मास्टर परिपत्र

ग्राहक सेवा

क्र. सं.	विषय - वस्तु	पृ. सं.
1.	परिचय	1
2.	काउंटरों पर सेवा	2
3	जमा और अन्य खाते	3
4	सुरक्षित जमा लॉकर	6
5	दृष्टिहीन व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधा	10
6	नकारे गए लिखत	10
7	अदाकर्ता बैंक द्वारा ब्याज की प्रतिपूर्ति	10
8	पहचान बैज	11
9	कार्य प्रतिष्ठा	11
10	प्रशिक्षण	11
11	परिचयात्मक प्रशिक्षण	11
12	पुरस्कार और मान्यता	11
13	पद्धति और क्रियाविधि	12
14	ग्राहक सेवा लेखपरीक्षा	12
15	शिकायत पुस्तिका	12
16	निरीक्षण/ लेखा परीक्षा रिपोर्ट	12
17	शिकायतोन्मुख कर्मचारी	12
18	वरिष्ठ अधिकारियों के आवधिक दौरे	13
19	मूलभूत व्यवस्था	13
20	ग्राहक- शिक्षा	13
21	सुरक्षा व्यवस्था	13
22	उचित व्यवहार संहिता - बैंक/ सेवा प्रभारों को प्रदर्शित करना	14
23	आदाता खाता में देय चेकों की वसूली - प्राप्तियों को तीसरे पक्षकार के खाते में जमा करने पर प्रतिबंध	19
24	प्राथमिक सहकारी बैंकों द्वारा विस्तार पटलों पर सुविधाएं	20
25	काउंटरों पर नोट संगणक मशीनों का प्रावधान	20
26	बाहरी चेकों की राशि तत्काल जमा करना	20
27	चकों की वसूली के लिए समय सीमा	21
28	बाहरी लिखतों की अविलंब वसूली के लिए अतिरिक्त उपाय	22
29	अन्य अनुदेश	23
30	ग्राहक सेवा पर विभिन्न अनुदेशों के कार्यान्वयन की निगरानी प्रणाली	27
31	ग्राहक सेवा - शिकायतों का निवारण	27
32	चेकों को निकटतम अंक तक रुपये में पूर्णांकित किया जाना	28

33	ऑटिसम, सेरेब्रल पाल्सि, मेंटल रिटार्डेशन तथा मल्टिपल डिसेबिलिटीज़ वाले अपंग व्यक्तियों को अधिकार देनेवाले राष्ट्रीय न्यास अधिनियम , 1999 के अंतर्गत जारी कानूनी अभिभावक प्रमाणपत्र	28
	अनुबंध- I शिकायत पुस्तिका का प्रारूप	30
	अनुबंध- II अधिसूचना	31
	अनुबंध- III दरें - एक नज़र में	32
	अनुबंध-IV ऐसी वापसियों की सूची, जहां ग्राहकों की गलती नहीं है, यह सूची उदाहरणात्मक है किन्तु संपूर्ण नहीं है	39
	अनुबंध- V पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) पर नकद राशि आहरित करना	40
	अनुबंध- VI इलक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पाद (आरटीजीएस/ एनईएफटी/ एनईसीएस/ ईसीएस क्रेडिट उत्पाद)- केवल खाता संख्या सूचना के आधार पर आवक लेनदेनों के संसाधन	41
	परिशिष्ट- मास्टर परिपत्र में समेकित परिपत्रों की सूची	43

ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र

1. परिचय

प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंको में ग्राहक सेवा का स्तर उच्च होना चाहिए क्यों कि उनकी स्थापना प्रमुख रूप से शहरी और अर्ध शहरी क्षेत्रों में बैंकिंग और ऋण की आवश्यकताओं की मौजूदा कमी को पूरा करने के उद्देश से की गई है। अपने ग्राहकों की आकांक्षाओं को पूरा करके बैंक अपनी छवि बनाए रख सकेंगे, आत्मविश्वास बढा सकेंगे और स्पर्धा के माहौल में कम लागत पर निधियाँ आकर्षित कर सकेंगे। बैंकों द्वारा दी जा रही ग्राहक सेवा में सुधार सुनिश्चित करने में भारतीय रिज़र्व बैंक निरंतर प्रयत्नशील रहा है। सन् 1990 में भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारतीय स्टेट बैंक के तत्कालीन अध्यक्ष श्री एम.एन.गोइपोरिया की अध्यक्षता में एक समिति गठित की थी। समिति ने बैंकों में ग्राहक सेवा में सुधार सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न सिफारिशें की थी। लोकसेवाओं पर प्रक्रियाओं तथा कार्य-निष्पादन लेखापरीक्षा समिति (सीपीपीएपीएस) ने भी बैंक में ग्राहक सेवा सुधार के लिए सुझाव दिए थे। बैंक ने स्वीकृत किए सुझावों पर भारतीय रिज़र्व बैंक ने अनुदेश जारी किए। इनके अलावा भारतीय रिज़र्व बैंक ने सामान्य विषयों के साथ साथ वसूली के लिए भेजे गए लिखतों की राशि तुरंत जमा करने, लिखतों की वसूली में हुए विलंब के लिए ब्याज अदा करने, समय-सूची का पालन जैसे कि ग्राहकों को भुगतान करना, मांग ड्राफ्ट/तार अंतरण जारी करना, चेक बुक जारी करना आदि जैसे विशिष्ट पहलुओं से संबंधित विषयों पर विभिन्न दिशा-निर्देश जारी किए है।समेकित अनुदेशों को निम्नानुसार सारांशित किया गया है :-

2 काउंटरों पर सेवा

2.1 कारोबार और कार्य समय

कर्मचारियों से यह अपेक्षित है कि वे कारोबार का समय आरंभ होते ही अपनी-अपनी जगहो पर रहें और कारोबार समय की समाप्ति से पहले शाखा में आए सभी ग्राहकों के काम करें। अलबत्ता, व्यावसायिक रूप में बैंकों की कई शाखाओं में कर्मचारी अपनी सुविधानुसार काउंटर खोलते हैं और कारोबार समय की समाप्ति से पहले से कतार में खडें ग्राहकों का काम नहीं करते है। कारोबार समय शुरू होते ही ग्राहकों से सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने के उद्देश से कुछ बैंको ने स्टाफ के लिए कारोबार समय शुरु होने से 15 मिनट पहले का कार्यसमय रखा हुआ है। बैंको द्वारा यह व्यवस्था महानगरीय और शहरों में स्थित शाखाओं में लागू की जा सकती है।

2.2 समय मानदंड प्रदर्शित करना

विशिष्ट कारोबार लेनदेन के लिए आवश्यक समय बैंकिंग हाल में इस तरह प्रदर्शित करना चाहिए कि ग्राहकों का तथा अनुपालन के लिए कर्मचारियोंका उसपर ध्यान आकर्षित हो।

2.3 ऐसी शिकायतें प्राप्त हुई हैं कि ग्राहकों को निपटाए बिना ही कारोबार समय की समाप्ति पर काउंटर बंद कर दिये जाते है। बैंक ऐसे अनुदेश जारी करें कि कारोबार समय की समाप्ति से पहले बैंकिंग हाल में आए सभी ग्राहकों को बैंक शाखाओं द्वारा निपटाया जाए।

2.4 गैर - नकदी लेन देनों के लिए कारोबार समय का विस्तार :

काउंटरों पर तैनात स्टाफ विस्तारित कारोबार समय के दौरान निम्नलिखित लेन देन कर सकते हैं (शाखाएं इसके लिए समय सूचित करें)

(ए) बिना वाउचर वाले लेन देन:

- (i) पासबुक/ खाता विवरण जारी करना
- (ii) चेक बुक जारी करना
- (iii) मीयादी जमा रसीदें /ड्राफ्ट सुपुर्द करना
- (iv) शेअर के आवेदन फार्म प्राप्त करना और
- (v) वसूली के लिए समाशोधन चेक/ बिल स्वीकारना

(बी) वाउचर वाले लेन देन:

- (i) मीयादी जमा रसीदें(टीडीआर) जारी करना
- (ii) देय लॉकर किराए के चेक स्वीकारना
- (iii) यात्री चेक जारी करना
- (iv) गिफ्ट चेक जारी करना
- (v) जमा अंतरण के लिए व्यक्तियों से चेक स्वीकारना

2.5 निरंतर सेवा

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कारोबार समय के दौरान कोई भी काउंटर कर्मचारी रहित न हो और आवश्यकतानुसार पर्याप्त राहत व्यवस्था करके ग्राहकों को अनवरत सेवा प्रदान की जाती है, बैंक यथोचित क्रियाविधि अपनाएं।

2.6 ग्राहकों को मार्गदर्शन

बहुत ही छोटी शाखाओं को छोडकर सभी शाखाओं में "पूछताछ" या "सहायता" काउंटर होने चाहिए। ऐसे काउंटरों पर पूर्णत: पूछताछ संबंधी काम किया जाना चाहिए या आवश्यकतानुसार अन्य कार्यो से संयुक्त किया जाना चाहिए। जहां तक संभव हो, ऐसे काउंटर बैंकिंग हाल के प्रवेश द्वार के नजदीक होने चाहिए।

2.7 ए टी एम पर रैंप्स का प्रावधान

बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे अपने सभी मौज़ूदा ए.टी.एम./ भावी ए.टी.एम. पर रैंप्स की सुविधा प्रदान करने के लिए आवश्यक कदम उठाएं ताकि व्हील चेयर का प्रयोग करने वाले/ विकलांग

व्यक्ति आसानी से उनका प्रयोग कर सकें। ए.टी.एम.की ऊँचाई इस प्रकार रखी जाए कि वह किसी व्हील चेयरधारी व्यक्ति द्वारा उसका प्रयोग करने में बाधक न हो। बैंक शाखाओं के प्रवेश द्वार पर रैम्प की व्यवस्था की जाए जिससे विकलांगताग्रस्त व्यक्तिव्हील चेयर का उपयोग करनेवाले व्यक्ति बैंक शाखाओं में बिना किसी विशेष कठिनाई के प्रवेश कर सकें और कारोबार कर सकें।

3 जमा और अन्य खाते

3.1 बचत बैंक पास बुक /खातों का विवरण

(ए) बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि खाताधारकों को जारी किए गए पासबुकों/लेखा विवरण पर शाखा का पूरा पता/टेलीफोन नम्बर अनिवार्य रूप से अंकित किया जाता है।
(बी) बैंकों को अपने खाता धारकों के पासबुक /खाता विवरण में अपनी शाखा का एमआईसीआर कोड तथा आईएफएससी कोड देना चाहिए।

(सी) बैंकों को अपने समस्त बचत खाता धारकों (व्यक्तियों) को अनिवार्य रूप से पासबुक सुविधा प्रदान करनी चाहिए।

(डी) बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए नियंत्रण संबंधी कुछ उपाय करना चाहिए कि पासबुकों को सतत आधार पर अद्यतन किया जाता है तथा उनमें पूरे एवं सही ब्यौरे सुपाठ्य रूप से लिखे जाते हैं।

(इ) ग्राहकों को यह भी बताया जाए कि अद्यतन करवाने के लिए अपना पासबुक के नियमित रूप से प्रस्तुत करते रहें।

(एफ) ग्राहकों को संतुष्टि प्रदान करने के लिए बैंक इन क्षेत्रों में निम्नलिखित कदम उठाएं:

(i) पासबुक को नियमित /आवधिक रूप से अद्यतन करवाने के लाभ समझने के लिए ग्राहक शिक्षा मुहिम चलाई जानी चाहिए।

(ii) कर्मचारियों को यह बताया जाए कि वे ग्राहकों को संतुष्टि प्रदान करने के लिए इस क्षेत्र को अहमियत दें।

(जी) नियम के तौरपर, पासबुक प्रस्तुत करने पर उसे तत्काल अद्यतन कियाजाना चाहिए। प्रविष्टियां अधिक होने के कारण यदि पासबुक को तत्काल उद्यतन करना संभव न हो तो पासबुक अगले दिन ले जाने के लिए टोकन दे दिया जाए।

3.1.1 एनईएफटी/ एनईसीएस/ ईसीएस के जरिए ग्राहक के खाते में जमा होनेवाली धनराशि के बारे में पास बुक/ पास शीट/ खाता विवरण में धनप्रेषक के ब्यौरे प्रस्तुत करना

एनईएफटी/ एनईसीएस/ ईसीएस संबंधी प्रक्रियागत दिशनिर्देशों में और समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विभिन्न परिपत्रों में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया है कि ग्राहकों को कौन सी न्यूनतम जानकारी दी जानी चहिए। धनप्रेषक (या हिताधिकारी) और/ अथवा जमा (अथवा नामे) के स्रोत के बारे में पास बुकों/ पास शीटों/खाता विवरणों में अपूर्ण ब्यौरे तथा बैंकों के द्वारा ऐसी न्यूनतम जानकारी देने में एकरूपता के अभाव से संबंधित शिकायतें बढ़ रही हैं।बैंकों के कोर बैंकिंग सोल्यूशन (सीबीएस) इस बात के लिए सक्षम होने चाहिए कि वे संबंधित फील्ड से संदेशों/ डाटा फाइलों में पूरी जानकारी प्राप्त कर सकें और जब ग्राहक अपना खाता ऑनलाइन परिचलित करेगा या जब वह शाखा काउंटर/ सहायता डेस्क/ कॉल सेंटर में संपर्क करेगा तब उसे पूरी जानकारी अतिरिकतम रूप से दी जा सके।

3.2 मीयादी जमाराशियां

(ए) मीयादी जमाराशियों के क्षेत्र में बैंको ने काफी नवोन्मेषी उपाय किए हैं। ग्राहकों को जरूरतों के अनुरूप कई नवोन्मेषी योजनाएं जारी की गई हैं। तथापि, इन योजनाओं के बारे में तथा इनके अंतर्गत निभानेवाली सुविधाओं के बारे में जानकारी का अभाव रहा है। इसलिए बैंक यह सुनिश्चित करें कि ग्राहकों को उचित प्रसार और प्रचार माध्यमों के जरिए इन मीयादी जमा योजनाओं की जानकारी दी जाती है। ग्राहकों को विशेष रूप से रियायती दर पर मीयादी जमाराशियों पर मासिक ब्याज से संबंधित उपबंधो और मीयादी जमा रसीदों की सुरक्षित आभिरक्षा सुविधा की जानकारी दी जानी चाहिए।

(बी) मीयादी जमा आवेदन फार्म इस तरह बनाया जाए कि उसमें परिपक्वता पर जमाराशि अदा करने के बारे में निर्देश शामिल हो। उन मामलों में जहां ग्राहक परिपक्वता पर बैंक द्वारा की जानेवाली कार्रवाई का उल्लेख नहीं रहता है , एक नियम के रूप में बैंक को चाहिए कि वह जमाराशि की सन्निकट नियत तारीख की अग्रिम सूचना ग्राहक को दें।

