

2 ફેબ્રુઆરી, 2007

બધી શીડ્યુલ્ડ કમર્શીયલ બેંકો
(આર.બી.આઈ.સીવાય)

માનનીય સાહેબશ્રી,

બેંક ચાર્જસનાં વ્યાજબીપણાની ખાતરી માટે સ્કીમ બનાવવા વર્કિંગ ગ્રુપનો રીપોર્ટ

જેમ બેંકો જાણે છે તેમ, વર્ષ 2006-2007 ના એન્યુઅલ સ્ટેટમેન્ટમાં જાહેર કર્યા મુજબ, બેંકીંગ સર્વીસમાં ફેર પ્રેક્ટીસની ખાતરી કરવા, રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાએ એક વર્કિંગ ગ્રુપ બેંક ચાર્જસના વ્યાજબીપણાની ખાતરી કરવા એક સ્કીમ બનાવવા તેમજ તેને ફેર પ્રેક્ટીસીઝ કોડમાં સામેલ કરવા બનાવેલું, જેનું મોનીટરીંગ બેંકીંગકોડઝ અને સ્ટાન્ડર્ડઝ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા (બીસીએસબીઆઈ) દ્વારા થશે.ત્યારથી વર્કિંગ બોર્ડ તેનો રીપોર્ટ રજૂ કર્યો છે અને તેને અમારી વેબસાઇટ (www.rbi.org.in) પર મૂકવામાં આવ્યું છે વર્કિંગ ગ્રુપની ભલામણો તપાસાઈ છે અને રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા કેટલાક સુધારા સાથે સ્વીકારાઈ છે.

2. બેંકોએ લેવા જરૂરી પગલા એક્શન પોઇન્ટ્સ ફોર બેંકસ કોલમ હેઠળ આ સરકયુલરના એનેક્સમાં દર્શાવાયા છે.

આપનો વિશ્વાસુ,

(પી.વિજયા ભાસ્કર)
ચીફ જનરલ મેનેજર

એનેક્ષર (જોડાણ)

બેંક ચાર્જસના વ્યાજબીપણાની ખાતરી કરવા એક સ્કીમ બનાવવા વર્કિંગ ગ્રુપની ભલામણો.

