

সমস্ত তালিকাভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাংকগুলি
(আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাংক ব্যাতিত)

মাননীয় মহাশয়,

ব্যাংক শুল্কের ন্যায্যতা নিশ্চিত করা বিষয়ে এক প্রকল্প তৈরীর উপর ওয়ার্কিং গ্রুপের রিপোর্ট

ব্যাংকগুলি হয়ত অবগত আছে, যেমন ২০০৬-২০০৭-এর বার্ষিক নীতি বিবৃতির বলা হয়েছে, ব্যাংক পরিষেবায় বিধিসম্মত কাজের নিয়মাবলী নিশ্চিত করতে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক ব্যাংক শুল্কের ন্যায্যতা নিশ্চিত করার বিষয়ে ও সেটি বিধিসম্মত কাজের নিয়মাবলীর অন্তর্ভুক্ত করার বিষয়ে একটি ওয়ার্কিং গ্রুপের গঠন করেছিল যেটি ঠিকঠাক পালন হচ্ছে কিনা সেটি ব্যাংকিং কোডস অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইণ্ডিয়া (বি-সি-এস-বি-আই)-এর দেখার দায়িত্ব ছিল। এই ওয়ার্কিং গ্রুপটি তাদের রিপোর্ট পেশ করেছে এবং সেটি আমাদের ওয়েবসাইট (www.rbi.org.in)-এ প্রকাশ করা হয়েছে। এই ওয়ার্কিং গ্রুপের সুপারিশ ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক নিরীক্ষণ করে গ্রহণ করেছে **কিছু কিছু বদল ঘটিয়ে**।

২। ব্যাংকদের যে কাজ করতে হবে তা এই বিজ্ঞপ্তির সঙ্গে সংযোজনীতে নিচের সরণিতে 'ব্যাংকের কার্য'-র তলায় বর্ণনা করা আছে।

ইতি ভবদীয়,

(পি বিজয় ভাস্কর)

চীফ জেনারেল ম্যানেজার

ব্যাংক শৃঙ্খলের ন্যায্যতা নিশ্চিত করা বিষয়ে এক প্রকল্প তৈরীর উপর ওয়ার্কিং গ্রুপের রিপোর্ট

