व्यक्तिगत ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड

जनवरी 2018

भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड

www.bcsbi.org.in

यह ग्राहक के अधिकारों का कोड है, जो कि बैंकों के लिए बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानक निर्धारित करता है जिसका पालन बीसीएसबीआई के सदस्य के रूप में हम अलग अलग ग्राहकों से व्यवहार करते समय करेंगे। यह ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करता है तथा यह बताता है कि सदस्य बैंक को दैनंदिन परिचालन में ग्राहकों से कैसे व्यवहार करना चाहिए।

विषय-सूची

			पेज
1		**परिचय ....**	8
	1.1	कोड के उद्देश्य	8
	1.2	कोड की प्रयोज्यता	9
2		**प्रमुख प्रतिबद्धताएं...**	10
	2.1	आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं	10
	2.1.1	उचित व्यवहार का अधिकार	10
	2.1.2	पारदर्शिता; उचित और ईमानदारीपूर्ण लेनदेन का अधिकार	10
	2.1.3	उपयुक्तता का अधिकार	12
	2.1.4	निजता का अधिकार	12
	2.1.5	शिकायत समाधान और क्षतिपूर्ति का अधिकार	12
3		**सूचना - पारदर्शिता ....**	13
	3.1	सामान्य सूचना	13
	3.2	'डू नॉट कॉल' सेवा...	14
	3.3	ब्याज दरें	14
	3.3.1	ब्याज दरों में परिवर्तन..	15
	3.4	प्रशुल्क अनुसूची	15
	3.4.1	शुल्क एवं प्रभार	15
	3.4.2	शुल्क एवं प्रभार में परिवर्तन...	16
	3.5	नियम एवं शर्तें	16

			पेज
	3.5.1	नियम एवं शर्तों में परिवर्तन	16
4		**विज्ञापन , विपणन एवं बिक्री ....**	17
5		**निजता एवं गोपनीयता ....**	18
	5.1	क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनियां	18
6		**शिकायतें , परिवाद एवं प्रतिपुष्टि (फीडबैक) ....**	19
	6.1	आंतरिक प्रक्रिया	19
	6.2	बैंकिंग लोकपाल योजना	20
	6.3	ग्राहक बैठकें	21
	6.4	शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति बैठकें	21
7		**बकाया राशि की वसूली...**	21
	7.1	बकाया राशि की वसूली एवं प्रतिभूति को पुन: अधिकार में लेने की नीति	23
8		**उत्पाद एवं सेवाएं ....**	23
	8.1	जमा खाते	23
	8.1.1	खाते खोलना एवं जमा खातों का परिचालन	24
	8.1.2	अपने खाते को बदलना...	25
	8.1.3	बचत/चालू खाते	25
	8.1.3.1	न्यूनतम शेष राशि	26
	8.1.3.2	प्रभार	26
	8.1.3.3	पासबुक/खाता विवरण..	27
	8.1.3.4	जमा खातों का उन्नयन (अपग्रेडेशन) एवं मूल्यवर्धित सेवाओं को	27

			पेज
		जोड़ना..	
	8.1.3.5	जमा खातों का दर्जा घटाना	27
	8.1.4	अवयस्कों के खाते	28
	8.1.5	अपरिचालित/निष्क्रिय खाते..	28
	8.1.6	अपना खाता बंद करना	28
	8.2	समाशोधन चक्र / समाहरण (कलेक्शन) सेवाएं	29
	8.3	नकदी लेनदेन	29
	8.4	प्रत्यक्ष नामे एवं स्थाई अनुदेश	30
	8.5	भुगतान रोकने की सुविधा	30
	8.6	आपके द्वारा जारी चेक/नामे अनुदेश	30
	8.7	मीयादी जमा	31
	8.7.1	मीयादी जमा पर अग्रिम..	32
	8.8	मृतक खाताधारकों के संबंध में दावों का निपटान	32
	8.8.1	उत्तरजीवी/नामिती शर्त वाले खाते	32
	8.8.2	बिना उत्तरजीवी/नामिती शर्त वाले खाते	33
	8.8.3	दावों के निपटान की समय सीमा	33
	8.8.4	मीयादी जमा खातों को समयपूर्व बंद करना	34
	8.8.5	मृतक जमाकर्ता के नाम में नकदी प्रवाह के प्रति बर्ताव	34
	8.9	सुरक्षित जमा लॉकर	35
	8.10	विदेशी मुद्रा विनिमय सेवाएं	35
	8.11	भारत में धन विप्रेषण..	36

			पेज
	8.12	उधार देना	36
	8.12.1	ऋण	37
	8.12.1.1	सामान्य सूचना	37
	8.12.1.2	ऋणों के लिए आवेदन एवं उसकी प्रक्रिया	38
	8.13	गारंटी	40
	8.14	भारतीय प्रतिभूतिकरण, परिसंपत्ति पुनर्निमाण और प्रतिभूति हित की केंद्रीय रजिस्ट्री (सीईआरएसएआई)	41
	8.15	बकाया का निपटान	41
	8.16	ऋणों/कार्ड बकाया का प्रतिभूतिकरण	42
	8.17	इलेक्ट्रॉनिक एवं डिजिटल बैंकिंग...	42
	8.17.1	इंटरनेट एवं मोबाइल बैंकिंग	42
	8.17.2.1	पिन एवं पासवर्ड	45
	8.17.2.2	पिन/ पासवर्ड सुरक्षित रखने संबंधी रक्षा के उपाय/सावधानियां	46
	8.17.3	एटीएम/डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड	48
	8.17.4.1	खोने, चोरी या विवादित लेनदेन की रिपोर्टिंग	49
	8.17.4.2	अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के संबंध में सीमित देयता ..	51
	8.17.4.3	शून्य देयता/सीमित देयता हेतु पैसे वापस करने की समय सीमा (रिवर्सल टाइमलाइन)	52
	8.17.5	क्रेडिट कार्ड	52
	8.17.5.1	क्रेडिट कार्ड विवरण..	54
	8.18	अन्य पक्ष उत्पाद	55

			पेज
	8.19	क्रेडिट परामर्श सुविधा	56
	8.20	रिकार्ड प्राप्त करना	57
9		**शाखा बंद / स्थानांतरित करना ....**	57
10		**वित्तीय समावेशन ....**	57
11		**वरिष्ठ नागरिक एवं दिव्यांग व्यक्ति ....**	59
12		**अपने खातों की सुरक्षा करना ....**	61
	12.1	सुरक्षित एवं विश्वसनीय बैंकिंग एवं भुगतान प्रणालियां	61
	12.2	हमें अद्यतन रखना	61
	12.3	अपने खाते को जांचना	62
	12.4	ध्यान रखना	62
	12.5	भुगतान निरस्त करना	63
	12.6	नुकसान का दायित्व	62
		अनुलग्न - शब्दावली	63
		विस्तृत नोटिस बोर्ड (प्ररूप) अनुलग्नक 1	69

परिचय

यह ग्राहक के अधिकारों का कोड है, जो कि बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानक निर्धारित करता है जिसका पालन हम बीसीएसबीआई के सदस्य होने के कारण **ग्राहकों** से व्यवहार करते समय करेंगे। यह ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करता है तथा यह बताता है कि सदस्य बैंकों को दैनंदिन परिचालन में ग्राहकों से किस प्रकार व्यवहार करना चाहिए।

यह कोड भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक या पर्यवेक्षी अनुदेशों का स्थान नहीं लेता या अधिक्रमण नहीं करता है तथा हम भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय समय पर जारी अनुदेशों/निदेशों का पालन करेंगे। कोड के प्रावधान विनियामक अनुदेशों से उच्चतर मानक निर्धारित कर सकते हैं और उस स्थिति में ऐसे उच्चतर मानक प्रचलन में रहेंगे क्योंकि यह कोड आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता के रूप में स्वैच्छिक रूप से स्वीकार की गई सर्वोत्तम प्रथाएं दिखलाता है।

हम उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने एवं ग्राहक संतुष्टि के उच्चतम स्तरों की प्राप्ति के लिए उच्चतर मानकों की बैंकिंग प्रथाओं को अपनाने का प्रयास करेंगे।

कोड में 'आप' का अर्थ है - ग्राहक और 'हम' का अर्थ है - जिस बैंक के साथ ग्राहक व्यवहार करता है। शाखा में बैंकिंग आउटलेट/अंशकालिक बैंकिंग आउटलेट शामिल हैं।

1.1 कोड के उद्देश्य

इस कोड के उद्देश्य हैं:

क) आपके साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम मानक निर्धारित करते हुए अच्छी तथा निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं का संवर्धन करना।

ख) सेवाओं के संबंध में हमसे आप क्या अपेक्षा करते हैं इसे बेहतर ढ़ंग से समझने के लिए पारदर्शिता बढ़ाना।

ग) उच्चतम परिचालन मानक प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना।

घ) आप तथा आपके बैंक के बीच निष्पक्ष तथा सौहार्दपूर्ण संबंध बढ़ाना।

ङ) बैंकिंग प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

च) डिजिटल परिवेश में बैंकिंग के समय सुरक्षित एवं उचित ग्राहक व्यवहार को बढ़ावा देना।

छ) ग्राहकों को और जागरूक करना तथा ग्राहक सुरक्षा को बढ़ाना।

भाग 2 में कोड के मानकों को प्रमुख प्रतिबद्धताओं में शामिल किया गया है।

1.2 कोड की प्रयोज्यता

यह कोड नीचे दिए गए सभी उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू होगा, फिर चाहे वह हमारी ओर से कार्यरत हमारी शाखाओं या एजेंटों द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस द्वारा , इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से उपलब्ध कराई जा रही हो। तथापि, हो सकता है कि यहां चर्चा किए गए सभी उत्पाद हमारे द्वारा दिए या नहीं दिए जाते हों।

क. **चालू खाते**, बचत खाते, मीयादी जमाराशियां, आवर्ती जमाराशियां, पीपीएफ खाते एवं अन्य सभी **जमा खाते**।

ख. भुगतान सेवाएं जैसे कि पेंशन, भुगतान आदेश, मांग ड्राफ्ट के द्वारा धन-विप्रेषण, वायर अंतरण एवं सभी इलेट्रॉनिक लेनदेन उदाहरणार्थ आरटीजीएस, एनईएफटी, आईएमपीएस, यूपीआई।

ग. सरकारी लेनदेन से संबंधित बैंकिंग सेवाएँ

घ. डीमैट खाते, इक्विटी, सरकारी बाँड

ङ. भारतीय करेंसी नोट/सिक्के बदलने की सुविधा।

च. चेकों की वसूली, सुरक्षित अभिरक्षा सेवाएं, सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा।

छ. ऋण, ओवरड्रॉफ्ट तथा **गारंटी**।

ज. मुद्रा परिवर्तन सहित विदेशी मुद्रा विनिमय सेवाएं।

झ. हमारी शाखाओं के माध्यम से बेचे गए अन्य पक्ष बीमा तथा निवेश उत्पाद।

ञ. **क्रेडिट कार्ड**, डेबिट कार्ड, **एटीएम कार्ड**, **स्मार्ट कार्ड** सहित **कार्ड** तथा पीओएस सेवाएं (हमारी सहायक संस्थाओं/हमारे द्वारा प्रवर्तित कंपनियों द्वारा दिए गए क्रेडिट कार्ड सहित)।

ट. डिजिटल उत्पाद जैसे ई-वॉलेट, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, **यूपीआई, भीम, आधार पे।**

मोटे काले अक्षरों में दिए गए प्रमुख शब्दों का अर्थ शब्दावली में दिया गया है।

2. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1 आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1.1 उचित व्यवहार का अधिकार:

आपके साथ हमारे सभी प्रकार के लेनदेन में निम्नानुसार निष्पक्ष एवं उपयुक्त व्यवहार:

क. बैंक के काउंटर पर नकदी/चेक की प्राप्ति तथा भुगतान, धनप्रेषण (रेमिटेंस), गंदे नोटों को बदलना आदि न्यूनतम बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराना तथा वैकल्पिक वितरण चैनलों के माध्यम से नकदीरहित लेनदेन उपलब्ध कराना।

ख. हमारे द्वारा प्रस्तुत उत्पादों तथा सेवाओं के लिए तथा हमारे द्वारा अपनाई जा रही क्रियाविधियों तथा प्रथाओं में इस कोड की प्रतिबद्धताओं तथा मानकों को पूरा करना।

ग. यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पाद तथा सेवाएं अपने सही मायनों एवं भाव में उससे संबंधित कानूनों तथा विनियमों का पूरी तरह से पालन करती हैं तथा आपकी आवश्यकताओं तथा डिजिटल बैंकिंग सहित वर्तमान बैंकिंग परिदृश्य के अनुरूप हैं।

घ. यह सुनिश्चित करना कि आपके साथ हमारे व्यवहार ईमानदारी तथा पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हैं।

ङ. सुरक्षित, सुविधाजनक एवं सुदृढ़ प्रौद्योगिक परिवेश में डिजिटल बैंकिंग तथा भुगतान प्रणालियां उपलब्ध कराना

च. हमारे उत्पादों एवं सेवाओं को प्रदान करते समय आयु, पीढ़ी, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म, नि:शक्तता या वित्तीय स्थिति के आधार पर आपसे भेदभाव नहीं करना।

छ. आपके साथ सभी प्रकार के व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करते हुए अच्छी एवं निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं को बढ़ावा देना।

ज. आपके साथ स्वस्थ एवं बराबरी के संबंध को बढ़ावा देना

झ. आपको सेवाएं प्रदान करनेवाले हमारे स्टाफ को पर्याप्त एवं उपयुक्त प्रशिक्षण देना तथा यह सुनिश्चित करना कि हमारा स्टाफ आपके कार्य को तत्काल एवं शिष्टतापूर्वक पूरा करे तथा किसी भी प्रकार की गलती होने पर सहानुभूतिपूर्वक उसे तत्काल ठीक करे तथा आपकी शिकायतों का त्वरित निवारण करे।

2.1.2 पारदर्शिता, उचित और ईमानदारीपूर्ण लेनदेन :

हम अपने वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं को समझने में निम्नानुसार आपकी सहायता करेंगे:

क. हिंदी, अंग्रेज़ी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में से किसी एक या अधिक भाषाओं में उनके बारे में समय से एवं पर्याप्त सूचना एवं आवश्यक सुरक्षा प्रदान करना।

ख. यह सुनिश्चित करना कि हमारे विज्ञापन तथा व्यवसाय बढ़ाने संबंधी साहित्य में स्पष्टता है तथा यह भ्रामक नहीं है। हम यह सुनिश्चित करने का पूरा प्रयास करेंगे कि हमारे द्वारा बनाए गए समझौते या संविदा पत्र पारदर्शी एवं आपको आसानी से समझने योग्य एवं संप्रेषण योग्य हों। उत्पाद की कीमत, उससे जुड़े जोखिम एवं उत्पाद के जीवनचक्र में जुड़े उपयोग पर लागू निबंधन एवं शर्तें एवं परस्पर दायित्व स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे। हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आप गलत व्यवसाय या मार्केटिंग प्रथाओं, दबाव डालने वाली संविदात्मक शर्तों, नकारात्मक पुष्टियों या भ्रामक अभिवेदनों के चक्कर न फंसें।

ग. यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पादों तथा सेवाओं के संबंध में न्यूनतम शेष आवश्यकताओं, उन पर लागू ब्याज दरों एवं सेवा प्रभारों, उससे संबंधित निबंधन एवं शर्तों के बारे में पारदर्शी तरीके से निम्नानुसार माध्यम से आपको पूरी सूचना प्राप्त हो।

i. एसएमएस या ईमेल भेजकर

ii. इलेक्ट्रॉनिक या प्रिंट मीडिया के माध्यम से

iii. हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित करके

iv. शाखा नोटिस बोर्ड पर लगाकर

(वेबसाइट/शाखा नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शन सूचना प्रसार के उपरोक्त अन्य माध्यमों के अतिरिक्त होगा।)

घ. आपको दी गई सुविधाओं से संबंधित सूचना एवं आप उसका लाभ कैसे उठा सकते हैं तथा अपने प्रश्नों के निदान हेतु आप किससे तथा कैसे संपर्क करें।

ङ. आपके सूचनार्थ हमारी शाखा में निम्नलिखित प्रदर्शित करना:

i) हमारे द्वारा दी जाने वाली सेवाएं।

ii) बचत बैंक या चालू खाते में न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकता, यदि है, और गैर-अनुरक्षण (नॉन-मेनटिनेंस) प्रभार।

iii) पुस्तिका (बुकलेट) के रूप में उपलब्ध सूचना।

च. निम्नलिखित से संबंधित हमारी नीतियों को वेबसाइट पर प्रदर्शित करना:

i) जमा

ii) चेक वसूली

iii) शिकायतों का निवारण

iv) क्षतिपूर्ति

v) प्राप्य राशि एवं प्रतिभूति को फिर से कब्जे में लेना।

vi) ग्राहक अधिकारों का चार्टर

vii) ग्राहक सुरक्षा नीति (साइबर धोखाधड़ी से सुरक्षा सहित)

viii) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिग लेनदेन से संबंधित सीमित देयता

ix) वरिष्ठ नागरिकों एवं दिव्यांगों हेतु सुविधाएं

छ. ग्राहकों में कोड के प्रति जागरूकता बढ़ाने हेतु हम

i. जब आप हमारे पास अपना खाता खोलेंगे या अन्यथा आपके अनुरोध पर हम आपको कोड की प्रति उपलब्ध कराएंगे।

ii. इस कोड को प्रत्येक शाखा तथा हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध कराना।

iii. यह सुनिश्चित करना कि कोड के बारे में सूचना उपलब्ध कराने तथा कोड का उपयोग करने में हमारा स्टाफ प्रशिक्षित है।

iv. आवधिक रूप से कोड के प्रावधानों से संबंधित ग्राहक बैठकें आयोजित करना।

2.1.3 उपयुक्तता का अधिकार

हम आपकी आवश्यकताओं के अनुसार एवं विज्ञापन, मार्केटिंग एवं बिक्री से संबंधित अध्याय 4 एवं अन्य पक्ष उत्पाद पर खंड 8.18 में उल्लिखित नियमों के अनुसार आपकी वित्तीय स्थिति एवं समझ को देखते हुए अपने उत्पाद उपलब्ध कराएंगे।

2.1.4 निजता का अधिकार

निजता एवं गोपनीयता से संबंधित अध्याय 5 में उल्लिखित शर्त के अधीन हम आपकी सारी व्यक्तिगत सूचना को निजी एवं गोपनीय रखेंगे।

2.1.5 शिकायत समाधान एवं क्षतिपूर्ति :

कुछ गलत होने पर हम निम्नानुसार तत्काल तथा सहानुभूतिपूर्वक शीघ्र कार्रवाई करेंगे :

क. गलती को तुरंत सुधारना तथा हमारी गलती के कारण लगाए गए बैंक प्रभारों को रद्द करना तथा हमारी गलती के कारण आपको हुई आर्थिक क्षति की हमारी क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार क्षतिपूर्ति

करना।

ख. आपकी शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करना।

ग. यदि आप तब भी संतुष्ट नहीं हैं तो आपको शिकायत आगे अग्रेषित करने के संबंध में बताना।

घ. प्रौद्योगिकी संबंधी असफलता के कारण उत्पन्न हुई समस्याओं को दूर करने के लिए उचित वैकल्पिक उपाय उपलब्ध कराना।

च. आपके सूचनार्थ हमारी शाखा में निम्नलिखित प्रदर्शित करना :

i. आपको अगर शिकायत है तो शाखा में संपर्क किए जाने वाले अधिकारी का नाम।

ii. अगर शाखा में आपकी शिकायत का निवारण नहीं हो पाया है तो क्षेत्रीय/आंचलिक प्रबंधक/प्रिंसिपल नोडल अधिकारी (पीएनओ) का नाम एवं पता, जिससे आप संपर्क कर सकते हैं।

iii. जिस बैंकिंग लोकपाल के कार्यक्षेत्र में शाखा आती है उसका नाम एवं संपर्क पता।

हम आपकी शिकायत के समाधान हेतु आंतरिक प्रक्रिया के बारे में बताएंगे जिसमें कोड के अध्याय 6 में उल्लिखित बैंकिंग लोकपाल योजना का विवरण भी शामिल है।

3. सूचना - पारदर्शिता

हम अपने उत्पादों, सेवाओं, अतिमहत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों से संबंधित सूचना एक विस्तृत नोटिस बोर्ड (सीएनबी) पर द्विभाषी/ त्रिभाषी रूप से, जैसा लागू हो (अनुलग्नक 1) प्रदर्शित करेंगे तथा हम कोई भी बदलाव होने पर रियलटाइम आधार पर बदलाव की प्रभावी तिथि सहित विस्तृत नोटिस बोर्ड (सीएनबी) पर प्रदर्शित करेंगे।

आप निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम द्वारा ब्याज दरों, शुल्क एवं प्रभारों के बारे में सूचना प्राप्त कर सकते हैं:

क. हमारी शाखाओं के नोटिस बोर्ड में देखकर।

ख. हमारी शाखाओं या हेल्पलाइन पर फोन करके।

ग. हमारी वेबसाइट देखकर।

घ. हमारे विनिर्दिष्ट स्टाफ/सहायता डेस्कसे पूछकर।

ङ. हमारी शाखाओं/हमारी वेबसाइट में **प्रशुल्क अनुसूची (टेरिफ शेड्यूल)** को देखकर।

3.1 सामान्य सूचना

हम :

क. आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप तथा हमारे द्वारा प्रदान की जा रही विभिन्न सेवाओं एवं उत्पादों के बारे में आपको सूचना देंगे।

ख. बुनियादी बचत बैंक जमा खाता (बीएसबीडी) खोलने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूचना शाखाओं में द्विभाषी/त्रिभाषी रूप में प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगे। हम "छोटे खाते" खोलने के लिए आवश्यक दस्तावेजों में छूट की सूचना भी प्रदर्शित करेंगे।

ग. जिन उत्पादों तथा सेवाओं में आपकी रुचि है, उनके बारे में आपको मुख्य मुख्य बातें बताते हुए स्पष्ट सूचना देना जिसमें लागू ब्याज दरें, शुल्क एवं प्रभार भी शामिल हैं।

घ. आप जिन विभिन्न चैनलों के माध्यम से हमारे उत्पादों एवं सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं उनके बारे में बतायेंगे जैसे शाखाएं, बैंकिंग आउटलेट, व्यवसाय संपर्की (बिजनेस कॉरेसपांडेंट) , व्यवसाय सहायक (बिजनेस फेसिलटेटर) , एटीएम, माइक्रो एटीएम, फोन बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, नेट बैंकिंग तथा उनसे संबंधित अधिक जानकारी प्राप्त करने के बारे में बताएंगे।

ङ. आप द्वारा अपनी पहचान एवं पते को साबित करने के लिए हमें आपसे जिन सूचनाओं की आवश्यकता है, उसके बारे में बताएंगे जिससे हम कानूनी, विनियामक एवं आंतरिक नीतिगत आवश्यकताओं का अनुपालन कर सकें।

च. हम आपके अधिकारों तथा उत्तरदायित्वों विशेषकर सभी जमा खातों, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तथा सुरक्षित जमा तिजोरियों की **नामांकन सुविधा** के बारे में सूचना देंगे।

छ. खाता खोलने से पहले बचत खाता / चालू खाता एवं अन्य सभी जमा खातों के संबंध में अतिमहत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों (एमआईटीसी) को आपके रिकॉर्ड हेतु उपलब्ध कराएंगे।

