

राज्य / जिला केंद्रीय सहकारी बैंकों में ग्राहक सेवा (एसटीसीबी/डीसीसीबी)

1. प्रस्तावना

बैंकिंग क्षेत्र के विनियामक के रूप में रिजर्व बैंक का प्रारंभ से ही बैंकों में ग्राहक सेवा की समीक्षा, जांच तथा मूल्यांकन करने में सक्रिय रूप से योगदान रहा है। उसने निरंतर रूप से सामान्य व्यक्ति को उपलब्ध बैंकिंग सेवाओं की अपर्याप्तता और सेवा के मौजूदा स्तर के लिए न्यूनतम मानदंड निर्धारित करने, उसके विकास की आवधिक समीक्षा, समय-निष्ठा तथा गुणवत्ता को बढ़ाने, तकनीकी विकास को ध्यान में लेते हुए प्रक्रियाओं को युक्तियुक्त बनाने तथा निरंतर आधार पर परिवर्तन करना सुविधाजनक करने के लिए अनुदेशों/दिशानिर्देशों के माध्यम से उचित प्रोत्साहनों का सुझाव देने की आवश्यकता को स्पष्ट रूप से उजागर किया है। भारत में बैंकिंग कारोबार के लिए विनियामक ढांचे का केंद्र बिन्दु है जमाकर्ताओं का हित।

मोटे तौर पर ग्राहक की परिभाषा बैंक की सेवाओं के उपयोगकर्ता अथवा भावी उपयोगकर्ता के रूप में की जा सकती है। इस तरह से परिभाषा करने के बाद एक 'ग्राहक' में निम्न शामिल हो सकते हैं :

- एक व्यक्ति अथवा संस्था जिसका बैंक में खाता है तथा/अथवा जिसका बैंक के साथ व्यावसायिक संबंध है;
- वह व्यक्ति जिसकी ओर से खाता रखा गया है (अर्थात् लाभभोगी स्वामी);
- कानून के अंतर्गत अनुमत किए गए अनुसार व्यावसायिक मध्यवर्ती संस्थाओं जैसे स्टॉक ब्रोकरों, सनदी लेखाकारों (चार्टर्ड एकाउंटेंट्स), सालिसिटर, आदि द्वारा संचालित लेनदेन के हिताधिकारी;
- किसी ऐसे वित्तीय लेनदेन, जैसे वायर अंतरण अथवा एकल लेनदेन के रूप में उच्च मूल्य का मांग ड्राफ्ट जारी करना, जिससे बैंक को अत्यधिक प्रतिष्ठात्मक अथवा अन्य जोखिम हो सकता है, से संबंधित व्यक्ति अथवा संस्था।

1.1 सामान्य

शाखाओं के सामान्य प्रबंधन के लिए नीति

एसटीसीबी/डीसीसीबी की प्रणालियां बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने की ओर उन्मुख होनी चाहिए और इन्हें आवधिक रूप से अपनी प्रणालियों तथा ग्राहक सेवा पर उनके असर का अध्ययन करना चाहिए। एसटीसीबी/डीसीसीबी में शाखाओं के सामान्य प्रबंधन के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति

होनी चाहिए और उसमें निम्नलिखित पहलू शामिल होने चाहिए :

- (क) पर्याप्त जगह, उचित फर्नीचर, पीने के पानी की सुविधाएं देने पर विशेष ध्यान देते हुए शाखाओं द्वारा बुनियादी सुविधाएं प्रदान करना और उसमें भी पेंशनरों, वरिष्ठ नागरिकों, विकलांग व्यक्तियों, आदि को विशिष्ट महत्व देना ।
- (ख) बड़ी/बहुत बड़ी शाखाओं पर नियमित रिसेप्शन काउंटर के अतिरिक्त पूर्णतः अलग पूछताछ काउंटर रखना ।
- (ग) सभी काउंटरों पर अंग्रेजी, हिंदी तथा संबंधित क्षेत्रीय भाषा में संकेतक (इंडीकेटर) बोर्ड प्रदर्शित करना । बैंक की अर्ध-शहरी तथा ग्रामीण शाखाओं में लगे व्यावसायिक पोस्टर भी संबंधित क्षेत्रीय भाषाओं में होने चाहिए ।
- (घ) कर्मचारियों के ग्राहकों के प्रति अच्छे व्यवहार को सुनिश्चित करने तथा उनके लेनदेन करने के लिए ग्राहकों को सहायता प्रदान करने के लिए भ्रमण अधिकारी नियोजित करना ।
- (ङ) ग्राहकों को हिंदी, अंग्रेजी तथा संबंधित क्षेत्रीय भाषाओं में बैंक में उपलब्ध सेवा तथा सुविधाओं के सभी ब्योरे देनेवाली पुस्तिकाएं देना ।
- (च) ग्राहकों के साथ व्यवसाय करते समय बैंकों द्वारा हिंदी तथा क्षेत्रीय भाषाओं का उपयोग करना जिसमें ग्राहकों के साथ संप्रेषण शामिल हैं ।
- (छ) शाखाओं में विद्यमान सुरक्षा प्रणाली की समीक्षा करना और उसमें सुधार करना ताकि कर्मचारी तथा जनता में विश्वास जागृत हो सके ।
- (ज) कर्मचारियों द्वारा उनका फोटो तथा नाम प्रदर्शित करनेवाला पहचान-पत्र पहनना ।
- (झ) डेस्क में आवधिक परिवर्तन करना तथा प्राथमिक पर्यवेक्षी कार्य सौंपना ।
- (ञ) स्टाफ को उपयुक्त ग्राहक सेवा उन्मुख प्रशिक्षण देना ।
- (त) शाखाओं में दी जानेवाली सेवा की गुणवत्ता का वास्तविक आकलन करने के लिए प्रधान कार्यालय के वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा आवधिक अंतरालों पर शाखाओं के दौरें करना ।
- (थ) ग्राहक सेवा की दृष्टि से सर्वोत्कृष्ट शाखाओं को वार्षिक पुरस्कार देकर/चल शील्ड देकर पुरस्कृत करना ।
- (द) ग्राहक सेवा लेखा परीक्षा, ग्राहक सर्वेक्षण ।
- (ध) ग्राहकों के साथ मिलकर ग्राहक सेवा के उन्नयन के लिए कार्रवाई के मुद्दों को निर्धारित करने हेतु विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के साथ बातचीत करने के लिए ग्राहक संपर्क कार्यक्रम तथा आवधिक बैठकें आयोजित करना ।

(न) किसी ऐसे नए उत्पाद तथा सेवा अनुमोदन प्रक्रिया (सर्विसेज एप्रूवल प्रोसेस) को स्पष्टतः स्थापित करना जिनमें विशेषतः ऐसे सामान्य व्यक्ति के अधिकारों के हनन से संबंधित मामले निहित हों और बोर्ड का अनुमोदन आवश्यक हो ।

(प) क्वालिटी एश्यरेंस अधिकारी नियुक्त करना, जो यह सुनिश्चित करेंगे कि नीति के उद्देश्य को उचित प्रकार से प्रकट किया गया है और अंत में उसके अनुरूप उचित क्रियाविधियां बनी हैं ।

## **2. ग्राहक सेवा : संस्थागत ढांचा**

### **बोर्ड की सहभागिता की आवश्यकता**

ग्राहक सेवा से संबंधित मामलों पर बोर्ड द्वारा विचार-विमर्श किया जाना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि अनुदेशों का अर्थपूर्ण रूप से कार्यान्वयन किया जाता है । बोर्ड की निगरानी में ग्राहक को, विशेषतः आम आदमी को सामान्यतः असुविधा-रहित सेवा देने के लिए प्रतिबद्धता बोर्ड का प्रमुख दायित्व होना चाहिए ।

### **2.1 बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति**

एसटीसीबी/डीसीसीबी को बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति गठित करनी चाहिए और उसमें विशेषज्ञों तथा आमंत्रित के रूप में ग्राहकों के प्रतिनिधियों को शामिल किया जाए ताकि बैंकिंग प्रणाली में कंपनी अभिशासन के ढांचे को मजबूत करने तथा बैंकों द्वारा प्रदान की जानेवाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में भी निरंतर सुधार लाने की दृष्टि से बैंक नीतियां बनाई जा सकें और आंतरिक रूप से उनके अनुपालन का मूल्यांकन हो सके ।

#### **2.1.1 ग्राहक सेवा समिति की भूमिका**

उदाहरण रूप में, बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति निम्नलिखित पर विचार-विमर्श कर सकती है:-

- व्यापक जमा नीति बनाना
- किसी जमाकर्ता के खाते के परिचालन के लिए उसकी मृत्यु हो जाने पर की जानेवाली कार्रवाई जैसे मामले
- उपयुक्तता और उचितता की दृष्टि से उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया
- जमाकर्ता संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण
- ऐसी सेवाओं की त्रैवार्षिक लेखा परीक्षा

इसके अलावा समिति प्रदान की जानेवाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को प्रभावित करनेवाले अन्य मामलों की भी जांच कर सकती है ।

## 2.1.2 ग्राहक सेवा की समीक्षा करने और उस पर

### विचार-विमर्श करने के लिए बोर्ड की बैठक

एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया जाता है कि वे एसटीसीबी/डीसीसीबी में ग्राहक सेवा/ग्राहक का ध्यान रखने संबंधी पहलुओं की समीक्षा करें तथा निदेशक मंडल के समक्ष हर छह महीने में एक बार विस्तृत ज्ञापन प्रस्तुत करें और जहां भी सेवा की गुणवत्ता/कौशल में कमी देखी गयी है वहां तुरंत सुधारात्मक कार्रवाई आरंभ करें।

## 2.2 ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति

लोक सेवा की क्रियाविधियों तथा कार्य-निष्पादन लेखा परीक्षा पर समिति (सीपीपीएपीएस) ने पाया कि बैंकों में ग्राहक सेवा के लिए समर्पित केंद्र बिंदु होना चाहिए जिसके पास विभिन्न विभागों की कार्यपद्धति का मूल्यांकन करने की पर्याप्त शक्तियां हों तथा उसने सिफारिश की है कि ग्राहक सेवा पर स्थायी समितियों का गठन किया जाए। अतः एसटीसीबी/डीसीसीबी को ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति का गठन करना होगा।

विभिन्न विभागों की कार्यपद्धति की जानकारी रखनेवाली स्थायी समिति कार्यान्वयन प्रक्रिया को संचालित करनेवाली तथा संबंधित प्रतिसूचना देनेवाली व्यष्टि स्तर की कार्यकारी समिति के रूप में कार्य करेगी और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति इन नए उपक्रमों की निगरानी तथा समीक्षा/संशोधन करेगी। अतः ये दो समितियां परस्पर रूप से एक दूसरे को बल प्रदान करेंगी और एक दूसरे का पोषण करेंगी।

स्थायी समिति का गठन तथा कार्य नीचे दर्शाए गए अनुसार हों :-

- i) स्थायी समिति की अध्यक्षता एक अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक या मुख्य कार्यकारी अधिकारी द्वारा हो तथा सदस्यों के रूप में उसमें पदाधिकारियों से इतर व्यक्ति शामिल हों ताकि बैंक द्वारा दी जानेवाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर एक निष्पक्ष प्रतिसूचना (फीड-बैक) मिल सके।
- ii) स्थायी समिति को न केवल ग्राहक सेवा पर भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का समय पर तथा प्रभावी अनुपालन सुनिश्चित करने का काम सौंपा जाए बल्कि उसे आवश्यक प्रतिसूचना (फीडबैक) प्राप्त करने का भी कार्य सौंपा जाए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि बैंक के विभिन्न विभागों द्वारा उठाये गये कदम इन अनुदेशों के भाव तथा उद्देश्य के अनुरूप हैं।
- iii) स्थायी समिति बैंक में प्रचलित प्रथाओं तथा क्रियाविधियों की समीक्षा तथा उन पर आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई निरंतर आधार पर करेगी क्योंकि उद्देश्य को केवल क्रियाविधियों और प्रथाओं के माध्यम से ही कार्यान्वित किया जाता है।

iv) स्थायी समिति की कार्य अवधि के दौरान उसके कार्य-निष्पादन पर एक संक्षिप्त रिपोर्ट बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को आवधिक रूप से प्रस्तुत की जाए जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ समीक्षा किए गए क्षेत्र, अभिनिर्धारित तथा सरलीकृत/प्रारंभ की गई क्रियाविधियों/प्रथाओं को दर्शाया गया हो।

स्थायी समिति एसटीसीबी/डीसीसीबी के विभिन्न विभागों और बोर्ड/बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के बीच एक सेतु का काम करेगी।

### **2.3 शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समितियां**

एसटीसीबी/डीसीसीबी को शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समितियां स्थापित करने के लिए सूचित किया गया है। शाखा स्तर पर बैंक तथा ग्राहकों के बीच संप्रेषण के औपचारिक माध्यम को प्रोत्साहन देने की दृष्टि से एसटीसीबी/डीसीसीबी को चाहिए कि शाखा स्तरीय समितियों में ग्राहकों की अधिक सहभागिता के साथ उन्हें मजबूत बनाने के लिए आवश्यक कदम उठाएं। यह वांछनीय होगा कि शाखा स्तरीय समितियां अपने ग्राहकों को भी शामिल करें। इसके साथ ही चूंकि वरिष्ठ नागरिक सामान्यतः बैंकों में महत्वपूर्ण ग्राहक होते हैं, अतः उसमें एक वरिष्ठ नागरिक को अधिमानतः शामिल किया जाए। शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति शिकायतों/सुझावों, विलंब के मामलों, ग्राहकों/समिति के सदस्यों द्वारा सामना की गई / रिपोर्ट की गई कठिनाइयों का अध्ययन करने के लिए तथा ग्राहक सेवा को सुधारने के उपाय विकसित करने के लिए माह में कम-से-कम एक बार अपनी बैठक आयोजित करे। शाखा स्तरीय समितियां, ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति को अपनी राय/सुझाव देनेवाली तिमाही रिपोर्ट भी प्रस्तुत करें ताकि स्थायी समिति उनकी जांच कर सके और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को आवश्यक नीतिगत/ क्रियाविधिगत कार्रवाई करने के लिए उचित प्रतिसूचना दे सके।

### **2.4 ग्राहक सेवा के लिए नोडल विभाग/अधिकारी**

प्रत्येक एसटीसीबी/डीसीसीबी के प्रधान कार्यालय में ग्राहक सेवा के लिए एक ऐसा नोडल विभाग/ अधिकारी होना अपेक्षित है जिससे शिकायतकर्ता ग्राहक प्रथमतः संपर्क कर सकें और भारतीय रिज़र्व बैंक / नाबाई भी संपर्क कर सकें।

### **3. ग्राहक सेवा पर बोर्ड अनुमोदित नीतियां**

लाभ, विकास तथा सामाजिक दायित्वों की पूर्ति के साथ-साथ ग्राहक सेवा को बैंकों के प्राथमिक उद्देश्य के रूप में प्रक्षेपित किया जाना चाहिए। एसटीसीबी/डीसीसीबी के पास निम्नलिखित के लिए बोर्ड अनुमोदित नीति होना आवश्यक है :

### 3.1 व्यापक जमा नीति

एसटीसीबी/डीसीसीबी को सामान्यतः जमाकर्ताओं और विशेष रूप से छोटे जमाकर्ताओं के अधिकारों को स्थापित करनेवाली एक पारदर्शी तथा व्यापक नीति तैयार करनी चाहिए। नीति में जमा खातों के परिचालनों के सभी पहलुओं, लगाए जानेवाले प्रभार तथा अन्य संबंधित मामलों को भी शामिल किया जाना चाहिए ताकि शाखा स्तर पर जमाकर्ताओं के साथ बातचीत सुविधाजनक हो। ऐसी नीति ग्राहकों की गुप्तता तथा गोपनीयता के संबंध में भी स्पष्ट होनी चाहिए। जमाराशियां रखने के संबंध में अन्य सुविधाएं 'जोड़ना' स्पष्टतः एक प्रतिबंधात्मक प्रथा है।

### 3.2 चेक वसूली नीति

एसटीसीबी/डीसीसीबी को व्यापक और पारदर्शी नीति तैयार करनी चाहिए जिसमें अपनी प्रौद्योगिकी क्षमताओं, समाशोधन व्यवस्था के लिए अपनायी गई प्रणालियों और प्रक्रियाओं तथा प्रतिनिधियों के जरिए वसूली के लिए अन्य आंतरिक व्यवस्थाओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए। नीति में निम्नलिखित तीन पहलू शामिल होने चाहिए :

- स्थानीय/बाहरी चेकों के लिए तत्काल जमा
- स्थानीय/बाहरी लिखतों की वसूली के लिए निश्चित समय-सीमा
- विलंबित वसूली के लिए ब्याज का भुगतान

नीति तैयार करते समय पैरा 10.1 में दिए गए व्यापक सिद्धांतों को ध्यान रखा जाना चाहिए।

### 3.3 ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

एसटीसीबी/डीसीसीबी के पास उनके बोर्ड द्वारा विधिवत रूप से अनुमोदित लिखित ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति होनी चाहिए। वे अपनी नीति तैयार करते समय भारतीय बैंक संघ (आईबीए) द्वारा इस संबंध में तैयार की गई मॉडल नीति का उपयोग कर सकते हैं। बैंकों को कम 3% से -

कम अपनी नीति में निम्नलिखित पहलुओं को शामिल करना चाहिए :

- (क) धोखाधड़ी अथवा अन्य लेनदेनों के परिणामस्वरूप त्रुटिपूर्ण नामे प्रविष्टियां;
- (ख) वसूली में विलंब के लिए ब्याज का भुगतान;
- (ग) ड्राफ्ट की अनुलिपि (डुप्लिकेट) जारी करने में हुए विलंब के लिए ब्याज का भुगतान;
- (घ) बैंक की अन्य अनधिकृत कार्रवाइयां जिनके कारण ग्राहक को वित्तीय हानि हुई हो।

