

ఆర్బిఐ/2006-2007/245

డిబిబిడి.నెం.డిఐఆర్.బిసి.56/13.03.00/2006-07

అన్ని షెడ్యూల్డ్ కమర్షియల్ బ్యాంకులకు,

(ఆర్ఆర్బిలు మినహాగా),

ఆర్యా,

**బ్యాంకు ఛార్జీలకు హేతుబద్ధతను కల్పించే నిమిత్తం ఒక పథకాన్ని రూపొందించడానికి ఏర్పడిన
కార్య నిర్వాహక బృందం సమర్పించిన నివేదిక**

2006-2007 సంవత్సరం వార్షిక విధాన నివేదికలో ప్రకటించిన మేరకు, బ్యాంకింగ్ సర్వీసులలో పారదర్శకతను పటిష్ఠంగా అమలుపరచడానికి, భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు బ్యాంకు ఛార్జీలకు హేతుబద్ధతను కల్పించే నిమిత్తం ఒక పథకాన్ని రూపొందించడానికిగాను ఒక కార్యనిర్వాహక బృందాన్ని (వర్కింగ్ గ్రూప్) ఏర్పాటు చేసిందనీ, ఆ పథకాన్ని ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ నియమావళిలో కూడా చేర్చడం జరుగుతుందనీ, ఆ పథకం యొక్క అనువర్తనను బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా (బిసిఎస్బిఐ) చేత నియంత్రింప చేయడమవుతుందని బ్యాంకులకు తెలుసు. సదరు కార్యనిర్వాహక బృందం సమర్పించిన నివేదికను మన వెబ్సైట్ (డబ్ల్యుడబ్ల్యుడబ్ల్యు.ఆర్బిఐ.ఓఆర్బి.ఇన్) లో ఉంచడమైంది. కార్యనిర్వాహక బృందం చేసిన సిఫార్సులను పరిశీలించిన మీదట, కొన్ని సవరణలతో భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు ఆమోదించడం జరిగింది.

2. ఈ సర్క్యులర్ తో పాటు జతపరచిన అనుబంధంలోని 'బ్యాంకులు చేపట్టవలసిన చర్యలు' అనే అంశం కింద ఈ విషయానికి సంబంధించి, బ్యాంకులు చేపట్టవలసిన చర్యలను సూచించడమైంది.

మీ విధేయుడు

పి.విజయభాస్కర్

చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

బ్యాంకు ఛార్జీలను హేతుబద్ధం చేయడానికి ఒక పథకాన్ని రూపొందించడానికి గానూ వర్కింగ్

గ్రూప్ చేసిన సిఫార్సులు

క్రమ సంఖ్య	ఆర్బిఐ చేత ఆమోదింపబడిన వర్కింగ్ గ్రూప్ సిఫార్సులు	బ్యాంకుల చర్యలకై సూచనలు
1	<p>మౌలికమైన బ్యాంకింగ్ సేవల గుర్తింపు</p> <p>మౌలికమైన బ్యాంకింగ్ సేవలను గుర్తించడానికి బ్యాంకులు రెండు విధాల విస్తృత పరామితి (పారామీటర్) ను పాటించవలసి ఉంది.</p>	<p>వర్కింగ్ గ్రూపు సూచించిన పరామితికి లోబడి మౌలిక బ్యాంకింగ్ సేవలను అందజేయ వలసిందిగా బ్యాంకులకు సూచన చేయడమైంది.</p>
2	<p>లావాదేవీల స్వభావం</p> <p>1) మధ్యతరగతి, దిగువ తరగతి వర్గాలకు సంబంధించిన వ్యక్తులు వినియోగించుకుంటున్న బ్యాంకింగ్ సేవలను మొదటి పరిమితిగా పరిగణించాలి. ఈ సేవలు ముఖ్యంగా, డిపాజిట్/బుణ ఖాతాలు/ చెల్లింపులు మరియు వసూళ్ళకు సంబంధించినవి.</p> <p>2) పై లావాదేవీలను అందచేసే వివిధ మార్గాలను బట్టి ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికిగాను ఆయా లావాదేవీలను ప్రత్యేకంగా వ్యవహరించవలసి ఉంటుంది.</p> <p>బి) లావాదేవీల విలువ</p> <p>పరిమితిని విధించిన విలువ కంటే, తక్కువ విలువ గల లావాదేవీలను వినియోగదారులతో జరిపేటపుడు ఈ దిగువ పేర్కొన్న రెండవ పరామితి పాటించవలసి ఉంది.</p>	<p>వర్కింగ్ గ్రూపు గుర్తించిన సేవల జాబితా కేవలం సూత్రప్రాయమే కనుక బ్యాంకులు వాటి విచక్షణకు లోబడి తమకు సరి అయినది అనిపించిన ఇతర మౌలిక తరహా బ్యాంకింగ్ సేవల జాబితాలో సేవలను కూడా అదనంగా చేర్చవచ్చు.</p>

