

ఆర్బిఐ/2006-07/54

యుబిడి. బిపిడి.(పిసిబి) ఎం.సి.నెం5/09.39.000/2006-07

అన్ని ప్రాథమిక (పట్టణ) సహకార బ్యాంకుల

ముఖ్య కార్య నిర్వహణాధికారులకు,

ఆర్యా,

వినియోగదారులకు అందించే సేవా విధుల మాస్టర్ సర్క్యులర్ -

పట్టణ సహకార బ్యాంకులు

మై శీర్షికలో సూచించిన మా మాస్టర్ సర్క్యులర్ తేది.ఆగస్టు 18, 2005,యుబిడి, బిపిడి.(పిసిబి) ఎం.సి. నెం.10/ 09.39.00/2005-06 లోని అంశాలను దయచేసి చూడండి. (ఆర్బిఐ వెబ్సైట్ www.rbi.org.in ద్వారా అందుబాటులో ఉంది.) దీనితో జతపరచిన సర్క్యులర్, వినియోగదారులకు అందించే సేవావిధులకు సంబంధించిన అన్నిసూచనలు /మార్గదర్శకాలను జూన్ 30, 2006వ తేదీ వరకు తాజా సమాచారాన్ని క్రోడీకరించి వెలువరించబడింది.

మీ విశ్వాస పాత్రుడు,

(ఎన్.ఎస్.విశ్వనాథన్)

చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్ ఇన్ ఛార్జ్

వినియోగదారులకు అందించే సేవా విధుల మాస్టర్ సర్క్యులర్ విషయాంశాలు

1. పరిచయం

2. గోయ్ పొరియా కమిటీ సిఫార్సులు

2.1 కౌంటర్ల ద్వారా సేవ

2.2 నగదుతో సంబంధం లేని వ్యవహారాల కోసం వ్యాపార సమయం పొడిగింపు

2.3 నిరంతరాయ సేవ

2.4 వినియోగదారులకు మార్గదర్శకత్వం

2.5 డిపాజిట్లు మరియు ఇతర ఖాతాలు

2.6 సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లు

2.7 అనాదరణ చెందిన పత్రాలు

2.8 చెల్లింపు బ్యాంకు ద్వారా వడ్డీని తిరిగి రాబట్టుకోవడం.

2.9 గుర్తింపు చిహ్నాలు

- 2.10 ఉద్యోగ సుసంపన్నత
- 2.11 శిక్షణ
- 2.12 అధిస్థాపన శిక్షణ
- 2.13 బహుమతులు మరియు గుర్తింపు
- 2.14 పద్ధతులు మరియు విధానాలు
- 2.15 వినియోగదారులకు అందించే సేవల ఆడిట్
- 2.16 ఫిర్యాదుల పుస్తకం
- 2.17 తనిఖీ/ఆడిట్ నివేదికలు
- 2.18 ఫిర్యాదులకు గురైన ఉద్యోగులు
- 2.19 ఉన్నతాధికారుల నియత కాలిక సందర్శనలు
- 2.20 మౌలిక సదుపాయాల ఏర్పాటు
- 2.21 వినియోగదారునికి అవగాహన కల్పించడం
- 2.22 భద్రతా ఏర్పాటు
- 2.23 సముచిత విధానాల నియమావళి- బ్యాంకు సేవలకై విధించే ఛార్జీలను ప్రదర్శించడం.
- 2.24 సమయపాలన నిబంధనలను ప్రదర్శించడం.
- 2.25 ఖాతాదారు పేరిట ఉన్న చెక్కులు వసూలు-థర్డ్ పార్టీ ఖాతాకు రాబడుల జమను నిషేధించడం.
- 2.26 పిసిబిలు ఏర్పాటు చేసిన అదనపు కౌంటర్లలో సదుపాయాలు
- 2.27 కౌంటర్లలో నోట్లు లెక్కించే యంత్రాల ఏర్పాటు - యుసిబిలు.

3. స్థానిక/ స్థానికేతర చెక్కుల తక్షణ జమ విధానం

- 3.1 రు.5000/-ల వరకు స్థానిక/స్థానికేతర చెక్కులు
- 3.2 రు.10,000/- ల వరకు ఇతర స్థానికేతర చెక్కులు
- 3.3 స్థానిక చెక్కులు
- 3.4 జవాబుదారీ మరియు అమలు విధానం
- 3.5 స్థానికేతర చెక్కుల/ఇన్స్ట్రుమెంట్స్ వసూళ్ళ ఆలస్యానికి గాను వడ్డీ చెల్లింపు.
- 3.6 స్థానికేతర ఇన్స్ట్రుమెంట్స్ (హుండీల) తక్షణ వసూళ్ళకై అదనపు పద్ధతులు.

4. ఇతర సూచనలు

- 4.1 చెక్కు పుస్తకాల జారీ

4.2 డిపాజిట్ల కాలపరిమితి ముగిసిన విషయాన్ని ముందస్తుగా తెలియజేయడం

4.3 ఫిర్యాదుల పుస్తకాన్ని నిర్వహించటం

4.4 నియత కాలిక సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ

4.5 డూప్లికేట్ డిమాండు డ్రాఫ్టుల జారీ.

5. నామ నిర్దేశ సౌకర్యానికి చట్టబద్ధ ఏర్పాట్లు

5.1 నామ నిర్దేశ నిబంధనలు.

5.2 భద్రమైన సంరక్షణలో (సేఫ్ కస్టడీ) ఉంచిన వస్తువులకు సంబంధించి నామనిర్దేశం

5.3 బ్యాంకు పుస్తకాలలో నామ నిర్దేశ నమోదు.

5.4 నమోదు కాబడిన నామనిర్దేశాలను పాస్బుక్లో వ్రాయడం.

6. గోయ్‌పోరియా కమిటీ సిఫార్సుల ఆచరణకై నియంత్రణ వ్యవస్థ

7. వినియోగదారుకు సేవ-వారి ఇబ్బందుల పరిష్కారం

అనుబంధం-1 వినియోగదారులకు అందించే సేవావిధుల విషయంలో గోయ్‌పోరియా కమిటీ చేసిన 15 కీలక సిఫార్సులు.

అనుబంధం-2 ఫిర్యాదుల పుస్తకం నిర్ణీత నమూనా.

అనుబంధం-3 మాస్టర్ సర్క్యులర్‌లో సంఘటిత పరచిన సర్క్యులర్ల జాబితా.

వినియోగ దారులకు అందించే సేవావిధుల మాస్టర్ సర్క్యులర్

1. ప్రాథమిక (పట్టణ) సహకార బ్యాంకులు ముఖ్యంగా, బాంకింగ్ వ్యవస్థకూ, పట్టణ మరియు చిన్న పట్టణాల ప్రజల ఋణావసరాలకూ మధ్య ఏర్పడి ఉన్న అంతరాన్ని పూరించే ఉద్దేశ్యంతో స్థాపించ బడినవైనందున, వాటినుంచి వినియోగదారులకు అందే సేవలు మెరుగైనవిగా, అత్యున్నతంగా ఉండవలసి ఉంది. వినియోగదారుల న్యాయమైన కోర్కెలను నెరవేర్చడం వల్ల బ్యాంకు వారిలో తన పట్ల నమ్మకాన్నీ, పరపతిని ఏర్పరచుకొని, పోటీ వాతావరణంలో ఇతరబ్యాంకులతో పోల్చుకుంటే, తక్కువ వ్యయంతో ఎక్కువ నిధులను వారి నుండి రాబట్టగలుగుతుంది. వినియోగ దారులకు బ్యాంకుల నుండి అందే సేవలు మరింత నాణ్యమైనవిగా ఉండే విధంగా హామీ ఇచ్చే దిశలో రిజర్వు బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా అప్పటి స్టేట్ బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా చైర్మన్ ఎం.ఎన్.గోయ్‌పోరియా నేతృత్వంలో ఒక కమిటీని ఏర్పాటు చేసింది. బ్యాంకులు వినియోగదారులకు అందించే సేవలను మరింత మెరుగు పరచడానికి ఈ కమిటీ ఎన్నో సిఫార్సులను చేసింది. రిజర్వు బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా ఈ అంశంపై ఇంకా అదనంగా, వసూళ్ళకు పంపిన స్థానికేతర పరపతి పత్రాల సత్వర జమ

సదుపాయం, పరపతి పత్రాల వసూళ్ళు ఆలస్యమైన సందర్భాలలో అందుకు వడ్డీ చెల్లింపు, నిర్ణీత కాల వ్యవధికి కట్టుబడి వినియోగదారులకు చెల్లింపులు చేయడం, డి.డి.లు, టి.టి. లు జారీ, చెక్కుపుస్తకాల జారీ. మొదలైన ప్రత్యేక అంశాలు, మరికొన్ని సాధారణ అంశాలకు సంబంధించి, అనేక మార్గదర్శక సూచనలను జారీ చేసింది.

ఈ విషయంలో జారీ చేసిన అనేక ఉత్తర్వులను ఈ దిగువ చూపిన విధంగా క్రోడీకరించవచ్చు.

1. గోయ్ పొరియా కమిటీ సూచనల ఆధారంగా జారీ చేసిన ఉత్తర్వులు.
2. స్థానిక/ స్థానికేతర ఇన్స్ట్రుమెంట్స్ వసూళ్ళకు సంబంధించిన ఉత్తర్వులు
3. ఇతర ఉత్తర్వులు.

2. గోయ్ పొరియా కమిటీ సిఫార్సులు:

ప్రాథమిక (పట్టణ) సహకార బ్యాంకులు అమలు పరచవలసి ఉన్న కమిటీ సిఫార్సులు ఈ కింది విధంగా ఉన్నాయి.

2.1 కౌంటర్లలో సేవలు:

2.1.1 వ్యాపార మరియు పనివేళలు:

బ్యాంకు ఉద్యోగులు నిర్ణీత వ్యాపార ప్రారంభ సమయంలో వారి స్థానాలలో ఉండి, వ్యాపార ముగింపు వేళలకు ముందుగా బ్యాంకుకు వచ్చిన వినియోగదారులందరి అవసరాలను తీర్చే విధులను నిర్వర్తించాలి. అయితే, బ్యాంకుల యొక్క చాలా శాఖలలో, ఉద్యోగులు, తమకు ఇష్టం వచ్చిన సమయాలలో కౌంటర్లు తెరవడం, వ్యాపార ముగింపు వేళకు బ్యాంకుకు వచ్చి క్యూలో వేచి ఉన్న వినియోగదారులకు సేవలు అందించక పోవటం ప్రస్తుతం ఆచరణలో ఉన్నాయి. వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉండి సేవలను అందించే ఉద్దేశ్యంతో కొన్ని బ్యాంకులు, తమ ఉద్యోగుల పనిగంటలను వ్యాపార ప్రారంభ వేళలకు 15 నిమిషాలకు ముందుగా, నిర్ణయించటం జరిగింది. మెట్రోపోలిటన్ మరియు పట్టణ కేంద్రాలలోని అన్ని బ్యాంకుల శాఖలలో ఈ ఏర్పాటు చేయవచ్చు.

