

अनुलग्नक (शाखा चैनल के माध्यम से डीएसबी के लिए)

**अनुलग्नक - I**

डोरस्टेप बैंकिंग के लिए आवेदन प्रपत्र

दिनांक :

प्रेषक :

ग्राहक का नाम:

पता: \_\_\_\_\_

शाखा पदाधिकारी  
द्वारा विधिवत  
सत्यापित ग्राहक का  
फोटो

(जैसा कि बैंक के साथ पंजीकृत है)

सेवा में,  
शाखा प्रबंधक,  
भारतीय स्टेट बैंक,  
शाखा.....

महोदया/महोदय,

मैं आपकी शाखा का ग्राहक हूँ और मेरा बचत खाता संख्या है। मैं उपर्युक्त खाते में डोरस्टेप बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाना चाहता हूँ।

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2. मैं पुष्टि करता हूँ और घोषणा करता हूँ कि मैंने समय-समय पर बैंक द्वारा निर्धारित सेवा शुल्क के भुगतान पर भारतीय स्टेट बैंक द्वारा दी जाने वाली डोरस्टेप बैंकिंग सुविधाओं से संबंधित नियम और शर्तों को पढ़ और समझ लिया है।

3. मैं समझता हूँ कि बैंक द्वारा डोरस्टेप बैंकिंग सुविधा केवल 70 वर्ष और उससे अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिकों, अलग-अलग विकलांग व्यक्तियों या अनपढ़ लोगों को प्रदान की जाती है। चूंकि मैं \_\_\_\_\_ साल का हूँ/ दिव्यांग हूँ (कृपया उपयुक्त विकल्प पर टिक करें)। मैं पुष्टि करता हूँ कि मैं ऐसी सेवाओं का लाभ उठाने के लिए पात्र हूँ और बैंक लागू शुल्क के साथ मेरे खाते से डेबिट कर सकता है। बैंक समय-समय पर प्रभारों में संशोधन कर सकता है। वर्तमान सेवा शुल्क गैर-वित्तीय लेनदेन और वित्तीय लेनदेन के लिए क्रमशः 60 रुपये + जीएसटी और 100 रुपये + जीएसटी प्रति लेनदेन है।

भवदीय,

--

(हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान)

खाताधारक

सत्यापित

स्थान:

दिनांक :

शाखा प्रबंधक/बैंक का प्राधिकृत व्यक्ति

### नियम और शर्तें:

डोरस्टेप बैंकिंग सेवा के लिए निम्नलिखित नियम और शर्तें लागू होंगी:

1. डोरस्टेप बैंकिंग प्रक्रिया निम्न प्रकार के ग्राहकों के लिए उपलब्ध होगी।
  - क) 70 वर्ष से अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिक।
  - ख) दिव्यांग अथवा अक्षम व्यक्ति (चिकित्सकीय रूप से प्रमाणित पुरानी बीमारी या दिव्यांग) जिनमें वे लोग भी शामिल हैं जो दृष्टिबाधित हैं।
  - ग) अशिक्षित
  - घ) बैंक द्वारा समय-समय पर चयनित कोई अन्य ग्राहक।
  - ड) पंजीकृत पता गृह शाखा से 5 किलोमीटर के भीतर होना चाहिए। सेवा पंजीकृत पते पर प्रदान की जाएगी जो लिंक किए गए खाता स्तर पर दर्ज की जाती है।
2. ग्राहक स्वीकार करता है और मानता है कि एसबीआई ("बैंक") द्वारा अपने किसी भी अधिकारी/कर्मचारी/किसी कूरियर या अन्य विधिवत प्राधिकृत तृतीय पक्ष सेवा प्रदाता ("एजेंट") की भागीदारी से डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं ("सेवाएं") प्रदान की जा सकती हैं, और ग्राहक इसके द्वारा बैंक को किसी भी अधिकारी/कर्मचारी/सेवा प्रदाता को नियुक्त करने के लिए अधिकृत करता है, जैसा कि बैंक आवश्यक समझे, जो बैंक के निर्देशों पर ग्राहक को सेवाएं प्रदान करने के लिए कार्य करेगा। ग्राहक बैंक को अधिकारी/कर्मचारी/सेवा प्रदाता के साथ ऐसे विवरण साझा करने के लिए अधिकृत करेगा जो सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक होगा।
3. सेवाओं के प्रावधान के लिए शुल्क, संशोधित शुल्क, यदि कोई हो, ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना ग्राहक के खाते से डेबिट किए जाएंगे। बैंक द्वारा समय-समय पर ग्राहक को 30 दिनों के नोटिस के साथ प्रभार संशोधित किए जा सकते हैं। इस तरह के परिवर्तन नीचे दिए गए किसी भी माध्यम से नोटिस जारी करने के 30 दिनों के बाद ही प्रभावी होंगे।
  - बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित - bank.sbi
  - शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित
  - पंजीकृत मोबाइल नंबर/ई-मेल आईडी पर एसएमएस/ई-मेल भेजना.
4. नियंत्रण से परे किन्हीं परिस्थितियों में डोरस्टेप सेवाएं प्रदान करने में विफलता के लिए ग्राहक का बैंक पर कोई कानूनी या वित्तीय दावा नहीं बनता है।
5. डोरस्टेप सेवाओं के लिए पंजीकरण केवल होम ब्रांच में किया जाना चाहिए
6. कैश पिक-अप/डिलीवरी के लिए, सीमा प्रत्येक बार ₹.20,000/- (बैंक द्वारा समय-समय पर परिवर्तन के अधीन) होगी और दी जाने वाली सेवाओं के लिए लागू शुल्क होगा।