- 1) ఒక్కొక్క సారికి రూ. 10,000/- ల వరకు చెల్లింపులు
- 2) ఒక్కొక్క సారికి రూ. 10,000/- ల కంటే తక్కువగా వసూళ్ళు
(విదేశీ మారక ద్రవ్య వ్యవహారాలకు సంబంధించి, 500 డాలర్ల వరకు)

పై రెండు పరామితిల ఆధారంగా, వర్కింగ్ గ్రూపు ఈ దిగువ పేర్కొన్న బ్యాంకింగ్ మూల్యాంకన నిర్దారణకు సిఫార్సులు చేసింది.

క్రమ సంఖ్య	సేవ
డిపాజిట్ ఖాతాలకు సంబంధించినవి	
<ol style="list-style-type: none"> 1. చెక్కు పుస్తకం సదుపాయం 2. పాసు పుస్తకం (లేదా ఖాతా నివేదిక) జారీ/నిల్వ ధ్రువీకరణ పత్రం జారీ 3. నకలు పాసు పుస్తకం లేదా నివేదిక జారీ 4. ఎ.టి.ఎం. కార్డులు 5. డెబిట్ కార్డులు (ఎలక్ట్రానిక్ చెక్కులు) 6. చెల్లింపు నిలుపుదల 7. ఖాతా నిల్వకు సంబంధించిన సమాచారం 8. ఖాతా మూసివేయడం 9. చెక్కు వాపసు - ఇన్వార్డ్ (చెల్లింపుకై స్వీకరించిన చెక్కు) 10. సంతకం పరిశీలన 	
ముణ ఖాతాలకు సంబంధించినవి	
11. బకాయిలు లేవని ధ్రువపత్రం	
చెల్లింపు సదుపాయాలు (ఇతర బ్యాంకుల ద్వారా కూడా) (రూపాయి లేదా విదేశీ మారక ద్రవ్యం రూపంలో)	
<ol style="list-style-type: none"> 12. డిమాండు డ్రాఫ్టు - జారీ 13. డిమాండు డ్రాఫ్టు - రద్దు 14. డిమాండు డ్రాఫ్టు - పునర్మూల్యాంకనం 15. డిమాండు డ్రాఫ్టు - నకలు జారీ 16. పేమెంట్ ఆర్డర్ - జారీ 	

17. పేమెంట్ ఆర్డర్ - రద్దు
18. పేమెంట్ ఆర్డర్ - పునర్మూల్యాంకనం
19. పేమెంట్ ఆర్డర్ - నకలు జారీ
20. టెలిగ్రాఫిక్ ట్రాన్స్ఫర్ - జారీ
21. టెలిగ్రాఫిక్ ట్రాన్స్ఫర్ - రద్దు
22. టెలిగ్రాఫిక్ ట్రాన్స్ఫర్ - నకలు జారీ
23. ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీసుల (ఇసిఎస్) ద్వారా చెల్లింపులు
24. నేషనల్ ఎలక్ట్రానిక్ ఫండ్ ట్రాన్స్ఫర్ (ఎన్ఇఎఫ్టి) మరియు ఎలక్ట్రానిక్ ఫండ్ ట్రాన్స్ఫర్ (ఇఎఫ్టి)

