

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में ग्राहक सेवा

1. प्रस्तावना

बैंकिंग क्षेत्र के विनियामक के रूप में रिज़र्व 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 उभारा 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

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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। बैंकों 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 काउंटर्स 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 सुधारना 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 नियंत्रक कार्यालयों/ 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 (सर्विसेज़ 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 एश्यूरेंस 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/चर्चा की जानी 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

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 क्षेत्रीय ग्रामीण 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

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

2.1.2 बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत दिए गए अधिनिर्णयों (अवार्ड) के कार्यान्वयन की निगरानी करना

समिति को बैंकिंग लोकपालों द्वारा निपटाई गई शिकायतों के संबंध में भी अधिक पूर्व-सक्रिय भूमिका निभानी चाहिए।

बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने से संबंधित शिकायतों को सुलझाने तथा ग्राहक सेवाओं में त्रुटियों के मामले में बैंक तथा उसके ग्राहक के बीच के विवादों को समझौता, मध्यस्थता तथा विवाचन की प्रक्रिया के माध्यम से सुलझाने के उद्देश्य से बैंकिंग लोकपाल योजना प्रारंभ की गई। बैंकों के ग्राहकों की शिकायतों की विस्तृत जांच करने के बाद तथा बैंकों की टिप्पणियों का अवलोकन करने के बाद बैंकिंग लोकपाल शिकायतों के निवारण के लिए व्यक्तिगत शिकायतों के संबंध में अपने अधिनिर्णय (अवार्ड) जारी करते हैं। बैंकों को सुनिश्चित करना चाहिए कि बैंकिंग लोकपालों के अधिनिर्णयों को शीघ्र प्रबंध तंत्र की सक्रिय सहभागिता के साथ शीघ्र कार्यान्वित किया जाता है।

इसके अलावा, ग्राहक सेवा समिति की प्रभावशीलता को बढ़ाने की दृष्टि से बैंकों को यह भी करना चाहिए :

क) बैंकिंग लोकपालों द्वारा दिए गए सभी अधिनिर्णयों को ग्राहक सेवा समिति के समक्ष रखना चाहिए ताकि वे बैंकों में यदि कोई ऐसी प्रणालीगत त्रुटियां विद्यमान हैं, जिन्हें अधिनिर्णयों द्वारा ध्यान में लाया गया है, तो उन पर विचार-विमर्श कर सकें, तथा

ख) तीन महीनों से अधिक अवधि के लिए कार्यान्वित न किए गए सभी अधिनिर्णयों को कार्यान्वित न किए जाने के कारणों के साथ ग्राहक सेवा समिति के समक्ष रखा जाए ताकि ग्राहक सेवा समिति बोर्ड को वैध कारणों के बिना कार्यान्वयन में हुए ऐसे विलंबों की रिपोर्ट कर सके और बोर्ड आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई प्रारंभ कर सके।

2.1.3 ग्राहक सेवा की समीक्षा करने और उस पर विचार-विमर्श करने के लिए बोर्ड की बैठक

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे बैंक में ग्राहक सेवा/ ग्राहक का ध्यान रखने संबंधी पहलुओं की समीक्षा करें तथा निदेशक मंडल के समक्ष हर छह महीने में एक बार विस्तृत जापन 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 तदर्थ समितियों को जारी रखने अथवा न रखने से संबंधित मामलों की जांच की और समिति 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 उनके संबंध में 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 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 क्षेत्रीय ग्रामीण 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के विभिन्न विभागों और बोर्ड/बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के बीच एक सेतु का काम करेगी ।

2.3 शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समितियां

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समितियां स्थापित करने के लिए सूचित किया गया था। शाखा स्तर पर बैंक तथा ग्राहकों के बीच संप्रेषण के औपचारिक माध्यम को प्रोत्साहन देने की दृष्टि से बैंकों 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 बैंकों के 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 रिपोर्ट/सामना 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 प्रतिसूचना दे सके ।

2.4 ग्राहक सेवा के लिए नोडल विभाग/अधिकारी

प्रत्येक क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के प्रधान कार्यालय तथा प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय में ग्राहक सेवा के लिए एक नोडल विभाग/ अधिकारी होना अपेक्षित है जिससे शिकायतकर्ता ग्राहक प्रथमतः संपर्क कर सकें और बैंकिंग लोकपाल तथा भारतीय रिजर्व बैंक भी जिसके साथ 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। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के पास निम्नलिखित के लिए बोर्ड अनुमोदित नीति होनी आवश्यक है :

3.1 व्यापक जमा नीति

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 को ग्राहकों की गुप्तता तथा गोपनीयता के संबंध में भी स्पष्ट होना चाहिए। बैंक में जमा रखने को अन्य सुविधाएं देने के साथ 'जोड़ना' स्पष्टतः प्रतिबंधात्मक प्रथा है।

3.2 चेक वसूली नीति

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को पैरा 3.2.1 में दिए गए सिद्धांतों पर आधारित व्यापक तथा पारदर्शी चेक वसूली नीति तैयार करनी चाहिए। नीति में मोटे तौर पर 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

3.2.1 चेक वसूली नीति पर व्यापक सिद्धांत

- (i) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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।
- (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 आइबीए की मॉडल जमा नीति के अनुरूप क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक द्वारा तैयार की गई जमा नीति के साथ एकीकृत की जानी चाहिए।

(v) इस नीति में बैंकों द्वारा निर्धारित मानकों का स्वयं बैंकों द्वारा अनुपालन न किये जाने पर होनेवाले विलंब के लिए ब्याज के भुगतान से संबंधित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के बोर्ड के समक्ष उक्त नीति प्रस्तुत की जानी चाहिए और नीति की तर्कसंगति पर तथा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के दिशानिर्देशों के भाव के अनुरूप अनुपालन पर बोर्ड का निर्दिष्ट अनुमोदन लिया जाना चाहिए।

3.3 ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के पास उनके बोर्ड द्वारा विधिवत् रूप से अनुमोदित लिखित ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति होनी चाहिए। बैंकों को अपनी नीति में कम-से-कम 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) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक की अन्य अनधिकृत कार्रवाइयां जिनके कारण ग्राहक को वित्तीय हानि हुई हो।

3.4 ग्राहक शिकायत निवारण नीति

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक में बोर्ड द्वारा विधिवत् 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) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को उनके द्वारा तैयार की गई उपर्युक्त नीतियों को वेब-साइट पर प्रधान रूप से डालकर 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 ग्राहकों को इन पहलुओं पर बैंक द्वारा प्रदान की जानेवाली सेवाओं के संबंध में बैंक के आश्वासनों के बारे में 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 व्यक्तिगत खातों के लिए ग्राहक पहचान क्रियाविधि

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को खाता खोलने के लिए केवाईसी/एएमएल संबंधी भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का सामान्यतः पालन करना चाहिए ।

4.2 बचत बैंक संबंधी नियमावली

यदि क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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) केवल स्टाफ-सदस्यों के खातों (एकल / संयुक्त) के मामले में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक फोटोग्राफ का आग्रह नहीं करेंगे।
- (iv) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक को 'परदानशील' महिलाओं के भी फोटोग्राफ प्राप्त करने चाहिए।
- (vi) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक फोटोग्राफ की दो प्रतियां प्राप्त करें तथा फोटोग्राफ के बदले में फोटोग्राफ युक्त ड्राइविंग लाइसेंस / पासपोर्ट की फोटोकापियां प्राप्त करना पर्याप्त नहीं होगा।
- (vii) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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। क्षेत्रीय ग्रामीण 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 नए 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, सभी जमाकर्ताओं कि जिनके नाम पर जमा रसीद है, के फोटोग्राफ प्राप्त करने चाहिए।

4.4 बचत बैंक खातों में न्यूनतम जमा शेष

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को चाहिए कि वे अपने ग्राहकों को खाते खोलते समय ही अपेक्षित न्यूनतम जमा शेष बनाए रखने तथा न्यूनतम जमा शेष बनाए 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। क्षेत्रीय ग्रामीण 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 ।

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 पड़ सकता है । इस तरह से समाशोधन बंद होने से क्षेत्रीय ग्रामीण 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 क्षेत्रीय ग्रामीण 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 पासबुक अद्यतन बनाना

- (i) ग्राहकों को अपनी पासबुक नियमित रूप से अद्यतन करवाने की आवश्यकता के संबंध में सतर्क कराया जाए और इस मामले को महत्व देने के लिए कर्मचारियों को प्रेरित किया जाए।
- (ii) अधिक प्रविष्टियों के कारण जब भी पासबुक अद्यतन करने हेतु रख ली जाती हैं तब ग्राहक को एक पेपर टोकन दिया जाए जिसमें पासबुक लेने की तारीख तथा उसे लौटाए जाने की संभावित तारीख का उल्लेख हो।
- (iii) 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।

4.6.2 पासबुकों / खाता विवरणों में प्रविष्टियाँ

- (i) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक "समाशोधन द्वारा" (बाइ क्लियरिंग) अथवा "चेक द्वारा" (बाइ चेक) जैसी प्रविष्टियां दर्शाते हैं। साथ ही, यह पाया जाता है कि इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन प्रणाली (ईसीएस) और आरबीआइ 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 क्षेत्रीय ग्रामीण 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।

4.6.3 बचत बैंक पासबुक रखना: सावधानियाँ

बचत बैंक पासबुकों की सुरक्षा में पर्याप्त सावधानी बरतने में लापरवाही से, खातों में से धोखाधडीयुक्त 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 यथोचित सुरक्षा में रखी जानी चाहिए।
- (iii) शाखाओं के पास पासबुक रात-भर ताला बंद रखी जाए।

4.6.4 मासिक खाता विवरण प्रदान करना

- (i) बैंक 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, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को यह चाहिए कि वे अपने निरीक्षण अधिकारियों को शाखाओं का आंतरिक निरीक्षण करने के 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 बड़ी संख्या में चेकों वाली चेक बुक जारी करना

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक ग्राहक की माँग हो तो अधिक संख्या (20/25) में चेकों वाली चेक बुक जारी कर सकते हैं। बैंकों को यह भी सुनिश्चित करना होगा कि ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सभी शाखाओं में (20/25 चेकों वाली) ऐसी चेक बुकों का पर्याप्त स्टॉक रखा गया है।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को चाहिए कि वे बड़ी संख्या में चेकों वाली चेक बुक जारी करते समय उचित सावधानी बरतें। ऐसा बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के साथ परामर्श करके किया जाना चाहिए।

4.7.2 किसी भी भाषा में चेक लिखना

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

4.7.3 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। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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।

4.7.4 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों द्वारा अदायगी के लिए स्वीकार किये जाने चाहिए। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 क्षेत्रीय ग्रामीण 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने हेतु 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक शाखाओं को दी जानी चाहिए।

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

भारतीय बैंक संघ (आइबीए) ने बैंकिंग प्रणाली के लिए संहिता जारी की है। इस संहिता का उद्देश्य ऐसे न्यूनतम मानकों को स्थापित कर अच्छी बैंकिंग प्रणालियों को बढ़ावा देना है, जिन मानकों को सदस्य बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों के साथ लेनदेन करते समय अपनाया जाना चाहिए। 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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। संबंधित बैंक को यह स्वतंत्रता है कि वह मीयादी जमाराशियों के अवधिपूर्व आहरण की अपनी दंडात्मक ब्याज दर निर्धारित करें। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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।

4.8.7 अतिदेय जमाराशियों का नवीकरण

अतिदेय जमाराशियों के नवीकरण से संबंधित सभी पहलुओं पर प्रत्येक क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 विवेकाधारित न हो तथा भेदभाव रहित हो।

4.8.8 संयुक्त खाताधारकों के नाम /नामों को जोड़ना अथवा हटाना

सभी संयुक्त खाताधारकों के अनुरोध पर क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों द्वारा अवरोधित खातों पर ब्याज की अदायगी

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

(i) वे परिपक्वता पर ग्राहक से जमाराशि के नवीकरण करने के लिए अनुरोध पत्र प्राप्त करें। जमाकर्ता से नवीकरण के लिए अनुरोध पत्र प्राप्त करते समय क्षेत्रीय ग्रामीण 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 होने पर क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक नियमित रूप से संबंधित खाते पर ब्याज जमा करना जारी रख सकते हैं।

4.9 काउंटर पर नकदी स्वीकार करना

कुछ क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 वे एटीएम के ज़रिए 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 संरक्षक के रूप में माता के साथ नाबालिग के नाम खाता खोलना

महिला ग्राहकों को अपने नाबालिग बच्चों के संरक्षक के रूप में उनके नाम से खाता खोलने में भारी कठिनाइयां झेलनी पड़ी थीं। संभवतः क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक हिंदू अल्पवयस्कता तथा संरक्षकत्व अधिनियम, 1956 की धारा 6 के मद्देनजर पिता के जीवित रहते संरक्षक के रूप में माता को स्वीकार करने के प्रति उदासीन थे। उक्त अधिनियम की उक्त धारा के अनुसार यदि पिता जीवित है तो ऐसे मामले में केवल उसे ही संरक्षक माना जाना चाहिए। इस विधिक कठिनाई से उबरने तथा बैंकों द्वारा अपनी माता के संरक्षकत्व में बच्चों के नाम से ऐसे खाते खोलने का रास्ता साफ करने के लिए कुछ क्षेत्रों से यह सुझाव आया कि उपर्युक्त उपबंधों में यथोचित संशोधन किया जाना चाहिए। एक तरफ यह सच है कि उपर्युक्त अधिनियम में एक संशोधन कर देने से हिंदुओं के मामले में कठिनाई से निजात मिल सकती है लेकिन इससे अन्य समुदायों की दिक्कतें दूर नहीं होंगी क्योंकि मुसलमान, ईसाई, पारसी समुदायों के बच्चे तो तभी इसके दायरे में आ सकते हैं जब इन समुदायों को चलाने वाले नियमों में भी उसी प्रकार के संशोधन किए जाएं।

इसलिए, भारत सरकार के परामर्श से उपर्युक्त समस्या के कानूनी तथा व्यावहारिक पहलुओं की समीक्षा की गयी और यह सूचित किया गया था कि यदि माताओं को संरक्षक माने जाने की मांग का मूल विचार केवल सावधि तथा बचत बैंक खाता खोलने से जुड़ा है तो अपेक्षाओं को पूरा करने में कोई कठिनाई नहीं होनी चाहिए क्योंकि वैधानिक उपबंधों के बावजूद बैंकों द्वारा इस प्रकार के खाते खोले जा सकते हैं बशर्ते वे खातों में परिचालन की अनुमति देने में पर्याप्त सुरक्षाएं बरतते हों तथा यह सुनिश्चित करते हों कि संरक्षक के रूप में माताओं के साथ खोले गए बच्चों के खातों से सीमा से अधिक आहरण करने की अनुमति नहीं दी जाएगी तथा उन खातों में हमेशा जमाराशि बनी रहती है। इस प्रकार संविदा करने की बच्चे की क्षमता विवाद का विषय नहीं होगी। यदि यह सावधानी बरती जाती है तो बैंकों के हित पर्याप्त रूप से सुरक्षित रहेंगे।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को सूचित किया गया है कि वे अपनी शाखाओं को निर्देश दें कि वे संरक्षक के रूप में माता के साथ बच्चे का खाता (केवल सावधि, बचत तथा आवर्ती) इस प्रकार के अनुरोध प्राप्त होने पर उपर्युक्त सुरक्षाओं के अधीन खोलने की अनुमति दें।

4.11 चालू खाता खोलना - अनुशासन की आवश्यकता

(i) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की अनर्जक आस्तियों के स्तर में कमी लाने के लिए ऋण अनुशासन की अहमियत को ध्यान में रखते हुए बैंकों को चाहिए कि वे चालू खाता खोलते समय इस आशय के घोषणापत्र पर बल दें कि खाताधारक अन्य किसी बैंक से ऋण सुविधा का लाभ नहीं उठा रहा है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को कड़ाई से यह सुनिश्चित करना होगा कि उनकी शाखाएं उधारदाता बैंक (कों) से विशेष 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। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 रिज़र्व बैंक को रिपोर्ट किए जाते हैं अथवा नाबार्ड द्वारा निरीक्षण के दौरान नोटिस किए जाते हैं तो संबंधित बैंक बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 के अधीन दंड के लिए पात्र होगा।

(ii) एक पखवाड़े की न्यूनतम प्रतीक्षा अवधि के बाद विद्यमान बैंकों से कोई प्रत्युत्तर प्राप्त न होने पर क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक भावी ग्राहकों के चालू खाते खोल सकते हैं। यदि एक पखवाड़े के भीतर प्रत्युत्तर प्राप्त हो जाता है तो क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को चाहिए कि वे संबंधित द्वारा भावी ग्राहक संबंधी जो जानकारी दी गई है उसके संदर्भ में स्थिति का मूल्यांकन करें। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को चाहिए कि वे उचित सतर्कता 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. काउंटर्स पर सेवा

5.1 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक शाखाओं में बैंकिंग के घंटे / कार्य दिवस

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 काउंटर्स, अनुषंगी कार्यालयों, एक व्यक्ति कार्यालयों तथा अन्य विशेष वर्ग की शाखाएं आवश्यकता के अनुसार कम अवधि के लिए खुली रह सकती हैं।

5.2 कार्य के घंटों का प्रारंभ /विस्तार

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों द्वारा महानगरीय तथा शहरी केंद्रों की शाखाओं में कर्मचारियों के कार्य के समय का प्रारंभ कारोबार के घंटों के प्रारंभ से 15 मिनट पहले किया जा सकता है। स्थानीय दुकान और स्थापना अधिनियम के उपबंधों को ध्यान में रखते हुए क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को उक्त सिफारिश का कार्यान्वयन करना चाहिए।

तथापि, शाखा प्रबंधक तथा अन्य पर्यवेक्षी अधिकारियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि स्टाफ-सदस्य अपने संबंधित काउंटरों पर बैंकिंग के घंटों के प्रारंभ से लेकर कारोबार के विनिर्दिष्ट घंटों के दौरान उपस्थित रहते हैं ताकि ग्राहकों को शिकायत का कोई कारण न रहे।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कारोबार समय के दौरान कोई भी काउंटर ऐसा न हो जहाँ ग्राहक की ओर ध्यान देने के लिए कोई न हो और ग्राहक को अबाधित सेवा प्रदान की जाती है। साथ ही, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को चाहिए कि वे काम का इस प्रकार आबंटन करें कि उनकी शाखाओं में बैंकिंग के घंटों के दौरान कोई गणक काउंटर बंद न रहे।

कारोबार के समय की समाप्ति के पहले बैंकिंग हॉल में प्रवेश करनेवाले सभी ग्राहकों को सेवाएं प्रदान की जानी चाहिए।

5.3 नकदी से इतर बैंकिंग लेनदेनों के लिए कारोबार के विस्तारित घंटे

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को नकदी से इतर बैंकिंग लेनदेनों के लिए कामकाज के समय को कामकाज के समय की समाप्ति के एक घंटे पहले तक बढ़ाना चाहिए।

बढ़ाए गए समय, अर्थात् कामकाज के समय की समाप्ति के एक घंटे पहले तक, में बैंकों को निम्नलिखित नकदीतर लेनदेन करने चाहिए :

(क) वाउचर सृजित न करने वाले लेनदेन :

- (i) पास बुक /खातों के विवरण जारी करना;
- (ii) चेक बुक जारी करना;
- (iii) मीयादी जमा रसीदों /ड्राफ्टों की सुपुर्दगी;
- (iv) शेयर आवेदन फार्म स्वीकार करना;
- (v) समाशोधन चेक स्वीकार करना;

- (vi) वसूली के लिए बिल स्वीकार करना ।
- (ख) वाउचर सृजित करने वाले लेनदेन
 - (i) मीयादी जमा रसीद जारी करना ;
 - (ii) लॉकर के लिए देय किराये के चेकों की स्वीकृति ;
 - (iii) यात्री चेक जारी करना ;
 - (iv) उपहार चेक जारी करना ;
 - (v) अंतरण जमा के लिए व्यक्तिगत चेक स्वीकार करना।

बढ़ाए गए कामकाज के समय में किए जानेवाले ऐसे गैर-नकदी लेनदेनों के संबंध में ग्राहकों को पर्याप्त सूचना दी जानी चाहिए।

कामकाज के सामान्य समय से परे जनता को सुविधाएँ प्रदान करने के लिए क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक शहरी / महानगरीय केंद्रों की मौजूदा शाखाओं के परिसरों में शाम का काउंटर रख सकते हैं ताकि ग्राहक सेवा में सुधार लाया जा सके। यह आवश्यक है कि ऐसे मामलों में कामकाज के बढ़ाये गये समय में किए गए ऐसे लेनदेन का उस शाखा के मुख्य खातों के साथ विलयन किया जाता है, जहाँ उक्त सुविधाएं प्रदान करने का निर्णय लिया गया है।

संबंधित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को चाहिए कि वे स्थानीय समाचार पत्रों के माध्यम से तथा संबंधित शाखा (ओं) में सूचना पट्ट पर एक सूचना प्रदर्शित कर, बढ़ाए गए बैंकिंग घंटों के दौरान किए जानेवाले कार्यों के बारे में अपने ग्राहकों को उचित नोटिस दें। साथ ही, किसी शाखा के कारोबार के घंटे जब भी बढ़ाए जाते हैं, संबंधित समाशोधन गृह को उसकी सूचना दी जानी चाहिए।

6. ग्राहकों को मार्गदर्शन तथा सूचना का प्रकटीकरण

6.1 ग्राहकों की सहायता /का मार्गदर्शन

अत्यंत छोटी शाखाओं को छोड़कर सभी शाखाओं में 'पूछताछ' अथवा 'क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ' काउंटर या तो अलग से अथवा अन्य कार्यों के साथ-साथ होने चाहिए जो बैंकिंग हॉल के प्रवेश स्थान के पास हो ।

6.2 समय मानदंड प्रदर्शित करना

विशेषीकृत कारोबार से संबंधित लेनदेनों के लिए समय मानदंड बैंकिंग हॉल में प्रमुख स्थान पर प्रदर्शित किए जाने चाहिए।

6.3 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों द्वारा सूचना /जानकारी प्रदर्शित करना - व्यापक सूचना पट्ट

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 समझबूझ कर निर्णय लेने में आसानी होती है तथा उनके अधिकारों तथा 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में ग्राहक सेवा की गुणवत्ता बढ़ती है तथा ग्राहक संतुष्टि के स्तर में भी सुधार होता है।

इसके अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक ने क्षेत्रीय ग्रामीण 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को विभिन्न अनुदेश दिए हैं। तथापि, यह पाया गया कि बहुत से क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक जगह की कमी, अनुदेशों के मानकीकरण के अभाव, आदि जैसे कारणों से अपेक्षित जानकारी प्रदर्शित नहीं करते हैं।

शाखाओं में जगह की कमी तथा एक अच्छा माहौल बनाए रखने की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक के एक आंतरिक कार्यदल ने बैंकों के प्रदर्शन /सूचना पट्ट से संबंधित सभी मौजूदा अनुदेशों की समीक्षा की ताकि उन्हें तर्कसंगत बनाया जा सके। कार्यदल की सिफारिशों के आधार पर क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक निम्नलिखित अनुदेशों का पालन करें :

6.3.1 सूचना पट्ट

उक्त दल ने यह महसूस किया कि 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, दल ने यह भी महसूस किया 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 उपर्युक्त समूह द्वारा तैयार किए गए व्यापक सूचना पट्ट में शामिल किया गया है। व्यापक सूचना पट्ट का फॉर्मेट अनुबंध 1 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। क्षेत्रीय ग्रामीण 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 क्षेत्रीय ग्रामीण 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। उदाहरण के लिए, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक द्वारा दिए जाने वाले माइक्रो और लघु ऋण उत्पादों में कोई नया परिवर्तन किया गया है तो माइक्रो और लघु ऋण उत्पादों से संबंधित जानकारी 'हम माइक्रो और लघु ऋण / उत्पाद देते हैं (दिनांक को परिवर्तित)' के रूप में प्रदर्शित की जाएगी।
- (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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को 'बैंक / शाखा का नाम, कार्य दिन, कार्य घंटे तथा साप्ताहिक छुट्टियां' जैसे ब्योरे भी शाखा परिसर के बाहर प्रदर्शित करने चाहिए।

6.3.2 पुस्तिकाएं / ब्रोशर्स :

अनुबंध 1 के पैरा (ड) में निर्दिष्ट किए गए अनुसार विस्तृत जानकारी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 ज्यादातर ग्राहक आते-जाते रहते हैं।
- ❖ 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 10 है ताकि ग्राहक उसे आसानी से पढ़ सकें।
- ❖ ग्राहकों के अनुरोध पर उन्हें पुस्तिकाओं की प्रतियां उपलब्ध कराई जाएं।

6.3.3 वेबसाइट

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

6.3.4 जानकारी प्रदर्शित करने के अन्य साधन

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

6.3.5 अन्य मामले

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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। सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं से संबंधित जानकारी को स्थान-वार उसकी प्रयोज्यता के अनुसार प्रदर्शित किया जाए।

6.4 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। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को यह सूचित किया जाता है कि **अनुबंध II** में दिए गए फॉर्मेट के अनुसार वे अपनी वेबसाइट पर जानकारी का प्रदर्शन करें। तथापि, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक प्रकटीकरण के दायरे में बिना कोई कटौती किए अथवा मूलभूत संरचना को हानि न पहुंचाते हुए अपनी आवश्यकताओं के अनुसार उक्त फॉर्मेट में संशोधन करने के लिए स्वतंत्र हैं।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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।

6.5 पब्लिक डोमेन में क्षेत्रीय ग्रामीण 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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) जमाराशि संबंधी नीति
- (iii) नामन संबंधी नियमों सहित मृत जमाकर्ता संबंधी नीति

- (iv) चेक वसूली नीति
- (v) उधारदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता
- (vi) देय राशि की वसूली तथा जमानत के पुनः कब्जे के संबंध में संहिता

II. शिकायतें

- (i) शिकायत निवारण तंत्र
- (ii) बैंकिंग लोकपाल से संबंधित जानकारी

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 तदनुरूपी 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

7. बूढ़े और अक्षम व्यक्तियों द्वारा खातों का परिचालन

7.1 बीमार / बूढ़े / अक्षम खाताधारकों के प्रकार

बीमार / बूढ़े / अक्षम खाताधारकों के मामले निम्नलिखित श्रेणियों में आते हैं :

(क) ऐसा खाताधारक जो बीमार हो और चेक पर हस्ताक्षर नहीं कर सकता हो / अपने बैंक खाते से धन आहरित करने के लिए क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक में स्वयं उपस्थित न रह सकता हो, परंतु अपने अंगूठे का निशान चेक / आहरण पर्ची पर लगा सकता हो ;

(ख) ऐसा खाताधारक जो न केवल क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक में स्वयं उपस्थित नहीं रह सकता बल्कि चेक / आहरण पर्ची पर कतिपय शारीरिक अक्षमताओं के कारण अपने अंगूठे का निशान भी नहीं लगा सकता ।

7.2 परिचालनगत क्रियाविधि

अपने बैंक खाते परिचालित करने के लिए बूढ़े / बीमार खाताधारकों को सक्षम बनाने की दृष्टि से क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक निम्नानुसार क्रियाविधि का अनुसाराण करें :

(क) बीमार / बूढ़े / अक्षम खाताधारक के जब अंगूठे अथवा पैर के अंगूठे के निशान प्राप्त किए जाते हैं, तब उसकी पहचान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के परिचित दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा की जानी चाहिए, जिनमें से एक बैंक का जिम्मेदार अधिकारी हो ।

(ख) जहां ग्राहक अपने अंगूठे का निशान भी नहीं लगा सकता और बैंक में स्वयं उपस्थित भी नहीं हो सकता वहां चेक / आहरण पर्ची पर एक चिह्न प्राप्त किया जा सकता है जिसकी पहचान दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा की जानी चाहिए जिनमें से एक जिम्मेदार बैंक अधिकारी होना चाहिए ।

(ग) संबंधित ग्राहक से क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक यह भी दर्शाने के लिए कहे कि उपर्युक्तानुसार प्राप्त चेक / आहरण पर्ची के आधार पर कौन बैंक से राशि आहरित करेगा तथा यह कि उस व्यक्ति की दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा पहचान की जानी चाहिए । जो व्यक्ति क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक से वास्तव में राशि आहरित करेगा उससे उसके हस्ताक्षर बैंक को प्रस्तुत करने के लिए कहा जाए ।

7.3 दोनों हाथ गंवा देने के कारण हस्ताक्षर न कर सकनेवाले

व्यक्ति के मामले में भारतीय बैंक संघ की राय

दोनों हाथ गंवा देने के कारण चेक / आहरण पर्ची पर हस्ताक्षर न कर सकनेवाले व्यक्ति का बैंक खाता खोलने के प्रश्न पर भारतीय बैंक संघ ने अपने परामर्शदाता से निम्नानुसार राय प्राप्त की है :

"जनरल क्लॉज़ेस एक्ट के अनुसार जो व्यक्ति अपना नाम नहीं लिख सकता उसके संदर्भ में "हस्ताक्षर" शब्द, उसके व्याकरणिक रूप और उससे संबद्ध अभिव्यक्तियों के अंतर्गत, 'चिह्न', उसके व्याकरणिक रूप और उससे संबद्ध अभिव्यक्तियां शामिल होंगी । सर्वोच्च न्यायालय ने

एआइआर 1950 - सर्वोच्च न्यायालय, 265 में यह निर्धारित किया है कि जिस व्यक्ति को हस्ताक्षर करना है उस व्यक्ति और उस हस्ताक्षर के बीच शारीरिक संपर्क होना ज़रूरी है और हस्ताक्षर किसी चिह्न के रूप में हो सकता है। उस व्यक्ति द्वारा यह चिह्न किसी भी तरीके से लगाया जा सकता है। वह चिह्न पैर के अंगूठे के निशान के रूप में हो सकता है, जैसा कि सुझाव दिया गया है। यह एक ऐसे चिह्न के साधन द्वारा हो सकता है, जिसे जिस व्यक्ति को हस्ताक्षर करना है उस व्यक्ति की ओर से कोई भी लगा सकता है, तथा लगाया जानेवाला चिह्न एक ऐसे साधन / उपकरण के जरिए लगाया जा सकता है जो हस्ताक्षर करने वाले व्यक्ति के शारीरिक संपर्क से हो।"

8. ऑटिज्म, दिमागी पक्षाघात, मानसिक मंदन एवं बहुविध विकलांगता वाले व्यक्तियों के कल्याण हेतु राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत स्थापित स्थानीय स्तर की समितियों के संबंध में सूचना का प्रदर्शन

दिल्ली उच्च न्यायालय के समक्ष एक मामले में माननीय उच्च न्यायालय ने यह निदेश दिया है कि सभी बैंक यह सुनिश्चित करें कि उनकी शाखाएं एक प्रमुख स्थान पर (i) अधिनियम (मानसिक विकलांगता अधिनियम) के अंतर्गत सुविधाओं के आवश्यक ब्यौरे (ii) यह तथ्य कि प्रमाण पत्र निर्गत कराने के प्रयोजन से लोग स्थानीय स्तर की समितियों से संपर्क कर सकते हैं तथा यह कि मानसिक विकलांगता अधिनियम के अंतर्गत जारी प्रमाणपत्र स्वीकार्य हैं; और (iii) उस इलाके में स्थानीय स्तर की समितियों के ब्यौरे स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करें। न्यायालय ने यह भी निदेश दिया है कि उक्त सूचना स्थानीय भाषा और अंग्रेजी / हिंदी (या दोनों) में प्रदर्शित की जानी चाहिए। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को सूचित किया जाता है कि न्यायालय के उपर्युक्त आदेशों का कड़ाई से पालन करें।

9. विप्रेषण

9.1 50,000/- रुपये और उससे अधिक के मूल्य की निधियों का विप्रेषण

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 नामें डालकर या चेक अथवा खरीदार द्वारा प्रस्तुत अन्य लिखतों के बदले किया जाता है, नकद भुगतान पर नहीं। ये अनुदेश सोना / चांदी / प्लैटिनम की खुदरा बिक्री पर लागू किए गए हैं। 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।

9.2 मांग ड्राफ्ट

9.2.1 मांग ड्राफ्ट जारी करना

बैंक ड्राफ्टों के जरिए की जानेवाली धोखाधड़ी की घटनाओं को कम करने 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।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक में उनका खाता है या नहीं। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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।

9.2.2 ड्राफ्ट का नकदीकरण

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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।

9.2.3 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 रुपए तक के के खोए हुए ड्राफ्ट के बदले में क्रेता को अनुलिपि मांग ड्राफ्ट जारी किया जा सकता है।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को सूचित किया गया 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।

10. लिखतों की वसूली

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

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को सूचित किया जाता है कि 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को सूचित किया गया है कि उपर्युक्त दिशानिर्देशों को वे अपनी चेक वसूली नीतियों में शामिल करें।

10.2 वसूली के लिए बिल

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

10.2.1 बिलों की वसूली में विलंब के लिए ब्याज का भुगतान

बिल के प्रस्तुतकर्ता को प्रस्तुतकर्ता बैंक बिलों की वसूली में हुए विलंब की अवधि के लिए बचत बैंक खाते की शेष राशि पर देय ब्याज दर से अधिक 2 प्रतिशत वार्षिक की दर से ब्याज का भुगतान करेगा। विलंब की अवधि की गणना निम्नलिखित में से प्रत्येक के लिए 2 दिन की समयावधि पर

आधारित सामान्य मार्गस्थ अवधि के लिए छूट देकर की जानी चाहिए: (i) बिलों का प्रेषण (ii) अदाकर्ताओं के बिलों की प्रस्तुति (iii) प्रस्तुतकर्ता के बैंक को आगम का विप्रेषण (iv) आहरणकर्ता के खाते में आगम को जमा करना।

अदाकर्ता के बैंक के कारण जितना विलंब हो उतने विलंब के लिए प्रस्तुतकर्ता बैंक उस बैंक से ब्याज वसूल कर सकते हैं। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अपनी-अपनी भुगतान सूचनाओं के फार्मेट में समुचित संशोधन करें ताकि उनमें उपर्युक्त जानकारी शामिल की सके।

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 संबंधी गोडपोरिया समिति की सिफारिश को कार्यान्वित करना क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के लिए आवश्यक है।

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

11.2 नकारे गये चेकों के लौटाने /प्रेषण के लिए क्रियाविधि

(i) अदाकर्ता बैंक को समाशोधन गृहों के जरिए प्रस्तुत तथा 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 देना 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 / आद्यक्षर 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के एमआइएस का भाग बनाया जाना चाहिए और संबंधित शाखाओं को ऐसे आंकड़ों को अपने संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय / प्रधान कार्यालय को सूचित करना चाहिए।

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

11.4 1 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक को चाहिए कि संबंधित ग्राहक को सावधानी संबंधी 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 बैंक नियम न मानने वाले ग्राहकों के संबंध में कार्रवाई करने के लिए अपनी नीति निर्धारित कर सकते हैं।

अतः, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को सूचित किया जाता है कि 1 करोड़ रुपये से कम मूल्य के चेकों के बार-बार नकारे जाने की घटनाओं के संबंध में कार्रवाई करने के लिए उनके पास निदेशक मंडल 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 क्षेत्रीय

ग्रामीण बैंकों को संपूर्ण सहयोग देना चाहिए और चेकों को नकारे जाने के तथ्य के दस्तावेजी प्रमाण देने चाहिए।

(ii) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 चेक के नकारे जाने के तथ्य की सूचना को रोकने अथवा नकारे गए चेक को उसे लौटाने 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।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को अपने अधिकारियों और स्टाफ के लिए अपेक्षित आंतरिक दिशानिर्देश निर्धारित करने चाहिए। आदाता को नकारे गये चेक की प्रभावी 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

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक की प्रत्येक शाखा में शिकायत / सुझाव पेटी की व्यवस्था होनी चाहिए। साथ ही, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक की प्रत्येक शाखा 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 शिकायत बही / रजिस्टर

छिद्रांकित प्रतिलिपियों के सेट वाली शिकायत बही की व्यवस्था की जानी चाहिए ताकि ग्राहकों को तुरंत पावती दी जा सके और क्षेत्रीय कार्यालय को सूचना भेजी जा सके।

समरूपता सुनिश्चित करने के लिए भारतीय बैंक संघ ने एक शिकायत बही बनायी है जिसमें पर्याप्त संख्या में छिद्रांकित प्रतिलिपियां हैं और जिन्हें ऐसे बनाया गया है ताकि शिकायतकर्ता को तुरंत पावती दी जा सके। शिकायत की एक प्रतिलिपि एक निर्धारित समय-सीमा के भीतर शाखा प्रबंधक

की टिप्पणी के साथ क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को भेजी जानी होती है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को समरूपता के लिए उपर्युक्त फार्मेट के अनुसार शिकायत बही रखनी चाहिए।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की शाखाओं को उनके द्वारा प्रत्यक्ष रूप से प्राप्त अथवा उनके प्रधान कार्यालय / सरकार के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को दर्ज करने के लिए निर्धारित फार्मेट में एक अलग शिकायत रजिस्टर रखना चाहिए। अतीत में शिकायत मिली हो या नहीं मिली हो, फिर भी ये रजिस्टर रखे जाने चाहिए।

संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधक को शाखाओं के अपने आवधिक दौरे के दौरान शाखाओं में रखे जा रहे शिकायत रजिस्ट्रों की जांच करनी चाहिए तथा संबंधित दौरा रिपोर्टों में अपनी टिप्पणी / अभिमत दर्ज करने चाहिए।

जिन क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के परिचालन कंप्यूटरीकृत हैं उन्हें उपर्युक्त फार्मेट अपनाना चाहिए और इलेक्ट्रॉनिक प्रतिलिपियां प्राप्त करनी चाहिए।

12.3 शिकायत फार्म

इसके अलावा बैंक की वेबसाइट के होम पेज पर भी एक शिकायत फार्म दिया जाना चाहिए, जिसमें शिकायत निवारण के केंद्रीय अधिकारी का नाम रहना चाहिए ताकि ग्राहकों को शिकायत करने में आसानी हो। शिकायत फार्म में यह निर्दिष्ट किया जाना चाहिए कि शिकायत निवारण का पहला बिंदु क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक ही है तथा शिकायतकर्ता बैंकिंग लोकपाल से संपर्क तभी कर सकते हैं जब क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के स्तर पर एक महीने के भीतर शिकायत का निपटान न हो। इसी प्रकार की सूचना बैंक की सभी शाखाओं में बैंकिंग लोकपाल के नाम और पते को सूचित करनेवाले फलक पर दी जानी चाहिए। इसके अलावा, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के उस नियंत्रक प्राधिकारी का नाम, पता और टेलीफोन नंबर भी प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए, जिसे शिकायत संबोधित की जा सकती है।

12.4 शिकायत निवारण प्रणाली

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

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 भेजने / देने की प्रणाली होनी चाहिए।

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

(iv) सुनिश्चित करें कि प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र को वित्तीय सहायता और सरकार के गरीबी उन्मूलन कार्यक्रमों 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 के लिए संपर्क करने के लिए जिन पदाधिकारियों के नाम प्रदर्शित किए जाने हैं, उनमें बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के अंतर्गत नियुक्त संबंधित केंद्रीय (नोडल) अधिकारी का नाम और अन्य ब्यौरे शामिल होने चाहिए।

(vii) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को अपनी वेबसाइट पर शिकायत निवारण के लिए संपर्क करने के लिए प्रधान कार्यालय / क्षेत्रीय कार्यालयों के पदाधिकारियों के नाम और अन्य ब्यौरे प्रदर्शित करने चाहिए जिनमें केंद्रीय (नोडल) अधिकारियों / प्रधान केंद्रीय (नोडल) अधिकारियों के नाम भी शामिल होने चाहिए।

(viii) इसके अतिरिक्त क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को अपनी वेबसाइट पर अध्यक्ष 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, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों से यह अपेक्षित है कि वे अपने वित्तीय परिणामों के साथ-साथ शिकायतों की संख्या के संबंध में संक्षिप्त ब्यौरे प्रकट करें। इस विवरण में प्रधान कार्यालय / नियंत्रक कार्यालय स्तर पर प्राप्त सभी शिकायतों के साथ-साथ शाखा स्तर पर प्राप्त शिकायतों को

भी शामिल किया जाना चाहिए। तथापि, जहां शिकायतों का निपटान अगले कार्य दिवस के भीतर किया जाता है, वहां उन्हें शिकायतों के विवरण में शामिल करने की आवश्यकता नहीं है। इससे क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और उनकी शाखाओं को अगले कार्य दिवस के भीतर शिकायतों का निवारण करने के लिए प्रोत्साहन मिलने की आशा है।

जहां एक महीने के भीतर शिकायतों का निवारण नहीं किया जाता हो वहां संबंधित शाखा / क्षेत्रीय कार्यालय को बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत संबंधित केंद्रीय (नोडल) अधिकारी को शिकायत की एक प्रति भेजनी चाहिए और उन्हें शिकायत की स्थिति से अवगत कराते रहना चाहिए। इससे केन्द्रीय अधिकारी बैंकिंग लोकपाल से शिकायत के संबंध में प्राप्त किसी संदर्भ के संबंध में अधिक प्रभावी रूप से कार्रवाई कर पायेंगे। इसके अलावा, यह भी आवश्यक है कि ग्राहक को अपने इस अधिकार के प्रति जागरूक बनाया जाता है कि यदि वह बैंक के उत्तर से संतुष्ट नहीं है तो वह संबंधित बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है। अतः बैंकों को शिकायत निवारण के संबंध में ग्राहक को भेजे जाने वाले अंतिम पत्र में यह उल्लेख करना चाहिए कि शिकायतकर्ता संबंधित बैंकिंग लोकपाल से भी संपर्क कर सकता है। संबंधित बैंकिंग लोकपाल के ब्योरे भी उक्त पत्र में दिये जाने चाहिए।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को शिकायत निवारण प्रणाली का व्यापक प्रचार विज्ञापन के जरिए तथा अपनी वेबसाइट पर भी डालकर करना चाहिए।

12.4.1 केंद्रीय (नोडल) अधिकारियों के नाम प्रदर्शित करना

शिकायत निवारण प्रणाली को और अधिक प्रभावी बनाने के लिए ऊपर उल्लिखित अनुदेशों के अतिरिक्त क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को आगे निम्नानुसार सूचित किया जाता है :

i) वे यह सुनिश्चित करें कि बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत नियुक्त प्रधान नोडल अधिकारी पर्याप्त रूप से वरिष्ठ स्तर का है।

ii) प्रधान नोडल अधिकारी का ब्योरा जिसमें उसका नाम, पूरा पता, टेलीफोन / फैंक्स संख्या, ई-मेल पता, आदि शामिल हो, को बैंक के पोर्टल अधिमानतः वेबसाइट के प्रथम पृष्ठ पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाने की जरूरत है ताकि पीड़ित ग्राहक इस भरोसे के साथ बैंक से संपर्क कर सके कि उसकी शिकायत एक वरिष्ठ स्तर पर सुनी गई है।

iii) शिकायत निवारण प्रणाली (जीआरएम) को आसान बनाया जाना चाहिए भले ही ग्राहक सेवा इकाई के किसी कॉल सेंटर से जुड़ी हो । ग्राहकों को पहचान, खाता विवरण, आदि प्रमाणित करने की परेशानियां नहीं होनी चाहिए।

iv) संबंधित वित्तीय सेवा प्रदाता द्वारा पर्याप्त एवं व्यापक प्रचार किए जाने की भी जरूरत है।

प्रधान नोडल अधिकारी का नाम तथा पता मुख्य महाप्रबंधक, ग्राहक सेवा विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय, पहली मंज़िल, अमर भवन, सर पी.एम.रोड, मुंबई – 400001 (ई-मेल) को भी भेजा जाए।

12.5 शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 ।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 जांच समूह गठित करने पर विचार करना चाहिए ।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक उन शाखाओं के प्रबंधकों / अधिकारियों को, जहां शिकायतों की संख्या काफी बड़ी है, दूसरी शाखाओं / क्षेत्रीय कार्यालयों / 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, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक ग्राहकों की शिकायतों की जांच करने / निवारण करने के लिए जन संपर्क अधिकारी / संपर्क अधिकारी नियुक्त करने पर विचार कर सकते हैं ।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 प्रविष्टियां

13.1 बैंकों द्वारा सतर्कता

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 केवल कपटपूर्ण तरीके से भुगतान लिखतों को भुनाने के लिए खाता खोल न सकें । तथापि, विवेकहीन व्यक्तियों द्वारा पहले से स्थापित संस्थाओं से मिलते-जुलते नाम में खाता खोलकर कपटपूर्ण नकदीकरण करने तथा इसके फलस्वरूप आहर्ता के खातों में गलत और विवेकहीन नामे होने की शिकायतें निरंतर मिल रही हैं । इसे ध्यान में रखते हुए क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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 देना

इसके अलावा, उपर्युक्त प्रकार के मामलों में, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक की गलती है वहां ना-नुकर किये बिना ग्राहकों को क्षतिपूर्ति दी जानी चाहिए, और (iii) जिन मामलों में न तो क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक की गलती है और न ग्राहक की, बल्कि गलती व्यवस्था में अन्यत्र है, तब भी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक संबंध नीति के भाग के रूप में ग्राहकों को (एक सीमा तक) क्षतिपूर्ति करनी चाहिए ।

14. सुरक्षा जमा लॉकर / वस्तुओं के लिए सुरक्षित अभिरक्षा सुविधा प्रदान करना

सार्वजनिक सेवाओं से संबंधित क्रियाविधि और कार्यनिष्पादन मूल्यांकन संबंधी समिति (सीपीपीएपीएस) ने लॉकरों के आसान परिचालन के लिए कुछ सिफारिशों की हैं। इस संबंध में निम्नलिखित दिशानिर्देशों का कड़ाई से पालन किया जाए।

14.1 लॉकरों का आबंटन

14.1.1 लॉकरों के आबंटन को सावधि जमाराशियां रखने से जोड़ा जाना

सार्वजनिक सेवाओं से संबंधित क्रियाविधि और कार्यनिष्पादन मूल्यांकन संबंधी समिति (सीपीपीएपीएस) ने यह टिप्पणी की है कि लॉकर सुविधा को ऐसी सावधि या कोई अन्य जमाराशि रखे जाने से संबद्ध करना जो विशेष रूप से अनुमत राशि के अतिरिक्त है, एक अवरोधक प्रणाली है जिसे तत्काल बंद किया जाना चाहिए। रिज़र्व बैंक उक्त समिति की टिप्पणी से सहमत है और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को यह सूचित किया जाता है कि वे इस तरह की अवरोध पैदा करनेवाली प्रणालियां न अपनाएं।

14.1.2 लॉकरों की जमानत के रूप में सावधि जमा

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को ऐसी स्थितियों का सामना करना पड़ सकता है जहां लॉकर किराये पर लेने वाले न तो लॉकर परिचालित करते हैं और न ही किराया अदा करते हैं। लॉकर के किराये का तत्पर भुगतान सुनिश्चित करने के लिए क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, लॉकर आबंटित करते समय एक सावधि जमाराशि प्राप्त करें जो लॉकर का 3 वर्ष का किराया तथा आवश्यकता पड़ने पर लॉकर तोड़कर खुलवाने के प्रभारों को कवर करती हो। तथापि, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक विद्यमान लॉकर-किरायेदारों से ऐसी सावधि जमाराशि के लिए आग्रह न करें।

14.1.3 लॉकरों की प्रतीक्षा सूची

शाखाओं को चाहिए कि वे लॉकरों के आबंटन के प्रयोजन के लिए एक प्रतीक्षा सूची तैयार करें और लॉकरों के आबंटन में पारदर्शिता सुनिश्चित करें। लॉकर आबंटित किए जाने के लिए प्राप्त सभी आवेदनपत्रों की प्राप्ति सूचना भेजी जानी चाहिए और प्रतीक्षा सूची संख्या दी जानी चाहिए।

14.1.4 करार की प्रति उपलब्ध कराना

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को चाहिए कि वे लॉकर आबंटित करते समय लॉकर के किरायेदार को लॉकर के परिचालन से संबंधित करार की प्रति उपलब्ध कराएं।

14.2 सुरक्षा जमा लॉकरों से संबंधित सुरक्षा पहलू

14.2.1 सेफ डिपाज़िट वॉल्ट / लॉकरों के परिचालन

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को चाहिए कि वे ग्राहकों को प्रदान किए गए लॉकरों की सुरक्षा के लिए उचित सावधानी तथा आवश्यक एहतियात बरतें। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को अपनी शाखाओं में स्थित सेफ डिपाज़िट वॉल्ट / लॉकरों के परिचालन के लिए लागू प्रणालियों की निरंतर समीक्षा करनी चाहिए और आवश्यक कदम उठाने चाहिए। सुरक्षा प्रक्रिया लिखित रूप में होनी चाहिए और संबंधित स्टाफ को उक्त प्रक्रिया संबंधी उचित प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। आंतरिक लेखा-परीक्षकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि इन प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन किया जाता है।

14.2.2 लॉकर के आबंटन हेतु ग्राहक संबंधी उचित सतर्कता / परिचालन में न रहे लॉकरों के संबंध में उपाय

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को सुरक्षा जमा लॉकर किराये पर देने में निहित जोखिमों से वाकिफ होना चाहिए। इस संबंध में बैंकों को निम्नलिखित उपाय करने चाहिए :

(i) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को चाहिए कि वे नए और विद्यमान दोनों ग्राहकों के लिए कम-से-कम मध्यम जोखिम के रूप में वर्गीकृत ग्राहकों के लिए विनिर्दिष्ट स्तरों तक ग्राहक संबंधी उचित सतर्कता बरतें। यदि ग्राहक उच्चतर जोखिम श्रेणी में वर्गीकृत है तो ऐसी श्रेणी के लिए लागू केवाइसी मानदंडों के अनुसार, ग्राहक संबंधी उचित सतर्कता बरती जानी चाहिए।

(ii) जहां मध्यम जोखिम श्रेणी के लिए तीन वर्ष से अधिक अवधि के लिए या उच्चतर जोखिम श्रेणी के लिए एक वर्ष से अधिक अवधि के लिए लॉकर का परिचालन नहीं किया गया हो, वहां क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को चाहिए कि वे लॉकर के किरायेदार से तत्काल संपर्क करें और उन्हें सूचित करें कि वे या तो लॉकर परिचालित करें या लॉकर वापस कर दें। यदि लॉकर का किरायेदार नियमित रूप से किराया अदा करता हो तो भी ये कदम उठाए जाने चाहिए। साथ ही, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को लॉकर के किरायेदार से लिखित रूप में कारण देने के लिए कहना चाहिए कि उन्होंने संबंधित लॉकर का परिचालन क्यों नहीं किया। यदि लॉकर के किरायेदार के पास कोई सच्चे कारण हैं - जैसे अनिवासी भारतीयों के मामले में या स्थानांतरणीय नौकरी आदि के कारण शहर के बाहर गये व्यक्तियों के मामले में तो उस स्थिति में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक लॉकर के किरायेदार को लॉकर जारी रखने की अनुमति दे सकते हैं। यदि लॉकर का किरायेदार कोई प्रत्युत्तर नहीं देता और लॉकर भी परिचालित

नहीं करता तो क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक उसे उचित नोटिस देकर लॉकर खोलने पर विचार करें। इस संदर्भ में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को चाहिए कि वे लॉकर संबंधी करार में खंड शामिल करें कि यदि एक वर्ष से अधिक अवधि के लिए लॉकर परिचालित नहीं किया गया तो लॉकर के आबंटन को रद्द करने और लॉकर खोलने के अधिकार क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के पास होंगे, भले ही लॉकर का किराया नियमित रूप से भरा जाता रहा हो।

(iii) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को चाहिए कि वे लॉकरों को तोड़कर खुलवाने और संपत्ति सूची की गणना के लिए अपने विधिक परामर्शदाताओं के साथ परामर्श कर सुस्पष्ट क्रियाविधि तैयार करें।

14.3 पहचान कूट संख्या उत्कीर्ण (एम्बॉस) करना

प्राधिकारियों को लॉकर की चाबियों के स्वामित्व को पहचानने में सुविधा हो इस दृष्टि से क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक इस बात को सुनिश्चित करें कि सभी लॉकर की चाबियों पर बैंक / शाखा की पहचान कूट संख्या उत्कीर्ण की जाती है।

15. नामांकन सुविधा

15.1 कानूनी प्रावधान

15.1.1 बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 के प्रावधान

बैंककारी विधि (संशोधन) अधिनियम 1983 द्वारा बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 में नई धारा 45 जेडए और 45 जेडएफ जोड़ते हुए संशोधन किया गया है, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित का प्रावधान है :

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

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

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

15.1.2 बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली, 1985

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

बैंककारी कंपनी (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 नामांकन रद्द करना और नामांकन में परिवर्तन
- (iv) उपर्युक्त से संबद्ध मामले

15.1.3 सुरक्षा जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुओं के संबंध में नामांकन सुविधा

- (i) नामांकन सुविधा वैयक्तिक जमाकर्ता के मामले में ही उपलब्ध है, सुरक्षित अभिरक्षा के लिए संयुक्त रूप से सामान जमा करनेवाले व्यक्तियों के लिए नहीं।
- (ii) बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 45 जेडसी से 45 जेडएफ में नामांकन तथा सुरक्षित लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा की वस्तुओं को नामिती को जारी करना तथा अन्य व्यक्तियों के दावे के नोटिस के विरुद्ध सुरक्षा से संबंधित प्रावधान हैं। बैंकों को बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45 जेडसी से 45 जेडएफ तथा बैंककारी कंपनी (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 वस्तुओं को 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 की धारा 45 जेडसी (3) और 45 जेडई (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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अपने दावा फार्मेट बना सकते हैं या इस प्रयोजन के लिए भारतीय बैंक संघ द्वारा यदि कोई प्रक्रिया सुझायी गयी हो, तो उसका अनुसरण कर सकते हैं ।

(v) बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45 जेडई लॉकर की सामग्री प्राप्त करने के लिए नाबालिग को नामिती बनाये जाने से नहीं रोकती है । तथापि, ऐसे मामलों में बैंकों 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 हो ।

(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 वस्तुओं को 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 ।

15.2 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 । बैंककारी कंपनी (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 बैंकों में पेंशनभोगी द्वारा रखे गए जमा खातों के लिए वैध नहीं होगा जिसके लिए यदि पेंशनभोगी भी जमा खातों के लिए नामांकन सुविधा का लाभ उठाना चाहता है तो उसे बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली, 1985 के अनुसार अलग नामांकन करना होगा ।

15.3 नामांकन सुविधा - कुछ स्पष्टीकरण

15.3.1 जमा राशियों के संबंध में नामांकन सुविधा

(i) नामांकन सुविधा व्यक्तियों और एकल स्वामित्व वाले प्रतिष्ठानों 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) बैंक सभी उत्तरजीवी 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 की धारा 45 जेडए, 45 जेडसी तथा 45 जेडई के साथ पठित धारा 52 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली, 1985 बनाई गई है। इस संबंध में हम स्पष्ट करते हैं कि बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली, 1985 के अंतर्गत निर्धारित विभिन्न फार्मों (बैंक जमाराशियों के लिए डीए1, डीए2 और डीए3, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई 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 बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे यह सुनिश्चित करें कि उनकी शाखाएं सभी जमा खातों जिनमें ग्राहकों द्वारा खोले गए संयुक्त जमा खाते भी शामिल हैं, को नामांकन सुविधा देती हैं।

16. सुरक्षा जमा लॉकर तक पहुंच / सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुएं लौटाना - उत्तरजीवी / नामिती/ कानूनी वारिस

लॉकर किराएदार / वस्तुओं के जमाकर्ता की मृत्यु पर मृत लॉकर किराएदार के नामिती / सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं के जमाकर्ता के नामिती (जहां ऐसा नामांकन किया गया है) या मृतक के उत्तरजीवी (जहां लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तक उत्तरजीविता खंड के अंतर्गत

पहुंच दी गयी है) से लॉकर की सामग्री / सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तक पहुंच के लिए प्राप्त अनुरोध पर बैंक सामान्यतः जमा खातों के लिए बतायी गयी पूर्वोक्त विधि को आवश्यक परिवर्तनों सहित अपनाएंगे। तथापि इस संबंध में व्यापक दिशानिर्देश निम्नानुसार हैं :

16.1 सुरक्षित जमा लॉकर तक पहुंच/सुरक्षित अभिरक्षा की वस्तुओं को लौटाना - (उत्तरजीवी / नामिती खंड सहित)

16.1.1 यदि एकल लॉकर किरायेदार किसी व्यक्ति को नामांकित करता है तो बैंकों को एकल किरायेदार की मृत्यु होने की स्थिति में ऐसे नामिती को लॉकर तक पहुंच तथा लॉकर की वस्तुओं को निकालने की स्वतंत्रता प्रदान करनी चाहिए। यदि संयुक्त हस्ताक्षरों के अंतर्गत लॉकर के परिचालन के अनुदेशों के साथ लॉकर को संयुक्त रूप से किराये पर लिया गया था तथा लॉकर के किरायेदार (किरायेदारों) ने किसी व्यक्ति (व्यक्तियों) को नामांकित किया है तो लॉकर के किसी एक किरायेदार की मृत्यु होने की स्थिति में बैंक को उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) तथा नामिती (नामितियों) को संयुक्त रूप से लॉकर तक पहुंच तथा लॉकर की वस्तुओं को निकालने की स्वतंत्रता प्रदान करनी चाहिए। यदि लॉकर को उत्तरजीविता खंड के साथ संयुक्त रूप से किराये पर लिया गया था तथा किरायेदारों ने अनुदेश दिया था कि "इनमें से कोई एक या उत्तरजीवी", "कोई एक या उत्तरजीवी" अथवा "पहला अथवा उत्तरजीवी" अथवा किसी अन्य उत्तरजीविता खंड के अनुसार लॉकर तक पहुंच दी जाए तो लॉकर के एक अथवा अधिक किरायेदारों की मृत्यु होने की स्थिति में बैंक को संबंधित अधिदेश का पालन करना चाहिए।

16.1.2 तथापि लॉकर की वस्तुएं को लौटाने के पूर्व बैंकों को निम्नलिखित सावधानी बरतनी चाहिए :

(क) बैंक को उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) / नामिती (नामितियों) की पहचान स्थापित करने में तथा लॉकर के किरायेदार की मृत्यु के तथ्य को समुचित दस्तावेजी साक्ष्य प्राप्त करके सत्यापित करने के लिए उचित सावधानी तथा सतर्कता बरतनी चाहिए।

(ख) बैंक को यह जानने के लिए गंभीर प्रयास करना चाहिए कि बैंक को क्या मृत व्यक्ति के लॉकर तक पहुंच देने से रोकने वाला किसी सक्षम न्यायालय का आदेश है।

(ग) बैंकों को उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) / नामिती (नामितियों) को यह स्पष्ट करना चाहिए कि उन्हें केवल लॉकर के मृत किरायेदार के विधि वारिसों के न्यासी के रूप में लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं तक पहुंच दी गयी है अर्थात् उन्हें इस तरह प्रदान की गयी पहुंच से उक्त उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) / नामिती (नामितियों) के विरुद्ध किसी व्यक्ति के अधिकार अथवा

दावे पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा। बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी वस्तुओं की वापसी के लिए इसी तरह की क्रियाविधि का पालन करना चाहिए। बैंक नोट करें कि एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में जमा की गयी वस्तुओं के मामले में नामांकन सुविधा उपलब्ध नहीं है।

16.1.3 बैंकों को यह ध्यान में रखना चाहिए कि चूंकि उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) / नामिती (नामितियों) को पूर्ववर्ती शर्तों के अधीन दी गयी पहुंच का अर्थ होगा बैंक की देयता का पूर्ण निर्वहन, इसलिए विधिक अभ्यावेदन प्रस्तुत करने का आग्रह करना अनावश्यक तथा अवांछित है और उससे उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) / नामिती (नामितियों) को ऐसी असुविधा होती है जिससे बचा जा सकता है और इसलिए यह पर्यवेक्षी दृष्टि से गंभीर अनुचितता हो जाएगी। अतः ऐसे मामले में मृत लॉकर किरायेदार / सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं के जमाकर्ता के उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) / नामिती (नामितियों) को पहुंच देते समय बैंकों को उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रशासन-पत्र अथवा प्रोबेट, आदि प्रस्तुत करने का आग्रह करने अथवा उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) / नामिती (नामितियों) से कोई क्षतिपूर्ति बांड अथवा जमानत प्राप्त करने से बचना चाहिए।

16.2 सुरक्षा जमा लॉकर तक पहुंच/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं को लौटाना - (उत्तरजीवी / नामिती खंड के बिना)

यह अत्यधिक ज़रूरी है कि लॉकर के किरायेदार (किरायेदारों) के विधिक वारिस (वारिसों) को असुविधा तथा अनावश्यक कठिनाई न हो। उस मामले में जहां लॉकर के मृत किरायेदार ने नामांकन नहीं किया है अथवा जहां संयुक्त किरायेदारों ने कोई ऐसे अधिदेश नहीं दिये हैं जिससे एक स्पष्ट उत्तरजीविता खंड द्वारा एक अथवा अधिक उत्तरजीवियों को पहुंच दी जा सके, वहां बैंकों को चाहिए कि वे लॉकर के मृत किरायेदार के विधिक वारिस (वारिसों) / विधिक प्रतिनिधियों को पहुंच प्रदान करने के लिए अपने विधि परामर्शदाताओं के साथ विचार-विमर्श कर तैयार की गई एक ग्राहक सहायक क्रियाविधि अपनाएं।

बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी वस्तुओं के मामले में भी समान क्रियाविधि का पालन किया जाए।

16.3 वस्तुओं की सूची (इन्वेंटरी) तैयार करना

16.3.1. क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को 29 मार्च 1985 की अधिसूचना बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 38/सी-233 ए-83 में सूचित किए गए अनुसार सुरक्षित अभिरक्षा में रखी हुई वस्तुओं को वापस करने से पूर्व / सुरक्षा जमा लॉकर की वस्तुओं को निकालने की अनुमति देने से पूर्व एक वस्तु सूची तैयार

करनी चाहिए। यह सूची उपर्युक्त अधिसूचना के साथ संलग्न उपयुक्त फॉर्म में अथवा परिस्थिति के अनुसार यथासंभव मिलते-जुलते फॉर्म के अनुसार होगी। उपर्युक्त अधिसूचना की एक प्रतिलिपि इस परिपत्र के **अनुबंध III** के रूप में दर्शाई गई है।

16.3.2 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को उनके पास सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गये अथवा लॉकर में मिले हुए सील बंद / बंद पैकेट नामिती (नामितियों) तथा उत्तरजीवी लॉकर के किरायेदार / सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तु के जमाकर्ताओं को वापस करते समय उन्हें खोलने की आवश्यकता नहीं है।

16.3.3 इसके अलावा, यदि नामिती / उत्तरजीवी/ विधिक वारिस लॉकर का उपयोग जारी रखना चाहता / चाहते हैं तो बैंक नामिती (नामितियों) / उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) / विधिक वारिस (वारिसों) के साथ एक नयी संविदा कर सकते हैं और नामिती (नामितियों) / विधिक वारिस (वारिसों) के संबंध में 'अपने ग्राहक को जानिए' (केवाइसी) मानदंडों का अनुपालन भी करना चाहिए।

17. एक शाखा से दूसरी शाखा में खाते का अंतरण

17.1 एक शाखा से दूसरी शाखा में खाते के अंतरण के संबंध में ग्राहक से प्राप्त 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।

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

17.3 जब किसी कार्यालय को किसी ग्राहक से दूसरे कार्यालय से उसके खाते के अंतरण के संबंध में कोई पूछताछ प्राप्त हुई 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।

18. ग्राहकों द्वारा बैंक बदलना

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों 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।

19. केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड के अधिकारियों के साथ समन्वयन

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

20. 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 बैंकों को राज्य सरकार की अधिसूचना के लिए प्रतीक्षा करने की आवश्यकता नहीं है।

21. विविध

21.1 रविवार को बैंकिंग

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को साप्ताहिक हाट के दिन अपनी ग्रामीण शाखाएं खुली रखनी चाहिए ।

21.2 ग्राहकों के स्थायी अनुदेश स्वीकार करना

सभी चालू और बचत बैंक खातों के संबंध में स्थायी अनुदेश बेहिचक 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 ।

21.3 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 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक योजनाएं बना सकते हैं ।

21.4 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 अगले उच्चतर रुपये में पूर्णांकित किये जाने 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, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहकों द्वारा जारी चेकों / ड्राफ्ट में यदि एक रुपये का भाग (फ्रेक्शन) हो तो उसे अस्वीकृत या नकारा नहीं जाना चाहिए ।

22. बैंकों में ग्राहक सेवा संबंधी विभिन्न कार्यदल / समितियां - सिफारिशों का कार्यान्वयन

ग्राहक सेवा पर विभिन्न कार्यदलों / समितियों की सिफारिशों के कार्यान्वयन में बैंक द्वारा की गयी प्रगति पर नजर रखने के लिए क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक वर्तमान की बैंकिंग के संदर्भ में सार्थक सिफारिशों की जांच कर सकते हैं और उनका कार्यान्वयन जारी रख सकते हैं । क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 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 ।

23. ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को चाहिए कि वे ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता के विभिन्न प्रावधानों का अनुसरण करें, जिसके कार्यान्वयन पर भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआइ) द्वारा निगरानी रखी जाती है ।

अनुबंध - I

(देखें पैरा 6.3.1)

व्यापक सूचना पत्र का फार्मेट

(दि----- तक अद्यतन)

क. ग्राहक सेवा संबंधी सूचना :

- (i) हमने शाखा में जमाराशियों और विदेशी मुद्रा दरों 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 चेकों की राशि तत्काल जमा करते हैं (कृपया चेक वसूली नीति देखें)।

(viii) बैंक का बीपीएलआर (बेंचमार्क मूल उधार दर) और उसके प्रभावी होने की तारीख।

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. | नो फ्रिल 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 क्षेत्रीय / आंचलिक प्रबंधक से इस पते पर संपर्क कर सकते हैं, (पता) : -----

(iii) यदि आप हमारे शिकायत निवारण से संतुष्ट नहीं हैं तो आप बैंकिंग लोकपाल से निम्न पते पर संपर्क कर सकते हैं: (नाम, पता, टेलीफोन क्र. और ई-मेल पता दिया जाए)

घ. उपलब्ध अन्य सेवाएं :

i) हम प्रत्यक्ष कर वसूली स्वीकार करते हैं। (कृपया चालान पर पीएएन /टीएएन का उल्लेख करें। चालान ड्रॉप बॉक्स में न डालें)।

ii) हम सार्वजनिक भविष्य निधि खाते खोलते हैं।

iii) वरिष्ठ नागरिक बचत योजना, 2004 यहां परिचालित है।

iv) भारत सरकार और राज्य सरकार द्वारा प्रायोजित, प्रधानमंत्री रोजगार योजना / अन्य योजनाएं यहाँ परिचालित हैं (यदि बैंक द्वारा परिचालित की जाती हैं तो)।

v) हम लघु उद्योग ऋण / उत्पाद प्रदान करते हैं।

vi) हम किसान क्रेडिट कार्ड जारी करते हैं।

vii) हम बुनियादी बचत बैंक जमा खाते खोलते हैं।

viii) प्रधानमंत्री की राहत निधि के लिए दान की राशि यहाँ स्वीकार की जाती है।

ड पुस्तिका के रूप में उपलब्ध जानकारी :

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

- (i) उपर्युक्त (क) से (घ) 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 डिज़ाइन 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।
- (vii) उचित व्यवहार संहिता / ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता।

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 :

अनुबंध - II

(देखें पैरा 6.4)

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 | | | | | | |
| ब. | | अनिवासी | | | | | | |
| | क. | एनआरओ | | | | | | |
| | ख. | एनआरई | | | | | | |
| 2. मीयादी जमा | | | | | | | | |
| अ. | देशीय | | ब्याज दर | | | | | |
| | आवधिक जमा (सभी परिपक्वताएं) | | 15 लाख रुपये से कम की जमाराशियां | 15 लाख रुपये और उससे अधिक की जमाराशियां | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| ब. | | अनिवासी खाते | | | | | | |
| | क. | एनआरओ (सभी परिपक्वताएं) | | | | | | |
| | ख. | एनआरई (सभी परिपक्वताएं) | | | | | | |
| | | | | ब्याज दर | | | | |
| | | | | 1 वर्ष तथा उससे अधिक लेकिन 2 वर्ष से कम | 2 वर्ष और उससे अधिक लेकिन 3 वर्ष से कम | 3 वर्ष और उससे अधिक लेकिन 4 वर्ष से कम | 4 वर्ष और उससे अधिक लेकिन 5 वर्ष से कम | 5 वर्ष के लिए (अधिकतम) |
| | ग. | एफसीएनआर(बी) | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|------|--------|--|--|--|--|--|
| | | i) | यूएसडी | | | | | |
| | | ii) | जीबीपी | | | | | |
| | | iii) | इयूआर | | | | | |
| | | iv) | सीएडी | | | | | |
| | | v) | एयूडी | | | | | |

| ऋण | | | | | | | |
|----|--------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------|
| | | | ब्याज दर | प्रक्रिया प्रभार | | | |
| 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 | ... वर्षों में चुकौती | ... वर्षों से अधिक | भारत में अध्ययन |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|------------|--|------------|---------------------------------|
| | | | | में चुकौती | | में चुकौती | 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 चेकों के नकारने के लिए | | | |
| | | | | |
| 7. | चेकबुक जारी करना | | | |
| 8. | बेबाकी प्रमाण पत्र | | | |

(देखें पैरा 16.3)

बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी.38/सी.233ए-85

29 मार्च 1985

अधिसूचना

बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45 जेडसी की उप धारा (3) तथा धारा 45 जेई की उप धारा (4) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक एतद्वारा निदेश देता है कि सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी वस्तुएं लौटाने से पहले तैयार की जानेवाली वस्तु सूची तथा सुरक्षा लॉकर से सामान हटाने की अनुमति देने से पहले तैयार की जानेवाली वस्तु सूची संलग्न उपयुक्त फार्म में अथवा परिस्थिति की अपेक्षानुसार इससे मिलते-जुलते फार्म में होगी।

ह/-

(ए. घोष)

उप गवर्नर

बैंकिंग कंपनी के साथ सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी वस्तुओं की सूची का फार्म

[बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45 जेड सी (3)]

शाखा के साथ श्री/श्रीमती ----- (मृतक) द्वारा दिनांक -----
- के करार/ रसीद के अंतर्गत सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी वस्तुओं की निम्नलिखित वस्तु सूची
आज 20----- के ----- माह के ----- दिवस पर बनायी गयी।

| क्र. सं. | सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं का विवरण | यदि कोई विशेष पहचान के विवरण हो तो, उसके ब्योरे |
|----------|--|---|
| | | |
| | | |

उपर्युक्त वस्तु सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में बनायी गयी :

1. श्री/श्रीमती ----- (नामिती) श्री/श्रीमती -----
(नाबालिग नामिती की ओर से नियुक्त)

पता -----या पता -----

हस्ताक्षर ----- हस्ताक्षर -----

1. मैं श्री/श्रीमती ----- (नामिती/नाबालिग नामिती की ओर से नियुक्त)
एतद्वारा उक्त वस्तु सूची की प्रतिलिपि सहित उक्त वस्तु सूची में शामिल वस्तुओं की प्राप्ति सूचना देता/देती हूँ ।

श्री/श्रीमती ----- (नामिती) श्री/श्रीमती -----
(नाबालिग नामिती की ओर से नियुक्त)

हस्ताक्षर ----- हस्ताक्षर -----

तारीख और स्थान ----- तारीख और स्थान -----

बैंकिंग कंपनी से किराये पर लिए गए सुरक्षा लॉकर की वस्तुओं की सूची का फार्म

[बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45 जेडई (4)]

----- स्थित ----- शाखा के सुरक्षा जमा वॉल्ट में स्थित
सुरक्षा लॉकर संख्या ----- जो

* मृतक श्री/श्रीमती ----- द्वारा अपने एकल नाम में किराये पर लिया गया था।

* (i) श्री/श्रीमती ----- मृतक

(ii) ----- द्वारा संयुक्त रूप से किराये पर लिया गया था

(iii) -----

की वस्तुओं की निम्नलिखित वस्तु सूची आज दिनांक ----- माह -----
--- वर्ष ----- को बनायी गयी ।

| क्र.सं. | सुरक्षा लॉकर में रखी वस्तुओं का ब्योरा | यदि कोई अन्य पहचान हो तो, उसके ब्योरे |
|---------|--|---------------------------------------|
| | | |
| | | |

वस्तु सूची बनाने के प्रयोजन से लॉकर का उपयोग करने के लिए नामिती / तथा उत्तरजीवी वारिसों को अनुमति दी गयी ।

- जिन्होंने लॉकर की चाबी दी।
- उसके / उनके निर्देशों के अनुसार लॉकर को तोड़ कर खोला गया।

उपर्युक्त वस्तु सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में बनायी गयी:

1. श्री/श्रीमती ----- (नामिती) -----
पता ----- (हस्ताक्षर)

या

1. श्री/श्रीमती ----- (नामिती) -----
पता ----- (हस्ताक्षर)

और

श्री/श्रीमती -----
पता ----- (हस्ताक्षर)

श्री/श्रीमती -----
(हस्ताक्षर)

पता ----- संयुक्त रूप में किराये पर लेनेवालों में से जीवित
व्यक्ति

2. गवाहों के नाम, पते और हस्ताक्षर

* में श्री/श्रीमती ----- (नामिती)

* मैं/हम श्री/श्रीमती ----- (नामिती) श्री/श्रीमती -----
----- तथा श्री/श्रीमती ----- जो संयुक्त रूप से
लॉकर किराये पर लेने वालों के उत्तरजीवी हैं, एतद्वारा उक्त वस्तु सूची की प्रतिलिपि सहित उक्त
वस्तु सूची में सूचीबद्ध सुरक्षा लॉकर की सामग्री तथा उक्त सूची से निकाली गयी वस्तुओं की प्राप्ति
सूचना देता हूँ/देती हूँ/देते हैं ।

श्री/श्रीमती ----- (नामिती) श्री/श्रीमती -----
(उत्तरजीवी)

हस्ताक्षर -----

हस्ताक्षर -----

तारीख और स्थान -----

श्री/श्रीमती -----

(उत्तरजीवी)

हस्ताक्षर -----

तारीख और स्थान -----

(* जो लागू नहीं हो उसे काट दें)