

**RBI/2006-2007/262**  
**DBOD.No.BL.BC. 59 /22.01.010 /2006-2007**

ফেব্রুয়ারী ২১, ২০০৭  
২রা ফাল্গুন, ১৯২৮ (শক)

**সমস্ত তালিকাভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাংকগুলি**  
**(আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাংকগুলি ব্যতীত)**

মাননীয় মহাশয়,

**ব্যাংকিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, ১৯৪৯ ধারা ২৩ – ঘরে বসে ব্যাংকের সুবিধা**

আমাদের বিজ্ঞপ্তি নং DBOD.No.BL.BC.86/22.01.001/2004-2005 তারিখ এপ্রিল ৩০, ২০০৫-এর প্রতি আপনাদের দৃষ্টি আকর্ষণ করা হচ্ছে, যেখানে ব্যাংকগুলিদের তাদের নিজস্ব বোর্ডের অনুমোদন নিয়ে এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের অনুমোদন সাপেক্ষে তাদের গ্রাহকদের ঘরে বসে ব্যাংকে সুবিধা প্রদানের সম্বন্ধে নির্দেশ জারী করা হয়েছিল।

২। গ্রাহকদের অধিকার ও দায় সম্বন্ধে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে, কাজের সমানভাব নিশ্চিত করতে ও ঝুঁকিপূর্ণ বিষয়গুলি পরিষ্কারভাবে চিহ্নিত করতে, এই সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে যে গ্রাহকদের “ঘরে বসে ব্যাংকের সুবিধা” প্রদানের বিষয়ে সাধারণ নীতি ও বৃহৎ নিয়মগুলি লিপিবদ্ধ করা প্রয়োজন। সেইমতো ব্যাংকগুলি “ঘরে বসে ব্যাংকের সুবিধা” প্রদানের বিষয়ে তাদের নিয়ম নীতিগুলি গঠন করতে পারে, তাদের বোর্ডের অনুমোদন নিয়ে ও এই চিঠির সঙ্গে দেওয়া নির্দেশ অনুযায়ী।

৩। ব্যাংকের আরও দৃষ্টি আকর্ষণ করা হচ্ছে নকল নোটের প্রচলন দিকে, বিশেষ করে উচ্চ মূল্যমানের নোটগুলি। তাই ব্যাংকদের পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে তাদের “এজেন্ট”-দের উপযুক্ত প্রশিক্ষণ দিতে যাতে তারা নকল ও ছেঁড়া নোট নির্ণয় করতে পারে এবং গ্রাহকদের সঙ্গে যাতে অনভিপ্রেত ঝামেলা এড়ানো যায়।

৪। ব্যাংকগুলিকে আরও পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে তারা যেন সরাসরি অথবা তাদের এজেন্টের মাধ্যমে তাদের গ্রাহকদের ঘরে বসে ব্যাংকের সুবিধা পরিষেবা দিতে গিয়ে সংশ্লিষ্ট ঝুঁকির কথাও মাথায় রাখেন এবং সেই ঝুঁকি পরিচালনা করতে উপযুক্ত ব্যবস্থাও নেন। ব্যাংকগুলি সেই ক্ষেত্রে তাদের এজেন্ট ও গ্রাহকদের জন্য নগদের উর্ধসীমা নির্দিষ্ট করে দিতে পারে।

৫। এই পরিষেবার পরিচালনা ব্যাংকগুলির বোর্ডেরা অর্ধবার্ষিক ভিত্তিতে পর্যালোচনা করেও দেখতে পারে, এই পরিষেবা দেওয়ার প্রথম বছরে এবং তারপর পরবর্তী বছর থেকে বার্ষিক ভিত্তিতে।

ইতি ভবদীয়,

**(পি বিজয় ভাস্কর)**

চীফ জেনারেল ম্যানেজার

**ঘরে বসে ব্যাংকের সুবিধা বিষয়ে নির্দেশিকা****১। যে পরিষেবা দেওয়া হবে**

ব্যাংকগুলি তাদের গ্রাহকদের কাছে নিচে বর্ণিত পরিষেবাগুলি তাদের গ্রাহকদের কাছে দিতে পারে ঘরে বসে ব্যাংকের সুবিধা হিসাবে :-

