



भारतीय रिज़र्व बँक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

आरबीआय 2013-14/458अ,

आरपीसीडी.सीओ.आरआरबी.बीसी.क्र.78/03.05.33/2013-14

22 जानेवारी, 2014,

अध्यक्ष,

सर्व प्रादेशिक ग्रामीण बँका,

महोदय/महोदया,

प्रादेशिक ग्रामीण बँकांद्वारे (आरआरबी) बँक-आकार व एसएमएसद्वारे इशारे पाठविण्यासाठीच्या आकारांचा वाजवीपणाची खात्री करणे

कृपया, ग्राहक सेवा - बँकांद्वारे एसएमएस ऍलर्टस पाठविण्याबाबत बँकांनी लावलेले आकार ह्यावरील, ऑक्टोबर 29, 2013 रोजी घोषित केलेल्या, दुस-या तिमाहीच्या, नाणेविषयक धोरण निवेदन 2013-14 च्या पुनरावलोकनाच्या परिच्छेद 37 चा संदर्भ घ्यावा. (उतारा सोबत जोडला आहे) परिपत्रक आरबीआय/डीपीएसएस.क्र.1501/02.14.003/2008-09.दि.फेब्रुवारी 18,2009 आणि डीपीएसएस.सीओ.पीडी.2224/02.14.003/2010-11.दि.मार्च 29, 2011 अनुसार, प्रादेशिक ग्रामीण बँकांनीही, निरनिराळ्या प्रकारच्या व्यवसायांमधील क्रेडिट कार्डांच्या वापरासंबंधाने, सर्व प्रकारच्या व्यवहारांसाठी, कितीही रक्कम असली तरीही, ऑनलाईन इशा-यांची (ऍलर्ट) एक प्रणाली ठेवणे आवश्यक आहे.

(2) बँका व टेलिकॉम सेवा देणारांकडे उपलब्ध असलेल्या तंत्रज्ञानाचा विचार करता, एसएमएस ऍलर्टसच्या प्रत्यक्ष वापरावर आधारित आरआरबीद्वारा ग्राहकांना त्याबाबत आकार लावणे शक्य आहे. त्यानुसार, आरआरबीद्वारा त्यांच्या ग्राहकांना एसएमएस ऍलर्टस पाठविण्यासाठी लावण्यात येणा-या आकारांमध्ये वाजवीपणा व समानता असण्याची खात्री करण्यासाठी, आरआरबींना सांगण्यात येत आहे की त्यांनी, असे आकार, सर्व ग्राहकांच्या बाबतीत, प्रत्यक्ष वापराच्या आकारावरच लावण्यात येत आहेत ह्याची खात्री करण्यासाठी, त्यांच्याकडे तसेच टेलिकॉम सेवा देणारांकडे उपलब्ध असलेल्या तंत्रज्ञानाचा वापर करावा.

(3) त्याशिवाय, पायाभूत बँकिंग सेवांसाठी असणारे सेवा आकार ठरविण्यात व कळविण्यात वास्तवता असण्याची खात्री करून घेण्यासाठी स्वीकारण्याची/पालन करण्याची तत्वे जोडपत्रात दिली आहेत. आरआरबींसाठी कृती ह्या स्तंभात, आरआरबींनी करावयाची कारवाई देण्यात आली आहे.

(4) ह्याची पोचपावती आमच्या संबंधित प्रादेशिक कार्यालयाकडे द्यावी.

आपला,

(ए. उद्गाता)

प्रधान मुख्य महाव्यवस्थापक.

ग्रामीण नियोजन व कर्ज विभाग, केंद्रीय कार्यालय,

10वा मजला, केंद्रीय कार्यालय बिल्डिंग, शहीद भगतसिंग मार्ग, पो.बॉक्स 100014, मुंबई -400 001

टेलिफोन : 022-22601000 फॅक्स 91-22-22621011/22619048 ईमेल cgmicrpcd@rbi.org.in

सावधानतेचा इशारा : बँक खात्याचा तपशील पासवर्ड ह्यासारखी वैयक्तिक माहिती मागविण्याबाबत, आरबीआय, कधीही ईमेलस, एसएमएस पाठवत नाही किंवा फोन ही करत नाही. आरबीआय, कोणाचा निधी ठेवून घेत नाही किंवा देऊ करत नाही. प्रकारच्या कोणत्याही ऑफर्सना प्रतिसाद देऊ नका.

