

ആർ ബി ഐ / 2006 - 2007 / 245

ഡി ബി ഒ ഡി നമ്പർ ഡി ഐ ആർ. ബി സി.56 / 13.03.00 / 2006 - 2007

ഫെബ്രുവരി 2, 2007

എല്ലാ ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾക്കും

(ആർ ആർ ബി കൾ ഒഴികെ)

പ്രിയപ്പെട്ട സർ,

ബാങ്ക് ചാർജുകളുടെ ന്യായത ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള പദ്ധതിയ്ക്ക് രൂപം കൊടുക്കുന്നതിനുള്ള പ്രവർത്തക ഗ്രൂപ്പിന്റെ റിപ്പോർട്ട്

ബാങ്കുകൾക്ക് അറിവുള്ളതുപോലെ, 2006-2007ലെ വാർഷിക നയ പ്രസ്താവനയിൽ പ്രഖ്യാപിച്ചതുപോലെ, ബാങ്കിങ് സേവനങ്ങളിൽ നീതി ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ന്യായമായ ബാങ്ക് ചാർജുകൾ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു പദ്ധതിയ്ക്ക് രൂപം നൽകാനായി റിസർവ് ബാങ്ക് ഒരു പ്രവർത്തക ഗ്രൂപ്പിനെ നിയമിക്കുകയുണ്ടായി. അവരുടെ ശുപാർശകൾ മത്യാദ ചട്ടത്തിൽ സംയോജിപ്പിക്കുകയും, ബാങ്കിങ് കോഡ് ആന്റ് സ്റ്റാൻഡേർഡ് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ബി .സി .എസ് . ബി . ഐ) ഇതിന്റെ അനുപാലനം നിരീക്ഷിക്കുന്നതുമാണ്. പ്രവർത്തക ഗ്രൂപ്പ് അവരുടെ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കുകയും ഇത് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ (www.rbi.org.in) പരസ്യപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക്, പ്രവർത്തക ഗ്രൂപ്പിന്റെ ശുപാർശകൾ പരിശോധിക്കുകയും ചില ഭേദഗതികളോടെ അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

2. ബാങ്കുകൾ എടുക്കേണ്ട നടപടികൾ ഈ സർക്കുലറിന്റെ അനുബന്ധത്തിൽ “ബാങ്കുകൾ സ്വീകരിക്കേണ്ട നടപടികൾ” എന്ന കോളത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.

വിശ്വസ്തതയോടെ

(പി.വിജയഭാസ്കർ)

ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ

അനുബന്ധം

ബാങ്ക് ചാർജുകളുടെ ന്യായയുക്തത ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള പദ്ധതി രൂപീകരണത്തിനായി പ്രവർത്തക ഗ്രൂപ്പ് നൽകിയ ശുപാർശകൾ