2.1.2 వ్యాపార ముగింపు సమయాలలో వినియోగదారులు వేచి ఉన్నప్పటికీ కౌంటర్లను మూసివేయడం జరుగుతున్నదని ఆరోపణలు ఉన్నాయి. వ్యాపార ముగింపు వేళలకు ముందుగా బ్యాంకింగ్ హాలుకు చేరుకొన్న వినియోగదారుల అవసరాలను గుర్తించి సేవలను అందించాలని బ్యాంకులు ఉద్యోగులకు ఆదేశాలను జారీ చేయవచ్చు.

2.2. నగదుతో సంబంధం లేని వ్యవహారాల నిమిత్తం వ్యాపారవేళల పొడిగింపు: కౌంటర్లలో పని చేసే సిబ్బంది పొడిగించిన వ్యాపార వేళలలో ఈ దిగువ తెలిపిన వ్యవహారాలను నిర్వహించవచ్చు. (శాఖలు సమయాలను సూచించాలి)

ఎ) ఆధారపత్రాల (వోచర్ల)తో సంబంధంలేని వ్యవహారాలు

1. పాస్ పుస్తకాల జారీ/ లెక్కలురాసే సిబ్బంది
2. చెక్ పుస్తకాల జారీ
3. కాలపరిమితికి డిపాజిట్లకు సంబంధించిన రశీదులు/డ్రాస్టుల బట్టడా
4. వాటా దరఖాస్తు స్వీకరణ, మరియు
5. క్లియరింగ్ కు వచ్చే చెక్కుల/వసూళ్ళ కొరకు పంపిన బిల్లులు

స్వీకరణ

బి) ఆధారపత్రాల(వోచర్ల)ను జారీచేయవలసి ఉన్న వ్యవహారాలు

1. కాల పరిమితి డిపాజిట్ల రశీదుల జారీ (టిడిఆర్)
2. లాకర్ అద్దె బాకీలకు సంబంధించిన చెక్కుల స్వీకరణ.
3. ట్రావెలర్ చెక్కుల జారీ
4. గిఫ్ట్ చెక్కుల జారీ
5. రుణాల బదిలీ నిమిత్తం వ్యక్తిగత చెక్కుల స్వీకరణ.

2.3 నిరంతరాయ సేవలు:

వ్యాపార వేళలలో ఏ ఒక్క కౌంటరు కూడా ఖాళీగా ఉండకుండా, వినియోగదారుల పనులను త్వరగా సక్రమంగా పూర్తిచేసి పంపివేయడానికి అవసరమైన నిరంతరాయ సేవలకు సంబంధించిన చక్కని విధానాలను బ్యాంకులు రూపొందించుకోవలసిఉంది.

2.4 వినియోగదారులకు మార్గదర్శకత్వం:

అన్ని శాఖలు,మరీ చిన్నవాటిని మినహాయించి, ‘ఎంకైర్వీ’, ‘మే ఐ హెల్ప్ యూ’ కౌంటర్లను కలిగి ఉండాలి. ఈ కౌంటర్లు ప్రత్యేకంగా వినియోగదారుల సందేహాలను తీర్చటానికి లేదా అవసరానికి అనుగుణంగా ఇతర విధులను కూడా నిర్వర్తించటానికి ఉద్దేశింపబడతాయి. వీలైనంత వరకూ, ఈ కౌంటర్లను బ్యాంకింగ్ హాల్ ప్రవేశ స్థలానికి దగ్గరగా ఏర్పాటుచేయాలి.

2.5 డిపాజిట్లు మరియు ఇతర ఖాతాలు:

2.5.1 నామ నిర్దేశ సదుపాయాలు:

- o నామనిర్దేశ దరఖాస్తుతో పాటుగా బ్యాంకు ఖాతా తెరవడానికి నిర్దేశించిన ఫారాలలో నామినీ (నియుక్తుడు) పేరు మరియు చిరునామాను తెలియజేయడానికి వీలుగా ఫారంలో స్థలాన్ని కేటాయించేటట్లుగా ఫారాలను మార్పుచేయవలసి ఉంటుంది. చట్టబద్ధంగా రూపొందింపబడిన నామ నిర్దేశ ఫారాలను పొంది సంబంధిత ఫారంతో జతపరచవలసి ఉంటుంది.
- o ఈ నామ నిర్దేశ సదుపాయం ఏర్పాటు విషయాన్ని చెక్కుపుస్తకాలు/ పాస్పుస్తకాలు ఇంకా వినియోగ దారులకు అందుబాటులో ఉండే ఏదైనా ఇతర సాహిత్యం పై అనుబంధ సందేశాలను ముద్రించడం ద్వారా విస్తృతంగా ప్రకటించవలసిన అవసరం ఉంది.
- o ఈ నామ నిర్దేశం (నామినేషన్) అనేప్రక్రియకు ఒక నిబంధన (మినహాయింపు కాకుండా)గా ఏర్పరచి, ప్రస్తుతం ఉన్న, కొత్తగా ఏర్పడిన అన్నిఖాతాలకు వర్తింపజేయాలి. ఎప్పుడైనా వినియోగదారు నామనిర్దేశం (నామినేషన్) సదుపాయాన్ని ఇష్టపడని సందర్భాలలో, మినహాయింపు ఉంటుంది. భవిష్యత్తులో ఈ మినహాయింపు వల్ల ఎటువంటి ఫిర్యాదులు తలెత్తవని ఊహించకుండా, ఈ విషయాన్ని రికార్డు చేయవలసి ఉంటుంది.

2.5.2 నామ నిర్దేశ (నామినేషన్) సదుపాయాలను డిపాజిట్ ఖాతాలకే కాకుండా, బ్యాంకు సంరక్షణలో ఉంచిన విలువైన వస్తువులకు మరియు సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లకు కూడా ఉంటుందని విస్తృతంగా సమర్థవంతంగా వినియోగదారులకు తెలియ జేయవలసి ఉంది.

2.5.3 పొదుపు(సేవింగ్స్) ఖాతా పాసు పుస్తకాలు/ ఖాతా నివేదికలు:

ఎ) నిరంతరం జరుగుతున్న లావాదేవీలను పాస్ పుస్తకాలలో ఎప్పటికప్పుడు పూర్తిగా, ఖచ్చితమైన వివరాలతో, స్పష్టమైన చేతి వ్రాతతో నమోదు చేసేటట్లుగా బ్యాంకు నియంత్రణ విధానాలను రూపొందించాలి.

బి) వినియోగదారులకు కూడా ఎప్పటికప్పుడు క్రమపద్ధతిలో పాసుపుస్తకాలను నమోదు కోసం బ్యాంకుకు సమర్పించే విషయంలో అవగాహన కల్పించాలి.

సి) వినియోగదారుకు సంతృప్తి కలిగే విధంగా, బ్యాంకులు ఈ అంశంపై ఈ దిగువ చూపిన చర్యలను చేపట్టవచ్చు.

డి) పాసుపుస్తకాల్లో ఎప్పటికప్పుడు ఎంట్రిలను నమోదుచేయించుకుంటే కలిగే ప్రయోజనాలను వివరించడానికి క్రమబద్ధంగా/నియత కాలికంగా వినియోగదారుల అవగాహనా ఉద్యమాలను ప్రారంభించాలి.

ఇ) వినియోగదారులను తృప్తి పరచడానికి ఈ అంశాన్ని చేపట్టే విషయంలో ఉద్యోగులు ఎక్కువ ప్రాముఖ్యత చూపేటట్లుగా వారిని ప్రోత్సహించాలి.

ఎఫ్) వినియోగదారుడు పాసుపుస్తకాన్ని బ్యాంకుకు సమర్పించిన వెంటనే ఆ తేదీ వరకు ఎంట్రిలను నమోదు చేసే విధిని ఒక నిబంధనగా రూపొందించవలసి ఉంది. ఎక్కువ సంఖ్యలో ఉన్న వ్యవహారాల వల్ల ఆ విధంగా చేయడం సాధ్యం కానట్లైతే వినియోగదారులకు కాగితపు టోకెన్లను జారీ చేసి మరుసటి రోజు పాసుపుస్తకాన్ని తీసుకోవలసిందిగా కోరవలసి ఉంటుంది.

2.5.4 నియతకాలిక డిపాజిట్లు:

ఎ) నియతకాలిక డిపాజిట్ల రంగంలో బ్యాంకులు, గుర్తింపదగిన నూతన విధానాలను ఏర్పరచాయి. అనేక నూతన పథకాలను వినియోగదారుల అవసరాలకు అనుగుణంగా ప్రవేశపెట్టారు. అయినప్పటికీ, వివిధ పథకాలు, సౌకర్యాల పట్ల వినియోగదారులకు అవగాహన లేకుండా ఉంది. బ్యాంకులు, కొత్తగా ప్రవేశపెట్టిన కాలవ్యవధి పథకాల గురించి, వినియోగదారులకు ప్రచారసాధనాలద్వారా, సూచనలు, సలహాల ద్వారా తెలియజేయాలి. నియతకాలిక డిపాజిట్లపై తగ్గింపు రేట్లతో కల్పించే నెలసరి వడ్డీ చెల్లింపు మరియు నియతకాలిక డిపాజిట్లకు సంబంధించిన రశీదులను భద్రంగా సంరక్షించే సౌకర్యం వంటి సదుపాయాల గురించి ప్రత్యేకంగా వినియోగదారులకు సమాచారాన్ని అందజేయవలసిన అవసరం ఉంది.

బి) గడువు తీరిన తరువాత డిపాజిట్లను తిరిగి చెల్లించే అంశానికి సంబంధించిన నిర్దేశకాలతో కాల పరిమితి డిపాజిట్ల దరఖాస్తులను రూపొందించవలసి ఉంది. దరఖాస్తులో సూచించని సందర్భాలలో, కాలవ్యవధి ముగిసిన డిపాజిట్ల విషయంలో తదుపరి చర్యలను తెలియపరచకుండా ఉన్నట్లయితే, నిబంధనల ప్రకారం బ్యాంకు ఆసన్నమైన గడువుతేదీని గురించి వీలైనంత ముందుగా

వినియోగదారుకు సమాచారం తెలియజేయాలి.

2.5.5. డిపాజిట్ పథకాల గురించి సూచనలను అందించే సేవలు:

వినియోగదారుల అవసరాల, అంచనాల దృష్ట్యా వారు వివిధ పథకాలతో తమ సొమ్మును డిపాజిట్ చేయడానికి సరైన నిర్ణయాలు తీసుకొనే విషయంలో వారికి సహకారం అందించటం ద్వారా వినియోగదారును తృప్తి పరచే అవకాశం ఉంది.

