भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA

आरबीआई/डीओआर/2025-26/170

डीओआर.एमसीएस.आरईसी.सं.89/01-01-032/2025-26 28 नवंबर 2025

भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक - जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निदेश 2025

विषय-सूची

अध्याय I – प्रारंभिक 3

अध्याय II – संस्थागत ढांचा.....9

अध्याय III – शाखाओं में ग्राहक सेवा 15

अध्याय IV – ग्राहक मार्गदर्शन और संरक्षण.....21

अध्याय V – वित्तीय समावेशन और सुलभता.....37

अध्याय VI – भुगतान और धन-प्रेषण सेवाएँ.....45

अध्याय VII – जमा खाते और अन्य देयताएं.....51

अध्याय VIII – जिम्मेदार ऋण आचरण.....90

अध्याय IX – विविध 123

अध्याय X – निरसन और अन्य प्रावधान..... 125

अनुबंध I - व्यापक सूचना पट्ट का प्रारूप..... 127

अनुबंध II - एक नज़र में दरें 129

अनुबंध III – माल-सूची के लिए प्रपत्र (मौजूदा) 134

अनुबंध IV - दावों का निपटान (मौजूदा निदेश) 137

अनुबंध V- नामिती / उत्तरजीविता खंड वाले खातों के लिए दावा प्रपत्र 144

अनुबंध VI – बिना नामिती / उत्तरजीविता खंड वाले खातों के लिए दावा प्रपत्र..... 148

अनुबंध VII - जमा खातों के लिए क्षतिपूर्ति / जमानत बॉण्ड 154

अनुबंध VIII - अस्वीकरण / अनापत्ति पत्र..... 157

अनुबंध IX - घोषणापत्र / शपथपत्र..... 159

अनुबंध X - सुरक्षित जमा लॉकर के सामान के लिए माल-सूची प्रपत्र और पावती..... 161

अनुबंध XI - सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामानों का माल-सूची प्रपत्र 164

अनुबंध XII - सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री / सुरक्षित अभिरक्षा में दिवंगत ग्राहक द्वारा रखे गए सामान की डिलीवरी के संबंध में क्षतिपूर्ति बॉण्ड 166

अनुबंध XIII - मुख्य तथ्य विवरण..... 168

परिचय

वित्तीय सेवाओं के क्षेत्र में ग्राहक सेवा का बहुत महत्व है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने, वर्षों से, ग्राहक सेवा के स्तर को बढ़ाने और बैंकों द्वारा ग्राहकों के प्रति उचित आचरण सुनिश्चित करने पर ध्यान केंद्रित करते हुए विभिन्न निदेश जारी किए हैं। ये निदेश भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वाणिज्यिक बैंकों (लघु वित्त बैंक, भुगतान बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और स्थानीय क्षेत्र बैंक को छोड़कर) को जारी ग्राहक सेवा और आचरण संबंधी विभिन्न विनियामक अनुदेशों को एक ही स्थान पर समेकित करने के उद्देश्य से जारी किए गए हैं।

तदनुसार, बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 21, 35ए, 45ज़ेडसी(3) और 45ज़ेडई(4) और इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक (इसके बाद **'रिज़र्व** बैंक' कहा जाएगा) को सक्षम बनाने वाले अन्य प्रावधानों / कानूनों द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, रिज़र्व बैंक इस बात से संतुष्ट है कि सार्वजनिक हित में ऐसा करना आवश्यक और समीचीन है, एतद्द्वारा, निम्नलिखित निदेश जारी करता है।

अध्याय I – प्रारंभिक

ए. संक्षिप्त शीर्षक और प्रारंभ

1. इस निदेश को भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक - जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 कहा जाएगा।

2. ये निदेश जारी होते ही तत्काल प्रभाव से लागू होंगे, जब तक कि अन्यथा उल्लेख न किया गया हो।

बी. प्रयोज्यता

3. ये निदेश वाणिज्यिक बैंकों पर लागू होंगे (इसके बाद सामूहिक रूप से 'बैंक(कों)' और व्यक्तिगत रूप से 'बैंक' के रूप में संदर्भित किया जाएगा)।

इस निदेश के प्रयोजन के लिए, 'वाणिज्यिक बैंक' से तात्पर्य बैंकिंग कंपनियां (लघु वित्त बैंक**,** भुगतान बैंक और स्थानीय क्षेत्र बैंक को छोड़कर), तत्स्थानी नए बैंक और भारतीय स्टेट बैंक से है, जैसा कि बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 5 के खंड (सी), (डीए), और (एनसी) के अंतर्गत क्रमशः परिभाषित हैं।

सी. परिभाषाएँ

4. इस निदेश में**,** जब तक कि संदर्भ में अन्यथा उल्लेख न किया गया हो**,** इसमें प्रयुक्त शब्दों का अभिप्राय नीचे दिए गए अनुसार होगा:

(1) **उत्तरजीविता खंड वाले खाते** का अर्थ है संयुक्त जमा खाते जिन्हें 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी', या 'कोई भी या उत्तरजीवी', या 'पूर्ववर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी व्यक्ति' या 'उत्तरवर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी व्यक्ति' अथवा कोई अन्य ऐसे खंड के रूप में बनाया गया हो।

(2) **अपॉस्टिल** का अर्थ ऐसा प्रमाणपत्र है जो किसी सार्वजनिक दस्तावेज़ (जैसे, जन्म, विवाह या मृत्यु प्रमाणपत्र, निर्णय, किसी रजिस्टर का उद्धरण या नोटरी द्वारा प्रमाणित अनुप्रमाणन) की प्रामाणिकता को प्रमाणित करता है। अपॉस्टिल केवल उन दस्तावेज़ों के लिए जारी किए जा सकते हैं जो हेग अपॉस्टिल कन्वेंशन के एक पक्षकार देश में जारी किए गए हों और जिनका उपयोग कन्वेंशन के एक अन्य पक्षकार देश में किया जाना हो। भारत में, ऐसी प्रमाणीकरण की प्रक्रिया विदेश मंत्रालय द्वारा की जाती है।

(3) **वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)** का अर्थ है उधारकर्ता के लिए क्रेडिट की वार्षिक लागत, जिसमें ब्याज दर और क्रेडिट सुविधा से संबंधित सभी अन्य प्रभार शामिल हैं।

(4) **बैंक प्रेरित लेनदेन** का अर्थ बैंक द्वारा अपनी वर्तमान नीति के अनुसार खाते में आरंभ किया गया लेनदेन है, जैसे, प्रभार, शुल्क, ब्याज भुगतान, दंड, कर।

नोट: बैंक द्वारा प्रेरित लेनदेन की उदाहरण सूची इस प्रकार है:

(i) बैंकों द्वारा लगाए गए सभी प्रकार के प्रभार, जिनमें कर कटौती शामिल है।

(ii) बचत बैंक खाते की शेष राशि पर भुगतान किया गया ब्याज।

(5) **बैंक दर** का अर्थ भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 49 के तहत रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित दर है।

(6) **बेंचमार्क मूल उधार दर (बीपीएलआर**) का वही अर्थ होगा जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक - अग्रिमों पर ब्याज दर) निदेश 2025 में परिभाषित है।

(7) **उपभोक्ता क्रेडिट** का वही अर्थ होगा जो समय-समय पर संशोधित, 04 जनवरी, 2018 की 'एक्सबीआरएल रिटर्न - बैंकिंग सांख्यिकी का सामंजस्य' में परिभाषित है।

(8) **चालू खाते** का वही अर्थ होगा जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – जमाराशियों पर ब्याज दर) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(9) **ग्राहक** का अर्थ बैंक सेवाओं का उपयोगकर्ता या संभावित उपयोगकर्ता होगा और इसमें निम्न शामिल हो सकते हैं:

(i) कोई व्यक्ति या इकाई जो बैंक के साथ खाता रखता / रखती है और / या कारोबार संबंध रखता / रखती है;

(ii) वह जिसके लिए खाता रखा जाता है (अर्थात, लाभकारी स्वामी);

(iii) कानूनी रूप से अनुमत, पेशेवर मध्यस्थों जैसे स्टॉक ब्रोकर, चार्टर्ड अकाउंटेंट, सॉलिसिटर आदि द्वारा किए गए लेनदेन के लाभार्थी, और

(iv) कोई भी व्यक्ति या इकाई जो एक वित्तीय लेनदेन से जुड़ी हो और जो बैंक के लिए महत्वपूर्ण प्रतिष्ठा संबंधी या अन्य जोखिम पैदा कर सकती हो, उदाहरण के लिए, एक ही लेनदेन के रूप में वायर ट्रांसफर या उच्च मूल्य के डिमांड ड्राफ्ट का जारी किया जाना।

(10) **ग्राहक प्रेरित लेनदेन** का अर्थ खाते में वह लेनदेन है जो निम्नलिखित प्रकृति का है:

(i) बैंक / तृतीय पक्षकार द्वारा खाताधारक की पहल पर या उसके निदेश पर किया गया वित्तीय लेनदेन या;

(ii) गैर-वित्तीय लेनदेन, या;

(iii) फेस-टू-फेस भौतिक मोड में या बैंक के इंटरनेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन जैसे डिजिटल चैनलों के माध्यम से किया गया केवाईसी अद्यतन।

नोट: वित्तीय लेनदेन की उदाहरण सूची इस प्रकार है:

(ए) एटीएम / नकद निकासी / जमा

(बी) आरटीजीएस / एनईएफटी / आईएमपीएस / यूपीआई / एईपीएस / एबीपीएस लेनदेन

(सी) इंटरनेट बैंकिंग लेनदेन

(डी) डेबिट कार्ड लेनदेन

(ई) सीबीडीसी (ई-रुपी) लिंक खाते से / को निधियों का अंतरण

(एफ) चेक समाशोधन

(जी) डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से धन का प्रेषण

(एच) चेक के माध्यम से तृतीय पक्षकार द्वारा नकद निकासी

(आई) ग्राहक द्वारा जारी स्थायी अनुदेश

(जे) एनएसीएच डेबिट / क्रेडिट

(के) मियादी जमा ब्याज / प्राप्य-राशि

(एल) शेयरों पर लाभांश / डिबेंचर्स या किसी अन्य निवेश प्राप्य-राशि पर ब्याज

(एम) प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) जमा

(एन) ई-कॉमर्स भुगतान, आयकर रिटर्न आदि से संबंधित रिफंड

(ओ) राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रह (एनईटीसी) डेबिट

(11) **समीकृत आवधिक किस्त (ईपीआई)** पुनर्भुगतान की एक समीकृत या निश्चित राशि है, जिसमें मूलधन और ब्याज दोनों घटक शामिल होते हैं, जो उधारकर्ता द्वारा एक ऋण के पुनर्भुगतान के लिए निश्चित संख्या में आवधिक अंतरालों पर चुकाई जाती है; और जिसके परिणामस्वरूप ऋण का पूरा परिशोधन हो जाता है। मासिक अंतरालों पर ईपीआई को ईएमआई कहा जाता है।

(12) **तुल्य ई-दस्तावेज़** का वही अर्थ होगा जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(13) **पात्र संपार्श्विक** का वही अर्थ होगा जैसा भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(14) **आभूषण** का वही अर्थ होगा जैसा भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(15) **वित्तीय लेनदेन** का अर्थ बैंक के साथ ग्राहक के बचत / चालू खाते में क्रेडिट या डेबिट लेनदेन के माध्यम से किया गया मौद्रिक लेनदेन है।

(16) **निष्क्रिय खाता** का अर्थ है ऐसा बचत / चालू खाता जहाँ दो वर्षों से अधिक की अवधि के लिए कोई 'ग्राहक प्रेरित लेनदेन' नहीं होता है।

(17) वाणिज्यिक बैंक / विनियमित इकाइयों के समूह और उधारकर्ता के बीच ऋण करार के **मुख्य तथ्य** कानूनी रूप से महत्वपूर्ण और निर्णायक तथ्य हैं जो उधारकर्ता को एक सुविचारित वित्तीय निर्णय लेने में सहायता करने के लिए आवश्यक बुनियादी जानकारी को पूरा करते हैं।

(18) **मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)** का अर्थ है ऋण करार के मुख्य तथ्यों का विवरण, जो सरल और समझने में आसान भाषा में होता है, और जिसे एक मानकीकृत प्रारूप में उधारकर्ता को प्रदान किया जाता है।

(19) **मूल्य की तुलना में ऋण (एलटीवी)** अनुपात का वही अर्थ होगा जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक - ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(20) **सूक्ष्म वित्त ऋण** का वही अर्थ होगा जो भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक - ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(21) **गैर-वित्तीय लेनदेन** का अर्थ है किसी भी उत्पाद / सेवा के लिए कोई पूछताछ या अनुरोध जो खाता धारक द्वारा बैंक के किसी भी एटीएम या इंटरनेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन के माध्यम से या तृतीय-पक्ष एप्लिकेशन प्रदाताओं के माध्यम से शुरू किया जाता है, जिसके लिए दो-कारक प्रमाणीकरण (2एफए) की आवश्यकता होती है और जो ऑडिट उद्देश्यों के लिए ट्रेल छोड़ता है या इंटरनेट बैंकिंग / मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन में सफल लॉग-इन करता है। उदाहरण के लिए, इसमें लेनदेन सीमा में परिवर्तन, चेक बुक / क्रेडिट कार्ड / डेबिट कार्ड जारी करने का अनुरोध, नामांकन सुविधा, शेष राशि की पूछताछ, आदि जैसे लेनदेन शामिल हैं।

(22) **आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज़** का वही अर्थ होगा जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक - अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(23) **गहनों** का वही अर्थ होगा जो भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक - ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(24) **व्यक्तिगत ऋण**, जैसा कि अध्याय VIII के भाग सी और एफ में संदर्भित है, का वही अर्थ होगा जो समय-समय पर संशोधित, 04 जनवरी, 2018 की 'एक्सबीआरएल रिटर्न - बैंकिंग सांख्यिकी का सामंजस्य' में परिभाषित है।

(25) **बचत जमा** का वही अर्थ होगा जो भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – जमाराशि पर ब्याज दर) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(26) **मियादी जमा** का वही अर्थ होगा जो भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – जमाराशि पर ब्याज दर) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(27) **अदावाकृत जमा** से तात्पर्य उन बैंक खातों में रखे गए जमा शेष से होगा, जिन पर दस वर्ष या उससे अधिक समय से कोई लेन-देन नहीं हुआ है, या "जमाकर्ता शिक्षा एवं जागरूकता" (डीईए) निधि योजना, 2014 के पैरा 3(iii) में उल्लिखित दस वर्ष या उससे अधिक समय तक अदावाकृत रही किसी भी राशि से होगा।

(28) **अदावाकृत जमा संदर्भ संख्या (यूडीआरएन)** का अर्थ कोर बैंकिंग सॉल्यूशन (सीबीएस) के माध्यम से उत्पन्न एक अद्वितीय संख्या से है, जिसे रिज़र्व बैंक की डीईए निधि में अंतरित प्रत्येक अदावाकृत खाते / जमा को आवंटित किया जाता है। यह संख्या ऐसी होगी कि ऐसे खाताधारक या वह बैंक शाखा जहाँ खाता रखा गया है, को किसी भी तृतीय पक्षकार द्वारा पहचाना न जा सके।

अध्याय II – संस्थागत ढांचा

ए. बोर्ड की भूमिका

ए.1 नीतियाँ

5. बैंक को सुदृढ़ व्यावसायिक आचरण और बेहतर ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने के लिए अनुमोदित नीतियां और आवधिक समीक्षा तंत्र स्थापित करना चाहिए। ऐसी नीतियों की उदाहरण सूची, जो बोर्ड द्वारा**,** या जिन समितियों को शक्तियां प्रत्यायोजित की गई हैं, उनके द्वारा अनुमोदित की जानी है, नीचे दी गई है। इन नीतियों में संबोधित किए जाने वाले विशिष्ट पहलुओं का विवरण इस निदेश के प्रासंगिक पैरा में दिया गया है।

(1) **सामान्य ग्राहक सेवा पहलु:**

(i) शाखाओं के सामान्य प्रबंधन की नीति, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, नए उत्पादों और सेवाओं की अनुमोदन प्रक्रिया शामिल है;

(ii) ग्राहक संबंध नीति, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में सात दिनों से अधिक की देरी से रिपोर्टिंग की स्थिति में ग्राहक संरक्षण और ग्राहक देयता शामिल है;

(iii) शाखा बीमा नीति;

(iv) सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा पर व्यापक नीति और मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) जिसमें सुरक्षित जमा लॉकर के लिए करार, नामांकन और सामग्री की निर्मुक्ति, दिवंगत लॉकर-किरायेदारों के विधिक वारिसों को एक्सेस, लॉकर तोड़कर खोलना, लॉकर की सामग्री की हानि या क्षति, आदि शामिल हैं;

(v) चेक संग्रहण नीति;

(vi) चेक आहरण सुविधा के दुरुपयोग को रोकने की नीति, जिसमें अनादृत चेकों से निपटने की प्रक्रिया / चेकों के बार-बार अनादृत होने से संबंधित प्रक्रिया शामिल है;

(vii) वरिष्ठ नागरिकों / दिव्यांग व्यक्तियों के लिए द्वारस्थ (डोरस्टेप) बैंकिंग पर नीति;

(viii) ग्राहक मुआवजा नीति;

(ix) दावों के निपटान पर नीति;

(2) **देयता संबंधित:**

(i) जमा नीति,

(ii) मूल बचत बैंक जमा खाता पर नीति, और

(iii) बचत खातों में न्यूनतम शेष राशि बनाए न रखने पर दंडात्मक प्रभार की नीति।

(3) **आस्ति संबंधित:**

(i) ऋण देने के लिए उचित व्यवहार संहिता;

(ii) सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं को ऋण देने के लिए उचित व्यवहार संहिता;

(iii) ऋण / अग्रिमों पर दंडात्मक प्रभार की नीति और

(iv) अस्थायी दर वाले व्यक्तिगत ऋणों में ब्याज दर को रीसेट करने की नीति, जिसमें उधारकर्ताओं को निश्चित और अस्थायी ब्याज दरों के बीच स्विच करने का विकल्प शामिल है।

(4) **प्रभार संबंधी:** प्रदान की जाने वाली विभिन्न प्रकार की सेवाओं के लिए सेवा प्रभार पर नीति।

(5) **प्रशिक्षण संबंधी:** कर्मचारियों के आचरण तथा उनकी भर्ती, प्रशिक्षण एवं निगरानी की प्रणाली संबंधी नीति।

ए.2 बोर्ड या उस समिति द्वारा की जाने वाली समीक्षाएं जिन्हें शक्तियाँ प्रत्यायोजित की गई हैं

6. नीचे उन समीक्षाओं की एक उदाहरण सूची दी गई है जिन्हें बोर्ड या उस समिति(यों) द्वारा किया जाना है जिन्हें शक्तियाँ प्रत्यायोजित की गई हैं। इन समीक्षाओं में संबोधित किए जाने वाले विशिष्ट पहलुओं का विवरण इस निदेश के संबंधित पैरा में दिया गया है।

(1) ग्राहक सेवा / ग्राहक देखभाल पहलुओं की समीक्षा छह महीने में एक बार।

(2) निर्यातकों को ऋण सीमाओं के अनुमोदन की स्थिति की त्रैमासिक समीक्षा।

(3) ग्रामीण शाखाओं में संचालन संबंधी अनुदेशों के कार्यान्वयन की समीक्षा और ग्रामीण शाखाओं के संचालन की गुणवत्ता पर उसके प्रभाव।

(4) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहक देयता मामले।

(5) उचित व्यवहार संहिता का अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र का कार्य।

(6) छमाही अंतराल पर अदावाकृत सोने और चांदी संपार्श्विक की समीक्षा।

बी. ग्राहक सेवा: संस्थागत ढांचा

बी.1 बोर्ड की भागीदारी की आवश्यकता

7. ग्राहक सेवा से संबंधित मामलों पर बोर्ड द्वारा विचार-विमर्श किया जाएगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि निदेशों को सार्थक रूप से लागू किया गया है। व्यापक रूप से ग्राहक और विशेष रूप से आम व्यक्ति को परेशानी-मुक्त सेवा प्रदान करने की प्रतिबद्धता बोर्ड की एक प्रमुख जिम्मेदारी होगी।

बी.2 ग्राहक सेवा पर नीतियाँ

8. ग्राहक सेवा को लाभ, विकास और सामाजिक दायित्वों की पूर्ति के साथ बैंकों का एक प्राथमिक उद्देश्य माना जाना चाहिए। बैंक के पास निम्नलिखित के लिए नीतियां होनी चाहिए:

बी.2.1 जमा नीति

9. बैंक एक पारदर्शी और व्यापक नीति तैयार करेगा जो सामान्य जमाकर्ताओं और विशेष रूप से छोटे जमाकर्ताओं के अधिकारों को निर्धारित करती है। इस नीति में जमा खातों के संचालन के सभी पहलुओं, लगाए जाने वाले प्रभारों और अन्य संबंधित मुद्दों को शामिल किया जाएगा ताकि शाखा स्तर पर जमाकर्ताओं के साथ बातचीत को सुविधाजनक बनाया जा सके। ऐसी नीति को ग्राहकों की गोपनीयता और निजता के संबंध में भी स्पष्ट होना चाहिए। जमा रखने के साथ "टाई-अप" करके अन्य सुविधाएं प्रदान करना स्पष्ट रूप से एक प्रतिबंधात्मक प्रथा है।

बी.2.2 चेक संग्रहण नीति

10. बैंक को अपनी तकनीकी क्षमताओं, समाशोधन व्यवस्थाओं के लिए अपनाई गई प्रणालियों और प्रक्रियाओं तथा प्रतिनिधियों के माध्यम से संग्रहण के लिए अन्य आंतरिक व्यवस्थाओं को ध्यान में रखते हुए एक व्यापक और पारदर्शी नीति तैयार करनी चाहिए। नीति में अन्य बातों के अलावा निम्नलिखित तीन पहलुओं को शामिल किया जाना चाहिए:

(1) स्थानीय / बाहरी चेक के लिए तत्काल क्रेडिट

(2) स्थानीय / बाहरी चेक संग्रहण के लिए समय-सीमा

(3) विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज भुगतान

बी.2.3 ग्राहक मुआवजा नीति

11. बैंक के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक मुआवजा नीति होगी जिसमें न्यूनतम रूप से निम्नलिखित पहलुओं को शामिल किया जाएगा:

(1) धोखाधड़ी या अन्य लेनदेन से उत्पन्न गलत डेबिट,

(2) संग्रहण में देरी के लिए ब्याज का भुगतान,

(3) डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करने में देरी के लिए ब्याज का भुगतान, और

(4) बैंक के अन्य अनधिकृत कार्यों से ग्राहक को वित्तीय हानि।

बी.3 नीतियों का प्रचार करना

12. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसने जो उपर्युक्त नीतियाँ बनाई हैं, उन्हें व्यापक प्रचार-प्रसार मिले, जिसके लिए वह उन्हें अपनी वेबसाइट पर प्रमुखता से रखेगा तथा अपनी शाखाओं के सूचना पट्ट पर प्रदर्शित करेगा। बैंक समय-समय पर अपनी बनाई नीतियों में होने वाले परिवर्तनों के बारे में ग्राहकों को समुचित रूप से सूचित करने के लिए भी आवश्यक कदम उठाएगा। ग्राहकों के साथ प्रारंभिक संबंध स्थापित करते समय, चाहे वह जमाकर्ता, उधारकर्ता या अन्य रूप में हो, बैंक ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर अपने आश्वासनों से स्पष्ट रूप से अवगत कराया जाएगा।

बी.4 बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति

13.बैंक बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति का गठन करेगा और इसमें विशेषज्ञों तथा ग्राहकों के प्रतिनिधियों को आमंत्रित करेगा ताकि बैंक नीतियां तैयार कर सके और आंतरिक रूप से उनके अनुपालन का आकलन कर सके।

बी.5 ग्राहक सेवा समिति की भूमिका

14. बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति, उदाहरणार्थ, निम्नलिखित कार्य करेगी:

(1) व्यापक जमा नीति का निर्माण,

(2) जमाकर्ता के निधन के बाद उनके खाते के संचालन जैसे मुद्दे,

(3) उपयुक्तता और प्रासंगिकता के दृष्टिकोण से उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया,

(4) जमाकर्ता संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण, और

(5) ऐसी सेवाओं का त्रैवार्षिक ऑडिट।

समिति प्रदान की गई ग्राहक सेवा की गुणवत्ता से संबंधित और किसी अन्य मुद्दे की भी जांच करेगी।

बी.6 ग्राहक सेवा की समीक्षा और विचार-विमर्श के लिए बोर्ड की बैठक

15. बैंक की ग्राहक सेवा / ग्राहक देखभाल पहलुओं की समीक्षा करने वाला विस्तृत ज्ञापन प्रत्येक छह महीने में एक बार बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा। जहाँ भी सेवा की गुणवत्ता / कौशल में कमी पाई जाती है, वहाँ त्वरित सुधारात्मक कार्रवाई शुरू की जाएगी।

बी.7 ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति

16. बैंक के विभिन्न विभागों में फैली**,** ग्राहक सेवा के लिए एक स्थायी समिति होगी, जो कि कार्यान्वयन प्रक्रिया को आगे बढ़ाने तथा प्रासंगिक फीडबैक प्रदान करने वाली सूक्ष्म-स्तरीय कार्यपालक समिति के रूप में कार्य करेगी। बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति इन पहलों की देखरेख करेगी तथा उनकी समीक्षा / संशोधन करेगी। ये दोनों समितियाँ एक-दूसरे को सुदृढ़ करने वाली होंगी और एक समिति दूसरी में अपना योगदान देगी।

17. स्थायी समिति का गठन और कार्य निम्नानुसार होंगे:

(1) स्थायी समिति की अध्यक्षता सीएमडी / सीईओ या ईडी करेंगे और इसके सदस्यों में अशासकीय व्यक्तियों को शामिल किया जाएगा ताकि बैंक द्वारा प्रदान की गई ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर स्वतंत्र फीडबैक संभव हो सके।

(2) स्थायी समिति को न केवल ग्राहक सेवा पर रिज़र्व बैंक के अनुदेशों के समय पर और प्रभावी अनुपालन को सुनिश्चित करने का कार्य सौंपा जाएगा, बल्कि उस पर यह निर्धारित करने के लिए आवश्यक फीडबैक प्राप्त करने का भी कार्य होगा कि बैंक के विभिन्न विभागों द्वारा की गई कार्रवाई ऐसे अनुदेशों की भावना और उद्देश्य के अनुरूप है।

(3) स्थायी समिति, निरंतर आधार पर, बैंक में प्रचलित प्रथाओं और प्रक्रियाओं की समीक्षा करेगी और आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई करेगी।

(4) स्थायी समिति अपने कार्यकाल के दौरान अपने प्रदर्शन पर एक संक्षिप्त रिपोर्ट समय-समय पर बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को प्रस्तुत करेगी, जिसमें अन्य बातों के अलावा, समीक्षा किए गए क्षेत्रों, पहचानी गई और सरलीकृत / शुरुआत की गई प्रक्रियाओं / प्रथाओं का उल्लेख होगा।

(5) स्थायी समिति बैंक के विभिन्न विभागों और बोर्ड / बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के बीच एक सेतु का कार्य करेगी।

बी.8 शाखा स्तर की ग्राहक सेवा समितियाँ

18. बैंक शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समितियाँ स्थापित करेगा, जिनमें उसके ग्राहक भी शामिल होंगे। वरिष्ठ नागरिक, जो बैंकों के एक महत्वपूर्ण घटक हैं, को भी इनमें शामिल किया जाएगा।

19. शाखा स्तर की ग्राहक सेवा समिति महीने में कम से कम एक बार शिकायतों / सुझावों, विलंब के मामलों, ग्राहकों / समिति के सदस्यों द्वारा सामना की गई / रिपोर्ट की गई कठिनाइयों का अध्ययन करने और ग्राहक सेवा में सुधार के उपाय विकसित करने के लिए बैठक करेगी।

20. शाखा स्तर की समितियाँ स्थायी समिति को त्रैमासिक रिपोर्टें प्रस्तुत करेंगी जिनमें ग्राहक सेवा पर सुझाव / इनपुट दिए जाएँगे, जिससे स्थायी समिति उनका परीक्षण कर सके और आवश्यक नीति / प्रक्रियात्मक कार्रवाई के लिए बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को प्रासंगिक फीडबैक प्रदान कर सके।

अध्याय III – शाखाओं में ग्राहक सेवा

ए. शाखाओं के सामान्य प्रबंधन की नीति

21. बैंक अपनी प्रणालियों और प्रक्रियाओं को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने की ओर उन्मुख करेगा और इन प्रणालियों तथा ग्राहक सेवा पर उनके प्रभाव का समय-समय पर आकलन करेगा। बैंक के पास शाखाओं के सामान्य प्रबंधन के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होगी जिसमें निम्नलिखित पहलू शामिल होंगे:

(1) शाखाओं द्वारा बुनियादी ढांचे की सुविधाएं प्रदान करना, जिसमें पर्याप्त स्थान, उचित फर्नीचर, पेयजल की सुविधाएं प्रदान करने पर विशेष ध्यान देना तथा पेंशनभोगियों, वरिष्ठ नागरिकों, दिव्यांगजनों आदि पर विशेष जोर देना शामिल है।

(2) अपनी बृहत् / बड़ी शाखाओं में नियमित स्वागत काउंटर के अलावा पूरी तरह से अलग पूछताछ काउंटर प्रदान करना।

(3) सभी काउंटरों पर अंग्रेजी, हिंदी के साथ-साथ संबंधित क्षेत्रीय भाषा में संकेतक बोर्ड प्रदर्शित करना। बैंक की अर्ध-शहरी और ग्रामीण शाखाओं में कारोबार पोस्टर भी संबंधित क्षेत्रीय भाषाओं में होने चाहिए।

(4) घूमने वाले अधिकारियों की तैनाती करना ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कर्मचारी ग्राहकों के प्रति उत्तरदायी हैं और उनके लेनदेन करने में सहायता करते हैं।

(5) ग्राहकों को बैंक में उपलब्ध सभी सेवाओं और सुविधाओं का पूरा विवरण हिंदी, अंग्रेजी और संबंधित क्षेत्रीय भाषाओं में पुस्तिकाओं के रूप में प्रदान करना।

(6) बैंक द्वारा अपने ग्राहकों के साथ लेनदेन में हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं का उपयोग, जिसमें ग्राहकों के साथ संचार भी शामिल है।

(7) शाखाओं में मौजूदा सुरक्षा प्रणाली की समीक्षा और उसमें सुधार करना ताकि कर्मचारियों और जनता में विश्वास पैदा हो।

(8) कर्मचारियों द्वारा पहचान-पत्र बैज पहनना जिसमें उनका फोटो और नाम प्रदर्शित हो।

(9) समय-समय पर डेस्क परिवर्तन और प्राथमिक पर्यवेक्षी कार्यों का सौंपना।

(10) ग्राहक सेवा अभिमुखता को विकसित करने के लिए कर्मचारियों का उपयुक्त प्रशिक्षण। डिलीवरी

पॉइंट पर स्टाफ को बैंकिंग के तकनीकी क्षेत्रों में प्रशिक्षण। जॉब कार्ड से लेकर रोविंग संकाय और वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग तक, प्रशिक्षण / डिलीवरी के नवीन तरीकों को अपनाना।

(11) नियंत्रक कार्यालयों और प्रधान कार्यालय के वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा शाखाओं का समय-समय पर दौरा, ताकि शाखाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता का तत्काल अध्ययन किया जा सके।

(12) ग्राहक सेवा के दृष्टिकोण से सर्वश्रेष्ठ शाखाओं को वार्षिक पुरस्कार / रनिंग शील्ड द्वारा पुरस्कृत करना।

(13) ग्राहक सेवा ऑडिट और ग्राहक सर्वेक्षण करना।

(14) ग्राहक सेवा को उन्नत करने के लिए कार्रवाई बिंदुओं की पहचान करने हेतु ग्राहकों के विभिन्न वर्गों के साथ बातचीत करने के लिए ग्राहक संबंध कार्यक्रम और आवधिक बैठकें आयोजित करना।

(15) एक नए उत्पाद और सेवाओं की अनुमोदन प्रक्रिया को स्पष्ट रूप से स्थापित करना, जिसके लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदन की आवश्यकता होगी, विशेष रूप से उन मुद्दों पर जो आम व्यक्ति के अधिकारों से समझौता करते हैं।

(16) गुणवत्ता आश्वासन अधिकारियों की नियुक्ति करना जो यह सुनिश्चित करेंगे कि नीति का आशय विषय-वस्तु में और अंततः उचित प्रक्रियाओं में परिवर्तित हो।

बी. काउंटरों पर सेवा

बी.1 बैंक शाखाओं के बैंकिंग कारोबार-समय / कार्यदिवस

22. बैंक सामान्यतः सार्वजनिक लेनदेन के लिए सप्ताह के कार्यदिवसों में कम से कम चार घंटे और शनिवार को दो घंटे जनता और व्यापारिक समुदाय के व्यापक हित में कार्य करेगा। एक्सटेंशन काउंटर, सैटेलाइट कार्यालय, एक-कार्मिक कार्यालय या अन्य विशेष श्रेणी की शाखाएँ आवश्यक समझी जाने वाली संक्षिप्त अवधि के लिए खुली रह सकती हैं।

बी.2 बैंकिंग कारोबार-समय में परिवर्तन

23. कानून द्वारा बैंकिंग के किसी विशेष कारोबार-समय का निर्धारण नहीं किया गया है और बैंक अपने ग्राहकों को उचित सूचना देने के बाद, अपने लिए सुविधाजनक कोई भी कारोबार समय निर्धारित कर सकता है, अर्थात, दोहरी शिफ्ट में काम करना, रविवार के अलावा किसी अन्य दिन साप्ताहिक अवकाश

रखना या सामान्य कार्यदिवसों के अलावा रविवार को भी काम करना, बशर्ते कि ऊपर पैरा 22 में उल्लिखित सार्वजनिक लेनदेन के लिए सामान्य कार्य समय का पालन किया जाए।

24. बैंक को सार्वजनिक अवकाश के अलावा किसी अन्य दिन अपनी किसी शाखा / कार्यालय को बंद करने की अपनी मंशा की सूचना जनता / अपने ग्राहकों को पर्याप्त रूप से देनी होगी। बैंक को यह ध्यान रखना होगा कि दुकान और प्रतिष्ठान अधिनियम, आदि जैसे किसी भी अन्य प्रासंगिक स्थानीय कानून का कोई उल्लंघन न हो।

25. औद्योगिक अधिनिर्णय / करार के तहत स्टाफ के प्रति बैंक की जिम्मेदारियों से संबंधित प्रावधानों, यदि कोई हों, का पालन किया जाएगा। इस संबंध में उस स्थान के समाशोधन गृह प्राधिकरण से भी परामर्श किया जाएगा।

26. बैंक साप्ताहिक बाज़ार वाले दिन ग्रामीण शाखाएँ खुली रखेगा। बैंक के पास स्थानीय आवश्यकताओं के अनुरूप अपनी ग्रामीण शाखाओं में कारोबार घंटे (अर्थात, समय के साथ घंटों की संख्या) और साप्ताहिक छुट्टियाँ तय करने का लचीलापन होगा। हालाँकि, यह ऊपर दिए गए अनुदेशों के अधीन किया जा सकता है।

बी.3 कार्य समय की शुरुआत / का विस्तार

27. शाखा प्रबंधक और अन्य पर्यवेक्षी अधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे कि स्टाफ-सदस्य बैंकिंग कारोबार-समय की शुरुआत से लेकर निर्धारित कारोबार कार्य समय के दौरान अपने-अपने काउंटरों पर उपलब्ध रहें ताकि ग्राहकों के पास शिकायत करने का कोई आधार न रहे।

28. बैंक द्वारा उसकी महानगरीय और शहरी केंद्रों में शाखाओं में कारोबार समय शुरू होने से 15 मिनट पहले कर्मचारियों के कार्य समय की शुरुआत को लागू किया जा सकता है। बैंक स्थानीय दुकान और प्रतिष्ठान अधिनियम के प्रावधानों को ध्यान में रखते हुए इस सिफारिश को लागू करेगा।

29. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि कारोबार समय के दौरान कोई काउंटर बिना देखरेख के न रहे और ग्राहकों को निर्बाध सेवा प्रदान की जाए। इसके अलावा, बैंक इस तरह से काम का आबंटन करेगा कि उसकी शाखाओं में बैंकिंग कारोबार-समय के दौरान कोई टेलर काउंटर बंद न हो। कारोबार का समय समाप्त होने से पहले बैंकिंग हॉल में प्रवेश करने वाले सभी ग्राहकों को सेवा प्रदान की जाएगी।

बी.4 गैर-नकदी बैंकिंग लेनदेन के लिए विस्तारित कार्य-समय

30. बैंक को नकद के अलावा अन्य बैंकिंग लेनदेन के लिए, कार्य-समय समाप्त होने से एक घंटा पहले तक, कारोबार का समय बढ़ाना चाहिए।

31. बैंक द्वारा विस्तारित घंटों के दौरान, अर्थात कार्य समय समाप्त होने से एक घंटा पहले तक, निम्नलिखित गैर-नकदी लेनदेन किए जाएंगे:

(1) **गैर-वाउचर जेनरेटिंग लेनदेन:**

(i) पासबुक / खाते का विवरण जारी करना;

(ii) चेक बुक जारी करना;

(iii) मियादी जमा रसीदें / ड्राफ्ट की डिलीवरी;

(iv) शेयर आवेदन पत्रों की स्वीकृति;

(v) समाशोधन चेकों की स्वीकृति; और

(vi) संग्रहण के लिए बिलों की स्वीकृति।

(2) **वाउचर जेनरेटिंग लेनदेन:**

(i) मियादी जमा रसीदों का निर्गम;

(ii) देय लॉकर किराए के लिए चेकों की स्वीकृति;

(iii) ट्रैवलर्स चेक जारी करना;

(iv) गिफ्ट चेक जारी करना; और

(v) अंतरण क्रेडिट के लिए व्यक्तिगत चेक की स्वीकृति।

32. ऐसे गैर-नकदी लेनदेन, जो विस्तारित कारोबार के समय के दौरान किए जाएंगे, ग्राहकों की जानकारी के लिए पर्याप्त रूप से सूचित किए जाएंगे।

33. ग्राहक सेवा में सुधार लाने के लिए बैंक सामान्य कारोबार के समय के बाद जनता को सुविधाएँ प्रदान करने हेतु शहरी / महानगरीय केंद्रों में अपनी मौजूदा शाखाओं के परिसर में सांध्यकालीन काउंटर स्थापित कर सकता है। ऐसे विस्तारित कारोबार के समय के दौरान किए गए लेनदेन को उस शाखा के मुख्य खातों में समाहित किया जाएगा जहाँ उक्त सुविधाएँ प्रदान करने का निर्णय लिया गया है।

34. बैंक स्थानीय समाचार पत्रों के माध्यम से, साथ ही संबंधित शाखा(ओं) के सूचना पट्ट पर नोटिस प्रदर्शित करके, विस्तारित बैंकिंग कारोबार-समय के दौरान किए जाने वाले कार्यों के बारे में अपने सदस्यों को उचित रूप से सूचित करेगा। इसके अलावा, जब भी किसी भी शाखा का कारोबार का समय बढ़ाया जाता हैं, तो संबंधित समाशोधन गृह को भी सूचित किया जाएगा।

बी.5 ग्रामीण शाखाओं का संचालन

35. बैंक अपने प्रबंधन के विवेक और स्थानीय परिस्थितियों के आधार पर, ग्रामीण शाखाओं में सप्ताह के एक दिन को गैर-सार्वजनिक कारोबारी कार्य दिवस के रूप में मान सकता है, ताकि शाखा प्रबंधक इसे विशेष रूप से क्षेत्र में, कमान क्षेत्र के गांवों का दौरा करने और अपने वर्तमान तथा संभावित ग्राहकों से जमा राशि जुटाने, ऋण उपयोग की निगरानी, वसूली और उधारकर्ताओं को उचित मार्गदर्शन प्रदान करने जैसे विकास कार्यों के लिए संपर्क करने में व्यतीत करें। शाखा में अन्य स्टाफ दिन को हाउसकीपिंग कार्य को अद्यतन रखने के लिए समर्पित करेंगे।

36. बैंक के पास स्थानीय परिस्थितियों, विशेष रूप से 'हाट' के दिनों को जो ग्रामीण अर्थव्यवस्था में एक महत्वपूर्ण स्थान रखते हैं, को ध्यान में रखते हुए गैर- सार्वजनिक कारोबारी कार्य दिवस निर्धारित करने में लचीलापन होगा, बशर्ते कि जनता / अपने ग्राहकों को अपनी मंशा की पर्याप्त सूचना दी जाए। हालांकि, इस संबंध में निम्नलिखित अनुदेशों का पालन किया जाएगा:

(1) गैर-सार्वजनिक कारोबारी कार्य दिवस दो कार्य दिवसों के बीच होगा।

(2) 10,000 या उससे कम जनसंख्या वाले स्थानों पर सभी शाखाओं को ग्रामीण शाखाओं के रूप में माना जाएगा।

(3) यदि किसी ग्रामीण केंद्र में गैर-कृषि गतिविधि का प्रभुत्व है और कार्य दिवस पर बैंक शाखा के बंद होने से असुविधा होती है, तो बैंक ऐसे मामलों पर मेरिट के आधार पर विचार कर सकता है और अपवाद बना सकता है। यह माना जाता है कि ऐसी शाखाओं में कृषि और ग्रामीण अग्रिमों की बारीकी से निगरानी के लिए पर्याप्त व्यवस्था मौजूद है।

(4) यदि किसी ग्रामीण शाखा में सरकारी लेनदेन होता है, तो ऊपर(3) में बताए अनुसार अपवाद पर विचार किया जा सकता है।

37. बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रणालियाँ विकसित करेगा कि शाखा प्रबंधक यथासंभव अधिक से अधिक क्षेत्र कार्य करके प्रभावी विकासात्मक भूमिका निभाएँ, जिसके लिए एक उपयुक्त डायरी निर्धारित की जाएगी जिसमें तारीख-वार दौरा किए गए गाँवों, संपर्क किए गए व्यक्तियों और प्रत्येक गाँव में किए गए कार्य का स्पष्ट रूप से उल्लेख होगा। ऐसी डायरियों को संबंधित नियंत्रक अधिकारियों द्वारा नियमित रूप से और शाखाओं के अपने दौरे के दौरान प्राप्त किया जाएगा और उनकी समीक्षा की जाएगी।

38. इसके अतिरिक्त, शाखा प्रबंधक विभिन्न गांवों के दौरे के संबंध में, उदाहरण के लिए एक तिमाही

के लिए, अग्रिम योजना बनाएंगे और इस मामले में संबंधित नियंत्रण कार्यालयों को सूचित भी करेंगे। विशेष रूप से, शाखा प्रबंधकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि बकाया वसूली के लिए फसल कटाई के मौसम का प्रभावी ढंग से उपयोग किया जाए। वे कार्यालय के नियमित कार्यों के अलावा, सप्ताह के अन्य कार्यदिवसों में भी अधिक से अधिक समय क्षेत्रीय कार्य करने के लिए समर्पित करेंगे। गाँवों के दौरे व्यवस्थित रूप से आयोजित किए जाएँ ताकि कमान क्षेत्र के सभी गाँवों को तिमाही में कम से कम एक बार कवर किया जा सके और प्रत्येक ऐसे दौरे के दौरान ग्रामीण लोगों की उपलब्धता के समय को ध्यान में रखते हुए यथासंभव अधिक से अधिक ग्राहकों से मुलाकात की जा सके। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वसूली और जमा की स्वस्थ वृद्धि के लिए एक गैर- सार्वजनिक कारोबारी कार्य दिवस शुरू करने के परिणामस्वरूप प्रत्येक ग्रामीण शाखा के कामकाज में एक स्पष्ट सुधार दर्ज किया जाए।

39. उपर्युक्त अनुदेशों के कार्यान्वयन में हुई प्रगति और ग्रामीण शाखाओं के संचालन की गुणवत्ता पर इसके प्रभावों की एक रिपोर्ट समीक्षा और मार्गदर्शन के लिए बोर्ड के समक्ष रखी जा सकती है।

सी. खाते का एक शाखा से दूसरे शाखा में अंतरण

40. ग्राहक द्वारा अपना खाता किसी अन्य शाखा में अंतरण करने के लिए दिए गए ग्राहक का अनुदेश प्राप्त होते ही और उनके अनुदेशानुसार, तुरंत लागू किए जाएँ। यह सुनिश्चित किया जाए कि खाते की शेष राशि के साथ-साथ खाता खोलने का फॉर्म, नमूना हस्ताक्षर, स्थायी अनुदेश आदि, या मास्टर शीट्स जहाँ भी प्राप्त हों, ग्राहक को सूचित करते हुए एक साथ अंतरित किए जाएँ।

41. संलग्न दस्तावेजों सहित खाता अंतरण फॉर्म को ग्राहक की इच्छानुसार अंतरिती शाखा में डिलीवरी के लिए सीलबंद लिफाफे में ग्राहक को सौंपा जा सकता है। हालांकि, अंतरिती शाखा को खाता अंतरण पत्र की एक प्रति अलग से भी प्रदान की जाएगी।

42. जब शाखा में ग्राहक द्वारा यह पूछताछ की जाती है कि उसका खाता किसी अन्य शाखा से अंतरित होकर उस शाखा प्राप्त हुआ है या नहीं और यदि खाते की शेष राशि और / या अन्य संबंधित दस्तावेज़ उचित पारवहन समय के बाद भी प्राप्त नहीं हुए हैं, तो वह शाखा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से अंतरणकर्ता शाखा के साथ इस मामले को उठाएगी।

डी. ग्राहकों द्वारा बैंक स्विच करना

43. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक सेवा से असंतुष्ट जमाकर्ताओं के पास बैंक स्विच करने की सुविधा हो। जमाकर्ताओं को इस तरह के स्विच करने से रोकने पर प्रतिकूल कार्रवाई की जाएगी।

अध्याय IV – ग्राहक मार्गदर्शन और संरक्षण

ए. ग्राहकों के लिए मार्गदर्शन और जानकारी का प्रकटीकरण

ए.1 ग्राहकों को सहायता / मार्गदर्शन

44. बैंक में सभी शाखाओं (बहुत छोटी शाखाओं को छोड़कर) में बैंकिंग हॉल के प्रवेश द्वार के पास "पूछताछ" या "क्या मैं आपकी मदद कर सकता/ सकती हूँ?" काउंटर होंगे, जो या तो केवल इसी कार्य के लिए हों या अन्य कार्यों के साथ संयुक्त हों।

ए.2 समय मानदंडों का प्रदर्शन

45. बैंक को विशेषीकृत कारोबार लेनदेन के लिए समय मानदंड मुख्यतः बैंकिंग हॉल में प्रदर्शित करना चाहिए।

ए.3 बैंकों द्वारा जानकारी का प्रदर्शन

46. बैंक को जानकारी प्रदर्शित करने के संबंध में निम्नलिखित अनुदेशों का पालन करना चाहिए।

ए.3.1 सूचना पट्ट

47. सूचना पट्ट का न्यूनतम आकार 2 फीट × 2 फीट हो सकता है, क्योंकि इस आकार के पट्ट को 3 से 5 मीटर की दूरी से आराम से देखा जा सकता है। बैंक के पास अपनी शाखाओं में जानकारी प्रदर्शित करने के लिए अनुबंध। में दिए गए प्रारूप के अनुसार एक व्यापक सूचना पट्ट होना चाहिए।

48. सूचना पट्ट में जानकारी प्रदर्शित करते समय, बैंक निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करेगा:

(1) सूचना पट्ट को समय-समय पर अद्यतन किया जाना चाहिए, उस पर वह तारीख का उल्लेख होना चाहिए, जिस तारीख तक यह अद्यतन किया गया हो।

(2) पट्ट का डिज़ाइन सरल और पठनीय रखा जाना चाहिए, साथ ही पैटर्न, रंग और डिज़ाइन पर बैंक का विवेकाधिकार होगा।

(3) सूचना पट्ट हिंदी भाषी राज्यों में द्विभाषी और अन्य राज्यों में त्रिभाषी होगा।

(4) सूचना पट्ट में विशेष रूप से उन मदों को इंगित किया जाएगा जहाँ हाल ही में परिवर्तन किए गए हैं।

स्पष्टीकरण: यदि बैंक द्वारा प्रदान किए जाने वाले एसएसआई ऋण उत्पादों में हाल ही में कोई परिवर्तन हुआ है, तो एसएसआई ऋण उत्पादों की जानकारी इस प्रकार प्रदर्शित की जा सकती है:

'हम एसएसआई ऋण / उत्पाद (..... को बदला गया) प्रदान करते हैं'।

(5) सूचना पट्ट पर उन मदों की एक सूची भी दी जा सकती है जिन पर विस्तृत जानकारी पुस्तिका के रूप में उपलब्ध है।

49. उपर्युक्त पट्ट के अतिरिक्त, बैंक को शाखा परिसर के बाहर 'बैंक / शाखा का नाम, कार्य दिवस, कार्य समय और साप्ताहिक अवकाश' जैसे विवरण भी प्रदर्शित करने चाहिए।

ए.3.2 पुस्तिकाएँ / ब्रोशर

50. अनुबंध। के पैरा(ई) में निर्दिष्ट विस्तृत जानकारी बैंक द्वारा तय किए अनुसार विभिन्न पुस्तिकाओं / ब्रोशरों में उपलब्ध कराई जा सकती है। इन पुस्तिकाओं / ब्रोशरों को प्रतिलिपि बनाने और अद्यतन करने की सुविधा के लिए 'बदले जाने योग्य पृष्ठों' के रूप में एक अलग फ़ाइल / फ़ोल्डर में रखा जा सकता है। इस संबंध में, बैंक निम्नलिखित व्यापक दिशानिर्देशों का भी पालन कर सकता है:

(1) फ़ाइल / फ़ोल्डर को शाखा की ग्राहक लॉबी में, 'क्या मैं आपकी मदद कर सकती / सकता हूँ?' काउंटर पर या ऐसी किसी जगह पर रखा जा सकता है जहाँ अधिकांश ग्राहक आते हों।

(2) भाषा संबंधी आवश्यकताओं (अर्थात, हिंदी भाषी राज्यों में द्विभाषी और अन्य राज्यों में त्रिभाषी) को ध्यान में रखा जा सकता है।

(3) बुकलेट्स को प्रिंट करते समय यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि फ़ॉन्ट का आकार न्यूनतम मंगल 10 हो ताकि ग्राहक उन्हें आसानी से पढ़ सकें।

(4) अनुरोध पर ग्राहकों को पुस्तिकाओं की प्रतियां उपलब्ध कराई जा सकती हैं।

ए.3.3 वेबसाइट

51. बैंक अपनी वेबसाइट पर अनुबंध। के पैरा (ई) में निर्दिष्ट विस्तृत जानकारी उपलब्ध कराएगा। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहक बैंक की वेबसाइट के होम पेज से प्रासंगिक जानकारी को आसानी से एक्सेस कर सकें। बैंक अपनी वेबसाइट पर सामग्री को रखने के समय सामग्री की तारीख, पठनीयता आदि से संबंधित व्यापक दिशानिर्देशों का पालन करेगा। रिज़र्व बैंक अपनी वेबसाइट पर बैंकों की वेबसाइटों के लिंक प्रदान करता है ताकि ग्राहक भी जानकारी को एक्सेस कर सकें।

52. बैंक अपनी वेबसाइट पर अनुबंध II में दिए गए प्रारूप के अनुसार ब्याज दरों और सेवा प्रभारों से संबंधित नवीनतम अद्यतन जानकारी प्रदर्शित करेगा। इसे उसकी वेबसाइट के होम पेज से आसानी से एक्सेस किया जा सकेगा। हालांकि, बैंक अपनी आवश्यकताओं के अनुसार मूल संरचना को प्रभावित