3.2 ''डू नॉट कॉल'' सुविधा

अगर आपने हमारे बैंक की 'डू नॉट कॉल' सुविधा या सीधे ही या अपने सेवा प्रदाता द्वारा 'राष्ट्रीय डू नॉट कॉल रजिस्ट्री' में पंजीकरण कराया है तो हम टेलीफोन/एसएमएस/ई-मेल द्वारा अपने उत्पादों एवं सेवाओं से संबंधित कोई भी अनावश्यक वाणिज्यिक सूचना आपको नहीं भेजेंगे। तथापि, यह आपके खाता विवरण एवं अन्य महत्वपूर्ण सुझावों एवं सूचना जिसमें आपके खाते से संबंधित लेनदेन के अलर्ट तथा आप द्वारा प्रयोग की जा रही सेवाओं एवं उत्पादों की सूचना शामिल है, उससे संबंधित सूचना प्राप्ति पर लागू नहीं होगा।

3.3 ब्याज दरें

हम आपको निम्नलिखित पर सूचना देंगे:

क. आपके जमा एवं ऋण खातों पर लागू ब्याज दर।

ख. **ब्याज की स्थायी दर** वाले ऋण के मामले में, ऋण करार (लोन एग्रीमेंट) तथा उसकी प्रभावी तारीख के बारे में ब्याज की फिर से गणना संबंधी शर्त के विवरण,यदि कोई हो।

ग. **ब्याज की अस्थाई दर** वाले ऋण के मामले में, वह **संदर्भ दर** जिससे आपकी अस्थाई दर जुड़ी होगी तथा आपके ऋण पर ब्याज दर की वास्तविक गणना के निर्धारण के लिए संदर्भ दर पर लगाया गया प्रीमियम या दी गई छूट।

घ. क्या आपके पास अपने ऋण को स्थाई दर से अस्थाई दर में बदलने या अस्थाई दर से स्थाई दर में बदलने का विकल्प उपलब्ध है, यदि है तो उसके लिए एकमुश्त क्या प्रभार होगा।

ङ. हमारे द्वारा आपकी जमाराशियों पर दिए जाने वाले ब्याज या ऋण खातों पर लगाए जाने वाले ब्याज की आवधिकता।

च. हम आपके जमा एवं ऋण खातों पर ब्याज कैसे लगाते हैं तथा ब्याज की गणना कैसे करते हैं।

3.3.1 ब्याज दरों में परिवर्तन

हम अपने ऋण उत्पादों की ब्याज दरों में परिवर्तन होने तथा अस्थाई दर से संबद्ध संदर्भ दर में परिवर्तन का निर्णय समय समय पर निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम द्वारा आपके अद्यतित संपर्क विवरण, जो हमारे पास उपलब्ध है, पर कर देंगे:

i) पत्र

ii) ई-मेल

iii) एसएमएस

iv) मीडिया

हम यह सूचना अपनी शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करेंगे तथा अपनी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेंगे।

3.4 प्रशुल्क अनुसूची

3.4.1 शुल्क एवं प्रभार

क. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि विभिन्न सेवाओं हेतु हमारे शुल्क एवं प्रभार बैंक बोर्ड द्वारा या इस संबंध में बोर्ड द्वारा अधिकृत किसी सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित हों तथा सभी ग्राहक वर्गों के लिए उपयुक्त एवं भेदभाव-रहित हों।

ख. हम अपनी प्रशुल्क अनुसूची को अपने वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे तथा इसकी एक प्रति आपके अवलोकनार्थ प्रत्येक शाखा में उपलब्ध कराएंगे। हम प्रशुल्क अनुसूची की उपलब्धता संबंधी सूचना शाखा में प्रदर्शित नोटिस द्वारा करेंगे।

ग. आपके द्वारा चुने गए किसी भी उत्पाद तथा सेवा पर प्रभार का विवरण हम अपनी प्रशुल्क अनुसूची में देंगे।

घ. आपके द्वारा चुने गए उत्पाद/सेवा के बारे में नियमों एवं शर्तों के उल्लंघन/अनुपालन न करने पर लगने वाले जुर्माने के बारे में भी आपको सूचना देंगे।

3.4.2 शुल्क एवं प्रभार में परिवर्तन

यदि हम किसी शुल्क या प्रभार में वृद्धि करते हैं या कोई नया प्रभार लगाते हैं, तो संशोधित प्रभार लगाने से पहले/उनके प्रभावी होने से एक महीने पहले हम खाता विवरण/ई-मेल/एसएमएस अलर्ट/शाखाओं में नोटिस बोर्ड के माध्यम से आपको उसकी सूचना देंगे। यह सूचना हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी।

3.5 नियम एवं शर्तें

क. आपने हमसे जो उत्पाद/सेवाओं की मांग की है, हम आपको उससे संबंधित नियमों एवं शर्तों की सूचना देंगे।

ख. सभी शर्तें निष्पक्ष होंगी तथा अधिकारों का तथा देयताओं और उत्तरदायित्वों का स्पष्ट उल्लेख करेंगी और जहाँ तक संभव हो, यह सरल और सहज भाषा में होंगी।

3.5.1 नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन

क. हम नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन के प्रभावी होने से एक महीने पहले उसकी सूचना आपको निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक माध्यमों द्वारा देंगे:

i. पत्र

ii. खाता विवरण

iii. एसएमएस

iv. ई-मेल

यह सूचना हमारी शाखाओं के नोटिस बोर्ड एवं हमारी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी।

ख. सामान्यतया, सभी प्रभार एक महीने की नोटिस देते हुए भावी तारीख से ही लगाए जाएंगे।

ग. यदि हमने बिना नोटिस दिए हुए कोई परिवर्तन किया है तो हम 30 दिनों के अंदर परिवर्तन को अधिसूचित करेंगे। यदि यह परिवर्तन आपके लिए अलाभकारी है तो आप नोटिस से 60 दिनों के अंदर अतिरिक्त प्रभार या ब्याज दिए बिना अपना खाता बंद कर सकते हैं या किसी अन्य पात्र खाते में अंतरित कर सकते हैं।

घ. नियमों एवं शर्तों में कोई भी परिवर्तन होने पर हम तत्काल उसे अपनी वेबसाइट पर अद्यतन करेंगे। आपके अनुरोध पर हम नए नियमों एवं शर्तों की एक प्रति आपको देंगे।

4. विज्ञापन, विपणन एवं बिक्री

क. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे सभी विज्ञापन एवं व्यवसाय संवर्धन सामग्री स्पष्ट हैं तथा भ्रामक नहीं हैं।

ख. अगर किसी विज्ञापन या व्यवसाय संवर्धन साहित्य में किसी बैंकिंग सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित किया गया है तथा उसमें ब्याज दर का संदर्भ भी शामिल है तो हम उस पर लागू होने वाले अन्य किसी शुल्क एवं प्रभार के बारे में भी बताएंगे तथा आपके अनुरोध करने पर संबंधित नियमों एवं शर्तों का पूरा विवरण भी उपलब्ध कराया जाएगा।

ग. यदि हम सहायक सेवाएं देने के लिए किसी अन्य पक्ष की सेवाएं लेते हैं तो हम यह चाहेंगे कि वह भी आपकी व्यक्तिगत सूचनाओं (यदि उस अन्य पक्ष को उपलब्ध कराया गया है) को हमारी तरह ही उच्च गोपनीयता एवं सुरक्षा के साथ रखे।

घ. हम आपको समय-समय पर आपके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशिष्टताओं की सूचना ई-मेल/एसएमएस/फोन द्वारा देंगे। हमारे अन्य उत्पादों की सूचना या अन्य उत्पादों/सेवाओं के बारे में व्यवसाय संवर्धनात्मक सुविधाओं की सूचना आपको तभी भेजी जाएगी जब कि आपने हमारी 'डू नॉट कॉल' सेवा में पंजीकरण **नहीं** कराया है। जहां तक ई-मेल द्वारा सूचना साझा करने की बात है, आपके पास आगे से सूचनाएं प्राप्त करने से रोकने (अनसब्सक्राइब) का विकल्प भी उपलब्ध है।

ङ. हमने अपनी सेवाओं/उत्पादों के विपणन के लिए प्रत्यक्ष विक्रय एजेंसियों (डीएसए) की सेवाएं भी ले सकते हैं तथा हमने उनके लिए भी आचार संहिता निर्धारित की है, जिसके अंतर्गत अन्य बातों के साथ-साथ जब वे हमारे उत्पादों/सेवाओं को बेचने के लिए आपसे व्यक्तिगत रूप से या फोन पर संपर्क करते हैं तो पहले उन्हें अपनी पहचान बतानी पड़ती है। हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारी ओर से कार्य कर रहे या हमारे उत्पादों को बेचने के लिए आपसे संपर्क करने वाले एजेंट या अन्य पक्ष इस कोड का पालन करेंगे।

च. यदि हमारे प्रतिनिधि/कुरियर या प्रत्यक्ष विक्रय एजेंसी ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस

कोड के उल्लंघन का कार्य किया है तथा हमें आपसे इस आशय की शिकायत प्राप्त होती है तो हम मामले की जांच करेंगे तथा शिकायत पर कार्रवाई करेंगे तथा हमारी क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार हानि को पूरा करने के लिए यथोचित कदम उठाएंगे।

छ. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारी ओर से कार्य कर रहे या हमारे उत्पादों को बेचने के लिए आपसे संपर्क करने वाले एजेंट या अन्य पक्ष आपसे चर्चा के दौरान यह बताएं कि बिक्री के पश्चात उन्हें कितना शुल्क या कमीशन मिलेगा।

ज. हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि हमारे विज्ञापनों में अनैतिक/ भ्रामक प्रस्तावों के विरुद्ध जागरूक करने वाली सभी प्रासंगिक संदेश शामिल हों।

5. निजता एवं गोपनीयता

हम आपकी सभी व्यक्तिगत सूचनाओं को निजी एवं गोपनीय रखेंगे (अगर आप हमारे ग्राहक नहीं भी रहे) तथा हम नीचे दिए गए सिद्धांतों तथा नीतियों से निदेशित (गाइडेड) होंगे।

क. हम नीचे दिए गए अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, आपके खातों से संबंधित सूचना या आंकड़े (चाहे आप द्वारा दिए गए हों या अन्यथा) हमारे समूह की कंपनियों/इकाइयों सहित, किसी को भी नहीं देंगे:

i) ऋणों, बेज़मानती ऋणों, क्रेडिट कार्ड आदि के बारे में क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (विनियामक) अधिनियम (सीआईसीए) के अंतर्गत क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनियों (सीआईसी) को सूचना प्रदान करना।

ii) यदि हमें सूचना कानूनी रूप से देनी पड़ती है या बैंकिंग नियामक द्वारा अपेक्षित होने पर।

iii) यदि सूचना प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य (ड्यूटी) हो।

iv) यदि हमें अपने हितों की रक्षा के लिए सूचना देनी पड़े (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी रोकने के लिए) लेकिन हम इसे किसी अन्य को आपके या आपके खातों (आपके नाम एवं पते सहित) की सूचना देने के लिए कारण के रूप में उपयोग नहीं करेंगे तथा हम यह सूचनाएं अपने समूह की अन्य कंपनियों को विपणन प्रयोजन के लिए भी नहीं देंगे।

v) यदि आप हमें सूचना देने के लिए अधिकृत करते हैं।

vi) यदि हमें आपके बारे में बैंकर संदर्भ देने के लिए कहा जाता है तो इसे देने से पहले हमें आपकी लिखित अनुमति चाहिए होगी।

ख. जब तक आप हमें विशेष रूप से अधिकृत नहीं करते तब तक हम स्वयं सहित किसी को भी आपकी व्यक्तिगत सूचना का प्रयोग विपणन प्रयोजन हेतु नहीं करने देंगे।

ग. अगर हम केवाईसी आवश्यकता के अलावा अन्य कोई सूचना एकत्र करते हैं तो हम उसे खाता खोलने वाले फॉर्म के साथ नहीं लेंगे बल्कि अलग से प्राप्त करेंगे। अगर हम कोई अतिरिक्त सूचना लेते हैं तो हम सूचना एकत्र करने के प्रयोजन के बारे में आपको बताएंगे तथा उसके लिए आपकी सहमति प्राप्त करेंगे।

5.1 क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनियाँ

जब आप किसी ऋण सुविधा के लिए आवेदन करते हैं तो:

क. हम आपको क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनियों की भूमिका एवं आपके बारे में छानबीन कर उनसे प्राप्त होने वाली सूचनाओं तथा उनसे प्राप्त की गई सूचनाओं का आपकी ऋण प्राप्ति की योग्यता पर पड़ने वाले असर के बारे में बताएंगे।

ख. आपके अनुरोध पर तथा निर्धारित शुल्क चुकाने के बाद हम क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी से प्राप्त आपकी साख संबंधी सूचना की प्रति आपको उपलब्ध करा सकते हैं।

ग. हम आप द्वारा हमसे प्राप्त की गई ऋण सुविधा की सूचना आवधिक अंतराल पर क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी को देंगे।

घ. क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी को रिपोर्ट की गई सूचना में आप पर जो व्यक्तिगत ऋण है उसकी सूचना भी शामिल होगी, यदि :

i) अगर आपने किस्तों का भुगतान नहीं किया है।

ii) देय राशि विवदित है।

ङ. अतिदेय के भुगतान के बाद 30 दिनों के अंदर हम आपके क्रेडिट स्टेटस को तत्काल अद्यतन करेंगे। हम ऋण बंद करने की सूचना घटना के 30 दिनों के अंदर सीआईसी को देंगे। यदि आपके ऋण खाते में चूक हो है और बाद में इसे नियमित कर दिया गया है तो हम अपनी अगली रिपोर्ट में क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी को इसकी सूचना दे देंगे। अगर ऋण चुकाने में आंशिक/विलंबित/कोई निपटान बकाया है तो, यह आपके क्रेडिट स्कोर को प्रभावित करेगा।

च. सीआईसी को दी गई सूचना के बारे में विवाद होने पर, हम मामले को सीआईसी रिपोर्ट करने संबंधी कारणों के बारे में संतोषजनक रूप से आपको बताते हुए, इसका निपटान करेंगे।

छ. आपके अनुरोध पर, हम जिस क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (यों) को आपसे संबंधित ऋण सुविधा की सूचना देते हैं, उसका पूरा विवरण आपको सूचित करेंगे।

ज. हम 25 लाख एवं उससे ऊपर के ऋण चूककर्ताओं की पहचान करते हुए उनके नामों की घोषणा करेंगे तथा आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनियों को दिया जाएगा।

झ. 1 करोड़* एवं उससे ऊपर के जिन ऋण चूककर्ताओं के खाते संदिग्ध या हानि आस्तियों के रूप में वर्गीकृत हुए हैं उनके नामों को आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनियों

को दिए जाएंगे।

* (या समय समय पर संशोधित)

6. शिकायतें, परिवाद एवं प्रतिपुष्टि (फीडबेक)

6.1 आंतरिक प्रक्रिया

क. अगर आप शिकायत करना चाहते हैं, तो हम आपको प्रक्रिया बताएंगे:

i) शिकायत कैसे की जाए।

ii) शिकायत कहां की जाए।

iii) शिकायत किसे की जाए।

iv) उत्तर की अपेक्षा कब तक करें।

v) निवारण के लिए किससे संपर्क किया जाए।

vi) अगर आप परिणाम से खुश नहीं हैं तो क्या किया जाए।

ख. हमारा स्टाफ आपकी हर शंका का समाधान करेगा।

ग. हम आपको बताएंगे कि शिकायतों के उचित और तत्काल निपटारे के लिए हमारी प्रक्रिया का ब्यौरा कहाँ से प्राप्त होगा।

घ. आपको शिकायत के लिए जिस अधिकारी से मिलना है हम उसका नाम शाखा में प्रदर्शित करेंगे। अगर आपकी शिकायत शाखा स्तर पर नहीं निपटती है तो हम यह सुनिश्चित करेंगे कि वह शिकायत बैंक के अंदर सबसे शीर्ष शिकायत निवारण प्राधिकारी तक पहुंचे तथा हम 30 दिनों के अंदर आपको स्पष्ट उत्तर दे देंगे। अगर आप चाहें तो, शाखा में प्रदर्शित पते पर हमारे क्षेत्रीय/अंचल प्रबंधक/ प्रमुख नोडल अधिकारी (पीएनओ) से संपर्क कर सकते हैं।

ङ. अगर आपकी लिखित शिकायत हाथ से प्राप्त होती है तो हम तत्काल उसकी प्राप्ति सूचना देंगे तथा 'शिकायत संदर्भ संख्या' आपके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर अलग से भेजा जाएगा। यदि आपकी शिकायत नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन द्वारा बताई जाती है तो हम आपको एक शिकायत संदर्भ नंबर देंगे तथा उसमें हो रही प्रगति के बारे में उपयुक्त समयावधि में जानकारी देते रहेंगे।

च. मामले के परीक्षण के बाद हम आपको अपना अंतिम उत्तर भेजेंगे या बताएंगे कि जवाब देने में हमें क्यों अधिक समय लग रहा है और ऐसा हम आपकी शिकायत प्राप्त करने की तारीख से 30 दिन के अंदर करने का प्रयत्न करेंगे तथा आपको यह भी बताएंगे कि अगर आप तब भी

असंतुष्ट हैं तो कैसे अपनी शिकायत को आगे बढ़ा सकते हैं।

छ. हमारे पास शिकायत दर्ज कराने के 30 दिनों के अंदर अगर आपको हमसे संतोषजनक उत्तर प्राप्त नहीं होता है तथा आप अपने परिवाद के निपटान के लिए अन्य उपाय करना चाहते हैं तो आप बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। हमारा स्टाफ इसकी प्रक्रिया आपको बता देगा।

6.2 बैंकिंग लोकपाल योजना

हम बैंकिंग लोकपाल योजना को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे। आपके अनुरोध पर नाममात्र का शुल्क लेकर इसकी प्रति आपको उपलब्ध करा दी जाएगी। हम अपनी शाखाओं में उस बैंकिंग लोकपाल का नाम और संपर्क करने का विवरण प्रदर्शित करेंगे जिसके अधिकार क्षेत्र में वह शाखा आती है। अगर बैंकिंग लोकपाल द्वारा कोई निर्णय दिया जाता है तथा हमारे पास उसके विरुद्ध अपील करने का कोई आधार नहीं है तो, हम शिकायतकर्ता द्वारा निर्णय की लिखित स्वीकृति की तारीख से 30 दिनों के अंदर उस निर्णय का अनुपालन करेंगे।

6.3 ग्राहक बैठकें

हम विचारों एवं सुझावों के आदान-प्रदान हेतु एक नियमित चैनल के रूप में आवधिक अंतराल पर ग्राहकों की बैठकें आयोजित करने का प्रयास करेंगे।

6.4 शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति बैठकें

हम अपनी शाखाओं में मासिक शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति की बैठक की तारीख प्रदर्शित करेंगे, अगर आप इच्छुक हों तो उसमें हिस्सा ले सकते हैं।

7. बकाया राशि की वसूली

क.हम जब भी आपको ऋण देंगे, हम आपको चुकौती की प्रक्रिया जैसे राशि, अवधि एवं चुकौती की आवधिकता के बारे में बताएंगे। तथापि, यदि आप पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करते हैं, तो प्राप्य राशि वसूली करने के लिए, देश के कानून के अनुसार निर्धारित प्रणाली का पालन किया जाएगा।

ख. हमारे यहाँ बकाया की वसूली एवं प्रतिभूति को पुन: अपने अधिकार में लेने तथा साथ ही वसूली एजेंटों की नियुक्ति के लिए बोर्ड अनुमोदित नीति होगी।

ग. वसूली एजेंटों की नियुक्ति करते समय सभी संबंधित कानून, विनियमन (रेगुलेशन), दिशानिर्देशेाें एवं स्वीकृति की शर्तों, लाइसेंसिंग एवं पंजीकरण का पूरा ध्यान रखा जाएगा।

घ. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे वसूली एजेंट अपनी जिम्मेदारी को सावधानी एवं संवेदनशील तरीके से सुलझाने के लिए उपयुक्त रूप से प्रशिक्षित हैं। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि वह अपनी हद न पार करें।

ङ. हमारी वसूली नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार एवं समझाने बुझाने के आधार पर बनाई गई है। हम ग्राहक के विश्वास को विकसित करने तथा दीर्घावधि तक संबंध बनाए रखने में विश्वास रखते हैं।

च. हम आपको प्राप्य राशि संबंधी सभी जानकारी उपलब्ध करवाएंगे तथा बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयत्न करेंगे।

छ. किसी भी चूक वाले मामले को वसूली एजेंसियों को सौंपने से पहले हमारे यहां विभिन्न जांचों की एक प्रणाली होगी जिससे हमारी किसी कमी के कारण आपको कष्ट न उठाना पड़े।

ज. हम जब आपके विरुद्ध वसूली कार्यवाही आरंभ करेंगे तो आपको सूचित करेंगे तथा आपका मामला जिस वसूली एजेंसी/एजेंट को सौंपेंगे उसका पूरा नाम, पता एवं टेलीफोन नंबर भी आपको सूचित करेंगे।

झ. हम जिस वसूली एजेंसी फर्मों/कंपनियों की सेवाएं ले रहे हैं उनका पूरा विवरण अपनी वेबसाइट पर देंगे।

ञ. हम आपके अनुरोध पर आपसे संबंधित वसूली एजेंसी फर्मों/कंपनियों का विवरण अपनी शाखाओं में भी उपलब्ध कराएंगे।

ट. बकाया राशि की वसूली या/एवं प्रतिभूति के पुन: अधिकार में लेने हेतु अधिकृत हमारा स्टाफ या हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई अन्य व्यक्ति, आपसे संपर्क करने पर आपको अपनी पहचान बताएगा तथा हमारे द्वारा जारी अधिकार पत्र दिखाएगा तथा अनुरोध करने पर बैंक द्वारा या बैंक के प्राधिकार के अंतर्गत जारी पहचान-पत्र दिखाएगा।

ठ. वसूली या/एवं प्रतिभूति को पुन: अधिकार में लेने के लिए हमारी बैंक का प्रतिनिधित्व करने हेतु अधिकृत हमारे सभी स्टाफ सदस्य या अन्य कोई व्यक्ति निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेंगे:

i) आपसे संपर्क करने के लिए सामान्यतया आपकी पसंद के स्थान पर और यदि कोई विशेष स्थान नहीं है तो आपके आवास पर और यदि आप आवास पर उपलब्ध न हों तो कारोबार के स्थान पर आपसे संपर्क किया जाएगा।

ii) वे आपको अपनी पहचान एवं हमारा प्रतिनिधित्व करने के प्राधिकार के बारे में आपको

बताएंगे।

iii) आपकी निजता का आदर किया जाएगा।

iv) आपसे शिष्टता से वार्तालाप किया जाएगा।

v) जब तक कि आपके व्यवसाय या काम की विशेष परिस्थितियों के कारण आवश्यकता न हो, सामान्यत: हमारे प्रतिनिधि आपसे सुबह 0700 बजे से शाम 1900 बजे के बीच ही संपर्क करेंगे।

vi) जहां तक संभव हो एक विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल्स न करने के आपके अनुरोध का आदर किया जाएगा।

vii) कॉल्स का समय और संख्या तथा वार्तालाप की विषयवस्तु को लिख लिया जाएगा।

viii) बकाया राशि की वसूली संबंधी विवादों या मतभेदों को आपस में स्वीकार्य तथा विधिवत रूप से निपटाने में पूरी सहायता दी जाएगी।

ix) बकाया वसूली के लिए आपके स्थान पर मिलते समय शिष्टता और शालीनता का पालन किया जाएगा। हमारे अधिकारी/एजेंट किसी भी व्यक्ति के विरुद्ध मौखिक या शारीरिक धमकी या शोषण नहीं करेंगे, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करना या आपके पारिवारिक सदस्यों, रेफरी एवं मित्रों की निजता में हस्तक्षेप करना, धमकी भरे या अनजान कॉल्स करना या गलत एवं गुमराह करने वाले बयान देना भी शामिल है।