**(ক) সংস্থগত গ্রাহক/ সরকারী বিভাগ/ রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ক্ষেত্রের সংস্থাগুলি ইত্যাদিদের**

- (অ) নগদ অর্থ তাদের কাছ থেকে গিয়ে নিয়ে আসা
- (আ) চেক ইত্যাদি ইন্সট্রুমেন্ট তাদের কাছ থেকে গিয়ে নিয়ে আসা
- (ই) কাউন্টারে চেকের বদলে নগদ অর্থ গিয়ে দিয়ে আসা
- (ঈ) ডিম্যান্ড ড্রাফট সরবরাহ

**(খ) ব্যক্তি গ্রাহক/স্বাভাবিক গ্রাহক :**

- (অ) নগদ অর্থ তাদের কাছ থেকে গিয়ে নিয়ে আসা
- (আ) চেক ইত্যাদি ইন্সট্রুমেন্ট তাদের কাছ থেকে গিয়ে নিয়ে আসা
- (ই) ডিম্যান্ড ড্রাফট সরবরাহ

**২। সরবরাহের পদ্ধতি**

- (ক) নিজস্ব কর্মীদের দ্বারা
- (খ) এজেন্টদের দ্বারা

যেখানে ব্যাংক পরিষেবা দেওয়ার জন্য এজেন্ট নিয়োগ করছে, সেখানে ব্যাংকের বোর্ড দ্বারা যে নীতি অনুমোদিত হয়েছে সেখানে যেন এজেন্টের নির্বাচন ও তাদের ফী/কমিশন প্রদান ইত্যাদির মতো বৃহৎ বিষয়গুলি যেন সুনির্দিষ্ট থাকে। এই বিষয়ে ব্যাংকগুলি ঝুঁকি পরিচালনা ও অউটসোর্সিংয়ের আচরণবিধি সম্বন্ধে আমাদের বিজ্ঞপ্তি নং DBOD No.BP.40/21.04.158/2006-2007 তারিখ নভেম্বর ৩, ২০০৬-টি দেখা নিতে পারে এবং নিশ্চিত করে যে এতে বর্ণিত নীতিগুলি মেনে ঘরে বসে ব্যাংকের সুবিধা পরিষেবা দেওয়া হচ্ছে।

**৩। সরবরাহের প্রক্রিয়া**

- (ক) গ্রাহকের কাছ থেকে নগদ অর্থ নিতে ব্যাংকের হয়ে একটি রসিদ দিয়ে প্রাপ্তি স্বীকার করতে হবে;
- (খ) গ্রাহকের কাছ থেকে নগদ অর্থ গ্রহণ করলে, গ্রহণের সময়ের উপর ভিত্তি করে সেটি সেইদিন অথবা তার পরের কর্মদিবসের মধ্যে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে জমা করতে হবে;
- (গ) গ্রাহককে জমা হওয়ার তারিখ জানাতে হবে সঠিক টোকের মাধ্যমে;
- (ঘ) ডিম্যান্ড ড্রাফটের সরবরাহ করা হবে লিখিত অনুরোধ/চেক প্রাপ্তির ভিত্তিতে, গ্রাহকের বাড়ি থেকে সংগ্রহ করা নগদ বা চেক ইত্যাদি ইন্সট্রুমেন্টের ভিত্তিতে নয়;
- (ঙ) সংস্থগত গ্রাহক/কেন্দ্র ও রাজ্য সরকারী বিভাগ/রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ক্ষেত্রের সংস্থালিকে নগদ অর্থের সরবরাহ করা যাবে শাখায় প্রাপ্ত চেকের ভিত্তিতে, টেলিফোনের অনুরোধের ভিত্তিতে নয়। এই সুবিধা কোন ব্যক্তি গ্রাহককে দেওয়া যাবে না;

