



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

आरबीआय/2013-14/457

डीपीएसएस सीओ ईपीपीडी क्र. 1583/04.03.01/2013-14

जानेवारी 21, 2014

एनईएफटीमध्ये भाग घेणा-या सभासद बँकांचे अध्यक्ष व  
व्यवस्थापकीय संचालक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी

महोदय/महोदया,

एनईएफटी - ग्राहकसेवा व आकार - कार्यकारी मार्गदर्शक तत्वे व परिपत्रके ह्यांचे अनुपालन

नोव्हेंबर 2005 पासून कार्यरत असलेल्या नॅशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्स्फर सिस्टिमची (एनईएफटी), आपल्या निधी हस्तांतरणाच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी एनईएफटीचा वापर करणा-या खूप मोठ्या संख्येने असलेल्या ग्राहकांद्वारे (व्यक्ती, कॉर्पोरेट्स, आणि सरकारे) केलेल्या व्यवहारांच्या आकारमानात खूप मोठी वाढ झालेली आहे. एनईएफटीचा वापर करणाऱ्या अपेक्षित वाढत्या संख्येचा विचार करून, गेल्या काही वर्षांमध्ये, रिज़र्व बँकेने, त्यात सफल क्षमता वाढविणारी अनेक वैशिष्ट्ये सुरु केली आहेत.

(2) ह्यापैकी काही उपाय म्हणजे, (1) आमचे परिपत्रक डीपीएसएस सीओ ईपीपीडी क्र. 1591/04.03.01/2007-08, एप्रिल 03, 2008 अन्वये, वॉक-इन-ग्राहकांद्वारे (बँकेत खाते नसलेले) कोणत्याही बँकेतील खात्यात एनईएफटी व्यवहार करण्यास साह्य (2) आमचे परिपत्रक डीपीएसएस सीओ ईपीपीडी क्र. 168/04.03.01/2009-10 फेब्रुवारी 5, 2010 अन्वये, लाभार्थीच्या खात्यात निधी हस्तांतरित झाल्यावर प्रेषक ग्राहकाला एसएमएस किंवा ईमेलद्वारे सकारात्मक दुजोरा देणे. (3) आमचे परिपत्रक डीपीएसएस सीओ ईपीपीडी क्र. 477/04.03.01/2010-11, सप्टेंबर 1, 2010 अन्वये, लाभार्थीच्या खात्यात रक्कम जमा होण्यात विलंब किंवा जमा न झालेला निधी प्रेषणाकडे परत आल्यास, बँकांद्वारे दंडात्मक व्याज देणे. (4) आमचे परिपत्रक डीपीएसएस सीओ ईपीपीडी क्र. 788/04.03.01/2010-11 ऑक्टोबर 8, 2010 अन्वये, ग्राहकांद्वारे एनईएफटीद्वारे पाठविलेल्या/मिळालेल्या निधीची सुयोग्य माहिती पासबुक/खाते विवरणपत्रात देणे (5) एनईएफटीसाठी ग्राहकांना लावलेल्या आकारांची कारणमिमांसा आणि आमचे परिपत्रक डीपीएसएस सीओ ईपीपीडी क्र. 98/04.03.01/2012-13 दि. जुलै 13, 2012 अन्वये, बँकांद्वारे त्यांच्या ग्राहकांकडून करावयाची कमाल वसुली.

(3) तथापि, अलिकडील काळात, आमच्याकडे वरील बाबतीत अनेक ग्राहकांच्या तक्रारी येत आहेत. ह्याशिवाय, आरबीआयने केलेली निरनिराळी सर्वेक्षणे व निरनिराळ्या ठिकाणाच्या बँक शाखांना दिलेल्या बेनामी/गुप्त भेटी ह्यामधून दिसून आले की अनेक बँक शाखा ह्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करत नाहीत. असेही दिसून आले की, अनेक बाबतीत, निरनिराळ्या

शाखांमधील, एनईएफटीचे डेस्क सांभाळणा-या अधिका-यांना/कर्मचा-यांना, एनईएफटीची वरील लक्षणांपैकी अनेक लक्षणे माहितच नव्हती आणि ग्राहकांना योग्य मार्गदर्शन मिळत नव्हते.

(4) एनईएफटीच्या लागू होणा-या आकाराबाबत, असे दिसून आले की, अनेक शाखांमधील, एनईएफटी हाताळणा-या अधिका-यांना/कर्मचा-यांना एनईएफटीचे प्रत्यक्ष आकार माहितच नव्हते आणि निधी प्रेषण करू इच्छिणा-या ग्राहकांसाठी, एनईएफटी आकार प्रदर्शित करणारे फलक किंवा साहित्य ठेवलेले नव्हते. असेही दिसून आले की, काही मोठ्या बँका, वॉक इन ग्राहक/खाते नसलेले ग्राहक ह्यांना, असे व्यवहार करण्यासाठी, ग्राहक सेवा केंद्राकडे पाठवत होते व त्या ठिकाणी, एनईएफटीसाठी ठेवलेल्या आकारापेक्षाही अधिक आकार लावले जात होते.

(5) अशा प्रकारे सूचनांचे (आरबीआयने पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टिम अधिनियम, 2007 अन्वये दिलेल्या व्यवहारांवरील आकारांसह) अनुपालन न करण्याची गंभीर दखल घेतली जाईल, कारण त्यामुळे एनईएफटी प्रणालीचा दुर्लोकिक होईल. ह्यासाठी, येथे पुनश्च सांगण्यात येत आहे की, आरबीआयने दिलेल्या सूचनांचे पालन, एनईएफटीमधील प्रत्यक्ष तसेच उप-सभासद बँकांनी काटेकोरपणे केले पाहिजे.

