भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

आरबीआइ/2013-14/69
बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 22/09.07.006/2013-14

1 जुलाई 2013
10 आषाढ़ 1935 (शक)

सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंक
(क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को छोड़कर)

महोदय

ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र

कृपया 2 जुलाई 2012 का मास्टर परिपत्र बैंपविवि. सं. एलईजी.बीसी. 21 /09.07.006/2012-13 देखें, जिसमें 30 जून 2012 तक ग्राहक सेवा के क्षेत्र में हमारे द्वारा जारी महत्वपूर्ण अनुदेशों को समेकित किया गया था। इस मास्टर परिपत्र में 30 जून 2013 तक जारी अनुदेशों को शामिल करते हुए इसे समुचित रीति से अद्यतन किया गया है तथा इसे भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट (http://www.rbi.org.in) पर भी उपलब्ध करा दिया गया है। मास्टर परिपत्र की एक प्रति संलग्न है।

2.यह नोट किया जाए कि मास्टर परिपत्र में उसके परिशिष्ट में सूचीबद्ध परिपत्रों में निहित सभी अनुदेशों को समेकित तथा अद्यतन किया गया है।

3. बैंकों को यह भी सूचित किया जाता है कि वे यह सुनिश्चित करें कि उनकी सभी शाखाओं में इस परिपत्र की प्रतियाँ उपलब्ध हैं, ताकि ग्राहक उन्हें पढ़ सकें।

भवदीय

(राजेश वर्मा)
मुख्य महाप्रबंधक

बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग, केंद्रीय कार्यालय, 12वीं मंज़िल, केंद्रीय कार्यालय भवन, शहीद भगत सिंह मार्ग, मुंबई 400001
Department of Banking Operations and Development, Central Office, 12th Floor, Central Office Bhavan, Shahid Bhagat Singh Marg, Mumbai - 400001टेलीफोन /Tel No: 22661602 फैक्स/Fax No: 22705691 Email ID: cgmicdbodco@rbi.org.in

हिंदी आसान है, इसका प्रयोग बढ़ाइए

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	4
		2.1.1 ग्राहक सेवा समिति की भूमिका 2.1.2 बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत दिए गए अधिनिर्णयों के कार्यान्वयन की निगरानी करना 2.1.3 ग्राहक सेवा की समीक्षा करने और उस पर विचार- विमर्श करने के लिए बोर्ड की बैठक	4 4 5
	2.2	ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति	5
	2.3	शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समितियां	6
	2.4	ग्राहक सेवा के लिए केंद्रीय (नोडल) विभाग/अधिकारी	7
3.	ग्राहक सेवा पर बोर्ड अनुमोदित नीतियां		7
	3.1	व्यापक जमा नीति	7
	3.2	चेक वसूली नीति	8
	3.3	ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति	8
	3.4	ग्राहक शिकायत निवारण नीति	8
	3.5	नीतियों का प्रचार-प्रसार करना	9
4.	वित्तीय समावेशन		9
	4.1	बुनियादी बचत बैंक जमा खाता (बीएसबीडीए)	9
	4.2	सूचना प्रौद्योगिकी (आइटी) समर्थित वित्तीय समावेशन	10
	4.3	त्रैभाषिक रूप में मुद्रित सामग्री	11
5.	जमा खाते खोलना/उनका परिचालन		11
	5.1	व्यक्ति संबंधी खातों के लिए ग्राहक पहचान क्रियाविधि	11
	5.1.1	एक ही बैंक की शाखाओं के बीच में जमा खातों की अंतरणीयता	11
	5.2	बचत बैंक संबंधी नियमावली	11
	5.3	जमाकर्ताओं के फोटोग्राफ	12
	5.4	बचत बैंक खातों में न्यूनतम जमा शेष	13
	5.5	समाशोधन बंद होने के दौरान स्थानीय चेक, ड्राफ्ट आदि की खरीद	13

	5.6	खाता विवरण/पास बुक	14
		5.6.1 बचत बैंक खाताधारकों (व्यक्ति) को पास बुक जारी करना	14
		5.6.2 पासबुक अद्यतन बनाना	14
		5.6.3 पासबुकों/खाता विवरणों में प्रविष्टियां	15
		5.6.4 बचत बैंक पासबुक रखना : सावधानियाँ	15
		5.6.5 मासिक खाता विवरण प्रदान करना	16
		5.6.6 पासबुकों/खाता विवरणों में शाखा का पता/टेलीफोन नंबर	16
		5.6.7 पासबुक/खाता विवरण में एमआईसीआर और आईएफ़एससी कोड मुद्रित करना	16
	5.7	चेक बुक जारी करना	16
		5.7.1 बड़ी संख्या में चेक बुक जारी करना	16
		5.7.2 किसी भी भाषा में चेक लिखना	17
		5.7.3 कूरियर से चेक बुक भेजना	17
		5.7.4 राष्ट्रीय कैलेंडर (शक संवत) के अनुसार लिखी तारीख वाले चेकों को अदायगी के लिए स्वीकार करना	17
		5.7.5 सीबीएस सक्षम शाखाओं द्वारा मल्टीसिटी/सभी शाखाओं पर देय चेकों को जारी करना	17
	5.8	मीयादी जमा खाता	18
		5.8.1 मीयादी जमा रसीदें जारी करना	18
		5.8.2 जमा रसीदों की अंतरणीयता	18
		5.8.3 जमाराशियों का निपटान	18
		5.8.4 ब्याज दरों में हुए परिवर्तन अधिसूचित करना	18
		5.8.5 मीयादी जमाराशियों पर ब्याज का भुगतान - ब्याज - गणना की पद्धति	18
		5.8.6 मीयादी जमाराशियों का अवधिपूर्व आहरण	19
		5.8.6.1 बैंकों में मीयादी/सावधि जमाराशियों की चुकौती	20
		5.8.7 अतिदेय जमाराशियों का नवीकरण	21
		5.8.8 संयुक्त खाताधारकों के नाम/नामों को जोड़ना अथवा हटाना	22
		5.8.9 बैंकों द्वारा अवरोधित खातों पर ब्याज की अदायगी	22
		5.8.10 फॉर्म 15-जी /15-एच प्रस्तुत करते समय बैंकों द्वारा प्राप्ति-सूचना दिया जाना	23
	5.9	काउंटर पर नकदी स्वीकार करना	24
	5.10	माता के संरक्षण में नाबालिग के नाम खाता खोलना	24
	5.11	चालू खाता खोलना - अनुशासन की आवश्यकता	25
	5.12	एटीएम की असफलता के बाद लेनदेन का मिलान - समय सीमा	26

	5.13	एटीएम से संबंधित शिकायतें दर्ज करना	27
	5.14	एटीएम पर लेनदेन - प्रक्रिया संबंधी सुधार - प्रत्येक उत्तरोत्तर लेनदेन के लिए पिन की पुष्टि	27
	5.15	सुरक्षा मुद्दे और जोखिम कम करने से संबंधित उपाय - क्रेडिट/डेबिट कार्डों के उपयोग के लिए कार्ड धारक को ऑन-लाइन अलर्ट जारी करना	28
	5.16	कार्ड उपलब्ध नहीं (सीएनपी) लेनदेनों संबंधी सुरक्षा मामले और जोखिम कम करने के उपाय	28
	5.17	इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों को सुरक्षित बनाना	28
6.	सेवा प्रभार लगाना		29
	6.1	बैंकों द्वारा सेवा प्रभारों का निर्धारण	29
	6.2	बैंक प्रभारों का औचित्य सुनिश्चित करना	30
	6.3	आवास ऋण – फोरक्लोज़र प्रभार/अवधिपूर्व भुगतान के लिए अर्थदण्ड का लगाया जाना	30
	6.4	ग्राहकों के लिए आरटीजीएस प्रभार	31
7.	काउंटरों पर सेवा		31
	7.1	बैंक शाखाओं के बैंकिंग के घंटे/कार्य दिवस	31
	7.2	बैंकिंग घंटों में परिवर्तन	31
	7.3	कार्य के घंटों का प्रारंभ/विस्तार	32
	7.4	नकदी से इतर बैंकिंग लेनदेनों के लिए कारोबार के विस्तारित घंटे	33
8.	ग्राहकों को मार्गदर्शन तथा सूचना का प्रकटीकरण		34
	8.1	ग्राहकों की सहायता/का मार्गदर्शन	34
	8.2	समय मानदंड प्रदर्शित करना	34
	8.3	बैंकों द्वारा सूचना/जानकारी प्रदर्शित करना - व्यापक सूचना पट्ट	34
		8.3.1 सूचना पट्ट	35
		8.3.2 पुस्तिकाएं/ब्रोशर्स	36
		8.3.3 वेबसाइट	37
		8.3.4 जानकारी प्रदर्शित करने के अन्य साधन	37
		8.3.5 अन्य मामले	37
	8.4	ब्याज दरों और सेवा प्रभारों से संबंधित सूचना का प्रदर्शन - दरें एक नज़र में	37
	8.5	पब्लिक डोमेन में बैंकों द्वारा जानकारी का प्रकटीकरण	38
9.	बूढ़े और अक्षम व्यक्तियों द्वारा खातों का परिचालन		39
	9.1	बीमार/बूढ़े/अक्षम, पेन्शन से इतर खाताधारकों को सुविधाएं	39
	9.2	बीमार/बूढ़े/अक्षम खाताधारकों के प्रकार	39
	9.3	परिचालनगत क्रियाविधि	40

	9.4	दोनों हाथ गंवा देने के कारण हस्ताक्षर न कर सकनेवाले व्यक्ति के मामले में भारतीय बैंक संघ की राय	40
	9.5	बैंक शाखाओं/एटीएम को विकलांगताग्रस्त व्यक्तियों की पहुंच के अनुरूप बनाने की आवश्यकता	41
10.	दृष्टिहीन व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना		41
	10.1	विकलांग व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त के फैसले के आधार पर भारतीय बैंक संघ द्वारा बनाए गए दिशानिर्देश	42
	10.2	दृष्टि संबंधी अशक्तता से पीड़ित व्यक्तियों की सुविधा के लिए ब्रेल की-पैड वाला टॉकिंग एटीएम	42
11.	ऑटिज़म, दिमागी पक्षाघात, मानसिक मंदन तथा बहुविध विकलांगता वाले विकलांग व्यक्तियों को अधिकार प्रदान करनेवाले राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के तहत जारी विधिक संरक्षण प्रमाणपत्र		42
	11.1	ऑटिज्म, दिमागी पक्षाघात, मानसिक मंदन एवं बहुविध विकलांगता वाले व्यक्तियों के कल्याण हेतु राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत स्थापित स्थानीय स्तर की समितियों के संबंध में सूचना का प्रदर्शन	43
12.	विप्रेषण		44
	12.1	50,000/- रु. और उससे अधिक के मूल्य की निधियों का विप्रेषण	44
	12.2	मांग ड्राफ्ट	44
		12.2.1 मांग ड्राफ्ट जारी करना	44
		12.2.2 ड्राफ्ट का नकदीकरण	45
		12.2.3 मांग ड्राफ्ट की अनुलिपि (डुप्लिकेट) जारी करना	45
	12.3	ईलैक्ट्रोनिक माध्यम से विप्रेषण	45
		12.3.1 जारीकर्ता बैंक को सकारात्मक पुष्टि देना	46
		12.3.2 एनईएफटी लेनदेनों की विलंब से की गयी जमा/ वापसी के लिए दंड के रूप में ब्याज का भुगतान	46
		12.3.3 राष्ट्रीय/क्षेत्रीय इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (एनईसीएस / आरईसीएस)- शेष शाखाओं में इस सुविधा को उपलब्ध कराना	47
		12.3.4 राष्ट्रीय इलेक्ट्रानिक निधि अंतरण (एनईएफ़टी)- लेनदेन में भारतीय वित्तीय प्रणाली कोड (IFSC) की आवश्यकता	47
		12.3.5 राष्ट्रीय इलेक्ट्रानिक निधि अंतरण प्रणाली (एनईएफ़टी) – ग्राहक प्रभारों को तर्कसंगत बनाना	47
	12.4	मोबाइल बैंकिंग लेनदेन की सीमाएं	47
	12.5	देशी धन अंतरण - छूट	48
13.	चेक ड्राप बॉक्स सुविधा		48

14.	लिखतों की वसूली		49
	14.1	चेक वसूली संबंधी नीतियों का निर्धारण	49
		14.1.1 व्यापक सिद्धांत	49
		14.1.2 चेक समाशोधन में विलंब - राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निपटान आयोग के समक्ष 2006 का मामला सं. 82	50
		14.1.3 आदाता खाता चेक की वसूली - तृतीय पक्षकार (थर्ड पार्टी) के खाते में चेक की राशि जमा करने पर प्रतिबंध	51
		14.1.4 चेकों/ड्राफ्टों/भुगतान आदेशों/बैंकर चेकों का भुगतान	52
	14.2	परेषण में /समाशोधन प्रक्रिया में/अदाकर्ता बैंक की शाखा में खोए हुए चेक/लिखत	53
	14.3	वसूली के लिए बिल	53
		14.3.1 बिलों की वसूली में विलंब के लिए ब्याज का भुगतान	53
		14.3.2 तकनीकी रूप से वापस किए गए चेकों के पुन: प्रस्तुतीकरण में विलंब और इस तरह की वापसियों पर प्रभार लगाना	54
15.	चेकों को नकारना - क्रियाविधि		54
	15.1	नकारे गये चेकों को लौटाना	54
	15.2	नकारे गये चेकों के लौटाने/प्रेषण के लिए क्रियाविधि	55
	15.3	नकारे गये चेकों के बारे में जानकारी	55
	15.4	एक करोड़ रुपये तथा उससे अधिक मूल्य के चेकों को बारंबार नकारने की घटना पर कार्रवाई करना	56
	15.5	एक करोड़ रुपये से कम मूल्य के चेकों को बारंबार नकारने पर कार्रवाई करना	56
	15.6	सामान्य	57
	15.7	नकारे गए चेकों पर कार्रवाई करने के लिए समुचित क्रियाविधि बनाना	57
16.	शिकायतों का निपटान तथा ग्राहक सेवा में सुधार		57
	16.1	शिकायत/सुझाव पेटी	57
	16.2	शिकायत बही/रजिस्टर	58
	16.3	शिकायत फार्म	58
	16.4	शिकायतों का विश्लेषण और प्रकटन - शिकायतों/ कार्यान्वयन न किये गये बैंकिंग लोकपाल के अधिनिर्णयों का वित्तीय परिणामों के साथ प्रकटन	59
	16.5	शिकायत निवारण प्रणाली	60
		16.5.1 नोडल अधिकारीयों के नाम प्रदर्शित करना	62
	16.6	सरकारी क्षेत्र के बैंकों में शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा	63

17.	कपटपूर्ण या अन्य प्रकार के लेनदेन के कारण त्रुटिपूर्ण नामे		63
	17.1	बैंकों द्वारा सतर्कता	63
	17.2	ग्राहक को क्षतिपूर्ति देना	64
18.	सुरक्षित जमा लॉकर/सामानों की सुरक्षित अभिरक्षा सुविधा		64
	18.1	लॉकरों का आबंटन	64
		18.1.1 लॉकर आबंटन को सावधि जमाराशियां रखने से जोड़ा जाना	64
		18.1.2 लॉकरों की जमानत के लिए सावधि जमा	65
		18.1.3 लॉकरों की प्रतीक्षा सूची	65
		18.1.4 करार की एक प्रति देना	65
	18.2	सुरक्षा जमा लॉकरों से संबंधित सुरक्षा पहलू	65
		18.2.1 सेफ डिपाज़िट वाल्ट/लॉकरों का परिचालन	65
		18.2.2 लॉकर के आबंटन हेतु ग्राहक संबंधी उचित सतर्कता/परिचालन में न रहे लॉकरों के संबंध में उपाय	66
	18.3	पहचान कूट उत्कीर्ण (एम्बॉस) करना	67
19.	नामांकन सुविधा		67
	19.1	कानूनी प्रावधान	67
		19.1.1 बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 के प्रावधान	67
		19.1.2 बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली, 1985	67
		19.1.3 सुरक्षित जमा लॉकर/वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा के संबंध में नामांकन सुविधा	68
		19.1.4 नामांकन सुविधा - एकल स्वामित्व वाले प्रतिष्ठान	68
	19.2	एकल जमा खातों में नामांकन सुविधा	69
	19.3	नामांकन की प्राप्ति-सूचना	69
	19.4	नामांकन को पंजीकृत करना	70
	19.5	पास-बुक, जमा रसीद आदि में 'नामांकन पंजीकृत' लिखना तथा पास-बुक/मीयादी जमा रसीदों में नामिती का नाम दर्शाना	70
	19.6	बचत बैंक खाते और पेंशन खाते के लिए अलग नामांकन	70
	19.7	नामांकन सुविधा - कुछ स्पष्टीकरण	71
		19.7.1 जमाराशियों के संबंध में नामांकन सुविधा	71
		19.7.2 सुरक्षित जमा लॉकरों/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं हेतु नामांकन	72
	19.8	ग्राहकों के लिए मार्गदर्शन और प्रचार-प्रसार -नामांकन/उत्तरजीविता शर्त के लाभ के संबंध में ग्राहकों को शिक्षित करना	72
20.	मृत जमाकर्ताओं के संबंध में दावों का निपटान - क्रियाविधि का सरलीकरण		73
	20.1	उत्तरजीवी/नामिती के खंड वाले खाते	74

	20.2	उत्तरजीवी/नामिती खंड के बिना खाते	75
	20.3	मीयादी जमा खातों की अवधिपूर्व समाप्ति	75
	20.4	मृत जमाकर्ता के नाम निरंतर प्राप्त हो रही जमाराशि के संबंध में क्रियाविधि	75
	20.5	मृत जमाकर्ता के जमा खाते में देय ब्याज	76
	20.6	दावों के निपटान के लिए समय सीमा	76
21.	सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तक पहुंच - उत्तरजीवी/नामिती/ कानूनी वारिसों को सुरक्षित अभिरक्षा की वस्तुएं लौटाना		77
	21.1	सुरक्षित जमा लॉकर तक पहुंच/सुरक्षित वस्तुओं को लौटाना (उत्तरजीवी/नामिती खंड सहित)	77
	21.2	सुरक्षित जमा लॉकर तक पहुंच/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं को लौटाना (उत्तरजीवी/नामिती खंड के बिना)	78
	21.3	वस्तुओं की सूची तैयार करना	79
	21.4	सरलीकृत परिचालन प्रणालियां/क्रियाविधियां	79
	21.5	ग्राहक मार्गदर्शन तथा प्रचार-प्रसार	80
22.	गुमशुदा व्यक्तियों के संबंध में दावों का निपटान		80
23.	मृतक उधारकर्ता की अन्य आस्तियों को उनके कानूनी वारिसों को दिया जाना		81
24.	बैंकों में अदावी जमाराशियां/निष्क्रिय खाते		81
25.	ग्राहक गोपनीयता संबंधी दायित्व		85
	25.1	अन्य उत्पाद बेचने के प्रयोजन से ग्राहकों से सूचना एकत्रित करना	85
26.	एक शाखा से दूसरी शाखा में खाते का अंतरण		86
27.	ग्राहकों द्वारा बैंक बदलना		86
28.	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड के अधिकारियों के साथ समन्वय		86
29.	परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 के अंतर्गत छुट्टी की घोषणा		87
30.	विविध		87
	30.1	रविवार को बैंकिंग	87
	30.2	ग्राहकों के स्थायी अनुदेश स्वीकार करना	87
	30.3	छोटी राशियों के बेजमानती ओवरड्राफ्ट	87
	30.4	लेनदेन को पूर्णांकित करना	88
31.	बैंकों में ग्राहक सेवा संबंधी विभिन्न कार्यदल/समितियां - सिफारिशों का कार्यान्वयन		88
32.	ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता के संबंध में बीसीएसबीआइ की संहिता		88
33	वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण तथा प्रतिभूति हित प्रवर्तन अधिनियम, 2002 के उपबंधों के अंतर्गत केंद्रीय एलेक्ट्रोनिक रजिस्ट्री की स्थापना		88

अनुबंध

अनुबंध I.	बैंक प्रभारों का औचित्य सुनिश्चित करने के लिए योजना बनाने वाले कार्यदल की सिफारिशें - (पैरा 6.2)	90
अनुबंध II.	व्यापक सूचना पट्ट का फार्मेट (पैरा 8.3.1)	96
अनुबंध III.	दरें एक नज़र में : फार्मेट (पैरा 8.4)	99
अनुबंध IV.	सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं की सूची का फॉर्मेट (पैरा 21.3)	103
अनुबंध V.	एटीएम लेनदेन के संबंध में शिकायत दर्ज करने के लिए समान प्रारूप (पैरा 5.13)	107
अनुबंध VI.	आपत्तियों की उदाहरण योग्य लेकिन विस्तृत नहीं सूची जहां ग्राहकों की गलती नहीं है (पैरा 14.3.2)	108
परिशिष्ट	परिपत्रों की सूची	110

प्रस्तावना

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

भारत में बैंकिंग कारोबार के लिए विनियामक ढांचे का केंद्र बिन्दु है जमाकर्ताओं का हित । 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 पूर्णत: वंचित रखा गया है । अत: 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 एकाउंटेन्ट्स), 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 पूर्णत: 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 (सर्विसेज़ एप्रूवल प्रोसेस) को स्पष्टत: स्थापित करना जिनमें विशेषत: 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 ।

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

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

2.2 ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति

लोक सेवा की क्रियाविधियों तथा कार्य-निष्पादन लेखा परीक्षा पर समिति (सीपीपीएपीएस) ने 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। अत: 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 <u>ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति</u> 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 । अत: 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 रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का समय पर तथा प्रभावी अनुपालन सुनिश्चित करने का काम सौंपा जाए बल्कि उसे आवश्यक प्रतिसूचना (फीडबैक) प्राप्त करने का भी कार्य सौंपा जाए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि बैंक के विभिन्न विभागों द्वारा उठाये गये कदम इन अनुदेशों के भाव तथा उद्देश्य के अनुरूप हैं ।
iii) स्थायी समिति बैंक में प्रचलित प्रथाओं तथा क्रियाविधियों की समीक्षा तथा उन पर आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई निरंतर आधार पर करेगी क्योंकि उद्देश्य को केवल क्रियाविधियों और प्रथाओं के माध्यम से ही कार्यान्वित किया जाता है ।
iv) स्थायी समिति की कार्य अवधि के दौरान उसके कार्य-निष्पादन पर एक संक्षिप्त रिपोर्ट बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को आवधिक रूप से प्रस्तुत की जाए जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ समीक्षा किए गए क्षेत्र, अभिनिर्धारित तथा सरलीकृत/प्रारंभ की गई क्रियाविधियों/प्रथाओं को दर्शाया गया हो।