ക്രമ നമ്പർ	ആർ ബി ഐ സ്വീകരിച്ച പ്രവർത്തക ഗ്രൂപ്പിന്റെ ശുപാർശകൾ	ബാങ്കുകൾ സ്വീകരിക്കേണ്ട നടപടികൾ (Action points)
1	അടിസ്ഥാനപരമായ ബാങ്കിങ്ങ് സേവനങ്ങളുടെ തിരിച്ചറിയൽ. അടിസ്ഥാനപരമായ ബാങ്കിങ്ങ് സേവനങ്ങൾ തിരിച്ചറിയാൻ ബാങ്കുകൾ രണ്ട് സാമാന്യമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.	പ്രവർത്തക ഗ്രൂപ്പ് സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന സാമാന്യ മാനദണ്ഡങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അടിസ്ഥാനപരമായ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ ബാങ്കുകൾ തിരിച്ചറിയേണ്ടതാണ്.
(എ)	ഇടപാടുകളുടെ സ്വഭാവം	
(i)	മദ്ധ്യവർഗ്ഗത്തിലും താഴെതട്ടിലുള്ള വിഭാഗങ്ങളിലുള്ള ആളുകൾ സാധാരണ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന ബാങ്കിങ്ങ് സേവനങ്ങളായിരിക്കും ആദ്യത്തെ മാനദണ്ഡം. ഇവ നിക്ഷേപം / വായ്പ അക്കൗണ്ടുകൾ , റെമിറ്റൻസ് സേവനങ്ങൾ, കളക്ഷൻ സേവനങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾക്കൊള്ളുന്നവയാണ്.	പ്രവർത്തക ഗ്രൂപ്പ് നൽകിയിട്ടുള്ള സേവനങ്ങളുടെ ലിസ്റ്റ് ഒരു സൂചകം മാത്രമാണ്. ബാങ്കുകൾ അവരുടെ വിവേചനമനുസരിച്ച് , അനുയോജ്യമെന്ന് തോന്നുന്ന മറ്റു സേവനങ്ങളും അടിസ്ഥാന സേവനമായി കണക്കാക്കാവുന്നതാണ്.
(ii)	മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഇടപാടുകൾ വ്യത്യസ്തമായ വിതരണമാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ നടക്കുമ്പോൾ, വിപണിർഭാരണത്തിനായി, അവരെ പ്രത്യേക നിലയിൽ പരിഗണിക്കണം.	
(ബി)	ഇടപാടുകളുടെ മൂല്യം	

	ഉപഭോക്താക്കളും പൊതുജനങ്ങളുമായുള്ള കുറഞ്ഞ തുകയ്ക്കുള്ള ഇടപാടുകൾ താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന പരിധികൾവരെ, ആയിരിക്കും.
(i)	10,000/- രൂപവരെയുള്ള റെമിറ്റൻസ് ഓരോ ഇടപാടിലും
(ii)	10,000/- രൂപയ്ക്ക് താഴെയുള്ള കളക്ഷൻ ഓരോ ഇടപാടിലും (വിദേശ നാണു ഇടപാടുകൾ 500/-ഡോളർവരെ)

മുകളിൽ പറഞ്ഞ രണ്ടു മാനദണ്ഡങ്ങളെയും ആധാരമാക്കി, പ്രവർത്തക ഗ്രൂപ്പ് താഴെ പറയുന്ന സേവനങ്ങളെ അടിസ്ഥാന ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളെന്ന് കണക്കാക്കാൻ ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു.

ക്രമ നമ്പർ	നികേഷപ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സേവനങ്ങൾ
1	ചെക്ക് ബുക്കിനുള്ള സൗകര്യം
2	പാസ് ബുക്ക് (അല്ലെങ്കിൽ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്) വിതരണം / ബാലൻസ് സർട്ടിഫിക്കറ്റ് വിതരണം
4	എ റ്റി എം കാർഡുകൾ
5	ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ (ഇലക്ട്രോണിക് ചെക്ക്)
6	പേയ്മെന്റ് തടയൽ (സ്റ്റോപ്പ് പേമെന്റ്)
7	ബാലൻസ് അന്വേഷണം
8	അക്കൗണ്ട് നിർമ്മാണത്തിൽ
9	ചെക്ക് മടങ്ങൽ - (പേമെന്റിനായി സ്വീകരിച്ച ചെക്ക്)
10	ഒപ്പ് വെരിഫിക്കേഷൻ
വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്	
11	നോ ഡ്യൂസ് സർട്ടിഫിക്കറ്റ്
റെമിറ്റൻസ്(പണമയക്കൽ) സൗകര്യങ്ങൾ (മറ്റ് ബാങ്കുകളിൽ കൂടെയും) (രൂപയിൽ അല്ലെങ്കിൽ വിദേശ നാണുത്തിൽ)	
12	ഡിമാന്റ് ഡ്രാഫ്റ്റ് - ഇഷ്യൂ

