भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA

आरबीआई/डीओआर/2025-26/219
डीओआर.एमसीएस.आरईसी.सं.138/01-01-034/2025-26 28 नवंबर 2025

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

विषय-सूची

अध्याय I – प्रारंभिक 3

अध्याय II – संस्थागत ढांचा 7

अध्याय III – ग्राहक मार्गदर्शन और संरक्षण 12

अध्याय IV – वित्तीय समावेशन और सुलभता 23

अध्याय V – भुगतान और धन-प्रेषण सेवाएँ 31

अध्याय VI – जमा खाते और अन्य देयताएं 37

अध्याय VII – निरसन और अन्य प्रावधान 72

अनुबंध I - एक नज़र में दरें 74

अनुबंध II – माल-सूची के लिए प्रपत्र (मौजूदा) 76

अनुबंध III - दावों का निपटान (मौजूदा निदेश) 79

अनुबंध IV- नामिती / उत्तरजीविता खंड वाले खातों के लिए दावा प्रपत्र 85

अनुबंध V – बिना नामिती / उत्तरजीविता खंड वाले खातों के लिए दावा प्रपत्र 89

अनुबंध VI - क्षतिपूर्ति / जमानत बॉण्ड* 95

अनुबंध VII - अस्वीकरण / अनापत्ति पत्र 98

अनुबंध VIII - घोषणापत्र / शपथपत्र 100

अनुबंध IX - सुरक्षित जमा लॉकर के सामान के लिए माल-सूची प्रपत्र 102

अनुबंध X - सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामानों का माल-सूची प्रपत्र 105

अनुबंध XI – सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री / सुरक्षित अभिरक्षा में दिवंगत ग्राहक द्वारा रखे गए सामान की डिलीवरी के संबंध में क्षतिपूर्ति बॉण्ड..... 107

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 भुगतान बैंकों 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 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 (भुगतान 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 भुगतान बैंकों पर लागू होंगे (इसके बाद सामूहिक रूप से 'पीबी' और व्यक्तिगत रूप से 'पीबी' के रूप में संदर्भित किया जाएगा)।

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) **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।

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

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

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

(i) कोई व्यक्ति या इकाई जो पीबी 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 पीबी 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।

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

(एल) प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) जमा

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

(एन) राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रह (एनईटीसी) डेबिट

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

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

(10) **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।

(11) **गैर-वित्तीय लेनदेन** का अर्थ है किसी भी उत्पाद / सेवा के लिए कोई पूछताछ या अनुरोध जो खाता धारक द्वारा पीबी 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।

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

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

(14) **अदावाकृत जमा** से तात्पर्य उन पीबी 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।

(15) **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 बोर्ड अनुमोदित नीतियाँ

5. पीबी को सुदृढ़ व्यावसायिक आचरण और बेहतर ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने के लिए अनुमोदित नीतियां और आवधिक समीक्षा तंत्र स्थापित करना चाहिए। 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/एक्सेस पॉइंट 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

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

(3) **प्रभार संबंधी:** प्रदान की जाने वाली विभिन्न प्रकार की सेवाओं के लिए सेवा प्रभार पर 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) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहक देयता मामले।

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। पीबी 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. पीबी 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. पीबी 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. पीबी 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। पीबी 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.पीबी 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. पीबी 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 पीबी 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 पीबी के विभिन्न विभागों द्वारा की गई कार्रवाई ऐसे अनुदेशों की भावना और उद्देश्य के अनुरूप है।

(3) स्थायी समिति, निरंतर आधार पर, पीबी 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 पीबी के विभिन्न विभागों और बोर्ड / बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के बीच एक सेतु का कार्य करेगी।

अध्याय III – ग्राहक मार्गदर्शन और संरक्षण

ए. जानकारी का प्रकटीकरण

18. पीबी अपनी वेबसाइट पर अनुबंध I 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, पीबी 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।

बी. धोखाधड़ी या अन्य लेनदेन से उत्पन्न गलत डेबिट

बी.1 पीबी द्वारा सतर्कता

19. पीबी 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, पीबी को ऐसी चूकों को रोकने के लिए सतर्क रहना चाहिए और उसके शाखाओं / स्टाफ को आवश्यक अनुदेश जारी करना चाहिए।

बी.2 ग्राहक को मुआवजा

20. 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, पीबी को सलाह दी जाती है कि:

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

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

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

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

सी.1 प्रणालियों और प्रक्रियाओं को सुदृढ़ करना

21. 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)।

22. पीबी 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, पीबी 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, पीबी 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।

सी.2 ग्राहकों द्वारा बैंकों को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग

23. पीबी 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 पीबी को सूचित करें और उन्हें यह भी सूचित किया जाएगा कि पीबी को सूचित करने में जितना अधिक समय लगेगा, पीबी/ग्राहक को होने वाले नुकसान का जोखिम उतना ही अधिक होगा। इस सुविधा के लिए, पीबी 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। पीबी 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, पीबी 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, पीबी 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 पीबी 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। पीबी 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, पीबी खाते में आगे के अनधिकृत लेनदेन को रोकने के लिए तत्काल कदम उठाएगा।

सी.3 ग्राहक की सीमित देयता

सी.3.1 ग्राहक की शून्य देयता

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

(1)पीबी 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 पीबी में है और न ही ग्राहक में, बल्कि प्रणाली में कहीं और है तथा ग्राहक पीबी से अनधिकृत लेनदेन के बारे में संचार प्राप्त करने के तीन कार्य दिवसों के भीतर पीबी को सूचित करता है।

सी.3.2 ग्राहक की सीमित देयता

25. 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 पीबी को न दे दे। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली कोई भी हानि पीबी द्वारा वहन की जाएगी।

(2)जिन मामलों में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो पीबी 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 पीबी 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 25 (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 खाते • व्यक्तियों के चालू खाते जिनमें वार्षिक औसत शेष (धोखाधड़ी की घटना से पहले के 365 दिनों के दौरान) / सीमा ₹25 लाख तक की हो	10,000
• अन्य सभी चालू खाते	25,000