వసూలు సౌకర్యాలు

25. స్థానిక చెక్కుల వసూలు
26. స్థానికేతర చెక్కుల వసూలు
27. చెక్కు వాపసు - అవుట్ వార్డ్ (వసూలుకై డిపాజిట్ చేయబడిన చెక్కులు)

పై పేర్కొన్న జాబితా ఒక మార్గదర్శకంగా మాత్రమే ఇవ్వబడింది. ఈ జాబితాను సంపూర్ణమైనదిగా భావించరాదు. బ్యాంకులు, వాటి యొక్క విచక్షణను వినియోగించుకొని ఏవైనా మౌలిక తరహా సేవలను, తగినవిగా భావించినట్లయితే, అదనంగా చేర్చవచ్చు.

2	<p>ఏకమొత్తంగా అందించే సేవల పరిధికి మించి అందించే మౌలిక బ్యాంకింగ్ సర్వీసులు :</p> <p>కొన్ని బ్యాంకులు తాము అందించే ప్రతి ఒక్క ఉత్పత్తి మరియు సేవలపై ఛార్జీలను విధించవు. ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఏకమొత్తంగా ఒక ఉమ్మడి తరహాలో వినియోగదారుకు అందచేయబడతాయి. ఈ సేవల ఖరీదుకు బ్యాంకు నికర వడ్డీ ఆదాయం ద్వారా వసూలు చేసుకుంటుంది. వినియోగదారు ఖాతాలో ఉన్న అధిక సగటు నిల్వలపై వచ్చే హెచ్చు వడ్డీ పరిమితులకు, లేదా నిబంధనల మేరకు ఖాతాలలో నిల్వలను నిర్వహించని వినియోగదారులపై ఛార్జీల విధింపు ద్వారా వచ్చే మొత్తాలకు మధ్య బ్యాంకు సరిసమాన స్థాయిని సాధించే అవకాశం ఉంది. మౌలిక సేవలకు</p>	<p>మౌలిక బ్యాంకింగు సర్వీసులను ఉచితమైన ధరలలో/ఛార్జీలలో అందుబాటులో ఉంచటం, మౌలిక సర్వీసులను ఏక మొత్తంగా నిర్ణయించిన బ్యాంకు సర్వీసుల పరిధిని దాటిన సేవలకు సంబంధించి, వర్కింగ్ గ్రూపు చేసిన సిఫార్సులను బ్యాంకులు అనువర్తింప చేయవలసి ఉంటుంది.</p>
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

సంబంధించినంతవరకు ఈ సేవలు వినియోగదారులకు తగిన ధరలు/ఛార్జీలలో లభ్యం అయ్యేటట్లుగా మరియు ఈవిధంగా అందచేసే సేవలు ఏకమొత్తంగా వినియోగదారులకు అందించే సేవల పరిధికి బయటనే ఉండేటట్లుగా బ్యాంకులు చూసుకోవాలి.

3 సర్వీసు ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో మరియు సమాచారాన్ని తెలియచేయడంలో పాటించవలసిన హేతుబద్ధత.

ఎ) వ్యక్తులకు మౌలిక సేవలను అందించే విషయంలో, అవే సేవలకు వ్యక్తులు కాని వారి నుండి వసూలు చేసే రేట్ల కంటే తక్కువ వసూలు చేయవలసి ఉంటుంది.

బి) ప్రత్యేక తరహాకు చెందిన వినియోగ దారులకు (గ్రామీణ ప్రాంతాల ప్రజలు, పింఛనుదారులు మరియు వృద్ధ పౌరులు) సులభమైన నిబంధనల ద్వారా మిగిలిన వ్యక్తుల కంటే తక్కువ రేట్లతో ఛార్జీలను విధించడం జరుగుతుంది.

సి) వ్యక్తులకు మౌలిక సదుపాయాలను కల్పించినందుకుగాను, ఛార్జీల విధింపు న్యాయంగాను, హేతుబద్ధంగాను బ్యాంకులు భావించినట్లయితే మాత్రమే ఛార్జీలను విధించడం జరుగుతుంది.

