



मास्टर परिपत्र
ग्राहक सेवा
विषय - वस्तु

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

	डिसेबिलिटीज वाले अपंग व्यक्तियों को अधिकार देनेवाले राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत जारी कानूनी अभिभावक प्रमाणपत्र	
	अनुबंध - I शिकायत पुस्तिका का प्रारूप	18
	अनुबंध - II अधिसूचना	19
	अनुबंध - III स्थानीय स्तर की समितियों की सूची	23
	अनुबंध - IV ब्याज दरें - एक नजर में	27
	परिशिष्ट-1 मास्टर परिपत्र में समेकित परिपत्रों की सूची	30

मास्टर परिपत्र ग्राहक सेवा

1. परिचय

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

2 काउंटर्स पर सेवा

2.1 कारोबार और कार्य समय

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

2.2 समय मानदंड प्रदर्शित करना

2.3 विशिष्ट कारोबार लेनदेन के लिए आवश्यक समय बैंकिंग हॉल में इस तरह प्रदर्शित करना चाहिए कि ग्राहकों

का तथा अनुपालन के लिए कर्मचारियों का उसपर ध्यान आकर्षित हो।

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

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

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

(क) बिना वाउचर वाले लेन देन :

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

(ख) वाउचर वाले लेन देन :

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

2.6 निरंतर सेवा

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

2.7 ग्राहकों को मार्गदर्शन

बहुत ही छोटी शाखाओ को छोडकर सभी शाखाओं में "पूछतांछ" या "सहायता" काउंटर होने चाहिए । ऐसे काउंटरोँ पर पूर्णतः पूछतांछ संबंधी काम किया जाना चाहिए या आवश्यकतानुसार अन्य कार्यों से संयुक्त किया जाना चाहिए । जहां तक संभव हो, ऐसे काउंटर बैंकिंग हाल के प्रवेश द्वार के नजदीक होने चाहिए ।

2.8 ए टी एम पर रैंप्स का प्रावधान

बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे अपने सभी मौजूदा ए.टी.एम./भावी ए.टी.एम. पर रैंप्स की सुविधा प्रदान करने के लिए आवश्यक कदम उठाएं ताकि व्हील चेयर का प्रयोग करने वाले /विकलांग व्यक्ति आसानी से उनका प्रयोग कर सकें। ए.टी.एम.की ऊँचाई इस प्रकार रखी जाए कि वह किसी व्हील चेयरधारी व्यक्ति द्वारा उसका प्रयोग करने में बाधक न हो।

3 जमा और अन्य खाते

3.1 बचत बैंक पास बुक /खातों का विवरण

(क) बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि खाताधारकों को जारी किए गए पासबुकों/लेखा विवरण पर शाखा का पूरा पता/टेलीफोन नम्बर अनिवार्य रूप से अंकित किया जाता है।

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

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

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

(ड.) ग्राहकों को संतुष्टि प्रदान करने के लिए बैंक इन क्षेत्रों में निम्नलिखित कदम उठाएँ:

- (i) पासबुक को नियमित /आवधिक रूप से अद्यतन करवाने के लाभ समझने के लिए ग्राहक शिक्षा मुहिम चलाई जानी चाहिए।
- (ii) कर्मचारियों को यह बताया जाए कि वे ग्राहकों को संतुष्टि प्रदान करने के लिए इस क्षेत्र को अहमियत दें।

(च) नियम के तौरपर, पासबुक प्रस्तुत करने पर उसे तत्काल अद्यतन किया जाना चाहिए। प्रविष्टिया अधिक होने के

कारण यदि पासबुक को तत्काल अद्यतन करना संभव न हो तो पासबुक अगले दिन ले जाने के लिए टोकन दे दिया जाए।

3.2 मीयादी जमाराशियां

(क) मीयादी जमाराशियों के क्षेत्र में बैंको ने काफी नवोन्मेषी उपाय किए हैं। ग्राहकों को जरूरतों के अनुसूप कई नवोन्मेषी योजनाएं जारी की गई हैं।

तथापि, इन योजनाओं के बारे में तथा इनके अंतर्गत निभानेवाली सुविधाओं के बारे में जानकारी का अभाव रहा है। इसलिए बैंक यह सुनिश्चित करें कि ग्राहकों को उचित प्रसार और प्रचार माध्यमों के जरिए इन मीयादी जमा योजनाओं की जानकारी दी जाती है। ग्राहकों को विशेष रूप से रियायती दर पर मीयादी जमाराशियों पर मासिक ब्याज से संबंधित उपबंधो और मीयादी जमा रसीदों की सुरक्षित आभिरक्षा सुविधा की जानकारी दी जानी चाहिए।

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

3.3 जमा योजनाओं के बारे में परामर्शी सेवाएं

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

3.4 ग्राहकों के मार्गदर्शन के लिए ब्रोशर/पेंफ्लेट्स

विभिन्न जमा योजनाओं के ब्यारों और उनकी शर्तों के बारे में ग्राहकों को क्षेत्रीय भाषा/हिन्दी/अंग्रेजी में ब्रोशर/पेंफ्लेट्स उपलब्ध करा सकते हैं। इन ब्रोशरों में पासबुक को माह के कम काम वाले अंतिम सप्ताहों, अर्थात् तीसरे/चौथे सप्ताह में अद्यतन करने, संयुक्त खाते रखने और नामांकन करने के फायदे, मीयादी जमा रसीदों को परिपक्वता पर निपटान के अनुदेशों के साथ बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखने आदि जैसी दैनिक बैंकिंग की सुचारुव्यवस्था के लिए, अन्य बातों के साथ-साथ, "क्या करे" "क्या न करें" को भी शामिल किया जाना चाहिए।

3.5 गुमशदा व्यक्तियों से संबंधित दावे

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

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

4 सुरक्षित जमा लॉकर

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

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

4.1 लॉकरों का आबंटन तथा संचालन

4.1.1 लॉकरों के आबंटन को सावधि जमाराशि रखने से जोड़ना

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

4.1.2 लॉकरों के लिए जमानत राशि के रूप में सावधि जमाराशि

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

4.1.3 लॉकरों की प्रतीक्षा सूची

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

4.1.4 सुरक्षित जमा लॉकरों से संबंधित सुरक्षा के पहलू

(क) सुरक्षित जमाराशि वॉल्ट/लॉकर का संचालन

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

(ख) ग्राहकों को लॉकर आबंटित करने में अपेक्षित सावधानी

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

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

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

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

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

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

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

यदि कोई अकेला लॉकरधारक किसी व्यक्ति को नामित करता हो तो बैंकों को उस नामिति को लॉकर संचालित करने तथा उस अकेले लॉकरधारक की मृत्यु होने पर लॉकर की वस्तुएं निकालने

