

ந.க.எண். நுபா2 /24597 / 2015

உணவு பொருள் வழங்கல் மற்றும்
நுகர்வோர் பாதுகாப்புத் துறை,
ஆணையாளர் அலுவலகம்,
சேப்பாக்கம், சென்னை 600 005
நாள்: 04/01/2016

உணவு பொருள் வழங்கல் மற்றும் நுகர்வோர் பாதுகாப்புத் துறையின் முதன்மை செயலாளர்/ ஆணையாளர் தலைமையில் 30/12/2015 அன்று காலை 10.30 மணியளவில் “வங்கி சேவைகள்” என்ற தலைப்பில் நுகர்வோருக்கு ஏற்படும் பிரச்சனைகள் குறித்து, பிற்படுத்தப்பட்டோர் நலத்துறை கூட்டரங்கு, எழிலகம் இணைப்புக் கட்டிடம் இரண்டாவது தளத்தில் நடைபெற்ற மாநில அளவிலான தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்புகளுடனான 4வது காலாண்டுக் கூட்டத்தின் நடவடிக்கைக் குறிப்புகள்.

இக்கூட்டத்தில் கீழ் குறிப்பிட்டுள்ள பல்வேறு வங்கிகளைச் சார்ந்த 28 உயர் அலுவலர்கள் மற்றும் உணவு பொருள் வழங்கல் மற்றும் நுகர்வோர் பாதுகாப்புத் துறையின் இணை ஆணையாளர், துணை ஆணையாளர்- 1(பொ), மற்றும் மாநிலம் முழுவதிலுமிருந்து வந்திருந்த 39 - தன்னார்வ நுகர்வோர் ஆர்வலர்கள் கலந்து கொண்டனர்.

வ எண்	பெயர், பதவி மற்றும் வங்கியின் பெயர்
1	எம்.கிருஷ்ணமூர்த்தி, மேலாளர், பாங்க் ஆப் பரோடா, சென்னை.
2	எம்.இராமசாமி, தலைமை மேலாளர், தேனா வங்கி, சென்னை-17.
3	எம்.கே.சுபஸ்ரீ, உதவி பொது மேலாளர், ரிசர்வ் வங்கி, சென்னை.
4	பி.ஆர்.முரளிதரன், மேலாளர், கனரா வங்கி, சென்னை.
5	வி.நாராயண், துணை பொது மேலாளர், இந்தியன் ஒவர்சீஸ் வங்கி, சென்னை.
6	வி.ஆர்.பூர்ணாச்சாரி, முதன்மை மேலாளர், இந்தியன் வங்கி, சென்னை.
7	எல்.செண்பகநாதன், முதன்மை மேலாளர், கார்ப்பரேஷன் வங்கி, சென்னை.
8	ஜி.ரவிசங்கர், மேலாளர், ஆந்திரா வங்கி, சென்னை.
9	எஸ்.கண்ணன், தலைமை மேலாளர், பாங்க் ஆப் இந்தியா, சென்னை
10	பத்மா பத்மநாபன், மேலாளர் ஆம்பூட்ஸ்மென், ரிசர்வ் வங்கி
11	யுஜிவிஎஸ்.மணியன், முதன்மை மேலாளர், பஞ்சாப் நேஷனல் பாங்க், சென்னை
12	பி.தினேஷ், முதன்மை மேலாளர், ஓரியண்டல் பாங்க் ஆப் காமர்ஸ்
13	ஏ.ஆர்.குணசேகரன், துணை மேலாளர், விஜயா பாங்க்.
14	எஸ்.சரண்யா, மேலாளர்,
15	பி.ஆனந்தன், முதன்மை மேலாளர், யூகோ வங்கி, சென்னை
16	வெங்கடேஸ்வரன், ஸ்டேட் பாங்க் ஆப் மைசூர்.
17	எம்.இராமநாராயண், இண்டஸ் இண்ட் வங்கி, சென்னை
18	எஸ்.ரமேஷ்குமார், ஸ்டேட் பாங்க் ஆப் இந்தியா, சென்னை.6.

19	பி.பி.ஆனந்தி, முதன்மை மேலாளர், யூனியன் பாங்க் ஆப் இந்தியா, சென்னை.
20	மகதல் ஜோ ஜெர்ரி, பாங்க் ஆப் பரோடா, சென்னை.
21	ஜே.அனுராதா, மேலாளர், ஸ்டேட் பாங்க் ஆப் ஹைதராபாத்
22	சுஜித்கிருஷ்ணன் & ஸ்ரீவித்யா, HDFC வங்கி
23	டி.கே.கூத்தையன், சென்ட்ரல் பாங்க் ஆப் இந்தியா
24	அ.குந்தவை, ஸ்டேட் பாங்க் ஆப் பிகானர் & ஜெயப்பூர்
25	எம்.வி.கிருஷ்ணமூர்த்தி, ஸ்டேட் பாங்க் ஆப் ட்ரவன்கோர்
26	ஜி.கதிர்வேல், மேலாளர், கரூர் வையா பாங்க்

கூட்டத்தின் தொடக்கத்தில் அனைத்து அலுவலர்கள் மற்றும் தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்பின் பிரதிநிதிகளை வரவேற்ற இணை ஆணையாளர், வங்கி சேவைகளில் நுகர்வோருக்கு ஏற்படும் பிரச்சனைகள் / கோரிக்கைகளை முன்வைக்க கேட்டுக் கொண்டார். இக்கூட்டத்தில் தன்னார்வ நுகர்வோர் ஆர்வலர்களால் விவாதிக்கப்பட்ட பிரச்சனைகள் / கோரிக்கைகளுக்கு பல்வேறு வங்கி உயர் அலுவலர்களால் அளிக்கப்பட்ட விளக்கங்கள் பின்வருமாறு:-

வ. எண்	விவாதத்திற்கான கோரிக்கை
1	<p>1.பல வங்கிகள் நுகர்வோர் கூட்டங்களை நடத்துவதில்லை. அப்படி நடத்தும் ஒரு சில வங்கிகளும் இது பற்றி நுகர்வோருக்கு கடிதமோ குறுஞ்செய்தி மூலம் தகவலோ அனுப்புவதும் இல்லை.</p> <p>ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுறுத்தலில் அனைத்து வங்கிகளும் தவறாது நின்று மாதங்களுக்கு ஒரு முறை வங்கி வாடிக்கையாளர்களுடன் கூட்டம் நடத்தப்பட வேண்டும் என்று உள்ளது என்று இதர வங்கிகளின் செயல்பாடு குறித்து வங்கி அலுவலர்கள் பதிலளிக்க வேண்டும் என்றும் ரிசர்வ் வங்கியின் உதவி பொது மேலாளர் பதிலளித்தார். ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுரை விவரம் பின்வருமாறு:-</p> <p>Branch Level Customer Service Committees</p> <p>Banks were advised to establish Customer Service Committees at branch level. In order to encourage a formal channel of communication between the customers and the bank at the branch level, banks should take necessary steps for strengthening the branch level committees with greater involvement of customers. It is desirable that branch level committees include their customers too. Further, as senior citizens usually form an important constituent in banks, a senior citizen may preferably be included therein. The Branch Level Customer Service Committee may meet at least once a month to studycomplaints/ suggestions, cases of delay, difficulties faced / reported by customers /</p>

members of the Committee and evolve ways and means of improving customer service.

The branch level committees may also submit quarterly reports giving inputs / suggestions to the Standing Committee on Customer Service thus enabling the Standing Committee to examine them and provide relevant feedback to the Customer Service Committee of the Board for necessary policy / procedural action.