26. इसके अतिरिक्त, यदि रिपोर्टिंग में देरी **सात कार्य दिवसों** से अधिक हो, तो ग्राहक की देयता पीबी के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी। पीबी खाता खोलने के समय इस निदेश के अनुपालन में तैयार की गई ग्राहकों की देयता संबंधी अपनी नीति का विवरण प्रदान करेगा। पीबी

अपनी अनुमोदित नीति को व्यापक प्रचार-प्रसार के लिए पब्लिक डोमेन में भी प्रदर्शित करेगा। मौजूदा ग्राहकों को भी पीबी की नीति के बारे में व्यक्तिगत रूप से सूचित किया जाएगा।

27. तृतीय पक्षकार के उल्लंघनों में ग्राहक की कुल देयता, जैसा कि ऊपर पैरा 24(2) और 25(2) में विस्तार से उल्लेख किया गया है, जहाँ कमी न तो पीबी 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	पीबी के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार

28. 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।

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

29. 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। पीबी 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।

30. इसके अलावा, पीबी यह सुनिश्चित करेगा कि:

(1) पीबी 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 24 से 29 के प्रावधानों के अनुसार मुआवजा दिया जाता है;

(2) जहाँ पीबी 90 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने या ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, निर्धारित करने में असमर्थ है, तो उपर्युक्त पैरा 24 से 29 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।

सी.3.4 ग्राहक संरक्षण के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति

31. 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, **पीबी** को निर्दिष्ट परिदृश्यों में अनधिकृत लेनदेन की स्थिति में ग्राहकों के अधिकारों और दायित्वों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करने की आवश्यकता है। पीबी 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 30 में निहित अनुदेशों को ध्यान में रखते हुए ऐसे मुआवजे को देने के लिए समय-सीमा भी निर्धारित करनी चाहिए। नीति को पीबी 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।

सी.4 साबित करने की जिम्मेदारी

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

सी.5 रिपोर्टिंग और निगरानी आवश्यकताएँ

33. पीबी 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।

पीबी में ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति 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 करेगी और प्रणालियों तथा प्रक्रियाओं में सुधार के लिए उचित उपाय करेगी। ऐसे सभी लेनदेन की समीक्षा पीबी के आंतरिक लेखापरीक्षकों द्वारा की जाएगी।

डी. सेवा प्रभार लगाना

डी.1 बैंकों द्वारा सेवा प्रभार निर्धारण

34. पीबी 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। पीबी यह भी सुनिश्चित करेगा कि कम लेनदेन वाले ग्राहकों को दंडित न किया जाए।

डी.2 बैंक प्रभारों की उचितता सुनिश्चित करना

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

36. **मूल बैंकिंग सेवाओं की पहचान:** पीबी निम्नलिखित व्यापक मापदंडों के आधार पर मूल बैंकिंग सेवाओं की पहचान करेगा:

(i) लेनदेन की प्रकृति

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

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

(ii) लेनदेन का मूल्य

(ए) 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)

(iii) 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 पीबी, 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) 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) / एनएसीएच द्वारा भुगतान
24	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) द्वारा अंतरण
(सी) संग्रहण सुविधाएँ	

25	स्थानीय चेक संग्रहण
26	बाहरी चेक संग्रहण
27	चेक वापसी-बाह्य (संग्रहण के लिए जमा किया गया चेक)

37. **बंडल उत्पादों के दायरे से बाहर बुनियादी बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करना:** पीबी 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।

38. **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, पीबी 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, पीबी 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, पीबी केवल तभी प्रभार लगाएगा जब प्रभार न्यायसंगत हों और तर्क द्वारा समर्थित हों।

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

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

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

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

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

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

39. **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) पीबी 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) पीबी 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) पीबी 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) पीबी 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 पीबी के साथ संबंध समाप्त करने का विकल्प देगा।

(iii) पीबी 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) पीबी 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।

40. **वित्तीय शिक्षण:** पीबी 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।

डी.3 इंटरसोल प्रभार

41. पीबी 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 पीबी 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, पीबी इंटरसोल प्रभारों के अंतर्गत नकद संभालने का प्रभार शामिल नहीं करेगा।

डी.4 एसएमएस अलर्ट भेजने के लिए प्रभार

42. पीबी 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 पीबी द्वारा लगाए गए प्रभार सभी ग्राहकों पर वास्तविक उपयोग के आधार पर लगाए जाएं।

अध्याय IV – वित्तीय समावेशन और सुलभता

ए. वित्तीय समावेशन

ए.1 सामान्य बचत बैंक जमा खाता

43. 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। पीबी 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।

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

45. पीबी 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, पीबी 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।

46. बीएसबीडी खाते के धारक उस पीबी में कोई अन्य बचत बैंक जमा खाता खोलने के पात्र नहीं होंगे। उस पीबी 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। पीबी बीएसबीडी खाता खोलने से पहले ग्राहकों से यह घोषणा लेगा कि उनका किसी अन्य बैंक में बीएसबीडी खाता नहीं हैं।

47. बैंक खाते खोलने के लिए, बीएसबीडी खाता अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) / धन-शोधन निवारण (एएमएल) पर आरबीआई के अनुदेशों के अधीन होगा, जो भारतीय रिज़र्व बैंक (भुगतान बैंक – अपने

ग्राहक को जानें) निदेश 2025 के तहत जारी किए गए हैं।

48. 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।

49. पीबी 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

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

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

51. पीबी 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।

52. पीबी 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 पीबी शाखाओं में आसानी से प्रवेश कर सकें और बिना किसी कठिनाई के अपना काम कर सकें। पीबी 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

53. यह सुनिश्चित करेगा कि तृतीय पक्ष के चेकों सहित चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, 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।

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

55. पीबी यह सुनिश्चित करेगा कि उसके सभी एटीएम ब्रेल कीपैड से सुसज्जित टॉकिंग एटीएम हों।

56. 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

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

58. 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 पीबी खाते से पैसे निकालने के लिए पीबी 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।