સીરીયલ નં.	આરબીઆઇએ સ્વીકારેલ વર્કિંગ ગ્રુપની ભલામણો	બેંકો માટે એક્શન પોઇન્ટ્સ				
1	<p>બેંકીંગ સેવાઓની ઓળખ, બેંકોએ બેંકીંગ સેવાઓની ઓખ માટે બે બહોળા પેરામીટરોને અનુસરવું પડે છે :</p> <p>(અ) ટ્રાન્ઝેક્શન્સનો પ્રકાર</p> <table border="1"> <tr> <td>(એ)</td> <td>નીડલ અને લોઅર સેગમેન્ટમાં વ્યક્તિઓ લાભ લે છે તેવી સાધારણ સેવાઓ પહેલું પેરામીટર હશે. આમાં ડીપોઝીટ / લોન અકાઉન્ટ્સ, રેમીટન્સ સર્વિસીઝ અને કલેક્શન સર્વિસીઝનો સમાવેશ થાય છે.</td> </tr> <tr> <td>(બી)</td> <td>જ્યારે ઉપરના ટ્રાન્ઝેક્શન્સ વિવિધ ડીલીવરી ચેનલોમાં પ્રાઇસીંગના હેતુ માટે થાય ત્યારે તેમને અલગ ફૂટીંગ પર ગણવામાં આવી શકે.</td> </tr> </table> <p>(બી) ટ્રાન્ઝેક્શન્સની વેલ્યુ કસ્ટમર્સ/પબ્લીક સાથે ટ્રાન્ઝેક્શન્સની સીલીંગ સુધીની લો વેલ્યુએ બીજો પેરામીટર હશે.</p> <p>(1) દરેકમાં રૂ. 10,000/- સુધીના રેમીટન્સ (2) દરેકમાં રૂ. 10,000/- થી નીચેના કલેક્શન્સ (5,000 ડોલર્સ સુધી વેલ્યુ થયેલ ફોરેન એક્સચેન્જ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ) બે પેરામીટર્સ પર આધારિત વર્કિંગ ગ્રુપ બેંકીંગ સર્વિસીઝ તરીકે નીચેનાનાં એન્યુમરેશનની ભલામણ કરે છે.</p> <p>ડીપોઝીટ અકાઉન્ટ્સને લગતી</p> <ol style="list-style-type: none"> ચેકબુક સવલત પાસબુકનું ઇશ્યુ (કે સ્ટેટમેન્ટ) / બેલેન્સ સર્ટીફિકેટનું ઇશ્યુ ડુપ્લીકેટ પાસબુક કે સ્ટેટમેન્ટનું ઇશ્યુ એટીએમ કાર્ડઝ ડેબીટ કાર્ડઝ (ઇલેક્ટ્રોનિક ચેક) સ્ટોપ પેમેન્ટ બેલેન્સ ઇન્કવાયરી અકાઉન્ટ કલોઝર ચેક રીટર્ન - ઇનવર્ડ (પેમેન્ટ માટે રીસીવ થયેલ ચેક) સીગ્નેચર વેરીફિકેશન <p>લોન એકાઉન્ટ્સને લાગુ પડતું</p> <ol style="list-style-type: none"> નો ડયૂઝ સર્ટીફિકેટ રેમીટન્સ ફેસીલીટીઝ (અન્ય બેંકો દ્વારા સમાવાતું) (રૂપી કે ફોરેન એક્સચેન્જ) ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ - ઇશ્યુ 	(એ)	નીડલ અને લોઅર સેગમેન્ટમાં વ્યક્તિઓ લાભ લે છે તેવી સાધારણ સેવાઓ પહેલું પેરામીટર હશે. આમાં ડીપોઝીટ / લોન અકાઉન્ટ્સ, રેમીટન્સ સર્વિસીઝ અને કલેક્શન સર્વિસીઝનો સમાવેશ થાય છે.	(બી)	જ્યારે ઉપરના ટ્રાન્ઝેક્શન્સ વિવિધ ડીલીવરી ચેનલોમાં પ્રાઇસીંગના હેતુ માટે થાય ત્યારે તેમને અલગ ફૂટીંગ પર ગણવામાં આવી શકે.	<p>બેંકોને વર્કિંગ ગ્રુપ દ્વારા દર્શાવેલ બહોળા પેરામીટર્સના આધાર પર બેંકીંગ સર્વિસીઝની ઓળખની સલાહ અપાય છે.</p> <p>વર્કિંગ ગ્રુપ દ્વારા ઓળખેલ સેવાઓનું લીસ્ટ માત્ર દર્શક છે અને બેંકો તેમની વિવિધ ભુદિધથી, બેંકીંગ સર્વિસીઝની કેટેગરીમાં તેઓ યોગ્ય ગણે તેવી એડીશનલ સેવાઓ સમાવી શકે.</p>
(એ)	નીડલ અને લોઅર સેગમેન્ટમાં વ્યક્તિઓ લાભ લે છે તેવી સાધારણ સેવાઓ પહેલું પેરામીટર હશે. આમાં ડીપોઝીટ / લોન અકાઉન્ટ્સ, રેમીટન્સ સર્વિસીઝ અને કલેક્શન સર્વિસીઝનો સમાવેશ થાય છે.					
(બી)	જ્યારે ઉપરના ટ્રાન્ઝેક્શન્સ વિવિધ ડીલીવરી ચેનલોમાં પ્રાઇસીંગના હેતુ માટે થાય ત્યારે તેમને અલગ ફૂટીંગ પર ગણવામાં આવી શકે.					