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 सामान्यत: बैंकों में महत्वपूर्ण ग्राहक होते हैं, अत: उसमें एक वरिष्ठ नागरिक को अधिमानत: 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 प्रथमत: संपर्क कर सकें और जिसके साथ बैंकिंग लोकपाल तथा भारतीय रिज़र्व बैंक भी संपर्क कर सके ।

3. ग्राहक सेवा पर बोर्ड अनुमोदित नीतियां

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

3.1 व्यापक जमा नीति

बैंकों को सामान्यत: 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' स्पष्टत: 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 स्पष्टत: 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 बुनियादी बचत बैंक जमा खाता (बी एस बी डी ए)

वित्तीय समावेशन पर दिनांक 11 नवंबर 2005 के परिपत्र बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 44/09.07.005/2005-06 में निहित अनुदेशों के अधिक्रमण में बैंकों को सूचित किया जाता है कि बैंक एक "बुनियादी बचत बैंक जमा खाता" खोलने का प्रस्ताव दें जिसमें उनके सभी ग्राहकों के लिए निम्नलिखित न्यूनतम सामान्य सुविधाएं दी जाएंगी:

i. 'बुनियादी बचत बैंक जमा खाता' को सर्वसाधारण के लिए उपलब्ध एक सामान्य बैंकिंग सेवा माना जाना चाहिए।
ii. इस खाते के लिए किसी न्यूनतम शेष की अपेक्षा नहीं रहेगी।
iii. इस खाते में उपलब्ध सेवाओं में बैंक की शाखा तथा एटीएमों में नकदी जमा व आहरण; इलेक्ट्रॉनिक भुगतान चैनलों अथवा केंद्र/राज्य सरकार की एजेंसियों और विभागों द्वारा आहरित चेकों के जमा/संग्रहण के माध्यम से धन प्राप्ति /जमा, शामिल होंगे;
iv. यद्यपि एक माह के दौरान ग्राहक द्वारा जमा करने की संख्या पर कोई पाबंदी नहीं होगी, तथापि खाताधारकों को एक माह के अंदर एटीएम आहरणों सहित अधिकतम चार आहरणों की ही अनुमति होगी;
v. एटीएम कार्ड अथवा एटीएम-सह-डेबिट कार्ड की सुविधा होगी;
vi. उक्त सुविधाएं बिना किसी प्रभार के उपलब्ध कराई जाएंगी । साथ ही, 'बुनियादी बचत बैंक जमा खाता' का परिचालन न होने पर या अपरिचालित खाते को सक्रिय करने के लिए किसी प्रकार का प्रभार नहीं लगाया जाएगा।
vii. बैंक तर्कसंगत एवं पारदर्शी आधार पर निर्धारित बुनियादी न्यूनतम सेवाओं से परे अतिरिक्त मूल्य वर्धित सेवाओं के लिए कीमतें तय करने वाली संरचना सहित अन्य अपेक्षाएं विकसित करने तथा उन्हें भेदभाव रहित आधार पर लागू करने के लिए स्वतंत्र होंगे।
viii. 'बुनियादी बचत बैंक जमा खाता' बैंक खाते खोलने के लिए 'अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)/धनशोधन निवारण अधिनियम (एएमएल) पर समय-समय पर भारतीय

रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किये गये अनुदेशों के अधीन होगा । यदि ऐसा खाता सरलीकृत केवाईसी मानकों के आधार पर खोला जाता है, तो इस खाते को 'छोटा खाता' भी माना जाएगा और उस पर 'अपने ग्राहक को जानिए मानदंड/धनशोधन निवारण मानक/आतंकवाद के वित्तपोषण का प्रतिरोध (सीएफटी)/पीएमएलए, 2002 के अंतर्गत बैंकों के दायित्व ' पर दिनांक 02 जुलाई 2012 के मास्टर परिपत्र बैंपविवि. एएमएल. बीसी. सं. 11/14.01.001/2012-13 के पैरा 2.7 में निर्धारित शर्तें लागू होंगी।

ix. 'बुनियादी बचत बैंक जमा खाता' के धारक उसी बैंक में कोई अन्य बचत बैंक जमा खाता खोलने के लिए पात्र नहीं होंगे। यदि उस बैंक में किसी ग्राहक का कोई दूसरा बचत बैंक जमा खाता पहले से मौजूद है, तो उसे 'बुनियादी बचत बैंक जमा खाता' खोलने की तिथि से 30 दिनों के भीतर उसे बंद करना होगा।

x. ऊपर निहित अनुदेशों के अनुसार मौजूदा बुनियादी बैंकिंग 'नो फ्रिल्स' खातों को 'बुनियादी बचत बैंक जमा खातों' में परिवर्तित कर दिया जाना चाहिए।

4.2 सूचना प्रौद्योगिकी (आइटी) समर्थित वित्तीय समावेशन

अधिकाधिक वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए बैंकों द्वारा बुनियादी बचत बैंक जमा खाता उपलब्ध कराए जाने के बावजूद वित्तीय समावेशन का लक्ष्य तब तक पूर्णत: 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 काड्र्स/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 । अत: 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 पर्चियां, 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 सामान्यत: खाता खोलने के लिए केवाइसी/एएमएल संबंधी भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का अनुपालन करना चाहिए ।

5.1.1 एक ही बैंक की शाखाओं के बीच में जमा खातों की अंतरणीयता

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

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 जमाराशियां 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 ज़ोर 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 सामान्यत: 'स्वयं' अथवा 'वाहक' (बेयरर) चेक के मामले में नकद आहरण करने के लिए खाताधारक की उपस्थिति पर ज़ोर 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 किए गए किसी भी परिवर्तन के बारे में सभी जमाकर्ताओं को एक महीने की सूचना देते हुए अग्रिम रूप से अवगत कराना चाहिए । बैंकों को विद्यमान खाताधारकों को निर्धारित न्यूनतम शेष और निर्धारित न्यूनतम शेष को बनाए न रखने की स्थिति में लगाए जानेवाले प्रभारों में किसी भी प्रकार के परिवर्तन के बारे में कम-से-कम एक महीने पहले बताना चाहिए ।

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। अत: 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 नि:संदेह 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

(i) 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 (ड.) बड़ी संख्या में ऐसे छोटे ग्राहक हैं जिन्हें कंप्यूटर /इंटरनेट आदि उपलब्ध नहीं है। इससे, ऐसे छोटे ग्राहकों को पासबुक जारी न करना परोक्षत: उनके वित्तीय वंचन की ओर ले जाएगा।

अत: बैंकों को यह सूचित किया जाता है कि वे अपने सभी बचत बैंक खाताधारकों (व्यक्ति) को अनिवार्यत: 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।

(ii) यह बात हमारी जानकारी में आई है कि कुछ बैंक अपने बचत बैंक खाताधारकों (व्यक्तियों) को पासबुक जारी नहीं कर रहे हैं और ग्राहक की पासबुक सुविधा प्राप्त करने की इच्छा के बावजूद उन्हें केवल कंप्यूटरजनित खाता विवरण जारी कर देते हैं । अतः बैंकों को सूचित किया जाता है कि मौजुदा अनुदेशों का कड़ाई से पालन करें ।

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 हों।

(ii) कई बार जमाकर्ताओं की पासबुकों/खाता विवरणों में बैंक "समाशोधन द्वारा" (बाइ क्लियरिंग) अथवा "चेक द्वारा" (बाइ चेक) जैसी प्रविष्टियां दर्शाते हैं। साथ ही, यह पाया जाता है कि इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन प्रणाली (ईसीएस) और आरबीआइ इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (आरबीआइइएफटीआर) के मामले में बैंक सामान्यत: 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 अनिवार्यत: प्रविष्टि की जाती है।

5.6.4 बचत बैंक पासबुक रखना: सावधानियाँ

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

(i) शाखाओं को चाहिए कि वे टोकन देकर पासबुक स्वीकार करें और टोकन लेकर पासबुक लौटाएं।

(ii) शाखाओं के पास पासबुक नामित जिम्मेदार अधिकारियों की सुरक्षा में रखी जानी चाहिए।

(iii) शाखाओं के पास पासबुक रात-भर 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।

अत: 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 अनिवार्यत: दिया जाए।

5.6.7 पासबुक/ खाता विवरण पर एमआईसीआर और आईएफ़एससी कोड मुद्रित करना

सभी इलेक्ट्रानिक क्लियरिंग सेवा (ईसीएस – क्रेडिट और डेबिट लेनदेन) लेनदेन के लिए माइकर कोड आवश्यक होता है तथा एनईएफटी और आरटीजीएस लेनदेनके लिए ।आईएफएससी कोड आवश्यक होता है वर्तमान में चेक के पन्ने पर शाखा के आईएफएससी कोड के साथ यह जानकारी उपलब्ध होती है। तथापि इसकी समीक्षा करने पर बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे इस सूचना को अपने खाताधारकों के सभी पासबुक /खाता विवरण पर उपलब्ध कराने के लिए आवश्यक कदम उठाएँ।

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 करतें । 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 काउंटरों 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 मे 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 । अत: 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 तदनुरूपी ग्रेगोरियन कैलेंडर तारीख का पता लगा सकते हैं ताकि गतावधि चेकों के भुगतान को टाला जा सके।

5.7.5 सीबीएस सक्षम शाखाओं द्वारा मल्टीसिटी/सभी शाखाओं पर देय चेकों को जारी करना

चेक समाशोधन में और भी अधिक कुशलता लाने के लिए, सभी सीबीएस सक्षम बैंकों को यह निर्देश दिए गए है कि खातों के जोखिम वर्गीकरण पर आधारित यथोचित बोर्ड द्वारा अनुमोदित जोखिम प्रबंध प्रक्रिया के साथ वे सभी पात्र ग्राहकों को बिना किसी अतिरिक्त शुल्क केवल सममूल्य पर देय/ मल्टी सिटी सीटीएस 2010 मानक चेक ही जारी करें। बैंको को यह भी सूचित किया गया है कि पहली बार सीटीएस 2010 मानक चेक जारी करने के लिए वे अपने बचत खाता ग्राहकों से शुल्क नहीं ले।

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 वहां बैंकों को यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने हेतु <u>एक नियम के रूप में</u> 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 अविभिक्त 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 । 1 अप्रैल 2013 से बैंक अपने विवेक से व्यक्तियों और हिन्दू अविभक्त परिवारों की जमाराशियों समेत सभी जमाकर्ताओं की 1 करोड़ रुपये और उससे अधिक के मीयदी जमाराशियों के संबंध में 'बल्क जमाराशियों' के अवधि पूर्ण आहरण की अनुमति देने से इनकार कर सकते हैं। बैंक को अवधिपूर्व आहरण से इनकार करने की अपनी नीति की सूचना ऐसे

जमाकर्ताओं को पहले ही, अर्थात् ऐसे जमा स्वीकार करते समय ही, दे देनी चाहिए। बैंक जमाकर्ता के अनुरोध पर 1 करोड़ रुपये से कम के रुपया मीयादी जमाराशि के आहरण की अनुमति, जमाराशि रखते समय जितनी अवधि की सहमति हुई थी उस अवधि के समाप्त होने के पहले देगा। मीयादी जमाराशि अवधिपूर्ण होने से पहले आहरण के लिए अपनी स्वयं की दंडात्मक ब्याज दर निश्चित करने की बैंक को स्वतंत्रता होगी। बैंक को सुनिश्चित करना चाहिए कि जमा दरों के साथ-साथ लागू दंडात्मक दरों के बारे में जमाकर्ताओं को सूचित किया गया है। संशोधित दिशानिर्देश 1 अप्रैल 2013 से लागू हैं।

5.8.6.1 : बैंकों में मीयादी/सावधि जमाराशियों की चुकौती

कुछ बैंक सावधि/मीयादी जमाराशियों में धन की चुकौती के लिए जमा खाते के इन परिचालन अनुदेशों (जिन्हें कभी-कभार 'चुकौती अनुदेश' भी कहा जाता है) 'दोनों में से कोई एक अथवा उत्तरजीवी' अथवा 'दोनों में से प्रथम अथवा उत्तरजीवी' के साथ खुला होने के बावजूद दोनों जमाकर्ताओं के हस्ताक्षर पर जोर डालते हैं । दोनों जमाकर्ताओं के हस्ताक्षर के लिए इस तरह जोर डालने के फलस्वरूप जमाकर्ताओं द्वारा दिया गया अधिदेश (मैनडेट) निरर्थक हो जाता है । इसके परिणामस्वरूप अनुचित विलंब तथा खराब ग्राहक सेवा के आरोप सामने आते हैं ।

1. यह स्पष्ट किया जाता है कि यदि सावधि/मीयादी जमा खाते 'दोनों में से कोई एक अथवा उत्तरजीवी' परिचालन अनुदेश के साथ खोले जाते हैं, तो परिपक्वता अवधि पूरी होने के बाद जमाराशियों के भुगतान के लिए दोनों जमाकर्ताओं के हस्ताक्षर लेना आवश्यक नहीं है । तथापि, परिपक्वता अवधि पूरी होने से पहले जमाराशि के भुगतान के मामले में दोनों जमाकर्ताओं के हस्ताक्षर लेने होंगे । यदि परिचालन अनुदेश 'दोनों में से कोई एक अथवा उत्तरजीवी' है और परिपक्वता अवधि से पहले ही किसी एक जमाकर्ता की मृत्यु हो जाती है तो सावधि/मीयादी जमाराशि का कोई पूर्व-भुगतान मृत संयुक्त खाताधारक के कानूनी वारिस की सहमति के बिना नहीं किया जाएगा । तथापि, यह परिपक्वता के बाद उत्तरजीवी को भुगतान करने में बाधक नहीं होगा ।

2. यदि अधिदेश 'दोनों में से प्रथम अथवा उत्तरजीवी' है तो दोनों जमाकर्ताओं के जीवित रहने पर केवल प्रथम खाताधारक ही सावधि/मीयादी जमाराशि की परिपक्व राशि को परिचालित/आहरित कर सकता है । तथापि, परिपक्वता से पहले जमाराशि के भुगतान के मामले में दोनों जमाकर्ताओं के हस्ताक्षर लेने होंगे । यदि सावधि/मीयादी जमाराशि की परिपक्वता से पहले प्रथम खाताधारक की मृत्यु हो जाती है तो 'उत्तरजीवी' परिपक्वता के बाद जमाराशि आहरित कर सकता है । तथापि, परिपक्वता से पूर्व आहरण के मामले में जब दोनों खाताधारक जीवित हो तो दोनों पक्षों की सहमति

और दोनों जमाकर्ताओं में से किसी एक की मृत्यु के मामले में जीवित जमाकर्ता तथा मृत जमाकर्ता के कानूनी वारिस की सहमति अपेक्षित होगी ।

3. यदि संयुक्त खाताधारक 'दोनों खाताधारकों में से कोई एक अथवा उत्तरजीवी' अथवा 'दोनों खाताधारकों में से प्रथम खाताधारक अथवा उत्तरजीवी' के अधिदेश के अनुसार अपनी सावधि/मीयादी जमाराशियों का परिपक्वतापूर्व आहरण करने की अनुमति देना चाहते हैं तो बैंक उक्त आहरण की अनुमति देने के लिए स्वतंत्र होंगे बशर्ते उन्होंने इस प्रयोजन के लिए जमाकर्ताओं से विशेष संयुक्त अधिदेश प्राप्त किया हो । अन्य शब्दों में 'दोनों खाताधारकों में से कोई एक अथवा उत्तरजीवी' अथवा 'दोनों खाताधारकों में से प्रथम खाताधारक अथवा उत्तरजीवी' अधिदेश वाली सावधि/मीयादी जमाराशियों के मामले में बैंक एक जमाकर्ता की मृत्यु के बाद उत्तरजीवी संयुक्त जमाकर्ता द्वारा जमाराशि के अवधिपूर्ण आहरण की अनुमति दे सकते हैं लेकिन केवल उसी स्थिति में जब संयुक्त जमाकर्ताओं की ओर से इस आशय का संयुक्त अधिदेश हो ।

4. यह बात हमारी जानकारी में आई है कि कई बैंकों ने न तो खाता खोलने वाले फार्म में इस वाक्यांश को शामिल किया है और न ग्राहकों को ही इस प्रकार के अधिदेश की सुविधा के बारे में जागरूक बनाने के लिए पर्याप्त कदम उठाए हैं । इससे 'उत्तरजीवी' जमा खाताधारक (धारकों) को अनावश्यक असुविधा होती है । अतः बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे पूर्वोक्त वाक्यांश को खाता खोलने वाले फार्म में अनिवार्य रूप से शामिल करें और अपने मौजूदा एवं भावी सावधि जमाकर्ताओं को इस प्रकार के विकल्प की उपलब्धता के बारे में सूचित भी करें ।

5. संयुक्त जमाकर्ताओं को मीयादी जमा करते समय या बाद में जमा की मीयाद/अवधि के दौरान किसी भी समय उक्त अधिदेश देने की अनुमति दी जा सकती है। यदि ऐसा अधिदेश लिया जाता है, तो बैंक मृतक संयुक्त जमा धारक के कानूनी वारिसों की सहमति मांगे बिना ही उत्तरजीवी जमाकर्ता द्वारा मियादी/ सावधि जमा के परिपक्वतापूर्ण आहरण की अनुमति दे सकते हैं । यह पुनः दोहराया जाता है कि इस प्रकार के परिपक्वतापूर्ण आहरण पर किसी प्रकार का दंडात्मक प्रभार नहीं लगेगा ।

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 मूल अवधि के बराबर अवधि के लिए 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।

5.8.10 फॉर्म 15-जी/15-एच प्रस्तुत करते समय बैंकों द्वारा प्राप्ति सूचना दिया जाना

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

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

5.9 काउंटर पर नकदी स्वीकार करना

कुछ बैंकों ने कतिपय उत्पाद आरंभ किए हैं जिनके द्वारा ग्राहकों को काउंटरों पर नकदी जमा करने की अनुमति नहीं है तथा बैंकों ने अपनी शर्तों में यह जोड़ दिया है कि यदि कोई नकद जमाराशियां हों तो वे एटीएम के ज़रिए जमा करना आवश्यक है।

परिभाषा के अनुसार बैंकिंग का अर्थ है उधार देने तथा निवेश करने के प्रयोजन से जनता से धन राशियां स्वीकार करना। इसलिए 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 काउंटरों पर नकद जमा को प्रतिबंधित करता है ।

अत: बैंकों को यह सूचित किया जाता है कि वे सुनिश्चित करें कि <u>उनकी शाखाएं उन सभी ग्राहकों से काउंटरों पर अनिवार्यत: नकदी स्वीकार करती हैं जो ग्राहक काउंटरों पर नकदी जमा करना चाहते हैं ।</u> साथ ही, काउंटरों 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 । संभवत: बैंक हिंदू अल्पवयस्कता तथा संरक्षकत्व अधिनियम 1956 की धारा 6 के मद्देनज़र 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 बच्चों के नाम से ऐसे खाते खोलने का रास्ता साफ करने के लिए कुछ क्षेत्रों से यह सुझाव आया कि उपर्युक्त उपबंधों में यथोचित संशोधन किया जाना चाहिए । एक तरफ यह सच है कि उपर्युक्त अधिनियम में एक संशोधन कर देने से हिंदुओं के मामले में कठिनाई से निजात मिल सकती है लेकिन इससे अन्य समुदायों की दिक्कतें दूर नहीं होंगी क्योंकि मुसलमान, ईसाई, पारसी समुदायों के बच्चे तो तभी इसके दायरे में आ सकते हैं जब इन समुदायों को चलाने वाले नियमों में भी उसी प्रकार के संशोधन किए जाएं ।

इसलिए, भारत सरकार के परामर्श से उपर्युक्त समस्या के कानूनी तथा व्यावहारिक पहलुओं की समीक्षा की गयी और यह सूचित किया गया था कि यदि माताओं को संरक्षक माने जाने की मांग का मूल विचार केवल सावधि तथा बचत बैंक खाता खोलने से जुड़ा है तो अपेक्षाओं को पूरा करने में कोई कठिनाई नहीं होनी चाहिए क्योंकि वैधानिक उपबंधों के बावजूद बैंकों द्वारा इस प्रकार के खाते खोले जा सकते हैं बशर्ते वे खातों मे परिचालन की अनुमति देने में पर्याप्त सुरक्षाएं बरतते हों तथा यह सुनिश्चित करते हों कि संरक्षक के रूप में माताओं के साथ खोले गए बच्चों के खातों से सीमा से अधिक आहरण करने की अनुमति नहीं दी जाएगी तथा उन खातों मे हमेशा जमाराशि 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 बच्चे का खाता (केवल सावधि तथा बचत) इस प्रकार के अनुरोध प्राप्त होने पर उपर्युक्त सुरक्षाओं के अधीन खुलने दे।

संरक्षक के रूप में माता के साथ नाबालिग के खाते खोलने की अनुमति देने की यह सुविधा आवर्ती जामा खातों के लिए भी उपर्युक्त सावधानी के अधीन दी जा सकती है।

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 ।
गतिविधियों की समीक्षा के आधार पर एवं परिचालनों की कार्यक्षमता में और सुधार लाने के लिए निम्नानुसार निर्णय लिए गये हैं -

क॰ जारीकर्ता बैंक द्वारा ग्राहक शिकायत के निवारण हेतु समय सीमा ग्राहक शिकायत प्राप्ति से 12 कार्यदिवसों से घटाकर 7 कार्यदिवस रहेगी। तदनुसार, शिकायत प्राप्त होने से 7 कार्यदिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में पुनः पैसा जमा करने में विफलता की स्थिति में जारीकर्ता बैंक द्वारा ग्राहक को ₹ 100 रूपय/- प्रतिदिन क हिसाब स क्षतिपति का भुगतान किया जाएगा।

ख॰ लेनदेन की तारीख से 30 दिन के भीतर जारीकर्ता बैंक के पास दावा दर्ज करने के बाद ही कोई ग्राहक विलंब हेतु ऐसी क्षतिपूर्ति लेने का हकदार है।