59. वृद्ध / बीमार / अशक्त खाता धारकों को उनके बैंक खाते संचालित करने में सक्षम बनाने के उद्देश्य से, पीबी 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 पीबी के परिचित दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा सत्यापित किया जाएगा, जिनमें से एक पीबी का एक जिम्मेदार अधिकारी होगा।

(2) जहाँ ग्राहक अपनी अंगूठे का निशान भी नहीं लगा सकता है और पीबी 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 पीबी का एक जिम्मेदार अधिकारी होगा।

(3) ग्राहक से यह भी कहा जाएगा कि वह पीबी को सूचित करे कि उपर्युक्त प्राप्त चेक / निकासी फॉर्म के आधार पर पीबी से राशि कौन निकालेगा और उस व्यक्ति की पहचान दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा की जाएगी, जिनमें से एक पीबी का एक जिम्मेदार अधिकारी होगा। जो व्यक्ति वास्तव में पीबी से पैसा निकालेगा, उससे पीबी 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

60. 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।

61. पीबी 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। पीबी 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

62. 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) पीबी 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। पीबी 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।

63. पीबी 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

64. पीबी यह सुनिश्चित करेगा कि उसकी शाखाएँ 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। यह जानकारी स्थानीय भाषा और अंग्रेज़ी/हिंदी (या दोनों) में प्रदर्शित की जाएगी।

सी. वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधाएँ

65. पीबी 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 और दिव्यांग व्यक्तियों को प्राथमिकता

66. पीबी 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

67. पीबी 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

68. पीबी 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।

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

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

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

सी.4 खातों की स्थिति का स्वचालित संपरिवर्तन

72. पीबी, 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

73. पीबी द्वारा इस निदेश के पैरा 57 से 59 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

74. पीबी 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

75. पीबी 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।

76. पीबी 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) पीबी पूरे भारत में द्वारस्थ बैंकिंग सेवाएं प्रदान करेगा। पीबी 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) पीबी 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

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

अध्याय V – भुगतान और धन-प्रेषण सेवाएँ

ए. धन-प्रेषण

ए.1 डिमांड ड्राफ्ट

ए.1.1 डिमांड ड्राफ्ट जारी करना

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

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

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

81. 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।

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

ए.1.2 ड्राफ्ट का नकदीकरण

83. पीबी 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.1.3 डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना

84. 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।

85. पीबी 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, पीबी को ग्राहक को ऐसी देरी के

लिए मुआवजा देने हेतु संबंधित परिपक्वता वाली मियादी जमा पर लागू दर से ब्याज का भुगतान करना चाहिए।

86. 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 संग्रहण नीति

87. चेक संग्रहण नीति को पीबी 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।

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

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

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

91. नीति को पीबी 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।

सी. चेक जारी और स्वीकार करना

सी.1 चेकों को किसी भी भाषा में लिखना

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

सी.2 चेक बुक को कूरियर द्वारा भेजना

93. 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। पीबी 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।

सी.3 भुगतान के लिए राष्ट्रीय कैलेंडर (शक संवत) के अनुसार दिनांकित चेकों की स्वीकृति

94. 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। पीबी गतावधि चेकों के भुगतान से बचने के लिए राष्ट्रीय शक कैलेंडर के अनुरूप ग्रेगोरियन कैलेंडर की तारीख का पता लगा सकता है।

डी. लिखतों का संग्रहण

डी.1 चेक ड्रॉप बॉक्स सुविधा

95. 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।

96. पीबी यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों को चेक ड्रॉप-बॉक्स में चेक डालने के लिए मजबूर न किया जाए। इसके अतिरिक्त, पीबी 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।

97. पीबी 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।

डी.2 कर्ता के नाम से चेक आहरण

98. जबकि पीबी 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, पीबी 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, पीबी 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।

डी.3 समाशोधन निलंबन के दौरान स्थानीय चेक, ड्राफ्ट आदि की खरीद

99. पीबी 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, पीबी 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।

डी.4 समाहरण के लिए बिल

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

डी.5 बिलों की वसूली में देरी के लिए ब्याज का भुगतान

101.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 पीबी 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।

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

डी.6 अनादत चेक

डी.6.1 अनादत चेकों की वापसी / प्रेषण की प्रक्रिया

103. पीबी 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।

104. 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।

105. 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।

डी.6.2 अनादत चेक से निपटने के लिए उपयुक्त प्रक्रिया तैयार करना

106. खाताधारकों के अनादत चेकों पर प्रत्युत्तर का निर्धारण व्यक्तिगत पीबी के विवेक पर छोड़ दिया गया है। पीबी 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।

107. इस नीति में अंतर्निहित निवारक उपाय और जाँच भी शामिल होंगे ताकि पीबी 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। पीबी 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।

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

डी.6.3 अनादत चेकों की जानकारी

109. ₹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।

110. 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, पीबी द्वारा अपनी एमआईएस के हिस्से के रूप में अलग से समेकित किया जाएगा और उसके संबंधित मुख्यालय / केंद्रीय कार्यालय को रिपोर्ट किया जाएगा।

111. पीबी अपनी लेखापरीक्षा / प्रबंधन समिति के समक्ष, प्रत्येक तिमाही, उपर्युक्त पैरा 109 और 110 में उल्लिखित मामलों के संबंध में समेकित डेटा प्रस्तुत करेगा।

डी.6.4 सामान्य

112. 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, पीबी पूर्ण सहयोग प्रदान करेगा और उसे अनादत चेकों के तथ्य का दस्तावेजी प्रमाण प्रदान करेगा।

अध्याय VI – जमा खाते और अन्य देयताएं

ए. जमा खातों का संचालन

ए.1 व्यक्तिगत खातों के लिए ग्राहक पहचान प्रक्रिया

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

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

ए.2 सामान्य अनुदेश

115. पीबी:

(1) को जमा खातों के लिए पासबुक जारी करने की आवश्यकता नहीं है;

(2) अनुरोध पर, शुल्क के आधार पर या अन्यथा, कागजी रूप में खाता विवरण प्रदान कर सकता है;

(3) एसएमएस और/या इंटरनेट बैंकिंग जैसे कई उपयोगकर्ता-अनुकूल माध्यमों द्वारा खाता जानकारी प्रदान कर सकता है; और