	<p>13. ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઇ કેન્સલેશન 14. ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઇ રીવેલીડેશન 15. ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ - ડુપ્લીકેટ ઇશ્યુઅન્સ 16. પેમેન્ટ ઓર્ડર - ઇશ્યુ 17. પેમેન્ટ ઓર્ડર ઇ કેન્સલેશન 18. પેમેન્ટ ઓર્ડર ઇ રીવેલીડેશન 19. પેમેન્ટ ઓર્ડર - ડુપ્લીકેટ ઇશ્યુઅન્સ 20. ટેલીગ્રાફીક ટ્રાન્સફર - ઇશ્યુ 21. ટેલીગ્રાફીક ટ્રાન્સફર ઇ કેન્સલેશન 22. ટેલીગ્રાફીક ટ્રાન્સફર - ડુપ્લીકેટ ઇશ્યુઅન્સ 23. પેમેન્ટ બાયઇલેક્ટ્રોનિક કલીયરીંગ સર્વીસીઝ (ઇસીએસ) 24. ટ્રાન્સફર બાય નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ફન્ડ ટ્રાન્સફર (એનએફઇટી) અને ઇલેક્ટ્રોનિક ફન્ડઝ ટ્રાન્સફર (ઇએફટી)</p> <p>કલેકશન ફેસીલીટીઝ 25. લોકલ ચેકોનું કલેકશન 26. આઉટ સ્ટેશન ચેકોનું કલેકશન 27. ચેક રીટર્ન - આઉટવર્ડ (ચેક ડીપોઝીટેડ ફોર કલેકશન)</p> <p>ઉપરનું લીસ્ટ માત્ર એક માર્ગદર્શકતરીકે સંકલિત થયું છે અને તે લીસ્ટ એકઝોસ્ટીવ ગણી શકાય નહીં. બેંકો તેમની વિવેકબુદ્ધિ પર, બેંકીક સર્વીસીઝની કેટેગરીમાં તેઓ યોગ્ય ગણે તેવી વધારાની સેવાઓ સમાવી શકે.</p>	
2	<p>બંડલ પ્રોડક્ટસના સ્કોપની બહાર બેંકીક બેંકીંગ સર્વીસીઝ આપવી.</p> <p>કેટલીક બેંકો દરેક વ્યક્તિગત પ્રોડક્ટ કે સર્વીસ પર ચાર્જસ ન મૂકે. પ્રોડક્ટસ અને સર્વીસીઝ બંડલ થઈને ગ્રાહકનો એક કંપોઝીટ ઓફરિંગ તરીકે અપાય છે. બેંક આ ઓપરેશનોની કિંમત નેટ ઇન્ટરેસ્ટ ઇન્કમ દ્વારા રીકવર કરે છે. બેંક બ્રેક-ઇવન લેવલ કસ્ટમર અકાઉન્ટમાં ઊંચા એવરેજ બેલેન્સ દ્વારા મેળવે છે જે તંદુરસ્ત વ્યાજ માર્જન આપે છે અથવા અપૂરતા બેલેન્સ રાખવા પર ચાર્જસ લાદવા દ્વારા. જ્યાંસુધી બેંકીક સર્વીસીઝને લાગે વળગે છે ત્યાં સુધી બેંકોનો ઓબ્જેક્ટીવ એ ખાતરી કરવાનો છે કે વપરાશકારોને વ્યાજબી પ્રાઇસ / ચાર્જસ પર મળે અને આ માટે બેંકીક સર્વીસીઝ બંડલ પ્રોડક્ટસના સ્કોપની બહાર ડીલીવર થાય.</p>	<p>બેંકો વર્કીંગ ગ્રુપની ભલામણો અમલ બેંકીક બેંકીંગ સર્વીસીઝ વ્યાજબી પ્રાઇસીઝ / ચાર્જસ પર પ્રાપ્ય કરવા દ્વારા કરી શકે અને આ માટે બંડલ પ્રોડક્ટસના સ્કોપની બહાર બેંકીક સર્વીસીઝ ડીલીવર કરીને.</p>
3	<p>સર્વીસ ચાર્જસ ફીક્સ અને કમ્યુનિકેટ કરવામાં વ્યાજબીપણાની ખાતરી માટેના સિધ્ધાંતો</p> <p>(એ) વ્યક્તિઓને બેંકીક સર્વીસીઝ માટે, બેંકો જ્યારે તે જ સર્વીસીઝ નોન-ઇન્ડીવીજ્યુઅલ્સને અપાય ત્યારે લાગુ પડતા રેટસ કરતા નીચા રેટસ પર ચાર્જસ મૂકશે.</p> <p>(બી) વ્યક્તિઓની સ્પેશ્યલ કેટેગરીને આપેલ બેંકીક સર્વીસીઝ માટે (જેવા કે ગ્રામ્ય વિસ્તારોના વ્યક્તિઓ, પેન્શનરો અને સીનીયર સીટીઝન) બેંકો અન્ય</p>	<p>વર્કીંગ ગ્રુપ દ્વારા સમજાવેલ સર્વીસ ચાર્જસ ફીક્સ અને કમ્યુનિકેટ કરવામાં વ્યાજબીપણાની ખાતરી કરવા માટેના સિધ્ધાંતો બેંકો દ્વારા સ્વીકારી કે અનુસરી શકાય.</p>

