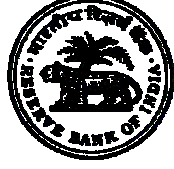


मास्टर परिपत्र
ग्राहक सेवा

(30 जून 2007 तक अद्यतन)

(मास्टर परिपत्र भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट www.rbi.org.in
पर भी उपलब्ध है जिसे वहां से डाउनलोड किया जा सकता है)



भारतीय रिज़र्व बैंक
शहरी बैंक विभाग
केंद्रीय कार्यालय
मुंबई

**मास्टर परिपत्र
ग्राहक सेवा**

विषय - वस्तु

1.	परिचय	1
2.	काउंटरो पर सेवा	1
	2.1 कारोबार और कार्य समय	1
	2.3 कारोबार समय का विस्तार	1
	2.4 निरंतर सेवा	2
	2.5 ग्राहकों का मार्गदर्शन	2
3	जमा और अन्य खाते	2
	3.1 तथा 3.2 नामांकन सुविधा	2
	3.3 बचत बैंक पासबुक / खाता विवरण	2
	3.4 मीयादी जमाराशि	3
	3.5 जमा योजनाओं के बारे में परामर्शी सेवाएं	3
	3.6 ग्राहकों के मार्गदर्शन के लिए ब्रोशर/पैफ्लेट्स	3
4	सुरक्षित जमा लॉकर	4
	4.1 लॉकरों का आबंटन तथा संचालन	4
	4.1.1 लॉकरों के आबंटन को सावधि जमाराशि रखने से जोड़ना	4
	4.1.2 लॉकरों के लिए जमानत राशि के रूप में सावधि जमाराशि	4
	4.1.3 लॉकरों की प्रतीक्षा सूची	4
	4.1.4 सुरक्षित जमा लॉकरों से संबंधित सुरक्षा के पहलू	4
	4.1.5 सुरक्षित जमा लॉकरों तक पहुँच /सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुएं उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिति (नामितियों)/कानूनी वारिस (वारिसों) को लौटाना	5
	4.1.6 सुरक्षित जमा लॉकरों तक पहुँच /सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुएं को लौटाना (उत्तरजीवी/नामिति अनुच्छेद सहित)	5
	4.1.7 सुरक्षित जमा लॉकरों तक पहुँच /सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुएं को लौटाना (उत्तरजीवी/नामिति अनुच्छेद रहित)	5
	4.2 ग्राहकों का मार्गदर्शन तथा प्रचार	6
5	नकारे गए लिखत	6
6	अदाकर्ता बैंक द्वारा ब्याज की प्रतिपूर्ति	6
7	पहचान बैज	6
8	कार्य प्रतिष्ठा	6
9	प्रशिक्षण	6
10	परिचयात्मक प्रशिक्षण	7
11	पुरस्कार और मान्यता	7
12	पद्धति और क्रियाविधि	7
13	ग्राहक सेवा लेखपरीक्षा	7
14	शिकायत पुस्तिका	7

15	निरीक्षण /लेखा परीक्षा रिपोर्ट	7
16	शिकायतोन्मुख कर्मचारी	7
17	वरिष्ठ अधिकारियों के आवधिक दौरे	7
18	मूलभूत व्यवस्था	8
19	ग्राहक- शिक्षा	8
20	सुरक्षा व्यवस्था	8
21	21.1 उचित व्यवहार संहिता - बैंक /सेवा प्रभारों को प्रदर्शित करना	8
	21.2 कार्य-समय मानदंडों को प्रदर्शित करना	9
22	आदाता खाता में देय चेकों की वसूली - प्राप्तियों को तीसरे पक्षकार के खाते में जमा करने पर प्रतिबंध	9
23	प्राथमिक सहकारी बैंकों द्वारा विस्तार पटलों पर सुविधाएं	9
24	पटलों पर नोट संगणक मशीनों का प्रावधान	9
25	स्थानीय/बाहरी चेकों की राशि तत्काल जमा करना	9
	25.1 5000/- रुपये तक के स्थानीय/बाहरी चेक	9
	25.2 से 25.5 10,000/- रुपये तक के अन्य बाहरी चेक	10
	25.6 स्थानीय चेक	10
	25.7 तथा 25.8 कार्यान्वयन और जवाबदेही	11
	25.9 बाहरी चेकों/लिखतों की वसूली में विलंब के लिए ब्याज का भुगतान	11
26.	अन्य अनुदेश	12
	26.1 चेक बुक जारी करना	12
	26.2 चेक संग्रह पेटिका (चेक ड्रॉप बॉक्स) सुविधा तथा चेकों की प्राप्ति-सूचना देने की सुविधा	12
	26.3 मीयादी जमा की परिपक्वता की अग्रिम सूचना देना	12
	26.4 शिकायत पुस्तिका रखना	13
	26.5 आवधिक समीक्षा और निगरानी	13
	26.6 डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट जारी किया जाना	13
	26.7 नामांकन सुविधा के लिए सांविधिक उपबंध	13
27	गोइपोरिया समिति की सिफारिशों के कार्यान्वयन की निगरानी प्रणाली	15
28	ग्राहक सेवा - शिकायतों का निवारण	15
29	चेकों को निकटतम अंक तक रुपये में पूर्णांकित किया जाना	15
	अनुबंध - I ग्राहक सेवा के बारे में गोइपोरिया समिति की 15 मुख्य सिफारिशें	16
	अनुबंध - II शिकायत पुस्तिका का प्रारूप	18
	अनुबंध - III अधिसूचना	19
	परिशिष्ट-1 मास्टर परिपत्र में समेकित परिपत्रों की सूची	23