(4) को प्रत्येक खाता लेनदेन के लिए एसएमएस/ई-मेल/मुद्रित प्रमाण द्वारा इलेक्ट्रॉनिक पुष्टि प्रदान करनी चाहिए।

ए.3 बचत बैंक खातों में न्यूनतम शेष राशि

116. खाता खोलते समय, पीबी 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। पीबी 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.4 बचत बैंक खातों में न्यूनतम शेष राशि न बनाए रखने पर दंडात्मक प्रभार लगाना

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

(1) पीबी और ग्राहक के बीच सहमत न्यूनतम शेष राशि / औसत न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने में चूक की स्थिति में, पीबी 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 पीबी 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।

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

119.पीबी 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.5 पासबुक / लेखा-विवरण में लेन-देन का ब्यौरा दर्ज करना

120. पासबुक और लेखा-विवरण में सही और स्पष्ट विवरण दर्ज हो, इसे सुनिश्चित करने के लिए निरंतर ध्यान दिया जाएगा। पीबी को पासबुक / लेखा-विवरण में अनवेक्षणीय प्रविष्टियों से बचना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि पासबुक(यदि बैंक द्वारा दी गई है) / लेखा-विवरण में संक्षिप्त, स्पष्ट विवरण हमेशा दर्ज किए जाएँ।

121. पीबी 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.	पीओएस पर लेनदेन	(i) लेनदेन की तारीख, समय और पहचान संख्या

		(ii) पीओएस का स्थान
एच.	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	उल्लेख करें कि यह बचत खाता पर दिया गया ब्याज है
एफ.	ऋण राशि	(i) ऋण खाता संख्या
जी.	कोई अन्य	(i) पर्याप्त विवरण प्रदान करें

122. पीबी 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.6 अवयस्कों के नाम पर बैंक खाते खोलना

123. 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 बैंक 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।

124. 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।

125. 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। पीबी 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।

126. पीबी 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।

127. पीबी 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।

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

बी. अदावाकृत जमा / निष्क्रिय खाते

बी.1 खातों की समीक्षा

129. पीबी 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। पीबी खाताधारकों / जमाधारकों को पत्र या ईमेल या एसएमएस (यदि ईमेल और मोबाइल नंबर पीबी 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।

130. यदि पत्र वापस आ जाते हैं या पंजीकृत ईमेल के माध्यम से कोई प्रत्युत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो पीबी 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।

131. यदि खाताधारक से कोई प्रत्युत्तर प्राप्त होता है जिसमें खाते का संचालन न करने के कारण बताए गए हैं, तो पीबी 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 पीबी विस्तारित अवधि की समाप्ति के बाद उक्त खाते को निष्क्रिय खाता के रूप में वर्गीकृत करेगा।

132. '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 / स्वचालित नवीनीकरण अनुदेश जैसे अधिदेश दिए हों और बचत / चालू खाते में कोई अन्य संचालन न हो। इन लेनदेन को भी ग्राहक द्वारा किए गए लेनदेन के रूप में माना जाएगा।

133. 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 पीबी 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।

134.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 पीबी 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

135. 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। पीबी 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

136.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।

137.पीबी 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

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

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

140.पीबी 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

141. पीबी सभी शाखाओं (गैर-होम शाखाओं सहित) में निष्क्रिय खातों / अदावाकृत जमा की सक्रियता के लिए केवाईसी अद्यतन की सुविधा उपलब्ध कराएगा। इसके अतिरिक्त, पीबी 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 (भुगतान बैंक - अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 के तहत वी-सीआईपी से संबंधित अनुदेशों का पीबी 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 पीबी के एक अधिकृत कारोबार प्रतिनिधि की सेवाओं का उपयोग किया जा सकता है, बशर्ते कि पीबी द्वारा वी-सीआईपी की सुविधा प्रदान की जाती हो।

142. पीबी केवल भारतीय रिज़र्व बैंक (भुगतान 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।

143. पीबी 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 पीबी के आंतरिक दिशानिर्देशों के अनुसार होगी।

144. पीबी 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। पीबी के पास पर्याप्त परिचालन सुरक्षा उपाय होने चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि निष्क्रिय खाते / अदावाकृत जमा के मामले में दावेदार असली हैं। पीबी, 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

145. 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

146. पीबी 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।

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

बी.8 अदावाकृत जमा का प्रदर्शन और खोज सुविधा

148. पीबी 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 पीबी 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, पीबी 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

149. पीबी किसी निष्क्रिय खाते में तब तक कोई डेबिट लेनदेन की अनुमति नहीं देगा जब तक कि उपर्युक्त पैरा 141 से 144 में उल्लिखित प्रक्रिया के अनुसार ग्राहक द्वारा सक्रियण न किया गया हो। इसके अतिरिक्त, पीबी 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 पीबी में नए खोले गए खातों के लिए लागू होता है।

150. पीबी यह सुनिश्चित करेगा कि निष्क्रिय खातों से संबंधित ग्राहक डेटा तक कोई अनधिकृत एक्सेस न हो। पीबी 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

151. पीबी 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।

152. पीबी 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

153. 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। पीबी 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

154.पीबी के मौजूदा ग्राहक जिन्होंने लॉकर सुविधा के लिए आवेदन किया है और जो भारतीय रिज़र्व बैंक (भुगतान 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।

155.जिन ग्राहकों का पीबी के साथ कोई अन्य बैंकिंग संबंध नहीं है, उन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक (भुगतान 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।

156. पीबी 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 पीबी को किसी ग्राहक द्वारा सुरक्षित जमा लॉकर में कोई अवैध या खतरनाक पदार्थ जमा करने का संदेह होता है, तो पीबी के पास ऐसी परिस्थितियों में ग्राहक के खिलाफ उपयुक्त कार्रवाई करने का अधिकार होगा, जैसा वह उचित समझे।

157. पीबी 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 पीबी की शाखा में बनाए जा रहे लॉकर-किरायेदार से संबंधित रिकॉर्ड में उन्हें सुरक्षित रखेगा।

