



“ग्राहक सूचना संकलन”
COMPENDIUM OF CUSTOMER INFORMATION



भारतीय स्टेट बैंक
State Bank of India

विषय-सूची

प्रमुख ब्याज दरें और सेवा प्रभार	
- जमा और अग्रिमों की ब्याज दरें	1
- सेवा प्रभारों पर मास्टर परिपत्र	2
नकदी प्रबंधन	
- करेंसी नोट और सिक्के बदलने की सुविधाएं	3
- बैंक नोटों की रूपरेखा और सुरक्षा	4
सामान्य लेनदेनों के लिए समय-मानदंड	5
नीतिगत दस्तावेज	
- चेक कलेक्शन नीति	6
- शिकायत निवारण नीति	7
- प्रतिभूति को फिर से कब्जे में लेना	8
- क्षतिपूर्ति नीति	9
- जमाकर्ता अधिकार नीति	10
- ग्राहक अधिकार नीति	11
ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड	12
सूक्ष्म (माइक्रो) एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड 2015	13
ऋण देने की स्वच्छ व्यवहार संहिता	14
भारतीय स्टेट बैंक का नागरिक चार्टर	15
बैंकिंग लोकपाल योजना 2006	16
दिवंगत ग्राहकों के खातों में जमा बकाया राशियों का भुगतान	17
दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधाएं	18
शिकायत फॉर्म	19
जाली नोटों की पहचान और जब्ती	20

* अनुदेशों में समय-समय पर परिवर्तन हो सकता है।

भारतीय स्टेट बैंक
जमा दर - एक नज़र में
05.10.2015 से

1. बचत बैंक खाता	साधारण	निवासी वरिष्ठ नागरिक
क. देशी	4.00	4.00
ख. अनिवासी		
क. एनआरओ	4.00	4.00
ख. एनआरई	4.00	4.00

2. देशी सावधि जमा 'एक करोड़ रुपए से कम दिनांक 05.10.2015 से लागू

(सभी आंकड़े प्रति वर्ष % में)

अवधि	आम लोगों के लिए वर्तमान दर	आम लोगों के लिए संशोधित दर 05.10.2015 से लागू	वरिष्ठ नागरिकों हेतु वर्तमान दर	वरिष्ठ नागरिकों हेतु संशोधित दर 05.10.2015 से लागू
7 दिन से 45 दिन तक	5.50	5.25	5.75	5.50
46 दिन से 179 दिन तक	6.75	6.50	7.00	6.75
180 दिन से 210 दिन तक	7.00	6.75	7.25	7.00
211 दिन से अधिक और 1 वर्ष से कम अवधि तक	7.25	7.00	7.50	7.25
1 वर्ष से अधिक 455 दिन तक	7.50	7.25	7.75	7.50
456 दिन से अधिक किंतु 2 वर्ष से कम अवधि तक	7.75	7.50	8.00	7.75
2 वर्ष से अधिक किंतु 3 वर्ष से कम अवधि तक	7.75	7.50	8.00	7.75
3 वर्ष से अधिक किंतु 5 वर्ष से कम अवधि तक	7.25	7.00	7.50	7.25
5 वर्ष से अधिक और 10 वर्ष तक	7.25	7.00	7.50	7.25

3. एक करोड़ रुपए से अधिक और 50 करोड़ रुपए तक की देशी सावधि जमाराशि पर दिनांक
05.10.2015 से लागू संशोधित ब्याज दर : (सभी आंकड़े प्रति वर्ष % में)

अवधि	आम लोगों के लिए वर्तमान दर	आम लोगों के लिए संशोधित दर 05.10.2015 से लागू	वरिष्ठ नागरिकों हेतु वर्तमान दर	वरिष्ठ नागरिकों हेतु संशोधित दर 05.10.2015 से लागू
7 दिन से 45 दिन तक	4.25	4.00	4.50	4.25
46 दिन से 179 दिन तक	4.50	4.25	4.75	4.50
180 दिन से 210 दिन तक	6.75	6.50	7.00	6.75
211 दिन से अधिक किंतु 1 वर्ष से कम अवधि तक	6.75	6.50	7.00	6.75
1 वर्ष से अधिक किंतु 455 दिन तक	7.00	6.75	7.25	7.00
456 दिन से अधिक किंतु 2 वर्ष से कम अवधि तक	7.00	6.75	7.25	7.00
2 वर्ष से अधिक किंतु 5 वर्ष से कम अवधि तक	7.00	6.75	7.25	7.00
5 वर्ष से अधिक और 10 वर्ष तक	7.00	6.75	7.25	7.00

रुपए 50 करोड़ और उससे अधिक की देशी थोक सावधि जमाराशियों पर ब्याज दर : यह निर्णय किया गया है कि रुपए 50 करोड़ और उससे अधिक की देशी थोक सावधि जमाराशियों पर ब्याज दर प्राप्त करने हेतु शाखाएं एसएमई विभाग, कॉरपोरेट केंद्र, मुंबई से संपर्क करें।

थोक सावधि जमाओं का अवधि समाप्ति-पूर्व भुगतान :

सभी अवधियों की थोक सावधि जमाराशियों पर 1% का परिपक्वतापूर्व दंड का प्रावधान है। यह नवीकरण सहित सभी नई जमाराशियों पर लागू होगा। सावधि जमाराशियों को अवधि-समाप्तिपूर्व निकालने हेतु, दंड में कमी करने/रियायत देने का अधिकार किसी को नहीं है।

नई जमाराशियों और अवधि-समाप्त जमाराशियों के नवीकरण पर संशोधित ब्याज दरें लागू होंगी। एनआरओ सावधि जमाराशियों पर लागू ब्याज दरें देशी सावधि जमाराशियों पर भी लागू होंगी। ये ब्याज दरें सहकारी बैंकों से प्राप्त देशी सावधि जमाराशियों पर भी लागू होंगी। परंतु स्टाफ की एनआरओ जमाराशियों पर 1% अतिरिक्त ब्याज दर नहीं मिलेगा जैसे देशी सावधि जमाराशियों पर लागू है।

4. पुनर्निवेश प्लान (देशी / एनआरओ जमाराशियों पर लागू)

रुपए 100/- की विशेष सावधि जमाराशि के अवधि-समाप्ति मूल्य हेतु मानक सारणी - 5 अक्टूबर 2015 से लागू

अवधि माह में	आईबीए के मास्टर चार्ट के अनुसार परिपक्वता मूल्य (4 दशमलव अंक तक)	
	आम जनता/एनआरओ	स्टाफ
6	103.4035	103.9125
9	105.3424	106.1208
12	107.4495	108.5088
24	116.0222	118.3196
36	123.1439	126.8242
48	131.9929	137.2786
60	141.4778	148.5947
72	151.6443	160.8437
84	162.5413	174.1024
96	174.2213	188.4541
108	186.7407	203.9887
120	200.1597	220.8040

5. अनिवासी भारतीय बाहरी खाता जमाराशियों पर लागू ब्याज दर - 05.10.2015 से लागू

एनआरई सावधि जमाराशि - 05 अक्टूबर 2015 से लागू

अवधि	रुपए 1 करोड़ से कम	रुपए 1 करोड़ और उससे अधिक
1 वर्ष से 455 दिन तक	7.25%	6.75%
456 दिनों से अधिक किंतु 2 वर्ष से कम	7.50%	6.75%
2 वर्ष से अधिक किंतु 3 वर्ष से कम	7.50%	6.75%
3 वर्ष से अधिक किंतु 5 वर्ष से कम	7.00%	6.75%
5 वर्ष से अधिक और 10 वर्ष तक	7.00%	6.75%

अवधि-समाप्तिपूर्व जमाराशि निकालना	एक वर्ष पूर्व यदि जमाराशि निकाली जाती है तो कोई ब्याज देय नहीं होगा।	एक वर्ष पूर्व यदि जमाराशि निकाली जाती है तो कोई ब्याज देय नहीं होगा।								
	दिनांक 10 अप्रैल 2015 से खोली गई या नवीकृत और एक वर्ष पूर्ण होने के बाद निकाली गई जमाराशि और 5.00 लाख रुपए तक की जमाराशि पर कोई दांडिक ब्याज नहीं लगाया जाएगा।	जमाराशि (एक वर्ष पूर्ण होने के बाद) अवधि-समाप्तिपूर्व निकालने पर उस अवधि के लिए ब्याज दिया जाएगा जितनी अवधि तक जमाराशि बैंक के पास वास्तव में रही है या संविदागत दर में से लागू दंड घटाकर (1 वर्ष पूर्ण होने के बाद), जो भी कम हो।								
	अन्य सभी मामलों में जमाराशि (एक वर्ष पूर्ण होने के बाद) अवधि-समाप्तिपूर्व निकालने पर उस अवधि के लिए ब्याज दिया जाएगा जितनी अवधि तक जमाराशि बैंक के पास वास्तव में रही है या संविदागत दर में से लागू दंड घटाकर (1 वर्ष पूर्ण होने के बाद), जो भी कम हो।	<table border="1"> <thead> <tr> <th>खोली गई या नवीकृत एनआरई सावधि जमाराशि</th> <th>दंड</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 जनवरी 2012 से पहले</td> <td>1.00%</td> </tr> <tr> <td>1 जनवरी 2012 से 09 अप्रैल 2015</td> <td>0.50%</td> </tr> <tr> <td>10 अप्रैल 2015 से</td> <td>1.00%</td> </tr> </tbody> </table>	खोली गई या नवीकृत एनआरई सावधि जमाराशि	दंड	1 जनवरी 2012 से पहले	1.00%	1 जनवरी 2012 से 09 अप्रैल 2015	0.50%	10 अप्रैल 2015 से	1.00%
	खोली गई या नवीकृत एनआरई सावधि जमाराशि	दंड								
	1 जनवरी 2012 से पहले	1.00%								
1 जनवरी 2012 से 09 अप्रैल 2015	0.50%									
10 अप्रैल 2015 से	1.00%									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>खोली गई या नवीकृत एनआरई सावधि जमाराशि</th> <th>दंड</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 जनवरी 2012 से पहले</td> <td>1.00%</td> </tr> <tr> <td>1 जनवरी 2012 से 09 अप्रैल 2015</td> <td>0.50%</td> </tr> <tr> <td>10 अप्रैल 2015 से</td> <td>1.00%</td> </tr> </tbody> </table>	खोली गई या नवीकृत एनआरई सावधि जमाराशि	दंड	1 जनवरी 2012 से पहले	1.00%	1 जनवरी 2012 से 09 अप्रैल 2015	0.50%	10 अप्रैल 2015 से	1.00%		
खोली गई या नवीकृत एनआरई सावधि जमाराशि	दंड									
1 जनवरी 2012 से पहले	1.00%									
1 जनवरी 2012 से 09 अप्रैल 2015	0.50%									
10 अप्रैल 2015 से	1.00%									

6. एनआरओ स्थायी जमा

05 अक्टूबर 2015 से लागू (प्रति वर्ष)*

अवधि	1 करोड़ रुपए से कम	रुपए 1 करोड़ और अधिक तथा रुपए 50 करोड़ से कम
7 दिन से 45 दिन तक	5.25%	4.00%
46 दिन से 60 दिन तक	6.50%	4.25%
61 दिन से 179 दिन तक	6.50%	4.25%
180 दिन से 210 दिन तक	6.75%	6.50%

211 दिन से अधिक और 1 वर्ष से कम	7.00%	6.50%		
1 वर्ष से 455 दिन तक	7.25%	6.75%		
456 दिन से अधिक किंतु 3 वर्ष से कम	7.50%	6.75%		
3 वर्ष से अधिक और 10 वर्ष तक	7.00%	6.75%		
अवधि-समाप्ति पूर्व जमाराशि निकालना	<ul style="list-style-type: none"> यदि जमाराशि 7 दिन से पहले निकाली जाती है तो कोई ब्याज देय नहीं होगा। रुपए 5 लाख तक की एकल जमाराशि अवधि-समाप्तिपूर्व निकालने पर कोई दंड नहीं लगाया जाएगा बशर्ते कि राशि बैंक के पास 7 दिन तक जमा रही हो। अन्य सभी मामलों में जमाराशि (एक वर्ष पूर्ण होने के बाद) अवधि-समाप्तिपूर्व निकालने पर उस अवधि के लिए ब्याज दिया जाएगा जिस अवधि तक जमाराशि बैंक के पास वास्तव में रही होगी या संविदागत दर में से लागू दंड घटाकर (1 वर्ष पूर्ण होने के बाद), जो भी कम हो। 	<ul style="list-style-type: none"> यदि जमाराशि 7 दिन से पहले निकाली जाती है तो कोई ब्याज देय नहीं होगा। अन्य सभी मामलों में जमाराशि (एक वर्ष पूर्ण होने के बाद) अवधि-समाप्तिपूर्व निकालने पर उस अवधि के लिए ब्याज दिया जाएगा जिस अवधि तक जमाराशि बैंक के पास वास्तव में रही है या संविदागत दर में से लागू दंड घटाकर (1 वर्ष पूर्ण होने के बाद), जो भी कम हो। 		
			खोली गई या नवीकृत एनआरओ सावधि जमा	दंड
			10 अप्रैल 2015 से पहले	0.50%
			10 अप्रैल 2015 से	1.00%
			खोली गई या नवीकृत एनआरओ सावधि जमा	दंड
10 अप्रैल 2015 से पहले	0.50%			
10 अप्रैल 2015 से	1.00%			

7. विदेशी मुद्रा गैर-निवासी जमा (एफसीएनआर (बी)) (% प्रति वर्ष)												
01 दिसंबर 2015 से लागू												
मुद्रा	यूएसडी		जीबीपी		यूरो		सीएडी		एयूडी		जेपीवाई	
जमा की अवधि	दर	आय*	दर	आय*	दर	आय *	दर	आय*	दर	आय *	दर	आय*

1 वर्ष से अधिक किंतु 2 वर्ष से कम	2	1.45	1.49	1.41	1.45	0.66	0.67	1.64	1.68	2.94	3.05	0.88	0.90
2 वर्ष से अधिक किंतु 3 वर्ष से कम	3	2.00	2.08	1.95	2.03	0.89	0.91	1.90	1.97	3.19	3.37	1.12	1.15
3 वर्ष से अधिक किंतु 4 वर्ष से कम	4	2.26	2.39	2.12	2.23	0.95	0.98	1.99	2.09	3.25	3.49	1.12	1.16
4 वर्ष से अधिक किंतु 5 वर्ष से कम	5	2.45	2.63	2.27	2.42	1.05	1.09	2.10	2.23	3.47	3.81	1.14	1.19
5 वर्ष		2.59	2.79	2.40	2.57	1.18	1.23	2.23	2.38	3.58	3.94	1.18	1.23

* अवधि समाप्ति पर वार्षिकीकृत आय

एफसीएनआर (बी) जमाराशि का अवधि-समाप्तिपूर्व निकालना :

- यदि जमा एक वर्ष से पहले आहरित की जाती है तो कोई ब्याज देय नहीं होगा।
- यदि एक वर्ष पूर्ण होने से पहले जमा आहरित की जाती है तो जितनी अवधि के लिए जमा बैंक के पास रही उस अवधि के दौरान लागू ब्याज से 1.00% कम या संविदागत दर से 1.00% से कम में से जो भी कम दर होगा वह लागू होगा।

8. निवासी विदेशी मुद्रा

निवासी विदेशी मुद्रा खाता (आर एफ सी) (% प्रति वर्ष) - 01 दिसंबर 2015 से लागू			
जमाराशि की अवधि-समाप्ति	यूएसडी	जीबीपी	यूरो
1 वर्ष से अधिक किंतु 2 वर्ष से कम	1.45	1.41	0.66
2 वर्ष से अधिक किंतु 3 वर्ष से कम	2.00	1.95	0.89
3 वर्ष	2.26	2.12	0.95

आर एफ सी खाते की राशि अवधि-समाप्तिपूर्व निकालना :

- यदि जमाराशि एक वर्ष से पहले निकाली जाती है तो कोई ब्याज देय नहीं होगा।

- यदि एक वर्ष पूर्ण होने से पहले जमाराशि निकाली जाती है तो जितनी अवधि के लिए राशि बैंक के पास जमा रही होगी, उस अवधि के दौरान लागू ब्याज से 1.00% कम या संविदागत दर से 1.00% से कम में से जो भी कम दर होगी वह लागू होगी।

भारतीय स्टेट बैंक
ऋण एवं अग्रिम दर - एक नज़र
05.10.2015 को

आवास ऋण - 05.10.2015 से लागू ब्याज दर

(आधार दर : 9.30%)

ऋणी की श्रेणी	आवास ऋण ब्याज दर, चाहे ऋण सीमा कितनी भी हो	30 वर्ष की अवधि के लिए समान मासिक किस्त प्रति लाख	रुपए 1 करोड़ से अधिक मैक्सगेन	सीआरई मैक्सगेन चाहे ऋण सीमा जितनी भी हो
महिला	आधार दर से 20 आधार बिंदु अधिक अर्थात् 9.50% प्रति वर्ष	रु. 841	आधार दर से 45 आधार बिंदु अधिक अर्थात् 9.75% प्रति वर्ष	आधार दर से 65 आधार बिंदु अधिक अर्थात् 9.95% प्रति वर्ष
अन्य	आधार दर से 25 आधार बिंदु अधिक अर्थात् 9.55% प्रति वर्ष	रु. 845	आधार दर से 50 आधार बिंदु अधिक अर्थात् 9.80% प्रति वर्ष	आधार दर से 70 आधार बिंदु अधिक अर्थात् 10% प्रति वर्ष

- महिला एकमात्र आवेदक होनी चाहिए या आवास ऋण की प्रथम सह-आवेदक होनी चाहिए
- जिस परिसंपत्ति के लिए ऋण प्रस्ताव किया जा रहा है वह महिला ऋणी के नाम में होनी चाहिए या संयुक्त मालिकाना हक के मामले में पहली मालिक होनी चाहिए।

व्यक्तिगत ऋण योजनाएं

आधार दर 9.30% - 05.10.2015 से लागू

योजना का नाम	चेक ऑफ	ब्याज दर*
एक्सप्रेस क्रेडिट	पूर्ण चेक ऑफ (श्रेणी I)	आधार दर से 340 - 390 आधार बिंदु अधिक अर्थात् वर्तमान में 12.70% -

		13.20% प्रति वर्ष
	आंशिक चेक ऑफ (श्रेणी II)	आधार दर से 440 - 490 आधार बिंदु अधिक अर्थात् वर्तमान में 13.70% - 14.20% प्रति वर्ष
	चेक ऑफ नहीं (श्रेणी III)	आधार दर से 540 - 590 आधार बिंदु अधिक अर्थात् वर्तमान में 14.70% - 15.20% प्रति वर्ष
एसबीआई पेंशन लोन		आधार दर से 3.90% अधिक, वर्तमान में 13.20% प्रति वर्ष
जय जवान पेंशन लोन		आधार दर से 4.75% अधिक, वर्तमान में 14.05% प्रति वर्ष
एसबीआई सरल		आधार दर से 8.50% अधिक, वर्तमान में 17.80% प्रति वर्ष
त्यौहार ऋण योजना		आधार दर से 6.75% अधिक, वर्तमान में 16.05% प्रति वर्ष
क्लीन ओवरड्राफ्ट		आधार दर से 8.25% अधिक, वर्तमान में 17.55% प्रति वर्ष

एसबीआई कार लोन स्कीम

अवधि	ब्याज दर
सभी अवधियों के लिए	सावधि ऋण और ओवरड्राफ्ट हेतु : आधार दर से 0.55% अधिक अर्थात् 9.85% प्रति वर्ष (पुरुष हेतु) आधार दर से 0.50% अधिक अर्थात् 9.80% प्रति वर्ष (महिलाओं हेतु) (चाहे ऋण राशि कोई भी हो)

एसबीआई कॉम्बो लोन स्कीम

अवधि	ब्याज दर
सभी अवधियों के लिए	सावधि ऋण और ओवरड्राफ्ट हेतु : आधार दर से 0.55% आधार बिंदु अधिक अर्थात् 9.85% प्रति वर्ष (पुरुष हेतु) आधार दर से 0.50% अधिक अर्थात् 9.80% प्रति वर्ष (महिला हेतु) (चाहे ऋण राशि कोई भी हो)

एनआरआई कार लोन	
अवधि	ब्याज दर
	सावधि ऋण और ओवरड्राफ्ट हेतु : आधार दर से 0.55% आधार बिंदु अधिक अर्थात् 9.85% प्रति वर्ष (पुरुष हेतु) आधार दर से 0.50% अधिक अर्थात् 9.80% प्रति वर्ष (महिला हेतु) (चाहे ऋण राशि कोई भी हो)
लोनल्टी कार लोन स्कीम	
योजना	ब्याज दर
एसबीआई/ एनआरआई/ कॉम्बो ऋण योजना हेतु	आधार दर से 0.30% अधिक अर्थात् 9.60% प्रति वर्ष (पुरुष हेतु). आधार दर से 0.25% अधिक अर्थात् 9.55% प्रति वर्ष (महिला हेतु)
पुरानी कार/ प्रमाणित पूर्व मालिकाना हक वाली कार	आधार दर से 1.60% अधिक अर्थात् 10.90% प्रति वर्ष (पुरुष हेतु). आधार दर से 1.55% अधिक अर्थात् 10.85% प्रति वर्ष (महिला हेतु)
पुरानी कार हेतु ऋण	
अवधि	ब्याज दर
3 वर्ष तक	आधार दर से 7.60% अधिक अर्थात् 16.90% प्रति वर्ष
3 वर्ष से अधिक और 7 वर्ष तक	आधार दर से 7.85% अधिक अर्थात् 17.15% प्रति वर्ष
प्रमाणित प्री-ऑउन्ड कार	
अवधि	ब्याज दर
3 वर्ष तक	आधार दर से 6.35% अधिक अर्थात् 15.65% प्रति वर्ष
3 वर्ष से अधिक और 7 वर्ष तक	आधार दर से 6.85% अधिक अर्थात् 16.15% प्रति वर्ष
एसबीआई टु व्हीलर लोन	
	ब्याज दर
सभी अवधियों हेतु	आधार दर से 8.60% अधिक अर्थात् 17.90% प्रति वर्ष
सुपर बाइक लोन स्कीम	
	ब्याज दर
सभी अवधियों हेतु	आधार दर से 3.35% अधिक अर्थात् 12.65% प्रति वर्ष

1) एसबीआई स्टूडेंट लोन स्कीम

ऋण राशि	ब्याज दर*
रु. 4 लाख तक के ऋण हेतु	आधार दर से 3.90% अधिक, वर्तमान में 13.20% प्रति वर्ष
रु. 4 लाख से अधिक और रु. 7.50 लाख तक	आधार दर से 4.15% अधिक, वर्तमान में 13.45% प्रति वर्ष
रु. 7.50 लाख से अधिक	आधार दर से 2.15% अधिक, वर्तमान में 11.45% प्रति वर्ष

- **(छात्राओं के लिए 0.50% की रियायत)*
- *यदि आस्थगन अवधि के दौरान ब्याज का भुगतान समय पर कर दिया जाता है तो कोर्स की अवधि सहित ऋण की संपूर्ण अवधि पर ब्याज में 1% की रियायत दी जाएगी।*

सभी शिक्षा ऋणों में किए गए ब्याज के भुगतान पर आयकर की धारा 80(ई) के अंतर्गत रियायत।

2) एसबीआई स्कॉलर लोन स्कीम

आईआईटी, आईआईएम, एनआईटी, एआईआईएमएस और अन्य प्रतिष्ठित संस्थानों में प्रवेश पाने वाले छात्रों को शिक्षा ऋण

ब्याज दर :

सूची	ब्याज दर
सूची एए	आधार दर से 40 आधारबिंदु अधिक अर्थात् वर्तमान में 9.70% प्रति वर्ष (रु. 30 लाख तक बिना कोलेट्रल के)
सूची ए	आधार दर से 40 आधारबिंदु अधिक अर्थात् वर्तमान में 9.70% प्रति वर्ष (रु 20 लाख तक बिना कोलेट्रल के, रु. 30 लाख तक कोलेट्रल सहित)
सूची बी	आधार दर से 65 आधार-बिंदु अधिक अर्थात् वर्तमान में 9.95% प्रति वर्ष (20 लाख तक बिना कोलेट्रल के) अन्य रियायतें : • 25 आधार-बिंदु - यदि कोलेट्रल प्रतिभूति ऋण राशि से अधिक हो

	<ul style="list-style-type: none"> • 25 आधार-बिंदु - 2 वर्ष से अधिक का कार्य अनुभव <p>(दोनों रियायतों के बाद लागू ब्याज दर, आधार दर से 25 आधार-बिंदु से कम नहीं होना चाहिए जो वर्तमान में 9.95% प्रति वर्ष)</p>
सूची सी	<p>आधार दर से 190 आधार-बिंदु अधिक अर्थात् 11.20% प्रति वर्ष (रु. 7.5 लाख तक कोलेट्रल बिना, रु. 30 लाख तक कोलेट्रल सहित)</p> <ul style="list-style-type: none"> • यदि आस्थगन अवधि के दौरान ब्याज का भुगतान समय पर कर दिया जाता है तो कोर्स अवधि सहित ऋण की संपूर्ण अवधि पर ब्याज में 1% की रियायत।

सभी शिक्षा ऋणों में किए गए ब्याज के भुगतान पर आयकर की धारा 80(ई) के अंतर्गत आयकर में रियायत।

3) व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण के लिए एसबीआई लोन स्कीम

ब्याज दर

आधार दर से 3.90% अधिक, वर्तमान में 13.20% प्रति वर्ष

- यदि आस्थगन अवधि के दौरान ब्याज का भुगतान समय पर कर दिया जाता है तो कोर्स की अवधि सहित ऋण की संपूर्ण अवधि पर ब्याज में 1% की रियायत।

नोट : ब्याज दर में 1% की रियायत तब ही उपलब्ध होगी यदि ब्याज का भुगतान तुरंत किंतु किसी भी हालत में अगले माह से पहले किया जाता है।

सभी शिक्षा ऋणों में किए गए ब्याज के भुगतान पर आयकर की धारा 80(ई) के अंतर्गत आयकर में रियायत।

प्रतिभृतियों पर ऋण

आधार दर 09.30% जो 05.10.2015 से लागू है।

1. बैंक सावधि जमा पर ऋण

अवधि	ब्याज दर*
बैंक सावधि जमा पर ऋण	संबंधित मियादी जमा पर दी गई ब्याज दर से 1.00% अधिक
एनआरओ मियादी जमा पर ऋण	संबंधित सावधि जमा पर दी गई ब्याज दर से 1.00% अधिक
एनआरई मियादी जमा पर ऋण	संबंधित सावधि जमा पर दी गई ब्याज दर से 1.00% अधिक
अस्थायी दर वाली सावधि जमा पर ऋण	संबंधित सावधि जमा पर दी गई ब्याज दर से 1.50% अधिक

एफसीएनआर(बी) जमा को प्रतिभूति स्वरूप रख कर ऋण	आधार दर से 225 आधार-बिंदु अधिक अर्थात् 11.55% प्रति वर्ष
भाग्य रेखा लोन	आधार दर से 2.00% अधिक, वर्तमान में 11.30% प्रति वर्ष

2. राष्ट्रीय बचत पत्रों/किसान विकास पत्रों/भारतीय रिज़र्व बैंक रिलीफ बांड/ एसबीआई लाइफ/जीवन बीमा निगम/एसबीआई मैग्नम आदि के समर्पण मूल्य पर

अवधि	ब्याज दर*
3 वर्ष तक	आधार दर से 4.50% अधिक, वर्तमान में 13.80% प्रति वर्ष
3 वर्ष से अधिक और 6 वर्ष से कम	आधार दर से 4.50% अधिक, वर्तमान में 13.80% प्रति वर्ष

3. शेयर/डिबेंचर/बांड पर ऋण

योजना	ब्याज दर *
ईक्विटी प्लस योजना	आधार दर से 6.50% अधिक, वर्तमान में 15.80% प्रति वर्ष
शेयर पर ऋण	आधार दर से 3.00% अधिक, वर्तमान में 12.30% प्रति वर्ष
डिबेंचरों पर ऋण	आधार दर से 6.50% अधिक, वर्तमान में 15.80% प्रति वर्ष
ईसॉप्स हेतु अंशदान के लिए कर्मचारियों को ऋण	आधार दर से 6.50% अधिक, वर्तमान में 15.80% प्रति वर्ष

4. आईपीओ में अभिदान करने हेतु ऋण

योजना	ब्याज दर*
एक्सप्रेस क्रेडिट के अंतर्गत पात्र कर्मचारियों हेतु	आधार दर 6.50% से अधिक, वर्तमान में 15.80% प्रति वर्ष
अन्य लोगों के लिए	आधार दर से 7.00% अधिक, वर्तमान में 16.30% प्रति वर्ष

5. एसबीआई डैट फंड सीरिज़ के यूनितों पर

योजना	ब्याज दर*
लघु अवधि ऋण	आधार दर से 4.50% अधिक, वर्तमान में 13.80% प्रति वर्ष
दीर्घावधि ऋण	आधार दर से 4.50% अधिक, वर्तमान में 13.80% प्रति वर्ष

एसबीआई गोल्ड लोन स्कीम

आधार दर 09.30% जो 05.10.2015 से लागू है।

सुविधा का प्रकार	ब्याज दर*
मांग ऋण	आधार दर से 2.90% अधिक, वर्तमान में 12.20% प्रति वर्ष
लिक्विड गोल्ड लोन स्कीम - ओवरड्राफ्ट	आधार दर से 2.90% अधिक, अस्थायी, वर्तमान में 12.20% प्रति वर्ष

परिसंपत्ति पर ऋण

आधार दर 09.70% जो 08.06.2015 से लागू है।

1. अचल परिसंपत्ति को बंधक रखकर ऋण

ऋण सीमा का आकार (सावधि ऋण)	ब्याज दर*
रु 1 करोड़ तक के ऋण हेतु	आधार दर से 2.90% अधिक, वर्तमान में 12.60% प्रति वर्ष
रु 1 करोड़ से अधिक के ऋण हेतु	आधार दर से 3.15% अधिक, वर्तमान में 12.85% प्रति वर्ष

2. रेंट प्लस स्कीम

ऋण राशि	ब्याज दर*
महानगरीय केन्द्रों में रु. 7.50 करोड़ तक के ऋण हेतु	आधार दर से 3.25% अधिक, वर्तमान

और गैर-महानगरीय केन्द्रों में रु. 5.00 करोड़ तक के ऋणों हेतु	में 12.95% प्रति वर्ष
अन्य सभी मामलों में (रियायत के मामलों में)	आधार दर से 3.40% अधिक, वर्तमान में 13.10% प्रति वर्ष

एसबीआई कैरियर लोन

आधार दर 09.30% जो 05.10.2015 से लागू है।

योजना	प्रतिभूति का प्रकार	ब्याज दर*
एसबीआई कैरियर लोन*	जमीन/बिल्डिंग	आधार दर से 4.50% अधिक, वर्तमान में 13.80% प्रति वर्ष
	बैंक की सावधि जमा रसीदें/ विशेष सावधि जमा रसीदें	जमा पर देय ब्याज दर से 1.00% अधिक
	सरकारी प्रतिभूतियाँ/ सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक/ राष्ट्रीय बचत पत्र/ किसान विकास पत्र/ भारतीय रिज़र्व बैंक के रिलीफ बांड/ भारतीय जीवन बीमा निगम की पॉलिसी	आधार दर से 4.25% अधिक, वर्तमान में 13.55% प्रति वर्ष
एसबीआई एजुकेशन प्लस	लागू नहीं	आधार दर से 4.50% अधिक, वर्तमान में 13.80% प्रति वर्ष

(*यदि कोर्स की अवधि के दौरान ही ब्याज का भुगतान किया जाता है तो केवल आस्थगन अवधि के दौरान 0.50% की छूट दी जाएगी।)

कृषि खंड

कृषि खंड - ब्याज दर संरचना

(क) रेटिड और अनरेटिड ऋणियों के लिए आधार दर कार्यान्वयन (05.10.2015 से लागू) आधार दर : 9.30% प्रति वर्ष

(ख) एसबीएआर (05.10.2015 से लागू) : 14.05 % प्रति वर्ष

1. रु. 25 लाख से कम औसत ऋण सीमा वाले अनरेटिड ऋणी

क. कार्यशील पूंजी और ऋण की चुकौती 3 वर्ष तक

क्र. सं.	सीमा	कीमत-लागत अंतर (आधार दर +)	लागू दर
1.	रु. 3.00 लाख तक **	9.30 +2.00= 11.30	11.30
2.	रु. 3 लाख से अधिक और रु. 5 लाख तक	9.30 +3.00= 12.30	12.30
3.	रु. 5 लाख - रु. 25 लाख तक	9.30 +4.00= 13.30	13.30

** भारत सरकार के निदेशानुसार रु. 3.00 लाख तक के लघु अवधि फसल ऋण पर 7% प्रति वर्ष (स्थिर) ब्याज लगाया जाएगा। यह भारत सरकार द्वारा ऐसे ऋणों के लिए 2% प्रति वर्ष का ब्याज आर्थिक सहायता उपलब्ध करवाए जाने के अधीन होगा। अन्यथा बैंक के मानदंडों के अनुसार।

ख. सावधि ऋण (निवेश ऋण)(चुकोती 3 वर्ष की अवधि से अधिक)

लागू ब्याज दर % प्रति वर्ष

क्र. सं.	सीमा	चुकोती	
		3 वर्ष से अधिक और 5 वर्ष से कम	5 वर्ष से अधिक
1.	रु. 3.00 लाख तक	11.80	12.05
2.	रु. 3 लाख से अधिक - रु. 5 लाख तक	12.80	13.05
3.	रु. 5 लाख से अधिक - रु.25 लाख तक	13.80	14.05

2. रु. 25 लाख से अधिक और रु. 100 करोड़ तक के बीच की औसत ऋण सीमा वाले रेटिड ऋणी

लागू ब्याज दर % प्रति वर्ष

क्र. सं.	रेटिंग	3 वर्ष तक कार्यशील पूंजी एवं ऋण	चुकोती	
			सावधि ऋण	
			3 वर्ष से अधिक - 5 वर्ष से कम	5 वर्ष से अधिक
1.	एसबी 1 एवं एसबी 2	11.55	12.05	12.30
2.	एसबी3 से एसबी 5	12.05	12.55	12.80
3.	एसबी6 एवं	12.30	12.80	13.05

	एसबी7			
4.	एसबी8 एवं एसबी 9	12.80	13.30	13.55
5.	एसबी 10	13.30	13.80	14.05
6.	एसबी 11 से एसबी15	15.80	16.30	16.55

3. कैश क्रेडिट (फसल ऋण/ उत्पादन ऋण) एवं सावधि ऋण (निवेश ऋण) हेतु लागू ब्याज दर (05.10.2015 से प्रभावी)

प्रत्यक्ष कृषि और अप्रत्यक्ष कृषि ऋण

(एसबीएआर 14.05% प्रति वर्ष - 05.10.2015 से लागू)

ऋण सीमा	नकदी जमा / मांग ऋण	सावधि ऋण / मांग ऋण		
	मांग पर चुकोती	1-3 वर्ष में चुकोती	3-5 वर्ष में चुकोती	5 वर्ष और अधिक अवधि में चुकोती
रु. 50,000 तक	11.40 %	12.30%	12.80%	13.05%
रु. 50,000/- से अधिक किंतु रु. 2 लाख तक	12.30%	13.30%	13.80%	14.05%
रु.2 लाख से अधिक किंतु रु. 3 लाख तक	13.05%	14.05%	14.55%	14.80%
रु.3 लाख से अधिक किंतु रु.5 लाख तक	14.05%			
रु.5 लाख से अधिक किंतु रु.25 लाख तक	15.05%	15.05%	15.55%	15.80%
रु.25 लाख से अधिक ऋण जोखिम आकलन के आधार पर	13.80% to 16.05 %	13.80% to 16.05 %	14.30 % to 16.55%	14.55 % to 16.80%

नोट : भारत सरकार के निदेशानुसार रु.3.00 लाख तक के फसल ऋण/उत्पादन ऋण हेतु 7% प्रति वर्ष (स्थिर) की ब्याज दर लगाई जाएगी। यह भारत सरकार द्वारा ऐसे ऋणों के लिए 2% प्रति वर्ष का ब्याज की आर्थिक सहायता उपलब्ध करवाए जाने के अधीन होगी। अन्यथा बैंक के मानदंडों के अनुसार।

(05.10.2015 से लागू : आधार दर 9.30% प्रति वर्ष)

उत्पाद/	ब्याज दर
एसबीआई फ्लोट फिनेंस स्कीम	आधार दर + आधार दर का 0.50% प्रति वर्ष + 1.75 % प्रति वर्ष
ऑटो एंसिलरी क्लस्टर हेतु विशेष पैकेज से संबंधित	आधार दर + आधार दर का 1.25% प्रति वर्ष + 3.00 % प्रति वर्ष
सिरामिक क्लस्टर हेतु विशेष पैकेज से संबंधित	आधार दर + आधार दर का 1.25% प्रति वर्ष + 3.00 % प्रति वर्ष
कन्स्ट्रक्शन इक्विपमेन्ट लोन	आधार दर + आधार दर का 1.00% प्रति वर्ष + 2.00 % प्रति वर्ष
नबाकालेकर विशेष एसएमई स्कीम (यह योजना केवल ओडिशा राज्य के विशेष स्थानों पर लागू)	आधार दर + 3.00 % प्रति वर्ष
संपत्ति आधारित ऋण	आधार दर + 1.75 % प्रति वर्ष
वाणिज्यिक स्थावर संपदा हेतु संपत्ति आधारित ऋण	आधार दर + 2.50% प्रति वर्ष
बूटिक फिनेंस स्कीम (यह योजना केवल पश्चिम बंगाल राज्य हेतु लागू)	आधार दर + आधार दर का 2.25 % प्रति वर्ष + 3.65 % प्रति वर्ष
चिकित्सा उपकरण वित्तीय सहायता	आधार दर + आधार दर का 1.25 % प्रति वर्ष + 2.50 % प्रति वर्ष

कृपया नोट करें : ब्याज दर में बिना किसी पूर्व-सूचना के परिवर्तन किया जा सकता है।

वैयक्तिक खंड को छोड़कर अन्य ऋणियों हेतु ब्याज दर (वाणिज्यिक ऋण)

भाग-I

रेटिड ऋणियों पर लागू ब्याज दर जो 05.10.2015 से लागू है

3 वर्ष तक की अवधि हेतु कार्यशील पूंजी और ऋण

(क) औसत सीमा : रु. 500 करोड़ से अधिक : आधार दर = 9.30%

रेटिंग	वर्तमान दर % प्रति वर्ष (आधार दर + कीमत-लागत अंतर)	संशोधित दर (%) प्रति वर्ष (आधार दर + कीमत-लागत अंतर)	लागू दर % प्रति वर्ष
एसबी 1 एवं एसबी 2	9.70+2.00=11.70	9.30+2.00=11.30	11.30
एसबी 3 से एसबी 5	9.70+2.50=12.20	9.30+2.50=11.80	11.80
एसबी 6 एवं एसबी 7	9.70+3.25=12.95	9.30+3.25=12.55	12.55
एसबी 8 एवं एसबी 9	9.70+4.00=13.70	9.30+4.00=13.30	13.30
एसबी 10	9.70+4.50=14.20	9.30+4.50=13.80	13.80
एसबी 11 से एसबी	9.70+6.50=16.20	9.30+6.50=15.80	15.80

(ख) औसत सीमा : रु. 100 करोड़ से अधिक एवं रु. 500 करोड़ तक :

रेटिंग	वर्तमान दर % प्रति वर्ष (आधार दर + कीमत-लागत अंतर)	संशोधित दर (%) प्रति वर्ष (आधार दर + कीमत-लागत अंतर)	प्रभावी दर % प्रति वर्ष
एसबी 1 एवं एसबी 2	9.70+2.25=11.95	9.30+2.25=11.55	11.55
एसबी 3 से एसबी 5	9.70+2.75=12.45	9.30+2.75=12.05	12.05
एसबी 6 एवं एसबी 7	9.70+3.50=13.20	9.30+3.50=12.80	12.80
एसबी 8 एवं एसबी 9	9.70+4.25=13.95	9.30+4.25=13.55	13.55
एसबी 10	9.70+4.75=14.45	9.30+4.75=14.05	14.05
एसबी 11 से एसबी	9.70+6.75=16.45	9.30+6.75=16.05	16.05

(ग) औसत सीमा : रु. 25 लाख से अधिक एवं रु. 100 करोड़ तक :

रेटिंग	वर्तमान दर % प्रति वर्ष (आधार दर + कीमत-लागत अंतर)	संशोधित दर (%) प्रति वर्ष (आधार दर + कीमत-लागत अंतर)	प्रभावी दर % प्रति वर्ष
एसबी 1 एवं एसबी 2	9.70+2.50=12.20	9.30+2.50=11.80	11.80
एसबी 3 से एसबी 5	9.70+3.00=12.70	9.30+3.00=12.30	12.30
एसबी 6 एवं एसबी 7	9.70+3.75=13.45	9.30+3.75=13.05	13.05
एसबी 8 एवं एसबी 9	9.70+4.50=14.20	9.30+4.50=13.80	13.80
एसबी 10	9.70+5.00=14.70	9.30+5.00=14.30	14.30
एसबी 11 से एसबी	9.70+7.00=16.70	9.30+7.00=16.30	16.30

सीजीटीएमएसई बीमा वाले एसएमई ऋणियों के लिए ब्याज दर संरचना (30.11.2015 तक वैध)

(05.10.2015 से लागू : आधार दर 9.30% प्रति वर्ष)

क) रु. 25 लाख से कम औसत ऋण सीमा वाले अनरेटेड माइक्रो और लघु उद्यमों को 3 वर्ष की अवधि के लिए कार्यशील पूंजी और ऋण।

ऋण सीमा	ब्याज दर % प्रति वर्ष (आधार दर + कीमत-लागत अंतर)	लागू दर % प्रति वर्ष
रु. 25.00 लाख से कम	9.30+3.00=12.30%	12.30%

*औसत सीमा में सभी निधि आधारित और गैर-निधि आधारित सीमा (सावधि ऋण सहित) सम्मिलित है।

ख) रु. 25.00 लाख से अधिक और रु. 50 लाख तक की औसत ऋण सीमा वाले सीआरए रेटिंग वाले माइक्रो एवं लघु उद्यमों को 3 वर्ष तक की अवधि के लिए कार्यशील पूंजी और ऋण :

ऋण सीमा	सीआरए रेटिंग	संशोधित दर % प्रति वर्ष (आधार दर + कीमत-लागत अंतर)	लागू दर % प्रति वर्ष
रु. 25 लाख और उससे अधिक परंतु रु. 50 लाख तक	एसबी 1 एवं एसबी 2	आधार दर + 3.00 % प्रति वर्ष	12.30%
	एसबी 3 से एसबी 5	आधार दर + 3.00 % प्रति वर्ष	12.30%
	एसबी 6 एवं एसबी 7	आधार दर + 3.00 % प्रति वर्ष	12.30%
	एसबी 8 एवं एसबी 9	आधार दर + 3.00 % प्रति वर्ष	12.30%
	एसबी 10	आधार दर + 3.00 % प्रति वर्ष	12.30%
	एसबी 11 से एसबी 15	आधार दर + 6.50 % प्रति वर्ष	15.80%

* औसत सीमा में सभी निधि आधारित और गैर-निधि आधारित सीमा (सावधि ऋण सहित) सम्मिलित है।

ग) रु. 25.00 लाख से अधिक और रु. 1 करोड़ तक की औसत ऋण सीमा वाले सीआरए रेटिंग वाले माइक्रो एवं लघु उद्यमों को 3 वर्ष तक की अवधि के लिए कार्यशील पूंजी और ऋण :

ऋण सीमा	सीआरए श्रेणी	संशोधित दर % प्रति वर्ष (आधार दर + कीमत-लागत अंतर)	लागू दर % प्रति वर्ष
रु. 25.00 लाख और उससे अधिक परंतु रु.1.00 करोड़ तक	एसबी 1 एवं एसबी 2	आधार दर + 4.00 % प्रति वर्ष	13.30%
	एसबी 3 से एसबी 5	आधार दर + 4.00 % प्रति वर्ष	13.30%
	एसबी 6 एवं एसबी 7	आधार दर + 4.00 % प्रति वर्ष	13.30%
	एसबी 8 एवं एसबी 9	आधार दर + 4.00 % प्रति वर्ष	13.30%
	एसबी 10	आधार दर + 4.00 % प्रति वर्ष	13.30%
	एसबी 11 से एसबी	आधार दर + 6.50 % प्रति वर्ष	15.80%

* औसत सीमा में सभी निधि आधारित और गैर-निधि आधारित सीमा (सावधि ऋण सहित) सम्मिलित है।

आवधिक प्रीमियम :

- सावधि ऋण के मामले में लागू आवधिक प्रीमियम लागू दर के साथ जोड़ा जाएगा।
- परंतु रु. 50 लाख से अधिक और रु. 1.00 करोड़ तक के ऋण जिनकी समयावधि 3 वर्ष से 7 वर्ष तक की है,

उनके लिए ब्याज दर 14% तक ही रखी गई है जिसमें एसबी-10 तक की रेटिंग वाले ऋणी सम्मिलित हैं।

- 7 वर्ष से अधिक समयावधि के सावधि ऋण सीजीटीएमएसई गारंटी बीमा हेतु पात्र नहीं होंगे क्योंकि ब्याज दर 13.30%(आधार दर + 4%) से अधिक हो जाएगा जिसकी सीमा सीजीटीएमएसई द्वारा निर्धारित की गई है।

बिना सीजीटीएमएसई बीमा के ऋणी

क. कार्यशील पूंजी ऋण और रु. 25 लाख से कम ऋण सीमा वाले 3 वर्ष तक के ऋण

ऋण सीमा	वर्तमान दर % प्रति वर्ष (आधार दर + कीमत-लागत अंतर)	संशोधित दर % प्रति वर्ष (आधार दर + कीमत-लागत अंतर)	लागू दर % प्रति वर्ष
रु. 25.00 लाख से कम	9.70+3.50=13.20	9.30+3.50=12.80	12.80

ख. ऐसे ऋणी जिनकी औसत सीमा रु. 25 लाख और उससे अधिक है, सीआरए से संबद्ध ब्याज दर लागू होगा जो कि भाग-1 में दर्शाई गई है।

कृषि खंड पर लागू ब्याज दर

(प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋणान्वयन श्रेणी के अंतर्गत आने वाले प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष दोनों ऋण हेतु)

रु. 25 लाख से कम औसत सीमा वाले अनरेटिड ऋणी : आधार दर : 9.30%

सीमा	वर्तमान दर (%) प्रति वर्ष (आधार दर + कीमत- लागत अंतर)	संशोधित दर (%) प्रति वर्ष (आधार दर + कीमत-लागत अंतर)	लागू दर % प्रति वर्ष
रु. 3 लाख तक	9.70+2.00=11.70	9.30+2.00=11.30	11.30
रु. 3 लाख से अधिक और रु. 5 लाख तक	9.70+3.00=12.70	9.30+3.00=12.30	12.30
रु. 5 लाख से अधिक किंतु रु. 25 लाख तक	9.70+4.00=13.70	9.30+4.00=13.30	13.30

(ख) कार्यशील पूंजी ऋण और रु. 25 लाख तथा उससे अधिक परंतु रु. 100 करोड़ तक की औसत सीमा वाले 3 वर्ष की अवधि के ऋण : आधार दर : 9.30%

सीआरए रेटिंग	वर्तमान दर % प्रति वर्ष (आधार दर+कीमत-लागत अंतर)	संशोधित कीमत-निर्धारण % प्रति वर्ष (आधार दर + कीमत-लागत अंतर)	लागू दर % प्रति वर्ष
एसबी1 एवं एसबी2	9.70+2.25=11.95	9.30+2.25=11.55	11.55
एसबी 3 से एसबी 5 तक	9.70+2.75=12.45	9.30+2.75=12.05	12.05
एसबी 6 एवं एसबी	9.70+3.00=12.70	9.30+3.00=12.30	12.30
एसबी 8 एवं एसबी	9.70+3.50=13.20	9.30+3.50=12.80	12.80
एसबी 10	9.70+4.00=13.70	9.30+4.00=13.30	13.30
एसबी 11 से एसबी 15 तक	9.70+6.50=16.20	9.30+6.50=15.80	15.80

(ग) रु. 100 करोड़ और उससे अधिक की औसत सीमा हेतु भाग-I की सारणी ए एवं बी के अनुसार ब्याज दर लागू होगा

सावधि ऋण (सभी सीआरए रेटिड और अनरेटिड ऋणियाँ हेतु)

नीचे दर्शाए अनुसार विविध परिपक्वता वाले सावधि ऋणों के लिए उपयुक्त सावधि प्रीमियम तैयार करने की आवश्यकता है :

अवधि	सावधि प्रीमियम (आधार-बिंदु के रूप में)
3 वर्ष से अधिक किंतु 5 वर्ष तक	10
5 वर्ष से अधिक किंतु 7 वर्ष तक	15
7 वर्ष से अधिक किंतु 10 वर्ष तक	20
10 वर्ष से अधिक	100

प्री-शिपमेन्ट क्रेडिट और निर्यात बिल डिस्काउन्टिंग पर विदेशी मुद्रा ऋणों की ब्याज दरें

पीसीएफसी / ईबीआर कीमत निर्धारण - 25.03.2013 से लागू

ऋण का प्रकार और ब्याज दर का स्लैब	25 मार्च 2013 से लागू ब्याज दरें
क. विदेशी मुद्रा में प्री-शिपमेन्ट क्रेडिट (पीसीएफसी)	
i) 90 दिन तक	3 माह का लीबोर/यूरो लीबोर/ यूरिबोर + 2.00%
ii) 90 दिन से अधिक और 180 दिन तक	6 माह का लीबोर/यूरो लीबोर/ यूरिबोर + 2.00%
iii) 180 दिन से अधिक और 360 दिन तक	आरंभिक 180 दिन के विस्तारण के समय लागू ब्याज दर में 2.00% जोड़ें.
iv) यदि 360 दिन में कोई निर्यात नहीं होता है तो	पीसीएफसी का समायोजन शीघ्रताशीघ्र किया जाए जिसके लिए विदेशी मुद्रा का रुपए के रूप में विक्रय उस समय लागू टीटी विक्रय दर के अनुसार किया जाए। ऋणी के खाते से ऋण देने की तारीख से नकदी जमा को लागू ब्याज दर से 2% अधिक ब्याज दर की वसूली की जाए। लीबोर से संबंधित दर पर पहले वसूले गए ब्याज को समायोजित किया जाए।
ख. निर्यात बिल रीडिस्काउंटिंग योजना (ईबीआर)	
i) पारवहन अवधि हेतु मांग पर बिल (एफईडीएआई द्वारा विनिर्दिष्ट नियमों के अनुसार)	1 माह का लीबोर/यूरो लीबोर/ यूरिबोर + 2.00%
ii) शिपमेन्ट की तारीख से 3 माह तक के मीयादी बिल (कुल अवधि हेतु जिसमें निर्यात बिल की अवधि, एफईडीएआई द्वारा विनिर्दिष्ट पारवहन अवधि और जहाँ लागू हो वहाँ रियायत अवधि शामिल है।)	3 माह का लीबोर/यूरो लीबोर/ यूरिबोर + 2.00%
iii) शिपमेन्ट की तारीख से	6 माह का लीबोर/यूरो लीबोर/ यूरिबोर + 2.00%

3 माह से अधिक और 6 माह तक की अवधि के लिए मीयादी बिल (कुल अवधि हेतु जिसमें निर्यात बिल की अवधि, एफईडीएआई द्वारा विनिर्दिष्ट पारवहन अवधि और जहाँ लागू हो वहाँ रियायत अवधि शामिल है।)	
iv) निर्धारित तारीख के बाद निष्पादित निर्यात बिल (मांग और मीयादी)	उपर्युक्त ख (ii) /ख(iii) हेतु ब्याज दर और 2.00% मिलाकर

निर्यातकों/कॉरपोरेटों को दिए जाने वाले एफसीएनबी ऋणों पर ब्याज दरें

एफसीएनबी ऋण - कीमत निर्धारण 26.02.2013 से लागू

बाह्य क्रेडिट रेटिंग	26.02.2013 से लागू ब्याज दरें
एएए	लीबोर + 3.00%
एए+, एए, एए-	लीबोर + 3.00%
ए+, ए, ए-	लीबोर + 3.25%
बीबीबी+, बीबीबी, बीबीबी-	लीबोर + 4.00%
बीबीबी+ और उससे कम (केवल आगे ले जाने हेतु)	लीबोर + 4.25%

i) मांग ऋण और सावधि ऋण हेतु वर्तमान अलग-अलग दरों को छोड़ कर बाह्य क्रेडिट रेटिंग के आधार पर एकरूप दर निर्धारित की जाती है जो 6 माह के लीबोर दर को ध्यान में रखते हुए प्रत्येक 6 माह पुनः निर्धारित की जाएगी।

ii) एफसीएनबी ऋण केवल 12 माह की अवधि तक उपलब्ध कराना जारी रखा जाएगा। 12 माह की समाप्ति के बाद निधि की उपलब्धता के आधार पर ऋण को और 12 माह तक आगे ले जाया जाएगा जिस पर उस समय लागू ब्याज दर लागू होगी।

प्रक्रिया शुल्क (प्रोसिसिंग फीस)

1. वैयक्तिक ऋण

योजना का नाम	प्रक्रिया शुल्क
क्लीन ओवरड्राफ्ट	शून्य
एसबीआई सरल	ऋण राशि का 2.02% - 3.03%
एसबीआई पेंशन लोन	ऋण राशि का 0.51% (न्यूनतम रु. 250)
जय जवान पेंशन लोन	शून्य
त्यौहार ऋण योजना	ऋण राशि का 1.01%
एक्सप्रेस क्रेडिट	ऋण राशि का 1.01%

2. वाहन ऋण

योजना का नाम	प्रक्रिया शुल्क
एसबीआई कार लोन स्कीम	31.12.2015 तक रियायत
एसबीआई कॉम्बो लोन स्कीम	31.12.2015 तक रियायत
एनआरआई कार ऋण	31.12.2015 तक रियायत
पुरानी कार हेतु ऋण	ऋण राशि का 0.52% न्यूनतम : रु. 517.00, अधिकतम : रु. 10350.00
सर्टिफाइड प्री-ऑउन्ड कार लोन	ऋण राशि का 0.52% न्यूनतम : रु. 517.00, अधिकतम : रु. 10350.00
एसबीआई लॉयल्टी कार लोन स्कीम	31.12.2015 तक रियायत
एसबीआई नैनो यूथ कार लोन स्कीम	31.12.2015 तक रियायत
2-व्हीलर स्कीम	ऋण राशि का 1.24% न्यूनतम : रु. 260.00, अधिकतम : रु. 517.00
सुपर बाइक लोन स्कीम	ऋण राशि का 2.03% न्यूनतम : रु. 6088.00, अधिकतम : रु. 20292.00

वाहन सर्च चार्जिस - (वाहन ऋण हेतु) :- रु. 50/- प्रति सर्च

3. प्रतिभूतियों पर ऋण

योजना का नाम	प्रक्रिया शुल्क
राष्ट्रीय बचत पत्र/किसान विकास पत्र/ एसबीआई लाइफ/जीवन बीमा निगम का समर्पण मूल्य पर ऋण	शून्य

भारतीय रिज़र्व बैंक रिलीफ बांड पर ऋण	ऋण राशि का 1.01%
ईक्विटी प्लस स्कीम	रु. 2040 प्रति आवेदन
शेयर एवं डिबेंचर पर ऋण	शून्य
ईसॉप्स में अभिदान हेतु कर्मचारियों को ऋण	रु. 2040 प्रति आवेदन
आईपीओ में अभिदान हेतु ऋण	प्रथम ऋण : रु. 511 ; दूसरा और तीसरा ऋण : रु. 101; तीन ऋणों के बाद : शून्य
एसबीआई डैट फंड सीरिज़ के यूनिटों पर ऋण	3 ऋणों के बाद : निरंक
म्युच्युअल फंड (ईक्विटी) के यूनिटों पर ऋण	ऋण राशि का 1.01%
भाग्य रेखा ऋण	शून्य

4. स्वर्ण ऋण

मानदंड	प्रक्रिया शुल्क
(i) बीआईएस हॉलमार्क वाले जवाहरात/आभूषणों और बैंकों द्वारा बिक्री किए जाने वाले विशेष रूप से गढ़े हुए स्वर्ण सिक्कों हेतु :	बीआईएस हॉलमार्क वाले जवाहरात/आभूषणों और बैंकों द्वारा बिक्री किए जाने वाले विशेष रूप से गढ़े हुए स्वर्ण सिक्कों हेतु : ऋण राशि का 0.51% (न्यूनतम : रु. 256 ; अधिकतम : रु. 1022)
(ii) बिना हॉलमार्क के जवाहरात/आभूषणों हेतु	(क) रु. 25000 तक : रु. 256 प्रति आवेदन
	(ख) रु. 25000 से अधिक : ऋण राशि का 1.01% या रु. 1022 जो भी अधिक हो।
*केवल अभियान की अवधि अर्थात् 01.04.2015 से 30.06.2015 तक वैध	

5. परिसंपत्ति पर ऋण

योजना का नाम	प्रक्रिया शुल्क
अचल परिसंपत्ति को बंधक रख कर ऋण	ऋण राशि का 1.01% ; अधिकतम रु. 50933
रेन्ट प्लस	ऋण राशि का 2.02% ; अधिकतम रु. 101865

6. कैरियर लोन

योजना का नाम	प्रक्रिया शुल्क
एसबीआई कैरियर लोन	ऋण राशि का 0.51%
एजुकेशन प्लस	शून्य

दांडक ब्याज एवं अन्य खर्च

रु. 25000 तक के ऋण हेतु दांडक ब्याज नहीं लगाया जाएगा। रु. 25000/- के ऋण के संबंध में यदि चुकौती में चूक एक महीने की समान मासिक किस्त या किस्त राशि से अधिक हो, तो चूक की अवधि के दौरान अतिदेय राशि पर 2% प्रति वर्ष (लागू ब्याज दर के अलावा) दांडक ब्याज लगाया जाएगा। यदि किस्त या समान मासिक किस्त का कुछ भाग अतिदेय रहता है तो दांडक ब्याज नहीं लगाया जाएगा। अन्य प्रभार (यदि हो) वास्तविक खर्च के आधार पर लगाए जाएंगे।

सेवा प्रभार (सर्विस चार्जिस) में संशोधन दिनांक 01/01/2016 से लागू होगा
सभी सेवा प्रभार (सर्विस चार्जिस) में सेवा कर शामिल नहीं है, सिवाय आईओआई/बीसी जारी करने के प्रभारों
(चार्जिस) के जिनमें सेवा कर (सर्विस टैक्स) शामिल है।

सेवा-प्रभार (सर्विस चार्ज) का विवरण	संशोधित दर
स्टेट बैंक डेबिट कार्ड	
डेबिट कार्ड जारी करने के चार्जिस	
क्लासिक डेबिट कार्ड	शून्य
ग्लोबल डेबिट कार्ड	शून्य
गोल्ड डेबिट कार्ड	रु.100/- और सेवा कर
प्लेटिनम डेबिट कार्ड	रु.300/- और सेवा कर
डेबिट कार्ड वार्षिक रख रखाव चार्ज (दूसरे वर्ष के प्रारंभ से वसूल किया जाता है)	
क्लासिक डेबिट कार्ड	रु.100/- और सेवा कर
सिलवर/ग्लोबल/युवा/गोल्ड डेबिट कार्ड	रु.150/- और सेवा कर
प्लेटिनम डेबिट कार्ड	रु.200/- और सेवा कर
प्राइड/प्रीमियम बिजनेस डेबिट कार्ड	रु.300/- और सेवा कर
डेबिट कार्ड बदलने पर लगने वाले प्रभार (चार्जिस)	रु.200/- और सेवा कर
डुप्लिकेट पिन/ शाखा के जरिए फिर से पिन प्राप्त करना	रु.50/- और सेवा कर
अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन शुल्क	
एटीएम मशीनों द्वारा जानकारी प्राप्त करना	रु.25 /- और सेवा कर
एटीएम द्वारा नकदी पैसा निकालने के लिए लेनदेन	(रु.100/- न्यूनतम + लेनदेन राशि का 3.5%) + सेवा कर
बिक्री केन्द्र (पीओएस) / ई-कॉमर्स लेनदेन	लेनदेन राशि का 3% + सेवा कर
(ये प्रभार (चार्जिस) स्टाफ सदस्यों पर लागू नहीं होंगे)	
स्टेट बैंक प्रीपेड कार्ड	
विदेश यात्रा कार्ड	
कार्ड जारी करने के प्रभार (चार्जिस)	रु.105/- और सेवा कर
लोड / पुनः लोड प्रभार (चार्जिस)	रु.52/- और सेवा कर
रुपया प्रीपेड कार्ड	
कार्ड जारी करने के प्रभार (चार्जिस)	
गिफ्ट कार्ड*	रु.105/- और सेवा कर
ईजीड पे कार्ड	रु.105/- और सेवा कर
स्मार्ट कार्ड भुगतान	रु.105/- और सेवा कर
कॉरपोरेटों के लिए अचीवर कार्ड	रु.105/- और सेवा कर
लोड / पुनः लोड प्रभार (चार्जिस)	
ईजीड पे कार्ड	रु.10/- और सेवा कर **
गिफ्ट कार्ड*	-
स्मार्ट कार्ड भुगतान	रु.10/- और सेवा कर **

कॉरपोरेटों के लिए अचीवर कार्ड	रु.10/- और सेवा कर**
*उत्पाद के आरंभ से ही गिफ्ट कार्ड जारी करने के प्रभार (चार्जिस) में छूट दी गई है। वर्तमान में इसे 31-03-2016 तक छूट दी गई है। **कॉरपोरेट इंटरनेट बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से शून्य लोड/रिलोड प्रभार (चार्जिस)	
सीबीएस और मोबाइल बैंकिंग सेवा के माध्यम से आईएमपीएस फंड ट्रांसफर चार्जिस	
रु.25,000/- तक	रु.5/- और सेवा कर
रु.25,000/- से अधिक और रु.1.00 लाख तक	रु.5/- और सेवा कर
रु.1.00 लाख से अधिक और रु.2.00 लाख तक	रु.15/- और सेवा कर
रु.2.00 लाख से अधिक और रु.5.00 लाख तक	रु.25/- और सेवा कर
तिमाही औसत शेष (क्यूएबी)/ न्यूनतम शेष न रखने पर प्रति तिमाही प्रभार (चार्जिस)	
चालू खाता (एसएमई को छोड़कर अन्य खंड(सेगमेंटों) के लिए। (क्यूएबी- रु.10,000/-)	रु.544/- + सेवा कर
कॉरपोरेट सेलरी पैकेज: प्रतिपूर्ति चालू खाता	शून्य
चालू खाता (एसएमई) बिजनेस कॉर्रेस्पॉण्डेंट के चालू खाते को छोड़कर तिमाही औसत शेष (क्यूएबी) रु. 10,000/-)	रु.750/- + सेवा कर
अन्य चालू खाते से संबंधित विभिन्न उत्पादों के लिए	
पॉवर पैक (क्यूएबी-रु.5,00,000/-) पावर पैक (क्यूएबी- रु. 5,00,000 / -)	रु.10,000/- + सेवा कर
पॉवर गेन (क्यूएबी- रु. 1,00,000 / -)	रु.6,000/- + सेवा कर
पॉवर बेस (क्यूएबी- रु. 20,000 / -)	रु.3,000/- + सेवा कर
सहज (न्यूनतम शेष राशि - रु. 1000 / -) कारोबारी समुदाय के लिए बुनियादी बैंकिंग)	रु.300/- + सेवा कर
पॉवर पीओएस (क्यूएबी रु.5000/-) (पीओएस खाता हेतु) पावर पीओएस	रु.500/- + सेवा कर
पावर ज्योति (क्यूएबी - रु.50,000/-) (उगाही खाता)	रु.2500/- + सेवा कर
सुरभि (न्यूनतम शेष राशि - रु. 10,000 / -) (ऑटो स्वीप)	रु.750/- + सेवा कर
बचत बैंक (एसएमई को छोड़कर अन्य खंडों के लिए) न्यूनतम शेष बनाए रखने के लिए जुर्माना नहीं	शून्य
बचत बैंक (एसएमई) रु. 5000 / का न्यूनतम शेष बनाए रखने के लिए जुर्माना नहीं -	रु.500/- + सेवा कर
खाता बंद करने के प्रभार (चार्जिस) (बचत बैंक / चालू खाता)	
(क) (क) 14 दिनों के भीतर (व्यक्तिगत और गैर-व्यक्तिगत दोनों) सभी खंडों के ग्राहकों के लिए	शून्य

(ख) 14 दिनों से अधिक किंतु 6 महीने तक		
(I) एसएमई को छोड़कर अन्य सभी खंडों के लिए अलग-अलग खाते		रु.500/- + सेवा कर वित्तीय समावेशन के अंतर्गत खोले गए बेसिक एवं छोटे खातों को छोड़कर
(i)	(I) एसएमई सेगमेंट के व्यक्तिगत खाते	रु.300/- + सेवा कर वित्तीय समावेशन के अंतर्गत खोले गए बेसिक एवं छोटे खातों को छोड़कर
(ii)	सभी खंडों के लिए कंपनी / गैर-व्यक्तियों वाले खाते	रु.1000/- और सेवा कर
(ग) 6 महीने के बाद, लेकिन 12 महीने के पहले		
(i)	एसएमई सेगमेंट के व्यक्तिगत खाते	रु.200/- + सेवा कर वित्तीय समावेशन के अंतर्गत खोले गए बेसिक एवं छोटे खातों को छोड़कर
(ii)	सभी खंडों के लिए कंपनी / गैर-व्यक्तियों वाले खाते	रु.500/- और सेवा कर
(iii)	एसएमई को छोड़कर अन्य सभी खंडों के लिए अलग-अलग खाते	रु.300/- + सेवा कर वित्तीय समावेशन के अंतर्गत खोले गए बेसिक एवं छोटे खातों को छोड़कर
सुरभि खातों के लिए वही प्रभार (चार्जिस) लागू होंगे जो एसएमई खंड का बचत बैंक और चालू खाता बंद करने पर लागू होते हैं।		
खाता बंद करने के प्रभार (चार्जिस) (12 महीनों में) - चालू खाता विविध उत्पाद		
पॉवर पैक		रु.5,000/- + सेवा कर
पॉवर गेन		रु.1,000/- + सेवा कर
पॉवर बेस		रु.750/- + सेवा कर
पॉवर पीओएस		रु.1,000/- + सेवा कर
पॉवर ज्योति		रु.1,000/- + सेवा कर
सहज		शून्य
प्रत्येक बार सभी खंडों के लिए शेष प्रमाणपत्र		रु.150/- और सेवा कर
संग्रह और प्रेषण प्रभार (कलेक्शन एंड रेमिटेंस चार्जिस)		
(क) स्वयं के नाम में काटे गए चेकों के लिए चेक लौटाए जाने पर प्रभार (चार्जिस) (अपर्याप्त कोष के कारण)		
एसएमई खंड के लिए	किसी भी राशि के लिए	रु.550/- + सेवा कर, राशि चाहे जो कोई भी हो
अन्य खंडों के लिए (एसएमई को छोड़कर अन्य)	(i) रु. 1,00,000/- तक	रु.300/- + सेवा कर
	(ii) रु. 1,00,000/- से अधिक	रु.400/- + सेवा कर
(ख) सभी खंडों के लिए स्वयं के नाम में काटे गए चेकों के लिए चेक लौटाए जाने पर प्रभार (चार्जिस) (तकनीकी कारणों से) (आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार ग्राहक की गलती न होने पर		रु.150/- + सेवा कर

प्रभार (चार्जिस) नहीं लगाए जाएंगे)		
होम शाखा में पी खंड के ग्राहकों को छोड़कर अन्य खंड के ग्राहकों से चालू खातों / कैश क्रेडिट खातों के लिए कैश हैंडलिंग चार्जिस		
सामान्य चालू खाता (न्यूनतम शेष रु. 10000 / -) और कैश क्रेडिट खाते के लिए।		किसी भी मूल्यवर्ग के 300 नोटों (3 पैकेट) तक निःशुल्क यदि राशि रु.50,000/- प्रति दिन की सीमा से अधिक न हो, तत्पश्चात, रु.2.50 + सेवा कर प्रति रु.1000/- न्यूनतम रु.50/- + सेवा कर अधिकतम रु.20000/- + सेवा कर
पॉवर बेस (क्यूएबी रु. 20,000 / -)		रु.2.50 लाख प्रति माह तक निःशुल्क। तत्पश्चात् रु.2.50 + सेवा कर प्रति रु.1000/- न्यूनतम रु.50/-
पॉवर गेन (क्यूएबी रु. 100000/-)		रु.15 लाख प्रति माह तक निःशुल्क। तत्पश्चात् रु.2.50 प्रति रु.1000/- न्यूनतम रु.50/-
पावर पैक (क्यूएबी रु. 500000/-)		रु.60 लाख प्रति माह तक निःशुल्क। तत्पश्चात्, रु.2.50 + सेवा कर प्रति रु.1000/- न्यूनतम रु.50/- + सेवा कर
सभी खंड के ग्राहकों के लिए बेबाकी प्रमाण पत्र		
प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र		शून्य
अन्य	व्यक्तिगत	रु.100/- + सेवा कर
	फर्म / गैर-व्यक्तियों के लिए	रु.200/- + सेवा कर
सभी खंडों के ग्राहकों के लिए शोध क्षमता (सॉल्वेंसी) प्रमाण पत्र		
वाणिज्यिक / गैर-वाणिज्यिक (प्रति लाख)		रु.300/-+ सेवा कर न्यूनतम रु.1200/-+ सेवा कर अधिकतम रु.18000/-+ सेवा कर
प्रत्येक बार मीयादी बिलों की प्रस्तुति पर		रु. 110/-+ सेवा कर
कैश पिक अप चार्जिस		
चालू खाता शेष (क्यूएबी)	नकदी पिक अप करने के लिए राशि	
(i) सामान्य चालू खाता (रु.20000/- से कम)	रु.10000 से रु.100 लाख तक	एजेंसी प्रभार (वास्तविक) ग्राहक द्वारा वहन किए जाएंगे। (सीएमपी शुल्क कार्ड दर से यानी केवल रु. 2/- प्रति रु. 1000/-)
(ii) पॉवर बेस (क्यूएबी रु. 20000/- से लेकर रु.1 लाख तक)	रु.10000 से रु.10 लाख तक	एजेंसी प्रभार (वास्तविक) ग्राहक द्वारा वहन किए जाएंगे। (सीएमपी शुल्क कार्ड दर से यानी केवल रु. 1.80/- प्रति

		रु. 1000/-)
	रु. 10 लाख से अधिक किंतु रु.100 लाख तक	एजेंसी प्रभार (वास्तविक) ग्राहक द्वारा वहन किए जाएंगे। (सीएमपी शुल्क कार्ड दर से यानी केवल रु.2/- प्रति रु. 1000/-)
(iii) पॉवर गेन (क्यूएबी रु. 1 लाख से अधिक किंतु रु. 5 लाख से कम)	रु.10000 से रु.20 लाख तक	एजेंसी प्रभार (वास्तविक) ग्राहक द्वारा वहन किए जाएंगे। (सीएमपी शुल्क कार्ड दर से यानी केवल रु. 1.50/- प्रति रु. 1000/-)
	रु.20 लाख से अधिक किंतु रु.100 लाख तक	एजेंसी प्रभार (वास्तविक) ग्राहक द्वारा वहन किए जाएंगे। (सीएमपी शुल्क कार्ड दर से यानी केवल रु. 2/- प्रति रु. 1000/-)
(iv) पॉवर पैक (क्यूएबी रु. 5 लाख और इससे अधिक)	रु.10000 से रु.2 लाख तक	एजेंसी प्रभार (वास्तविक) ग्राहक द्वारा वहन किए जाएंगे। (सीएमपी शुल्क : कुछ नहीं)
	रु. 2 लाख से अधिक किंतु रु.4 लाख से कम	एजेंसी प्रभार (वास्तविक) ग्राहक द्वारा वहन किए जाएंगे। (सीएमपी शुल्क कार्ड दर से यानी केवल रु. 0.80/- प्रति रु.1000/-)
	रु.4 लाख से अधिक किंतु रु.6 लाख से कम	एजेंसी प्रभार (वास्तविक) ग्राहक द्वारा वहन किए जाएंगे। (सीएमपी शुल्क रु. 1.00/- प्रति रु. 1000/-)
	रु. 6 लाख से अधिक किंतु रु.10 लाख से कम	एजेंसी प्रभार (वास्तविक) ग्राहक द्वारा वहन किए जाएंगे। (सीएमपी शुल्क रु. 1.10/ प्रति रु. 1000/-)
	रु.10 लाख से अधिक किंतु रु. 20 लाख से कम	एजेंसी प्रभार (वास्तविक) ग्राहक द्वारा वहन किए जाएंगे। (सीएमपी शुल्क रु. 1.30/- प्रति रु.1000/-)
	रु.20 लाख से अधिक किंतु रु. 50 लाख से कम	एजेंसी प्रभार (वास्तविक) ग्राहक द्वारा वहन किए जाएंगे। (सीएमपी शुल्क रु. 1.50/- प्रति रु.1000/-)
	रु.50 लाख से अधिक किंतु रु.100 लाख से कम	एजेंसी प्रभार (वास्तविक) ग्राहक द्वारा वहन किए जाएंगे। (सीएमपी शुल्क रु. 1.60/- प्रति रु.1000/-)
आवास ऋण पर प्रोसेसिंग शुल्क		ऋण राशि का 0.35% + सेवा कर न्यूनतम रु.2,000/- + सेवा कर अधिकतम रु.10,000/- + सेवा कर
होम टॉप-अप ऋणों पर प्रोसेसिंग शुल्क		ऋण राशि का 0.35% + सेवा कर न्यूनतम रु.2,000/- + सेवा कर

	अधिकतम रु.10,000/- + सेवा कर
सावधि ऋण को मैक्सगेन में बदलने पर शुल्क	एकसमान रु.2,000/- + सेवा कर
डिपॉजिटरी पार्टिसिपेंट केन्द्रीकृत प्रोसेसिंग कक्ष (डीपीसीपीसी)को डीमैट सेवा प्रभार (चार्जिस)	
(I) वार्षिक खाता रखरखाव प्रभार (गैर वैयक्तिक)	रु.800/-.
(II) लेन देन प्रभार (ट्रेंजैक्शन चार्जिस)	
पीओए सहित (मार्केट के अनुदेशानुसार लागू).	0.01% (न्यूनतम रु.21/- अधिकतम रु. 300/-).
इंटरनेट पर दिए गए अनुदेश के लिए।	प्रत्येक आईएसआईएन के लेनदेन मूल्य का 0.01% (न्यूनतम रु.21/- अधिकतम रु. 300/-).
शाखा के माध्यम से प्रस्तुत अनुदेश के लिए।	प्रत्येक आईएसआईएन के लेनदेन मूल्य का 0.04% (न्यूनतम रु. 30/-) देर से प्रस्तुत करने पर प्रति आईएसआईएन रु.10/- का अतिरिक्त प्रभार
डीमैटीरियालाइजेशन के प्रत्येक अनुरोध फॉर्म के लिए	रु. 35/-.
डीमैटीरियालाइजेशन के प्रत्येक प्रमाण पत्र के लिए अतिरिक्त	रु. 5/-.
डीमैटीरियालाइजेशन (प्रत्येक अनुरोध फार्म के लिए)	प्रत्येक सौ प्रतिभूतियों या उसके भाग हेतु रु.35/- + रु.10/-, या प्रति प्रमाणपत्र रु.10/- का एकसमान शुल्क, जो भी अधिक हो।
गिरवी रखना - यदि एसएसएल / भारतीय स्टेट बैंक प्रतिपक्ष है।	मूल्य का 0.02% या न्यूनतम रु.25/-, जो भी अधिक हो (+ सीडीएसएल चार्जिस)
गिरवी रखना - यदि एसएसएल/भारतीय स्टेट बैंक प्रतिपक्ष नहीं है।	यदि भारतीय स्टेट बैंक काउंटर पार्टी न हो तो, मूल्य का 0.04% या न्यूनतम रु.50/-, जो भी अधिक हो (+ सीडीएसएल चार्जिस)
सुरक्षित जमा लॉकर: वार्षिक किराया	
आकार / प्रकार / क्षेत्र	
छोटे आकार के : आकार ए:125 x 175 x 492, आकार बी:159 x 210 x 492	
मेट्रो और शहरी केंद्र	रु. 1100/- + सेवा कर
अर्ध शहरी और ग्रामीण	रु. 800/- + सेवा कर
मध्यम आकार के : आकार: सी: 125X352X492, आकार: डी:	

189X263X492, आकार: ई: 159x423x492, आकार एच 1: 325X210X492	
मेट्रो और शहरी केंद्र	रु. 2800/- + सेवा कर
अर्ध शहरी और ग्रामीण	रु. 1800/- + सेवा कर
बड़े आकार के : आकार: एफ: 278X352X492, आकार: जी: 189X529X492, आकार: एच: 325x423x492	
मेट्रो और शहरी केंद्र	रु. 6000/- + सेवा कर
अर्ध शहरी और ग्रामीण	रु. 5000/- + सेवा कर
अतिरिक्त बड़े आकार के : आकार एल: 404X529X492, आकार: एल 1: 385X529X492	
मेट्रो और शहरी केंद्र	रु. 8000/- + सेवा कर
अर्ध शहरी और ग्रामीण	रु. 7000/- + सेवा कर
वेतन पैकेज खातों के लिए : विभिन्न प्रकार के प्लेटिनम खाते : लॉकर किराए पर 25% रियायत, विभिन्न प्रकार के डायमंड खाते : लॉकर किराए पर 15% रियायत	
वन टाइम लॉकर पंजीकरण प्रभार	रु. 500/-+ सेवा कर
लॉकरों की चाबी के खोने पर (भाड़ेदार से इसके अलावा लॉकर तोड़ उसे खोलने पर लगाने वाला वास्तविक व्यय और लाकर निर्माता से लाकर बदलवाने पर लगाने वाले व्यय की वसूली की जाएगी।	रु. 750/-+ सेवा कर
प्रति वर्ष कितनी बार लॉकर में वस्तु जमा/निकाल पाएंगे।	रु. 100/-+ सेवा कर प्रति वर्ष 12 बार वस्तुएं जमा करने/निकालने पर कोई शुल्क नहीं; उसके बाद, रु. 100/-+ प्रति दौरा सेवा कर प्रत्येक बार वस्तुएं जमा करने/निकालने पर
लॉकर किराया अतिदेय प्रभार	
पहले तीन महीनों के लिए	वार्षिक किराए का 10%
दूसरे तीन महीनों के लिए	वार्षिक किराए का 25%
तीसरे तीन महीनों के लिए	वार्षिक किराए का 40%
पहले वर्ष	वार्षिक किराए का 50%
एक वर्ष के अधिक -	लाकर तोड़ा जाए
अतिदेय (ओवरड्यू) अवधि को निम्नवत वर्गीकृत किया गया है: 1 अप्रैल से 14 अप्रैल तक की अवधि हेतु स्थायी अनुदेश देने के लिए वित्तीय वर्ष 2014-15 का अग्रिम किराया। 1 जुलाई 2015/1 अक्टूबर 2015/1 जनवरी 2016/ 1 अप्रैल 2016 को क्रमशः 10%/25%/40%/50% की दर से अतिदेय प्रभार लगाया जाएगा यदि उस तिथि तक किराये का भुगतान नहीं किया जाता है।	
सुरक्षित जमा रखी गई वस्तुएं	

सभी प्रकार सुरक्षित जमा रखी गई वस्तुओं का एक बारगी प्रभार		रु.600/-+ सेवा कर
लिफाफे के लिए अतिरिक्त चार्ज (प्रतिवर्ष)		रु.150/-+ सेवा कर
पैकेट के लिए अतिरिक्त चार्ज (प्रतिवर्ष)		रु.600/-+ सेवा कर
बड़े पैकेट /बाक्स के लिए अतिरिक्त चार्ज (अधिकतम 100 सें.मी.) प्रतिवर्ष		रु.1200/-+ सेवा कर
अधिकतम कुल आकार (अर्थात् लंबाई + चौड़ाई + ऊंचाई) अधिकतम 100 सेंटीमीटर। यदि 100 सेंटीमीटर से अधिक होता है तो प्रति सेंटीमीटर रु. 50 + सेवा कर (स्थान की उपलब्धता पर निर्भर)		रु.50/- प्रति सें.मी. + सेवा कर
सुरक्षित अभिरक्षा प्रभार		
(क) स्क्रिप्स (प्रत्येक स्क्रिप्स के लिए)		रु.150/-+ प्रति स्क्रिप्स सेवा कर। न्यूनतम.रु.300/-+ प्रति वर्ष सेवा कर अथवा उसके भाग पर
(ख) बंद लिफाफा (प्रत्येक लिफाफे के लिए)		रु.300/-+ सेवा कर प्रति वर्ष अथवा उसके भाग पर
खाता संबंधी प्रभार		
मल्टीसिटी चेक बुक जारी करना : बचत बैंक		
वैयक्तिक एवं कृषि खंड हेतु	(i) यदि क्यूएबी 25000 से कम होगा	प्रत्येक वर्ष 20 चेक पन्ने निःशुल्क, तत्पश्चात्, रु.3/- + सेवा कर (प्रति पन्ना)
	(ii) यदि क्यूएबी 25000/- और उससे अधिक होगा	प्रत्येक वर्ष 20 चेक पन्ने निःशुल्क, तत्पश्चात्, रु.2/- + सेवा कर (प्रति पन्ना)
	(iii) आपातकालीन चेक आवेदन (10 पन्नों का सेट)	10 पन्नों के सेट वाली चेक बुक के लिए रु. 50/- + सेवा कर (रु. 5 प्रति पन्ना)
सभी सीएसपी खातों के लिए	चाहे क्यूएबी कोई भी हो	असीमित चेक : निःशुल्क
एसएमई खंड हेतु	(i) यदि क्यूएबी 25000 से कम होगा	रु.3/- + सेवा कर (प्रति पन्ना) (प्रथम 20 चेक पन्ने निःशुल्क)
	(ii) यदि क्यूएबी 25000/- और उससे अधिक होगा	रु.2/- + सेवा कर (प्रति पन्ना) (प्रथम 20 चेक पन्ने निःशुल्क)
	(iii) आपातकालीन चेक आवेदन (10 पन्नों का सेट)	रु.3/- + सेवा कर (प्रति पन्ना)
	मल्टीसिटी चेक बुक जारी करना : चालू खाता कैश क्रेडिट खाता	
एसएमई खंड को छोड़कर	(i) चालू खाता (एसएमई खंड को छोड़कर अन्य सभी खंडों के लिए)/ कैश क्रेडिट खाते	प्रत्येक वर्ष 40 चेक पन्ने निःशुल्क, तत्पश्चात्, रु.2/- + सेवा कर (प्रति पन्ना)

सभी खंड	(ii) आपातकालीन चेक बुक (10 पन्नों का सेट)	10 पन्नों के सेट वाली चेक बुक के लिए रु. 50/- + सेवा कर, रु. 5 + सेवा कर (प्रति पन्ना)
सैलरी पैकेजों के लिए : चालू प्रतिपूर्ति खाता : प्रत्येक वर्ष 50 मल्टीसिटी चेक पन्ने निःशुल्क।		
एसएमई खंड	(i) चालू खाता / कैश क्रेडिट खाते	रु.2/- + सेवा कर (प्रति पन्ना) (प्रथम 50 चेक पन्ने निःशुल्क)
	(ii) आपातकालीन चेक बुक (10 पन्नों का सेट)	रु.3/- + सेवा कर (प्रति पन्ना)
पासबुक जारी करना		
प्रथम पासबुक/पासबुक जारी रखने पर		शून्य
डुप्लिकेट (एसएमई खंड को छोड़कर)		नवीनतम शेष वाली प्रति पासबुक रु.100/- + सेवा कर + पिछली प्रविष्टियों के लिए रु.25/- प्रति पन्ना न्यूनतम - रु.100 + सेवा कर अधिकतम - कोई सीमा नहीं
डुप्लिकेट (एसएमई खंड)		नवीनतम शेष पर रु. 100/- + सेवा कर (पिछली 40 प्रविष्टियों के लिए अतिरिक्त रु.100/- + सेवा कर)
खाता विवरण		
खाता विवरण (प्रथम/प्रारंभिक): मासिक (एसएमई को छोड़कर अन्य खंडों के लिए)		निःशुल्क
खाता विवरणी (प्रथम/प्रारंभिक): मासिक (एसएमई के लिए)		निःशुल्क (पिछली प्रविष्टियों के लिए रु.100/- प्रति पन्ना)
डुप्लिकेट विवरण (एसएमई को छोड़कर अन्य खंडों के लिए)		नवीनतम शेष पर रु.100/- + सेवा कर + पिछली प्रविष्टियों के लिए रु. 25/- प्रति पन्ना। न्यूनतम - रु.100/-+ सेवा कर अधिकतम - कोई सीमा नहीं
डुप्लिकेट विवरण (एसएमई खंड)		नवीनतम शेष पर रु. 100/- + सेवा कर + पिछली प्रविष्टियों के लिए अतिरिक्त रु.100/- प्रति 40 प्रविष्टियाँ
वेतन पैकेजों के लिए : (पीबीबीयू) विभिन्न प्रकार के डायमन्ड और प्लेटिनम खातों के लिए प्रभार माफ।		
भुगतान रोकने के अनुदेश		
बचत बैंक खाते (एसएमई खंड को छोड़कर अन्य खंडों के लिए)		3 पन्नों तक रु. 50/- + सेवा कर प्रति लिखत विभिन्न राशियों के चेक रु.300/- + सेवा कर
बचत बैंक खाता (एसएमई खंड)		3 पन्नों तक रु. 100/- + सेवा कर प्रति लिखत विभिन्न राशियों के चेक रु.250/- + सेवा कर

चालू खाता/कैश क्रेडिट (एसएमई खंड को छोड़कर अन्य खंड)	3 पन्नों तक रु. 100/- + सेवा कर प्रति लिखत विभिन्न राशियों के चेक रु.500/- + सेवा कर
चालू खाता/कैश क्रेडिट (एसएमई खंड)	रु. 100/- + सेवा कर प्रति लिखत, 3 पन्नों तक विभिन्न राशियों के चेक रु.250/- + सेवा कर
शेष संबंधी पूछताछ	शून्य
सभी खंडों के खातों (बचत बैंक और चालू खाता) के अंतरण हेतु प्रत्येक बार	रु. 100/- + सेवा कर
वेतन पैकेजों के लिए बचत बैंक खाते एवं प्रतिपूर्ति चालू खातः खातों के अंतरण पर प्रभार में छूट दी गई है ताकि नए सीएसपी बिक्री व्यवस्था को आधार मिले जिसके अनुसार खाते किसी एक स्थान पर खोले जाने चाहिए।	
अन्य बैंकों (स्थानीय/बाहरी) द्वारा भुगतान किए बिना लौटाए गए चेक/बिल जो हमारे पास जमा होते हैं।	
रु.1.00 लाख तक के चेक/बिल	रु.150/- + सेवा कर
रु.1.00 लाख से अधिक के चेक/बिल	रु.250/- + सेवा कर
बिलों की उगाही (सभी खंडों के लिए) एसएमईबीयू द्वारा प्रस्तावित	
रु.10000/- तक	रु.150/- + सेवा कर
रु.10000/- से अधिक	रु.10/- + सेवा कर प्रति रु.1000/- या उसके भाग पर न्यूनतम रु.150/- + सेवा कर अधिकतम रु.13000/- + सेवा कर
बाहरी चेकों की उगाही (कलेक्शन) (डाक और फुटकर व्यय सहित) (सभी खंडों के लिए)	
रु.5,000/- तक	रु. 25/- + सेवा कर
रु.5,000/- से अधिक और रु.10,000/- तक	रु. 50/- + सेवा कर
रु.10,000/- से अधिक और रु.1.00 लाख तक	रु. 100/- + सेवा कर
रु.1.00 लाख से अधिक और रु.5.00 लाख तक	रु. 200/- + सेवा कर
रु.5.00 लाख से अधिक और रु.10.00 लाख तक	रु. 225/- + सेवा कर
रु.10.00 लाख से अधिक (अधिकतम)	रु. 250/- + सेवा कर
स्पीड क्लीयरिंग सिस्टम के अंतर्गत चैकों की उगाही (डाक और फुटकर व्यय सहित)	
(क) बचत बैंक खाता ग्राहकों के लिए	
रु.1.00 लाख तक और सहित	शून्य
रु.1.00 लाख से अधिक और रु.5.00 लाख तक	रु.175/- + सेवा कर
रु.5.00 लाख से अधिक और रु.10.00 लाख तक	रु.200/- + सेवा कर
रु.10.00 लाख से अधिक	रु.225/- + सेवा कर
चालू खाता और अन्य ग्राहकों के लिए	
रु.1.00 लाख तक और सहित	रु.20/- + सेवा कर
रु.1.00 लाख से अधिक और रु.5.00 लाख तक	रु.175/- + सेवा कर

रु.5.00 लाख से अधिक और रु.10.00 लाख तक	रु.200/- + सेवा कर
रु.10.00 लाख से अधिक	रु.225/- + सेवा कर
स्थायी अनुदेश (एस.आई.)/ समान मासिक किस्त (ईएमआई) (सभी खंडों के लिए)	
विफल स्थायी अनुदेश (प्रति स्थायी अनुदेश) (ऋण खाता संबंधी विफल स्थायी अनुदेश : केवल विफल ईएमआई प्रभार (चार्जिस) लागू होंगे)	रु.250/- + सेवा कर
स्थायी अनुदेश देना (एकमुश्त शुल्क)	रु.50/- + सेवा कर
वेतन पैकेजों के लिए : माफ	
सरकार द्वारा प्रायोजित योजना को छोड़कर विफल ईएमआई (सभी खंड) प्रति समान मासिक किस्त	रु.500/- + सेवा कर
स्थायी अनुदेश की प्रोसेसिंग (बैंक ट्रांसफर को छोड़कर)	रु.50/- + सेवा कर
खाता रखने के प्रभार (अकाउंट कीपिंग चार्जिस) प्रति वर्ष	
चालू खाता- एसएमई / पीबी	रु. 550/- + सेवा कर
कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट-सीमा रु.25000 से अधिक होने पर	रु. 550/- + सेवा कर
<i>स्टाफ खातों/सरकारी खातों के मामले में खाता रखने के लिए कोई प्रभार नहीं।</i>	
वैयक्तिक एवं कृषि खंड स्वर्ण ऋण सेफ कीपिंग के तहत स्वर्ण सुरक्षा प्रभार	
वैयक्तिक/कृषि खंड में स्वर्ण ऋण की निर्धारित समयावधि बीत जाने के 30 दिन के बाद प्रभार लगाया जाए (वर्तमान में क्रमशः 30 माह/36 माह)	रु. 750/- + सेवा कर
बचत बैंक खाता में नकदी जमा लेनदेनों की संख्या (वित्तीय समावेशन खातों को छोड़कर)	
माह में प्रथम 5 लेनदेन	शून्य
माह में 5 लेनदेनों से अधिक (वैकल्पिक चैनल लेनदेनों को छोड़कर)	रु. 50/- + सेवा कर प्रति लेनदेन
होम ब्रान्च पर वैयक्तिक खंड के चालू खाते और सभी खंडों के बचत बैंक खातों के लिए नकदी रखरखाव प्रभार (Cash handling charges)	रु. 1 लाख तक की नकदी जमा : शून्य रु. 1 लाख से अधिक : रु.10/- + सेवा कर प्रति पैकेट (एक ही मूल्य-वर्ग के 100 नोट) और रु.0.60 + सेवा कर प्रति छुट्टे नोट
ब्याज प्रमाणपत्र	
प्रथम कॉपी	शून्य
अतिरिक्त कॉपी प्रति प्रमाणपत्र	रु. 150/- + सेवा कर
हस्ताक्षर सत्यापन प्रत्येक बार	रु. 150/- + सेवा कर
डाक प्रभार	
(क) साधारण	वास्तविक खर्च

		(न्यूनतम रु. 20/- + सेवा कर)
(ख) पंजीकृत डाक/स्पीड पोस्ट/ कुरियर		वास्तविक खर्च (न्यूनतम रु. 50/- + सेवा कर)
फोटो अनुप्रमाणन प्रभार प्रत्येक बार		रु. 150/- + सेवा कर
रिकॉर्ड - चेक की कॉपी प्रत्येक बार		रु. 150/- + सेवा कर
पुराने रिकॉर्ड से संबंधित पूछताछ (12 माह से अधिक पुराने) प्रति मद		
एसएमई खातों को छोड़कर अन्य खाता		2 वर्ष तक रु. 150/- + सेवा कर प्रति मद और तत्पश्चात्, अतिरिक्त रु. 100/- + सेवा कर प्रति अतिरिक्त वर्ष
एसएमई खातों के लिए		2 वर्ष तक रु. 150/- + सेवा कर प्रति मद और तत्पश्चात्, अतिरिक्त रु. 200/- + सेवा कर प्रति अतिरिक्त वर्ष।
गलत पते के कारण कुरियर द्वारा वापस किए गए एटीएम कार्ड/ किट		रु. 100/- + सेवा कर
मुख्तारनामा/अधिदेश (मेंडेट) के माध्यम से परिचालन की अनुमति		व्यक्तियों के लिए रु. 500/- + सेवा कर गैर-व्यक्तियों के लिए रु. 1000/- + सेवा कर
वैयक्तिक खंड ऋण संबंधी सेवा प्रभार (सर्विस चार्जिस)		
वाहन ऋणों हेतु प्रोसेसिंग चार्जिस		
कार ऋण	एसबीआई कार लोन	ऋण राशि का 0.50% + सेवा कर
	एनआरआई कार लोन स्कीम	न्यूनतम : रु. 950.00 + सेवा कर अधिकतम रु.9100.00 + सेवा कर
	कॉम्बो लोन स्कीम	
	टाटा नेनो यूथ कार लोन स्कीम	ऋण राशि का 0.50% + सेवा कर न्यूनतम : रु.900.00+ सेवा कर
	सर्टिफाइड प्रि आउन्ड लोन स्कीम	ऋण राशि का 0.50% + सेवा कर न्यूनतम : रु.450.00 + सेवा कर अधिकतम : रु.9100.00 + सेवा कर
	यूज्ड कार लोन स्कीम	
	लॉयल्टी कार लोन स्कीम	ऋण राशि का 0.25% + सेवा कर न्यूनतम : रु.450.00 + सेवा कर अधिकतम : रु.4500.00 + सेवा कर
दुपहि या वाहन ऋण	टु-व्हीलर लोन	ऋण राशि का 1.25% + सेवा कर न्यूनतम : रु. 250.00 + सेवा कर अधिकतम : रु. 500.00 + सेवा कर
	सुपर बाइक लोन स्कीम	ऋण राशि का 2.00% + सेवा कर न्यूनतम : रु. 5400/- + सेवा कर अधिकतम : रु. 17800/- + सेवा कर
अन्य वैयक्तिक खंड ऋणों हेतु प्रक्रिया शुल्क (प्रोसेसिंग चार्जिस)		
एक्सप्रेस क्रेडिट		ऋण राशि का 1.00% + सेवा कर
सरल	(क) यदि क्रेडिट स्कोर 60 या अधिक हो	ऋण राशि का 2.00% + सेवा कर
	(ख) यदि क्रेडिट स्कोर 50 से 60 तक का हो	ऋण राशि का 3.00% + सेवा कर

एसबीआई करियर लोन	ऋण राशि का 0.50% + सेवा कर
कर्मचारियों को अपनी ही कंपनी के ईएसओपी खरीदने हेतु ऋण	रु.2000 प्रति आवेदन + सेवा कर
ईक्विटी प्लस	रु.2000 प्रति आवेदन + सेवा कर
त्योहार ऋण	ऋण राशि का 1.00% + सेवा कर
अचल परिसंपत्ति को बंधक रखकर ऋण	ऋण राशि का 1.80% + सेवा कर अधिकतम रु.45330/- + सेवा कर
रेन्ट प्लस	ऋण राशि का 1.80% + सेवा कर अधिकतम रु.90660/- + सेवा कर
स्वर्ण ऋण	
(i) बीआईएस हॉलमार्क वाले जवाहरात/आभूषणों के लिए और बैंकों द्वारा विक्रय किए जाने वाले विशेषरूप से निर्मित स्वर्ण सिक्कों के लिए	ऋण राशि का 0.50% + सेवा कर न्यूनतम रु. 250/- + सेवा कर अधिकतम रु. 500/- + सेवा कर
(ii) बिना हॉलमार्क के जवाहरात/आभूषण	
(क) रु.25000/- तक के ऋण हेतु	रु.250 + सेवा कर प्रति आवेदन
(ख) रु.25000/- से अधिक के ऋण हेतु	ऋण राशि का 0.50% + सेवा कर या रु.500/- + सेवा कर जो भी अधिक हो
एसबीआई म्युच्युअल फंड की ओपन एन्डेड स्कीम की डीमैट यूनिटों पर ऋण	ऋण राशि का 1.00% + सेवा कर
आईपीओ के आवेदन हेतु ऋण	
(क) 1 ^{ला} आवेदन	रु.500/- + सेवा कर प्रति आवेदन
(ख) 2 ^{सरा} एवं 3 ^{सरा} आवेदन	रु.100/- + सेवा कर प्रति आवेदन
(ग) 3 ऋणों के बाद	शून्य
भारतीय रिज़र्व बैंक रिलीफ बांड पर ऋण	ऋण राशि का 1.00% + सेवा कर
एसबीआई डेट फंड सीरिज़ (एसडीएफएस) की यूनिटों पर ऋण	ऋण राशि का 0.5% + सेवा कर न्यूनतम रु. 100/- + सेवा कर
पेंशनरों को ऋण : एक बारगी प्रक्रिया प्रभार (प्रोसेसिंग चार्जिस)	ऋण राशि का 0.50% न्यूनतम रु.500/- + सेवा कर
ऑनलाइन (इंटरनेट बैंकिंग) के माध्यम से आईओआई (ड्राफ्ट, बैंकर चेक आदि) जारी करने के अनुरोध	
रु.5000/- तक	रु.25/- (सेवा कर सहित)
रु.5001/- से रु.10000/- तक	रु.50/- (सेवा कर सहित)
रु.10001/- से रु.100000/- तक	रु.5/- प्रति हजार या उसका भाग। न्यूनतम रु.55/- (सेवा कर सहित)
रु.100000/- से अधिक और रु.500000/- तक	रु.4/- (सेवा कर सहित) प्रति हजार या उसका भाग।
* (इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से जारी आईओआई अधिकतम रु.500000/- तक)	न्यूनतम रु.505/- (सेवा कर सहित) * अधिकतम रु.2000/- (सेवा कर सहित)
आईओआई की सुपुर्दगी हेतु कूरियर खर्च	रु.50/- + सेवा कर
इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से आईएमपीएस फंड ट्रांसफर चार्जिस	
रु.100000/- तक	रु.5/- + + सेवा कर प्रति लेनदेन

रु.100000/- से अधिक और रु.200000/- तक (ट्रांसफर सीमा को रु.50000/- से बढ़ाकर रु.200000/- तक किया गया जो 26.12.2014 से लागू है)	रु.15/- + सेवा कर प्रति लेनदेन	
प्रस्तावित प्रभार स्टाफ सदस्यों के लिए लागू नहीं है।		
सीडीएम/कैश रिसाइक्लर्स/कैश प्वाइन्ट्स के माध्यम से किए गए कार्ड आधारित (डेबिट कार्ड और एसएमई इन्स्टा डिपॉजिट कार्ड) और कार्डरहित लेनदेन		
वैयक्तिक खंड हेतु डेबिट कार्ड (कार्ड संबद्ध खाता) के माध्यम से जमा राशि	शून्य	
डेबिट कार्ड (तृतीय पक्ष खाता) के माध्यम से जमा राशि	रु.22/- + सेवा कर	
कार्डरहित लेनदेन	रु.22/- + सेवा कर	
एसएमई इन्स्टा डिपॉजिट कार्ड/बिजनेस डेबिट कार्ड	रु.22/- + सेवा कर	
डेबिट कार्ड और एसएमई इन्स्टा डिपॉजिट कार्ड हेतु कैश डिपॉजिट मशीन में वर्तमान प्रति लेनदेन सीमा को रु. 49,900/ से बढ़ाकर रु. 2 लाख की गई है।		
एटीएम प्रभार		
अपर्याप्त शेष (प्रति लेनदेन) के कारण लेनदेन नकारे जाने पर	रु. 20/- + सेवा कर	
एटीएम से कार्ड के बिना नकदी निकालने पर	रु. 22/- + सेवा कर	
फोन बैंकिंग सेवा प्रभार		
खाता विवरण हेतु अनुरोध	वास्तविक सुपुर्दगी	रु. 44/- + सेवा कर
	ई-मेल के माध्यम से	शून्य
ब्याज प्रमाणपत्र (जमा/आवास ऋण /शिक्षा ऋण)	वास्तविक सुपुर्दगी	रु. 44/- + सेवा कर
	ई-मेल के माध्यम से	शून्य
स्रोत पर कर कटौती की सूचना	वास्तविक सुपुर्दगी	रु. 44/- + सेवा कर
	ई-मेल के माध्यम से	शून्य
एटीएम/इंटरनेट बैंकिंग/संपर्क केन्द्र के माध्यम से एटीएम पिन स्वतः प्राप्त करने पर	शून्य	
आईआरसीटीसी शुल्क (एसबीआई पेमेन्ट गेटवे)	रु.10/- + सेवा कर	
तिमाही के दौरान रु. 25000/- एवं उससे कम औसत तिमाही शेष रखने वाले डेबिट कार्डधारकों से प्रति तिमाही एसएमएस अलर्ट चार्जिस	रु.15/- (सेवा कर सहित)	
सभी खंडों के लिए आईओआई (मांग ड्राफ्ट/बैंकर चेक) जारी करना		
रु. 5,000/- तक	रु.25/- (सेवा कर सहित)	