ক্রমিক সংখ্যা	ওয়ার্কিং গ্রুপের সুপারিশ যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা গৃহীত হয়েছে	ব্যাংকের কার্য																																						
১	<p>সাধারণ ব্যাংকিং পরিষেবার চিহ্নিতকরণ</p> <p>সাধারণ ব্যাংকিং পরিষেবার চিহ্নিতকরণে ব্যাংকগুলির কাছে দুটি বৃহৎ বিষয় আছে :</p> <p>(ক) লেনদেনের ধরন</p> <p>(অ) মধ্য ও নিম্ন শ্রেণীতে যে ব্যাংকিং পরিষেবা সাধারণত নেওয়া হয়ে থাকে, সেটি প্রথম বিষয় হবে। এই বিষয়ের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হবে আমানত/ঋণ অ্যাকাউন্ট, অর্থ প্রদান পরিষেবা এবং ভাঙানো (চেক ইত্যাদি) পরিষেবা।</p> <p>(b) যখন উপরের লেনদেনগুলি অন্য সরবরাহের সূত্র ধরে হয়, তখন তার মূল্য নির্ধারণে তাদের অন্য ধরনের হিসাবে ধরা যেতে পারে।</p> <p>(খ) লেনদেনের মূল্য</p> <p>নিচে দেওয়া সীমায় অনুযায়ী গ্রাহক/জনসাধারণের সঙ্গে অল্প মূল্যের লেনদেন দ্বিতীয় বিষয় হিসাবে ধরা হবে :</p> <p>(১) প্রতিবার Rs.10,000/- পর্যন্ত অর্থ প্রদান</p> <p>(২) প্রতিবার Rs.10,000/- -এর কম অর্থ ভাঙানো।</p> <p>(বিদেশি মুদ্রা লেনদেন ৫০০ মার্কিন ডলার পর্যন্ত)</p> <p>উপরে বর্ণিত দুটি বিষয়ের উপর ভিত্তি করে ওয়ার্কিং গ্রুপ সাধারণ ব্যাংকিং পরিষেবা হিসাবে নিচে বর্ণিত বিষয়গুলিকে চিহ্নিত করেছে :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ক্রমিক সংখ্যা</th> <th>পরিষেবা</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">আমানত অ্যাকাউন্ট সম্বন্ধিত</td> </tr> <tr> <td>১</td> <td>চেক বইয়ের সুবিধা</td> </tr> <tr> <td>২</td> <td>পাসবই (অথবা স্টেটমেন্ট) দেওয়া/ব্যালেন্স সার্টিফিকেট দেওয়া</td> </tr> <tr> <td>৩</td> <td>ডুপ্লিকেট পাসবই অথবা স্টেটমেন্ট দেওয়া</td> </tr> <tr> <td>৪</td> <td>এ-টি-এম কার্ড</td> </tr> <tr> <td>৫</td> <td>ডেবিট কার্ড (বৈদ্যুতিন চেক)</td> </tr> <tr> <td>৬</td> <td>আদায় বন্ধ (স্টপ পেমেন্ট)</td> </tr> <tr> <td>৭</td> <td>ব্যালেন্স সম্বন্ধে খোঁজখবর</td> </tr> <tr> <td>৮</td> <td>অ্যাকাউন্ট বন্ধ</td> </tr> <tr> <td>৯</td> <td>চেক ফেরত - আভ্যন্তরীণ (আদায়ের জন্য দেওয়া চেক)</td> </tr> <tr> <td>১০</td> <td>সই পরীক্ষা</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ঋণ অ্যাকাউন্ট সম্বন্ধিত</td> </tr> <tr> <td>১১</td> <td>কোনো অর্থ বাকি নেই</td> </tr> <tr> <td colspan="2">অর্থ প্রদান সুবিধা (অন্যান্য ব্যাংকের মাধ্যমে প্রদান সহ) (রুপী অথবা বিদেশি মুদ্রায়) সম্বন্ধিত</td> </tr> <tr> <td>১২</td> <td>ডিমান্ড ড্রাফট - দেওয়া</td> </tr> <tr> <td>১৩</td> <td>ডিমান্ড ড্রাফট - বাতিল</td> </tr> <tr> <td>১৪</td> <td>ডিমান্ড ড্রাফট - পুনর্বেধ্যতা দেওয়া</td> </tr> <tr> <td>১৫</td> <td>ডিমান্ড ড্রাফট - ডুপ্লিকেট দেওয়া</td> </tr> </tbody> </table>	