7. ग्राहक को अधिकारी/स्टाफ/सेवा प्रदाता के साथ एक आईडी प्रमाण और सेवा अनुरोध संख्या साझा करना होगा।
8. ग्राहक को एजेंट या अधिकारी के प्रतिनिधि के विवरण (अपने आईडी कार्ड के साथ, यदि कोई हो) भी सत्यापित करनी होगी।
9. डोरस्टेप सेवाओं के लिए कॉल व्यवसायिक अवधि के दौरान गृह शाखा/संपर्क केंद्रों पर स्वीकार किए जाएंगे। डिलीवरी अनिवार्य/सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर पूरी की जाएगी, लेकिन क्रमशः टी+1/टी+4 कार्य दिवस (छुट्टियों को छोड़कर) के बाद नहीं।
10. सेवाएं बैंक और ग्राहक के बीच करार के नियमों, शर्तों और प्रसंविदाओं के अधीन होंगी।
11. ग्राहक नियत समय से 4 घंटे पहले प्रासंगिक सेवा अनुरोध/अनुदेश को रद्द करने/संशोधित करने का अनुरोध कर सकता है। ऐसे मामले में कोई शुल्क वसूल नहीं किया जाएगा।
12. प्रति दिन केवल एक सेवा अनुरोध स्वीकार किया जाएगा। (एक अनुरोध में कई कार्य शामिल हो सकते हैं जैसे फॉर्म 15 एच, चेक मांग पर्ची, नकद पिकअप और नकद वितरण आदि के साथ चेक का पिक-अप)। वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन सहित कई कार्यों वाले एक सेवा अनुरोध के मामले में, लागू शुल्क रु.100/- + जीएसटी होगा
13. निकासी रु.100/- के गुणकों में की जा सकती है।
14. बैंक द्वारा निर्धारित दैनिक लेनदेन सीमाओं में उल्लंघन के कारण असफल लेनदेन के मामले में, उसी के लिए लागू सेवा शुल्क वसूल किया जाएगा।
15. डोर-स्टेप सेवाओं को केवल हमारे बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली नियमित बैंकिंग सेवाओं के विस्तार के रूप में देखा जाना चाहिए और इसलिए बैंक की देयता उसी सीमा तक बनी रहती है जैसे कि लेनदेन शाखा में किए गए थे।
16. खाते को एक शाखा से दूसरी शाखा में अंतरित करने के मामले में, अंतरिती (ट्रांसफर) शाखा में डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं के लिए नया पंजीकरण कराना होगा।
17. नियम और शर्तों में परिवर्तन के मामले में, उसे शाखा नोटिस बोर्ड और/या वेबसाइट bank.sbi में प्रदर्शित किया जाएगा।

**खाताधारक के हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान**

**डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं के लिए घोषणा सह वचनबंध सह स्व-प्रमाणन**

मैं ....., पुत्र/पुत्री/पत्नी ..... वर्तमान निवास -----ने बैंक से अनुरोध किया था कि वह मुझे \_\_\_\_\_ शाखा में बनाए गए मेरे खाता संख्या xxxxxxxxxxx के लिए बैंक की "डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं" ("सेवाएं") प्रदान करें (शाखा कोड: xxxxxx)। बैंक मुझे सेवाएं प्रदान करने के लिए सहमत हो गया है और बैंक द्वारा उक्त सेवाओं की पेशकश और विस्तार पर विचार करते हुए मैं एतद्वारा निम्नानुसार पुष्टि करता हूँ, घोषणा करता हूँ और वचन देता हूँ:

1. मैंने भारतीय स्टेट बैंक ("बैंक" या "एसबीआई") के नियमों और विनियमों को पढ़ा और समझा है और सामान्य रूप से बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं और विशेष रूप से डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं से संबंधित हूँ। मैं समय-समय पर संशोधित/संशोधित संदेशों/ ई-मेल/वेबसाइटों/समाचार पत्रों के प्रकाशनों या मोबाइल ऐप आदि में अधिसूचनाओं के माध्यम से संप्रेषित/प्रकाशित किए गए अनुबंध ("नियम और शर्तें" ("नियम")) के रूप में इस उपक्रम में संलग्न नियमों और शर्तों का पालन करने के लिए सहमत हूँ। पात्र ग्राहकों को एसबीआई द्वारा प्रदान की जाने वाली डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं के प्रावधान को लागू और विनियमित करें।
2. मैं सहमत हूँ कि बैंक के पास किसी भी सेवा प्रभार, व्यय या अन्य शुल्कों के लिए मेरे खाते को डेबिट करने के सभी अधिकार हैं, जो बैंक सेवाओं के संबंध में मुझसे वसूलने का हकदार है। मैं इस बात से भी सहमत हूँ कि बैंक के पास ऐसी सेवाओं को बंद करने और/या किसी नियामक या सांविधिक प्राधिकरण के निर्देशों और निर्देशों के कारण मुझे बिना किसी नोटिस के सेवाओं को बंद करने के सभी अधिकार हैं।

आवेदक/ग्राहक के हस्ताक्षर

**नियम और शर्तें ("शर्तें") जो डोरस्टेप बैंकिंग सेवा को नियंत्रित करती हैं**

**1. परिभाषाएँ:**

इन शर्तों में, जब तक कि विषय या संदर्भ के लिए कुछ भी प्रतिकूल न हो, नीचे सूचीबद्ध अभिव्यक्तियों के निम्नलिखित अर्थ होंगे:

- 1.1 "खाता" भारत में एसबीआई के साथ ग्राहक के किसी भी खाते को संदर्भित करता है, जिसे सेवाओं के लिए एसबीआई द्वारा पात्र खाते के रूप में नामित किया गया है।
- 1.2 "एजेंट" ऐसे व्यक्तियों/कॉर्पोरेट निकाय को संदर्भित करता है जिन्हें समय-समय पर ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने के प्रयोजनों के लिए एसबीआई द्वारा नियुक्त किया जाता है।
- 1.3 "आवेदन" का अर्थ होगा, आवेदन पत्र और/या कोई अन्य प्रपत्र/दस्तावेज/पत्र/ऑनलाइन अनुरोध जो एसबीआई द्वारा समय-समय पर निर्धारित प्रारूप में एसबीआई से डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाने के लिए आवश्यक है।
- 1.4 "बिजनेस कॉरिस्पॉण्डेंट" एसबीआई द्वारा नियुक्त एक व्यक्ति है और माइक्रो एटीएम और या खातों तक ऑनलाइन पहुंच रखने वाले किसी अन्य उपकरण का उपयोग करके बुनियादी बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच प्रदान करता है।
- 1.5 चैनलों का अर्थ है, विभिन्न ग्राहक सेवा माध्यम जैसे ग्राहक सेवा केंद्र या इंटरनेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग या कियोस्क बैंकिंग या एसएमएस बैंकिंग या एसबीआई की कोई भी शाखा या एसबीआई द्वारा अनुमोदित कोई अन्य माध्यम, जिसका उपयोग एसबीआई द्वारा किया जाता है।
- 1.6 "ग्राहक" का अर्थ है, 70 वर्ष से अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिक, दिव्यांग अथवा अक्षम व्यक्ति (चिकित्सकीय रूप से प्रमाणित पुरानी बीमारी या दिव्यांग) जिनमें वे लोग भी शामिल हैं जो दृष्टिबाधित या अशिक्षित हैं, जिनके पास खाता है और उन सेवाओं का लाभ उठाने का अनुरोध करते हैं जिनके लिए एसबीआई द्वारा अनुरोध स्वीकार कर लिया गया है।
- 1.7 "अनुदेश" समय-समय पर एसबीआई द्वारा निर्धारित रूप और तरीके से एसबीआई से सेवाओं का लाभ उठाने के लिए ग्राहक द्वारा किए गए अनुरोधों को संदर्भित करता है।
- 1.8 "माइक्रो एटीएम" एक पॉइंट-ऑफ-सेल डिवाइस है, जो ऑनलाइन इंटरऑपरेबल बैंकिंग लेनदेन को संसाधित करने में सक्षम है।
- 1.9 एसबीआई कस्टमर केयर सेंटर एसबीआई द्वारा ग्राहकों को प्रदान किए गए एसबीआई कस्टमर केयर सेंटर को संदर्भित करता है।
- 1.10 एसबीआई अवकाश" उन दिनों को संदर्भित करेगा जिन दिनों एसबीआई शाखाएं बंद रहेंगी।
- 1.11 एसबीआई", "बैंक", भारतीय स्टेट बैंक का संदर्भ है जिसका मुंबई में अपना कॉर्पोरेट केंद्र है।
- 1.12 सेवा अनुरोध संख्या" का तात्पर्य अनुदेश प्रदान करते समय एसबीआई द्वारा ग्राहक को प्रदान किए गए विशिष्ट लेनदेन नंबर से है।

1.13 "सेवाओं" का अर्थ एसबीआई द्वारा ग्राहक को समय-समय पर प्रदान की जाने वाली डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं से होगा और विशेष रूप से नीचे वर्णित (इसमें किसी भी संशोधन सहित):

- क) नकद जमा।
- ख) चेक बुक माँग पर्ची
- ग) चेक के साथ आईटी / सरकारी / जीएसटी चालान
- घ) स्थायी अनुदेश
- ङ) जीवन प्रमाणपत्र
- च) नामांकन प्रपत्र
- छ) निधि अंतरण हेतु अनुरोध
- ज) संग्रहण/समाशोधन के लिए चेक/लिखत
- झ) 15जी/15एच प्रपत्र
- ञ) केवाईसी दस्तावेज
- ट) नकद निकासी
- ठ) लेखा विवरण
- ड) मीयादी जमा पर्ची
- ढ) टीडीएस और फॉर्म 16 प्रमाणपत्र जारी करना
- ण) प्री-पेड इंस्ट्रूमेंट/गिफ्ट कार्ड
- त) माँग ड्राफ्ट, पे ऑर्डर

1.14 "व्यवसाय समय" का अर्थ उस समय से होगा जब ग्राहकों को होम ब्रांच में बैंकिंग सेवा प्रदान की जाती है।

इन शर्तों में, जब तक कि विपरीत इरादा प्रकट न हो:

क. के लिए संदर्भित :

- I. "संशोधन" में एक पूरक, संशोधन, नवीनीकरण, प्रतिस्थापन या पुनः अधिनियमन शामिल है और "संशोधित" को तदनुसार माना जाना है;
- II. "प्राधिकरण" या "अनुमोदन" में एक प्राधिकरण, सहमति, निकासी, अनुमोदन, अनुमति, संकल्प, लाइसेंस, छूट, फाइलिंग और पंजीकरण शामिल हैं;
- III. "विधि" में कोई भी संविधान, संविधि, कानून, नियम, विनियमन, अध्यादेश, निर्णय, आदेश, डिक्री, प्राधिकरण, या कोई प्रकाशित, निर्देश, दिशानिर्देश, आवश्यकता या कानून की शक्ति वाले सरकारी प्रतिबंध शामिल हैं जिसमें, या किसी भी न्यायिक प्राधिकरण द्वारा पूर्वगामी में से किसी की व्याख्या, चाहे वह आवेदन पत्र पर हस्ताक्षर करने/जमा करने की तारीख के अनुसार प्रभावी हो या उसके बाद और प्रत्येक समय-समय पर संशोधित किया गया हो;

ख. एकवचन में बहुवचन (और इसके विपरीत) शामिल है;

ग. इन नियमों और शर्तों में शीर्षक केवल संदर्भ की सुविधा के लिए डाले गए हैं और नियम और शर्तों के निर्माण और व्याख्या में अनदेखा किया जाना है;

घ. "शामिल" या "सहित" शब्दों का संदर्भ बिना किसी सीमा के लगाया जाएगा;

