

# बैंक की प्रतिबद्धता का कोड व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए

## परिचय

यह एक स्वैच्छिक कोड है, जो अलग-अलग ग्राहकों के साथ बैंकों द्वारा व्यवहार करते समय उनके लिए बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानक निर्धारित करता है। यह आपको सुरक्षा प्रदान करता है और यह बताता है कि आपके दैनंदिन प्रचालनों के लिए बैंक आपके साथ कैसे व्यवहार करेंगे।

यह कोड भारतीय रिजर्व बैंक के विनियामक या पर्यवेक्षी अनुदेशों का स्थान नहीं लेता या उनका अधिकमण नहीं करता तथा हम भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी अनुदेशों/निर्देशों का पालन करेंगे। कोड के प्रावधान ऐसे उच्चतर मानक निर्धारित कर सकते हैं जो कि विनियामक अनुदेशों में नहीं हैं और उस स्थिति में ऐसे उच्चतर मानक निम्नतर मानकों का स्थान ले लेंगे क्योंकि यह कोड आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता के रूप में स्वैच्छिक रूप से स्वीकार की गयी सर्वोत्तम प्रथाएं दिखलाता है।

कोड में "आप" का अर्थ है-ग्राहक और "हम" का अर्थ है-जिस बैंक के साथ ग्राहक व्यवहार करता है।

### 1.1 कोड के उद्देश्य

इस कोड के उद्देश्य हैं-

- क. आपके साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी तथा निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं का संवर्धन करना।
- ख. पारदर्शिता बढ़ाना ताकि आप बेहतर ढंग से समझ सकें कि सेवाओं के संबंध में आप सामान्यतया क्या आशा कर सकते हैं।
- ग. बेहतर परिचलनात्मक मानक प्राप्त करने के लिए, प्रतिस्पर्धा के माध्यम से, बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना।
- घ. आप तथा आपके बैंक के बीच निष्पक्ष तथा सौहार्दपूर्ण संबंध बढ़ाना।
- ड. बैंकिंग प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

### 1.2 कोड की प्रयोज्यता

कोड नीचे सूचीबद्ध सभी उत्पादों तथा सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वे शाखाओं या सहायक संस्थाओं द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरनेट पर या अन्य किसी विधि से दी गयी है। अलबत्ता, यहाँ दिये गये सभी उत्पाद हो सकता है कि हमारे द्वारा न दिये जाते हों।

- क. चालू खाते, बचत खाते, मीयादी जमाराशियाँ, आवर्ती खाते तथा अन्य सभी जमा खाते।
- ख. भुगतान सेवाएं जैसे कि भुगतान आदेश, मांग ड्राफ्ट तथा सभी इलेक्ट्रॉनिक लेनदेनों के माध्यम से विप्रेषण, उदाहरण के लिए आरटीजीएस, ईएफटी, एलईईटी।
- ग. भारतीय करेंसी नोट विनिमय सुविधा।
- घ. चेकों की वसूली, सुरक्षित अभिरक्षा सेवाएं, सुरक्षित जमा लाकर सुविधा।
- ड. ऋण, ओवर ड्राफ्ट तथा गारंटियां।
- च. मुद्रा परिवर्तन सहित विदेशी मुद्रा विनिमय सेवाएं।

छ. हमारी शाखाओं के माध्यम से बेचे गये तृतीय पार्टी बीमा तथा निवेश उत्पाद।

## 2. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1 आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1.1 निम्नलिखित को सुनिश्चित करके आपके साथ हमारे सभी व्यवहारों में निष्पक्षता तथा न्यायसंगतता लाना—

- क. बैंक के काउंटर पर नकदी/चेक की प्राप्ति तथा भुगतान की न्यूनतम बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराना।
- ख. हमारे द्वारा प्रस्तुत उत्पादों तथा सेवाओं के लिए तथा हमारे स्टाफ द्वारा अपनायी जा रही कियाविधियों तथा प्रथाओं में, इस कोड की प्रतिबद्धताओं तथा मानकों को पूरा करना।
- ग. यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पाद तथा सेवाएं संबंधित कानूनों तथा विनियमों का पूरी तरह से पालन करती हैं।
- घ. यह सुनिश्चित करना कि आपके साथ हमारे व्यवहार ईमानदारी तथा पारदर्शिता के नैतिक सिद्धान्तों पर आधारित हैं।
- ङ. सुरक्षित तथा भरोसेमंद बैंकिंग तथा भुगतान प्रणालियां चलाना।

2.1.2 निम्नलिखित के द्वारा आपको यह सुझाने में मदद करना कि हमारे उत्पाद तथा सेवाएं कैसे काम करते हैं—

- क. निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में उनके बारे में आपको सूचना देना—हिन्दी, अंग्रेजी
- ख. यह सुनिश्चित करना कि हमारा विज्ञापन तथा संवर्धन संबंधी साहित्य स्पष्ट है और भ्रामक नहीं है।
- ग. यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पादों तथा सेवाओं के संबंध में, उन पर लागू शर्तों तथा ब्याज दरों/सेवा प्रभारों के संबंध में आपको स्पष्ट सूचना देना।
- घ. आपको क्या लाभ हैं, आप लाभ कैसे उठा सकते हैं, उनके वित्तीय निहितार्थ क्या हैं तथा अपने प्रश्नों के बारे में आप किससे तथा कैसे संपर्क करें।

2.1.3 अपने खाते या सेवा के उपयोग में आपकी सहायता :

- क. आपको नियमित रूप से यथोचित अद्यतन जानकारी देकर।
- ख. ब्याज दरों, प्रभारों या शर्तों में परिवर्तन के बारे में आपको सूचना देकर।
- ग. आपके सूचनार्थ हमारी शाखा में निम्नलिखित प्रदर्शित करना :
  - i) हमारे द्वारा दी जाने वाली सेवाएं
  - ii) बचत बैंक खाते एवं नो फील खाता सुविधा से संबंधित न्यूनतम शेष और बाद के गैर-अनुरक्षण प्रभार।
  - iii) आपको अगर शिकायत हैं तो शाखा के जिस अधिकारी के पास जाना है, उसका नाम।
  - iv) अगर शाखा में आपकी शिकायत का निवारण नहीं हो पाया तो क्षेत्रीय कार्यालय/प्रधान कार्यालय के अधिकारी का नाम एवं पता, जिसके पास आप अपनी शिकायत दे सकते हैं।
  - v) संबंधित बैंकिंग लोकपाल का नाम एवं संपर्क पता जिसके अधीन शाखा आती है।
  - vi) पुस्तिका के रूप में उपलब्ध सूचना।

घ. निम्नलिखित पर हमारी नीतियाँ हमारी वेबसाइट में प्रदर्शित करना :

- i) चेक वसूली
- ii) शिकायतों का निवारण
- iii) क्षतिपूर्ति
- iv) प्राप्य राशि एवं प्रतिभूति को फिर से कब्जे में लेना

- 2.1.4** कुछ गलत हो जाने पर जल्दी तथा सहानुभूतिपूर्वक शीघ्र कार्यवाही :
- क.** गलती को तुरंत सुधारना तथा हमारी गलती के कारण लगाये गये बैंक प्रभारों को रद्द करना।
  - ख.** आपकी शिकायतों पर तुरंत कार्यवाही करना।
  - ग.** यदि आप तब भी संतुष्ट नहीं हैं तो अपनी शिकायत आगे किसे करें (पैरा 7 देखें)।
  - घ.** प्रौद्योगिकी संबंधी असफलता के कारण समस्या को दूर करने के लिए उचित वैकल्पिक उपाय उपलब्ध कराना।

- 2.1.5** आपकी सारी वैयक्तिक सूचना को प्राइवेट तथा गोपनीय रखना :  
नीचे पैरा 5 में उल्लिखित शर्त के अधीन हम आपकी सारी वैयक्तिक सूचना को प्राइवेट तथा गोपनीय रखेंगे।

- 2.1.6 कोड के प्रचार के लिए हम :**
- क.** अनुरोध प्राप्त होने पर आपको काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संदेश से या डाक से कोड की प्रति उपलब्ध करायेंगे।
  - ख.** आपको (नये ग्राहक) अपना खाता खोलने पर कोड की प्रति उपलब्ध करायेंगे।
  - ग.** इस कोड को प्रत्येक शाखा तथा हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध कराना।
  - घ.** यह सुनिश्चित करना कि कोड के बारे में सूचना उपलब्ध कराने तथा कोड का उपयोग करने में हमारा स्टाफ प्रशिक्षित हैं।

- 2.1.7 भेदभाव रहित नीति अपनाना तथा उसका उपयोग करना :**  
हम उम्र, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या अक्षमता के कारण भेदभाव नहीं करेंगे।

### 3. सूचना—पारदर्शिता

आप निम्नलिखित में से किसी भी द्वारा ब्याज दरों, एकसमान शुल्क तथा प्रभारों के बारे में सूचना प्राप्त कर सकते हैं :

- क.** हमारी शाखाओं में नोटिस देखकर
- ख.** हमारी वेबसाइट देखकर
- ग.** हमारे विनिर्दिष्ट स्टाफ से पूँछकर

#### 3.1 सामान्य

हम :

- क.** जिन उत्पादों तथा सेवाओं में आपकी रूचि है, उनके बारे में आपको मुख्य-मुख्य बातें बताते हुए स्पष्ट सूचना देकर जिनमें लागू ब्याज दरों, शुल्कों तथा प्रभारों संबंधी सूचना भी शामिल है।
- ख.** हम जो उत्पाद तथा सेवाएं देते हैं तथा जो आपकी आवश्यकतानुसार हो सकती है, उनके बारे में सूचना देकर।
- ग.** यदि एक से अधिक ढंग से हम कोई उत्पाद तथा सेवाएं देते हैं (उदाहरण के लिए—इंटरनेट पर, फोन पर, शाखाओं में आदि) तथा आपको यह बताकर कि आप उनके बारे में और अधिक जानकारी कैसे प्राप्त कर सकते हैं।
- घ.** कानूनी, विनियामक तथा आंतरिक नीतिगत आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपकी पहचान तथा पते के बारे में आपको यह बताकर कि हमें क्या सूचना चाहिए।

**ड.** हम आपको अपने अधिकारों तथा उत्तरदायित्वों विशेषकर सभी जमा खातों, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तथा सुरक्षित जमा तिजोरियों के बारे में नामांकन सुविधा के बारे में सूचना देंगे।

3.2 हमारा ग्राहक बन जाने पर हम आपका नाम पंजीकृत कर लेंगे। जब तक कि आप हमें लिखित रूप में यह सूचना नहीं दे देते कि किसी सूचना/सेवा में आपकी रूचि है, तब तक हम टेलीफोन कॉल/एसएमएस/ई-मेल के माध्यम से किसी भी नये उत्पाद/नयी सेवा के बारे में आपको सूचना नहीं देंगे।