3.3 जमा योजनाओं के बारे में परामर्शी सेवाएं

ग्राहकों की विशिष्ट जरूरतों और अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए विभिन्न जमा योजनाओं में निवेश करने के बारे में उचित निर्णय लेने में सहायता करके ग्राहकों को संतुष्टि प्रदान की जा सकती है। ग्राहकों की आवश्यकताओं की तुलना में विभिन्न जमा योजनाओं में निधियों के निवेश के लिए बैंकों को ग्राहको की सहायता /मार्गदर्शन करना चाहिए।

3.4 ग्राहको के मार्गदर्शन के लिए ब्रोशर/पैंफ्लेट्स

विभिन्न जमा योजनाओं के ब्यारों और उनकी शर्ते के बारे में ग्राहकों को क्षेत्रीय भाषा/हिन्दी/अंग्रेजी में ब्रोशर/पैंफ्लेट्स उपलब्ध करा सकते हैं। इन ब्रोशरों में पासबुक को माह के कम काम वाले अंतिम

सप्ताहों, अर्थात तीसरे/चौथे सप्ताह में अद्यतन करने, संयुक्त खाते रखने और नामांकन करने के फायदे , मीयादी जमा रसीदों को परिपक्वता पर निपटान के अनुदेशों के साथ बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखने आदि जैसी दैनिक बैंकिंग की सुचारु व्यवस्था के लिए, अन्य बातों के साथ-साथ, "क्या करे" "क्या न करें" को भी शमिल किया जाना चाहिए।

3.5 गुमशदा व्यक्तियों से संबधित दावे

गुमशुदा व्यक्तियों के मामले में दावों का निपटान भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 1872 की धारा 107/108 के उपबंधों के अनुसार किया जाएगा। धारा 107 गुमशुदा व्यक्ति के जीवित होने तथा धारा 108 उसकी मृत्यु की परिकल्पना पर आधारित है। भारतीय साक्ष्य अधिनियम की धारा 108 के अनुसार मृत्यु की परिकल्पना का मामला गुमशुदा व्यक्ति के खोने की सूचना से सात वर्ष बीत जाने के बाद ही उठाया जा सकता है। अत: नामिती / कानूनी वारिसों को अभिदाता की मृत्यु हो जाने की सुव्यक्त परिकल्पना का मामला किसी सक्षम न्यायालय के समक्ष भारतीय साक्ष्य अधिनियम की धारा 107/108 के अंतर्गत उठाना होगा। यदि न्यायालय यह मान लेता है कि गुमशुदा व्यक्ति की मृत्यु हो गयी है तब उस आधार पर गुमशुदा व्यक्ति के संबंध में दावे का निपटान किया जा सकता है।

शहरी सहकारी बैंकों को यह सूचित किया जाता है कि वे एक नीति निर्धारित करें जिससे वे कानूनी राय पर विचार कर तथा प्रत्येक मामले के तथ्यों और परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए गुमशुदा व्यक्ति के संबंध में दावों का निपटान कर सकें। इसके अलावा, आम आदमी को असुविधा और अनुचित कठिनाई से बचाने के लिए शहरी सहकारी बैंकों को सूचित किया जाता है कि अपनी जोखिम प्रबंध प्रणाली को ध्यान में रखते हुए वे एक ऐसी उच्चतम सीमा निर्धारित कर सकते हैं, जिसके अधीन वे (i) एफआईआर तथा पुलिस प्राधिकारियों द्वारा जारी लापता रिपोर्ट तथा (ii) क्षतिपूर्ति पत्र के अलावा किसी अन्य दस्तावेज की प्रस्तुति पर जोर दिये बिना गुमशुदा व्यक्तियों के संबंध में दावों का निपटान कर सकते हैं।

4 सुरक्षित जमा लॉकर

बैंकों को वाणिज्यिक व्यावहार्यता को ध्यान में रखते हुए विशेषत: आवासीय क्षेत्रों में अधिक से अधिक लॉकर सुविधाएं प्रदान करनी चाहिए।

कार्य-निष्पादन लेखापरीक्षा समिति (सीपीपीएपीएस) ने लॉकरों के आसान संचालन के लिए कुछ सिफारिशें की थीं। तदनुसार शहरी सहकारी बैंक निम्नलिखित दिशानिर्देशों का अनुपालन करें:-

4.1   लॉकरों का आबंटन तथा संचालन

4.1.1   लॉकरों के आबंटन को सावधि जमाराशि रखने से जोड़ना

शहरी सहकारी बैंकों को विशेष रूप से जितनी अनुमति दी गई है उससे अधिक सावधि या अन्य कोई जमाराशि रखने से लॉकर सुविधा के प्रावधानों को नहीं जोड़ना चाहिए।

4.1.2 लॉकरों के लिए जमानत राशि के रूप में सावधि जमाराशि

बैंक सावधि जमा प्राप्त करें जिसमें 3 साल का किराया तथा किसी आकस्मिक परिस्थिति में लॉकर तोड़कर खोलने का प्रभार शामिल होगा। तथापि बैंकों को मौजूदा लॉकर किराएदारों से ऐसी सावधि जमा नहीं मांगनी चाहिए।

4.1.3 लॉकरों की प्रतीक्षा सूची

शाखाओं को लॉकर आबंटित करने तथा लॉकरों के आबंटन में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के प्रयोजन से प्रतीक्षा सूची बनाए रखनी चाहिए। लॉकर के आबंटन के लिए प्राप्त सभी आवेदनों की पावती भेजी जानी चाहिए और उन्हे प्रतीक्षा सूची संख्या दी जानी चाहिए।

4.1.4 सुरक्षित जमा लॉकरों से संबंधित सुरक्षा के पहलू

(ए) सुरक्षित जमाराशि वॉल्ट/ लॉकर का संचालन

ग्राहक को दिए गए लॉकरों की सुरक्षा के लिए बैंकों को यथोचित ध्यान देना चाहिए और आवश्यक सावधानी बरतनी चाहिए।

(बी) ग्राहकों को लॉकर आंबटित करने में अपेक्षित सावधानी

(i) बैंकों को कम से कम मध्यम जोखिम के रूप में वर्गीकृत ग्राहकों के लिए निर्धारित स्तरों तक नए तथा मौजूदा दोनों प्रकार के ग्राहकों के मामले में अपेक्षित सावधानी बरतनी चाहिए। यदि ग्राहक किसी उच्चतर जोखिम श्रेणी के अंतर्गत वर्गीकृत हो तो अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) मानदंडों के अनुसार इस प्रकार के उच्चतर जोखिम श्रेणी के ग्राहकों पर लागू होने वाली अपेक्षित सावधानी बरतनी चाहिए।

(ii) मध्यम जोखिम श्रेणी के मामले में तीन साल से अधिक समय से तथा उच्च जोखिम श्रेणी के मामलेमें एक साल से अधिक समय से बिना संचालित हुए लॉकरों के संबंध में बैंकों को तत्काल लॉकरधारकों से संपर्क करना चाहिए और उन्हें बताना चाहिए कि या तो वे लॉकर संचालित करते रहें या उसे बैंक को सौंप दें। यह काम तब भी किया जाना चाहिए जब कि लॉक़रधारक नियमित रूप से किराया दे रहा हो। इसके अलावा बैंक को लॉकरधारक से कहना चाहिए कि वह लिखकर दे कि उसनेलॉकर संचालित क्यों नहीं किया। यदि लॉकरधारक द्वारा बताए गए कारण वाजिब हों जैसा कि अनिवासी भारतीय या जो व्यक्ति अपने तबादले वाली नौकरी के कारण शहर से बाहर हो आदि के मामले में ऐसा होता है तो बैंक लॉकरधारक को लॉकर जारी रखने की अनुमति दे सकता है। लॉकरधारक से कोई जवाब न मिलने पर और अपना लॉकर संचालित न करने पर बैंक द्वारा उसको यथोचित नोटिस भेजने के बाद लॉकर को खोलने पर विचार करना चाहिए। इस संदर्भ में बैंक को लॉकर समझौते में एक अनुच्छेद जोड़ना चाहिए जिसमें यह उल्लेख किया गया हो कि यदि लॉकर एक वर्ष से अधिक समय से बिना संचालित रहेगा तो बैंक को लॉकर का आबंटन रद्द करने तथा उसे खोलने का अधिकार होगा भले ही उसक किराया नियमित रूप से अदा किया जाता हो।

(iii) बैंकों के पास लॉकरों को तोड़कर खोलने तथा मालसूची की वस्तुओं को रखने के लिए अपने विधि सलाहकारों के परामर्श से स्पष्ट प्रक्रिया बनाकर रखनी चाहिए।

(iv) लाकर के मालिक का आसानी से पता चलने के लिए बैंकों को बैंक / शाखा का परिचय कूट लाकर की चाबियों पर अंकित करने की व्यवस्था शुरू करनी चाहिए।बैंक / शाखा का परिचय कूट सभी लाकरो की चाबियों पर अंकित किया जाए ताकि प्राधिकारियों को लाकर चाबियों के मालिक का पता करने में सुविधा हो। इस प्रयोजन के लिए लाकर के विक्रेता कंपनी की सहायता ले। संबंधित शाखा अपने लाकर के सभी ग्राहकों को लाकर चाबियों के अंकन के संबंध मे सूचना दे। यह सुनिश्चित करे कि केवल लाकर ग्राहक की उपस्थिति मे ही परिचय कूट अंकित किया जाता है। नये लाकरों को स्थापित करते समय चाबियों पर परिचय कूट अंकित किया जाना चाहिए तथा पहले से ही किराए पर दिए गए लाकर की स्थिति में जब लाकर ग्राहक परिचालन के लिए बैंक मे आते हैं तब उस चाबी पर परिचय कूट अंकित किया जाए।

4.1.5 सुरक्षित जमा लॉकरों तक पहुँच /सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुएं उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/ नामिति (नामितियों)/ कानूनी वारिस (वारिसों) को लौटाना

जमा खातों की प्राप्तियों की उचित देखरेख करने के लिए 14 जुलाई 2005 के हमारे परिपत्र शबैंवि.बीपीडी.परि.सं.4/13.01.00/2005-06 के माध्यम से अनुदेश निधारित कर दिए गए थे। इसी प्रकार की प्रक्रिया लॉकरों की वस्तुएं/सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुएं उत्तरजीवी/ नामिति/ कानूनी वारिसों को लौटाने के लिए भी अपनाई जानी चाहिए।

4.1.6 सुरक्षित जमा लॉकरों तक पहुँच/ सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुओं को लौटाना (उत्तरजीवी/ नामिति अनुच्छेद सहित)

यदि कोई अकेला लॉकरधारक किसी व्यक्ति को नामित करता हो तो बैंकों को उस नामिति को लॉकर संचालित करने तथा उस अकेले लॉकरधारक की मुत्यु होने पर लॉकर की वस्तुएं निकालने की अनुमति देनी चाहिए। यदि लॉकर को संयुक्त हस्ताक्षर से संचालित करने के अनुदेश के साथ किराए पर लिया गया हो और लॉकरधारक व्यक्ति (यों) को नामित किया हो तो लॉकरधारकों में से किसी की मृत्यु होने की स्थिति में बैंक को लॉकर संचालित करने तथा उसकी वस्तुओं को निकालने की अनुमति उत्तरजीवियों तथा नामितियों को संयुक्त रूप से देनी चाहिए। यदि लॉकर को उत्तरजीविता अनुच्छेद तथा लॉकरधारक के इस अनुदेश के साथ संयुक्त रूप से किराए पर लिया गया हो कि लॉकर संचालित करने की अनुमति " दोनों में से एक या उत्तरजीवी",या "पहले वाले या उत्तरजीवी" को या अन्य किसी उत्तरजीविता अनुच्छेद के अनुसार दी जाए तो बैंकों को लॉकरधारकों में से किसी एक या एक से अधिक की मृत्यु की स्थिति में अधिदेश (मैनडेट) का पालन करना चाहिए। तथापि, बैंकों को लॉकर की वस्तुओं को सुपुर्द करने से पहले निम्नलिखित सावधानियां बरतनी चाहिए:

(ए) उत्तरजीवितों / नामितियों की पहचान करते समय बैंक को आवश्यक सावधानी बरतनी चाहिए तथा लॉकर किराये पर लेनेवाले की मृत्यू हो जाने की स्थिति में उचित दस्तावेज प्राप्त करने चाहिए।

(बी) बैंकों को यह पता करना चाहिए की क्या सक्षम कोर्ट द्वारा कोई आदेश पारित किया है जिसके कारण दिवंगत लॉकरधारक का लॉकर खोलने पर प्रतिबंध लगा हुआ है।

(सी) उत्तरजीवितों / नामितियों को बैंक स्पष्ट रूप से यह सूचित करें कि दिवंगत लॉकर धारक के कानुनी वारिस के न्यासी के रूप में ही लॉकर / सेफ कस्टोडी वस्तुओं को खोलने की अनुमति है अर्थात इस प्रकार उनको लाकर खोलने के लिए दी गई अनुमति से उत्तरजीवितों / नामितियों के विरुद्ध किसी व्यक्ति का अधिकार या दावा प्रभावित नहीं होना चाहेए।
बैंक के सेफ कस्टडी में रखी गयी वस्तुओं को लौटाने के लिए भी समान प्रणाली अपनायी जाए। बैंक यह ध्यान में रखें की एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा सेफ कस्टडी वस्तुओं को जमा करने की स्थिति में नामांकन की सुविधा उपलब्ध नहीं है।

4.1.7 सुरक्षित जमा लॉकरों तक पहुँच /सुरक्षित अभिरक्षा वस्तओं को लौटाना (उत्तरजीवी/नामिति अनुच्छेद रहित)

इस बात की सख्त जरूरत है कि लॉकरधारक (कों) के कानूनी उत्तराधिकारी (यों) को कोई असुविधा तथा अनावश्यक दिक्कत न हो। यदि किसी दिवंगत लॉकरधारक ने किसी को नामिति नहीं बनाया है या संयुक्त लॉकरधारकों ने किसी स्पष्ट उत्तरजीविता अनुच्छेद के द्वारा कोई अधिदेश (मैनडेट) नहीं दिया है कि लॉकर संचालित करने की अनुमति उत्तरजीवियों में से एक या एक से अधिक को दी जाए तो बैंकों को कानूनी सलाहकारों के परामर्श से बनाई गई ग्राहकोन्मुख प्रक्रिया अपनाते हुए दिवंगत लॉकरधारक के कानूनी उत्तराधिकारी (यों)/कानूनी प्रतिनिधि को लॉकर संचालित करने की अनुमति देनी चाहिए। इसी तरह की प्रक्रिया बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुओं के मामले में भी अपनाई जानी चाहिए।

4.1.8 बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (सहकारी सोसायटियों पर यथालागू) की 45 जेड सी से 45 जेड एफ तक की धाराओं तथा सहकारी बैंक (नामांकन) नियम, 1985 और भारतीय संविदा अधिनियम तथा भारतीय उत्तराधिकार अधिनियम के संबंधित उपबंधों का भी अनुपालन करें।