சென்மரல் பேங்க் ஆப் இந்தியா வங்கியில் பிரதி மாதம் 20-ம் தேதியும், கனரா வங்கியில் பிரதி மாதமும் 15ந் தேதியன்று வாடிக்கையாளர்களின் குறைதீர் கூட்டமானது நடத்தப்பெறுவதாக மேற்படி வங்கி மேலாளர்கள் தெரிவித்தனர்.

அதே போல், பாரத ஸ்டேட் வங்கி மற்றும் இந்தியன் ஒவர்சீஸ் வங்கிகளிலும் காலாண்டு கூட்டம் 15ந் தேதி அல்லது 16ம் தேதி அன்று தவறாமல் நடத்தப்பெறுவதாகவும் சம்பந்தப்பட்ட வங்கி உயர் அலுவலர்கள் தெரிவித்தனர்.

இதற்கு பதில் அளித்த வங்கி மேலும் பல உயர் அலுவலர்கள் அனைத்து வங்கிகளிலும் முன்று மாதங்களுக்கு ஒரு முறை தவறாது 15ம் தேதிக்குப்பின்னர் வரும் சனிக்கிழமைகளில் வங்கி வேலை நேரத்திற்குப்பின்னர் வங்கி வாடிக்கையாளர்களுடன் கூட்டம் நடத்தப்பெறுவதாகவும், அதனையடுத்து 20 முதல் 25ம் தேதிக்குள்ளாக ஒரு நாள் வங்கி பணியாளர்களுடன் கூட்டம் நடத்தப்பெறுவதாகவும் தெரிவித்தனர்.

இதனையடுத்து குறிப்பாக இந்தியன் வங்கிகளில் இவ்வாறான கூட்டங்கள் நடத்தப்பெறுவது இல்லை என்றும் வாடிக்கையாளர்கள் மட்டுமல்லாமல் உணவு பொருள் வழங்கல் மற்றும் நுகர்வோர் பாதுகாப்புத் துறையின் மாநில முகவரிப்பட்டியலில், இணைப்பு பெற்றுள்ள தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்புகளை தவறாமல் கூட்டத்திற்கு அழைக்க வேண்டும் என்று பல்வேறு தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்பினர் வேண்டுகோள் விடுத்தனர். இதற்கு பதிலளித்த ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர், இக்கோரிக்கை தொடர்பாக உடனடியாக ரிசர்வ் வங்கியால் நடவடிக்கை எடுக்க இயலாத நிலை உள்ளது என்றும் இத்துறையிலிருந்து முகவரிப்பட்டியலில் இடம் பெற்றுள்ள தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்பினரின் விபரங்களை தெரிவிக்கும் பட்சத்தில் கோரிக்கை குறித்து மும்பாய் தலைமை அலுவலகத்தில் தெரிவித்து அறிவுரைகள் பெற ஆவன செய்வதாகவும் பதிலளித்தார்.

2.பல வங்கிகளில் “மக்கள் சாசனம்” நுகர்வோர் பார்வைக்கு வைக்கப்படவில்லை. ஒரு சில வங்கி மேலாளர்களுக்கு இதுபற்றிய விவரமே தெரியவில்லை.

ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுரையில் “அனைத்து வங்கிகளிலும்” மக்கள் சாசனம் நுகர்வோரின் பார்வைக்கு தவறாமல் வைக்கப்பட வேண்டும் என்று உள்ளது. ஒரு சில வங்கிகளில் குறிப்பாக கிராமப்புறங்களில் செயல்படும் வங்கிகளில், இடப்பற்றாக்குறை காரணமாகவோ, வேறு சில பல காரணங்களுக்காகவோ நீலம்/வெள்ளை பலகையில் மக்கள் சாசனம் விவரங்கள் அடங்கிய வைக்கப்படாமல் இருக்கலாம். அவ்வாறான இடங்களில், மக்கள் சாசனம் தொடர்பான பதிவிறக்கம் செய்யப்பட்டு அதன் நகலானது கண்டிப்பாக வங்கி மேலாளரிடம் இருக்கும்.

தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்புகள் குறிப்பாக எந்த வங்கியில் எந்த கிளையில் இவ்வாறான பலகைகள் இல்லை என்று சம்பந்தப்பட்ட வங்கியின் தலைமை அலுவலகத்திற்கோ அல்லது ரிசர்வ் வங்கிக்கோ புகார் தெரிவித்தால், உரிய நடவடிக்கை தவறாது மேற்கொள்ளப்படும் என்று ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர் தெரிவித்தார். அனைத்து வங்கிப் பிரதிநிதிகளும் இக்கூட்டத்திற்கு நுகர்வோர் / வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல் தெரிவிக்கும் வகையில் விளம்பரப்பலகை வைக்கப்படுவதை உறுதிப்படுத்துமாறு கேட்டுக்கொள்ளப்பட்டனர்.

3. அண்மையில் ரிசர்வ் வங்கி அனுப்பியுள்ள உத்தரவின்படி ஒவ்வொரு வங்கியும் “ஆம்பூட்ஸ்மேன்” அமைப்பை ஏற்படுத்த வேண்டும். தமிழ்நாட்டு வங்கிகளில் ஏற்படுத்தப்பட்டுள்ள “ஆம்பூட்ஸ்மேன்” அமைப்பு பற்றிய விவரம் தேவை.

ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுரையின்படி “ஆம்பூட்ஸ்மேன்” அமைப்பு தனியார் மற்றும் பொது வங்கிகள் தவறாமல் அமைக்கப்பட வேண்டும். இது குறித்த விவரமானது ரிசர்வ் வங்கியின் வலைத்தளம் cepcchennai@rbi.org.in, தொலைபேசி எண். 25361910 மற்றும் bochennai@rbi.org.in, தொலைபேசி எண்.25399159 உள்ளது என்றும், தேவைப்படுபவர்கள் மேற்படி வலைத்தளத்திலிருந்து பதிவிறக்கம் செய்து கொள்ளலாம் என்றும் ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர் தெரிவித்தார். சென்ட்ரல் வங்கி மற்றும் பாரத ஸ்டேட் வங்கி இந்த அமைப்பினை ஏப்ரல் மாதத்திலிருந்து செயல்படுத்த உள்ளதாகவும், இந்தியன் ஒவர்சீஸ் வங்கி 27.12.2014 முதல் ஏற்படுத்தப்பட்டு செயல்பட்டு வருவதாகவும் சம்பந்தப்பட்ட வங்கி உயர் அலுவலர்கள் தெரிவித்தனர். கனரா வங்கியில் துவங்கப்படவில்லை.

மேலும், “ஆம்பூட்ஸ்மேன்” அமைப்பினை 2015க்குள் அமைக்க வேண்டும் என்று நிர்ணயிக்கப்பட்ட நிலையில், தற்சமயம் அனைத்து வங்கிகளிலும் (யூனியன் வங்கி நீங்கலாக) முதன்மை வாடிக்கையாளர் அலுவலர் ஒருவரை தெரிவு செய்து குறைதீர் அமைப்பினை அமைப்பதற்கு மார்ச் 2016 வரை காலநீட்டிப்பு செய்துள்ளதாகவும் ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர் தகவல் தெரிவித்தார்.

4. கல்வி கடன் பெறுவது தொடர்பாக பல சங்கடங்கள் ஏற்படுகின்றன. ஒவ்வொரு வங்கியும் புதிய நிபந்தனைகளை பிறப்பித்துக் கொள்கின்றன. இது குறித்து விளக்கம் தேவை.