ग॰ बचत बैंक खाता धारकों के लिए अन्य बैंक एटीएम में प्रति माह मुफ्त लेनदेनों की संख्या सभी लेनदेनों, वित्तीय तथा गैर वित्तीय,समेत होगी।

घ. एटीएम के विफल लेनदेन से संबंधित सभी विवादों का निपटारा जारीकर्ता बैंक तथा अर्जक (acquiring) बैंक द्वारा **केवल** एटीएम सिस्टम प्रदाता के माध्यम से किया जाएगा। सिस्टम प्रदाता के पास उपलब्ध विवाद समाधान व्यवस्था से बाहर कोई भी द्विपक्षीय समझौता व्यवस्था की अनुमति नहीं है। इस उपाय का उद्देश्य जारीकर्ता बैंक तथा अर्जक बैंक के बीच क्षतिपूर्ति के भुगतान के विवाद की घटनाओं को कम करना है।

पैरा 5.12(क) से (घ) तक के प्रावधानों का पालन न करने पर भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम 2007 (2007 का अधिनियम 51) के अंतर्गत निर्धारित दंड लगाया जाएगा।

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

(iii) एटीएम लेनदेन के संबंध में शिकायत दर्ज करने के लिए समान प्रारूप (अनुबंध V के अनुसार)

5.14 एटीएम पर लेनदेन - प्रक्रिया संबंधी सुधार - प्रत्येक उत्तरोत्तर लेनदेन के लिए पिन की पुष्टि

एटीएम लेनदेनों के संबंध में जिस क्रमबद्ध प्रक्रिया का अनुसरण किया जाता है वह अलग-अलग बैंकों में अलग-अलग है । प्रत्येक एटीएम वेंडर द्वारा लगाये गये कार्ड रीडर की किस्म भी क्रमबद्ध प्रक्रियाओं में फर्क लाती है । कुछ इस प्रकार के कार्ड रीडर हैं जो हर-एक उत्तरोत्तर लेनदेन के लिए पिन की पुष्टि प्राप्त किये बिना अनेक लेनदेन करने की सुविधा प्रदान करते हैं । इन मामलों में सुरक्षा संबंधी चिंता उत्पन्न होती है । वैसी स्थिति में धोखाधड़ी/कार्ड के दुरुपयोग की संभावना बढ़ जाती है, जब कार्ड धारक लेनदेन करने के बाद रीडर स्लॉट से कार्ड वापस नहीं लेते हैं/ले पाते हैं और कार्ड का दुरुपयोग होता है । यदि प्रत्येक लेनदेन के लिए क्रमबद्ध प्रक्रिया में पिन की पुष्टि की मांग की जाए, तो बहुत हद तक इस जोखिम को दूर किया जा सकता है । अत: प्रत्येक बैंक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि क्रमबद्ध प्रक्रिया में संशोधन कर प्रत्येक लेनदेन के लिए पिन पुष्टिकरण की व्यवस्था हो, जिसमें एटीएम के माध्यम से शेष राशि की पूछताछ भी शामिल है ।

इस परिपत्र के इन प्रावधानों का अनुपालन नहीं करने पर भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम 2007 (2007 का अधिनियम 51) में यथानिर्धारित दंड दिया जाएगा ।

5.15 सुरक्षा मुद्दे और जोखिम कम करने से संबंधित उपाय - क्रेडिट/डेबिट कार्डों के उपयोग के लिए कार्ड धारक को ऑन-लाइन अलर्ट जारी करना

बैंकों को यह अधिदेश दिया गया था कि वे 5000/- और उससे अधिक राशि के 'कार्ड मौजूद नहीं (सीएनपी)' वाले लेनदेन के संबंध में सभी कार्ड धारकों को ऑन-लाइन अलर्ट भेजें। हाल में भारतीय रिज़र्व बैंक के ध्यान में एटीएम पर अनधिकृत/धोखाधड़ी वाली निकासी की घटनाएं लायी

गयी हैं । अत: यह निर्णय लिया गया है कि बैंक विभिन्न माध्यमों में कार्ड के उपयोग से संबंधित सभी प्रकार के लेनदेन के संबंध में ऑन-लाइन अलर्ट जारी करने की प्रणाली स्थापित करने के लिए कदम उठायें, चाहे राशि कुछ भी हो । इस उपाय से विभिन्न वितरण माध्यमों में कार्डों के और अधिक प्रयोग को प्रोत्साहन मिलेगा । बैंकों को यह सूचित किया गया है कि वे इस उपाय को अधिकतम 30 जून 2011 तक कार्यान्वित कर दें । बैंकों द्वारा ग्राहकों को अपने कार्ड को ब्लॉक करने और उसके जवाब में पुष्टि मिलने के आसान तरीके (एसएमएस की तरह) प्रदान करना चाहिए।

5.16 कार्ड उपलब्ध नहीं लेनदेन (सीएनपी) संबंधी सुरक्षा मुद्दे और जोखिम कम करने से संबंधित उपाय

बैंकों को अधिदेश दिये गए हैं कि वे सभी ऑन-लाइन कार्ड उपलब्ध नहीं(सीएनपी) लेनदेन के लिए क्रमिक आधार पर कार्ड पर दृष्टिगत न होनेवाली जानकारी के आधार पर अतिरिक्त प्रमाणीकरण/वैधीकरण का एक अतिरिक्त तत्व अनिवार्यता स्थापित करें। इसे ऑनलाइन लेनदेन से प्रारंभ करके इंटरएक्टिव वॉइस रेस्पोंस (आईवीआर), मेल ऑर्डर टेलीफोन ऑर्डर(एमओटीओ) तथा स्थायी अनुदेश (एसआई) के संबंध में भी स्थापित करना है। एमओटीओ तथा एसआई लेनदेन के मामले में यह कहा गया है कि निर्धारित तारीख के बाद प्रमाणीकरण के अतिरिक्त तत्व के बिना किए गए लेनदेन से उत्पन्न होनेवाले मामलों में ग्राहक से यदि कोई शिकायत प्राप्त होती है तो जारीकर्ता बैंक को बिना किसी विलंब के ग्राहक को हानी की प्रतिपूर्ति करनी होगी।

5.17 इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों को सुरक्षित बनाना

भुगतान के इलेक्ट्रॉनिक मोड जैसे आरटीजीएस, एनईएफटी और आईएमपीएस निधि अंतरण के channel agnostic mode (चैनल एग्नोस्टिक मोड) के रूप में उभरे हैं। इंटरनेट बैंकिंग चैनल के माध्यम से ये काफी प्रचलित हुए हैं इसलिए यह अनिवार्य हो जाता है कि इस तरह के डिलिवरी चैनल भी सुरक्षित और प्रतिरक्षित हों। इस संबंध में बैंकों द्वारा किए जाने वाले अतिरिक्त उपाय निम्नलिखित हैं:

(i) लेनदेनों/लाभार्थियों के मूल्य/मोड की अंतिम सीमा (कैप) निर्धारित करने के लिए ग्राहक द्वारा बताए गए विकल्पों को उपलब्ध कराया जा सकता है। यदि ग्राहक कैप को बढ़ाना चाहता है तो उससे अतिरिक्त प्राधिकरण देने पर जोर दिया जा सकता है।

(ii) प्रत्येक खाते में एक दिन में जोड़े जा सकने वाले लाभार्थियों की संख्या की सीमा को निर्धारित करने पर विचार किया जा सकता है।

(iii) जब एक लाभार्थी जोड़ा जाता है तो चेतावनी (alerts) देने की प्रणाली शुरू की जानी चाहिए।

(iv) बैंक, प्रति दिन / प्रति लाभार्थी लेनदेन की संख्या के संबंध में गति की जांच करने के लिए एक व्यवस्था स्थापित कर सकता है और किसी भी संदिग्ध लेनदेन की चेतावनी बैंक में और ग्राहक को मिल जानी चाहिए ।

(v) ऐसे भुगतान लेनदेन के लिए प्रमाणीकरण (प्रमुखतः प्रकृति में गतिशील) के अतिरिक्त कारक पर विचार किया जा सकता है।

(vi) बैंकों सभी ग्राहकों के लिए बड़े मूल्य के भुगतान के संबंध में डिजिटल हस्ताक्षर के कार्यान्वयन पर विचार कर सकते हैं, आरटीजीएस लेनदेनों के लिए इसकी शुरुआत की जा सकती है।

(vii) एक अतिरिक्त सत्यापन जाँच के रूप में इंटरनेट प्रोटोकॉल (आईपी) पते को कैप्चर करने पर विचार किया जा सकता है।

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।

6.3 आवास ऋण – फोरक्लोज़र प्रभार/अवधिपूर्व भुगतान के लिए अर्थदण्ड का लगाया जाना

6.3.1 बैंकों में ग्राहक सेवा पर समिति (अध्यक्ष एम. दामोदरन) का विचार था कि आवास ऋण के अवधिपूर्व-भुगतान पर बैंकों द्वारा लगाये जाने वाले फोरक्लोज़र प्रभारों का सभी प्रकार के ऋण उधारकर्ताओं द्वारा विशेष रूप से इसलिए विरोध किया जाता है क्योंकि ब्याज दरों के गिरने की स्थिति में बैंक कम हुई ब्याज दरों का लाभ मौजूदा उधारकर्ताओं तक पहुंचाने के अनिच्छुक पाये गए थे। ऐसी स्थिति में फोरक्लोज़र प्रभारों को एक प्रतिबंधात्मक प्रथा के रूप मे देखा जाता है जो उधारकर्ताओं को सस्ते उपलब्ध स्रोत का चयन करने से रोकती है।

6.3.2 आवास ऋण पर फोरक्लोज़र प्रभारों/ अवधिपूर्व-भुगतान अर्थदंडों के समापन से मौजूदा और नए उधारकर्ताओं के बीच भेदभाव में कमी होगी, और बैंको के बीच प्रतिस्पर्धा के कारण अस्थिर दर वाले आवास ऋणों की ब्याज दरों का बेहतर निर्धारण होगा। यद्यपि हाल में कुछ बैंकों ने स्वेच्छा से अस्थिर दर वाले आवास ऋणों पर अवधिपूर्व-भुगतान अर्थदंड को समाप्त कर दिया है, तथापि सम्पूर्ण बैंकिंग प्रणाली में एकरूपता सुनिश्चित करने की आवश्यकता है। अतएव, यह निर्णय लिया गया है कि तत्काल प्रभाव से बैंकों को अस्थिर दर वाले आवास ऋणों पर फोरक्लोज़र प्रभार/ अवधिपूर्व-भुगतान अर्थदंड लगाने की अनुमति नहीं होगी ।

6.3.3 वर्तमान दिशानिर्देशों के अनुसार स्थायी दर ऋण वह होता है जहां ऋण के संपूर्ण अवधि के लिए दर स्थायी होता है। अतः बैंकों द्वारा स्वीकृत दोहरा दर/विशेष दर आवास ऋणों को स्थायी दर ऋण के रूप में ट्रीट नहीं किया जा सकता। दोहरा दर/विशेष दर आवास ऋण के मामले में, उपर्युक्त पैराग्राफ 6.3.1 के प्रावधान को उस तारीख से लागू होंगे जब से उक्त ऋण पर ब्याज दर अस्थायी हो जाते हो।

6.4 ग्राहकों के लिए आरटीजीएस प्रभार

आरटीजीएस के अंतर्गत सदस्यों पर सेवा प्रभार लगाए जाने के परिणामस्वरूप बैंक नीचे दी गयी राशियों से अधिक राशि के जावक आरटीजीएस प्रेषणों के लिए अपने ग्राहकों को प्रभारित नहीं कर सकते हैं:

आरटीजीएस लेनदेन	अधिकतम ग्राहक प्रभार
आवक लेनदेन	निःशुल्क
जावक लेदनेद	
2 लाख रुपये से 5 लाख रुपये तक	25 रुपये + यथालागू समय के साथ परिवर्तनशील दर जो कि 30 रुपये की अधिकतम सीमा के अधीन होगी
5 लाख रुपये से अधिक	50 रुपये + यथालागू समय के साथ परिवर्तनशील दर जो कि 55 रुपये की अधिकतम सीमा के अधीन होगी

7. काउंटरों पर सेवा

7.1 बैंक शाखाओं में बैंकिंग के घंटे / कार्य दिवस

बैंकों को जनता तथा व्यापारी समुदाय के व्यापक हित में सामान्यत: सप्ताह के दिनों में कम-से-कम 4 घंटे तथा शनिवार को 2 घंटे सार्वजनिक लेनदेनों के लिए कार्य करना चाहिए। विस्तार काउंटरों, अनुषंगी कार्यालयों, एक व्यक्ति कार्यालयों 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।

८. ग्राहकों को मार्गदर्शन तथा सूचना का प्रकटीकरण

८.1 ग्राहकों की सहायता /का मार्गदर्शन

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

८.2 समय मानदंड प्रदर्शित करना

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

८.3 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 अनुदशों 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** :

अनुबंध-II के पैरा 'ङ' 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**

अनुबंध-II के पैरा 'ङ' 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 अनिवार्यत: डाला जाना है । रिज़र्व बैंक, बैंकों की वेबसाइटों के लिए एक लिंक प्रदान कर रहा है ताकि ग्राहक भारतीय रिज़र्व 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 स्क्रीन पर उपलब्ध करने पर भी बैंक विचार कर सकते हैं । ऐसी जानकारी को स्क्रौल 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, अत: 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 प्रभारों से संबंधित सूचना का प्रदर्शन - दरें एक नज़र में**

ब्याज दरों और सेवा प्रभारों के संबंध में जानकारी के प्रदर्शन के लिए रिज़र्व बैंक ने एक फॉर्मेट तैयार किया है जिससे ग्राहक एक नज़र में त्वरित वांछित जानकारी प्राप्त कर सकेंगे । उक्त फॉर्मेट अनुबंध-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 ज़रिए कम-से-कम निम्नलिखित ब्योरे उपलब्ध कराए जा सकते हैं :

<u>I. नीति/दिशानिर्देश</u>

(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 पुन: कब्जे के संबंध में संहिता

<u>II. शिकायतें</u>

(i) शिकायत निवारण तंत्र
(ii) बैंकिंग लोकपाल से संबंधित जानकारी
(iii) ग्राहक सेवा केंद्रों से संबंधित जानकारी (सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए)

III. <u>खाते खोलना</u>

(i) खाता खोलने संबंधी फॉर्म

(ii) नियम और शर्तें

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

(iv) जमाराशियों पर ब्याज दरें

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

IV. ऋण और अग्रिम

(i) ऋणों और अग्रिमों से संबंधित आवेदन फॉर्म

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

(iii) नियम और शर्तें

(iv) प्रोसेसिंग शुल्क और अन्य प्रभार

(v) ऋणों और अग्रिमों पर ब्याज दरें

<u>V. शाखाएं</u>

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

(ii) पतों 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 अनुसारण 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 क्लॉज़ेस एक्ट के अनुसार जो व्यक्ति अपना नाम नहीं लिख सकता उसके संदर्भ में "हस्ताक्षर" शब्द, उसके व्याकरणिक रूप और उससे संबद्ध अभिव्यक्तियों के अंतर्गत, 'चिह्न', उसके व्याकरणिक रूप और उससे संबद्ध अभिव्यक्तियां शामिल होंगी । सर्वोच्च न्यायालय ने एआइआर 1950 - सर्वोच्च न्यायालय, 265 में यह निर्धारित किया है कि जिस व्यक्ति को हस्ताक्षर करना है उस व्यक्ति और उस हस्ताक्षर के बीच शारीरिक संपर्क होना ज़रूरी है और हस्ताक्षर किसी चिह्न के रूप में हो सकता है । उस व्यक्ति द्वारा यह चिह्न किसी भी तरीके से लगाया जा सकता है । वह चिह्न पैर के अंगूठे के निशान के रूप में हो सकता है, जैसा कि सुझाव दिया गया है । यह एक ऐसे चिह्न के 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 उठायें, 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 उठायें 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 अक्तूबर 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 सकतीं 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 सामान्यत: 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 । अत: 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 ऑटिज्म, दिमागी पक्षाघात, मानसिक मंदन एवं बहुविध विकलांगता वाले व्यक्तियों के कल्याण हेतु राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत स्थापित स्थानीय स्तर की समितियों के संबंध में सूचना का प्रदर्शन

दिल्ली उच्च न्यायालय के समक्ष एक मामले में माननीय उच्च न्यायालय ने यह निदेश दिया है कि सभी बैंक यह सुनिश्चित करें कि उनकी शाखाएं एक प्रमुख स्थान पर (i) अधिनियम (मानसिक विकलांगता अधिनियम) के अंतर्गत सुविधाओं के आवश्यक ब्यौरे (ii) यह तथ्य कि प्रमाण पत्र निर्गत कराने के प्रयोजन से लोग स्थानीय स्तर की समितियों से संपर्क कर सकते हैं तथा यह कि मानसिक विकलांगता अधिनियम के अंतर्गत जारी 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 अथवा खरीदार द्वारा प्रस्तुत अन्य लिखतों के बदले किया जाता है, नकद भुगतान पर नहीं । ये अनुदेश सोना/चाँदी/प्लैटिनम की खुदरा बिक्री पर लागू किए गए हैं। वर्तमान परिस्थितियों में जहां आम तौर पर वित्तीय प्रणाली की तथा विशेष रूप से बैंकिंग

माध्यमों की प्रामाणिकता/सत्यनिष्ठा अत्यधिक महत्वपूर्ण है वहाँ इन दिशानिर्देशों का उल्लंघन इसके व्यापक प्रभाव के परिप्रेक्ष्य में एक गंभीर विनियामक चिंता का विषय है। इन अनुदेशों के उल्लंघन को गंभीरता से लिया जाएगा।

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।

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

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

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।

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 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।

12.3 इलेक्ट्रॉनिक विधि के माध्यम से विप्रेषण

इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण के माध्यम से विप्रेषण के मामले में जारीकर्ता बैंकों को अपने ग्राहक को निधि अंतरण के समय ही आरटीजीएस प्रणाली और एनईएफ़टी प्रणाली में से किसी एक प्रणाली को चुनने का विकल्प प्रदान करना चाहिए। यह विकल्प उन सभी ग्राहकों को उपलब्ध कराना चाहिए जो या तो शाखा में या इंटरनेट के जरिए या किसी भी दूसरे साधन के माध्यम से विप्रेषण करते हों। निधियों का अंतरण अनिवार्यतः ग्राहक द्वारा चयनित विकल्प के माध्यम से ही किया जाना चाहिए। इसके अलावा ऋण ईएमआई / चुकौती आदि का भुगतान करने के लिए बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम के रूप में एनईएफटी को चुनने की अनुमति देनी चाहिए।

12.3.1 जारीकर्ता को सकारात्मक पुष्टि देना

सभी बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए उचित प्रणाली स्थापित करनी चाहिए कि जब एनईएफ़टी के माध्यम से निधियों का अंतरण किया जाता है तो विप्रेषण के जारीकर्ता को लाभार्थी के खाते में निधियों के सफलतापूर्वक जमा हो जाने कि पुष्टि देने के लिए एक सकारात्मक पुष्टि दी जाती है। यह अपेक्षित है की लाभार्थी के खाते में निधि के जमा होते ही ऐसे पुष्टि संदेश भेजे जाएँ लेकिन किसी भी परिस्थिति में इन्हें भेजने में दिन की समाप्ति से अधिक अवधि का विलंब नहीं होना चाहिए।

12.3.2 एनईएफ़टी लेनदेन की विलंब से जमा/धन –वापसी के लिए दंडात्मक ब्याज का भुगतान

एनईएफ़टी के मामले में लाभार्थी ग्राहक के खाते में जमा करने अथवा जमा न की गयी राशि विप्रेषक को वापस करने में विलंब होने की स्थिति में बैंकों को दंडात्मक ब्याज का भुगतान करना चाहिए। मौजूदा दिशानिर्देशों के अंतर्गत बैंकों को प्रभावित ग्राहकों को, उनकी ओर से दावे की प्रतीक्षा किए बिना स्वतः ही विलंब की अवधि के लिए / धन- वापसी की तारीख तक जैसी स्थिति हो, भारतीय रिजर्व बैंक की वर्तमान एलएएफ़ रिपो दर से दो प्रतिशत अधिक दर पर दंडात्मक ब्याज का भुगतान करना चाहिए।

एनईएफटी क्रियाविधिक दिशानिर्देशों के अंतर्गत बैंकों से यह अपेक्षा की जाती है कि वे एनईएफटी लेनदेनों से संबंधित ग्राहक प्रश्नों/शिकायतों के निपटान के लिए समर्पित ग्राहक सुविधा केंद्रों (सीएफ़सी) की स्थापना करनी चाहिए। सीएफसी से संपर्क के ब्यौरे बैंकों की वेबसाइटों और भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं ताकि वे ग्राहकों को आसानी से उपलब्ध हों। साथ ही बैंकों को एनईएफ़टी लेनदेन के संबंध में ग्राहकों के प्रश्नों/शिकायतों के निपटान के लिए स्थापित किए गए अपने सीएफ़सी से संपर्क के ब्यौरों को हमेशा अद्यतन रखना होगा। किसी भी परिवर्तन की स्थिति में बैंकों को चाहिए कि वे उसकी जानकारी तुरंत राष्ट्रीय समाशोधन कक्ष, नरीमन प्वाइंट, भारतीय रिज़र्व बैंक को दें ताकि भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट की केंद्रीय निर्देशिका को अद्यतन किया जा सके। बैंक यह भी सुनिश्चित करें कि सीएफसी को किए गए फोन/ भेजे गए ई-मेल का तत्परता से निपटान किया जाता है और इसके लिए पर्याप्त संसाधन रखे गए हैं।

12.3.3 राष्ट्रीय/क्षेत्रीय इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (एनईसीएस / आरईसीएस)- शेष शाखाओं में इस सुविधा को उपलब्ध कराना

सभी बैंक शाखाओं के ग्राहकों को आरईसीएस और एनईसीएस की सुविधा प्रदान करने के लिए भागीदार बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे आरईसीएस और एनईसीएस के अंतर्गत अपनी सभी शाखाओं को लाने का प्रयास करें।

12.3.4 राष्ट्रीय इलेक्ट्रानिक निधि अंतरण (एनईएफ़टी)- लेनदेन में भारतीय वित्तीय प्रणाली कोड (IFSC) की आवश्यकता