मास्टर परिपत्र ग्राहक सेवा

1. परिचय

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

2 काउंटर्स पर सेवा

2.1 कारोबार और कार्य समय

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

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

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

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

(क) बिना वाउचर वाले लेन देन :

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

(ख) वाउचर वाले लेन देन :

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

2.4 निरंतर सेवा

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

2.5 ग्राहकों को मार्गदर्शन

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

3 जमा और अन्य खाते

3.1 नामांकन सुविधाएं

बैंक खाता खोलने के फार्मों को इस तरह से सशोधित करे कि उनमें नामिनी का नाम और पता लिखने के लिए जगह उपलब्धता हो । इस तरह सांविधिक रूप से निर्धारित नामांकन फार्म प्राप्त करके उन्हें खाता खोलने के फार्मों के साथ परिरक्षित किया जाए । चेक बुक/पास बुक और ग्राहकों तक पहुंचनेवाले किसी भी प्रकार के साहित्य पर संगत संदेश छपाकर नामांकन सुविधा का व्यापक प्रचार किया जाए ।

नामांकन एक नियम (न कि कोई अपवाद) होना चाहिए और बैंकों को मौजूदा एवं नये सभी खातों में नामांकन प्राप्त करना चाहिए । वे मामले अपवाद हो सकते हैं जहां ग्राहक स्वयं नामांकन न करना चाहता है । ऐसे तथ्यों को अनुपालन माने लेने के बजाए अभिलेख में दर्ज किया जाना चाहिए ।

3.2 नामांकन सुविधाएं न केवल जमा खातों के लिए बल्कि सुरक्षित जमा वस्तुओं और सुरक्षित जमा लॉकरों के लिए भी उपलब्ध है । ग्राहकों को चूंकि सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुओं और सुरक्षित जमा लॉकरों की तुलना में जमा खातों के लिए नामांकन सुविधा की जानकारी अधिक होती है, इसलिए उक्त दोनों सेवाओं के लिए भी नामांकन सुविधा की उपलब्धता के बारे में प्रभावी रूप से प्रचार किया जाना चाहिए ।

3.3 बचत बैंक पास बुक /खातों का विवरण

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

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

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

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

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

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

(च) नियम के तौरपर, पासबुक प्रस्तुत करने पर उसे तत्काल अद्यतन किया जाना चाहिए। प्रविष्टिया अधिक होने के कारण यदि पासबुक को तत्काल अद्यतन करना संभव न हो तो पासबुक अगले दिन ले जाने के लिए टोकन दे दिया जाए।

3.4 मीयादी जमाराशियां

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

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

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

3.5 जमा योजनाओं के बारे में परामर्शी सेवाएं

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

3.6 ग्राहकों के मार्गदर्शन के लिए ब्रोशर/पेंफ्लेट्स

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

4 सुरक्षित जमा लॉकर

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

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

4.1 लॉकरों का आबंटन तथा संचालन

4.1.1 लॉकरों के आबंटन को सावधि जमाराशि रखने से जोड़ना

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

4.1.2 लॉकरों के लिए जमानत राशि के रूप में सावधि जमाराशि

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

4.1.3 लॉकरों की प्रतीक्षा सूची

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

4.1.4 सुरक्षित जमा लॉकरों से संबंधित सुरक्षा के पहलू

(क) सुरक्षित जमाराशि वॉल्ट/लॉकर का संचालन

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

(ख) ग्राहकों को लॉकर आबंटित करने में अपेक्षित सावधानी

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

(ii) मध्यम जोखिम श्रेणी के मामले में तीन साल से अधिक समय से तथा उच्च जोखिम श्रेणी के मामले में एक साल से अधिक समय से बिना संचालित हुए लॉकरों के संबंध में बैंकों को तत्काल लॉकरधारकों से संपर्क करना चाहिए और उन्हें बताना चाहिए कि या तो वे लॉकर संचालित करते रहें या उसे बैंक को सौंप दें। यह काम तब भी किया जाना चाहिए जब कि लॉकरधारक नियमित रूप से किराया दे रहा हो। इसके अलावा बैंक को लॉकरधारक से कहना चाहिए कि वह लिखकर दे कि उसने लॉकर संचालित क्यों नहीं किया। यदि लॉकरधारक द्वारा बताया गए

कारण वाजिब हों जैसा कि अनिवासी भारतीय या जो व्यक्ति अपने तबादले वाली नौकरी के कारण शहर से बाहर हो आदि के मामले में ऐसा होता है तो बैंक लॉकरधारक को लॉकर जारी रखने की अनुमति दे सकता है। यदि लॉकरधारक न तो कोई जवाब देता है और न ही पना लॉकर संचालित करता है तो बैंक द्वारा उसको यथोचित नोटिस भेजने के बाद लॉकर को खोलने पर विचार करना चाहिए। इस संदर्भ में बैंक को लॉकर समझौते में एक अनुच्छेद जोड़ना चाहिए जिसमें यह उल्लेख किया गया हो कि यदि लॉकर एक वर्ष से अधिक समय से बिना संचालित रहेगा तो बैंक को लॉकर का आबंटन रद्द करने तथा उसे खोलने का अधिकार होगा भले ही उसका किराया नियमित रूप से अदा किया जाता हो।

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

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

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

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

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

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

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

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

4.1.9 बैंकों को सुरक्षित अभिरक्षा में पड़ी वस्तुओं को लौटाने/सुरक्षित जमा लॉकर की वस्तुओं को निकालने से पहले 29 मार्च 1985 की अधिसूचना शर्बैवि.बीआर.767/बी.1-84/85 के अनुसार सामान सूची बनानी चाहिए। सामान सूची अधिसूचना के साथ संलग्न अपेक्षित फॉर्म में या उसी से मिलते-जुलते रूप में, परिस्थितियों के अनुसार जो भी अपेक्षित हो, होनी चाहिए। अधिसूचना की प्रति अनुबंध III में दर्शाई गई है।