கல்வி கடன் பெறுவது தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுரை உள்ள நிலையில், அந்தந்த வங்கி மேலாளர்கள் அவர்களது உயர்மட்ட குழு அலுவலர்களின் நியதிப்படி நடவடிக்கை மேற்கொள்கின்றனர். இதனில் ரிசர்வ் வங்கி கருத்து தெரிவிப்பதற்கு ஏதும் இல்லை என்று ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர் தெரிவித்தார். தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்பைச் சார்ந்த ஆர்வலர்கள் கல்விக்கடன் தொடர்பாக, பல்வேறு வினாக்களை எழுப்பினர். அச்சமயம் நுகர்வோர் வழக்காடு மன்றத்தில், 75% வரை கல்விக்கடன் தொடர்பான வழக்குகள் தேக்கத்தில் உள்ளதாகவும், குறிப்பாக கல்லூரி வளாகம் / குடியிருப்பு பகுதி / அடித்தட்டு மக்கள் என பல்வேறு காரணங்களை முன் வைத்து கடன் வழங்கப்படாத நிலை உள்ளது என்றும் மத்திய அரசு உரிய உதவிக்கரம் நீட்டிய நிலையிலும், இந்தியன் பேங்க், இந்தியன் ஒவர்சீஸ் பேங்க், கனரா வங்கிகளில் கணக்குகள் துவக்குவதற்கும், கல்விக் கடன் வழங்கவும், வார்டுகள் குறிப்பிட்டு திருப்பப்படுகின்றனர் என்றும் வங்கிகள் கடன் தராமல் மாணவ /

	<p>மாணவியர் அலைக்கழிக்கப்படும் நிலை இனியாவது தவிர்க்கப்பட வேண்டும் என்ற கோரிக்கையை முன்வைத்தனர். ரிசர்வ் வங்கியின் உதவி பொது மேலாளர் இதர வங்கி உயர் அலுவலர்களை பதிலளிக்குமாறும் கோரிக்கை விடுத்தார்.</p> <p>பாரத ஸ்டேட் வங்கியின் முதன்மை மேலாளர் பதிலளிக்கையில், பெரும்பாலான நேர்வுகளில் உரிய ஆவணங்கள் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால் அதனை பரிசீலனை செய்து உரிய காலங்களில் கல்விக் கடன் வழங்கப்படுகிறது என்று தெரிவித்ததுடன் தனது வங்கியின் எந்த கிளையில் கடன் வசதி மறுக்கப்படுகின்றது என்ற விவரம் உரிய ஆதார ஆவணங்களுடன் அருகில் உள்ள கிளை வங்கியிலோ அல்லது தலைமை வங்கியிலோ விவரம் தெரிவித்தால், உடன் நடவடிக்கை மேற்கொள்ளப்படும் என பதில் அளித்தார். மேலும், இவ்வாறான நேர்வுகள் வேறு எந்த வங்கியில் நேரிடனும் அது குறித்த விவரங்களை சம்பந்தப்பட்ட வங்கியின் தலைமை அலுவலகத்திற்கோ அல்லது ரிசர்வ் வங்கிக்கோ புகாராக தெரிவித்தால், அதற்கு உடனடியாக தீர்வு காணப்படும் என்றும் ரிசர்வ் வங்கியின் துணைப் பொது மேலாளர் தெரிவித்தார்.</p>
2	<p>1. பேரணாம்பட்டு பாரத ஸ்டேட் வங்கியில் வாரத்தில் இரண்டு நாட்கள் சில மணி நேரங்கள் மட்டுமே வங்கி பாஸ் புத்தகத்தில் பற்று / வரவு பதிவு செய்து கொடுக்கிறார்கள். அனைத்து வேலை நாட்களிலும் அலுவல் நேரம் முழுவதும் மேற்படி பதிவினை பொது மக்கள் நலன் கருதி செய்து கொடுக்க வேண்டும்.</p> <p>2. தொழில் மற்றும் வணிக வாடிக்கையாளர்களுக்கு தனி கவுண்டர் ஏற்படுத்தப்பட வேண்டும்.</p> <p>3. மத்திய / மாநில அரசுகள் அனைத்து பிரஜைகளுக்கும் வங்கிக் கணக்கு இருக்க வேண்டும் என்று கொள்கை முடிவு எடுத்துள்ள நிலையில், எங்கள் பகுதி வங்கியில் புதிய கணக்கு தொடங்க வருபவர்களை வரவேற்காமல் விரட்டுவதிலேயே உள்ளனர். ஆர்பிஐ நிர்ணயித்துள்ள காலக்கெடுவிற்குள் புதிய கணக்குகள் தொடங்க நடவடிக்கை எடுக்கப்பட வேண்டும்.</p> <p>பாரத ஸ்டேட் வங்கியின் முதன்மை மேலாளர் பதிலளிக்கையில், இது குறித்து உரிய நடவடிக்கை மேற்கொள்ள ஆவன செய்வதாக உறுதியளித்தார்.</p> <p>4. கனரா வங்கி கிளையில் சிறு சேமிப்பு செலுத்துவதற்கான செலான், நீண்ட நாட்களாக இருப்பில் இல்லை.</p> <p>இரண்டு ஆண்டுகளுக்கு முன்பாக இருப்பில் இருந்த சலான்களானது தற்போது நடைமுறையில் இல்லை என்பது உண்மைதான் என்றும் இவ்வினம் குறித்து உரிய நடவடிக்கை மேற்கொண்டு ஆவன செய்வதாகவும் கனரா வங்கியின் மேலாளர் தெரிவித்தார்.</p> <p>5. சிறு சேமிப்பு கணக்குகளுக்கு குறைந்தபட்ச இருப்புத் தொகை தேவையில்லை என்று பத்திரிக்கைகளில் செய்தி வந்தது. ஆனால், வேலூர் மாவட்டத்தில் செயல்படும் வங்கி கிளைகளில் குறைந்தபட்ச இருப்புத் தொகையை வலியுறுத்துகின்றனர். உரிய அறிவுரைகள் வழங்கவும்.</p> <p>ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுறுத்தலின்படியே பெரும்பாலான வங்கிகளில் கணக்குகள் துவங்கப்படுகின்றன. அதாவது, அடிப்படை சேமிப்பு வங்கிக் கணக்கு என்றும் முதலீடு சேமிப்பு</p>

வங்கிக் கணக்கு என்றும் இரு வேறு கணக்குகள் நடைமுறையிலுள்ளது என்றும், வாடிக்கையாளர்கள் புதிய கணக்கினை துவங்கிடும்போது சம்பந்தப்பட்ட வங்கி மேலாளர் தவறாது இவற்றிற்கான வித்தியாசத்தினை வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிப்பது அவசியம் என்றும் முன்னர் வங்கிகளில் புதிய கணக்கு துவங்கும் போது காசோலை வைத்திருந்தால் குறைந்தபட்சம் ரூ.1000/- வங்கிக் கணக்கில் இருப்பு இருக்க வேண்டும் என்றும் ஒரு சில இனங்களில் வங்கியிருப்பு அவசியம் இல்லை என்றும் இது தொடர்பான விரிவான விவரங்களை ரிசர்வ் வங்கியின் வலைத் தளத்திலிருந்து தெரிந்து கொள்வதுடன், தங்கள் பகுதியிலுள்ள பொதுமக்களுக்கும் இந்த விவரங்களை தெரிவிக்குமாறும் தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்பினரிடம் ரிசர்வ் வங்கியின் உதவி பொது மேலாளர் வேண்டுகோள் விடுத்தார். தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்பினர் ரிசர்வ் வங்கியின் உதவி பொது மேலாளரிடம் ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுரை விவரங்களை தக்க பயன்பாட்டிற்காக வழங்குமாறு கோரினர். அதற்கு பதிலளிக்கையில், நுகர்வோர் நலன் தொடர்பான விரிவான அறிவுரைகளை துறை அலுவலருக்கு அனுப்பி வைப்பதாகவும், அதனை பெற்று அனைவரும் பயன்படும் வகையில் செயல்படுமாறும் தெரிவித்தார். அதற்கான வழிமுறைகளை அளித்திருமாறு தன்னார்வ நுகர்வோர் ஆர்வலர்கள் கோரிக்கை விடுத்ததுடன் அதனை கூட்ட நடவடிக்கை குறிப்பில் இடம்பெறுமாறு செய்யவும் கோரிக்கை விடுத்தனர். அதனை நிறைவேற்றும் வகையில் ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவிப்பின் விவரம் பின்வருமாறு அறிவிக்கப்படுகிறது.