2.5.6. వివరణికలు (బ్రోచర్స్) / కర పత్రాల ద్వారా వినియోగదారులకు మార్గదర్శకత్వం వహించడం:

వినియోగదారులకు స్థానిక భాష / హిందీ / ఇంగ్లీషు భాషలలో బ్యాంకు ప్రవేశపెట్టిన, అందుబాటులో ఉన్న అనేక పథకాల వివరాలను, సంబంధిత నియమనిబంధనలకు తెలియపరుస్తూ వివరణికలు/ కరపత్రాలను రూపొందించి అందుబాటులో ఉంచాలి. ఆ వివరణికలలో మిగతా వాటికి తోడుగా బ్యాంకురోజువారీ వ్యవహారాలకు సులభంగా సాగడానికి వీలుగా, ముఖ్యంగా, నెలలో మాంద్యతతో ఉండే మూడవ నాలుగవ వారాలలో పాసుపుస్తకాలను అప్డేట్ చేయించుకోవడం, ఉమ్మడి ఖాతాలు నిర్వహించడం మరియు నామ నిర్దేశాల వల్ల కలిగే ప్రయోజనాలు, కాల పరిమితి డిపాజిట్ రశీదులను గడువుతేది ముగిసి చెల్లించే వరకు బ్యాంకుల సంరక్షణలోనే ఉంచడం వంటి అంశాలను తెలియపరచాలి.

2.6. సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లు:

బ్యాంకులు, ప్రత్యేకంగా ఆవాస స్థానాలలో వాణిజ్య సామర్థ్యాన్ని దృష్టిలో ఉంచుకొని, అత్యంత అధికంగా లాకర్ సదుపాయాలను కల్పించాలి.

2.7. అనాదరణ చెందిన ఇన్స్ట్రుమెంట్స్:

అనాదరణ చెందిన ఇన్స్ట్రుమెంట్స్ ను ఏమాత్రం ఆలస్యం చేయకుండా, అదేరోజు ఏ సందర్భంలో అయినా సరే 24 గంటల లోపుగా వినియోగదారుకు తిప్పి పంపే ఏర్పాట్లు చేయాలి.

2.8. చెల్లింపు బ్యాంకుల ద్వారా వడ్డీని తిరిగి చెల్లించడం:

ప్రస్తుత నిర్దేశాల ప్రకారం, జమ చేయడంలో జరిగిన జాప్యానికి వసూలు బ్యాంకు వడ్డీని చెల్లించవలసి ఉంటుంది. అయితే, చాలా సందర్భాలలో వసూలుకు పంపడంలో

చెల్లింపు బ్యాంకుల నిర్లక్ష్యం వల్ల చెక్కుల వసూళ్ళలో జాప్యం జరుగుతున్నదనేది యదార్థం. ఈ ఆలస్యాన్ని నివారించడానికి, ఇటువంటి సందర్భాలలో వసూలు బ్యాంకు వినియోగదారుకు చెల్లించిన వడ్డీ మొత్తాన్ని చెల్లింపు బ్యాంకునుండి తిరిగి రాబట్టుకొంటే సముచితంగా ఉంటుంది. ఇందుకోసం, చెల్లింపు బ్యాంకు వసూలు బ్యాంకుకు నగదును బట్టాడా చేయడంలో రెండు రోజులకు మించి, ఆలస్యం జరిగినట్లయితే, ఆ జాప్యానికి చెల్లింపు బ్యాంకు బాధ్యత వహించవలసి ఉంటుంది. అయినప్పటికీ, చెక్కు దాఖలుదారుకు నేరుగా వడ్డీ చెల్లించవలసిన బాధ్యత మాత్రం వసూలు బ్యాంకుదే అవుతుంది.

2.9 గుర్తింపు కార్డులు (బాడ్జీలు):

ఫోటోగ్రాఫ్లతో కూడిన గుర్తింపు బాడ్జీని ప్రతి ఉద్యోగి తన శరీరంపై తప్పక ధరించాలి. ఇందువల్ల అధికార గుర్తింపు కలిగి ఉండటమే కాక, వినియోగదారులతో సత్సంబంధాలు ఏర్పరచుకోవటం కూడా జరుగుతుంది.

2.10 ఉద్యోగ సుసంపన్నత:

వినియోగదారులకు అందించే సేవల పట్ల, కనబరచే ఉదాసీనతకు, సాధారణ అనాసక్తతకు, ఏమాత్రం మార్పు లేని ఉద్యోగ విధులపట్ల విసుగు, పనిస్థలం, పరిసరాలే కారణాలుగా చెప్పవచ్చు. ఉద్యోగులకు పని పట్ల అంకిత భావాన్ని కల్పించడానికి, ఉపేక్షను నివారించడానికి, తరచుగా విభాగాలను మార్చడం, అధిక బాధ్యతలతో కూడుకొని ఉన్న ఉద్యోగాలను వారికి కేటాయించటం వంటి పద్ధతుల ద్వారా వారి ఉద్యోగ సామర్థ్యాలను పెంచాలి. పాసుపుస్తకాల ప్రమాణీకరణ, వినియోగదారుల ఖాతాలకు జమ అయిన డిపాజిట్ చెక్కులకు రశీదులను జారీచెయ్యడం వంటి ప్రాథమిక తనిఖీ విధులను అప్పగించడం వంటి చర్యలు వినియోగదారులకు అందించే సేవవిధులకు ప్రయోజన కరంగా ఉండటమే కాక, ఉద్యోగుల నైతిక, స్వయం సామర్థ్యాలకు ఉత్తేజకరంగా పనిచేసి పెంపొందిస్తాయి.

2.11 శిక్షణ:

వినియోగదారులకు అందించవలసిన సేవలను దృష్టిలో ఉంచుకొని అనేక రంగాలలో శిక్షణ కార్యక్రమాలను రూపొందించటం అవసరం. ఉద్యోగులు ఈ శిక్షణ ద్వారా వినియోగదారుకు సేవలనందించడంలో చక్కని దృక్పథాన్ని ఏర్పరచుకొని, వినియోగదారు యొక్క అవసరాల, అంచనాల పట్ల అవగాహన ఏర్పరచుకోవాలి.

వినియోగదారు పట్ల సానుకూల దృక్పథం కలిగించేటట్లుగా, అందుకు సంబంధించిన మార్పు చేర్పులతో పునరభ్యసన శిక్షణ కార్యక్రమాలు రూపొందించబడాలి.

2.12 అధిస్థాపన శిక్షణ:

కొత్తగా నియమితులైన ఉద్యోగులకు ఇచ్చే శిక్షణ తరువాత ఇతర శిక్షణ కార్యక్రమాలను గురించి స్థూల అవగాహనను కల్పించే విధంగా ఉండాలి. కొత్తగా నియమితులైన సిబ్బంది అందరూ క్లర్కులు/ అధికారులు తమ నియామకం పూర్తి అయిన వెంటనే ఈ అధిస్థాపన శిక్షణ కార్యక్రమానికి హాజరవడం అత్యవశ్యకం. ఈ విషయంలో బ్యాంకుల మధ్య సమన్వయాత్మక దృక్పథం అవసరం.

2.13. గౌరవ బహుమతి మరియు గుర్తింపు:

చక్కగా చేసిన పనికి గౌరవం దక్కుతుంది. ఈ గౌరవం బహుమతి గుర్తింపు పద్ధతి అనేది ఒక అనాసక్తుడైన ఉద్యోగిని, గుర్తించదగిన విధంగా మానసికంగా, ఆర్థికంగా ప్రతికూలతలకు లోను చేసేదిగా ఉండాలి. ఈ గౌరవ బహుమతి పథకం అనేది నిష్పక్షపాతంగా ప్రకటించబడినపుడు, మాత్రమే ఉద్యోగులు ఇంకా బాగా పనిచేయడానికి మొగ్గుచూపుతారు. పనిపట్ల (వినియోగదారులకు సేవలనందించే విషయంలో ఉపేక్ష, మరియు సాధారణ దృక్పథం, చూపిస్తూ ఉద్యోగులను పట్టించుకోకుండా వదిలేస్తే వారికి తప్పుడు సంకేతాలను ఇచ్చినట్లవుతుంది. వినియోగదారులకు సేవలందించే విషయంలో ఉపేక్ష వహించడాన్ని నేరంగా పరిగణించాలి. ఉద్యోగుల సామర్థ్యాన్ని, వినియోగదారులకు వారు అందించే సేవలను, వారి పనితీరును దృష్టిలో ఉంచుకొని ఒక మేలైన పద్ధతి ద్వారా విలువలను ఎంచి, స్థాయిని నిర్ణయించి, బహుమతి నిచ్చి గౌరవించాలి. ఏ పద్ధతి అయినా సరే, నిష్పక్షపాతంగా ఉండి ఎటువంటి పక్షపాత ధోరణికి అవకాశం ఇచ్చే రీతిలో ఉండకూడదు. ప్రోత్సాహక బహుమతి/ గుర్తింపు పథకం ఏదైనా సరే, అంతిమ లక్ష్యంగా వినియోగదారులకు అందించే సేవలను దృష్టిలో ఉంచుకొనే రూపొందించటం అవసరం.

2.13 పద్ధతులు మరియు విధానాలు:

బ్యాంకులు ప్రభావ పూరితంగా సమర్థవంతంగా పనిచేయడానికి మరియు వినియోగదారుడు తమవద్ద ఉంచిన ధన సంరక్షణకు హామీగా నిలవడానికి సహాయ పడే విధంగా పద్ధతులు మరియు విధానాలు ఉండటం అవసరం. బ్యాంకులు తాము అనుసరిస్తున్న పద్ధతులు మరియు విధానాలలో నిరంతరం కొత్త వాటిని

ప్రవేశపెడుతూ పనికి రావనుకున్న పాత విధానాలను వదిలేస్తూ ఎప్పటికప్పుడు తాజాగా కొనసాగిస్తూ ఉంటాయి.

2.14 వినియోగదారుకు అందించే సేవల తనిఖీ (ఆడిట్):

వినియోగదారుకు అందిస్తున్న బహుముఖీన సేవలను సమీక్షించి, ఎప్పటికప్పుడు కొత్త విధానాలను గుర్తించి అదనంగా ప్రవేశపెడుతూ ఉండాలి. బ్యాంకులు వినియోగదారులకు అందించే సేవలను ప్రధానాంశంగా తీసుకొని మౌలిక స్థాయిలో, విధాన నిర్ణయాలను మరియు వినియోగదారులకు అందించే సేవలను విస్తృత పరచే విషయంలో స్థూలస్థాయి లోకూడా తనిఖీ విధానాలకు లోబడి ఉండవచ్చు.

2.16. ఫిర్యాదుల పుస్తకం:

ఒక ఫిర్యాదుల మరియు సలహాల పెట్టెను బ్యాంకు ఆవరణలో ఒక ప్రముఖమైన స్థలంలో ఉంచాలి. ప్రతి బ్యాంకు శాఖలోను ఒక ఫిర్యాదుల పుస్తకాన్ని ఒక్కొక్క సెట్లో చాలినంత సంఖ్యలో, ఫిర్యాదికి తక్షణం ఫిర్యాదు యొక్క ఆక్నాలెడ్జ్ ప్రతి అందుబాటులో, తేలిగ్గా చించి తీసుకొనే విధంగా ఏర్పాటు చేసి ఉంచాలి.