4.2 ग्राहकों का मार्गदर्शन तथा प्रचार

4.2.1 नामांकन / उत्तरजीविता अनुच्छेद के लाभ

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

5 नकारे गए लिखत

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

6 अदाकर्ता बैंक द्वारा ब्याज की प्रतिपूर्ति

मौजूदा अनुदेशों के अनुसार जब कि विलंब के लिए ब्याज का भुगतान और उसका वहन अकेले वसूलीकर्ता बैंक द्वारा किया जाना चाहिए लेकिन तथ्य यह है कि कई बार चेकों की वसूली में विलंब अदाकर्ता बैंक की लापरवाही से होता है। अच्छा यही है कि विलंब के लिए जबकि अदाकर्ता बैंक को दोषी ठहराया जा सकता है, वह वसूलीकर्ता बैंक को राशि की प्रतिपूर्ति करके क्षतिपूर्ति की भरपाई कर दे। इस प्रयोजन के लिए वसूलीकर्ता बैंक को वसूली की राशि भेजने में दो से अधिक दिन के विलंब के लिए अदाकर्ता बैंक को विलंब का दोषी माना जाए। अलबत्ता, चेक प्रस्तुतकर्ता को ब्याज का भुगतान करने की जिम्मेदारी वसूलीकर्ता बैंक की ही रहेगी।

7 पहचान बैज

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

8 कार्य प्रतिष्ठा (जॉब एनरिचमेंट)

ग्राहक सेवा के प्रति उदासीनता और नगण्य दृष्टिकोण रखने का कारण कार्य का नीरस होना और तत्संबंधी वातावरण है। कर्मचारियों की उनके कार्य में सहभागिता को बढ़ावा देने और असंगतियों को दूर करने के लिए आवधिक अंतरालों पर विभाग बदलकर और उच्च दायित्वों वाले कार्य सौंप कर कार्य प्रतिष्ठा को बढ़ावा देना आवश्यक है। पास बुक/ग्राहकों के खातों में जमा लिए गए चेकों के लिए रसीदों आदि की प्रमाणिकता जैसे कार्यों की प्रारंभिक जांच न केवल ग्राहक सेवा के प्रति उपयोगी योगदान होगा बल्कि इससे कर्मचारी की नैतिकता और स्वप्रतिष्ठा को भी बढ़ावा मिलेगा।

9 प्रशिक्षण

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

10 परिचयात्मक प्रशिक्षण

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

11 पुरस्कार और मान्यता

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

12 पद्धति और क्रियाविधि

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

13 ग्राहक सेवा संबंधी लेखापरीक्षा

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

14 शिकायत पुस्तिका

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

15 निरीक्षण/लेखा परीक्षा रिपोर्ट

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

16 शिकायतोन्मुख कर्मचारी

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

17 वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा आवधिक दौरे करना

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

18 मूलभूत सुविधाओं की व्यवस्था

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

19 ग्राहक शिक्षा

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

20 सुरक्षा व्यवस्था

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

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

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

बैंकिंग सेवाओं में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए अनुसूचित सहकारी बैंकों को अपनी वेबसाइटों प्रदत्त उत्पादों के आधार पर निर्धारित प्रारूप में विभिन्न सेवा प्रभारों का ब्यौरा प्रदर्शित एवं उसे अद्यतन करना चाहिए। इसके अतिरिक्त, अनुसूचित सहकारी बैंकों सहित सभी शहरी सहकारी बैंकों को भी निम्नलिखित सेवाओं से संबंधित सेवा प्रभारों को अपने कार्यालयों /शाखाओं पर स्थानीय भाषाओं में प्रदर्शित करना चाहिए:

(क) निर्प्रभार दी जाने वाली सेवाएं

(ख) अन्य

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

21.2 कार्य-समय मानदंडों को प्रदर्शित करना

निर्दिष्ट लेनदेन में लगनेवाले समय संबंधी मानदंडों को बैंकिंग लाल में दर्शनीय स्थान पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए ताकि उस ओर ग्राहकों का ध्यान आकर्षित हो और कर्मचारी निर्धारित समय मानदंडों का पालन कर सकें।

22 आदाता खाता में देय चेकों की वसूली -

प्राप्तियों को तीसरे पक्षकार के खाते में जमा करने पर प्रतिबंध

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

23 प्राथमिक सहकारी बैंकों द्वारा विस्तार पटलों पर सुविधाएं

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

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

24 काउंटरो पर नोट संगणक मशीनों का प्रावधान

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

25 स्थानीय/बाहरी चेकों को तत्काल जमा करना

25.1 रु.5000/- तक के स्थानीय/बाहरी चेक

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

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

अनुसूचित शहरी सहकारी बैंक किसी भी खातेदार द्वारा प्रस्तुत रुपये 7,500/- रुपये तक के स्थानीय/बाहरी चेकों की तत्काल खाते में जमा कर सकते हैं बशर्तें के खाते के संतोषजनक परिचालन और ऊपर बताई गई शर्तों के अनुपालन से संतुष्ट हों।