किए बिना या प्रकटीकरण के दायरे को सीमित किए बिना, प्रारूप को संशोधित करने के लिए स्वतंत्र है।

53. बैंक अपनी वेबसाइट पर ऋण-दर निर्धारण संबंधी निम्नलिखित जानकारी प्रदर्शित करेगा।

(1) पिछली तिमाही के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को प्रदान किए गए अग्रिमों की विभिन्न श्रेणियों के लिए संविदागत ऋणों की ब्याज दर की सीमा, साथ ही ऐसे ऋणों के लिए औसत ब्याज दरें।

(2) व्यक्तिगत उधारकर्ता को विभिन्न प्रकार के ऋणों पर लागू होने वाले कुल शुल्क और प्रभार, ऋण की प्रक्रिया के समय प्रकट किए जाएँगे तथा पारदर्शिता और तुलनीयता के लिए तथा ग्राहकों द्वारा सुविचारित निर्णय लेने के लिए बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किए जाएँगे।

(3) बैंक अपनी वेबसाइट पर वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) या किसी व्यक्तिगत उधारकर्ता को दिए गए ऋण की कुल लागत को दर्शाने की ऐसी ही कोई अन्य व्यवस्था प्रकाशित करेगा, ताकि ग्राहक विभिन्न उत्पादों और / या ऋणदाताओं के बीच उधार लेने से जुड़ी लागतों की तुलना कर सकें।

54. कुछ विवरण, जो कम से कम, बैंक की वेबसाइट पर सार्वजनिक रूप से देखने के लिए उपलब्ध कराए जा सकते हैं, नीचे सूचीबद्ध हैं:

(1) नीति / दिशानिदेश

(i) नागरिक चार्टर

(ii) जमा नीति

(iii) नामांकन नियमों के साथ दिवंगत जमाकर्ताओं की नीति

(iv) चेक संग्रहण नीति

(v) ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता

(vi) प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों के लिए आचार संहिता

(vii) बकाया वसूली और जमानत पर पुनः कब्जे के लिए संहिता

(2) शिकायतें

(i) शिकायत निवारण तंत्र

(ii) रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2026 से संबंधित जानकारी

(iii) ग्राहक सेवा केंद्रों से संबंधित जानकारी (सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए)

(3) खाता खोलना

(i) खाता खोलने के फॉर्म

(ii) नियम और शर्तें

(iii) विभिन्न प्रकार की सेवाओं के लिए सेवा प्रभार – जिसमें कूरियर प्रभार सहित सामान्य सेवाएँ शामिल होनी चाहिए – कौन सी सेवाएँ बिना किसी प्रभार के उपलब्ध हैं।

(iv) जमा पर ब्याज दरें

(v) न्यूनतम शेष राशि – साथ ही प्रदान की जाने वाली संबंधित सुविधाएँ।

(4) ऋण और अग्रिम

(i) ऋण और अग्रिम से संबंधित आवेदन पत्र

(ii) उधारकर्ता द्वारा निष्पादित किए जाने वाले रिक्त करार की प्रति

(iii) नियम और शर्तें

(iv) प्रसंस्करण शुल्क और अन्य प्रभार

(v) ऋण और अग्रिम पर ब्याज दरें

(5) शाखाएँ

(i) शाखाओं का विवरण, पते और टेलीफोन नंबर (शाखा के स्थान से संबंधित पूछताछ के लिए सर्च इंजन के साथ)

(ii) पते सहित एटीएम का विवरण

ए.3.4 प्रदर्शन के अन्य तरीके

55. बैंक पुस्तिका के रूप में दी जाने वाली सभी जानकारी को सूचना किओस्क में टच स्क्रीन पर प्रदर्शित करने पर भी विचार कर सकता है। स्क्रॉल बार और टैग बोर्ड अन्य उपलब्ध विकल्प हैं। इन माध्यमों का उपयोग करके जानकारी प्रदर्शित करते समय उपर्युक्त व्यापक दिशानिर्देशों का पालन किया जा सकता है।

ए.3.5 अन्य मुद्दे

56. बैंक अपने प्रचार और उत्पाद सूचना प्रदर्शनों पर निर्णय लेने के लिए स्वतंत्र है। हालाँकि, अनिवार्य

प्रदर्शनों में किसी भी तरह से बाधा नहीं होनी चाहिए। चूँकि ग्राहक की रुचि और वित्तीय शिक्षा को अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताओं द्वारा प्राप्त किया जाना है, इसलिए उन्हें अन्य प्रदर्शन बोर्डों पर प्राथमिकता भी दी जानी चाहिए। स्थान-वार लागू होने वाली सरकारी प्रायोजित योजनाओं से संबंधित जानकारी उनकी प्रयोज्यता के अनुसार प्रदर्शित की जा सकती है।

ए.4 क्रेडिट निर्णयों के लिए समय-सीमा का प्रदर्शन

57. बैंक अपनी वेबसाइट, सूचना पट्ट, उत्पाद साहित्य आदि के माध्यम से क्रेडिट निर्णयों की सूचना देने की समय-सीमाओं पर उपयुक्त प्रकटीकरण करेगा।

ए.5 त्रिभाषी रूप में मुद्रित सामग्री

58. बैंक खुदरा ग्राहकों द्वारा उपयोग की जाने वाली सभी मुद्रित सामग्री, जैसे खाता खोलने के फॉर्म, पे-इन-स्लिप, पासबुक आदि, त्रिभाषी रूप, अर्थात् अंग्रेजी, हिंदी और संबंधित क्षेत्रीय भाषा में उपलब्ध कराएगा।

बी. बैंक शाखाओं में प्रचार, जिसमें जनता को संदिग्ध योजनाओं में जमा न करने की चेतावनी दी जाए

59. बैंक अपने हित में और जनता के हित में ग्राहक शिक्षा के एक प्रयास के रूप में, निम्नलिखित संदेशों वाले उपयुक्त पोस्टर या पैम्फलेट या फ्लायर या नोटिस तैयार करने पर विचार कर सकता है:

ईमेल / फ़ोन / अन्य माध्यमों से प्राप्त धन के अनचाहे प्रस्तावों का कभी जवाब न दें*
कोई भी वास्तव में आपको मुफ्त में पैसा नहीं देता*
उच्च रिटर्न दिखने देने वाली आकर्षक योजनाओं में निवेश करते समय सावधान रहें*
अनियंत्रित कंपनियों / इकाइयों में निवेश न करें*
सुनी-सुनाई बातों पर भरोसा न करें - स्वयं जांचें*
उच्च रिटर्न का अर्थ अधिक जोखिम है, जिसमें पूरे पैसे खोने का भी संभावित जोखिम शामिल है – अपनी जोखिम लेने की क्षमता की जाँच करें!*
अपने पैसे का ध्यान रखें – इसे कमाना मुश्किल है लेकिन गंवाना आसान है*
संदेह होने पर किसी विश्वसनीय वित्तीय सलाहकार से सलाह लें* *किसी भी स्पष्टीकरण के लिए, www.rbi.org.in या www.sebi.gov.in या www.irdai.gov.in पर जाएँ।

60. जहाँ भी संभव हो, ऐसे संदेश बैंक शाखाओं में (राज्य की आधिकारिक भाषा में) प्रदर्शित या वितरित किए जा सकते हैं ताकि ग्राहकों को आसानी से सूचित किया जा सके। चूंकि बैंक शाखाएं वंटेज प्वाइंट

हैं जहाँ लोग आते हैं, इससे जनता तक जानकारी पहुँचाने में मदद मिलेगी। बैंक एटीएम या कारोबार प्रतिनिधि पॉइंट्स जैसे स्थानों पर विचार कर सकता है जहाँ ऐसे संदेशों को व्यापक दृश्यता मिल सके। यह बैंक के लिए भी लाभदायक होगा क्योंकि उसके ग्राहक किसी भी ऐसी धोखाधड़ी योजनाओं / कॉल के प्रति जागरूक और सतर्क रहेंगे।

61. प्रभावी होने के लिए, ऐसे उपायों को लंबे समय तक लगातार लागू करना होगा और इसलिए फील्ड स्टाफ को इस संबंध में संवेदनशील बनाया जाएगा। शाखा अधिकारियों को भी अपने क्षेत्र में ऐसी किसी भी संदिग्ध योजना की कोई भी सार्थक जानकारी (बाजार आसूचना) अपने क्षेत्रीय कार्यालयों के साथ साझा करने के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा, और वे क्षेत्रीय कार्यालय बदले में ऐसी जानकारी को रिज़र्व बैंक के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों के साथ साझा कर सकते हैं।

सी. धोखाधड़ी या अन्य लेनदेन से उत्पन्न गलत डेबिट

सी.1 बैंकों द्वारा सतर्कता

62. बैंक जमा खाते खोलने और संचालित करने के लिए अनुदेशों और प्रक्रियाओं का पालन करेगा ताकि कपटपूर्ण भुगतान साधनों को नकदी में बदलने के लिए मुख्य रूप से खाता खोलने वाले बेईमान व्यक्तियों से सुरक्षा की जा सके। हालांकि, पहले से स्थापित संस्थाओं के समान नाम / नामों पर जमा खाते खोलने वाले बेईमान व्यक्तियों द्वारा कपटपूर्ण नकदीकरण की निरंतर शिकायतें प्राप्त होने के मद्देनजर, जिसके परिणामस्वरूप धारकों के खातों से गलत और अनधिकृत डेबिट होता है, बैंक को ऐसी चूकों को रोकने के लिए सतर्क रहना चाहिए और उसके शाखाओं / स्टाफ को आवश्यक अनुदेश जारी करना चाहिए।

सी.2 ग्राहक को मुआवजा

63. धोखाधड़ी या अन्य लेनदेन के कारण खाते में इस प्रकार के गलत डेबिट की स्थिति में, वास्तविक मामलों में बैंक हमेशा ग्राहकों को तुरंत धन वापस नहीं करता है, बल्कि विभागीय कार्रवाई या पुलिस पूछताछ पूरी होने तक कार्रवाई को स्थगित कर देता है। इसलिए, बैंक को सलाह दी जाती है कि:

(1) किसी भी धोखाधड़ी की स्थिति में, यदि शाखा को विश्वास हो जाता है कि उसके स्टाफ द्वारा किसी भी घटक के प्रति कोई अनियमितता / धोखाधड़ी की गई है, तो शाखा तुरंत अपनी देयता स्वीकार करेगी और उचित दावा का भुगतान करेगी,

(2) जिन मामलों में बैंक की गलती हो, तो उसे बिना किसी देरी के ग्राहकों को मुआवजा देना चाहिए, और

(3) जिन मामलों में न तो बैंक की गलती है और न ही ग्राहक की, बल्कि गलती प्रणाली में कहीं और है, तब भी बैंक को उसके बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक संबंध नीति के हिस्से के रूप में ग्राहकों को (एक सीमा तक) मुआवजा देना चाहिए।

डी. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करना

डी.1 प्रणालियों और प्रक्रियाओं को सुदृढ़ करना

64. मुख्यत:, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को दो श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है:

(1) दूरस्थ / ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनके लिए लेनदेन के स्थान पर भौतिक भुगतान लिखत प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं होती, जैसे इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, कार्ड नॉट प्रेजेंट (सीएनपी) लेनदेन, प्री-पेड भुगतान लिखत (पीपीआई), और

(2) फेस-टू-फेस/ निकटता भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनके लिए लेनदेन पाइंट, जैसे एटीएम, पीओएस, आदि पर भौतिक भुगतान लिखत जैसे कार्ड या मोबाइल फोन का रहना आवश्यक होता है)।

65. बैंक में प्रणालियाँ और प्रक्रियाएँ इस प्रकार डिज़ाइन की जानी चाहिए कि ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन करने में सुरक्षित महसूस करें। इसे प्राप्त करने के लिए, बैंक को निम्नलिखित लागू करना चाहिए:

(1)ग्राहकों द्वारा किए गए इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सुरक्षा और संरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रणालियाँ और प्रक्रियाएँ;

(2)धोखाधड़ी का मजबूत और गतिशील रूप से पता लगाना और रोकथाम की व्यवस्था;

(3)अनधिकृत लेनदेन से उत्पन्न होने वाले जोखिमों (उदाहरण के लिए, बैंक की मौजूदा प्रणालियों में कमियाँ) का आकलन करने और ऐसी घटनाओं से उत्पन्न होने वाली देनदारियों को मापने की प्रणाली;

(4)जोखिमों को कम करने और उनसे उत्पन्न होने वाली देनदारियों से खुद को बचाने के लिए उपयुक्त उपाय; और

(5)ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग और भुगतान संबंधी धोखाधड़ी से खुद को कैसे बचाएं, इस पर लगातार और बार-बार सलाह देने की प्रणाली।

डी.2 ग्राहकों द्वारा बैंकों को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग

66. बैंक अपने ग्राहकों से इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए अनिवार्य रूप से एसएमएस अलर्ट के लिए पंजीकरण करने तथा जहाँ उपलब्ध हो ई-मेल अलर्ट के लिए पंजीकरण करने के लिए कहेगा।

एसएमएस अलर्ट अनिवार्य रूप से ग्राहकों को भेजे जाएंगे, जबकि ईमेल अलर्ट केवल वहीं भेजे जाएंगे जहां पंजीकरण किया गया हो। ग्राहकों को सलाह दी जाएगी कि वे किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की घटना के तुरंत बाद अपने बैंक को सूचित करें और उन्हें यह भी सूचित किया जाएगा कि बैंक को सूचित करने में जितना अधिक समय लगेगा, बैंक / ग्राहक को होने वाले नुकसान का जोखिम उतना ही अधिक होगा। इस सुविधा के लिए, बैंक ग्राहकों को हुए अनधिकृत लेनदेन और / या कार्ड आदि जैसे भुगतान लिखत के नुकसान या चोरी की रिपोर्ट करने के लिए विभिन्न चैनलों (कम से कम, वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर, एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन, होम ब्रांच को रिपोर्टिंग, आदि) के माध्यम से 24x7 एक्सेस प्रदान करेगा। बैंक ग्राहकों को एसएमएस और ई-मेल अलर्ट का "रिप्लाई" करके तुरंत प्रत्युत्तर देने में भी सक्षम बनाएगा और ग्राहकों को किसी भी आपत्ति की सूचना देने के लिए वेब पेज या ई-मेल पते की खोज करने की आवश्यकता नहीं होगी। वैकल्पिक रूप से, बैंक लेनदेन अलर्ट एसएमएस में ही एक वैकल्पिक नंबर प्रदान करेगा, जिस पर ग्राहक तुरंत जवाब भेज सके। इसके अलावा, शिकायत दर्ज करने के लिए एक सीधा लिंक, जिसमें अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रिपोर्ट करने का विशिष्ट विकल्प हो, बैंक अपनी वेबसाइट के होम पेज पर प्रदान करेगा। हानि / धोखाधड़ी रिपोर्टिंग प्रणाली यह भी सुनिश्चित करेगी कि शिकायत को पंजीकृत शिकायत संख्या के साथ स्वीकार करते हुए ग्राहकों को तत्काल प्रत्युत्तर (स्वचालित प्रत्युत्तर सहित) भेजा जाए। अलर्ट भेजने और उन पर ग्राहक का प्रत्युत्तर प्राप्त करने के लिए बैंक द्वारा उपयोग की जाने वाली संचार प्रणालियों में संदेश की डिलीवरी और ग्राहक का प्रत्युत्तर (यदि कोई हो) की प्राप्ति का समय और तारीख दर्ज की जाएगी। यह ग्राहक की देयता की सीमा निर्धारित करने में महत्वपूर्ण होगा। बैंक उन ग्राहकों को एटीएम नकद निकासी के अलावा इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की सुविधा प्रदान नहीं करेगा, जो उसे अपना मोबाइल नंबर प्रदान नहीं करते हैं। ग्राहक से अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट प्राप्त होने पर, बैंक खाते में आगे के अनधिकृत लेनदेन को रोकने के लिए तत्काल कदम उठाएगा।

डी.3 ग्राहक की सीमित देयता

डी.3.1 ग्राहक की शून्य देयता

67. ग्राहक का शून्य देयता का अधिकार तब उत्पन्न होगा जब निम्नलिखित स्थितियों में अनधिकृत लेनदेन होता है:

(1)बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी (चाहे लेनदेन की सूचना ग्राहक द्वारा दी गई हो या नहीं)।

(2)तृतीय पक्षकार का उल्लंघन, जहाँ कमी न तो बैंक में है और न ही ग्राहक में, बल्कि प्रणाली में कहीं और है तथा ग्राहक बैंक से अनधिकृत लेनदेन के बारे में संचार प्राप्त करने के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित करता है।

डी.3.2 ग्राहक की सीमित देयता

68. निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाली हानि के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा:

(1)जिन मामलों में हानि ग्राहक की लापरवाही के कारण होती है, जैसे कि उसने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किए हैं, तो ग्राहक उस पूरी हानि को वहन करेगा जब तक कि वह अनधिकृत लेनदेन की सूचना बैंक को न दे दे। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली कोई भी हानि बैंक द्वारा वहन की जाएगी।

(2)जिन मामलों में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, बल्कि प्रणाली में कहीं और है तथा ग्राहक लेनदेन के बारे में संचार प्राप्त करने के चार से सात कार्य दिवसों के भीतर बैंक को ऐसे लेनदेन के बारे में सूचित करता है, तो ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता लेनदेन के मूल्य या तालिका 1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

तालिका 1

पैरा 68 (2) के तहत ग्राहक की अधिकतम देयता

खाते का प्रकार	अधिकतम देयता (₹)
• बीएसबीडी खाते	5,000
• अन्य सभी एसबी खाते • प्री-पेड भुगतान लिखत और गिफ़्ट कार्ड • एमएसएमई के चालू / नकद क्रेडिट / ओवरड्राफ्ट खाते • व्यक्तियों के चालू खाते / नकद क्रेडिट / ओवरड्राफ्ट खाते जिनमें वार्षिक औसत शेष (धोखाधड़ी की घटना से पहले के 365 दिनों के दौरान) ₹25 लाख तक की सीमा हो • ₹5 लाख तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	10,000
• अन्य सभी चालू / नकद क्रेडिट / ओवरड्राफ्ट खाते • ₹5 लाख से अधिक सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	25,000

69. इसके अतिरिक्त, यदि रिपोर्टिंग में देरी सात कार्य दिवसों से अधिक हो, तो ग्राहक की देयता बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी। बैंक खाता खोलने के समय इस निदेश के अनुपालन में तैयार की गई ग्राहकों की देयता संबंधी अपनी नीति का विवरण प्रदान करेगा। बैंक अपनी अनुमोदित नीति को व्यापक प्रचार-प्रसार के लिए पब्लिक डोमेन में भी प्रदर्शित करेगा। मौजूदा ग्राहकों को भी बैंक की नीति के बारे में व्यक्तिगत रूप से सूचित किया जाएगा।

70. तृतीय पक्षकार के उल्लंघनों में ग्राहक की कुल देयता, जैसा कि ऊपर पैरा 67(2) और 68(2) में विस्तार से उल्लेख किया गया है, जहाँ कमी न तो बैंक में और न ही ग्राहक में है, बल्कि प्रणाली में कहीं और है, तालिका 2 में संक्षेपित है:

तालिका 2

ग्राहक की देयता का सारांश

संचार प्राप्त करने की तारीख से धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट करने में लगने वाला समय	**ग्राहक की देयता (₹)**
तीन कार्य दिवसों के भीतर	शून्य देयता
चार से सात कार्य दिवसों के भीतर	लेनदेन का मूल्य या तालिका 1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो
सात कार्य दिवसों से अधिक	बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार

71. तालिका 2 में उल्लिखित कार्य दिवसों की संख्या, संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर, ग्राहक की होम शाखा के कार्य अनुसूची के अनुसार गिनी जाएगी।

डी.3.3 ग्राहक की शून्य देयता / सीमित देयता के लिए प्रतिवर्तन समयरेखा

72. ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर, बैंक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक के खाते में ग्राहक द्वारा ऐसी सूचना की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर (बीमा दावे, यदि कोई हो, के निपटान का इंतजार किए बिना) क्रेडिट (आभासी प्रतिवर्तन) कर देगा। बैंक अपने विवेकाधिकार पर, ग्राहक की लापरवाही के मामलों में भी, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की स्थिति में ग्राहक की किसी भी देयता को माफ करने का निर्णय ले सकता है। क्रेडिट की तारीख अनधिकृत लेनदेन की तारीख के अनुसार होगी।

73. इसके अलावा, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि:

(1) बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति में निर्दिष्ट समय के भीतर, लेकिन शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों से अधिक नहीं, शिकायत का समाधान हो जाता है और ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, स्थापित हो जाती है, और ग्राहक को उपर्युक्त पैरा 67 से 72 के प्रावधानों के अनुसार मुआवजा दिया जाता है;

(2) जहाँ बैंक 90 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने या ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, निर्धारित करने में असमर्थ है, तो उपर्युक्त पैरा 67 से 72 में निर्धारित मुआवजा ग्राहक को दिया जाता है; और

(3) डेबिट कार्ड / बैंक खाते की स्थिति में, ग्राहक को ब्याज का कोई नुकसान नहीं होता है और क्रेडिट कार्ड की स्थिति में, ग्राहक पर ब्याज का कोई अतिरिक्त बोझ नहीं पड़ता है।

डी.3.4 ग्राहक संरक्षण के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति

74. ग्राहक की लापरवाही / बैंक की लापरवाही / बैंकिंग प्रणाली में धोखाधड़ी / तृतीय पक्षकार के उल्लंघनों के कारण ग्राहक खातों से अनधिकृत डेबिट से उत्पन्न जोखिमों को ध्यान में रखते हुए, बैंक को निर्दिष्ट परिदृश्यों में अनधिकृत लेनदेन की स्थिति में ग्राहकों के अधिकारों और दायित्वों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करने की आवश्यकता है। बैंक अपनी बोर्ड के अनुमोदन से अपनी ग्राहक संबंध नीति तैयार / संशोधित करेगा, ताकि ग्राहक संरक्षण के पहलुओं को शामिल किया जा सके, जिसमें इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन से जुड़े जोखिमों और जिम्मेदारियों के बारे में ग्राहकों में जागरूकता पैदा करने की प्रक्रिया और अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामलों में ग्राहक की देयता शामिल हो। नीति पारदर्शी, गैर-भेदभावपूर्ण होनी चाहिए और इसमें अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए ग्राहकों को मुआवजा देने की प्रक्रिया निर्धारित करनी चाहिए और साथ ही उपर्युक्त पैरा 73 में निहित अनुदेशों को ध्यान में रखते हुए ऐसे मुआवजे को देने के लिए समय-सीमा भी निर्धारित करनी चाहिए। नीति को बैंक की वेबसाइट पर शिकायत निवारण / एस्कलैशन प्रक्रिया के विवरण के साथ प्रदर्शित किया जाएगा। इस खंड में निहित अनुदेशों को नीति में शामिल किया जाएगा।

डी.4 साबित करने की जिम्मेदारी

75. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की स्थिति में ग्राहक की देयता को साबित करने की जिम्मेदारी बैंक की होगी।

डी.5 रिपोर्टिंग और निगरानी आवश्यकताएँ

76. बैंक बोर्ड या उसकी किसी एक समिति को ग्राहक देयता मामलों की रिपोर्टिंग के लिए उपयुक्त तंत्र

और संरचना स्थापित करेगा। रिपोर्टिंग में, अन्य बातों के अलावा, मामलों की संख्या और कुल मूल्य शामिल होगा और विभिन्न श्रेणियों के मामलों में इसका विभाजन होगा, जैसे कि कार्ड मौजूद होने वाले लेनदेन, कार्ड अनुपस्थित होने वाले लेनदेन, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम लेनदेन, आदि। बोर्ड समय-समय पर ग्राहकों द्वारा या अन्यथा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की, साथ ही उन पर की गई कार्रवाई की, शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा और प्रणालियों तथा प्रक्रियाओं में सुधार के लिए उचित उपाय करेगा। ऐसे सभी लेनदेन की समीक्षा बैंक के आंतरिक लेखापरीक्षकों द्वारा की जाएगी।

ई. सेवा प्रभार लगाना

ई.1 बैंकों द्वारा सेवा प्रभार निर्धारण

77. बैंक अपने बोर्ड के पूर्वानुमोदन से चेक संग्रहण आदि जैसी विभिन्न प्रकार की सेवाओं के लिए सेवा प्रभार निर्धारित करेगा। ये प्रभार उचित होंगे और इन सेवाओं के प्रदान करने की औसत लागत के हिसाब से बहुत अधिक नहीं होंगे। बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा कि कम लेनदेन वाले ग्राहकों को दंडित न किया जाए।

ई.2 बैंक प्रभारों की उचितता सुनिश्चित करना

78. सेवा प्रभार निर्धारित करने और उनके बारे में सूचित करने में उचितता सुनिश्चित करने के लिए बैंक नीचे दिए गए सिद्धांतों को अपनाएगा / पालन करेगा।

79. **मूल बैंकिंग सेवाओं की पहचान:** बैंक निम्नलिखित व्यापक मापदंडों के आधार पर मूल बैंकिंग सेवाओं की पहचान करेगा:

(1) लेनदेन की प्रकृति

(i) बैंकिंग सेवाएं जो आमतौर पर मध्यम और निचले वर्ग के व्यक्तियों द्वारा प्राप्त की जाती हैं, पहला मापदंड होगा। इनमें जमा / ऋण खातों, प्रेषण सेवाओं और संग्रहण सेवाओं से संबंधित सेवाएं शामिल होंगी।

(ii) जब उपर्युक्त लेनदेन विभिन्न वितरण चैनलों पर होते हैं, तो मूल्य निर्धारण के उद्देश्य से, उन्हें एक अलग आधार पर माना जा सकता है।

(2)लेनदेन का मूल्य

(i) ग्राहकों / जनता के साथ लेनदेन का निम्न मूल्य, नीचे दी गई सीमा तक, दूसरा मापदंड होगा:

–प्रत्येक मामले में ₹10,000 तक का धन-प्रेषण

–प्रत्येक मामले में ₹10,000 से कम का संग्रहण

(विदेशी मुद्रा लेनदेन जिनका मूल्य $500 तक हो)

(3) उपर्युक्त दो मापदंडों के आधार पर, सेवाओं की एक उदाहरण सूची नीचे दी गई है। पहचानी गई सेवाओं की सूची केवल एक संकेतात्मक सूची है और बैंक, अपने विवेक पर, बुनियादी सेवाओं की श्रेणी में ऐसी अतिरिक्त सेवाओं को शामिल कर सकता है जिन्हें वह उपयुक्त समझे।

तालिका 3

क्र.सं.	**सेवा का प्रकार**
(ए) जमा खातों से संबंधित सेवाएँ	
1	चेक बुक सुविधा
2	पासबुक (या स्टेटमेंट) जारी करना / शेष प्रमाणपत्र जारी करना
3	डुप्लिकेट पासबुक या स्टेटमेंट जारी करना
4	एटीएम कार्ड
5	डेबिट कार्ड (इलेक्ट्रॉनिक चेक)
6	भुगतान रोकें
7	शेष राशि पूछताछ
8	खाता बंद करना
9	चेक वापसी – आगत (भुगतान के लिए प्राप्त चेक)
10	हस्ताक्षर सत्यापन
(बी) ऋण खातों से संबंधित	
11	बेबाकी प्रमाणपत्र
(सी) धन-प्रेषण सुविधाएँ (अन्य बैंकों के माध्यम से भी) (रुपया या विदेशी मुद्रा)	
12	डिमांड ड्राफ्ट – जारी करना
13	डिमांड ड्राफ्ट – रद्दीकरण
14	डिमांड ड्राफ्ट – पुनर्वैधीकरण
15	डिमांड ड्राफ्ट – डुप्लिकेट जारीकरण
16	भुगतान आदेश – जारी करना
17	भुगतान आदेश – रद्दीकरण
18	भुगतान आदेश – पुनर्वैधीकरण
19	भुगतान आदेश – डुप्लिकेट जारीकरण
20	तार अंतरण – जारी करना

21	तार अंतरण – रद्दीकरण
22	तार अंतरण – डुप्लिकेट जारीकरण
23	इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवाओं (ईसीएस) द्वारा भुगतान
24	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) और इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (ईएफटी) द्वारा अंतरण
(डी) संग्रहण सुविधाएँ	
25	स्थानीय चेक संग्रहण
26	बाहरी चेक संग्रहण
27	चेक वापसी-बाह्य (संग्रहण के लिए जमा किया गया चेक)

80. **बंडल उत्पादों के दायरे से बाहर बुनियादी बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करना:** बैंक को उचित मूल्य / प्रभार पर बुनियादी बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध करानी चाहिए और इसके लिए, बुनियादी सेवाएँ बंडल उत्पादों के दायरे से बाहर प्रदान की जाएँगी।

81. **सेवा प्रभारों को निर्धारित करने और संप्रेषित करने में उचितता सुनिश्चित करने के सिद्धांत:**

(1)व्यक्तियों को प्रदान की जाने वाली बुनियादी सेवाओं के लिए, बैंक उन दरों से कम दरों पर प्रभार लगाएगा जो गैर-व्यक्तियों को दी जाने वाली समान सेवाओं पर लागू होती हैं।

(2)विशेष श्रेणी के व्यक्तियों (जैसे ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले व्यक्ति, पेंशनभोगी और वरिष्ठ नागरिक) को प्रदान की जाने वाली बुनियादी सेवाओं के लिए, बैंक अन्य व्यक्तियों पर लगाए जाने वाले प्रभारों की शर्तों की तुलना में अधिक उदार शर्तों पर प्रभार लगाएगा।

(3) व्यक्तियों को प्रदान की जाने वाली बुनियादी सेवाओं के लिए, बैंक केवल तभी प्रभार लगाएगा जब प्रभार न्यायसंगत हों और तर्क द्वारा समर्थित हों।

(4) व्यक्तियों को दी जाने वाली बुनियादी सेवाओं के लिए, बैंक केवल किसी भी वृद्धिशील लागत को कवर करने के लिए और एक उच्चतम सीमा के अधीन, मूल्य-आधारित सेवा प्रभार लगाएगा।

(5)बैंक को व्यक्तिगत ग्राहकों को सभी बुनियादी सेवाओं पर लागू प्रभारों की पूरी जानकारी अग्रिम रूप से और समय पर प्रदान करनी चाहिए।

(6)बैंक को व्यक्तिगत ग्राहकों को सेवा प्रभारों में प्रस्तावित परिवर्तनों के बारे में अग्रिम जानकारी प्रदान करनी चाहिए।

(7) बैंक व्यक्तियों को दी गई सेवाओं के लिए केवल वही प्रभार वसूल करेगा जो ग्राहक को सूचित किए गए हों।

(8) बैंक को उपयुक्त तरीके से उसके ग्राहकों को खाते या लेनदेन से सेवा प्रभार की वसूली के बारे में सूचित करना चाहिए।

(9) बैंक को हर हाल में उसके ग्राहकों को सूचित करना चाहिए जब बैंक द्वारा स्वयं शुरू किए गए कोई लेनदेन के परिणामस्वरूप आवश्यक न्यूनतम शेष राशि में कमी हो जाए या ऐसा होने की संभावना हो।

82. **सेवा प्रभारों का प्रकटीकरण और अधिसूचना:** यह अनिवार्य है कि ग्राहकों को सेवा प्रभारों के बारे में अग्रिम रूप से सूचित किया जाए और सेवा प्रभारों में परिवर्तन केवल ग्राहकों को पूर्व सूचना देने पर ही लागू किए जाएं। इस संबंध में निम्नलिखित अनुदेशों का पालन किया जाएगा:

(1) **सेवा प्रभारों का प्रकटीकरण:**

(i) बैंक को बैंकिंग संबंध शुरू होने के समय नए ग्राहकों को सेवा प्रभार के बारे में सूचित करना चाहिए।

(ii) रिज़र्व बैंक के मौजूदा अनुदेशों के अनुसार, ग्राहकों/जनता तक जानकारी पहुँचाने के लिए सेवा प्रभारों को शाखा के सूचना पट्ट पर प्रदर्शित किया जाएगा, साथ ही वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।

(iii) बैंक को विभिन्न प्रोफ़ाइल वाले ग्राहकों को सेवा प्रभार संप्रेषित करने के लिए उपयुक्त तरीके भी अपनाने चाहिए।

(2) **सेवा प्रभारों में किए गए परिवर्तनों की सूचना:**

(i) बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाएगा कि सेवा प्रभार में कोई भी परिवर्तन केवल ग्राहकों को कम से कम 30 दिनों की पूर्व सूचना देने पर ही किया जाए।

(ii) बैंक ग्राहकों को परिवर्तन स्वीकार करने का विकल्प प्रदान करेगा और यदि वह इसे स्वीकार नहीं करता है, तो उपर्युक्त 30 दिनों के भीतर बिना किसी लागत के बैंक के साथ संबंध समाप्त करने का विकल्प देगा।

(iii) बैंक ग्राहक को भेजे गए किसी भी संचार में परिवर्तनों के बारे में जानकारी शामिल करने के अलावा समाचार पत्रों में सेवा प्रभार में परिवर्तनों का विज्ञापन करने के विकल्प पर भी विचार कर सकता है।

(iv) बैंक को पिछले 30 दिनों में लागू हुए सेवा प्रभार में सभी परिवर्तनों को सूचना पट्ट के साथ-साथ वेबसाइट पर भी प्रमुखता से प्रदर्शित करना चाहिए।

83. **वित्तीय शिक्षण:** बैंक को अपने उत्पादों और उनके प्रभावों के बारे में ग्राहकों को पूर्ण जानकारी प्रदान करनी चाहिए, ताकि ग्राहक अपने उत्पादों के चयन के बारे में सुविचारित निर्णय ले सकें।

ई.3 इंटरसोल प्रभार

84. बैंक एक समान, उचित और पारदर्शी मूल्य निर्धारण नीति का पालन करेगा और अपनी घरेलू शाखा तथा गैर-घरेलू शाखाओं में अपने ग्राहकों के बीच भेदभाव नहीं करेगा। घरेलू शाखा में नि:शुल्क प्रदान की जाने वाली सेवा गैर-घरेलू शाखाओं में भी नि:शुल्क उपलब्ध होगी । इंटरसोल प्रभारों (जो कि सीबीएस / इंटरनेट / इंट्रानेट प्लेटफॉर्म का उपयोग करके ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने की लागत को पूरा करने के लिए बैंक द्वारा लगाए जाने वाले प्रभार हैं) के संबंध में घरेलू शाखा में ग्राहकों द्वारा किए गए समान लेनदेन और गैर-घरेलू शाखाओं में किए गए लेनदेन के बीच कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा। इसके अलावा, बैंक इंटरसोल प्रभारों के अंतर्गत नकद संभालने का प्रभार शामिल नहीं करेगा।

ई.4 एसएमएस अलर्ट भेजने के लिए प्रभार

85. बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए अपने पास उपलब्ध तकनीक और दूरसंचार सेवा प्रदाता(ओं) का लाभ उठाएगा ताकि ग्राहकों को एसएमएस अलर्ट भेजने के लिए बैंक द्वारा लगाए गए प्रभार वास्तविक उपयोग के आधार पर लगाए जाएं।

अध्याय V – वित्तीय समावेशन और सुलभता

ए. वित्तीय समावेशन

ए.1 सामान्य बचत बैंक जमा खाता

86. सामान्य बचत बैंक जमा (बीएसबीडी) खाता एक बचत खाते के रूप में तैयार किया गया है ताकि ऐसे खाताधारकों को कुछ न्यूनतम सुविधाएँ निःशुल्क प्रदान की जा सकें। बैंक को बीएसबीडी खाते के तहत निम्नलिखित बुनियादी न्यूनतम सुविधाएँ बिना कोई न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने की आवश्यकता लगाए, निःशुल्क प्रदान करनी चाहिए।

(1)बैंक शाखा के साथ-साथ एटीएम / सीडीएम में नकद जमा

(2)किसी भी इलेक्ट्रॉनिक चैनल के माध्यम से या केंद्र / राज्य सरकार की एजेंसियों और विभागों द्वारा जारी किए गए चेकों के जमा / संग्रहण के माध्यम से धन की प्राप्ति / क्रेडिट

(3)एक महीने में किए जा सकने वाले जमा की संख्या और मूल्य पर कोई सीमा नहीं

(4)एक महीने में न्यूनतम चार निकासी, जिसमें एटीएम निकासी शामिल है

(5)एटीएम कार्ड या एटीएम-कम-डेबिट कार्ड।

87. बीएसबीडी खाते को सभी के लिए उपलब्ध सामान्य बैंकिंग सेवा माना जाएगा।

88. बैंक उपर्युक्त न्यूनतम सुविधाओं के अलावा, चेक बुक जारी करने सहित, अतिरिक्त मूल्य वर्धित सेवाएं प्रदान करने के लिए स्वतंत्र है, जिनके लिए प्रकटीकरण के अधीन (भेदभाव रहित तरीके से) मूल्य निर्धारण किया / नहीं किया जा सकता है। ऐसी अतिरिक्त सेवाओं का लाभ ग्राहकों के विकल्प पर होगा। हालांकि, ऐसी अतिरिक्त सेवाएं प्रदान करते समय, बैंक ग्राहक से न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने की मांग नहीं कर सकता है। ऐसी अतिरिक्त सेवाएं प्रदान करने से यह गैर-बीएसबीडी खाता नहीं बन जाएगा, जब तक कि निर्धारित न्यूनतम सेवाएं नि:शुल्क प्रदान की जाती हैं।

89. बीएसबीडी खाते के धारक उस बैंक में कोई अन्य बचत बैंक जमा खाता खोलने के पात्र नहीं होंगे। उस बैंक में कोई अन्य मौजूदा बचत बैंक जमा खाता रखने वाले ग्राहकों को बीएसबीडी खाता खोलने की तारीख से 30 दिनों के भीतर उसे बंद करना होगा। बैंक बीएसबीडी खाता खोलने से पहले ग्राहक से यह घोषणा लेगा कि उसका किसी अन्य बैंक में बीएसबीडी खाता नहीं है।

90. बैंक खाते खोलने के लिए, बीएसबीडी खाता केवाईसी / एएमएल पर आरबीआई के अनुदेशों के अधीन होगा, जो भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – अपने ग्राहक को जानें) निदेश 2025 के तहत

जारी किए गए हैं।

91. दिनांक 14 अगस्त 2014 के परिपत्र DPSS.CO.PD.No.316/02.10.002/2014-15 और दिनांक 10 अक्तूबर 2014 के परिपत्र DPSS.CO.PD. No.659/02.10.002/2014-15 के माध्यम से जारी अपने-बैंक / अन्य बैंक एटीएम में सामान्य बचत बैंक खाते के लिए उपलब्ध मुफ्त लेनदेन पर जारी अनुदेश बीएसबीडी खातों पर लागू नहीं हैं। बीएसबीडी खाता धारकों को उपलब्ध न्यूनतम नि:शुल्क निकासी सभी एटीएम (स्व-बैंक / अन्य बैंक एटीएम) पर की जा सकती है।

92. बैंक इस संबंध में बोर्ड-अनुमोदित नीति / कार्यान्वयन संबंधी अनुदेश तैयार करेगा।

बी. दिव्यांगजनों को बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करना

बी.1 दिव्यांगजनों के लिए मुख्य आयुक्त के निर्णय के आधार पर भारतीय बैंक संघ (आईबीए) द्वारा तैयार दिशानिदेश

93. भारतीय बैंक संघ ने दिव्यांगजनों को बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करने पर अपने सदस्य बैंकों द्वारा कार्यान्वयन के लिए परिचालन दिशानिदेश तैयार किए हैं। बैंक को परिचालन दिशानिर्देशों को सावधानीपूर्वक अपनाना / अनुसरण करना चाहिए।

बी.2 दिव्यांगजनों के लिए बैंक शाखाओं / एटीएम की पहुंच

94. बैंक अपने सभी एटीएम में रैम्प प्रदान करने के लिए आवश्यक कदम उठाएगा ताकि दिव्यांगजन / व्हीलचेयर उपयोगकर्ता आसानी से उनका उपयोग कर सकें। यह भी ध्यान रखा जाएगा कि एटीएम की ऊँचाई व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं द्वारा उपयोग में कोई बाधा न उत्पन्न करे। हालाँकि, जहाँ ऐसी रैंप सुविधाएँ प्रदान करना असंभव हो, चाहे वे स्थायी रूप से जमीन से जुड़ी हों या अन्यथा, इस आवश्यकता को संबंधित शाखाओं या एटीएमों में कारणों को दर्ज करते हुए प्रदर्शित करके छूट दी जा सकती है।

95. बैंक को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि जहाँ भी संभव हो, शाखाओं के प्रवेश द्वार पर रैंप लगाकर उपयुक्त कदम उठाए जाएँ, ताकि दिव्यांगजन/ व्हीलचेयर उपयोगकर्ता बैंक शाखाओं में आसानी से प्रवेश कर सकें और बिना किसी कठिनाई के अपना काम कर सकें। बैंक को इस संबंध में हुई प्रगति की समय-समय पर अपनी बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को रिपोर्ट करनी चाहिए और अनुपालन सुनिश्चित करना चाहिए।

बी.3 दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करना

96. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि तृतीय पक्ष के चेकों सहित चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि जैसी सभी बैंकिंग सुविधाएं दृष्टिबाधित व्यक्तियों

को बिना किसी भेदभाव के हमेशा प्रदान की जाएं। उन्हें नकद निकासी में भी सहायता प्रदान की जाएगी।

97. बैंक अपनी शाखाओं को यह भी सूचित करेगा कि वे दृष्टिबाधित व्यक्तियों को विभिन्न बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाने में हर संभव सहायता प्रदान करें।

98. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसके सभी एटीएम ब्रेल कीपैड से सुसज्जित टॉकिंग एटीएम हों।

99. कम दृष्टि वाले व्यक्तियों के उपयोग के लिए सभी बैंक शाखाओं में आवर्धक लैंस भी प्रदान किए जाएँगे, जहाँ भी उन्हें आसानी से बैंकिंग लेनदेन करने के लिए इसकी आवश्यकता हो। शाखाएँ एक प्रमुख स्थान पर दिव्यांगजनों के लिए उपलब्ध आवर्धक लैंस और अन्य सुविधाओं की उपलब्धता के बारे में सूचना प्रदर्शित करेंगी।

बी.4 वृद्ध / बीमार / अशक्त ग्राहकों द्वारा बैंक खातों का संचालन

100. बैंक उन खाताधारकों को, जो वृद्ध / बीमार / अशक्त हैं और संयुक्त खाते खोलने तथा संचालित करने के इच्छुक नहीं हैं, निम्नलिखित सुविधाएँ प्रदान करेगा।

101. वृद्ध / बीमार / अशक्त खाताधारकों के मामले निम्नलिखित श्रेणियों में आते हैं:

(1) ऐसा खाताधारक जो चेक पर हस्ताक्षर करने के लिए बहुत बीमार है / अपने बैंक खाते से पैसे निकालने के लिए बैंक में शारीरिक रूप से उपस्थित नहीं हो सकता है, लेकिन चेक / निकासी फॉर्म पर अपनी अंगूठे का निशान लगा सकता है;

(2) ऐसा खाताधारक जो न केवल बैंक में शारीरिक रूप से उपस्थित होने में असमर्थ है, बल्कि किसी शारीरिक अशक्तता के कारण चेक / निकासी फॉर्म पर अपनी अंगूठे का निशान भी नहीं लगा पाता है।

102. वृद्ध / बीमार / अशक्त खाता धारकों को उनके बैंक खाते संचालित करने में सक्षम बनाने के उद्देश्य से, बैंक निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन करेगा:

(1) जहाँ भी वृद्ध / बीमार / अशक्त खाता धारक के अंगूठे या पैर की उँगली का निशान लिया जाता है, उसे बैंक के परिचित दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा सत्यापित किया जाएगा, जिनमें से एक बैंक का एक जिम्मेदार अधिकारी होगा।

(2) जहाँ ग्राहक अपनी अंगूठे का निशान भी नहीं लगा सकता है और बैंक में शारीरिक रूप से उपस्थित भी नहीं हो सकता है, वहाँ चेक / निकासी फॉर्म पर एक मार्क लिया जा सकता है, जिसकी पहचान दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा की जाएगी, जिनमें से एक बैंक का एक जिम्मेदार अधिकारी होगा।

103. ग्राहक से यह भी कहा जाएगा कि वह बैंक को सूचित करे कि उपर्युक्त प्राप्त चेक / निकासी फॉर्म के आधार पर बैंक से राशि कौन निकालेगा और उस व्यक्ति की पहचान दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा की जाएगी, जिनमें से एक बैंक का एक जिम्मेदार अधिकारी होगा। जो व्यक्ति वास्तव में बैंक से पैसा निकालेगा, उससे बैंक को अपना हस्ताक्षर प्रदान करने के लिए कहा जाएगा।

बी.5 दोनों हाथ खोने के कारण हस्ताक्षर नहीं कर पाने वाले व्यक्ति के मामले में आईबीए की राय

104. दोनों हाथ खो चुके और चेक / निकासी फॉर्म पर हस्ताक्षर नहीं कर सकने वाले व्यक्ति के बैंक खाता खोलने के प्रश्न पर आईबीए द्वारा अपने सलाहकार से प्राप्त राय नीचे दी गई है:

"साधारण खंड अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार, "हस्ताक्षर" शब्द, इसके व्याकरणिक रूपों और संबंधित अभिव्यक्तियों सहित, ऐसे व्यक्ति के संदर्भ में, जो "मार्क" सहित अपना नाम लिखने में असमर्थ है, इसके व्याकरणिक रूपों और संबंधित अभिव्यक्तियों सहित, को भी शामिल करेगा। सर्वोच्च न्यायालय ने एआईआर 1950 – सर्वोच्च न्यायालय 265 में यह निर्णय दिया है कि हस्ताक्षर करने वाले व्यक्ति और हस्ताक्षर के बीच भौतिक संपर्क होना चाहिए और हस्ताक्षर किसी मार्क के माध्यम से हो सकते हैं। यह मार्क व्यक्ति द्वारा किसी भी तरीके से लगाया जा सकता है। जैसा कि सुझाया गया है, यह पैर की उंगली का मार्क हो सकता है। यह उस मार्क के माध्यम से हो सकता है जिसे हस्ताक्षर करने वाले व्यक्ति की ओर से कोई भी लगा सकता है, और यह मार्क एक ऐसे उपकरण द्वारा लगाया गया हो जिसका हस्ताक्षर करने वाले व्यक्ति से भौतिक संपर्क रहा हो।"

बी.6 प्रज्ञा प्रसून और अन्य बनाम भारत संघ और अन्य (डबल्यू.पी.(सी) 289 ऑफ 2024) तथा अमर जैन बनाम भारत संघ और अन्य (डबल्यू.पी.(सी) 49 ऑफ 2025) के मामले में माननीय सर्वोच्च न्यायालय के दिनांक 30 अप्रैल 2025 के आदेश का अनुपालन।

105. बैंक का ध्यान प्राज्ञा प्रसून और अन्य बनाम भारत संघ और अन्य (डबल्यू.पी.(सी) 289 ऑफ 2024) तथा अमर जैन बनाम भारत संघ और अन्य(डब्ल्यू.पी.(सी) 49 ऑफ 2025) के मामले में माननीय सर्वोच्च न्यायालय के दिनांक 30 अप्रैल, 2025 के आदेश की ओर आकर्षित किया जाता है। बैंक उपर्युक्त सर्वोच्च न्यायालय के आदेश का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, जहां लागू हो, उचित उपाय करेगा।

बी.7 राष्ट्रीय स्वपरायणता, प्रमस्तिष्क घात, मानसिक मंदता और बहुनि:शक्तताग्रस्त व्यक्ति कल्याण न्यास अधिनियम 1999 के तहत जारी विधिक अभिरक्षकता प्रमाणपत्र

106.उपर्युक्त व्यक्तियों के बैंक खाते खोलने/संचालित करने के प्रयोजन के लिए निम्नलिखित अनुदेश लागू होंगे:

(1) राष्ट्रीय स्वपरायणता, प्रमस्तिष्क घात, मानसिक मंदता और बहुनि:शक्तताग्रस्त व्यक्ति कल्याण न्यास अधिनियम 1999 कुछ निर्दिष्ट नि:शक्तताओं से संबंधित एक कानून प्रदान करता है। उस अधिनियम की धारा 2 के खंड (जे) में "दिव्यांगजन" को स्वपरायणता, प्रमस्तिष्क घात, मानसिक मंदता या इनमें से किसी दो या अधिक स्थितियों के संयोजन से पीड़ित व्यक्ति के रूप में परिभाषित किया गया है, और इसमें गंभीर बहुनि:शक्तताग्रस्त व्यक्ति भी शामिल है। यह अधिनियम स्थानीय स्तर की एक समिति को दिव्यांगजन के लिए अभिरक्षक नियुक्त करने का अधिकार प्रदान करता है, जो उस दिव्यांगजन और उसकी संपत्ति की देखभाल करेगा।

(2) बैंक ऊपर बताई गई कानूनी स्थिति पर ध्यान देगा और बैंक खाते खोलने / संचालित करने के प्रयोजनों के लिए अभिभावकों / प्रबंधकों की नियुक्ति करने वाले, संबंधित अधिनियमों के तहत सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी आदेशों / प्रमाणपत्रों पर भरोसा कर सकता है और उन्हीं का अनुसरण कर सकता है। संदेह की स्थिति में, उचित कानूनी सलाह प्राप्त करने का ध्यान रखा जाना चाहिए। इसके अलावा, मौजूदा अनुदेशों का उद्देश्य बैंकों को हर उस व्यक्ति से, "जो किसी भी मानसिक विकार के कारण उपचार की आवश्यकता में है", दिन-प्रतिदिन की प्रक्रिया के रूप में अभिरक्षक की नियुक्ति पर जोर देने के लिए बाध्य करना नहीं है। बैंक सभी मानसिक रूप से अस्वस्थ व्यक्तियों से अभिरक्षकता प्रमाणपत्र पर जोर नहीं देगा और केवल ऐसे मामलों में अभिरक्षक की नियुक्ति की मांग करेगा जहाँ वे स्वयं या उपलब्ध दस्तावेजी साक्ष्यों के आधार पर इस बात से आश्वस्त हों कि संबंधित व्यक्ति मानसिक रूप से अस्वस्थ है और एक वैध तथा कानूनी रूप से बाध्यकारी संविदा करने में सक्षम नहीं है।

107. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसकी शाखाएँ अपने ग्राहकों को उचित मार्गदर्शन दें ताकि दिव्यांगजनों के अभिभावकों/प्रबंधकों को इस संबंध में किसी भी कठिनाई का सामना न करना पड़े।

नोट:

(1)विधिक अभिरक्षक को स्वपरायणता, प्रमस्तिष्क घात, मानसिक मंदता और बहुनि:शक्तताग्रस्त व्यक्ति के किसी भी बैंक खाते के लिए किसी नामिती को नियुक्त करने का अधिकार नहीं दिया जा सकता है। प्रावधानों के अनुसार, विधिक अभिरक्षक से हमेशा ऐसी नि:शक्तताग्रस्त व्यक्ति के हित में काम करने की अपेक्षा की जाती है और नामांकन के माध्यम से ऐसा कोई हित पूरा नहीं किया जा सकता है, जिसमें नामिती को दिव्यांगजन के निधन के बाद लाभ मिलता है।

(2)नामांकन की अनुपस्थिति में खाता धारक के निधन होने पर दावे के निपटान की प्रक्रिया के संबंध में, सामान्य प्रचलित नियम और कानून लागू होंगे क्योंकि राष्ट्रीय न्यास अधिनियम 1999 में इस संबंध में कोई प्रावधान नहीं है।

(3)विधिक अभिरक्षक के निधन की स्थिति में, राष्ट्रीय न्यास अधिनियम 1999 के प्रावधानों के तहत स्थानीय स्तर समिति द्वारा एक नया अभिरक्षक नियुक्त किया जा सकता है। नए अभिरक्षक की नियुक्ति तक की अंतरिम अवधि में, बैंक खाते में संचालन निलंबित किया जा सकता है।