Zero Balance Account – Basic Savings Bank Deposit Account (BSBDA)

Basic Savings Bank Deposit Account (BSBDA)

Banks are advised to offer a 'Basic Savings Bank Deposit Account' which will offer following minimum common facilities to all their customers:

- i. The 'Basic Savings Bank Deposit Account' should be considered a normal banking service available to all.
- ii. This account shall not have the requirement of any minimum balance.
- iii. The services available in the account will include deposit and withdrawal of cash at bank branch as well as ATMs; receipt / credit of money through electronic payment channels or by means of deposit / collection of cheques drawn by Central / State Government agencies and departments.
- iv. While there will be no limit on the number of deposits that can be made in a month, account holders will be allowed a maximum of four withdrawals in a month, including ATM withdrawals.
- v. Facility of ATM card or ATM-cum-Debit Card.
- vi. The above facilities will be provided without any charges. Further, no charge will be

levied for non-operation / activation of in-operative 'Basic Savings Bank Deposit Account'.

vii. Banks would be free to evolve other requirements including pricing structure for additional value-added services beyond the stipulated basic minimum services on reasonable and transparent basis and applied in a non-discriminatory manner.

viii. The 'Basic Savings Bank Deposit Account' would be subject to RBI instructions on Know Your Customer (KYC) / Anti-Money Laundering (AML) for opening of bank accounts issued from time to time. If such account is opened on the basis of simplified KYC norms, the account would additionally be treated as a 'Small Account' and would be subject to conditions stipulated for such accounts as indicated in paragraph 3.2.2(I)(A)(vi) of Master Circular dated July 01, 2015 on 'KYC norms / AML standards / Combating of Financing of Terrorism (CFT) / Obligation of banks under PMLA, 2002.

ix. Holders of 'Basic Savings Bank Deposit Account' will not be eligible for opening any other savings bank deposit account in that bank. If a customer has any other existing savings bank deposit account in that bank, he / she will be required to close it within 30 days from the date of opening a 'Basic Savings Bank Deposit Account'.

x. The existing basic banking 'no-frills' accounts should be converted to 'Basic Savings Bank Deposit Account' as per the instructions contained above.

6. பணம் செலுத்தும் படிவத்தில், பழைய வடிவம் ஏற்புடையதாக இல்லை. மாற்றம் தேவை.

தேவையான மாற்றங்களை தன்னிச்சையாக உடனடியாக செய்ய இயலாது என்றும் மேற்படி இனத்திற்கு தெரிவிக்கப்பட்ட கருத்துக்களை தலைமை அலுவலகத்திற்கு அனுப்பி உரிய ஒப்புதல் பெறப்பட்ட பின்னரே நடைமுறைப்படுத்தப்படும் என்றும் ரிசர்வ் வங்கியின் உதவி பொது மேலாளர் தெரிவித்தார்.

7. வேலூர் மாவட்டத்தில் பாரத ஸ்டேட் வங்கியின் நெடுஞ்சாலை மற்றும் பஜார் வீதி ஏடிஎம்-ல் அடிக்கடி பணம் இருப்பதில்லை. வருவாய் வட்டமாக பேர்ணாம்பட்டு அறிவிக்கப்பட்டுள்ள நிலையில் இதர வங்கிகளும் கூடுதலாக ஏடிஎம் ஏற்படுத்த வேண்டும்.

பாரத ஸ்டேட் வங்கியின் முதன்மை மேலாளர் பதிலளிக்கையில், இது குறித்து உரிய நடவடிக்கை மேற்கொள்ள ஆவன செய்வதாக உறுதியளித்தார்.

3

1. ஸ்டேட் பாங்க் ஆப் இந்தியா (எஸ்.எஸ்.காலனியில் உள்ள அரசாடி கிளையில்) பணம் எடுப்பு, போடுவது, பாஸ் புத்தகத்தில் பதிவு செய்வதற்கு ஸ்டாப் இருந்தால் தான் பதிவு செய்து கொடுக்கிறார்கள். ஸ்டாப் இல்லை என்றால் பதிவு இல்லை என்கிறார்கள். நுகர்வோர்கள் மிகவும் கஷ்டப்படுகிறார்கள். நிவர்த்தி செய்யவும்.

பாரத ஸ்டேட் வங்கியின் முதன்மை மேலாளர் பதிலளிக்கையில், இது குறித்து உரிய நடவடிக்கை மேற்கொள்ள ஆவன செய்வதாக உறுதியளித்தார்.

2. மேற்படி வங்கியில் 25 ஆயிரம் ரூபாய்க்கு மேல் எடுத்தால் மட்டுமே கொடுப்போம். அதற்கு கீழே இருந்தால் ATM-ல் எடுத்து கொள்ளுங்கள் என்று கராராக கூறுகிறார்கள். வயதானவர்கள், எழுத படிக்க தெரியாதவர்கள் நிலையை கவனத்தில் கொண்டு வங்கி சேவை வேண்டும். நிவர்த்தி செய்யவும்.

3. அனைத்து ATM -ம் களில் ரூபாய் எடுக்கும் போது நெட் ஓர்க் வேலை செய்யவில்லை என்றால் பணம் லாக் ஆகிறது. நடுத்தர மக்கள் பணம் கிடைக்கவில்லை என்றால் மிகுந்த சிரமங்களுக்கு ஆளாக வேண்டிய நிலை உள்ளது. நிவர்த்தி செய்யவும்.

4. அனைத்து வங்கிகளிலும் ஸ்டாப்க்கு மாத்திரம் தான் கழிப்பறை வசதி உள்ளது. கஷ்டமர்களுக்கு கழிப்பறை வசதி கிடையாது (சொல்லணா துயரங்கள் அனுபவிக்க வேண்டிய நிலை) கஷ்டமர்களின் நிலை உணர்ந்து நிவர்த்தி செய்யவும்.

மேற்படி ஆலோசனைகளை ஏற்று அனைவரும் பயன்பெறும் வகையில் Help Desk அமைக்க ஆவன செய்வதாகவும் ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர் தெரிவித்தார்.

5. அனைத்து வங்கிகளின் ATM பல்வேறு பகுதிகளில் செயல்பட்டு வருகிறது. அவசரத்திற்கு ஏதாவதொரு ATM யில் பணம் எடுத்தால், டெபிட் ஆகிறது ஆனால் பணம் வருவதில்லை. வங்கி சென்று கேட்டால் அலைகழிப்பு செய்கிறார்கள் முறையாக நிவர்த்தி செய்யவும்.