25.2 रु.10,000/- तक के अन्य बाहरी चेक

चार महानगरों में जहां माइकर चेक समाशोधन प्रणाली प्रचलित है, तीन महानगरों में स्थिति किसी भी बैंक पर आहरित सप्ताह में किसी भी दिन वसूली के लिए प्रस्तुत किए गए चेक की राशि अगले सप्ताह में उसी दिन जमा हो जानी चाहिए (उदाहरणार्थ सोमवार से सोमवार) यह सुविधा उन ग्राहकों को भी दी जानी चाहिए जिनके मामलों में अदाकर्ता केन्द्रों से वसूली सूचना प्राप्त नहीं हुई हो।

25.3 राज्य की राजधानी वाले केन्द्रों और उन केन्द्रों के संबंध में जहां 100 से अधिक बैंक कार्यालय हैं, ग्राहक के खाते में 10 दिन के अंदर राशि जमा कर दी जानी चाहिए और ग्राहक को राशि के आहरण की पूरी स्वतंत्रता होनी चाहिए। यह सुविधा उन ग्राहकों को भी दी जानी चाहिए जिनके मामलों में अदाकर्ता केन्द्रों से वसूली सूचना प्राप्त न हुई हो।

25.4 इसके अलावा, इस प्रकार की समयबद्ध वसूली/ निर्धारित समय में भुगतान करने के लिए कोई अतिरिक्त प्रभार नहीं लिया जाना चाहिए। चेक बिना चुकौती वापस लौट आने के मामले में बैंक जमा से अधिक राशि आहरण पर आहरण की अनुमति दिए जाने की तारीख से राशि प्रतिपूरित किए जाने तक की अवधि के लिए वाणिज्यिक दर से ब्याज वसूल कर सकते हैं।

25.5 इस सुविधा में निहित जाखिम को कम करने के लिए बाहरी चेकों को खातों में जमा करने की सुविधा रु.10,000/- तक की अधिकतम राशि के लिए संतोषजनक ढंग से परिचालित खातों को दी जा सकती है। जहां (एक दिन में या उसके अनुवर्ती दिनों में) 10,000/- रुपये से अधिक मूल्य के एक या अधिक चेक वसूली के लिए जमा किए जाते हैं वहाँ ऊपर बताए गए अनुदेशों के अनुसार 10,000/- रुपये की अधिकतम राशि तक के आहरण की अनुमति दी जा सकती है ताकि किसी अकेले ग्राहक के संबंध में वसूलीकर्ता बैंक का जोखिम किसी भी समय 10,000/- रुपये से अधिक न हो। तथापि, यह उल्लेखनीय है कि 10,000/- रुपये से अधिक मूल्य के लिखतों के संबंध में यह सुनिश्चित किया जाए कि वसूली में बहुत कम विलंब हो और शाखाएं उन्हें भेजने और वसूली करने में तत्पर कार्रवाई करें।

25.6 स्थानीय चेक

सामान्य प्रक्रिया के अनुसार ग्राहक के खाते में चेक की राशि जमा कर देनी चाहिए और उन्हें काउंटर पर चेक स्वीकारने की तारीख से तीसरे कार्यदिवस पर निधियों का उपयोग करने की अनुमति दे देनी चाहिए।

25.7 कार्यान्वयन और जवाबदेही

यह सुनिश्चित करने के लिए कि शाखाओं में उपर्युक्त समय-सूची का अनिवार्य रूप से पालन किया जाता है, विलंब के लिए स्टाफ की सुस्पष्ट जवाबदेही निश्चित होनी चाहिए। इस प्रयोजन के लिए, आवश्यक कार्रवाई हेतु, विलंबित वसूली दर्ज करने के लिए एक विशेष रजिस्टर रखा जाना चाहिए।

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

25.9 बाहरी चेकों /लिखतों की वसूली में विलंब के लिए ब्याज अदा करना

25.9.1 बाहरी चेकों और अन्य लिखतों की वसूली में विलंब के सभी मामलों में बैंकों को, अपनी बाहरी शाखाओं पर आहरित या अन्य (अदाकर्ता) बैंकों की बाहरी शाखाओं पर आहरित और वसूली के लिए प्रेषित चेकों/लिखतों की विलंबित वसूली के लिए, यदि वसूली गई राशि ग्राहक के खाते में 14 दिनों के अंदर जमा नहीं की जाती है या बिना चुकौती वापस प्राप्त हुए लिखतों को उनके प्रस्तुत किए जाने की तारीख से 14 दिनों के अंदर ग्राहक को नहीं लौटाया जाता है तो, बचत बैंक की दर से ब्याज अदा करनी होगी।

- 25.9.2 पूर्वोत्तर क्षेत्र और सिक्किम को छोड़कर राज्य मुख्यालयों में प्रस्तुत एवं आहरित बाहरी चेकों/लिखतों की वसूली में यदि 10 दिनों से अधिक का और अन्य सभी मामलों में 14 दिनों से अधिक का विलंब हो तो बैंकों को विलंब अवधि के लिए सावधि जमाराशि की समुचित कालावधि के लिए लागू दर से ब्याज अदा करनी चाहिए। इसके अतिरिक्त, बैंकों को बाहरी लिखतों के संग्रहण में शाखा द्वारा हुए असामान्य विलंब के लिए सावधि जमाराशि पर ब्याज की दर से 2 प्रतिशत अधिक दर से दंडात्मक ब्याज का भी भुगतान करना चाहिए।
- 25.9.3 देय ब्याज को ग्राहकों द्वारा दावा प्रस्तुत लिए बिना उनके सभी प्रकार के खातों में अदा/जमा कर देना चाहिए। तथापि, इस प्रकार की ब्याज की राशि 5/- रुपये या अधिक होने पर ही अदा की जाए।
- 25.9.4 वरिष्ठ अधिकारियों को शाखाओं का दौरा करते समय उपर्युक्त अनुदेशों के कार्यान्वयन को जांच का एक बिंदु बनाना चाहिए।
- 25.9.5 तथापि, जहां लिखतों की राशि को नकदी ऋण, ओवरड्राफ्ट और ऋण खातों में जमा किया जाना है, वहां ऐसे ग्राहकों को समान रूप से नुकसान की भरपाई करने के उद्देश्य से बैंकों का ऊपर बताई गई सामान्य से अधिक अवधि के लिए (बाहरी लिखतों की वसूली में) समय-समय पर निर्धारित न्यूनतम उधार की दर से ब्याज अदा करनी चाहिए। बाहरी लिखतों की राशि चूंकि उधार खातों में जमा करने के लिए होती है इसलिए विलंबित विप्रेषणों के कारण उन्हें हुई ब्याज की हानि बैंको द्वारा ऐसे खातों के लिए निर्धारित दर से अनुसार होगी।