4.1.9 बैंकों को सुरक्षित अभिरक्षा में पड़ी वस्तुओं को लौटाने/सुरक्षित जमा लॉकर की वस्तुओं को निकालने से पहले 29 मार्च 1985 की अधिसूचना शबैंवि.बीआर.767/बी.1-84/85 के अनुसार सामान सूची बनानी चाहिए। सामान सूची अधिसूचना के साथ संलग्न अपेक्षित फॉर्म में या उसी से मिलते-जुलते रूप में, परिस्थितियों के अनुसार जो भी अपेक्षित हो, होनी चाहिए। अधिसूचना की प्रति अनुबंध ।।। में दर्शाई गई है।

4.2 ग्राहकों का मार्गदर्शन तथा प्रचार

4.2.1   नामांकन/ उत्तरजीविता अनुच्छेद के लाभ

बैंकों को नामांकन सुविधा तथा उत्तरजीविता अनुच्छेद के फायदों के बारे में व्यापक प्रचार करना चाहिए तथा लॉकरधारकों/सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुओं के जमाकर्ताओं का मार्गदर्शन करना चाहिए।

4.3 सूचना प्रौद्योगिकी समर्थित वित्तीय समावेशन

बैंकों को शीघ्र वित्तीय समावेशन के लिए प्रौद्योगिकी का प्रयोग करने की आवश्यकता है तथा उनको यह भी सुनिश्चित करना है कि प्रौद्योगिकी अत्यंत सुरक्षित हैं, उनकी लेखापरीक्षा की जा सकती है तथा वे व्यापक रूप से स्वीकृत खुले मानकों का अनुपालन करते हैं,ताकि विभिन्न बैंकों द्वारा अपनाई गई विभिन्न प्रणालियों के बीच आपस में अंतर-परिचालन किया जा सके।

5. दृष्टिहीन व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधाएं

(i)तृतीय पक्षकार चेक सहित चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, फुटकर ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि जैसी सभी बैंकिंग सुविधाएं बिना किसी भेदभाव के दृष्टिहीन व्यक्तियों को समान रूप से दी जाती हैं। बैंक अपनी सभी शाखाओं को भी सूचित करें कि वे विभिन्न बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाने में दृष्टिहीन व्यक्तियों को हर संभव सहायता प्रदान करें।

(ii) नए संस्थापित एटीएम मे से कम से कम एक तीहाई एटीएम ब्रेल कीपैड के साथ टॉकिंग एटीएम हो तथा अन्य बैंकों के साथ विचार विमर्श के बाद उन्हें इस तरह लगाए कि हर इलाके में दृष्टिहीन व्यक्तियों के लिए इस प्रकार का एक एटीएम मौजूद हो। अपने दृष्टिहीन ग्राहकों को बैंक टॉकिंग एटीएम लगाने की सूचना दे।

6. नकारे गए लिखत

बैंक यह सुनिश्चित करें कि नकारे गए लिखत ग्राहकों को विलंब किए बिना तत्परता से लेकिन किसी भी हालत में 24 घंटे के अंदर लौटा/भेज दिए जाते हैं।

7. अदाकर्ता बैंक द्वारा ब्याज की प्रतिपूर्ति

वसूलीकर्ता बैंक को वसूली की राशि भेजने में दो से अधिक दिन के विलंब के लिए अदाकर्ता बैंक को विलंब का दोषी माना जाए तथा विलंब से दी गयी राशि पर वसूलीकर्ता बैंक द्वारा अदा किया गए ब्याज की अदाकर्ता बैंक प्रतिपूर्ति करे। तथापि चेक प्रस्तुतकर्ता को ब्याज का भुगतान करने की जिम्मेदारी वसूलीकर्ता बैंक की ही रहेगी।

8. पहचान बैज

प्रत्येक कर्मचारी फोटो और अपना नाम लिखा पहचान बैज लगाए रखेगा। यह न केवल, एक आधिकारिक अनुभूति का एहसास कराएगा बल्कि ग्राहकों के साथ सौहार्द संबंध स्थापित करने मे भी सहायक होगा।

9. कार्य प्रतिष्ठा (जॉब एनरिचमेंट)

कर्मचारियों के बीच आवधिक अंतरालो पर डयूटी में परिवर्तन तथा जॉब रोटेशन थवश्यक है। पास बुक/ग्राहकों के खातों में जमा किए गए चेकों के लिए रसीदों आदि की प्रमाणिकता जैसे कार्यो की

प्रारंभिक की जांच न केवल ग्राहक सेवा के प्रति उपयोगी योगदान होगा बल्कि इससे कर्मचारी की नैतिकता और स्वप्रतिष्ठा को भी बढ़ावा मिलेगा।

10. प्रशिक्षण

ग्राहक सेवा पर नजर केंद्रित करते हुए विभिन्न क्षेत्रों की आवश्यकताओं के अनुरूप प्रशिक्षण कार्यक्रम बनाना आवश्यक है। कर्मचारियों को ग्राहक सेवा के प्रति उचित रवैयो को विकसित करने और ग्राहकों की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं के प्रति समानभूति विकसित करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। प्रशिक्षण कार्यक्रमो को इस तरह विकसित किया जाना चाहिए कि वे दो कर्मचारियो में ग्राहकोन्मुखता के अनुरूप सकारात्मक प्रवृत्तिगत परिवर्तन लाने में सक्षम हों।

11. परिचयात्मक प्रशिक्षण

नए भर्ती स्टाफ को प्रशिक्षण देना अन्य प्रशिक्षण कार्यक्रमों का पुरोगामी कार्यक्रम होना चाहिए। सभी नए भर्ती लिपिकों और अधिकारियों को भर्ती किए जाने के तुरंत बाद परिचयात्मक प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। बैंकों में इस बारे में एक समन्वित दृष्टिकोण आवश्यक है।

12. पुरस्कार और मान्यता

पुरस्कृत करने/ मान्यता देने की पद्धति ऐसी होनी चाहिए कि जिससे अकर्मण्य कर्मचारी को अपने काम न करने का आभास होने के साथ-साथ वित्तीय हानि भी हो। सिर्फ तभी जब पुरस्कार योजना वस्तुनिष्ठ रूप से निरूपित की जाएगी, कर्मचारी बेहतर कार्यनिष्पादन के प्रति प्रेरित होंगे। कार्य (ग्राहक सेवा) के प्रति उदासीन और नगण्य दृष्टिकोण को अनदेखा नहीं किया जाना चाहिए जिससे ऐसे कर्मचारियों को गलत संदेश जाए। बैंकों को चाहिए कि वे ऐसी स्वच्छ प्रणाली अपनाएं जिससे ग्राहक सेवा की कसौटी पर कर्मचारियों को आंका जा सके /का दर्जा निर्धारित किया जा सके और अच्छे कार्य को पुरस्कृत किया जा सके।

13. पद्धति और क्रियाविधि

कारगर और योग्यतापूर्वक कार्य करने में बैंक की सहायता के लिए पद्धति और क्रियाविधि का होना बहुत आवश्यक हैं ताकि ग्राहक के धन की सुरक्षा की जा सके। बैंक को अपनी पद्धति और क्रियाविधि को आवश्यक नई क्रियाविधि को अपनाने और अवांछित क्रियाविधिओं समाप्त करने की सतत प्रक्रिया के अंतर्गत समयानुकूल बनाए रखना चाहिए।

14. ग्राहक सेवा संबंधी लेखापरीक्षा

ग्राहक सेवा के विभिन्न पहलुओं की समीक्षा की जाए और अधिक से अधिक नए आयामों का पता लगाया जाए। बैंक अपनी ग्राहक सेवा बिन्दुओं की आरंभिक स्तर पर और नीति निर्धारण के स्तर पर एवं ग्राहक सेवाओं के विस्तार से संबंधित मामलों में समष्टि स्तर पर लेखा परीक्षा करवाएं।

15. शिकायत पुस्तिका

बैंक परिसर में दर्शनीय स्थान पर एक शिकायत व सुझाव पेटी रखी जाए। प्रत्येक बैंक शाखा में भी एक शिकायत पुस्तिका रखी जाए जिसमें पर्याप्त संख्या में परफोरेटेड पृष्ठ हो और उन्हे इस तरह बनाया गया हो कि शिकायत प्राप्त करके शिकायतकर्ता को तत्काल पावती दी जा सके।

16. निरीक्षण/ लेखा परीक्षा रिपोर्ट

आंतरिक निरीक्षकों/ लेखा परीक्षकों एवं नियोजित लेखा परीक्षा फर्मों को चाहिए कि वे शाखाओ के निरीक्षण/ लेखापरीक्षा के दौरान ग्राहक सेवा संबंधी शिकायतों को दूर करने और व्यथा के निवारण संबंधी संख्या की प्रभावोत्पादकता सहित विभिन्न पहलुओं की जांच करनी चाहिए और अपने निरीक्षण तथ्यों के आधार पर विभिन्न क्षेत्रों में सुधार करने और खामियों को दूर करने के बारे में टिप्पणी दर्ज करनी चाहिए।

17. शिकायतोन्मुख कर्मचारी

ग्राहक संपर्क वाले क्षेत्रों में कर्मचारियों का पदस्थापन चयनित आधार पर किया जाना चाहिए। आशातीत और नवोन्मेषी दृष्टिकोण से कई कर्मचारियों को प्रशिक्षण दे कर तैयार किया जा सकता है। ग्राहक सेवा की भावना के प्रति अडियल रवैया रखने वाले और जानबूझकर उपेक्षा करने के मामलों को लिखित रूप में दर्ज किया जाना चाहिए और उसे ऐसे कर्मचारियों के विरुद्ध अन्य कार्रवाई करने के अलावा, संबंधित कर्मचारी के सेवा अभिलेखों में लगाया जाना चाहिए।

18. वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा आवधिक दौरे करना

शाखाओं का दौरा करते समय वरिष्ठ अधिकारियों को ग्राहक सेवा संबंधी पहलुओं के प्राथमिकता देनी चाहिए। यह बात फायदेमंद होगी यदि वरिष्ठ अधिकारी को ग्राहक सेवा के बारेमें शाखा द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट का मुआयना करते हुए उसकी तुलना में वास्तविक "शाखा वातावरण" की उलट जांच करे।

19. मूलभूत सुविधाओं की व्यवस्था

बैंक को अपने परिसर में पर्याप्त जगह, उचित फर्नीचर, पीने के पानी की सुविधा, स्वच्छ वातावरण (जिसमें दीवारों को पोस्टर मुक्त रखना शामिल है) आदि प्रदान करने के बारे में विशेष ध्यान देना चाहिए ताकि बैंकिंग लेनदेनें का संचालन सुगम और सुचारु रूपसे किया जा सके।

20. ग्राहक शिक्षा

ग्राहक सेवा सुधारने के अपने किसी भी प्रयास में बैंकों के साथ लेनदेन करने में ग्राहक के अधिकारों और जिम्मेदारियों दोनों के संबंध में ग्राहक शिक्षा को एक मूल विषय के रूप में देखा जाना चाहिए। ग्राहकों को विज्ञापनों, साहित्य, चर्चा और सेमिनारों आदि के जरिए ग्राहकों को विभिन्न योजना और बैंकों द्वारा दी जा रही सेवाओं की ही नहीं बल्कि बैंको द्वारा दी जा रहीं सेवाओं से संबंधित

औपचारिकताओं, क्रिया विधियों, कानूनी अपेक्षाओं, सेवा सीमाओं की भी जानकारी दी जानी चाहिए। बैंकों को सभी ग्राहक शिक्षा कार्यक्रमों से अपने कर्मचारियों को जोडना चाहिए।

21. सुरक्षा व्यवस्था

आतंकवादियों/डकैतों वाली घटनाओं को मद्देनजर बैंके की शाखाओं को मौजूदा सुरक्षा व्यवस्था की समीक्षा करके उसे सुधारना चाहिए ताकि कर्मचारियों और आमजनों में विश्वास सीमित किया जा सके। सुरक्षा कर्मियों के लिए नियमित अभ्यास और प्रशिक्षण सुनिश्चित किया जाना चाहिए।

22 उचित व्यवहार संहिता - बैंक/सेवा प्रभारों को प्रदर्शित करना

22.1 बैंक अपने निदेशक मंडलों के अनुमोदन से सेवा प्रभार निर्धारित करने के लिए स्वतंत्र हैं। तथापि, चेक समाहरण पर प्रभार जैसी विभिन्न प्रकार की सेवाओं के लिए सेवा प्रभार निर्धारित करते समय बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि प्रभार उचित हैं तथा इन सेवाओं को प्रदान करने की औसत कीमत से ज्यादा नहीं हैं। बैंकों को यह भी सुनिश्चित करने पर ध्यान देना चाहिए कि कम लेनदेन करने वाले ग्राहकों पर आर्थिक दण्ड न लगे।

22.2 सूचना प्रदर्शित करना - व्यापक सूचना पट्ट

बैंकों को 'ग्राहक सेवा', 'सेवा प्रभार', 'शिकायत निवारण' तथा 'अन्य' से संबंधित महत्वपूर्ण पहलुओं अथवा संकेतकों को सूचना पट्ट पर प्रदर्शित करना चाहिए। सूचना पट्ट को आवधिक आधार पर अद्यतन करना चाहिए।

बैंकों को ब्याज दरों तथा सेवा प्रभारों से संबंधित सूचनाएं अपने परिसरों में प्रदर्शित करनी चाहिए तथा उन्हें अपनी वेबसाइटों पर भी लगाना चाहिए ताकि ग्राहक जो सूचना चाहता हो उसे एक नज़र में प्राप्त कर ले। इस संबंध में एक सांकेतिक प्रारूप अनुबंध IV में संलग्न है।

22.3 इसके अतिरिक्त, अनुसूचित शहरी सहकारी बैंकों सहित सभी शहरी सहकारी बैंकों को भी निम्नलिखित सेवाओं से संबंधित सेवा प्रभारों को अपने कार्यालयों /शाखाओं में स्थानीय भाषाओं में प्रदर्शित करना चाहिए:

(ए) निर्प्रभार दी जाने वाली सेवाएं

(बी) <u>अन्य</u>

- i) बचत बैंक खाते में बनाए रखी जाने वाली न्यूनतम शेष राशि
- ii) बचत बैंक में न्यूनतम शेष राशि न बनाई रखी जाने पर लगाया जाने वाला प्रभार
- iii) बाहरी चेकों के समाहरण के लिए प्रभार
- iv) मांग ड्राफ्ट जारी करने के लिए प्रभार
- v) चेक-बुक जारी करने के लिए प्रभार, यदि कोई
- vi) खाता विवरण के लिए प्रभार
- vii) खाता बंद करने के लिए प्रभार, यदि कोई
- viii) एटीएम केंद्रों पर जमा/आहरण के लिए प्रभार, यदि कोई