### 3.3 ब्याज दरें

हम आपको

- क.**
- i) आपके खातों, जमा तथा ऋण, दोनों पर लागू ब्याज दरों की सूचना देंगे।
  - ii) नियत दरों पर ब्याज वाले ऋणों के मामलों में, ऋण संविदा में तथा उसकी प्रभावी तारीख के बारे में ब्याज की फिर से गणना संबंधी शर्त के विवरण, यदि कोई हो,
  - iii) ब्याज की चल दर वाले ऋणों के मामले में, वह संदर्भ दर जिससे आपकी चल दर जुड़ी होगी तथा आपके ऋण पर ब्याज की दर की गणना के लिए लगाया गया प्रीमियम या बट्टा। यह संदर्भ दर अलग-अलग समय पर ग्राहकों द्वारा लिये गये ऋणों पर एकसमान होगी।
  - iv) क्या ऋण संविदा में ब्याज की न्यूनतम दर संबंधी कोई शर्त होगी।
  - v) क्या हम आपको अपने ऋण को नियत दर से चल दर में बदलने और चल दर से नियत दर बदलने का विकल्प देंगे और, यदि ऐसा है, तो उसके लिए क्या प्रभार होंगे।

**ख.** आपकी जमाराशियों पर ब्याज कब देंगे या आपके ऋण खातों पर प्रभार कब लगायेंगे।

**ग.** आपके खाते पर ब्याज कैसे लगाते हैं तथा ब्याज की गणना का ढंग।

#### 3.3.1 ब्याज दरों में परिवर्तन

हमारे उत्पादों की ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर तथा ब्याज की चल दर की संदर्भ दर में परिवर्तन होने पर निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक माध्यमों द्वारा हम आपको उसकी सूचना देंगे :

- i) शाखाओं में नोटिस
- ii) खाता विवरण का अनुलग्नक
- iii) पत्र
- iv) ई-मेल
- v) वेबसाइट

### 3.4 दर सूची

#### 3.4.1 शुल्क तथा प्रभार

**क.** हम अपनी शाखाओं में निम्नलिखित प्रदर्शित (डिस्प्ले) करेंगे, दर सूची के बारे में नोटिस तथा यह कि आप इसे निःशुल्क देख सकते हैं।

**ख.** आपके द्वारा चुने गये किसी भी उत्पाद तथा सेवा के बारे में हम अपनी दर सूची में आपको विवरण देंगे।

**ग.** आपके द्वारा चुने गये उत्पाद/सेवा के बारे में शर्तों के उल्लंघन/अनुपालन न करने पर दंड के बारे में भी आपको सूचना देंगे।

### 3.4.2 शुल्कों तथा प्रभारों में परिवर्तन

यदि हम इन प्रभारों में कोई परिवर्तन करते हैं या कोई नया प्रभार लगाते हैं, तो संशोधित प्रभार लगाने से पहले/उनके प्रभावी होने से एक महीने पहले हम उसकी सूचना आपको देंगे।

### 3.5 शर्तें

**क.** आपने हमसे जो सेवा मांगी है, हम आपको उससे संबंधित शर्तों की सूचना देंगे।  
**ख.** सभी शर्तें निष्पक्ष होंगी तथा विशेष रूप से नामांकन सुविधा के बारे में अधिकारों का तथा देयताओं और उत्तरदायित्वों का स्पष्ट उल्लेख करेंगी और जहाँ तक सम्भव हो, सरल और सहज भाषा में होंगी।

### 3.5.1 शर्तों में परिवर्तन

**क.** हम निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक माध्यमों द्वारा शर्तों में परिवर्तन की सूचना देंगे।

- i) खाता विवरण/पास बुक
- ii) प्रत्येक शाखा में नोटिस बोर्ड
- iii) ई-मेल तथा वेबसाइट सहित इंटरनेट

**ख.** सामान्यतया, एक महीने का नोटिस देते हुए, प्रभार भावी तारीख से ही लगाये जायेंगे।  
**ग.** यदि हमने कोई परिवर्तन बिना नोटिस दिये किया है, तो हम 30 दिन के अंदर परिवर्तन अधिसूचित करेंगे। यदि यह परिवर्तन आपके लिए अलाभकर है तो आप 60 दिन के अंदर और बिना कोई नोटिस दिए और अतिरिक्त प्रभार या ब्याज दिये बिना अपना खाता बंद कर सकते हैं या शिफ्ट कर सकते हैं।  
**घ.** शर्त में कोई परिवर्तन होने पर हम तुरंत उसकी सूचना अपनी वेबसाइट पर देंगे। हम, अनुरोध प्राप्त होने पर शर्तों की प्रति या प्रभारों का सारांश आपको देंगे।

## 4. विज्ञापन, विपणन तथा विक्रय

- क.** हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन तथा संवर्धनात्मक सामग्री स्पष्ट हैं तथा भ्रामक नहीं हैं।
- ख.** किसी भी मीडिया तथा संवर्धनात्मक साहित्य में किसी भी विज्ञापन में, जो किसी बैंकिंग सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का उल्लेख शामिल है हम यह भी बतायेंगे क्या कोई अन्य शुल्क तथा प्रभार देय है और जिसमें ब्याज दर का उल्लेख शामिल है तथा संबंधित शर्तों के पूरे विवरण अनुरोध प्राप्त होने पर दे दिये जायेंगे।
- ग.** यदि हम सहायक सेवाएं देने के लिए तीसरी पार्टी की सेवाएं लेते हैं, तो हम यह चाहेंगे कि ऐसी अन्य पार्टियां आपकी वैयक्तिक सूचना (यदि उन्हें यह उपलब्ध है) पर उतनी ही गोपनीयता और सुरक्षा से कार्यवाही करें जैसे कि हम करते।
- घ.** हमने अपनी प्रत्यक्ष विक्रय एजेंसियों, जिनकी सेवाएं हम अपने उत्पादों/सेवाओं के लिए ले सकते हैं, के लिए एक आचार संहिता निर्धारित की है। इसमें अन्य बातों के साथ-साथ जब वे हमारे उत्पादों को वैयक्तिक रूप से या फोन से बेचने के लिए आपसे संपर्क करते हैं, तो उन्हें अपनी पहचान बतानी पड़ती है। हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारी ओर से कार्य कर रहे या हमारा उत्पाद बेच रहे तृतीय पक्ष या एजेंट कोड में शामिल सभी उत्पादों और सेवाओं के संबंध में कोड का पालन करेंगे।
- 3.** यदि हमें आपसे इस आशय की शिकायत प्राप्त होती है कि हमारे प्रतिनिधि/कुरियर या प्रत्यक्ष विक्रय एजेंसी ने अनुचित आचरण किया है या इस कोड के उल्लंघन में कार्य किया है, तो हम मामले की जांच करने तथा शिकायत पर कार्यवाही करने तथा हानि को पूरा करने के लिए यथोचित कदम उठाएंगे।

## 5. प्राइव्हेसी तथा गोपनीयता

हम आपकी सारी वैयक्तिक सूचना की प्राइव्हेसी तथा गोपनीय रखेंगे (यदि आप हमारे ग्राहक नहीं रहते तब भी) और हम निम्नलिखित सिद्धान्तों तथा नीतियों से निदेशित होंगे। हम निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, आपके खातों के संबंध में सूचना का डाटा, चाहे वह आपके द्वारा दी गयी हो या अन्यथा, हमारे समूह में अन्य कंपनी इकाइयों सहित, किसी को भी नहीं देंगे :

- क. यदि हमें सूचना कानूनी तौर पर देनी पड़ती है।
- ख. यदि सूचना प्रकट करने के लिए हमारी जनता के प्रति ड्यूटी है।
- ग. यदि हमें अपनी हितों की रक्षा के लिए सूचना देनी पड़े (उदाहरण के लिए धोखाधड़ी रोकने के लिए) लेकिन हम इस सूचना को आपके बारे में या आपके खातों के बारे में (आपके नाम तथा पते सहित) हमारे अपने समूह की कंपनियों सहित विपणन के प्रयोजन के लिए किसी को भी नहीं देंगे।
- घ. यदि सूचना प्रकट करने के लिए आप हमें कहते हैं, या हमें आपकी अनुमति प्राप्त है।
- ड. यदि हमें आपके बारे में बैंकर के संदर्भ (रेफरन्स) देने के लिए कहा जाता है, तो इसे देने से पहले हमें आपकी लिखित अनुमति आवश्यक होगी।

आपके बारे में जो वैयक्तिक रिकार्ड हमारे पास है, उन तक पहुँच के लिए विद्यमान विधिक फ्रेमवर्क के अंतर्गत आपको उपलब्ध अधिकारों के बारे में हम आपको बताएंगे।

जब तक कि आप हमें विशिष्टतया प्राधिकृत नहीं करते, हम अपने सहित किसी को भी विपणन के प्रयोजन के लिए आपकी वैयक्तिक सूचना का उपयोग नहीं करेंगे।

### 5.1 ऋण संदर्भ एजेंसियां

- क. जब हम आपका खाता खोलते हैं तब हम आपको बता देंगे कि हम आपके खाते का विवरण ऋण संदर्भ एजेंसियों को कब दे सकते हैं और कब उनसे छानबीन कर सकते हैं।
- ख. हमसे लिये गये ऋण के बारे में सूचना ऋण संदर्भ एजेंसी को मासिक आधार पर दी जाती है।
- ग. आप पर जो ऋण हैं, उनके बारे में हम ऋण संदर्भ एजेंसियों को जानकारी दे सकते हैं। यदि :
  - (i) आप अपने भुगतान में पीछे रह गये हों।
  - (ii) देय राशि विवादास्पद हो, तथा
  - (iii) आपके प्रस्तावों से हम संतुष्ट नहीं हैं।
- घ. यदि आपके ऋण खातों में चूक हो गयी है और बाद में उसे नियमित कर दिया गया है तो हम अपनी गलती मासिक रिपोर्ट में ऋण संदर्भ एजेंसी को इसकी सूचना दे देंगे।
- ड. यदि आप हमसे कोई ऋण सुविधा लेने के लिए आवेदन करते हैं, तो अनुरोध प्राप्त होने पर तथा निर्धारित शुल्क का भुगतान कर देने के बाद, हम ऋण संदर्भ एजेंसी से प्राप्त साख संबंधी सूचना की प्रति आपको दे देंगे।

## 6. देय राशियों का समाहरण

जब भी हम आपको ऋण देंगे, हम आपको चुकौती की राशि, अवधि, आवधिकता के द्वारा चुकौती की प्रक्रिया समझायेंगे। तथापि, यदि आप पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करते हैं,