रु. 5,000/- से अधिक और रु. 10,000/- तक	रु. 50/- (सेवा कर सहित)
रु. 10,000/- से अधिक और रु. 1,00,000/- तक	रु.5/- (सेवा कर सहित) प्रति रु.1000/- या उसका भाग (न्यूनतम रु.55/-सेवा कर सहित)
रु. 1,00,000/- से अधिक	रु. 4/- (सेवा कर सहित) प्रति रु.1000/- या उसका भाग न्यूनतम रु.505/- सेवा कर सहित अधिकतम रु.15000/- सेवा कर सहित
नकदी लेनदेन के मामले में आईओआई (मांग ड्राफ्ट/बैंकर चेक) जारी करने हेतु उपर्युक्त प्रभारों के अलावा कोई कैश हेन्डलिंग चार्जिस नहीं लगाए जाएंगे।	
प्रत्येक बार आईओआई (ड्राफ्ट/बैंकर चेक) का पुनर्वैधीकरण/रद्द करना एवं डुप्लिकेट जारी करवाने पर प्रत्येक बार	रु. 100/-+ सेवा कर
नॉन होम ब्रान्चों में अंतर कोर प्रभार/लेनदेन हेतु प्रभार	
भारतीय स्टेट बैंक की स्थानीय/बाहरी शाखाओं के बीच ट्रांसफर लेनदेन हेतु अंतर-कोर प्रभार	शून्य
नॉन होम ब्रान्चों पर नकद लेनदेन हेतु कैश हेन्डलिंग चार्जिस	
वैयक्तिक खंड नकदी जमा अधिकतम रु.25,000/- प्रति दिन	रु. 2/- + सेवा कर प्रति रु.1000/- न्यूनतम रु.50/- + सेवा कर
'एसएमई' खंड नकदी जमा अधिकतम रु. 2, 00,000/- प्रति दिन	
वैयक्तिक खंड नकदी आहरण (केवल स्वयं) अधिकतम रु.50,000/- प्रति दिन	निःशुल्क
'एसएमई' खंड नकदी आहरण (केवल स्वयं) अधिकतम रु.1, 00,000/- प्रति दिन	रु.50,000/- तक निःशुल्क रु.50,000/- से अधिक और रु.1,00,000/- तक रु.2/-+ सेवा कर प्रति रु. 1000/- न्यूनतम रु.50/- + सेवा कर प्रति लेनदेन
नोट :	
<p>i. जिस खाते में राशि जमा होती है उस खाते से प्रभार वसूला जाएगा। परंतु विशेष ग्राहकों और सेविंग्स प्लस तथा प्रीमियम सेविंग्स खातों से प्रभार की कोई वसूली नहीं की जाएगी।</p> <p>ii. वसूल किए गए प्रभार जो शाखा लेनदेन करती है उस शाखा को जमा किए जाएंगे।</p> <p>iii. नॉन चेस्ट शाखाओं पर प्रति नॉन होम लेनदेन अधिकतम नकदी आहरण सीमा को कम करने का अधिकार मंडलों को रहेगा।</p> <p>iv. सभी स्टाफ/एसबीआई पेंशनरों और सहयोगी बैंकों के स्टाफ को बिना किसी प्रकार के सेवा प्रभार नॉन होम ब्रान्च लेनदेन करने की अनुमति होगी।</p>	

एनईएफटी/ आरटीजीएस प्रभार		
एनईएफटी (लेनदेन स्लेब)		
रु.10,000/- तक		रु.2.50 + सेवा कर
रु.10,000/- से अधिक और रु.1.00 लाख तक		रु.5/- + सेवा कर
रु.1.00 लाख से अधिक और रु.2.00 लाख तक		रु.15/- + सेवा कर
रु.2.00 लाख से अधिक		रु.25/- + सेवा कर
आरटीजीएस ग्राहक लेनदेन/ अंतर बैंक लेनदेन		
लेनदेन स्लेब	भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित समय-सीमा	
रु.2.00 लाख से रु.5.00 लाख तक	08.00 बजे से 12.00 बजे तक	रु.25/- + सेवा कर
	12.00 बजे के बाद और 15.30 बजे तक	
	15.30 बजे के बाद और 16.30 बजे तक अंतर बैंक लेनदेन के लिए - 15.30 बजे से 19.45 बजे तक	
रु.5.00 लाख से अधिक	08.00 बजे से 12.00 बजे तक	रु.50/- + सेवा कर
	12.00 बजे के बाद और 15.30 बजे तक	
	15.30 बजे के बाद और 16.30 बजे तक अंतर बैंक लेन-देन हेतु - 15.30 बजे से 19.45 बजे तक	
नोट :		
i) एनईएफटी/आरटीजीएस प्रभार के मामलों में कूरियर प्रभार, फुटकर प्रभार आदि जैसे कोई अतिरिक्त प्रभार ग्राहकों पर लगाने की आवश्यकता नहीं है।		
ii) केवल भारत से शुरू हुए और देय लेनदेनों पर ही प्रभार लागू।		
नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस (एनएसीएच) अधिदेश प्रभार		
एकबारगी अधिदेश प्राधिकरण प्रभार - प्रति अधिदेश		रु.50/- + सेवा कर
विफल अधिदेश		रु.250/- + सेवा कर

लेनदेन आधारित प्रभार (पीबीबीयू द्वारा) एवं एटीएम संबंधी लेनदेन (वैकल्पिक चैनल विभाग द्वारा)

औसत मासिक शेष बचत बैंक लेनदेन प्रभार : लेनदेनों की संख्या के आधार पर प्रभार	नाम लेनदेनों की संख्या पर मासिक सीमा		निःशुल्क एटीएम लेनदेनों की संख्या की मासिक सीमा (दोनों वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन)		
			अन्य बैंक एटीएम @		हमारे एटीएम (स्टेट बैंक समूह)
	शाखा#	इंटरनेट /मोबाइल बैंकिंग ** #	6 महानगरों में \$	अन्य केन्द्र	कोई भी केन्द्र #
रु. 1000 से कम	4	20	3	5	5
रु. 1000 से अधिक और रु. 25,000 तक	4	40	3	5	5
रु. 25,000 से अधिक और रु. 50,000 तक	10	free	3	5	असीमित
रु.50,000 से अधिक और रु. 1,00,000 तक	15	free	3	5	असीमित
रु.1,00,000 से अधिक	कोई सीमा नहीं		असीमित	असीमित	असीमित
निर्धारित सीमा से अधिक के वित्तीय लेनदेनों हेतु प्रभार (रु. प्रति लेनदेन)	रु.20/-	रु.5/-	रु.20/- *	रु.20/- *	रु.5/- *
वर्तमान सेवा कर @ 14.5 %	रु.3/-	रु.1/-	रु.3/-	रु.3/-	रु.1/-
लागू संशोधित प्रभार	रु.23/-	रु.6/-	रु.23/- *	रु.23/- *	रु.6/- *
निर्धारित सीमा से अधिक गैर- वित्तीय लेनदेनों हेतु प्रभार (रु. प्रति लेनदेन)*	-	-	रु.8/-	रु.8/-	रु.5/-
सेवा कर वर्तमान @ 14.5 %	-	-	रु.1/-	रु.1/-	रु.1/-
लागू संशोधित प्रभार			रु.9/-	रु.9/-	रु.6/-

\$ जैसे, मुंबई, नई दिल्ली, चेन्नई, कोलकाता, बेंगलूरु और हैदराबाद

@ यह प्रभार छोटे/नो फ्रिल/बेसिक बचत बैंक जमा खाताधारकों पर लागू नहीं होगा। इन ग्राहकों को पूर्व की
भांति 5 निःशुल्क लेनदेन मिलना जारी रहेगा चाहे केन्द्र कोई भी हो।

*प्रभार (चार्जिस) 1 नवंबर 2014 से लागू।

#स्टाफ को इस प्रभार से छूट दी गई है।

** इंटरनेट बैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से दर्ज किए गए स्थायी अनुदेश इस सीमा से बाहर है।

■ शाखा लेनदेन और एटीएम लेनदेन के बीच एक मार्गी विनिमयता की अनुमति है। इसका अर्थ है कि
ग्राहक यदि एक माह के दौरान शाखा में मुलाकात नहीं करता है तो हमारे समूह के एटीएम पर 9 निःशुल्क
लेनदेन की अनुमति होगी या यदि एक बार शाखा में मुलाकात करता है तो 8 निःशुल्क एटीएम लेनदेन की
अनुमति होगी।

मास्टर परिपत्र - नोटों तथा सिक्कों को बदलने की सुविधा – 1 जुलाई 2015

1. बैंक शाखाओं में नोट / सिक्कों के विनिमय की सुविधा

(क) पूरे देश में सभी बैंक शाखाओं से अपेक्षित है कि वे जनसाधारण को निम्नलिखित ग्राहक सेवाएं अधिक तत्परता और कारगर ढंग से प्रदान करें ताकि उन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों में निम्नलिखित प्रयोजनों हेतु न आना पड़े:-

I. नए / अच्छी हालत के सभी मूल्यवर्ग के नोटों तथा सिक्कों की मांग;

II. गंदे/कटे-फटे/दोषपूर्ण नोटों को बदलना और

III. लेनदेन अथवा विनिमय में नोट एवं सिक्के स्वीकारना।

(ख) सभी शाखाओं से यह अपेक्षित है कि वे कारोबार के सभी दिनों पर किसी पक्षपात के बिना आम जनता को उपरोक्त सुविधा प्रदान करेंगे। एक माह में किसी रविवार के दिन कतिपय चयनित मुद्रा तिजोरी वाली शाखाओं द्वारा विनिमय सुविधा प्रदान करने की योजना यथावत बनी रहेगी। ऐसी सभी बैंक शाखाओं के नाम और उनके पते संबंधित बैंकों के पास उपलब्ध होने चाहिए।

(ग) आम आदमी की जानकारी के लिए शाखाओं के स्तर पर उपलब्ध ऐसी सेवाओं का, व्यापक प्रचार-प्रसार किया जाए।

(घ) कोई भी बैंक शाखा, उसके काउंटरों पर प्रस्तुत किए गए छोटे मूल्यवर्ग के नोट और/या सिक्के की स्वीकृति के लिए इन्कार नहीं करें।

भारतीय रिज़र्व बैंक(नोट वापसी) नियमावली, 2009 - शक्तियों का प्रत्यायोजन

(क) भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 58(2) के साथ पठित धारा 28 के अनुसार कोई भी व्यक्ति भारत सरकार द्वारा जारी करेंसी नोटों या बैंकनोटों में से किसी गुम हो चुके चोरी हो गये, विकृत या अपूर्ण करेंसी नोट का मूल्य भारत सरकार अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक से अधिकार के तौर पर वसूल करने का पात्र नहीं है। तथापि, वास्तविक मामलों में जनता को कठिनाई से बचाने के प्रयोजन से यह प्रावधान किया गया है कि केंद्र सरकार की पूर्व स्वीकृति से भारतीय रिज़र्व बैंक उन परिस्थितियों तथा उन शर्तों और परिसीमाओं का निर्धारण कर सकता है, जिनके अनुसार ऐसे करेंसी नोटों या बैंक नोटों का मूल्य एक अनुग्रह के रूप में दिया जा सके।

(ख) जनता के लाभ और सहूलियत के लिए विनिमय सुविधा प्रदान करने की दृष्टि से, बैंकों की सभी शाखाओं को भारतीय रिज़र्व बैंक (वापसी नोट) नियमावली, 2009 के नियम 2(ज) के अंतर्गत कटे-फटे / दोषपूर्ण बैंक नोटों के निःशुल्क विनिमय के लिए अधिकार दिए गए हैं। यदि किसी कारणवश, कोई शाखा काउंटर पर कटे-फटे नोटों का अधिनिर्णयन नहीं कर पाती है तो उस स्थिति में, प्रस्तुतकर्ताओं से ऐसे

बैंकनोट स्वीकार करें और उन नोटों को अधिनिर्णयन के लिए उस मुद्रा तिजोरी शाखा को प्रेषित करें जिससे वह सहलग्न है। यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि निविदाकर्ता को भारतीय रिज़र्व बैंक (नोट वापसी) नियमावली, 2009 के अनुसार उचित अवधि के भीतर विनिमय मूल्यका भुगतान किया जाए।

3. गंदे नोट की परिभाषा का सरलीकरण

विनिमय सुविधाओं में तेजी लाने के उद्देश्य से गंदे नोटों की मुक्त रूप से परिभाषा की गयी है। "गंदा नोट" उस नोट को माना जाता है जिसका सामान्य रूप से बहुत अधिक इस्तेमाल किये जाने के कारण गंदा बना हुआ हो और उस नोट को भी गंदा नोट माना जाता है जिसे दो टुकड़ों को चिपकाकर बनाया गया हो जिसमें प्रस्तुत नोट के दोनों टुकड़े एक ही नोट के हैं और नोट में सभी आवश्यक विशेषताएं मौजूद हैं। सरकारी देनदारी चुकता करने के लिए या बैंक के काउन्टरों पर अपने खातों में जमा करने के लिए जनता द्वारा प्रस्तुत किए जाने पर भी ये नोट स्वीकार किए जाएं। इस प्रकार के चलन में न लाने योग्य नोटों को किसी भी हाल में पुनः जारी करने योग्य नोटों के रूप में जनता को फिर से जारी न किया जाए बल्कि इन्हें अगले प्रसंस्करण के लिए गंदे नोट प्रेषण के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यालयों को भेजने हेतु मुद्रातिजोरियों में जमा कर दिया जाए।

4. विरूपित नोट - प्रस्तुत एवं पास किया जाना

'विरूपित नोट' का अभिप्राय ऐसे नोट से है जिसका कि एक हिस्सा गायब हो अथवा जिसे दो टुकड़ों से अधिक टुकड़ों से बनाया गया हो। विरूपित नोटों को किसी भी बैंक की शाखा में प्रस्तुत किया जा सकता है। इस प्रकार के प्रस्तुत किये गये नोटों को स्वीकृत करना होगा और भारतीय रिज़र्व बैंक (नोट वापसी) नियमावली 2009 के तहत बनाए गये उल्लिखित नियमों के अनुसार अधिनिर्णयन कर विनिमय प्रदान करना होगा।

5. अत्यधिक खस्ताहाल, जले, टुकड़े-टुकड़े, चिपके हुए नोट

ऐसे नोट जो बहुत ही खस्ताहाल हों या बुरी तरह से जल गए हों टुकड़े - टुकड़े हो गए हों अथवा आपस में बुरी तरह से चिपक गए हों, और इस वजह से वे अब सामान्यतया उठाने-रखने लायक न रह गए हों तो बैंक शाखाओं को ऐसे नोटों को बदलने के लिए स्वीकृत नहीं करना चाहिए। ऐसे नोटों को बदलने के लिए लेने के बजाए धारक को सलाह दी जाए कि वह इन नोटों को संबंधित निर्गम कार्यालय में प्रस्तुत करे जहां पर इनका अधिनिर्णयन एक विशेष प्रक्रिया के अंतर्गत किया जाएगा।

6. भुगतान करें/भुगतान किया/निरस्त 'की मुहरें लगे नोट

क) प्रत्येक शाखा के प्रभारी अधिकारी अर्थात् शाखा प्रबंधक और प्रत्येक शाखा की लेखा अथवा नकदी विंग के प्रभारी अधिकारी, भारतीय रिज़र्व बैंक (नोट वापसी) नियमावली 2009 के अनुसार शाखा में प्राप्त नोटों का अधिनिर्णयन करने के लिए 'निर्धारित अधिकारी' के रूप में कार्य करेंगे। कटे-फटे नोटों के अधिनिर्णयन करने के बाद निर्धारित अधिकारी के लिए यह आवश्यक है वह नोटों पर दिनांक वाली मुहर लगाकर अपने

आद्यक्षर करते हुए "भुगतान करें"/"भुगतान किया"/"निरस्त" का आदेश रिकॉर्ड करें। "भुगतान करें"/"भुगतान किया"/"निरस्त" आदेश वाली मुहरों पर बैंक और संबंधित शाखा का नाम भी होना चाहिए और इन मुहरों का गलत इस्तेमाल टालने के लिए इन्हें 'निर्धारित अधिकारी' की अभिरक्षा में रखा जाएं ।

ख) ऐसे कटे-फटे/ दोषपूर्ण नोट जिन पर भारतीय रिज़र्व बैंक के किसी भी निर्गम कार्यालय अथवा किसी बैंक शाखा की "भुगतान करें"/"भुगतान किया"/या "निरस्त" की मुहर लगी हो, तो ऐसे नोटों को दुबारा किसी भी बैंक शाखा में भुगतान के लिए प्रस्तुत किए जाने पर, भारतीय रिज़र्व बैंक (नोट वापसी) नियमावली 2009 के नियम 6(2) के अंतर्गत भुगतान करने से मना कर दिया जाए और प्रस्तुतकर्ता को सूचित कर दिया जाए कि ऐसे विकृत नोट (नोटों) का मूल्य नहीं दिया जा सकता क्योंकि इनका मूल्य पहले ही दिया जा चुका है, और भुगतान के प्रमाण-स्वरूप इन/इस पर "भुगतान करें"/"भुगतान किया" की मुहरें लगी हुई हैं। सभी बैंक शाखाओं को यह हिदायत दी गई है कि वे "भुगतान करें"/"भुगतान किया" की मुहर लगे नोटों को जनता में दुबारा भूल से भी न जाने दें। शाखाएं अपने ग्राहकों को सावधान कर दें कि वे किसी भी अन्य बैंक या व्यक्ति से ऐसे नोट न लें ।

7. राजनैतिक नारा या संदेश आदि लिखे हुए नोट

यदि किसी नोट के एक सिरे से दूसरे सिरे तक कोई नारा अथवा राजनीतिक प्रकृति का संदेश लिखा हो तो यह विधिमान्य मुद्रा नहीं रह जाती और भारतीय रिज़र्व बैंक (नोट वापसी) नियमावली 2009 के नियम 6 (3)(iii) के अंतर्गत ऐसे नोटों को निरस्त कर दिया जाएगा । इसी प्रकार विरूपित किए गए नोट भी भारतीय रिज़र्व बैंक (नोट वापसी) नियमावली 2009 के नियम 6 (3)(ii) के अंतर्गत निरस्त किये जा सकते हैं।

8. जानबूझकर काटे गए नोट

यदि जानबूझकर काटे गए अथवा बेईमानी से फेर- बदल किये नोटों को विनिमय मूल्य पाने के लिये प्रस्तुत किया जाता है तो उन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक (नोट वापसी) नियमावली 2009 के नियम 6 (3)(ii) के अंतर्गत निरस्त कर दिया जाए । यद्यपि जानबूझकर काटे नोटों की कोई ठीक-ठीक परिभाषा निर्धारित करना संभव नहीं है, तथापि ऐसे नोटों को ध्यान से देखने पर यह स्पष्ट हो जाता है कि यह कार्य जानबूझकर धोखा देने के उद्देश्य से किया गया है, क्योंकि ऐसे नोटों को जिस प्रकार से काटा/विरूपित किया जाता है उसमें नोटों के आकार/गायब हुए टुकड़ों में एकरूपता देखने को मिलती है अर्थात् ये नोट किसी खास जगह पर ही विकृत होते हैं, खासकर जब नोट बड़ी मात्रा में प्रस्तुत किये जाते हैं । ऐसे मामलों में प्रस्तुतकर्ता का नाम, प्रस्तुत किए गए नोटों की संख्या और मूल्यवर्ग आदि विवरण भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्गम विभाग के उप महाप्रबंधक /महाप्रबंधक, जिनके अधिकार क्षेत्र में शाखा आती है, को रिपोर्ट किये जाएं। बड़ी मात्रा में ऐसे नोट प्रस्तुत किए जाने की स्थिति में मामले की सूचना स्थानीय पुलिस को भी दे दी जाए।

9. प्रशिक्षण

हमारे निर्गम कार्यालय, बैंक शाखाओं के " निर्धारित अधिकारियों " के लिए प्राथमिकता के आधार पर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करते हैं। चूँकि इस प्रशिक्षण कार्यक्रम का उद्देश्य निर्धारित अधिकारियों को दोषपूर्ण नोटों के अधिनिर्णयन की प्रक्रिया की जानकारी देना तथा उनमें आत्मविश्वास पैदा करना है, अतः यह अनिवार्य है कि संबंधित शाखाओं के निर्धारित अधिकारियों को ऐसे कार्यक्रम में नामित किया जाए।

10. नोटिस बोर्ड लगाना

सभी बैंक शाखाओं से अपेक्षित है कि वे अपनी शाखाओं में आसानी से दिखाई देने वाले स्थान पर इस आशय का नोटिस बोर्ड लगाएं जिस पर लिखा होना चाहिए कि "यहाँ पर गंदे/दोषपूर्ण नोट बदले एवं स्वीकार किये जाते हैं"। बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनकी सभी शाखाएं नोट एवं सिक्कों के विनिमय की सेवाएं प्रदान कर रही हैं। शाखाओं को यह भी सुनिश्चित करना चाहिये कि नोट बदलने की यह सुविधा केवल उनके ग्राहकों के लिए सीमित नहीं है बल्कि अन्यो को भी दी जा रही है। तथापि, उन्हें यह सुनिश्चित करना होगा कि नोट विनिमय सुविधा केवल निजी मुद्रा परिवर्तकों/दोषपूर्ण नोटों के व्यवसायियों तक ही सीमित न रह जाए।

11. बैंक शाखाओं के स्तर पर अधिनिर्णीत नोटों का निपटान

बैंक शाखाओं द्वारा अधिनिर्णीत नोटों की लेखा परीक्षा के सम्बन्ध में सभी बैंक शाखाओं से अपेक्षित है कि वे पूर्ण मूल्य प्रदत्त नोटों को उन तिजोरी शाखाओं को भेजे जिनके साथ उन्हें सहलग्न किया गया है और वहां से पूर्व - निर्दिष्ट प्रक्रिया के अनुसार गंदे नोटों के अगले प्रेषण के साथ संबंधित निर्गम कार्यालय को भेज दिया जाए। आधा मूल्य भुगतान किए गए तथा निरस्त नोट जो कि मुद्रा तिजोरी शाखा के अपने नकदी शेष में रखे हैं, आवश्यकतानुसार या तो पूर्ण मूल्य प्रदत्त नोटों के प्रेषण के साथ अलग से पैकिंग करके या फिर पंजीकृत एवं बीमाकृत डाक द्वारा भेज दिये जाएं। पूर्ण मूल्य प्रदत्त नोटों को निर्गम कार्यालय द्वारा तिजोरी प्रेषण माना जाएगा जबकि आधा मूल्य प्रदत्त तथा निरस्त नोट, अधिनिर्णयन हेतु प्रस्तुत किए गये नोट माने जायेंगे तथा तदनुसार उनका प्रसंस्करण किया जाएगा। सभी मुद्रा तिजोरीवाली शाखाओं से यह अपेक्षित है कि उनके द्वारा महीने के दौरान अधिनिर्णीत किए गए नोटों की संख्या मासिक विवरणी में दर्शाकर हमारे निर्गम कार्यालयों को प्रेषित की जाएं।

12. भारतीय रिजर्व बैंक और वाणिज्य बैंकों के बीच करार

(क) बैंक शाखाओं को नोटों के बदले सिक्कों को स्वीकृत करना होगा।

(ख) उन्हें जनसाधारण से बिना किसी रुकावट के सभी मूल्यवर्ग के सिक्कों, जो भारतीय सिक्का अधिनियम, 2011 के अधीन वैध मुद्रा हैं; को स्वीकार करना होगा और उनके मूल्य का नोटों में भुगतान करना होगा।

(ग) उन्हें अब तक के अनुसार ग्राहकों की सुविधा हेतु भारी मात्रामें प्राप्तियों के लिए सिक्के गिनने वाली मशीनों का प्रयोग करना चाहिए या फिर सिक्कों को तौल कर स्वीकार करना चाहिए।

13. अप्रचलित सिक्के

भारत सरकार द्वारा जारी 20 दिसंबर 2010 की राजपत्रित अधिसूचना सं. 2529 के अनुसरण में, समय - समय पर जारी किये गये 25 पैसे और उससे निम्न मूल्यवर्ग के सिक्के, 30 जून 2011 के प्रभाव से भुगतान के साथ - साथ लेखा के लिए वैध मुद्रा नहीं रहेंगे। इन सिक्कों को रिज़र्व बैंक के अगले अनुदेशों तक बैंक के छोटे सिक्कों के डिपो में रखा जाएं।

14. निगरानी और नियंत्रण

(क) बैंकों के क्षेत्रीय प्रबंधक/आंचलिक प्रबंधक, बैंक शाखाओं का आकस्मिक दौरा करें और इस संबंध में अपने प्रधान कार्यालय को अनुपालन की स्थिति से अवगत करायें जो कि इन रिपोर्ट्स की समीक्षा करेंगे तथा जहाँ जरूरी होगा, तत्परता से सुधारात्मक कार्रवाई करेंगे।

(ख) इस संबंध में किसी अनुदेश का अनुपालन न करना भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों की अवहेलना/ उल्लंघन माना जाएगा।



भारतीय रिज़र्व बैंक मुद्रा प्रबंध विभाग

अपने बैंक नोटों को जानिए

डॉ. वाई.वी. रेड्डी, गवर्नर के हस्ताक्षर वाले महात्मा गांधी शृंखला के अतिरिक्त/नई सुरक्षा विशेषताओं वाले जारी
100 रुपए मूल्य-वर्ग के बैंकनोट

सुरक्षा विशेषताएं

अग्रभाग

दोनों ओर छपे चिह्नों का सटीक मेल

वाटरमार्क विंडो के तुरंत बाद एक खड़ी पट्टी के बीचोबीच नोट के अग्रभाग और उसके पृष्ठभाग पर मुद्रित फूलदार डिजाइन में मूल्य वर्गीय अंक "100" लिखा हुआ है। अंक का आधा हिस्सा अग्रभाग पर और आधा पृष्ठभाग पर मुद्रित है। मूल्य-वर्ग दर्शाने वाले दोनों मुद्रित हिस्से एक दूसरे पर इस तरह से सटीक छपे हैं कि नोट को रोशनी के सामने देखने पर ऐसा लगता है कि यह एक ही अंक है।

पहचान चिह्न

उन्नत इंटेग्लिओ प्रिंट में एक त्रिभुज है जिससे दृष्टिहीन व्यक्तियों को मूल्य-वर्ग पहचानने में आसानी होती है।

वाटरमार्क खिड़की

इस भाग में महात्मा गांधी का चित्र, बहु-दिशात्मक रेखाएं तथा मूल्यवर्गीय अंक 100 प्रदर्शित करनेवाला इलेक्ट्रोलाइट वाटरमार्क दिखाई देता है और बैंकनोट को रोशनी में रखकर इन्हें बेहतर देखा जा सकता है।

ऑमरॉनफीचर - प्रतिरूप (नकल)-रोधक विशेषता

इस विशेषता के कारण ऐसे बैंकनोट की कलर फोटो-कॉपियर से कॉपी करने पर कागज पर अलग रंग की छया आती है। यह विशेषता नोट के अग्रभाग पर भारतीय रिज़र्व बैंक के नाम के दोनों तरफ और पृष्ठभाग पर दाहिने हाशिये पर छोटे छल्लों के रूप में नजर आती है।



इंटेग्लिओ प्रिंटिंग

महात्मा गांधी का चित्र, भारतीय रिज़र्व बैंक की सील, गारंटी और वचन खण्ड, बाई ओर का अशोक स्तंभ का प्रतीक चिन्ह, बैंक नोट पर भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर के हस्ताक्षर तथा दृष्टिहीन व्यक्तियों के लिये मूल्य-वर्ग जानने हेतु पहचान-चिह्न इंटेग्लिओ प्रिंट में अर्थात् "उभरी हुई छपाई में" मुद्रित है, जिन्हें छूकर महसूस किया जा सकता है।

गुप्त प्रतिमा

नोट को आँख की सीध में रख कर देखने पर महात्मा गांधी के चित्र के पीछे वाली खड़ी पट्टी में अंक "100" की एक गुप्त प्रतिमा दिखायी देती है।

माइक्रोलेटरिंग

महात्मा गांधी के चित्र और खड़ी पट्टी के बीच के क्षेत्र में मैग्नीफाइंग ग्लास से अक्षर "RBI" और अंक "100" देखे जा सकते हैं।

सुरक्षा धागा

महात्मा गांधी के चित्र की बाई ओर सुरक्षा धागा है जो कि आंशिक रूप से अंदर और आंशिक रूप से बाहर दिखायी देता है। 2 मि.मी. चौड़ाई का एक विशेष प्रकार से रंग बदलने वाला सुरक्षा धागा जिस पर 'भारत' और 'RBI' लिखा हुआ है। नोट को अलग-अलग कोणों से देखने पर इस सुरक्षा धागे का रंग हरे से बदलकर नीला हो जाता है। नोट का पृष्ठभाग तथा अग्रभाग पर अंकित पाठ अल्ट्रावायलेट रोशनी में पीले रंग का चमकीला दिखायी देता है। नोट को रोशनी में रखने पर सुरक्षा धागा पीछे से एक सतत रेखा जैसा दिखायी देता है।

पृष्ठभाग



प्रतिरूप (नकल)-रोधक विशेषता

मुद्रण वर्ष बैंक नोट के पृष्ठ भाग पर दिखायी देता है।

2005

अग्रभाग

पृष्ठभाग

दोनों ओर छपे चिह्नों का सटीक मेल

अन्य विशेषताएं

चमकीलापन

बैंकनोट के संख्या पटल चमकीली स्याही से मुद्रित है। बैंकनोट में चमकीले रेशे हैं। अल्ट्रावायलेट रोशनी में ये दोनों देखे जा सकते हैं।

कागज

बैंकनोट कॉटन और कॉटन के रेशे मिश्रित एक विशेष वाटरमार्क पेपर पर मुद्रित किया जाता है जिससे कि बैंकनोट को छूने पर एक अजीब अनुभूति होती है और नोट में कड़कड़ाहट की आवाज आती है। नई शृंखला वाले 100 रुपए के बैंकनोट की छपाई के लिए प्रति वर्ग सें.मी. वजन को बढ़ाने के साथ-साथ अधिक मोटाई वाले कागज का प्रयोग किया गया है।

लेनदेनों के लिए निर्देशित समय मानदंड

सेवाएं	संशोधन
1. चेक भुनाना	काउंटर पर पहुँचने के बाद 5 मिनट
2. रोकड़ प्राप्त करना (किसी भी मूल्यवर्ग के 100 नोटों के लिए)	3 मिनट
3. मांग ड्राफ्ट जारी करना	10 मिनट
4. मांग ड्राफ्ट का भुगतान करना	8 मिनट
5. चेक बुक जारी करना - शाखाएं जो एलसीपीसी से लिंक नहीं हैं। शाखाएं जो एलसीपीसी से लिंक हैं।	10 मिनट (अधिकतम 7 दिन)
6. वेल्कम किट जारी करना (शाखाएं जो एलसीपीसी से लिंक हैं) मुंबई, दिल्ली, चेन्नई और कोलकाता की शाखाएं शहरी केन्द्रों की शाखाएं ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी शाखाएं	7 दिन 8 दिन अधिकतम 10 दिन
7. खाते खोलना	10 मिनट
8. डुप्लिकेट कार्ड/पिन जारी करना	7 कार्य-दिवस
9. इंटरनेट आईडी/पासवर्ड जारी करना	7 कार्य-दिवस
10. डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करना	सभी प्रकार से पूर्ण आवेदन प्रस्तुत करने के बाद 14 कार्य-दिवस
11. खातों को ट्रांसफर करना	7 दिन

काउंटर लेनदेनों के लिए निर्देशित समय मानदंडों में लाइन में प्रतीक्षित समय शामिल नहीं है और समय केवल ग्राहक के काउंटर पर पहुँचने के बाद शुरू होता है। सभी समय-मानदंड अपरिहार्य घटना (Force Majeure) खण्ड के अध्याधीन हैं।

चेक कलेक्शन नीति

भारतीय स्टेट बैंक चेक कलेक्शन नीति - 2015

1. प्रस्तावना :

1.1 बैंक चेक कलेक्शन नीति (सीसीपी) पहली बार 2005 में तैयार की गई थी और भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई)/आईबीए/बीसीएसबीआई द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार, इसकी वार्षिक समीक्षा की जाती है। बैंक के केंद्रीय बोर्ड द्वारा विधिवत रूप से अनुमोदित नीति को बैंक चेक कलेक्शन नीति 2015 के रूप में पढ़ा जाएगा।

1.2 बैंक की चेक कलेक्शन नीति-2015 एक पारदर्शी दस्तावेज के रूप में तैयार की गई है। इस नीति दस्तावेज में आगामी पहलुओं को शामिल किया गया है और इसमें समाशोधन व्यवस्थाओं के लिए अपनायी गई हमारी प्रौद्योगिकीय क्षमताओं, प्रणाली एवं प्रक्रियाओं तथा विभिन्न पद्धतियों का माध्यम से कलेक्शन के लिए अन्य आंतरिक व्यवस्थाओं को ध्यान में रखा गया है। इस नीति में इस बात का भी ध्यान रखा गया है कि छोटे जमाकर्ताओं के हितों की पूरी तरह से रक्षा हो और इसे आईबीए की चेकों/लिखतों की मॉडल कलेक्शन नीति के आधार पर तैयार किया गया है। घरेलू चेकों/लिखतों और अंतरराष्ट्रीय लिखतों की कलेक्शन कार्यविधि को भी इसमें शामिल किया गया है, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित को शामिल किया गया है :

क) बैंक के अपने स्थानीय एवं बाहरी चेकों की कलेक्शन के लिए स्थापित कार्यविधि।

ख) हमारी शाखाओं और अन्य बैंकों की शाखाओं से चेकों की कलेक्शन।

ग) बैंक की शाखाओं पर आहरित बाहरी/स्थानीय चेकों की कलेक्शन के लिए घटाई गई समय-सीमा।

घ) स्थानीय/बाहरी चेकों की कलेक्शन में हो रही देरी लिए बढ़ते क्रम में जुर्माना।

ड) उतनी चेक राशि जिस पर तत्काल क्रेडिट उपलब्ध कराया जाना है।

1.3 सीटीएस आधारित समाशोधन प्रणाली के संशोधित परिदृश्य के तहत चेक समाशोधन प्रक्रिया:

1.3.1 आईओआई लिखतों की प्रिंटिंग का कार्य को भी अब "सीटीएस-2010 स्टैंडर्ड" प्लेटफॉर्म पर ट्रांसफर किया गया है।

1.3.2 इस समय चेक ट्रंक्शन प्रणाली (सीटीएस) दिल्ली में स्थित उत्तरी ग्रिड में, चेन्नई में स्थित दक्षिणी ग्रिड में और मुंबई में स्थित पश्चिमी ग्रिड में कार्यरत है।

1.3.3 ग्रिड आधारित सीटीएस-2010 केन्द्रों के अंतर्गत आने वाले राज्य/मंडल :

दिल्ली में स्थित उत्तरी ग्रिड में बिहार, चंडीगढ़, दिल्ली, हरियाणा, जम्मू एवं कश्मीर, झारखंड, राजस्थान, उत्तरप्रदेश और उत्तराखंड राज्य शामिल होते हैं (इसके अंतर्गत चंडीगढ़, दिल्ली, लखनऊ और पटना मंडल आते हैं। इस ग्रिड में आगरा अमृतसर, इलाहाबाद, भीलवाड़ा, चंडीगढ़, देहरादून, दिल्ली, गोरखपुर, जयपुर, जालंधर, जमशेदपुर, जम्मू, जोधपुर, कानपुर, कोटा, लखनऊ, लुधियाना, पटना, रांची, उदयपुर और वाराणसी केन्द्र शामिल हैं।

चेन्नई में स्थापित दक्षिणी ग्रिड में आंध्रप्रदेश, उत्तर पूर्वी राज्य, उड़ीसा, कर्नाटक, केरल, तमिलनाडु और पश्चिम बंगाल राज्य शामिल हैं। (इसमें बेंगलूर, भुवनेश्वर, चेन्नई, गुवाहाटी, हैदराबाद, कोलकाता और तिरुवनंतपुरम मंडल आते हैं)। इस ग्रिड में शामिल केंद्र हैं - कालीकट, त्रिचूर, तिरुवनंतपुरम, एर्णाकुलम, हुबली, मैसूर, बंगलौर, बेलगांव, भुवनेश्वर, कटक, चेन्नई, तिरुनेलवेली, पॉण्डीचेरी, तिरुचिरापल्ली, तिरुपुर, कोयम्बटूर, मदुरै, इरोड, त्रिवेन्द्रम, सेलम, कोलकाता, गुवाहाटी, विशाखापट्टनम, हैदराबाद व विजयवाड़ा।

मुंबई में स्थापित पश्चिम ग्रिड में छत्तीसगढ़, गोवा, गुजरात, मध्यप्रदेश और महाराष्ट्र राज्य शामिल होते हैं। (इसमें मुम्बई, भोपाल और अहमदाबाद मंडल आते हैं)। इस ग्रिड के अंतर्गत पणजी, सोलापुर, मुम्बई, नासिक, कोल्हापुर, औरंगाबाद, नागपुर, पूना, वडोदरा, सूरत, भावनगर, राजकोट, अहमदाबाद, आणंद, इंदौर, रायपुर, जबलपुर, जामनगर, ग्वालियर और भोपाल केन्द्र शामिल हैं।

एकही ग्रिड के अंतर्गत शामिल किए गए सभी केन्द्रों को एक सिंगल क्लियरिंग जोन के रूप में समझा जाएगा और इन केन्द्रों पर आहरित और इनमें से किसी भी ग्रिड केन्द्र में प्रस्तुत किए गए चेकों को जितना हो सके, स्थानीय आधार पर आहरित चेकों की तरह ही समझा जाता है और ऐसे चेकों के लिए कोई समाशोधन प्रभार लागू नहीं होते हैं।

1.3.4 दिनांक 1 जनवरी 2014 से इस प्रकार बचे हुए गैर-सीटीएस-2010 चेकों (पीडीसी और ईएमआई चेकों सहित) के समाशोधन हेतु तीन सीटीएस ग्रिड (मुंबई, चेन्नई और नई दिल्ली) में एक अलग क्लियरिंग सेशन शुरू किया गया है। इस अलग क्लियरिंग सेशन को शुरू में 30 अप्रैल 2014 तक एक सप्ताह में तीन बार (सोमवार, बुधवार और शुक्रवार) परिचालित किया गया। उसके बाद, इस संख्या को घटाकर 31 अक्टूबर 2014 तक इसे एक सप्ताह में दो बार परिचालित किया गया और उसके बाद 1 नवंबर 2014 के बाद से इसे साप्ताहिक आधार पर (प्रत्येक सोमवार) परिचालित किया गया।

1.3.5 गैर-सीटीएस चेकों के लिए इन विशेष सेशनों की शुरुआत होने के बाद, यदि गैर-सीटीएस चेकों को नियमित सीटीएस क्लियरिंग में प्रस्तुत किया गया हो, तो अदाकर्ता बैंक "37-उचित जोन में प्रस्तुत करें" कारण के साथ ऐसे चेकों को वापस कर देता है, जिन्हें कलेक्शनकर्ता बैंक द्वारा तुरंत अगले स्पेशल क्लियरिंग सेशन में फिर से प्रस्तुत करना होगा।

1.3.6 भारतीय रिज़र्व बैंक ने यह निदेश दिया है कि चेकों पर कोई संशोधन/सुधार नहीं किया जाना चाहिए। आदाता के नाम, चेक की राशि (अंकों में राशि) या वैधानिक राशि (शब्दों में राशि) में संशोधन करने के लिए, ग्राहकों को नए चेक का उपयोग करना चाहिए। इससे बैंकों को कपटपूर्ण फेसबदल की पहचान करने और उसे रोकने में मदद मिलेगी। कलेक्शनकर्ता बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि ऐसे चेकों को सीटीएस में प्रस्तुत करने हेतु स्वीकार नहीं किया गया है। यह नियम माइकर क्लियरिंग, गैर-माइकर क्लियरिंग, काउंटर पर कलेक्शन (नकदी भुगतान हेतु) या समाशोधन गृह व्यवस्था के बाहर चेकों की सीधी कलेक्शन जैसी अन्य क्लियरिंग व्यवस्थाओं के अंतर्गत समाशोधित किए गए चेकों के लिए लागू नहीं होगा।

1.37 इस समय सरकारी चेकों का समाशोधन सीटीएस और अन्य क्लियरिंग सेंटरों में "पेपर टू फोलो" प्रणाली के अंतर्गत किया जाता है। तथापि, भारतीय रिज़र्व बैंक सरकारी चेकों के लिए भी सीटीएस शुरू करने पर विचार कर रहा है। भारतीय रिज़र्व बैंक से अनुदेश प्राप्त होने के बाद, बैंक अपनी प्रणाली में समुचित रूप से संशोधन करेगा।

1.4 ईसीसीएस केन्द्र पर समाशोधन की प्रक्रिया: सभी बैंकों की शाखाएँ जो ईसीसीएस समाशोधन केन्द्र में भाग ले रही हैं उनको ईसीसीएस सॉफ्टवेयर उपलब्ध कराया गया है और उन समाशोधन गृहों में एक सर्वर दिया गया है, जहाँ सभी बैंकों की शाखाओं के चेकों का आदान-प्रदान किया जाता है और समाशोधन गृह में रिमूवेबल स्टोरेज डिवाइस द्वारा समाशोधन हेतु प्रस्तुत चेकों का डाटा भी जमा किया जाता है। समाशोधन गृह में प्राप्त सदस्य बैंकों के चेक ईसीसीएस सॉफ्टवेयर में स्थित समाशोधन गृह मॉड्यूल की सहायता से आंकड़ों का प्रसंस्करण करके संबंधित बैंक की रिपोर्ट व निपटान रिपोर्ट तैयार करता है। निपटान बैंक ईसीसीएस रिपोर्ट के आधार पर जिस बैंक में खाते का रख-रखाव किया जाता है, उसके अनुसार उसका निपटान कर देता है। बैंकर्स समाशोधन गृह (यूआरआरबीसीएच) के लिए आरबीआई द्वारा जारी 'एकरूप नियमों व विनियमों के सभी प्रावधानों का समाशोधन गृह द्वारा पालन किया जाता है।

1.5 स्पीड क्लियरिंग प्रणाली : विनिर्दिष्ट स्थानों पर स्पीड क्लियरिंग में भाग लेने वाले बैंकों पर आहरित बाहरी चेकों का कलेक्शन किया जाएगा और उन्हें स्थानीय चेकों की तरह ही समझा जाएगा। स्थानीय समाशोधन लिखतों के लिए लागू सभी निबंधन एवं शर्तें स्पीड क्लियरिंग प्रणाली के लिए भी लागू होंगी सिवाय ऐसे चेकों के जिनका कलेक्शन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस प्रयोजन हेतु विनिर्दिष्ट किए गए सेवा प्रभारों की वसूली के आधार कलेक्शनकर्ता बैंक द्वारा किया जाता हो। स्पीड क्लियरिंग प्रणाली सीटीएस-2010 ग्रिड आधारित क्लियरिंग प्रणाली और गैर-सीटीएस क्लियरिंग प्रणाली दोनों के लिए लागू है।

1.6 लिखतों को वापस करने के कारणों की सूची और ईमेज आधारित चेक क्लियरिंग को इस दस्तावेज के अनुलग्नक - I में रखा गया है जिसका विस्तृत विवरण बैंकर्स क्लियरिंग हाउस के एकरूप विनियमों एवं नियमों के अनुलग्नक-डी में दिया गया है।

1.7 जहाँ ग्राहक की गलती हो और वह चेक वापसी के लिए जिम्मेदार हो उस स्थिति में चेक वापसी शुल्क उससे वसूला जाएगा। वापसी के कारणों की सूची जहाँ ग्राहक की गलती नहीं है, अनुलग्नक-II में प्रस्तुत की गई है।

1.8 चेक जो आदाता को बिना किसी उपाय के पुनः प्रस्तुत किए जाने हैं उनके समाशोधन के लिए 24 घंटे (अवकाश छोड़कर) के भीतर तत्काल अगले समाशोधन के लिए प्रस्तुत करना होगा। साथ ही इस प्रकार के प्रस्तुतीकरण की सूचना ग्राहक को एसएमएस अलर्ट, ईमेल इत्यादि से देनी होगी।

1.9 चेकों का नकारना/वापसी: समाशोधन गृह के 'एक समान विनियमन और बैंकर के लिए नियम' के निर्धारित नियम 6 के अनुसार बैंक को वापसी ज्ञापन पर 'वापसी का दिनांक' और हस्ताक्षर/आद्यक्षर तथा आपत्ति रसीद पर हस्ताक्षर/आद्यक्षर के साथ भुगतान के अस्वीकृति का निश्चित व उचित कारण भी देना होगा। यह लिखत के धारक को चेक के लेखक के विरुद्ध विधिक उपाय अपनाने में सक्षम बनाता है।

1.10 समाशोधन में अन्य पक्ष के चेकों की वसूली: आरबीआई ने बैंकों को यह निदेश दिया है कि 'आदाता के खाते में' चेकों को अन्य किसी व्यक्ति के खाते में न जमा करके आदाता के खाते में ही जमा करें। तथापि, सहकारी ऋण समितियों के सदस्यों के समक्ष आई केवल आदाता के खाते में चेक जमा करने संबंधी समस्याओं को ध्यान में रखते हुए आरबीआई ने बैंकों को उक्त समितियों के घटक के तौर पर आदाता के खाते में जमा होने वाले चेकों की आहरण क्षमता अधिकतम रु.50,000/- करने की अनुमति प्रदान की है।

1.11 विनिर्दिष्ट निर्धारित समय-सीमा से पूर्व शाखा काउंटर्स पर जमा किए गए चेकों और शाखा परिसरों के अंदर लगे डॉप-बॉक्स में डाले गए चेकों को उसी दिन समाशोधन के लिए भेजा जाएगा जिसके लिए समाशोधन अवधि टी+1 कार्यदिवस रहेगा। इस निर्धारित समय-सीमा के बाद जमा किए गए चेकों को अगले दिन समाशोधन के लिए भेजा जाएगा, जिसके लिए समाशोधन अवधि टी+2 कार्यदिवस रहेंगे।

1.11.1 स्थानीय प्रथाओं के आधार पर चेक प्राप्त करने की व्यापक समय-सीमा (शाखा शुरू होने के बाद 3 घंटे तक, व्यवसाय समय की समाप्ति 1 घंटे पूर्व तक आदि) जिसे एकल स्थान/शाखा के लिए आगे-पीछे किया जा सकता है, संबंधित शाखाओं के नियंत्रकों द्वारा निर्धारित की जाएगी।

1.11.2 सभी डॉप बॉक्सों पर उपर्युक्तानुसार समय-सीमा को स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा और उस समय-सीमा तक डॉप बॉक्स में डाले गए चेकों को उसी दिन समाशोधन के लिए भेज दिया जाएगा।

1.11.3 निर्धारित समय-सीमा के बाद जमा किए गए और ऑफ-साइट एटीएमों सहित शाखा परिसर के बाहर लगे डॉप बॉक्सों में डाले गए चेकों को अगले समाशोधन समय में प्रस्तुत किया जाएगा।

1.12 एक नीति के रूप में, बैंक दिन का समाशोधन निपटान होने के बाद उसी दिन ग्राहक के खाते में क्रेडिट देगा। तथापि, इस प्रकार जमा की गई राशि निकालने की अनुमति क्लियरिंग हाउस की चेक वापसी समय-सारणी के अनुसार दी जाएगी।

1.13 रविवार को छोड़कर अन्य दिन अवकाश रखने वाली शाखाओं के मामले में और 7 दिवस कार्य करने वाली शाखाओं के मामले में जहां शाखाएं रविवार को कार्य कर रही हैं, स्थानीय चेकों के समाशोधन की समय-सीमा में एक अतिरिक्त दिन और बढ़ा दिया जाएगा।

1.14 जिन स्थानों पर क्लियरिंग हाउस नहीं है, उन केन्द्रों में स्थित बैंक शाखाएं स्थानीय चेकों को अदाकर्ता शाखाओं के काउंटर पर प्रस्तुत करेगी और उनकी राशि प्राप्त होने के बाद शीघ्रतापूर्वक उसे खाते में जमा करेगी।

1.15 समाशोधन के माध्यम से कलेक्शन नहीं किए गए स्थानीय चेकों के लिए सामान्य कलेक्शन प्रभार वसूल किए जाएंगे, भले ही चेकों की राशि कुछ भी हो।

1.16 जिन केन्द्रों पर स्पीड क्लियरिंग प्रणाली उपलब्ध नहीं है, उन केन्द्रों से अन्य बैंकों के बाहरी चेकों की कलेक्शन के लिए एससी/डीडीपी व्यवस्था को कार्यान्वित किया गया है।

1.17 जिन केन्द्रों पर स्पीड क्लियरिंग प्रणाली लागू नहीं है, उन केन्द्रों में बाहरी चेकों की कलेक्शन के मामले में, कलेक्शनकर्ता और भुगतानकर्ता बैंकों द्वारा बाहरी चेकों की कलेक्शन प्रभारों को 50:50 के अनुपात में बांट लेना चाहिए।

1.18 अन्य बैंकों पर आहरित स्थानीय चेकों/लिखतों के परक्रामण को प्रोत्साहन नहीं दिया जाएगा। तथापि, शाखा प्रबंधक विशेष परिस्थितियों में (व्यवसाय आवश्यकताएं) जमा खातों में असमाशोधित चेकों के सामने रु.30,000/- (रुपए तीस हजार मात्र) तक की राशि निकालने की अनुमति देने के लिए अपने विवेकाधिकार का प्रयोग कर सकते हैं। यह सुविधा केवल सुपरिचालित, केवाईसी अनुपालक खातों में ही उपलब्ध करायी जा सकती है जैसा नीचे पैराग्राफ में उल्लेख किया गया है।

2.2.1 ऐसा केवल विवेकाधिकार संरचना के अनुसार चेक/लिखत की खरीदी के दिन ही संबंधित ग्रेड/स्केल वाले शाखा प्रबंधक को दिए गए विवेकाधिकारों के अंदर ही किया जाएगा और उसकी सूचना तुरंत अगले उच्च प्राधिकारी को देनी आवश्यक है।

1.19 बाहरी चेकों के मामले में, यह सुविधा एक या अधिक चेकों तक ही सीमित रहेगी और उनकी राशि एक बार में रु.30,000/- से अधिक नहीं होगी। साथ में यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि खरीदे गए बकाया चेकों के कारण देयता की राशि किसी भी समय रु.30,000/- से अधिक न हो सिवाय उन मामलों में जहां खरीदे जाने वाले चेकों के सामने क्रेडिट सुविधा सक्षम प्राधिकारी द्वारा विधिवत रूप से संस्वीकृत की गई हो।

1.20 यदि कोई चेक/लिखत जिसके लिए तुरंत क्रेडिट दी गई है, बिना भुगतान के वापस आ गया है, तो बैंक उस अवधि तक के लिए क्लीन ओवरड्राफ्ट दर से ब्याज वसूल करेगा जितनी अवधि तक निधियां बैंक के बाहर रही हैं और साथ में चेक वापसी प्रभार भी वसूल किया जाएगा, जो निम्नलिखित के अध्यक्षीन रहेगा :-

क) बैंक खाते में चेक की राशि जमा होने की तिथि से लेकर उसके द्वारा राशि वसूल किए जाने तक/उसको राशि की प्रतिपूर्ति किए जाने तक ब्याज वसूल करेगा।

ख) यदि चेक बचत बैंक खाते में जमा किया गया है, तो ऐसी क्रेडिट को ब्याज हेतु नहीं गिना जाएगा यदि चेक बिना भुगतान के वापस आ जाता है।

ग) यदि चेक/लिखत की राशि को किसी ओवरड्राफ्ट/लोन खाते में जमा किया जाता है, तो वापस आए चेक/लिखत की राशि पर लागू दर/क्लीन ओवरड्राफ्ट दर, जो भी अधिक हो, से ब्याज वसूल किया जाएगा।

2. हमारी स्थानीय और बाहरी शाखाओं पर आहरित लिखत

काउंटर पर या ड्रॉप-बॉक्स के माध्यम से प्राप्त हुए स्थानीय या बाहरी केन्द्रों पर आहरित चेकों, चाहे उनकी राशि और मार्केट/बिजनेस खंड कुछ भी हो, सिवाय सरकारी चेक, बैंकर्स चेक, आरबीआई चेक के, उन्हें समाशोधन में प्रस्तुत करने या डीडी के रूप में खरीद करने/एससी के रूप में कलेक्शन के लिए भेजने की आवश्यकता नहीं है। ऐसे लिखतों का निपटान केवल उनके स्तर पर ही किया जाएगा, जो बैंक द्वारा यथा निर्णित गैर-होम शाखा भुगतान और समय-समय पर शाखाओं को सूचित की गई उच्चतम सीमा के अध्यक्षीन रहेगा। ऐसे लिखतों का भुगतान लिखतों की यथार्थता का सत्यापन करने और लिखतों के भुगतान के लिए सभी आवश्यक सावधानियों का

पालन करने के बाद प्राप्तकर्ता शाखाओं में उनके स्तर पर ही किया जाएगा, और वे सीधे आदाता के खाते में राशि जमा करेंगी।

2.1 हमारे बैंक की किसी भी शाखा पर आहरित चेक, स्थानीय या बाहरी, का भुगतान स्थानीय परिस्थितियों के आधार पर सामान्यतः उसी दिन/अगले दिन किया जाता है, सिवाय कुछ विशेष मामलों को छोड़कर, उदाहरण के लिए, अपर्याप्त शेष, आहरण अधिकार की अनुपलब्धता, असमाशोधित शेष, प्रणाली में दी गई चेक संख्या से उस चेक की संख्या का मिलान नहीं होना, उसी चेक संख्या का पहले भुगतान हो चुका है, हस्ताक्षर नहीं मिल रहे हैं, ग्रहणाधिकार संबंधी कोई प्रतिबंध (सांविधिक, विनियामक या अन्यथा) लगाया गया है, खाते को मार्क किया हुआ हो, ऋण खाते में ऋण-सीमा अधिक हो गई हो।

2.2 हमारी किसी भी शाखा पर आहरित लिखतों के संबंध में शाखाएं अपने ग्राहकों को संतोषजनक रूप से परिचालित खातों में तुरंत क्रेडिट देने की सुविधा उपलब्ध कराएंगी (इस नीति में यहाँ इसके बाद आगे परिभाषित किया गया है)।

2.2.1 इस नीति के प्रयोजन हेतु, एक संतोषजनक रूप से परिचालित खाता उसे समझा जाएगा,

- i) जो पूर्व में कम से कम छह महीने पहले खोला गया हो और जिसमें केवाईसी दस्तावेज आवश्यकता को पूरी तरह से पूरा किया गया हो।
- ii) अनिष्क्रिय न हो।
- iii) जिनमें शाखा ने पिछले 6 महीने में कोई अनियमित व्यवहार/संदिग्ध लेनदेन नहीं देखा हो।
- iv) जिनमें शाखा ने विगत में अग्रिम के रूप में दी गई किसी राशि की वसूली करने में कोई कठिनाई अनुभव नहीं की हो। इनमें क्रेडिट देने के बाद बिना भुगतान के वापस आए चेक के मामले भी शामिल हैं।
- v) जिनमें शाखा को खाते/खाताधारक से जुड़ी हुई कोई प्रतिकूल बातें सूचित नहीं की गई हो।
- vi) जिनमें जिन चेकों/लिखतों के संबंध में क्रेडिट दी गई हो, वे चेक/लिखत वित्तीय कारण से बिना भुगतान के वापस नहीं आए हो।

2.2.2 यह सुविधा सभी व्यक्तिगत जमा खाताधारकों के खातों के प्रकार को न देखते हुए उन्हें उपलब्ध रहेगी, अर्थात् बचत बैंक/चालू खाता आदि। यह सुविधा बैंक की सभी शाखाओं/विस्तार काउंटरों पर भी उपलब्ध रहेगी।

2.3 शाखाएं स्वयं उनके ग्राहकों द्वारा कलेक्शन हेतु प्रस्तुत किए गए अन्य बैंकों के चेकों के लिए भी तुरंत क्रेडिट देगी, परंतु वह राशि ₹.30,000/- (रुपए तीस हजार मात्र) सहित और तक ही रहेगी।

2.4 तथापि, तुरंत क्रेडिट देने की यह सुविधा स्पीड क्लियरिंग व्यवस्थाओं के अंतर्गत उगाही हेतु प्रस्तुत किए गए चेकों के लिए लागू नहीं होगी।

3. अन्य बैंकों/सहयोगी बैंकों की बाहरी शाखाओं पर आहरित लिखत

3.1 भारत में बाहरी केन्द्रों पर आहरित चेकों का कलेक्शन सामान्यतया उन केन्द्रों पर हमारी स्वयं की शाखाओं के माध्यम से किया जाएगा। जहाँ बैंक की अपनी शाखा नहीं है, वहाँ लिखत को कलेक्शन के लिए सीधे अदाकर्ता बैंक को भेजा जाएगा या उस लिखत का सहयोगी/प्रतिनिधि बैंक के माध्यम से कलेक्शन किया जाएगा।

3.2 अन्य बैंक के बाहरी केन्द्रों पर देय सभी "सीटीएस-2010 मानक" चेकों और अन्य परक्राम्य लिखतों (सीटीएस अनुपालक) को ग्रिड आधारित क्लियरिंग प्रणाली (चेन्नई, मुंबई और दिल्ली ग्रिड) के माध्यम से संबंधित सीटीएस ग्रिड से जुड़ी हुई शाखाओं द्वारा प्रस्तुत किया जाएगा।

3.3 जिस प्रकार पैरा 1.3.4 में उल्लेख किया गया है, दिनांक 1 जनवरी 2014 से, गैर-सीटीएस चेकों की प्रोसेसिंग दिनांक 30 अप्रैल 2014 तक तीन सीटीएस ग्रिड केन्द्रों में एक विशेष क्लियरिंग सेशन के माध्यम से की गई है [एक सप्ताह में तीन बार, अर्थात् सोमवार, बुधवार और शुक्रवार], उसके बाद 31 अक्टूबर 2014 तक एक सप्ताह में दो बार और अब दिनांक 1 नवंबर 2014 के बाद से साप्ताहिक आधार पर (प्रत्येक सोमवार को) की जा रही है।

3.4 चेकों के कलेक्शन के लिए समय-सीमा : राज्य की राजधानियों/प्रमुख "ए" श्रेणी के शहरों/अन्य स्थानों पर स्थित अन्य बैंकों की शाखाओं पर आहरित चेकों का कलेक्शन क्रमशः 7/10/14 दिनों के अंदर किया जाएगा। इस अवधि के बाद यदि कलेक्शन में कोई देरी होती है, तो ग्राहक का अनुरोध/आग्रह प्राप्त होने का इंतजार किए बिना पैरा 5.2 में विनिर्दिष्ट दर से ब्याज अदा किया जाएगा। कलेक्शन के लिए बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट की गई समय-सीमा को अधिकतम समय-सीमा समझा जाएगा और यदि उससे पहले राशि प्राप्त होती है, तो उसे तुरंत खाते में जमा कर दिया जाएगा।

3.5 ऐसे मामलों के संबंध में डीडीपी की लेखा कार्यविधि में कोई परिवर्तन नहीं है, जहाँ लिखतों को निरंतर जनरल लेजर खाते/ग्राहक के देयता खाते को नामे करके खरीद किए जाएंगे और अदाकर्ता बैंक को वसूली के लिए भेजा जाएगा।

3.6 बैंक के विद्यमान अनुदेशों के अनुसार बाहरी चेकों का भुगतान सामान्य सेवा प्रभागों और प्रयोज्य सेवा-कर की वसूली के बाद किया जाएगा, परंतु ऐसे प्रभाग बाहरी उगाही केन्द्रों के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित सेवा प्रभागों से अधिक नहीं होने चाहिए। अतिरिक्त प्रभाग, पीएण्डटी, क्रियर प्रभाग आदि वसूल नहीं किया जाएगा।

4. बाहरी केन्द्रों के लिखतों के कलेक्शन हेतु समय-सीमा

4.1 सीबीएस की क्षमता बढ़ने और प्रौद्योगिकी का उन्नयन होने तथा माइकर केन्द्र में स्पीड क्लियरिंग प्रणाली/सीटीएस-ग्रिड आधारित समाशोधन की शुरुआत होने से, एसबीआई शाखाओं/अन्य बैंकों के बाहरी चेकों की उगाही के लिए समय-सीमा संबंधित केन्द्र में सामान्य समाशोधन समय (चक्र) के अनुसार रहेगी और अन्य सभी केन्द्रों में, भारत में देय चेक/लिखतों की उगाही के लिए समय-सीमा निम्नानुसार रहेगी :

	एसबीआई की शाखाएं	अन्य बैंकों की शाखाएं
महानगरीय केन्द्रों प्रमुख/ए श्रेणी के शहरों अर्थात् मुंबई, चेन्नई, कोलकाता, नई दिल्ली, अहमदाबाद, बंगलूर एवं हैदराबादके बीच (संग्रहण	दिन 6	दिन 7
ऊपर पूर्वी -रउत्त) की राजधानियों और राज्यमें उल्लिखित स्था (क) तथा एरिया (व सिक्किम को छोड़करराज्यों। शहरों, अर्थात् पुणे, नागपुर, कानपुर, सूरत, विशाखापटनम, वडोदरा, कोचि, इंदौर, लुधियाना, कोयम्बटूर, आगरा, मदुराई और वाराणसी के बीच संग्रहण।	दिन 8	दिन 10
अन्य सभी केन्द्रों के बीच संग्रहण	दिन 10	दिन 14

4.2 उपर्युक्त उल्लिखित समय-सीमा अधिकतम समय-सीमा है और एक बार लिखत की राशि वसूल होने के बाद, उसे तुरंत ग्राहक के खाते में जमा कर दिया जाना चाहिए।

4.3 विदेशों में देय चेक/लिखतों की उगाही के लिए समय-सीमा का पैराग्राफ क्र. 7.6 के अंतर्गत इस नीति में अलग से उल्लेख किया गया है।

5. विलंबित कलेक्शन के लिए ब्याज का भुगतान

5.1 बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के एक भाग के रूप में यदि उपर्युक्त उल्लिखित समय अवधि के बाद क्रेडिट देने में देरी होती है, तो बैंक ऊपर दिए गए पैरा 4.1, क, ख और ग के अंतर्गत लिखतों की कलेक्शन राशि पर अपने ग्राहक को ब्याज अदा करेगा। सभी प्रकार के खातों में ऐसे ब्याज का भुगतान ग्राहकों की मांग के बिना किया जाएगा। विलंबित कलेक्शन पर ब्याज का भुगतान करने के उद्देश्य से बैंक की अपनी शाखाओं या अन्य बैंक की शाखाओं के बीच कोई भेद नहीं किया जाएगा।

5.2 विलंबित कलेक्शन के लिए ब्याज निम्नलिखित दरों से अदा किया जाएगा :

क) बाहरी चेकों के कलेक्शन के मामले में 7/10/14 दिनों की अवधि के बाद, जैसी भी स्थिति हो, देरी होने पर 8/11/15 वे दिन से बचत बैंक दर से ब्याज अदा किया जाएगा।

ख) जहाँ देरी 14 दिनों से अधिक होती है, तो ब्याज तदनुसारी अवधि की सावधि जमा के लिए लागू दर या बचत बैंक दर, जो भी अधिक हो, से अदा किया जाएगा।

ग) असाधारण देरी के मामले में, अर्थात् 90 दिनों से अधिक देरी, ब्याज तदनुसारी सावधि जमा दर से 2% अधिक दर से दिया जाएगा।

घ) ग्राहक के किसी ओवरड्राफ्ट/लोन खाते में जमा की जाने वाली उगाही वाले चेक की राशि के मामले में, ब्याज ऋण खाते के लिए लागू दर से अदा किया जाएगा। असाधारण देरी के मामले में, ब्याज ऋण खाते के लिए लागू ब्याज दर से 2% अधिक दर से दिया जाएगा।

5.3 उपर्युक्तानुसार ब्याज कम से कम ₹25/- होने पर ही दिया जाएगा।

6. मार्गस्थ में/क्लियरिंग प्रक्रिया या भुगतानकर्ता शाखा में गुम हुए चेक/लिखत

6.1 कलेक्शन के लिए स्वीकार किए गए चेक/लिखत के मार्गस्थ/क्लियरिंग प्रक्रिया या भुगतानकर्ता बैंक की शाखा में गुम होने के मामले में, बैंक लिखत के गुम होने की सूचना मिलने के तुरंत बाद इसकी जानकारी खाताधारक को देगा जिससे कि उसका भुगतान रुकवाने के लिए चेक के लेखक को सूचित किया जा सके, और उसके द्वारा जारी किए गए किसी चेक के बारे में विशेष सावधानी बरती जा सके जो विशिष्ट टिप्पणियों के साथ वापस किया गया है तथा न सिर्फ गुम हुए चेक/लिखत की राशि जमा नहीं होने के कारण अस्वीकार किया गया है। विशेष सावधानी बरतने के लिए बैंक अदाकर्ता शाखा को भी गुम हुए चेक/लिखतों के विवरण सूचित करेगा और चेक के लेखक से डुप्लिकेट लिखत प्राप्त करने में ग्राहक को सभी प्रकार की सहायता उपलब्ध कराएगा।

6.2 यदि ग्राहक द्वारा चेक/लिखत को ड्रॉप बॉक्स में जमा करने का दावा किया जाता है, परंतु बैंक के रिकार्ड में बैंक के पास इस प्रकार का कोई चेक प्राप्त हुआ दिखाई नहीं देता है, तो बैंक चेक का ब्योरा, जैसे दिनांक, राशि, अदाकर्ता बैंक/शाखा/अदाकर्ता केन्द्र आदि की जानकारी उपलब्ध न होने की स्थिति में गुम हुए चेक की क्षतिपूर्ति राशि का निर्धारण नहीं कर सकता है। ऐसे मामलों में, ग्राहक को अन्य बातों के साथ-साथ दावे की यथार्थता के बारे में अदाकर्ता व्यक्ति/बैंक से पुष्टि करने/जांच-पड़ताल करने सहित पूर्ण तथ्यों के साथ गुम हुए चेक के लिए एक संपुष्टि दावा करना होगा, और उसके आधार पर यदि यह सत्यापित हो जाता है कि ग्राहक ने वास्तव में ड्रॉप-बॉक्स में चेक डाला था, तो बैंक भारतीय स्टेट बैंक क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार क्षतिपूर्ति के भ्रूतान पर विचार करेगा।

6.3 बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार बैंक निम्नलिखित तरीके से मार्गस्थ में गुम हुए लिखतों के संबंध में खाताधारक को क्षतिपूर्ति करेगा :

क) यदि कलेक्शन के लिए निर्धारित समय-सीमा (7/10/14 दिन जैसी भी स्थिति हो) के बाद, गुम हुए लिखत के बारे में ग्राहक को सूचित किया जाता है, तो कलेक्शन के लिए निर्धारित अवधि के बाद की अवधि के लिए ब्याज भारत में देय चेकों के मामले में ऊपर पैरा 5.2 में विनिर्दिष्ट दरों से और विदेश में देय चेकों के संबंध में नीचे पैरा 7.7.4 में विनिर्दिष्ट दरों से अदा किया जाएगा।

ख) इसके अतिरिक्त, बैंक चेक की राशि पर 15 दिन की अतिरिक्त अवधि के लिए बचत बैंक ब्याज दर से ब्याज अदा करेगा जिससे कि डुप्लिकेट चेक/लिखत को प्राप्त करने और उसके कलेक्शन में संभवतः होने वाली देरी की भरपाई की जा सके।

ग) यदि ग्राहक ने उस बैंक/संस्थान से लिखत प्राप्त किया जाना हो, जो डुप्लिकेट लिखत जारी करने के लिए शुल्क वसूल करते हैं, तो बैंक ग्राहक को रसीद प्रस्तुत करने पर अधिकतम ₹250/- की सीमा में ऐसे उचित प्रभारों की भी क्षतिपूर्ति करेगा जो उसने डुप्लिकेट चेक/लिखत प्राप्त करने में उठाया है।

अंतरराष्ट्रीय चेकों/लिखतों के कलेक्शन की कार्यविधि

7. अंतरराष्ट्रीय चेकों/लिखतों के कलेक्शन की कार्यविधि

7.1 बैंक अपने ग्राहकों की ओर से अपनी सभी शाखाओं में विभिन्न विदेशी मुद्राओं में आहरित और विभिन्न विदेशी केन्द्रों पर देय चेकों की उगाही का कार्य करता है। बहुत सारे कलेक्शन लिखत निम्नानुसार हैं:

क) अमरीकी डॉलर चेक (यात्रा चेक सहित) जो यूएसए में देय होते हैं।

ख) पौण्ड चेक (यात्रा चेक सहित) जो यूके में देय होते हैं।

ग) यूरो चेक (यात्रा चेक सहित) जो यूरोपीयन देशों में देय होते हैं।

घ) अमरीकी डॉलर और यूरो मुद्रा में मूल्यवर्गित चेक जो यूएस/यूरोपीयन देशों को छोड़कर अन्य देशों में देय होते हैं।

ड) आस्ट्रेलियन डॉलर, कैनेडियन डॉलर और सिंगापुर डॉलर में मूल्यवर्गित चेक जो उनके संबंधित देशों में देय होते हैं।

च) यह स्पष्ट किया जाता है कि द्विपक्षीय व्यवस्था के अनुसार विविध मुद्राओं में विविध बैंकों/संस्थाओं द्वारा जारी यात्री चेकों का भुगतान (परचेज द्वारा) नामित शाखाओं में किया जाएगा जो कि वैश्विक बाजार (विदेश विभाग), कोलकाता द्वारा समय-समय पर दी गई सूचना के अनुसार रहेगा।

छ) अमेरिकन एक्सप्रेस यात्री चेकों (एएमईएक्स एफसीटीसीएस) का विक्रय 01.09.2012 से बंद कर दिया गया है।

7.2 तदनुसार अंतरराष्ट्रीय चेक कलेक्शन हेतु नीति के अंतर्गत निम्नलिखित पहलू शामिल होंगे :

- i) चेक कलेक्शन हेतु विदेशों में समाधान प्रक्रिया के प्रकार
- ii) चेक/लिखत कलेक्शन हेतु व्यवस्था
- iii) चेक की कलेक्शन हेतु समय-सीमा
- iv) विलंबित कलेक्शन हेतु ब्याज का भुगतान, और
- v) मार्ग में खोए हुए कलेक्शन लिखत

7.3 चेक कलेक्शन हेतु विदेशों में समाधान की प्रक्रिया :-

विभिन्न विदेशी केंद्रों पर चेकों के कलेक्शन की प्रक्रिया में और भारत में विद्यमान प्रक्रिया में बहुत अंतर है। दोनों उन्नत बाजारों और विकासशील देशों और साथ ही इन दो उप समूहों में देश-देश के बीच भी प्रक्रिया में अंतर है। कुछ बाजारों में रिटर्न क्लीयरिंग के लिए क्लीयरिंग/सेटलमेन्ट सिस्टम में 1 दिन से अधिक अर्थात् 2-4 दिन लग सकते हैं, अतः अंतिम फंड सेटलमेन्ट के लिए। आगे, जिन मामलों में एक से अधिक फेड जोन शामिल हो ऐसे कुछ देशों जैसे यूएसए में रिटर्न क्लीयरिंग की समयावधि बीत जाने के बाद भी, वह भी अनिश्चित अवधि (सामान्यतः एक माह तक), कलेक्टिंग बैंकर से फंड रि कॉल किए जा सकते हैं। जर्मनी जैसे कुछ देश भी हैं जहाँ चेक अब भुगतान के लिए चेक के उपयोग को वरीयता (इसके बदले ऑनलाइन भुगतान) नहीं दी जाती है और इनका क्लीयरिंग साप्ताहिक आधार पर होता है। विदेशों में प्रचलित समाधान प्रक्रियाओं के विभिन्न प्रकारों का संक्षिप्त विवरण अनुलग्नक III में दिया गया है।

7.4 विदेशी चेकों/लिखतों की कलेक्शन हेतु व्यवस्था :-

7.4.1 हमारे पास शाखाओं का विशाल नेटवर्क, लिंक शाखाएं और अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग विभाग (आईबीजी) का ग्लोबल लिंक सर्विसेज विभाग है जो बड़े volumes, मजबूत प्रणालियों, उपयुक्त प्रौद्योगिकी सहायता वाले विविध कॉरस्पॉण्डेंट बैंकों और देश विशेष की शक्तियों का उपयोग करते हुए प्रतिस्पर्धात्मक कीमतों पर कार्यक्षम सेवाएं उपलब्ध करते हैं। विविध कॉरस्पॉण्डेंट बैंक जोखिम कम करने, शीघ्र कलेक्शन, सुधारित समायोजन आदि के लिए विविध कीमतों पर विभिन्न तदनुकूल उत्पाद की पेशकश कर सकते हैं। नॉस्ट्रो क्रेडिट में विलंब के रूप में एफसीएनआर (बी)/ एनआरई टीडीआर जमा रसीद जारी करने से जमा की मूल्य तिथि (मूल्यांकन तिथि वह तिथि है जब राशि नॉस्ट्रो खाते में जमा हुई हो) पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। ऐसे में शाखाएं निम्नलिखित सुनिश्चित करें :

- i) जमाकर्ता को एफसीएनआर (बी)/ एनआरई टीडीआर रसीद केवल क्लिंग पीरियड की समाप्ति के बाद ही ई-मेल/सौंपा जाना चाहिए।

- ii) चूंकि ऐसे चेकों के मामले में हुई धोखाधड़ी के प्रति कोई सुरक्षा उपलब्ध नहीं है (1 वर्ष में लौटाने की संभावना है), अतः ऐसे चेकों/लिखतों पर ऋण आदि तब ही दिया जाना चाहिए जब शाखाएं लेनदेन की नेकनियती के बारे में संतुष्ट हो और आवश्यक होने पर पलटने की उपलब्धता हो।

7.4.2 यूएसए, यूके, केनेडा और यूरोपीय देशों की बैंकों पर आहरित क्रमशः यूएसडी, जीबीपी, सीएडी एवं यूरो चेकों को ग्लोबल लिंक सर्विस, मुंबई स्वीकारता है और अन्य स्थानों पर इन मुद्राओं में आहरित तथा अन्य मुद्रा के चेक सीधे ड्राई बैंक को भेजे जाएं।

7.5 व्यक्तियों के जमा खातों में चेक शीघ्र जमा :-

7.5.1 संतोषजनक रूप से संचालित खाते जिनमें अपने ग्राहक को जानिए मानदंडों का पालन हो रहा हो और आवश्यकता पड़ने पर यदि ग्राहक चेक परचेज चार्जिस का भुगतान करने को तैयार है तो बैंक की प्राधिकृत शाखाओं द्वारा विदेशी मुद्रा में आहरित चेक शीघ्र जमा करने की पेशकश करती है।

उपर्युक्त परिच्छेद 2.2.1 के अनुसार संतोषजनक रूप से संचालित खातों में अपने विवेकाधिकारों के अधीन राशि के मूल्य को ध्यान में रखते हुए एक रुपए जो कि ₹50,000/- (रुपए पचास हजार केवल) के रुपए टीडीआर वेतनमान III/IV के प्रबंधकों/शाखा प्रबंधकों द्वारा प्राधिकृत किए जा सकते हैं और उससे उच्च मूल्य के लिए सहायक महाप्रबंधक शाखा/सहायक महाप्रबंधक क्षेत्र द्वारा प्राधिकृत किए जा सकते हैं। अन्य सभी मामलों में चेक परचेज के विवेकाधिकार क्लीन इन्स्ट्रुमेन्ट्स हेतु निर्धारित विवेकाधिकारों के अनुसार रहेंगे जो कि सामान्य तोर पर अगले उच्च प्राधिकारी को रिपोर्ट करने के अधीन होता है।

7.5.2 यदि कोई चेक/लिखत जिसके लिए शीघ्र जमा के अनुदेश प्राप्त हुए हों और बिना भुगतान के वापस कर दिया जाता है, तो बैंक उस अवधि के लिए क्लीन ओवरड्राफ्ट का ब्याज लगाएगा जिस अवधि में फंड बैंक से बाहर रहा और साथ ही चेक रिटर्न चार्जिस तथा विनिमय हानि, यदि कोई हो, वसूली जाएगी जो निम्नलिखित के अधीन रहेगा :

i) बैंक उस तारीख से ब्याज लगाएगा जिस तारीख से चेक की राशि खाते में जमा हुई और बैंक को राशि की प्रतिपूर्ति की गई।

ii) यदि चेक बचत बैंक खाते में जमा किया जाता है और रिटर्न हो जाता है तो ऐसी जमा को ब्याज के प्रयोजन से गणना में नहीं लिया जाएगा।

iii) यदि proceeds ओवरड्राफ्ट/ऋण खाते में जमा होते हैं तो वापस किए गए चेक/लिखत की राशि पर उस समय लागू ब्याज दर/क्लीन ओवरड्राफ्ट का दर, जो भी अधिक हो, उस दर से ब्याज की वसूली की जाएगी।

7.6 लिखत की कलेक्शन के लिए समय-सीमा :-

यूएसडी, यूरो, स्टर्लिंग, ऑस्ट्रेलियन \$, केनेडियन \$, चेक/लिखत जो कि उनके मूल देश में देय हो के शाखा में चेक जमा होने की तारीख से लेकर ग्राहक के खाते में जमा होने की तारीख से समय-सीमा; स्पष्ट जमा की तारीख से 10 दिन की होगी, क्लिंग पीरियड सहित, या 45 कैलेन्डर दिवस जो भी पहले हो। अन्य सभी लिखतों के लिए (अर्थात अन्य देशों पर आहरित लिखत हेतु) स्पष्ट जमा होने की तारीख से 10 दिन या 60 कैलेन्डर दिवस, जो भी

पहले हो, ऊपर दर्शाई गई समय-सीमा बाहरी सीमा है और एक बार लिखत की कलेक्शन हो जाने के बाद, संबंधित क्लिंग पीरियड, यदि कोई हो, की समाप्ति के पश्चात proceeds ग्राहक के खाते में जमा की जाएगी।

7.7 विलंबित कलेक्शन हेतु ब्याज का भुगतान :-

7.7.1 इसे विदेशी केन्द्रों पर देय चेकों की कलेक्शन में विलंब समझा जाएगा यदि बैंक के नॉस्ट्रो खाते में राशि स्पष्ट जमा होने की तारीख से अर्थात् उस मुद्रा के लिए निर्धारित क्लिंग पीरियड को ध्यान में लेने के बाद ग्राहक के खाते में 10 कार्यदिवसों, शनिवार को छोड़कर, में राशि जमा नहीं होती उस तारीख तक विलंब समझा जाएगा।

7.7.2 परंतु बैंक विदेशों में बैंकों पर काटे गए चेकों के कलेक्शन में देरी के लिए हरजाना नहीं देगा क्योंकि बैंक विदेशी बैंकों से समय पर क्रेडिट सुनिश्चित नहीं कर पाएगा। बैंक का यह अनुभव रहा है कि विदेशों में बैंकों पर काटे गए चेक आदि के कलेक्शन के लिए समय अलग अलग देशों में अलग अलग रखा गया है, कई बार तो एक देश में भी अलग अलग स्थानों पर अलग अलग समय रहता है। अनंतिम रूप से क्लियर किए गए चेकों आदि को लौटाने का समय भी अलग अलग देशों में अलग अलग रहता है।

7.7.3 एकरूपता और समानता के लिए क्लियर क्रेडिट की तारीख वह तारीख होती है जिस तारीख को हमारे नोस्ट्रो खाते में क्लियर फंड एक वास्तविक या आनुमानिक क्लिंग अवधि के बाद आ जाते हैं यानी संबंधित कॉर्रेस्पॉण्डेंट बैंक के साथ बैंक के करार के अनुसार ग्राहक के खाते में वास्तव में क्रेडिट करने के लिए फंड आ जाते हैं। यदि क्लिंग अवधि या फंड भुगतानकर्ता बैंक से सीधे कलेक्ट किए जाने के बारे में कोई स्पष्ट करार न होने की स्थिति में बैंक के विवेकानुसार क्लियर क्रेडिट की तारीख क्लिंग अवधि के बाद की कतिपय करेंसीदेश/क्लियरिंग सिस्टम के लिए होगी किंतु यह तारीख बैंक के नोस्ट्रो खाते में वास्तव में फंड क्रेडिट होने की तारीख से 10 कलेंडर दिनों से अधिक की नहीं होगी।

7.7.4 चेक आदि के विदेशी मुद्रा में कलेक्शन में देरी के कारण हरजाना भारतीय रुपये में निम्नानुसार दिया जाएगा :

i) बचत बैंक दर पर यदि देरी की अवधि कलेक्शन के लिए निर्धारित अवधि अर्थात् पैरा 7.7.3 में ऊपर दी गई क्लिंग अवधि से 10 दिन बाद की और 45 दिन तक की होगी तो चेक आदि से मिलने वाली राशि जमा खातों में क्रेडिट की जाएगी।

ii) यदि इसमें अनावश्यक देरी अर्थात् 45 दिन से अधिक की देरी होगी तो ब्याज उस अवधि के लिए लागू सावधि जमा दर पर दिया जाएगा और 90 दिन से अधिक की देरी के मामले में लागू सावधि जमा दर से 2% अधिक ब्याज दिया जाएगा।

iii) यदि कलेक्शन किए जाने वाले चेक से मिलने वाली राशि ग्राहक के किसी ओवरड्राफ्ट/ऋण खाते में क्रेडिट की जानी हो तो ब्याज ऋण खाते के लिए लागू दर से दिया जाएगा बशर्ते देरी 45 दिन से कम की हो अनावश्यक देरी के लिए अर्थात् 45 दिन से अधिक की देरी के मामले में ब्याज ऋण खाते में लागू ब्याज दर से 2% अधिक दर पर दिया जाएगा। यह ब्याज इसकी राशि के कम से कम रु.25/- की होने पर ही दिया जाएगा।

7.7.5 उपर्युक्त हरजाना ग्राहकों से कोई औपचारिक अनुरोध प्राप्त किए बिना दिया जाएगा।

7.7.6 संबंधित करेंसियों के मूल्य में कोई कमी/वृद्धि होने पर बैंक द्वारा अलग से कोई हरजाना नहीं दिया जाएगा।

7.7.7 अंतरराष्ट्रीय चेक/इंस्ट्रुमेंट्स जो मार्ग में/क्लियरिंग प्रक्रिया में खो गए हैं:

कलेक्शन के लिए स्वीकार किए गए अंतरराष्ट्रीय चेकों या इंस्ट्रुमेंट्स के मार्ग में या क्लियरिंग में खो जाने पर बैंक किसी चेक आदि के खोए जाने का पता चलते ही तत्काल इसकी सूचना खाता धारक को देगा जिससे चेक काचने वाले को चेक पर भुगतान रुकवाने के लिए कहा जा सके। बैंक कॉरस्पॉण्डेंट / अदाकर्ता बैंक को खोए हुए चेकों/इंस्ट्रुमेंट्स के सभी विवरण सहित सावधानी बरतने के लिए सूचित करेगा और आवश्यक होने पर चेक काटने वाले से डुप्लिकेट चेक आदि प्राप्त करने में ग्राहक की सहायता करेगा। बैंक चेक आदि की फोटो कॉपी/स्कैन की हुई इमेज के आधार पर चेक आदि का भुगतान प्राप्त करने का प्रयास करेगा जहां कहीं भी यह प्रथा प्रचलित है। बैंक अदाकर्ता बैंक द्वारा चेक भुगतान रोकने के लिए हुए गए अनुदेश रिकार्ड करने के लिए लिए लगाए गए वास्तविक प्रभार वहन करेगा।

बैंक डुप्लिकेट चेक/इंस्ट्रुमेंट जारी करने में अदाकर्ता/बैंक द्वारा लगाए गए वास्तविक प्रभारों की ग्राहक को प्रतिपूर्ति भी करेगा पर यह प्रतिपूर्ति अधिकतम रु250/- तक ही करेगा।

8. अपरिहार्य घटना:

बैंक का उस स्थिति में फंड क्रेडिट करने में देरी के लिए ग्राहकों को प्रतिपूर्ति करने का दायित्व नहीं होगा यदि कोई अनापेक्षित घटना (जैसे सिविल अशांति, विध्वंस, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य श्रमिक उपद्रव, दुर्घटना, अग्निकांड, प्राकृतिक आपदा या अन्य दैव कृत्यों, युद्ध, बैंक की सुविधाओं को नुकसान या उसके कॉरस्पॉण्डेंट बैंक (बैंकों) की सुविधाओं को नुकसान पहुंचाने पर जो बैंक के नियंत्रण के बाहर हों) घटित होती है और इनके कारण वे विनिर्दिष्ट सेवा प्रदायगी मानदंडों के दायरे में अपने दायित्वों को पूरा नहीं कर पाते हैं।

वापसी का कारण

कोड क्र.	वापसी का कारण
(01-03)	फंड्स
01	Funds insufficient
02	Exceeds arrangement
03	Effects not cleared, present again.
(04-5)	चेक काटने वाले से पूछिए
04	Refer to drawer
05	Kindly contact Drawer/Drawee Bank and please present again.
(10-17)	हस्ताक्षर
10	Drawer's signature incomplete

- 11 Drawer's signature illegible
- 12 Drawer's signature differs
- 13 Drawer's signature required
- 14 Drawer's signature not as per mandate
- 15 Drawer's signature to operate account not received
- 16 Drawer's authority to operate account not received
- 17 Alteration requires drawer's authentication

(20-29)

भुगतान रोकना

- 20 Payment stopped by drawer
- 21 Payment stopped by attachment order
- 22 Payment stopped by court order
- 23 Withdrawal stopped owing to death of account holder
- 24 Withdrawal stopped owing to lunacy of account holder
- 25 Withdrawal stopped owing to insolvency of account holder

(30-42)

इंस्ट्रुमेंट

- 30 Instrument post dated
- 31 Instrument out dated/stale
- 32 Instrument undated/ without proper date
- 33 Instrument mutilated; requires Bank's guarantee
- 34 Cheque irregularly drawn/ amount in words and figures differs
- 35 Clearing House stamp/ date required
- 36 Wrongly delivered/ Not drawn on us
- 37 Present in proper zone
- 38 Instrument contains extraneous matter
- 39 Image not clear, present again with paper
- 40 Present with document
- 41 Item listed twice
- 42 Paper not received

(50-55)

खाता

- 50 Account closed
- 51 Account transferred to another branch
- 52 No such account
- 53 Title of account required
- 54 Title of account wrong/ incomplete

55 Account blocked (situation covered in 21-25)

(60-68)

क्रॉसिंग/एंडॉर्समेंट

60 Crossed to two banks

61 Crossing stamp not cancelled

62 Clearing stamp not cancelled

63 Instrument specially crossed to another bank

64 Amount in protective crossing incorrect

65 Amount in protective crossing required/illegible

66 Payee's endorsement required

67 Payee's endorsement irregular / requires collecting bank's confirmation

68 Endorsement by mark/ thumb impression requires attestation by Magistrate with seal

(70-76)

भारतीय रिज़र्व बैंक / सरकार

70 Advice not received

71 Amount / Name differs on advice

72 Drawee bank's fund with sponsor bank insufficient

73 Payee's separate discharge to bank required

74 Not payable till 1st proximo

75 Pay order/ cheque requires counter signature

76 Required information not legible/ correct

(80-92)

विविध

80 Bank's certificate ambiguous/ incomplete/ required

81 Draft lost by issuing office/ confirmation required from issuing office

82 Bank/Branch blocked

83 Digital Certificate Validation failure

84 Other reasons-connectivity failure

85 Alterations on instrument- Other than "Date" field (Alteration/correction on instruments are prohibited under Cheque Truncation System. Return reason code applicable to instruments presented in CTS)

86 Fake/Forged/Stolen-draft/cheque/cash order/interest warrant/dividend warrant

87 'Payee's a/c credited'- Stamp required

88 Other reasons (Please specify)

92 Bank Excluded

यह उन आपत्तियों की उदाहरण स्वरूप सूची किंतु विस्तृत सूची नहीं है जिनमें ग्राहक द्वारा कोई चूक नहीं की गई है

(यह इंस्ट्रुमेंट और चित्र आधारित चेक क्लियरिंग के मामले में लागू होगी जिसका ब्योरा बैंकर्स क्लियरिंग हाउसिस के लिए एकसमान विनियमों और नियमों के अनुलग्नक डी में दिया गया है)

कोड क्र.	वापसी का कारण
33	Instrument mutilated; requires bank's guarantee
35	Clearing House stamp/date required
36	Wrongly delivered/ not drawn on us
37	Present in proper zone
38	Instrument contains extraneous matter
39	Image not clear ; present again with paper
40	Present with document
41	Item listed twice
42	Paper not received
60	Crossed to two banks
61	Crossing stamp not cancelled
62	Clearing stamp not cancelled
63	Instrument specially crossed to another bank
67	Payee's endorsement irregular/ requires collecting bank's confirmation
68	Endorsement by mark/ thumb impression requires attestation by Magistrate with seal
70	Advice not received
71	Amount/ Name differs on advice
72	Drawee bank's fund with sponsor bank insufficient(applicable to sub-members)
73	Payee's separate discharge to bank required
74	Not payable till 1st proximo
75	Pay order/cheque requires counter signature
76	Required information not legible/correct
80	Bank's certificate ambiguous/ incomplete/required
81	Draft lost by issuing office; confirmation required from issuing office
82	Bank/ Branch blocked
83	Digital Certificate validation failure
84	Other reasons-connectivity failure
87	'Payee's a/c Credited'-Stamp required

अन्य देशों में निपटान प्रक्रिया के विभिन्न प्रकार

1. ग्रेट ब्रिटेन पाउंड मूल्यवर्ग में क्लीन इंस्ट्रुमेंट्स का कलेक्शन

यूके में बैंकों पर ग्रेट ब्रिटेन पाउंड में काटे गए क्लीन इंस्ट्रुमेंट्स जो हमारी प्राधिकृत शाखाओं द्वारा क्रय के लिए या कलेक्शन के लिए प्राप्त होते हैं एसबीआई ग्लोबल लिंक सर्विसेज को कलेक्शन के लिए नेशनल वेस्टमिन्स्टर बैंक पीएलसी, लंदन के माध्यम से भेजे जाते हैं। इनमें सभी क्लीन इंस्ट्रुमेंट्स जैसे ग्रेट ब्रिटेन पाउंड मूल्यवर्ग वाले बैंक ड्राफ्ट, फॉरेन करेंसी ट्रेवलर चेक (एफसीटीसी) (एमेक्स ट्रेवलर चेक को छोड़कर), चेक, लाभांश वारंट आदि शामिल होते हैं और ये यूके के बैंकों पर काटे गए होते हैं जिनमें हमारी लंदन शाखा, एसबीआई यूरोपियन बैंक लिमिटेड (एसईबीएल) भी होते हैं। इनमें यूके में देय मनी/पोस्टल ऑर्डर भी होते हैं। ये चेक आदि हमारे लंदन कार्यालय को नहीं भेजे जाने चाहिए।

ए. कलेक्शन अंडर युजुअल रिज़र्व (सीयूआर) : सीयूआर के तहत भेजे गए चेक आदि से प्राप्त राशियाँ हमारे खाते में तीसरे दिन क्रेडिट किए जाते हैं किंतु यदि ये 14 दिनों की अनुबद्ध गारंटी अवधि में लंदन क्लियरिंग हाउस के माध्यम से किसी चेक आदि के वापस आ डजाने के मामले में नेटवेस्ट द्वारा डेबिट किए जाते हैं।

बी. कलेक्शन के बाद क्रेडिट (सीएसी) : कलेक्शन के बाद क्रेडिट नाम से एक अन्य सेवा उपलब्ध है जिसमें भुगतान की राशि क्रेडिट की जाती है और फंड के अंतिम रूप से क्लियर होने के बाद अलग से सूचित की जाती है इसलिए सीएसी के तहत भेजे गए चेक आदि के मामले में कोई रिज़र्व अवधि नहीं होती और भुगतान की कार्रवाई जीएलएस से सूचना प्राप्त होते ही पूर्ण होती है। जीएलएस व्यवस्था के तहत चेक आदि उसमें दिए गए नाम वाले पेई की ओर से ही कलेक्ट किए जाते हैं यदि चेक आदि 'अकाउंट पेई' या नोट/नॉन ट्रांसफरेबल क्रसिंग वाला हो। पत्र व्यवहार जीएलएस के साथ किया जाएगा न कि नेटवेस्ट के साथ किया जाएगा।

यह नोट किया जाए कि यूके के कानून के अनुसार यूके में देय ऐसे चेक आदि जो जाली निकलें या जिनमें वस्तुगत फेरबदल किया गया हो या जो कटे फटे हों या जिनमें जाली एंडोर्समेंट या जाली हस्ताक्षर किए गए हों तो किसी भी सम (बिना किसी निर्धारित सीमा) के वापस आ सकता है। इसलिए चेक आदि बाद में ग्राहक के खाते को डेबिट करने के लिए भेजा जाएगा, यदि चेक आदि उपर्युक्त प्रकृति को निकलते हैं।

2. यूएस डालर मूल्यवर्ग वाले और संयुक्त राज्य अमेरिका में देय क्लीन इंस्ट्रुमेंट्स का कलेक्शन

2.1 प्रिआरिटी रेमिटेंस कैश लैटर सर्विस (पीआरसीएलएस) - (डोयचे बैंक) :

- यूएसए में डोयचे बैंक में चेक आदि की प्राप्ति की तारीख से लेनदेन के दिन तथा दो और दिनों पर पैसा उपलब्ध होगा। परंतु शाखाओं को ग्राहकों को भुगतान की राशि देने के पहले अपने नोस्ट्रो खाते में क्रेडिट की तारीख से 10 कारोबारी दिनों की क्लिंग अवधि का पालन करना होगा।

- पात्र चेक आदि - यूएसए व कनाडा में बैंकों पर काटे गए और देय यूएस डालर वाले चेक और एफसीटीसी, यूएस ट्रेजरी चेक और पोस्टल मनी आर्डर।
- कोई राशि
- जालसाजी या वापसी के प्रति कोई संरक्षण प्राप्त नहीं होगा चाहे जालसाजी या वापसी जिस किसी भी कारण से हुई हो। हमारा खात किसी भी समय डेबिट किया जा सकता है और ये राशि आगे ग्राहकों को डेबिट की जाएगी।

यह नोट किया जाए कि यूके के कानून के अनुसार यूके में देय ऐसे चेक आदि जो जाली निकलें या जिनमें वस्तुगत फेरबदल किया गया हो या जो कटे फटे हों या जिनमें जाली एंडोर्समेंट या जाली हस्ताक्षर किए गए हों तो किसी भी सम (बिना किसी निर्धारित सीमा) के वापस आ सकता है। इसलिए चेक आदि बाद में ग्राहक के खाते को डेबिट करने के लिए भेजा जाएगा, यदि चेक आदि उपर्युक्त प्रकृति को निकलते हैं।

2.2 प्रेफर्ड कैश लैटर सर्विस (पीसीएल) - (डोयचे बैंक) :

- यूएसए में डोयचे बैंक में चेक आदि की प्राप्ति की तारीख से लेनदेन के दिन तथा और पंद्रह दिनों पर पैसा उपलब्ध होगा या भुगतान न किए जा सकने के बारे में नोटिस भेजा जाएगा।
- पात्र चेक आदि - यूएसए में बैंकों पर काटे गए और देय यूएस डालर वाले चेक
- कोई राशि यूएस डालर 50.00 से यूएस डालर 2000 तक

2.2 प्रेफर्ड कलेक्शन सर्विस (पीसीएस) - (डोयचे बैंक) :

- यूएसए में डोयचे बैंक में चेक आदि की प्राप्ति की तारीख से लेनदेन के दिन तथा और पंद्रह दिनों पर पैसा उपलब्ध होगा या भुगतान न किए जा सकने के बारे में नोटिस भेजा जाएगा।
- पात्र चेक आदि - यूएसए में बैंकों पर काटे गए और देय यूएस डालर वाले चेक
- कोई राशि यूएस डालर 2000.00 से यूएस डालर 250,000 तक
- पीसीएल और पीसीएस के मामले में यदि डोयचे बैंक पात्र मदों के लेनदेन के दिन तथा और 15 कारोबारी दिवसों में प्राप्त न होने के बारे में हमें सूचित नहीं करता है तो क्रेडिट पूर्ण और अंतिम हो जाएगा। यह संरक्षण यद्यपि चेक आदि के ऊपर वाले पन्ने पर जालसाजी किए जाने के मामले में प्राप्त होगा और चेक आदि के पीछे वाले भाग में जालसाजी के मामले में यह संरक्षण प्राप्त नहीं होगा इसमें कपटपूर्ण परांकन शामिल हैं पर केवल ये ही शामिल नहीं हैं।

2.4 कैश लैटर - (वेल्स फॉरगो बैंक):

- वेल्स फॉरगो बैंक, यूएसए में चेक आदि की प्राप्ति की तारीख से लेनदेन के दिन तथा और पंद्रह दिनों पर पैसा उपलब्ध होगा या भुगतान न किए जा सकने के बारे में नोटिस भेजा जाएगा। परंतु शाखाओं को ग्राहकों को भुगतान की राशि देने के पहले अपने नोस्ट्रो खाते में क्रेडिट की तारीख से 10 कारोबारी दिनों की क्लिंग अवधि का पालन करना होगा।

- पात्र चेक आदि - यूएसए व कनाडा में बैंकों पर काटे गए और देय यूएस डालर वाले चेक और एफसीटीसी यूएस ट्रेजरी चेक और पोस्टल मनी आर्डर। यूएस पोस्टल सर्विस द्वारा जारी इंटरनेशनल पोस्टर मनी आर्डर और यूएस में संस्थाओं पर काटे गए यूएसडी ट्रेवलर्स चेक
- कोई राशि
- जालसाजी या वापसी के प्रति कोई संरक्षण प्राप्त नहीं होगा चाहे जालसाजी या वापसी जिस किसी भी कारण से हुई हो। हमारा खत किसी भी समय डेबिट किया जा सकता है और ये राशि आगे ग्राहकों को डेबिट की जाएगी।

2.5 फाइनल क्रेडिट सर्विस (एफसीएस) - (वेल्स फार्गो बैंक) :

- वेल्स फॉरगो बैंक, यूएसए में चेक आदि की प्राप्ति की तारीख से लेनदेन के दिन तथा और छह दिनों पर पैसा उपलब्ध होगा या भुगतान न किए जा सकने के बारे में नोटिस भेजा जाएगा यदि चेक आदि वेल्स फार्गो बैंक की किसी शाखा पर काटे गए होंगे और अदाकर्ता बैंक फिलेडेल्फिया, पेन्सिलवेनिया या न्यूयार्क में स्थित होंगे। अन्य सभी पात्र मदों के मामले में यह अधि लेनदेन का दिन तथा और पंद्रह दिन की होगी।
- पात्र चेक आदि - यूएसए, प्येर्टो रिके या यूएस वर्जिन आयलैंड में बैंकों पर काटे गए और देय यूएस डालर वाले चेक।
- कोई राशि यूएस डालर 50 और यूएस डालर 350,000 से अधिक न हों।
- वेल्स फॉरगो बैंक वापस आए किन्हीं चेकों आदि की इलेक्ट्रॉनिक तौर पर शीघ्रता से सूचना देगा।
- यदि वेल्स फॉरगो बैंक पात्र मदों के लेनदेन के दिन तथा और 6/15 कारोबारी दिवसों में प्राप्त न होने के बारे में हमें सूचित नहीं करता है तो क्रेडिट पूर्ण और अंतिम हो जाएगा। यह संरक्षण यद्यपि चेक आदि के ऊपर वाले पन्ने पर जालसाजी किए जाने के मामले में प्राप्त होगा और चेक आदि के पीछे वाले भाग में जालसाजी के मामले में यह संरक्षण प्राप्त नहीं होगा इसमें कपटपूर्ण परांकन शामिल हैं पर केवल ये ही शामिल नहीं हैं।