- ड. लिंग के संदर्भ में महिला, पुरुष और पारलैंगिक (ट्रांसजेंडर) के संदर्भ शामिल होंगे;
- च. किसी भी मामले के लिए एसबीआई से आवश्यक सभी अनुमोदन, अनुमतियां, सहमति या स्वीकृति के लिए एसबीआई की पूर्व, लिखित स्वीकृति, अनुमति, सहमति या स्वीकृति की आवश्यकता होगी।

## 2. शर्तों की प्रयोज्यता:

- 2.1 ये नियम और शर्तें सेवाओं का लाभ उठाने के लिए ग्राहक और एसबीआई के बीच अनुबंध का हिस्सा हैं। डोरस्टेप सेवाओं के लिए आवेदन ग्राहक द्वारा निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से किया जा सकता है अर्थात: एसबीआई के ग्राहक सेवा केंद्र या एसबीआई शाखा बैंकिंग या एसबीआई द्वारा अनुमोदित किसी अन्य माध्यम से; ऐसा आवेदन एसबीआई द्वारा निर्धारित रूप और तरीके से होगा।
- 2.2 ग्राहक होम ब्रांच में आवेदन पत्र जमा करने के बाद सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं। एसबीआई अपने विवेकाधिकार पर ग्राहक द्वारा प्रस्तुत किए गए ऐसे आवेदन को स्वीकार या अस्वीकार करने का हकदार होगा।
- 2.3 सेवा के लिए आवेदन करके, ग्राहक इन शर्तों को पढ़ने, समझने और स्वीकार करने के रूप में स्वीकार करता है। ये शर्तें एसबीआई कस्टमर केयर सेंटर, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग और ग्राहक के किसी भी खाते और/या एसबीआई द्वारा प्रदान किए गए किसी अन्य उत्पाद/सेवाओं से संबंधित नियमों और शर्तों के अतिरिक्त होंगी और इनका हनन नहीं करेंगी।

## 3. अनुदेश :

- 3.1 ग्राहक समय-समय पर एसबीआई द्वारा निर्धारित तरीके से प्रासंगिक उद्देश्य के लिए ऊपर बताए गए किसी भी चैनल के माध्यम से एसबीआई को सेवाओं के संबंध में एक निर्देश प्रदान कर सकता है।
- 3.2 समय-समय पर एसबीआई की वेबसाइट bank.sbi पर निर्दिष्ट सभी सेवाओं पर ग्राहक के निर्देशों पर लेनदेन सीमा रखी गई है। वर्तमान में यह सेवाएं केवल भारत में एसबीआई की शाखाओं में खाता रखने वाले ग्राहकों के लिए उपलब्ध हैं।

## 4. उपलब्धता और प्रकटीकरण:

- 4.1 ग्राहक एसबीआई को प्रदान किए गए निर्देशों की सटीकता और प्रामाणिकता के लिए उत्तरदायी हैं और इन शर्तों के अधीन, इसे सेवाएं प्रदान करने के लिए पर्याप्त माना जाएगा। एसबीआई को अलग से निर्देशों की सत्यता, प्रामाणिकता या वैधता को स्वतंत्र रूप से सत्यापित करने की आवश्यकता नहीं होगी। यदि ग्राहक द्वारा बाद में आदेशित किए गए किसी निर्देश के निष्पादन/कार्यान्वयन को रोकने या रोकने में एसबीआई विफल रहता है या असमर्थ है तो एसबीआई का कोई दायित्व नहीं होगा। जहां एसबीआई निर्देशों को असंगत या विरोधाभासी मानता है, वह ग्राहक के किसी भी निर्देश पर कार्रवाई करने से पहले ग्राहक से स्पष्टीकरण मांग सकता है या ऐसे किसी भी निर्देश पर कार्रवाई कर सकता है जैसा वह उचित समझे। ग्राहक को जानकारी प्रदान करने या ग्राहक के निर्देशों को सत्यापित करने के लिए निर्देशों का रिकॉर्ड रखने की एसबीआई की कोई जिम्मेदारी या बाध्यता नहीं है। एसबीआई बिना कोई कारण बताए या नोटिस दिए निर्देशों का पालन करने से इनकार कर सकता है और किसी भी निर्देश की विवेकशीलता या अन्यथा का आकलन करने के लिए किसी भी कर्तव्य के तहत नहीं होगा और यदि उसके पास कारण है तो सेवाओं के माध्यम से संचालन या निर्देशों के

कार्यान्वयन को निलंबित करने का अधिकार है। यह विश्वास करने के लिए कि ग्राहक के निर्देशों से एसबीआई को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से नुकसान होगा, या सेवाओं और/या निर्देशों को बहाल/निष्पादित करने से पहले एसबीआई को ग्राहक से क्षतिपूर्ति और/या अन्य सुरक्षा/आराम की आवश्यकता हो सकती है।

4.2 एसबीआई ग्राहक के निर्देशों को पूरा करने का प्रयास करेगा, बशर्ते कि एसबीआई, किसी भी कारण से ऐसे निर्देशों को लागू करने या रद्द करने में देरी के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, जिसमें परिचालन प्रणालियों की विफलता या कानून की किसी भी आवश्यकता या एसबीआई की आंतरिक नीतियों, अप्रत्याशित घटना आदि शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है।

#### 5. जानकारी की सटीकता:

सेवाओं के उपयोग के लिए एसबीआई को दी गई जानकारी की शुद्धता के लिए ग्राहक उत्तरदायी है। एसबीआई ग्राहक द्वारा प्रदान की गई गलत जानकारी से उत्पन्न परिणामों के लिए कोई दायित्व स्वीकार नहीं करता है। यदि ग्राहक को एसबीआई को दिए गए निर्देशों में कोई त्रुटि दिखाई देती है, तो ग्राहक तुरंत एसबीआई को सूचित करेगा जो उचित सर्वोत्तम प्रयासों के आधार पर जहां भी संभव हो, त्रुटि को ठीक करने का प्रयास करेगा।

