आर बी आय / २००६-०७/७९
सी एस डी. बी ओ एस. ५/१३.३३.०१/ २००५-०६

जुलै २०, २००६

अध्यक्ष / मुख्य कार्यकारी अधिकारी / व्यवस्थापकीय संचालक,
सर्व वाणिज्य बँका
(क्षेत्रीय ग्रामीण बँकांसहीत)

प्रिय महोदय / महोदया,

सन २००६-०७ चे वार्षिक नीतिगत विवरण –उचित कार्यप्रणाली संहीता- बँक शुल्कांचे प्रदर्शन

उपरोक्त विषयावरील बँकांच्या वेबसाईटवर काही सेवा शुल्कांचे प्रदर्शन करण्यास व त्यांना अद्ययावत ठेवण्या संबंधीचे दिनांक मे १६, २००६ चे परिपत्रक आर पी सी डी. बी ओज. ८१/१३.३३.०१/ २००५-०६ चे अवलोकन करावे. याच अनुदेशांच्या अनुरोधाने आम्ही असे सूचित करतो की सेवा शुल्क व आकार हे बँकांच्या वेबसाईटच्या होमपेजवर ग्राहकांना ठळक दिसेल या प्रकारे ''सेवा शुल्क व आकार' या मथळ्या खाली दर्शविले जावेत.

२. आम्ही असेही सुचवितो की ग्राहकांना तक्रार करण्याची सुविधा मिळण्यासाठी तक्रार निवारण करणाऱ्या प्रमुख अधिकाऱ्याचे नावनिर्देश असलेले फॉर्म ही या होम पेजवर ठेवावेत. **या फॉर्मवर हे ही निर्देशित करावे की संबंधित बँक ही तक्रार निवारण करण्याची पहिली जागा आहे आणि जर एक महिन्यात बँकेकडून तक्रारीचे निवारण झाले नाही तरच तक्रार कर्त्याने बँकींग लोकपालाकडे(ओम्बड्समन) तक्रार करावी. या प्रकारची माहिती व बँकींग ओम्बड्समन चे नाव व पत्ता दर्शविणारी पत्रके बँकांच्या सर्व शाखातील सूचना फलकांवर लावावीत. तसेच बँकेतील ज्या नियंत्रक अधिकाऱ्याला तक्रार संबोधित करावयाची, त्याचे नाव, पत्ता व दूरध्वनी क्रमांक ही ग्राहकांना सहज उपलब्ध होईल या प्रकारे शाखांमधे दर्शविला जावा.**

३. बँक ग्राहकांना बँकांच्या विविध सेवांचे सेवा शुल्क व आकार जाणून घेण्यासाठी आर बी आय च्या वेबसाईट वर संबंधित बँकांच्या वेबसाईटला वेबलिंक दिली जाईल. (आर बी आय ची वेबसाईट संबंधित बँकांच्या वेबसाईटला जोडली जाईल.)

४. वरील आदेशांचे अनुपालन करण्यासाठी केलेली कारवाई आम्हास अवगत करावी.

५. कृपया पोच पावती द्यावी.

आपला विश्वासु

(काझा सुधाकर)
मुख्य महा व्यवस्थापक