22.4 बैंकों को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक उत्पाद प्रदान करने तथा बाहरी चेकों के समाहरण के लिए लगाए गए प्रभार भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित प्रभारों से अधिक न हो, (मूल रूप से भारत में किए गए लेनदेन तथा देय के लिए), जिसे संक्षेप में नीचे प्रस्तुत किया गया है:-

(अ) इलेक्ट्रॉनिक उत्पाद -

(ए) आवक लेनदेन

आरटीजीएस/एनईएफटी/ईसीएस लेनदेन	नि:शुल्क, कोई प्रभार न लगाया जाए

(बी) जावक लेनदेन -

(i) आरटीजीएस

₹ 1 से 5 लाख	प्रति लेनदेन ₹ 25/- से अनधिक
₹ 5 लाख रुपये तथा उससे अधिक	प्रति लेनदेन ₹ 50/- से अनधिक

(ii) एनईएफटी

₹ 1 लाख रुपये तक	प्रति लेनदेन ₹ 5/- से अनधिक
₹ 1 लाख रुपये तथा उससे अधिक	प्रति लेनदेन ₹ 25/- से अनधिक

बैंक ईसीएस डेबिट रिटर्न के लिए चेक वापसी प्रभार से अधिक प्रभार निर्धारित न करें।

(आ) बाहरी चेकों के संग्रहण के लिए सेवा प्रभार

मूल्य	बचत खाता ग्राहकों से सेवा प्रभार
₹ 5,000 तक और सहित	₹ 25^
₹ 5,000 से अधिक तथा ₹ 10,000 तक और सहित	₹ 50*^
₹ 10,000 से अधिक तथा ₹ 1,00,000 तक और सहित	₹ 100*^
₹ 1,00,000 से अधिक	बैंकों को निर्णय लेना है

(इ) स्पीड क्लियरिंग के अंतर्गत चेक संग्रहण के लिए सेवा प्रभार (संग्रहकर्ता बैंकों द्वारा ग्राहकों से)

मूल्य	बचत खाता ग्राहकों से सेवा प्रभार
₹ 1,00,000 तक और सहित	शून्य *
₹ 1,00,000 से अधिक	बैंकों को निर्णय लेना है

अन्य प्रकार के खातों में राशि जमा करने हेतु लिखत के संग्रहण के प्रभार निर्धारित करने के लिए बैंक स्वतंत्र हैं।

(ए) बैंक द्वारा निर्धारित सेवा प्रभार संरचना को बैंक के निदेशक मंडल का अनुमोदन होना चाहिए।

(बी) निर्धारित किए गए प्रभार उचित तथा लागत जमा आधार (cost-plus-basis) पर संगणित होने चाहिए और लिखत के मूल्य के मनमाने प्रतिशत के रूप में नहीं होने चाहिए। सेवा प्रभार संरचना ओपेन एंडेड (open ended) नहीं होनी चाहिए और ग्राहकों पर लगाए जाने वाले अधिकतम प्रभार, अन्य बैंकों को देय प्रभारों सहित, यदि कोई हैं, का स्पष्ट रूप से उल्लेख होना चाहिए।

(सी) सेवा प्रभारों को साझा (Share) करते समय, बैंक भारतीय बैंक संघ द्वारा जारी परिपत्र CIR / RB-I / CCP / 64 दिनांक 08 अप्रैल, 2010 के प्रावधानों से दिशा-निर्देश प्राप्त कर सकते हैं।

(डी) स्पीड क्लियरिंग के प्रयोग को प्रोत्साहित करने के लिए बैंकों को यह सुनिश्चित करने हेतु ध्यान देना चाहिए कि किसी भी मूल्य के लिखत के लिए निर्धारित संग्रहण प्रभार स्पीड क्लियरिंग के अंतर्गत बाहरी चेक संग्रहण की तुलना में कम हो।

(इ) जिन बैंकों ने एक लाख रुपये मूल्य से अधिक के लिखतों का स्टेशन से बाहर /त्वरित समाशोधन करने के संबंध में अपने सेवा प्रभार, लिखत के मूल्य के प्रतिशत के रूप में निर्धारित किए हैं उन्हें यह सलाह दी जाती है कि वे इसकी समीक्षा करें और लागत जमा आधार पर प्रभार निर्धारित करें।

(एफ) बैंक इस बात को सुनिश्चित करें कि दिनांक 19 जनवरी 2011 के डीपीएसएस परिपत्र के पैरा 6(घ) में यथा उल्लिखितएक लाख रुपये से अधिक मूल्य के लिखतों के संग्रहण प्रभार, स्टेशन से बाहर के चेक संग्रहण की तुलना में त्वरित समाशोधन के अंतर्गत कम रखा जाए जिससे कि त्वरित समाशोधन के प्रयोग को बढ़ावा मिले।

(जी) चेक संग्रहण नीति (सीसीपी) में अद्यतन सेवा प्रभार संरचना को सम्मिलित किया जाए और ग्राहकों को तदनुसार अधिसूचित किया जाए। संशोधित दरों को बैंक की वेबसाइट पर भी डाला जाना चाहिए।

(एच) बैंकों द्वारा निर्धारित सेवा प्रभार, सेवा कर को छोडकर अन्य सभी प्रभारों (डाक, कूरियर, हैंडलिंग, आदि) सहित हैं।

(आइ) बैंकों को, संग्रहण बैंक की शाखा जिसे बाहरी चेक संग्रहण सुविधा प्राप्त है, को वसूल की गयी समाशोधन राशि देने के लिए इल्कट्रानिक मोड जैसे आरटीजीएस/एनइएफटी का उपयोग करना चाहिए।

टिप्पण: अधिक मूल्य के नकद अंतरण के लिए बैंकों द्वारा लेवी करने वाले नकद प्रबंधन प्रभार पर उक्त प्रावधान लागू नहीं है।

बैंकों द्वारा अपनाई जा रही प्रक्रिया को सरल एवं कारगर बनाए जाने के उद्देश्य से बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे निम्नलिखित निर्देशों का पालन तत्काल प्रभाव से आरंभ कर दें:

I. चेक वापसी के प्रभार केवल उन्हीं मामलों में लगाए जाएंगे जहां ग्राहक की गलती है और वह चेक की वापसी का जिम्मेदार है। अनुबंध IV में ऐसी वापसियों की सूची दी गई है जहां ग्राहकों की गलती <u>नहीं</u> है, यह सूची विस्तृत है किन्तु संपूर्ण नहीं है।

II. ऐसे चेक जिन्हें पुनः प्रस्तुत करने के लिए आदाता की जरूरत नहीं है, उन्हें 24 घंटे के अंदर अगले प्रस्तुतीकरण समाशोधन में (छुट्टी के दिनों को छोडकर) प्रस्तुत किया जाना चाहिए और ग्राहक को एसएमएस अथवा ई-मेल के माध्यम से सूचित किया जाना चाहिए।

22.5 नकदी आहरण एवं शेष जमाराशि की जानकारी हेतु एटीएम के प्रयोग पर ग्राहकों द्वारा देय शुल्क

अपनी पहुंच बढ़ाने के लिए सुपुर्दगी प्रणाली के रूप में एटीएम के उपयोग को बढ़ावा देने के प्रयोजन से बैंकों ने अन्य बैंकों के साथ द्वि-पक्षीय व्यवस्थाएं भी की हैं ताकि अंतर-बैंक एटीएम तंत्र उपलब्ध हो सके। एक ओर तो एटीएम से ग्राहकों को कई तरह के बैंकिंग कारोबार की सुविधा रहती है, वहीं दूसरी ओर, इसकी मुख्य उपयोगिता नकदी आहरण ओर जमाराशि संबंधी जानकारी प्राप्त करने के लिए है।

देशभर में एटीएम तथा पीओएस टर्मिनलों की संख्या तथा विभिन्न व्यापारी प्रतिष्ठानों में पीओएस पर डेबिट कार्डो का उपयोग निरंतर बढ रहा है। प्लास्टिक मनी के उपयोग में ग्राहक सुविधा बढाने की दिशा में एक कदम के रूप में पीओएस टर्मिनल पर नकद राशि आहरण की अनुमति देने का निर्णय लिया गया है। प्रारंभ मे, भारत में जारी किए गए सभी डेबिट कार्डों पर प्रतिदिन ₹ 1000/- की सीमा तक नकद राशि आहरित करने की सुविधा उपलब्ध होगी। सुविधा दिए जाने के संदर्भ में शर्तें **परिशिष्ट V** में दी गई है।

ग्राहकों से वसूल की जाने वाले प्रभार हर बैंक में अलग-अलग है और लेन-देन के लिए प्रयुत्त एटीएम नेटवर्क के आधार पर भी इसमें अंतर है। फलस्वरूप, जब कोई ग्राहक दूसरे बैंक के एटीएम का प्रयोग

करता है, तो अग्रिम तौर पर उसे यह जानकारी नहीं होती कि किस एटीएम लेनदेन के लिए उससें कितना शुल्क वसूला जाएगा। ऐसी स्थिति में किसी अन्य बैंक का एटीएम उपयोग करने के मामाले में ग्राहक को सामान्यत: हिचक होती है। इसलिए, यह जरूरी है कि उक्त मामले में ज्यादा परदर्शिता सुनिश्चित की जाए।

इसे ध्यान में रखते हुए यह निर्णय लिया गया कि सभी बैंक निम्नलिखित अनुसूची के अनुसार सेवा-शुल्क लगाएंगे।

क्रम	सेवा	शुल्क
1	किसी भी प्रयोजन हेतु अपने एटीएम का प्रयोग	नि:शुल्क
2	शेष जमाराशि जानने के लिए अन्य बैंक के एटीएम का उपयोग	नि:शुल्क
3	नकदी-आहरण के प्रयोजन से अन्य बैंक के एटीएम का उपयोग	नि:शुल्क

निम्नलिखित प्रकार के नकदी आहरणों हेतु सेवा-शुल्क का निर्धारण बैंक स्वयं करें:

(ए) क्रेडिट कार्ड के जरिए नकदी आहरण।

(बी) विदेश में लगे किसी एटीएम से नकदी आहरण।

22.6 बैंक ग्राहक से शिकायत प्राप्त होने की तारीख़ से अधिकतम 12 दिनों के भीतर नकदी देने के लिए एटीएम की खराबी के कारण गलती से नामे (डेबिट) की गई राशि, यदि कोई, की प्रतिपूर्ति ग्राहक को करेगा

22.7 इलेकट्रानिक भुगतान उत्पाद- केवल खाता संख्या सूचना के आधार पर आवक लेनदेनों के संसाधन

सीबीएस वातावरण में किसी बैंक के ग्राहकों को सभी शाखाओं के बीच उनकी खाता संख्या के द्वारा विशिष्ट रूप से पहचाना जाता है। आरटीजीएस/एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएस क्रेडिट के लिए प्रचलित क्रियाविधिगत दिशानिर्देशों के अनुसार सामान्य रूप से बैंकों से यह अपेक्षित होता है कि वे खाते में क्रेडिट करने के पूर्व लाभार्थी के नाम और खाता संख्या सूचना का मिलान कर लें। भारतीय परिप्रेक्ष्य में, जहां किसी नाम को कई प्रकार से लिखा जा सकता है, इलेकट्रानिक अंतरण अनुदेश के नाम संबंधी फील्ड को गंतव्य बैंक की बहियों में मौजूद रिकार्ड से मिलान करना अत्यंत चुनौतीपूर्ण हो जाता है। इससे मानवीय हस्तक्षेप करना पड़ता है जो सीधे संसाधन (एसटीपी) में व्यवधान उत्पन्न करता है और इससे क्रेडिट या अदेय क्रेडिट अनुदेशों की वापसी में विलंब होता है।

आवश्यक रूप से क्रेडिट-पुश प्रकृति का होने के कारण, सटीक इनपुट और सफल क्रेडिट का उत्तरदायित्व रुपए भेजने वाले ग्राहक और मूल बैंक का होता है। गंतव्य बैंकों की भूमिका प्रेषक/मूल बैंक द्वारा मुहैया कराए गए ब्यौरों के आधार पर लाभार्थी के खाते को क्रेडिट करने तक सीमित होती

है। खाता संख्या सूचना के आधार पर आवक लेनदेनों का संसाधन के संबंध में सूचना परिशिष्ट V। में दिया गया है।

23 आदाता खाता में देय चेकों की वसूली - प्राप्तियों को तीसरे पक्षकार के खाते में जमा करने पर   प्रतिबंध

शहरी सहकारी बैंकों को आदाता घटक के अलावा अन्य किसी व्यक्ति के लिए "आदाता खाता" में देय चेकों की वसूली नहीं करनी चाहिए। जहां आहरणकर्ता/आदाता बैंक को आदाता से इतर अन्य किसी खाते में वसूली की प्राप्तियां जमा करने का अनुदेश देता हो जो कि "आदाता खाता" में देय चेक की निर्दिष्ट एवं निहित प्रकृति के विपरीत है, वहां बैंक को आहरणकर्ता/आदाता से आहरणकर्ता द्वारा आहरित चेक पर आदाता खाता में देय का अधिदेश (मैनडेट) देने के लिए कहना चाहिए। यह अनुदेश किसी बैंक द्वारा जारी चेक तथा किसी दूसरे बैंक को देय चेक पर भी लागू होगा।

यह हमारे ध्यान में लाया गया कि चूंकि को-आपरेटिव क्रेडिट सोसायटी समाशाधन गृह के उप सदस्य भी न होने के कारण, इस प्रकार की क्रेडिट सोसाइटियों के सदस्य जिनका कोई बैंक खाता नहीं है, उनके नाम पर आहरित "आदता के खाते में देय" चेको की वसूली में कठिनाई होती है। क्रेडिट सोसाइटियो के सदस्यों द्वारा अकाउंट पेयी चेक की वसूली में होनेवाली कठिनाईयों को ध्यान में रखकर यह स्पष्ट किया जाता है कि कलेक्टिंग बैंक अपने क्रेडिट सोसाइटी ग्राहकों के लिए अकाउंट पेयी चेक का संग्रहण कर सकते है जो ₹ 50,000 से अधिक न हो यदि ऐसे चेकों के आदाता इस प्रकार की क्रेडिट सोसाइटीयों के ग्राहक हैं। उपर बताए गए अनुसार चेकों का संग्रहण करते हुए बैंक संबंधित क्रेटिड सोसाइटी से लिखित में वचनपत्र प्राप्त करें कि वसूली के बाद रशि केवल को-आपरेटिव क्रेडिट सोसाइटी के सदस्य के खाते में जमा की जाएगी जिसका नाम चेक पर लिखा गया है। तथपि यह व्यवस्था परक्राम्य लिखित अधिनियम 1881 के प्रावधानों की अपेक्षा तथा धारा 131 के पूर्ण करने के अधीन होगी। कलेक्टिंग बैंक क्रेडिट सोसाइटी पर केवाइसी मानदंड लागू करे तथा सोसाइटी के साथ करार करे कि सोसाइटी के ग्राहकों के केवाइसी दस्तावेज सोसाइटी के रिकार्ड में रहेंगे तथा बैंक को संवीक्षा के लिए उपलब्ध रहेंगे।तथपि कलेक्टिंग बैंक इस बात से सतर्क रहे कि चेक के सही मलिक के दावे की स्थिति में, सही मलिक के अधिकार, इस परिपत्र से किसी भी प्रकार प्रभवित नहीं होंगे तथा प्रश्नाधीन चेक के संबंध में बैंकों को यह सबित करना आवश्यक है कि उन्होंने सदभाव से और सावधानीपूर्वक कार्य किया है।