सी.3 लॉकर आबंटन

158. ग्राहकों को सुविचारित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करने के लिए, पीबी 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। पीबी 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.3.1 मॉडल लॉकर करार

159. पीबी के पास सुरक्षित जमा लॉकरों के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित करार होना चाहिए। इस उद्देश्य के लिए, पीबी आईबीए द्वारा तैयार किए गए मॉडल लॉकर करार को अपना सकता है। यह करार इन 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। पीबी यह सुनिश्चित करेगा कि उसके लॉकर करार में कोई भी अनुचित नियम या शर्तें शामिल न हों। इसके अलावा, संविदा की शर्तें पीबी के हितों की रक्षा के लिए सामान्य कारोबार प्रथाओं में आवश्यकता से अधिक दुर्वह नहीं होनी चाहिए।

160. ग्राहक को लॉकर आवंटित करने के समय, पीबी 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 पीबी शाखा के पास रखा जाएगा जहाँ लॉकर स्थित है।

161.ऐसे मामले हो सकते हैं, जहाँ पीबी 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 192 से 194 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, पीबी के पास

नए करार करने या पूरक करार के माध्यम से उनका संशोधन करने का विकल्प होगा। ऐसे मामलों में स्टाम्प पेपर की लागत पीबी द्वारा वहन की जाएगी।

162. पीबी 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.3.2 लॉकर किराया

163. 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।

164. 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 पीबी 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, पीबी जल्द से जल्द अपने ग्राहकों को उपयुक्त रूप से सूचित करने का प्रयास करेगा।

सी.4 संरचना और सुरक्षा मानक

सी.4.1 कोष-कक्ष (स्ट्रांग रूम) / तिजोरी (वॉल्ट) की सुरक्षा

165. पीबी 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 पीबी 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। पीबी, अपनी नीति के अनुसार, जोखिमों की पहचान करने और आवश्यक सुधार करने के लिए नियमित रूप से आवश्यक इंजीनियरिंग / सुरक्षा सत्यापन करेगा।

166. लॉकर वाले क्षेत्र में हर समय पर्याप्त सुरक्षा व्यवस्था रहेगी। पीबी 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, पीबी 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 पीबी 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 पीबी पुलिस जांच पूरी होने और विवाद सुलझने तक सीसीटीवी रिकॉर्डिंग को सुरक्षित रखेगा।

167. 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.4.2 लॉकर मानक

168. पीबी 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।

169.यदि लॉकरों को इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली के माध्यम से संचालित किया जा रहा है, तो पीबी 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, पीबी 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। पीबी आईटी / डेटा सुरक्षा के लिए लागू प्रासंगिक सांविधिक / विनियामक अनुदेशों / आवश्यकताओं का अनुपालन करेगा। इसके अलावा, पीबी 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।

170. पीबी यह सुनिश्चित करेगा कि सभी लॉकर चाबियों पर पीबी/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। पीबी लॉकर किरायेदार को केवल पीबी 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.5 लॉकर संचालन

सी.5.1 ग्राहकों द्वारा नियमित संचालन

171. लॉकर किराएदार और/या उनके द्वारा विधिवत अधिकृत व्यक्तियों को ही, पीबी के संबंधित अधिकारियों द्वारा उनकी पहचान की उचित जांच और प्राधिकार के पंजीकरण के बाद ही लॉकर संचालित करने की अनुमति होगी। पीबी 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 पीबी 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।

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

173.पीबी 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.5.2 पीबी द्वारा आंतरिक नियंत्रण

174. 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 पीबी की किसी अन्य शाखा में जमा की जाएँगी। मास्टर चाबियों के संयुक्त कब्जे का उचित रिकॉर्ड रखा जाएगा। पीबी, लॉकरों के अभ्यर्पण/खाली होने और उनकी चाबियों का आकस्मिक आवधिक सत्यापन ऐसे पीबी

अधिकारी से कराएगा जो उनकी अभिरक्षा से संबंधित न हो और ऐसे सत्यापन के प्रमाण के रूप में उचित रिकॉर्ड बनाए रखा जाएगा।

175. पीबी 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।

176. पीबी 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। पीबी अभिरक्षक रजिस्टर में लॉकर को ठीक से बंद न करने का तथ्य दर्ज करेगा और पीबी 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.6 लॉकर बंद करना और उसमें रखे सामान को निकालना

177. 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/करती है; या

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

(3) यदि पीबी 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।

178. पीबी 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.6.1 ग्राहक के अनुरोध पर लॉकर की सामग्री को सौंपना

179. यदि लॉकर किरायेदार से पीबी द्वारा प्रदान की गई चाबी खो जाती है, तो ग्राहक (लॉकर किरायेदार) को तुरंत पीबी 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 पीबी 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।

180. लॉकर खोलने की कार्रवाई पीबी 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।

181. यह प्रक्रिया ग्राहक(कों) और पीबी 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.6.2 किसी भी कानूनी प्रवर्तन प्राधिकारी द्वारा लॉकर में रखे सामान और पीबी की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की जब्ती और वसूली

182.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 पीबी की सुरक्षित अभिरक्षा में ग्राहक द्वारा रखी गई वस्तुओं की जब्ती और वसूली की स्थिति में, पीबी ऐसे आदेशों के निष्पादन और कार्यान्वयन में सहयोग करेगा।

183. पीबी लॉकर या पीबी 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 पीबी के एक अधिकारी की उपस्थिति में तैयार की जाएगी और सभी द्वारा उस पर हस्ताक्षर किए जाएंगे। माल-सूची की एक प्रति

पीबी के रिकॉर्ड में उपलब्ध पते पर ग्राहक को डाक से भेजी जा सकती है या पावती के बदले ग्राहक को सौंपी जा सकती है।

184. पीबी 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.6.3 लॉकर किराए का भुगतान न करने के कारण बैंकों द्वारा लॉकर की सामग्री को बाहर निकालना