बी.8 राष्ट्रीय स्वपरायणता, प्रमस्तिष्क घात, मानसिक मंदता और बहुनि:शक्तताग्रस्त व्यक्ति कल्याण न्यास अधिनियम 1999 के तहत स्थापित स्थानीय स्तर की समितियों के बारे में जानकारी का प्रदर्शन

108. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसकी शाखाएँ स्थानीय भाषा और अंग्रेजी/हिंदी (या दोनों) में एक प्रमुख स्थान पर निम्नलिखित प्रदर्शित करें:

(1)अधिनियमन के अंतर्गत सुविधाओं के बारे में आवश्यक विवरण;

(2)यह तथ्य कि पक्षकार प्रमाणपत्र जारी करने के उद्देश्य से स्थानीय स्तर की समितियों से संपर्क कर सकते हैं और यह कि अधिनियम के तहत जारी किया गया प्रमाणपत्र स्वीकार्य है; और

(3)उस क्षेत्र में स्थानीय स्तर की समितियों का विवरण।

सी. वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधाएँ

109. बैंक वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए निम्नलिखित विशिष्ट प्रावधानों के साथ उपयुक्त तंत्र स्थापित करेगा ताकि वे बिना किसी कठिनाई के बैंक की सेवाओं का लाभ उठा सकें।

सी.1 समर्पित काउंटर / वरिष्ठ नागरिकों, दिव्यांग व्यक्तियों को प्राथमिकता

110. बैंक एक स्पष्ट रूप से पहचाने जाने योग्य समर्पित काउंटर या एक ऐसा काउंटर प्रदान करेगा जो वरिष्ठ नागरिकों और दृष्टिबाधित व्यक्तियों सहित दिव्यांग व्यक्तियों को प्राथमिकता प्रदान करता है।

सी.2 जीवन प्रमाणपत्र प्रस्तुत करने में सुगमता

111. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि जब पेंशन भुगतान करने वाले बैंक की किसी भी शाखा में, जिसमें गैर-होम शाखा भी शामिल है, जीवन प्रमाणपत्र प्रस्तुत किया जाता है, तो प्राप्त करने वाली शाखा द्वारा इसे तुरंत सीबीएस में अद्यतन/अपलोड किया जाता है, ताकि पेंशन के क्रेडिट में कोई देरी न हो।

सी.3 चेक बुक सुविधा

112. बैंक को ग्राहकों से, जब भी अनुरोध प्राप्त होता है, तो उन्हें एक अनुरोध पर्ची, जो पहले जारी की गई चेक बुक का हिस्सा होती है, के माध्यम से चेक बुक जारी करनी चाहिए।

113. यदि अनुरोध किया जाता है, तो बैंक बचत बैंक खाते में हर वर्ष कम से कम 25 चेक निःशुल्क प्रदान करेगा।

114. बैंक वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों सहित किसी भी ग्राहक की चेक बुक प्राप्त करने के लिए भौतिक उपस्थिति पर जोर नहीं देगा।

115. बैंक, अनुरोध पर, अपनी निर्धारित नीति के अनुसार किसी अन्य माध्यम से चेक बुक जारी करेगा।

सी.4 खातों की स्थिति का स्वचालित संपरिवर्तन

116. बैंक, अपने रिकॉर्ड में उपलब्ध जन्मतिथि के आधार पर, पूर्ण रूप से केवाईसी अनुरूप खाते को स्वचालित रूप से 'वरिष्ठ नागरिक खाता' में परिवर्तित कर देगा।

सी.5 दृष्टिबाधित ग्राहकों के लिए अतिरिक्त सुविधाएँ

117. बैंक द्वारा इस निदेश के पैरा 100 से 103 के तहत बीमार / वृद्ध / अशक्त व्यक्तियों को प्रदान की गई सुविधाएँ (दो स्वतंत्र साक्षियों द्वारा अंगूठे / पैर की उंगली के निशान / मार्क की पहचान के माध्यम से खातों के संचालन और ऐसे ग्राहकों की ओर से राशि निकालने के लिए एक व्यक्ति को अधिकृत करने के संबंध में) दृष्टिबाधित ग्राहकों को भी प्रदान की जाएँगी।

सी.6 फॉर्म 15जी/एच दाखिल करने में आसानी

118.बैंक वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों को वर्ष में एक बार (अधिमानतः अप्रैल में) फॉर्म 15जी/एच प्रदान करेगा, ताकि वे, जहाँ लागू हो, उसे निर्धारित समय के भीतर प्रस्तुत कर सकें।

सी.7 वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए द्वारस्थ (डोरस्टेप) बैंकिंग सेवाएँ

119. बैंक को, 70 वर्ष से अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग या नि:शक्त व्यक्तियों (जिनके पास चिकित्सकीय रूप से प्रमाणित पुरानी बीमारी या नि:शक्तता हो), जिनमें दृष्टिबाधित व्यक्ति भी शामिल हैं, के निवास स्थान/ परिसर पर जाकर, कुछ बुनियादी बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के लिए समन्वित प्रयास करने चाहिए, जैसे कि रसीद देने पर नकद और लिखतों का पिक-अप, खाते से निकासी पर नकद की डिलीवरी, डिमांड ड्राफ्ट की डिलीवरी, अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) दस्तावेजों के प्रस्तुतीकरण और ऐसे ग्राहकों के जीवन प्रमाण पत्र की सुविधा।

120. बैंक को ऐसी सेवाओं के लिए अपनी बोर्ड-अनुमोदित नीति में निम्नलिखित पहलुओं को शामिल करना चाहिए और इस संबंध में हुई प्रगति की रिपोर्ट हर तिमाही बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को करनी चाहिए:

(1) बैंक पूरे भारत में द्वारस्थ बैंकिंग सेवाएं प्रदान करेगा। बैंक एक बोर्ड-अनुमोदित ढांचा विकसित करेगा जिसमें यह निर्धारित किया जाएगा कि कौन सी शाखाओं / केंद्रों में ये सेवाएं अनिवार्य रूप से प्रदान की जाएंगी और किनमें इन्हें सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर प्रदान किया जाएगा और इस नीति को सार्वजनिक किया जाएगा। ऐसी द्वारस्थ बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने वाली शाखाओं की सूची नियमित रूप से बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित / अद्यतन की जाएगी।

(2) बैंक अपनी सार्वजनिक जागरूकता अभियानों में इन सेवाओं की उपलब्धता का पर्याप्त प्रचार करेगा। इस संबंध में प्रभारों को ब्रोशर में प्रमुखता से दर्शाया जाएगा और अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।

डी. ट्रांसजेंडर व्यक्तियों के अधिकार – बैंक प्रपत्र / आवेदन आदि में परिवर्तन

121. किसी भी बैंक द्वारा, रिज़र्व बैंक या स्वयं बैंक द्वारा निर्धारित सभी प्रपत्रों/आवेदनों आदि में, जहाँ किसी भी लिंग वर्गीकरण की परिकल्पना की गई हो, 'तृतीय लिंग' को शामिल किया जाएगा।

अध्याय VI – भुगतान और धन-प्रेषण सेवाएँ

ए. डिमांड ड्राफ्ट

ए.1 डिमांड ड्राफ्ट जारी करना

122. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ₹20,000/- और उससे अधिक के मांग ड्राफ्ट अनिवार्य रूप से आदाता खाता रेखन (क्रॉसिंग) के साथ जारी किए जाएँ।

123. ड्राफ्टों के निर्गम और भुगतान में तेजी लाने के लिए प्रणाली और प्रक्रियाओं में आवश्यक परिवर्तन किए जाएँगे।

124. बैंक ड्राफ्ट के माध्यम से होने वाली धोखाधड़ियों की घटनाओं को कम करने के उपाय ड्राफ्ट फॉर्म में ही शामिल किए जाएँगे।

125. डिमांड ड्राफ्ट की वैधता के बारे में सभी उपरिलेखन ड्राफ्ट फॉर्म के शीर्ष पर दिया जाएगा। ड्राफ्ट तीन महीने की अवधि के लिए समान रूप से वैध रहेगा और तीन महीने के बाद पुनर्वैधीकरण की प्रक्रिया को सरल किया जाएगा।

126. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसकी शाखाओं द्वारा सभी ग्राहकों को नकद के बदले छोटी राशि के ड्राफ्ट जारी किए जाएँ, चाहे उनका बैंक में खाता हो या नहीं। बैंक शाखा के काउंटर पर स्टाफ ग्राहकों (या ड्राफ्ट जारी करने के लिए गैर-ग्राहकों) से छोटे मूल्यवर्ग के नोट स्वीकार करने से इनकार नहीं करेंगे।

ए.2 ड्राफ्ट का नकदीकरण

127. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसकी शाखाओं पर आहरित ड्राफ्ट का तुरंत भुगतान किया जाए। ड्राफ्ट का भुगतान केवल इसलिए अस्वीकार नहीं किया जाएगा कि संबंधित सूचना प्राप्त नहीं हुई है।

ए.3 डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना

128. उपयुक्त क्षतिपूर्ति के आधार पर और अदाकर्ता कार्यालय से गैर-भुगतान संबंधी सलाह लेने पर जोर दिए बिना, ₹5,000 तक के खोए हुए ड्राफ्ट के स्थान पर डुप्लिकेट ड्राफ्ट खरीदार को जारी किया जा सकता है।

129.बैंक को ऐसी अनुरोध प्राप्ति के दो सप्ताह के भीतर ग्राहक को डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना चाहिए। इसके अलावा, इस निर्धारित अवधि से अधिक देरी के लिए, बैंक को ग्राहक को ऐसी देरी के लिए मुआवजा देने हेतु संबंधित परिपक्वता वाली मियादी जमा पर लागू दर से ब्याज का भुगतान करना चाहिए।

130. उपर्युक्त अनुदेश केवल उन मामलों में लागू होंगे जहाँ डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट के लिए अनुरोध खरीदार या लाभार्थी द्वारा किया गया हो और यह तृतीय पक्षकार को पृष्ठांकित ड्राफ्ट के मामले में लागू नहीं होगा।

बी. चेक जारी और स्वीकार करना

बी.1 चेक संग्रहण नीति

131. चेक संग्रहण नीति को बैंक द्वारा तैयार जमा नीति के साथ एकीकृत किया जाना चाहिए, जो आईबीए या उस एसोसिएशन की मॉडल जमा नीति के अनुरूप हो, जिसका वह सदस्य है।

132. नीति में स्पष्ट रूप से बैंक द्वारा स्वयं निर्धारित मानकों का अनुपालन न करने में देरी के कारण देय ब्याज भुगतान के माध्यम से बैंक की देयता निर्धारित की जानी चाहिए।

133. जहाँ आवश्यक हो, ब्याज भुगतान के रूप में मुआवजा ग्राहक के किसी भी दावे के बिना किया जाना चाहिए।

134. यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त सावधानी बरती जा सकती है कि छोटे जमाकर्ताओं के हितों की पूरी तरह से रक्षा हो।

135. नीति को बैंक के बोर्ड के समक्ष रखा जाना चाहिए और नीति की युक्तिसंगतता तथा रिज़र्व बैंक के अनुदेशों की भावना के अनुपालन पर बोर्ड का विशिष्ट अनुमोदन प्राप्त किया जाना चाहिए।

बी.2 चेकों को किसी भी भाषा में लिखना

136. सभी चेक फॉर्म हिंदी और अंग्रेजी में मुद्रित किए जाएँगे। हालाँकि, ग्राहक हिंदी, अंग्रेजी या संबंधित क्षेत्रीय भाषा में चेक लिख सकता है।

बी.3 चेक बुक को कूरियर द्वारा भेजना

137. जमाकर्ताओं से यह घोषणापत्र जबरदस्ती लेकर कि कूरियर द्वारा प्रेषण जमाकर्ता के जोखिम पर है और उन्हें शाखा से चेक बुक लेने की अनुमति न देकर कूरियर द्वारा भेजने पर जोर देना एक अनुचित प्रथा है। बैंक को जमाकर्ताओं से इस तरह के वचनपत्र लेने से बचना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि अनुरोध करने पर चेक बुक जमाकर्ताओं या उनके अधिकृत प्रतिनिधि को काउंटर पर ही सौंप दी जाए।

बी.4 भुगतान के लिए राष्ट्रीय कैलेंडर (शक संवत) के अनुसार दिनांकित चेकों की स्वीकृति

138. भारत सरकार ने 22 मार्च 1957 से शक संवत को राष्ट्रीय कैलेंडर के रूप में स्वीकार कर लिया है और सभी सरकारी सांविधिक आदेश, अधिसूचनाएं, संसद के अधिनियम, आदि पर दोनों तारीखें, अर्थात् शक संवत के साथ-साथ ग्रेगोरियन कैलेंडर भी अंकित होती हैं। शक संवत कैलेंडर के अनुसार तारीख वाला हिंदी में लिखा गया लिखत एक वैध लिखत है। तदनुसार, राष्ट्रीय कैलेंडर (शक संवत) के अनुसार हिंदी में तारीख वाले चेकों को, यदि अन्यथा सही हो, तो भुगतान के लिए बैंक द्वारा स्वीकार किया जाएगा। बैंक गतावधि चेकों के भुगतान से बचने के लिए राष्ट्रीय शक कैलेंडर के अनुरूप ग्रेगोरियन कैलेंडर की तारीख का पता लगा सकता है।

बी.5 चेक ड्रॉप बॉक्स सुविधा

139. चेक ड्रॉप बॉक्स सुविधा और नियमित संग्रहण काउंटरों पर चेक की पावती सुविधा, दोनों, ग्राहकों के लिए उपलब्ध होंगी और यदि ग्राहक काउंटर पर चेक प्रस्तुत करता है तो कोई भी शाखा पावती देने से इनकार नहीं करेगी।

140. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों को चेक ड्रॉप-बॉक्स में चेक डालने के लिए मजबूर न किया जाए। इसके अतिरिक्त, बैंक अनिवार्य रूप से चेक ड्रॉप-बॉक्स पर ही यह प्रदर्शित करेगा कि "ग्राहक काउंटर पर भी चेक प्रस्तुत कर सकते हैं और जमा पर्ची (पे-इन-स्लिप) पर पावती प्राप्त कर सकते हैं"। उपर्युक्त संदेश को अंग्रेजी, हिंदी और राज्य की संबंधित क्षेत्रीय भाषा में प्रदर्शित करना आवश्यक है।

141. बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए अचूक व्यवस्था करेगा कि हर बार बॉक्स खोलने पर प्रत्येक लिखत की गिनती हो, ताकि कोई विवाद न हो और ग्राहक के हितों से समझौता न हो।

बी.6 कर्ता के नाम से चेक आहरण

142. जबकि बैंक आदाता घटक के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के लिए आदाता खाता चेक एकत्र नहीं करेंगे, यह स्पष्ट किया जाता है कि 'कर्ता' के नाम से आहरित लिखतों को एचयूएफ के खाते में एकत्र करना निषिद्ध नहीं है। हालांकि, बैंक एचयूएफ के नाम से खाता खोलते समय खाता धारक से यह अधिदेश ले सकता है कि कर्ता के पक्ष में जारी चेक खाते में एकत्र किए जा सकते हैं और इसके विपरीत भी। इसके अलावा, बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए अन्य आवश्यक सावधानियाँ भी बरत सकता है कि 'कर्ता' के पक्ष में जारी किए गए चेक वास्तव में एचयूएफ के खाते से संबंधित हैं, इससे पहले कि उन्हें एचयूएफ खाते में क्रेडिट किया जाए।

बी.7 समाशोधन निलंबन के दौरान स्थानीय चेक, ड्राफ्ट आदि की खरीद

143. बैंक अपने ग्राहकों, उधारकर्ताओं और जमाकर्ताओं, दोनों, को तब अस्थायी रूप से उनके खातों में संग्रह के लिए जमा किए गए स्थानीय चेक, ड्राफ्ट आदि खरीदकर, यथासंभव सुविधा प्रदान कर सकता है, जब भी समाशोधन निलंबित हो जाता है और यह आशंका हो कि निलंबन को लंबा खींचा जा सकता है। सरकारी विभागों/ अच्छी प्रतिष्ठा और नाम वाले कंपनियों द्वारा जारी किए गए चेकों के साथ-साथ स्थानीय बैंकों पर आहरित डिमांड ड्राफ्ट के संबंध में विशेष विचार किया जाएगा। इस सुविधा को देते समय, बैंक अपने ग्राहकों की ऋण-पात्रता, ईमानदारी, पिछले लेनदेन और व्यवसाय जैसे कारकों पर विचार करेगा, ताकि बाद में ऐसे लिखतों के अनादत होने की किसी भी संभावना से खुद को बचाया जा सके।

बी.8 अनादत चेक

बी.8.1 अनादत चेकों की वापसी / प्रेषण की प्रक्रिया

144. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि अनादत लिखत बिना किसी देरी के, किसी भी स्थिति में 24 घंटों के भीतर ग्राहक को वापस/प्रेषण कर दिए जाएँ।

145. उसी बैंक के दो खातों के बीच अंतरण के माध्यम से लेनदेन के निपटान के लिए सीधे भुगतानकर्ता बैंक के पास प्रस्तुत किए गए चेकों के संबंध में, बैंक को ऐसे अनादत चेक तत्काल आदाताओं / धारकों को वापस कर देने चाहिए।

146. चेक अनादत होने / लौटाए जाने की स्थिति में, भुगतानकर्ता बैंक को वापसी कारण कोड को स्पष्ट रूप से वापसी मेमो / आपत्ति पर्ची पर इंगित करना चाहिए, जिस पर बैंकर समाशोधन गृहों के लिए एक समान विनियम एवं नियम (यूआरआरबीसीएच) के नियम 6 में निर्धारित अनुसार बैंक के अधिकारी के हस्ताक्षर / आद्यक्षर भी होना चाहिए।

बी.8.2 अनादत चेक से निपटने के लिए उपयुक्त प्रक्रिया तैयार करना

147. खाताधारकों के अनादत चेकों पर प्रत्युत्तर का निर्धारण व्यक्तिगत बैंकों के विवेक पर छोड़ दिया गया है। बैंक को बोर्ड या उसकी समिति द्वारा अनुमोदित एक उपयुक्त नीति बनानी चाहिए, जिसमें चेक आहरण सुविधा के दुरुपयोग को रोकने और ग्राहकों को अनजाने में अनादत चेकों के लिए दंडित करने से बचने की आवश्यकता को ध्यान में रखा जाए। यह नीति पारदर्शी होगी, हर ग्राहक को पहले से बताई जाएगी और निष्पक्ष रूप से लागू की जाएगी।

148. इस नीति में अंतर्निहित निवारक उपाय और जाँच भी शामिल होंगे ताकि बैंक के स्टाफ या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा चेक आहर्ता के साथ मिलीभगत की कोई गुंजाइश न रहे, जिससे भुगतानकर्ता/धारक

को अनादत चेक की सूचना देने या ऐसे अनादत चेक को वापस करने में देरी या रोक न हो सके। बैंक अपने स्टाफ के लिए आवश्यक आंतरिक दिशानिदेश भी निर्धारित करेगा और उन्हें ऐसे दिशानिर्देशों का प्रभावी संप्रेषण और आदाता को अनादत चेक की सुपुर्दगी के उपर्युक्त उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए उनका कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करने हेतु सूचित करेगा।

149. यह नीति ईसीएस / एनएसीएच अधिदेश और ₹1 करोड़ से कम मूल्य के बार-बार अनादत चेक से संबंधित मामलों से भी निपटेगी।

बी.8.3 अनादत चेकों की जानकारी

150. ₹1 करोड़ और उससे अधिक राशि के प्रत्येक अनादत चेक के संबंध में डेटा बैंक के घटक संस्थाओं के एमआईएस का हिस्सा बनाया जाएगा और संबंधित शाखाएं ऐसे डेटा को अपने-अपने नियंत्रक कार्यालय/प्रधान कार्यालय को रिपोर्ट करेंगी।

151. ब्रोकर इकाइयों से संबंधित स्टॉक एक्सचेंजों के पक्ष में आहारित और अनादत चेकों के संबंध में डेटा, ऐसे चेकों के मूल्य की परवाह किए बिना, बैंक द्वारा अपनी एमआईएस के हिस्से के रूप में अलग से समेकित किया जाएगा और उसके संबंधित मुख्यालय / केंद्रीय कार्यालय को रिपोर्ट किया जाएगा।

152. बैंक अपनी लेखापरीक्षा / प्रबंधन समिति के समक्ष, प्रत्येक तिमाही, उपर्युक्त पैरा 150 और 151 में उल्लिखित मामलों के संबंध में समेकित डेटा प्रस्तुत करेगा।

बी.8.4 सामान्य

153. किसी अदालत, उपभोक्ता मंच या किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी के समक्ष, अनादत चेक से संबंधित किसी भी कार्यवाही में, शिकायतकर्ता (अर्थात, अनादत चेक का धारक/आदाता) की ओर से अनादत चेक के तथ्य को साबित करने के लिए साक्ष्य प्रस्तुत करने के उद्देश्य से, बैंक पूर्ण सहयोग प्रदान करेगा और उसे अनादत चेकों के तथ्य का दस्तावेजी प्रमाण प्रदान करेगा।

बी.9 समाहरण के लिए बिल

154. समाहरण के लिए बिल, जिसमें भुनाए गए बिल भी शामिल हैं जिन्हें उगाहीकर्ता (रियलाइजिंग) केंद्र पर किसी अन्य बैंक के माध्यम से संग्रहण करने की आवश्यकता है, उन्हें अग्रेषण (फॉरवर्डिंग) कार्यालय द्वारा सीधे उगाहीकर्ता कार्यालय को अग्रेषित किया जाएगा।

बी.10 बिलों की वसूली में देरी के लिए ब्याज का भुगतान

155.लॉजरकर्ता का बैंक, बचत बैंक खातों की शेष राशि पर देय ब्याज दर से 2 प्रतिशत प्रति वर्ष अधिक की दर से, बिलों की वसूली में देरी की अवधि के लिए लॉजर को ब्याज का भुगतान करेगा। विलंबित अवधि की गणना, सामान्य पारवहन अवधि के लिए समायोजन करने के बाद की जाएगी, जो निम्नलिखित के लिए प्रत्येक दो दिनों की समय-सीमा पर आधारित है: (i) बिलों की प्रेषण; (ii) अदाकर्ता के बैंक को बिलों की प्रस्तुति; (iii) लॉजरकर्ता के बैंक की प्राप्य-राशियों का धन-प्रेषण; और (iv) लॉजरकर्ता के खाते में प्राप्य-राशियों को क्रेडिट करना।

156.जहाँ तक देरी अदाकर्ता के बैंक के कारण हुई हो, लॉजर का बैंक उस बैंक से ऐसी देरी का ब्याज वसूल कर सकता है।

अध्याय VII – जमा खाते और अन्य देयताएं

ए. जमा खातों को खोलना / संचालन

157. बैंक को खाता खोलने और संचालन के लिए केवाईसी / एएमएल पर भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों द्वारा निर्देशित किया जाएगा, जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 में निर्धारित है।

158. बैंक को जमा खातों पर ब्याज दरों और संबंधित मामलों पर रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का पालन करना चाहिए, जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – जमाराशि पर ब्याज दर) निदेश, 2025 में निर्धारित है।

ए.1 बचत बैंक खातों में न्यूनतम शेष राशि

159. खाता खोलते समय, बैंक को अपने ग्राहकों को पारदर्शी तरीके से न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने की आवश्यकता और ऐसा नहीं करने पर देय प्रभारों, यदि कोई हो, का विवरण सूचित करना चाहिए। बैंक को निर्धारित न्यूनतम शेष राशि में किसी भी परिवर्तन और यदि निर्धारित न्यूनतम शेष राशि बनाए नहीं रखी जाती है तो लगाए जा सकने वाले प्रभारों के बारे में मौजूदा खाता धारकों को कम से कम एक महीने पहले सूचित करना चाहिए।

ए.1.1 बचत बैंक खातों में न्यूनतम शेष राशि न बनाए रखने पर दंडात्मक प्रभार लगाना

160. बचत बैंक खातों में न्यूनतम शेष राशि न बनाए रखने पर प्रभार लगाने के समय, बैंक निम्नलिखित अतिरिक्त अनुदेशों का पालन करेगा:

(1) बैंक और ग्राहक के बीच सहमत न्यूनतम शेष राशि / औसत न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने में चूक की स्थिति में, बैंक ग्राहक को एसएमएस / ईमेल / पत्र आदि द्वारा स्पष्ट रूप से सूचित करेगा कि सूचना की तारीख से एक महीने के भीतर खाते में न्यूनतम शेष राशि बहाल नहीं होने पर, दंडात्मक प्रभार लागू होंगे।

(2) यदि न्यूनतम शेष राशि उचित अवधि, जो कि कमी की सूचना की तारीख से एक महीने से कम नहीं होगी, के भीतर बहाल नहीं की जाती है तो खाताधारक को सूचित करके दंडात्मक प्रभार वसूले जा सकते हैं।

(3) इस प्रकार लगाए जाने वाले दंडात्मक प्रभार पर नीति बैंक के बोर्ड के अनुमोदन से तय की जाएगी।

(4) दंडात्मक प्रभार, खाते में पाई गई कमी की सीमा के सीधे आनुपातिक होंगे। दूसरे शब्दों में, प्रभार, खाते खोलने के समय सहमत न्यूनतम शेष राशि और वास्तव में बनाए रखी गई शेष राशि के बीच के अंतर की राशि पर लगाया जाने वाला एक निश्चित प्रतिशत होना चाहिए। प्रभार की वसूली के लिए उपयुक्त स्लैब संरचना को अंतिम रूप दिया जा सकता है।

(5) यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे दंडात्मक प्रभार उचित हों और सेवाएं प्रदान करने की औसत लागत से अधिक न हों।

(6) यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि न्यूनतम शेष राशि बनाए न रखने पर प्रभार लगाने के कारण बचत खाते की शेष राशि नेगेटिव न हो जाए।

इन अनुदेशों को बैंक की वेबसाइट पर प्रकटीकरण करने के अलावा सभी ग्राहकों के ध्यान में लाया जाएगा।

ए.1.2 सरकारी योजनाओं के तहत छात्रवृत्ति राशि के क्रेडिट के लिए खोले गए खातों का प्रबंधन

161. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि विभिन्न केंद्रीय/राज्य सरकारी छात्रवृत्ति योजनाओं के तहत सभी छात्र लाभार्थियों के खाते 'न्यूनतम शेष राशि' और 'कुल क्रेडिट सीमा' की बाधाओं से मुक्त हों।

ए.2 बचत बैंक पासबुक / लेखा-विवरण

ए.2.1 बचत बैंक खाता धारकों (व्यक्तिगत) को पासबुक जारी करना

162. बैंक अनिवार्य रूप से अपने सभी बचत बैंक खाताधारकों (व्यक्तियों) को पासबुक सुविधा प्रदान करेगा और यदि बैंक लेखा-विवरण भेजने की सुविधा प्रदान करता है तथा ग्राहक लेखा-विवरण प्राप्त करना चुनता है, तो बैंक मासिक लेखा-विवरण जारी करेगा।

163. ऐसी पासबुक या खातों का विवरण प्रदान करने की लागत ग्राहक से नहीं ली जाएगी।

ए.2.2 पासबुक / लेखा-विवरण में उल्लेख किए जाने वाले विवरण

164. बैंक को ग्राहक सेवा उपाय के रूप में पासबुक/लेखा-विवरण पर शाखा का पूरा पता/टेलीफोन नंबर उल्लेख करना चाहिए।

165.चुंबकीय स्याही चिह्न पहचान (माइकर) कोड (सभी इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन लेनदेन सेवा के लिए आवश्यक (ईसीएस – क्रेडिट और डेबिट)), भारतीय वित्तीय प्रणाली कोड (आईएफएससी) (राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) और तत्काल सकल निपटान (आरटीजीएस) लेनदेन के लिए एक

पूर्व-आवश्यकता), जिसे चेक लीफ पर उपलब्ध करवाया जाता है, उसे भी अपने खाता धारक की पासबुक / लेखा-विवरण में प्रदान करवाया जाएगा।

ए.2.3 पासबुक / लेखा-विवरण में लेनदेन का विवरण दर्ज करना

166. बैंक को पासबुक / लेखा-विवरण में अनवेक्षणीय प्रविष्टियों से बचना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि पासबुक / लेखा-विवरण में संक्षिप्त, स्पष्ट विवरण हमेशा दर्ज किए जाएँ।

167. बैंक को खातों में प्रविष्टियों के संबंध में नीचे दिखाए अनुसार न्यूनतम रूप से प्रासंगिक विवरण प्रदान करने चाहिए (यह सूची संकेतात्मक है और व्यापक नहीं है):

तालिका 4 – पासबुक / लेखा-विवरण में उदाहरणार्थ डेबिट प्रविष्टियाँ

	डेबिट प्रविष्टियाँ	
ए.	तृतीय पक्षकारों को भुगतान	(i) लाभार्थी का नाम (ii) माध्यम – अंतरण, समाशोधन, अंतर-शाखा, आरटीजीएस / एनईएफटी, नकद, चेक (संख्या) (iii) यदि भुगतान समाशोधन / अंतर-शाखा लेनदेन / आरटीजीएस / एनईएफटी के माध्यम से किया गया हो तो अंतरिती बैंक का नाम
बी.	'स्वयं' को भुगतान	(i) आदाता के रूप में "स्वयं" इंगित करें (ii) यदि भुगतान एटीएम / किसी अन्य शाखा द्वारा किया गया हो तो एटीएम / शाखा का नाम
सी.	ड्राफ्ट / भुगतान आदेश / कोई अन्य भुगतान लिखत जारी करना	(i) आदाता का नाम (संक्षिप्त रूप / संक्षिप्त नाम) (ii) अदाकर्ता बैंक / शाखा / सेवा शाखा का नाम
डी.	बैंक प्रभार	(i) प्रभारों का स्वरूप – शुल्क / कमीशन / दंड आदि। (ii) प्रभारों के कारण, संक्षेप में – उदाहरण के लिए, चेक की वापसी (संख्या), जारी किए गए ड्राफ्ट / धन-प्रेषण पर कमीशन / शुल्क (ड्राफ्ट संख्या), चेक संग्रहण प्रभार (संख्या), चेक बुक जारी करना, एसएमएस अलर्ट, एटीएम प्रभार, अतिरिक्त नकद निकासी, आदि।
ई.	गलत क्रेडिट्स का प्रतिवर्तन	(i) मूल क्रेडिट प्रविष्टि के प्रतिवर्तन की तिथि (ii) प्रतिवर्तन के कारण, संक्षेप में

एफ.	ऋण की किश्तों / ऋण पर ब्याज की वसूली	(i) ऋण खाता संख्या (ii) ऋण खाते के धारक का नाम
जी.	मियादी जमा / आवर्ती जमा का निर्माण	(i) मियादी जमा / आवर्ती जमा खाता/ रसीद संख्या (ii) मियादी जमा / आवर्ती जमा खाता धारक का नाम
एच.	पीओएस पर लेनदेन	(i) लेनदेन की तारीख, समय और पहचान संख्या (ii) पीओएस का स्थान
आई.	कोई अन्य	(i) उपर्युक्त उल्लिखित पंक्तियों पर पर्याप्त विवरण प्रदान करें।

***नोट**: एकाधिक क्रेडिट वाले खाते में एकल डेबिट की स्थिति में, आदाता का नाम / खाता संख्या / शाखा / बैंक दर्ज नहीं किया जाएगा। हालांकि, "एकाधिक आदाता" होने का तथ्य इंगित किया जाएगा।*

तालिका 5 – पासबुक / लेखा-विवरण में उदाहरणार्थ क्रेडिट प्रविष्टियाँ

II.	**क्रेडिट प्रविष्टियाँ**	
ए.	नकद जमा	(i) यह इंगित करें कि यह "नकद जमा" है (ii) जमाकर्ता का नाम – स्वयं / तृतीय पक्ष
बी.	तृतीय पक्षकारों से रसीद	(i) धना-प्रेषक / अंतरणकर्ता का नाम (ii) माध्यम – ट्रांसफर, अंतर-शाखा, आरटीजीएस / एनईएफटी, नकद, आदि। (iii) प्रेषक बैंक का नाम, यदि भुगतान अंतर-शाखा लेनदेन, आरटीजीएस / एनईएफटी के माध्यम से प्राप्त हुआ हो
सी.	समाशोधन / संग्रहण / ड्राफ्ट आदि से प्राप्य-राशि का भुगतान	(i) ड्राफ्ट जारी करने वाले बैंक का नाम (ii) चेक / ड्राफ्ट की तारीख और संख्या
डी.	गलत डेबिट्स (प्रभारों सहित) का प्रतिवर्तन	(i) मूल डेबिट प्रविष्टि के प्रतिवर्तन की तिथि (ii) प्रतिवर्तन का संक्षिप्त कारण
ई.	जमा पर ब्याज	(i) उल्लेख करें कि यह बचत खाता / मियादी जमा पर दिया गया ब्याज है (ii) यदि यह मियादी जमा पर भुगतान किया गया ब्याज है तो संबंधित मियादी जमा खाता / रसीद संख्या का उल्लेख करें
एफ.	मियादी जमा / आवर्ती जमा की परिपक्वता राशि	(i) मियादी जमा / आवर्ती जमा धारक का नाम

		(ii) मियादी जमा / आवर्ती जमा खाता / रसीद संख्या (iii) परिपक्वता की तिथि
जी.	ऋण राशि	(i) ऋण खाता संख्या
एच.	कोई अन्य	(i) पर्याप्त विवरण प्रदान करें

168. बैंक को पासबुक में अग्रिम रूप से कवरेज की सीमा सहित 'जमा बीमा कवर' के बारे में जानकारी भी शामिल करनी चाहिए, जो समय-समय पर परिवर्तन के अधीन है।

ए.2.4 पासबुक का अद्यतन

169.ग्राहकों को अपनी पासबुक का नियमित रूप से अद्यतन कराने की आवश्यकता के प्रति सचेत किया जाएगा और कर्मचारियों को इस क्षेत्र को महत्व देने के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा। जमाकर्ता से अपनी पासबुक समय-समय पर जमा करने का अनुरोध करने वाली एक मुद्रित पर्ची दी जाएगी, विशेष रूप से उन मामलों में जहाँ पासबुक को बहुत लंबे अंतराल या बहुत बड़ी संख्या में लेनदेन के बाद प्रविष्टि के लिए प्रस्तुत किया जाता है।

170. जहाँ पासबुक अद्यतन के लिए रखी जाती हैं, उन मामलों में पासबुक प्राप्त होने की तारीख और इसे वापस लेने की तारीख दर्शाने वाले कागज़ी टोकन जारी किए जाएँगे।

ए.2.5 बचत बैंक पासबुक का रखरखाव: सावधानियाँ

171. बचत बैंक पासबुक की अभिरक्षा की पर्याप्त देखभाल करने में लापरवाही के कारण संबंधित खातों से धोखाधड़ी से आहरण को रोकने के लिए बैंक को निम्नलिखित सावधानियाँ बरतनी चाहिए।

(1) शाखाएँ पासबुक स्वीकार करेंगी और टोकन के बदले उन्हें वापस करेंगी।

(2) शाखाओं में रात भर रखी गई पासबुक नामित जिम्मेदार अधिकारियों की अभिरक्षा में ताले और चाबी में रखी जाएँगी।

ए.2.6 मासिक लेखा-विवरण प्रदान करना

172. बैंक लेखा-विवरण भेजते समय मासिक आवृत्ति का पालन सुनिश्चित करेगा। इसके अलावा, बैंक अपने शाखा निरीक्षण अधिकारियों को यह सूचित करेगा कि वे शाखाओं के आंतरिक निरीक्षण के समय यह सत्यापित करने के लिए नमूना जांच करें कि विवरण समय पर प्रेषित किए जा रहे हैं या नहीं।

ए.3 मियादी जमा खाता

173. बैंक को मियादी जमा खातों में संचालन से संबंधित निम्नलिखित अनुदेशों का पालन करना चाहिए:

(1) बैंक मियादी जमा रसीद जारी करेगा जिसमें पूर्ण विवरण, यथा, जारी करने की तिथि, जमा की अवधि, देय तिथि, लागू ब्याज दर आदि शामिल होंगे।

(2) मियादी जमा बैंक के एक कार्यालय से दूसरे कार्यालय में स्वतंत्र रूप से अंतरित किए जा सकेंगे।

(3) जमाराशि पर ब्याज दर में परिवर्तन की सूचना ग्राहकों तथा बैंक शाखाओं को शीघ्रता से दी जाएगी।

ए.3.1 संयुक्त खाता धारकों के नाम / नामों को जोड़ना या हटाना

174. बैंक, सभी संयुक्त खाता धारकों के अनुरोध पर, यदि परिस्थितियाँ ऐसा करने की मांग करती हैं तो संयुक्त खाता धारक के नाम को जोड़ने या हटाने की अनुमति दे सकता है या व्यक्तिगत जमाकर्ता को एक अन्य व्यक्ति का नाम संयुक्त खाता धारक के रूप में जोड़ने की अनुमति दे सकता है। हालांकि, किसी भी स्थिति में मूल मियादी जमा की राशि या अवधि में किसी भी प्रकार का परिवर्तन नहीं किया जाएगा।

175. बैंक अपने विवेकाधिकार पर और मियादी जमा रसीद के सभी संयुक्त खाता धारकों के अनुरोध पर, संयुक्त जमा को केवल प्रत्येक संयुक्त खाता धारक के नाम पर विभाजित करने की अनुमति दे सकता है, बशर्ते कि जमा की अवधि और कुल राशि में कोई परिवर्तन न हो।

ए.3.2 मियादी जमा का निपटान

176. परिपक्वता पर जमा के निपटान के लिए जमाकर्ताओं से अग्रिम अनुदेश आवेदन पत्र में ही प्राप्त किए जाएँगे। जहाँ ऐसे अनुदेश प्राप्त नहीं किए गए हैं, वहाँ बैंक बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए नियम के रूप में यह सुनिश्चित करेगा कि उनके जमाकर्ताओं को परिपक्वता की आगामी नियत तारीख की सूचना अग्रिम रूप से भेज दी जाए।

ए.3.3 अतिदेय मियादी जमा का नवीनीकरण

177.अतिदेय मियादी जमा के नवीनीकरण से संबंधित सभी पहलुओं को एक पारदर्शी नीति में निर्धारित किया जाएगा। नीति मनमानी-रहित और भेदभाव-रहित होगी। जमा स्वीकार करने के समय ग्राहक को ब्याज दरों सहित नवीनीकरण की शर्तों और नियमों की सूचना दी जाएगी।

ए.3.4 बैंकों में मियादी जमा की अदायगी

178.'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी' परिचालन अनुदेशों के साथ खोले गए मियादी जमा खातों की परिपक्वता राशि के भुगतान के लिए दोनों जमाकर्ताओं के हस्ताक्षर प्राप्त करने की आवश्यकता नहीं है।

हालांकि, यदि जमा का भुगतान परिपक्वता से पहले किया जाना है, तो दोनों जमाकर्ताओं के हस्ताक्षर लेने पड़ सकते हैं। यदि परिचालन अनुदेश 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी' है और दोनों जमाकर्ताओं में से एक की परिपक्वता से पहले मृत्यु हो जाती है, तो दिवंगत संयुक्त धारक के विधिक वारिसों की सहमति के बिना मियादी जमा का कोई पूर्व-भुगतान नहीं किया जाएगा। हालांकि, यह परिपक्वता पर उत्तरजीवी को भुगतान करने के रास्ते में बाधा नहीं बनेगा।

179. यदि अधिदेश 'पूर्ववर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी व्यक्ति' है, तो जब दोनों जमाकर्ता जीवित हों, तो केवल 'पूर्ववर्ती व्यक्ति' परिपक्व जमा राशि का संचालन/आहरण कर सकता है। हालांकि, यदि जमा को परिपक्वता से पहले भुगतान किया जाना है, तो दोनों जमाकर्ताओं के हस्ताक्षर लेने पड़ सकते हैं। यदि पूर्ववर्ती व्यक्ति का निधन मियादी जमा की परिपक्वता से पहले हो जाता है, तो 'उत्तरजीवी व्यक्ति' परिपक्वता पर जमा राशि आहरित कर सकता है। हालाँकि, समय से पहले आहरण के लिए दोनों पक्षकारों, जब वे दोनों जीवित हों, की सहमति की आवश्यकता होगी और जमाकर्ताओं में से किसी एक के निधन की स्थिति में, जीवित जमाकर्ता और दिवंगत के विधिक वारिसों की सहमति की आवश्यकता होगी।

180. यदि संयुक्त जमाकर्ता 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी' या 'पूर्ववर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी व्यक्ति', जैसा भी मामला हो, के अधिदेश के अनुसार मियादी जमा के समय से पूर्व आहरण की अनुमति देना चाहते हैं, तो बैंक ऐसा करने के लिए स्वतंत्र होगा, बशर्ते उसने उक्त उद्देश्य के लिए जमाकर्ताओं से एक विशिष्ट संयुक्त अधिदेश लिया हो। दूसरे शब्दों में, 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी' या 'पूर्ववर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी व्यक्ति' अधिदेश वाले मियादी जमा के मामले में, बैंक को दूसरे जमाकर्ता के निधन पर उत्तरजीवी संयुक्त जमाकर्ता को जमा के समयपूर्व आहरण करने देने की अनुमति है, केवल तभी जब इस संबंध में संयुक्त जमाकर्ताओं से एक संयुक्त अधिदेश प्राप्त किया गया हो।

181. जब दो जमाकर्ताओं के संयुक्त नामों पर 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी' आधार पर मियादी जमा खाता खोला जाता है और उक्त संयुक्त जमाकर्ताओं के नाम पर पहले से ही 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी' अनुदेशों पर संयुक्त रूप से एक बचत बैंक खाता है, तो मियादी जमा की परिपक्वता पर, परिपक्व मियादी जमा की राशि बैंक में पहले से ही खोले गए संयुक्त बचत बैंक खाते में जमा की जा सकती है। मियादी जमा की राशि जमा करने के लिए पहले जमाकर्ता के नाम पर एक अलग बचत बैंक खाता खोलने की आवश्यकता नहीं है।

ए.3.5 स्रोत पर कर कटौती (टीडीएस)

182. आयकर नियम, 1962 के तहत फॉर्म 15-जी/15-एच में घोषणापत्र प्रस्तुत करने वाले जमाकर्ताओं से बैंक द्वारा टीडीएस की कटौती करना आवश्यक नहीं है। बैंक को ऐसे घोषणापत्र की प्राप्ति के समय पावती देनी होगी।

183. बैंक उन ग्राहकों को फॉर्म 16ए में टीडीएस प्रमाणपत्र प्रदान करेगा, जिनके संबंध में उसने स्रोत पर कर की कटौती की है। बैंक ऐसी प्रणालियाँ स्थापित करेगा जो उसे आयकर नियमों के तहत निर्धारित समय-सीमा के भीतर ग्राहकों को फॉर्म 16ए प्रदान करने में सक्षम बनाएँगी।

ए.3.6 कानूनी प्रवर्तन प्राधिकारियों द्वारा अवरोधित मियादी जमा का नवीनीकरण

184. जिन मामलों में कानूनी प्रवर्तन प्राधिकारियों के आदेश पर किसी जमाकर्ता का मियादी जमा खाता (खाते) बैंक द्वारा अवरोधित किया जाता है, उन मामलों में बैंक को परिपक्वता पर जमाकर्ता से मियादी जमा के नवीनीकरण के लिए एक अनुरोध पत्र प्राप्त करना चाहिए। जमाकर्ता को जमा के नवीनीकरण के लिए अवधि चुनने का विकल्प दिया जाएगा। यदि जमाकर्ता नवीनीकरण के लिए अवधि चुनने का विकल्प नहीं चुनता है, तो बैंक जमा को मूल अवधि के बराबर अवधि के लिए नवीनीकृत करेगा।

ए.4 काउंटर पर नकद स्वीकार करना

185. बैंक अपनी शर्तों और नियमों में काउंटर पर नकद जमा को प्रतिबंधित करने वाले प्रावधान शामिल करने से परहेज़ करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि उसकी सभी शाखाएँ उन सभी ग्राहकों से, जो ऐसा करना चाहते हैं, काउंटर पर नकद स्वीकार करें। इस संबंध में, बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – अपने ग्राहक को जानें) निदेश 2025 में निहित ग्राहकों और वॉक-इन ग्राहकों के लिए अपने ग्राहक को जानें आवश्यकताओं का पालन करेगा।

ए.5 अवयस्कों के नाम पर बैंक खाते खोलना

186. इस उप-खंड में दिए गए निदेश 1 जुलाई, 2025 से लागू होंगे। किसी भी आयु के अवयस्कों को अपने प्राकृतिक या विधिक अभिरक्षक के माध्यम से बचत और मियादी जमा खाते खोलने और संचालित करने की अनुमति दी जा सकती है। उन्हें 29 दिसंबर 1976 को जारी अनुदेशों के अनुसार, जिसकी विषय-वस्तु नीचे दी गई है, माँ को अभिरक्षक के रूप में रखकर भी ऐसे खाते खोलने की अनुमति दी जा सकती है:

हमारे ध्यान में यह लाया गया है कि माताओं को अभिरक्षक के रूप में रखकर, अवयस्कों के नाम पर बैंक खाते खोलने में महिला ग्राहकों को काफी कठिनाई का सामना करना पड़ रहा है। संभवतः, बैंक हिंदू अप्राप्तवयता और अभिरक्षकता अधिनियम, 1956 की धारा 6 को देखते हुए, जब पिता जीवित हो

तो माता को अवयस्क का अभिरक्षक मानने से हिचकिचा रहे हैं, जिसमें यह प्रावधान है कि ऐसे मामले में केवल पिता को ही अभिरक्षक माना जाएगा। इस कानूनी कठिनाई को दूर करने और बैंकों को अवयस्कों की माताओं की अभिरक्षकता में उनके नाम पर ऐसे खाते स्वतंत्र रूप से खोलने में सक्षम बनाने के लिए, कुछ लोगों ने यह सुझाव दिया है कि उपर्युक्त प्रावधानों में उपयुक्त संशोधन किया जाना चाहिए। हालांकि यह सच है कि उपर्युक्त अधिनियम में संशोधन से हिंदुओं के मामले में कठिनाई दूर हो सकती है, लेकिन यह अन्य समुदायों की समस्या का समाधान नहीं करेगा क्योंकि मुस्लिम, ईसाई और पारसी समुदायों के अवयस्क अभी भी बाहर रह जाएंगे जब तक कि इन समुदायों को अभिशासित करने वाले कानूनों में भी इसी प्रकार संशोधन नहीं किया जाता।

इसलिए, इस समस्या के विधिक और व्यावहारिक पहलुओं की हमने भारत सरकार के परामर्श से जांच की और हमें सूचित किया गया है कि यदि माताओं को अभिरक्षक के रूप में मानने की मांग के पीछे का विचार केवल सावधि और बचत बैंक खाते खोलने से संबंधित है, तो आवश्यकताओं को पूरा करने में कोई कठिनाई प्रतीत नहीं होती है, क्योंकि विधिक प्रावधानों के बावजूद, बैंक ऐसे खाते खोल सकते हैं बशर्ते वे खातों को संचालित की अनुमति देते समय पर्याप्त सुरक्षा उपाय करें, यह सुनिश्चित करते हुए कि माताओं को अभिरक्षक के रूप में खोले गए अवयस्कों के खातों को अध्याहरित करने की अनुमति न दी जाए और वे हमेशा क्रेडिट में ही रहें। इस तरह, अवयस्कों के संविदा करने की क्षमता विवाद का विषय नहीं होगी। यदि यह सावधानी बरती जाती है, तो बैंकों के हितों की पर्याप्त रूप से रक्षा होगी। अतः, हमें प्रसन्नता होगी यदि आप कृपया अपनी सभी शाखाओं को उपर्युक्त स्थिति से अवगत कराएँ और उन्हें निदेश दें कि वे, उपर्युक्त उल्लिखित सुरक्षा उपायों के अधीन, अभिरक्षक के रूप में माताओं के साथ अवयस्कों के खाते (केवल सावधि और बचत खाते) खोलने की अनुमति दें, जब भी उन्हें ऐसी कोई अनुरोध प्राप्त हो।

187. ऐसी आयु सीमा से अधिक आयु के अवयस्कों को, जो 10 वर्ष से कम न हो और बैंक द्वारा अपनी जोखिम प्रबंधन नीति को ध्यान में रखते हुए निर्धारित की गई राशि और शर्तों तक, यदि वे चाहें तो, स्वतंत्र रूप से बचत / मियादी जमा खाते खोलने और संचालित करने की अनुमति दी जा सकती है, और ऐसी शर्तें खाता धारक को विधिवत बताई जाएँगी।

188. वयस्कता प्राप्त करने पर, खाता धारक से नई परिचालन अनुदेश और नमूना हस्ताक्षर प्राप्त किए जाएँगे और रिकॉर्ड में रखे जाएँगे। इसके अलावा, यदि खाता अभिरक्षक द्वारा संचालित किया जाता है, तो शेष राशि की पुष्टि करवाई जाएगी। बैंक को इन आवश्यकताओं की पूर्ति सुनिश्चित करने के लिए

अग्रिम कार्रवाई करनी चाहिए, जिसमें वयस्कता प्राप्त करने वाले अवयस्क खाता धारकों को इन आवश्यकताओं के बारे में सूचित करना भी शामिल है।

189. बैंक अपनी जोखिम प्रबंधन नीति, उत्पाद उपयुक्तता और ग्राहक उपयुक्तता के आधार पर अवयस्क खाता धारकों को इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम/डेबिट कार्ड, चेक बुक सुविधा आदि जैसी अतिरिक्त बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करने के लिए स्वतंत्र है।

190. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि अवयस्कों के खातों को, चाहे वे स्वतंत्र रूप से संचालित हों या अभिरक्षक द्वारा, अध्याहरित करने की अनुमति न दें और उनमें हमेशा क्रेडिट शेष रहे।

191. बैंक को अवयस्कों के जमा खाते खोलने के लिए ग्राहक सम्यक जांच करनी होगी और भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक - अपने ग्राहक को जानें) निदेश 2025 के प्रावधानों के अनुसार, निरंतर सम्यक जांच करनी होगी।

बी. बैंक में अदावाकृत जमा / निष्क्रिय खाते

बी.1 खातों की समीक्षा

192. बैंक उन खातों के संबंध में, जहाँ एक वर्ष से अधिक समय से ग्राहक-प्रेरित कोई लेनदेन नहीं हुआ है, कम से कम वार्षिक समीक्षा करेगा। ऐसे मामलों में जहाँ मियादी जमा को नवीनीकृत करने के लिए कोई स्पष्ट अधिदेश नहीं है, बैंक ऐसे खातों की समीक्षा करेगा यदि ग्राहकों ने परिपक्वता के बाद राशि नहीं निकाली है या इसे अपने बचत/चालू खाते में अंतरित नहीं किया है, ताकि ऐसे जमा अदावाकृत होने से रोके जा सकें। बैंक खाताधारकों/जमाधारकों को पत्र या ईमेल या एसएमएस (यदि ईमेल और मोबाइल नंबर बैंक के साथ पंजीकृत हैं) के माध्यम से लिखित में सूचित करेगा कि पिछले एक वर्ष में उनके खातों/जमा में कोई लेनदेन नहीं हुआ है, जैसा भी मामला हो। चेतावनी संदेशों में अनिवार्य रूप से यह उल्लेख किया जाएगा कि यदि अगले एक वर्ष के दौरान कोई लेनदेन नहीं किया गया तो खाता 'निष्क्रिय' हो जाएगा और ऐसे मामले में खाताधारक को खाते को पुनः सक्रिय करने के लिए केवाईसी दस्तावेज़ फिर से प्रस्तुत करने होंगे।

193. यदि पत्र वापस आ जाते हैं या पंजीकृत ईमेल के माध्यम से कोई प्रत्युत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो बैंक खाता धारक या उसके नामिती/विधिक वारिसों का पता लगाने के लिए तुरंत एक जांच शुरू करेगा, यदि खाता धारक का निधन हो गया है।