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

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

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

(ग) उत्तरजीवितों / नामितियों को बैंक स्पष्ट रूप से यह सूचित करें कि दिवंगत लॉकर धारक के कानूनी वारिस के न्यासी के रूप में ही लॉकर / सेफ कस्टोडी वस्तुओं को खोलने की अनुमति है अर्थात् इस प्रकार उनको लॉकर खोलने के लिए दी गई अनुमति से उत्तरजीवितों / नामितियों के विरुद्ध किसी व्यक्ति का अधिकार या दावा प्रभावित नहीं होना चाहिए।

बैंक के सेफ कस्टोडी में रखी गयी वस्तुओं को लौटाने के लिए भी समान प्रणाली अपनायी जाए। बैंक यह ध्यान में रखें कि एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा सेफ कस्टोडी वस्तुओं को जमा करने की स्थिति में नामांकन की सुविधा उपलब्ध नहीं है।

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

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

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

4.1.9 बैंकों को सुरक्षित अभिरक्षा में पड़ी वस्तुओं को लौटाने/सुरक्षित जमा लॉकर की वस्तुओं को निकालने से पहले 29 मार्च 1985 की अधिसूचना शबैवि.बीआर.767/बी.1-84/85 के अनुसार सामान सूची बनानी चाहिए। सामान सूची अधिसूचना के साथ संलग्न अपेक्षित फॉर्म में या

उसी से मिलते-जुलते रूप में, परिस्थितियों के अनुसार जो भी अपेक्षित हो, होनी चाहिए। अधिसूचना की प्रति अनुबंध III में दर्शाई गई है।

4.2 ग्राहकों का मार्गदर्शन तथा प्रचार

4.2.1 नामांकन / उत्तरजीविता अनुच्छेद के लाभ

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

4.3 सूचना प्रौद्योगिकी समर्थित वित्तीय समावेशन

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

5. दृष्टिहीन व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधाएं

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

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

6 नकारे गए लिखत

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

7 अदाकर्ता बैंक द्वारा ब्याज की प्रतिपूर्ति

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

8 पहचान बैज

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

9 कार्य प्रतिष्ठा (जॉब एनरिचमेंट)

कर्मचारियों के बीच आवधिक अंतरालो पर ड्यूटी में परिवर्तन तथा जॉब रोटेशन व्श्यक है। पास बुक/ग्राहकों के खातों में जमा किए गए चेकों के लिए रसीदों आदि की प्रमाणिकता जैसे कार्यों की प्रारंभिक की जांच न केवल ग्राहक सेवा के प्रति उपयोगी योगदान होगा बल्कि इससे कर्मचारी की नैतिकता और स्वप्रतिष्ठा को भी बढ़ावा मिलेगा ।

10 प्रशिक्षण

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

11 परिचयात्मक प्रशिक्षण

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

12 पुरस्कार और मान्यता

अच्छे कार्य को अवश्य पुरस्कृत किया जाना चाहिए । पुरस्कृत करने/मान्यता देने की पद्धति ऐसी होनी चाहिए कि जिससे अकर्मण्य कर्मचारी को मानसिक रूप से नुकसान होने के साथ-साथ वित्तीय हानि भी हो। सिर्फ तभी जब पुरस्कार योजना वस्तुनिष्ठ रूप से निरूपित की जाएगी, कर्मचारी बेहतर कार्यनिष्पादन के प्रति प्रेरित होंगे । कार्य (ग्राहक सेवा) के प्रति उदासीन और नगण्य दृष्टिकोण को अनदेखा नहीं किया जाना चाहिए जिससे ऐसे कर्मचारियों को गलत संदेश जाए । उचित यह होगा कि ग्राहक को सेवाएं न दिए जाने की कृति को लापरवाही माना जाए । बैंकों को चाहिए कि वे ऐसी स्वच्छ प्रणाली अपनाएं जिससे ग्राहक सेवा की कसौटी पर कर्मचारियों को आंका जा सके /का दर्जा निर्धारित किया जा सके और अच्छे कार्य को पुरस्कृत किया जा सके । अपनाई गई कोई भी प्रणाली अनिर्वायतः वस्तुनिष्ठ होनी चाहिए और उसमें किसी भी प्रकार की व्यक्ति सापेक्षता की कोई गुंजाइश नहीं होनी चाहिए ।

13 पद्धति और क्रियाविधि

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

14 ग्राहक सेवा संबंधी लेखापरीक्षा

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

15 शिकायत पुस्तिका

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

16 निरीक्षण/लेखा परीक्षा रिपोर्ट

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

17 शिकायतनुमुख कर्मचारी

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

18 वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा आवधिक दौरे करना

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

19 मूलभूत सुविधाओं की व्यवस्था

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

20 ग्राहक शिक्षा

ग्राहक सेवा सुधारने के अपने किसी भी प्रयास में बैंकों के साथ लेनदेन करने में ग्राहक के अधिकारों और जिम्मेदारियों दोनों के संबंध में ग्राहक शिक्षा को एक मूल विषय के रूप में देखा जाना चाहिए। ग्राहकों को विज्ञापनों, साहित्य, चर्चा और सैमिनारों आदि के जरिए ग्राहकों को विभिन्न योजना और बैंकों द्वारा दी जा रही सेवाओं की ही नहीं बल्कि बैंको द्वारा दी जा रही सेवाओं से संबंधित औपचारिकताओं, क्रिया विधियों, कानूनी अपेक्षाओं, सेवा सीमाओं की भी जानकारी दी जानी चाहिए। बैंकों को सभी ग्राहक शिक्षा कार्यक्रमों से अपने कर्मचारियों को जोड़ना चाहिए।

21 सुरक्षा व्यवस्था

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

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

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

22.2 सूचना प्रदर्शित करना - व्यापक सूचना पट्ट

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

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

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

(क) निःप्रभार दी जाने वाली सेवाएं

(ख) अन्य

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

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

(अ) इलेक्ट्रॉनिक उत्पाद -

(क) आवक आरटीजीएस/एनईएफटी/ईसीएस लेनदेन - निःशुल्क, कोई प्रभार न लगाया जाए

(ख) जावक लेनदेन -

(i) आरटीजीएस

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

(ii) एनईएफटी

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

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

(आ) बाहरी चेकों का समाहरण

(i)

10000 रुपये तक	प्रति लिखत ₹50/- से अनधिक
10000 से 1,00,000 रुपये तक	प्रति लेनदेन ₹100/- से अनधिक
1,00,000 रुपये तथा उससे अधिक	प्रति लेनदेन ₹150/- से अनधिक