25.9.6 बाहरी लिखतों तीव्रतम वसूली के लिए अतिरिक्त उपाय

प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंको को चेकों की वसूली में लगने वाले समय को कम करने के लिए निम्नानुसार अतिरिक्त उपाय करने चाहिए :

- 25.9.7 मार्किट केन्द्रों आहरित चेकों को अनिवार्य रूपसे राष्ट्रीय समशोधन कक्ष के मार्फत प्रस्तुत किया जाना चाहिए।
- 25.9.8 महत्वपूर्ण केन्द्रों में नटवर्किंग सेवा शाखाओं के लिए किसी विशिष्ट केन्द्र के अंदर सेवा शाखाओं और अन्य शाखाओं के बीच आधुनिक दूर संचार प्रौद्योगिकी का पूरा-पूरा उपयोग किया जाना चाहिए।
- 25.9.9 बाहरी लिखतों की वसूली के लिए तीव्र /शीघ्र वसूली सेवा की अवधारणा को कारगर बनाया जाना चाहिए।
- 25.9.10 स्थानीय चेकों और बाहरी चेकों के लिए अलग अलग रजिस्टर रखे जाने चाहिए ताकि प्रबंधक बेहतर पर्यवेक्षण कर सकें तथा बाहरी लिखतों की वसूली के लिए निवारक उपायों को तेज किया जा सके।
- 25.9.11 इन अनुदेशों के कार्यान्वयन की बारीकी से निगरानी करने के उद्देश से निरीक्षण अधिकारियों को इन पहलुओं का सत्यापन करने के लिए सूचित किया जाए क्योंकि यही एक ऐसा पहलू है जो सुधरी ग्राहक सेवा प्रदान करने से सीधे संबंधित होगा।
- 25.9.12 ग्राहकों को उपर्युक्त सुविधाओं से अवगत कराना भी आवश्यक है। अतः बैंको की ग्राहकों की जानकारी के लिए शाखाओं में उपलब्ध सुविधाओं को प्रदर्शित करने की व्यवस्था करनी चाहिए।

26 अन्य अनुदेश

26.1 चेक बुक जारी करना

बैंक यह सुनिश्चित करें कि उनकी चेक बुक उचित सावधानी के साथ छापी जाती हैं और चेक पन्नों में परफोरेशन और चेक बुक की बाइंडिंग स्तरीय हो ताकि ग्राहक को कोई असुविधा न हो ।

26.2 चेक संग्रह पेटिका (चेक ड्रॉप बॉक्स) सुविधा

तथा चेकों की प्राप्ति-सूचना देने की सुविधा

हालांकि चेक संग्रह पेटिकाएं ग्राहकों को भी उपलब्ध करायी जा सकती हैं लेकिन उन्हें नियमित संग्रह काउंटर्स पर चेकों की प्राप्ति-सूचना देने की सुविधा से वंचित नहीं किया जाना चाहिए। किसी भी शाखा को अपने काउंटर्स पर ग्राहकों द्वारा प्रस्तुत किए जा रहे चेकों की प्राप्ति-सूचना देने से इनकार नहीं करना चाहिए। इसके अलावा ग्राहकों को उनके लिए उपलब्ध दोनों विकल्पों अर्थात् चेक संग्रह पेटिका में चेक डालने अथवा काउंटर्स पर उन्हें प्रस्तुत करने की जानकारी दी जानी चाहिए ताकि वे इस संबंध में सोचा-समझा निर्णय ले सकें।

26.3 मीयादी जमाराशि की परिपक्वता की अग्रिम सूचना देना

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

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

26.4 शिकायत पुस्तिका रखना

गोइपोरिया समिति की सिफारिश (3.67) के अनुसार बैंकों को पर्याप्त परफोरेटेड पन्नोवाली एक शिकायत पुस्तिका रखनी चाहिए ताकि शिकायतकर्ता को तत्काल प्राप्ति सूचना दी जा सके । भारतीय बैंक संघ द्वारा तैयार की गई पर्याप्त संध्या में परफोरेटेड पन्नों की शिकायत पुस्तिका का नमूना अनुबंध II में दिया गया है । बैंक अपने सभी कार्यालयों में एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए उक्त शिकायत पुस्तिका आरंभ करने के लिए आवश्यक उपाय करें ।

26.5 आवधिक समीक्षा और देखरेख

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

26.5.2 15 मुख्य सिफारिशों के बारे में भी बैंको को निगरानी की प्रबल तय करनी चाहिए । बैंक अपने निदेशक मंडल द्वारा ऐसी निगरानी और मूल्यांकन के लिए और मदों को शामिल करने के लिए स्वतंत्र हैं ।

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

26.6 डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट जारी किया जाना

26.6.1 भुगतान न होने की सूचना की प्राप्ति के बगैर डुप्लिकेट मांग ड्राफ्ट जारी किया जाना