13	ഡിമാന്റ് ഡ്രാഫ്റ്റ് - റദ്ദാക്കൽ
14	ഡിമാന്റ് ഡ്രാഫ്റ്റ് - പുന:സാധുകരണം
15	ഡിമാന്റ് ഡ്രാഫ്റ്റ് - ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് നൽകൽ
16	പേമെന്റ് ഓർഡർ - ഇഷ്യൂ
17	പേമെന്റ് ഓർഡർ - റദ്ദാക്കൽ
18	പേമെന്റ് ഓർഡർ - പുന:സാധുകരണം
19	പേമെന്റ് ഓർഡർ - ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് നൽകൽ
20	ടെലിഗ്രാഫിക് ട്രാൻസ്ഫർ - (Telegraphic Transfer) - ഇഷ്യൂ
21	ടെലിഗ്രാഫിക് ട്രാൻസ്ഫർ - റദ്ദാക്കൽ
22	ടെലിഗ്രാഫിക് ട്രാൻസ്ഫർ - ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് നൽകൽ
23	ഇലക്ട്രോണിക് ക്ലിയറിങ്ങ് സേവനങ്ങൾ (ഇ സി എസ്) വഴി പണം കൊടുക്കൽ
24	നാഷണൽ ഇലക്ട്രോണിക് ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ (എൻഎഫ് ഇ റ്റി), വഴിയും ഇലക്ട്രോണിക് ഫണ്ട്സ് ട്രാൻസ്ഫർ വഴിയുമുള്ള ട്രാൻസ്ഫർ.
കളക്ഷൻ സൗകര്യങ്ങൾ	
25	ലോക്കൽ ചെക്കുകളുടെ കളക്ഷൻ
26	ഔട്ട് സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകളുടെ കളക്ഷൻ
27	ചെക്ക് മടങ്ങൽ - പുറത്തേയ്ക്കുള്ളവ (കളക്ഷനു വേണ്ടി നിക്ഷേപിച്ചിട്ടുള്ളവ)
<p>ഒരു മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശകമായി മാത്രമാണ് മുകളിൽ പറഞ്ഞ ലിസ്റ്റ് തയ്യാറാക്കിയിട്ടുള്ളത്. ഈ ലിസ്റ്റ് സമ്പൂർണ്ണമാണെന്ന് കരുതരുത്. ബാങ്കുകൾക്ക് സ്വന്തം വിവേചനത്തിൽ അവർക്ക് അനുയോജ്യമാണെന്ന് തോന്നുന്ന തരത്തിലുള്ള അധിക സേവനങ്ങളും അടിസ്ഥാന സേവനങ്ങളുടെ ഇനത്തിൽ ഉൾക്കൊള്ളിയ്ക്കാം.</p>	