(6) ह्या संदर्भात बँकांना पुढीलप्रमाणे सांगण्यात येत आहे

(अ) एनईएफटीसाठीची कार्यकारी मार्गदर्शक तत्वे व रिझर्व बँकेने एनईएफटीवर, वेळोवेळी दिलेल्या सूचनांमध्ये दिल्यानुसार, बँकांनी, त्यांचे सर्व कर्मचारी/अधिकारी ह्यांना, सर्वसाधारण एनईएफटी प्रक्रिया, आणि वॉक-इन-ग्राहक ह्यांनाही सुविधा उपलब्ध करून देणे व विशेषतः एनईएफटीसाठीचे आकार ह्याबाबत सज्जान करावे.

(ब) सर्व शाखांमध्ये, एनईएफटीचे फॉर्मस व सुयोग्य सूचना उपलब्ध असल्याची खात्री करून घ्यावी. एनईएफटीचे व्यवहार करू शकणा-या, बँकेच्या सर्व शाखांमध्ये/ठिकाणी, एनईएफटी व्यवहारांवरील विद्यमान आकार प्रदर्शित करावेत. बँकांच्या एजंटानी/व्यवसाय सहयोगींनी, योग्य अशा देशांतर्गत भाषेत छापलेले चार्जस कार्ड बरोबर न्यावे.

(क) शाखेच्या ठिकाणी व सीएसपी/बीसी/एजंटच्या ठिकाणी, अशा दोन्हीही ठिकाणी केलेल्या आंतर-बँकीय एनईएफटी व्यवहारांसाठी ग्राहकांना लावलेले आकार समान असतील ह्याची खात्री करून घ्यावी. ह्याशिवाय, एनईएफटी व्यवहारांसाठी, ग्राहकांना बीसी/सीएसपी/एजंटच्या ठिकाणी बळजबरीने पाठविले जाणार नाही ह्याची खात्री करून घ्यावी.

(ड) लाभार्थीच्या खात्यात क्रेडिट झाल्याचा सकारात्मक दुजोरा, बँकांना मिळालेल्या सर्व आवक व्यवहारांबाबत दिला जात असल्याची खात्री करून घ्यावी. त्याचप्रमाणे, एनईएफटी व्यवहारांची सुरुवात करणा-या बँकांनी खात्री करून घ्यावी की, असा सकारात्मक दुजोरा, आमच्या ह्या विषयावरील मार्गदर्शक तत्वांनुसार, सर्व प्रेषणकर्त्या ग्राहकांना, आणि मोबाईल क्र./ई-मेल आयडी देणा-या सर्व वॉक-इन ग्राहकांना देण्यात आला आहे. यशस्वी न झालेल्या/परत करण्यात आलेल्या व्यवहारांची सूचनादेखील, प्रेषणकर्त्या ग्राहकांना देण्यात यावी आणि खात्यामध्ये निधी ताबडतोब जमा करण्यात यावा/प्रेषणकर्त्याला शक्य तेवढ्या लवकर परत केला जावा.

(ई) ह्याचीही खात्री करून घेतली जावी की, विलंबाने क्रेडिट किंवा विलंबाने परत केले गेल्यास, त्याबाबतचे दंडात्मक व्याज, ग्राहकाने त्याबाबत विनंती केली नसल्यासही देण्यात येत आहे. अशा विलंबाने केलेल्या व्यवहारांचे बँक डेटिंग किंवा व्हॅल्यु डेटिंग करणा-या बँकांनाही, विलंब कालासाठीचे व्याज देण्यापासून सवलत/सूट नाही, आणि अशा कार्यरीतीकडे गंभीरपणे पाहिले जाईल.

(7) 31 मार्च 2014 रोजी संपलेल्या तिमाहीपासून, पुढील एक वर्षासाठी, तिमाही धर्तीवर, सोबत जोडलेल्या नमुन्यात, बँकांनी, वॉक-इन-ग्राहकांद्वारे (त्या बँकेत खाते नसलेले लोक) केलेल्या एनईएफटी व्यवहारांची माहिती, ह्या विभागाला कळवावी.

(8) हे निदेश, पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टिम अधिनियम, 2007 (2007 चा 51) च्या कलम 18 अन्वये तिला दिलेल्या अधिकारांचा वापर करून, रिझर्व बँकेने दिले आहेत.

(9) कृपया पोच द्यावी व अनुपालन होत असल्याची खात्री करून घ्यावी.

आपला

(विजय चुघ)

मुख्य महाव्यवस्थापक

\_\_\_\_\_ रोजी संपलेल्या तिमाहीसाठी बँकेने केलेल्या वॉक इन एनईएफटी व्यवहारांची संख्या दर्शविणारा अहवाल

(एनईएफटीच्या सर्व सभासद बँकांच्या कॉर्पोरेट/मुख्य कार्यालयांनी, डिपार्टमेंट ऑफ पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टिम, केंद्रीय कार्यालय, भारतीय रिझर्व बँक, मुंबई ह्यांचेकडे, तिमाही संपल्यानंतरच्या महिन्याच्या 10 तारखेपूर्वी सादर करावयाचा एकत्रित अहवाल)

- (1) बँकेचे नाव :
- तिमाहीमध्ये बँकेने प्रक्रिया केलेल्या जावक एनईएफटी व्यवहारांची एकूण संख्या. :
- (2) ह्यापैकी, वॉक-इन ग्राहकांनी (त्या बँकेत खाते नसलेले) केलेल्या व्यवहारांची संख्या
- (अ) बँकांच्या शाखांमध्ये प्रक्रिया केलेले :
- (ब) बीसी/सीएसपी/एजंटंच्या ठिकाणी प्रक्रिया केलेले. :