तो प्राप्य राशि वसूल करने के लिए, देश के कानूनों के अनुसार निर्धारित प्रणाली का पालन किया जायेगा। इस प्रणाली में आपको नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से आपसे मिलकर याद दिलाना और/या यदि कोई प्रतिभूति है तो उस पर पुनः अधिकार करना शामिल होगा।

हमारी समाहरण नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और समझाने बुझाने पर गठित है। हम ग्राहक के विश्वास को विकसित करने तथा दीर्घावधि तक संबंध बनाये रखने में विश्वास रखते हैं।

- क.** हम अपने द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसी फर्मों/कंपनियों के बारे में विवरण अपनी वेबसाइट पर देंगे।
- ख.** अनुरोध प्राप्त होने पर हम वसूली एजेंसी फर्मों/कंपनियों के बारे में विवरण अपनी शाखाओं में भी देंगे।
- ग.** हमारा स्टाफ या अन्य कोई व्यक्ति जिससे प्राप्त राशि के समाहरण या/और प्रतिभूति के पुनः अधिकार में हमारा प्रतिनिधित्व करने का अधिकार दिया गया हो, वह आपको स्वयं की पहचान बतायेगा तथा हमारे द्वारा जारी अधिकार पत्र दिखायेगा तथा अनुरोध करने पर बैंक द्वारा या बैंक के प्राधिकार के अंतर्गत जारी पहचान पत्र दिखायेगा।
- घ.** हम आपको प्राप्य राशि संबंधी सभी जानकारी उपलब्ध करवायेंगे तथा प्राप्त राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयत्न करेंगे।
- ङ.** वसूली एजेंसियों को चूक संबंधी मामला देने से पहले हम एक नियंत्रण प्रणाली अपनायेंगे ताकि हमारे द्वारा कोई चूक होने की स्थिति में आपको परेशानी न हो।
- च.** आपके विरुद्ध वसूली कार्यवाही प्रारम्भ करते समय हम आपको लिखेंगे।
- छ.** समाहरण या/और प्रतिभूति को पुनः अधिकार में हमारी बैंक का प्रतिनिधित्व करने हेतु प्राधिकृत सभी स्टाफ या अन्य कोई व्यक्ति निम्नलिखित दिशा-निर्देशों का पालन करेंगे—
  - i)** सामान्यतया आपकी पंसद के स्थान पर और यदि कोई विशेष स्थान नहीं है तो आपकी आवास पर और यदि आप अपने आवास पर उपलब्ध न हो, तो कारोबार के स्थान पर आपसे संपर्क किया जायेगा।
  - ii)** पहचान एवं प्रतिनिधित्व करने के अधिकार के बारे में आपको तुरंत ही बताया जायेगा।
  - iii)** आपकी प्राइवसी का आदर किया जायेगा।
  - iv)** आपसे वार्तालाप शिष्टता से किया जायेगा।
  - v)** सामान्यतः हमारे प्रतिनिधि आपसे 0700 बजे और 1900 बजे के बीच संपर्क करेंगे जब तक कि आपसे कारोबार की विशेष परिस्थितियों के कारण अन्य समय की जरूरत हो।
  - vii)** एक विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल्स न करने के आपके अनुरोध का जहां तक संभव हो आदर किया जायेगा।
  - vii)** कॉल्स का समय और संख्या तथा वार्तालाप की विषय-वस्तु को लिख लिया जायेगा।
  - viii)** देय राशि संबंधी विवाद या मतभेदों को आपस में स्वीकीर्य तथा विधिवत रूप से निपटाने में पूरी सहायता दी जायेगी।
  - ix)** देय राशि के समाहरण के लिए आपके स्थान पर दौरा करते समय शिष्टता और शालीनता का पालन किया जायेगा।
  - x)** अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या अन्य कोई विपदाओं पर प्राप्य राशि के समाहरण के लिए काल करने/दौरान करने से बचा जायेगा।
  - xi)** हमारे वसूली एजेंटों द्वारा किसी भी अनुचित प्रथा के बारे में आपसे प्राप्त शिकायत की हम जाँच करेंगे।

#### 6.1 प्रतिभूति पुनः अधिकार नीति

हम कानून के अनुसार एक प्रतिभूति पुनः अधिकार नीति का पालन करेंगे। अनुरोध करने पर नीति की एक प्रतिलिपि उपलब्ध करायी जायेगी।

## 7. शिकायतें, परिवाद तथा फीड बैक

### 7.1 आंतरिक कार्यविधियां

- क.** यदि आपको शिकायत करनी है, तो हम बतायेंगे :
- (i) यह कैसे की जाय।
  - (ii) शिकायत कहां की जाय।
  - (iii) शिकायत कैसे की जाय।
  - (iv) कब तक जवाब की अपेक्षा करें।
  - (v) निवारण के लिए किसे संपर्क किया जाये।
  - (vi) यदि आप परिणाम से खुश नहीं है तो क्या किया जाये।

आपके किसी भी प्रश्न के लिए हमारा स्टाफ आपकी मदद करेगा।

- ख.** हम आपको बतायेंगे कि शिकायतों के उचित और तत्काल निपटारे के लिए हमारी प्रक्रिया का ब्योरा कहां से प्राप्त होगा।
- ग.** यदि आपकी शिकायत लिखित रूप में प्राप्त होती है, तो हम एक सप्ताह के भीतर प्राप्ति-सूचना/उत्तर देने का प्रयास करेंगे। यदि आपकी शिकायत नामित टेलीफोन पर फोन द्वारा बतायी जाती है, तो हम प्रगति के बारे में यथोचित समयावधि में जानकारी देते रहेंगे।
- घ.** मामले की जांच करने के बाद, हम आपको अपना अंतिम उत्तर भेजेंगे या समझायेंगे कि जबाब देने में हमें क्यों अधिक समय लग रहा है और ऐसा हम आपकी शिकायत प्राप्त करने की तारीख से 30 दिन के भीतर करने का प्रयत्न करेंगे तथा आपको बतायेंगे कि यदि आप अब भी संतुष्ट नहीं हैं तो कैसे अपनी शिकायत को आगे बढ़ा सकते हैं।

### 7.2 बैंकिंग लोकपाल योजना

- क.** हम अपनी वेबसाइट पर बैंकिंग लोकपाल योजना को प्रदर्शित करेंगे। नाममात्र का प्रभार देकर, अनुरोध करने पर, इसकी एक प्रति उपलब्ध करायी जायेगी। हम अपनी शाखाओं में उस बैंकिंग लोकपाल का नाम और संपर्क करने के विवरण प्रदर्शित करेंगे जिसके अधिकार क्षेत्र में वह शाखा आती है।
- ख.** हम शाखा में उस अधिकारी का नाम प्रदर्शित करेंगे जिससे आप शिकायत होने पर संपर्क कर सकते हैं। यदि आपकी शिकायत शाखा स्तर पर दूर नहीं होती तो आप शाखा में प्रदर्शित हमारे क्षेत्रीय कार्यालय/प्रधान कार्यालय के अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।
- ग.** हमें शिकायत करने के 30 दिन के अंदर यदि आपको हमारे संतोषजनक उत्तर प्राप्त नहीं होता है और आप अपने परिवादों के निवारण के लिए कुछ और उपाय करना चाहते हैं, तो आप बैंकिंग लोकपाल योजना के अधीन भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। हमारा स्टाफ इस संबंध में क्रियाविधि को स्पष्ट करेगा

## 8. उत्पाद और सेवाएं

### 8.1 जमा खाते

- क.** आप हमारे साथ विभिन्न प्रकार के खाते खोल सकते हैं जैसे कि 'नो फिल्ल्स' खाते सहित बचत खाते, मीयादी जमाराशियां, चालू खाते। आप निम्न प्रकार से यह खाते खोल सकते हैं :

- i) एकल
  - ii) संयुक्त
  - iii) संयुक्त (कोई एक या उत्तरजीवी)
  - iv) संयुक्त (पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी)
  - v) संयुक्त (परवर्ती या उत्तरजीवी)
  - vi) या किसी और प्रकार से
- ख.** उपर्युक्त नाते नामांकन सुविधा के साथ या उसके बिना भी खोले जा सकते हैं। हम खाता खोलने के फार्म में नामांकन का विकल्प शामिल करेंगे। हम आपको उपर्युक्त खातों और नामांकन सुविधाओं के निहितार्थों के बारे में आपके द्वारा खाता खोलते समय बतायेंगे।
- ग.** हम आपके नामांकन विवरण की पावती देंगे और पास-बुक/खाता विवरण/नियत जमाराशि रसीद पर नामांकन को दर्ज करेंगे। आपसे अनुरोध प्राप्त होने पर, हम उस पर नामिती का नाम भी दर्ज करेंगे।
- घ.** खाता खोलते समय हम आपको तरल (लिक्विड) जमा सुविधा, स्वीप खाता और उसी प्रकार के उत्पादों के बारे में भी जानकारी देंगे तथा उनके निहितार्थ और क्रियाविधियों के बारे में भी बतायेंगे।

#### **जमा खाते खोलना तथा उनका परिचालन**

कोई भी जमा खाता खोलने से पहले हम :

- क.** बैंक के दिशा-निर्देशों अपने ग्राहक को पहचानिए (केवायसी) के सभी सावधानी संबंधी उपाय बरतेंगे।
- ख.** ऐसा करने के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज या साक्ष्य प्रस्तुत करने या उपलब्ध कराने के लिए कहेंगे।
- ग.** केवायसी, एंटी मनी लांडरिंग या अन्य किसी सांविधिक अपेक्षा का पालन करने के लिए जरूरी सूचना प्राप्त करेंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता पड़ती है, तो वह अलग से मांगी जायेगी और ऐसी अतिरिक्त जानकारी मांगने के लिए हम उसका उद्देश्य स्पष्ट रूप से बतायेंगे। यह जानकारी उपलब्ध कराना स्वैच्छिक होगा।
- घ.** खाता खोलने के फार्म और अन्य सामग्री आपको उपलब्ध करायेंगे। उसमें वांछित आवश्यक सूचना का विवरण शामिल होगा और केवायसी की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सत्यापन तथा/या रिकार्ड के लिए प्रस्तुत किये जाने वाले दस्तावेजों का विवरण होगा।
- ङ.** आपके द्वारा खाता खोलते समय क्रियाविधि संबंधी औपचारिकताएं स्पष्ट करेंगे और आपके द्वारा बांछित आवश्यक स्पष्टीकरण उपलब्ध करायेंगे।
- च.** खाता खोलते समय, निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम द्वारा निर्धारित शर्तों के अधीन, बीमा योजना के अन्तर्गत उपलब्ध बीमा योजना के विवरण उपलब्ध करायेंगे।