(ii) उपर्युक्त प्रभारों में सभी प्रभार शामिल होंगे। ग्राहकों से कूरियर प्रभार, जेबखर्च आदि के रूप में कोई अतिरिक्त प्रभार नहीं वसूला जाएगा।

(iii) समाशोधन समय-चक्र को कम करने तथा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से भुगतान को बढ़ावा देने के लिए अदाकर्ता बैंकों को समाहरणकर्ता बैंक की शाखा को प्राप्रतियां भेजते समय जहां भी उपलब्ध हो आरटीगीएस/एनईएफटी जैसे इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों का प्रयोग करना चाहिए।

(iv) बैंकों को कारगर सेवाएं प्रदान करने के लिए द्रुत समाशोधन (स्पीड क्लियरिंग) तथा राष्ट्रीय समाशोधन सुविधाओं का प्रयोग बढ़ाना चाहिए।

(c) उपर्युक्त प्रावधान बड़े मूल्यवर्ग के नकदी लेनदेन करने के लिए बैंकों द्वारा लगाए गए नकदी साज-संभाल प्रभारों पर लागू नहीं होंगे।

बैंकिंग सेवाओं में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए अनुसूचित सहकारी बैंकों को अपनी वेबसाइटों पर उपलब्ध उत्पादों के आधार पर विभिन्न सेवा प्रभारों का ब्यौरा प्रदर्शित तथा उन्हें अद्यतन करना चाहिए।

22.5 नकदी आहरण एवं शेष जमाराशि की जानकारी

हेतु एटीएम के प्रयोग पर ग्राहकों द्वारा देय शुल्क

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

देशभर में एटीएम तथा पीओएस टर्मिनलों की संख्या तथा विभिन्न व्यापारी प्रतिष्ठानों में पीओएस पर डेबिट कार्डों का उपयोग निरंतर बढ़ रहा है। प्लास्टिक मनी के उपयोग में ग्राहक सुविधा बढ़ाने की दिशा में एक कदम के रूप में पीओएस टर्मिनल पर नकद राशि आहरण की अनुमति देने का निर्णय लिया गया है। प्रारंभ में, भारत में जारी किए गए सभी डेबिट कार्डों पर प्रतिदिन 1000/- रु की सीमा तक नकद राशि आहरित करने की सुविधा उपलब्ध होगी।

ग्राहकों से वसूल की जाने वाले प्रभार हर बैंक में अलग-अलग है और लेन-देन के लिए प्रयुक्त एटीएम नेटवर्क के आधार पर भी इसमें अंतर है । फलस्वरूप, जब कोई ग्राहक दूसरे बैंक के एटीएम का प्रयोग करता है, तो अग्रिम तौर पर उसे यह जानकारी नहीं होती कि किस एटीएम लेनदेन के लिए उससे कितना शुल्क वसूला जाएगा । ऐसी स्थिति में किसी अन्य बैंक का एटीएम उपयोग करने के मामले में ग्राहक को सामान्यतः हिचक होती है । इसलिए, यह जरूरी है कि उक्त मामले में ज्यादा परदर्शिता सुनिश्चित की जाए ।

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

क्रम I	सेवा	शुल्क
1	किसी भी प्रयोजन हेतु अपने एटीएम का प्रयोग	निःशुल्क
2	शेष जमा राशि जानने के लिए अन्य बैंक के एटीएम का उपयोग	निःशुल्क
3	नकदी-आहरण के प्रयोजन से अन्य बैंक के एटीएम का उपयोग	निःशुल्क

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

- (क) क्रेडिट कार्ड के जरिए नकदी आहरण ।
- (ख) विदेश में लगे किसी एटीएम से नकदी आहरण ।

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

23 आदाता खाता में देय चेकों की वसूली -

प्राप्तियों को तीसरे पक्षकार के खाते में जमा करने पर प्रतिबंध

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

24 प्राथमिक सहकारी बैंकों द्वारा विस्तार पटलों पर सुविधाएं

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

- (i) जमा/आहरण लेनेदेन,
- (ii) ड्राफ्ट एवं मेल अंतरण जारी करना एवं उनका नकदीकरण,

- (iii) यात्री चेक जारी करना एवं उनका नकदीकरण
- (iv) बिलों की वसूली,
- (v) अपने ग्राहकों की सावधि जमाराशि के प्रति अग्रिम (विस्तार पटल के संबंधित अधिकारी की मंजूरी शक्ति के भीतर)
- (vi) प्रधान कार्यालय/ आधार शाखा द्वारा केवल 10.00 लाख रुपये की सीमा तक मंजूर अन्य ऋणों का संवितरण (केवल व्यक्तियों के लिए)

25 काउंटरो पर नोट संगणक मशीनों का प्रावधान

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

26 बाहरी चेकों को तत्काल जमा करना

26.1 गैर अनुसूचित शहरी सहकारी बैंकों को किसी भी खातेदार द्वारा 5000/- रुपये तक के प्रस्तुत स्थानीय / बाहरी चेकों की राशि तत्काल जमा करनी चाहिए बशर्ते बैंक खाते के संतोषजनक परिचालन से आश्वस्त हो। इस व्यवस्था का अनिवार्य रूप से पालन किया जाना चाहिए। इस सुविधा को देने के लिए बैंकों को ग्राहक के अनुरोध की प्रतीक्षा नहीं करनी चाहिए बल्कि एक सामान्य प्रक्रिया के रूप में यह सुविधा प्रदान करनी चाहिए तथापि, स्थानीय चेकों के संबंध में बैंक 5000/- रुपये तक के चेकों की राशि तत्काल जमा करने की सुविधा उस ग्राहक को दे सकता है जो इस सुविधा का लाभ उठाना चाहता है और प्रत्येक लिखत के लिए 5/- रुपये का प्रभार देने के लिए राजी है। बाहरी चेकों के बारे में बैंक हमेशा की तरह वसूली प्रभार ले सकते हैं।

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

27 चेकों की वसूली के लिए समय सीमा

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

(क) स्थानीय चेकों के लिए, क्रेडिट और डेबिट उसी दिन अथवा अधिक से अधिक अगले दिन किया जाए।

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

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

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

27.2 कार्यान्वयन और जवाबदेही

यह सुनिश्चित करने के लिए कि शाखाओं में उपर्युक्त समय-सूची का अनिवार्य रूप से पालन किया जाता है,

विलंब के लिए स्टाफ की सुस्पष्ट जवाबदेही निश्चित होनी चाहिए। इस प्रयोजन के लिए, आवश्यक कार्रवाई