2.17 తనిఖీ/ఆడిట్ నివేదికలు:

తనిఖీలకై నియమించబడిన అంతర్గత తనిఖీ దారులు/ఆడిటర్లు, ఆడిట్ సంస్థలు, బ్యాంకు శాఖలలో వినియోగదారులకు బహుముఖీనంగా అందిస్తున్న సేవల విధానాలను, సమర్థవంతంగా ఫిర్యాదులను నిర్వహించడం, సమస్యల పరిష్కరణ యంత్రాంగం వంటి అంశాలను కూడా తమ తనిఖీ సమయంలో పరిశీలించాలి. వారు గమనించిన విషయాలను ఆధారంగా చేసుకొని, అనేక అంశాలలో పెరుగుదల మరియు లోటు పాట్లను నమోదు చేయడం జరగుతుంది.

2.18 ఫిర్యాదులకు గురైన ఉద్యోగులు:

వినియోగదారులతో సంబంధం ఉన్న విభాగాలలో ఉద్యోగులను ఎంపిక చేసి నియమించాలి. చాలినంత సంఖ్యలో ఉద్యోగులకు ఊహాత్మకమైన, నూతనమైన దృక్పథాలతో ఉద్యోగులను శిక్షణ ఇవ్వడం ద్వారా వారిని మెరుగు పరచాలి. వినియోగదారులకు అందించే సేవల దృక్పథం పట్ల, స్పష్టమైన అవిధేయత మరియు అగౌరవం కలిగి ఉన్న ఉద్యోగులను గుర్తించి, సంబంధిత సిబ్బందిపై చర్యలను తీసుకోవటంతో పాటుగా వారి సర్వీసు రికార్డులలో ఈ అంశాన్ని చేర్చాలి.

2.19 ఉన్నతాధికారుల యొక్క నియతకాలిక సందర్శనలు:

ఉన్నతాధికారులు శాఖలను సందర్శించే సమయంలో వినియోగదారుకు అందించే సేవలను ప్రధానంగా దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి. వినియోగదారులకు తాము కల్పించే సేవలకు సంబంధించి, శాఖ సమర్పించిన నివేదికను చేతిలో ఉంచుకొని, వాస్తవంగా శాఖలో వాతావరణాన్ని పోల్చి చూసి తనిఖీ చేసే గొప్ప అవకాశం ఉన్నతాధికారులకు ఉంటుంది.

2.20. మౌలిక సదుపాయాల ఏర్పాటు:

బ్యాంకులు వాటి ఆవరణలలో, సరైన ఫర్నిచర్, త్రాగునీటి సౌకర్యం శుభ్రమైన పరిసరాలు (గోడలపై పోస్టర్లను అంటించకుండా ఉండటంకూడా ఇందులో చేర్చబడింది) మొదలైన సదుపాయాలను కల్పించడం పట్ల శ్రద్ధ వహించినట్లయితే బాంకింగ్ వ్యవహారాలను, సులభంగా, సౌకర్యవంతంగా నిర్వహించడానికి వీలు కలుగుతుంది.

2.21. వినియోగదారుకు అవగాహన కల్పించడం:

బ్యాంకులతో వినియోగదారులు లావాదేవీలను నిర్వహించడానికిగాను, వినియోగదారులకు వారి హక్కులు, బాధ్యతలు రెండింటి పట్ల అవగాహన కల్పించడం అనేది ఒక ప్రాథమికాంశంగా భావించి బ్యాంకులు ఈ అంశంపై దృష్టి పెట్టాలి. వినియోగదారుకు బ్యాంకు అందించే వివిధ పథకాలు, సేవల గురించే కాక, తనకు బ్యాంకు కల్పించే సేవల విషయంలో అనుసరిస్తున్న పద్ధతులు, విధానాలు, న్యాయ అవసరాలు మరియు పరిమితుల గురించి కూడా ప్రకటనలు, సాహిత్యం, బ్యానర్లు, సెమినార్లు మొదలైన అంశాల సమ్మేళనం ద్వారా అవగాహన కలిగించాలి. బ్యాంకులు, వినియోగదారుల అవగాహన కార్యక్రమాలన్నింటిలో ఉద్యోగులు కూడా పాల్గొనేటట్లు చేయాలి.

2.22. భద్రతా ఏర్పాటు:

ఔరరిస్టులు / బందిపోట్లు ద్వారా చోటు చేసుకున్న సంఘటనలను దృష్టిలో ఉంచుకొని బ్యాంకులు తమ శాఖలలో ప్రస్తుత భద్రతా వ్యవస్థను సమీక్షించి, మెరుగు పరచడం ద్వారా, ప్రజలకు, ఉద్యోగులకు బ్యాంకు పట్ల నమ్మకాన్ని ఏర్పరచాలి. భద్రతా సిబ్బందికి కసరత్తు మరియు శిక్షణ కల్పించే విషయంలో హామీని ఇవ్వాలి.

2.23. సముచిత విధానాల నియమావళి - బ్యాంకు సేవలకు విధించే ఛార్జీలను గురించి స్పష్టంగా తెలియజేయడం:

బ్యాంకులు తమతమ బోర్డుల ఆమోదంతో సేవల ఛార్జీలను నిర్ణయించే స్వేచ్ఛ. కలిగి

ఉన్నాయి. అయినప్పటికీ చెక్కువసూలు ఛార్జీలు వంటి అనేక రకాలైన సేవలకు ఛార్జీలను నిర్ణయించేటప్పుడు, తాము సముచితమైన ఛార్జీలనే వసూలు చేస్తున్నామని నిబంధనలను అతిక్రమించకుండా, సేవలకు ఖర్చు చేసే సాధారణ వ్యయాన్ని మాత్రమే ఛార్జీల రూపంలో వసూలు చేస్తున్నట్లుగా హామీని ఇవ్వాలి. తక్కువ విలువగల వ్యవహారాలను జరిపే వినియోగదారులనుండి అపరాధ రుసుమును వసూలు చేయడం లేదన్న హామీని ఇవ్వడంలో కూడా జాగ్రత్త వహించాలి.

బ్యాంకింగ్ సేవలలో, పారదర్శకతను హామీగా ఇవ్వటానికై, షెడ్యూల్డ్ సహకార బ్యాంకులు వారు వసూలు చేస్తున్న అనేక సర్వీసు ఛార్జీల వివరాలను అందించే ఉత్పత్తుల ఆధారంగా నిర్ణీత ఫార్మాట్లో తాజా సమాచారాన్ని వారి వెబ్సైట్లో ప్రకటించాలి. ఇంకా, అన్ని పట్టణ సహకార బ్యాంకులు, షెడ్యూల్డ్ యుసిబిలతో కూడా కలుపుకొని వారివారి కార్యాలయాలు/శాఖల వద్ద ఈ దిగువ ఉదహరించిన సర్వీసు ఛార్జీలకు సంబంధించి, స్థానిక భాషలలో ప్రదర్శనకు ఉంచాలి.

ఎ) ఛార్జీలు లేని ఉచిత సేవలు

బి) ఇతరములు

1. సేవింగ్స్ బ్యాంకు ఖాతాలలో కనీస నిల్వను ఉంచడం.
2. సేవింగ్స్ బ్యాంకు ఖాతాలో కనీస నిల్వ మొత్తాన్ని ఉంచకపోతే విధించే ఛార్జీల మొత్తం
3. స్థానికేతర చెక్కుల వసూళ్లకై విధించే ఛార్జీలు.
4. డిమాండు డ్రాఫ్టుల జారీకి విధించే రుసుము.
5. చెక్కుపుస్తకాల జారీకి విధించే ఛార్జీలు- ఏమైనా ఉన్నట్లయితే.
6. ఖాతా నివేదికను పొందటానికి విధించే రుసుము.
7. ఖాతాను మూసివేయడానికి విధించే రుసుము ఏమైనా ఉంటే.
8. డిపాజిట్లు/ ఎ.టి.ఎం లనుండి నగదు తీసినందుకు విధించే ఛార్జీలు - ఏమైనా ఉంటే.

2.24. సమయానికి సంబంధించిన నిబంధనల ప్రదర్శన:

ప్రత్యేకమైన వ్యాపార లావాదేవీలకు సంబంధించిన సమయ నిబంధనలను బ్యాంకుహాలులో సరైన విధంగా ప్రదర్శనకు ఉంచడం వల్ల వినియోగదారుల దృష్టిని ఆకర్షించడం, అదేవిధంగా ఉద్యోగుల సమయ పాలనకు కూడా ఉపయోగ పడుతుంది.

2.25. ఖాతా చెల్లింపు (ఎకౌంట్ పేయి)ల చెక్కుల వసూలు-మూడోవ్యక్తి ఖాతాకు రాబడుల జమను నిషేధించడం:

పట్టణ సహకార బ్యాంకులు, నిర్దేశించిన చెక్కుగ్రహీత కొరకు కాకుండా మరి ఏ వ్యక్తి కొరకు కూడా అకౌంట్ పేయి చెక్కులను వసూలు చేయరాదు. చెక్కువ్రాసే వ్యక్తి వసూలు మొత్తాన్ని గ్రహీత అకౌంట్ కు కాక మరి ఏ ఇతర ఖాతాలోనైనా జమ చేయమని బ్యాంకుకు సూచించినట్లయితే ఆ చర్య, అకౌంట్ పేయి చెక్కు స్వతస్సిద్ధ లక్షణానికి విరుద్ధంగా ఉద్దేశింప బడింది కనుక, బ్యాంకులు చెక్కుకర్త/చెక్కుగ్రహీతను చెక్కు తీసుకోవలసిందిగాను లేదా చెక్కు గ్రహీతచేసిన సూచనను వెనక్కు తీసుకోవలసిందిగాను చెక్కు కర్తను కోరాలి. చెక్కు కర్త అయిన బ్యాంకు ద్వారా మరొక బ్యాంకుకు చెల్లింపులు చేసే విషయంలో కూడా ఈ సూచనలు వర్తిస్తాయి.

2.26. పి.సి.బి.లద్వారా అదనపు కౌంటర్ల వద్ద సౌకర్యాలు :

అదనపు కౌంటర్లలో ఈ దిగువ తెలిపిన పరిమిత లావాదేవీలను నిర్వహించడానికి పట్టణ సహకార బ్యాంకులను అనుమతించడం జరిగింది.

1. డిపాజిట్/డబ్బు వాపసు తీసుకొనే వ్యవహారాలు
2. డ్రాఫ్టులు మరియు మెయిల్ ట్రాన్స్ ఫర్ల జారీ మరియు నగదుగా మార్చడం.
3. ట్రావెలర్స్ చెక్కుల జారీ మరియు నగదుగా మార్పు.
4. బిల్లుల వసూలు
5. వినియోగదారుల ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్లపై వారికి రుణాల జారీ (అదనపు కౌంటర్లోని సంబంధిత అధికారి అధికారాలకు లోబడి)
6. ఇతర రుణాల పంపిణీ (వ్యక్తులకు మాత్రమే) ప్రధాన కార్యాలయం ద్వారా ఆధారిత శాఖద్వారా రు.10.00ల పరిమితికి లోబడిమంజూరైనవి.