#### **अपने खाते को बदलना**

- क.** यदि खातों में पहले भुगतान के 14 दिन के अंदर, आप चालू/बचत खाते के चयन से संतुष्ट नहीं हैं, तो हम आपको किसी और खाते में स्विच करने में आपकी सहायता करेंगे या ब्याज सहित आपकी धनराशि लौटा देंगे। हम किसी नोटिस अवधि तथा अतिरिक्त प्रभार पर जोर नहीं देंगे।
- ख.** यदि आप चालू/बचत खाता बंद करना चाहें, तो हम आपके अनुरोध प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के अंदर आपका खाता बंद कर देंगे।
- ग.** यदि आप अपना खाता हमारे बैंक की किसी और शाखा में अंतरित करना चाहें तो हम कर देंगे। आपका अनुरोध प्राप्त होने के **दो सप्ताह के अंदर** नयी शाखा में आपका खाता शुरू हो जायेगा बशर्ते, आप नयी शाखा में केवायसी संबंधी औपचारिकताएं पूरी कर दें। खाता शुरू होते ही हम उसकी सूचना देंगे। नयी शाखा को आपके स्थायी अनुदेशों/प्रत्यक्ष नामें, यदि कोई हो, के बारे में सूचना दे दी जायेगी।

- घ. आपके चालू खाते को हमें या हमसे अंतरित करते समय किसी गलती या अनावश्यक विलंब के कारण यदि आपको कोई बैंक प्रभार देना पड़ता है तो यह हम रद्द कर देंगे।

### 8.1.1 बचत/चालू खाते

जब आप जमा खाता खोलते हैं, तो हम

- क. किसी विशिष्ट अवधि में निःशुल्क किये जा सकने वाले लेन-देन, नकदी आहरण, आदि की संख्या में बारे में आपको सूचित करेंगे।
- ख. उक्त सीमा के बाद, यदि कोई हो, प्रभारों के स्वरूप के बारे में बतायेंगे। प्रभारों का विवरण दर सूची में शामिल किया जायेगा।
- ग. आपके बचत खाते में किस दर पर ब्याज दिया जाता है, इसकी गणना कैसे की जाती है और इसकी आवधिकता के बारे में सूचना देंगे।

### न्यूनतम जमाराशि

बचत बैंक खाते में रखे जाने वाली न्यूनतम जमाराशि हमारी शाखाओं में प्रदर्शित की जायेगी। जमा उत्पादों जैसे कि बचत बैंक खाता या चालू खाता या किसी अन्य प्रकार के जमा खाते के लिए हम आपको—

- क. ऐसे खातों को नियंत्रित करने वाली शर्तों के भाग के रूप में न्यूनतम जमाराशियां बनाए रखने के बारे में सूचित करेंगे।
- ख. आपके द्वारा खाते में न्यूनतम जमाराशि न रख पाने पर प्रभारों के बारे में सूचित करेंगे। प्रभारों का विवरण दर सूची में शामिल किया जायेगा।
- ग. 30 दिन पहले ही न्यूनतम शेष रखने की राशि में परिवर्तन की सूचना देंगे। नोटिस की इस अवधि में, हम उच्चतर न्यूनतम शेष न रखने के लिए कोई प्रभार नहीं लगायेंगे।

### प्रभार

चेक बुक जारी करने, खातों के अतिरिक्त/डुप्लिकेट विवरण, डुप्लिकेट पासबुक, प्रदत्त चेकों की प्रति, फोलियों प्रभार, हस्ताक्षर का सत्यापन, अपर्याप्त जमाराशि के कारण चेक लौटा देना, अधिदेश या खाते के स्टाइल में परिवर्तन आदि के लिए विशिष्ट प्रभार दर सूची में शामिल किये जायेंगे।

### विवरण

- क. आपके खाते का प्रबंध करने तथा उसकी प्रविष्टियों की जांच में आपकी सहायता के लिए हम आपको खाते का मासिक विवरण उपलब्ध करायेंगे, जब तक कि आपने पासबुक का विकल्प न दिया हो।
- ख. आपके खाते के लिए सामान्यतया उपलब्ध खाते विवरण के अतिरिक्त भी आप प्रभार देकर और अधिकबार खाते विवरण मांग सकते हैं। यह प्रभार दर सूची में शामिल किया गया है।
- ग. आप काउंटर पर अपने पिछले कुछ लेनदेन देख सकते हैं।
- घ. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आपकी पासबुक/विवरण में प्रविष्टियां संक्षिप्त हों और आसानी से समझ में जा जायें।

### 8.1.2 मीयादी जमाराशियां

जब आप हमारे पास मीयादी जमाराशि रखते हैं तो हम

- क. आवेदन फार्म में अवधि पूर्ण हो जाने पर जमा खाते का निपटान कैसे करना है उसके बारे में आपसे अनुदेश प्राप्त करेंगे।
- ख. अवधि की समाप्ति से पहले मीयादी जमाराशि के आहरण की कार्यविधि की सूचना आपको देंगे।
- ग. मीयादी जमाराशि की अवधि की समाप्ति से पहले आहरण के लिए ब्याज दरों और प्रभारों के बारे में आपको बतायेंगे।
- घ. जमाराशि स्वीकार करते समय हम आपको बताएंगे की अवधि समाप्त हो जाने के बाद यदि जमाराशि का नवीकरण करते हैं तो उसके बारे में शर्तें और ब्याज दर क्या होगी।
- ङ. आपके जमा खातों में उपचित ब्याज दर आयकर अधिनियम के उपबंधों के अधीन ब्याज, अधिनियम के अधीन हमारे दायित्व और स्रोत पर आयकर से कटौती से छूट लेने के लिए क्या प्रावधान उपलब्ध है।
- च. आवेदन के समय आपसे फार्म 60/61 प्राप्त करना।
- छ. प्रत्येक वित्तीय वर्ष में आपसे फार्म 15 H/15G प्राप्त करना यदि आप अपनी ब्याज आय कर देने के लिए बाध्य नहीं हैं।
- ज. यदि हम आपकी जमाराशियों पर उपचित ब्याज से कर काटते हैं तो आपको वांछित प्रमाण पत्र जारी करना।

### जमाराशियों पर अग्रिम

हम आपको मीयादी जमाराशियों पर उपलब्ध ऋण/ओवरड्राफ्ट की सुविधा के बारे में बतायेंगे।

#### 8.1.3 “नो फ़िल्स” खाता

हम आपको या तो “शून्य” या बहुत कम न्यूनतम जमाराशि से एक मूल बैंकिंग “नो फ़िल्स” खाता उपलब्ध कराएंगे। ऐसे खाते में विभिन्न सेवाओं/उत्पादों के लिए लागू प्रभार एक अलग दर सूची में दिये जाएंगे। ऐसे खाते में लेन देनों के स्वरूप और संख्या को सीमित रखा जा सकता है जिसके बारे में आपको खाता खोलने के समय एक पारदर्शी तरीके से बता दिया जायेगा।

#### 8.1.4 अवयस्कों के खाते

यदि आप हमसे पूछेंगे तो हम बतायेंगे कि कोई अवयस्क जमा खाता कैसे खोल सकता है और उसका परिचालन कैसे किया जा सकता है।

#### 8.1.5 विशेष खाते

हम अपने विशेष ग्राहकों जैसे कि वरिष्ठ नागरिक, शारीरिक रूप से अशक्त व्यक्तियों और अनपढ़ व्यक्तियों के लिए हमारे साथ बैंकिंग करने को सुविधाजनक बनाने के लिए सभी प्रयास करेंगे। इसमें ऐसे आवेदकों और ग्राहकों के लिए सुविधाजनक नीतियां, उत्पाद और सेवाएं तैयार करना शामिल हैं।

हम दृष्टिहीन/शारीरिक रूप से अशक्त अन्य व्यक्तियों को खाता खोलने की क्रियाविधि और शर्तों के बारे में बताएंगे, बशर्ते वह बैंक में स्वयं किसी ऐसे गवाह के साथ आए जिससे वह व्यक्ति और बैंक, दोनों ही जानते हों।

#### 8.1.6 निष्क्रिय/अप्रवर्ती खाते

- क. हम आपको खाता खोलने के समय यह बताएंगे कि खाते परिचालित न करने की कितनी अवधि के बाद, आपका खाता निष्क्रिय/अप्रवर्ती खाता हो जायेगा। आपके खाते के निष्क्रिय/अप्रवर्ती खाता हो जायेगा। आपके खाते को निष्क्रिय, अप्रवर्ती या अदावी खाते के रूप में वर्गीकृत करने तथा उसको दर सूची के अनुसार, सक्रिय बनाने

के प्रभारों सहित उसके क्या परिणाम होंगे, के बारे में हम आपको तीन महीने पहले बता देंगे।

- ख. संयुक्त धारक/धारकों किसी खाते के निष्क्रिय/अप्रवर्ती में वर्गीकरण से पहले सूचना देना।
- ग. यदि आप खाते को सक्रिय बनाना चाहते हैं तो क्या कार्यविधि अपनायी जायेगी, उसके बारे में बताएंगे।
- घ. निष्क्रिय खाते को फिर से सक्रिय करने के लिए हम कोई प्रभार नहीं लगाएंगे।

#### 8.1.7 आपका खाता बंद करना

सामान्य परिस्थितियों में, आपको कम से कम 30 दिनों को नोटिस दिये बिना हम आपका खाता बंद नहीं करेंगे। सामान्य परिस्थितियों के उदाहरणों में जो नहीं आते, खाते का अनुचित परिचालन आदि शामिल है। ऐसी सभी मामलों में, आपको अपने द्वारा पहले ही जारी किये गये चेकों के लिए वैकल्पिक व्यवस्था करनी होगी तथा आप ऐसे खातों पर नये चेक जारी नहीं करेंगे।

#### 8.2 समाशोधन चक्र/समाहरण सेवाएं

- क. हम आपको समाशोधन लिखातों को प्रस्तुत करने के बाद, आप निधि कब आहरित कर सकेंगे और हमारी चेक संग्रहण नीति के अनुसार आप विलंबित ब्याज के लिए कब पात्र होंगे, आदि ब्यौरों सहित आपको स्थानीय लिखातों और बाहरी लिखातों के लिए समाशोधन चक्र के संबंध में बताएंगे।
- ख. लिखातों के संग्रहण में विलंब होने की स्थिति में हम अपनी चेक संग्रहण/क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार आपकी तरफ से की जाने वाली मांग के लिए रुके बिना आपको मुआवजा अदा करेंगे।
- ग. यदि हम बाहरी चेकों के लिए तुरंत जमा करने की सुविधा देते हैं तो हम आपको पूरा विवरण देंगे जिसमें आपके द्वारा प्रस्तुत किये गये लिखातों की उच्चतम राशि, खाते का परिचालन संतोषजनक रूप से करने आदि शर्तें शामिल होंगी।
- घ. हम अपनी चेक समाशोधन नीति के अनुसार, कार्यवाही प्रारम्भ करें और आपके द्वारा प्रस्तुत चेक/लिखात के मार्ग में खो जाने के मामले में, चेक/लिखात की दूसरी प्रति प्राप्त करने में पूरी सहायता प्रदान करेंगे।
- ङ. जब आप अपना खाता खोलेंगे और जब कभी हमें आप उपर्युक्त जानकारी के लिए संपर्क करेंगे तो हम आपको उक्त जानकारी प्रदान करेंगे। यदि हमारी नीति में कोई परिवर्तन होता है तो हम संशोधित नीति को अपनी वेबसाइट और अपनी सभी शाखाओं पर प्रदर्शित करेंगे।