हेतु, विलंबित वसूली दर्ज करने के लिए एक विशेष रजिस्टर रखा जाना चाहिए।

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

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

28 बाहरी चेकों के त्वरित संग्रहण के अतिरिक्त उपाय

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

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

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

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

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

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

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

29 अन्य अनुदेश

29.1 चेक बुक जारी करना

बैंक यह सुनिश्चित करें कि उनकी चेक बुक उचित सावधानी के साथ छापी जाती हैं और चेक पन्नों में

परफोरेशन और चेक बुक की बाइंडिंग स्तरीय हो ताकि ग्राहक को कोई असुविधान हो ।

29.2 चेक संग्रह पेटिका (चेक ड्रॉप बॉक्स) सुविधा

तथा चेकों की प्राप्ति-सूचना देने की सुविधा

हालांकि चेक संग्रह पेटिकाएं ग्राहकों को भी उपलब्ध करायी जा सकती हैं लेकिन उन्हें नियमित संग्रह काउंटरो

पर चेकों की प्राप्ति-सूचना देने की सुविधा से वंचित नहीं किया जाना चाहिए। किसी भी शाखा को अपने

काउंटरो पर ग्राहकों द्वारा प्रस्तुत किए जा रहे चेकों की प्राप्ति-सूचना देने से इनकार नहीं करना चाहिए।

इसके अलावा ग्राहकों को उनके लिए उपलब्ध दोनों विकल्पों अर्थात् चेक संग्रह पेटिका में चेक डालने अथवा

काउंटरो पर उन्हें प्रस्तुत करने की जानकारी दी जानी चाहिए ताकि वे इस संबंध में सोचा-समझा निर्णय ले सकें।

29.3 मीयादी जमाराशि की परिपक्वता की अग्रिम सूचना देना

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

चाहिए।

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

29.5 आवधिक समीक्षा और निगरानी

29.6.1 ग्राहक संतुष्टि की गुणवत्ता के सतत उन्नयन के लिए और ग्राहक सेवा के अधिकाधिक अवसरों का पता लगाने के लिए बैंकों को चाहिए कि (वे आरंभिक स्तर पर) समिति की विभिन्न सिफारिशों के कार्यान्वयन की वास्तविक स्थिति का आवधिक मूल्यांकन करें ।

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

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

29.7 डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट जारी किया जाना

29.7.1 भुगतान न होने की सूचना की प्राप्ति के बगैर डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट जारी किया जाना पर्याप्त क्षतिपूर्ति के आधार पर 5000/- रुपये या उससे कम राशि का डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट अदाकर्ता

शाखा से भुगतान न होने की सूचना की प्राप्ति के बगैर जारी किया जाए।

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

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

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

29.8 नामांकन सुविधा के लिए सांविधिक उपबंध

बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 (सहकारी सोसायटियों को यथालागू) को, नई धाराएं 45 जेडए से 45

जेडएफ शामिल कर संशोधित किया गया है जिनमें, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित मामलों के लिए

प्रावधान किए गए हैं, ताकि

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

(ख) सहकारी बैंक रिजर्व बैंक द्वारा बताई गई रीति के अनुसार, मृत व्यक्ति द्वारा बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में

छोड़ी गई वस्तुओं को, उनकी सूची बनाने के बाद नामित को लौटा सकें।

(ग) उत्तराधिकारी की मृत्यु हो जाने पर सहकारी बैंक रिजर्व बैंक द्वारा बताई गई रीति के अनुसार सुरक्षा

लॉकरों में रखी वस्तुओं की सूची बनाने के बाद उन्हें उत्तराधिकारी के नामित को सुपुर्द कर सकें।

29.8.1 नामांकन के नियम

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

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

- (i) जमा खातों के लिए नामांकन फार्म, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुएं एवं सुरक्षा लॉकरों में रखी वस्तुएं।
- (ii) नामांकन रद्द करना और नामांकन के अनुपात में परिवर्तन करना ।
- (iii) नामांकन का पंजीकरण, निरस्तीकरण और नामांकन के अनुपात में परिवर्तन करना।
- (iv) उपर्युक्त से संबंधित मामले

29.8.2 सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं का नामांकन

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

29.8.3 बैंक की बहियों में नामांकन का पंजीकरण

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

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

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

30 ग्राहक सेवा पर विभिन्न अनुदेशों के कार्यान्वयन की निगरानी प्रणाली

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

31 ग्राहक सेवा - शिकायत निवारण

(i) बैंकों के पास अपने ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित रूप से आंतरिक निवारण सुनिश्चित करने का एक मजबूत शिकायत निवारण ढाँचा तथा प्रक्रियाएँ होनी चाहिए। शहरी सहकारी बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे यह सुनिश्चित करें कि उनके पास अपने ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों को

प्राप्त करने तथा शिकायतों के स्रोत पर विचार किए बगैर इस प्रकार की शिकायतों का निवारण विशेष बल के साथ ठीक और त्वरित ढंग से करने की समुचित प्रणाली हो।

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

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

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

32 चेकों को निकटतम अंक तक स्पये में पूर्णांकित किया जाना

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

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

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

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

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

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

अनुबंध I
(पैरा 15 देखें)

शिकायतकर्ता की प्रति/शाखा प्रति/प्रधान कार्यालय की प्रति

-----शहरी सहकारी बैंक
-----शाखा

शिकायत पुस्तिका

क्रमांक-----
दिनांक-----

श्री/श्रीमती/कुमारी-----

पता-----

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

संक्षेप में शिकायत -----

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

नियंत्रक कार्यालय को भेजने की तिथि -----

टिप्पणी: -----

अंतिम निपटान की तारीख
प्रबंधक के हस्ताक्षर

बैंक के शाखा

श.बै.वि.बी.आर.764/बी.1-84/85

अधिसूचना

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

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

(पी.डी.ओझा)

दिनांक:
कार्यपालक निदेशक

29

मार्च

1985

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

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

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

उपर्युक्त सामान सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में निकाली गई:

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

(अवयस्क नामिति की तरफ से

नियुक्त)

पता -----

पता -----

--

हस्ताक्षर -----

हस्ताक्षर -----

--

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

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

श्री/श्रीमती ----- (नामिति)

श्री/श्रीमती -----

(अवयस्क नामिति की तरफ से नियुक्त)

हस्ताक्षर -----

हस्ताक्षर -----

--

तारीख एवं स्थान -----

तारीख एवं स्थान -----

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

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

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

* श्री/श्रीमती (i) ----- (दिवंगत)

(ii) ----- संयुक्त रूप से

(iii) -----

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

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

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

* जिसने लॉकर की चाबी प्रस्तुत की

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

उपर्युक्त सामान सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में निकाली गई

1. श्री/श्रीमती ----- (नामिति)

(हस्ताक्षर)

पता -----

अथवा

1. . श्री/श्रीमती ----- (नामिति)

(हस्ताक्षर)