2.27. కౌంటర్లలో నోట్ల లెక్కింపు యంత్రాల ఏర్పాటు - యు.సి.బి.లు:

ప్రాథమిక (పట్టణ) సహకార బ్యాంకులు డ్యూయల్ డిస్ ప్లే నోట్ల లెక్కింపు యంత్రాలను, వినియోగదారుల సౌకర్యార్థం వాటి శాఖల యొక్క చెల్లింపు కౌంటర్లవద్ద ఏర్పాటు చేయడం వల్ల, ప్రజలలో నమ్మకం ఏర్పడి వారు కాగితం బాండ్లతో చుట్టిన నోట్ల కట్టలను స్వీకరించడానికి అంగీకరిస్తారు.

3. స్థానిక/స్థానికేతర చెక్కుల తక్షణ జమ:

3.1. స్థానిక/స్థానికేతర చెక్కులు - రూ.5000/-ల వరకు:

అన్ని ప్రాథమిక (పట్టణ) సహకార బ్యాంకుల వ్యక్తిగత ఖాతాదారులు సమర్పించిన రూ. 5000/- కు మించని అన్ని స్థానిక/స్థానికేతర చెక్కులను, సదరు ఖాతాదారుల ఖాతా నిర్వహణ విషయంలో బ్యాంకు సంతృప్తి చెందిన పక్షంలో ఆ చెక్కులను తక్షణం జమ చేసుకుంటాయి. ఈ ఏర్పాట్లను నమ్మకంతో అనుసరించాలి. స్థానికేతర చెక్కుల విషయంలో బ్యాంకులు సాధారణ వసూలు ఛార్జీలను రాబట్టుకుంటాయి. ఒక సాధారణమైన విషయంగా ఈ సేవను కల్పించే బ్యాంకులు ఈ విషయంలో వినియోగదారు అభ్యర్థనకై ఎదురు చూడరాదు. అయినప్పటికీ స్థానిక చెక్కులకు సంబంధించి, రూ. 5000/- ల వరకు వినియోగదారుల అభ్యర్థన మేరకు, వారు బ్యాంకు ఛార్జీలను చెల్లించడానికి సిద్ధపడిన అనంతరం మాత్రమే చెక్కును తక్షణమే జమ చేసే సౌకర్యాన్ని కల్పించడం జరుగుతుంది.

చెల్లింపు కాకుండా చెక్కులు తిరిగి వచ్చిన సందర్భంలో నిధుల నుండి తీసిగెచ్చిన వ్యవధికి కనీస రుణాల వడ్డీరేటుతో సాధారణ వడ్డీ రేటును బ్యాంకు రాబట్టు కోవచ్చు. ఇందుకోసం, బ్యాంకులు, ప్రవేశపెట్టిన పే-ఇన్ స్లిప్పులపై, చెక్కు అనాదరణ పొందిన సందర్భంలో, బ్యాంకు నిధుల నుండి మొత్తాన్ని తీసి గెచ్చిన కాల వ్యవధికి సాధారణ వడ్డీరేటు మొత్తాన్ని వినియోగదారు బ్యాంకుకు చెల్లించవలసి ఉంటుందని సూచనను ముద్రించడం జరిగింది.

అనుసూచిత పట్టణ సహకార బ్యాంకులు రూ.7,500/-ల వరకు ఖాతాదారులు సమర్పించిన అన్ని స్థానిక/ స్థానికేతర చెక్కులకు, సదరు ఖాతాదారులు తమ ఖాతాలను సక్రమంగా నిర్వహిస్తున్నట్లు బ్యాంకు సంతృప్తి చెందితే, పైన తెలిపిన ఇతర నిబంధనలకు లోబడి తక్షణం జమ సౌకర్యాన్ని కల్పిస్తాయి.

3.2 ఇతర స్థానికేతర చెక్కులు - రూ.10,000/-లవరకు.

3.2.1. నాలుగు మహానగర కేంద్రాలలో ఎం.ఐ.సి.ఆర్ చెక్కు క్లియరెన్స్ పద్ధతి అమలులో ఉండి, వీటిలో ఒక బ్యాంకు పై వ్రాసిన చెక్కుకు ఇతర మూడు మహానగర కేంద్రాలలో ఏ ఒక్క బ్యాంకులోనైనా వసూలు నిమిత్తం వారంలో ఏరోజైనా సమర్పించిన యెడల, తదుపరి వారంలో అదే రోజున (ఉ.దా. సోమవారం నుండి తదుపరి సోమవారం వరకు) జమ కాబడుతుంది. స్వీకర్త బ్యాంకుల నుండి వసూలుకై ఆదేశాలు అందనప్పటికే అటువంటి సౌకర్యాన్ని వినియోగదారులకు కల్పించడం జరుగుతుంది.

3.2.2. రాష్ట్ర రాజధాని కేంద్రాలలో మరియు 100 కంటే మించి బ్యాంకు కార్యాలయాలు

ఉన్న ఇతర కేంద్రాలలో 10 రోజుల వ్యవధిలో వినియోగదారు ఖాతాకు క్రెడిట్ కాబడి ఖాతాల నుండి నగదును తీయడానికి గాను వినియోగదారుకు పూర్తి స్వేచ్ఛను కల్పిస్తుంది. స్వీకర్త కేంద్రాలనుండి వసూలుకై ఆదేశాలు అందనప్పటికీ ఈ సౌకర్యాన్ని వినియోగదారులకు కల్పించాలి.

3.2.3 ఇంకా, అటువంటి కాలవ్యవధికి లోబడిన వసూళ్లు/అనుసూచిత చెల్లింపులకు అదనంగా ఛార్జీలను వసూలు చేయరాదు. చెక్కులు చెల్లింపు కాకుండా, తిరిగి వచ్చిన సందర్భంలో, అధికంగా స్వీకరించిన మొత్తాలకు, స్వీకరించిన తేదీనుండి, ఆమొత్తాలను తిరిగి చెల్లించిన తేదీవరకు, బ్యాంకులు వ్యాపార రేటుతో వడ్డీని వసూలు చేస్తాయి.

3.2.4 నష్ట భయాలను పరిమితం చేసుకోవడానికి, తృప్తికరమైన ఖాతాల నిర్వహణ దారులకు స్థానికేతర చెక్కులను ఖాతాలకు క్రెడిట్ ఇచ్చే సౌకర్యాన్ని కల్పిస్తూ, గరిష్ట మొత్తాన్ని రూ.10,000/-లకు పెంచారు. ఒక చెక్కు మరియు లేదా చెక్కుల విలువ రూ.10,000/-లకు మించి ఒకరోజులో లేదా తదుపరి రోజులలో వసూలుకై డిపాజిట్ చేసినపుడు, పైన పేర్కొన్న నిబంధనల ప్రకారం రూ.10,000/-ల గరిష్ట పరిమితి మొత్తాన్ని మాత్రమే బ్యాంకు నుండి తీసుకోవడానికి అనుమతి ఉండటంవల్ల, ఏ సమయంలో నైనా, ఏ వ్యక్తిగత వినియోగదారుకైనా, వసూలు బ్యాంకు రూ. 10,000/-ల మొత్తానికి మించకుండా నగదు స్వీకరణకు అనుమతిస్తుంది. అయినప్పటికీ, పరపతి పత్రాల విషయంలో రూ.10,000/-లకు మించిన విలువ ఉన్నప్పుడు, ఈ పత్రాల వసూళ్ళు స్వల్ప జాప్యంతో, శాఖలు ఆపత్రాలు పంపటానికి, మరియు నగదుగా మార్చడానికి సత్వర చర్యలను చేపడతాయన్న హామీని ఇవ్వాలి.

3.3 స్థానిక చెక్కులు:

బ్యాంకు కౌంటర్లలో చెక్కులు స్వీకరించిన తరువాత, వినియోగ దారుల ఖాతాలలో సాధారణ వ్యవధిలో జమచేయబడి, స్వీకరణ తేదీ నుండి లెక్కించి, మూడవ పని రోజున నగదును బ్యాంకు నుండి తీసుకోవడానికి వినియోగదారులు అనుమతించబడాలి.

3.4. జవాబుదారీ మరియు అమలు విధానం:

3.4.1 పైన తెలిపిన నిర్ధారితకాల వ్యవధి శాఖలలో ఖచ్చితమైన హామీతో పాటించబడాలంటే, ఆలస్యానికి బ్యాంకు సిబ్బంది స్పష్టమైన జవాబుదారీని వహించాలి. ఇందుకోసం ఒక రిజిష్టరును నిర్వహించి అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవడానికి అనువుగా ఆలస్య వసూళ్ళను అందులో నమోదు చేయాలి.

3.4.2. ఇంకా, జాప్యం సంభవించిన సందర్భంలో, వినియోగ దారునుండి ఎటువంటి అభ్యర్థనలు లేకుండానే, ఖాతాదారులకు బ్యాంకు ఆ జాప్యానికి బాధ్యత వహించి అపరాధ వడ్డీని చెల్లిస్తుందని హామీని ఇవ్వాలి. ఈ సూచనలను ఖచ్చితంగా అమలు పరచడానికి, స్థానికేతర చెక్కులకు సంబంధించిన వసూళ్ళలో సంభవించిన ఆలస్యానికి గాను, వడ్డీని ఆటోమేటిక్ (స్వయంచాలక)గా ఖాతాకు క్రెడిట్ చేయడం వల్ల, ప్రజలనుండి అభ్యర్థనలు/ ఫిర్యాదులు రాకుండా చూసుకొనే అవకాశం ఉన్నందున, ఈ విషయంలో శాఖలకు అవసరమైన ఆదేశాలను జారీ చేయాలి.

3.5. స్థానికేతర చెక్కులు/ పరపతి పత్రాల వసూళ్ళలో ఆలస్యానికి గాను వడ్డీ చెల్లింపు:

3.5.1 స్థానికేతర చెక్కులు మరియు ఇతర పరపతి పత్రాల వసూళ్ళలో జాప్యం జరిగిన అన్ని వ్యవహారాలలో సేవింగ్స్ బ్యాంకు రేటు ప్రకారం బ్యాంకు తన స్వంత స్థానికేతర శాఖలపై వ్రాయబడిన లేదా చెక్కుగ్రహీతలైన ఇతర స్థానికేతర బ్యాంకులకు సంబంధించిన చెక్కులు, పరపతి పత్రాలను వసూళ్ళ నిమిత్తం పంపినపుడు, నగదుగా మారని, వినియోగదారుల ఖాతాలలో జమ కాబడని లేదా వినియోగదారుల ఫిర్యాదు దాఖలు చేసిన 14 రోజుల లోపల చెల్లించబడని పరపతి పత్రాలను వారికి వాపసు చేయని సందర్భాలలో ఆలస్యానికి బాధ్యత వహిస్తూ వడ్డీని చెల్లించాలి.