तथापि, अपने संपर्क विवरण को अद्यतन करना आपकी जिम्मेदारी होगी। अगर बैंक आपके द्वारा दी गई जानकारी के अनुसार आपसे संपर्क करने में असफल रहता है तो बैंक सार्वजनिक स्रोतों से आपकी जानकारी प्राप्त करने का प्रयत्न करेगा तथा इसके लिए आपके मित्रों/संबंधियों से संपर्क करेगा।

x) अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या शादी जैसे अन्य महत्वपूर्ण पारिवारिक अवसरों पर बकाया राशि की वसूली के लिए कॉल करने/संपर्क करने से बचा जाएगा।

xi) हमारे वसूली एजेंटों की किसी भी गलत कार्यप्रणाली की शिकायत प्राप्त होने पर हम जांच करेंगे।

7.1 बकाया की वसूली एवं प्रतिभूति को पुन: अधिकार में लेने की नीति

हम कानून के अनुसार बकाया की वसूली एवं प्रतिभूति को पुन: अधिकार में लेने की नीति का पालन करेंगे। नीति को हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा तथा उसकी एक प्रति अवलोकन के लिए शाखाओं को उपलब्ध कराई जाएगी।

8. उत्पाद एवं सेवाएं

8.1 जमा खाते

क. आप हमारी शाखा में विभिन्न प्रकार के खाते खोल सकते हैं जैसे बचत खाते, मीयादी खाते, चालू खाते, आदि। आप निम्न प्रकार से ये खाते खोल सकते हैं:

i) एकल

ii) संयुक्त

iii) संयुक्त (कोई एक या उत्तरजीवी)

iv) संयुक्त (पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी)

v) संयुक्त (परवर्ती या उत्तरजीवी)

या

vi) किसी और प्रकार से

ख. हम सभी ग्राहकों को बिना किसी न्यूनतम राशि की आवश्यकता के 'बुनियादी बचत बैंक जमा खाता' उपलब्ध कराएंगे। हम बिना किसी शुल्क के पासबुक* सहित न्यूनतम आम सुविधाएं प्रदान करेंगे/उपलब्ध कराएंगे। खाता खोलते समय ही उससे संबंधित सभी विवरण पारदर्शी तरीके से आपको बता दिए जाएंगे।

*भुगतान बैंक एवं लघु वित्त बैंकों हेतु, पासबुक/खाता विवरणी संबंधी मानदंड उस समय लागू परिचालन दिशानिर्देशों के अनुरूप होंगे। भुगतान बैंक एवं लघु वित्त बैंकों को यह अनुमति है कि वह पासबुक के स्थान पर खाता विवरणी को कागज़ के रूप में /इलेक्ट्रॉनिक रूप में उपलब्ध कराएंगे।

ग. जहाँ कहीं भी स्वीकार्य होगा, आपके द्वारा उपरोक्त खाते नामांकन सुविधा के साथ खोले जाएंगे। हम खाता खोलने वाले फॉर्म में नामांकन का विकल्प तथा पासबुक/खाता विवरण/मीयादी जमा रसीदों में भी नामिती के नाम का उल्लेख करने का विकल्प भी शामिल करेंगे। आपके द्वारा खाता खोलते समय हम आपको उपर्युक्त खातों और नामांकन सुविधाओं के निहितार्थ के बारे में भी बताएंगे।

हम खाता खालते समय नामांकन सुविधाओं एवं पूर्वगामी खातों पर प्रभाव के बारे में भी बताएंगे।

घ. हम आपके नामांकन विवरण की पावती देंगे और पासबुक/खाता विवरण/मीयादी जमा रसीद पर नामांकन को दर्ज करेंगे। आपके अनुरोध पर हम उसपर आपके नामिती का नाम भी दर्ज करेंगे।

ङ. हम पासबुक में जमा बीमा कवर के बारे में भी जानकारी उपलब्ध कराएंगे।

च. हम पासबुक में सभी लेनदेन की पर्याप्त जानकारी उपलब्ध कराएंगे।

छ. हम खाता खोलते समय आपको तरल (लिक्विड) जमा सुविधा, स्वीप खाता और हमारे उसी प्रकार के उत्पादों के बारे में भी जानकारी देंगे तथा उनके निहितार्थ तथा उसकी प्रक्रिया के बारे में भी बताएंगे।

8.1.1 खाता खोलना एवं जमा खातों का परिचालन

कोई भी जमा खाता खोलने से पहले हम:

क. 'अपना ग्राहक जानिए' (केवाईसी) दिशानिर्देशों के अंतर्गत अपेक्षित सभी समुचित सावधानी बरतेंगे।

ख. ऐसा करने के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज़ या साक्ष्य प्रस्तुत करने या उपलब्ध कराने के लिए कहेंगे।

ग. हम केवाईसी, धनशोधन (एंटी मनी लाउंडरिंग) रोकने या अन्य किसी सांविधिक अपेक्षा का पालन करने के लिए जरूरी सूचना ही प्राप्त करेंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता पड़ती है तो वह अलग से मांगी जाएगी और ऐसी अतिरिक्त जानकारी मांगने के लिए हम उसका उद्देश्य स्पष्ट रूप से बताएंगे। यदि विधिक (लॉ) रूप से ज़रूरी न हो तो यह जानकारी उपलब्ध कराना स्वैच्छिक होगा। यदि यह जानकारी विधि प्रवर्तन एजेंसी (लॉ एनफोर्सिंग एजेंसी)/बैंकिंग नियामक (बैंकिंग रेगुलेटर) द्वारा अपेक्षित न हुई तो इसे गोपनीय रखा जाएगा।

घ. हम आपको खाता खोलने का फॉर्म उपलब्ध कराएंगे जिसमें केवाईसी की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए वांछित आवश्यक सूचना का विवरण तथा सत्यापन तथा/या रिकॉर्ड के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों का विवरण शामिल होगा।

ङ. आवधिक अंतराल पर केवाईसी से संबंधित आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करने होंगे जिससे हम आवश्यतानुसार आपका रिकॉर्ड अद्यतन रख सकें।

च. जमा खाता खोलते समय क्रियाविधि संबंधी औपचारिकताएं स्पष्ट करेंगे और आपके द्वारा वांछित आवश्यक स्पष्टीकरण उपलब्ध कराएंगे।

छ. आपके द्वारा अपेक्षित जमा सुविधा पर लागू अति महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें बताएंगे।

ज. खाता खोलते समय अति महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों के एक भाग के रूप में निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (डीआईसीजीसी) द्वारा उपलब्ध जमा बीमा योजना तथा उसके नियमों एवं शर्तों के बारे में विवरण देंगे।

8.1.2 अपने खाते को बदलना

क. अगर आप अपने द्वारा चयनित चालू/बचत खाते से संतुष्ट नहीं हैं तो, आप खाते खोलने से 14 दिनों के अंदर हमारे किसी अन्य प्रकार के खाते/ उत्पाद में अंतरित (स्विच) करने के लिए हमसे संपर्क करें। विकल्पस्वरूप, आप खाता बंद करने के लिए भी मांग कर सकते हैं ताकि आपकी धनराशि उस पर उपचित ब्याज, यदि कोई हो, के साथ वापस कर दी जाए। ऐसे मामलों में कोई दंड प्रभार नहीं लगाया जाएगा।

ख. अगर आप अपना बचत/चालू खाता बंद करने का निर्णय लेते हैं तो हम आपका अनुदेश प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के अंदर आपका खाता बंद कर देंगे, बशर्ते आपने सारी औपचारिकताएं पूरी कर दी हों तथा सभी आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत कर दिए हों।

ग. अगर आप अपना खाता हमारे बैंक की किसी अन्य शाखा में अंतरित करना चाहें तो हम यह कर देंगे। आपका अनुरोध प्राप्त होने पर, हमारे द्वारा आपके नए पते के प्रमाण पर जोर दिए बिना आपके द्वारा प्रस्तुत नए पते संबंधी आपकी स्व-घोषणा के आधार पर आपके खाते को तीन (03) कार्य दिवसों के अंदर अंतरिती शाखा (ट्रासफरी ब्रांच) को अंतरित कर दिया जाएगा। आपको 6 माह के अंदर इस पते का दस्तावेजी साक्ष्य प्रस्तुत करना होगा। जैसे ही आपका खाता चालू होगा हम आपको सूचित कर देंगे। नई शाखा को आपके स्थाई अनुदेशों (एसआई)/प्रत्यक्ष नामे (डाइरेक्ट डेबिट) (यदि कोई हो) के बारे में सूचना उपलब्ध करा दी जाएगी।

8.1.3 बचत/चालू खाते

जब आप जमा खाता खोलते हैं तो हम :

क. एक निश्चित अवधि में नि:शुल्क किए जा सकने वाले लेनदेन, एटीएम से नकदी आहरण आदि की संख्या के बारे में आपको सूचित करेंगे।

ख. उक्त सीमा के बाद लगने वाले शुल्क (यदि कोई हो) के बारे में बताएंगे। प्रभार का विवरण प्रशुल्क अनुसूची में शामिल किया जाएगा।

ग. आपके बचत खाते पर भुगतान किए जाने वाले ब्याज दर एवं उसकी आवधिकता तथा गणना के तरीके के बारे में सूचना देंगे।

8.1.3.1 न्यूनतम शेष राशि

क.बचत बैंक खाते में रखी जाने वाली न्यूनतम शेष राशि को हमारी शाखाओं में प्रदर्शित किया जाएगा।

ख. जमा उत्पादों यथा बचत बैंक खाता एवं चालू खाता या किसी अन्य प्रकार जमा खाते के बारे में हम आपको सूचित करेंगे :

i) इन खातों पर लागू नियम एवं शर्तों के भाग के रूप में बनाए रखे जाने वाली न्यूनतम शेष राशि के बारे में आपको सूचित करेंगे।

ii) आपके द्वारा खाते में न्यूनतम शेष राशि न रखने की स्थिति में लगाए जाने वाले प्रभारों के बारे में सूचित करेंगे। प्रभारों के विवरण को प्रशुल्क अनुसूची में शामिल किया जाएगा।

iii) न्यूनतम शेष राशि में परिवर्तन की सूचना 30 दिन पहले दी जाएगी। इस नोटिस अवधि के दौरान, हम यह उच्च न्यूनतम शेष राशि न रखने के लिए कोई प्रभार नहीं लगाएंगे। इसके अलावा आपके पास बुनियादी बचत बैंक जमा (बीएसबीडी) खाता में स्विच होने का विकल्प उपलब्ध रहेगा तथा इसके लिए कोई भी प्रभार लगाने से पहले हम आपको सूचित करेंगे।

iv) हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि केवल न्यूनतम बकाया नहीं बनाए रखने हेतु लगाए गए प्रभार के कारण आपका बचत खाता ऋणात्मक शेष में न परिवर्तित हो जाए। अगर खाते को बंद या पुन: प्रवर्तित (रिवाइवल) करना है, तो हम न्यूनतम बकाया नहीं बनाए रखने हेतु लगाए गए अदत्त (अनपेड) प्रभार के भुगतान की मांग नहीं करेंगे।

v) आपके द्वारा न्यूनतम बकाया नहीं बनाए रखने हेतु लगाया गया प्रभार, न्यूनतम बकाया में जितनी राशि कम होगी उसी की तुलना के अनुपात में होगा।

8.1.3.2 प्रभार

चेक बुक जारी करने, खातों के अतिरिक्त/डुप्लीकेट विवरण, डुप्लीकेट पासबुक, प्रदत्त चेकों की प्रति, फोलियो प्रभार, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, हस्ताक्षर का सत्यापन, चेक वापस करना, अधिदेश या खाते के स्टाइल में परिवर्तन, बचत बैंक/ चालू खाते को बंद करना, होम/नॉन होम शाखाओं में नकदी जमा/निकासी, बैंक के अपने/अन्य बैंक एटीएम/माइक्रो एटीएम आदि पर नकदी/गैर-नकदी लेनदेन आदि के लिए विशिष्ट प्रभार को प्रशुल्क अनुसूची में शामिल किया जाएगा। रियायत/छूट की मूल वैधता के दौरान दी गई रियायत या छूट वापस नहीं ली जाएगी।

8.1.3.3 पासबुक/खाता विवरण *

क. अगर आपने पासबुक का विकल्प नहीं चुना है तो हम आपके खाते का प्रबंध करने एवं उसमें प्रविष्टियों की जांच के लिए आपको खाते का मासिक विवरण/ई-मेल विवरण (आपकी स्वीकृति के बाद ही) उपलब्ध कराएंगे। यह डिजिटल चैनलों के माध्यम से भी उपलब्ध रहेगी।

ख. आपके खाते पर सामान्यतया उपलब्ध खाता विवरण की नि:शुल्क सुविधा के अतिरिक्त भी आप प्रभार देकर जब चाहे खाता विवरण प्राप्त कर सकते हैं। इस प्रभार को भी प्रशुल्क अनुसूची में शामिल किया गया है।

ग. हम चेकबुक, पासबुक एवं खाता विवरण में अपने माइकर कोड एवं आईएफएस कोड का उल्लेख

करेंगे।

घ. हम पासबुक एवं खाता विवरण में बैंक के ग्राहक सेवा केंद्र/शाखा का संपर्क नंबर भी उपलब्ध कराएंगे।

ङ. हम वित्तीय वर्ष में एक बार आपको 'ऋण खाते की विवरणी' नि:शुल्क उपलब्ध कराएंगे। यह सुविधा ऑनलाइन एक्सेस या ई-मेल द्वारा उपलब्ध कराई जाएगी तथा इन चैनलों की अनुपलब्धता पर डाक द्वारा उपलब्ध कराई जाएगी। अगर आपको ऋण खाते की विवरणी की डुप्लिकेट प्रति या अधिक प्रतियां चाहिए तो, प्रभार का भुगतान करना होगा, तथा इसकी जानकारी ऋण संबंधी दस्तावेज़ों एवं हमारी वेबसाइट पर प्रशुल्क अनुसूची में उल्लिखित होगी।

**भुगतान बैंक एवं लघु वित्त बैंकों हेतु, पासबुक/खाता विवरणी संबंधी मानदंड उस समय लागू परिचालन दिशानिर्देशों के अनुरूप होंगे। भुगतान बैंक एवं लघु वित्त बैंकों को यह अनुमति है कि वह पासबुक के स्थान पर खाता विवरणी को कागज़ के रूप में /इलेक्ट्रॉनिक रूप में उपलब्ध कराएंगे।

8.1.3.4 जमा खातों का उन्नयन (अपग्रेडेशन) एवं मूल्यवर्धित सेवाओं को जोड़ना

अगर आपका खाता उन्नयन या मूल्यवर्धित सेवाओं की शर्तों को पूरा करता है तो, हम आपकी लिखित या किसी अन्य मोड से सहमति या जहां आपकी सहमति आवश्यक विधिमान्य प्रमाणिक इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्राप्त की गई है, उसके बाद ही आपके खाते का उन्नयन करेंगे।

8.1.3.5 जमा खातों को दर्जा घटाना

अगर आपका खाते का दर्जा उच्च उत्पाद वर्ज़न से निम्न उत्पाद वर्ज़न में डाला जाता है तो हम आपको सूचित करेंगे। हम तीस दिनों का नोटिस देकर ही आपके खाते का दर्जा घटाएंगे।

8.1.4 अवयस्कों के खाते

क. आपके अनुरोध पर हम आपको अवयस्क के नाम पर खाता खोलने एवं उसके परिचालन के संबंध में बताएंगे।

ख. जिस तारीख को अवयस्क ग्राहक व्यस्क होगा, उसकी सूचना हम आपको देंगे।

8.1.5 अपरिचालित/निष्क्रिय खाते

हम :

क. जब आप खाता खोलेंगे तो हम आपको सूचित करेंगे कि किन परिस्थितियों में आपका खाता

अपरिचालित/निष्क्रिय वर्गीकृत होगा। आपका खाता अपरिचालित/निष्क्रिय वर्गीकृत होने से कम से कम तीन माह पूर्व आपको सूचित किया जाएगा तथा उसके परिणाम के बारे में रिकॉर्ड में आपके पते/ईमेल पर बताया जाएगा।

ख. आपका खाता अपरिचालित/निष्क्रिय के रूप में वर्गीकृत होने संबंधी सूचना देने के लिए हम इस आशय का एसएमएस/ई-मेल भी प्रेषित करने का प्रयत्न करेंगे।

ग. खाते को अपरिचालित/निष्क्रिय वर्गीकृत करने से पूर्व हम संयुक्त धारक(कों) को भी सूचित करेंगे।

घ. अगर आप खाते को सक्रिय करना चाहते हैं तो हम अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में भी आपको सूचित करेंगे।

ङ. खाते के मात्र अपरिचालित/निष्क्रिय होने से ही हम किसी प्रकार का प्रभार नहीं लगाएंगे।

च. आपके अपरिचालित खाते को सक्रिय करने के लिए आपसे शुल्क नहीं लेंगे।

छ. आपके अनुरोध पर आपके निष्क्रिय खाते को सक्रिय करने पर एसएमएस/ईमेल या पत्र सहित विभिन्न चैनलों द्वारा आपको सूचित करेंगे।

8.1.6 आपका खाता बंद करना

सामान्य स्थितियों में, बिना 30 दिनों का खाता बंद करने का कारण बताते हुए नोटिस दिए बिना हम आपका खाता बंद नहीं करेंगे। ऐसे मामलों में, आप द्वारा पहले से जारी किए गए चेक के लिए वैकल्पिक व्यवस्था करने की आवश्यकता होगी तथा इस खाते पर नए चेक जारी करने से बचना होगा।

8.2 समाशोधन चक्र/समाहरण (कलेक्शन) सेवाएं

क. हम समाहरण हेतु चेक जमा करने के लिए आपको ड्रॉप बॉक्स सुविधा उपलब्ध कराएंगे। ड्रॉप बॉक्स में डाले गए चेकों को उपयुक्त एवं त्वरित गणना के लिए आवश्यक सावधानी बरतनी सुनिश्चित की जाएगी। तथापि, अगर आप इच्छुक हों तो चेक को ड्रॉप बॉक्स में डालने की बजाए काउंटर पर देकर पावती प्राप्त कर सकते हैं।

ख. हम आपको स्थानीय लिखतों एवं बाहरी लिखतों के समाशोधन चक्र के बारे में भी सूचित करेंगे जिसमें उसी दिन समाशोधन के लिए जमा करने वाले लिखतों को जमा करने का समय तथा लिखत जमा करने के बाद आप रुपए का आहरण कब कर सकते हैं तथा हमारी **चेक समाहरण नीति** के अनुसार आप देरी से समाहरण के लिए विलंबित ब्याज हेतु कब पात्र होंगे, उसका विवरण भी शामिल होगा।

ग. हम लिखतों के समाहरण में हुई किसी भी देरी के लिए आपके तरफ से की जाने वाली मांग के

लिए इंतज़ार किए बिना अपनी चेक समाहरण/क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार आपको क्षतिपूर्ति का भुगतान करेंगे।

घ. अगर आप द्वारा समाहरण के लिए जमा किया गया चेक बिना भुगतान के वापस आ जाता है तो हम तत्काल एसएमएस/ई-मेल द्वारा आपको सूचित करेंगे।

ङ. हम बिना भुगतान/अस्वीकृत किए गए चेक को 24 घंटे के अंदर वापसी ज्ञापन (रिटर्न मेमो) के साथ आपको वापस करेंगे जिसमें वापसी तिथि एवं उसकी वापसी/अस्वीकृति के कारण का उल्लेख होगा।

च. अगर बाहरी चेकों के लिए त्वरित जमा सुविधा प्रदान की जाती है तो हम उससे संबंधित सूचना एवं लागू नियम एवं शर्तें आपको उपलब्ध कराएंगे जैसे कि आप द्वारा दिए गए लिखत के संबंध में जमा की जाने वाली राशि की सीमा, खाते का संतोषजनक परिचालन आदि।

छ. अगर आप द्वारा दिया गया कोई चेक/लिखत मार्ग में खो जाता है तो हम अपनी चेक समाहरण नीति के अनुसार चलते हुए आपको डुप्लीकेट चेक/लिखत प्राप्त करने में सहायता करेंगे तथा अपनी चेक समाहरण/क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार आपको क्षतिपूर्ति करेंगे।

ज. हम आपको उपरोक्त सभी सूचनाएं खाता खोलते समय एवं आप द्वारा कभी भी पूछे जाने पर देंगे। अगर हमारी चेक समाहरण नीति में कोई परिवर्तन होता है तो संशोधित नीति को हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा तथा हमारी सभी शाखाओं में उपलब्ध कराया जाएगा।

8.3 नकदी लेनदेन

क. हम कोर बैंकिंग के अंतर्गत अपनी किसी भी शाखा में नकदी स्वीकार करेंगे एवं नकदी प्रदान करेंगे, ऐसा करना अमुक लेनदेन पर किसी प्रकार के प्रतिबंध या प्रभार के अधीन होगा।

ख. हम अपनी सभी शाखाओं में पुराने/कटे-फटे नोटों और/अथवा छोटे सिक्कों की अदला-बदली निर्धारित सीमा तक करेंगे तथा अच्छी गुणवत्ता, स्वच्छ बैंक नोट/सिक्के प्रदान करेंगे। हम निर्धारित सीमा में यह सुविधा किसी भी आने वाले ग्राहक को देंगे।

ग. एक निर्धारित राशि से अधिक के लेनदेन के लिए आपको अपना **पैन** प्रस्तुत करना आवश्यक होगा।

8.4 प्रत्यक्ष नामे एवं स्थायी अनुदेश

हम :

क. प्रत्यक्ष नामे और स्थायी अनुदेश किस प्रकार काम करते हैं और आप किस प्रकार से उन्हें दर्ज/रद्द कर सकते हैं और उससे संबंधित प्रभारों के बारे में हम आपको खाता खोलते समय बताएंगे। प्रशुल्क अनुसूची के अनुसार प्रभार लगाए जाएंगे।

ख. प्रत्यक्ष नामे के लिए (जैसे **नैशनल इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा** (एनईसीएस)/**नैशनल ऑटोमेटेड क्लीयरिंग हाउस** (एनएसीएच) के लिए आपके द्वारा दिए गए अधिदेशों और अन्य स्थायी अनुदेशों पर कार्रवाई करेंगे। अधिदेश का पालन करने में किसी विलंब या असफलता के कारण हुई वित्तीय हानि या अतिरिक्त लागत के लिए बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार क्षतिपूर्ति की जाएगी। अगर आपके खाते में अपर्याप्त निधि के कारण अधिदेश का निष्पादन नहीं हो पाता है तो हम प्रशुल्क अनुसूची के अनुसार प्रभार लगाएंगे।

ग. जैसे ही यह निर्धारित होता है कि आपके खाते से अनधिकृत रूप से/गलती से राशि नामे की गई है तो हम तत्काल ब्याज सहित आपके खाते में राशि जमा कर देंगे तथा बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार आपको क्षतिपूर्ति प्रदान करेंगे।

8.5 भुगतान रोकने संबंधी सुविधा

हम :