#### 8.3 नकदी लेनदेन

- क. किसी निर्धारित राशि से अधिक वाले लेनदेनों के लिए आपको अपना पैन नंबर हमें प्रस्तुत करना आवश्यक होगा।

#### 8.3.1 प्रत्यक्ष नामे और स्थायी अनुदेश

- क. प्रत्यक्ष नामे और स्थायी अनुदेश किस प्रकार से काम करते हैं और आप किस प्रकार से उन्हें दर्ज/रदद कर सकते हैं और उससे संबंधित प्रभारों को हम आपको खाता खोलते समय बता देंगे। समय-समय पर संशोधित दर सूची के अनुसार प्रभार लगाये जायेंगे।
- ख. प्रत्यक्ष नामे (जैसे कि ईसीएस) के लिए आपके द्वारा दिये गये अधिदेशों और अन्य स्थायी अनुदेशों पर कार्यवाही करेंगे। अधिदेश का पालन करने में किसी बिलंब या असफलता के कारण हुई वित्तीय हानि या अतिरिक्त लागत के लिए हम बैंक की

मुआवजा नीति के अनुसार मुआवजा देंगे। यदि आपके खाते में अपर्याप्त जमा राशि के कारण, हम अधिदेश का पालन नहीं कर पाते, तो समय-समय पर संशोधित दर सूची के अनुसार हम प्रभार लगायेंगे।

- ग. प्रत्यक्ष नामों के अन्तर्गत जैसे ही निर्धारित हो जाता है कि आपके खाते को अप्रधिकृत/गलती से नामें कर दिया गया है, ब्याज सहित आपके खाते में राशि लौटा दी जायेगी।

#### 8.4 भुगतान रोकने संबंधी सुविधा

हम

क. आपके द्वारा जारी किये गये चेकों के संबंध में, भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों को स्वीकार करेंगे। आपके अनुदेश प्राप्त होने के तुरंत बाद, हम उसकी पावती देंगे और कार्यवाही करेंगे, बशर्ते इन चेकों को हमने पहले ही समाशोधित न कर दिया हो।

ख. हम, यदि कोई प्रभार होंगे, तो लगायेंगे और समय-समय पर संशोधित दर सूची में उसे शामिल करेंगे।

ग. यदि भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों की प्राप्ति के बाद, किसी चेक का भुगतान हो जाता है, तो हम बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार आपको उसकी प्रतिपूर्ति करेंगे और मुआवजा देंगे।

#### 8.5 आपके द्वारा जारी चेक/नाम अनुदेश

क. हमारे पास रिकार्ड उपलब्ध होने पर, साक्ष्य के रूप में चेक/नाम अनुदेश या उनकी प्रति देंगे। आपके खाते से प्रदत्त चेक/नाम अनुदेशों के संबंध में विवाद होने पर, यदि अनुरोध एक वर्ष की अवधि के अंदर किया जाता है, तो कोई प्रभार नहीं लगाया जायेगा और एक वर्ष की अवधि के बाद, दर सूची के अनुसार प्रभार लगाये जायेंगे।

ख. हम आपको बतायेंगे कि हम अप्रदत्त चेकों तथा 'आउट आफ डेट' चेकों पर कैसे कार्यवाही करते हैं। प्रभार के विवरण समय-समय पर संशोधित दर सूची में शामिल किये जायेंगे।

#### 8.6 शाखा बंद करना/शिफ्ट करना

यदि हम अपनी शाखा बंद करना या शिफ्ट करना चाहेंगे तो हम आपको :

क. आपके केन्द्र पर किसी भी बैंक की कोई कार्यरत शाखा न होने पर, तीन महीने का नोटिस देंगे और आपको बतायेंगे कि हम आपको बैंकिंग सुविधाएं देना कैसे जारी रखेंगे।

ख. आपके केन्द्र पर यदि किसी बैंक की कोई कार्यरत शाखा है, तो दो महीने का नोटिस देंगे।

#### 8.7 दिवंगत खाता-धारकों के संबंध में दावों का निपटान

8.7.1 हम दिवंगत खाता-धारकों के खातों के निपटान हेतु सरल प्रक्रिया का पालन करेंगे।

क. उत्तरजीवी/नामिति खंड के साथ खाता

दिवंगत जमाकर्ता के जमा लेखा के मामले में, जहां जमाकर्ता ने नामांकन सुविधा का उपयोग तथा वैध नामांकन किया था अथवा जहां उत्तरजीवित शर्त ("कोई एक या उत्तरजीवी", अथवा "कोई या उत्तरजीवी" अथवा "पूर्ववर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी" या "परवर्ती या उत्तरजीवी" के साथ खाता खोला गया था, दिवंगत खाता-धारक के उत्तरजीवी(यो)/नामिति को जमा खाता की शेष राशि भुगतान किया जायेगा बशर्ते।

i) उत्तरजीवी (यों) की पहचान तथा खाता धारक की मृत्यु के तथ्य उचित दस्तावेजी साक्ष्य के माध्यम से स्थापित हों।

- ii) सक्षम न्यायालय से ऐसा कोई आदेश न हो जिससे बैंक को दिवंगत के खाते से भुगतान करने हेतु रोका गया हो तथा
- iii) उत्तरजीवी (यों) नामिति को यह स्पष्ट किया गया हो कि उन्हें दिवंगत जमाकर्ता के कानूनी वारिस के ट्रस्टी के रूप में बैंक से भुगतान प्राप्त होगा अर्थात् उनको किये गये ऐसे भुगतान किए गये उत्तरजीवी (यों) नामिति के विरुद्ध किसी भी व्यक्ति के अधिकार अथवा दावे प्रभावित नहीं होंगे।

उपर्युक्त शर्तों के अधीन, उत्तरजीवी (यों) नामिति को किए गये भुगतान से बैंक की देयताओं की पूर्ण रूप से चुकौती हो जायेगी। ऐसे मामलों में, उत्तराधिकार प्रमाण पत्र, प्रशासनिक पत्र या वसीयत प्रमाण पत्र आदि प्रस्तुत करने की मांग या उत्तरजीवी (यों) नामिति से क्षतिपूर्ति बांड या जमानत, प्रशासनिक पत्र या वसीयत प्रमाण पत्र आदि प्रस्तुत करने की मांग या उत्तरजीवी (यों) नामिति से क्षतिपूर्ति बांड या जमानत प्राप्त न करते हुए, दिवंगत खाताधारक के खाते की राशि चाहे कुछ भी हो, दिवंगत जमाकर्ताओं के उत्तरजीवी (यों)/नामिति को भुगतान किया जायेगा।

#### **ख. उत्तरजीवी/नामिति खंड के बिना खाते**

ऐसे मामलों में जहां दिवंगत जमाकर्ता ने कोई नामांकन नहीं किया था अथवा "कोई एक या उत्तरजीवी" (जैसे कि एकल या संयुक्त रूप से परिचालित खाते) के रूप में वर्गीकृत खातों के अलावा अन्य खातों के लिए हम सामान्य व्यक्ति को असुविधा या अकारण तकलीफ न देते हुए जमाकर्ता के कानूनी उत्तराधिकार (यों) को पुनर्भुगतान के लिए सरल प्रणाली अपनायेंगे।

हमारी जोखिम प्रबंधन प्रणालियों को ध्यान में रखते हुए हम दिवंगत जमाकर्ताओं के खातों में शेष राशि के लिए न्यूनतम प्रारम्भिक सीमा निर्धारित करेंगे, जिस सीमा तक क्षतिपूर्ति पत्र के अलावा किसी अन्य दस्तावेज मांगे बिना दिवंगत जमाकर्ताओं से संबंधित दावे का निपटान किया जा सकता है।

#### **ग. मीयादी जमा खातों की समय पूर्व समाप्ति**

मीयादी जमाराशियों के मामलों में, हम खाता खोलने हेतु फार्म में ही एक खंड जोड़ देंगे, जिससे जमाकर्ता की मृत्यु हो जाने पर, मीयादी जमाराशियों को समय पूर्व समाप्त करने की अनुमति दी जायेगी। उक्त खाता खोलने के फार्म में ऐसी शर्तें, जिनके अधीन ऐसे समय पूर्व आहरण की अनुमति दी जायेगी, का भी उल्लेख किया जायेगा। ऐसे समय पूर्व आहरण पर कोई दण्ड प्रभार नहीं लगाये जायेंगे।

#### **घ. दिवंगत जमाकर्ता के नाम में नकदी प्रवाह**

एक जमा खाते के उत्तरजीवी (यों)/नामिति को तकलीफ न देने के लिए हम दिवंगत खाताधारक के नाम में प्रक्रियाधीन नकदी प्रवाह के संबंध में (उचित करार/उत्तरजीवी (यों)/नामिति से प्राधिकार प्राप्त करेंगे। इस संबंध में हम निम्नलिखित दो विकल्पों में किसी एक को अपनाने हेतु विचार करेंगे—

- i) दिवंगत श्री-----की संपदा के रूप में बने खाते को खोलने के लिए दिवंगत खाताधारक के उत्तरजीवी (यों)/नामिति द्वारा हमें प्राधिकृत किया जाय। ऐसे खातों में दिवंगत खाताधारक के नाम में प्रक्रियाधीन प्रवाह को जमा करने की अनुमति दी जायेगी, बशर्ते कोई आहरण न दिया जाय। अथवा
- ii) उत्तरजीवी (यों)/नामिति द्वारा हमें प्राधिकृत किया जाय कि हम विप्रेषक को "खाताधारक दिवंगत" लिखकर प्रक्रियाधीन प्रवाह को लौटा सकें और तदनुसार उत्तरजीवी (यों)/नामिति को सूचना दे सकें। उसके बाद उत्तरजीवी

(यों)/नामिति/कानूनी उत्तराधिकारी विप्रेषक से संपर्क कर परकाम्य लिखत या ईसीएस के माध्यम से उचित हिताधिकारी के नाम पर भुगतान करने हेतु कह सकते हैं।

### 8.7.2 दावों के निपटान हेतु समय सीमा

हम दिबंगत जमाकर्ताओं से संबंधित दावों के निपटान हेतु दावा प्राप्त करने की तारीख से 15 दिन के भीतर उत्तरजीवी (यों)/नामिति (यों) को भुगतान करने का प्रयत्न करेंगे, बशर्ते बैंक की संतुष्टि के लिए जमाकर्ता की मृत्यु का सबूत तथा दावों (बों) की उचित पहचान प्रस्तुत की जाए।