ক্রমিক সংখ্যা	পরিষেবা	আমানত অ্যাকাউন্ট সম্বন্ধিত		১	চেক বইয়ের সুবিধা	২	পাসবই (অথবা স্টেটমেন্ট) দেওয়া/ব্যালেন্স সার্টিফিকেট দেওয়া	৩	ডুপ্লিকেট পাসবই অথবা স্টেটমেন্ট দেওয়া	৪	এ-টি-এম কার্ড	৫	ডেবিট কার্ড (বৈদ্যুতিন চেক)	৬	আদায় বন্ধ (স্টপ পেমেন্ট)	৭	ব্যালেন্স সম্বন্ধে খোঁজখবর	৮	অ্যাকাউন্ট বন্ধ	৯	চেক ফেরত - আভ্যন্তরীণ (আদায়ের জন্য দেওয়া চেক)	১০	সই পরীক্ষা	ঋণ অ্যাকাউন্ট সম্বন্ধিত		১১	কোনো অর্থ বাকি নেই	অর্থ প্রদান সুবিধা (অন্যান্য ব্যাংকের মাধ্যমে প্রদান সহ) (রুপী অথবা বিদেশি মুদ্রায়) সম্বন্ধিত		১২	ডিমান্ড ড্রাফট - দেওয়া	১৩	ডিমান্ড ড্রাফট - বাতিল	১৪	ডিমান্ড ড্রাফট - পুনর্বেধ্যতা দেওয়া	১৫	ডিমান্ড ড্রাফট - ডুপ্লিকেট দেওয়া	<p>ব্যাংকগুলিকে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে তারা যেন সাধারণ ব্যাংকিং পরিষেবা চিহ্নিত করে ওয়ার্কিং গ্রুপের দেওয়া বৃহৎ বিষয়গুলির উপর ভিত্তি করে।</p> <p>ওয়ার্কিং গ্রুপ দ্বারা চিহ্নিত বিষয়গুলি শুধুমাত্র নির্দেশিকা হিসাবে তৈরী করা হয়েছে এবং ব্যাংকগুলি তাদের ইচ্ছানুযায়ী সাধারণ ব্যাংকিং পরিষেবার মধ্যে সেই সব অতিরিক্ত পরিষেবাও রাখতে পারে যা তাদের উপযুক্ত মনে হবে।</p>
ক্রমিক সংখ্যা	পরিষেবা																																							
আমানত অ্যাকাউন্ট সম্বন্ধিত																																								
১	চেক বইয়ের সুবিধা																																							
২	পাসবই (অথবা স্টেটমেন্ট) দেওয়া/ব্যালেন্স সার্টিফিকেট দেওয়া																																							
৩	ডুপ্লিকেট পাসবই অথবা স্টেটমেন্ট দেওয়া																																							
৪	এ-টি-এম কার্ড																																							
৫	ডেবিট কার্ড (বৈদ্যুতিন চেক)																																							
৬	আদায় বন্ধ (স্টপ পেমেন্ট)																																							
৭	ব্যালেন্স সম্বন্ধে খোঁজখবর																																							
৮	অ্যাকাউন্ট বন্ধ																																							
৯	চেক ফেরত - আভ্যন্তরীণ (আদায়ের জন্য দেওয়া চেক)																																							
১০	সই পরীক্ষা																																							
ঋণ অ্যাকাউন্ট সম্বন্ধিত																																								
১১	কোনো অর্থ বাকি নেই																																							
অর্থ প্রদান সুবিধা (অন্যান্য ব্যাংকের মাধ্যমে প্রদান সহ) (রুপী অথবা বিদেশি মুদ্রায়) সম্বন্ধিত																																								
১২	ডিমান্ড ড্রাফট - দেওয়া																																							
১৩	ডিমান্ড ড্রাফট - বাতিল																																							
১৪	ডিমান্ড ড্রাফট - পুনর্বেধ্যতা দেওয়া																																							
১৫	ডিমান্ড ড্রাফট - ডুপ্লিকেট দেওয়া																																							