3. कनाडियन डालर मूल्यवर्ग वाले और कनाडा में देय क्लीन इंस्ट्रुमेंट्स का कलेक्शन :

कनाडियन डालर वाले सभी चेक कलेक्शन के लिए सीआईबीसी (10000 कनाडियन डालर तक के और सहित राशि वाले चेक आदि के लिए) और एसबीआई टोरंटो (10000 कनाडियन डालर से अधिक राशि के चेक आदि के लिए) के माध्यम से जीएलएस, मुंबई को भेजे जाएंगे।

4. यूरो और यूरो जोन के नेशनल करेंसी यूनिटों (एनसीयू) के मूल्यवर्ग वाले क्लीन इंस्ट्रुमेंट्स का कलेक्शन :

बैंक की डोयचे बैंक एजी के साथ बैंक ड्राफ्टों, फारेन करेंसी ट्रेवलर्स चेक, चेकों, लाभांश पारंटों आदि जैसे क्लीन इंस्ट्रुमेंट्स के कलेक्शन के लिए कैश लैटर सर्विस (सीएलएस) के तहत व्यवस्था है। ये इंस्ट्रुमेंट्स यूरो या यूरोमनी जोन के 12 देशों के नेशनल करेंसी यूनिटों में से किसी के मूल्यवर्ग में 15 यूरोपीय यूनियन के देशों में से किसी में बैंकों पर काटे गए होंगे।

कार्यक्षेत्र : उपर्युक्त सभी क्लीन कलेक्शन। सभी मंडलों में सभी प्राधिकृत शाखाओं को इस व्यवस्था में शामिल किया गया है। परंतु यूरो जोन के उन 3 देशों की करेंसियों के मूल्यवर्ग वाले क्लीन चेक आदि इस व्यवस्था में शामिल नहीं किए गए हैं जो ईएमयू जैसे युनाइटेड किंगडम, डेनमार्क और स्वीडेन। इसी तरह पात्र करेंसियों में मूल्यवर्ग वाले क्लीन चेक आदि जो यूरो जोन के 15 देशों के बाहर काटे गए हैं भी इस व्यवस्था में शामिल नहीं होंगे।

बारंबार चेकों के नकारे जाने और ईसीएस (डेबिट) के विफल होने के मामलों का निपटान

भारतीय स्टेट बैंक

बारंबार चेकों के नकारे जाने और ईसीएस (डेबिट) के विफल होने के मामलों के निपटान की नीति

प्रमुख विशेषताएं

- नकारे गए चेकों के वापस किए जाने के समय के संबंध में चेकों के बारंबारप नकारे जाने के मामलों के निपटान की प्रक्रिया का निर्धारण
- बारंबार चेकों आदि के नकारे जाने की मामलों के निपटान की नीति का निर्धारण जिसमें यह अनुमोदित किया गया है कि किसी एक वित्त वर्ष में चेक के 3 बार नकारे जाने की स्थिति में ग्राहक को सचेत करने के लिए एक नोटिस भेजा जाएगा जिसमें उसे यह सूचित किया जाएगा कि चार बार चेक के नकारे जाने का बाद कोई नई चेक बुक जारी नहीं की जाएगी और बैंक को अधिकार होगा कि ग्राहक को 30 दिन का नोटिस देकर खाते को बंद कर दे।
- यदि ईसीएस (डेबिट) विफल रहता है तो सचेत करने का नोटिस तीसरी बार ईसीएस के विफल रहने पर भेजा जाएगा और कतिपय खाते के सभी आदेश रद्द कर दिए जाएंगे यदि किसी वित्त वर्ष के दौरान चार बार ईसीएस विफल रहता है। बैंक को अधिकार होगा कि वह ईसीएस के बारंबार विफल रहने की स्थिति में ग्राहको को 30 दिन का नोटिस देकर कतिपय खाते को बंद कर दे।
- यदि किसी खाते में ईसीएस आदेश और चेक सुविधा दोनों हा तो चेक नाकेर जाने और ईसीएस के विफल रहने के दानों मामलों में चेकों के नकारे जाने/ईसीएस के विफल रहने की संख्या की दोनों को मिलाकर गणना की जाएगी।
- नकारे गए चेकों/विफल ईसीएस की सूचना देने को एमआईएस (मैनेजमेंट इनफॉर्मेशन सिस्टम) का एक हिस्सा बनाया जाएगा जो भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार रिपोर्टिंग सिस्टम के तहत होगा।
- नकारे गए चेकों का एक निवारक उपाय के तौर पर निपटान करने की उपयुक्त प्रक्रिया तैयार की गई है। इस प्रक्रिया के द्वारा बैंक स्टाफ के चेक काटने वाले के साथ किसी ऐसी स्थिति को रोकने के लिए बनाई गई है जिसमें पेई/होल्डर को चेक के नकारे जाने या उसे उस नकारे गए चेक को वापस करने की जानकारी जदने में देरी सकरने या इस जानकारी को रेक रखने के कारण होने वाली विवाद की संभावना को टाला जा सके।

- इस नीति में रु. 1 करोड़ और अधिक राशि के चेक के बारंबार नकारे जाने के मामलों के निपटान पर भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार उठाए जाने वाले कदमों के बारे में भी बताया गया है। भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देश ग्राहक सेवा पर उनके मास्टर परिपत्र के पैरा 15.4 में विस्तार से दिए गए हैं जिससे परिचालन इकाइयों को यह जानकारी तत्काल सुलभ हो सके (अनुलग्नक-1 में दिया गया है)

क. रु. 1 करोड़ से कम राशि के चेकों के बारंबार नकारे जाने के मामलों के निपटान की प्रक्रिया

- (i) नकारे गए चेकों को वापस करने के लिए समय निर्धारण
- नकारे गए चेक आदि को ग्राहक को अविलंब हर हालत में नकारे जाने के 24 घंटों में वापस किया जाना/प्रेषित किया जाना जरूरी है।
- (ii) नकारे गए चेकों को वापस करने/प्रेषित करने की प्रक्रिया
- क) पेई ब्रांच क्लियरिंग हाउसिस के जरिये प्रस्तुत नकारे गए चेकों को वापस करने के संबंध में बैंकर्स क्लियरिंग हाउसिस के लिए एकसमान विनियमों और नियमों में संबंधित क्लियरिंग हाउस के लिए निर्धारित प्रक्रिया का पालन करेगी। क्लेकिंटिंग शाखा नकारे गए उस चेक के प्राप्त होने पर इसे तत्काल चेक आदि की प्राप्ति के 24 घंटों के भीतर पेई/होल्डर को प्रेषित करेगी।
- ख) पेई शाखा को काउंटर पर सीधे प्रस्तुत चेकों के संबंध में एक ही शाखा के दो खातों के बीच ट्रांसफर के द्वारा लेनदेन का निपटान करने के लिए शाखा नकारे गए चेक को उसी दिन/अगले दिन पेई/होल्डर को वापस भेज देगी यदि चेक खीते में अपर्याप्त राशि होने के कारण वापस किया गया होगा।
- ग) सभी खातों में अपर्याप्त राशि होने के कारण नकारे गए चेक एक मेमो के साथ वापस किए जाने चाहिए जिसमें नकार जाने का कारण "अपर्याप्त राशि" लिखा जाना चाहिए।
- (iii) बारंबार चेक नकारे जाने के मामलों का निपटान

क) ग्राहकों में वित्तीय अनुशासन लागू करने के लिए शाखा चेक सुविधा वाले बचत बैंकचालू खाते के संचालन के लिए एक शर्त रखे कि वित्त वर्ष के दौरान 4 अवसरों पर चेक काटने वाले द्वारा कतिपय खाते से काटे गए एक करोड़ रुपये से कम राशि के किसी चेक के खाते में पैसा न होने के कारण नकारे जाने की स्थिति में, कोई नई चेक बुक जारी नहीं की जाएगी और उसके बाद चेक अस्वीकार होने पर शाखा ग्राहक को 30 दिन का नोटिस देने के बाद उस खाते को बंद कर सकती है।

ख) शाखा अपने विवेकाधिकार से पूर्व अनुमोदन से चालू खाते को बंद करने और खाता बंद करने के उचित कारण के संबंध में ग्राहक उचित सूचना देने पर विचार कर सकती है। तथापि, कैश क्रेडिट खाता, ओवरड्राफ्ट खाता जैसे अग्रिम खातों के संबंध में ऋण सुविधाओं को जारी रखने या बंद करने तथा इन खातों से संबंधित चेक सुविधा की आवश्यकता की उचित प्राधिकारी, अर्थात् संस्वीकर्ता प्राधिकारी द्वारा समीक्षा की जानी चाहिए।

ग) विद्यमान खातों के परिचालन के संबंध में उपर्युक्त (क) और (ख) में उल्लिखित शर्तों की शुरुआत करने के प्रयोजन हेतु, शाखा नई चेक बुक जारी करते समय ग्राहक से खाते के परिचालन हेतु नई शर्त स्वीकार

करने से संबंधित एक पत्र प्राप्त करेगी। इस शर्त को ग्राहक से घोषणा के रूप में खाता खोलने वाले फॉर्म में भी समाविष्ट किया जा सकता है।

घ) यदि वित्त वर्ष के दौरान चेक के लेखक के किसी खाते विशेष में उपर्युक्त पैरा (क) में उल्लिखित चेकों के संबंध में एक वित्त वर्ष में कोई चेक तीसरी बार अस्वीकार हो जाता है, तो शाखा संबंधित ग्राहक को एक चेतावनी सूचना जारी करेगी जिसमें वित्त वर्ष के दौरान इसी खाते में अगली बार चेक के अस्वीकार होने पर उक्त शर्तों को लागू करने और चेक सुविधा को बंद करने के बारे में चेतावनी सूचना दी जाएगी।

ड) यदि किसी खाते में चेक बुक सुविधा है और ईसीएस अधिदेश भी पंजीकृत किया गया है, तो चेक अस्वीकार होने की घटना को चेक अस्वीकार होने/विफल ईसीएस होने की संख्या की गणना करने हेतु चेक अस्वीकार होने और विफल ईसीएस दोनों को ध्यान में रखा जाएगा।

च) शाखा खाते में अगली बार चेक के अस्वीकार होने/ईसीएस अधिदेश के विफल होने पर ग्राहक को 30 दिन का एक नोटिस देने के बाद खाते को बंद करने पर विचार कर सकती है।

ख. ईसीएस का अस्वीकार होना : भुगतान एवं निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 25

i) ईसीएस (नामे) एक योजना है जिसके अंतर्गत बैंक में एक खाताधारक को एक ईसीएस प्रयोक्ता के रूप में प्राधिकृत किया जा सकता है जिससे कि उसके खाते को निर्धारित समय में या अन्यथा नामे करके राशि वसूल की जा सके। ईसीएस प्रयोक्ता को ऐसा प्राधिकरण प्राप्त करना होगा जिसे ऐसे नामे करने के लिए ईसीएस अधिदेश कहा जाएगा। इन अधिदेशों को खाता रखने वाली बैंक शाखा द्वारा पृष्ठांकित किया जाएगा।

ii) भुगतान एवं निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 25 के अनुसार, यदि किसी व्यक्ति द्वारा रखे गए खाते से उसके द्वारा शुरू किया गया इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर इस आधार पर निष्पादित नहीं हो पाता है कि उस खाते में जमा के रूप में रखी हुई राशि लेनदेन अनुदेश स्वीकार करने के लिए अपर्याप्त है या बैंक के साथ किए गए करार की राशि से भुगतान की जाने वाली राशि अधिक है, तो ऐसे व्यक्ति को उपर्युक्त अधिनियम में दण्डित किए जाने का प्रावधान है।

iii) विफल ईसीएस को संभालने की कार्यविधि

क) कोई गंतव्य शाखा (वे बैंक शाखाएं जहां गंतव्य खाताधारक अपने बैंक खाता रखते हैं और उनसे ईसीएस युटिलिटी भुगतान नामे किया जाता है) अपर्याप्त निधि के कारण किसी विशेष लेनदेन को नामे करने की स्थिति में नहीं है, तो इसे समाशोधन गृह समाशोधन गृह से वापस प्राप्त हुए नामे नहीं हुए ईसीएस को हर हालत में 24 घंटे के अंदर विफल हुए ईसीएस ब्योरा प्रस्तुत करते हुए वापसी ज्ञापन के साथ उसी दिन सेवा शाखा/मुख्य शाखा में भेजा जाना चाहिए।

ख) सभी संबंधित शाखाओं/बैंकों से नामे नहीं हुए ईसीएस प्राप्त होने पर गंतव्य बैंक की सेवा शाखा टेप या फ्लोपी में संबंधित नामे पर अप्रदत्त के रूप में फ्लेग लगाएगी या को मार्क ऑफ कर देगी।

- ग) प्रायोजक बैंक (शाखा) की यह जवाबदारी रहेगी कि (वह बैंक/शाखा जिसने यूजर कंपनी (युटिलिटी कंपनियां, बीमा/निगम/उगाही सेवा प्रदाता/सरकारी विभाग, या अनेक शाखाओं/क्रेडिट बैंकर आदि से भुगतान प्राप्त करने/उगाही करने वाली कोई संस्था) के एजेंट के रूप में कार्य करने की सहमति प्रदान की थी, वह विफल ईसीएस नामे के संबंध में यूजर को सूचित करेगा (करेगी)।
- घ) यदि कोई प्रयोक्ता प्रति तिमाही/माह या और अधिक अंतरालों पर एक जैसे लाभार्थियों से भुगतान प्राप्त करने हेतु ईसीएस प्रणाली का उपयोग करता है, और अक्सर नामे ईसीएस वापस आ जाते हैं, तो ऐसे मामले में, ईसीएस को वापस करने के बाद, प्रायोजक बैंक की यह जवाबदारी रहेगी कि वह ईसीएस अधिदेश समाप्त करने के संबंध में गंतव्य खाताधारक के अलावा प्रयोक्ता को भी सूचित करेगा।
- ङ) अपर्याप्त निधियों के कारण ईसीएस विफल होने के मामले में, गंतव्य शाखा से एक पत्र ग्राहक (गंतव्य खाताधारक) को भेजा जाएगा जिसमें उसे सूचित किया जाएगा कि एक वित्त वर्ष में या अन्यथा 4 बार ईसीएस विफल होने के मामले में, शाखा अपने विवेकाधिकार से बचत बैंक/चालू खाता के मामले में विशेष खाते के लिए दिए गए सभी अधिदेशों को रद्द करने के लिए प्रायोजक बैंक/शाखा को सूचित कर सकती है, जबकि कैश क्रेडिट खाते के मामले में, संस्वीकृत प्राधिकारी के पास एक समीक्षा प्रस्तुत की जा सकती है। एक वित्त वर्ष में तीसरी बार ईसीएस के विफल होने पर, शाखा उस संबंधित ईसीएस को एक चेतावनी ज्ञापन भी भेजेगी जिसके लिए ईसीएस पंजीकृत किया गया है।
- च) उपर्युक्त शर्तों को ईसीएस अधिदेश में समाविष्ट किया जाना है, जिस पर गंतव्य खाताधारकों द्वारा हस्ताक्षर किए जाएंगे।
- छ) यदि कोई खाताधारक ईसीएस अधिदेश के अलावा चेक बुक भी रखता है, तो अस्वीकार होने के घटना को चेक/ईसीएस अधिदेश अस्वीकार होने की संख्या की गणना करते समय चेक अस्वीकार होने और ईसीएस विफल होने दोनों को ध्यान में रखा जाएगा।
- ज) उसके बाद ईसीएस विफल होने पर, शाखा ग्राहक को 30 दिन का नोटिस देने के बाद खाते को बंद करने पर विचार कर सकती है, भले ही खाते में कोई चेक बुक सुविधा नहीं रखी गई हो और केवल ईसीएस ही पंजीकृत किया गया हो।
- झ) शाखा के नियंत्रक को उपर्युक्त कार्यविधि का अनुपालन सुनिश्चित करना होगा जिससे कि ऐसे विफल ईसीएस मामलों को देरी से रिपोर्ट करने की अनुमति नहीं दी जा सके और यदि ऐसी परिस्थितियों वाली कोई घटनाएं सामने आए, तो उन मामलों में स्टाफ जवाबदेहिता से संबंधित आंतरिक दिशा-निर्देश लागू होंगे।
- ञ) यदि किसी न्यायालय/उपभोक्ता मंच द्वारा मांग की जाती है, तो विफल ईसीएस से संबंधित पूर्व सूचना/दस्तावेजी प्रमाण उपलब्ध कराए जाने चाहिए।

ग) सामान्य

किसी न्यायालय, उपभोक्ता मंच या अन्य दूसरे सक्षम प्राधिकारी के समक्ष अस्वीकार किए गए चेक से संबंधित किसी कार्यवाही में शिकायतकर्ता (अर्थात् अस्वीकार किए गए चेक के आदाता/धारक) की ओर से चेक के अस्वीकार होने के तथ्य साबित करने वाले प्रमाण रखने के प्रयोजन हेतु, शाखा उसे पूर्ण सहयोग प्रदान करेगी तथा अस्वीकार हुए चेक (चेकों) के तथ्य के दस्तावेजी प्रमाण उपलब्ध कराएगी।

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

1. भारतीय स्टेट बैंक की ग्राहक शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित सिद्धांत पर आधारित है :
'ग्राहक बैंक के उत्पादों, सेवाओं और लोगों का केन्द्रबिंदु है। बैंक की व्यवसाय वृद्धि पूरी तरह इस बात पर निर्भर करती है कि बैंक ग्राहक को क्या उपलब्ध करवा रहा है और ग्राहक उससे संतुष्ट हैं कि नहीं। इसलिए ग्राहकों की शिकायतों को प्राप्त करने और उसका संतोषजनक रूप से त्वरित और शिष्टतापूर्वक निवारण करने हेतु एक उपयुक्त प्रणाली होनी चाहिए। बैंक द्वारा हुई किसी भी भूल को तत्काल सुधारा जाना चाहिए। इस शिकायत निवारण प्रणाली की आम जनता को विस्तृत जानकारी होनी चाहिए।'

बैंक की शिकायत निवारण नीति में उपर्युक्त सिद्धांत शामिल हैं।

2. शाखा लेनदेनों से संबंधित शिकायतें :

- i. लेनदेन में किसी प्रकार की कठिनाई होने पर ग्राहक शाखा में सेवा प्रबंधक या ग्राहक संबंध अधिकारी या शाखा प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं जो सुनिश्चित करेंगे कि ग्राहक की बैंकिंग की आवश्यकताओं को पूरा कर दिया जाए। फिर भी, यदि समस्या का समाधान न हो पाए तो ग्राहक शिकायत पुस्तिका की मांग कर सकते हैं, जो सभी शाखाओं में उपलब्ध होगी और इसमें वह लिखित शिकायत दर्ज करवा सकते हैं। शिकायत की एक प्रति पावती सहित ग्राहक को वापस दे दी जाएगी। शाखा शिकायत का शीघ्रता से निवारण करने हेतु प्रयत्न करेगी परंतु इसमें किसी भी हालत में तीन सप्ताह से अधिक नहीं लगने चाहिए। यदि किसी कारणवश शाखा तीन सप्ताह में शिकायत का निवारण करने में असमर्थ रहती है तो ग्राहक को उसके कारणों और शीघ्र निवारण के लिए की गई कार्रवाई की जानकारी दी जाएगी।
- ii. यदि ग्राहक शाखा में न आ सके तो वह वैकल्पिक चैनल पर जैसे संपर्क केन्द्र के टोल फ्री नंबर 1800 425 3800, 1800 11 22 11 या 080-26599990 पर संपर्क कर या एसएमएस अनहैप्पी चैनल पर 8008 20 20 20 नंबर पर 'अनहैप्पी' मैसेज भेज कर शिकायत दर्ज करवा सकता है। ग्राहकों को एक विशिष्ट शिकायत नंबर दिया जाएगा जिसका शिकायतकर्ता शिकायत की स्थिति जानने के लिए उपयोग कर सकता है। ग्राहक अपनी शिकायतें ई-मेल द्वारा contactcentre@sbi.co.in पर भी भेज सकता है। इन चैनलों पर की गई शिकायतें निवारण हेतु वेब आधारित प्रणाली से शाखाओं को भेजी जाती है। शिकायतकर्ता अपनी शिकायत के निवारण की स्थिति ऊपर दर्शाए गए टोल फ्री नंबर पर फोन करके सीधे ही संपर्क केन्द्र से जान सकता है।
- iii. शाखा में कठिनाई होने पर या शाखा/वैकल्पिक चैनल पर दर्ज की गई शिकायतों का असंतोषजनक उत्तर मिलने पर ग्राहक सहायक महाप्रबंधक [क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय (आरबीओ)] / स्थानीय प्रधान कार्यालय के उस महाप्रबंधक (नेटवर्क) से संपर्क कर सकता है जिसके प्रशासनिक नियंत्रण में शाखा कार्यरत है। इन अधिकारियों से संपर्क करने हेतु फोन नंबर शाखा से या संबंधित स्थानीय प्रधान कार्यालय के हेल्पलाइन नंबर से प्राप्त किए जा सकते हैं। हेल्पलाइन नंबर और पते अनुलग्नक में दिए गए हैं। ये नंबर बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध करवाए जाएंगे।

- iv. ग्राहक उस स्थानीय प्रधान कार्यालय के शिकायत कक्ष को भी लिख सकते हैं जिसके नियंत्रण में शाखा आती है। स्थानीय प्रधान कार्यालय के शिकायत कक्ष के पते और संपर्क विवरण शाखाओं में उपलब्ध करवाए गए हैं। ग्राहक हेल्पलाइन नंबरों पर फोन करके भी ये नंबर प्राप्त कर सकते हैं।
- v. ग्राहकों को अपनी शिकायतें दर्ज करवाने हेतु बैंक की वेबसाइट पर एक शिकायत फार्म भी उपलब्ध करवाया जाएगा। विवरण पूर्ण रूप से भरकर फार्म प्रस्तुत करने पर ग्राहक को एक विशिष्ट टिकट नंबर दिया जाएगा जिससे शाखा/स्थानीय प्रधान कार्यालय या कारपोरेट केंद्र से अपनी शिकायत पर अनुवर्ती कार्रवाई करने में सुविधा होगी।

3. ग्राहक शिकायतों का समाधान न होने पर उच्च स्तर पर संपर्क करने के लिए प्रक्रिया

एक शिकायत का निवारण करने के लिए तीन सप्ताह की समग्र अधिकतम अवधि में संस्था के विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के निवारण हेतु उच्च अधिकारी निर्धारित किए गए हैं। जिन शिकायतों का निवारण न हुआ हो जिन शिकायतों के निवारण से ग्राहक संतुष्ट न हो तो उन्हें ग्राहकों द्वारा उच्चाधिकारियों के ध्यान में लाने हेतु समय-सीमा निर्धारित की गई है। ग्राहक शिकायतों हेतु उच्च स्तर पर संपर्क करने के लिए प्रक्रिया नीचे दी गई है :

क्र. सं.	शिकायतों को दर्ज करना/उन्हें बढ़ाना/उनका स्वयमेव बढ़ना	दर्ज करवाना / उच्च अधिकारी के ध्यान में लाना	निवारण हेतु उपलब्ध दिन (अधिकतम तीन सप्ताह के अंतर्गत)
1	शाखा	1हले दिन से	10 दिन
2	स्थानीय प्रधान कार्यालय	11वें दिन से	5 दिन
3	कारपोरेट केंद्र	16वें दिन से	6 दिन

किसी ग्राहक द्वारा दर्ज शिकायत, निवारण हेतु सबसे पहले शाखा को भेजी जाती है। यदि शिकायत का निवारण 10 दिन में नहीं होता या शाखा द्वारा किए गए निवारण से ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो वह शिकायत दर्ज करने के 11वें दिन अपनी शिकायत स्थानीय प्रधान कार्यालय को भेज सकता है। यदि शिकायत का निवारण अगले 5 दिन (पहले दिन से 15 दिन) में भी नहीं होता है तो ग्राहक अपनी शिकायत कारपोरेट केंद्र को भेज सकता है। शिकायत का निवारण 21 दिन/तीन सप्ताह की अधिकतम अवधि में अवश्य कर लिया जाना चाहिए।

4. टेक्नोलॉजी से संबंधित लेनदेनों से संबंधित शिकायतें

- i. ग्राहकों की अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए और वैकल्पिक चैनल (एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग) की कम जानकारी होने के कारण बैंक ने इन चैनलों के उपयोग के कारण होने वाली शिकायतों के निवारण हेतु अलग से व्यवस्था की है। वर्तमान में एटीएम-सह-डेबिट कार्ड के परिचालन के संबंध में सहायता, एटीएम के विवाद-ग्रस्त लेनदेन सहित एटीएम संबंधी शिकायतों की सूचना, एटीएम कार्ड/पिन आदि जारी होने और उसकी ट्रैकिंग आदि से संबंधित सूचना टोल फ्री हेल्पलाइन नंबर 1800-425-3800, 1800-112-211 या 080-26599990 पर उपलब्ध है। ग्राहक अपनी शिकायतें एसएमएस अनहैप्पी नंबर 8008 20 20 20 पर भी कर सकते हैं या अपनी होम ब्रान्च

से संपर्क कर सकते हैं या शिकायतों के निपटान हेतु contactcentre@sbi.co.in पर ई-मेल भेज सकते हैं। यदि ग्राहक अपनी शिकायत के निवारण के संबंध में संतुष्ट न हो तो वह स्थानीय प्रधान कार्यालय के महाप्रबंधक (नेटवर्क) / सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, कारपोरेट केंद्र के महाप्रबंधक (एटीएम) या ग्राहक सेवा विभाग से संपर्क कर सकता है। इनके संपर्क विवरण/ई-मेल पते बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध करवाए गए हैं।

- ii. **इंटरनेट बैंकिंग** लेनदेनों में सहायता हेतु भी ग्राहक इसी हेल्पलाइन नंबर/एसएमएस अनहैप्पी नंबर पर संपर्क कर सकते हैं। वे अपनी शिकायत बैंक की इंटरनेट बैंकिंग वेबसाइट (www.onlinesbi.com) पर भी ऑनलाइन पोस्ट कर सकते हैं। जब शिकायत ऑनलाइन पोस्ट की जाएगी तो तत्काल एक टिकट नंबर प्राप्त होगा। इस विशिष्ट टिकट नंबर का उपयोग कर ग्राहक अपनी शिकायत की स्थिति जान सकता है।
- iii. **मोबाइल बैंकिंग** लेनदेनों में सहायता हेतु भी ग्राहक इसी हेल्पलाइन नंबर/एसएमएस अनहैप्पी नंबर पर संपर्क कर सकते हैं या बैंक की वेबसाइट (www.onlinesbi.com) पर अपनी शिकायत ऑनलाइन पोस्ट कर सकते हैं। वे अपनी शिकायत ई-मेल द्वारा mb.jaipur@sbi.co.in को भेज सकते हैं।

5. ग्राहक शिकायतों को दूर करने हेतु नोडल अधिकारी

- i. ग्राहकों की शिकायतों के निवारण हेतु भारतीय स्टेट बैंक, कारपोरेट केंद्र, मुंबई के मुख्य नोडल अधिकारी, महाप्रबंधक (एनबीजी - समन्वय), ग्राहक सेवा विभाग होंगे। यह विभाग प्रबंध निदेशक एवं समूह कार्यपालक (एनबीजी) के सीधे नियंत्रण में कार्यरत है। संपूर्ण बैंक स्तर पर ग्राहक शिकायत निवारण की निगरानी और कार्यान्वयन हेतु नोडल अधिकारी उत्तरदायी हैं। असंतुष्ट ग्राहक अपनी शिकायतों के संबंध में नोडल अधिकारी को सीधे निम्नलिखित पते पर लिख सकते हैं :

महाप्रबंधक (एनबीजी-समन्वय)

भारतीय स्टेट बैंक

ग्राहक सेवा विभाग

राष्ट्रीय बैंकिंग समूह

स्टेट बैंक भवन, IVथा तल

नरीमन प्वाइन्ट, मुंबई 400 021

टेलीफोन नंबर : 022 220294561 ; फैक्स नंबर : 022 22742431

ई-मेल : gm.customer@sbi.co.in

संपर्क विवरण बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध हैं और देश भर के 14 स्थानीय प्रधान कार्यालयों के हेल्पलाइन नंबरों से भी प्राप्त किए जा सकते हैं।

- ii. स्थानीय प्रधान कार्यालय में शिकायत निवारण हेतु नोडल अधिकारी संबंधित महाप्रबंधक (नेटवर्क) होंगे और शिकायतों का निपटान सहायक महाप्रबंधक / मुख्य प्रबंधक (बैंकिंग परिचालन एवं निष्पादन प्रबंधन) द्वारा उनके नियंत्रण के अंतर्गत किया जाएगा। नेटवर्क नोडल अधिकारी अपने नेटवर्क की शाखाओं में बैंक की शिकायत निवारण प्रणाली के कार्यान्वयन की निगरानी करेंगे। इसमें यदि कोई कमियाँ हों तो उनको सुधारने हेतु उसे

मुख्य महाप्रबंधक (स्थानीय प्रधान कार्यालय) के ध्यान में लाएंगे। भारतीय रिज़र्व बैंक, डीपीजी और अन्य विनियामक एजेंसियों तथा बैंक कोड ऑफ कमिटमेंट संबंधी बीसीएसबीआई के अनुदेश और नीति का कार्यान्वयन नेटवर्क नोडल अधिकारी सुनिश्चित करेंगे।

6. शिकायतों और निवारणों की पावती :

- i. शिकायत प्राप्ति के पांच (5) दिनों में क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय, स्थानीय प्रधान कार्यालय या कारपोरेट केंद्र द्वारा पावती दी जाएगी और शिकायत का निवारण तीन सप्ताह की अधिकतम अवधि के अंदर करने हेतु कार्यवाही प्रारंभ की जाएगी। ग्राहक को समय-समय पर की गई कार्रवाई, विलंब के कारणों और शिकायत निवारण में हो रही प्रगति की सूचना दी जाएगी।
- ii. ई-मेल से प्राप्त शिकायतों की पावती जहाँ तक संभव हो ई-मेल से ही दी जाएगी। ऐसी शिकायतों के संबंध में की गई कार्रवाई की सूचना ग्राहक को ई-मेल द्वारा दी जाएगी। परंतु गंभीर प्रकार की शिकायतों के मामले में और निवारण में विलंब आदि के मामले में आवश्यक रूप से कागजी कार्रवाई की जानी चाहिए।
- iii. यदि बैंक द्वारा किए गए निवारण से ग्राहक असंतुष्ट हों या शिकायत करने के दिनांक से एक माह के अंदर शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है तो ग्राहक राज्यों की राजधानियों में स्थित बैंकिंग लोकपाल से भी संपर्क कर सकते हैं। संबंधित क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल के संपर्क विवरण प्रत्येक शाखा में प्रदर्शित किए जाएंगे।

7. समीक्षा प्रणाली

- i. ग्राहक की शिकायतों का निवारण मुख्य रूप से तीन स्तरों पर होता है - शाखा, नियंत्रक कार्यालय (क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय / स्थानीय प्रधान कार्यालय) और कारपोरेट केंद्र स्तर पर। ग्राहकों द्वारा बड़ी संख्या में अपनी शिकायतें सीधे अध्यक्ष/ प्रबंध निदेशक/उप प्रबंध निदेशक को संबोधित की जाती हैं। जहाँ शिकायतों में उठाए गए मामले गंभीर प्रकृति के होंगे वहाँ अध्यक्ष/ प्रबंध निदेशक/उप प्रबंध निदेशक शिकायत के कारणों, शिकायत के निपटान और आगे की कार्रवाई के संबंध में रिपोर्ट मांगेंगे।
- ii. **बैंक का केन्द्रीय बोर्ड/स्थानीय बोर्ड**
ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों का विश्लेषण और शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा बैंक के केन्द्रीय बोर्ड के निदेशकों के समक्ष प्रत्येक तिमाही में प्रस्तुत की जाएगी। इसी प्रकार बैंक के 14 स्थानीय प्रधान कार्यालयों में, उनके परिचालन क्षेत्र में ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों के संबंध में समीक्षा की जाएगी और स्थानीय बोर्ड के समक्ष रिपोर्ट प्रस्तुत की जाएगी।
- iii. **बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति**
बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति भी ग्राहक शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए किए गए उपायों की आवधिक समीक्षा करेगी। समिति व्यक्तिगत जमाकर्ताओं और ऋणियों को प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को प्रभावित करने वाले सभी मामलों की जांच करेगी।
- iv. **ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति**
प्रत्येक मंडल में मुख्य महाप्रबंधक की अध्यक्षता में ग्राहक सेवा पर एक स्थायी समिति गठित की जाएगी। समिति के अन्य सदस्य, मंडल के वरिष्ठ कार्यपालक और मुख्य महाप्रबंधक द्वारा

नामित कार्यपालक होंगे। इस समिति में बैंक के ग्राहकों को भी प्रतिनिधित्व दिया जाएगा (जो दो से अधिक नहीं होंगे और उनमें भी एक वरिष्ठ नागरिक/पेंशनर होगा)। यह समिति मंडल की शाखाओं में ग्राहक सेवा पर प्रतिसूचना, बीसीएसबीआई कोड ऑफ बैंक्स कमिटमेन्ट टु कस्टमर्स /कोड ऑफ बैंक्स कमिटमेन्ट माइक्रो एण्ड स्मॉल एन्टरप्राइजेज में की गई प्रतिबद्धताओं के कार्यान्वयन और ग्राहक सेवा में सुधार तथा ग्राहक शिकायत निवारण के लिए किए गए उपायों की समीक्षा करेगी। स्थायी समिति के अन्य कार्य भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राप्त निदेशानुसार होंगे।

8. ग्राहक शिकायतों से बचने हेतु पूर्वापाय और परिचालन स्टाफ को शिकायत का निपटान करने हेतु जागरूक बनाना

ग्राहकों की शिकायतों से शाखाओं में सेवा की गुणवत्ता के बारे में बहुमूल्य जानकारी मिलती है साथ ही इनसे यह भी पता चलता है कि तकनीकी और व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास प्रक्रिया में बैंक द्वारा की गई पहलों का व्यवसाय वृद्धि पर इच्छित प्रभाव हो रहा है या नहीं तथा इनसे ग्राहक संतुष्टि में सुधार की जानकारी भी मिलती है। इससे बैंक ग्राहकों के लेनदेनों/अनुरोधों को शिष्टतापूर्वक, सहृदयतापूर्वक और तत्परतापूर्वक संभालने के प्रति स्टाफ को जागरूक करने का महत्व समझता है। सभी शाखाएं एक ग्राहक सेवा समिति गठित करेंगी जिसमें इस संबंध में निर्दिष्ट नियमानुसार अधिकारियों, अर्वाइड स्टाफ और अधीनस्थ स्टाफ के सदस्यों के साथ-साथ ग्राहकों के प्रतिनिधि भी शामिल होंगे। यह समिति प्रत्येक माह एक बैठक आयोजित करेगी और शाखा की ग्राहक सेवा से संबंधित सभी मुद्दों पर चर्चा करेगी। शाखा की ग्राहक सेवा में सुधार हेतु समिति द्वारा लिए गए निर्णय के अनुसार उपयुक्त कदम उठाएंगी। सभी शाखाओं में प्रत्येक तिमाही में कम से कम एक बार ग्राहक संबंध कार्यक्रम आयोजित किया जाएगा जिसमें स्टाफ और ग्राहक साथ मिलकर सेवा से संबंधित मुद्दों पर खुलकर चर्चा करेंगे। हालांकि यह विषयनिष्ठ बैठकें होंगी परन्तु इनमें ग्राहक अपनी शिकायतों की चर्चा शाखा प्रबंधकों/प्रशासनिक कार्यालयों के अन्य अधिकारियों से कर सकेंगे। प्रत्येक माह की 15 और 25 तारीख को 'ग्राहक दिवस' के रूप में मनाया जाएगा। प्रशासनिक कार्यालय के उच्चाधिकारी और शाखा प्रबंधक प्रत्येक माह की 15 और 25 तारीख (यदि 15/25 तारीख को छुट्टी/रविवार हो तो अगले दिन) को न्यूनतम दो घंटों (2.30 बजे से 4.30 बजे तक) तक उपलब्ध होंगे और ग्राहकों की शिकायतों और सुझावों को सुनेंगे। बैंक द्वारा स्टाफ के लिए नियमित रूप से ग्राहक सेवा और ग्राहक शिकायतों को कम करने पर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाएंगे। इसके अलावा, 3 दिन से अधिक अवधि के सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में स्टाफ को ग्राहक सेवा के प्रति जागरूक करने हेतु तथा रुष्ट ग्राहकों को संभालने की कुशलता प्रदान करने हेतु विशेष सत्र आयोजित किए जाएंगे। भारतीय स्टेट बैंक की सेवा के संबंध में ग्राहकों की धारणाएं जानने और ग्राहक संतुष्टि में सुधार करने हेतु प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्रों की पहचान करने हेतु, बैंक समय समय पर ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण भी करेगा।

अनुलग्नक I

वसूली एजेंटों के लिए आदर्श आचार संहिता

प्रयोज्यता :

वसूली एजेंटों (आरए) के लिए आदर्श आचार संहिता बैंक द्वारा नियुक्त किए गए सभी वसूली एजेंटों के लिए लागू होगी। यह आचार संहिता बैंक और वसूली एजेंटों के बीच करार के रूप में रहेगी। वसूली एजेंट बैंक की ओर से कोई भी वसूली कार्य शुरू करने से पूर्व इस आचार संहिता का पालन करने के लिए सहमत होने चाहिए। किसी वसूली एजेंट को इस संहिता का उल्लंघन करते पाया गया तो उसे बैंक की सूची से निकाल दिया जाएगा और इस कार्रवाई की सूचना शाखाओं/ऑपरेटिंग यूनिटों द्वारा संबंधित बिजनेस ग्रुप को दी जाएगी। बिजनेस ग्रुप यह सूचना हर महीने आईबीए को भेजेगा जो इसे सदस्य बैंकों को अपने स्तर पर कार्रवाई करने के लिए भेजेगा।

2. वसूली एजेंटों द्वारा किसी व्यक्ति से टेलीफोन पर कहां और कैसे संपर्क किया जाएगा :

(क) सामान्यतया 8.00 बजे से 20.00 बजे के बीच ही टेलीफोन पर संपर्क किया जाएगा जब तक कि उधारकर्ता के बिजनेस या व्यस्तता को देखते हुए विशेष परिस्थितियों में अन्य किसी समय संपर्क करना आवश्यक न हो। परंतु, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि किसी उधारकर्ता से केवल तब ही संपर्क किया जाए जब कॉल करने के कारण उसे असुविधा न होती हो, निर्धारित समय के पहले या बाद में कॉल केवल निम्नलिखित स्थितियों में ही की जाएं :

(i) जब उधारकर्ता ने ऐसा करने के लिए लिखित या मौखिक रूप से अधिकृत किया हो।

(ii) ऋण वापस करने के विधिवत नोटिस बैंक द्वारा उधारकर्ता को भेजा गया हो और वसूली एजेंट की नियुक्ति की सूचना उसे दे दी गई हो और उधारकर्ता जानबूझकर वसूली एजेंट की कॉल न ले रहा हो।

(iii) कॉलों का समय और संख्या और बातचीत की विषयवस्तु लिखित रूप से दर्ज की जाएगी।

(ख) उधारकर्ता से सामान्यतया उसकी पसंद की जगह पर ही संपर्क किया जाएगा और यदि कोई जगह निश्चित न हो तो उसके रोजगार/कारोबार के बजाए उसके निवास पर संपर्क किया जाएगा।

(ग) उचित अवसरों जैसे परिवार में मृत्यु या अन्य आपदाओं में ऋण वसूली के लिए कॉल/विजिट न की जाए।

3. क्या उधारकर्ता के साथ ऋण व्यवस्था के बारे में किसी अन्य के साथ बात की जा सकती है?

सामान्यतया वसूली एजेंटों को उधारकर्ता की गोपनीयता बरकरार रखनी चाहिए। परंतु यदि वसूली एजेंटों द्वारा ऋण वापसी का नोटिस देने और बार-बार कॉल करने के बाद भी उधारकर्ता कोई उत्तर नहीं देता है तो इस विषय में उसके परिवार के सदस्यों के साथ बात की जा सकती है। इसके लिए परिवार के निकट और वयस्क सदस्यों में केवल पति, पत्नी, पुत्र (कानूनी तौर पर गोद लिया गया पुत्र भी), अविवाहित पुत्री

(कानूनी तौर पर गोद ली गई पुत्री भी), अविवाहित बहन, पिता, मां, पुत्र-वधु, पौत्र और पौत्री ही शामिल होंगे।

3.1 मैसेज छोड़ना और उधारकर्ता के अलावा अन्य व्यक्तियों से संपर्क करना।

सर्वप्रथम उधारकर्ता को ही कॉल किया जाएगा। यदि उधारकर्ता उपलब्ध न हो तो उधारकर्ता के लिए मैसेज छोड़ दिया जाएगा ताकि वह बाद में कॉल कर सके या दोबारा कॉल करने के लिए सुविधाजनक समय पता कर लिया जाएगा। मैसेज उसके बिजनेस एसोसिएट या बैंक में उसका प्रतिनिधित्व करने वाले व्य (व्यक्तियों) के पास छोड़ा जाएगा। मैसेज में बताया जाएगा कि "XXXXX (वसूली एजेंट का नाम) XXXXX (बैंक का नाम) की ओर से कॉल किया था और अनुरोध है कि लौटने पर XXXXXXXXXXXX (फोन नंबर) पर कॉल कर लें। कॉल बैंक के बकाया ऋण की वसूली के लिए की गई थी।"

3.2 कॉल के दौरान आचार संहिता का पालन

वसूली एजेंट उधारकर्ता को अपना परिचय देगा और बताएगा कि वह किस प्राधिकारी के प्रतिनिधि के तौर पर उपस्थित हुआ है।

कॉल करने के कारण बताएं जाएंगे। उधारकर्ता को बकाया राशियों के बारे में समस्त जानकारी दी जाएगी और बकाया राशियों के बारे में आवश्यक नोटिस दिया जाएगा।

यदि उधारकर्ता व्यस्त होगा तो वापस कॉल करने के लिए कहा जाएगा।

ऐसी भाषा में बात की जाएगी जो उधारकर्ता के लिए सर्वाधिक सुविधाजनक हो।

बातचीत बिजनेस तक ही सीमित रखी जाएगी।

अगली बार कब कॉल किया जाए या अगली बार कब मिलने के लिए आया जाए इसका अवश्य पता कर लिया जाएगा।

उधारकर्ता द्वारा कॉल किए जाने के लिए वसूली एजेंट और बैंक का भी नंबर दिया जाएगा।

सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने के पहले और इसकी वसूली के पहले समुचित नोटिस अवश्य दिया जाए।

विवादों या मतभेदों का परस्पर स्वीकार्य और सामान्य ढंग से समाधान करने के लिए हर प्रकार की सहायता दी जाएगी। ध्यान रहे, ऐसे आचरण से सदैव बचा जाएगा जिससे अपराध या हिंसा को बढ़ावा मिलता हो। धमकी भी नहीं दी जाएगी।

4. उपहार और रिश्वत

वसूली एजेंट कोई उपहार या रिश्वत नहीं लेगा।

5. अन्य

वसूली एजेंट कोई नकद राशि नहीं लेगा और वसूली की राशि सीधे बैंक में जमा की जाएगी।

वसूली एजेंट की वेशभूषा उपयुक्त होगी, शिष्टाचार और शालीनता बनाए रखी जाएगी।

वसूली एजेंट अनुलग्नक में दिए गए प्रारूप के अनुसार वचन पत्र (अंडरटेकिंग) प्रस्तुत करेगा।

वसूली एजेंट वसूली की कार्यवाही के दौरान केवल कानून सम्मत व्यवहार ही करेगा।

अनुलग्नक II

घोषणा-सह-वचन पत्र

वसूली एजेंटों से लिया जाएगा

.....

.....

विषय : आचार संहिता

प्रिय महोदय,

मुझे बैंक द्वारा वसूली एजेंट नियुक्त किया गया है। मुझे बैंक की बकाया राशियों की वसूली और इस संबंध में बैंक अधिकारियों द्वारा मुझे दिया गया कार्य अपने दायित्व निर्वाह के दौरान इस पुस्तिका से संलग्न आचार संहिता का पालन कर निष्पादित करने के लिए मैं बाध्य हूँ।

मैं पुष्टि करता हूँ कि मैंने आचार संहिता को पढ़समझ लिया है और मैं इसका पालन करने के लिए सहमत हूँ।

मैं यह भी पुष्टि करता हूँ कि निम्नलिखित प्रशिक्षक ने मुझे मेरे कर्तव्यों और बाध्यताओं की पूर्ण जानकारी दे दी है। यदि मैं उक्त संहिता का किसी प्रकार से उल्लंघन या अननुपालन करूंगा तो आप मेरे विरुद्ध जैसे उचित समझें कार्रवाई कर सकते हैं।

• मैंने आईआईबीएफ या उसके द्वारा मान्यता प्रदत्त संस्थान द्वारा संचालित सर्टिफिकेशन कोर्स पूरा कर लिया है (सर्टिफिकेट की प्रति संलग्न है, या

• मैंने सर्टिफिकेशन कोर्स नहीं किया है पर 30 अप्रैल तक जरूरी सर्टिफिकेशन कोर्स पूरा कर लूंगा।

• जो कोई लागू हो।

..... दिन मास वर्ष को हस्ताक्षर किए।

हस्ताक्षर नाम एजेंसी*

• यदि वसूली एजेंट किसी एजेंसी (अर्थात् एनबीएफसी एनजीओ आदि) के माध्यम से नियुक्त किया गया है।

प्रशिक्षण संस्थान का नाम :

सर्टिफिकेशन कोर्स पूरा करने की तारीख :

अनुलग्नक III

सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने के लिए आदर्श नीति

1. भूमिका

बैंक की सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने की नीति ग्राहक की गरिमा और सम्मान को ध्यान में रखकर तैयार की गई है। यह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय-विनय पर आधारित है। बैंक सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने और ग्राहक का विश्वासभाजक बना रहने और दूरगामी संबंधों के लिए उचित व्यवहार करने में विश्वास रखता है।

2. बैंक द्वारा संस्वीकृत किसी ऋण का चुकौती कार्यक्रम उधारकर्ता की चुकौती-क्षमता और नकदी आवक के स्वरूप को ध्यान में रखकर निर्धारित किया जाता है। बैंक ब्याज गणना की पद्धति तथा कैसे समान मासिक किस्तों की गणना की जाएगी या ग्राहकों से प्राप्य ब्याज और ऋण की मूल राशि किसी अन्य चुकौती पद्धति के माध्यम से कैसे समायोजित की जाएगी, प्रारंभ में ही ग्राहक को स्पष्ट बता देगा। चुकौती कार्यक्रम भी विधिवत लिखित रूप में निर्धारित किया जाएगा। बैंक ग्राहकों से उम्मीद करता है कि वे स्वीकार किए गए चुकौती कार्यक्रम के अनुसार चुकौती करेगा और चुकौती दायित्वोंको पूरा करने में कठिनाई होने पर सहायता और मार्गदर्शन करने के लिए बैंक से संपर्क करेगा।

3. बैंक की सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने की नीति का उद्देश्य चुकौती में चूक किए जाने पर बकाया राशियों की वसूली करना है न कि किसी जलत संपत्ति के तहत कब्जे से वंचित करना है। इस नीति के निर्धारण में सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने में मूल्यांकन में और वसूली में निष्पक्षता और पारदर्शिता का ध्यान रखा गया है। अनुवर्ती कार्रवाई और बकाया राशियों की वसूली और सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने के लिए सभी व्यवहार कानून के अनुसार अपनाए जाएंगे।

2. सामान्य दिशानिर्देश :

सभी स्टाफ सदस्य या हमारे बैंक का प्रतिनिधित्व करने के लिए प्राधिकृत व्यक्ति ऋण वसूली या सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने में निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेंगे;

1. ग्राहक से सामान्यतया उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और यदि कोई स्थान तय नहीं किया गया होगा तो उसके निवास पर और यदि वह अपने निवास पर उपलब्ध नहीं होगा तो उसके बिजनेस/कार्य स्थल पर संपर्क किया जाएगा।

2. अनुवर्ती कार्रवाइयां बकाया राशियों की वसूली हेतु बैंक का प्रतिनिधित्व करने के लिए प्राधिकृत व्यक्तियों की पहचान और प्राधिकार की जानकारी प्रारंभ में ही उधारकर्ताओं को दे दी जाएगी।

3. बैंक अपने उधारकर्ताओं की गोपनीयता को बरकरार रखेगा।

4. बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि अपने उधारकर्ताओं के साथ सभी लिखित एवं मौखिक सूचनाएं बिजनेस की सरल भाषा में होंगी और बैंक उधारकर्ताओं के साथ बातचीत में भद्रतापूर्ण व्यवहार करेगा।

5. सामान्यतया बैंक के प्रतिनिधि उधारकर्ता के साथ 7.00 बजे से 19.00 बजे के बीच संपर्क करेंगे। पर यदि उसके बिजनेस या कारोबार की विशेष परिस्थितियों के कारण बैंक के लिए किसी अन्य समय पर संपर्क करना जरूरी हो तो उस समय भी संपर्क किया जा सकेगा।

6. उधारकर्ता द्वारा किसी समय या स्थान विशेष पर कॉल न करने का अनुरोध किए जाने पर यथासंभव इस अनुरोध का ध्यान रखा जाएगा।
7. बैंक बकाया राशियों की वसूली के लिए किए गए प्रयासों का लिखित रूप में और ग्राहकों को भेजी गई सूचनाओं की प्रतियां रिकॉर्ड में रखेगा।
8. बकाया राशियों से संबंधित विवादों या मतभेदों का समाधान परस्पर स्वीकार्य और अनुशासित तरीके से किया जाएगा।
9. परिवार में मृत्यु या ऐसे ही अन्य विपत्तियों के अवसरों पर बकाया राशियों की वसूली के लिए कॉल/मुलाकात करने से बचा जाए।

3. उधारकर्ताओं को नोटिस देना

उधारकर्ताओं के कार्यस्थान या निवास पर लिखित सूचनाएं देने, टेलीफोन पर अनुस्मारक देने या बैंक के प्रतिनिधियों द्वारा मुलाकातों को ऋण वसूली के लिए किए गए उपायों का ही हिस्सा माना जाएगा और बैंक कोई कानूनी या वसूली के अन्य उपाय, सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने के भी, बिना लिखित सूचना दिए प्रारंभ नहीं करेगा। बैंक सिक्युरिटी की वसूली/फिर से कब्जा लेने के लिए कानून के तहत जरूरी ऐसी सभी प्रक्रियाएं पूरी करेगा।

4. सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेना

सिक्युरिटी का फिर से कब्जा बकाया राशियों की वसूली के लिए लिया जाता है न कि उधारकर्ता को संपत्ति से वंचित करने के लिए। सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेकर वसूली करने की प्रक्रिया में सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने, मूल्य आंकने और सिक्युरिटी की उगाही करने में उचित साधनों का उपयोग किया जाएगा। यह समस्त प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी ढंग से पूरी की जाएगी। सिक्युरिटी का फिर से कब्जा ऊपर दिए गए अनुदेशों के अनुसार लिया जाएगा। संपत्ति का फिर से कब्जा लेते समय पूरी कानूनी प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। बैंक संपत्ति का कब्जा लेने के बाद बिजनेस के सामान्य परिचालन के दौरान संपत्ति की संरक्षा और सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए समुचित सावधानी बरतेगा।

5. संपत्ति का मूल्यांकन और बिक्री

बैंक द्वारा फिर से कब्जा ली गई संपत्ति का मूल्यांकन और बिक्री कानून के अनुसार और निष्पक्ष एवं पारदर्शी ढंग से की जाएगी। बैंक को अधिकार होगा कि वह संपत्ति की बिक्री के बाद यदि कोई राशि बकाया रह जाती है तो वह उधारकर्ता से वसूल करे। संपत्ति की बिक्री करने के बाद यदि कोई अतिरिक्त राशि बचेगी तो यह सभी संबंधित खर्चों की पूर्ति करके उधारकर्ता को वापस कर दी जाएगी। सभी संबंधित खर्चों की पूर्ति करके उधारकर्ता को वापस कर दी जाएगी बशर्ते बैंक के ग्राहक के प्रति अन्य कोई दावे न हों।

6. सिक्युरिटी का वापस लेने का उधारकर्ता को अवसर

जैसा इस नीतिगत दस्तावेज में पहले बताया गया है कि बैंक सिक्युरिटी का फिर से कब्जा केवल अपनी बकाया राशियों की वसूली करने के अंतिम उपाय के रूप में ही लेगा न कि उधारकर्ता को संपत्ति से वंचित करने के इरादे से लेगा। तदनुसार बैंक फिर से कब्जा लेने के बाद और संपत्ति के बिक्री सौदे के पूरा होने

के पहले ऋणी की संपत्ति का कब्जा देने पर विचार करने का इच्छुक होगा बशर्ते बैंक को देय राशियों की पूरी चुकौती कर दी गई हो। यदि बैंक इस बात से संतुष्ट हो कि उधारकर्ता चुकौती कार्यक्रम के अनुसार ऋण की किस्तों का भुगतान करने में असमर्थ है और इसी कारण सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने की आवश्यकता पड़ी तो बैंक बकाया किस्तों की राशि प्राप्त करने के बाद संपत्ति का कब्जा सौंपने पर विचार कर सकता है। परंतु यह इस बात पर निर्भर करेगा कि बैंक उधारकर्ता द्वारा भविष्य में शेष किस्तों का समय पर भुगतान सुनिश्चित किए जाने के प्रति आश्वस्त है।

अनुलग्नक IV

सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने की कार्रवाई संबंधी दिशानिर्देश

1. यह सुनिश्चित किया जाएगा कि : (क) अग्रिम की संस्वीकृति की शर्तें अन्य बातों के साथ-साथ लिखित रूप में सूचित की जाएंगी, इनमें चुकौती कार्यक्रम और चुकौती में चूक करने पर सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने के बैंक के अधिकार को लागू करना शामिल होगा (ख) सिक्युरिटी डक्युमेंटों में चुकौती-कार्यक्रम और विशिष्ट स्थितियों में सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने के बैंक के शर्तहित अधिकार से संबंधित शर्त शामिल होगी।
2. सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने के अधिकार का प्रयोग किए जाने पर उधारकर्ता/गारंटीकर्ता को सूचित किया जाएगा कि वह चुकौती के दायित्व को पूरा नहीं कर पाया है। उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा कि वह उचित समय (जैसे 15 दिनों) में अपने उधार खाते (खातों) में नियमित चुकौती कर अन्यथा उसका खाता (खाते) (वसूली एजेंट का ब्योरा, यदि लागू हो) को सौंप दिया जाएगा। इसके अतिरिक्त उधारकर्ता को यह भी सूचित किया जाएगा कि वसूली एजेंट को सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेने सहित वसूली की कार्यवाही शुरू करने के लिए प्राधिकृत किया गया है।
3. उधारकर्ता को यह भी स्पष्ट रूप से सूचित कर दिया जाएगा कि वसूलियां करने के लिए की गई कार्रवाई के बैंक द्वारा किए गए खर्च उसे वहन करने होंगे। इसके अलावा, उधारकर्ता को यह भी सूचित किया जाएगा कि वर्तमान अनुदेशों के अनुसार बैंक द्वारा की गई वसूलियों की राशि सर्वप्रथम लागतों प्रभारों, व्ययों आदि की पूर्ति में और उसके बाद देय ब्याज के लिए तथा अंततः मूल राशि की चुकौती में समायोजित किया जाएगा। उसे यह भी सूचित किया जाएगा कि यदि बिक्री से प्राप्त राशि बकाया राशि से कम पड़ जाती है तो शेष राशि उसकी निजी चीजों से वसूल की जाएगी।
4. उधारकर्ता को नोटिस दो प्रतियों में भेजा जाएगा जिसमें एक प्रति कुरियर, साधारण डाक और दूसरी रजिस्टर्ड डाक द्वारा भेजी जाएगी।
5. नोटिस की अवधि पूरी होने पर वसूली एजेंसी, यदि नियुक्त की गई है, को उधारकर्ता से संपर्क करने और आचार संहिता का पालन करते हुए सभी कारगर कदम उठाए जाएंगे।
6. यदि बैंक के पास यह मानने के कारण हों कि उधारकर्ता या उसके निकट पारिवारिक सदस्य नोटिस की तामील करने से बचना चाहते हैं या किसी अन्य कारण से नोटिस की तामील नहीं की जा सकती तो नोटिस की एक प्रति बाहरी दरवाजे पर या आवास या बिजनेस परिसर के किसी अन्य स्पष्ट दिखाई पड़ने वाले भाग में चिपकाया जाएगा।
7. यदि उधारकर्ता नोटिस का जवाब देता है और खाते में नियमित रूप से चुकौती करने लगता है या सक्षम प्राधिकारी उन्हें और समय दे देता है या समझौते द्वारा निपटान हो जाता है तो कोई अन्य कार्रवाई करने की आवश्यकता नहीं होगी।

सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेना : (यदि उधारकर्ता कोई भी जवाब नहीं देता और सिक्युरिटी का फिर से कब्जा लेना जरूरी हो जाता है) :

8.....

9. बैंक द्वारा वित्तपोषित आस्ति का फिर से कब्जा लेने की प्रक्रिया शुरू करने के पहले उधारकर्ता को बैंक अधिकारी/प्राधिकृत वसूली एजेंट द्वारा एक और नोटिस की तामील की जाएगी जिसमें परिसंपत्ति संबंधित दस्तावेजों के साथ प्राधिकृत वसूली एजेंट को सौंपने या खाते में नियमित रूप से चुकौती करने के लिए कहा जाएगा।

10. उधारकर्ता को दिए गए परिसंपत्ति सौंपने के नोटिस का यदि उधारकर्ता द्वारा अनुपालन नहीं किया जाता तो परिसंपत्ति का फिर से कब्जा लेने की प्रक्रिया शुरू की जाएगी।

11. वसूली एजेंसियों द्वारा निष्पादन : फिर से कब्जा लेने की कार्रवाई उस प्राधिकृत वसूली एजेंसियों द्वारा शुरू की जाएगी जिसका ब्योरा उधारकर्ता को सौंपा गया है। परिसंपत्ति का कब्जा दो साक्षियों की उपस्थिति में लिया जाएगा। एक पंचनामा तैयार किया जाएगा जिसमें कब्जे में ली गई परिसंपत्तियों का पूरा ब्योरा दिया गया होगा। फिर से कब्जा लेने का कार्य कानून के तहत अनुमत साधनों के द्वारा किया जाएगा और फिर से कब्जा लेने के लिए कोई बल प्रयोग नहीं किया जाएगा।

12. परिसंपत्तियों का कब्जा लेने के बाद उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा कि कब्जे में ली गई परिसंपत्ति की देखभाल बिल्कुल वैसे ही की जाएगी जैसे ऐसी ही परिसंपत्तियों में एक सामान्य विवेक वाला व्यक्ति देखभाल करता।

परिसंपत्तियों का मूल्यांकन और बिक्री :

13. फिर से कब्जे में ली गई परिसंपत्तियों का मूल्यांकन बैंक के वर्तमान अनुदेशों के अनुसार किया जाएगा और बैंक के अनुमोदिन मूल्यांकनकर्ता द्वारा मूल्यांकन किया जाएगा।

14. परिसंपत्तियों की बिक्री किसी पारदर्शी तरीके से की जाएगी जिससे कब्जे में ली गई परिसंपत्तियों का उचित मूल्य मिल सके सार्वजनिक नीलामी द्वारा, टेंडर मंगवाकर, कब्जे में ली गई परिसंपत्तियों आदि का लेनदेन करने वाली पार्टियों से कोटेशन मंगवाकर की जाएगी।

15. वास्तव में बिक्री करने की तारीख के पहले उधारकर्ता को बिक्री करने के बारे में एक नोटिस जारी किया जाएगा जिसमें उसे समुचित समय (सिक्युरिटी की प्रकृति को देखते हुए) जैसे 30 दिन का समय दिया जाएगा। जल्दी खराब हो सकने वाली चीजों के मामलों में कम अवधि का नोटिस दिया जाएगा।

16. बैंक परिसंपत्ति का कब्जा उसे फिर से कब्जे में लेने के बाद और यदि उधारकर्ताने बैंक को देय राशियों को पूर्णतया चुका दिया है तो परिसंपत्ति की बिक्री का लेनदेन पूरा होने या उधारकर्ता और बैंक के बीच समझौते द्वारा निपटान होने के पहले किसी समय उधारकर्ता को सौंपेगा।

अनुलग्नक V(क)

वसूली एजेंसी की नियुक्ति के लिए आवेदन फॉर्म

1. एजेंसी का नाम :
.....
स्वत्वधारिता/
प्रोप्राइटरशिप/भागीदारी/सोसाइटी/कंपनी आदि

2. पता (टेलीफोन नं.; फैंक्स नं.
और ई-मेल पते सहित)

3. स्थापना की तारीख :
पैन नंबर
वर्तमान बैंकर :
क्या शॉप्स एंड इस्टैब्लिशमेंट
एक्ट या किसी अन्य एक्ट के
तहत रजिस्टर्ड है:

नाम	आयु	अर्हता	अनुभव, यदि
4. क.	क.	प्रोप्राइटर निदेशक(कों) का नाम	कोई हों

ख. भागीदारों का नाम :
ग. पदाधिकारी का नाम :
घ. प्रमुख कार्यकताओं का नाम :

(रु. लाख में)

5. वित्तीय संकेतक	पिछला वर्ष (लेखा परीक्षित)	विगत वर्ष (लेखा परीक्षित) ईक्विटी पूंजी मूर्त निवल मालियत निवल लाभ	वर्तमान वर्ष (प्रोजेक्शंस)
-------------------	-------------------------------	--	-------------------------------

अनुलग्नक V(ख)

वसूली (रिकवरी) एजेंटों की नियुक्ति के लिए आवेदन फॉर्म

1. एजेंसी का नाम :
2. पता (टेलीफोन नं.; फैक्स नं.
और ई-मेल पते सहित) :
3. पैन नंबर :
4. वर्तमान बैंकर :
5. व्यक्तिगत विवरण
(क) आयु
(ख) अर्हता
(ग) अनुभव
(घ) परिवार के सदस्य और उनकी हैसियत

नाम	आयु	संबंध	क्या आश्रित है?	यदि रोजगार प्राप्त है तो नियोक्ता का नाम व पता
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

अनुलग्नक VI

शिकायत निवारण व्यवस्था

मंडल/ऑपरेटिंग यूनिटें (अर्थात शाखाएं सार्क/सैमबी) वसूली एजेंटों को वसूली का कार्य सौंपते समय उधारकर्ता को भी सूचित करेंगे :

(i) वसूली एजेंटों के पूर्ण विवरण उसके संपर्क नंबर सहित
(ii) संपर्क नंबर एवं बैंक अधिकारी का नाम जिसने वसूली एजेंटों को वसूली का कार्य सौंपा है। यदि वसूली एजेंटों के आचरण के संबंध में कोई शिकायत होगी तो उधारकर्ता ऊपर दिए गए नाम वाले बैंक अधिकारी से संपर्क कर सकेगा।

(iii) यदि वसूली एजेंटों की शिकायत का शाखा अधिकारी द्वारा समाधान नहीं किया जाता है तो शिकायत महाप्रबंधक (नेटवर्क) द्वारा मनोनीत अधिकारी को भेजी जाएगी। महाप्रबंधक (नेटवर्क) के कार्यालय के अधिकारी का नाम, संपर्क नंबर, डाक पता आदि उधारकर्ता को दिया जाएगा।

महाप्रबंधक (नेटवर्क) के मनोनीत अधिकारी द्वारा इस संबंध में प्राप्त और निपटाई गई शिकायतों का रिकॉर्ड रखा जाएगा।

महाप्रबंधक (नेटवर्क) शिकायत के निपटान का कार्य सहायक महाप्रबंधक (क्षेत्र) को सौंपेगा। सहायक महाप्रबंधक (क्षेत्र) को अपनी रिपोर्ट की जाने वाली कार्रवाई के लिए अपने सिफारिशों के साथ 15 दिनों में महाप्रबंधक (नेटवर्क) को भेजनी होगी।

इन सिफारिशों के आधार पर महाप्रबंधक (नेटवर्क) की जाने वाली कार्रवाई के बारे में निर्णय लेंगे।

II. शिकायतों की पावती और समाधान

शाखा प्रबंधक या स्थानीय प्रधान कार्यालय का नोडल अधिकारी यथास्थिति प्राप्ति के पांच दिन में शिकायत की पावती देगा और अधिकतम तीन सप्ताह की अवधि में शिकायत का समाधान करने के लिए कार्रवाई शुरू करेगा। की गई कार्रवाई शिकायत के समाधान में विलंब यदि कोई होने के कारण और शिकायत के समाधान में हुई प्रगति की जानकारी ग्राहक को भी दी जाएगी।

III. बैंकिंग लोकपाल को शिकायत :

यदि ग्राहक की शिकायत का समाधान बैंक द्वारा 30 दिनों के अंदर नहीं किया जाता है तो वह शिकायत के समाधान के लिए राज्य की राजधानियों में स्थित बैंकिंग लोकपाल से भी संपर्क कर सकता है। इस संबंध में शाखाओं और हेल्पलाइनों द्वारा ग्राहक को आवश्यक मार्गदर्शन दिया जाएगा। संबंधित क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल के संपर्क ब्यौरे प्रत्येक शाखा में प्रदर्शित किए गए हैं।

IV. समीक्षा व्यवस्था

अध्यक्ष/प्रबंध निदेशक

ग्राहकों द्वारा वसूली एजेंटों के विरुद्ध अध्यक्ष और प्रबंध निदेशकों को सीधे संबोधित शिकायतों का तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह में उप महाप्रबंधक (सार्क) द्वारा समाधान किया जाएगा। यदि शिकायत में उठाए गए विषय गंभीर समझे जाते हैं तो अध्यक्ष/प्रबंध निदेशक उन कारणों पर रिपोर्ट मांग सकता है जिनसे यह शिकायत उत्पन्न हुई। साथ ही उसका समाधान कैसे किया जाए और आगे क्या कार्रवाई की जानी है, इस बारे में भी रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होगी। ऐसी शिकायतों को अध्यक्ष/प्रबंध निदेशक के अनुमोदन से ही निपटाया गया माना जाएगा।

क्षतिपूर्ति नीति (बैंकिंग सेवाएँ)-2014

1. प्रस्तावना

विभिन्न बैंकों द्वारा भुगतान एवं निपटान प्रणालियों में प्रौद्योगिकीय प्रगति और परिचालन प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं में किए गए गुणात्मक परिवर्तनों से प्रणाली के प्रयोगकर्ता को बेहतर सेवा उपलब्ध करवाने की क्षमता में सुधार हुआ है। बैंक ने इस बात पर बल दिया है कि अपने ग्राहकों को सेवाएँ इस प्रकार उपलब्ध करवाई जाएँ कि वे उसकी तकनीकी आधारिक संरचना का प्रयोग सर्वश्रेष्ठ संभव प्रकार से कर सकें। बैंक की सभी शाखाओं को शीर्ष बैंकिंग समाधान प्लेटफार्म में परिवर्तित करना इस दिशा में बहुत बड़ा कदम है। बैंकिंग उद्योग के ग्राहकों को उपलब्ध ग्राहक सेवाओं के स्तर को सुधारने और कुशल सेवाओं में वृद्धि करने के लिए बैंकों को सशक्त करने की दृष्टि से भारतीय रिज़र्व बैंक भी समय-समय पर विभिन्न अनुदेश/दिशानिर्देश जारी करता रहा है। तदनुसार परिचालन कुशलता/बेहतर निष्पादन में वृद्धि करने और सेवा में कमी के कारण ग्राहक को क्षतिपूर्ति करने के उद्देश्य से बैंक ने अपनी क्षतिपूर्ति नीति बनाई है।

2. उद्देश्य :

“भारतीय स्टेट बैंक क्षतिपूर्ति नीति (बैंकिंग सेवाएँ)” (जिसे आगे नीति कहा जाएगा) को स्थापित करने का उद्देश्य एक ऐसी प्रणाली स्थापित करना है जिसके द्वारा बैंक उन ग्राहकों को क्षतिपूर्ति करता है जिन्हें प्रत्यक्ष रूप से बैंक की सेवाओं में कमी के कारण अथवा बैंक के किसी भूल चूक लेनी देनी के कृत्य के कारण हानि पहुंची हो।

3. विस्तार

क) यह नीति बैंक के सभी बैंकिंग सेवा ग्राहकों पर लागू होगी।

ख) यह नीति पारदर्शिता के सिद्धांतों और ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार पर आधारित है। जैसा कि इस नीति में निर्दिष्ट किया गया है, यह नीति खातों में अनधिकृत नामे करना, चेकों/प्रलेखों की वसूली में हुए विलंब के लिए ग्राहकों को ब्याज का भुगतान करने, भुगतान नहीं करने के अनुदेशों के प्राप्त होने के बाद चेकों का भुगतान करना, भारत में प्रेषणों, विदेशी विनिमय सेवाओं, ऋण देने आदि से संबंधित सेवा क्षेत्र में कमी का पता लगाने के लिए बनाई गई है।

ग) इस नीति के तहत बैंक भले ही हरजाना दे देगा, पर इसका बैंक के अधिकारों पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा। इसके बावजूद बैंक को यह अधिकार रहेगा कि वह इस विषय में ऐसे किसी न्यायालय, ट्रायब्यूनल या किसी अन्य मंच के सामने अपना पक्ष रख सके, जिसका गठन बैंकर और ग्राहक के बीच के विवादों का निपटारा करने के लिए किया गया होगा। इसका अर्थ कदापि यह नहीं होगा कि बैंक ने किसी देनदारी या किसी अन्य बात का, चाहे जो कोई भी हो, किसी न्यायनिर्णय के माध्यम से निपटारा करवाने के लिए स्वीकार कर लिया है।

4. कमी और क्षतिपूर्ति की पहचान

4.1 अनधिकृत/गलत नामे

यदि बैंक ने अनधिकृत रूप से/भूलवश किसी खाते को नामे किया हो, तो इसका पता चलते ही/इसकी सूचना प्राप्त होते ही भलीभाँति जांच करने के पश्चात उसे तत्काल उलट दिया जाएगा। यदि ऐसे किसी नामे के कारण ग्राहक को

बचत बैंक खाते में ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम जमा राशि में कमी होने या किसी ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज का भुगतान करने या खाते में निर्धारित न्यूनतम बकाया राशि न रखने के कारण दंड लगने से वित्तीय हानि हुई हो, तो बैंक ग्राहक को उस सीमा तक क्षतिपूर्ति करेगा

यदि किसी चेक की वापसी अथवा अनधिकृत/गलत नामे के कारण खाते की बकाया राशि में अपर्याप्तता के कारण प्रत्यक्ष नामे अनुदेशों का अनुपालन करने के कारण ग्राहक को किसी भी प्रकार की हानि हुई हो तो बैंक चेक वापसी शुल्क वापस करने के साथ ग्राहक को उस वित्तीय स्तर तक क्षतिपूर्ति करने के साथ अनधिकृत/गलत तरीके से नामे की गई राशि पर बचत बैंक पर लागू ब्याज दर से ब्याज की गणना करके न्यूनतम रुपये 100/- की क्षतिपूर्ति करेगा

यदि ग्राहक द्वारा सूचित अनधिकृत/गलत नामे की प्रविष्टि में कोई अन्य पक्ष सम्मिलित नहीं है, तो बैंक उस गलत नामे प्रविष्टि की सूचना प्राप्त होने के अधिकतम 7 कार्य दिवसों में उसकी जांच की प्रक्रिया पूर्ण करवाने की व्यवस्था करेगा. यदि इसमें अन्य पक्ष सम्मिलित हो अथवा जांच विदेश स्थित केंद्रों पर की जानी हो, तो बैंक ग्राहक से अनधिकृत/गलत लेनदेन की सूचना प्राप्त होने के अधिकतम एक माह के अंदर जांच की प्रक्रिया को पूर्ण करेगा.

यदि कपटपूर्ण लेनदेन के कारण ग्राहक के खाते से कोई राशि नामे की गई हो, तो एक बार धोखाधड़ी स्थापित हो जाने के पश्चात बिना किसी विलंब/आपत्ति के वह राशि प्रभावित ग्राहक के खाते में लौटा दी जाएगी.

यदि किसी ग्राहक के खाते में कोई स्टाफ सदस्य धोखाधड़ी करता है और वह स्थापित हो जाए तो बैंक न केवल उतनी राशि लौटाएगा बल्कि जितनी अवधि के लिए वह राशि उसमें सम्मिलित रही हो बैंक की जमा बचत खातों में विलंबित संग्रहण चेक वसूली नीति के लिए निर्दिष्ट दर से 1% अधिक और ओवरड्राफ्ट/ऋण खाते के संबंध में लागू ब्याज दर (आधार दर) से 1% अधिक दर से क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा

यदि किसी मामले में न तो बैंक की कोई त्रुटि हो और न ही ग्राहक की परंतु वह त्रुटि प्रणाली में किसी कमी के कारण हुई हो, तो बैंक सदभावना प्रकट करते हुए तथा ग्राहकों के साथ उचित प्रकार से व्यवहार करते हुए उसमें सम्मिलित राशि को लौटने में सहायता करेगा और प्रत्येक मामले में प्रति रु.5,000/- पर रु.100/- की दर से और अधिकतम रु.1,000/- की क्षतिपूर्ति करेगा

4.2 खातों में ईसीएस प्रत्यक्ष/नामे/अन्य नामे

बैंक ग्राहकों के प्रत्यक्ष/ईसीएस (एलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा) अनुदेशों का निर्धारित समय में अनुपालन करने का वचन देता है. इस प्रकार के अनुदेशों के अनुपालन की प्रतिबद्धताओं का अनुपालन न करने/देर से अनुपालन करने की स्थिति में बैंक ग्राहक को उतनी राशि की वित्तीय क्षतिपूर्ति करेगा जो उसे उन अनुदेशों के विलंब से अनुपालन करने/अनुदेशों का अनुपालन न करने के कारण हुई होगी.

यह क्षतिपूर्ति नामे की जाने वाली राशि पर विलंब की अवधि के लिए बचत बैंक दर से गणना की गई ब्याज की राशि के बराबर होगी जो न्यूनतम रु.100/- और अधिकतम रु.1,000/- होगी.

बैंक ग्राहकों के खाते को उन पर लागू होने वाले किसी भी सेवा प्रभार को बैंक द्वारा अधिसूचित प्रभार अनुसूची के अनुसार नामे करेगा. यदि बैंक निर्धारित व्यवस्था का उल्लंघन करते हुए अथवा असावधानीवश कोई प्रभार वसूलता

है, तो स्वीकृत निबंधन एवं शर्तों की जांच के बाद उसे ग्राहक को वापस लौटाएगा और उसे उतनी ही राशि की क्षतिपूर्ति भी करेगा

4.3 एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएस लेनदेनों में जमा/नामे में हुए विलंबों के लिए बैंकों द्वारा भुगतान किए जाने वाले दंड स्वरूप ब्याज में एकरूपता

एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएस के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यविधिक दिशा-निर्देशों तथा इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय समय पर जारी किए गए परिपत्रों/अनुदेशों के अनुसार भी सदस्य बैंक को लाभार्थी खातों में जमा प्रविष्टियाँ करनी होती हैं अथवा लेन देनों को (किसी भी कारण से जमा नहीं किए गए हों) उदभवी/प्रायोजक बैंक को निर्धारित समय सीमा में वापस करना आवश्यक है। इसमें हुए किसी भी प्रकार के विलंब होने पर उसमें निर्दिष्ट दंड के प्रावधान लागू होते हैं। इसमें प्रयुक्त आधार दर के मानकीकरण को सुनिश्चित करने और सभी खुदरा भुगतान उत्पादों में दंड के प्रावधानों में एकरूपता लाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने निम्नलिखित आशोधन किए हैं।

4.3.1 एनईसीएस/ईसीएस-जमा

लाभार्थी के खाते में किसी भी प्रकार के विलंब के कारण होने वाले जमा पर गंतव्य बैंक जमा की नियत तिथि से वास्तव में जमा होने की तिथि तक भारतीय रिज़र्व बैंक की चालू रेपो दर के ऊपर दो प्रतिशत की दर से दंड स्वरूप ब्याज का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

4.3.2 एनईएफटी

गंतव्य बैंक द्वारा भुगतान की प्राप्ति के अनुदेश के अनुसरण में निधि अंतरण कार्य में गंतव्य बैंक के द्वारा की गई कोई त्रुटि, लापरवाही या गंतव्य बैंक के किसी कर्मचारी द्वारा धोखाधड़ी करने की स्थिति में यदि लाभार्थी को भुगतान में विलंब होता है, तो गंतव्य बैंक द्वारा लाभार्थी खाते को जमा करने में हुए विलंब की अवधि के लिए वर्तमान आरबीआई रेपो रेट के ऊपर दो प्रतिशत की दर से क्षतिपूर्ति करनी होगी। किसी कारणवश यदि निधि अंतरण अनुदेश के वापस आने में होने वाले विलंब की स्थिति में गंतव्य बैंक द्वारा रिफंड की तारीख तक के लिए वर्तमान आरबीआई रेपो रेट के ऊपर दो प्रतिशत की दर से ब्याज रिफंड राशि का भुगतान करना होगा।

4.3.3 एनईएफटी के परिचालन समय के दौरान उदभवी बैंकों को एनईएफटी लेनदेनों के लिए प्राप्त हुए अनुरोधों को ऑनलाइन या काउंटरों पर, यथासंभव अगले उपलब्ध समूह में निष्पादित करने का प्रयास करना चाहिए, जो कि किसी भी स्थिति में अनुरोधों के प्राप्त होने के समय से (अगले दिन व्यवसाय समय से) दो घंटे से अधिक न हो। इस अपेक्षा को पूरा करने में किसी विलंब/संभावित विलंब और उसके कारणों की सूचना इसके उदभवी बैंक/ग्राहकों को देनी चाहिए।

4.3.4 ईसीएस (जमा समाशोधन) के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यविधि संबंधी दिशा निर्देशों के अनुसार, जिनमें इस बात का स्पष्ट रूप यह उल्लेख है कि यदि गंतव्य बैंक शाखा "खाता बंद हो गया है/ट्रांसफर हो गया है", "इस प्रकार का खाता नहीं है", खाते का विवरण नहीं मिलता है" आदि कारणों से विशिष्ट लेनदेन को जमा कर

पाने की स्थिति में नहीं हो, तो यह उसे निपटान के दिन ही इसकी रिपोर्ट करनी होगी और उसकी सूचना सेवा शाखा/मुख्य शाखा को देनी होगी।

4.4. ग्राहकों की लिखित सहमति के बिना एटीएम/डेबिट कार्ड जारी करना :

ग्राहक की लिखित सहमति के बिना बैंक द्वारा कोई एटीएम/डेबिट कार्ड जारी कर दिए जाने के मामलों में, जिसके संबंध में ग्राहक द्वारा कार्ड को प्रयोग किए बगैर ही आपत्ति की गयी हो, तो बैंक उस एटीएम/डेबिट कार्ड को वापस लेकर रद्द कर देगा. बैंक न केवल उन प्रभारों को तत्काल वापस लौटाएगा जो कि उसने वसूले हैं, अपितु उसे रु.100/- की क्षतिपूर्ति करेगा यदि संबंधित आवेदन प्राप्ति के 7 दिन में उसे रद्द किया गया हो और यदि 7 दिन के बाद उसे रद्द किया जाता है, तो रु.500/- की क्षतिपूर्ति की जाएगी.

4.5. भुगतान रोकने के अनुदेशों की प्राप्ति के पश्चात चेकों का भुगतान

4.5.1 भुगतान रोकने के अनुदेशों को होम शाखा पर/संपर्क केंद्र/इंटरनेट बैंकिंग (वैकल्पिक चैनल) के माध्यम से स्वीकार किया जाएगा.

4.5.2 भुगतान रोकने से संबन्धित अनुदेश प्राप्त हो जाने के बाद बैंक द्वारा किसी चेक का भुगतान कर दिए जाने पर ग्राहक द्वारा सूचित करने के दो कार्यदिवसों में बैंक नामे की गई राशि को पूर्व दिनांक जमा प्रभाव से लौटाएगा और ग्राहक को रु.100/- क्षतिपूर्ति स्वरूप भी देगा. तथापि यदि चेक का भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों की प्राप्ति से पूर्व किया जा चुका हो, तो कोई क्षतिपूर्ति नहीं की जाएगी.

4.6. विदेशों पर आहरित चेकों की वसूली

4.6.1 बैंक, ग्राहकों को विदेशों पर आहरित चेकों की वसूली में विलंब के लिए क्षतिपूर्ति का भुगतान नहीं करेगा क्योंकि वह विदेश स्थित बैंकों से समय पर जमा सुनिश्चित नहीं कर सकता. बैंक का यह अनुभव है कि विदेश स्थित बैंकों पर आहरित लिखतों की वसूली का समय देश तथा स्थान के अनुसार एवं यहाँ तक कि देश के भीतर भी अलग-अलग होता है. अनंतिम रूप से समाशोधित लिखतों की वापसी हेतु निर्धारित समय सीमा भी देशानुसार बदलती रहती है. तथापि बैंक ऐसे चेकों/लिखतों को क्रय कर अग्रिम रूप से जमा प्रदान कर सकता है बशर्ते पूर्व में संबन्धित खाते का संचालन संतोषप्रद रहा हो. फिर भी बैंक के कोरेस्पोंडेंट के नोस्ट्रो खाते में आगम एक बार जमा हो जाने के बाद भी ग्राहक को जमा प्रदान करने में हुए अप्रत्याशित विलंब के लिए बैंक क्षतिपूर्ति कर सकता है. ऐसी क्षतिपूर्ति नोस्ट्रो खाते में जमा किए जाने की तिथि से एक सप्ताह से अधिक के विलंब के लिए/निर्धारित सामान्य जमा अवधि के लिए नियत तिथि से विलंब अवधि हेतु की जाएगी.

4.6.2 चूंकि विभिन्न देशों के बैंकों पर आहरित लिखतों की वसूली की समय सीमा अलग अलग होती है और यह देश में भी स्थान के अनुसार बदलती रहती है, अतः कोरेस्पोंडेंट के पास बैंक के नोस्ट्रो खाते में निर्बंध जमा तिथि से (शनिवार को छोड़कर) 10 कार्यदिवसों के भीतर जमा नहीं होता है, अर्थात् उस मुद्रा के लिए निर्धारित सामान्य अवधि में इसे ग्राहक के खाते में जमा नहीं किया जाता है, तो विदेशी केन्द्रों में संदेय चेकों की वसूली को विलंब समझा जाएगा ।

4.6.3 विदेशी मुद्रा में लिखतों की वसूली में हुए विलंब हेतु भारतीय रुपये में क्षतिपूर्ति की जाएगी जिसका ब्योरा निम्नानुसार है:

i) बचत बैंक दर से ब्याज दिया जाएगा. यदि संबन्धित विलंब निर्धारित वसूली अवधि से अधिक अर्थात् सामान्य अवधि (जैसा पैरा 4.6.2 में उल्लिखित है) के 10 दिन बाद से 45 दिनों तक का हो, उन मामलों में जहां कि लिखतों की आगम राशि को जमा खातों में जमा किया जाना हो।

ii) असामान्य विलंब की स्थिति में, अर्थात् 45 दिनों से अधिक विलंब होने पर ब्याज का भुगतान उस अवधि के लिए लागू सावधि जमा दर से, और 90 दिनों से अधिक होने पर लागू सावधि जमा दर से 2% अधिक दर पर किया जाएगा.

iii) 45 दिन से कम विलंब के मामलों में यदि वसूली के लिए चेक की राशि ग्राहक के ओवरड्राफ्ट/ऋण खाते में जमा की जानी हो, तो ऋण खाते के लिए लागू दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा. असामान्य विलंब अर्थात् 45 दिनों से अधिक की स्थिति में ऋण खाते के लिए लागू ब्याज दर से 2% अधिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा. इस ब्याज की न्यूनतम राशि रु.25/- होगी .

4.7 विनिमय दरों में प्रतिकूल परिवर्तन के लिए क्षतिपूर्ति

4.7.1 एफईडीआई (फेडई) नियम संख्या 2.बी.3. और 4.ए.3 (27 जून, 2007 को यथा संशोधित) में निर्यात बिलों की वसूली/विदेशी आवक धन-प्रेषण आदि के भुगतान में होने वाले विलंब और विदेशी मुद्रा की दरों में होने वाले प्रतिकूल परिवर्तनों के लिए क्षतिपूर्ति के साथ ही वसूली हेतु भेजे गए निर्यात बिलों पर निर्यातकों को भुगतान एवं प्राधिकृत डीलरों द्वारा नकदीकरण में हुए विलंबों के लिए भी ब्याज क्षतिपूर्ति की व्यवस्था दी गई है

4.7.2 यह मानते हुए कि ग्राहक ने फेमा के दिशानिर्देशों व बैंक की अपेक्षाओं का अनुपालन किया है, निम्नलिखित क्षतिपूर्ति दिशानिर्देश निर्धारित किए गए हैं।

क) निर्यातकों को भुगतान

क) फोरेक्स राशि जमा करने हेतु निर्धारित देय तिथि से अधिक विलंब होने की स्थिति में विनिमय दर के प्रतिकूल उतार-चढ़ाव पर क्षतिपूर्ति देय होगी। क्षतिपूर्ति का निर्धारण निम्नानुसार किया जाएगा

i) यदि ग्राहक को, राशि जमा तिथि को लागू दर की तुलना में भुगतान तिथि को लागू दर बेहतर लगती है, तो कोई क्षतिपूर्ति भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है।

ii) यदि ग्राहक को, राशि जमा तिथि को लागू दर की तुलना में भुगतान तिथि को लागू दर प्रतिकूल लगती है तो उक्त दोनों दरों के बीच के अंतर का 50% क्षतिपूर्ति के रूप में निर्धारित किया जाएगा।

नोट: यदि निर्यातक ने अपनी आय का एक भाग ईईएफसी खाते में रखने की इच्छा व्यक्त की है, तो अपरिवर्तित राशि के लिए कोई क्षतिपूर्ति देय नहीं होगी।

ख) विदेशी आवक धन-प्रेषण का भुगतान

यूएसडी 5000/- तक या इसके समतुल्य सभी धन-प्रेषण जो खुदरा ग्राहक (अर्थात् व्यक्तिगत) के लिए हैं, वे चालू कार्ड दर पर ही परिवर्तित किए जाएंगे व तत्काल उनके संबंधित खाते में जमा कर दिए जाएंगे। हालांकि ग्राहक की सुविधा के लिए इस सुविधा को बढ़ाकर यूएसडी 10000 या इसके समतुल्य किया जा सकता है। चूँकि आईआरसी,

यूएसडी 10000 या इसके समतुल्य परिवर्तन अंतरण करेगी तथा एफईडीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार यूएसडी 5000 से अधिक या इसके समतुल्य तक के धन-प्रेषण के लिए ग्राहक की सहमति आवश्यक है, ऐसे में हो सकता है कि ग्राहक अपनी जरूरत के अनुसार विदेशी मुद्रा में धन-प्रेषण आगम की मांग कर सकता है। ऐसी स्थिति में जब शाखा ग्राहक के हित में निवेदन करेगी तब अंतरण (अंतरणों) के सात दिनों के भीतर आईआरसी एक स्तरीय दर पर परिवर्तन की सुविधा प्रदान करेगा। क्षतिपूर्ति का भुगतान इस प्रकार किया जाएगा।

- i) यदि विदेश से धन-प्रेषण सूचना की प्राप्ति के दस दिन के भीतर धन-प्रेषण परिवर्तित नहीं किया गया तथा
- ii) भुगतान तिथि और अंतिम देय तिथि के बीच यदि विनिमय दर की आवा-जाही प्रतिकूल है ।
- iii) क्षतिपूर्ति की मात्रा का निर्धारण दोनों तिथियों (अर्थात् भुगतान की देय तिथि और रूपांतरण की तिथि को) की प्रचलित दरों के बीच के अंतर का 50% होगा ।

4.8 भारत मे देय चेकों की वसूली

4.8.1 बाहरी चेकों की वसूली मे विलंब होने पर ब्याज का भुगतान

यदि ऋण प्रदान करने में, बैंक की चेक वसूली नीति में निर्धारित समय सीमा से अधिक समय लगता है, तो बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुरूप बैंक ग्राहक को वसूली लिखतों की राशि पर ब्याज अदा करेगा। ये ब्याज, बिना ग्राहक की मांग पर, सभी खातों के लिए दिए जाएंगे। विलंबित वसूली हेतु देय ब्याज के भुगतान में इस बात का कोई अंतर नहीं किया जाएगा कि लिखतों का आहरण बैंक की अपनी शाखा पर किया गया है अथवा किसी अन्य बैंक की शाखा पर।

		एसबीआई की शाखाएं	अन्य बैंकों की शाखाएं
क)	महानगरीय केंद्रों/प्रमुख 'ए' श्रेणी के शहरों (अर्थात् मुंबई, चेन्नई, कोलकाता, नई दिल्ली, अहमदाबाद, बंगलूर एवं हैदराबाद) के बीच संग्रहण	6 दिन	7 दिन
ख)	ऊपर (क) में उल्लिखित स्थानों और राज्य की राजधानियों (उत्तर-पूर्वी राज्यों व सिक्किम को छोड़कर) तथा एरिया । शहरों, अर्थात् पुणे, नागपुर, कानपुर, सूरत, विशाखापटनम, वडोदरा, कोचि, इंदौर, लुधियाना, कोयम्बटूर, आगरा, मदुराई और वाराणसी के बीच संग्रहण।	8 दिन	10 दिन
ग)	अन्य सभी केंद्रों के बीच संग्रहण	10 दिन	14 दिन

4.8.2 विलंब से की गई वसूली पर ब्याज का भुगतान निम्नलिखित दरों पर किया जाएगा:

क) बाहरी चेकों की वसूली की स्थिति में 07/10/14 दिनों से अधिक के विलंब पर (अर्थात् आठवें/ग्यारहवें/पंद्रहवें दिन से) बचत बैंक दर से ब्याज देय होगा।

ख) जहाँ विलंब 14 दिन से अधिक है, वहाँ ब्याज की दर तदनु रूप समय के लिए सावधि जमा या बचत बैंक जमा दर से, जो भी अधिक होगा, लागू होगी ।

ग) असाधारण विलंब की स्थिति में जो कि 90 दिनों से अधिक है, देय ब्याज की दर तदनु रूप समय की सावधि जमा दर से 2% अधिक होगी।

घ) चेकों के आगम की वसूली की घटना में जो कि ग्राहक के ओवर ड्राफ्ट/ ऋण खाते में जमा करनी है, देय ब्याज की दर उस ऋण खाते पर लागू दर के समान होगी। असाधारण विलंब के लिए जो कि 90 दिनों से अधिक है, देय ब्याज की दर उस ऋण खाते पर लागू दर से 2% अधिक होगी।

4.8.3 उपर्युक्तानुसार देय ब्याज की न्यूनतम राशि रू.25/- होगी ।

4.9 स्थानीय चेकों के समाशोधन में हुए विलंब हेतु क्षतिपूर्ति:

4.9.1 सुबह 11 बजे तक जो चेक ड्राप बॉक्स में जमा किए जाते हैं, वे उसी दिन निकासी हेतु भेज दिए जाएंगे, जिसके लिए निकासी का समय टी+1 कार्यावधि है। सुबह 11 बजे के बाद जो चेक जमा किए जाएंगे वे अगले दिन निकासी के लिए भेजे जाएंगे और इसके लिए निकासी का समय टी+2 कार्यावधि दिन का होगा।

4.9.2. स्थानीय चेकों समाशोधन में निकासी में नियत समय के अतिरिक्त विलंब की स्थिति में ग्राहकों को क्षतिपूर्ति देय है। इस प्रकार की क्षतिपूर्ति बिना ग्राहकों की मांग पर सभी प्रकार के खातों में बचत बैंक दर से देय होगी।

4.9.3 बैंक द्वारा ग्राहकों को संबंधित वापसी समाशोधन के समापन के तत्काल बाद उनके खाते में जमा की गई आभासी राशि के उपयोग की भी अनुमति दी जाएगी और किसी भी स्थिति में सामान्य सुरक्षा पहलुओं को ध्यान में रखते हुए, जमा की गई आभासी राशि की तिथि को अगले दिन कारोबार प्रारंभ होने के अधिकतम एक घंटे के भीतर आहरण की अनुमति दी जाएगी ।

4.10 चेकों / लिखतों के मार्ग में खोने पर क्षतिपूर्ति

4.10.1 चेक/लिखत जो कि वसूली के लिए स्वीकार किए जाते हैं यदि मार्ग में या समाशोधन के दौरान या सेवा प्रदाता द्वारा (सीएमपी की स्थिति में) खो जाते हैं, तो बैंक लिखत के खोने की जानकारी प्राप्त होते ही इसे तुरंत खाताधारक के संज्ञान में लाएगा ताकि खाताधारक आहरणकर्ता को भुगतान करने से रोक सके। इसके साथ ही खो जाने के कारण यदि चेक/लिखत खाते में जमा न होकर, नकारा गया हो, तो उसे भी संभाल कर रखे । चेक के आहरणकर्ता से चेक की एक दूसरी प्रति प्राप्त कराने में बैंक ग्राहक को पूरा सहयोग देगा ।

4.10.2 यदि लिखत के गुम होने की सूचना, ग्राहक को, बैंक की चेक वसूली नीति के अनुसार तय सीमा (07/10/14 दिन, इनमें से जो लागू हो) के बाद दी जाती है, तो तय समय सीमा के बाद की अवधि के लिए भारत में देय चेकों पर उपर्युक्त पैरा 4.8.2 में उल्लिखित दरों के अनुसार ब्याज देय होगा तथा विदेश में देय चेकों पर उपर्युक्त पैरा 4.6 में उल्लिखित दरों के अनुसार ब्याज देय होगा।

i) बैंक ड्रुप्लीकेट चेक /लिखत और उसकी वसूली प्राप्त करने में संभावित देरी के लिए बचत बैंक दर से अगले 15 दिन की अवधि के लिए चेक की राशि पर ब्याज देगा।

ii) बैंक, रसीद दिखाने पर, ग्राहक को उस यथोचित खर्च की क्षतिपूर्ति भी करेगा जो उसने चेक लिखत की दूसरी प्रति प्राप्त करने में किए हैं। इसके लिए अधिकतम रु.250/- की फीस लेकर लिखत की दूसरी प्रति जारी करने वाले बैंक/संस्था से लिखत प्राप्त करना होगा।

4.11. एटीएम की खराबी: विवादित एटीएम अंतरण के निपटान हेतु ग्राहक को क्षतिपूर्ति

4.11.1 आरबीआई के निर्देश/दिशानिर्देश के अनुसार बैंक को अब ग्राहक की शिकायत का समाधान 12 कार्यालयीय दिवस से घटाकर 7 कार्यालयीय दिवस में करना होगा। तदनुसार शिकायत की रसीद प्राप्त होने के 7 दिन के भीतर यदि बैंक ग्राहक के खाते में राशि पुनः जमा करने में असफल रहता है, तो बैंक शाखा को रु.100 प्रति दिन की दर से क्षतिपूर्ति देनी होगी। ऐसा तभी होगा जब शिकायत अंतरण के 30 दिनों के भीतर ही दर्ज करा दी गई हो और शाखा उस राशि के एटीएम भुगतान/संवितरण का प्रमाण देने में असफल रहे।

4.11.2 नकदी जमा मशीन (सीडीएस) से ग्राहक के खाते में राशि देरी से जमा होने से संबंधित विवाद के मामले में, बैंक उचित सत्यापन करने के बाद विलंबित अवधि के लिए ग्राहक के जमा/ओवरड्राफ्ट/लोन खाते के लिए लागू दर से ब्याज अदा करेगा। तथापि, सीडीएस में जमा की गई करेंसी की प्रामाणिकता से संबंधित किसी विवाद के मामले में, इस मामले को बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अंतर्गत शामिल नहीं किया जाएगा।

4.12 पेंशन भुगतान में विलंब हेतु क्षतिपूर्ति :

4.12.1 भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों के अनुसार, केन्द्रीय/राज्य सरकार के कर्मचारियों की पेंशन (सामान्य पेंशन) उनके खातों में (मार्च माह के अलावा) प्रत्येक महीने के अंतिम 4 कार्यालयीय दिवसों में उनके खातों में जमा हो जानी चाहिए। मार्च माह की पेंशन अप्रैल के प्रथम कार्यालयीय दिवस को खातों में जमा होगी।

4.12.2 जहाँ तक संशोधित पेंशन/बकाया राशि के संवितरण का संबंध है, सरकार को चाहिए कि वह जिस महीने में पेंशन के संशोधन और उसके क्रियान्वयन की तिथि की घोषणा करती है उसके उत्तरवर्ती महीने के अंतिम दिन में संशोधित पेंशन/बकाया राशि उन्हें प्राप्त हो जाना चाहिए। दूसरे शब्दों में, प्रत्येक एजेंसी बैंक को कार्रवाई हेतु 30 से 60 दिन का पर्याप्त समय प्राप्त होता है जिसके अंदर वह संबंधित सरकार से संशोधित मानदण्ड प्राप्त कर सकता है और उसे सीपीएसएस में सेट करके रख सकती है ताकि सरकारी आदेश के समय पर क्रियान्वित किया जा सके।

4.12.3 संबंधित पेंशनर को नियत तिथि (संबंधित सरकार द्वारा पिछले महीने में जारी सरकारी आदेश के अनुवर्ती महीने के अंतिम दिन) से अधिक विलंब होने पर, विलंबित समय के लिए संशोधित पेंशन/बकाया राशि पर 8% की निश्चित दर से क्षतिपूर्ति की जानी चाहिए बिना पेंशनर के दावे के दिनांक 01 अक्टूबर 2008 से प्रभावी सभी विलंबित भुगतानों से संबंधित क्षतिपूर्ति उसके खते में स्वतः जमा हो जानी चाहिए।

4.12.4 बहुत जटिल पेंशन मामलों में जिनमें संबंधित सरकार/सरकारी विभागों के पिछले संदर्भों की आवश्यकता हो, उनमें नियत तारीख की गिनती उस दिन से शुरू होगी जिस दिन संबंधित सरकार से अंतिम स्पष्टीकरण प्राप्त हो।

4.13. आईओआई (अंतर कार्यालय लिखत) की दूसरी प्रति (डुप्लिकेट) जारी करने में हुई देरी के लिए क्षतिपूर्ति

डुप्लिकेट आईओआई, उसके खरीददार से इस तरह के अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 7 कार्य-दिवसों के अंदर से एक पखवाड़े के भीतर जारी किया जाएगा। उपर्युक्त निर्धारित अवधि के बाद विलंब के लिए इसी अवधि की सावधि जमा के लिए लागू ब्याज दर से ग्राहक को क्षतिपूर्ति देय होगी।

4.14. अन्य बैंकों के द्वारा 'सममूल्य पर' जारी चेकों का भुगतान

4.14.1 खाता में (जिस खाता के पक्ष में चेक जारी किए गए हैं) पर्याप्त धनराशि के अभाव में, दूसरे बैंकों के द्वारा जारी 'सममूल्य पर' चेकों के नकारे जाने पर (जिनमें को-ऑपरेटिव बैंक भी शामिल हैं) बैंक, चेक धारक को कोई क्षतिपूर्ति नहीं प्रदान करेगा। चाहे भले ही वह राशि 'सममूल्य पर' चेक जारी करने वाले बैंक को चुका दी गई।

4.14.2 आरबीआई के अनुदेशानुसार बैंक अन्य बैंकों के चालू खातों पर आहरित चेकों को स्वीकार तभी करेगा जब जारी किए गए ऐसे चेकों के निधीयन की व्यवस्था की गई हो। अतः पर्याप्त निधीयन व्यवस्था के अभाव में चेकों के भुगतान नहीं किए जाने की स्थिति में चेक जारीकर्ता बैंक की यह जिम्मेदारी है कि वह चेक धारक को क्षतिपूर्ति प्रदान करे।