दुस-या तिमाहीच्या नाणेविषयक धोरणाच्या पुनरावलोकनामधील उतारा

ग्राहक सेवा – एसएमएस ऍलर्टस पाठविण्यासाठी, बँकांद्वारे लावले जाणारे आकार

(37) ग्राहकांना एसएमएस ऍलर्टस पाठविण्यासाठी लावण्यात येणा-या आकारांमध्ये वाजवीपणा व समानता असण्याची खात्री करण्यासाठी, बँकांना सांगण्यात येत आहे की त्यांनी, असे आकार, सर्व ग्राहकांच्या बाबतीत, प्रत्यक्ष वापराच्या आकारावरच लावण्यात येत आहेत ह्याची खात्री करण्यासाठी, त्यांच्याकडे तसेच टेलिकॉम सेवा देणारांकडे उपलब्ध असलेल्या तंत्रज्ञानाचा वापर करावा.

जोडपत्र

बँक आकारांच्या वाजवीपणाची खात्री करण्यासाठी योजना

अनुक्रमांक	बँक-आकारांसाठी पॅरामीटर्स	आरआरबीसाठी कृती
(1)	पायाभूत बँकिंग सेवांची ओळख	निर्देशित केलेल्या स्थूल पॅरामीटर्सच्या आधारावरच, पायाभूत बँकिंग सेवा ओळखण्यास आरआरबीना सांगण्यात येत आहे. सेवांची निर्देशित केलेली यादी ही केवळ उदाहरणादाखल असून, प्रादेशिक ग्रामीण बँका (आरआरबी), त्यांना तसे वाटल्यास, ह्या वर्गात त्यांना योग्य वाटतील त्या सेवा समाविष्ट करू शकतात
	पायाभूत बँकिंग सेवा ओळखण्यासाठी बँकांनी स्थूलमानाने दोन पॅरामीटर्स अनुसरावेत :	
	(अ) व्यवहाराचे स्वरूप	
	(अ) पहिला पॅरामीटर म्हणजे, मध्यम व निम्न स्तरामधील व्यक्ती, सर्वसाधारणतः लाभ घेत असलेल्या बँकिंग सेवा, ह्यामध्ये, ठेवी/कर्च खाती, प्रेषण सेवा व संकलन सेवांचा समावेश आहे	
	(ब) जेव्हा वरील व्यवहार निराळ्या डिलिव्हरी चॅनल्समध्ये आढळून येतात तेव्हा मूल्य काढण्यासाठी, त्यांना वेगळ्याच स्तरावर समजण्यात यावे	
	(ब) व्यवहारांचे मूल्य	
	खाली दिलेल्या मर्यादेपर्यंत, ग्राहक/जनता ह्यांचेबरोबर केलेले काही मूल्यांचे व्यवहार हा दुसरा पॅरामीटर असेल.	
	(1) प्रत्येक बाबतीत रु. 10,000 पर्यंतचे प्रेषण	
	(2) प्रत्येक बाबतीत रु. 10,000/- पेक्षा कमी केलेले संकलन	
	(एडीसाठी \$ 500/- डॉलर्स पर्यंतचे विदेशी मुद्रेतील व्यवहार) ह्या दोन पॅरामीटर्सवर आधारित पायाभूत बँकिंग सेवा पुढीलप्रमाणे आहेत	
अनुक्रमांक	सेवा	
ठेवी खात्यासंबंधाने		
(1)	चेकबुक सुविधा	
(2)	पासबुक (किंवा विवरणपत्र) देणे/शिल्लक रकमेचे प्रमाणपत्र देणे.	
(3)	बदली पासबुक किंवा विवरणपत्र देणे	
(4)	एटीएम कार्ड	
(5)	डेबिट कार्ड (इलेक्ट्रॉनिक चेक)	
(6)	स्टॉप पेमेंट	
(7)	शिल्लकेबाबत चौकशी	
(8)	खाते बंद करणे	
(9)	चेक परत येणे - आवक (प्रदानासाठी)	