3.5.2. రాష్ట్ర ప్రధాన కేంద్రాలలో రాయబడి, దాఖలైన చెక్కుల విషయంలో, ఉత్తర తూర్పు ప్రాతం, సిక్కింలను మినహాయించి, స్థానికేతర చెక్కులు/పరపతి పత్రాల వసూలులో 10 రోజులకు మించి, ఇతర అన్ని ప్రాంతాలకు సంబంధించిన వాటి విషయంలో 14 రోజులకు మించి, ఆలస్యం జరిగినప్పుడు, ఆ వ్యవధికి, ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ పై చెల్లించే వడ్డీ రేటును వర్తింపజేసి చెల్లించాలి. ఇంకా, స్థానికేతర పరపతి పత్రాల వసూళ్ళకు సంబంధించి, శాఖ తరపున అసాధారణ జాప్యం సంభవించినపుడు బ్యాంకులు ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ రేటుకంటే 2 శాతం అదనంగా అపరాధ వడ్డీని చెల్లించాలి.

3.5.3. వినియోగదారు నుండి ఎటువంటి అభ్యర్థనా లేకుండానే, చెల్లించవలసిన వడ్డీని చెల్లించాలి/ వినియోగదారుకు సంబంధించిన అన్నిరకాల ఖాతాలకు జమ చేయాలి. అయితే ఆ వడ్డీ, రు.5లకు లేదా అంతకు మించి ఉన్నపుడే చెల్లించబడుతుంది.

3.5.4. ఉన్నతాధికారులు శాఖలను సందర్శించిన సందర్భాలలో ఈ సూచనలను వర్తింపజేస్తున్న తీరును గమనించాలి.

3.5.5. అయితే, పరపతి పత్రాలకు సంబంధించి చెల్లించవలసిన నగదును, నగదు జమ,

ఓవర్ డ్రాఫ్టు, లేదా అప్పు ఖాతాలకు జమ చేయవలసి వచ్చినపుడు, అటువంటి వినియోగదారులకు న్యాయోచిత పరిహార చెల్లింపును దృష్టిలో ఉంచుకొని స్థానికేతర పరపతి పత్రాల వసూలులో బ్యాంకు తరపున పైన తెల్పిన విధంగా సాధారణ కాలవ్యవధి కంటే మించి, ఆలస్యం సంభవించినప్పుడు, ఆకాలానికి, బ్యాంకు అమలు పరుస్తున్న కనీస రుణ వడ్డీ రేటు ప్రకారం వడ్డీని చెల్లించాలి.

3.6 స్థానికేతర పరపతి పత్రాల తక్షణ వసూళ్ళ కోసం అదనపు చర్యలు:

3.6.1. ప్రాథమిక (పట్టణ) సహకార బ్యాంకులు చెక్కుల వసూలుకై పట్టే కాలవ్యవధిని తగ్గించడానికి ఈ దిగువ తెలిపిన అదనపు చర్యలను ప్రారంభించాలి.

3.6.2. ఎం.ఐ.సి. ఆర్ కేంద్రాలపై వ్రాసిన చెక్కులను, నేషనల్ క్లియరెన్స్ సెల్ ద్వారా సమర్పించాలి.

3.6.3. ముఖ్యమైన కేంద్రాలలోని నెట్ వర్కింగ్ సేవల శాఖలలోను, ఒకటే కేంద్రంలో పనిచేస్తున్న సేవలు మరియు ఇతర శాఖలలోను ఆధునిక దూర ప్రసారాల సాంకేతిక సాధనాలను విస్తృతంగా వినియోగించే ఏర్పాట్లు చేయాలి.

3.6.4. స్థానికేతర పరపతి పత్రాల వసూలుకోసం ప్రవేశ పెట్టిన క్విక్/ఫాస్ట్ (త్వరితం/వేగం) విధానాలను క్రమబద్ధీకరించాలి.

3.6.5. శాఖల నిర్వాహకులు మేలైన పర్యవేక్షణను నిర్వర్తించడానికి వీలుగా స్థానిక/స్థానికేతర చెక్కులకు సంబంధించి ఒక్కొక్క రకానికి విడివిడిగా రిజిస్టర్లను నిర్వహించాలి. స్థానికేతర పరపతి పత్రాల వసూలు ప్రక్రియను వేగవంతం చేయడానికి వీలుగా విధానాలను చక్కదిద్దే చర్యలను ప్రారంభించాలి.

3.6.6. ఈ సూచనల ఆచరణను నిశితంగా పరివేక్షించే ఉద్దేశ్యంతో, వినియోగదారులకు మెరుగైన సేవలను అందించడానికి నిర్దేశించిన ఈ ప్రక్రియను అంతర్గత తనిఖీ బృందాలకు, శాఖల తనిఖీని నిర్వహించే సమయంలో ఈ అంశాలను పరిశీలించవలసిందిగా సూచనలను జారీ చేయవచ్చు.

3.6.7. పైన పేర్కొన్న సదుపాయాల గురించి, వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించడం కూడా చాలా అవసరం కాబట్టి బ్యాంకులు కల్పిస్తున్న సౌకర్యాల గురించిన సమాచారాన్ని అన్ని శాఖలలో వినియోగదారులు తెలుసుకోవడానికి వీలుగా ప్రదర్శించే ఏర్పాట్లు చేయాలి.

4. ఇతర సూచనలు :

4.1 చెక్కుపుస్తకాల జారీ:

చెక్కుపుస్తకాల ముద్రణలో తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి. చెక్కులను పుస్తకం నుండి సులభంగా వేరు చేయడానికి వీలుగా, రంధ్రాలు (పర్ఫరేషన్) ఏర్పాటు చేయించాలి. చెక్కుపుస్తకాల బైండింగ్ కూడా సంతృప్తికరంగా ఉండి వినియోగదారులకు ఎటువంటి అసౌకర్యమూ కలుగకుండా చూసుకోవాలి.

4.2. కాలపరిమితి డిపాజిట్ల పరిపక్వ తేదీని ముందస్తుగా తెలియజేయడం:

4.2.1. డిపాజిట్ల కోసం చేసుకొనే దరఖాస్తు ఫారంలో బ్యాంకులు నియతకాలిక డిపాజిట్ల గడువు ముగిసిన తరువాత చెల్లింపుకు సంబంధించిన నిర్దేశాన్ని చేర్చాలి.

4.2.2. పై తెలిపిన చర్యకు అదనంగా, నిబంధన ప్రకారం, వినియోగదారులకు ఇంకా మెరుగ్గా సేవలను అందించే క్రమంలో, కాలపరిమితి డిపాజిట్ల గడువుతేదీలను వీలైనంత ముందుగా డిపాజిట్లకు తెలియజేయాలి.

4.3. ఫిర్యాదుల పుస్తకాన్ని నిర్వహించడం:

గోయ్ పొరియా కమిటీ సిఫార్సులు 3.67 ప్రకారం, బ్యాంకులు చాలినంత సంఖ్యలో తక్షణమే ఫిర్యాదు అందినట్లుగా సూచించే గుర్తింపు ప్రతితోసహా, సులభంగా కాగితాన్ని చించి వేరు చేసేటట్లుగా ఒక ఫిర్యాదుల పుస్తకాన్ని అందుబాటులో ఉంచాలి. ఈ ఫిర్యాదు పుస్తకంలోని రంధ్రాలతో సులభంగా కాగితాన్ని చించగలిగేటట్లుగా ఉండే ఇండియన్ బ్యాంకు అసోసియేషన్ అనుబంధం -2 లో ఇచ్చిన నమూనా ప్రకారం ప్రతులను తయారు చేయించాలి. ఈ ఫిర్యాదుల పుస్తకాలు అన్ని బ్యాంకుల కార్యాలయాలలోను ఒకే విధంగా ఉండేటట్లుగా సరైన చర్యలను బ్యాంకులు చేపట్టాలి.

4.4 నియత కాలిక (పీరియాడికల్) సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ:

4.4.1. వినియోగదారును, తాము కల్పించే నాణ్యమైన సేవల పట్ల ఎప్పటికప్పుడు సంతృప్తికరంగా ఉంచడానికి ఇంకా మేలైన సేవలనందించేందుకు కొత్త కొత్త విధానాలను గుర్తించాలన్న ఉద్దేశ్యంతో కమిటీ చేసిన అనేక సిఫార్సులు మౌలిక స్థాయినుండి వాస్తవంగా ఎంతవరకు అమలు కాబడుతున్నాయన్న అంశాన్ని గమనించడానికి బ్యాంకులు ఎప్పటికప్పుడు పరిస్థితిని నియత కాలిక మూల్యాంకనం చేయడానికి చర్యలను చేపట్టే అవసరం ఎంతో ఉంది.

4.4.2. కమిటీ చేసిన 15 కీలకమైన సిఫార్సుల విషయంలో ఒక సరైన పర్యవేక్షణ పద్ధతిని బ్యాంకులు రూపొందించవలసిన అవసరం కూడా ఉంది.

4.4.3. బ్యాంకులు వినియోగదారుకు అందించే సేవలను, ఆరునెలల కాలానికి ఒకసారి పర్యవేక్షించే, నియత కాలిక మూల్యాంకన పద్ధతిని ప్రవేశపెట్టి, జూన్ నెల చివరి కాలంలో మరియు డిసెంబరు నెలాఖరులో అన్ని బ్యాంకులకు సంబంధించిన కార్యాలయాలలో ఈ సిఫార్సుల వర్తింపు విధానాన్ని పరిశీలించి బ్యాంకు వినియోగదారులకు అందిస్తున్న సేవల నాణ్యతను పెంపొందించి వారికి హెచ్చు సంతృప్తిని కలగజేయాలి.

4.5. డూప్లికేట్ డిమాండు డ్రాఫ్టుల జారీ:

4.5.1 డిమాండు డ్రాఫ్టు గ్రహీత బ్యాంకు శాఖనుండి నగదును చెల్లించబడలేదన్న సూచన అవసరం లేకుండానే, చాలినంత నష్టపరిహార పూచీ మీద రు. 5000/-ల వరకు అంతకన్నా తక్కువ విలువగల డూప్లికేట్ డిమాండు డ్రాఫ్టు జారీ చేయబడుతుంది.

4.5.2. డూప్లికేట్ డ్రాఫ్టు జారీకి కాల పరిమితి నిర్ణయం:

సంబంధిత అభ్యర్థన అందిన ఒక పక్షం రోజుల లోపు డూప్లికేట్ డ్రాఫ్టు జారీకి బ్యాంకు హామీ ఇస్తుంది. డూప్లికేట్ డ్రాఫ్టు జారీకి, నిర్ణీత కాల వ్యవధికి మించిన జాప్యం జరిగితే, సంబంధిత గడువు తేదీనుండి, బ్యాంకు ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్లపై చెల్లించే వడ్డీ రేటును వర్తింపజేసి చెల్లించడం ద్వారా ఆ విధమైన జాప్యానికి వినియోగదారుకు పరిహారం చెల్లిస్తారు.

4.5.3. పైన తెల్పిన ఈ సూచనలను బ్యాంకు శాఖలలో వర్తింపజేస్తున్నదీ లేనిదీ, ఉన్నతాధికారుల శాఖల తనిఖీలో పరిశీలించాలి.