<p>2.</p>	<p>ബൺഡിൽഡ് പ്രോഡക്ടിന് പുറമേ അടിസ്ഥാന ബാങ്കിങ് സേവനങ്ങൾ നൽകൽ ചില ബാങ്കുകൾ ഓരോരോ ഉൽപ്പന്നത്തിനും സേവനത്തിനും വെവ്വേറെ ചാർജുകൾ ചുമത്താറില്ല. പകരം ഒരു സംയുക്ത ഓഫർ ആയിട്ടാണ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നത്. ഇത്തരം പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ചിലവ് അറ്റ-പലിശ വരവിൽ നിന്നാണ് ബാങ്കുകൾ തിരിച്ചു പിടിക്കുന്നത്. നല്ല പലിശ മാർജിൻ ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളിലെ ഉയർന്ന ശരാശരി ബാലൻസുകളിൽ നിന്നോ , അല്ലെങ്കിൽ അപര്യാപ്തമായ ബാലൻസുകൾ വെയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ചാർജുകൾ ചുമത്തി കൊണ്ടോ ബാങ്കുകൾ സമലാഭനഷ്ട തലം നേടുന്നു. അടിസ്ഥാന സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് ഇത്തരം സേവനങ്ങൾ ന്യായമായ നിരക്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുകയെന്നതായിരിക്കണം ബാങ്കുകളുടെ ഉദ്ദേശ്യം. അതിലേക്കായി ബൺഡിൽഡ് പ്രോഡക്റ്റിന് പുറത്തും അടിസ്ഥാന സേവനങ്ങൾ നൽകേണ്ടതാണ്.</p>	<p>ബൺഡിൽഡ് പ്രോഡക്ടിന്റെ പരിധിയ്ക്ക് പുറത്ത് ന്യായമായ ചിലവിൽ / ചാർജുകളിൽ അടിസ്ഥാന ബാങ്കിങ്ങ് സേവനങ്ങൾ നൽകാനായി പ്രവർത്തക ഗ്രൂപ്പ് നൽകുന്ന ശുപാർശകൾ ബാങ്കുകൾക്ക് നടപ്പാക്കാം.</p>
<p>3</p>	<p>സേവന ചാർജുകൾ നിശ്ചയിക്കുന്ന തിനും കമ്മ്യൂണിക്കേറ്റ് ചെയ്യുന്നതി നുമുള്ള ന്യായയുക്തത ഉറപ്പാക്കുന്ന തിനുള്ള തത്വങ്ങൾ</p>	<p>സേവന ചാർജുകൾ നിശ്ചയിക്കുന്ന തിനും അറിയിക്കുന്നതിനുമുള്ള ന്യായയുക്തത ഉറപ്പാക്കുന്നതി നുള്ള തത്വങ്ങൾ പ്രവർത്തകഗ്രൂപ്പ് നൽകിയിരിക്കുന്നു. ഇവ ബാങ്കു കൾക്ക് പിൻതുടരാവുന്ന താണ്.</p>

(എ)	<p>ബാങ്കുകൾ വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന അടിസ്ഥാന സേവനങ്ങൾക്ക് , വ്യക്തികളല്ലാത്തവർക്ക് അതേ സേവനം നൽകുമ്പോൾ ബാധകമാകുന്ന നിരക്കുകളെക്കാൾ കുറഞ്ഞതായിരിക്കണം</p>	
(ബി)	<p>പ്രത്യേക വിഭാഗത്തിൽ പെടുന്ന വ്യക്തികൾക്ക് (ഗാമിണ മേഖലയിലുള്ള വ്യക്തികൾ, പെൻഷൻ പറ്റിയവർ, മുതിർന്ന പൗരന്മാർ തുടങ്ങിയവർ) അടിസ്ഥാന സേവനങ്ങൾ നൽകുമ്പോൾ ഇതേ സേവനങ്ങൾ മറ്റു വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുമ്പോൾ ചുമത്തുന്ന ചാർജ്ജുകളെക്കാൾ കൂടുതൽ ഉദാരമായിരിക്കും.</p>	
(സി)	<p>വ്യക്തികൾക്ക് അടിസ്ഥാനസേവനങ്ങൾ നൽകുമ്പോൾ ന്യായമായതും കാരണമുള്ളതുമായ ചാർജ്ജുകൾ മാത്രമേ ബാങ്കുകൾ ഈടാക്കുകയുള്ളൂ.</p>	
(ഡി)	<p>ബാങ്കുകൾ വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന അടിസ്ഥാന സേവനങ്ങൾക്ക് വരുന്ന അധിക ചിലവിലേക്കായി ഈടാക്കുന്ന ചാർജ്ജുകൾ, അത്തരം സേവനങ്ങളുടെ മൂല്യത്തിനനുസരിച്ച് ഒരു പരിധിക്ക് വിധേയമായി മാത്രമേ പാടുള്ളൂ.</p>	
(ഇ)	<p>ബാങ്കുകൾ അടിസ്ഥാന സേവനങ്ങൾക്ക് ബാധകമാകുന്ന ചാർജ്ജുകളെ കുറിച്ചുള്ള ഏറ്റവും പുതിക്കിയതും പൂർണ്ണവുമായ വിവരങ്ങൾ സമയാസമയങ്ങളിൽ വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കണം.</p>	
(എഫ്)	<p>സേവന ചാർജ്ജുകളിൽ നിർദ്ദേശിക്കപ്പെടുന്ന മാറ്റങ്ങളെ കുറിച്ച് ബാങ്കുകൾ വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും.</p>	