			मिळालेला चेक)	
		(10)	सहीची पडताळणी	
			कर्ज खात्यासंबंधाने	
		(11)	नो ड्युज् प्रमाणपत्र	
			प्रेषण सुविधा (इतर बँकांमार्फत धरून) (रुपये किंवा विदेशी मुद्रेत)	
		(12)	डिमांड ड्राफ्ट देणे	
		(13)	डिमांड ड्राफ्ट - रद्द करणे	
		(14)	डिमांड ड्राफ्ट पुनरवैधता करणे	
		(15)	डिमांड ड्राफ्ट - बदली दुसरा देणे	
		(16)	पेमेंट ऑर्डर देणे	
		(17)	पेमेंट ऑर्डर - रद्द करणे	
		(18)	पेमेंट ऑर्डर - पुनरवैधता करणे	
		(19)	पेमेंट ऑर्डर - बदली दुसरा देणे	
		(20)	टेलिग्राफिक हस्तांतरण देणे	
		(21)	टेलिग्राफिक हस्तांतरण - रद्द करणे	
		(22)	टेलिग्राफिक हस्तांतरण - बदली दुसरी देणे	
		(23)	इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस) द्वारा प्रदान	
		(24)	नॅशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्स्फर (एनई एफटी) व इलेक्ट्रॉनिक फंड्स ट्रान्स्फर (ईएफटी) द्वारे हस्तांतरण संकलन सेवा	
		(25)	स्थानिक चेक्स गोळा करणे	
		(26)	बाहेर गावचे चेक्स गोळा करणे	
		(27)	चेक परत करणे जावक (गोळा करण्यासाठी जमा केलेला चेक)	
			वरील यादी केवळ मार्गदर्शक म्हणून तयार करण्यात आली व ती परिपूर्ण असल्याचे समजले जाऊ नये. बँकांना तसे वाटल्यास, पायाभूत सेवांच्या वर्गात त्यांना योग्य वाटतील त्या सेवा समाविष्ट करू शकतात	
(2)	एकगट्टा उत्पादांच्या व्याप्तीबाहेरील पायाभूत बँकिंग सेवा देऊ करणे			आरआरबीनी, पायाभूत बँकिंग सेवा वाजवी मूल्यात/आकार लावून उपलब्ध करून द्याव्यात. आणि ह्यासाठी, अशा एकगठठा उत्पादांच्या व्याप्ती बाहेरही ह्या पायाभूत सेवा दिल्या जाव्यात
	काही बँका, प्रत्येक उत्पादावर किंवा सेवेवर आकार लावत नाहीत. उत्पाद व सेवा ह्यांना एकत्र/एकगट्टा करून त्या संयुक्तपणे ग्राहकाला देऊ केल्या जातात. ह्या कार्यकर्तींचा खर्च, बँका, नक्त व्याज उत्पन्नामधून वसूल करतात. चांगले व्याज-मार्जिने देणा-या ग्राहक-खात्यांच्या उच्चतर सरासरी शिल्लकांद्वारे किंवा पुरेशा शिल्लक रकमा न ठेवल्याने लावलेल्या आकारांद्वारे, बँका ब्रेक-इव्हन स्तर मिळवितात. पायाभूत सेवांपुरते तरी, ग्राहकांना ह्या सेवा वाजवी शुल्कांमध्ये/आकारांमध्ये उपलब्ध देणे हेच बँकांचे उद्दिष्ट असावयास			

	पाहिजे, आणि ह्यासाठी, अशा एकगठठा उत्पादांच्या व्याप्तीच्या बाहेरही ह्या पायाभूत सेवा दिल्या जाव्यात.	
(3)	सेवा आकार ठरविण्यात व कळविण्यात वाजवीपणा असण्याची खात्री करून घेण्यासाठीची तत्वे	
	(अ) व्यक्तिगत दिल्या जाणा-या पायाभूत बँकिंग सेवांसाठीचे आकार बँका, त्याच सेवा, एक व्यक्ती नसलेल्या ग्राहकांना देते वेळी लावल्या जाणा-या आकारापेक्षा कमी दराने लावतील.	
	(ब) व्यक्तींच्या खास गटाला (जसे, ग्रामीण क्षेत्रातील व्यक्ती, पेन्शनर्स व वरिष्ठ नागरिक) दिल्या जाणा-या पायाभूत बँकिंग सेवांसाठी, बँकांनी, इतर व्यक्तींना त्याच सेवांसाठी लावत असलेल्या आकारापेक्षा औदार्याने (कमी) आकार लावावेत.	सोबत दिलेल्या, सेवा आकार ठरविण्यात व कळविण्यात वाजवीपणा असण्याची खात्री करून घेण्यासाठीचा तत्वांचा आरआरबीनी स्वीकार करावा/अनुसरण करावे
	(क) व्यक्तींना दिल्या जाणा-या पायाभूत सेवांसाठी, बँकांनी लावलेले आकार केवळ न्याय्य व सकारण असावेत.	
	(ड) व्यक्तींना दिल्या जाणा-या पायाभूत सेवांबाबत, बँका, वाढता खर्च समावून घेण्यासाठी मूल्यावर आधारित व एक मर्यादा असलेला आकार लावतील.	
	(ई) सर्व व्यक्तिगत ग्राहकांना, बँका, सुरुवातीलाच व कालाधिष्ठित रितीने, पायाभूत सेवांसाठी असलेल्या आकारांसंबंधीची माहिती देतील.	
	(फ) ह्या सेवा आकारांमधील प्रायोजित बदलांबाबत, बँका, त्यांच्या व्यक्तिगत ग्राहकांना आगाऊ माहिती देतील.	
	(ग) व्यक्तिगत दिलेल्या सेवांसाठी, बँका, ग्राहकांना अधिसूचित केले गेलेले आकारच लावतील	
	(ह) एखादे खाते किंवा व्यवहारामधून वसूल केलेल्या सेवा - आकारांबाबतची माहिती, बँका, त्यांच्या ग्राहकांना सुयोग्य रितीने कळवितील.	
	बँकेने स्वतःच सुरु केलेल्या एखाद्या व्यवहारात, ठेवणे आवश्यक असलेल्या किमान शिल्लक रकमेत घट झाल्यास किंवा तशी शक्यता असल्यास, बँका, अशा सर्व ग्राहकांना, न चुकता, त्याबाबत माहिती देतील.	
(4)	सेवा आकाराचे प्रकटीकरण व अधिसूचना	ग्राहकांना सेवा आकारांची जाणीव सुरुवातीलाच करून देण्यात आली असून, सेवा आकारातील बदल, ग्राहकांना पूर्व सूचना दिल्यानंतरच जारी करण्यात येतील ह्याची खात्री करून घेण्यासाठी आरआरबीनी पावले उचलावीत
	सेवा आकारांबाबत ग्राहकांना सुरुवातीलाच जाणीव करून देणे आणि ग्राहकांना पूर्व सूचना दिल्यानंतरच सेवा आकारातील बदलांची अंमलबजावणी करणे अत्यावश्यक आहे. आकारांमध्ये केलेल्या बदलांबाबत, ग्राहकांना द्यावयाची पूर्व-सूचना ही प्रत्येक ग्राहकालाच पाठवावी असे नाही, कारण ते खर्चिक व अवास्तव ठरेल. ह्यासाठी, योग्य असे प्रकटीकरण करण्यासाठी, बँकांनी ग्राहकांच्या पुढील गरजा ओळखून त्या पूर्ण करण्यासाठी पाऊले उचलावीत.	