194. यदि खाताधारक से कोई प्रत्युत्तर प्राप्त होता है जिसमें खाते का संचालन न करने के कारण बताए गए हैं, तो बैंक खाते को एक और वर्ष के लिए सक्रिय खाते के रूप में वर्गीकृत करना जारी रखेगा और

खाताधारक को एक वर्ष की अवधि के भीतर (जिसे आगे 'विस्तारित अवधि' कहा जाएगा) खाते का संचालन करने की सलाह दी जाएगी। यदि खाता धारक विस्तारित अवधि के भीतर भी खाते का संचालन करने में विफल रहता है, तो बैंक विस्तारित अवधि की समाप्ति के बाद उक्त खाते को निष्क्रिय खाता के रूप में वर्गीकृत करेगा।

195. 'निष्क्रिय' के रूप में खाते का वर्गीकरण ग्राहक द्वारा किए गए लेनदेन के लिए होगा, न कि बैंक द्वारा किए गए लेनदेन के लिए। ऐसे मामले हो सकते हैं जहाँ ग्राहक ने स्थायी निदेश (एसआई) / स्वचालित नवीनीकरण अनुदेश जैसे अधिदेश दिए हों और बचत / चालू खाते या मियादी जमा में कोई अन्य संचालन न हो। इन लेनदेन को भी ग्राहक द्वारा किए गए लेनदेन के रूप में माना जाएगा।

196. किसी खाते को निष्क्रिय के रूप में वर्गीकृत करना ग्राहक के एक विशेष खाते के लिए होगा, न कि ग्राहक के संदर्भ में। यदि कोई ग्राहक किसी बैंक के साथ कई खाते / जमा रखता है, तो ऐसे सभी खातों / जमाओं का, मामले के अनुसार, निष्क्रिय खाता / अदावाकृत जमा के रूप में वर्गीकरण करने के उद्देश्य से व्यक्तिगत रूप से आकलन किया जाएगा।

197.यदि खाताधारक लेनदेन नहीं कर रहा है और प्राथमिक खाते को दूसरे बैंक में अंतरित करने के कारण खाता निष्क्रिय है, तो खाताधारक से नए बैंक खाते का विवरण प्रदान करने के लिए कहा जा सकता है, साथ ही बैंक को मौजूदा बैंक खाते से शेष राशि अंतरित करने के लिए प्राधिकार भी मांगा जा सकता है।

बी.2 सरकारी योजनाओं के तहत छात्रवृत्ति राशि और प्रत्यक्ष लाभ अंतरण के क्रेडिट के लिए खोले गए खातों का व्यवहार

198. केंद्रीय और राज्य सरकारें, केंद्रीय/राज्य सरकार की योजनाओं के लाभार्थियों और छात्रवृत्ति प्राप्त करने वाले छात्रों के लिए बैंक द्वारा खोले गए शून्य शेष खातों में चेक जमा करने/प्रत्यक्ष लाभ अंतरण/इलेक्ट्रॉनिक लाभ अंतरण/छात्रवृत्ति राशि जमा करने में कठिनाई व्यक्त कर रही हैं, क्योंकि दो वर्षों तक कोई भी संचालन न होने के कारण इन्हें भी निष्क्रिय खातों के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। बैंक को खाते खोलने के उद्देश्य के आधार पर, उपर्युक्त खातों को अपने सीबीएस में अलग करना चाहिए, ताकि दो साल से अधिक की अवधि तक कोई भी संचालन न होने के कारण 'निष्क्रिय' खाते का प्रावधान इन खातों पर लागू न हो। ऐसे खातों में धोखाधड़ी आदि के जोखिम से बचने के लिए, इन खातों में लेनदेन की अनुमति देते समय, बैंक को मौजूदा अनुदेशों के अनुसार सम्यक जांच करनी चाहिए। हालाँकि, यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ग्राहक को किसी भी प्रकार असुविधा न हो।

बी.3 निष्क्रिय खाते/अदावाकृत जमा का पृथक्करण और लेखापरीक्षा

199.धोखाधड़ी के जोखिम को कम करने के लिए निष्क्रिय खातों का पृथक्करण करना आवश्यक है। पुनः सक्रिय किए गए निष्क्रिय खातों में होने वाले लेनदेन की, ग्राहकों और संबंधित स्टाफ को बिना बताए, कम से कम छह महीने तक उच्च स्तर पर (अर्थात, संबंधित शाखा के नियंत्रक अधिकारियों द्वारा) नियमित रूप से निगरानी की जानी चाहिए।

200.बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि निष्क्रिय खातों / अदावाकृत जमा और पुनः सक्रिय किए गए निष्क्रिय खातों / अदावाकृत जमा में रखी गई राशियों का समवर्ती लेखापरीक्षा की जाती है।

बी.4 निष्क्रिय खातों / अदावाकृत जमा के ग्राहकों का पता लगाना

201.बैंक निष्क्रिय खाते / अदावाकृत जमा के धारक(कों) से पत्र, ईमेल या एसएमएस (यदि ईमेल और मोबाइल नंबर बैंक के साथ पंजीकृत हैं) के माध्यम से संपर्क करेगा। ईमेल/एसएमएस त्रैमासिक आधार पर भेजा जाएगा।

202.यदि निष्क्रिय खाते / अदावाकृत जमा के धारक(कों) का पता नहीं चल पाता है, तो बैंक उस परिचयकर्ता से संपर्क करेगा, यदि कोई हो, जिसने खाते खोलने के समय खाता धारक के साथ बैंक आया था। ग्राहक का पता लगाने के लिए बैंक नामिती, यदि पंजीकृत हो, से भी संपर्क करेगा।

203.बैंक समय-समय पर निष्क्रिय खातों / अदावाकृत जमा के संबंध में ग्राहकों, उनके नामितियों या विधिक वारिसों का पता लगाने के लिए विशेष अभियान चलाएगा।

बी.5 निष्क्रिय खातों का सक्रियण

204. बैंक सभी शाखाओं (गैर-होम शाखाओं सहित) में निष्क्रिय खातों / अदावाकृत जमा की सक्रियता के लिए केवाईसी अद्यतन की सुविधा उपलब्ध कराएगा। इसके अतिरिक्त, बैंक वीडियो-ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वी-सीआईपी) के माध्यम से ऐसे खातों और जमा में केवाईसी अद्यतन की सुविधा प्रदान करने का प्रयास करेगा। भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक - अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 के तहत वी-सीआईपी से संबंधित अनुदेशों का बैंक द्वारा पालन किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, यदि खाता धारक द्वारा अनुरोध किया जाता है, तो इस निदेश में निर्धारित अनुसार और वी-सीआईपी के माध्यम से निष्क्रिय खातों को सक्रिय करने के लिए बैंक के एक अधिकृत कारोबार प्रतिनिधि की सेवाओं का उपयोग किया जा सकता है, बशर्ते कि बैंक द्वारा वी-सीआईपी की सुविधा प्रदान की जाती हो।

205. बैंक केवल भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 में प्रदान किए गए केवाईसी अनुदेशों जैसे ग्राहक सम्यक जांच, ग्राहक पहचान, जोखिम वर्गीकरण आदि का पालन

करने के बाद ही निष्क्रिय खाते/अदावाकृत जमा राशि को सक्रिय करेगा, जिसमें न्यायालयों, न्यायाधिकरणों, कानूनी प्रवर्तन एजेंसियों जैसे विभिन्न निकायों के आदेशों द्वारा रोक लगाए गए खाते भी शामिल हैं।

206. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि सीबीएस में निष्क्रिय खाते/अदावाकृत जमा को सक्रिय करने के लिए अनिवार्य रूप से समान या उच्च स्तर (अर्थात, मेकर और चेकर के माध्यम से) के दूसरे अधिकारी द्वारा दूसरे स्तर के प्राधिकरण की आवश्यकता हो। समवर्ती लेखापरीक्षा प्रयोजन के लिए निष्क्रिय खाते/अदावाकृत जमा में किसी भी गतिविधि या सक्रियण की स्थिति में सिस्टम लॉग्स अनिवार्य रूप से बनाए रखे जाएँगे। ऐसे सिस्टम लॉग्स की संरक्षण अवधि बैंक के आंतरिक दिशानिर्देशों के अनुसार होगी।

207. बैंक निष्क्रिय खाते / अदावाकृत जमा धारकों को एसएमएस और पंजीकृत ईमेल के माध्यम से स्वचालित रूप से सूचित करेगा कि उनके द्वारा प्रस्तुत किए गए केवाईसी दस्तावेजों के आधार पर, खाते की निष्क्रिय स्थिति हटा दी गई है। सूचना में अनधिकृत एक्सेस, यदि कोई हो, की रिपोर्ट करने के लिए उपलब्ध निवारक उपायों का भी उल्लेख किया जाएगा। यह खाते / अदावाकृत जमा धारक को उनके निष्क्रिय खाते में किसी भी संभावित धोखाधड़ी की गतिविधि के प्रति सचेत करेगा। बैंक के पास पर्याप्त परिचालन सुरक्षा उपाय होने चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि निष्क्रिय खाते / अदावाकृत जमा के मामले में दावेदार असली हैं। बैंक, पूर्ण आवेदन प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर निष्क्रिय खाते / अदावाकृत जमा को सक्रिय करने के अनुरोधों पर कार्रवाई करेगा।

बी.6 ब्याज का भुगतान

208. बचत खातों पर ब्याज, इस बात की परवाह किए बिना कि खाता संचालित है या नहीं, नियमित रूप से क्रेडिट किया जाएगा।

बी.7 प्रभार लगाना

209. बैंक किसी भी खाते में, जिसे निष्क्रिय खाते के रूप में वर्गीकृत किया गया है, न्यूनतम शेष राशि बनाए न रखने के लिए दंडात्मक प्रभार नहीं लगाएगा।

210.निष्क्रिय खातों को सक्रिय करने के लिए कोई प्रभार नहीं लगाया जाएगा।

बी.8 अदावाकृत जमा का प्रदर्शन और खोज सुविधा

211. बैंक अपनी वेबसाइट पर उन अदावाकृत जमाओं {केवल नाम, पता (पिन कोड के बिना) और अदावाकृत जमा संदर्भ संख्या (यूडीआरएन)} का विवरण होस्ट करेगा, जिन्हें रिज़र्व बैंक की डीईए निधि में अंतरित किया गया है, जिसे नियमित रूप से, कम से कम मासिक आधार पर अद्यतन किया जाएगा।

जिस बैंक की अपनी वेबसाइट नहीं है, उसे अपनी शाखाओं में उपर्युक्त अदावाकृत जमा की सूची उपलब्ध करानी चाहिए। वेबसाइट पर होस्ट किए गए डेटाबेस में एक खोज विकल्प प्रदान किया जाएगा ताकि जनता खातेदार के नाम और पते / संस्था के संयोजन का उपयोग करके अपनी अदावाकृत जमा की खोज कर सके। सफल खोज के बाद, अदावाकृत जमा का विवरण एक ऐसे प्रारूप में प्रदर्शित किया जाएगा जिसमें केवल खाता धारक का नाम/नाम, उसका पता (पिनकोड के बिना) और यूडीआरएन शामिल होगा। यदि ऐसे खाते व्यक्तियों के नाम पर नहीं हैं, तो खोज इनपुट और परिणाम में खातों को संचालित करने के लिए अधिकृत व्यक्तियों के नाम शामिल होने चाहिए। हालांकि, बैंक की वेबसाइट पर खाता संख्या, उसका प्रकार, बकाया शेष राशि और शाखा का नाम प्रदर्शित नहीं किया जाएगा।

बी.9 निष्क्रिय खातों में धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन

212. बैंक किसी निष्क्रिय खाते में तब तक कोई डेबिट लेनदेन की अनुमति नहीं देगा जब तक कि उपर्युक्त पैरा 204 से 207 में उल्लिखित प्रक्रिया के अनुसार ग्राहक द्वारा सक्रियण न किया गया हो। इसके अतिरिक्त, बैंक पुनःसक्रियण पर एक कूलिंग-ऑफ अवधि लागू करने पर भी विचार कर सकता है, जिसमें लेनदेन की संख्या और राशि पर प्रतिबंध शामिल हो सकते हैं, जैसा कि बैंक में नए खोले गए खातों के लिए लागू होता है।

213. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि निष्क्रिय खातों से संबंधित ग्राहक डेटा तक कोई अनधिकृत एक्सेस न हो। बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा कि डेटा चोरी और धोखाधड़ी के उद्देश्यों के लिए संबंधित दुरुपयोग को रोकने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएँ।

बी.10 ग्राहक जागरूकता

214. बैंक अपनी वेबसाइट के साथ-साथ अपनी शाखाओं में भी निष्क्रिय खाते/अदावाकृत जमा की सक्रियण प्रक्रिया और उसमें मौजूद शेष राशि का दावा करने की जानकारी प्रदान करेगा। ग्राहकों के लाभ के लिए आवश्यक दावा प्रपत्र और दस्तावेज़ उपलब्ध कराए जाएं।

215. बैंक को नियमित रूप से सार्वजनिक जागरूकता और वित्तीय साक्षरता अभियान चलाना चाहिए ताकि जनता को निष्क्रिय खातों / अदावाकृत जमा के सक्रियण और उसमें जमा राशि का दावा करने की निर्धारित प्रक्रिया के बारे में शिक्षित किया जा सके, चाहे वह जमाकर्ता स्वयं करे या दिवंगत जमाकर्ता के मामले में उसका नामिती / विधिक वारिस करे।

सी. सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु सुविधा

सी.1 बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियां और एसओपी

216. इस सेक्शन में दिए गए निदेश 1 जनवरी, 2022 से लागू होंगे (जहां अन्यथा निर्दिष्ट न हो) और यह नए और मौजूदा सुरक्षित जमा लॉकरों तथा बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सामानों की सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु सुविधा दोनों पर लागू होंगे। बैंक को यहाँ उल्लिखित अनुदेशों के अनुसार सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु पर एक व्यापक बोर्ड-अनुमोदित नीति और एसओपी लागू करनी चाहिए।

सी.2 लॉकर्स का आबंटन

सी.2.1 लॉकर्स के लिए ग्राहक सम्यक जांच

217.बैंक के मौजूदा ग्राहक जिन्होंने लॉकर सुविधा के लिए आवेदन किया है और जो भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 के तहत ग्राहक सम्यक जांच मानदंडों का पूर्ण रूप से अनुपालन करते हैं, उन्हें निरंतर अनुपालन के अधीन सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु की सुविधाएँ प्रदान की जा सकती हैं।

218.जिन ग्राहकों का बैंक के साथ कोई अन्य बैंकिंग संबंध नहीं है, उन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक - अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 के तहत ग्राहक सम्यक जांच मानदंडों का अनुपालन करने के बाद और निरंतर अनुपालन के अधीन, सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु की सुविधा दी जा सकती है। सभी ग्राहकों के लिए, चाहे वे किसी भी अधिकार और क्षमता में लॉकर किराए पर ले रहे हों, सम्यक जांच की जाएगी।

219. बैंक को लॉकर करार में एक शर्त शामिल करनी चाहिए कि लॉकर किरायेदार / किरायेदारों को सुरक्षित जमा लॉकर में कोई भी अवैध वस्तु या कोई खतरनाक पदार्थ नहीं रखना चाहिए। यदि बैंक को किसी ग्राहक द्वारा सुरक्षित जमा लॉकर में कोई अवैध या खतरनाक पदार्थ जमा करने का संदेह होता है, तो बैंक के पास ऐसी परिस्थितियों में ग्राहक के खिलाफ उपयुक्त कार्रवाई करने का अधिकार होगा, जैसा वह उचित समझे।

220. बैंक लॉकर किरायेदार / किरायेदारों और लॉकर किरायेदार / किरायेदारों द्वारा लॉकर संचालित करने के लिए अधिकृत व्यक्ति(यों) के हाल के पासपोर्ट आकार के फोटो प्राप्त करेगा और बैंक की शाखा में बनाए जा रहे लॉकर-किरायेदार से संबंधित रिकॉर्ड में उन्हें सुरक्षित रखेगा।

सी.2.2 लॉकर आबंटन

221. ग्राहकों को सुविचारित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करने के लिए, बैंक को लॉकर आबंटन के उद्देश्य से खाली लॉकरों की शाखा-वार सूची के साथ-साथ कोर बैंकिंग प्रणाली (सीबीएस) या रिज़र्व बैंक

द्वारा जारी साइबर सुरक्षा ढांचे के अनुरूप किसी अन्य कंप्यूटरीकृत प्रणाली में एक प्रतीक्षा-सूची बनाए रखनी चाहिए और लॉकरों के आबंटन में पारदर्शिता सुनिश्चित करनी चाहिए। बैंक लॉकर आबंटन के लिए सभी आवेदनों की प्राप्ति की पुष्टि करेगा और यदि लॉकर आबंटन के लिए उपलब्ध नहीं हैं, तो ग्राहकों को एक प्रतीक्षा सूची संख्या प्रदान करेगा।

सी.2.3 मॉडल लॉकर करार

222. बैंक के पास सुरक्षित जमा लॉकरों के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित करार होना चाहिए। इस उद्देश्य के लिए, बैंक आईबीए द्वारा तैयार किए गए मॉडल लॉकर करार को अपना सकता है। यह करार इन संशोधित अनुदेशों और 'अमिताभ दासगुप्ता बनाम यूनिटेड बैंक ऑफ इंडिया' (सीए संख्या 3966/2010 ऑफ 2010 में 19 फरवरी 2021 का निर्णय) के मामले में माननीय सर्वोच्च न्यायालय के निदेशों के अनुरूप होगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसके लॉकर करार में कोई भी अनुचित नियम या शर्तें शामिल न हों। इसके अलावा, संविदा की शर्तें बैंक के हितों की रक्षा के लिए सामान्य कारोबार प्रथाओं में आवश्यकता से अधिक दुर्वह नहीं होनी चाहिए।

223. ग्राहक को लॉकर आवंटित करने के समय, बैंक उस ग्राहक के साथ, जिसे लॉकर की सुविधा प्रदान की गई है, विधिवत स्टाम्प लगे कागज पर एक करार करेगा। दोनों पक्षों द्वारा हस्ताक्षरित लॉकर करार की एक प्रति ग्राहक को उसके अधिकारों और जिम्मेदारियों को जानने के लिए प्रदान की जाएगी। मूल करार उस बैंक शाखा के पास रखा जाएगा जहाँ लॉकर स्थित है।

224.ऐसे मामले हो सकते हैं, जहाँ बैंक द्वारा अपने लॉकर किराएदार(ओं) के साथ पहले से निष्पादित करार आईबीए मॉडल करार से भिन्न हों। ऐसे मामलों में, इस खंड में निहित सभी प्रावधान, विशेष रूप से मुआवजा नीति / देयता पर पैरा 256 से 258 तक, उन पर तब भी लागू होते रहेंगे, भले ही वे पहले से निष्पादित करार में स्पष्ट रूप से उल्लेख न किया गया हो। इसके अलावा, ऐसे मामलों में, बैंक के पास नए करार करने या पूरक करार के माध्यम से उनका संशोधन करने का विकल्प होगा। ऐसे मामलों में स्टाम्प पेपर की लागत बैंक द्वारा वहन की जाएगी।

225. बैंकों को सलाह दी गई थी कि वे 31 दिसंबर 2023 को या उससे पहले अपने सभी मौजूदा ग्राहकों के साथ नए/पूरक टिकट लगे करार को निष्पादित करें, जिसके लिए वे स्टाम्प पेपर की व्यवस्था, फ्रैंकिंग, करार का इलेक्ट्रॉनिक निष्पादन, ई-स्टैम्पिंग आदि जैसे उपाय अपना सकते हैं और निष्पादित करार की एक प्रति ग्राहक को प्रदान करें।

सी.2.4 लॉकर किराया

226. बैंक को ऐसी संभावित स्थितियों का सामना करना पड़ सकता है जहाँ लॉकर किरायेदार न तो लॉकर का उपयोग करता है और न ही किराए का भुगतान करता है। लॉकर किराए के शीघ्र भुगतान को सुनिश्चित करने के लिए, बैंक को आबंटन के समय एक मियादी जमा प्राप्त करने की अनुमति है, जो तीन साल के किराए और ऐसी स्थिति में लॉकर खोलने के प्रभारों को कवर करेगा। हालांकि, बैंक मौजूदा लॉकर धारकों या जिनके पास संतोषजनक संचालित खाते हैं, उनसे ऐसे मियादी जमा पर जोर नहीं देगा। लॉकर सुविधा के आबंटन को ऊपर विशेष रूप से अनुमत से अधिक मियादी जमा रखने के साथ जोड़ना एक प्रतिबंधात्मक प्रथा माना जाएगा।

227. यदि लॉकर का किराया अग्रिम रूप से एकत्र किया जाता है, तो ग्राहक द्वारा लॉकर वापस करने की स्थिति में, एकत्र किए गए अग्रिम किराए की आनुपातिक राशि ग्राहक को वापस कर दी जाएगी।

228. यदि विलय / समापन / शाखा के स्थानांतरण जैसी कोई घटना होती है, जिसके कारण लॉकरों को भौतिक रूप से स्थानांतरित करने की आवश्यकता होती है, तो बैंक इस संबंध में दो समाचार पत्रों (जिसमें एक स्थानीय भाषा का दैनिक समाचार पत्र शामिल है) में सार्वजनिक सूचना देगा और ग्राहकों को सुविधा को बदलने या बंद करने के विकल्पों के साथ कम से कम दो महीने पहले सूचित किया जाएगा। प्राकृतिक आपदाओं या किसी अन्य ऐसी आपात स्थिति के कारण अनियोजित स्थानांतरण की स्थिति में, बैंक जल्द से जल्द अपने ग्राहकों को उपयुक्त रूप से सूचित करने का प्रयास करेगा।

सी.3 संरचना और सुरक्षा मानक

सी.3.1 कोष-कक्ष (स्ट्रांग रूम) / तिजोरी (वॉल्ट) की सुरक्षा

229. बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाएगा कि जिस क्षेत्र में लॉकर की सुविधा स्थित है, वह आपराधिक सेंधमारी को रोकने के लिए ठीक से सुरक्षित हो। लॉकर किरायेदार की संलिप्तता के बिना किसी भी तरफ से आवंटित लॉकर तक पहुँच के जोखिमों का आकलन किया जा सकता है और उन्हें रिकॉर्ड में रखा जा सकता है। लॉकर रूम / तिजोरी में प्रवेश और निकास के लिए बैंक का एक ही निर्धारित रास्ता होना चाहिए। जिस स्थान पर लॉकर रखे गए हैं, उसे आकस्मिक परिस्थितियों में बारिश के पानी / बाढ़ के पानी के प्रवेश और लॉकरों को होने वाले नुकसान से बचाने के लिए पर्याप्त रूप से सुरक्षित किया जाना चाहिए। क्षेत्र के आग के खतरे के जोखिमों का भी आकलन किया जाना चाहिए और उन्हें कम किया जाना चाहिए। बैंक, अपनी नीति के अनुसार, जोखिमों की पहचान करने और आवश्यक सुधार करने के लिए नियमित रूप से आवश्यक इंजीनियरिंग / सुरक्षा सत्यापन करेगा।

230. लॉकर वाले क्षेत्र में हर समय पर्याप्त सुरक्षा व्यवस्था रहेगी। बैंक अपने जोखिम मूल्यांकन के अनुसार, यदि आवश्यक हो तो एक्सेस कंट्रोल सिस्टम स्थापित करेगा, जो किसी भी अनधिकृत प्रवेश को प्रतिबंधित करेगा और समय लॉग के साथ लॉकर रूम / वॉल्ट तक पहुँच का डिजिटल रिकॉर्ड बनाएगा। अपनी आंतरिक सुरक्षा नीति के अनुसार, बैंक कोष-कक्ष और संचालन के सामान्य क्षेत्रों के प्रवेश और निकास को सीसीटीवी कैमरे से कवर कर सकता है और उसकी रिकॉर्डिंग कम से कम 180 दिनों की अवधि के लिए सुरक्षित रख सकता है। यदि किसी ग्राहक ने बैंक से शिकायत की है कि उसके लॉकर को उसकी जानकारी और प्राधिकार के बिना खोला गया है या किसी चोरी या सुरक्षा उल्लंघन का पता चलता है, तो बैंक पुलिस जांच पूरी होने और विवाद सुलझने तक सीसीटीवी रिकॉर्डिंग को सुरक्षित रखेगा।

231. सुरक्षा प्रक्रियाओं का अच्छी तरह से दस्तावेजीकरण किया जाना चाहिए और संबंधित स्टाफ को प्रक्रिया में उचित रूप से प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। आंतरिक लेखापरीक्षक अनुपालन का सत्यापन और रिपोर्ट करेंगे ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन किया जा रहा है।

सी.3.2 लॉकर मानक

232. बैंक द्वारा स्थापित किए जाने वाले सभी नए यांत्रिक लॉकर, भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) द्वारा निर्धारित सुरक्षा और संरक्षा के बुनियादी मानकों / मानदंडों या इस संबंध में लागू किसी अन्य उन्नत उद्योग मानकों के अनुरूप होने चाहिए।

233.यदि लॉकरों को इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली के माध्यम से संचालित किया जा रहा है, तो बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाएगा कि प्रणाली हैकिंग या सुरक्षा के किसी भी उल्लंघन से सुरक्षित है। ग्राहकों का व्यक्तिगत डेटा, जिसमें उनका बायोमेट्रिक डेटा भी शामिल है, उनकी सहमति के बिना तृतीय पक्षकारों के साथ साझा नहीं किया जाएगा। इसके अलावा, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचालित लॉकर रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित साइबर सुरक्षा ढांचे के अनुरूप हैं। प्रणाली लॉकर गतिविधियों का अपरिवर्तनीय लॉग बनाए रखने में सक्षम होगी। बैंक आईटी / डेटा सुरक्षा के लिए लागू प्रासंगिक सांविधिक / विनियामक अनुदेशों / आवश्यकताओं का अनुपालन करेगा। इसके अलावा, बैंक को इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचालित लॉकरों के मामले में ग्राहकों को खोए हुए पासवर्ड के बदले में सुरक्षित और संरक्षित तरीके से नए पासवर्ड जारी करने के लिए एक एसओपी भी तैयार करनी होगी।

234. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि सभी लॉकर चाबियों पर बैंक/शाखा का पहचान कोड उभारा (एम्बॉस) गया हो, ताकि आवश्यकता पड़ने पर कानूनी प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा लॉकरों/लॉकर मालिकों की पहचान करना आसान हो सके। इसके अलावा, लॉकर का अभिरक्षक यह सुनिश्चित करने के लिए नियमित/समय-समय पर शाखा में रखी गई चाबियों की जाँच करेगा कि वे उचित स्थिति में हैं। बैंक लॉकर किरायेदार

को केवल बैंक द्वारा प्रदान की गई चाबी से ही लॉकर संचालित करने की अनुमति देगा, हालांकि ग्राहक को अपने अतिरिक्त ताले, यदि लॉकरों में ऐसी सुविधाएं हैं, का उपयोग करने की अनुमति देने में कोई प्रतिबंध नहीं है।

सी.4 लॉकर संचालन

सी.4.1 ग्राहकों द्वारा नियमित संचालन

235. लॉकर किराएदार और / या उनके द्वारा विधिवत अधिकृत व्यक्तियों को ही, बैंक के संबंधित अधिकारियों द्वारा उनकी पहचान की उचित जांच और प्राधिकार के पंजीकरण के बाद ही लॉकर संचालित करने की अनुमति होगी। बैंक उन सभी व्यक्तियों का एक रिकॉर्ड रखेगा, जिसमें लॉकर किराएदार भी शामिल हैं, जिन्होंने लॉकरों का उपयोग किया है, साथ ही वह तारीख और समय (चेक-इन और चेक-आउट दोनों समय) भी दर्ज करेगा जिस पर उन्होंने लॉकर खोला और बंद किया और उनके हस्ताक्षर प्राप्त करेगा। लॉकर किरायेदारों या बैंक स्टाफ सहित किसी अन्य व्यक्ति द्वारा स्ट्रांग रूम / वॉल्ट रूम में आगम और निर्गम रजिस्टर बनाए रखा जाएगा, जिसमें स्ट्रांग रूम / वॉल्ट रूम क्षेत्र में व्यक्तियों की आवाजाही को रिकॉर्ड करने के लिए रिकॉर्ड में उचित स्थान पर उनके हस्ताक्षर होंगे।

236.पहली चाबी / पासवर्ड खोलने के बाद, लॉकर-किरायेदार को लॉकर के एक्सेस का अधिकार देने वाले बैंक के अधिकारी को तब उपस्थित नहीं रहना चाहिए जब लॉकर-किरायेदार द्वारा लॉकर खोला जा रहा हो। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि जब एक ही समय पर कई ग्राहक लॉकरों का उपयोग कर रहे हों, तो लॉकर-किरायेदारों को पर्याप्त गोपनीयता मिले।

237.बैंक दिनांत से पहले ग्राहक के पंजीकृत ईमेल पते और मोबाइल नंबर पर एक ईमेल और एसएमएस अलर्ट भेजेगा, जिसमें लॉकर संचालन की तारीख और समय तथा अनधिकृत लॉकर एक्सेस की स्थिति में उपलब्ध निवारण तंत्र की जानकारी होगी।

सी.4.2 बैंकों द्वारा आंतरिक नियंत्रण

238. जब भी किरायेदार द्वारा लॉकर अभ्यर्पण किया जाता है, तो ताले बदलने की एक प्रणाली होगी। खाली लॉकरों की चाबियाँ सीलबंद लिफाफों में रखी जाएँगी। डुप्लीकेट मास्टर चाबियाँ बैंक की किसी अन्य शाखा में जमा की जाएँगी। मास्टर चाबियों के संयुक्त कब्जे का उचित रिकॉर्ड रखा जाएगा। बैंक, लॉकरों के अभ्यर्पण/खाली होने और उनकी चाबियों का आकस्मिक आवधिक सत्यापन ऐसे बैंक अधिकारी से कराएगा जो उनकी अभिरक्षा से संबंधित न हो और ऐसे सत्यापन के प्रमाण के रूप में उचित रिकॉर्ड बनाए रखा जाएगा।

239. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि लॉकर रजिस्टर और लॉकर चाबी रजिस्टर का रखरखाव सीबीएस या रिज़र्व बैंक द्वारा जारी साइबर सुरक्षा ढांचे के अनुरूप किसी अन्य कंप्यूटरीकृत प्रणाली में किया जाए। आबंटन में किसी भी बदलाव की स्थिति में लॉकर रजिस्टर को पूर्ण ऑडिट ट्रेल्स के साथ अद्यतन किया जाएगा।

240. बैंक अभिरक्षक यह जाँचेगा कि लॉकर संचालन के बाद लॉकर ठीक से बंद हैं या नहीं। यदि ऐसा नहीं किया गया है, तो लॉकरों को तुरंत बंद कर दिया जाना चाहिए और लॉकर किरायेदार को ई-मेल,यदि पंजीकृत है, द्वारा या एसएमएस द्वारा, यदि मोबाइल नंबर पंजीकृत है, या पत्र द्वारा तुरंत सूचित किया जाएगा ताकि वे लॉकर की सामग्री में किसी भी विसंगति की जांच कर सकें। बैंक अभिरक्षक रजिस्टर में लॉकर को ठीक से बंद न करने का तथ्य दर्ज करेगा और बैंक द्वारा इसे बंद करने की तारीख और समय भी दर्ज करेगा। इसके अलावा, लॉकर रूम का अभिरक्षक दिनांत में लॉकर रूम का एक भौतिक निरीक्षण करेगा ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि लॉकर ठीक से बंद हैं और बैंकिंग कारोबार-समय के बाद कोई व्यक्ति गलती से लॉकर रूम में फंसा नहीं है।

सी.5 लॉकर बंद करना और उसमें रखे सामान को निकालना

241. यह भाग निम्नलिखित में से किसी भी एक परिस्थिति के तहत, ग्राहक द्वारा अपनी मूल चाबी या पासवर्ड का उपयोग करके सामान्य रूप से लॉकर खोलने के अलावा किसी अन्य तरीके से लॉकर को तोड़कर खोलने के लिए संदर्भित है:

(1) यदि किरायेदार चाबी खो देता है और अपने खर्च पर लॉकर तोड़कर खोलने का अनुरोध करता है; या

(2) यदि सरकारी प्रवर्तन एजेंसियों ने न्यायालय या उपयुक्त सक्षम प्राधिकारी के आदेशों के साथ लॉकर जब्त करने के लिए बैंक से संपर्क किया है और लॉकरों की एक्सेस का अनुरोध किया है; या

(3) यदि बैंक को यह लगता है कि लॉकर धारक द्वारा सहयोग न किए जाने या करार की शर्तों और नियमों का पालन न किए जाने के कारण लॉकर वापस लेने की आवश्यकता है।

242. बैंक के पास प्रासंगिक विधिक और संविदात्मक प्रावधानों को ध्यान में रखते हुए सभी संभावित परिस्थितियों के लिए लॉकर तोड़कर खोलने हेतु एक स्पष्ट बोर्ड-अनुमोदित नीति और मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) होनी चाहिए।

सी.6 ग्राहक के अनुरोध पर लॉकर की सामग्री को सौंपना

243. यदि लॉकर किरायेदार से बैंक द्वारा प्रदान की गई चाबी खो जाती है, तो ग्राहक (लॉकर किरायेदार) को तुरंत बैंक को सूचित करना चाहिए। ग्राहक से यह भी आश्वासन लिया जा सकता है कि यदि खोई हुई चाबी भविष्य में मिल जाती है, तो उसे बैंक को सौंप दिया जाएगा। लॉकर खोलने, ताला बदलने और खोई हुई चाबी को बदलने के सभी प्रभार किरायेदार से वसूले जा सकते हैं। खोई हुई चाबियों को बदलने / नया पासवर्ड जारी करने के लिए लागू होने वाले प्रभार की जानकारी लॉकर किरायेदार को दी जाएगी।

244. लॉकर खोलने की कार्रवाई बैंक या उसके अधिकृत तकनीशियन द्वारा केवल किरायेदार की उचित पहचान, खोने के तथ्य के उचित प्रलेखन और लॉकर तोड़कर खोलने के लिए ग्राहक द्वारा लिखित प्राधिकार के बाद ही की जाएगी।

245. यह प्रक्रिया ग्राहक(कों) और बैंक के एक अधिकृत अधिकारी की उपस्थिति में की जाएगी। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ब्रेक-ओपन या बहाली की प्रक्रिया के दौरान आस-पास के लॉकरों पर किसी भी ऐसी प्रक्रिया का प्रभाव न पड़े और लॉकर-किरायेदार के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के सामने लॉकर की सामग्री का प्रकटीकरण न हो।

सी.6.1 किसी भी कानूनी प्रवर्तन प्राधिकारी द्वारा लॉकर में रखे सामान और बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की जब्ती और वसूली

246.किसी भी प्राधिकारी, जो न्यायालय के आदेशों के तहत या ऐसे आदेश जारी करने का अधिकार रखने वाले किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी के आदेशानुसार कार्य कर रहा हो, द्वारा ग्राहक के लॉकर की सामग्री या बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में ग्राहक द्वारा रखी गई वस्तुओं की जब्ती और वसूली की स्थिति में, बैंक ऐसे आदेशों के निष्पादन और कार्यान्वयन में सहयोग करेगा।

247. बैंक लॉकर या बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की सामग्री की जब्ती और वसूली के लिए प्राप्त आदेशों और संबंधित दस्तावेजों का सत्यापन करेगा और स्वयं को संतुष्ट करेगा। ग्राहक (लॉकर-किरायेदार) को पत्र के साथ-साथ पंजीकृत ईमेल पते/मोबाइल फोन नंबर पर ईमेल/एसएमएस द्वारा सूचित किया जाएगा कि सरकारी प्राधिकारी सुरक्षित अभिरक्षा के लिए जमा किए गए लॉकर या वस्तुओं की जब्ती और वसूली के लिए आए हैं। अधिकारियों द्वारा जब्त और बरामद की गई लॉकर की सामग्री और वस्तुओं की सूची ऐसे सरकारी अधिकारियों, दो स्वतंत्र गवाहों और बैंक के एक अधिकारी की उपस्थिति में तैयार की जाएगी और सभी द्वारा उस पर हस्ताक्षर किए जाएंगे। माल-सूची की एक प्रति बैंक के रिकॉर्ड में उपलब्ध पते पर ग्राहक को डाक से भेजी जा सकती है या पावती के बदले ग्राहक को सौंपी जा सकती है।

248. बैंक को, जहाँ भी कानूनी रूप से अनुमत हो, ताला खोलने की प्रक्रिया और माल-सूची मूल्यांकन का एक वीडियो भी रिकॉर्ड करना चाहिए और भविष्य में किसी भी विवाद या अदालत या धोखाधड़ी के मामले में सबूत के तौर पर पेश करने के लिए वीडियो को सुरक्षित रखना चाहिए।

सी.7 लॉकर किराए का भुगतान न करने के कारण बैंकों द्वारा लॉकर की सामग्री को बाहर निकालना

249. यदि ग्राहक द्वारा लगातार तीन वर्षों तक किराया नहीं चुकाया गया है, तो बैंक के पास उचित प्रक्रिया का पालन करने के बाद किसी भी लॉकर को खोलने का विवेकाधिकार होगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि आबंटन में किसी भी बदलाव से पहले मौजूदा लॉकर-किरायेदार को सूचित किया जाए और उसे अपने जमा किए गए सामान को निकालने का उचित अवसर दिया जाए। इस संबंध में लॉकर करार में एक खंड शामिल किया जा सकता है।

250. लॉकर खोलने से पहले, बैंक को लॉकर-किरायेदार को पत्र के माध्यम से और पंजीकृत ईमेल पते और मोबाइल फोन नंबर पर ईमेल और एसएमएस अलर्ट के माध्यम से उचित सूचना देनी होगी। यदि पत्र अवितरित लौट आता है या लॉकर-किरायेदार का पता नहीं चल पाता है, तो बैंक दो समाचार पत्रों (एक अंग्रेजी में और दूसरा स्थानीय भाषा में) में सार्वजनिक सूचना जारी करेगा, जिसमें लॉकर-किरायेदार या लॉकर की सामग्री में हित रखने वाले किसी अन्य व्यक्ति/व्यक्तियों को जवाब देने के लिए उचित समय दिया जाएगा।

251.लॉकर को बैंक के एक अधिकारी और दो स्वतंत्र गवाहों की उपस्थिति में तोड़कर खोला जाएगा। इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचालित लॉकरों (स्मार्ट वॉल्ट्स सहित) के मामले में, लॉकर खोलने के लिए 'वॉल्ट एडमिनिस्ट्रेटर' पासवर्ड का उपयोग एक वरिष्ठ अधिकारी को सौंपा जाएगा और एक्सेस का पूरा ऑडिट ट्रेल संरक्षित किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, बैंक लॉकर खोलने की प्रक्रिया का वीडियो, माल-सूची मूल्यांकन और उसकी सुरक्षित रखरखाव का रिकॉर्ड भी बनाएगा और भविष्य में किसी भी विवाद या न्यायालयीन मामले में साक्ष्य के रूप में प्रस्तुत करने के लिए सुरक्षित रखेगा। बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा कि लॉकर तोड़कर खोलने का विवरण लॉकर रजिस्टर के अलावा रिज़र्व बैंक द्वारा जारी साइबर सुरक्षा ढांचे के अनुरूप सीबीएस या किसी अन्य कंप्यूटरीकृत प्रणाली में दर्ज किया जाए।

252. लॉकर खोलने के बाद, ग्राहक द्वारा दावा किए जाने तक सामग्री को विस्तृत माल-सूची के साथ सीलबंद लिफाफे में रखकर अग्निरोधी तिजोरी में छेड़छाड़-रोधी तरीके से रखा जाएगा। अग्निरोधी तिजोरी तक एक्सेस का रिकॉर्ड अनिवार्य रूप से बनाए रखा जाएगा। लॉकर की सामग्री वापस करते समय, भविष्य में किसी भी विवाद से बचने के लिए बैंक ग्राहक से माल-सूची की पावती लेगा।

253. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि लॉकर खोलने के बाद तैयार की गई माल-सूची, अनुबंध III (31 मार्च 2026 तक प्रभावी), या अनुबंध X (1 अप्रैल, 2026 या उसके बाद प्रभावी या यदि बैंक द्वारा पहले लागू किया गया हो) के अनुसार हो या परिस्थितियों के अनुसार यथासंभव उसके अनुरूप हो। इसके अतिरिक्त, बैंक सुरक्षित अभिरक्षा के लिए छोड़े गए या लॉकर में पाए गए सीलबंद/बंद पैकेटों को नामिति(यों) और जीवित लॉकर किरायेदारों/सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु के जमाकर्ता को जारी करते समय तब तक नहीं खोलेगा, जब तक कि कानून द्वारा आवश्यक न हो।

सी.7.1 यदि लॉकर लंबे समय तक इस्तेमाल न हो, तो उसमें रखे सामान को निकालना

254.यदि लॉकर सात वर्ष की अवधि तक निष्क्रिय रहता है और लॉकर किरायेदार का पता नहीं चल पाता है, भले ही किराया नियमित रूप से अदा किया जा रहा हो, तो बैंक को यह स्वतंत्रता होगी कि वह लॉकर की सामग्री को लॉकर किरायेदार के नामितियों/विधिक वारिसों को हस्तांतरित कर दे या वस्तुओं को पारदर्शी तरीके से निपटा दे, जैसा भी मामला हो। लॉकर तोड़कर खोलने से पहले, बैंक उपर्युक्त पैरा 250 और 253 में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करेगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उपर्युक्त में उल्लिखित उचित लंबी अवधि तक अदावाकृत रखी गई लॉकर सामग्री के निपटान के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया उनके लॉकर करार में शामिल की गई है।

255. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक के साथ निष्पादित लॉकर करार में उपयुक्त शर्तें शामिल की जाएँ, जिसमें यह निर्दिष्ट हो कि यदि लॉकर लंबे समय तक संचालन में नहीं है तो स्थिति क्या होगी। लॉकर करार में एक खंड यह भी शामिल किया जा सकता है जो बैंक को उस स्थिति में देयता से मुक्त करे जब लॉकर संचालन में नहीं है और बैंक द्वारा लॉकर खोला जाता है तथा सामग्री को कानून के अनुसार और रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों तथा करार में निर्धारित नियमों व शर्तों के अनुसार निकाल लिया जाता है।

सी.8 मुआवज़ा नीति / देयता

सी.8.1 बैंक की देयता

256.बैंक एक विस्तृत, बोर्ड-अनुमोदित नीति बनाएगा जो उसकी लापरवाही के कारण लॉकरों की सामग्री को हुई किसी भी हानि या क्षति के लिए उसकी देयता को निर्धारित करती है, क्योंकि बैंक पर अपने लॉकर या सुरक्षा जमा प्रणालियों के रखरखाव और संचालन में सम्यक जांच करने की एक अलग देखभाल का कर्तव्य होता है। देखभाल के कर्तव्य में लॉकर प्रणाली के उचित कामकाज को सुनिश्चित करना, लॉकरों में अनधिकृत एक्सेस से बचाव करना और चोरी तथा डकैती के खिलाफ उचित सुरक्षा उपाय प्रदान करना शामिल है। इसके अलावा, बैंक को डकैती, लूट, चोरी और सेंधमारी की घटनाओं की

रिपोर्टिंग आवश्यकताओं के लिए, समय-समय पर संशोधित भारतीय रिज़र्व बैंक (धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन) निदेश 2026 का पालन करना होगा।

सी.8.2 भूकंप, बाढ़, आंधी-तूफान, बिजली गिरने आदि जैसी प्राकृतिक आपदाओं या ग्राहक की एकमात्र लापरवाही के कारण बैंक की देयता

257. भूकंप, बाढ़, बिजली गिरना और आंधी जैसी प्राकृतिक आपदाओं या दैवी कृत्यों या ग्राहक की एकमात्र गलती या लापरवाही के कारण लॉकर की सामग्री को हुई किसी भी क्षति और/या हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा। हालांकि, बैंक अपने परिसर को ऐसी आपदाओं से बचाने के लिए अपनी लॉकर प्रणाली में उचित सावधानी बरतेगा।

सी.8.3 आग, चोरी, सेंधमारी, डकैती, लूट, इमारत ढहने जैसी घटनाओं या बैंक के कर्मचारियों द्वारा की गई धोखाधड़ी के मामलों में बैंक की देयता

258. परिसर की सुरक्षा और संरक्षा के लिए, जिसमें सेफ डिपॉजिट वॉल्ट रखे गए हैं, सभी कदम उठाना बैंक की जिम्मेदारी है। यह सुनिश्चित करना उसकी जिम्मेदारी है कि बैंक के परिसर में आग, चोरी / सेंधमारी / डकैती, लूट, इमारत ढहने जैसी घटनाएँ उसकी अपनी कमियों, लापरवाही और किसी भी चूक / कृत्य के कारण न हों। चूंकि बैंक यह दावा नहीं कर सकता कि लॉकर की सामग्री के नुकसान के लिए उसकी ग्राहकों के प्रति कोई देयता नहीं है, ऐसे मामलों में जहाँ लॉकर की सामग्री का नुकसान उपर्युक्त घटनाओं के कारण या उसके कर्मचारी(यों) द्वारा की गई धोखाधड़ी के कारण होता है, बैंक की देयता सुरक्षित जमा लॉकर के प्रचलित वार्षिक किराए के सौ गुना के बराबर राशि होगी।

सी.9 जोखिम प्रबंधन, पारदर्शिता और ग्राहक मार्गदर्शन

सी.9.1 शाखा बीमा पॉलिसी

259. बैंक, अपने बोर्ड के अनुमोदन से, लॉकर की सामग्री को प्रभावित करने वाली डकैती, आग, प्राकृतिक आपदाएं, शाखा के स्थानांतरण/विलय के दौरान होने वाले नुकसान आदि जैसी घटनाओं के कारण होने वाले नुकसान को कम करने के लिए शाखा बीमा पॉलिसी रखेगा।

सी.9.2 ग्राहक द्वारा लॉकर की सामग्री का बीमा

260. बैंक अपने लॉकर करार में स्पष्ट कर देगा कि चूँकि वह लॉकर की सामग्री या ग्राहक द्वारा हटाई गई या उसमें रखी गई किसी भी वस्तु का रिकॉर्ड नहीं रखता है, इसलिए वे किसी भी प्रकार के जोखिम पर लॉकर की सामग्री का बीमा करने के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे। बैंक किसी भी परिस्थिति में, सीधे या

अप्रत्यक्ष रूप से, अपने लॉकर किरायेदारों को लॉकर की सामग्री के बीमा के लिए कोई बीमा उत्पाद नहीं देगा।

सी.9.3 ग्राहक मार्गदर्शन और प्रचार

261. बैंक अपनी वेबसाइट और/या शाखाओं (यदि आधिकारिक वेबसाइट उपलब्ध नहीं है) पर, जहाँ वह सार्वजनिक उपयोग के लिए लॉकर सुविधा प्रदान कर रहा है, सभी नियमों और शर्तों और विभिन्न पहलुओं पर एसओपी के साथ मॉडल लॉकर करार प्रदर्शित करेगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों को उन सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए उसके नियमों और शर्तों से अवगत कराया जाए।

262. बैंक अपनी वेबसाइट पर सुरक्षित जमा लॉकर और सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुओं के लिए सभी प्रकार के प्रभारों की अद्यतन जानकारी प्रदर्शित करेगा।

263. बैंक अपनी वेबसाइट पर, दिवंगत लॉकर किरायेदार / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु के नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) / विधिक वारिस(ओं) को लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु की एक्सेस देने के लिए निर्धारित नीतियों / प्रक्रियाओं के साथ अनुदेश रखेगा। इसके अलावा, इसकी एक मुद्रित प्रतिलिपि भी नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) / विधिक वारिस(ओं) को दी जाएगी।

डी. जमा खातों, सुरक्षित जमा लॉकरों और सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामानों में नामांकन सुविधा

264. भारत सरकार ने बैंककारी विधि (संशोधन) अधिनियम, 2025 अधिसूचित किया है, जिसने *अन्य बातों के साथ-साथ* बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (अधिनियम) की धाराएँ 45ज़ेडए, 45ज़ेडसी और 45ज़ेडई में संशोधन किया है। बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली 2025 (नियम) भी अधिसूचित किए गए हैं, जो अधिनियम के संशोधित प्रावधानों के साथ 1 नवंबर 2025 से लागू हो गए हैं। तदनुसार, बैंकों को नामांकन सुविधा को लागू करने के लिए ये निदेश जारी किए गए हैं और इन्हें बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45ज़ेडए से 45ज़ेडजी तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नामांकन नियमों के साथ पढ़ा जाएगा। ये निदेश 1 नवंबर, 2025 से लागू होंगे।

डी.1 नामांकन सुविधा

265. बैंक को नियमों और अधिनियम की धारा 45ज़ेडए, 45ज़ेडबी और 45ज़ेडजी के प्रावधानों के अनुसार जमा खातों में नामांकन सुविधा प्रदान करनी होगी।

266. बैंक सुरक्षित जमा लॉकरों और सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामानों में नामांकन के मामले में अधिनियम की धारा 45ज़ेडसी से 45ज़ेडजी और नियमों के प्रावधानों द्वारा निर्देशित होगा।

स्पष्टीकरण: इस निदेश के प्रयोजन के लिए, यह स्पष्ट किया जाता है कि यदि कोई व्यक्ति अपने स्वामित्व व्यवसाय के लिए खाता रख रहा है, तो इसे उस व्यक्ति का खाता माना जाएगा और ऐसे खातों में नामांकन की सुविधा प्रदान की जाएगी।

डी.2 ग्राहकों को नामांकन न करने का विकल्प

267. खाता खोलने के समय, बैंक संभावित ग्राहक को नामांकन सुविधा की उपलब्धता और उद्देश्य के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगा और उसे इसका लाभ उठाने का विकल्प देगा। बैंक संभावित ग्राहक को नामांकन सुविधा के लाभों के बारे में भी स्पष्ट रूप से समझाएगा, जिसमें खातेदार के निधन की स्थिति में दावा प्रक्रिया का सरलीकरण और कानूनी जटिलताओं के बिना नामिती को धन के सुचारू और त्वरित अंतरण की सुविधा शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है।

268. यदि संभावित ग्राहक पूरी जानकारी होने के बावजूद नामांकन सुविधा का लाभ न लेने का विकल्प चुनता है, तो बैंक, यदि वह अन्यथा पात्र पाया जाता है, किसी भी प्रतिबंध के बिना जमा खाता खोलने की प्रक्रिया करेगा, बशर्ते कि बैंक उस व्यक्ति से एक लिखित घोषणा प्राप्त की हो जिसमें यह पुष्टि की गई हो कि खाता खोलने के समय उसे नामांकन सुविधा की आवश्यकता नहीं है। यदि वह लिखित घोषणा पत्र प्रदान करने से इनकार करता / करती है, तो बैंक खाता खोलने के रिकॉर्ड में लिखित पुष्टि प्रस्तुत करने से इनकार करने की इस तथ्य को दर्ज करेगा।

269. किसी भी परिस्थिति में किसी भावी ग्राहक को केवल नामांकन करने से इनकार करने के आधार पर खाता खोलने से वंचित या उसमें देरी नहीं की जाएगी, बशर्ते कि खाता खोलने की अन्य सभी आवश्यकताएं संतोषजनक रूप से पूरी हो गई हों।

डी.3 आनुषंगिक मामले

270. एक साथ कई नामांकन की स्थिति में, यदि किसी नामिती की बैंक से जमा राशि प्राप्त करने से पहले मृत्यु हो जाती है, तो केवल उसी नामिती के संबंध में किया गया नामांकन अप्रभावी हो जाएगा। तदनुसार, बैंक ऐसे नामिती के पक्ष में जमा की गई राशि के दावों का निपटान इस निदेश के पैरा 287 से 294 में निहित, नामिती खंड के बिना खातों के लिए लागू प्रावधानों के अनुसार करेगा।