5. నామ నిర్దేశ సౌకర్యానికి చట్టబద్ధమైన ఏర్పాట్లు:

బాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టం, 1949 ((సహకార సంఘాలకు అన్వయించే విధంగా)లో మిగతా అంశాలతో పాటుగా 45 జెడ్ ఎ నుండి 45 జెడ్ ఎఫ్ వరకు కొత్త సెక్షన్లను అదనంగా చేర్చడం ద్వారా మార్పులు చేయడం జరిగింది. ఈ మార్పుల ప్రకారం ఈ దిగువ తెలిపిన అంశాలు చోటు చేసుకున్నాయి.

ఎ) బ్యాంకులో డిపాజిట్ కలిగిన ఖాతాదారు మరణించిన సందర్భంలో అతని ఖాతాలో జమలో ఉన్న సొమ్మును డిపాజిటర్ నామనిర్దేశం చేసిన వ్యక్తికి చెల్లించడానికి సహకార బ్యాంకులకు వీలు కలిగింది.

బి) విలువైన వస్తువులను బ్యాంకు సంరక్షణలో ఉంచిన డిపాజిటర్ మరణించినపుడు అతడు సూచించిన నియుక్తునికి (నామినీకి) రిజర్వుబ్యాంకు నిర్దేశించిన పద్ధతి ప్రకారం

ఆవస్తువుల జాబితాను తయారు చేసిన తదుపరి అప్పగించడానికి సహకార బ్యాంకుకు వీలు కలిగింది.

సి) బ్యాంకు లాకర్‌ను అద్దెకు తీసుకొన్న కిరాయిదారు మరణించిన సందర్భంలో, లాకర్‌లో ఉంచిన విలువైన వస్తువులను కిరాయిదారు సూచించిన నియుక్తునికి (నామినీకి) రిజర్వుబ్యాంకు సూచించిన పద్ధతిలో ఆ వస్తువుల జాబితాను తయారుచేసిన తదుపరి అప్పగించడానికి సహకార బ్యాంకుకు వీలు కల్పించబడింది.

5.1 నామ నిర్దేశానికి సంబంధించిన నిబంధనలు:

నామనిర్దేశ ప్రక్రియ ఒక నిర్ణీత పద్ధతిలో చేయవలసిన అంశం కనుక, కేంద్ర ప్రభుత్వం, భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు యొక్క సంప్రదింపుతో సహకార బ్యాంకుల నామనిర్దేశ నిబంధనలు 1985ను రూపొందించడం జరిగింది. ఈ నిబంధనలలో కొత్తగా ఏర్పడిన 45 జెడ్ ఎ నుండి 45 జెడ్ ఎఫ్ వరకు బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టం (ఎఎసిఎస్) లోని నామనిర్దేశ సదుపాయాలకు సంబంధించిన అంశాలను కూడా చేర్చబడి 1985 మార్చి 29 వ తేదీ నుండి అమలులోకి తేబడ్డాయి.

సహకారబ్యాంకుల (నామనిర్దేశం) నిబంధనలు, 1985 ద్వారా కల్పించబడిన సదుపాయాలు :

1. డిపాజిట్ ఖాతాలకు, బ్యాంకు సంరక్షణలో ఉంచిన విలువైన వస్తువులకు, మరియు సేఫ్టీ లాకర్లలో ఉంచిన వస్తువులకు నామనిర్దేశ దరఖాస్తులు.
2. నామనిర్దేశం రద్దుకు మరియు మార్పు చేయడానికి వీలుగా దరఖాస్తులు.
3. నామనిర్దేశాలను, నామనిర్దేశం రద్దు మరియు మార్పులను నమోదు చేయడం
4. పై అంశాలకు సంబంధించిన విషయాలు.

5.2. బ్యాంకు సంరక్షణలో ఉంచిన వస్తువుల యొక్క నామనిర్దేశం:

బ్యాంకు సంరక్షణలో వస్తువులను భద్రపరచిన డిపాజిటర్ మరణించిన సందర్భంలో వాటిని నియుక్తునికి (నామినీకి) లేదా నియుక్తులకు అప్పగించడానికి సంబంధించి, భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు, బ్యాంకింగ్ నిబంధనల చట్టం (ఎ ఎ సి ఎస్) లోని 45 జెడ్ (3) మరియు 45 జెడ్ ఇ(4) విభాగాలను అనుసరించి, ప్రత్యేకంగా ఈ అంశాన్ని ఉద్దేశించి రూపొందించిన విధానం ప్రకారం నామనిర్దేశం చేసిన వ్యక్తికి/ వ్యక్తులకు లాకర్‌ను తెరిచి, అందులో భద్రపరచిన వస్తువులను బయటకు తీయడానికి అనుమతించడం జరగుతుంది. డిపాజిట్ ఖాతాలో నిల్వ, బ్యాంకుసంరక్షణలో ఉంచిన

వస్తువులు, లాకర్లలోని వస్తువులను, ఖాతాదారులు మరణించిన సందర్భాలలో నిజమైన నియుక్తులకు తిరిగి అప్పగించడానికి, మరణ ధ్రువీకరణ పత్రం పరిశీలన మొదలైన అంశాలకు సంబంధించి, సహకార బ్యాంకులు వారి స్వంత సమాఖ్య/ సంఘం సలహాలను తీసుకొని తమ స్వంత క్లెయిమ్ నమూనాలను రూపొందించుకొని విధానాలను అమలు పరుస్తాయి.

5.3 నామనిర్దేశాన్ని బ్యాంకు యొక్క పుస్తకాలలో నమోదు చేయడం నిబంధనలు 2(10), 3(9) మరియు 4(10)ని ప్రకారం సహకార బ్యాంకు నామనిర్దేశం నమోదు, రద్దు, మరియు /లేదా మార్పు ప్రక్రియలను బ్యాంకు పుస్తకాలలో నమోదు చేస్తుంది. పై నిబంధనల ప్రకారం సహకార బ్యాంకు, తన డిపాజిటర్(ర్లు)/ లాకర్ కిరాయిదారు(లు)లకు సంబంధించిన నామనిర్దేశాలకు, లేదా నామనిర్దేశాలలో మార్పులకు సంబంధించి చర్యలను చేపడుతుంది. నామనిర్దేశ సదుపాయాలకు సంబంధించిన నిబంధనలతో భారత ప్రభుత్వం జారీ చేసిన ప్రకటన 1985 మార్చి 29వతేదీ నుండి అమలు లోకి వచ్చింది. ఆవిధంగా సహకార బ్యాంకులు తాము కల్పించిన నామ నిర్దేశ సదుపాయాలు వనియోగదారులకు అందేటట్లు చర్యలుతీసుకుంటాయి.

5.4. పాస్ పుస్తకం, డిపాజిట్ రశీదు మొదలైన వాటిలో నమోదు చేసిన లిఖిత (లెజెండ్) నామనిర్దేశాలు (నామినేషన్లు) ప్రాథమిక (పట్టణ) సహకార బ్యాంకులు ప్రతి పాసుపుస్తకంపై లేదా డిపాజిట్ రశీదుపై “నమోదు కాబడిన నామనిర్దేశాలు” అని లిఖిత పూర్వకంగా చేర్చడం వల్ల, మరణించిన డిపాజిట్ ఖాతాదారు నామనిర్దేశ సదుపాయాన్ని వినయోగించుకొన్నట్లుగా సంబంధిత బంధువర్గాలు తెలుసుకోగలుగుతారు.

6. గోయ్ పొరియా కమిటీ సిఫార్సుల అమలు యొక్క పర్యవేక్షణ వ్యవస్థ:

గోయ్ పొరియా కమిటీ చేసిన అనేక సిఫార్సులు మౌలిక స్థాయినుండి వాస్తవంగా ఎంతవరకు అమలు కాబడుతున్నాయన్న అంశాన్ని గమనించడానికి, ఎప్పటికప్పుడు పరిస్థితిని మూల్యాంకనం చేయడానికి బ్యాంకులు ఒక పటిష్ఠమైన పర్యవేక్షణ వ్యవస్థను రూపొందించ వలసిన అవసరం ఉంది.

7. వనియోగదారుకు అందించే సేవలు - వారి ఇబ్బందుల నివారణ:

కొందరు మోసపూరిత వ్యక్తులు దురుద్దేశ్యంతో ప్రముఖ వ్యాపార సంస్థ/సంస్థల

పేరు/పేర్లతో బ్యాంకులలో డిపాజిట్ ఖాతాలు తెరవడం వల్ల చెక్కులు, ఇన్స్ట్రుమెంట్స్ పొరపాటుగా ఆయా అసలు సంస్థల ఖాతాలకు డెబిట్ కాబడి, అన్యాయంగా మూడవ వ్యక్తికి తప్పుడుగా నగదు చెల్లింపు చేయబడిన సందర్భాలలో బ్యాంకు తరఫున పొరపాటు జరిగినట్లయితే, వినియోగదారులనుండి ఎటువంటి అక్షేపణలు తలెత్తకుండా, బ్యాంకు ఆ నష్టపోయిన మొత్తాన్ని చెల్లిస్తుంది; మరియు ఒక్కొక్కసారి వినియోగదారుని తరఫునుండిగాని, బ్యాంకు తరఫునుండిగానీ, పొరపాట్లు లేకపోయినా వ్యవస్థాగతమైన లోపాలవల్ల తప్పుడు చెల్లింపులు చేసిన పక్షంలో కూడా బోర్డు ఆమెమెదించిన వినియోగదారులతో సంబంధాలు నెరపే విధానం ప్రకారం బ్యాంకు వినియోగదారుడికి పరిహారాన్ని చెల్లిస్తుంది. (ఒక పరిమితికిలోబడి మాత్రమే)

అనుబంధం-1

వినియోగదారులకు అందించే సేవలకు సంబంధించిన మాస్టర్ సర్క్యులర్

గోయ్ పొరియా కమిటీ వినియోగదారులకు అందించే సేవలకు సంబంధించి చేసిన 15 కీలక సిఫార్సులు

క్రమ సంఖ్య	సిఫార్సు నెం.	సిఫార్సు
1.	3.1	మెట్రోపాలిటన్ మరియు పట్టణ కేంద్రాల శాఖలలో బ్యాంకు వ్యాపార పనివేళల ప్రారంభానికి 15 నిమిషాలు ముందుగా ఉద్యోగుల పనిగంటలు ప్రారంభం కావాలన్న అంశాన్ని బ్యాంకులు అమలుపరచాలి.
2.	3.2	వ్యాపార వేళల ముగింపు సమయానికి బ్యాంకింగ్ హాలులో ప్రవేశించిన వినియోగదారులకు సేవలను అందించాలి.
3.	3.3.	కౌంటర్లలో పనిచేసే సిబ్బంది పొడిగించిన వ్యాపార వేళలలో ఈ దిగువ తెలిపిన లావాదేవీలను నిర్వహించాలి. ఎ) ఆధార పత్రం (వోచరు) తో అవసరం లేని వ్యవహారాలు. 1. పాసుపుస్తకం/ ఖాతాల నివేదిక జారీ 2. చెక్కుపుస్తకం జారీ 3. నియతకాలిక డిపాజిట్ల రశీదులు/ డ్రాఫ్టులు