	(अ)	सेवा-आकारांचे प्रकटीकरण		
	*	सर्व ग्राहकांनाच जाणीव व्हावी ह्यासाठी, सेवा आकारांची प्रसिध्दी एकच वेळा करण्याचा पर्याय बँका विचारात घेऊ शकतात		
	*	संबंध सुरु होण्याच्या वेळीच, नवीन ग्राहकांना सेवा आकार कळविण्याची आवश्यकता		
	*	रिझर्व बँकेच्या सूचनांनुसार, हे सेवा आकार, वेबसाईटवर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त, ग्राहक/जनता ह्यामध्ये माहिती प्रसारित करण्यासाठी, ते सेवा आकार, शाखेमधील नोटिस बोर्डावर प्रदर्शित करण्याची आणि वृत्तपत्रात प्रसिध्द करण्याची आवश्यकता		
	(ब)	आकारांमध्ये केलेले बदल अधिसूचित करणे		
		*	ग्राहकांना किमान 30 दिवसांची पूर्व-सूचना दिल्यानंतरच, आकारांमध्ये बदल करण्याची आवश्यकता	
	*	असे बदल स्वीकारण्याचा व ते स्वीकार्य नसल्यास, वरील 30 दिवसांमध्ये बँकेशी असलेल्या संबंधातून, कोणत्याही खर्चाशिवाय बाहेर पडता येण्याच्या पर्यायाची आवश्यकता		
	*	असे बदल, वृत्तपत्रांमधून प्रसिध्द करण्याच्या पर्यायाबाबत बँका विचार करू शकतात.		
	*	ग्राहकाला पाठविलेल्या कोणत्याही संदेश/पत्र व्यवहारामध्ये अशा बदला संबंधीची माहिती समाविष्ट करण्याची आवश्यकता		
	*	मागील 30 दिवसात केलेले सर्व बदल, नोटिस बोर्डावर व वेबसाईटवर ठळकपणे प्रदर्शित करण्याची आवश्यकता		
(5)	इतर प्रश्न			वरील स्तंभ 2 मध्ये दिल्यानुसार, तक्रार निवारण व ग्राहक शिक्षणाची अंमलबजावणी आरआरबीद्वारे करण्यात यावी.
(1)	सेवा आकारांबाबतच्या तक्रारींचे निवारण करण्यामधील त्रुटी			
	लांबलचक पत्रव्यवहाराच्या प्रक्रियेसह, बँकांमधील त्रुटिपूर्ण तक्रार निवारणामुळे, नेहमीच बँकिंग लोकपाल/भारतीय रिझर्व बँकेकडे तक्रारी केल्या जातात. ग्राहकांच्या सर्व तक्रारींचे निवारण ताबडतोब बँकेमध्येच केले जाण्यासाठी, एक सशक्त तक्रार निवारण रचना व प्रक्रिया ठेवणे बँकांसाठी आवश्यक आहे.			
(2)	वित्तीय शिक्षण			
	उत्पादांची निवड करण्यासाठी सजान निर्णय			

			ग्राहकांना घेता यावा ह्यासाठी, बँकेचे उत्पाद व त्यातील गर्भितार्थ ह्यावरील संपूर्ण माहिती ग्राहकांना दिली जाणे आवश्यक आहे.	
--	--	--	--	--