क. आपके द्वारा जारी किए गए चेकों के संबंध में भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों को स्वीकार करेंगे। आपके अनुदेश प्राप्त होते ही हम तत्काल उसकी पावती देंगे और कार्रवाई करेंगे बशर्ते कि इन चेकों को पहले ही हमारे द्वारा समाशोधित न कर दिया गया हो।

ख. प्रशुल्क अनुसूची में उल्लेख के अनुसार प्रभार लगाएंगे।

ग. यदि भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों की प्राप्ति के बाद भी हमारे द्वारा किसी चेक का भुगतान हो जाता है तो हम बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार आपको उसकी प्रतिपूर्ति करेंगे।

8.6 आपके द्वारा जारी चेक/नामे अनुदेश

हम :

क. आपके खाते से प्रदत्त मूल चेक/नामे अनुदेश या सीटीएस के अंतर्गत प्रस्तुतकर्ता बैंक से प्राप्त चेकों की छवियां या प्रतियां, हम विधि द्वारा अपेक्षित अवधि के लिए रखेंगे।

ख. जब तक हमारे पास रिकॉर्ड उपलब्ध होगा हम चेक/चेक की छवि/नामे अनुदेश या उसकी प्रति साक्ष्य के रूप में आपको देंगे। अगर आपके खाते से किसी प्रदत्त चेक/नामे अनुदेश के संबंध में विवाद होता है तथा चेक/नामेअनुदेश की तारीख से एक वर्ष के अंदर उस चेक आदि के संबंध में अनुरोध किया जाता है तो कोई प्रभार नहीं लगाया जाएगा। इस अवधि के बाद प्राप्त अनुरोधों पर प्रशुल्क अनुसूची के अनुसार प्रभार लगाया जाएगा।

ग. आपको बताएंगे कि हम अप्रदत्त चेकों (अनपेड चेक) एवं आउट ऑफ डेट (स्टेल) चेकों पर कैसे कार्रवाई करते हैं। लगाए जाने वाले प्रभार को प्रशुल्क अनुसूची में शामिल किया जाएगा।

8.7 मीयादी जमाराशियां

क. जब आप हमारे पास मीयादी जमाराशि रखते हैं तो हम खाता खोलने के फॉर्म में आपकी जमाराशि की परिपक्वता पर उसके निपटान संबंधी निर्देश प्राप्त कर लेंगे।

ख. जहां भी जमाराशि की परिपक्वता पर उसके निपटान संबंधी निर्देश नहीं हैं तो हम समय से पहले ही आपको पत्र/मेल/एसएमएस द्वारा आगामी परिपक्वता तिथि के बारे में अवगत कराएंगे।

ग. अगर हमें फिर भी आपकी ओर से कोई निर्देश प्राप्त नहीं होता है तो हम उस जमाराशि को पिछली बार की तरह ही उसी अवधि के लिए वर्तमान ब्याज दर पर नवीकरण कर देंगे, लेकिन ऐसा कर-बचत जमाराशि आदि के मामले में नहीं किया जाएगा।

घ. हम परिपक्वता से पूर्व मीयादी जमाराशि के आहरण का तरीका भी आपको बताएंगे। यह सूचना खाता खोलने के फॉर्म/एमआईटीसी/मीयादी जमा रसीद के पीछे भी दी जाएगी।

ङ. हम आपको मीयादी जमाराशि का परिपक्वता से पूर्व आहरण करने पर लागू ब्याज दरों एवं प्रभारों के बारे में भी बताएंगे।

च. हम आपके अधिदेश 'पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी/कोई भी या उत्तरजीवी' के अनुसार मीयादी जमाराशियों का समयपूर्व आहरण करने की अनुमति देंगे, बशर्ते कि आपने हमें इस प्रयोजन हेतु सभी जमाकर्ताओं से विशिष्ट संयुक्त अधिदेश दिया हो। हम खाता खोलने के फॉर्म में यह अधिदेश उपलब्ध कराएंगे।

छ. अगर आप परिपक्वता के बाद किसी भी तारीख को जमाराशि का नवीकरण कराते हैं तो हम आपको जमाराशि स्वीकार करते समय लागू नियमों एवं शर्तों तथा ब्याज दरों के बारे में बताएंगे। यह सूचना खाता खोलने के फॉर्म/एमआईटीसी/मीयादी जमा रसीद के पीछे भी दी जाएगी।

ज. हम आपकी जमाराशि पर उपचित ब्याज आय पर लागू आयकर अधिनियम के प्रावधानों, अधिनियम के अंतर्गत हमारे दायित्व तथा स्रोत पर कटौती से छूट लेने के लिए आपको उपलब्ध प्रावधानों के बारे में भी जानकारी देंगे।

झ. अगर आप अपनी ब्याज आय पर कर देने के पात्र नहीं हैं तो हम आवेदन के समय ही आपसे फॉर्म 15जी या 15एच प्राप्त कर लेंगे। अगर आप अपनी ब्याज आय पर कर देने के पात्र नहीं हैं तो आप आवश्यकतानुसार ऐसे फॉर्म वित्तीय वर्ष के आरंभ में प्रस्तुत कर सकते हैं। हम इस प्रकार के फॉर्म की पावती भी देंगे।

ञ. अगर हम आपकी जमाराशियों पर उपचित/भुगतान किए गए ब्याज से कर कटौती करते हैं तो हम एक निश्चित अवधि में अपेक्षित प्रमाण-पत्र जारी करेंगे।

8.7.1 मीयादी जमा पर अग्रिम

हम आपको मीयादी जमाराशियों पर उपलब्ध ऋण/ओवरड्राफ्ट सुविधा के बारे में बताएंगे।

8.8 मृतक खाताधारकों के संबंध में दावों का निपटान

क. जमा नीति के अनुसार, मृतक व्यक्तियों के खातों के दावों के निपटान संबंधी दावा फॉर्म हमारी शाखा एवं वेबसाइट पर उपलब्ध है।

ख. जो व्यक्ति मृतक खाते से संबंधित फॉर्म हेतु हमारे पास आएगा, हम उसे मृतक व्यक्तियों के खातों से संबंधित दावा निपटान के दावा फॉर्म उपलब्ध कराएंगे। हम दावा फॉर्मों को अपनी वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराएंगे।

8.8.1 उत्तरजीवी/नामिती शर्त वाले खाते

क. किसी मृतक जमाकर्ता के जमा खाते के मामले में, जहां जमाकर्ता ने नामांकन सुविधा का उपयोग किया था तथा एक वैध नामांकन किया था या जहां खाता उत्तरजीवी शर्त ('कोई एक या उत्तरजीवी' अथवा 'कोई या उत्तरजीवी' अथवा 'पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी' या 'परवर्ती या उत्तरजीवी') के साथ खोला गया था, मृतक जमा खाताधारक के उत्तरजीवी (यों)/नामिती के जमा खाते में बकाया राशि का भुगतान किया जाएगा, बशर्ते कि:

i) उत्तरजीवी (यों)/नामिती की पहचान एवं खाताधारक की मृत्यु का तथ्य, उपयुक्त दस्तावेजी साक्ष्य के द्वारा किया गया हो।

ii) सक्षम न्यायालय द्वारा जारी ऐसा कोई आदेश न हो जिससे बैंक को मृतक व्यक्ति के खाते से भुगतान करने हेतु रोका गया हो।

ऐसे मामलों में, मृतक खाताधारक के खाते में जमा राशि पर ध्यान दिए बिना, मृतक खाताधारकों के उत्तरजीवी (यों)/नामिती को बिना उत्तराधिकार प्रमाण-पत्र, प्रशासन-पत्र या प्रोबेट आदि या उत्तरजीवी/नामिती से क्षतिपूर्ति बॉन्ड या जमानत की मांग किए बिना भुगतान किया जाएगा।

ख. उत्तरजीवी(यों)/नामिती को मृतक जमाकर्ता के कानूनी वारिस के ट्रस्टी के रूप में बैंक से भुगतान प्राप्त होगा अर्थात इस भुगतान से उत्तरजीवी(यों)/नामिती के विरुद्ध किसी भी व्यक्ति के अधिकार अथवा दावे प्रभावित नहीं होंगे।

ग. इन शर्तों के अधीन उत्तरजीवी(यों)/नामिती को भुगतान किए जाने के बाद से, बैंक पूरे दायित्व से मुक्त हो जाता है।

घ. 'कोई भी या उत्तरजीवी' या 'पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी' अधिदेश वाली मीयादी जमाराशियों के मामले में किसी एक जमाकर्ता की मृत्यु के बाद उत्तरजीवी संयुक्त जमाकर्ता(ओ) द्वारा परिपक्वता से पहले आहरण की अनुमति तभी दी जाएगी जब सभी जमाकर्ताओं से इस आशय का अधिदेश

लिया गया हो। उस राशि पर जमा तिथि को लागू ब्याज दर पर जितने दिन जमाराशि हमारे पास रही है उस अवधि के लिए बिना दंड के परिपक्वतापूर्व आहरण की अनुमति होगी।

ङ. यह नोट किया जाए कि संयुक्त जमा खाते के मामले में, नामिती का अधिकार तभी बनता है जबकि सभी जमाकर्ताओं की दुर्भाग्य से मृत्यु हो जाए।

च. नामांकन पंजीकरण के समय आपके पास यह विकल्प होगा कि आप पासबुक/खाता विवरणी/एफडीआर में नामिती के नाम का उल्लेख करें या न करें।

8.8.2 बिना उत्तरजीवी/नामिती शर्त वाले खाते

ऐसे मामले जहां मृतक जमाकर्ता ने कोई नामांकन नहीं किया है या 'कोई भी या उत्तरजीवी' (एकल या संयुक्त परिचालित खाते) शर्त वाले खातों के अलावा, अन्य खातों के लिए हम सामान्य व्यक्ति को असुविधा या अकारण तकलीफ न देते हुए जमाकर्ता के विधिक उत्तराधिकारियों को पुनर्भुगतान के लिए सरल प्रणाली अपनाएंगे। हम अपनी जोखिम प्रबंधन नीति को ध्यान में रखते हुए, मृतक जमाकर्ता के खाते में बकाया राशि को उसके उत्तराधिकारियों को भुगतान करने के लिए एक न्यूनतम सीमा (जो आपकी मांग पर शाखा द्वारा अवगत करा दिया जाएगा) निर्धारित करेंगे तथा उस सीमा तक क्षतिपूर्ति पत्र के अलावा किसी अन्य दस्तावेज की मांग किए बिना मृतक जमाकर्ता से संबंधित दावे का निपटान किया जाएगा।

8.8.3 दावों के निपटान के लिए समय सीमा

हम दावा प्राप्त करने की तारीख से 15 दिनों के अंदर मृतक जमाकर्ताओं से संबंधित दावों का निपटान करके उसके उत्तरजीवी(यों)/नामिती को भुगतान करेंगे, बशर्ते कि बैंक की संतुष्टि के अनुरूप जमाकर्ता की मृत्यु का साक्ष्य एवं दावाकर्ता की उपयुक्त पहचान प्रस्तुत की जाए।

8.8.4 मीयादी जमा खातों को समय-पूर्व बंद करना

मीयादी जमाराशियों के मामले में, हम खाता खोलने वाले फॉर्म में ही इस आशय का एक भाग जोड़ देंगे जिससे जमाकर्ता की मृत्यु हो जाने पर मीयादी जमाराशियों को समयपूर्व बंद करने की अनुमति हो। खाता खोलने वाले फॉर्म में समयपूर्व आहरण की अनुमति की शर्तों का उल्लेख भी किया जागा। ऐसे समयपूर्व आहरण पर कोई दंड प्रभार नहीं लगाया जाएगा।

8.8.5 मृतक जमाकर्ता के नाम में नकदी प्रवाह के प्रति बर्ताव

किसी जमा खाते के उत्तरजीवी(यों)/नामिती को परेशानी से बचाने के लिए हम मृतक खाताधारक के

नाम से प्रक्रियाधीन नकदी प्रवाह के संबंध में उत्तरजीवी(यों)/नामिती से उपयुक्त करार/प्राधिकार-पत्र प्राप्त करेंगे। इस संबंध में हम निम्नलिखित दो दृष्टिकोणों में से किसी एक को अपनाने हेतु विचार करेंगे:

i. हमें मृतक खाताधारक के उत्तरजीवी(यों)/नामिती द्वारा "दिवंगत श्री..................... की संपदा" नाम से एक खाता खोलने हेतु अधिकृत किया जाए तथा उस खाते में मृतक खाताधारक के नाम में सभी प्रक्रियाधीन प्रवाह को जमा होने दिया जाए, बशर्ते कि उससे कोई आहरण नहीं किया जाए।

या,

ii. उत्तरजीवी(यों)/नामिती द्वारा हमें इसके लिए प्राधिकृत किया जाए कि हम विप्रेषक को "खाताधारक मृत" की टिप्पणी से प्रक्रियाधीन प्रवाह को वापस लौटा सकें और तदनुसार उत्तरजीवी(यों)/नामिती को सूचित कर सकें। उसके बाद उत्तरजीवी(यों)/नामिती/विधिक उत्तराधिकारी (यों) उस विप्रेषक से संपर्क कर उपयुक्त लाभार्थी के नाम पर परक्राम्य लिखत (निगोशियेबल इंस्ट्रूमेंट) या इलेक्ट्रॉनिक अंतरण के माध्यम से भुगतान करने के लिए कह सकते हैं।

8.8.5.1 पेंशन खाते *

i. पेंशन प्राप्त करने हेतु खोले गए बचत बैंक खाते में नामांकन सुविधा की उपलब्धता के बारे में हम आपको बताएंगे।
ii. हम आपको सूचित करेंगे कि बैंकिंग कंपनी (नामांकन) नियम, 1985 एवं पेंशन बकाया राशि (नामांकन) नियम, 1983 के बीच अंतर है।
iii. हम आपको यह भी सूचित करेंगे कि पेंशन बकाया राशि प्राप्त करने हेतु पेंशन बकाया राशि (नामांकन) नियम के अंतर्गत आप द्वारा किया गया नामांकन, हमारे पास उपलब्ध आपके बचत खाते के लिए मान्य नहीं होगा। इसके लिए नामांकन सुविधा करने के लिए आपको बैंकिंग कंपनी (नामांकन) नियम, 1985 के अंतर्गत अलग से नामांकन करना होगा।

    * (नोट : कोड के 8.8.5 संबंधी प्रावधान, पेंशनर के हमारे पास उपलब्ध बचत खाते पर लागू नहीं होंगे)

8.9 सुरक्षित जमा लॉकर

क. अगर हम सुरक्षित जमा लॉकर तथा मूल्यवान वस्तुओं के सुरक्षित जमा की सुविधा प्रदान करते हैं तो हम आपको उससे संबंधित नियमों एवं प्रकिया का पूरा विवरण देंगे तथा हम इनके बीच का अंतर तथा इससे संबंधित प्रभार एवं इन सेवाओं की मुख्य विशेषताओं के बारे में भी आपको बताएंगे । हम सावधि जमा रसीद की अनिवार्यता पर बल दिए बिना आपको लॉकर आबंटित

करेंगे। तथापि, लॉकर किराए का त्वरित भुगतान सुनिश्चित करने के लिए हम आबंटन के समय 3 वर्षों के किराए एवं दुर्घटना होने पर लॉकर को तोड़ कर खोलने से संबंधित प्रभार के बराबर की राशि के लिए मीयादी जमा रसीद प्राप्त कर सकते हैं। हम आपके सुरक्षित लॉकर के अतिदेय किराए के लिए हमारे रिकॉर्ड में आपके अद्यतन पते पर / या ईमेल पर अनुस्मारक भेजेंगे। लॉकर करार के अनुसार हमारे पास यह अधिकार होगा कि देय किराया प्राप्त होने तक हम लॉकर परिचालन रोक दें। हम करार में यह शर्त शामिल करेंगे।

ख. हम आपको यह भी बताएंगे कि सुरक्षित जमा लॉकर को किराए पर लेने से हमारे बीच पट्टाकर्ता एवं पट्टेदार का संबंध बन जाता है तथा पट्टेदार को सुरक्षित एवं संरक्षित वातावरण में सुरक्षित जमा लॉकर तक आसान पहुंच का अधिकार मिलता है।

8.10 विदेशी मुद्रा विनिमय सेवाएं

क. जब आप विदेशी मुद्रा खरीदते या बेचते हैं तो हम आपको इन सेवाओं तथा विदेशी मुद्रा लेनदेन पर लागू होने वाली विनिमय दर एवं प्रभारों के विवरण की जानकारी देंगे। अगर यह संभव नहीं है तो हम यह बताएंगे कि इसकी गणनी कैसे की जाती है।

ख. अगर आप विदेश में मुद्रा अंतरण करना चाहते हैं तो हम इसे करने का तरीका बताएंगे और निम्नलिखित जानकारी आपको देंगे:

i) सेवाओं का विवरण एवं उसके उपयोग का तरीका।

ii) आप द्वारा विदेश भेजी गई राशि वहां कब पहुंचेगी तथा विलंब के कारण, अगर कोई है, का ब्यौरा।

iii) विदेशी मुद्रा के परिवर्तन हेतु लगाई गई विनिमय दर (अगर यह लेनदेन के समय संभव नहीं है तो हम आपको दर के बारे में बाद में बता देंगे)।

iv) आप द्वारा भुगतान किए जाने वाले कमीशन या प्रभार का विवरण तथा एक चेतावनी भी कि मुद्रा प्राप्त करनेवाले व्यक्ति को विदेशी बैंक के प्रभार भी भरने पड़ सकते हैं।

ग. हम आपको यह भी बताएंगे कि आप द्वारा विदेश में भुगतान हेतु प्रदान की गई सूचना पर्याप्त है कि नहीं। कोई कमी पाई जाने पर या अधूरे दस्तावेजीकरण के मामले में, हम आपको तत्काल सूचित करेंगे तथा उसमें सुधार/उसे पूरा करने के लिए आपकी सहायता करेंगे।

घ. अगर आपके खाते में विदेश से पैसा अंतरित किया गया है तो हम आपको प्राप्त मूल राशि एवं लगाए गए प्रभार (अगर कोई) के बारे में बताएंगे। अगर भेजने वाला सभी प्रभार का भुगतान करने पर सहमत है तो भी हम आपके खाते में पैसा जमा करते समय हमारे प्रभार/सांविधिक कर काटेंगे।

ङ. जब भी आप अनुरोध करेंगे तो हम हमारे द्वारा दी जा रही विदेशी मुद्रा सेवाओं से संबंधित नियामक अपेक्षाओं या शर्तों के बारे में आपका मार्गदर्शन करेंगे।

च. आपके खाते में राशि जमा करने की नियत तारीख के बाद विलंब होने पर, अगर (i) नियत तारीख के बाद देय अवधि के लिए किसी प्रकार की ब्याज की हानि होती है तथा (ii) विदेशी मुद्रा दर में प्रतिकूल दर होने पर, आपको बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार क्षतिपूर्ति की जाएगी।

छ. नि:शुल्क जारी किए जाने वाले सांविधिक प्रमाण पत्रों के अलावा अन्य सभी नियामक/सांविधिक अनुदेशों के अंतर्गत जारी किए जाने वाले सभी अपेक्षित प्रमाण-पत्रों को नाममात्र शुल्क पर जारी किया जाएगा।

8.11 भारत के अंदर विप्रेषण

अगर आपको भारत के अंदर ही धन-विप्रेषण करना है तो हम आपको इसकी प्रक्रिया बताएंगे तथा हम :

क. अपनी सेवाओं का विवरण एवं उसके प्रयोग का तरीका बताएंगे।

ख. आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप पैसा भेजने का उत्कृष्ट तरीका बताएंगे।

ग. प्रशुल्क अनुसूची के अनुसार सेवा के लिए आप द्वारा कमीशन सहित भुगतान किए जाने वाले सभी प्रभारों का ब्यौरा देंगे।

घ. आप द्वारा मोबाइल बैंकिंग/एनईएफटी/आरटीजीएस के माध्यम से भेजे गए धन-विप्रेषण की स्थिति/परिणाम को सूचित करते हुए एसएमएस/ई-मेल भेजेंगे।

ङ. आपके एनईएफटी/आरटीजीएस लेनदेन संबंधी शंकाओं/शिकायतों के निवारण लिए अपने ग्राहक संपर्क केंद्रों के अद्यतन संपर्क विवरण अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएंगे।

च. किसी भी प्रकार का विलंब होने पर हम उस विलंब एवं आपके द्वारा किए गए अतिरिक्त व्यय/किसी प्रकार की हानि के लिए आपको क्षतिपूर्ति देंगे।

छ. हम शाखा में आने वाले अकस्मात ग्राहकों को भी निर्धारित सीमा में विप्रेषण सुविधाएं देंगे।

8.12 उधार देना

क. हमारी ऋणों और अग्रिमों की बोर्ड से अनुमोदित नीति होगी।

ख. हमारे ऋण देने के निर्णय आपकी वित्तीय स्थिति और ऋण चुकाने की क्षमता के सावधानी और विवेकपूर्ण आकलन पर आधारित होंगे।

ग. हम जाति एवं धर्म के आधार पर ऋण देने के लिए पक्षपात नहीं करेंगे। परंतु, इसका यह अर्थ नहीं है कि हम समाज के विशिष्ट वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं में भाग नहीं ले सकते।

8.12.1 ऋण

8.12.1.1 सामान्य सूचना

हम :

क. आपकी आशा के अनुरूप आपको दी जाने वाली ऋण/उधार सुविधा पर लागू होने वाली अति महत्वूपर्ण नियम एवं शर्तें बताएंगे।

ख. हम ऋण/क्रेडिट कार्ड के आवेदन लेते समय व मंजूरी की सूचना देते समय अपने ऋण एवं क्रेडिट कार्ड उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं (लागू शुल्क एवं प्रभारों सहित) के बारे में आपको बताएंगे।

ग. आवेदन करने के लिए अपेक्षित सूचना/दस्तावेजों के बारे में आपको बताएंगे। विधिक एवं नियामक आवश्यकताओं का पालन करने के लिए हम आपको आपकी पहचान, पता, रोजगार, आदि की जानकारी के लिए आवश्यक दस्तावेजों एवं सांविधिक प्राधिकारियों द्वारा नियत अन्य दस्तावेज (उदा. पैन विवरण आदि) के बारे में भी बताएंगे।

घ. आवश्यकता होने पर इस प्रयोजन हेतु नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से हम आप द्वारा ऋण/क्रेडिट कार्ड आवेदन में उल्लिखित विवरणों को आपके घर एवं/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों एवं/ या किसी अन्य वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से एवं/ या व्यक्तिगत रूप से आपके घर या व्यावसायिक पते पर आकर उसका सत्यापन करेंगे।

ङ. आपको ओवरड्राफ्ट सुविधा देने, आपके वर्तमान ओवरड्राफ्ट की सीमा बढ़ाने एवं अगर आपका ओवरड्राफ्ट मांग पर प्रतिदेय है तो हम आपको सूचित करेंगे। आवश्यकता होने पर हम आपको ओवरड्राफ्ट राशि एवं उसपर ब्याज की गणना एवं दंड ब्याज लगाने के तरीके के बारे में भी बताएंगे।

च. अगर हम टेलीफोन पर क्रेडिट सुविधा देते या स्वीकृत करते हैं तो हम आपकी लिखित स्वीकृति या एसएमएस/ ईमेल जैसे किसी अन्य माध्यम से स्वीकृति (जहां आपकी सहमति आवश्यक प्रमाणीकरण के बाद प्रमाणित इलेक्ट्रॉनिक तरीके से ली गई है) प्राप्त होने के बाद ही आपके खाते में पैसा जमा करेंगे।