#### 6. अधिकारियों/एजेंटों के लिये दायित्व:

ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने के उद्देश्य से एसबीआई द्वारा नियुक्त अधिकारियों/एजेंटों की भूल-चूक और/या कमीशन के लिए एसबीआई उत्तरदायी होगा।

#### 7. सेवाओं का संचालन:

7.1 ग्राहक स्वीकार करता है और सहमति देता है कि सेवाओं के लिए एसबीआई द्वारा निर्देशों को केवल तभी संसाधित किया जाएगा जब एसबीआई द्वारा निर्धारित समय और तरीके से प्राप्त किए जाते हैं।

7.2 ग्राहक सहमत है और स्वीकार करता है कि एसबीआई द्वारा सेवाएं केवल ग्राहक के पंजीकृत संचार पते पर प्रदान की जाएंगी, जो ग्राहक द्वारा आवेदन के माध्यम से सेवाओं का लाभ उठाने के लिए आवेदन करते समय एसबीआई के साथ उपलब्ध है। एसबीआई द्वारा निर्धारित तरीके से एसबीआई के रिकॉर्ड में पंजीकृत संचार पते को बदलने के लिए ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए किसी भी अनुरोध के मामले में, ऐसे परिवर्तित संचार पते का उपयोग एसबीआई द्वारा ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जाएगा।

7.3 एसबीआई इनमें से किसी भी अशुद्धि, त्रुटि या देरी या चूक के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, (1) फोन या इंटरनेट पर दिए गए निर्देशों में कोई डेटा, सूचना या संदेश, या (2) दिए गए किसी भी निर्देश के प्रसारण या वितरण के लिए। किसी भी चैनल का माध्यम या (3) (i) किसी भी ऐसी अशुद्धि, त्रुटि, देरी या चूक, या (ii) किसी भी डेटा, सूचना या संदेश में किसी भी कार्य या व्यवधान के कारण होने वाली कोई हानि या क्षति "अप्रत्याशित घटना" के कारण एसबीआई द्वारा चूक (उदाहरण के लिए, बाढ़, असाधारण मौसम की स्थिति, भूकंप या दैवीय कृत्य, आग, युद्ध, विद्रोह, दंगा, श्रम विवाद, दुर्घटना, सरकार की कार्रवाई, संचार, बिजली की विफलता, उपकरण या सॉफ्टवेयर) खराबी) या एसबीआई के उचित नियंत्रण से परे कोई अन्य

कारण, और निर्देश प्रदान करने में छेड़छाड़ और अनधिकृत पहुंच के मामले में, निर्देश जो धोखाधड़ी से या गलती से लिखे गए, बदले गए या भेजे गए हैं, एसबीआई अपने एकमात्र और पूर्ण विवेक पर कार्रवाई कर सकता है। ग्राहक द्वारा एसबीआई को दिया गया कोई निर्देश, या जिसे एसबीआई उचित रूप से मानता है कि ग्राहक द्वारा दिया गया है। ग्राहक इस बात से सहमत है कि एसबीआई उत्तरदायी नहीं होगा यदि:

- क. ग्राहक ने यहां निहित किसी भी शर्त का उल्लंघन किया है या
  - ख. ग्राहक ने योगदान दिया है या हानि ग्राहक की ओर से सेवाओं के उपयोग द्वारा खाते में अनधिकृत पहुंच या गलत लेनदेन के बारे में उचित समय के भीतर एसबीआई को सूचित करने में विफलता का परिणाम है;
- 7.4 ग्राहक सहमत है और स्वीकार करता है कि एसबीआई किसी भी निर्देश को स्वीकार करने के लिए बाध्य नहीं है। इसके अलावा, पूर्वगामी की व्यापकता को सीमित किए बिना, एसबीआई को तब तक किसी भी अनुदेश को स्वीकार नहीं किया गया माना जाएगा जब तक कि एसबीआई को किसी व्यावसायिक दिन पर और एसबीआई के सामान्य व्यावसायिक घंटों के दौरान, ऊपर बताए गए किसी भी चैनल के माध्यम से पूर्ण निर्देश प्राप्त नहीं होता है।
- 7.5 ग्राहक इस बात से सहमत है कि एसबीआई ऐसे समय में जब एसबीआई उचित समझे, ग्राहक से अनुरोध कर सकता है कि वह निर्देश के निष्पादन के समय ग्राहक को प्रदान किए गए लेनदेन प्रमाण (इलेक्ट्रॉनिक प्रमाण जैसे एसएमएस, ईमेल या रसीद आदि) के साथ एसबीआई शाखा से संपर्क करे।
- 7.6 किसी भी परिस्थिति में, एसबीआई, उसके कर्मचारी, सेवाएं प्रदान करने में शामिल निदेशक किसी भी प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष, आकस्मिक, विशेष या परिणामी क्षति, या किसी भी क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे, जिसमें दंडात्मक या अनुकरणीय (मुनाफे की हानि सहित, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं) शामिल है, डेटा या अन्य अमूर्त जानकारी की हानि, व्यवसाय में रुकावट, गोपनीयता की हानि, या कोई आर्थिक हानि), जो सेवाओं के प्रावधान से संबंधित या किसी भी तरह से उत्पन्न होती है या फोन या इंटरनेट के माध्यम से दिए गए निर्देशों के अनधिकृत उपयोग या परिवर्तन के परिणामस्वरूप या सेवाओं में रुकावट, निलंबन या समाप्ति से उत्पन्न या ग्राहक से निर्देश, दिशा-निर्देश, आदेश या अन्य संचार प्राप्त करने या किसी भी कारण से किसी भी संबंधित संदेश को प्रसारित करने में एसबीआई की असमर्थता, चाहे वह अनुबंध, अपकृत्य, सख्त दायित्व या पर आधारित हो अन्यथा एसबीआई की ओर से जानबूझकर चूक या घोर लापरवाही के मामले को छोड़कर। बशर्ते कि इसमें किसी भी विपरीत बात के बावजूद, इस व्यवस्था के तहत एसबीआई की कुल देनदारी इस व्यवस्था के तहत ग्राहक से एसबीआई द्वारा प्राप्त शुल्क/फीस से अधिक नहीं होगी।