185. यदि ग्राहक द्वारा लगातार तीन वर्षों तक किराया नहीं चुकाया गया है, तो पीबी के पास उचित प्रक्रिया का पालन करने के बाद किसी भी लॉकर को खोलने का विवेकाधिकार होगा। पीबी 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।

186. लॉकर खोलने से पहले, पीबी को लॉकर-किरायेदार को पत्र के माध्यम से और पंजीकृत ईमेल आईडी 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 पीबी 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।

187.लॉकर को पीबी 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, पीबी 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। पीबी 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।

188. 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 पीबी ग्राहक से माल-सूची की पावती लेगा।

189. पीबी यह सुनिश्चित करेगा कि लॉकर खोलने के बाद तैयार की गई माल-सूची, अनुबंध II (31 मार्च 2026 तक प्रभावी), या अनुबंध IX (1 अप्रैल, 2026 या उसके बाद प्रभावी या यदि पीबी द्वारा पहले लागू किया गया हो) में दिए गए उपयुक्त प्रारूपों में हो या परिस्थितियों के अनुसार यथासंभव उसके अनुरूप हो। इसके अतिरिक्त, पीबी 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.6.4 यदि लॉकर लंबे समय तक इस्तेमाल न हो, तो उसमें रखे सामान को निकालना

190.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 पीबी 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, पीबी उपर्युक्त पैरा 185 और 189 में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करेगा। पीबी 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।

191. पीबी 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 पीबी को उस स्थिति में देयता से मुक्त करे जब लॉकर संचालन में नहीं है और पीबी 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.7 मुआवज़ा नीति / देयता

सी.7.1 पीबी की देयता

192.पीबी 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 उस 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, पीबी को डकैती, लूट, चोरी और सेंधमारी की घटनाओं की रिपोर्टिंग आवश्यकताओं के लिए धोखाधड़ी पर मास्टर निदेश का पालन करना होगा।

सी.7.2 भूकंप, बाढ़, आंधी-तूफान, बिजली गिरने आदि जैसी प्राकृतिक आपदाओं या ग्राहक की एकमात्र लापरवाही के कारण पीबी की देयता

193. 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 पीबी उत्तरदायी नहीं होगा। हालांकि, पीबी अपने परिसर को ऐसी आपदाओं से बचाने के लिए अपनी लॉकर प्रणाली में उचित सावधानी बरतेगा।

सी.7.3 आग, चोरी, सेंधमारी, डकैती, लूट, इमारत ढहने जैसी घटनाओं या पीबी के कर्मचारियों द्वारा की गई धोखाधड़ी के मामलों में पीबी की देयता

194. 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 पीबी 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, पीबी की देयता सुरक्षित जमा लॉकर के प्रचलित वार्षिक किराए के सौ गुना के बराबर राशि होगी।

सी.8 जोखिम प्रबंधन, पारदर्शिता और ग्राहक मार्गदर्शन

सी.8.1 शाखा बीमा पॉलिसी

195. पीबी, 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.8.2 ग्राहक द्वारा लॉकर की सामग्री का बीमा

196. पीबी 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। पीबी 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.8.3 ग्राहक मार्गदर्शन और प्रचार

197. पीबी 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। पीबी यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों को उन सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए उसके नियमों और शर्तों से अवगत कराया जाए।

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

199. पीबी 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

200. 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

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

202. पीबी 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

203. खाता खोलने के समय, पीबी 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। पीबी 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।

204. यदि संभावित ग्राहक पूरी जानकारी होने के बावजूद नामांकन सुविधा का लाभ न लेने का विकल्प चुनता है, तो पीबी, यदि वह अन्यथा पात्र पाया जाता है, किसी भी प्रतिबंध के बिना जमा खाता खोलने की प्रक्रिया करेगा, बशर्ते कि पीबी 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 पीबी खाता खोलने के रिकॉर्ड में लिखित पुष्टि प्रस्तुत करने से इनकार करने की इस तथ्य को दर्ज करेगा।

205. 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

206. एक साथ कई नामांकन की स्थिति में, यदि किसी नामिती की पीबी 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, पीबी ऐसे नामिती के पक्ष में जमा की गई राशि के दावों का निपटान इस निदेश के पैरा 223 से 230 में निहित, नामिती खंड के बिना खातों के लिए लागू प्रावधानों के अनुसार करेगा।

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

208. पीबी 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।

209. पीबी 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।

210. पीबी 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।

211. 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।

212. जहाँ नामांकन अनुरोध अधिनियम या नियमों के प्रावधानों के अनुरूप नहीं पाया जाता है और परिणामस्वरूप उसे अस्वीकार कर दिया जाता है, तो पीबी 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 में नामांकन का विवरण और नामिती का नाम

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

214. पीबी ऐसे मामलों में पासबुक / लेखा-विवरण में नामिती(यों) का नाम भी इंगित करेगा।

डी.5 नामांकन के लाभों पर ग्राहक मार्गदर्शन और प्रचार

215. पीबी 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।

216. पीबी 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. दिवंगत ग्राहकों से जुड़े दावों का निपटान

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

218. 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।

219. 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 पीबी के पास सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुएँ रखी हों।

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

(3) 'प्रारंभिक सीमा' का अर्थ ₹15 लाख या पीबी 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

220. 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 पीबी की देयता का वैध निर्वहन माना जाएगा, बशर्ते:

(1) पीबी 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) पीबी की जानकारी के अनुसार, निपटान / भुगतान की तारीख को, किसी सक्षम न्यायालय द्वारा नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को भुगतान प्राप्त करने से या पीबी 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 पीबी 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।

221.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।

222.उपर्युक्त शर्तों के अधीन नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को किया गया भुगतान, पीबी की देयता का पूर्ण और वैध निर्वहन होगा। इसलिए, ऐसे मामलों में, दिवंगत जमाकर्ता(ओं) के नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को भुगतान करते समय, पीबी 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 IV 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

223. विधिक वारिस(ओं) / दावेदार(ओं) को असुविधा और अनावश्यक कठिनाई से बचाने की अनिवार्य आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, पीबी 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) पीबी की जानकारी में किसी सक्षम न्यायालय का कोई आदेश न हो, जो दावेदार(ओं) को भुगतान प्राप्त करने से या पीबी को भुगतान करने से रोकता हो।