இவ்வினத்திற்கு பதில் அளிக்கையில் ATM ல் பணம் வராமல் Debit ஆகிய பணமானது மீண்டும் வாடிக்கையாளரின் கணக்கிலேயே வரவு வைக்கப்படும். அவ்வாறு கணக்கில் வராமல் இருந்தால் இது தொடர்பாக சம்பந்தப்பட்ட வங்கி கிளையை நேரில் தொடர்பு கொண்டு பணத்தை திரும்ப பெற்றுக் கொள்ளலாம் என வங்கி அலுவலர்களால் தெரிவிக்கப்பட்டது.

6. தமிழ் நாட்டில் அனைத்து மாவட்டங்களில் உள்ள பாங்க் ஆப் பரோடா கிளைகளில் ATM -ல் தமிழ் மொழி இல்லை. ஆங்கிலம், இந்தி மொழியில் தான் உள்ளது. தமிழ் தெரிந்தவர் அதிகம் வசிக்கும் தமிழ் நாட்டில் மேற்படி வங்கியில் தமிழ் மொழி சாப்ட்வேர் தேவை. நிவர்த்தி செய்யவும்.

வங்கி அலுவலர் பதிலளிக்கையில் தமிழ் மொழி சேர்க்கப்பட்டுள்ளதாகத் தெரிவித்தார்.

	<p>7.மதுரை வடக்கு மாசி வீதியில் உள்ள கனரா பாங்க் (மைக்ரோ வில்) பாஸ் புத்தகம் என்டிரி செய்து தராமல் பெண்களை அலைகழிப்பு செய்கிறார்கள். உடனடியாக என்டிரி செய்து தர நிவர்த்தி செய்யவும்.</p> <p>வரிசை எண்.6 மற்றும் 7 ல் தெரிவித்த கருத்துக்களை ஏற்று அனைவரும் பயன்பெறும் வகையில் Help Desk அமைக்க தேவையான முன்மொழிவுகளை உயர் அலுவலகத்திற்கு தெரியப்படுத்துவதுடன் நடப்பில் செயலாக்க ஆவன செய்வதாகவும் ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர் தெரிவித்தார்.</p>
4	<p>1.வங்கிகளில் பதிவேடுகள், படிவங்கள் போன்ற ஆவணங்களில் மேலாளரிடம் ஒப்பம் பெறுதல் போன்ற பணிகளை வாடிக்கையாளரை செய்திடும் நடவடிக்கையை தவிர்த்து இதுபோன்ற பணிகள் செய்வதற்காக நியமிக்கப்பட்டுள்ள வங்கிப் பணியாளரை கொண்டு செய்திடல் வேண்டும்.</p> <p>மேற்படி ஆலோசனையை ஏற்று அனைவரும் பயன்பெறும் வகையில் Help Desk அமைக்க ஆவன செய்வதாகவும் ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர் தெரிவித்தார்.</p> <p>2. குறிப்பிட்ட கால அளவிற்குப் பின் நடவடிக்கையில்லாத கணக்குகள் முடக்கம் (Dead Account) செய்யப்படுகிறது. இவ்வாறு முடக்கம் செய்யப்படுவதற்கு முன்பு வாடிக்கையாளரிடம் முன் அறிவிப்பு செய்திட வேண்டும்.</p> <p>இதற்கு ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர் பதில் அளிக்கையில், கணக்குகள் முடக்கம் எக்காரணம் கொண்டும் செய்யப்படுவதில்லை என்றும், கிரண்டு ஆண்டுகளுக்கும் மேலாக கணக்கு பரிவர்த்தனை நடத்தப்பெறாத கணங்களில் உள்ள தொகை மட்டும் சம்பந்தப்பட்ட வங்கிகளில் உரிய பதிவுகள் மேற்கொள்ளப்பட்டு மேற்படி விவரங்கள் ரிசர்வ் வங்கிக்கு அனுப்பி வைக்கப்படுகின்றன. சம்பந்தப்பட்ட வாடிக்கையாளரோ, அல்லது உரிய ஆவணங்களுடன் அவரது வாரிசுதாரர்களோ, தொடர்புடைய வங்கி மேலாளரை சந்தித்து விவரம் அறிந்து உரிய படிவத்தில் மனு செய்தால் சம்பந்தப்பட்ட வங்கியிடமிருந்தோ அல்லது அந்த வங்கியின் பரிந்துரையின் பேரில் ரிசர்வ் வங்கி கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்டுள்ள கணக்கிலிருந்தோ தொகை வாடிக்கையாளருக்கு நிச்சயமாக வழங்கப்படும் என்று தெரிவித்தார். இதனை அடுத்து பெரும்பாலான தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்பினர் மேற்படி ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவிப்பினை அளிக்குமாறு கோரிக்கை விடுத்தனர். அறிக்கையின் விபரம் பின்வருமாறு :-</p> <p><u>Inoperative accounts / Dormant Accounts</u></p> <p>a) A savings as well as current account should be treated as inoperative / dormant if there are no transactions in the account for over a period of two years.</p> <p>b) In case any reply is given by the account holder giving the reasons for not operating the account, banks should continue classifying the same as an operative account for one more year within which period the account holder may be</p>

requested to operate the account. However, in case the account holder still does not operate the same during the extended period, banks should classify the same as inoperative account after the expiry of the extended period.

- c) For the purpose of classifying an account as 'inoperative' both the type of transactions i.e., debit as well as credit transactions induced at the instance of customers as well as third party should be considered. However, the service charges levied by the bank or interest credited by the bank should not be considered.
- d) There may be instances where the customer has given a mandate for crediting the interest on Fixed Deposit account and/or crediting dividend on shares to the Savings Bank account and there are no other operations in the Savings Bank account. Since the interest on Fixed Deposit account and/or dividend on shares is credited to the Savings Bank accounts as per the mandate of the customer, the same should be treated as a customer induced transaction. As such, the account should be treated as operative account as long as the interest on Fixed Deposit account and/or dividend on shares is credited to the Savings Bank account. The Savings Bank account can be treated as inoperative account only after two years from the date of the last credit entry of the interest on Fixed Deposit account and/or dividend on shares, whichever is later, provided there is no other customer induced transaction.
- e) Further, the segregation of the inoperative accounts is from the point of view of reducing risk of frauds etc. However, the customer should not be inconvenienced in any way, just because his account has been rendered inoperative. The classification is there only to bring to the attention of dealing staff, the increased risk in the account. The transaction may be monitored at a higher level both from the point of view of preventing fraud and making a Suspicious Transactions Report. However, the entire process should remain un-noticeable by the customer.
- f) Operation in such accounts may be allowed after due diligence as per risk category of the customer. Due diligence would mean ensuring genuineness of the transaction verification of the signature and identity etc. However, it has to be ensured that the customer is not inconvenienced as a result of extra care taken by the bank.
- g) There should not be any charge for activation of inoperative account.

- h) Banks are also advised to ensure that the amounts lying in inoperative accounts ledger are properly audited by the internal auditors / statutory auditors of the bank.
- i) Interest on savings bank accounts should be credited on regular basis whether the account is operative or not. If a Fixed Deposit Receipt matures and proceeds are unpaid, the amount left unclaimed with the bank will attract savings bank rate of interest.
- j) Banks may also consider launching a special drive for finding the whereabouts of the customers / legal heirs in respect of existing accounts which have already been transferred to the separate ledger of 'inoperative accounts'.