24 प्राथमिक सहकारी बैंकों द्वारा विस्तार पटलों पर सुविधाएं

शहरी सहकारी बैंकों को विस्तार पटलों पर निम्नलिखित सीमित लेनदेन करने की अनुमति दी जाती है:

(i) जमा/आहरण लेनेदेन,

(ii) ड्राफ्ट एवं मेल अंतरण जारी करना एवं उनका नकदीकरण,

(iii) यात्री चेक जारी करना एवं उनका नकदीकरण

(iv) बिलों की वसूली,

(v) अपने ग्राहकों की सावधि जमाराशि के प्रति अग्रिम (विस्तार पटल के संबंधित अधिकारी की मंज़ूरी शक्ति के भीतर)

(vi) प्रधान कार्यालय/ आधार शाखा द्वारा केवल ₹ 10.00 लाख की सीमा तक मंजूर अन्य ऋणों का संवितरण (केवल व्यक्तियों के लिए)

25. काउंटरों पर नोट संगणक मशीनों का प्रावधान

प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों को अपने ग्राहकों के इस्तेमाल के लिए अपनी शाखाओं के भुगतान पटलों पर दोहरी नोट संगणक मशीनें लगानी चाहिए ताकि पेपर बैण्ड में सुरक्षित नोट पैकेटों को स्वीकारने के लिए जनता के मन में विश्वास पैदा कीया जा सके।

26. बाहरी चेकों को तत्काल जमा करना

26.1 गैर अनुसूचित शहरी सहकारी बैंकों को किसी भी खातेदार द्वारा ₹ 5000/- तक के प्रस्तुत स्थानीय / बाहरी चेकों की राशि तत्काल जमा करनी चाहिए बशर्ते बैंक खाते के संतोषजनक परिचालन से आश्वस्त हो। इस व्यवस्था का अनिवार्य रूप से पालन किया जाना चाहिए।बाहरी चेकों के बारे में बैंक हमेशा की तरह वसूली प्रभार ले सकते हैं। इस सुविधा को देने के लिए बैंकों को ग्राहक केध अनुरोध की प्रतीक्षा नहीं करनी चाहिए बल्कि एक सामान्य प्रक्रिया के रूप में यह सुविधा प्रदान करनी चाहिए तथापि, स्थानीय चेकों के संबंध में बैंक ₹ 5000/- तक के चेकों की राशि तत्काल जमा करने की सुविधा उस ग्राहक को दे सकता है जो इस सुविधा का लाभ उठाना चाहता है और प्रत्येक लिखत के लिए निर्धारित प्रभार देने के लिए राजी है।

26.2 चेक बिना चुकता वापस लौट आने की स्थिति में, बैंक निधि विरहित रहने की अवधि के लिए न्यूनतम उधार दर से ब्याज वसूल कर सकता है। इस प्रयोजन के लिए बैंक इस आशय की सूचना लिखी जमा पर्चियां आरंभ करने पर विचार कर सकते हैं कि चेक के नकारे जाने पर ग्राहक को निधि विरहित रहने की अवधि के लिए सामान्य दर से बैंक को ब्याज अदा करना होगा।

27 चेकों की वसूली के लिए समय सीमा

27.1 राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी) के आदेश के अनुपालन में, सभी शहरी सहकारी बैंकों को उसके द्वारा निर्धारित समय-सीमा का पालन करना चाहिए जैसे

(ए) स्थानीय चेकों के लिए, क्रेडिट और डेबिट उसी दिन अथवा अधिक से अधिक अगले दिन किया जाए। स्थानीय चेकों के संग्रहण के मामले में देरी से किए गए भुगतान के संबंध में देय क्षतिपूर्ति को अपनी चेक संग्रहण नीति में बैंकों को शामिल करना है। यदि स्थानीय चेक की वसूली में हुई देरी के संबंध में कोई दर विनिर्दिष्ट नहीं की गई है तो विलंब की संगत अवधि के लिए बचत बैंक ब्याज दर पर क्षतिपूर्ति की जाएगी।

(बी) राज्य की राजधानियों/प्रमुख शहरों/अन्य स्थानों पर आहरित बाहरी चेकों के संग्रहण की समय-सीमा क्रमश: 7/10/14 दिन होगी। यदि कथित चेकों के संग्रहण में इस समय-सीमा से अधिक विलंब होता है तो चेकों के आदाता को बैंक द्वारा सावधि जमा पर ब्याज अथवा बैंकों की अपनी नीति के अनुसार निर्धारित दर पर ब्याज का भुगतान करना होगा। यदि चेक संग्रहण नीति (सीसीपी) में ब्याज दर निर्धारित नहीं की गई है तो समकालीन परिपक्वता के लिए सावधि जमा पर देय ब्याज दर लागू होगी। आयोग द्वारा निर्धारित चेक संग्रहण की समय-सीमा को अंतिम सीमा माना जाएगा तथा यदि संग्रहण की प्रक्रिया इससे पहले पूरी हो जाती है तो क्रेडिट पहले दिया जाए। शहरी सहकारी बैंक अपने ग्राहकों द्वारा संग्रहण के लिए जमा किए गए बाहरी चेकों को स्वीकार करने से मना नहीं करेंगे।

(सी) बाहरी चेकों की संग्रहण अवधि तथा विलंब की स्थिति में उस पर देय ब्याज सूचना-पट्ट पर प्रत्येक शाखा के किसी प्रमुख स्थान पर बड़े/ दिखाई पड़ने वाले अक्षरों में साफ-सुथरे ढंग से प्रदर्शित की जानी चाहिए।

अनुसूचित बैंकों के लिए अनिवार्य है कि वे एक व्यापक तथा पारदर्शी नीति बनाएं जिसके अंतर्गत (i) स्थानीय/ बाहरी चेकों का तत्काल क्रेडिट (ii) स्थानीय/ बाहरी चेकों की समय-सीमा तथा (iii) विलंबित कार्रवाई के लिए ब्याज के भुगतान से संबंधित मुद्दों शामिल किया गया हो।

27.2 कार्यान्वयन और जवाबदेही

यह सुनिश्चित करने के लिए कि शाखाओं में उपर्युक्त समय-सूची का अनिवार्य रूप से पालन किया जाता है, विलंब के लिए स्टाफ की सुस्पष्ट जबावदेही निश्चित होनी चाहिए। इस प्रयोजन के लिए, आवश्यक कार्रवाई हेतु, विलंबित वसूली दर्ज करने के लिए एक विशेष रजिस्टर रखा जाना चाहिए।

27.3 इसके अलावा, यह सुनिश्चित किया जाए कि विलंब होने के मामलों में, खाताधारकों द्वारा अनुरोध किए बिना उन्हे दंडात्मक ब्याज अदा किया जाता है। बाहरी चेकों की विलंबित वसूली के मामलों में स्वत: ब्याज जमा करने संबंधी अनुदेशों का कड़ाई से पालन सुनिश्चित करने के लिए सभी शाखाओं को आवश्यक अनुदेश जारी किए जाएं ताकि जनता की ओर से अभ्यावेदन/शिकायत करने की कोई गुंजाइश ही न रहे।

27.4 शाखाओं का दौरा करने वाले वरिष्ठ अधिकारियों को उपर्युक्त अनुदेशों के कार्यान्वयन की जाँच करनी चाहिए।

28 बाहरी चेकों के त्वरित संग्रहण के अतिरिक्त उपाय

प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों को चेकों के भुगतान में लगने वाले समय को कम करने के लिए निम्नलिखित अतिरिक्त उपाय करने चाहिए:

28.1 माइकर केंद्रों पर आहरित चेक अनिवार्य रूप से राष्ट्रीय समाशोधन कक्ष के माध्यम से प्रस्तुत किए जाने चाहिए।

28.2 महत्वपूर्ण केंद्रों पर तथा एक केंद्र विशेष के भीतर सेवा शाखाओं और अन्य शाखाओं के बीच नेटवर्किंग सेवा शाखाओं के लिए आधुनिक दूरसंचार प्रौद्योगिकी का व्यापक प्रयोग किया जाना चाहिए।

28.3 बाहरी लिखतों के संग्रहण के लिए त्वरित/द्रुत संग्रहण सेवा की अवधारणा सुव्यवस्थित की जानी चाहिए।

28.4 स्थानीय तथा बाहरी चेकों के लिए अलग-अलग रजिस्टर रखे जाने चाहिए ताकि शाखा प्रबंधक बेहतर पर्यवेक्षण कर सके और बाहरी लिखतों के संग्रहण की प्रक्रिया तेज करने के लिए उपचारात्मक उपाय किए जाने चाहिए।

28.5 इन अनुदेशों के कार्यान्वयन की बारीकी से निगरानी करने के लिए आंतरिक निरीक्षण दलों को सूचित किया जाए कि वे शाखाओं के निरीक्षण के दौरान इन पहलुओं का सत्यापन करें क्योंकि यह एकमात्र विशेषता है जिसका बेहतर ग्राहक सेवा प्रदायगी पर सीधा प्रभाव पड़ता है।

28.6 यह भी आवश्यक है कि ग्राहकों को उपर्युक्त सुविधाओं की जानकारी दी जाए। इसलिए, बैंकों को ग्राहकों की जानकारी के लिए शाखाओं में उपलब्ध सुविधाओं के बारे में सूचना दी जाए।

29 अन्य अनुदेश

29.1 चेक बुक जारी करना

बैंक यह सुनिश्चित करें कि उनकी चेक बुक उचित सावधानी के साथ छापी जाती हैं और चेक पन्नों में परफोरेशन और चेक बुक की बाइंडिंग स्तरीय हो ताकि ग्राहक को कोई असुविधा न हो।

29.2 चेक संग्रह पेटिका (चेक ड्रॉप बॉक्स) सुविधा तथा चेकों की प्राप्ति-सूचना देने की सुविधा

हालांकि चेक संग्रह पेटिकाएं ग्राहकों को भी उपलब्ध करायी जा सकती हैं लेकिन उन्हें नियमित संग्रह काउंटरों पर चेकों की प्राप्ति-सूचना देने की सुविधा से वंचित नहीं किया जाना चाहिए। किसी भी शाखा को अपने काउंटरों पर ग्राहकों द्वारा प्रस्तुत किए जा रहे चेकों की प्राप्ति-सूचना देने से इनकार नहीं करना चाहिए। इसके अलावा ग्राहकों को उनके लिए उपलब्ध दोनों विकल्पों अर्थात चेक संग्रह पेटिका में चेक डालने अथवा काउंटरों पर उन्हें प्रस्तुत करने की जानकारी दी जानी चाहिए ताकि वे इस संबंध में सोचा-समझा निर्णय ले सकें।

29.3मीयादी जमाराशि की परिपक्वता की अग्रिम सूचना देना

बैंकों को मीयादी जमा के आवेदन फार्म में जमाराशि की परिपक्वता पर भुगतान से संबंधित निदेश देना चाहिए।

29.4 उपर्युक्त के अलावा बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने के प्रयोजन से बैंकों को नियम के तौर पर, अपने जमाकर्ताओं को जमाराशियों की परिपक्वता की तारीख अग्रिम तौर पर सूचित करनी चाहिए।

29.5आवधिक समीक्षा और निगरानी

29.5.1 ग्राहक संतुष्टि की गुणवत्ता के सतत उन्नयन के लिए और ग्राहक सेवा के अधिकाधिक अवसरों का पता लगाने के लिए बैंकों को चाहिए कि (वे आरंभिक स्तर पर) गोईपोरिया समिति की विभिन्न सिफारिशों, सीपीपीएपीएस और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों के कार्यान्वयन की वास्तविक स्थिति का आवधिक मूल्यांकन करें।

29.5.2 गोईपोरिया समिति की मुख्य सिफारिशों के बारे में भी बैंको को निगरानी की प्रणाली तय करनी चाहिए। बैंक अपने निदेशक मंडल द्वारा ऐसी निगरानी और मुल्यांकन के लिए और मदों को शामिल करने के लिए स्वतंत्र हैं।

29.5.3 बैंकों को अपने सभी कार्यालयों में ग्राहक सेवा के कार्यान्वयन को सुनिश्चत करने और ग्राहकों की पूर्ण संतुष्टि के लिए सेवाओं की गुणवत्ता बढाने के लिए अर्धवार्षिक आधार पर, जून और दिसंबर माह के अंत में, ग्राहक सेवा मूल्यांकन की प्रणाली शुरू करनी चाहिए।

29.6 डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट जारी किया जाना

29.6.1 भुगतान न होने की सूचना की प्राप्ति के बग़ैर डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट जारी किया जाना

पर्याप्त क्षतिपूर्ति के आधार पर ₹ 5000/-या उससे कम राशि का डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट अदाकर्ता शाखा से भुगतान न होने की सूचना की प्राप्ति के बग़ैर जारी किया जाए।

29.7 डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट जारी किए जाने के लिए समय-सीमा का निर्धारण

29.7.1 बैंक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट इस प्रकार का अनुरोध प्राप्त होने के एक पखवाड़े के भीतर जारी किया जाता है। उपर्युक्त निर्धारित अवधि से अधिक समय के बाद विलंब से डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट जारी करने पर बैंक को इस प्रकार के विलंब के कारण ग्राहक की क्षतिपूर्ति करने के लिए उसी परिपक्वता अवधि की सावधि जमाराशि पर लागू ब्याज की दर से ब्याज का भुगतान करना चाहिए। ये अनुदेश केवल उन मामलों में लागू होगा जहां डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट जारी करने का अनुरोध उसके खरीदार या लाभार्थी द्वारा किया गया हो और ये किसी तीसरे पक्षकार के अनुरोध के मामले में लागू नहीं होंगे।

29.7.2 वरिष्ठ अधिकारियों को शाखाओं का दौरा करते समय उपर्युक्त अनुदेशों के कार्यान्वयन को जांच का एक बिंदु बनाना चाहिए।

29.8 नामांकन सुविधा

29.8.1 बैंक खाता खोलने के फॉर्म में नामिति का नाम तथा पता दर्ज करने के लिए संशोधन करे और सांविधिक उपबंध के अनुसार नामांकन फॉर्म प्राप्त करे तथा खाता खोलने के फॉर्म के साथ उसे सुरक्षित रखें। चेक बुक / पास बुक तथा ग्राहकों तक पहूचनेवाले अन्य साहित्य पर नामांकन सुविधा उपलब्ध होने की जानकारी का व्यापक प्रचार होना आवश्यक हैं।

