

ఆర్ బిఐ/2006-2007/262

డిబిఐడి. నం. బిఎల్. బిసి. 59/22.01.010/2006-2007

ఫిబ్రవరి 21, 2007

ఫాల్గుణ 2, 1928 (ఎస్)

అన్ని షెడ్యూల్డ్ కమర్షియల్ బ్యాంకులకు

(ఆర్ ఆర్ బి లు మినహా)

ఆర్యా,

బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టం 1949 లోని సెక్షన్ 23 - 'ఇంటి ముంగిట (డోర్ స్టెప్) బ్యాంకింగ్'

వినియోగదారు యొక్క ఇంటి ముంగిట్లోనే బ్యాంకు సేవలను అందుబాటులో ఉంచే నిమిత్తం తమ బోర్డుల నుండి ఆమోదం పొందిన ఒక పథకాన్ని రూపొందించి, రిజర్వు బ్యాంకు యొక్క ఆమోదానికి సమర్పించవలసిందిగా సూచిస్తూ ఏప్రిల్ 30, 2005 నాడు జారీ చేయబడిన సర్క్యులర్ డిబిఐడి. నెం. బిఎల్. బిసి. 86/22.01.001/2004-05 లో పేర్కొన్న అంశాలను దయచేసి గమనించండి.

2. తమ వినియోగదారులకు ఇంటి ముంగిట్లో (డోర్ స్టెప్) సేవలను అందుబాటులో ఉంచే అంశాలకు సంబంధించి వినియోగదారుల యొక్క హక్కులు, బాధ్యతల విషయంలో పారదర్శకతను నిర్వహించడానికీ, విధానాల అనుసరణలో ఏకత్వాన్ని సాధించడానికీ, లావాదేవీలలో ఇమిడి ఉన్న నష్ట భయాన్ని అంచనా వేయడానికీ బ్యాంకులు అనుసరించవలసిన సాధారణ నియమాలను మరియు విస్తృతమైన పరిమితులను రూపొందించాలని నిర్ణయించడమైంది. దీనిని అనుసరించి, ఈ లేఖతో జతపరచిన మార్గదర్శకాల ఆధారంగా వినియోగదారులకు ఇంటి ముంగిట (డోర్ స్టెప్) సేవలను అందుబాటులో ఉంచే నిమిత్తం బ్యాంకులు తమ తమ బోర్డులచే ఆమోదం పొందిన ఒక పథకాన్ని రూపొందించవలసి ఉంటుంది.

3. మార్కెట్లో చలామణి అవుతున్న నకిలీ నోట్ల విషయంలో, ప్రత్యేకించి, అధిక ముఖ విలువ కలిగిన నోట్ల చలామణికి సంబంధించిన సంఘటనల పట్ల బ్యాంకులు అత్యంత శ్రద్ధతో వ్యవహరించవలసి ఉంది. బ్యాంకులు తమ ఏజెంట్లకు, నకిలీ మరియు శిథిలమైన నోట్లను పరిశీలించే విషయంలో అవగాహనను కల్పించడానికిగాను తగిన చర్యలను తీసుకోవడం ద్వారా మోసాలను అరికట్ట కలిగి, వినియోగదారులతో వివాదాలు రాకుండా చూసుకోవలసిందిగా సూచించడమైంది.

4. బ్యాంకులు నేరుగా లేదా ఏజెంట్ల ద్వారా వినియోగదారులకు ఇంటి ముంగిట (డోర్ స్టెప్) బ్యాంకింగ్ సేవలను అందచేసే సందర్భంలో ఎదుర్కోవలసి వచ్చే వివిధ నష్ట భయాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వాటి నిర్వహణకై సమర్థవంతమైన చర్యలను చేపట్టవలసిందిగా బ్యాంకులకు సూచించడమైంది. ఈ విషయంలో బ్యాంకులు తమ యొక్క ఏజెంట్లు మరియు వినియోగదారులకు నిర్ణీత నగదు పరిమితులను విధించే విషయాన్ని ప్రత్యేకంగా పరిగణనలోకి తీసుకోవలసి ఉంటుంది.

5. ఈ పథకం యొక్క ఆచరణను బ్యాంకుల యొక్క బోర్డులు, పథకం ప్రారంభ సంవత్సరంలో ప్రతి ఆరు నెలలకు ఒకసారి, తదుపరి సంవత్సరానికి ఒకసారి సమీక్షలు నిర్వహించవలసి ఉంటుంది.