3.வாடிக்கையாளர் பயன்பாட்டிற்கு அவர்களது விருப்பப்படி காசோலைப் புத்தகங்கள் வழங்கப்படுகிறது. வழங்கப்படும் புத்தகங்களின் இதழ்களுக்கு (Leaves) ஏற்ப வங்கியில் வாடிக்கையாளர் கணக்கில் பணம் பிடித்தம் மேற்கொள்ளப்படுகிறது. வங்கிகள் சேவை நோக்கில் (Service Notice) வாடிக்கையாளருக்கு செயல்படுகிறது எனும் அடிப்படை கருத்துக்கு எதிராக உள்ளது. மாற்றாக வீணாக்கப்படும் காசோலைகளுக்கு கட்டணம் பிடித்துக்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

இவ்வினம் குறித்து பதில் அளித்த ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர், அந்தந்த வங்கியின் உயர்மட்ட அலுவல் குழுவினரின் ஆலோசனையின்படியே மேற்காணும் செயல்கள் செயலாக்கப்படுகின்றன. இருப்பினும் வீணாக்கப்படும் காசோலைகளுக்கு மட்டும் கட்டணம் வசூலிக்கலாம் என்ற கருத்தினை பதிவு செய்து கொண்டுள்ளதாகவும் உரிய நடவடிக்கை தொடர ஆவன செய்வதாகவும் தெரிவித்தார்.

4. ATM-ல் பணம் எடுப்பதற்கு எண்ணிக்கை நிர்ணயித்து எண்ணிக்கையை தாண்டும் நடவடிக்கைகளுக்கு பணப்பிடித்தம் செய்யக் கூடாது.

மேற்படி இனத்திற்கு பதில் அளிக்கையில் ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுரையில் தெளிவாக குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதாகவும், அதனை ரிசர்வ் வங்கியின் வலைதளத்திலிருந்து பதிவிறக்கம் செய்து கொள்ளலாம் என்றும் நுகர்வோர் அமைப்புகளின் தகவலுக்காக கீழ்க்குறிப்பிட்டவாறு உள்ளது எனத் தெரிவிக்கப்பட்டது.

ATM Usage - Number of Free Transactions

(Refer RBI Circular DPSS.CO.PD.No.659/02.10.002/2014-2015 dated October 10, 2014)

The number of mandatory free ATM transactions (inclusive of both financial and non-financial transactions) for savings bank account customers at other banks' ATMs is reduced from the present five to three transactions per month for transactions carried out at the ATMs located in

six metro centres, viz. Mumbai, New Delhi, Chennai, Kolkata, Bengaluru and Hyderabad.

If transactions are carried out at both the six metro centres and other locations, the total number of transactions (inclusive of both financial and non-financial) free of charge at other bank ATMs would continue to remain at FIVE.

Banks are advised that at least five free transactions (inclusive of financial and non-financial transactions) per month should be permitted to the savings bank account customers for use of own bank ATMs at all locations. Beyond this, banks may put in place appropriate Board approved policy relating to charges for customers for use of own bank ATMs.

The ceiling / cap on customer charges of Rs.20/- per transaction (plus service tax, if any) will be applicable.

5. கல்விக் கடன் விண்ணப்பங்கள் பயிலும் கல்வி நிறுவனங்கள் பரிந்துரைசெய்த வங்கிகளுக்கு அனுப்பிடல் வேண்டும். கல்விக் கடன் பெற்ற மாணவர்கள் கல்லூரிகளில் நடைபெறும் வேலைவாய்ப்பு முகாமில் வேலைக்காக தேர்வு செய்து நியமன ஆணைபெறும் விவரம் கல்விக் கடன் வழங்கிய வங்கிகளுக்கு அனுப்பிட வேண்டும்.

முன்னரே இவ்வினம் தொடர்பாக விவாதிக்கப்பட்டது. தனியே தெளிவுரை தேவையில்லை.

6. வங்கி கணக்கில் வரவு வைத்திட வங்கியிலுள்ள பெட்டிகளில் போடப்பட்டு வரைவோலை/காசோலையுடன் இணைக்கப்பட சலாணை வங்கிப் பணியாளர் சரிபார்த்து வங்கி முத்திரையிட்டு சுருக்கொப்பம் இட்டு வாடிக்கையாளரிட சலான் பகுதியை (Counter Foil) வழங்கிடல் வேண்டும்.

7. வங்கி பணி நடவடிக்கை (Transaction Hours) நேரம் காலை 10.00 மணி முதல் மாலை 4.00 வரை கண்டிப்பாக அனைத்து அரசுடமை வங்கிகளில் நடைமுறைப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

உரிய நடவடிக்கை மேற்கொள்ளப்படும் என அனைத்து வங்கி உயர் அலுவலர்களும் ஒரு சேர தெரிவித்தனர். இருப்பினும், குறிப்பிட்டு ஏதேனும் வங்கி கிளைகளில் இவ்வினம் பின்பற்றப்படாமை கண்டறியப்பட்டால் உரிய புகார் அளிக்கும் பட்சத்தில் தக்க நடவடிக்கை மேற்கொள்ளப்படும் எனவும் தெரிவிக்கப்பட்டது.

8. கணக்கு துவங்கும் பொழுது ஜிரோ இருப்பு (Zero Balance) என்ற வாடிக்கையாளரிடம் சொல்லி துவங்கி பின்னர் குறைந்தபட்ச இருப்பு இல்லை என்று கூறி இருப்பு தொகையில் பிடித்தம் செய்யப்படுகிறது. இந்நடவடிக்கை வாடிக்கையாளரை ஆசைகாட்டி மோசம் செய்வதுபோல் உள்ளது. ஆகையால் வங்கிகள் Zero Balance என்று தொடங்கிய கணக்கில் குறைந்தபட்ச இருப்பு (Minimum Balance) வேண்டும் என்று வலியுறுத்தக் கூடாது.

வரிசை எண்.2 இனம் 5ல் ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுரைகள் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது.

	<p>9. வாடிக்கையாளரது வாகனக் கடன்/வீட்டுக்கடன் போன்ற அனுமதிக்கப்பட்ட கடனுக்கு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ECS மூலம் தவணைத் தொகை பிடித்தம் செய்யப்படுவதை குறுஞ் செய்தி (SMS) வாயிலாக வாடிக்கையாளருக்கு தெரியப்படுத்தப்படுகிறது. இக்குறுஞ்செய்தியில் வாடிக்கையாளரிடம் பிடித்தம் செய்த தவணை எண்ணும் மீதமுள்ள நிலுவை விபரமும் தெரிவித்திடல் வேண்டும்.</p> <p>மேற்படி கருத்துக்களை பதிவு செய்து கொண்டுள்ளதாகவும் தலைமையிடத்தில் தெரிவித்து உரிய நடவடிக்கை மேற்கொள்வதாகவும் ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர் தெரிவித்தார்.</p> <p>10. தனியார் வங்கிகளில் குறுஞ்செய்தி அனுப்பப்படுவதற்கு வாடிக்கையாளர் கணக்கில் பணப்பிடித்தம் செய்வதை தவிர்த்து கட்டணமின்றி குறுஞ்செய்தி சேவை செய்திடல் வேண்டும்.</p> <p>குறுஞ்செய்தி சேவை குறித்து ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுரைகளை உழங்குமாறு பெரும்பாலான தன்னார்வ நுகர்வோர் ஆர்வலர்களிடமிருந்து கோரிக்கை விடுக்கப்பட்டதுடன் அதன் விவரத்தை கூட்ட குறிப்பில் பதிவு செய்து தருமாறும் கேட்கப்பட்டது. அதன் பேரில் ரிசர்வ் வங்கியின் குறுஞ்செய்தி சேவை குறித்த விவரம் பின்வருமாறு தெரிவிக்கப்படுகிறது:-</p> <p>Charges for Sending SMS Alerts</p> <p>Banks are required to put in place a system of online alerts for all types of transactions irrespective of the amounts involving usage of cards at various channels.</p> <p>Accordingly, with a view to ensuring reasonableness and equity in the charges levied by banks for sending SMS alerts to customers, banks are advised to leverage the technology available with them and the telecom service providers to ensure that such charges are levied on all customers on actual usage basis.</p> <p>11. வங்கி கடன் பெற்று நிர்ணயித்த காலகெடுவுக்குள் அல்லது அதற்கு முன்பே கடனை தீர்வு செய்த வாடிக்கையாளர்களை நிதியாண்டின் தொடக்கத்தில் அழைத்து பாராட்டுதல் வேண்டும்.</p> <p>மேற்படி ஆலோசனையை ஏற்று உரிய நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படும் என்று ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர் தெரிவித்தார்.</p>
5	<p>1. மதுரையில் மேற்கு வெளி வீதியில் உள்ள பாரத ஸ்டேட் வங்கியில் மூத்த குடிமக்கள் குறிப்பாக 80 வயதிற்கு மேல் உள்ள ஆண், பெண் இருபாலரும் காலை 9.30 மணிக்கு வந்து வங்கியின் முன் நிற்கிறார்கள். அதற்கு பின்பு வரும் இளம் வாடிக்கையாளர்கள் 10 மணிக்கு கேட் திறந்தவுடன் வேகமாக சென்று டோக்கன் வாங்குவதால் முதியோர்களால் விரைவாக வங்கி சேவையை பெற முடியவில்லை. பலர் சுகர், பி.பி நோயாளிகளாக இருப்பதால் 9.50 மணியளவில் மூத்த குடிமக்களை மட்டும் வரிசையாக உள்ளே அனுமதிக்க அந்தந்த கிளை மேலாளருக்கு அதிகாரம் வழங்க வேண்டும். இவை அனைத்து பொதுத்துறை வங்கிகளுக்கும் பொருந்தும்படி உத்தரவு நல்க வேண்டுமாய் கேட்டுக் கொள்கிறோம்.</p>