नामांकन यह नियम होना चाहिए (यह विकल्प न हो) तथा बैंकों को विद्यमान और नए सभी खातों का नामांकन प्राप्त करना चाहिए। ग्राहक यदि नामांकन नहीं देना चाहता हैं इस तथ्य को फॉर्म में दर्ज करना चाहिए।

29.8.2 नामांकन सुविधा केवल जमा खातों के साथ साथ सेफ डिपॉजिट लॉकर और सेफ कस्टडी आर्टिकल के लिए भी उपलब्ध हैं। चूकि सेफ कस्टडी आर्टिकल और सेफ डिपॉजिट लाकर की तुलना में जमाखातों के नामांकन संबधी जानकारी सभी ग्राहकों को विदित है, इन दोनों खातों को भी यह सुविधा उपलब्ध होने की जानकारी का प्रभावी प्रचार करे।

29.8.3 नामांकन सुविधा के लिए सांविधिक उपबंध

बैंककारी विनियमन अधिनियमन 1949 (सहकारी समितियों पर यथालागू) को, नई धाराएं 45 जेड ए से 45 जेड एफ शामिल कर संशोधित किया गया है जिनमें, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित मामलों के लिए प्रावधान किए गए है, ताकि

(ए) सहकारी बैंक जमाकर्ता के खाते में बकाया राशि का भुगतान मृत जमाकर्ता के नामिति को कर सकें।

(बी) सहकारी बैंक रिजर्व बैंक द्वारा बताई गई रीति के अनुसार, मृत व्यक्ति द्वारा बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में छोडी गई वस्तुओं को,उनकी सूची बनाने के बाद नामिति को लौटा सकें।

(सी) उत्तराधिकारी की मृत्यु हो जाने पर सहकारी बैंक रिजर्व बैंक द्वारा बताई गई रीति के अनुसार सुरक्षा लॉकरों में रखी वस्तुओं की सूची बनाने के बाद उन्हें उत्तराधिकारी के नामिति को सुपुर्द कर सके।

29.8.4 नामांकन के नियम

नामांकन चूंकि निर्धारित रीति के अनुसार ही किया जाना है, इसलिए केन्द्र सरकार ने भारतीय रिज़र्व बैंक से परामर्श करके सहकारी बैंक (नामांकन) नियमावली, 1985 बनाई है। ये नियम और नामांकन सुविधाओके बारें में बैंककारी विनियमन अधिनियम, (सहकारी सोसायटियों पर यथा लागू) की नई धाराएं 45 जेड ए से 45 जेड एफ 29 मार्च 1985 से लागू की गई हैं।

सहकारी बैंक (नामांकन) नियमावली, 1985 मे निम्नलिखित के बारे में उपबंध किए गए हैं :

(i) जमा खातों, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुएं एवं सुरक्षा लॉकरों में रखी वस्तुएं आदि के लिए नामांकन फार्म।

(ii) नामांकन रद्द करना और नामांकन के अनुपात मे परिवर्तन करना।

(iii) नामांकन का पंजीकरण, निरस्तीकरण और नामांकन के अनुपात में परिवर्तन करना।

(iv) उपर्युक्त से संबंधित मामले

सहकारी बैंक (नामांकन) नियमावली, 1985 के अंतर्गत निर्धारित विभिन्न फार्मों (बैंक जमा के लिए डी ए 1, डी ए 2 एवं डी ए 3 - सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामान के लिए एस सी 1, एस सी 2, एस सी 3 - सुरक्षित जमा लॉकर के लिए एस एल 1, एस एल 1 ए , एस एल 2, एस एल 3 एवं एस एल 3 ए) के लिए खाताधारक के अंगूठे के निशान को ही दो सक्षियों द्वारा अनुप्रमाणित किया जाना है। खाताधारक के हस्ताक्षरों को दो सक्षियों द्वारा अनुप्रमाणित किया जाना अपेक्षित नहीं है।

29.8.5 सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं का नामांकन

मृत जमाकर्ता द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में छोडी गई वस्तुओं को उसके नामिति को लौटाने या नामिति/नामितियों को लॉकर खोलने देने की इजाजत देने और लॉकर में रखी वस्तुओं के ले जाने की अनुमति देने के मामले में भारतीय रिजर्व बैंक ने, बैंककारी विनियमन अधिनियम , 1949(सहकारी सोसायटियों को यथालागू) की धाराएं 45 ज़ेड सी(3)और 45 ज़ेड ई (4) के अनुसरण में इस प्रयोजन के लिए एक फार्मेट निर्धारित किया है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि मृतक के खाते में जमाराशि, सुरक्षित अभिरक्षा में छोडी वस्तुएं तथा लॉकर में रखी वस्तुएं असली नामिति को ही दी जाती हैं, तथा मृत्यु का प्रमाण सत्यापित करने के लिए सहकारी बैंक दावा प्रस्तुत करने के लिए अपना फार्मेट निर्धारित कर सकते हैं या उनके महासंघ/संघ द्वारा या भारतीय बैंक संघ द्वारा इस प्रयोजनके लिए सुझाई गई क्रियाविधि का पालन कर सकते हैं।

29.8.6 बैंक की बहियों में नामांकन का पंजीकरण

नियम 2(10), 3(9) और 4(10) के अनुसार सहकारी बैंक के लिए अपनी बहियों में नामांकन, उसका निरस्तीकरण और /या नामांकन के अनुपात में परिवर्तन का पंजीकरण करना आवश्यक है। सहकारी बैंकों को तदनुसार जमाकर्ता (ओं)/लॉकरोंके उत्तराधिकारी/उत्तराधिकारियों द्वारा बाताए गए अनुसार नामांकन या उसमें परिवर्तन का पंजीकरण कर लेना चाहिए भारत सरकार ने नामांकन सुविधाओं से संबंधित उपबंधों को 29 मार्च 1985 से लागू करने के बारे में एक अधिसूचना जारी की है। अत: सहकारी बैंक अपने ग्राहकों को नामांकन सुविधा दिया जाना सुनिश्चित करें।

29.8.7 पासबुक, जमा पर्ची आदि में नामांकन पंजीकृत वाक्य का लिखा जाना

प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों को प्रत्येक पास बुक या जमा पर्ची पर "नामांकन पंजीकृत" वाक्य लिखना चाहिए ताकि मृतक मजाकर्ता के रिश्तेदारों को यह पता चल सके कि उसने नामांकन सुविधा के तहत नामांकन किया है।

30 ग्राहक सेवा पर विभिन्न अनुदेशों के कार्यान्वयन की निगरानी प्रणाली

ग्राहक सेवा पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विभिन्न अनुदेशों के आरंभिक स्तर पर कार्यान्वयन की वास्तविक स्थिति का पता लगाने के लिए बैंकों को उचित निगरानी प्रणाली अपनानी चाहिए।

31 ग्राहक सेवा - शिकायत निवारण

(i) बैंकों के पास अपने ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित रूप से आंतरिक निवारण सुनिश्चित करने का मज़बूत शिकायत निवारण ढाँचा तथा प्रक्रियाएँ होनी चाहिए। शहरी सहकारी बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे यह सुनिश्चित करें कि उनके पास अपने ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों को प्राप्त करने तथा शिकायतों के स्रोत पर विचार किए बग़ैर इस प्रकार की शिकायतों का निवारण विशेष बल के साथ ठीक और त्वरित ढंग से करने की समुचित प्रणाली हो।

(ii) बैंकों के पास पत्रों/फॉर्मों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की पावती देने की प्रणाली होनी चाहिए। बैंकों द्वारा उन अधिकारियों के नाम के साथ सीधी टेलीफोन लाइन, फैक्स संख्या, संपूर्ण पते (पोस्ट बॉक्स संख्या नहीं) और ई-मेल पता आदि प्रमुखता से प्रदर्शित करने चाहिए ताकि ग्राहक समुचित ढंग से और समय पर संपर्क कर सकें और शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावकारिता में वृद्धि हो सके।

(iii) अनुसूचित शहरी सहकारी बैंकों के मामले में, जहाँ शिकायतों का निवारण एक महीने के भीतर नहीं होता वहाँ बैंक की संबंधित शाखा/प्रधान कार्यालय को बैंक लोकपाल योजना के अंतर्गत नोडल अधिकारी को शिकायत की एक प्रति भेजनी चाहिए तथा उसे शिकायत की वस्तुस्थिति की अद्यतन जानकारी देनी चाहिए।

(iv) बेगैरत व्यक्तियों द्वारा पहले से ही स्थापित संस्था के नाम/संस्था के समान नाम से जमाखाता खोलकर तीसरे पक्षकार के लिखतों को छलपूर्वक भुनाने के कारण आहरणकर्ता के खाते में त्रुटिपूर्ण और अवांछित नामे दर्ज हो जानेवाले मामले में यह सूचित किया जाता है कि उन नामों मे जहां गलती बैंक की है, बैंक को ग्राहक को क्षति पहुंचाए बिना क्षतिपूर्ति कर देनी चाहिए और (ii) उन मामलो मे जहां गलती न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, बल्कि गलती कार्यप्रणाली में कहीं हुई है, वहां भी बैंक को बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक संबंध नीति के एक भाग के रूप में ग्राहक को क्षतिपूर्ति (एक सीमा तक) कर देनी चाहिए।

32 चेकों को निकटतम अंक तक रुपये में पूर्णांकित किया जाना

बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे यह सुनिश्चित करें कि ग्राहकों द्वारा एक रुपये के अंश वाली राशियों के लिए जारी किए गए चेकों/ड्राफ्टों को उनके द्वारा अस्वीकार नहीं किया जाता या नकारा नहीं जाता है। बैंक इस संबंध में अपने द्वारा अपनाई जा रही प्रथा की भी समीक्षा करें तथा आवश्यक कदम उठाएं जिनमें आंतरिक परिपत्र जारी करना, आदि भी शामिल हैं जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि संबंधित कर्मचारियों को इन परिपत्रों की पूरी जानकारी है ताकि आम जनता को कोई परेशानी न हो। बैंक यह भी सुनिश्चित करें कि उन स्टाफ सदस्यों के विरुद्ध समुचित कार्रवाई की जाती है जिन्होंने एक रुपये के अंशों वाले चेकों/ड्राफ्टों को स्वीकार करने से मना कर दिया है।

33 ऑटिसम, सेरेब्रल पाल्सि, मेंटल रिटार्डेशन तथा मल्टिपल डिसेबिलिटीज़ वाले अपंग व्यक्तियों को अधिकार देनेवाले राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत जारी कानूनी अभिभावक प्रमाणपत्र

नेशनल ट्रस्ट फॉर दि वेलफेयर ऑफ पर्सन्स विद ऑटिसम, सेरेब्रल पाल्सि, मेंटल रिटार्डेशन तथा मल्टिपल डिसेबिलिटीज़ (न्यास) ने हमें सूचित किया है कि ऐसा प्रश्न उठा है कि बैंक तथा बैंकिंग क्षेत्र अपंग व्यक्तियों के संबंध में नैशनल ट्रस्ट फॉर दि वेलफेयर ऑफ पर्सन्स विद ऑटिसम, सेरेब्रल पाल्सि, मेंटल रिटार्डेशन एंड मल्टिपल डिसेबिलिटीज़ एक्ट, 1999 के अंतर्गत स्थापित स्थानीय स्तर की समितियों द्वारा जारी अभिभावक संबंधी प्रमाणपत्र स्वीकार कर सकता है अथवा नहीं।

न्यास ने यह कहा है कि उपर्युक्त अधिनियम संसद द्वारा विशिष्ट रूप से इसीलिए पारित किया गया था कि उक्त अधिनियम के अंतर्गत आनेवाले अपंगत्व वाले व्यक्तियों के लिए कानूनी अभिभावकों की नियुक्ति का प्रावधान हो। उपर्युक्त अधिनियम में उक्त अधिनियम के अंतर्गत स्थापित स्थानीय स्तर की समितियों द्वारा अपंग व्यक्तियों के लिए कानूनी अभिभावक नियुक्त करने का प्रावधान है। न्यास की यह राय है कि इस प्रकार से नियुक्त कानूनी अभिभावक जब तक कि वह कानूनी अभिभावक रहता है तब तक बैंक में खाता खोल तथा परिचालित कर सकता है। यह भी नोट किया जाए कि मानसिक स्वास्थ्य (मेंटल हेल्थ) अधिनियम, 1987 के प्रावधान भी जिला न्यायालयों द्वारा अभिभावक की नियुक्ति के लिए अनुमति देते हैं।

अतः बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे बैंक खाते खोलने/उनके परिचालन के प्रयोजन के लिए मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम के अंतर्गत जिला न्यायालय द्वारा अथवा उपर्युक्त अधिनियम के अंतर्गत स्थानीय स्तर की समितियों द्वारा जारी अभिभावक संबंधी प्रमाणपत्र को मानें।

बैंक यह भी सुनिश्चित करें कि उनकी शाखाएं अपंग व्यक्तियों के माता-पिता/रिश्तेदारों को सही मार्गदर्शन दें ताकि उन्हें इस संबंध में कठिनाइयों का सामना न करना पड़े।

अनुबंध I

(पैरा 15 देखें)

शिकायतकर्ता की प्रति/शाखा प्रति/प्रधान कार्यालय की प्रति

-------------शहरी सहकारी बैंक

------------------शाखा

शिकायत पुस्तिका

क्रमांक--------

दिनांक--------

श्री/श्रीमती/कुमारी---------------------------

पता-------------------------------------

बनाए रखे गए खाते का प्रकार, यदि लागू हो ---

संक्षेप में शिकायत ---

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

नियंत्रक कार्यालय को भेजने की तिथि ----------------

टिप्पणी: ---

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

अंतिम निपटान की तारीख बैंक के शाखा प्रबंधक के हस्ताक्षर

अनुबंध II

(पैरा 4.1.9 देखें)

शबैंवि.बीआर.764/बी.1-84/85

<u>**अधिसूचना**</u>

विषय: बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (सहकारी सोसायटियों पर यथालागू) - धारा 45ज्जेड सी (3) तथा जेड ई (4) - सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुएं वापस करते तथा सुरक्षा लॉकरों की वस्तुएं हटाने की अनुमति देते समय सहकारी बैंकों द्वारा तैयार की गई सामान सूची का फॉर्म

बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 56 के साथ पठित धारा 45 जेड सी की उप-धारा (3) तथा धारा 45 जेड ई की उप-धारा (4) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक एतदद्वारा निदेश देता है कि सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुएं वापस करने से पहले बनाई जाने वाली सामान सूची तथा सुरक्षा लॉकरों की वस्तुएं हटाने की अनुमति देने से पहले बनाई जाने वाली सामान सूची क्रमश: संलग्न किए गए समुचित फॉर्मों में अथवा उन्ही के लगभग अनुरूपों, परिस्थितियों के अनुसार, में होनी चाहिए।