छ. किसी भी रूप में अनावश्यक पूर्व-अनुमोदित क्रेडिट सुविधा नहीं देते हैं , इसमें क्रेडिट कार्ड सीमा में वृद्धि एवं व्यक्तिगत ऋण सीमा में वृद्धि आदि भी शामिल है।

8.12.1.2 ऋण के लिए आवेदन एवं उसकी प्रक्रिया

क. कोई भी ऋण उत्पाद प्रदान करते समय हम उस ऋण पर लागू होने वाली ब्याज दरों (वार्षिक ब्याज दर के साथ) जैसे स्थिर या अस्थिर ब्याज दर की सूचना, उसके संबंध में की जाने वाली कार्रवाई के लिए देय शुल्कों/प्रभारों, यदि ऋण की राशि मंजूर नहीं की जाती हो/नहीं दी जाती हो तो वापस किए जाने वाले शुल्कों की राशि, समयपूर्व भुगतान विकल्पों एवं प्रभारों, यदि कोई हों, विलंबित नियत चुकौती पर ब्याज दर, यदि कोई हो, अपने ऋण के लिए स्थिर से अस्थिर ब्याज दर का या इसके विपरीत क्रम का विकल्प चुनने पर लगने वाले पारवर्तन प्रभारों, ब्याज

के पुनर्निधारण खंड की उपलब्धता तथा ऐसे किसी मामले, जिससे उधारकर्ता का हितलाभ प्रभावित होता हो, की सूचना ऋण आवेदन के एक अंश के रूप में देंगे ताकि अन्य बैंकों के साथ तुलना की जा सके तथा आप अच्छी तरह से जानकारी हासिल करके सही निर्णय ले सकें।

ख. आपके द्वारा आवेदन ठीक प्रकार से भर कर प्रस्तुत किया जाए इसके लिए हम आपको आवेदन फॉर्म के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की जांच सूची (विधिक एवं विनियामक आवश्यकताओं के अनुरूप) उपलब्ध कराएंगे। अगर आवश्यक हुआ तो हम आपका ऋण आवेदन भरवाने में आपकी मदद करेंगे।

ग. हम आपके द्वारा ऑनलाइन या व्यक्तिगत रूप से भरे गए ऋण आवेदन की निरपवाद रूप से पावती देंगे। हम उस पावती में आपके ऋण आवेदन की प्रक्रिया में लगने वाली समयावधि को भी इंगित करेंगे।

घ. अगर आपका ऋण आवेदन ठीक प्रकार से भरा गया है तथा हमारे द्वारा उपलब्ध कराई गई जांच-सूची में उल्लिखित सभी दस्तावेज संलग्न हैं तो हम वेबसाइट पर उपलब्ध अपनी लागू नीति के अनुसार अपना निर्णय आपको सूचित कर देंगे।

ङ. सामान्यत: आपके ऋण आवेदन पर कार्रवाई किए जाने के लिए अपेक्षित सभी विवरण आवेदन करते समय ही हमारे द्वारा ले लिए जाएंगे। यदि हमें किसी अतिरिक्त सूचना की आवश्यकता हुई तो हम आपसे तत्काल संपर्क करेंगे।

च. हम आपके ऋण आवेदन की अस्वीकृति के कारण के बारे में लिखित में अवगत कराएंगे। हम इसके बारे में आपको पत्र या ईमेल के माध्यम से कारण का उल्लेख करते हुए ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना देंगे।

छ. हम आपको ऋण मंजूरी पत्र भी उपलब्ध कराएंगे जिसमें संस्वीकृत राशि एवं नियम एवं शर्तों का उल्लेख होगा।

ज. हम आपको परिशोधन सूची (ऋण अवधि के लिए मूल राशि एवं ब्याज की अदायगी की समय-सूची) भी उपलब्ध कराएंगे ।

झ. हम आपको यह भी बताएंगे कि ब्याज दर में परिवर्तन होने पर समान मासिक किस्तें स्थिर रखते हुए समयावधि को बढ़ाने या इसके विपरीत क्रम का विकल्प मौजूद है कि नहीं।

ञ. आपके अनुरोध पर हम आपके द्वारा निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की अधिप्रमाणित प्रतियां एवं ऋण दस्तावेज में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति अपने खर्च पर वितरण वेलकम किट के एक भाग के रूप में आपको उपलब्ध कराएंगे। तथापि, अतिरिक्त अधिप्रमाणित प्रतियों हेतु हमारी प्रशुल्क दरों के अनुसार आपसे शुल्क लिया जाएगा।

ट. हम किसी भी ऋण के लिए आपसे प्रतिभूति/संपार्श्विक प्रतिभूति के रूप में प्राप्त सभी दस्तावेजों

की लिखित रसीद देंगे।

ठ. आपके खाते को एनपीए वर्गीकृत करने से पहले उसकी स्थिति के संबंध में हम आपको पत्र/मेल या एसएमएस के द्वारा सूचित करेंगे।

ड. अगर हम करार के अंतर्गत ऋण वापस करने/भुगतान या निष्पादन में तेजी या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग का निर्णय लेते हैं हम पर्याप्त समय पहले आपको नोटिस देंगे।

ढ. हम आपके मीयादी/मांग ऋण का वार्षिक खाता विवरण उपलब्ध कराएंगे।

ण. अक्सर आवश्यकता पड़ने पर हम आपको प्रशुल्क अनुसूची में उल्लिखित मूल्य पर ऋण विवरण उपलब्ध कराएंगे।

त. हम करार या संविदा के अंतर्गत तय सभी देय राशियों की चुकौती हो जाने के 15 कार्य दिवस के अंदर सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज/बंधक रखे गए स्वत्व विलेख वापस करेंगे एवं भारतीय प्रतिभूतिकरण, परिसंपत्ति पुनर्निमाण और प्रतिभूति हित की केंद्रीय रजिस्ट्री (सीईआरएसएआई) को अपने प्रभार की संतुष्टि के बारे में रिपोर्ट करेंगे। यदि समंजन के अधिकार का प्रयोग किसी अन्य दावों के लिए किया जाना हो तो हम उन अन्य दावों का पूरा ब्योरा देते हुए सूचना पेश करेंगे तथा उन प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/बंधक रखी गई संपत्ति के लिए स्वत्व विलेखों को अपने पास तब तक रखेंगे जब तक कि संबंधित दावे का निपटान/भुगतान नहीं किया जाता हो।

थ. करार या संविदा के अंतर्गत तय सभी देय राशियों की चुकौती हो जाने के 15 कार्य दिवस के बाद प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/बंधक रखी गई संपत्ति के स्वत्व विलेखों को वापस करने या भारतीय प्रतिभूतिकरण, परिसंपत्ति पुनर्निमाण और प्रतिभूति हित की केंद्रीय रजिस्ट्री (सीईआरएसएआई) को अपने प्रभार की संतुष्टि के बारे में रिपोर्ट करने में विलंब होता हो तो हम अपनी क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार उसके लिए आपको मुआवज़ा देंगे।

द. आप द्वारा ऋण लेते समय हमें दी गई प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वत्व विलेखों के हमसे खो जाने की दशा में हम आपको हुई हानि की क्षतिपूर्ति करेंगे। हम आपको हमसे खोई प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वत्व विलेखों का उल्लेख करते हुए प्रमाण-पत्र जारी करेंगे तथा अपने खर्चे पर डुप्लिकेट दस्तावेजों की प्राप्ति में हरसंभव मदद करेंगे।

ध. हम आपसे या किसी बैंक/वित्तीय संस्था से उधार खाते के अंतरण के अनुरोध पर सामान्य क्रम में कार्रवाई करेंगे तथा अनुरोध प्राप्त होने के दो हफ्ते के अंदर अपनी सहमति या असहमति की सूचना भेजेंगे।

न. हम आपको (व्यक्तिगत रूप से) मंजूर किए गए अस्थिर ब्याज दर वाले मीयादी ऋणों को समयपूर्व बंद करने पर आप पर समयपूर्व बंदी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएंगे फिर चाहे उसका भुगतान स्वयं की निधियों से या अन्य बैंकों द्वारा अधिग्रहण करके किया गया हो।

ञ. जहां कोई ऋण किसी चालू सब्सिडी योजना या वित्तीय सहायता के अंतर्गत कवर किए जाने हेतुपात्र है तो हम आपको उस योजना तथा उससे संबंधित आवश्यकताओं के बारे में बताएंगे

8.13 गारंटी

क. अगर आप चाहते हैं कि हम आपके दायित्वों के लिए किसी अन्य पक्ष से गारंटी या अन्य प्रतिभूति स्वीकार करें तो हम गारंटी या अन्य प्रतिभूति देने वाले व्यक्ति, या विधिक सलाहकार को आपके वित्तीय संसाधनों की गोपनीय जानकारी देने के लिए आपकी अनुमति लेंगे।

ख. हम :

i) हम उन्हें स्वतंत्र विधिक सलाह लेने के लिए कहेंगे जिससे यह सुनिश्चित हो जाए कि वह अपने निर्णय की प्रतिबद्धता एवं उससे संभावित परिणाम को समझ सकें (जहां कहीं उपयुक्त होगा, हम उनसे जिन दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने को कहेंगे उसमें यह अनुरोध स्पष्ट एवं साफ शब्दों में उल्लिखित होगा)।

ii) यह सूचित करेंगे कि गारंटी या अन्य प्रतिभूति देने से वह, आप या आप ही की तरह जिम्मेदार हो सकते हैं।

iii) उन्हें उनके दायित्व के बारे में बताएंगे।

iv) आप द्वारा ली गई ऋण सुविधा (से जुड़े नियम एवं शर्तों)/ऋण करार की प्रति गारंटीकर्ता(ओं) को नि:शुल्क उपलब्ध कराएंगे।

ग. अगर आप किसी ऋण के लिए गारंटीकर्ता बनने पर विचार कर रहे हों, तो हम आपको निम्नलिखित विषयों के बारे में बताएंगे:

i) गारंटीकर्ता के रूप में आपकी देयता।

ii) बैंक के प्रति आपके द्वारा वचनबद्ध की गई देयता की राशि।

iii) वह परिस्थितियां जिनमें हम आपको देयता की अदायगी करने के लिए कहेंगे।

iv) अगर आप गारंटीकर्ता के रूप में अदायगी करने में असफल रहते हैं तो क्या बैंक में जमा आपकी अन्य धनराशि से हम अदायगी ले सकते हैं।

v) क्या गारंटीकर्ता के रूप में आपकी देयताएं किसी विशिष्ट राशि तक सीमित हैं या वे असीमित हैं।

vi) हम गारंटीकर्ता के रूप में आपकी देयताओं के उन्मोचन (डिस्चार्ज) का समय एवं परिस्थितियां तथा हमारे द्वारा आपको सूचित किए जाने के तरीके के बारे में भी बताएंगे।

vii) आप जिस उधारकर्ता के गारंटीकर्ता हैं अगर उसकी वित्तीय स्थिति में कोई महत्वपूर्ण या

प्रतिकूल परिवर्तन होता है तो भी हम उसके बारे में आपको सूचित करेंगे।

घ. हम करार या संविदा के अंतर्गत तय सभी देय राशियों की चुकौती होने के 15 दिनों के अंदर सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज/बंधक रखी गई संपत्ति के स्वत्व-विलेख (टाइटल डीड) आपको वापस करेंगे।

ङ. हम करार या संविदा के अंतर्गत तय सभी देय राशियों की चुकौती होने से 15 दिनों की अवधि के बाद सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज/बंधक रखी गई संपत्ति के स्वत्व-विलेख (टाइटल डीड) की वापसी में हुए विलंब के लिए आपको मुआवज़ा देंगे।

च. प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वत्व विलेखों के हमसे खो जाने की दशा में हम आपको हुई हानि की क्षतिपूर्ति करेंगे। हम आपको हमसे खोई प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वत्व विलेखों का उल्लेख करते हुए प्रमाण-पत्र जारी करेंगे तथा डुप्लिकेट दस्तावेजों की प्राप्ति में हरसंभव मदद करेंगे।

8.14 भारतीय प्रतिभूतिकरण, परिसंपत्ति पुनर्निमाण और प्रतिभूति हित की केंद्रीय रजिस्ट्री (सीईआरएसएआई)

अगर आप कोई ऐसी ऋण सुविधा का लाभ उठाते हैं जिसमें प्राथमिक या संपार्श्विक प्रतिभूति के रूप में अचल और/चल संपत्ति शामिल है तो हम आपको सीईआरएसइआई की कार्यप्रणाली के बारे में बताएंगे तथा यह तथ्य कि उनमें रिकॉर्ड संपत्ति/परिसंपत्ति का कार्य करने वाले इच्छुक व्यक्ति या ऋणदाता की जांच के लिए उपलब्ध है। हम सीईआरएसइआई को अपने प्रभार के बारे में सूचित करेंगे।

8.15 बकाया का निपटान

क. अगर आप समय से अपना भुगतान करने में सक्षम नहीं हैं तो आप हमें अतिशीघ्र बताएं।

ख. हम अपनी नीति एवं विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप वास्तविक वित्तीय समस्या वाले सभी मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक एवं सकारात्मक रूप से विचार करेंगे।

ग. हम आपको कठिनाई से उबारने में मदद करने का प्रयास करेंगे।

घ. अगर हम बकाया की चुकौती हेतु एकमुश्त निपटान का प्रस्ताव देते हैं तो हम आपको उसके विवरण के बारे में बताएंगे।

ङ. हम आपको प्रस्तावित एकमुश्त निपटान के नियमों एवं शर्तों को लिखित में बताएंगे।

च. अगर एकमुश्त निपटान के अंतर्गत आपकी बकाया राशि का निपटान हो जाता है तो हम क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (सीआईसी) में बनाए जा रहे आपके साख इतिहास पर इसके प्रभाव के बारे में बताएंगे।

8.16 ऋण/कार्ड बकाया राशि का प्रतिभूतिकरण

क. अगर हम आपके ऋणों/ कार्ड पर बकाया राशि को किसी अन्य इकाई को प्रतिभूतिकरण (बेच) कर देते हैं तो हम आपको उस इकाई का नाम एवं संपर्क विवरण तथा अंतरित किए गए ऋण/बकाया राशि के बारे में सूचित करेंगे। सामान्य रूप से, ऋण/बकाया राशि जो कि मानक नहीं हैं उन्हें ही विक्रय-पत्र (एसाइनमेंट) द्वारा आस्ति पुनर्गठन कंपनी (एआरसी) को बेचने पर विचार किया जाता है। जब बकाया राशि का समझौते (कॉमप्रोमाइज़) द्वारा निपटान हो जाता है तो इन आस्तियों को आस्ति पुनर्गठन कंपनी (एआरसी) को बेचने का सवाल ही नहीं उठता।

ख. जिस इकाई को ऋण/बकाया राशि का अंतरण किया गया है तो उस इकाई को बकाया राशि/ऋण का भुगतान करना आपका दायित्व हो जाता है।

ग. जिस इकाई को ऋण/बकाया राशि का अंतरण किया गया है वह क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (सीआईसी) को नियमित रूप से आपकी ऋण संबंधी सूचना देगी।

घ. जिस इकाई को आपके ऋण/बकाया राशि का अंतरण किया गया है अगर उसके विरुद्ध आपकी कोई शिकायत है तो हम आपकी सहायता करने का प्रयास करेंगे।

ङ. हमारे द्वारा जिस इकाई को ऋण/बकाया राशि का अंतरण किया गया है उससे संबंधित किसी भी प्रकार की शिकायतों हेतु, उसके समाधान के नोडल प्राधिकारी हम ही रहेंगे। हम इन शिकायतों को अपने विरुद्ध ही मानेंगे तथा यह सुनिश्चित करेंगे कि इनका त्वरित निपटान हो।

8.17 इलेक्ट्रॉनिक एवं डिजिटल बैंकिंग

8.17.1 इंटरनेट एवं मोबाइल बैंकिंग

हम इंटरनेट एवं मोबाइल बैंकिंग को सुरक्षित एवं संरक्षा बनाने के लिए आवश्यक कदम उठाएंगे। हम सुनिश्चित करेंगे कि प्रणालियां एवं प्रौद्योगिकी सुरक्षित एवं संरक्षित है एवं आवधिक रूप से इसकी समीक्षा करते हुए इसको अद्यतन करते रहेंगे। ।

क. हम जोखिम कम करने एवं अनधिकृत लेनेदन से होने वाली देयताओं से ग्राहकों को सुरक्षित रखने हेतु सुदृढ़ एवं गतिशील धोखाधड़ी निवारण एवं पहचान प्रक्रिया कार्यान्वित करेंगे।

ख. हम आपको इंटरनेट/मोबाइल सुरक्षा के संबंध में तथा भुगतान संबंधी धोखाधड़ी से बचाने की जानकारी देने के लिए विभिन्न कदम उठाएंगे, जैसे कि

i. प्रासंगिक सूचनाओं को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करना।

ii. एटीएम एवं शाखाओं जैसे ग्राहक द्वारा अक्सर जाने वाले स्थानों पर सूचनाएं प्रदर्शित करना।

iii. शिक्षित करने संबंधी आवधिक ई-मेल।

ग. जबभी आपको पास इंटरनेट बैंकिंग/ मोबाइल बैंकिंग सेवा का उपयोग करना हो तो हम उस सेवा से संबंधित नियमों एवं शर्तों के बारे में आपको बताएंगे। इंटरनेट/ मोबाइल बैंकिंग संबंधी सभी सेवाएं एवं संबद्ध प्रभार, अगर कोई हैं, हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे एवं आपको उपलब्ध कराए जाएंगे।

घ. हम आपको यह भी सूचित करेंगे कि अपनी ऑनलाइन सूचना को सुरक्षित रखने तथा कंप्यूटर/मोबाइल हैंडसेट का उपयोग करते समय धोखाधड़ी, घोटाले या अनधिकृत लेनदेन से बचने संबंधी सूचनाओं को आप कहां से प्राप्त कर सकते हैं। यह सूचना समय समय पर अद्यतन की जाएगी।

ङ. हम नियामक द्वारा समय-समय पर निर्धारित निर्देशों के अनुपालन में वित्तीय लेनदन के लिए पर्याप्त प्रमाणीकरण प्रक्रिया अपनाएंगे।

च. आप द्वारा किए गए हर प्रकार के वित्तीय लेनदेन (धनराशि पर ध्यान दिए बिना) के लिए हम आपको एसएमएस/ऑनलाइन ई-मेल अलर्ट भेजेंगे। यह अलर्ट हमारे पास पंजीकृत आपके संपर्क विवरण पर भेजा जाएगा।

छ. आप द्वारा किए जाने वाले ऑनलाइन कार्ड मौजूद नहीं लेनदेन तथा आईवीआर लेनदेन हेतु कार्ड पर नहीं दिखने वाली सूचना के आधार पर हम आपसे अतिरिक्त फैक्टर प्रमाणीकरण/पुष्टि प्राप्त करेंगे।

ज. नेट बैंकिंग पर किए गए सभी प्राप्तकर्ता/बिलर पंजीकरण हेतु हम एसएमएस/ईमेल भेजेंगे।

झ. अगर हम आपको लेनदेन के इलेक्ट्रॉनिक मोड हेतु मूल्य, लेनदेन के मोड, लेनदेन संख्या एवं लाभार्थियों पर एक उच्चतम सीमा निर्धारित करने की सुविधा प्रदान करते हैं, तो आप द्वारा यह विकल्प बदलते समय हमें एक अतिरिक्त प्राधिकार चाहिए होगा। अगर हमें विकल्प परिवर्तन का अनुरोध प्राप्त होता है तो हम आपको एक अलर्ट भेजेंगे।

ञ. मोबाइल बैंकिग सेवा नेटवर्क स्वतंत्र होती है अर्थात किसी भी ऑपरेटर के नेटवर्क वाले मोबाइल फोन धारक ग्राहक किसी एक बैंक के अपने खाते से उसी बैंक के अन्य खाते या किसी अन्य बैंक के किसी अन्य खाते में निधि अंतरण कर सकते हैं।

ट. अगर आप मोबाइल बैंकिंग सेवा का विकल्प चुनते हैं तो सेवा में पंजीकरण कराने से पहले हम आपको निम्नलिखित के बारे में सूचित करेंगे:

(i) प्रयोक्ता (यूज़र) प्रमाणीकरण के लिए हमारे द्वारा अपनाई जा रही सुरक्षा प्रक्रिया के संबंध में।

(ii) ग्राहक के पंजीकरण एवं सेवाओं को सक्रिय करने के बीच में लगने वाला समय।

(iii) भुगतान रोकने संबंधी निर्देश (लागू है या नहीं) तथा उसकी स्वीकृति से संबंधी नियम एवं शर्तें, अगर कोई हैं।

ठ. आप विभिन्न चैनलों जैसे एटीएम, वेबसाइट, फोन बैंकिंग, आईवीआर, एसएमएस आदि के माध्यम से मोबाइल बैंकिग सेवाओं के लिए पंजीकरण हेतु आवेदन कर सकते हैं। आपको इसके लिए शाखा में आने की आवश्यकता नहीं है।

ड. मोबाइल बैंकिंग सेवाएं तात्कालिक होती हैं तथा इन्हें पलटा नहीं जा सकता। अत:, भुगतान रोकने संबंधी सुविधाएं काफी सीमित होती हैं।

ढ. आप किसी भी समय इंटरनेट बैंकिंग सेवा/मोबाइल बैंकिंग सेवाओं की समाप्ति के लिए अनुरोध कर सकते हैं। तथापि, आप हमें अपने निर्णय के बारे में सूचित करें तथा यह सुनिश्चित करें कि आपने अपेक्षित औपचारिकताओं को पूरा कर लिया है।

ण. अगर आपको व्यक्तिगत रूप से कोई पासवर्ड या सुरक्षा सूचना नहीं जारी की गई है तो उसकी प्राप्ति से संबंधित किसी भी विवाद में हम मात्र आपके सही पते पर प्रेषण के साक्ष्य को आपकी प्राप्ति के साक्ष्य के रूप में नहीं मानेंगे।

त. अगर आप कुछ सरल सावधानियां बरतें तो ऑनलाइन बैंकिंग सुरक्षित एवं सुविधाजनक है। कृपया निम्नलिखित सुझावों का पालन करना सुनिश्चित करें:

i) हमारी सुरक्षित इंटरनेट बैंकिंग साइट पर सीधे ही लॉगइन करें। किसी अन्य साइट की लिंक या ई-मेल के माध्यम से साइट पर जाने से बचें तथा नकली वेबसाइट से बचने के लिए डोमेन नेम की जांच कर लें।

ii) जब आपका सत्र पूरा हो जाए तो नेटबैंकिंग से लॉग-ऑफ कर जाएं। लॉग आउट करने के लिए 'लॉग आउट' बटन का प्रयोग करें। लॉग ऑफ करने के लिए केवल विंडो को बंद न करें।

iii) प्रयोग न होने पर अपने पीसी को लॉग-ऑफ करें।

iv) ऐअरपोर्ट,रेलवे स्टेशन,साइबर कैफे या अन्य कोई पब्लिक नेटवर्क/वाई-फाई आदि जैसे असुरक्षित नेटवर्क पर इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करने से बचें।

v) अपने कंप्यूटर/लैपटॉप पर ब्राउज़र (इंटरनेट एक्सप्लोरर, गूगल क्रोम, आदि) के अद्यतन वर्शन को लोड करें।

vi) हैकरों, वायरस के हमले एवं गलत कार्यक्रमों से बचने के लिए सुरक्षा कार्यक्रम इंस्टॉल करें। अपने उपकरण के सुरक्षा कार्यक्रमऔर एंटी वायरस को नियमित रूप से अद्यतन करें।

vii) बाहरी लोगों से अपने पीसी/लेपटॉप/ मोबाइल आदि को बचाने के लिए उपयुक्त फायरवाल इंस्टॉल करें।

viii) अपने ऑपरेटिंग सिस्टम पर 'फाइल एंड प्रिंटिंग शेरिंग' को निष्क्रिय करें।

ix) इंटरनेट बैंकिंग/इलेक्ट्रॉनिक वित्तीय लेनदेन करते समय आभासी (वर्चुअल) कीपैड का उपयोग करें।