पता -----

तथा

. श्री/श्रीमती ----- (नामिति)

(हस्ताक्षर)

पता -----

. श्री/श्रीमती ----- (नामिति) -----

संयुक्त वारिसों के

(हस्ताक्षर)

उत्तरजीवी

पता -----

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

* मैं श्री/श्रीमती ----- (नामिति)

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

----- तथा श्री/श्रीमती ----- संयुक्त वारिसों के उत्तरजीवी

एतद्वारा उक्त सामान सूची में निहित तथा निर्धारित वस्तुएं कथित सामान सूची की प्रति सहित प्राप्त होने की सूचना देते हैं।

श्री/श्रीमती ----- (नामिति)

श्री/श्रीमती -----

--- (उत्तरजीवी)

हस्ताक्षर -----

हस्ताक्षर -----

तारीख एवं स्थान -----

तारीख एवं स्थान -

श्री/श्रीमती -----

(उत्तरजीवी)

हस्ताक्षर -----

तारीख एवं स्थान -

(* जो लागू न हो उसे काट दें)

26 फरवरी 2007 तक गठित की गई स्थानीय स्तर की समितियों की संक्षिप्त सूची

इस समय जम्मू और कश्मीर को छोड़कर देश के कुल 591 जिलों में से 499 जिलों में स्थानीय स्तर की समितियों का गठन किया गया है। राज्य तथा संघशासित राज्य-वार सूची निम्नानुसार है :-

राज्य - 27

क्र. सं.	राज्य	जिले	गठित स्थानीय स्तर की कुल समितियां
1.	आंध्र प्रदेश	पूर्व गोदावरी, कृष्णा, निजामाबाद, नेल्लोर, श्रीकाकुलम, चित्तूर, कुर्नूल, आदिलाबाद, वरंगल, नलगोंडा, करीमनगर, प्रकासम, रंगारेड्डी, विशाखापट्टनम, अनंतपुर, मेडक, कड़पा, खम्मम, गुंटुर, महबूबनगर, विजयनगरम, हैदराबाद, पश्चिम गोदावरी	23
2.	असम	कामरूप, नगांव, नलबढ़ी, जोरहट, दरांग, कचार, धुबरी, करीमगंज, सोनीतपुर, शिवसागर, तिनसुकिया, डिब्रूगढ़, गोलपाड़ा, हैलाकांडी, एनसी हिल्स, गोलाघाट, लखीमपुर	17
3.	बिहार	नवादा, कटिहार, भाबुआ, शेखपुरा, मुंगेर, किशनगंज, लक्खीसराय, नालंदा, मधेपुरा, रोहतास, शिवहर, मधुबनी, सुपौल, बेगुसराय, जमुई, सिवान, पटना, भोजपुर, गोपालगंज, वैशाली, समस्तीपुर, पूर्णिया, भागलपुर, खगड़िया	24
4.	छत्तीसगढ़	कोरिया, जांजगीर-चंपा, बस्तर, दांतेवाड़ा, रायपुर, महासंमुद, जशपुर, रायगढ़, कोरबा, सरगुजा, दुर्ग, बिलासपुर, जगदलपुर, कवर्धा, धमतरी, कांकेर	16
5.	दिल्ली	दक्षिण, दक्षिण-पश्चिम, उत्तर-पूर्व, मध्य, नई दिल्ली, उत्तर, पश्चिम, उत्तर-पश्चिम, पूर्व	9
6.	गोवा	पणजी	1

7.	गुजरात	वलसाड़, मेहसाणा, जामनगर, साबरकांठा, दाहोद, भावनगर, जूनागढ़, सुरेंद्रनगर, सूरत, अमरेली, खेड़ा, वडोदरा, गांधीनगर, अहमदाबाद, राजकोट, नवसारी, भस्च, कच्छ, आनंद, द डांग, पोरबंदर, नर्मदा, पंचमहल	23
8.	हरियाणा	पानीपत, जिंद, करनाल, हिसार, पंचकूला, यमुनानगर, अंबाला, फरीदाबाद, सिरसा, कैथल, रोहतक, कुश्क्षेत्र, गुड़गाँव, भिवानी	14
9.	हिमाचल प्रदेश	सोलन, उना, किनौर, कांग्रा, चंबा, मंडी, हमीरपुर, शिमला, लाहौल और स्पिती, बिलासपुर, कुल्लु, सिरमौर	12
10.	झारखंड	दुमका, पाकुर, रांची, सेराई केला, छत्रा, धनबाद, बोकारो, पूर्वी सिंहभूम, साहेबगंज, हजारीबाग, देवघर, गुमला, पलामू, पश्चिमी सिंहभूम, लोहरडग्गा, कोडरमा, जमतारा, लतेहर	18
11.	कर्नाटक	बीजापुर, बागलकोट, उत्तर कन्नाड़ा, चिकमगलूर, दक्षिणी कन्नड़, बीदर, कोडागु, हासन, बेल्लारी, चित्रदुर्गा, बेंगलूर अर्बन, बेलगाम, उड़पी, गड़ग, रायचूर, मंड्या, चामराजनगर, मैसूर, दावणगेरे, तुमकूर, गुलबर्गा, कोप्पल, बेंगलूर रूरल, धारवाड़, कोलार, शिमोगा	26
12.	केरल	त्रिशूर, पलक्कड़, तिरुवनंतपुरम, एरनाकुलम, मल्लापुरम, कोजीकोड़, कोल्लम, अल्लापुजा, कासरगोड़, कन्नूर, कोट्टायम, वायानाड, पथनमथीट्टा, इडुक्की	14
13.	मध्य प्रदेश	बड़वानी, बैतूल, दमोह, धार, देवास, इंदौर, ग्वालियर, कटनी, खरगौन, खंडवा, मंदसौर, नरसिंहपुर, नीमच, राजगढ़, रतलाम, सागर, सिवनी, सीधी, शहडोल, शाजापुर, शिवपुरी, श्योपुर, सीहोर, टीकमगढ़, उज्जैन, उमरिया, विदिशा, रीवा, छत्तरपुर, भोपाल, गुना, जबलपुर, सतना, हरदा, पन्ना, डिंडोरी, छिंदवाड़ा, झाबुआ, रायसेन, मुरैना, मंडला, भिंड, होशंगाबाद, बालाघाट, बुरहानपुर, अनुपूर, दतिया, अशोकनगर	48