(पी.डी.ओझा)
दिनांक: 29 मार्च 1985 कार्यपालक
निदेशक

बैंकिंग कंपनी की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं की सामान सूची का फ़ॅर्म
(बैंककारी विनियमन अधिनियम,1949(सहकारी सोसायटियों पर यथालागू) की धारा 45 जेड सी)

श्री/श्रीमती ------------------------------ (दिवंगत) द्वारा दिनांक ----------- के एक समझौते/प्राप्ति के अंतर्गत -------------------- शाखा की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी निम्नलिखित वस्तुओं की सामान सूची दिनांक --------- वर्ष 20-- को निकाली गई।

क्रमांक	**सुरक्षित लॉकर में रखी वस्तुओं का विवरण**	**पहचान के अन्य विवरण, यदि कोई**

उपर्युक्त सामान सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में निकाली गई:

1. श्री/श्रीमती ---------------- (नामिति) अथवा श्री/श्रीमती ----------------------
(अवयस्क नामिति की तरफ से नियुक्त)

पता -----------------------------   पता --------------------------

हस्ताक्षर --------------------   हस्ताक्षर ----------------------

2. गवाह (गवाहों) के नाम, पते तथा हस्ताक्षर

मैं श्री/श्रीमती -------------------------- (नामिति / अवयस्क नामिति की तरफ से नियुक्त) एतदद्वारा उक्त सामान सूची में निहित तथा निर्धारित वस्तुएं कथित सामान सूची की प्रति सहित प्राप्त होने की सूचना देता / देती हूं।

श्री/श्रीमती ---------------- (नामिति)   श्री/श्रीमती ----------------------

अवयस्क नामिति की तरफ से नियुक्त)

हस्ताक्षर --------------------   हस्ताक्षर ----------------------

तारीख एवं स्थान --------------   तारीख एवं स्थान -------------

सहकारी बैंक से किराए पर लिए गए सुरक्षित लॉकर की वस्तुओं की सामान सूची का फॉर्म
(बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (सहकारी सोसायटियों पर यथालागू) की धारा 45 जेड ई(4))

------------- शाखा पर सुरक्षित जमाराशि मूल्य ----------- में स्थित सुरक्षित लॉकर सं. ------- की वस्तुओं की निम्नलिखित सामान सूची

* श्री/श्रीमती --------------------- दिवंगत द्वारा अपने नाम पर किराए पर ली गई।

* श्री/श्रीमती (i) ------------------------------ (दिवंगत)

(ii) ----------------------------- संयुक्त रूप से

(iii) -----------------------------

वर्ष 20-- की तारीख --------- को निकाली गई।

क्रमांक	सुरक्षित लॉकर में रखी वस्तुओं का विवरण	पहचान के अन्य विवरण, यदि कोई

सामान सूची के प्रयोजन से लॉकर तक पहुंच की सुविधा नामिति/तथा जीवित वारिसों को दी गई

* जिसने लॉकर की चाबी प्रस्तुत की

* उसके/उसकी/उनके निर्देश पर लॉकर तोड़कर खोला गया

उपर्युक्त सामान सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में निकाली गई

1. श्री/श्रीमती ---------------------- (नामिति) ------------------
(हस्ताक्षर)

पता ----------------------

अथवा

श्री/श्रीमती ---------------------- (नामिति) ------------------
(हस्ताक्षर)

पता ----------------------

तथा

. श्री/श्रीमती ---------------------- (नामिति) ------------------
(हस्ताक्षर)

पता ----------------------

. श्री/श्रीमती --------------------- (नामिति) -----------------संयुक्त वारिसों के
(हस्ताक्षर) उत्तरजीवी

पता ----------------------

2. गवाह (गवाहों) के नाम, पते तथा हस्ताक्षर:

* मैं श्री/श्रीमती -------------------------- (नामिति)

* हम श्री/श्रीमती -------------------------- (नामिति), श्री/श्रीमती --------------------

तथा श्री/श्रीमती ----------------------- संयुक्त वारिसों के उत्तरजीवी एतदद्वारा उक्त सामान सूची में निहित तथा निर्धारित वस्तुएं कथित सामान सूची की प्रति सहित प्राप्त होने की सूचना देते हैं।

श्री/श्रीमती ---------------- (नामिति)   श्री/श्रीमती ------------------(उत्तरजीवी)

हस्ताक्षर --------------------   हस्ताक्षर --------------

तारीख एवं स्थान -------------   तारीख एवं स्थान --------

श्री/श्रीमती -------------

(उत्तरजीवी)

हस्ताक्षर -----------------

तारीख एवं स्थान --------

(* जो लागू न हो उसे काट दें)

अनुबंध III

(पैरा 22.2 देखें)

बैंक का नाम

. . . . . को दरें -- एक नज़र में

जमा खाते

स्वरूप	**ब्याज दर**		**न्यूनतम शेष**		
	सामान्य	**वरिष्ठ नागरिक**	**ग्रामीण**	**अर्ध शहरी**	**शहरी**
खाता					
1. बचत बैंक खाता					
अ. देशी					
ए. चेक बुक सुविधा सहित					
बी. चेक बुक सुविधा रहित					
सी. नो फ्रिल खाता					
आ. अनिवासी					
ए. एनआरओ					
बी. एनआरई					

2. मीयादी जमा		
अ. देशी	ब्याज दर	
मीयादी जमा (सभी परिपक्वता अवधियों के लिए)	₹ 15 लाख तक	₹ 15 लाख से अधिक लेकिन ₹ 1 करोड़ से कम
आ. अनिवासी खाते		
ए. एनआरओ (सभी परिपक्वता अवधियों के लिए)		
बी. एनआरई (सभी परिपक्वता अवधियों के लिए)		

ब्याज दर

	1 वर्ष और अधिक लेकिन 2 वर्ष से कम	2 वर्ष और अधिक लेकिन 3 वर्ष से कम	3 वर्ष और अधिक लेकिन 4 वर्ष से कम	4 वर्ष और अधिक लेकिन 5 वर्ष से कम	5 वर्ष के लिए (अधिकतम)
इ. एफसीएनआर (बी)					
i) यूएसडी					
ii) जीबीपी					
iii) ईयूआर					
iv) सीएडी					
v) एयूडी					

ऋण

	ब्याज दर				प्रसंस्करण प्रभार
ऋण					
1. आवास ऋण	₹-- लाख तक	₹-- लाख से अधिक और ₹ -- लाख तक	₹ -- लाख से अधिक और ₹ -- लाख तक	₹ -- लाख से अधिक	
अस्थायी दर श्रेणी					
5 वर्ष तक					
5 वर्ष से अधिक और 10 वर्ष तक					
10 वर्ष से अधिक					
नियत दर श्रेणी					
5 वर्ष तक					
5 वर्ष से अधिक और 10 वर्ष तक					
10 वर्ष से अधिक					
2. वैयक्तिक ऋण					
ए) उपभोक्ता टिकाऊ ऋण					
बी) वरिष्ठ नागरिक ऋण योजना					
सी) वैयक्तिक ऋण योजना					

डी)					
3. वाह्न ऋण					
ए. दुपहिया वाह्न ऋण					
बी. तिपहिया वाह्न ऋण					
सी. नयी कारों के लिए					
डी. पुरानी कारों के लिए					
4. शिक्षा ऋण	₹ 4.00 लाख तक		₹ 4.00 लाख से ₹ 20 लाख तक		
	-- वर्षों में चुकौती योग्य	-- वर्षों से अधिक मे चुकौती योग्य	-- वर्षों में चुकौती योग्य	-- वर्षों से अधिक मे चुकौती योग्य	भारत में अध्ययन के लिए
					विदेश में अध्ययन के लिए

प्रभार							
शुल्क आधारित सेवाएँ							
1. लॉकर							
	लॉकर का प्रकार	महानगर/शहरी/ अर्द्ध शहरी			ग्रामीण		
		1 वर्ष	2 वर्ष	3 वर्ष	1 वर्ष	2 वर्ष	3 वर्ष
2. डेबिट कार्ड							
अंतरराष्ट्रीय डेबिट कार्ड							
3. ड्राफ्ट /टीटी/एमटी							

जारी करना			
रद्द करना			
4. बाहरी केंद्र के चेक की वसूली			
5. एनईएफटी धन अंतरण	आवक =	जावक =	
6. आरटीजीएस धन अंतरण	आवक =	जावक =	
7. चेक वापसी प्रभार	जावक वापसी	आवक वापसी	
बचत खातों के लिए			
चालू , ओवरड्राफ्ट, नकदी ऋण खातों के लिए			
बाहरी /स्थानीय बिलों और चेकों की अस्वीकृति			
8. चेक बुक जारी करना			
9. बेबाकी प्रमाणपत्र			

अनुबंध IV

(अनुच्छेद सं 22.3 डी द्वारा)

ऐसी वापसियों की सूची, जहां ग्राहकों की गलती नहीं है, यह सूची उदाहरणात्मक है किन्तु सम्पूर्ण नहीं है (Applicable for Instrument and Image-based Cheque Clearing as detailed in Annexure D to Uniform Regulations and Rules for Bankers' Clearing Houses)

कूट सं	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 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
92	Bank excluded

अनुबंध V
(पैरा 22.5 देखें)

<u>पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) पर नकद राशि आहरित करने की शर्ते</u>

1. भारत में जारी किए गए डेबिट कार्डो के लिए ही यह सुविधा होगी।

2. पीओएस पर प्रतिदिन आधिकतम ₹ 1000 /- रु आहरित किए जा सकते हैं।

3. बैंक द्वारा निर्धारित किसी भी व्यापारी प्रतिष्ठान को समुचित सावधानी लेने के बाद यह सुविधा दी जा सकती हे।

4. कार्डधारक भले ही खरीद करे या नहीं, यह सुविधा उसे दी जाएगी।

5. माल खरीदने की स्थिति में रसीद में नकद राशि आहरण को <u>अलग से दर्शाया जाए</u>।

6. जो बैंक यह सुविधा देंगे उनको यथोचित ग्राहक शिकायत निवारण की व्यवस्था करनी चाहिए। इससे संबंधित शिकायते बैंकिंग लोकपाल योजना के अधीन होगी।

7. अपने निदेश मंडल की अनुमति से यह सुविधा प्रदान करने वाले बैंकों को बैंकाकारी विनियमन अधिनियम 1949 (सहकारी समितियों पर यथा लागू) की धारा 23 के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक, शहरी बैंक विभाग के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय से एक बार अनुमति लेनी होगी। बोर्ड नोट / स्वीकृती की प्रतिलिपि संलग्न करें।

अनुबंध VI
(पैरा 22.7 देखें)

इलक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पाद (आरटीजीएस/एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएस क्रेडिट उत्पाद)- केवल खाता संख्या सूचना के आधार पर आवक लेनदेनों के संसाधन करने के संबंध में अनुदेश

I. भुगतान अनुदेशों में सही इनपुट, विशेष रूप से लाभार्थी की खाता संख्या संबंधी सूचना, देने का उत्तरदायित्व रुपए प्रेषक/आरंभकर्ता का होगा। यद्यपि, अनुदेश संबंधी अनुरोध में लाभार्थी के नाम का अनिवार्य रूप से उल्लेख किया जाएगा और उसे निधि अंतरण संदेश के भाग के रूप में आगे भेजा जाएगा, तथापि, क्रेडिट करने के प्रयोजन के लिए केवल खाता संख्?या पर भरोसा किया जाएगा। शाखाओं से प्रारंभ होने वाले अंतरण अनुदेशों और ऑनलाइन/ इंटरनेट डिलीवरी चैनल के जरिए आरंभ होने वाले दोनों प्रकार के अनुदेशों के लिए यह लागू होगा। तथापि, संदेश प्रपत्र में नाम संबंधी फील्ड का उपयोग गंतव्य बैंक द्वारा एक मानक के रूप में जोखिम संभावना और /या क्रेडिट-पश्चात जांच या अन्य प्रकार से किया जाएगा।

II. आरंभकर्ता बैंक एक समुचित मेकर-चेकर प्रणाली का उपयोग कर सकते हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उनके ग्राहकों द्वारा उपलब्ध कराई गई खाता संख्या सूचना सही है और त्रुटियों से मुकत है। इसमें ऑनलाइन/ इंटरनेट बैंकिंग सुविधा का लाभ उठाने वाले ग्राहकों को खाता संख्?या सूचना एक से अधिक बार इनपुट करने (पहली बार की फीड को मास्क करना जैसा कि पासवर्ड परिवर्तन करने के मामले में अपेक्षित होता है) या इसी प्रकार की किसी अन्य विधि का उपयोग करने का सुझाव देना शामिल हो सकता है। निधि अंतरण संबंधी अनुरोध शाखाओं में प्रस्तुत करने वाले ग्राहकों से यह अपेक्षित होगा कि वे आवेदन पत्र में खाता संख्या सूचना को दो बार लिखें।

III. शाखाओं में अनुरोध किए गए लेनदेनों के लिए आरंभकर्ता बैंक मेकर-चेकर क्रियाविधि अपनाएंगें जिसमें यह अपेक्षित होगा कि एक कर्मचारी लेनदेन का इनपुट करे और अन्य कर्मचारी उस इनपुट की जांच करे।

IV. बैंकों को ऑनलाइन/ इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफार्म में निधि अंतरण पटलों पर और निधि अंतरण अनुरोध फार्मों में समुचित डिस्क्लैमर (अस्वीकरण) देना चाहिए जिसमें ग्राहकों को यह सूचित किया जाए कि निधि अंतरण केवल लाभार्थी की खाता संख्या सूचना के आधार पर किया जाएगा और लाभार्थी के नाम संबंधी विवरण का इसके लिए उपयोग नहीं किया जाएगा।

V. गंतव्य बैंक, प्रेषक/आरंभकर्ता बैंक द्वारा संदेश/डाटा फाइल में उपलब्ध कराई गई खाता संख्?या के आधार पर लाभार्थी के खाते को क्रेडिट कर सकते हैं। लाभार्थी के नाम संबंधी ब्यौरों को जोखिम संभावना, अंतरण की मात्रा, लेन देन का स्वरूप, क्रेडिट-पश्चात जांच आदि के लिए सत्यापन हेतु उपयोग में लाया जाएगा।

VI. सदस्य बैंक आरटीजीएस/एनईफटी/एनईसीएस/ईसीएस क्रेडिट के जरिए भुगतान करते समय खाता संख्या संबंधी सही सूचना देने की आवश्यकता के संबंध में अपने ग्राहकों में जागरुकता लाने के लिए आवश्यक कार्रवाई करें।

VII. ग्राहकों को उनके खाते में जमा/निकासी के लिए मोबाइल/ई-मेल एलर्ट उपलब्ध कराना एक और अन्य विधि हो सकती है जिससे जमा/ निकासी की असलियत तथा लेनदेन संबंधित ग्राहक द्वारा ही किये जाने/उन्हें अपेक्षित होने के बारे में पता लगाया जा सके। सभी प्रकार के निधि अंतरणों के लिए उसकी मात्रा को ध्यान में न लेते हुए सभी ग्राहकों को अधिमानत: यह सुविधा देनी चाहिए।