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

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

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

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

26.7 नामांकन सुविधा के लिए सांविधिक उपबंध

बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 (सहकारी सोसायटियों को यथालागू) को, नई धाराएं 45 जेडए से 45 जेडएफ शामिल कर संशोधित किया गया है जिनमें, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित मामलों के लिए प्रावधान किए गए हैं, ताकि

- (क) सहकारी बैंक जमाकर्ता के खाते में बकाया राशि का भुगतान मृत जमाकर्ता के नामित को कर सकें।
- (ख) सहकारी बैंक रिजर्व बैंक द्वारा बताई गई रीति के अनुसार, मृत व्यक्ति द्वारा बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गई वस्तुओं को, उनकी सूची बनाने के बाद नामित को लौटा सकें।
- (ग) उत्तराधिकारी की मृत्यु हो जाने पर सहकारी बैंक रिजर्व बैंक द्वारा बताई गई रीति के अनुसार सुरक्षा लॉकरों में रखी वस्तुओं की सूची बनाने के बाद उन्हें उत्तराधिकारी के नामित को सुपुर्द कर सकें।

26.7.1 नामांकन के नियम

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

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

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

26.7.2 सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं का नामांकन

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

26.7.3 बैंक की बहियों में नामांकन का पंजीकरण

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

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

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

27 गोइपोरिया समिति की सिफरिशों के कार्यान्वयन की निगरानी प्रणाली

गोइपोरिया समिति की विभिन्न सिफरिशों के आरंभिक स्तर पर कार्यान्वयन की वास्तविक स्थिति का पता लगाने के लिए बैंकों को एक उचित निगरानी प्रणाली अपनानी चाहिए। बैंकोंको विशेषतः अनुबंध I में दी गई मुख्य सिफरिशों पर विशेष ध्यान देना चाहिए।

28 ग्राहक सेवा - शिकायत निवारण

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

29 चेकों को निकटतम अंक तक रुपये में पूर्णांकित किया जाना

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

**ग्राहक सेवा
पर
मास्टर परिपत्र**

**ग्राहक सेवा पर गोड़पोरिया समिति की
15 मुख्य सिफारिशें
(पैरा 27 देखें)**

क्र.सं.	सिफारिश सं.	सिफारिश
1	3.1	बैंकों द्वारा महानगरों और शहरों में स्थित शाखाओं में कर्मचारियों के कार्यालय समय आरंभ करने का कारबार शुरू होने से 15 मिनट पहले किया जा सकता है।
2	3.2	कारबार के समय की समाप्ति से पहले बैंकिंग हॉल में आए सभी ग्राहकों के काम किए जाएं।
3	3.3	काउंटर्स पर काम करने वाले स्टाफ के दौरान निम्नलिखित लेनदेन संबंधी काम करने होंगे (शाखाएं समय सूचित करें)
		(क) बिना वाउचर वाले लेनदेन
		1) पास बुक/खाता विवरण जारी करना
		2) चेक बुक जारी करना
		3) मीयादी जमा रसीदों/ड्राफ्ट की सुपुर्णी
		4) शेयर आवेदन स्वीकारन
		5) वसूली के लिए क्लियरिंग चेक/हुंडिया स्वीकारना
		(ख) वाउचर वाले लेनदेन
		1) मीयादी जमा रसीदें (टीडीआर) जारी करना
		2) लॉकर किराया के चेक स्वीकारना
		3) यात्री चेक स्वीकारना
		4) गिफ्ट चेक स्वीकारना
		5) अंतरण जमा के लिए अलग-अलग व्यक्तियों के चेक स्वीकारना
4	3.4	सुनिश्चित करें कि कारबार समय के दौरान कोई भी काउंटर बिना कर्मचारी न हो और काउंटर्स पर बिना व्यवधान सेवाएं उपलब्ध कराई जाती हैं।
5	3.5	बहुत ही छोटी शाखाओं को छोड़कर सभी शाखाओं में प्रवेश द्वार के पास "पूछ-ताछ" या "सहायता" काउंटर होने चाहिए जो या तो पूर्णतः उक्त कार्य के लिए हों या उन्हें अन्य कार्य भी सौंपे जा सकते हैं।
6	3.13	नामांकन फार्म प्राप्त करने के अलावा बैंक खाता खोलने के फार्म में नामिति का नाम और पता लिखने की व्यवस्था भी कर सकते हैं। नामांकन सुविधा का

