राहकांना अखंडित सेवा दिली जावी.
५	३.५	अत्यंत छोट्या शाखा सोडल्यास, सर्व शाखांमध्ये, बँकेच्या हॉलच्या

		प्रवेशाजवळच, 'चौकशी' किंवा 'मदत हवी?' असे वेगळे किंवा इतर कामांबरोबरच संलग्न असे काऊंटेर्स ठेवले गेले पाहिजेत.
६	३.१३	केवळ नामनिर्देशन फॉर्म घेण्या व्यतिरिक्त, बँकांनी, खाते उघडण्याच्या फॉर्म मध्येही नामनिर्देशनाचे नाव आणि पत्ता ठेवण्याची व्यवस्था करावी. नामनिर्देशन सुविधेसाठी प्रसिद्धी आवश्यक आहे. त्यात, चेकबुकांवर, पासबुकांवर किंवा ग्राहकापर्यंत जाणाऱ्या कोणत्याही साहित्यावर, मिळते-जुळते संदेश छापणे किंवा ही सुविधा लोकप्रिय करण्यासाठी नियतकालिक प्रयत्न यांचा समावेश आहे.
७	३.१४	नामनिर्देशन करण्यासाठी ग्राहकाचा नकार सोडल्यास (याची नोंद करून घ्यावी परंतु त्यातून अनुपालन न केल्याचे अनुमान केले जाऊ नये) नवीन आणि इतर सर्व खात्यांसाठी, नामनिर्देशन करणे हा एक नियम समजला जावा.
८	३.१७	लेखा विवरण पत्रे देतांना आणि पासबुके अद्यावत करताना त्यातील माहिती स्पष्टपणे वाचता येणारी असेल इकडे बँकेने सतत लक्ष द्यावे.
९	३.२६	ग्राहकांच्या उपयोगी पडणाऱ्या माहितीने युक्त व तीन भाषेत छापलेल्या अगणित हस्तपुस्तिका व हस्तपत्रकांचा प्रसार केला जावा.
१०	३.३२	बाहेरगावच्या चेक्सच्या बाबतीत ताबाडतोब जमा केली जाणारी रक्कम (रु २५०० पासून) रु. ५००० केली जावी. या सुविधेसाठी वाटल्यास वेगळ्या पे-इन-स्लिप्स तयार करवून घ्याव्यात.
११	३.३३	बाहेरगावचे चेक्स गोळा करण्यात झालेल्या विलंबासाठी, भरपाई म्हणून, बचत खात्याच्या व्याजदरापेक्षा दरसाल २% अधिक दराने व्याज दिले जावे. मात्र असे व्याज रु. ५/- किंवा त्यापेक्षा अधिक असावे. तथापि अशा चेक्सची रक्कम कॅशक्रेडिट / ओव्हर ड्राफ्ट / कर्ज इत्यादि खात्यात भरली जात असल्यास बँकांनी त्या रकमेवर रिझर्व बँकेच्या वेळोवेळी दिलेल्या आदेशानुसार किमान कर्जदराने व्याज द्यावे.
१२	३.३६	फेटाळले गेलेले संलेख ग्राहकाला २४ तासांच्या आत परत केले / पाठविले जावेत.

१३	.३.६७	प्रत्येक संचात छिद्रांकित प्रति असलेली, आणि ग्राहकाला ताबाडतोब पावती देऊ करणारी, तसेच नियंत्रक कार्यालयाला सूचना देणारी, तक्रार पुस्तिका ठेवण्यात यावी.
१४	३०.८०	पुरेशी जागा, योग्य फर्निचर आणि पिण्याच्या पाण्याची सोय यांच्याकडे विशेष लक्ष देऊन शाखांमधील पायाभूत सुविधा वाढविण्यात याव्यात.
१५	३.९६	बँकेच्या हॉल मध्ये विशेष बँकव्यवहारांच्या वेळ प्रामुख्याने प्रदर्शित केल्या जाव्यात

परिशिष्ट - ॥

(परिच्छेद ४.३ नुसार)

तक्रारदाराची प्रत / शाखेची प्रत / एच ओ प्रत

..... नागरी सहकारी बँक

..... शाखा

तक्रार पुस्तक

दिनांक

श्री/श्रीमती/ कुमारी

पत्ता

.....

खात्याचा प्रकार, लागू असल्यास / सुरु असलेला

थोडक्यात तक्रार

.....

.....

(तक्रारदाराची सही)

नियंत्रक कार्यालयाकडे पाठविल्याचा दिनांक

टिपणी

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
अंतिम निवाड्याची तारीख

.....
बँकेच्या शाखा व्यवस्थापकाची सही

परिशिष्ट I

ग्राहक सेवे संबंधी सर्व समावेशक परिपत्रक

अ) सर्वसमावेशक परिपत्रकात एकत्रित केलेल्या परिपत्रकांची यादी

क्र.	परिपत्रक क्र.	दिनांक.	विषय
१	युबीडी (पीसीबी) सीआयआर क्र. ५४ / ०९.३९.०० / ०५-०६	२६.०५.२००६	बँक / सेवा आकारांचे प्रदर्शन
२	युबीडी क्र. एलएस (पीसीबी) क्र. ४९/०७.०९.००० / २००५-०६	२८.०४.२००६	एक्स्टेन्शन काऊंटर्सवरील सुविधा
३	युबीडी. बीपीडी. सीआयआर. क्र. ३५ ००९.७३.००० / २००५-०६	०९.०३.२००६	नोटगणना यंत्राची तरतुद
४	युबीडी. बीपीडी. सीआयआर क्र. ३० ४.०९.०६२ / २००५-०६	३०.०९.२००६	अकाऊंट पेयी चेक्स गोळा करणे - त्रयस्थ पक्षाच्या खात्यात जमा करण्यास प्रतिबंध
५	युबीडी. क्र. बीपीडी. पीसीबी. सीआयआर २०/०९.३९.०० / २००४-०५	२४.०९.२००४	ग्राहक सेवा
६	युबीडी. डीएस.	२०.११.२००२	युसीबी द्वारा सेवा आकाराची