14.	महाराष्ट्र	कोल्हापुर, नासिक, लातूर, चंद्रपुर, अकोला, बीड, भंडारा, नंदुरबार, वर्धा, गढ़चिरोली, थाने, अमरावती, उस्मानाबाद, सातारा, बुलढाणा, धुले, सोलापुर, रत्नागिरी, गोंदिया, नांदेड, नागपुर, औरगांबाद, यवतमाल, रायगड, मुंबई सबर्बन, हिंगोली, पुणे, सिंधुदुर्ग, अहमदनगर, सांगली, परभणी, मुंबई, जलगाँव, जालना	34
15.	मणिपुर	इम्फाल पूर्वी, इम्फाल पश्चिमी, थौबल, चुरचंदपुर	4
16.	मेघालय	वेस्ट खासी हिल्स, ईस्ट गारो हिल्स, री भोई, जैन्तिया हिल्स, वेस्ट गारो हिल्स, ईस्ट खासी, साऊथ गारो	7
17.	मिझोरम	आइजोल, लुंगलेई, सैहा, मामीत, चम्पाई, लवंगथलाई, जालासीब, सेरछीप	8
18.	नागालैंड	कोहिमा, मोकोकचुंग, जुहेन्बोटो, मॉन, दीमापुर, वोखा, फेक, ट्युएनसंग	8
19.	उड़ीसा	अंगुल, बालासोर, भद्रक, बोलांगीर, बौध, कट्टक, देवगढ़, ढेकानाल, जगतसिंगपुर, जाजपुर, कंधामला, केंद्रपाड़ा, क्योझर, खुर्दा, कोरापुट, मालकनगिरी, मयूरभंज, नवरंगपुर, नयागढ़, पुरी, संभलपुर, सुंदरगढ़, नौपाड़ा, झारसिगुड़ा, कालाहांडी, रायगढ़, सोनपुर, गजपति, बरगढ़, गंजम	30
20.	पंजाब	अमृतसर, भंठिंडा, फरीदकोट, होशियारपुर, लुधियाना, मनसा, मोगा, पटीयाला, रूपनगर, जालंधर, फतेहगढ़ -साहीब, संगरूर, नवांशहर, मुक्तसर, कपुरथला	15
21.	तमिलनाडु	दी नीलगिरी, पुदुकोट्टै, सेलम, कोईमतूर, वेल्लूर, तिरुचिरापल्ली, रामनाथपुरम, तिखन्नामलै, एरोड, विस्धुनगर, पेरांबलूर, तंजाऊर, नमक्कल, कन्याकुमारी, तिखरूर, कांचिपुरम, धरमपुरी, थूथुकुडी, थेनी, कडलोर, शिवगंगाई, डिंडीगुल, कास्सर, नागापट्टनम, चेन्नै, तिखल्लूर, मदुरई, विल्लुपुरम, तिरुमेलवेली	29

22.	त्रिपुरा	उत्तर त्रिपुरा, दक्षिण त्रिपुरा, पश्चिम त्रिपुरा, धलाई	4
23.	राजस्थान	अलवर, जालौर, सिरोही, सीकर, धौलपुर, बांसवाड़ा, राजसमंद, डुंगरपुर, जोधपुर, उदयपुर, भरतपुर, पाली, भीलवाड़ा, टोंक, कोटा, जैसलमेर, झुंझनू, चुरू, हनुमानगढ़, करौली, बूंदी, श्रीगंगानगर, अजमेर, बाइमेर, बीकानेर, चित्तौड़गढ़, दौसा, जयपुर, बारन, सवाई, माधोपुर, नागौर, झालावाड़	32
24.	सिक्किम	पूर्व, दक्षिण, पश्चिम, उत्तर	4
25.	उत्तर प्रदेश	जमुनापार और इलाहाबाद जिले का शहरी क्षेत्र, इलाहाबाद जिले का गंगापार क्षेत्र, बरेली, जालौन, लखनऊ, पीलीभीत, रायबरेली, सहारनपुर, सुलतानपुर, फर्रुखाबाद, उन्नाव, मुरादाबाद, बस्ती, जे आर फुले नगर, फतेपुर, कानपुर नगर, सीतापुर, हमिरपुर, मेरठ, हरदोई, शहाजहाँपुर, मऊ, फैजाबाद, वाराणसी, गाजियाबाद, गोरखपुर, बागपत, देवरिया, आजमगढ़, मिर्जापुर, रामपुर, बाराबंकी, बिजनौर, चित्रकूट, जी बी नगर, कुशीनगर, गाजीपुर, आगरा, मैनपुरी, बुदौन, चंदौली, फिरोजाबाद	42
26.	उत्तराखंड	अलमोड़ा, नैनीताल, देहरादून, बागेश्वर, हरिद्वार, चम्पावत, चमोली, टेहरी -गढ़वाल, उधमसिंह नगर, रूद्रप्रयाग, उत्तरकाशी, पौड़ी गढ़वाल, पिथौरागढ़	13
27.	पश्चिम बंगाल	बांकुरा, वीरभूम, बुर्दवान, कुच बिहार, दक्षिण दिनाजपुर, दार्जिलिंग, हुगली, हावड़ा, जलपाइगुड़ी, मालदा, मिदनापुर, मुर्शिदाबाद, नादिया, 24 परगना दक्षिण, 24 परगना उत्तर, पुख्रिया, उत्तर दिनाजपुर, कोलकाता सिटी, ईस्ट मिदनापुर	19
संघशासित प्रदेश			
1.	चंडीगढ़	चंडीगढ़	1
2.	दादरा और नगर हवेली	सिल्वासा	1

3.	दमण और दीव	दमण, दीव	2
4.	पुदूचेरी	पुदूचेरी	1

बैंक का नाम
..... को करें -- एक नज़र में
जमा खाते

स्वरूप	ब्याज दर		न्यूनतम शेष		
	सामान्य	वरिष्ठ नागरिक	ग्रामीण	अर्ध शहरी	शहरी
खाता					
1. बचत बैंक खाता					
अ. देशी					
क. चेक बुक सुविधा सहित					
ख. चेक बुक सुविधा रहित					
ग. नो फ्रिल खाता					
आ. अनिवासी					
क. एनआरओ					
ख. एनआरई					
2. मीयादी जमा					
अ. देशी	ब्याज दर				
मीयादी जमा (सभी परिपक्वता अवधियों के लिए)	15 लाख रुपये तक		15 लाख रुपये से अधिक लेकिन 1 करोड़ रुपये से कम		
आ. अनिवासी खाते					
क. एनआरओ (सभी परिपक्वता अवधियों के लिए)					
ख. एनआरई (सभी परिपक्वता अवधियों के लिए)					

