ఆర్‌బిఐ/2006-07/79

సిఎస్‌డి. బిబిఎస్.5/13.33.01/2005-06

అన్ని వాణిజ్య బ్యాంకుల

ఛైర్మన్/చీఫ్ ఎక్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్/మేనేజింగ్ డైరెక్టర్‌లకు,

(ఆర్‌ఆర్‌బిలతో సహా)

అయ్యా/అమ్మా,

2006-07 సంవత్సరానికి వార్షిక విధాన నివేదిక

ఫేయిర్ ప్రాక్టిసెస్ కోడ్-బ్యాంకు ఛార్జీలను వెల్లడి చేయడం

మే 16, 2006న మాచే జారీ చేయబడిన సర్క్యులర్ ఆర్‌పిసిడి.బిఎస్.81/13.33.01/2005-06లో తెలియజేసినట్లుగా మీ వెబ్‌సైట్‌లో సేవా రుసుముల యొక్క వివరాలను వెల్లడి చేయవలసిందిగా సూచించడం జరిగింది. పై ఆదేశాలకు కొనసాగింపుగా, బ్యాంకు యొక్క వినియోగదారులకు సులభంగా అందుబాటులో ఉండే విధంగా మీ వెబ్‌సైట్ హోం పేజీలోని ఒక ప్రత్యేకించిన చోటులో "సర్వీసు ఛార్జీలు మరియు ఫీజు" అనే శీర్షిక కింద పొందుపరచ వలసిందిగా సూచించడమైనది.

2. మీ యొక్క వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉండేవిధంగా ఫిర్యాదు ఫారాన్ని, ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ఉద్దేశించి నియమింపబడిన నోడల్ అధికారి పేరుతో సహా, వారి ఫిర్యాదు సమర్పణకు వీలుగా, హోమ్‌పేజీ లోనే పొందుపరచవలసిందిగా కూడా మీకు సూచనలు చేస్తున్నాము. ఫిర్యాదు ఫారంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కొరకు ముందుగా బ్యాంకు దగ్గరికి వెళ్ళాలనీ, ఒక నెల వ్యవధిలోగా ఆ ఫిర్యాదు పరిష్కరణలో బ్యాంకు వైఫల్యం చెందినట్లయితే, అపుడు బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మాన్‌ను ఫిర్యాదుదారులు కలవవలసి ఉంటుందనీ సూచింపబడి ఉండాలి. ఇదే సమాచారాన్ని బ్యాంకు శాఖలన్నింటిలోను, బోర్డుల ద్వారా తెలియజేస్తూ, బ్యాంకింగ్‌అంబుడ్స్‌మన్ పేరును కూడా వెల్లడించాలి. దీనితోపాటు ఫిర్యాదులు సమర్పించడానికి నిర్దేశితులైన సంబంధిత బ్యాంకు కంట్రోలింగ్ ఆఫీసర్ల టెలిఫోన్ నంబర్లు మరియు చిరునామాలు కూడా వెల్లడి చేయబడాలి.

3. బ్యాంకుల యొక్క వెబ్‌సైట్లు ఆర్‌బిఐ వెబ్‌సైట్‌తో అనుసంధానింపబడి ఉండటం వల్ల, బ్యాంకు వినియోగదారులు, వివిధ సేవలకుగాను, అమలులో ఉన్న సర్వీసు ఛార్జీలు మరియు ఫీజు వివరాలను తెలుసుకోవడానికి సులభతరం అవుతుంది.

4. పై నిబంధనల అనువర్తనకై తీసుకున్న చర్యలను మాకు తెలియచేయండి.

5. ఈ లేఖ అందినట్లుగా తెలియజేయండి.

మీ విశ్వాసపాత్రుడు

(కాజ సుధాకర్)

చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్