(ജി)	<p>ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിച്ചിട്ടുള്ള തരം ചാർജുകൾ മാത്രമെ വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക് ബാങ്കുകൾ ചുമത്തുകയുള്ളൂ.</p>	
(എച്ച്)	<p>അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഇടപാടുകളിൽ നിന്നോ സേവന ചാർജുകൾ എടുക്കുന്ന വിവരം അനുയോജ്യമായ വിധത്തിൽ ബാങ്കുകൾ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. എല്ലാ കാര്യങ്ങളിലും പ്രത്യേകിച്ച് ബാങ്ക് തുടങ്ങി വയ്ക്കുന്ന ഒരു ഇടപാട് കാരണം അക്കൗണ്ടിൽ നിലനിർത്തേണ്ട മിനിമം ബാലൻസിൽ കുറവ് സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ , അല്ലെങ്കിൽ കുറവ് വരാൻ സാധ്യതയുണ്ടെങ്കിൽ അക്കാര്യം ബാങ്കുകൾ തീർച്ചയായും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.</p>	
4	<p>സേവന ചാർജുകളുടെ വെളിപ്പെടുത്തലും നോട്ടീഫിക്കേഷനും.</p> <p>സേവന ചാർജുകളുടെ വിവരം മുൻ കൂട്ടി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയി കേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണ്. കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിച്ചു കൊണ്ടു മാത്രമേ സേവന ചാർജുകളിൽ ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ നടപ്പിൽ വരുത്താവൂ. വ്യക്തിഗതമായി ഓരോ ഉപഭോക്താവി നെയും അറിയിക്കുന്നത് ചില വേറി യതും അപ്രായോഗികവും ആയിരിക്കും. ശരിയായ വിധത്തിലുള്ള വെളിപ്പെടു ത്തലിന് ഉപഭോക്താവിന്റെ താഴെ പറയുന്ന ആവശ്യങ്ങൾ അംഗീകരിച്ചു കൊണ്ട് അവയെ നിറവേറ്റുന്നതി നായുള്ള നടപടികൾ ബാങ്കുകൾ എടുക്കേണ്ടതാണെന്ന് പ്രവർത്തക ഗ്രൂപ്പ് അഭിപ്രായപ്പെടുന്നു.</p>	
(എ)	<p>സേവന ചാർജുകളുടെ വെളിപ്പെടുത്തൽ</p>	<p>സേവന ചാർജുകളെ കുറിച്ച് മുൻകൂട്ടിതന്നെ ഉപഭോക്താ കൾക്ക്</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • സേവന ചാർജ്ജുകളെ കുറിച്ച് എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുടേയും അറിവിലേക്കായി ഒറ്റത്തവണ പരസ്യം നൽകുന്നതിനെക്കുറിച്ച് ബാങ്കുകൾക്കു ആലോചിക്കാവുന്നതാണ്. • പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധം ആരംഭിക്കുമ്പോൾതന്നെ സേവന ചാർജ്ജുകളെ കുറിച്ച് അവരെ അറിയിക്കുക • ചാർജ്ജുകൾ ബ്രാഞ്ചുകളുടെ നോട്ടീസ് ബോർഡുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും, പത്രങ്ങളിൽ പരസ്യം നൽകുകയും വഴി ഉപഭോക്താക്കൾ/പൊതുജനത്തിന് വിവരം ലഭിക്കുന്നു. കൂടാതെ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വെബ് സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുക. • വ്യത്യസ്ത തരത്തിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ സേവനചാർജ്ജുകളെ അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള അനുയോജ്യ മാർഗത്തിന്റെ ആവശ്യം. 	<p>വിവരം നൽകുന്നുണ്ടെന്നും, സേവന ചാർജ്ജുകളിൽ വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുൻകൂട്ടി വിവരം നൽകിയ ശേഷം മാത്രമേ നടപ്പിൽ വരുത്തുകയുള്ളൂ എന്നും ബാങ്കുകൾ ഉറപ്പാക്കണം.</p>
(ബി)	<p>ചാർജ്ജുകളിൽ വരുത്തിയിട്ടുള്ള മാറ്റങ്ങൾ നോട്ടീഫൈ ചെയ്യൽ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ചാർജ്ജുകളിൽ വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ പ്രയോഗത്തിലാക്കുന്നതിന് 30 ദിവസം മുൻപെങ്കിലും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിച്ചിരിക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത. • മാറ്റങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാനും സ്വീകരിച്ചില്ലെങ്കിൽ ബാങ്കുമായുള്ള ബന്ധത്തിൽ നിന്നും ഒഴിഞ്ഞുപോകാനും മുകളിൽ പറഞ്ഞ 30ദിവസത്തിനുള്ളിൽ യോതൊരു ചിലവുമില്ലാതെ ഉള്ള ഓപ്ഷൻ 	