271. यदि किसी अन्य कानून के तहत निर्दिष्ट उद्देश्यों के लिए किए गए नामांकन के आधार पर व्यक्तियों को भुगतान किया जाता है, तो बैंक, अधिनियम के प्रावधानों के तहत वैध निर्वहन का दावा नहीं कर सकता।

272. बैंक के पास ग्राहकों के अनुरोध के अनुसार, नामांकन के पंजीकरण, रद्दीकरण और / या परिवर्तन को अपनी बहियों में दर्ज करने के लिए उपयुक्त प्रणालियाँ और प्रक्रियाएँ मौजूद होनी चाहिए।

273. बैंक को नामांकन के पंजीकरण, रद्दीकरण और / या परिवर्तन के विधिवत भरे हुए प्रपत्रों की प्राप्ति की पावती देने के लिए उचित प्रणालियाँ विकसित करनी चाहिए।

274. बैंक को ग्राहकों को पावती प्रदान करने से पहले यह सत्यापित और सुनिश्चित करना चाहिए कि उसके ग्राहकों द्वारा किए गए नामांकन(ओं), अधिनियम और नियमों के प्रासंगिक प्रावधानों के अनुसार हैं।

275. नामांकन के पंजीकरण, रद्दीकरण और / या परिवर्तन के प्रपत्र प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर ग्राहकों को ऐसी पावती दी जाएगी, चाहे ग्राहकों द्वारा इसकी मांग की गई हो या नहीं।

276. जहाँ नामांकन अनुरोध अधिनियम या नियमों के प्रावधानों के अनुरूप नहीं पाया जाता है और परिणामस्वरूप उसे अस्वीकार कर दिया जाता है, तो बैंक को अनुरोध प्रपत्र प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को लिखित में सूचित करना चाहिए, जिसमें अस्वीकृति के कारणों को स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया हो।

डी.4 पासबुक / लेखा-विवरण और मियादी जमा रसीद (टीडीआर) में नामांकन का विवरण और नामिती का नाम

277. बैंक पासबुक / लेखा-विवरण और टीडीआर के सामने के भाग पर (फेस) पर "नामांकन पंजीकृत" शीर्षक के साथ नामांकन पंजीकरण की स्थिति दर्ज करेगा।

278. बैंक ऐसे मामलों में पासबुक / लेखा-विवरण और टीडीआर में नामिती(यों) का नाम भी इंगित करेगा।

डी.5 नामांकन के लाभों पर ग्राहक मार्गदर्शन और प्रचार

279. बैंक को जमा खाता धारकों, लॉकर किरायेदारों और सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं के जमाकर्ताओं को नामांकन सुविधा के लाभों के बारे में व्यापक प्रचार-प्रसार और मार्गदर्शन प्रदान करना चाहिए। इसमें ग्राहकों तक पहुँचने वाली चेक बुक, पासबुक और अन्य साहित्य पर अनुकूल संदेशों को छापना तथा समय-समय पर जागरूकता अभियान चलाना शामिल हो सकता है।

280. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि जमा खाते खोलने, सुरक्षित जमा लॉकर किराए पर लेने और सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुएँ जमा करने के लिए प्रपत्र में नामांकन के विवरण के लिए स्थान हो, जो ग्राहकों को इस सुविधा की उपलब्धता के बारे में शिक्षित करने का भी कार्य करता है।

ई. बैंकों के दिवंगत ग्राहकों से जुड़े दावों का निपटान

281. दावों के निपटान के संबंध में वर्तमान अनुदेश अनुबंध IV में दिए गए हैं, जो तब तक लागू रहेंगे जब तक कोई बैंक इस भाग में दिए गए संशोधित निदेशों को लागू नहीं कर देता। संशोधित निदेशों को **31 मार्च 2026** से पहले यथाशीघ्र लागू किया जाएगा। बैंक द्वारा संशोधित निदेशों को लागू कर दिए जाने पर अनुबंध IV में दिए गए अनुदेश लागू नहीं रहेंगे।

282. इस भाग में दिए गए निदेश 1 अप्रैल, 2026 से लागू होंगे। इस भाग में दिए गए निदेश बैंक द्वारा प्रबंधित सरकारी बचत योजनाओं जैसे वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस), लोक भविष्य निधि (पीपीएफ) आदि पर लागू नहीं होंगे। ऐसे मामलों में दावों का निपटान संबंधित योजनाओं के प्रावधानों के अनुसार होगा।

283. इस भाग में निदेशों के सीमित उद्देश्य के लिए, जब तक कि संदर्भ अन्यथा अपेक्षित न हो, निम्नलिखित परिभाषाएँ लागू होंगी:

(1) 'ग्राहक' से तात्पर्य ऐसे व्यक्ति से है जो जमाकर्ता या लॉकर किरायेदार हो सकता है या जिसने बैंक के पास सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुएँ रखी हों।

(2) 'जमाकर्ता' से तात्पर्य ऐसे व्यक्ति(यों) से है जिसके पास बैंक में किसी भी प्रकार का जमा खाता है, जैसे बचत खाता, चालू खाता, मियादी जमा खाता, आदि।

(3) 'प्रारंभिक सीमा' का अर्थ ₹15 लाख या बैंक द्वारा निर्धारित की गई उच्चतर सीमा है।

ई.1 दिवंगत जमाकर्ताओं से जुड़े दावों का निपटान

ई.1.1 नामिती / उत्तरजीविता खंड वाले जमा खाते

284. जमा खाता जहाँ जमाकर्ता ने बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 के प्रावधानों के अनुसार नामांकन किया हो या जहाँ खाता उत्तरजीविता खंड के साथ खोला गया हो, तो जमाकर्ता(ओं) के निधन पर बकाया शेष राशि का भुगतान नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को बैंक की देयता का वैध निर्वहन माना जाएगा, बशर्ते:

(1) बैंक ने नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) की पहचान और खाता धारक(कों) की दिवंगत स्थिति स्थापित करने के लिए उपयुक्त दस्तावेजी साक्ष्य (भौतिक या समकक्ष ई-दस्तावेज़) प्राप्त करके पर्याप्त सावधानी और सतर्कता बरती है;

(2) बैंक की जानकारी के अनुसार, निपटान / भुगतान की तारीख को, किसी सक्षम न्यायालय द्वारा नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को भुगतान प्राप्त करने से या बैंक को दिवंगत जमाकर्ता(ओं) के खाते से भुगतान करने से प्रतिबंधित करने वाला कोई आदेश नहीं है; और

(3) नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को लिखित रूप में स्पष्ट कर दिया गया है कि वे बैंक से दिवंगत जमाकर्ता(ओं) के विधिक वारिसों के ट्रस्टी के रूप में भुगतान प्राप्त करेंगे, अर्थात, उन्हें किया गया ऐसा भुगतान, उनके द्वारा प्राप्त भुगतान की सीमा तक, नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) के विरुद्ध किसी भी व्यक्ति के अधिकार या दावे को प्रभावित नहीं करेगा।

285.संयुक्त जमा खाते के मामले में, चाहे उसमें उत्तरजीविता खंड हो या न हो, नामिती का अधिकार सभी जमाकर्ताओं के निधन के बाद ही उत्पन्न होता है।

286.उपर्युक्त शर्तों के अधीन नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को किया गया भुगतान, बैंक की देयता का पूर्ण और वैध निर्वहन होगा। इसलिए, ऐसे मामलों में, दिवंगत जमाकर्ता(ओं) के नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को भुगतान करते समय, बैंक कानूनी दस्तावेजों जैसे कि उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रबंधाधिकार पत्र, वसीयत का प्रोबेट, आदि की मांग पर जोर नहीं देगा या नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) / तृतीय-पक्षकार से किसी क्षतिपूर्ति बॉण्ड / जमानतदार की मांग नहीं करेगा, चाहे दिवंगत खातेदार(ओं) के खाते में कितनी भी राशि जमा हो। ऐसे मामलों में बैंक निम्नलिखित दस्तावेजों को प्रस्तुत करने की मांग करेगा:

(1) दावा प्रपत्र, जैसा कि अनुबंध V में दिया गया है, जिसे नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित किया गया हो;

(2) दिवंगत जमाकर्ता(ओं) का मृत्यु प्रमाणपत्र; और

(3) नामिती / उत्तरजीवी की पहचान और पते के सत्यापन के लिए आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज़।

ई.1.2 बिना नामिती / उत्तरजीविता खंड वाले जमा खाते

ई.1.2.1 सरलीकृत प्रक्रिया

287. विधिक वारिस(ओं) / दावेदार(ओं) को असुविधा और अनावश्यक कठिनाई से बचाने की अनिवार्य आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, बैंक जमा खातों के संबंध में दावों के निपटान के लिए एक सरलीकृत प्रक्रिया का पालन करेगा, जहाँ आवेदन की तारीख तक संचित ब्याज सहित कुल देय राशि, प्रारंभिक सीमा राशि से कम है, बशर्ते

(1) किसी दिवंगत जमाकर्ता ने कोई नामांकन नहीं किया हो या संयुक्त खाते की स्थिति में, खाता नामिती / उत्तरजीविता खंड के बिना हो,

(2) दिवंगत जमाकर्ता(ओं) द्वारा कोई वसीयत नहीं छोड़ी गई है,

(3) कोई प्रतिस्पर्धी दावा मौजूद नहीं है, और

(4) बैंक की जानकारी में किसी सक्षम न्यायालय का कोई आदेश न हो, जो दावेदार(ओं) को भुगतान प्राप्त करने से या बैंक को भुगतान करने से रोकता हो।

ई.1.2.1.1 प्रारंभिक सीमा तक दावा राशि

288. बैंक निम्नलिखित के आधार पर प्रारंभिक सीमा तक के दावे का निपटान करेगा:

(1) दावा प्रपत्र, जैसा कि अनुबंध VI में दिया गया है, जिसे अस्वीकरण / अनापत्ति पत्र पर हस्ताक्षर करने वालों को छोड़कर अन्य दावेदार(ओं) द्वारा विधिवत भरा और हस्ताक्षरित किया गया हो;

(2) दिवंगत जमाकर्ता(ओं) का मृत्यु प्रमाणपत्र;

(3) दावेदार(ओं) की पहचान और पते की पुष्टि के लिए आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज़;

(4) दावेदार(ओं) द्वारा हस्ताक्षरित क्षतिपूर्ति बॉण्ड, जैसा कि अनुबंध VII में दिया गया है;

(5) गैर-दावेदार विधिक वारिस(ओं) से, यदि लागू हो, अस्वीकरण पत्र / अनापत्ति पत्र, जैसा कि अनुबंध VIII में दिया गया है; और

(6) सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी विधिक वारिस प्रमाणपत्र;

या

(7) दिवंगत जमाकर्ता(ओं) के विधिक वारिस(ओं) के संबंध में एक स्वतंत्र व्यक्ति द्वारा, जो दिवंगत के परिवार से परिचित हो, दावा का पक्षकार न हो और बैंक के लिए स्वीकार्य हो, घोषणापत्र, जैसा कि अनुबंध IX में दिया गया है।

289. प्रारंभिक सीमा तक के दावों के मामले में किसी तृतीय पक्षकार से जमानत बॉण्ड प्राप्त नहीं किया जाएगा।

ई.1.2.1.2 प्रारंभिक सीमा से अधिक दावा राशि

290.जहाँ दावा राशि प्रारंभिक सीमा से अधिक हो, बैंक निम्नलिखित के आधार पर दावा निपटाएगा:

(i) उत्तराधिकार प्रमाणपत्र और उपर्युक्त पैरा 288 (1) से 288 (3) में उल्लिखित दस्तावेज़;

या

(ii) सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी विधिक वारिस प्रमाणपत्र या शपथपत्र, जैसा कि अनुबंध IX में दिया गया है, जो दिवंगत जमाकर्ता के विधिक वारिस(ओं) के संबंध में एक स्वतंत्र व्यक्ति, जो दिवंगत के परिवार से परिचित हो, दावा का पक्षकार न हो और बैंक के लिए स्वीकार्य ,हो द्वारा नोटरी पब्लिक / न्यायाधीश / न्यायिक मजिस्ट्रेट के समक्ष शपथपूर्वक दिया गया हो।

ऐसे मामलों में, बैंक उपर्युक्त पैरा 288 (1) से 288 (5) तक के दस्तावेजों की मांग करेगा। बैंक तृतीय पक्षकार व्यक्तियों (जिसमें गैर-दावेदार विधिक वारिस शामिल हो सकते हैं) से, जो बैंक के लिए स्वीकार्य हों और दावे की राशि के लिए पर्याप्त हों, अनुबंध VII में दिए गए अनुसार जमानत बॉण्ड भी मांग सकता है।

ई.1.2.2 सरलीकृत प्रक्रिया के अंतर्गत न आने वाले दावों का निपटान

ई.1.2.2.1 बिना किसी विवाद के 'वसीयत' से संबंधित दावे

291. बैंक दिवंगत जमाकर्ता द्वारा छोड़ी गई 'वसीयत' से संबंधित दावों का निपटान उपर्युक्त पैरा 288 (1) से 288(3) में उल्लिखित दस्तावेजों के अतिरिक्त वसीयत का प्रोबेट / प्रबंधाधिकार पत्र, जैसा लागू हो, के आधार परकरेगा। ऐसे मामलों में जहाँ वसीयत में विधिक वारिस के अलावा किसी अन्य व्यक्ति को लाभार्थी नामित किया गया हो, उससे भी उपयुक्त दस्तावेज प्राप्त किए जाएँगे।

292. हालाँकि, बैंक को विवेकाधिकार का प्रयोग करने और दिवंगत की 'वसीयत' के अनुसार, बिना उस वसीयत के प्रोबेट प्रस्तुत करने की आवश्यकता के, कार्य करने की स्वतंत्रता है बशर्ते कि यह लागू कानूनों के अनुरूप हो, वसीयत को लेकर विधिक वारिस(ओं) और / या वसीयत में नामित लाभार्थियों के बीच

कोई विवाद न हो और बैंक वसीयत की प्रामाणिकता से अन्यथा संतुष्ट हो। ऐसे मामलों में, बैंक अतिरिक्त रूप से उपर्युक्त पैरा 288(4) और 288(5) में उल्लिखित दस्तावेजों को भी मांगेगा।

ई.1.2.2.2 विवाद / प्रतिस्पर्धी दावों वाले मामले

293. दिवंगत जमाकर्ता की वसीयत में नामित विधिक वारिस(ओं) और / या लाभार्थियों के बीच विवाद या प्रतिस्पर्धी दावों में, बैंक दावों का निपटान वसीयत का प्रोबेट या प्रबंधाधिकार पत्र या उत्तराधिकार प्रमाणपत्र या न्यायालय के आदेश / डिक्री के आधार पर, जैसा भी मामला हो, और उपर्युक्त पैरा 288 (1) से 288(3) में उल्लिखित दस्तावेजों के आधार पर करेगा। इसके अतिरिक्त, जहाँ किसी न्यायालय द्वारा बैंक को भुगतान करने से रोकने का आदेश है, तो आदेश लागू रहने की अवधि के दौरान दावे पर विचार नहीं किया जाएगा। दावे के निपटान पर उस संबंध में बाद के न्यायालय के आदेश के आधार पर विचार किया जाएगा।

294.उपर्युक्त पैरा ई.1.2.2.1 या ई.1.2.2.2 के अंतर्गत आने वाले मामलों में किसी तृतीय पक्षकार से कोई जमानत बॉण्ड नहीं लिया जाएगा।

ई.1.3 निपटान के बाद दिवंगत जमाकर्ता के नाम पर क्रेडिट का निपटारा

295. जमा खाते(खातों) के निपटान के पश्चात्, यदि किसी दिवंगत जमाकर्ता के नाम पर कोई राशि प्राप्त होती है, तो बैंक उसे 'खाताधारक का निधन हो गया है' की टिप्पणी के साथ धन-प्रेषक को वापस कर देगा और नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) / विधिक वारिस(ओं) को सूचित करेगा।

ई.1.4 जमाकर्ता के निधन की स्थिति में मियादी जमा खातों का समयपूर्व समापन

296. बैंक खाता खोलने के फॉर्म में ही एक ऐसा प्रावधान शामिल करेगा जिसमें यह उल्लेख किया गया हो कि जमाकर्ता के निधन की स्थिति में, लॉक-इन अवधि के भीतर जमा होने पर भी, बिना किसी दंडात्मक प्रभार के मियादी जमा की समयपूर्व समापन की अनुमति दी जाएगी।

297. उत्तरजीविता खंड के साथ या उसके बिना, संयुक्त रूप से खोले गए मियादी जमा खाते का समय से पहले समापन करने के लिए, जमाकर्ताओं में से किसी एक के निधन की स्थिति में, उत्तरजीवी जमाकर्ताओं और दिवंगत संयुक्त धारक के विधिक वारिस(वारिसों) की सहमति आवश्यक होगी। हालांकि, उत्तरजीविता खंड वाले संयुक्त खातों के मामले में, यदि सभी जमाकर्ताओं द्वारा संयुक्त रूप से बैंक को एक विशिष्ट अधिदेश दिया जाता है, तो चाहे वह मियादी जमा रखने के समय हो या जमा की अवधि के दौरान किसी भी समय बाद में, किसी भी जमाकर्ता के निधन पर उत्तरजीवियों को बिना दिवंगत संयुक्त जमाकर्ता के विधिक वारिस(ओं) की सहमति लिए बिना समय-पूर्व आहरण का विकल्प दिया

जाएगा।

ई.1.5 लापता व्यक्तियों के संबंध में दावों का निपटान

298. लापता व्यक्ति के नामिती(यों) / विधिक वारिस(ओं) को भारतीय साक्ष्य अधिनियम 2023 की धारा 110 या 111 के प्रावधानों के तहत सक्षम न्यायालय से आदेश प्राप्त करना आवश्यक होगा। ऐसे लापता व्यक्ति के संबंध में दावा, दिवंगत ग्राहक के दावों के निपटान के लिए लागू प्रक्रिया के अनुसार निपटाया जाएगा। ऐसे मामलों में, मृत्यु प्रमाण पत्र के स्थान पर खाताधारक की सिविल मृत्यु घोषित करने वाले न्यायालय के आदेश की एक प्रति प्राप्त की जाएगी। हालांकि, आमजन को असुविधा और अनावश्यक कठिनाई से बचाने के लिए, जहाँ आवेदन की तारीख के अनुसार देय कुल राशि, संचित ब्याज सहित, ₹1 लाख से कम है या बैंक द्वारा निर्धारित की जा सकने वाली ऐसी उच्च राशि के दावे को निपटाने के लिए मृत्यु प्रमाणपत्र के स्थान पर प्रथम सूचना रिपोर्ट की एक प्रति (एफआईआर) और पुलिस प्राधिकारियों द्वारा जारी लापता रिपोर्ट या खाता धारक की सिविल मृत्यु की घोषणा करने वाले सक्षम न्यायालय का आदेश प्राप्त किया जाएगा।

ई.2 दिवंगत ग्राहकों द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी सामग्री और सुरक्षित जमा लॉकर से जुड़े दावों का निपटान

ई.2.1 नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) के दावे

299. यदि कोई एकल लॉकर किरायेदार अपने निधन की स्थिति में लॉकर की सामग्री प्राप्त करने के लिए किसी व्यक्ति / व्यक्तियों को नामित करता है, तो बैंक ऐसे नामिती(यों) को लॉकर की सामग्री निकालने की स्वतंत्रता के साथ लॉकर का एक्सेस प्रदान करेगा।

300. यदि लॉकर संयुक्त रूप से किराए पर लिया गया था और इसे संयुक्त हस्ताक्षर के तहत संचालित करने के अनुदेश दिए गए थे और लॉकर किरायेदार किसी अन्य व्यक्ति / व्यक्तियों को नामित करते हैं, तो किसी भी लॉकर किरायेदार के निधन की स्थिति में, बैंक लॉकर का उपयोग करने और लॉकर की सामग्री को संयुक्त रूप से हटाने की स्वतंत्रता नामिती(यों) और उत्तरजीवी(यों) को देगा।

301. यदि लॉकर संयुक्त रूप से उत्तरजीविता खंड के साथ किराए पर लिया गया था और किरायेदारों ने निदेश दिया था कि लॉकर का एक्सेस "दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी", "कोई भी या उत्तरजीवी" या "पूर्ववर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी व्यक्ति" या बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 के प्रावधानों के तहत अनुमत किसी अन्य उत्तरजीविता खंड के अनुसार दिया जाना चाहिए, तो एक या अधिक संयुक्त लॉकर किरायेदारों के निधन की स्थिति में बैंक उस अधिदेश का पालन करेगा।

302. अवयस्क नामिती के मामले में, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि, जब अवयस्क नामिती की ओर से लॉकर की सामग्री को निकालने का अनुरोध किया जाता है, तो उसे उस संरक्षक को सौंप दिया जाए जिसके विवरण नामांकन प्रपत्र में प्रदान किए गए हैं। यदि नामांकन प्रपत्र में संरक्षक के विवरण प्रदान नहीं किए गए हैं, तो बैंक लॉकर की सामग्री को एक ऐसे व्यक्ति को सौंप देगा जो कानून के अनुसार, ऐसे अवयस्क की ओर से सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री प्राप्त करने में सक्षम है।

303. उपर्युक्त पैरा 299 और 300 के अंतर्गत आने वाले मामलों में दावा संसाधित करने के लिए बैंक द्वारा निम्नलिखित दस्तावेज़ प्राप्त किए जाएँगे:

(1) नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित दावा प्रपत्र, जैसा कि अनुबंध V में दिया गया है;

(2) सुरक्षित जमा लॉकर किरायेदार(रों) का मृत्यु प्रमाणपत्र; और

(3) नामिती / उत्तरजीवी की पहचान और पते की पुष्टि के लिए आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज़।

304. हालाँकि, बैंक नामिती(यों) / जीवित उत्तराधिकारी(यों) को सामग्री का एक्सेस देने से पहले निम्नलिखित को सुनिश्चित करेगा:

(1) नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) की पहचान और लॉकर किरायेदार के निधन की स्थिति की पुष्टि करने के लिए उपयुक्त दस्तावेजी साक्ष्य (भौतिक या समकक्ष ई-दस्तावेज) प्राप्त करके उचित सावधानी और सतर्कता बरतें;

(2) बैंक की जानकारी के अनुसार, किसी भी न्यायालय / फोरम द्वारा उस तारीख तक कोई ऐसा आदेश या निदेश नहीं दिया गया है, जो नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को दिवंगत किरायेदार के लॉकर के एक्सेस से या बैंक को ऐसा लॉकर खोलने और उसकी सामग्री निकालने की स्वतंत्रता देने से रोकता हो; और

(3) नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को यह स्पष्ट कर दें कि लॉकर की सामग्री की एक्सेस और उसे निकालने की स्वतंत्रता उन्हें केवल दिवंगत लॉकर किरायेदार(रों) के विधिक वारिस(ओं) के ट्रस्टी के रूप में दी जाती है, अर्थात, उन्हें दिया गया यह एक्सेस और सामग्री निकालने की स्वतंत्रता नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों), जिन्हें यह एक्सेस दिया गया है, के विरुद्ध किसी व्यक्ति के अधिकार या दावे को प्रभावित नहीं करेगी ।

305. उपर्युक्त पैरा 303 में उल्लिखित दस्तावेज़ प्राप्त होने और दावे की प्रामाणिकता से संतुष्ट होने के बाद, बैंक नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को लिखित में पत्र भेजेगा और सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री

की माल-सूची बनाने के लिए तारीख और समय निर्धारित करेगा। यह कार्य नामिती(यों) और / या उत्तरजीवी(यों) और / या उनके अधिकृत प्रतिनिधियों, दो स्वतंत्र गवाहों (जो बैंक के कर्मचारी या भूतपूर्व-कर्मचारी नहीं होने चाहिए), सेफ़ डिपॉज़िट वॉल्ट अभिरक्षक और लॉकर संचालन से संबंधित नहीं होने वाले बैंक के एक अन्य कर्मचारी की उपस्थिति में किया जाएगा और अनुबंध X में दिए गए माल-सूची प्रपत्र के अनुसार दर्ज किया जाएगा। तत्पश्चात बैंक लॉकर की सामग्री का कब्ज़ा नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) / अवयस्क की ओर से सामग्री प्राप्त करने के लिए सक्षम व्यक्ति, जैसा भी मामला हो, को सौंपेगा और अनुबंध X में दिए अनुसार एक पावती प्राप्त करेगा, कि दिवंगत किरायेदार(रों) के लॉकर की सारी सामग्री निकाल ली गई है तथा लॉकर खाली है और उन्हें बैंक के मानदंडों के अनुसार किसी अन्य लॉकर किरायेदार को लॉकर आवंटित करने पर कोई आपत्ति नहीं है।

306. कानूनी दस्तावेजों, जैसे उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रबंधाधिकार पत्र, वसीयत का प्रोबेट आदि, या नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) से क्षतिपूर्ति बॉण्ड का प्रस्तुतीकरण तब तक आवश्यक नहीं होगा जब तक नामांकन में कोई विसंगति न हो।

307. दिवंगत ग्राहक द्वारा बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामान को लेने के लिए उपर्युक्त पैरा 299 से 306 में निर्धारित प्रक्रिया का पालन, *यथोचित परिवर्तनों सहित*, किया जाएगा। हालांकि, ऐसे मामलों में अनुबंध XI में दिया गया माल-सूची प्रपत्र उपयोग किया जाएगा।

ई.2.2 बिना नामिती / उत्तरजीविता खंड के मामले

ई.2.2.1 सरलीकृत प्रक्रिया के अंतर्गत आने वाले दावों का निपटान

308. विधिक वारिस(ओं) / दावेदार(ओं) को असुविधा और अनावश्यक कठिनाई से बचाने की अनिवार्य आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, बैंक सुरक्षित जमा लॉकरों में दावों के निपटान के लिए एक सरलीकृत प्रक्रिया अपनाएगा, बशर्ते कि विधिक वारिस(ओं) / दावेदार(ओं) के बीच कोई विवाद न हो और

(1) दिवंगत लॉकर किरायेदार(ओं) ने कोई नामांकन नहीं किया हो, या

(2) संयुक्त किरायेदारों ने किसी स्पष्ट उत्तरजीविता खंड द्वारा एक या अधिक उत्तरजीवियों को एक्सेस देने का कोई अधिदेश नहीं दिया हो, या

(3) दिवंगत लॉकर किरायेदार द्वारा कोई 'वसीयत' नहीं छोड़ी गई हो।

309. सरलीकृत प्रक्रिया के अंतर्गत आने वाले मामलों में, बैंक को दावा निपटाने के लिए, किसी कानूनी दस्तावेज़ जैसे उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रबंधाधिकार पत्र, न्यायालय का आदेश आदि को प्राप्त किए बिना, निम्नलिखित दस्तावेज़ प्राप्त करने होंगे।

(1) दावेदार विधिक वारिस(ओं) द्वारा विधिवत भरा और हस्ताक्षरित दावा प्रपत्र, जैसा कि अनुबंध VI में दिया गया है;

(2) सुरक्षित जमा लॉकर किरायेदार(ओं) का मृत्यु प्रमाणपत्र;

(3) दावेदार(ओं) की पहचान और पते की पुष्टि के लिए आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज़;

(4) गैर-दावेदार विधिक वारिस(ओं) से, यदि लागू हो, अस्वीकरण पत्र / अनापत्ति पत्र, जैसा कि अनुबंध VIII में दिया गया है; और

(5) सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी विधिक वारिस प्रमाणपत्र या शपथपत्र, जैसा कि अनुबंध IX में दिया गया है, जो दिवंगत लॉकर किरायेदार(ओं) के विधिक वारिस(ओं) के संबंध में किसी स्वतंत्र व्यक्ति, जो दिवंगत के परिवार से परिचित हो, दावा का पक्षकार न हो और बैंक के लिए स्वीकार्य हो, द्वारा नोटरी पब्लिक / न्यायाधीश / न्यायिक मजिस्ट्रेट के समक्ष शपथपूर्वक दिया गया हो।

ई.2.2.2 सरलीकृत प्रक्रिया के अंतर्गत न आने वाले दावों का निपटान

ई.2.2.2.1 बिना किसी विवाद के 'वसीयत' से संबंधित दावे

310. बैंक, दिवंगत सुरक्षित जमा लॉकर किरायेदार द्वारा छोड़ी गई 'वसीयत' से संबंधित दावों का निपटान, उपर्युक्त पैरा 309(1) से 309(3) में उल्लिखित दस्तावेजों के अतिरिक्त वसीयत का प्रोबेट/ प्रबंधाधिकार पत्र, जैसा लागू हो, के आधार पर करेगा। ऐसे मामलों में जहाँ वसीयत में विधिक वारिस के अलावा किसी अन्य व्यक्ति को लाभार्थी नामित किया गया हो, तो उससे भी लागू होने वाले दस्तावेज प्राप्त किए जाएँगे।

311. हालाँकि, बैंक को विवेकाधिकार का प्रयोग करने और दिवंगत की 'वसीयत' के अनुसार, बिना उस वसीयत के प्रोबेट प्रस्तुत करने की आवश्यकता के, कार्य करने की स्वतंत्रता है बशर्ते कि यह लागू कानूनों के अनुरूप हो, वसीयत में नामित विधिक वारिस(ओं) और / या लाभार्थियों के बीच वसीयत को लेकर कोई विवाद न हो और बैंक वसीयत की प्रामाणिकता से अन्यथा संतुष्ट हो। ऐसे मामलों में, बैंक अतिरिक्त रूप से उपर्युक्त पैरा 309(4) और 309(5) में उल्लिखित दस्तावेजों को भी मांगेगा।

ई.2.2.2.2 विवाद / प्रतिस्पर्धी दावों वाले मामले:

312. वसीयत में नामित विधिक वारिस(ओं) और / या लाभार्थियों के बीच विवाद से संबंधित मामले, जहाँ लागू हो, वसीयत प्रमाणपत्र या उत्तराधिकार प्रमाणपत्र या प्रबंधाधिकार पत्र या न्यायालय के आदेश / डिक्री के आधार पर, जैसा भी मामला हो, और उपर्युक्त पैरा 309(1) से 309(3) में उल्लिखित दस्तावेज़ों

की प्रतिलिपि के साथ निपटाए जाएँगे।

ई.2.3 सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री की माल-सूची बनाने की प्रक्रिया

313. उपर्युक्त ई.2.2.1 और ई.2.2.2 की श्रेणियों के अंतर्गत आने वाले दावों में आवश्यक दस्तावेज़ प्राप्त होने और दावे की प्रामाणिकता से संतुष्ट होने के बाद, बैंक दावेदार(ओं) को लिखित में पत्र भेजेगा और अनुबंध X में निर्धारित प्रपत्र के अनुसार, सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री की माल-सूची बनाने के लिए तारीख और समय निर्धारित करेगा, जो सभी दावेदार(ओं) या उनके विधिवत अधिकृत प्रतिनिधियों, दो स्वतंत्र गवाहों (जो बैंक के कर्मचारी या भूतपूर्व-कर्मचारी नहीं होने चाहिए), सेफ़ डिपॉज़िट वॉल्ट अभिरक्षक और लॉकर संचालन से संबंधित नहीं होने वाले बैंक के एक अन्य कर्मचारी की उपस्थिति में किया जाएगा। सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री का मूल्यांकन एक स्वतंत्र मूल्यांकनकर्ता द्वारा किया जाएगा और अनुबंध XII में दिए गए अनुसार क्षतिपूर्ति बॉन्ड में दर्ज किया जाएगा। दावेदार(ओं) या उनके विधिवत अधिकृत प्रतिनिधि(यों) क्षतिपूर्ति बॉण्ड प्रस्तुत करने के पश्चात् लॉकर की सामग्री निकाल सकते हैं। वसीयतका प्रोबेट, उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रबंधाधिकार पत्र या न्यायालय के आदेश / डिक्री आदि जैसे कानूनी दस्तावेजों के आधार पर निपटाए गए दावों के मामलों में क्षतिपूर्ति बॉण्ड देने की आवश्यकता नहीं होगी।

314. दिवंगत ग्राहक द्वारा बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामान को लेने के लिए उपर्युक्त पैरा 308 से 313 में निर्दिष्ट प्रक्रिया का पालन, *यथोचित परिवर्तनों सहित,* किया जाएगा। हालांकि, ऐसे मामलों में अनुबंध XI में दिया गया माल-सूची प्रपत्र उपयोग किया जाएगा।

ई.3 दावों के प्रस्तुतीकरण की प्रक्रिया का मानकीकरण

315. बैंक दावों और अन्य दस्तावेजों को प्राप्त करने के लिए अनुबंध V से अनुबंध XII में दिए गए प्रारूपों के अनुसार मानकीकृत प्रपत्र का उपयोग करेगा।

316. दिवंगत ग्राहक द्वारा रखे गए जमा खातों / सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामान के संबंध में दावों के निपटान के लिए आवश्यक मानकीकृत प्रपत्र और अन्य दस्तावेज़ दावेदार(ओं) की सुविधा के लिए सभी शाखाओं के साथ-साथ बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराए जाएँगे। इसके अलावा, बैंक अपनी वेबसाइट पर दावेदार द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेज़ों की सूची और विभिन्न परिदृश्यों में दावों के निपटान के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया भी प्रदर्शित करेगा।

317. दावेदार को पावती के बदले में किसी भी शाखा में दावा दर्ज करने की अनुमति दी जाएगी। यदि दावेदार द्वारा दावा संसाधित करने के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज़ प्रस्तुत कर दिए गए हैं, तो बैंक इस

संबंध में एक पुष्टिकरण भी जारी करेगा। हालांकि, किसी भी लंबित या अधूरे / गलत दस्तावेज़ों की स्थिति में, बैंक दावे की प्राप्ति की पावती देते समय दावेदार को ऐसे दस्तावेज़ों की सूची के बारे में सूचित करेगा। बाद में सभी आवश्यक दस्तावेज़ जमा करने पर, बैंक दावेदार को एक पुष्टिकरण जारी करेगा कि दावे की प्रक्रिया के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज़ प्राप्त हो गए हैं।

318. बैंक ऐसे दावों को ऑनलाइन दाखिल करने की सुविधा प्रदान कर सकता है। दावेदार द्वारा आवश्यक दस्तावेजों के साथ दावा प्रपत्र अपलोड करने पर, बैंक उचित माध्यमों से पावती / पुष्टि भेजेगा और दावे की स्थिति को ऑनलाइन ट्रैक करने की सुविधा भी उपलब्ध कराएगा। ऐसे मामलों में, यदि बैंक को दावेदार से प्रस्तुतिकरण / सत्यापन के लिए मूल दस्तावेज की आवश्यकता होती है, तो उसे अपनी किसी भी शाखा में ऐसा करने की अनुमति दी जाएगी।

ई.4 दावों के निपटान की समय सीमा

319. बैंक, दावे से संबंधित सभी आवश्यक दस्तावेज़ प्राप्त होने की तारीख से 15 कैलेंडर दिनों की अवधि के भीतर, दिवंगत ग्राहक के जमा खातों के संबंध में दावे का निपटान करेगा।

320. सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा में रखे सामान के मामले में, बैंक सभी आवश्यक दस्तावेज़ प्राप्त होने के 15 कैलेंडर दिनों के भीतर दावे का प्रसंस्करण करेगा और लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा में रखे सामान की माल-सूची बनाने की तारीख निर्धारित करने के लिए दावेदार(ओं) के साथ संपर्क करेगा।

ई.5 दावों के निपटान में देरी के लिए मुआवजा

321. यदि कोई जमा से संबंधित दावा उपर्युक्त पैरा 319 में निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर निपटाया नहीं जाता है, तो बैंक दावेदार(ओं) को ऐसी देरी के कारणों की सूचना देगा। इसके अलावा, बैंक के कारण हुई देरी के मामलों में, देरी की अवधि के लिए देय निपटान राशि पर प्रचलित बैंक दर + 4 प्रतिशत प्रति वर्ष की न्यूनतम दर से ब्याज के रूप में बैंक द्वारा मुआवजा दिया जाएगा। बकाया राशि और प्रचलित बैंक दर की गणना के लिए संदर्भ तिथि, दावेदार से सभी आवश्यक दस्तावेज़ प्राप्त होने की तिथि होगी।

322. सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा में रखे सामान से संबंधित दावों के लिए, उन मामलों में जहाँ बैंक उपर्युक्त पैरा 320 में निर्दिष्ट समय-सीमा का पालन नहीं करता है, बैंक को दावेदार(ओं) को प्रत्येक दिन की देरी के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देना होगा।

ई.6 एकल स्वामित्व प्रतिष्ठान के जमा खातों के संबंध में दावों का निपटान

323.एकल स्वामित्व प्रतिष्ठान के नाम पर रखी गई जमाराशियों के संबंध में भी नामांकन सुविधा उपलब्ध है। तदनुसार, बैंक को ऐसे खातों के संबंध में दावों के निपटान की प्रक्रिया का पालन करना चाहिए, जैसा

कि ऊपर नामिती / उत्तरजीविता खंड वाले खातों के लिए / बिना नामिती / उत्तरजीविता खंड वाले खातों के लिए, जैसा लागू हो, निर्धारित की गई है।

ई.7 भारत के बाहर जारी 'मृत्यु का प्रमाण' दस्तावेज़ के प्रमाणीकरण के तरीके

324.भारत के बाहर किसी ग्राहक के निधन से संबंधित मामलों में, 'मृत्यु का प्रमाण' दस्तावेज़ देश के बाहर किसी प्राधिकारी द्वारा जारी किया जाता है। ऐसे मामलों में, बैंक 'मृत्यु का प्रमाण' के लिए जारी किए गए दस्तावेज़ की मूल प्रमाणित प्रति स्वीकार करेगा, जिसे जारी करने वाले देश में निम्नलिखित में से किसी एक तरीके से प्रमाणित किया गया हो:

(1) भारत में पंजीकृत अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की विदेशी शाखाओं के प्राधिकृत अधिकारी; या

(2) विदेशी बैंकों की शाखाएं जिनके साथ भारतीय बैंकों के कोरस्पॉन्डेंट बैंकिंग संबंध हैं; या

(3) न्यायालय के मजिस्ट्रेट या न्यायाधीश या नोटरी पब्लिक; या

(4) जिस देश में जारी किया गया है, वहां के भारतीय दूतावास / वाणिज्य दूतावास द्वारा दूतावासीकृत; या

(5) अपॉस्टिल किया हुआ।

ई.8 ग्राहक जागरूकता और प्रचार-प्रसार

325. बैंक अपने ग्राहकों के बीच नामांकन सुविधा / उत्तरजीविता खंड के लाभों के बारे में जागरूकता फैलाना जारी रखेगा और दावों के निपटान की प्रक्रिया के साथ-साथ इन सुविधाओं का व्यापक प्रचार-प्रसार करेगा।

अध्याय VIII – जिम्मेदार ऋण आचरण

ए. ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता

326. बैंक निम्नलिखित व्यापक अनुदेशों को अपनाएगा और अपने बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित उचित व्यवहार संहिता तैयार करेगा।

ए.1 ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण

327. ऋण आवेदन प्रपत्र सभी प्रकार के ऋणों के लिए व्यापक होंगे, चाहे उधारकर्ता द्वारा मांगी गई ऋण राशि कितनी भी हो। निष्पक्षता और पारदर्शिता लाने के उद्देश्य से, बैंक उधारकर्ता को ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए देय सभी शुल्क / प्रभारों की जानकारी, यदि ऋण राशि संस्वीकृत / संवितरित नहीं होती है तो वापस किए जाने वाले शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंड, यदि कोई हो, स्थिर दर से अस्थिर दर में या इसके विपरीत ऋण स्विच करने के लिए संपरिवर्तन प्रभार, किसी भी ब्याज पुनर्निर्धारण खंड का होना और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है, पारदर्शी रूप से प्रकट करेगा। इस तरह की जानकारी बैंक की वेबसाइट पर सभी प्रकार के ऋण उत्पादों के लिए भी प्रदर्शित की जाएगी। कुछ बैंक प्रसंस्करण प्रभार के अलावा, कुछ ऐसे प्रभार लगाते हैं जिनका प्रकटीकरण शुरू में उधारकर्ता को नहीं किया जाता है। उधारकर्ता को इसका प्रकटीकरण किए बिना बाद में ऐसे प्रभार लगाना एक अनुचित प्रथा है। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि प्रसंस्करण के लिए प्रभारों / शुल्कों से संबंधित सभी जानकारी हमेशा ऋण आवेदन पत्रों में प्रकट की जाए। इसके अलावा, बैंक ग्राहक को 'समग्र लागत' की जानकारी देगा ताकि वह दर प्रभारों की तुलना वित्त के अन्य स्रोतों से कर सके। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे प्रभार / शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।

328. बैंक सभी ऋण आवेदन प्राप्त होने की पावती देने के लिए एक प्रणाली विकसित करेगा।

ए.2 ऋण देने के निर्णयों के लिए समय-सीमाएँ

329. जबकि बैंक को ऋण देने के निर्णय लेने से पहले आवश्यक सम्यक जांच करना अनिवार्य है, बड़े परियोजनाओं के सफल कार्यान्वयन के लिए समय पर और पर्याप्त रूप से ऋण की उपलब्धता एक पूर्व-आवश्यकता है। अतः, बैंक ऋण प्रस्तावों के निस्तारण की प्रक्रिया को उपयुक्त समय-सीमाओं के साथ स्पष्ट रूप से परिभाषित करेगा और निर्दिष्ट अवधि से अधिक लंबित आवेदनों की समीक्षा के लिए एक उपयुक्त निगरानी तंत्र स्थापित करेगा। हालांकि, सम्यक जांच आवश्यकताओं पर कोई समझौता नहीं किया जाएगा। बैंक अपनी वेबसाइट, सूचना पट्ट, उत्पाद साहित्य आदि के माध्यम से ऋण देने के निर्णयों

को सूचित करने की समय-सीमाओं पर उपयुक्त प्रकटीकरण भी करेगा।

330. बैंक उचित समय-सीमा के भीतर ऋण आवेदन सत्यापित करेगा। यदि अतिरिक्त विवरण / दस्तावेज़ आवश्यक हों, तो वह इसके संबंध में उधारकर्ता को तुरंत सूचित करेगा।

331. क्रेडिट कार्ड आवेदनों सहित, किसी भी प्रारंभिक सीमा पर ध्यान दिए बिना सभी श्रेणियों के ऋणों के मामले में, बैंक लिखित रूप में, मुख्य कारण(ओं) को सूचित करेगा, जो बैंक की राय में, यथोचित विचार के बाद, निर्धारित समय-सीमा के भीतर ऋण आवेदन के अस्वीकृति का कारण बने हैं।

ए.3 ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें

332. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उधारकर्ता के ऋण आवेदन का उचित मूल्यांकन किया जाए। बैंक उधारकर्ता की ऋण पात्रता पर सम्यक जांच के विकल्प के रूप में मार्जिन और प्रतिभूति शर्त का उपयोग नहीं करेगा।

333. बैंक उधारकर्ता को ऋण सीमा और उसकी शर्तों व नियमों के साथ-साथ इन नियमों व शर्तों को उधारकर्ता की पूर्ण जानकारी के साथ उसकी स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखेगा।

334. बैंक और उधारकर्ता के बीच बातचीत के बाद निर्धारित ऋण सुविधाओं को अभिशासित करने वाले नियम व शर्तें लिखित रूप में तैयार की जाएँगी और प्राधिकृत अधिकारी द्वारा विधिवत प्रमाणित की जाएँगी। बैंक को ऋण संस्वीकृति / संवितरण के समय उधारकर्ता(ओं) को ऋण करार की एक प्रति के साथ-साथ ऋण करार में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति अनिवार्य रूप से प्रदान करनी चाहिए।

335. जहाँ तक संभव हो, ऋण करार में उन ऋण सुविधाओं को स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट किया जाना चाहिए जो पूरी तरह से बैंक के विवेक पर हैं। इनमें सुविधाओं का अनुमोदन या अस्वीकृति शामिल हो सकती है, जैसे कि, संस्वीकृत सीमाओं से परे आहरण, ऋण संस्वीकृति में विशेष रूप से सहमत उद्देश्य के अलावा किसी अन्य उद्देश्य के लिए जारी किए गए चेकों को सकारना और उधार खाते से आहरण को अनर्जक आस्ति के रूप में वर्गीकृत किए जाने पर या संस्वीकृति की शर्तों का पालन न करने के कारण अस्वीकार करना। यह भी विशेष रूप से उल्लेख किया जा सकता है कि ऋण सीमाओं की उचित समीक्षा के बिना, कारोबार में वृद्धि आदि के कारण उधारकर्ताओं की अतिरिक्त आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंक पर कोई दायित्व नहीं है।

336. संघीय (कंसोर्टियम) व्यवस्था के तहत ऋण देने की स्थिति में, शामिल ऋण देने वाले बैंकों को यथासंभव समयबद्ध तरीके से प्रस्तावों का मूल्यांकन पूरा करने के लिए प्रक्रियाएं विकसित करनी चाहिए और वित्तपोषण या अन्यथा पर अपना निर्णय उचित समय के भीतर सूचित करना चाहिए।

ए.4 शर्तों और नियमों में परिवर्तनों सहित ऋणों का संवितरण

337. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि संस्वीकृत ऋणों का समय पर संवितरण किया जाए, जो ऐसी संस्वीकृति को अभिशासित करने वाली शर्तों और परिस्थितियों के अनुरूप हो। बैंक ब्याज दरों, सेवा प्रभारों आदि सहित शर्तों और परिस्थितियों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगा। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ब्याज दरों और प्रभारों में परिवर्तन केवल भविष्यलक्षी प्रभाव से ही लागू किए जाएँ।

ए.5 संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण

338. बैंक द्वारा, विशेष रूप से ₹2 लाख तक के ऋणों के संबंध में, संविरण पश्चात पर्यवेक्षण, उधारकर्ता को हो सकने वाली किसी भी "ऋणदाता-संबंधी" वास्तविक कठिनाई का ध्यान रखने के उद्देश्य से प्रलक्षित होगी।

339. करार के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने / तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूति मांगने का निर्णय लेने से पहले, बैंक को ऋण करार में निर्दिष्ट अनुसार या यदि ऋण करार में ऐसी कोई शर्त मौजूद नहीं है तो उचित अवधि पर उधारकर्ता(ओं) को सूचना देनी होगी।

340. बैंक, उधारकर्ता के किसी अन्य दावे के लिए किसी भी विधिसम्मत अधिकार या धारणाधिकार के अधीन, ऋण का भुगतान प्राप्त होने या ऋण की वसूली होने पर सभी प्रतिभूतियों को वापस कर देगा। यदि ऐसे प्रतितुलन (सेट-ऑफ) के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता(ओं) को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन दस्तावेजों की सूचना दी जाएगी जिनके तहत बैंक प्रासंगिक दावा निपटाए जाने / भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को रखने का हकदार है।

ए.6 सामान्य

341. बैंक ऋण संस्वीकृत दस्तावेजों की शर्तों और नियमों में दिए गए प्रावधानों को छोड़कर, उधारकर्ता(ओं) के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज़ करेगा (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई कोई नई जानकारी बैंक के संज्ञान में न आ गई हो)।

342. बैंक ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालाँकि, यह बैंक को समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई ऋण सहबद्ध योजनाओं में भाग लेने से नहीं रोकता है।

343. ऋण वसूली के मामले में, बैंक अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, अर्थात्, उधारकर्ता(ओं) को असुविधाजनक समय पर लगातार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बल का उपयोग करना, आदि।

344. उधार खाते के अंतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने पर, चाहे वह उधारकर्ता से हो या उस बैंक / वित्तीय संस्थान से जो खाते को अपने अधिग्रहण में लेना चाहता हो, ऋणदाता बैंक अपनी सहमति या अन्यथा, अर्थात् आपत्ति, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित करेगा।

345. इस भाग में उल्लिखित अनुदेशों के आधार पर, सभी ऋण देने के संबंध में उचित व्यवहार संहिता लागू की जाएगी। बैंक को उचित व्यवहार संहिता का मसौदा तैयार करने की स्वतंत्रता होगी, जिसमें अनुदेशों के दायरे का विस्तार किया जा सके, लेकिन उपर्युक्त अनुदेशों के अंतर्निहित उद्देश्य से किसी भी तरह से समझौता नहीं किया जाएगा। इस उद्देश्य के लिए, बैंक का बोर्ड एक स्पष्ट नीति निर्धारित करेगा।

346. बोर्ड इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संस्था के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि बैंक के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्चतर स्तर पर सुना और निपटाया जाए। बोर्ड उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और नियंत्रण कार्यालयों के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा का भी प्रावधान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल, जैसा कि वह निर्धारित करेगा, पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

347. संहिता को अपनाना, आवश्यक ऋण आवेदन प्रपत्रों का मुद्रण और शाखाओं तथा नियंत्रक कार्यालयों में उनका वितरण भी विधिवत पूरा किया जाएगा। उचित व्यवहार संहिता, जिसे बैंक द्वारा अपनाया जाएगा, उसे उसकी वेबसाइट पर भी रखा जाएगा और उसका व्यापक प्रचार-प्रसार किया जाएगा। एक प्रति रिजर्व बैंक को भी अग्रेषित की जाएगी।

बी. ऋण एवं अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)

348. निम्नलिखित निदेश बैंक द्वारा प्रदान किए गए सभी नए खुदरा और एमएसएमई मियादी ऋण उत्पादों पर लागू होंगे जो 1 अक्टूबर, 2024 या उसके बाद स्वीकृत किए जाएं, जिसमें मौजूदा ग्राहकों को दिए जाने वाले नए लोन भी शामिल हैं। क्रेडिट कार्ड प्राप्य-राशि को नीचे दिए गए प्रावधानों से छूट प्राप्त है:

(1) बैंक सभी संभावित उधारकर्ताओं को ऋण करार निष्पादित करने से पहले सुविचारित निर्णय लेने में मदद करने के लिए, अनुबंध XIII में दिए गए मानकीकृत प्रारूप के अनुसार केएफएस प्रदान करेगा। केएफएस ऐसे उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा। केएफएस की

विषय-वस्तु उधारकर्ता को समझाई जाएगी और यह पावती प्राप्त की जाएगी कि उन्होंने इसे समझ लिया है।

(2) केएफएस को एक अद्वितीय प्रस्ताव संख्या के साथ प्रदान किया जाएगा और इसकी वैधता अवधि, सात दिनों या उससे अधिक की अवधि वाले ऋणों के लिए कम से कम तीन कार्य दिवसों की होगी, और सात दिनों से कम की अवधि वाले ऋणों के लिए एक कार्य दिवस की होगी।

स्पष्टीकरण: वैधता अवधि से तात्पर्य उस अवधि से है जो बैंक द्वारा केएफएस प्रदान किए जाने के बाद, उधारकर्ता के पास ऋण की शर्तों पर सहमत होने के लिए उपलब्ध होती है। यदि उधारकर्ता वैधता अवधि के दौरान सहमत हो जाता है, तो बैंक केएफएस में निर्दिष्ट ऋण की शर्तों से बाध्य रहेगा।

(3) केएफएस में वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना पत्रक और ऋण की अवधि के दौरान ऋण परिशोधन अनुसूची भी शामिल होगी। एपीआर में बैंक द्वारा लगाए गए सभी प्रभार शामिल होंगे। एक काल्पनिक ऋण के लिए एपीआर की गणना और परिशोधन अनुसूची के प्रकटीकरण के उदाहरण नीचे दिए गए हैं:

(i) खुदरा और एमएसएमई ऋणों के लिए एपीआर की गणना का विवरण

क्र. सं.	**पैरामीटर**	**विवरण**
1	संस्वीकृत ऋण राशि (रुपये में) (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 2 – अनुबंध XIII का भाग 1)	20,000
2	ऋण अवधि (वर्षों / महीनों / दिनों में) (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 4 – अनुबंध XIII का भाग 1)	
ए)	असमानीकृत आवधिक ऋणों के मामले में मूलधन के भुगतान के लिए किश्तों की संख्या	-
बी)	ईपीआई का प्रकार प्रत्येक ईपीआई की राशि (रुपयों में) और ईपीआई की संख्या (उदाहरण के लिए, मासिक किश्तों के मामले में ईएमआई की संख्या) (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 5 – अनुबंध XIII का भाग 1)	मासिक 970 24
सी)	पूंजीकृत ब्याज, यदि कोई हो, के भुगतान के लिए किश्तों की संख्या	-