#### **लेनदेन परिचालन:**

ग्राहक को एजेंट द्वारा निर्देश के निष्पादन के समय अधिकारियों/एजेंट के सत्यापन के उद्देश्य से एसबीआई द्वारा ग्राहक को सूचित की जाने वाली किसी भी प्रक्रिया का अनुपालन करना होगा, जैसा कि समय-समय पर एसबीआई द्वारा निर्धारित किया जा सकता है, जिसमें संबंधित सेवाएं प्रदान करने से पहले अधिकारी/एजेंट की पहचान उसके पास मौजूद पहचान पत्र और एसबीआई द्वारा प्रदान की गई सेवा अनुरोध संख्या के अनुसार सत्यापित करना शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है।

- क. ग्राहक पहचान के लिए अपने आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेजों में से किसी को प्रस्तुत कर सकता है। बैंक ग्राहक को कार्ड और पिन आधारित प्रमाणीकरण के लिए अपना डेबिट कार्ड प्रस्तुत करने की अनुमति दे सकता है। एजेंट डेबिट कार्ड और पिन स्वाइप करके लेनदेन शुरू करेगा और वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन के साथ आगे बढ़ेगा। नियत समय में, जब भारत सरकार / भारतीय रिज़र्व बैंक आधार आधारित लेनदेन की अनुमति देता है, तो अधिकारी / एजेंट ग्राहक आधार संख्या और बायोमेट्रिक को कैप्चर करके लेनदेन शुरू करेंगे और वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन के साथ आगे बढ़ेंगे।
- ख. नकद जमा, नकद निकासी जैसे वित्तीय लेनदेन के लिए, एजेंट माइक्रो एटीएम डिवाइस पर लेनदेन का प्रकार और राशि दर्ज करेगा और लेनदेन के साथ आगे बढ़ेगा। राशि सीधे ग्राहक के खाते से नामे/जमा की जाएगी।
- ग. ग्राहक एजेंट को कटे/गंदे/कटे-फटे/दोषपूर्ण करेंसी नोट उपलब्ध नहीं कराएगा। एजेंट द्वारा ऐसे किसी भी कटे/गंदे/ कटे-फटे /दोषपूर्ण करेंसी नोट को स्वीकार नहीं किया जाएगा और ग्राहक को वापस कर दिया जाएगा। ग्राहक यह सुनिश्चित करेगा कि एजेंट ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए सभी पैसे की गिनती करता है और ग्राहक की उपस्थिति में नकद जमा लिफाफे में पैसा डालता है। लेन-देन के प्रकार के आधार पर, एसबीआई ऐसी राशि के साथ खाते को डेबिट/क्रेडिट करेगा। यदि इस घटना में, भारतीय स्टेट बैंक यह सुनिश्चित करता है कि ग्राहक द्वारा एजेंट को प्रदान किए गए कोई अथवा सभी करेंसी नोट दोषपूर्ण/विसंगतिपूर्ण/जाली हैं, तो एसबीआई ग्राहक को इसके बारे में सूचित करने का प्रयास करेगा और ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए विसंगतिपूर्ण/दोषपूर्ण/जाली करेंसी नोटों के कुल मूल्य को घटाने के बाद गणना की गई राशि से ही खाते में क्रेडिट करेगा। भारतीय स्टेट बैंक इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित नीति के अनुसार ऐसे विसंगत/दोषपूर्ण/जाली नोट भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के समक्ष प्रस्तुत करेगा और आरबीआई से ऐसी पुष्टि प्राप्त होने पर ही ऐसे दोषपूर्ण/विसंगतिपूर्ण/जाली करेंसी नोटों के प्राप्त मूल्य को ग्राहक के खाते में केवल क्रेडिट करेगा। ग्राहक सहमत होता है और पुष्टि करता है कि एसबीआई को ग्राहक के खाते में दोषपूर्ण/विसंगति/जाली करेंसी नोटों के कुल मूल्य की कोई भी राशि जमा नहीं करने के लिए उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा और ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए करेंसी नोटों की किसी भी खराबी का निर्धारण करने के संबंध में एसबीआई का निर्णय अंतिम और ग्राहक पर बाध्यकारी होगा।
- घ. सफल ऑनलाइन लेनदेन के बाद, ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एक एसएमएस अलर्ट भेजा जाएगा। इस एसएमएस का उपयोग लेनदेन के लिए एक वैध प्रमाण के रूप में किया जा सकता है। ग्राहक रसीद भी मांग सकता है।
- ड. इंस्ट्रूमेंट पिकअप सेवा के लिए, ग्राहक पदाधिकारी/एजेंट को कोई भी पुराने/कटे हुए/कटे-फटे/दोषपूर्ण इंस्ट्रूमेंट प्रदान नहीं करेगा। अधिकारी/एजेंट ग्राहक को ग्राहक द्वारा अधिकारी/एजेंट को प्रदान किए गए लिखतों की विधिवत हस्ताक्षरित और मुद्रांकित पावती प्रदान करेगा। ग्राहक सहमत है और पुष्टि करता है कि एसबीआई को ग्राहक के खाते में पुराने/कटे हुए/ कटे-फटे/दोषपूर्ण लिखतों के कुल मूल्य की कोई भी राशि जमा नहीं करने के लिए उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा। ग्राहक इस बात से सहमत है कि संबंधित स्थानीय समाशोधन गृह के समय के आधार पर अगले समाशोधन चक्र में लिखतों को खाते में जमा किया जाएगा। ग्राहक आगे इस बात से सहमत है कि राशि ग्राहक के खाते में जमा की जाएगी, जो लिखतों की प्राप्ति के अधीन होगी।