4.15. ऋणदाताओं का दायित्व: उधारकर्ताओं के लिए प्रतिबद्धता

बैंक ने "ऋणदाता की देयता" के सिद्धांतों को अपनाया है। बैंक द्वारा अपनाए गए "ऋणदाता की देयता" संबंधी दिशा-निर्देशानुसार और ग्राहकों के प्रति बैंक की वचनबद्धता कोड के अनुसार बैंक उधारकर्ताओं को संबंधित दावे के निपटान/प्रदत्त किए जाने तक बैंक के अन्य किसी अधिकार/ग्रहणाधिकार/दावे के अध्यक्षीन सहमत/करार की गई सभी बकाया राशियों की अदायगी के 15 दिनों के अंदर बंधक रखी गई सभी प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वत्व विलेख वापस कर देगा। यदि अन्य किसी दावे के लिए समायोजन के किसी अधिकार को काम में लिया जाना है, तो बैंक अन्य दावों के संबंध में पूर्ण विवरण प्रस्तुत करते हुए एक उचित नोटिस देगा और संबंधित दावे के निपटान/प्रदत्त होने तक बंधक रखी गई संपत्ति से संबंधित प्रतिभूतियां/दस्तावेज/स्वत्व विलेख को रोक कर रखेगा। बैंक के पास बंधक रखी हुई संपत्ति के स्वत्व विलेख गुम होने के मामले में क्षतिपूर्ति की राशि में डुप्लिकेट दस्तावेज प्राप्त करने के लिए खर्च किए गए फुटकर खर्च और निम्नानुसार ढंग से बैंक द्वारा यथा निर्णित एकमुश्त राशि शामिल होगी। बैंक ऋणी को सहमत/करार की गई सभी बकाया राशियों की अदायगी के 15 दिनों के बाद बंधक रखी हुई संपत्ति से संबंधित प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वत्व विलेखों को वापस करने में देरी करने पर उपर्युक्त शर्तों के अध्यक्षीन, प्रति दिन रु.100/- की दर से (अधिकतम रु.5,000/-) क्षतिपूर्ति करेगा।

4.16. बैंक एजेंटों द्वारा उल्लंघन

यदि ग्राहक से प्राप्त किसी भी शिकायत जिसमें बैंक के प्रतिनिधि/क्रियर या कोई अन्य एजेंट (डीएसए) किसी अनुचित आचरण या कार्य में लिप्त होकर बैंक की ग्राहक प्रतिबद्धता संहिता, जिसे बैंक ने ग्राहकों के प्रति अपनी स्वेच्छा से अपना रखा है, उसका उल्लंघन कर रहे हैं तो बैंक उसकी जाँच करने व शिकायत के निवारण में उचित कदम उठाएगा और शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्यालयी दिवसों के भीतर ग्राहक से बात करने का न्यायोचित प्रयास

करेगा और ग्राहक को उसकी वित्तीय हानि के लिए बैंक द्वारा निर्धारित उचित क्षतिपूर्ति देगा और बैंक के निर्णय के अनुसार यदि आवश्यक हो, तो पुनः ऐसी घटनाओं को रोकने के लिए कदम उठाया जाएगा।

4.17 क्षतिपूर्ति के भुगतान के लिए समयसीमा

इस नीति में यथा उल्लिखित बैंकिंग सेवाओं की विभिन्न श्रेणियों की कमियों के लिए (क्षतिपूर्ति) की राशि का भुगतान सेवा में कमी स्वीकार होने के बाद 15 (पंद्रह) दिनों के अंदर किया जाना चाहिए।

5. सीबीएस में क्षतिपूर्ति का स्वतः भुगतान

आईटी-सीबीएस डवलपमेंट विभाग ने सीबीएस में निम्नलिखित कमियों के लिए क्षतिपूर्ति राशि का स्वतः भुगतान से संबंधित आवश्यक कार्य-प्रणाली तैयार की है और इसे नवंबर 2013 से लागू किया है। सेवाओं में कमियों के कारण ग्राहकों को क्षतिपूर्ति राशि का भुगतान करने से संबंधित विस्तृत परिचालन दिशानिर्देश ई-परिपत्र क्र. एनबीजी/बीओडी-जीबी/70/2014-15 दिनांक 5 नवंबर 2014 द्वारा जारी किए गए हैं।

- अनधिकृत/गलत नामे
- खाते में ईसीएस सीधे नामे/अन्य नामे
- ग्राहकों की लिखित सहमति के बिना एटीएस/डेबिट कार्ड जारी करना
- होम शाखा में भुगतान रोकने के अनुदेश स्वीकार करने के बाद चेकों का भुगतान करना।
- विदेशी आवक धन-प्रेषणों आदि के भुगतान/निर्यात बिलों के कलेक्शन में की गई देरी के लिए क्षतिपूर्ति और कलेक्शन के लिए भेजे गए निर्यात बिलों और अधिकृत विक्रेताओं द्वारा वसूल की गई राशि का निर्यातकों को भुगतान करने में की गई देरी के लिए ब्याज का भुगतान करना होगा।
- एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएस लेनदेनों की वापसी/की राशि जमा करने में देरी करना।
- विदेशी शाखाओं पर आहरित चेकों का कलेक्शन करना।
- भारत में देय, बैंक की अभिरक्षा में चेक गुम होना।
- विदेशों में देय, बैंक की अभिरक्षा में चेक गुम होना।
- विवादित एटीएम लेनदेन।
- पेंशन जमा होने में देरी होना।
- ड्रूप्लिकेट आईओआई जारी करने में देरी करना
- ऋणदाता की देयता, प्रतिभूति दस्तावेजों का वापस करने में देरी करना।

6. ग्राहकों के उत्तरदायित्व

6.1. जब तक ग्राहक बैंक की सूचना में न लाए तब तक ग्राहक की लापरवाही से चेक बुक, पासबुक, कार्ड, पिन या कोई अन्य सुरक्षा संबंधी सूचना यदि खो जाती है और वह बैंक द्वारा जारी किए गए 'करें' व 'न करें' का पालन नहीं करता है तो बैंक इसके लिए जिम्मेदार नहीं होगा।

6.2. यदि ग्राहक धोखाधड़ीपूर्ण कार्य करता है और/या उचित देखभाल के अभाव के परिणामस्वरूप उसकी हानि होती है तो बैंक इसके लिए जिम्मेदार नहीं होगा। पिन, पासवर्ड/सुरक्षा या गोपनीय सूचना के गुम होने के बाद उनके किसी दुरुपयोग के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा जब तक कि उसे ग्राहक द्वारा इसकी सूचना न प्रदान की जाए और बैंक द्वारा इस दुरुपयोग को रोकने के लिए आवश्यक कदम न उठाए जाएं।

7. डिस्क्लेमर खण्ड

उपर्युक्त के होते हुए बैंक निम्नलिखित दशाओं में कोई क्षतिपूर्ति नहीं करेगा:-

- i) बैंक के ऋण व अग्रिम संबंधी गतिविधियों की कोई कमी
- ii) गैर निधीयन व सुरक्षा अनुपालन के कारण दूसरे बैंकों से सममूल्य भुगतान करार का नकारा जाना।
- iii) यदि बैंक व्यवसाय में ऐसे कारणों से विलंब होता है जो बैंक नियंत्रण से बाहर हैं तो उस अवधि की गणना विलंब की घटनाओं में नहीं की जाएगी ।
- iv) जहाँ कोई मामला न्यायालय, लोकपाल, विवाचक, सरकार के सम्मुख विचाराधीन/ लंबित/स्थगित होने के कारण ठंडे बस्ते में डाल दिया गया हो।

8. अप्रत्याशित घटना

इस नीति के अंतर्गत किसी अप्रत्याशित घटना जिसमें नागरिक उपद्रव, तोड़फोड़, तालाबंदी, हड़ताल या कोई अन्य श्रम गड़बड़ी, दुर्घटना, आगजनी, प्राकृतिक आपदा या ईश्वर कृत कार्य, युद्ध, बैंकों या संबंधित बैंकों की प्रणाली, संचार चैनल में खराबी इत्यादि जो कि बैंक के नियंत्रण से परे हैं और बैंक को उसके मानक विशेषीकृत सेवा के निष्पादन में उसे रोकते हैं, उनके कारण बैंक ग्राहक को क्षतिपूर्ति देने के लिए बाध्य नहीं होगा।

9. नीतिगत संशोधन/ सुधार

बैंक के पास यह अधिकार सुरक्षित है कि जब उसे यह उचित लगे तो वह अपने विवेकानुसार इस नीति में संशोधन/ सुधार कर सकता है। बैंक इस नीति का वार्षिक अंतरालों पर समीक्षा करने का भी प्रयत्न करेगा।

जमाकर्ता अधिकार नीति

उद्देश्य

बैंक का एक प्रमुख कार्य उधार देने के लिए लोगों से जमाराशियां स्वीकार करना है। वस्तुतः जमाकर्ताओं का बैंकिंग व्यवस्था में सबसे बड़ा योगदान रहता है। जमाकर्ता और उनके हित भारत में बैंकिंग के विनियमन ढांचे में सर्वाधिक महत्वपूर्ण हैं और इसे बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 में स्वीकार किया गया है। भारतीय रिज़र्व बैंक जमाराशियों पर दिए जाने वाले ब्याज की दरों और जमा खातों के संचालन से संबंधित अन्य पक्षों पर समय समय पर निदेश/संसूचनाएं जारी करने के लिए अधिकृत है। वित्त व्यवस्था के उदारीकरण और ब्याज दरों पर नियंत्रण हटाए जाने से बैंक अब भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विस्तृत दिशानिर्देशों के तहत स्वयं जमा योजनाएं तैयार कर सकते हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को सूचित किया है कि वे आम जमाकर्ताओं खासकर छोटे जमाकर्ताओं के अधिकारों को ध्यान में रखकर एक पारदर्शी और व्यापक नीति बनाएं। इस नीति में जमा खातों में लेनदेन से संबंधित सभी पक्षों, लगाए जाने वाले शुल्कों और अन्य संबंधित विषयों को शामिल किया जाए, ताकि जमाकर्ताओं को शाखा स्तर पर व्यवहार करने में सुविधा हो। इस नीति में ग्राहकों के लेनदेन की गोपनीयता के संबंध में भी स्पष्ट उल्लेख होना चाहिए। तदनुसार, जमा योजनाओं पर जारी इस नीतिगत दस्तावेज में बैंक द्वारा प्रस्तुत विभिन्न जमा योजनाओं के बनाए जाने के संबंध में मार्गदर्शी सिद्धांत और जमा खातों के संचालन पर लागू शर्तें दी गई हैं। इस दस्तावेज में जमाकर्ताओं के अधिकारों को मान्यता दी गई है और इन्हें जारी करने का उद्देश्य ऐसी सूचनाओं का प्रसार करना है जो आम लोगों से जमाराशियां स्वीकार करने, विभिन्न जमा खातों के संचालन और परिचालन, विभिन्न जमा खातों में ब्याज के भुगतान, जमा खाते बंद करने, मृत जमाकर्ताओं की जमाराशियों के निपटन आदि के विभिन्न पहलुओं से संबंधित है और जिससे ग्राहक लाभान्वित हो सकें। यह आशा है कि इस दस्तावेज से विभिन्न ग्राहकों के साथ लेनदेन और अधिक पारदर्शी हो सकेंगे तथा ग्राहक अपने अधिकारों के प्रति जागरूक बन सकेंगे। इसका परम उद्देश्य ग्राहकों को ऐसी सेवाएं प्रदान करना है जिन्हें बिना मांगे प्राप्त करने के वे सही मायने में हकदार हैं।

विभिन्न प्रकार के जमा खाते:

बैंक द्वारा प्रस्तुत विभिन्न जमा योजनाओं को अलग अलग नाम दिए गए हैं, पर इन्हें मोटे तौर पर निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है:-

1. मांग जमा, बैंक द्वारा प्राप्त वे जमाराशियां होती हैं जो मांग पर खाते से निकाली जा सकता है।
 - क. बचत जमा, मांग पर निकाली जा सकने वाली एक प्रकार की ऐसी जमा राशियां होती है जिन्हें बैंक द्वारा किसी अवधि के लिए निर्धारित संख्या और राशि में ही निकाला जा सकता है।
 - ख. बेसिक बचत बैंक जमा खाते बृहत् वित्तीय समावेशन को ध्यान में रखकर खोले गए मांग जमा खाते होते हैं। ये खाते सरलीकृत केवाईसी मानदंडों के आधार पर खोले जाते हैं। इन्हें छोटे खाते भी कहा जाता है और ये भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित शर्तों पर चलाए जाते हैं।
 - ग. चालू खातें एक प्रकार के ऐसे मांग जमा खाते होते हैं जिनमें खाते में जमा शेष राशि के आधार पर कितनी भी बार या स्वीकृत सीमा में राशि निकाली जा सकती है। इनमें ऐसे अन्य जमा खातें भी आते हैं, जो न तो बचत जमा और न ही सावधि जमा खाते होते हैं।

II. सावधि जमा बैंक द्वारा एक निश्चित अवधि के लिए प्राप्त जमा राशि होती है जो इस निश्चित अवधि के समाप्त होने पर निकाली जा सकती है और इनमें आवर्ती जमा/सावधि जमा/विशेष सावधि जमा आदि भी आती हैं।

जमा राशियां

खाते में राशि नकदी, चेकों, इलेक्ट्रॉनिक ट्रांसफरों, ईसीएस या किन्हीं अन्य ऐसे माध्यमों से जमा की जा सकती है जिनका उपयोग बैंक की वेबसाइट पर उचित सूचना दिए जाने के बाद किया जा सकता है। मूल (होम) शाखाओं के छोड़कर अन्य शाखाओं में नकद राशि जमा करने पर कुछ प्रतिबंध हैं और इसके लिए कुछ शुल्कों का भुगतान भी किया जा सकता है।

पैसा निकालना

खाते से पैसा चेकों, पैसा निकालनेवाले फार्मों, एटीएमों के द्वारा, पीओएस मशीनों, इंटरनेट पर इलेक्ट्रॉनिक ट्रांसफर, बायोमेट्रिक कार्डों के प्रयोग, बैंक को दिए गए स्थायी अनुदेशों, ईसीएस अनुदेशों या किन्हीं ऐसे अन्य माध्यमों द्वारा निकाला जा सकता है जिनका उपयोग बैंक की वेबसाइट पर उचित सूचना देने के बाद किया जा सकता है। नकदी पैसा पूर्णांकित रूपों में निकाला जाना चाहिए। बैंक वित्तीय लेनदेन के लिए ई-मेल द्वारा ग्राहकों से प्राप्त अनुरोधों पर कार्रवाई नहीं करता है भले ही उसके साथ कोई पत्र स्कैन करके क्यों न संलग्न किया गया हो।

खाता खोलना और जमा खातों का परिचालन:

- क) बैंक कोई जमा खाता खोलने के पहले भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी "अपने ग्राहक को जानिए" (केवाईसी) दिशानिर्देशों या बैंक द्वारा अंगीकृत इसी प्रकार के अन्य मानदंडों या प्रक्रियाओं के रूप में समुचित सावधानी बरतता है। खातों में केवाईसी की स्थिति ग्राहकों की जोखिम श्रेणी के आधार पर समय समय पर अद्यतन की जाएगी। सरलीकृत केवाईसी मानदंडों के आधार पर खोले गए बचत बैंक खातों को छोटे खाते नाम दिया गया है। छोटे खाते शुरू में बारह मास और उसके बाद और बारह मास की अवधि के लिए परिचालित रहते हैं। पर इसके लिए खाता धारक को खाता खोलने के 12 मास के अंदर केवाईसी/एएमएल के आधिकारिक रूप से वैध किन्हीं दस्तावेजों के लिए आवेदन किए जाने का प्रमाण देना होगा।
- ख) खाता खोलने के फार्म और अन्य सामग्री बैंक द्वारा संभावित जमाकर्ता को दी जाएगी। इसमें दी जाने वाली जानकारी और सत्यापन या रेकार्ड के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की जानकारी होगी। खाता खोलने वाले बैंक पदाधिकारी द्वारा संभावित ग्राहक के खाता खोलने के लिए संपर्क करने पर प्रक्रिया संबंधी औपचारिकताओं की ओर आवश्यक स्पष्टीकरण देने होंगे। बैंक में बेसिक बचत बैंक खातों और छोटे खातों के लिए खाता खोलने के सरलीकृत फार्म लागू किए गए हैं।
- ग) बचत बैंक खाते और चालू जमा खाते जैसे जमा उत्पादों के लिए बैंक ऐसे खातों के परिचालन पर लागू निबंधनों एवं शर्तों के तहत सामान्यतया कुछ न्यूनतम जमा शेष न रख पाने पर बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित शुल्क लगाए जाएंगे। बचत बैंक खाते के लिए बैंक निर्धारित अवधि हेतु लेनदेन की संख्या, नकदी पैसा निकालना आदि की कुछ सीमा निर्धारित कर सकता है। इसी तरह, बैंक चेक बुक जारी करने के अतिरिक्त खाता विवरण, डुप्लीकेट पास बुक के लिए शुल्क फोलियो शुल्क आदि निर्धारित करेगा। खातों के

परिचालन के निबंधनों व शर्तों और विभिन्न सेवाओं के शुल्कों की सूची के संबंध में ऐसी समस्त जानकारी खाता खोलते समय संभावित जमाकर्ता को दी जाएगी।

- घ) बचत बैंक खाते भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर पात्रता मानदंडों के अनुसार पात्र व्यक्ति/व्यक्तियों और कतिपय संगठनों/एजेंसियों के ही खोले जाएंगे। चालू खाते व्यक्तियों/भागीदारी फर्मों/गैर-सरकारी और सरकारी लिमिटेड कंपनियों/हिन्दू अविभक्त परिवारों/निर्दिष्ट सहयोगियों/सोसाइटियों/ट्रस्टों आदि द्वारा खोले जा सकते हैं। सावधि जमा खाते व्यक्तियों/व्यक्तियों और कतिपय संगठनों/एजेंसियों के ही खोले जाएंगे। चालू खाते व्यक्तियों/भागीदारी फर्मों/गैर-सरकारी और सरकारी लिमिटेड कंपनियों/हिन्दू अविभक्त परिवारों/ निर्दिष्ट सहयोगियों/सोसाइटियों/ट्रस्टों आदि द्वारा खोले जा सकते हैं।
- ड) जमा खाता खोलते समय समुचित सावधानी बरतने में व्यक्ति की पहचान के बारे में संतुष्टि करना, पते का सत्यापन करना और ग्राहक का ब्योरा तैयार करना शामिल होगा। खाता खोल रहे/परिचालित कर रहे व्यक्ति/व्यक्तियों का हालिया फोटो प्राप्त करना समुचित सावधानी प्रक्रिया का हिस्सा है।
- च) केवाईसी मानदंडों के तहत समुचित सावधानी की अपेक्षाओं के अतिरिक्त, बैंक के लिए आय कर अधिनियम/नियमावली के तहत स्थायी खाता संख्या (पैन) या उसके स्थान पर फार्म संख्या 60 या 61 में घोषणा पत्र प्राप्त करना आवश्यक है।
- छ) जमा खाते किसी व्यक्ति द्वारा अपने नाम में (श्रेणी एकल नाम में खाता कहलाता है) या एक से अधिक व्यक्तियों के नाम में (श्रेणी: संयुक्त खाता कहलाता है) खोला जा सकता है। अभिभावक के रूप में माताएं केवल अवयस्कों की ओर से खाते के परिचालन के लिए होंगी। 10 वर्ष से अधिक आयु के अवयस्कों को बचत बैंक खाता व्यक्तिगत तौर पर खोलने की भी अनुमति होगी। अवयस्कों/नैसर्गिक अभिभावक के साथ अवयस्कों के खाते में जमाराशियाँ सरकार/भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार निर्धारित सीमाओं में रखी जा सकेंगी।
- ज) बैंक की एक शाखा द्वारा एक बार केवाईसी मानदंड पूरे कर लेने पर ये बैंक में खाते के ट्रांसफर के लिए मान्य रहेंगे बशर्ते संबंधित खाते के लिए केवाईसी की सभी आवश्यकताओं को पूरा कर लिया गया हो। ग्राहक अपना खाता एक शाखा से दूसरी शाखा में ट्रांसफर कर पाएंगे और इसके लिए उनसे पते का नया प्रमाण नहीं मांगा जाएगा पर खाता धारक को अपने वर्तमान पते के बारे में स्वयं का एक घोषणा पत्र देना होगा कि वह छह मास की अवधि के अंदर अपने पते का प्रमाण प्रस्तुत कर देगा। केवाईसी के तहत दी गई जानकारी बैंक द्वारा निर्धारित समयावधि में निरंतर समय-समय पर अद्यतन की जाती रहेगी।
- झ) संयुक्त खाते का परिचालन - एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा खोला गया संयुक्त खाता एक व्यक्ति या एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा संयुक्त रूप से खोला गया बचत बैंक खाता केवल नैसर्गिक अभिभावक/अभिभावक द्वारा चलाया जा सकता है।
- ञ) संयुक्त खाता धारक उपर्युक्त खातों में जमा शेष राशि का निपटान करने के लिए निम्नलिखित में से कोई भी आदेश दे सकते हैं:
- दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी: यदि खाता दो व्यक्तियों अर्थात् 'क' और 'ख' द्वारा रखा गया है, तो अंतिम जमा शेष राशि का, यदि लागू हो, किसी एक खाता धारक की मृत्यु पर उत्तरजीवी को भुगतान किया जाएगा।

- ii. कोई एक या उत्तरजीवी/एक से अधिक उत्तरजीवी यदि खाता दो से अधिक व्यक्तियों अर्थात क, ख और ग द्वारा रखा गया है तो अंतिम जमा शेष राशि का ब्याज के साथ यदि लागू हो किसी एक/दोनों खाताधारकों की मृत्यु पर संयुक्त खाताधारकों में से किसी एक को या उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) को भुगतान किया जाएगा।
- iii. पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी यदि खाता दो से अधिक व्यक्तियों अर्थात 'क' और 'ख' द्वारा रखा गया है तो अंतिम जमा शेष राशि का ब्याज के साथ यदि कोई हो, 'ख' की मृत्यु पर 'क' को भुगतान किया जाएगा। इसी तरह क की मृत्यु पर इसका ख को भुगतान किया जाएगा।
- iv. उत्तरवर्ती या उत्तरजीवी: यदि खाता दो व्यक्तियों अर्थात, क और ख द्वारा रखा गया है तो अंतिम जमा शेष राशि का ब्याज के साथ क की मृत्यु पर ख को भुगतान किया जाएगा। इसी तरह, 'क' की मृत्यु पर 'ख' को भुगतान किया जाएगा।

संयुक्त खाते खोलने/जमा शेष राशि के निपटान का उपरि अंकित आदेश जमा खाता खोलने की तारीख से लागू हो जाएगा। इस आदेश को सभी खाताधारकों की सहमति से संशोधित किया जा सकेगा। संयुक्त खातों के मामलों में सावधि जमाओं का समयपूर्व पैसा निकालना सावधि जमा खाता खोलते समय या जमा की अवधि/समयावधि के दौरान बाद में किसी समय जमाकर्ताओं द्वारा संयुक्त रूप से दिए गए अधिदेश पर निर्भर करेगा। यदि ऐसा कोई अधिदेश लिया गया है, तो उत्तरजीवी जमाकर्ता द्वारा सावधि जमाओं का समयपूर्व पैसा निकालना मृत संयुक्त जमाधारक के कानूनी वारिसों की सहमति लिए बिना किया जा सकेगा।

ट) सावधि जमा खाता धारक अपनी जमा राशियां बैंक में रखते समय जमा खाते को बंद करने या परिपक्वता की तारीख से और आगे बढ़ाने के लिए जमा राशि का नवीकरण करने के संबंध में अनुदेश दिए जा सकते हैं। यदि परिपक्वता की तारीख तक कोई आदेश प्राप्त नहीं हुआ होगा तो उस राशि का उतनी ही अवधि के लिए अर्थात प्रारंभिक जमा अवधि के लिए परिपक्वता की तारीख को लागू ब्याज दर पर पुनर्निवेश कर दिया जाएगा।

ठ) जमाकर्ता के अनुरोध पर, बैंक जमाकर्ता की ओर से खाते का परिचालन करने हेतु अन्य व्यक्ति को प्राधिकृत करते हुए उसके द्वारा दिए गए अधिदेश/मुख्यारनामे को पंजीकृत करेगा।

ड) सक्रिय खातों, अर्थात बचत बैंक और चालू खातों के मामले में, खाता परिचालित करने के लिए प्राधिकृत किए गए व्यक्तियों के फोटोग्राफ प्राप्त किए जाते हैं। अन्य जमा राशियों, अर्थात स्थायी, आवर्ती, संचयी, आदि के मामलों में, उन सभी जमाकर्ताओं के फोटोग्राफ प्राप्त किए जाएंगे जिनके नाम से जमा रसीद बनायी जाती हैं सिवाय अवयस्क के नाम वाली जमा राशियों के, जहां अभिभावक के फोटोग्राफ प्राप्त किए जाने चाहिए। यदि खाता धारक कोई अतिरिक्त खाता खोलना चाहता हो, तो उससे फिर से फोटोग्राफ प्राप्त नहीं किए जाते हैं।

ढ) ग्राहक हिन्दी, अंग्रेजी या संबंधित क्षेत्रीय भाषा में चेक लिख सकते हैं। नैशनल कैलेंडर (सक संवत्) के अनुसार हिन्दी में तिथि वाले चेकों को भुगतान हेतु स्वीकार किया जाएगा यदि वे अन्यथा सही हो।

ण) नामांकन सुविधा

i) व्यक्तियों द्वारा अपनी व्यक्तिगत क्षमता से खोले गए सभी जमा खातों में नामांकन सुविधा उपलब्ध है। किसी संस्था या सोसायटी के नाम से या किसी कार्यालय के धारक रूप में या अन्यथा किसी प्रतिनिधित्व वाली क्षमता में, अर्थात् कंपनी के प्रबंध निदेशक, किसी एसोसिएशन के सचिव, किसी फर्म के भागीदार या एचयूएफ के कर्ता आदि के नाम से खोले गए खातों में यह सुविधा उपलब्ध नहीं है। तथापि, किसी एकल मालिकाना फर्म के नाम से रखी गई जमा राशियों के संबंध में भी नामांकन सुविधा उपलब्ध है। नामांकन केवल एक व्यक्ति के पक्ष में ही करवाया जा सकता है। इस प्रकार किए गए नामांकन को खाताधारक(कों) द्वारा किसी भी समय निरस्त या परिवर्तित किया जा सकता है।

ii) नामांकन करने, निरस्त करने या उसमें परिवर्तन करने के लिए निर्धारित फॉर्म में अपने अंगूठे का निशान लगाने वाले जमाकर्ताओं के मामले में, उस फॉर्म को दो साक्षियों द्वारा सत्यापित किया जाना आवश्यक है। एक अवयस्क के पक्ष में भी नामांकन करवाया जा सकता है।

iii) यदि ग्राहक चाहता है, तो पासबुक/सावधि जमा संसूचना/खाता विवरण-पत्र में नामिती का नाम मुद्रित करने की सुविधा उपलब्ध है।

iv) दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी ('E' or 'S') के रूप में परिचालन अनुदेश वाले संयुक्त जमा खातों में भी नामांकन सुविधा उपलब्ध है। संयुक्त खातों के मामले में, नामिती का अधिकार सभी जमाकर्ताओं की मृत्यु के बाद ही उत्पन्न होते हैं। बैंक का यह सुझाव है कि नामांकन सुविधा का लाभ सभी जमाकर्ताओं द्वारा उठाया जाना चाहिए जिससे कि अप्रत्याशित परिस्थितियों में विधिक उत्तराधिकारियों द्वारा दावे का आसानी से निपटान किया जा सके। जमाकर्ता(ओं) की मृत्यु के मामले में नामिती विधिक उत्तराधिकारियों के एक न्यासी के रूप में खाते की शेष बकायाराशि को प्राप्त करेगा।

v) बैंक का यह सुझाव है कि सभी जमाकर्ता नामांकन सुविधा का लाभ उठाएं। यदि जमाकर्ता नामांकन नहीं करना चाहते हैं, तो वे लिखित में बैंक को यह लिखकर देंगे कि वे खाते में नामांकन नहीं करना चाहते हैं। जमा खाता खोलते समय, जमाकर्ता को नामांकन सुविधा के फायदों के बारे में सूचित किया जाएगा।

vi) जमाकर्ता(ओं) को नामांकन विवरणों की एक पावती जारी की जाएगी।

त) पासबुक/खाता-विवरण : खाते के परिचालन की निबंधनों एवं शर्तों के अनुसार, बैंक द्वारा समय-समय पर चालू खाताधारकों को खाता-विवरण उपलब्ध कराए जाएंगे। बैंक बचत बैंक खाताधारकों को एक पासबुक जारी करेगा या अनुरोध करने पर उसके स्थान पर एक खाता-विवरण उपलब्ध कराएगा। जिन ग्राहकों ने होम शाखा में अपना ई-मेल पता पंजीकृत करवाया हो, उन्हें ई-मेल स्टेटमेंट भेजा जाएगा। यदि चालू खाता धारक ग्राहक अपना ई-मेल पता उपलब्ध नहीं कराते हैं और प्रिंटेड विवरण भेजने के लिए भी अनुरोध नहीं करते हैं तो ऐसे ग्राहक अपने खाता विवरण प्राप्त नहीं कर पाएंगे।

थ) खातों का ट्रांसफर : जमाकर्ता के अनुरोध पर जमा खातों को बैंक की अन्य दूसरी शाखा में ट्रांसफर किया जा सकता है। खाता ट्रांसफर होने के बाद, खाताधारक को स्थानीय पता प्रमाण उपलब्ध कराना होगा या यदि ट्रांसफर किसी भिन्न केन्द्र पर हो, तो खाताधारक को एक घोषणा-पत्र जमा कराना होगा कि वह छह महीने के अंदर खाता ट्रांसफर की गई शाखा में नया पता प्रमाण उपलब्ध कराएगा।

द) खातों को बंद करना :

i) जमाकर्ता के लिखित अनुरोध पर खातों को बंद किया जा सकता है। खाता बंद करने संबंधी आवेदन में खाता बंद करने के कारण का उल्लेख किया जाना चाहिए। पासबुक, काम में नहीं लिए हुए चेक पन्ने और एटीएम-सह-डेबिट कार्ड (पूरे मैग्नेटिक स्ट्रीप को दो टुकड़ों में काटने के बाद) को ऐसे आवेदन के साथ लगाया जाना चाहिए। संयुक्त खातों को ऐसे सभी संयुक्त हस्ताक्षरकर्ताओं के अनुरोध पर ही बंद किया जाना चाहिए।

ii) सामान्य परिस्थितियों में, हम ऐसे खातों को बंद करने के कारणों का उल्लेख करते हुए कम से कम 30 दिनों का नोटिस दिए बिना जमाकर्ता के खाते बंद नहीं करते हैं। ऐसे मामलों में, खाताधारक को पहले से जारी किए हुए चेकों के संबंध में वैकल्पिक व्यवस्थाएं करनी होंगी और ऐसे खाते के संबंध में कोई नया चेक जारी करना बंद करना चाहिए।

अवयस्क के खाते

i) एक अवयस्क बचत बैंक खाता खोल सकता है और यह खाता नैसर्गिक अभिभावक द्वारा या स्वयं अवयस्क द्वारा, यदि उसकी आयु 10 वर्ष से अधिक हो और वह एकरूप हस्ताक्षर कर सकता हो, परिचालित किया जा सकता है। अभिभावक के साथ संयुक्त रूप से भी खाते खोले जा सकते हैं। अवयस्कों को कोई ओवरड्राफ्ट सुविधा या ऋण/अग्रिम उपलब्ध नहीं कराया जाएगा।

ii) वयस्क होने पर, पूर्ववर्ती अवयस्क अपने खाते के शेष की पुष्टि करेगा/करेगी, एक फिर से नमूना हस्ताक्षर, नवीन फोटोग्राफ, और पैन नम्बर (यथा प्रयोज्य फॉर्म 60/61) प्रस्तुत करेगा। एक वयस्क के रूप में खाते को सक्रिय करने के लिए वह वयस्कता के प्रमाण के साथ एक घोषणा-पत्र भी उपलब्ध कराएगा/कराएगी। इन औपचारिकताओं को पूरा नहीं करने पर, खाते में नाम अनुमत नहीं किए जाएंगे।

निरक्षर व्यक्ति के खाते

एक निरक्षर व्यक्ति अपने अकेले नाम से या अन्य व्यक्ति(यों) के साथ संयुक्त रूप से बचत बैंक खाता खोल सकता है। चालू खातों को छोड़कर बैंक अपने विवेकाधिकार से निरक्षर व्यक्तियों के जमा खाते खोल सकता है। जमाराशि तथा/अथवा ब्याज के पैसा निकालना /अदायगी के समय, खाताधारक ऐसे प्राधिकृत व्यक्ति की उपस्थिति में अपने अंगूठे का निशान या निशानी लगाएगा जो उस व्यक्ति की पहचान को सत्यापित करता हो। बैंक खाताधारक को दी गई पासबुक आदि को उचित ढंग से सुरक्षित रखने की आवश्यकता के बारे में बताएगा। बैंक अधिकारी निरक्षर व्यक्ति को खाते पर लागू होनी वाली निबंधन एवं शर्तों के बारे में बताएगा।

शारीरिक रूप से अशक्त व्यक्ति के खाते

शारीरिक रूप से अशक्त व्यक्ति अपने अकेले नाम से या अन्य व्यक्ति(यों) के साथ संयुक्त रूप से खाता खोल सकते हैं। चालू खातों को छोड़कर बैंक अपने विवेकाधिकार से जमा खाते खोल सकता है। ऐसे व्यक्ति का खाता खोला जा सकता है बशर्ते कि वह एक व्यक्तिगत रूप से एक ऐसे साक्षी के साथ बैंक में भेंट करता हो और उस साक्षी को जमाकर्ता और बैंक दोनों जानते हों।

दृष्टिबाधित व्यक्ति के खाते

दृष्टिबाधित व्यक्ति अपने अकेले नाम से या अन्य व्यक्ति(यों) के साथ संयुक्त रूप से बचत बैंक खाता खोल सकते हैं। चालू खातों को छोड़कर बैंक अपने विवेकाधिकार से दृष्टिबाधित व्यक्ति जमा खाते खोल सकता है। ऐसे व्यक्ति का खाता खोला जा सकता है बशर्ते कि वह एक व्यक्तिगत रूप से एक ऐसे साक्षी के साथ बैंक में भेंट करता हो और उस साक्षी को जमाकर्ता और बैंक दोनों जानते हों। शारीरिक चुनौती वाले व्यक्तियों को चेक बुक, एटीएम सुविधा, आईएनबी, लॉकर्स, खुदरा ऋण आदि जैसी सभी बैंकिंग सुविधाएं बिना किसी भेदभाव के दी जाती है।

ऑटिज्म, सेरिब्रल पाल्जि, मेंटल रिटारडेशन और मल्टीपल डिसेंबिलिटीज वाले अशक्त व्यक्तियों के खाते

ऐसे अशक्त व्यक्तियों के खाते खोलने/परिचालित करने के उद्देश्य से या तो मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम, 1987 के अंतर्गत जिला न्यायालय द्वारा या राष्ट्रीय स्वपरायणता, प्रमस्तिष्क घात, मानसिक मंदता और बहु निःशक्तताग्रस्त व्यक्ति कल्याण न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत स्थानीय स्तरीय समितियों द्वारा जारी संरक्षण प्रमाणपत्र आवश्यक है। शाखाएं स्वपरायणता, प्रमस्तिष्क घात, मानसिक मंदता और बहु निःशक्तताग्रस्त व्यक्तियों के अभिभावकों/व्यवस्थापकों को उचित मार्गदर्शन देती हैं जिससे खाता खोलने में उन्हें कोई परेशानी नहीं होती है।

संयुक्त खाताधारकों के नामों को जोड़ना या हटाना

यदि परिस्थितियां ऐसी आवश्यक हो जाती हैं या ऐसा करने की अनुमति देती है कि एक व्यक्तिगत जमाकर्ता संयुक्त खाताधारक के रूप में अन्य व्यक्ति के नाम को जोड़े, तो सभी संयुक्त खाताधारकों के अनुरोध पर बैंक संयुक्त खाताधारक(कों) के नामों को जोड़ने या हटाने की अनुमति दे सकता है। तथापि, नामों को जोड़ने/हटाने के बाद उनमें से एक मूल खाताधारक का नाम अवश्य साथ में रहना चाहिए।

ग्राहक सूचना

ग्राहकों से प्राप्त की गई सूचना को बैंक, उनकी अनुषंगियों और सहायक कंपनियों द्वारा सेवाओं एवं उत्पादों के परस्पर विक्रय हेतु काम में नहीं लिया जाएगा। यदि बैंक ऐसी सूचना का उपयोग करना चाहता है, तो उसके लिए खाताधारक की सहमति लेना अत्यंत आवश्यक है।

ग्राहकों के खातों की गोपनीयता बैंक ग्राहक की स्पष्ट/अंतर्निहित सहमति के बिना अन्य व्यक्ति या पक्षकार को ग्राहक के खाते का ब्योरा/विवरण प्रकट नहीं करेगा। तथापि, कुछ अपवाद हैं, अर्थात् विधि का बाध्यता के अंतर्गत सूचना का प्रकटीकरण, जहां प्रकटीकरण करना जनता के प्रति ड्यूटी हो और जहां प्रकटीकरण करना बैंक के हित में आवश्यक हो।

ब्याज का भुगतान

i) समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी सामान्य दिशा-निर्देशों के अंदर बैंक द्वारा निर्धारित दर से निवासी भारतीयों के बचत बैंक/सावधि जमा खातों पर और अनिवासी भारतीयों की अनिवासी (बाह्य) रुपया जमाराशियां (एनआरई) और साधारण अनिवासी जमा (एनआरओ) खातों पर ब्याज का भुगतान किया जाता है। ब्याज की गणना दैनिक उत्पाद आधार पर की जाती है। एनआरई और एनआरओ जमाराशियां पर ब्याज दरें तुलनात्मक रूप से निवासी जमाराशियों पर प्रस्तावित ब्याज दरों से अधिक नहीं हो सकती हैं। एफसीएनआर (बी) जमाराशियों की ब्याज दरों को लिबोर/स्वैप दरों से जोड़ा गया है और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित उच्चतम सीमा के अधीन हैं।

ii) बचत बैंक खातों में ब्याज अर्ध-वार्षिक अंतरालों पर अदा किया जाता है। सावधि जमाराशियों पर ब्याज ग्राहक की इच्छा के अनुसार या तो बट्टाकृत दर से तिमाही, मासिक आधार पर या कैलेंडर तिमाही आधार पर देय होता है।

iii) सावधि जमाराशियों पर ब्याज की गणना तिमाही अंतरालों पर की जाती है और ब्याज का भुगतान जमाराशियों की अवधि के आधार पर बैंक द्वारा निर्धारित दर से किया जाता है। मासिक भुगतान के मामले में, ब्याज की गणना तिमाही के आधार पर की जाएगी और ब्याज का भुगतान बट्टाकृत दर से किया जाएगा। किसी खंडित अवधि के लिए, अर्थात् पूर्ण तिमाहियों के बाद बचे हुए दिन और एक तिमाही के कम अवधि वाली जमा राशियों के लिए, ब्याज की गणना दैनिक उत्पाद आधार की जाती है और एक वर्ष में 365 दिन शामिल हैं। सावधि जमाराशियों पर ब्याज की गणना भारतीय बैंक संघ द्वारा सूचित किए गए फार्मूले और प्रथा के अनुसार की जाती है। इस योजना के अंतर्गत खोले गए खातों के लिए जमाकर्ताओं के अनुरोध पर सावधि जमाराशियों पर कैलेंडर तिमाही आधार पर भी ब्याज अदा किया जाता है।

iv) एफसीएनआर (बी) जमाराशियों के लिए प्रति 180 दिनों के अंतराल पर और उसके बाद के शेष दिनों की वास्तविक संख्या के लिए एक वर्ष में 360 दिनों के आधार पर ब्याज की गणना की जाती है और ब्याज अदा किया जाता है। परिपक्वता के समय चक्रवृद्धि प्रभाव से ब्याज प्राप्त करने का विकल्प जमाकर्ता के पास भी रहता है।

v) जमाराशियों की ब्याज दरों को शाखा परिसरों में प्रदर्शित किया जाता है। जमा योजनाओं और अन्य संबंधित सेवाओं के संबंध में परिवर्तनों, यदि कोई हो, की सूचना अवश्य दी जाएगी और मुख्य रूप से प्रदर्शित किया जाएगा। इन्हें बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।

vi) यदि किसी व्यक्ति द्वारा रखी गई सभी सावधि जमाराशियों पर प्रदत्त/देय ब्याज की कुल राशि आय-कर अधिनियम के अंतर्गत निर्दिष्ट की गई राशि से अधिक हो, तो स्रोत पर कर की कटौती करना बैंक का सांविधिक दायित्व है। काटे गए कर की राशि के लिए बैंक कर कटौती प्रमाणपत्र (टीडीएस प्रमाणपत्र) जारी करता है। जमाकर्ता, यदि टीडीएस से छूट के लिए पात्र हो, प्रत्येक वित्तीय वर्ष के प्रारंभ में निर्धारित प्रारूप में एक घोषणा-पत्र प्रस्तुत करेगा। आय-कर अधिनियम की धारा 197ए के अंतर्गत फॉर्म 15जी और 15एच में प्रस्तुत की गई घोषणा तब तक वैध नहीं होगी जब तक कि ऐसी घोषणा में उसका पैन (नंबर) का उल्लेख न किया गया हो। ऐसा न करने पर, आय-कर अधिनियम के संबंधित प्रावधानों में उल्लिखित दर से या प्रचलित दर से या 20% की दर से, जो भी अधिक हो, कर की कटौती की जाएगी। फॉर्म 15जी और 15एच की पावती जारी की जाएगी। बैंक आय-कर नियमों के अंतर्गत निर्धारित समय-सीमा के अंदर स्रोत पर जिस ग्राहक से आय-कर की कटौती की है, उस ग्राहक को बैंक फॉर्म 16ए में टीडीएस प्रमाणपत्र उपलब्ध कराता है।

सावधि जमा का परिपक्वता पूर्व भुगतान

जमाकर्ता द्वारा अनुरोध किए जाने पर बैंक अपने विवेकाधिकार से, सावधि जमा के समय तय की गई अवधि से पूर्व जमाकर्ता को पैसा निकालना की अनुमति दे सकता है। परिपक्वता अवधि से पूर्व सावधि जमाओं के पैसा निकालना पर लागू दंडात्मक ब्याज नीति की घोषणा बैंक द्वारा की जाएगी। वह जमाकर्ताओं को सावधि जमा पर देय ब्याज दर के साथ-साथ दंडात्मक ब्याज दर के बारे में भी अवगत कराएगा। यदि खाता संयुक्त है और परिपक्वता अवधि से पूर्व उसके पैसा निकालना हेतु अनुरोध किया जाता है, तो इस पर लागू होने वाली ब्याज दर संयुक्त जमाकर्ताओं द्वारा खाता खोलते समय अनुबंध की गई या फिर पैसा निकालना के समय अनुबंध की जा रही दर के अनुसार होगी। जमाकर्ता की मृत्यु होने की स्थिति में सावधि जमा का परिपक्वता पूर्व भुगतान अनुमत होगा।

सावधि जमा का परिपक्वता पूर्व नवीकरण

यदि जमाकर्ता अपनी किसी सावधि जमा खाते को बंद करके उसका नवीकरण कराना चाहता है, तो बैंक द्वारा इसका नवीकरण उक्त तिथि को लागू ब्याज दर पर किया जाएगा, बशर्ते नई सावधि जमा की अवधि मूल सावधि जमा की शेष अवधि से अधिक हो। नवीकरण के कारण किसी सावधि जमा को परिपक्वता पूर्व बंद किए जाने की स्थिति में उक्त जमा पर तब तक की अवधि के लिए देय ब्याज पूर्व दर पर नहीं, अपितु नवीकरण की शेष अवधि के लागू दर के अनुरूप होगा। पुनश्च किसी सावधि जमा को परिपक्वता पूर्व बंद किए जाने की स्थिति में बैंक जमाकर्ता से समय-समय पर लागू दरों के अनुसार दंड वसूल सकेगा।

जमा के विरुद्ध अग्रिम

बैंक जमाकर्ता (ओं) के अनुरोध पर उन्हें सावधि जमाओं के विरुद्ध, आवश्यक प्रतिभूति दस्तावेजों का निष्पादन कराकर, ऋण/ओवरड्राफ्ट प्रदान करने पर विचार कर सकता है।

मृतक जमाकर्ताओं के खातों के देय राशियों का निपटारा

- यदि जमाकर्ता ने अपने खाते में नामिती का नाम दर्ज कराया है, तो मृतक के खाते की शेष राशि का भुगतान बैंक द्वारा नामिती की पहचान से संतुष्ट होने के बाद कर दिया जाएगा।
- संयुक्त खाते के मामले में भी, बैंक में नामिती का नाम दर्ज होने पर यही प्रक्रिया अपनाई जाएगी। संयुक्त खाते में सभी जमाकर्ताओं की मृत्यु के पश्चात ही नामिती को भुगतान प्राप्त करने का अधिकार प्राप्त होगा।
- संयुक्त खाते में किसी एक जमाकर्ता की मृत्यु होने पर बैंक, शेष का भुगतान, मृतक के वैध उत्तराधिकारियों सहित जीवित जमाकर्ता(ओं) को संयुक्त रूप से करेगा। तथापि, यदि खाताधारकों ने खाता शेष के निपटान के लिए "दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी, पूर्ववर्ती/उत्तरवर्ती या उत्तरजीवी, उत्तरजीवियों में से कोई एक या उत्तरजीवी" का अनुबंध दिया है, तो उक्त अनुबंध के आधार पर मृतक के उत्तराधिकारियों द्वारा वैध कागजात प्रस्तुत करने में होने वाले विलंब से बचते हुए भुगतान कर दिया जाएगा।
- यदि नामांकन नहीं किया गया है और दावेदारों में कोई विवाद नहीं है, तो मृतक के खाते की बकाया राशि, यदि वह बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित सीमा के अंतर्गत आती है का भुगतान कानूनी दस्तावेजों की प्राप्ति के बिना, सभी वैध उत्तराधिकारियों अथवा इन उत्तराधिकारियों द्वारा उनकी ओर से भुगतान प्राप्ति हेतु अधिदेशित व्यक्ति को उनके आवेदन व क्षतिपूर्ति बंधपत्र के आधार पर कर दिया जाएगा। ऐसा इसलिए

किया जाता है ताकि आम जमाकर्ता कानूनी औपचारिकताओं को पूरा करने में होने वाले विलंब की कठिनाई से बच सके।

- v. बैंक मृतक जमाकर्ता के उत्तराधिकारियों से निम्नलिखित स्थितियों में उत्तराधिकार प्रमाणपत्र की मांग कर सकता है- क) यदि विवाद की स्थिति है और सभी उत्तराधिकारियों की ओर से बैंक को क्षतिपूर्ति बंधपत्र प्रस्तुत नहीं किया जाता तथा ख) ऐसे अपवादात्मक मामले, जहाँ बैंक को दावेदारों की सत्यता पर पर्याप्त संदेह हो जाए कि वह/वे जमाकर्ता का/के वैध उत्तराधिकारी ही हैं/हैं।

मृतक के खाते में सावधि जमा के ब्याज का भुगतान

यदि परिपक्वता तिथि से पूर्व जमाकर्ता की मृत्यु हो जाए तथा भुगतान प्राप्ति का दावा परिपक्वता तिथि के बाद किया जाता है, तो परिपक्वता तिथि तक ब्याज का भुगतान बैंक द्वारा पूर्व अनुबंधित दर पर ही किया जाएगा। परिपक्वता तिथि से लेकर भुगतान प्राप्ति की तिथि की अवधि हेतु ब्याज का भुगतान बैंक नियमानुसार परिपक्वता तिथि को लागू दर पर किया जाएगा। तथापि, परिपक्वता तिथि के बाद जमाकर्ता की मृत्यु होने पर परिपक्वता तिथि से भुगतान प्राप्ति की तिथि तक ब्याज का भुगतान परिपक्वता तिथि को लागू बचत खाता ब्याज दर पर किया जाएगा।

जमाओं पर बीमा कवर

सभी बैंक जमाएं भारतीय निक्षेप बीमा एवं प्रत्यय गारंटी निगम (डीआईसीजीसी) द्वारा प्रदत्त बीमा योजना के अंतर्गत कतिपय सीमाओं व शर्तों के अंतर्गत कवर की गई हैं।

भुगतान रोकने की सुविधा

बैंक उन जमाकर्ताओं से चेक का भुगतान रोकने संबंधी निर्देशों को स्वीकार करेगा, जिनके द्वारा भुगतान हेतु चेक जारी किए गए हैं। यह निर्देश तभी स्वीकार किए जाएंगे, जबकि बैंक उनका भुगतान न कर चुका हो। इसके लिए बैंक अपना निर्धारित शुल्क वसूल करेगा।

निष्क्रिय खाते

वे खाते, जिन्हें पर्याप्त समय से परिचालित नहीं किया जा रहा है, जमाकर्ता और बैंक दोनों के हितों का ध्यान रखते हुए 'निष्क्रिय खाते' के रूप में स्थानांतरित कर दिए जाएंगे। बैंक खाते में लेनदेन न होने की स्थिति तथा उन्हें 'निष्क्रिय खाते' में रखे जाने की सूचना से ग्राहकों को अवगत कराएगा। जमाकर्ता कुछ औपचारिकताएं पूरी करने के बाद अपने खाते को सक्रिय करने हेतु बैंक से अनुरोध कर सकता है। 'निष्क्रिय खाते' को सक्रिय करने के लिए बैंक द्वारा किसी शुल्क की वसूली नहीं की जाती।

वर्तमान में बचत बैंक व चालू दोनों ही खातों में ग्राहक की ओर से यदि 2 वर्ष से अधिक अवधि तक कोई नामे या जमा लेनदेन नहीं किया जाता, तो उस खाते को 'निष्क्रिय' मान लिया जाता है। इस संबंध में, ग्राहक द्वारा अधिदेशित लेनदेन को ग्राहक द्वारा किया गया लेनदेन ही माना जाता है और उस खाते का सक्रिय मान लिया जाता है। ऐसे अदावी खातों की सूची, जिनमें 10 वर्षों से अधिक अवधि से लेनदेन नहीं किया जा रहा है, बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाती है। उक्त सूची में ग्राहक का नाम व पता भी अंकित किया जाता है। यदि खाते का दावाकर्ता अपना नाम, पता इस सूची में देखे, तो वह बैंक वेबसाइट में दी गई प्रक्रियानुसार उपलब्ध अभिलेखों के साथ संबंधित शाखा में जाकर अपनी राशि प्राप्त कर ले।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 26 के अंतर्गत "जमाकर्ता शिक्षण एवं जागरूकता निधि (डीईएफ-2014)" की स्थापना की है, जिसमें अदावाकृत खातों में पड़े सभी जमा शेषों को स्थानांतरित किया जाता है। बैंक जमाकर्ताओं/दावाकर्ताओं की राशियों का अपने स्तर पर भुगतान करेगा और बाद में इस निधि से वह उक्त राशि की वापसी का दावा कर लेगा।

शिकायतों का निवारण

ग्राहक यदि बैंक द्वारा प्रदत्त सेवा से संतुष्ट नहीं है, तो उसे यह अधिकार है कि वह इसकी शिकायत दर्ज करा सके। ऐसे बहुत से चैनल उपलब्ध हैं, जिनके माध्यम से ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है, ये हैं व्यक्तिगत रूप से उपस्थित होकर, दूरभाष पर, डाक द्वारा, ई-मेल/इंटरनेट पर या फिर एसएमएस के माध्यम से। यदि उपर्युक्त में से किसी भी माध्यम से प्राप्त शिकायत का समाधान निर्धारित समय सीमा के भीतर नहीं होता या फिर शिकायतकर्ता बैंक द्वारा किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत लेकर बैंकिंग लोकपाल के पास जा सकता है या फिर शिकायत निवारण के लिए अन्य कानूनी रास्ते अपना सकता है। ग्राहक सेवा शिकायत निवारण संबंधी नीति, बैंक की वेबसाइट www.sbi.co.in पर उपलब्ध है।

सेवा शुल्क

बैंक भारतीय बैंक संघ/भारतीय रिज़र्व बैंक/बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित दरों पर सेवा शुल्क वसूली करेगा। प्रयोज्य सेवा शुल्क की दरें बैंक की वेबसाइट www.sbi.co.in पर प्रदर्शित की जाएंगी और इनमें होने वाली वृद्धिगत संशोधन सूचना एक माह पूर्व दे दी जाएगी।

ग्राहकों को परिवर्तन की सूचना देना

उपर्युक्त संबंध में बैंक नीतियों में होने वाले परिवर्तन की सूचना जमाकर्ताओं को निम्नलिखित में से किसी एक माध्यम से दी जाएगी:-

- i. समाचार पत्रों में विज्ञापन।
- ii. बैंक अभिलेख में ग्राहक का मोबाइल नंबर दर्ज है, तो उसे एसएमएस।
- iii. शाखा के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शन।
- iv. बैंक की वेबसाइट www.sbi.co.in पर प्रदर्शन।
- v. पत्र के माध्यम से सूचना।
- vi. बैंक अभिलेख में ग्राहक का ई-मेल दर्ज है, तो उसे ई-मेल सूचना भेजना।

बैंक को यह अधिकार होगा कि वह समय-समय पर अपनी नीतियों में, जो उसे सही एवं उपयुक्त लगे, अपने विवेकाधिकार से, परिवर्तन/संशोधन कर सकता है। अपनी नीति में समीक्षा के लिए बैंक वार्षिक अंतराल पर प्रयास करेगा।

ग्राहक अधिकार नीति

ग्राहक संरक्षण वित्तीय समावेशन का एक अभिन्न पहलू है। इस प्रकार का संरक्षण बढ़ाने के लिए घरेलू अनुभव और वैश्विक श्रेष्ठ प्रथाओं के आधार पर निम्नानुसार एक विस्तृत ग्राहक अधिकार नीति तैयार की गई है।

ग्राहक अधिकार नीति भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियंत्रित बैंकों के ग्राहकों के मूलभूत अधिकारों को प्रतिस्थापित करती है। इसमें ग्राहकों के अधिकारों और बैंक की जवाबदारियों के बारे में भी बताया गया है। यह नीति बैंक या उसके एजेंटों द्वारा प्रस्तावित किए गए सभी उत्पादों एवं सेवाओं के लिए लागू होती है चाहे वे काउंटर पर या फोन से, डाक द्वारा, इन्टरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के माध्यम से, इंटरनेट या अन्य किसी दूसरे तरीके से उपलब्ध कराई जाती हों।

1. उचित व्यवहार का अधिकार

ग्राहक और वित्तीय सेवाएं प्रदाता दोनों को ही यह अधिकार होता है कि वे एक दूसरे के साथ नम्रतापूर्वक व्यवहार करें। वित्तीय उत्पाद प्रस्तावित और सुपुर्द करते समय ग्राहक के साथ लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारीरिक क्षमता जैसे कारणों के आधार पर ग्राहक के साथ अनुचित रूप से भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए।

उपर्युक्त अधिकार के अनुसरण में, बैंक -

- i) ग्राहकों के साथ किए जानेवाले सभी व्यवहारों के संबंध में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी एवं उचित बैंकिंग प्रथाओं का विकास करेगा।
- ii) बैंक और ग्राहक के बीच एक उचित एवं न्यायसंगत संबंध विकसित करेगा।
- iii) ग्राहकों को सेवा प्रदान करनेवाले बैंक स्टाफ को पर्याप्त एवं उचित प्रशिक्षण देगा।
- iv) यह सुनिश्चित करेगा कि स्टाफ सदस्य ग्राहकों और उनके व्यवसाय पर शीघ्रता एवं विनम्रतापूर्वक ध्यान दें।
- v) सभी ग्राहकों के साथ समान रूप से व्यवहार करें और लिंग, आयु, धर्म, जाति, साक्षरता, आर्थिक स्थिति और शारीरिक क्षमता आदि जैसे कारणों के आधार पर किसी भी ग्राहक के साथ कोई भेदभावपूर्ण व्यवहार न करें। तथापि, बैंक के पास कोई विशेष योजनाएं या उत्पाद ऐसे हो सकते हैं जिन्हें विशेष रूप से एक लक्ष्य बाजार समूह के लिए तैयार किया गया हो या जिनका उपयोग अलग-अलग ग्राहकों के लिए रक्षात्मक, वाणिज्यिक रूप से स्वीकार्य आर्थिक औचित्य के कारण किया जा सकता हो। बैंक में भी महिलाओं या पिछड़े वर्गों के लिए एक सकारात्मक कार्रवाई के रूप में योजनाएं

या उत्पाद हैं। ऐसी योजनाएं/उत्पाद अनुचित भेदभाव के रूप में नहीं होते हैं। ऐसी विशेष योजनाओं या शर्तों का औचित्य जब भी आवश्यक होगा बैंक द्वारा स्पष्ट किया जाएगा।

vi) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी उत्पाद एवं सेवाएं प्रस्तावित करते समय उपर्युक्त सिद्धांत लागू किया गया है।

vii) यह सुनिश्चित करेगा कि प्रस्तावित किए गए उत्पाद एवं सेवाएं संबद्ध कानून और विनियमों के अनुसार हैं।

यद्यपि बैंक का यह प्रयास रहेगा कि वह अपने ग्राहकों को बिना किसी परेशानी के सेवाएं उपलब्ध कराएं और उनके साथ उचित व्यवहार करें, फिर भी बैंक अपने ग्राहकों से यह अपेक्षा करता है कि वे बैंक के साथ लेनदेन करते समय नम्रतापूर्वक एवं ईमानदारी से व्यवहार करें।

बैंक का यह भी प्रयास रहेगा कि वह अपने ग्राहकों को बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली तक पहुँचने और बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली के अंतर्गत उनके सभी उपचार समाप्त होने के बाद वैकल्पिक मंच के पास जाने के लिए प्रोत्साहित करेगा।

2. पारदर्शी, उचित और मुनासिब व्यवहार का अधिकार

वित्तीय सेवाएं प्रदाता यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगा कि कोई भी करार या संविदा जो तैयार किया जाता है, वह सुस्पष्ट, आसानी से समझनेवाला हो, और सामान्य व्यक्ति को अच्छी तरह से सूचित किया गया हो। उत्पाद की कीमत, संबद्ध जोखिम, निबंधन एवं शर्तों को, जो उत्पाद के जीवन चक्र पर लागू होती हैं और ग्राहक एवं वित्तीय सेवा प्रदाता की जवाबदारियों को स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाना चाहिए। ग्राहक द्वारा भी अनुचित व्यवसाय या विपणन प्रथाओं, धोखादायक संविदात्मक शर्तों या भ्रामक प्रतिनिधित्व का सहारा नहीं लिया जाना चाहिए। अपने संबंध के दौरान, वित्तीय सेवाएं प्रदाता ग्राहक को शारीरिक नुकसान नहीं पहुँचाएगा, अनुचित प्रभाव नहीं दिखाएगा, या बिना किसी कारण से परेशान नहीं करेगा।

उपर्युक्त अधिकार के अनुसरण में, बैंक -

i) पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा जिससे कि ग्राहक इस तरह की एक बेहतर समझ रख सके जिसकी वह बैंक से उचित/समुचित रूप से अपेक्षा करता/करती है।

ii) यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक के साथ बैंक का व्यवहार समानता, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो।

- iii) ग्राहक को अपने उत्पादों एवं सेवाओं, निबंधनों एवं शर्तों, और ब्याज दरों/सेवा प्रभारों के बारे में स्पष्ट और आसानी से समझने योग्य भाषा में तथा पर्याप्त सूचना उपलब्ध कराएगा जिससे कि ग्राहक से यह अपेक्षा की जा सके कि वह एक उपयुक्त एवं सही उत्पाद का चयन करें।
- iv) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी निबंधन एवं शर्तें उचित हैं और संबंधित अधिकार, देयताएं और दायित्व स्पष्ट रूप से तैयार किए गए हैं तथा जहाँ तक संभव हो सके, वे साधारण एवं सरल देशीय भाषा में हो।
- v) उत्पाद एवं सेवा से जुड़ी हुई अति महत्वपूर्ण निबंधनों एवं शर्तों को बैंक की वेबसाइट वेलकम किट और उत्पादों/सेवाओं के लिए यथा प्रयोज्य संस्वीकृति पत्र के माध्यम से ग्राहक की जानकारी में लाया जाना चाहिए। सामान्यतः यह सुनिश्चित किया जाएगा कि इस प्रकार की शर्तें किसी ग्राहक की भावी पसंद में रुकावट न बने।
- vi) ब्याज दरों, शुल्कों और प्रभारों से संबंधित सूचना या तो शाखाओं में नोटिस बोर्ड या वेबसाइट पर या हेल्प-लाइन या हेल्प डेस्क के माध्यम से तथा जहाँ उचित समझा जाए, वहाँ सीधे ग्राहक को सूचित किया जाएगा।
- vii) सेवा प्रभार सूची को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगा और उसकी एक प्रति प्रत्येक शाखा में उपलब्ध करायी जाएगी जिससे कि ग्राहक द्वारा मांग किए जाने पर उसे उपलब्ध कराया जा सके। शाखा में सेवा प्रभार सूची की उपलब्धता के बारे में एक नोटिस अपनी शाखाओं में भी प्रदर्शित करेगा।
- viii) ग्राहक द्वारा पसंद किए गए उत्पादों एवं सेवाओं के लिए लागू होने वाले सभी प्रभारों का ब्योरा अपनी सेवा प्रभार सूची में प्रस्तुत करेगा।
- ix) ग्राहक को संशोधित निबंधनों एवं शर्तों के लागू होने के कम से कम एक महीने पूर्व निबंधनों एवं शर्तों में होनेवाले किसी परिवर्तन के बारे में एक पत्र या खाता विवरण, एसएमएस या ई-मेल या बैंक की वेबसाइट www.sbi.co.in के माध्यम से या ग्राहक द्वारा सहमत किए गए तरीके से सूचित करेगा।
- x) यह सुनिश्चित करेगा कि उपर्युक्त यथा उल्लिखित निबंधन एवं शर्तों में ऐसे परिवर्तन एक महीने का नोटिस देने के बाद ही भावी तिथि से लागू किए गए हैं। यदि बैंक ने इस प्रकार का नोटिस दिए बिना ऐसा कोई परिवर्तन किया है जो ग्राहक के अनुकूल है, तो वह ऐसे परिवर्तन के 30 दिनों के अंदर परिवर्तन के बारे में उसे सूचित करेगा। यदि परिवर्तन ग्राहक के प्रतिकूल है, तो कम से कम 30 दिन का पूर्व नोटिस दिया जाएगा और ग्राहक को एक विकल्प उपलब्ध कराया जाएगा कि वह या तो खाता को बंद कर सकता है या उस खाता को ऐसे नोटिस के 60 दिनों के अंदर संशोधित प्रभार को अदा किए बिना अन्य किसी पात्र खाते में ट्रांसफर कर सकता है।
- xi) ग्राहक द्वारा पसंद की गई सेवाओं/उत्पाद के लिए लागू होने वाले किसी भी निबंधन एवं शर्तों का अनुपालन नहीं होने या उल्लंघन होने के मामले में लागू किए जाने वाले दण्ड के बारे में जानकारी उपलब्ध कराएगा।

xii) जमा-राशियों, चेक उगाही, शिकायत निवारण, क्षतिपूर्ति और बकाया राशियों की वसूली तथा प्रतिभूति पर फिर से अधिकार प्राप्त करने से संबंधित बैंक की नीति को बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगा।

xiii) यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा कि किसी विशेष उत्पाद के संबंध में व्यवहार करनेवाले स्टाफ को अच्छी तरह से प्रशिक्षण दिया गया है जिससे कि ग्राहकों को पूर्ण, सही और ईमानदारी से संबद्ध सूचना उपलब्ध करायी जा सके।

xiv) किसी उत्पाद/सेवा को प्राप्त करने हेतु प्रस्तुत किए गए आवेदनों को स्वीकार करने/स्वीकार नहीं करने के बारे में बैंक द्वारा यथा निर्धारित एक उचित समय अवधि के अंदर आवेदक को सूचित करना सुनिश्चित करेगा। ऐसी अवधि के बारे में बैंक की वेबसाइट पर और विशेष उत्पाद एवं सेवा के आवेदन-पत्र में भी सूचित किया जाएगा।

xv) निम्नलिखित के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगा ;

क. विशेष उत्पादों को बंद करना

ख. अपने कार्यालयों का फिर से स्थान बदलना

ग. कारोबार के समय में परिवर्तन करना

घ. टेलीफोन नम्बर में परिवर्तन करना

ङ. किसी कार्यालय या शाखा को बंद करना

उक्त सभी के बारे में बैंक की वेबसाइट, शाखाओं के नोटिस बोर्ड, डिजिटल साइनेज प्रणालियों आदि पर कम से कम 30 दिन पूर्व अग्रिम सूचना देगा। इसी तरह, इस बात की पुष्टि करेगा कि उत्पाद/ संबंध के जीवन चक्र के माध्यम से सूचना के प्रकटीकरण की प्रक्रिया एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है और उनके द्वारा निष्ठापूर्वक पालन किया जाएगा। यह सुनिश्चित करने के लिए वेबसाइट सहित सूचना के हर संभव चैनलों का उपयोग करना सुनिश्चित करेगा कि सभी परिवर्तनों से संबंधित सूचना के बारे में ग्राहक को शुरू में ही जानकारी दे दी गई है।

xvi) उत्पाद की बिक्री करते समय किसी भी संवेदनशील घटना जिसके बारे में ग्राहक को संदेह हो, जो ग्राहक को पता लग सकती हो या ग्राहक के सामने आ सकती हो, की सूचना देने सहित कानून तथा अथवा बैंकिंग विनियमों में दिए गए अधिकारों और दायित्वों के बारे में ग्राहक को सूचित करेगा।

xvii) किसी उत्पाद या सेवा प्राप्त करने के लिए ग्राहक द्वारा संपर्क किए जाने पर बैंक का स्टाफ सदस्य उस उत्पाद/सेवा से संबंधित सभी संबद्ध सूचना को उपलब्ध कराएगा जिससे कि ग्राहक द्वारा एक सही निर्णय लिया जा सके।

xviii) ग्राहक को उचित या संविदात्मक पूर्व सूचना दिए बिना ग्राहक संबंध समाप्त नहीं करेगा।

xix) बैंक की सभी सेवाओं/उत्पादों के बारे में नियमित सूचना उपलब्ध कराकर ग्राहक को उसके खाते, वित्तीय संबंध का प्रबंध करने हेतु उसे सभी उपलब्ध तरीकों से सहायता उपलब्ध कराएगा।

xx) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी मार्केटिंग एवं प्रमोशनल सामग्री स्पष्ट हो और भ्रामक न हो तथा जहाँ तक संभव हो, वह उस क्षेत्र/एरिया से संबंधित क्षेत्रीय भाषा में हो।

xxi) ग्राहक को शारीरिक रूप से कोई नुकसान नहीं पहुँचाएगा अनुचित प्रभाव दिखाने का प्रयत्न नहीं करेगा, या उसके साथ इस तरह का कोई व्यवहार नहीं करेगा जो उचित रूप से एक अनावश्यक परेशानी मानी जाती हो।

3. उपयुक्तता का अधिकार

प्रस्तावित किए गए उत्पाद ग्राहक की आवश्यकताओं के लिए उपयुक्त और ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों और समझ के मूल्यांकन पर आधारित होने चाहिए।

उपर्युक्त अधिकार के अनुसरण में, बैंक -

- i) यह सुनिश्चित करेगा कि अन्य पक्षकार के उत्पादों की बिक्री करने से पूर्व ग्राहकों के लिए उत्पादों की उपयुक्तता का मूल्यांकन करने हेतु बैंक के पास एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है।
- ii) यह सुनिश्चित करने के लिए प्रयास करेगा कि बेचे गए या प्रस्तावित किए गए उत्पाद या सेवा ग्राहक की आवश्यकता के अनुकूल हो।
- iii) अन्य पक्षकार के वित्तीय उत्पादों का विपणन एवं संवितरण करने हेतु बोर्ड की अनुमोदित नीति लागू होने के बाद, पक्षकारों के उत्पादों की बिक्री करने हेतु उसे प्राधिकृत करने पर ही वह अन्य पक्षकार के उत्पादों की बिक्री करेगा।
- iv) बैंक से उपलब्ध होनेवाली किसी भी सेवा के लिए एक मेजबान (quid-pro-quo) के रूप में अन्य पक्षकार के उत्पादों के लिए अंशदान करने हेतु ग्राहक को बाध्य नहीं करेगा।
- v) यह सुनिश्चित करेगा कि अन्य पक्षकार के उत्पाद सहित बेचे जा रहे उत्पाद या प्रस्तावित की जा रही सेवा विद्यमान नियमों एवं विनियमों के अनुसार हो।
- vi) बैंक द्वारा मांगी गई सभी संबद्ध एवं उचित सूचना को शीघ्रतापूर्वक एवं ईमानदारी से उपलब्ध कराने के प्रति ग्राहक की जवाबदारी के बारे में बैंक उसे सूचित करेगा जिससे कि वे ग्राहक के लिए उत्पाद की अनुकूलता के बारे में निर्धारित कर सकें।

4. गोपनीयता का अधिकार

ग्राहकों की निजी जानकारी को गोपनीय रखा जाना चाहिए जब तक कि उन्होंने वित्तीय सेवाएं प्रदाता को विशिष्ट सहमति प्रदान न की हो या ऐसी सूचना को कानून के अंतर्गत उपलब्ध कराया जाना आवश्यक न हो या यह किसी अधिदेशित व्यवसाय प्रयोजन (उदाहरण के लिए, ऋण सूचना कंपनियों को) के लिए उपलब्ध नहीं करायी जाती हो। संभवतः अधिदेशित व्यवसाय प्रयोजन के बारे में ग्राहक

को शुरू में ही बता दिया जाना चाहिए। ग्राहकों के पास सभी प्रकार के संप्रेषणों, इलेक्ट्रॉनिक या अन्यथा, से संरक्षण का अधिकार रहता है जिनसे उनकी गोपनीयता भंग होती है।

उपर्युक्त अधिकार के अनुसरण में, बैंक -

i) ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को निजी एवं गोपनीय समझेगा (जब ग्राहक हमारे साथ बैंकिंग व्यवहार नहीं कर रहा हो, तब भी), और एक सामान्य नियम के अनुसार, ऐसी सूचना को किसी भी प्रयोजन के लिए अपनी अनुबंधियों/सहयोगियों, गठजोड़ संस्थाओं आदि सहित अन्य किसी व्यक्ति/संस्था को प्रकट नहीं करता है, जब तक कि :

क. ग्राहक ने स्पष्ट रूप से लिखित में ऐसे प्रकटीकरण के लिए प्राधिकृत न किया हो ;

ख. प्रकटीकरण करना किसी कानून / विनियम के अंतर्गत आवश्यक न हो गया हो ;

ग. जन हित में प्रकट करना जनता के प्रति बैंक की ड्यूटी न हो ;

घ. प्रकटीकरण के माध्यम से बैंक को अपने हितों की सुरक्षा न करनी हो ;

ङ. किसी विनियामक अधिदेशित व्यवसाय प्रयोजन हेतु प्रकटीकरण न करना हो जैसे ऋण सूचना कंपनियों या ऋण उगाही एजेंसियों को चूक के बारे में जानकारी देना।

ii) संभवतः ऐसे अधिदेशित प्रकटीकरणों के बारे में ग्राहक को तुरंत लिखित में सूचना देना सुनिश्चित करेगा।

iii) ग्राहक की व्यक्तिगत सूचना को विपणन प्रयोजन हेतु काम में नहीं लेगा या किसी के साथ आदान-प्रदान नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक ने इसके लिए विशेष रूप से प्राधिकृत न कर दिया हो।

iv) ग्राहकों के साथ संप्रेषण करते समय भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा जारी दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण ग्राहक अधिमान विनियामक, 2010 (राष्ट्रीय ग्राहक अधिमान पंजीकरण) सहित गोपनीयता के अधिकार से संबंधित कानून और विनियम लागू करेगा।

5. शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार

ग्राहक के पास प्रस्तावित उत्पादों के लिए वित्तीय सेवाएं प्रदाता को उत्तरदाही ठहराने और किसी वैध शिकायत का निवारण कराने हेतु एक स्पष्ट व आसान रास्ता रखने का अधिकार रहता है। सेवा प्रदाता अन्य पक्षकार के उत्पादों की अपनी बिक्री से उठनेवाली शिकायतों के निवारण में भी सहायता उपलब्ध कराएगा। वित्तीय सेवाएं प्रदाता व्यवसाय संचालन में हुई गलती, चूक, साथ ही साथ गैर-निष्पादन या निष्पादन में हुई देरी, चाहे प्रदाता के कारण या अन्य किसी कारण से हुई हो, के लिए क्षतिपूर्ति करने की अपनी नीति अवश्य सूचित करेगा। जब ऐसी घटनाएं घटित होती हों, तब इस नीति में ग्राहकों के अधिकार एवं कर्तव्यों के बारे में बताया जाना चाहिए।

उपर्युक्त अधिकार के अनुसरण में, बैंक -

- i) उन सभी बातों पर सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्रता से ध्यान देगा जो गलत हो रही हैं ;
- ii) गलतियों को तुरंत ठीक करेगा ;
- iii) ऐसे किसी भी प्रकार या शुल्क को रद्द करेगा जो गलती से या भूल से लगा दिया गया हो ;

बैंक -

- i) अपनी ग्राहक शिकायत निवारण नीति को सार्वजनिक पहुँचवाले स्थानों पर भी रखेगा। इस नीति में ग्राहक के लिए उपलब्ध शिकायत निवारण कार्यविधि भी शामिल होगी ;
- ii) निर्धारित समय के अंदर और संविदा की सहमत शर्तों के अनुसार ग्राहक द्वारा लेनदेन करने/लेनदेनों के निपटान करने में हुई देरी/गलतियों के लिए क्षतिपूर्ति नीति को सार्वजनिक पहुँचवाले स्थानों पर भी रखेगा ;
- iii) एक सुदृढ़ एवं जवाबदेह शिकायत निवारण कार्यविधि रखना सुनिश्चित करेगा और शिकायत निवारण प्राधिकारी का नाम भी स्पष्ट रूप से सूचित करेगा जिसके पास ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करा सकेगा ;
- iv) शिकायत निवारण प्रणाली को आसान भी बनाएगा जिससे ग्राहक उस तक आसानी से पहुँच सके ;
- v) शिकायत करने, किसके पास ऐसी शिकायत करने, इसका जबाब कब तक प्राप्त होने और यदि ग्राहक जवाब से संतुष्ट नहीं हो, तब आगे क्या करने के बारे में भी ग्राहक को सूचित किया जाएगा ;
- vi) वेबसाइट पर शिकायत निवारण प्राधिकारी/नोडल अधिकारी का नाम, पता और संपर्क ब्योरा भी प्रदर्शित करेगा। वेबसाइटों पर शिकायत निवारण की समय-सीमा भी स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगा/पहुँच योग्य बनाएगा ;
- vii) यदि शिकायत का पूर्व निर्धारित समय-सीमा के अंदर निपटान नहीं किया जाता है, तो शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कराने के विकल्प के बारे में भी सूचित करेगा ;
- viii) बैंकिंग लोकपाल योजना से संबंधित जानकारी को सार्वजनिक पहुँच वाले स्थान पर भी रखेगा ;
- ix) ग्राहक संपर्क केन्द्रों में उस बैंकिंग लोकपाल का नाम एवं संपर्क ब्योरा भी प्रदर्शित करेगा जिसके अधिकार क्षेत्र में वह बैंक शाखा आती है।

इसके अतिरिक्त, बैंक -

- i) तीन कार्य-दिवस के अंदर सभी औपचारिक शिकायतों की प्राप्ति (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से दायर की गई शिकायतों सहित) के बारे में सूचित करेगा और एक उचित अवधि के अंदर उसका निपटान करने के लिए कार्य करेगा। यह अवधि 30 दिनों से अधिक नहीं होगी (शिकायत निवारण के लिए जवाबदार

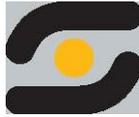
उच्च श्रेणी के आंतरिक अधिकारी द्वारा शिकायत की जांच करने और जांच के लिए बढ़ाए गए समय सहित)। इस 30 दिनों की अवधि की गणना ग्राहक से मांगी गई सभी आवश्यक सूचना प्राप्त होने के बाद की जाएगी। तथापि, पूर्व पंचाट दावों सहित पीओएस/कार्ड प्रस्तुत नहीं करने संबंधी लेनदेनों से संबंधित शिकायतों, मास्टर/वीजा कार्ड संबंधी शिकायतों का निपटान निर्धारित समय-सीमा के अंदर किया जाएगा।

ii) यदि ग्राहक किसी विवाद के निपटान या किसी विवाद निपटान प्रक्रिया से संतुष्ट नहीं हो, तो शिकायत का निपटान करने हेतु बैंकिंग, लोकपाल योजना का ब्योरा असंतुष्ट ग्राहक को उपलब्ध कराएगा।

इसके अतिरिक्त, बैंक -

यदि उत्पाद का विशिष्टताओं के अनुसार निष्पादन नहीं होने या कुछ गलत होने के मामले में, ग्राहक संबंध स्थापित करने का समय, नुकसान के लिए देयता, साथ ही साथ सभी पक्षकारों के अधिकार एवं जवाबदारियों का स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगा। तथापि, बैंक ऐसी बाह्य परिस्थितियों के कारण होने वाले किसी भी नुकसान के लिए जवाबदार नहीं होगा जो उसके उचित नियंत्रण से बाहर हो (जैसे बाजार परिवर्तन, बाजार में आए बदलाव के कारण उत्पाद का निष्पादन आदि)।

व्यक्तिगत ग्राहकों के प्रति
बैंक की प्रतिबद्धता का कोड
जनवरी 2014



भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड

www.bcsbi.org.in

यह ग्राहक के अधिकारों का कोड है, जो कि बैंकों के लिए बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानक निर्धारित करता है जिसका पालन सदस्य बैंकों को अलग अलग ग्राहकों से व्यवहार करते समय करना होगा। यह ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करता है तथा यह बताता है कि ग्राहकों के दैनंदिन परिचालन में बैंकों से कैसे व्यवहार की अपेक्षा की जाती है।

विषय-सूची

		पेज
1	परिचय.....	8
1.1	कोड के उद्देश्य	8
1.2	कोड की प्रयोज्यता	9
2	प्रमुख प्रतिबद्धताएं.....	10
2.1	आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं	10
2.1.1	निम्नलिखित के साथ सुनिश्चित करके आपके साथ हमारे सभी लेन-देन में निष्पक्षता तथा न्यायसंगतता लाना	10
2.1.2	निम्नलिखित के द्वारा हमारे वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं की कार्यप्रणाली को समझने में आपकी मदद करना	10
2.1.3	निम्नलिखित के द्वारा आपके खाते या सेवा का प्रयोग करने में मदद करना	10
2.1.4	कुछ गलत होने पर तत्काल एवं सहानुभूतिपूर्वक कार्रवाई करना ..	11
2.1.5	आपकी सभी व्यक्तिगत सूचनाओं को निजी एवं गोपनीय बनाए रखना	11
2.1.6	कोड के प्रचार के लिए	11
2.1.7	भेदभाव रहित नीति अपनाना एवं उसका उपयोग	12
3	सूचना - पारदर्शिता	12
3.1	सामान्य सूचना	12
3.2	'डू नॉट कॉल' सेवा.....	13
3.3	ब्याज दरें	13
3.3.1	ब्याज दरों में परिवर्तन.....	14
3.4	दर सूची	14

		पेज
3.4.1	शुल्क एवं प्रभार	14
3.4.2	शुल्क एवं प्रभार में परिवर्तन.....	14
3.5	नियम एवं शर्तें	15
3.5.1	नियम एवं शर्तों में परिवर्तन	15
4	विज्ञापन , विपणन एवं बिक्री	15
5	निजता एवं गोपनीयता.....	16
5.1	क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनियां	17
6	बकाया राशि की वसूली.....	18
6.1	बकाया राशि की वसूली एवं प्रतिभूति को पुनः अधिकार में लेने की नीति	19
7	शिकायतें , परिवाद एवं प्रतिपुष्टि (फीडबैक)	20
7.1	आंतरिक प्रक्रिया	20
7.2	बैंकिंग लोकपाल योजना	21
7.3	ग्राहक बैठकें	21
7.4	शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति बैठकें	21
8	उत्पाद एवं सेवाएं	21
8.1	जमा खाते	21
8.1.1	खाते खोलना एवं जमा खातों का परिचालन	22
8.1.2	अपने खाते को बदलना.....	23
8.1.3	बचत/चालू खाते.....	23
8.1.3.1	न्यूनतम शेष राशि	23
8.1.3.2	प्रभार	24

		पेज
8.1.3.3	पासबुक/खाता विवरण.....	24
8.1.3.4	जमा खातों का उन्नयन (अपग्रेडेशन)	24
8.1.4	अवयस्कों के खाते	25
8.1.5	अपरिचालित/निष्क्रिय खाते	25
8.1.6	अपना खाता बंद करना	25
8.2	समाशोधन चक्र / समाहरण (कलेक्शन) सेवाएं	25
8.3	नकदी लेनदेन	26
8.4	प्रत्यक्ष नामे एवं स्थाई अनुदेश	27
8.5	भुगतान रोकने की सुविधा	27
8.6	आपके द्वारा जारी चेक/नामे अनुदेश	27
8.7	मीयादी जमा	28
8.7.1	मीयादी जमा की प्रतिभूति पर अग्रिम	29
8.8	मृतक खाताधारकों के संबंध में दावों का निपटान	29
8.8.1	उत्तरजीवी/नामिती शर्त वाले खाते	29
8.8.2	बिना उत्तरजीवी/नामिती शर्त वाले खाते.....	30
8.8.3	दावों के निपटान की समय सीमा	30
8.8.4	मीयादी जमा खातों को समयपूर्व बंद करना	30
8.8.5	मृतक जमाकर्ता के नाम में नकदी प्रवाह के प्रति बर्ताव	30
8.9	सुरक्षित जमा लॉकर	31
8.10	विदेशी मुद्रा विनिमय सेवाएं	31
8.11	भारत में धन विप्रेषण	32

		पेज
8.12	उधार देना	32
8.12.1	ऋण	33
8.12.1.1	सामान्य सूचना	33
8.12.1.2	ऋणों के लिए आवेदन एवं उसकी प्रक्रिया	33
8.13	गारंटी	35
8.14	केंद्रीय पंजीकरण (सेंट्रल रजिस्ट्री)	37
8.15	बकाया का निपटान	37
8.16	ऋणों/कार्ड बकाया का प्रतिभूतिकरण	37
8.17	इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	38
8.17.1	पिन एवं पासवर्ड	38
8.17.2	इंटरनेट बैंकिंग	39
8.17.3	मोबाइल बैंकिंग	42
8.17.4	एटीएम/डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड	43
8.17.4.1	खोने, चोरी या विवादित लेनदेन की रिपोर्टिंग	44
8.17.5	क्रेडिट कार्ड	46
8.17.5.1	क्रेडिट कार्ड विवरण.....	47
8.18	तृतीय पक्ष उत्पाद	48
8.19	क्रेडिट परामर्श सुविधा	49
8.20	रिकार्ड प्राप्त करना	49
9	शाखा बंद / स्थानांतरित करना	49
10	वित्तीय समावेशन	50

		पेज
11	वरिष्ठ नागरिक एवं निःशक्तजन व्यक्ति	52
12	अपने खातों की सुरक्षा करना	53
12.1	सुरक्षित एवं विश्वसनीय बैंकिंग एवं भुगतान प्रणालियां	53
12.2	हमें अद्यतन रखना	53
12.3	अपने खाते की जांचना	54
12.4	ध्यान रखना	54
12.5	भुगतान निरस्त करना	55
12.6	नुकसान की जवाबदेही	55
अनुलग्न - शब्दावली		56-59

परिचय

यह ग्राहक के अधिकारों का कोड है, जो कि बैंकों के लिए बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानक निर्धारित करता है जिसका पालन सदस्य बैंकों को अलग अलग ग्राहकों से व्यवहार करते समय करना होगा। यह ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करता है तथा यह बताता है कि ग्राहकों के दैनंदिन परिचालन में बैंकों से कैसे व्यवहार की अपेक्षा की जाती है।

यह कोड भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक या पर्यवेक्षी अनुदेशों का स्थान नहीं लेता या उनका अधिक्रमण नहीं करता है तथा हम भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय समय पर जारी अनुदेशों/निदेशों 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 प्रचलन में रहेंगे क्योंकि यह कोड आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता के रूप में स्वैच्छिक रूप से स्वीकार की गई सर्वोत्तम प्रथाएं दिखलाता है।

हम उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने एवं ग्राहक संतुष्टि के उच्चतम स्तरों की प्राप्ति के लिए उच्चतर मानकों की बैंकिंग प्रथाओं को अपनाने का प्रयास करेंगे।

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 करते हुए अच्छी तथा निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं का संवर्धन करना।
- ख) सेवाओं के संबंध में हमसे आप क्या अपेक्षा करते हैं इसे बेहतर ढंग से समझने के लिए पारदर्शिता बढ़ाना।
- ग) उच्चतम परिचलानात्मक 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।

भाग 2 में कोड के मानकों को प्रमुख प्रतिबद्धताओं में शामिल किया गया है।

1.2 कोड की प्रयोज्यता

यह कोड नीचे दिए गए सभी उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू होगा, फिर चाहे वह हमारी ओर से कार्यरत हमारी शाखाओं या एजेंटों द्वारा काउंटर पर , फोन पर , डाक द्वारा , इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस द्वारा , इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से उपलब्ध कराई जा रही हो। तथापि, हो सकता है कि यहाँ चर्चा किए गए सभी उत्पाद हमारे द्वारा दिए या नहीं दिए जाते हों।

- क. चालू खाते, बचत खाते, मीयादी जमाराशियां, आवर्ती जमाराशियां, पीपीएफ खाते एवं अन्य सभी जमा खाते।
- ख. भुगतान सेवाएं जैसे कि पेंशन, भुगतान आदेश, मांग ड्राफ्ट के द्वारा धन-विप्रेषण, वायर अंतरण एवं सभी इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन उदाहरणार्थ आरटीजीएस, एनईएफटी।
- ग. सरकारी लेनदेन से संबंधित बैंकिंग सेवाएँ
- घ. डीमैट खाते, इक्विटी, सरकारी बॉन्ड
- ङ. भारतीय करेंसी नोट/सिक्के विनिमय सुविधा।
- च. चेकों की वसूली, सुरक्षित अभिरक्षा सेवाएं, सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा।
- छ. ऋण, ओवरड्रॉफ्ट तथा गारंटी।
- ज. मुद्रा परिवर्तन सहित विदेशी मुद्रा विनिमय सेवाएं।
- झ. हमारी शाखाओं के माध्यम से बेचे गए तृतीय पक्ष बीमा तथा निवेश उत्पाद।
- ञ. क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, स्मार्ट कार्ड सहित कार्ड तथा सेवाएं (हमारी सहायक संस्थाओं/हमारे द्वारा प्रवर्तित कंपनियों द्वारा दिए गए क्रेडिट कार्ड सहित)।

मोटे काले अक्षरों में दिए गए प्रमुख शब्दों का अर्थ शब्दावली में दिया गया है।

2. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1 आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1.1 निम्नलिखित को सुनिश्चित करके आपके साथ हमारे सभी लेन-देन 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 अपनाई जा रही क्रियाविधियों तथा प्रथाओं में इस कोड की प्रतिबद्धताओं तथा मानकों को पूरा करना।
- ग. यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पाद तथा सेवाएं उससे 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 सिद्धांतों पर आधारित हैं।
- ङ. सुरक्षित तथा भरोसेमंद बैंकिंग तथा भुगतान प्रणालियां चलाना।

2.1.2 निम्नलिखित के द्वारा हमारे वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं की कार्यप्रणाली को समझने में आपकी मदद करना:

- क. हिंदी, अंग्रेज़ी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में से किसी एक या अधिक भाषाओं में उनके बारे में आपको सूचना देना।
- ख. यह सुनिश्चित करना कि हमारा विज्ञापन तथा व्यवसाय बढ़ाने संबंधी साहित्य में स्पष्टता है तथा 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 इससे 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 निम्नलिखित के द्वारा आपके खाते या सेवा का प्रयोग करने में मदद करना:

- क. आपको नियमित रूप से यथोचित अद्यतन जानकारी देना।
- ख. ब्याज दरों, प्रभारों या शर्तों में परिवर्तन के बारे में आपको सूचित करते रहना।
- ग. आपके सूचनार्थ हमारी शाखा में निम्नलिखित प्रदर्शित करना:
 - i) हमारे द्वारा दी जाने वाली सेवाएं।

- ii) बचत बैंक खाते एवं नो फ्रिल्स खाता सुविधा से संबंधित न्यूनतम शेष और बाद के गैर-अनुरक्षण (नॉन-मेनटिनेंस) प्रभार।
- iii) आपको अगर शिकायत है तो शाखा में संपर्क किए जाने वाले अधिकारी का नाम।
- iv) अगर शाखा में आपकी शिकायत का निवारण नहीं हो पाया है तो आंचलिक/क्षेत्रीय अधिकारी का नाम एवं पता, जिसके पास आप अपनी शिकायत दे सकते हैं।
- v) जिस बैंकिंग लोकपाल के कार्यक्षेत्र में शाखा आती है उसका नाम एवं संपर्क पता।
- vi) पुस्तिका (बुकलेट) के रूप में उपलब्ध सूचना।

घ. निम्नलिखित से संबंधित हमारी नीतियों को वेबसाइट पर 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 होने पर तत्काल तथा सहानुभूतिपूर्वक शीघ्र कार्रवाई:

- क. गलती को तुरंत सुधारना तथा हमारी गलती के कारण लगाए गए बैंक प्रभारों को रद्द करना तथा हमारी गलती के कारण आपको हुई आर्थिक क्षति की हमारी क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार क्षतिपूर्ति करना।
- ख. आपकी शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करना।
- ग. यदि आप तब भी संतुष्ट नहीं हैं तो आपको शिकायत आगे अग्रेषित करने के संबंध में बताना।
- घ. प्रौद्योगिकी संबंधी असफलता के कारण उत्पन्न हुई समस्याओं को दूर करने के लिए उचित वैकल्पिक उपाय उपलब्ध कराना।

2.1.5 आपकी सभी व्यक्तिगत सूचनाओं को निजी एवं गोपनीय बनाए रखना:

नीचे पैरा 5 में उल्लिखित शर्त के अधीन हम आपकी सारी व्यक्तिगत सूचना को निजी एवं गोपनीय रखेंगे।

2.1.6 कोड के प्रचार के लिए:

हम

- क. जब आप हमारे पास अपना खाता खोलेंगे या अन्यथा आपके अनुरोध पर हम आपको कोड की प्रति

उपलब्ध कराएंगे।

- ख. इस कोड को प्रत्येक शाखा तथा हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध कराना।
- ग. यह सुनिश्चित करना कि कोड के बारे में सूचना उपलब्ध कराने तथा कोड का उपयोग करने में हमारा स्टाफ प्रशिक्षित है।
- घ. कोड एवं उसके प्रावधानों से ग्राहकों को अवगत कराने एवं जागरूकता फैलाने के लिए अन्य उपाय करना।

2.1.7 भेदभाव रहित नीति अपनाना तथा उसका उपयोग करना:

हमारे द्वारा उम्र, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म , अशक्तता या के कारण आपसे भेदभाव नहीं किया जाएगा।

3. सूचना - पारदर्शिता

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

- क. हमारी शाखाओं के नोटिस बोर्ड में देखकर।
- ख. हमारी शाखाओं या हेल्पलाइन पर फोन करके।
- ग. हमारी वेबसाइट देखकर।
- घ. हमारे विनिर्णित स्टाफ/सहायता डेस्क से पूछकर।
- ङ. हमारी शाखाओं/हमारी वेबसाइट में **दर सूची** (टेरिफ शेड्यूल) को देखकर।

3.1 सामान्य सूचना

हम :

- क. आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप तथा हमारे द्वारा प्रदान की जा रही विभिन्न सेवाओं एवं उत्पादों के बारे में आपको सूचना देना।
- ख. प्राथमिक बचत बैंक जमा खाता खोलने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूचना शाखाओं में

द्विभाषी/त्रिभाषी रूप में प्रमुखता से प्रदर्शित करना। हम “छोटे खाते” खोलने के लिए आवश्यक दस्तावेजों में छूट की सूचना भी प्रदर्शित करेंगे।

- ग. जिन उत्पादों तथा सेवाओं में आपकी रुचि है, उनके बारे में आपको मुख्य मुख्य बातें बताते हुए स्पष्ट सूचना देना जिसमें लागू ब्याज दरें, शुल्क एवं प्रभार भी शामिल हैं।
- घ. आप जिन विभिन्न चैनलों के माध्यम से हमारे उत्पादों एवं सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं उनके बारे में बताना जैसे शाखा, एटीएम, फोन, नेट बैंकिंग आदि तथा उनसे संबंधित अधिक जानकारी प्राप्त करने के बारे में बताना।
- ङ. आप द्वारा अपनी पहचान एवं पते को साबित करने के लिए हमें आपसे जिन सूचनाओं की आवश्यकता है, उसके बारे में बताना जिससे हम कानूनी, विनियामक एवं आंतरिक नीतिगत आवश्यकताओं का अनुपालन कर सकें।
- च. हम आपको आपके अधिकारों तथा उत्तरदायित्वों विशेषकर सभी जमा खातों, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तथा सुरक्षित जमा तिजोरियों की **नामांकन सुविधा** के बारे में सूचना देंगे।

3.2 “डू नॉट कॉल” सुविधा

अगर आपने हमारे बैंक की ‘डू नॉट कॉल’ सुविधा या सीधे ही या अपने सेवा प्रदाता द्वारा ‘राष्ट्रीय डू नॉट कॉल रजिस्ट्री’ में पंजीकरण कराया है तो हम टेलीफोन/एसएमएस/ई-मेल द्वारा अपने उत्पादों एवं सेवाओं से संबंधित कोई भी अनावश्यक वाणिज्यिक सूचना आपको नहीं भेजेंगे। तथापि, यह आपके खाता विवरण एवं अन्य महत्वपूर्ण सुझावों एवं सूचना जिसमें आपके खाते से संबंधित लेनदेन के अलर्ट तथा आप द्वारा प्रयोग की जा रही सेवाओं एवं उत्पादों की सूचना शामिल है, उससे संबंधित सूचना प्राप्ति पर लागू नहीं होगा।

3.3 ब्याज दरें

हम आपको निम्नलिखित पर सूचना देंगे:

- क. आपके जमा एवं ऋण खातों पर लागू ब्याज दरों की सूचना देंगे।
- ख. **ब्याज की स्थायी दर** वाले ऋण के मामले में, ऋण करार (लोन एग्रीमेंट) तथा उसकी प्रभावी तारीख के बारे में ब्याज की फिर से गणना संबंधी शर्त के विवरण, यदि कोई हो।
- ग. **ब्याज की अस्थायी दर** वाले ऋण के मामले में, वह **संदर्भ दर** जिससे आपकी अस्थायी दर जुड़ी होगी तथा आपके ऋण पर ब्याज दर की वास्तविक गणना के निर्धारण के लिए संदर्भ दर पर लगाया गया प्रीमियम या दी गई छूट।
- घ. क्या आपके पास अपने ऋण को स्थायी दर से अस्थायी दर में बदलने या अस्थायी दर से स्थायी दर में बदलने का विकल्प उपलब्ध है, यदि है तो उसके लिए क्या प्रभार होगा।

ड. हमारे द्वारा आपकी जमा राशियों पर दिए जाने वाले ब्याज या ऋण खातों पर लगाए जाने वाले ब्याज की अवधि।

च. हम आपके जमा एवं ऋण खातों पर ब्याज कैसे लगाते हैं तथा ब्याज की गणना कैसे करते हैं।

3.3.1 ब्याज दरों में परिवर्तन

हम अपने ऋण उत्पादों की ब्याज दरों में परिवर्तन होने तथा अस्थाई दर से संबद्ध संदर्भ दर में परिवर्तन का निर्णय करने पर एक पखवाड़े के अंदर निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम द्वारा उसकी सूचना आपको देंगे:

- i) पत्र
- ii) ई-मेल
- iii) एसएमएस

हम यह सूचना अपनी शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करेंगे तथा अपनी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेंगे।

3.4 दर सूची

3.4.1 शुल्क एवं प्रभार

क. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि विभिन्न सेवाओं हेतु हमारे शुल्क एवं प्रभार बैंक बोर्ड द्वारा या इस संबंध में बोर्ड द्वारा अधिकृत किसी सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित हों तथा सभी ग्राहक वर्गों के लिए उपयुक्त एवं भेदभाव-रहित हों।

ख. हम अपनी दर सूची को अपने वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे तथा इसकी एक प्रति आपके अवलोकनार्थ प्रत्येक शाखा को उपलब्ध कराएंगे। हम दर सूची की उपलब्धता संबंधी सूचना शाखा में प्रदर्शित करेंगे।

ग. आपके द्वारा चुने गए किसी भी उत्पाद तथा सेवा के बारे में हम अपनी दर सूची में आपको पूरा विवरण देंगे।

घ. आपके द्वारा चुने गए उत्पाद/सेवा के बारे में नियमों एवं शर्तों के उल्लंघन/अनुपालन न करने पर लगने वाले जुर्माने के बारे में भी आपको सूचना देंगे।

3.4.2 शुल्क एवं प्रभार में परिवर्तन

यदि हम किसी शुल्क या प्रभार में वृद्धि करते हैं या कोई नया प्रभार लगाते हैं, तो संशोधित प्रभार लगाने से पहले/उनके प्रभावी होने से एक महीने पहले हम खाता विवरण/ई-मेल/एसएमएस अलर्ट/शाखाओं में सूचना

बोर्ड के माध्यम से आपको उसकी सूचना देंगे। यह सूचना हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी।

3.5 नियम एवं शर्तें

- क. आपने हमसे जो उत्पाद/सेवाओं की मांग की है, हम आपको उससे संबंधित नियमों एवं 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 संभव हो, सरल और सहज भाषा में होंगी।

3.5.1 नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन

क. हम नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन के प्रभावी होने से एक महीने पहले उसकी सूचना आपको निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक माध्यमों द्वारा देंगे:

- i. पत्र
- ii. खाता विवरण
- iii. एसएमएस
- iv. ई-मेल

यह सूचना हमारी शाखाओं के नोटिस बोर्ड एवं हमारी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी।

- ख. सामान्यतया, सभी प्रभार एक महीने की नोटिस देते हुए भावी तारीख से ही लगाए जाएंगे।
- ग. यदि हमने बिना नोटिस दिए हुए कोई परिवर्तन किया है तो हम 30 दिनों के अंदर परिवर्तन को अधिसूचित करेंगे। यदि यह परिवर्तन आपके लिए अलाभकारी है तो आप 60 दिनों के अंदर बिना कोई नोटिस और अतिरिक्त प्रभार या ब्याज दिए बिना अपना खाता बंद कर सकते हैं या अंतरित कर सकते हैं।
- घ. नियमों एवं शर्तों में कोई भी परिवर्तन होनेपर हम तत्काल उसे अपनी वेबसाइट पर अद्यतन करेंगे। आपके अनुरोध पर हम नए नियमों एवं शर्तों की एक प्रति आपको देंगे।

4. विज्ञापन, विपणन एवं बिक्री

क. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे सभी विज्ञापन एवं व्यवसाय संवर्धन सामग्री स्पष्ट है तथा भ्रामक नहीं है।

- ख. अगर किसी विज्ञापन या व्यवसाय संवर्धन साहित्य में किसी बैंकिंग सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित किया गया है तथा उसमें ब्याज दर का संदर्भ भी शामिल है तो हम उस पर लागू होने वाले अन्य किसी शुल्क एवं प्रभार के बारे में भी बताएंगे तथा आपके अनुरोध करने पर संबंधित नियमों एवं शर्तों का पूरा विवरण भी उपलब्ध कराया जाएगा।
- ग. यदि हम सहायक सेवाएं देने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाएं लेते हैं तो हम यह चाहेंगे कि वह भी आपकी व्यक्तिगत सूचनाओं (यदि उस तृतीय पक्ष को उपलब्ध कराया गया है) को हमारी तरह ही उच्च गोपनीयता एवं सुरक्षा के साथ रखे।
- घ. हम आपको समय-समय पर आपके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशिष्टताओं की सूचना ई-मेल/एसएमएस/फोन द्वारा देंगे। हमारे अन्य उत्पादों की सूचना या अन्य उत्पादों/सेवाओं के बारे में व्यवसाय संवर्धनात्मक सुविधाओं की सूचना आपको तभी भेजी जाएगी जब कि आपने हमारी 'डू नॉट कॉल' सेवा में पंजीकरण नहीं कराया है।
- ङ. हमने अपनी सेवाओं/उत्पादों के विपणन के लिए प्रत्यक्ष विक्रय एजेंसियों (डीएसए) की सेवाएं भी ले सकते हैं तथा हमने उनके लिए भी आचार संहिता निर्धारित की है, जिसके अंतर्गत अन्य बातों के साथ-साथ जब वे हमारे उत्पादों/सेवाओं को बेचने के लिए आपसे व्यक्तिगत रूप से या फोन पर संपर्क करते हैं तो पहले उन्हें अपनी पहचान बतानी पड़ती है। हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारी ओर से कार्य कर रहे या हमारे उत्पादों को बेचने के लिए आपसे संपर्क करने वाले एजेंट या तृतीय पक्ष इस कोड का पालन करेंगे।
- च. यदि हमारे प्रतिनिधि/कुरियर या प्रत्यक्ष विक्रय एजेंसी ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस कोड के उल्लंघन का कार्य किया है तथा हमें आपसे इस आशय की शिकायत प्राप्त होती है तो हम मामले की जांच करने तथा शिकायत पर कार्रवाई करने तथा हमारी क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार हानि को पूरा करने के लिए यथोचित कदम उठाएंगे।
- छ. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारी ओर से कार्य कर रहे या हमारे उत्पादों को बेचने के लिए आपसे संपर्क करने वाले एजेंट या तृतीय पक्ष आपसे चर्चा के दौरान यह बताएं कि बिक्री के पश्चात उन्हें कितना शुल्क या कमीशन मिलेगा।