ब्याज दर

	1 वर्ष और अधिक लेकिन 2 वर्ष से कम	2 वर्ष और अधिक लेकिन 3 वर्ष से कम	3 वर्ष और अधिक लेकिन 4 वर्ष से कम	4 वर्ष और अधिक लेकिन 5 वर्ष से कम	5 वर्ष के लिए (अधिकतम)
इ. एफसीएनआर (बी)					

i) यूएसडी					
ii) जीबीपी					
iii) ईयूआर					
iv) सीएडी					
v) एयूडी					

ऋण

ऋण	ब्याज दर				प्रसंस्करण प्रभार
1. आवास ऋण	-- लाख स्पये तक	-- लाख स्पये से अधिक और -- लाख स्पये तक	-- लाख स्पये से अधिक और -- लाख स्पये तक	-- लाख स्पये से अधिक	
अस्थायी दर श्रेणी					
5 वर्ष तक					
5 वर्ष से अधिक और 10 वर्ष तक					
10 वर्ष से अधिक					
नियत दर श्रेणी					
5 वर्ष तक					
5 वर्ष से अधिक और 10 वर्ष तक					
10 वर्ष से अधिक					
2. वैयक्तिक ऋण					
क) उपभोक्ता टिकाऊ ऋण					
ख) वरिष्ठ नागरिक ऋण योजना					
ग) वैयक्तिक ऋण योजना					
घ)					
3. वाहन ऋण					
क. दुपहिया वाहन ऋण					
ख. तिपहिया वाहन ऋण					
ग. नयी कारों के लिए					
घ. पुरानी कारों के					

लिए					
4. शिक्षा ऋण	4.00 लाख रुपये तक		4.00 लाख रुपये से 20 लाख रुपये तक		
	-- वर्षों में चुकौती योग्य	-- वर्षों से अधिक में चुकौती योग्य	-- वर्षों में चुकौती योग्य	-- वर्षों से अधिक में चुकौती योग्य	भारत में अध्ययन के लिए विदेश में अध्ययन के लिए

प्रभार						
शुल्क आधारित सेवाएँ						
1. लॉकर						
लॉकर का प्रकार	महानगर/शहरी/अर्द्ध शहरी			ग्रामीण		
	1 वर्ष	2 वर्ष	3 वर्ष	1 वर्ष	2 वर्ष	3 वर्ष
2. डेबिट कार्ड						
अंतरराष्ट्रीय डेबिट कार्ड						
3. ड्राफ्ट /टीटी/एमटी						
जारी करना						
रद्द करना						
4. बाहरी केंद्र के चेक की वसूली						
5. एनईएफटी धन अंतरण		आवक =	जावक =			
6. आरटीजीएस धन अंतरण		आवक =	जावक =			
7. चेक वापसी प्रभार		जावक वापसी	आवक वापसी			
बचत खातों के लिए						
चालू , ओवरड्राफ्ट, नकदी ऋण खातों के लिए						
बाहरी /स्थानीय बिलों और चेकों की अस्वीकृति						
8. चेक बुक जारी करना						
9. बेबाकी प्रमाणपत्र						

**मास्टर परिपत्र
ग्राहक सेवा**

क. मास्टर परिपत्र में समेकित परिपत्रों की सूची

सं.	परिपत्र सं.	तारीख	विषय
1	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.सं.. 13 /09.18.300 /2009-10	05.10.20 09	पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) पर नकद राशि का आहरण - शहरी सहकारी बैंक
2	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं.. 22 /12.05.001 /2009-10	16.11.20 09	बैंक द्वारा सुरक्षित जमा लाकर / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु सुविधा तथा सुरक्षित जमा लाकर / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु वापस लौटाना - शहरी सहकारी बैंक
3	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं.. 63 /09.39.000 /2008-09	29.04.20 09	बैंक शाखाओं /एटीएम को विकलांगताग्रस्त व्यक्तियों की पहुंच के अनुरूप बनाने की आवश्यकता
4.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं.. 50 /09.09.000 /2008-09	17.02.20 09	एटीएम खराब होने पर लेन देन का समायोजन-समयावधि
5.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं.. 48 /09.39.000 /2008-09	02.02.20 09	इलेक्ट्रॉनिक भुगतान / उत्पाद के लिए सेवा प्रभार लगाना, बाहरी चेक वसूली तथा अधिशेष समाशोधन निधि अंतरण के लिए प्रभारों का मानकीकरण
6.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं.. 34 /09.39.000 /2008-09	20.01.20 09	चेक समाशोधन में विलंब - राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी) के समक्ष वर्ष 2006 का मामला सं.82
7.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं.. 15 /12.05.001 /2008-09	18.09.20 08	ब्याज दर और सेवा प्रभार से संबंधित सूचना प्रदर्शित करना- दरें एक नजर में
8.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं.. 10 /12.05.001 /2008-09	01.09.20 08	बैंकों द्वारा जानकारी प्रदर्शित करना - व्यापक नोटिस बोर्ड
9.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं.. 8 /09.39.000 /2008-09	28.08.20 08	बैंकों में शिकायत निवारण प्रणाली
10.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं.. 10 /12.05.001 /2008-09	01.09.20 08	बैंकों द्वारा जानकारी प्रदर्शित करना- व्यापक सूचना पट्ट
11	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं.. 51 /09.39.000 /2007-08	12.06.20 08	दृष्टिहीन व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधा - शहरी सहकारी बैंक
12,	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.सं. 45 /13.01.000 /2007-08	12.05.20 08	गुमशुदा व्यक्तियों से संबंधित दावों का निपटान
13.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं.. 40 /09.39.000 /2007-08	15.04.20 08	लोकसेवाओं की कार्यप्रणाली तथा कार्यनिष्पादन लेखापरीक्षा पर समिति (सीपी पीए पीएस) - निम्नलिखित के लिए नीति तैयार करना (i) स्थानीय / बाहरी चेकों को तत्काल जमा

