

அனைத்து பட்டியலிடப்பட்ட வணிக வங்கிகளுக்கும்
(பிராந்திய வங்கிகள் தவிர)

அன்புடையீர்,

**வங்கி விதிமுறைச் சட்டம் 1949ல் பிரிவு 23 –
வீட்டு வாயிற்படியில் வங்கிச் சேவை**

மேற்குறிப்பிட்ட விஷயம் தொடர்பாக, எங்களின் ஏப்ரல் 30, 2005 தேதியிட்ட சுற்றறிக்கை எண். DBOD.No.BL.BC.86/22.01.010/2004-2005 ஐ தயவு செய்து கவனிக்கவும். தங்களின் நிர்வாகக் குழுமத்தின் அனுமதியோடு வங்கிகள் வாடிக்கையாளரின் இடங்களிலேயே சேவை புரிய ஏற்புடைய திட்டத்தை வடிவமைத்து, ரிசர்வ் வங்கியின் அனுமதிக்கு சமர்ப்பிக்கலாம்.

2. வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் மற்றும் கடமைகளில் ஒளிவுமறைவில்லாத தன்மையை உறுதிப்படுத்தவும், அணுகுமுறையில் ஒரு சீரான அமைப்பினை கொண்டுவரும் பொருட்டும், இதில் எதிர்வரும் இடர்களை விரிவாக எடுத்துரைக்கவும் வங்கிகள் வாடிக்கையாளரின் வீட்டுவாயிலில் சேவையை மேற்கொள்ளும்போது பின்பற்ற வேண்டிய பொதுவான கோட்பாடுகள் மற்றும் அகல் விரிவான அளவீடுகளை முன்வைப்பதென முடிவு செய்யப்பட்டுள்ளது. அதன்படி, இத்துடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களுக்கு இசைவான ஒரு திட்டத்தை, “வாடிக்கையாளர் வாயிலில் வங்கிச் சேவை” மேற்கொள்ளும் வங்கிகள் தத்தம் நிர்வாகக் குழுமத்தின் ஒப்புதலோடு வடிவமைக்கலாம்.

3. இதோடு, சந்தையில் கள்ளநோட்டுகள் குறிப்பாக அதிக மதிப்பீட்டு அளவையிலுள்ள நோட்டுகள் புழக்கத்திலிருக்கும் நிகழ்வுகளை வங்கிகளின் கவனத்திற்குக் கொண்டு வருகிறோம். மோசடிகளையும் வாடிக்கையாளரோடு தகராறுகளையும் தவிர்க்கும் பொருட்டு, வங்கிகள் தத்தம் முகவர்களுக்கு கள்ளநோட்டு கண்டுபிடிப்பு மற்றும் கிழிந்த நோட்டு மாற்றம் குறித்து பயிற்சியளிக்கும் வகையில் நடவடிக்கை எடுக்க வங்கிகள் அறிவுறுத்தப்படுகின்றன.

4. மேலும், வாடிக்கையாளரின் வாயிலில் சேவை மேற்கொள்ளும்போது வங்கிகள் நேரடியாகவோ அல்லது முகவர்கள் மூலமோ அதைச் செய்யும்போது நிகழக்கூடிய இடர்வரவுகளைக் கணக்கில் கொண்டு அவற்றை சமாளிக்க எடுக்கவேண்டிய நடவடிக்கைகளையும் கவனத்தில் கொள்ளுமாறு வங்கிகள் அறிவுறுத்தப்படுகின்றன. குறிப்பாக இந்த வகையில் முகவர்களுக்கும், வாடிக்கையாளருக்கும் இத்தகைய சேவை விஷயங்களில் பண வரையறைகளை வகுத்திடலாம்.

5. வங்கிகளின் நிர்வாகக் குழுவும் இத்திட்டத்தின் நடைமுறையை முதலாண்டின் செயல்பாட்டின்போது அரையாண்டுக்கொருமுறையும், பின்னர் வரும் ஆண்டுகளில் ஆண்டுக்கொருமுறையுமாக, மறுபரிசீலனை செய்யலாம்.

P. விஜயபாஸ்கர்
(தலைமைப் பொதுமேலாளர்)

“வீட்டுவாயிலில் வங்கிச் சேவை” – வழிகாட்டுதல்கள்

1. அளிக்கப்படும் சேவைகள்

வீட்டுவாயிலில் வாடிக்கையாளருக்குப் பின்வரும் வகையான சேவைகளை அளிக்கலாம்.

(அ) ஒருங்கிணைந்த குழும நிறுவனங்கள் / அரசுத் துறைகள் / பொதுத்துறை நிறுவனங்கள் போன்ற வாடிக்கையாளர்கள்.

- (1) பணம் பெற்றுக் கொள்ளுதல்
- (2) ஆவணங்கள் பத்திரங்கள் பெற்றுக் கொள்ளுதல்
- (3) முகப்பில் அளிக்கப்பட்ட காசோலைகளுக்குப் பணம் வழங்குதல்
- (4) கேட்பு வரைவோலை வழங்குதல்

(ஆ) தனிநபர் வாடிக்கையாளர்

- (1) பணம் பெற்றுக் கொள்ளுதல்
- (2) பத்திரம், ஆவணம் பெற்றுக் கொள்ளுதல்
- (3) கேட்பு வரைவோலை வழங்குதல்

2. வழங்கிடும் வழிமுறைகள்

- (1) வங்கி பணியாளர்கள் மூலம்
- (2) வங்கி முகவர்கள் மூலம்

எங்கெல்லாம், வங்கி, முகவர்களின் சேவையைப் பயன்படுத்துகிறதோ, அங்கெல்லாம் ஒன்றை உறுதி செய்து கொள்ளவேண்டும். அவர்களின் சம்பளம் / தரகுத் தொகை போன்றவை குறித்த கோட்பாடுகள் அடங்கிய கொள்கைத் திட்டம் வங்கியின் நிர்வாகக் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டிருப்பதை உறுதி செய்து கொள்ளவேண்டும். வங்கிச் சேவை வெளியார்மயமாக்கலில் இடர்வரவினைக் கையாளும் முறைகள், மற்றும் நடைமுறைகள் எங்கள் சுற்றிக்கை தேதியிட்ட நவம்பர் 3, 2006 எண் DBOD. No.BP.40/21.04.158/2006-07 பார்க்கவும். வீட்டுவாயிலில் வாடிக்கையாளருக்கு வங்கிச் சேவையை அளிக்கும்போது அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கோட்பாடுகள் பின்பற்றப்பட்டுள்ளதா என்பதை வங்கிகள் உறுதி செய்து கொள்ள வேண்டும்.

3. ஒப்படைக்கும் முறைகள்

(அ) வாடிக்கையாளரியமிருந்து பெறப்பட்ட பணத்திற்கு வங்கியின் சார்பில் ரசீது தரப்பட வேண்டும்.

(ஆ) வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட பணம் அதே வேலை நாளிலோ, அல்லது பணம் பெற்றுக் கொண்ட நேரத்தைப் பொறுத்து அடுத்த நாளிலோ

வாடிக்கையாளரின் கணக்கிலே வரவு வைக்கப்பட வேண்டும்.

(இ) பணம் கணக்கில் வரவு வைக்கப்பட்ட தேதி வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

(ஈ) வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளின்படி, அவரது கணக்கில் பற்று வைத்தோ, அல்லது காசோலை பெற்றுக் கொண்டு அதற்கெதிராகவோ கேட்புவரைவோலை வழங்கப்பட வேண்டும். வீட்டுவாயிலில் பெற்றுக் கொண்ட பணம் அல்லது பத்திரங்களுக்கு ஈடாக கேட்புவரைவோலை வழங்கப்படக்கூடாது.

(உ) வங்கியின் கிளைகளில் அளிக்கப்பட்ட காசோலைகளின் மீது (தொலைபேசி வேண்டுகோளுக்கல்லாமல்) மட்டுமே குழும வாடிக்கையாளர், பொதுத்துறை நிறுவனங்கள், அரசுத் துறைகள் (மத்திய மாநில அரசு) போன்ற வாடிக்கையாளருக்கு, பணப்பட்டுவாடா அவர்களிருக்கும் இடத்திலேயே செய்யப்படலாம். ஆனால் தனிநபர் வாடிக்கையாளருக்கு இந்த வசதியை அளிக்கக்கூடாது.