थ. इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करते समय आपके दायित्वों के अलावा, बैंकिंग सेवाओं हेतु मोबाइल एप्लिकेशन या सामाजिक मीडिया के किसी अन्य साधन का प्रयोग करते समय आपको अपने उपकरण को सुरक्षित रखने के लिए अतिरिक्त सावधानी बरतनी पड़ेगी, तथा इसके लिए आपको:

i) अपने उपकरण को मोबाइल बैंकिंग सेवा में लॉग इन करने के बाद लापरवाही से न रखें।

ii) अपनी मोबाइल बैंकिंग सेवा के अनधिकृत उपयोग को रोकने हेतु अपने उपकरण को लॉक करें।

iii) अगर आपका उपकरण खो या चोरी हो जाता है तो हमें तत्काल सूचित करें।

iv) जब भी मोबाइल बैंकिंग एप का नया वर्ज़न/अपग्रेड आता है तो अपने मोबाइल बैंकिंग एव को अपडेट करें।

v) अपने मोबाइल ऑपरेटिंग सिस्टम को अपडेट करें जिससे आपके मोबाइल पर अद्यतन सुरक्षा पैच उपलब्ध रहें।

vi) अपना मोबाइल फोन किसी अधिकृत डीलर से ही खरीदें।

vii) अपने मोबाइल में डाउनलोड किए गए सभी एप की प्रामाणिकता जांचना सुनिश्चित करें। अविश्वसनीय स्रोतों से एप डाउनलोड न करें।

द. मोबाइल एप्लिकेशन का उपयोग करने के बाद उससे लॉग आउट कर लें। अपने खाते एवं लेनदेन विवरण की नियमित जांच करें।

ध. अपनी इंटरनेट/मोबाइल बैंकिंग सुरक्षा सूचना या आपके पासवर्ड की मांग करने वाले किसी भी मेल (अगर यह बैंक से भेजा हुआ प्रतीत हो तब भी) का जवाब न दें। हमें उसकी सूचना दें जिससे हम जांच कर सकें। हम या पुलिस कभी भी आपसे आपके ऑनलाइन बैंकिंग या भुगतान कार्ड **पिन** या पासवर्ड सूचना को बताने के लिए संपर्क नहीं करेंगे।

न. मोबाइल बैंकिंग सुविधा से संबंधित ग्राहक शिकायतें/समस्याएं बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत आती हैं।

8.17.2.1 पिन एवं पासवर्ड

क. पासवर्ड एक प्रकार के संकेतों की श्रृंखला है जिसका उपयोग प्रमाणीकरण प्रक्रिया के दौरान प्रयोक्ता की पहचान के सत्यापन हेतु किया जाता है। पासवर्ड महत्वपूर्ण हैं जिससे संवेदनशील

डाटा या महत्वपूर्ण सूचना गलत हाथों में न चली जाए।

ख. हम आपकी सुरक्षा के लिए गोपनीयता एवं निश्चितता को सुनिश्चित करने के लिए आपके **पिन** एवं **पासवर्ड** से संबंधित उनके निर्माण (जेनरेट), संग्रहण एवं टर्मिनल सुरक्षा के लिए अंतरराष्ट्रीय रूप से स्वीकार्य मानकों का पालन करेंगे।

ग. हम आपको अपनी शाखा में बुलाकर तथा पहचान सुनिश्चित करने के बाद ही आपका पिन देंगे या हमारे रिकॉर्ड में दर्ज आपके पते पर भेजेंगे। आप भी अपनी सुविधानुसार ऑनलाइन/आईवीआरएस या एटीएम द्वारा पिन जेनरेट कर सकते हैं।

घ. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आपका अद्यतन संपर्क विवरण (मोबाइल नंबर, ईमेल आईडी एवं लैंडलाइन नंबर) बैंक के पास पंजीकृत है।

ङ. अपने खाते की सुरक्षा के लिए आपको बहुत ही सुदृढ़ पिन/पासवर्ड चुनना चाहिए तथा नियमित रूप से बदलते रहना चाहिए।

8.17.2.2 अपने पिन एवं पासवर्ड की सुरक्षा हेतु आपको निम्नलिखित सुरक्षित तरीका/सावधानियां अपनानी चाहिए

पिन/ पासवर्ड बनाने हेतु :

क. सुदृढ़ पासवर्ड बनाने हेतु निम्नलिखित दिशानिर्देश का पालन करें :

- कृपया आसानी से पता चलने वाले परिचित नाम (स्वयं, जीवनसाथी, बच्चों, माता-पिता, पालतू आदि) उपयोग न करें।
- स्वयं से संबंधित आम जानकारी (शौक, जन्मदिन, पसंदीदा खेल आदि) का उपयोग करने से बचें।
- शब्दकोष में पाए जाने वाले शब्दों का उपयोग नहीं करें क्योंकि सॉफ्टवेयर प्रोग्राम आसानी से संभावित शब्दों का पता लगाकर पासवर्ड का अनुमान लगा सकता है। शब्दकोष हमले से बचने हेतु इसकी जगह गलत शब्दों का उपयोग करें।
- कम से कम 6 संकेतों का उपयोग करें। पासवर्ड में जितने अधिक संकेताक्षर होंगे वह उतना ही सुरक्षित होगा।
- अपने पासवर्ड में शब्दों एवं अंकों के मिश्रण का उपयोग करें ताकि किसी व्यक्ति/सॉफ्टवेयर प्रोग्राम को आपके पासवर्ड का अनुमान लगाना कठिन हो।
- पासवर्ड को मज़बूत बनाने हेतु विशेष संकेतों (@,#,%,$ आदि) का उपयोग करें।
- बड़े एवं छोटे अक्षरों के मिश्रण का उपयोग करें जिससे काफी सुरक्षित पासवर्ड बनाया जा सके।

ख. *पिन बनाने हेतु निम्नलिखित का उपयोग **न करें:**

- जन्मतिथि, माह या वर्ष
- क्रमबद्ध संख्याएं (उदा. 3456)
- आसानी से अनुमान लगाई जा सकने वाले संख्या मिश्रण (उदा. 1111)
- आपके टेलीफोन नंबर के भाग।
- आपके किसी भी कार्ड पर प्रिंट हुए नंबरों के किसी भाग का क्रम
- अन्य आसानी से पता चलने वाला व्यक्तिगत डाटा (उदा. ड्राइविंग लाइसेंस या आपसे संबंधित अन्य नंबर) एवं

  *** यह सूची संकेतात्मक है परिपूर्ण नहीं**

आपके खाते में अनधिकृत लेनदेन से बचने हेतु सावधानियां :

ऐसा कभी ना करें:

- अपने कार्ड, पिन या पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना को किसी अन्य को उपयोग करने दें।
- अपने पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना को कहीं लिखें या दर्ज करें।
- अपने पासवर्ड को अपने ब्राउज़र में (जैसे इंटरनेट एक्सप्लोरर, गूगल क्रोम, फायरफॉक्स, आदि) या ईकॉमर्स साइट या मोबाइल हैण्डसेट पर संचित करके रखें।
- अपने मोबाइल बैंकिंग लॉगइन एवं पासवर्ड को फोन में सेव करें।
- कभी भी अपने खाता विवरण, पासवर्ड/पिन/ओटीपी या अन्य सुरक्षा सूचना किसी को दें, जिसमें बैंक के अधिकृत प्रतिनिधि होने का दावा करने वाले भी शामिल हैं।
- किसी भी प्रयोजन के लिए बैंक खाता विवरण (इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड, एटीएम, पिन,सीवीवी, कार्ड समाप्ति तारीख, आदि) मांगने वाले फोन/संप्रेषण आदि का उत्तर दें।
- अगर भेजा गया संदेश सुविधा बंद करने की धमकी भरा हो या कोई लुभावने प्रस्ताव वाला हो या किसी अन्य कारण का उल्लेख हो तब भी कोई उत्तर दें। इस प्रकार के सभी संदेश जो पत्रों, ईमेल, मोबाइल फोन, एसएमएस आदि से भेजे जाते हैं इनकी ओर ध्यान दें।
- काल्पनिक प्रस्तावों/लॉटरी जीतने/विदेशी मुद्रा में सस्ती निधि के विप्रेषण का शिकार बनें यह सब कुछ विदेशी इकाइयों/व्यक्तियों द्वारा किया जाता है जो कि अपने को विदेशी इकाइयों/व्यक्तियों का प्रतिनिधि बताते हैं तथा इसमें भारतीय नागरिक भी शामिल होते हैं।

  यह संदेश अक्सर किसी मित्र, बैंक अथवा विधिसम्मत स्रोत से भेजे प्रतीत होते हैं जो चतुराई से

किसी अन्य वेबसाइट पर ले जाते हैं जिससे आपकी व्यक्तिगत जानकारी जैसे यूज़र नेम, पासवर्ड या क्रेडिट कार्ड सूचना आदि प्राप्त कर सकें।

- संदिग्ध ईमेल/एसएमएस द्वारा प्रेषित लिंक पर क्लिक करें तथा बिना ईमेल/एसएमएस स्रोतपर विश्वास हुए अपनी जानकारी किसी को न दें।
- अपने पीसी/मोबाइल पर पासवर्ड दर्ज करते समय सावधानी बरतें जिससे कोई देख सके या एटीएम या पीओएस काउंटर पर पिन दर्ज करते समय किसी को देखने दें।

हमेशा यह करें:

- अपने पिन/पासवर्ड को 3 से 6 माह के नियमित अंतराल पर बदलते रहें। अपने पुराने पासवर्ड का दोबारा उपयोग न करें।
- अपने पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना को याद कर लें तथा आप द्वारा प्राप्त किसी भी प्रकार के लिखित संप्रेषण को नष्ट कर दें।
- अपने कार्ड को अपनी व्यक्तिगत अभिरक्षा में सुरक्षित रखने के उपयुक्त कदम उठाएं तथा पिन, पासवर्ड और अन्य सुरक्षा योजना को हमेशा गोपनीय रखें।
- विभिन्न कार्डों या उपकरणों के लिए अलग पिन/पासवर्ड का प्रयोग करें।
- आप अपने कंप्यूटर/लेपटॉप/मोबाइल में पावर-ऑन पासवर्ड या कंप्यूटर में स्क्रीनसेवर पासवर्ड डाल दें जिससे कोई अन्य व्यक्ति बिना आपकी सहमति के आपके कंप्यूटर/लेपटॉप/मोबाइल का इस्तेमाल न कर सके।

  अपने ईमेल आईडी या मोबाइल नंबर में बदलाव होने पर पर अपने बैंक को तत्काल सूचित (बैंक के अधिकृत अधिकारियों या अधिकृत चैनल द्वारा) करें।

8.17.3 एटीएम/डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड

क. हम आपको आप द्वारा चयनित खाते के प्रकार के साथ सामान्य रूप से प्रयोग किए जाने वाले एटीएम/डेबिट कार्ड देंगे।

ख. नए कार्ड/ रीप्लेसमेंट कार्ड (डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड) अनिवार्यत: ईएमवी चिप एवं पिन सक्रिय कार्ड होंगे। अगर आप नहीं चाहते हैं तो आप कार्ड स्वीकार करने से मना कर सकते हैं।

ग. जहां कार्ड आपको व्यक्तिगत रूप से सुपुर्द किया जाना है वहां कार्ड की सुपुर्दगी से पहले हमें आपकी समुचित पहचान का सत्यापन करना होगा।

घ. हम आपके पहले कार्ड के साथ सेवा गाइड/सदस्य बुकलेट भेजेंगे जिसमें शर्तों के बारे में विस्तृत रूप से दिया गया होगा तथा यदि आपका कार्ड खो गया/दुरुपयोग हुआ तो आपके खाते में होने

वाली हानि पर आपकी जिम्मेदारी तथा कार्ड के प्रयोग के संबंध में अन्य संबंधित जानकारी दी गई होगी।

ङ. हम आपको यह सूचित करेंगे कि आपका कार्ड आपके किन खातों से जुड़ा है। हम आपको यह भी सूचित करेंगे कि क्या आपको जारी कार्ड से एक से अधिक कार्य हो सकते हैं, अगर ऐसा है तो हम आपको उन कार्यों के बारे में भी बताएंगे।

च. हम आपको पीओएस काउंटर्स, एटीएम एवं विदेशी मुद्रा लेनदेन पर लागू वर्तमान लेनदेन सीमा के बारे में भी बताएंगे।

छ. हम आपके कार्ड पर लागू शुल्क/प्रभार के बारे में आपको बताएंगे।

ज. कृपया निम्नलिखित उपायों को अपनाते हुए अपने कार्ड की सुरक्षा करें :

- जैसे ही आपको कार्ड प्राप्त हो, उस पर हस्ताक्षर कर दें।
- अपना कार्ड कभी भी लावारिस (वॉलेट/पर्स में) या ऐसे स्थान पर (उदा. आपकी गाड़ी) पर न छोंड़ें जहां से बिना किसी के पता लगे इसे हटाया जा सके।
- किसी को भी अपना कार्ड न दें और न ही उपयोग करने दें।(उदा. व्यापारिक प्रतिष्ठानों आदि पर जैसे रेस्टोरेंट, पेट्रोल पंप, आदि)।
- हमेशा उपयोग के बाद अपना कार्ड वापस प्राप्त करें।
- अगर आपके पते में परिवर्तन हो तो उपयुक्त दस्तावेज़ी साक्ष्य के साथ हमें सूचित करें, जिससे आवश्यकतानुसार, दूसरा कार्ड सही पते पर भेजा जा सके।
- विवादित/असफल एटीएम लेनदेन संबंधी शिकायतों को कार्ड जारीकर्ता बैंक (अधिकृत अधिकारियों या चैनल द्वारा) के पास दर्ज करें।

8.17.4.1 खोने/चोरी होने/विवादित लेनदेन की रिपोर्टिंग

क. हम आपको आपके कार्ड या पिन के खोने, चोरी होने या अनधिकृत प्रयोग पर उसे रिपोर्ट करने की प्रक्रिया के बारे में बताएंगे।

ख. आपके कार्ड के खोने या चोरी होने या पिन या पासवर्ड के प्रकटीकरण के संबंध में आपके दायित्व को नियमों एवं शर्तों में शामिल करेंगे।

ग. हम इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन सुविधा सक्रिय करने से पूर्व आपको टेलीफोन नंबर/ई-मेल आईडी दर्ज करवाने की सुविधा उपलब्ध कराएंगे।

घ. हम 24X7 आधार पर अनधिकृत लेदेन रिपोर्ट करने हेतु आपको विविध चैनल उपलब्ध कराएंगे। यह चैनल हेल्पलाइन, एसएमएस, ईमेल, आईवीआर, वेबसाइट, आदि होंगे। आप कारोबार समय

के दौरान इस प्रकार के लेनदेन के संबंध में अपनी होम शाखा को भी अवगत करा सकते हैं। इसके अलावा हम आपको अपने उन चैनलों का भी विवरण देंगे जिनसे आप अपना कार्ड ब्लॉक कर सकते हैं। कार्ड ब्लॉक्करते ही हम तत्काल आपको इसकी पुष्टि करेंगे।

ङ. अगर संभव हुआ तो हम एसएमएस द्वारा तुरंत उत्तर देने की सुविधा भी उपलब्ध कराएंगे। तथापि,हमारे सभी एसएमएस अलर्ट में वैकल्पिक नंबर/ मोबाइल नंबर/ईमेल आईडी शामिल होंगे जिससे आप तत्काल हमसे संपर्क कर सकें।

च. हम अपनी वेबसाइट के होम पेज पर शिकायत दर्ज करने हेतु सीधा लिंक उपलब्ध कराएंगे जिसमें अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रिपोर्ट करने हेतु विशिष्ट विकल्प होगा।

छ. हम हानि/धोखाधड़ी रिपोर्टिंग प्रणाली की सुविधा उपलब्ध कराएंगे जो कि शिकायत करने पर शिकायत प्राप्त होने का तत्काल (स्वत: उत्तर) उत्तर प्रेषित करेगा जिसमें पंजीकृत शिकायत संख्या का भी उल्लेख होगा।

ज. जब भी आपको पता चलता है कि आपका कार्ड खो गया या चोरी हो गया है या कोई और आपके पिन या पासवर्ड या सुरक्षा सूचना के बारे में जान गया है तो उसकी सूचना हमें दें और उन्हें बदल भी दें। हमें सूचित करते ही हम उसका दुरुपयोग रोकने हेतु तत्काल कदम (जैसे आपका कार्ड ब्लॉक करना या पिन रीसेट करना, जैसा भी मामला हो) उठाएंगे।

झ. जब आप एक बार अपने कार्ड खोने या चोरी होने या अपने पिन या पासवर्ड के प्रकटीकरण की सूचना हमें दे देते हैं तो उसके बाद कार्ड दुरुपयोग के लिए आप जिम्मेदार नहीं होंगे।

ञ. अनधिकृत लेनदेन संबंधी शिकायत प्राप्त होने पर, हम आपके खाते से और अनधिकृत लेनदेन रोकने हेतु आवश्यक कदम उठाएंगे।

ट. अनधिकृत लेनदेन से होने वाली हानि की देयता उस समय नियामक द्वारा लागू विनियमों के आधार पर होगी।

ठ. आपको आपका कार्ड, उसका पिन या पासवर्ड (जहां लागू हो) अगर प्राप्त नहीं हुआ है तो आप किसी भी हानि के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे बशर्ते आपने हमें अपना सही पता उपलब्ध कराया है ।

ड. हम एटीएम में उस एटीएम के स्वामित्व वाले बैंक के संपर्क व्यक्तियों/हेल्पडेस्क के टेलीफोन नंबरों को प्रदर्शित करेंगे जिससे आप कार्ड संबंधी शिकायत दर्ज कराने/या फिर खोए हुए कार्ड / कार्ड विवरण उजागर होने पर कार्ड ब्लॉक कराने हेतु शिकायत/समस्या दर्ज करा सकें। कृपया शिकायत समाधान हेतु अपनी शिकायतें कार्ड जारीकर्ता बैंक में ही दर्ज कराएं।

ढ. सभी एटीएम पर एटीएम आईडी प्रदर्शित की गई है। अत: शिकायत दर्ज कराते/ सुझाव देते समय उसका उल्लेख अवश्य करें। एटीएम शिकायतें दर्ज कराने हेतु फॉर्म एटीएम परिसर में

उपलब्ध रहते हैं।

ण. असफल एटीएम लेनदेन होने पर खाते से गलती से काटी गई राशि को हम निर्धारित समय में वापस करेंगे। निर्धारित समय सीमा से अधिक की देरी पर हम निर्धारित दर के अनुसार मुआवज़ा देंगे बशर्ते कि हमारे पास (अर्थात एटीएम कार्ड जारीकर्ता बैंक के पास) लेनदेन के 30 दिनों के अंदर दावा किया जाए।

त. विवादित एटीएम लेनदेन के मामले में जब तक विवाद निपट नहीं जाता हम संबंधित कैमरा फुटेज को सुरक्षित रखेंगे। वह फुटेज तभी उपलब्ध होगी जब उन रिकॉर्ड को सुरक्षित रखने की निर्धारित अवधि में शिकायत की गई हो।

8.17.4.2 अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के संबंध में सीमित देयता

क. निम्नलिखित मामलों में होने वाले अनधिकृत लेनदेन पर आपकी **देयता शून्य** होगी :

i. अंशदायी धोखाधड़ी/ लापरवाही/ हमारी ओर से कमी

ii. अन्य पक्ष उल्लंघन जहां पर सिस्टम में कोई कमी हो तथा आप अनधिकृत लेनदेन संबंधी सूचना प्राप्त होने के 3 दिनों के अंदर हमें अधिसूचित कर देते हैं।

ख. आप निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेन से होने वाली हानि के लिए जिम्मेदार होंगे :

i. अगर वित्तीय हानि आपकी लापरवाही से हुई हो जैसे कि आपने अपनी भुगतान संबंधी जानकारी किसी के साथ साझा की है, तो जब तक आप हमें अनधिकृत लेनदेन की सूचना नहीं देते हैं तब तक संपूर्ण नुकसान आपको वहन करना होगा। अनधिकृत लेनदेन की सूचना प्राप्ति के बाद होने वाला कोई भी नुकसान बैंक द्वारा वहन किया जाएगा।

ii. जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में जवाबदेही न आपकी है और न ही हमारी है और यह सिस्टम के कारण है तथा ऐसे लेनदेन की जानकारी देने में आपने देरी की हो (हमसे सूचना प्राप्त होने से 4 से 7 कार्यदिवस), तो ऐसे मामलों में आपकी लेनदेन देयता आरबीआई द्वारा समय समय पर जारी दिशानिर्देशों के अनुसार आपकी लेनदेन देयता या वह राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

iii. इसके अलावा अगर रिपोर्टिंग में की गई देरी 7 कार्यदिवसों से अधिक है तो, आपकी देयता का निर्धारण पब्लिक डोमेन/ हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध हमारी बोर्ड अनुमोदित नीति के अनुरूप होगी। आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुरूप आपके दायित्व से संबंधी नीति का विवरण हम आप द्वारा खाता खोलते समय उपलब्ध कराएंगे। हम इस संबंध में अपनी नीति के बारे में हर ग्राहक को व्यक्तिगत रूप से भी सूचित करेंगे।

8.17.4.3 शून्य देयता/ सीमित देयता हेतु प्रतिवर्ती समय सीमा (रिवर्सल टाइमलाइन)

आप द्वारा सूचित करने के बाद, हम अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में शामिल राशि को आपके सूचित करने की तारीख से 10 कार्यदिवसों में आपके खाते में जमा (प्रतिवर्ती कार्रवाई) कर देंगे (बीमा दावों, यदि कोई हो, के निपटान का इंतज़ार किए बिना)। उस जमाराशि की प्रभावी तिथि अनधिकृत लेनदेन की तिथि होगी।

इसके अलावा हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि :

i. आपकी शिकायत का निपटान हो गया है तथा इस अवधि में नियत देयता, अगर कोई हो, हमारी बोर्ड अनुमोदित नीति में निर्दिष्ट समय के अनुसार, लेकिन शिकायत प्राप्ति से 90 दिनों के अंदर निपटा दिया जाएगा तथा आपको आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुरूप क्षतिपूर्ति की जाएगी।

ii. जहां हम 90 दिनों के अंदर आपकी शिकायत का निपटान या देयता नियत नहीं कर पा रहे हैं, अगर कोई, तो आपको आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुरूप क्षतिपूर्ति की जाएगी;

iii. डेबिट कार्ड/बैंक खाते के मामले में, आपको ब्याज का नुकसान नहीं होगा, तथा क्रेडिट कार्ड के मामले में आप पर ब्याज का कोई अतिरिक्त भार नहीं डाला जाएगा।

8.17.5 क्रेडिट कार्ड

क. जब आप क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करेंगे तो हम उस समय उससे संबंधित नियमों एवं शर्तों जैसे शुल्क, ब्याज एवं अन्य प्रभार, बिलिंग एवं भुगतान, अतिदेय (ओवरड्यू) की गणना का तरीका, केवल 'न्यूनतम बकाया राशि' का भुगतान करने का वित्तीय प्रभाव, नवीकरण एवं समापन प्रक्रिया एवं कार्ड के परिचालन हेतु आपको अपेक्षित किसी अन्य जानकारी की सूचना देंगे।

