

ഫെബ്രുവരി 21, 2007

എല്ലാ ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യബാങ്കുകൾക്കും

(ആർബിട്രേഷൻ കൾ ഒഴികെ)

പ്രിയപ്പെട്ട സർ,

1949, ബാങ്കിംഗ് റഗുലേഷൻ ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 23 - ബാങ്കിംഗ് പടിവാതില്ക്കൽ (Doorstep Banking).

1. ദയവായി ഉപഭോക്താവിന്റെ പടിവാതില്ക്കൽ സേവനം ലഭ്യമാക്കുന്ന ഒരുപലതി തങ്ങളുടെ ബോർഡുകളുടെ അനുമതിയോടു കൂടി വിഭാവനം ചെയ്യുവാനും അനുമതിയ്ക്കായി റിസർവ് ബാങ്കിന് സമർപ്പിക്കാനും നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ഞങ്ങളുടെ 2005, ഏപ്രിൽ 30 ലെ സർക്കുലർ ഡിബിഒഡി.നമ്പർ.ബിസി.86/22.01.001/2004-2005 കാണുക.
2. ഉപഭോക്താക്കളുടെ കടമകളും അവകാശങ്ങളും, സമീപനത്തിലുള്ള സമാനത, ഉൾക്കൊള്ളുന്ന റിസ്കുകൾ വ്യക്തമാക്കുക എന്നിവയിൽ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി, ബാങ്കുകൾ അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് 'ഡോർസ്റ്റെപ്പ്' സേവനങ്ങൾ ഓഫർ ചെയ്യുമ്പോൾ പിന്തുടരേണ്ടതായ സാമാന്യങ്ങളായ മാനദണ്ഡങ്ങളും പൊതുവായ തത്വങ്ങളും രൂപീകരിക്കുവാൻ തീരുമാനിച്ചിട്ടുണ്ട്. അതുപ്രകാരം, ഈ കത്തിനോടൊപ്പമുള്ള മാർഗ്ഗരേഖകൾ അനുസരിച്ച്, ബാങ്കുകൾ അവരുടെ ബോർഡിന്റെ അനുമതിയോടുകൂടി അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് 'ഡോർസ്റ്റെപ്പ്' ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള പദ്ധതി തയ്യാറാക്കേണ്ടതാണ്.
3. കൂട്ടത്തിൽ കള്ളനോട്ടുകൾ, പ്രത്യേകിച്ച് ഉയർന്ന മൂല്യമുള്ള നോട്ടുകൾ, മാർക്കറ്റിൽ പ്രചാരത്തിൽ ഉണ്ടെന്ന കാര്യത്തിലേക്കും ബാങ്കുകളുടെ ശ്രദ്ധ ക്ഷണിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള തർക്കങ്ങളും തട്ടിപ്പും ഒഴിവാക്കുന്നതിനായി, ബാങ്കുകൾ അവരുടെ ഏജന്റുമാരെ കള്ളനോട്ടും കേടുവരുത്തിയ നോട്ടുകളും കണ്ടുപിടിക്കാൻ പരിശീലിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

4. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് 'വാതിൽപ്പടിയ്ക്കലുള്ള' സേവനങ്ങൾ നൽകുമ്പോൾ അതിലുണ്ടാകാൻ സാധ്യതയുള്ള പല തരം റിസ്കുകളെ കണക്കിലെടുത്ത് അത് തടയുവാനുള്ള ഫലപ്രദമായ നടപടികൾ ബാങ്കുകൾ സ്വീകരിക്കണം. ഈ കാര്യത്തിൽ അവരുടെ ഏജന്റുകൾക്കും ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ക്യാഷ് പരിധികൾ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന കാര്യം ബാങ്കുകൾ പ്രത്യേകം പരിഗണിക്കേണ്ടതാണ്.

5. ബാങ്കിന്റെ ബോർഡ് ആദ്യവർഷം പദ്ധതിയുടെ പ്രവർത്തനം അർദ്ധവാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിലും, തുടർന്ന് വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിലും പുനഃപരിശോധിക്കേണ്ടതാണ്.

വിശ്വസ്തതയോടെ

(പി.വിജയ ഭാസ്കർ)

ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ

‘പടിവാതിൽക്കൽ’ ബാങ്കിംഗ് - മാർഗ്ഗരേഖകൾ

1.നൽകേണ്ട സേവനങ്ങൾ

ബാങ്കുകൾക്ക് അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി താഴെപറയുന്ന ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ അവരുടെ പടിവാതിൽക്കൽ നൽകാവുന്നതാണ്.

