

ફેબ્રુઆરી 21, 2007

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

માનનીય સાહેબશ્રી,

બેંકીંગ રેગ્યુલેશન ફેક્ટ, 1949નું સેકશન-23 ડોરસ્ટેપ બેંકીંગ

ઉપરના વિષયમાં તા. એપ્રિલ 30, 2005 ના અમારા સરકયુલર ડીબીઓડી નં. બીએલ.બીસી 59 /22.01.001/2004/2005 ના અનુસંધાનમાં બેંકોને તેમના ડેઈની મંજૂરી સાથે, કસ્ટમરોના પ્રીમાઈસીઝમાં સેવા પૂરી પાડવા માટે એક સ્કીમ બનાવવાની સલાહ અપાય છે અને તેને મંજૂરી માટે રીઝર્વ બેંકને મોકલવી.

2. કસ્ટમરોના અધિકારો અને દેવાની બાબતે પારદર્શકતાની અભિગમમાં એકરૂપતા અને સમાવિષ્ટ જોખમોને સ્પષ્ટ પણે વર્ણવવાની ખાતરી કરવા, બેંકોએ અનુસરવા માટે સામાન્ટ સિધ્ધાંતો અને બહો િ પોરામીટર્સ સ્થાપવાનું નક્કી થયું છે તેમજ તેના ગ્રાહકોને ડોરસ્ટેપ સર્વીસીઝ પૂરી પાડવાનું નક્કી થયું છે. તે મુજબ, બેંકો આ પત્ર સાથે જોડેલ માર્ગરેખાઓ પ્રમાણે તેમના બોર્ડની મંજૂરીથી તેમના કસ્ટમરોને ડોરસ્ટેપ બેંકીંગ સર્વીસીઝ આપવા એક સ્કીમ તૈયાર કરી શકે.
3. બેંકોનું નકલી નોટોના તેમજ હાઈડીનોમીનેશન નોટોના માર્કેટમાં ફેલાવા તરફ પણ ધ્યાન દોરવામાં આવે છે. બેંકોને નકલી અને મ્યુટીલેટેડ નોટો શોધવા માટે તેમના એજન્ટસને શિક્ષણ આપવા યોગ્ય પગલા લેવાની પણ સલાહ અપાય છે. જેથી કરીને ગ્રાહકો સાથે વિવાદો અને છેતરપીંડી રોકી શકાય.
4. બેંકોને સીધી રીતે કે એજન્ટો દ્વારા ગ્રાહકોને તેવા વિવિધ જોખમોને ધ્યાનમાં લેવાની સલાહ અપાય છે. તેમજ આ માટે અસરકાર પગલા લેવાની સલાહ અપાય છે. બેંકો આ બાબતે તેના એજન્ટો અને ગ્રાહકોને કેશ લીમીટે સૂચિત કરવા વિચારી શકે.
5. અર્ધ વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડસ ઓફ બેંકસ સ્કીમના ઓપરેશનને રીવ્યૂ કરી શકે, તેના ઓપરેશનના પ્રથમ વર્ષ દરમ્યાન અને પછી વાર્ષિક ધોરણે.

તમારો વિશ્વાસુ,

(પી. વિજય ભાસ્કર)  
ચીફ જનરલ મેનેજર

એનેક્ષર (જોડાણ)

ડોરસ્ટેપ બેંકીંગ માટેની માર્ગરેખાઓ

1. ઓફર થતી સેવાઓ

બેંકો તેના ગ્રાહકોને ડોરસ્ટેપ પર નીચેની બેંકીંગ સર્વિસીઝ આપી શકે

(એ) કોર્પોરેટ કસ્ટમર્સ / ગવર્નમેન્ટ ડીપાર્ટમેન્ટસ / પીએસયુ

1. કેશનું પીકઅપ
2. સાધનોનું પીકઅપ
3. કાઉન્ટર પર મેળવેલ ચેક પર કેશની ડીલીવરી
4. ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટસની ડીલીવરી

(બી) વ્યક્તિગત ગ્રાહકો / કુદરતી વ્યક્તિઓ

1. કેશના ઉપાડ
2. સાધનોનો ઉપાડ
3. ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટસની ડીલીવરી

2. ડીલીવરીની મોડેલીટીઝ

(એ) પોતાના કર્મચારીઓ દ્વારા

(બી) એજન્ટસ દ્વારા

જ્યાં બેંકો સર્વિસીઝની ડીલીવરી માટે એજન્ટની સેવા લે ત્યારે એ ખાતરી કરવી પડે કે બોર્ડ મંજૂર કરેલ પોલીસી એજન્ટના સીલેકશન અને ફી / કમીશન વગેરેના પેમેન્ટ માટે બહોળા સિધ્ધાંતો સ્થાપે. બેંકો અમારા સરકયુલર ડીબીઓડી નં. બીપી. 40/21.04.158/2006-2007 તા. નવેમ્બર 3, 2006 ના દ્વારા ઇશ્યુ થયેલ મેનેજિંગ રીસ્કસ એન્ડ કોડ ઓફ કન્ડક્ટ ઇન આઉટ સોર્સીંગ ઓફ ફાયનાન્સીયલ સર્વિસીઝની માર્ગરેખાઓને અનુસરી શકે અને ખાતરી કરે કે ડોરસ્ટેપ બેંકીંગ સર્વિસીઝ આપતી વખતે તેમાં આપેલ સિધ્ધાંતોની સાથે સુસંગતતા છે.