ख. हम आपको अति महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों के बारे में 10 फॉन्ट साइज़ में निम्नानुसार बताएंगे:

i. मार्केटिंग के समय - 'शुल्क एवं प्रभार' संबंधी अति महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें

ii. आवेदन/ वेलकम किट - सभी अति महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें, जिसमें अन्य बातें भी शामिल हैं*

iii. क्रेडिट कार्ड बिलिंग पर - 'शुल्क एवं प्रभार' संबंधी अति महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें, आहरण सीमा

iv. निरंतर आधार पर अति महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों में बदलाव होने पर

*अन्य पक्ष धोखाधड़ी के मामले में या जहां धोखाधड़ी में आपकी कोई भूमिका नहीं है, आपकी देयता।

ग. जब आप क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करते हैं/सेवा प्राप्त कर रहे हैं तो हम आपको लक्षित समय सीमा (टार्गेटेड टर्न अराउंड टाइम) के बारे में सूचित करेंगे। हम कार्ड उत्पादों पर वार्षिक शुल्क एवं वार्षिकृत प्रतिशत (एपीआर) दर (फुटकर खरीद एवं नकद आहरण पर) का अलग अलग से प्रमुखता से उल्लेख करेंगे। एपीआर गणना का तरीका, विलंबित भुगतान शुल्क एवं ब्याज की गणना का स्पष्टता से उदाहरण सहित उल्लेख किया जाएगा। इन पहलुओं को मासिक विवरण के अलावा वेलकम किट में भी दर्शाया जाएगा। हर माह न्यूनतम भुगतान करने संबंधी सूचना से चुकौती की अवधि लंबी हो जाएगी तथा सभी मासिक विवरणों में आपकी बकाया राशि पर ब्याज राशि का अलग से उल्लेख किया जाएगा। अगर आप मासिक क्रेडिट कार्ड विवरण के अनुसार 'न्यूनतम बकाया राशि' का ही भुगतान करने का चयन करते हैं तो हम बकाया राशि पर लगाई जाने वाली ब्याज दर एवं अन्य प्रभारों का अलग से उल्लेख करेंगे।

अति महत्वपूर्ण शर्तों में, हम विशिष्ट रूप से यह उल्लेख करेंगे कि अगर पिछले माह के बिल की कोई भी राशि बकाया है तो आपको 'नि:शुल्क क्रेडिट अवधि' नहीं मिलेगी।

घ. अगर हम आपके प्रोफाइल को क्रेडिट कार्ड जारी करने हेतु उपयुक्त समझते हैं तो हम आपको एक निष्क्रिय (डीएक्टिवेटेड) क्रेडिट कार्ड जारी कर देंगे तथा आप द्वारा कार्ड स्वीकृति की सूचना प्राप्त होने एवं उसे सक्रिय करने हेतु अपेक्षित कदम उठाने के बाद यह कार्ड सक्रिय किया जाएगा जो कि निर्दिष्ट अन्य शर्तों के अधीन होगा।

ङ. यदि हम आपकी सहमति के बिना कार्ड सक्रिय कर देते हैं/आपकी सहमति के बिना दिए गए कार्ड के बिल पर प्रभार लगाते हैं तो हम न केवल उस प्रभार को तुरंत वापस कर देंगे, बल्कि उस प्रभार की दुगनी राशि जुर्माने के रूप में आपको वापस करेंगे।

च. हम आपकी लिखित सहमति के बाद ही आपको ऋण/क्रडिट सुविधा देंगे या आपके कार्ड की क्रेडिट सीमा में वृद्धि करेंगे। इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्राप्त सहमति जहां आप विशिष्ट रूप से किसी लेनदेन एवं अति महत्वपूर्ण शर्तों के पढ़े जाने को प्रमाणित करते हैं एवं जहां इस प्रकार की सहमति के डिजिटल रिकॉर्ड को सहमति के साक्ष्य के रूप में प्राप्त किया जा सकता है, उसे भी सहमति माना जाएगा।

छ. हम आपके द्वारा नामित व्यक्ति को अतिरिक्त (एड ऑन) कार्ड जारी कर सकते हैं। हम आपके अनुरोध पर आपको जारी उस अतिरिक्त कार्ड के लिए क्रडिट सीमा (समग्र सीमा के अंतर्गत) निर्धारित कर देंगे। उस अतिरिक्त कार्डधारक द्वारा किए गए सभी लेनदेन के लिए आप जिम्मेदार होंगे।

ज. अगर आपके क्रेडिट कार्ड की सीमा को कमिकया जाना प्रस्तावित है तो हम आपको 30 दिनों की

सूचना अवधि देंगे तथा आपको इसके कारण का उल्लेख करते हुए उसकी सूचना आपको एसएमएस/ई-मेल द्वारा भेजेंगे, अगर यह आपके अनुरोध पर कम नहीं की गई है।

झ. हम आपके कार्ड निरस्त करने/लिमिट कम करने के अनुरोध का पालन करना सुनिश्चित करेंगे तथा आपका लिखित अनुरोध या हमारे पास पंजीकृत आपके ई-मेल आईडी के माध्यम से प्राप्त क्रेडिट कार्ड बंद/निरस्त करने के ई-मेल की प्राप्ति के 7 कार्यदिवसों के अंदर आपको इसकी पुष्टि करेंगे बशर्ते कि बकाया राशि का निपटान/भुगतान कर दिया गया हो।

ञ. कार्डधारक होने के नाते आप पर बकाया राशि होने पर, अगर आप हमारी बकाया राशि नहीं चुकाते हैं तो बैंक के पास किसी भी खाते में या बैंक के कब्ज़े में आपकी सभी प्रकार की राशियों पर हमें लियन लगाने एवं समंजन का अधिकार होगा। अगर हम आपके जमा खाते पर लियन/रोक लगाते हैं तो हम इसके 3 दिनों के अंदर इससे संबंधित सूचना आपके पंजीकृत ईमेल आईडी/मोबाइल नंबर पर या पत्र द्वारा देंगे।

ट. अगर हम बीमा कंपनियों से टाई-अप करके अपने क्रेडिट कार्ड धारकों को कोई बीमा कवर देते हैं, तो हम बीमा कवर हेतु दुर्घटनावश मृत्यु एवं अपंगता लाभ के संबंध में लिखित में नामिती का विवरण प्राप्त करेंगे। हम यह सुनिश्चित करेंगे कि बीमा कवर से संबंधित दावों को प्रक्रियागत करने वाली बीमा कंपनी के पास आपका प्रासंगिक नामांकन विवरण दर्ज हो।

ठ. कम मूल्य के ऑनलाइन बिना कार्ड (सीएनपी) लेनदेन की सुविधा हेतु अतिरिक्त फेक्टर प्रमामाणीकरण (एएफए) की जरूरत पर ढील दी गई है। तदनुसार, हम (कार्ड जारीकर्ता बैंक) वैकल्पिक रूप से आपको ''भुगतान प्रामाणीकरण समाधान'' उपलब्ध कराएंगे। आपकी सहमति हेतु एवं विकल्प को सक्रिय करने हेतु हम एकबारगी पंजीकरण प्रक्रिया सुविधा उपलब्ध कराएंगे। इस प्रकार के समाधान के अंतर्गत एएफए में छूट सुविधा 2000 रुपये प्रति लेनदेन (या नियामक द्वारा समय समय पर जैसा निर्णय लिया जाए) तक के अधिकतम मूल्य वाले सीएनपी लेनदेन पर लागू होगी। हम प्रति लेनदेन की न्यूनतम सीमा निर्धारित करने में भी सुविधा प्रदान करेंगे।

ड. हम इस कोड के 8.17.4.2 खण्ड के अनुसार अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की देयता को वहन करेंगे।

8.17.5.1 क्रेडिट कार्ड विवरण

क. आपके क्रेडिट कार्ड के प्रबंधन में आपकी सहायता करने और क्रेडिट कार्ड के माध्यम से की गई खरीदारी/नकदी आहरण के ब्यौरों की जांच करने के लिए हम आपके क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करते हुए/उसके द्वारा किए गए लेनदेन का नि:शुल्क मासिक विवरण भेजेंगे। क्रेडिट कार्ड विवरण प्रत्येक महीने की एक पूर्वनिश्चित तारीख को डाक/कोरियर द्वारा आपके पते पर या आपकी इच्छानुसार हमारे पास पंजीकृत आपके पते पर ई-मेल द्वारा भेजा जाएगा। आप इस विवरण को

इंटरनेट बैंकिंग द्वारा भी देख सकते हैं।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि न तो गलत बिल बनाए या जारी करें तथा हम ऐसा कोई भी प्रभार नहीं लगाएंगे जिसके बारे में हमने आपको सूचित न किया हो। अगर, किसी बिल के विरुद्ध शिकायत की जाती है तो हम स्पष्टीकरण देंगे, तथा अगर आवश्यक हुआ तो सौहार्दपूर्ण आपकी शिकायत निवारण हेतु अधिकतम 60 दिनों की अवधि में दस्तावेज़ी साक्ष्य भी प्रस्तुत करेंगे।

ख. यदि आपको यह विवरण नहीं मिलता है तो हम आशा करते हैं कि आप हमसे संपर्क करेंगे जिससे हम आपको यह ब्यौरा पुन: भेज सकें ताकि आप भुगतान कर सकें तथा अगर कुछ अपवाद हो तो आप समय रहते बता सकें।

ग. हम शुल्क एवं प्रभार तथा नियमों एवं शर्तों में किए गए परिवर्तन के बारे में आपको बताएंगे। सामान्यत:, परिवर्तनों को (ब्याज दर या विनियामक अपेक्षाओं के कारण लागू होने वाले के अलावा) कम से कम एक महीने की सूचना देकर भविष्य में प्रभावी तिथि से लागू किया जाता है। इन परिवर्तनों को खाते के मासिक विवरण या इसकी प्रति के साथ अधिसूचित किया जाता है। इन बदलावों को खाते की मासिक विवरणी या उसकी प्रति के साथ सूचित किया जाएगा। चूक होने पर, उसकी सूचना क्रेडिट इंफर्मेशन कंपनियों (सीआईसी) को दी जाएगी।

घ. किसी भी क्रेडिट कार्ड धारक की चूक संबंधी स्थिति को क्रेडिट इंफर्मेशन कंपनी को रिपोर्ट करने से पहले हम बोर्ड द्वारा अनुमोदित प्रक्रिया का पालन करेंगे जिसमें कार्डधारक को पर्याप्त सूचना जारी करना शामिल है। गलत बिलिंग के रिवर्सल के होते हुए भी गैर-सूचित प्रभारों का मामला सीआईसी को रिपोर्ट करने का कारण नहीं होगा। अगर हम प्रभारों की वापसी को "निपटाया हुआ" मानते हैं तो, हम इसके बारे में सीआईसी को सूचित करेंगे तथा आपको इसे रिपोर्ट किए जाने के बारे में बताएंगे।

8.18 अन्य पक्ष उत्पाद

हम पेंशन फंड, म्यूचुअल फंड एवं बीमा आदि जैसे अन्य पक्ष उत्पादों को कारपोरेट एजेंसी व्यवस्था के तहत तथा संबंधित नियामकों जैसे सेबी (म्यूचुअल फंड) एवं आईआरडीएआई (बीमा उत्पाद) द्वारा जारी पंजीकरण प्रमाण पत्र के अनुसार वितरित करेंगे। हमारे पास आईआरडीएआई (कारपोरेट एजेंटों का पंजीकरण) विनियमन 2015 के अनुसार बीमा उत्पादों की बिक्री हेतु बोर्ड अनुमोदित नीति है।

क. अगर हम किसी निवेश/आस्ति प्रबंधन कंपनी या बीमा कंपनी के एजेंट के रूप में म्यूचुअल फंड या बीमा उत्पादों सहित कोई भी निवेश उत्पाद आपको देंगे तो हम आपको सूचित करेंगे। हमारी ओर से अन्य पक्ष उत्पादों की बिक्री या मार्केटिंग के लिए हमारे परिसर का उपयोग करने वाले किसी भी व्यक्ति के लिए हम जिम्मेदार हैं।

ख. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे द्वारा बेचे जाने वाले सभी निवेश एवं बीमा उत्पाद वर्तमान

नियमों एवं विनियमों के अनुसार हैं।

ग. जब आप हमसे कोई भी बैंकिंग सेवा या उत्पाद लेते हैं तो हम आपको बदले में किसी भी अन्य पक्ष उत्पाद खरीदने/अभिदान करने के लिए बाध्य नहीं करेंगे।

घ. हमसे लिए गए ऋणों के लिए आप द्वारा उपलब्ध कराई गई प्रतिभूतियों के मामले में हम किसी विशेष प्रदाता/उसी संस्था से बीमा कवर लेने पर जोर नहीं देंगे। हमारे द्वारा दिए जाने वाले बीमा उत्पाद सिर्फ स्वैच्छिक आधार पर होंगे। आप अपने पसंद के किसी भी सेवा प्रदाता से बीमा कवर लेने के लिए स्वतंत्र होंगे।

ङ. हम नियमित अंतराल पर हमारी शाखाओं में बेचे जा रहे उत्पादों के लाभ के बारे में विज्ञापन/सूचना बोर्ड/वेबसाइट पर सूचना/पेमफ्लेट वितरण आदि द्वारा आपको बताएंगे, जबतक कि आपने इस तरह की सूचना प्राप्त न करने का विकल्प न दिया हो।

च. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि शाखाओं में बेचे जा रहे सभी निवेश एवं बीमा उत्पाद के बारे में उन उत्पादों को बेचेने वाले योग्य और प्रशिक्षित व्यक्तियों द्वारा आपको उसके बारे में बताया जाए।

छ. हम आपको जिन उत्पादों की पेशकश कर रहे हैं उनके विस्तृत नियम एवं शर्तें उपलब्ध कराएंगे (म्यूचुअल फंड हेतु प्रमुख सूचना ज्ञापन तथा बीमा उत्पादों के मामले में बिक्री चित्रण)।

ज. हम आपको कोई भी निवेश/बीमा उत्पाद बेचने से पूर्व उपयुक्त ग्राहक संबंधी सावधानी उपाय लागू करेंगे।

झ. हम आपको कोई भी उत्पाद तभी बेचेंगे जब हमें लगेगा कि वह उत्पाद आप के लिए उपयुक्त एवं उचित है।

ञ. हम किसी भी प्रस्तावित उत्पाद के लिए आपसे लिखित सहमति प्राप्त करने के बाद या प्रमाणित इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों के द्वारा आवश्यक प्रमाणीकरण के बाद ही आपसे अपेक्षित आवेदन एवं दस्तावेज प्राप्त करेंगे।

ट. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि योजना के अनुसार विवरण/पॉलिसी दस्तावेज आपको औपचारिकताएं (स्वास्थ्य परीक्षण सहित) पूरी करने के 30 दिनों के अंदर प्राप्त हो जाएं।

ठ. हम आपको अधिकतम संभव 'बिक्री बाद सेवा' उपलब्ध कराएंगे जैसे एसआईपी की याद दिलाना, अद्यतन एनएवी, परिपक्वता तिथि, प्रीमियम भुगतान की देय तिथि, आदि।

ड. हम आवधिक अंतराल पर आप द्वारा लिए गए उत्पादों/योजनाओं के निष्पादन के आधार पर सूचना उपलब्ध कराएंगे। अगर आपको कोई विशिष्ट सेवा चाहिए, तो आपसे विशिष्ट अनुरोध प्राप्त होने पर हम आपको उपलब्ध कराएंगे।

ढ. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि म्यूचुअल फंड/बीमा/अन्य वित्तीय कंपनियों के उत्पादों के वितरण

से प्राप्त कमीशन/अन्य शुल्कों को बैंक वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाए।

ण. हम पैरा-बैंकिंग कार्यकलापों जैसे बीमा/म्यूचुअल फंड/अन्य पक्ष उत्पादों की ब्रिकी पर आरबीआई दिशानिर्देशों का पालन करेंगे।

त. हम सुनिश्चित करेंगे कि विभिन्न उत्पादों को बेचने वाली सेवाओं से संबंधित प्रभारों को प्रदर्शित किया जाए एवं आपको उपलब्ध कराया जाए।

8.19 क्रेडिट परामर्श सुविधा

हम क्रेडिट परामर्श सुविधा प्रदान करने का प्रयत्न करेंगे। जहां कहीं भी यह सुविधा उपलब्ध है, हम एक विशेष केंद्र पर किसी बैंक द्वारा उस केंद्र पर बनाए गए परामर्श केंद्र का पता, समय आदि अपनी शाखाओं में प्रदर्शित करेंगे जिससे आप उस सेवा का लाभ उठा सकें।

8.20 रिकार्ड प्राप्त करना

हम अनुरोध किए जाने पर निर्धारित लागत पर आपके लेनदेन से संबंधित रिकॉर्ड उपलब्ध कराएंगे, बशर्ते कि वह उस रिकॉर्ड के निर्धारित परिरक्षण अवधि (प्रिसर्वेशन पीरियड) के अंतर्गत हो।

9. शाखा बंद करना / स्थानांतरित करना

क. अगर हम अपनी शाखा स्थाई रूप से बंद करने या अपनी शाखा के स्थानांतरण की योजना बना रहे हैं या हम आपको बैंकिंग सेवाएं नहीं उपलब्ध करा पाएंगे तो, हम :

i) आपको 02 महीने का नोटिस देंगे, अगर उस केंद्र पर किसी अन्य बैंक की शाखा नहीं है तो,

ii) अन्य सभी मामलों में एक महीने का नोटिस देंगे

ख. अगर हम शाखा को स्थानांतरित कर रहे हैं तो हम अपनी शाखा के नए स्थान का पूरा पता आपको सूचित करेंगे।

ग. हम शाखा के कारोबार समय में हुए किसी भी बदलाव के बारे में आपको सूचित करेंगे।

10. वित्तीय समावेशन

क. हम बिना किसी न्यूनतम शेष की आवश्यकता के 'प्राथमिक बैंक जमा खाता' (बीएसबीडी) एवं जनधन खाता उपलब्ध कराएंगे बशर्ते कि भारतीय रिजर्व बैंक/भारत सरकार द्वारा समय-समय पर बैंक खाता खोलने के लिए जारी 'अपना ग्राहक जानिए' (केवाइसी)/धन शोधन (एएमएल)

संबंधी निर्देशों का पालन किया जाए। हम बिना किसी प्रभार के एटीएम कार्ड या एटीएम-सह-डेबिट कार्ड सहित न्यूनतम आम सुविधाएं भी उपलब्ध कराएंगे जिसके बारे में आपको जानकारी दी जाएगी। खाता खोलने के समय सभी संबंधित विवरण की जानकारी आपको पारदर्शी तरीके से दी जाएगी।

ख. हम सरलीकृत केवाइसी मानदंडों के आधार पर ऐसे खाते खोलने की सुविधा प्रदान करेंगे। तथापि, इन खातों को इसके अतिरिक्त 'छोटे खाते' की तरह माना जाएगा तथा इस पर कुछ प्रतिबंध भी होंगे जिसके बारे में आपको सरल तरीके से स्थानीय भाषा में समझाया जाएगा।

ग. हम 'बुनियादी बचत बैंक जमा खाता' खोलने के लिए आवश्यकताओं एवं 'छोटा खाता'/जनधन खाता खोलने के लिए सरलीकृत केवाईसी मनदंडों के अंतर्गत अपेक्षित दस्तावेजों की सूचना द्वभिाषी/त्रिभाषी रूप से अपनी शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगे।

घ. हम अपने स्टाफ, विशेष रूप से फ्रंटलाइन स्टाफ को उपरोक्त के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए प्रशिक्षित करने सहित अन्य कदम उठाएंगे।

ङ. हम प्राथमिक बैंकिंग सुविधाओं को नि:शुल्क उपलब्ध कराएंगे जैसे कि एक माह में कुछ निर्धारित आहरण द्वारा खाता बनाए रखना, सामान्य क्रेडिट कार्ड एवं राज्य एवं केंद्र सरकार की सुविधाओं का इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफॉर्म के माध्यम से अंतरण।

च. अगर आप इच्छुक होंगे तो हम आपको या ता नि:शुल्क या बहुत कम प्रभार के साथ मूल्यवर्धित सेवाएं भी उपलब्ध कराएंगे तथा इसके बारे में आपकी भाषा में आपको समझाएंगे।

छ. अगर सेवाओं, लेनदेन या प्रभार में कोई परिवर्तन होता है तो इसके प्रभावी होने से कम से कम एक माह पूर्व आपको अवगत करा दिया जाएगा।

ज. अगर कोई परिवर्तन होता है तो इसकी सूचना आपके लिए उपयुक्त तरीके से उपलब्ध कराई जाएगी जैसे कि शाखा में सूचना प्रदर्शित कर या व्यवसाय संपर्की (बिजनेस करसपोंडेंट) या पत्र द्वारा आदि।

झ. जहां हमारी शाखा नहीं है वहां, हम भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों एवं सहमत रोडमैप (अगर कोई है) के अनुसार, बिना बैंक सुविधा वाले क्षेत्रों में व्यवसाय संपर्की (बिजनेस करसपोंडेंट) /व्यवसाय सहायक (बिजनेस फेलिसिटेटर) नियुक्त करने का प्रयत्न करेंगे जिससे खाते खोलना, जमा एवं राशि का आहरण तथा एक स्थान से दूसरे स्थान पर राशि अंतरण की सुविधा मिल सके लेकिन यह सब राशि एवं आहरण की संख्या, बकाया पूछताछ आदि के कुछ प्रतिबंधों के साथ होगा।

ञ. हम मोबाइल बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने का भी प्रयास करेंगे।

ट. हम धन-विप्रेषण के अन्य मोड जैसे मोबाइल फोन, एनईसीएस, एनईएफटी, आदि जैसे इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफॉर्म भी उपलब्ध कराने का प्रयास करेंगे।

ठ. हम बीसी/बीएफ/बैंकिंग आउटलेट की सभी गल्तियों एवं आचरण के लिए जिम्मेदार होंगे तथा उनके विरुद्ध की गई किसी भी शिकायत की जांच कराई जाएगी।

ड. आवश्यकता पड़ने पर वहन करने योग्य लागत पर हम आपको ऋण सुविधा भी प्रदान करेंगे, जो कि कुछ नियमों एवं शर्तों के अधीन होगी तथा इसके बारे में ऋण सुविधा के लिए आवेदन करते समय बताया जाएगा।

ढ. आपकी आवश्यकतानुसार अपने विभिन्न ऋण उत्पादों के बारे में हम आपको बताएंगे जिसमें आपके ऋण आवेदन पर कार्रवाई करने के लिए आवश्यक न्यूनतम सूचना, ऐसे ऋणों पर लागू महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें, बैंक के पास रखी जाने वाली प्रतिभूति, ब्याज लगाने का तरीका एवं अवधि, चुकौती प्रकिया, आदि शामिल है।

ण. हम एक लाख तक की ऋण सीमा तक संपार्श्विक प्रतिभूति (कोलेटरल सेक्यूरिटी) की मांग नहीं करेंगे (एमएसई ग्राहकों को ऋण इसमें शामिल नहीं है जहां संपार्श्विक मुक्त सीमा रु 10 लाख है)। हम शिक्षा ऋण योजना के अंतर्गत 4 लाख रुपये तक के ऋण या समय समय पर संशोधित निर्देशों के अनुरूप कोलाटरल प्रतिभूति की मांग नहीं करेंगे।

त. अगर हमसे ली गई कोलेटरल ऋण सुविधा की चुकौती में आपको कोई वित्तीय परेशानी हो रही है तो हम ऐसे मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक एवं सकारात्मक रूप से विचार करेंगे।