### 8.8 सुरक्षित जमा लांकर

हम सुरक्षित जमा लांकर तथा मूल्यवान वस्तुओं के सुरक्षित जमा के लिए लागू नियम और कार्यविधि का सम्पूर्ण ब्यौरा देंगे यदि हम यह सेवा उपलब्ध कराते हैं।

### 8.9 विदेशी मुद्रा सेवाएं

- क. जब आप विदेशी मुद्रा खरीदते या बेचते हैं तो हम इन सेवाओं की जानकारी, विदेशी मुद्रा लेन-देनों पर लागू विनियम दर तथा अन्य प्रभारों का ब्यौरा देंगे। यदि यह सम्भव नहीं होता तो हम आपको यह बतायेंगे कि इसकी गणना कैसे की जाती है।
- ख. यदि आप मुद्रा को विदेश में अंतरण करना चाहते हैं तो हम इसे कैसे किया जाता है यह बतायेंगे तथा निम्नलिखित जानकारी देंगे—
- सेवाओं का विवरण तथा उन्हें कैसे उपयोग में लाया जाए।
  - आपके द्वारा विदेश में भेजी गयी मुद्रा वहां कब तक पहुंचनी चाहिए तथा विलंब, यदि कोई हो, के कारणों का ब्यौरा।
  - विदेशी मुद्रा में परिवर्तित करने हेतु प्रयुक्त विनियम दर (यदि लेन-देन के समय यह संभव न हो, तो हम बाद में दर बता देंगे)।
  - कमीशन या प्रभार जिसे आपको भरना होगा का ब्यौरा, तथा एक चेतावनी कि मुद्रा प्राप्त करने वाले व्यक्ति को भी विदेशी बैंक के प्रभार भरने पड़ सकते हैं।
- ग. हम आपको बतायेंगे कि विदेश में भुगतान करने के लिए आपके द्वारा उपलब्ध करायी गयी जानकारी पर्याप्त हैं या नहीं। किसी विसंगति या अधूरे प्रलेखीकरण के मामलों में, हम आपको तुरंत सूचित करेंगे तथा उसे सुधारने/पूरा करने में आपकी मदद करेंगे।
- घ. यदि विदेश में आपके बैंक खाते में मुद्रा अंतरित की गयी तो हम आपको प्राप्त की गयी मूल राशि तथा लगाये गये प्रभार, यदि कोई हो, के बारे में बतायेंगे। यदि भेजने वाला सभी प्रभारों को भरने हेतु सहमत हो जाता है तो आपके खाते में नकदी जमा करते समय हम कोई प्रभार नहीं लेंगे।
- ङ. हमारे द्वारा प्रदान की गयी विदेशी मुद्रा सेवाओं से संबंधित नियामक अपेक्षाओं या शर्तों के बारे में जब भी आप अनुरोध करेंगे, हम आपका मार्गदर्शन करेंगे।
- च. राशि जमा करने हेतु नियत तारीख के बाद विलंब होने के मामले में, आपके (क) नियत तारीख के बाद देय अवधि के लिए ब्याज पर किसी प्रकार की हानि तथा बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार विदेशी मुद्रा दर की प्रतिकूल दर के लिए भी मुआवजा दिया जायेगा।
- छ. नियामक/सांघिक अनुदेशों के अन्तर्गत जारी किए जाने वाले सभी प्रमाण पत्र बिना किसी शुल्क के जारी किए जायेंगे।

### 8.10 भारत के भीतर विप्रेषण

यदि आपको भारत के भीतर मुद्रा विप्रेषित करनी हो तो हम आपको बतायेंगे कि यह कैसे करना है तथा

- क. सेवाओं का विवरण तथा उन्हें कैसे उपयोग में लाया जाए, के बारे में बतायेंगे।

- ख. आपकी आवश्यकता के अनुसार मुद्रा भेजने का सर्वोत्तम तरीका बताएं।
- ग. सभी प्रभारों का ब्यौरा तथा समय-समय पर संशोधित दर सूची के अनुसार सेवा के लिए आपके द्वारा भरे जाने वाले कमीशन।  
विलंब होने पर बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार आपको हुई हानि/किये गये अतिरिक्त खर्च के लिए मुआवजा दिया जायेगा।

### 8.11 उधार देना

आपको नकदी देने से पहले या आपकी ओवरड्राफ्ट सीमा या अन्य उधार सीमा बढ़ाने से पहले हम यह मूल्यांकन करेंगे कि क्या आप इसकी चुकौती कर पायेंगे।

यदि हम आपकी सहायता नहीं कर सकते तो हम आवेदन को अस्वीकार करने के कारण लिखित रूप में बताएं। यदि आप अपनी देयताओं के लिए, चाहते हैं कि हम किसी से गारंटी या अन्य कोई प्रतिभूति स्वीकार करें तो हम आपकी वित्त संबंधी गोपनीय सूचना गारंटी या कोई अन्य प्रतिभूति दे रहे व्यक्ति को या उनके कानूनी सलाहकार को देने के लिए आपकी अनुमति माँगेंगे।

- क. उन्हें हम स्वतंत्र रूप से कानूनी सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करेंगे ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे अपनी प्रतिबद्धता और अपने निर्णय के संभावित परिणाम समझते हैं (जहां उचित होगा, हम उन्हें जिन दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने के लिए कहेंगे, उनमें इस सिफारिश की स्पष्ट और पारदर्शी सूचना दी जायेगी)
- ख. यह बतायेंगे कि गारंटी या कोई अन्य प्रतिभूति देने से वे आपके बदले या आपके साथ देनदार हो जायेंगे, तथा
- ग. उन्हें यह बतायेंगे कि उनकी क्या देयता होगी।

#### 8.11.1 ऋण उत्पाद

##### ऋण के लिए आवेदन और उनके संबंध में की जाने वाली कार्यवाही

- क. कोई ऋण देते समय, हम उस ऋण पर लागू होने वाली ब्याज दरों, जैसे नियत या चल ब्याज दर की सूचना, उसके संबंध में की जाने वाली कार्यवाही के लिए देय शुल्कों/प्रभारों, यदि ऋण की राशि मंजूर नहीं की जाती हो/नहीं दी जाती हो तो वापस किए जाने वाले शुल्कों की राशि, समय पूर्व-भुगतान विकल्पों एवं प्रभारों, यदि कोई हो, विलंबित नियत चुकौती पर ब्याज दर, यदि कोई हो, अपने ऋण के लिए नियत से चल ब्याज दर का या इसके विपरीत क्रम का विकल्प चुनने पर लगने वाले परिवर्तन प्रभारों, ब्याज के पुनर्निर्धारण खंड की उपलब्धता तथा ऐसे किसी मामले, जिससे उधारकर्ता का हितलाभ प्रभावित होता हो, की सूचना ऋण के आवेदन पत्र के एक अंश के रूप में देंगे।
- ख. हम निरपवाद रूप से आपके ऋण आवेदन की पावती देंगे। हम आपके आवेदन पर उस अवधि का उल्लेख करने के लिए हर संभव प्रयास करेंगे, जिसके भीतर आप ऋण के अपने अनुरोध पर लिए गये निर्णय की प्राप्ति की प्रत्याशा कर सकते हैं।
- ग. हम आपको प्राप्त ऋण सुविधा को नियंत्रित करने वाली अतिमहत्वपूर्ण शर्तें बतायेंगे। (कृपया पैरा 3.3-ब्याज दर देखें)
- घ. सामान्य रूप से ऋण आवेदन पर कार्यवाही किए जाने के लिए अपेक्षित सभी विवरण आवेदन करते समय ही हमारे द्वारा ले लिए जायेंगे। यदि किसी अतिरिक्त सूचना की जरूरत हमें हुई तो हम आपसे तत्काल संपर्क करेंगे।
- ड. हम आपको स्वीकृति पत्र भेजेंगे, जिसमें स्वीकृत राशि, शर्तें (कृपया पैरा 3.5 देखें), आपके व बैंक के उत्तरदायित्व आदि के ब्यौरे होंगे।

- च. हम एक परिशोधन समय-सूची आपको बतायेंगे (ऋण की अवधि के संबंध में मूल धनराशि एवं ब्याज की चुकौती की समय सूची)।
- छ. हम यह बताएंगे कि आपके लिए ब्याज दर में बदलाव होते समय समान मासिक किस्तें स्थिर रखते हुए समयावधि को बढ़ाने या इसके विपरीत क्रम का विकल्प मौजूद है कि नहीं।
- ज. मांग किए जाने पर हम आपके द्वारा प्रस्तुत सभी ऋण दस्तावेजों की अधिप्रमाणित प्रतियां और उनके साथ ही ऋण दस्तावेज में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति अपने खर्च पर उपलब्ध कराएंगे।
- झ. हम किसी ऋण के लिए आपसे प्रतिभूति/संपार्श्विक प्रतिभूति के तौर पर प्राप्त सभी दस्तावेजों और साथ ही उस संबंध में आपके दिनांकित/दिनांक-रहित चेकों के लिए लिखित रसीद देंगे।
- ञ. हम ईएमआई/संपूर्ण कर्ज के तौर पर पूरी राशि प्राप्त होने पर आप द्वारा दिये गये अदत चेकों/पत्र दिनांकित चेकों को वापस करेंगे।
- ट. हम करार या संविदा के अन्तर्गत तय सभी देय राशियों की चुकौती हो जाने के 15 दिन के अंदर सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज/बंधक रखे गये स्वत्व विलेख वापस करेंगे। यदि समंजन के अधिकार का प्रयोग किसी अन्य दावों के लिए किया जाना हो तो हम उन अन्य दावों का पूरा ब्योरा देते हुए सूचना पेश करेंगे तथा उन प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/बंधक रखी गयी संपत्ति के स्वत्व विलेखों को अपने पास तब तक रखेंगे जबतक संबंधित दावे का निपटान/भुगतान नहीं किया जाता हो।
- ठ. करार या संविदा के अन्तर्गत तय सभी देय राशियों की चुकौती हो जाने के 15 दिन के बाद प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/बंधक रखी गयी संपत्ति के स्वत्व विलेखों को वापस करने में विलंब होता है तो हम उसके लिए मुआवजा अदा करेंगे।
- ड. ऋण दिये जाने में हम लिंग, जाति और धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेंगे। फिर भी, यह बात हमें समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को लागू करने अथवा उनमें सहभागिता करने से प्रतिबंधित नहीं करती है।
- ढ. हम आम तौर पर उधार खाते के अंतरण पर कार्यवाही उधारकर्ता या किसी बैंक/वित्तीय संस्था द्वारा किए जाने वाले अनुरोध पर करेंगे तथा अनुरोध की प्राप्ति तारीख से 21 दिन के अंदर अपनी सहमति या असहमति की सूचना भेजेंगे।