### 3.4 ग्राहक शिकायत निवारण नीति

एसटीसीबी/डीसीसीबी में बोर्ड द्वारा विधिवत रूप से अनुमोदित लिखित ग्राहक शिकायत निवारण नीति होनी चाहिए। इस परिपत्र के पैरा 12 में दिए गए व्यापक सिद्धांतों के आधार पर यह नीति तैयार की जाए।

### 3.5 नीतियों का प्रचार-प्रसार करना

(i) एसटीसीबी/डीसीसीबी को उनके द्वारा तैयार की गई उपर्युक्त नीतियों को वेब-साइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित कर उनका व्यापक प्रचार-प्रसार सुनिश्चित करना चाहिए और उसी तरह अपनी शाखाओं में सूचना पट्टों पर उन्हें प्रदर्शित करते हुए भी उनका व्यापक प्रसार करना चाहिए।

(ii) जमाकर्ता, उधारकर्ता अथवा अन्यथा किसी भी रूप में प्रारंभिक संबंध स्थापित करते समय ही इन पहलुओं पर बैंक द्वारा प्रदान की जानेवाली सेवाओं के संबंध में बैंक के आश्वासनों के बारे में ग्राहकों को स्पष्टतः अवगत कराया जाए।

(iii) साथ ही, बैंकों द्वारा तैयार की गई नीतियों में समय-समय पर होनेवाले परिवर्तनों के बारे में भी ग्राहकों को विधिवत रूप से सूचित करने के लिए भी आवश्यक कदम उठाए जाएं।

## 4. जमा खाते खोलना / उनका परिचालन

### 4.1 एक ही बैंक की शाखाओं के बीच में जमा खातों की अंतरणीयता

एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया जाता है कि बैंक की किसी एक शाखा द्वारा एक बार केवाईसी किए जाने पर यदि संबंधित खाते के लिए पूर्ण केवाईसी प्रक्रिया की गई हो तो वह केवाईसी बैंक के भीतर खाते के अंतरण के लिए वैध होनी चाहिए। ग्राहक को पते के नए प्रमाण पर जोर दिए बिना तथा खाताधारक से उसके वर्तमान पते संबंधी स्व-घोषणा के आधार पर परंतु पते संबंधी प्रमाण को छः महीने की अवधि के भीतर प्रस्तुत करने की शर्त के अधीन अपना खाता एक शाखा से दूसरी शाखा में अंतरित करने की अनुमति दी जानी चाहिए। बैंकों को निर्धारित अंतराल पर केवाईसी सूचना को अद्यतन करते रहना जारी रखना होगा।

### 4.2 बचत बैंक संबंधी नियमावली

चूंकि कई बैंक अब पास-बुकों के बदले में खाता-विवरण जारी कर रहे हैं, तो खाता खोलने के फॉर्म के साथ बचत बैंक नियमों को अलग किए जा सकनेवाले भाग के रूप में जोड़ा जाए ताकि खाताधारक नियमों को अपने पास रख सकें।

### 4.3 जमाकर्ताओं के फोटोग्राफ

एसटीसीबी/डीसीसीबी को सभी जमाकर्ताओं/खाताधारकों द्वारा खोले गए खातों के संबंध में उनके फोटोग्राफ प्राप्त कर अपने रिकार्ड में रखने चाहिए। यह निम्नलिखित स्पष्टीकरणों के अधीन होगा :

(i) अनुदेशों के अंतर्गत मीयादी, आवर्ती, संचयी, आदि सहित सभी प्रकार की जमाराशियां शामिल हैं।

- (ii) उक्त अनुदेश जमाकर्ताओं की सभी श्रेणियों, चाहे आवासी हों अथवा अनिवासी, पर लागू होंगे। केवल बैंक, स्थानीय प्राधिकरणों तथा सरकारी विभागों (इसमें सरकारी क्षेत्र के उपक्रम अथवा अर्ध-सरकारी निकाय शामिल नहीं हैं) को फोटोग्राफ देने की आवश्यकता से छूट मिलेगी।
- (iii) एसटीसीबी/डीसीसीबी केवल स्टाफ-सदस्यों के खातों (एकल/संयुक्त) के मामले में फोटोग्राफ का आग्रह नहीं करेंगे।
- (iv) एसटीसीबी/डीसीसीबी को खातों अर्थात् बचत बैंक तथा चालू खातों का परिचालन करने के लिए प्राधिकृत सभी व्यक्तियों के फोटोग्राफ निरपवाद रूप से प्राप्त करने चाहिए।
- (v) एसटीसीबी/डीसीसीबी को 'परदानशीन' महिलाओं के भी फोटोग्राफ प्राप्त करने चाहिए।
- (vi) एसटीसीबी/डीसीसीबी फोटोग्राफ की दो प्रतियां प्राप्त करें तथा फोटोग्राफ के बदले में फोटोग्राफ युक्त ड्राइविंग लाइसेंस/पासपोर्ट की फोटोकापियां प्राप्त करना पर्याप्त नहीं होगा।
- (vii) एसटीसीबी/डीसीसीबी को सामान्यतः 'स्वयं' अथवा 'वाहक' (बेयरर) चेक के मामले में नकद आहरण करने के लिए खाताधारक की उपस्थिति का आग्रह नहीं करना चाहिए जब तक कि परिस्थितियां उसकी मांग न करती हों। बैंकों को 'स्वयं' अथवा 'वाहक' चेक का भुगतान सामान्य एहतियात बरतते हुए करना चाहिए।
- (viii) फोटोग्राफ नमूना हस्ताक्षर का स्थान नहीं ले सकते हैं।
- (ix) फोटोग्राफों का केवल एक सेट प्राप्त किया जाए और जमाराशि की प्रत्येक श्रेणी के लिए अलग फोटोग्राफ नहीं लेना चाहिए। विभिन्न प्रकार के जमा खातों के आवेदनों को उचित रूप से संदर्भित किया जाना चाहिए।
- (x) जब किसी खाताधारक को एक अतिरिक्त खाता खोलना हो तो नया फोटोग्राफ प्राप्त करना आवश्यक नहीं है।
- (xi) परिचालनगत खातों अर्थात् बचत बैंक तथा चालू खातों के मामले में उन्हें परिचालित करने के लिए प्राधिकृत व्यक्तियों के फोटोग्राफ प्राप्त करने चाहिए। अन्य जमाराशियों अर्थात् मीयादी, आवर्ती, संचयी, आदि के मामले में, अवयस्कों के नाम पर रखी जमाराशियों को छोड़कर जहां उनके 'अभिभावकों' के फोटोग्राफ प्राप्त करने हैं, उन सभी जमाकर्ताओं जिनके नाम पर जमा रसीद है, के फोटोग्राफ प्राप्त करने चाहिए।

#### 4.4 बचत बैंक खातों में न्यूनतम जमा शेष

एसटीसीबी/डीसीसीबी को चाहिए कि वे अपने ग्राहकों को खाते खोलते समय ही अपेक्षित न्यूनतम जमा शेष रखने तथा न्यूनतम जमा शेष न रखने पर लगाए जानेवाले प्रभार, आदि के बारे में पारदर्शी रूप से सूचित करें। उसके बाद किए गए किसी भी परिवर्तन के बारे में सभी जमाकर्ताओं को एक महीने की सूचना देते हुए अग्रिम रूप से अवगत कराना चाहिए। बैंकों को विद्यमान खाताधारकों को निर्धारित न्यूनतम शेष और निर्धारित न्यूनतम शेष को बनाए न रखने की स्थिति में लगाए

जानेवाले प्रभारों में किसी भी प्रकार के परिवर्तन के बारे में कम-से-कम एक महीने पहले बताना चाहिए। एसटीसीबी/डीसीसीबी को किसी अपरिचालित खाते में न्यूनतम शेष न रखने के लिए दंडात्मक प्रभार लगाने की अनुमति नहीं है।

#### 4.5 समाशोधन बंद होने के दौरान स्थानीय चेकों, ड्राफ्टों, आदि की खरीद

ऐसे अवसर हो सकते हैं जब समाशोधन गृह के परिचालनों को संबंधित प्राधिकारियों के नियंत्रण के बाहर के कारणों के लिए अस्थायी तौर पर बंद करना पड़े। इस तरह से समाशोधन बंद होने से बैंकों के ग्राहकों को कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है क्योंकि जिन बैंकों में उनके खाते हैं, उन बैंकों को छोड़कर अन्य स्थानीय बैंकों पर आहरित चेक, ड्राफ्ट, आदि की प्राप्य राशियां उन्हें त्वरित रूप से नहीं मिल सकती हैं। ऐसी आकस्मिकताओं के दौरान कुछ उपचारात्मक कार्रवाई करनी चाहिए ताकि बैंक के ग्राहकों को होनेवाली असुविधा तथा कठिनाई जहां तक संभव हो, कम की जा सके और अच्छी ग्राहक सेवा बनी रहे। अतः जब कभी समाशोधन बंद हो और ऐसी आशंका हो कि यह सेवा अधिक समय तक बंद रहेगी तो एसटीसीबी/डीसीसीबी अपने ग्राहकों, उधारकर्ता तथा जमाकर्ता दोनों को उनके खातों में वसूली के लिए जमा किए गए स्थानीय चेक, ड्राफ्ट, आदि को खरीद कर जहां तक संभव हो, अस्थायी रूप से सहायता प्रदान करें। ऐसा करते समय सरकारी खातों/अच्छी स्थिति तथा प्रतिष्ठा वाली कंपनियों तथा स्थानीय बैंकों पर आहरित मांग ड्राफ्ट पर विशेष ध्यान देना चाहिए। यह सुविधा देते समय एसटीसीबी/डीसीसीबी को ग्राहकों की ऋण-पात्रता, ईमानदारी, पूर्व व्यवहार तथा व्यवसाय को भी निःसंदेह ध्यान में लेना चाहिए ताकि बाद में ऐसे लिखतों को अस्वीकार किए जाने की संभावना से अपने आप को बचाया जा सके।

#### 4.6 खाता विवरण /पास बुक

##### 4.6.1 बचत बैंक खाताधारकों (व्यक्ति) को पासबुक जारी करना

पासबुक लेनदेनों का एक सुलभ संदर्भ है और वह आसान तथा संक्षिप्त होने के कारण खाता विवरण की तुलना में छोटे ग्राहकों के लिए अधिक सुविधाजनक है। विवरणों के उपयोग में उसकी अपनी कुछ कठिनाइयां होती हैं अर्थात् (क) इन्हें नियमित रूप से फाइल करना पड़ता है (ख) अंतिम विवरण के इति शेष के साथ अथ शेष का मिलान होना आवश्यक है (ग) डाक से भेजने में विवरणों का खो जाना आम बात है और उनकी अनुलिपि हासिल करने में व्यय तथा असुविधा होती है (घ) दो विवरणों के बीच के अंतराल में एटीएम पर्ची से कोई संतोषजनक हल नहीं मिलता क्योंकि लेनदेनों का पूरा अभिलेख उपलब्ध नहीं होता और (ङ) बड़ी संख्या में ऐसे छोटे ग्राहक हैं जिन्हें कंप्यूटर/इंटरनेट, आदि उपलब्ध नहीं है। इससे, ऐसे छोटे ग्राहकों को पासबुक जारी न करना परोक्षतः उनके वित्तीय वंचन की ओर ले जाएगा।

अतः एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सूचित किया जाता है कि वे अपने सभी बचत बैंक खाताधारकों (व्यक्ति) को अनिवार्यतः पासबुक सुविधा दें और यदि संबंधित बैंक खाता विवरण भेजने की सुविधा प्रदान करता है और ग्राहक खाता विवरण प्राप्त करना स्वीकार करते हैं तो बैंकों को मासिक खाता विवरण जारी करना होगा। पासबुक अथवा खाता विवरण प्रदान करने की लागत ग्राहक से नहीं लेनी चाहिए।

#### 4.6.2 पासबुक अद्यतन बनाना

कभी-कभी यह पाया जाता है कि ग्राहक बहुत ही लंबी अवधि के बाद अपनी पासबुक अद्यतन करने के लिए प्रस्तुत करते हैं। जब कोई पासबुक बहुत ही लंबी अवधि के बाद अथवा काफी अधिक लेनदेनों के बाद प्रस्तुत की जाती है तब पासबुक में मुद्रित अनुदेशों के अलावा एक मुद्रित पर्ची दी जानी चाहिए जिसमें पासबुक समय-समय पर प्रस्तुत करने के लिए जमाकर्ता से अनुरोध किया गया हो।

#### 4.6.3 पासबुकों /खाता विवरणों में प्रविष्टियाँ

(i) एसटीसीबी/डीसीसीबी को निरंतर यह सुनिश्चित करने की ओर ध्यान देना चाहिए कि पासबुकों और खाता विवरणों में प्रविष्टि सही और पठनीय हों।

(ii) कई बार जमाकर्ताओं की पासबुकों/खाता विवरणों में एसटीसीबी/डीसीसीबी "समाशोधन द्वारा" (बाय क्लियरिंग) अथवा "चेक द्वारा" (बाय चेक) जैसी प्रविष्टियां दर्शाते हैं। साथ ही, यह पाया जाता है कि इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन प्रणाली (ईसीएस) और आरबीआई इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (आरबीआईईएफटी) के मामले में बैंक सामान्यतः किसी प्रकार के ब्यौरे नहीं देते हैं, भले ही, प्राप्तकर्ता बैंक द्वारा विप्रेषण के संक्षिप्त विवरण दिए गए हों। कुछ मामलों में कंप्यूटरीकृत प्रविष्टियों में कोड प्रयुक्त होता है जिसका अर्थ समझ में नहीं आ सकता। जमाकर्ताओं को होनेवाली असुविधा को टालने की दृष्टि से बैंकों को चाहिए कि वे पासबुकों/खाता विवरणों में ऐसी दुर्बोध प्रविष्टियां टालें और यह सुनिश्चित करें कि पासबुकों / खाता विवरणों में संक्षिप्त, बोधगम्य विवरणों की अनिवार्यतः प्रविष्टि की जाती है।

#### 4.6.4 बचत बैंक पासबुक रखना: सावधानियाँ

बचत बैंक पासबुकों की सुरक्षा में पर्याप्त सावधानी बरतने में लापरवाही से, खातों में से धोखाधड़ीयुक्त आहरण हो सकते हैं। इस संबंध में कुछ सावधानियाँ नीचे दी जा रही हैं :

- (i) शाखाओं को चाहिए कि वे टोकन देकर पासबुक स्वीकार करें और टोकन लेकर पासबुक लौटाएं।
- (ii) शाखाओं के पास पासबुक नामित जिम्मेदार अधिकारियों की सुरक्षा में रखी जानी चाहिए।
- (iii) शाखाओं के पास पासबुक रात-भर होने पर उन्हें ताला बंद रखना चाहिए।

#### 4.6.5 मासिक खाता विवरण प्रदान करना

- (i) एसटीसीबी/डीसीसीबी यह सुनिश्चित करें कि वे खातों का विवरण भेजते समय मासिक आवधिकता का पालन करते हैं।
- (ii) चालू खाताधारकों के खातों के विवरण जमाकर्ताओं को हर माह किसी लक्ष्य तारीख को भेजने के बजाय भिन्न-भिन्न तारीखों को भेजा जाए। ग्राहक को ये विवरण भिन्न-भिन्न तारीखों को तैयार किए जाने के बारे में सूचित किया जाए।
- (iii) साथ ही, एसटीसीबी/डीसीसीबी को चाहिए कि वे अपने निरीक्षण अधिकारियों को शाखाओं का आंतरिक निरीक्षण करते समय विवरण सही समय पर भेजे जाने के सत्यापन हेतु नमूना जाँच करने के लिए कहें।

#### 4.7 चेक बुक जारी करना

##### 4.7.1 किसी भी भाषा में चेक लिखना

सभी चेक फॉर्म हिंदी और अंग्रेजी में मुद्रित किए जाने चाहिए। तथापि, ग्राहक हिंदी, अंग्रेजी अथवा संबंधित क्षेत्रीय भाषा में चेक लिख सकते हैं।

##### 4.7.2 कूरियर से चेक बुक भेजना

जमाकर्ताओं को शाखा में आकर चेक बुक लेने की अनुमति न देने तथा जमाकर्ता को उसके जोखिम पर कूरियर से चेक बुक भेजे जाने के संबंध में, दबाव डालकर घोषणापत्र प्राप्त करवा लेने के बाद कूरियर से चेक बुक प्रेषित करने की क्रियाविधि एक अनुचित पद्धति है। एसटीसीबी/डीसीसीबी को जमाकर्ताओं से इस प्रकार के वचनपत्र लेने से बचना चाहिए और यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि जमाकर्ताओं अथवा उनके प्राधिकृत प्रतिनिधि के अनुरोध पर काउंटरों पर चेक बुक दी जाती हैं।

##### 4.7.3 अदायगी के लिए राष्ट्रीय कैलेंडर (शक संवत) के अनुसार लिखी

###### तारीख वाले चेक स्वीकार करना

भारत सरकार ने 22 मार्च 1957 से राष्ट्रीय कैलेंडर के रूप में शक संवत को स्वीकार किया है और सभी सरकारी सांविधिक आदेशों, अधिसूचनाओं, संसद के अधिनियमों, आदि पर दोनों तारीखें, अर्थात् शक संवत तथा ग्रेगोरियन कैलेंडर की होती हैं। हिंदी में लिखे हुए लिखत पर यदि शक संवत कैलेंडर के अनुसार तारीख लिखी हो तो वह वैध लिखत है। अतः नैशनल कैलेंडर (शक संवत) के अनुसार हिंदी तारीख वाले चेक अन्यथा सही होने पर एसटीसीबी/डीसीसीबी द्वारा अदायगी के लिए स्वीकार किये जाने चाहिए। एसटीसीबी/डीसीसीबी नैशनल शक कैलेंडर की तदनुसूची ग्रेगोरियन कैलेंडर तारीख का पता लगा सकते हैं ताकि गतावधि (स्टेल) चेकों के भुगतान को टाला जा सके।