2. தமிழ்நாட்டிலுள்ள அனைத்து மாவட்டங்களில் உள்ள வங்கிகளின் சேவைகளை சிறப்பாக சரியாக நடக்கிறதா என்பதை கண்காணிக்க ஒவ்வொரு மாவட்டத்திலும் லீடு பேங்கினை நியமித்துள்ளார்கள். அந்த லீடு வங்கியின் அதிகாரிகள் அந்த மாவட்டத்தில் மாவட்ட நிர்வாக பட்டியலிலுள்ள நுகர்வோர் பிரதிநிதிகளை அழைத்து காலாண்டு கூட்டம் நடத்த வேண்டும். ஆனால் இதுவரை மதுரை மாவட்டத்தில் நடந்ததில்லை. இனி வரும் காலங்களில் அவர்கள் நுகர்வோர் பிரதிநிதிகளை அழைத்து காலாண்டு கூட்டம் நடத்தி வங்கிகளின் சேவைகளை மேம்படுத்த நல்ல ஆலோசனைகளை வழங்க கூட்டம் நடத்த ஆணை பிறப்பிக்க வேண்டுமாய் கேட்டுக் கொள்கிறோம்.

3. மதுரை ரயில் நிலையம் மற்றும் ரயில்வே மண்டல அலுவலகம் அருகில் இருக்கும் பாரத வங்கியின் ATM மையங்கள் பாதி காலங்களில் அவுட் ஆப் சர்வீஸ் என்ற போர்டுதான் உள்ளது. இதனால் ரயிலில் செல்லும் பயணிகளும், ரயில்வே மண்டல அலுவலகத்தில் வேலை செய்யும் ஊழியர்களும் சம்பள பணம் எடுக்க முடியாமல் சிரமப்படுகிறார்கள். மேலும் அநேக ATM மையங்களில் பேலன்ஸ் சிலிப்பே வருவதே இல்லை. பாதி நாட்கள் பணம் வைப்பதும் தாமதம் ஆகிறது. மேலாளரிடம் புகார் செய்தால் பணம், சிலிப் வைப்பது தனியார் துறையிடம் உள்ளது. நாங்கள் ஒன்றும் செய்ய முடியாது என்கிறார்கள். இதில் மேலாளர் தலையிட உரிமை உள்ளதா, இல்லையா என்பதை தெளிவுபடுத்த வேண்டும். மேலும் ATM வங்கிகளில் பணம் எடுக்கும் போது ரூ500, 1000 ரூபாய் நோட்டுக்கள் மட்டும் வருகிறது 100ரூபாய் நோட்டு வருவதேயில்லை. குறிப்பாக 10 ஆயிரமோ, 5 ஆயிரமோ எடுத்தால் அனைத்தும் 1000 ரூபாய் நோட்டுகளாகவே வருகிறது. ஏன் 100ரூபாய் நோட்டுகள் வருவதில்லை 100ரூபாய் நோட்டுகள் வைக்க மாட்டார்களா?.

மேற்படி ஆலோசனையை ஏற்று உரிய நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படும் என்று ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர் தெரிவித்தார்.

4. மதுரை டவுன் ஹால் ரோட்டிலுள்ள கனரா வங்கியின் முதன்மை மேலாளர் ஒரு மாற்றுதிறனாளி நண்பர். ஆனால் அவரிடம் எந்த ஒரு குறைகளை கூறினாலும் சரியாக கேட்பதேயில்லை. ஆமாம், அப்படித்தான் என்ன செய்ய என்ற வார்த்தைகள் தான் வருகிறது. ஒரு பெண் பழைய புக முழுவதும் முடிந்து புது புக வாங்க 3 நாட்கள் அலைந்தும் புக மட்டுமே கொடுத்தார்கள் அதன் முதல் பக்கத்தில் பெயர், அக்கவுண்ட் நம்பர் IFSC கோட் நம்பர் எதையும் கம்ப்யூட்டரில் பதிவு செய்து புகில் பிரிண்ட் போட அலைய விடுகிறார். ½ மணி நேரம் வெயிட் பண்ணுங்கள் என்று பலதடவை சொல்லி காக்க வைக்கிறார். மீறி மறுபடி போய் கேட்டால் போய் விட்டு வந்து பின்னால் போட்டுக் கொள்ளுங்கள் என்று பொறுப்பில்லாமல் பதில் சொல்கிறார். நுகர்வோர்களுக்கு சேவை செய்யத்தான் பொதுத்துறை வங்கிகள் உள்ளது என்பதை மறந்து அவரின் சொந்த அடக்கடை நடத்துபவர் போல் பேசுகிறார். நானே நேரில் சென்று கேட்டுப் என்னிடமும் அதே பதிலைத்தான் மெத்தனமாக சொல்லுகிறார். அவரின் மேல் நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டுமானால் யாரிடம் மேல் முறையீடு