डी)	संस्वीकृत-पश्चात पुनर्भुगतान की शुरुआत (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 5 – अनुबंध XIII का भाग 1)	30 दिन
3	ब्याज दर का प्रकार (स्थिर या अस्थायी या हाइब्रिड) (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 6 – अनुबंध XIII का भाग 1)	स्थिर
4	ब्याज दर (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 6 – अनुबंध XIII का भाग 1)	15%
5	संस्वीकृत तिथि पर प्रचलित दर के अनुसार ऋण की संपूर्ण अवधि के दौरान वसूल की जाने वाली कुल ब्याज राशि (रुपयों में)	3,274
6	देय प्रभार/शुल्क (रुपये में) *नोट: जहाँ ऐसे प्रभार संस्वीकृति से पहले निर्धारित नहीं किए जा सकते, बैंक उच्चतम सीमा का उल्लेख कर सकता है*	400
ए	बैंक को देय (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 8ए - अनुबंध XIII का भाग 1)	240
बी	बैंक के माध्यम से तृतीय-पक्ष को देय (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 8बी – अनुबंध XIII का भाग 1)	160
7	निवल संवितरित राशि (1-6) (रुपयों में)	19,600
8	उधारकर्ता द्वारा देय कुल राशि (1 और 5 का योग) (रुपये में)	23,274*
9	वार्षिक प्रतिशत दर- प्रभावी वार्षिकीकृत ब्याज दर (प्रतिशत में) (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 9 - अनुबंध XIII का भाग 1) *नोट: आईआरआर दृष्टिकोण और घटती शेषराशि विधि का उपयोग करके निवल संवितरित राशि पर गणना की गई*	17.07%
10	शर्तों और नियमों के अनुसार संवितरण अनुसूची	विस्तृत अनुसूची प्रदान की जाएगी
11	किस्त और ब्याज के भुगतान की देय तिथि	दिन-माह-वर्ष

* विस्तृत पुनर्भुगतान अनुसूची के तहत दिए गए किस्तों की कुल राशि से गणना की गई पुनर्भुगतान राशि मेंअंतर, अर्थात, ₹ 23, 280 (= 970 * 24) बनाम ₹ 23, 274 (₹ 20,000 (ऋण राशि) + ₹ 3,274 (ब्याज प्रभार) के तहत (8) में उल्लिखित का कारण विस्तृत पुनर्भुगतान अनुसूची के तहत ₹ 969.73 को ₹ 970 में पूर्णांकित करना है।

(ii) उपर्युक्त परिकल्पित ऋण के लिए समीकृत मासिक किश्त के अंतर्गत उदाहरणार्थ पुनर्भुगतान अनुसूची:

किस्त संख्या	बकाया मूलधन (रूपये में)	मूलधन (रुपये में)	ब्याज (रुपये में)	किस्त (रुपये में)
1	20,000	720	250	970
2	19,280	729	241	970
3	18,552	738	232	970
4	17,814	747	223	970
5	17,067	756	213	970
6	16,310	766	204	970
7	15,544	775	194	970
8	14,769	785	185	970
9	13,984	795	175	970
10	13,189	805	165	970
11	12,384	815	155	970
12	11,569	825	145	970
13	10,744	835	134	970
14	9,909	846	124	970
15	9,063	856	113	970
16	8,206	867	103	970
17	7,339	878	92	970
18	6,461	889	81	970
19	5,572	900	70	970
20	4,672	911	58	970
21	3,761	923	47	970
22	2,838	934	35	970

23	1,904	946	24	970
24	958	958	12	970

(4) तृतीय-पक्षकार सेवा प्रदाताओं की ओर से बैंक द्वारा वास्तविक आधार पर उधारकर्ताओं से वसूले गए प्रभार, जैसे कि बीमा प्रभार, विधिक प्रभार आदि, भी एपीआर का हिस्सा होंगे और उनका प्रकटीकरण अलग से किया जाएगा। सभी मामलों में जहाँ भी बैंक ऐसे प्रभारों की वसूली में शामिल होता है, वहाँ प्रत्येक भुगतान के लिए रसीदें और संबंधित दस्तावेज़ उधारकर्ता को उचित समय के भीतर प्रदान किए जाएँगे।

(5) केएफएस में जिन शुल्कों, प्रभारों आदि का उल्लेख नहीं है, उन्हें बैंक उधारकर्ता से ऋण की अवधि के दौरान किसी भी चरण में, उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना वसूल नहीं कर सकता।

(6) केएफएस को ऋण करार के हिस्से के रूप में प्रदर्शित किए जाने वाले सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

सी. ईएमआई पर आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर अस्थायी ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

349. निम्नलिखित निदेश 1 जनवरी, 2024 से मौजूदा के साथ साथ नए व्यक्तिगत ऋण पर लागू होंगे। बैंक को कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने वाला उपयुक्त नीति ढांचा स्थापित करना चाहिए:

(1)संस्वीकृति के समय, बैंक उधारकर्ता को बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगा, जिससे ईएमआई और / या अवधि या दोनों में बदलाव हो सकता है। इसके बाद, उपर्युक्त के कारण से ईएमआई / अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में उधारकर्ता को उपयुक्त माध्यमों से तुरंत सूचित किया जाएगा।

(2)ब्याज दरों का पुनर्निर्धारण करने के समय, बैंक अपने विकल्प पर, अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार, उधारकर्ताओं को नियत दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान कर सकता है। नीति, *अन्य बातों के साथ-साथ,* यह भी निर्दिष्ट कर सकती है कि उधारकर्ता को ऋण की अवधि के दौरान कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।

(3)उधारकर्ता को यह विकल्प भी दिया जाएगा कि वह (i) ईएमआई में वृद्धि या अवधि का विस्तार या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुने; और, (ii) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व-भुगतान करे। पूर्व-भुगतान प्रभार को लगाना मौजूदा अनुदेशों के अधीन होगा।

नोट: जब किसी विशेष ऋण श्रेणी, जैसे आवास ऋण, में उधारकर्ताओं के पूरे वर्ग के लिए संदर्भ बेंचमार्क में वृद्धि के कारण ब्याज दरों का पुनर्निर्धारण होता है, तो बैंक उधारकर्ताओं को निम्नलिखित विकल्प प्रदान करेगा:

(i) या तो ईएमआई में वृद्धि या ईएमआई की संख्या में वृद्धि, ईएमआई को अपरिवर्तित रखते हुए, या दोनों विकल्पों का संयोजन;

(ii) बैंक द्वारा प्रदान किए गए विकल्प के तहत ऋण के शेष भाग के लिए नियत ब्याज दर पर स्विच करना; और

(iii) ऋण की शेष अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व-भुगतान करने के लिए।

(4)अस्थायी दर से नियत दर में ऋण को स्विच करने के लिए सभी लागू प्रभार और उपर्युक्त विकल्पों का प्रयोग करने से संबंधित कोई भी अन्य सेवा प्रभार / प्रशासनिक लागत को संस्वीकृति पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा और समय-समय पर बैंक द्वारा ऐसे प्रभारों / लागतों के संशोधन के समय भी प्रकट किया जाएगा। लागू प्रभार बोर्ड द्वारा अनुमोदित होंगे और बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे।

(5)बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि अस्थायी दर वाले ऋण की अवधि बढ़ाने से ऋणात्मक परिशोधन न हो।

(6)बैंक उचित माध्यमों से, प्रत्येक तिमाही के अंत में उधारकर्ता को एक विवरण साझा / उपलब्ध कराएगा, जिसमें न्यूनतम रूप से, अब तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, बची हुई ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर / एपीआर का उल्लेख होगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता द्वारा आसानी से समझ में आने योग्य हों।

350. ईएमआई वाले ऋणों के अलावा, ये अनुदेश, *यथोचित परिवर्तनों के साथ,* विभिन्न आवृत्तियों वाले सभी समीकृत किस्त-आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर भी लागू होंगे, चाहे वे किसी बाह्य बेंचमार्क से जुड़े हों या आंतरिक बेंचमार्क से। बाह्य बेंचमार्क उधार दर (ईबीएलआर) व्यवस्था के तहत बाह्य बेंचमार्क से जुड़े ऋणों के मामले में, बैंक मौजूदा अनुदेशों का पालन करेगा और बेंचमार्क दर में बदलाव को उधार दर में संचारण करने की निगरानी के लिए पर्याप्त सूचना प्रणालियाँ भी स्थापित करेगा।

डी. ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार

351. बैंक को 1 अप्रैल, 2024 से प्राप्त सभी नए ऋणों पर दंडात्मक प्रभार लगाने के लिए निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा। मौजूदा ऋणों के मामले में, नए दंड शुल्क व्यवस्था में स्विचओवर 30 जून, 2024 से लागू होगा। ये अनुदेश बैंक द्वारा दी जाने वाली सभी ऋण सुविधाओं पर लागू होंगे, जिसमें नकदी ऋण, ओवरड्राफ्ट, प्रतिभूतिकरण और सह-ऋण पोर्टफोलियो आदि शामिल हैं। हालांकि, ये अनुदेश क्रेडिट कार्ड, बाह्य वाणिज्यिक उधार, व्यापार क्रेडिट (रुपया / विदेशी मुद्रा निर्यात क्रेडिट) और संरचित दायित्वों पर लागू नहीं होंगे जो उत्पाद-विशिष्ट निदेशों के अंतर्गत आते हैं, साथ ही अन्य विदेशी मुद्रा ऋणों पर भी लागू नहीं होंगे।

(1) उधारकर्ता द्वारा ऋण संविदा की महत्वपूर्ण शर्तों व नियमों के अनुपालन न करने पर, यदि कोई दंड लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक प्रभार' के रूप में माना जाएगा और उसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो अग्रिम पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक प्रभार का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात, ऐसे प्रभारों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में ब्याज की चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी। इसलिए, बैंक अदत्त ब्याज (अदत्त ईएमआई सहित) पर संविदागत ब्याज दर पर सुधार होने की तारीख तक ब्याज लगा सकता है, न कि दंडात्मक ब्याज दर पर।

नोट:

(i) महत्वपूर्ण नियम और शर्तें, यदि पहले से परिभाषित नहीं हैं, तो बैंक की ऋण नीति के अनुसार परिभाषित की जाएंगी और वे एक ऋण श्रेणी से दूसरी श्रेणी में, और साथ ही, प्रत्येक ऋणदाता द्वारा अपने स्वयं के मूल्यांकन के आधार पर भिन्न हो सकती हैं।

(ii) उधारकर्ता द्वारा पुनर्भुगतान में चूक भी ऋण पुनर्भुगतान संविदा की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का एक प्रकार का अनुपालन न करना है और ऐसी चूक के लिए, यदि कोई दंड लगाया जाता है, तो वह केवल दंडात्मक प्रभार के रूप में लगाया जाएगा, न कि दंडात्मक ब्याज के रूप में। ऐसे दंडात्मक प्रभार उचित होंगे और ऋणदाताओं द्वारा उनके बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार गैर-भेदभावपूर्ण तरीके से केवल चूक की गई राशि पर ही लगाए जाएंगे। इसके अलावा, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि दंडात्मक प्रभार का पूंजीकरण न हो, अर्थात ऐसे प्रभारों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा।

(iii) पूर्व में बकाया दंडात्मक प्रभार की राशि पर अतिरिक्त / नए दंडात्मक प्रभार नहीं लगाए जा सकते।

(iv) बैंक, दंडात्मक प्रभार पर जीएसटी की प्रयोज्यता के संबंध में, केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमाशुल्क बोर्ड (सीबीआईसी) द्वारा जारी अनुदेशों और स्पष्टीकरणों (यदि कोई हो) का पालन करेगा।

(v) बीजी के आह्वान / एलसी के भुगतान दायित्व के कारण उत्पन्न निधिक सुविधा की स्थिति में, बैंक अपनी ऋण हामीदारी नीति के अनुसार संबंधित ऋण जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए अंतरण राशि पर उपयुक्त ब्याज दर लगा सकता है। हालांकि, देय तिथि के भीतर उधारकर्ता द्वारा भुगतान नहीं करने के कारण उस निधिक सुविधा पर दंड, यदि कोई हो, केवल दंडात्मक प्रभार के रूप में लगाया जा सकता है, न कि दंडात्मक ब्याज के रूप में।

(vi) एनपीए खातों के संबंध में, आय निर्धारण नहीं करने के विशिष्ट उद्देश्य के लिए, दंडात्मक प्रभार को उस सीमा तक प्रतिवर्तित कर दिया जाएगा जहाँ तक यह वसूला नहीं गया है। हालाँकि, यह बैंक के प्रति उधारकर्ता की कुल देयता का हिस्सा होगा, जब तक कि इसे बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार माफ नहीं कर दिया जाता।

(vii) बैंक 'अनुसूची 14: अन्य आय' में ग्राहकों से वसूले गए शुल्कों और प्रभारों, जिसमें दंडात्मक प्रभार शामिल हैं, का प्रकटीकरण करेगा।

(2) कोई बैंक ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगा और इन अनुदेशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगा।

(3) बैंक ऋणों पर दंडात्मक प्रभार या समान प्रकृति के प्रभारों पर, चाहे जो भी नाम से बुलाए जाएँ, बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगा।

(4) दंडात्मक प्रभार की मात्रा किसी विशिष्ट ऋण / उत्पाद श्रेणी में भेदभावपूर्ण न होकर, उचित और ऋण संविदा की महत्वपूर्ण शर्तों व नियमों का अनुपालन नहीं करने के अनुरूप होनी चाहिए।

नोटः

(i) दंडात्मक प्रभार, एक ही उत्पाद श्रेणी के भीतर ऋण की राशि के आधार पर भिन्न हो सकते हैं और बैंक उपर्युक्त शर्तों का पालन करते हुए दंडात्मक प्रभार की एक उपयुक्त संरचना अपना सकता है। किसी विशेष ऋण / उत्पाद श्रेणी के भीतर दंडात्मक प्रभार की संरचना उधारकर्ता के वर्गों की परवाह किए बिना एक समान होनी चाहिए।

(ii) यद्यपि दंडात्मक प्रभार के लिए कोई ऊपरी सीमा / उच्चतम सीमा निर्धारित नहीं की गई है, बैंक को दंडात्मक प्रभार पर अपनी बोर्ड-अनुमोदित नीति तैयार करते समय यह ध्यान रखना

चाहिए कि दंडात्मक प्रभार लगाने का उद्देश्य अनिवार्य रूप से ऋण अनुशासन की भावना पैदा करना है और इस तरह के प्रभारों का उद्देश्य राजस्व बढ़ाने का साधन बनना नहीं है।

(5) 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, कारोबार के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' संस्वीकृत ऋणों के मामले में, महत्वपूर्ण नियमों व शर्तों के इसी प्रकार अनुपालन नहीं करने के लिए लागू दंडात्मक प्रभार, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभार से अधिक नहीं होना चाहिए।

(6) दंडात्मक प्रभार की राशि और कारण बैंक द्वारा ग्राहकों को अग्रिम रूप से ऋण करार और केएफएस में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाना चाहिए, साथ ही इसे बैंक की वेबसाइट पर ब्याज दर और सेवा प्रभार के अंतर्गत भी प्रदर्शित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, संस्वीकृति पत्र और ऋण करार में बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित दंडात्मक प्रभार की अनुसूची का संदर्भ देना पर्याप्त नहीं होगा।

(7) जब भी उधारकर्ताओं को ऋण की महत्वपूर्ण शर्तों व नियमों का अनुपालन न करने पर अनुस्मारक भेजें जाते हैं, तो लागू दंडात्मक प्रभार की जानकारी दी जानी चाहिए। इसके अलावा, दंडात्मक प्रभार लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाना चाहिए।

ई. ऋणों पर पूर्व-भुगतान प्रभार

352. 31 दिसंबर 2025 से पहले व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को सह-बाध्यताधारी(यों) के साथ या उसके बिना, कारोबार के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए संस्वीकृत किए गए मौजूदा अस्थायी दर मियादी ऋण के मामले में, बैंक पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लगाएगा।

353. बैंक **01 जनवरी 2026** या उसके बाद संस्वीकृत या नवीनीकृत किए गए ऋण और अग्रिम (मियादी ऋण के साथ-साथ मांग ऋण) पर पूर्व-भुगतान प्रभार लगाने के संबंध में निम्नलिखित निदेशों का पालन करेगा।

(1) व्यक्तियों को, सह-बाध्यताधारी(यों) के साथ या उसके बिना, कारोबार के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए दिए गए सभी अस्थायी दर वाले ऋणों पर, बैंक पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लगाएगा।

(2) व्यक्तियों और एमएसई को कारोबार उद्देश्यों के लिए दिए गए सभी अस्थायी दर वाले ऋणों पर, सह-बाध्यताधारी(यों) के साथ या उसके बिना, बैंक कोई पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लगाएगा।

(3) उपर्युक्त पैरा 353(1) और 353(2) में दिए गए निदेश, ऋणों के पूर्व-भुगतान के लिए उपयोग की गई निधि के स्रोत की परवाह किए बिना, आंशिक या पूर्ण रूप से, और किसी भी न्यूनतम परिबंधन अवधि के बिना लागू होंगे।

(4) उपर्युक्त निदेशों का दोहरे / विशेष दर (नियत और अस्थायी दर का संयोजन) वाले ऋणों पर लागू होना इस बात पर निर्भर करेगा कि क्या ऋण पूर्व-भुगतान के समय अस्थायी दर पर है।

(5) उपर्युक्त पैरा 353(1) और 353(2) में उल्लिखित के अलावा अन्य मामलों में, पूर्व-भुगतान प्रभार, यदि कोई हो, बैंक की अनुमोदित नीति के अनुसार होगा। हालांकि, मियादी ऋण के मामले में, यदि बैंक द्वारा पूर्व-भुगतान प्रभार लगाया जाता है, तो वह पूर्व-भुगतान की जा रही राशि पर आधारित होगा। नकदी ऋण / ओवरड्राफ्ट सुविधाओं के मामले में, सुविधा को नियत तारीख से पहले बंद करने पर पूर्व-भुगतान प्रभार संस्वीकृत सीमा से अधिक नहीं होने वाली राशि पर लगाया जाएगा।

(6) नकदी ऋण / ओवरड्राफ्ट सुविधाओं के मामले में, यदि उधारकर्ता ऋण करार में निर्दिष्ट अवधि से पहले बैंक को सुविधा का नवीनीकरण न करने की अपनी मंशा की सूचना देता है, तो कोई पूर्व-भुगतान प्रभार लागू नहीं होगा, बशर्ते कि सुविधा नियत तारीख पर बंद हो जाती है।

(7) जहाँ पूर्व-भुगतान बैंक के कहने पर किया जाता है, तो बैंक कोई प्रभार नहीं लगाएगा।

(8) पूर्व-भुगतान प्रभारों की प्रयोज्यता या अन्यथा को संस्वीकृति पत्र और ऋण करार में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, उन ऋणों और अग्रिमों के मामले में जहाँ उपर्युक्त पैरा 348 के अनुसार केएफएस प्रदान किया जाना है, वहां इसका उल्लेख केएफएस में भी किया जाएगा। बैंक द्वारा कोई भी पूर्व-भुगतान प्रभार जो इसके निर्दिष्ट अनुसार प्रकट नहीं किया गया हो, वसूल नहीं किया जाएगा।

(9) बैंक ऋणों के पूर्व-भुगतान के समय, उन प्रभारों / शुल्क को, जो पहले बैंक द्वारा माफ कर दिए गए थे, पूर्वव्यापी प्रभाव से नहीं लगाएगा।

एफ. व्यक्तिगत ऋणों की चुकौती / निपटान पर चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों को वापस करना

एफ.1 संपत्ति दस्तावेजों को वापस करना

354. बैंक ऋण खाते की पूरी चुकौती / निपटान के 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेज़ वापस करेगा और किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत ऋण-भार को हटाएगा।

355. उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार, या तो उस बैंकिंग आउटलेट / शाखा से जहाँ ऋण खाते की सर्विसिंग की गई थी, या बैंक के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ दस्तावेज़ उपलब्ध हैं, मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेज़ प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा।

356. 01 दिसंबर 2023 को या उसके बाद जारी किए गए ऋण संस्वीकृति पत्रों में मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।

357. एकल उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं के आकस्मिक निधन की घटना से निपटने के लिए, बैंक के पास विधिक वारिस(ओं) को मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों को वापस करने के लिए एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया होनी चाहिए। ऐसी प्रक्रिया ग्राहक की जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

एफ.2 संपत्ति दस्तावेजों को वापस करने में देरी के लिए मुआवजा

358. बैंक को उधारकर्ता को ऋण की पूर्ण चुकौती / निपटान के 30 दिनों के भीतर मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों को वापस करने में देरी होने या संबंधित रजिस्ट्री के साथ ऋण-भार संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने के कारणों की सूचना देनी चाहिए। यदि देरी बैंक के कारण हुई है, तो उसे देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से उधारकर्ता को मुआवजा देना होगा।

359.मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेज़ों के, आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से, खो जाने / क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, बैंक उधारकर्ता को चल / अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की अनुलिपि / प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और उपर्युक्त पैरा 358 में इंगित मुआवजे का भुगतान करने के अलावा, संबंधित लागतें भी वहन करेगा। हालांकि, ऐसे मामलों में, बैंक के पास यह प्रक्रिया पूरी करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि का दंड उसके बाद (अर्थात, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) लगाया जाएगा।

360. इस खंड के तहत दिए गए निदेश उन सभी मामलों पर लागू होंगे जहाँ मूल चल / अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों की वापसी 1 दिसंबर, 2023 या उसके बाद होनी है। साथी ही, इस निदेश के तहत प्रदान किया गया मुआवजा, उधारकर्ता के किसी भी लागू कानून के अनुसार अन्य मुआवजा प्राप्त करने के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

जी. दिवंगत उधारकर्ताओं की अन्य आस्तियों को उनके विधिक वारिसों को वापस करना

361. बैंक दिवंगत उधारकर्ता की अन्य आस्तियों को वापस करने के लिए, शामिल राशि की परवाह किए बिना, विधिक अभ्यावेदन पर जोर नहीं देगा। हालांकि, बैंक ऐसे मामलों में दिवंगत उधारकर्ता के विधिक वारिस(ओं) से उत्तराधिकार प्रमाणपत्र मांग सकता है जहाँ विवाद हों और सभी विधिक वारिस बैंक को क्षतिपूर्ति करने पर सहमत न हों, या कुछ अन्य असाधारण मामलों में जहाँ बैंक को दावेदार / दावेदारों के उधारकर्ता के एकमात्र विधिक वारिस(ओं) होने की सच्चाई पर उचित संदेह हो।

एच. सोने और चांदी संपार्श्विक पर उधार देने से संबंधित पहलु

362. इस खंड के तहत दिए गए निदेश **1 अप्रैल 2026** से लागू होंगे।

363.भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – ऋण सुविधाएं) निदेश 2025 (इसके बाद इस भाग में 'नीति' के रूप में संदर्भित) के तहत सोने और चांदी संपार्श्विक पर उधार देने की नीति / नीति के तहत तैयार की गई मानक संचालन प्रक्रियाएं (एसओपी) आचरण से संबंधित निम्नलिखित पहलुओं को कवर करेंगी:

(1) सोने या चांदी से बने आभूषण, गहने या सिक्कों की परख करने की प्रक्रिया (इस भाग के लिए "पात्र संपार्श्विक");

(2) सोने और चांदी के पारखी या मूल्यांकनकर्ता को नियुक्त करने के लिए मानदंड / अर्हताएं;

(3) नीलामी प्रक्रिया, जिसमें *अन्य बातों के साथ-साथ,* पात्र संपार्श्विक की नीलामी के लिए कारक घटना और उधारकर्ता को नीलामी सूचना देने की समय-सीमा निर्दिष्ट की गई हो;

(4) नीलामी का तरीका;

(5) नीलामी से पहले ऋण निपटान के लिए उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को अनुमत नोटिस अवधि;

(6) नीलामीकर्ताओं का पैनल तैयार करना;

(7) गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक के खो जाने की स्थिति में या संपार्श्विक की वापसी या नीलामी के समय सहित आंतरिक लेखापरीक्षा या अन्यथा के दौरान पात्र संपार्श्विक की मात्रा या शुद्धता में किसी भी गिरावट या विसंगति की स्थिति में, पालन की जाने वाली प्रक्रिया और ऐसे मामलों में उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को भुगतान किए जाने वाले उचित मुआवजे और इसे लागू करने के लिए समय-सीमा, आदि।

एच.1 सोने और चांदी संपार्श्विक की परख और मूल्यांकन के लिए प्रक्रिया का मानकीकरण

364. बैंक जो पात्र संपार्श्विक पर ऋण प्रदान करता है या प्रदान करने की मंशा रखता है, उसे यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सोने और चांदी संपार्श्विक की शुद्धता, उसका वजन (सकल और निवल दोनों), आदि की परख करने के लिए एक मानकीकृत प्रक्रिया लागू की जाए। इस प्रक्रिया को सभी परख करने की प्रक्रियाओं के लिए, उसकी सभी शाखाओं में समान रूप से अपनाया जाना चाहिए।

365. बैंक अपनी वेबसाइट पर पात्र संपार्श्विक में सोने और चांदी की सामग्री के निवल वजन के निर्धारण के लिए अपनाई गई पद्धति और एलटीवी अनुपात के निर्धारण के लिए पात्र संपार्श्विक में सोने और चांदी की सामग्री का मूल्य निर्धारण करने हेतु उपयोग की जाने वाली कीमत प्रदर्शित करेगा।

366. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण संस्वीकृत करते समय संपार्श्विक की परख करने के समय उधारकर्ता(ओं) की उपस्थिति हो। परख करने की प्रक्रिया के हिस्से के रूप में स्टोन के वजन, फास्टनिंग आदि से संबंधित कटौतियों को उधारकर्ता(ओं) को समझाया जाएगा और विवरणों को नीचे दिए गए पैरा 370 के अनुसार जारी किए जाने वाले प्रमाणपत्र में शामिल किया जाएगा।

367. गिरवी रखने के बाद, सोने या चांदी संपार्श्विक के खो जाने से संबंधित मामले और आंतरिक लेखापरीक्षा के दौरान या अन्यथा, संपार्श्विक की वापसी या नीलामी के समय पाई गई मात्रा या शुद्धता में कोई भी क्षरण या विसंगति को दर्ज किया जाएगा और उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को तुरंत सूचित किया जाएगा। नीति या एसओपी के अनुसार प्रतिपूर्ति या मुआवजा करने की प्रक्रिया को भी उधारकर्ता(ओं)/विधिक वारिस(ओं) को सूचित किया जाएगा।

एच.2 दस्तावेज़ों और संचार का मानकीकरण

368.बैंक की सभी शाखाओं में दस्तावेज़ीकरण मानकीकृत किया जाएगा।

369.ऋण करार में प्रतिभूति के रूप में रखी गई पात्र संपार्श्विक का विवरण, ऐसे संपार्श्विक का मूल्य, नीलामी प्रक्रिया का विवरण और पात्र संपार्श्विक की नीलामी के लिए उत्तरदायी परिस्थितियाँ, नीलामी आयोजित होने से पहले उधारकर्ता को ऋण की अदायगी या निपटान के लिए दी जाने वाली नोटिस अवधि, ऋण की पूर्ण अदायगी या निपटान पर गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक को वापस करने की समय-सीमा, गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक की नीलामी से अधिशेष, यदि कोई हो, की धन-वापसी और अन्य आवश्यक विवरण शामिल होंगे। उधारकर्ता द्वारा देय सभी लागू प्रभार, जिसमें परख करने, नीलामी आदि से संबंधित प्रभार शामिल हैं, ऋण करार और केएफएस में स्पष्ट रूप से शामिल किए जाएँगे।

370. बैंक, पात्र संपार्श्विक स्वीकार करते समय, संपार्श्विक की परख करने के संबंध में अपने पत्र-शीर्ष पर एक प्रमाणपत्र या ई-प्रमाणपत्र अनुलिपि में तैयार करेगा और उसमें शुद्धता (कैरेट के संदर्भ में); गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक का सकल वजन; उसमें सोने या चांदी की सामग्री का निवल वजन और स्टोन, लाक, मिश्र धातु, स्ट्रिंग्स, फास्टनिंग आदि के वजन से संबंधित कटौती, यदि कोई हो; संपार्श्विक में पाई गई कोई भी क्षति, टूट-फूट या दोष; संपार्श्विक की छवि; और संस्वीकृति के समय निर्धारित संपार्श्विक का मूल्य (भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – ऋण सुविधाएं) निदेश 2025 में निर्दिष्ट सोने और चांदी

संपार्श्विक के मूल्यांकन और परख करने संबंधी अनुदेशों के अनुसार) शामिल होगा। प्रमाणपत्र या ई-प्रमाणपत्र की एक प्रति ऋण दस्तावेजों के हिस्से के रूप में रखी जाएगी और दूसरी प्रति उधारकर्ता को उनकी पावती के तहत दी जाएगी।

371. उधारकर्ता के साथ सभी संचार, विशेष रूप से ऋण की शर्तें व नियम या अन्य महत्वपूर्ण संचार जो उधारकर्ता या बैंक के हित को प्रभावित करते हैं, क्षेत्र की भाषा में या उधारकर्ता द्वारा चुनी गई भाषा में होंगे। अशिक्षित उधारकर्ता के लिए, महत्वपूर्ण नियम व शर्तें एक ऐसे साक्षी की उपस्थिति में समझाई जाएँगी, जो बैंक का कर्मचारी नहीं होगा।

एच.3 संपार्श्विक का भंडारण और रखरखाव

372. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसकी प्रत्येक शाखा में, जहाँ सोने या चांदी संपार्श्विक पर ऋण संस्वीकृत किए जाते हैं, वहां आवश्यक बुनियादी ढाँचा तथा सुविधाएँ मौजूद हो और उचित सुरक्षा उपाय किए जाएँ। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि सोने और / या चांदी संपार्श्विक केवल उसकी शाखाओं में और केवल उसके कर्मचारियों द्वारा ही संभाली जाए।

373. बैंक संपार्श्विक का केवल अपनी उन शाखाओं में ही संग्रहण करेगा जहाँ उसके कर्मचारी कार्यरत हैं और जिनमें सोने तथा चांदी का संग्रहण करने के लिए उपयुक्त सेफ डिपॉजिट वॉल्ट हैं। सामान्यतः, ऐसी शाखाओं द्वारा ऐसे ऋण नहीं दिए जाने चाहिए जिनके पास गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक के भंडारण के लिए उपयुक्त सुरक्षित सुविधा नहीं है।

374.गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक को एक शाखा से दूसरी शाखा में केवल नीचे दिए गए पैरा 383 के तहत अनुमत के रूप में, या शाखा(ओं) के स्थानांतरण या बंद होने की स्थिति में, या बैंक द्वारा अपनी नीति के अनुसार निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार असाधारण कारणों से ही परिवहन किया जा सकता है।

375. बैंक समय-समय पर पात्र संपार्श्विक के भंडारण के लिए प्रणालियों की पर्याप्तता की समीक्षा करेगा, संबंधित स्टाफ का प्रशिक्षण आयोजित करेगा और यह सुनिश्चित करने के लिए सभी प्रक्रियाओं की आंतरिक लेखापरीक्षा करेगा कि इनका सख्ती से पालन किया जाता है।

376.आंतरिक लेखापरीक्षा के हिस्से के रूप में, बैंक उसके पास गिरवी रखे गए सोने और चांदी संपार्श्विक का समय-समय पर आकस्मिक सत्यापन करेगा और उसका रिकॉर्ड रखेगा। ऋण करार में एक खंड शामिल किया जाएगा जिसके तहत ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता(यों) की अनुपस्थिति में भी गिरवी रखे गए पात्र संपार्श्विक की परख करने सहित आकस्मिक सत्यापन करने के लिए उनकी सहमति प्राप्त की जाएगी। ऋण संस्वीकृत करते समय इस पहलू को विशेष रूप से उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

एच.4 भुगतान के बाद संपार्श्विक को वापस करना

377. बैंक, उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को, ऋण की पूर्ण चुकौती या निपटान के बाद उसी दिन, लेकिन किसी भी स्थिति में यह अधिकतम सात कार्य दिवसों की अवधि से अधिक नहीं होना चाहिए, गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक को वापस करेगा।

378.उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक को वापस करते समय, उधारकर्ता की संतुष्टि के अंतर्गत प्रमाणपत्र में दिए गए विवरणों के अनुसार उसकी शुद्धता का सत्यापन किया जाएगा।

एच.5 नीलामी प्रक्रिया में पारदर्शिता

379. बैंक को नीलामी प्रक्रिया शुरू करने से पहले, उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को, जैसा भी लागू हो, उपलब्ध संचार माध्यमों के माध्यम से ऋण की बकाया राशि का भुगतान करने या निपटान करने के लिए पर्याप्त सूचना देनी चाहिए। दोनों ही परिदृश्यों में सूचना और उसकी पावती की एक प्रति रिकॉर्ड में रखी जाएगी। यदि ऋणदाता पूरी कोशिश करने के बावजूद और सार्वजनिक सूचना जारी करने के बाद भी उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) का पता लगाने में असमर्थ है, तो वह नीलामी कर सकता है, बशर्ते कि सार्वजनिक सूचना की तारीख से एक महीने की अवधि समाप्त हो चुकी हो।

380. बैंक एक पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया लागू करेगा, जिसमें *अन्य बातों के साथ-साथ,* कम से कम दो समाचार पत्रों में, एक क्षेत्रीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक में विज्ञापन जारी करके जनता को नीलामी की घोषणा शामिल होगी।

381.गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक की नीलामी बैंक द्वारा केवल अपने आवश्यक अनुभवी और / या प्रशिक्षित कर्मचारी या अपनी नीति के अनुसार बैंक द्वारा पैनल में शामिल नीलामीकर्ता के माध्यम से ही की जाएगी। जिन मामलों में नीलामी बैंक द्वारा अपने कर्मचारियों के माध्यम से आयोजित की जाती है, उनमें आवधिक आधार पर क्षेत्रीय / नियंत्रक अधिकारियों द्वारा आकस्मिक दौरे, आंतरिक लेखापरीक्षा के अंतर्गत कवरेज, आदि जैसे आवश्यक सुरक्षा उपाय लागू किए जाएँगे।

382. बैंक नीलामी के समय सोने और चांदी संपार्श्विक के लिए एक आरक्षित मूल्य घोषित करेगा, जो उसके वर्तमान मूल्य के 90 प्रतिशत से कम नहीं होगा।

बशर्ते कि यदि नीलामी दो बार विफल हो जाती है, तो उसके वर्तमान मूल्य के 85 प्रतिशत से कम नहीं होने वाला आरक्षित मूल्य अपनाया जाएगा।

383. पहली नीलामी उसी जिले में भौतिक रूप से आयोजित की जाएगी जिसमें ऋण देने वाली शाखा स्थित है। हालांकि, पहली नीलामी विफल होने की स्थिति में, बैंक आसपास के जिले में नीलामी आयोजित कर सकता है या ऑनलाइन नीलामी आयोजित कर सकता है।

384. नीति के रूप में, किसी भी संभावित हितों के टकराव को न होने देने को सुनिश्चित करने के लिए, बैंक या उसके संबंधित पक्षकार नीलामियों में भाग नहीं लेंगे।

385. नीलामी के बाद, बैंक अनिवार्य रूप से नीलामी में प्राप्त मूल्य और उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) के समायोजित बकायाराशि का पूरा विवरण प्रदान करेगा। सोने या चांदी संपार्श्विक की नीलामी से प्राप्त अधिशेष, यदि कोई हो, को पूर्ण नीलामी प्राप्य-राशि की प्राप्ति की तारीख से अधिकतम सात कार्य दिवसों के भीतर उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को वापस किया जाएगा। कमी, यदि कोई हो, को बैंक ऋण करार की शर्तों के अनुसार वसूल कर सकता है।

एच.6 मुआवज़ा

386. ऋण की अवधि के दौरान बैंक द्वारा गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक की कोई भी क्षति होने पर, मरम्मत की लागत बैंक द्वारा वहन की जाएगी।

387. गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक का नुकसान होने और / या आंतरिक लेखापरीक्षा के दौरान या अन्यथा, संपार्श्विक को वापस करने या नीलामी के समय पाई गई मात्रा या शुद्धता में गिरावट या विसंगति से उत्पन्न किसी भी नुकसान पर, बैंक उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को उपयुक्त रूप से मुआवजा देगा।

388.उधारकर्ता द्वारा ऋण की पूरी चुकौती या निपटान के बाद गिरवी रखी गई संपार्श्विक को वापस करने में देरी होने पर, जहाँ देरी बैंक के कारण हुई हैं, बैंक उपर्युक्त पैरा 377 में निर्दिष्ट समय-सीमा से परे देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को मुआवजा देगा। यदि देरी बैंक के कारण नहीं हुई है, तो वह ऐसी देरी के कारण उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को सूचित करेगा। इसके अलावा, जहाँ उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) ऋण की पूर्ण चुकौती या निपटान के बाद गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक को वापस लेने के लिए बैंक से संपर्क नहीं करता है, तो बैंक उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को पत्र, ईमेल या एसएमएस, ईमेल और मोबाइल नंबर बैंक के साथ पंजीकृत होने पर, के माध्यम से आवधिक अनुस्मारक जारी करेगा।

389.उपर्युक्त पैरा 386 से 388 के तहत प्रदान किया गया मुआवजा, उधारकर्ता / कानूनी वारिस के किसी भी लागू कानून के अनुसार कोई अन्य मुआवजा प्राप्त करने के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

एच.7 अदावाकृत सोने और / या चांदी संपार्श्विक

390. ऋण की पूर्ण चुकौती या निपटान की तारीख से दो वर्ष से अधिक समय तक बैंक के पास गिरवी रखे गए सोने और / या चांदी संपार्श्विक को अदावाकृत माना जाएगा। बैंक ऐसे अदावाकृत सोने और / या चांदी संपार्श्विक के संबंध में उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) का पता लगाने के लिए समय-समय पर विशेष अभियान चलाएगा।

391. अर्ध-वार्षिक अंतराल पर समीक्षा के लिए, अदावाकृत सोने और चांदी संपार्श्विक पर एक रिपोर्ट ग्राहक सेवा समिति या बोर्ड के समक्ष, जैसा भी मामला हो, प्रस्तुत की जाएगी।

एच.8 अन्य अनुदेश

392. बैंक सोने या चांदी संपार्श्विक पर ऋण को बढ़ावा देने के लिए अवास्तविक दावे वाले भ्रामक विज्ञापन जारी करने से परहेज़ करेगा।

393. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि पात्र संपार्श्विक पर ऋणों को लेने और / या वसूली के लिए सभी व्यवस्थाएँ रिज़र्व बैंक द्वारा जारी आउटसोर्सिंग और वसूली प्रथाओं पर लागू निदेशों के अनुपालन में हों।

394. विवेकपूर्ण संबंधी पहलुओं के लिए, बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – ऋण सुविधाएं) निदेश 2025 के 'सोने और चांदी संपार्श्विक पर उधार देना' अध्याय में निहित अनुदेशों द्वारा निर्देशित होगा।

आई. सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं के प्रति आचरण

आई.1 सामान्य

395. इस निदेश के आधार पर उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) बैंक द्वारा अपने बोर्ड के अनुमोदन से लागू की जाएगी। एफपीसी को बैंक द्वारा अपने सभी शाखाओं और अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा। एफपीसी उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में जारी की जाएगी।

396. सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए ऋण करार मानक रूप में होगा, जो उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगा।

397. बैंक उधारकर्ता को ऋण कार्ड प्रदान करेगा जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे:

(1) ऐसी जानकारी जो उधारकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती हो;

(2) मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्य-पत्रक;

(3) ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम व शर्तें;

(4) बैंक द्वारा प्राप्त सभी चुकौती, जिसमें किश्तें शामिल हैं, और अंतिम उन्मोचन की पावती; और

(5) शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण, जिसमें बैंक के नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर शामिल है।

398. ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ ऐसी भाषा में होनी चाहिए जिसे उधारकर्ता समझता हो।

399. गैर-क्रेडिट उत्पादों का निर्गम उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से किया जाएगा और ऐसे उत्पादों की शुल्क संरचना उधारकर्ता को ऋण कार्ड में स्पष्ट रूप से सूचित की जाएगी।

आई.2 सूक्ष्म वित्त ऋणों के मूल्य निर्धारण के संचालन पहलु

400.सूक्ष्म वित्त ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लगाया जाएगा। यदि कोई प्रभार हो, तो विलंबित भुगतान के लिए वह बकाया राशि पर लगाया जाएगा, न कि पूरी ऋण राशि पर।

401. बैंक अपने सभी कार्यालयों में, उसके द्वारा जारी साहित्य (सूचना पुस्तिकाएँ / पैम्फलेट) में और अपनी वेबसाइट पर सूक्ष्म वित्त ऋणों पर वसूले जाने वाले न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा। यह जानकारी पर्यवेक्षी रिटर्न में भी शामिल की जाएगी और पर्यवेक्षी संवीक्षा के अधीन होगी।

402. ब्याज दर या किसी अन्य प्रभार में किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता को पहले से दी जाएगी और ये परिवर्तन केवल भविष्यलक्षी प्रभाव से ही लागू होंगे।

403. अपने जागरूकता अभियानों के हिस्से के रूप में, स्व-विनियामक संगठन (एसआरओ) / अन्य उद्योग संघ किसी जिले में काम करने वाले अपने सदस्यों द्वारा सूक्ष्म वित्त ऋणों पर लगाई जाने वाली ब्याज दरों की सीमा प्रकाशित कर सकते हैं। एसआरओ / अन्य उद्योग संघ अपने सदस्यों को अतिब्याजी दरें वसूलने के विरुद्ध भी जागरूक कर सकते हैं।

404. रिज़र्व बैंक सूक्ष्म वित्त ऋणों पर बैंकों द्वारा वसूले जाने वाले ब्याज के संबंध में जानकारी भी उपलब्ध कराएगा।

आई.3 स्टाफ का प्रशिक्षण

405. बैंक के पास कर्मचारियों के आचरण और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी के लिए एक बोर्ड-अनुमोदित नीति होगी। यह नीति, *अन्य बातों के साथ-साथ,* स्टाफ के लिए न्यूनतम अर्हताएं निर्धारित करेगी और ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण प्रदान करेगी। कर्मचारियों को दिया जाने वाला प्रशिक्षण ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार को विकसित करने वाले कार्यक्रमों को भी शामिल करेगा। ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों का आचरण भी उनके मुआवजा मैट्रिक्स में उचित रूप से शामिल किया जाएगा।

406. क्षेत्र (फील्ड) स्टाफ को परिवार की आय और मौजूदा कर्ज के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

407. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, निःशुल्क होगा।

आई.4 सूक्ष्म वित्त ऋणों की वसूली

408. बैंक, चुकौती संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं की पहचान करने, ऐसे उधारकर्ताओं के साथ संवाद स्थापित करने और उन्हें उपलब्ध आश्रय के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगा।

409. वसूली उधारकर्ता और बैंक द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए नामित / केंद्रीय नामित स्थान पर की जाएगी। हालांकि, यदि उधारकर्ता दो या अधिक लगातार मौकों पर नामित / केंद्रीय नामित स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो क्षेत्र स्टाफ को उधारकर्ता के निवास या कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति होगी।

410. बैंक या उसका एजेंट वसूली के लिए किसी भी कठोर तरीके का सहारा नहीं लेगा। ऊपर उल्लेख की गई बातों के सामान्य इस्तेमाल को सीमित किए बिना, निम्नलिखित प्रथाओं को कठोर माना जाएगा:

(1) धमकीपूर्ण या अपमानजनक भाषा का उपयोग

(2) उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और/या सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना

(3) उधारकर्ता के रिश्तेदारों, मित्रों या सहकर्मियों को परेशान करना

(4) उधारकर्ताओं के नाम का प्रकाशन

(5) उधारकर्ता या उनके परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का प्रयोग या प्रयोग करने की धमकी

(6) उधारकर्ता को कर्ज की मात्रा या चुकौती न करने के परिणामों के बारे में गुमराह करना।

411.बैंक के पास वसूली से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए एक समर्पित तंत्र होना चाहिए। इस तंत्र का विवरण ऋण संवितरण के समय उधारकर्ता को प्रदान किया जाएगा।

आई.5 सूक्ष्म वित्त ऋणों की वसूली के लिए वसूली एजेंटों की नियुक्ति

412. वसूली एजेंटों से तात्पर्य ऐसी एजेंसियों और इन एजेंसियों के कर्मचारियों से होगा जिन्हें बैंक अपने उधारकर्ताओं से बकाया वसूली के लिए नियुक्त करता है।

413. बैंक के पास वसूली एजेंटों को नियुक्त करने के लिए एक सम्यक जांच प्रक्रिया होगी, जिसमें, *अन्य बातों के साथ-साथ,* वसूली प्रक्रिया में शामिल व्यक्तियों को शामिल किया जाएगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उनके द्वारा नियुक्त वसूली एजेंट अपने कर्मचारियों के पूर्व-आचरण का सत्यापन करें, जिसमें पुलिस सत्यापन भी शामिल होगा। बैंक यह भी तय करेगा कि पूर्व-आचरण का पुनः सत्यापन की आवधिकता कितनी होगी।

414. विधिवत सूचना और उपयुक्त प्राधिकार सुनिश्चित करने के लिए, बैंक वसूली प्रक्रिया शुरू करते समय उधारकर्ता को वसूली एजेंटों का विवरण प्रदान करेगा। एजेंट के पास बैंक या एजेंसी द्वारा जारी पहचान-पत्र के साथ-साथ नोटिस और प्राधिकार पत्र की एक प्रति भी होनी चाहिए। इसके अलावा, जहां वसूली प्रक्रिया के दौरान बैंक द्वारा वसूली एजेंसी बदल दी जाती है, तो बैंक द्वारा उधारकर्ता को परिवर्तन की सूचना देने के अलावा, नए एजेंट के पास अपने पहचान-पत्र के साथ-साथ नोटिस और प्राधिकार पत्र भी होना चाहिए।

415. नोटिस और प्राधिकार पत्र में अन्य विवरणों के साथ-साथ वसूली एजेंसी और बैंक के संपर्क विवरण भी शामिल होंगे।

416. बैंक द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसियों का अद्यतन विवरण उसकी वेबसाइट पर भी प्रकाशित किया जाएगा।

जे. निर्यात ऋण-ग्राहक सेवा और वितरण तथा रिपोर्टिंग आवश्यकताओं के लिए प्रक्रियाओं का सरलीकरण

जे.1 ग्राहक सेवा

जे.1.1 सामान्य

417. बैंक अपने निर्यातक ग्राहकों को समय पर और पर्याप्त ऋण प्रदान कर सकता है और प्रक्रियात्मक औपचारिकताओं तथा निर्यात अवसरों के संबंध में आवश्यक ग्राहक सेवाएँ / मार्गदर्शन भी दे सकता है।

418. बैंक को निर्यातकों, विशेष रूप से छोटे निर्यातकों और गैर-पारंपरिक निर्यात करने वालों का मार्गदर्शन करने के लिए निर्यात काउंसेल कार्यालय खोलने चाहिए।

जे.1.2 निर्यात ऋण की समीक्षा के लिए कार्यदल

419. निर्यातकों को ग्राहक सेवा से संबंधित विभिन्न मुद्दों का समाधान करने के लिए चल रहे प्रयासों के हिस्से के रूप में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने मई 2005 में निर्यात ऋण की समीक्षा करने के लिए चुनिंदा बैंकों और निर्यातकों के संगठनों का एक कार्यदल बनाया था। दल ने सिफारिशों का एक व्यापक सेट प्रस्तुत किया था, जिनमें से अधिकांश को स्वीकार कर बैंकों को सूचित कर दिया गया है। जिन सिफारिशों को स्वीकार कर बैंकों को सूचित कर दिया गया है, वे नीचे दी गई हैं:

(1) निर्यात ऋण के लिए मौजूदा प्रक्रिया की समीक्षा

(i) छोटे और मध्यम निर्यातकों के साथ व्यवहार में बैंक के अधिकारियों के दृष्टिकोण में अभिवृत्तिक परिवर्तन की आवश्यकता है। बैंक इस संबंध में उपयुक्त कदम उठा सकता है।

(ii) बैंक को एक नियंत्रण और रिपोर्टिंग तंत्र स्थापित करना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि निर्यात ऋण के लिए, विशेष रूप से लघु और मध्यम निर्यातकों के आवेदन निर्धारित समय-सीमा के भीतर निपटान कर दिए जाएं।

(iii) निर्यात ऋण के लिए आवेदनों को संसाधित करते समय, बैंक को ऋण मंजूरी में विलंब से बचने के लिए एक साथ सभी प्रश्न उठाने चाहिए।

(iv) छोटे और मध्यम निर्यातकों, विशेष रूप से दूरस्थ केंद्रों में, को प्रपत्रों को सही ढंग से भरने के संबंध में एसएसआई / निर्यात संगठनों द्वारा बैंकों की तकनीकी सहायता से उचित रूप से प्रशिक्षित किया जाना चाहिए।

(v) जहाँ तक संभव हो, संपार्श्विक जमानत पर जोर नहीं दिया जाना चाहिए।

(vi) राज्य स्तरीय निर्यात संवर्धन समितियों (एसएलईपीसी), जिन्हें एसएलबीसी की उप-समितियों के रूप में पुनर्गठित किया गया है, को बैंकों और निर्यातकों के बीच समन्वय को बढ़ावा देने में एक बड़ी भूमिका निभानी चाहिए।

(2) गोल्ड कार्ड योजना की समीक्षा

(i) चूंकि बैंकों द्वारा जारी किए गए गोल्ड कार्ड की संख्या कम थी, इसलिए बैंकों को सभी पात्र निर्यातकों, विशेष रूप से लघु और मध्यम उद्यम (एसएमई) निर्यातकों को कार्ड जारी करने की प्रक्रिया में तेजी लाने और यह सुनिश्चित करने के लिए सूचित किया गया कि यह प्रक्रिया तीन महीने की अवधि के भीतर पूरी हो जाए।

(ii) योजना के तहत परिकल्पित गोल्ड कार्ड जारी करने की सरलीकृत प्रक्रिया सभी बैंकों द्वारा लागू की जानी चाहिए।

(iii) बैंक अपने ट्रैक रिकॉर्ड के आधार पर सभी योग्य गोल्ड कार्ड धारक निर्यातकों को ईसीजीसी की पैकिंग ऋण गारंटी सेक्टरवार योजनाओं से छूट देने पर विचार कर सकता है।

(3) अनारंभक निर्यातकों के लिए निर्यात ऋण की समीक्षा: बैंकों को लघु और मध्यम उद्यम (एसएमई) निर्यातकों की ऋण संबंधी समस्याओं को दूर करने के लिए क्षेत्रीय / ज़ोनल कार्यालयों और प्रमुख शाखाओं में नोडल अधिकारी नियुक्त करने चाहिए।

जे.1.3 विदेशी मुद्रा में आहरित निर्यात बिलों की प्राप्य-राशि के जमा होने में देरी

420.विदेशी मुद्रा में आहरित निर्यात बिलों का क्रेडिट, बैंकों के 'नोस्ट्रो' खातों में विदेशी मुद्रा राशि जमा होने के बाद निर्यातकों को इसे अंतरित करने में देरी देखी जा रही है। यद्यपि यह अनुदेश है कि निर्धारित , शिपमेंट के बाद की ब्याज दर 'नोस्ट्रो' खाते में जमा करने की तारीख से बंद हो जाएगी, फिर भी निर्यातकों को मिलने वाली ऋण सीमाएं तब तक अवरोधित रहती है जब तक ग्राहक के खाते में रुपये के समतुल्य राशि का वास्तविक क्रेडिट नहीं हो जाता। इसलिए, बिलों की वसूली पर निर्यातकों की सीमा को तुरंत बहाल करने और ग्राहक को रुपये क्रेडिट देने की आवश्यकता है।