	<p>നൽകുന്നതിന്റെ ആവശ്യകത.</p> <ul style="list-style-type: none"> • പത്രമാധ്യമങ്ങളിൽ ഈ മാറ്റങ്ങൾ പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതിനെക്കുറിച്ച് ബാങ്കുകൾക്ക് പരിഗണിക്കാവുന്നതാണ്. • ഉപഭോക്താവിന് വിവരം അറിയിക്കുന്ന മാധ്യമത്തിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അതും ഉൾപ്പെടുത്തണം. • 30 ദിവസം കഴിഞ്ഞ ശേഷം നിലവിൽ വരാനുള്ള എല്ലാ മാറ്റങ്ങളും നോട്ടീസ് ബോർഡിലും വെബ്സൈറ്റിലും പ്രാധാന്യം നൽകി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടുന്നതിന്റെ ആവശ്യകത. 	
5	മറ്റ് ശുപാർശകൾ	
(എ)	<p>സേവന ചാർജ്ജുകളെ പറ്റിയുള്ള പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിലുള്ള കുറവുകൾ.</p> <p>i) ദീർഘിപ്പിക്കുന്ന കത്തിടപാടുകൾ ഉൾപ്പെടെ, ബാങ്കുകളിലെ പരാതി പരിഹാരത്തിൽ കാണുന്ന കുറവ് എല്ലായ്പ്പോഴും പരാതികൾ ഉയർന്ന് ബാങ്കിങ്ങ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ / ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് എന്നിവ വരെ എത്തുന്നു. അതിനാൽ ബാങ്കുകൾ അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ അതിവേഗത്തിൽ അതാത് ബാങ്കുകളിൽ വെച്ചുതന്നെ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഒരു ആരോഗ്യകരമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും ചട്ടങ്ങളും ഉണ്ടാക്കേണ്ടതാണ്.</p>	<p>പരാതി പരിഹാരവും സാമ്പത്തിക കാര്യങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള അറിവ് നൽകുന്നതും സംബന്ധിച്ച പ്രവർത്തക ഗ്രൂപ്പിന്റെ ശുപാർശകൾ, കോളം 2 ൽ നൽകിയപോലെ, ബാങ്കുകൾ നടപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.</p>
(ii)	<p>സാമ്പത്തിക വിദ്യാഭ്യാസം</p> <p>ബാങ്കുകൾ അവർ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളെയും</p>	

	<p>അവ നൽകുന്ന വിവക്ഷകളെയും കുറിച്ച് പൂർണ്ണ വിവരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകണമെന്ന് അതുവഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പൂർണ്ണമായ അറിവോടുകൂടി അവരുടെ തീരുമാനം എടുക്കാൻ കഴിയും പ്രവർത്തക ഗ്രൂപ്പ് ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു.</p>	
--	--	--