ई.1.2.1.1 प्रारंभिक सीमा तक दावा राशि

224. पीबी निम्नलिखित के आधार पर प्रारंभिक सीमा तक के दावे का निपटान करेगा:

(1) दावा प्रपत्र, जैसा कि अनुबंध V 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 VI में दिया गया है;

(5) गैर-दावेदार विधिक वारिस(ओं) से, यदि लागू हो, अस्वीकरण पत्र / अनापत्ति पत्र, जैसा कि अनुबंध VII 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 पीबी के लिए स्वीकार्य हो, घोषणापत्र, जैसा कि अनुबंध VIII में दिया गया है।

225. 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

226.जहाँ दावा राशि प्रारंभिक सीमा से अधिक हो, पीबी 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 VIII 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 पीबी के लिए स्वीकार्य ,हो द्वारा नोटरी पब्लिक / न्यायाधीश / न्यायिक मजिस्ट्रेट के समक्ष शपथपूर्वक दिया गया हो।

ऐसे मामलों में, पीबी उपर्युक्त पैरा 288 (1) से 288(5) तक के दस्तावेजों की मांग करेगा। पीबी तृतीय पक्षकार व्यक्तियों (जिसमें गैर-दावेदार विधिक वारिस शामिल हो सकते हैं) से, जो पीबी के लिए स्वीकार्य हों और दावे की राशि के लिए पर्याप्त हों, अनुबंध VI 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

227. पीबी दिवंगत जमाकर्ता द्वारा छोड़ी गई 'वसीयत' से संबंधित दावों का निपटान उपर्युक्त पैरा 224 (1) से 224(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, उससे भी उपयुक्त दस्तावेज प्राप्त किए जाएँगे।

228. हालाँकि, पीबी 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 पीबी वसीयत की प्रामाणिकता से अन्यथा संतुष्ट हो। ऐसे मामलों में, पीबी अतिरिक्त रूप से उपर्युक्त पैरा 224 (4) और 224(5) में उल्लिखित दस्तावेजों को भी मांगेगा।

ई.1.2.2.2 विवाद / प्रतिस्पर्धी दावों वाले मामले

229. दिवंगत जमाकर्ता की वसीयत में नामित विधिक वारिस(ओं) और / या लाभार्थियों के बीच विवाद या प्रतिस्पर्धी दावों में, पीबी 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 224 (1) से 288(3) में उल्लिखित दस्तावेजों के आधार पर करेगा। इसके अतिरिक्त, जहाँ किसी न्यायालय द्वारा पीबी 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।

230.उपर्युक्त 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

231. जमा खाते(खातों) के निपटान के पश्चात्, यदि किसी दिवंगत जमाकर्ता के नाम पर कोई राशि प्राप्त होती है, तो पीबी 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 लापता व्यक्तियों के संबंध में दावों का निपटान

232. 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 पीबी 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 के दावों का निपटान

ई.2.1 नामिती(यों) / उत्तरजीविता खंड के दावे

233. 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 पीबी ऐसे नामिती(यों) को लॉकर की सामग्री निकालने की स्वतंत्रता के साथ लॉकर का एक्सेस प्रदान करेगा।

234. 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, पीबी लॉकर का उपयोग करने और लॉकर की सामग्री को संयुक्त रूप से हटाने की स्वतंत्रता नामिती(यों) और उत्तरजीवी(यों) को देगा।

235. 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 पीबी उस अधिदेश का पालन करेगा।

236. अवयस्क नामिती के मामले में, पीबी 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 पीबी 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।

237. उपर्युक्त पैरा 233 और 234 के अंतर्गत आने वाले मामलों में दावा संसाधित करने के लिए पीबी द्वारा निम्नलिखित दस्तावेज़ प्राप्त किए जाएँगे:

(1) नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित दावा प्रपत्र, जैसा कि अनुबंध IV 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।

238. हालाँकि, पीबी 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) पीबी 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 पीबी 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 ।

239. उपर्युक्त पैरा 237 में उल्लिखित दस्तावेज़ प्राप्त होने और दावे की प्रामाणिकता से संतुष्ट होने के बाद, पीबी 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 पीबी के कर्मचारी या भूतपूर्व-कर्मचारी नहीं होने चाहिए), सेफ़ डिपॉज़िट वॉल्ट अभिरक्षक और लॉकर संचालन से संबंधित नहीं होने वाले पीबी के एक अन्य कर्मचारी की उपस्थिति में किया जाएगा और अनुबंध IX में दिए गए माल-सूची प्रपत्र के अनुसार दर्ज किया जाएगा। तत्पश्चात पीबी 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 IX 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 पीबी के मानदंडों के अनुसार किसी अन्य लॉकर किरायेदार को लॉकर आवंटित करने पर कोई आपत्ति नहीं है।

240. 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।

241. दिवंगत ग्राहक द्वारा बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामान को लेने के लिए उपर्युक्त पैरा 233 से 240 में निर्धारित प्रक्रिया का पालन, *यथोचित परिवर्तनों सहित,* किया जाएगा। हालांकि, ऐसे मामलों में अनुबंध X में दिया गया माल-सूची प्रपत्र उपयोग किया जाएगा।

ई.2.2 बिना नामिती / उत्तरजीविता खंड के दावे

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

242. विधिक वारिस(ओं) / दावेदार(ओं) को असुविधा और अनावश्यक कठिनाई से बचाने की अनिवार्य आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, पीबी 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।

243. सरलीकृत प्रक्रिया के अंतर्गत आने वाले मामलों में, पीबी 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 V 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 VII में दिया गया है; और

(5) सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी विधिक वारिस प्रमाणपत्र या शपथपत्र, जैसा कि अनुबंध VIII 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

244. पीबी, दिवंगत सुरक्षित जमा लॉकर किरायेदार द्वारा छोड़ी गई 'वसीयत' से संबंधित दावों का निपटान, उपर्युक्त पैरा 243 (1) से 243(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।