మీ విశ్వాసపాత్రుడు
(పి. విజయభాస్కర్)
చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

డోర్ స్టెప్ బ్యాంకింగ్ కు మార్గదర్శకాలు

1. అందించవలసిన సేవలు

బ్యాంకులు ఈ దిగువ పేర్కొన్న బ్యాంకింగ్ సేవలను తమ వినియోగదారుల ఇంటి వద్ద అందించవచ్చు.

ఎ) కార్పొరేట్ వినియోగదారులు/ప్రభుత్వ విభాగాలు/ ప్రభుత్వరంగ సంస్థలు మొదలైనవి.

- 1) నగదును తీసుకొని వెళ్ళడం
- 2) పరపతి పత్రాలను తీసుకొని వెళ్ళడం
- 3) కౌంటరు వద్ద స్వీకరించిన చెక్కులకు సంబంధించిన నగదును ఇంటికి తెచ్చి ఇవ్వడం
- 4) డిమాండు డ్రాఫ్టులను ఇంటికి తెచ్చి ఇవ్వడం

బి) వ్యక్తిగత వినియోగదారులు/సహజ వ్యక్తులు

- 1) నగదును తీసుకొని వెళ్ళడం
- 2) పరపతి పత్రాలను తీసుకొని వెళ్ళడం
- 3) డిమాండు డ్రాఫ్టులను తెచ్చి ఇవ్వడం

2. అందచేసే పద్ధతులు

1) స్వంత ఉద్యోగుల ద్వారా

2) ఏజెంట్ల ద్వారా

వినియోగదారులకు వారి ఇంటి వద్ద సేవలను అందచేయడానికి ఏజెంట్లను నియమించుకొన్నప్పుడు వారి ఎంపికకు మరియు వారి ఫీజులు/కమీషన్ల చెల్లింపుకు సంబంధించిన నిబంధనలతో కూడుకొన్న ఒక ఆచరణ యోగ్యమైన విధానాన్ని బ్యాంకులు రూపొందించి దానిని తమ యొక్క బోర్డు చేత ఆమోదింపచేయాలి. నష్ట భయ నిర్వహణకు మార్గదర్శకాలు మరియు బ్యాంకుల యొక్క ఆర్థిక లావాదేవీల అవుట్ సోర్సింగ్ కు సంబంధించిన ప్రవర్తన నియమావళి నవంబర్ 3, 2006 నాడు మాచే జారీ చేయబడిన సర్క్యులర్ డిబిఓడి నెం. బిపి. 40/21.04.158/2006-07 నుండి గ్రహించి, సూత్రీకరించబడిన సదరు నిబంధనలను డోర్ స్టెప్ బ్యాంకింగ్ సేవలను అందించే సందర్భంలో అనువర్తింప చేయవలసి ఉంది.

3) సేవలను అందచేసే విధానం :

1) వినియోగదారు నుండి నగదు వసూలు చేసినపుడు బ్యాంకు తరపున ఒక రశీదును వారికి జారీ చేయాలి.

2) వినియోగదారుల నుండి వసూలు చేసిన నగదును వారి ఖాతాలకు వసూలు చేసిన సమయాన్ని బట్టి అదేరోజు గానీ, లేదా తదుపరి పని రోజున గానీ జమ చేయాలి.

3) వినియోగదారుకు నగదును జమ చేసిన తేదీని తెలియపరచాలి.

4) వినియోగదారు నుండి లిఖిత పూర్వకంగా అందుకున్న అభ్యర్థన/చెక్కు ఆధారంగా సదరు వినియోగదారు ఖాతాలో నగదును డెబిట్ చేసి డిమాండు డ్రాఫ్టును వారి ఇంటి వద్ద ఇవ్వాలి. అంతేకానీ, ఇంటి వద్ద వసూలు చేసిన నగదుకుగానీ, చెక్కుకుగానీ డిమాండ్ డ్రాఫ్టును జారీ చేయరాదు.

5) టెలిఫోన్ అభ్యర్థనపై కాకుండా బ్యాంకు శాఖలో స్వీకరించిన చెక్కుకు సమాన విలువ గల నగదును కార్పొరేట్ క్లెయింట్లకు/పిఎస్యులకు/కేంద్ర మరియు రాష్ట్ర ప్రభుత్వ విభాగాలకు ఇంటి వద్దకు తెచ్చి ఇచ్చే సేవను నిర్వహించవలసి ఉంటుంది. అయితే ఈ సదుపాయాన్ని వ్యక్తిగత వినియోగదారులకు అందించరాదు.