## 8. अन्य परिचालन शर्तें:

- 8.1 ग्राहक नियत समय से 4 घंटे पहले प्रासंगिक सेवा अनुरोध/निर्देश को रद्द करने/संशोधित करने का अनुरोध कर सकता है।
- 8.2 ग्राहक द्वारा फोन के माध्यम से पहले के निर्देश में संशोधन के लिए एक निर्देश देने की स्थिति में, ग्राहक को पहले के निर्देश को रद्द करना होगा और फिर सेवाओं का लाभ उठाने के लिए एक नया निर्देश प्रदान करना होगा।
- 8.3 व्यावसायिक कार्यसमय के दौरान शाखा/संपर्क केंद्रों पर डोरस्टेप सेवाओं के लिए कॉल स्वीकार की जाएगी। डिलीवरी अनिवार्य आधार पर/सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर पूरी की जाएगी लेकिन क्रमशः टी + 1 / टी + 4 कार्य दिवस (छुट्टियों को छोड़कर) के बाद नहीं।
- 8.4 ग्राहक एतद् द्वारा एसबीआई के साथ रखे गए खाते को किसी भी राशि यदि उसके द्वारा देय हो, के साथ प्रभारित करने के लिए अधिकृत करता है, एसबीआई द्वारा किए गए लेनदेन के संबंध में, ऐसे लेनदेन के लिए बैंक शुल्क या सेवा शुल्क सहित।
- 8.5 ग्राहक इसके द्वारा एसबीआई को ऐसे लेनदेन के लिए बैंक शुल्क या सेवा शुल्क सहित एसबीआई द्वारा किए गए लेनदेन के संबंध में ग्राहक द्वारा देय किसी भी राशि, यदि कोई हो, के साथ एसबीआई में रखे गए खाते से शुल्क लेने के लिए अधिकृत करता है।
- 8.5 ग्राहक ऐसी सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करने के लिए सहमत है जो एसबीआई द्वारा समय-समय पर निर्देश भेजने के उद्देश्य से निर्धारित की जा सकती है। ग्राहक किसी भी व्यक्ति को सुरक्षा प्रक्रिया का खुलासा नहीं करने का वचन देता है। यदि ग्राहक की राय है या उसके पास यह विश्वास करने का कारण है कि प्रमाणीकरण प्रक्रिया किसी अनधिकृत व्यक्ति द्वारा जानी जा सकती है, तो ग्राहक को तुरंत एसबीआई को सूचित करना चाहिए।
- 8.6 ग्राहक एतद्द्वारा अधिकृत करता है कि एसबीआई ग्राहक से दिए गए अनुदेश को स्वीकार करने और उस पर कार्रवाई करने का पूरी तरह से हकदार होगा और निर्देश के अनुसरण में की गई कोई भी कार्रवाई मान्य होगी।
- 8.7 एसबीआई निर्देशों को संसाधित करने के लिए फोन, ईमेल, पत्र या अन्य माध्यम से ग्राहक से संपर्क कर सकता है।

## 9. प्रभार/शुल्क :

- 9.1 एसबीआई किसी भी समय सेवाओं का लाभ उठाने के लिए लागू करों के साथ ग्राहक शुल्क चार्ज करने और वसूलने का अधिकार सुरक्षित रखता है, जैसा कि वह उचित समझे। निर्दिष्ट तिथि को या उससे पहले प्रभार/शुल्क (लागू करों सहित) का भुगतान करने में विफलता की स्थिति में ग्राहक को एसबीआई द्वारा निर्धारित दर पर ब्याज के भुगतान और/या एसबीआई के प्रति किसी भी दायित्व के बिना सेवाओं को वापस लेने के लिए उत्तरदायी बनाएगी। एसबीआई शुल्क को संशोधित करने और समय-समय पर वेबसाइट पर इसे सूचित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। शर्तों और/या शुल्क में कोई भी संशोधन इस तरह के परिवर्तन नीचे दिए गए किसी भी माध्यम से नोटिस जारी करने के 30 दिनों के बाद ही प्रभावी होंगे।

- बैंक की वेबसाइट - bank.sbi पर प्रदर्शित
- शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शन