जे.1.4 निर्यात बिलों के विलंबित क्रेडिट के लिए निर्यातकों को मुआवजे का भुगतान

421.सभी प्रकार से पूर्ण क्रेडिट सूचनाओं के संबंध में क्रेडिट प्रदान करने में देरी होने पर, निर्यातक ग्राहक को फेडाई के नियमों के अनुसार मुआवजा, निर्यातक से मांग की प्रतीक्षा किए बिना, भुगतान किया जाना चाहिए।

422. बैंक को निर्यातक के खाते में निर्यात प्राप्य-राशि के समय पर क्रेडिट और फेडाई के नियमों के अनुसार मुआवजे के भुगतान की निगरानी के लिए एक प्रणाली विकसित करनी चाहिए।

423.बैंकों की आंतरिक लेखापरीक्षा और निरीक्षण टीमों को रिपोर्टों में इन पहलुओं पर विशेष रूप से टिप्पणी करनी चाहिए।

जे.2 निर्यात ऋण प्रस्तावों की संस्वीकृति

जे.2.1 संस्वीकृति की समय सीमा

424.नवीन / संवर्धित निर्यात ऋण सीमाओं की संस्वीकृति, आवश्यक विवरण / जानकारी के साथ-साथ आवश्यक वित्तीय / परिचालन विवरणियों द्वारा समर्थित ऋण सीमा आवेदन प्राप्त होने की तारीख से 45 दिनों के भीतर दी जानी चाहिए। सीमाओं के नवीनीकरण और तदर्थ ऋण सुविधाओं की संस्वीकृति के मामले में, बैंक द्वारा लिया गया समय, गोल्ड कार्ड धारकों को छोड़कर, क्रमशः 30 दिन और 15 दिन से अधिक नहीं होना चाहिए।

जे.2.2 अन्य आवश्यकताएँ

425. निर्यात ऋण प्रस्तावों के सभी अस्वीकरणों को अस्वीकृति के कारणों को स्पष्ट करते हुए बैंक के मुख्य कार्यपालक के संज्ञान में लाया जाना चाहिए।

426.बैंक की आंतरिक लेखापरीक्षा और निरीक्षण टीमों को रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित समय-सीमा के भीतर निर्यात ऋण सीमाओं की समय पर संस्वीकृति पर विशेष रूप से टिप्पणी करनी चाहिए।

427. बैंक को अपने विदेशी विभागों / विशेषीकृत शाखाओं में अनुपालन अधिकारियों के रूप में उपयुक्त अधिकारियों को नामित करना चाहिए ताकि निर्यातकों से संबंधित मामलों का त्वरित और समय पर निपटान सुनिश्चित हो सके।

428.निर्यातकों को दी जाने वाली ऋण सीमाओं की संस्वीकृति की स्थिति पर तिमाही अंतराल पर बोर्ड को एक समीक्षा नोट प्रस्तुत करना आवश्यक है। इस नोट में अन्य बातों के अलावा, निर्धारित समय-सीमा के भीतर संस्वीकृत आवेदनों की संख्या (ऋण की मात्रा के साथ), विलंब से संस्वीकृत मामलों की संख्या और लंबित संस्वीकृति के कारणों का उल्लेख शामिल हो सकता है।

जे.3 विदेशी मुद्रा और भारतीय रुपये में निर्यात ऋण को देने के लिए प्रक्रिया का सरलीकरण

जे.3.1 प्रक्रियाओं का सरलीकरण

429. बैंक को आवेदन पत्र को सरल बनाना चाहिए और निर्यातकों की ऋण आवश्यकताओं के आकलन के लिए डेटा आवश्यकताओं को कम करना चाहिए, ताकि निर्यातकों को आवेदन पत्र भरने या बैंक द्वारा आवश्यक डेटा प्रदान करने के लिए बाहरी पेशेवर सहायता लेने की आवश्यकता न पड़े।

जे.3.2 निर्यात ऋण की त्वरित निकासी

430. विशेषीकृत शाखाओं और पर्याप्त निर्यात कारोबार वाली शाखाओं में, निर्यातक-ग्राहकों की सहायता के लिए एक सुविधा तंत्र स्थापित किया जाना चाहिए, ताकि ऋण आवेदन की त्वरित प्रारंभिक संवीक्षा की जा सके और अतिरिक्त जानकारी या स्पष्टीकरण के लिए चर्चा की जा सके।

431. बैंक को निर्यात ऋण प्रस्तावों के निपटान के लिए निर्धारित समय सीमा का पालन करने हेतु अपनी आंतरिक प्रणालियों और प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करना चाहिए और निर्धारित समय-सीमा से पहले निर्यात ऋण प्रस्तावों का निपटान करने का भी प्रयास करना चाहिए। ऋण प्रस्तावों के साथ इसकी प्राप्ति की तारीख से लेकर संस्वीकृति की तारीख तक ऋण आवेदन की समय-क्रमानुसार गतिविधि को दर्शाता एक फ्लो चार्ट भी संलग्न होना चाहिए।

432. बैंक को निर्यात ऋण के लिए अपनी शाखाओं को उच्चतर संस्वीकृति शक्तियाँ प्रत्यायोजित करनी चाहिए।

433. बैंक को संस्वीकृति प्रक्रिया में कम से कम कुछ मध्यवर्ती परतों को कम करने पर विचार करना चाहिए। यह सुनिश्चित करना वांछनीय होगा कि निर्यात वित्त के संबंध में निर्णय लेने में शामिल परतों की कुल संख्या तीन से अधिक न हो।

434. बैंक को निर्यात ऋण प्रस्तावों का त्वरित प्रसंस्करण करने के लिए, शाखाओं और प्रशासनिक कार्यालयों में अधिकारियों द्वारा 'संयुक्त मूल्यांकन' की एक प्रणाली शुरू करनी चाहिए।

435. जहाँ संभव हो, बैंक को निर्यातकों को कार्यशील पूंजी सुविधाओं के लिए संस्वीकृति देने हेतु विशेष शाखाओं और प्रशासनिक कार्यालयों में एक 'ऋण समिति' बनानी चाहिए। 'ऋण समिति' के पास पर्याप्त रूप से उच्चतर संस्वीकृति शक्तियाँ होनी चाहिए।

जे.3.3 प्रचार-प्रसार और प्रशिक्षण

436. आम तौर पर, बैंकों की चयनित शाखाओं में विदेशी मुद्रा में अंतरराष्ट्रीय प्रतिस्पर्धी दरों पर निर्यात ऋण उपलब्ध कराया जाता है। योजना को और अधिक लोकप्रिय बनाने के लिए और विदेशी मुद्रा ऋणों पर प्रतिस्पर्धी ब्याज दर को ध्यान में रखते हुए तथा किसी भी संभावित विनिमय जोखिम को कम करने के लिए, निर्यातकों को विदेशी मुद्रा में निर्यात ऋण का अधिकतम उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। इसलिए, निर्यातकों के संकेन्द्रण वाले क्षेत्रों में स्थित बैंकों को इस महत्वपूर्ण सुविधा का व्यापक प्रचार-प्रसार करना चाहिए और इसे छोटे निर्यातकों सहित सभी निर्यातकों के लिए आसानी से सुलभ बनाना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि अधिक संख्या में शाखाओं को विदेशी मुद्रा में निर्यात ऋण उपलब्ध कराने के लिए नामित किया जाए।

437.संचालन स्तर पर अधिकारियों को पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान किया जाना चाहिए। निर्यात ऋण से संबंधित महत्वपूर्ण शाखाओं के अधिकारियों के स्थानांतरण के मामले में, बैंक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि नए तैनात किए गए अधिकारियों के पास विदेशी मुद्रा के साथ-साथ निर्यात ऋण के क्षेत्रों में पर्याप्त ज्ञान / अनुभव हो, ताकि निर्यात ऋण सीमाओं के प्रसंस्करण / संस्वीकृति में देरी से बचा जा सकें और परिणामवश निर्यातकों को निर्यात आदेश रद्द होने के जोखिम का सामना न करना पड़े।

जे.3.4 ग्राहक शिक्षा

438.बैंक को अपने निर्यातक-ग्राहकों के लाभ के लिए, अंतरराष्ट्रीय स्तर पर प्रतिस्पर्धी दरों पर विदेशी मुद्रा में तथा रुपये में निर्यात ऋण की संस्वीकृति के सरलीकृत प्रक्रियाओं की प्रमुख विशेषताओं वाली एक पुस्तिका प्रकाशित करनी चाहिए।

439.बैंक और निर्यातकों के बीच बातचीत को सुविधाजनक बनाने के लिए, बैंक को समय-समय पर निर्यातकों के संकेन्द्रण वाले केंद्रों पर निर्यातक सम्मेलन का आयोजन करना चाहिए।

जे.4 अनुदेशों के कार्यान्वयन की निगरानी

440.बैंक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि निर्यातकों की ऋण आवश्यकताओं को पूरी तरह से और समय पर पूरा किया जाए। उपर्युक्त अनुदेशों को अक्षरशः लागू किया जाना चाहिए, ताकि निर्यात क्षेत्र को ऋण वितरण और संबंधित बैंकिंग सेवाओं में प्रत्यक्ष सुधार लाया जा सके। बैंक को निर्यात क्षेत्र में ऋण के प्रवाह में आने वाली बाधाओं को दूर करने के लिए स्टाफ की तैनाती की प्रक्रिया में कमी, यदि कोई हो, को भी दूर करना चाहिए।

441.बैंक को इन अनुदेशों के कार्यान्वयन की सीमा का आकलन करने के लिए, समय-समय पर, उदाहरण के लिए, दो महीने में एक बार, शाखाओं का दौरा करने के लिए एक आंतरिक टीम बनानी चाहिए।

के. बैंकों द्वारा नियुक्त वसूली एजेंट

442. बैंक वसूली एजेंटों को नियुक्त करते समय निम्नलिखित विशिष्ट बातों का ध्यान रखेगा:

(1) इन अनुदेशों में 'एजेंट' में बैंक द्वारा नियुक्त एजेंसियाँ और संबंधित एजेंसियों के एजेंट / कर्मचारी शामिल होंगे।

(2) बैंक के पास वसूली एजेंटों को नियुक्त करने के लिए एक सम्यक जांच प्रक्रिया होगी, जिसे इस तरह से संरचित किया जाएगा कि उसमें, अन्य बातों के अलावा, वसूली प्रक्रिया में शामिल व्यक्तियों को कवर किया जा सके। सम्यक जांच प्रक्रिया आम तौर पर रिज़र्व बैंक द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग पर जारी अनुदेशों के अनुरूप होगी जो भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन) निदेश 2025 के तहत दिए गए हैं। इसके अलावा, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वसूली प्रक्रिया में उसके द्वारा नियुक्त एजेंट अपने कर्मचारियों के पूर्व-आचरण का सत्यापन करें, जिसमें अत्यधिक सावधानी के तौर पर रोजगार-पूर्व पुलिस सत्यापन भी शामिल हो सकता है। बैंक यह निर्णय करेगा कि पूर्व-आचरण का पुनः सत्यापन कितनी अवधि पर किया जाएगा।

(3) उचित नोटिस और उपयुक्त प्राधिकार सुनिश्चित करने के लिए, बैंक चूक मामलों को वसूली एजेंसी को अग्रेषित करते समय उधारकर्ता को वसूली एजेंसी फर्मों / कंपनियों का विवरण सूचित करेगा। इसके अलावा, चूंकि कुछ मामलों में, उधारकर्ता को अस्वीकृति / अनुपलब्धता / टालमटोल के कारण वसूली एजेंसी के बारे में विवरण प्राप्त नहीं हो पाया होगा और पहचान सुनिश्चित करने के लिए, यह उचित होगा यदि एजेंट बैंक द्वारा जारी पहचान-पत्र या एजेंसी फर्म / कंपनी के साथ-साथ बैंक से प्राप्त नोटिस और प्राधिकार पत्र की एक प्रति भी साथ रखे। इसके अलावा, जहाँ वसूली प्रक्रिया के दौरान बैंक द्वारा वसूली एजेंसी बदली जाती है, तो बैंक द्वारा उधारकर्ता को परिवर्तन की सूचना देने के अतिरिक्त, नए एजेंट को अपने पहचान-पत्र के साथ नोटिस और प्राधिकार पत्र भी साथ रखना चाहिए।

(4) नोटिस और प्राधिकार पत्र में अन्य विवरणों के अलावा, संबंधित वसूली एजेंसी के टेलीफोन नंबर भी शामिल होंगे। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वसूली एजेंटों द्वारा ग्राहकों को, और इसके विपरीत भी,

किए गए कॉलों के कंटेन्ट / टेक्स्ट की टेप रिकॉर्डिंग हो। बैंक उचित सावधानी बरतेगा जैसे ग्राहक को यह सूचित करना कि बातचीत रिकॉर्ड, आदि की जा रही है।

(5) बैंक द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसी फर्मों / कंपनियों का अद्यतन विवरण बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।

(6) जहाँ कोई परिवेदना / शिकायत दर्ज की गई है, वहाँ बैंक मामलों को वसूली एजेंसियों को तब तक अग्रेषित नहीं करेगा जब तक कि संबंधित उधारकर्ता द्वारा दर्ज की गई उस परिवेदना / शिकायत का उन्होंने अंतिम निपटारा नहीं कर दिया है। हालाँकि, जहाँ बैंक को उचित प्रमाण के साथ यह विश्वास हो जाता है कि उधारकर्ता लगातार तंग / परेशान करने वाली शिकायतें कर रहा है, तो वह वसूली एजेंटों के माध्यम से वसूली कार्यवाही जारी रख सकता है, भले ही उनके पास कोई परिवेदना / शिकायत लंबित हो। जिन मामलों में उधारकर्ता की देय राशि का विषय न्यायाधीन हो सकता है, उन मामलों में बैंक परिस्थितियों के अनुसार, उचित रूप से, मामले को वसूली एजेंसियों को संदर्भित करने में अत्यधिक सावधानी बरतेगा।

(7) बैंक के पास एक ऐसा तंत्र होना चाहिए जिसके माध्यम से वसूली प्रक्रिया के संबंध में उधारकर्ताओं की शिकायतों का समाधान किया जा सके। इस तंत्र का विवरण, वसूली एजेंसी का विवरण देते समय, उधारकर्ता को भी प्रदान किया जाएगा जैसा कि उपर्युक्त मद(3) में उल्लेख किया गया है।

के.1 वसूली एजेंटों को प्रोत्साहन

443. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वसूली एजेंटों के साथ संविदा असभ्य, गैरकानूनी और संदिग्ध व्यवहार या वसूली प्रक्रिया को अपनाने के लिए प्रेरित न करें।

के.2 वसूली एजेंटों द्वारा अपनाई जाने वाली विधियाँ

444. बैंक ऋण वसूली प्रक्रिया के दौरान नीचे दी गई अनुदेशों का कड़ाई से पालन करेगा:

(1)इस अध्याय के भाग ए में दी गई ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता,

(2) भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन) निदेश 2025 और

(3) भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक – क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड: जारी करना और आचार) निदेश 2025।

445. बैंक यह सख्ती से सुनिश्चित करेगा कि वे या उनके एजेंट अपने कर्ज वसूली के प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के खिलाफ किसी भी प्रकार की, चाहे वह मौखिक हो या शारीरिक, धमकी या उत्पीड़न का सहारा

न लें, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता को भंग करने के इरादे से किए गए कृत्य, मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी भरी और / या गुमनाम कॉल करना, बकाया ऋणों की वसूली के लिए उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और / या सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना, झूठा और भ्रामक अभ्यावेदन देना, आदि शामिल है। यह निदेश सूक्ष्म वित्त ऋणों पर लागू नहीं होगा।

446. भारतीय बैंक संघ (आईबीए) द्वारा तैयार प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए) की आचार संहिता का उपयोग बैंक द्वारा डीएसए / प्रत्यक्ष मार्केटिंग एजेंटों (डीएमए) / वसूली एजेंटों के लिए अपनी संहिताएँ तैयार करने हेतु किया जा सकता है। यदि बैंक के पास अपनी संहिता नहीं है, तो उसे कम से कम, देय राशियों के संग्रहण और जमानत पर पुनः कब्ज़ा के लिए आईबीए की संहिता को अपनाना चाहिए। यह आवश्यक है कि वसूली एजेंट ऐसे कार्यों से बचें जो बैंक की अखंडता और प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचा सकते हैं और वे ग्राहक की गोपनीयता का कड़ाई से पालन करें।

के.3 रिकवरी एजेंटों के लिए प्रशिक्षण

447. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वसूली एजेंटों को अपनी जिम्मेदारियों, विशेष रूप से कॉल करने का समय, ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता आदि जैसे पहलुओं पर, को सावधानी और संवेदनशीलता से निभाने के लिए ठीक से प्रशिक्षित किया गया हो।

448. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसके सभी वसूली एजेंटों ने भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आईआईबीएफ) द्वारा शुरू किया गया ऋण वसूली एजेंट (डीआरए) के लिए प्रमाणपत्र पाठ्यक्रम पूरा कर लिया है। इसके अलावा, बैंकों द्वारा नियुक्त सेवा प्रदाताओं को भी केवल ऐसे कर्मियों को नियुक्त करना चाहिए जिन्होंने प्रशिक्षण प्राप्त किया हो और आईआईबीएफ से प्रमाणपत्र प्राप्त किया हो। अन्य संस्थान / बैंक के अपने प्रशिक्षण कॉलेज भी आईआईबीएफ के साथ टाई-अप व्यवस्था करके वसूली एजेंटों को प्रशिक्षण प्रदान कर सकते हैं ताकि प्रशिक्षण के मानकों में एकरूपता बनी रहे। हालांकि, प्रत्येक एजेंट को पूरे भारत में आईआईबीएफ द्वारा आयोजित परीक्षा पास करनी होगी।

के.4 बैंकों को दृष्टिबंधक / बंधक रखी गई संपत्ति का कब्ज़ा लेना

449. वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्रचना एवं प्रतिभूति हित का प्रवर्तन अधिनियम 2002 (सरफेसी अधिनियम) और इसके अंतर्गत बनाए गए प्रतिभूति हित (प्रवर्तन) नियम 2002 ने न केवल प्रतिभूति हित को प्रवर्तित करने के लिए बल्कि प्रतिभूति हित प्रवर्तित करने के बाद चल और अचल

संपत्ति की नीलामी के लिए भी सुस्पष्ट प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं। यह वांछनीय है कि बैंक न्यायालयों के हस्तक्षेप के बिना प्रतिभूति हित को प्रवर्तित करते समय संबंधित संविधि के तहत उपलब्ध विधिक उपायों पर निर्भर रहें।

450. जहाँ बैंक ने उधारकर्ता के साथ संविदा में पुनः कब्ज़ा खंड शामिल किया है और अपने अधिकारों को प्रवर्तित करने के लिए ऐसे पुनः कब्ज़ा खंड पर निर्भर है, तो उसे यह सुनिश्चित करना चाहिए कि पुनः कब्ज़ा खंड विधिक रूप से मान्य हो, भारतीय संविदा अधिनियम के प्रावधानों का अक्षरशः अनुपालन करता हो और यह सुनिश्चित करें कि संविदा के निष्पादन के समय ऐसे पुनः कब्ज़ा खंड को उधारकर्ता के ध्यान में स्पष्ट रूप से लाया गया हो। संविदा के नियम व शर्तें सख्ती से वसूली नीति के अनुसार होंगी और इनमें निम्नलिखित प्रावधान शामिल होंगे:

(1) कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस अवधि,

(2) वे परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है,

(3) प्रतिभूति का कब्जा लेने की प्रक्रिया,

(4) संपत्ति की बिक्री / नीलामी से पहले उधारकर्ता को ऋण चुकौती के लिए अंतिम अवसर देने संबंधी प्रावधान,

(5) उधारकर्ता को पुन: कब्जा देने की प्रक्रिया, और

(6) संपत्ति की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया।

के.5 ऋण काउंसलरों का उपयोग

451. बैंक को प्रोत्साहित किया जाता है कि जहाँ उसे यह पता चलता है कि किसी विशेष उधारकर्ता का मामला सहानुभूतिपूर्ण विचार के योग्य है, वह उधारकर्ताओं को उपयुक्त परामर्श प्रदान करने के लिए ऋण काउंसलरों की सेवाओं का उपयोग करने हेतु एक उपयुक्त तंत्र स्थापित करे।

के.6 बैंक / उसके वसूली एजेंटों के खिलाफ शिकायतें

452. बैंक, मुख्य तौर पर, अपने एजेंटों के कार्यों के लिए जिम्मेदार है। अतः, यह सुनिश्चित करेगा कि उसकी देय राशि की वसूली के लिए लगाए गए एजेंट, देय राशि की वसूली की प्रक्रिया में लगे होने के दौरान, उपर्युक्त अनुदेशों का सख्ती से पालन करें।

453. उपर्युक्त अनुदेशों के उल्लंघन और बैंक के वसूली एजेंटों द्वारा अपनाई गई अपमानजनक प्रथाओं के संबंध में रिज़र्व बैंक को प्राप्त शिकायतों को गंभीरता से देखा जाएगा। रिज़र्व बैंक किसी बैंक पर एक

सीमित अवधि के लिए, किसी विशेष क्षेत्र, चाहे वह क्षेत्राधिकार संबंधी हो या कार्यात्मक, में वसूली एजेंटों को नियुक्त करने पर प्रतिबंध लगाने पर विचार कर सकता है। उपर्युक्त अनुदेशों के लगातार उल्लंघन की स्थिति में, रिज़र्व बैंक प्रतिबंध की अवधि या प्रतिबंध के क्षेत्र का विस्तार करने पर विचार कर सकता है। इसी तरह की पर्यवेक्षी कार्रवाई तब भी की जा सकती है जब उच्च न्यायालय या सर्वोच्च न्यायालय वसूली प्रक्रिया से संबंधित नीति, प्रथा और प्रक्रिया के संबंध में किसी बैंक या उसके निदेशकों / अधिकारियों / एजेंटों के विरुद्ध निंदात्मक टिप्पणी करते हैं या दंड लगाते हैं। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसके कर्मचारी भी ऋण वसूली प्रक्रिया के दौरान उपर्युक्त अनुदेशों का पालन करें।

के.7 आवधिक समीक्षा

454. वसूली एजेंटों को नियुक्त करने वाला बैंक अनुभव से सीखने, सुधार करने और इन अनुदेशों में सुधार के लिए सुझावों को रिज़र्व बैंक के संज्ञान में लाने हेतु तंत्र की आवधिक समीक्षा करेगा।

अध्याय IX – विविध

ए. ग्राहकों के स्थायी अनुदेश स्वीकार करना

455. सभी चालू और बचत बैंक खातों पर स्थायी अनुदेश आसानी से स्वीकार किए जाएंगे। स्थायी अनुदेश सेवा के दायरे का विस्तार किया जाएगा ताकि इसमें करों, किरायों, बिलों, स्कूल / कॉलेज शुल्क, लाइसेंस आदि के भुगतान को शामिल किया जा सकें।

बी. छोटी राशि के लिए बेजमानती ओवरड्राफ्ट

456. छोटी राशि के लिए बेजमानती ओवरड्राफ्ट उन ग्राहकों को शाखा प्रबंधक के विवेकानुसार अनुमत किए जा सकते हैं जिनके लेनदेन संतोषजनक रहे हैं। बैंक इस संबंध में योजनाएँ तैयार कर सकता है।

सी. लेनदेन का पूर्णांकन

457. सभी लेनदेन, जिसमें जमा पर ब्याज का भुगतान / अग्रिम पर ब्याज को लगाना शामिल है, को निकटतम रुपये में पूर्णांकन किया जाना चाहिए, अर्थात 50 पैसे और उससे अधिक के अंश को अगले उच्चतर रुपये में पूर्णांकन किया जाएगा और 50 पैसे से कम के अंश को अनदेखा किया जाएगा।

458. नकदी प्रमाणपत्रों की निर्गम कीमतों का भी इसी तरह पूर्णांकन किया जाना चाहिए। हालांकि, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों द्वारा जारी किए गए चेक / ड्राफ्ट जिनमें रुपये के अंश होते हैं, उन्हें उनके द्वारा अस्वीकार या अनादृत न किया जाए। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उनके उन स्टाफ सदस्यों के विरुद्ध उचित कार्रवाई की जाए, जिन्होंने रुपये के अंश वाले चेक / ड्राफ्ट को स्वीकार करने से इनकार किया है।

डी. परक्राम्य लिखत अधिनियम 1881 के तहत अवकाश की घोषणा

459. परक्राम्य लिखत अधिनियम 1881 की धारा 25 के प्रावधानों के अनुसार, "सार्वजनिक अवकाश" शब्द में रविवार और ऐसा कोई अन्य दिन शामिल है जिसे केंद्र सरकार द्वारा सरकारी राजपत्र में अधिसूचना द्वारा सार्वजनिक अवकाश घोषित किया गया हो। हालांकि, इस शक्ति को केंद्र सरकार द्वारा 8 जून 1957 की भारत सरकार, गृह मंत्रालय की अधिसूचना संख्या 20-25-56-Pub-I के माध्यम से राज्य सरकारों को प्रत्यायोजित किया गया है। परक्राम्य लिखत अधिनियम 1881 की धारा 25 के तहत संबंधित राज्यों में सार्वजनिक अवकाश घोषित करने का अधिकार प्रत्यायोजित करते समय, केंद्र सरकार ने यह शर्त रखी है कि उक्त शक्ति प्रत्यायोजित करने के बावजूद, यदि केंद्र सरकार को ऐसा करना उचित लगे तो वह स्वयं उक्त कार्य को कर सकती है। इसका अर्थ है कि जब केंद्र सरकार ने स्वयं

परक्राम्य लिखत अधिनियम 1881 की धारा 25 के तहत किसी दिन को "सार्वजनिक अवकाश" के रूप में अधिसूचित किया है, तो बैंक को राज्य सरकार की अधिसूचना का इंतजार करने की कोई आवश्यकता नहीं है।

ई. केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड के अधिकारियों के साथ समन्वय

460.बैंक आवश्यकता पड़ने पर कर अधिकारियों को आवश्यक सहायता / समन्वय प्रदान करेगा। इसके अतिरिक्त, बैंक उन मामलों को अत्यंत गंभीरता से लेगा जहाँ उसका कोई स्टाफ आयकर अधिनियम के तहत दंडनीय अपराधों में किसी भी प्रकार से मिलीभगत या सहायता करता है। ऐसे मामलों में सामान्य आपराधिक कार्रवाई के अतिरिक्त उस स्टाफ के विरुद्ध विभागीय कार्रवाई भी की जाएगी।

एफ. पण्य कीमत जोखिम की हेजिंग - उधारकर्ताओं के बीच जागरूकता बढ़ाना

461.कृषि-पण्य कीमत जोखिम का प्रबंधन करने हेतु मजबूत जोखिम प्रबंधन क्षमताएं विकसित करने के उद्देश्य से, बैंकों को कृषि-उधारकर्ताओं के बीच कृषि-पण्य डेरिवेटिव के माध्यम से हेजिंग की उपयोगिता और लाभों के बारे में जागरूकता पैदा करके हेजिंग को प्रोत्साहित करना चाहिए। साथ ही, बैंक को इन लिखतों की उपलब्धता और उपयोग पर सलाह देते समय अपने कृषि-उधारकर्ताओं की विशेषज्ञता, समझ, कार्य के पैमाने और आवश्यकताओं को ध्यान में रखना चाहिए।

462.सबसे पहले, बैंक कृषि पण्य संसाधक, व्यापारी, मिलर, समेकक आदि जैसे बड़े कृषि उधारकर्ताओं को उनके पण्य कीमत जोखिम को हेज करने के लिए प्रोत्साहित कर सकता है। हेजिंग भारत में मान्यता प्राप्त एक्सचेंजों पर उपलब्ध कृषि-पण्य डेरिवेटिव उत्पादों के माध्यम से की जा सकती है। बैंक अपने ग्राहकों को विशिष्ट एक्सपोज़र की हेजिंग के लिए इन उत्पादों के उपयोग की उपयुक्तता और प्रासंगिकता के बारे में शिक्षित कर सकता है ताकि ये ग्राहक सुविचारित निर्णय ले सकें, जिससे इन डेरिवेटिव के अपविक्रय का दायरा कम हो।

जी. किसी भी बैंकिंग उत्पाद पर इंसेंटिव देने पर प्रतिबंध

463. कोई भी बैंक किसी भी बैंकिंग उत्पाद, जिसमें ऑनलाइन रेमिटेंस योजनाएं शामिल हैं, पुरस्कार / लॉटरी / फ्री यात्राएं (भारत और / या विदेश में) आदि, या किसी भी अन्य प्रलोभन की पेशकश नहीं करेगा जिनमें अवसर का तत्व हो, सिवाय उधारकरतों को उन सस्ते उपहारों के जो ₹250 से ज्यादा की कीमत के न हों, क्योंकि ऐसे उत्पाद मूल्य निर्धारण तंत्र में पारदर्शिता नहीं रखते।

अध्याय X – निरसन और अन्य प्रावधान

ए. निरसन और व्यावृत्ति

464. इस निदेश के जारी होने के साथ, वाणिज्यिक बैंकों पर लागू जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण से संबंधित मौजूदा निदेश, अनुदेश और दिशानिदेश निरस्त हो गए हैं, जैसा कि 28 नवंबर 2025 के परिपत्र विवि.आरआरसी.आरईसी.302/33-01-010/2025-26 द्वारा सूचित किया गया है। इस निदेश के जारी होने से पहले निरस्त किए गए निदेश, अनुदेश और दिशानिदेश निरस्त ही रहेंगे।

465. ऐसे निरसन के बावजूद, निरस्त किए गए निदेशों, अनुदेशों, या दिशानिर्देशों के तहत की गई या की जाने वाली या आरंभ की गई कोई भी कार्रवाई उनके प्रावधानों द्वारा ही अभिशासित होती रहेगी। इन निरस्त सूचियों के अंतर्गत दिए गए सभी अनुमोदन या अभिस्वीकृतियाँ इस निदेश द्वारा अभिशासित मानी जाएँगी। इसके अलावा, इन निदेशों, अनुदेशों या दिशानिर्देशों को निरस्त करने से निम्न पर किसी भी प्रकार से प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा:

(1) इसके अंतर्गत अर्जित, उपार्जित या उपगत कोई भी अधिकार, दायित्व या देयता;

(2) इसके अंतर्गत किए गए किसी भी उल्लंघन के संबंध में कोई जुर्माना, जब्ती या दंड;

(3) किसी भी ऐसे अधिकार, विशेषाधिकार, दायित्व, देयता, जुर्माना, जब्ती या पूर्वोक्त दंड के संबंध में कोई जांच, विधिक कार्यवाही या उपचार; और ऐसी कोई भी जांच, विधिक कार्यवाही या उपचार शुरू किया जा सकता है, जारी रखा जा सकता है या लागू किया जा सकता है और ऐसा कोई भी जुर्माना, जब्ती या दंड लगाया जा सकता है जैसे कि इन निदेशों, अनुदेशों या दिशानिर्देशों को निरस्त नहीं किया गया हो।

बी. अन्य कानूनों के लागू होने पर रोक नहीं

466. इस निदेश के प्रावधान वर्तमान में लागू किसी अन्य कानून, नियम, विनियम या निदेश के प्रावधानों के अतिरिक्त होंगे, न कि उनके प्रतिकूल।

सी. व्याख्याएं

467. इस निदेश के प्रावधानों को प्रभावी करने के उद्देश्य से या इस निदेश के प्रावधानों के अनुप्रयोग या व्याख्या में किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए, रिज़र्व बैंक, यदि आवश्यक समझे, तो इसमें शामिल किसी भी मामले के संबंध में आवश्यक स्पष्टीकरण जारी कर सकता है और रिज़र्व बैंक द्वारा इस निदेश के किसी भी प्रावधान की दी गई व्याख्या अंतिम और बाध्यकारी होगी।

(वीणा श्रीवास्तव)

मुख्य महाप्रबंधक

अनुबंध I - व्यापक सूचना पट्ट का प्रारूप

(अद्यतन दिनांक _____)

A. ग्राहक सेवा संबंधी सूचना:

(i) हमने शाखा में जमाराशियों पर प्रमुख ब्याज दरें तथा विदेशी मुद्रा विनिमय दरें अलग से प्रदर्शित की हैं।

(ii) सभी जमा खातों, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तथा सेफ डिपॉजिट वॉल्ट/लॉकरों के लिए नामांकन सुविधा उपलब्ध है।

(iii) हम मैले/गंदे नोट तथा कटे-फटे नोट बदलते हैं।

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

(v) स्थानीय एवं बाहरी केंद्रों के चेकों की वसूली हेतु लागू समय-सीमा के लिए कृपया हमारी चेक वसूली नीति देखें।

(vi) संतोषजनक खातों के लिए हम बाहरी केंद्र के चेक पर ₹ _____ तक तत्काल क्रेडिट प्रदान करते हैं (कृपया चेक वसूली नीति देखें)।

(vii) बैंक की बीपीएलआर (बेंचमार्क प्राइम लेंडिंग रेट) तथा उसके प्रभावी होने की तारीख।

B. सेवा प्रभार:

क्रम सं.	खाते का प्रकार	न्यूनतम शेष की आवश्यकता (₹)	न्यूनतम शेष न बनाए रखने पर प्रभार (₹)
1	बचत खाता		

C. शिकायत निवारण:

(i) यदि आपको कोई शिकायत/परिवाद हो, तो कृपया संपर्क करें: _____

(ii) यदि आपकी शिकायत शाखा स्तर पर हल नहीं होती है, तो आप हमारे क्षेत्रीय/अंचल प्रबंधक/प्रधान कार्यालय से निम्न पते पर संपर्क कर सकते हैं: (पता) _____

(iii) यदि आप हमारे शिकायत निवारण से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं: (नाम, पता, दूरभाष संख्या तथा ई-मेल पता दिया जाए) _____

D. उपलब्ध अन्य सेवाएँ:

(i) हम प्रत्यक्ष कर जमा स्वीकार करते हैं। (कृपया चालान पर PAN/TAN अंकित करें। चालान ड्रॉप बॉक्स में न डालें।)

(ii) हम सार्वजनिक भविष्य निधि (PPF) खाते खोलते हैं।

(iii) वरिष्ठ नागरिक बचत योजना, 2004 यहाँ संचालित की जाती है।

(iv) प्रधानमंत्री रोजगार योजना/भारत सरकार एवं राज्य सरकार द्वारा प्रायोजित अन्य योजनाएँ यहाँ संचालित की जाती हैं (यदि बैंक द्वारा संचालित हों)।

(v) हम लघु उद्योग (SSI) ऋण/उत्पाद उपलब्ध कराते हैं।

(vi) हम किसान क्रेडिट कार्ड जारी करते हैं।

(vii) हम 'बुनियादी बचत बैंक जमा खाता' (BSBDA) खोलते हैं।

(viii) प्रधानमंत्री राहत कोष हेतु दान यहाँ स्वीकार किए जाते हैं।

E. पुस्तिका के रूप में उपलब्ध सूचना

(कृपया 'क्या मैं आपकी सहायता करूँ?' काउंटर से संपर्क करें)

(i) ऊपर (A) से (D) तक उल्लिखित सभी मदें।

(ii) मुद्रा विनिमय सुविधाओं के लिए नागरिक चार्टर।

(iii) सामान्य लेनदेन के लिए समय-मानदंड।

(iv) सभी बैंक नोटों की डिजाइन एवं सुरक्षा विशेषताएँ।

(v) चेक वसूली, शिकायत निवारण तंत्र, प्रतिभूति के पुनःकब्जे तथा क्षतिपूर्ति से संबंधित नीतिगत दस्तावेज।

(vi) सेवा-शुल्कों की संपूर्ण सूची, जिसमें निःशुल्क प्रदान की जाने वाली सेवाएँ भी शामिल हैं।

(vii) निष्पक्ष व्यवहार संहिता/ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता।

परिसर के बाहर प्रदर्शित की जाने वाली सूचना:

- बैंक/शाखा का नाम: _____
- साप्ताहिक अवकाश: _____
- शाखा का साप्ताहिक गैर-बैंकिंग दिवस: _____
- शाखा के कार्य-घंटे: _____

अनुबंध II - एक नज़र में दरें

बैंक का नाम: _____
एक नज़र में दरें, दिनांक _____ तक

जमा खाते

प्रकृति	ब्याज दर		न्यूनतम शेष		
	सामान्य	वरिष्ठ नागरिक	ग्रामीण	अर्ध-शहरी	शहरी
खाता					
1. बचत बैंक खाता					
A. निवासी					
a. चेक बुक सुविधा सहित					
b. चेक बुक सुविधा के बिना					
c. बुनियादी बचत बैंक जमा खाता					
B. अनिवासी					
a. NRO					
b. NRE					
2. सावधि जमा					

A. निवासी	**ब्याज दर**	
सावधि जमा (सभी परिपक्वताएँ)	**₹15 लाख तक एवं सहित**	**₹15 लाख से अधिक किंतु ₹1 करोड़ से कम**
B. अनिवासी खाते		
a. NRO (सभी परिपक्वताएँ)		
b. NRE (सभी परिपक्वताएँ)		

	ब्याज दर				
	1 वर्ष एवं अधिक किंतु < 2 वर्ष	**2 वर्ष एवं अधिक किंतु < 3 वर्ष**	**3 वर्ष एवं अधिक किंतु < 4 वर्ष**	**4 वर्ष एवं अधिक किंतु < 5 वर्ष**	**5 वर्ष (अधिकतम)**
c. FCNR(B)					
i) **USD**					
ii) **GBP**					
iii) **EUR**					
iv) **CAD**					
v) **AUD**					

ऋण

	ब्याज दर				प्रसंस्करण प्रभार
ऋण					
1. आवास ऋण	₹__ लाख तक	₹__ लाख से अधिक तथा ₹___ लाख तक	₹__ लाख से अधिक तथा ₹___ लाख तक	₹__ लाख से अधिक	
अस्थिर (फ्लोटिंग) श्रेणी					
5 वर्ष तक					
5 वर्ष से अधिक तथा 10 वर्ष तक					
10 वर्ष से अधिक					
स्थिर (फिक्स्ड) श्रेणी					
5 वर्ष तक					
5 वर्ष से अधिक तथा 10 वर्ष तक					
10 वर्ष से अधिक					
2. व्यक्तिगत ऋण					

a) उपभोक्ता टिकाऊ वस्तु ऋण					
b) वरिष्ठ नागरिक ऋण योजना					
c) व्यक्तिगत ऋण योजना					
d) _____					
3. वाहन ऋण					
a. दोपहिया वाहन ऋण					
b. तिपहिया वाहन ऋण					
c. नई कारों हेतु					
d. पुरानी कारों हेतु					
4. शिक्षा ऋण	**₹4.00 लाख तक**		**₹4.00 लाख से ₹20 लाख तक**		
	_ वर्षों में चुकौती	**_ वर्ष से अधिक में चुकौती**	**_ वर्षों में चुकौती**	**_ वर्ष से अधिक में चुकौती**	**भारत में अध्ययन हेतु =**
					विदेश में अध्ययन हेतु =

प्रभार	
शुल्क-आधारित सेवाएँ	
1. लॉकर	

लॉकर का प्रकार	मेट्रो / शहरी / अर्ध-शहरी			ग्रामीण		
	1 वर्ष	2 वर्ष	3 वर्ष	1 वर्ष	2 वर्ष	3 वर्ष

2. क्रेडिट कार्ड			
प्रवेश शुल्क			
वार्षिक शुल्क			
ऐड-ऑन कार्ड			
बकाया शेष पर सेवा प्रभार			
नकद निकासी शुल्क			
हॉट-लिस्टिंग प्रभार			
अन्य प्रभार			
3. डेबिट कार्ड			
अंतरराष्ट्रीय डेबिट कार्ड			
4. ड्राफ्ट/TT/MT			
जारी करना			
रद्द करना			
5. बाहरी केंद्र के चेक की वसूली			
6. NEFT धन अंतरण	**आवक =**	**जावक =**	
7. RTGS धन अंतरण	**आवक =**	**जावक =**	

8. चेक वापसी प्रभार	**जावक वापसी**	**आवक वापसी**	
बचत खातों हेतु			
चालू, ओवरड्राफ्ट एवं नकद ऋण खातों हेतु			
बाहरी/स्थानीय बिलों एवं चेकों का अनादरण			
9. चेक बुक जारी करना			
10. नो ड्यूज़ प्रमाणपत्र			

अनुबंध III – माल-सूची के लिए प्रपत्र (मौजूदा)

बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45ZC की उप-धारा (3) तथा धारा 45ZE की उप-धारा (4) द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक यह निदेश देता है कि सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गई वस्तुओं को लौटाने से पूर्व तैयार की जाने वाली माल-सूची तथा सेफ्टी लॉकर की सामग्री निकालने की अनुमति देने से पूर्व तैयार की जाने वाली माल-सूची, क्रमशः नीचे दिए गए उपयुक्त प्रपत्रों में अथवा परिस्थितियों के अनुसार उनसे यथासंभव मिलते-जुलते रूप में होगी।

बैंकिंग कंपनी के पास सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गई वस्तुओं की माल-सूची का प्रपत्र

(बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45ZC(3))

निम्नलिखित माल-सूची, _____ शाखा में सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई उन वस्तुओं की है जिन्हें श्री/श्रीमती _____ (मृतक) ने दिनांक _____ के करार/रसीद के अंतर्गत जमा कराया था। यह माल-सूची आज दिनांक _____, माह _____, 20____ को तैयार की गई।

क्रम सं.	सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं का विवरण	अन्य पहचान संबंधी विवरण, यदि कोई हो

उपरोक्त माल-सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में तैयार की गई:

1. श्री/श्रीमती _____ (नामिती) अथवा श्री/श्रीमती _____ (अवयस्क नामिती की ओर से नियुक्त)

पता _____ पता _____

हस्ताक्षर _____ हस्ताक्षर _____

मैं, श्री/श्रीमती _____ (नामिती / अवयस्क नामिती की ओर से नियुक्त), उपरोक्त माल-सूची में वर्णित वस्तुओं तथा उक्त माल-सूची की एक प्रति प्राप्त होने की पुष्टि करता/करती हूँ।

श्री/श्रीमती _____ (नामिती) श्री/श्रीमती _____ (अवयस्क नामिती की ओर से नियुक्त)

हस्ताक्षर _____ हस्ताक्षर _____

दिनांक एवं स्थान _____ दिनांक एवं स्थान _____

बैंकिंग कंपनी से किराये पर लिए गए सेफ्टी लॉकर की सामग्री की माल-सूची का प्रपत्र

(बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45ZE(4))

निम्नलिखित माल-सूची सेफ्टी लॉकर सं. _____ की सामग्री की है, जो _____ के सेफ डिपॉजिट वॉल्ट में, _____ शाखा, _____ पर स्थित है।

* यह लॉकर श्री/श्रीमती _____ द्वारा उनके एकल नाम में किराये पर लिया गया था (मृतक)।

* यह लॉकर श्री/श्रीमती (i) _____ (मृतक), (ii) _____, (iii) _____ द्वारा संयुक्त रूप से किराये पर लिया गया था।

माल-सूची आज दिनांक _____, माह _____, 20___ को तैयार की गई।

क्रम सं.	**सेफ्टी लॉकर में रखी वस्तुओं का विवरण**	**अन्य पहचान संबंधी विवरण, यदि कोई हो**

क्रम सं.	सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं का विवरण	अन्य पहचान संबंधी विवरण, यदि कोई हो

माल-सूची तैयार करने के प्रयोजन से लॉकर तक पहुँच नामिती/जीवित संयुक्त किरायेदारों को इस प्रकार दी गई:

• उनके द्वारा लॉकर की चाबी प्रस्तुत किए जाने पर।

• अथवा उनके निदेश पर लॉकर तोड़कर खोलने के माध्यम से।

उपरोक्त माल-सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में तैयार की गई:

1. श्री/श्रीमती _____ (नामिती) _____ (हस्ताक्षर)

पता _____

अथवा

1. श्री/श्रीमती _____ (नामिती) _____ (हस्ताक्षर)

पता _____

तथा

श्री/श्रीमती _____ _____ (हस्ताक्षर)

पता _____

श्री/श्रीमती _____ _____ (संयुक्त किरायेदारों के जीवित सदस्य के हस्ताक्षर)

2. साक्षी/साक्षियों का नाम, पता एवं हस्ताक्षर:

* मैं, श्री/श्रीमती _____ (नामिती)

* हम, श्री/श्रीमती _____ (नामिती), श्री/श्रीमती _____ तथा श्री/श्रीमती _____, संयुक्त किरायेदारों के जीवित सदस्य, उपरोक्त माल-सूची में वर्णित सेफ्टी लॉकर की सामग्री तथा उक्त माल-सूची की एक प्रति प्राप्त होने की पुष्टि करते हैं।

श्री/श्रीमती _____ (नामिती) श्री/श्रीमती _____ (जीवित सदस्य)

हस्ताक्षर _____ हस्ताक्षर _____

दिनांक एवं स्थान _____ श्री/श्रीमती _____ (जीवित सदस्य)

हस्ताक्षर _____

दिनांक एवं स्थान _____

(* जो लागू न हो उसे काट दें)

अनुबंध IV - दावों का निपटान (मौजूदा निदेश)

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

A.1 बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 के प्रावधान

1. 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 ।

A.2 आसान ऑपरेशनल सिस्टम / प्रक्रियाएँ

2. बैंक अपने बोर्ड की मंज़ूरी से, मृत ग्राहकों के दावों के निपटान से जुड़े मौजूदा सिस्टम और प्रक्रियाओं की व्यापक समीक्षा करेगा। इसका मकसद इस काम के लिए आसान पॉलिसी / प्रक्रियाएँ बनाना है। इस समीक्षा में लागू कानूनी प्रावधानों, पहले दिए गए निर्देशों और IBA द्वारा तैयार MOP (कार्य-प्रणाली) को ध्यान में रखा जाएगा।

A.3 उत्तरजीवी / नामिती खंड वाले खाते

3. मृत जमा खाताधारक के जमा खाते में बची हुई रकम का भुगतान उसके जीवित बचे खाताधारक(कों) या नॉमिनी को करना, बैंक की देनदारी से मुक्ति का एक वैध तरीका माना जाता है। यह उन जमा खातों के मामले में लागू होता है जहाँ जमाकर्ता ने नॉमिनेशन की सुविधा का इस्तेमाल किया हो और सही तरीके से नॉमिनेशन किया हो, या जहाँ खाता 'सर्वाइवरशिप क्लॉज़' ("आइदर ऑर सर्वाइवर", "एनीवन ऑर सर्वाइवर", "फॉर्मर ऑर सर्वाइवर" या "लेटर ऑर सर्वाइवर") के साथ खोला गया हो।:

(1) 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 ।

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

(3) 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 ।

4. ऊपर बताई गई शर्तों के तहत, अगर जीवित व्यक्ति (व्यक्तियों) या नॉमिनी को पेमेंट किया जाता है, तो बैंक की ज़िम्मेदारी पूरी हो जाती है। इसलिए, मृतक खाताधारक के जीवित व्यक्ति (व्यक्तियों) या

नॉमिनी को पेमेंट करते समय, बैंक सक्सेशन सर्टिफ़िकेट, लेटर ऑफ़ एडमिनिस्ट्रेशन या प्रोबेट वगैरह दिखाने की ज़िद नहीं करेगा, और न ही उनसे कोई इंडेम्निटी बॉन्ड या ज़मानत (श्योरिटी) मांगेगा, चाहे मृतक खाताधारक के खाते में कितनी भी रकम जमा हो।

A.4 उत्तरजीवी / नामिती खंड के बिना खाते

5. अगर किसी जमाकर्ता की मृत्यु हो जाती है और उसने कोई नॉमिनी नहीं बनाया था, या उसका खाता "आइदर ऑर सर्वाइवर" (यानी 'कोई भी या जीवित रहने वाला') के तौर पर नहीं था (जैसे कि सिंगल या जॉइंट अकाउंट), तो बैंक उसके कानूनी वारिसों को पैसे लौटाने के लिए एक आसान प्रक्रिया अपनाएगा। बैंक अपने रिस्क मैनेजमेंट सिस्टम को ध्यान में रखते हुए, मृतक जमाकर्ता के खाते में मौजूद बैलेंस के लिए एक न्यूनतम सीमा तय करेगा। इस सीमा तक, इंडेम्निटी लेटर (क्षतिपूर्ति पत्र) के अलावा किसी और दस्तावेज़ की मांग किए बिना मृतक जमाकर्ता से जुड़े दावों का निपटारा किया जा सकेगा।

A.5 मियादी जमा खातों की अवधिपूर्व समाप्ति

6. बैंक को सलाह दी जाती है कि वह खाता खोलने वाले फ़ॉर्म में हमेशा एक उपयुक्त क्लॉज़ (शर्त) शामिल करे। यह क्लॉज़ "आइदर ऑर सर्वाइवर" (कोई भी एक या जीवित रहने वाला) या "फ़ॉर्मर ऑर सर्वाइवर" (पहले वाला या जीवित रहने वाला) वाले जॉइंट डिपॉजिटर्स को एक खास जॉइंट मैंडेट (निदेश) देने के विकल्प के बारे में जानकारी देगा। यह विकल्प दूसरे जॉइंट डिपॉजिटर की मृत्यु होने पर जीवित जॉइंट डिपॉजिटर को समय से पहले डिपॉजिट निकालने की सुविधा देता है। बैंक अपने मौजूदा और भविष्य के टर्म डिपॉजिट होल्डर्स को भी ऐसे विकल्प की उपलब्धता के बारे में जानकारी देगा।

7. जॉइंट डिपॉजिट होल्डर्स को टर्म डिपॉजिट करते समय या डिपॉजिट की अवधि के दौरान कभी भी मैंडेट देने की अनुमति होगी। यदि ऐसा मैंडेट प्राप्त हो जाता है**,** तो बैंक मृत जॉइंट डिपॉजिट होल्डर के कानूनी उत्तराधिकारियों की सहमति लिए बिना जीवित डिपॉजिटर को टर्म डिपॉजिट समय से पहले निकालने की अनुमति देगा। ऐसे समय से पहले निकासी पर कोई पेनल्टी चार्ज नहीं लगेगा।

A.6 मृत जमाकर्ता के खाते में निरंतर जमा हो रही राशि के संबंध में क्रियाविधि

8. 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 /प्रा धिकार 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 ।

A.7 दावों के निपटान के लिए समय सीमा

9. 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 ।

10. 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 ।

B. सेफ़ डिपॉज़िट लॉकर / सेफ़ कस्टडी आर्टिकल सुविधा के मामले में ग्राहक की मृत्यु होने पर दावों का निपटान

11. बैंक के पास क्लेम (दावों) के निपटारे के लिए बोर्ड से मंज़ूर पॉलिसी होनी चाहिए। यह पॉलिसी रेगुलेटरी निर्देशों और IBA द्वारा बनाए गए, मृतक ग्राहकों के क्लेम के निपटारे के लिए 'मॉडल ऑपरेशनल प्रोसीजर' (MOP) के अनुरूप होनी चाहिए।

12. बैंक के पास नॉमिनेशन और सेफ़्टी लॉकर/सुरक्षित कस्टडी में रखी चीज़ों को नॉमिनी को सौंपने, और बैंकिंग रेगुलेशन एक्ट, 1949 की धारा 45 ZC से 45 ZF, बैंकिंग कंपनीज़ (नॉमिनेशन) रूल्स, 1985 और भारतीय संविदा अधिनियम और भारतीय उत्तराधिकार अधिनियम के संबंधित प्रावधानों के अनुसार दूसरे लोगों के क्लेम के नोटिस से सुरक्षा के लिए बोर्ड से मंज़ूर पॉलिसी होनी चाहिए।