(എ)കോർപറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾ/സർക്കാർ വകുപ്പുകൾ / പൊതുമേഖലാ സ്ഥാപനങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ

(i)പണം എടുക്കൽ

(ii)പ്രമാണങ്ങൾ എടുക്കൽ

(iii)കൗണ്ടറിൽ സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ള ചെക്കുകൾക്കെതിരെ പണം കൊണ്ടു ചെന്നു നൽകൽ

(iv) ഡിമാന്റ് ഡ്രാഫ്റ്റുകളുടെ ഡെലിവറി.

(ബി) വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കൾ/സ്വദേശത്തുള്ള വ്യക്തികൾ:

(i) പണം എടുക്കൽ

(ii) പ്രമാണങ്ങൾ എടുക്കൽ

(iii) ഡിമാന്റ് ഡ്രാഫ്റ്റുകളുടെ വിതരണം

2. വിതരണത്തിന്റെ രീതി

(എ) സ്വന്തം ജീവനക്കാർ വഴി

(ബി) ഏജന്റുകൾ വഴി

ബാങ്കുകൾ ഡെലിവറി സേവനങ്ങൾക്കായി ഏജന്റുകളുടെ സേവനം ഉപയോഗപ്പെടുത്തുമ്പോൾ, ഏജന്റുകളെ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിനും ഫീസ്/കമ്മീഷൻ തുടങ്ങിയവ നൽകുന്നതിനും ബാങ്കിന്റെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള നയത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സാമാന്യനിയമങ്ങൾ

ഉണ്ടാക്കിയിരിക്കണമെന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടിയിരിക്കുന്നു. ഈ ആവശ്യത്തിലേക്കായി ഞങ്ങളുടെ സർക്കുലർ ഡിബിഡി നമ്പർ.ബിപി.40/21.04/158/2006-2007, തീയതി 2006, നവംബർ 3 ൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ‘ Managing risks and code of conduct in outsourcing of financial services by banks ‘ ന്റെ മാർഗ്ഗരേഖകൾ കാണുകയും , ‘വാതിൽ പടിയ്ക്കൽ’ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ നൽകുമ്പോൾ ഇതിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിയമങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തുകയും വേണം.

3.ഡലിവറി ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയ

- (i) ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നും സ്വീകരിക്കുന്ന പണത്തിന്റെ ബാങ്കിന്റെ പേരിൽ കിട്ടി ബോധിപ്പിച്ചതായി കാണിക്കുന്ന രസീത് നൽകണം.;
- (ii) കളക്ഷൻ എടുക്കുന്ന സമയത്തെ ആശ്രയിച്ച് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും എടുക്കുന്ന പണം അതേ ദിവസം തന്നെയോ അതിനടുത്ത ദിവസമോ കസ്റ്റമറുടെ അക്കൗണ്ടിൽ വരവ് വെയ്ക്കണം.
- (iii) ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്ത വിവരത്തിന് കസ്റ്റമർക്ക് അനുയോജ്യമായ അറിയിപ്പ് നൽകണം.
- (iv) എഴുത്തുമൂലമുള്ള അഭ്യർത്ഥനയുടെ/ചെക്ക് നൽകലിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അക്കൗണ്ടിൽ ഡെബിറ്റ് ചെയ്തുകൊണ്ടു വേണം ഡിമാന്റ് ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ ഡലിവറി ചെയ്യേണ്ടത്, ഡോർസ്റ്റേപ്പിൽ നിന്നും എടുക്കുന്ന പണം അല്ലെങ്കിൽ പ്രമാണത്തിനെതിരെ ആകരുത്.
- (v) കോർപറേറ്റ് കക്ഷികൾ/പൊതുമേഖലാ സ്ഥാപനങ്ങൾ/കേന്ദ്ര - സംസ്ഥാന സർക്കാർ വകുപ്പുകൾ എന്നിവ ശാഖയിൽ എത്തിക്കുന്ന ചെക്കുകൾക്കെതിരെ ക്യാഷ് ഡലിവറി സേവനങ്ങൾ നൽകാവുന്നതാണ്, പക്ഷേ ടെലിഫോണിലൂടെയുള്ള ഇതിനായുള്ള അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കേണ്ടതില്ല. എന്നാൽ ഇത്തരത്തിലുള്ള സൗകര്യം വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമല്ല.

