

आयआरएफसी १७०७०९
आरबीआय/२००९-२०१०/१००
डीपीएसएस क्र. १०१/०२.१०.०२/२००९-२०१०

जुलै १७,२००९

अध्यक्ष व व्यवस्थापकीय संचालक/ मुख्य कार्यकारी अधिकारी
आरआरबीज्सह सर्व अनुसूचित वाणिज्य बँका/ नागरी सहकारी बँका/
राज्य सहकारी बँका/ जिल्हा केंद्रीय सहकारी बँका
एटीएम नेटवर्क ओव्हायडर्स.

महोदया / महोदय,

एटीएम नीट न चालण्यामुळे झालेल्या व्यवहारांची हिशेबपुर्ती - कालमर्यादा

कृपया, वरील विषयावरील आमचे पत्र, [डीपीएसएस क्र. १४२४ दि. फेब्रु ११, २००९ व क्र. ७११/०२.१०.०२/२००८-२००९ दि. ऑक्टोबर २३, २००८](#) चा संदर्भ घ्यावा. त्यामधील सूचनांनुसार, ग्राहकाची तक्रार आल्याच्या तारखेपासून जास्तीतजास्त १२ दिवसांच्या आत, एटीएम नीट न चालल्याच्या कारणामुळे ग्राहकाच्या खात्यातून चुकीने डेबिट केलेली रक्कम त्याला बँकांनी परत करावयाची आहे. वर दिलेले निदेश बँकांद्वारे पाळले जात नसल्याच्या तक्रारी भारतीय रिझर्व बँकेकडे येतच आहेत. ह्याशिवाय, आमच्या नजरेस असेही आले आहे की, निरनिराळ्या बँकांनी, दुसऱ्या बँकांच्या ग्राहकांसाठी / बँकांमधून रोख रक्कम काढण्याच्या कट - ऑफ मर्यादा निरनिराळ्या ठेवल्या आहेत. भारतीय रिझर्व बँकेने ह्या प्रश्नांचा सर्वसमावेश असा आढावा घेतला आहे. बँकांनी ह्याबाबत पुढील निदेश पाळावेत :-

- १) एटीएम नीट न चालल्यामुळे ग्राहकाच्या खात्यातून चुकीचे डेबिट केलेली रक्कम, त्या ग्राहकाची तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून **१२ दिवसांच्या आत** त्याला परत करणे बँकांसाठी अनिवार्य/बंधनकारक आहे.
- २) ग्राहकाची तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून १२ दिवसांच्या आत अशी रक्कम त्याच्या खात्यात पुनश्च जमा न केली गेल्यास, बँक त्या गुप्त ग्राहकाला **प्रतिदिन** रु १०० एवढी भरपाई देतील. ही भरपाई, ग्राहकाने कोणताही दावा केला नसला तरीही, बँकांद्वारे ग्राहकाच्या खात्यात आपोआप जमा केली जाईल.
- ३) असा विलंब, मिळविणाऱ्या (अॅक्वायरर) बँकेकडून झाला असल्यास, देणाऱ्या (इश्युअर) बँकेला, ग्राहकाला दिलेल्या भरपाई, अॅक्वायरर बँकेकडून वसूल करण्याचा हक्क असेल. ह्याच तत्वानुसार, एटीएम ऑपरेटर्सकडून विलंब झाल्यास ते बँकेला भरपाई देतील.
- ४) एटीएमचे व्यवहार फलद्रुप न झाल्यामुळे - एटीएम नीट न चालल्यामुळे ग्राहकांना रक्कम परत करावयाच्या प्रकरणांबाबत बँका ती प्रकरणे काँक्रेट ऑडिट मध्ये समाविष्ट करतील.

५) प्रत्येक बँक तिच्या संचालक मंडळासमोर एटीएम व्यवहारांचा एक तिमाही अढावा सादर केले व त्यात इतर बाबींबरोबर, दिलेली दंडात्मक रक्कम, त्यासाठीची कारणे आणि असे प्रसंग पुनः घडू नयेत ह्यासाठी केलेल्या कृती ह्याचा समावेश असेल. ह्याची एक प्रत मंडळाच्या टीका टिपणांसह, मुख्य महा व्यवस्थापक, भारतीय रिझर्व बँक, डिपार्टमेंट ऑफ पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टिम्स, मुंबई ह्यांना पाठविला जाईल.

२) हा निदेश, पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टिम्स अधिनियम २००७(२००७ चा अधिनियम ५१) च्या कलम १८ खाली देण्यात आला आहे. ह्या परिपत्रकातील तरतुदींचे अनुपालन न केले गेल्यास ते पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टिम्स अधिनियम २००७ मध्ये (२००७ चा अधिनियम ५१) विहित केल्याप्रमाणे दंडात्मक कारवाईस पात्र होईल.

३) कृपया ह्या परिपत्रकाची एक प्रत आपल्या संचालक मंडळासमोर ठेवावी.

४) कृपया पोच द्यावी.

आपला

(जी. पद्भनाभन)

मुख्य महा व्यवस्थापक

ग्रामीण नियोजन व ऋण विभाग, केंद्रीय कार्यालय, १० वा मजला, केंद्रीय कार्यालय इमारत,
पो. बॉक्स क्र. १००१४ मुंबई ४००००१ फॅक्स नं - ९१-२२-२२६२१०११/२२६१०९४८/२२६१०९४३
ई-मेल cgmicrped@rbi.org.in