	১৬	পেমেন্ট অর্ডার - দেওয়া	
	১৭	পেমেন্ট অর্ডার - বাতিল	
	১৮	পেমেন্ট অর্ডার - পুনর্বেধ্যতা দেওয়া	
	১৯	পেমেন্ট অর্ডার - ডুপ্লিকেট দেওয়া	
	২০	টেলিগ্রাফিক ট্রান্সফার - দেওয়া	
	২১	টেলিগ্রাফিক ট্রান্সফার - বাতিল	
	২২	টেলিগ্রাফিক ট্রান্সফার - ডুপ্লিকেট দেওয়া	
	২৩	বৈদ্যুতিন বিনিময় ব্যবস্থা (ইলেক্ট্রনিক ক্লিয়ারিং সার্ভিস)-এর মাধ্যমে অর্থ প্রদান	
	২৪	বৈদ্যুতিন অর্থ স্থানান্তর (ইলেক্ট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার) অথবা জাতীয় বৈদ্যুতিন অর্থ স্থানান্তর (ন্যাশানাল ইলেক্ট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার) দ্বারা অর্থ স্থানান্তর	
	ভাঙানোর সুবিধা সম্বন্ধিত		
	২৫	স্থানীয় চেক ভাঙানো	
	২৬	ভিন্ন স্থানের চেক ভাঙানো	
	২৭	চেক ফেরত - বাহির (ভাঙানোর জন্য দেওয়া চেক)	
	<p>উপরের তালিকাটি শুধুমাত্র নির্দেশিকা হিসাবে তৈরী করা হয়েছে এবং এটি সম্পূর্ণ বলে গণ্য করা উচিত নয়। ব্যাংকগুলি, তাদের ইচ্ছানুযায়ী, সাধারণ ব্যাংকিং পরিষেবার মধ্যে সেই সব অতিরিক্ত পরিষেবাও রাখতে পারে যা তাদের উপযুক্ত মনে হবে।</p>		
২	<p>গুচ্ছ পরিষেবার আওতার বাইরে সাধারণ ব্যাংকিং পরিষেবা প্রদান</p> <p>কিছু ব্যাংক প্রতিটি একক পরিষেবার জন্য গুচ্ছ আদায় করে না। পরিষেবাগুলিকে এক একটি গুচ্ছ করে গ্রাহকের কাছে তুলে ধরা হয়। ব্যাংক এই পরিষেবার খরচ তোলে মোট সুদের আয় থেকে। ব্যাংকগুলি তাদের খরচ পুষিয়ে নেয় গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টে উচ্চ গড় জমা অর্থ রাখতে বলে যা বেশ ভাল সুদ প্রদান করে অথবা সঠিক জমা অর্থ না রাখায় সেই অ্যাকাউন্টের উপর গুচ্ছ আরোপ করে। সাধারণ ব্যাংকিং পরিষেবার বিষয়ে বলতে গেলে ব্যাংকগুলির লক্ষ্য হওয়া উচিত এই পরিষেবাগুলিকে ন্যায্য মূল্যে/শুল্কে গ্রাহকদের কাছে দেওয়া এবং সেগুলি যেন গুচ্ছ পরিষেবার আওতার বাইরে দেওয়া হয়ে থাকে।</p>		<p>ব্যাংকগুলি ওয়ার্কিং কমিটির সুপারিশ মতন সাধারণ ব্যাংকিং পরিষেবাগুলিকে ন্যায্য মূল্যে/শুল্কে গ্রাহকদের কাছে দেয় এবং সেগুলি যেন গুচ্ছ পরিষেবার আওতার বাইরে দেওয়া হয়ে থাকে।</p>