4.റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റ് :

ഉപഭോക്താവുംമായി ഉണ്ടാക്കിയിരിക്കുന്ന അഗ്രിമെന്റിൽ സ്വന്തം നിയന്ത്രണത്തില്ലാത്ത സാഹചര്യങ്ങൾകൊണ്ട് പടിവാതിൽക്കൽ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിൽ ബാങ്കുകൾക്ക് പരാജയം സംഭവിച്ചാൽ ബാങ്കിന് യാതൊരുവിധ നിയമപരമോ സാമ്പത്തികമോ ആയ ബാധ്യതകൾ ഉണ്ടാകുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. ശാഖ നൽകുന്ന ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളുടെ ഒരു എക്സ്ട്രെൻഷൻ മാത്രമായി ഈ സേവനങ്ങളെ കാണണം, കൂടാതെ ശാഖയിൽ നടക്കുമ്പോഴുണ്ടാകുന്ന ബാധ്യതകൾ മാത്രമേ ഇക്കാര്യത്തിലും ബാങ്കുകൾക്ക് ഉണ്ടാകൂ.

പടിവാതിൽക്കൽ ലഭിക്കുന്ന സേവനം, ഉപഭോക്താവ് തന്റെ അവകാശമായി ഉന്നയിക്കുവാൻ പാടുള്ളതല്ല.

5.സുതാര്യത

പടിവാതിൽക്കൽ സേവനങ്ങൾക്ക് ചുമത്തുന്ന ചാർജ്ജുകൾ, ഉണ്ടെങ്കിൽ, ബോർഡ് അപ്രൂവ് ചെയ്തിട്ടുള്ള പോളിസിയിൽ ചേർക്കേണ്ടതാണ്, അത് ഉപഭോക്താവുമായി ഉണ്ടാക്കുന്ന കരാറിന്റെ ഒരു ഭാഗമായി തീരേണ്ടതുമാണ്. പടിവാതിൽക്കൽ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്ന ബ്രോഷറുകളിൽ ഈ ചാർജ്ജുകൾ പ്രാമുഖ്യം നൽകി സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

6.മറ്റു നിബന്ധനകൾ

(i)ഞങ്ങളുടെ സർക്കുലർ ഡിബിഒഡി.നമ്പർ.എഎംഎൽ.ബിസി.58/14.01.001/2004-2005, തീയതി 2004, നവംബർ 29 ഉം തുടർന്നു ഈ വിഷയത്തിൽ ഉണ്ടായിട്ടുള്ള സർക്കുലറുകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ശരിയായ കെ.വൈ.സി. നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കു മാത്രമെ പടിവാതിൽക്കൽ സേവനങ്ങൾ നൽകാവൂ;

(ii) ഉപഭോക്താവിന്റെ വാസസ്ഥലത്തോ ഓഫീസിലോ ആയിരിക്കും ഈ സേവനം നൽകുക, ഇതിന്റെ മേൽവിലാസം വ്യക്തമായും വിശദമായും കരാറിൽ എഴുതിയിരിക്കണം.

(iii) ബാങ്ക് അതിന്റെ 'ഏജന്റി'ന്റെ വീഴ്ചകൾക്കും കുറവുകൾക്കും (Omission & Commission) ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്ന് ഉപഭോക്താവുമായി ഉണ്ടാക്കുന്ന ധാരണ/കരാറിൽ വ്യക്തമായി പറഞ്ഞിരിക്കണം.

(iv) ഏതെങ്കിലും പ്രത്യേക കക്ഷി/കസ്റ്റമർ അല്ലെങ്കിൽ പ്രത്യേക ഉപഭോക്തൃ സമൂഹത്തിന്ക മാത്രമായി ഈ പദ്ധതി പരിമിതപ്പെടുത്തരുത്.

(v) സേവനങ്ങൾ ഔട്ട് സോഴ്സ് ചെയ്യുമ്പോൾ നൽകുന്ന പേമെന്റിന്റെ കാര്യത്തിൽ 1949, ബാങ്കിംഗ് റഗുലേഷൻ ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 10 (1) (ബി) (ii) (ബി) ചുമത്തിയിരിക്കുന്ന നിയന്ത്രണങ്ങൾ ബാങ്ക് പിന്തുടരേണ്ടതാണ്.

7.പരാതി പരിഹാരം

ബാങ്കുകൾ അതിന്റെ 'ഏജന്റ്'മാർ വഴി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ചുണ്ടാകുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി അനുയോജ്യമായ ആഭ്യന്തര പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഉണ്ടാക്കേണ്ടതാണ്. പരാതി പരിഹാരത്തിന് നിയുക്തനായ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും ടെലിഫോൺ നമ്പറും ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമായിരിക്കണം.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യമായ പരാതികൾ കാലതാമസം കൂടാതെ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഉറപ്പാക്കണം.

(ബി) ഉപഭോക്താവ് പരാതി പരിഹാരത്തിൽ സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അയാളുടെ പരാതി/കൾ ജൂടെ പരിഹാരത്തിനായി ബന്ധപ്പെട്ട ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനിന്റെ ഓഫീസിനെ സമീപിക്കാനുള്ള അവസരം ഉപഭോക്താവിനുണ്ട്.