245. हालाँकि, पीबी 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 पीबी वसीयत की प्रामाणिकता से अन्यथा संतुष्ट हो। ऐसे मामलों में, पीबी अतिरिक्त रूप से उपर्युक्त पैरा 243 (4) और 243(5) में उल्लिखित दस्तावेजों को भी मांगेगा।

ई.2.2.2.2 विवाद / प्रतिस्पर्धी दावों वाले मामले:

246. 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 243 (1) से 243(3) में उल्लिखित दस्तावेज़ों की प्रतिलिपि के साथ निपटाए जाएँगे।

ई.2.2.3 सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री की माल-सूची बनाने की प्रक्रिया

247. 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, पीबी दावेदार(ओं) को लिखित में पत्र भेजेगा और अनुबंध IX में निर्धारित प्रपत्र के अनुसार, सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री की माल-सूची बनाने के लिए पीबी तारीख और समय निर्धारित करेगा, जो सभी दावेदार(ओं) या उनके विधिवत अधिकृत प्रतिनिधियों, दो स्वतंत्र गवाहों (जो पीबी के कर्मचारी या भूतपूर्व-कर्मचारी नहीं होने चाहिए), सेफ़ डिपॉज़िट वॉल्ट अभिरक्षक और लॉकर संचालन से संबंधित नहीं होने वाले पीबी के एक अन्य कर्मचारी की उपस्थिति में किया जाएगा। सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री का मूल्यांकन एक स्वतंत्र मूल्यांकनकर्ता द्वारा किया जाएगा और अनुबंध XI 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। वसीयत का 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।

248. दिवंगत ग्राहक द्वारा पीबी की सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामान को लेने के लिए उपर्युक्त पैरा 242 से 247 में निर्दिष्ट प्रक्रिया का पालन, *यथोचित परिवर्तनों सहित,* किया जाएगा। हालांकि, ऐसे मामलों में अनुबंध X में दिया गया माल-सूची प्रपत्र उपयोग किया जाएगा।

ई.3 परिचालन और मुआवज़े से संबंधित पहलू

ई.3.1 दावों के प्रस्तुतीकरण की प्रक्रिया का मानकीकरण

249. पीबी दावों और अन्य दस्तावेजों को प्राप्त करने के लिए अनुबंध IV से अनुबंध XI में दिए गए प्रारूपों के अनुसार मानकीकृत प्रपत्र का उपयोग करेगा।

250. 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 पीबी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराए जाएँगे। इसके अलावा, पीबी 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।

251. 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 पीबी इस संबंध में एक पुष्टिकरण भी जारी करेगा। हालांकि, किसी भी लंबित या अधूरे / गलत दस्तावेज़ों की स्थिति में, पीबी 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, पीबी दावेदार को एक पुष्टिकरण जारी करेगा कि दावे की प्रक्रिया के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज़ प्राप्त हो गए हैं।

252. पीबी ऐसे दावों को ऑनलाइन दाखिल करने की सुविधा प्रदान कर सकता है। दावेदार द्वारा आवश्यक दस्तावेजों के साथ दावा प्रपत्र अपलोड करने पर, पीबी उचित माध्यमों से पावती / पुष्टि भेजेगा और दावे की स्थिति को ऑनलाइन ट्रैक करने की सुविधा भी उपलब्ध कराएगा। ऐसे मामलों में, यदि पीबी 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.3.2 दावों के निपटान की समय सीमा

253. पीबी, 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।

254. सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा में रखे सामान के मामले में, पीबी 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.3.3 दावों के निपटान में देरी के लिए मुआवजा

255. यदि कोई जमा से संबंधित दावा उपर्युक्त पैरा 253 में निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर निपटाया नहीं जाता है, तो पीबी दावेदार(ओं) को ऐसी देरी के कारणों की सूचना देगा। इसके अलावा, पीबी 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 पीबी 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।

256. सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा में रखे सामान से संबंधित दावों के लिए, उन मामलों में जहाँ पीबी उपर्युक्त पैरा 254 में निर्दिष्ट समय-सीमा का पालन नहीं करता है, पीबी को दावेदार(ओं) को प्रत्येक दिन की देरी के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देना होगा।

ई.4 विविध

ई.4.1 एकल स्वामित्व प्रतिष्ठान के जमा खातों के संबंध में दावों का निपटान

257.एकल स्वामित्व प्रतिष्ठान के नाम पर रखी गई जमाराशियों के संबंध में भी नामांकन सुविधा उपलब्ध है। तदनुसार, पीबी 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.4.2 भारत के बाहर जारी 'मृत्यु का प्रमाण' दस्तावेज़ के प्रमाणीकरण के तरीके

258.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, पीबी '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 भुगतान 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.4.3 ग्राहक जागरूकता और प्रचार-प्रसार

259. पीबी 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 VII – निरसन और अन्य प्रावधान

ए. निरसन और व्यावृत्ति

260. इस निदेश के जारी होने के साथ, भुगतान 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।

261. 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

262. 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

263. 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 - 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					

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 II – 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**

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 III - दावों का निपटान (मौजूदा अनुदेश)

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 उत्तरजीवी / नामिती खंड वाले खाते

2. 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 ।

3. 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.3 उत्तरजीवी / नामिती खंड के बिना खाते

4. 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.4 मृत जमाकर्ता के खाते में निरंतर जमा हो रही राशि के संबंध में क्रियाविधि

5. 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.5 दावों के निपटान के लिए समय सीमा

6. 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 ।

7. 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

8. 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।

9. 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।

10. 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।

11. 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।

12. 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

13. 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।

14. 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 ।

15. 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।

16. 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।

17. 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 14 के निर्देशों का ध्यान रखेगा।

18. 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 14 के निर्देशों का ध्यान रखेगा।

19. 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

20. 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।

21. 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

22. 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।

अनुबंध IV- 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 V – 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 VI - क्षतिपूर्ति / जमानत 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

(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 VIII - 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 IX - सुरक्षित जमा लॉकर की सामाग्री 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 X - 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 XI – दिवंगत ग्राहक द्वारा सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री / सुरक्षित अभिरक्षा में 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 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)