	पीसीबी. सीआयआर २६/१३.०१.०० / २००२		आकारणी
७	युबीडी. बीएसडी. आय (पीसीबी) क्र. ४५/ १२.०५.००/२००१- ०२	३०.०५.२००२	ग्राहक सेवा व्यवहारांचे विपरीतीकरण
८	युबीडी. बीएसडी. पीसीबी क्र. ४५/ १२.०५.००/२००१- ०२	३०.०५.२००२	लबाडीच्या किंवा इतर व्यवहारां मुळे चुकून वजा रकमेचे विपरीतीकरण
९	युबीडी. क्र. पीसीबी डीएस. ३४/१३ ०१.००/२०००-०१	०८.०३.२००१	ग्राहक सेवा - परिपक्व झाल्यावर ठेवीचा विनियोग -ग्राहकांना / ठेवीदारांना ठेवीच्या देय दिनांकाची अग्रिम सूचना
१०	युबीडी. क्र. डीएस. ७/१३.०५.००/१ १९९९-२०००	२३.०६.२०००	ग्राहक सेवा - स्थानिक व बाहेरगावच्या चेक्स त्वरित जमा
११	युबीडी. क्र. डीएस. पीसीबी. सीआयआर. ३८ / १३.०१.०० / १९९९-२०००	१४.०६.२०००	ग्राहकसेवा - चेकबुक देणे
१२	युबीडी. क्र. पीसीबी. सीआयआर २१/१३ ०५.००/ १९९९- २०००	१७.०१.२०००	ग्राहक सेवा - बाहेरगावचे चेक्स गोळा करणे

१३	युबीडी. क्र. डीएस. पीसीबी. सीआयआर. ४०/ १३.०५.०० / १७- १८	११.०२.१९९८	ग्राहकसेवा - बाहेरगावचे संलेख गोळा करणे
१४	युबीडी. क्र. डीएस. पीसीबी. सीआयआर. ५४ १३.०५.०० / १६- १७	२६.०५.१९९७	ग्राहकसेवा - स्थानिक चेक्स गोळा करणे
१५	युबीडी. क्र. डीएस (पीसीबी) सीआयआर ६/ १३.०५.०० / १४- १५	३०.०६.९५	ग्राहकसेवा स्थानिक / बाहेरगावचे चेक्स गोळा करणे
१६	युबीडी. क्र. (एसयुसी) डीसी. १६५/ १३.०५.०० / १३- १४	३०.०४.९४	ग्राहकसेवा - गोईपोरिया समितीच्या शिफारशीची अंमलबजावणी
१७	युबीडी. क्र. पीओटी. ६५/०९.३९.००/ १३-१४ ०७.०३.१९९४	०७.०३.१९९४	बँकांमध्ये ग्राहक सेवेवरील समिती - गोईपोरिया समितीच्या शिफारशीची अंमलबजावणी - तक्रारपुस्तक ठेवणे
१८	युबीडी. क्र. (पीसीबी) डीसी. ११/ (१३.०५.००) १३- १४	२५.०८.१९९३	ग्राहक सेवा - गोईपोरिया समितीच्या शिफारशीची अंमलबजावणी
१९	युबीडी. क्र. (एसयुसी) डीसी. १३१/	२५.०८.१९९३	ग्राहकसेवा - गोईपोरिया समितीच्या शिफारशीची अंमलबजावणी

	(१३.०५.००) / ९३-९४		
२०	युबीडी. क्र. पीओटी. २६/ युबी. ३८/ ९२-९३	१६.०६.१९९३	बँकां मध्ये ग्राहकसेवांवर समिती - शिफारशींची अंमलबजावणी
२१	युबीडी (पीसीबी). रिझर्व बँक / डीसी VII ९१/९२	२९.०१.१९९२	ग्राहकसेवा - बाहेरगावचे चेक्स गोळा करण्यातील विलंबासाठी बचतखात्याच्या व्याजदराने व्याज-प्रदान
२२	युबीडी. क्र. पीओटी. / १९/ युबी. ३८ ९२/९३	०६.१०.१९९२	बँकांमधील ग्राहक सेवांवर समिती - शिफारशींची अंमलबजावणी
२३	युबीडी (युसीबी) १/डीसी आर १ ८९/९०	१७.०१.९०	ग्राहक सेवा - बाहेरगावचे चेक्स गोळा करण्यातील विलंबासाठी व्याज प्रदान
२४	युबीडी. डीसी. २१/आर. १.८९/९० -	१५.०९.१९८९	ग्राहकसेवा - बाहेरगावचे चेक्स गोळा करण्यातील विलंबासाठी बचत खात्याच्या व्याजदराने व्याज प्रदान
२५	युबीडी. क्र. (डीसी) ५१ / आर -१ ८६/८७	२८.०१.१९८७	ग्राहक सेवा - रु २५०० पर्यंतचे बाहेरगावचे चेक्स ताबाडतोब जमा
२६	डीबीओडी. क्र. युबीडी. आरबीएल. १५५ ५/जे - ८२/८३	१६.०५.१९८३	बँकांच्या शाखांचे कामांच्या तासांचा विस्तार