		प्रचार करना आवश्यक है। इसके लिए चेक बुक, पास बुक और ग्राहकों तक पहुंचने वाले हर प्रकार के साहित्य पर सुसंगत संदेश के साथ-साथ इस सुविधा को प्रसिद्धि देने के लिए आवधिक मुहिम भी चलाना चाहिए।
7	3.14	जब तक कि ग्राहक स्वयं नामांकन करना न चाहे (इसे दर्ज कर लिया जाए ताकि गैर अनुपालन की कोई गुंजाइश न रहे), नामांकन किया जाना एक नियम होना चाहिए जो सभी अन्य मौजूदा और नए खातों पर लागू हो।
8	3.17	बैंक को खाता विवरण जारी करने और पासबुक में ब्याजों को सुपाठय रूप में अद्यतन करके देने की ओर सतत ध्यान देना चाहिए।
9	3.26	ग्राहकों के लिए विस्तृत जानकारीयुक्त त्रिभाषांय ब्रोशर एवं पेंपलेट सक्रिय रूप से जारी किए जाने चाहिए।
10	3.32	बाहरी चेकों की राशिको तत्काल जमा करने की सुविधा को बढ़ाकर 5,000/- रुपये (2500/- से) कर दिया जाए। इस सुविधा के लिए एक अलग किस्म की जमा पर्ची रखी जानी चाहिए।
11	3.33	बाहरी चेकों की वसूली में हुए विलंब के लिए बचत बैंक दन से 2% ऊपर ब्याज देकर क्षतिपूर्ति की जानी चाहिए बशर्ते देय ब्याज की राशि 5/- रुपये या अधिक हो। तथापि, यदि चेक की राशि नकदी ऋण/ओवरड्राफ्ट /ऋण खाते जैसे उधार खातों में जमा की जानी हो तो बैंक को इस न्यूनतम उधार दर से ब्याज अदा करनी होगी जो भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित की जाएगी।
12	3.36	नकारे गए लिखत ग्राहक को 24 घंटे के अंदर लौटाए/भेज दिए जाने चाहिए।
13	3.67	परफोरेटेड पन्नों वाली ऐसी शिकायत पुस्तिका तैयार की जाए जो शिकायतकर्ता को पावती के रूप में तथा नियंत्रक कार्यालय को सूचना के रूप में दी जा सके।
14	3.80	शाखाओं में पर्याप्त जगह उचित फर्निचर, पेयजल आदि सुविधाएं देने की ओर विशेष ध्यान देकर मूलभूत सुविधाओं का उन्नत किया जाना चाहिए।
15	3.96	विशेषीकृत कारबार से संबंधित लेनदेनों की समय-सीमा को बैंकिंग हाल में दर्शनीय स्थान पर दर्शाया जाना चाहिए।

शिकायतकर्ता की प्रति/शाखा प्रति/प्रधान कार्यालय की प्रति

-----शहरी सहकारी बैंक

-----शाखा

शिकायत पुस्तिका

क्रमांक-----

दिनांक-----

श्री/श्रीमती/कुमारी-----

पता-----

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

संक्षेप में शिकायत -----

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

नियंत्रक कार्यालय को भेजने की तिथि -----

टिप्पणी: -----

अंतिम निपटान की तारीख

बैंक के शाखा प्रबंधक के हस्ताक्षर

शबैवि.बीआर.764/बी.1-84/85

अधिसूचना

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

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

दिनांक: 29 मार्च 1985

(पी.डी.ओझा)
कार्यपालक निदेशक

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

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

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

उपर्युक्त सामान सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में निकाली गई:

1. श्री/श्रीमती ----- (नामिति) अथवा श्री/श्रीमती -----
(अवयस्क नामिति की तरफ से नियुक्त)

पता -----

पता -----

हस्ताक्षर -----

हस्ताक्षर -----

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

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

श्री/श्रीमती ----- (नामिति)

श्री/श्रीमती -----

(अवयस्क नामिति की तरफ से नियुक्त)

हस्ताक्षर -----

हस्ताक्षर -----

तारीख एवं स्थान -----

तारीख एवं स्थान -----

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

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

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

* श्री/श्रीमती (i) ----- (दिवंगत)

(ii) ----- संयुक्त रूप से

(iii) -----

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

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

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

* जिसने लॉकर की चाबी प्रस्तुत की

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

उपर्युक्त सामान सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में निकाली गई

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

पता -----

अथवा

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

पता -----

तथा

. श्री/श्रीमती ----- (नामिति) -----
(हस्ताक्षर)

पता -----

. श्री/श्रीमती ----- (नामिति) ----- संयुक्त वारिसों के
(हस्ताक्षर) उत्तरजीवी

पता -----

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

* मैं श्री/श्रीमती ----- (नामिति)

* हम श्री/श्रीमती ----- (नामिति), श्री/श्रीमती ----- तथा श्री/श्रीमती ----- संयुक्त वारिसों के उत्तरजीवी एतदद्वारा उक्त सामान सूची में निहित तथा निर्धारित वस्तुएं कथित सामान सूची की प्रति सहित प्राप्त होने की सूचना देते हैं।

श्री/श्रीमती ----- (नामिति)

श्री/श्रीमती ----- (उत्तरजीवी)

हस्ताक्षर -----

तारीख एवं स्थान -----

हस्ताक्षर -----

तारीख एवं स्थान -----

श्री/श्रीमती -----

(उत्तरजीवी)

हस्ताक्षर -----

तारीख एवं स्थान -----

(* जो लागू न हो उसे काट दें)