৩	<p>ন্যায্যভাবে পরিষেবা গুচ্ছ নির্দিষ্ট করতে এবং তা জানিয়ে দেওয়া নিশ্চিত করতে হলে যে নীতি মেনে চলা উচিত</p> <p>(ক) ব্যক্তিবর্গকে সাধারণ ব্যাংকিং পরিষেবা দেওয়ার সময় যে গুচ্ছ আদায় করা হবে তা যেন অব্যক্তদের একই পরিষেবা দেওয়ার সময় যে গুচ্ছ দেওয়া হয় তার চেয়ে কম হয়।</p> <p>(খ) বিশেষ ব্যক্তিবর্গের ক্ষেত্রে (যেমন গ্রামীণ জনগণ, অবসরভাতাভোগী অথবা বরিষ্ঠ নাগরিক) যে সাধারণ পরিষেবা দেওয়া হয় তার গুচ্ছ, অন্যান্য ব্যক্তিবর্গের ক্ষেত্রে একই পরিষেবার জন্য যে গুচ্ছ নেওয়া হয়, যেন তার চেয়ে সুবিধাজনক হারে হয়।</p> <p>(গ) সাধারণ ব্যাংকিং পরিষেবার জন্য ব্যক্তিবর্গে কাছ থেকে যে গুচ্ছ নেওয়া হয় তা যেন ন্যায্য ও কারণ দ্বারা প্রতিষ্ঠিত হয়।</p> <p>(ঘ) ব্যক্তিবর্গকে সাধারণ ব্যাংকিং পরিষেবা দেওয়ার জন্য যে গুচ্ছ ব্যাংক আদায় করবে তা যেন মূল্যের আনুপাতিক হারে হয় ও সেটি যেন শুধুমাত্র অতিরিক্ত খরচ তুলতেই আদায় করা হয় এবং তাতে একটি উচ্চ সীমা যেন থাকে।</p> <p>(ঙ) ব্যাংকগুলি ব্যক্তি গ্রাহকদের কাছে আগেভাগেই তাদের সাধারণ ব্যাংকিং পরিষেবা সংক্রান্ত সমস্ত শুল্কের তথ্য সময়মতো তুলে ধরবে।</p> <p>(চ) ব্যাংকগুলি তাদের ব্যক্তি গ্রাহকদের পরিষেবা গুচ্ছের প্রস্তাবিত পরিবর্তন সম্বন্ধে তথ্য আগেভাগেই জানিয়ে দেবে।</p> <p>(ছ) ব্যাংকগুলি তাদের ব্যক্তি গ্রাহকদের কাছ থেকে তাদের গ্রাহকদের কাছে বিজ্ঞপিত</p>		<p>ন্যায্যভাবে পরিষেবা গুচ্ছ নির্দিষ্ট করতে এবং তা জানিয়ে দেওয়া নিশ্চিত করতে হলে যে নীতি মেনে চলা উচিত, যেটি ওয়ার্কিং গ্রুপ সুপারিশ করেছে, ব্যাংকগুলি সেই নীতি গ্রহণ/মেনে চলতে পারে।</p>