धन प्रेषण के इलेक्ट्रानिक तरीकों को और भी अधिक सुविधाजनक बनाने और एनईएफ़टी लेनदेन वाली शाखाओं में ग्राहक सुविधाओं को बेहतर बनाने के लिए प्रतिभागी बैंकों को निम्नानुसार सूचित किया गया है कि बैंक के स्टाफ सदस्यों को एनईएफ़टी आवेदन प्रपत्र में अपेक्षित विवरणों को भरने में ग्राहकों की मदद करनी चाहिए और साथ ही यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि लाभग्राही के खाते से संबन्धित जानकारी इत्यादि को सही ढंग से भरा गया है।

12.3.5 राष्ट्रीय इलेक्ट्रानिक निधि अंतरण प्रणाली (एनईएफ़टी) – ग्राहक प्रभारों को तर्कसंगत बनाना

एनईएफ़टी लेनदेनों के लिए बैंकों द्वारा लिए जाने वाले अधिकतम ग्राहक प्रभार निम्नानुसार हैं :

राशि सीमा	अधिकतम प्रभार (सेवा कर रहित)
₹ 10,000/- तक की राशि	₹ 2.50/-
₹ 10,001/- से ₹1 लाख तक की राशि	₹ 5/-
₹ 1 लाख से अधिक और ₹2 लाख तक की राशि	₹ 15/-
₹ 2 लाख से अधिक की राशि	₹ 25/-

12.4 मोबाइल बैंकिंग लेनदेन की सीमाएं

प्रतिदिन प्रति ग्राहक 50,000 / - रुपये की लेनदेन सीमा को मोबाइल बैंकिंग लेनदेन के लिए हटाया गया है। तथापि बैंक अपने बोर्ड के अनुमोदन से अपने स्वयं की जोखिम धारणा के आधार पर प्रति लेनदेन सीमा निर्धारित कर सकते हैं।

12.5 देशी धन अंतरण – छूट

पहचान / पते के सबूत के अभाव में जिसकी औपचारिक बैंकिंग सेवाओं तक पहुँच नहीं है ऐसी प्रवासी आबादी को बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध करने के लिए और वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया को गति देने के लिए बैंकों को एक व्यक्ति से दूसरी व्यक्ति को निधि अंतरण की तीन योजनाएँ स्थापित करने की अनुमति दी गयी है

(क) नकद चुकौती (कॅश पे-आउट) योजना जो कि बैंकों को अपने ग्राहकों के खातों से बैंक खाता रहित लाभार्थियों को उनके संपूर्ण ब्यौरे प्राप्त कर एटीएम, व्यवसाय प्रतिनिधियों आदि के माध्यम से 25000/-रुपये की

मासिक सीमा के अधीन 10000/रुपये प्रति लेनदेन तक निधियों को अंतरित करने की सुविधा प्रदान करती है।

(ख) नकद जमा (कॅश पे-इन) योजना जहां वॉक-इन/गैर-खाता धारी ग्राहक लाभार्थी के बैंक खाते में 25000/-रुपये की मासिक सीमा के अधीन 5000/- रुपये प्रति लेनदेन तक निधियों को अंतरित कर सकता है और यहाँ विप्रेषक के न्यूनतम ब्यौरे अपेक्षित हैं।

(ग) 25000/-रुपये की मासिक सीमा के अधीन 5000/- रुपये प्रति लेनदेन तक एक कार्ड से दूसरे कार्ड में अंतरण।

13. चेक ड्रॉप बॉक्स सुविधा

ड्रॉप बॉक्स सुविधा और नियमित चेक-संग्रह काउंटरों 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 ड्राप बॉक्स में चेक डालने के लिए बाध्य न किया जाए। इसके अलावा, इस संबंध में ग्राहक को जानकारी देने के लिए बैंकों को चेक ड्राप बॉक्स पर ही यह अनिवार्यत: 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। अत: 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।**

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

14.1.1 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 रिज़र्व 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।

14.1.2 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 ।

14.1.3 आदाता खाता चेक की वसूली - तृतीय पक्षकार (थर्ड पार्टी) के खाते में चेक की राशि जमा करने पर प्रतिबंध

क) विधिक अपेक्षाओं के अनुसार तथा खास तौर पर परक्राम्य लिखत अधिनियम 1881 के उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए तथा अनधिकृत चेक वसूली के कारण उत्पन्न होने वाली देयताओं से बैंकों को बचाने के लिए, बैंकिंग और भुगतान प्रणाली की सत्यनिष्ठा और सुदृढ़ता के हित में और हाल में हुई कुछ 'उल्लंघन' की घटनाओं को देखते हुए, रिज़र्व बैंक ने यह आवश्यक समझा है कि वह बैंकों को 'अदाता खाता'चेक को उसमें उल्लिखित आदाता के अतिरिक्त किसी अन्य व्यक्ति के खाते में जमा करने से प्रतिबंधित करे । तदनुसार बैंकों को यह निदेश दिया गया कि वे आदाता के अतिरिक्त किसी अन्य व्यक्ति के लिए आदाता खाता चेक की वसूली न करें ।

जहां आहर्ता/आदाता बैंक को यह निर्देश देता है कि वह वसूली की राशि आदाता के खाते के बदले किसी अन्य खाते में जमा करे, तो यह निर्देश 'आदाता खाता' चेक की अभीष्ट अंतर्निहित प्रकृति के खिलाफ माना जाएगा और ऐसी स्थिति में बैंक को आहर्ता/आदाता से कहना चाहिए कि वे चेक वापस ले लें या आहर्ता द्वारा आदाता खाता का अधिदेश वापस लिया जाए । यह अनुदेश एक बैंक द्वारा आहरित तथा दूसरे बैंक को देय चेक पर भी लागू होगा ।

ख) भुगतान प्रणाली के दृष्टिकोण से चेक वसूली को आसान बनाने के लिए समाशोधन गृह के उप सदस्य द्वारा अपने ग्राहकों के खाते में जमा करने के लिए प्राप्त आदाता खाता चेकों की वसूली सदस्य बैंक (प्रायोजक बैंक के रूप में उल्लिखित) द्वारा की जा सकती है । ऐसी व्यवस्था में इस आशय की स्पष्ट वचनबद्धता होनी चाहिए कि वसूली होने के बाद आदाता खाता चेक की राशि केवल आदाता के खाते में जमा की जाएगी ।

ग) सहकारी ऋण समितियों के सदस्यों को आदाता खाता चेकों की वसूली में होने वाली कठिनाइयों को दूर करने के लिए यह स्पष्ट किया जाता है कि वसूलीकर्ता बैंक 50000/- रुपये तक की राशि वाले आदाता खाता चेकों की वसूली अपने ऐसे ग्राहकों के खाते में कर सकते हैं जो सहकारी ऋण समितियां हैं, तथा यदि इन चेकों के आदाता ऐसी सहकारी ऋण समितियों के ग्राहक/घटक हों । इस प्रकार चेकों की वसूली करते समय बैंकों के पास संबंधित सहकारी ऋण समितियों से स्पष्ट वचन प्राप्त होना चाहिए कि वसूली के बाद चेकों की राशि उक्त सहकारी ऋण समिति के केवल उस सदस्य के खाते में जमा की जाएगी जिसका आदाता के रूप में चेक पर नाम है । तथापि यह परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 के प्रावधानों, धारा 131 के प्रावधानों सहित, की अपेक्षाओं की पूर्ति के अधीन होगा।

घ) बैंक इस बात को नोट करें कि उपर्युक्त अनुदेश ड्राफ्टों, भुगतान आदेशों(पे ऑर्डर) तथा बैंकर चेकों पर भी लागू होंगे।

14.1.4 चेकों/ ड्राफ्टों /भुगतान आदेशों/ बैंकर चेकों का भुगतान

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

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।

14.3.2 तकनीकी रूप से वापस किए गए चेकों के पुनः प्रस्तुतीकरण में विलंब और इस तरह की वापसियों पर प्रभार लगाना

बैंकों को सूचित किया जाता है कि चेक वापसी के प्रभार केवल उन्हीं मामलों में लगाए जाएं जहां ग्राहक की गलती है और वह चेक की वापसी का जिम्मेदार है। अनुबंध VI में ऐसी वापसियों की सूची दी गई है जहां ग्राहकों की गलती नहीं है, यह सूची उदाहरण योग्य लेकिन विस्तृत नहीं है। ऐसे चेक जिन्हें पुनः प्रस्तुत करने के लिए आदाता की जरूरत नहीं है, उन्हें 24 घंटे के अंदर अगले प्रस्तुतीकरण समाशोधन में (छुट्टी के दिनों को छोडकर) प्रस्तुत किया जाना चाहिए और ग्राहक को एसएमएस अथवा ई-मेल के माध्यम से सूचित किया जाना चाहिए।

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 गोइपोरिया समिति की सिफारिश को कार्यान्वित करना बैंकों के लिए आवश्यक है ।

(ii) संयुक्त संसदीय समिति (जेपीसी) 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 बाज़ारों के नकारे गये चेकों के संबंध में अनुसरण की जानेवाली क्रियाविधि के बारे मे निश्चित दिशानिर्देश सभी बैंकों को रिज़र्व 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। अत: 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 बैंकर समाशोधन गृहों के लिए समरूप विनियमावली और नियमों के अंतर्गत संबंधित समाशोधन गृह के लिए निर्धारित वापसी नियमावली के अनुसार ही लौटाना चाहिए। ऐसे नकारे गये चेक प्राप्त होने पर वसूलीकर्ता बैंक को उक्त चेक आदाताओं /धारकों के पास तुरंत भेज देना चाहिए।

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

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

अत:, 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 फार्मेट 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 फार्मेट में एक अलग शिकायत रजिस्टर रखना चाहिए । अतीत में शिकायत मिली हो या नहीं मिली हो, फिर भी ये रजिस्टर रखे जाने चाहिए । संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधक को शाखाओं के अपने आवधिक दौरे के दौरान शाखाओं में रखे जा रहे शिकायत रजिस्टरों की जांच करनी चाहिए तथा संबंधित दौरा रिपोर्टों में अपनी टिप्पणी दर्ज करनी चाहिए ।

जिन बैंकों के परिचालन कंप्यूटरीकृत हैं उन्हें उपर्युक्त फार्मेट 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 संक्षित 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 <u>अपने वेबसाइट पर</u> 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 <u>अपने वेबसाइट पर</u> 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 ब्योरे 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 केन्द्रीय अधिकारी बैंकिंग लोकपाल से शिकायत के संबंध में प्राप्त किसी संदर्भ के संबंध में अधिक प्रभावी रूप से कार्रवाई कर पायेंगे। इसके अलावा , यह भी आवश्यक है कि ग्राहक को अपने इस अधिकार के प्रति जागरूक बनाया जाता है कि यदि वह बैंक के उत्तर से संतुष्ट नहीं है तो वह संबंधित बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है। अत: बैंकों को शिकायत निवारण के संबंध में ग्राहक को भेजे जाने वाले अंतिम पत्र में यह उल्लेख करना चाहिए कि शिकायतकर्ता संबंधित बैंकिंग लोकपाल से भी संपर्क कर सकता है। संबंधित बैंकिंग लोकपाल के ब्योरे भी उक्त पत्र में दिये जाने चाहिए।

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

16.5.1 नोडल अधिकारियों के नाम प्रदर्शित करना

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

(i) वे यह सुनिश्चित करें कि बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत नियुक्त प्रधान नोडल अधिकारी पर्याप्त रूप से वरिष्ठ स्तर का है और वह महाप्रबंधक रैंक से नीचे का नहीं है।

(ii) प्रधान नोडल अधिकारी का ब्योरा जिसमें उसका नाम, पूरा पता, टेलीफोनफैक्स/ संख्या, ईमेल पता इत्यादि शामिल हैं-, बैंक के पोर्टल अधिमानतः वेबसाइट के प्रथम पृष्ठ पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाने की जरूरत है ताकि पीड़ित ग्राहक इस भरोसे के साथ किसी बैंक से संपर्क कर सके कि उसकी शिकायत एक वरिष्ठ स्तर पर सुनी गई है।

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

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

प्रधान नोडल अधिकारी का नाम तथा पता मुख्य महाप्रबंधक, ग्राहक सेवा विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय, पहली मंज़िल, अमर भवन, सर पी. एम. रोड, मुंबई – 400001 (ईमेल: cgmcsd@rbi.org.in) को भी भेजा जाए।

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 । अत: (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 सिफारिशें की हैं । रिज़र्व 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 डिपाज़िट 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 डिपाज़िट वॉल्ट**/लॉकरों के परिचालन के लिए लागू प्रणालियों की निरंतर समीक्षा करनी चाहिए और आवश्यक कदम उठाने चाहिए । सुरक्षा प्रक्रिया लिखित रूप में होनी चाहिए और संबंधित स्टाफ को उक्त प्रक्रिया संबंधी उचित प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए । आंतरिक लेखा-परीक्षकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि इन प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन किया जाता है ।

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 शस्त्र 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 केवाइसी मानदंडों के अनुसार, ग्राहक संबंधी उचित सतर्कता बरती जानी चाहिए ।

(ii) जहां मध्यम जोखिम श्रेणी के लिए तीन वर्ष से अधिक अवधि के लिए या उच्चतर जोखिम श्रेणी के लिए एक वर्ष से अधिक अवधि के लिए लॉकर का परिचालन नहीं किया गया हो, वहां 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

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

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

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

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

19.1.2 बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली, 1985

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

बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली, 1985, जो स्वत: स्पष्ट है, में निम्न प्रावधान हैं :

(i) जमा खातों, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं और सुरक्षित लॉकरों की सामग्री के लिए नामांकन फार्म

(ii) नामांकन में परिवर्तन करने और नामांकन रद्द करने के लिए फार्म

(iii) नामांकन पंजीकृत करना और नामांकन में परिवर्तन और नामांकन रद्द करना

(iv) उपर्युक्त से संबद्ध मामले

19.1.3 सुरक्षित जमा लॉकर/वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा के संबंध में नामांकन सुविधा

बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 45 जेडसी से 45 जेड एफ में नामांकन तथा सुरक्षित लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा की वस्तुओं को नामिती को जारी करना तथा अन्य व्यक्तियों के दावे के नोटिस के विरुद्ध सुरक्षा से संबंधित प्रावधान हैं। बैंकों को बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45 जेड सी से 45 जेड एफ तथा बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली 1985 तथा भारतीय संविदा अधिनियम और भारतीय उत्तराधिकार अधिनियम के संबंधित प्रावधानों से मार्गदर्शन प्राप्त करना चाहिए ।

मृत जमाकर्ता द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गयी वस्तुओं को नामिती को वापस करने के लिए अथवा नामिती / नामितियों को लॉकर तक पहुँच की अनुमति देने और उसे/उन्हें लॉकर की सामग्री हटाने की अनुमति देने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45 ज़ेड सी (3) और 45 ज़ेड ई (4) के अनुसरण में फार्मेट निर्दिष्ट किये हैं।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि जमा खातों की राशि, सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गयी वस्तुएं और लॉकरों की सामग्री प्रामाणिक नामिती को वापस की जाती है तथा मृत्यु के प्रमाण को सत्यापित करने के लिए बैंक अपने दावा फार्मेट बना सकते हैं या इस प्रयोजन के लिए भारतीय बैंक संघ द्वारा यदि कोई प्रक्रिया सुझायी गयी हो, तो उसका अनुसरण कर सकते हैं ।

19.1.4 नामांकन सुविधा - एकल स्वामित्व वाले प्रतिष्ठान

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

19.2 एकल जमा खातों में नामांकन सुविधा

बैंकों को नामांकन सुविधा तथा उत्तरजीविता खंड के लाभ का व्यापक प्रचार करना चाहिए तथा जमा खाता धारकों का इस संबंध में मार्गदर्शन करना चाहिए । इस संबंध में किए गए सर्वोत्तम प्रयासों के बावजूद, बैंक अब भी नामांकन के बिना एकल जमा खाते खोलते होंगे ।

इलाहाबाद उच्च न्यायालय के समक्ष आए हुए एक मामले में माननीय न्यायालय ने यह कहा है कि 'यह अत्यंत उपयुक्त होगा कि भारतीय रिज़र्व बैंक इस आशय के दिशानिर्देश जारी करें कि एकल नाम में कोई भी बचत खाता अथवा मीयादी जमा तब तक स्वीकार नहीं किया जाए जब तक कि जमाकर्ता नामिती का नाम न दे । यह उन निरीह विधवाओं तथा बच्चों के लिए बहुत सहायक होगा जिन्हें कानूनन अपनी ही राशि के लिए दावा करने के लिए न्यायालय की लंबी प्रक्रिया से गुजरना पड़ता है।'

उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, बैंकों को सामान्यत: इस बात पर जोर देना चाहिए कि जमा खाता खोलने वाला व्यक्ति नामांकन करता है। यदि खाता खोलने वाला व्यक्ति नामांकन करने से इनकार करता है, तो बैंक को नामांकन सुविधा के लाभों को स्पष्ट करना चाहिए। यदि खाता खोलने वाला व्यक्ति फिर भी नामांकन नहीं करना चाहता है तो बैंक को उसे इस आशय का विशिष्ट पत्र देने के लिए कहना चाहिए कि वह नामांकन नहीं करना चाहता है । यदि खाता खोलने वाला व्यक्ति ऐसा पत्र देना नहीं चाहता है तो बैंक इस तथ्य को खाता खोलने के फार्म पर रिकार्ड करे तथा अन्यथा पात्र होने पर खाता खोलने की प्रक्रिया पूरी करे। किसी भी परिस्थिति में कोई बैंक किसी व्यक्ति द्वारा केवल नामांकन न देने के कारण उसका खाता खोलने से इनकार नहीं करेगा।

19.3 नामांकन की प्राप्ति सूचना

यह देखा गया है कि कुछ बैंकों में नामांकन करने, नामांकन को रद्द करने तथा/अथवा उसमें परिवर्तन करने के लिए विधिवत् भरे गए फॉर्म प्राप्त हो जाने की सूचना देने की प्रणाली नहीं है । साथ ही, यह भी पता चला है कि बचत बैंक खाता खोलने के फॉर्म में दिए गए अनुसार कुछ बैंकों में नामांकन की प्राप्ति- सूचना देने की व्यवस्था तो है लेकिन ऐसी प्राप्ति-सूचनाएं वास्तव में ग्राहकों को नहीं दी जाती हैं । इस संबंध में बैंकों को पता है कि बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली, 1985 के नियम 2(9), 3(8) और 4(9) के अनुसार नामांकन करने, नामांकन को रद्द करने तथा/अथवा उसमें परिवर्तन करने के विधिवत् भरे गए संबंधित फॉर्म जमा किए जाने की सूचना जमाकर्ता (ओं)/लॉकर किराए पर लेने वाले (लों) को लिखित रूप से देना उनके लिए आवश्यक है ।

अत: बैंकों को बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949, तथा बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली, 1985 के प्रावधानों का कड़ाई से पालन करना चाहिए तथा नामांकन करने, नामांकन को रद्द करने तथा/अथवा उसमें परिवर्तन करने के विधिवत् भरे गए फॉर्म प्राप्त होने की सूचना देने के लिए एक उचित प्रणाली स्थापित करनी चाहिए । इस प्रकार की प्राप्ति-सूचना सभी ग्राहकों को दी जानी चाहिए, चाहे ग्राहकों ने इसकी मांग की हो या नहीं ।

19.4 नामांकन को पंजीकृत करना

बैंककारी कंपनी नामांकन (नियमावली) 1985 के नियम 2(10), 3 (9) और 4 (10) के अनुसार बैंक से अपेक्षित है कि वह नामांकन, नामांकन के रद्द करने और/या परिवर्तन को अपनी बहियों में पंजीकृत करे । अत: बैंकों को अपने जमाकर्ताओं/वारिसों द्वारा किये गये नामांकन या उनमें किये गये परिवर्तन को पंजीकृत करने के लिए कार्रवाई करनी चाहिए ।

19.5 पास-बुक, जमा रसीद आदि में 'नामांकन पंजीकृत' लिखना तथा पास-बुक/मीयादी जमा रसीदों में नामिती का नाम दर्शाना

जब किसी खाताधारक ने नामांकन सुविधा ली हो तो उसका उल्लेख पास-बुक में किया जाना चाहिए ताकि खाताधारक की मृत्यु पर उसके संबंधी पास-बुक से यह जान सकें कि मृतक जमाकर्ता ने नामांकन सुविधा का उपयोग किया था और इस प्रकार वे उपयुक्त कार्रवाई कर सकते हैं । अत: बैंक पास-बुक के मुख पृष्ठ पर 'नामांकन पंजीकृत' लिखकर नामांकन सुविधा का लाभ उठाने से संबंधित स्थिति रिकार्ड करने की प्रथा आरंभ करें । ऐसा मीयादी जमा रसीदों के मामले में भी किया जाए । बैंकों को यह भी सूचित किया जाता है कि 'नामांकन पंजीकृत' लिखने के अलावा वे पास-बुक/खाता विवरण/मीयादी जमा रसीदों पर नामिती का नाम भी दर्शाएं, <u>बशर्ते ग्राहक इससे सहमत हो</u> ।

19.6 बचत बैंक खाते और पेंशन खाते के लिए अलग नामांकन

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

19.7 नामांकन सुविधा - कुछ स्पष्टीकरण

19.7.1 जमाराशियों के संबंध में नामांकन सुविधा

(i) नामांकन सुविधा व्यक्तियों और एकल स्वामित्व वाले प्रतिष्ठानों के लिए है ।

(ii) नियमों के अनुसार नामांकन केवल व्यक्तियों के पक्ष में किया जा सकता है । अत:, नामिती कोई संघ, न्यास, सोसाइटी या कोई अन्य संगठन या आधिकारिक हैसियत से संगठन का कोई पदाधिकारी नहीं हो सकता । इसे ध्यान में रखते हुए व्यक्ति के अलावा किसी अन्य के पक्ष में किया गया नामांकन वैध नहीं होगा ।

(iii) संयुक्त खाते के मामले में एक से अधिक नामिती नहीं हो सकता ।

(iv) बैंक सभी उत्तरजीवी जमाकर्ताओं के संयुक्त अनुरोध पर विद्यमान नामांकन में परिवर्तन/निरस्तीकरण की अनुमति दे सकते हैं । यह उन खातों पर भी लागू होगा जिन पर "इनमें से कोई या उत्तरजीवी" परिचालन अनुदेश हैं ।

(v) संयुक्त जमा खातों के मामले में नामिती का अधिकार तभी उत्पन्न होता है जब सभीं जमाकर्ताओं की मृत्यु हो जाए ।