3. ડીલીવરી પ્રોસેસ

1. કસ્ટમર પાસેથી મેળવેલ કેશ બેંકના વતી ઇશ્યુ કરેલ રીસીપ્ટ દ્વારા એકનોલેવ કરી શકાય.
2. ગ્રાહક પાસેથી મળેલ કેશ કલેક્શનના ટાઈમ પર આધારિત, તે જ દિવસે કે પછીના કામકાજ દિવસે કસ્ટમરના અકાઉન્ટને ક્રેડીટ કરી શકાય.
3. કસ્ટમરને ક્રેડીટ તારીખ વિશે યોગ્ય સલાહ આપીને માહિતગાર કરવા જોઈએ.
4. ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટની ડીલીવરી અકાઉન્ટને ડેબીટ કરીને લખાણ / ચેકની મેળવણી પર આધાર રાખીને કરવી પડે ને કે ડોરસ્ટેપ પર મેળવેલ નાણાં કે સાધનો સામે.
5. કેશ ડીલીવરી સર્વિસીઝ શાખા પર ચેકની રીસીપ્ટ સામે કોર્પોરેટ કલાયન્ટસ / પીએસયુ / ડીપાર્ટમેન્ટ ઓફ સેન્ટ્રલ એન્ડ સ્ટેટ ગવર્નમેન્ટસને આપી શકાય, ટેલીફોનિક વિનંતી સામે નહીં. આવી કોઈ સવલત, વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને પ્રાપ્ય ન થાય.

4. રીસ્ક મેનેજમેન્ટ

એ ખાતરી થઈ શકે કે ગ્રાહક સાથે થયેલ કરાર બેંકના કન્ટ્રોલ બહાર હોય તેવા સંજોગો હેઠળ ડોરસ્ટેપ સર્વિસીઝ આપવાની બેંકની નિસ્ફળતા પર કોઈ કાયદાકીય કે નાણાકીય જવાબદારી મૂકતી નથી. સર્વિસીઝને માત્ર શાખા પર ઓફર થતી બેંકીંગ સેવાઓના વિસ્તરણ તરીકે જોઈ શકાય અને એ એજ પ્રમાણે હોવી જોઈએ જાણે કે ટ્રાન્ઝેકશન્સ શાખા પર થતા હોય. કરાર ગ્રાહકને તેના ઘરઆંગણે સેવાઓની માગણી કરવાનો અધિકાર આપતો નથી.

5. પારદર્શકતા

ડોરસ્ટેપ સેવાઓ માટે કસ્ટમર પર મૂકાતા ચાર્જ્સ જો હોય તો તે બોર્ડ મંજૂર કરેલ પોલીસીમાં સમાવિષ્ટ થવા જોઈએ અને ગ્રાહક સાથે થયેલ કરારના ભાગરૂપે હોવા જોઈએ. ચાર્જ્સ ડોરસ્ટેપ સર્વિસીઝ આપતા બ્રોશર્સ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવેલ હોવા જોઈએ.

6. અન્ય શરતો

1. ડોર સ્ટેપ સર્વિસીઝ માત્ર એ ગ્રાહકોને અપાવી જોઈએ જેના કેસમાં યોગ્ય કેવાયસી પ્રોસીજર્સ અમારા સરકયુલર ડીબીઓડી નં. એએમએલ બીસી 58/14.01.001/2004-05 તા. નવેમ્બર 29, 2004 માં નક્કી કરેલ પ્રમાણે હોય અને જેમાં આ વિષય પરના સબસીકવન્ટ સરકયુલર્સ અનુસરાયા હોય.
2. સેવાઓ ગ્રાહકની ઓફિસ કે રહેઠાણ પર અપાવી જોઈએ, જેના સરનામા સ્પષ્ટ પણે કરારમાં નિર્દેશાયા હોવા જોઈએ.
3. ગ્રાહક સાથેની સમજૂતી / કરાર સ્પષ્ટ પણે સૂચિત કરે કે બેંક તેના એજન્ટના કમીશન અને ઓમીશન માટે જવાબદાર રહેશે.
4. સ્કીમ કોઈ નિશ્ચિત ગ્રાહક કે ગ્રાહકોના વર્ગ સુધી સીમિત ન હોવી જોઈએ.
5. બેંકો આઉટસોર્સ થયેલ સેવાઓના પેમેન્ટ કરતી વખતે બેંકીંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949ના સકેશન 10(1)(બી) (2)(બી) દ્વારા લદાયેલ મર્યાદાઓને ધ્યાનમાં રાખી શકે.

7. અસંતોષનું નિરાકરણ

- (એ) બેંકે આંતરિક રીતે તેના એજન્ટ્સ દ્વારા અપાયેલ સેવાઓ વિશેની ફરિયાદો નિરાકરણ માટે એક યોગ્ય ગ્રીવન્સ રીટ્રેસલ મશીનરી બનાવવી જોઈએ. બેંક ના નિયુક્ત થયેલ ગ્રીવન્સ રીટ્રેસલ ઓફીસરના નામ અને ટેલીફોન નંબર ગ્રાહકોને બેંકની વેબસાઈટ સહિત એવેલબલ કરાવા જોઈએ. નિયુક્ત ઓફીસરે ખાતરી કરવી પડે કે ગ્રાહકોના સાચા અસંતોષનું તત્કાલ નિરાકરણ થાય.
- (બી) જો કોઈ ગ્રાહકને લાગે કે તેની ફરિયાદ સંતોષજનક રીતે સંબોધાઈ નથી તો તેની પાસે તેની ફરિયાદના નિરાકરણ માટે લાગતા વળગતા બેંકીંગ ઓમબડસમેન્ટની ઓફીસ પાસે જવાનો વિકલ્પ છે.