**৪। ঝুঁকি পরিচালনা**

এখানে এটি নিশ্চিত করা প্রয়োজন যে ঘরে বসে ব্যাংকের সুবিধা পরিষেবা দেওয়ার ন্য ব্যাংক ও তার গ্রাহকের মধ্যে যে চুক্তিপত্র হবে তাতে ব্যাংক যদি সেই পরিষেবা অনিবার্য কারণবশত না দিতে পারে তবে ব্যাংকের উপর কোনো আর্থিক বা আইনি দায় বর্তাবে না। এই পরিষেবা শাখায় দেওয়া সাধারণ ব্যাংক পরিষেবার সংযোজন হিসাবে দেখা যেতে পারে এবং ব্যাংকের দায় যদি লেনদেনগুলি ব্যাংকের শাখায় হতো তার মতোই হবে। এই চুক্তিপত্র গ্রাহককে এমন অধিকার দেবে না যার বলে তারা ঘরে বসে ব্যাংকের সুবিধা দিতে হবে বলে দাবী করতে পারে।

#### ৫। স্বচ্ছতা

ঘরে বসে ব্যাংকের সুবিধা পরিষেবার জন্য যদি কোনো শুল্ক ঠিক করা হয়ে থাকে তবে তা ব্যাংকগুলির বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত নীতির অংশ হতে হবে এবং সেটি গ্রাহকের সঙ্গে চুক্তি করার সময় পরিষ্কারভাবে জানাতে হবে। এটি শুল্কগুলি ঘরে বসে ব্যাংকের সুবিধা পরিষেবার প্রচার পুস্তিকার মধ্যে এমনভাবে রাখতে হবে যা সহজেই দৃষ্টি গোচর হয়।

#### ৬। অন্যান্য শর্তাবলী

- (ক) ঘরে বসে ব্যাংকের সুবিধা সেই সব গ্রাহকদের দেওয়া উচিত যাদের ক্ষেত্রে আমাদের বিজ্ঞপ্তি নং DBOD No.AML. BC.58/14.01.001/2004-05 তারিখ নভেম্বর ২৯, ২০০৪ এবং পরবর্তী সেই বিষয়ে বিজ্ঞপ্তিতে যেমন বলা হয়েছে তেমনভাবে কে-ওয়াই-সি প্রক্রিয়া মেনে চলা হয়েছে;
- (খ) এই পরিষেবা গ্রাহকের বাড়িতে বা অফিসে দেওয়া যেতে পারে যার ঠিকানা পরিষ্কারভাবে ও খোলাখুলি চুক্তিতে বলা থাকবে।
- (গ) গ্রাহকের সঙ্গে চুক্তিতে পরিষ্কারভাবে বলা থাকবে ব্যাংক তার 'এজেন্ট'-এর অমিশন ও কমিশনের জন্য দায়ী থাকবে।
- (ঘ) এই "প্রকল্প"-টি কোনো বিশেষ ক্লায়েন্ট/গ্রাহক বা গ্রাহকের দলের জন্য দেওয়া যাবে না।
- (ঙ) ব্যাংকগুলি তাদের আউটসোর্সারদের অর্থ প্রদানের সময় ব্যাংকিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, ১৯৪৯ ধারা ১০(১) (বি)(২)(বি) কৃত নিষেধাজ্ঞাগুলিও মাথায় রাখতে পারে।

#### ৭। অভিযোগের নিষ্পত্তি

- ক) ব্যাংকগুলি যথাযথ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা তৈরী করবে আভ্যন্তরীণভাবে যাতে তাদের 'এজেন্ট'-এর দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সম্বন্ধে অভিযোগের নিষ্পত্তি করা যাবে। ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের নাম, টেলিফোন নম্বর গ্রাহকদের জানাতে হবে এবং তা ব্যাংকের ওয়েবসাইটেও জানাতে হবে। সেই আধিকারিককে নিশ্চিত করতে হবে যে গ্রাহকদের সঠিক অভিযোগগুলি অবিলম্বে যেন নিষ্পত্তি হয়।
- খ) যদি কোনো গ্রাহকের মনে হয় যে তার অভিযোগ সঠিকভাবে নিষ্পত্তি হয় নি, তবে তার কাছে অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যাংক ন্যায়পালের কাছে আবেদনের রাস্তা খোলা থাকবে।