मास्टर परिपत्र
ग्राहक सेवा

क. मास्टर परिपत्र में समेकित परिपत्रों की सूची

सं.	परिपत्र सं.	तारीख	विषय
1.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.सं.47/12.05.001/2006-07	21.06.2007	बैंकों द्वारा सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु सुविधा तथा सुरक्षित जमा लॉकर तक पहुंच/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुएं वापस करना
2.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.सं.34/12.05.001/2006-07	17.04.2007	चेकों को निकटतम अंक तक रुपये में पूर्णांकित किया जाना
3.	यूबीडी.पीसीबी.परि.सं.25/09.39.000/2006-07	28.12.2006	चेक संग्रह पेटिका (चेक ड्रॉप बॉक्स) सुविधा तथा चेकों की प्राप्ति-सूचना देने की सुविधा
4.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.पीसीबी.सं.23/12.05.001/2006-07	13.12.2006	ग्राहक सेवा
5.	यूबीडी.सीओ.(पीसीबी).परि.सं.15/09..39.000/2006-07	16.10.2006	ग्राहक सेवा - बचत बैंक खाताधारकों (व्यक्तिगत) को पासबुक न जारी करना - शहरी सहकारी बैंक
6.	यूबीडी.सीओ.बीपीडी.परि.सं.12/09.39.000/2006-07	06.10.2006	डासबुक/खाता विवरण में शाखा का पता/टेलीफोन नम्बर - शहरी सहकारी बैंक
7.	यूबीडी (पीसीबी) परि.सं.54/09.39.000/05-06	26.05.2006	बैंक/सेवा प्रभागों को प्रदर्शित करना
8.	यूबीडी.सं.एलएस.(पीसीबी) सं.49/07.01.000/2005-06	28.04.2006	विस्तार पटलों पर सुविधाएं
9.	यूबीडी.बीपीडी.परि.सं.35/09.73.000/2005-06	09.03.2006	काउंटरो पर नोट संगणक मशीनों का प्रावधान
10.	यूबीडी.बीपीडी.परि.सं.30/4.01.062/2005-06	30.01.2006	आदाता खाता में देय चेकों की वसूली - प्राप्तियों को तीसरे पक्षकार के खाते में जमा करने पर प्रतिबंध
11.	यूबीडी.सं.बीपीडी.पीसीबी.परि.सं.20/09.39.000/2004-05	24.09.2004	ग्राहक सेवा
12.	यूबीडी.डीएस.पीसीबी.परि.सं.26/13.01.00/2002	20.11.2002	शहरी सहकारी बैंकों द्वारा सेवा उगाहना
13.	यूबीडी.बीएसडी.I(पीसीबी) सं.45/	30.05.2002	ग्राहक सेवा - लेनदेनों का प्रत्यावर्तन

	12.05.00/ 2001-02		
14.	यूबीडी.बीएसडी.1/पीसीबी.45/12.05.00/ 2001-02	30.05.2002	धोखाधड़ी और अन्य कारणों से हुए गलत नामे का प्रत्यावर्तन
15.	यूबीडी.सं.पीसीबी.डीएस.34/13.01.00/ 2001-02	08.03.2001	ग्राहक सेवा - परिपक्वता पर जमाराशि का निपटान - ग्राहकों/जमाकर्ताओं को जमाराशि की देय तारीख की अग्रिम सूचना देना
16.	यूबीडी.डीएस 7/13.05.00/1999-2000	23.06.2000	ग्राहक सेवा - बाहरी और स्थानीय चेकों की राशि तुरंत जमा करना - उच्चतम सीमा में वृद्धि
17.	यूबीडी.सं.डीएस.पीसीबी.परि.38/13.01.00/ 1999-2000	14.06.2000	ग्राहक सेवा - चेक बुक जारी करना
18.	यूबीडी.सं.पीसीबी.परि.21/13.05.00/ 1999-2000	17.01.2000	ग्राहक सेवा - बाहरी चेकों की वसूली
19.	यूबीडी.सं.डीएस.पीसीबी.परि. 40/13.05.00/ 97-98	11.02.1998	ग्राहक सेवा - बाहरी लिखतों की वसूली
20.	यूबीडी.सं.डीएस.पीसीबी.परि.54/13.05.00/ 96-97	26.05.1997	ग्राहक सेवा - स्थानीय चेकों की वसूली
21.	यूबीडी.सं.डीएस.पीसीबी.परि. 66/13.05.00/ 94-95	30.06.1995	ग्राहक सेवा - बाहरी/स्थानीय चेकों की वसूली
22.	यूबीडी.सं.(एसयूसी)डीसी. 165/13.05.00/ 93-94	30.04.1994	ग्राहक सेवा - गोईपोरिया समिति की सिफारिशों का कार्यान्वयन
23.	यूबीडी.सं.पीओटी.65/09.39.00/93-94	07.03.1994	बैंकों में ग्राहक सेवा समिति - गोईपोरिया समिति की सिफारिशों का कार्यान्वयन - शिकायत पुस्तिका रखना
24.	यूबीडी.सं.(पीसीबी) डीसी 11/(13.05.00)/ 93-94	25.08.1993	ग्राहक सेवा - गोईपोरिया समिति की सिफारिशों का कार्यान्वयन
25.	यूबीडी.सं.(एसयूसी)डीसी. 131/ (13.05.00)/93-94	25.08.1993	ग्राहक सेवा - गोईपोरिया समिति की सिफारिशों का कार्यान्वयन
26.	यूबीडी.सं.पीओटी.26/यूबी.38/92-93	16.06.1993	बैंकों में ग्राहक सेवा समिति - सिफारिशों का कार्यान्वयन
27.	यूबीडी.(पीसीबी)45/ डीसी(VII)/91-92	29.01.1992	ग्राहक सेवा - बाहरी चेकों की वसूली में विलंब के लिए बचत बैंक दर से ब्याज अदा करना
28.	यूबीडी.सं.पीओटी.19/यूबी.38/92-93	06.10.1992	बैंकों में ग्राहक सेवा समिति - सिफारिशों का कार्यान्वयन
29.	यूबीडी.(यूसीबी)I डीसी.आर-I-89/90	17.01.1990	ग्राहक सेवा - बाहरी चेकों की वसूली में विलंब के लिए ब्याज अदा करना
30.	शबैवि.डीसी.21/आर.I/89-90	15.09.1989	ग्राहक सेवा - बाहरी चेकों की वसूली में विलंब के लिए बचत बैंक दर से ब्याज अदा करना
31.	शबैवि.सं.(डीसी)51/आर.I/86-87	28.01.1987	ग्राहक सेवा - 2500/- रुपये तक के बाहरी चेकों की राशि तत्काल जमा करना
32.	बैपविवि.सं.शबैवि.आरबीएल.1555/जे- 82/83	16.05.1983	बैंकों की शाखाओं के बैंकिंग कार्य समय का विस्तार