5. निजता एवं गोपनीयता

- क. हम आपकी सभी व्यक्तिगत सूचनाओं को निजी एवं गोपनीय रखेंगे (अगर आप हमारे ग्राहक नहीं रहेंगे तब भी) तथा हम नीचे दिए गए सिद्धांतों तथा नीतियों से निदेशित (गाइडेड) होंगे।
- ख. हम नीचे दिए गए अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, आपके खातों से संबंधित सूचना या आंकड़े (चाहे आप द्वारा दिए गए हों या अन्यथा) हमारे समूह की कंपनियों/इकाइयों सहित, किसी को भी नहीं देंगे:

- i) यदि हमें सूचना कानूनी रूप से देनी पड़ती है या बैंकिंग नियामक द्वारा अपेक्षित होने पर।
 - ii) यदि सूचना प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य (ड्यूटी) हो।
 - iii) यदि हमें अपने हितों की रक्षा के लिए सूचना देनी पड़े (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी रोकने के लिए) लेकिन हम इसे किसी अन्य को आपके या आपके खातों (आपके नाम एवं पते सहित) की सूचना देने के लिए कारण के रूप में उपयोग नहीं करेंगे तथा हम यह सूचनाएं अपने समूह की अन्य कंपनियों को विपणन प्रयोजन के लिए भी नहीं देंगे।
 - iv) यदि आप हमें सूचना देने के लिए अधिकृत करते हैं।
 - v) यदि हमें आपके बारे में बैंकर संदर्भ देने के लिए कहा जाता है तो इसे देने से पहले हमें आपकी लिखित अनुमति चाहिए होगी।
- ग. जब तक आप हमें विशेष रूप से अधिकृत नहीं करते तब तक हम स्वयं सहित किसी को भी आपकी सूचना का प्रयोग विपणन प्रयोजन हेतु नहीं करने देंगे।

5.1 क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनियाँ

जब आप किसी ऋण सुविधा के लिए आवेदन करते हैं तो:

- क. हम आपको क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनियों की भूमिका एवं आपके बारे में छानबीन कर उनसे प्राप्त होने वाली सूचनाओं तथा उनसे प्राप्त की गई सूचनाओं का आपकी ऋण प्राप्ति की योग्यता पर पड़ने वाले असर के बारे में बताएँगे।
- ख. आपके अनुरोध पर तथा निर्धारित शुल्क चुकाने के बाद हम क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी से प्राप्त आपकी साख संबंधी सूचना की प्रति आपको उपलब्ध करा सकते हैं।
- ग. हम आप द्वारा हमसे प्राप्त की गई ऋण सुविधा की सूचना आवधिक अंतराल पर क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी को देंगे।
- घ. क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी को रिपोर्ट की गई सूचना में आप पर जो व्यक्तिगत ऋण है उसकी सूचना भी शामिल होगी, यदि :
 - i) अगर आपने किस्तों का भुगतान नहीं किया है।
 - ii) देय राशि विवदित है।
- ङ. यदि आपके ऋण खाते में चूक हो है और बाद में इसे नियमित कर दिया गया है तो हम अपनी अगली रिपोर्ट में क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी को इसकी सूचना दे देंगे।
- च. आपके अनुरोध पर, हम जिस क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (याँ) को आपसे संबंधित ऋण सुविधा की सूचना देते हैं, उसका पूरा विवरण आपको सूचित करेंगे।

6. बकाया राशि की वसूली

- क. हम जब भी आपको ऋण देंगे, हम आपको चुकौती की प्रक्रिया जैसे राशि, अवधि एवं चुकौती की अवधि के बारे में बताएंगे। तथापि, यदि आप पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करते हैं, तो प्राप्य राशि वसूली करने के लिए, देश के कानून के अनुसार निर्धारित प्रणाली का पालन किया जाएगा।
- ख. हमारे यहाँ बकाया की वसूली एवं प्रतिभूति को पुनः अपने अधिकार में लेने तथा साथ ही वसूली एजेंटों की नियुक्ति के लिए बोर्ड अनुमोदित नीति होगी।
- ग. वसूली एजेंटों की नियुक्ति करते समय सभी संबंधित कानून, विनियमन (रेगुलेशन), दिशानिर्देशों एवं स्वीकृति की शर्तों, लाइसेंसिंग एवं पंजीकरण का पूरा ध्यान रखा जाएगा।
- घ. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे वसूली एजेंट अपनी जिम्मेदारी को सावधानी एवं संवेदनशील तरीके से सुलझाने के लिए उपयुक्त रूप से प्रशिक्षित हैं। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि वह अपनी हद न पार करें।
- ङ. हमारी वसूली नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार एवं समझाने बुझाने के आधार पर बनाई गई है। हम ग्राहक के विश्वास को विकसित करने तथा दीर्घावधि तक संबंध बनाए रखने में विश्वास रखते हैं।
- च. हम आपको प्राप्य राशि संबंधी सभी जानकारी उपलब्ध करवाएंगे तथा बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयत्न करेंगे।
- छ. किसी भी चूक वाले मामले को वसूली एजेंसियों को सौंपने से पहले हमारे यहां विभिन्न जांचों की एक प्रणाली होगी जिससे हमारी किसी कमी के कारण आपको कष्ट न उठाना पड़े।
- ज. हम जब आपके विरुद्ध वसूली कार्यवाही आरंभ करेंगे तो आपको सूचित करेंगे तथा आपका मामला जिस वसूली एजेंसी/एजेंट को सौंपेंगे उसका पूरा पता एवं टेलीफोन नंबर भी आपको सूचित करेंगे।
- झ. हम जिस वसूली एजेंसी फर्मों/कंपनियों की सेवाएं ले रहे हैं उनका पूरा विवरण अपनी वेबसाइट पर देंगे।
- ञ. हम आपके अनुरोध पर आपसे संबंधित वसूली एजेंसी फर्मों/कंपनियों का विवरण अपनी शाखाओं को भी उपलब्ध कराएंगे।
- ट. बकाया राशि की वसूली या/एवं प्रतिभूति के पुनः अधिकार में लेने हेतु अधिकृत हमारा स्टाफ या हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई अन्य व्यक्ति, आपसे संपर्क करने पर आपको अपनी पहचान बताएगा तथा हमारे द्वारा जारी अधिकार पत्र दिखाएगा तथा अनुरोध करने पर बैंक द्वारा या बैंक के प्राधिकार के अंतर्गत जारी पहचान-पत्र दिखाएगा।

ठ. वसूली या/एवं प्रतिभूति को पुनः अधिकार में लेने के लिए हमारी बैंक का प्रतिनिधित्व करने हेतु अधिकृत हमारे सभी स्टाफ सदस्य या अन्य कोई व्यक्ति निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेंगे:

- i) आपसे संपर्क करने के लिए सामान्यतया आपकी पसंद के स्थान पर और यदि कोई विशेष स्थान नहीं है तो आपके आवास पर और यदि आप आवास पर उपलब्ध न हों तो कारोबार के स्थान पर आपसे संपर्क किया जाएगा।
- ii) पहचान एवं प्रतिनिधित्व करने के प्राधिकार के बारे में आपको तुरंत बताया जाएगा।
- iii) आपकी निजता का आदर किया जाएगा।
- iv) आपसे शिष्टता से वार्तालाप किया जाएगा।
- v) जब तक कि आपके व्यवसाय या काम की विशेष परिस्थितियों के कारण आवश्यकता न हो, सामान्यतः हमारे प्रतिनिधि आपसे सुबह 0700 बजे से शाम 1900 बजे के बीच संपर्क करेंगे।
- vi) जहां तक संभव हो एक विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल्स नकरने के आपके अनुरोध का आदर किया जाएगा।
- vii) कॉल्स का समय और संख्या तथा वार्तालाप की विषयवस्तु को लिख लिया जाएगा।
- viii) बकाया राशि की वसूली संबंधी विवादों या मतभेदों को आपस में स्वीकार्य तथा विधिवत रूप से निपटाने में पूरी सहायता दी जाएगी।
- ix) बकाया वसूली के लिए आपके स्थान पर मिलते समय शिष्टता और शालीनता का पालन किया जाएगा। हमारे अधिकारी/एजेंट किसी भी व्यक्ति के विरुद्ध मौखिक या शारीरिक धमकी या शोषण नहीं किया जाएगा, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करना या आपके पारिवारिक सदस्यों, रेफरी एवं मित्रों की निजता में हस्तक्षेप करना, धमकी भरे या अनजान कॉल्स करना या गलत एवं गुमराह करने वाले बयान देना भी शामिल है।
तथापि, अपने संपर्क विवरण को अद्यतन करना आपकी जिम्मेदारी होगी। अगर बैंक आपके द्वारा दी गई जानकारी के अनुसार आपसे संपर्क करने में असफल रहता है तो बैंक सार्वजनिक स्रोतों से आपकी जानकारी प्राप्त करने का प्रयत्न करेगा तथा इसके लिए आपके मित्रों/संबंधियों से संपर्क करेगा।
- x) अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या शादी जैसे अन्य महत्वपूर्ण पारिवारिक अवसरों पर बकाया राशि की वसूली के लिए कॉल करने/संपर्क करने से बचा जाएगा।
- xi) हमारे वसूली एजेंटों की किसी भी गलत कार्यप्रणाली की शिकायत प्राप्त होने पर हम जांच करेंगे।

6.1 बकाया की वसूली एवं प्रतिभूति को पुनः अधिकार में लेने की नीति

हम कानून के अनुसार बकाया की वसूली एवं प्रतिभूति को पुनः अधिकार में लेने की नीति का पालन करेंगे।

नीति को हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा तथा उसकी एक प्रति अवलोकन के लिए शाखाओं को उपलब्ध कराई जाएगी।

7. शिकायतें, परिवाद एवं प्रतिपुष्टि (फीडबैक)

7.1 आंतरिक प्रक्रिया

क. अगर आप शिकायत करना चाहते हैं, तो हम आपको प्रक्रिया बताएंगे:

- i) शिकायत कैसे की जाए।
- ii) शिकायत कहां की जाए।
- iii) शिकायत किसे की जाए।
- iv) उत्तर की अपेक्षा कब तक करें।
- v) निवारण के लिए किससे संपर्क किया जाए।
- vi) अगर आप परिणाम से खुश नहीं हैं तो क्या किया जाए।

ख. आपकी हर शंका का समाधान हमारा स्टाफ करेगा।

ग. हम आपको बताएंगे कि शिकायतों के उचित और तत्काल निपटारे के लिए हमारी प्रक्रिया का ब्यौरा कहाँ से प्राप्त होगा।

घ. आपको शिकायत के लिए जिस अधिकारी से मिलना है हम उसका नाम शाखा में प्रदर्शित करेंगे। अगर आपकी शिकायत शाखा स्तर पर नहीं निपटती है तो आप हमारे क्षेत्रीय/अंचल प्रबंधक/शाखा में प्रदर्शित पते पर प्रमुख नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

ङ. अगर आपकी लिखित शिकायत प्राप्त होती है तो हम उसकी प्राप्ति सूचना/उत्तर एक सप्ताह के अंदर देने का प्रयास करेंगे। यदि आपकी शिकायत नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन द्वारा बताई जाती है तो हम आपको एक शिकायत संदर्भ नंबर देंगे तथा उसमें हो रही प्रगति के बारे में उपयुक्त समयावधि में जानकारी देते रहेंगे।

च. मामले के परीक्षण के बाद हम आपको अपना अंतिम उत्तर भेजेंगे या बताएंगे कि जवाब देने में हमें क्यों अधिक समय लग रहा है और ऐसा हम आपकी शिकायत प्राप्त करने की तारीख से 30 दिन के अंदर करनेका प्रयत्न करेंगे तथा आपको यह भी बताएंगे कि अगर आप तब भी असंतुष्ट हैं तो कैसे अपनी शिकायत को आगे बढ़ा सकते हैं।

छ. हमारे पास शिकायत दर्ज कराने के 30 दिनों के अंदर अगर आपको हमसे संतोषजनक उत्तर प्राप्त नहीं होता है तथा आप अपने परिवाद के निपटान के लिए अन्य उपाय करना चाहते हैं तो आप बैंकिंग

लोकपाल योजना के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। हमारा स्टाफ इसकी प्रक्रिया आपको बता देगा।

7.2 बैंकिंग लोकपाल योजना

हम बैंकिंग लोकपाल योजना को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे। आपके अनुरोध पर नाममात्र का शुल्क लेकर इसकी प्रति आपको उपलब्ध करा दी जाएगी। हम अपनी शाखाओं में उस बैंकिंग लोकपाल का नाम और संपर्क करने का विवरण प्रदर्शित करेंगे जिसके अधिकार क्षेत्र में वह शाखा आती है।

7.3 ग्राहक बैठकें

हम विचारों एवं सुझावों के आदान-प्रदान हेतु एक नियमित चैनल के रूप में आवधिक अंतराल पर ग्राहकों की बैठकें आयोजित करने का प्रयास करेंगे।

7.4 शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति बैठकें

हम अपनी शाखाओं में मासिक शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति की बैठक की तारीख प्रदर्शित करेंगे, अगर आप इच्छुक हों तो उसमें हिस्सा ले सकते हैं।

8. उत्पाद एवं सेवाएं

8.1 जमा खाते

क. आप हमारी शाखा में विभिन्न प्रकार के खाते खोल सकते हैं जैसे बचत खाते, मीयादी खाते, चालू खाते आदि। आप निम्न प्रकार से ये खाते खोल सकते हैं:

- i) एकल
 - ii) संयुक्त
 - iii) संयुक्त (कोई एक या उत्तरजीवी)
 - iv) संयुक्त (पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी)
 - v) संयुक्त (परवर्ती या उत्तरजीवी)
- या
- vi) किसी और प्रकार से

ख. हम सभी ग्राहकों को बिना किसी न्यूनतम शेष की आवश्यकता के 'प्राथमिक बचत बैंक जमा खाता'

उपलब्ध कराएंगे। हम बिना किसी शुल्क के न्यूनतम आम सुविधाएं प्रदान करेंगे/उपलब्ध कराएंगे। खाता खोलते समय ही उससे संबंधित सभी विवरण पारदर्शी तरीके से आपको बता दिए जाएंगे।

- ग. जहाँ कहीं भी स्वीकार्य होगा, आपके द्वारा उपरोक्त खाते नामांकन सुविधा के साथ खोले जाएंगे। हम खाता खोलने वाले फॉर्म में नामांकन का विकल्प तथा पासबुक/खाता विवरण/मीयादी जमा रसीदों में भी नामिती के नाम का उल्लेख करने का विकल्प भी शामिल करेंगे। आपके द्वारा खाता खोलते समय हम आपको उपर्युक्त खातों और नामांकन सुविधाओं के निहितार्थ के बारे में भी बताएंगे।
- घ. हम आपके नामांकन विवरण की पावती देंगे और पासबुक/खाता विवरण/नियत जमाराशि रसीद पर नामांकन को दर्ज करेंगे। आपके अनुरोध पर हम हम उसपर आपके नामिती का नाम भी दर्ज करेंगे।
- ङ. हम खाता खोलते समय आपको तरल (लिक्विड) जमा सुविधा, स्वीप खाता और हमारे उसी प्रकार के उत्पादों के बारे में भी जानकारी देंगे तथा उनके निहितार्थ तथा उसकी प्रक्रिया के बारे में भी बताएंगे।

8.1.1 खाता खोलना एवं जमा खातों का परिचालन

कोई भी जमा खाता खोलने से पहले हम:

- क. 'अपना ग्राहक जानिए' (केवाईसी) दिशानिर्देशों के अंतर्गत अपेक्षित सभी सावधानी संबंधी उपाय बरतेंगे।
- ख. ऐसा करने के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज़ या साक्ष्य प्रस्तुत करने या उपलब्ध कराने के लिए कहेंगे।
- ग. हम केवाईसी, धनशोधन (एंटी मनी लाउंडरिंग) रोकने या अन्य किसी सांविधिक अपेक्षा का पालन करने के लिए जरूरी सूचना ही प्राप्त करेंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता पड़ती है तो वह अलग से मांगी जाएगी और ऐसी अतिरिक्त जानकारी मांगने के लिए हम उसका उद्देश्य स्पष्ट रूप से बताएंगे। यदि विधिक (लॉ) रूप से जरूरी न हो तो यह जानकारी उपलब्ध कराना स्वैच्छिक होगा। यदि यह जानकारी विधि प्रवर्तन एजेंसी (लॉ एनफोर्सिंग एजेंसी)/बैंकिंग नियामक (बैंकिंग रेगुलेटर) द्वारा अपेक्षित न हुई तो इसे गोपनीय रखा जाएगा।
- घ. हम आपको खाता खोलने का फॉर्म उपलब्ध कराएंगे जिसमें केवाईसी की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए वांछित आवश्यक सूचना का विवरण तथा सत्यापन तथा/या रिकॉर्ड के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों का विवरण शामिल होगा।
- ङ. आवधिक अंतराल पर केवाईसी से संबंधित आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करने होंगे जिससे हम आवश्यकतानुसार आपका रिकॉर्ड अद्यतन रख सकें।
- च. जमा खाता खोलने समय क्रियाविधि संबंधी औपचारिकताएं स्पष्ट करेंगे और आपके द्वारा वांछित आवश्यक स्पष्टीकरण उपलब्ध कराएंगे।
- छ. आपके द्वारा अपेक्षित जमा सुविधा पर लागू अति महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें बताएं।

ज. खाता खोलते समय बीमा योजना के अंतर्गत उपलब्ध बीमा योजना उपलब्ध कराएंगे जो कि निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (डीआईसीजीसी) द्वारा निर्धारित सीमा एवं शर्तों के अधीन होगा।

8.1.2 अपने खाते को बदलना

क. अगर आप अपने द्वारा चयनित चालू/बचत खाते से संतुष्ट नहीं हैं तो, आप खाते में किए गए पहले भुगतान से 14 दिनों के अंदर हमारे किसी अन्य प्रकार के खाते में अंतरित (स्विच) करने के लिए हमसे संपर्क करें। विकल्पस्वरूप, आप धनराशि के रिफंड की मांग कर सकते हैं जिसे आपको उस पर उपचित ब्याज सहित वापस कर दिया जाएगा। हम नोटिस अवधि एवं किसी प्रकार के अतिरिक्त प्रभार की अनदेखी करेंगे।

ख. अगर अपना बचत/चालू खाता बंद करने का निर्णय लेते हैं तो हम आपका अनुदेश प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के अंदर आपका खाता बंद कर देंगे, बशर्ते आपने सारी औपचारिकताएं पूरी कर दी हों तथा सभी आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत कर दिए हों।

ग. अगर आप अपना खाता हमारे बैंक की किसी अन्य शाखा में अंतरित करना चाहें तो हम यह कर देंगे। आपका अनुरोध प्राप्त होने पर, हम बिना किसी नए पते के प्रमाण पर जोर दिए बिना आपके द्वारा प्रस्तुत नए पते संबंधी आपकी स्व-घोषणा के आधार पर आपके खाते को तीन (03) कार्य दिवसों के अंदर अंतरिती शाखा (ट्रांसफरी ब्रांच) को अंतरित कर दिया जाएगा। आपको 6 माह के अंदर इस पते का दस्तावेजी साक्ष्य प्रस्तुत करना होगा। जैसे ही आपका खाता चालू होगा हम आपको सूचित कर देंगे। नई शाखा को आपके स्थाई अनुदेशों (एसआई)/प्रत्यक्ष नामे (डाइरेक्ट डेबिट) (यदि कोई हो) के बारे में सूचना उपलब्ध करा दी जाएगी।

8.1.3 बचत/चालू खाते

जब आप जमा खाता खोलते हैं तो हम :

क. एक निश्चित अवधि में निःशुल्क किए जा सकने वाले लेनदेन, नकदी आहरण आदि की संख्या के बारे में आपको सूचित करेंगे।

ख. उक्त सीमा के बाद लगने वाले शुल्क (यदि कोई हो) के बारे में बताएंगे। प्रभार का विवरण दर सूची में शामिल किया जाएगा।

ग. आपके बचत खाते पर भुगतान किए जाने वाले ब्याज एवं उसकी आवधिकता तथा गणना के तरीके के बारे में सूचना देंगे।

8.1.3.1 न्यूनतम शेष राशि

क. बचत बैंक खाते में रखी जाने वाली न्यूनतम शेष राशि को हमारी शाखाओं में प्रदर्शित किया जाएगा।

ख. जमा उत्पादों यथा बचत बैंक खाता एवं चालू खाता या किसी अन्य प्रकार जमा खाते के बारे में हम आपको सूचित करेंगे :

- i) इन खातों पर लागू नियम एवं शर्तों के भाग के रूप में बनाए रखे जाने वाली न्यूनतम शेष राशि के बारे में आपको सूचित करेंगे।
- ii) आपके द्वारा खाते में न्यूनतम शेष राशि न सकने की स्थिति में लगाए जाने वाले प्रभारों के बारे में सूचित करेंगे। प्रभारों के विवरण को दर-सूची में शामिल किया जाएगा।
- iii) न्यूनतम शेष राशि में परिवर्तन की सूचना 30 दिन पहले दी जाएगी। इस नोटिस अवधि के दौरान, हम यह उच्च न्यूनतम शेष राशि न रखने के लिए कोई प्रभार नहीं लगाएंगे।

8.1.3.2 प्रभार

चेक बुक जारी करने, खातों के अतिरिक्त/डुप्लीकेट विवरण, डुप्लीकेट पासबुक, प्रदत्त चेकों की प्रति, फोलियो प्रभार, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, हस्ताक्षर का सत्यापन, अपर्याप्त जमाराशि के कारण चेक लौटा देना, अधिदेश या खाते के स्टाइल में परिवर्तन आदि के लिए विशिष्ट प्रभार को दर सूची में शामिल किया जाएगा। रियायत/छूट की मूल वैधता के दौरान दी गई रियायत या छूट (जैसे कि आजीवन क्रेडिट कार्ड पर नवीकरण शुल्क की स्थाई छूट) वापस नहीं ली जाएगी।

8.1.3.3 पासबुक/खाता विवरण

- क. अगर आपने पासबुक का विकल्प नहीं चुना है तो हम आपके खाते का प्रबंध करने एवं उसमें प्रविष्टियों की जांच के लिए आपको खाते का मासिक विवरण/ई-मेल विवरण (आपकी स्वीकृति के बाद ही) उपलब्ध कराएंगे।
- ख. आपके खाते पर सामान्यतया उपलब्ध खाता विवरण की निःशुल्क सुविधा के अतिरिक्त भी आप प्रभार देकर जब चाहे खाता विवरण प्राप्त कर सकते हैं। इस प्रभार को भी दर सूची में शामिल किया गया है।
- ग. हम पासबुक एवं खाता विवरण में अपने माइकर कोड एवं आईएफएस कोड का उल्लेख करेंगे।
- घ. हम पासबुक एवं खाता विवरण में बैंक के ग्राहक सेवा केंद्र/शाखा का संपर्क नंबर भी उपलब्ध कराएंगे।
- ङ. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आपकी पासबुक/विवरण में दर्ज प्रविष्टियां संक्षिप्त, सूचनाप्रद एवं आसानी से समझ आने वाली हों।

8.1.3.4 जमा खातों का उन्नयन (अपग्रेडेशन)

अगर आपका खाता उन्नयन की शर्तों को पूरा करता है तो, हम आपकी लिखित या किसी अन्य मोड से सहमति

या जहां आपकी सहमति आवश्यक विधिमान्य प्रमाणिक इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्राप्त की गई है, उसके बाद ही आपके खाते का उन्नयन करेंगे।

8.1.4 अवयस्कों के खाते

क. आपके अनुरोध पर हम आपको अवयस्क के नाम पर खाता खालने एवं उसके परिचालन के संबंध में बताएंगे।

ख. जिस तारीख को अवयस्क ग्राहक व्यस्क होगा, उसकी सूचना हम आपको देंगे।

8.1.5 अपरिचालित/निष्क्रिय खाते

हम :

क. जब आप खाता खोलेंगे तो हम आपको सूचित करेंगे कि किन परिस्थितियों में आपका खाता **अपरिचालित/निष्क्रिय** वर्गीकृत होगा।

जब आपका खाता अपरिचालित/निष्क्रिय वर्गीकृत होगा तो उसके कम से कम तीन माह पूर्व आपको सूचित किया जाएगा तथा उसके परिणाम के बारे में बताया जाएगा।

ख. आपका खाता अपरिचालित/निष्क्रिय के रूप में वर्गीकृत होने संबंधी सूचना देने के लिए हम इस आशय का एसएमएस/ई-मेल भी प्रेषित करने का प्रयत्न करेंगे।

ग. खाते को अपरिचालित/निष्क्रिय वर्गीकृत करने से पूर्व हम संयुक्त धारक (कों) को भी सूचित करेंगे।

घ. अगर आप खाते को सक्रिय करना चाहते हैं तो हम अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में भी आपको सूचित करेंगे।

ङ. मात्र खाता अपरिचालित/निष्क्रिय होने से ही हम किसी प्रकार का प्रभार नहीं लगाएंगे।

च. आपके अपरिचालित खाते को सक्रिय करने के लिए आपसे शुल्क नहीं लेंगे।

8.1.6 अपना खाता बंद करना

सामान्य स्थितियों में, बिना 30 दिनों का नोटिस दिए हुए तथा खाता बंद करने का कारण बताए बिना हम आपका खाता बंद नहीं करेंगे। ऐसे मामलों में, आप द्वारा पहले से जारी किए गए चेक के लिए वैकल्पिक व्यवस्था करने की आवश्यकता होगी तथा इस खाते पर नए चेक जारी करने से बचना होगा।

8.2 समाशोधन चक्र/समाहरण (कलेक्शन) सेवाएं

क. हम समाहरण हेतु चेक जमा करने के लिए आपको ड्रॉप बॉक्स सुविधा उपलब्ध कराएंगे। ड्रॉप बॉक्स में डाले गए चेकों को उपयुक्त एवं त्वरित गणना के लिए आवश्यक सावधानी बरतनी सुनिश्चित की

जाएगी। तथापि, अगर आप इच्छुक हों तो चेक को ड्रॉप बॉक्स में डालने की बजाए काउंटर पर देकर पावती प्राप्त कर सकते हैं।

- ख. हम आपको स्थानीय लिखतों एवं बाहरी लिखतों के समाशोधन चक्र के बारे में भी सूचित करेंगे जिसमें उसी दिन समाशोधन के लिए जमा करने वाले लिखतों को जमा करने का समय तथा लिखत जमा करने के बाद आप रुपए का आहरण कब कर सकते हैं तथा हमारी **चेक समाहरण नीति** के अनुसार आप देरी से समाहरण के लिए विलंबित ब्याज हेतु कब पात्र होंगे, उसका विवरण भी शामिल होगा।
- ग. हम लिखतों के समाहरण में हुई किसी भी देरी के लिए आपके तरफ से की जाने वाली मांग के लिए रुके बिना अपनी चेक समाहरण/क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार आपको क्षतिपूर्ति का भुगतान करेंगे।
- घ. अगर आप द्वारा समाहरण के लिए जमा किया गया चेक बिना भुगतान के वापस आ जाता है तो हम तत्काल एसएमएस/ई-मेल द्वारा आपको सूचित करेंगे।
- ङ. हम बिना भुगतान/अस्वीकृत किए गए चेक को 24 घंटे के अंदर वापसी ज्ञापन (रिटर्न मेमो) के साथ आपको वापस करेंगे जिसमें वापसी तिथि एवं उसकी वापसी/अस्वीकृति के कारण का उल्लेख होगा।
- च. अगर बाहरी चेकों के लिए त्वरित जमा सुविधा प्रदान की जाती है तो हम उससे संबंधित सूचना एवं लागू नियम एवं शर्तें आपको उपलब्ध कराएंगे जैसे कि आप द्वारा दिए गए लिखत के संबंध में जमा की जाने वाली राशि की सीमा, खाते का संतोषजनक परिचालन आदि।
- छ. अगर आप द्वारा दिया गया कोई चेक/लिखत मार्ग में खो जाता है तो हम अपनी चेक समाहरण नीति के अनुसार चलते हुए आपको डुप्लीकेट चेक/लिखत प्राप्त करने में सहायता करेंगे तथा अपनी चेक समाहरण/क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार आपको क्षतिपूर्ति करेंगे।
- ज. हम आपको उपरोक्त सभी सूचनाएं खाता खोलते समय एवं आप द्वारा कभी भी पूछे जाने पर देंगे। अगर हमारी चेक समाहरण नीति में कोई परिवर्तन होता है तो संशोधित नीति को हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा तथा हमारी सभी शाखाओं को उपलब्ध कराया जाएगा।

8.3 नकदी लेनदेन

- क. हम कोर बैंकिंग के अंतर्गत अपनी किसी भी शाखा में नकदी स्वीकार करेंगे एवं नकदी प्रदान करेंगे, ऐसा करना अमुक लेनदेन पर किसी प्रकार के प्रतिबंध या प्रभार के अधीन होगा।
- ख. हम अपनी सभी शाखाओं में पुराने/कटे-फटे नोटों और/अथवा छोटे सिक्कों की अदला-बदली करेंगे तथा अच्छी गुणवत्ता, स्वच्छ बैंक नोट/सिक्के प्रदान करेंगे। हम निर्धारित सीमा में यह सुविधा किसी भी आने वाले ग्राहक को देंगे।
- ग. एक निर्धारित राशि से अधिक के लेनदेन के लिए आपको अपना **पैन** नंबर प्रस्तुत करना आवश्यक होगा।

8.4 प्रत्यक्ष नामे एवं स्थायी अनुदेश

हम :

- क. प्रत्यक्ष नामे और स्थायी अनुदेश किस प्रकार काम करते हैं और आप किस प्रकार से उन्हें दर्ज/रद्द कर सकते हैं और उससे संबंधित प्रभारों को हम आपको खाता खोलते समय बताएंगे। दर सूची के अनुसार प्रभार लगाए जाएंगे।
- ख. प्रत्यक्ष नामे के लिए (जैसे इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस) के लिए आपके द्वारा दिए गए अधिदेशों और अन्य स्थायी अनुदेशों पर कार्रवाई करेंगे। अधिदेश का पालन करने में किसी विलंब या असफलता के कारण हुई वित्तीय हानि या अतिरिक्त लागत के लिए बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार क्षतिपूर्ति की जाएगी। अगर आपके खाते में अपर्याप्त निधि के कारण अधिदेश का निष्पादन नहीं हो पाता है तो हम दर सूची के अनुसार प्रभार लगाएंगे।
- ग. जैसे ही यह निर्धारित होता है कि आपके खाते से अनधिकृत रूप से/गलती से राशि नामे की गई है तो हम तत्काल ब्याज सहित आपके खाते में राशि जमा कर देंगे तथा बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार आपको क्षतिपूर्ति प्रदान करेंगे।

8.5 भुगतान रोकने संबंधी सुविधा

हम :

- क. आपके द्वारा जारी किए गए चेकों के संबंध में भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों को स्वीकार करेंगे। आपके अनुदेश प्राप्त होते ही हम तत्काल उसकी पावती देंगे और कार्रवाई करेंगे बशर्ते कि इन चेकों को पहले ही हमारे द्वारा समाशोधित न कर दिया गया हो।
- ख. दर सूची में उल्लेख के अनुसार प्रभार लगाएंगे।
- ग. यदि भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों की प्राप्ति के बाद भी हमारे द्वारा किसी चेक का भुगतान हो जाता है तो हम बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार आपको उसकी प्रतिपूर्ति करेंगे।

8.6 आपके द्वारा जारी चेक/नामे अनुदेश

हम :

- क. आपके खाते से प्रदत्त मूल चेक/नामे अनुदेश या सीटीएस के अंतर्गत प्रस्तुतकर्ता बैंक से प्राप्त चेकों की छवियां या प्रतियां विधि द्वारा अपेक्षित अवधि के लिए रखेंगे।
- ख. जब तक हमारे पास रिकॉर्ड उपलब्ध होगा हम चेक/चेक की छवि/नामे अनुदेश या उसकी प्रति साक्ष्य के रूप में आपको देंगे। अगर आपके खाते से किसी प्रदत्त चेक/नामे अनुदेश के संबंध में विवाद होता है तथा चेक/नामे अनुदेश की तारीख से एक वर्ष के अंदर उस चेक आदि के संबंध में अनुरोध किया जाता है तो कोई प्रभार नहीं लगाया जाएगा। इस अवधि के बाद प्राप्त अनुरोधों पर दर सूची के अनुसार

प्रभार लगाया जाएगा।

ग. आपको बताएंगे कि हम **अप्रदत्त चेकों** (अनपेड चेक) एवं **आउट ऑफ डेट (स्टेल) चेकों** पर कैसे कार्रवाई करते हैं। लगाए जाने वाले प्रभार को दर सूची में शामिल किया जाएगा।

8.7 मीयादी जमाराशियां

क. जब आप हमारे पास मीयादी जमाराशि रखते हैं तो हम खाता खोलने के फॉर्म में आपकी जमाराशि की परिपक्वता पर उसके निपटान संबंधी निर्देश प्राप्त कर लेंगे।

ख. जहां भी जमाराशि की परिपक्वता पर उसके निपटान संबंधी निर्देश नहीं हैं तो हम समय से पहलेही आपको पत्र/मेल/एसएमएस द्वारा आगामी परिपक्वता तिथि के बारे में अवगत कराएंगे।

ग. अगर हमें आपकी ओर से कोई निर्देश प्राप्त नहीं होता है तो हम उस जमाराशि को पिछली बार की तरह ही उसी अवधि के लिए वर्तमान ब्याज दर पर नवीकरण कर देंगे, लेकिन ऐसा कर बचत जमाराशि आदि के मामले में नहीं किया जाएगा।

घ. हम परिपक्वता से पूर्व मीयादी जमाराशि के आहरण का तरीका भी आपको बताएंगे। यह सूचना खाता खोलने के फॉर्म/एमआईटीसी/मीयादी जमा रसीद के पीछे भी दी जाएगी।

ङ. हम आपको मीयादी जमाराशि का परिपक्वता से पूर्व आहरण करने पर लागू ब्याज दरों एवं प्रभारों के बारे में भी बताएंगे।

च. हम आपके अधिदेश 'पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी/कोई भी या उत्तरजीवी' के अनुसार मीयादी जमाराशियों का समयपूर्व आहरण करने की अनुमति देंगे, बशर्ते कि आपने हमें इस प्रयोजन हेतु सभी जमाकर्ताओं से विशिष्ट संयुक्त अधिदेश दिया हो। हम खाता खोलने के फॉर्म में यह अधिदेश उपलब्ध कराएंगे।

छ. अगर आप परिपक्वता के बाद किसी भी तारीख को जमाराशि का नवीकरण कराते हैं तो हम आपको जमाराशि स्वीकार करते समय लागू नियमों एवं शर्तों तथा ब्याज दरों के बारे में बताएंगे। यह सूचना खाता खोलने के फॉर्म/एमआईटीसी/मीयादी जमा रसीद के पीछे भी दी जाएगी।

ज. हम आपकी जमाराशि पर उपचित ब्याज आय पर लागू आयकर अधिनियम के प्रावधानों, अधिनियम के अंतर्गत हमारे दायित्व तथा स्रोत पर कटौती से छूट लेने के लिए आपको उपलब्ध प्रावधानों के बारे में भी जानकारी देंगे।

झ. अगर आप अपनी ब्याज आय पर कर देने के पात्र नहीं हैं तो हम आवेदन के समय ही आपसे फॉर्म 15जी या 15एच प्राप्त कर लेंगे। अगर आप अपनी ब्याज आय पर कर देने के पात्र नहीं हैं तो आप आवश्यकतानुसार ऐसे फॉर्म आवधिक रूप से प्रस्तुत कर सकते हैं। हम इस प्रकार के फॉर्म की पावती भी देंगे।

ञ. अगर हम आपकी जमाराशियों पर उपचित/भुगतान किए गए ब्याज से कर कटौती करते हैं तो हम

एक निश्चित अवधि में अपेक्षित प्रमाण-पत्र जारी करेंगे।

ट. हम आपके बचत/चालू खाते में जमा की गई मीयादी जमाराशियों के ब्याज से अगर कोई कर कटौती करते हैं तो पासबुक/खाता विवरण में उसे इंगित करेंगे।

8.7.1 मीयादी जमा की प्रतिभूति पर अग्रिम

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

8.8 मृतक खाताधारकों के संबंध में दावों का निपटान

क. हम मृतक खाता धारकों के खातों के निपटान हेतु सरल प्रक्रिया का पालन करेंगे।

ख. हम मृतक व्यक्तियों के खातों के दावों के निपटान हेतु फॉर्म लेने आने वाले व्यक्तियों को दावा फॉर्म उपलब्ध कराएंगे। हम दावा फॉर्मों को अपनी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेंगे।

8.8.1 उत्तरजीवी/नामिती शर्त वाले खाते

क. किसी मृतक जमाकर्ता के जमा खाते के मामले में, जहां जमाकर्ता ने नामांकन सुविधा का उपयोग किया था तथा एक वैध नामांकन किया था या जहां खाता उत्तरजीवी शर्त ('कोई एक या उत्तरजीवी' अथवा 'कोई या उत्तरजीवी' अथवा 'पूर्ववर्तीया उत्तरजीवी' या 'परवर्ती या उत्तरजीवी') के साथ खोला गया था, मृतक जमा खाताधारक के उत्तरजीवी (यों)/नामिती के जमा खाते में बकाया राशि का भुगतान किया जाएगा, बशर्ते कि:

- i) उत्तरजीवी (यों)/नामिती की पहचान एवं खाताधारक की मृत्यु का तथ्य, उपयुक्त दस्तावेजी साक्ष्य के द्वारा किया गया हो।
- ii) सक्षम न्यायालय द्वारा जारी ऐसा कोई आदेश न हो जिससे बैंक को मृतक व्यक्ति के खाते से भुगतान करने हेतु रोका गया हो।

ऐसे मामलों में, मृतक खाताधारक के खाते में जमा राशि पर ध्यान दिए बिना, मृतक खाताधारकों के उत्तरजीवी (यों)/नामिती को बिना उत्तराधिकार प्रमाण-पत्र, प्रशासन-पत्र या प्रोबेट आदि या उत्तरजीवी/नामिती से क्षतिपूर्ति बॉन्ड या जमानत की मांग किए बिना भुगतान किया जाएगा।

ख. उत्तरजीवी(यों)/नामिती को मृतक जमाकर्ता के कानूनी वारिस के ट्रस्टी के रूप में बैंक से भुगतान प्राप्त होगा अर्थात् इस भुगतान से उत्तरजीवी(यों)/नामिती के विरुद्ध किसी भी व्यक्ति के अधिकार अथवा दावे प्रभावित नहीं होंगे।

ग. इन शर्तों के अधीन उत्तरजीवी(यों)/नामिती को भुगतान किए जाने के बाद से, बैंक पूरे दायित्व से मुक्त हो जाता है।

घ. 'कोई भी या उत्तरजीवी' या 'परवर्ती या उत्तरजीवी' अधिदेश वाली मीयादी जमाराशियों के मामले में किसी एक जमाकर्ता की मृत्यु के बाद उत्तरजीवी संयुक्त जमाकर्ता(ओ) द्वारा परिपक्वता से पहले आहरण की अनुमति तभी दी जाएगी जब सभी जमाकर्ताओं से इस आशय का अधिदेश लिया गया हो।

8.8.2 बिना उत्तरजीवी/नामिती शर्त वाले खाते

ऐसे मामले जहां मृतक जमाकर्ता ने कोई नामांकन नहीं किया है या 'कोई भी या उत्तरजीवी' (एकल या संयुक्त परिचालित खाते) शर्त वाले खातों के अलावा, अन्य खातों के लिए हम सामान्य व्यक्ति को असुविधा या अकारण तकलीफ न देते हुए जमाकर्ता के विधिक उत्तराधिकारियों को पुनर्भुगतान के लिए सरल प्रणाली अपनाएंगे। हम अपनी जोखिम प्रबंधन प्रणाली को ध्यान में रखते हुए, मृतक जमाकर्ता के खाते में बकाया राशि को उसके उत्तराधिकारियों को भुगतान करने के लिए एक न्यूनतम सीमा निर्धारित करेंगे तथा उस सीमा तक क्षतिपूर्ति पत्र के अलावा किसी अन्य दस्तावेज की मांग किए बिना मृतक जमाकर्ता से संबंधित दावे का निपटान किया जाएगा।

8.8.3 दावों के निपटान के लिए समय सीमा

हम दावा प्राप्त करने की तारीख से 15 दिनों के अंदर मृतक जमाकर्ताओं से संबंधित दावों का निपटान करके उसके उत्तरजीवी(यों)/नामिती को भुगतान करेंगे, बशर्ते कि बैंक की संतुष्टि के अनुरूप जमाकर्ता की मृत्यु का साक्ष्य एवं दावाकर्ता की उपयुक्त पहचान प्रस्तुत की जाए।

8.8.4 मीयादी जमा खातों को समय-पूर्व बंद करना

मीयादीजमाराशियों के मामले में, हम खाता खोलने वाले फॉर्म में ही इस आशय का एक भाग जोड़ देंगे जिससे जमाकर्ता की मृत्यु हो जाने पर मीयादी जमाराशियों को समयपूर्व बंद करने की अनुमति हो। खाता खोलने वाले फॉर्म में समयपूर्व आहरण की अनुमति की शर्तों का उल्लेख किया जाएगा। ऐसे समयपूर्व आहरण पर कोई दंड प्रभार नहीं लगाया जाएगा।

8.8.5 मृतक जमाकर्ता के नाम में नकदी प्रवाह के प्रति बर्ताव

किसी जमा खाते के उत्तरजीवी(यों)/नामिती को परेशानी से बचाने के लिए हम मृतक खाताधारक के नाम से प्रक्रियाधीन नकदी प्रवाह के संबंध में उत्तरजीवी(यों)/नामिती से उपयुक्त करार/प्राधिकार-पत्र प्राप्त करेंगे। इस संबंध में हम निम्नलिखित दो दृष्टिकोणों में से किसी एक को अपनाने हेतु विचार करेंगे:

- i. हमें मृतक खाताधारक के उत्तरजीवी(यों)/नामिती द्वारा "दिवंगत श्री..... की संपदा" नाम

से एक खाता खोलने हेतु अधिकृत किया जाए तथा उस खाते में मृतक खाताधारक के नाम में सभी प्रक्रियाधीन प्रवाह को जमा होने दिया जाए, बशर्ते कि उससे कोई आहरण नहीं किया जाए।

या,

- ii. उत्तरजीवी(यों)/नामिती द्वारा हमें इसके लिए प्राधिकृत किया जाए कि हम विप्रेषक को “खाताधारक मृत” की टिप्पणी से प्रक्रियाधीन प्रवाह को वापस लौटा सकें और तदनुसार उत्तरजीवी(यों)/नामिती को सूचित कर सकें। उसके बाद उत्तरजीवी(यों)/नामिती/विधिक उत्तराधिकारी (यों) उस विप्रेषक से संपर्क कर उपयुक्त लाभार्थी के नाम पर परक्राम्य लिखत (निगोशियेबल इंस्ट्रूमेंट) या इलेक्ट्रॉनिक अंतरण के माध्यम से भुगतान करने के लिए कह सकते हैं।

8.9 सुरक्षित जमा लॉकर

अगर हम सुरक्षित जमा लॉकर तथा मूल्यावान वस्तुओं के सुरक्षित जमा की सुविधा प्रदान करते हैं तो हम आपको उससे संबंधित नियमों एवं प्रक्रिया का पूरा विवरण देंगे। हम सावधि जमा रसीद की अनिवार्यता पर बल दिए बिना आपको लॉकर आबंटित करेंगे। तथापि, लॉकर किराए का त्वरित भुगतान सुनिश्चित करने के लिए हम आबंटन के समय 3 वर्षों के किराए एवं दुर्घटना होने पर लॉकर को तोड़ कर खोलने से संबंधित प्रभार के बराबर की राशि के लिए मीयादी जमा रसीद प्राप्त कर सकते हैं।

8.10 विदेशी मुद्रा विनिमय सेवाएं

क. जब आप विदेशी मुद्रा खरीदते या बेचते हैं तो हम आपको इन सेवाओं तथा विदेशी मुद्रा लेनदेन पर लागू होने वाली विनिमय दर एवं प्रभारों के विवरण की जानकारी देंगे। अगर यह संभव नहीं है तो हम यह बताएंगे कि इसकी गणनी कैसे की जाती है।

ख. अगर आप विदेश में मुद्रा अंतरण करना चाहते हैं तो हम इसे करने का तरीका बताएंगे और निम्नलिखित जानकारी आपको देंगे:

- i) सेवाओं का विवरण एवं उसके उपयोग का तरीका।
- ii) आप द्वारा विदेश भेजी गई राशि वहां कब पहुंचेगी तथा विलंब के कारण, अगर कोई है, का ब्यौरा।
- iii) विदेशी मुद्रा के परिवर्तन हेतु लगाई गई विनिमय दर (अगर यह लेनदेन के समय संभव नहीं है तो हम आपको दर के बारे में बाद में बता देंगे)।
- iv) आप द्वारा भुगतान किए जाने वाले कमीशन या प्रभार का विवरण तथा एक चेतावनी भी कि मुद्रा प्राप्त करनेवाले व्यक्ति को विदेशी बैंक के प्रभार भी भरणे पड़ सकते हैं।

ग. हम आपको यह भी बताएंगे कि आप द्वारा विदेश में भुगतान हेतु प्रदान की गई सूचना पर्याप्त है कि

नहीं। कोई कमी पाई जाने पर या अधूरे दस्तावेजीकरण के मामले में, हम आपको तत्काल सूचित करेंगे तथा उसमें सुधार/उसे पूरा करने के लिए आपकी सहायता करेंगे।

- घ. अगर आपके खाते में विदेश से पैसा अंतरित किया गया है तो हम आपको प्राप्त मूल राशि एवं लगाए गए प्रभार (अगर कोई) के बारे में बताएंगे। अगर भेजने वाला सभी प्रभार का भुगतान करने पर सहमत है तो हम आपके खाते में पैसा जमा करते समय कोई प्रभार नहीं लेंगे।
- ङ. जब भी आप अनुरोध करेंगे तो हम हमारे द्वारा दी जा रही विदेशी मुद्रा सेवाओं से संबंधित नियामक अपेक्षाओं या शर्तों के बारे में आपका मार्गदर्शन करेंगे।
- च. आपके खाते में राशि जमा करने की नियत तारीख के बाद विलंब होने पर, अगर (क) नियत तारीख के बाद देय अवधि के लिए किसी प्रकार की ब्याज की हानि होती है तथा (ख) विदेशी मुद्रा दर में प्रतिकूल दर होने पर, आपको बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार क्षतिपूर्ति दी जाएगी।
- छ. नियामक/सांविधिक अनुदेशों के अंतर्गत जारी किए जाने वाले सभी अपेक्षित प्रमाण-पत्रों को निःशुल्क जारी किया जाएगा।

8.11 भारत के अंदर विप्रेषण

अगर आपको भारत के अंदर ही धन-विप्रेषण करना है तो हम आपको इसकी प्रक्रिया बताएंगे तथा हम:

- क. अपनी सेवाओं का विवरण एवं उसके प्रयोग का तरीका बताएंगे।
- ख. आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप पैसा भेजने का उत्कृष्ट तरीका बताएंगे।
- ग. दर सूची के अनुसार सेवा के लिए आप द्वारा कमीशन सहित भुगतान किए जाने वाले सभी प्रभारों का ब्यौरा देंगे।
- घ. आप द्वारा मोबाइल बैंकिंग/एनईएफटी/आरटीजीएस के माध्यम से भेजे गए धन-विप्रेषण की स्थिति/परिणाम को सूचित करते हुए एसएमएस/ई-मेल भेजेंगे।
- ङ. आपके एनईएफटी/आरटीजीएस लेनदेन संबंधी शंकाओं/शिकायतों के निवारण लिए अपने ग्राहक संपर्क केंद्रों के अद्यतन संपर्क विवरण अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएंगे।
- च. किसी भी प्रकार का विलंब होने पर हम उस विलंब एवं आपके द्वारा किए गए अतिरिक्त व्यय/किसी प्रकार की हानि के लिए आपको क्षतिपूर्ति देंगे।
- छ. हम शाखा में आने वाले दूसरे ग्राहकों को भी निर्धारित सीमा में विप्रेषण सुविधाएं देंगे।

8.12 उधार देना

- क. हमारे यहां ऋण एवं अग्रिम के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है।
- ख. हम आपकी वित्तीय स्थिति एवं चुकौती क्षमता के आधार पर सतर्क एवं दूरदर्शी मूल्यांकन द्वारा ऋण

देने संबंधी निर्णय लेंगे।

ग. हम ऋण देने के मामले में लिंग, जाति एवं धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। तथापि, यह हमें समाज के विशिष्ट वर्ग के लिए बनाई गई योजनाओं को लागू करने या उसमें शामिल होने से प्रतिबंधित नहीं करता है।

8.12.1 ऋण

8.12.1.1 सामान्य सूचना

हम :

- क. आपकी आशा के अनुरूप आपको दी जाने वाली ऋण/उधार सुविधा पर लागू होने वाली अति महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें बताएंगे।
- ख. हम ऋण/क्रेडिट कार्ड की मंजूरी की सूचना देते समय अपने ऋण एवं क्रेडिट कार्ड उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं (लागू शुल्क एवं प्रभारों सहित) के बारे में आपको बताएंगे।
- ग. सही प्रकार से आवेदन करने के लिए अपेक्षित सूचना/दस्तावेजों के बारे में हम आपको बताएंगे। विधिक एवं नियामक आवश्यकताओं का पालन करने के लिए हम आपको आपकी पहचान, पता, रोजगार आदि की जानकारी के लिए आवश्यक दस्तावेजों एवं सांविधिक प्राधिकारियों द्वारा नियत अन्य दस्तावेज (उदा. पैन विवरण आदि) के बारे में भी बताएंगे।
- घ. आवश्यकता होने पर इस प्रयोजन हेतु नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से हम आप द्वारा ऋण/क्रेडिट कार्ड आवेदन में उल्लिखित विवरणों को आपके घर एवं/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों एवं/ या व्यक्तिगत रूप से आपके घर या व्यावसायिक पते पर आकर उसका सत्यापन करेंगे।
- ङ. आपको ओवरड्राफ्ट सुविधा देने , आपके वर्तमान ओवरड्राफ्ट की सीमा बढ़ाने एवं अगर आपका ओवरड्राफ्ट मांग पर प्रतिदेय है तो हम आपको सूचित करेंगे। आवश्यकता होने पर हम आपको ओवरड्राफ्ट राशि एवं उसपर ब्याज की गणना के तरीके के बारे में भी बताएंगे।
- च. अगर हम टेलीफोन पर क्रेडिट सुविधा देते या स्वीकृत करते हैं तो हम आपकी लिखित स्वीकृति या किसी अन्य माध्यम से स्वीकृति (जहां आपकी सहमति आवश्यक प्रमाणीकरण के बाद प्रमाणित इलेक्ट्रॉनिक तरीके से ली गई है) के बाद ही आपके खाते में पैसा जमा करेंगे।
- छ. किसी भी रूप में अनावश्यक पूर्व-अनुमोदित क्रेडिट सुविधा नहीं देते हैं , इसमें क्रेडिट कार्ड सीमा में वृद्धि एवं व्यक्तिगत ऋण सीमा में वृद्धि आदि भी शामिल है।

8.12.1.2 ऋण के लिए आवेदन एवं उसकी प्रक्रिया

क. कोई भी ऋण उत्पाद देते समय हम उस ऋण पर लागू होने वाली ब्याज दरों जैसे नियम या अस्थाई ब्याज दर की सूचना, उसके संबंध में की जाने वाली कार्रवाई 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, समयपूर्व भुगतान विकल्पों एवं प्रभारों, यदि कोई हों, विलंबित नियत चुकौती पर ब्याज दर, यदि कोई हो, अपने ऋण के लिए स्थिर से अस्थिर ब्याज दर का या इसके विपरीत क्रम का विकल्प चुनने पर लगने वाले पारवर्तन प्रभारों, ब्याज के पुनर्निर्धारण खंड की उपलब्धता तथा ऐसे किसी मामले, जिससे उधारकर्ता का हितलाभ प्रभावित होता हो, की सूचना ऋण आवेदन के एक अंश के रूप में देंगे ताकि अन्य बैंकों के साथ तुलना की जा सके तथा आप अच्छी तरह से जानकारी हासिल करके सही निर्णय ले सकें।
- ख. आपके द्वारा आवेदन ठीक प्रकार से भर कर प्रस्तुत किया जाए इसके लिए हम आपको आवेदन फॉर्म के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की जांच सूची (विधिक एवं विनियामक आवश्यकताओं के अनुरूप) उपलब्ध कराएंगे। अगर आवश्यक हुआ तो हम आपका ऋण आवेदन भरवाने में आपकी मदद करेंगे।
- ग. हम आपके द्वारा ऑनलाइन या व्यक्तिगत रूप से भरे गए ऋण आवेदन की निरपवाद रूप से पावती देंगे। हम उस पावती में आपके ऋण आवेदन की प्रक्रिया में लगने वाली समयावधि को भी इंगित करेंगे।
- घ. अगर आपका ऋण आवेदन ठीक प्रकार से भरा गया है तथा हमारे द्वारा उपलब्ध कराई गई जांच-सूची में उल्लिखित सभी दस्तावेज संलग्न हैं तो हम 20 लाख तक की सीमा वाले आपके आवेदन की प्राप्ति से 30 दिनों के अंदर अपना निर्णय आपको सूचित कर देंगे। रु 20 लाख से अधिक की सीमा वाले आवेदनों पर हम उपयुक्त समय-सीमा में अपने निर्णय से आपको अवगत कराएंगे।
- ङ. सामान्यतः आपके ऋण आवेदन पर कार्रवाई किए जाने के लिए अपेक्षित सभी विवरण आवेदन करते समय ही हमारे द्वारा ले लिए जाएंगे। यदि हमें किसी अतिरिक्त सूचना की आवश्यकता हुई तो हम आपसे तत्काल संपर्क करेंगे।
- च. हम आपके ऋण आवेदन की अस्वीकृति का कारण आपको लिखित में देंगे।
- छ. हम आपको ऋण मंजूरी पत्र भी उपलब्ध कराएंगे जिसमें संस्वीकृत राशि एवं नियम एवं शर्तों का उल्लेख होगा।
- ज. हम आपको परिशोधन सूची (अमॉरटाइजेशन) भी उपलब्ध कराएंगे (ऋण अवधि के लिए मूल राशि एवं ब्याज की अदायगी की समय-सूची)।
- झ. हम आपको यह भी बताएंगे कि ब्याज दर में परिवर्तन होने पर समान मासिक किस्तें स्थिर रखते हुए समयावधि को बढ़ाने या इसके विपरीत क्रम का विकल्प मौजूद है कि नहीं।
- ञ. आपके अनुरोध पर हम आपके द्वारा निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की अधिप्रमाणित प्रतियां एवं ऋण दस्तावेज में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति अपने खर्चपर आपको उपलब्ध कराएंगे।
- ट. हम किसी भी ऋण के लिए आपसे प्रतिभूति/संपार्श्विक प्रतिभूति के रूप में प्राप्त सभी दस्तावेजों की लिखित रसीद देंगे।

- ठ. आपके खाते को एनपीए वर्गीकृत करने से पहले उसकी स्थिति के संबंध में हम आपको पत्र/मेल या एसएमएस के द्वारा सूचित करेंगे।
- ड. अगर हम करार के अंतर्गत ऋण वापस करने/भुगतान या निष्पादन में तेजी या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग का निर्णय लेते हैं हम पर्याप्त समय पहले आपको नोटिस देंगे।
- ढ. हम आपके मीयादी/मांग ऋण का वार्षिक खाता विवरण उपलब्ध कराएंगे।
- ण. आवश्यकता पड़ने पर हम अक्सर आपको दर-सूची में उल्लिखित मूल्य पर ऋण विवरण उपलब्ध कराएंगे।
- त. हम करार या संविदा के अंतर्गत तय सभी देय राशियों की चुकौती हो जाने के 15 दिन के अंदर सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज/बंधक रखे गए स्वत्व विलख 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 गई संपत्ति के लिए स्वत्व विलेखों को अपने पास तब तक रखेंगे जब तक कि संबंधित दावे का निपटान/भुगतान नहीं किया जाता हो।
- थ. करार या संविदा के अंतर्गत तय सभी देय राशियों की चुकौती हो जाने के 15 दिन के बाद प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/बंधक रखी गई संपत्ति के स्वत्व विलेखों को वापस करने में विलंब होता हो तो हम उसके लिए मुआवज़ा देंगे।
- द. आप द्वारा ऋण लेते समय हमें दी गई प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वत्व विलेखों के हमसे खो जाने की दशा में हम आपको हुई हानि की क्षतिपूर्ति करेंगे। हम आपको हमसे खोई प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वत्व विलेखों का उल्लेख करते हुए प्रमाण-पत्र जारी करेंगे तथा डुप्लिकेट दस्तावेजों की प्राप्ति में हरसंभव मदद करेंगे।
- ध. हम आपसे या किसी बैंक/वित्तीय संस्था से उधार खाते के अंतरण के अनुरोध पर सामान्य क्रम में कार्रवाई करेंगे तथा अनुरोध प्राप्त होने के दो हफ्ते के अंदर अपनी सहमति या असहमति की सूचना भेजेंगे।
- न. हम अस्थिर ब्याज दर वाले आवास ऋण को समयपूर्व बंद करने पर समयपूर्व बंदी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएंगे।

8.13 गारंटी

- क. अगर आप चाहते हैं कि हम आपके दायित्वों के लिए किसी तीसरे पक्ष से गारंटी या अन्य प्रतिभूति स्वीकार करें तो हम गारंटी या अन्य प्रतिभूति देने वाले व्यक्ति , या विधिक सलाहकार को आपके वित्तीय संसाधनों की गोपनीय जानकारी देने के लिए आपकी अनुमति लेंगे।

ख. हम :

- i) हम उन्हें स्वतंत्र विधिक सलाह लेने के लिए कहेंगे जिससे यह सुनिश्चित हो जाए कि वह अपने निर्णय की प्रतिबद्धता एवं उससे संभावित परिणाम को समझ सकें (जहां कहीं उपयुक्त होगा, हम उनसे जिन दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने को कहेंगे उसमें यह अनुरोध स्पष्ट एवं साफ शब्दों में उल्लिखित होगा)।
 - ii) यह सूचित करेंगे कि गारंटी या अन्य प्रतिभूति देने से वह, आप भी, या, की जगह स्वयं जिम्मेदार हो सकते हैं।
 - iii) उन्हें उनके दायित्व के बारे में बताएं।
 - iv) आप द्वारा ली गई ऋण सुविधा/ऋण करार से जुड़े नियम एवं शर्तों की प्रति गारंटीकर्ता(ओं) को निःशुल्क उपलब्ध कराएं।
- ग. अगर आप किसी ऋण के लिए गारंटीकर्ता बनने पर विचार कर रहे हों, तो हम आपको निम्नलिखित विषयों के बारे में बताएं:
- i) गारंटीकर्ता के रूप में आपकी देयता।
 - ii) बैंक के प्रति आपके द्वारा वचनबद्ध की गई देयता की राशि।
 - iii) वह परिस्थितियाँ जिनमें हम आपको देयता की अदायगी करने के लिए कहेंगे।
 - iv) अगर आप गारंटीकर्ता के रूप में अदायगी करने में असफल रहते हैं तो क्या बैंक में जमा आपकी अन्य धनराशि से अदायगी की जा सकती है।
 - v) क्या गारंटीकर्ता के रूप में आपकी देयताएं किसी विशिष्ट राशि तक सीमित हैं या वह असीमित हैं।
 - vi) हम गारंटीकर्ता के रूप में आपकी देयताओं के उन्मोचन (डिस्चार्ज) का समय एवं परिस्थितियाँ तथा हमारे द्वारा आपको सूचित किए जाने के तरीके के बारे में भी बताएं।
 - vii) आप जिस उधारकर्ता के गारंटीकर्ता हैं अगर उसकी वित्तीय स्थिति में कोई महत्वपूर्ण या प्रतिकूल परिवर्तन होता है तो भी हम उसके बारे में आपको सूचित करेंगे।
- घ. हम करार या संविदा के अंतर्गत तय सभी देय राशियों की चुकौती होने के बाद 15 दिनों के अंदर सभी प्रतिभूतियाँ/दस्तावेज/बंधक रखी गई संपत्ति के स्वत्व-विलेख (टाइटल डीड) आपको वापस करेंगे।
- ङ. हम करार या संविदा के अंतर्गत तय सभी देय राशियों की चुकौती होने के बाद सभी प्रतिभूतियाँ/दस्तावेज/बंधक रखी गई संपत्ति के स्वत्व-विलेख (टाइटल डीड) की वापसी में 15 दिनों की अवधि के बाद हुए विलंब के लिए आपको मुआवज़ा देंगे।

- च. प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वत्व विलेखों के हमसे खो जाने की दशा में हम आपको हुई हानि की क्षतिपूर्ति करेंगे। हम आपको हमसे खोई प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वत्व विलेखों का उल्लेख करते हुए प्रमाण-पत्र जारी करेंगे तथा डुप्लिकेट दस्तावेजों की प्राप्ति में हरसंभव मदद करेंगे।

8.14 केंद्रीय पंजीकरण (सेंट्रल रजिस्ट्री)

अगर आप कोई ऐसी ऋण सुविधा का लाभ उठाते हैं जिसमें प्राथमिक या संपार्श्विक प्रतिभूति के रूप में अचल संपत्ति शामिल है तो हम आपको केंद्रीय पंजीकरण की कार्यप्रणाली के बारे में बताएंगे तथा यह एक तथ्य है कि कोई भी इच्छुक व्यक्ति या ऋणदाता चाहे तो के रिकार्ड के बारे में पता कर सकता है।

8.15 बकाया का निपटान

- क. अगर आप समय से अपना भुगतान करने में सक्षम नहीं हैं तो आप हमें अतिशीघ्र बताएं।
- ख. हम अपनी नीति एवं विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप वास्तविक वित्तीय समस्या वाले सभी मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक एवं सकारात्मक रूप से विचार करेंगे।
- ग. हम आपको कठिनाई से उबारने में मदद करने का प्रयास करेंगे।
- घ. अगर हम बकाया की चुकौती हेतु एकमुश्त निपटान का प्रस्ताव देते हैं तो हम आपको उसके विवरण के बारे में बताएंगे।
- ङ. हम आपको प्रस्तावित एकमुश्त निपटान के नियमों एवं शर्तों को लिखित में बताएंगे।
- च. अगर एकमुश्त निपटान के अंतर्गत आपकी बकाया राशि का निपटान हो जाता है तो हम क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (सीआईसी) में बनाए जा रहे आपके ऋण विवरण पर इसके प्रभाव के बारे में बताएंगे।

8.16 ऋण/कार्ड बकाया राशि का प्रतिभूतिकरण

- क. अगर हम आपके ऋणों/ कार्ड पर बकाया राशि को किसी अन्य इकाई को प्रतिभूतिकरण कर (बेच) देते हैं तो हम आपको उस इकाई का नाम एवं संपर्क विवरण तथा अंतरित किए गए ऋण/बकाया राशि के बारे में सूचित करेंगे। सामान्य रूप से, ऋण/बकाया राशि जो कि मानक नहीं हैं उन्हें ही विक्रय-पत्र (एसाइनमेंट) द्वारा आस्ति पुनर्गठन कंपनी (एआरसी) को बेचने पर विचार किया जाता है। जब बकाया राशि का समझौते (कॉमप्रोमाइज़) द्वारा निपटान हो जाता है तो इन आस्तियों को आस्ति पुनर्गठन कंपनी (एआरसी) को बेचने का सवाल ही नहीं उठता।
- ख. जिस इकाई को ऋण/बकाया राशि का अंतरण किया गया है अब आपका दायित्व हो जाता है कि आप बकाया राशि/ऋण का भुगतान उस इकाई को करें।
- ग. जिस इकाई को ऋण/बकाया राशि का अंतरण किया गया है वह क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (सीआईसी) को नियमित रूप से आपकी ऋण संबंधी सूचना देगी।

घ. जिस इकाई को आपके ऋण/बकाया राशि का अंतरण किया गया है अगर उसके विरुद्ध आपकी की काई शिकायत है तो हमकी सहायता करने का प्रयास करेंगे।

8.17 इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग

8.17.1 पिन एवं पासवर्ड

क. हम आपकी सुरक्षा के लिए गोपनीयता एवं निश्चितता को सुनिश्चित करने के लिए आपके **पिन** एवं **पासवर्ड** से संबंधित उनके निर्माण (जेनरेट), संग्रहण एवं टर्मिनल सुरक्षा के लिए अंतरराष्ट्रीय रूप से स्वीकार्य मानकों का पालन करेंगे।

ख. हम आपको अपनी शाखा में बुलाकर तथा पहचान सुनिश्चित करने के बाद ही आपका पिन देंगे या हमारे रिकॉर्ड में दर्ज आपके पते पर सुपुर्द करेंगे। आप भी अपनी सुविधानुसार पिन निर्माण (जेनरेट) कर सकते हैं।

ग. अपने खाते की सुरक्षा के लिए नीचे दिए गए सरल पिन एवं पासवर्ड से बचना चाहिए।

- i) जन्मतिथि, माह या वर्ष
- ii) एक क्रम की संख्याएं (उदा. 3456)
- iii) आसानी से अनुमान लगाई जा सकने वाली मिश्रण संख्या (उदा. 1111)
- iv) आपके टेलीफोन नंबर के भाग।
- v) आपके किसी भी कार्ड पर प्रिंट हुए नंबरों के किसी भाग का क्रम
- vi) अन्य आसानी से पता चलने वाला व्यक्तिगत डाटा (उदा. ड्राइविंग लाइसेंस या आपसे संबंधित अन्य नंबर) एवं
- vii) अपने पारिवारिक सदस्यों, पालतू जानवरों या गली-मोहल्ले का नाम

घ. आपको अपना पिन या पासवर्ड की सुरक्षा करनी चाहिए।

ऐसा कभी ना करें:

- i. अपने कार्ड, पिन या पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना को किसी अन्य को उपयोग ना करने दें।
- ii. अपने पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना को कहीं ना लिखें या दर्ज करें।
- iii. अपने पासवर्ड को अपने मोबाइल/ब्राउज़र में संचित करके न रखें।
- iv. कभी भी अपने खाता विवरण, पासवर्ड/पिन या अन्य सुरक्षा सूचना किसी को ना दें, इसमें बैंक के अधिकृत प्रतिनिधि होने का दावा करने वाले भी शामिल हैं।

- v. किसी भी प्रयोजन के लिए बैंक खाता विवरण मांगने वाले फोन/संप्रेषण आदि का उत्तर न दें।
- vi. कभी भी काल्पनिक प्रस्तावों/लॉटरी जीतने/विदेशी मुद्रा में सस्ती निधि के विप्रेषण का शिकार न बनें यह सब कुछ विदेशी इकाइयों/व्यक्तियों द्वारा किया जाता है जो कि अपने को विदेशी इकाइयों/व्यक्तियों का प्रतिनिधि बताते हैं तथा इसमें भारतीय नागरिक भी शामिल होते हैं। इस तरह के प्रस्ताव आम तौर पर पत्रों, ईमेल, मोबाइल फोन, एसएमएस आदि द्वारा दिए जाते हैं।

हमेशा यह करें:

- i. अपने पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना को याद कर लें तथा आप द्वारा प्राप्त किसी भी प्रकार के लिखित संप्रेषण को नष्ट कर दें।
 - ii. अगर आप अपना पिन बदलते हैं तो अपना नया पिन सावधानीपूर्वक प्रयोग करें।
 - iii. 'सुदृढ़' पासवर्ड चुनें तथा उसे नियमित रूप से बदलते रहें।
 - iv. अपने पिन, पासवर्ड एवं कार्ड को अपनी व्यक्तिगत अभिरक्षा में सुरक्षित रखने के उपयुक्त कदम उठाएं।
 - v. जब आप अपने पिन का प्रयोग एटीएम या अन्य प्वाइंट ऑफ सेल काउंटर पर करते हैं तो यह सुनिश्चित करें कि कोई आप पर नज़र न रख रहा हो।
 - vi. जब भी आपको ऐसा लगे कि आपका पिन या पासवर्ड के बारे में कोई जान गया है तो आप हमें तत्काल पिन या पासवर्ड के प्रकटीकरण या संभावित प्रकटीकरण के बारे में सूचित करें। जब भी आपको ऐसा लगता है कि आपके पिन या पासवर्ड के बारे में कोई जान गया है आप उसे तत्काल बदल भी सकते हैं।
 - vii. विभिन्न कार्डों या उपकरणों के लिए अलग पिन/पासवर्ड का प्रयोग करें।
 - viii. आप अपने कंप्यूटर/मोबाइल में पावर-ऑन पासवर्ड या कंप्यूटर में स्क्रीनसेवर पासवर्ड डाल दें जिससे कोई अन्य व्यक्ति बिना आपकी सहमति के आपके कंप्यूटर/मोबाइल का इस्तेमाल न कर सके।
- ड. अगर कोई अन्य व्यक्ति आपके पिन या सुरक्षा सूचना के बारे में जान जाता है तो, आप जैसे ही हमें सूचित करते हैं तो हम तत्काल उसके दुरुपयोग को रोकने के लिए कदम उठाते हैं।

8.17.2 इंटरनेट बैंकिंग

- क. हम इंटरनेट बैंकिंग में पुहंच बनाने एवं उसके माध्यम से लेनदेन करने को सुरक्षित बनाने के लिए सुरक्षा प्रणालियां अपनाने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएंगे।
- ख. हमारी इंटरनेट बैंकिंग प्रणाली एवं प्रौद्योगिकी सुरक्षित है एवं नियमित रूप से इसकी समीक्षा एवं

इस प्रयोजन से अद्यन किया जाना सुनिश्चित करने के लिए हम उपयुक्त कदम उठाएंगे।

- ग. हम आपको ऑनलाइन सुरक्षा के संबंध में जानकारी देने के लिए विभिन्न कदम उठाएंगे तथा इसके लिए हम आवधिक ई-मेल, अपनी वेबसाइट एवं एटीएम जैसे विभिन्न ग्राहक केंद्रों का सहारा लेंगे।
- घ. हम कभी भी आपको व्यक्तिगत या लिखित रूप से (ई-मेल सहित) आपके इंटरनेट बैंकिंग सुरक्षा सूचना या पासवर्ड बताने के लिए नहीं कहेंगे।
- ङ. हम जब सबसे पहले आपको अपनी इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं में लॉगइन करने देते हैं तो हम आपको बताते हैं कि अपनी ऑनलाइन सूचना को सुरक्षित रखने तथा आपके कंप्यूटर एवं आपको धोखाधड़ी, घोटाले या अनधिकृत लेनदेन से बचाने से संबंधित सूचनाएं कहां से प्राप्त करें। यह सूचनाएं समय-समय पर अद्यतन की जाती रहेंगी।
- च. इंटरनेट बैंकिंग सेवा का उपयोग करते हुए आपकी सूचना, खाते या विवादित लेनदेन से संबंधित अनधिकृत पहुंच को रिपोर्ट करने के लिए आप द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में हम सूचित करेंगे तथा यह जैसे ही आपको अनधिकृत कार्यकलाप के बारे में पता चलता है तो इसकी रिपोर्टिंग करने के लिए संपर्क विवरण भी उपलब्ध कराएंगे।
- छ. जब आपके पास इंटरनेट बैंकिंग सेवा उपलब्ध है तो हम उस सेवा से संबंधित नियमों एवं शर्तों के बारे में आपको बताएंगे। इंटरनेट बैंकिंग संबंधी नियम एवं शर्तें हमारी वेबसाइट पर भी रहेंगी।
- ज. इंटरनेट बैंकिंग संबंधी सेवाएं एवं संबद्ध प्रभार, अगर कोई, प्रदर्शित किए जाएंगे तथा आपके लिए ऑनलाइन भी उपलब्ध रहेंगे। इंटरनेट बैंकिंग संबंधी सेवाओं से संबद्ध प्रभार हमारी दर-सूची में भी उपलब्ध रहेंगे।
- झ. हम नियामक द्वारा समय-समय पर निर्धारित निर्देशों के अनुपालन में वित्तीय लेनदेन के लिए एक और द्वितीय सुरक्षा मानदंड (सेकंड फैक्टर पेरामीटर)) द्वारा अतिरिक्त प्रमाणीकरण प्रक्रिया अपनाएंगे।
- ञ. अगर आप निर्धारित सीमा से अधिक वित्तीय लेनदेन करते हैं तो हम हमारे पास पंजीकृत आपके संपर्क विवरण पर आपको एसएमएस/ई-मेल अलर्ट भेजेंगे।
- ट. हम आप द्वारा नेट बैंकिंग पर किए गए सभी प्राप्तकर्ता/बिलर पंजीकरण पर आपको एसएमएस/ईमेल भेजेंगे।
- ठ. हम आपको लेनदेन के इलेक्ट्रॉनिक मोड पर मूल्य, लेनदेन के मोड एवं लाभार्थियों पर एक उच्चतम सीमा निर्धारित करने की सुविधा प्रदान करेंगे। अगर आप विकल्प बदलते हैं तो हमें एक अधिकृत करने का अतिरिक्त अधिकार अपेक्षित होगा। अगर हमें विकल्प परिवर्तन का अनुरोध प्राप्त होता है तो हम आपको एक अलर्ट भेजेंगे।
- ड. आप किसी भी समय इंटरनेट बैंकिंग सेवा की समाप्ति के लिए अनुरोध कर सकते हैं। तथापि, आप

हमें अपने निर्णय से सूचित करेंगे तथा यह सुनिश्चित करें कि आपने अपेक्षित औपचारिकताओं को पूरा कर लिया है।

- द. जब तक आपकी इंटरनेट बैंकिंग सुविधा को सक्रिय/परिचालन योग्य नहीं किया गया है तथा अगर उससे कोई लेनदेन हो जाता है तो आप उस नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे।
- ण. अगर आपको व्यक्तिगत रूप से कोई पासवर्ड या सुरक्षा सूचना नहीं जारी की गई है तो उसकी प्राप्ति से संबंधित किसी भी विवाद में हम मात्र आपके सही पते पर प्रेषण के साक्ष्य को आपकी प्राप्ति के साक्ष्य के रूप में नहीं मानेंगे।
- त. इंटरनेट बैंकिंग के प्रयोग हेतु अधिकृत होने के बाद कोई भी अनधिकृत लेनदेन होने पर आपका दायित्व इससे कम होगा:
- हमें सूचित करने के समय वास्तविक हानि, या
 - आपके खाते(तों) से आहरण के लिए उपलब्ध होने वाली बकाया राशि, या
 - आप द्वारा इस प्रकार के लेनदेन हेतु निर्धारित सीमा
 - बिंदु (i) से (iii) तक से कम या अधिकतम रु 10,000/- (दस हजार रुपए मात्र)
- थ. अगर आपको यह लगता है कि आपके पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना की जानकारी किसी अन्य व्यक्ति को हो गई है या आपके इंटरनेट बैंकिंग सूचना या खातों में कोई अनधिकृत प्रवेश किया गया है तो आप जितना जल्दी हमें सूचित करेंगे, तो आप सूचित करने के बाद से इसके लिए जिम्मेदार नहीं होंगे बशर्ते कि आपने धोखे से या लापरवाही से इस प्रकार के प्रकटीकरण या अनधिकृत पहुंच में साथ न दिया हो।
- द. अगर आपको हमारी सुरक्षा संबंधी लापरवाही से हमारे इंटरनेट सुरक्षा के उल्लंघन के कारण कोई प्रत्यक्ष हानि हुई है तथा उसमें आपका कोई हाथ नहीं है तो हम आपको उस हानि के लिए क्षतिपूर्ति करेंगे।
- ध. अगर आप कुछ सरल सावधानियां बरतें तो ऑनलाइन बैंकिंग सुरक्षित एवं सुविधाजनक है। कृपया निम्नलिखित सुझावों का पालन करना सुनिश्चित करें:
- हमारी सुरक्षित इंटरनेट बैंकिंग साइट पर सीधे ही लॉगइन करें। किसी अन्य साइट की लिंक या ई-मेल के माध्यम से साइट पर जाने से बचें तथा नकली वेबसाइट से बचनेके लिए डोमेन नेम की जांच कर लें।
 - आपके पासवर्ड या पिन की मांग करने वाले किसी भी मेल का जवाब न दें तथा हमें उसकी सूचना दें जिससे हम जांच कर सकें। हम या पुलिस कभी भी आपसे आपके ऑनलाइन बैंकिंग या कार्ड के भुगतान हेतु पिन या पासवर्ड सूचना को बताने के लिए संपर्क नहीं करेंगे।
 - जब आपका सत्र पूरा हो जाए तो नेटबैंकिंग से लॉग-ऑफ कर जाएं। लॉग आउट करने के लिए

- ‘लॉग आउट’ बटन का प्रयोग करें। लॉग ऑफ करने के लिए केवल विंडो को बंद न करें।
- iv) हमारी इंटरनेट बैंकिंग साइट पर जाने के लिए साइबर कैफे/साझा पीसी का प्रयोग न करें।
 - v) अपने पीसी को नियमित रूप से एंटी वायरस एवं स्पाईवेअर से अद्यतन रखें।
 - vi) हैकरों, वायरस के हमले एवं गलत कार्यक्रमों से बचाने के लिए सुरक्षा कार्यक्रम इंस्टॉल करें।
 - vii) बाहरी लोगों से अपने पीसी को बचाने के लिए उपयुक्त फायरवाल इंस्टॉल करें।
 - viii) अपने ऑपरेटिंग सिस्टम पर ‘फाइलएंड प्रिंटिंग शेरिंग’ को निष्क्रिय करें।
 - ix) प्रयोग न होने पर अपने पीसी को लॉग-ऑफ करें।
 - x) अपने आईडी/पिन को इंटरनेट एक्सप्लोरर ब्राउज़र में संचित न करें।
 - xi) अपने खाते एवं लेनदेन को नियमित रूप से जांचते रहें।
 - xii) हमारे सुझावों का पालन करें। ऑनलाइन सुरक्षित कैसे रहें इसके लिए हमारी वेबसाइट सहायता एवं मार्गदर्शन के लिए एक अच्छी जगह है।

8.17.3 मोबाइल बैंकिंग

- क. हम अपने मोबाइल एप्लिकेशंस को सुरक्षित रखने एवं इस प्रयोजन से उसकी नियमित रूप से समीक्षा एवं अद्यतन करने के लिए हम उपयुक्त उपाय करना सुनिश्चित करेंगे।
- ख. इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग एवं बैंकिंग सेवाओं में पहुंच बनाने के लिए सामाजिक मीडिया के किसी अन्य साधन का प्रयोग करते समय आपको अपने दायित्व के अलावा अपने उपकरण को सुरक्षित रखने के लिए अतिरिक्त सावधानी बरतनी पड़ेगी, तथा इसके लिए आपको:
- i) मोबाइल बैंकिंग सेवा में लॉग इन करने के बाद अपने उपकरण को लापरवाही से नहीं रखना है।
 - ii) अपने उपकरण को लॉक करके रखना है या मोबाइल बैंकिंग सेवा के अनधिकृत उपयोग को रोकने के लिए अन्य उपाय करने हैं तथा
 - iii) अगर आपका उपकरण खो या चोरी हो जाता है तो हमें तत्काल सूचित करना है।
- ग. अगर आप मोबाइल बैंकिंग सेवा का विकल्प चुनते हैं तो सेवा में पंजीकरण कराने से पहले हम आपको निम्नलिखित के बारे में सूचित करेंगे:
- (i) प्रयोक्ता (यूज़र) प्रमाणीकरण के लिए हमारे द्वारा अपनाई जा रही सुरक्षा प्रक्रिया के संबंध में।
 - (ii) उसके लिए लागू या भुगतान रोकने संबंधी निर्देश तथा उसकी स्वीकृति से संबंधी नियम एवं शर्तें, अगर कोई हैं।

8.17.4 एटीएम/डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड

- क. हम आपको आप द्वारा चयनित खाते के प्रकार के साथ सामान्य रूप से प्रयोग किए जाने वाले एटीएम/डेबिट कार्ड देंगे। अगर आप नहीं चाहते हैं तो आप कार्ड स्वीकार करने से मना कर सकते हैं।
- ख. जहां कार्ड आपको व्यक्तिगत रूप से सुपुर्द किया जाना है वहां कार्ड की सुपुर्दगी से पहले हमें आपकी समुचित पहचान का सत्यापन करना होगा।
- ग. हम आपके पहले कार्ड के साथ सेवा गाइड/सदस्य बुकलेट भेजेंगे जिसमें शर्तों के बारे में विस्तृत रूप से दिया गया होगा तथा यदि आपका कार्ड खो गया/दुरुपयोग हुआ तो आपके खाते में होने वाली हानि पर आपकी जिम्मेदारी तथा आपके कार्ड के प्रयोग के संबंध में अन्य संबंधित जानकारी दी गई होगी।
- घ. हम आपको यह सूचित करेंगे कि आपका कार्ड आपके किन खातों से जुड़ा है। हम आपको यह भी सूचित करेंगे कि क्या आपको जारी कार्ड से एक से अधिक कार्य हो सकते हैं, अगर ऐसा है तो हम आपको उन कार्यों के बारे में भी बताएंगे।
- ङ. हम आपको पीओएस काउंटर्स, एटीएम एवं विदेशी मुद्रा लेनदेन पर लागू चालू लेनदेन सीमा के बारे में भी बताएंगे।
- च. हम आपके कार्ड पर लागू शुल्क/प्रभार के बारे में आपको बताएंगे।
- छ. हम आपके कार्ड लेनदेन की किसी भी राशि पर 'ऑनलाइन अलर्ट' उपलब्ध कराएंगे। अगर आप द्वारा लेनदेन नहीं किया जाता है/आपके कार्ड का दुरुपयोग हो जाता है तो, हम हर बार कार्ड प्रयोग करने पर अलर्ट भेजने के साथ ही हम आपको वह टेलीफोन नंबर भी देंगे जिसपर संपर्क कर आप अपना कार्ड निष्क्रिय कर सकते हैं।
- ज. अगर एक ही दिन में 03 (तीन) बार लॉग इन के गलत प्रयास किए जाते हैं तो हम आपको एसएमएस भी भेजेंगे।
- झ. आपको हमेशा यह सुनिश्चित करना होगा कि आपने हमें अपना अद्यतन मोबाइल नंबर/ई-मेल आईडी सूचित किया है जिससे आप तुरंत अलर्ट पा सकें। अगर आप अपनी संपर्क सूचना हमारे पास अद्यतन नहीं करते हैं तो कार्ड का दुरुपयोग होने पर किसी भी प्रकार की हानि के लिए आप ही जिम्मेदार होंगे।
- ञ. हम जब आपका कार्ड जारी करेंगे तो हम आपको उसकी सुरक्षा करने के बारे में भी बताएंगे। उदाहरण के लिए आपको:
- अपना कार्ड कभी भी पड़े हुए पर्स या वाहन या किसी ऐसी जगह नहीं रखना है जहां से बिना जानकारी के इसे हटाया जा सके।
 - जैसे ही आपको कार्ड प्राप्त हो, उस पर हस्ताक्षर कर दें।

- iii. किसी को भी अपना कार्ड न दें और न ही उपयोग करने दें। प्रयोग करने के बाद हमेशा इसे वापस लेना सुनिश्चित करें।
- iv. अगर आपके पते में परिवर्तन हो जो हमें सूचित करें, जिससे दूसरा कार्ड सही स्थान पर भेजा जा सके एवं
- v. जैसे ही आपको कार्ड के खाने/चोरी होने की जानकारी मिले उसे तत्काल रिपोर्ट करें।

8.17.4.1 खाने/चोरी होने/विवादित लेनदेन की रिपोर्टिंग

- क. हम आपको आपके कार्ड या पिन के खाने, चोरी होने या अनधिकृत प्रयोग पर उसे रिपोर्ट करने की प्रक्रिया के बारे में बताएंगे।
- ख. आपके कार्ड के खाने या चोरी होने या पिन या पासवर्ड के प्रकटीकरण के संबंध में आपके दायित्व को नियमों एवं शर्तों में शामिल करेंगे।
- ग. हम आपको वह टेलीफोन नंबर/ई-मेल आईडी उपलब्ध कराएंगे जिससे आपके कार्ड के खाने या चोरी होने या पिन या पासवर्ड के अनधिकृत प्रयोग के संबंध में आपको जब भी पता चलता है तो आप उसकी रिपोर्ट करने के लिए उसका उपयोग कर सकें।
- घ. जब भी आपको पता चलता है कि आपका कार्ड खो गया या चोरी हो गया है या कोई और आपके पिन या पासवर्ड या सुरक्षा सूचना के बारे में जान गया है तो तत्काल उसे बदलते हुए उसकी सूचना हमें दें।
- ङ. अगर आपका एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड खो गया या चोरी हो गया है, तो हमें सूचना प्राप्त होते ही हम उसके दुरुपयोग को रोकने के लिए आवश्यक कदम उठाएंगे।
- च. जब तक आप हमें सूचित नहीं करते हैं तब तक उसके दुरुपयोग के लिए आप जिम्मेदार होंगे।
- छ. हमें जैसे ही कार्ड के चोरी/दुरुपयोग की सूचना मिलती है तो हम तत्कान उस खोए हुए/चोरी हुए कार्ड को ब्लॉक कर देंगे। आप फोन द्वारा चोरी/दुरुपयोग की सूचना हमें हमारे 24 घंटे के टॉल-फ्री नंबर पर दे सकते हैं तथा उसकी लिखित पुष्टि हमें तत्काल भेज सकते हैं। आप इस प्रयोजन हेतु दिए गए हमारे मेल-आईडी पर ई-मेल भी कर सकते हैं। हम कार्ड ब्लॉक करने संबंधी सूचना की तत्काल पुष्टि करेंगे।
- ज. जब आप एक बार अपने कार्ड खाने या चोरी होने या अपने पिन या पासवर्ड के प्रकटीकरण की सूचना हमें दे देते हैं तो उसके बाद कार्ड दुरुपयोग के लिए आप जिम्मेदार नहीं होंगे। अगर आपने धोखाधड़ी या लापरवाही बरती है तो यह सुरक्षा लागू नहीं होगी।
- झ. विवादित लेनदेन के मामले में आपके मांगे जाने पर हम आपको और विवरण उपलब्ध कराएंगे। जहां

हम आपके दावे को स्वीकार नहीं करेंगे यह हमारी जिम्मेदारी होगी कि हम आपको उस लेनदेन को अधिकृत करने का साक्ष्य उपलब्ध कराएं।

- ज. अगर आप हमें किसी गलत, अवैध या अनधिकृत लेनदेन की सूचना देंगे तो हम मामले की जांच करेंगे। अगर लेनदेन गलत, अवैध या अनधिकृत पाया जाता है तो हम उस लेनदेन को चार्जबैक प्रक्रिया से पलट देंगे।
- ट. अगर आपने हमें अपना सही पता उपलब्ध कराया है तथा आपको आपका कार्ड, उसका पिन या पासवर्ड (जहां लागू हो) प्राप्त नहीं हुआ है तो आप किसी भी हानि के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे। अगर आपको व्यक्तिगत रूप से प्राप्त नहीं हुए कार्ड, उसका पिन या पासवर्ड के संबंध में कोई विवाद होता है तो हम कार्ड, उसके पिन या पासवर्ड के संबंध आपके सही पते पर प्रेषण के साक्ष्य पर विश्वास नहीं करेंगे।
- ठ. आप उस नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे जो कि :
- हमारे कर्मचारियों या एजेंटों या इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाओं के प्रावधानों में शामिलपक्षों की धोखधड़ी या लापरवाही से हुई है।
 - प्रयोग की गई मशीन, कार्ड या प्रणाली में आई खराबी के कारण हो, जब तक कि वह गलतियां सामान्य हों या संदेश द्वारा सूचित की गई हों या बोर्ड पर प्रदर्शित की गई हों।
 - आप द्वारा कार्ड, पिन या पासवर्ड प्राप्त होने से पहले किए गए अनधिकृत लेनदेन।
 - कोई अन्य अनधिकृत लेनदेन जहां यह स्पष्ट हो कि नुकसान का आपसे कोई लेनादेना नहीं है।
- ड. हमें सूचित करने से पहले हुए किसी भी नुकसान के लिए आपको रु 10,000/- (दस हजार रुपए मात्र) से अधिक का भुगतान करने के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे। तथापि, यह सीमा निम्नलिखित पर लागू नहीं होगी :
- आपने धोखे से या लापरवाही की है या,
 - आपे अपने कार्ड के अनधिकृत प्रयोग में साथ दिया है।
- ढ. उपरोक्त शर्त लागू होने पर, आपका अधिकतम दायित्व इससे कम होगा:
- सूचना देने के समय वास्तविक हानि, या
 - आपके कार्ड के चोरी/खोने तथा हमें सूचित करने के बीच के समय में आप अपने खाते से कितनी अधिकतम राशि आहरित करने के पात्र थे।
- ण. किसी भी लेनदेन पर विवाद का दावा करने के लिए आपके पास सीमित समय होगा। हम नियमों एवं शर्तों में इस समय के बारे में आपको सूचित करेंगे। इस समय में गलत, अवैध या अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करने पर इसका यह अर्थ होगा कि हम उस लेनदेन को वापस नहीं कर पाएंगे और आपको उसका भुगतान करना होगा। हम सीमित स्थितियों में ही हम किसी क्रेडिट कार्ड लेनदेन

को वापस कर सकते हैं, विशेष रूप से जहां क्रेडिट कार्ड कंपनी के नियम लागू होते हैं। उदाहरण के लिए, हम उस क्रेडिट कार्ड लेनदेन को वापस नहीं कर सकते हैं जहां आपके व्यापारी (मर्चेंट) के साथ माल या सेवाओं को लेकर विवाद है या आपने माल की गुणवत्ता या सेवाओं के बारे में अपना मन बदल दिया है या किसी डेबिट कार्ड लेनदेन पर आपके या व्यापारी (मर्चेंट) द्वारा गलती कर दी गई हो।

- त. हम एटीएम में उस एटीएम के स्वामित्व वाले बैंक के संपर्क व्यक्तियों/हेल्पडेस्क के टेलीफोन नंबरों को प्रदर्शित करेंगे जिससे आप शिकायत/समस्या दर्ज करा सकें।
- थ. हम उन अधिकारियों के टेलीफोन नंबर भी प्रदर्शित करेंगे जिसके पास शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।
- द. असफल एटीएम लेनदेन होने पर खाते से गलती से काटी गई राशि को हम निर्धारित समय में वापस करेंगे। निर्धारित समय सीमा से अधिक की देरी पर हम निर्धारित दर के अनुसार मुआवज़ा देंगे बशर्ते कि हमारे पास दावा किया जाए अर्थात् एटीएम कार्ड जारीकर्ता बैंक के पास लेनदेन के 30 दिनों के अंदर।
- ध. विवादित एटीएम लेनदेन के मामले में जब तक विवाद निपट नहीं जाता हम संबंधित कैमरा फुटेज को सुरक्षित रखेंगे। वह फुटेज तभी उपलब्ध होगी जब उन रिकॉर्ड को सुरक्षित रखने की निर्धारित अवधि में विवाद खड़ा हो।

8.17.5 क्रेडिट कार्ड

- क. जब आप क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करेंगे तो हम उस समय उससे संबंधित नियमों एवं शर्तों जैसे शुल्क, ब्याज एवं अन्य प्रभार, बिलिंग एवं भुगतान, अतिदेय (ओवरड्र्यू) की गणना का तरीका, केवल 'न्यूनतम बकाया राशि' का भुगतान करने का प्रभाव, नवीकरण एवं समापन प्रक्रिया एवं कार्ड के परिचालन हेतु आपको अपेक्षित किसी अन्य जानकारी की सूचना देंगे।
- ख. हम आवेदन करते समय आपको अति महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों की प्रति देंगे।
- ग. जब आप क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करते हैं/सेवा प्राप्त कर रहे हैं तो हम आपको लक्षित समय सीमा (टार्गेटेड टर्न अराउंड टाइम) के बारे में सूचित करेंगे।
- घ. अगर हम आपके प्रोफाइल को क्रेडिट कार्ड जारी करने हेतु उपयुक्त समझते हैं तो हम आपको एक निष्क्रिय (डीएक्टिवेटेड) क्रेडिट कार्ड जारी कर देंगे तथा आप द्वारा कार्ड स्वीकृति की सूचना प्राप्त होने एवं उसे सक्रिय करने हेतु अपेक्षित कदम उठाने के बाद यह कार्ड सक्रिय किया जाएगा जो कि निर्दिष्ट अन्य शर्तों के अधीन होगा।
- ङ. यदि हम आपकी सहमति के बिना कार्ड सक्रिय कर देते हैं/आपकी सहमति के बिना दिए गए कार्ड

के बिल पर प्रभार लगाते हैं तो हम न केवल उस प्रभार को तुरंत वापस कर देंगे, बल्कि उस प्रभार की दुगुनी राशि जुर्माने के रूप में आपको वापस करेंगे।

- च. हम आपकी लिखित सहमति के बाद ही आपको ऋण/ऋडिट सुविधा देंगे या आपके कार्ड की क्रेडिट सीमा में वृद्धि करेंगे। इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्राप्त सहमति जहां आप विशिष्ट रूप से किसी लेनदेन एवं अति महत्वपूर्ण शर्तों के पढ़े जाने को प्रमाणित करते हैं एवं जहां इस प्रकार की सहमति के डिजिटल रिकॉर्ड को सहमति के साक्ष्य के रूप में प्राप्त किया जा सकता है , उसे भी सहमति माना जाएगा।
- छ. हम आपके द्वारा नामित व्यक्ति को अतिरिक्त (एड ऑन) कार्ड जारी कर सकते हैं। हम आपके अनुरोध पर आपको जारी उस अतिरिक्त कार्ड के लिए क्रेडिट सीमा निर्धारित कर देंगे। उस अतिरिक्त कार्डधारक द्वारा किए गए सभी लेनदेन के लिए आप जिम्मेदार होंगे।
- ज. अगर आपके क्रेडिट कार्ड की सीमा को कम किया जाना प्रस्तावित है तो हम इसके कारण का उल्लेख का करते हुए उसकी सूचना आपको एसएमएस/ई-मेल द्वारा भेजेंगे तथा उसके बाद लिखित रूप से उसकी पुष्टि करेंगे।
- झ. हम आपके कार्ड निरस्त करने के अनुरोध का पालन करना सुनिश्चित करेंगे तथा आपका लिखित अनुरोध या हमारे पास पंजीकृत आपके ई-मेल आईडी के माध्यम से प्राप्त क्रेडिट कार्ड बंद/निरस्त करने के ई-मेल की प्राप्ति के 7 कार्यदिवसों के अंदर आपको इसकी पुष्टि करेंगे बशर्ते कि बकाया राशि का निपटान/भुगतान कर दिया गया हो।

8.17.5.1 क्रेडिट कार्ड विवरण

- क. आपके क्रेडिट कार्ड के प्रबंधन में आपकी सहायता करने और क्रेडिट कार्ड के माध्यम से की गई खरीदारी/नकदी आहरण के ब्यौरों की जांच करने के लिए हम आपके क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करते हुए/उसके द्वारा किए गए लेनदेन का निःशुल्क मासिक विवरण भेजेंगे। क्रेडिट कार्ड विवरण प्रत्येक महीने की एक पूर्वनिश्चित तारीख को डाक/कोरियर द्वारा आपके पते पर या आपकी इच्छानुसार हमारे पास पंजीकृत आपके ई-मेल पर भेजा जाएगा। आप इस विवरण को इंटरनेट पर भी देख सकते हैं।
- ख. यदि आपको यह विवरण नहीं मिलता है तो हम आशा करते हैं कि आप हमसे संपर्क करेंगे जिससे हम आपको यह ब्यौरा पुनः भेज सकें ताकि आप भुगतान कर सकें तथा अगर कुछ अपवाद हो तो आप समय रहते बता सकें।
- ग. हम शुल्क एवं प्रभार तथा नियमों एवं शर्तों की में होने वाले किसी भी परिवर्तन के बारे में आपको बताएंगे। सामान्यतः, परिवर्तनों को (ब्याज दर या विनियामक अपेक्षाओं के कारण लागू होने वाले के अलावा) कम से कम एक महीने की सूचना देकर भविष्य में प्रभावी तिथि से लागू किया जाता है। इन परिवर्तनों को खाते के मासिक विवरण या इसकी प्रति के साथ अधिसूचित किया जाता है।

घ. किसी भी क्रेडिट कार्ड धारक की चूक संबंधी स्थिति को क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी को रिपोर्ट करने से पहले हम बोर्ड द्वारा अनुमोदित प्रक्रिया का पालन करेंगे जिसमें कार्डधारक को पर्याप्त सूचना जारी करना शामिल है।

8.18 तृतीय पक्ष उत्पाद

हम म्यूचुअल फंड, बीमा आदि जैसे तृतीय पक्ष उत्पाद तभी बेचेंगे जब हम वह करने के लिए अधिकृत होंगे। हमारे पास तृतीय पक्ष वित्तीय उत्पादों के विपणन एवं वितरण की बोर्ड अनुमोदित नीति होगी।

- क. अगर हम किसी निवेश/आस्ति प्रबंधन कंपनी या बीमा कंपनी के एजेंट के रूप में म्यूचुअल फंड या बीमा उत्पादों सहित कोई भी निवेश उत्पाद आपको देंगे तो हम आपको सूचित करेंगे।
- ख. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे द्वारा बेचे जाने वाले सभी निवेश एवं बीमा उत्पाद वर्तमान नियमों एवं विनियमों के अनुसार हैं।
- ग. जब आप हमसे कोई भी बैंकिंग सेवा या उत्पाद लेते हैं तो हम आपको बदले में किसी भी तृतीय पक्ष उत्पाद खरीदने के लिए बाध्य नहीं करेंगे।
- घ. हमसे लिए गए ऋणों के लिए आप द्वारा उपलब्ध कराई गई प्रतिभूतियों के मामले में हम किसी विशेष उपलब्धकर्ता/उसी संस्था से बीमा कवर लेने पर जोर नहीं देंगे। हमारे द्वारा दिए जाने वाले बीमा उत्पाद शुद्ध रूप से स्वैच्छिक आधार पर होंगे। आप अपने पसंद के किसी भी सेवा प्रदाता से बीमा कवर लेने के लिए स्वतंत्र होंगे।
- ङ. हम नियमित अंतराल पर हमारी शाखाओं में बेचे जा रहे उत्पादों के लाभ के बारे में विज्ञापन/सूचना बोर्ड/वेबसाइट पर सूचना/पेमफ्लेट वितरण आदि द्वारा आपको बताएंगे, जबतक कि आपने इस तरह की सूचना प्राप्त न करने का विकल्प न दिया हो।
- च. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि शाखाओं में बेचे जा रहे सभी निवेश एवं बीमा उत्पाद के बारे में उन उत्पादों को बेचने वाले योग्य व्यक्तियों द्वारा आपको उसके बारे में बताया जाए।
- छ. हम आपको निवेश/बीमा उत्पादों को बेचने से पहले उपयुक्त ग्राहक परिश्रम उपायों को लागू करेंगे।
- ज. हम आपको कोई भी उत्पाद तभी बेचेंगे जब हमें लगेगा कि वह उत्पाद आप के लिए उपयुक्त एवं उचित है।
- झ. हम किसी भी प्रस्तावित उत्पाद के लिए आपसे लिखित सहमति प्राप्त करने के बाद या प्रमाणित इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों के द्वारा आवश्यक प्रमाणीकरण के बाद ही आपसे अपेक्षित आवेदन एवं दस्तावेज प्राप्त करेंगे।
- ञ. हम आपको दिए जाने वाले उत्पाद के विस्तृत नियमों एवं शर्तों को आपको उपलब्ध कराएंगे।
- ट. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि विभिन्न उत्पादों को बेचने से संबंधित सेवा प्रभागों को प्रदर्शित किया