## 8.12 गारंटी

- क. जब आप किसी ऋण के लिए गारंटीकर्ता बनने पर विचार कर रहे हों, तो हम आपको निम्नलिखित विषयों पर बतायेंगे—
- i) गारंटीकर्ता के रूप में आपकी देयता।
  - ii) बैंक के प्रति आपके द्वारा वचनबद्ध की गयी देयता की राशि।
  - iii) वे परिस्थितियां जिनमें हम आपको देयता की अदायगी करने के लिए कहेंगे।
  - iv) यदि आप गारंटीकर्ता के रूप में अदायगी करने में असफल रहते हैं, तो बैंक में जमा आपकी अन्य धनराशि से क्या बकाया राशि की अदायगी की जा सकती है।
  - v) गारंटीकर्ता के रूप में क्या आपकी देयताएं किसी विशिष्ट राशि तक सीमित हैं या वे असीमित हैं।
  - vi) समय और वे परिस्थितियां जिनमें गारंटीकर्ता के रूप में आपकी देयताएं डिस्चार्ज की जायेगी और वे तरीके जिनसे हम इसके बारे में आपको सूचित करेंगे।
- ख. हम आपको उस उधारकर्ता जिसके आप गारंटीकर्ता बने हैं, की वित्तीय स्थिति में महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन/परिवर्तनों से अवगत कराते रहेंगे।

- ग. हम करार या संविदा के अन्तर्गत तय सभी देय राशियों की चुकौती हो जाने के 15 दिन के अंदर सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज/बंधक रखी गयी संपत्ति के स्वत्व विलेख वापस करेंगे।
- घ. करार या संविदा के अंतर्गत तय सभी देय राशियों की चुकौती हो जाने के 15 दिन के बाद प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/बंधक रखी गयी संपत्ति के स्वत्व विलेखों को वापस करने में विलंब होता है तो हम उसके लिए मुआवजा अदा करेंगे।

### 8.13 सामान्य जानकारी

हम

- क. आपको ऋण की मंजूरी के बारे में बताते समय, अपने ऋण उत्पादों की महत्वपूर्ण विशेषताओं के बारे में पूरी जानकारी देंगे, जिसमें उन पर लागू शुल्क और प्रभार भी शामिल हैं।
- ख. हम आपको प्राप्त ऋण सुविधा को नियंत्रित करने वाले अति महत्वपूर्ण शर्तें (एमआईटीसी) बताएंगे।
- ग. आवेदन करने के लिए आपसे प्राप्त की जाने वाली वह जानकारी/प्रलेखीकरण जिसकी हमें जरूरत होगी, आपको उसकी सूचना देंगे। हम आपको आपसे अपेक्षित उस प्रलेखीकरण की सूचना भी देंगे, जो आपकी पहचान, पता रोजगार आदि के संबंध में होगा। आपसे अपेक्षित अन्य कोई दस्तावेज जो सांविधिक प्रधिकरणों द्वारा विधिक और विनियामक अपेक्षाओं के अनुपालन के क्रम में अनुबद्ध किए गए हों (उदाहरणार्थ पैन के बारे में) उसकी आवश्यकता के बारे में भी आपको सूचना देंगे।
- ड. यदि हम आपको ओवरड्राफ्ट की सुविधा देंगे या आपके ओवरड्राफ्ट की चालू सीमा में बढ़ोत्तरी करेंगे तो हम आपको बतायेंगे कि इस ओवरड्राफ्ट को मांग पर या अन्यथा चुकता करना होगा। यदि आवश्यक हुआ, तो हम आपको यह भी बतायेंगे कि आहरित अधिक ओवरड्राफ्ट राशि की गणना कैसे की जायेगी तथा साथ ही आहरित अधिक ऋण राशि पर ब्याज की गणना कैसे की जायेगी।

### 8.14 ऋण परामर्श सुविधा

हम ऋण परामर्श सुविधा प्रदान करने के लिए प्रयास करेंगे।

### 8.15 रेकार्ड प्राप्त करना

हम

अनुरोध किए जाने पर आपके लेनदेनों से संबंधित रेकार्ड निर्धारित लागत पर उपलब्ध करायेंगे, बशर्ते कि ऐसा रेकार्ड विहित परिरक्षण अवधि के अन्तर्गत हों।

## 09. आपके खाते को सुरक्षित रखना

### 9.1 सुरक्षित और भरोसेमंद बैंकिंग और भुगतान प्रणाली

उद्योग के रूप में हम सहयोग करेंगे ताकि आप सुरक्षित का लाभ उठा सकें। सुरक्षा व्यवस्थाओं के रूप में हम निकट से निगरानी रखेंगे।

### 9.2 हमें अद्यतन रखना

इनके बारे में जब भी कोई परिवर्तन हों तो कृपया हमें यथाशीघ्र सूचित करें—

- क. नाम
- ख. पता
- ग. फोन नम्बर
- घ. ई-मेल का पता (यदि इसके माध्यम से आपसे संपर्क किया जाता हो)

### 9.3 अपने खाते की जांच करना

- क. हम इसकी सिफारिश करते हैं कि आप अपने विवरण या पासबुक की नियमित जांच करें। यदि आपको कोई प्रविष्टि गलत लगे तो उसके बारे में हमें यथाशीघ्र बताएं ताकि हम इसकी जांच कर सकें। सीधे नामें और स्थाई आदेशों की नियमित जांच से यह सुनिश्चित हो जाता है कि धन वहीं जा रहा है जहां आप भेजना चाहते हैं।
- ख. यदि हमें आपके खाते के लेनदेनों की जांच की आवश्यकता पड़ती हो तो आप हमें और यदि पुलिस/जांच एजेंसियों को इसकी आवश्यकता हो तो उन्हें भी सहयोग प्रदान करें।

### 9.4 इसका ध्यान रखें

धोखाधड़ी से बचने तथा अपने खाते को सुरक्षित रखने के लिए यह आवश्यक है कि आप अपनी चेकबुक, पासबुक, तथा अन्य सुरक्षा जानकारियों का ध्यान रखें। कृपया सुनिश्चित करें कि आप निम्नलिखित सलाहों का पालन करते हैं—

- क. ये न करें—
- चेक बुक को असुरक्षित रखना।
  - खाली चेक पर हस्ताक्षर करके रखना।
- ख. ये सदैव करें—
- आप चेक भुगतान हेतु भेज रहे हैं तो जिस व्यक्ति को चेक भुगतान किया जा रहा है, उसका नाम स्पष्ट अक्षरों में लिखना ताकि धोखाधड़ी रोकने में सहायता हो। हम सिफारिश करते हैं कि ऐसे चेक लिखते समय उल्टा कार्बन पेपर रखें ताकि रासायनिक संशोधनों से बचा जा सके।
  - यदि आप चेक किसी बैंक खातों में जमा कर रहे हैं तो खाताधारक (कखग बैंक खाता/चछज) का नाम चेक पर लिखें। चेक के रिक्त स्थान पर लकीर खींच दें ताकि अनधिकृत व्यक्ति अतिरिक्त संख्या या नाम न जोड़ सके।
- ग. चेक बुक को दुरुपयोग से सुरक्षित रखने के लिए आपको क्या करना चाहिए, इस बारे में हम आपको सूचित करेंगे।
- घ. यदि आपकी चेकबुक या पासबुक खो जाती है या चोरी हो जाती है, तो आपके द्वारा अधिसूचित करने पर हम इसके दुरुपयोग को रोकने के लिए तत्काल कदम उठाएंगे।
- ङ. यदि आपको संदेह है या आपको पता चलता है कि आपकी चेकबुक, पासबुक खो गयी है या चोरी हो गयी है या कोई आपकी सुरक्षा संबंधी जानकारी जानता है, तो यह आवश्यक है कि पता चलते ही आप हमें सूचित करें।
- च. खोने की जानकारी आप हमें पत्र/फोन द्वारा तुरन्त दें। विकल्प के रूप में, इस आशय के लिए दिए गए ई-मेल के हमारे पते पर भी हमें सूचित कर सकते हैं।
- छ. जबतक हमें अधिसूचित नहीं किया जाता है, तक तक की अवधि के दुरुपयोग की जिम्मेदारी आपकी होगी।

### 9.5 भुगतानों को निरस्त करना

यदि आप कोई भुगतान अथवा भुगतानों का सिलसिला रद्द करना चाहते हैं, तो आपको—

- क. चेक तथा रद्द करने हेतु आपको हमें लिखित रूप में बताना होगा।
- ख. प्रत्यक्ष नामें न डालने हेतु आपको हमें सूचित करना होगा। हम सिफारिश करते हैं कि आप प्रत्यक्ष नामें के संबंध में भी ओरिजिनेटर को सूचित करें।
- ग. यदि उसे रद्द करने के संबंध में आप अपने निर्णय की सूचना नहीं देते हैं तो भुगतानों को रद्द कर पाना सम्भव न होगा।

## 9.6 हानियों का उत्तरदायित्व

- क.** यदि आप कपटपूर्वक कोई कार्य करते हैं तो उसकी सभी हानियों के लिए आप उत्तरदायी होंगे। यदि आप गैर-जिम्मेदारीपूर्वक कोई कार्य करते हैं और उससे कोई नुकसान होता है तो उसके लिए आप उत्तरदायी होंगे।
- ख.** यदि आपने कपटपूर्वक या गैर-जिम्मेदारी से कोई कार्य नहीं किया है तो किसी दुरुपयोग से संबंधित आपका उत्तरदायित्व सीमित हो जाएगा।

## 10. निगरानी

भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड इन कोडों की निगरानी करता है। संपर्क संबंधी ब्यौरे निम्नानुसार हैं— भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड, भारतीय रिजर्व बैंक भवन, सी-7, बांद्रा कुर्ला काम्प्लेक्स, मुम्बई-400051, टेलीफोन-022-26571096, फ़ैक्स सं0-022-26573719, [bZ&esy&ceo.bcsbi@rbi.org.in](mailto:bZ&esy&ceo.bcsbi@rbi.org.in), वेबसाइट:[www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in)

## 11. मदद प्राप्त करना

यदि आप कोड के बारे में कोई जानकारी चाहते हैं तो आप हमारे विनिर्दिष्ट टेलीफोन नंबर पर हमसे संपर्क करें अथवा भारतीय बैंक संघ के निम्नलिखित पते पर संपर्क करें भारतीय बैंक संघ, छठी मंजिल, सेंटर 1 बिल्डिंग, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर काम्प्लेक्स, कफ परेड, मुम्बई-400005 ई-मेल :[code@iba.org.in](mailto:code@iba.org.in) **osclkbV** :[www.iba.oth.on](http://www.iba.oth.on) अथवा, भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड के उपर्युक्त पते पर संपर्क करें।