VIII. उपर्युकत के बावजूद, यदि किसी मामले में यह पाया जाता है कि किसी गलत खाते को क्रेडिट कर दिया गया है तो बैंकों के लिए यह आवश्यक है कि वे एक सुदृढ़, पारदर्शी और त्वरित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करें ताकि इस प्रकार के क्रेडिट को पलटा जा सके और गलती को ठीक किया जा सके और/या लेनदेन को आरंभकर्ता बैंक को वापस किया जा सके। इसे विशेष रूप से सुचारु और पूर्ण सक्रियता के साथ कार्य करना चाहिए जब तक कि ग्राहक नए प्रबंधों से आश्वस्त न हो जाएं।

2. ये संशोधन उन ईसीएस डेबिट लेनदेनों पर भी समान रूप से लागू हैं जिन्हें गंतव्य बैंक उपयोगकर्ता संस्थानों/ प्रायोजित बैंकों द्वारा प्रस्तुत ब्यौरों के आधार पर अपने ग्राहकों के खातों को क्रेडिट करने के लिए उपयोग में लाएंगे।

3. एतद् द्वारा बैंकों को सलाह दी जाती है कि वे समुचित प्रणालियों और क्रियाविधियों को आरंभ करें ताकि उपर्युकत निर्धारणों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके। ये दिशानिर्देश भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 10(2) के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक को अंतरित शक्तियों के तहत जारी किए गए हैं जो 1 जनवरी 2011 से प्रभावी होगें। परिचालनगत अनुभवों और सामान्य फीडबैक के आधार पर इन अनुदेशों की समीक्षा की जाएगी और यदि आवश्यक हो तो अनुदेशों में समुचित परिवर्तन किया जाएगा।

परिशिष्ट

मास्टर परिपत्र

ग्राहक सेवा

मास्टर परिपत्र में समेकित परिपत्रों की सूची

सं.	परिपत्र सं.	तारीख	विषय
1.	डीपीएसएस.सीओ.सीएचडी.सं. 2030/03.06.01/2012-2013	07.05.2013	तकनीकी रूप से वापस किए गए चेकों के पुन: प्रस्तुतीकरण में विलंब और इस तरह की वापसियों पर प्रभार लगाना
2.	शबैंवि.कैंका.बीपीडी(पीसीबी) परि. सं.25/13.01.000/2012-13	03.12.2012	सहकारी बैंक (नामांकन) नियमावली, 1985 - स्पष्टीकरण
3.	डीपीएसएस.सीओ. सीएचडी. सं. 284/03.06.0 /2012-13	13.08.2012	स्थानीय चेकों के समाशोधन में होने वाली देरी के संबंध में क्षतिपूर्ति निर्धारण
4.	डीपीएसएस. सीओ. सीएचडी. सं. 274/ 03.01.02/2012-13	10.08.2012	सीबीएस सक्षम शाखाओं द्वारा मल्टीसिटी/ सभी शाखाओं पर देय चेकों को जारी करना
5.	डीपीएसएस सीओ (ईपीपीडी)/ 98/04.03.01/2012-13	13.07.2012	राष्ट्रीय इलेक्ट्रानिक निधि अंतरण प्रणाली (एनईएफ़टी) – ग्राहक प्रभारों को तर्कसंगत बनाना
6.	डीपीएसएस.सीओ.सीएचडी. सं.2080/03.01.03/2011-12	11.05.2012	चेक संग्रहण के लिए सेवा प्रभारों की समीक्षा- स्टेशन और त्वरित समाशोधन
7.	डीपीएसएस.सीओ.सीएचडी. सं.2080/03.01.03/2011-12	20.04.2012	पासबुक /खाता विवरण पर एमआइसीआर और आइएफसीएस कोड की छपाई
8.	शबैंवि.बीपीडी.सं.41/12.05.001/2010-11	29.03.2011	आदाता के खाते में देय चेकों का संग्रहण - थर्ड पार्टी खाते में चेक की रकम जमा करने पर प्रतिबंध
9.	डीपीएसएस.सीओ.सीएचडी. सं.1671/03.06.01/2010-11	19.01.2011	चेक संग्रहण के लिए सेवा प्रभारों की समीक्षा- स्थानीय, स्टेशन से बाहर और त्वरित समाशोधन
10.	शबैंवि.बीपीडी (पीसीबी) परि. सं.20/12.05.001/2010-11	12.11.2010	इलेक्ट्रानिक भुगतान उत्पाद- केवल खाता संख्या सूचना के आधार पर आवक लेनदेनों का संसाधन करना
11.	शबैंवि.(पीसीबी)बीपीडी.परि.सं. 18/12.05.001/2010-11	26.10.2010	एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएस के माध्यम से ग्राहक अपने खाते में जमा पाने पर पासबुक/पासशीट/खाता विवरण में रेमिटर की जानकारी प्रस्तुत करना
12.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.सं.13/ 09.18.300 /2009-10	05.10.2009	पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) पर नकद राशि का आहरण - शहरी सहकारी बैंक
13.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं 22/12.05.001 /2009-10	16.11.2009	बैंक द्वारा सुरक्षित जमा लाकर / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु सुविधा तथा सुरक्षित जमा लाकर / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु वापस लौटाना - शहरी सहकारी बैंक
14.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं 63/09.39.000/2008-09	29.04.2009	बैंक शाखाओं /एटीएम को विकलांगताग्रस्त व्यक्तियों की पहुंच के अनुरूप बनाने की आवश्यकता

15.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं 50/09.09.000 /2008-09	17.02.2009	एटीएम खराब होने पर लेन देन का समायोजन-समयावधि
16.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं 48/09.39.000/2008-09	02.02.2009	इलेक्टानिक भुगतान / उत्पाद के लिए सेवा प्रभार लगाना, बाहरी चेक वसूली तथा अधिशेष समाशोधन निधि अंतरण के लिए प्रभारों का मानकीकरण
17.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं 34/09.39.000 /2008-09	20.01.2009	चेक समाशोधन में विलंब - राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी) के समक्ष वर्ष 2006 का मामला सं.82
18.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं 15/12.05.001/2008-09	18.09.2008	ब्याज दर और सेवा प्रभार से संबंधित सूचना प्रदर्शित करना- दरें एक नजर में
19.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं 10/12.05.001 /2008-09	01.09.2008	बैंकों द्वारा जानकारी प्रदर्शित करना - व्यापक नोटिस बोर्ड
20.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं 8/09.39.000/2008-09	28.08.2008	बैंकों में शिकायत निवारण प्रणाली
21.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं 10/12.05.001/2008-09	01.09.2008	बैंकों द्वारा जानकारी प्रदर्शित करना- व्यापक सूचना पट्ट
22.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं 51/09.39.000/2007-08	12.06.2008	दृष्टिहीन व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधा - शहरी सहकारी बैंक
23.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.सं.45/ 13.01.000 /2007-08	12.05.2008	गुमशुदा व्यक्तियों से संबंधित दावों का निपटान
24.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं 40/09.39.000/2007-08	15.04.2008	लोकसेवाओं की कार्यप्रणाली तथा कार्यनिष्पादन लेखापरीक्षा पर समिति (सीपी पीए पीएस) - निम्नलिखित के लिए नीति तैयार करना (i) स्थानीय / बाहरी चेकों को तत्काल जमा करना (ii)स्थानीय / बाहरी चेकों की वसूली के लिए समय सीमा तथा (iii) विलंबित वसूली के लिए ब्याज अदा करना
25.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं 36/12.05.001/2007-08	12.03.2008	नकदी आहरण एवं जमाराशि संबंधी जानकारी हेतु एटीएम के प्रयोग पर ग्राहकों द्वारा देय शुल्क
26.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.सं.24/ 12.05.001/2007-08	04.12.2007	ऑटिसम, सेरेब्रल पाल्सि, मेंटल रिटार्डेशन तथा मल्टिपलडिसेबिलिटीज़ वाले अपंग व्यक्तियों को अधिकार देनेवाले राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत जारी कानूनी अभिभावक प्रमाणपत्र
27.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं. 2/09.18.300 /2007-08	04.07.2007	वर्ष 2007-08 के लिए वार्षिक नीति वक्तव्य - सूचना प्रौद्योगिकी समर्थित वित्तीय समावेशन
28.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.सं.47/ 12.05.001/06-07	21.06.2007	बैंकों द्वारा सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु सुविधा तथा सुरक्षित जमा लॉकर तक

			पहुंच/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुएं वापस करना
29.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.सं.34/ 12.05.001/2006-07	17.04.2007	चेकों को निकटतम अंक तक रुपये में पूर्णांकित किया जाना
30.	यूबीडी.पीसीबी.परि.सं.25/ 09.39.000/2006-07	28.12.2006	चेक संग्रह पेटिका (चेक ड्रॉप बॉक्स) सुविधा तथा चेकों की प्राप्ति-सूचना देने की सुविधा
31.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.पीसीबी.सं. 23/12.05.001/2006-07	13.12.2006	ग्राहक सेवा
32.	यूबीडी.सीओ.(पीसीबी).परि.सं.15/09 .39.000/2006-07	16.10.2006	ग्राहक सेवा - बचत बैंक खाताधारकों (वयेक्तिक) को पासबुक न जारी करना - शहरी सहकारी बैंक
33.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.परि.सं.12/ 09.39.000/2006-07	06.10.2006	पासबुक/खाता विवरण में शाखा का पता/टेलीफोन नम्बर - शहरी सहकारी बैंक
34.	यूबीडी (पीसीबी) परि .सं. 54/ 09.39.000/05-06	26.05.2006	बैंक/सेवा प्रभारों को प्रदर्शित करना
35.	यूबीडी.सं.एलएस.(पीसीबी) सं.49/07.01.000/2005-06	28.04.2006	विस्तार पटलों पर सुविधाएं
36.	यूबीडी.बीपीडी.परि.सं.35/ 09.73.000/2005-06	09.03.2006	काउंटरों पर नोट संगणक मशीनों का प्रावधान
37.	यूबीडी.बीपीडी.परि..सं.30/ 4.01.062/2005-06	30.01.2006	आदाता खाता में देय चेकों की वसूली - प्राप्तियों को तीसरे पक्षकार के खाते में जमा करने पर प्रतिबंध
38.	यूबीडी.सं.बीपीडी.पीसीबी.परि.. 20/09.39.00/2004-05	24.09.2004	ग्राहक सेवा
39.	यूबीडी.डीएस.पीसीबी.परि.26/ 13.01.00/2002	20.11.2002	शहरी सहकारी बैंकों द्वारा सेवा उगाहना
40.	यूबीडी.बीएसडी.I(पीसीबी) सं.45/ 12.05.00/ 2001-02	30.05.2002	ग्राहक सेवा - लेनदेनों का प्रत्यावर्तन
41.	यूबीडी.बीएसडी.I/पीसीबी.45/ 12.05.00/2001-02	30.05.2002	धोखाधड़ी और अन्य कारणों से हुए गलत नामे का प्रत्यावर्तन
42.	यूबीडी.सं.पीसीबी.डीएस.34/ 13.01.00/2001-02	08.03.2001	ग्राहक सेवा - परिपक्वता पर जमाराशि का निपटान - ग्राहकों/जमाकर्ताओं को जमाराशि की देय तारीख की अग्रिम सूचना देना
43.	यूबीडी.डीएस 7/13.05.00 /1999-2000	23.06.2000	ग्राहक सेवा - बाहरी और स्थानीय चेकों की राशि तुरंत जमा करना - उच्चतम सीमा में वृद्धि
44.	यूबीडी.सं.डीएस.पीसीबी.परि.38/ 13.01.00/1999-2000	14.06.2000	ग्राहक सेवा - चेक बुक जारी करना
45.	यूबीडी.सं.पीसीबी.परि.21/ 13.05.00/1999-2000	17.01.2000	ग्राहक सेवा - बाहरी चेकों की वसूली
46.	यूबीडी.सं.डीएस.पीसीबी.परि. 40/13.05.00/97-98	11.02.1998	ग्राहक सेवा - बाहरी लिखतों की वसूली

47.	यूबीडी.सं.डीएस.पीसीबी.परि.54/ 13.05.00/96-97	26.05.1997	ग्राहक सेवा - स्थानीय चेकों की वसूली
48.	यूबीडी.सं.डीएस.पीसीबी.परि. 66/13.05.00/94-95	30.06.1995	ग्राहक सेवा - बाहरी/स्थानीय चेकों की वसूली
49.	यूबीडी.सं.(एसयूसी)डीसी. 165/13.05.00/93-94	30.04.1994	ग्राहक सेवा - गोईपोरिया समिति की सिफारिशों का कार्यान्वयन
50.	यूबीडी.सं.पीओटी.65/ 09.39.00/93-94	07.03.1994	बैंकों में ग्राहक सेवा समिति - गोईपोरिया समिति की सिफारिशों का कार्यान्वयन - शिकायत पुस्तिका रखना
51.	यूबीडी.सं.(पीसीबी) डीसी 11/(13.05.00)/93-94	25.08.1993	ग्राहक सेवा - गोईपोरिया समिति की सिफारिशों का कार्यान्वयन
52.	यूबीडी.सं.(एसयूसी)डीसी.131/ (13.05.00)/93-94	25.08.1993	ग्राहक सेवा - गोईपोरिया समिति की सिफारिशों का कार्यान्वयन
53.	यूबीडी.सं.पीओटी.26/यूबी.38/ 92-93	16.06.1993	बैंकों में ग्राहक सेवा समिति - सिफारिशों का कार्यान्वयन
54.	यूबीडी.(पीसीबी)45/ डीसी(VII)/91-92	29.01.1992	ग्राहक सेवा - बाहरी चेकों की वसूली में विलंब के लिए बचत बैंक दर से ब्याज अदा करना
55.	यूबीडी.सं.पीओटी.19/यूबी.38/ 92-93	06.10.1992	बैंकों में ग्राहक सेवा समिति - सिफारिशों का कार्यान्वयन
56.	यूबीडी.(यूसीबी)। डीसी.आर-I-89/90	17.01.1990	ग्राहक सेवा - बाहरी चेकों की वसूली में विलंब के लिए ब्याज अदा करना
57.	शबैंवि.डीसी.21/आर.I/89-90	15.09.1989	ग्राहक सेवा - बाहरी चेकों की वसूली में विलंब के लिए बचत बैंक दर से ब्याज अदा करना
58.	शबैंवि.सं.(डीसी)51/आर.I/86-87	28.01.1987	ग्राहक सेवा - 2500/- रुपये तक के बाहरी चेकों की राशि तत्काल जमा करना
59.	बैंपविवि.सं.शबैंवि.आरबीएल.1555/ जे-82/83	16.05.1983	बैंकों की शाखाओं के बैंकिंग कार्य समय का विस्तार