	<p>વરિહિતઓપર મૂકાત ચાર્જસ જે શરતો પર મૂકે છે તેના કરાત વધુ મુક્ત શરતો પર ચાર્જસ મૂકશે.</p> <p>(સી) વ્યક્તિઓને આપેલ બેઝીક સર્વીસીઝ માટે, બેંકો જો ચાર્જસ ન્યાયી હોય અને તર્ક સંગત હોય તો જ મૂકશે.</p> <p>(ડી) વ્યક્તિઓને બેઝીક સર્વીસીઝ માટે, બેંકો સર્વીસ ચાર્જસ એડવેલોરમ મૂકશે માત્ર કેપ ન આધીન રહીને કોઈ ઈન્ફીમેન્ટલ કોસ્ટર્ન કવર કરવા માટે.</p> <p>(ઈ) બેંકો વ્યક્તિગત કસ્ટમરને અપફ્રન્ટ અનેટાણાલી મેનરમાં બધી બેઝીક સર્વીસીઝને લાગુ પડતા ચાર્જસ પર સંપૂર્ણ માહિતી વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને પૂરી પાડશે.</p> <p>(એફ) બેંકો એડવાન્સ માહિતી વ્યક્તિગત કસ્ટમરોને સર્વીસ ચાર્જસમાં દરખાસ્ત મીકેલ ફેરફારો વિશે પૂરી પાડશે.</p> <p>(જી) બેંકો વ્યક્તિઓને આપેલ સર્વીસીઝ માટે માત્ર એવા ચાર્જસ કલેક્ટ કરશે જે કસ્ટમરોને નોટીફાટ કરેલ હોય.</p> <p>(એચ) બેંકો યોગ્ય રીતે ગ્રાહકોને અકાઉન્ટ કે ટ્રાન્ઝેક્શનમાંથી સર્વીસ ચાર્જસની રીકવરી વિશે માહિતી આપશે.</p> <p>બેંકો ચૂકયા વિના ગ્રાહકોને એવા બધા કેસમાં જ્યારે બેંકે શરૂ કરેલ ટ્રાન્ઝેક્શન પોતે, જરૂરી મીનીમમ બેલેન્સમાં શર્ટફોલમાં પરીણમે અથવા તે તરફ ઘેરી જવાની જશકયતા હોય ત્યારે, ગ્રાહકોને માહિતગાર કરશે.</p>	
4	<p>સર્વીસ ચાર્જસનું ડિસ્કોઝર અને નોટીફીકેશન</p> <p>એ અતિઆવશ્યક છે કે ગ્રાહકોને સર્વીસ ચાર્જસથી માહિતગાર કરાય અને સર્વીસ ચાર્જસમાં ફેરફારોને માત્રગ્રાહકોને આગોતરી નોટીસ પાઠવીને જ અમલમમાં મૂકી શકાય.ચાર્જસમાં મૂકેલ ફેરફારો માટે કસ્ટમરોને નોટીસ એટલે દરેક વ્યક્તિગત ગ્રાહકને નહીં કેમકે એ ખર્ચાળ અને બિનવ્યવહારિક થશે. વર્કીંગ ગ્રુપને લાગે છે કે યોગ્ય ડીસ્કલોઝર માટે, બેંકોગ્રાહકોની નીચેની જરૂરીયાતોને ઓખેતે જરૂરી છે અને એવાં પગલાં લે જેનાથી ખાતરી થાય કે આ જરૂરિયાતો પૂરી થાય છે.</p> <p>(અ) સર્વીસ ચાર્જસનું ડીસ્કલોઝર</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. બેંકો સર્વીસ ચાર્જસની એક સમયની પબ્લીસીટી કરવા માટેનો વિકલ્પ વિચારી શકે જેથી બધા ગ્રાહકોને ચાર્જસની ખબર પડે, 2. સંબંધની શરૂઆતમાં સમયે નવા ગ્રાહકોને સર્વીસ ચાર્જસ કમ્યુનિકેટ કરવાની જરૂરિયાત 3. બ્રાંચ પર નોટીસ બોર્ડમાં ચાર્જસ પ્રદર્શિત 	<p>બેંકો એ ખાતરી કરવા પગલાં લઈ શકે કે કસ્ટમરોને અપફ્રન્ટ સર્વીસ ચાર્જસથી માહિતગાર કરાય છે. અને સર્વીસ ચાર્જસમાં ચેંજસ માત્ર ગ્રાહકોને આગોતરી નોટીસથી જ અમલમાં મૂકાય છે.</p>