(vi) **नामांकन फॉर्म में साक्ष्य** : बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45ज़ेडए, 45ज़ेडसी तथा 45ज़ेडई के साथ पठित धारा 52 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली, 1985 बनाई गई है। इस संबंध में हम स्पष्ट करते हैं कि बैंककारी कंपनी नामांकन नियमावली, 1985 के अंतर्गत निर्धारित विभिन्न फार्मों (बैंक जमा के डीए1, डीए2 और डीए3, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं के लिए फार्म एससी1, एससी2 और एससी3, सेफ्टी लॉकर संबंधी फार्म एसएल1, एसएल1ए, एसएल2, एसएल3 एवं एसएल3ए) पर दो साक्षियों द्वारा केवल अंगूठे के निशान (नों) का अनुप्रमाणन किया जाएगा । खाताधारकों के हस्ताक्षरों का साक्षियों द्वारा अनुप्रमाणन किए जाने की आवश्यकता नहीं है ।

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

19.7.2 सुरक्षित जमा लॉकरों/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं हेतु नामांकन

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

(ii) बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45जेडई लॉकर की सामग्री प्राप्त करने के लिए नाबालिग को नामिती बनाये जाने से नहीं रोकती है । तथापि, ऐसे मामलों में बैंकों को यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी है कि लॉकर की सामग्री नाबालिग नामिती की ओर से उस व्यक्ति द्वारा ही निकाली जाये जो कानूनी दृष्टि से नाबालिग की ओर से सामग्री प्राप्त करने के लिए सक्षम हो ।

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

19.8 ग्राहकों के लिए मार्गदर्शन और प्रचार-प्रसार - नामांकन/उत्तरजीविता शर्त के लाभ के संबंध में ग्राहकों को शिक्षित करना

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

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

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

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

(v) नामांकन सुविधा को लोकप्रिय बनाने के लिए प्रचार आरंभ किया जाना चाहिए, जिसमें चेक बुकों, पास बुकों तथा ग्राहकों तक पहुंचनेवाले अन्य साहित्य में इस आशय का संदेश मुद्रित करना तथा समय-समय पर इस संबंध में अभियान चलाना शामिल है । इस संबंध में बैंकों द्वारा अपनायी जानेवाली विधि अलग-अलग हो सकती है । एक बैंक ने एक छोटी पर्ची बनायी है जिसमें नामांकन सुविधा के संबंध में सूचना दी गयी है । इस पर्ची को चेक बुक, पास बुक और चालू खाते के विवरणों के साथ चिपका दी जाती है । पर्ची का एक नमूना नीचे दिया जा रहा है ।

"नामांकन सुविधा निम्नलिखित के लिए उपलब्ध है -

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

कृपया इस सुविधा का उपयोग करें ।

ब्योरे के लिए, शाखा में पूछताछ करें ।"

उक्त सुविधा की उपलब्धता की जानकारी चेकबुकों/पासबुकों पर भी दर्शायी जाए ।

20. मृत जमाकर्ताओं के संबंध में दावों का निपटान - क्रियाविधि का सरलीकरण

बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 के प्रावधान

बैंकों को बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45 जेड ए से 45 जेड एफ तथा बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली, 1985 के उपबंधों का पालन करना चाहिए ।

20.1 उत्तरजीवी/नामिती खंड वाले खाते

20.1.1 जहां जमाकर्ता ने नामांकन सुविधा का उपयोग किया है और वैध नामांकन किया है अथवा जहां खाता उत्तरजीविता खंड ("दोनों या उत्तरजीवी", अथवा "कोई एक या उत्तरजीवी" अथवा "पहला या उत्तरजीवी" अथवा "बादवाला या उत्तरजीवी") के साथ खोला गया है तो ऐसे जमा खातों के मामले

में जमा खाते की शेष राशि की अदायगी जमा खाते के मृत धारक के उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती को करना संबंधित बैंक का वैध दायित्व है, बशर्ते :

(क) संबंधित बैंक ने समुचित दस्तावेजी साक्ष्य के जरिए उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती की पहचान कराने/खाताधारक की मृत्यु के तथ्य का पता लगाने में उचित सावधानी एवं सतर्कता बरती है ।

(ख) संबंधित बैंक को मृत व्यक्ति के खाते से अदायगी करने से रोकनेवाला सक्षम न्यायालय का कोई आदेश नहीं है ।

(ग) उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती को यह स्पष्ट किया गया है कि मृत जमाकर्ता के विधिक उत्तराधिकारी के एक न्यासी के रूप में उन्हें बैंक से अदायगी की जा रही है अर्थात् उन्हें की जा रही ऐसी अदायगी से उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती, जिन्हें अदायगी की जाती है, के विरुद्ध किसी व्यक्ति के अधिकार अथवा दावे पर प्रभाव नहीं पड़ेगा ।

20.1.2 यह नोट किया जाए कि चूंकि पूर्वोल्लिखित शर्तों के अधीन उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/ नामिती को की गयी अदायगी से संबंधित बैंक की देयता का पूरा निर्वाह हो जाएगा; अत: विधिक अभ्यावेदन के प्रस्तुतीकरण पर जोर देना ज्यादती तथा अनावश्यक है एवं इससे उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती को केवल असुविधा होगी जो कि पूरी तरह टाली जा सकती है और इस कारण इसे गंभीर पर्यवेक्षी अस्वीकृति ही मिलेगी । अत: ऐसे मामले में बैंकों को यह सूचित किया जाता है कि मृत जमाकर्ता के उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती को अदायगी करते समय वे उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रशासन पत्र या प्रोबेट, आदि, के प्रस्तुतीकरण पर जोर देने, अथवा उनसे किसी प्रकार का क्षतिपूर्ति बांड या जमानत प्राप्त करने से बचें, चाहे मृत खाताधारक के खाते में **कितनी भी राशि** क्यों न हो ।

20.2 उत्तरजीवी/नामिती खंड के बिना खाते

जहां मृत जमाकर्ता ने कोई नामांकन न किया हो अथवा "कोई एक अथवा उत्तरजीवी" (जैसे एकल अथवा संयुक्त रूप से परिचालित खाते) के रूप में होनेवाले खातों को छोड़कर शेष खातों के लिए बैंकों को यह सूचित किया जाता है कि वे सामान्य व्यक्ति को होनेवाली असुविधा और अनुचित कष्ट को टालने की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, संबंधित जमाकर्ता के विधिक उत्तराधिकारियों को अदायगी करने की सरल क्रियाविधि अपनाएं । इस संबंध में बैंक अपनी जोखिम प्रबंधन प्रणाली को

देखते हुए मृत जमाकर्ता के खाते की शेष राशि के लिए एक ऐसी न्यूनतम सीमा (थ्रेश होल्ड लिमिट) निर्धारित करें जिस सीमा तक के दावे क्षतिपूर्ति पत्र के अलावा किसी अन्य दस्तावेज़ के प्रस्तुतीकरण पर जोर दिए बिना निपटाए जा सकें ।

20.3 मीयादी जमा खातों की अवधिपूर्व समाप्ति

मीयादी जमाराशियों के संबंध में बैंकों को यह सूचित किया जाता है कि वे खाता खोलने संबंधी फॉर्म में ही इस आशय का एक खंड शामिल करें कि जमाकर्ता की मृत्यु हो जाने की स्थिति में मीयादी जमाराशियों की अवधिपूर्व समाप्ति की जा सकेगी। ऐसा अवधिपूर्व आहरण जिन शर्तों के अधीन अनुमत होगा उन्हें भी खाता खोलने संबंधी फॉर्म में विनिर्दिष्ट किया जाए। ऐसे अवधिपूर्व आहरण के लिए कोई दंडात्मक प्रभार नहीं लगाया जायेगा ।

20.4 मृत जमाकर्ता के खाते में निरंतर जमा हो रही राशि के संबंध में क्रियाविधि

जमा खाते से संबद्ध उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती की कठिनाइयों को दूर करने की दृष्टि से बैंकों को चाहिए कि वे मृत खाताधारक के नाम निरंतर जमा हो रही राशि के संबंध में उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती से समुचित करार/प्राधिकार पत्र प्राप्त कर लें। इस संबंध में बैंक निम्नलिखित दो में से एक पद्धति अपनाने पर विचार कर सकते हैं :

मृत खाताधारक के उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती द्वारा बैंक को 'मृत श्री . . . . की संपदा' के रूप में खाता खोलने के लिए प्राधिकृत किया जा सकता है जिसमें मृत खाताधारक के नाम निरंतर राशि जमा करने की अनुमति दी जा सकती है बशर्ते कोई आहरण न किया जाए

अथवा

उत्तरजीवियों/नामिती द्वारा " मृत खाताधारक " टिप्पणी के साथ निरंतर उपलब्ध राशि विप्रेषक को वापस करने तथा उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती को सूचित करने संबंधी प्राधिकार बैंक को दिया जा सकता है । बाद में उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती/वैध वारिस उचित हिताधिकारी के नाम परक्राम्य लिखत या ईसीएस अंतरण द्वारा भुगतान के लिए विप्रेषक से संपर्क कर सकते हैं ।

20.5 मृत जमाकर्ता के जमा खाते में देय ब्याज

यदि मीयादी जमाराशि

(i) मृत वैयक्तिक जमाकर्ता; अथवा

(ii) दो या दो से अधिक संयुक्त जमाकर्ता, जिनमें से एक जमाकर्ता की मृत्यु हो गयी हो,

के नाम में हो, तो उपर्युक्त मामले में परिपक्व जमाराशियों पर ब्याज के भुगतान से संबंधित मानदंडों का निर्धारण अलग-अलग बैंकों के विवेकाधिकार पर छोड़ दिया गया है, बशर्ते उनके बोर्ड ने इस संबंध में एक पारदर्शी नीति बनायी हो ।

मृत वैयक्तिक जमाकर्ता/एकल मालिकाना प्रतिष्ठान के नाम में चालू खाते में पड़ी शेष राशियों के मामले में ब्याज का भुगतान 1 मई 1983 से या जमाकर्ता की मृत्यु की तिथि से, इनमें जो भी बाद में हो, दावेदार को चुकौती की तिथि तक भुगतान की तारीख को बचत जमाराशि पर देय ब्याज दर पर किया जाना चाहिए ।

20.6 दावों के निपटान के लिए समय सीमा

बैंकों को मृत जमाकर्ताओं के संबंध में दावों का निपटान तथा उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती (नामितियों) को भुगतान दावे की प्राप्ति की तारीख से 15 दिनों के भीतर चाहिए बशर्ते जमाकर्ता की मृत्यु से संबंधित प्रमाण प्रस्तुत किया गया हो तथा दावों की उचित पहचान करायी गयी हो, जिससे बैंक संतुष्ट हो ।

बैंकों को मृत जमाकर्ता/लॉकर-किरायेदार/सुरक्षित अभिरक्षा में सामान जमा करनेवालों से संबंधित प्राप्त दावों की संख्या तथा निर्धारित अवधि से अधिक लंबित दावों की संख्या, निपटान में विलंब के कारण देते हुए बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को निरंतर आधार पर समुचित अंतराल पर सूचित करते रहना चाहिए ।

21. सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तक पहुंच - उत्तरजीवी/नामिती/कानूनी वारिसों को सुरक्षित अभिरक्षा की वस्तुएं लौटाना

लॉकर किराएदार/वस्तुओं के जमाकर्ता की मृत्यु पर मृत लॉकर किराएदार के नामिती/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं के जमाकर्ता के नामिती (जहां ऐसा नामांकन किया गया है) या मृतक के उत्तरजीवी (जहां लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तक उत्तरजीविता खंड के अंतर्गत पहुंच दी गयी है) से लॉकर की सामग्री/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तक पहुंच के लिए प्राप्त अनुरोध पर बैंक सामान्यत: जमा खातों के लिए बतायी गयी पूर्वोक्त विधि को आवश्यक परिवर्तनों सहित अपनाएं । तथापि इस संबंध में व्यापक दिशानिर्देश निम्नानुसार हैं :

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

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

21.1.2 तथापि लॉकर की वस्तुओं को लौटाने के पूर्व बैंकों को निम्नलिखित सावधानी बरतनी चाहिए :

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

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

(ग) बैंकों को उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती (नामितियों) को यह स्पष्ट करना चाहिए कि उन्हें केवल लॉकर के मृत किरायेदार के विधि वारिसों के न्यासी के रूप में लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं तक पहुंच दी गयी है अर्थात् उन्हें इस तरह प्रदान की गयी पहुंच से उक्त उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती (नामितियों) के विरुद्ध किसी व्यक्ति के अधिकार अथवा दावे पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा । बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी वस्तुओं की वापसी के लिए इसी तरह की क्रियाविधि का पालन करना चाहिए । बैंक नोट करें कि एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में जमा की गयी वस्तुओं के मामले में नामांकन सुविधा उपलब्ध नहीं है ।

21.1.3 बैंकों को यह ध्यान में रखना चाहिए कि चूंकि उपर्युक्त शर्तों के अधीन उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती (नामितियों) को दी गयी पहुंच का अर्थ होगा बैंक की देयता की पूर्ण चुकौती, इसलिए विधिक अभ्यावेदन प्रस्तुत करने का आग्रह करना अनावश्यक तथा अवांछित है और उससे उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती (नामितियों) को असुविधा होती है जिसे टाला जा सकता है और इसलिए उसे पर्यवेक्षीय दृष्टि से अनुचित समझा जाएगा । अत: ऐसे मामले में लॉकर के मृत किरायेदार/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं के जमाकर्ता के उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती (नामितियों) को पहुंच देते समय बैंकों को उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रशासन पत्र अथवा प्रोबेट आदि प्रस्तुत करने का आग्रह करने अथवा उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती (नामितियों) से कोई क्षतिपूर्ति बांड अथवा जमानत प्राप्त करने से बचना चाहिए ।

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

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

21.3 वस्तुओं की सूची तैयार करना

21.3.1. बैंकों को 29 मार्च 1985 की अधिसूचना बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 38/सी.233ए-85 में सूचित किए गए अनुसार सुरक्षित अभिरक्षा में रखी हुई वस्तुओं को वापस करने से पूर्व/सुरक्षित जमा लॉकर की वस्तुओं को निकालने की अनुमति देने से पूर्व एक वस्तु सूची तैयार करनी चाहिए । यह सूची उपर्युक्त अधिंसूचना से संलग्न उपयुक्त फॉर्म में अथवा परिस्थिति के अनुसार यथासंभव मिलते-जुलते फॉर्म के अनुसार होगी । उपर्युक्त अधिसूचना की एक प्रतिलिपि इस परिपत्र के अनुबंध IV के रूप में दर्शाई गई है ।

21.3.2 बैंकों को लॉकर के किरायेदार/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तु के जमाकर्ता के नामिती (नामितियों) तथा उत्तरजीवियों को वापस करते समय उनके पास सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गये अथवा लॉकर में मिले हुए सील बंद/बंद पैकेटों को खोलने की आवश्यकता नहीं है ।

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

21.4 सरलीकृत परिचालन प्रणालियां/क्रियाविधियां

विभिन्न परिस्थितियों के अंतर्गत मृत जमाकर्ताओं के दावों के निपटान के लिए रिज़र्व बैंक के अनुदेश के अनुसार भारतीय बैंक संघ (आइबीए) ने बैंकों के लिए एक आदर्श परिचालन क्रियाविधि (एमओपी) तैयार की है । अत: बैंकों को उक्त प्रयोजन के लिए एक सरल नीति/क्रियाविधियां तैयार करने की दृष्टि से अपने मृत ग्राहकों (जमाकर्ता/लॉकर के किरायेदार/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी वस्तुओं के जमाकर्ता) के दावों के निपटान से संबंधित अपनी वर्तमान प्रणालियों तथा क्रियाविधियों की व्यापक समीक्षा करनी चाहिए । बैंकों की यह समीक्षा अपने बोर्ड के अनुमोदन से करनी चाहिए तथा उसे करते समय प्रयोज्य सांविधिक प्रावधान, पूर्वगामी अनुदेश तथा आइबीए द्वारा तैयार की गयी एमओपी को ध्यान में रखना चाहिए ।

21.5 ग्राहक मार्गदर्शन तथा प्रचार-प्रसार

बैंकों को लॉकर के मृत किरायेदार/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी वस्तुओं के जमाकर्ता के नामिती (नामितियों)/उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/विधिक वारिस (वारिसों) को लॉकर तक पहुंच/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तु प्रदान करने के लिए स्थापित नीतियों/क्रियाविधियों के साथ इन अनुदेशों को वेबसाइट पर रखना चाहिए। साथ ही, नामिती (नामितियों)/उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/विधिक वारिस (वारिसों) से दावा प्राप्त होने पर उन्हें उक्त नीतियों/क्रियाविधियों की एक मुद्रित प्रतिलिपि भी दी जाए ।

बैंकों को मृत जमाकर्ता/लॉकर के किरायेदार/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी वस्तुओं के जमाकर्ता के उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती (नामितियों) को दी जानेवाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में उल्लेखनीय सुधार लाने के लिए इन अनुदेशों को अत्यधिक महत्वपूर्ण मानना चाहिए ।

22. **गुमशुदा व्यक्तियों के संबंध में दावों का निपटान**

बैंकों को सूचित किया जाता है कि गुमशुदा व्यक्तियों के मामले में दावे के निपटान हेतु नामिती/कानूनी वारिसों से प्राप्त दावे के मामले में वे निम्नलिखित प्रणाली का अनुसरण करें :-

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

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

23. **मृतक उधारकर्ता की अन्य आस्तियों को उनके कानूनी वारिसों को दिया जाना**

बैंकों ने अभ्यावेदन किया था कि उत्तराधिकार प्रमाण पत्र आदि न लेने का सिद्धांत अग्रिमों के समायोजन के बाद रखी जमानतों सहित मृतक ग्राहक की अन्य आस्तियों से संबंधित दावों के निपटान पर भी लागू किया जा सकता है । बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे मृतक ग्राहकों की अन्य आस्तियों को मुक्त करने के लिए कानूनी अभ्यावेदन पर जोर न दें, चाहे उनकी राशि कुछ भी क्यों न हो ।

तथापि, बैंक मृतक उधारकर्ता के कानूनी वारिसों से ऐसे मामलों में उत्तराधिकार प्रमाण पत्र की मांग कर सकते हैं, जिनमें विवाद हो और सभी कानूनी वारिस बैंक को क्षतिपूर्ति का वचन देने के लिए सहमत नहीं हो या किसी अन्य प्रकार के अपवादात्मक मामले हो, जिनमें बैंक को इस संबंध में संदेह हो कि दावाकर्ता उधारकर्ता का एकमात्र कानूनी वारिस है ।

24. **बैंकों में अदावी जमाराशियां/निष्क्रिय खाते**

24.1 बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 26 में अन्य बातों के साथ-साथ यह व्यवस्था है कि प्रत्येक बैंकिंग कंपनी प्रत्येक कैलेंडर वर्ष की समाप्ति के 30 दिनों के भीतर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित फार्म में निर्धारित विधि से प्रत्येक कैलेंडर वर्ष की समाप्ति (अर्थात् 31 दिसंबर) की स्थिति के अनुसार भारत में 10 वर्ष से परिचालित नहीं हुए सभी खातों के संबंध में एक विवरणी प्रस्तुत करेगी।

24.2 बैंकों के पास अदावी जमाराशियों की प्रति वर्ष बढ़ती हुई राशि तथा ऐसी जमाराशियों से संबद्ध अंतर्निहित जोखिम के परिप्रेक्ष्य में ऐसा महसूस किया जा रहा है कि जिन खाताधारकों के खाते निष्क्रिय रहे हैं, उनका पता-ठिकाना ढूंढने में बैंकों को अधिक सक्रिय भूमिका निभानी चाहिए। इसके साथ ही, ग्राहकों के खातों के निष्क्रिय श्रेणी में वर्गीकरण किए जाने के कारण उन्हें होने वाली कठिनाइयों के संबंध में अनेक शिकायतें प्राप्त हो रही हैं । ऐसी भी धारणा है कि बैंक ब्याज का भुगतान किए बिना अदावी जमाराशियों का अनुचित फायदा उठा रहे हैं। इन तथ्यों को ध्यान में रखते हुए, हमने अपने उपर्युक्त अनुदेशों की समीक्षा की है और बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे निष्क्रिय खातों पर कार्रवाई करते समय नीचे निर्दिष्ट अनुदेशों का अनुपालन करें :

(i) बैंकों को उन खातों की वार्षिक समीक्षा करनी चाहिए जिनमें एक वर्ष से अधिक अवधि से कोई भी परिचालन नहीं हुआ है (अर्थात् : आवधिक ब्याज जमा करने अथवा सेवा प्रभार नामे डालने के अलावा कोई जमा अथवा नामे प्रविष्टि नहीं है)। ऐसे मामलों में, बैंक ग्राहकों से संपर्क करें और उन्हें लिखित रूप में यह सूचित करें कि उनके खातों में कोई परिचालन नहीं किया गया है और उनसे इसका कारण पूछें। यदि ग्राहकों का उक्त इलाके से स्थानांतरण होने के कारण खाते निष्क्रिय हैं तो ग्राहकों से उनके नए बैंक खातों के ब्योरे देने के लिए कहा जाए जिनमें विद्यमान खाते की शेष राशि को अंतरित किया जा सके।

(ii) यदि वे पत्र अवितरित वापस आते हैं तो बैंकों को चाहिए कि वे अपने गाहकों का अथवा उनके कानूनी वारिसों का पता-ठिकाना ढूंढने के लिए तत्काल जांच कार्रवाई प्रारंभ करें ।

(iii) यदि ग्राहक का पता-ठिकाना नहीं मिल रहा है तो बैंक को खाता-धारक का परिचय करानेवाले व्यक्तियों से संपर्क करने पर विचार करना चाहिए। यदि ग्राहक के नियोजक/अथवा किसी अन्य व्यक्ति के ब्योरे उपलब्ध हैं तो उनसे भी संपर्क करने पर विचार किया जा सकता है । खाता-धारक का टेलीफोन नंबर/सेल नंबर यदि बैंक को दिया गया है तो बैंक उससे फोन पर भी संपर्क करने पर विचार कर सकते हैं। अनिवासी खातों के मामले में बैंक खाता-धारकों से ई-मेल के माध्यम से भी संपर्क कर सकते हैं और खाते के ब्योरे के संबंध में उनकी पुष्टि प्राप्त कर सकते हैं।