जाए एवं आपको उपलब्ध कराया जाए।

- ठ. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि योजना के अनुसार विवरण/पॉलिसी दस्तावेज आपको औपचारिकताएं (स्वास्थ्य परीक्षण सहित) पूरी करने के 30 दिनों के अंदर प्राप्त हो जाएं।
- ड. हम आपको अधिकतम संभव 'बिक्री बाद सेवा' उपलब्ध कराएंगे जैसे एसआईपी की याद दिलाना, अद्यतन एनएवी, परिपक्वता तिथि, प्रीमियम भुगतान की देय तिथि आदि।
- ढ. हम आवधिक अंतराल पर आप द्वारा लिए गए उत्पादों/योजनाओं के निष्पादन के आधार पर सूचना उपलब्ध कराएंगे।
- ण. हम म्यूचुअल फंड/बीमा/अन्य वित्तीय कंपनियों से उनके उत्पादों के विपणन के लिए प्राप्त होने वाले कमीशन/अन्य शुल्कों का विवरण आपको देंगे।

8.19 क्रेडिट परामर्श सुविधा

हम क्रेडिट परामर्श सुविधा प्रदान करने का प्रयत्न करेंगे। जहां कहीं भी यह सुविधा उपलब्ध है, हम एक विशेष केंद्र पर किसी बैंक द्वारा उस केंद्र पर बनाए गए परामर्श केंद्र का पता, समय आदि अपनी शाखाओं में प्रदर्शित करेंगे जिससे आप उस सेवा का लाभ उठा सकें।

8.20 रिकार्ड प्राप्त करना

हम अनुरोध किए जाने पर निर्धारित लागत पर आपके लेनदेन से संबंधित रिकॉर्ड उपलब्ध कराएंगे, बशर्ते कि वह उस रिकॉर्ड के निर्धारित परिरक्षण अवधि (प्रिसर्वेशन पीरियड) के अंतर्गत हो।

9. शाखा बंद करना / स्थानांतरित करना

- क. अगर हम अपनी शाखा स्थाई रूप से बंद करने या अपनी शाखा के स्थानांतरण की योजना बना रहे हैं या हम आपको बैंकिंग सेवाएं नहीं उपलब्ध करा पाएंगे तो, हम :
 - i) अगर उस केंद्र पर किसी अन्य बैंक की शाखा नहीं है तो आपको 02 महीने का नोटिस देंगे,
 - ii) अन्य सभी मामलों में एक महीने का नोटिस देंगे
- ख. अगर हम शाखा को स्थानांतरित कर रहे हैं तो हम अपनी शाखा के नए स्थान का पूरा पता आपको सूचित करेंगे।
- ग. हम शाखा के कार्यसमय में हुए किसी भी बदलाव के बारे में आपको सूचित करेंगे।

10. वित्तीय समावेशन

- क. हम बिना किसी न्यूनतम शेष की आवश्यकता के 'प्राथमिक बैंक जमा खाता' उपलब्ध कराएंगे बशर्ते कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर बैंक खाता खोलने के लिए जारी 'अपना ग्राहक जानिए' (केवाईसी)/धन शोधन (एएमएल) संबंधी निर्देशों का पालन किया जाए। हम बिना किसी प्रभार के एटीएम कार्ड या एटीएम-सह-डेबिट कार्ड सहित न्यूनतम आम सुविधाएं भी उपलब्ध कराएंगे जिसके बारे में आपको जानकारी दी जाएगी। खाता खोलने के समय सभी संबंधित विवरण की जानकारी आपको पारदर्शी तरीके से दी जाएगी।
- ख. हम सरलीकृत केवाईसी मानदंडों के आधार पर ऐसे खाते खोलने की सुविधा प्रदान करेंगे। तथापि, इन खातों को इसके अतिरिक्त 'छोटे खाते' की तरह माना जाएगा तथा इस पर कुछ प्रतिबंध भी होंगे जिसके बारे में आपको सरल तरीके से स्थानीय भाषा में समझाया जाएगा।
- ग. हम 'प्राथमिक बचत बैंक जमा खाता' खोलने के लिए आवश्यकताओं एवं 'छोटा खाता' खोलने के लिए सरलीकृत केवाईसी मनदंडों के अंतर्गत अपेक्षित दस्तावेजों की सूचना द्विभाषी/त्रिभाषी रूप से अपनी शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगे।
- घ. हम अपने स्टाफ, विशेष रूप से परिचालन स्टाफ को उपरोक्त के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए प्रशिक्षित करने सहित अन्य कदम उठाएंगे।
- ङ. हम प्राथमिक बैंकिंग सुविधाओं को निःशुल्क उपलब्ध कराएंगे जैसे कि एक माह में कुछ निर्धारित आहरण द्वारा खाता बनाए रखना, सामान्य क्रेडिट कार्ड एवं राज्य एवं केंद्र सरकार की सुविधाओं का इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफॉर्म के माध्यम से अंतरण।
- च. अगर आप इच्छुक होंगे तो हम आपको या ता निःशुल्क या बहुत कम प्रभार के साथ मूल्यवर्धित सेवाएं भी उपलब्ध कराएंगे तथा इसके बारे में आपकी भाषा में आपको समझाएंगे।
- छ. अगर सेवाओं, लेनदेन या प्रभार में कोई परिवर्तन होता है तो इसके प्रभावी होने से कम से कम एक माह पूर्व आपको अवगत करा दिया जाएगा।
- ज. अगर कोई परिवर्तन होता है तो इसकी सूचना आपके लिए उपयुक्त तरीके से उपलब्ध कराई जाएगी जैसे कि शाखा में सूचना प्रदर्शित कर या व्यवसाय संपर्की (बिजनेस करसर्पोडेंट) या पत्र द्वारा आदि।
- झ. अगर वहां हमारी शाखा नहीं है तो, हम भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों एवं सहमत रोडमैप (अगर कोई है) के अनुसार, बिना बैंक सुविधा वाले क्षेत्रों में व्यवसाय संपर्की (बिजनेस करसर्पोडेंट) /व्यवसाय सहायक (बिजनेस फेलिसिटेटर) नियुक्त करने का प्रयत्न करेंगे जिससे खाते खोलना, जमा एवं राशि का आहरण तथा एक स्थान से दूसरे स्थान पर राशि अंतरण की सुविधा मिल सके। लेकिन यह सब राशि एवं आहरण की संख्या, बकाया पूछताछ आदि के कुछ प्रतिबंधों के साथ होगा।
- ञ. हम मोबाइल बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने का भी प्रयास करेंगे।

- ट. हम धन-विप्रेषण के अन्य मोड जैसे मोबाइल फोन, ईसीएस, एनईएफटी आदि जैसे इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफॉर्म भी उपलब्ध कराने का प्रयास करेंगे।
- ठ. हम बीसी/बीएफ की सभी गलतियों एवं आचरण के लिए जिम्मेदार होंगे तथा उनके विरुद्ध की गई किसी भी शिकायत की जांच कराई जाएगी।
- ड. हम आवश्यकता पड़ने पर वहन करने योग्य लागत पर आपको ऋण सुविधा भी प्रदान करेंगे, जो कि कुछ नियमों एवं शर्तों के अधीन होगी तथा इसके बारे में ऋण सुविधा के लिए आवेदन करते समय बताया जाएगा।
- ढ. हम आपकी आवश्यकतानुसार अपने विभिन्न ऋण उत्पादों के बारे में आपको बताएंगे जिसमें आपके ऋण आवेदन पर कार्रवाई करने के लिए आवश्यक न्यूनतम सूचना, ऐसे ऋणों पर लागू महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें, बैंक के पास रखी जाने वाली प्रतिभूति, ब्याज लगाने का तरीका एवं अवधि, चुकोती प्रक्रिया आदि शामिल है।
- ण. हम एक लाख तक की ऋण सीमा तक संपार्श्विक प्रतिभूति (कोलेटरल सेक्यूरिटी) की मांग नहीं करेंगे (एमएसई ग्राहकों को ऋण इसमें शामिल नहीं है जहां संपार्श्विक मुक्त सीमा रु 10 लाख है)।
- त. अगर हमसे ली गई ऋण सुविधा की चुकोती में आपको कोई वित्तीय परेशानी हो रही है तो हम ऐसे मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक एवं सकारात्मक रूप से विचार करेंगे।
- थ. अगर उपरोक्तानुसार अपनी वित्तीय परेशानी से हमें अवगत करा सकते हैं जिससे हम आपकी सहायता कर सकें।
- द. हम जहां आवश्यक होगा वहां कोई रिवाइवल पैकेज बनाकर आपकी कठिनाईयों को दूर करने का प्रयत्न करेंगे बशर्ते यह पैकेज आपके एवं हमारे हित में हो।
- ध. हम सामान्य शाखा बैंकिंग या वैकल्पिक चैनल के माध्यम से (सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी समर्थित प्लेटफॉर्म के अंतर्गत दिए गए उपायों द्वारा) खाताधारकों को बैंक खाता परिचालन करने हेतु शिक्षित एवं मार्गदर्शन करेंगे।
- न. हम ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमों का आयोजन करेंगे।
- न. हम लक्ष्य समूह की सहभागिता के साथ गांवों एवं शहरों में वित्तीय समावेशन के सिद्धांतों को प्रचारित करने के लिए कैंप, स्टॉल एवं टाउन हॉल कार्यक्रम आयोजित करेंगे।
- प. हम हर वर्ग के बैंक स्टाफ को सामान्य रूप से देश एवं विशेष रूप से बैंक में चलने वाले वित्तीय समावेशन प्रयासों के बारे में शिक्षित करने की एक प्रक्रिया आरंभ करेंगे।
- फ. हम वित्तीय समावेशन की दिशा में बैंक प्रयासों के सही निष्पादन को सुनिश्चित करने के लिए बैंक अधिकारियों के गैर-बैंकिंग क्षेत्रों में नियमित/राजमर्ग के दौरों की एक प्रणाली लागू करेंगे।

- ब. हम आपकी शिकायतों पर तुरंत ध्यान देकर उसे तत्काल निपटाने का प्रयास करेंगे।
- भ. अगर आपको बैंक या उसके बीसी/बीएफ से कोई शिकायत है तो हम आपको शिकायत दर्ज करने के तरीके तथा बैंक में शिकायतों के निपटान की प्रक्रिया के बारे में बताएंगे तथा अगर आपकी शिकायत का निपटान नहीं होता है या बैंक से आपकी संतुष्टि के अनुरूप नहीं होता है तो आपको बैंकिंग लोकपाल योजना की जानकारी भी देंगे।
- म. हम वित्तीय समावेशन कार्यक्रम का वृहद प्रचार करेंगे तथा ग्राहकों को विभिन्न उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में शिक्षित करेंगे।

11. वरिष्ठ नागरिक एवं निःशक्तजन व्यक्ति

- क. हम वरिष्ठ नागरिक, निःशक्तजन एवं अशिक्षित व्यक्तियों जैसे अपने विशेष ग्राहकों के लिए हमारे साथ बैंकिंग करना सरल एवं सुविधाजनक बनाने का हरसंभव प्रयास करेंगे। इसमें ऐसे ग्राहकों एवं आवेदकों के लिए सुविधाजनक नीतियां, उत्पाद एवं सेवाएं विकसित करना शामिल है।
- ख. हम बैंकिंग सेवाओं को आपकी पहुंच में लाने के लिए सुधार करने हेतु प्रणाली एवं प्रक्रिया विकसित करने का प्रयास करेंगे।
- ग. हम अपने एटीएम एवं शाखाओं में अंदर प्रवेश के रास्ते को आपके लिए सुगम बनाने का प्रयास करेंगे।
- घ. हम आपकी बैंकिंग लेन-देन में सहायता करने के लिए आपसे बातचीत करने वाले स्टाफ को संवेदनशील व्यवहार करने हेतु प्रेरित करेंगे।
- ड. इस कोड में की गई अन्य प्रतिबद्धताओं के अलावा हम:
- (i) हम आपको प्राथमिकता देंगे। हम बैंकिंग लेनदेन एवं शिकायतों के निवारण के लिए आपको व्यक्तिगत सेवाएं देने का प्रयास करेंगे।
 - (ii) हम बैंकिंग हॉल में बैठने की व्यवस्थाएं उपलब्ध कराने का प्रयत्न करेंगे।
 - (iii) हम सिंगल विंडो प्रक्रिया द्वारा आपको अपनी सेवाएं प्रदान करने का प्रयात्न करेंगे।
 - (iv) हम आप द्वारा अधिकृत व्यक्तियों को आप द्वारा दिए गए प्राधिकार-पत्र एवं पासबुक दिखाने पर आप द्वारा निर्धारित सीमा तक ही आपकी निधियों के आहरण की अनुमति देंगे।
 - (v) हम विशेष परिस्थितियों में (जैसे कि अस्वस्थता, शाखा में आने में असमर्थता आदि) 'आपके द्वारा तक' बैंकिंग सेवा (नकदी लाने/खाते में जमा करने हेतु लिखत/ या चेक जारी करने पर/लिखित अनुरोध पर नकदी/मांग ड्राफ्ट देने) उपलब्ध कराने का प्रयत्न करेंगे।

- (vi) हम आपके (पेंशनरों को) खाते में जमा की गई पेंशन संबंधी विवरण की एक पेंशन पर्ची जारी करेंगे।
- (vii) हम विशेष परिस्थितियों में आपके दरवाजे तक पेंशन वितरण कराने की व्यवस्था करने का प्रयत्न करेंगे।
- (viii) हम आपके द्वारा हमारे बैंक की किसी भी शाखा में जमा किया जाने वाला जीवित प्रमाण-पत्र (पेंशनरों के लिए) स्वीकार करेंगे।
- (ix) हम विकलांग व्यक्तियों के संबंधियों/अभिभावकों को राष्ट्रीय न्यास अधिनियम 1999 के अंतर्गत विधिक अभिभावक नियुक्त करने हेतु मार्गदर्शन कर सकते हैं। जिसके अंतर्गत ऑटिज़्म, सेरिगब्रल पाल्सी, दिमागी रूप से कमजोर एवं कई निःशक्तता वाले व्यक्ति विधिक अभिभावक को नियुक्त कर सकते हैं जो कि उन निःशक्त व्यक्तियों के लिए खाते खोल सकता है एवं परिचालित कर सकता है।
- (x) हम यह सुनिश्चित करेंगे कि चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि जैसी बैंकिंग सुविधाओं को बिना किसी भेदभाव के आंखों से कम देखने वाले (विज़ुअली चैलेंज्ड) ग्राहकों को भी दिया जाएगा।
- (xi) हम आंखों से कम देखने वाले (विज़ुअली चैलेंज्ड) व्यक्तियों को विभिन्न बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाने में हरसंभव सहायता करेंगे।
- (xii) हम नियमित रूप से बैठकों का आयोजन करने का प्रयास करेंगे जिससे आप अपनी बात कह सकें तथा सामूहिक अनुभव का लाभ उठा सकें।

12. अपने खातों की सुरक्षा करना

12.1 सुरक्षित एवं विश्वसनीय बैंकिंग एवं भुगतान प्रणाली

- क. हम यह सुनिश्चित करने का उत्कृष्ट प्रयास करेंगे कि आपको सुरक्षित एवं विश्वनीय बैंकिंग एवं भुगतान प्रणालियों का लाभ मिले तथा आप उस पर विश्वास कर सकें।
- ख. हम सुरक्षा व्यवस्थाओं के एक भाग के रूप में गहन निगरानी के लिए जहां व्यवहार्य होगा वहां सीसीटीवी लगाएंगे।

12.2 हमें अद्यतन रखें

- क. कृपया यह सुनिश्चित करें कि हमें आपको आवश्यक एलर्ट भेजने के लिए आप अपना वर्तमान पता, फोन नंबर, मोबाइल फोन नंबर एवं/या ई-मेल आईडी को अद्यतन रखें।
- ख. कृपया यह सुनिश्चित करें कि जब भी आपके वर्तमान पता, फोन नंबर, मोबाइल फोन नंबर एवं/या

ई-मेल आईडी में कोई परिवर्तन होता है तो हमें अवश्य सूचित करें जिससे हम आवश्यकता पड़ने पर आपसे संपर्क कर सकें।

12.3 अपने खाते को जांचना

- क. हम यह सिफारिश करते हैं कि आप अपने विवरण एवं पासबुक की नियमित रूप से जांच करें। अगर आपको कोई प्रविष्टि गलत लगती है तो आपको हमें तत्काल बताना चाहिए जिससे हम उसकी जांचकर सकें। सीधे नामे (डाइरेक्ट डेबिट) एवं स्थाई आदेशों की नियमित जांच करने से आप यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि पैसा अपनी सही जगह जा रहा है।
- ख. अगर हम आपके खाते के किसी लेनदेन की जांच करना चाहते हैं तो आपको हमारे साथ तथा पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के शामिल होना पर उनके साथ सहयोग करना चाहिए।

12.4 ध्यान रखना

आपके खाते की सुरक्षा के लिए तथा धोखाधड़ी से बचने के लिए आपको अपनी चेकबुक, पासबुक एवं अन्य सुरक्षा सूचना का ध्यान रखना अनिवार्य है। कृपया सुनिश्चित करें कि आप निम्नलिखित सुझावों का ध्यान रखते हैं:

क. ऐसा न करें:

- i) अपने चेकबुक एवं कार्ड को साथ न रखें।
 - ii) कोरे चेकों पर हस्ताक्षर करके न रखें।
 - iii) किसी को भी अपने खाता विवरण, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना की जानकारी न दें।
- ख. अपने कार्ड/चेकबुक को दुरुपयोग से रोकने के लिए आप क्या करें हम इसकी सूचना आपको देंगे।
- ग. आपकी चेकबुक, पासबुक या एटीएम/डेबिट कार्ड के चोरी होने या खोन पर या किसी अन्य को आपके पिन या अन्य सुरक्षा सूचना के बारे में पता चलने पर , हमें सूचित करते ही हम इनके दुरुपयोग को रोकने के लिए उपयुक्त कदम उठाएंगे। अगर किसी अन्य को आपके पिन/पासवर्ड का पता चल जाता है तो आपको इसे बदल देना चाहिए।
- घ. आपकी चेकबुक, पासबुक या एटीएम/डेबिट कार्ड के चोरी होने या खोन पर या किसी अन्य को आपके पिन या अन्य सुरक्षा सूचना के बारे में पता चलने पर , यह आवश्यक है कि आप हमें तत्काल इसकी सूचना दें।
- ङ. आप इसके खोन की सूचना हमें आपको दिए गए हमारे 24 घंटे के निःशुल्क नंबर पर दे सकते हैं तथा उसकी लिखित सूचना तत्काल हमें दे सकते हैं। विकल्प के तौर पर आप इसकी सूचना हमें आपको

दिए गए हमारे ईमेल पर भी दे सकते हैं।

च. जब तक आप हमें सूचित नहीं कर देते तब तक दुरुपयोग के लिए आप जिम्मेदार होंगे।

12.5 भुगतान निरस्त करना

क. किसी चेक का भुगतान रोकने या दिए गए स्थाई अनुदेश को निरस्त करने या प्रत्यक्ष नामे निर्देश को निरस्त करने के लिए आप हमें लिखित में सूचित करें।

ख. हम आपके द्वारा किसी भी अधिदेश को हटाने के लिए दिए गए निर्देश को स्वीकार करेंगे तथा इसके लिए हम लाभार्थी/प्रयोक्त संस्था से उस निर्देश को हटाने के लिए पूर्व सहमति/स्वीकृति की मांग नहीं करेंगे।

ग. अगर आप निरस्त करने के निर्णय का नोटिस नहीं देते हैं तो भुगतान निरस्त करना संभव नहीं होगा।

घ. क्रेडिट कार्ड भुगतान को निरस्त करना निर्धारित नियमों एवं शर्तों के अधीन होगा।

12.6 नुकसान की जवाबदेही

अगर आप धोखा करते हैं तो अपने खाते में हुई हानि के लिए आप जिम्मेदार होंगे। अगर आप उपयुक्त सावधानी से काम नहीं करेंगे, तो उससे हुई हानि के लिए आप जिम्मेदार होंगे।

अनुलग्न- शब्दावली

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

एटीएम

स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम) एक ऐसी मशीन है जिसमें ग्राहक अपने कार्ड के साथ पिन का प्रयोग करके नकदी, सूचना एवं अन्य सूचनाएं प्राप्त कर सकता है।

बैंकिंग लोकपाल

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा स्थापित एक स्वतंत्र विवाद निपटान प्राधिकारी जो कि बैंकों के साथ व्यक्तियों एवं छोटे व्यवसायों के विवादों का निपटान करता है।

कार्ड

किसी भी प्लास्टिक कार्ड के लिए प्रयुक्त सामान्य शब्द , जिसका प्रयोग करके ग्राहक वस्तुओं एवं सेवाओं के भुगतान या नकदी का आहरण कर सकता है। इस कोड में इसमें डेबिट, क्रेडिट, स्मार्ट एवं एटीएम कार्ड शामिल हैं।

क्रेडिट कार्ड

क्रेडिट सुविधा वाला एक प्लास्टिक कार्ड है, जिसका उपयोग वस्तुओं एवं सेवाओं के भुगतान या नकदी आहरण के लिए किया जाता है।

चेक संग्रहण नीति

चेक संग्रहण नीति का तात्पर्य उस नीति से है जिसका पालन बैंक द्वारा किसी बैंक के खाते में जमा करने के लिए विभिन्न स्थानीय एवं बाहरी चेकों एवं लिखतों के संबंध में किया जाता है। यह नीति अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित मदों से भी संबंधित होती है:

- चेक खरीदने का अनुरोध
- चेक राशि जमा करने से संबंधित समय-सीमा
- चेक संग्रहण में देरी होने पर ब्याज अदा किया जाना
- स्थानीय एवं बाहरी चेकों को तुरंत जमा किया जाना
- मार्ग में खो जाने वाले चेक/लिखत एवं ऐसे संग्रहण के लिए लगने वाला प्रभार।

ग्राहक

ऐसा व्यक्ति जिसका बैंक में खाता होता है (जिसके अंतर्गत अन्य व्यक्ति के साथ संयुक्त खाता या निष्पादक या न्यासी या हिंदु अवभक्त परिवार के कर्ता के तौर पर रखा जाने वाला खाता, लेकिन इनमें एकल व्यापारियों/स्वामित्व, भागीदारी , कंपनियां, क्लबों तथा सोसायटी के खाते शामिल नहीं हैं) या जा बैंक से

कोई अन्य उत्पाद/सेवाएं प्राप्त करता है।

चालू खाता

एक प्रकार का मांग जमा खाता जिसमें एक निर्धारित सहमत राशि तक या खाते में बकाया राशि के आधार पर कई बार धनराशि का आहरण किया जा सकता है।

मृतक (खाताधारक का) खाता

मृतक खाता वह जमा खाता होता है जिसमें या तो एकल खाताधारक की मृत्यु हो गई है या संयुक्त खाते के मामले में एक से अधिक संयुक्त खाताधारकों का निधन हो गया हो।

डीमेट खाता

डीमेट खाते का आशय अमूर्त (डीमेटिरियलाइज्ड खाते) खाते से है तथा वह खाता होता है जिसमें निवेशकों के स्टॉक इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखे जाते हैं।

जमा खाता

- 'बचत खाते' का अर्थ है एक प्रकार की मांग जमाराशि जो कि एक निर्धारित अवधि में बैंक द्वारा स्वीकृत आहरण राशि एवं आहरण की संख्या जैसे प्रतिबंधों के अधीन है।
- 'मीयादी जमा' का अर्थ है बैंक द्वारा एक निश्चित अवधि के लिए प्राप्त धनराशि जिसका आहरण उस नियत अवधि के बाद ही किया जा सकता है तथा इसमें आवर्ती/दोहरा लाभ जमाराशियां अल्पावधि जमाराशियां/मीयादी जमाराशियां/मासिक आय प्रमाण-पत्र/तिमाही आय प्रमाण-पत्र आदि शामिल हैं।
- 'सूचना पर देय जमाराशि' का अभिप्राय निश्चित अवधि के लिए मीयादी जमा से है लेकिन एक पूरे बैंकिंग दिवस का नोटिस देकर उसका आहरण किया जा सकता है।

इक्विटी

इक्विटी का अभिप्राय है किसी कारपोरेट संस्था की पूंजी का वह अंश जो कि मूर्त या अमूर्त (फिजिकल या डीमेटिरियलाइज्ड) रूप में कंपनी के शेयरों के तौर पर प्रस्तुत किया जाता है।

इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा

यही इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण का वह प्रकार है जिसके अंतर्गत समाशोधन गृह की सेवाओं का उपयोग करते हुए एक बैंक के खाते से दूसरे बैंक के खाते में निधि अंतरण किया जाता है।

स्थाई ब्याज दर

किसी ऋण पर स्थायी ब्याज दर का तात्पर्य है ऋण की संपूर्ण अवधि में ब्याज दर स्थायी रहती है या ऋण के नियमों एवं शर्तों के अनुसार उसमें आरंभ के कुछ वर्षों के बाद संशोधन किया जा सकता है।

अस्थायी ब्याज दर

किसी भी ऋण पर अस्थायी ब्याज दर का अभिप्राय है कि ब्याज दर स्थायी नहीं रहती बल्कि इसे संदर्भ दर से संबद्ध किया जाता है तथा संदर्भ दर में होने वाले बदलाव के अनुरूप इसमें बदलाव होता है।

गारंटी

किसी व्यक्ति द्वारा दिया गया वचन

सरकारी बॉन्ड

सरकारी बॉन्ड का तात्पर्य है सरकार द्वारा सार्वजनिक ऋण लेने की दृष्टि से बनाई एवं जारी की गई प्रतिभूति।

अपरिचालित/निष्क्रिय खाता

अपरिचालित/निष्क्रिय खाता वह बचत बैंक या चालू खाता होता है जिसमें पिछले दो वर्षों से कोई लेनदेन न हुआ हो।

मेल

भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक रूप में उपलब्ध पत्र

एनईएफटी

राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) प्रणाली एक राष्ट्रव्यापी निधि अंतरण प्रणाली है जिसके अंतर्गत देश में स्थित किसी एक बैंक की शाखा से दूसरे बैंक की शाखा में निधि अंतरण किया जाता है।

नामांकन सुविधा

नामांकन सुविधा से बैंक निम्नलिखित कार्य करने में समर्थ होते हैं: मृतक जमाकर्ता के खाते में उपलब्ध धनराशि को उसके नामिती को अदा करना, बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में उपलब्ध मृतक की वस्तुओं को नामिती को सौंपना, किराएदार की मृत्यु की दशा में बैंक लॉकर में उपलब्ध वस्तुओं को किराएदार के नामिती को सौंपना।

अप्रचलित (गतावधि) चेक

चेक जारी होने के तीन माह बाद उगाही के लिए प्रस्तुत किया गया चेक।

पैन

यह भारत सरकार के आयकर विभाग द्वारा आबंटित की जाने वाली दस एल्फान्यूमरिक केरेक्टर वाली अखिल भारतीय विशिष्ट संख्या है। इसे लेमिनेटेड कार्ड के रूप में जारी किया जाता है। यह स्थाई होता है जिसमें कर-निर्धारिती के पते में परिवर्तन या कर-निर्धारण अधिकारी के बदल जाने के बाद भी परिवर्तन नहीं होता है।

पासवर्ड

यह एक शब्द या संख्या या एक्सेस कोड का मिश्रित रूप है , जिसका चयन ग्राहक द्वारा किया गया है, जिससे वह फोन या इंटरनेट बैंकिंग सेवा का उपयोग कर सके। इसका उपयोग पहचान के लिए भी किया जाता है।

पिन (व्यक्तिगत पहचान संख्या)

एक गुप्त संख्या , जिसका कार्ड के साथ प्रयोग करने पर यह ग्राहकों को वस्तुओं/सेवाओं के भुगतान, नकदी आहरण एवं बैंक द्वारा प्रदान की जा रही अन्य सेवाओं के उपयोग के लिए किया जा सकता है।

आरटीजीएस

आरटीजीएस का अर्थ "वास्तविक समय सकल भुगतान" है। आरटीजीएस प्रणाली बैंकिंग चैनल के माध्यम से निधि अंतरण करने का सबसे तेज़ माध्यम उपलब्ध कराती है। आरटीजीएस के अंतर्गत लेनदेन का निपटान एकाएक (वन-टून) आधार पर किया जाता है, जिसे 'सकल' निपटान कहा जाता है तथा 'वास्तविक समय' का अर्थ है जिसमें प्रतीक्षा काल नहीं होता।

संदर्भ दर

यह बैंक की विनिश्चि ब्याज दर होती है, तथा यह अस्थायी ब्याज दर पर स्वीकृत ऋण से संबद्ध होती है। विभिन्न बैंकों द्वारा अपनी नीतियों के अनुरूप संदर्भ ब्याज दर का निर्धारण/परिवर्तन किया जाता है।

वरिष्ठ नागरिक

60 वर्ष से अधिक आयु का व्यक्ति वरिष्ठ नागरिक है।

स्मार्ट कार्ड

यह क्रेडिट कार्ड आकार का प्लास्टिक कार्ड होता है जिसमें माइक्रोचिप लगी रहती है जो कि डाटा संसाधन कर सकती है। यह आंकड़ों के पहचान, प्रमाणीकरण एवं संरक्षण का एक सुरक्षित तरीका उपलब्ध कराता है। इस प्रयोग टेलीफोन कॉलिंग, इलेक्ट्रॉनिक नकदी भुगतान एवं अन्य एप्लिकेशन के लिए किया जाता है।

दर सूची

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

अदत्त (अनपेड) चेक

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

इस कोड का निर्माण भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय बैंक संघ एवं सदस्य बैंकों के सहयोग से किया गया है। इस कोड का प्रमुख उद्देश्य अच्छे एवं निष्पक्ष बैंकिंग प्रक्रिया के प्रचार, न्यूनतम मानक निर्धारित करने, पारदर्शिता बढ़ाने, उच्च परिचालन मानकों की प्राप्ति एवं इसके ऊपर अच्छे बैंकर-ग्राहक संबंध को बढ़ाना है जिससे आम आदमी का बैंकिंग प्रणाली पर विश्वास कायम रहे।

BCSBI की स्थापना फरवरी 2006 में एक स्वतंत्र संस्था के रूप में की गई तथा इसका उद्देश्य यह निगरानी एवं सुनिश्चित करना है कि "बैंकों द्वारा सेवाएं प्रदान करते समय बैंकिंग कोड एवं मानकों का सही मायनों में अनुपालन किया जा रहा है"।

BCSBI ने दो प्रकार के कोड बनाए हैं - व्यक्तिगत ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड एवं सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड। इसे BCSBI के सदस्य बैंकों द्वारा अपनाया गया है जिसमें अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, अर्बन कोऑपरेटिव बैंक एवं क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक शामिल हैं।

BCSBI अपनी अभिकल्पना (डिज़ाइन) एवं अधिदेश द्वारा शिकायत निवारण फोरम नहीं है। तथापि, BCSBI द्वारा बैंकों की नीतियों, कार्यविधियों एवं प्रक्रिया में खामी संबंधी सिस्टम में कमी (अगर कोई) को पहचानने की दृष्टि से शिकायतों को देखता है एवं उन्हें दूर करने के लिए कार्रवाई करता है।

BCSBI के संबंध में और जानकारी के लिए कृपया वेबसाइट पर जाएं
www.bcsbi.org.in

**सूक्ष्म (माइक्रो) एवं लघु उद्यमों
के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का
कोड, 2015**

यह एक कोड है, जो कि बैंक के सूक्ष्म (माइक्रो) एवं लघु उद्यम ग्राहकों को उनके दैनिक कारोबार एवं वित्तीय कठिनाइयों के समय सहज, शीघ्र और पारदर्शी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने की बैंक की सकारात्मक प्रतिबद्धता को दर्शाता है। यह कोड सूक्ष्म एवं लघु उद्यमियों का न केवल अधिकार पत्र है अपितु उनके बैंक की तुलना में उनके दायित्वों को भी समाहित करता है। प्रासंगिकता के अनुरूप ग्राहकों के प्रति बैंक प्रतिबद्धता के कोड संबंधी प्रावधान सूक्ष्म एवं लघु उद्यम ग्राहकों पर भी लागू होंगे।

परिचय

यह एक कोड है जो सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम विकास (एमएसएमईडी) अधिनियम, 2006 में परिभाषित सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (एमएसई) के साथ व्यवहार करते समय बैंकों द्वारा पालन की जानेवाली बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानदंड निर्धारित करता है। यह आपको सुरक्षा प्रदान करता है तथा यह भी बताता है कि आपके दैनंदिन परिचालनों एवं वित्तीय कठिनाइयों के समय बैंक आपके साथ कैसे व्यवहार करेंगे।

यह कोड भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विनियामक अथवा पर्यवेक्षी अनुदेशों को बदलता अथवा अधिक्रमित नहीं करता है और हम भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी अनुदेशों/निदेशों का पालन करेंगे। इस कोड के यह प्रावधान उन मानकों से उच्चतर मानक निर्धारित कर सकते हैं जो विनियामक अथवा पर्यवेक्षी अनुदेशों में उल्लिखित हैं और ऐसे उच्चतर मानक जारी रहेंगे क्योंकि यह कोड आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता के अनुसार सहमत सर्वोत्तम व्यवहारों का प्रतिनिधित्व करता है। कोड में 'आप' का अर्थ है - सूक्ष्म (माइक्रो) एवं लघु उद्यमी ग्राहक और 'हम' का अर्थ है - बैंक जिस के साथ आप व्यवहार करते हो।

1.1 कोड के उद्देश्य

कोड के निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

- क) कुशल एवं उपयुक्त बैंकिंग सेवाओं के लिए आसान पहुँच उपलब्ध कराते हुए सूक्ष्म एवं लघु उद्यम क्षेत्र पर सकारात्मक बल देना।
- ख) आपके साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी तथा निष्पक्ष बैंकिंग सेवाओं को बढ़ावा देना।
- ग) पारदर्शिता बढ़ाना जिससे आप यह बेहतर ढंग से समझ सकें कि सेवाओं के संबंध में आप सामान्यतया क्या आशा कर सकते हैं।
- घ) प्रभावी संवाद के माध्यम से आपके कारोबार के प्रति हमारी समझ को बेहतर बनाना।
- ड) बेहतर परिचालनात्मक मानकों की प्राप्ति के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से, बाज़ार शक्तियों को प्रोत्साहित करना।
- च) आपके तथा हमारे बीच अच्छे तथा सौहार्दपूर्ण संबंध बढ़ाना।
- छ) आपकी बैंकिंग आवश्यकताओं के प्रति समय पर और तीव्र कार्रवाई सुनिश्चित करना।
- ज) बैंकिंग प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

कोड के मानकों को आगे भाग 2 में प्रमुख प्रतिबद्धताओं के अंतर्गत शामिल किया गया है।

1.2 कोड की प्रयोज्यता

जैसा कि सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम विकास अधिनियम, 2006 में परिभाषित है, सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (एमएसई) में वह सूक्ष्म एवं लघु उद्यम शामिल हैं जो कि वस्तुओं के विनिर्माण अथवा उत्पादन अथवा प्रसंस्करण अथवा संरक्षण के कार्य में लगे हुए हैं तथा इसमें सेवाएं उपलब्ध कराने वाले अथवा सेवाएं प्रदान करने वाले भी शामिल हैं।

जब तक की अन्यथा उल्लेख न हो, यह कोड वर्तमान विनियामक निर्देशों के अंतर्गत नीचे सूचीबद्ध उन सभी उत्पादों तथा सेवाओं पर लागू होगा जो कि हमारी शाखाओं, अनुषंगियों, संयुक्त उद्यम (वेंचर) या एजेंटों द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों द्वारा, इंटरनेट पर या अन्य किसी तरीके से दी जा रही हैं। तथापि, यहां बताए गए सभी उत्पाद हमारे द्वारा नहीं भी दिए जा सकते हैं।

क. ऋण तथा अन्य ऋण सुविधाएं जिसमें निधि आधारित सुविधाएं जैसे नकद ऋण, ओवरड्राफ्ट, चेक तथा बिल खरीद/भुनाई (देशी तथा विदेशी दोनों), साख-पत्र के अधीन प्रस्तुत दस्तावेजों के रिज़र्व के अंतर्गत बेचान (देशी तथा विदेशी दोनों) तथा गैर-निधि आधारित सुविधाएं, देशी तथा विदेशी साख-पत्र (डी/पी या डी/ए) की स्थापना, गारंटी जारी करना (देशी तथा विदेशी दोनों), वसूली के लिए देशी या विदेशी बिल या चेक, बिलों की सह-स्वीकृति तथा गारंटी, खरीदार की साख आदि शामिल हैं।

ख. विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम, 1999 (फेमा)/ भारतीय रिज़र्व बैंक के मार्गदर्शी सिद्धांतों के अधीन अनुमत मुद्रा परिवर्तन सहित विदेशी मुद्रा सेवाएं।

ग. हमारी शाखाओं तथा/ अथवा हमारे प्राधिकृत प्रतिनिधियों या एजेंटों के माध्यम से विपणन किए जा रहे अन्य पार्टी बीमा तथा निवेश उत्पाद।

घ. फैक्ट्रिंग सेवाएं।

ड. व्यापारिक सेवाएं।

ऊपर **बोल्ड ब्लैक** में दिए गए शब्दों के अर्थ इस पुस्तिका के अंत में शब्दावली में दिए गए हैं।

2. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1 आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1.1 आपके साथ हमारे सभी व्यवहार में हम निष्पक्ष और न्यायसंगत बर्ताव करेंगे और उसके लिए हम:

क. बैंक के काउंटर पर नकदी/चेक की प्राप्ति और भुगतान के लिए बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध

कराएंगे।

- ख. त्वरित एवं दक्ष ऋण एवं सेवाएं उपलब्ध कराएंगे।
- ग. हमारे द्वारा प्रस्तुत उत्पादों तथा सेवाओं एवं हमारे द्वारा अपनाई जा रही क्रियाविधियों एवं प्रथाओं में इस कोड द्वारा निर्धारित प्रतिबद्धताओं तथा मानकों का पालन करेंगे।
- घ. यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे उत्पाद एवं सेवाएं संबंधित कानूनों और विनियमों का पूरी तरह से पालन करते हैं तथा आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप हैं।
- ङ. यह सुनिश्चित करेंगे कि आपके साथ हमारा व्यवहार ईमानदारी तथा पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हैं।
- च. सुरक्षित तथा भरोसेमंद बैंकिंग और भुगतान एवं निपटान प्रणालियां परिचालित करेंगे।
- छ. वित्तीय कठिनाइयों के मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक विचार करेंगे। (नीचे दिए गया पैरा 5.8 देखें)।

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

- क. हमारे वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में हिंदी, अंग्रेज़ी एवं संबंधित स्थानीय भाषा में आपको सूचना देना।
- ख. यह सुनिश्चित करना कि हमारा विज्ञापन एवं प्रचार साहित्य स्पष्ट है तथा भ्रामक नहीं है।
- ग. यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पादों तथा सेवाओं के बारे में उन पर लागू नियम एवं शर्तों तथा ब्याज दरों/सेवा प्रभारों के बारे में आपको स्पष्ट तथा पूरी जानकारी दी गई है।
- घ. यह सुनिश्चित करना कि हमारे / अन्य पक्ष के उत्पादों को गलत ढंग से न बेचा जाए।
- ङ. आपको दी जाने वाली सुविधाओं के बारे में जानकारी प्रदान करना और उनका लाभ कैसे उठा सकते हैं तथा अपने प्रश्नों/शिकायतों के बारे में आप किससे तथा कैसे संपर्क करें।

2.1.3 निम्नांकित के द्वारा आपको अपने खाते या सेवा के उपयोग में सहायता करना:

- क. आपको नियमित रूप से उपयुक्त अद्यतन जानकारी प्रदान करना।
- ख. ब्याज दरों, प्रभारों अथवा नियम एवं शर्तों में होने वाले परिवर्तनों के बारे में आपको जानकारी देते रहना।
- ग. हमारी शाखाओं में आपकी जानकारी के लिए निम्नलिखित को प्रदर्शित करना:
 - i. हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं।
 - ii. चालू खातों के लिए न्यूनतम शेष राशि तथा उस राशि को न बनाए रखने पर लगने वाला प्रभार।
 - iii. यदि आपको कोई शिकायत है तो शाखा के उस अधिकारी का नाम जिससे आप संपर्क

कर सकते हैं।

- iv. यदि आपकी शिकायत का निवारण शाखा स्तर पर नहीं हुआ है तो उस क्षेत्रीय/आंचलिक प्रबंधक/ प्रिंसिपल नोडल अधिकारी (पीएनओ) का नाम तथा पता जिससे आप संपर्क कर सकते हैं।
 - v. हमारे बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी का नाम, पता एवं संपर्क नंबर।
 - vi. उस बैंकिंग लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण जिसके अधिकार क्षेत्र में शाखा है।
 - vii. पॉलिसी/दस्तावेजों की सूची जो कि बुकलेट के रूप में उपलब्ध हो।
- घ. निम्नलिखित से संबंधित अपनी नीतियों को हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया है:
- i. जमाराशियों पर
 - ii. चेक वसूली
 - iii. शिकायत निवारण
 - iv. मुआवज़ा
 - v. देय राशियों की वसूली तथा प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण

2.1.4 कुछ गलत हो जाने पर सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्र कार्रवाई करना

- क. गलती को तुरंत सुधारना तथा हमारी गलती के कारण लगाए गए बैंक प्रभारों को रद्द करना तथा हमारी क्षतिपूर्ति नीति की शर्तों के अनुसार हमारी गलती के कारण आपको हुए वित्तीय नुकसान की भरपाई करना।
- ख. आपकी शिकायत प्राप्त की पावती देना तथा आपकी शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करना।
- ग. अगर आप चाहें तो अपनी शिकायत आगे किसे करें, इसके बारे में जानकारी प्रदान करना।
- घ. बैंक में प्रौद्योगिकी संबंधी असफलता के कारण होने वाली समस्याओं को दूर करने के लिए उपयुक्त वैकल्पिक उपाय प्रदान करना।

2.1.5 आपकी सभी वैयक्तिक एवं कारोबारी सूचनाओं को निजी तथा गोपनीय रखना

नीचे दिए गए पैरा 4 में उल्लिखित विषयवस्तु के अधीन हम आपकी सभी वैयक्तिक एवं कारोबारी सूचनाओं को निजी एवं गोपनीय रखेंगे।

2.1.6 कोड के प्रचार के लिए

हम:

- क. वर्तमान ग्राहकों को उनके अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक सूचना या मेल या डाक द्वारा कोड की प्रति निःशुल्क उपलब्ध कराएंगे।
- ख. सभी नए ग्राहकों को ऋण सुविधा उपलब्ध कराते समय कोड की प्रति निःशुल्क उपलब्ध

कराएंगे।

ग. प्रत्येक शाखा में तथा वेबसाइट पर यह कोड अवलोकनार्थ उपलब्ध कराएंगे।

घ. यह सुनिश्चित करेंगे कि कोड के बारे में सूचना प्रदान करने तथा कोड का उपयोग करने में हमारा स्टाफ प्रशिक्षित है।

ड. कोड एवं उसके प्रावधानों के प्रति ग्राहकों को जागरूक करने के लिए अन्य उपाय करेंगे।

2.1.7 भेदभाव रहित नीति अपनाना तथा उसका उपयोग करना

हम उद्यम के प्रमोटर/मालिक/पार्टनर(रों) में उम्र, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या अक्षमता, यदि कोई हो, के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे।

3. सूचना - पारदर्शिता

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

क. हमारी शाखाओं या हेल्पलाइन से संपर्क कर

ख. हमारी वेबसाइट देखकर

ग. हमारे विनिर्दिष्ट स्टाफ/सहायता डेस्क से पूछकर

घ. हमारी शाखा या वेबसाइट पर उपलब्ध **टेरिफ सूची** (कृपया नीचे पैरा 3.3 देखें) को देखकर।

3.1 सामान्य

हम:

क. हम अपने द्वारा सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों को प्रदान की जा रही सभी योजनाओं की सूचना आपको देंगे।

ख. हम अपने ऋण उत्पादों और अन्य जैसे **नकद ऋण**, मीयादी ऋण, गारंटियों, **बिल भुनाई/खरीद**, साख-पत्र की मुख्य विशेषताओं, शुल्क तथा प्रभारों के संबंध में सूचना प्रदान करेंगे।

ग. आपकी पसंद के उत्पाद और सेवा को आपकी आवश्यकता के अनुरूप बनाने की कोशिश करेंगे।

घ. यदि हम कोई उत्पाद तथा सेवाएं एक से अधिक तरीके से देते हैं (उदाहरण के लिए- एटीएम, इंटरनेट, फोन, शाखाओं में आदि) तो हम इसकी जानकारी देंगे तथा आपको यह बताएंगे कि

आप उनके बारे में और अधिक जानकारी कैसे प्राप्त कर सकते हैं।

- ड. कानूनी, विनियामक तथा आंतरिक नीतिगत आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपकी पहचान तथा पते के सबूत के लिए आपके द्वारा प्रस्तुत की जाने वाली सूचना के बारे में आपको बताएंगे।

3.2 ब्याज दरें

हम आपको निम्नलिखित सूचनाएं प्रदान करेंगे:

- क. आपकी जमाराशियों एवं ऋण खातों पर लागू ब्याज दरें।
- ख. **स्थायी ब्याज दर पर ऋण** के मामले में, ऋण करार में उल्लिखित ब्याज पुनर्निर्धारण शर्त का विवरण तथा उसकी प्रभावी तिथि।
- ग. **अस्थिर ब्याज दर पर ऋण** के मामले में, आपके अस्थिर ब्याज से संबद्ध **संदर्भ दर** तथा आपके ऋण की वास्तविक ब्याज दर के निर्धारण हेतु **संदर्भ दर** पर लगाए गए प्रीमियम या छूट संबंधी सूचना।
- घ. क्या आपके पास अपने ऋण को **स्थायी दर** से **अस्थिर दर** में या **विपरीत क्रम** में परिवर्तित करने का विकल्प है, अगर है तो, उसका प्रभार।
- ड. आपकी जमाराशियों पर ब्याज देने या आपके ऋण खातों पर ब्याज वसूलने की आवश्यकता।
- च. हम आपकी जमाराशियों एवं ऋण खातों पर किस तरह ब्याज लगाते हैं तथा उस पर ब्याज की गणना कैसे करते हैं।

3.2.1 ब्याज दरों में परिवर्तन

हम अपने ऋण उत्पादों की ब्याज दरों में परिवर्तन एवं अस्थिर ब्याज दर से संबद्ध **संदर्भ दर** में परिवर्तन की सूचना एक पखवाड़े के अंदर किसी भी निम्न माध्यम से देंगे:

- i. पत्र द्वारा
- ii. ई-मेल द्वारा
- iii. एसएमएस द्वारा

हम यह सूचना हमारी शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर और हमारी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेंगे।

3.3 टेरिफ सूची

3.3.1 शुल्क और प्रभार

- क. हम आपकी पसंद के उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू सभी प्रभारों की जानकारी आपको देंगे।
- ख. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे विभिन्न सेवाओं के लिए शुल्क और सेवा प्रभार बैंक के बोर्ड

या इस संबंध में निर्णय लेने के लिए बोर्ड द्वारा विधिवत अधिकृत सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित है तथा वे शुल्क और प्रभार समान श्रेणी के ग्राहकों के लिए उचित तथा गैर-भेदभाव वाले हैं।

- ग. हम अपनी टेरिफ सूची वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे तथा इसकी एक प्रति आपके अवलोकन हेतु प्रत्येक शाखा पर उपलब्ध रहेगी।
- घ. हम अपनी वेबसाइट और सभी शाखाओं पर मुफ्त प्रदान की जाने वाली सेवाओं की एक सूची प्रदर्शित करेंगे।
- ङ. आपके द्वारा चुने गए किसी भी उत्पाद/सेवा को नियंत्रित करने वाली किसी शर्त के पालन नहीं किए जाने/उल्लंघन किए जाने की स्थिति में लगाए गए दण्ड के बारे में भी आपको सूचित करेंगे।
- च. बैंक/शाखा द्वारा आपकी टेक्नोलॉजी का उन्नयन किए जाने पर हम किसी भी प्रकार का प्रभार नहीं लगाएंगे।

3.3.2 शुल्क अथवा प्रभार में परिवर्तन

यदि हम किसी शुल्क अथवा प्रभार में परिवर्तन/संशोधन करते हैं अथवा कोई नया शुल्क या प्रभार लगाते हैं तो संशोधित प्रभार के प्रभावी होने के एक महीने पूर्व इसे लेखा विवरण/ई-मेल/एसएमएस चेतावनी/शाखाओं में सूचना पट्ट पर लगाए जाने के माध्यम से अधिसूचित किया जाएगा। यह सूचना हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।

3.4 नियम एवं शर्तें

- क. आपने हमसे जो उत्पाद/ सेवा मांगी है, हम आपको उससे संबंधित शर्तों की सूचना देंगे।
- ख. सभी नियम व शर्तें निष्पक्ष होंगी तथा संबंधित अधिकारों, देयताओं और दायित्वों को यथासंभव सहज एवं स्पष्ट भाषा में दिखायेंगी।

3.4.1 शर्तों में परिवर्तन

- क. हम अपने नियम एवं शर्तों में परिवर्तन की सूचना संशोधित नियम व शर्तों के प्रभावी होने के एक महीने पहले किसी भी निम्न माध्यम से देंगे:
 - i. पत्र द्वारा
 - ii. लेखा विवरण द्वारा
 - iii. एसएमएस द्वारा
 - iv. ई-मेल द्वारा
- यदि यह परिवर्तन हमारे सामान्य ग्राहकों पर लागू होता है तो हम यह सूचना हमारी शाखाओं में

नोटिस बोर्ड पर और हमारी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेंगे।

ख. सामान्यतः, शर्तों में परिवर्तन एक माह की नोटिस देते हुए भावी प्रभाव से लागू होंगे।

ग. यदि हम नोटिस के बिना कोई परिवर्तन करेंगे तो 30 दिन के भीतर उस परिवर्तन की सूचना देंगे। यदि इस प्रकार का परिवर्तन आपके हित में न हो तो आप नोटिस के 60 दिनों के अंदर अपना खाता बंद कर सकते हैं या कोई अतिरिक्त प्रभार या ब्याज अदा किए बिना उसे किसी पात्र खाते में परिवर्तित कर सकते हैं।

4. निजता एवं गोपनीयता

क. हम आपकी सारी वैयक्तिक तथा कारोबारी सूचना को निजी एवं गोपनीय रखेंगे (आप हमारे ग्राहक न रहें तब भी) और निम्नलिखित सिद्धांतों तथा नियमों का अनुसरण करेंगे। हम निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, आपके खातों के संबंध में कोई सूचना या डाटा, चाहे वह आपके द्वारा दी गई हो या अन्यथा, हमारे समूह की अन्य कंपनियों/इकाइयों, किसी को भी प्रदान नहीं करेंगे:

i. यदि हमें सूचना कानूनी तौर पर या बैंकिंग विनियामक द्वारा मांगे जाने पर देनी पड़ती है।

ii. यदि सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति हमारी कोई जिम्मेदारी हो।

iii. यदि हमारे अपने हित में हमें सूचना देनी पड़े (उदाहरणार्थ धोखाधड़ी रोकने के लिए)। तथापि, हम इस कारण का उपयोग आपके बारे में या आपके खातों के बारे में (आपके नाम तथा पते सहित) कोई अन्य सूचना किसी कंपनियों, जिसमें हमारे समूह की अन्य कंपनियां भी शामिल हैं, को भी देने के लिए नहीं करेंगे।

iv. यदि सूचना प्रकट करने के लिए आप हमें अनुमति दे दें।

ख. जब तक आप हमें विशेष रूप से प्राधिकृत नहीं करते, हम स्वयं सहित किसी को भी आपकी व्यक्तिगत व कारोबार संबंधी सूचना का उपयोग विपणन के प्रयोजन के लिए नहीं करेंगे।

4.1 ऋण सूचना कंपनियों

क. हम आपको ऋण सूचना कंपनियों (सीआईसी) की भूमिका तथा उनके द्वारा उनके सदस्यों को दी जाने वाली जानकारी, जिसमें आपको ऋण सुविधा देने के लिए हमारे निर्णय पर प्रभाव पड़ सकता है, के बारे में बताएंगे।

ख. जब आप हमसे ऋण सुविधा के लिए आवेदन करते हैं, तो हम ऋण संबंधी विवरण ऋण सूचना कंपनियों को रिपोर्ट करते हैं।

ग. हमसे लिए गए ऋण की अद्यतन जानकारी हमारे द्वारा आवधिक अंतराल पर ऋण सूचना कंपनियों को रिपोर्ट की जाएगी।

- घ. ऋण सूचना कंपनियों को दी जाने वाली जानकारी में आपके द्वारा हमसे लिए गए व्यक्तिगत ऋणों की जानकारी भी शामिल होगी, जब भी:
- आप अपनी ऋण की किस्त अदायगी समय पर नहीं कर पाते।
 - उधार ली गई राशि विवादग्रस्त हो जाए।
- ड. यदि आपका ऋण खाता चूककर्ता की श्रेणी में पहुँच जाता है और बाद में उसे नियमित किया जाता है तो, हम ऋण सूचना कंपनियों के पास इस जानकारी को अद्यतन करने के लिए अगली रिपोर्ट में कार्रवाई करेंगे।
- च. जब आपका खाता कुछ समय तक 'अवमानक' श्रेणी में रहने के बाद 'मानक' श्रेणी में आ जाता है/ या जैसे ही आपका खाता नियमित हो जाता है/ या हमारी संतुष्टि के अनुरूप बंद कर दिया जाता है तो हम ऋण सूचना कंपनी को आपके आपके खाता विवरण की अद्यतन सूचना देते रहेंगे।
- छ. आपके अनुरोध पर तथा निर्धारित शुल्क अदाएगी के बाद हम ऋण सूचना कंपनी से प्राप्त साख सूचना की प्रति आपको देंगे।
- ज. जब आप हमसे एकमुश्त निपटान के अंतर्गत निपटान करके हमारे रिकॉर्ड में अपने खाते बंद कर देते हैं तो हम ऋण सूचना कंपनी के पास प्रतिकूल साख सूचना रिकॉर्ड के प्रभाव तथा भविष्य में हमसे या अन्य किसी बैंक से ऋण प्राप्त करने की आपकी पात्रता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएंगे।

5. उधार

- क. हमारी ऋण नीति में राष्ट्रीय नीति और विनियामक निर्धारण के उद्देश्य और मूल भावना प्रतिबिंबित होगी। हम एकल खिड़की व्यवस्था के माध्यम से सुविधाएं उपलब्ध कराने का प्रयास करेंगे।
- ख. हम **सूक्ष्म और लघु उद्यम को ऋण एवं पुनर्वास** संबंधित नीति को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे तथा आपके अवलोकन के लिए शाखा में भी उपलब्ध कराएंगे। आपके अनुरोध पर हम नाम मात्र के प्रभार पर उसकी एक प्रति आपको उपलब्ध कराएंगे।
- ग. हम आपको सूक्ष्म एवं लघु उद्यमियों के लिए क्रेडिट गारंटी फंड ट्रस्ट की ऋण गारंटी योजना की मुख्य-मुख्य बातों, जिसमें इसकी शर्तें तथा उपलब्ध लाभ एवं देय प्रभार शामिल हैं, की सूचना देंगे। इस योजना को पात्र बैंकों द्वारा विस्तारित किया गया है तथा इसे सूक्ष्म एवं लघु

उद्यमियों के लिए सीजीटीएमएसई गारंटी योजना के नाम से लोकप्रिय रूप से जाना जाता है तथा यह योजना नए तथा मौजूद सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (जिसमें सेवा क्षेत्र उद्यम भी शामिल हैं) के लिए प्रत्येक उधारकर्ता के लिए रु 100 लाख (एक सौ लाख रुपये) की अधिकतम ऋण सीमा तक उपलब्ध है। उक्त योजना में खुदरा व्यापार, शैक्षिक संस्थाएं, प्रशिक्षण संस्थान तथा स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) शामिल नहीं हैं।

- घ. अगर आपका ऋण किसी अन्य क्रेडिट गारंटी योजना या किसी अन्य अनुदान योजना के अंतर्गत पात्र है, हम आपको इस प्रकार की योजना की मुख्य-मुख्य बातों तथा आपके द्वारा पूरी की जाने वाली अपेक्षा के बारे में बताएंगे।
- ङ. हमारा यह प्रयास होगा कि संभाव्य उधारकर्ताओं के वित्तीय प्रबंधन संबंधी ज्ञान को बढ़ाने के लिए कार्यक्रम आयोजित किए जाएं।
- च. हमारा यह प्रयास होगा कि सुझावों और विचारों के आदान-प्रदान के लिए नियमित चैनल के रूप में सूक्ष्म और लघु उद्यमों के उधारकर्ताओं की बैठकें नियमित अंतराल पर आयोजित की जाएं।

5.1 आवेदन

हम आपको:

- क. ऋण के लिए निःशुल्क, सरल, मानकीकृत, समझने में आसान आवेदन फॉर्म उपलब्ध कराएंगे।
- ख. ऋण आवेदन-पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की एक जांच सूची (विधिक और विनियामक अपेक्षाओं के अनुपालन योग्य) आपको उपलब्ध कराएंगे ताकि आप सभी तरह से पूर्ण आवेदन-पत्र प्रस्तुत कर सकें। अगर आवश्यक होगा तो हम आपके ऋण आवेदन फॉर्म को भरने में सहायता करेंगे।
- ग. आपको आवेदन फॉर्म उपलब्ध कराते समय लागू ब्याज दरों (वार्षिक ब्याज दर सहित) तथा शुल्क/ प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/ प्रभार, यदि कोई हों, पूर्व भुगतान विकल्प प्रभार, यदि कोई हों, ऐसा कोई अन्य मामला हो जैसेकि सीजीटीएमएसई गारंटी की उपलब्धता, जिससे उन अन्य बैंकों के दरों/शुल्क के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और आपके द्वारा एक सुविज्ञ निर्णय लिया जा सके।
- घ. आपका ऋण आवेदन-पत्र, चाहे ऑनलाइन प्रस्तुत किया गया हो या प्रत्यक्ष रूप से, उसकी प्राप्ति की लिखित सूचना, आवेदन के निपटान की समय सीमा का उल्लेख करते हुए दी जाएगी।
- ङ. हम आपके ऋण सुविधा के आवेदन प्रस्तुत करते समय ही आवेदन के प्रसंस्करण के लिए सूचना ले लेंगे। सामान्य रूप से आवेदन के समय पर ही हम ऋण सुविधा के लिए आवश्यक सभी ब्यौरे एकत्रित करेंगे। अगर हमें किसी अतिरिक्त ब्यौरों की आवश्यकता होगी तो हम आवेदन प्राप्ति के सात कार्य दिवसों में ही यह सूचना आपसे ले लेंगे।

- च. वर्तमान ऋण सुविधा के नवीकरण के समय, जो कि संतोषजनक ढंग से संचालित किया गया हो, हम आपसे वही अतिरिक्त सूचना प्राप्त करने का प्रयास करेंगे जो कि पहले से हमारे पास उपलब्ध नहीं हैं।
- छ. आपके द्वारा अपेक्षित ऋण सुविधा को नियंत्रित करने वाली अतिमहत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें (एमआईटीसी) आपको दी जाएंगी।
- ज. प्रयास करेंगे कि आपको अपने आवेदन की स्थिति पता लग सके।
- झ. 5 लाख रुपये तक के ऋण हेतु कोई प्रसंस्करण शुल्क नहीं लिया जाए, फिर चाहे ऋण मंजूर हो या नहीं।
- ञ. 5 लाख रुपये तक ऋण सीमा अथवा वर्तमान ऋण सीमा को 5 लाख रुपये तक बढ़ाने के लिए आपके आवेदन-पत्र का दो सप्ताह के भीतर निपटान करेंगे और 5 लाख रुपये से अधिक तथा 25 लाख रुपये तक की ऋण सीमा के आवेदन पत्र को तीन सप्ताह के भीतर निपटान करेंगे तथा 25 लाख रुपये से अधिक की राशि की ऋण सीमा के आवेदन पत्र को छः सप्ताह के भीतर निपटान करेंगे, बशर्ते आपका आवेदन सब प्रकार से पूर्ण हो तथा उपलब्ध जाँच-सूची के अनुसार सभी दस्तावेज़ संलग्न किए गए हों।

5.2 ऋण आकलन

क. हम:

- i. आपके आवेदन पत्र में उल्लिखित ब्यौरे का आपके कारोबारी पते/आवास पर हमारे द्वारा इस प्रयोजन के लिए नियुक्त किए गए स्टाफ/एजेंसियों के माध्यम से संपर्क करते हुए सत्यापन करेंगे।
 - ii. आपको किसी प्रकार की राशि उधार देने अथवा आपके ओवरड्राफ्ट अथवा उधार सीमा/सीमाओं को बढ़ाने के पहले हम आपके ऋण आवेदन पत्र का विस्तृत आकलन समुचित सावधानी और मूल्यांकन करके करेंगे।
 - iii. आपके द्वारा किए गए अनुमानों के औचित्य के बारे में स्वयं को संतुष्ट करेंगे।
 - iv. आपकी ऋण संबंधी आवश्यकताओं का आकलन करते समय आपके कारोबार की मौसमीपन या चक्रीयता को ध्यान में रखा जाएगा तथा आवश्यक हुआ तो अधिकतम और न्यूनतम ऋण सीमाएं अलग-अलग निर्धारित की जाएंगी।
- ख. उचित आकलन के लिए हमें निम्नलिखित जानकारी की आवश्यकता होगी:
- i. उधार का प्रयोजन
 - ii. आपकी कारोबारी योजना
 - iii. आपका कारोबारी नकदी प्रवाह, लाभप्रदता और यदि आवश्यक हो तो लेखा विवरणों द्वारा पूरी की गई वर्तमान वित्तीय प्रतिबद्धता।

- iv. आपकी व्यक्तिगत वित्तीय प्रतिबद्धता
- v. पूर्व में आपने अपने वित्त को किस प्रकार संचालन किया है।
- vi. ऋण सूचना कंपनियों से सूचना
- vii. प्रतिष्ठित क्रेडिट रेटिंग एजेंसी द्वारा दी गई रेटिंग, अगर कोई है।
- viii. अन्य, जैसे अन्य उधारदाताओं/ऋणदाताओं से सूचना।
- ix. बाज़ार रिपोर्ट
- x. जहां कहीं भी संयंत्र एवं मशीनरी या अचल संपत्ति को **प्रतिभूति** के रूप में दी गई है, तो उसकी हमारे सूचीबद्ध अभियंता/एडवोकेट से मूल्यांकन रिपोर्ट एवं विधिक समीक्षा रिपोर्ट की आवश्यकता होगी।
- xi. जहां कहीं लागू है, वहां क्या ग्राहक उस ऋण को सीजीटीएमएसई योजना के अंतर्गत कवर करने पर सहमत है।
- xii. कोई अन्य प्रासंगिक सूचना।

ग. हम:

- i. 10 लाख रुपये तक की ऋण सीमा के लिए या भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित सीमाओं तक के ऋण के लिए किसी संपार्श्विक प्रतिभूति का आग्रह नहीं करेंगे।
- ii. अगर हम आपके पिछले कार्य निष्पादन से संतुष्ट हैं तथा आपकी वित्तीय स्थिति अच्छी और मजबूत रही है, तो हम आपको 25 लाख रुपये तक की संपार्श्विकता मुक्त (कोलाटरल फ्री) ऋण सीमा उपलब्ध कराने पर विचार करेंगे।
- iii. आपको मंजूर की गई ऋण सुविधाओं को, अगर लागू हों तो, सूक्ष्म और लघु उद्यमियों के लिए क्रेडिट गारंटी फंड ट्रस्ट की ऋण गारंटी योजना के अंतर्गत रु 100 लाख (एक सौ लाख रुपये) की अधिकतम सीमा तक के कवर के लिए आपकी सहमति लेंगे तदनुसार 100 लाख रुपये (एक सौ लाख रुपये) तक की सुविधाओं के लिए कोलाटरल तथा/या अन्य पार्टी गारंटी का आग्रह नहीं करेंगे, यदि हमारे द्वारा अनुमोदित सुविधा एक पात्र सुविधा है तो सीजीटीएमएसई योजना के अंतर्गत आती है एवं जिसके लिए आप भी सहमत हों।
- iv. आपको (विनिर्माण इकाइयों को) आपकी अनुमानित वार्षिक टर्नओवर के न्यूनतम 20 प्रतिशत के आधार पर गणना की गई कार्यशील पूँजी सीमा उपलब्ध कराएंगे।
- v. उन मामलों में कार्यशील पूँजी सीमा में उपयुक्त वृद्धि के लिए आपके अनुरोध पर विचार करेंगे जहां उत्पादन अनुमान से अधिक है अथवा जहां कार्यशील पूँजी का प्रारंभिक आकलन अपर्याप्त पाया गया है और आपने उसके लिए आवश्यक साक्ष्य उपलब्ध कराए हैं।

घ. गारंटियां

यदि आप अपनी देयताओं के लिए कोई गारंटी अथवा किसी अन्य व्यक्ति से कोई दूसरी प्रतिभूति

स्वीकार करने के लिए हमसे अनुरोध करते हैं तो हम आपके वित्त के बारे में उनको अथवा उनके विधिक परामर्शदाता को गुप्त सूचना देने के लिए आपकी अनुमति चाहेंगे। हम:

- i. यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे अपनी प्रतिबद्धता और अपने निर्णय (जहां उचित हो हम उनसे इन दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने के लिए कहेंगे जिसमें यह अनुशंसा एक स्पष्ट और प्रत्यक्ष सूचना के रूप में शामिल होगी) के संभावित परिणामों को समझते हैं, हम उन्हें स्वतंत्र कानूनी सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करेंगे।
- ii. उन्हें यह बताएंगे कि गारंटी अथवा अन्य प्रतिभूति देते समय वह आपकी फर्म/आपके द्वारा ली गई ऋण सुविधा के लिए उत्तरदायी हो जाते हैं।
- iii. स्वीकृत ऋण / ऋण करार की प्रति गारंटर/गारंटर्स को देंगे।
- iv. आपके मीयादी ऋणों/मांग (डिमांड) ऋणों के वार्षिक लेखा विवरण की प्रति ऋण के गारंटर/गारंटर्स को भेजेंगे

5.3 स्वीकृति/अस्वीकृति

हम:

- क. ऋण सुविधा/सुविधाओं की स्वीकृति 'के बदले में' किसी अनिवार्य जमा के लिए आग्रह नहीं करेंगे।
- ख. आपको कोई ओवरड्राफ्ट देते समय अथवा आपकी वर्तमान ओवरड्राफ्ट सीमा में कोई वृद्धि करते समय यह सूचित करेंगे कि आपका ओवरड्राफ्ट मांग पर अथवा अन्य प्रकार से चुकौती योग्य है।
- ग. ऋण सुविधा को नियंत्रित करने वाली शर्तों व अन्य माने गए प्रतिबंधों को लिखित रूप में तैयार करेंगे और विधिवत प्रमाणित करेंगे तथा उसकी उसकी एक प्रति आपको देंगे।
- घ. ऋण दस्तावेज और उसकी सूची में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति तथा आपके द्वारा निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की अधिकृत प्रतियों की आपूर्ति अपने खर्च पर करेंगे।
- ङ. किसी ऋण अथवा ऋण सुविधा के लिए आपका अनुरोध स्वीकार नहीं किए जाने के कारणों को लिखित रूप में आपको सूचित करेंगे।
- च. रेटिंग सिस्टम का अनुपालन करेंगे, जिसके मानदंडों से आपको भी अवगत कराया जाएगा।
- छ. नियत दर वाले 50 लाख रुपये तक के ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान दंड लगाए बिना पूर्व-भुगतान की अनुमति देंगे।
- ज. अस्थायी दर वाले ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान दंड लगाए बिना पूर्व-भुगतान की अनुमति देंगे।
- झ. ऋण स्वीकृति को नियंत्रित करने वाले सभी नियम एवं शर्तों के साथ अनुपालन की तारीख से दो कार्य दिवसों के अंदर स्वीकृत ऋण के संवितरण को सुनिश्चित करेंगे।
- ञ. आपको ऋण चुकौती कार्यक्रम दिया जाएगा (ऋण अवधि के लिए मूल धन तथा ब्याज की चुकौती का कार्यक्रम)।

ट. आपको दिए गए स्वीकृति-पत्र की शर्तों के अनुसार सुविधा की आवधिक समीक्षा और नवीकरण सुनिश्चित करेंगे।

5.4 केंद्रीय रजिस्ट्री

यदि आप अचल संपत्ति को प्राथमिक या कोलाटरल प्रतिभूति के रूप में रख कर ऋण सुविधा का लाभ उठाते हैं तो, हम आपको केंद्रीय रजिस्ट्री की कार्य पद्धति तथा किसी उधारदाता या किसी अन्य व्यक्ति (जो प्रापर्टी का लेन-देन करता है), द्वारा उनके अभिलेखों की उपलब्धता के बारे में बताएंगे।

5.5 ऋण वितरण के पश्चात

हम:

- क. केवल ऋण मंजूरी की शर्तों तथा ऋण करार के अनुसार अपेक्षित अथवा जब बैंक को कोई नई/प्रतिकूल सूचना की जानकारी प्राप्त होती है तो, उसे छोड़कर हम आपके कारोबार संबंधी किसी भी कार्य में दखलंदाजी नहीं करेंगे।
- ख. हमारी निगरानी प्रक्रिया में रचनात्मक रहने का और हमारे साथ आपके लेनदेन में आ रही वास्तविक कठिनाइयों को सहानुभूतिपूर्वक सुलझाने का प्रयास करेंगे।
- ग. अगर आप बाद में किसी अन्य उधार देने वाली संस्था से ऋण सुविधा लेते हैं तो उसके बारे में आप हमें सूचित करेंगे।
- घ. आपसे निरंतर आधार पर निम्नलिखित जानकारी प्राप्त करेंगे:
 - i. आवधिक अंतराल पर स्टॉक एवं अन्य विवरणियां।
 - ii. आपके कारोबारी योजना के पूर्वानुमान की वास्तविक परिणामों से तुलना।
 - iii. आपके कारोबार योजना के महत्वपूर्ण पहलुओं की प्रगति।
 - iv. वार्षिक लेखा विवरण जैसे तुलन-पत्र और लाभ-हानि खाता तथा अन्य सहायक दस्तावेज़।
 - v. आपके लेनदारों एवं देनदारों का आयुवार विवरण और उनमें लगी रकम।
- ङ. सामान्य सुरक्षा के अनुसार आपको स्वीकृत सीमा तक आहरण की अनुमति देना।
- च. यदि आपकी कारोबार स्थितियों में बदलाव आता है तो, हमारी आवश्यकतानुसार किसी नई जानकारी के बारे में आपसे चर्चा करना।
- छ. उधार खाते के अंतरण के संबंध में आपसे अथवा बैंक/वित्तीय संस्था (जो खाते को टेकओवर करने का प्रस्ताव रखता है) से अनुरोध प्राप्त होने पर दो सप्ताह के अंदर हमारी सहमति अथवा असहमति सूचित करना।
- ज. ऋण की चुकौती पर सभी प्रतिभूतियों को तुरंत और किसी भी स्थिति में सहमत या संविदागत सभी देय राशियों की चुकौती के बाद एक पखवाड़े में लौटा दिया जाएगा। यदि किसी अन्य दावे

के लिए किसी समंजन का अधिकार जताना है तो, अन्य दावों के बारे में आपको उचित सूचना दी जाएगी तथा संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/गिरवी रखी हुई संपत्ति का हक हम अपने पास रखेंगे।

- झ. जिस दिन आपका अनुरोध प्राप्त होता है उसी दिन गिरवी/सुपुर्दगी प्रभावी करना।
- ञ. प्रतिभूति प्रस्तुत करने के 24 घंटों के अंदर आपको स्वीकृत सीमा के अंदर आहरण अधिकार में वृद्धि प्रदान करना।
- ट. परिचालन खातों के आवधिक विवरण प्रदान करने के अलावा आपके मीयादी/मांग ऋणों के खातों के वार्षिक विवरण भी प्रदान करेंगे।
- ठ. यदि बार-बार ऋण विवरण अपेक्षित होगा तो टैरिफ सूची में निर्दिष्ट लागत पर प्रदान किया जाएगा।
- ड. आपके द्वारा की गई प्रगति की निगरानी निम्नलिखित एक या अधिक माध्यम से करना:
 - i. आपके पास रखे स्टॉक की आवधिक विवरणी की संवीक्षा करना।
 - ii. हमारे पास रखे आपके खातों के लेनदेन पर नज़र रखना।
 - iii. आपके परिसर में स्टॉक और/अथवा वित्तपोषित आस्तियों की जांच के लिए हमारे स्टाफ अथवा प्राधिकृत प्रतिनिधि में से किसी एक दौरा।
 - iv. जहां भी आवश्यक हो, आपके कारोबार संबंधी बाज़ार रिपोर्ट प्राप्त करना।
- ढ. अगर आपका खाता लगातार अनियमित है तथा उसकी अनर्जक आस्ति (एनपीए) होने की संभावना है तो हम न सिर्फ लेनदेन संबंधी बल्कि अन्य महत्वपूर्ण मानदंडों (जिसमें आपके खाते की स्थिति भी शामिल है) के संबंध में पत्र/मेल या एसएमएस के माध्यम से सूचित करने का प्रयास करेंगे।
- ण. यदि हम भुगतान वापस लेने/तीव्र करने या करार के अधीन कार्य-निष्पादन या अतिरिक्त प्रतिभूतियां लेने का निर्णय लेते हैं तो पर्याप्त समय पूर्व आपको इसकी सूचना देंगे।

5.6 गैर-निधि आधारित सेवाएं

हम साख-पत्र (एलसी) जारी करने, सूचित करने, पुष्टिकरण आदि के माध्यम से या गारंटी जारी करने के माध्यम से पूँजीगत उपकरण अथवा कच्चा माल/उपभोग्य वस्तुएं आदि की खरीद के लिए गैर-निधि आधारित सुविधाएं प्रदान कर सकते हैं। साख-पत्र, गारंटी, जैसी सुविधाएं हमारे राष्ट्रीय कानून के अलावा समय-समय पर प्रकाशित अंतर्राष्ट्रीय चेंबर ऑफ कॉमर्स (आईआईसी) के संबंधित नियमों तथा लागू प्रकाशनों से नियंत्रित होती हैं।

5.7 बीमा

- क. यदि हम किसी बीमा कंपनी के एजेंट के रूप में किसी प्रकार का बीमा प्रदान करते हैं तो उसकी

सूचना आपको देंगे।

- ख. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि इन बीमा उत्पादों को लेने के लिए हम आपकी लिखित अनुमति प्राप्त करें।
- ग. यदि आपके द्वारा लिए गए ऋण के लिए जो प्रतिभूति गिरवी रखी है, उसके लिए हम किसी विशिष्ट बीमा प्रदाता से बीमा कराने के लिए आप पर दबाव नहीं डालेंगे।

5.8 वित्तीय कठिनाइयां

हम आपकी सहायता कैसे कर सकते हैं:

5.8.1 हम वित्तीय कठिनाइयों के मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक और सक्रियता से विचार करेंगे। सामान्यतः पहले आप समस्याओं को पहचानेंगे और शीघ्रातिशीघ्र हमें सूचित करेंगे। यदि हमें समस्या का पता चलता है तो हम आपको लिखित रूप से सूचित करेंगे। यदि त्वरित कार्रवाई आवश्यक है तो हम आपको फोन, फैक्स या ई-मेल से संपर्क करेंगे।

5.8.2 इस सूची में कुछ उदाहरण दिए गए हैं जो हमारे लिए चिंता का विषय हो सकते हैं। खासकर तब जब आप हमें सूचित नहीं करते हैं:

- क. यदि वाणिज्यिक उत्पादन शुरू करने में विलंब होता है और लागत बढ़ गई हो, आदि।
- ख. यदि स्टॉक विवरण, नवीकरण डाटा, लेखापरीक्षित वित्तीय विवरणी, आदि जैसी आवधिक सूचनाएं प्रस्तुत करने में अत्यधिक देरी हो।
- ग. यदि आपके नकदी ऋण/चालू खातों में अधिक बार चेक वापसी की घटना हो।
- घ. यदि आप बार-बार अनुमत स्वीकृत सीमा से अधिक आहरण करते हैं।
- ङ. यदि आपके द्वारा उचित स्पष्टीकरण दिए बिना आपके कारोबार टर्नओवर में भारी उतार-चढ़ाव होता है।
- च. यदि अनुपयुक्त लंबे समय के लिए काम रुक गया हो/स्थगित किया गया हो।
- छ. यदि कारोबार में नुकसान हो रहा हो।
- ज. यदि आप अचानक कारोबार के भागीदार अथवा सह-प्रायोजक अथवा महत्वपूर्ण-ग्राहक अथवा कर्मचारी को खो देते हैं।
- झ. यदि आप अपने प्राथमिक कार्यकलाप को बदल देते हैं या अपने कारोबार का बड़ा हिस्सा बेच देते हैं।
- ञ. यदि आप हमारे साथ हुई सहमति के अलावा किसी अन्य प्रयोजनों के लिए ऋण सुविधा/सुविधाओं का प्रयोग करते हैं अथवा यदि आप निधि का प्रयोग सहमत हुए कारोबार के

अलावा अन्य किसी प्रयोजनों के लिए करते हैं।

- ट. यदि आप निर्धारित अंतराल पर ब्याज अदा नहीं करते हैं।
- ठ. यदि आप सहमत ऋण चुकौती की समय-अवधि का अनुपालन करने में विफल होते हैं।
- ड. यदि आपके ग्राहकों पर आप द्वारा आहरित बिल बहुधा बिना भुगतान लौटा दिए जाते हैं।
- ढ. यदि आप अपने आपूर्तिकर्ताओं द्वारा आप पर आहरित बिल का बहुधा भुगतान नहीं करते हैं।
- ण. आपकी ओर से हमारे द्वारा जारी गारंटी को अक्सर मांग लिया जाता है।
- त. यदि आपके खाते में आपकी ऋण बही/देनदारों की मात्रा टर्नओवर के अनुरूप नहीं बढ़ी है।
- थ. यदि सभी बिक्रियां आपके खाते के माध्यम से नहीं की जाती हैं।
- द. यदि आप ऋण करार में दी गई शर्तों का अनुपालन नहीं करते हैं।
- ध. यदि आप सहमत जानकारी समय पर प्रस्तुत नहीं करते हैं।
- न. यदि कोई दूसरा लेनदार आपके कारोबार के विरुद्ध समापन याचिका अथवा अन्य विधिक कार्रवाई करता है।

5.8.3 हम आपकी कठिनाइयों को दूर करने में आपकी पूरी सहायता करेंगे। आपके सक्रिय सहयोग से आपकी वित्तीय कठिनाइयों को दूर करने के लिए हम एक योजना बनाएंगे और हमारे बीच हुई सहमति को हम आपको लिखित रूप से बताएंगे।

5.8.4 हम आपको ऋण परामर्श सेवाएं उपलब्ध कराने का प्रयास करेंगे ताकि हम आपकी वित्तीय समस्याओं को हल करने में आपकी सहायता कर सकें।

5.8.5

- क. यदि आप मुसीबत में हैं तो आप चाहें तो हम आपके परामर्शदाता के साथ मिलकर काम करेंगे। यह आवश्यक है कि आप नेकनीयत के काम करेंगे, प्रगति से हमें अवगत कराते रहेंगे, हमारे साथ हुई सहमति का पालन करेंगे और समय रहते आवश्यक परिवर्तन करने के लिए तैयार रहेंगे।
- ख. आपकी समस्याओं को समझने के लिए आपके साथ मिलकर काम करने हेतु हम आपसे और अधिक वित्तीय जानकारी/प्रतिबद्धताएं मांग सकते हैं।

5.9 बीमार सूक्ष्म और लघु उद्यमों की देखरेख एवं ऋण पुनर्संरचना

5.9.1 यदि आपका उधार खाता तीन महीने या उससे अधिक अवधि के लिए एनपीए रहता है अथवा पिछले लेखा वर्ष के दौरान आपकी सकल संपत्ति के 50 प्रतिशत तक उपचित हानियों के कारण

सकल संपत्ति में कमी आ गई हो तो हम देख-रेख/ऋण पुनर्संरचना कार्यक्रम पर विचार करेंगे।

5.9.2 पुनर्वास/ऋण पुनर्संरचना संबंधी आपके अनुरोध पर विचार करने के लिए हम:

- क. यह देखेंगे कि क्या आपकी इकाई/परियोजना अर्थक्षम / संभाव्य रूप से अर्थक्षम है तथा इकाई के बीमार होने के तीन महीनों के अंदर अपने मत से आपको अवगत कराएंगे।
- ख. यदि आपकी इकाई अर्थक्षम / संभाव्य रूप से अर्थक्षम पाई जाती है तो हम उसके पुनरुद्धार हेतु समय रहते सुधारात्मक कार्रवाई आरंभ करेंगे।
- ग. यदि आपकी इकाई संभाव्य रूप से अर्थक्षम है तथा समूह/बहु बैंकिंग व्यवस्था के अंतर्गत है और यदि हमारे पास अधिकतम बकाया हिस्सा है, तो हम पुनर्संरचना पैकेज तैयार करेंगे।
- घ. **पुनर्वास पैकेज** तैयार करेंगे जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक की शर्तों के अनुरूप आपका अंशदान भी शामिल होगा और आपके अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से अधिकतम 60 दिनों की अवधि के अंदर उसका कार्यान्वयन किया जाएगा।
- ङ. यदि आपकी इकाई अलाभकारी घोषित कर दी जाती है, तो आपको एक अवसर दिया जाएगा जिससे आप अपना मामला हमारे उच्च प्राधिकारी के समक्ष प्रस्तुत कर सकें।

5.9.3 अगर हमें लगता है कि पुनर्वास योजना सफल नहीं होगी, तो हम आपको इसके कारण बताएंगे तथा आपको एवं आपके सलाहकारों को अन्य विकल्पों पर विचार करने में सहायता करेंगे।

5.9.4 अगर हमारे बीच समझौता नहीं हो पाता है, तो हम आपको इस बारे में स्पष्ट रूप से बता देंगे कि हम आपकी सहायता क्यों नहीं कर पाएंगे तथा यह भी बता देंगे कि हम कब वित्तीय सहायता वापस ले लेंगे।

5.10 एकमुश्त निपटान

- क. अगर बैंक 'एकमुश्त निपटान' योजना लेकर आती है, तो इसे बैंक बेवसाइट पर प्रदर्शित करने के साथ-साथ अन्य संभव माध्यमों द्वारा इसका वृहद प्रचार किया जाएगा।
- ख. अगर हम आपकी बकाया राशियों की चुकौती हेतु एकमुश्त निपटान का प्रस्ताव देते हैं तो, हम आपको इसका विस्तृत विवरण देंगे।
- ग. हम आपको दिए जानेवाले एकमुश्त निपटान प्रस्ताव की शर्तों एवं नियमों की लिखित जानकारी देंगे।
- घ. हम आपको आवेदन प्रस्तुत करने एवं बकाया राशि के भुगतान हेतु उपयुक्त समय देंगे जिससे आप योजना का पूरा लाभ उठा सकें।
- ङ. अगर एकमुश्त निपटान प्रस्ताव पर सहमति बन गई है, तो हम इस निपटान से ऋण सूचना कंपनी (सीआईसी) के पास उपलब्ध आपकी ऋण संबंधी जानकारी पर पड़ने वाले प्रभाव की भी

जानकारी देंगे।

5.11 ऋण/बकाया राशि का प्रतिभूतिकरण

- क. अगर हम आपके ऋण/बकाया बची राशि को किसी अन्य संस्था को प्रतिभूतिकृत (बेच) देते हैं तो, हम उस संस्था का नाम एवं संपर्क विवरण तथा अंतरित की गई आपकी ऋण/प्राप्य राशि का पूरा विवरण आपको देंगे। सामान्य तौर पर, जो भी ऋण/प्राप्य राशि मानक श्रेणी में नहीं होते हैं उन्हें विक्रय-पत्र (असाइनमेंट) द्वारा ऋण पुनर्निर्माण कंपनी (एआरसी) को बेचने पर विचार किया जाता है।
- ख. ऐसे मामले में, आपका दायित्व होता है कि जिस संस्था को ऋण/बकाया राशि अंतरित की गयी है, उस संस्था को पूरी राशि का भुगतान करें।
- ग. जिस संस्था को ऋण/बकाया राशि अंतरित की गई है, वह ऋण सूचना कंपनी को आपकी साख सूचना की रिपोर्ट करती रहेगी।
- घ. हमारे द्वारा जिस संस्था को ऋण/बकाया राशि अंतरित की गई है, अगर उसके विरुद्ध आपकी कोई शिकायत है तो हम आपकी सहायता करने का प्रयास करेंगे।

6. बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण नीति

6.1 बकाया राशि की वसूली

- क. हम जब भी आपको ऋण देंगे, हम आपको चुकौती प्रक्रिया अर्थात राशि, अवधि, चुकौती की आवधिकता के बारे में बताएंगे। तथापि, यदि आप चुकौती कार्यक्रम का पालन नहीं करते हैं, तो बकाया राशि की वसूली हेतु, देश के कानून के अनुसार निर्धारित प्रणाली का पालन किया जाएगा।
- ख. बकाया राशि की वसूली एवं प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण तथा वसूली एजेंटों की नियुक्ति हेतु हम बोर्ड अनुमोदित नीति अपनाएंगे।
- ग. वसूली एजेंटों की नियुक्ति के समय सभी सुसंगत कानूनों, विनियमावली, दिशा-निर्देशों, अनुमोदन हेतु शर्तों एवं लाइसेंसिंग एवं पंजीकरण का पालन किया जाएगा।
- घ. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी वसूली एजेंट अपनी जिम्मेदारियों को सावधानी एवं संवेदनशीलता के साथ निभाने हेतु पूरी तरह से प्रशिक्षित हैं। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि वह अपनी हद में ही रहें।
- ड. प्रतिभूति पर पुनःअधिग्रहण संबंधी कोई भी निर्णय लेने से पूर्व इस प्रक्रिया के अंतर्गत आपको नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से मिलकर आपको याद दिलाया जाएगा।
- च. चूक होने पर हम आपका मामला वसूली एजेंट के पास भेज देंगे। हम आपको वसूली कार्यवाही

आरंभ होने की जानकारी देंगे।

- छ. वसूली कार्रवाई आरंभ किए जाने पर हम आपको यह भी बताएंगे कि यदि आपको इस संबंध में शिकायत करनी है तो आप हमारे हेल्पलाइन नंबर पर संपर्क कर सकते हैं।
- ज. हमारे वसूली एजेंटों द्वारा अनुचित तरीके अपनाए जाने संबंधी आपकी शिकायत पर हम उसकी जांच करेंगे। बैंक के प्रतिनिधि/वसूली एजेंट के अनुचित व्यवहार या कोड के उल्लंघन के बारे में आपसे कोई शिकायत प्राप्त होती है तो उस मामले की जांच की जाएगी तथा हम शिकायत प्राप्त होने की तारीख से एक माह के अंदर जांच के निष्कर्ष की सूचना आपको देंगे एवं जहां उचित होगा तो आपको हुई हानि की प्रतिपूर्ति (यदि कोई हो) की जाएगी।

6.2 बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण संबंधी नीति

हम बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण संबंधी नीति का कानून के अनुरूप पालन करेंगे। यह नीति हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी तथा इसकी एक प्रति आपके अवलोकनार्थ हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध रहेगी।

- क. हमारी वसूली नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और समझाने-बुझाने पर आधारित है। हम ग्राहक के विश्वास को विकसित करने तथा दीर्घावधि तक संबंध बनाए रखने में विश्वास रखते हैं। हमारी नीति के भाग के रूप में:
 - i. हम आपको बकाया राशि से संबंधित सभी जानकारी देंगे तथा बकाया राशि को चुकाने के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेंगे।
 - ii. जब हम आपके विरुद्ध वसूली कार्रवाई आरंभ करेंगे तो हम आपको उसकी लिखित सूचना देंगे तथा जिस वसूली एजेंसी/एजेंट को आपका मामला सौंपा गया है उसका नाम, पता एवं संपर्क नंबर आपको सूचित करेंगे।
 - iii. हमारे द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसी फर्मों/कंपनियों के विवरण हम अपनी वेबसाइट पर डालेंगे।
 - iv. हम, अनुरोध पर, एजेंसी फर्मों/कंपनियों के विवरण अपनी शाखाओं पर भी उपलब्ध कराएंगे।
 - v. हमारा स्टाफ या अन्य कोई व्यक्ति जिसे बकाया राशि की वसूली या/और प्रतिभूति के पुनःअधिग्रहण में हमारा प्रतिनिधित्व करने का अधिकार दिया गया हो, वह आपको स्वयंकी पहचान बताएगा। हमारे द्वारा जारी अधिकार-पत्र दिखाएगा तथा अनुरोध करने पर बैंक द्वारा या बैंक के प्राधिकार के अंतर्गत जारी पहचान-पत्र दिखाएगा/दिखाएगी।
 - vi. चूक संबंधी मामले वसूली एजेंसियों को सुपुर्द करने से पहले हम एक जांच प्रणाली अपनाएंगे जिससे आपको हमारी ओर से किसी प्रकार की परेशानी का सामना न करना पड़े।
- ख. वसूली या/और प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण में हमारे बैंक का प्रतिनिधित्व करने हेतु प्राधिकृत सभी स्टाफ सदस्य या अन्य कोई व्यक्ति समुचित सावधानी बरतेंगे तथा निम्नलिखित दिशा-निर्देशों

का पालन करेंगे:

- i. सामान्यतया आपसे आपके कारोबार/व्यवसाय स्थल पर ही संपर्क किया जाएगा, यदि आप वहां उपलब्ध नहीं होंगे तो आपके आवास पर या यदि कोई विशेष स्थान नहीं है तो आपके द्वारा प्राधिकृत एजेंट के स्थान पर आपसे संपर्क किया जाएगा।
- ii. हमारी पहचान एवं प्रतिनिधित्व करने के अधिकार के बारे में आपको तुरंत ही बताया जाएगा।
- iii. आपकी निजता एवं प्रतिष्ठा का सम्मान किया जाएगा।
- iv. आपसे शिष्टता के साथ वार्तालाप किया जाएगा।
- v. सामान्यतः हमारे प्रतिनिधि आपसे 0700 बजे से 1900 बजे के बीच ही संपर्क करेंगे, जब तक कि आपके कारोबार या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के कारण किसी अन्य समय की जरूरत न हो।
- vi. एक विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर फोन न करने के आपके अनुरोध का जहां तक संभव है, आदर किया जाएगा।
- vii. कॉल का समय और संख्या तथा वार्तालाप की विषय-वस्तु को प्रलेखित किया जाएगा।
- viii. प्राप्य राशि संबंधी विवाद या मतभेदों को आपस में स्वीकार्य तथा विधिवत रूप से निपटने में पूरी सहायता दी जाएगी।
- ix. वसूली के लिए आपके स्थान पर मुलाकात के समय शिष्टता और शालीनता का पालन किया जाएगा। हमारे अधिकारी/एजेंट किसी भी व्यक्ति से किसी प्रकार की मौखिक या दैहिक धमकी या उत्पीड़न का रास्ता नहीं अपनाएंगे जिसमें आपके या आपके पारिवारिक सदस्यों, मित्रों एवं रेफरी की निजता में दखल देकर परेशान करना, धमकी या अनजान फोन करके एवं गलत बातें करना भी शामिल है।
तथापि, यह आपका दायित्व है कि आप अपने संपर्क विवरण को अद्यतन कराते रहें। अगर फिर भी बैंक आपसे संपर्क नहीं कर पाता है तो बैंक सार्वजनिक स्रोतों से जानकारी प्राप्त करेगा एवं आपका पता लगाने के लिए आपके मित्रों या रिश्तेदारों से संपर्क करेगा।
- x. अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या अन्य कोई विपदाओं पर प्राप्य राशि की वसूली हेतु कॉल करने/दौरा करने से बचा जाएगा।

Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

अनुबंध : शब्दावली

एवालाइजेशन

एवल जोड़ना एक तरह से बैंक द्वारा विनिमय बिल या ड्राफ्ट पर किया गया विशिष्ट पृष्ठांकन है, जो कि अदाकर्ता (आयातक) द्वारा बिल की परिपक्वता पर भुगतान नहीं किए जाने की स्थिति में भुगतान की गारंटी देता है।

बैंक गारंटी

बैंक गारंटी किसी बैंक द्वारा अपने ग्राहक की ओर से किसी तीसरे पक्ष को गारंटी प्रलेख में विनिर्दिष्ट राशि का भुगतान करने की प्रतिज्ञा होती है, यदि ग्राहक प्रलेख में उल्लिखित बाध्यताओं को पूरा कर पाने में असफल रहता है।

बैंकिंग लोकपाल

बैंकिंग लोकपाल ग्राहकों की कुछ बैंकिंग सेवाओं में कमी के खिलाफ ग्राहकों के उनके बैंकों के साथ हुए विवादों पर विचार करने हेतु रिजर्व बैंक द्वारा गठित एक स्वतंत्र विवाद निवारण प्राधिकारी है।

बिल

बिल वित्तीय परक्राम्य लिखत होते हैं जैसे, विनिमय पत्र या वचन पत्र। विनिमय पत्र किसी विक्रेता द्वारा उसके क्रेता को जारी किया जाता है जिसमें वह अपने क्रेता को यह निर्देश देता है कि वह आपूर्ति की गई वस्तुओं/प्रदान की गयी सेवाओं के लिए भुगतान करेगा। वचन पत्र के रूप में जारी किया गया बिल एक क्रेता द्वारा अपने विक्रेता को यह वचन देते हुए जारी किया जाता है कि वह आपूर्ति की गई वस्तुओं/प्रदान की गई सेवाओं के लिए उसे भुगतान करेगा।

बिल खरीद/भुनाई

बिल की खरीद/भुनाई वस्तुओं के विक्रेता, जिसने मांग/मीयादी विनिमय पत्र प्रस्तुत किया है, को क्रेडिट देने के तरीके हैं। मांग बिल खरीदे जाते हैं तथा मीयादी बिलों की भुनाई होती है।

नकदी ऋण/ओवरड्राफ्ट

नकदी क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट क्रेडिट सुविधा का एक रूप है जिसमें उधारकर्ता को एक पूर्व निर्धारित सीमा

तक राशि आहरित करने की स्वीकृति दे दी जाती है, जिसके अंतर्गत वह स्वतंत्र रूप से अपनी जरूरत के अनुसार राशि उधार ले सकता है। खाते में नई राशि जमा होने की स्थिति में वह स्वीकृत सीमा के अंतर्गत नए आहरण कर सकता है। इस तरह से उक्त ऋण सीमा परिक्रामी साख-पत्र के रूप में कार्य करती है। बैंक बकाया देय राशि पर ब्याज लगाता है।

क्षतिपूर्ति नीति

क्षतिपूर्ति नीति से तात्पर्य है किसी बैंक द्वारा अपनायी गयी वह नीति जिसके अंतर्गत बैंक अपनी तरफ से भूल-चूक के कारण अपने ग्राहकों द्वारा उठायी गयी वित्तीय हानियों की क्षतिपूर्ति करता है।

ऋण सुविधाएं/बैंक ऋण

बैंक द्वारा दी गयी ऋण सुविधाएं किसी मीयादी ऋण या ओवरड्राफ्ट या नकदी ऋण के रूप में हो सकती है जो किसी बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को एक विनिर्दिष्ट अवधि के लिए प्रदान की जाती है तथा बैंक द्वारा बकाया राशि पर ब्याज लगाया जाता है।

ऋण सूचना कंपनियां (सीआईसी)

ऋण सूचना कंपनियां वे कंपनियां हैं जिनका गठन और पंजीयन कंपनी अधिनियम, 1956 के अंतर्गत किया गया हो तथा जिन्हें भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा पंजीकरण प्रामाण-पत्र दिया गया हो। इन कंपनियों को यह अधिकार दिया गया है कि वे उन ऋण देने वाली संस्थाओं से ऋण संबंधी आंकड़े ले सकती हैं जो उनकी सदस्य हैं तथा उन आंकड़ों को विश्लेषण के बाद अपने सदस्यों तथा विशिष्ट प्रयोगकर्ताओं के लिए प्रसारित कर सकती हैं।

फैक्टरिंग

फैक्टरिंग प्राप्त राशियों के प्रबंधन का एक वित्तीय विकल्प है। यह क्रेडिट बिक्री का नकद में परिवर्तन है।

ब्याज की नियत दर

किसी भी भी ऋण पर ब्याज की नियत दर का अर्थ है कि ऋण की पूरी अवधि के लिए ब्याज दर स्थिर रहती है या ऋण के नियम एवं शर्तों में उल्लिखित पुनर्निर्धारण उपनियम के अनुसार निर्दिष्ट अंतराल पर पुनर्निर्धारित की जा सकती है।

ब्याज की अस्थायी दर

किसी भी ऋण पर ब्याज की अस्थायी दर का अर्थ है कि ब्याज दर स्थिर नहीं है बल्कि यह संदर्भ दर से संबद्ध है तथा यह संदर्भ दर में परिवर्तन के साथ बदलेगी।

गारंटी

किसी व्यक्ति द्वारा दिया गया वचन।

साख-पत्र

साख-पत्र किसी बैंक द्वारा जारी ऐसा दस्तावेज है, जो किसी हिताधिकारी को साख-पत्र में वर्णित दस्तावेज प्रस्तुत करने पर उसे भुगतान करने का अटल वचन देता है।

माइक्रो और लघु उद्यम

माइक्रो और लघु उद्यम ऐसे उद्यम हैं जो विनिर्माण और सेवा प्रदाता क्षेत्र में होते हैं।

माइक्रो उद्यम को निम्न प्रकार परिभाषित किया गया है:

किसी भी वस्तु के विनिर्माण या उत्पादन में लगा ऐसा उद्यम, जिसमें प्लांट और मशीनरी में निवेश 25 लाख रुपए से अधिक न हो।

या

सेवा प्रदान करने वाला ऐसा कोई उद्यम जहां उपकरणों में निवेश 10लाख रुपए से अधिक न हो।

लघु उद्यम को निम्न प्रकार से परिभाषित किया गया है:

किसी भी वस्तु के विनिर्माण या उत्पादन में लगा कोई उद्यम जहां प्लांट और मशीनरी में निवेश 25 लाख रुपए से अधिक लेकिन 5 करोड़ रुपए से कम हो।

या

सेवा प्रदान करने में लगा कोई उद्यम जहां उपकरणों में निवेश 10 लाख रुपए से अधिक लेकिन 2 करोड़ रुपए से कम हो।

निवल मूल्य

निवल मूल्य का अभिप्राय है पूंजी और निर्बंध प्रारक्षित निधियों का जोड़ जिसमें से संचित हानि घटा दी गई हो।

गैर-निधि आधारित सुविधा

गैर-निधि आधारित सुविधाएं बैंकों द्वारा दी जाने वाली ऐसी सुविधाएं हैं जिनमें बैंक की कोई निधि नहीं देय है जब ग्राहक सुविधाओं को उपयोग करता है लेकिन यह कालांतर में वित्तीय जवाबदेही में परिणत हो सकता है यदि ग्राहक इन सुविधाओं का उपयोग करने के एवज में की गई प्रतिबद्धता को पूरा नहीं कर पाता। निधितर सुविधाओं में आम तौर पर बैंक गारंटी, स्वीकृतियां और साख पत्र का समावेश है।

अनर्जक आस्तियां

अनर्जक आस्ति ऐसा ऋण या अग्रिम है जिसमें :

1. मीयादी ऋण के मामले में ब्याज और / या मूलधन की किस्त 90 दिनों से अधिक की अवधि तक **बकाया** रहता है।
2. ओवरड्राफ्ट / नकद ऋण (ओडी/सीसी) के मामले में खाता '**आउट ऑफ ऑर्डर**' रहता है।
3. खरीद या भुनाए गए बिल की स्थिति में बिल 90 दिनों से अधिक की अवधि तक बकाया रहता है।

'आउट ऑफ ऑर्डर' स्थिति

यदि किसी खाते में बकाया शेष राशि लगातार स्वीकृत सीमा/आहरण प्राधिकार से अधिक रहती है तो उस खाते को 'आउट ऑफ ऑर्डर' माना जाना चाहिए। ऐसे मामलों में जहां प्रधान परिचालन खाते में बकाया शेष राशि स्वीकृत सीमा/आहरण प्राधिकार से कम है, लेकिन तुलन पत्र की तारीख को ऐसे खातों में यदि लगातार 90 दिनों में कोई राशि जमा नहीं हुई या उसी अवधि में नामे किए ब्याज को पूरा करने के लिए जमा राशियां पर्याप्त नहीं हैं तो ऐसे खातों को 'आउट ऑफ ऑर्डर' माना जाना चाहिए।

अतिदेय

किसी क्रेडिट सुविधा के अंतर्गत बैंक को देय कोई ऐसी राशि, जिसे बैंक द्वारा निर्धारित नियत तारीख पर चुकाया न गया हो, को "अतिदेय" माना जाता है ।

भुगतान तथा निपटान प्रणाली

भुगतान तथा निपटान प्रणाली से तात्पर्य ऐसी वित्तीय प्रणाली से है जहां निधियों का वित्तीय संस्थाओं के बीच नामें या जमा के माध्यम से आपूर्तिकर्ताओं और प्रयोक्ताओं के बीच धन का अंतरण किया जाता है ।

पिन

एक गोपनीय नंबर, जिसके कार्ड सहित प्रयोग से ग्राहक वस्तुओं/सेवाओं के लिए भुगतान कर सकता है, नकदी निकाल सकता है तथा बैंक द्वारा प्रदान की जा रही अन्य इलेक्ट्रॉनिक सुविधाओं का उपयोग कर सकता है ।

युक्तिसंगत (रीजनेबल)

तर्क तथा सही सोच द्वारा नियंत्रित या उनके अनुसार होना या सहज बुद्धि की सीमाओं में होना, न अत्यधिक या न अधिकतम ।

संदर्भ दर

यह बैंक का बेंचमार्क ब्याज दर होता है जिससे अस्थायी ब्याज दर पर मंजूर ऋणों का संबद्ध होता है। संदर्भ ब्याज दर हर बैंक द्वारा अपनी नीतियों के अनुसार निर्धारित/संशोधित होती है।

पुनः कब्जे में लेना

पुनः कब्जे में लेना वह प्रक्रिया है जिसमें यदि देनदार ऋण समझौते के अनुसार भुगतान नहीं कर पाता तो ऋणदाता उस ऋण के लिए अपने पास प्रतिभूति के रूप में रखे मकान या माल (जैसे कार) को अपने कब्जे में ले लेता है ।

पुनर्वास पैकेज

पुनर्वास पैकेज किसी बीमार इकाई के पुनर्वास के लिए लिया जाने वाला पैकेज है । यह पैकेज भारतीय रिजर्व बैंक के नियमों के अनुरूप होना चाहिए और इसमें सामान्यतया निम्नलिखित तथ्य

शामिल होते हैं -

- i. कार्यशील पूंजी जिसमें विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार ब्याज दर में छूट हो ।
- ii. निधिक ब्याज मीयादी ऋण
- iii. कार्यशील पूंजी मीयादी ऋण
- iv. मीयादी ऋण
- v. आकस्मिक ऋण सहायता

प्रतिभूति (सिक्यूरिटी)

वह आस्ति जो किसी ऋण या अन्य देयता के समर्थन के तौर पर प्रयुक्त होती है । यदि उधारकर्ता ऋण अदा करने में चूक करता है तो उधारदाता बैंक उधार दी गई राशि के बदले में इन संपत्तियों के लिए दावा कर सकती है ।

प्राथमिक प्रतिभूति (सिक्यूरिटी) वह आस्ति है जो उधारकर्ता को दी गई क्रेडिट सुविधा से निर्मित हुई हो तथा/या उधारकर्ता के उस व्यवसाय/परियोजना से सीधी जुड़ी हुई हो जिसके लिए क्रेडिट सुविधा दी गई है ।

संपार्श्विक प्रतिभूति (सिक्यूरिटी) ऐसी कोई अन्य सिक्यूरिटी जो उक्त क्रेडिट सुविधा के लिए प्रस्तुत की गई हो उदाहरण के लिए आभूषण गिरवी रखना तथा मकान को बंधक रखना, आदि।

सेवाएं

- i. लघु और माइक्रो सेवा उद्यमों में सेवा का अभिप्राय है छोटी सड़क और जल परिवहन परिचालक, छोटे कारोबार, पेशेवर और स्व-नियोजित व्यक्ति और अन्य सेवा उद्यम।
- ii. बैंकों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में विभिन्न सुविधाएं जैसे प्रेषण (डीडी, एमटी, टीटी आदि जारी करना), नकद राशि की प्राप्ति एवं भुगतान, नोटों का विनिमय और बैंकों द्वारा ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाने वाली विदेशी मुद्रा का समावेश है ।

बीमार इकाई

बीमार इकाई से अभिप्राय ऐसी इकाई से है जिसका खाता तीन महीने से अधिक अनर्जक आस्ति रहा हो या गत लेखा वर्ष के दौरान निवल के 50 प्रतिशत तक संचित नकदहानि के कारण निवल में ह्रास हुआ हो।

टैरिफ सूची

किसी बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान किए जा रहे उत्पादों और सेवाओं पर लगाए गए प्रभार ।

इस कोड का निर्माण भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय बैंक संघ एवं सदस्य बैंकों के सहयोग से किया गया है। इस कोड का प्रमुख उद्देश्य अच्छे एवं निष्पक्ष बैंकिंग प्रक्रिया के प्रचार, न्यूनतम मानक निर्धारित करने, पारदर्शिता बढ़ाने, उच्च परिचालन मानकों की प्राप्ति एवं इसके ऊपर अच्छे बैंकर-ग्राहक संबंध को बढ़ाना है जिससे आम आदमी का बैंकिंग प्रणाली पर विश्वास कायम हो। BCSBI की स्थापना फरवरी 2006 में एक स्वतंत्र संस्था के रूप में की गई तथा इसका उद्देश्य यह निगरानी एवं सुनिश्चित करना है कि 'बैंकों द्वारा सेवाएं प्रदान करते समय बैंकिंग कोड एवं मानकों का सही मायनों में अनुपालन किया जा रहा है।' BCSBI ने दो प्रकार के कोड बनाए हैं - **व्यक्तिगत ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड** एवं **सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड**। इन कोडों को BCSBI के सदस्य बैंकों द्वारा अपनाया गया है जिसमें अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, अर्बन कोऑपरेटिव बैंक एवं क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक शामिल हैं। BCSBI अपनी व्यवस्था एवं अधिदेश द्वारा शिकायत निवारण फोरम नहीं है। तथापि, BCSBI बैंकों की नीतियों, कार्यविधियों एवं प्रक्रिया में खामी संबंधी सिस्टम में कमी (अगर कोई है) को पहचानने की दृष्टि से शिकायतों को देखता है एवं उन्हें दूर करने के लिए कार्रवाई करता है।

BCSBI के संबंध में और जानकारी के लिए कृपया www.bcsbi.org.in वेबसाइट पर जायें।

ऋण देने की स्वच्छ व्यवहार संहिता

ऋण देने की स्वच्छ व्यवहार संहिता (एफएलपीसी)

1. आमुख

कार्यक्षेत्र :

(a) ऋण देने की स्वच्छ व्यवहार संहिता (संक्षेप में एफएलपीसी) एक स्वैच्छिक संहिता है जिसे हमारे बैंक ने अपनाया है. इसका उद्देश्य भारत में ग्राहकों के साथ व्यवसाय करते समय व्यवहार में सर्वश्रेष्ठ व्यावहारिक नीतियों को सम्मिलित करना है. इसका उद्देश्य ग्राहकों को महत्वपूर्ण जानकारियाँ देना और ग्राहकों एवं बैंक के मध्य प्रभावपूर्ण संबंध स्थापित करना है ।

विस्तार :

(ख) एफएलपीसी बैंक की वैबसाइट पर डाले जाने की तारीख अथवा मीडिया के माध्यम से अन्य प्रकार से प्रचारित किया जाना प्रारम्भ किए जाने की तारीख से लागू होगा.