	<p>કરવાની અને વર્તમાન પત્રોમાં જાહેરાત કરવાની જરૂરિયાત, કસ્ટમર્સ / પબ્લીકને માહિતી ફેલાવવા માટે, વધુમાં, રીઝર્વ બેંકની સૂચના પ્રમાણે વેબસાઈટ પર ડીસપ્લે.</p> <p>4. વિવિધ પ્રોજાઈલના ગ્રાહકોને સર્વીસ ચાર્જસ કમ્યુનિકેટ કરવા માટે યોગ્ય મેથડ વાપરવાની જરૂરિયાત</p> <p>(બી) ચાર્જસમાં કરેલ ફેરફારો નોટીફાઈટ કરવા</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. માત્ર ઓછામાં ઓછા 30 દિવસના સ્ટમરોને આગોતરી નોટીસ ફીકેશન સાથે જ ચાર્જસમાં ચેન્જ કરવાની જરૂરિયાત. 2. કસ્ટરને ચેન્જ સ્વીકારવાનો વિકલ્પ આપવાની અને ન સ્વાકારાય તો ઉપરના 30 દિવસમાં કોઈપણ કિંમત વિના બેંક સાથેના સંબંધો છોડવા માટેના વિકલ્પ આપવાની જરૂરિયાત. 3. બેંકો વર્તમાન પત્રોમાં ફેરફારોની જાહેરાત કરવાનો વિકલ્પ વિચારી શકે. 4. ગ્રાહકને મોકલેલ કોઈપણ કમ્યુનિકેશનમાં ફેરફારોને લાગતી માહિતી સમાવવાની જરૂરિયાત. 5. નોટીસ બોર્ડમાં કે વેબસાઈટ પર પછીના 30 દિવસમાં કરેલ ફેરફારો પ્રદર્શિત કરવાની જરૂરિયાત. 	
5	<p>અન્ય ભલામણો</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. સર્વીસ ચાર્જસ વિશેના ગ્રીવન્સીઝના રીફ્રેસલમાં ખામીએ. <p>બેંકમાં વીલંબીત કોરસપોન્ડન્સના પ્રોસેસ સહિત ખામીયુક્ત અસંતોષનું નિરાકરણ હંમેશા બેંકીંગ ઓમબડઝમેન / રીઝર્વ બેંક સુધી જતી ફરિયાદો તરફ દોરી જાય છે. બેંકોને તેથી રોબસ્ટ ગ્રીવન્સ રીફ્રેસલ સ્ટ્રક્ચર અને પ્રોસેસીઝની જરૂર છે, એ ખાતરી કરવા કે તેમની બધી ગ્રાહક ફરિયાદોનું તત્કાલ ઇન-હાઉસ નિરાકરણ થાય છે.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. નાણાકીય શિક્ષણ <p>વર્કિંગ ગ્રુપ ભલામણ કરે છે કે બેંકે પ્રોડક્ટસ પર ફુલ-ફ્લેવેડ માહિતી અને તેમની ઇમ્પ્લીકેશન્સ (સૂચનાઓ) કસ્ટમરોને જાહેર કરાય જેથી ગ્રાહકો માહિતગાર જજમેન્ટ તેમની પ્રોડક્ટની ચોઈસ પર કરી શકે.</p>	<p>અસંતોષના રીફ્રેસલ અને ફાયનાન્સીયલ શિક્ષણ કોલમ 2 માં આપેલ, ને લગતી વર્કિંગ ગ્રુપની ભલામણો બેંકો દ્વારા અમલી થઈ શકે.</p>