(iv) बचत तथा चालू खाता, दोनों में अगर दो वर्ष से अधिक अवधि से कोई लेनदेन नहीं हो रहा है तो उन्हें निष्क्रिय खाता माना जाए।

(v) यदि खाता-धारक खाते का परिचालन न करने के लिए कारण देते हुए कोई उत्तर देता है तो बैंकों को एक और वर्ष की अवधि के लिए उस खाते को सक्रिय खाते के रूप वर्गीकृत करना जारी रखना चाहिए। इस अवधि के भीतर उस खाताधारक से खाते का परिचालन करने का अनुरोध किया जाए। तथापि, विस्तारित अवधि के दौरान भी खाता-धारक यदि खाता परिचालित नहीं करता है तो बैंकों को चाहिए कि विस्तारित अवधि समाप्त होने के बाद वे उसका निष्क्रिय श्रेणी में वर्गीकरण करें।

(vi) किसी भी खाते को 'निष्क्रिय' रूप में वर्गीकृत करने के प्रयोजन के लिए ग्राहक तथा अन्य पार्टी के अनुरोध पर किए गए दोनों प्रकार के लेनदेन, अर्थात् नामे तथा जमा लेनदेन को विचार में लेना चाहिए । तथापि बैंक द्वारा लगाए गए सेवा प्रभार तथा बैंक द्वारा जमा किये गये ब्याज को ध्यान में नहीं लिया जाए ।

(vii) ऐसे मामले हो सकते हैं जब ग्राहक ने अपने सावधि जमा खाता पर अर्जित ब्याज को अपने बचत बैंक खाते में जमा करने का अधिदेश (मैनडेट) दिया हो और इसके अलावा उसके बचत बैंक खाते में दूसरा कोई परिचालन न होता हो। चूंकि सावधि जमा खाता पर अर्जित ब्याज ग्राहक के अधिदेश के अनुसार उसके बचत बैंक खाते में जमा किया जाता है इसलिए इस परिचालन को ग्राहक प्रेरित लेनदेन माना जाना चाहिए। इस प्रकार जब तक सावधि जमा खाता पर अर्जित ब्याज को बचत बैंक खाता में जमा किया जाता है तब तक उस खाते को सक्रिय खाता माना जाना चाहिए । बचत बैंक खाता को सावधि जमा खाता पर अर्जित ब्याज को जमा करने की अंतिम प्रविष्टि की तारीख से दो वर्ष के बाद ही निष्क्रिय खाता माना जा सकता है ।

(viii) इसके अलावा निष्क्रिय खातों का पृथककरण कपट/धोखाधड़ी आदि के जोखिम को कम करने की दृष्टि से किया जा रहा है। तथापि, केवल इस कारण कि किसी ग्राहक का खाता निष्क्रिय माना जा रहा है, उसे किसी भी प्रकार की असुविधा नहीं होनी चाहिए। ऐसा वर्गीकरण केवल खाते से जुड़े बढ़े जोखिम को संबंधित स्टाफ के ध्यान में लाने के लिए किया गया है। धोखाधड़ी को रोकने तथा संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट बनाने, दोनों दृष्टि से इस लेनदेन की उच्चतर स्तर पर निगरानी की जानी चाहिए । तथापि, संपूर्ण प्रक्रिया के बारे में ग्राहक को पता नहीं चलना चाहिए।

(ix) ग्राहक की जोखिम श्रेणी के अनुसार उचित सावधानी बरतने के बाद ऐसे खातों में परिचालन की अनुमति दी जानी चाहिए । यहां उचित सावधानी का अर्थ होगा, लेनदेन की प्रामाणिकता सुनिश्चित करना, हस्ताक्षर तथा पहचान का सत्यापन आदि। तथापि, यह सुनिश्चित किया जाए कि बैंक द्वारा बरती गई अतिरिक्त सावधानी के कारण ग्राहक को असुविधा नहीं होती है।

(x) निष्क्रिय खाते को पुन: सक्रिय करने का कोई प्रभार नहीं होना चाहिए ।

(xi) बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे यह भी सुनिश्चित करें कि निष्क्रिय खाता लेजर में पड़ी शेष राशियों की बैंक के आंतरिक लेखा परीक्षकों/सांविधिक लेखा परीक्षकों द्वारा समुचित लेखा परीक्षा की जाती है ।

(xii) बचत बैंक खातों में नियमित आधार पर ब्याज की अदायगी की जानी चाहिए चाहे खाता सक्रिय हो अथवा न हो । यदि मीयादी जमा रसीद के परिपक्व होने पर देय राशि का भुगतान नहीं होता है तो बैंक के पास पड़ी अदावी राशि पर बचत खाते पर लागू ब्याज दर लगायी जाएगी ।

24.3 जिन विद्यमान खातों को पहले ही 'निष्क्रिय खाते' नाम के अलग लेजर में अंतरित किया गया है उनसे संबंधित ग्राहकों/कानूनी वारिसों का पता-ठिकाना ढूंढने के लिए एक विशेष योजना प्रारंभ करने पर भी बैंक विचार कर सकते हैं ।

24.4 निष्क्रिय खातों की सूची प्रदर्शित करना: उपर्युक्त अनुदेशों के अतिरिक्त बैंकों को अदावी जमाराशियों/निष्क्रिय खातों के खाता धारकों का पता लगाने के लिए अधिक सक्रिय(प्रो-एक्टिव) भूमिका निभानी चाहिए। अतः बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे अपनी वेबसाइटों पर उन अदावी जमाराशियों/निष्क्रिय खातों की सूची प्रदर्शित करें जो दस वर्ष अथवा उससे अधिक अवधि से निष्क्रिय हैं। वेबसाइटों पर इस प्रकार प्रदर्शित की गयी सूची में अदावी जमाराशियों/निष्क्रिय खातों से संबंधित खाता धारक (धारकों) के केवल नाम तथा पते

होने चाहिए। यदि ऐसे खाते व्यक्तियों के नाम में नहीं हैं तो खातों को परिचालित करने के लिए प्राधिकृत व्यक्तियों के नाम भी दर्शाए जाने चाहिए। तथापि बैंक की वेबसाइट पर खाता संख्या, उसका प्रकार तथा शाखा का नाम प्रकट नहीं किया जाएगा। बैंक द्वारा इस प्रकार प्रकाशित की गयी सूची में एक "**फाइंड (Find)**" विकल्प प्रदान किया जाना चाहिए ताकि आम जनता खाता धारक के नाम से खातों की सूची खोज सके।

बैंकों को उसी वेबसाइट पर अदावी जमाराशियों के लिए दावा करने/निष्क्रिय खातों को सक्रिय करने की प्रक्रिया से संबंधित जानकारी तथा उसके लिए दावा करने के लिए आवश्यक फार्म तथा दस्तावेज भी देने चाहिए। बैंकों के पास दावेदारों की प्रामाणिकता सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त परिचालनगत सुरक्षा उपाय होने चाहिए।

24.5 अदावी जमा राशियों के लिए विनियामक संरचना सुदृढ़ करना

निष्क्रिय खातों और अदावी जमाराशियों से संबंधित विनियामक संरचना सुदृढ़ करने की दृष्टि से, बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे अदावी जमाराशियों के वर्गीकरण, शिकायतों के त्वरित समाधान के लिए शिकायत निवारण तंत्र; रिकॉर्ड रखने; और ऐसे खातों की आवधिक समीक्षा करने के लिए बोर्ड द्वारा मंजूर की गई नीति स्थापित करें। अदावी जमाराशियों / निष्क्रिय खातों की पहली आवधिक समीक्षा बैंक के संबंधित बोर्ड के समक्ष 30 सितंबर, 2012 तक प्रस्तुत की जानी चाहिए।

25. ग्राहक गोपनीयता संबंधी दायित्व

भारत में गोपनीयता कानून का दायरा सामान्यत: अन्तर्निहित संविदा पर आधारित सामान्य कानून संबंधी सिद्धांतों का अनुसरण करता है । बैंकर का गोपनीयता बरतने का दायित्व बैंकर और ग्राहक के बीच के संविदात्मक संबंध के कारण उत्पन्न होता है और इसलिए सुपरिभाषित परिस्थितियों के अलावा थर्ड पार्टी को कोई सूचना नहीं दी जानी चाहिए । उक्त नियम में सामान्यत: निम्न अपवाद माने गये हैं -

(i) जहां सूचना का प्रकटीकरण कानून के अंतर्गत बाध्यता है

(ii) जहां प्रकटीकरण जनता के प्रति कर्तव्य है

(iii) जहां बैंक के हित के लिए प्रकटीकरण आवश्यक है

(iv) जहां प्रकटीकरण ग्राहक की प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष सहमति से किया जाता है

25.1 अन्य उत्पाद बेचने के प्रयोजन से ग्राहकों से सूचना एकत्रित करना

ग्राहकों के खाते खोलते समय बैंक कतिपय सूचना मांगते हैं । उपर्युक्त अपेक्षा का अनुपालन करते समय बैंक अन्य अतिरिक्त व्यक्तिगत सूचना भी एकत्रित करते हैं । इस संबंध में सार्वजनिक सेवाओं की क्रियाविधि और कार्य निष्पादन मूल्यांकन समिति (सीपीपीएपीएस) ने टिप्पणी की है कि ग्राहकों से एकत्रित सूचना का उपयोग बैंकों, उनकी सहायक और संबद्ध संस्थाओं द्वारा विभिन्न उत्पादों को बेचने में किया जा रहा है । कभी-कभी ऐसी सूचनाएं अन्य एजेंसियों को भी दी जाती हैं ।

बैंकों को ज्ञात है कि खाता खोलते समय 'अपने ग्राहक को जानिए' (केवाइसी) मानदंड अनुपालन के लिए ग्राहक द्वारा दी गयी सूचना गोपनीय होती है। किसी अन्य उत्पाद को बेचने या अन्य प्रयोजन के लिए उक्त सूचना के किसी ब्यौरे को प्रकट करना ग्राहक गोपनीयता संबंधी दायित्वों का उल्लंघन होगा। बैंकों को खाता खोलने के प्रयोजन के लिए ग्राहक से एकत्रित सूचना को गोपनीय मानना चाहिए तथा अन्य उत्पादों को बेचने या किसी अन्य प्रयोजन के लिए उनके किसी ब्योरे को प्रकट नहीं करना चाहिए। अतः, बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक से मांगी गयी सूचना अनुमानित जोखिम के लिए प्रासंगिक है, अनुचित हस्तक्षेप नहीं करती है तथा इस संबंध में जारी दिशानिर्देशों के अनुरूप है।

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

26. एक शाखा से दूसरी शाखा में खाते का अंतरण

26.1 एक शाखा से दूसरी शाखा में खाते के अंतरण के संबंध में ग्राहक से प्राप्त निर्देशों का अविलंब अनुपालन होना चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि खाते के शेष के साथ संबंधित खाता खोलने का फार्म, नमूना हस्ताक्षर, स्थायी निर्देश आदि या मास्टर शीट तुरंत अंतरित किया जाना चाहिए तथा इसकी सूचना ग्राहक को दी जानी चाहिए।

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

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

27. ग्राहकों द्वारा बैंक बदलना

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

28. केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड के अधिकारियों के साथ समन्वय

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

29. परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 के अंतर्गत छुट्टी की घोषणा

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

1881 की धारा 25 के अंतर्गत किसी दिन को 'सार्वजनिक छुट्टी' घोषित किया हो तो बैंकों को राज्य सरकार की अधिसूचना के लिए प्रतीक्षा करने की आवश्यकता नहीं है।

30. विविध

30.1 रविवार को बैंकिंग

मुख्यत: आवासीय क्षेत्रों में बैंक छुट्टियों को उपयुक्त रूप से समायोजित करते हुए रविवार के दिनों में कारोबार के लिए अपनी शाखाएं खुली रख सकते हैं ।

बैंकों को साप्ताहिक हाट के लिए अपनी ग्रामीण शाखाओं को खुला रखना चाहिए ।

30.2 ग्राहकों के स्थायी अनुदेश स्वीकार करना

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

30.3 छोटी राशियों के बेजमानती ओवरड्राफ्ट

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

30.4 लेनदेन को पूर्णांकित करना

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

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

ग्राहक सेवा पर विभिन्न कार्यदलों/समितियों की सिफारिशों के कार्यान्वयन में बैंक द्वारा की गयी प्रगति पर नजर रखने के लिए बैंक आज की बैंकिंग के संदर्भ में सार्थक सिफारिशों की जांच कर सकते

हैं और उनका कार्यान्वयन जारी रख सकते हैं । बैंक इस संबंध में उठाये गये कदमों/उपायों पर एक प्रगति रिपोर्ट समय-समय पर अपने बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुत करने पर विचार कर सकते हैं ।

32. ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता

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

33. वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण तथा प्रतिभूति हित प्रवर्तन अधिनियम, 2002 के उपबंधों के अंतर्गत केंद्रीय एलेक्ट्रोनिक रजिस्ट्री की स्थापना

कंपनी अधिनियम, 1956 की धारा 25 के अंतर्गत लाइसेंस प्राप्त सरकारी कंपनी के रूप में भारतीय प्रतिभूतिकरण आस्ति पुनर्निर्माण तथा प्रतिभूति हित की केंद्रीय रजिस्ट्री को वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण तथा प्रतिभूति हित प्रवर्तन अधिनियम, 2002 के उपबंधों के अंतर्गत केंद्रीय रजिस्ट्री का परिचालन करने और उसके रखरखाव के उद्देश्य से निगमित किया गया है । यह केंद्रीय रजिस्ट्री 31 मार्च 2011 से परिचालन में है ।

यह नोट किया जाए कि प्रारंभ में वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण तथा प्रतिभूति हित प्रवर्तन अधिनियम, 2002 के अंतर्गत यथापरिभाषित वित्तीय आस्तियों के प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण तथा बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं द्वारा कोई ऋण अथवा अग्रिम मंजूर करवाने के लिए स्वत्व विलेखों के जमा द्वारा बंधक से संबंधित लेनदेन केंद्रीय रजिस्ट्री में पंजीकृत किए जाएंगे । केंद्रीय रजिस्ट्री के अभिलेख किसी उधारदाता अथवा संपत्ति का सौदा करने वाले अन्य किसी व्यक्ति द्वारा खोजबीन के लिए उपलब्ध होंगे । इस प्रकार के अभिलेख उपलब्ध होने से एक ही संपत्ति की प्रतिभूति पर विभिन्न ऋणों से जुड़ी धोखाधड़ी तथा ऐसी संपत्ति पर प्रतिभूति हित प्रकट किए बिना संपत्ति की धोखाधड़ी से बिक्री किये जाने पर रोक लगेगी । यह नोट किया जाए कि वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण तथा प्रतिभूति हित प्रवर्तन अधिनियम, 2002 की धारा 23 के उपबंधों के अंतर्गत संपत्ति पर प्रतिभूति हित सृजित करने वाले किसी भार का विवरण प्रतिभूति हित सृजित होने की तारीख से 30 दिन के भीतर इस रजिस्ट्री में दर्ज किया जाना अपेक्षित है ।

--------------- 000 ---------------

अनुबंध - I

(देखें पैरा 6.2)

बैंक प्रभारों के औचित्य को सुनिश्चित करने के लिए योजना तैयार करने हेतु गठित कार्यदल की सिफारिशें

क्रम सं.	भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा स्वीकृत कार्यदल की सिफारिशें	बैंकों के लिए कार्रवाई के बिंदु
1	**मूलभूत बैंकिंग सेवाओं का निर्धारण** मूलभूत बैंकिंग सेवाओं के निर्धारण के लिए बैंकों को मोटे तौर पर दो मानदंडों का अनुपालन करना होगा : **(अ) लेन-देन का स्वरूप** क. ऐसी बैंकिंग सेवाएं जिन का लाभ सामान्यतः मध्य तथा निम्न वर्गों के व्यक्तियों द्वारा उठाया जाता है, वह पहला मानदंड होगा। इनमें जमा/ऋण खातों, धनप्रेषण सेवाओं तथा वसूली सेवाओं से संबंधित सेवाएं शामिल होंगी। ख. जब उपर्युक्त लेन-देन अलग-अलग वितरण माध्यमों में होते हैं, तो कीमत निर्धारण के प्रयोजन के लिए उन पर अलग तरह से कार्रवाई की जाए। **(आ) लेन-देन का मूल्य** ग्राहकों /जनता के साथ नीचे दी गयी उच्चतम सीमा तक लेन-देन का न्यून मूल्य दूसरा मानदंड होगा। i. प्रत्येक अवसर पर रु.10,000/- तक के धनप्रेषण ii. प्रत्येक अवसर पर रु.10,000/- से कम वसूली। (500/-अमरीकी डालर तक मूल्यांकित विदेशी मुद्रा लेन-देन) इन दो मानदंडों के आधार पर कार्यदल ने निम्नलिखित सेवाओं की मूलभूत बैंकिंग सेवाओं के रूप में गणना करने की सिफारिश की है :	बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे कार्यदल द्वारा निर्दिष्ट उक्त मानदंडों के आधार पर मूलभूत बैंकिंग सेवाओं का निर्धारण करें। कार्यदल द्वारा निर्धारित सेवाओं की सूची केवल निदर्शी सूची है तथा बैंक अपने विवेकानुसार मूलभूत सेवाओं की श्रेणी में अपने मतानुसार उचित समझी गयी अतिरिक्त सेवाओं को भी शामिल कर सकते हैं।

क्रम सं.	जमा खातों से संबंधित सेवाएं
1	चेक बुक सुविधा
2	पास बुक (अथवा विवरण) जारी करना /जमा शेष प्रमाणपत्र जारी करना
3	पास बुक अथवा विवरण की अनुलिपि जारी करना
4	एटीएम कार्ड
5	डेबिट कार्ड (इलैक्ट्रॉनिक चेक)
6	भुगतान रोक (स्टॉप पेमेंट)
7	जमाशेष संबंधी पूछताछ
8	खाता बंद करना (एकाउंट क्लोजर)
9	चेक वापसी - आवक (भुगतान के लिए प्राप्त चेक)
10	हस्ताक्षर का सत्यापन
ऋण खातों से संबंधित	
11	बेबाकी प्रमाणपत्र
धनप्रेषण सुविधाएं (जिनमें अन्य बैंकों के माध्यम से धनप्रेषण शामिल है) (रुपया अथवा विदेशी मुद्रा)	
12	मांग ड्राफ्ट - जारी करना
13	मांग ड्राफ्ट - रद्द करना
14	मांग ड्राफ्ट - पुनर्वैधीकरण
15	मांग ड्राफ्ट - अनुलिपि जारी करना
16	अदायगी आदेश (पेमेंट ऑर्डर) - जारी करना
17	अदायगी आदेश - रद्द करना
18	अदायगी आदेश - पुनर्वैधीकरण
19	अदायगी आदेश - अनुलिपि जारी करना
20	तार अंतरण - जारी करना
21	तार अंतरण - रद्द करना
22	तार अंतरण - पुनर्वैधीकरण
23	इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवाओं द्वारा भुगतान (ईसीएस)

	24	राष्ट्रीय इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनएफईटी) तथा इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एफईटी) द्वारा अंतरण	
		वसूली सुविधाएं	
	25	स्थानीय चेकों की वसूली	
	26	बाहरी चेकों की वसूली	
	27	चेक वापसी - जावक (वसूली के लिए जमा चेक)	
	उपर्युक्त सूची एक मार्गदर्शक के रूप में संकलित की गयी है तथा इसे परिपूर्ण न समझा जाए। बैंक अपने विवेकानुसार मूलभूत सेवाओं की श्रेणी में अपने मतानुसार उचित समझी गयी अतिरिक्त सेवाओं को शामिल कर सकते हैं।		
2	**समूहित उत्पादों के दायरे से बाहर बुनियादी बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करना** कुछ बैंक अलग-अलग उत्पाद या सेवा पर प्रभार नहीं लगाते हैं। ग्राहकों को उत्पाद और सेवाएं समूहित रूप में एक संयुक्त उत्पाद के रूप में प्रदान की जाती हैं। बैंक इन परिचालनों की लागत निवल ब्याज आय के माध्यम से वसूल करते हैं। बैंक ग्राहक खातों में अधिक औसत जमा शेष के माध्यम से, जो बेहतर ब्याज मार्जिन प्रदान करता है, या अपर्याप्त जमा शेष रखने पर प्रभार लगाकर ब्रेक-ईवन स्तर प्राप्त कर लेते हैं। जहाँ तक बुनियादी सेवाओं का सवाल है, उपयोगकर्ताओं को ये सेवाएं उचित मूल्य/प्रभार पर उपलब्ध कराना बैंकों का लक्ष्य होना चाहिए तथा इसके लिए बुनियादी सुविधाएँ समूहित उत्पादों के दायरे से बाहर प्रदान की जानी चाहिए ।			बैंक, बुनियादी बैंकिंग सुविधाएं उचित मूल्य/ प्रभार पर उपलब्ध कराने तथा बुनियादी सुविधाएँ समूहित उत्पादों के दायरे से बाहर प्रदान करने संबंधी कार्यदल की सिफारिशों को लागू करें ।