			करना (ii)स्थानीय / बाहरी चेकों की वसूली के लिए समय सीमा तथा (iii) विलंबित वसूली के लिए ब्याज अदा करना
14.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं.. 36 /12.05.001/2007-08	12.03.08	नकदी आहरण एवं जमाराशि संबंधी जानकारी हेतु एटीएम के प्रयोग पर ग्राहकों द्वारा देय शुल्क
15.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.सं.. 24 /12.05.001/2007-08	04.12.20 07	ऑटिसम, सेरेब्रल पाल्सि, मेंटल रिटार्डेशन तथा मल्टिपल डिसेबिलिटीज वाले अपंग व्यक्तियों को अधिकार देनेवाले राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत जारी कानूनी अभिभावक प्रमाणपत्र
16.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.(पीसीबी)सं..2 /09.18.300 /2007-08	04.07.20 07	वर्ष 2007-08 के लिए वार्षिक नीति वक्तव्य - सूचना प्रौद्योगिकी समर्थित वित्तीय समावेशन
17.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.सं.47/12.05.00 1/2006-07	21.06.20 07	बैंकों द्वारा सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु सुविधा तथा सुरक्षित जमा लॉकर तक पहुंच/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुएं वापस करना
18	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.सं.34/12.05.00 1/2006-07	17.04.20 07	चेकों को निकटतम अंक तक स्मये में पूर्णांकित किया जाना
19.	यूबीडी.पीसीबी.परि.सं.25/09.39.000 /2006-07	28.12.20 06	चेक संग्रह पेटिका (चेक ड्रॉप बॉक्स) सुविधा तथा चेकों की प्राप्ति-सूचना देने की सुविधा
20.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.पीसीबी.सं.23/12 .05.001/2006-07	13.12.20 06	ग्राहक सेवा
21.	यूबीडी.सीओ.(पीसीबी).परि.सं.15/09 ..39.000/2006-07	16.10.20 06	ग्राहक सेवा - बचत बैंक खाताधारकों (व्यक्तिगत) को पासबुक न जारी करना - शहरी सहकारी बैंक
22.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.परि.सं.12/09.3 9.000/2006-07	06.10.20 06	डासबुक/खाता विवरण में शाखा का पता/टेलीफोन नम्बर - शहरी सहकारी बैंक
23.	यूबीडी (पीसीबी) परि.सं.54/09.39.000/05-06	26.05.20 06	बैंक/सेवा प्रभागों को प्रदर्शित करना
24.	यूबीडी.सं.एलएस.(पीसीबी) सं.49/07.01.000/2005-06	28.04.20 06	विस्तार पटलों पर सुविधाएं
25.	यूबीडी.बीपीडी.परि.सं.35/09.73.000 /2005-06	09.03.20 06	काउंटर्स पर नोट संगणक मशीनों का प्रावधान
26.	यूबीडी.बीपीडी.परि.सं.30/4.01.062 /2005-06	30.01.20 06	आदाता खाता में देय चेकों की वसूली - प्राप्तियों को तीसरे पक्षकार के खाते में जमा करने पर प्रतिबंध
27.	यूबीडी.सं.बीपीडी.पीसीबी.परि..20/09. 39.00/2004-05	24.09.20 04	ग्राहक सेवा
28.	यूबीडी.डीएस.पीसीबी.परि.26/13.01.	20.11.20	शहरी सहकारी बैंकों द्वारा सेवा उगाहना

	00/2002	02	
29.	यूबीडी.बीएसडी.I(पीसीबी) सं.45/ 12.05.00/ 2001-02	30.05.20 02	ग्राहक सेवा - लेनदेनों का प्रत्यावर्तन
30.	यूबीडी.बीएसडी.I/पीसीबी.45/12.05. 00/ 2001-02	30.05.20 02	धोखाधड़ी और अन्य कारणों से हुए गलत नामे का प्रत्यावर्तन
31.	यूबीडी.सं.पीसीबी.डीएस.34/13.01.0 0/ 2001-02	08.03.20 01	ग्राहक सेवा - परिपक्वता पर जमाराशि का निपटान - ग्राहकों/जमाकर्ताओं को जमाराशि की देय तारीख की अग्रिम सूचना देना
32.	यूबीडी.डीएस 7/13.05.00/1999- 2000	23.06.20 00	ग्राहक सेवा - बाहरी और स्थानीय चेकों की राशि तुरंत जमा करना - उच्चतम सीमा में वृद्धि
33.	यूबीडी.सं.डीएस.पीसीबी.परि.38/13.0 1.00/ 1999-2000	14.06.20 00	ग्राहक सेवा - चेक बुक जारी करना
34.	यूबीडी.सं.पीसीबी.परि.21/13.05.00/ 1999-2000	17.01.20 00	ग्राहक सेवा - बाहरी चेकों की वसूली
35.	यूबीडी.सं.डीएस.पीसीबी.परि. 40/13.05.00/ 97-98	11.02.19 98	ग्राहक सेवा - बाहरी लिखतों की वसूली
36.	यूबीडी.सं.डीएस.पीसीबी.परि.54/13.0 5.00/ 96-97	26.05.19 97	ग्राहक सेवा - स्थानीय चेकों की वसूली
37.	यूबीडी.सं.डीएस.पीसीबी.परि. 66/13.05.00/ 94-95	30.06.19 95	ग्राहक सेवा - बाहरी/स्थानीय चेकों की वसूली
38.	यूबीडी.सं.(एसयूसी)डीसी. 165/13.05.00/ 93-94	30.04.19 94	ग्राहक सेवा - गोईपोरिया समिति की सिफारिशों का कार्यान्वयन
39.	यूबीडी.सं.पीओटी.65/09.39.00/93- 94	07.03.19 94	बैंकों में ग्राहक सेवा समिति - गोईपोरिया समिति की सिफारिशों का कार्यान्वयन - शिकायत पुस्तिका रखना
40.	यूबीडी.सं.(पीसीबी) डीसी 11/(13.05.00)/ 93-94	25.08.19 93	ग्राहक सेवा - गोईपोरिया समिति की सिफारिशों का कार्यान्वयन
41.	यूबीडी.सं.(एसयूसी)डीसी. 131/ (13.05.00)/93-94	25.08.19 93	ग्राहक सेवा - गोईपोरिया समिति की सिफारिशों का कार्यान्वयन
42.	यूबीडी.सं.पीओटी.26/यूबी.38/92-93	16.06.19 93	बैंकों में ग्राहक सेवा समिति - सिफारिशों का कार्यान्वयन
43.	यूबीडी.(पीसीबी)45/ डीसी(VII)/91-92	29.01.19 92	ग्राहक सेवा - बाहरी चेकों की वसूली में विलंब के लिए बचत बैंक दर से ब्याज अदा करना
44.	यूबीडी.सं.पीओटी.19/यूबी.38/92-93	06.10.19 92	बैंकों में ग्राहक सेवा समिति - सिफारिशों का कार्यान्वयन
45.	यूबीडी.(यूसीबी)I डीसी.आर-I-89/90	17.01.19 90	ग्राहक सेवा - बाहरी चेकों की वसूली में विलंब के लिए ब्याज अदा करना
46.	शबैवि.डीसी.21/आर.I/89-90	15.09.19 89	ग्राहक सेवा - बाहरी चेकों की वसूली में विलंब के लिए बचत बैंक दर से ब्याज अदा करना

47	शबैवि.सं.(डीसी)51/आर.1/86-87	28.01.19 87	ग्राहक सेवा - 2500/- स्पये तक के बाहरी चेकों की राशि तत्काल जमा करना
48	बैपविवि.सं.शबैवि.आरबीएल.1555/जे-82/83	16.05.19 83	बैंकों की शाखाओं के बैंकिंग कार्य समय का विस्तार