డి) వ్యక్తులకు అందచేసిన మౌలిక సేవలకు గాను అదనంగా పెరిగిన వ్యయం విలువకు సమానంగా మరియు పరిమితికి లోబడి మాత్రమే బ్యాంకులు సర్వీసు ఛార్జీలను విధించాలి.

ఇ) వ్యక్తిగత వినియోగదారులకు ముందుగా మరియు సమయానుసారంగా తెలుసుకోవడానికి వీలుగా అన్ని మౌలిక సేవలకు వర్తింపచేసే ఛార్జీల సమాచారాన్ని బ్యాంకులు సంపూర్ణంగా అందచేయాలి.

ఎఫ్) సేవలకై విధించే ఛార్జీలలో చోటు చేసుకొనే

సర్వీసు ఛార్జీల విధింపు మరియు సమాచారం తెలియచేయడంలో హేతుబద్ధతను పాటించడానికిగాను వర్కింగ్ గ్రూపు ప్రతిపాదించిన సూత్రాలను బ్యాంకులు అనువర్తింప చేసుకొని అనుసరించవలసి ఉంది.

ప్రతిపాదిత మార్పులను గురించి ముందుగానే వ్యక్తిగత వినియోగదారులకు సమాచారం తెలియచేయాలి.

జి) బ్యాంకులు వ్యక్తిగత వినియోగదారులకు అందించే సేవలకు సంబంధించి, ఛార్జీలను విధించే విషయంలో వినియోగదారుకు సమాచారాన్ని తెలియచేసిన ఛార్జీలనే విధించాలి.

హెచ్) ఖాతాల నుండి లేదా లావాదేవీల నుండి సేవల ఛార్జీలను రాబట్టుకున్నట్లయితే, ఆ విషయాన్ని బ్యాంకులు వినియోగదారుకు సరైన పద్ధతిలో తెలియచేయాలి.

బ్యాంకు చొరవ తీసుకొని ఈ విషయంలో వ్యవహరించినందువల్ల సంబంధిత వినియోగదారుల ఖాతాలో ఉంచవలసిన కనీస నిల్వ తగ్గుతూ ఉన్నట్లయితే, ఆ విషయాన్ని ఎటువంటి వైఫల్యమూ లేకుండా తప్పనిసరిగా ఆ వినియోగదారులకు తెలియచేయాలి.

4 సర్వీసు ఛార్జీల వెల్లడి మరియు ప్రకటన

సర్వీసు ఛార్జీల విధింపు గురించి వినియోగదారులకు ముందుగానే తెలియచేసి, ఛార్జీలలో మార్పులను ఎప్పటికప్పుడు వారికి ముందుగానే తెలియపరచడం అనేది అనివార్యం. ఛార్జీలలో మార్పులను చేసినపుడు, ప్రతి వినియోగదారుకు ఆ విషయాన్ని వ్యక్తిగతంగా తెలియపరచటం అవసరం లేదు మరియు ఖర్చుతో కూడుకున్న విషయం అవుతుంది. బ్యాంకులు వినియోగదారుల యొక్క ఈ దిగువ పేర్కొన్న అవసరాలను పూర్తిగా గుర్తించి తగినవిధంగా వాటిని తీర్చే చర్యలను చేపట్టాలని వర్కింగ్ గ్రూపు గుర్తించింది.

ఎ) సర్వీసు ఛార్జీలను వెల్లడించడం

- అందరు వినియోగదారులు తెలుసుకొనే విధంగా

సర్వీసు ఛార్జీల విధింపును వినియోగదారులకు ముందుగా తెలియజేయడానికి, సర్వీసు ఛార్జీలలో చోటు చేసుకున్న మార్పులను వారికి ముందస్తుగా తెలియచేసిన తదుపరి మాత్రమే వర్తింపజేయడానికి బ్యాంకులు చర్యలను తీసుకోవాలి.