	<p>শুক্রগুলিই কেবলমাত্র আদায় করতে পারবে।</p> <p>(জ) ব্যাংকগুলি তাদের গ্রাহকদের উপযুক্তভাবে জানাবে তাদের অ্যাকাউন্ট অথবা লেনদেন থেকে কীভাবে পরিশেবা শুক্র কেটে নেওয়া হল।</p> <p>যে ক্ষেত্রে ব্যাংকগুলি কোনো লেনদেন শুরু করে যার ফলে অথবা তার জন্য পরবর্তীকালে জমা অর্থের মাত্রা কমে যেতে পারে ন্যূনতম জমা অর্থের মাত্রা থেকে সেই ক্ষেত্রে ব্যাংকগুলি অবশ্যই তাদের গ্রাহকদের এই বিষয়ে অবগত করবে।</p>	
8	<p>পরিশেবা শুক্রের প্রকাশ ও তার বিজ্ঞপ্তি</p> <p>এটি বাধ্যতামূলক যে আগেভাগেই গ্রাহকদের পরিশেবা শুক্র সম্বন্ধে সব তথ্য জানিয়ে দিতে হবে এবং এই পরিশেবা শুক্রে পরিবর্তন তখনই আনা যাবে যখন তা আগেভাগে গ্রাহককে বিজ্ঞপ্তি দিয়ে জানানো হয়েছে। পরিশেবা শুক্রে পরিবর্তনের বিজ্ঞপ্তি প্রতিটি ব্যক্তি গ্রাহককে আলাদা করে দিতে হবে এমন কোনো কথা নেই, কারণ সে ক্ষেত্রে বিষয়টি খুবই খরচের ও অবাস্তব হয়ে উঠবে। ওয়ার্কিং গ্রুপ দেখেছে যে সঠিক প্রকাশের জন্য ব্যাংকগুলির পক্ষে নিচে বর্ণিত বিষয়গুলি স্বীকৃতি দান ও তা যেন পালন করা হয় এই বিষয়টি নিশ্চিত করলে সুবিধা হবে।</p> <p>(ক) পরিশেবা শুক্রের প্রকাশ :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ব্যাংকগুলি তাদের পরিশেবা শুক্রের বিষয়ে একবার মাত্র ব্যাপক প্রচার করার বিষয়টি ভেবে দেখতে পারে, যাতে সব গ্রাহকই পরিশেবা শুক্রের বিষয়টি জানতে পারে; ■ শুরুর সময়ে নতুন গ্রাহকদের পরিশেবা শুক্রের বিষয়টি জানানো উচিত। ■ রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশ মতে ওয়েবসাইটে শুক্রের প্রকাশ ছাড়াও শাখার নোটিস বোর্ডে শুক্রের তালিকা টাঙানো এবং সংবাদপত্রে জনসাধারণের জ্ঞাতার্থে বিজ্ঞপ্তি জারী দুটিই গ্রাহক/জনসাধারণের কাছে তথ্য পৌঁছে দেওয়ার উপায় হবে। ■ বিভিন্ন ধরনের গ্রাহকদের কাছে উপযুক্ত ভাবে পরিশেবা শুক্র জানিয়ে দেওয়া উচিত। <p>(খ) শুক্রে পরিবর্তনের বিষয়টির বিজ্ঞপ্তি</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ পরিশেবা শুক্রে কোনো পরিবর্তন করার অন্তত ৩০ দিন আগে তা গ্রাহককে জানাতে হবে। ■ গ্রাহককে উপযুক্ত সময় দিতে হবে যাতে সে এই পরিবর্তন স্বীকার করতে পারে এবং তারপর তাতে যদি সে স্বীকৃত নাহয় তবে উপরোক্ত ৩০ দিনের মধ্যে সে ব্যাংকের সঙ্গে সম্পর্ক ছেদ করতে পারে কোনো খরচ ব্যতীত। ■ ব্যাংকগুলি শুক্রে পরিবর্তনের বিষয়টি সংবাদপত্রে বিজ্ঞপিত করা বিষয়টি ভেবে দেখতে পারে। ■ গ্রাহককে পাঠানো চিঠির মধ্যে যে কোনো পরিবর্তনের বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা উচিত। ■ গত ৩০ দিনে কার্যকর করা সব পরিবর্তন নোটিসবোর্ডে এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা উচিত। 	<p>গ্রাহকদের আগেভাগেই পরিশেবা শুক্রের বিষয়ে অবগত করা ও গ্রাহকের আগাম অনুমোদন নিয়ে সেই শুক্রে পরিবর্তন ঘটানো বিষয়গুলি নিশ্চিত করতে ব্যাংকগুলি উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।</p>
৫	<p>অন্যান্য সুপারিশগুলি</p> <p>(ক) পরিশেবা শুক্র সম্বন্ধে অভিযোগের নিষ্পত্তির বিষয়ে ঘাটতি</p> <p>অভিযোগ নিষ্পত্তিতে ঘাটতি, যাতে ব্যাংকের সাথে লম্বা চিঠি বিনিময় চলতে পারে সেগুলির দ্বারা সবসময় দেখা যায় ব্যাংক ন্যায়পালের অথবা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের কাছে অভিযোগের পাহাড় জমে ওঠে। তাই ব্যাংকগুলির একটি শক্তপোক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা ও প্রক্রিয়া থাকা প্রয়োজন যার দ্বারা গ্রাহকদের অভিযোগের চটজলদি নিষ্পত্তি হতে পারে আভ্যন্তরীণভাবে।</p> <p>(খ) আর্থিক প্রশিক্ষণ</p> <p>ওয়ার্কিং গ্রুপ সুপারিশ করছে যে ব্যাংকের সব পরিশেবা ও তাদের প্রভাব সম্বন্ধে সমস্ত তথ্য যাতে গ্রাহকদের জানানো হয়ে থাকে এবং এর দ্বারা গ্রাহকরা জ্ঞাতভাবে পরিশেবা বেছে নেওয়া সম্বন্ধে সিদ্ধান্ত নিতে পারে।</p>	<p>অভিযোগের নিষ্পত্তি ও আর্থিক প্রশিক্ষণ বিষয়ে ২য় সারিতে বলা ওয়ার্কিং কমিটির সুপারিশগুলি ব্যাংকগুলি মেনে চলতে পারে।</p>