4) నష్ట భయ నిర్వహణ

వినియోగదారుతో చేసుకొన్న ఒప్పందాన్ని అనుసరించి, బ్యాంకు నియంత్రణలో లేని ఇంటి వద్ద సేవలను అందించడంలో వైఫల్యం పొందిన సందర్భంలో పరిస్థితుల వల్ల బ్యాంకుకు న్యాయపరమైన, ఆర్థికపరమైన బాధ్యత ఏర్పడదు. ఈ సేవలు బ్యాంకు శాఖలో అందించే సేవల యొక్క కొనసాగింపు మాత్రమే భావింపబడాలి. శాఖలలో బ్యాంకుల లావాదేవీలకు సంబంధించి బాధ్యత వహించినట్లే, ఈ పద్ధతిలో కూడా బ్యాంకులు బాధ్యత వహిస్తాయి. ఈ ఒప్పందం ద్వారా వినియోగదారుకు తమ ఇంటి వద్ద సేవలను అందించవలసిందిగా కోరే హక్కు కల్పింపబడదు.

5) పారదర్శకత :

డోర్ స్టెప్ సర్వీసులను అందించినందుకుగాను వినియోగదారుపై ఏవైనా ఛార్జీలను విధించినట్లయితే, ఆ అంశం బోర్డు చే ఆమోదింపబడిన విధాన నిర్ణయంలో చేర్చబడి, వినియోగదారుతో చేసుకోబడిన ఒప్పందంలో భాగంగా ఉండాలి. డోర్ స్టెప్ సర్వీసులను అందచేసే విషయానికి సంబంధించి ప్రకటించిన బ్రోచర్లలో ఈ ఛార్జీలు స్పష్టంగా పేర్కొనబడాలి.

6. ఇతర షరతులు :

1) నవంబరు 29, 2004 నాడు మాచే జారీ చేయబడిన సర్క్యులర్ డిబిఓడి నం. ఎఎంఎల్. బిసి. 58/14.01.001/2004-05 మరియు తదనంతరం జారీ చేసిన సర్క్యులర్లలో సూచించిన సరి అయిన కె.వై.సి. విధానాలను అనుసరించి వినియోగదారులకు డోర్ స్టెప్ సేవలు అందించడం జరుగుతుంది.

2) ఈ సేవలను ఒప్పందంలో స్పష్టంగా, వివరంగా పేర్కొన్న చిరునామా ప్రకారం వినియోగదారు యొక్క ఇంటి వద్ద లేదా ఆఫీసు వద్ద అందచేయవలసి ఉంది.

3) వినియోగదారుతో కుదుర్చుకున్న అగ్రిమెంట్/ఒప్పందంలో తమచే నియమింపబడిన ఏజెంట్ యొక్క తప్పొప్పులకు బ్యాంకు బాధ్యత వహించగలదని స్పష్టంగా ప్రత్యేకించి పేర్కొనాలి.

4) ఒక ప్రత్యేకమైన తరగతికి చెందిన వినియోగదారులు లేదా వినియోగదారు/ క్లయింట్కు ఈ పథకాన్ని పరిమితం చేయరాదు.

5) అవుట్ సోర్సింగ్కు అప్పగించిన సేవలకు సంబంధించిన చెల్లింపులు చేసే విషయంలో బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టం, 1949 యొక్క 10 (ii) (బి) (ii) (బి) సెక్షన్ ద్వారా

విధింపబడిన నిబంధనలను బ్యాంకు దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి.

7) ఇబ్బందుల నివారణ :

ఎ) తమచే నియమింపబడిన ఏజెంట్ల సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల విషయంలో నివారణ చర్యలకై, బ్యాంకులు అంతర్గతంగా ఒక సమర్థవంతమైన ఇబ్బందుల నివారణ యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసుకోవాలి. బ్యాంకు యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు మరియు టెలిఫోన్ నంబర్లను వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉండే విధంగా బ్యాంకు వెబ్సైట్ లో పొందుపరచాలి. ఆ విధంగా నియమించబడిన అధికారి, వినియోగదారుల యొక్క నిజమైన ఇబ్బందులను కచ్చితంగా పరిష్కరించగలనని హామీ తెలియజేయాలి.

బి) వినియోగదారు దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదుకు బ్యాంకు నుండి సంతృప్తికరమైన స్పందన లభించనపుడు, అతనికి తన ఇబ్బంది నివారణకై సంబంధిత బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయాన్ని సంప్రదించే అవకాశం ఉంది.