13. यह पक्का करने के लिए कि सुरक्षित कस्टडी में रखी चीज़ें और लॉकर का सामान असली नॉमिनी को वापस किया जाए, और साथ ही मौत के सबूत की पुष्टि करने के लिए, बैंक लागू कानूनों और रेगुलेटरी निर्देशों के अनुसार अपने खुद के क्लेम फ़ॉर्मेट तैयार करेगा।

14. बैंक मृतक लॉकर किराएदारों से जुड़े क्लेम का निपटारा करेगा और लॉकर का सामान सर्वाइवर/नॉमिनी (जैसा भी मामला हो) को सौंप देगा। यह काम क्लेम मिलने की तारीख से 15 दिनों के भीतर किया जाएगा, बशर्ते जमाकर्ता की मौत का सबूत और नॉमिनेशन के आधार पर क्लेम करने वाले की सही पहचान बैंक की संतुष्टि के अनुसार पेश की जाए।

15. बैंक बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को समय-समय पर, लगातार, मृतक लॉकर-किराएदारों/सुरक्षित कस्टडी अकाउंट वाले जमाकर्ताओं से जुड़े मिले क्लेम की संख्या और तय समय से ज़्यादा समय से पेंडिंग क्लेम की जानकारी, उनके कारणों के साथ देगा। बैंक बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति क्लेम के निपटारे की समीक्षा करेगी और यह पक्का करने के लिए सुझाव देगी कि क्लेम का निपटारा जल्द से जल्द हो, सिवाय तब जब अदालतों में कोई केस चल रहा हो या नॉमिनेशन के आधार पर असली क्लेम करने वाले की पहचान करने में कोई मुश्किल आ रही हो।

सेफ़ डिपॉज़िट लॉकर में रखी चीज़ों तक पहुँच / सुरक्षित कस्टडी में रखी चीज़ों की वापसी

16. अगर लॉकर लेने वाला अकेला व्यक्ति अपनी मौत के बाद लॉकर में रखी चीज़ों को लेने के लिए किसी व्यक्ति को नॉमिनी बनाता है, तो डेथ सर्टिफ़िकेट की जाँच और उस व्यक्ति की पहचान और असलियत की पुष्टि करने के बाद, बैंक उस नॉमिनी को लॉकर तक पहुँच देगा और तय तरीके से इन्वेंट्री (सामान की सूची) बनाने के बाद लॉकर में रखी चीज़ों को हटाने की इजाज़त देगा। अगर लॉकर संयुक्त रूप से लिया गया था और उसे संयुक्त हस्ताक्षर से ऑपरेट करने का निदेश था, और लॉकर लेने वालों ने किसी अन्य व्यक्ति (व्यक्तियों) को नॉमिनी बनाया है, तो लॉकर लेने वालों में से किसी की मौत होने पर, बैंक तय तरीके से इन्वेंट्री बनाने के बाद बचे हुए लॉकर धारक(कों) और नॉमिनी(यों) को संयुक्त रूप से लॉकर तक पहुँच और उसमें रखी चीज़ों को हटाने की इजाज़त देगा। अगर लॉकर 'सर्वाइवरशिप क्लॉज़' (उत्तरजीविता प्रावधान) के साथ संयुक्त रूप से लिया गया था और लॉकर लेने वालों ने निदेश दिया था कि लॉकर तक पहुँच "आइदर ऑर सर्वाइवर" (दोनों में से कोई एक या जीवित रहने वाला), "एनीवन ऑर सर्वाइवर" (कोई भी या जीवित रहने वाला) या "फ़ॉर्मर ऑर सर्वाइवर" (पहला व्यक्ति या जीवित रहने वाला) या बैंकिंग रेगुलेशन एक्ट, **1949** के प्रावधानों के तहत स्वीकार्य किसी अन्य सर्वाइवरशिप क्लॉज़ के अनुसार दी जाए, तो बैंक संयुक्त लॉकर धारकों में से एक या अधिक की मौत होने पर उस निदेश का पालन करेगा।

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

(1) 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 ।

(2) 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 ।

(3) 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 ।

18. बैंक यह पक्का करेगा कि जब किसी अवयस्क नॉमिनी की ओर से लॉकर का सामान निकालने की मांग की जाए, तो वह सामान ऐसे व्यक्ति को सौंपा जाए जो कानूनन उस अवयस्क की ओर से सामान लेने के लिए योग्य हो। इसके अलावा, बैंक दो स्वतंत्र गवाहों, बैंक के एक ऐसे अधिकारी (जो लॉकर सुविधा या सामान की सुरक्षित कस्टडी से जुड़ा न हो) और दावा करने वाले (जो नॉमिनी हो सकता है या अवयस्क की ओर से सामान लेने वाला व्यक्ति हो सकता है) की मौजूदगी में सामान की एक इन्वेंट्री (सूची) तैयार करेगा।

19. बैंक नॉमिनी (दावा करने वाले) या अवयस्क की ओर से सामान लेने के लिए योग्य व्यक्ति से (जैसा भी मामला हो) एक अलग बयान लेगा कि लॉकर या बैंक की सुरक्षित कस्टडी में मौजूद सारा सामान (जैसा भी मामला हो) उन्हें मिल गया है और लॉकर खाली है, और उन्हें नियमों के अनुसार किसी अन्य ग्राहक को लॉकर आवंटित करने पर कोई आपत्ति नहीं है।

20. मृत लॉकर किराएदार / सुरक्षित कस्टडी में सामान जमा करने वाले व्यक्ति के सर्वाइवर (जीवित बचे व्यक्ति) / नॉमिनी को एक्सेस देते समय, बैंक सक्सेशन सर्टिफिकेट, लेटर ऑफ़ एडमिनिस्ट्रेशन या प्रोबेट आदि दिखाने पर ज़ोर देने या सर्वाइवर / नॉमिनी से कोई इंडेम्निटी बॉन्ड या ज़मानत लेने से बच सकता है, बशर्ते नॉमिनेशन में कोई गड़बड़ी न हो। इस संबंध में, बैंक ऊपर दिए गए पैराग्राफ 17 के निर्देशों का ध्यान रखेगा।

21. ऐसे मामलों में जहाँ मृत लॉकर किराएदार ने कोई नॉमिनेशन नहीं किया था या जहाँ संयुक्त किराएदारों ने स्पष्ट सर्वाइवरशिप क्लॉज़ के ज़रिए एक या अधिक सर्वाइवर को एक्सेस देने का कोई मैंडेट नहीं दिया था, वहाँ बैंक मृत लॉकर किराएदार के कानूनी वारिस / कानूनी प्रतिनिधि को एक्सेस देने की सुविधा के लिए बोर्ड द्वारा मंज़ूर की गई पॉलिसी अपनाएगा। इस संबंध में, बैंक ऊपर दिए गए पैराग्राफ 17 के निर्देशों का ध्यान रखेगा।

22. बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी वस्तुओं की वापसी के लिए इसी तरह की क्रियाविधि का पालन करना चाहिए ।

C. गुमशुदा व्यक्तियों के संबंध में दावों का निपटान

23. 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 :-

(1) गुमशुदा व्यक्तियों के मामले में दावों का निपटान भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 2023 की धारा 110 / 111 के उपबंधों के अनुसार किया जाएगा । धारा 110 गुमशुदा व्यक्ति के जीवित होने तथा

धारा 111 उसकी मृत्यु की परिकल्पना पर आधारित है । भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 2023 की धारा 111 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, 2023 की धारा 110 / 111 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।

24. 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 ।

D. दावा प्रपत्रों को उपलब्ध कराना

25. जमाकर्ता की मृत्यु पर दावों के समय रहते निपटान करने को सुविधाजनक बनाने के लिए बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे मृतक खातों के दावों के निपटान के लिए उन सभी व्यक्ति/व्यक्तियों को दावा प्रपत्र उपलब्ध कराएं जो ऐसे प्रपत्र के लिए बैंक / शाखाओं से संपर्क करते हों। दावा प्रपत्र को बैंक की वेबसाइट पर भी प्रमुखता से रखा जाए ताकि मृतक जमाकर्ता के दावाकर्ता प्रपत्र देख सकें तथा डाउनलोड कर सकें और उन्हें बैंक में दावा दाखिल करने के लिए प्रपत्र प्राप्त करने हेतु बैंक शाखा में न जाना पड़े।

26. बैंक नॉमिनी की पहचान पक्की करने और मृत्यु का प्रमाण सत्यापित करने के लिए अपना खुद का क्लेम फ़ॉर्मेट तैयार करेगा, या फिर इस काम के लिए इंडियन बैंक्स एसोसिएशन द्वारा सुझाए गए तरीके का पालन करेगा। इंडियन बैंक्स एसोसिएशन ने नॉमिनी की पहचान पक्की करने के लिए एक फ़ॉर्मेट तैयार किया है और अपने 27 जून, 1985 के सर्कुलर SO/22-53-I/4717 के ज़रिए सदस्य बैंकों को जमाकर्ता की मृत्यु के प्रमाण के संबंध में प्रचलित तरीके का पालन करने की सलाह भी दी है। बैंक ज़रूरी क्लेम फ़ॉर्मेट लागू करने के लिए शाखाओं को उचित निदेश जारी करेगा। इस संबंध में शाखाओं को जारी किए गए निर्देशों की एक कॉपी जानकारी के लिए RBI को भेजी जाएगी।

अनुबंध V- नामिती / उत्तरजीविता खंड वाले खातों के लिए दावा प्रपत्र

जमा खातों में दावे के निपटान/सुरक्षित जमा लॉकरों की सामग्री की निर्मुक्ति/दिवंगत ग्राहक द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की वापसी के लिए आवेदन पत्र

(नामांकन या उत्तरजीविता खंड के साथ संयुक्त खाते वाले मामले)

शाखा प्रबंधकदिनांक:
_____ बैंक
_____ शाखा

महोदया/ महोदय,

श्री/श्रीमती/कुमारी _____(*दिवंगत /लापता ग्राहक का नाम) के *जमा खातों में शेष राशि के भुगतान/सुरक्षित जमा लॉकरों की सामग्री की निर्मुक्ति/ द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की वापसी के लिए *नामिती/उत्तरजीवी के रूप में दावा

मैं/हम _____ (नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों)) एतद्द्वारा घोषणा करता/करती /करते हूँ/ हैं कि मैं/हम श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत/लापता ग्राहक का नाम), जिनकी मृत्यु _____ को हो गई/_____ से लापता/ जिनका पता नहीं चल रहा है, द्वारा रखे गए *जमा खातों/सुरक्षित जमा लॉकरों/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं में *नामिती/ उत्तरजीवी/ नाबालिग नामिती/ उत्तरजीवी के संरक्षक के रूप में नियुक्त हैं।

2. मैं/हम दिवंगत ग्राहक के बारे में आवश्यक जानकारी नीचे प्रस्तुत करते हैं:

(ए) मृत्यु का दिनांक और स्थान _____

(बी) मृत्यु प्रमाण पत्र संख्या _____ दिनांक _____ प्राधिकारी _____ (प्रति संलग्न) का विवरण। (सत्यापन के लिए मूल प्रस्तुत किया जाना है)

(सी) आयु (मृत्यु का दिनांक पर) : _____ वर्ष

(डी) वैवाहिक स्थिति (मृत्यु का दिनांक पर) : विवाहित / अविवाहित / विधवा(विधुर)

(ई) पता: _____
शहर/ जिला: _____ पिन: _____ राज्य: _____ देश: _____

3. मैं/हम, इसलिए, नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों)/ नाबालिग नामिती/ उत्तरजीवी की ओर से संरक्षक के रूप में जमा खातों में उपार्जित ब्याज सहित शेष राशि के भुगतान/सुरक्षित जमा लॉकरों की सामग्री

देना/दिवंगत ग्राहक द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की वापसी के लिए नीचे दिए गए विवरण के अनुसार अपना दावा प्रस्तुत करते हैं:

ए. जमा खाते

क्र. सं.	**जमाराशि की प्रकृति (एसबी/सीए/टीडी, आदि.)**	**खाता संख्या**	**राशि**	**परिपक्वता का दिनांक (टीडी के मामले में)**
1.				
2.				
3.				
4.				
कुल				

बी. सुरक्षित जमा लॉकर संख्या _____ धारिता का तरीका: _____

सामग्री का विवरण (यदि ज्ञात हो): _____

सी. सुरक्षित अभिरक्षा सामग्री रसीद संख्या _____

सामग्री का विवरण (यदि ज्ञात हो): _____

4. नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) का विवरण:

4.1 मैं/हम बैंक से अनुरोध करता/ करती/ करते हूँ/ हैं कि दिवंगत के जमा खातों में देय शेष राशि (आवश्यक समायोजन, सेट-ऑफ, यदि कोई हो, करने के बाद) नीचे दिए गए खाते(खातों) में अंतरित कर दी जाए:

क्र. सं.	**नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) का विवरण**		**मोबाइल नंबर**	**ईमेल पता**	**बैंक का नाम, खाता प्रकार और संख्या, और आईएफएससी विवरण**
	नाम	**पता**			
1					
2					
3					
4					

4.2 मैं/हम बैंक से अनुरोध करता/ करती/ करते हूँ/ हैं कि *सुरक्षित जमा लॉकरों/ सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई सामग्री को निम्नलिखित व्यक्तियों को वापस कर दिया जाए:

क्र. सं.	नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) का विवरण		मोबाइल नंबर	ईमेल पता
	नाम	पता		
1				
2				
3				
4				

4.3 नाबालिग नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) के लिए, ऐसे नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) और उसके प्राकृतिक/ विधिक संरक्षक का नाम नीचे दिया गया है:

क्र. सं.	नाबालिग नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) का नाम	जन्म दिनांक	संरक्षक का नाम	नाबालिग के साथ संबंध	संरक्षक का पता	संरक्षक का मोबाइल नंबर और ईमेल पता
1						
2						

5. मैं/हम वचन देता/ देती/ देते हूँ/ हैं कि

(i) मैं/हम उपर्युक्त राशि/ सामग्री को वास्तविक लाभार्थी(यों) के न्यासी के रूप में प्रत्ययी क्षमता में धारण/प्राप्त करूंगा/करूंगी/करेंगे तथा मेरे/हमारे साथ किया गया कोई भी निपटाराउनके अधिकारों को प्रभावित नहीं करेगा।

(ii) उपर्युक्त *खाते/ सुरक्षित जमा लॉकर/ सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुएं किसी विवाद का विषय नहीं हैं तथा मुझे/हमें दावा करने से या बैंक को मेरे/हमारे पक्ष में या अन्यथा दावे का निपटान करने से रोकने वाला कोई न्यायालय आदेश नहीं है।

(iii) मैं/हम बैंक को ग्रहणाधिकार और सेट-ऑफ के अपने अधिकार का प्रयोग करने के लिए अधिकृत करता/करती हूँ/ करते हैं और तदनुसार, दिवंगत द्वारा ली गई क्रेडिट सुविधाओं के संबंध में बैंक को देय बकाया राशि या बैंक को देय किसी अन्य देय राशि को, दिवंगत द्वारा उपर्युक्त खाते(खातों) में रखी गई शेष राशि से काटने के लिए अधिकृत करता/करती हूँ/ करते हैं।

6. मैंने/हमने अपने/ हमारे दावे के निपटान के प्रयोजन से निम्नलिखित दस्तावेज संलग्न किए हैं:

□ *मृत्यु प्रमाण पत्र (दिवंगत ग्राहक का)/ प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) और पुलिस प्राधिकारियों द्वारा जारी लापता रिपोर्ट (लापता व्यक्ति के मामले में)

☐ दावा करने वाले नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) की पहचान और पते के समर्थन में आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज़।[1]

7. ऊपर उल्लेख किए गए तथ्य मेरी/हमारी सर्वोत्तम जानकारी और विश्वास के अनुसार सत्य एवं सही हैं।

8. * नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) का/के नाम और हस्ताक्षर, जो देय शेष राशि/ सुरक्षित जमा लॉकर/ सुरक्षित अभिरक्षा में रखी सामग्री प्राप्त करेंगे :

क्र. सं.	**नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों)/ नाबालिग नामिती के संरक्षक का नाम**	**हस्ताक्षर/ अंगूठे का निशान** [2]
1		
2		
3		
4		

साक्षी का नाम और पता (दावेदार(रों) द्वारा अंगूठे का निशान लगाने की स्थिति में):

साक्षी के हस्ताक्षर:

*(जो भी लागू न हो उसे काट दें)

कार्यालय उपयोग के लिए

(बैंक द्वारा अपनी आधिकारिक आवश्यकता के अनुसार तैयार किया जा सकता है)

[1] "आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज" (ओवीडी) का अर्थ है पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, आधार संख्या का प्रमाण, भारत के चुनाव आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र, राज्य सरकार के अधिकारी द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित नरेगा द्वारा जारी जॉब कार्ड और राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर द्वारा जारी पत्र जिसमें नाम और पते का विवरण हो।

[2] यदि दावेदार हस्ताक्षर करने में असमर्थ है, तो वह बैंक के किसी ज्ञात गवाह की उपस्थिति में अंगूठे का निशान लगा सकता/ सकती है।

अनुबंध VI – बिना नामिती / उत्तरजीविता खंड वाले खातों के लिए दावा प्रपत्र

जमा खातों में दावे के निपटान/सुरक्षित जमा लॉकरों की सामग्री देना/दिवंगत ग्राहक द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की वापसी के लिए आवेदन पत्र

(नामांकन या उत्तरजीविता खंड के साथ संयुक्त खाते के अलावा अन्य मामले)

शाखा प्रबंधकदिनांक:
_____ बैंक
_____ शाखा

महोदया/ महोदय,

*** श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत/लापता ग्राहक का नाम)जमा खातों में शेष राशि के भुगतान /सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री देना/ द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की वापसी के लिए दावा**

मैं/हम _____ (दावेदार) एतद्द्वारा घोषणा करता/करती हूँ/ करते हैं कि मैं/हम श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत/लापता ग्राहक का नाम), जिनकी मृत्यु _____ को हो गई/_____ से लापता/ जिनका पता नहीं चल रहा है, द्वारा रखे गए *जमा खातों/सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुओं के दावेदार हैं।

2. मैं/हम दिवंगत ग्राहक के बारे में आवश्यक जानकारी नीचे प्रस्तुत करता/करती हूँ/ करते हैं:

(ए) मृत्यु का दिनांक और स्थान _____

(बी) मृत्यु प्रमाण पत्र संख्या _____ दिनांक _____ प्राधिकारी _____ (प्रति संलग्न) का विवरण। (सत्यापन के लिए मूल प्रस्तुत किया जाना है)

(सी) आयु (मृत्यु का दिनांक पर) : _____ वर्ष

(डी) वैवाहिक स्थिति (मृत्यु का दिनांक पर) : विवाहित / अविवाहित / विधवा(विधुर)

(ई) पता: _____
शहर/ जिला: _____ पिन: _____ राज्य: _____ देश: _____

(एफ) धर्म: _____

उल्लेख करें कि उत्तराधिकार का कौन सा कानून लागू होता है _____ (हिंदू, मुसलमान, आदि)

(जी) दिवंगत के उत्तराधिकारी(यों) का नाम, रिश्ता और आयु :

क्र. सं.	नाम और पता	आयु	रिश्ता	मोबाइल नंबर और ईमेल पता	क्या अस्वीकरण/अनापत्ति पत्र पर हस्ताक्षर किए गए हैं (हां/ नहीं)
1					
2					
3					
4					

(एच) नाबालिग उत्तराधिकारी(यों) के मामले में, प्राकृतिक संरक्षक/ विधिक संरक्षक का विवरण:

क्र. सं.	नाबालिग उत्तराधिकारी का नाम	जन्म का दिनांक	संरक्षक का नाम	नाबालिग के साथ संबंध	संरक्षक का पता	संरक्षक का मोबाइल नंबर और ईमेल पता
1						
2						

3. मैं/हम, इसलिए, जमा खातों में उपार्जित ब्याज सहित शेष राशि के भुगतान/सुरक्षित जमा लॉकरों की सामग्री की निर्मुक्ति/दिवंगत ग्राहक द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की वापसी के लिए नीचे दिए गए विवरण के अनुसार अपना/अपना दावा प्रस्तुत करता/करती हूं/ करते हैं:

ए. जमा खाते

क्र. सं.	जमाराशि की प्रकृति (एसबी/सीए/टीडी, आदि.)	खाता संख्या	राशि	परिपक्वता का दिनांक (टीडी के मामले में)
1.				
2.				
3.				
4.				
कुल				

बी. सुरक्षित जमा लॉकर संख्या _____ धारिता का तरीका: _____

सामग्री का विवरण (यदि ज्ञात हो): _____

सी. सुरक्षित अभिरक्षा सामग्री रसीद संख्या _____

सामग्री का विवरण (यदि ज्ञात हो): _____

4.1 मैं/हम वचन देता/देती/देते हूँ/हैं कि

(i) मैं/हम उपर्युक्त राशि/भुगतान को वास्तविक लाभार्थी(यों) के न्यासी के रूप में प्रत्ययी क्षमता में धारण/प्राप्त करूंगा/करूंगी/करेंगे तथा मेरे/हमारे साथ किया गया कोई भी निपटारा उनके अधिकारों को प्रभावित नहीं करेगा।

(ii) उपर्युक्त *खाते/ सुरक्षित जमा लॉकर/ सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुएं किसी विवाद का विषय नहीं हैं तथा मुझे/हमें दावा करने से या बैंक को मेरे/हमारे पक्ष में या अन्यथा दावे का निपटान करने से रोकने वाला कोई न्यायालय आदेश नहीं है।

(iii) मैं/हम बैंक को ग्रहणाधिकार और सेट-ऑफ के अपने अधिकार का प्रयोग करने के लिए अधिकृत करता/करती हूँ/ करते हैं और तदनुसार, दिवंगत ग्राहक द्वारा ली गई क्रेडिट सुविधाओं के संबंध में बैंक को देय बकाया राशि या बैंक को देय किसी अन्य देय राशि को, दिवंगत ग्राहक द्वारा उपर्युक्त खाते(खातों) में रखी गई शेष राशि से काटने के लिए अधिकृत करता/करते हूँ/ करते हैं।

(iv) इस अनुरोध पत्र के अनुसार दिवंगत के दावे के निपटान के संबंध में/ से उत्पन्न होने वाले किसी भी उत्तराधिकारी, निष्पादक, प्रशासक, विधिक प्रतिनिधि द्वारा किए गए किसी भी दावे, वाद, विधिक कार्यवाही के विरुद्ध बैंक को क्षतिपूर्ति प्रदान करना तथा उसे हानिमुक्त रखना।

4.2 मैं/ हम घोषणा करता/करती/करते हूँ/हैं कि

(लागू विकल्प का चयन करें)

☐ जहां तक मेरी/ हमारी सर्वोत्तम जानकारी और विश्वास है, दिवंगत द्वारा कोई वसीयत **नहीं** छोड़ी गई है।

☐ मेरे/ हमारे द्वारा प्रस्तुत वसीयत, दिवंगत द्वारा छोड़ी गई अंतिम वसीयत है तथा यह किसी विवाद का विषय नहीं है।

4.3 मैं/ हम उपर्युक्त दिवंगत की सुरक्षित अभिरक्षा की सामग्री/ सुरक्षित जमा लॉकर/ उपार्जित ब्याज सहित शेषराशि के लिए निम्नानुसार अपना दावा प्रस्तुत करता/करती हूँ/ करते हैं:

(लागू विकल्प का चयन करें)

☐ स्वर्गीय श्री/श्रीमती/कुमारी _____ का दिनांक _____ की वसीयत (प्रति संलग्न)। वसीयत का न तो प्रोबेट किया गया है और न ही इसके संबंध में कोई प्रशासन पत्र प्राप्त किया गया है।

☐ स्वर्गीय श्री/श्रीमती/कुमारी _____ का दिनांक _____ की वसीयत और _____ स्थित _____ न्यायालय द्वारा दिनांक _____ के आदेश द्वारा प्रदत्त प्रोबेट (प्रति संलग्न)।

☐

_____ द्वारा _____ में जारी किया गया दिनांक _____ का प्रशासन पत्र संख्या _____ (प्रति संलग्न)।

☐ _____ स्थित _____ न्यायालय द्वारा दिनांक _____ के आदेश द्वारा प्रदान किया गया दिनांक _____ का उत्तराधिकार प्रमाणपत्र (प्रति संलग्न)।

☐ _____ स्थित _____ के न्यायालय द्वारा जारी दिनांक _____ की न्यायालय डिक्री (प्रति संलग्न)।

☐ _____ द्वारा _____ में दिनांक _____ के आदेश द्वारा प्रदान किया गया उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र (प्रति संलग्न)।

☐ दिवंगत जमाकर्ता के उत्तराधिकारी(यों) के संबंध में किसी स्वतंत्र व्यक्ति से घोषणापत्र/ शपथ पत्र (प्रति संलग्न)।

5.1 मैं/ हम बैंक से अनुरोध करता/करती हूँ/ करते हैं कि देय शेष राशि (आवश्यक समायोजन, सेट-ऑफ, यदि कोई हो, करने के बाद) नीचे दिए गए दावेदार(रों) के खाते में अंतरित कर दी जाए:

क्र. सं.	**दावेदार का नाम**	**बैंक का नाम और खाता संख्या**	**आईएफएससी**	**शाखा विवरण**
1				
2				
3				
4				

नाबालिग दावेदार(रों) के लिए, ऐसे दावेदार(रों) और उसके प्राकृतिक/ विधिक संरक्षक का नाम नीचे दिया गया है :

क्र. सं.	**नाबालिग दावेदार(रों) का नाम**	**जन्म दिनांक**	**संरक्षक का नाम**	**नाबालिग के साथ संबंध**
1				
2				

5.2 मैं/ हम बैंक से अनुरोध करता/करती हूँ/ करते हैं कि *सुरक्षित जमा लॉकरों की सामग्री को निर्मुक्त कर दिया जाए/ सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं को निम्नलिखित व्यक्तियों को लौटा दिया जाए:

क्र. सं.	**दावेदार का नाम**
1	
2	
3	
4	

6. मैंने/हमने अपने/ हमारे दावे के निपटान के प्रयोजन से निम्नलिखित दस्तावेज संलग्न किए हैं (लागू दस्तावेज़ों का चयन करें):

☐ * मृत्यु प्रमाण पत्र (दिवंगत ग्राहक का)/ प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) और पुलिस प्राधिकारियों द्वारा जारी लापता रिपोर्ट (लापता व्यक्ति के मामले में)

☐ दावा करने वाले दावेदार(रों) की पहचान और पते के समर्थन में आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज़।[3]

☐ वसीयत/ वसीयत का प्रोबेट

☐ प्रशासन पत्र

☐ उत्तराधिकार प्रमाणपत्र

☐ न्यायालय की डिक्री/ का आदेश

☐ उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र

☐ दिवंगत ग्राहक के उत्तराधिकारी(यों) के संबंध में किसी स्वतंत्र व्यक्ति से घोषणापत्र/शपथ पत्र

☐ दावेदार(रों) द्वारा हस्ताक्षरित क्षतिपूर्ति बांड

☐ तीसरे पक्षकार(रों) द्वारा हस्ताक्षरित प्रतिभू/ क्षतिपूर्ति बांड

☐ गैर-दावेदार उत्तराधिकारी(यों) से अस्वीकरण/अनापत्ति पत्र

7. ऊपर उल्लेख किए गए तथ्य मेरी/हमारी सर्वोत्तम जानकारी और विश्वास के अनुसार सत्य एवं सही हैं।

8. दावेदार(रों) का नाम और हस्ताक्षर, जो देय शेष राशि/ सुरक्षित जमा लॉकर/ सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुएं प्राप्त करेंगे:

क्र. सं.	**दावेदार/ नाबालिग दावेदार के संरक्षक का नाम**	**हस्ताक्षर/ अंगूठे का निशान [4]**
1		
2		
3		

[3] "आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज" (ओवीडी) का अर्थ है पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, आधार संख्या का प्रमाण, भारत के चुनाव आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र, राज्य सरकार के अधिकारी द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित नरेगा द्वारा जारी जॉब कार्ड और राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर द्वारा जारी पत्र जिसमें नाम और पते का विवरण हो।

[4] यदि दावेदार हस्ताक्षर करने में असमर्थ है, तो वह बैंक के किसी ज्ञात गवाह की उपस्थिति में अंगूठे का निशान लगा सकता/ सकती है।

4		

साक्षी का नाम और पता (दावेदार(रों) द्वारा अंगूठे का निशान लगाने की स्थिति में):

साक्षी के हस्ताक्षर:

*(जो भी लागू न हो उसे काट दें)

टिप्पणी :1. ____ बैंक इस आवेदन में दिए गए पूर्ण विवरण के अभाव के कारण दावे के निपटान में होने वाली किसी भी देरी के लिए ज़िम्मेदार नहीं होगा और यदि विधिक वारिसों के बीच विवाद हो और वे सभी बैंक को क्षतिपूर्ति देने में शामिल न हों या अस्वीकरण/अनापत्ति पत्र न दें या जहाँ बैंक को केवल दावेदार(रों) के दिवंगत ग्राहक के वारिस होने की वास्तविकता पर उचित संदेह हो, तो बैंक विधिक दस्तावेज़ माँगने पर ज़ोर दे सकता है। ऐसे मामलों में बैंक दावेदार(रों) को विधिवत सूचित करेगा।

2. यदि बैंक को दिवंगत के विधिक वारिसों से एकाधिक दावे प्राप्त होते हैं या ऐसे मामले में जहां विधिक वारिसों के बीच आपसी विवाद हैं या कोई तीसरा पक्षकार दिवंगत की वसीयत प्रस्तुत करता है, तो बैंक तब तक दावे का निपटान नहीं करेगा जब तक कि संबंधित पक्षकार सक्षम न्यायालय से आदेश/ डिक्री या वसीयत का प्रोबेट (जो भी लागू हो) प्रस्तुत नहीं कर देता, तब तक दावे को रोक कर/ लंबित रखा जाएगा।

कार्यालय उपयोग के लिए

(बैंक द्वारा अपनी आधिकारिक आवश्यकता के अनुसार तैयार किया जा सकता है)

अनुबंध VII - जमा खातों के लिए क्षतिपूर्ति/ ज़मानत बॉण्ड *

(राज्य में लागू स्टाम्प अधिनियम के अनुसार विधिवत स्टाम्प लगाया जाना चाहिए)

(विधिक दस्तावेज़ प्रस्तुत किए बिना दिवंगत ग्राहक के जमा खातों में दावे के निपटान के लिए)

शाखा प्रबंधक दिनांक:
_____ बैंक
_____ शाखा

आपके द्वारा हमें भुगतान करने या भुगतान करने पर सहमति देने के विचार में,
(यहां दावेदार(रों) का नाम लिखें)
1._____
2._____
3._____
4._____

आपके बैंक में श्री/श्रीमती/कुमारी _____, जिनकी मृत्यु हो चुकी है, के नाम से निम्नलिखित जमा खातों में जमा रुपये _____, न्यायालय के आदेश या वसीयत की प्रोबेट या प्रशासन पत्र या उसकी संपत्ति के उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्रस्तुत किए बिना:

क्र. सं.	**जमा की प्रकृति (एसबी/सीए/टीडी, आदि)**	**खाता सं.**	**मात्रा**	**परिपक्वता तिथि (टीडी के मामले में)**
1.				
2.				
3.				
4.				
कुल				

हम, _____, इसके द्वारा
(यहां **दावेदार(यों)/ ज़मानतदारों का नाम उल्लेख करें)
स्वयं और हमारे उत्तराधिकारियों, विधिक प्रतिनिधियों, निष्पादकों और प्रशासकों के लिए, संयुक्त रूप से और पृथक रूप से आपको, बैंक, उसके अधिकारियों/निदेशकों, और उसके उत्तराधिकारियों और समनुदेशितियों को सभी दावों, मांगों, कार्यवाहियों, हानियों, क्षतियों, शुल्कों और खर्चों के विरुद्ध क्षतिपूर्ति करने का वचन देते हैं और सहमत होते हैं, जो आपके द्वारा पूर्वोक्त दावेदार(रों) को उक्त राशि का

भुगतान करने/या भुगतान करने के लिए सहमत होने के परिणामस्वरूप या कारणों से आपके विरुद्ध उठाए जा सकते हैं या आपके द्वारा वहन किए जा सकते हैं।

उक्त नामित द्वारा हस्ताक्षरित और वितरित

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

(दिवंगत ग्राहक के उत्तराधिकारी/दावेदार)

उक्त नामित द्वारा _____दिन _____ दो हजार _____ को हस्ताक्षरित और वितरित किया गया।

* उक्त नामित द्वारा हस्ताक्षरित और वितरित

1. _____
2. _____

(जमानतदार)

उक्त नामित द्वारा _____दिन _____दो हजार_____ को हस्ताक्षरित और वितरित।

* ज़मानत केवल निर्धारित सीमा से ऊपर के दावों के मामले में ही लागू होती है।
**(जो लागू न हो उसे हटा दें)

ज़मानतदार पर राय रिपोर्ट

ए. ज़मानतदार द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले विवरण

1.	पूर्ण में नाम	
2.	पता	
3.	शैक्षणिक योग्यता	
4.	आयु	
5.	व्यवसाय (यदि कार्यरत हैं, तो कृपया नियोक्ता का नाम और कब से कार्यरत हैं, बताएँ)।	
6.	वर्तमान मासिक आय/वेतन	
7.	सभी स्रोतों से कुल वार्षिक आय	
8.	आश्रितों की संख्या	
9.	**व्यक्तिगत आस्ति**	
a.	अचल संपत्ति, जैसे भूमि/भवन, आदि। (कृपया अधिग्रहण, वर्तमान मूल्य आदि का विवरण दें)	
b.	निवेश (सावधि जमा, शेयर, आदि, यदि कोई हो)	
c.	जीवन बीमा योजना	
d.	अन्य आस्तियां	
e.	बैंक खातों का विवरण, यदि कोई हो (खाता संख्या सहित बैंक का नाम और पता (बचत बैंक/चालू) प्रस्तुत किया जाए)।	
10.	व्यक्तिगत दायित्व, यदि कोई हो	
11.	कृपया बताएं कि क्या ज़मानत दावेदार(रों) से संबंधित है हाँ/नहीं	
12.	वह अवधि जिसके लिए दावेदार ज्ञात हैं	वर्ष.

मैं पुष्टि करता/करती हूँ कि इस आवेदन में मेरे द्वारा दिए गए सभी कथन मेरी जानकारी और विश्वास के अनुसार सत्य एवं सही हैं।

स्थान:

दिनांक:

हस्ताक्षर

(ज़मानतदार)

बी. बैंक अधिकारी की टिप्पणियाँ

अनुबंध VIII - अस्वीकरण / अनापत्ति पत्र

(राज्य में लागू स्टाम्प अधिनियम के अनुसार विधिवत स्टाम्प लगाया जाएगा)

शाखा प्रबंधक

_____ बैंक

_____ शाखा

महोदय,

श्री/श्रीमती/कुमारी _____, जिनकी मृत्यु हो चुकी है, के नाम पर जमा खाता(खातों)/सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुओं/सुरक्षित जमा लॉकर का विवरण निम्नानुसार है:

ए. जमा खाते

क्र. सं.	**जमा की प्रकृति (एसबी/ सीए/ टीडी, आदि.)**	**खाता सं**	**मात्रा**	**परिपक्वता तिथि (टीडी के मामले में)**
1.				
2.				
3.				
4.				
कुल				

बी. सुरक्षित जमा लॉकर संख्या _____ धारण करने का तरीका: _____

सी. सुरक्षित अभिरक्षा लेख रसीद संख्या _____

लेखों का विवरण (यदि ज्ञात हो): _____

2. उपर्युक्त खाते(खातों)/सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुओं के संदर्भ में, मैं/हम, श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत ग्राहक का नाम) के विधिक उत्तराधिकारी, यह सूचित करना चाहते हैं कि उक्त जमा/परिसंपत्तियों में हमारा कोई हित नहीं है और इसलिए श्री/श्रीमती/कुमारी

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

को श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत ग्राहक का नाम) के नाम से आपके पास पड़ी उपरोक्त *खाते(खातों) में शेष राशि का भुगतान करने/सुरक्षित जमा लॉकर में सामग्री को छोड़ने/ सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुओं को को वापस करने पर हमें कोई आपत्ति नहीं है।

उक्त *खाते(खातों) में शेष राशि का भुगतान/सुरक्षित जमा लॉकर में रखी सामग्री को वापस करना/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं को वापस करना हमारे लिए पूरी तरह बाध्यकारी होगा और ऐसा करने में हम बैंक की कार्रवाई पर कोई प्रश्न नहीं उठाएँगे। मैं/हम स्वयं, अपने उत्तराधिकारियों और विधिक प्रतिनिधियों को इस घोषणा को रद्द न करने के लिए बाध्य करते हैं।

क्र. सं.	**गैर-दावेदार विधिक उत्तराधिकारी का नाम (जो अपने अधिकारों का त्याग करते हैं)**	**आयु (वर्ष)**	**हस्ताक्षर**
1			
2			
3			
4			

_____दो हजार _____ के इस _____दिन पर हस्ताक्षर किए गए।

*(जो लागू न हो उसे हटा दें)

अनुबंध IX - घोषणापत्र / शपथपत्र

(राज्य में लागू स्टाम्प अधिनियम के अनुसार विधिवत स्टाम्प लगाया जाएगा)

मैं, _____ पुत्र/पुत्री _____

निवासी _____

एतद्द्वारा *शपथ लेता/लेती हूँ/सत्यनिष्ठा से प्रतिज्ञान करता/करती हूँ और निम्नलिखित कथन करता/करती हूँ:

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत ग्राहक का नाम) जिन्हें इसके बाद "दिवंगत" कहा जाएगा, की मृत्यु _____को _____ पर बिना वसीयत के हो गई।

2. मैं दिवंगत और उसके परिवार को पिछले _____ वर्षों से जानता हूँ।
3. अपनी मृत्यु के समय, दिवंगत ने अपने पीछे निम्नलिखित व्यक्तियों को जीवित छोड़ा था, जो उस कानून के अनुसार जिसके द्वारा वे शासित हैं, दिवंगत के एकमात्र उत्तराधिकारी हैं, जो बिना वसीयत के उत्तराधिकार के आधार पर दिवंगत की संपत्ति के उत्तराधिकारी होने के हकदार हैं:

क्र. सं	नाम	आयु (वर्ष)	दिवंगत के साथ संबंध
1			
2			
3			
4			

4. मैं किसी भी तरह से दिवंगत या उपर्युक्त किसी भी व्यक्ति से संबंधित नहीं हूं और न ही दिवंगत की संपत्ति में मेरा किसी भी प्रकार का कोई दावा या हित है।
5. मुझे सूचित किया गया है, और मैं वास्तव में विश्वास करता हूं कि दिवंगत ने कुछ *जमा/सुरक्षित जमा लॉकर/सामान _____ बैंक _____ शाखा में सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ दिया है, जिस पर उपर्युक्त व्यक्ति दावा करने के हकदार हैं।

6.मैं यह घोषणा पूरी ईमानदारी और कर्तव्यनिष्ठा से यह मानते हुए कर रहा हूँ कि यह सत्य है और मुझे पूरा ज्ञान है कि इस घोषणा के आधार पर ही _____ बैंक _____ शाखा, मेरे अनुरोध पर उपरोक्त व्यक्तियों को जमा राशि का भुगतान करने और *सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुओं को सौंपने के लिए सहमत हो गई है, इसके लिए किसी सक्षम न्यायालय से दिवंगत की संपत्ति के लिए विधिक दस्तावेज प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं है।

_____दो हजार_____ के इस _____दिन पर *शपथ ली गई/सत्यनिष्ठा से प्रतिज्ञान किया गया।

(घोषणाकर्ता के हस्ताक्षर)

_____ की उपस्थिति में **मेरे सामने**

नोटरी पब्लिक/ न्यायाधीश/ मजिस्ट्रेट **

*(जो भी लागू न हो उसे हटा दें)

****** घोषणा को नोटरी पब्लिक/न्यायाधीश/मजिस्ट्रेट के समक्ष शपथपत्र के रूप में तभी प्रस्तुत करना आवश्यक है, जब दावे की राशि निर्धारित सीमा से अधिक हो।

अनुबंध X - सुरक्षित जमा लॉकर के सामान के लिए माल-सूची प्रपत्र

_____बैंक की _____ शाखा में स्थित सुरक्षित जमा लॉकर संख्या _____, जो

* श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत) द्वारा अपने नाम से,

* श्री/श्रीमती/कुमारी(i) _____ (दिवंगत)

(ii) _____

(iii) _____

द्वारा संयुक्त रूप से लिया गया था, की सामग्री की निम्नलिखित सूची इस _____ दिन _____ दो हजार _____ को लिया गया।

क्र. सं.	**सुरक्षित जमा लॉकर में वस्तुओं का विवरण**	**अन्य पहचान विवरण, यदि कोई हो**
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

2. सूची के प्रयोजन के लिए, लॉकर का पहुँच नामिती/उत्तरजीवी/विधिक उत्तराधिकारी/ वसीयत में नामित लाभार्थी या उनके विधिवत प्राधिकृत प्रतिनिधि/प्रतिनिधियों को दी गई थी:

- * उसके/उनके अनुदेशों के तहत लॉकर को तोड़कर।
- * जिसने/ जिन्होंने लॉकर की चाबी दी।

3. उक्त सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में ली गई थी:

(i) **दिवंगत किरायेदार(रों) की नामिती/ उत्तराधिकारी/ वसीयत में नामित लाभार्थी या उनके विधिवत अधिकृत प्रतिनिधि**

श्री/श्रीमती/कुमारी_____ _____

पता _____(हस्ताक्षर)

श्री/श्रीमती/कुमारी_____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

और

(ii) संयुक्त किरायेदारों के मामले में उत्तरजीवी (यदि लागू हो)

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

पता _____(हस्ताक्षर)

श्री/श्रीमती/कुमारी_____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

(iii) साक्षी(साक्षीयों)

श्री/श्रीमती/कुमारी_____ _____

पता _____(हस्ताक्षर)

श्री/श्रीमती/कुमारी_____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

(iv) बैंक की ओर से

अभिरक्षक:

श्री/श्रीमती/कुमारी _____

पता _____ _____

(हस्ताक्षर)

अभिरक्षक के अलावा अन्य बैंक कर्मचारी:

श्री/श्रीमती/कुमारी _____

पता _____ _____

(हस्ताक्षर)

*(जो लागू न हो उसे हटा दें)

_____

पावती

* **मैं/हम, श्री/श्रीमती/कुमारी**_____

_____

_____

(नामिती/विधिक उत्तराधिकारी/ वसीयत में नामित लाभार्थी या उनके विधिवत प्राधिकृत प्रतिनिधि का नाम और

श्री/श्रीमती/कुमारी _____

_____

_____

(जीवित किरायेदार, यदि लागू हो)

इसके द्वारा उक्त सूची में वर्णित सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री की प्राप्ति को स्वीकार करते हैं।साथ ही, लॉकर में रखी सभी सामग्री निकाल ली गई है और लॉकर खाली है, और मुझे/हमें बैंक के मानदंडों के अनुसार किसी अन्य लॉकर किरायेदार को लॉकर आवंटित करने पर कोई आपत्ति नहीं है।

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

हस्ताक्षर

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

हस्ताक्षर

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

हस्ताक्षर

दिनांक और जगह _____

(*जो भी लागू न हो उसे हटा दें)

अनुबंध XI - सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामानों का माल-सूची प्रपत्र

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत) द्वारा, दिनांक _____ के एक समझौते/रसीद संख्या ____ के तहत, बैंक की _____ शाखा में सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गई वस्तुओं की निम्नलिखित सूची आज _____ दिन _____ दो हजार _____ को ली गई थी।

क्र. सं.	**सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुओं का विवरण**	**अन्य पहचान विवरण, यदि कोई हो**
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

2. उक्त सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में ली गई थी:

(i) नामिती या विधिक उत्तराधिकारी या नामिती (नाबालिग नामिती सहित)/विधिक उत्तराधिकारी द्वारा अधिकृत व्यक्ति

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

(ii) साक्षी(साक्षियों)

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

(iii) बैंक की ओर से

अभिरक्षक:

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

संरक्षक के अलावा अन्य बैंक कर्मचारी:

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

पावती

*मैं, श्री/श्रीमती/कुमारी _____ नामिती/विधिक उत्तराधिकारी/ अधिदेश धारक

*हम, श्री/श्रीमती/कुमारी _____

_____

_____विधिक उत्तराधिकारी, और

श्री/श्रीमती/कुमारी _____

_____

_____ जीवित किरायेदार

इसके द्वारा, उक्त सूची में वर्णित सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की प्राप्ति स्वीकार करते हैं।

श्री/श्रीमती/कुमारी _____

(विधिक उत्तराधिकारी/ अधिदेश धारक)

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ हस्ताक्षर _____

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ हस्ताक्षर _____

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ हस्ताक्षर _____

दिनांक और जगह _____

(*जो भी लागू न हो उसे हटा दें)

अनुबंध XII - सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री / सुरक्षित अभिरक्षा में दिवंगत ग्राहक द्वारा रखे गए सामान की डिलीवरी के संबंध में क्षतिपूर्ति बॉण्ड

(विधिक दस्तावेज प्रस्तुत किए बिना निपटाए गए दावों के मामले में प्रस्तुत किया जाना है)

(राज्य में लागू स्टाम्प अधिनियम के अनुसार स्टाम्प किया जाना है)

शाखा प्रबंधक

_____ बैंक

_____ शाखा

आपके द्वारा मुझे/हमें डिलीवरी देने या डिलीवरी करने पर सहमति देने के विचार में,_____

_____

(दावेदार (दावेदारों)

नीचे उल्लिखित लेख:

सुरक्षित जमा लॉकर संख्या/सुरक्षित संरक्षण वस्तु रसीद संख्या	लेखों / सामान का विवरण	विवरण	भार	मूल्यांकन (बैंक द्वारा भरा जाना है)

और श्री/श्रीमती/कुमारी _____ के नाम पर रखा गया है, जो अब दिवंगत हो चुके हैं, बिना किसी वसीयत/उत्तराधिकार प्रमाण पत्र/प्रशासन पत्र/न्यायालय आदेश के प्रोबेट प्रस्तुत किए।

मैं/हम _____ और _____

(दावेदार)

हम अपने और अपने उत्तराधिकारियों, विधिक प्रतिनिधियों, निष्पादकों और प्रशासकों के लिए, संयुक्त रूप से और पृथक रूप से आपको, बैंक, इसके अधिकारियों/निदेशकों और इसके उत्तराधिकारियों

और समनुदेशितियों को सभी दावों, मांगों, कार्यवाहियों, हानियों, क्षतियों, प्रभारों और व्ययों के विरुद्ध क्षतिपूर्ति करने का वचन देते हैं और सहमत होते हैं, जो आपके द्वारा दिवंगत की उपर्युक्त वस्तुओं को सुरक्षित जमा लॉकर/सीलबंद बक्सों से सुरक्षित अभिरक्षा में मुझे/हमें सौंपने या देने के लिए सहमत होने के कारण या परिणामस्वरूप आपके विरुद्ध उठाए जा सकते हैं या आपके द्वारा वहन किए जा सकते हैं।

उक्त नामित द्वारा इस _____ दिन _____ दो हजार _____ को हस्ताक्षरित और वितरित ।

उक्त नामित द्वारा हस्ताक्षरित और वितरित

(1)_____

(2)_____

(दावेदार/दावेदारों)

अनुबंध XIII - मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) का फॉर्मेट

भाग 1 (ब्याज दर और शुल्क / प्रभार)

1	**ऋण प्रस्ताव / खाता संख्या**		**ऋण का प्रकार**	
2	**स्वीकृत ऋण राशि (रुपये में)**			
3	**वितरण अनुसूची** (i) चरणों में संवितरण या 100% अग्रिम (ii) यदि यह चरणवार है, तो प्रासंगिक विवरण वाले ऋण करार के खंड का उल्लेख करें			
4	**ऋण अवधि (वर्ष/महीने/दिन)**			
5	**किस्त विवरण**			

किस्तों का प्रकार	ईपीआई की संख्या	ईपीआई (₹)	मंजूरी के बाद पुनर्भुगतान का प्रारंभ

6	**ब्याज दर (%) और प्रकार (स्थिर या अस्थिर या संकर (हाइब्रिड))**		
7	**ब्याज की अस्थिर दर के मामले में अतिरिक्त जानकारी**		

संदर्भ : मानदंड	बेंचमार्क दर (%) (बी)	दायरा (%) (एस)	अंतिम दर (%) आर = (बी) + (एस)	पुनर्निर्धारण आवधिकता * (महीने)		संदर्भ बेंचमार्क में परिवर्तन का प्रभाव ('आर' में 25 बीएसपी परिवर्तन के लिए, परिवर्तन का प्रभाव:)	
				बी	एस	ईपीआई (₹)	ईपीआई की संख्या

8	**शुल्क/प्रभार** (बैंक किसी भी कर जैसे जीएसटी को घटाकर निवल राशि प्रकट कर सकता है)				
		बैंक (ए) को देय		बैंक (बी) के माध्यम से किसी तीसरे पक्ष को देय	
		एकबारगी /आवर्ती	राशि (₹ में) या लागू प्रतिशत (%) (आवर्ती होने पर आवृत्ति का उल्लेख करें)	एकबारगी / आवर्ती	राशि (₹ में) या लागू प्रतिशत (%) (आवर्ती होने पर आवृत्ति का उल्लेख करें)
(i)	प्रसंस्करण शुल्क				
(ii)	बीमा शुल्क				
(iii)	मूल्यांकन शुल्क				
(iv)	कोई अन्य (कृपया उल्लेख करें)				

9	**वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) (%)** (कृपया इन निदेशों के पैरा 348(3)(i) में दिए गए उदाहरण देखें)	
10	**आकस्मिक प्रभारों का विवरण (₹ या % में, जैसा भी लागू हो)**	
(i)	विलंबित भुगतान के मामले में, यदि कोई हो, तो दंडात्मक प्रभार	
(ii)	अन्य दंडात्मक प्रभार, यदि कोई हो	
(iii)	मोचनरोध प्रभार, यदि लागू हो	
(iv)	अस्थिर से स्थिर दर और इसके विपरीत ऋण स्विच करने के लिए प्रभार	
(v)	कोई अन्य प्रभार (कृपया उल्लेख करें)	

*क्रेडिट प्रोफाइल में परिवर्तन के अलावा निश्चित पुनर्निर्धारण (रीसेट)

भाग 2 (अन्य गुणात्मक जानकारी)

1	वसूली एजेंटों की नियुक्ति से संबंधित ऋण करार का खंड	
2	ऋण करार का खंड जिसमें शिकायत निवारण तंत्र का उल्लेख है	
3	नोडल शिकायत निवारण अधिकारी का फोन नंबर और ईमेल आईडी (बैंक जेनेरिक ईमेल आईडी दे सकती है, बशर्ते कि 1 कार्य दिवसों के भीतर प्रत्युत्तर दिया जाए)	
4	क्या ऋण, या भविष्य में, अन्य आरई या प्रतिभूतिकरण में हस्तांतरण के अधीन है (हाँ/नहीं)	
5	सहयोगात्मक ऋण व्यवस्था (उदाहरण के लिए, सह-ऋण/आउटसोर्सिंग) के तहत ऋण देने के मामले में, निम्नलिखित अतिरिक्त विवरण प्रस्तुत किया जाएं:	

उद्गम आरई के नाम के साथ वित्तपोषण अनुपात	साझेदार आरई के नाम के साथ वित्तपोषण का अनुपात	मिश्रित ब्याज दर

6	डिजिटल ऋण के मामले में, निम्नलिखित विशिष्ट प्रकटन किए जाएं:	
	(i) बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के संदर्भ में विराम (कूलिंग ऑफ)/ अग्रमुखी (लुक-अप) अवधि, जिसके दौरान उधारकर्ता को ऋण के पूर्व-भुगतान पर कोई दंड नहीं लगाया जाएगा	
	(ii)वसूली एजेंट के रूप में कार्य करनेवाले और उधारकर्ता से संपर्क करने के लिए अधिकृत एलएसपी का विवरण	