## 4.8 मीयादी जमा खाता

### 4.8.1 मीयादी जमा रसीद जारी करना

एसटीसीबी/डीसीसीबी को चाहिए कि वे जमा रसीद जारी करते समय उस पर राशि, जारी करने की तारीख, जमाराशि की अवधि, नियत तारीख, लागू ब्याज दर, आदि जैसे पूरे ब्यौरे दर्शाएं।

### 4.8.2 जमा रसीदों की अंतरणीयता

मीयादी जमाराशियां बैंक के एक कार्यालय से दूसरे कार्यालय में मुक्त रूप से अंतरणीय होनी चाहिए।

### 4.8.3 जमाराशियों का निपटान

परिपक्वता पर जमाराशियों के निपटान के लिए जमाकर्ताओं से अग्रिम अनुदेश आवेदनपत्र के फॉर्म में ही लिया जाए। जहाँ ऐसे अनुदेश प्राप्त नहीं किए गए हैं वहाँ एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने की दृष्टि से एक नियम के रूप में बैंक अपने जमाकर्ताओं को पर्याप्त समय पहले परिपक्वता की सन्निकट नियत तारीख की सूचना भेजते हैं।

### 4.8.4 ब्याज दरों में हुए परिवर्तन अधिसूचित करना

जमाराशियों पर लगाई जानेवाली ब्याज दर में परिवर्तन हो जाने पर उसकी जानकारी शीघ्रता से ग्राहकों तथा बैंक शाखाओं को दी जानी चाहिए।

### 4.8.5 मीयादी जमाराशियों पर ब्याज का भुगतान - ब्याज की गणना की पद्धति

भारतीय बैंक संघ (आईबीए) ने सदस्य बैंकों द्वारा एकसमान प्रणाली अपनाई जाने हेतु बैंकिंग प्रणाली के लिए भारतीय बैंक संघ संहिता (कोड) जारी की है। इस संहिता का उद्देश्य न्यूनतम मानकों को स्थापित कर अच्छी बैंकिंग प्रणालियों को बढ़ावा देना है। देशी मीयादी जमाराशियों पर ब्याज की गणना के प्रयोजन के लिए भारतीय बैंक संघ ने विनिर्दिष्ट किया है कि तीन महीने से कम अवधि में चुकौती योग्य जमाराशियों पर अथवा जहाँ अंतिम तिमाही अधूरी है वहाँ ब्याज, संबंधित वर्ष को 365 दिन का मानकर दिनों की वास्तविक संख्या के लिए समानुपातिक आधार पर अदा किया जाना चाहिए। कुछ बैंक लीप वर्ष में 366 दिन तथा अन्य वर्षों में 365 दिन का वर्ष मानने की पद्धति को अपना रहे हैं। हालाँकि एसटीसीबी/डीसीसीबी अपनी-अपनी पद्धति अपनाने के लिए स्वतंत्र हैं, फिर भी उन्हें चाहिए कि वे जमाराशियाँ स्वीकार करते समय अपने जमाकर्ताओं को समुचित रूप से ब्याज की गणना की पद्धति के बारे में जानकारी दें और अपनी शाखाओं में यह जानकारी प्रदर्शित भी करें।

#### **4.8.6 मीयादी जमाराशियों का अवधिपूर्व आहरण**

एसटीसीबी/डीसीसीबी को चाहिए कि वह जमाकर्ता के अनुरोध पर मीयादी जमाराशि रखते समय जमाराशि की जिस अवधि के लिए वह सहमत होता है, वह अवधि पूरी होने के पहले मीयादी जमाराशि के आहरण के लिए अनुमति दे। एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह स्वतंत्रता है कि वह मीयादी जमाराशियों के अवधिपूर्व आहरण की अपनी दंडात्मक ब्याज दर निर्धारित करें। एसटीसीबी/ डीसीसीबी यह सुनिश्चित करें कि जमाराशि की दर के साथ-साथ जमाकर्ताओं को लागू की जानेवाली दंडात्मक ब्याज दर की भी जानकारी दी जाती है। किसी जमाराशि को अवधिपूर्व समाप्त करते समय जिस अवधि के लिए जमाराशि बैंक के पास रही उस अवधि के लिए लागू दर पर ब्याज अदा किया जाएगा और न कि संविदागत दर पर। विनिर्दिष्ट न्यूनतम अवधि पूरी होने के पहले यदि जमाराशि का अवधिपूर्व आहरण किया जाता है तो कोई ब्याज नहीं अदा किया जाएगा।

#### **4.8.6.1 एसटीसीबी/डीसीसीबी में मीयादी / सावधि जमाराशियों की चुकौती**

जब मीयादी जमा खाता “दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी” आधार पर दो जमाकर्ताओं के संयुक्त नाम से खोला गया है, तथा इन संयुक्त जमाकर्ताओं का “दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी” अनुदेश के साथ बचत बैंक खाता है, मीयादी जमा राशि की परिपक्वता पर पहले से ही बैंक में संयुक्त नाम से पहले से खोले गए बचत बैंक खाते में जमा की जा सकती है। मीयादी जमा की राशि जमा करने के लिए पहले जमाकर्ता के नाम पर एक अलग बचत बैंक खाता खोलने की आवश्यकता नहीं है।

#### **4.8.7 अतिदेय जमाराशियों का नवीकरण**

अतिदेय जमाराशियों के नवीकरण से संबंधित सभी पहलुओं पर प्रत्येक एसटीसीबी/डीसीसीबी द्वारा निर्णय लिया जाना चाहिए, बशर्ते उनके बोर्ड की इस संबंध में एक पारदर्शी नीति हो तथा ग्राहकों को, उनसे जमाराशि स्वीकार करते समय ब्याज दर सहित नवीकरण की शर्तों से अवगत करा दिया जाता हो। यह नीति गैर विवेकाधारित तथा भेदभाव रहित हो।

#### **4.8.8 संयुक्त खाताधारकों के नाम /नामों को जोड़ना अथवा हटाना**

सभी संयुक्त खाताधारकों के अनुरोध पर एसटीसीबी/डीसीसीबी स्थितियों की माँग के अनुसार संयुक्त खाताधारक /धारकों का /के नाम /नामों को जोड़ने अथवा हटाने की अनुमति दे सकता है अथवा किसी व्यक्ति जमाकर्ता को संयुक्त खाताधारक के रूप में अन्य व्यक्ति का नाम जोड़ने की अनुमति दे सकता है। तथापि, यदि वह जमाराशि मीयादी जमाराशि हो तो किसी भी हालत में मूल जमाराशि अथवा अवधि में किसी भी प्रकार से कोई परिवर्तन नहीं होगा। किसी जमा रसीद के सभी संयुक्त खाताधारकों के अनुरोध पर, एसटीसीबी/डीसीसीबी अपने विवेकानुसार संयुक्त खाताधारकों में से

प्रत्येक के नाम में संबंधित संयुक्त जमाराशि को विभाजित करने की अनुमति दे सकता है, बशर्ते ऐसी जमाराशि की अवधि तथा सकल राशि में कोई परिवर्तन नहीं होता है।

टिप्पणी : अनिवासी विदेशी (एनआरई) जमाराशियाँ केवल अनिवासियों के साथ ही संयुक्त रूप से रखी जानी चाहिए। अनिवासी साधारण (एनआरओ) खाते अनिवासियों द्वारा निवासियों के साथ संयुक्त रूप से रखे जा सकते हैं।

#### 4.8.9 एसटीसीबी/डीसीसीबी द्वारा अवरोधित (फ़ोज़न) खातों पर ब्याज की अदायगी

प्रवर्तन प्राधिकारियों के आदेशों के आधार पर कभी-कभी एसटीसीबी/डीसीसीबी को ग्राहकों के खातों पर रोक लगाना आवश्यक हो जाता है। ऐसे अवरोधित खातों पर ब्याज की अदायगी के मामले की जाँच की गई और एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सूचित किया गया है कि प्रवर्तन प्राधिकारियों द्वारा अवरोधित मीयादी जमा खातों के मामले में नीचे वर्णित क्रियाविधि का अनुसरण किया जाए :

(i) वे परिपक्वता पर ग्राहक से अनुरोध पत्र प्राप्त करें । जमाकर्ता से नवीकरण के लिए अनुरोध पत्र प्राप्त करते समय बैंकों को उसे यह भी सूचित करना चाहिए कि वह जमाराशि के नवीकरण की अवधि निर्दिष्ट करें । यदि जमाकर्ता नवीकरण की अवधि चुनने का विकल्प नहीं अपनाता है तो बैंक मूल अवधि के बराबर की अवधि के लिए इसका नवीकरण कर सकते हैं ।

(ii) नयी रसीद जारी करने की आवश्यकता नहीं है। तथापि, जमाराशि बही खातों में नवीकरण के संबंध में उचित टिप्पण किया जाए ।

(iii) संबंधित सरकारी विभाग को जमाराशि के नवीकरण के बारे में पंजीकृत पत्र /स्पीड पोस्ट /कूरियर सेवा द्वारा सूचित किया जाए तथा जमाकर्ता को उसकी सूचना दी जाए। जमाकर्ता को प्रेषित सूचना में ब्याज की उस दर का उल्लेख भी होना चाहिए जिस दर पर जमाराशि का नवीकरण हुआ है।

(iv) यदि अनुरोध पत्र की प्राप्ति की तारीख को अतिदेय अवधि 14 दिन से अधिक की न हो तो नवीकरण परिपक्वता की तारीख से किया जाए। यदि यह अवधि 14 दिन से अधिक की हो तो एसटीसीबी/डीसीसीबी अपनी-अपनी नीति के अनुसार अतिदेय अवधि के लिए ब्याज अदा कर सकते हैं, तथा उसे एक अलग ब्याज मुक्त उप-खाते में रख सकते हैं जिसे मूल मीयादी जमाराशि लौटाते समय दिया जा सकता है।

साथ ही, प्रवर्तन प्राधिकारियों द्वारा रोक लगाए गए बचत बैंक खातों में एसटीसीबी/डीसीसीबी नियमित रूप से संबंधित खाते पर ब्याज जमा करना जारी रख सकते हैं।

#### 4.8.10 फॉर्म 15-जी/15-एच प्रस्तुत करते समय बैंकों द्वारा प्राप्ति सूचना देना

जो जमाकर्ता आयकर नियम, 1962 के अंतर्गत फॉर्म 15-जी/15-एच में घोषणा प्रस्तुत करते हैं उनके खाते से टीडीएस की कटौती करना एसटीसीबी/डीसीसीबी से अपेक्षित नहीं है। तथापि, हमारे ध्यान में यह लाया गया है कि ग्राहकों द्वारा फॉर्म 15-जी/15-एच में घोषणा प्रस्तुत करने के बावजूद एसटीसीबी/डीसीसीबी कई बार स्रोत पर कर कटौती कर रहे हैं जिससे ग्राहकों को असुविधा हो रही है, जिसके परिणामस्वरूप बहुत सारी शिकायतें आ रही हैं। शाखाओं में प्राप्त फॉर्मों के खो जाने या फार्मों की खोजबीन (ट्रैक) न रखने के कारण ही ऐसी नौबत आती है।

हमने इस मामले की जांच की है। जमाकर्ताओं के हितों की रक्षा करने तथा बेहतर ग्राहक सुविधा प्रदान करने की दृष्टि से एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया जाता है कि वे फॉर्म 15-जी/15-एच की प्राप्ति करते समय प्राप्ति-सूचना दें। इससे एक जवाबदेही की प्रणाली के निर्माण में सहायता मिलेगी तथा बैंकों की ओर से होने वाली किसी चूक के लिए ग्राहकों को असुविधा नहीं होगी।

#### 4.9 काउंटर पर नकदी स्वीकार करना

कुछ एसटीसीबी/डीसीसीबी ने कतिपय उत्पाद आरंभ किए हैं जिनके द्वारा ग्राहकों को काउंटर्स पर नकदी जमा करने की अनुमति नहीं है तथा अपनी शर्तों में यह जोड़ दिया है कि यदि कोई नकद जमाराशियां हों तो उन्हें एटीएम के जरिए जमा करना आवश्यक है। परिभाषा के अनुसार बैंकिंग का अर्थ है उधार देने तथा निवेश करने के प्रयोजन से जनता से धन राशियां स्वीकार करना। इसलिए एसटीसीबी/डीसीसीबी ऐसा कोई उत्पाद तैयार नहीं कर सकते जो बैंकिंग के बुनियादी सिद्धांतों के अनुरूप नहीं है। साथ ही, शर्तों में इस तरह का अंश जोड़ना भी अनुचित प्रथा है, जो काउंटर्स पर नकद जमा को प्रतिबंधित करता है।

अतः एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सूचित किया जाता है कि वे सुनिश्चित करें कि उनकी शाखाएं उन सभी ग्राहकों से काउंटर्स पर अनिवार्यतः नकदी स्वीकार करती हैं जो ग्राहक काउंटर्स पर नकदी जमा करना चाहते हैं। साथ ही, उन्हें यह भी सूचित किया जाता है कि वे काउंटर्स पर नकदी जमा करने को प्रतिबंधित करनेवाला कोई खंड अपनी शर्तों में शामिल न करें।

#### 4.10 चालू खाता खोलना - अनुशासन की आवश्यकता

(i) बैंकों की अनर्जक आस्तियों के स्तर में कमी लाने के लिए ऋण अनुशासन की अहमियत को ध्यान में रखते हुए एसटीसीबी/डीसीसीबी को चाहिए कि वे चालू खाता खोलते समय इस आशय के

घोषणापत्र पर बल दें कि खाताधारक अन्य किसी बैंक से किसी ऋण सुविधा का लाभ नहीं उठा रहा है। एसटीसीबी/डीसीसीबी को कड़ाई से यह सुनिश्चित करना होगा कि उनकी शाखाएं उधारदाता बैंक (कों) से विशिष्ट रूप से अनापत्ति प्रमाणपत्र प्राप्त किए बगैर ऐसी हस्तियों के चालू खाते नहीं खोलती हैं जिन्होंने बैंकिंग प्रणाली से ऋण सुविधा (निधि आधारित अथवा निधीतर आधारित) का लाभ उठाया है। एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह नोट करना चाहिए कि उक्त अनुशासन का पालन न करना निधियों के दुरुपयोग को प्रोत्साहित करना माना जाएगा। ऐसे उल्लंघन जो या तो भारतीय रिजर्व बैंक को रिपोर्ट किए जाते हैं अथवा निरीक्षण के दौरान नोटिस किए जाते हैं तो संबंधित बैंक बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (एएसीएस) के अधीन दंड के लिए पात्र होगा।

(ii) एक पखवाड़े की न्यूनतम प्रतीक्षा अवधि के बाद विद्यमान बैंकरों से कोई प्रत्युत्तर प्राप्त न होने पर एसटीसीबी/डीसीसीबी भावी ग्राहकों के चालू खाते खोल सकते हैं। यदि एक पखवाड़े के भीतर प्रत्युत्तर प्राप्त हो जाता है तो एसटीसीबी/डीसीसीबी को चाहिए कि वे संबंधित बैंक द्वारा भावी ग्राहक संबंधी जो जानकारी दी गई है उसके संदर्भ में स्थिति का मूल्यांकन करें और एसटीसीबी/ डीसीसीबी को बैंकों के ग्राहक की सच्ची स्वतंत्रता तथा संबंधित बैंक द्वारा उस ग्राहक के संबंध में बरती गयी आवश्यक समुचित सावधानी को देखते हुए औपचारिक अनापत्ति की मांग करने की आवश्यकता नहीं है।

(iii) एक से अधिक बैंकों से ऋण सुविधाओं का लाभ उठानेवाली कोई कंपनी अथवा बड़ा उधारकर्ता भावी ग्राहक हो तो एसटीसीबी/डीसीसीबी को चाहिए कि वे समुचित सावधानी बरतें और यदि सहायता संघ के अधीन हो तो सहायता संघ के नेता को सूचित करें, तथा यदि बहुल बैंकिंग व्यवस्था के अधीन हो तो संबंधित बैंकों को सूचित करें।

## 5. सेवा प्रभार लगाना

### 5.1 एसटीसीबी/डीसीसीबी द्वारा सेवा प्रभारों का निर्धारण

सेवा प्रभारों को विनिर्दिष्ट करने का निर्णय प्रत्येक एसटीसीबी/डीसीसीबी पर छोड़ा गया है। चेक वसूली, आदि के लिए प्रभार जैसे विभिन्न प्रकार के सेवा प्रभारों को निर्धारित करते समय एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ये प्रभार वाजिब हैं और इन सेवाओं को प्रदान करने की औसत लागत के अनुरूप हैं।

एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सुनिश्चित करने के लिए भी सावधानी बरतनी चाहिए कि कम गतिविधियों वाले ग्राहकों का अहित न हो। जैसा कि ऊपर सिफारिश की गई है, अपने-अपने निदेशक मंडलों के पूर्वानुमोदन से प्रभारों का निर्धारण करने के लिए एसटीसीबी/डीसीसीबी को व्यवस्था करनी चाहिए तथा यथाशीघ्र अपनी शाखाओं में उन्हें कार्यान्वित करना चाहिए।

## 5.2 इंटरसोल प्रभारों में एकरूपता

कोर बैंकिंग सोल्यूशन (सीबीएस) की शुरुआत के साथ ही यह अपेक्षा की जाती है कि एसटीसीबी/डीसीसीबी के ग्राहकों के साथ किसी भी विक्रय स्थान या सेवा प्रदान करने के स्थान पर समान रूप से बर्ताव किया जाएगा। तथापि, यह पाया गया है कि कुछ एसटीसीबी/डीसीसीबी एक शाखा को 'गृह' अथवा 'मूल' शाखा का नाम देकर, जहां उत्पादों/सेवाओं के लिए प्रभार नहीं लगाए जाते हैं, और उसी बैंक की अन्य शाखाओं को 'गैर-गृह शाखाओं' (नॉन-होम ब्रांचेज) का नाम देकर, जहां उन्हीं उत्पादों/सेवाओं के लिए प्रभार लगाए जाते हैं, अपने ही ग्राहकों के साथ भेद-भाव कर रहे हैं। आम तौर पर इंटरसोल प्रभारों के रूप में संबोधित किये जाने वाले ये प्रभार विभिन्न गृह/गैर-गृह शाखाओं के बीच भी समान नहीं हैं। एसटीसीबी/डीसीसीबी द्वारा अपनाई जाने वाली यह प्रथा बैंक प्रभारों के औचित्य पर भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों की मूल भावना के विपरीत है। चूंकि 'इंटरसोल' प्रभार एसटीसीबी/डीसीसीबी द्वारा सीबीएस/इंटरनेट/इंट्रानेट प्लेटफॉर्म के प्रयोग द्वारा ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने की लागत की प्रतिपूर्ति करने के लिए लगाए जानेवाले प्रभार हैं, अतः सिद्धांततः यह लागत शाखा/ग्राहक विचार से परे होनी चाहिए। यह स्पष्ट किया जाता है कि कैश हैंडलिंग प्रभारों को इंटरसोल प्रभारों के अंतर्गत शामिल न किया जाए। एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया जाता है कि वे समान, स्वच्छ और पारदर्शी मूल्य निर्धारण नीति अपनाएं तथा वे अपनी गृह शाखा और गैर-गृह शाखाओं के ग्राहकों के साथ भेदभाव न करें। तदनुसार, यदि गृह शाखा में कोई विशिष्ट सेवा निःशुल्क उपलब्ध कराई जाती है तो वह सुविधा गैर-गृह शाखा में भी निःशुल्क उपलब्ध होनी चाहिए। गृह शाखा और गैर-गृह शाखाओं के ग्राहकों द्वारा किये गये समान लेनदेनों के लिए इंटरसोल प्रभारों से संबंधित कोई भेदभाव नहीं होना चाहिए।

## 6. काउंटरों पर सेवा

### 6.1 एसटीसीबी/डीसीसीबी शाखाओं में बैंकिंग के घंटे / कार्य दिवस

एसटीसीबी/डीसीसीबी को जनता तथा व्यापारी समुदाय के व्यापक हित में सामान्यतः सप्ताह के दिनों में कम-से-कम 4 घंटे तथा शनिवार को 2 घंटे सार्वजनिक लेनदेनों के लिए कार्य करना चाहिए। विस्तार काउंटरों, अनुषंगी कार्यालयों, एक व्यक्ति कार्यालयों अथवा अन्य विशेष वर्ग की शाखाएं आवश्यकता के अनुसार कम अवधि के लिए खुली रह सकती हैं।

### 6.2 बैंकिंग के घंटों में परिवर्तन

कानून द्वारा बैंकिंग के कोई विशिष्ट घंटे निर्धारित नहीं किए गए हैं। एसटीसीबी/डीसीसीबी अपने ग्राहकों को कारोबार के घंटों की उचित सूचना देने के बाद अपनी सुविधा के अनुसार,

कारोबार का कोई भी समय निर्धारित कर सकते हैं, अर्थात् दो पारियों में काम करना, रविवार के अलावा किसी अन्य दिवस को साप्ताहिक छुट्टी लेना अथवा सामान्य कार्य-दिवसों के अतिरिक्त रविवार को कार्य करना बशर्ते उपर्युक्त पैराग्राफ में दिए गए सार्वजनिक लेनदेनों के सामान्य कार्य के घंटों का पालन किया जाता है। एसटीसीबी/डीसीसीबी अपना कार्यालय सार्वजनिक छुट्टी को छोड़कर किसी अन्य दिवस को बंद रखता है, तो उसे अपने हित की सुरक्षा के लिए ऐसी बंदी से प्रभावित होनेवाले या हो सकने वाले सभी संबंधित पक्षों को उचित तथा पर्याप्त सूचना देनी होगी। इस प्रकार, उक्त सभी मामलों में बैंक के लिए यह आवश्यक है कि वह अपने इरादे के बारे में जनता/अपने ग्राहकों को पर्याप्त नोटिस दे। यह प्रत्येक मामले की परिस्थितियों पर निर्भर करेगा कि पर्याप्त अथवा उचित नोटिस क्या है। यह भी आवश्यक है कि दुकान और स्थापना अधिनियम, आदि जैसे किसी अन्य संबद्ध स्थानीय कानूनों का उल्लंघन न हो। साथ ही, औद्योगिक अधिनिर्णय/समझौतों के अधीन स्टाफ के प्रति बैंकों के दायित्वों के संबंध में यदि कोई प्रावधान हो तो उसका पालन किया जाए। उस स्थान के समाशोधन गृह प्राधिकरण से भी इस संबंध में परामर्श लिया जाए। ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकों की शाखाएं स्थानीय आवश्यकताओं के अनुकूल कारोबार के घंटे (अर्थात् घंटों की संख्या तथा समय) और साप्ताहिक छुट्टी का दिन निर्धारित कर सकती हैं। तथापि, यह ऊपर उल्लिखित दिशानिर्देशों के अधीन किया जाए।

## **7. ग्राहकों को मार्गदर्शन तथा सूचना का प्रकटीकरण**

### **7.1 एसटीसीबी/डीसीसीबी द्वारा सूचना /जानकारी प्रदर्शित करना - व्यापक सूचना पट्ट**

एसटीसीबी/डीसीसीबी की शाखाओं में सूचना /जानकारी प्रदर्शित करना वित्तीय शिक्षा प्रदान करने का एक माध्यम है। इस तरह का प्रदर्शन करने से ग्राहकों को बैंक के उत्पादों तथा सेवाओं के संबंध में सूझबूझ के साथ निर्णय लेने में आसानी होती है तथा अपने अधिकारों एवं कुछ अनिवार्य सेवाएं प्रदान करने के बैंकों के दायित्वों के बारे में भी जानकारी प्राप्त होती है। उससे जनता की शिकायत निवारण प्रणाली संबंधी जानकारी का भी प्रसारण होता है और एसटीसीबी/डीसीसीबी में ग्राहक सेवा की गुणवत्ता बढ़ती है तथा ग्राहक संतुष्टि के स्तर में भी सुधार होता है।

इसके अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों के परिचालनों में पारदर्शिता बढ़ाने के लिए सेवा प्रभार, ब्याज दर, प्रदान की जानेवाली सेवाएं, उत्पादों संबंधी जानकारी, विभिन्न बैंकिंग लेनदेनों के लिए लगने वाले समय संबंधी मानदंड तथा शिकायत निवारण प्रणाली जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं को प्रदर्शित करने के संबंध में बैंकों को विभिन्न अनुदेश दिए हैं। तथापि, निरीक्षण के दौरान यह पाया गया कि बहुत से एसटीसीबी/डीसीसीबी जगह की कमी, अनुदेशों के मानकीकरण के अभाव, आदि जैसे कारणों से अपेक्षित जानकारी प्रदर्शित नहीं करते हैं।

### 7.1.1 सूचना पट्ट

मौजूदा अनुदेशों को सर्वाधिक युक्तियुक्त बनाने के लिए इन अनुदेशों को 'ग्राहक सेवा संबंधी जानकारी', 'सेवा प्रभार', 'शिकायत निवारण' तथा 'अन्य' जैसी कुछ श्रेणियों में वर्गीकृत किया जाना बेहतर रहेगा। साथ ही, यह भी महसूस होता है कि सूचना पट्ट पर कोई विस्तृत जानकारी प्रदर्शित करने की आवश्यकता नहीं है और जानकारी संबंधी महत्वपूर्ण पहलू अथवा 'संकेतकों' को ही वहां प्रदर्शित किया जाए। तदनुसार, मौजूदा आदेशात्मक अनुदेशों को मोटे तौर पर उपर्युक्त चार श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है और व्यापक सूचना पट्ट में शामिल किया गया है। व्यापक सूचना पट्ट का फॉर्मेट अनुबंध में दिया गया है। बोर्ड का न्यूनतम आकार 2 फीट लंबा और 2 फीट चौड़ा हो क्योंकि इस आकार का बोर्ड होगा तो 3 से 5 मीटर की दूरी से भी आसानी से दिखाई देगा। बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे अपनी शाखाओं के सूचना पट्टों पर व्यापक सूचना पट्ट के लिए दिए गए फॉर्मेट के अनुसार जानकारी प्रदर्शित करें।

सूचना पट्ट पर जानकारी प्रदर्शित करते समय एसटीसीबी/डीसीसीबी निम्नलिखित सिद्धांतों का भी अनुपालन करें :

- (क) सूचना पट्ट को आवधिक आधार पर अद्यतन किया जाए और बोर्ड को जिस तारीख तक अद्यतन किया गया है वह तारीख भी बोर्ड पर प्रदर्शित की जाए। (सूचना पट्ट में शामिल करें)
- (ख) हालांकि बोर्ड का पैटर्न, रंग तथा डिज़ाइन बैंकों के विवेक पर छोड़ दिया गया है, फिर भी सूचना पट्ट सादगीपूर्ण तथा सुपाठ्य होना चाहिए।
- (ग) भाषिक अपेक्षाओं (अर्थात् हिंदी भाषी राज्यों में द्विभाषी तथा अन्य राज्यों में त्रिभाषी) को ध्यान में लिया जाए।
- (घ) सूचना पट्ट पर किए गए नए परिवर्तनों को विशेष रूप से दर्शाया जाए।
- (ङ.) सूचना पट्ट पर उन मदों की सूची भी प्रदर्शित की जाए, जिन पर पुस्तिका के रूप में विस्तृत जानकारी उपलब्ध है।

इसके अलावा, उपर्युक्त बोर्ड के अतिरिक्त बैंकों को 'बैंक / शाखा का नाम, कार्य दिन, कार्य घंटे तथा साप्ताहिक छुट्टियां' जैसे ब्योरे भी शाखा परिसर के बाहर प्रदर्शित करने चाहिए।

### 7.1.2 पुस्तिकाएं / ब्रोशर्स :

अनुबंध 1 के पैरा (घ) में निर्दिष्ट किए गए अनुसार विस्तृत जानकारी एसटीसीबी/डीसीसीबी के निर्णयानुसार विभिन्न पुस्तकों / ब्रोशर्स में उपलब्ध कराई जाए। इन पुस्तिकाओं/ब्रोशर्स को एक अलग फाइल/फोल्डर में 'प्रतिस्थापनीय पृष्ठों' के रूप में रखा जाए ताकि उनकी प्रतिलिपि बनाने और उन्हें अद्यतन करने में सहायता हो। इस संबंध में एसटीसीबी/डीसीसीबी निम्नलिखित विस्तृत दिशानिर्देशों का भी अनुपालन करें :

- ❖ फाइल / फोल्डर को शाखा में ग्राहक लॉबी में अथवा 'आपकी सहायता के लिए' काउंटर पर अथवा ऐसे स्थान पर रखा जाए जहां ग्राहकों का बार-बार आना-जाना होता है।
- ❖ भाषिक अपेक्षाओं (अर्थात् हिंदी भाषी राज्यों में द्विभाषी और अन्य राज्यों में त्रिभाषी) को ध्यान में रखा जाए।
- ❖ पुस्तिकाओं के मुद्रण के समय यह सुनिश्चित किया जाए कि फॉन्ट का आकार कम-से-कम एरियल /मंगल 10 है ताकि ग्राहक उसे आसानी से पढ़ सकें।
- ❖ ग्राहकों के अनुरोध पर उन्हें पुस्तिकाओं की प्रतियां उपलब्ध कराई जाएं।

### 7.1.3 वेबसाइट

अनुबंध 1 के पैरा 'घ' में निर्दिष्ट किए गए अनुसार विस्तृत जानकारी एसटीसीबी/डीसीसीबी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाए। एसटीसीबी/डीसीसीबी को अपनी वेबसाइट पर सामग्री डालते समय उस सामग्री की तारीख, पठनीयता, आदि से संबंधित विस्तृत दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए। इस संबंध में एसटीसीबी/डीसीसीबी यह भी सुनिश्चित करें कि ग्राहक एसटीसीबी/डीसीसीबी की वेबसाइट के होम पेज से संबंधित जानकारी आसानी से ग्रहण कर सकें। इसके अलावा, सेवा प्रभार और शुल्क तथा शिकायत निवारण से संबंधित कुछ ऐसी जानकारी है जिसे एसटीसीबी/डीसीसीबी की वेबसाइट पर अनिवार्यतः डाला जाना है।

### 7.1.4 जानकारी प्रदर्शित करने के अन्य साधन

एसटीसीबी/डीसीसीबी जो भी जानकारी पुस्तिका के रूप में देनी है, उसे इंफार्मेशन कियोस्क में टच स्क्रीन पर उपलब्ध करने पर भी विचार कर सकते हैं। ऐसी जानकारी स्क्रॉल बार्स, टैग बोर्ड पर डालना उपलब्ध अन्य विकल्प हैं। इन माध्यमों का उपयोग करते हुए जानकारी प्रदर्शित करते समय उपर्युक्त विस्तृत दिशानिर्देशों का पालन किया जाए।

### 7.1.5 अन्य मामले

एसटीसीबी/डीसीसीबी अपनी संवर्धनात्मक (प्रमोशनल) तथा उत्पाद संबंधी जानकारी प्रदर्शित करने हेतु निर्णय लेने के लिए स्वतंत्र हैं। तथापि, इससे अनिवार्य सूचना पट्टों पर किसी भी प्रकार का

अवरोध नहीं आना चाहिए। चूंकि अनिवार्य प्रदर्शन अपेक्षाओं से ग्राहक हित तथा वित्तीय शिक्षा का लक्ष्य प्राप्त करना अपेक्षित है, अतः उन्हें अन्य सूचना पट्टों से अधिक प्राथमिकता भी देनी होगी।

## 7.2 ब्याज दरों और सेवा प्रभारों से संबंधित सूचना का प्रदर्शन - दरें एक नज़र में

ब्याज दरों और सेवा प्रभारों के संबंध में जानकारी के प्रदर्शन के लिए रिज़र्व बैंक ने एक फॉर्मेट तैयार किया है जिससे ग्राहक एक नज़र में त्वरित वांछित जानकारी प्राप्त कर सकेंगे। उक्त फॉर्मेट **अनुबंध- II** में दिया गया है। एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सूचित किया जाता है कि अनुबंध II में दिए गए फॉर्मेट के अनुसार वे अपनी वेबसाइट पर जानकारी का प्रदर्शन करें। तथापि, बैंक मूलभूत संरचना को हानि न पहुंचाते हुए अथवा प्रकटीकरण के दायरे में बिना कोई कटौती किए अपनी आवश्यकताओं के अनुसार उक्त फॉर्मेट में संशोधन करने के लिए स्वतंत्र हैं।

एसटीसीबी/डीसीसीबी यह भी सुनिश्चित करें कि उनकी वेबसाइटों में उक्त फॉर्मेट में केवल नवीनतम अद्यतन जानकारी दी जाती है और उनकी जानकारी उनकी वेबसाइटों के होम पेज से आसानी से प्राप्त की जा सकती है।

## 7.3 पब्लिक डोमेन में बैंकों द्वारा जानकारी का प्रकटीकरण

वेबसाइटों पर उत्पादों तथा सेवाओं संबंधी जानकारी के प्रकटीकरण को बड़े पैमाने पर ग्राहकों तथा जनता तक पहुंचने का एक कारगर माध्यम पाया गया है। ऐसा प्रकटीकरण परिचालन में पारदर्शिता बढ़ाता है और ग्राहकों में एसटीसीबी/डीसीसीबी द्वारा प्रस्तावित उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में जागरूकता पैदा करता है। जनता को बैंकों की वेबसाइटों के ज़रिए कम-से-कम निम्नलिखित ब्योरे उपलब्ध कराए जा सकते हैं :

### I. नीति/दिशानिर्देश

- (i) नागरिक चार्टर
- (ii) जमा राशि संबंधी नीति
- (iii) नामांकन संबंधी नियमों सहित मृत जमाकर्ता संबंधी नीति
- (iv) चेक वसूली नीति
- (v) देय राशि की वसूली तथा जमानत के पुनः कब्जे के संबंध में संहिता

### II. शिकायतें

शिकायत निवारण तंत्र

### III. खाते खोलना

- (i) खाता खोलने संबंधी फॉर्म
- (ii) नियम और शर्तें

(iii) विभिन्न प्रकार की सेवाओं के लिए सेवा प्रभार - कूरियर प्रभारों सहित ठेठ सामान्य सेवाएं शामिल की जानी चाहिए - बिना किसी प्रभार के कौन-सी सेवाएं उपलब्ध हैं।

(iv) जमाराशियों पर ब्याज दरें

(v) न्यूनतम शेष राशियां - पेशकश की गई तदनुसूची सुविधाओं के साथ-साथ

#### IV. ऋण और अग्रिम

(i) ऋणों और अग्रिमों से संबंधित आवेदन फॉर्म

(ii) ऋणकर्ता द्वारा निष्पादित किए जानेवाले करार की कोरी नमूना प्रति

(iii) नियम और शर्तें

(iv) प्रोसेसिंग शुल्क और अन्य प्रभार

(v) ऋणों और अग्रिमों पर ब्याज दरें

#### V. शाखाएं

(i) पत्तों एवं टेलीफोन नंबरों सहित शाखाओं के ब्यौरे (शाखा के स्थान से संबंधित प्रश्नों के लिए सर्च इंजिन सहित)

(ii) पत्तों सहित एटीएम के ब्यौरे

#### 8. विप्रेषण

##### 8.1 50,000/- रुपये और उससे अधिक के मूल्य की निधियों का विप्रेषण

एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि 50,000/- रुपये और उससे अधिक मूल्य के मांग ड्राफ्ट / डाक अंतरण/ तार अंतरण या किसी अन्य माध्यम से निधियों का विप्रेषण तथा यात्री चेक ग्राहक के खाते में राशि नामे डालकर या चेक अथवा खरीदार द्वारा प्रस्तुत अन्य लिखतों के बदले किया जाता है, नकद भुगतान पर नहीं। वर्तमान परिस्थितियों में जहां आम तौर पर वित्तीय प्रणाली की तथा विशेष रूप से बैंकिंग माध्यमों की प्रामाणिकता / सत्यनिष्ठा अत्यधिक महत्वपूर्ण है वहाँ इन दिशानिर्देशों का उल्लंघन इसके व्यापक प्रभाव के परिप्रेक्ष्य में एक गंभीर विनियामक चिंता का विषय है। इन अनुदेशों के उल्लंघन को गंभीरता से लिया जाएगा।

##### 8.2 मांग ड्राफ्ट

###### 8.2.1 मांग ड्राफ्ट जारी करना

बैंक ड्राफ्टों के जरिए की जानेवाली धोखाधड़ी की घटनाओं में कम लाने के उपायों को ड्राफ्ट फार्म में ही शामिल किया जाना चाहिए। ड्राफ्ट जारी करने तथा उनके भुगतान में तेजी लाने के लिए प्रणाली तथा क्रियाविधियों में आवश्यक परिवर्तन किए जाने चाहिए।

एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सुनिश्चित करना होगा कि 20,000/- रुपये और उससे अधिक राशि के मांग ड्राफ्ट अनिवार्य रूप से आदाता खाता रेखांकन के साथ ही जारी किए जाते हैं।

माँग ड्राफ्ट की वैधता से संबंधित सभी उपरिलेखों को ड्राफ्ट फार्म के शीर्ष भाग में दर्शाया जाए। ड्राफ्ट तीन महीने के लिए समान रूप में वैध होना चाहिए और तीन महीने बाद ड्राफ्ट के पुनर्वैधीकरण की क्रियाविधि को सरल बनाया जाना चाहिए।

एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि छोटी राशि के ड्राफ्ट नकद राशि के बदले सभी ग्राहकों को इस बात को ध्यान में लिए बिना जारी किए जाते हैं कि एसटीसीबी/ डीसीसीबी में उनका खाता है या नहीं। एसटीसीबी/डीसीसीबी के काउंटर स्टाफ को ग्राहकों से (अथवा ड्राफ्ट जारी करने के लिए गैर-ग्राहकों से) छोटे मूल्यवर्ग के नोट लेने से इनकार नहीं करना चाहिए।

### **8.2.2 ड्राफ्ट का नकदीकरण**

एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनकी शाखाओं पर आहरित ड्राफ्टों का भुगतान तुरंत होता है। ड्राफ्ट का भुगतान करने से केवल इसलिए इनकार न किया जाए कि संबंधित सूचना प्राप्त नहीं हुई है।

### **8.2.3 मांग ड्राफ्ट की अनुलिपि (डुप्लिकेट) जारी करना**

पर्याप्त क्षतिपूर्ति के आधार पर और आदेशिती कार्यालय से गैर-अदायगी सूचना की मांग करने पर जोर दिए बिना तथा इस संबंध में विद्यमान विधिक स्थिति का विचार किए बिना 5000 रुपये तक के खोए हुए ड्राफ्ट के बदले में क्रेता को अनुलिपि मांग ड्राफ्ट जारी किया जा सकता है।

एसटीसीबी/डीसीसीबी को चाहिए कि ऐसे आवेदन की प्राप्ति से एक पखवाड़े के भीतर ग्राहक को मांग ड्राफ्ट की अनुलिपि जारी कर दी जाए। इसके अलावा, इस निर्धारित अवधि से अधिक विलंब के लिए समान परिपक्वता वाली सावधि जमा के लिए लागू दर से ब्याज देने के लिए एसटीसीबी/ डीसीसीबी को सूचित किया गया है ताकि ऐसे विलंब के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति हो सके। एक पखवाड़े की निर्धारित अवधि केवल उन मामलों के लिए लागू होगी जहां मांग ड्राफ्ट की अनुलिपि के लिए अनुरोध खरीदार अथवा लाभार्थी द्वारा किया गया हो। अन्य पार्टी को परांकित ड्राफ्ट के मामले में यह विधि लागू नहीं होगी।

ऊपर प्रयुक्त "ग्राहक" शब्द के बारे में कुछ संदेह प्रकट किये गये थे कि क्या इसमें केवल खरीदार / लाभार्थी शामिल है अथवा खरीदार या लाभार्थी को छोड़कर लिखत का अन्य धारक भी शामिल है। यह स्पष्ट किया गया है कि उक्त अनुदेश केवल उन मामलों में लागू होंगे जहां मांग ड्राफ्ट की अनुलिपि के

लिए खरीदार अथवा लाभार्थी द्वारा आवेदन किया गया है और अन्य पार्टी को परांकित ड्राफ्ट के मामले में लागू नहीं होंगे।

## 9. चेक ड्रॉप बॉक्स सुविधा

एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह भी सूचित किया जाता है कि हर बार जब बॉक्स खोला जाता है तब लिखतों की सही संख्या जानने के लिए त्रुटिरहित व्यवस्था की जाए ताकि कोई विवाद न हो और ग्राहकों का हित प्रभावित न हो।

## 10. लिखतों की वसूली

### 10.1 चेक वसूली नीतियों का निर्धारण

अधिकांश देशों में बैंकों के लिए चेक वसूली से संबंधित अपनी अलग से नीति/क्रियाविधि विकसित करना और बैंक के दायित्व तथा ग्राहक के अधिकारों पर ग्राहकों को उचित प्रकटीकरण मुहैया करना बाध्यकर होता है। भुगतान और निपटान प्रणाली में हुए प्रौद्योगिकी विकास और परिचालनगत प्रणाली तथा प्रक्रिया में अनेक बैंकों द्वारा किये जा रहे गुणात्मक परिवर्तनों के कारण यह पाया गया है कि सबके लिए नियमों का एक सेट निर्धारित करना पर्याप्त नहीं होगा। अतः चेक की राशि की वसूली और ग्राहकों को समय पर निधि मुहैया करने में कौशल की प्राप्ति भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिशानिर्देश जारी करने के माध्यम के बजाय बैंकों के बीच प्रतिस्पर्धा की प्रवृत्ति के माध्यम से बेहतर रीति से संभव होगी।

उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए स्थानीय/बाहरी चेकों को तुरंत जमा करने, स्थानीय/बाहरी लिखतों की वसूली हेतु समय-सीमा का निर्धारण करने और वसूली में विलंब के लिए ब्याज का भुगतान करने के बारे में पहले जारी अनुदेशों को रिज़र्व बैंक द्वारा वापस ले लिया गया है और इस संबंध में नीतियों को तैयार करने का कार्य अलग-अलग एसटीसीबी/डीसीसीबी पर छोड़ दिया गया है। मोटे तौर पर, उक्त नीति में निम्नलिखित के संबंध में अनुदेश शामिल किए जाने चाहिए :

- \* स्थानीय/बाहरी चेकों को तुरंत जमा करना
- \* स्थानीय/बाहरी लिखतों की वसूली के लिए समय सीमा का निर्धारण
- \* वसूली में विलंब के लिए ब्याज का भुगतान

एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया गया है कि स्थानीय चेकों की वसूली में विलंब के लिए देय क्षतिपूर्ति को शामिल करने के लिए वे अपनी चेक वसूली नीति (सीसीपी) पुनः तैयार करें। स्थानीय चेक की वसूली में हुई देरी के संबंध में सीसीपी में कोई दर विनिर्दिष्ट नहीं की गई है तो विलंब की संगत अवधि के लिए बचत बैंक ब्याज दर पर क्षतिपूर्ति करें।

### 10.1.1 व्यापक सिद्धांत

- (i) एसटीसीबी/डीसीसीबी को उपर्युक्त तीन पहलुओं को शामिल करते हुए एक व्यापक और पारदर्शी नीति तैयार करनी चाहिए जिसमें अपनी प्रौद्योगिकी क्षमताओं, समाशोधन व्यवस्था के लिए अपनायी गई प्रणालियों और प्रक्रियाओं तथा प्रतिनिधियों के जरिए वसूली के लिए अन्य आंतरिक व्यवस्थाओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए।
  - (ii) इसके अलावा, वे अपनी वर्तमान व्यवस्थाओं तथा क्षमताओं की समीक्षा करें और वसूली अवधि को कम करने के लिए एक योजना तैयार करें।
  - (iii) यह सुनिश्चित करने हेतु पर्याप्त सावधानी बरती जाए कि छोटे जमाकर्ताओं के हितों की संपूर्ण रक्षा की जाती है।
  - (iv) इस संबंध में तैयार की गई नीति आईबीए अथवा वह एसोसिएशन जिसके वे सदस्य हैं द्वारा तैयार की गई मॉडल जमा नीति के अनुरूप एसटीसीबी/डीसीसीबी द्वारा तैयार की गई जमा नीति के साथ एकीकृत की जानी चाहिए।
  - (v) इस नीति में एसटीसीबी/डीसीसीबी द्वारा निर्धारित मानकों का स्वयं बैंकों द्वारा अनुपालन न किये जाने पर होनेवाले विलंब के लिए ब्याज के भुगतान संबंधी एसटीसीबी/ डीसीसीबी की देयता का स्पष्ट रूप में निर्धारण किया जाना चाहिए।
  - (vi) जहां आवश्यक हो, ग्राहकों के किसी दावे के बिना ब्याज भुगतान के रूप में क्षतिपूर्ति की जानी चाहिए।
- एसटीसीबी/डीसीसीबी के बोर्ड के समक्ष उक्त नीति प्रस्तुत की जानी चाहिए और नीति की तर्कसंगति पर तथा हमारे दिशानिर्देशों के भाव के अनुरूप अनुपालन पर बोर्ड का निर्दिष्ट अनुमोदन लिया जाना चाहिए।

### 10.1.2 चेक समाशोधन में विलंब – राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निपटान आयोग के समक्ष 2006 का मामला सं. 82

एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया जाता है कि वे 2006 के मामला सं.82 में राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निपटान आयोग द्वारा "बाहरी चेकों की वसूली के लिए समय सीमा" पर दिये गये अंतिम आदेश का अनुपालन करें। साथ ही, एसटीसीबी/डीसीसीबी को निम्नानुसार सूचित किया जाता है :

- (i) एसटीसीबी/डीसीसीबी आयोग द्वारा निर्धारित समय-सीमा के अनुसार स्थानीय और बाहरी चेक वसूली के संबंध में अपनी चेक वसूली नीति की पुनर्संरचना करेंगे।
- (ii) स्थानीय चेकों के लिए जमा और नामे की प्रविष्टि उसी दिन या ज्यादा-से-ज्यादा समाशोधन में चेक प्रस्तुत करने के दूसरे दिन की जाए। आदर्श स्थिति यह होगी कि बैंक स्थानीय समाशोधन के मामले में संबंधित वापसी समाशोधन की समाप्ति के तुरंत बाद ग्राहक

के खातों में किये गए आभासी जमा (शैंडो क्रेडिट) का उपयोग करने की अनुमति दें और किसी भी हालत में, सामान्य सुरक्षा उपायों के अधीन, निकासी की अनुमति उसी दिन दी जाए या अधिक से अधिक अगले कार्य दिवस को कारोबार के आरंभ होने के एक घंटे के भीतर दी जाए।

(iii) राज्यों की राजधानियों/प्रमुख शहरों/अन्य स्थानों पर आहरित चेकों की वसूली की समय-सीमा क्रमशः 7/10/14 दिन होगी। वसूली में इस अवधि से अधिक विलंब होने पर बैंक की चेक वसूली नीति (सीसीपी) में निर्दिष्ट दर से ब्याज अदा किया जाएगा। यदि चेक वसूली नीति में दर निर्दिष्ट न हो तो समरूप परिपक्वता अवधि की मीयादी जमाराशियों पर दी जानेवाली ब्याज दर लागू दर होगी। आयोग, द्वारा वसूली के लिए निर्दिष्ट समय-सीमा को अधिकतम सीमा माना जाएगा तथा यदि चेक वसूली की प्रक्रिया उस समय-सीमा से पहले ही पूरी कर ली जाती है तो खाते में पहले जमा किया जाएगा।

(iv) एसटीसीबी/डीसीसीबी अपने ग्राहकों से वसूली के लिए बाहरी चेक लेने से इन्कार नहीं करेंगे।

(v) एसटीसीबी/डीसीसीबी अपनी शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर स्पष्ट अक्षरों में मुख्य विशेषताएं दर्शाते हुए चेक वसूली नीति का व्यापक प्रचार करेंगे।

(vi) यदि ग्राहक मांग करें तो शाखा प्रबंधक को पूर्ण चेक वसूली नीति की एक प्रतिलिपि उपलब्ध करानी चाहिए।

### 10.1.3 चेकों/ड्राफ्टों/भुगतान आदेशों/बैंकर चेकों का भुगतान

एसटीसीबी/डीसीसीबी को चेकों/ड्राफ्टों/भुगतान आदेशों/बैंकर चेकों का भुगतान ऐसे लिखतों को जारी करने की तारीख से तीन महीने के बाद प्रस्तुत किए जाने पर नहीं करना चाहिए। एसटीसीबी/डीसीसीबी द्वारा इन निदेशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित किया जाना चाहिए और उन्हें 01 अप्रैल 2012 को अथवा उसके बाद जारी चेक पन्नों, ड्राफ्टों, भुगतान आदेशों तथा बैंकर चेकों पर इस प्रथा में बदलाव के बारे में सूचना मुद्रित करके अथवा इस आशय की मुहर लगाकर तथा लिखत की तारीख से तीन महीने के भीतर उसे प्रस्तुत करने का समुचित अनुदेश जारी करके ऐसे लिखतों के धारकों को सूचित करना चाहिए।

### 10.2 परेषण में/ समाशोधन प्रक्रिया में/अदाकर्ता बैंक की शाखा में खोए हुए चेक/लिखत

एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया जाता है कि वे परेषण में खोए हुए चेकों के बारे में निम्नलिखित दिशानिर्देशों का अनुपालन करें -

(i) परेषण में अथवा समाशोधन प्रक्रिया में अथवा अदाकर्ता बैंक की शाखा में खोए हुए चेकों के बारे में एसटीसीबी/डीसीसीबी को तुरंत खाताधारक के ध्यान में लाना चाहिए ताकि खाताधारक 'भुगतान

रोको' दर्ज करने हेतु आहरणकर्ता को सूचित कर सके और इस संबंध में सावधान हो सके कि खोए हुए चेकों/लिखतों की राशि जमा न होने के कारण उनके द्वारा जारी अन्य चेक अस्वीकृत न हों।

- (ii) इस प्रकार की हानि का दायित्व वसूलीकर्ता बैंक पर होता है और न कि खाताधारक पर।
- (iii) एसटीसीबी/डीसीसीबी को अनुलिपि लिखतों को प्राप्त करने के लिए हुए संबंधित व्यय की और उन्हें प्राप्त करने में हुए यथोचित विलंब के लिए ब्याज की भी प्रतिपूर्ति खाताधारक को करनी चाहिए।
- (iv) यदि चेक/लिखत अदाकर्ता बैंक की शाखा में खो गया हो तो चेक/लिखत की हानि के लिए ग्राहक को प्रतिपूर्ति की गई राशि अदाकर्ता बैंक से वसूल करने का अधिकार वसूलीकर्ता बैंक को होना चाहिए।

एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया गया है कि उपर्युक्त दिशानिर्देशों को वे अपनी चेक वसूली नीतियों में शामिल करें।

### **10.3 वसूली के लिए बिल**

अन्य बैंक के जरिए वसूली केंद्र पर जिनकी वसूली की जानी है ऐसे वसूली के लिए बिल, जिनमें भुनाए गए बिल शामिल हैं, को अग्रेषण कार्यालय द्वारा वसूली कार्यालय को सीधे भेजा जाना चाहिए।

## **11. चेकों को नकारना - उसकी क्रियाविधि**

### **11.1 नकारे गये चेकों को लौटाना**

(i) नकारे गये लिखत ग्राहकों को बिना विलंब तुरंत तथा किसी भी स्थिति में 24 घंटों के भीतर लौटाये जाने /प्रेषित करने संबंधी गोडपोरिया समिति की सिफारिश को कार्यान्वित करना एसटीसीबी/डीसीसीबी के लिए आवश्यक है।

(ii) यह सुझाव दिया जाता है कि एसटीसीबी/डीसीसीबी निधि की कमी के कारण नकारे गये सभी चेकों के लिए नीचे पैरा 11.2 में निर्धारित अतिरिक्त अनुदेशों का अनुपालन करें।

### **11.2 नकारे गये चेकों के लौटाने /प्रेषण के लिए क्रियाविधि**

(i) अदाकर्ता बैंक को समाशोधन गृहों के जरिए प्रस्तुत नकारे गये चेकों को बैंकर समाशोधन गृहों के लिए समरूप विनियमावली और नियमों के अंतर्गत संबंधित समाशोधन गृह के लिए निर्धारित वापसी नियमावली के अनुसार ही लौटाना चाहिए। ऐसे नकारे गये चेक प्राप्त होने पर वसूलीकर्ता बैंक को उक्त चेक आदाताओं / धारकों के पास तुरंत भेज देने चाहिए।

(ii) बैंक के दो खातों के बीच अंतरण के रूप में लेनदेन के निपटान के लिए अदाकर्ता बैंक को सीधे प्रस्तुत किये गये चेकों का जहां तक संबंध है, नकारे गये चेक आदाताओं /धारकों को तुरंत वापस कर दिये जाने चाहिए।

(iii) चेकों के नकारे जाने/वापसी के मामले में बैंकर समाशोधन गृहों के लिए समरूप विनियमावली और नियमों (यूआरआरबीसीएच) के नियम 6 में निर्धारित किए गए अनुसार अदाकर्ता बैंक को वापसी मेमो/आपत्ति पर्ची पर वापसी के कारण का कोड स्पष्ट रूप से दर्शाना चाहिए और उस पर बैंक के अधिकारियों के हस्ताक्षर/आयक्षर भी होने चाहिए।

### **11.3 नकारे गये चेकों के बारे में जानकारी**

एक करोड़ रुपये तथा इससे अधिक की राशि के प्रत्येक नकारे गये चेक से संबंधित आंकड़ों को ग्राहकों से संबंधित एसटीसीबी/डीसीसीबी के एमआईएस का भाग बनाया जाना चाहिए और संबंधित शाखाओं को ऐसे आंकड़ों को अपने संबंधित प्रधान कार्यालय को सूचित करना चाहिए।

एसटीसीबी/डीसीसीबी को शेयर बाजारों के पक्ष में आहरित तथा नकारे गये चेकों से संबंधित आंकड़ों का अलग से समेकन, ब्रोकर संस्थाओं से संबंधित अपने एमआईएस के भाग के रूप में ऐसे चेकों के मूल्य का विचार किये बिना करना चाहिए तथा अपने-अपने प्रधान कार्यालयों को इसकी सूचना भेजनी चाहिए।

### **11.41 करोड़ रुपये तथा उससे अधिक मूल्य के चेकों को**

#### **बारंबार नकारे जाने की घटना पर कार्रवाई करना**

(i) ग्राहकों में वित्तीय अनुशासन लागू करने की दृष्टि से चेक सुविधा वाले खातों के परिचालन के लिए एसटीसीबी/डीसीसीबी को एक शर्त रखनी चाहिए कि आहरणकर्ता के विशिष्ट खाते पर आहरित एक करोड़ रुपये अथवा इससे अधिक के मूल्यवाले चेक का खाते में पर्याप्त निधि न होने के कारण वित्तीय वर्ष के दौरान चार बार नकारे जाने की स्थिति में नया चेक बुक जारी नहीं किया जाएगा। साथ ही, एसटीसीबी/डीसीसीबी अपने विवेक के अनुसार चालू खाते को बंद करने पर भी विचार कर सकते हैं। तथापि, अग्रिम खातों, जैसे कि नकदी ऋण खाते, ओवरड्राफ्ट खाते के संबंध में इन ऋण सुविधाओं और इन खातों से संबंधित चेक सुविधा के जारी रखने अथवा नहीं रखने की समीक्षा मंजूरीकर्ता प्राधिकारी से उच्चतर उचित प्राधिकारी द्वारा की जानी चाहिए।

(ii) विद्यमान खातों के परिचालन में उक्त (i) में उल्लिखित शर्त को लागू करने के लिए नई चेक बुक जारी करते समय एसटीसीबी/डीसीसीबी एक पत्र जारी कर सकते हैं जिसमें उक्त नयी शर्त के संबंध में ग्राहकों को सूचित किया गया हो।

(iii) किसी वित्तीय वर्ष के दौरान आहरणकर्ता के किसी खाते पर तीसरी बार चेक नकारा गया हो तो एसटीसीबी/डीसीसीबी को चाहिए कि संबंधित ग्राहक को सतर्कता सूचना दें जिसमें उनका ध्यान पूर्वोक्त शर्त की ओर और वित्तीय वर्ष के दौरान उसी खाते पर चौथी बार चेक के नकारे जाने से चेक

सुविधा के बंद किये जाने की ओर आकर्षित किया जाए। यदि एसटीसीबी/डीसीसीबी उस खाते को बंद करना चाहता है तो इसी प्रकार की सतर्कता सूचना जारी की जानी चाहिए।

### **11.5 1 करोड़ रुपये से कम मूल्य के चेकों को बारंबार**

#### **नकारे जाने की घटना के संबंध में कार्रवाई**

चूंकि 1 करोड़ रुपये से कम मूल्य के चेकों का बार-बार नकारा जाना भी चिंता का विषय है, इसलिए यह महसूस किया जाता है कि एसटीसीबी/डीसीसीबी द्वारा उन खातों के संबंध में उचित कार्रवाई करना आवश्यक है जिनमें चेक नकारे जाने की ऐसी घटनाएं होती हैं। इसके अलावा, यह भी महसूस किया जा रहा है कि यद्यपि, छोटे चेकों के लिए हमारे पूर्ववर्ती परिपत्र में दिये गये सभी उपायों को लागू करना आवश्यक नहीं होगा, तथापि एसटीसीबी/डीसीसीबी नियम न मानने वाले ग्राहकों के संबंध में कार्रवाई करने के लिए अपनी नीति निर्धारित कर सकते हैं।

अतः, एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया जाता है कि उनके पास 1 करोड़ रुपये से कम मूल्य के चेकों के बार-बार नकारे जाने की घटनाओं के संबंध में कार्रवाई करने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होनी चाहिए। इस नीति में ईसीएस अधिदेशों के बार-बार नकारे जाने से संबंधित मामलों में की जानेवाली कार्रवाई भी शामिल की जानी चाहिए।

### **11.6 सामान्य**

(i) नकारे गए चेक से संबंधित किसी भी कार्यवाही में किसी शिकायतकर्ता (अर्थात् आदाता / नकारे गए चेक का धारक) की ओर से चेक को नकारने के तथ्य को सिद्ध करने के लिए किसी न्यायालय, ग्राहक मंच अथवा किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी के समक्ष प्रमाण प्रस्तुत करने के लिए एसटीसीबी/डीसीसीबी को संपूर्ण सहयोग देना चाहिए और चेकों को नकारे जाने के तथ्य के दस्तावेजी प्रमाण देने चाहिए।

(ii) एसटीसीबी/डीसीसीबी को अपनी लेखा परीक्षा / प्रबंधन समिति के सामने, प्रत्येक तिमाही में उपर्युक्त मामलों के संबंध में समेकित आंकड़े प्रस्तुत करने चाहिए।

### **11.7 नकारे गए चेकों पर कार्रवाई करने के लिए समुचित क्रियाविधि बनाना**

एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह भी सूचित किया जाता है कि वे नकारे गए चेकों पर कार्रवाई करने के लिए अपने संबंधित बोर्डों के अनुमोदन से समुचित क्रियाविधि अपनाएं जिसमें आदाता/धारक को नकारे गए चेक को लौटाने अथवा इस तथ्य की सूचना को रोक रखने में विलंब करने के लिए चेक के आहरणकर्ता के साथ बैंक के स्टाफ अथवा किसी अन्य व्यक्ति की मिलीभगत होने की किसी भी गुंजाइश के निवारण के उपाय और प्रतिबंध हों।

एसटीसीबी/डीसीसीबी को अपने अधिकारियों और स्टाफ के लिए अपेक्षित आंतरिक दिशानिर्देश निर्धारित करने चाहिए। नकारे गये चेक की आदाता को प्रभावी रूप में सूचना देने और उसकी सुपुर्दगी सुनिश्चित करने के उपर्युक्त उद्देश्य की प्राप्ति के लिए उन्हें इन दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए निर्देश देना चाहिए और उनका कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करना चाहिए।

## **12. शिकायतों का निपटान तथा ग्राहक सेवा में सुधार**

### **12.1 शिकायत / सुझाव पेटी**

एसटीसीबी/डीसीसीबी के प्रत्येक कार्यालय में शिकायत / सुझाव पेटी की व्यवस्था होनी चाहिए। साथ ही, एसटीसीबी/डीसीसीबी के प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों के संबंध में यह सूचना प्रदर्शित की जानी चाहिए कि यदि शिकायतों का निपटान नहीं किया जाता है तो ग्राहक शाखा प्रबंधक से मिलें।

### **12.2 शिकायतों का विश्लेषण और प्रकटन – वित्तीय परिणामों के साथ शिकायतों का प्रकटन**

एसटीसीबी/डीसीसीबी को प्राप्त शिकायतों के विश्लेषण के साथ शिकायतों का विवरण अपने बोर्ड/ग्राहक सेवा समितियों के समक्ष रखना चाहिए। शिकायतों का विश्लेषण (i) ऐसे ग्राहक सेवा क्षेत्रों की पहचान करने के लिए किया जाए जिनमें बार-बार प्राप्त होती है; (ii) ऐसे स्रोतों की पहचान करने के लिए किया जाए जिनसे शिकायतें बार-बार प्राप्त होती हैं; (iii) प्रणालीगत कमियों का पता लगाने के लिए किया जाए; तथा (iv) शिकायत निवारण तंत्र को अधिक प्रभावी बनाने के लिए उचित कार्रवाई शुरू करने हेतु किया जाना चाहिए। साथ ही, एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह भी सूचित किया जाता है कि वे अपने वित्तीय परिणामों के

साथ निम्नलिखित संक्षिप्त ब्योरे भी प्रकट करें :

#### **ग्राहक शिकायतें**

- (क) वर्ष के प्रारंभ में लंबित शिकायतों की संख्या
- (ख) वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या
- (ग) वर्ष के दौरान दूर की गयी शिकायतों की संख्या
- (घ) वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या

इसके अलावा, एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह भी सूचित किया जाता है कि वे प्रत्येक वित्तीय वर्ष के अंत में आम जनता की सूचना के लिए अपनी वेबसाइट पर शिकायतों और उनके विश्लेषण के संबंध में ब्योरेवार विवरण प्रदर्शित करें।

### 12.3 शिकायत निवारण प्रणाली

एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके पास अपने ग्राहकों/घटकों से शिकायतें प्राप्त करने और उन पर कार्रवाई करने की एक उपयुक्त प्रणाली है, जिसमें ऐसी शिकायतों का न्यायोचित रूप से और शीघ्रता से समाधान करने पर विशेष जोर दिया जाता है, चाहे शिकायतकर्ता कोई भी क्यों न हो।

एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह भी सूचित किया जाता है कि वे :

(i) सुनिश्चित करें कि शिकायत रजिस्टर उनकी शाखाओं में प्रमुख स्थान पर रखे जाते हैं ताकि ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज कर सकें।

(ii) यदि शिकायतें पत्रों /फार्मों के माध्यम से प्राप्त होती हैं तो शिकायतों की प्राप्ति-सूचना देने की प्रणाली होनी चाहिए।

(iii) विभिन्न स्तरों पर प्राप्त शिकायतों के समाधान के लिए एक समय सीमा निर्धारित करें।

(iv) सुनिश्चित करें कि ग्रामीण क्षेत्रों और सरकार के गरीबी उन्मूलन कार्यक्रमों को वित्तीय सहायता से संबंधित शिकायतें भी उपर्युक्त प्रक्रिया के अंग हैं।

(v) शाखाओं में उन अधिकारियों के नाम, जिन्हें शिकायत दूर करने के लिए सम्पर्क किया जा सकता है, उनके सीधे टेलीफोन नंबर, फैक्स संख्या, पूरा पता (पोस्ट बॉक्स सं. नहीं) और ई-मेल पता, आदि, के साथ स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किये जाने चाहिए ताकि ग्राहक उनसे समय पर सही तरीके से संपर्क कर सकें तथा शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावोत्पादकता में वृद्धि हो सके।

(vi) शाखाओं में शिकायत निवारण हेतु संपर्क करने के लिए जिन पदाधिकारियों के नाम प्रदर्शित किए जाने हैं, उनमें प्रधान कार्यालय स्तर पर संबंधित केंद्रीय (नोडल) अधिकारी का नाम और अन्य ब्यौरे भी शामिल होने चाहिए।

(vii) एसटीसीबी/डीसीसीबी को अपनी वेबसाइट पर शिकायत निवारण हेतु संपर्क करने के लिए केंद्रीय (नोडल) अधिकारियों के नामों सहित प्रधान कार्यालय के पदाधिकारियों के नाम और अन्य ब्यौरे प्रदर्शित करने चाहिए।

(viii) इसके अतिरिक्त एसटीसीबी/डीसीसीबी को अपनी वेबसाइट पर अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक और विभिन्न परिचालनों के प्रमुखों के भी नाम तथा अन्य ब्यौरे प्रदर्शित करने चाहिए ताकि ग्राहक आवश्यकता पड़ने पर उनसे संपर्क कर सकें ।

इसके अलावा, एसटीसीबी/डीसीसीबी से यह अपेक्षित है कि वे उपर्युक्त पैरा 12.2 में दिए गए अनुसार अपने वित्तीय परिणामों के साथ-साथ शिकायतों की संख्या के संबंध में संक्षिप्त ब्यौरे प्रकट करें । इस विवरण में प्रधान कार्यालय स्तर पर प्राप्त सभी शिकायतों के साथ-साथ शाखा स्तर पर प्राप्त शिकायतों को भी शामिल किया जाना चाहिए ।

जहां एक महीने के भीतर शिकायतों का निवारण नहीं किया जाता हो वहां संबंधित शाखा को प्रधान कार्यालय के संबंधित केंद्रीय (नोडल) अधिकारी को शिकायत की एक प्रति भेजनी चाहिए और उन्हें शिकायत की स्थिति से अवगत कराते रहना चाहिए। एसटीसीबी/डीसीसीबी को शिकायत निवारण प्रणाली का व्यापक प्रचार विज्ञापन के जरिए तथा अपनी वेबसाइट पर भी डालकर करना चाहिए।

#### 12.4 शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा

एसटीसीबी/डीसीसीबी को इसकी निरंतर आधार पर जांच करनी चाहिए कि शिकायत निवारण प्रणाली किस प्रकार कार्य कर रही है और क्या यह विभिन्न क्षेत्रों में ग्राहक सेवा में सुधार लाने में प्रभावी साबित हुई है ।

एसटीसीबी/डीसीसीबी को उन क्षेत्रों की पहचान करनी चाहिए जहां शिकायतों की संख्या अधिक है या जहां उनमें वृद्धि हो रही है तथा जिन शाखाओं के विरुद्ध बार-बार शिकायतें आती हों उन शाखाओं में जाकर शिकायतों की जांच करने के लिए विशेष दल गठित करने पर विचार करना चाहिए ।

एसटीसीबी/डीसीसीबी उन शाखाओं के प्रबंधकों/अधिकारियों को, जहां शिकायतों की संख्या काफी बड़ी है, दूसरी शाखाओं, प्रधान कार्यालय के विभागों में स्थानांतरित करने पर विचार कर सकते हैं, जहां जनता से संपर्क अपेक्षाकृत कम हो । बड़ी शाखाओं में और ऐसी शाखाओं में, जहां बड़ी संख्या में शिकायतें हैं, एसटीसीबी/डीसीसीबी ग्राहकों की शिकायतों की जांच करने/उनमें कमी लाने/उनका शीघ्रता से निवारण करने के लिए जन संपर्क अधिकारी/संपर्क अधिकारी नियुक्त करने पर विचार कर सकते हैं ।

एसटीसीबी/डीसीसीबी अपने प्रशिक्षण संस्थानों में संचालित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में ग्राहक सेवा, जन संपर्क, आदि पर एक या दो सत्र शामिल कर सकते हैं ।

जिन मामलों में शिकायतकर्ता की बात नहीं मानी जाती है, वहां उन्हें यथासंभव पूरा उत्तर दिया जाना चाहिए ।

बैंकिंग परिसरों में स्थान की कमी की शिकायतों की जांच बैंक के आंतरिक निरीक्षकों/लेखा परीक्षकों को निरंतर आधार पर करनी चाहिए तथा जहां आवश्यक हो, उसी इलाके में समुचित किराये पर बड़ी जगह की उपलब्धता और अन्य वाणिज्यिक परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए बड़ी जगह लेने के लिए कार्रवाई की जानी चाहिए ।

### **13. कपटपूर्ण या अन्य प्रकार के लेनदेनों के कारण त्रुटिपूर्ण नामे**

#### **13.1 बैंकों द्वारा सतर्कता**

एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया गया है कि वे जमा खाता खोलने और परिचालित करने के संबंध में दिशानिर्देशों और क्रियाविधियों का पालन करें ताकि विवेकहीन व्यक्ति मुख्यतः कपटपूर्ण तरीके से भुगतान लिखतों को भुनाने के लिए खाता खोल न सकें । तथापि, विवेकहीन व्यक्तियों द्वारा पहले से स्थापित संस्था/संस्थाओं से मिलते-जुलते नाम / नामों में खाता खोलकर कपटपूर्ण नकदीकरण करने तथा इसके फलस्वरूप आहर्ता के खातों में गलत और अवांछित नामे होने की निरंतर मिल रही शिकायतों को ध्यान में रखते हुए एसटीसीबी/डीसीसीबी को इन त्रुटियों से बचने के लिए सतर्क रहना चाहिए तथा अपनी शाखा/स्टाफ को आवश्यक निर्देश जारी करने चाहिए ।

#### **13.2 ग्राहक को क्षतिपूर्ति को देना**

इसके अलावा, उपर्युक्त प्रकार के मामलों में, एसटीसीबी/डीसीसीबी ग्राहकों को प्रामाणिक मामलों में भी निधि तुरंत वापस नहीं करते हैं तथा विभागीय कार्यवाही या पुलिस पूछताछ पूरी होने तक कार्रवाई स्थगित रखते हैं । अतः (i) धोखाधड़ी के किसी मामले में यदि शाखा को विश्वास है कि शाखा के स्टाफ ने किसी ग्राहक के प्रति अनियमितता/धोखाधड़ी की है तो शाखा को तुरंत अपनी देयता स्वीकार करनी चाहिए और न्यायोचित दावे का भुगतान करना चाहिए, (ii) जिन मामलों में एसटीसीबी/डीसीसीबी की गलती है वहां बैंक को ना-नुकर किये बिना ग्राहकों को क्षतिपूर्ति देनी चाहिए, और (iii) जिन मामलों में न तो एसटीसीबी/डीसीसीबी की गलती है और न ग्राहक की, बल्कि गलती व्यवस्था में अन्यत्र है, तब भी एसटीसीबी/डीसीसीबी को बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक संबंध नीति के भाग के रूप में ग्राहकों को (एक सीमा तक) क्षतिपूर्ति करनी चाहिए ।

### **14. नामांकन सुविधा**

**14.1.1 बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (सहकारी समितियों पर यथा लागू) के प्रावधान**  
बैंककारी विधि(संशोधन) अधिनियम 1983 द्वारा बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (सहकारी समितियों पर यथा लागू) में 45 जेडए से 45 जेडएफ तक नयी धारा जोड़ते हुए संशोधन किया गया है, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित का प्रावधान है :

क. किसी मृतक जमाकर्ता के नामिती को, मृत जमाकर्ता के नाम पड़ी रही जमाराशि का भुगतान करने के लिए, सहकारी बैंक को समर्थ बनाना ।

ख. सहकारी बैंक को इस हेतु सक्षम बनाना ताकि वह मृत व्यक्ति द्वारा बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गयी वस्तुओं को रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट विधि से वस्तुओं की सूची बनाने के बाद मृतक के नामिती को वापस कर सके ।

ग. सहकारी बैंक को इस हेतु सक्षम बनाना ताकि वह सुरक्षा लॉकर के किराएदार की मृत्यु होने पर ऐसे लॉकर के किराएदार के नामिती को रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट विधि से सुरक्षा लॉकर के सामान की सूची बनाकर सामान जारी कर सके ।

#### **14.1.2 सहकारी बैंक (नामांकन) नियमावली, 1985**

चूंकि इस प्रकार का नामांकन निर्धारित तरीके से किया जाना चाहिए, अतः केंद्र सरकार ने भारतीय रिजर्व बैंक के साथ परामर्श कर सहकारी बैंक (नामांकन) नियमावली, 1985 बनायी है । इन नियमों को नामांकन सुविधाओं से संबंधित बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 (सहकारी समितियों पर यथा लागू) की नयी धारा 45 जेडए से 45 जेडएफ तक के प्रावधानों के साथ 1985 से प्रभावी बनाया गया है ।

सहकारी बैंक (नामांकन) नियमावली, 1985, जो स्वतः स्पष्ट है, में निम्न प्रावधान हैं :

- (i) जमा खातों, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं और सुरक्षित लॉकरों की सामग्री के लिए नामांकन फार्म
- (ii) नामांकन रद्द करने और नामांकन में परिवर्तन करने के लिए फार्म
- (iii) नामांकन पंजीकृत करना और रद्द करना और नामांकन में परिवर्तन तथा
- (iv) उपर्युक्त से संबद्ध मामले

#### **14.1.3 सुरक्षा जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं के संबंध में नामांकन सुविधा**

(i) नामांकन सुविधा वैयक्तिक जमाकर्ता के मामले में ही उपलब्ध है और सुरक्षित अभिरक्षा के लिए संयुक्त रूप से सामान जमा करनेवाले व्यक्तियों के लिए नहीं ।

(ii) बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 (सहकारी समितियों पर यथा लागू) की धारा 45 जेडसी से 45 जेडएफ तक में नामांकन तथा सुरक्षित लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा की वस्तुएं नामिती को जारी करना तथा अन्य व्यक्तियों के दावे के नोटिस के विरुद्ध सुरक्षा से संबंधित प्रावधान हैं । एसटीसीबी/डीसीसीबी को बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (सहकारी समितियों पर यथा लागू) की धारा 45 जेडसी से 45 जेडएफ तक तथा सहकारी बैंक (नामांकन) नियमावली

1985 तथा भारतीय संविदा अधिनियम और भारतीय उत्तराधिकार अधिनियम के संबंधित प्रावधानों से मार्गदर्शन प्राप्त करना चाहिए ।

(iii) मृत जमाकर्ता द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गयी वस्तुएं नामिती को वापस करने के लिए अथवा नामिती / नामितियों को लॉकर तक पहुँच की अनुमति देने और उसे/उन्हें लॉकर की सामग्री हटाने की अनुमति देने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (सहकारी समितियों पर यथा लागू) की धारा 45 ज़ेडसी (3) और 45 ज़ेडई (4) के अनुसरण में फार्मेट निर्दिष्ट किये हैं।

(iv) यह सुनिश्चित करने के लिए कि जमा खातों की राशि, सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गयी वस्तुएं और लॉकरों की सामग्री प्रामाणिक नामिती को वापस की जाती है तथा मृत्यु के प्रमाण को सत्यापित करने के लिए एसटीसीबी/डीसीसीबी अपने स्वयं के दावा फार्मेट बना सकते हैं या इस प्रयोजन के लिए भारतीय बैंक संघ या जिस एसोसिएशन के वे सदस्य हैं उसके द्वारा सुझायी गयी प्रक्रिया, यदि कोई हो, का अनुसरण कर सकते हैं ।

(v) बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (सहकारी समितियों पर यथा लागू) की धारा 45 ज़ेडई लॉकर की सामग्री प्राप्त करने के लिए नाबालिग को नामिती बनाये जाने से नहीं रोकती है । तथापि, ऐसे मामलों में एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी है कि लॉकर की सामग्री नाबालिग नामिती की ओर से उस व्यक्ति द्वारा ही निकाली जाये जो कानूनी दृष्टि से नाबालिग की ओर से सामग्री प्राप्त करने के लिए सक्षम है।

(vi) जहां तक संयुक्त रूप से लिये गये लॉकरों का संबंध है, संयुक्त किराएदारों में से किसी एक की मृत्यु हो जाने पर, लॉकर की वस्तुएं नामिती और उत्तरजीवियों द्वारा संयुक्त रूप से ही निकाले जाने की तभी अनुमति दी जाती है, जब निर्धारित विधि से सामानों की सूची बनायी गयी हो । ऐसे मामले में, सूची बना कर सामान निकालने के बाद, नामिती और उत्तरजीवी किरायेदार यदि चाहें तो लॉकर किराये पर लेने की नयी संविदा करके उसी बैंक में सारा सामान रख सकते हैं ।

#### 14.1.4 नामांकन सुविधा – एकल स्वामित्व वाले प्रतिष्ठान

एसटीसीबी/डीसीसीबी एकल स्वामित्व वाले प्रतिष्ठान के नाम में रखी जमाराशियों के मामले में भी नामांकन सुविधा दे सकते हैं।

#### 14.2 नामांकन को पंजीकृत करना

सहकारी बैंक (नामांकन) नियमावली 1985 के नियम 2(10), 3(9) और 4(10) के अनुसार एसटीसीबी/डीसीसीबी से अपेक्षित है कि वह नामांकन, नामांकन के रद्द करने और/या परिवर्तन को अपनी बहियों में पंजीकृत करे। अतः एसटीसीबी/डीसीसीबी को अपने

जमाकर्ताओं/किरायेदारों द्वारा किये गये नामांकन या उनमें किये गये परिवर्तन को पंजीकृत करने के लिए कार्रवाई करनी चाहिए।

### 14.3 बचत बैंक खाते और पेंशन खाते के लिए अलग नामांकन

पेंशन जमा करने के लिए खोले गये बचत बैंक खाते के लिए नामांकन सुविधा उपलब्ध है। सहकारी बैंक (नामांकन) नियमावली, 1985 और पेंशन बकाया (नामांकन) नियमावली, 1983 अलग-अलग हैं और पेंशन बकाया (नामांकन) नियमावली, 1983 के अंतर्गत पेंशन की बकाया राशि की प्राप्ति के लिए पेंशनभोगी द्वारा किया गया नामांकन पेंशनभोगी द्वारा एसटीसीबी /डीसीसीबी में रखे गए जमा खातों के लिए वैध नहीं होगा जिसके लिए यदि पेंशनभोगी भी ऐसे जमा खातों के लिए नामांकन सुविधा का लाभ उठाना चाहता है तो उसे सहकारी बैंक (नामांकन) नियमावली, 1985 के अनुसार अलग नामांकन करना होगा।

### 14.4 नामांकन सुविधा - कुछ स्पष्टीकरण

#### 14.5 जमाराशियों के संबंध में नामांकन सुविधा

- (i) नामांकन सुविधा एकल स्वामित्व वाले प्रतिष्ठानों सहित व्यक्तियों के लिए है।
- (ii) नियमों के अनुसार नामांकन केवल व्यक्तियों के पक्ष में किया जा सकता है। अतः, नामिती कोई संघ, न्यास, सोसाइटी या कोई अन्य संगठन या आधिकारिक हैसियत से संगठन का कोई पदाधिकारी नहीं हो सकता। इसे ध्यान में रखते हुए व्यक्ति के अलावा किसी अन्य के पक्ष में किया गया नामांकन वैध नहीं होगा।
- (iii) संयुक्त जमा खाते के मामले में एक से अधिक नामिती नहीं हो सकता।
- (iv) एसटीसीबी/डीसीसीबी सभी उत्तरजीवी जमाकर्ता (जमाकर्ताओं) के संयुक्त अनुरोध पर विद्यमान नामांकन में परिवर्तन/निरस्तीकरण की अनुमति दे सकते हैं। यह उन जमाराशियों पर भी लागू होगा जिन पर "इनमें से कोई एक या उत्तरजीवी" परिचालन अनुदेश हैं।
- (v) संयुक्त जमा खातों के मामले में नामिती का अधिकार तभी उत्पन्न होता है जब सभी जमाकर्ताओं की मृत्यु हो जाए।
- (vi) नामांकन फॉर्म में साक्ष्य : बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (सहकारी समितियों पर यथा लागू) की धारा 45 जेडए, 45 जेडसी तथा 45 जेडई के साथ पठित धारा 52 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए सहकारी बैंक (नामांकन) नियमावली, 1985 बनाई गई है। इस संबंध में हम स्पष्ट करते हैं कि सहकारी बैंक (नामांकन) नियमावली, 1985 के अंतर्गत निर्धारित विभिन्न फार्मों (बैंक जमाराशियों के लिए डीए1, डीए2 और डीए3, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं के लिए फार्म एससी1, एससी2 और एससी3, सुरक्षित (सेफ्टी) लॉकर के लिए फार्म एसएल1, एसएल1ए,

एसएल2, एसएल3 एवं एसएल3ए) पर दो साक्षियों द्वारा केवल अंगूठे के निशान (नों) का अनुप्रमाणन किया जाएगा। खाताधारकों के हस्ताक्षरों का साक्षियों द्वारा अनुप्रमाणन किए जाने की आवश्यकता नहीं है।

(vii) संयुक्त जमा खातों के मामले में नामांकन : यह देखा गया है कि कभी-कभी "इनमें से कोई एक या उत्तरजीवी" अधिदेश के साथ या बिना इस अधिदेश के संयुक्त खाता खोलने वाले ग्राहकों को नामांकन सुविधा का प्रयोग करने से मना किया जाता है। यह स्पष्ट किया जाता है कि नामांकन सुविधा संयुक्त जमा खातों के लिए भी उपलब्ध है। अतः एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया जाता है कि वे यह सुनिश्चित करें कि उनकी शाखाएं सभी जमा खातों जिनमें ग्राहकों द्वारा खोले गए संयुक्त खाते भी शामिल हैं, को नामांकन सुविधा देती हैं।

#### **14.6 ग्राहकों के लिए मार्गदर्शन और प्रचार-प्रसार – नामांकन/उत्तरजीविता शर्त के लाभ के संबंध में ग्राहकों को शिक्षित करना**

(i) नामांकन सुविधा का उद्देश्य मृत जमाकर्ता के खातों के संबंध में दावों के शीघ्र निपटान को आसान बनाना तथा जमाकर्ता की मृत्यु पर परिवार के सदस्यों को होनेवाली परेशानियों को कम करना है। एसटीसीबी/डीसीसीबी को नामांकन सुविधा के लाभ के संबंध में अपने ग्राहकों को कायल करने के लिए प्रयास करना चाहिए तथा अपने ग्राहकों में नामांकन सुविधा को लोकप्रिय बनाने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाते हुए यह सुनिश्चित करना चाहिए कि यह संदेश सभी ग्राहकों तक पहुंचे।

(ii) एसटीसीबी/डीसीसीबी को नामांकन सुविधा और उत्तरजीविता शर्त के लाभ के संबंध में व्यापक प्रचार करना चाहिए और जमा खाताधारकों को मार्गदर्शन प्रदान करना चाहिए। उदाहरण के लिए, प्रचार सामग्री में इस ओर ध्यान आकृष्ट किया जाना चाहिए कि संयुक्त खाताधारकों की मृत्यु के मामले में जमा आगम का अधिकार उत्तरजीवी संयुक्त जमा खातेदार को अपने आप नहीं मिल जाता है। यह अधिकार तभी मिलता है जब उत्तरजीविता शर्त हो।

(iii) नामांकन फार्म प्राप्त करने के अलावा एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि खाता खोलने के फार्म में भी नामांकन के लिए जगह होनी चाहिए ताकि ऐसी सुविधाओं की उपलब्धता के संबंध में ग्राहकों को शिक्षित किया जा सके।

(iv) केवल ऐसे खातों को छोड़कर जिनमें ग्राहक नामांकन नहीं करना चाहता हो (इस तथ्य को खाते में दर्ज किया जाना चाहिए, ताकि अनुपालन न किये जाने के संबंध में किसी संदेह की गुंजाइश न हो) नामांकन सभी वर्तमान और नये खातों पर लागू होगा।

(v) नामांकन सुविधा को लोकप्रिय बनाने के लिए प्रचार आरंभ किया जाना चाहिए, जिसमें चेक बुकों, पास बुकों तथा ग्राहकों तक पहुंचने वाले अन्य साहित्य में इस आशय का संदेश

मुद्रित करना तथा समय-समय पर इस संबंध में अभियान चलाना शामिल है। इस संबंध में एसटीसीबी/डीसीसीबी द्वारा अपनायी जानेवाली विधि अलग-अलग हो सकती है। तथापि एक बैंक ने एक छोटी पर्ची बनायी है जिसमें नामांकन सुविधा के संबंध में सूचना दी गयी है। इस पर्ची को चेक बुक, पास बुक और चालू खाते के विवरणों के साथ चिपका दिया जाता है। पर्ची का एक नमूना नीचे दिया जा रहा है।

" नामांकन सुविधा निम्नलिखित के लिए उपलब्ध है-

- जमा खाता
- सुरक्षित अभिरक्षा
- सुरक्षित जमा प्रकोष्ठ (सेफ डिपोजिट वॉल्ट)

कृपया इस सुविधा का उपयोग करें।

ब्योरे के लिए, शाखा में पूछताछ करें। "

उक्त सुविधा की उपलब्धता की जानकारी चेक/पास बुकों पर भी दर्शायी जाए।

#### **15. मृत उधारकर्ता की अन्य आस्तियों को उनके कानूनी वारिसों को दिया जाना**

एसटीसीबी/डीसीसीबी ने अभ्यावेदन किया था कि उत्तराधिकार प्रमाणपत्र आदि न लेने का सिद्धांत अग्रिमों के समायोजन के बाद मृत ग्राहक द्वारा रखी गई जमानतों सहित अन्य आस्तियों से संबंधित दावों के निपटान पर भी लागू किया जा सकता है। एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया जाता है कि वे मृत ग्राहकों की अन्य आस्तियों को मुक्त करने के लिए कानूनी अभ्यावेदन पर जोर न दें, चाहे उनकी राशि कुछ भी क्यों न हो। तथापि, एसटीसीबी/डीसीसीबी मृत उधारकर्ता के कानूनी वारिसों से ऐसे मामलों में उत्तराधिकार प्रमाण पत्र की मांग कर सकते हैं, जिनमें विवाद हो और सभी कानूनी वारिस एसटीसीबी/डीसीसीबी को क्षतिपूर्ति का वचन देने के लिए सहमत नहीं हो या किसी अन्य प्रकार के अपवादात्मक मामले हो, जिनमें एसटीसीबी/डीसीसीबी को इस संबंध में उचित संदेह हो कि दावाकर्ता उधारकर्ता का एकमात्र कानूनी वारिस है।

#### **16. एसटीसीबी/डीसीसीबी में अदावी जमाराशियां/अपरिचालित बने खाते**

16.1 बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 (सहकारी समितियों पर यथा लागू) की धारा 26 में अन्य बातों के साथ-साथ यह व्यवस्था है कि प्रत्येक एसटीसीबी/डीसीसीबी प्रत्येक कैलेंडर वर्ष की समाप्ति के 30 दिनों के भीतर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित फार्म में निर्धारित विधि से प्रत्येक कैलेंडर वर्ष की समाप्ति (अर्थात् 31 दिसंबर) की स्थिति के अनुसार भारत में 10 वर्ष से परिचालित न हुए सभी खातों के संबंध में एक विवरणी प्रस्तुत करेगा।

#### **16.2 अपरिचालित (इनओपरेटिव) खातों में न्यूनतम शेष न**

**बनाए रखने पर दण्डात्मक प्रभार लगाना**

कृपया 1 अप्रैल 2014 को घोषित पहले द्विमासिक नीति वक्तव्य का भाग बी देखें जिसमें ग्राहक सुरक्षा संबंधी कतिपय उपायों का प्रस्ताव रखा गया है जैसे किसी भी अपरिचालित खाते में न्यूनतम शेष न बनाए रखने के लिए दण्डात्मक प्रभार न लगाना।

इस संदर्भ में एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया जाता है कि वे ग्राहकों को बचत बैंक खाता खोलते समय ही पारदर्शी तरीके से खाते में न्यूनतम शेष बनाए रखने और उसे न बनाए रखने पर प्रभार लगाने की आवश्यकता के बारे में सूचित करें।

ठ वित्तीय समावेशन – बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच - बुनियादी बचत बैंक जमा खाता ठ पर दिनांक 22 अगस्त 2012 के हमारे परिपत्र ग्राआऋवि.केंका.आरआरबी.आरसीबी.बीसी.सं. 24/07.38.01/2012-13 के पैरा 3 के अनुसार एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया गया था कि बुनियादी बचत बैंक जमा खाते (बीएसबीडीए) के अपरिचालित बन जाने / उसे सक्रिय करने के लिए कोई प्रभार न लगाया जाए।

अतः यह सूचित किया जाता है कि एसटीसीबी/डीसीसीबी को किसी अपरिचालित खाते में न्यूनतम शेष न बनाए रखने के लिए दण्डात्मक ब्याज लगाने की अनुमति नहीं है।

### **16.3 अदावी जमाराशियों के लिए विनियामक संरचना सुदृढ़ करना**

अपरिचालित खातों और अदावी जमाराशियों से संबंधित विनियामक संरचना सुदृढ़ करने की दृष्टि से, एसटीसीबी/डीसीसीबी को सूचित किया जाता है कि वे अदावी जमाराशियों के वर्गीकरण, शिकायतों के त्वरित समाधान के लिए शिकायत निवारण तंत्र; रिकॉर्ड रखने ; और ऐसे खातों की आवधिक समीक्षा करने के लिए बोर्ड द्वारा मंजूर की गई नीति स्थापित करें और ऐसे खाते आवधिक रूप से एसटीसीबी/डीसीसीबी के संबंधित बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत किए जाने चाहिए।

### **17. ग्राहक गोपनीयता संबंधी दायित्व**

भारत में गोपनीयता कानून का दायरा सामान्यतः अन्तर्निहित संविदा पर आधारित सामान्य कानून संबंधी सिद्धांतों का अनुसरण करता है। बैंकर का गोपनीयता बरतने का दायित्व बैंकर और ग्राहक के बीच के संविदात्मक संबंध के कारण उत्पन्न होता है और इसलिए सुपरिभाषित परिस्थितियों के अलावा थर्ड पार्टी को कोई सूचना नहीं दी जानी चाहिए।

उक्त नियम में सामान्यतः निम्न अपवाद माने गये हैं-

- (i) जहां प्रकटीकरण कानून के अंतर्गत बाध्यता है;
- (ii) जहां प्रकटीकरण जनता के प्रति कर्तव्य है;
- (iii) जहां बैंक के हित के लिए प्रकटीकरण आवश्यक है;
- (iv) जहां प्रकटीकरण ग्राहक की प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष सहमति से किया जाता है।

## 17.1 अन्य उत्पाद बेचने के प्रयोजन से सूचना एकत्रित करना

ग्राहकों के खाते खोलते समय बैंक कतिपय सूचना मांगते हैं। उपर्युक्त अपेक्षाओं का अनुपालन करते समय बैंक अन्य अतिरिक्त व्यक्तिगत सूचना भी एकत्रित करते हैं।

इस संबंध में सार्वजनिक सेवाओं की क्रियाविधि और कार्य निष्पादन मूल्यांकन समिति (सीपीपीएपीएस) ने टिप्पणी की है कि ग्राहकों से एकत्रित सूचना का उपयोग बैंकों, उनकी सहायक और संबद्ध संस्थाओं द्वारा विभिन्न उत्पादों को बेचने में किया जा रहा है। कभी-कभी ऐसे सूचनाएं अन्य एजेंसियों को भी दी जाती हैं। बैंकों को ज्ञात है कि खाता खोलते समय 'अपने ग्राहक को जानिए' (केवाईसी) मानदंड अनुपालन के लिए ग्राहक द्वारा दी गयी सूचना गोपनीय होती है। किसी अन्य उत्पाद को बेचने या अन्य प्रयोजन के लिए उक्त सूचना के किसी ब्यौरे को प्रकट करना ग्राहक गोपनीयता संबंधी दायित्वों का उल्लंघन होगा।

एसटीसीबी/डीसीसीबी को खाता खोलने के प्रयोजन के लिए ग्राहक से एकत्रित सूचना को गोपनीय मानना चाहिए तथा अन्य उत्पादों को बेचने या किसी अन्य प्रयोजन के लिए उनके किसी ब्यौरे को प्रकट नहीं करना चाहिए। अतः, एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक से मांगी गयी सूचना अनुमानित जोखिम के लिए प्रासंगिक है, अनुचित हस्तक्षेप नहीं करती है तथा इस संबंध में जारी दिशानिर्देशों के अनुरूप है।

जहां एसटीसीबी/डीसीसीबी केवाईसी अपेक्षाओं के अलावा किसी अन्य प्रयोजन से ग्राहक से सूचना एकत्रित करना चाहता है, वहां उक्त सूचना खाता खोलने के फार्म का हिस्सा नहीं होनी चाहिए। ऐसी सूचना पूरी तरह स्वैच्छिक आधार पर ग्राहक को इसका उद्देश्य समझाकर तथा इस सूचना का उपयोग जिन विनिर्दिष्ट प्रयोजनों के लिए किया जा सकता है उस संबंध में ग्राहक की स्पष्ट सहमति प्राप्त कर अलग से एकत्रित की जानी चाहिए। अतः एसटीसीबी/डीसीसीबी को अपनी सभी शाखाओं को निर्देश देना चाहिए कि वे इस संबंध में ग्राहक के प्रति अपने दायित्वों का कड़ाई से पालन करें।

## 18. एक शाखा से दूसरी शाखा में खाते का अंतरण

18.1 एक शाखा से दूसरी शाखा में खाते के अंतरण के संबंध में ग्राहक से प्राप्त निर्देशों के अनुसार उसके निर्देशों को अविलंब पूरा करना चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि खाते में शेष राशि के साथ संबंधित खाता खोलने का फार्म, नमूना हस्ताक्षर, स्थायी निर्देश, आदि अथवा, जहां कहीं प्राप्त की हो, वहां मास्टर शीट को साथ ही साथ अंतरित किया जाना चाहिए तथा इसकी सूचना ग्राहक को दी जानी चाहिए।

18.2 अनुलग्नकों के साथ खाता अंतरण फार्म ग्राहक को मुहरबंद लिफाफे में दिया जा सकता है, यदि वह उन्हें अतिरिक्त कार्यालय / शाखा में पहुंचाना चाहता हो। तथापि, खाता अंतरण पत्र की एक प्रतिलिपि अलग से अतिरिक्त कार्यालय को भी भेजी जानी चाहिए।

18.3 जब किसी कार्यालय को किसी ग्राहक से दूसरे कार्यालय से उसके खाते के अंतरण के संबंध में कोई पूछताछ प्राप्त होती हो तो उसे ऐसी स्थिति में अंतरणकर्ता कार्यालय से इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से संपर्क करना चाहिए जब पर्याप्त मार्गस्थ समय बीतने के बाद भी खाते का शेष और/अथवा अन्य संबंधित कागजात प्राप्त नहीं हुए हों।

### 19. ग्राहकों द्वारा बैंक बदलना

एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि जो जमाकर्ता ग्राहक सेवा से असंतुष्ट हों उन्हें बैंक बदलने की सुविधा प्राप्त है। जमाकर्ताओं को ऐसा करने से रोकने पर गंभीर प्रतिकूल कार्रवाई की जा सकती है।

### 20. केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड के अधिकारियों के साथ समन्वयन

आय कर विभाग और बैंकिंग प्रणाली के बीच बेहतर समन्वयन की आवश्यकता है। अतः जब भी आवश्यक हो एसटीसीबी/डीसीसीबी को कर अधिकारियों को आवश्यक सहायता/समन्वयन प्रदान करना चाहिए। साथ ही, एसटीसीबी/डीसीसीबी को उन मामलों को गंभीरता से लेना चाहिए जहां उनके स्टाफ किसी भी रूप में आय कर अधिनियम के अंतर्गत दंडनीय अपराधों में साठगांठ / सहयोग करते हैं। ऐसे मामलों में सामान्य दांडिक कार्रवाई के अलावा ऐसे स्टाफ सदस्यों के विरुद्ध विभागीय कार्रवाई भी की जानी चाहिए।

### 21. परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 के अंतर्गत छुट्टी की घोषणा

परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 की धारा 25 के अनुसार 'सार्वजनिक छुट्टी' अभिव्यक्ति के अंतर्गत रविवार और केंद्र सरकार द्वारा सरकारी गजट में अधिसूचना के द्वारा सार्वजनिक छुट्टी के रूप में घोषित कोई अन्य दिवस शामिल है। तथापि, केंद्र सरकार ने यह अधिकार भारत सरकार, गृह मंत्रालय की 8 जून 1957 की अधिसूचना संख्या 20-25-56-पीयूबी-1 के द्वारा राज्य सरकारों को दे दिया है। परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 की धारा 25 के अंतर्गत संबंधित राज्यों के भीतर सार्वजनिक छुट्टी की घोषणा करने की शक्ति प्रत्यायोजित करते समय केंद्र सरकार ने यह व्यवस्था की है कि यह प्रत्यायोजन इस शर्त के अधीन होगा कि केंद्र सरकार यदि उचित समझे तो स्वयं भी इस कार्य को कर सकती है। इसका अर्थ यह है कि जब केंद्र सरकार ने परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 की धारा 25 के अंतर्गत किसी दिन को 'सार्वजनिक छुट्टी' घोषित किया हो तो एसटीसीबी/डीसीसीबी को राज्य सरकार की अधिसूचना के लिए प्रतीक्षा करने की आवश्यकता नहीं है।

## 22. विविध

### 22.1 रविवार को बैंकिंग

एसटीसीबी/डीसीसीबी आवासीय बहुल क्षेत्रों में छुट्टियों को उपयुक्त रूप से समायोजित करते हुए रविवार के दिनों में कारोबार के लिए अपनी शाखाएं खुली रख सकते हैं। एसटीसीबी/डीसीसीबी को साप्ताहिक हाट के दिन अपनी ग्रामीण शाखाएं खुली रखनी चाहिए।

### 22.2 ग्राहकों के स्थायी अनुदेश स्वीकार करना

सभी चालू और बचत बैंक खातों के संबंध में स्थायी अनुदेश बेहिकक स्वीकार किये जाने चाहिए। स्थायी अनुदेश सेवा का दायरा बढ़ाया जाना चाहिए तथा इसमें कर, किराया, बिल, स्कूल / कालेज की फीस, लाइसेंस, आदि के लिए किये जानेवाले भुगतान शामिल किये जाने चाहिए।

### 22.3 छोटी राशियों के बेजमानती ओवरड्राफ्ट

शाखा प्रबंधक के विवेक पर संतोषजनक कारोबार वाले ग्राहकों को छोटी राशियों के बेजमानती ओवरड्राफ्ट स्वीकृत किये जा सकते हैं। इस संबंध में एसटीसीबी/डीसीसीबी योजनाएं बना सकते हैं।

### 22.4 लेनदेन को पूर्णांकित करना

सभी लेनदेन, जिसमें जमाराशियों पर ब्याज भुगतान / अग्रिमों पर ब्याज लगाना शामिल है, निकटतम रुपये तक पूर्णांकित होने चाहिए अर्थात् 50 पैसे और उससे अधिक के अंश को अगले उच्चतर रुपये में पूर्णांकित किया जाना चाहिए तथा 50 पैसे से कम के अंश को छोड़ देना चाहिए। नकदी प्रमाणपत्रों के निर्गम मूल्य भी इसी प्रकार पूर्णांकित किये जाने चाहिए। तथापि, एसटीसीबी/डीसीसीबी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहकों द्वारा जारी चेकों/ड्राफ्ट में यदि एक रुपये का भाग (फ्रैक्शन) हो तो उसे अस्वीकृत या नकारा नहीं जाना चाहिए।

## 23. बैंकों में ग्राहक सेवा संबंधी विभिन्न कार्य दल / समितियां - सिफारिशों का कार्यान्वयन

ग्राहक सेवा पर विभिन्न कार्य दलों/समितियों की सिफारिशों के कार्यान्वयन में बैंक द्वारा की गयी प्रगति पर नजर रखने के लिए एसटीसीबी/डीसीसीबी वर्तमान की बैंकिंग के संदर्भ में सार्थक सिफारिशों की जांच कर सकते हैं और उनका कार्यान्वयन जारी रख सकते हैं। एसटीसीबी/डीसीसीबी इस संबंध में उठाये गये कदमों / किए गए उपायों पर प्रगति रिपोर्ट समय-समय पर अपने बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुत करने पर विचार कर सकते हैं।

## 24 . ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता

एसटीसीबी/डीसीसीबी को चाहिए कि वे भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) द्वारा तैयार किए गए ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता के विभिन्न प्रावधानों का अनुसरण करें।

(देखें पैरा 7.1.1)

**व्यापक सूचना पट्ट का फार्मट**

(दि----- तक अद्यतन)

**क. ग्राहक सेवा संबंधी सूचना :**

- (i) हमने शाखा में जमाराशियों संबंधी प्रमुख ब्याज दरों को अलग से प्रदर्शित किया है।
- (ii) सभी जमा खातों, सुरक्षा अभिरक्षा में रखी चीजों और सुरक्षित जमा कक्ष के लिए नामांकन सुविधा उपलब्ध है।
- (iii) हम गंदे और कटे-फटे नोटों को बदलते हैं।
- (iv) हम सभी मूल्यवर्ग के सिक्के स्वीकार करते हैं / बदलते हैं।
- (v) यहाँ प्रस्तुत किया गया बैंक नोट यदि जाली पाया जाता है, तो हम नोट पर मुहर लगाने के बाद नोट प्रस्तुत करनेवाले को पावती देंगे।
- (vi) कृपया स्थानीय तथा बाहरी चेकों की वसूली के लिए लागू समय सीमा के लिए हमारी चेक वसूली नीति देखें।
- (vii) संतोषजनक खातों के लिए हम----- रु. तक के बाहरी चेक की राशि तत्काल जमा करते हैं (कृपया चेक वसूली नीति देखें)।

**ख. सेवा प्रभार**

क्र. सं.	खाते का प्रकार	आवश्यक न्यूनतम शेष (रु.)	उसे बनाए न रखने पर लगाए जानेवाले प्रभार (रु.)
1.	बचत खाता		
2.	बुनियादी बचत बैंक जमा खाता		

**ग. शिकायत निवारण :**

- (i) यदि आपको कोई शिकायत हो तो कृपया इनसे संपर्क करें :

(ii) यदि आपकी शिकायत का शाखा स्तर पर समाधान नहीं हुआ है तो आप हमारे प्रधान कार्यालय से इस पते पर संपर्क कर सकते हैं, (पता) : -----

**घ पुस्तिका के रूप में उपलब्ध जानकारी :**

(कृपया 'आपकी सहायता के लिए' काउंटर पर संपर्क करें)

- (i) उपर्युक्त (क) से (ग) में उल्लिखित सभी मद।
- (ii) मुद्रा विनिमय सुविधाओं के लिए नागरिक चार्टर।
- (iii) आम लेनदेनों के लिए समय संबंधी मानदंड।
- (iv) सभी बैंक नोटों का डिजाइन और उनकी सुरक्षा विशेषताएं।
- (v) चेक वसूली, शिकायत निवारण प्रणाली, जमानत पुनः अपने कब्जे में लेना तथा क्षतिपूर्ति से संबंधित नीतिगत दस्तावेज।
- (vi) निःशुल्क उपलब्ध सेवाओं सहित संपूर्ण सेवा प्रभार।

**परिसर के बाहर प्रदर्शित की जानेवाली जानकारी :**

- बैंक / शाखा का नाम :
- साप्ताहिक छुट्टी का दिन :
- शाखा का साप्ताहिक गैर-बैंकिंग दिन :
- शाखा के कारोबार के घंटे :

(देखें पैरा 7.2)

बैंक का नाम

----- की स्थिति के अनुसार

एक नजर में दर

जमा खाते						
स्वरूप		ब्याज दर		न्यूनतम शेष		
		सामान्य	वरिष्ठ नागरिक	ग्रामीण	अर्ध शहरी	शहरी
खाता						
1.	बचत बैंक खाता					
	अ.	देशीय				
		क.	चेक बुक सुविधा के साथ			
		ख.	चेक बुक सुविधा के बिना			
		ग.	बुनियादी बचत बैंक खाता			
2.	मीयादी जमा (यथा लागू)					
		देशीय		ब्याज दर		
		आवधिक जमा (सभी परिपक्वताएं)		15 लाख रुपये से कम की जमाराशियां	15 लाख रुपये और उससे अधिक की जमाराशियां	

ऋण						
		ऋण राशि	ब्याज दर			
1.	आवास ऋण					

2.	व्यक्तिगत ऋण						
	क)	उपभोक्ता टिकाऊ ऋण					
	ख)	वरिष्ठ नागरिक ऋण योजना					
	ग)	व्यक्तिगत ऋण योजना					
	घ)						
3.	वाहन ऋण						
	क.	दो पहिया वाहन ऋण					
	ख.	तीन पहिया वाहन ऋण					
	ग.	नयी कार के लिए ऋण					
	घ.	पुरानी कार के लिए ऋण					
4.	शैक्षिक ऋण		4 लाख रुपये तक		4 लाख से 20 लाख रुपये तक		
			... वर्षों में चुकौती	... वर्षों से अधिक में चुकौती	... वर्षों में चुकौती	... वर्षों से अधिक में चुकौती	भारत में अध्ययन के लिए =
							विदेश में अध्ययन के लिए =

प्रभार	
शुल्क आधारित सेवाएं	
1. लॉकर	

लॉकर का प्रकार	महानगर / शहरी / अर्ध शहरी			ग्रामीण		
	1 वर्ष	2 वर्ष	3 वर्ष	1 वर्ष	2 वर्ष	3 वर्ष
2.	ड्राफ्ट / टीटी / एमटी					
	जारी करना					
	निरस्त करना					
3.	बाहरी केंद्रों पर आहरित चेकों की वसूली					
4.	एनईएफटी राशि अंतरण	आवक =	जावक =			
5.	आरटीजीएस राशि अंतरण	आवक =	जावक =			
6.	चेक वापसी प्रभार	जावक वापसी	आवक वापसी			
	बचत खाते के लिए					
	चालू, ओवरड्राफ्ट, नकद ऋण खातों के लिए					
	बाहरी / स्थानीय बिल और चेक नकारे जाने के लिए					
7.	चेकबुक जारी करना					
8.	बेबाकी प्रमाण पत्र					