		<p>4. వాటా దరఖాస్తు ఫారాల స్వీకరణ</p> <p>5. క్లియరింగ్ చెక్కులు/ వసూలు హుండీల స్వీకరణ</p> <p>బి) ఆధారపత్రం (వోచరు) తో అవసరం ఉన్న వ్యవహారాలు.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. నియత కాలిక డిపాజిట్ రశీదులు (టి.డి.ఆర్) 2. లాకర్ అద్దెకు సంబంధించిన చెక్కుల స్వీకరణ 3. ట్రావెలర్స్ చెక్కులను జారీ చేయడం 4. బహుమతి చెక్కుల జారీ. 5. జమ బదలాయింపు (క్రెడిట్ ట్రాన్స్ఫర్) కు సంబంధించి వ్యక్తిగత చెక్కుల స్వీకరణ.
4	3.4	వ్యాపార పనివేళలలో ఏ కౌంటరూ కూడా ఖాళీగా ఉండకుండా చూడటం మరియు వినియోగదారులకు నిరంతరాయ సేవలను అందించటం.
5.	3.5	అన్ని శాఖలు, మరీ చిన్న వాటిని మినహాయించి, ఎంకైవర్, “మే ఐ హెల్ప్యూ” కౌంటర్లను ప్రత్యేకంగా లేదా ఇతరవిధులతో కలిపి బాంకింగ్ హాలు ప్రధాన ప్రవేశ స్థలానికి దగ్గరగా ఏర్పాటు చేయాలి.
6.	3.13	నామనిర్దేశ దరఖాస్తుతో పాటుగా బ్యాంకులో ఖాతాను ప్రారంభించడానికి నిర్దేశించిన ఫారాలలో నియుక్తుని (నామినీ) పేరు మరియు చిరునామాను తెలియజేయడానికి వీలుగా ఫారంలో స్థలాన్ని కేటాయించాలి. ఈ నామనిర్దేశ సదుపాయ కల్పన విషయాన్ని చెక్కు పుస్తకాలు పాసుపుస్తకాలు, ఇంకా వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉండే సాహిత్యం పై అనుబంధ సందేశాలను ముద్రించడం ద్వారా, నియతకాలిక కార్యక్రమాల ద్వారా సదుపాయాలకు ప్రజాదరణను కల్పించాలి.
7.	3.14	వినియోగదారు నామనిర్దేశం (నామినేషన్) సదుపాయాన్ని ఇష్టపడని సందర్భాలలో మినహాయించి, (ఈ మినహాయంపును, భవిష్యత్తులో దీనివల్ల ఎటువంటి ఫిర్యాదులు తలెత్తవని ఊహించకుండా రికార్డులలో నమోదు చేయాలి) నామనిర్దేశాన్ని ఒక నిబంధనగా ఏర్పరచి, ప్రస్తుతం ఉన్న, కొత్తగా ప్రారంభించిన ఖాతాలకు కూడా

		వర్తింపజేయాలి.
8.	3.17	ఖాతాల నివేదికలు మరియు పాసుపుస్తకాలలో ఖచ్చితమైన వివరాలతో మరియు స్పష్టమైన చేతి వ్రాతతో నమోదు చేసి జారీచేయడం వల్ల బ్యాంకు యొక్క శ్రద్ధాసక్తులకు ప్రజాదరణ లభిస్తుంది.
9.	3.26	మూడు భాషలలో బ్రోచర్లు మరియు కరపత్రాలను అసంఖ్యాకంగా ఉన్న వినియోగదారులకు ప్రయోజనకరమైన సమాచారంతో క్రియాశీలకంగా వ్యాప్తి చెయ్యాలి.
10.	3.32	స్థానికేతర చెక్కులకు తక్షణ జమ సదుపాయాన్ని రూ.5000/-లకు పెంచవచ్చు. (రూ.2500/-లనుండి) ఈ సౌకర్యాన్ని వినియోగించు కోవడానికిగాను ప్రత్యేకమైన పే-ఇన్-స్లిప్లను ప్రవేశ పెట్టాలి.
11.	3.33	స్థానికేతర చెక్కుల వసూలులో సంభవించిన ఆలస్యానికి పరిహారంగా, సేవింగ్స్ బ్యాంకు వడ్డీరేటుపై మరొక 2% అదనంగా చెల్లించాలి. చెల్లించవలసిన వడ్డీ మొత్తం రు.5/- లు లేదా అంతకు మించి ఉన్నప్పుడే ఈ అదనపు వడ్డీ రేటును వర్తింపజేయాలి. అయితే, ఈ చెక్కులకు సంబంధించిన నగదును నగదు ఋణం/ ఓవర్ డ్రాఫ్ట్/ అప్పు వంటి రుణఖాతాలకు జమ చేయవలసి వచ్చినప్పుడు, ఆర్.బి.ఐ. ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించే కనీస రుణ వడ్డీ రేటును బ్యాంకు చెల్లించవలసి ఉంటుంది.
12.	3.36	అనాదరణ చెందిన ఇన్స్ట్రుమెంట్స్లను వినియోగదారులకు 24 గంటల లోపల తిరిగి పంపాలి/బట్టాడా చేయాలి.
13.	3.67	సులభంగా వేరు చేయడానికి వీలుగా రంధ్రాలను ఏర్పరచి, ఫిర్యాదుదారు తక్షణమే తన ఫిర్యాదు తాలూకు గుర్తింపు పత్రాన్ని పొందటానికి, నియంత్రణ కార్యాలయానికి తెలియజేయటానికి వీలుగా ఫిర్యాదు పుస్తకాన్ని రూపొందించాలి.
14.	3.80	శాఖలలో మౌలిక సదుపాయాల ఏర్పాట్లపై ప్రత్యేక శ్రద్ధ వహించి, చాలినంత వసతి, మెరుగైన ఫర్నిచర్, త్రాగునీరు మొదలైన సౌకర్యాలను పెంపొందించాలి.

15.

3.96

ప్రత్యేక వ్యాపార లావాదేవీల వేళలకు సంబంధించిన నిబంధనలను అందరికీ కనిపించే విధంగా బ్యాంకింగ్ హాలులో ప్రదర్శించాలి.

అనుబంధం II

(పేరా 4.3)

ఫిర్యాదుదారుని ప్రతి/శాఖప్రతి/ ముఖ్యకార్యాలయ ప్రతి.

----- పట్టణ సహకార బ్యాంకు

----- శాఖ

ఫిర్యాదు పుస్తకం

క్రమ సంఖ్య నెం ---

తేదీ-----

శ్రీ/శ్రీమతి/కుమారి -----

చిరునామా-----

నిర్వహించిచే ఖాతా స్వభావం, వర్తించినట్లయితే,-----

క్లుప్త రూపంలో ఫిర్యాదు -----

(ఫిర్యాదుదారు సంతకం)

నియంత్రణ కార్యాలయానికి పంపిన తేదీ -----

రిమార్కులు -----

నిర్వహణాధికారి సంతకం

వినియోగదారులకు అందించే సేవలకు సంబంధించిన మాస్టర్ సర్క్యులర్

ఎ) మాస్టర్ సర్క్యులర్ లో కుదించిన సర్క్యులర్ల జాబితా

క్రమ సంఖ్య	ప్రకటన తేదీ	తేదీ	విషయం
1.	యుబిడి(పిసిబి)ప్రకటన నెం. 54/09-39-000 / 05-06	26-05-06	బ్యాంకులో ప్రదర్శించినది / సేవల రుసుములు.
2.	యుబిడి నెం. ఎల్ .ఎస్ (పిసిబి) నెం. 49/07.01.000 / 2005-06	28-04-2006	ఎక్స్ టెన్షన్ కౌంటర్లలో సదుపాయాలు.
3.	యుబిడి బిపిడి ప్రకటన నెం.35/ 9.73.000/2005-06	09-03-2006	కౌంటర్లలో నోట్ల లెక్కింపు యంత్రాల ఏర్పాటు.
4.	యుబిడి బిపిడి ప్రకటన నెం.30/ 4.01.062/2006-05	30-01-2006	ఖాతా చెల్లింపు గ్రహీత చెక్కు వసూలు నగదును థర్డ్ పార్టీ ఖాతాకు జమ చేయడంపై నిషేధం.
5.	యుబిడి నెం. బిపిడి పిసిబి ప్రకటన 20-/09.39.00/04-05	24-09-2004	వినియోగదారులకు అందించే సేవలు
6.	యు.బి.డి. డి.ఎస్.(పిసిబి) నెం, 45/12.05.00/01/02	30-05-2002	యుసిబి ల ద్వారా సేవల ఛార్జీల వసూలు
7.	యు.బి.డి. బి.ఎస్.డి! (పిసిబి) నెం. 45/12.05.00/2001-02	30-05-2002	వినియోగదారులకు అందించే సేవలు-లావాదేవీల యొక్క విపర్యయాలు
8.	యు.బి.డి.బిఎస్.డి.1/విసిబి.డి. ఎస్.34/13.01.00/ 2000- 01	30-05-2002	మోసపూరిత లేదా ఇతర లావాదేవీల వల్ల తలెత్తిన పొరపాటు డెబిట్ల వంటి విపర్యయాలు.
9.	యుబిడి.నెం.డి.ఎస్ 7/13.05.00/1 999-2000	8-03-2000	వినియోగదారులకు సేవలు / గడువు తీరిన డిపాజిట్ల చెల్లింపు / ముందస్తుగా డిపాజిట్ల గడువు తేదీల

			గురించి వినియోగదారులకు తెలియ జేయడం.
10.	యుబిడి. నెం.డి.ఎస్ 34/13 01.00/2000-01	23-06-2000	వినియోగదారుల సేవలు స్థానికేతర మరియు స్థానిక చెక్కుల తక్షణ జమ పరిమితి యొక్క పెంపు.
11.	యుబిడి. నెం. డి.ఎస్.పిసిబి. సిఐఆర్.38/13.01.00/ 1999- 2000	14-06-2000	వినియోగదారులకు సేవలు చెక్కు పుస్తకాల జారీ.
12.	యుబిడి. నెం. పిసిబి సిఐఆర్. 21/1305.00/1999- 2000	17-01-2000	వినియోగదారులకు సేవలు - స్థానికేతర చెక్కుల వసూళ్ళు
13.	యుబిడి. నెం.డి.ఎస్. పిసిబి ప్రకటన. 40/13.05.00/97-98	11-02-1998	వినియోగదారులకు సేవలు - స్థానికేతర పరపతిపత్రాల వసూలు
14.	యుబిడి నెం.డి.ఎస్. పిసిబి. ప్రకటన.54 13.05.00/96-97	26-05-1997	వినియోగదారులకు సేవ - స్థానిక చెక్కుల వసూలు
15.	యుబిడి. నెం. డి.ఎస్.(పిసిబి) ప్రకటన-6 /13.05.00/94-95	30.06.1995	వినియోగదారులకు సేవలు - స్థానిక, స్థానికేతర చెక్కుల వసూలు.
16.	యుబిడి.నెం.(ఎస్.యు.సి.) డి.సి. 165/1 3.05.00/93-94	30-04-1994	వినియోగదారులకు సేవ - గోయ్ పొరియా కమిటీ సిఫార్సుల అమలు.