- पंजीकृत मोबाइल नंबर/ई-मेल आईडी पर एसएमएस/ई-मेल भेजना।
- 9.2 एजेंट पंजीकृत पते पर पहुंच जाता है लेकिन ग्राहक के कारण सेवाओं को वितरित करने में असमर्थ होता है, लागू शुल्क ग्राहक द्वारा देय होगा।
- 9.3 यदि तकनीकी खराबी के कारण या बैंक अधिकारी/एजेंट के कारण यदि सेवा ग्राहक तक नहीं पहुँच पाती हो ऐसी स्थिति में कोई प्रभार वसूल नहीं किया जाएगा।
- 10. शर्तों में परिवर्तन:**
- एसबीआई के पास सेवाओं के संबंध में किसी भी शर्तों, विशेषताओं और लाभों में संशोधन या उसमें अतिरिक्त शर्तों को जोड़ने का पूर्ण विवेकाधिकार होगा। एसबीआई संशोधित शर्तों को bank.sbi पर होस्ट करके या एसबीआई द्वारा तय किए गए किसी अन्य तरीके से सूचित कर सकता है। ग्राहक इन शर्तों की नियमित रूप से समीक्षा करने के लिए उत्तरदायी होगा, जिसमें बैंक की वेबसाइट पर पोस्ट किए जाने वाले संशोधन शामिल हैं और यह माना जाएगा कि उन्होंने सेवाओं का उपयोग जारी रखते हुए संशोधित शर्तों को स्वीकार कर लिया है।
- 11. गैर-हस्तांतरणीयता :**
- ग्राहक को प्रदान की जाने वाली सेवाएं किसी भी परिस्थिति में हस्तांतरणीय नहीं हैं और केवल ग्राहक द्वारा उपयोग की जाएंगी। हालांकि, एसबीआई को इस शर्तों के तहत अपने सभी अधिकारों को स्थानांतरित करने, असाइन करने या बेचने का अधिकार होगा और जब तक वे एसबीआई के उत्तराधिकारियों और समनुदेशकों के लाभ के लिए लागू और प्रभावी नहीं रहेंगे।
- 12. समापन :**
- 12.1 एसबीआई, अपने विवेक से, ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना किसी भी समय अस्थायी रूप से या आंशिक रूप से सेवाओं को वापस ले सकता है या समाप्त कर सकता है। एसबीआई बिना किसी पूर्व सूचना के, किसी भी समय सेवाओं को निलंबित कर सकता है, जिसके दौरान कोई रखरखाव कार्य या मरम्मत की जानी आवश्यक है या किसी भी आपात स्थिति के मामले में या सुरक्षा कारणों से, जिसके लिए सेवाओं के निलंबन की आवश्यकता होती है। एसबीआई सेवाओं को वापस लेने या समाप्त करने के लिए उचित नोटिस देने का प्रयास करेगा।
- 12.2 किसी भी समय, एसबीआई ग्राहक को इस तरह से नोटिस दे सकता है, जैसा कि वह उचित समझे, जिसमें नियम और शर्तें पृष्ठ पर bank.sbi पर नोटिस पोस्ट करना शामिल है, लेकिन यह सीमित नहीं है कि वह आगे के निर्देशों को स्वीकार नहीं करेगा और उस नोटिस को उसी की अधिसूचना पर ग्राहक के खिलाफ प्रभावी माना जाएगा।
- 12.3 यदि ग्राहक ने इन शर्तों का उल्लंघन किया है या एसबीआई को ग्राहक की मृत्यु, दिवालियापन या कानूनी क्षमता की कमी के बारे में पता चलता है तो एसबीआई बिना किसी पूर्व सूचना के सेवाओं को निलंबित या समाप्त कर सकता है।
- 13. शासकीय कानून:**
- ये शर्तें भारत के कानूनों द्वारा शासित होंगी। पार्टियां इस बात से सहमत हैं कि शर्तों से उत्पन्न होने वाली कोई भी कानूनी कार्रवाई या कार्यवाही इस समझौते पर हस्ताक्षर करने के

स्थान पर अदालतों या न्यायाधिकरणों में लाई जाएगी और अपरिवर्तनीय रूप से खुद को ऐसी अदालतों और न्यायाधिकरणों के अधिकार क्षेत्र में प्रस्तुत करते हैं। हालांकि, एसबीआई अपने पूर्ण विवेक से, किसी अन्य न्यायालय, ट्रिब्यूनल या अन्य उपयुक्त फोरम में शर्तों से उत्पन्न होने वाली कोई कानूनी कार्रवाई या कार्यवाही शुरू कर सकता है, और उपयोगकर्ता एतद्वारा उस क्षेत्राधिकार के लिए सहमति देता है। शर्तों का कोई भी प्रावधान जो किसी भी क्षेत्राधिकार में निषिद्ध या अप्रवर्तनीय है, ऐसे क्षेत्राधिकार के रूप में, निषेध या अप्रवर्तनीयता की सीमा तक अप्रभावी होगा, लेकिन शर्तों के शेष प्रावधानों को अमान्य नहीं करेगा या किसी अन्य क्षेत्राधिकार में ऐसे प्रावधान को प्रभावित नहीं करेगा।

#### 14. विविध :

- 14.1 एसबीआई समय-समय पर सेवाओं के माध्यम से प्रदान की जाने वाली पॉलिसियों, विशेषताओं और लाभों को संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है और ग्राहक को किसी भी तरह से ऐसे किसी भी संशोधन/परिवर्तन के बारे में सूचित कर सकता है, जैसा भी उचित समझा जाए। ग्राहक ऐसे संशोधनों/परिवर्तनों से बाध्य होगा जब तक कि ग्राहक सेवाओं को समाप्त नहीं करता।
- 14.2 ग्राहक ऐसे सभी नियमों और शर्तों का पालन करेगा जो एसबीआई ग्राहक द्वारा प्राप्त सेवाओं के लिए समय-समय पर निर्धारित कर सकता है। इंटरनेट, इंटरनेट बैंकिंग, वर्ल्ड वाइड वेब, इलेक्ट्रॉनिक डेटा इंटरचेंज, एसबीआई कस्टमर केयर सेंटर, टेलीसर्विस संचालन (चाहे वॉयस, वीडियो, डेटा या उसके संयोजन) या इलेक्ट्रॉनिक, कंप्यूटर, स्वचालित मशीन नेटवर्क या दूरसंचार के अन्य साधनों के माध्यम से एसबीआई द्वारा या उसकी ओर से स्थापित दूरस्थ लेनदेन करने की सुविधाओं द्वारा या उसके माध्यम से प्रभावित ऐसे सभी लेनदेन, ऐसी सुविधाओं/सेवाओं के लिए और उनके संबंध में, कानूनी रूप से बाध्यकारी और वैध लेनदेन का गठन किया जाएगा, जब एसबीआई द्वारा ऐसी सुविधाओं/सेवाओं के लिए निर्धारित नियमों और शर्तों के अनुपालन में किया जाता है, जैसा कि समय-समय पर निर्धारित किया जा सकता है।
- 14.3 डोर-स्टेप सेवाओं को केवल नियमित बैंकिंग के विस्तार के रूप में देखा जाना चाहिए। हमारे बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं और इसलिए बैंक की देयता उसी सीमा तक बनी रहती है जैसे कि लेनदेन शाखा में किए गए थे।

ग्राहक के हस्ताक्षर

नाम:

पता: