



ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र

30 जून 2010 तक अद्यतन

भारतीय रिज़र्व बैंक
बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

ग्राहक हमारे परिसर में सबसे महत्वपूर्ण आगन्तुक है।

वह हम पर आश्रित नहीं है,
हम उस पर आश्रित हैं।

वह हमारे काम के बीच व्यवधान नहीं है,

बल्कि वही हमारे कार्यों का प्रयोजन है ।

वह हमारे कारोबार के लिए बाहरी व्यक्ति नहीं है,
बल्कि वह इसका हिस्सा है ।

उसे सेवा देकर हम उस पर कोई कृपा नहीं कर रहे हैं,
बल्कि सेवा का मौका देकर वह हम पर कृपा कर रहा है ।

- महात्मा गाँधी

ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र

विषय-वस्तु

पैरा सं.	ब्योरे	पृष्ठ सं.
1.	प्रस्तावना	1
	1.1 सामान्य - शाखाओं के सामान्य प्रबंधन के लिए नीति	2
2.	ग्राहक सेवा : संस्थागत ढांचा	3
	2.1 बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति	3
	2.1.1 ग्राहक सेवा समिति की भूमिका	3
	2.1.2 बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत दिए गए अधिनिर्णयों के कार्यान्वयन की निगरानी करना	3
	2.2 ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति	4
	2.3 शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समितियां	5
	2.4 ग्राहक सेवा के लिए केंद्रीय (नोडल) विभाग/अधिकारी	5
3.	ग्राहक सेवा पर बोर्ड अनुमोदित नीतियां	5
	3.1 व्यापक जमा नीति	6
	3.2 चेक वसूली नीति	6
	3.3 ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति	6
	3.4 ग्राहक शिकायत निवारण नीति	6
	3.5 नीतियों का प्रचार-प्रसार करना	6
4.	वित्तीय समावेशन	7
	4.1 मूलभूत बैंकिंग 'नो-फ्रिल्स' खाता	7
	4.2 सूचना प्रौद्योगिकी (आइटी) समर्थित वित्तीय समावेशन	7
	4.3 त्रैभाषिक रूप में मुद्रित सामग्री	8
5.	जमा खाते खोलना/उनका परिचालन	8
	5.1 व्यक्ति संबंधी खातों के लिए ग्राहक पहचान क्रियाविधि	8
	5.2 बचत बैंक संबंधी नियमावली	8
	5.3 जमाकर्ताओं के फोटोग्राफ	8
	5.4 बचत बैंक खातों में न्यूनतम जमा शेष	9
	5.5 समाशोधन बंद होने के दौरान स्थानीय चेक, ड्राफ्ट आदि की खरीद	9

5.6	खाता विवरण/पास बुक	10
	5.6.1 बचत बैंक खाताधारकों (व्यक्ति) को पास बुक जारी करना	10
	5.6.2 पासबुक अद्यतन बनाना	10
	5.6.3 पासबुकों/खाता विवरणों में प्रविष्टियां	10
	5.6.4 बचत बैंक पासबुक रखना : सावधानियां	11
	5.6.5 मासिक खाता विवरण प्रदान करना	11
	5.6.6 पासबुकों/खाता विवरणों में शाखा का पता/टेलीफोन नंबर	11
5.7	चेक बुक जारी करना	12
	5.7.1 बड़ी संख्या में चेक बुक जारी करना	12
	5.7.2 किसी भी भाषा में चेक लिखना	12
	5.7.3 कूरियर से चेक बुक भेजना	12
	5.7.4 राष्ट्रीय कैलेंडर (शक संवत) के अनुसार लिखी तारीख वाले चेकों को अदायगी के लिए स्वीकार करना	12
5.8	मीयादी जमा खाता	13
	5.8.1 मीयादी जमा रसीदें जारी करना	13
	5.8.2 जमा रसीदों की अंतरणीयता	13
	5.8.3 जमाराशियों का निपटान	13
	5.8.4 ब्याज दरों में हुए परिवर्तन अधिसूचित करना	13
	5.8.5 मीयादी जमाराशियों पर ब्याज का भुगतान - ब्याज - गणना की पद्धति	13
	5.8.6 मीयादी जमाराशियों का अवधिपूर्व आहरण	14
	5.8.7 अतिदेय जमाराशियों का नवीकरण	14
	5.8.8 संयुक्त खाताधारकों के नाम/नामों को जोड़ना अथवा हटाना	14
	5.8.9 बैंक ाटं द्वारा अवरोधित खातों पर ब्याज की अदायगी	15
5.9	काउंटर पर नकदी स्वीकार करना	15
5.10	माता के संरक्षण में नाबालिग के नाम खाता खोलना	16
5.11	चालू खाता खोलना - अनुशासन की आवश्यकता	17
5.12	एटीएम की असफलता के बाद लेनदेन का मिलान - समय सीमा	17
5.13	एटीएम से संबंधित शिकायतें दर्ज करना	18
6.	सेवा प्रभार लगाना	18
6.1	बैंकों द्वारा सेवा प्रभागों का निर्धारण	18
6.2	बैंक प्रभागों का औचित्य सुनिश्चित करना	18
7.	काउंटरो पर सेवा	18

	7.1	बैंक शाखाओं के बैंकिंग के घंटे/कार्य दिवस	18
	7.2	बैंकिंग घंटों में परिवर्तन	19
	7.3	कार्य के घंटों का प्रारंभ/विस्तार	19
	7.4	नकदी से इतर बैंकिंग लेनदेनों के लिए कारोबार के विस्तारित घंटे	20
8.	ग्राहकों को मार्गदर्शन तथा सूचना का प्रकटीकरण		21
	8.1	ग्राहकों की सहायता/का मार्गदर्शन	21
	8.2	समय मानदंड प्रदर्शित करना	21
	8.3	बैंकों द्वारा सूचना/जानकारी प्रदर्शित करना - व्यापक सूचना पट्ट	21
		8.3.1 सूचना पट्ट	22
		8.3.2 पुस्तिकाएं/प्रचार सामग्री	23
		8.3.3 वेबसाइट	23
		8.3.4 जानकारी प्रदर्शित करने के अन्य साधन	23
		8.3.5 अन्य मामले	24
	8.4	ब्याज दरों और सेवा प्रभारों से संबंधित सूचना का प्रदर्शन - दरें एक नज़र में	24
	8.5	पब्लिक डोमेन में बैंकों द्वारा जानकारी का प्रकटीकरण	24
9.	बूढ़े और अक्षम व्यक्तियों द्वारा खातों का परिचालन		25
	9.1	बीमार/बूढ़े/अक्षम, पेन्शन से इतर खाताधारकों को सुविधाएं	25
	9.2	बीमार/बूढ़े/अक्षम खाताधारकों के प्रकार	26
	9.3	परिचालनगत क्रियाविधि	26
	9.4	दोनों हाथ गंवा देने के कारण हस्ताक्षर न कर सकनेवाले व्यक्ति के मामले में भारतीय बैंक संघ की राय	26
	9.5	बैंक शाखाओं/एटीएम को विकलांगताग्रस्त व्यक्तियों की पहुंच के अनुरूप बनाने की आवश्यकता	27
10.	दृष्टिहीन व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना		27
	10.1	विकलांग व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त के फैसले के आधार पर भारतीय बैंक संघ द्वारा बनाए गए दिशानिर्देश	28
	10.2	दृष्टि संबंधी अशक्तता से पीड़ित व्यक्तियों की सुविधा के लिए ब्रेल की-पैड वाला टॉकिंग एटीएम	28
11.	ऑटिज़्म, दिमागी पक्षाघात, मानसिक मंदन तथा बहुविध विकलांगता वाले विकलांग व्यक्तियों को अधिकार प्रदान करनेवाले राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के तहत जारी विधिक संरक्षण प्रमाणपत्र		28
	11.1	ऑटिज़्म, 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	29
12.	विप्रेषण		29

	12.1	50,000/- रु. और उससे अधिक के मूल्य की निधियों का विप्रेषण	29
	12.2	मांग ड्राफ्ट	29
		12.2.1 मांग ड्राफ्ट जारी करना	29
		12.2.2 ड्राफ्ट का नकदीकरण	30
		12.2.3 मांग ड्राफ्ट की अनुलिपि (डुप्लिकेट) जारी करना	30
13.		चेक ड्राफ्ट बॉक्स सुविधा	31
14.		लिखतों की वसूली	31
	14.1	चेक वसूली संबंधी नीतियों का निर्धारण	31
		14.1.2 व्यापक सिद्धांत	32
		14.1.3 चेक समाशोधन में विलंब - राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निपटान आयोग के समक्ष 2006 का मामला सं. 82	32
	14.2	परेषण में /समाशोधन प्रक्रिया में/अदाकर्ता बैंक की शाखा में खोए हुए चेक/लिखत	33
	14.3	वसूली के लिए बिल	33
		14.3.1 बिलों की वसूली में विलंब के लिए ब्याज का भुगतान	34
15.		चेकों को नकारना - क्रियाविधि	34
	15.1	नकारे गये चेकों को लौटाना	34
	15.2	नकारे गये चेकों के लौटाने/प्रेषण के लिए क्रियाविधि	35
	15.3	नकारे गये चेकों के बारे में जानकारी	35
	15.4	एक करोड़ रुपये तथा उससे अधिक मूल्य के चेकों को बारंबार नकारने की घटना पर कार्रवाई करना	35
	15.5	एक करोड़ रुपये से कम मूल्य के चेकों को बारंबार नकारने की घटना पर कार्रवाई करना	36
	15.6	सामान्य	36
	15.7	नकारे गए चेकों पर कार्रवाई करने के लिए समुचित क्रियाविधि बनाना	36
16.		शिकायतों का निपटान तथा ग्राहक सेवा में सुधार	37
	16.1	शिकायत/सुझाव पेट्री	37
	16.2	शिकायत बही/रजिस्टर	37
	16.3	शिकायत फार्म	37
	16.4	शिकायतों का विश्लेषण और प्रकटन - शिकायतों/ कार्यान्वयन न किये गये बैंकिंग लोकपाल के अधिनिर्णयों का वित्तीय परिणामों के साथ प्रकटन	38
	16.5	शिकायत निवारण प्रणाली	39
	16.6	शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा	40

17.	कपटपूर्ण या अन्य प्रकार के लेनदेन के कारण त्रुटिपूर्ण नामे		41
	17.1	बैंकों द्वारा सतर्कता	41
	17.2	ग्राहक को क्षतिपूर्ति देना	41
18.	सुरक्षित जमा लॉकर/सामानों की सुरक्षित अभिरक्षा सुविधा		42
	18.1	लॉकरों का आबंटन	42
		18.1.1 लॉकर आबंटन को सावधि जमाराशियां रखने से जोड़ा जाना	42
		18.1.2 लॉकरों की जमानत के लिए सावधि जमा	42
		18.1.3 लॉकरों की प्रतीक्षा सूची	42
		18.1.4 करार की एक प्रति देना	43
	18.2	सुरक्षा जमा लॉकरों से संबंधित सुरक्षा पहलू	43
		18.2.1 सेफ डिपॉजिट वाल्ट/लॉकरों का परिचालन	43
		18.2.2 लॉकर के आबंटन हेतु ग्राहक संबंधी उचित सतर्कता/परिचालन में न रहे लॉकरों के संबंध में उपाय	43
	18.3	पहचान कूट उत्कीर्ण (एम्बॉस) करना	44
19.	नामांकन सुविधा		44
	19.1	कानूनी प्रावधान	44
		19.1.1 बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 के प्रावधान	44
		19.1.2 बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली, 1985	44
		19.1.3 सुरक्षित जमा लॉकर/वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा के संबंध में नामांकन सुविधा	45
		19.1.4 नामांकन सुविधा - एकल स्वामित्व वाले प्रतिष्ठान	45
	19.2	एकल जमा खातों में नामांकन सुविधा	45
	19.3	नामांकन की प्राप्ति-सूचना	46
	19.4	नामांकन को पंजीकृत करना	46
	19.5	पास-बुक, जमा रसीद आदि में 'नामांकन पंजीकृत' लिखना तथा पास-बुक/मीयादी जमा रसीदों में नामिती का नाम दर्शाना	47
	19.6	बचत बैंक खाते और पेंशन खाते के लिए अलग नामांकन	47
	19.7	नामांकन सुविधा - कुछ स्पष्टीकरण	47
		19.7.1 जमाराशियों के संबंध में नामांकन सुविधा	47
		19.7.2 सुरक्षित जमा लॉकरों/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं हेतु नामांकन	48
	19.8	ग्राहकों के लिए मार्गदर्शन और प्रचार-प्रसार -नामांकन/उत्तरजीविता शर्त के लाभ के संबंध में ग्राहकों को शिक्षित करना	48
20.	मृत जमाकर्ताओं के संबंध में दावों का निपटान - क्रियाविधि का सरलीकरण		49

	20.1	उत्तरजीवी/नामिती के खंड वाले खाते	49
	20.2	उत्तरजीवी/नामिती खंड के बिना खाते	50
	20.3	मीयादी जमा खातों की अवधिपूर्व समाप्ति	50
	20.4	मृत जमाकर्ता के नाम निरंतर प्राप्त हो रही जमाराशि के संबंध में क्रियाविधि	51
	20.5	मृत जमाकर्ता के जमा खाते में देय ब्याज	51
	20.6	दावों के निपटान के लिए समय सीमा	51
21.		सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तक पहुंच - उत्तरजीवी/नामिती/कानूनी वारिसों को सुरक्षित अभिरक्षा की वस्तुएं लौटाना	52
	21.1	सुरक्षित जमा लॉकर तक पहुंच/सुरक्षित वस्तुओं को लौटाना (उत्तरजीवी/नामिती खंड सहित)	52
	21.2	सुरक्षित जमा लॉकर तक पहुंच/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं को लौटाना (उत्तरजीवी/नामिती खंड के बिना)	53
	21.3	वस्तुओं की सूची तैयार करना	53
	21.4	सरलीकृत परिचालन प्रणालियां/क्रियाविधियां	54
	21.5	ग्राहक मार्गदर्शन तथा प्रचार-प्रसार	54
22.		गुमशुदा व्यक्तियों के संबंध में दावों का निपटान	55
23.		मृतक उधारकर्ता की अन्य आस्तियों को उनके कानूनी वारिसों को दिया जाना	55
24.		बैंकों में अदावी जमाराशियां/निक्रिय खाते	56
25.		ग्राहक गोपनीयता संबंधी दायित्व	58
	25.1	अन्य उत्पाद बेचने के प्रयोजन से ग्राहकों से सूचना एकत्रित करना	58
26.		एक शाखा से दूसरी शाखा में खाते का अंतरण	59
27.		ग्राहकों द्वारा बैंक बदलना	59
28.		केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड के अधिकारियों के साथ समन्वय	59
29.		परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 के अंतर्गत छुट्टी की घोषणा	59
30.		विविध	60
	30.1	रविवार को बैंकिंग	60
	30.2	ग्राहकों के स्थायी अनुदेश स्वीकार करना	60
	30.3	छोटी राशियों के बेजमानती ओवरड्राफ्ट	60
	30.4	लेनदेन को पूर्णांकित करना	60
31.		बैंकों में ग्राहक सेवा संबंधी विभिन्न कार्यदल/समितियां - सिफारिशों का कार्यान्वयन	61
32.		ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता के संबंध में बीसीएसबीआई की संहिता	61

अनुबंध

अनुबंध I.	बैंक प्रभागों का औचित्य सुनिश्चित करने के लिए योजना बनाने वाले कार्यदल की सिफारिशें - (पैरा 6.2)	62
अनुबंध II.	व्यापक सूचना पट्ट का फॉर्मेट (पैरा 8.3.1)	67
अनुबंध III.	दरें एक नज़र में : फॉर्मेट (पैरा 8.4)	69
अनुबंध IV.	सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं की सूची का फॉर्मेट (पैरा 21.3)	73

परिशिष्ट

परिशिष्ट	परिपत्रों की सूची	76
----------	-------------------	----

प्रस्तावना

बैंकिंग उद्योग में ग्राहक सेवा का विशेष महत्व है। भारत की बैंकिंग प्रणाली संभवतः आज ऐसी सबसे बड़ी प्रणाली है जो व्यापक स्तर पर वित्तीय सेवाएं प्रदान कर रही है तथा उन्हें अधिक से अधिक लोगों तक पहुंचाने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर रही है। वित्तीय सेवाओं का आधार दिनोंदिन व्यापक होता जा रहा है। इस वजह से ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर काफी दबाव पड़ रहा है। विशेषकर ग्राहकों की अपेक्षाओं और बढ़ती हुई मांग को पूरा करने में असफलता इस दबाव का मुख्य कारण बन रही है।

देश भर में फैले बड़े शाखा नेटवर्क, लाखों ग्राहक, उत्पादों तथा सेवाओं की विविधता और जटिलता तथा विविध संस्थागत ढांचे के कारण भारत में बैंकिंग परिचालन की जटिलता बढ़ी है जिससे सेवाओं में कमी की शिकायतें बढ़ी संख्या में सामने आ रही हैं। तलवार समिति, गोईपोरिया समिति, तारापोर समिति, आदि जैसी समितियों द्वारा किये गये अध्ययन भी इस बात को इंगित करते हैं कि सहज ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए हमारे कार्यनिष्पादन में और क्रियाविधियों में सुधार लाये जाने की आवश्यकता है।

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

भारत में बैंकिंग कारोबार के लिए विनियामक ढांचे का केंद्र बिन्दु है जमाकर्ताओं का हित। व्यापक रूप से यह महसूस किया जा रहा है कि मांग करने पर भी ग्राहक को संतोषजनक सेवा नहीं मिलती और जमाकर्ता को उसके अधिकारों से पूर्णतः वंचित रखा गया है। अतः इस प्रवृत्ति को बदलने तथा जमाकर्ता को उसके अधिकार देने की प्रक्रिया प्रारंभ करने की आवश्यकता है।

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

बैंक की सभी 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 काउंटरों पर अंग्रेजी, हिंदी तथा संबंधित क्षेत्रीय भाषा में संकेतक (इंडीकेटर) बोर्ड प्रदर्शित करना। बैंक की अर्ध-शहरी तथा ग्रामीण शाखाओं में लगे व्यावसायिक पोस्टर भी संबंधित क्षेत्रीय भाषाओं में होने चाहिए।

(घ) कर्मचारियों के ग्राहकों के प्रति अच्छे व्यवहार को सुनिश्चित करने तथा उनके लेनदेन करने के लिए ग्राहकों को सहायता प्रदान करने के लिए भ्रमण अधिकारी नियोजित करना।

(ङ) ग्राहकों को हिंदी, अंग्रेजी तथा संबंधित क्षेत्रीय भाषाओं में बैंक में उपलब्ध सेवा तथा सुविधाओं के सभी ब्योरे देनेवाली पुस्तिकाएं देना।

(च) ग्राहकों के साथ व्यवसाय करते समय बैंकों द्वारा हिंदी तथा क्षेत्रीय भाषाओं का उपयोग करना जिसमें ग्राहकों के साथ संप्रेषण शामिल हैं।

(छ) शाखाओं में विद्यमान सुरक्षा प्रणाली की समीक्षा करना और 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 ग्राहक सेवा उन्मुख प्रशिक्षण देना। सेवा प्रदान करने के स्थान पर नियोजित स्टाफ को बैंकिंग के तकनीकी क्षेत्रों में प्रशिक्षण देना। जॉब कार्ड से भ्रमण संकाय सदस्यों से वीडियो कॉन्फरेंसिंग जैसे प्रशिक्षण सेवा प्रदान करने के विभिन्न नए तरीके अपनाना।

(त) शाखाओं में दी जानेवाली सेवा की गुणवत्ता का वास्तविक आकलन करने के लिए नियंत्रक कार्यालयों/मुख्य कार्यालय के वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा आवधिक अंतरालों पर शाखाओं के दौरे करना।

(थ) ग्राहक सेवा की दृष्टि से सर्वोत्कृष्ट शाखाओं को वार्षिक पुरस्कार देकर/चल शील्ड देकर पुरस्कृत करना।

(द) ग्राहक सेवा लेखा परीक्षा, ग्राहक सर्वेक्षण।

(ध) ग्राहकों के साथ मिलकर ग्राहक सेवा के उन्नयन के लिए कार्रवाई के मुद्दों को निर्धारित करने हेतु विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के साथ बातचीत करने के लिए ग्राहक संपर्क कार्यक्रम तथा आवधिक बैठकें आयोजित करना।

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

(प) क्वालिटी 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

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 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 मृत 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 विभिन्न राज्यों के 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 शीर्ष 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 ।

2.2 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। अतः सीपीपीएपीएस ने सिफारिश की कि तदर्थ समितियों को ग्राहक सेवा पर स्थायी समितियों में परिवर्तित किया जाए ।

उपर्युक्त सिफारिश के आधार पर बैंकों को मौजूदा तदर्थ समितियों को ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति में परिवर्तित करना होगा । तदर्थ समितियों को जब विभिन्न विभागों की कार्यपद्धति की जानकारी रखनेवाली स्थायी समिति के रूप में परिवर्तित किया जाएगा तब वे कार्यान्वयन प्रक्रिया को संचालित करनेवाली तथा संबंधित प्रतिसूचना देनेवाली व्यष्टि स्तर की कार्यकारी समिति के रूप में कार्य करेंगी और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति इन नए उपक्रमों की निगरानी तथा समीक्षा/संशोधन करेगी । अतः ये दो समितियां परस्पर रूप से एक दूसरे को बल प्रदान करेंगी और एक दूसरे का पोषण करेंगी ।

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

- i) अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक अथवा कार्यपालक निदेशक स्थायी समिति की अध्यक्षता कर सकते हैं तथा उसके सदस्यों के रूप में पदाधिकारियों से इतर व्यक्तियों को शामिल किया जाना चाहिए ताकि बैंक द्वारा दी जानेवाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर एक निष्पक्ष प्रतिसूचना मिल सके ।
- ii) स्थायी समिति को न केवल ग्राहक सेवा पर भारतीय रिजर्व बैंक के अनुदेशों का समय पर तथा प्रभावी अनुपालन सुनिश्चित करने का काम सौंपा जाए बल्कि उसे आवश्यक प्रतिसूचना (फीडबैक) प्राप्त करने का भी कार्य सौंपा जाए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि बैंक के विभिन्न विभागों द्वारा उठाये गये कदम इन अनुदेशों के भाव तथा उद्देश्य के अनुरूप हैं ।
- iii) स्थायी समिति बैंक में प्रचलित प्रथाओं तथा क्रियाविधियों की समीक्षा तथा उन पर आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई निरंतर आधार पर करेगी क्योंकि उद्देश्य को केवल क्रियाविधियों और प्रथाओं के माध्यम से ही कार्यान्वित किया जाता है ।
- iv) स्थायी समिति की कार्य अवधि के दौरान उसके कार्य-निष्पादन पर एक संक्षिप्त रिपोर्ट बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को आवधिक रूप से प्रस्तुत की जाए जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ समीक्षा किए गए क्षेत्र, अभिनिर्धारित तथा सरलीकृत/प्रारंभ की गई क्रियाविधियों/प्रथाओं को दर्शाया गया हो।

तदर्थ समितियों का ग्राहक सेवा पर स्थायी समितियों के रूप में परिवर्तन हो जाने पर स्थायी समिति बैंक के विभिन्न विभागों और बोर्ड/बोर्ड की ग्राहक सेवा समितियों के बीच एक सेतु का काम करेगी ।

2.3 शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समितियां

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 केंद्रीय विभाग/अधिकारी

प्रत्येक बैंक के प्रधान कार्यालय तथा प्रत्येक नियंत्रण कार्यालय में ग्राहक सेवा के लिए एक केंद्रीय विभाग/अधिकारी होना अपेक्षित है जिससे शिकायतकर्ता ग्राहक प्रथमतः संपर्क कर सकें और जिसके साथ बैंकिंग लोकपाल तथा भारतीय रिजर्व बैंक भी संपर्क कर सके।

3. ग्राहक सेवा पर बोर्ड अनुमोदित नीतियां

लाभ, विकास तथा सामाजिक दायत्वां की पूर्ति के साथ-साथ ग्राहक सेवा को बैंकों के प्राथमिक उद्देश्य के रूप में प्रक्षेपित किया जाना चाहिए। बैंकों के पास निम्नलिखित के लिए एक बोर्ड अनुमोदित नीति होनी आवश्यक है।

3.1 व्यापक जमा नीति

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

बैंकों को अपनी प्रौद्योगिकीय क्षमताओं, समाशोधन व्यवस्थाओं के लिए अपनाई गई प्रणालियों तथा प्रक्रियाओं तथा प्रतिनिधियों के माध्यम से वसूली के लिए अन्य आंतरिक व्यवस्थाओं को ध्यान में लेते हुए एक व्यापक तथा पारदर्शी नीति तैयार करनी चाहिए। नीति में निम्नलिखित पहलू शामिल होने चाहिए :

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

नीति तैयार करते समय पैरा 14.1 में दिए गए व्यापक सिद्धांतों को ध्यान में लिया जाए।

3.3 ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

बैंकों के पास उनके बोर्ड द्वारा विधिवत् रूप से अनुमोदित लिखित ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति होनी चाहिए। वे अपनी नीति तैयार करते समय भारतीय बैंक संघ (आइबीए) द्वारा इस संबंध में तैयार की गई मॉडेल नीति का उपयोग कर सकते हैं। बैंकों को अपनी नीति में कम-से-कम निम्नलिखित पहलुओं को शामिल करना चाहिए :

- (क) धोखाधड़ी अथवा अन्य लेनदेन के परिणामस्वरूप गलत नामे डालना
- (ख) वसूली में विलंब के लिए ब्याज का भुगतान
- (ग) डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करने में हुए विलंब के लिए ब्याज का भुगतान

(घ) बैंक की अन्य अप्राधिकृत कार्रवाइयां जिनके कारण ग्राहक को वित्तीय हानि हुई है ।

3.4 ग्राहक शिकायत निवारण नीति

बैंक में बोर्ड द्वारा विधिवत् रूप से अनुमोदित लिखित ग्राहक शिकायत निवारण नीति होनी चाहिए । इस परिपत्र के पैरा 16 में दिए गए व्यापक सिद्धांतों के आधार पर यह नीति तैयार की जाए ।

3.5 नीतियों का प्रचार-प्रसार करना

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

4. वित्तीय समावेशन

4.1 मूलभूत बैंकिंग 'नो-फ्रिल्स' खाता

अधिकाधिक वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को प्राप्त करने की दृष्टि से सभी बैंकों को या तो 'शून्य' अथवा अत्यंत अल्प न्यूनतम शेष तथा प्रभारों वाले मूलभूत बैंकिंग 'नो-फ्रिल्स' खाते उपलब्ध कराने चाहिए जिससे ऐसे खाते आबादी के बड़े भाग को उपलब्ध हो सकें । ऐसे खातों में लेनदेन के स्वरूप तथा संख्या प्रतिबंधित हो सकती है लेकिन इसके बारे में ग्राहक को पारदर्शी रूप से अग्रिम रूप से अवगत किया जाए । सभी बैंक पारदर्शी रूप में सुविधाओं और प्रभारों को दर्शाते हुए ऐसे 'नो-फ्रिल्स' खाते की सुविधा का व्यापक प्रचार-प्रसार करें और अपनी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करें । बैंक द्वारा खोले गए ऐसे जमा खातों की संख्या भारतीय रिज़र्व बैंक को तिमाही आधार पर रिपोर्ट की जाए ।

4.2 सूचना प्रौद्योगिकी (आइटी) समर्थित वित्तीय समावेशन

अधिकाधिक वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए बैंकों द्वारा मूलभूत बैंकिंग 'नो-फ्रिल्स' खाता उपलब्ध कराए जाने के बावजूद वित्तीय समावेशन का लक्ष्य तब तक पूर्णतः प्राप्त नहीं हो सकेगा जब तक बैंक देश के दूरस्थ भागों में बैंकिंग की पहुंच नहीं बढ़ाते हैं । उचित प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हुए सस्ती और अच्छी मूलभूत सुविधाएं देकर और कम परिचालनगत लागत के साथ ऐसा करना होगा । इससे बैंक लेनदेन की लागतों को कम कर सकेंगे ताकि कम राशि वाले लेनदेन व्यवहार्य बन सकें ।

कुछ बैंकों ने स्मार्ट कार्ड्स/मोबाइल प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हुए पहले ही देश के विभिन्न दूरस्थ भागों में शाखाओं से दी जानेवाली सेवाओं के समान बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए कुछ प्रायोगिक परियोजनाएं प्रारंभ की हैं । अतः बैंकों से उचित प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हुए अपने वित्तीय समावेशन के प्रयासों को बढ़ाने की अपेक्षा की जाती है । यह सुनिश्चित करने की सावधानी बरती जाए कि विकसित किए गए उपाय निम्नानुसार हों :

- अत्यंत सुरक्षित
- लेखा परीक्षा के प्रति उत्तरदायी तथा

- उन्हें व्यापक तौर पर स्वीकृत खुले मानकों का अनुपालन करना चाहिए ताकि विभिन्न बैंकों द्वारा अपनाई गई विभिन्न प्रणालियों के बीच अंतर-परिचालनीयता संभव हो सके ।

4.3 त्रैभाषिक रूप में मुद्रित सामग्री

आबादी के बड़े हिस्से तक बैंकिंग सुविधाओं की पहुंच सुनिश्चित करने के लिए बैंकों को खाता खोलने के फार्म, जमा पर्चियों, पास-बुक आदि सहित ग्राहकों द्वारा उपयोग में लाई जानेवाली सभी मुद्रित सामग्री को त्रैभाषिक रूप से अर्थात् अंग्रेजी, हिंदी तथा संबंधित क्षेत्रीय भाषा में उपलब्ध कराना चाहिए ।

5. जमा खाते खोलना/उनका परिचालन

5.1 व्यक्ति संबंधी खातों के लिए ग्राहक पहचान क्रियाविधि

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

5.2 बचत बैंक संबंधी नियमावली

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

5.3 जमाकर्ताओं के फोटोग्राफ

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 जमाशियां शामिल हैं ।
- (ii) वे जमाकर्ताओं की सभी श्रेणियों, आवासी हों अथवा अनिवासी पर लागू होते हैं । केवल बैंक, स्थानीय प्राधिकरण 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 बैंक फोटोग्राफ देने पर जोर नहीं डालेंगे ।
- (iv) बैंक 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) बैंक को 'परदानशीन' महिलाओं के भी फोटोग्राफ प्राप्त करने चाहिए ।
- (vi) बैंक फोटोग्राफ की 2 प्रतियां प्राप्त करें तथा फोटोग्राफ के बदले में ड्राइविंग लाइसेंस/पासपोर्ट की फोटोकापियां प्राप्त करना पर्याप्त नहीं होगा ,जिसपर फोटोग्राफ होते हैं ।
- (vii) बैंकों को सामान्यतः 'स्वयं' अथवा 'वाहक' (बेयरर) चेक के मामले में नकद आहरण करने के लिए खाताधारक की उपस्थिति पर जोर नहीं देना चाहिए जब तक कि परिस्थितियां उसकी मांग न करती हों। बैंकों को 'स्वयं' अथवा 'वाहक' चेक का भुगतान सामान्य एहतियात बरतते हुए करना चाहिए ।
- (viii) फोटोग्राफ नमूना हस्ताक्षर का स्थान नहीं ले सकते हैं ।

(ix) फोटोग्राफों का केवल एक सेट प्राप्त किया जाए और जमाराशि की प्रत्येक श्रेणी के लिए अलग फोटोग्राफ प्राप्त करना आवश्यक नहीं है। 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, जिन सभी जमाकर्ताओं के नाम पर जमा रसीद होती है उनके फोटोग्राफ प्राप्त करने चाहिए।

5.4 बचत बैंक खातों में न्यूनतम जमा शेष

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 लगाए गए किसी भी प्रभार के बारे में सभी जमाकर्ताओं को एक महीने की सूचना देते हुए अग्रिम रूप से अवगत कराना चाहिए। बैंकों को विद्यमान खाताधारकों को निर्धारित न्यूनतम शेष और निर्धारित न्यूनतम शेष को बनाए न रखने की स्थिति में लगाए जानेवाले प्रभारों में किसी भी प्रकार के परिवर्तन के बारे में कम-से-कम एक महीने पहले बताना चाहिए।

5.5 समाशोधन बंद होने के दौरान स्थानीय चेक, ड्राफ्ट 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 बैंकों के ग्राहकों को कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है क्योंकि जिन बैंकों में उनके खाते हैं, उन बैंकों को छोड़कर अन्य स्थानीय बैंकों पर आहरित चेक, ड्राफ्ट आदि की प्राप्य राशियां उन्हें त्वरित रूप से नहीं मिल सकती हैं। ऐसी आकस्मिकताओं के दौरान कुछ उपचारात्मक कार्रवाई करनी चाहिए ताकि बैंक के ग्राहकों को होनेवाली असुविधा तथा कठिनाई जहां तक संभव हो, कम की जा सके और अच्छी ग्राहक सेवा बनी रहे। अतः जब कभी समाशोधन बंद हो और ऐसी आशंका हो कि यह सेवा अधिक समय तक बंद रहेगी तो 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 बैंकों को ग्राहकों की ऋण-पात्रता, ईमानदारी, पूर्व व्यवहार तथा व्यवसाय को भी नःसंदेह ध्यान में लेना चाहिए ताकि बाद में ऐसे लिखतों को अस्वीकार किए जाने की संभावना से अपने आप को बचाया जा सके।

5.6 खाता विवरण /पास बुक

5.6.1 बचत बैंक खाताधारकों (व्यक्ति) को पासबुक जारी करना

पासबुक लेनदेनों का एक सुलभ संदर्भ है और वह आसान तथा संक्षिप्त होने के कारण खाता विवरण की तुलना में छोटे ग्राहकों के लिए अधिक सुविधाजनक है। विवरणों के उपयोग में उसकी अपनी कुछ कठिनाइयाँ होती हैं

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

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

5.6.2 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) कई बार 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 समय-समय पर पासबुक प्रस्तुत करने के लिए जमाकर्ता से अनुरोध किया हो।

5.6.3 पासबुकों /खाता विवरणों में प्रविष्टियाँ

- (i) बैंकों को निरंतर यह सुनिश्चित करने की ओर ध्यान देना चाहिए कि पासबुकों और खाता विवरणों में प्रविष्टि सही और पठनीय हैं।
- (ii) कई बार जमाकर्ताओं की पासबुकों/खाता विवरणों में बैंक "समाशोधन द्वारा" (बाइ क्लियरिडग) 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 (आरबीआइइएफटीआर) के मामले में बैंक सामान्यतः किसी प्रकार के ब्यौरे नहीं देते, हालांकि, प्राप्तकर्ता बैंक विप्रेषण के संक्षिप्त विवरण देते हैं। कुछ मामलों में कंप्यूटरीकृत प्रविष्टियों में कोड प्रयुक्त होता है जिसका अर्थ समझ में नहीं आ सकता। जमाकर्ताओं को होनेवाली असुविधा को टालने की दृष्टि से बैंकों को चाहिए कि वे पासबुकों /खाता विवरणों में ऐसी दुर्बोध प्रविष्टियां टालें और यह सुनिश्चित करें कि पासबुकों / खाता विवरणों में संक्षिप्त, बोधगम्य विवरणों की अनिवार्यतः प्रविष्टि की जाती है।

5.6.4 बचत बैंक पासबुक रखना : सावधानियां

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

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

5.6.5 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 इन विवरणों को भिन्न-भिन्न तारीखों को तैयार किए जाने के बारे में सूचित किया जाए।
- (iii) साथ ही, बैंकों को यह चाहिए कि वे अपने निरीक्षण अधिकारियों को आंतरिक निरीक्षण के समय विवरणों के सही समय पर प्रेषण के सत्यापन हेतु नमूना जाँच करने के लिए कहें।

5.6.6 पासबुकों / खाता विवरणों में शाखा का पता / टेलीफोन नंबर

शाखाओं में ग्राहकों को उपलब्ध सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए पासबुकों /खातों के विवरणों पर शाखा के पते /टेलीफोन नंबर का उल्लेख करना उपयुक्त होगा।

अतः बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए सूचित किया जाता है कि खाताधारकों को जारी पासबुकों / खातों के विवरणों में शाखा का पूरा पता /टेलीफोन नंबर अनिवार्यतः दिया जाए।

5.7 चेक बुक जारी करना

5.7.1 बड़ी संख्या में चेक बुक जारी करना (सरकारी क्षेत्र के बैंकों को जारी)

बैंक अधिक संख्या (20 / 25) के चेकों वाले चेक बुक जारी कर सकते हैं, यदि ग्राहक वैसी माँग करे। बैंकों को यह भी सुनिश्चित करना होगा कि ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सभी शाखाओं में 20 /25 चेकों वाले ऐसे चेक बुकों का पर्याप्त स्टॉक हो।

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

5.7.2 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।

5.7.3 कूरियर से चेक बुक भेजना

जमाकर्ता 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। बैंकों को जमाकर्ताओं से इस प्रकार वचनपत्र लेने से बचना चाहिए और यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि जमाकर्ताओं अथवा उनके अधिकृत प्रतिनिधि के अनुरोध पर काउंटर्स पर चेक बुक दी जाती हैं।

5.7.4 राष्ट्रीय कैलेंडर (शक संवत) के अनुसार लिखी तारीख वाले चेकों को अदायगी के लिए 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 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 बैंकों द्वारा अदायगी के लिए स्वीकार किये जाने चाहिए। बैंक नैशनल शक कैलेंडर की तदनुसूची ग्रेगोरियन कैलेंडर तारीख का पता लगा सकते हैं ताकि गतावधि चेकों के भुगतान को टाला जा सके।

5.8 मीयादी जमा खाता

5.8.1 मीयादी जमा रसीदें जारी करना

बैंकों को चाहिए कि वे जमा रसीदें जारी करते समय उनपर जारी करने की तारीख, जमाराशि की अवधि, नियत तारीख, लागू ब्याज दर आदि जैसे पूरे ब्यौरे दर्शाएं।

5.8.2 जमा रसीदों की अंतरणीयता

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

5.8.3 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 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।

5.8.4 ब्याज दरों में हुए परिवर्तन अधिसूचित करना

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

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

भारतीय बैंक संघ (आइबीए) ने सदस्य बैंकों द्वारा एक समान प्रणाली अपनाई जाने हेतु 'बैंकिंग प्रणाली के लिए भारतीय बैंक संघ संहिता' जारी की हैं। 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 बैंक अपनी-अपनी पद्धति अपनाने के लिए स्वतंत्र हैं, फिर भी बैंकों को चाहिए कि वे अपने जमाकर्ताओं को जमाराशियाँ स्वीकार करते समय समुचित रूप से ब्याज की गणना की पद्धति के बारे में जानकारी दें और अपनी शाखाओं में यह जानकारी प्रदर्शित भी करें।

5.8.6 मीयादी जमाराशियों का अवधिपूर्व आहरण

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। 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। तथापि, संबंधित बैंक व्यक्तिगत और हिंदु अविभक्त परिवारों द्वारा रखी गई जमाराशियों को छोड़कर संस्थाओं द्वारा रखी गई बड़ी जमाराशियों के अवधिपूर्व आहरण को अपने विवेकानुसार अनुमति नकार सकते हैं। तथापि, संबंधित बैंक को चाहिए कि वह पहले ही अर्थात् ऐसी जमाराशियाँ स्वीकार करते समय अवधिपूर्व आहरण की अनुमति न दिए जाने की अपनी नीति से ऐसे जमाकर्ताओं को अवगत कराएं।

5.8.7 अतिदेय जमाराशियों का नवीकरण

अतिदेय जमाराशियों के नवीकरण से संबंधित सभी पहलुओं पर प्रत्येक 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।

5.8.8 संयुक्त खाताधारकों के नाम /नामों को जोड़ना अथवा हटाना

सभी संयुक्त खाताधारकों के अनुरोध पर 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, 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।

5.8.9 बैंकों द्वारा अवरोधित खातों पर ब्याज की अदायगी

प्रवर्तन प्राधिकारियों के आदेशों के आधार पर 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 नवीकरण करने के लिए अनुरोध पत्र प्राप्त करें । जमाकर्ता से नवीकरण के लिए अनुरोध पत्र प्राप्त करते समय बैंकों को उसे यह भी सूचित करना चाहिए कि वह जमाराशि के नवीकरण की अवधि निर्दिष्ट करे । यदि जमाकर्ता नवीकरण की अवधि चुनने का विकल्प नहीं अपनाता है तो बैंक मूल अवधि के बराबर अवधि के लिए नवीकरण कर सकते हैं ।

(ii) नयी रसीद जारी करने की आवश्यकता नहीं है। तथापि, जमाराशि खाता बही में नवीकरण के संबंध में उचित रूप से नोट 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) अनुरोध पत्र की प्राप्ति की तारीख को यदि अतिदेय अवधि 14 दिन से अधिक नहीं है तो नवीकरण परिपक्वता की तारीख से किया जाए। यदि यह अवधि 14 दिन से अधिक है तो 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 बैंक नियमित रूप से संबंधित खाते पर ब्याज जमा करना जारी रख सकते हैं।

5.9 काउंटर पर नकदी स्वीकार करना

कुछ बैंकों ने कतिपय उत्पाद आरंभ किए हैं जिनके द्वारा ग्राहकों को काउंटर्स पर नकदी जमा करने की अनुमति नहीं है तथा बैंकों ने अपनी शर्तों में यह जोड़ दिया है कि यदि कोई नकद जमा राशियां 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 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 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, काउंटर्स पर नकदी जमा करने को प्रतिबंधित करनेवाला कोई खंड बैंक अपनी शर्तों में शामिल न करें।

5.10 माता के संरक्षण में 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 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 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 नाबालिग 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 नाबालिग 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 नाबालिग बच्चों के खातों से सीमा से अधिक आहरण करने की अनुमति नहीं दी जाएगी तथा उन खातों में हमेशा जमा राशि 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।

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

5.11 चालू खाता खोलना - अनुशासन की आवश्यकता

(i) बैंकों की अनर्जक आस्तियों के स्तर में कमी लाने के लिए ऋण अनुशासन की अहमियत को ध्यान में रखते हुए 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। 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। बैंकों को यह नोट करना चाहिए कि उक्त अनुशासन का पालन न करना निधियों के दुरुपयोग को प्रोत्साहित करना माना जाएगा। यदि ऐसे उल्लंघन भारतीय रिज़र्व बैंक को रिपोर्ट किए जाते हैं अथवा हमारे 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 बैंकरों से कोई प्रत्युत्तर प्राप्त न होने पर बैंक भावी ग्राहकों के चालू खाते खोल सकते हैं। यदि एक पखवाड़े के भीतर प्रत्युत्तर प्राप्त हो जाता है तो बैंकों को चाहिए कि वे संबंधित बैंक द्वारा भावी ग्राहक संबंधी जो जानकारी दी गई है उसके संदर्भ में स्थिति का मूल्यांकन करें। 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 बैंकों को चाहिए कि वे उचित सतर्कता बरतें और सहायता संघ के नेता को सूचित करें, तथा यदि बहुल बैंकिंग व्यवस्था के अधीन हो तो संबंधित बैंकों को सूचित करें।

5.12 एटीएम की असफलता के बाद लेनदेन का मिलान - समय सीमा

बैंक ग्राहकों से रिज़र्व बैंक को इस संबंध में अनेक शिकायतें प्राप्त हो रही हैं कि विभिन्न कारणों से एटीएम से नकदी नहीं मिलने के बावजूद उनके खातों में राशि नामे डाली जाती है। इससे भी अधिक चिंताजनक बात यह है कि बैंक कार्डधारकों को ऐसे असफल लेनदेन की राशि की प्रतिपूर्ति करने में काफी समय लेते हैं। अनेक मामलों में 50 दिन तक का समय लिया गया है। इतना अधिक विलंब उचित नहीं है, क्योंकि बिना किसी गलती के ग्राहक का धन लंबे समय तक अटक जाता है। इसके अलावा, इतना विलंब होने से ग्राहक एटीएम का प्रयोग करने के लिए प्रोत्साहित नहीं होंगे। अतः बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे ग्राहकों से शिकायत प्राप्त होने की तारीख से अधिकतम 12 दिन की अवधि के भीतर गलत नामे की गयी राशि की प्रतिपूर्ति करें।

शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 12 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में पुनः जमा करने में किसी प्रकार के विलंब के लिए बैंक को पीड़ित ग्राहक को रु. 100/- प्रतिदिन क्षतिपूर्ति के रूप में भुगतान करना होगा। यह क्षतिपूर्ति ग्राहक की तरफ से बिना किसी दावे के उसी दिन स्वतः ग्राहक के खाते में जमा हो जाएगी जिस दिन विफल एटीएम लेनदेन के लिए बैंक जमा जारी करता है।

5.13 एटीएम से संबंधित शिकायतें दर्ज करना

एटीएम केंद्रों पर निम्नलिखित सूचनाएं प्रमुखता से प्रदर्शित की जानी चाहिए :

(i) यह सूचना कि शिकायतें उसी शाखा में दर्ज की जानी चाहिए जहां ग्राहक का खाता है जिससे एटीएम कार्ड जुड़ा है ;

(ii) शिकायत दर्ज कराने/सहायता प्राप्त करने के लिए हेल्प डेस्क/एटीएम के स्वामित्वधारी बैंक के संपर्क अधिकारी की टेलीफोन संख्याएं

6. सेवा प्रभार लगाना

6.1 बैंकों द्वारा सेवा प्रभारों का निर्धारण

सदस्य बैंकों की ओर से बेंचमार्क सेवा प्रभारों का निर्धारण भारतीय बैंक संघ द्वारा किए जाने की पद्धति समाप्त की गई है और सेवा प्रभारों को विनिर्दिष्ट करने का निर्णय प्रत्येक बैंक पर छोड़ा गया है। चेक वसूली आदि के लिए प्रभार जैसे विभिन्न प्रकार के सेवा प्रभारों को निर्धारित करते समय बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ये प्रभार वाजिब हैं और इन सेवाओं को प्रदान करने की औसत लागत के अनुरूप हैं। बैंकों को यह भी सावधानी बरतनी चाहिए कि कम गतिविधियों वाले ग्राहकों का अहित न हो ।

जैसा कि ऊपर सिफारिश की गई है, अपने-अपने निदेशक मंडलों के पूर्वानुमोदन से प्रभारों का निर्धारण करने के लिए बैंकों को व्यवस्था करनी चाहिए तथा यथाशीघ्र अपनी शाखाओं में उन्हें कार्यान्वित करना चाहिए।

6.2 बैंक प्रभारों का औचित्य सुनिश्चित करना

बैंकिंग सेवाओं में उचित व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंक प्रभारों का औचित्य सुनिश्चित करने के लिए एक योजना तैयार करने हेतु तथा उस योजना को उचित व्यवहार संहिता में शामिल करने के लिए एक कार्यदल गठित किया था, जिसके अनुपालन की निगरानी भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआइ) द्वारा की जाएगी। उक्त दल की सिफारिशों के आधार पर बैंकों द्वारा अपेक्षित कार्रवाई इस परिपत्र के अनुबंध I में 'बैंकों के लिए कार्रवाई के मुद्दे' स्तंभ के अंतर्गत दर्शायी गयी है।

7. काउंटर्स पर सेवा

7.1 बैंक शाखाओं में बैंकिंग के घंटे / कार्य दिवस

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 निर्धारित कम अवधि के लिए खुली रह सकती हैं।

7.2 बैंकिंग के घंटों में परिवर्तन

कानून द्वारा बैंकिंग के कोई विशिष्ट घंटे निर्धारित नहीं किए गए हैं । बैंक ग्राहकों को कारोबार के घंटों की उचित सूचना देने के बाद अपनी सुविधा के अनुसार, कारोबार का कोई भी समय निर्धारित कर सकते हैं, अर्थात् दो पारियों में काम करना, रविवार के अलावा किसी अन्य दिवस को साप्ताहिक छुट्टी लेना अथवा सामान्य कार्य-दिवसों के साथ-साथ रविवार को कार्य करना बशर्ते उपर्युक्त पैराग्राफ में दिए गए सार्वजनिक लेनदेनों के सामान्य कार्य के घंटों का पालन किया जाता है ।

कोई बैंक अपना कार्यालय सार्वजनिक छुट्टी को छोड़कर किसी अन्य दिवस को बंद रखता है, तो बैंक को अपने हित की सुरक्षा के लिए ऐसी बंदी से प्रभावित होनेवाले या हो सकने वाले सभी संबंधित पक्षों को उचित तथा

पर्याप्त सूचना देनी होगी। इस प्रकार, उक्त सभी मामलों में बैंक के लिए यह आवश्यक है कि वह अपने इरादे के बारे में जनता/अपने ग्राहकों को पर्याप्त नोटिस दे। यह प्रत्येक मामले की परिस्थितियों पर निर्भर करेगा कि पर्याप्त अथवा उचित नोटिस क्या है। यह भी आवश्यक है कि दुकान और स्थापना अधिनियम आदि जैसे किसी अन्य संबद्ध स्थानीय कानूनों का उल्लंघन न हो।

साथ ही, औद्योगिक अधिनिर्णय /समझौतों के अधीन स्टाफ के प्रति बैंकों के दायित्वों के संबंध में यदि कोई प्रावधान हो तो उसका पालन किया जाए। उस स्थान के समाशोधन गृह प्राधिकरण से भी इस संबंध में परामर्श लिया जाए।

ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकों की शाखाएं अथवा ग्रामीण बैंकों की शाखाएं स्थानीय आवश्यकताओं के अनुकूल कारोबार के घंटे (अर्थात् घंटों की संख्या तथा समय) और साप्ताहिक छुट्टी का दिन निर्धारित कर सकती हैं। तथापि, यह ऊपर उल्लिखित दिशानिर्देशों के अधीन किया जाए।

7.3 कार्य के घंटों का प्रारंभ /विस्तार

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 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।

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, 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।

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

नकदी से इतर बैंकिंग लेनदेनों के लिए बैंकों को कारोबार के घंटों 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 रसीदों का निर्गम;
- (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 कारोबार के घंटों में किए जानेवाले ऐसे गैर-नकदी लेनदेनों के संबंध में ग्राहकों को पर्याप्त सूचना दी जानी चाहिए।

कारोबार के सामान्य घंटों से परे जनता को सुविधाएँ प्रदान करने के लिए 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 कारोबार के बढ़ाये गये घंटों 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 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।

8. ग्राहकों को मार्गदर्शन तथा सूचना का प्रकटीकरण

8.1 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 ।

8.2 समय मानदंड प्रदर्शित करना

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

8.3 बैंकों द्वारा सूचना /जानकारी प्रदर्शित करना - व्यापक सूचना पट्ट

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 बैंकों में ग्राहक सेवा की गुणवत्ता बढ़ती है तथा ग्राहक संतुष्टि के स्तर में भी सुधार होता है।

इसके अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों के परिचालनों में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा प्रभार, ब्याज दर, प्रदान की जानेवाली सेवाएं, उत्पादों संबंधी जानकारी, विभिन्न बैंकिंग लेनदेनों के लिए लगने वाले समय संबंधी मानदंड तथा शिकायत निवारण प्रणाली जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं को प्रदर्शित करने के संबंध में बैंकों को विभिन्न अनुदेश दिए हैं। तथापि, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों की शाखाओं के निरीक्षण /दौरों के समय यह पाया गया कि बहुत से 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 वाणिज्यिक 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 बैंकों को निम्नलिखित अनुदेश जारी किए जाते हैं :

8.3.1 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 II में दिया गया है**। बोर्ड का न्यूनतम आकार 2 फीट लंबा और 2 फीट चौड़ा हो क्योंकि इस आकार का बोर्ड होगा तो 3.5 मीटर की दूरी से भी आसानी से दिखाई देगा। **बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे अपनी शाखाओं के सूचना पट्टों पर व्यापक सूचना पट्ट के लिए दिए गए फॉर्मेट के अनुसार जानकारी प्रदर्शित करें**।

सूचना पट्ट पर जानकारी प्रदर्शित करते समय 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 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, बैंक द्वारा दिए जाने वाले लघु उद्योग ऋण उत्पादों में कोई नया परिवर्तन किया गया है तो लघु उद्योग उत्पादों से संबंधित जानकारी 'हम लघु उद्योग ऋण/उत्पाद देते हैं (दिनांक को परिवर्तित)' के रूप में प्रदर्शित की जाएगी।
- (ड.) सूचना पट्ट पर उन मदों की सूची भी प्रदर्शित की जाए, जिनपर पुस्तिका के रूप में विस्तृत जानकारी उपलब्ध है।

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

8.3.2 पुस्तिकाएं/ब्रोशर्स :

सूचना पट्ट के पैरा 'ड' में निर्दिष्ट किए गए अनुसार विस्तृत जानकारी 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 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।

8.3.3 वेबसाइट

सूचना पट्ट के पैरा 'ड' में निर्दिष्ट किए गए अनुसार विस्तृत जानकारी बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाए। 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 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। रिजर्व बैंक, बैंकों की वेबसाइटों के लिए एक लिंक प्रदान कर रहा है ताकि ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट से भी उस जानकारी तक पहुंच सकें।

8.3.4 जानकारी प्रदर्शित करने के अन्य साधन

जो भी जानकारी पुस्तिका के रूप में देनी है, उसे इंफार्मेशन कियोस्क में टच क्रीन पर उपलब्ध करने पर भी बैंक विचार कर सकते हैं। ऐसी जानकारी को क्रौल 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।

8.3.5 अन्य मामले

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।

8.4 ब्याज दरों और सेवा प्रभागों से संबंधित सूचना का प्रदर्शन - दरें एक नज़र में

ब्याज दरों और सेवा प्रभागों 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-III** में दिया गया है। बैंकों को यह सूचित किया जाता है कि अनुबंध III में दिए गए फॉर्मेट के अनुसार वे अपनी वेबसाइट पर जानकारी का प्रदर्शन करें। तथापि, 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 है।

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

8.5 पब्लिक डोमेन में बैंकों द्वारा जानकारी का प्रकटीकरण

वेबसाइटों पर उत्पादों तथा सेवाओं संबंधी जानकारी के प्रकटीकरण को बड़े पैमाने पर ग्राहकों तथा जनता तक पहुंचने का एक कारगर माध्यम पाया गया है। ऐसा प्रकटीकरण परिचालन में पारदर्शिता बढ़ाता है और ग्राहकों में बैंकों द्वारा प्रस्तावित उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में जागरूकता पैदा करता है। जनता को बैंकों की वेबसाइटों के जरिए 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) क्रेडिट कार्ड कारोबार के स्व-विनियमन के लिए उचित व्यवहार संहिता

- (vii) प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों के लिए आचार संहिता
- (viii) 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) ग्राहक सेवा केंद्रों से संबंधित जानकारी (सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए)

III. खाते खोलना

- (i) खाता खोलने संबंधी फॉर्म
- (ii) नियम और शर्तें
- (iii) विभिन्न प्रकार की सेवाओं के लिए सेवा प्रभार - कूरियर प्रभारों सहित ठेठ सामान्य सेवाएं शामिल की जानी चाहिए - बिना किसी प्रभार के कौन-सी सेवाएं उपलब्ध हैं ।
- (iv) जमाराशियों पर ब्याज दरें
- (v) न्यूनतम शेष राशियां - पेशकश की गई तदनुसूची सुविधाओं के साथ-साथ

IV. ऋण और अग्रिम

- (i) ऋणों और अग्रिमों से संबंधित आवेदन फॉर्म
- (ii) ऋणकर्ता द्वारा निष्पादित किए जानेवाले करार की कोरी नमूना प्रति
- (iii) नियम और शर्तें
- (iv) प्रोसेसिंग शुल्क और अन्य प्रभार
- (v) ऋणों और अग्रिमों पर ब्याज दरें

V. शाखाएं

- (i) पत्तों एवं टेलीफोन नंबरों सहित शाखाओं के ब्यौरे (शाखा के स्थान से संबंधित प्रश्नों के लिए सर्च इंजन सहित)
- (ii) पत्तों सहित एटीएम के ब्यौरे

9. बूढ़े और अक्षम व्यक्तियों द्वारा खातों का परिचालन

9.1 बीमार/बूढ़े/अक्षम, पेन्शन से इतर खाताधारकों को सुविधाएं

पेन्शन खाताधारकों के लिए पेशकश की गई सुविधाएं पेन्शन से इतर ऐसे खाताधारकों के लिए भी दी जानी चाहिए जो बीमार/बूढ़े/अक्षम हैं और जो संयुक्त खाता खोलना और परिचालित करना नहीं चाहते ।

9.2 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 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 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 ।

9.3 परिचालनगत क्रियाविधि

अपने बैंक खाते परिचालित करने के लिए बूढ़े/बीमार खाताधारकों को सक्षम बनाने की दृष्टि से 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 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 बैंक यह भी दर्शाने के लिए कहे कि उपर्युक्तानुसार प्राप्त चेक/आहरण पर्ची के आधार पर बैंक से कौन राशि आहरित करेगा तथा उस व्यक्ति की दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा पहचान की जानी चाहिए । जो व्यक्ति बैंक से वास्तव में राशि आहरित करेगा उससे उसके हस्ताक्षर बैंक को प्रस्तुत करने के लिए कहा जाए ।

9.4 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 क्लॉजेस 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 रूप में हो सकता है, जिसे जिस व्यक्ति को हस्ताक्षर करना है उस व्यक्ति की ओर से कोई भी लगा सकता है , तथा यह चिह्न एक ऐसे साधन/उपकरण के जरिए लगाया जा सकता है जिसका उस व्यक्ति से शारीरिक संपर्क हो जिसे हस्ताक्षर करना है ।

9.5 बैंक शाखाओं/एटीएम को विकलांगताग्रस्त व्यक्तियों की पहुंच के अनुरूप बनाने की आवश्यकता

बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे सभी मौजूदा एटीएम/भावी एटीएम में रैम्प की व्यवस्था करने के लिए आवश्यक कदम उठावें, ताकि व्हील चेयर का उपयोग करने वाले/विकलांगताग्रस्त व्यक्ति एटीएम तक आसानी से

पहुंच सकें। ऐसी व्यवस्था भी की जाए कि एटीएम की ऊंचाई व्हील चेयर के उपयोगकर्ता के लिए कोई बाधा उपस्थित न करे। बैंक शाखाओं के प्रवेश द्वार पर रैम्प की व्यवस्था करने के साथ-साथ बैंक ऐसे समुचित कदम भी उठाएँ जिससे विकलांगताग्रस्त व्यक्ति/व्हील चेयर का उपयोग करनेवाले व्यक्ति बैंक शाखाओं में बिना किसी विशेष कठिनाई के प्रवेश कर सकें और कारोबार कर सकें।

10. दृष्टिहीन व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना

दृष्टिहीन व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के लिए बैंकों को यह सूचित किया गया कि वे दृष्टिहीन व्यक्तियों को चेक बुक सुविधा/एटीएम परिचालन/लॉकर आदि सहित बैंकिंग सुविधाओं की पेशकश करें क्योंकि वे कानूनी तौर पर संविदा के लिए सक्षम हैं।

मामला सं. 2791/2003 में विकलांग व्यक्तियों हेतु माननीय मुख्य आयुक्त के न्यायालय ने 5.9.2005 को आदेश पारित किए थे जिसे भारतीय बैंक संघ ने 20 अक्टूबर 2005 के अपने परिपत्र द्वारा सभी सदस्य बैंकों को प्रेषित किया था। उक्त आदेश में माननीय न्यायालय ने बैंकों को अनुदेश दिए हैं कि बैंक दृष्टिहीन व्यक्तियों को चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा तथा लॉकर सुविधा सहित सभी बैंकिंग सुविधाओं की पेशकश करें तथा नकदी के आहरण में उनकी सहायता भी करें।

साथ ही, उक्त आदेश के पैरा 14 में माननीय न्यायालय ने यह टिप्पणी की है कि दृष्टिहीन व्यक्तियों को चेक बुक, लॉकर तथा एटीएम की सुविधाओं के परिचालन/उपयोग में जोखिम की संभावना के आधार पर उक्त सुविधाएं नकारी नहीं जा सकती क्योंकि जोखिम का तत्व अन्य ग्राहकों के मामले में भी निहित है।

अतः बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि थर्ड पार्टी चेक सहित चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि जैसी सभी बैंकिंग सुविधाएं बिना किसी भेदभाव के दृष्टिहीन व्यक्तियों को अनिवार्यतः पेशकश की जाती हैं।

बैंक अपनी शाखाओं को यह भी सूचित करें कि वे विभिन्न बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए दृष्टिहीन व्यक्तियों को हर संभव सहायता करें।

10.1 विकलांग व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त के फैसले के आधार पर भारतीय बैंक संघ द्वारा बनाए गए दिशानिर्देश

भारतीय बैंक संघ ने अपने सदस्य बैंकों द्वारा कार्यान्वयन हेतु विकलांग व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने संबंधी परिचालनगत दिशानिर्देश तैयार किए हैं। बैंकों को चाहिए कि वे इन परिचालनगत दिशानिर्देशों का सही-सही अनुसरण करें।

10.2 दृष्टि संबंधी अशक्तता से पीड़ित व्यक्तियों की सुविधा के लिए ब्रेल की-पैड वाला टॉकिंग एटीएम

बैंकों को नये एटीएम में से कम-से-कम एक तिहाई एटीएम ब्रेल की-पैड वाले टॉकिंग एटीएम के रूप में स्थापित करने चाहिए तथा अन्य बैंकों के साथ विचार-विमर्श कर उन्हें ऐसी जगह रखना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सामान्यतः हर एक इलाके में दृष्टि संबंधी अशक्तता से पीड़ित व्यक्तियों की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए कम-से-कम एक ब्रेल की-पैड वाला टॉकिंग एटीएम उपलब्ध हो। बैंकों को अपने दृष्टि संबंधी अशक्तता से पीड़ित ग्राहकों को ऐसे टॉकिंग एटीएम के स्थान के संबंध में सूचित भी करना चाहिए।

11. ऑटिज़म, दिमागी पक्षाघात, मानसिक मंदन तथा बहुविध विकलांगता वाले विकलांग व्यक्तियों को अधिकार प्रदान करनेवाले राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के तहत जारी विधिक अभिभावक संरक्षण प्रमाणपत्र

ऑटिज़म, दिमागी पक्षाघात, मानसिक मंदन तथा बहुविध विकलांगता वाले व्यक्तियों के कल्याण हेतु गठित राष्ट्रीय न्यास ने यह कहा है कि एक प्रश्न उठाया गया है कि बैंक और बैंकिंग क्षेत्र ऑटिज़म, दिमागी पक्षाघात, मानसिक मंदन तथा बहुविध विकलांगता वाले व्यक्तियों के कल्याण के लिए राष्ट्रीय न्यास अधिनियम 1999 के तहत गठित स्थानीय स्तर की समिति द्वारा जारी, विकलांग व्यक्तियों संबंधी अभिभावक संरक्षण प्रमाणपत्र स्वीकार कर सकते हैं अथवा नहीं।

उपर्युक्त अधिनियम संसद द्वारा उक्त अधिनियम में समाविष्ट विकलांगता वाले व्यक्तियों के लिए विधिक अभिभावक संरक्षण की नियुक्ति का प्रावधान करने के लिए ही पारित किया गया था। उपर्युक्त अधिनियम उक्त अधिनियम के तहत गठित स्थानीय स्तर की समितियों द्वारा विकलांग व्यक्तियों के विधिक अभिभावकों की नियुक्ति के लिए प्रावधान करता है। उक्त न्यास ने यह राय व्यक्त की है कि इस प्रकार नियुक्त विधिक अभिभावक जब तक विधिक अभिभावक है तब तक बैंक खाता खोल सकता है तथा परिचालित कर सकता है। यह भी नोट किया जाए कि मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम, 1987 के उपबंध भी जिला न्यायालयों द्वारा अभिभावक की नियुक्ति की अनुमति देते हैं।

भारतीय बैंक संघ के साथ परामर्श कर उक्त मामले की जांच की गई। भारतीय बैंक संघ न्यास के उक्त अभिमतों से सहमत है। अतः बैंकों को यह सूचित किया जाता है कि वे बैंक खाते खोलने या परिचालित करने के प्रयोजन के लिए मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम के तहत जिला न्यायालय द्वारा जारी अथवा उक्त अधिनियम के तहत स्थानीय स्तर की समिति द्वारा जारी अभिभावक संरक्षण प्रमाणपत्र पर निर्भर करें। बैंक यह भी सुनिश्चित करें कि उनकी शाखाएं समुचित मार्गदर्शन देती हैं ताकि विकलांग व्यक्तियों के अभिभावकों/रिश्तेदारों को इस संबंध में किसी कठिनाई का सामना न करना पड़े।

11.1 ऑटिज़म, 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 प्रमाण पत्र 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। बैंकों को सूचित किया जाता है कि न्यायालय के उपर्युक्त आदेशों का कड़ाई से पालन करें।

12. विप्रेषण

12.1 50,000/- रु. और उससे अधिक के मूल्य की निधियों का विप्रेषण

बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि 50,000/- रुपये और उससे अधिक मूल्य के मांग ड्राफ्ट/डाक/तार अंतरण तथा यात्री चेक या किसी अन्य माध्यम से निधियों का विप्रेषण ग्राहक के खाते से नामे करके या चेक के बदले किया जाता है, नकद भुगतान पर नहीं ।

12.2 मांग ड्राफ्ट

12.2.1 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।

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

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 बैंक में उनका खाता है या नहीं। 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।

12.2.2 ड्राफ्ट का नकदीकरण

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। ड्राफ्ट के नकदीकरण के लिए पासपोर्ट और पोस्टल पहचान कार्ड को पहचान हेतु पर्याप्त माना जा सकता है।

बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनकी शाखाएं ड्राफ्टों का भुगतान, पासपोर्ट अथवा पोस्टल पहचान कार्डों को इस प्रयोजन के लिए पर्याप्त मानते हुए तथा जनता के लिए बिना असुविधा उत्पन्न करते हुए, तुरंत करते हैं। पासपोर्ट/पोस्टल पहचान पर ड्राफ्टों के भुगतान के लिए बैंकों द्वारा 25000/- रुपए की उच्चतम सीमा निर्धारित किये जाने पर कोई आपत्ति नहीं है।

12.2.3 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 खोए ड्राफ्ट के बदले में क्रेता को अनुलिपि मांग ड्राफ्ट जारी किया जा सकता है।

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 बैंकों 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।

13. चेक ड्रॉप बॉक्स सुविधा

ड्रॉप बॉक्स सुविधा और नियमित चेक-संग्रह काउंटर्स पर चेक की पावती की सुविधा ग्राहकों के लिए उपलब्ध होनी चाहिए और यदि ग्राहक काउंटर पर चेक देता है तो किसी भी शाखा को पावती देने से इनकार नहीं करना चाहिए।

बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहकों को चेक ड्रॉप बॉक्स में चेक डालने के लिए बाध्य न किया जाए। इसके अलावा, इस संबंध में ग्राहक को जानकारी देने के लिए बैंकों को चेक ड्रॉप बॉक्स पर ही यह अनिवार्यतः दर्शाना चाहिए कि "ग्राहक काउंटर पर भी चेक प्रस्तुत कर सकते हैं और जमा पर्ची पर पावती प्राप्त कर सकते हैं।" उक्त संदेश अंग्रेजी, हिंदी और राज्य की संबंधित क्षेत्रीय भाषा में दर्शाया जाना चाहिए।

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

14. लिखतों की वसूली

14.1 चेक वसूली नीतियों का निर्धारण

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

उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए स्थानीय /बाहरी चेकों को तुरंत जमा करने, स्थानीय/बाहरी लिखतों की वसूली हेतु समय-सीमा का निर्धारण करने और वसूली में विलंब के लिए ब्याज का भुगतान करने के बारे में पहले जारी अनुदेशों को रिज़र्व बैंक द्वारा वापस ले लिया गया है और इस संबंध में नीतियों को तैयार करने का कार्य अलग-अलग बैंकों पर छोड़ दिया गया है।

मोटे तौर पर, उक्त नीति में निम्नलिखित के संबंध में अनुदेश शामिल किए जाने चाहिए :

- स्थानीय /बाहरी चेकों को तुरंत जमा करना
- स्थानीय /बाहरी लिखतों की वसूली के लिए समय सीमा का निर्धारण

- वसूली में विलंब के लिए ब्याज का भुगतान।

14.1.2 व्यापक सिद्धांत

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

बैंक के बोर्ड के समक्ष उक्त नीति के पैरा 3.2 में दर्शाए रिजर्व बैंक के पूर्ववर्ती अनुदेशों के साथ प्रस्तुत किया जाना चाहिए और नीति की तर्कसंगति पर तथा हमारे दिशानिर्देशों के भाव के अनुरूप अनुपालन पर बोर्ड का निर्दिष्ट अनुमोदन लिया जाना चाहिए।

14.1.3 चेक समाशोधन में विलंब - राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निपटान आयोग के समक्ष 2006 का मामला सं. 82

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

(i) बैंक आयोग द्वारा निर्धारित समय-सीमा के अनुसार स्थानीय और बाहरी चेक वसूली के संबंध में अपनी चेक वसूली नीति बनायेंगे।

(ii) स्थानीय चेकों के लिए जमा और नामे की प्रविष्टि उसी दिन या ज्यादा-से-ज्यादा समाशोधन में चेक प्रस्तुत करने के दूसरे दिन की जाएगी। आदर्श स्थिति यह होगी कि स्थानीय चेकों के मामले में संबंधित वापसी समाशोधन की समाप्ति के तुरंत बाद बैंक ग्राहक के खातों में किये गये आभासी जमा (शैडो क्रेडिट) का उपयोग करने की अनुमति देंगे और किसी भी हालत में, सामान्य सुरक्षा उपायों के अधीन, निकासी की अनुमति उसी दिन दी जाएगी या अधिक से अधिक अगले कार्य दिवस को कारोबार के आरंभ होने के एक घंटे के भीतर दी जाएगी।

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

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

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

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

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

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 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) 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।

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

14.3 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।

14.3.1 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 2 प्रतिशत अधिक 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। बैंक अपनी-अपनी भुगतान सूचनाओं के फार्मेट में समुचित संशोधन करें ताकि उनमें उपर्युक्त जानकारी शामिल की सके।

15. चेकों को नकारना - क्रियाविधि

15.1 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 बैंकों के लिए आवश्यक है।

(ii) संयुक्त संसदीय समिति द्वारा शेयर बाजार घोटाले के संबंध में की गई जांच के अनुसरण में उक्त समिति ने (अपनी रिपोर्ट के पैरा 5.214 में) सिफारिश की है कि "शेयर बाजारों के नकारे गये चेकों के संबंध में अनुसरण की जानेवाली क्रियाविधि के बारे में निश्चित दिशानिर्देश सभी बैंकों को रिजर्व बैंक द्वारा जारी किया जाना आवश्यक है।" संयुक्त संसदीय समिति की पूर्वोक्त सिफारिशों को ध्यान में रखते हुए नकारे गये चेकों से संबंधित वर्तमान अनुदेशों की समीक्षा की गई है।

(iii) यह पता चला है कि नकारे गये चेकों के संबंध में उपर्युक्त अनुदेशों को ध्यान में रखते हुए बैंक पहले से ही उपयुक्त क्रियाविधि का अनुसरण कर रहे हैं। तथापि, इस संबंध में सभी बैंकों द्वारा अनुसरण की जानेवाली क्रियाविधि को समरूप बनाना आवश्यक है। अतः यह सुझाव दिया जाता है कि बैंक निधि की कमी के कारण नकारे गये लिखतों से संबंधित विद्यमान अनुदेशों के अलावा नीचे पैरा 15.2 में निर्धारित अतिरिक्त अनुदेशों का अनुपालन करें जिसके अंतर्गत शेयर बाजार के निपटान कारोबार से संबंधित चेक ही नहीं, अपितु अपर्याप्त निधि के कारण नकारे गये सभी चेक सम्मिलित हो सकते हैं।

15.2 नकारे गये चेकों के लौटाने /प्रेषण के लिए क्रियाविधि

(i) अदाकर्ता बैंक को समाशोधन गृहों के जरिए प्रस्तुत तथा नकारे गये चेकों को बैंक 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) सभी खातों के संबंध में निधियों की कमी के कारण नकारे गये चेक को एक ज्ञापन के साथ वापस किया जाना चाहिए जिसमें नकारने का कारण "अपर्याप्त निधि" दर्शाया जाना चाहिए।

15.3 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 बैंक के एमआइएस का भाग बनाया जाना चाहिए और संबंधित शाखाओं को ऐसे आंकड़ों को अपने संबंधित नियंत्रक कार्यालय /प्रधान कार्यालय को सूचित करना चाहिए।

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।

15.4 1 करोड़ रुपये तथा उससे अधिक मूल्य के चेकों को बारंबार नकारने की घटना पर कार्रवाई करना

(i) ग्राहकों में वित्तीय अनुशासन लागू करने की दृष्टि से चेक सुविधा वाले खातों के परिचालन के लिए 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, 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 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 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 बैंक उस खाते को बंद करना चाहता है तो इसी प्रकार की सतर्कता सूचना जारी की जानी चाहिए।

15.5 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 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, 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।

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

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

15.7 नकारे गए चेकों पर कार्रवाई करने के लिए समुचित क्रियाविधि बनाना

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 या उसमें विलंब करने 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 हों।

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

16. शिकायतों का निपटान तथा ग्राहक सेवा में सुधार

16.1 शिकायत/सुझाव पेटी

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

16.2 शिकायत बही/रजिस्टर

छिद्रांकित प्रतिलिपियों के सेट वाली शिकायत बही की व्यवस्था की जानी चाहिए ताकि ग्राहकों को तुरंत पावती दी जा सके और नियंत्रक 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 संबंधित नियंत्रक कार्यालय को भेजी जानी होती है। बैंकों को समरूपता के लिए उपर्युक्त फॉर्मेट के अनुसार शिकायत बही रखनी चाहिए।

बैंकों की सभी शाखाओं को उनके द्वारा प्रत्यक्ष रूप से प्राप्त अथवा उनके प्रधान कार्यालय/सरकार के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को दर्ज करने के लिए निर्धारित फॉर्मेट 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 दर्ज करनी चाहिए।

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

16.3 शिकायत फार्म

इसके अलावा 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 बैंक ही है तथा शिकायतकर्ता बैंकिंग लोकपाल से संपर्क तभी कर सकते हैं जब 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 बोर्डों में भी दी जानी चाहिए। इसके अलावा, 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।

16.4 शिकायतों का विश्लेषण और प्रकटन - वित्तीय परिणामों के साथ शिकायतों/ बैंकिंग लोकपाल के कार्यान्वित न किये गये अधिनिर्णयों का प्रकटन

सार्वजनिक सेवाओं की क्रियाविधि और कार्य-निष्पादन मूल्यांकन संबंधी समिति (सीपीपीएपीएस) ने सिफारिश की थी कि बैंकों को प्राप्त शिकायतों का विश्लेषण करनेवाला विवरण अपने बोर्डों के समक्ष प्रस्तुत करना चाहिए। सीपीपीएपीएस ने यह भी सिफारिश की थी कि बैंकों द्वारा अपने वित्तीय परिणामों के साथ शिकायतों और उनके विश्लेषण का विवरण भी प्रकट किया जाना चाहिए। साथ ही, यह सुझाव प्राप्त हुआ है कि वित्तीय परिणामों के साथ बैंकिंग लोकपाल के कार्यान्वित न किये गये अधिनिर्णयों का भी प्रकटन किया जाना चाहिए।

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

साथ ही, बैंकों को यह भी सूचित किया जाता है कि वे अपने वित्तीय परिणामों के साथ निम्नलिखित संक्षिप्त ब्योरे भी प्रकट करें :

अ. ग्राहक शिकायतें

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

आ. बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय

- (क) वर्ष के आरंभ में ऐसे अधिनिर्णयों की संख्या, जिन्हें लागू नहीं किया गया है।
- (ख) वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णयों की संख्या
- (ग) वर्ष के दौरान लागू किये गये अधिनिर्णयों की संख्या
- (घ) वर्ष के अंत में लागू न किये गये अधिनिर्णयों की संख्या

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

16.5 शिकायत निवारण प्रणाली

बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके पास अपने ग्राहकों /घटकों से शिकायतें प्राप्त करने और उनपर 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 हो।

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 एक प्रणाली होनी चाहिए।
- (iii) विभिन्न स्तरों पर प्राप्त शिकायतों के समाधान के लिए एक समय सीमा निर्धारित करें।
- (iv) सुनिश्चित करें कि ग्रामीण क्षेत्रों से आनेवाली शिकायतें तथा 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) बैंकों को अपने वेबसाइट पर शिकायत निवारण के लिए संपर्क करने के लिए प्रधान कार्यालय/ क्षेत्रीय कार्यालयों/आंचलिक कार्यालयों के पदाधिकारियों के नाम प्रदर्शित करने चाहिए जिनमें केंद्रीय (नोडल) अधिकारियों/प्रधान केंद्रीय (नोडल) अधिकारियों के नाम भी शामिल होने चाहिए ।
- (viii) इसके अतिरिक्त बैंकों को अपने वेबसाइट पर अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यपालक अधिकारी तथा विभिन्न परिचालनों के प्रमुखों के भी नाम तथा अन्य ब्यौरे प्रदर्शित करना चाहिए ताकि ग्राहक आवश्यकता पड़ने पर उनसे संपर्क कर सकें ।

इसके अलावा, जैसा कि पैरा 16.4 में ऊपर बताया गया है, 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/नियंत्रण 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 बैंकों और उनकी शाखाओं को अगले कार्य दिवस के भीतर शिकायतों का निवारण करने के लिए प्रोत्साहन मिलने की आशा है ।

बैंकों को यह भी सूचित किया गया कि जहां एक महीने के भीतर शिकायतों का निवारण नहीं किया जाता हो वहां संबंधित शाखा/नियंत्रक 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 केंद्रीय 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 ब्यौरे भी उक्त पत्र में दिये जाने चाहिए।

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

16.6 सरकारी क्षेत्र के बैंकों में शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा

बैंकों को निरंतर आधार पर इसकी 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 ।

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 ।

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, बैंक ग्राहकों की शिकायतों की जांच करने/निवारण करने के लिए जन संपर्क अधिकारी/संपर्क अधिकारी नियुक्त करने पर विचार कर सकते हैं ।

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 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 ।

17. कपटपूर्ण या अन्य प्रकार के लेनदेन के कारण त्रुटिपूर्ण नामे

17.1 बैंकों द्वारा सतर्कता

बैंकों को सूचित किया गया है कि वे जमा खाता खोलने और परिचालित करने के संबंध में दिशानिर्देशों और क्रियाविधियों का पालन करें ताकि अवांछित तत्व केवल कपटपूर्ण तरीके से भुगतान लिखतों को भुनाने के लिए खाता न खोल सकें । तथापि, अवांछित 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 अवांछित नामे होने की शिकायतें निरंतर मिल रही हैं । इसे ध्यान में रखते हुए बैंकों को इन त्रुटियों से बचने के लिए सतर्क रहना चाहिए तथा अपनी शाखा/स्टाफ को आवश्यक निर्देश जारी करने चाहिए ।

17.2 ग्राहक को क्षतिपूर्ति देना

इसके अलावा, उपर्युक्त प्रकार के मामलों में, 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 बैंक की गलती है वहां ना-नुकर किये बिना ग्राहकों को क्षतिपूर्ति दी जानी चाहिए, और (iii) जिन मामलों में न तो बैंक की गलती है और न ग्राहक की, बल्कि गलती व्यवस्था में

अन्यत्र है, तब भी बैंकों को बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक संबंध नीति के एक अंग के रूप में ग्राहकों को (एक सीमा तक) क्षतिपूर्ति करनी चाहिए ।

18. बैंकों द्वारा 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 । रिजर्व बैंक ने सुरक्षा जमा लॉकरों/वस्तुओं के लिए सुरक्षित अभिरक्षा सुविधा संबंधी विभिन्न मुद्दों पर जारी सभी दिशानिर्देशों की समीक्षा की है । निम्नलिखित दिशानिर्देश इस संबंध में पहले जारी सभी दिशानिर्देशों का अधिक्रमण करते हैं ।

18.1. लॉकरों का आबंटन

18.1.1 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 । हम उक्त समिति की टिप्पणी से सहमत हैं और बैंकों को यह सूचित करते हैं कि वे इस तरह की अवरोध पैदा करनेवाली प्रणालियां न अपनाएं ।

18.1.2 लॉकरों की जमानत के रूप में सावधि जमा

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 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, बैंक विद्यमान लॉकर-किरायेदारों को ऐसी सावधि जमाराशि के लिए आग्रह न करें ।

18.1.3 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 ।

18.1.4 करार की एक प्रति देना

बैंकों को चाहिए कि वे लॉकर आबंटित करते समय लॉकर के किरायेदार को लॉकर के परिचालन से संबंधित करार की एक प्रति दें ।

18.2 सुरक्षा जमा लॉकरों से संबंधित सुरक्षा पहलू

18.2.1 सेफ डिपॉजिट वॉल्ट/लॉकरों के परिचालन

बैंकों को चाहिए कि वे ग्राहकों को प्रदान किए गए लॉकरों की सुरक्षा के लिए उचित सावधानी तथा आवश्यक एहतियात बरतें । बैंकों को अपनी शाखाओं में स्थित सेफ डिपॉजिट 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।

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

हाल ही के एक प्रसंग में, एक बैंक की शाखा में किसी लॉकर में विस्फोटक तथा शॉ पाये गये। इससे इस बात का महत्व रेखांकित होता है कि 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) 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 केवाईसी 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 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, 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 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 बैंक उसे उचित नोटिस देकर लॉकर खोलने पर विचार करें। इस संदर्भ में बैंकों को चाहिए कि वे लॉकर संबंधी करार में एक 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 बैंक के पास होंगे, भले ही लॉकर का किराया नियमित रूप से भरा जाता रहा हो।

(iii) 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।

18.3 पहचान कूट संख्या उत्कीर्ण (एम्बॉस) करना

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

19. नामांकन सुविधा

19.1 कानूनी प्रावधान

19.1.1 बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 के प्रावधान

%_{0,3,3} ÷_{3,3} %_{0,3,1/2} ¥_{3,3} ›_{3,3} 1/2 ^1/2 Å ¢¥_{3,3} † œĭ_{3,3} ¢š_{3,3} ^1/4 Å ÷_{3,3} ¢^Å_{3,3} ÷_{3,3} ÷_{3,3} ^Å ÷_{3,3} í_{3,3} 3/4
¢ ¢_{3,3} ›_{3,3} ÿ_{3,3} 1/2 ĩ ÿ_{3,3} 1/4 ÷_{3,3} %_{0,3,3} ÷_{3,3} š_{3,3} £^Å ^1/2 Å ›_{3,3} ÿ_{3,3} ¢›_{3,3} £ ĩ ÷_{3,3} £ £, ¢©_{3,3} ›_{3,3} ^Å £›_{3,3} 1/2
^Å ú›_{3,3} ›_{3,3} ÿ_{3,3} ¢ ÷_{3,3} ™ ú ÷_{3,3} ^Å ÷_{3,3} ú í_{3,3} 3/4 α_{3,3} ©_{3,3} ÷_{3,3} 1/2 Å ^Å 1/2 f Å_{3,3} ›_{3,3} í£ μ_{3,3} ›_{3,3} ¢^Å_{3,3} ÷_{3,3} †

~
~_{3,3} ~

„ ÷ ÷ £ ‚ ú ¢_{3,3} ›_{3,3} ĩ ›_{3,3} ¢ ÿ_{3,3} ÷_{3,3} ú ×_{3,3} £, „ ÿ_{3,3} 1/4 ÷_{3,3} %_{0,3,3} ÷_{3,3} š_{3,3} £^Å " ¢' œ œ μ_{3,3} ú ^1/2 Å
~_{3,3} ›_{3,3} ¢›_{3,3} £ ĩ ÷ ÷ £ „ œ_{3,3} ¥_{3,3} † š_{3,3} £_{3,3} ¢©_{3,3} ¢_{3,3} œ ĭ 1/2 «_{3,3} ^Å ^Å_{3,3} 1/2 ~_{3,3} œ_{3,3} ›_{3,3} ^Å £›_{3,3} 1/2 ÷_{3,3} ~_{3,3}
„ ÷ ÷ £ ‚ ú „ ú („ ÷ ÷ £ ‚ ú ¢_{3,3} ›_{3,3} ĩ ›_{3,3} ¢ ÿ_{3,3} ÷_{3,3} ú ^Å_{3,3} 1/2 ~_{3,3} » ¢_{3,3} ÷_{3,3} ^Å £›_{3,3} 1/2
~_{3,3} ĩ α_{3,3} ĩ š_{3,3} ú œ ĭ ¢ š_{3,3} ^Å £ α_{3,3} ŷ ^Å ^Å_{3,3} 1/2 ¢[™]_{3,3} ÷_{3,3} ÷_{3,3} ^Å ÷_{3,3}
í_{3,3} 3/4 — α_{3,3} ™ ÿ_{3,3} 1/2 ĩ „ ÷ ÷ £ ‚ ú „ ú („ ÷ ÷ £ ‚ ú ¢_{3,3} ›_{3,3} ĩ ›_{3,3} ¢ ÿ_{3,3} ÷_{3,3} ú / „ 3/4 š_{3,3}
„ ¢ £ ~_{3,3} „ ¢_{3,3} ÷_{3,3} ¢ ĩ ÷_{3,3} ¢ š_{3,3} ^Å £ ú ^1/2 Å ›_{3,3} ÿ_{3,3} œ_{3,3} £ Ç Å_{3,3} ÿ_{3,3} ĩ_{3,3} ¢ ¥_{3,3} %_{0,3,3} ÷_{3,3} ĩ_{3,3} f Å ~_{3,3} ú † ~_{3,3}
›_{3,3} ĩ ÷ ÷ £ μ_{3,3} ×_{3,3} £_{3,3} ž_{3,3} ° š_{3,3} ÷_{3,3} ›_{3,3} ^1/2 Å ¢ ¥_{3,3} † ¢_{3,3} œ ĭ 1/2 «_{3,3} ^Å ~_{3,3} 1/2 ~_{3,3} ĩ œ_{3,3} ^Å ^Å £ ~_{3,3} ^Å ÷_{3,3} 1/2
ī ŷ —

20.5 ÿ_{3,3} 1/4 ÷_{3,3} ÷_{3,3} ^Å ÷_{3,3} Ä ~1/2 Å ÷_{3,3} %_{0,3,3} ÷_{3,3} 1/2 ÿ_{3,3} 1/2 ĩ ™¹/2 ĩ_{3,3} α_{3,3} ÷_{3,3}
ĩ_{3,3} ¢[™]_{3,3} ÿ_{3,3} ú ĩ_{3,3} ™ ú ÷_{3,3} ÿ_{3,3} £_{3,3} ¢©_{3,3}

- (i) ÿ_{3,3} 1/4 ÷_{3,3} „ 3/4 ĩ_{3,3} ¢ Å ÷_{3,3} ^Å ÷_{3,3} ^Å ÷_{3,3} Ä; ~_{3,3} „
- (ii) ™¹/2 ĩ_{3,3} ™¹/2 ~_{3,3} 1/2 ¢ š_{3,3} ^Å ~_{3,3} ĩ ĩ_{3,3} ° Å ÷_{3,3} ÷_{3,3} ^Å ÷_{3,3} Ä_{3,3} ¢_{3,3} ›_{3,3} ÿ_{3,3} 1/2 ĩ
~_{3,3} 1/2 † ^Å ÷_{3,3} ^Å ÷_{3,3} Ä ^Å ú ÿ_{3,3} 1/4 ÷_{3,3} ĩ_{3,3} ° ĩ_{3,3} 1/2 Š_{3,3} ĩ_{3,3} ú ĩ_{3,3} 1/2

^1/2 Å ›_{3,3} ÿ_{3,3} ÿ_{3,3} 1/2 ĩ ĩ_{3,3} 1/2, ÷_{3,3} 1/2 „ œ_{3,3} ĩ_{3,3} ° Å Å ÷_{3,3} ÷_{3,3} ÿ_{3,3} ÿ_{3,3} ¥_{3,3} 1/2 ÿ_{3,3} 1/2 ĩ œ_{3,3} £ œ_{3,3} Å_{3,3} „
÷_{3,3} ÿ_{3,3} £_{3,3} ¢©_{3,3} ĩ_{3,3} 1/2 ĩ œ_{3,3} £ α_{3,3} ÷_{3,3} ^1/2 Å ž_{3,3} ° š_{3,3} ÷_{3,3} ›_{3,3} ~_{3,3} 1/2 ~_{3,3} ĩ α_{3,3} ĩ_{3,3} ¢ š_{3,3} ÷_{3,3}
ÿ_{3,3} ›_{3,3} ™ ĩ_{3,3} „ 1/2 ĩ_{3,3} ^Å_{3,3} ¢›_{3,3} š_{3,3} Ä £ μ_{3,3} ›_{3,3} ¥_{3,3} š_{3,3} - ¥_{3,3} š_{3,3} α_{3,3} ŷ ^Å_{3,3} 1/2 ĩ_{3,3} ^1/2 Å ¢_{3,3} „ 1/2 ^Å_{3,3} ¢ š_{3,3} ^Å_{3,3} £
œ_{3,3} £ ž_{3,3} 1/2 ° ¢[™]_{3,3} ĩ_{3,3} Š_{3,3} ĩ_{3,3} í_{3,3} 3/4, α_{3,3} ©_{3,3} ÷_{3,3} 1/2 Ä „_{3,3} ^1/2 Å α_{3,3} 1/2 „ Ä ›_{3,3} 1/2 f ~_{3,3} ~_{3,3} ĩ α_{3,3} ĩ_{3,3} š_{3,3}
ÿ_{3,3} 1/2 ĩ † ^Å œ_{3,3} £ ™¹ ©_{3,3} ú Ä ›_{3,3} ú ¢ ÷_{3,3} α_{3,3} ›_{3,3} ĩ_{3,3} ú ĩ_{3,3} 1/2 —

ÿ_{3,3} 1/4 ÷_{3,3} „ 3/4 ĩ_{3,3} ¢ Å ÷_{3,3} ^Å ÷_{3,3} ^Å ÷_{3,3} Ä † ^Å ¥_{3,3} ÿ_{3,3} ¢ ¥_{3,3} ^Å ›_{3,3} œ ĭ ¢ ÷_{3,3} «_{3,3} ›_{3,3} ^1/2 Å ›_{3,3} ÿ_{3,3}
ÿ_{3,3} 1/2 ĩ „ ¥_{3,3} » %_{0,3,3} ÷_{3,3} 1/2 ÿ_{3,3} 1/2 ĩ œ_{3,3} „ ° ú ©_{3,3} 1/2 «_{3,3} £_{3,3} ¢©_{3,3} ĩ_{3,3} 1/2 ĩ ^1/2 Å ÿ_{3,3} ÿ_{3,3} ¥_{3,3} 1/2
ÿ_{3,3} 1/2 ĩ α_{3,3} ÷_{3,3} ^Å ž_{3,3} ° š_{3,3} ÷_{3,3} ›_{3,3} 1 ÿ_{3,3} f Å 1983 ~_{3,3} 1/2 ĩ_{3,3} ÷_{3,3} ^Å ÷_{3,3} Ä ^Å ú ÿ_{3,3} 1/4 ÷_{3,3} ĩ_{3,3} °
^Å ú ¢ ÷_{3,3} ¢_{3,3} ~_{3,3} 1/2, f ›_{3,3} ÿ_{3,3} 1/2 ĩ_{3,3} 1/2 ž_{3,3} ú α_{3,3} ™ ÿ_{3,3} 1/2 ĩ_{3,3} ĩ_{3,3} 1/2, ™¹ „ 1/2 ™¹ £ ^Å_{3,3} 1/2
„ ° Å_{3,3} 3/4 ÷_{3,3} ú ^Å ú ¢ ÷_{3,3} ¢_{3,3} „ ÷_{3,3} ^Å ž_{3,3} ° š_{3,3} ÷_{3,3} ›_{3,3} ^Å ú ÷_{3,3} £ ú %_{0,3,3} ^Å_{3,3} 1/2 α_{3,3} ÷_{3,3} ÷_{3,3}
÷_{3,3} ÿ_{3,3} £_{3,3} ¢©_{3,3} œ_{3,3} £ ™¹/2 ĩ_{3,3} α_{3,3} ÷_{3,3} ™ £ œ_{3,3} £ ¢ ^Å_{3,3} ÷_{3,3} ›_{3,3} ÷_{3,3} ¢ ĩ † —

20.6 ™¹ „ 1/2 ĩ ~1/2 Å ¢›_{3,3} œ_{3,3} ›_{3,3} ›_{3,3} ^1/2 Å ¢ ¥_{3,3} † ~_{3,3} ÿ_{3,3} ĩ_{3,3} ~_{3,3} ú ÿ_{3,3}

α_{3,3} ŷ ^Å_{3,3} 1/2 ĩ_{3,3} ^Å_{3,3} 1/2 ÿ_{3,3} 1/4 ÷_{3,3} ÷_{3,3} ^Å ÷_{3,3} Ä_{3,3} 1/2 ĩ_{3,3} ^1/2 Å ~_{3,3} ĩ α_{3,3} ĩ_{3,3} š_{3,3} ÿ_{3,3} 1/2 ĩ ™¹ „ 1/2 ĩ_{3,3}
^Å_{3,3} ¢›_{3,3} œ_{3,3} ›_{3,3} ›_{3,3} ÷_{3,3} ~_{3,3} „ ÷ ÷ £ ‚ ú „ ú („ ÷ ÷ £ ‚ ú ¢_{3,3} ›_{3,3} ĩ ›_{3,3} ¢ ÿ_{3,3} ÷_{3,3} ú

,>OTM1/2©, ÷, ~, ,fα,ú† x,£, ÷, 3/4i,£ ^Áú Š,i,ú †ÿ,1/2œ,ú ^Á,1/2 š,i, >
ÿ,1/2¿ £%0, >, ,çí† —

21.5 Šĭ,í^Á Ÿ,Š,Ä™©,Ä, ÷, ~, œĭ ,£-œĭ-,£

α,ÿ^Á,1/2¿ ^Á,1/2 ¥,Á^Á£ ^1/2^Á Ÿ,1/4÷, ç^Á£,i,1/2™,£/-,°£ç®,÷, ,çž,£®, >
ÿ,1/2¿ £%0,ú Š,i,ú „-,÷,°,1/2¿ ^1/2^Á ,ÿ, ^Á÷,Ä ^1/2^Á , >,çÿ,÷,ú
(,çÿ,ç÷, i,1/2¿)/„÷,÷,£ ,ú„ú („÷,÷,£ ,úç„,i,1/2¿)/ç„çš,^Á „,ç£-, >
(„,ç£-,1/2¿) ^Á,1/2 ¥,Á^Á£ ÷, ^Á œ,í°¿ ,/-,°£ç®,÷, ,çž,£®, >, ÿ,1/2¿ £%0,ú
„-,÷,° œĭ™, >, ^Á£, >,1/2 ^1/2^Á ç¥,† ~, çœ,÷, ,úç÷, i,1/2¿/ççÁ,i,ç„çš, i,1/2¿
^1/2^Á -, ~, f, >, >OTM1/2©, >,1/2¿ ^Á,1/2 „1/2α, -, f' œ,£ £%0, >, ,çí† — Á -, ~, >
íú, >,çÿ,÷,ú (,çÿ,ç÷, i,1/2¿)/„÷,÷,£ ,ú„ú („÷,÷,£ ,úç„,i,1/2¿)/ç„çš,^Á
„,ç£-, („,ç£-,1/2¿) -,1/2 ™, „, œĭ,œ÷, í,1/2 >,1/2 œ,£ „,í1/2¿ „Æ÷, >
,úç÷, i,1/2¿/ççÁ,i,ç„çš, i,1/2¿ ^Áú †^Á Ÿ,°çí÷, œĭç÷,ç¥,çœ, ž,ú ™ú
,çí† —

α,ÿ^Á,1/2¿ ^Á,1/2 Ÿ,1/4÷, ,ÿ, ^Á÷,Ä¥,Á^Á£ ^1/2^Á ç^Á£,i,1/2™,£/-,°£ç®,÷, >
,çž,£®, >, ÿ,1/2¿ £%0,ú Š,i,ú „-,÷,°,1/2¿ ^1/2^Á ,ÿ, ^Á÷,Ä ^1/2^Á „÷,÷,£ ,ú„ú
(„÷,÷,£ ,úç„,i,1/2¿)/,çÿ,÷,ú (,çÿ,ç÷, i,1/2¿) ^Á,1/2 ™ú „, >,1/2 „¥,ú
Šĭ,í^Á -,1/2„, ^Áú Š,°μ, „÷,÷, ÿ,1/2¿ „¥¥,1/2%0, >,ú, -,°š,£ ¥, >,1/2 ^1/2^Á ç¥,†
f, >, >OTM1/2©, >,1/2¿ ^Á,1/2 ,÷, i,çš, ^Á Ÿ,í÷, œ,»μ,Ä Ÿ, >, >, ,çí† —

22. Š,°ÿ,©,°™, „i,çÆ÷, i,1/2¿ ^1/2^Á -,¿α,¿š, Ÿ,1/2¿ ™, „,1/2¿ ^Á, ç,œ', > ,

α,ÿ^Á,1/2¿ ^Á,1/2 -,»ç ,÷, ç^Á,i, >, ÷, ï3/4 ç^Á Š,°ÿ,©,°™, „i,çÆ÷, i,1/2¿
^1/2^Á Ÿ,Ÿ,¥,1/2 Ÿ,1/2¿ ™, „,1/2 ^1/2^Á ç,œ', >, í1/2÷,° >,çÿ,÷,ú/^Á, >,»ú
„,ç£-,1/2¿ -,1/2 œĭ,œ÷, ™, „,1/2 ^1/2^Á Ÿ,Ÿ,¥,1/2 Ÿ,1/2¿ „,1/2 ç,ÿ,ç¥,ç%0,÷,
œĭμ,¥,ú ^Á, >,°-,£μ, ^Á£1/2¿ Á-

Š,°ÿ,©,°™, „i,çÆ÷, i,1/2¿ ^1/2^Á Ÿ,Ÿ,¥,1/2 Ÿ,1/2¿ ™, „,1/2¿ ^Á, ç,œ', >
ž,£÷,ú, -,®i, ,çš,ç, i,ÿ, 1872 ^Áú š,£, 107/108 ^1/2^Á „œ,α,¿š,1/2¿
^1/2^Á , >,°-,£ ç^Á,i, >, †š, — š,£, 107 Š,°ÿ,©,°™, „i,çÆ÷, ^1/2^Á
,úç„,÷, í,1/2 >,1/2 ÷, ~, š,£, 108 „-, ^Áú Ÿ,1/4÷, i,° ^Áú œ,ç£^Á¥œ, >, œ,£
,š,ç£÷, ï3/4 — ž,£÷,ú, -,®i, ,çš,ç, i,ÿ, ^Áú š,£, 108 ^1/2^Á , >,°-,£
Ÿ,1/4÷, i,° ^Áú œ,ç£^Á¥œ, >, ^Á, Ÿ,Ÿ,¥, Š,°ÿ,©,°™, „i,çÆ÷, ^1/2^Á
%0,1/2 >,1/2 ^Áú -, » >, -,1/2 -,÷, „,«Ä α,ú÷, >, >,1/2 ^1/2^Á α,™ íú „, i, >
, -, ^Á÷, ï3/4 — ,÷, Ä, >,çÿ,÷,ú/^Á, >,»ú „,ç£-,1/2¿ ^Á,1/2 ,çž,™,÷, ^Áú
Ÿ,1/4÷, i,° í,1/2 >, >,1/2 ^Áú -,°i,Æ÷, œ,ç£^Á¥œ, >, ^Á, Ÿ,Ÿ,¥, ç^Á-,ú

„číť č^Á „ 1/2 f¬, ¬, z, zš, Ÿ 1/2 ž Šĩí^Á ^1/2^Á œĩç÷, œ, 1/2
TM, çĩ÷, 1/2 ž ^Á, ^Á”õ,fÄ ¬ 1/2 œ, ¥, ^Á£ 1/2 ž —

26. ‡^Á ©, %0, ¬ 1/2 TM»¬, £ú ©, %0, Ÿ 1/2 ž %0, ÷, 1/2 ^Á, , ž ÷, £µ,

26.1 ‡^Á ©, %0, ¬ 1/2 TM»¬, £ú ©, %0, Ÿ 1/2 ž %0, ÷, 1/2 ^1/2^Á , ž ÷, £µ, ^1/2^Á
¬, z, zš, Ÿ 1/2 ž Šĩí^Á ¬ 1/2 œĩ, œ÷, ç, TM 1/2 Ä©, 1/2 ž ^Á, , ç, ¥, z, zš,
, 0œ, ¥, í 1/2, „číť — í, í ¬ 0ç, ç© ÷, ç^Á, „číť ç^Á
%0, ÷, 1/2 ^1/2^Á ©, 1/2 «, ^1/2^Á ¬, ¬, ¬, z, zš, ÷, %0, ÷, %0, 1/2 ¥, 1/2 ^Á,
œ, € Ÿ, Ä, , Ÿ, » í ¬, ®, £, ¬, í, ú ç, TM 1/2 Ä©, , ç, TM í, Ÿ, ¬, £ ©, ú’
÷, 0£ ž ÷, , ž ÷, ç£ ÷, ç^Á, „číť ÷, f¬, ^Áú ¬, Šĩí^Á ^Á 1/2
TM ú „ú „číť —

26.2 , 0¥, Š, ^Á ^1/2^Á ¬, %0, ÷, , ž ÷, £µ, œ, € Ÿ, Ä Šĩí^Á ^Á 1/2 Ÿ, 0í£, z, zš, TM
ç¥, œ, € œ, 1/2 € Ÿ 1/2 ž ç, TM í, „ ^Á ÷, 3/4, í, ç, TM „ í, „ 1/2 ž , ž ÷, ç£ ÷, ú
^Á, Ä, Ä, ¥, /©, %0, Ÿ 1/2 ž œ, í 0 ž „ í ÷, í 1/2 — ÷, çœ, %0, ÷,
, ž ÷, £µ, œ, ^Áú ‡^Á œĩç÷, ç¥, çœ, ¥, Š, ¬ 1/2 , ž ÷, ç£ ÷, ú ^Á, Ä, ¥, ^Á 1/2
ž, ú ž 1/2 „ ú „číť —

26.3 , ç^Á ¬, ^Á, Ä, ¥, ^Á 1/2 ç^Á ¬, ú Šĩí^Á ¬ 1/2 TM»¬, £ 1/2 ^Á, Ä, ¥, ,
¬ 1/2 „, ^1/2^Á %0, ÷, 1/2 ^1/2^Á , ž ÷, £µ, ^1/2^Á ¬, z, zš, Ÿ 1/2 ž ^Á 1/2 fÄ œ, » Ž ÷, Ž
œĩ, œ÷, í fÄ í 1/2 ÷, 1/2 „, 1/2 ‡ 1/2 ¬, ú ç, ç÷, Ÿ 1/2 ž , ž ÷, £µ, ^Á ÷, Ä
^Á, Ä, ¥, ¬ 1/2 f¥, 1/2 £, í, Á ç, ^Á Ÿ, š, Ÿ, ¬ 1/2 ¬, z, œ, ^ÄÄ ^Á£, „číť
, œ, Ä, œ÷, Ÿ, Š, Ä ¬, ¬, Ÿ, í, „ ÷, 1/2 ^1/2^Á „, TM ž, ú %0, ÷, 1/2 ^Á,
©, 1/2 «, 3/4 £, /, „, í, ¬, z, zš, ÷, ^Á, Š, ÷, œĩ, œ÷, , î í ‡ í 1/2 ž —

27. Šĩí^Á 1/2 ž x, £, „, Ÿ^Á „, TM ¥, „

„, Ÿ^Á 1/2 ž ^Á 1/2 í, í ¬ 0ç, ç© ÷, ^Á£, „číť ç^Á „ 1/2 , Ÿ, ^Á ÷, Ä
Šĩí^Á ¬ 1/2 „, ¬ 1/2 , ¬, z, zš, 0«’ í 1/2 ž „, 1/2 ž „, Ÿ^Á „, TM ¥, 1/2 ^Áú ¬ 0ç, š,
œĩ, œ÷, 3/4 — , Ÿ, ^Á ÷, Ä, 1/2 ž ^Á 1/2 ‡ 1/2 ¬, ^Á£, 1/2 ¬ 1/2 £, 1/2 ^Á, 1/2 œ, £
Š, ž ž, ú£ œĩç÷, ^Á¥, ^Á, £Ä, fÄ ^Áú „, ^Á ÷, ú 3/4 —

28. ^1/2 ž Áíú, œĩ÷, ®, ^Á£ „ 1/2”Ä ^1/2^Á , çš, ^Á ç£ í, 1/2 ž ^1/2^Á ¬, ,
¬, Ÿ, „, í,

, í, ^Á£ ç, ž, Š, 3/4 £ „, ç, ^Á Š, œĩµ, ¥, ú ^1/2^Á „, ú , „ 1/2 í ÷, £ ¬, Ÿ, „, í,
^Áú „, ©, í, ^Á ÷, 3/4 — , ÷, Ä , ž, ú „, ©, í, ^Á í 1/2 „, Ÿ^Á 1/2 ž ^Á 1/2 ^Á£
, çš, ^Á ç£ í, 1/2 ž ^Á 1/2 „, ©, í, ^Á ¬, í, í, ÷, /¬, Ÿ, „, í, œĩ, TM, „, ^Á£, „číť —
¬, „, í, ú, „, Ÿ^Á 1/2 ž ^Á 1/2 „, Ÿ, Ÿ, Ÿ, 1/2 ž ^Á 1/2 Š, ž ž, ú£ ÷, ¬ 1/2 ¥, 1/2 „
„číť , í, ž „, ^1/2^Á ¬, œ, € ç^Á ¬, ú ž, ú 3œ, Ÿ 1/2 ž , í, ^Á£, çš, ç, í, Ÿ, ^1/2^Á

, ě, Š, Ä, ÷, TM ě) ú, œ, £, š, 1/2 ě, Ÿ, 1/2 ě, ¬, “Š, ě, /, í, 1/2 Š, ^Á, £, ÷, 1/2 í, ÿ —
‡ 1/2 ¬, 1/2 Ÿ, Ÿ, ¥, 1/2 ě, Ÿ, 1/2 ě, ¬, Ÿ,) i, TM, ě, ç” ^Á, ^Á, £, Ä, „, f, Ä, ^1/2 Á, ¥, „
‡ 1/2 ¬, 1/2 ¬, œ, €, ¬, TM, ¬, i, 1/2 ě, ^1/2 Á, ç, °, Ö, ç, ž, Š, ú, i, ^Á, £, Ä, „, f, Ä, ž, ú, ^Á, ú
„,) ú, „, ç, í, ‡ —

**29. œ, £, Ç, Å, Ÿ, i, ç, ¥, %, ÷, , ç, š, ç,) i, Ÿ, , 1881 ^1/2 Á, ě, ÷, Š, Ä, ÷, Ž, Ø, ú, ^Á, ú
(, 1/2 «, μ, „**

œ, £, Ç, Å, Ÿ, i, ç, ¥, %, ÷, , ç, š, ç,) i, Ÿ, , 1881 ^Á, ú, š, £, 25 ^1/2 Á,) , 0, ¬, £
¬, „, Ä, ç, ^Á, Ž, Ø, ú, , ç, ž, „, i, ç, Æ, ÷, ^1/2 Á, ě, ÷, Š, Ä, ÷, £, ç, „, £, 3/4 £, ^1/2 ě, Á, í
¬, £, ^Á, £, x, £, ¬, £, ^Á, £, ú, Š, „, Ÿ, 1/2 ě, , ç, š, ¬, » ,) „, ^1/2 Á, x, £, ¬, „, Ä, ç, ^Á,
Ž, Ø, ú, ^1/2 Á, °, œ, Ÿ, 1/2 ě, (, 1/2 ç, «, ÷, ^Á, 1/2 f, Ä,) i, ç, TM, „, ¬, , ÷, „, í, 3/4 — ÷, „, ç, œ, „,
^1/2 ě, Á, í, ¬, £, ^Á, £,) , 1/2 i, í, , ç, š, ^Á, £, ž, £, ÷, ¬, £, ^Á, £, Š, 1/4 í, Ÿ, ě, °, ¥, i, ^Á, ú, 8
„, » , 1957 ^Á, ú, , ç, š, ¬, » ,) „, ¬, ě, %, o, i, „, 20-25-56-œ, ú, i, „, » , ú, -1 ^1/2 Á, x, £,
£, i, ¬, £, ^Á, £, 1/2 ě, ^Á, 1/2 TM, 1/2 ç, TM, i, „, í, 3/4 — œ, £, Ç, Å, Ÿ, i, ç, ¥, %, ÷, , ç, š, ç,) i, Ÿ, ,
1881 ^Á, ú, š, £, 25 ^1/2 Á, ě, ÷, Š, Ä, ÷, ¬, ě, ç, ě, ç, š, ÷, £, i, 1/2 ě, ^1/2 Á, ž, ú, ÷, £,
¬, „, Ä, ç, ^Á, Ž, Ø, ú, ^Á, ú, (, 1/2 «, μ, „, ^Á, £,) , 1/2 ^Á, ú, ©, ç, Æ, ÷, œ, ÷, i, „, i, „, 1/2 ç, ÷,
^Á, £, ÷, 1/2 ¬, Ÿ, i, ^1/2 ě, Á, í, ¬, £, ^Á, £,) , 1/2 i, í, „, i, „, ¬, „, ^Á, ú, í, 3/4 ç, ^Á, i, í
œ, ÷, i, „, i, „, 1/2 ,) , f, ¬, ©, ÷, Ä, ^1/2 Á, š, ú,) , í, 1/2 Š, „, ç, ^Á, ^1/2 ě, Á, í, ¬, £, ^Á, £, i, ç, TM,
„, ç, ÷, ¬, Ÿ, „, 1/2 ÷, „, 1/2 ¬, i, „, ě, ž, ú, f, ¬, ^Á, i, „, Ä, ^Á, 1/2 ^Á, £, ¬, ^Á, ÷, ú, í, 3/4 —
f, ¬, ^Á, „, Ä, i, í, í, 3/4 ç, ^Á, „, „, ^1/2 ě, Á, í, ¬, £, ^Á, £,) , 1/2 œ, £, Ç, Å, Ÿ, i, ç, ¥, %, ÷, ,
, ç, š, ç,) i, Ÿ, , 1881 ^Á, ú, š, £, 25 ^1/2 Á, ě, ÷, Š, Ä, ÷, ç, ^Á, ¬, ú, ç, TM,) , ^Á, 1/2
¬, „, Ä, ç, ^Á, Ž, Ø, ú, (, 1/2 ç, «, ÷, ç, ^Á, i, „, í, 1/2 ÷, „, 1/2 „, Ÿ, ^Á, 1/2 ě, ^Á, 1/2 £, i,
¬, £, ^Á, £, ^Á, ú, , ç, š, ¬, » ,) „, ^1/2 Á, ç, ¥, ‡, œ, ÷, ú, ©, „, ^Á, £,) , 1/2 ^Á, ú, „, „, ©, i, „, ^Á, ÷, „,) , ÷, í,
í, 3/4 —

30. ç, ç, š, „

30.1 £, ç, „, £, ^Á, 1/2 „, Ÿ, ç, ě, Á, Š, „

Ÿ, %, o, i, ÷, Ä, „, „, ¬, ú, i, , ©, 1/2 °, 1/2 ě, Ÿ, 1/2 ě, „, Ÿ, ^Á, Ž, Ø, ú, i, 1/2 ě, ^Á, 1/2 „, œ, i, °, Æ, ÷,
°, œ, ¬, 1/2 ¬, Ÿ, „, i, „, 1/2 ç, ÷, ^Á, £, ÷, 1/2 í, 0, ‡, £, ç, „, £, ^1/2 Á, ç, TM,) , 1/2 ě, Ÿ, 1/2 ě,
^Á, £, 1/2 „, £, ^1/2 Á, ç, ¥, ‡, œ, „, ú, ©, „, %, o, „, ‡, ě, %, o, „, ¥, ú, £, %, o, ¬, ^Á, ÷, 1/2 í, ÿ —
„, Ÿ, ^Á, 1/2 ě, ^Á, 1/2 ¬, œ, ÷, „, ç, í, Á, i, „, ^1/2 Á, ç, ¥, ‡, œ, „, ú, Š, Ĩ, Ÿ, ú, μ, ©, „, %, o, „, „, 1/2 ě,
^Á, 1/2 %, o, „, °, ¥, „, £, %, o, „, „, „, ç, í, ‡ —

30.2 Š, Ĩ, í, Á, 1/2 ě, ^1/2 Á, ¬, „, i, ú,) , °, TM, 1/2 ©, ¬, „, ú, Á, £, ^Á, £,) „

¬, ž, ú, „, „, ¥, „, „, 3/4 £, „, „, ÷, „, „, Ÿ, ^Á, %, o, „, „, „, 1/2 ě, ^1/2 Á, ¬, ě, ç, ě, š, Ÿ, 1/2 ě, ¬, „, i, „, ú,
) , °, TM, 1/2 ©, „, 1/2 ç, í, ^Á, ¬, „, ú, Á, £, ç, ^Á, i, 1/2 „, „, 1/2 „, „, ç, í, ‡ — ¬, „, i, „, ú,) , °, TM, 1/2 ©, „

$\ddot{Y}, \hat{A} \alpha, \frac{1}{2} \ddot{A} (\alpha, \acute{u} \neg, \acute{u} \ddagger \neg, \alpha, \acute{u}, f) \times, \xi, \phi, \check{S}, \xi, \acute{u} \xi \%_0, \acute{u} \ddot{u}$
 $\acute{u}^{\frac{3}{4}} \text{---}$

----- 000 -----

$\alpha, \acute{u} \check{S}, - I$
 $(TM^{\frac{1}{2}} \%_0, \frac{1}{2} \acute{u} \alpha, \frac{3}{4} \xi, 6.2)$

$\alpha, \acute{u} \hat{A} \alpha \check{z}, \xi, \frac{1}{2} \acute{u} \hat{A}, \frac{3}{4} \phi, \ddot{u}, \hat{A}, \frac{1}{2} \neg, \phi, \phi \odot, \ddot{u}, \hat{A} \xi, \frac{1}{2} \hat{A}$
 $\phi \ddot{u}, \ddot{u} \frac{1}{2} \ddot{u}, \frac{3}{4} \acute{u}, \xi \hat{A} \xi, \frac{1}{2} \acute{u} \ddot{u}^0$
 $\check{S}, \phi \ddot{u}, \hat{A}, \acute{u}, \check{A}^{TM} \ddot{u}, \hat{A} \acute{u} \phi \neg, \alpha, \xi, \phi \xi \odot, \frac{1}{2} \acute{u}$

<p> $\check{C} \hat{A}$ \check{Y} \neg, \acute{u} \cdot </p>	<p> $\check{z}, \xi \ddot{u} \acute{u}, \phi \xi \{ \ddot{u} \hat{A} \alpha, \acute{u} \hat{A} \times, \xi, \neg, \acute{u} \hat{A} \ddot{u}$ $\hat{A}, \acute{u}, \check{A}^{TM} \ddot{u}$ $\hat{A} \acute{u} \phi \neg, \alpha, \xi, \phi \xi \odot, \frac{1}{2} \acute{u}$ </p>	<p> $\alpha, \acute{u} \hat{A}, \frac{1}{2} \acute{u} \hat{A}$ $\phi \ddot{u}, \ddot{u} \hat{A}, \xi \check{A} \ddot{u}, f \hat{A}$ $\hat{A} \phi \alpha, \acute{u}^{TM0}$ </p>
<p>1</p>	<p> $\check{Y}, \ddot{u} \check{z}, \ddot{u} \alpha, \acute{u} \phi \hat{z} \hat{A} \check{S}, \neg, \frac{1}{2} \ddot{u}, \frac{1}{2} \acute{u} \hat{A}$ $\phi, \check{S}, \hat{A} \xi \mu$ $\check{Y}, \ddot{u} \check{z}, \ddot{u} \alpha, \acute{u} \phi \hat{z} \hat{A} \check{S}, \neg, \frac{1}{2} \ddot{u}, \frac{1}{2} \acute{u} \hat{A}$ $\phi, \check{S}, \hat{A} \xi \mu, \frac{1}{2} \hat{A} \phi \ddot{u}, \ddot{u} \alpha, \acute{u} \hat{A}, \frac{1}{2} \acute{u} \hat{A}, \frac{1}{2} \check{Y}, \frac{1}{2} \frac{1}{2}$ $\ddot{u}, \frac{3}{4} \xi \alpha, \xi^{TM} \frac{1}{2} \check{Y}, \ddot{u}^{TM} \acute{u}, \frac{1}{2} \acute{u} \hat{A}, \neg, \alpha, \xi, \ddot{u}$ $\hat{A} \xi, \acute{u}, \frac{1}{2} \check{S}, \hat{A}$ $(\cdot) \ddot{u}, \frac{1}{2}, -TM^{\frac{1}{2}}, \hat{A}, \neg, \alpha, \xi$ </p>	<p> $\alpha, \acute{u} \hat{A}, \frac{1}{2} \acute{u} \hat{A}, \frac{1}{2}$ $\neg, \ddot{u} \phi, \ddot{u} \phi \hat{A}, \ddot{u}$ $\ddot{u}, \acute{u}^{\frac{3}{4}} \phi \hat{A}, \frac{1}{2}$ $\hat{A}, \acute{u}, \check{A}^{TM} \ddot{u}, \times, \xi$ $\phi, \phi^{TM} \check{A} \llcorner, \ddot{u}, \xi$ $\check{Y}, \ddot{u}^{TM} \acute{u}, \frac{1}{2} \acute{u} \hat{A}$ </p>

	<p>^A. †½¬,ú αÿç^¿ÁŠ, ¬½" †¿ç) ^A, ¥ž, ¬Y)i÷À Yš¿ ÷~ç)Y) "S,½ô ^½A "i,çÆ÷i,½¿ x,£, "i,÷ ÷ í¼, "í œ í¥ Y)™¿" í½Š — f)Y½¿ Y /tμ %÷½¿, š)œí½«μ, ¬½"½¿ ÷~ç)Y) »¥ú ¬½"½¿ ¬½ ¬,¿çš,÷, ¬½" †¿ç ©,çY¥, í½¿Šú—</p> <p>%÷. α, "œ,i,°ÄÆ÷, ¥½¿, -™½¿, ¥Š, - ¥Š, ç)÷£μ, Y š¿Y½¿ Y½¿ í½÷½¿ íÿ, ÷½ ^ÁÚY÷, ç)š,Ä£μ, ^½Ä œí,½¿) ^½Ä ç¥,†, "œ,£, ¥Š, ÷,£í ¬½ ^A,£Ä", fÄ ^Áú, †—</p> <p>(,) ¥½¿, -™½¿, ^A, Y, »¥i,</p> <p>Ší,í^A½¿ /)÷, ^½Ä ¬,~)ú ½™ú Š,i,ú ÷Y ¬úY ÷^A ¥½¿, -™½¿, ^A,)i,»)Y, »¥i,™»¬,£, Y)™¿" í½Š —</p> <p>i. œí÷i,½^A, "¬,£ œ,£ ².10,000/- ÷^A ^½Ä š)œí½«μ,</p> <p>ii. œí÷i,½^A, "¬,£ œ,£ ².10,000/- ¬½ ^AY, "¬, »¥ú—</p> <p>(500/-,Y,£ú^Áú "¥,£ ÷^A Y, »¥i,¿ç^A÷, ç,™½¿©,úY,ó, ¥½¿, -™½¿,)</p> <p>f)™½ Y)™¿"½¿ ^½Ä ,š,£ œ,£ ^A,i,Ä™¥,)½ ç)Y)ç¥,ç%÷, ¬½"½¿ ^Áú Y, »¥ž, »÷, αÿç^¿ÁŠ, ¬½"½¿ ^½Ä ³œ, Y½¿ Š,μ,) ^A£)½ ^Áú ç¬,œ,€ç£©, ^Áú í¼ A</p>	<p>š,£ œ,£ Y »¥ž, »÷, αÿç^¿ÁŠ, ¬½"½¿ ^A, ç)š,Ä£μ, ^A£½¿—</p> <p>^A,i,Ä™¥, x,£, ç)š,Äç£÷, ¬½"½¿ ^Áú ¬, »ú ^½Ä", ¥, ç)™©,úÄ ¬, »ú í¼ ÷~ç, αÿ^A, œ,)½ ç" "½^A,)°¬,£ Y »¥ž, »÷, ¬½"½¿ ^Áú a¹μ,ú Y,½¿ ,œ,)½ Y,÷,)°¬,£ "ç,÷, ¬, Y, ú Š,i,ú ,ç÷ç£Æ÷, ¬½"½¿ ^A½ ž,ú ©,çY¥, ^A£ ¬, ^A÷½¿ íÿ—</p>												
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="311 1541 486 1646">ÇÄY, ¬¿.</td> <td data-bbox="486 1541 1129 1646">Y, %÷,÷½¿ ¬½ ¬,¿çš,÷, ¬½" †¿ç</td> </tr> <tr> <td data-bbox="311 1646 486 1702">1</td> <td data-bbox="486 1646 1129 1702">½^A α,°A ¬,°ç"š,</td> </tr> <tr> <td data-bbox="311 1702 486 1836">2</td> <td data-bbox="486 1702 1129 1836">œ,¬, α,°A (,~" ç" "£μ,) £ú ^A£) / Y, ©,½«œíY,μ,œ,°, £ú ^A£)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="311 1836 486 1937">3</td> <td data-bbox="486 1836 1129 1937">œ,¬, α,°A, ~" ç" "£μ, ^Áú ,)°ç¥,çœ, £ú ^A£)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="311 1937 486 1993">4</td> <td data-bbox="486 1937 1129 1993">†ú†Y, ^A,"Ä</td> </tr> <tr> <td data-bbox="311 1993 486 2076">5</td> <td data-bbox="486 1993 1129 2076">"½çα, ^A,"Ä (f¥,¾Æ"i,Áç), ^A ½^A)</td> </tr> </table>	ÇÄY, ¬¿.	Y, %÷,÷½¿ ¬½ ¬,¿çš,÷, ¬½" †¿ç	1	½^A α,°A ¬,°ç"š,	2	œ,¬, α,°A (,~" ç" "£μ,) £ú ^A£) / Y, ©,½«œíY,μ,œ,°, £ú ^A£)	3	œ,¬, α,°A, ~" ç" "£μ, ^Áú ,)°ç¥,çœ, £ú ^A£)	4	†ú†Y, ^A,"Ä	5	"½çα, ^A,"Ä (f¥,¾Æ"i,Áç), ^A ½^A)	
ÇÄY, ¬¿.	Y, %÷,÷½¿ ¬½ ¬,¿çš,÷, ¬½" †¿ç													
1	½^A α,°A ¬,°ç"š,													
2	œ,¬, α,°A (,~" ç" "£μ,) £ú ^A£) / Y, ©,½«œíY,μ,œ,°, £ú ^A£)													
3	œ,¬, α,°A, ~" ç" "£μ, ^Áú ,)°ç¥,çœ, £ú ^A£)													
4	†ú†Y, ^A,"Ä													
5	"½çα, ^A,"Ä (f¥,¾Æ"i,Áç), ^A ½^A)													

6	ž ⁰ S _{3,3,3,3} } £ 1/2 [^] Á (¬ ⁰ Áœ ₃ œ ₃ 1/2 ^Y 1/2 ^ž)
7	Ÿ _{3,3} © 1/2« ₃ ¬ ₃ ž ⁰ ž ⁰ š ⁰ ú œ ₃ » Ž _{3,3} Ž _{3,3}
8	% _{0,3,3,3,3,3} ž ⁰ ž ⁰ TM [^] Á£ _{3,3} (‡ [^] Á _{3,3} „ž ⁰ Æ¥ _{3,3} 1/2 ₃ £)
9	1/2 [^] Á _{3,3} „ œ ₃ ¬ ₃ ú - „ [^] Á _{3,3} (ž ⁰ S _{3,3,3,3} } [^] 1/2 [^] Á _{3,3} ç¥ _{3,3} ‡ œ ₃ œ ₃ ÷ _{3,3} 1/2 [^] Á _{3,3})
10	í¬ _{3,3} ® £ [^] Á _{3,3} ¬ ₃ ÷ _{3,3} œ ₃ }
†μ _{3,3} % _{0,3,3,3,3,3} 1/2 ^ž ¬ _{3,3} 1/2 [¬] ¬ _{3,3} ž ⁰ ž ⁰ çš _{3,3} ÷ _{3,3}	
11	α _{3,3} 1/2 ^α [^] Áú œ ₃ Ÿ _{3,3} μ _{3,3} œ ₃ °
š _{3,3} œ ₃ 1/2« _{3,3} μ _{3,3} ¬ _{3,3} °ç _{3,3} š _{3,3} ‡ž _{3,3} (ç _{3,3} } Ÿ _{3,3} 1/2 ^ž } i _{3,3} α _{3,3} Ÿ [^] Á _{3,3} 1/2 ^ž [^] 1/2 [^] Á _{3,3} Ÿ _{3,3} š _{3,3} Ÿ _{3,3} ¬ _{3,3} 1/2 ^š } œ ₃ 1/2« _{3,3} μ _{3,3} © _{3,3} çŸ _{3,3} ¥ _{3,3} í _{3,3} 3/4) (2œ _{3,3} i _{3,3} , , , , , ç _{3,3} TM ^{1/2} © _{3,3} ú Ÿ _{3,3} o _{3,3})	
12	Ÿ _{3,3} ž _{3,3} Š _{3,3} „í _{3,3} É' - £ú [^] Á£ _{3,3} }
13	Ÿ _{3,3} ž _{3,3} Š _{3,3} „í _{3,3} É' - £O [^] Á£ _{3,3} }
14	Ÿ _{3,3} ž _{3,3} Š _{3,3} „í _{3,3} É' - œ ₃ °) „ 3/4 [^] Áš _{3,3} ú [^] Á£μ _{3,3}
15	Ÿ _{3,3} ž _{3,3} Š _{3,3} „í _{3,3} É' - ,) °ç¥ _{3,3} çœ _{3,3} £ú [^] Á£ _{3,3} }
16	TM _{3,3} i _{3,3} Š _{3,3} ú _{3,3} TM ^{1/2} © _{3,3} (œ _{3,3} 1/2 ^Ÿ 1/2 ^ž _{3,3} „ [^] Á [^] Á£) - £ú [^] Á£ _{3,3} }
17	TM _{3,3} i _{3,3} Š _{3,3} ú _{3,3} TM ^{1/2} © _{3,3} - £O [^] Á£ _{3,3} }
18	TM _{3,3} i _{3,3} Š _{3,3} ú _{3,3} TM ^{1/2} © _{3,3} - œ ₃ °) „ 3/4 [^] Áš _{3,3} ú [^] Á£μ _{3,3}
19	TM _{3,3} i _{3,3} Š _{3,3} ú _{3,3} TM ^{1/2} © _{3,3} - ,) °ç¥ _{3,3} çœ _{3,3} £ú [^] Á£ _{3,3} }
20	÷ _{3,3} £ _{3,3} , ž _{3,3} ÷ _{3,3} £μ _{3,3} - £ú [^] Á£ _{3,3} }
21	÷ _{3,3} £ _{3,3} , ž _{3,3} ÷ _{3,3} £μ _{3,3} - £O [^] Á£ _{3,3} }
22	÷ _{3,3} £ _{3,3} , ž _{3,3} ÷ _{3,3} £μ _{3,3} - œ ₃ °) „ 3/4 [^] Áš _{3,3} ú [^] Á£μ _{3,3}
23	f¥ _{3,3} 3/4 [^] Á£ ^í Áç _{3,3} „ [^] Á _{3,3} ¬ _{3,3} Ÿ _{3,3} © _{3,3} 1/2š _{3,3} } ¬ _{3,3} 1/2 [„] , 1/2 ^ž x £ _{3,3} ž ⁰ S _{3,3,3,3} } (f [^] Á _{3,3} ¬ _{3,3} ú ‡ ¬ _{3,3})
24	£ _{3,3} « ^í ú _{3,3} , f¥ _{3,3} 3/4 [^] Á£ ^í Áç _{3,3} „ [^] Á _{3,3} ç _{3,3} } çš _{3,3} , ž _{3,3} ÷ _{3,3} £μ _{3,3} (‡ _{3,3} , ‡œ _{3,3} €f [^] Á ^ú) ÷ _{3,3} ~ _{3,3} f¥ _{3,3} 3/4 [^] Á£ ^í Áç _{3,3} „ [^] Á _{3,3} ç _{3,3} } çš _{3,3} , ž _{3,3} ÷ _{3,3} £μ _{3,3} (‡œ _{3,3} €f [^] Á ^ú) x £ _{3,3} , ž _{3,3} ÷ _{3,3} £μ _{3,3}
„ ¬ _{3,3} » ¥ _{3,3} ú ¬ _{3,3} °ç _{3,3} „ š _{3,3} ‡ž _{3,3}	
25	¬ _{3,3} „ ^í ú _{3,3} , 1/2 [^] Á _{3,3} 1/2 ^ž [^] Áú „ ¬ _{3,3} » ¥ _{3,3} ú
2	α _{3,3} í£ú _{3,3} 1/2 [^] Á _{3,3} 1/2 ^ž [^] Áú „ ¬ _{3,3} » ¥ _{3,3} ú
6	

2	½^Å "œ¬ú - " ^Å
7	(¬»¥ú ^½Å ¢¥‡ Y ½^Å)

„œ,i⁰ÄÆ÷ ¬ » ú ‡^Å Y Š,Ä™©,Ä^Å ^½Å
³œ, Y ½¿ ¬ ¿^Å¢¥÷ ^Åú Š,i,ú í¼ ÷ ~ f¬½
 œ,¢£œ »µ,Ä › ¬ Y ‡— ¢ÿ^Å ,œ › ½
 ¢" ½^Å ›⁰¬ £ Y »¥,ž »÷ ¬ ½" ½¿ ^Åú
 a½µú Y ½¿ ,œ › ½ Y ÷ ›⁰¬ £ „¢ ÷
 ¬ Y ú Š,i,ú ,¢÷ ¢£Æ÷ ¬ ½" ½¿ ^Å ½
 ©, ¢Y ¥, ^Å£ ¬ ^Å ÷ ½ íÿ—

2

Y»ci÷, ÷œ TM 1/2i 1/2A TM i, £1/2 1/2 a, í£
a°c) i, TMú a, yç^i AS, 1/2, †A œi™, ^A£)

^oAZ a, y^A, ¥, Š, -¥, Š, ÷œ TM i, 1/2
œ, £ œiž, £)i i ¥, Š, ÷1/2 iy— Ši í^A 1/2i
^A 1/2, ÷œ TM, 3/4£ 1/2, †i 1/2 Y»ci÷, 3œ,
Y 1/2i †^A 1/2i, ^E÷, ÷œ TM ^1/2A 3œ,
Y 1/2i œi™, ^Aú ÷ú iy— a, y^A f,
œ, ç£ ¥, 1/2i ^Aú ¥, Š, ÷, ç) ¥, a i,
i, ^1/2A Y, š, i, Y, 1/2, 1/2, »¥, ^A£ ÷1/2 iy—
a, y^A Ši í^A %00, ÷1/2i Y 1/2i, çš, ^A, 3/4, ÷,
Y, © 1/2«, ^1/2A Y, š, i, Y, 1/2, 1/2
a, 1/2i ÷, £ a i, Y, ç, ^A, œi™, ^A£ ÷, í3/4,
i, œ, i, Aœ÷, Y, © 1/2«, £%00, 1/2 œ, £
œiž, £ ¥, Š, ^A£ a í1/2^A-f^A) ÷, £ œi, œ÷,
^A£ ¥, 1/2 ÷, 1/2 iy— i, ^A ÷, ^A a°c) i, TMú
1/2, 1/2i ^A, 1/2, ¥, í3/4,
„œ, i, 1/2, Š, ^A ÷, ^A, 1/2i ^A 1/2 i, 1/2, 1/2, †i
„ç, ÷, Y»¥i, /œiž, £ œ, £ „œ, ¥, aš, ^A£,)
a, y^A 1/2i ^A, ¥, ®i, i, 1/2, ç, † ÷
f-^1/2A ç¥, † a°c) i, TMú 1/2, çš, †A
1/2, Y»ci÷, ÷œ TM 1/2i ^1/2A TM i, £1/2 1/2
a, í£ œi™, ^Aú ÷, ç, † —

3

1/2, œiž, £ ÷i, ^A£, 1/2 ÷, „, ^Aú 1/2, »
TM 1/2, 1/2 ^A, 3/4ç, ÷i, 1/2, ç, ©, ÷, ^A£, 1/2
^1/2A ç, O, ÷, ÷

^A, i, ç, ^E÷, i, 1/2i ^A 1/2 a°c) i, TMú 1/2, †A
œi™, ^A£, 1/2 ^1/2A ç¥, † a, y^A †1/2, 1/2 œiž, £
¥, Š, i, 1/2i Š, 1/2 1/2 i, ç, ^E÷, i, 1/2i 1/2 f ÷, £
^A 1/2 TMú 1/2, „¥, ú „i i 1/2, çš, 1/2i œ, £
¥, Š, » TM £, 1/2i 1/2 ^AY, i, 1/2i —

%00. i, ç, ^E÷, i, 1/2i ^Aú ç, © 1/2«, a1/2µ, ú
(3/4, 1/2 Ši Y, úµ, f¥, ^A 1/2i ^1/2A
i, ç, ^E÷, i, 1/2i, œ, 1/2i ©, £, 1/2i, 3/4£ „ç£«
) Š, ç£, ^A 1/2i) ^A 1/2 TMú ÷, ú „¥, ú
a°c) i, TMú 1/2, 1/2i ^1/2A ç¥, † a, y^A, i,
i, ç, ^E÷, i, 1/2i ^1/2A ç¥, † ¥, Š, † ÷, 1/2 „¥, 1/2
œiž, £ 1/2i ^Aú ÷, 0¥, Y 1/2i „TM, £ ©, ÷, 1/2ô
œ, £ œiž, £ ¥, Š, †i Š, 1/2—

Š. i, ç, ^E÷, i, 1/2i ^A 1/2 TMú ÷, 1/2 „¥, ú
a°c) i, TMú 1/2, 1/2i ^1/2A ç¥, † a, y^A ÷, ž, ú
œiž, £ ¥, Š, †i Š, 1/2 i, ç, TM 1/2 i, 1/2ç, ÷, í, 1/2i
÷, ç, ^1/2A 1/2i, ç, š, Y 1/2i ^A, £µ, ç, TM i,
Š, i, í, 1/2—

68
(, a, y^A i, ç, ^E÷, i, 1/2i ^A 1/2 TMú ÷, 1/2
„¥, ú a°c) i, TMú 1/2, 1/2i ^1/2A ç¥, † ç, ^A-ú
„š, ^A, Y, ç, ^A 1/2, ^A, ç, ^A, ç, 1/2, ^A, ç, Y, †

a, 3/4i ^A,
a°c) i, TMú
a, yç^i AS,
1/2, çš, †i „ç, ÷,
Y»¥i, / œiž, £
œ, £ „œ, ¥, aš,
^A£, 1/2 ÷, ~
a°c) i, TMú
1/2, çš, †A
1/2, Y»ci÷,
÷œ TM 1/2i ^1/2A
TM i, £1/2 1/2 a, í£
œi™, ^A£, 1/2
1/2i a, ç, š, ú
^A, i, ^A, TM¥, ^Aú
ç, œ, €ç, ç, £, ©, 1/2i
^A 1/2 „¥, Š, »
^A£, 1/2i —

^A, i, ^A, TM¥, x, £,
ç, 3ç, œ, ÷, 1/2, ÷
œiž, £ ÷i, ^A£, 1/2
Y 1/2i ÷, f, ^Aú
1/2, » TM 1/2, 1/2
Y 1/2i, 3/4ç, ÷i,
1/2, ç, ©, ÷,
^A£, 1/2 ^1/2A
ç, O, ÷, ÷, 1/2i ^A,
a, y^A 1/2i x, £,
1/2, œ, ¥, „¥, Š, »
ç, ^A, i, ç, š, —

	<p>Ž. α,γ^A "i,ϕÆ÷,i,1/2ζ TMú >1/2 " ¥ú -1/2" >1/2ζ ^1/2A ϕ¥‡ ϕ-œÄ€ "íú œłž,£ œł,œ÷, ^A£1/2ζ Š,1/2 >1/2 Šİ,í^A,1/2ζ ^A,1/2 -»ϕ ÷, ϕ^A‡ Š,‡ iy—</p> <p>• %0,÷,1/2 -1/2 i, ¥1/2) TM1/2), ^1/2A -1/2ζ α,ζš, Ÿ,1/2ζ ^Aú >1/2" ¥ú -1/2" œłž,£,1/2ζ ^Aú " -»¥ú ^1/2A ÷,£ú^1/2A ^Aú Šİ,í^A,1/2ζ ^A,1/2 α,γ^A, -1/2Y^0ϕ ÷, 3œ, -1/2 -» >1/2) TM1/2ζ Š,1/2—</p> <p>α,γ^A í£ í¥, Ÿ,1/2ζ Šİ,í^A,1/2ζ ^A,1/2 ‡1/2-1/2 -ž,ú Ÿ,Ÿ,¥,1/2ζ Ÿ,1/2ζ -» >1/2) TM1/2ζ Š,1/2 α, α) ‡ £%0,1/2 >1/2 " ¥1/2)i,») ÷, Ÿ, Ÿ, ©,1/2« Ÿ,1/2ζ α,γ^A ^Aú, 1/2£ -1/2 ϕ^A‡ Š,‡ ¥1/2) TM1/2) ^1/2A œ, €- 3œ, ^AŸ,ú, i,ú í,1/2 i, ^AŸ,ú, >1/2 ^Aú -1/2ζ ž, " >1/2) í,1/2—</p>	
4	<p>-1/2" œłž,£,1/2ζ ^A, œł^A', >3/4£, ϕš, -» >1/2) i,í,ϕ, " i,Ä í3/4 ϕ^A " š,ÄŸ, >1/2" œłž,£ ÷, ~ -1/2" œłž,£,1/2ζ Ÿ,1/2ζ œ,ϕ£" ÷, Ä), ^1/2A -1/2ζ α,ζš, Ÿ,1/2ζ Šİ,í^A ^A,1/2 œ í¥,1/2 -1/2 " Š, ÷, ^A£,i, >1/2) ÷, -1/2" œłž,£ " ^Aú œ, " ^A -» >1/2) ^1/2A α, TM íú ¥, Š,» ϕ^A‡ ‡ζ — œłž,£,1/2ζ Ÿ,1/2ζ ϕ^A‡ Š,‡ œ,ϕ£" ÷, Ä), 1/2ζ ^A, >1/2ϕ-1/2, œł÷,1/2^A Šİ,í^A ^A,1/2 TM1/2) " ©, ^A >1/2) í3/4, Ä, i,1/2ζ ϕ^A i,í, " i, " í,ϕ£^A, >3/4£ Ÿ,ÄíŠ, œ, " õ1/2Š — ^A, i, Ä, TM ¥, >1/2) œ, i, >1/2) í3/4 ϕ^A " ϕ ÷, œł^A', ^1/2A ϕ¥‡ α,γ^A Šİ,í^A,1/2ζ ^Aú ϕ, Ÿ, ϕ¥, ϕ%0, ÷, 3£ ÷, 1/2ζ ^A,1/2 œ, »£ú ÷, £í -1/2) Ÿ, 1/2ζ Š,1/2 ÷, " ^Aú œ, »ϕ ÷, Ä -1/2) ϕ© ÷, ^A£, >1/2 ^1/2A ϕ¥‡ ^A, TM ¥, " ‡ÄŠ, 1/2—</p>	<p>α,γ^A " š,ÄŸ, >1/2) -1/2" œłž,£ ÷, ~ -1/2" œłž,£,1/2ζ Ÿ,1/2ζ œ,ϕ£" ÷, Ä), ^1/2A -1/2ζ α,ζš, Ÿ,1/2ζ Šİ,í^A ^A,1/2 œ, »^A -» >1/2) TM1/2) 1/2 ^1/2A α, TM íú ¥, Š,» ^A£, >1/2) ‡ζ Šİ,í^A ^A,1/2 " Š, ÷, ^A£, >1/2) -1/2) ϕ© ÷, ^A£, >1/2 ^1/2A ϕ¥‡ " œ, i, ^A£, 1/2ζ —</p>
	<p>(^A) -1/2" œłž,£,1/2ζ ^A, œł^A', A</p> <ul style="list-style-type: none"> • α,γ^A -1/2" œłž,£,1/2ζ Ÿ,1/2ζ œ,ϕ£" ÷, Ä), 1/2ζ ^A, ‡^A-α, £Š,ú œł, £ ^A£, >1/2 ^1/2A ϕ " ^A¥œ, œ, £ ϕ, >1/2) ^A£, 1/2ζ ÷, ϕ^A -ž,ú Šİ,í^A,1/2ζ ^A,1/2 œłž,£,1/2ζ -1/2, " Š, ÷, ^A£, i, >1/2) ^1/2A ; • >1/2) Šİ,í^A,1/2ζ ^1/2A α,γ^A -1/2 -1/2ζ α,ζš, 1/2ζ ^1/2A œł,£žž, Ÿ,1/2ζ íú -1/2" œłž,£,1/2ζ ^Aú -» >1/2) TM1/2) 1/2 ^Aú 3£ ÷, — • ©, %0, Ÿ,1/2ζ >1/2) ϕ-1/2, α, 1/2) Ä, œ, £ ÷, ~ %0, α, £, 1/2ζ Ÿ,1/2ζ ϕ " ±, œ, >1/2) A x, £, 	

	<p>œlž, £, ½ ž ^Ä, ½ œl™œÄ, ^Ä£, ½ ^Áú ³£, œ, ½ Šl, í^Ä, ½ ž /, Y, ÷ ÷, ^Ä, » œ, í^Ä, ½ ^Ä, íú œ£, ^Ä, ð, y^Ä, ^½Ä, , 0™½, ½ ž ^½Ä , , 0, £, ½ ð, f' œ, £, f, ^Ä, œl™œÄ, —</p> <ul style="list-style-type: none"> • œ, çž, œl^Ä, £, ^½Ä Šl, í^Ä, ½ ž ^Ä, ½ , Y, 0œ, ÷ ÷, £ú^½Ä, ½, ½ œlž, £, ½ ž ^Áú, » , ½, ½ ^Áú ³£, — <p>(%,) œlž, £, ½ ž Y, ½ ž œ^Ä† Š, † œ, œ£, ÷, Ä, ½ ž ^Áú, œš, »</p> <ul style="list-style-type: none"> • œlž, £, ½ ž Y, ½ ž œ^Ä† , ½ , ¥, ½ œ^Ä, íú œ, œ£, ÷, Ä, ½ ž ^Áú œ, » , œš, » Šl, í^Ä, ½ ž ^Ä, ½ ^ÄY, ½ ^ÄY, 30 œ™, œ, í, ¥, ½ , ½ ^Áú ³£, — • Šl, í^Ä ^Ä, ½ œ, œ£, ÷, Ä, , ú^Ä, £, ^Ä£, ½ ^Ä, †^Ä, œ, ^Ä, ¥œ, , ½, ½ ^Áú , ³£, ÷, ÷ , i, œ™, , í, f, ½, , ú^Ä, £, , il, ^Ä£, ÷, ÷, ½ , , ½, œ, , œ^Ä, , ú, œlž, £, ^½Ä , œ, i, 0Ä, ÷, 30 œ™, ½ ž ^½Ä ž, ú, ÷, £ , ð, y^Ä, ½, , ž, ð, š, , Y, œ, ÷, ^Ä£, ¥, ½, ½ ^Ä, œ, ^Ä, ¥œ, , ½, ½ ^Áú , ³£, — • ð, y^Ä, œ, œ£, ÷, Ä, ½ ž ^Ä, ½ , %, ð, £, ½ ž Y, ½ ž œ, ±, œ, ÷, ^Ä£, ½ œ, £, œ, £ ^Ä£, ½ ž — • Šl, í^Ä ^Ä, ½ ž, ½ ž, ú, , ½ , ¥, ½ œ^Ä, , ú ž, ú, » , ^½Ä, , Y, i, œ, œ£, ÷, Ä, ^½Ä , ž, ð, š, Y, ½ ž, » , ©, œY, ¥, ^Ä£, ½ ^Áú , ³£, — , S, ¥, ½ 30 œ™, ½ ž Y, ½ ž , i, ½, ½ , ¥, ½ œ, œ£, ÷, Ä, ½ ž ^Ä, ½ , ½, œ', , ð, ½, "Ä, ÷, , ½, ð, f' œ, £ , œ, «', ÷, ¾, £, œ, £, œl™œÄ, ^Ä£, ½ ^Áú ³£, — 	
5	<p>, i, œ, , œ, €œ, ½ ž (i) , ½ , œlž, £, ½ ž ^½Ä, , ž, ð, š, Y, ½ ž œ, ^Ä, i, ÷, ½ ž ^½Ä, œ, , £, Y, ½ ž ^ÄY, ú , ð, y^Ä, ½ ž Y, ½ ž œ, ^Ä, i, ÷, ½ ž ^½Ä, œ, , £, Y, ½ ž Y, ½ ž ^ÄY, ú, £, í, ½ ÷, f, œlœ, ÇÄ, i, Y, ½ ž ¥, Y, ð, ½ , Y, i, ÷, ^Ä, í, ½, ½ , ¥, ½ œ, , i, í, £ ^½Ä, œ, œ, £, Y, , ¾, œ, ð, y, œ, ž, Ä, S, ¥, ½ ^Ä, œ, ¥, , i, œ, , €œ, ½ ž</p>	<p>^Ä, Ä, ¥, Y, , ž, 2 Y, ½ ž œ, ^Ä, i, ÷, ½ ž ^½Ä, œ, , £, , ¾, £ œ, ÷, ú, œ, ®, , ½ , ž, ð, š, ÷, ^Ä, i, Ä™, ¥, ^Áú œ, , €œ, ½ ž</p>

<p>/ ž, £ ÷ ú, ç £ { „ Ä æ y ^ Ä Y 1/2 ç ç © ^ Ä, i, ÷ 1/2 ç æ õ £ í ú í y — , ÷ Ä æ y ^ Ä 1/2 ç ^ Ä 1/2 , œ, > 1/2 Š Ĩ, í Ä 1/2 ç ^ Ä ú ç © ^ Ä, i, ÷ 1/2 ç ^ Ä , œ, > ú ¬ ç ¬ „ ^ 1/2 Ä ¬ ÷ £ œ £ © ú ĩ ç „ £ µ, ¬ 0 ç ç © ÷ ^ Ä £ 1/2 ^ 1/2 Ä ç ¥ ‡ ‡ ^ Ä ¬ 0 ’ õ ç © ^ Ä, i, ÷ ç „ £ µ, Ä 1/2 , 3/4 £ œ ĩ ç Ä i, ^ Ä ú , 3 £ ÷ í 3/4 —</p> <p>(ii) ç ÷ ÷ ú, ç ©, ® „</p> <p>^ Ä, i, Ä TM ¥ , > 1/2 i, í ç ¬ œ € ç £ ©, ^ Ä ú í 3/4 ç ^ Ä Š Ĩ, í Ä 1/2 ç ^ Ä 1/2 æ y ^ Ä ^ 1/2 Ä „ ÷ œ „ TM 1/2 ç ÷ „ „ „ , ^ 1/2 Ä œ ç £ µ „ Y 1/2 ç ^ Ä ú ¬ » „ œ ĩ ^ Ä ’ ^ Ä ú „ ú ç í ‡ ÷ ç ^ Ä Š Ĩ, í Ä , œ, > ú œ ¬ ç TM ^ 1/2 Ä „ ÷ œ „ TM 1/2 ç ^ 1/2 Ä ¬ ç æ ç š, Y 1/2 ç , œ, > „ „ ^ Ä £ ú œ » µ, Ä ç µ, Ä i, ¥ 1/2 ¬ ^ 1/2 Ä —</p>	<p>æ y ^ Ä 1/2 ç x £ „ ¥ „ Š „ ^ Ä ú „ ‡ ç —</p>
--	--

„ 0 æ ç š - II
(TM 1/2 % 0, 1/2 ç œ 3/4 £, 8.3.1)

„ i, œ ^ Ä ¬ » „ œ Ø ^ Ä œ € Y 1/2 Ä ’

(ç TM, ÷ ^ Ä , Ô ÷ „)

^ Ä. Š Ĩ, í Ä ¬ 1/2 „ ¬ ç æ ç š, ú ¬ » „ Ä

1. „œŷš,)i, ½, †ž Ā

- i) iŷ œl÷j, ®, ^Å£ ¨, »ŷ ú ¨, ú^Å£ ^Å£÷½ iŷ (^¼Åœ,i, ŷ, œ£ œ,ú††, /ú††, ^Å, „ŷŷ,½%, ^Å£½ž— ŷ, „i, Åœ, α, Å£—, Y,½ž, „ŷ,½ž—)
- ii) iŷ, ¨, „Ä, ç, ^Å ž, ç, «i, ç, çš, %÷½ %÷½ŷ,÷½ iŷ—
- iii) „ç£«“ ›, Š, ç£^Å α, ÷, i,½, ›, 2004 i,í,ž œ,ç£, çŷ,÷, í¾—
- iv) ž, £, ÷, ¨, £^Å£, ¾£ £, i, ¨, £^Å£ x £, œl,i,½ç, ÷, œlš, ›, Y,ž, ú £,½, Š, £, i,½, ›, /, i, i,½, ›, †ž i,í, Å œ,ç£, çŷ,÷, iŷ (i, ç™ α, ŷ^Å x, £, œ,ç£, çŷ,÷, ^Åú, ÷, ú iŷ ÷,½)
- v) iŷ, ŷ, ‹, °, „Ô, ½Š, †μ, /, ÷, œ,™ œl™, ›, ^Å£÷½ iŷ—
- vi) iŷ, ç^Å, ›, Ç½Åç, ^Å, ”Ä, £ú ^Å£÷½ iŷ—
- vii) iŷ, ›, ½ çœl€ŷ, ' %÷½ %÷½ŷ,÷½ iŷ—
- viii) œlš, ›, Y,ž, ú ^Åú £,í, ç, çš, ^½Å çŷ,†™, ›, ^Åú £,ç©, i,í, Å ¨, ú^Å£ ^Åú, ÷, ú í¾—

œ œ,ç, ÷, ^Å, ^½Å œ, Y,½ž, „œŷš, ›, ^Å£ú Ā
 (^¼Åœ,i, ŷ, œ, ^Åú, ¨, i, ÷, ^½Å çŷ,†' ^Å, „ž, '£ œ, £, ¨, ž œ, ^Å ^Å£½ž)

- (i) „œ, i, °Ä£÷, (^Å) ¨, ½ (,) Y,½ž, „çŷŷ, ç%, ÷, ¨, ž, ú Y,™½ž
- (ii) Y, °l, ç, ç, Y, i, ¨, °ç, š, ½ž ^½Å çŷ,†, ›, Š, ç£^Å, ^Å£
- (iii) „Y, ŷ,½, ›,™½, ›, ½ž ^½Å çŷ,†, ¨, Y, i, ¨, ž, α, žš, ú Y, ›,™ž”
- (iv) ¨, ž, ú α, ŷ^Å, ›, ½, ½ž ^Å, ç”{f, ›, ¾£, „, ^Åú, ¨, °£®, ç, ©, ½, «, ÷, †ž
- (v) ^½Å ¨, ¨, »ŷ, ú, ç©, ^Å, i, ÷, ç, „£μ, œlμ, ŷ, ú, Y, ›, ÷, œ, °, ^Å, œ, ›, ½, ^Å, ½, Y,½ž, ŷ,½, ›, ÷, ®, ç, ÷, œ, »ç, ÷, Ä, ¨, ½, ¨, ž, α, ž, çš, ÷, ›, úç, ÷, Š, ÷,™, ¨, ÷, ½
- (vi) ç, ^Å, °ŷ^Å, „œ, ŷ, š, ¨, ½, ›, ½ž, ¨, çl, ÷, ¨, ž, œ, »μ, Ä, ¨, ½, ›, œlž, £
- (vii) „ç, ÷, ¨, i, ¨, í, £, ¨, ž, çl, ÷, / Šl, í, Å, ½ž, ^½Å, œlç, ÷, α, ŷ^Å, ^Åú, œlç, ÷, α, Ö, ÷, ¨, ž, α, ž, š, ú, ¨, ž, çl, ÷,

œ, ç£, ¨, £, ^½Å, α, í£, œl™ç©, Ä, ÷, ^Åú, ›, ½, ›, ŷ, ú, ›, ^Å£ú Ā

- α, ŷ^Å /©, %÷½, ^Å, ›, Y, Ā
- ¨, œ, ÷, çl^Å ž, °ž, ú ^Å, ç™, ›, Ā
- ©, %÷½, ^Å, ¨, œ, ÷, çl^Å š, ¾£-α, ŷç^ž, Åš, ç™, ›, Ā
- ©, %÷½, ^½Å, ^Å, £, ½, α, £, ^½Å, ¨, ž, ½ Ā

(TM^{1/2}%_{0,1/2}¿ œ_{3/4}£, 8.4)

$\alpha_{,y} \hat{A} \hat{A}_{,} \ddot{Y}_{,}$
 ----- $\hat{A} \acute{u} \phi \sim \phi \div, \sim 1/2 \hat{A}_{,} \prime \circ \neg, \text{£} \text{TM} \text{£} \ddagger \hat{A}_{,} \prime, \text{£} \ddot{Y}_{,} 1/2 \dot{¿}$
 $\ddot{Y}_{,} \%_{0,} \div, 1/2$

$\neg, 3\text{œ}_{,}$	$\alpha_{i,} \text{TM} \text{£}$	$\prime i, \gg, \div, \ddot{Y}_{,} \text{©}_{,} 1/2 \ll, \text{©}_{,} \text{í} \text{£} \acute{u}$		
	$\neg, \ddot{Y}_{,} \prime i,$	$\text{“} \phi \text{£} \ll \text{“}$ $\gg, \dot{S}_{,} \phi \text{£} \wedge$ \hat{A}	$\dot{S} \ddot{Y}_{,} \acute{u}$ $\mu,$	$\dot{S}_{,} \hat{A} \text{©}_{,} \text{í} \text{£} \acute{u}$ $\text{©}_{,} \text{í} \text{£} \acute{u}$
$\%_{0,} \div, \div, \div, \div$				
1. $\alpha_{,} \div, \alpha_{,y} \hat{A}$ $\%_{0,} \div, \div, \div, \div$				
$\prime, \text{TM} 1/2 \text{©}_{,} \acute{u} i,$				
$\hat{A}_{,} \div, 1/2 \hat{A}_{,} \alpha_{,} \circ \hat{A}$ $\neg, \circ \phi \ddot{S}_{,} \sim 1/2 \hat{A}_{,} \neg, \sim$				
$\%_{0,} \div, \div, \div, \div$ $\neg, \circ \phi \ddot{S}_{,} \sim 1/2 \hat{A}_{,} \phi \alpha_{,} \prime, \div, \div$				
$\dot{S}_{,} \div, \div, 1/2 \phi \text{œ} \text{í} \text{©} \neg,$ $\%_{0,} \div, \div, \div, \div$				
$\alpha_{,} \div, \phi \ddot{S}_{,} \neg, \acute{u}$				
$\hat{A}_{,} \ddagger, \div, \div, \text{£}_{,} 1/2$				
$\%_{0,} \div, \div, \div, \div$ $\hat{A}_{,} \ddagger, \div, \div, \text{£} \text{f} \hat{A}$				
2. $\ddot{Y}_{,} \acute{u} i, \text{TM} \acute{u} \ddot{Y}_{,}$				
$\prime, \text{TM} 1/2 \text{©}_{,} \acute{u} i,$		$\alpha_{i,} \text{TM} \text{£}$		
$\prime, \phi \dot{S}_{,} \hat{A} \ddot{Y}_{,}$ $\text{œ}_{,} \phi \text{£} \text{œ}_{,} \text{£} \ddot{S}_{,} \ddagger \dot{¿}$	$(\neg, \dot{Z}_{,} \acute{u}$	$15 \text{ ¥}_{,} \%_{0,} 2\text{œ}_{,} i, 1/2$ $\div, \hat{A}_{,} \prime, 3/4 \text{£} \neg, \phi \text{í} \div,$	$15 \text{ ¥}_{,} \%_{0,} 2\text{œ}_{,} i, 1/2$ $\neg, 1/2$ $\prime, \phi \dot{S}_{,} \hat{A}$ $\text{¥}_{,} 1/2 \phi \hat{A} \prime, 1 \hat{A} \text{£}_{,} 1/2 \text{“} \text{ö}$ $2\text{œ}_{,} i, 1/2 \neg, 1/2 \hat{A} \ddot{Y}_{,}$ $\hat{A} \acute{u}$ $\ddot{Y}_{,} \text{£}_{,} \phi \text{©}_{,} i, 1/2 \dot{¿}$ $\sim 1/2 \hat{A} \phi \text{¥}_{,} \ddagger$	
$\alpha_{,} \div, \phi \ddot{S}_{,} \neg, \acute{u}$ $\%_{0,} \div, \div, 1/2$				
$\hat{A}_{,} \ddagger, \div, \div, \text{£}_{,} 1/2$				

($\neg, \check{z}, \acute{u}$ $\text{œ}, \text{ç}, \text{£}, \text{œ}, \text{Æ}, \text{÷}, \text{‡}, \text{¿}$)					
($\neg, \check{z}, \acute{u}$ $\text{œ}, \text{ç}, \text{£}, \text{œ}, \text{Æ}, \text{÷}, \text{‡}, \text{¿}$)					
$\alpha_{i,2,3} \text{ TMÉ}$					
	1 " « Ä ÷ [~] _{3,3,3} " $\neg, \neg, \frac{1}{2}$, çš [^] Ä ¥, $\frac{1}{2}$ ç [^] Ä 2 " « Ä $\neg, \frac{1}{2}$ [^] Äÿ ₃	2 " « Ä $\frac{3}{4}$ £ " $\neg, \neg, \frac{1}{2}$, çš [^] Ä ¥, $\frac{1}{2}$ ç [^] Ä 3 " « Ä $\neg, \frac{1}{2}$ [^] Äÿ ₃	3 " « Ä $\frac{3}{4}$ £ " $\neg, \neg, \frac{1}{2}$, çš [^] Ä ¥, $\frac{1}{2}$ ç [^] Ä 4 " « Ä $\neg, \frac{1}{2}$ [^] Äÿ ₃	4 " « Ä $\frac{3}{4}$ £ " $\neg, \neg, \frac{1}{2}$, çš [^] Ä ¥, $\frac{1}{2}$ ç [^] Ä 5 " « Ä $\neg, \frac{1}{2}$ [^] Äÿ ₃	5 " « Ä [^] $\frac{1}{2}$ Ä ç¥, ‡ (, çš [^] Ä ÷ ₃ ÿ ₃)
$\check{š}, \text{‡}, \text{œ}, \text{€}, \acute{u}, \text{‡}, \text{£}$ (α, \acute{u})					
i) $i, \text{‡}, \text{‡}, \text{‡}$ " \acute{u}					
ii) $\acute{u}, \alpha, \acute{u}, \text{œ}, \acute{u}$					
iii) $f, i, \text{‡}, \text{‡}, \text{£}$					
iv) $\neg, \acute{u}, \text{‡}, \text{‡}$ " \acute{u}					
v) $\text{‡}, i, \text{‡}, \text{‡}$ " \acute{u}					

tm_2

	$\alpha_{i,2,3} \text{ TMÉ}$				$\text{œ}, \text{ç}, \text{ç}$ $\text{Ä}, \text{¿}$ $\text{œ}, \text{¿}, \text{£}$
tm_2					
1. $\dots, \text{‡}, \neg, \text{tm}_2$	$\dots, \text{¥}, \text{‰}$ $2\text{œ}, i, \frac{1}{2}$ ÷ [^] Ä	$\dots, \text{¥}, \text{‰}$ $2\text{œ}, i, \frac{1}{2}, \neg, \frac{1}{2}$, çš [^] Ä ¥, $\text{‰}, 2\text{œ}, i, \frac{1}{2}$ ÷ [^] Ä	$\dots, \text{¥}, \text{‰}$ $2\text{œ}, i, \frac{1}{2}, \neg, \frac{1}{2}$, çš [^] Ä ¥, $\text{‰}, 2\text{œ}, i, \frac{1}{2}$ ÷ [^] Ä	\dots ¥, ‰ $2\text{œ}, i, \frac{1}{2}$ $\frac{1}{2} \div \text{Ä}$	
$\text{ç}, \neg, \text{£}, \alpha, \frac{1}{2}, \mu, \acute{u}$					
5 " « Ä ÷ [^] Ä					
5 " « Ä $\neg, \frac{1}{2}$, çš [^] Ä $\frac{3}{4}$ £ 10 " « Ä ÷ [^] Ä					
10 " « Ä $\neg, \frac{1}{2}$, çš [^] Ä					
$\text{ç}, i, \text{‡}, \alpha, \frac{1}{2}, \mu, \acute{u}$					
5 " « Ä ÷ [^] Ä					

5 "«Ä ¬½ ,čš,^Ä ¾£ 10 "«Ä ÷ ^Ä				
10 "«Ä ¬½ ,čš,^Ä				
2. "i,čÆ÷,Š,÷ tμ, ^Ä)				
"œž,½Æ÷ "č'^Ä, ... tμ,				
%o,) "č£« ,Š,č£^Ä tμ, i,½, '₂₂				
Š,) "i,čÆ÷,Š,÷ tμ, i,½, '₂₂				
,)				
3. "í, tμ,				
^Ä. TM,½ œ,čí,₂₂ "í, tμ,				
%o,. ÷ ú), œ,čí,₂₂ "í), tμ,				
Š, 'i,ú ^Ä,£ ½Ä ç¥, ‡ tμ,				
, œ,°£, 'ú ^Ä,£ ^½Ä ç¥, ‡ tμ,				
4. ©,¾ç®, ^Ä tμ,	4 ¥, %o, ²œ,i,½ ÷ ^Ä	4 ¥, %o, ¬½ 20 ¥, %o, ²œ,i,½ ÷ ^Ä		
"«½ô ÿ,½ç °Ä,¾ ÷ ú	"«½ô ¬½ ,čš,^Ä ÿ,½ç °Ä,¾÷ ú	"«½ô ÿ,½ç °Ä,¾÷ ú	"«½ô ¬½ ,čš,^Ä ÿ,½ç °Ä,¾ ÷ ú	ž,£÷ ÿ,½ç ,š,i,j), ½Ä ç¥, ‡ = ç, TM½ ©, ÿ,½ç ,š,i,j), ½Ä ç¥, ‡ =

œĭž, £						
©, 0Ƴ^Ä, š, ç£÷, ½, †						
1. Ƴ, Ä^Ä£						
Ƴ, Ä^Ä£, ^Ä, œĭ^Ä, £	Ÿ, í, ›, Š, £/©, í£ú/š, Ä, ©, í£ú			Šĭ, Ÿ, úµ,		
	1 " „ Ä	2 " „ Ä	3 " „ Ä	1 " „ Ä	2 " „ Ä	3 " „ Ä
2. Ç½Äç" ^Ä, "Ä						
œĭ" ½© © 0Ƴ^Ä						
" ç« Ä^Ä © 0Ƴ^Ä						
, ç÷ ç£Æ÷, ^Ä, "Ä						
α, ^Ä, i, ©, ½«, £, ç©, œ, £						
½, œĭž, £						
, ^Ä™ú, í£µ, ©, 0Ƴ^Ä						
» ^Ä^Ä÷, Ä, » , ú						
œĭž, £						
, i, œĭž, £						
3. "½çα, ^Ä, "Ä						
, ç÷ £ Ä«"iú, "½çα, ^Ä, "Ä						
4. "i, œ, Ä€/ú'ú/†Ÿ, 'ú						
£ú ^Ä£)						
ç, £÷, ^Ä£)						
5. α, í£ú ^½çÄĭ, ½ç œ, £						

íç£÷, ½^Ä, ½¿ ^Áú »¥, ú			
6. †, fÄ†œ, €ú £, ç©, ¿÷, £μ,	» ^Ä =	» ^Ä =	
7. , £'ú , ú†, £, ç©, ¿÷, £μ,	» ^Ä =	» ^Ä =	
8. ½^Ä œ, ú œlž, £	» ^Ä œ, ú	» ^Ä œ, ú	
α, ÷, %÷, ½ ^½Ä ç¥, †			
¥», , ½" £"i, œ, Ä€, , ^Ä™ †μ, %÷, ½¿ ^½Ä ç¥, †			
α í£ú/~ , úi çα ¥ , ¾£ ½^Ä, ½¿ ^½Ä , ^Ä, £, ½ ^½Ä ç¥, †			
9. ½^Äα, °Ä , £ú ^Ä£,			
10. α, ½α, ^Áú œlÿ, μ, œ, °			

» α, ¿š, - IV
(™½%÷, ½¿ œ, ¾£, 21.3)

α, ÿœ, ç", ç". , ¿. †¥, fÄ , ú. α, ú~ú. 38/~ú. 233†-85
29 ÿ, , Ä 1985

çš, ~» , , ,

α, ÿ^Ä^Ä, £ú ç", ç", i, ÿ, , çš, ç", i, ÿ, , 1949 ^Áú š, £, 45 {½" ~ú ^Áú „œ,
š, £, (3) ÷, ~, š, £, 45 {½" fÄ ^Áú „œ, š, £, (4) x, £, œl™÷÷,
©, çÆ÷, i, ½¿ ^Ä, œl, i, ½š, ^Ä£÷, ½ í°†, ž, £÷, úi, ç£{, „Ä α, ÿ^Ä
†÷, ™Äx, £, ç, ™½©, ™½÷, í¾ ç^Ä ~, °£ç®, ÷, çž, £®, ÿ, ½¿ £%÷, ú
š, i, ú ~, ~÷, °†¿ ¥, ¾', , ½ ~, ½ œ, í¥, ½ ÷, ¾i, £ ^Áú , , ½", ¥, ú ~, ~÷, °
~ , » , ú ÷, ~, ~, °£®, ¥, Á^Ä£ ~, ½ ~, ÿ, , í', , ½ ^Áú , , °ÿ, ç÷, ™½, ½
~, ½ œ, í¥, ½ ÷, ¾i, £ ^Áú , , ½", ¥, ú ~, ~÷, ° ~, » , ú ~, ¿¥, š, , „œ, i, °Æ÷,

œ, € , Ÿ, Ä, Ÿ, 1/2 ç, ~, " , œ, ç, £, ç, ~, ç, ÷, ^, Å, ú, œ, 1/2 ©, „, 0, ~, £, f, ~, ~, 1/2 ç, Ÿ, ¥, ÷, 1/2 -
 , 0, ¥, ÷, 1/2 œ, € , Ÿ, Ä, Ÿ, 1/2 ç, í, 1/2 Š, ú —

í/-

‡. („, 1/2 «,
 „œ, Š, „, „, Ä, £

œ, Ÿ, ç, ^, Å, Š, ^, ç, Å, œ, „, ú, ~, 1/2 Å, ~, ~, 0, £, ç, ®, ÷, „, ç, ž, £, ®, „, Ÿ, 1/2 ç, £, % , ú, Š, í, ú
 „, ~, ~, 0, 1/2 ç, ^, Å, ú, ~, „, ú, ^, Å, œ, € , Ÿ, Ä
 œ, Ÿ, ^, Å, £, ú, ç, „, ç, „, í, Ÿ, „, „, ç, š, ç, „, í, Ÿ, „, 1949 ^, Å, ú, š, „, £, 45 {, 1/2 „, ~, ú (3)

©, „, % , „, ^, 1/2 Å, ~, ~, a, ú/a, ú, Ÿ, ÷, ú ----- (Ÿ, 1/4 ÷, ^, Å) x, £,
 ç, TM, „, ç, ^, Å ----- ^, 1/2 Å, ^, Å, £, £/ £, ~, ú, TM, ^, 1/2 Å, „, ç, Š, Ä, ÷, ~, 0, £, ç, ®, ÷,
 „, ç, ž, £, ®, „, Ÿ, 1/2 ç, £, % , ú, Š, í, ú „, ~, ~, 0, 1/2 ç, ^, Å, ú, ç, Ÿ, ç, ¥, ç, % , ÷, ~, „, ú, „, „
 20----- ^, 1/2 Å ----- Ÿ, „, í, ^, 1/2 Å ----- ç, TM, ~, „, œ, £, œ, „, í, ú, Š, í, ú —

<p>Ç, Å. ~, ç, ç.</p>	<p>~, 0, £, ç, ®, ÷, „, ç, ž, £, ®, „, Ÿ, 1/2 ç, £, % , ú „, ~, ~, 0, 1/2 ç, ^, Å, ç, „, „, £, µ,</p>	<p>í, ç, TM, ^, Å, 1/2 f, Ä, ç, „, ©, 1/2 «, œ, í, „, „, ^, 1/2 Å, ç, „, „, £, µ, í, 1/2 ÷, „, 1/2, „, ~, ^, 1/2 Å, œ, í, 1/2 £, 1/2</p>

„œ, í, 0, Ä, £, ÷, „, ~, ~, 0, ~, „, ú, ç, Ÿ, ç, ¥, ç, % , ÷, ^, Å, ú, „œ, ç, ~, ç, ÷, Ÿ, 1/2 ç, œ, „, í, ú, Š, í, ú, Å

1. a, ú/a, ú, Ÿ, ÷, ú ----- (œ, ç, Ÿ, ÷, ú) a, ú/a, ú, Ÿ, ÷, ú -----

(œ, „, ç, ¥, Š, „, ç, Ÿ, ÷, ú, ^, Å, ú, 1/2 £, ~, 1/2 ç, „, í, 0, £, ÷,)

œ, ÷, „, ----- í, „, „

œ, ÷, „, -----

í, ~, „, ®, £ ----- í, ~, „, ®, £

1. Ÿ, Ÿ, a, ú/a, ú, Ÿ, ÷, ú ----- (œ, ç, Ÿ, ÷, ú/œ, ç, ¥, Š, „, ç, Ÿ, ÷, ú
 ^, Å, ú, 1/2 £, ~, 1/2 ç, „, í, 0, £, ÷,) ‡, ÷, TM, Ä, x, £, „, £, ÷, „, ~, ~, 0, ~, „, ú, ^, Å, ú
 œ, í, ç, ÷, ç, ¥, ç, œ, „, ç, í, ÷, „, £, ÷, „, ~, ~, 0, ~, „, ú, Ÿ, 1/2 ç, ©, ç, Ÿ, ¥, „, ~, ~, 0, 1/2 ç, ^, Å, ú
 œ, í, ç, œ, ÷, ~, „, „, TM, 1/2 ÷, „, /TM, 1/2 ÷, „, í, „, ç, —

a, ú/a, ú, Ÿ, ÷, ú ----- (œ, ç, Ÿ, ÷, ú) a, ú/a, ú, Ÿ, ÷, ú -----

í, ~, „, ®, £ ----- (œ, „, ç, ¥, Š, „, ç, Ÿ, ÷, ú, ^, Å, ú, 1/2 £
 ~, 1/2 ç, „, í, 0, £, ÷,)

÷, £ú%o, , 3/4£ ñ,) -----

í ñ ÷, ®, £ -----

÷, £ú%o, , 3/4£ ñ,) -----

**α, ÿç^¿ÁŠ, ^¿Áœ,) ú ñ, 1/2 ç^Á£, i, 1/2 œ, £ ç¥, ‡ Š, ‡ ñ, °£®, , ¥, Á^Á£ ^Áú
“ ñ ÷, °, 1/2¿ ^Áú ñ, » ú ^Á, œ, €ÿ, Ä
(α, ÿ^Á^Á, £ú ç, ç, i, ÿ, , çš, ç, i, ÿ, , 1949 ^Áú š, £, 45 { 1/2” fÄ (4)**

----- ç ñ ÷, ----- ©, %o, , ^1/2Á ñ, °£®, , ÿ, ,
“, Á¥’ ÿ, 1/2¿ ç ñ ÷, ñ, °£®, , ¥, Á^Á£ ñ, ¿%oi, , ----- , 1/2

* ÿ, 1/4 ÷, ^Á aú/aúÿ, ÷, ú ----- x, £, , œ, , 1/2 ‡^Á¥, , ÿ, ÿ, 1/2¿
ç^Á£, i, 1/2 œ, £ ç¥, i, , Š, i, , ~, ,

* (i) aú/aúÿ, ÷, ú ----- ÿ, 1/4 ÷, ^Á
(ii) ----- x, £, ñ, ¿i, °Æ ÷, °œ, ñ, 1/2 ç^Á£, i, 1/2 œ, £ ç¥, i, ,

Š, i, , ~, ,
(iii) -----
^Áú “ ñ ÷, °, 1/2¿ ^Áú ç, ÿ, ç¥, ç%o, ÷, “ ñ ÷, ° ñ, » ú, , ç™,) ¿^Á -----
----- ÿ, í ----- “, «, Ä ----- ^Á, 1/2 α, , i, , ú Š, i, , ú —

ÇÄ, ñ, ÷, °£®, , ¥, Á^Á£ ÿ, 1/2¿ £%o, ú	i, ç™, ^Á, 1/2fÄ, , i, , œ, í, , , í, 1/2
¿, “ ñ ÷, °, 1/2¿ ^Á, α, i, , 1/2£, ,	÷, , 1/2, “ ñ, ^1/2Á α, i, , 1/2£1/2

“ ñ ÷, ° ñ, » ú α, , , 1/2 ^1/2Á œ, i, , 1/2 , , ñ, 1/2 ¥, Á^Á£ ^Á, „œ, i, , 1/2Š, ,
^Á£, 1/2 ^1/2Á ç¥, ‡ , çÿ, ÷, ú ÷, , „ ÷, £ , ú, ú “, ç£ ñ, 1/2¿ ^Á, 1/2 , , °ÿ, ç ÷, ,
™ú Š, i, , ú —

- ç , , 1/2¿ , , 1/2 ¥, Á^Á£ ^Áú , , α, ú ™ú
- “ ñ, ^1/2Á, , , ^1/2Á ç, ™Ä1/2©, 1/2¿ ^1/2Á , , ° ñ, £ ¥, Á^Á£ ^Á, 1/2 ÷, , 1/2”ö
^Á£ %o, , 1/2¥, Š, i, , —

„œ, i, , °ÄÆ ÷, “ ñ ÷, ° ñ, » ú ç, ÿ, ç¥, ç%o, ÷, ^Áú „œ, ç ñ, ç ÷, ÿ, 1/2¿ α, , i, , ú
Š, i, , ú Ä

1. aú/aúÿ, ÷, ú ----- (, , çÿ, ÷, ú) -----

-
œ, ÷, , ----- (í ñ ÷, ®, £)

œ,çŁœ° ½Ĳ ^Åú Ĳ,» ú

ÇÄ Ÿ, Ĳ, Ĳ.	Ĳ,Ĳ™žÄ Ĳ,Ĳ.	ç÷ç	ç™,Łμ
1.	œ,ÿœçç. Ĳ,Ĳ. ‡Ĳ,Ĳú‡. œ,úĲ,ú. 12/ Ĳ,ú.95-73	13.02.19 73	Ĳ,Ÿ © ½š, Ĳ,çš÷ í ½, ½ ^½Ä ™ ¾Ł, Ĳ,úĲ, ½^Ä ½Ĳ, "i É' ½Ĳ, ç™ ^Åú %œ,Łú™
2.	œ,ÿœçç. Ĳ,Ĳ. Ĳ,ú‡, ú.œ,úĲ,ú. 72/94	15.09.19 75	œ,ÿ^Ä ©, %œ, ½Ĳ ^½Ä œ,ÿç^Äš, ^½Ä Ĳ,Ĳ'½ /Ä, i, Ä ç™, Ĳ,
3.	œ,ÿœçç. Ĳ,Ĳ.‡,fÄ, ú. œ,úĲ,ú. 158 / Ĳ,ú. 90 (‡) -76	29.12.19 76	Ÿ ÷ ^½Ä, çžž, ^Ä Ĳ,ĲŁμ, Ÿ ½Ĳ, œ,çšš, œ, \, ½Ĳ ^½Ä, Ÿ, Ĳ, ½ %œ, ÷ ½ %œ, ½,)
4.	œ,ÿœçç. Ĳ,Ĳ. 40/94- 77	20.04.19 77	œ,ÿç^Äš, ^½Ä Ĳ,Ĳ'½Ĳ Ÿ ½Ĳ œ çŁ™ ÷ Ä
5.	œ,ÿœçç. Ĳ,Ĳ. ‡,fÄ, ú. œ,úĲ,ú. 130/Ĳ,ú. 466 (IV)-78	28.09.19 78	œ, Ĳ, œ^Ä, Ö ÷, ^ÄŁ
6.	œ,ÿœçç. Ĳ,Ĳ. Ĳ,ú, ½‡Ÿ, œ,úĲ,ú. 28//Ĳ,ú. 408 (‡) -81	23.02.19 81	œ, ÷ œ,ÿ^Ä œ, Ĳ, œ^Ä ½Ĳ ^Ä, Ł%œ,Ł%œ, Ä Ĳ, šç, i, Ä
7.	œ,ÿœçç. Ĳ,Ĳ. œ,ú‡,. œ,úĲ,ú. 19/Ĳ,ú-168/83 - ™½%œ, ½Ĳ	07.03.19 83	^Ä, i, Ä ^½Ä œ, õ½ í‡ Ĳ, ½
8.	œ,ÿœçç. Ĳ,Ĳ.‡,fÄ, ú. œ,úĲ,ú. 73/Ĳ,ú.466(iv)/83 - ™½%œ, ½Ĳ	25.08.19 83	^Ä, i, Ä ^½Ä Ĳ,Ĳ'½Ĳ ^½Ä ™ ¾Ł, Ĳ, œ, € ^Äú „œ, ¥, œš ÷
9.	œ çŁœ° œ,ÿœçç. Ĳ,Ĳ. ‡,fÄ, ú. œ,úĲ,ú. <u>34/Ĳ,ú. 233‡ - 85 ^Ä,</u>), œ, Ĳš, IV	23.03.19 85), Ÿ, Ĳ, ^Ä, Ĳ, çšš

10.	α,ÿœçç. ρ,ζ. ‡¥,fÄ ú. α,úρ,ú. 38 /ρ,ú. 233 ‡-85	29.03.19 85	α,ÿ^Ä^Ä,Éú ^¿Äœ,ϑ,ú (,ÿ,ÿ,¿^Ä,) ç,¿,ÿ,ÿ,ÿ,ÿ, 1985
11.	α,ÿœçç. ρ,ζ. úρ,ú.α,úρ,ú. - 92 / ρ,ú.408‡ (89-85)	05.08.19 85	ç©^Ä,¿,÷ ç)“Éμ, œ¿μ,ÿ,ú ^Äú ρ,ÿ,ú® (ρ,É^Ä,Éú ®,½°, ~½Ä α,ÿ^Ä,½¿ ^Ä,½,Éú)
12.	α,ÿœçç. ρ,ζ. ‡¥,fÄ ú. α,úρ,ú. 58.ρ,ú. 233‡-86	14.05.19 86	,ÿ,ÿ,¿^Ä, ρ,°ç,š - ^Äç,œ,¿, -œ «'ú^ÄÉμ, ÷~ α, ÷ α,ÿ^Ä %œ,÷ ,¾É œ,½¿©, %œ,÷ ^½Ä ç¥,‡,ÿ,š, ,ÿ,ÿ,¿^Ä,
13.	α,ÿœçç. ρ,ζ. ‡¥,fÄ ú. α,úρ,ú. 69/ρ,ú. 466 (IV)-86 (çρ,œ,€çÉ©,½¿ ρ,ζ. 9,10,11,13,18, 28,31, 50, 51(‡), 56,77,143,144,151,153,1 58, 170, 171 - ÷¥,“É ρ,çÿ,ç÷)	16.06.19 86	Š¿¿^Ä ρ,½“ œ,É ^Ä,¿,Ä™¥, (÷¥,“É ρ,çÿ,ç÷) ^Äú çρ,œ,€çÉ©,½¿ (ρ,É^Ä,Éú ®,½°, ~½Ä α,ÿ^Ä,½¿ ^Ä,½ Éú)
14.	α,ÿœçç. ρ,ζ.α,úœ,ú. α,úρ,ú. 18/ρ,ú. 469-87	19.02.19 87	^ÄÉ,½¿ ~½Ä ~½¿¿Á¿¿, α,½^Ä ^½Ä,çš,^Ä,çÉ¿,½¿ ^½Ä ρ,~ ρ,ÿ,“¿,
15.	α,ÿœçç. ρ,ζ. ‡¥,fÄ ú. α,úρ,ú. 10/ρ,ú.466 (IV) -87	23.03.19 87	Š¿¿^Ä ρ,½“ œ,É ^Ä,¿,Ä ™¥, (÷¥,“É ρ,çÿ,ç÷) ^Äú çρ,œ,€çÉ©,½¿ (ç) ú ®,½°, ~½Ä α,ÿ^Ä,½¿ ^Ä,½ Éú)
16.	α,ÿœçç. ρ,ζ. úρ,ú. α,úρ,ú. 10/ρ,ú. 408/87	16.07.19 87	ç©^Ä,¿,÷ ç)“Éμ, œ¿μ,ÿ,ú ^Äú ρ,ÿ,ú® (ρ,É^Ä,Éú ®,½°, ~½Ä α,ÿ^Ä,½¿ ^Ä,½,Éú)
17.	α,ÿœçç. ρ,ζ. ‡¥,fÄ ú. α,úρ,ú. 98/ρ,ú. 90(‡,)(“ú) - 88	25.02.19 88	,ÿ,ÿ,¿,^Ä, ρ,°ç,š
18.	α,ÿœçç. ρ,ζ. ‡¥,fÄ ú. α,úρ,ú. 66/ρ,ú. 466(iv) - 89	30.01.19 89	“¿,É,½¿ ^Ä, ,^Ä™ú^ÄÉμ,
19.	α,ÿœçç. ρ,ζ. ‡¥,fÄ ú. α,úρ,ú. 87ρ,ú/ 466(iv) - 89	03.03.19 89	,çš,^Ä œ,“¿,½¿ “,ÿ,½ ½^Ä α,°^Ä Éú ^ÄÉ, (ρ,É^Ä,Éú ®,½°, ~½Ä

			α₃ÿ[^]Ä₃1/2ζ[^]Ä₃1/2₃₃£ú)
20.	α ₃ ÿœϕ ^ϕ ₃ ϕ ^ϕ ₃ . ρ ₃ ζ. ‡¥ ₃ fÄ ₃ ú. α ₃ úρ ₃ ú. 13/ρ ₃ ú. 466/(iv)-90	05.09.19 90	"i ₃ E ₃ 1/2ζ [^] Ä ₃ ρ ₃ Ä TM ú [^] Ä ₃ £μ ₃
21.	α ₃ ÿœϕ ^ϕ ₃ ϕ ^ϕ ₃ . ρ ₃ ζ. "ú ₃ fÄ ₃ £. α ₃ úρ ₃ ú. 36/ρ ₃ ú. 347/90	22.10.19 90	¥ ₃ 1/2 ρ ₃ TM1/2 ρ ₃ Ä ₃ œ ₃ »μ ₃ ô [^] Ä ₃
22.	α ₃ ÿœϕ ^ϕ ₃ ϕ ^ϕ ₃ . ρ ₃ ζ. ‡¥ ₃ fÄ ₃ ú. α ₃ úρ ₃ ú. 90/ρ ₃ ú. 466/(IV)-91	28.02.19 91	ρ ₃ ÿ ₃ ζ [^] Ä ₃ ρ ₃ 0ϕ ^ϕ ₃ š ₃
23.	α ₃ ÿœϕ ^ϕ ₃ ϕ ^ϕ ₃ . ρ ₃ ζ. α ₃ úρ ₃ ú. 74/ 09.07.001/ 91- 92 (ϕ ₃ œ ₃ € ₃ ϕ£© ₃ 1/2ζ ρ ₃ ζ. 3.1, 3.2, 3.4, 3.5, 3.7, 3.21, 3.24, 3.26, 3.52, 3.53, 3.66, 3.70, 3.77, 3.80, 3.87, 3.88, 3.93, 3.96 - (Š ₃ 1/2fœ ₃ 1/2ϕ£i ₃ ρ ₃ ϕÿ ₃ ϕ÷ ₃)	28.01.19 92	α ₃ ÿ [^] Ä ₃ 1/2ζ [^] ÿ ₃ 1/2ζ [^] Ši ₃ í [^] Ä ₃ ρ ₃ 1/2 ₃₃ œ ₃ £ ρ ₃ ϕÿ ₃ ϕ÷ ₃ - ϕ ₃ œ ₃ € ₃ ϕ£© ₃ 1/2ζ [^] Ä ₃ [^] Ä ₃ i ₃ Ä ₃ "i ₃ ρ ₃ (Š ₃ 1/2fœ ₃ 1/2ϕ£i ₃ ρ ₃ ϕÿ ₃ ϕ÷ ₃)
24.	α ₃ ÿœϕ ^ϕ ₃ ϕ ^ϕ ₃ . ρ ₃ ζ. α ₃ úρ ₃ ú. 135/ 09.07.007/92- 93 (ϕ ₃ œ ₃ € ₃ ϕ£© ₃ ρ ₃ ζ. 3.3 - Š ₃ 1/2fœ ₃ 1/2ϕ£i ₃ ρ ₃ ϕÿ ₃ ϕ÷ ₃)	27.05.19 92	[^] Ä ₃ £ ₃ 1/2α ₃ £ [^] 1/2Ä ₃ (ρ ₃ ζ ^{1/2} α ₃ ô ₃)
25.	α ₃ ÿœϕ ^ϕ ₃ ϕ ^ϕ ₃ . ρ ₃ ζ. ‡¥ ₃ fÄ ₃ ú. α ₃ úρ ₃ ú. 13/09.08.001/92	31.07.19 92	£ ₃ «iú ₃ [^] 3/4Ä ₃ ¥ ₃ 1/2ζ [^] £ (© ₃ [^] Ä ₃ ρ ₃ ÿ ₃ ÷ ₃) [^] 1/2Ä ₃ ρ ₃ 0 ₃ £ ϕí ₃ ζ TM ú ÿ ₃ 1/2ζ [^] ÷ ₃ £ú% ₃ " ¥ ₃ 1/2 1/2 [^] Ä ₃ 1/2ζ [^] [^] Ä ₃ 1/2 ž ⁰ Š ₃ ÷ ₃ ρ ₃ [^] 1/2Ä ₃ ϕ¥ ₃ ‡ ρ ₃ ú [^] Ä ₃ £ [^] Ä ₃ £ ₃)
26.	α ₃ ÿœϕ ^ϕ ₃ ϕ ^ϕ ₃ . ρ ₃ ζ. α ₃ úρ ₃ ú. 76/09.07.007/ 92-93 (ϕ ₃ œ ₃ € ₃ ϕ£© ₃ ρ ₃ ζ. 3.34 - Š ₃ 1/2fœ ₃ 1/2ϕ£i ₃ ρ ₃ ϕÿ ₃ ϕ÷ ₃)	11.02.19 93	ϕα ₃ ¥ ₃ 1/2ζ [^] Ä ₃ ú ^ρ ₃ »¥ ₃ ú ÿ ₃ 1/2ζ [^] ϕ ₃ ¥ ₃ ζα ₃
27.	α ₃ ÿœϕ ^ϕ ₃ ϕ ^ϕ ₃ . ρ ₃ ζ. α ₃ úρ ₃ ú. 189/09.07.007 / 93 (ϕ ₃ œ ₃ € ₃ ϕ£© ₃ ρ ₃ ζ. 3.67 - Š ₃ 1/2fœ ₃ 1/2ϕ£i ₃ ρ ₃ ϕÿ ₃ ϕ÷ ₃)	27.10.19 93	ϕ© ₃ [^] Ä ₃ i ₃ ÷ ₃ α ₃ íú/£ϕ ₃ ρ ₃ '£
28.	α ₃ ÿœϕ ^ϕ ₃ ϕ ^ϕ ₃ . ρ ₃ ζ. 202/17.04.001/93	06.12.19 93	ÿ ₃ ÿ ₃ [^] Ä ₃ ÷ ₃ Ä ₃ 1/2ζ [^] [^] 1/2Ä ₃ œ ₃ € ₃ 1/2' 1/2Ši ₃ œ ₃ €
29.	α ₃ ÿœϕ ^ϕ ₃ ϕ ^ϕ ₃ . ρ ₃ ζ. α ₃ úρ ₃ ú.	22.04.19	ÿ ₃ ÿ ₃ [^] Ä ₃ ÷ ₃ Ä ₃ 1/2ζ [^] [^] 1/2Ä ₃

	46/ 17.04.001/ 94-95	94	œ, € ½, ½ Š, œ, €
30.	α, ÿœ, ϕ, ϕ, ρ, ζ. α, ú, ρ, ú. 146/09.08.001/94	14.12.19 94	œ, £ Ç, Ä, ÿ, i, ϕ, % _{0, ÷} , , ϕ, š, ϕ, i, ÿ, 1881, ^ ½ Ä , ζ, ÷, Š, Ä, ÷, Ž, Ø, ú, ^ Ä, ú , ½ « μ
31.	α, ÿœ, ϕ, ϕ, ρ, ζ. α, ú, ρ, ú. 14/09.07.007/ 96	14.02.19 96	ÿ, ^ Ä, ÷, Ä, ½, ζ, ^ ½ Ä œ, € ½, ½ Š, i, œ, €
32.	α, ÿœ, ϕ, ϕ, ρ, ζ. α, ú, ρ, ú. 15/09.08.004/ 96-97	28.02.19 97	ÿ, ÿ, ÿ, ζ, ^ Ä, ÷, ρ, ϕ, š, š, - †, ^ Ä, ¥, ÿ, ϕ, ¥, ^ Ä, ÷, œ, i, ϕ, ÷, «, »
33.	α, ÿœ, ϕ, ϕ, ρ, ζ. ‡, ¥, f, Ä, ú. α, ú, ρ, ú. 108/ 09.07.007/97-98	25.09.19 97	α, » ö, ú, ρ, ζ, % _{0, i, ÷} , ÿ, ½, ζ, ½, ^ Ä α, °, Ä, £, ú, ^ Ä, £, »
34.	α, ÿœ, ϕ, ϕ, ρ, ζ. α, ú, œ, ú. α, ú, ρ, ú. 12/ 21.01.023/98	11.02.19 98	Š, ½, œ, » _{, ú, ÷} , ρ, ζ, α, ζ, š, ú TM, ϕ, i, ÷
35.	α, ÿœ, ϕ, ϕ, ρ, ζ. α, ú, ρ, ú. 100/ 09.07.007/98-99	12.10.19 98	α, » ö, ½, ½, ¾, £, ρ, ÿ, ~, Ä i, ϕ, Ä, ÷, i, ½, ζ, x, £, % _{0, ÷} , ½, ζ, ^ Ä, œ, ϕ, £, ¥, »
36.	α, ÿœ, ϕ, ϕ, ρ, ζ. α, ú, ρ, ú. 59/ 09.07.007/98-99	28.05.19 99	ÿ, ÿ, ÿ, ζ, ^ Ä, ÷, œ, ζ, ú, ¼, Ä, ÷, ©, α, TM, ½, ζ, ^ Ä, ½, ©, ϕ, ÿ, ¥, ^ Ä, £, »
37.	α, ÿœ, ϕ, ϕ, ρ, ζ. "ú, f, Ä, £. α, ú, ρ, ú. 86/ 13.010.00	07.09.19 99	α, ÿ, ^ Ä, ½, ζ, x, £, ρ, ½, » œ, i, ž, £, ½, ζ, ^ Ä, ϕ, š, Ä, £, μ
38.	α, ÿœ, ϕ, ϕ, ρ, ζ. α, ú, ρ, ú. 147/ 09.07.007/ 99-2000	09.03.20 00	"° ϕ, œ, ¥, ^ ½, Ä, ÷, ÿ, ζ, Š, "i, É, £, ú, ^ Ä, £, »
39.	α, ÿœ, ϕ, ϕ, ρ, ζ. ρ, ζ. ‡, ¥, f, Ä, ú. α, ú, ρ, ú. 70/ 09.07.007/2001-02	16.01.20 01	œ, ϕ, £, œ, Ä, ÷, í, ½, ÷, ½, œ, £ ÿ, ú, i, TM, ú, ÿ, £, ϕ, ©, i, ½, ζ ^ Ä, ϕ, œ, »
40.	α, ÿœ, ϕ, ϕ, ρ, ζ. α, ú, ρ, ú. 55/09.07.007/ 2001-02	01.01.20 02	ÿ, ¼, ÷, Š, i, í, Ä, ^ Ä, ú, » _{, i} , , ϕ, ρ, ÷, i, Ä, », ^ ½, Ä, ^ Ä, » _{, »} , ú " ϕ, £, ρ, ½, ζ, ^ Ä, ½, TM, ½, »
41.	α, ÿœ, ϕ, ϕ, ρ, ζ. α, ú, ρ, ú. ρ, ζ. 63/09.07.007/ 2001-02	04.02.20 02	ÿ, ¼, ÷, Š, i, í, Ä, ^ Ä, ú, » _{, i} , , ϕ, ρ, ÷, i, Ä, », ^ ½, Ä, ^ Ä, » _{, »} , ú " ϕ, £, ρ, ½, ζ, ^ Ä, ½, TM, ½, »
42.	α, ÿœ, ϕ, ϕ, ρ, ζ. ‡, ¥, f, Ä, ú. α, ú, ρ, ú. ρ, ζ. 86/09.07.007/2001-02	08.04.20 02	š, ½, % _{0, ÷} , š, "ö, ú, i, » _{, i} , ¥, ½, » _{, TM, ½} , ^ ½, Ä, ^ Ä, £, μ, Š, ¥, ÷, ÿ, ÿ, ½
43.	α, ÿœ, ϕ, ϕ, ρ, ζ. ‡, ¥, f, Ä, ú.	26.06.20	½, ^ Ä, » _{, ^ Ä, £} , - », ρ, ^ Ä, ú

	113/09.12.001/2002-03	03	çÇÄi,ç",çš,
44.	α,ÿœç",ç",. ¬,ç. ‡¥,fÄ ú. α,ú¬,ú. 74/09.07.005/2003-04	10.04.20 04	¬, "Ä ç) ^Ä ¬, 1/2", 1/2ç ^Äú çÇÄi,ç",çš, 1, 3/4£ ^Ä, i, Äç) «œ TM) ÿ »¥i, ç) ^Ä, ¬, çÿ, ç÷, - ç£œ, 1/2'Ä ¬, ç. 3 - α,ÿç^iÄš, œ, ç£, ¥, Ä ÿ %÷, 1/2 1, 3/4£ "i, çÆ÷, i, 1/2ç ¬, 1/2 ¬, çα, ççš, ÷, i, ¬, °ç", š, ‡Ä (š, 3/4£- ^Ä £ 1/2α, £ú)
45.	α,ÿœç",ç",. ‡ÿ, ‡¥, α,ú¬,ú. ¬, ç. 83 / 14.01.001/2003-04	12.05.20 04	Ši íÄ 1/2ç ¬, 1/2 ¬, » ‡^Äç°, ÷, ^Ä£)
46.	α,ÿœç",ç",. ¬, ç. ‡¥,fÄ ú. α,ú¬,ú. 84/ 09.07.005/2003-04	15.05.20 04	α,ÿ^Ä 1/2ç ×£, ¥, » %÷, 1/2 %÷, 1/2¥, - , °© ¬, ^Äú, °i, ^Ä÷
47.	α,ÿœç",ç",. ¬, ç. ‡¥,fÄ ú. 1246/ 09.07.007 (¬, úœ, úœ, ú†œ, ú†¬, 2003-04 (ç¬, œ, €ç£©, 1/2ç ¬, ç. 1, 3, 5, 6, 8 - ç£œ, 1/2'Ä ¬, ç. 3 - ÷, £, œ, 1/2£ ¬, çÿ, ç÷)	09.06.20 04	¬, úœ, úœ, ú†œ, ú†¬, ^Äú ç¬, œ, €ç£©, 1/2ç
48.	α,ÿœç",ç",. ¬, ç. ‡¥,fÄ ú. 22/ 09.07.005/2004-05	04.08.20 04	α,ÿ^Ä 1/2ç ×£, ¥, » %÷, 1/2 %÷, 1/2¥, - , °© ¬, ^Äú, °i, ^Ä÷
49.	Š, "Ä£ ^Ä, . ©, œ, °,	14.08.20 04	α, 1/2"Ä ^Äú Ši íÄ ¬, 1/2" ¬, çÿ, ç÷
50.	α,ÿœç",ç",. ¬, ç. ‡¥,fÄ ú. 55/ 09.07.005/2004-05	01.11.20 04	¬, úi, /α, í£ú 1/2^Ä 1/2ç ^Ä 1/2 ÷, °£ç÷, ÿ, ^Ä£) ¬, úi, /α, í£ú ç¥, %÷, 1/2ç ^Äú "¬, ¥, ú ^Äú ¬, ÿi, -¬, úÿ, "¬, ¥, ú ÿ 1/2ç ç"¥ç, ^1/2Ä ç¥, ‡ αi, ž, °š, ÷, - 1/2^Ä "¬, »¥, ú, úç÷
51.	α,ÿœç",ç",. ‡¥,fÄ ú. α,ú¬,ú. ¬, ç. 78/	16.04.20 05	¬, úœ, úœ, ú†œ, ú†¬ - Ši íÄ ¬, 1/2" ¬, çα, çš, ú

	09.07.005/2004-05		~iú~çÿç÷
52.	äyœçç. ç. ç. ‡¥fÄ ú. äúçú. 79/ 09.07.005/2004-05	19.04.20 05	ä½Ä Äú ŠlíÄ ç½ ~çÿç÷ Äú ž»çÿÄ - äyœççÄŠ ¥½Äœ¥ i½ ç½ ç½ ç½ ÷ ŠÄ÷ çšç)µÄi ç½Ä ÄiÄ"i) Äúç) Š£)ú
53.	äyœçç. ç. ç. ‡¥fÄ ú. äúçú. 95/ 09.07.005/2004-05	09.06.20 05	ÿ¼÷ ÿÄ÷ Ä½Ä çççš ÿ½ç™"½ç Ä ç)œ' - œlççÄiÄ Ä ç£¥úÄ£µ
54.	äyœçç. ç. ç. ‡¥fÄ ú. äúçú. 44/ 09.07.005/2005-06	11.11.20 05	çîúç çÿÿ½©) - ç°ç)iç™úäyœççÄŠ`½ çœlç'‰%ç÷
55.	äyœçç. ç. ç. ‡¥fÄ ú. äúçú. 52/ 09.07.005/2005-06	28.12.20 05	çîúç çÿÿ½©) - °¾žç«Ä³œ ÿ½ç ÿ°çl÷ çÿŠú
56.	çúçç"ú. äú½çç. 5/13.33.01/ 2005-06	20.07.20 06	ç©Äiç÷ œçÿÿÄ
57.	äyœçç. ç. ç. ‡¥fÄ ú. äúçú. 28/ 09.07.005/2006-07	01.09.20 06	œç ç ç°Ä /¥½‰ ç"£µ½ç ÿ½ç ©‰ Ä çç /½¥úœç½) ççç£
58.	äyœçç. ç. ç. ‡¥fÄ ú. äúçú. 32/ 09.07.005/2006-07	04.10.20 06	ç ÷ çÿÄ ‰ççš£Ä½ç Ä½ œç ç ç°Ä £ú)îÄ£)
59.	äyœçç. ç. ç. ‡¥fÄ ú. äúçú. 42 / 09.07.005/2006-07	10.11.20 06	"°çœ¥½Ä'ÿçš"iÉ' ç£úÄ£)
60.	äyœçç. ç. ç. ‡¥fÄ ú. äúçú. 49/ 09.07.005/2006-07	18.12.20 06	½Ä"iœ çÄçç ç°ç"šç
61.	äyœçç. ç. ç. "ú,fÄ,£.äúçú. 56/ 13.03.00/2006-07	02.02.20 07	äÿÄ œlžç£½ç Äú „œi°Æ÷÷ ç°ç)ç©÷ Ä£)½ Ä ç¥ç)çÄ i½ ç÷¾iç£ Ä£)½ ½Ä ç¥ç)ÄiÄ™¥ Äú ç£œç½Ä
62.	äyœçç. ç. ç. ‡¥fÄ ú. äúçú. 60/ 09.07.005/2006-07	22.02.20 07	ç©Äiç÷½ç Ä ç"ç¥½«µç¾£ œlÄúÄ£µ - äyœççÄŠ ¥½Äœç xç ç™ç)çç

			,čšč) μÄi, č) ^Ä ^Äi,Ä"i,) ,) i č^Äi, Š, i, i i ^{3/4}
63.	α,ÿæç"ç". ¬,¿. ‡¥,fÄ ú. α,ú¬,ú. 75/09.07.005/2006-07	05.04.20 07	‡^Ä¥ Y %÷ 1/2 Y 1/2¿) Y¿¿^Ä) ¬,°ç"š,š
64.	α,ÿæç"ç". ¬,¿. ‡¥,fÄ ú. α,ú¬,ú. 78/ 09.07.005/2006-07	17.04.20 07	¬,°£® Y ¥ Á^Ä£ / ¬, Y) 1/2¿ ^Äú ¬,°£®÷ ,čž£® ¬,°ç"š,š œi™) ^Ä£) ÷ ¬,°£®÷ Y ¥ Á^Ä£ ÷ ^Ä œ,i°Ä / α,ÿ^Ä 1/2¿ x,£, ¬,°£®÷ ,čž£® Y 1/2¿ £% 1/2 ¬, Y) ¥ 3/4)
65.	α,ÿæç"ç". ¬,¿. ‡¥,fÄ ú. α,ú¬,ú. 94/ 09.07.005/2006-07	07.05.20 07	2007-08 ^1/2Ä ç¥,‡ "ç« Ä^Ä) úç÷ "Æ÷ "i, - ¬, ») œi 3/4Ö 1/2çŠ^Äú ¬, Y ç^Ä÷ ç"i,ú, ¬, Y " 1/2©)
66.	α,ÿæç"ç". ¬,¿. ‡¥,fÄ ú. α,ú¬,ú. 30/ 09.07.005/2007-08	03.09.20 07	© % ¬, ÷ £ú, Ši, í^Ä ¬, 1/2" ¬, çY ç÷
67.	α,ÿæç"ç". ¬,¿. ‡¥,fÄ ú. α,ú¬,ú. 51/ 09.07.005/2007-08 19.11.2007	19.11.20 07	,Äç' { Y, ç™Y Š,ú œ® (÷, Y) ç¬^Ä Y)™) , 3/4£ α,i°ç"š, ç" ^Ä¥¿Š ÷ ¬, 1/2 œ,úç"õ÷ ç" ^Ä¥¿Š, "i, çÆ÷, i, 1/2¿ ^Ä 1/2 ¬, © Æ÷ α,) 1/2 ^1/2Ä ç¥,‡ £ «"iú,) i, ¬, ,čšç) i, Y, 1999 ^1/2Ä ,¿ ÷ Š, Ä÷ £ú ^Ä » » ú ,čžž" ^Ä ¬,¿£® μ œiY μ œ°
68.	α,ÿæç"ç". ¬,¿. ‡¥,fÄ ú. α,ú¬,ú. 80/ 09.07.005/2007-08	02.05.20 08	Š,°Y © ^{OTM} "i, çÆ÷, i, 1/2¿ ^1/2Ä α, £ 1/2 Y 1/2¿ ™, " 1/2 ^Ä, ç) œ')
69.	α,ÿæç"ç". ¬,¿. ‡¥,fÄ ú. α,ú¬,ú. 81/ 09.07.005/2007-08	02.05.20 08	α,ÿ^Ä 1/2¿ Y 1/2¿ ç©, ^Äi, ÷ ç) " £ μ, œi μ, ¥, ú
70.	α,ÿæç"ç". ¬,¿. ‡¥,fÄ ú. α,ú¬,ú. 91/ 09.07.005/2007-08	04.06.20 08	'ç«'iú, "i, çÆ÷, i, 1/2¿ ^1/2Ä ç¥,‡ α,ÿç^¿Š, ¬,°ç"š,š
71.	α,ÿæç"ç". ¬,¿. "ú, f, £. α,ú¬,ú. 15/	01.07.20 08	Y £ ç©, i, 1/2¿ œ, £ α, i, ™ £ 1/2¿ ¬, 1/2

			i _{3,3} 1/2 } _{3,3} 2006 ^1/2A ^1/2iAúj _{3,3} () _{3,3} 1/2"¥ _{3,3}) ,çš^A ç£i _{3,3} 1/2i ^1/2A } _{3,3} Y _{3,3} œl™ç©Ä÷ ^A£) —
83.	α _{3,3} ÿœç"ç" . ¬ _{3,3} ¿. ‡¥ _{3,3} fÄ _{3,3} ú. α _{3,3} ú¬ _{3,3} ú. 30/ 09.07.005/2009-10	12.08.20 09	α _{3,3} ÿ^A _{3,3} 1/2i x _{3,3} £ _{3,3} , _{3,3} £ _{3,3} 1/2çš÷ _{3,3} % _{0,3,3} ÷ _{3,3} 1/2i œ _{3,3} £ α _{3,3} i _{3,3} , ^Aú _{3,3} ,™i S ú —
84.	α _{3,3} ÿœç"ç" . ¬ _{3,3} ¿. ‡¥ _{3,3} fÄ _{3,3} ú. α _{3,3} ú¬ _{3,3} ú. 37/ 09.07.005/2009-10	2.09.200 9	, _{3,3} Aç' Y _{3,3} , ç™Y _{3,3} Š ú _{3,3} œ _{3,3} @ _{3,3} (÷ _{3,3} , Y _{3,3}) ç¬ _{3,3} ^A _{3,3} Y _{3,3} ¿™) , ‡ _{3,3} ¿ α _{3,3} i°ç" š _{3,3} ç" ^A¥ _{3,3} ¿Š _{3,3} ÷ _{3,3} " ¥ _{3,3} 1/2 "i _{3,3} çÆ÷ _{3,3} i _{3,3} 1/2i ^1/2A ^A¥ _{3,3} i _{3,3} μ _{3,3} i _{3,3} 1/2÷° £ «"iú _{3,3} } _{3,3} i _{3,3} ¬ _{3,3} ,çšç) i _{3,3} Y _{3,3} , 1999 ^1/2A ,¿÷ Š _{3,3} A÷ _{3,3} ¬ _{3,3} çœ _{3,3} ÷ _{3,3} ¬ _{3,3}) ú _{3,3} ¬ _{3,3} ÷£ ^Aú _{3,3} ¬ _{3,3} çY _{3,3} ç÷ _{3,3} i _{3,3} 1/2i ^1/2A ¬ _{3,3} ¿α _{3,3} ¿š _{3,3} Y _{3,3} 1/2i ¬ _{3,3} » } _{3,3} ^A _{3,3} œl™ç©Ä) —
85.	α _{3,3} ÿœç"ç" . ¬ _{3,3} ¿. ‡¥ _{3,3} fÄ _{3,3} ú. α _{3,3} ú¬ _{3,3} ú. 59/ 09.07.005/2009-10	9.11.200 9	1/2^A 1/2i ^A 1/2 } _{3,3} ^A £ _{3,3} } _{3,3} - α _{3,3} £-α _{3,3} £ 1/2^A } ^A £1/2 } _{3,3} 1/2 ^Aú () ^1/2A ¬ _{3,3} ¿α _{3,3} ¿š _{3,3} Y _{3,3} 1/2i ^A £Ä" fÄ
86.	"úœ _{3,3} ú†¬ _{3,3} †¬ _{3,3} . ¬ _{3,3} ¿. 1316/02.10.02/ 2009-10	18.12.20 09	†'ú†Y _{3,3} ¬ _{3,3} 1/2 ¬ _{3,3} ¿α _{3,3} ¿çš÷ _{3,3} ç©^A _{3,3} i _{3,3} ÷ _{3,3} 1/2i ™ _{3,3} ^A ^A£) 1/2 ¬ _{3,3} ¿α _{3,3} ¿š _{3,3} ú ¬ _{3,3} » } _{3,3} œl™ç©Ä÷ ^A£) —

ž_{3,3}£÷_{3,3}ú_{3,3} α_{3,3}ÿ^A ¬_{3,3}¿(x_{3,3}£_{3,3} ,_{3,3}£ú œ_{3,3}ç£œ_{3,3}°

ÇÄ. ¬ _{3,3} ¿.	¬ _{3,3} ¿™ž _{3,3} Ä ¬ _{3,3} ¿.	ç÷ _{3,3} ç _{3,3}	ç" , _{3,3} £μ _{3,3}
1.	, _{3,3} 1/2œ _{3,3} ú _{3,3} £ _{3,3} . ¬ _{3,3} ú/22- 09/006	02.01.20 04	1/2^A "i _{3,3} Aœ _{3,3} α _{3,3} ÄÆ¬ _{3,3} ¬ _{3,3} °ç" š _{3,3}
2.	¬ _{3,3} ú _{3,3} f _{3,3} £/α _{3,3} ú _{3,3} 1/2"ú/25- 04/2004-05/435	21.03.20 05	α _{3,3} , _{3,3} ÷ _{3,3} α _{3,3} ÿ^A ç) i _{3,3} Y _{3,3} , _{3,3} ¥ _{3,3} ú
3.	, _{3,3} 1/2œ _{3,3} ú _{3,3} £/†Y _{3,3} , _{3,3} f†¬ _{3,3} ¬ _{3,3} ú.3 /107	06.05.20 05	,™^A÷ _{3,3} Ä α _{3,3} ÿ^A ^Aú _{3,3} © _{3,3} % _{0,3,3} Y _{3,3} 1/2i œ _{3,3} £1/2« _{3,3} μ _{3,3} ^1/2A ™ _{3,3} 3/4£ } /¬ _{3,3} Y _{3,3} © _{3,3} 1/2š _{3,3} } œlçÇÄi _{3,3} ^1/2A ™ _{3,3} 3/4£ } % _{0,3,3} 1/2† i°† 1/2^A/ç¥% _{0,3,3} ÷ _{3,3}
4.	, _{3,3} £α _{3,3} ú/¬ _{3,3} ú _{3,3} f _{3,3} £/"ú _{3,3} f†¬ _{3,3} ¬ _{3,3}	24.10.20	α _{3,3} ÿ^A _{3,3} 1/2i x _{3,3} £ _{3,3} œ _{3,3} ç¥^A _{3,3} "1/2Y _{3,3} 1/2) Y _{3,3} 1/2i ¬ _{3,3} » } _{3,3} ^A _{3,3}

	ύ/698	05	ελ^Α^ύ^Άεμ,
--	-------	----	-------------