ఒకేసారి ప్రచారం చేసే విధానాన్ని అనుసరించే విషయాన్ని బ్యాంకులు పరిశీలించవచ్చు.

- కొత్తగా చేరే వినియోగదారులకు సర్వీసు ఛార్జీల గురించి వారి ప్రవేశ సందర్భంలోనే తెలియపరచవలసిన అవసరం ఉంది
- రిజర్వు బ్యాంకు ఆదేశాలను అనుసరించి, వెబ్‌సైట్‌లో ఛార్జీలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని పొందుపరచడంతో పాటుగా, శాఖలోని నోటీసు బోర్డులో ప్రదర్శించడం మరియు వార్తా పత్రికలలో ప్రకటించటం వల్ల, వినియోగదారులలో/ ప్రజలలో ఈ అంశం ప్రచారం అవుతుంది.
- సర్వీసు ఛార్జీలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని వివిధ రకాల వినియోగదారులకు తెలియపరచేందుకు వీలుగా తగిన విధానాన్ని వినియోగించవలసిన అవసరం ఉంది.

బి) ఛార్జీలలో చోటుచేసుకున్న మార్పులను ప్రకటించడం

- వినియోగదారులకు 30 రోజుల ముందుగా ప్రకటించబడిన తరువాతనే ఛార్జీలలో ఏవిధమైన మార్పునైనా చేపట్టవలసిన అవసరం ఉంది.
- ప్రతిపాదించబడిన మార్పుకు వినియోగదారు అంగీకరించని పక్షంలో, సదరు వినియోగదారు బ్యాంకుతో తన అనుబంధాన్ని రద్దు చేసుకోవడానికి, అతడికి ఎటువంటి వ్యయ భారమూ లేకుండా 30 రోజుల కాల వ్యవధిని అనుమతించాలి.
- సర్వీసు ఛార్జీలలోని మార్పులకు వార్తా పత్రికలలో ప్రకటనల ద్వారా ప్రచారం కల్పించే

విషయాన్ని బ్యాంకులు పరిశీలించాలి.

- ఈ మార్పుల గురించి, వినియోగదారుకు పంపే ఎటువంటి సమాచారంలోనైనా తెలియపరచవలసిన అవసరం ఉంది.
- బ్యాంకు యొక్క వెబ్‌సైట్ మరియు నోటీసు బోర్డులపై గత 30 రోజులలో వచ్చిన మార్పులను ప్రకటించవలసిన అవసరం ఉంది.

5

ఇతర సిఫార్సులు

1) సర్వీసు ఛార్జీలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల నివారణలో లోటుపాట్ల విషయంలో ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాలను దీర్ఘకాలికంగా కొనసాగించడంతో సహా, సదరు ఫిర్యాదులు బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్/రిజర్వు బ్యాంకు ఇండియా వరకూ వెళ్ళడానికి దారి తీస్తాయి కాబట్టి, బ్యాంకులు ఈ ఫిర్యాదుల నివారణకు సంబంధించి, ఒక ధృఢమైన ఫిర్యాదుల నివారణ వ్యవస్థ మరియు విధానాలను రూపొందించుకొని, బ్యాంకు పరిధిలోనే వారి వినియోగదారులకు సంబంధించిన అన్ని ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి కృషి చేయవలసి ఉంది.

2) ఆర్థిక వ్యవహారాల అవగాహన

వినియోగదారులు బ్యాంకు ఉత్పత్తుల విషయంలో వారి ఎంపికను నిర్ణయించుకొని, తెలియచేయడానికి వీలుగా బ్యాంకులు తమ ఉత్పత్తులు మరియు వాటి యొక్క అనువర్తన విధానాలను సంపూర్ణంగా వినియోగదారులకు తెలియపరచాలని వర్కింగ్ గ్రూపు సిఫార్సు చేసింది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు ఆర్థిక వ్యవహారాల అవగాహనల విషయంలో వర్కింగ్ గ్రూప్ చేసిన సిఫార్సులను కాలమ్-2లో పేర్కొన్న విధంగా బ్యాంకులు వర్తింపచేయవలసి ఉంది.