3	**सेवा प्रभार तय करने तथा उनकी सूचना देने का औचित्य सुनिश्चित करने के सिद्धांत** क. व्यक्तियों को बुनियादी सेवाएँ प्रदान करने के लिए बैंक ऐसे प्रभार लगायेंगे जो व्यक्तियों से इतर को दी जाने वाली उन्हीं सुविधाओं पर लागू दरों से कम हों । ख. व्यक्तियों की विशेष श्रेणी (जैसे ग्रामीण इलाकों के व्यक्तियों, पेंशनरों और वरिष्ठ नागरिकों) को दी जानी वाली बुनियादी सेवाओं के लिए बैंक अन्य व्यक्तियों के लिए लगाए जाने वाले प्रभारों की तुलना में उदार शर्तों पर प्रभार लगाएंगे। ग. व्यक्तियों को दी जाने वाली बुनियादी सेवाओं के लिए बैंक तभी प्रभार लगाएंगे यदि वे यथोचित हों तथा जिनके संबंध में कारण दिया गया हो। घ. बैंक व्यक्तियों को दी जाने वाली बुनियादी सेवाओं के लिए किसी वर्धमान लागत को कवर करने के लिए ही मूल्यानुसार सेवा प्रभार लगाएँगे तथा वह भी एक निश्चित सीमा तक। ङ. प्रत्येक ग्राहक को वैध तथा समय-बद्ध तरीके से, सभी बुनियादी सेवाओं पर लागू होने वाले प्रभारों की बैंक, पूरी सूचना प्रदान करेंगे। च. बैंक, अलग-अलग ग्राहकों को सेवा प्रभारों में परिवर्तन की पूर्व सूचना प्रदान करेंगे । छ. बैंक व्यक्तियों दी जाने वाली सेवाओं के लिए सिर्फ वही प्रभार प्राप्त करेंगे जो ग्राहकों को सूचित किए गए हैं। ज. खाते से या लेनदेन के संबंध में की जानेवाली सेवा प्रभारों की वसूली के तरीके की ग्राहकों को बैंक, समुचित रूप से सूचना देंगे। ल में ग्राहकों को ऐसे सभी मामलों में सूचना देंगे जब बनाए रखे जाने वाले न्यूनतम जमा शेष में बैंक की ओर से किए गए लेनदेन के फलस्वरूप कमी आयी हो या कमी आने की संभावना हो।	कार्यदल द्वारा निरूपित सेवा प्रभार तय करने में तथा इनकी सूचना देने में औचित्य सुनिश्चित करने के सिद्धांतों का बैंकों द्वारा अनुपालन लागू किया जाएगा।

4	**सेवा प्रभारों का प्रकटन और अधिसूचना** यह अनिवार्य है कि वर्धमान सेवा प्रभार तथा सेवा प्रभारों में परिवर्तन के संबंध में ग्राहक को पहले से अवगत कराया जाए तथा सेवा प्रभार उनकी पूर्व सूचना के बाद ही लागू किए जाएं। प्रभारों में किए गए परिवर्तनों का नोटिस प्रत्येक ग्राहक को देना आवश्यक नहीं है, क्योंकि यह अव्यावहारिक और मँहगा पड़ेगा। कार्यदल ने पाया है कि उचित प्रकटन के लिए बैंक ग्राहकों की निम्नलिखित जरूरतों को पूरी तरह समझेंगे तथा उनकी पूर्ति सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाएँगे।	बैंक वर्धमान सेवा प्रभार तथा सेवा प्रभारों में परिवर्तन के संबंध में ग्राहक को पूर्व सूचना देने के बाद ही लागू करना एवं ग्राहक को अवगत कराना सुनिश्चित करने के लिए उपाय करें।
	(क) सेवा प्रभारों का प्रकटन : • बैंक सेवा प्रभारों में परिवर्तनों का एक-बारगी प्रचार करने के विकल्प पर विचार करें ताकि सभी ग्राहकों को प्रभारों से अवगत कराया जा सके ; • नए ग्राहकों के बैंक से संबंधों के प्रारंभ में ही सेवा प्रभारों की सूचना देने की जरूरत । • शाखा में नोटिस बोर्ड पर तथा अखबारों में विज्ञापन के द्वारा प्रभारों को प्रदर्शित करने की जरूरत जिससे ग्राहकों /आम जनता तक सूचना पहुँच सके, साथ ही रिज़र्व बैंक के अनुदेशों के अनुसार वेबसाइट पर इसका प्रदर्शन। • विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को समुचित तरीके से सेवा प्रभारों की सूचना देने की जरूरत । **(ख) प्रभारों में किए गए परिवर्तनों की अधिसूचना** • प्रभारों में किए जाने वाले किन्ही परिवर्तनों की पूर्व अधिसूचना ग्राहकों को कम से कम 30 दिन पहले देने की जरूरत। • ग्राहक को परिवर्तन स्वीकार करने का एक विकल्प देने की जरूरत तथा यदि वह इसे स्वीकार नहीं करता तो उसे बिना किसी प्रभार के उपर्युक्त 30 दिनों के भीतर बैंक से संबंध समाप्त कर लेने का विकल्प देने की जरूरत। • बैंक परिवर्तनों को अखबारों में विज्ञापित करने पर विचार करें। • ग्राहक को भेजी जाने वाले किसी भी सूचना के समय	

	परिवर्तन के संबंध में सूचना शामिल करने की जरूरत। • अगले 30 दिनों में होने वाले परिवर्तनों को नोटिस बोर्ड तथा वेबसाइट पर स्पष्ट तौर पर प्रदर्शित करने की जरूरत।	
5	**अन्य सिफारिशें** (i) **सेवा प्रभारों के संबंध में शिकायतों के निवारण में कमी** बैंकों में शिकायतों के निवारण में कमी रहने तथा इस प्रक्रिया में लम्बे समय तक होने वाले पत्र व्यवहार के परिणामस्वरूप बैंकिंग लोकपाल / भारतीय रिज़र्व बैंक में शिकायतें बढ़ रही हैं। अतः बैंकों को अपने ग्राहकों की शिकायतों का अपनी संस्था के स्तर पर शीघ्र निवारण सुनिश्चित करने के लिए एक सुदृढ़ शिकायत निवारण ढाँचे और प्रक्रिया की जरूरत है। (ii) **वित्तीय शिक्षा** कार्यदल ने यह सिफारिश की है कि ग्राहकों को बैंक के उत्पादों तथा उनके परिणामों की सूचना प्रकट की जानी चाहिए ताकि ग्राहक अपनी पसंद के उत्पादों के संबंध में अपना जानकारीपूर्ण निर्णय ले सके।	कॉलम नं. 2 में शिकायतों के निवारण और वित्तीय शिक्षा से संबंधित कार्यदल की सिफारिशें बैंकों द्वारा लागू की जाएं।

अनुबंध - II
(देखें पैरा 8.3.1)

व्यापक सूचना पट्ट का फार्मेट

(दि------ तक अद्यतन)

क. ग्राहक सेवा संबंधी सूचना :

(i) हमने शाखा में जमाराशियों और विदेशी मुद्रा दरों संबंधी प्रमुख ब्याज दरों को अलग से प्रदर्शित किया है।

(ii) सभी जमा खातों, सुरक्षा अभिरक्षा में रखी चीजों और सुरक्षित जमा कक्ष के लिए नामांकन सुविधा उपलब्ध है।

(iii) हम गंदे और कटे-फटे नोटों को बदलते हैं।

(iv) हम सभी मूल्यवर्ग के सिक्के स्वीकार करते हैं/बदलते हैं।

(v) यहाँ प्रस्तुत किया गया बैंक नोट यदि जाली पाया जाता है, तो हम नोट पर मुहर लगाने के बाद नोट प्रस्तुत करनेवाले को पावती देंगे।

(vi) स्थानीय तथा बाहरी चेकों की वसूली के लिए लागू समय सीमा के लिए हमारी चेक वसूली नीति देखें।

(vii) संतोषजनक खातों के लिए हम.---------- रु. तक के बाहरी चेकों की राशि तत्काल जमा करते हैं (कृपया चेक वसूली नीति देखें)

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

ख. सेवा प्रभार :

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

ग. शिकायत निवारण :

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

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

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

घ. उपलब्ध अन्य सेवाएं :

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

ii) हम सार्वजनिक भविष्य निधि खाते खोलते हैं।

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

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

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

vi) हम किसान क्रेडिट कार्ड जारी करते हैं।

vii) हम बुनियादी बचत बैंक जमा खाते खोलते हैं।

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

ङ पुस्तिका के रूप में उपलब्ध जानकारी :
(कृपया 'आपकी सहायता के लिए' काउंटर पर संपर्क करें)

(i) उपर्युक्त (क) से (घ) में उल्लिखित सभी मदें
(ii) मुद्रा विनिमय सुविधाओं के लिए नागरिक चार्टर
(iii) आम लेनदेनों के लिए समय संबंधी मानदंड
(iv) सभी बैंक नोटों का डिज़ाइन और उनकी सुरक्षा विशेषताएं
(v) चेक वसूली, शिकायत निवारण प्रणाली, जमानत पुन: अपने कब्जे में लेना तथा क्षतिपूर्ति से संबंधित नीतिगत दस्तावेज

(vi) नि:शुल्क उपलब्ध सेवाओं सहित संपूर्ण सेवा प्रभार

(vii) उचित व्यवहार संहिता / ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संबंधी संहिता

परिसर के बाहर प्रदर्शित की जानेवाली जानकारी :

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

अनुबंध - III

(देखें पैरा 8.4)

बैंक का नाम

-------------- की स्थिति के अनुसार दर एक नजर में

जमा खाते

स्वरूप	ब्याज दर		न्यूनतम शेष		
	सामान्य	वरिष्ठ नागरिक	ग्रामीण	अर्ध शहरी	शहरी
खाता					
1. बचत बैंक खाता					
अ. देशीय					
क. चेक बुक सुविधा के साथ					
ख. चेक बुक सुविधा के बिना					
ग. बुनियादी बचत बैंक जमा खाता					
ब. अनिवासी					
क. एनआरओ					
ख. एनआरई					

2. मीयादी जमा		
अ. देशीय	ब्याज दर	
आवधिक जमा (सभी परिपक्वताएं)	15 लाख रुपये तक और सहित	15 लाख रुपये से अधिक लेकिन 1 करोड़ रुपये से कम की जमाराशियों के लिए

ब. अनिवासी खाते					

क. एनआरओ (सभी परिपक्वताएं)					
ख. एनआरई (सभी परिपक्वताएं)					

ब्याज दर					
	1 वर्ष तथा उससे अधिक लेकिन 2 वर्ष से कम	2 वर्ष और उससे अधिक लेकिन 3 वर्ष से कम	3 वर्ष और उससे अधिक लेकिन 4 वर्ष से कम	4 वर्ष और उससे अधिक लेकिन 5 वर्ष से कम	5 वर्ष के लिए (अधिकतम)
ग.एफसीएनआर (बी)					
i) यूएसडी					
ii) जीबीपी					
iii) इयूआर					
iv) सीएडी					
v) एयूडी					

ऋण

	ब्याज दर				प्रक्रिया प्रभार
ऋण					
1. आवास ऋण	. . . लाख रुपये तक	. . . लाख रुपये से अधिक . . . लाख रुपये तक	. . . लाख रुपये से अधिक . . . . . . लाख रुपये तक	. . . लाख रुपये तक	
अस्थिर श्रेणी					
5 वर्ष तक					
5 वर्ष से अधिक और 10 वर्ष तक					
10 वर्ष से अधिक					
नियत श्रेणी					
5 वर्ष तक					
5 वर्ष से अधिक और 10 वर्ष तक					
10 वर्ष से अधिक					
2. व्यक्तिगत ऋण					

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

प्रभार	
शुल्क आधारित सेवाएं	
1. लॉकर	

लॉकर का प्रकार	महानगर/शहरी/अर्ध शहरी			ग्रामीण		
	1 वर्ष	2 वर्ष	3 वर्ष	1 वर्ष	2 वर्ष	3 वर्ष

2. क्रेडिट कार्ड			
प्रवेश शुल्क			
वार्षिक शुल्क			
अतिरिक्त कार्ड			
बकाया शेष राशि पर सेवा प्रभार			
नकदी आहरण शुल्क			
चूककर्ता सूची प्रभार			
अन्य प्रभार			
3. डेबिट कार्ड			
अंतर्राष्ट्रीय डेबिट कार्ड			
4. ड्राफ्ट/टीटी/एमटी			
जारी करना			
निरस्त करना			
5. बाहरी केंद्रों पर आहरित चेकों की वसूली			
6. एनईएफटी राशि अंतरण	आवक =	जावक =	
7. आरटीजीएस राशि अंतरण	आवक =	जावक =	
8. चेक वापसी प्रभार	जावक वापसी	आवक वापसी	
बचत खाते के लिए			
चालू, ओवरड्राफ्ट, नकद ऋण खातों के लिए			
बाहरी/स्थानीय बिल और चेकों के नकारने के लिए			
9. चेकबुक जारी करना			
10. बेबाकी प्रमाण पत्र			

अनुबंध - IV
(देखें पैरा 21.3)

बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 38/सी. 233ए-85 29 मार्च 1985

<u>अधिसूचना</u>

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

ह/-

ए. घोष
उप गवर्नर

बैंकिंग कंपनी के साथ सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी वस्तुओं की सूची का फार्म
[बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45 ज़ेड सी (3)]

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

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

उपर्युक्त वस्तु सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में बनायी गयी :

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

(नाबालिग नामिती की ओर से नियुक्त)

पता --- या

पता ---

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

----

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

श्री/श्रीमती ------------------------ (नामिती)
हस्ताक्षर ----------------------------
तारीख और स्थान --------------------

श्री/श्रीमती -----------------------------
(नाबालिग नामिती की ओर से नियुक्त)
हस्ताक्षर -----------------------
तारीख और स्थान ---------------------

बैंकिंग कंपनी से किराये पर लिए गए सुरक्षा लॉकर की वस्तुओं की सूची का फार्म
[बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45 ज़ेड ई (4)]

---------------- स्थित ----------------------------- शाखा के सुरक्षा जमा वॉल्ट में स्थित

सुरक्षा लॉकर संख्या ------------------ जो

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

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

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

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

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

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

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

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

उपर्युक्त वस्तु सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में बनायी गयी:

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

पता -------------------------------- (हस्ताक्षर)

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

पता -------------------------------- (हस्ताक्षर)

और

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

पता -------------------------------- (हस्ताक्षर)

श्री/श्रीमती -------------------------- (नामिती) --------------------- संयुक्त रूप में

किराये पर लेनेवालों में से उत्तरजीवी

पता -------------------------------- (हस्ताक्षर)

2. गवाहों के नाम, पते और हस्ताक्षर

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

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

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

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

तारीख और स्थान --------------------

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

हस्ताक्षर ------------------------

तारीख और स्थान --------------------

(* जो लागू नहीं हो उसे काट दें)

अनुबंध V

(देखें पैरा 5.13)

शाखा प्रबंधक

----------------------------------- [**बैंक का नाम**]

----------------------------------- [**शाखा का नाम**]

------------------------------------ [**शहर का नाम**]

1.	<u>ग्राहक सूचना :</u> **ग्राहक का नाम** **खाता सं.** **डेबिट कार्ड/एटीएम कार्ड सं.**	: : :	
2.	एटीएम सूचना : **एटीएम आइडी/स्थान, यदि आइडी उपलब्ध न हो** **एटीएम बैंक का नाम**	: :	
3.	<u>शिकायत का स्वरूप</u> क) नकदी आहरण के संबंध में शिकायत : **कितनी राशि के आहरण का अनुरोध किया गया** **एटीएम पर वस्तुत: कितनी राशि वितरित हुई** **खाते में कितनी राशि नामे हुई** **लेनदेन की तारीख** **लेनदेन का समय** ख) एटीएम द्वारा कार्ड जब्त करना ग) अन्य शिकायतें	: : : : : : :	[रु.] [रु.] [रु.] [/ /] (mm/dd/yy) [ ] [ ]

दिनांक : / / **कार्डधारक का हस्ताक्षर**

संपर्क टेलिफोन/मोबाइल नं.

** (उस बैंक शाखा का नाम जिसमें कार्डधारक वह खाता रखता है जिससे एटीएक कार्ड जुड़ा जुआ है)*

अनुबंध VI

(कृपया पैरा 14.3.2 देखें)

आपत्तियों की उदाहरण योग्य लेकिन विस्तृत नहीं सूची जहां ग्राहकों की गलती नहीं हैं

(बैंकर समाशोधन गृहों के लिए एक समान विनियम और नियमों के परिशिष्ट D में दिए गए अनुसार लिखत और चेक की छवि आधारित समाशोधन के लिए लागू)

कोड नं.	वापसी के कारण
33	लिखत कटे-फटे हैं; बैंक गारंटी की आवश्यकता है
35	समाशोधन गृह स्टाम्प / दिनांक की आवश्यकता
36	गलत स्थान पर सुपूर्द / हम पर आहरित नहीं है
37	उचित अंचल में प्रस्तुत करें
38	लिखत में बाहरी मामले शामिल हैं
39	छवि साफ़ नहीं है; दस्तावेज के साथ फिर प्रस्तुत करें
40	दस्तावेज़ के साथ प्रस्तुत करें
41	मद दो बार सूचीबद्ध है
42	कागज प्राप्त नहीं हुआ
60	दो बैंकों पर रेखित है
61	क्रासिंग स्टम्प रद्द नहीं किया
62	समाशोधन स्टम्प रद्द नहीं किया
63	लिखत विशेष रूप से अन्य बैंक पर रेखित है
67	आदाता का परांकन अनियमित है / संग्राही बैंक की पुष्टि आवश्यक है
68	मार्क / अंगूठे की छाप द्वारा परांकन के लिए मजिस्ट्रेट के सील साथ समर्थन आवश्यक है
70	सूचना नहीं मिली
71	सूचना पर राशि / नाम अलग है
72	प्रायोजक बैंक के पास आहरणकर्ता बैंक की निधि अपर्याप्त (उप- सदस्य के लिए लागू)
73	बैंक के लिए आदाता का अलग निर्वहन आवश्यक
74	आगामी मास की पहली तारीख तक देय नहीं
75	भूगतान आदेश पर काउंटर हस्ताक्षर आवश्यक
76	आवश्यक जानकारी अस्पष्ट / सही नहीं
80	बैंक का प्रमाणपत्र अस्पष्ट / अपूर्ण / अपेक्षित

81	जारीकर्ता कार्यालय ने ड्राफ़्ट खो दिया; जारिकर्ता कार्यालय से पुष्टि आवश्यक
82	बैंक / शाखा ब्लॉक
83	डिजिटल प्रमाण पत्र वैधीकरण असफल
84	अन्य कारण –कनेक्टिविटी असफल
87	'आदाता के खाते में जमा' - स्टाम्प आवश्यक
92	बैंक में शामिल नहीं

परिशिष्ट

परिपत्रों की सूची

क्र. सं.	संदर्भ सं.	तिथि	विवरण
1.	बैंपविवि. सं. एससीएच. बीसी. 12/ सी.95-73	13.02.1973	समाशोधन स्थगित होने के दौरान स्थानीय चेकों, ड्राफ्टों आदि की खरीद
2.	बैंपविवि. सं. सीएलजी.बीसी. 72/94	15.09.1975	बैंक शाखाओं के बैंकिंग के घंटे /कार्य दिवस
3.	बैंपविवि. सं.एलईजी. बीसी. 158 / सी. 90 (एच) -76	29.12.1976	माता के अभिभावक संरक्षण में नाबालिगों के नाम में खाते खोलना
4.	बैंपविवि. सं. 40/94-77	20.04.1977	बैंकिंग के घंटों में परिवर्तन
5.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 130/सी. 466 (IV)-78	28.09.1978	पास बुक अद्यतन करना
6.	बैंपविवि. सं. सीओएम.बीसी. 28/ सी. 408 (ए) -81	23.02.1981	बचत बैंक पास बुकों का रखरखाव : सावधानियाँ
7.	बैंपविवि. सं. बीएल. बीसी. 19/सी-168/83	07.03.1983	कार्य के बढ़े हुए घंटे
8.	बैंपविवि. सं.एलईजी.बीसी. 73/ सी.466(iv)/83	25.08.1983	कार्य के घंटों के दौरान स्टाफ की उपलब्धता
9.	परिपत्र बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 34/सी. 233ए - 85 का अनुबंध IV	23.03.1985	नामांकन सुविधा
10.	बैंपविवि. सं. एलईजी . बीसी. 38 /सी. 233 ए -85	29.03.1985	बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली, 1985
11.	बैंपविवि. सं. जीसी.बीसी. - 92 / सी.408ए (89-85)	05.08.1985	शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा (सरकारी क्षेत्र के बैंकों को जारी)
12.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 58/ सी. 233ए-86	14.05.1986	नामांकन सुविधा - कतिपय स्पष्टीकरण तथा बचत बैंक खाता और पेंशन खाता के लिए अलग नामांकन
13.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 69/ सी. 466 (IV)-86 (सिफारिशें सं. 9,10,11,13,18, 28,31, 50, 51(ए), 56,77,143,144,151,153,158, 170, 171 (तलवार समिति)	16.06.1986	ग्राहक सेवा पर कार्यदल (तलवार समिति) की सिफारिशें (सरकारी क्षेत्र के बैंकों को जारी)

14.	बैंपविवि. सं.बीपी. बीसी. 18/सी. 469-87	19.02.1987	करों के केंद्रीय बोर्ड के अधिकारियों के साथ समन्वय
15.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 10/ सी.466 (IV) -87	23.03.1987	ग्राहक सेवा पर कार्य दल (तलवार समिति) की सिफारिशें (निजी क्षेत्र के बैंकों को जारी)
16.	बैंपविवि. सं. जीसी. बीसी. 10/सी. 408/87	16.07.1987	शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा (सरकारी क्षेत्र के बैंकों को जारी)
17.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 98/ सी. 90(एच)(डी) - 88	25.02.1988	नामांकन सुविधा
18.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 66/ सी. 466(iv) - 89	30.01.1989	ड्राफ्टों का नकदीकरण
19.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 87सी/ 466(iv) - 89	03.03.1989	अधिक पन्नों वाले चेक बुक जारी करना (सरकारी क्षेत्र के बैंकों को जारी)
20.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 19/सी. 90(एच)-89	08.09.1989	माता के अभिभावक संरक्षण में नाबालिगों के नाम में खाते खोलना
21.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 28/सी. 90(एच)-89	06.10.1989	माता के अभिभावक संरक्षण में नाबालिगों के नाम में खाते खोलना
22.	बैंपविवि. सं. डीआईआर. बीसी. 36/सी. 347/90	22.10.1990	लेनदेन का पूर्णांकन
23.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 90/ सी. 466/(IV)-91	28.02.1991	नामांकन सुविधा
24.	बैंपविवि. सं. बीसी. 74/ 09.07.001/ 91- 92 (सिफारिशें सं. 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 - (गोइपोरिया समिति)	28.01.1992	बैंकों में ग्राहक सेवा पर समिति - सिफारिशों का कार्यान्वयन (गोइपोरिया समिति)
25.	बैंपविवि. सं. बीसी. 135/ 09.07.007/92- 93 (सिफारिश सं. 3.3 - गोइपोरिया समिति)	27.05.1992	कारोबार के घंटे बढ़ाना
26.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 13/09.08.001/92	31.07.1992	राष्ट्रीय कैलेंडर (शक सम्वत) के अनुसार हिंदी में तारीख वाले चेकों को भुगतान के लिए स्वीकार करना