	<p>செய்யலாம் என்ற தகவல், மற்றும் போன் நம்பர் எதுவும் அந்த பேங்கில் எழுதிப் போடப்படவில்லை. இனியாவது அனைத்து வங்கிகளிலும் கஸ்டமர் கேர் சென்டர் என்ற ஒரு அமைப்பை ஏற்படுத்தி பொறுப்பான ஒருவரை நியமித்து நுகர்வோர்களின் குறைகளை களைய நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டும்.</p> <p>தன்னார்வ ஆர்வலரின் கோரிக்கை குறித்த விவரத்தினை கனரா வங்கியின் மேலாளர் குறிப்பெடுத்துக் கொண்டதுடன் தலைமையிடத்தில் தொடர்பு கொண்டு உரிய அறிவுரை வழங்குவதுடன் சம்பந்தப்பட்ட நபர் மீது வங்கி ரீதியான நடவடிக்கை எடுப்பதாகவும் உறுதியளித்தார்.</p> <p>5. பாரத வங்கியில் மத்திய அரசு ஓய்வூதியம் பெறும் ஒருவர் லோன் கேட்கும் போது அவரது மனைவியின் போட்டோ கையெழுத்து பெறுவது வழக்கம். ஆனால் தற்சமயம் அவரின் மனைவியின் பேன் கார்டும் வேண்டும் என்கிறார்கள் அப்படி ஏதும் அரசு ஆணை உள்ளதா. வருமானமே இல்லாத மனைவியின் பேன் கார்டு கேட்பது எந்தவகையில் நியாயம். மதுரை தலைமை வங்கியில் லோன் தரும் மேலாளர் கண்டிப்பாக பேன் கார்டு கொண்டுவந்தால் தான் லோன் என்கிறார். இது பற்றிய விளக்கம் நுகர்வோர்களுக்கு தெரியப்படுத்த வேண்டுமாய் கேட்டுக் கொள்கிறோம். இறுதியாக அனைத்து வங்கிகளின் சார்பாகவோ அல்லது தனித்தனியாகவோ பேங்கின் அதிகாரிகள் மாவட்ட அரசு பட்டியலிலுள்ள நுகர்வோர்கள் அழைத்து காலாண்டு கூட்டம் நடத்த ஆவண செய்ய வேண்டுமாய் கேட்டுக் கொள்கிறோம்.</p> <p>இவ்வினத்திற்கு ரிசர்வ் வங்கியின் உதவி பொது மேலாளர் பதில் அளிக்கையில் முன்னரே தெரிவித்தவாறு தலைமை அலுவலகத்தில் தொடர்பு கொண்டு உரிய நடவடிக்கை எடுப்பதாக தெரிவித்தார்.</p>
6	<p>ஸ்டேட் பங்க் ஆப் இந்தியா மந்தாரக்குப்பம் கிளை நெய்வேலி 607802 – என்ற வங்கியில் நெய்வேலியைச் சுற்றியுள்ள கிராம பகுதி மக்கள் சேமிப்பு கணக்கு வைத்து நூறு நாள் வேலை வாய்ப்பு திட்டம் மற்றும் அரசின் பல்வேறு உதவித் திட்டத்தின் ழிலம் பயன்பெற்று வருகிறார்கள். அவர்களின் சேமிப்பு புத்தகத்தில் தனியரால் செலுத்தப்படும் தொகை / அரசு உதவித் தொகை குறித்து புத்தகத்தில் உரிய பதிவுகள் செய்வதில் பல்வேறு சிரமங்கள் உள்ளது. கேட்டால், ஆள் இல்லை, கணினி வேலை செய்யவில்லை என்று காரணம் கூறுகிறார்கள். வாடிக்கையாளர் பயன்பெற சேவை குறைபாட்டை நீக்கிட உரிய நடவடிக்கை தேவை.</p> <p>மேற்படி ஆலோசனையை ஏற்று உரிய நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படும் என்று ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர் தெரிவித்தார்.</p>
7	<p>1. ஏடிஎம் நம்பர் கேட்டு வரும் தொலைபேசி அழைப்புகள். எஸ்எம்எஸ் மற்றும் உள்ள அனைத்து வங்கி நுகர்வோர் இடம் விழிப்புணர்ச்சி, சுவரொட்டிகள் வங்கிக்கு வரும் படிக்காத மகளிர் குழுக்களிடமும் விளக்கம் வங்கிகள் அளிக்க வேண்டும்.</p> <p>2. வாடிக்கையாளரின் அனுமதி, கையொப்பம் இல்லாமல் அவர்களது கணக்கில் இருந்து பணம் எடுப்பதை தவிர்க்க வேண்டும்.</p> <p>மேற்படி ஆலோசனையை ஏற்று உரிய நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படும் என்று ரிசர்வ் வங்கி உதவி பொது மேலாளர் தெரிவித்தார்.</p>

	<p>3. நகை கடனுக்கு கொடுக்கும் பணத்தை எந்த ஒரு அறிவிப்பும் இல்லாமல் நகையை ஏலம் விட்டு எடுத்து கொள்வது தவறு. அதே போல் பத்திரங்களை (அசல்) வாங்கி கொண்டு, முன் அறிவிப்பின்றி நிலத்தை ஏலம் விடுவது தவறு.</p> <p>மேற்படி இனம் குறித்து விவாதிக்கையில், 3 முறை உரிய நோட்டீஸ் அனுப்பிய பின்னரே மேல்நடவடிக்கை எடுக்கப்பட்டு வருகின்ற நிலையில், குறிப்பிட்ட வங்கியில் குறிப்பாக இவ்வாறான நிகழ்வுகள் நடைபெறுவதாக உரிய ஆவணங்களுடன் சம்பந்தப்பட்ட வங்கி மேலாளரிடமோ அல்லது வங்கியின் தலைமை அலுவலகத்திலோ அல்லது ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் சேவை அமைப்பிற்கோ புகார் தெரிவித்தால், உரிய நடவடிக்கை மேற்கொள்ளப்படும் என அனைத்து வங்கி உயர் அலுவலர்களும் தெரிவித்தனர்.</p> <p>4. ஆந்திரா பாங்க் கீரிப்பட்டி போஸ்ட் ஆத்தூர் தாலுக், சேலம் மாவட்டம் வங்கியில் No Objection Certificate வாங்க ரூ.250/- கேட்கின்றனர், இது தவறு.</p> <p>ஆந்திரா வங்கியின் புகார் குறித்து உரிய நடவடிக்கை மேற்கொள்ளப்படுவதாக சம்பந்தப்பட்ட வங்கி மேலாளர் தெரிவித்தார்.</p>
8	<p>1. அரசாணைப்படி 3 மாதங்களுக்கு ஒரு முறை வங்கிகள் நுகர்வோர் அமைப்புகளுடன் காலாண்டு கூட்டங்கள் நடத்தப்பட வேண்டும். குறிப்பாக தாரமங்கலம், ஓமலூர், மேச்சேரி, நங்கவள்ளி, ஜலகண்டபுரம் , மேட்டூர் பகுதிகளில் உள்ள SBI மற்றும் இந்தியன் வங்கிகளில் அதிக அளவில் உள்ள குறைபாடுகள் தீர்க்க ஆலோசனை வழங்கப்படும்.</p> <p>ஏற்கெனவே இவ்வினம் குறித்து விவாதிக்கப்பட்டது.</p> <p>2. வாடிக்கையாளர் நகையை அடகு வைக்கும் போது ஒரு சில வங்கிகளில் Processing Charge என்றும், நகை மதிப்பீட்டாளர் கட்டணம் என்றும் இரு வகையான வசூலிப்பதை தவிர்க்க வேண்டும்.</p> <p>இவ்வினத்திற்கு பதில் அளிக்கையில், சேவை கட்டணம் தொடர்பான ரிசர்வ் வங்கியின் விதிமுறைகள் தன்னார்வ நுகர்வோர் ஆர்வலர்களின் கோரிக்கைக்கு ஏற்ப கூட்ட நடவடிக்கை குறிப்பில் கீழ்க்கண்டவாறு வழங்கப்படுகிறது.</p> <p><u>Fixing of Service Charges by banks</u></p> <p>Fixing service charges by banks</p> <p>The practice of IBA fixing the benchmark service charges on behalf of member banks has been done away with and the decision to prescribe service charges has been left to individual banks. While fixing service charges for various types of services like charges for cheque collection, etc., banks should ensure that the charges are reasonable and are not out of line with the average cost of providing these services. Banks should also take care to ensure that customers with low volume of activities are not penalised.</p>