एफएलपीसी में हमारी ओर से 8 महत्वपूर्ण घोषणाएँ हैं जिनमें समूचे एफएलपीसी के प्रावधानों की मूल भावना समाहित है.

2. महत्वपूर्ण घोषणाएँ :

बैंक घोषणा करता है और यह उत्तरदायित्व लेता है कि

- खुदरा ऋण देने के मामले में पेशेवर ढंग से कुशल, शिष्ट, कर्मठ और गतिशील सेवाएँ प्रदान की जाएंगी.
- धर्म, जाति, लिंग, वंश अथवा इनमें से किसी के भी आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे.
- ऋण उत्पादों के विज्ञापन और विपणन में निष्पक्ष और ईमानदार रहेंगे.
- ऋण लेनदेनों के संबंध में ग्राहकों को सटीक और समय पर शर्तों, लागतों, अधिकारों और दायित्वों की जानकारी देना.
- ऋणों के अनुबंध करते समय ग्राहकों द्वारा मांगे जाने पर उन्हें अपेक्षित सहायता अथवा सलाह उपलब्ध करवाएँगे.
- ग्राहकों के साथ किसी भी प्रकार के विवाद अथवा मत भिन्नता का समाधान संगठन के अंदर शिकायत निवारण प्रकोष्ठों को स्थापित करके सदाशयता के साथ करने का प्रयास करेंगे.
- समस्त नियामक आवश्यकताओं का हृदय से अनुपालन करेंगे।
- ग्राहकों में ऋणों के अनुबंध में संभावित जोखिमों के प्रति जागरूकता लाना तथा ग्राहकों को स्वतंत्र वित्तीय सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करना ताकि वे केवल बैंक द्वारा दी गई जानकारी के आधार पर कार्रवाई ना करें.

3. उचित व्यवहार :

3.1. उत्पाद सूचना :

क) किसी संभावित ग्राहक को उसकी आवश्यकता के अनुरूप बैंक में उपलब्ध विभिन्न प्रकार के ऋण उत्पादों के बारे में पर्याप्त विस्तार से सभी आवश्यक सूचनाएँ दी जाएंगी.

ख) किसी उत्पाद के संबंध में अपनी रुचि प्रकट करने पर ग्राहक को उस ऋण उत्पाद की संसंगत सूचना दी जाएगी.

ग) ग्राहक को ऋण की स्वीकृति और उसके संवितरण से संबंधित प्रक्रियाओं के बारे में बताया जाएगा और यह जानकारी भी दी जाएगी कि हमारे बैंक में ये प्रक्रियाएं समान्यतया कितने समय में पूर्ण हो जाएंगी.

घ) ग्राहक को शाखाओं और उन व्यक्तियों के नाम और फोन नंबरों की सूचना दी जाएगी, जिनसे वह अपनी आवश्यकता के अनुरूप ऋण लेने के लिए संपर्क कर सकता है.

ड) ग्राहक को लिए गए ऋण की प्रक्रियाओं और उसे बंद करने संबंधी कार्य विधि के बारे में सूचित किया जाएगा.

3.2. ब्याज दरें

3.2.1. विभिन्न ऋण उत्पादों के ब्याज की दरों की जानकारी मीडिया के निम्नलिखित में से किसी एक अथवा सभी माध्यमों पर उपलब्ध करवाई जाएगी :

क) बैंक की वेब साइट में

ख) यदि टेलीबैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध करवाई जाती हैं तो फोन पर

ग) शाखाओं में प्रमुख स्थानों और अन्य सेवा स्थलों पर प्रदर्शन के माध्यम से.

घ) समय समय पर मीडिया के अन्य माध्यमों से

3.2.2 ग्राहकों को उनके खातों पर लागू होने वाली ब्याज की दरों में होने वाले परिवर्तनों की समय समय पर नवीनतम जानकारी दी जाएगी.

3.2.3 ग्राहकों द्वारा अनुरोध किए जाने पर उन्हें ब्याज की गणना के तरीकों की पूरी जानकारी दी जाएगी.

3.3 ब्याज दरों में संशोधन:

क) 3.2.1. ब्याज की वर्तमान दरों में कोई भी परिवर्तन होने के बाद बैंक उन्हें तत्काल अथवा यथाशीघ्र अधिसूचित करेगा और ग्राहकों को पैरा 3.2.1. में उल्लिखित मीडिया के माध्यमों से उपलब्ध करवाएगा.

ख) बैंक के मौजूदा ग्राहकों को ब्याज दर में संशोधनों की जानकारी दर परिवर्तन के 7 दिन के अंदर बैंक की वेबसाइट में अधिसूचनाओं/मीडिया/शाखाओं के सूचना पट्टों के माध्यम से दी जाएगी.

3.4. बकाया ब्याज/दंडस्वरूप ब्याज :

क) बैंक संभावित ग्राहकों को बकाया ब्याज/दंडस्वरूप ब्याज के संबंध में स्पष्ट रूप से जानकारी देगा.

3.5. प्रभार :

क) बैंक ग्राहकों द्वारा उनके ऋण खातों पर देय सभी प्रभारों के विवरणों को अधिसूचित करेगा.

ख) बैंक अपने संभावित ग्राहकों के लाभ के लिए उन्हें अपने खुदरा उत्पादों से सामान्य रूप से संबंधित प्रभारों की जानकारी पैरा 3.2.1. में उल्लिखित मीडिया के माध्यमों से उपलब्ध करवाएगा.

ग) प्रभारों में किसी भी प्रकार के संशोधन को अग्रिम रूप से अधिसूचित किया जाएगा और उसे पैरा 3.2.1. में उल्लिखित मीडिया पर भी उपलब्ध करवाया जाएगा.

3.6. ऋण प्रदान करने के लिए शर्तें और निबंधन :

क) कोई ऋण अनुरोध प्राप्त होने पर बैंक सामान्यतः उसकी प्राप्ति सूचना देगा. ग्राहक द्वारा किसी उत्पाद को क्रय करने अथवा किसी सेवा का लाभ उठाने का निर्णय करते ही बैंक ग्राहक द्वारा मांग किए जाने पर उसे उसके विधिवत प्राप्त हुए आवेदन पत्र की प्रति भी देगा.

ख) ऋण को स्वीकृत करने का निर्णय लेने के तत्काल पश्चात बैंक ग्राहक को उसके द्वारा किए जाने वाले प्रलेखों का प्रारूप दिखाएगा और यदि ग्राहक मांग करे तो उसे ऋण की स्वीकृति और संवितरण से संबंधित शर्तों की जानकारी देगा.

ग) ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पाद अथवा सेवा से संबंधित ऐसे समस्त आवेदन पत्र फॉर्मों, प्रलेखों के प्रारूप और इस प्रकार के अन्य कागजात में, जिन पर उसे हस्ताक्षर करने हों, उससे संबंधित समस्त शर्तों का व्यापक रूप से उल्लेख होगा.

घ) रुपये दो लाख तक के ऋण मांगने वाले छोटे ऋणियों को उनके आवेदन की अस्वीकृति का कारण सूचित किया जाएंगे.

ड) ऋण राशि के संवितरण से पूर्व और ऋण प्रलेखों के निष्पादन के तत्काल पश्चात बैंक उन प्रलेखों की एक प्रति ग्राहक को देगा.

3.7. लेखांकन पद्धति :

क). जब तक कि ग्राहक द्वारा आवश्यक न समझा जाए बैंक उसे उसके खाते का विवरण नियमित रूप से उपलब्ध करवाता रहेगा.

ख) बैंक अनुबद्ध ब्याज, दंडस्वरूप ब्याज, चूक करे पर देय ब्याज और प्रभारों, यदि ऋण आवेदन पत्र, प्रलेखों अथवा पत्राचार में उनका उल्लेख न किया गया हो, के लागू होने की संबंधित नियत तिथियों को अधिसूचित करेगा.

ग) लेखांकन पद्धति में किए जाने वाले ऐसे किसी भी परिवर्तन को, जिसका प्रभाव ग्राहक पर पड़ेगा, बैंक अग्रिम रूप से अधिसूचित करेगा.

3.8. सूचना की गोपनीयता

क) ग्राहक की सभी व्यक्तिगत सूचनाएँ गोपनीय होंगी और उनकी जानकारी तृतीय पक्ष को तब तक नहीं दी जाएगी जब तक कि ग्राहक वैसा करने के लिये सहमत न हो.

ख) उपर्युक्त पैरा के होते हुए केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में ही ग्राहक से संबंधित सूचना प्रकट की जा सकती है ;

- यदि हमारा बैंक विधि द्वारा बाध्य हो.
- यदि सूचना को प्रकट करना सार्वजनिक हित में हो
- यदि उसे प्रकट करने में बैंक का हित हो.

3.9. वित्तीय संकट :

क) बैंक ग्राहकों के वित्तीय संकट के मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक ध्यान देगा

ख) ग्राहकों को उनके वित्तीय संकट की सूचना यथाशीघ्र देने के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा.

ग) बैंक वित्तीय संकट का सामना कर रहे ग्राहकों को धैर्यपूर्वक सुनने के लिए परिचालन स्टाफ सदस्यों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करेगा और अपनी दृष्टि में संभव सहायता देने का प्रयास करेगा.

3.10. शिकायत निवारण

क) बैंक के अंदर एक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ/विभाग/केंद्र होगा.

ख) ग्राहकों द्वारा व्यक्तिगत रूप से अनुरोध करने पर और पैरा 3.2.1. में उल्लिखित मीडिया पर बैंक निम्नलिखित समस्त विवरण उपलब्ध करवाएगा ;

- जहां कोई शिकायत की जा सकती है
- शिकायत किस प्रकार की जाए
- उत्तर की कब उम्मीद रखी जाए
- शिकायत आदि के निवारण के लिए किससे संपर्क किया जाए

ग) यदि शिकायत में भारी तथ्यों और आंकड़ों के सत्यापन की आवश्यकता ना हो तो शिकायत का सकारात्मक या नकारात्मक उत्तर उसके निवारण में अधिक समय लगने पर भी सामान्यतया प्राप्त होने की तिथि से अधिकतम चार सप्ताह की अवधि में दे दिया जाएगा.

भारतीय स्टेट बैंक का नागरिक चार्टर

प्रस्तावना :

i. भारतीय स्टेट बैंक का दृढ़ विश्वास है कि एक संतुष्ट ग्राहक उसके व्यवसाय की वृद्धि के लिए सबसे महत्वपूर्ण है। भारत में बैंक ने सर्वप्रथम निष्पक्ष बैंकिंग व्यवहार संहिता 'उत्कृष्टता की ओर' नाम से शुरू की थी। इस संहिता में प्रत्येक बैंकिंग ग्राहक को उच्च कोटि की बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने की बैंक की प्रतिबद्धता दोहराई गई है। यह संहिता अक्टूबर 1997 में भारत की स्वतंत्रता के स्वर्ण जयंती समारोहों के तहत लागू की गई थी। इस संहिता में वर्ष 2005 में व्यापक संशोधन किए गए हैं जो पूर्व संहिता जारी करने के बाद बैंकिंग-व्यवहार और ग्राहक सेवा के स्तर में आए परिवर्तन को ध्यान में रखकर लागू किए गए हैं।



ऑनलाइन एसबीआई के साथ अपने
उपयोगिता बिल भरिए 24 x 7!

ii. फरवरी 2006 में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) स्थापित किया गया। इसकी स्थापना एक स्वतंत्र स्वायत्त निगरानीकर्ता के रूप में की गई जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहकों के साथ बैंकों का निष्पक्ष व्यवहार हो। बीसीएसबीआई द्वारा ग्राहकों के प्रति बैंकों की प्रतिबद्धता को कोड प्रकाशित किया गया है जिसमें बैंकों के लिए बैंकिंग व्यवहार और ग्राहक सेवा के न्यूनतम मानदंड निर्धारित किए गए हैं। भारतीय स्टेट बैंक बीसीएसबीआई का एक सदस्य है और इसलिए इसने स्वेच्छा से इस संहिता (कोड) को ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार के लिए अपनी निष्पक्ष व्यवहार संहिता के रूप में अपनाया है। इस संहिता की पूर्ण प्रति <http://www.bcsbi.org.in/Code of Banks.html> पर उपलब्ध है।

ग्राहक सहायता

CUSTOMER DAY

Branch Manager shall be available at the branch between 2.30 pm to 4.30 pm on the 15th and 25th (the following day in case of holiday/Sunday) of every month for customer to attend their grievances and listen to their suggestions.

iii. इसे 'भारतीय स्टेट बैंक नागरिक चार्टर' नाम से एक अलग दस्तावेज के रूप में जारी किया जा रहा है। इस चार्टर में भारतीय स्टेट बैंक की सामान्य शाखाओं में ग्राहकों को प्रदत्त विभिन्न सुविधाओं/सेवाओं के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी दी गई है। इस प्रकार निष्पक्ष व्यवहार संहिता नागरिक चार्टर सहित बैंक के ग्राहकों के साथ व्यवहार में उच्च कोटि की जवाबदारी, जिम्मेदारी और पारदर्शिता सुनिश्चित करेगी। चार्टर में बैंक की शिकायत निवारण व्यवस्था के बारे में व्यापक जानकारी भी दी गई है। इसमें बैंक - ग्राहक के सोहार्दपूर्ण संबंधों के लिए ग्राहक के दायित्व भी बताए गए हैं।

iv. यह कोई कानूनी दस्तावेज नहीं है जिसमें अधिकार और दायित्व निर्धारित किए गए हों। इसमें सामान्य शर्तों और निबंधनों के संबंध में जानकारी दी गई है जो बैंक की वैयक्तिक बैंकिंग शाखाओं आदि जैसी विशेष शाखाओं पर लागू नहीं होती। (इन शाखाओं द्वारा प्रदत्त सेवाओं की जानकारी संबंधित स्थानीय प्रधान कार्यालय केंद्रों और शाखाओं की हेल्पलाइनों से प्राप्त की जा सकती है। ऋणों और अग्रिमों की भी अलग शर्तें हो सकती हैं, जो

चार्टर में नहीं दी गई हैं। फिर भी, सभी शर्तें बैंक द्वारा निष्पक्ष व्यवहार संहिता दस्तावेज के सिद्धांतों और प्रतिबद्धताओं के अनुरूप होंगी।

v. निष्पक्ष व्यवहार संहिता और नागरिक चार्टर की प्रतियाँ हमारी शाखाओं, प्रशासनिक कार्यालयों और वेबसाइट में हमारे सभी ग्राहकों के लिए उपलब्ध हैं। हम सुनिश्चित करेंगे कि हमारे सभी स्टाफ-सदस्यों को इन दस्तावेजों की प्रतिबद्धताओं की जानकारी हो और वे इनका निष्ठापूर्वक पालन करें।

vi. इस चार्टर में बचत, चालू और सावधि जमा खातों से संबंधित लेन-देन उगाहियों और प्रेषणों, शिकायत-निवारण आदि के बारे में आवश्यक जानकारी दी गई है। सेवा-शर्तों के बारे में और अधिक तथा संपूर्ण जानकारी के लिए हमारी शाखाओं से संपर्क करें या हमारे स्थानीय प्रधान कार्यालयों को लिखें (पत्तों और टेलीफोन नंबरों के लिए यहां क्लिक करें), हमारी वेबसाइट www.sbi.co.in देखें

vii. चार्टर में दी गई जानकारी 31 मार्च 2007 तक की गई है। इसमें परिवर्तन/संशोधन किया जा सकता है जो तत्काल हमारे वेबसाइट पर उपलब्ध करा दी जाएगी। चार्टर की हर दो वर्ष बाद समीक्षा की जाएगी।

viii. हम अपने सभी ग्राहकों से अनुरोध करते हैं कि हमारी शाखाओं द्वारा प्रदत्त ग्राहक सेवा के बारे में अपने अनुभव से हमें अवगत कराएँ और निष्पक्ष व्यवहार संहिता और नागरिक चार्टर के बारे में भी अपनी राय हमें निःसंकोच बताएँ। आपकी प्रतिक्रिया से हमें अपनी विभिन्न सेवाओं का मूल्यांकन करने, उन्हें बेहतर बनाने और उन्हें व्यापक रूप देने में सहायता मिलेगी। अपने अभिमत और प्रतिक्रिया ऊपर पैरा VI में दिए गए पते पर भेजी जा सकती है।

प्रमुख प्रतिबद्धताएं

ग्राहकों के प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं :

- हमारा वायदा है कि आपके साथ हमारे समस्त व्यवहार में आपको विनम्रता, निष्पक्षता और युक्तिसंगतता का परिचय मिलेगा।
- हम सुनिश्चित करेंगे कि हमारे दस्तावेज और कार्यविधियाँ स्पष्ट हों और उनमें कोई भ्रम न हो और हमारे उत्पादों और सेवाओं के बारे में आपको स्पष्ट जानकारी मिले।
- यदि आप हमारे किसी खाते या सेवा का चयन करते हैं तो हमारा प्रयास रहेगा कि उसकी कार्य-प्रणाली, शर्तों तथा लागू होने वाली ब्याज-दरों के बारे में आपको स्पष्ट जानकारी मिले।
- हम आपको आपके खाते या सेवा का उपयोग करने में सहायता करेंगे और जहां जरूरी होगा आपको खाते के विवरण नियमित रूप से

भेजेंगे। ब्याज दरों, शुल्कों और शर्तों में होने वाले परिवर्तनों की आपको जानकारी देते रहेंगे।

- यदि कोई गलती हो जाएगी तो उसे ठीक करने के लिए शीघ्रता से और सहानुभूतिपूर्वक कार्रवाई करेंगे, शिकायतों का शीघ्र निपटान करेंगे और गलती से यदि कोई शुल्क लगा दिए गए होंगे तो उन्हें वापस कर देंगे।
- हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेंगे और बैंकिंग तथा भुगतान-व्यवस्थाओं को सुव्यवस्थित, सुरक्षित और विश्वसनीय ढंग से संचालित करेंगे।
- हम अपने नागरिक चार्टर का प्रचार करेंगे और इसकी प्रतियाँ उपलब्ध कराएँगे तथा सुनिश्चित करेंगे कि हमारा स्टाफ इन्हें व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित हो जाए।

हम अपने ग्राहकों से आशा करते हैं कि वे

- खाता खोलते समय 'अपने ग्राहक को जानिए (के वाइ सी)' दिशानिर्देशों का पालन करने में हमारी सहायता करेंगे।
- उनके खातों की सुरक्षा के लिए जो सावधानियाँ बताई गई हैं, उनका पालन करेंगे।
- यदि शाखा द्वारा स्वचालित टैलर मशीन (एटीएम), ऑनलाइन बैंकिंग, इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग व्यवस्था (ईसीएस), इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (ईएफटी) आदि सेवाएँ उपलब्ध कराई जा रही हैं तो उनका उपयोग करेंगे।
- अपने खातों और सुरक्षित जमा लॉकरों में नामांकन सुविधा का उपयोग करेंगे।
- खाता खुलवाने के लिए ऐसे किसी व्यक्ति का परिचय नहीं देंगे जिसे व्यक्तिगत रूप से नहीं जानते होंगे।
- न्यूनतम शेष न रखने, चैक बिना भुगतान लौट आने, प्रेषण, उगाहियों आदि के लिए लगाए जाने वाले सेवा-शुल्कों का भुगतान करेंगे। शुल्कों का ब्योरा नागरिक चार्टर और हमारी शाखाओं में उपलब्ध है।
- हमारी सेवाओं के बारे में अपनी बहुमूल्य प्रतिक्रिया व्यक्त करेंगे ताकि हम अपनी गलतियों को ठीक कर सकें और अपनी सेवा सुधार सकें।

बैंकिंग
लोकपाल योजना
2006
(3 फरवरी 2009 तक यथा संशोधित)



भारतीय रिज़र्व बैंक
केन्द्रीय कार्यालय
मुंबई

विषय सूची अध्याय I

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ, विस्तार और प्रयोज्यता 1
2. योजना का स्थगन 1
3. परिभाषाएं 1

अध्याय II

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय की स्थापना

4. नियुक्ति और अवधि 3
5. कार्यालय, स्थान और अस्थायी मुख्यालय 3
6. सचिवालय 3

अध्याय III

बैंकिंग लोकपाल का अधिकार - क्षेत्र, शक्तियां और कर्तव्य

7. शक्तियां और अधिकार - क्षेत्र 4

अध्याय IV

शिकायत निवारण की प्रक्रिया

8. शिकायत के आधार 5
9. शिकायत दायर करने की प्रक्रिया 7
10. जानकारी मांगने का अधिकार 9
11. समझौते द्वारा शिकायत का निपटान 10
12. बैंकिंग लोकपाल द्वारा जारी अधिनिर्णय 10
13. शिकायत अस्वीकार करना 12

14. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील 13
15. बैंकों को जनता की सामान्य जानकारी के लिए योजना

की मुख्य बातें प्रदर्शित करना 14

अध्याय V

विविध

16. कठिनाइयों को दूर करना 15
17. बैंकिंग लोकपाल योजना, 1995 और 2002 की प्रयोज्यता 15

अनुबंध

अनुबंध क - शिकायत फार्म 16

अनुबंध ख - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के पते और परिचालन का क्षेत्र 19

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006

अधिसूचना

संदर्भ सीएसडी.बीओएस.सं. 4736 /13.01.01/2008-09

3 फरवरी 2009

बैंकिंग विनियमन अधिनियम 1949 (1949 का 10) की धारा 35-क में प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और 26 दिसंबर 2005 के अधिसूचना सं.आरपीसीडी.बीओएस.सं.441/13.01.01/2005-06 तथा दिनांक 24 मई 2007 की अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4638/13.01.01/2006-07 में आंशिक संशोधन करते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक एतद्द्वारा संलग्नक में बताए अनुसार बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 में संशोधन करता है। रिज़र्व बैंक एतद्द्वारा सभी वाणिज्य बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंकों को निदेश देता है कि वे यथासंशोधित बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 का अनुपालन करें।

2. योजना में सभी संशोधन 3 फरवरी 2009 से लागू होंगे।

ह0-

(उषा थोरात)

बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006

उक्त योजना का उद्देश्य बैंकों द्वारा प्रदान की जानेवाली कतिपय सेवाओं से संबंधित शिकायतों का समाधान, उनके संतोषजनक हल अथवा ऐसी शिकायतों का निपटारा करना है ।

अध्याय I

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, प्रारम्भ, विस्तार और प्रयोज्यता

- (i) यह योजना बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 कहलाएगी।
- (ii) यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट तारीख से प्रभावी होगी।
- (iii) इसका विस्तार सम्पूर्ण भारत में होगा।
- (iv) यह योजना भारत के यथा - परिभाषित किसी बैंक के कारोबार पर लागू होगी ।

2. योजना का स्थगन

1. यदि भारतीय रिज़र्व बैंक इस बात से संतुष्ट हो कि सामान्यतया अथवा किसी विनिर्दिष्ट बैंक के मामले में इस योजना के किसी अथवा सभी प्रावधानों का परिचालन स्थगित रखना समीचीन है, तो वह एक आदेश जारी करते हुए उक्त आदेश में उल्लिखित अवधि के लिए ऐसा कर सकता है ।
2. भारतीय रिज़र्व बैंक, समय-समय पर आदेश के माध्यम से ऊपर निर्दिष्ट किसी स्थगन अवधि को उतनी अवधि तक और बढ़ा सकता है, जितना वह उचित समझे ।

3. परिभाषाएं

1. "अधिनिर्णय" से आशय उस निर्णय से है जिसे इस योजना के अनुसार बैंकिंग लोकपाल ने जारी किया हो।
2. "अपील अधिकारी" का अर्थ है, योजना का कार्यान्वयन करनेवाले रिज़र्व बैंक के विभाग का प्रभारी उप-गवर्नर ।

3. "प्राधिकृत प्रतिनिधि" से आशय उस व्यक्ति से है जिसे योजना के अंतर्गत कार्यवाही के दौरान बैंकिंग लोकपाल के समक्ष उसकी शिकायत पर विचार हेतु उपस्थित होने के लिए विधिवत नियुक्त अथवा प्राधिकृत किया गया हो ताकि वह शिकायतकर्ता की ओर से उसका प्रतिनिधित्व कर सके।
4. "बैंकिंग लोकपाल से आशय उस व्यक्ति से है जिसे इस योजना के खण्ड 4 के अंतर्गत नियुक्त किया गया हो।
5. "बैंक" से आशय एक बैंकिंग कम्पनी से है जो बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का अधिनियम 10) की धारा 5 में यथा पारिभाषित "तदनुसूच नया बैंक" "क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, "भारतीय स्टेट बैंक", "सहायक बैंक" या उसी अधिनियम की धारा 56 के खण्ड (ग) में यथा पारिभाषित "प्राथमिक सहकारी बैंक" और भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का अधिनियम 2) की दूसरी अनुसूची में सम्मिलित है, जिनका कारोबार स्थल भारत में है, चाहे ऐसा बैंक भारत में निगमित हो या भारत के बाहर।
6. योजना के खण्ड 8 में उल्लेख किए अनुसार "शिकायत"का अर्थ है लिखित या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से अभ्यावेदन, जिसमें बैंकिंग सेवा में गिरावट की शिकायत हो।
7. "रिज़र्व बैंक" से आशय भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का 2) की धारा 3 के अंतर्गत गठित भारतीय रिज़र्व बैंक से है।
8. "योजना" से आशय बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 से है।
9. "सचिवालय" से आशय इस योजना के खण्ड 6 के उप-खण्ड (1) के अनुसार गठित कार्यालय से है।
10. "समझौता" से आशय उस करार से है जिस पर इस योजना के खण्ड 11 के अधीन मध्यस्थता अथवा समझौते के फलस्वरूप सहमति हुई हो।

अध्याय II

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय की स्थापना

4. नियुक्ति और अवधि

- 1) भारतीय रिज़र्व बैंक अपने मुख्य महाप्रबंधक अथवा महाप्रबंधक के स्तर के किसी एक अथवा अधिक अधिकारियों को बैंकिंग लोकपाल के रूप में नियुक्त कर सकता है जो योजना के अन्तर्गत उन्हें सौंपे गए कार्य करेंगे।
- 2) उक्त खण्ड के अन्तर्गत बैंकिंग लोकपाल की नियुक्ति एक बार तीन वर्ष से अनधिक अवधि के लिए की जाएगी।

5. कार्यालय का स्थान और अस्थायी मुख्यालय

- 1) बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय रिज़र्व बैंक द्वारा यथा - विनिर्दिष्ट स्थानों पर रहेंगे।
- 2) शिकायतों के शीघ्र निपटान हेतु बैंकिंग लोकपाल अपने अधिकार क्षेत्र के दायरे में ऐसे कसी भी स्थान पर बैठक आयोजित कर सकता है जो उसके सम्मुख प्रस्तुत किसी शिकायत अथवा मामले के परिप्रेक्ष्य में उसे आवश्यक और उचित लगे।

6. सचिवालय

- 1) रिज़र्व बैंक अपने अधिकारियों अथवा अन्य स्टाफ को बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में उस संख्या में प्रतिनियुक्त कर सकता है जो बैंकिंग लोकपाल के सचिवालय में कार्य करने के लिए आवश्यक समझे जाएँ।
- 2) सचिवालय की लागत का वहन रिज़र्व बैंक द्वारा किया जाएगा।

अध्याय III

बैंकिंग लोकपाल का अधिकार क्षेत्र, शक्तियाँ और कर्तव्य

7. शक्तियाँ और अधिकार क्षेत्र

- 1) रिज़र्व बैंक योजना के खण्ड 4 के अन्तर्गत नियुक्त बैंकिंग लोकपाल के लिए क्षेत्र की सीमा निर्दिष्ट करेगा।
- 2) बैंकिंग लोकपाल खण्ड 8 में उल्लिखित आधार पर दर्ज की गई बैंकिंग अथवा अन्य सेवाओं में कमियों से संबंधित शिकायतें प्राप्त करेगा तथा उन पर विचार करेगा और उनका संतोषजनक हल निकालेगा तथा संबंधित बैंक और पीड़ित पक्ष के बीच करार अथवा समायोजन तथा मध्यस्थता से निपटारा करेगा अथवा योजना के अनुसूप निर्णय देगा।
- 3) बैंकिंग लोकपाल का अपने कार्यालय पर सामान्य अधीक्षण और नियंत्रण रहेगा तथा वहां संचालित कामकाज हेतु वह उत्तरदायी रहेगा।
- 4) बैंकिंग लोकपाल रिज़र्व बैंक से परामर्श करते हुए अपने कार्यालय के लिए वार्षिक बजट तैयार करेगा तथा अनुमोदित बजट सीमा के भीतर ही भारतीय रिज़र्व बैंक व्यव नियमावली, 2005 के अनुसार अपनी व्यव संबंधी शक्तियों का प्रयोग करेगा।
- 5) बैंकिंग लोकपाल, प्रत्येक वर्ष 30 जून को रिज़र्व बैंक के गवर्नर को एक रिपोर्ट भेजेगा जिसमें पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान उसके कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा के अतिरिक्त रिज़र्व बैंक द्वारा यथा-निर्दिष्ट अन्य जानकारी भी रहेगी। यदि रिज़र्व बैंक द्वारा जनहित में यह आवश्यक समझा जाए कि बैंकिंग लोकपाल से प्राप्त रिपोर्ट तथा सूचना को समेकित रूप में या अन्यथा प्रकाशित किया जाए, तो वह (भारतीय रिज़र्व बैंक) उसे प्रकाशित करेगा।

अध्याय IV

शिकायत निवारण की प्रक्रिया

8.¹ शिकायत के आधार

- (1) कोई भी व्यक्ति निम्नलिखित आधारों पर इंटरनेट बैंकिंग या अन्य सेवाओं सहित बैंकिंग सेवा में कमी के लिए भी अपने क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल को शिकायत कर सकता है।
- (क) अदायगी न होना या चेकों, ड्राफ्टों बिलों आदि की वसूली अथवा भुगतान में असाधारण विलम्ब;
 - (ख) किसी भी प्रयोजन हेतु अदायगी के लिए प्रदत्त कम मूल्य वर्ग के नोटों का बिना किसी पर्याप्त कारण के स्वीकार नहीं किया जाना तथा उनके सम्बन्ध में किसी भी तरह का कमीशन वसूल करना;
 - (ग) सिक्कों को बिना किसी पर्याप्त कारण के स्वीकार न करना तथा उसके संबंध में कमीशन लेना;
 - (घ) आवक परेषणों के भुगतान में विलम्ब अथवा भुगतान न करना;
 - (ङ.) ड्राफ्ट भुगतान आदेश अथवा बैंकर्स चेक जारी करने में विलम्ब अथवा जारी न करना;
 - (च) कामकाज के निर्धारित समय का पालन न किया जाना;
 - (छ) बैंक अथवा उसके सीधे बिक्री एजेंटों द्वारा लिखित रूप में वचन दी गई बैंकिंग सुविधाएँ (ऋणों और अग्रिमों के अतिरिक्त) प्रदान करने में विलम्ब अथवा उपलब्ध न कराना;
 - (ज) बैंक में बचत, चालू या अन्य खाते में रखी गई, जमाराशियों पर लागू ब्याज दर के संबंध में रिजर्व बैंक के निर्देश, यदि कोई हों, का पालन न करना, जमाराशियों का भुगतान न करना, पार्टियों के खातों में आय जमा न करना, विलम्ब करना,

¹ अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4736 /13.01.01/2008-09 दिनांक 3 फरवरी 2009 द्वारा प्रतिस्थापित

- (झ) भारत में खाते रखनेवाले अनिवासी भारतीयों से विदेश से उनके प्रेषणों, जमाराशियों तथा बैंक संबंधी अन्य मामलों के संबंध में प्राप्त शिकायतें ,
 - (ञ) इन्कार करने के लिए किसी वैध कारण के बिना जमा खाता खोलने से इनकार करना,
 - (ट) ग्राहक को पर्याप्त पूर्व सूचना दिए बिना प्रभार लगाना ,
 - (ठ) एटीएम / डेबिट कार्ड परिचालन या क्रेडिट कार्ड परिचालन पर रिजर्व बैंक के अनुदेशों का बैंक अथवा उनके अनुषंगियों द्वारा अनुपालन न करना,
 - (ड) पेंशन संवितरण में विलंब अथवा संवितरण न करना (कुछ हद तक इस शिकायत हेतु संबंधित बैंक द्वारा की गई कार्रवाई के लिए बैंक को उत्तरदायी ठहरा सकते हैं लेकिन उनके कर्मचारियों के मामले में नहीं),
 - (ढ) रिजर्व बैंक / सरकार द्वारा की गई अपेक्षा के अनुसार करों के प्रति भुगतान स्वीकार करने में विलंब अथवा इन्कार करना,
 - (ण) सरकारी प्रतिभूतियाँ जारी करने से इनकार अथवा विलंब, या सेवा प्रदान करने में असमर्थता अथवा सेवा प्रदान करने या शोधन में विलंब ,
 - (त) बिना पर्याप्त सूचना अथवा बिना पर्याप्त कारण के जमा लेखों को जबरन बंद करना;
 - (थ) खाते बंद करने से इन्कार या बंद करने में विलंब;
 - (द) बैंक द्वारा अपनाई गई बेहतर व्यवहार संहिता का अनुपालन न करना;
 - (ध) भारतीय बैंकिंग संहिता तथा मानक बोर्ड द्वारा जारी और बैंक द्वारा स्वीकार कर ली गई बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता के प्रावधानों का पालन न करना; तथा
 - (न) बैंकों द्वारा वसूली एजेंटों के नियोजन में रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों का पालन न करना;
 - (प) बैंकिंग अथवा अन्य सेवाओं के संबंध में रिजर्व बैंक द्वारा जारी निदेशों के उल्लंघन से संबंधित अन्य कोई मामला ।
- (2)² ऋणों और अग्रिमों के संबंध में बैंकिंग सेवा में कथित कमियां दर्शाते हुए निम्नलिखित किसी एक आधार पर शिकायतें सम्यक अधिकार क्षेत्र वाले बैंकिंग लोकपाल से की जा सकती है :

² अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4736 /13.01.01/2008-09 दिनांक 3 फरवरी 2009 द्वारा प्रतिस्थापित

- (क) ब्याज दरों के संबंध में रिज़र्व बैंक के निदेशों का अनुपालन नहीं किया जाना,
 - (ख) मंजूरी, संवितरण में विलम्ब अथवा ऋण आवेदनों के निपटान हेतु निर्धारित समय की पाबन्दी का अनुपालन न होना,
 - (ग) आवेदक को बिना कोई वैध कारण बताए आवेदन पत्र स्वीकार न करना; और
 - (घ) बैंक द्वारा स्वीकार कर लिए गए उधारकर्ताओं के लिए निष्पक्ष आचरण संहिता के प्रावधानों या ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता के प्रावधानों, यथास्थिति, का पालन न करना,
 - (ङ) बैंकों द्वारा वसूली एजेंटों के नियोजन के संबंध में रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों का पालन न करना, तथा
 - (च) इस प्रयोजन हेतु, रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट किसी भी निदेश अथवा अनुदेश का अनुपालन नहीं होना।
- (3) बैंकिंग लोकपाल ऐसे ही उन अन्य मामलों पर भी कार्रवाई करेगा जो रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट किये जायेंगे।

9. शिकायत दायर करने की प्रक्रिया

- (1) योजना के खण्ड 8 में उल्लिखित किसी एक या अधिक आधारों पर यदि किसी व्यक्ति को किसी बैंक के खिलाफ कोई शिकायत है, तो वह स्वयं या किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि (एडवोकेट से इतर) के माध्यम से उस बैंकिंग लोकपाल को लिखित रूप में शिकायत कर सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में उस बैंक की वह शाखा या कार्यालय स्थित है, जिसके खिलाफ शिकायत की गई है।

³बशर्ते क्रेडिट कार्ड और केन्द्रीकृत परिचालनों वाली अन्य प्रकार की सेवाओं के परिचालन के कारण हुई शिकायत उस बैंकिंग लोकपाल को की जाएगी जिसके भौगोलिक क्षेत्राधिकार में ग्राहक का बिलिंग पता आता है।

- (2) (क) शिकायत लिखित रूप में तथा शिकायतकर्ता या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित होगी और जहाँ तक संभव हो अनुबंध 'क' में निर्धारित फार्म में होगी या परिस्थितियाँ जितनी अनुमति दें, निम्नलिखित का स्पष्ट उल्लेख हो।
- (i) शिकायतकर्ता का नाम एवं पता ,
 - (ii) बैंक का कार्यालय अथवा शाखा का नाम एवं पता जिसके विरुद्ध शिकायत की गई हो,

³ अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4736 /13.01.01/2008-09 दिनांक 3 फरवरी 2009 द्वारा प्रतिस्थापित

- (ii) शिकायत का आधार माने जानेवाले तथ्य ,
- (iv) शिकायतकर्ता को हुई हानि का स्वरूप और सीमा; तथा
- (v) मांगी गई सहायता।

- (ख) शिकायतकर्ता दस्तावेजों की प्रतियाँ, यदि कोई हो, जिस पर वह विश्वास करता हो, के साथ शिकायत प्रस्तुत करेगा तथा इस खंड के उप खंड (3) के अंतर्गत यह घोषणा करेगा कि शिकायत समर्थनीय है।
- (ग) इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से की गई शिकायत भी बैंकिंग लोकपाल द्वारा स्वीकार की जाएगी तथा ऐसी शिकायत का प्रिंट आउट बैंकिंग लोकपाल द्वारा रिकार्ड पर रखा जाएगा।
- (घ) बैंकिंग लोकपाल इस योजना के अंतर्गत केंद्र सरकार या रिज़र्व बैंक द्वारा प्राप्त शिकायत, जो निपटान हेतु उनको प्रेषित की गई हो, भी स्वीकार करेगा।

(3) बैंकिंग लोकपाल को प्रस्तुत कोई भी शिकायत तभी स्वीकार्य होगी, जब -

- (क) बैंकिंग लोकपाल को शिकायत करने से पहले शिकायतकर्ता ने उस बैंक को एक लिखित अभ्यावेदन दिया हो, जिसके खिलाफ शिकायत की गई हो और या तो बैंक ने शिकायत खारिज कर दी हो या शिकायतकर्ता को सम्बन्धित बैंक द्वारा, अभ्यावेदन की प्राप्ति से, एक माह की अवधि के भीतर कोई जवाब नहीं मिला हो , या बैंक द्वारा दिये गये जवाब से शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं हो ।
- (ख) शिकायतकर्ता को उसके अभ्यावेदन पर बैंक का जवाब प्राप्त होने के बाद एक वर्ष के भीतर या जहाँ बैंक को अभ्यावेदन प्रस्तुत करने की तारीख के बाद एक वर्ष और एक माह के भीतर जवाब प्राप्त न होने पर शिकायत दर्ज की गई हो;
- (ग)⁴ शिकायत उसी कार्रवाई के कारण नहीं है जिसका बैंकिंग लोकपाल ने पिछली किसी कार्यवाही में निपटान कर दिया था या उस पर कार्रवाई कर दी थी, चाहे वह शिकायत उसी शिकायतकर्ता से या किसी एक के साथ या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ या कार्रवाई के कारण के साथ जुड़े किसी एक या अधिक पक्षों से प्राप्त हुई या न प्राप्त हुई हो,
- (घ)⁵ शिकायत उसी कार्रवाई के कारण से संबंधित नहीं है, जिसके लिए किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम में लंबित है या ऐसे किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या फोरम द्वारा कोई निर्णय या अधिनिर्णय दिया गया है।
- (ड.) शिकायत का स्वरूप तुच्छ या तंग करने वाला न हो, और
- (च) शिकायत, भारतीय परिसीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत ऐसे दावों के लिए निर्धारित परिसीमा की अवधि की समाप्ति के पूर्व की गई हो ।

⁴ अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4736 /13.01.01/2008-09 दिनांक 3 फरवरी 2009 द्वारा प्रतिस्थापित

⁵ अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4736 /13.01.01/2008-09 दिनांक 3 फरवरी 2009 द्वारा प्रतिस्थापित

10. जानकारी मांगने का अधिकार

- (1) इस योजना के अंतर्गत अपने कर्तव्य-निर्वाह के प्रयोजन से बैंकिंग लोकपाल शिकायत में उल्लिखित बैंक अथवा किसी भी अन्य सम्बन्धित बैंक से शिकायत के विषयगत मामले से सम्बन्धित कोई जानकारी देने या तत्सम्बन्धी किसी प्रलेख की प्रमाणित प्रतियां, जो कि उसके पास हो या उसके पास होने का आरोप हो, प्रस्तुत करने के लिए कह सकता है।

बशर्ते किसी अपेक्षा को पूरा करने में, बिना पर्याप्त कारण के बैंक के असफल होने पर, बैंकिंग लोकपाल यदि उचित समझे तो यह निष्कर्ष निकाल सकता है कि यदि सम्बन्धित सूचना अथवा प्रतियां प्रस्तुत की जाती हैं, तो वह बैंक के लिए प्रतिकूल होगा।

- (2) अपने कर्तव्य निर्वाह के दौरान ध्यान में आनेवाली किसी भी जानकारी अथवा कब्जे में आए किसी प्रलेख के बारे में बैंकिंग लोकपाल गोपनीयता का निर्वाह करेगा तथा जानकारी या दस्तावेज देनेवाले व्यक्ति की अनुमति के बिना वह ऐसी जानकारी या दस्तावेज किसी भी अन्य व्यक्ति को नहीं देगा।

बशर्ते इस खंड में ऐसा कोई प्रावधान नहीं है जो बैंकिंग लोकपाल को इस बात से रोके कि किसी पार्टी द्वारा की गई शिकायत में निहित किसी जानकारी अथवा दस्तावेज को वह उसके द्वारा उचित समझी गई सीमा तक अन्य विधिक अपेक्षाएं या प्राकृतिक न्याय के अनुपालन की तर्कसंगत अपेक्षाओं और कार्यवाही में ईमानदारी के परिप्रेक्ष्य में अन्य पार्टी अथवा पार्टियों को बताएं।

11. समझौते द्वारा शिकायत का निपटान

- (1) व्यावहारिक तौर पर जितनी जल्दी संभव हो, बैंकिंग लोकपाल शिकायत की एक प्रतिलिपि, बैंक की उस शाखा या कार्यालय को प्रेषित करेगा जिसका नाम शिकायत में उल्लिखित हो, जिसकी सूचना खंड 15 के उप-खंड (3) में उल्लिखित नोडल अधिकारी को दी जाए, और उस बैंक तथा शिकायतकर्ता के बीच सुलह या मध्यस्थता द्वारा समझौता करवाने का प्रयास करेगा।
- (2) शिकायत के निवारण के प्रयोजन से बैंकिंग लोकपाल ऐसी किसी प्रक्रिया को अपना सकता है, जिसे वह न्यायोचित समझे और वह साक्ष्य के सम्बन्ध में किसी भी कानूनी नियम से बाध्य नहीं होगा।
- (3) बैंकिंग लोकपाल के समक्ष की जानेवाली कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूप की होगी।

12. बैंकिंग लोकपाल द्वारा अधिनिर्णय

- (1) यदि शिकायत प्राप्त की तारीख से एक माह अथवा बैंकिंग लोकपाल द्वारा पार्टियों को दी गयी आगामी अवधि के भीतर शिकायत का निवारण समझौते द्वारा नहीं हो पाता तो वह पार्टियों को अपना पक्ष रखने के लिए तर्कसम्मत अवसर देने के पश्चात अधिनिर्णय जारी कर सकता है या शिकायत अस्वीकार कर सकता है।

- (2) बैंकिंग लोकपाल पार्टियों द्वारा उनके समक्ष रखे गये साक्ष्यों, बैंकिंग विधि और व्यवहार संबंधी सिद्धांतों, निदेशों, समय-समय पर रिजर्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों और दिशानिर्देशों तथा ऐसी अन्य बातों पर भी विचार कर सकता है जो उनके मतानुसार शिकायत से संबंधित हो।
- (3) अधिनिर्णय में उसे पारित करने के कारणों का संक्षिप्त रूप से उल्लेख होगा।
- (4)⁶ उप खण्ड (1) के तहत दिए गए अधिनिर्णय में बैंक को दिए गए निदेश/निदेशों में, यदि कोई हो, उसके उत्तरदायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए तथा उसके अतिरिक्त या अन्यथा प्रत्यक्ष रूप से बैंक के कार्य या कोताही के कारण शिकायतकर्ता को हुई हानि के लिए क्षतिपूर्ति के रूप में बैंक द्वारा दी जाने वाली राशि भी शामिल होगी।
- (5) उप-खंड (4) में किसी प्रकार का उल्लेख होने के बावजूद, बैंकिंग लोकपाल के पास ऐसी राशि के भुगतान हेतु अधिनिर्णय पारित करने के लिए शक्ति नहीं होगी जो बैंक की भूलचूक के प्रत्यक्ष परिणामस्वरूप शिकायतकर्ता को हुई वास्तविक हानि से अधिक अथवा 10 लाख रुपये, जो भी कम हो।
- (6)⁷ क्रेडिट कार्ड के परिचालन की वजह से आनेवाली शिकायतों के मामलों में शिकायतकर्ता के समय की फिजूलखर्ची, शिकायतकर्ता द्वारा किए गए व्यय, शिकायतकर्ता को हुई परेशानी और मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए बैंकिंग लोकपाल शिकायतकर्ता को एक लाख रुपये तक का मुआवजा दिला सकता है।
- (7) अधिनिर्णय की एक प्रतिलिपि शिकायतकर्ता और बैंक को भेजी जायेगी।
- (8)⁸ जिस बैंक के विरुद्ध अधिनिर्णय दिया गया है वह उस पर तब तक लागू नहीं होगा जब तक कि शिकायतकर्ता अधिनिर्णय पारित होने से 15 दिनों की अवधि के भीतर मामले के पूर्ण और अंतिम निपटान स्वरूप स्वीकृति पत्र नहीं देता। शिकायतकर्ता यदि बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय को स्वीकार नहीं करता तथा 15 दिन की कथित अवधि के भीतर या बैंकिंग लोकपाल द्वारा प्रदान ऐसा समय जो 15 दिन की अवधि से अधिक न हो, के भीतर अपना स्वीकृति पत्र प्रस्तुत नहीं करता तो ऐसी स्थिति में अधिनिर्णय समाप्त तथा प्रभाव रहित हो जाएगा।
- (9)⁹ बैंक अधिनिर्णय के प्राप्त होने तथा शिकायतकर्ता द्वारा उप-खंड (8) के संदर्भ में उससे लिखित स्वीकृति के प्राप्त होने से एक माह के भीतर या बैंकिंग लोकपाल द्वारा प्रदान ऐसा समय जो 15 दिन की अवधि से अधिक न हो, के भीतर उसका अनुपालन करेगा और इसकी सूचना बैंकिंग लोकपाल को भेजेगा।

13 ¹⁰शिकायत अस्वीकार करना¹¹

⁶ अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4736 /13.01.01/2008-09 दिनांक 3 फरवरी 2009 द्वारा प्रतिस्थापित

⁷ अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4736 /13.01.01/2008-09 दिनांक 3 फरवरी 2009 द्वारा प्रतिस्थापित

⁸ अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4738 /13.01.01/2006-07 दिनांक 24 मई 2007

⁹ अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4638 /13.01.01/2006-07 दिनांक 24 मई 2007

¹⁰ अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4736 /13.01.01/2008-09 दिनांक 3 फरवरी 2009 द्वारा प्रतिस्थापित

¹¹ अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4638/13.01.01/2006-07 दिनांक 24 मई 2007 द्वारा प्रतिस्थापित

बैंकिंग लोकपाल किसी भी चरण में शिकायत को अस्वीकार कर सकता है, यदि उसे लगे कि शिकायत;

- क) खण्ड 8 में संदर्भित शिकायत के आधार पर नहीं अथवा अन्यथा खण्ड 9 के उप खण्ड (3) के अनुस्यू नहीं है; अथवा
- ख) खण्ड 12 के उप खण्ड (5) और (6) के अधीन निर्धारित बैंकिंग लोकपाल के आर्थिक अधिकार क्षेत्र के बाहर हो अथवा
- ग) विस्तृत दस्तावेजी साक्ष्य और मौखिक साक्ष्य पर विचार किया जाना अपेक्षित हो और बैंकिंग लोकपाल के सम्मुख इस प्रकार की शिकायत के अधिनिर्णयन के लिए उपयुक्त कार्यवाही न हो; अथवा
- घ) बिना किसी पर्याप्त कारण के; अथवा
- ड.) शिकायतकर्ता ने मामले में समुचित तत्परता नहीं बरती है; अथवा
- च) बैंकिंग लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई हानि अथवा क्षति अथवा असुविधा नहीं हुई है।

14. अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील:

(1)¹² ¹³खंड 12 के अधीन किसी अधिनिर्णय या खंड 13 के उप खंड (घ) से (च) तक में उल्लिखित कारणों से शिकायत की नामंजूरी से व्यथित कोई भी व्यक्ति, अधिनिर्णय या शिकायत की नामंजूरी की सूचना की प्राप्ति की तारीख से 30 दिन के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील कर सकता है;

बशर्ते बैंक द्वारा अपील के मामले में तीस दिन की अवधि खंड 12 के उप-खंड 6 के अधीन शिकायतकर्ता द्वारा अधिनिर्णय के स्वीकृति पत्र की बैंक द्वारा प्राप्ति की तारीख से शुरूहोगी; बशर्ते यदि अपीलीय प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो कि आवेदनकर्ता के पास समय के भीतर अपील नहीं करने का पर्याप्त कारण है तो वह अधिकतम 30 दिन की अवधि और बढ़ाने की अनुमति दे सकता है।

बशर्ते यह अपील बैंक द्वारा केवल अध्यक्ष या उनकी अनुपस्थिति में प्रबंध निदेशक या कार्यपालक निदेशक या मुख्य कार्यपालक अधिकारी या, समकक्ष श्रेणी के किसी अन्य अधिकारी की पूर्व स्वीकृति से ही फाइल की जा सकती है।

(2) सुनवाई के लिए पार्टियों को उचित मौका देने के बाद अपीलीय प्राधिकारी

- (क) अपील को रद्द कर सकता है ; या
- (ख) अपील को मान कर अधिनिर्णय रद्द कर सकता है; या

¹² अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4638/13.01.01/2006-07 दिनांक 24 मई 2007 द्वारा प्रतिस्थापित

¹³ अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4736 /13.01.01/2008-09 दिनांक 3 फरवरी 2009 द्वारा प्रतिस्थापित

- (ग) बैंकिंग लोकपाल को मामला फिर से निपटान हेतु इन निदेशों के साथ, जो अपील प्राधिकारी आवश्यक और उचित समझे, वापस भेज सकता है ; या
- (घ) अधिनिर्णय को आशोधित कर, ऐसा आशोधित अधिनिर्णय प्रभावी करने के लिए आवश्यक निदेश दे सकता है ;
- (ङ.) कोई अन्य आदेश, जो उसे सही लगे, दे सकता है ।

(3) अपील प्राधिकारी के आदेश का प्रभाव उसी तरह होगा, जैसा खंड 12 के अंतर्गत बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय या खंड 13 के अंतर्गत शिकायत अस्वीकार करना, जैसा भी मामला हो ।

15. ¹⁴बैंकों द्वारा आम जनता की सामान्य जानकारी के लिए योजना की मुख्य बातें प्रदर्शित करना

- (1) इस योजना के अधीन आनेवाले बैंक यह सुनिश्चित करें कि पीड़ित व्यक्ति द्वारा जिस बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज की जानी है, का संपर्क ब्यौरा और इस योजना का उद्देश्य बैंक के सभी कार्यालयों और शाखाओं में प्रमुख रूप से इस तरह से प्रदर्शित किया जाए कि उस कार्यालय या शाखा में आनेवाले व्यक्ति को इस योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी मिल सके।
- (2) इस योजना के अधीन आनेवाले बैंक यह सुनिश्चित करें कि यदि कोई इस योजना को देखना चाहे तो इस योजना की प्रति कार्यालय परिसर के भीतर नामित अधिकारी के पास अवलोकनार्थ उपलब्ध हो और इस आशय की जानकारी इस खण्ड के उप खण्ड (1) के अधीन लगाई जानेवाली नोटिस में दी जाती है तथा इस योजना की एक प्रति अपनी वेबसाइट पर भी डालें।
- (3) इस योजना के अधीन आनेवाले बैंक अपने क्षेत्रीय/आंचलिक कार्यालयों में नोडल अधिकारियों को नियुक्त करें और बैंकिंग लोकपाल के ऐसे संबंधित कार्यालय को उसकी सूचना दें जिसके अधिकारक्षेत्र में उक्त क्षेत्रीय/आंचलिक कार्यालय आता हो। इस तरह से नियुक्त किया गया नोडल अधिकारी बैंक का प्रतिनिधित्व करने और बैंक के खिलाफ बैंकिंग लोकपाल के पास दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने के लिए उत्तरदायी होगा। जहां कहीं एक बैंकिंग लोकपाल के अधिकार क्षेत्र में एक से अधिक अंचल/क्षेत्र आते हों तो ऐसे अंचलों अथवा क्षेत्रों के लिए नोडल अधिकारियों में से किसी एक को 'प्रधान नोडल अधिकारी' के रूप में नामित किया जाना चाहिए।

¹⁴ अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4736 /13.01.01/2008-09 दिनांक 3 फरवरी 2009 द्वारा प्रतिस्थापित

अध्याय V विविध

16. कठिनाइयों को दूर करना

यदि इस योजना के प्रावधानों को लागू करने में कोई कठिनाई आती हो, तो ऐसी कठिनाई दूर करने के लिए रिज़र्व बैंक जैसा आवश्यक एवं उचित समझे, प्रावधान बना सकता है, जो बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 या इस योजना से असंगत न हो।

17. बैंकिंग लोकपाल योजना, 1995 और 2002 की प्रयोज्यता

बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के प्रभावी होने से पूर्व लंबित शिकायतों का अधिनिर्णय एवं पहले से ही पारित अधिनिर्णय का कार्यान्वयन संबंधित बैंकिंग लोकपाल योजनाओं के प्रावधानों तथा उसके अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों के अनुसार होता रहेगा।

15 बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कराने के लिए ¹⁵फार्म

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाए)

सेवा में:

बैंकिंग लोकपाल

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय का स्थान

महोदय/महोदया,

विषय: ----- (बैंक का नाम) बैंक की -----

(शाखा का नाम) के खिलाफ शिकायत

शिकायत का विवरण इस प्रकार है :

1. शिकायतकर्ता का नाम

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता

.....

.....

पिन कोड :

फोन/फैक्स नं.

ई-मेल

3. जिसके विरुद्ध शिकायत की जा रही है (बैंक/

शाखा का पूरा नाम और पता)

¹⁵ अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4736/13.01.01/2008-09 दिनांक 3 फरवरी 2009 द्वारा प्रतिस्थापित

पिन कोड

.....
.....

फोन/फैक्स नं.

.....

4. बैंक अथवा क्रेडिट कार्ड खाते का पूरा विवरण (यदि कोई हो)

(जिस खाते के बारे में शिकायत की जा रही है कृपया उस खाते का प्रकार और संख्या बताएं अर्थात् बचत-खाता/ चालू खाता / कैश क्रेडिट खाता/ मीयादी जमा खाता/ऋण खाता इत्यादि)

.....

5. (क) शिकायतकर्ता द्वारा बैंक को पहले से ही की गयी शिकायत की तारीख :-----

(कृपया प्रतिवेदन की एक प्रतिलिपि संलग्न करें)

(ख) क्या शिकायतकर्ता ने कोई अनुस्मारक दिया? हां/नहीं

(कृपया अनुस्मारक की एक प्रतिलिपि संलग्न करें)

6. शिकायत की विषय-वस्तु (कृपया योजना का खंड 8 देखिए)

.....

.....

7. शिकायत का विवरण:

(यदि जरूरी हो तो अलग कागज पर लिखकर संलग्न करें)

.....

.....

.....

8. क्या बैंक से कोई जवाब (संबंधित बैंक द्वारा शिकायत प्राप्त करने के बाद एक माह की अवधि के भीतर) मिला? हां/नहीं

(यदि हां तो बैंक से मिले जवाब की प्रतिलिपि संलग्न करें)

9. बैंकिंग लोकपाल से किस प्रकार की राहत चाहिए।

.....
.....

(कृपया अपने दावे के समर्थन में यदि आपके पास कोई दस्तावेज हों तो उसकी प्रतिलिपि संलग्न करें)

10. शिकायतकर्ता ने मुआवजे के लिए जो दावा किया है उस संबंध में यदि आर्थिक हानि हुई है तो किस प्रकार की और कितनी ? रु

(कृपया योजना के खंड 12 (5) और 12 (6) देखिए)

11. संलग्न दस्तावेजों की सूची :

(कृपया सभी दस्तावेजों की प्रतिलिपियां संलग्न करें)

12. घोषणा:

(i) मैं/हम शिकायतकर्ता एतद्द्वारा निम्नानुसार घोषणा करता हूँ/ करती हूँ/ करते हैं :

क) ऊपर दी गयी सभी जानकारी सत्य और सही है; तथा

ख) मैंने/हमने ऊपर जो जानकारी दी है और जो दस्तावेज संलग्न किये हैं उनमें किसी भी तथ्य को छुपाया या गलत ढंग से प्रस्तुत नहीं किया गया है।

(ii) योजना के खंड 9(3)(क) और (ख) में बताए अनुसार एक वर्ष की अवधि पूरी होने से पहले ही यह शिकायत दायर की जा रही है।

(iii) मेरी/हमारी संपूर्ण जानकारी के अनुसार वर्तमान शिकायत की विषय-वस्तु को मेरे/हमारे या इसकी विषय-वस्तु से सम्बद्ध किसी भी पक्ष द्वारा कभी भी बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में दायर नहीं किया गया।

(iv) वर्तमान शिकायत के संबंध में किसी भी फोरम/न्यायालय/अभिनिर्णायक द्वारा निर्णय नहीं दिया गया है और न ही इनमें से किसी के पास इस बारे में कोई मामला लंबित है।

(v) मेरी/हमारी शिकायत के निवारण के लिए जरूरी और अपेक्षित जानकारी/दस्तावेजों के बारे में यदि बैंकिंग लोकपाल के अभिमत से जरूरी हुआ तो मैं/हम अपने बैंक को प्राधिकृत

करता हूँ/ करती हूँ/ करते हैं कि वह जानकारी/दस्तावेज़ बैंकिंग लोकपाल को उपलब्ध कराए जाएं।

(vi) मैंने/हमने बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 की विषय-वस्तु को नोट कर लिया है।

भवदीय,

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

नामांकन - (शिकायतकर्ता यदि बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में अथवा बैंकिंग लोकपाल के समक्ष अपना पक्ष प्रस्तुत करने हेतु किसी प्रतिनिधि का नामांकन करने के लिए इच्छुक है तो उसे निम्नलिखित घोषणा करनी होगी)

इस शिकायत के संबंध में सभी प्रकार की कार्रवाई के लिए मैं/हम एतद् द्वारा श्री/श्रीमती जो वकील नहीं हैं तथा जिनका पता है... .., को इस शिकायत की सारी प्रक्रिया के लिए मेरे/ हमारे प्रतिनिधि के रूप में नामांकित करता हूँ/करती हूँ/करते हैं और यह पुष्टि करता हूँ/करती हूँ/ करते हैं कि इनके द्वारा दिया गया कोई भी वक्तव्य, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे/हमारे लिए बाध्यकारी होगी। मेरे/हमारे प्रतिनिधि ने नीचे किये गये हस्ताक्षर मेरी/हमारी उपस्थिति में किये हैं।

स्वीकार

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

नोट : यदि शिकायत ऑनलाइन दर्ज की जा रही है तो हस्ताक्षर करने की जरूरत नहीं है।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के पते और परिचालन का क्षेत्र

केन्द्र	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय का पता	परिचालन का क्षेत्र ¹⁶
अहमदाबाद	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक ला गज्जर चेंबर्स आश्रम रोड अहमदाबाद-380 009 टेलीफोन सं.079-26582357 फैक्स सं. 079-26583325 ई-मेल: boahmedabad@rbi.org.in	गुजरात, दादरा एवं नगर हवेली संघशासित प्रदेश, दमण और दीव
बंगलूर	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक 10/3/8, नृपतुंगा रोड बंगलूर-560 001 बंगलूर-560 001 टेलीफोन सं.080-22210771/22275629 फैक्स सं.080-22244047 ई मेल: bobangalore@rbi.org.in	कर्नाटक
भोपाल	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक होशंगाबाद रोड पोस्ट बॉक्स सं.32 भोपाल-462011 टेलीफोन सं.0755-2573772/2573776 फैक्स सं.0755-2573779 ई-मेल: bobhopal@rbi.org.in	मध्य प्रदेश एवं छत्तीसगढ़
भुवनेश्वर	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक पंडित जवाहरलाल नेहरूमार्ग भुवनेश्वर-751 001 टेलीफोन सं.0674-2396207/2396008 फैक्स सं.0674-2393906 ईमेल: bobhubaneswar@rbi.org.in	उड़ीसा
चंडीगढ़	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक नया कार्यालय भवन सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा चंडीगढ़-160 017 टेलीफोन सं. 0172-2721109/2721011	हिमाचल प्रदेश, पंजाब चंडीगढ़ संघ शासित क्षेत्र और हरियाणा के पंचकुला, यमुना नगर और अम्बाला जिले

	फैक्स सं.0172-2721880 ई मेल: bochandigarh@rbi.org.in	
चेन्नै	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक फोर्ट ग्लेसिस चेन्नै-600 001 टेलीफोन सं.044-25399170/ 25395968/25399159 फैक्स सं.044-25395488 ई मेल: bochennai@rbi.org.in	तमिलनाडु, पुडुचेरी संघ शासित क्षेत्र (माहे क्षेत्र को छोड़कर) और अंदमान तथा निकोबार द्वीप समूह
गुवाहाटी	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक स्टेशन रोड, पान बाज़ार गुवाहाटी-781 001 टेलीफोन सं.0361-2542556/2540445 फैक्स सं.0361-2540445 ई मेल: boguwahati@rbi.org.in	असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिज़ोरम, नागालैंड और त्रिपुरा
हैदराबाद	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक 6-1-56, सचिवालय मार्ग सैफाबाद, हैदराबाद-500 004 टेलीफोन सं.040-23210013/23243970 फैक्स सं.040-23210014 ई मेल: bohyderabad@rbi.org.in	आंध्र प्रदेश
जयपुर	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक राम बाग सर्किल टोंक रोड, पोस्ट बॉक्स सं.12 जयपुर-302 004 टेलीफोन सं.0141-2570357/2570392 फैक्स सं.0141-2562220 ई मेल: bojaipur@rbi.org.in	राजस्थान
कानपुर	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक एम.जी.रोड, पोस्ट बॉक्स सं.82 कानपुर-208 001 टेलीफोन सं.0512-2306278/2303004 फैक्स सं.0512-2305938 ई मेल: bokanpur@rbi.org.in	उत्तर प्रदेश (गाजियाबाद और गौतम बुद्ध नगर जिलों को छोड़कर) और उत्तरांचल
कोलकाता	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड	पश्चिम बंगाल और सिक्किम

	कोलकाता- 700 001 टेलीफोन सं.033-22306222/22305580 फैक्स सं.033-22305899 ई मेल : bokolkatta@rbi.org.in	
मुंबई	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक गारमेट हाउस, तल मंजिल डॉ.ए.बी.रोड, वर्ली मुंबई-400 018 टेलीफोन सं.022-24924607/24960893 फैक्स सं.022-24960912 ई मेल : bomumbai@rbi.org.in	महाराष्ट्र और गोवा
नई दिल्ली	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक 6, संसद मार्ग, दूसरी मंजिल नई दिल्ली-110 001 टेलीफोन सं.011-23725445/23710882 फैक्स सं.011-23725218 ई मेल : bonewdelhi@rbi.org.in	दिल्ली, जम्मू और कश्मीर, और उत्तर प्रदेश के गाजियाबाद और गौतम बुद्ध नगर ज़िले हरियाणा (पंचकुला, यमुना नगर और अंबाला जिलों को छोड़कर)
पटना	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक साउथ गांधी मैदान पटना-800 001 टेलीफोन सं.0612-2322569/2323734 फैक्स सं.0612-2320407 ई मेल : bopatna@rbi.org.in	बिहार और झारखंड
तिस्वनंतपुरम	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक बेकरी जंक्शन तिस्वनंतपुरम-695 003 टेलीफोन सं.0471-2332723/2323959 फैक्स सं.0471-2321625 ई-मेल : bothiruvananthapuram @rbi. org.in	केरल, संघशासित लक्ष द्वीप और संघशासित पुडुचेरी (केवल माहे क्षेत्र)

16. अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4736 /13.01.01/2008-09 दिनांक 3 फरवरी 2009 द्वारा प्रतिस्थापित

दिवंगत ग्राहकों के खातों में जमा बकाया राशि का उत्तरजीवी दावेदारों को भुगतान

यदि उत्तरजीवियों के बीच किसी प्रकार का विवाद न हो और सभी विधिक वारिस बैंक को क्षतिपूर्ति पत्र देने को तैयार हों तो बैंक को विधिक वारिसों से उत्तराधिकार प्रमाणपत्र देने पर बल नहीं देना चाहिए चाहे उसमें कितनी भी राशि का दावा हो. परंतु जहां बैंक को किसी दिवंगत जमाकर्ता के एकमात्र विधिक वारिस (वारिसों) के दावे (दावों) की वास्तविकता के संबंध में उचित संदेह हो, वहाँ दावों के निपटान में उपयुक्त सुरक्षोपाय करें.

विधिक वारिसों के बीच किसी प्रकार का विवाद न होने के मामलों में दावों के निपटान की प्रक्रिया/कागजात को बहुत सरल कर दिया गया है :

1. रुपये 50,000/- तक के कुल योग वाले दावे निम्नलिखित कागजात प्रस्तुत करने पर निपटाए जाएंगे :

क) दिवंगत के परिवार से परिचित किसी ऐसे व्यक्ति सहित, जो बैंक को भी स्वीकार्य हो, दावेदारों द्वारा दावे के प्रपत्र पर हस्ताक्षरित घोषणा पत्र.

ख) सभी दावेदारों से स्टांपयुक्त क्षतिपूर्ति पत्र (उनके अतिरिक्त जिन्होंने स्टांप युक्त डिस्क्लेमर पत्र प्रस्तुत किए हों)

(रुपये 50,000/- तक के दावों में जमानतदार(Surety) की कोई आवश्यकता नहीं है.)

2. रुपये 50,000/- से रुपये 1 लाख तक के कुल योग वाले बकाया राशि के दावे

क) किसी स्वतंत्र सम्मानित व्यक्ति, जो दिवंगत के परिवार से सम्बद्ध न हो और बैंक को स्वीकार्य हो, से घोषणापत्र.

ख) दावा की गई राशि के स्तर का एक जमानतदार(Surety). यदि एक जमानतदार को राशि की दृष्टि से उपयुक्त न समझा जाए तो अन्य जमानतदार की व्यवस्था की जाए (दोनों जमानतदारों का राशि की दृष्टि से उपयुक्त हों).

ग) समस्त दावेदारों से स्टांप युक्त क्षतिपत्र (उनके अतिरिक्त जिन्होंने स्टांपयुक्त डिस्क्लेमर पत्र प्रस्तुत कर दिया है.)

3. रुपये 1 लाख से अधिक कुल बकाया राशि वाले दावे

क) समस्त दावेदारों द्वारा "दावा फॉर्म" पर हस्ताक्षर किए जाएँ (उनके अतिरिक्त जिन्होंने स्टांपयुक्त डिस्क्लेमर पत्र प्रस्तुत कर दिया है.)

ख) किसी स्वतंत्र सम्मानित व्यक्ति, जो दिवंगत के परिवार से सम्बद्ध न हो और बैंक को स्वीकार्य हो, से स्टांप युक्त शपथ पत्र .

ग) दावे की राशि के स्तर का एक जमानतदार. यदि दावा की गई राशि के लिए एक जमानतदार उपयुक्त न लगे तो एक और जमानतदार लिया जाए (जो दोनों मिलकर दावा की गई राशि के लिए उपयुक्त हों.)

घ) समस्त दावेदारों से स्टाम्प युक्त क्षतिपूर्ति पत्र (उनके अतिरिक्त जिन्होंने स्टाम्पयुक्त डिस्कलेमर पत्र प्रस्तुत कर दिया है.)

समस्त मामलों में बैंक इन बातों की जांच करके स्वयं को संतुष्ट करेगा कि दिवंगत की परिसंपत्तियों का कोई और दावेदार तो नहीं है, ग्राहक की मृत्यु निर्वसीयत हुई है दावेदारों के बीच किसी भी प्रकार का विवाद नहीं है और समस्त दावेदार क्षतिपूर्ति पत्र पर हस्ताक्षर करें

भारतीय स्टेट बैंक
State Bank of India
कारपोरेट केंद्र, मुंबई
Corporate Centre, Mumbai

ई-परिपत्र
प्रणाली एवं कार्यविधि
क्र.सं. : 829/2014-15
परिपत्र सं : एनबीजी/एस एंड जी-मिस/6/2014-15
शनिवार, 11 अक्टूबर 2014

मास्टर परिपत्र
दृष्टिबाधितों के लिए बैंकिंग सुविधाएं

भारतीय स्टेट बैंक
संगठनात्मक योजना और प्रणाली एवं कार्यविधि विभाग
कारपोरेट केंद्र, मुंबई

अनुक्रमणिका

पैरा क्र.

विवरण

पृष्ठ ___

परिपत्र क्र. : एसएंडपी/2014-15/एमसी/01

30 सितंबर 2014

सभी शाखाएं/स्थानीय प्रधान कार्यालय

महोदया/महोदय,

मास्टर परिपत्र

दृष्टिबाधितों के लिए बैंकिंग सुविधाएं

“दृष्टिबाधितों के लिए बैंकिंग सुविधाएं” विषय पर परिचालन आदेश समय समय पर परिपत्रों/अनुदेश पत्रों के माध्यम से जारी किए जाते रहे हैं। परिचालन पदाधिकारियों को एक स्थान पर वर्तमान अनुदेश उपलब्ध करवाने की दृष्टि से एक मास्टर परिपत्र तैयार किया गया है। इस परिपत्र में सभी वर्तमान परिपत्र/अनुदेश शामिल और संलग्न किए गए हैं। हम सूचित करते हैं कि मास्टर परिपत्र में 30 सितंबर 2014 तक जारी और संलग्न सूची में सम्मिलित सभी पिछले अनुदेशों को समेकित किया जाता है।

भवदीय,

हस्ता/-

उप प्रबंध निदेशक एवं कारपोरेट विकास अधिकारी

1. पृष्ठभूमि :

दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को जमा खाता सुविधा उपलब्ध करवाने से संबंधित बैंक के अनुदेश बैंक अनुदेशावली खंड II, जमाराशियां अध्याय 3 और 4 में दिए गए हैं। ये अनुदेश दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध करवाने के बदले बैंकिंग परिदृश्य के अनुरूप हैं और भारतीय रिजर्व बैंक से समय समय पर प्राप्त पर्यवेक्षी एवं विनियामक दिशानिर्देशों का और विस्तृत रूप हैं।

2. उपलब्ध सुविधाएं

यहां नीचे उल्लिखित सभी बैंकिंग सुविधाएं जिनका दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों द्वारा उपयोग किया जा सकता है, आम ग्राहकों पर लागू इस सुविधा से संबंधित सामान्य शर्तों के अधीन हैं। संबंधित सुविधा के सामने उल्लिखित प्रत्येक विशिष्ट शर्तें/सावधानियां इस सुविधा से संबंधित उक्त सामान्य शर्तों के अतिरिक्त हैं। आम व्यक्तियों के लिए उपलब्ध निम्नलिखित बैंकिंग सुविधाएं दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए भी उपलब्ध हैं।

1. जमा खाते
2. एटीएम कार्ड
3. इंटरनेट बैंकिंग
4. सुरक्षित जमा लॉकर
5. ऋण

2(1) जमा खाते

ए) सामान्य

- i) कोई दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति अपने अकेले के नाम में या अन्य व्य (व्यक्तियों) का एकसी एकल स्वत्वधारिता संस्थाओं/फर्मों/भागीदारों के नाम में चेक परिचालित जमा खाता खोल सकता है जिसमें दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति सम्मिलित है (हैं)।
- ii) किसी दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति के नाम में बचत बैंक खाता खोलने के लिए दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति के हालिया फोटो की दो प्रतियां, एक प्रति खाता खोलने के फार्म पर लगाई जाएगी और दूसरी प्राधिकृत अधिकारी द्वारा विधिवत अनुप्रमाणित पास बुक पर लगाई जाएगी।
- iii) जमाकर्ता दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित है, इस बात की स्पष्ट टिप्पणी या इसके उल्लेख वाली एक रबड़ स्टाम्प खाता खोलने के फार्म पर लगाई जाएगी और सिस्टम में भी इसकी स्पष्ट टिप्पणी पर्यवेक्षी अधिकारी के आचक्षरों/अधिप्रमाणन के अंतर्गत दर्ज की जाएगी।
- iv) यदि कोई दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति अनपढ़ या पढ़ा लिखा हो किंतु एक समान हस्ताक्षर न कर पाता हो तो उसके अँगूठे का निशान खाता खोलने के फार्म, जमा पर्चियों और आहरण

आदेश फॉर्मों पर अवश्य लिया जाना चाहिए और अन्य सभी निर्धारित सावधानियां अनपढ़ जमाकर्ताओं के खातों को खोलने और संचालित करने के लिए बरती जानी चाहिए।

v) परंतु, यदि कोई दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति अनपढ़ है और वह एक समान हस्ताक्षर कर सकता है तो वह खाता खोलने के फार्म, जमापत्रियां और आहरण आदेश फार्मों पर करेगा।

vi) **स्वयं परिचालित चेक सुविधा :**

- दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ता यदि चाहें तो उन्हें निम्नलिखित शर्तों पर स्वयं आहरित चेकों के माध्यम से अपने खाते परिचालित करने की अनुमति दी जा सकती है।
- यदि दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ता मानता है (मानते हैं) कि वे दृष्टिबाधिता/किसी अन्य अशक्तता के कारण एकरूप हस्ताक्षर नहीं कर पाएगा/पाएंगे और उसे "ध्यानार्थ-जमाकर्ता दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित" स्टाम्प जमाराशियां अनुलग्नक ग (i) लगाए जाने पर कोई आपत्ति नहीं है तो चेक के 'हस्ताक्षर में अंतर' के कारण "चेक बिना भुगतान लौटाया जा रहा है" टिप्पणी के साथ न प्राप्त हो ऐसी स्थिति से बचने के लिए जमाकर्ता एलसीपीसी से चेक बुक प्राप्त होने पर बैंक में लेकर आए और चेकों पर सावधानी बरतने संबंधी टिप्पणी को स्टाम्प लगाने का एक लिखित अनुरोध करे और/या चेकों पर अंगूठे का निशान लगा दे।
- बैंक अधिकारी ग्राहक की लिखित सहमति से चेक बुक (प्रत्येक चेक पन्ने) पर "ध्यानार्थ-जमाकर्ता दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित" (जमाराशियां अनुलग्नक सी (i) पर सावधानी बरतने संबंधी टिप्पणी को स्टाम्प लगाने की व्यवस्था करेगा जिससे बैंक अधिकारियों/परिचालन स्टाफ को सतर्क किया जा सके।
- चेक पर खाताधारक के अंगूठे का निशान बैंक अधिकारी द्वारा निर्धारित फॉरमेट (जमाराशियां अनुलग्नक - सी (ii व iii) के अनुसार बैंक स्टाम्प/सील सहित अपने हस्ताक्षर एसएस नंबर के साथ विधिवत अधिप्रमाणित करेगा।
- दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को प्रदान की जाने वाली बैंकिंग सुविधाओं के कार्यक्षेत्र का विस्तार करने के लिए उन्हें बैंकों और वित्तीय संस्थाओं को 'पोस्ट डेटिड चेक' जारी करने देगा।
- विशिष्ट प्रयोजनों जैसे ऋण चुकौती युटिलिटी बिलों आदि के लिए रेखांकित चेक बुक दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ताओं को अनुरोध करने पर जारी की जाएगी। अन्यथा चेकों को जारी करते समय क्रॉस किया जाएगा।
- यदि 'स्वयं परिचालित चेक सुविधा खाता' दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित का हो तो स्वयं काटे गए चेकों का थर्ड पार्टी नकद भुगतान करने दिया जाएगा।
- किसी दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित खाताधारक द्वारा अनुरोध किए जाने पर बैंक विनिर्दिष्ट आदाता (पेई) के नाम में चेक जारी करेगा जिससे रिटेल लोन युटिलिटी बिलों आदि के लिए समय समय पर भुगतान किया जा सके। बैंक अधिकारी दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित खाता धारक की उपस्थिति में चेक भरने में सहायता करेगा।
- ऐसा/ऐसे चेक जारी करते समय खाताधारक के अंगूठे का निशान चेक पर विधिवत लगाया जाना चाहिए और इस पर बैंक अधिकारी द्वारा हस्ताक्षर करके एसएस नंबर लिखकर बैंक

स्टाम्प (जमाराशियां - सी (ii व iii) के सहित अधिप्रमाणित किया जाएगा यदि दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ता एकरूप हस्ताक्षर न कर पाता हो।

- यदि दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ता एकरूप हस्ताक्षर न कर पाता हो तो उसके हस्ताक्षरों से काटे गए चेक उस समय बिना भुगतान के नकार दिए जाएंगे यदि चेक पर उसके द्वारा किए गए हस्ताक्षर बैंक अधिकारी द्वारा अधिप्रमाणित नहीं किए जाते हैं।
- दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित खाताधारक/भावी ग्राहक को खाता खोलते समय वर्तमान व्यवस्था जमा अनुलग्नक ए/बी जो लागू हो के तहत उसके अधिकारों और दायित्वों को पढ़कर सूचित/स्पष्ट किया जाएगा। खाताधारक द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित निर्धारित फॉर्मेट पर घोषणापत्र (जमाराशियां अनुलग्नक ए/बी) पर दो प्रतियों में प्राप्त किया जाएगा। एक प्रति शाखा में अलग से फाइल की जाएगी और डिजीजन शाखा प्रबंधक की कस्टडी में रहेगी जबकि दूसरी प्रति एलसीपीसी को भेजते समय खाताखोलने के फार्म के साथ लगाई जाएगी।

ख) बचत बैंक और चालू खाते :

- i) ऐसे सभी मामलों में जहां दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ता द्वारा कोई आहरण आदेश फार्म या कोई जमा पर्ची प्रस्तुत की जाती है तो किसी पर्यवेक्षी अधिकारी द्वारा दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ता व्यक्ति से पूछताछ करके सुनिश्चित किया जाएगा कि उसमें सही राशि दर्ज की गई है। आहरण के मामले में कोई पर्यवेक्षी अधिकारी अपनी संतुष्टि करेगा कि सही राशि का भुगतान किया गया है। इस प्रकार का सत्यापन करने वाला अधिकारी संबंधित वाउचर पर यह टिप्पणी दर्ज करेगा कि उसने इस संबंध में आवश्यक पूछताछ कर ली है।
- ii) दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ता को नकद भुगतान के कार्य में अतिरिक्त सावधानी बरतने के मामले को छोड़कर आहरण पर्ची के माध्यम से राशि आहरित करने से संबंधित अन्य सभी नियम पढ़े-लिखे जमाकर्ता और 'अनपढ़ दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ताओं' दोनों के लिए समान हैं।
- iii) यदि कोई दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति पैसा निकालने के लिए स्वयं उपस्थित होने की स्थिति में न हो तो खाते से पैसा निकालने के लिए इस आशय का एक प्राधिकार पत्र हस्ताक्षर करके या अँगूठे का निशान लगाकर प्रस्तुत किया जाएगा कि अमुक व्यक्ति को बैंक से पैसा लेने के लिए प्राधिकृत किया गया है जो बैंक के परिचित दो व्यक्तियों द्वारा या किसी मजिस्ट्रेट द्वारा अपने कोर्ट सील लगाकर विधिवत अनुप्रमाणित किया जाएगा। ऐसे आहरण के प्राधिकार पत्र के साथ पास बुक भी प्रस्तुत की जाए।

iii) चेक द्वारा परिचालित खाते :

ए) दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति अकेले (अर्थात् स्वयं परिचालित या किसी पॉवर आफर अटर्नी के माध्यम से) अथवा निम्नानुसार किसी अन्य व्यक्ति के माध्यम से खाता परिचालित कर सकेगा

:

(i) दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ता के अकेले नाम में खाते में चेक द्वारा परिचालन

(i) दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ता के अकेले के नाम में खोले गए खाते में चेक द्वारा परिचालन के लिए अनुमति दी जाती रहेगी। इसके लिए खाताधारक द्वारा विधिवत अधिकृत 'पॉवर आफ अटर्नी' के हस्ताक्षर जरूरी होंगे।

(ii) यदि जमाकर्ता किसी पॉवर आफ अटर्नी के माध्यम से 'अकेले के नाम' में अपना खाता परिचालित करने से इनकार कर देता है और स्वयं परिचालित चेक सुविधा खाते के लिए आग्रह करता है तो इसका अनुरोध इस दस्तावेज में इसके पहले स्वयं परिचालित चेक सुविधा के अंतर्गत उल्लिखित शर्तों के अनुसार स्वीकार किया जाएगा।

(ii) दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ता (जमाकर्ताओं) के संयुक्त खाते में चेक द्वारा परिचालन

(i) यदि जमाकर्ताओं में से कोई एक दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति हो तो संयुक्त खाता 'दोनों में कोई एक या उत्तरजीवी' अथवा 'हममेंसे कोई एक या उत्तरजीवी' द्वारा परिचालित के रूप में खोला जाएगा।

(ii) दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ता इस दस्तावेज में इसके पहले स्वयं परिचालित चेक सुविधा के तहत उल्लिखित शर्तों के अनुसार स्वयं परिचालित चेक सुविधा का उपयोग करके खाता परिचालित कर सकेगा जबकि ऐसा सह जमाकर्ता जो दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित/दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित नहीं है, सामान्यतया चेको के माध्यम से खाता परिचालित कर जाएगा।

(ii) यदि दोनों/सभी संयुक्त खाताधारक दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित/दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित हैं तो खाता निम्नानुसार परिचालित किया जाएगा :

1) संयुक्त खाताधारकों के द्वारा विधिवत अधिकृत अटर्नी (दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित/दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित) के माध्यम से।

2) यदि दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ता/खाताधारक अपना 'चेक सुविधा खाता' 'पावर आफ अटर्नी के माध्यम से संयुक्त नामों में परिचालित करने से इनकार कर देता है और 'स्वयं/संयुक्त परिचालित चेक सुविधा खाता' चलाने के लिए आग्रह करता है तो उनके अनुरोध को इस दस्तावेज में इसके पहले स्वयं परिचालित चेक सुविधा के तहत उल्लिखित शर्तों के अनुसार स्वीकार कर लिया जाएगा।

'यदि ग्राहक स्वयं परिचालित चेक सुविधा के लिए आग्रह करता है तो सभी चेक परिचालित खातों चाहे संयुक्त नाम में हो या अन्य व्यक्तियों के साथ संयुक्त नाम में स्वयं परिचालित चेक सुविधा के लिए विनिर्दिष्ट शर्तें लागू होंगी।'

ग) मीयादी/सावधि जमा :

- i) दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ताओं से सावधि जमाराशियां उन्हीं शर्तों पर स्वीकार की जाएंगी जिन शर्तों पर अन्य जमाकर्ताओं से स्वीकार की जाती है। इसकी प्रक्रिया वही होगी जो दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों के नाम में खोले गए बचत बैंक खातों के मामले में अपनाई जाती है। जमाकर्ताओं को तीन वर्ष से अधिक की अवधियों के लिए रखी गई जमाराशियों के मामले में तीन वर्षों के बाद नए फोटो देने होंगे। ये अनुदेश डायरी में दर्ज किए जाएंगे और नए फोटो लेने के लिए आवश्यक व्यवस्था उचित समय पर की जाएगी।
- ii) जमा रखने के लिए प्रस्तुत की जाने वाली राशियों के आवेदन फार्म (अर्थात सीओएस 100 आर) पर जमाकर्ता(ओं) से जमाकता (ओं) का (के) नाम, अवधि और जमाराशि सुनिश्चित करने के बाद हस्ताक्षर करके आवेदन फार्म की इनमें से प्रत्येक मद को अधिप्रमाणित करेगा।
- iii) ऐसे दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ता (ओं) के मामले में जिनका (जिनके) बचत बैंक खाता (खाते) हमारे बैंक में नहीं है, बचत बैंक आहरणों को पारित करने की निर्धारित प्रक्रिया पूरी की जाएगी। यदि जमाकर्ता ब्याज की राशि लेने के लिए बैंक में व्यक्तिगत रूप से संपर्क नहीं करता है, तो उसके पक्ष में एक बैंकर चेक जारी किया जाएगा जिसका भुगतान दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित जमाकर्ता (ओं) द्वारा बचत बैंक खाते से पैसा निकालने पर लागू सभी सावधानियां बरतने के बाद किया जाएगा।
- iv) किसी जमाराशि की अवधि पूरी होने पर जमाराशि का भुगतान/विस्तारण अन्य जमाकर्ता (ओं) के लिए लागू प्रक्रिया की सामान्य अनुक्रम में पूर्ति करके किया जाएगा।
- v) बचत बैंक खाते बंद करने की प्रक्रिया को जमाराशि का भुगतान करते समय पूरा किया जाएगा।
- vi) जमा संसूचना पर हस्ताक्षर करने वाला अधिकारी ब्याज के भुगतान या विस्तारण या अदायगी के प्रभाव और शर्तों के बारे में जमाकर्ता को बता देगा तथा आवेदन फॉर्म के पीछे इस आशय की एक उचित टिप्पणी दर्ज करेगा।

2(2) एटीएम कार्ड सुविधा :

ऐसे दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्य (विभिन्न सुविधाएं प्राप्त करने के लिए अपने खातों के परिचालन हेतु एटीएम कार्डों का उपयोग बिल्कुल वैसे ही कर सकते हैं जैसे सामान्य व्य कर सकते हैं सिवाय इसके कि ऐसे मामले में इस आशय का एक घोषणा पत्र एटीएम अनुलग्नक-1 के अंतर्गत निर्धारित फॉर्मेट में प्रस्तुत करना होगा कि एटीएम सुविधा के परिचालन से संबंधित सभी नियम एवं विनियम कार्डधारकों को उनकी भाषा में स्पष्ट कर दिए गए हैं और वे सुनिश्चित करेंगे कि उन्हें जारी पिन और एटीएम कार्ड वे सुरक्षित रखेंगे।

2(3) इंटरनेट बैंकिंग सुविधा :

- i) दृष्टिबाधित ग्राहकों द्वारा इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करने की सुविधा हमारी स्थायी इंटरनेट बैंकिंग साइट <https://www.onlinesbi.com> पर उपलब्ध है।

- ii) इंटरनेट बैंकिंग सुविधा प्राप्त करने के लिए दृष्टिबाधित ग्राहक का बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार शाखा में एक बचत बैंक/चालू खाता होना चाहिए और वह अन्य ग्राहकों को उपलब्ध सुविधाएं प्राप्त कर सकता है।
- iii) इंटरनेट बैंकिंग सुविधा निर्धारित रजिस्ट्रेशन फॉर्म (इंटरनेट बैंकिंग अनुलग्नक-ख) पर दृष्टिबाधित ग्राहकों के लिए रखी गई सेवा शर्तों (इंटरनेट बैंकिंग अनुलग्नक-सी) को स्वीकार करते हुए इंटरनेट बैंकिंग सुविधा के लिए उसका अनुरोध प्राप्तहोने के बाद दृष्टिबाधित ग्राहक का खाता रखने वाली शाखा द्वारा उपलब्ध करवाई जाएगी।
- iv) ग्राहक के ब्योरे का सत्यापन करने के बाद शाखाएं सामान्य पीपीके जारी करेंगी या इंटरनेट बैंकिंग विभाग, जीआईटीसी को 'ब्रेल प्री प्रिंटेड किट' जारी करने का अनुरोध इंटरनेट बैंकिंग अनुलग्नक-डी पर फ़ैक्स नंबर 022-27563478 पर फ़ैक्स करेंगी।
- v) यह किट जीआईटीसी स्थित इंटरनेट बैंकिंग विभाग द्वारा शाखा को भेजी जाएगी और शाखा इसे ब्रांच एडमिन इंटरफेस साइट (192.168.25.52) के माध्यम से उसके खाते से ठीक से मैप करने के बाद और इंटरनेट बैंकिंग अनुलग्नक-ए में दी गई प्रक्रिया के अनुसार सीबीएसमें रजिस्ट्रेशन प्रक्रिया पूरी करने के बाद दृष्टिबाधित ग्राहक को सौंपे जाने के लिए आगे भेजेगी।
- vi) डैडमैन्स स्विच की सुविधा बैंक की स्थायी इंटरनेट बैंकिंग साइट में दृष्टिबाधित ग्राहकों के लिए उपलब्ध करवाई जाएगी। इस स्विच पर दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित ग्राहकों को किन्हीं अपरिहार्य परिस्थितियों में या अधिकारों से अधिक प्रयोग किए जाने पर समग्र ऐप्लीकेशन को लॉक किया जा सकेगा। लॉक खोलने की प्रक्रिया इंटरनेट बैंकिंग अनुलग्नक-क में स्पष्ट की गई है।

2(4). सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा :

- ए) सुरक्षित जमा लॉकर दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्य (यों) पढ़े-लिखे या अनपढ़ व्यक्तियों के नाम में अकेले या किसी अन्य व्यक्ति के साथ संयुक्त रूप से आबंटित किया जा सकेगा बशर्ते वह बैंक का एक ग्राहक हो जिसका हमारे पास बचत बैंक खाता हो।
- बी) पढ़े-लिखे दृष्टिबाधित लॉकर किरायेदार को भी अपने हस्ताक्षर सहित अपने अंगूठे का निशान लगाना होगा और शाखा में उपलब्धता के आधार पर दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति को कब्जे या अतिरिक्त (व्यक्तिगत) लॉकिंग सुविधा के साथ लॉकर आबंटित किए जाएंगे जिससे उनका भरोसा बना रहे। पर्सनल लॉक का उपयोग न करना लॉकर किरायेदार की इच्छा पर निर्भर करेगा।
- सी) यदि लॉकर दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित के अकेले के नाम में आबंटित किए गए हैं तो वह लॉकर परिचालित कर सकता/सकती है।

i) **पॉवर आफ अटर्नी धारक के माध्यम से**

बैंक अन्य व्यक्ति के पक्ष में नोटरीकृत "पॉवर आफ अटर्नी" स्वीकार कर सकता है। यह व्यक्ति दृष्टिबाधित व्यक्ति की ओर से लॉकर ऑपरेट करेगा। इसके बाद ही बैंक नोटरीकृत पॉवर आफ अटर्नी प्राप्त विधिवत प्राधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षरों के तहत लॉकर परिचालित करने की अनुमति देगा।

ii) **स्वयं परिचालित लॉकर सुविधा**

उसे स्वयं परिचालित लॉकर सुविधा का उपयोग करने की अनुमति दी जा सकती है यदि वह लॉकर में रखी गई वस्तुओं को पहचानने में समर्थ हो और किसी अन्य व्यक्ति की सहायता के बिना इन्हें निकालने की स्थिति में हो पर उसे इसके लिए निर्धारित फॉरमेट (एसडीएल अनुलग्नक ए) पर निम्नलिखित शर्तों का पालन करने के लिए वचनपत्र प्रस्तुत करे। (इस आशय का वचनपत्र क्षतिपूर्ति सह वचन पत्र में सम्मिलित किया गया है।

- लॉकर किरायेदार को स्पष्ट जानकारी दी जानी चाहिए कि बैंक लॉकर में रखी गई वस्तुओं के लिए जिम्मेदार नहीं है।
- लॉकर केवल किरायेदार द्वारा ही ऑपरेट किया जा सकेगा। लॉकर उपयोग रजिस्टर पर हमेशा दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति द्वारा बैंक से परिचित किसी व्यक्ति की उपस्थिति में हस्ताक्षर किए जाएंगे। बैंक से परिचित यह व्यक्ति बैंक का ग्राहक हो। लॉकर प्रभारी से भिन्न बैंक का कोई अन्य अधिकारी भी साक्षी के रूप में हस्ताक्षर करे।
- किरायेदार द्वारा लॉकर के प्रत्येक परिचालन के जोखिम को स्वयं वहन किया जाएगा और भविष्य में किसी दावे के लिए बैंक देनदार नहीं होगा।
- लॉकर परिचालन पूरा होते ही लॉकर प्रभारी सुपरवाइजर लॉकर कक्ष में स्वयं जाएंगे और जांच करेगा कि उस लॉकर कैबिनेट का ठीक से तालाबंद किया गया है और लॉकर कक्ष में कोई चीज छोड़ी नहीं गई है। यह सब किसी दूसरे व्यक्ति को लॉकर परिचालन के लिए अनुमति देने के पूर्व कर लिया जाना चाहिए।
- सुपरवाइजर द्वारा लॉकर किरायेदार को आवेदक के शाखा परिसर छोड़ने के पहले यह सूचित किया जाना चाहिए कि उसने लॉकर कैबिनेट का जांच कर ली है और उसका ठीक से तालाबंद कर दिया है और लॉकर कक्ष में कोई चीज छोड़ी नहीं गई है। इससे लॉकर आवेदक का भरोसा बढ़ जाएगा।
- बैंक अधिकारी द्वारा उपर्युक्तानुसार किरायेदार को आवश्यक जानकारी दिए जाने का एक घोषणा पत्र प्राप्त कर लिया जाए जो लॉकरों के प्रभारी सुपर वाइजर द्वारा विधिवत प्रति हस्ताक्षरित हो। घोषणा निम्नानुसार लॉकर उपयोग पत्र के पीछे की जानी चाहिए :

"मैं घोषित करता हूँ कि लॉकर प्रभारी द्वारा मुझे लॉकर कैबिनेट ठीक से बंद कर दिए जाने के बारे में बता दिया गया है।"

बी) यदि लॉकर दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति (यों) को किसी अन्य व्यक्ति (यों) के साथ संयुक्त नाम में आबंटित किया गया है।

(i) **यदि संयुक्त किरायेदारों में एक दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित नहीं है :**

दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति को ऐसी संयुक्त परिचालन सुविधा उपलब्ध करवाई गई हो सकती है जिसमें एक सह-किरायेदार दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित नहीं है। ऐसे मामलों में निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन किया जाए :

1. यदि किरायेदारों में एक दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित है तो भी संयुक्त नाम में लॉकर आबंटित किया जा सकता है। सह-किरायेदार जो दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित नहीं है, की दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित किरायेदार के साथ संयुक्त रूप से लॉकर परिचालित करने की अनुमति दी जा सकती है।

2. कभी भी, संयुक्त खाताधारक को दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित खाताधारक की उपस्थिति के बिना लॉकर परिचालित करने की अनुमति न दी जाए।

3. लॉकर उपयोग रजिस्टर में हस्ताक्षर दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति के साथ-साथ संयुक्त खाताधारक द्वारा बैंक से परिचित व्यक्ति की उपस्थिति में उससे साक्षी के रूप में हस्ताक्षर करवाकर ही किए जाने चाहिए।

(ii) **यदि सभी संयुक्त खाता धारक दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित हैं :**

यदि लॉकर दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी हममें से कोई एक या उत्तरजीवी या संयुक्त परिचालन की किसी अन्य विधि आधार पर संयुक्त रूप से परिचालित किया जाना है और सभी किरायेदार दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित हैं और वे संयुक्त परिचालित लॉकर सुविधा के लिए आग्रह करते हैं और इस आशय का वचनपत्र प्रस्तुत करने के लिए तैयार हैं तो लॉकर सुविधा से उन्हें वंचित न रखा जाए।

5. **ऋण और अग्रिम :**

दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति बैंक से वैयक्तिक और शिक्षा ऋण सुविधाएं प्राप्त कर सकते हैं बशर्ते वे संबंधित योजना के मानदंडों को पूरा करते हों।

भारतीय स्टेट बैंक

.....शाखा

दिनांक

प्रिय महोदय,

मेरे अकेले के नाम में खाता खोलना

मेरे अनुरोध पर आपने मेरे नाम में खाता खोलने के लिए सहमति दी है। खाता खोलने/खाता खोल दिए जाने की अपनी सहमति दिए जाने को देखते हुए, मैं निम्नानुसार अपनी सहमति और वचन देता हूँ :

2. बचत बैंक/चालू खाता क्र. खाता, जो मेरे नाम में है 'चेक सुविधा के साथ/स्वयं परिचालित चेक सुविधा के साथ/चेक सुविधा के बिना खाता खोलने और चलाने से संबंधित सभी नियम व विनियम (शाखा अधिकारी का नाम व पदनाम..... शाखा द्वारा मुझे पढ़ कर सुना दिए गए हैं और स्पष्ट कर दिए गए हैं तथा मैंने उन्हें और उनके समस्त प्रभावों को समझ लिया है। मैंने समझ लिया है कि मुझे जारी की गई चेक बुक पासबुक, खाता विवरण आदि मुझे सुरक्षित रखने हैं जिससे ये किन्हीं अनधिकृत व्यक्तियों के हाथ लग जाएं। मैंने यह भी समझ लिया है कि जब मैं किसी चेक पर हस्ताक्षर करता हूँ तो चेक पर लिखी गई राशि, आदाता का नाम आदि विवरण मेरे / मेरे द्वारा नामित अन्य व्यक्तियों द्वारा भरे गए माने जाएंगे और मैं सुनिश्चित करूंगा कि सही जानकारी दी जाए और यह मुझे ठीक से और अपेक्षानुसार पढ़कर सुना दी गई है। इन सभी प्रक्रियाओं के सभी जोखिमों से मैं अवगत और उन्हें स्वयं वहन करने के लिए तैयार हूँ और इसके द्वारा मैं वचन देता हूँ कि यदि इन चेक बुकों/पासबुक प्रक्रियाओं आदि का दुरुपयोग मेरी जानकारी के होने/न होने के कारण होता है और इससे मुझे किन्हीं अन्य व्यक्तियों को/का साथ कोई धोखाधड़ी होती है, हानि होती है या असुविधा होती है तो मैं उन सभी परिणामों, हानियों आदि की पूरी जिम्मेदारी लूंगा और मेरे द्वारा उक्त खाते के परिचालन के कारण मैं बैंक को किन्हीं धोखाधड़ियों, हानियों के लिए किसी प्रकार देनदार/जिम्मेदार नहीं ठहराऊंगा।

3. यदि मेरे द्वारा नियुक्त अटर्नी द्वारा उक्त खाते के परिचालन में भी मैं उसके कृत्य की पूरी जिम्मेदारी लूंगा और उसके द्वारा उक्त खाते के परिचालन के कारण होने वाली किन्हीं हानियों, क्षतियों आदि के लिए किसी प्रकार से देनदार/जिम्मेदार नहीं ठहराऊंगा।

4. मैं समझता हूँ कि (यदि लागू न हो तो काट दें) मेरी दृष्टिबाधिता या किसी अन्य अशक्तता के कारण एकरूप नहीं दिखाई दे सकते हैं। हस्ताक्षर का मिलान न होने के कारण बिना भुगतान लौटाए जाने की टिप्पणी के साथ मेरे चेकों को लौटाए जाने से बचने के लिए मुझे कोई आपत्ति नहीं है यदि मेरे चेकों पर 'सावधान- जमाकर्ता दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित है टिप्पणी अंकित की जाती है और मैं चेक जारी करते समय अपने हस्ताक्षरों के अलावा अपने अंगूठे का निशान भी लगा दूंगा जिसके बैंक की निर्धारित प्रक्रियाओं के अनुसार शाखा प्रबंधक/प्रभाग प्रमुख साक्षी होंगे।

भवदीय,

साक्षी

.....