27.	बैंपविवि. सं. बीसी. 76/ 09.07.007/ 92-93 (सिफारिश सं. 3.34 - गोइपोरिया समिति)	11.02.1993	बिलों की वसूली में विलंब
28.	बैंपविवि. सं. बीसी. 189/ 09.07.007 / 93 (सिफारिश सं. 3.67 - गोइपोरिया समिति)	27.10.1993	शिकायत बही /रजिस्टर
29.	बैंपविवि. सं. 202/17.04.001/93	06.12.1993	जमाकर्ताओं के फोटोग्राफ
30.	बैंपविवि. सं. बीसी. 46/ 17.04.001/ 94-95	22.04.1994	जमाकर्ताओं के फोटोग्राफ
31.	बैंपविवि. सं. बीसी. 146/ 09.08.001/94	14.12.1994	परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 के अंतर्गत छुट्टी की घोषणा
32.	बैंपविवि. सं. बीसी. 14/ 09.07.007/ 96	14.02.1996	जमाकर्ताओं के फोटोग्राफ
33.	बैंपविवि. सं. बीसी. 15/ 09.08.004/ 96-97	28.02.1997	नामांकन सुविधा - एकल मालिकाना प्रतिष्ठान
34.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 108/ 09.07.007/97-98	25.09.1997	बड़ी संख्या में चेक बुक जारी करना
35.	बैंपविवि. सं. बीपी. बीसी. 12/ 21.01.023/98	11.02.1998	गोपनीयता संबंधी दायित्व
36.	बैंपविवि. सं. बीसी. 100/ 09.07.007/98-99	12.10.1998	बूढे और असमर्थ व्यक्तियें द्वारा खातों का परिचालन
37.	बैंपविवि. सं. बीसी. 59/ 09.07.007/98-99	28.05.1999	'नामांकन पंजीकृत' शब्दों को शामिल करना
38.	बैंपविवि. सं. डीआईआर. बीसी. 86/ 13.10.00/99-00	07.09.1999	बैंकों द्वारा सेवा प्रभारों का निर्धारण
39.	बैंपविवि. सं. बीसी. 147/ 09.07.007/ 99-2000	09.03.2000	डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट जारी करना
40.	बैंपविवि. सं.एलईजी. बीसी. 70/ 09.07.007/2001-02	16.01.2001	परिपक्व होने पर मीयादी जमाराशियों का निपटान
41.	बैंपविवि. सं. बीसी. 55/ 09.07.007/ 2001-02	01.01.2002	मृत ग्राहक की अन्य आस्तियाँ उनके कानूनी वारिसों को देना
42.	बैंपविवि. बीसी. सं. 63/ 09.07.007/ 2001-02	04.02.2002	मृत ग्राहक की अन्य आस्तियाँ उनके कानूनी वारिसों को देना
43.	बैंपविवि. एलईजी. बीसी. सं. 86/ 09.07.007/2001-02	08.04.2002	धोखाधड़ी या अन्य लेनदेन के कारण गलत नामे

44.	बैंपविवि. एलईजी. 113/ 09.12.001/2002-03	26.06.2003	चेक नकारना - उसकी क्रियाविधि
45.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 74/ 09.07.005/2003-04	10.04.2004	सार्वजनिक सेवाओं की क्रियाविधि और कार्यनिष्पादन मूल्यांकन समिति - रिपोर्ट सं. 3 - बैंकिंग परिचालन : जमा खाते और व्यक्तियों से संबंधित अन्य सुविधाएँ (गैर-कारोबारी)
46.	बैंपविवि. एएमएल. बीसी. सं. 83 / 14.01.001/2003-04	12.05.2004	ग्राहकों से सूचना एकत्रित करना
47.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 84/ 09.07.005/2003-04	15.05.2004	बैंकों द्वारा चालू खाते खोलना - अनुशासन की आवश्यकता
48.	बैंपविवि. सं. एलईजी.1246/ 09.07. 007 (सीपीपीएपीएस) 2003-04 (सिफारिशें सं. 1, 3, 5, 6, 8 - रिपोर्ट सं. 3 - तारापोर समिति)	09.06.2004	सीपीपीएपीएस की सिफारिशें
49.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 22/ 09.07.005/2004-05	04.08.2004	बैंकों द्वारा चालू खाते खोलना - अनुशासन की आवश्यकता
50.	गवर्नर का अ. शा. पत्र	14.08.2004	बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति
51.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 55/ 09.07.005/2004-05	01.11.2004	स्थानीय /बाहरी चेकों को तुरंत जमा करना, स्थानीय /बाहरी लिखतों की वसूली की समय-सीमा, वसूली में विलंब के लिए ब्याज भुगतान -चेक वसूली नीति
52.	बैंपविवि. एलईजी. बीसी. सं. 78/ 09.07.005/2004-05	16.04.2005	सीपीपीएपीएस - ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति
53.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 79/ 09.07.005/2004-05	19.04.2005	बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति की भूमिका - बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत अधिनिर्णय के कार्यान्वयन की निगरानी
54.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 95/ 09.07.005/2004-05	09.06.2005	मृत जमाकर्ता के संबंध में दावों का निपटान - प्रक्रिया का सरलीकरण
55.	बैंपविवि. सं. एलईजी.बीसी. 52/ 09.07.005/2005-06	28.12.2005	वित्तीय समावेशन - त्रैभाषिक रूप में मुद्रित सामग्री
56.	बैंपविवि. बीपी. बीसी. सं. 56/ 21.01.001/2005-06	23.01.2006	आदाता खाता चेक की वसूली - थर्ड पार्टी खाते में चेक की राशि जमा करने

			पर प्रतिबंध
57.	सीएसडी. बीओएस. 5/13.33.01/ 2005-06	20.07.2006	शिकायत फार्म
58.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 28/ 09.07.005/2006-07	01.09.2006	पास बुक /लेखा विवरणों में शाखा का पता /टेलीफोन नंबर
59.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 32/ 09.07.005/2006-07	04.10.2006	बचत बैंक खाताधारकों को पास बुक जारी नहीं करना
60.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 42 / 09.07.005/2006-07	10.11.2006	डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट जारी करना
61.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 49/ 09.07.005/2006-07	18.12.2006	चेक ड्राप बॉक्स सुविधा
62.	बैंपविवि. सं. डीआईआर.बीसी. 56/ 13.03.00/2006-07	02.02.2007	बैंक प्रभारों की उपयुक्तता सुनिश्चित करने के लिए एक योजना तैयार करने के लिए कार्य दल की रिपोर्ट
63.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 60/ 09.07.005/2006-07	22.02.2007	शिकायतों का विश्लेषण और प्रकटीकरण - बैंकिंग लोकपाल द्वारा दिए गए अधिनिर्णय जिनका कार्यान्वयन नहीं किया गया है
64.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 75/ 09.07.005/2006-07	05.04.2007	एकल जमा खाते में नामांकन सुविधा
65.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 78/ 09.07.005/2006-07	17.04.2007	सुरक्षा जमा लॉकर / सामानों की सुरक्षित अभिरक्षा सुविधा प्रदान करना तथा सुरक्षित जमा लॉकर तक पहुँच / बैंकों द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखे सामान लौटाना
66.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 94/ 09.07.005/2006-07	07.05.2007	2007-08 के लिए वार्षिक नीति वक्तव्य - सूचना प्रौद्योगिकी समर्थित वित्तीय समावेशन
67.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 30/ 09.07.005/2007-08	03.09.2007	शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति
68.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 51/ 09.07.005/2007-08 19.11.2007	19.11.2007	ऑटिज़म, दिमागी पक्षाघात, मानसिक मन्दन, और बहुविध विकलांगता से पीड़ित विकलांग व्यक्तियों को सशक्त बनाने के लिए राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत जारी कानूनी अभिभावक

			संरक्षण प्रमाणपत्र
69.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 80/ 09.07.005/2007-08	02.05.2008	गुमशुदा व्यक्तियों के बारे में दावे का निपटान
70.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 81/ 09.07.005/2007-08	02.05.2008	बैंकों में शिकायत निवारण प्रणाली
71.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 91/ 09.07.005/2007-08	04.06.2008	दृष्टिहीन व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधा
72.	बैंपविवि. सं. डीआइआर. बीसी. 15/ 13.03.00/2008-09	01.07.2008	जमाराशियों पर ब्याज दरों से संबंधित मास्टर परिपत्र
73.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 33/ 09.07.005/2008-09	22.08.2008	बैंकों द्वारा सूचना का प्रदर्शन - व्यापक नोटिस बोर्ड
74.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 34/ 09.07.005/2008-09	22.08.2008	अदावी जमाराशियाँ - बैंकों में निष्क्रिय खाते
75.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 38/ 09.07.005/2008-09	28.08.2008	काउंटर पर नकदी स्वीकार करना
76.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 42/ 09.07.005/2008-09	12.09.2008	ब्याज दरों और सेवा प्रभारों के संबंध में सूचना प्रदर्शित करना - दरें एक नज़र में
77.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 47/ 09.07.005/2008-09	19.09.2008	बैंकों द्वारा फ्रीज किए गए खातों में ब्याज का भुगतान
78.	डीपीएसएस.सीओ.(सीएचडी).सं. 873/03.09.01/2008-09	24.11.2008	चेक समाशोधन में विलंब -राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निपटान आयोग के समक्ष 2006 का मामला सं. 82
79.	डीपीएसएस.सं.1424/02.10.02/2008-09	11.02.2009	एटीएम की असफलता के बाद लेनदेन का मिलान - समय सीमा
80.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 114/ 09.07.005/2008-09	09.03.2009	नामांकन की प्राप्ति सूचना तथा पास-बुक/मीयादी जमा रसीदों में नामिती का नाम दर्शाना
81.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 123/ 09.07.005/2008-09	13.04.2009	बैंक शाखाओं/एटीएम को विकलांगताग्रस्त व्यक्तियों की पहुंच के अनुरूप बनाने की आवश्यकता
82.	डीपीएसएस. सं. 101/02.10.02/ 2009-10	17.07.2009	एटीएम की असफलता के बाद लेनदेन का मिलान - समय सीमा
83.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 24/ 09.07.005/2009-10	21.07.2009	बैंकों में शिकायत निवारण प्रणाली - बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के केंद्रीय (नोडल) अधिकारियों के नाम

			प्रदर्शित करना ।
84.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 30/ 09.07.005/2009-10	12.08.2009	बैंकों द्वारा अवरोधित खातों पर ब्याज की अदायगी ।
85.	बैंपविवि. बीपी. बीसी. सं. 32/ 21.01.001/2009-10	27.08.2009	आदाता खाता चेक की वसूली - थर्ड पार्टी खाते में चेक की राशि जमा करने पर प्रतिबंध
86.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 37/ 09.07.005/2009-10	2.09.2009	ऑटिज्म, दिमागी पक्षाघात, मानसिक मंदन एवं बहुविध विकलांगता वाले व्यक्तियों के कल्याण हेतु राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत स्थापित स्थानीय स्तर की समितियों के संबंध में सूचना का प्रदर्शन
87.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 59/ 09.07.005/2009-10	9.11.2009	चेकों को नकारा जाना - बार-बार चेक नकारे जाने की घटना के संबंध में कार्रवाई
88.	डीपीएसएस. सं. 1316/02.10.02/ 2009-10	18.12.2009	एटीएम से संबंधित शिकायतें दर्ज करने संबंधी सूचना प्रदर्शित करना ।
89.	डीपीएसएस/सीओ/पीडी 2018/ 02.10.002/2009	19.03.2010	एटीएम लेनदेन के संबंध में ग्राहकों की शिकायतें
90.	सीएसडी. पीआरएस. सं. 4 (सीआइआर)/20.40.01/2009-10	19.5.2010	ग्राहक सेवा की समीक्षा और विचार-विमर्श करने के लिए बोर्ड की बैठक
91.	बैंपविवि. बीपी. बीसी. सं. 47/ 21.01.001/2010-11	01.10.2010	आदाता खाता चेक की वसूली - थर्ड पार्टी खाते में चेक की राशि जमा करने पर प्रतिबंध
92.	डीपीएसएस. सीओ. सं. 882/ 02.23.02/2009-10	18.10.2010	एटीएम पर लेनदेन - प्रक्रिया संबंधी सुधार - प्रत्येक उत्तरोत्तर लेनदेन के लिए पिन की पुष्टि
93.	डीपीएसएस. सीओ. पीडी. 2224/ 02.14.003/2010-2011	29.03.2011	सुरक्षा मुद्दे और जोखिम कम करने से संबंधित उपाय- क्रेडिट/डेबिट कार्डों के उपयोग के लिए कार्डधारक को ऑन-लाइन अलर्ट जारी करना
94.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 83/ 09.07.005/2010-11	30.03.2011	बैंकिंग कंपनी (नामांकन) नियमावली , 1985 - स्पष्टीकरण
95.	बैंपविवि. एलईजी. सं. बीसी. 86/	21.04.2011	वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण

	09.08.011/2010-11		और पुनर्निर्माण तथा प्रतिभूति हित प्रवर्तन अधिनियम, 2002 के उपबंधों के अंतर्गत केंद्रीय एलेक्ट्रोनिक रजिस्ट्री की स्थापना
96.	डीपीएसएस. पीडी. सं. 2632/ 02.10.002/2010-2011	27.05.2011	एटीएम की असफलता के बाद लेनदेन का मिलान - समय सीमा
97.	डीपीएसएस.सीओ.(सीएचडी).सं. 120/03.06.01/2011-12	25.07.2011	चेकों का अस्वीकरण/वापसी-चेक वापसी ज्ञापन पर हस्ताक्षर / आद्यक्षर की आवश्यकता
98.	बैंपविवि. बीपी. बीसी. सं.26/ 21.01.001/2011-12	01.08.2011	बैंकिंग माध्यमों का दुरुपयोग - 50,000 रुपये और उससे अधिक राशि के डिमांड ड्राफ्ट जारी करना और उनका भुगतान करना
99.	डीपीएसएस. पीडी. सीओ.सं. 223/ 02.14.003/2011-2012	04.08.2011	कार्ड उपलब्ध नहीं (सीएनपी) लेनदेन संबंधी सुरक्षा मामले और जोखिम कम करने के उपाय
100.	डीपीएसएस(सीओ) ईपीपीडी. सं.274/ 04.03.01/2011-2012	12.08.2011	आरटीजीएस और एनईएफटी के बीच चयन के लिए ग्राहकों का विवेक
101.	डीपीएसएस(सीओ)आरटीजीएस सं. 388/04.04.02/2011-12	05.09.2011	सदस्यों के लिए आरटीजीएस सेवा शुल्क
102.	डीपीएसएस. पीडी. सीओ.सं. 62/ 02.27.019 /2011-2012	05.10.2011	देशी धन अंतरण- छूट
103.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 46/ 09.07.005/2011-12	04.11.2011	बैंकों में मीयादी/सावधि जमाराशियों की चुकौती
104.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 48/ 09.07.005/2011-12	04.11.2011	ग्राहक सेवा - बचत बैंक खाताधारकों(व्यक्तियों) को पासबुक जारी न करना
105.	बैंपविवि.एएमएल.बीसी.सं.47/ 14.01.001/2011-12	04.11.2011	चेकों / ड्राफ्टों/भुगतान आदेशों/ बैंकर चेकों का भुगतान
106.	बैंपविवि. बीपी. बीसी. सं.49/ 21.01.001/2011-12	04.11.2011	20,000/-रुपये और उससे अधिक राशि के मांग ड्राफ्ट जारी करना
107.	बैंपविवि. बीपी. बीसी. सं.50/ 21.01.001/2011-12	04.11.2011	आदाता खाता चेकों का संग्रह - तृतीय पक्षकार (थर्ड पार्टी) के खाते में चेक की राशि जमा करने पर प्रतिबंध

108.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.1098 /02.23.02/2011-12	22.12.2011	मोबाइल बैंकिंग लेनदेन - बैंकों के लिए प्रवर्ती दिशानिर्देश
109.	डीपीएसएस(सीओ) ईपीपीडी. सं.1199/ 04.03.01/2011-2012	05.01.2012	जारीकर्ता बैंक को सकारात्मक पुष्टि देना
110.	डीपीएसएस(सीओ) ईपीपीडी. सं.1204/ 04.03.01/2011-2012	05.01.2012	एनईएफटी लेनदेन के संबंध में विलंब से किए गए जमा / वापसी के लिए दंड के रूप में ब्याज का भुगतान
111.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 81/ 09.07.005/2011-12	07.02.2012	बैंकों में अदावी जमाराशियाँ / निष्क्रिय खाते – निष्क्रिय खातों की सूची प्रकाशित करना
112.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 83/ 09.07.005/2011-12	05.03.2012	बैंकों में शिकायत निवारण प्रणाली – नोडल अधिकारियों का नाम प्रदर्शित करना
113.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 89/ 09.07.005/2011-12	26.03.2012	नामांकन फॉर्मों में साक्ष्य
114.	डीपीएसएस(सीओ) ईपीपीडी. सं.1894/ 04.03.01/2011-2012	12.04.2012	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) - ऋण खातों में जमा हेतु आवक एनईएफटी स्वीकार करना
115.	डीपीएसएस.सीओ.सं.1934/ 04.04.002/2011-12	20.04.2012	पासबुक/खाता विवरण पर एमआईसीआर कोड तथा आईएफ़एससी कोड मुद्रित करना
116.	बैंपविवि.एएमएल.बीसी.सं.97/ 14.01.001/2011-12	27.04.2012	एक ही बैंक की शाखाओं के बीच में जमा खातों की अंतरणीयता
117。	बैंपविवि.सं.डीआईआर.बीसी.107 /13.03.00/2011-12	05.06.2012	आवास ऋण – फोरक्लोज़र प्रभार / अवधिपूर्व भुगतान-अर्थदण्ड का लगाया जाना
118.	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 108/ 09.07.005/2011-12	06.06.2012	अदावी जमा राशियों के लिए विनियामक संरचना सुदृढ करना
1 जुलाई 2012 – 30 जून 2013 के दौरान जारी परिपत्र			
119	डीपीएसएस(सीओ) ईपीपीडी. सं.98 /04.03.01/2012-13	13.07.2012	राष्ट्रीय इलेक्ट्रानिक निधि अंतरण प्रणाली (एनईएफ़टी) – ग्राहक प्रभारों को तर्कसंगत बनाना
120	मेल बॉक्स स्पष्टिकरण	17.07.2012	आवास ऋण- समय से पूर्व बंद

			करने के लिए प्रभार लगाना/ पूर्व भुगतान के लिए दंड
121	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 35 / 09.07.005 /2012-13	10.08.2012	वित्तीय समावेशन - बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच - बुनियादी बचत बैंक जमा खाता
122	डीपीएसएस(सीओ) सीएचडी. सं.274 /03.01.02/2012-13	10.08.2012	सीबीएस सक्षम शाखाओं द्वारा मल्टीसिटी/सभी शाखाओं पर देय चेकों को जारी करना
123	डीपीएसएस(सीओ) सीएचडी. सं.284 /03.06.03/2012-13	13.08.2012	स्थानीय चेकों के समाशोधन में होने वाली देरी के संबंध में क्षतिपूर्ति निर्धारण
124	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 37 / 09.07.005 /2012-13	16.08.2012	"दोनों खाताधारकों में से कोई एक अथवा उत्तरजीवी" अथवा "दोनों खाताधारकों में से प्रथम खाताधारक अथवा उत्तरजीवी" अधिदेश के साथ बैंकों में मीयादी/सावधि जमा की अवधिपूर्ण चुकौती - स्पष्टीकरण
125	डीपीएसएस(सीओ) ईपीपीडी. सं.622 /04.03.01/2012-13	12.10.2012	राष्ट्रीय इलेक्ट्रानिक निधि अंतरण (एनईएफ़टी)- लेनदेन में भारतीय वित्तीय प्रणाली कोड (IFSC) की आवश्यकता
126	डीपीएसएस(सीओ) ईपीपीडी. सं.825 /04.03.02/2012-13	21.11.2012	राष्ट्रीय/क्षेत्रीय इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (एनईसीएस / आरईसीएस)- शेष शाखाओं में इस सुविधा को उपलब्ध कराना
127	बैंपविवि. सं. डीआईआर. बीसी. 74 / 13.03.00 /2012-13	24.01.2013	रुपया मीयादी जमाराशियों पर ब्याज दरें तथा उनका अवधिपूर्व आहरण
128	बैंपविवि. सं. एएमएल. बीसी. 78 / 14.01.001 /2012-13	29.01.2013	धनशोधन निवारण/अपने ग्राहक को जानिए/ धनशोधन निवारण अधिनियम, 2002 – बैंक खातों का दूसरे केंद्रों में अंतरण
129	डीपीएसएस(सीओ) पीडी. सं. 1462 /02.14.03/2012-13	28.02.2013	इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों में सुरक्षा संबंधी और जोखिम को कम

			करने के उपाय
130	डीपीएसएस(सीओ) सीएचडी. सं. 1622 /04.07.05/2012-13	18.03.2013	चेक फार्मों में सुरक्षा संबंधी विशेषताओं का मानकीकरण और संवर्धन / सीटीएस 2010 मानकों को अपनाना
131	डीपीएसएस(सीओ) सीएचडी. सं.2030 /03.06.01/2012-13	07.05.2013	तकनीकी रूप से वापस किए गए चेकों के पुन: प्रस्तुतीकरण में विलंब और इस तरह की वापसियों पर प्रभार लगाना
132	बैंपविवि. सं. एलईजी. बीसी. 100 / 09.07.005 /2012-13	31.05.2013	फॉर्म 15-जी /15-एच प्रस्तुत करते समय बैंकों द्वारा प्राप्ति-सूचना दिया जाना

भारतीय बैंक संघ द्वारा जारी परिपत्र

क्र. सं.	संदर्भ सं.	तिथि	विवरण
1.	ओपीआर. सी/22-09/006	02.01.2004	चेक ड्रॉप बॉक्स सुविधा
2.	सीआइआर/बीओडी/25-04/2004-05/435	21.03.2005	बचत बैंक नियमावली
3.	ओपीआर/एमआइएससी.3/107	06.05.2005	अदाकर्ता बैंक की शाखा में परेषण के दौरान/समाशोधन प्रक्रिया के दौरान खोए हुए चेक/लिखत
4.	आरबी/सीआइआर/डीआइएससी/698	24.10.2005	बैंकों द्वारा पब्लिक डोमेन में सूचना का प्रकटीकरण