4. இடர்வரவினைக் கையாளும் முறைகள்

கட்டுப்பாட்டை மீறிய சூழலில் வங்கியால், “வீட்டுவாசலில் வங்கிச் சேவை”யை மேற்கொள்ள முடியாது போனால், அதற்கான இழப்பு எதற்கும் வங்கி சட்டரீதியாகவோ, நிதி ரீதியாகவோ பொறுப்பேற்கும்படியான எந்த ஒரு ஒப்பந்தத்தையும் வங்கி தனது வாடிக்கையாளரோடு வைத்துக் கொள்ளக் கூடாது. வீட்டுவாசலில் செய்யப்படும் சேவைகள் யாவும் வங்கி தம் கிளைகளில் முகவையில் செய்யும் பணியின் ஒரு நீட்டிப்பாக மட்டுமே கொள்ள வேண்டும். வங்கியின் பொறுப்பு என்பது வங்கிக் கிளைகளில் அந்த சேவைகள் செய்யப்பட்டால் எவ்வாறு அமையுமோ, அவ்வாறே “வீட்டுவாயில்” சேவையிலும் அமையும். அந்த ஒப்பந்தம், வாடிக்கையாளருக்கு சேவையை வீட்டுவாயிலில் தரக்கோரும் உரிமை எதையும் அளித்திடக் கூடாது.

5. ஒளிவுமறைவுபின்மை

வீட்டுவாசலில் வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி அளித்திடும் சேவைக்குரிய கட்டணங்கள் வங்கியின் திட்டத்தில் வகுத்துரைக்கப்பட்டு நிர்வாகக் குழுவால் ஒப்புதலிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும். இவை வங்கிக்கும் வாடிக்கையாளருக்கும் இடையேயான ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக இருக்க வேண்டும். இந்தத் கட்டணங்கள் வங்கியின் துண்டுப் பிரசுரங்களில், ‘வீட்டுவார்யில் வங்கிச் சேவை’ குறித்த பகுதியிலே தனியாக எழுதப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

6. இதர கட்டளைகள்

(அ) “உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிவீர்” கோட்பாட்டின் கீழ் நமது சுற்றறிக்கை DBOD.NO.AML.BC.58/14.01.001/2004-05, 29 நவம்பர் 2004

தேதியிடப்பட்டது, அதைத் தொடர்ந்து வந்த அந்த விஷயந் சார்ந்த சுற்றறிக்கைகளில் சொல்லப்பட்ட அனைத்து வழிகாட்டுதல்களும் பின்பற்றப்பட்ட வகையிலிருந்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு மட்டுமே 'வீட்டு வாயிலில்' வங்கிச் சேவை அளிக்கப்பட வேண்டும்.

(ஆ) ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளரின் வீடு அல்லது அலுவலக முகவரியில் மட்டுமே வாடிக்கையாளருக்கு வங்கிச் சேவை அளிக்கப்பட வேண்டும்.

(இ) வாடிக்கையாளருடனான ஒப்பந்தம் அல்லது உடன்படிக்கை தெளிவாக பின்வரும் விஷயத்தை தெரிவிக்க வேண்டும். அதாவது வங்கியின் முகவர் அளிக்கும் சேவைகளில் ஏற்படும் தவறு-பிழைகளுக்கான பொறுப்பினை வங்கியே ஏற்கும்.

(ஈ) இத்திட்டம் குறிப்பிடப்பட்ட தனிவாடிக்கையாளருக்கோ, ஒரு வகை சார்ந்த வாடிக்கையாளருக்கோ மட்டும் அளிக்கப்படுவதாக அமைந்திடக் கூடாது.

(உ) வெளி நிறுவனத்திடம் விடப்படும் சேவைகளுக்கான கட்டணங்களை அளிக்கும்போது, வங்கி விதிமுறைச் சட்டம் 1949ல் சட்டப்பிரிவு 10(1)(B)(ii)(B) யில் குறிப்பிடப்பட்ட கட்டுப்பாடுகளை கவனத்தில் கொள்ள வேண்டும்.

7. குறை தீர்ப்பு

(அ) வங்கி தமது முகவர்கள் மூலமாக அளிக்கும் சேவைகள் மீது கூறப்படும் புகார்களை ஆய்ந்து குறைதீர்க்க வங்கியினுள்ளேயே ஒரு தகுதிவாய்ந்த அமைப்பினை ஏற்படுத்திட வேண்டும். பணியமர்வு செய்யப்பட்ட குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொலைபேசித் தொடர்பு எண் வங்கியின் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் (இணையதளம் உட்பட) தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். நியமிக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பு அதிகாரி, வாடிக்கையாளரின் நியாயமான புகார்களை உடனுக்குடன் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

(ஆ) ஒரு வாடிக்கையாளர் தனது புகார் சரியாகத் தீர்க்கப்படவில்லையெனக் கருதினால் அவர் அதற்குத் தொடர்புடைய வங்கி வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பாணையத்தைத் தனது புகாரின் தீர்வுக்காக அணுகலாம்.