(खाताधारक का हस्ताक्षर)

नाम :

पता :

हस्ताक्षर :

भारतीय स्टेट बैंक

.....शाखा

दिनांक

प्रिय महोदय,

हमारे संयुक्त नामों में खाता खोलना

हमारे अनुरोध पर आपने हमारे नाम में संयुक्त खाता खोलने/खोल दिए जाने के लिए सहमति दी है जो संयुक्त रूप से या 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी/हममें से कोई एक या उत्तरजीवी (यों)/पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी (यों)/उत्तरवर्ती या उत्तरजीवी (यों) आदि के रूप में परिचालित किया जाएगा।

2. हममें से कोई एक/कुछ अर्थात् श्री/श्रीमती/कु.आयु

वर्ष और श्री/श्रीमती/कु. आयु वर्ष या हम दोनों/हम सभी दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित हैं।

3. ऐसा कोई खाता खोलने/खोल दिए जाने की आपकी सहमति को देखते हुए हम निम्ननुसार सहमति और वचन देते हैं :

4. चेक सुविधा के साथ/स्वयं परिचालित चेक सुविधा के साथ/बिना चेक सुविधा वाले बचत बैंक/चालू खाता क्र. _____, जो हमारे नाम से है, के खोलने और परिचालन पर लागू होने वाले सभी नियम एवं विनियम शाखा _____ के श्री/श्रीमती/कु. _____ ने श्री/श्रीमती/कु. _____, श्री/श्रीमती/कु. _____, और श्री/श्रीमती/कु. _____

(दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित खाताधारकों के नाम) को पढ़कर सुना दिए हैं और स्पष्ट कर दिए हैं और हमने उन्हें समझ लिया है। हमें यह भी ज्ञात है कि जब हम किसी चेक पर हस्ताक्षर करते हैं, तो चेक की अन्य विषय-वस्तु जैसे राशि, आदाता का नाम आदि हमारे द्वारा या हमारे द्वारा नामित अन्य व्यक्ति द्वारा भरे जा रहे हैं और हम सुनिश्चित करेंगे कि सही सूचना भरी गई है और हमें उचित रूप से एवं ईमानदारी से पढ़कर सुना दी गई है। हम इन प्रक्रियाओं से जुड़ी हुई सभी जोखिमों के प्रति सजग एवं सचेत हैं और हम एतद्वारा वचन देते हैं कि यदि इन चेक बुकों, पासबुक प्रक्रियाओं आदि का हमारी जानकारी से या बिना किसी जानकारी के कोई दुरुपयोग होता है, और उस कारण से कोई धोखाधड़ी, नुकसान या हमें या अन्य किसी व्यक्ति को कोई असुविधा होती है, तो ऐसे सभी परिणामों, नुकसानों आदि के लिए हम पूर्ण रूप से जवाबदार रहेंगे और हमारे द्वारा उक्त खाते के परिचालन के कारण कोई धोखाधड़ी, नुकसान या क्षति के लिए बैंक किसी भी प्रकार से जवाबदार नहीं होगा।

5. यदि मेरे द्वारा नियुक्त अटर्नी द्वारा उक्त खाते के परिचालन में भी मैं उसके कृत्य की पूरी जिम्मेदारी लूंगा और उसके द्वारा उक्त खाते के परिचालन के कारण होने वाली किन्हीं हानियां, क्षतियां आदि के लिए किसी प्रकार से देनदार/जिम्मेदार नहीं ठहराऊंगा।

6. हम समझते (यदि लागू न हो तो काट दें) हैं कि हमारे हस्ताक्षर दृष्टिबाधिता या किसी अन्य अशक्तता के कारण एकरूप नहीं दिखाई दे सकते हैं। 'हस्ताक्षर का मिलान न होने के कारण बिना भुगतान लौटाए जाने की टिप्पणी के साथ मेरे चेकों को लौटाए जाने से बचने के लिए मुझे कोई आपत्ति नहीं है यदि मेरे चेकों पर 'सावधान- जमाकर्ता दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित है टिप्पणी अंकित की जाती है और मैं चेक जारी करते समय अपने हस्ताक्षरों के अलावा अपने अंगूठे का निशान भी लगा दूंगा जिसके बैंक की निर्धारित प्रक्रियाओं के अनुसार शाखा प्रबंधक/प्रभाग प्रमुख साक्षी होंगे।

भवदीय,

साक्षी

1.....
2.....
3.....

नाम :
पता :
हस्ताक्षर :.....

(सभी संयुक्त खाताधारकों/(दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित सहित द्वारा हस्ताक्षर किए जाएं)

जमा योजनाएं अनुलग्नक 'सी'

(i)

“सावधान- जमाकर्ता दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित है”

[स्टाम्प चेक के ऊपरी मध्य भाग पर लगाई जाए]

(ii)

“सावधान- जमाकर्ता दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित है”

स्वयं परिचालित चेक सुविधा खाता

श्री/श्रीमती/कु. _____ का

आरटीआई/एलटीआई/

श्री _____ द्वारा अनुप्रमाणित

किया गया।

नमूना हस्ताक्षर क्र. _____

[स्टाम्प चेक के निचले मध्य भाग पर लगाई जाए]

(iii)

“सावधान- जमाकर्ता दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित है”

स्वयं परिचालित चेक सुविधा खाता

श्री/श्रीमती/कु. _____ का _____

आरटीआई/एलटीआई/

और श्री/श्रीमती/कु. _____ का _____

आरटीआई/एलटीआई/

श्री _____ द्वारा अनुप्रमाणित किया गया।

नमूना हस्ताक्षर क्र. _____

[स्टाम्प चेक के निचले मध्य भाग पर लगाई जाए]

घोषणा

(खाता खोलने के फॉर्म का अनुलग्नक)

प्रति,
भारतीय स्टेट बैंक

प्रिय महोदय,

**दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति को एटीएम कार्ड
का आबंटन एवं परिचालन**

1. मेरे अनुरोध पर आपने मुझे संयुक्त रूप से या कोई एक या उत्तरजीवी/पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी/कोई भी या उत्तरजीवी या उत्तरजीवियों आदि ढंग से मेरे द्वारा परिचालित मेरे खाते से संबद्ध एक एटीएम कार्ड _____ जारी करने की सहमति प्रदान की है।

(i) हमारे में से एक व्यक्ति, अर्थात श्री/श्रीमती _____ आयु _____ दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित है और दूसरा व्यक्ति, अर्थात श्री/श्रीमती _____ आयु _____ दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित नहीं है।

(ii) हम दोनों/हम सभी, अर्थात _____ दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित हैं।

2. मेरे अनुरोध पर आपके द्वारा मुझे एटीएम कार्ड जारी करने के लिए दी गई सहमति को ध्यान में रखते हुए मैं सहमत हूँ और निम्नानुसार घोषणा करता/करती हूँ:

“मेरे द्वारा काम में ली जा रही एटीएम सुविधा के परिचालन पर लागू होने वाले सभी नियमों एवं विनियमों को _____ शाखा के श्री/सुश्री _____ ने मुझे _____ (दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति/व्यक्तियों का/के नाम) पढ़कर सुना दिया है और अपनी भाषा में स्पष्ट कर दिया है और मैंने उन नियमों एवं विनियमों तथा इस तथ्य के साथ उनके निहितार्थ को समझ लिया है कि जारी किए गए एटीएम पिन को गोपनीय और एटीएम कार्ड को मुझे सुरक्षित रखना चाहिए जिससे कि वे किसी अनधिकृत व्यक्तियों के हाथ न लग जाए।”

3. मैं घोषणा करता/करती हूँ कि मुझे जारी किए गए एटीएम कार्ड का उपयोग दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों के परिचालन सुविधा वाली बैंक की एटीएम पर करते हुए मैं अपने खाते का परिचालन करने में सक्षम हूँ।

भवदीय,

(नाम : _____)

(खाता सं. _____)

वचन-पत्र

(करार के अनुसार स्टाम्प लगाई जाए)

प्रति,
भारतीय स्टेट बैंक

प्रिय महोदय,

**दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति के नाम से लॉकर
का आबंटन एवं परिचालन**

मेरे अनुरोध पर आपने मेरे नाम से एक लॉकर _____ का आबंटन करने के लिए सहमति प्रदान की है। इस प्रकार से लॉकर को आबंटित करने/किए जाने की आपकी सहमति को ध्यान में रखते हुए मैं सहमत हूँ और निम्नानुसार आपको वचन देता/देती हूँ :

“मेरे नाम से लॉकर सुविधा खाता खोलने और उसके परिचालन पर लागू होने वाले सभी नियमों एवं विनियमों को _____ शाखा के श्री/सुश्री _____ ने मुझे _____ पढ़कर सुना दिया है और स्पष्ट कर दिया है तथा मैंने उनको एवं उनके पूर्ण निहितार्थ को समझ लिया है।

मैं घोषणा करता/करती हूँ कि मैं अन्य किसी व्यक्ति की सहायता के बिना लॉकर में रखी हुई वस्तु (वस्तुओं) को पहचानने में सक्षम हूँ और लॉकर में वस्तुओं को रखने और उन्हें निकालने में भी सक्षम हूँ। आपने मुझे मेरी जोखिम पर स्वयं द्वारा परिचालित लॉकर सुविधा के लिए अनुमति प्रदान की है।

मुझे जानकारी है कि लॉकर में रखी हुई वस्तुओं के लिए बैंक किसी भी प्रकार से जवाबदार नहीं है और लॉकर परिचालन की प्रक्रिया के दौरान वस्तुओं को रखने एवं निकालने के प्रति मैं पूर्ण जवाबदारी ग्रहण करता/करती हूँ। मैं समझता/समझती हूँ कि मुझे दी गई चाबियों को मेरे द्वारा सुरक्षित रखा जाना चाहिए जिससे कि वे किसी अनधिकृत व्यक्तियों के हाथ में न पड़ जाए।

मैं यह भी समझता/समझती हूँ कि यदि मैं लॉकर का स्वयं परिचालन करूंगा/करूंगी, तो मैं यह सुनिश्चित करूंगा/ करूंगी कि लॉकर का परिचालन सावधानीपूर्वक किया गया है और लॉकर रूम में कोई भी वस्तु नहीं छोड़ी गई है। इस प्रक्रिया से जुड़ी हुई जोखिमों की मुझे जानकारी है और उनके प्रति मैं सजग हूँ और एतद्वारा वचन देता/देती हूँ कि मेरी जानकारी से और मेरी जानकारी के बिना इस सुविधा का दुरुपयोग होने से यदि कोई धोखाधड़ी, नुकसान या आपको/मुझे, अन्य दूसरे व्यक्ति या

व्यक्तियों को कोई असुविधा होती है, तो मैं ऐसे सभी परिणामों, नुकसान, आदि के प्रति पूर्ण जवाबदारी ग्रहण करता/करती हूँ और कोई धोखाधड़ी, नुकसान, क्षति आदि के लिए मैं बैंक को किसी भी प्रकार से जवाबदार नहीं ठहराऊंगा/ठहराऊंगी।

मेरे द्वारा संस्थापित अर्टनी द्वारा उक्त लॉकर का परिचालन करने के मामले में, मैं उसके कार्य के प्रति पूर्ण जवाबदारी ग्रहण करता/करती हूँ और मैं उसके द्वारा उक्त खाते के परिचालन के कारण होने वाले किसी नुकसान, क्षति के प्रति बैंक को किसी भी प्रकार से जवाबदार नहीं ठहराऊंगा/ठहराऊंगी।

मैं एतद्वारा ऐसे सभी नुकसान, लागत, प्रभारों और व्ययों की क्षतिपूर्ति के प्रति और क्षतिपूर्ति करने की सहमति प्रदान करता/करती हूँ जो मेरे द्वारा व्यक्तिगत रूप से या मेरे किसी सहयोगी से, जिनका ऊपर उल्लेख किया गया है, मेरे द्वारा संस्थापित मुख्तारनामा धारक से मेरे नाम वाले लॉकर के परिचालन के कारण हो सकते हैं।

भवदीय,

(_____)

(ऐसे संयुक्त खाताधारकों के लिए जिनमें से एक दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित है)

वचन-पत्र

(करार के अनुसार स्टाम्प लगाई जाए)

प्रति,
भारतीय स्टेट बैंक

प्रिय महोदय,

**दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों द्वारा संयुक्त रूप से लॉकर
का आबंटन एवं परिचालन**

हमारे अनुरोध पर आपने हमारे नाम से एक लॉकर _____ का आबंटन करने के लिए सहमति प्रदान की है, जिसे हमारे द्वारा कोई एक या उत्तरजीवी या पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी आदि ढंग से संयुक्त रूप से परिचालित किया जाएगा, और i) हमारे में से एक व्यक्ति, अर्थात् श्री/श्रीमती _____ आयु _____ दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित है और दूसरा व्यक्ति, अर्थात् श्री/श्रीमती _____ आयु _____ दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित नहीं है। (ii) हम दोनों/हम सभी, अर्थात् _____ दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित है (यदि कोई संबंध हो, तो उल्लेख करें)।

इस प्रकार से लॉकर को आबंटित करने/किए जाने की आपकी सहमति को ध्यान में रखते हुए, हम सहमत हैं और निम्नानुसार आपको वचन देते हैं :

“हमारे नाम से लॉकर सुविधा खाता खोलने और उसके परिचालन पर लागू होने वाले सभी नियमों एवं विनियमों को _____ शाखा के श्री/सुश्री _____ ने मुझे/हमें _____ (दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति/व्यक्तियों का/के नाम) पढ़कर सुना दिया है और स्पष्ट कर दिया है तथा मैंने उनको एवं उनके पूर्ण निहितार्थ को समझ लिया है।

मैं/हम घोषणा करता/करती हूँ/करते हैं कि मैं/हम अन्य किसी व्यक्ति की सहायता के बिना लॉकर में रखी हुई वस्तु (वस्तुओं) को पहचानने में सक्षम हूँ/हैं और लॉकर में वस्तुओं को रखने और उन्हें निकालने में भी सक्षम हूँ/हैं। आपने हमें मेरी/हमारी जोखिम पर स्वयं द्वारा परिचालित लॉकर सुविधा के लिए अनुमति प्रदान की है।

हमें यह जानकारी है कि लॉकर में रखी हुई वस्तुओं के लिए बैंक किसी भी प्रकार से जवाबदार नहीं है और लॉकर परिचालन की प्रक्रिया के दौरान वस्तुओं को रखने एवं निकालने के प्रति हम पूर्ण जवाबदारी ग्रहण करते हैं। हम समझते हैं कि हमें दी गई चाबियों को हमारे द्वारा सुरक्षित रखा जाना चाहिए जिससे कि वे किसी अनधिकृत व्यक्तियों के हाथ न लग जाए।

हमें यह भी ज्ञात है कि जब मैं/हम _____ (दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्ति/व्यक्तियों का/के नाम) दूसरे लॉकर धारक के पास संयुक्त रूप से लॉकर का परिचालन करता/करती हूँ/करते हैं, तो हम यह

सुनिश्चित करेंगे कि लॉकर का परिचालन सावधानी पूर्वक किया गया है और लॉकर में रखी हुई वस्तुओं के लिए इस प्रक्रिया से जुड़ी हुई जोखिमों की हमें जानकारी है और उनके प्रति हम सजग हूँ और हम एतद्वारा वचन देते हैं कि हमारी जानकारी से और हमारी जानकारी के बिना इस सुविधा का दुरुपयोग होने से यदि कोई धोखाधड़ी, नुकसान या आपको/हमें, अन्य दूसरे व्यक्ति या व्यक्तियों को कोई असुविधा होती है, तो हम ऐसे सभी परिणामों, नुकसान, आदि के प्रति पूर्ण जवाबदारी ग्रहण करते हैं और कोई धोखाधड़ी, नुकसान, क्षति आदि के लिए हम बैंक को किसी भी प्रकार से जवाबदार नहीं ठहराएंगे।

हमारे द्वारा संस्थापित अर्टनी द्वारा उक्त लॉकर का परिचालन करने के मामले में, हम उसके कार्य के प्रति पूर्ण जवाबदारी ग्रहण करते हैं और हम उसके द्वारा उक्त खाते के परिचालन के कारण होने वाले किसी नुकसान, क्षति के प्रति बैंक को किसी भी प्रकार से जवाबदार नहीं ठहराएंगे।

हम एतद्वारा ऐसे सभी नुकसान, लागत, प्रभारों और व्ययों की व्ययों की क्षतिपूर्ति के प्रति और क्षतिपूर्ति करने की सहमति देते हैं जो हमारे द्वारा या हमारे द्वारा परिचालन हेतु अनुमत व्यक्ति द्वारा, जिनका ऊपर उल्लेख किया गया है, या हमारे द्वारा संस्थापित मुख्तारनामा धारक से हमारे नाम वाले लॉकर के परिचालन के कारण हो सकते हैं।

भवदीय,

(_____)

दृष्टिबाधित ग्राहकों को नियमित आधार पर साइट देखने/साइट पर सीमित/पूर्ण लेनदेन करने के अधिकार प्रदान करने की प्रक्रिया

- दृष्टिबाधित ग्राहक निर्धारित रजिस्ट्रेशन फॉर्म (अनुलग्नक - बी) और 'सेवा शर्तें : ऑनलाइन एसबीआई' (अनुलग्नक - सी) का उपयोग करके शाखा में आवेदन करेंगे।
- दृष्टिबाधित ग्राहक द्वारा प्रस्तुत किए गए मोबाइल नम्बर को सीबीएस और आईएनबी में पंजीकृत किया जाएगा जिससे ओटीपी प्राप्त किया जा सके।
- यदि कोई दृष्टिबाधित ग्राहक या आंशिक रूप से दृष्टिबाधित ग्राहक शाखा से ब्रेल पीपीके के स्थान पर सामान्य पीपीके जारी करने का अनुरोध करता है, तो निम्नलिखित कारणों से उसके अनुरोध के अनुसार उसे सामान्य पीपीके उपलब्ध कराई जानी चाहिए:
 - यदि कोई आंशिक दृष्टिबाधित ग्राहक जो ब्रेल नहीं पढ़ सकता है परंतु मैग्निफायर ग्लास या उसके मोबाइल या कंप्यूटर पर लगे स्क्रीन रीडिंग सॉफ्टवेयर के माध्यम से उसे स्कैन करने के बाद उस दस्तावेज को पढ़ सकता है, तो ग्राहक द्वारा अनुरोध करने पर शाखा उसे सामान्य पीपीके उपलब्ध करा सकती है। चूंकि आंशिक दृष्टिबाधित ग्राहक शाखा में उपलब्ध रहेगा, इसलिए शाखा अधिकारी इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि उसने सामान्य पीपीके के लिए अनुरोध किया है और वह उसकी विषय-वस्तु को पढ़ने में समर्थ हैं, यह निर्धारित कर सकते हैं कि क्या उसे दृष्टिबाधित ग्राहक या सामान्य ग्राहक के रूप में समझा जाना चाहिए। बाद वाले मामले में, शाखा इंटरफेस में "दृष्टिबाधितों के लिए मैप किट" के रूप में मैपिंग करना आवश्यक नहीं है।
 - कुछ पूर्ण रूप से दृष्टिबाधित ग्राहक ब्रेल भाषा से परिचित नहीं होते हैं और सामान्य पीपीके के लिए अनुरोध करते हैं। ग्राहक के अनुरोध के अनुसार शाखा इंटरफेस में 'INB for VC' के अंतर्गत इसे मैपिंग करने के बाद उसे सामान्य पीपीके उपलब्ध कराई जानी चाहिए। इसके लिए कोई अतिरिक्त वचन-पत्र प्राप्त करने की आवश्यकता नहीं है (अशक्त व्यक्तियों के मुख्य आयुक्त द्वारा जारी निदेश)।
रजिस्ट्रेशन फॉर्म और सेवा शर्तें: ऑनलाइन एसबीआई में क्रमशः "मेरे यूजरनेम और पासवर्ड से 'ऑनलाइन एसबीआई' पर निष्पादित किए गए लेनदेन मुझ पर बाध्यकारी रहेंगे और वैलिड सेसन के माध्यम से निष्पादित किए गए लेनदेन को एसबीआई द्वारा पंजीकृत ग्राहक से उत्पन्न हुए लेनदेन की तरह समझा जाएगा और उस पर बाध्यकारी रहेगा" वाक्यांशों को जोड़ने से बैंक के हितों की रक्षा होगी।
- यदि कोई दृष्टिबाधित ग्राहक (वीसी) ब्रेल पीपीके का विकल्प अपनाता है, तो ब्योरों का सत्यापन करने के बाद, "ब्रेल प्रि-प्रिंटेड किट" जारी करने हेतु शाखा अनुलग्नक-घ के अनुसार फैक्स नं. 022-27563478 के द्वारा आईएनबी विभाग, जीआईटीसी, के पास अपना अनुरोध भेज देगी। ब्रेल पीपीके या सामान्य पीपीके के लिए ग्राहक के अनुरोध के आधार पर आईएनबी अधिकारी शाखा आईएनबी इंटरफेस पर निम्नलिखित कार्यकलाप निष्पादित करेंगे:
 - ✓ शाखा आईएनबी इंटरफेस लॉगिंग करने के बाद, आईएनबी अधिकारी should go to PPKits > Map kit to Visually Challenged (Blind).
 - ✓ Input the Braille/Normal Kit no. and CIF no.
 - ✓ Submit the request.

- ✓ Confirm the details in the next screen.
- ✓ A message for successful mapping of the Kit to CIF no. will appear.

- यदि शाखा आईएनबी इंटरफेस मैपिंग सफल हो जाती है, तो सीबीएस में रजिस्ट्रेशन के लिए उसी दिन निम्नलिखित कार्रवाई की जानी चाहिए। यदि शाखा इंटरफेस में कोई त्रुटि संदेश हो, तो किट को सीबीएस में पंजीकृत नहीं किया जाना चाहिए।
- यूजरनेम और पासवर्ड डिलिवर करने के लिए, शाखा स्क्रीन नं. 67108 में अनिवार्य रूप से 01-hand delivery mode का चयन करेगी।
- जिस तरह से आईएनबी लेनदेन सुविधा वाले सभी खातों में किए जाने की आवश्यकता होती है, ग्राहक को सीमित/पूर्ण लेनदेन अधिकार प्रदान करने से पूर्व शाखा को ग्राहक स्तर पर और खाता स्तर पर पोस्टिंग प्रतिबंध हटाने होंगे।
- शाखा ग्राहक द्वारा प्रस्तुत किए गए अनुरोध के अनुसार सीबीएस स्क्रीन नं 007082 में देखने/सीमित लेनदेन/लेनदेन के अधिकार प्रदान करेगी।
- शाखाओं को शाखा आईएनबी इंटरफेस में मैपिंग किट और सीबीएस में रजिस्ट्रेशन दोनों प्रक्रियाओं को पूरा करना आवश्यक है जिससे दृष्टिबाधक ग्राहकों को आईएनबी सुविधा उपलब्ध कराई जा सके। एक ईओडी के बाद दृष्टिबाधक ग्राहकों को करने के लिए सूचित किया जा सकता है।
- दृष्टिबाधक ग्राहकों के लिए आईएनबी साइट पर उपलब्ध "The facility of Deadman's switch" दृष्टिबाधक ग्राहकों के लिए बैंक की नियमित साइट पर भी उपलब्ध रहेगी। तथापि, MIVKB (Multilingual Image Based Virtual Key Board) दृष्टिबाधक ग्राहकों के लिए उपलब्ध नहीं रहेगा।
- दृष्टिबाधक ग्राहकों के लिए इंटरनेट बैंकिंग बेवसाइट विशेष रूप से of Deadman's switch सुरक्षा उपायों से सुसज्जित है, जो दृष्टिबाधक ग्राहकों को किसी भी अपरिहार्य परिस्थितियों में या यदि वे overpowered हो, तो ALT + 0 दबाकर अपने सम्पूर्ण अप्लीकेशन को बंद (lock) कर सकते हैं। दृष्टिबाधक ग्राहकों द्वारा एक बार इन सुरक्षा उपायों को लागू करने के बाद, वे बेवसाइट को लॉगिन नहीं कर सकते हैं जब तक कि शाखा द्वारा शाखा आईएनबी इंटरफेस में Request > Reactivate Username इसे फिर से unblocked नहीं कर दिया जाता है।
- यदि कोई दृष्टिबाधक ग्राहक सामान्य पीपीके का विकल्प अपनाता है, तो आईएनबी अधिकारी सीबीएस में पीपीके जारी करेगा और लेनदेन करने का अधिकार प्रदान करेगा जैसा सामान्य ग्राहकों के मामले में किया जाता है।

ऑनलाइन एसबीआई के "सेवा की शर्तों वाले दस्तावेज" (अनुलग्नक : ग) में समाविष्ट प्रावधान को किसी एक साक्षी, श्री/सुश्री _____ ने मुझे पढ़कर सुना दिया है और उनका अर्थ और निहितार्थ समझ में आ गया है। मैं उन्हें स्वीकार करता/करती हूँ। मैं सहमत हूँ कि मेरे यूजरनेम और पासवर्ड से निष्पादित किए गए लेनदेनों के लिए मैं जवाबदार रहूँगा/रहूँगी। मैं अपना लॉगिन पासवर्ड अन्य किसी व्यक्ति को प्रकट नहीं करूँगा/करूँगी। आगे मैं यह उल्लेख करता/करती हूँ कि मैंने साइट की विषयवस्तु को सुनने के लिए अपनी कंप्यूटर प्रणाली और मोबाइल हैण्डसेट में स्क्रीन रीडिंग सॉफ्टवेयर इंस्टाल कर लिया है।

मैं एतद्वारा यह भी घोषणा करता/करती हूँ कि नीचे उल्लिखित दोनों साक्षी मेरी पहचान के हैं और मैंने उनमें विश्वास व्यक्त किया है।

दिनांक :

ग्राहक के हस्ताक्षर

साक्षी #1

साक्षी #2

नाम :

नाम :

पता :

पता :

हस्ताक्षर :

हस्ताक्षर :

certified है जो यह दर्शाता है कि यह सुरक्षित साइट है। इसका अभिप्राय यह है कि *आप उसी सुरक्षित साइट पर एसबीआई के साथ लेनदेन कर रहे हैं।

* दु-तरफा संचार 128-bit SSL encryption technology से सुरक्षित है जो संप्रेषण के दौरान आंकड़ों की गोपनीयता सुनिश्चित करता है।

इन उपायों से और साइट पर बनाए गए पहुँच नियंत्रण पद्धतियों से आपके द्वारा किए गए लेनदेन को एक उच्च स्तर की सुरक्षा उपलब्ध होती है।

4. आपका ऑनलाइन बैंकिंग में स्वागत है और आप कहीं से भी और किसी भी समय www.onlinesbi.com पर लॉगिन कर सकते हैं। तथापि, एक सावधानी के रूप में, ग्राहकों को पब्लिक एक्सेस से पीसी का उपयोग करने से बचना चाहिए।
5. इस प्रणाली से पासवर्ड निकालने का कोई तरीका नहीं है। इसलिए, यदि ग्राहक अपना पासवर्ड भूल जाता है, तो नए पासवर्ड के लिए उसे अपनी शाखा से संपर्क करना चाहिए।

बैंक की शर्तें :

1. ग्राहकों से प्राप्त हुए सभी अनुरोध बैकएण्ड फुलफिलमेंट के लिए लॉग किए जाते हैं और शाखा में दर्ज होने के समय से वे प्रभावी होते हैं।
2. भारत में सामान्य बैंकिंग लेनदेनों के लिए लागू नियम एवं विनियम इस साइट के माध्यम से निष्पादित किए गए लेनदेनों के लिए आवश्यक परिवर्तन सहित लागू होंगे।
3. वेबसाइट www.onlinesbi.com पर दी गई प्रमुख विशेषताओं में बैंक द्वारा किसी भी समय परिवर्तन किया जा सकता है।
4. www.onlinesbi.com से इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं का एक अधिकार के रूप में दावा नहीं किया जा सकता है। बैंक इसे किसी भी समय एक विवेकाधीन सेवा के रूप में परिवर्तित कर सकता है।
5. इस सेवा के संबंध में ग्राहक और बैंक के बीच किसी भी विवाद का निपटान भारत गणराज्य में स्थित न्यायालय के अधिकार-क्षेत्र में रहेगा और देश में प्रचलित कानून द्वारा शासित होगा।
6. बैंक प्रस्तावित की गई सेवाओं और इंटरनेट बैंकिंग (www.onlinesbi.com) की सेवा शर्तों में संशोधन करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

ग्राहक के दायित्व :

1. बैंक के पास रजिस्टर्ड यूजरनेम और पासवर्ड की गोपनीयता को बनाए रखने का दायित्व ग्राहक का है। बैंक पहले से ही यह मानकर चलता है कि वैध यूजरनेम और पासवर्ड का प्रयोग करके किया गया लॉगिन सिर्फ ग्राहक द्वारा शुरू किया गया एक वैध सत्र (a valid session) है।

2. एक वैध सत्र से निष्पादित किए गए लेनदेन को एसबीआई द्वारा यह माना जाएगा कि यह लेनदेन रजिस्टर्ड ग्राहक द्वारा ही किया गया है और वह उस पर बाध्यकारी रहेगा।
3. ग्राहक अन्य किसी अवैधानिक साधन से www.onlinesbi.com वेबसाइट पर लॉगिन करने का प्रयास नहीं करेगा या अन्य व्यक्ति को भी लॉगिन करने की अनुमति नहीं देगा।

करें और न करें :

1. ग्राहक अपना यूजरनेम और पासवर्ड को अत्यंत गोपनीय रखेगा और उसकी जानकारी अन्य किसी व्यक्ति को नहीं देगा। इस शर्त का अनुपालन नहीं करने के कारण ग्राहक द्वारा उठाया गया कोई भी नुकसान उसकी अपनी जोखिम एवं जवाबदारी पर रहेगा और बैंक किसी भी प्रकार से उसके लिए जवाबदार नहीं होगा।
2. ग्राहक ऑनलाइन एसबीआई के लिए अपना स्वयं का पासवर्ड चुनने के लिए स्वतंत्र है। एक सावधानी के रूप में पासवर्ड को जातीय प्रकृति, अनुमान करने योग्य, अर्थ देने योग्य या निजी डेटा, जैसे नाम, पता, टेलीफोन नम्बर, ड्राइविंग लाइसेंस, जन्म तिथि आदि के आधार पर तैयार करने से बचना चाहिए। इसी तरह से, पासवर्ड को कहीं लिखने के बजाय उसे याद रखना एक अच्छी आदत है।
3. एक वैध सेशन (a valid session) के दौरान कंप्यूटर के सामने से नहीं हटना चाहिए इससे अन्य व्यक्ति को आपके खाते की जानकारी प्राप्त हो सकती है।

दिनांक : _____

ग्राहक का हस्ताक्षर

नाम :

(शाखा के पत्र शीर्ष पर)

उप महाप्रबंधक (इंटरनेट बैंकिंग)
भारतीय स्टेट बैंक
ग्लोबल आई. टी. सेन्टर
सेक्टर 13, सीबीडी बेलापुर
नवी मुंबई

क्रमांक :

दिनांक :

प्रिय महोदय,

**दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित ग्राहक के लिए इंटरनेट बैंकिंग
ब्रेल प्रि-प्रिंटेड किट**

हमें एक दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित ग्राहक, श्री/सुश्री/श्रीमती _____
खाता क्रमांक _____ से इंटरनेट बैंकिंग सुविधा उपलब्ध कराने हेतु आवेदन प्राप्त
हुआ है।

ई-परिपत्र के अनुसार रजिस्ट्रेशन फॉर्म और अन्य दस्तावेज प्राप्त और सत्यापित कर लिए गए
हैं।

कृपया एक ब्रेल प्रि-प्रिंटेड किट भेजने की व्यवस्था करें जिससे ग्राहक को इंटरनेट बैंकिंग
सुविधा उपलब्ध कराई जा सके।

भवदीय,

शाखा प्रबंधक

परिशिष्ट

मास्टर परिपत्र में समेकित किए गए परिपत्रों की सूची

क्रमांक	परिपत्र/पत्र क्रमांक	दिनांक	जारीकर्ता विभाग	विषय
1	बैंक अनुदेशावली खण्ड II, अध्याय 3, पैरा 46 से पैरा 53			निरक्षर और दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए बचत बैंक खाते
2	बैंक अनुदेशावली खण्ड II, अध्याय 4, पैरा 47 से पैरा 65			निरक्षर और दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए सावधि जमा खाते
3	एसएण्डपी/18/1995-96		एसएण्डपी	दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों के नाम से जमा खाते
4	एनबीजी/पीबीयू/लिमा-एसडीएल/12/2008-09	21/10/2008	पीबी लिमा	दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए सुरक्षा जमा लॉकर सुविधा
5	एनबीजी/एसएण्डपी-एसपी/4/2009-10	07/05/2009	एसएण्डपी	दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए स्वयं द्वारा परिचालित चेक बुक सुविधा
6	एनबीजी/एसएण्डपी-एमआईएससी/20/2009-10	31/10/2009	एसएण्डपी	दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए स्वयं द्वारा परिचालित चेक बुक सुविधा
7	एनबीजी/एनबीजी-आईएनबी-आईएनबी/3/2012-13	12/05/2012	वैकल्पिक चैनल	दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए इंटरनेट बैंकिंग सुविधा
8	एनबीजी/एटीएम-एनबीजी/1/2012-13	31/05/2012	वैकल्पिक चैनल	दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए एटीएम सुविधा
9	एनबीजी/पीबीयू/पीएल-जीईएन/10/13-14	09/07/2013	पीबीयू-वैयक्तिक ऋण	दृष्टिहीन/दृष्टिबाधित व्यक्तियों और अशक्त व्यक्तियों के लिए वैयक्तिक बैंकिंग अग्रिम : वैयक्तिक एवं शिक्षा ऋण
10	एनबीजी/एनबीजी-आईएनबी-आईएनबी/3/2013-14	08.08.2013	वैकल्पिक चैनल	onlinesbi.com पर एक्सेस करने के लिए दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए इंटरनेट बैंकिंग सुविधा

भारतीय स्टेट बैंक
ग्राहक प्रतिक्रिया / शिकायत फॉर्म

नाम (स्पष्ट अक्षरों में)					
पत्र व्यवहार के लिए पता					
ई-मेल					
मोबाइल नं.			लैंडलाइन नं.		
विद्यमान ग्राहक (कृपया चुनें)	हां		नहीं		

यदि "हां"

खाता नम्बर			एटीएम कार्ड नं.		
शाखा/कार्यालय					
उस उत्पाद/सेवा का नाम जिसके बारे में आप प्रतिक्रिया देना / शिकायत करना चाहते हैं					
कृपया प्रतिक्रिया / शिकायत की संक्षिप्त जनाकारी दें					

दिनांक :

(हस्ताक्षर)

मास्टर परिपत्र – जाली नोटों की पहचान और जब्ती – 2014-15

विषय - वस्तु

पैरा क्र.	विवरण
1.	जाली नोटों को जब्त करने का अधिकार
2.	जाली नोटों की पहचान
3.	जाली नोटों की जब्ती
4.	प्रस्तुतकर्ता को रसीद जारी करना
5.	जाली नोटों की पहचान - पुलिस और अन्य निकायों को रिपोर्टिंग
6.	काउंटरो से जारी करने , एटीएम मशीनों में भरने और आरबीआई निर्गम कार्यालयों को विप्रेषण करने के पूर्व बैंकनोटों की जाँच करना
7.	नोडल बैंक अधिकारी को नियुक्त करना
8.	बैंक के प्रधान कार्यालय में जाली नोट सतर्कता कक्ष की स्थापना
9.	अल्ट्रा-वायलेट लैम्प तथा अन्य मूलभूत सुविधाओं की व्यवस्था करना
10 .	(i)बैंक शाखाओं (ii) बैंक के जाली नोट सतर्कता कक्ष (iii) सहकारी बैंकों और ग्रामीण बैंकों द्वारा आँकड़ों की सूचना
11.	जाली नोटों की पहचान के लिए क्षतिपूर्ति
12.	पुलिस प्राधिकरण से प्राप्त जाली नोटों का परिरक्षण
13.	जाली नोटों का पता लगाना - स्टाफ प्रशिक्षण
अनुबद्ध	अनुबद्ध – I
	अनुबद्ध – II
	अनुबद्ध –III
	अनुबद्ध - IV
	अनुबद्ध - V
	अनुबद्ध -VI
	अनुबद्ध - VII

भारतीय रिज़र्व बैंक
मुद्रा प्रबंध विभाग
मास्टर परिपत्र – 2014-15
जाली नोटों की पहचान और जब्त करना

पैरा 1	<p><u>जाली नोटों को जब्त करने का अधिकार</u></p> <p>जाली नोट निम्नलिखित द्वारा जब्त किये जा सकते हैं;</p> <ul style="list-style-type: none">(i) सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की सभी शाखाओं द्वारा(ii) निजी क्षेत्र के बैंकों तथा विदेशी बैंकों की सभी शाखाओं द्वारा(iii) सहकारी बैंकों तथा ग्रामीण विकास बैंकों की सभी शाखाओं द्वारा(iv) सभी कोषागार और उप कोषागार(v) भारतीय रिज़र्व बैंक के सभी निर्गम कार्यालय
पैरा 2	<p>जाली नोटों की पहचान</p> <p>i. बैंकों में जाली नोटों की पहचान केवल बैंक ऑफिस/मुद्रा तिजोरी में ही की जानी चाहिए। काउंटर्स पर बैंकनोट जब दिये जाते हैं तब उनकी जांच अंकगणितीय यथार्थता और अन्य कमियों जैसे कि क्या वहां कटे-फटे नोट हैं के लिए की जाये और यथोचित राशि जमाकर्ता के खाते में अंतरित की जाय या प्रदत्त मूल्य विनिमय में प्रदान किया जाये।</p> <p>ii. उसके बाद ,इन नोटों को मशीनों के माध्यम से विस्तृत सत्यापन और प्रमाणीकरण के लिए बैंक ऑफिस/मुद्रा तिजोरी को, जैसा भी मामला हो ,अंतरित किया जाना चाहिए।</p> <p>iii. मशीन प्रसंस्करण के दौरान ,संदिग्ध वर्गीकृत नोटों की प्रमाणिकता की जांच हेतु उनका मैनुअल सत्यापन किया जाना चाहिए।</p> <p>iv. किसी भी स्थिति में, बैंक शाखाओं/ कोषागारों द्वारा जाली नोटों को प्रस्तुतकर्ता को लौटाया या नष्ट नहीं किया जाना चाहिये। बैंकों के स्तर पर पता लगाये गये जाली नोटों की जब्त में असफलता को संबंधित बैंक की जाली नोटों के संचलन में इरादतन संलिप्तता मानी जाएगी और उनपर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी 19</p>

	नवंबर 2009 के निर्देश सं.3158/09.39.00(नीति)/2009-10 के उल्लंघन हेतु दण्ड लगाया जायेगा ।
पैरा 3	जाली नोटों के रूप में पहचान किये गये नोटों को अनुबंध-1 में दिये गये फार्मेट के अनुसारथ अलग रखा जाना चाहिए। उचित जब्ती स्टैप के सा , प्रत्येक जब्त नोटका ब्यौरा एक अलग रजिस्टर में प्रमाणीकरण के साथ दर्ज किया जाना चाहिए।
पैरा 4	प्रस्तुतकर्ता को रसीद जारी करना इस तरह के मामलों में नोट प्रस्तुत करने वाले को रसीद जारी किये जाने की कोई आवश्यकता नहीं होगी । आम जनता की जानकारी के लिये इस आशय की सूचना कार्यालयों / शाखाओं में प्रमुख रूप से प्रदर्शित की जाये।
पैरा 5	जाली नोटों की पहचान - पुलिस और अन्य निकायों को रिपोर्टिंग बैंक/ कोषागारों में प्राप्त की गई नकदी में पता लगाये गये जाली नोट को उपरोक्त पैरा. 2 में बतलाये गये अनुसार जब्त किया जाये । इसके बाद, पुलिस को जाली नोट का पता लगने की घटना की रिपोर्टिंग करते समय, निम्न प्रक्रिया का अनुपालन किया जाएं : एक ही लेन-देन में 4 पीसेस तक जाली नोटों की शिनाख्त के मामलों में, नोडल अधिकारी द्वारा पुलिस प्राधिकरण या नोडल पुलिस स्टेशन को माह की समाप्ति पर संदिग्ध जाली नोटों के साथ एक समेकित रिपोर्ट(संलग्नक II) भेजी जाए। एक ही लेन-देन में 5 या उससे अधिक पीसेस तक जाली नोटों की पहचान के मामलों में, नोडल बैंक अधिकारी द्वारा वे जाली नोट एफआईआर दर्ज करते हुए जांच-पड़ताल के लिए स्थानीय पुलिस प्राधिकरण या नोडल पुलिस स्टेशन को अग्रेषित किये जाएं(संलग्नक III)। मासिक समेकित रिपोर्ट/एफआईआर की एक प्रति बैंक के प्रधान कार्यालय में बनाये गये जाली नोट सतर्कता कक्ष को (केवल बैंकों के मामले में) भेजी जाएगी और कोषागार के मामले में, भारतीय रिज़र्व बैंक के संबंधित निर्गम कार्यालय को भेजी जाये । पुलिस प्राधिकारियों से उनको मासिक समेकित रिपोर्ट और एफआईआर द्वारा प्रेषित जाली नोटों की प्राप्ति सूचना प्राप्त की जाये । यदि पुलिस को नकली बैंक

नोट बीमाकृत डाक द्वारा भेजी गई है तो उनकी प्राप्ति सूचना अनिवार्य रूप से ली जाये और उन्हें रिकार्ड में रखा जाए। पुलिस प्राधिकरण से प्राप्ति सूचना प्राप्त करने के लिए उचित अनुवर्ती कार्रवाई अपेक्षित है। यदि मासिक समेकित रिपोर्टों को प्राप्त करने/ एफआईआर दर्ज करने पुलिस की अनिच्छा के कारण कार्यालयों / बैंक शाखाओं को किसी भी कठिनाई का सामना करना पड़ रहा है तो उसका निपटान जाली बैंकनोटों की जांच से संबंधित मामलों की समन्वय हेतु नामित पुलिस प्राधिकरण के नोडल अधिकारी की सलाह से किया जाये। नोडल पुलिस स्टेशन की सूची भारतीय रिज़र्व बैंक के संबंधित कार्यालय से प्राप्त की जाएं।

बैंकों को ऐसी पहचान के स्वरूपप्रवृत्तियों पर निगरानी रखनी चाहिए और / पुलिस प्राधिकरण के/प्रवृत्तियों को तत्काल भारतीय रिज़र्व बैंक/संदिग्ध स्वरूप ध्यान में लाना चाहिए।

जाली नोटों की पहचान और उक्त की सूचना पुलिस ,आरबीआई आदि को देने में बैंकों द्वारा की गई प्रगति और उससे संबंधित समस्याओं पर विभिन्न राज्य स्तरीय समितियाँ अर्थात् राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति (एसएलबीसी) , करेंसी प्रबंधन पर स्थायी समिति(एससीसीएम) राज्य स्तरीय सुरक्षा समिति(एसएलएससी), आदि की बैठकों में नियमित रूप से विचार – विमर्श किया जायें।

बैंक-शाखाओं /कोषागारों में पकड़े गए जाली भारतीय बैंक नोटों के आंकड़े , नीचे दिये गये पैरा- 9 के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक , निर्गम कार्यालय को प्रेषित की जानेवाली मासिक विवरणियों में शामिल किये जायें।

भारतीय दंड संहिता में " जाली बनाना " की परिभाषा में विदेशी सरकारी प्राधिकरण द्वारा जारी करेंसी नोट भी शामिल हैं। पुलिस और सरकारी एजेंसियों से अभिमत /राय देने हेतु प्राप्त संदिग्ध विदेशी करेंसी नोटों के मामलों में , उन्हें यह सूचित किया जाये कि वे उक्त नोटों को नई दिल्ली स्थित सीबीआई की इंटरपोल विंग के पास उनसे उचित विचार -विमर्श के बाद भेज दें।

पैरा 6 काउंटरो से जारी करने , एटीएम मशीनों में भरने और आरबीआई निर्गम कार्यालयों को विप्रेषण करने के पूर्व बैंकनोटों की जाँच करना

बैंकों को अपना नकद प्रबंधन कुछ इस तरह पुर्न निर्धारित करना चाहिये जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि ₹ 100 और उससे अधिकमूल्यवर्ग की नकद प्राप्तियों को उन नोटों की, मशीन प्रसंस्करण द्वारा प्रामाणिकता की जांच के बिना पुनः संचलन में नहीं डाला जाए।

ये अनुदेश दैनिक नकद प्राप्ति के परिमाण को ध्यान में लिए बगैर सभी शाखाओं पर लागू होंगे। इस अनुदेश के किसी भी अननुपालन को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी 19 नवंबर 2009 के निदेश सं. 3158/09.39.00(नीति)/2009-10 का उल्लंघन माना जाएगा।

एटीएम मशीनों जाली नोटों की प्राप्ति से प्राप्त से संबंधित शिकायतों का निपटान करने और जाली नोटों के संचलन पर रोक लगाने के उद्देश्य से यह अत्यावश्यक है कि एटीएम मशीनों में नोटों को भरने से पूर्व पर्याप्त सुरक्षा उपायों/ नियंत्रणों को लागू किया जाये। एटीएम मशीनों के माध्यम से जाली नोटों को वितरण को संबंधित बैंक द्वारा जाली नोटों के संचलन के लिये किया गया एक प्रयास माना जायेगा।

मुद्रा तिजोरी विप्रेषणों /शेषों में जाली नोटों का पाये जाने को भी संबंधित मुद्रा तिजोरी द्वारा जान-बूझकर जाली नोटों के संचलन के लिये किया गया प्रयास माना जायेगा जिसके परिणामस्वरूप पुलिस प्राधिकरण द्वारा विशेष और अन्य जैसे संबंधित मुद्रा तिजोरी के प्रचालनों को स्थगित करना जैसी कार्रवाई की सकती है।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा मुद्रा तिजोरी प्रेषणों अथवा निरीक्षण में पाये गये जाली नोटों की राशि पर उच्चतर दर से दण्डात्मक ब्याज/दण्ड लगाने पर भारतीय रिज़र्व बैंक विचार कर सकता है।

पैरा 7

नोडल बैंक अधिकारी को नियुक्त करना

प्रत्येक बैंक को जिला-वार नोडल अधिकारी नियुक्त करना होगा और उसकी जानकारी भारतीय रिज़र्व बैंक के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय और पुलिस प्राधिकरण को देनी होगी। पैरा 5 में यथाउल्लिखित, जाली नोट के पहचान की रिपोर्टिंग के मामले नोडल बैंक अधिकारी के माध्यम से आने चाहिए। नोडल बैंक अधिकारी जाली

	<p>नोट पाये जाने से संबंधित सभी कार्यकलापों के लिए एक संपर्क अधिकारी के रूप में भी कार्य करेगा।</p>
<p>पैरा 8</p>	<p><u>बैंक के प्रधान कार्यालय में जाली नोट सतर्कता कक्ष की स्थापना</u></p> <p>प्रत्येक बैंक निम्नलिखित कार्यों के निष्पादन हेतु अपने प्रधान कार्यालय में जाली (नकली) नोट सतर्कता कक्ष स्थापित करे: -</p> <ol style="list-style-type: none"> i. जाली नोटों के बारे में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों को बैंक की सभी शाखाओं में प्रचारित करना । इन अनुदेशों के कार्यान्वयन पर निगरानी रखना । वर्तमान अनुदेशों के अनुसार जाली नोटों की पहचान से संबंधित आंकड़े को समेकित करना और भारतीय रिज़र्व बैंक और एफआईयू - आईएनडी को इसकी रिपोर्ट प्रेषित करना । पुलिस प्राधिकरण और निर्दिष्ट नोडल अधिकारी के साथ जाली नोटों के मामलों से संबंधित अनुवर्ती कार्रवाई करना । ii. इस तरह से संकलित जानकारी को बैंको के केंद्रीय सतर्कता अधिकारी से साझा करना तथा उन्हें काउंटरो पर स्वीकृत /जारी किये गये जाली नोटों से संबंधित मामलों की रिपोर्ट देना । iii. ऐसी मुद्रा तिजोरियों; जहाँ पर दोषपूर्ण/जाली नोट आदि का पता लगा है , की आवधिक आकस्मिक जाँच करना । iv. सभी मुद्रा तिजोरियों/ बैंक आफिस में उपयुक्त क्षमता वाली नोट सॉर्टिंग मशीनों के प्रचालन को सुनिश्चित करना और जाली नोटों के पता लगाने पर सावधानी पूर्वक निगरानी करना और उक्त का उचित रूप से रिकार्ड रखना । यह सुनिश्चित करना की केवल छांटे गये और मशीनों से जांचे गये नोट ही एटीएम मशीनों में डाले जायें/ काउंटरो से जारी किये जायें और नोटों के प्रसंस्करण तथा पारगमन के समय आकस्मिक जांच सहित प्र्यापत सुरक्षा अपायों की व्यवस्था । <p>जाली नोट सतर्कता कक्ष से यह अपेक्षित है कि वे उपरोक्त पहलुओं को शामिल करते हुए तिमाही आधार पर , संबंधित तिमाही की समाप्ति से पंद्रह दिनों के भीतर, मुख्य महाप्रबंधक , मुद्रा प्रबंध विभाग , भारतीय रिज़र्व बैंक , केंद्रीय कार्यालय, अमर भवन , चौथी मंजिल , सर पी .एम.रोड , फोर्ट , मुंबई - 400 001 तथा आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय के निर्गम विभाग जिसके कार्य क्षेत्र के</p>

	<p>अंतर्गत जाली नोट सतर्कता कक्ष कार्यरत हैं, को वर्तमान स्थिति की रिपोर्ट प्रेषित करें। उपर्युक्त रिपोर्ट पर ई-मेल द्वारा भेजी जाये। हार्ड प्रति भेजने की आवश्यकता नहीं है।</p> <p>जाली नोट सतर्कता कक्षों के पतों को अद्यतन करने के उद्देश्य से बैंक प्रत्येक वर्ष में 1 जुलाई को अनुसार निर्धारित प्रोफार्मा (अनुबद्ध IV) में इ-मेल से पते आदि आरबीआई को प्रस्तुत करें।</p>
<p>पैरा 9</p>	<p><u>अल्ट्रा-वायलेट लैम्प तथा अन्य मूलभूत सुविधाओं की व्यवस्था करना</u></p> <p>जाली नोटों की पहचान सुगम बनाने के लिए सभी बैंक शाखाओं /निर्दिष्ट बैंक आफिसों को अल्ट्रा-वायलेट लैम्प / अन्य उपयुक्त नोट सॉर्टिंग पहचान वाली मशीनों से लैस होना चाहिए। इसके अतिरिक्त सभी मुद्रा तिजोरी शाखाओं में सत्यापन, प्रसंस्करण और छँटनी करने वाली मशीनों की व्यवस्था होनी चाहिये और मशीनों का इष्टतम स्तर तक उपयोग होना चाहिये। इन मशीनों को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा मई 2010 में निर्धारित " नोट सत्यापन और फिटनेस सॉर्टिंग मानदंडों " के अनुरूप होना आवश्यक हैं।</p> <p>बैंकों को , पहचान किये गये जाली नोटों सहित नोट छँटनी मशीनों के माध्यम से संसाधित नोटों का दैनिक रिकार्ड रखना होगा।</p> <p>बैंकों को जनता के उपयोग हेतु काउंटर पर नोट गिनने वाली कम से कम एक मशीन (जिसमें दोनों तरफ संख्या प्रदर्शित करने की सुविधा हो) लगाने पर भी विचार करना चाहिये।</p>
<p>पैरा 10</p>	<p><u>आरबीआई को आँकड़ों की सूचना</u></p> <p>i) बैंकों द्वारा</p> <p>बैंक की सभी शाखाओं द्वारा पता लगाये गये जाली नोटों का आंकड़ा मासिक आधार पर निर्धारित फार्मेट में सूचित करना आवश्यक है। माह के दौरान बैंक शाखाओं में पता लगाये गये जाली नोटों के ब्योरे दर्शानेवाला विवरण (अनुबद्ध V) संकलित किया जाए और संबंधित रिजर्व बैंक के निर्गम कार्यालय को इस प्रकार प्रेषित किया जाये कि वह आगामी माह की 7 तारीख तक उन्हें प्राप्त हो जाये।</p> <p>बैंक शाखाओं को , राष्ट्रीय अपराध अभिलेख ब्यूरो को आँकड़े प्रेषित करने की आवश्यकता नहीं है।</p>

	<p>धन-शोधन निवारण अधिनियम 2005 के नियम 3 के अंतर्गत, बैंकों के प्रधान अधिकारियों से यह अपेक्षित है कि वे ऐसे नकदी लेन-देनों के विषय में, जहाँ जाली नोटों का इस्तेमाल असली नोटों के रूप में किया गया है, सूचना, सात कारोबारी दिनों के भीतर निदेशक, एफआईयू –आईएनडी, वित्तीय आसूचना यूनिट - इंडिया, 6 वी मंज़िल, हाटेल सम्राट, चाणक्यपुरी, नई दिल्ली - 110021 को सूचित करें।</p> <p>माह के दौरान किसी जाली नोट की पहचान नहीं किये जाने की स्थिति में ' निरंक ' विवरणी भेजी जाये।</p> <p>ii) बैंक के जाली नोट सतर्कता कक्ष द्वारा बैंक (सहकारी और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के छोड़कर) के प्रधान कार्यालय के स्तर पर गठित जाली नोट सतर्कता कक्ष को पैरा 11 के अनुसार निर्धारित प्रोफार्मा में , अखिल भारतीय स्तर पर बैंक द्वारा संसाधित नोटों (रु.100 और उससे अधिक) का पता लगाये गये जाली नोटों को दर्शाते हुए एक मासिक विवरण प्रस्तुत करना होगा।</p> <p>माह के दौरान किसी जाली नोट की पहचान नहीं किये जाने की स्थिति में ' निरंक ' विवरणी भेजी जाये।</p> <p>iii) सहकारी बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की शाखाओं द्वारा पता लगाये गये जाली नोटों के आंकड़ों को मासिक आधार पर भा.रि.बैंक के संबंधित निर्गम कार्यालय को प्रस्तुत करना होगा। (संलग्नक V)</p> <p>पैरा 11 में वर्णित निर्धारित प्रोफार्मा में मासिक आधार पर अखिल भारतीय स्तर पर बैंक के प्रधान कार्यालय में आंकड़ों को समेकित करना होगा</p>
<p>पैरा 11</p>	<p>क्षतिपूर्ति</p> <p>i. बैंकों को रु 100.और उसके ऊपर मूल्यवर्ग के जाली नोटों की पहचान और भारतीय रिज़र्व बैंक तथा पुलिस प्राधिकारियों को उसकी रिपोर्ट किये जाने पर, नोटों के अनुमानित मूल्य के %25 तक की क्षतिपूर्ति भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा की जायेगी।</p>

	<p>ii. क्षतिपूर्ति के लिए दावे मासिक आधार पर ,निर्धारित फार्मेट) अनुबंध V (में ,बैंकों के जाली नोट सतर्कता कक्ष के माध्यम से आगामी माह के 15 दिनों के भीतर पर ई-मेल द्वारा किये जाना चाहिए।</p> <p>iii. प्रारंभ में क्षतिपूर्ति तिमाही आधार पर मुद्रा प्रबंध विभाग , भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा की जायेगी।</p> <p>iv. उपर्युक्त प्रणाली की समीक्षा एक वर्ष के पश्चात की जायेगी।</p>
<p>पैरा 12</p>	<p><u>पुलिस प्राधिकरण से प्राप्त जाली नोटों का परिरक्षण</u></p> <p>पुलिस प्राधिकरण / न्यायालयों से पुनः प्राप्त सभी जाली नोटों को बैंक की अभिरक्षा में सावधानीपूर्वक परिरक्षित किया जाये और संबंधित शाखा द्वारा उक्त का रिकार्ड रखा जाये। बैंक के जाली नोट सतर्कता कक्ष को भी ऐसे जाली नोटों का शाखावार समेकित रिकार्ड रखना होगा ।</p> <p>इन जाली नोटों का सत्यापन संबंधित शाखा के प्रभारी अधिकारी द्वारा छमाई (31 मार्च और 30 सितंबर) के आधार पर किया जाना चाहिये । पुलिस प्राधिकरण से प्राप्ति की तिथि से इन जाली नोटों को तीन वर्ष की अवधि के लिए इनका परिरक्षण किया जाना चाहिये ।</p> <p>इसके पश्चात पूर्ण ब्योरे के साथ इन जाली नोटों को भारतीय रिज़र्व बैंक के संबंधित निर्गम कार्यालय को भेजा जाये ।</p> <p>जाली नोट जो न्यायालय में मुकदमेबाजी के अधीन हैं उन्हें न्यायालय निर्णय के बाद संबंधित शाखा के पास तीन वर्ष तक रखा जाएं ।</p>
<p>पैरा 13</p>	<p><u>जाली नोटों का पता लगाना - स्टाफ प्रशिक्षण</u></p> <p>यह सुनिश्चित किया जाना आवश्यक है कि बैंकों /कोषागारों में नकदी संचालन करनेवाला स्टाफ, बैंकनोटों के सुरक्षा विशेषताओं से पूरी तरह परिचित हो ।</p> <p>जाली नोट की पहचान के संबंध में बैंक -शाखा के कर्मचारियों को पर्याप्त प्रशिक्षित करने के उद्देश्य से अनुबंध – VII में दर्शाये गये बैंक नोटों की सुरक्षा लक्षण तथा डिज़ाइन सभी बैंकों / कोषागारों को इस निर्देश के साथ भेजे गये हैं कि</p>

वे इन्हें आम जनता के जानकारी के लिए प्रमुख स्थानों पर प्रदर्शित करें ।

शाखाओं के स्तर पर प्रदर्शित करने के लिए 2005-06 श्रृंखला के बैंकनोटों के पोस्टरों की आपूर्ति की गयी है । 2005-06 श्रृंखला के बैंकनोट के पोस्टर <http://www.paisaboltahai.rbi.org.in> पर भी उपलब्ध हैं ।

जाली नोटों का पता लगाने में, स्टाफ सदस्यों को सक्षम बनाने हेतु नियंत्रक कार्यालयों /प्रशिक्षण केंद्रों को बैंक नोटों के सुरक्षा लक्षणों पर प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित करना होगा ।

बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिये कि नकदी का लेन-देन करनेवाले सभी बैंक कर्मियों को 2 वर्षों की अवधि के भीतर भारतीय बैंक नोटों की वास्तविक विशेषताओं के संबंध में प्रशिक्षित किया जाए ।

भारतीय रिज़र्व बैंक, संकाय सहायता और प्रशिक्षण सामग्री भी प्रदान करेगा ।

संलग्नक - I
(पैराग्राफ सं. 3)

प्रत्येक नोटपडताल पर जाली नोट माना -डों की जांचमानदं/जो विभिन्न सुरक्षा विशेषताओं , निम्नलिखित लेख ,स्टैम्प का छाप लगाया जाये। इसके लिए "जाली बैंकनोट" उसपर ,जाता है सेंमी 5 के साथx सेंमी 5 के एकसमान आकार के एक स्टैम्प का उपयोग किया जाये।

जब्त जाली बैंकनोट
बैंकखजाना-उप/खजाना/
शाखा मुद्रा तिजोरी/
हस्ताक्षर
दिनांक

संलग्नक II

(पैराग्राफ सं. 5)

1. _____ माह के लिए समेकित मासिक रिपोर्टिंग
2. बैंक जिले का नाम
3. नोडल अधिकारी का नाम और पता
4. जाली नोटों के ब्योरे

शिनाख्त की तारीख	शाखामुद्रा / तिजोरी का नाम	मूल्यवर्गश्रृंखला / पीसेस / संख्या	सुरक्षा विशेषताओं का उल्लंघन

5. इसके साथ जाली नोट संलग्न हैं।
6. कृपया प्राप्ति सूचना दें।

(प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता)

अनुलग्नक :

बैंक का नाम

जिला:

नोडल बैंक अधिकारी का नाम और पता

संदर्भ सं. ----- दिनांक:-----

वरिष्ठ पुलिस निरीक्षक

----- पुलिस थाना

महोदय

जाली नोट /नोटों का पता लगाना -जाँच का अनुरोध

हम इसके साथ हमारे कार्यालय में दिनांक को पकड़े गये निम्नलिखित जाली नोट संलग्न कर रहे हैं । जाली नोट /नोटों के विस्तृत ब्योरे नीचे प्रस्तुत है ।

2. चूँकि , भारतीय मुद्रा के जाली नोटों का मुद्रण और/या संचलन में लाना भारतीय दंड संहिता की धारा 489 अ से 489 ई के तहत अपराध है, अतः आपसे अनुरोध है कि आप कृपया एफआईआर दर्ज कर आवश्यक जाँच करें । यदि न्यायालय में आपराधिक कार्रवाई करनी हो तो अपराधिक प्रक्रिया संहिता की धारा 292(1) और 292(3) के अनुसार आप पहले इन नोटों को किसी भी नोट प्रेस , फॉरेंसिक साइन्स लेबोरेटरी आदि के पास जाँच के लिए भेज देने हेतु व्यवस्था कर लें । प्रस्तुत विशेषज्ञ के राय को आपराधिक दण्ड संहिता की धारा 292के तहत साक्ष्य के रूप में न्यायालय में प्रस्तुत किया जाए ।जाँच और/या न्यायालय में कार्रवाई पूरी हो जाने पर जाँच की विस्तृत रिपोर्ट/न्यायालय के निर्णय की प्रतिलिपि सहित जाली नोट हमारे पास भिजवा दिए जाये।

मूल्यवर्ग/ नगों की संख्या	क्रमिक संख्या	अनुमानित मूल्य	मुद्रा तिजोरी का नाम और पता जहां पर जाली नोटों का पता लगाया गया	बैंक की प्रविष्टि संख्या

3. इसके साथ जाली नोट संलग्न हैं।

4.कृपया प्राप्ति सूचना दें ।

भवदीय

प्राधिकृत हस्ताक्षरी

अनु:

पता, आदि जाली नोट के ब्योरे प्रस्तुत करने के लिए फार्म -

सतर्कता कक्ष (एफएनवीसी) से आरबीआई

(प्रत्येक वर्ष पर 1 जुलाई को इ-मेल द्वारा प्रस्तुत किया जाय)

संदर्भ : भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 1 जुलाई 2012 को जारी मास्टर परिपत्र

बैंक का नाम	एफएनवीसी का पता (पिनकोड सहित)	प्रभारी अधिकारी का नाम और पता	कोड सहित टेलीफोन संख्या	कोड सहित फैक्स संख्या	एफएनवीसी का इ-मेल पता

उपरोक्त प्रस्तुत ब्योरे में किसी भी परिवर्तन को तत्काल सूचित करने के लिए हमने नोट कर लिया है ।

प्राधिकृत अधिकारी का नाम

पदनाम

नोट: [email](#) पर पूर्ण भरे हुए फार्मेट को एम एस एक्सेल में इ-मेल द्वारा प्रेषित किया जाये ।

संलग्नक V
(पैराग्राफ सं. 10)

बैंक जिले का नाम

_____ माह के दौरान शाखा में पाये गये जाली नोटों के ब्योरे दर्शानेवाला विवरण
क पाये गये जाली नोटे के ब्योरे .

शिनाख्त का प्रकार	शाखामुद्रा/ तिजोरी का नाम	पीसेस के मूल्यवार ब्योरे-						कुल पीसेस
		10	20	50	100	500	1000	
एफआईआर								
एफआईआर के बिना								

ख पुलिस के पास दर्ज मामलों के ब्योरे .

	माह के आरंभ में पुलिस के पास लंबित	रिपोर्ट के तहत माह के दौरान पुलिस को भेजे गये	पुलिस द्वारा लौटाये गये	माह के अंत में पुलिस के पास लंबित
मामलों की संख्या				
पीसेस की संख्या				

ध्यान दें प्रत्येक दर्ज :एफआईआर में एक मामला सम्मिलित है। एफआईआर में शामिल जाली नोटों की कुल संख्या उक्त प्रत्येक कॉलम में दर्शायी जाये।

प्रेषित -

1 महाप्रबंधक / उप महाप्रबंधक , भारतीय रिजर्व बैंक, निर्गम विभाग, _____

संलग्नक VI
(पैराग्राफ सं. 11)

_____ माह के लिए दावा

बैंक का नाम

जाली नोट सतर्कता का पता

ईपता मेल-

बैंक द्वारा पाये और रिपोर्टिंग किये गये जाली नोटों का राज्यवार सारांश-केंद्रशासित प्रदेश/

राज्य / केंद्रशासित प्रदेश का ₹ नाम	ब्योरा	पीसेस के मूल्यवार ब्योरे-						कुल
		10	20	50	100	500	1000	
	मशीनों द्वारा प्रसंस्करित बैंकनोट							
	पाये और रिपोर्ट किये गये जाली नोट							
	पाये गये जाली नोटों के अनुमानित मूल्य के %25की दर से क्षतिपूर्ति के लिए दावा							

₹ प्रत्येक राज्यकेंद्रशासित प्रदेश के लिए अलग से दर्शाया जाये।/

प्रमाणित किया जाता है कि)i(ऊपर दर्शाये सभी नोटों के संबंध में समेकित मासिक रिपोर्टिंग जो भी ,एफआईआर/लागू हो) और ,पुलिस को किये गये हैं ,ii भारतीय रिज़र्व बैंक के (संबंधित निर्गम विभाग को संबंधित डाटा की सूचना दी गयी है।

जाली नोट सतर्कता कक्ष के प्रमुख का नाम _____

पदनाम _____

दिनांक _____

कृपया ध्यान दें : दावे अनुवर्ती माह के 15 दिनों के भीतर एमएस एक्सेल में तैयार कर [ई-मेल](#) प्रेषित करें ।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 1967 और
उसके बाद जारी किए गए नोटों के विशिष्ट लक्षण

वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
I. 10 रुपये के नोट				
1967	137 x 63 मिमी.	अशोक स्तम्भ	हल्का जामुनी रंग। केंद्र में 10 का अंक।	नोट का मूल्य 14 भारतीय भाषाओं में। वर्तुल में सागर का दृश्य तथा पालदार नौका।
1968	उक्त	उक्त	गहरा नीला रंग। वचन-खण्ड, गारण्टी- खण्ड और हस्ताक्षर को द्विभाषी रूप में मुद्रित किया गया।	ऊपर लिखी खासियत के अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक का नाम हिन्दी में भी मुद्रित किया गया।
1969	उक्त	उक्त	गहरा नीला रंग. 'RUPEES TEN' के स्थान पर 'TEN RUPEES'—	महात्मा गांधी का चित्र
1970	उक्त	अशोक स्तम्भ के साथ चक्र	भारतीय रिज़र्व बैंक ऊपर लिखा गया और RESERVE BANK OF INDIA को नीचे मुद्रित किया गया। हिन्दी और अंग्रेजी में लिखे वचन खण्ड, गवर्नर के हस्ताक्षरों का स्थान बदला गया। सत्यमेव जयते का मुद्रण किया गया। वाटर मार्क- विंडो	मोहर द्विभाषी रूप में डाली गयी।

वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
			और नम्बर पैनल को बड़ा किया गया।	
1975	उक्त	उक्त	गहरा भूरा, गहरा पीला, नीला रंग। '10' का अंक गहरे कत्थई रंग में। उभरा हुआ मुद्रण। भाषाओं का पैनल बाईं तरफ तथा अशोक स्तम्भ दाईं तरफ।	हल्का कत्थई, चमकीला नीला और हरा रंग। एक घेरे में पेड़ की शाखा पर बैठे दो मोर। हिरण, घोड़े, पक्षी और कमल।
1992	उक्त	उक्त	समूची रंग योजना हल्का गुलाबी, मेजेन्टा और पीलापन लिए हुए।	शालीमार बाग।
वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
1996	उक्त	वाटरमार्क विंडों में महात्मा गाँधी का चित्र और बहु-आयामी रेखाएँ।	समूची रंग-योजना में बेंगनी भूरा, संतरी और गुलाबीपन। महात्मा गाँधी का चित्र। छिपा हुआ सुरक्षा धागा, जिसे रोशनी के सामने करके देखने पर दोनों तरफ से 'भारत RBI' शब्द पढ़े जा सकते हैं।	एक दूसरे में गुंथी हुई फुलकारी, जिसमें हाथी, गैंडा और बाघ के मुँह दिखाए गए हैं। नोट का मूल्य 15 भारतीय भाषाओं में दिया गया है।
2006	उक्त	इस भाग में महात्मा गाँधी का चित्र, बहु - आयामी रेखाएं और मूल्यवर्गीय 10 अंक दिखानेवाला इलेक्ट्रोटाइप वाटरमार्क हैं,	विंडो में मशीन द्वारा पठनीय डिमेटलाइज्ड क्लियर टेक्स्ट चुंबकीय सुरक्षा धागा जिसपर 'भारत' (हिंदी में) और 'RBI' लिखा है अल्ट्रावायलेट रोशनी (जेनरिक) में नोट का पृष्ठभाग व मुखपृष्ठ पीले रंग का चमकीला दिखायी पड़ता है। चौड़ाई - 1.4 मि.मी। चमकीले रेशे दोहरे रंग के हैं।	बैंक नोट की छपायी के दौरान ही उसके पृष्ठ भाग पर मुद्रण वर्ष डाल दिया गया है।

वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
		जिन्हे बैंकनोट को रोशनी के सामने करके देखने पर अधिक अच्छी तरह से देखा जा सकता है।	वाटरमार्क विंडो के तुरंत बाद एक खड़ी पट्टी के बीचोबीच नोट के मुखपृष्ठ (खाली) और उसके पृष्ठ भाग (भरा हुआ) पर मुद्रित एक छोटी फूलदार डिजाइन एक दूसरे पर एकदम सटकर इस प्रकार बैठ जाती हैं कि नोट को रोशनी के सामने करके देखने पर अंक एक ही दिखायी पड़ते हैं।	

II. 20 रुपये का नोट

1972	147x63 मिमी.	अशोक स्तम्भ	केसरिया रंग। अशोक स्तम्भ दाईं तरफ और भाषाओं का पैनेल बाएँ तरफ।	समांतर पैनेल के मध्य में बड़े अक्षरों में हिन्दी में बीस रुपये और दोनों कोनों में 20 का अंक। संसद भवन का चित्र। बाएँ तरफ नोट का मूल्य भारतीय भाषाओं में।
1975	उक्त	छोटा अशोक स्तम्भ जिसके चारों ओर चक्र की श्रृंखला। कागज पर सरेस लगा हुआ।	लाल, नीला, बेंगनी और हल्का पीला रंग। हल्के पीले रंग की कमल जैसी आकृति के ऊपर गहरे बेंगनी रंग में 20 का अंक। भाषाओं का पैनेल बायें तरफ और अशोक स्तम्भ दाएं तरफ। नोट का मुद्रण कागज के एकदम किनारे तक किया गया है, लेकिन चारों कोनों को सफेद ही छोड़ दिया गया है। नाम, वाक्य-खंड और हस्ताक्षर द्विभाषी रूप में।	ड्राई ऑफसेट प्रिंटिंग। लाल, नीला और बेंगनी रंग। बीचों-बीच कोणार्क सूर्य मंदिर के रथ का पहिया। पीलापन लिए हुए नीले रंग में वाटरमार्क विन्डो। इस विन्डो के चारों ओर जो सजावटी डिजाइन बना है वह नोट की दूसरी ओर बने

वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
				डिजाइन पर एकदम सही बैठता है।
2001	उक्त	महात्मा गांधी का चित्र	सुरक्षा धागा पूरी तरह से गुंथा हुआ जिस पर 'भारत' और 'RBI' लिखा हुआ है। नोट का रंग मुख्यतया लाली लिए हुए संतरी। अशोक स्तम्भ के स्थान पर महात्मा गांधी का चित्र गहरे लाल रंग में है। अशोक स्तंभ को नोट के बाएँ ओर निचले कोने में छोटे आकार में मुद्रित किया गया है। संख्या 20, रिज़र्व बैंक की मुहर, महात्मा गांधी का चित्र, रिज़र्व बैंक का प्रतीक, गारंटी और वचन खण्ड, गवर्नर के हस्ताक्षर तथा अशोक स्तम्भ को उभरा हुआ मुद्रित किया गया है। RBI शब्द और अंक 20 को सूक्ष्म अक्षरों में महात्मा गांधी के चित्र के पीछे वैकल्पिक रूप से मुद्रित है। एक पहचान चिह्न के रूप में नोट के बाएँ ओर छोटी खड़ी आयताकृति उभरे हुए रूप में मुद्रित गई है, ताकि कमजोर नज़र वाले भी नोट का मूल्यवर्ग आसानी से पहचान सकें। संख्या पटल में अंकों को लाल रंग में मुद्रित किया गया है।	नोट की मूल संकल्पना में नारियल वृक्षावली से घिरा भारतीय समुद्रतट दिखाई देता है। बायीं ओर भाषाई पैनल में नोट का मूल्य पन्द्रह भाषाओं में दिया गया है।
2006	उक्त	इस भाग में महात्मा गाँधी का चित्र, बहु -	विंडो में मशीन द्वारा पठनीय डिमेटलाइज्ड क्लियर टेक्स्ट चुंबकीय सुरक्षा धागा जिसपर	बैंक नोट की छपायी के दौरान ही उसके पृष्ठ भाग पर मुद्रण वर्ष

वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
		आयामी रेखाएं और मूल्यवर्गीय 20 अंक दिखानेवाला इलेक्ट्रोटाइप वाटरमार्क हैं, जिन्हें बैंकनोट को रोशनी के सामने करके देखने पर अधिक अच्छी तरह से देखा जा सकता है।	<p>‘भारत’ (हिंदी में) और ‘RBI’ लिखा है अल्ट्रावायलेट रोशनी (जेनरिक) में नोट का पृष्ठभाग व मुखपृष्ठ पीले रंग का चमकीला दिखायी पड़ता है। चौड़ाई - 1.4 मि.मी।</p> <p>चमकीले रेशे दोहरे रंग के हैं।</p> <p>वाटरमार्क विंडो के तुरंत बाद एक खड़ी पट्टी के बीचोबीच नोट के मुखपृष्ठ (खाली) और उसके पृष्ठ भाग (भरा हुआ) पर मुद्रित एक छोटी फूलदार डिजाइन एक दूसरे पर एकदम सटकर इस प्रकार बैठ जाती हैं कि नोट को रोशनी के सामने करके देखने पर अंक एक ही दिखायी पड़ते हैं।</p>	डाल दिया गया है।

III. 50 रुपये का नोट

1975	147 x 73 मिमी	अशोक स्तम्भ जिसके चारों ओर चक्र हैं.	बैंगनी रंग जिसमें नीले, हरे और हल्के जामुनी रंग की आभा है। 50 का अंक गहरे भूरे रंग में। भाषा-पैनल बाईं ओर और दाईं ओर अशोक स्तम्भ। चारों कोनों को सफेद छोड़ते हुए, कागज के किनारे तक मुद्रण किया गया है।	बैंगनी, भूरा और पीला रंग। बीच में संसद भवन। वाटरमार्क विन्डो हल्के बैंगनी रंग में, जिसके चारों ओर का सजावटी डिजाइन दूसरी ओर बने डिजाइन पर एकदम सही बैठता है।
1981	उक्त	उक्त	उभरा हुआ मुद्रण- गहरा नीला, पीला और लाल। अशोक स्तम्भ और	ड्राई-ऑफसेट पीलापन लिए हुए भूरा तथा

वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
			भाषाएं गहरे बैंगनी रंग में तथा बाकी का नोट गहरे हरे और भूरे रंग में। अशोक स्तम्भ के नीचे सत्यमेव जयते।	समूचा नोट गहरे जामुनी रंग में। संसद भवन पर झण्डा दिखाया गया है।
1997	उक्त	वाटरमार्क विन्डो में महात्मा गांधी का चित्र तथा बहु-आयामी रेखाएँ	पीला, नीला और बैंगनी रंग। अशोक स्तम्भ के स्थान पर नीले रंग में महात्मा गाँधी का चित्र। सुरक्षा धागा नोट के भीतर पूर्णतः छिपा हुआ जिस पर 'भारत RBI' शब्द लिखे हुए हैं। वाटरमार्क के बाँए तरफ छोटी ठोस काली वर्गाकार आकृति, जो कमजोर नज़र वालों को नोट का मूल्यवर्ग पहचानने में मदद करती है।	भारतीय संसद का समग्र दृश्य जिसके ऊपर फुलकारी बनाई गई है और किनारे की तरफ बारीक नक्काशी की गई है। नोट का मूल्य 15 भारतीय भाषाओं में दिया गया है।
2005	उक्त	इस भाग में महात्मा गाँधी का चित्र, बहु - आयामी रेखाएं और मूल्यवर्गीय 50 अंक दिखानेवाला इलेक्ट्रोटाइप वाटरमार्क हैं, जिन्हें बैंकनोट को रोशनी के सामने करके देखने पर अधिक अच्छी	विन्डो में मशीन द्वारा पठनीय डिमेटलाइज्ड क्लियर टेक्स्ट चुंबकीय सुरक्षा धागा जिसपर 'भारत' (हिंदी में) और 'RBI' लिखा है अल्ट्रावायलेट रोशनी में नोट का पृष्ठभाग व मुखपृष्ठ पीले रंग का चमकीला दिखायी पड़ता है। चौड़ाई - 1.4 मि.मी.। हिंदी और अंग्रेजी में बैंक का नाम, रिजर्व बैंक की मुहर, गारंटी और वचन खण्ड, बाईं ओर अशोक स्तंभ, तथा बैंक नोटों पर रिजर्व बैंक के गवर्नर के हस्ताक्षर इंटैग्लिओट प्रिंटिंग में, अर्थात् मुद्रण में उभार और अधिक स्पष्ट दिखायी देता है।	बैंक नोट की छपायी के दौरान ही उसके पृष्ठ भाग पर मुद्रण वर्ष डाल दिया गया है।

वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
		तरह से देखा जा सकता है।	वाटरमार्क विंडो के बाईं ओर इंटैग्लिओट की गहरायी बढ़ाकर अर्थात् अधिक उभारदार एक वर्गाकार आकृति मुद्रित की गई है जो कमजोर नजर वालों को मूल्यवर्ग पहचानने में मदद करती है। चमकीले रेशे दोहरे रंग के हैं। वाटरमार्क विंडो के तुरंत बाद एक खड़ी पट्टी के बीचोबीच नोट के मुखपृष्ठ (खाली) और उसके पृष्ठ भाग (भरा हुआ) पर मुद्रित एक छोटी फूलदार डिज़ाइन एक दूसरे पर एकदम सटकर इस प्रकार बैठ जाती हैं कि नोट को रोशनी के सामने करके देखने पर अंक एक ही दिखायी पड़ते हैं।	

IV. 100 रुपये का नोट

1967	157x 73 मिमी.	अशोक स्तम्भ	नीला रंग। बीच में बड़े आकार में 100 का अंक। दाईं ओर अशोक स्तम्भ की प्रतिमा।	बायीं ओर खड़े भाषाओं के पैनल में 14 भारतीय भाषाएँ। वृत्ताकार चौखट की पृष्ठभूमि में हीराकुंड बाँध का चित्र।
1969	उक्त	उक्त	नीला रंग और वचनखण्ड, गारण्टी-खण्ड और गवर्नर के हस्ताक्षर द्विभाषी रूप में।	वृत्ताकार चौखट की पृष्ठभूमि में सेवाग्राम आश्रम और उसमें बैठे महात्मा गाँधी का चित्र।

वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
1975	उक्त	अशोक स्तम्भ के साथ में चक्र	उभरा हुआ मुद्रण। गहरा नीला साथ में नीले, भूरे, गुलाबी और गहरे हरे रंग की आभा। 100 का अंक गहरे नीले रंग में। वाटरमार्क विन्डो का रंग हल्का नीला। रिज़र्व बैंक का नाम, वचनखण्ड, गारण्टी-खण्ड और गवर्नर के हस्ताक्षर द्विभाषी रूप में। भाषाओं का पैनल बाईं ओर तथा दाईं ओर अशोक स्तम्भ। चारों कोनों को सफेद छोड़ते हुए, कागज के किनारे तक मुद्रण किया गया है।	उभरा हुआ मुद्रण। अनाज की गहरी नीली और भूरी छाया, कृषि कार्य, चाय के बागान, जल विद्युत परियोजना। वाटरमार्क विन्डो के चारों ओर बनी सजावटी आकृति दूसरी ओर बने डिजाइन में पूरी तरह से समा जाती है।
1979	उक्त	उक्त	एक ओर उभरा हुआ मुद्रण. नीला, लाल और गहरा हरा रंग। लाली और पीलापन लिए हुए हरे रंग की छाया। अशोक स्तम्भ के नीचे सत्यमेव जयते।	ड्राइ-ऑफसेट। काला और मरून रंग। हरापन लिए हुए नीले और भूरेपन की छाया।
1996	उक्त	वाटरमार्क विन्डो में महात्मा गाँधी का चित्र और बहु- दिशीय रेखाएं	मुद्रण में उभारदार और ऑफसेट दोनों विधियों का प्रयोग किया गया है। समग्र रंग योजना में नीले, भूरे और हरे रंग की गहनता। महात्मा गाँधी का चित्र। विन्डो में सुरक्षा धागा सामने की ओर से थोड़ा छिपा और थोड़ा दिखाई देता है, लेकिन अंदर से पूरी तरह से गुंथा हुआ है। इसपर "भारत" और "RBI" शब्द मुद्रित हैं। वाटरमार्क विन्डो के बाईं ओर काली ठोस त्रिकोणी आकृति उभरकर बनी हुई है जो कमजोर नज़र वालों को नोट का मूल्यवर्ग जानने में मदद	मुख्य रूप से कंचनजंगा पर्वत शिखर का समूचा दृश्य चित्रित किया है जिसके चारों ओर फुलकारी और जरदोशी के डिजाइन बने हैं। बायीं ओर भाषाओं के पैनल में 15 भाषाओं में नोट का मूल्य लिखा हुआ है।

वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
			करती है।	
2005	उक्त	इस भाग में महात्मा गाँधी का चित्र, बहु - दिशीय रेखाएं और मूल्यवर्गीय 100 अंक दिखानेवाला इलेक्ट्रोटाइप वाटरमार्क हैं, जिन्हें बैंकनोट को रोशनी के सामने करके देखने पर अधिक अच्छी तरह से देखा जा सकता है।	100 रुपये के नोट में विंडो में मशीन द्वारा पठनीय डिमेटलाइज्ड क्लियर टेक्स्ट चुंबकीय सुरक्षा धागा जिसपर 'भारत' (हिंदी में) और 'RBI' लिखा है जो विशेष प्रकार से रंग बदलता है। अलग-अलग कोणों से देखने पर सुरक्षा धागा हरे से बदलकर नीला हो जाता है। अल्ट्रावायलेट रोशनी में नोट का पृष्ठभाग पीले रंग का चमकीला और मुखपृष्ठ पर अंकित पाठ चमकीला दिखायी पड़ता है। चौड़ाई - 2 मि.मी। इंटेग्लिओट प्रिंटिंग अर्थात् हिंदी और अंग्रेजी में बैंक का नाम, रिजर्व बैंक की सील, गारंटी और वचन खण्ड, बाईं ओर अशोक स्तंभ का प्रतिक तथा बैंक नोटों पर रिजर्व बैंक के गवर्नर के हस्ताक्षर के मुद्रण में उभार और अधिक स्पष्ट दिखायी देता है। वाटरमार्क विंडो के बाईं ओर इंटेग्लिओट की गहराई बढ़ाकर अर्थात् अधिक उभारदार एक त्रिकोण आकृति मुद्रित की गई है जो कमजोर नजर वालों को मूल्यवर्ग पहचानने में मदद करती है। चमकीले रेशे दोहरे रंग के हैं। वाटरमार्क विंडो के तुरंत बाद एक खड़ी पट्टी के बीचोबीच नोट के	बैंक नोट की छपाई के दौरान ही उसके पृष्ठ भाग पर मुद्रण वर्ष डाल दिया गया है।

वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
			मुखपृष्ठ (खाली) और उसके पृष्ठ भाग (भरा हुआ) पर मुद्रित एक छोटी फूलदार डिजाइन एक दूसरे पर एकदम सटकर इस प्रकार बैठ जाती हैं कि नोट को रोशनी के सामने करके देखने पर अंक एक ही दिखायी पड़ते हैं।	

V. 500 रुपये के नोट

1987	167 x 73 मिमी.	अशोक स्तम्भ जिसके सभी ओर चक्र हैं।	ड्राइ-ऑफसेट और उभारदार मुद्रण। पृष्ठभूमि के रंगों में मोरपंखी नीला, चटकीला नीला और हरा। महात्मा गाँधी का चित्र, अशोक स्तम्भ, वचन खण्ड और भाषा पैनल उभरे हुए मुद्रित हैं। कमजोर नज़र वालों को नोट का मूल्यवर्ग जानने में सुविधा के लिए, वाटरमार्क के बायी ओर पाँच काली समानांतर सहायता रेखाएँ उभरी हुई मुद्रित हैं।	पृष्ठभूमि में निकलता हुआ सूरज। पृष्ठभूमि का रंग गहरा हरा, संतरी और आसमानी। महात्मा गाँधी लोगों के समूह का नेतृत्व करते हुए।
1997	167 x 73 मिमी.	वाटरमार्क विन्डो में महात्मा गाँधी का चित्र और बहु- दिशीय रेखाएं	ड्राइ-ऑफसेट और उभारदार मुद्रण। पृष्ठभूमि के रंगों में ज्यादातर पीला, हरा बैंगनी और भूरा। महात्मा गाँधी का चित्र, रिज़र्व बैंक का नाम, गारण्टी और वचन खण्ड, अशोक स्तम्भ इनसेट और गवर्नर के हस्ताक्षर उभरे हुए मुद्रित हैं। विन्डो में सुरक्षा धागा सामने की ओर से थोड़ा-थोड़ा दिखाई देता है लेकिन अंदर से पूरी तरह गुँथा हुआ है। इस धागे पर 'भारत' 'RBI' मुद्रित हैं।	महात्मा गाँधी लोगों के समूह का नेतृत्व करते हुए भूरे रंग में, ऊपर की तरफ फुलकारी तथा चारो ओर जरदोजी का डिजाइन। बायीं ओर 15 भाषाओं का खड़ा भाषा पैनल हैं। उक्त सभी विशेषताएं उभरी हुई रूप में मुद्रित हैं।

वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
			महात्मा गाँधी के चित्र के पीछे की हरी खड़ी पट्टी पर 500 की अप्रकट छवि है। कमजोर नजर वालों को नोट का मूल्यवर्ग जानने में सुविधा के लिए, वाटरमार्क के बाँई तरफ एक छोटीसी ठोस गोलाकृति उभरी हुई मुद्रित हैं।	
2000	167 x 73 मिमी.	वाटरमार्क विन्डो में महात्मा गाँधी का चित्र और बहु- आयामी रेखाएं	रंगों में मुख्य रूप से हल्का पीला, बेंगनी और भूरा , महात्मा गाँधी का चित्र हल्के भूरे रंग में। 500 का अंक रंग बदलने वाली स्याही (ऑप्टिकली वेरियेबल इंक - ओवीआइ)से मुद्रित किया गया जो हरे से नीले रंग में बदलता है । इनके अलावा, बाकी डिजाइन 1997 की तरह ही है ।	इसका डिजाइन 1997 की श्रृंखला वाले नोट की डिजाइन की तरह ही है ।
2005	उक्त	इस भाग में महात्मा गाँधी का चित्र, बहु - दिशीय रेखाएं और मूल्यवर्गीय 500 अंक दिखानेवाला इलेक्ट्रोटाइप वाटरमार्क हैं, जिन्हें बैंकनोट को रोशनी के सामने करके देखने पर	500 रुपये के नोट में विन्डो में मशीन द्वारा पठनीय डिमेटलाइज्ड क्लियर टेक्स्ट चुंबकीय सुरक्षा धागा जिसपर 'भारत' (हिंदी में) और 'RBI' लिखा है जो विशेष प्रकार से रंग बदलता है। अलग-अलग कोणों से देखने पर सुरक्षा धागा हरे से बदलकर नीला हो जाता है । अल्ट्रावायलेट रोशनी में नोट का पृष्ठभाग पीले रंग का चमकीला और मुखपृष्ठ पर अंकित पाठ चमकीला दिखायी पड़ता है । चौड़ाई - 3 मि.मी.। इंटैग्लिओट प्रिंटिंग अर्थात् हिंदी और अंग्रेजी में बैंक का नाम,	बैंक नोट की छपायी के दौरान ही उसके पृष्ठ भाग पर मुद्रण वर्ष डाल दिया गया है ।

वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
		अधिक अच्छी तरह से देखा जा सकता है।	रिजर्व बैंक की सील, गारंटी और वचन खण्ड, बाईं ओर अशोक स्तंभ का प्रतिक तथा बैंक नोटों पर रिजर्व बैंक के गवर्नर के हस्ताक्षर के मुद्रण में उभार और अधिक स्पष्ट दिखायी देता है। वाटरमार्क विंडो के बाईं ओर इंटैग्लिओट की गहरायी बढ़ाकर अर्थात् अधिक उभारदार एक गोलाकृति मुद्रित की गई है जो कमजोर नजर वालों को मूल्यवर्ग पहचानने में मदद करती है। चमकीले रेशे दोहरे रंग के हैं। वाटरमार्क विंडो के तुरंत बाद एक खड़ी पट्टी के बीचोबीच बैंकनोट के मुखपृष्ठ (खाली) और पृष्ठ भाग (भरा हुआ) पर मुद्रित एक छोटी फूलदार डिजाइन एक दूसरे पर एकदम सटकर इस प्रकार बैठ जाती हैं कि नोट को रोशनी के सामने करके देखने पर अंक एक ही दिखायी पड़ते हैं।	

VII. 1000 रुपये

2000	177 x 73 मिमी.	वाटरमार्क विंडो में महात्मा गाँधी का चित्र और बहु- आयामी रेखाएं	सामान्य रूप से रंग गुलाबी है (हल्का पीलापन लिए हुए गुलाबी और पृष्ठभूमि में सलेटी ऑफसेट)। महात्मा गाँधी का चित्र भूरे रंग का है। महात्मा गाँधी का चित्र, अंक 1000, एक हजार रुपये, रिजर्व बैंक की मोहर, रिजर्व बैंक का नाम,	समूची विचारधारा में भारतीय अर्थव्यवस्था के विकास को तीन रंगों में उभारदार मुद्रण के माध्यम से प्रकट किया है। भाषाओं के पैनेल में बायीं ओर
------	----------------	---	---	---

वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
			<p>गारण्टी और वचन खण्ड, गवर्नर के हस्ताक्षर उभरे हुए मुद्रित हैं। बायीं ओर का संख्या पैनल लाल रंग में और दाईं ओर का संख्या पैनल नीले रंग में है। 1000 का अंक रंग बदलने वाली स्याही (ऑप्टिकली वेरियेबल इंक - ओवीआइ) से मुद्रित किया गया है जो हरे से नीले में बदलता है। ऑप्टिकल वेरियेबल (रंग बदलने वाली स्याही) विन्डोवाले सुरक्षा धागे में चुम्बकीय गुण हैं और उसपर "भारत" "1000" और RBI मुद्रित हैं। वाटरमार्क विन्डो के बायीं ओर छोटा काले रंग का ठोस एक उभरा हुआ हिरे का आकार मुद्रित है ताकि कमजोर नज़र वालों को नोट का मूल्यवर्ग जानने में सुविधा हो।</p>	<p>नोट का मूल्य 15 भाषाओं में लिखा हुआ है।</p>
2005	उक्त	<p>इस भाग में महात्मा गाँधी का चित्र, बहु - आयामी रेखाएं और मूल्यवर्गीय 1000 अंक दिखानेवाला इलेक्ट्रोटाइप वाटरमार्क हैं, इन्हें बैंकनोट को रोशनी के</p>	<p>1000 रुपये के नोट में, विन्डो में मशीन द्वारा पठनीय डिमेटलाइज्ड क्लियर टेक्स्ट चुम्बकीय सुरक्षा धागा है जिसपर 'भारत' (हिंदी में) और 'RBI' लिखा है जो विशेष प्रकार से रंग बदलता है। अलग-अलग कोणों से देखने पर सुरक्षा धागा हरे से बदलकर नीला हो जाता है। अल्ट्रावायलेट रोशनी चौड़ाई - 3 मि.मी. में नोट का पृष्ठभाग पीले रंग का चमकीला और मुखपृष्ठ पर अंकित पाठ चमकीला दिखायी</p>	<p>बैंक नोट की छपायी के दौरान ही उसके पृष्ठ भाग पर मुद्रण वर्ष डाल दिया गया है।</p>

वर्ष	आकार	वाटरमार्क	अग्रभाग	पृष्ठभाग
		सामने करके देखने पर अधिक अच्छी तरह से देखा जा सकता है।	<p>पड़ता है। इंटैग्लिओट प्रिंटिंग अर्थात् हिंदी और अंग्रेजी में बैंक का नाम, रिजर्व बैंक की सील, गारंटी और वचन खण्ड, बाईं ओर अशोक स्तंभ का प्रतिक तथा बैंक नोटों पर रिजर्व बैंक के गवर्नर के हस्ताक्षर के मुद्रण में उभार और अधिक स्पष्ट दिखायी देता है। वाटरमार्क विंडो के बाईं ओर इंटैग्लिओट की गहरायी बढ़ाकर अर्थात् उसे अधिक उभारदार एक हिरे का आकार मुद्रित किया गया है जो कमजोर नजर वालों को मूल्यवर्ग पहचानने में मदद करता है।</p> <p>चमकीले रेशे दोहरे रंग के हैं। वाटरमार्क विंडो के तुरंत बाद एक खड़ी पट्टी के बीचोबीच बैंकनोट के मुखपृष्ठ (खाली) और पृष्ठ भाग (भरा हुआ) पर मुद्रित एक छोटी फूलदार डिज़ाइन एक दूसरे पर एकदम सटकर इस प्रकार बैठ जाती हैं कि नोट को रोशनी के सामने करके देखने पर अंक एक ही दिखायी पड़ते हैं।</p>	