- 11.1 कोड की प्रतियां उपलब्ध हैं और उन्हें आप कैसे प्राप्त कर सकते हैं तथा हम आपके अनुरोध पर उसकी प्रति कैसे उपलब्ध करायेंगे इसका स्पष्टीकरण हम अपनी सभी शाखाओं पर और अपनी वेबसाइट पर भी देंगे।

## 12. कोड की समीक्षा

इस कोड की समीक्षा तीन वर्ष की अवधि के भीतर की जायेगी। इसकी समीक्षा पारदर्शी के रूप में की जायेगी।

## अनुबंध-शब्दावली

इन परिभाषाओं में इस कोड में प्रयुक्त शब्दों व पदों का अर्थ स्पष्ट किया गया है। ये सटीक विधिक या तकनीकी परिभाषाएं नहीं हैं।

### **बैंकिंग लोकपाल**

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा स्थापित एक स्वतंत्र विवाद समाधान प्राधिकारी है, जो बैंकों के साथ व्यक्तियों एवं उनके छोटे कारोबारों से संबंधित विवादों का निपटान करता है।

### **चेक संग्रहण नीति**

चेक संग्रहण नीति का तात्पर्य उस नीति से है, जिसका पालन किसी बैंक द्वारा अपने यहाँ मौजूद किसी खाते में जमा किए जाने के लिए पेश किए जाने वाले स्थानीय व बाहरी चेकों और लिखतों के संबंध में किया जाता है। ऐसी नीति में अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित मदें शामिल होती हैं—

चेक खरीदने का अनुरोध

चेक की राशि जमा किए जाने से संबंधित समय-सीमा

चेकों के संग्रहण में देरी होने की स्थिति में ब्याज-अदा किया जाना

मार्ग में खो जाने वाले चेक/लिखत तथा उसकी उगाही के लिए लगने वाले प्रभार

### **ग्राहक**

कोई ऐसा व्यक्ति जिसका किसी बैंक में खाता, (जिसके अंतर्गत अन्य व्यक्ति के साथ वाला संयुक्त खाता या निष्पादक या न्यासी या हिन्दू अविभक्त परिवार के कर्ता के तौर पर रखा जाने वाला खाता, लेकिन इसमें एकल व्यापारियों/स्वामित्व, भागीदारी, कंपनियों, क्लबों तथा सोसाइटियों के खाते शामिल नहीं हैं) हो या जो बैंक से कोई अन्य उत्पाद/सेवाएं प्राप्त करता हो।

### **चालू खाता**

एक प्रकार का मांग जमा खाता, जिसमें धनराशि का आहरण कई बार किया जा सकता है, जोकि उस खाते में मौजूद शेष राशि पर या आहरण निर्धारित राशि के अन्तर्गत किया जा सकता है।

### **दिवंगत(खातेदार का) खाता**

दिवंगत (खातेदार का) खाता वह जमा खाता है, जिसमें या तो एकल खातेदार का निधन हो गया हो या संयुक्त खाते के मामले में एक या अधिक संयुक्त खातेदारों का निधन हो गया हो।

### **जमा खाते**

“**बचत जमा खातों**” का अभिप्राय उस मांग जमा राशि के प्रकार से है, जिसमें से धनराशि का आहरण कितनी बार किया जाय और कितनी धनराशि का आहरण किया जाय, इसकी बैंक द्वारा सीमा निर्धारित की जाती है।

“**मीयादी जमा**” का तात्पर्य है बैंक द्वारा एक निश्चित समयावधि के लिए प्राप्त की जाने वाली मांग जमा राशि का प्रकार, जिसमें से धनराशि का आहरण एक निश्चित समयावधि की समाप्ति पर ही किया जा सकता है। इसके अंतर्गत आवर्ती/दुगुना लाभ जमाएं/अल्पावधि जमा राशियां/मीयादी जमा राशियां/मासिक आय प्रमाण पत्र/तिमाही आय प्रमाण पत्र आदि जमा राशियां शामिल हैं।

“सूचना पर देय जमाराशि” का अभिप्राय है विनिर्दिष्ट अवधि के लिए रखी जाने वाली मीयादी जमाराशि, किंतु इसमें से धनराशि का आहरण कम से कम एक संपूर्ण बैंकिंग कार्य दिवस के पहले नोटिस देकर किया जा सकता है।

#### **निष्क्रिय खाता**

निष्क्रिय खाता वह बचत बैंक या चालू खाता है, जिसमें दो वर्ष की अवधि से अधिक कोई लेनदेन ही नहीं होता है।

#### **इएफटी**

इलक्ट्रॉनिकी निधि अंतरण (इएफटी) भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बैंकों को अपने ग्राहकों के लिए इएफटी सेवा उपलब्ध स्थानों में स्थित एक बैंक शाखा में मौजूद खाते से दूसरी शाखा में मौजूद किसी अन्य खाते में निधि का अंतरण करने की सुविधा उपलब्ध कराने की दृष्टि से प्रारम्भ की गयी योजना है। वर्तमान में इएफटी 15 केन्द्रों में उपलब्ध है, जहाँ भारतीय रिजर्व बैंक के कार्यालय मौजूद हैं।

#### **इलक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा**

यह इलक्ट्रॉनिक निधि अंतरण का वह प्रकार है, जिसके अंतर्गत समाशोधन गृह की सेवाओं का प्रयोग करते हुए एक बैंक में मौजूद खाते से दूसरे बैंक में मौजूद खाते में निधि का अंतरण किया जाता है।

#### **नियत ब्याज दर**

किसी ऋण पर नियत ब्याज दर का तात्पर्य है ऋण की संपूर्ण अवधि में ब्याज दर अपरिवर्तित रहती है या उसमें पहले के कुछ वर्षों में उसकी शर्तों के अनुसार बदलाव किया जा सकता है।

#### **चल ब्याज दर**

किसी ऋण पर चल ब्याज दर का अभिप्राय है ब्याज दर नियत नहीं रहती है, बल्कि इसे संदर्भ दर से संबद्ध किया जाता है तथा ऋण की शर्तों के मुताबिक संदर्भ दर में होने वाले बदलाव के अनुरूप इसमें आनुपातिक बदलाव होता है।

#### **गारंटी**

किसी व्यक्ति द्वारा किया गया वचन।

#### **सरकारी बांड**

सरकारी बांड का तात्पर्य है सरकार द्वारा सरकारी ऋण लेने की दृष्टि से बनाई गयी और जारी की गयी प्रतिभूति।

#### **मेल**

मूर्त या इलक्ट्रॉनिक रूप में मौजूद पत्र

#### **एनइएफटी**

राष्ट्रीय इलक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनइएफटी) प्रणाली एक राष्ट्र-व्यापी निधि अंतरण प्रणाली है जिसके अंतर्गत देश में स्थित किसी एक बैंक शाखा से दूसरे बैंक की शाखा में निधि का अंतरण किया जाता है।

#### **नो फिल खाता**

नो फिल खाता एक बुनियादी बैंक खाता है। इसमें शून्य शेष राशि या अत्यंत कम राशि का शेष रखना पड़ता है। इन पर कम प्रभार लगते हैं। इसमें उपलब्ध सेवाएं सीमित होती हैं।

#### **नामांकन सुविधा**

नामांकन सुविधा से बैंक निम्नलिखित कार्य करने में समर्थ होते हैं। दिवंगत जमाकर्ता के खातों में मौजूद जमाराशि को उसके नामित को अदा करना, बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में मौजूद दिवंगत व्यक्ति की वस्तुओं को नामित के पास सौंपना, सुरक्षित जमा लांकर के किराएदार की मृत्यु की दशा में सुरक्षित जमा लांकर में मौजूद उसकी वस्तुओं को नामित को सौंपना।

#### **अरिजिनेटर**

जो संगठन ग्राहक के अनुदेशों के अनुसार उसके खाते में भुगतान राशि की वसूली करता हो।

### **अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी**

वैयक्तिक तथ्य एवं जानकारी (उस क्रम में होती है, जिस क्रम में ग्राहक जानता हो) की चयनिका, जिसका उपयोग बाद में खाते का प्रयोग करने हेतु पहचान की दृष्टि से किया जा सकता है।

### **अप्रचलित (गतावधि) चेक**

जो चेक, उसके जारी करने की तारीख से छह महीने के बाद उगाही के लिए पेश किया जाता हो।

### **पैन**

यह, आयकर विभाग, भारत सरकार द्वारा आबंटित की जाने वाली दस ऐल्फा-न्यूमरिक संप्रतीकों (कैरक्टर) वाली अखिल भारती विशिष्ट संख्या है। इसे लैमिनेटड रूप में जारी किया जाता है। यह स्थायी होता है, जिसमें कर-निर्धारिती के पते में बदलाव होने पर या कर-निर्धारण अधिकारी बदल जाने पर परिवर्तन नहीं होता है।

### **भुगतान व निपटान प्रणालियां**

भुगतान व निपटान प्रणालियों से तात्पर्य है वित्तीय प्रणालियों द्वारा आम तौर पर आपस में नामें व जमा का आदान-प्रदान करते हुए आपूर्तिकर्ताओं एवं निधियों के उपयोगकर्ताओं के बीच निधि का अंतरण करने हेतु तैयार किया जाने वाला एक माध्यम।

### **आरटीजीएस**

आरटीजीएस तत्काल सकल भुगतान का संक्षिप्त रूप हैं। आरटीजीएस प्रणाली, बैंकिंग चैनल के माध्यम से निधि अंतरण करने का सबसे तेज माध्यम उपलब्ध कराती है। आरटीजीएस के तहत लेनदेनों का निपटान एकैक आधार पर किया जाता है, जोकि 'सकल' भुगतान एवं 'तत्काल' कहलाता है, अर्थात् जिसमें प्रतीक्षा काल नहीं होता है।

### **संदर्भ दर**

यह, अमुक बैंक की विनिर्दिष्ट ब्याज दर होती है, जिसके साथ चल ब्याज दर के तहत मंजूर किए गये ऋणों का ब्याज संबद्ध किया जाता है। बैंक-विशेष द्वारा अपनी नीतियों के अनुरूप संदर्भ ब्याज दर का निर्धारण/बदलाव किया जाता है।

### **प्रतिभूति**

वे परिसंपत्तियां जिनका ऋण या अन्य देयता के समर्थन हेतु प्रयोग किया जाता है।

### **टैरिफ सूची**

इस सूची में बैंक द्वारा अपने ग्राहकों के लिए उपलब्ध कराये जाने वाले उत्पादों एवं सेवाओं पर वसूले जाने वाले प्रभारों का ब्यौरा होता है।

### **अदत्त चेक**

वह चेक जिसे बैंक द्वारा अदत्त (नकारा गया चेक) बताकर वापस किया गया हो।