थ. अगर आपको कोई वित्तीय परेशानी हो रही हो तो आप हमें उपरोक्तानुसार अवगत करा सकते हैं जिससे हम आपको आपकी परेशानियां सुलझाने में सहायता कर सकें। आपका ऋण आवेदन प्रक्रियागत करते समय हम आपसे (व्यक्तिगत उधारकर्ता एवं स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) एवं संयुक्त देयता समूह (जेएलजी) हर प्रकार के ऋण हेतु ‘बकाया नहीं प्रमाण पत्र’ प्राप्त करने की मांग तब तक नहीं करेंगे जब तक कि किसी विशेष सरकार प्रायोजित योजना में इसे प्राप्त करना आवश्यक हो।

द. जहां आवश्यक होगा हम वहां कोई रिवाइवल पैकेज बनाकर आपकी कठिनाईयों को दूर करने का प्रयत्न करेंगे बशर्ते यह पैकेज आपके एवं हमारे हित में हो।

ध. हम सामान्य शाखा बैंकिंग या वैकल्पिक चैनल के माध्यम से (सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी समर्थित प्लेटफॉर्म के अंतर्गत दिए गए उपायों द्वारा) खाताधारकों को बैंक खाता परिचालन करने हेतु शिक्षित एवं मार्गदर्शन करेंगे।

न. हम ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए वित्तीय साक्षरता कार्यकलापों का आयोजन करेंगे।

ऩ. हम लक्ष्य समूह की सहभागिता के साथ गांवों एवं शहरों में वित्तीय समावेशन के सिद्धांतों को प्रचारित करने के लिए कैंप, स्टॉल एवं टाउन हॉल कार्यक्रम आयोजित करेंगे।

प. हम हर वर्ग के बैंक स्टाफ को सामान्य रूप से देश एवं विशेष रूप से बैंक में चलने वाले वित्तीय समावेशन प्रयासों के बारे में शिक्षित करने की एक प्रक्रिया आरंभ करेंगे।

फ. हम वित्तीय समावेशन की दिशा में बैंक प्रयासों के सही निष्पादन को सुनिश्चित करने के लिए बैंक अधिकारियों के गैर-बैंकिंग क्षेत्रों में नियमित/रोजमर्रा के दौरों की एक प्रणाली लागू करेंगे।

ब. हम आपकी शिकायतों पर तुरंत ध्यान देकर उसे यथाशीघ्र निपटाने का प्रयास करेंगे।

भ. अगर आपको बैंक या उसके बीसी/बीएफ/बैंकिंग आउटलेट से कोई शिकायत है तो हम आपको शिकायत दर्ज करने के तरीके तथा बैंक में शिकायतों के निपटान की प्रक्रिया के बारे में बताएंगे तथा अगर आपकी शिकायत का निपटान बैंक में आपकी संतुष्टि के अनुरूप नहीं होता है तो आपको बैंकिंग लोकपाल योजना की जानकारी भी देंगे।

म. हम वित्तीय समावेशन कार्यक्रम का वृहद प्रचार करेंगे तथा ग्राहकों को विभिन्न उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में शिक्षित करेंगे।

11. वरिष्ठ नागरिक एवं दिव्यांग व्यक्ति

क. हम **वरिष्ठ नागरिकों**, दिव्यांग एवं अशिक्षित व्यक्तियों जैसे अपने विशेष ग्राहकों के लिए हमारे साथ बैंकिंग करना सरल एवं सुविधाजनक बनाने का हरसंभव प्रयास करेंगे। इसमें ऐसे आवेदकों एवं ग्राहकों केलिए सुविधाजनक नीतियां, उत्पाद एवं सेवाएं विकसित करना शामिल है।

ख. हम बैंकिंग सेवाओं को आपकी पहुंच में लाने के लिए सुधार करने हेतु प्रणाली एवं प्रक्रिया विकसित करने का प्रयास करेंगे।

ग. हम अपने एटीएम एवं शाखाओं में अंदर प्रवेश के रास्ते को आपके लिए सुगम बनाने का प्रयास करेंगे। हम बैंक शाखाओं एवं एटीएम कक्षों में रैम्प एवं हाथ रेलिंग की सुविधा उपलब्ध कराएंगे जिससे वरिष्ठ नागरिकों एवं दिव्यांग व्यक्तियों को विभिन्न बैंकिंग सुविधाओं का उपयोग करने में सहूलियत हो।

घ. हम आपकी बैंकिंग लेन-देन में सहायता करने के लिए आपसे बातचीत करने वाले स्टाफ को संवेदनशील व्यवहार करने हेतु प्रेरित करेंगे।

ङ. इस कोड में की गई अन्य प्रतिबद्धताओं के अलावा हम:

(i) हम आपको प्राथमिकता देंगे। हम बैंकिंग लेनदेन एवं शिकायतों के निवारण के लिए आपको व्यक्तिगत सेवाएं देने का प्रयास करेंगे।

(ii) हम बैंकिंग हॉल में बैठने की व्यवस्थाएं उपलब्ध कराने का प्रयत्न करेंगे।

(iii) हम सिंगल विंडो प्रक्रिया द्वारा आपको अपनी सेवाएं प्रदान करने का प्रयत्न करेंगे।

(iv) हम आप द्वारा अधिकृत व्यक्तियों को आप द्वारा दिए गए प्राधिकार-पत्र एवं पासबुक दिखाने पर आप द्वारा निर्धारित सीमा तक आपकी निधियों के आहरण की अनुमति देंगे।

(v) हम विशेष परिस्थितियों में जैसे कि अस्वस्थता, शाखा में आने में असमर्थता, आदि में 'आपके दरवाज़े तक' बैंकिंग सेवा (नकदी लाने/खाते में जमा करने हेतु लिखत या नकदी प्रदान करने/ या चेक जारी करने पर/लिखित अनुरोध पर नकदी/मांग ड्राफ्ट देने) उपलब्ध कराने का प्रयत्न करेंगे।

नेत्रहीन व्यक्तियों सहित 70 वर्ष से अधिक आयु वाले वरिष्ठ नागरिकों एवं दिव्यांग या अशक्त व्यक्तियों (चिकित्सा प्रमाणित गंभीर बीमारी या नि:शक्तता) को प्राथमिक बैंकिंग सुविधाओं हेतु डोरस्टेप बैंकिंग उपलब्ध कराएंगे जैसे कि ग्राहक के परिसर/आवास से रसीद देकर नकदी एवं लिखत लाने, मांग ड्राफ्ट देने, केवाईसी दस्तावेज़ एवं जीवित प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने की सुविधा प्रदान करेंगे।

(vi) हम आपके (पेंशनरों को) खाते में जमा की गई पेंशन संबंधी विवरण की एक पेंशन पर्ची जारी करेंगे।

(vii) हम विशेष परिस्थितियों में आपके दरवाजे पर पेंशन वितरण कराने की व्यवस्था करने का प्रयत्न करेंगे।

(viii) हम आपके द्वारा हमारे बैंक की किसी भी शाखा में जमा किया जाने वाला जीवित प्रमाण-पत्र (पेंशनरों के लिए) स्वीकार करेंगे और इसके लिए हम केंद्रीकृत डेटा रखेंगे।

(ix) हम विकलांग व्यक्तियों के संबंधियों/अभिभावकों को राष्ट्रीय न्यास अधिनियम 1999 के अंतर्गत विधिक अभिभावक नियुक्त करने हेतु मार्गदर्शन कर सकते हैं, जिसके अतंर्गत ऑटिज़्म, सेरिब्रल पाल्सी, दिमागी रूप से कमजोर एवं कई दिव्यांग व्यक्ति अपने विधिक अभिभावक को नियुक्त कर सकते हैं जो कि उन दिव्यांग व्यक्तियों के लिए खाते खोल सकता है एवं खाते को परिचालित कर सकता है।

(x) हम यह सुनिश्चित करेंगे कि चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड, आदि जैसी बैंकिंग सुविधाओं को बिना किसी भेदभाव के नेत्रहीन (विज़ुअली चैलेंज्ड) ग्राहकों को भी दिया जाएगा।

(xi) हम नेत्रहीन (विज़ुअली चैलेंज्ड) व्यक्तियों को विभिन्न बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाने में हरसंभव सहायता करेंगे।

(xii) हम नियमित रूप से बैठकों का आयोजन करने का प्रयास करेंगे जिससे आप अपनी बात कह सकें तथा सामूहिक अनुभव का लाभ उठा सकें।

12. अपने खातों की सुरक्षा करना

12.1 सुरक्षित एवं विश्वसनीय बैंकिंग एवं भुगतान प्रणाली

क. हम यह सुनिश्चित करने का उत्कृष्ट प्रयास करेंगे कि आपको सुरक्षित एवं विश्वनीय बैंकिंग एवं भुगतान प्रणालियों का लाभ मिले तथा आप उस पर विश्वास कर सकें।

ख. हम सुरक्षा व्यवस्थाओं के एक भाग के रूप में गहन निगरानी के लिए जहां व्यवहार्य होगा वहां सीसीटीवी लगाएंगे।

12.2 हमें अद्यतन रखें

क. कृपया यह सुनिश्चित करें कि हमें आपको आवश्यक एलर्ट भेजने के लिए आप अपना वर्तमान पता, फोन नंबर, मोबाइल फोन नंबर एवं/या ई-मेल आईडी को अद्यतन रखें।

ख. कृपया यह सुनिश्चित करें कि जब भी आपका वर्तमान पता, फोन नंबर, मोबाइल फोन नंबर एवं/या ई-मेल आईडी में कोई परिवर्तन होता है तो हमें अवश्य सूचित करें जिससे हम आवश्यकता पड़ने पर आपसे संपर्क कर सकें।

12.3 अपने खाते को जांचना

क. हम यह सिफारिश करते हैं कि आप अपने विवरण एवं पासबुक की नियमित रूप से जांच करें। अगर आपको कोई प्रविष्टि गलत लगती है तो आपको हमें तत्काल बताना चाहिए जिससे हम उसकी जांच कर सकें। सीधे नामे (डाइरेक्ट डेबिट) एवं स्थाई आदेशों की नियमित जांच करने से आप यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि पैसा अपनी सही जगह जा रहा है।

ख. अगर हम आपके खाते के किसी लेनदेन की जांच करना चाहते हैं तो आपको हमारे साथ तथा पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के शामिल होने पर उनके साथ सहयोग करना चाहिए।

12.4 ध्यान रखना

आपके खाते की सुरक्षा के लिए तथा धोखाधड़ी से बचने के लिए आपको अपनी चेकबुक, पासबुक एवं अन्य सुरक्षा सूचना का ध्यान रखना अनिवार्य है। कृपया सुनिश्चित करें कि आप निम्नलिखित सुझावों

का ध्यान रखते हैं:

क.

i) अपने चेकबुक एवं कार्ड को साथ न रखें।

ii) कोरे चेकों पर हस्ताक्षर करके न रखें।

iii) अपने खाता विवरण, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना की जानकारी किसी को भी न दें।

ख. हम आपको सलाह देंगे कि अपने कार्ड/चेकबुक को दुरुपयोग से रोकने के लिए आप क्या करें।

ग. आपकी चेकबुक, पासबुक या कार्ड के चोरी होने या खोने पर या किसी अन्य को आपके पिन या अन्य सूरक्षा सूचना के बारे में पता चलने पर , हमें सूचित करते ही हम इनके दुरुपयोग को रोकने के लिए उपयुक्त कदम उठाएंगे। अगर किसी अन्य को आपके पिन/पासवर्ड का पता चल जाता है तो आपको इसे बदल देना चाहिए।

घ. आपकी चेकबुक, पासबुक या एटीएम/डेबिट कार्ड के चोरी होने या खोन पर या किसी अन्य को आपके पिन या अन्य सूरक्षा सूचना के बारे में पता चलने पर , यह आवश्यक है कि आप हमें तत्काल इसकी सूचना दें।

ङ. आप इसके खोने की सूचना हमें आपको दिए गए हमारे 24 घंटे के नि:शुल्क नंबर पर दे सकते हैं तथा उसकी लिखित सूचना तत्काल हमें दे सकते हैं। विकल्प के तौर पर आप इसकी सूचना हमें आपको दिए गए पते पर ईमेल से भी दे सकते हैं।

च. जब तक आप हमें सूचित नहीं कर देते तब तक दुरुपयोग के लिए आप जिम्मेदार होंगे।

12.5 भुगतान निरस्त करना

क. किसी चेक का भुगतान रोकने या दिए गए स्थाई अनुदेश को निरस्त करने या प्रत्यक्ष नामे निर्देश को निरस्त करने के लिए आप हमें लिखित में सूचित करें।

ख. हम आपके द्वारा किसी भी अधिदेश को हटाने के लिए दिए गए निर्देश को स्वीकार करेंगे तथा इसके लिए हम लाभार्थी/प्रयोक्त संस्था से उस निर्देश को हटाने के लिए पूर्व सहमति/स्वीकृति की मांग नहीं करेंगे।

ग. अगर आप निरस्त करने के निर्णय का नोटिस नहीं देते हैं तो भुगतान निरस्त करना संभव नहीं होगा।

घ. क्रेडिट कार्ड भुगतान को निरस्त करना निर्धारित नियमों एवं शर्तों के अधीन होगा।

12.6 नुकसान का दायित्व

अगर आप धोखाधड़ी करते हैं तो अपने खाते में हुई हानि के लिए आप जिम्मेदार होंगे। अगर आप उपयुक्त सावधानी से काम नहीं करेंगे, तो उससे हुई हानि के लिए आप जिम्मेदार होंगे।

अनुलग्न - शब्दावली

इन परिभाषाओं में इस कोड में प्रयुक्त शब्दों एवं पदों का अर्थ स्पष्ट किया गया है। यह सटीक विधिक या तकनीकी परिभाषाएं नहीं हैं।

आधार पे

एक ऐसा मोबाइल एप जो बायोमेट्रिक कार्ड द्वारा डिजिटल भुगतान को सक्षम बनाता है।

एप

एप शब्द 'एप्लिकेशन' शब्द का छोटा रूप है। एप्लिकेशन एक ऐसा सॉफ्टवेअर प्रोग्राम है जिसे प्रयोक्ता हेतु विशिष्ट कार्य के लिए डिज़ाइन किया गया है।

एटीएम

स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम) एक ऐसी मशीन है जिसमें ग्राहक अपने कार्ड के साथ पिन का प्रयोग करके नकदी, सूचना एवं अन्य सूचनाएं प्राप्त कर सकता है।

बैंकिंग लोकपाल

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा स्थापित एक स्वतंत्र विवाद निपटान प्राधिकारी जो कि बैंकों के साथ व्यक्तियों एवं छोटे व्यवसायों के विवादों का निपटान करता है।

बैंकिंग आउटलेट

एक नियत बिंदु सेवा प्रदान करने की इकाई, जहां पर बैंक स्टाफ या व्यवसाय संपर्की काम करता है तथा जहां जमाराशियां स्वीकार करने, चेक भुनाने/नकदी आहरण या धन उधार देने संबंधी सेवाएं हफ्ते में कम से कम 5 दिन न्यूनतम 4 घंटे प्रतिदिन के लिए प्रदान की जाती हैं।

भीम

भारत इंटरफेस फॉर मनी एक मोबाइल एप है जिसे भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) ने एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) के आधार पर विकसित किया है।

कार्ड

किसी भी प्लास्टिक कार्ड के लिए प्रयुक्त सामान्य शब्द , जिसका प्रयोग करके ग्राहक वस्तुओं एवं सेवाओं के भुगतान या नकदी का आहरण कर सकता है। इस कोड में इसमें डेबिट, क्रेडिट, स्मार्ट एवं एटीएम कार्ड शामिल हैं।

क्रेडिट कार्ड

क्रेडिट सुविधा वाला एक प्लास्टिक कार्ड है, जिसका उपयोग वस्तुओं एवं सेवाओं के भुगतान या नकदी आहरण के लिए किया जाता है।

चेक संग्रहण नीति

चेक संग्रहण नीति का तात्पर्य उस नीति से है जिसका पालन बैंक द्वारा किसी बैंक के खाते में जमा करने के लिए विभिन्न स्थानीय एवं बाहरी चेकों एवं लिखतों के संबंध में किया जाता है। यह नीति अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित मदों से भी संबंधित होती है:

- चेक खरीदने का अनुरोध
- चेक राशि जमा करने से संबंधित समय-सीमा
- चेक संग्रहण में देरी होने पर ब्याज अदा किया जाना
- स्थानीय एवं बाहरी चेकों को तुरंत जमा किया जाना
- मार्ग में खो जाने वाले चेक/लिखत एवं ऐसे संग्रहण के लिए लगने वाला प्रभार।

ग्राहक

ऐसा व्यक्ति जिसका बैंक में खाता होता है (जिसके अंतर्गत अन्य व्यक्ति के साथ संयुक्त खाता या निष्पादक या न्यासी या हिंदु अवभिक्त परिवार के कर्ता के तौर पर रखा जाने वाला खाता, लेकिन इनमें एकल व्यापारियों/स्वामित्व, भागीदारी, कंपनियां, क्लबों तथा सोसायटी के खाते शामिल नहीं हैं) या जो बैंक से कोई अन्य उत्पाद/सेवाएं प्राप्त करता है।

चालू खाता

एक प्रकार का मांग जमा खाता जिसमें एक निर्धारित सहमत राशि तक या खाते में बकाया राशि के आधार पर कई बार धनराशि का आहरण किया जा सकता है।

मृतक (खाताधारक का) खाता

मृतक खाता वह जमा खाता होता है जिसमें या तो एकल खाताधारक की मृत्यु हो गई है या संयुक्त खाते के मामले में एक से अधिक संयुक्त खाताधारकों का निधन हो गया हो।

डीमेट खाता

डीमेट खाते का आशय अमूर्त (डीमेटिरियलाइज्ड खाते) खाते से है तथा वह खाता होता है जिसमें निवेशकों के स्टॉक इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखे जाते हैं।

जमा खाता

- ‘बचत खाते’ का अर्थ है एक प्रकार की मांग जमाराशि जो कि एक निर्धारित अवधि में बैंक द्वारा स्वीकृत आहरण राशि एवं आहरण की संख्या जैसे प्रतिबंधों के अधीन है।
- ‘मीयादी जमा’ का अर्थ है बैंक द्वारा एक निश्चित अवधि के लिए प्राप्त धनराशि जिसका आहरण उस नियत अवधि के बाद ही किया जा सकता है तथा इसमें आवर्ती/दोहरा लाभ जमाराशियां/अल्पावधि जमाराशियां/मीयादी जमाराशियां/मासिक आय प्रमाण-पत्र/तिमाही आय

प्रमाण-पत्र, आदि शामिल हैं।

- 'सूचना पर देय जमाराशि' का अभिप्राय निश्चित अवधि के लिए मीयादी जमा से है लेकिन एक पूरे बैंकिंग दिवस का नोटिस देकर उसका आहरण किया जा सकता है।

इक्विटी

इक्विटी का अभिप्राय है किसी कारपोरेट संस्था की पूंजी का वह अंश जो कि मूर्त या अमूर्त (फिज़िकल या डीमेटिरियलाइज्ड) रूप में कंपनी के शेयरों के तौर पर प्रस्तुत किया जाता है।

इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा

इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण का वह प्रकार है जिसके अंतर्गत समाशोधन गृह की सेवाओं का उपयोग करते हुए एक बैंक के खाते से दूसरे बैंक के खाते में निधि अंतरण किया जाता है।

स्थाई ब्याज दर

किसी ऋण पर स्थायी ब्याज दर का तात्पर्य है ऋण की संपूर्ण अवधि में ब्याज दर स्थायी रहती है या ऋण के नियमों एवं शर्तों के अनुसार उसमें आरंभ के कुछ वर्षों के बाद संशोधन किया जा सकता है।

अस्थायी ब्याज दर

किसी भी ऋण पर अस्थायी ब्याज दर का अभिप्राय है कि ब्याज दर स्थायी नहीं रहती बल्कि इसे संदर्भ दर से संबद्ध किया जाता है तथा संदर्भ दर में होने वाले बदलाव के अनुरूप इसमें बदलाव होता है।

गारंटी

किसी व्यक्ति द्वारा दूसरे व्यक्ति द्वारा लिए गए ऋण चुकाने तक निष्पादन के लिए लिखित वचन जिसमें उस व्यक्ति से चूक होने पर जो कि इससे लिए मुख्य रूप से उत्तरदायी है।

सरकारी बॉन्ड

सरकारी बॉन्ड का तात्पर्य है सरकार द्वारा सार्वजनिक ऋण लेने की दृष्टि से बनाई एवं जारी की गई प्रतिभूति।

अपरिचालित/निष्क्रिय खाता

अपरिचालित/निष्क्रिय खाता वह बचत बैंक या चालू खाता होता है जिसमें पिछले दो वर्षों से कोई लेनदेन न हुआ हो।

आईएमपीएस

तत्काल भुगतान सेवा मोबाइल फोन के माध्यम से अंतरबैंक इलेक्ट्रॉनिक तत्काल मोबाइल धन अंतरण सेवा है।

राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा देश के अंदर ही इलेक्ट्रॉनिक निधि अतंरण हेतु आरंभ की गई प्रणाली।

नेशनल ऑटोमेटेड क्लीयरिंग हाउस

यह एक वेब आधारित प्लेटफॉर्म है जिसे बैंक, वित्तीय संस्थानों, कारपोरेट एवं सरकार के लिए अंतरबैंक, उच्च मात्रा के इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन हेतु उपयोग किया जाता है।

एनईएफटी

राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) प्रणाली एक राष्ट्रव्यापी निधि अंतरण प्रणाली है जिसके अंतर्गत देश में स्थित किसी एक बैंक की शाखा से दूसरे बैंक की शाखा में निधि अंतरण किया जाता है।

नामांकन सुविधा

नामांकन सुविधा से बैंक निम्नलिखित कार्य करने में समर्थ होते हैं: मृतक जमाकर्ता के खाते में उपलब्ध धनराशि को उसके नामिती को अदा करना, बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में उपलब्ध मृतक की वस्तुओं को नामिती को सौंपना, किराएदार की मृत्यु की दशा में बैंक लॉकर में उपलब्ध वस्तुओं को किराएदार के नामिती को सौंपना।

अप्रचलित (गतावधि) चेक

चेक जारी होने के तीन माह बाद उगाही के लिए प्रस्तुत किया गया चेक।

पैन स्थाई खाता संख्या)

यह भारत सरकार के आयकर विभाग द्वारा आबंटित की जाने वाली दस एल्फान्यूमरिक केरेक्टर वाली अखिल भारतीय विशिष्ट संख्या है। इसे लेमिनेटेड कार्ड के रूप में जारी किया जाता है। यह स्थाई होता है जिसमें कर-निर्धारिती के पते में परिवर्तन या कर-निर्धारण अधिकारी के बदल जाने के बाद भी परिवर्तन नहीं होता है।

अंशकालिक बैंकिंग आउटलेट

ऐसा बैंकिंग आउटलेट जो हफ्ते में कम से कम 5 दिन तक न्यूनतम 4 घंटे प्रतिदिन सेवा प्रदान करता है।

पासवर्ड

यह एक शब्द या संख्या या एक्सेस कोड का मिश्रित रूप है , जिसका चयन ग्राहक द्वारा किया गया है, जिससे वह फोन या इंटरनेट बैंकिंग सेवा का उपयोग कर सके। इसका उपयोग पहचान के लिए भी किया जाता है।

पिन (व्यक्तिगत पहचान संख्या)

एक गुप्त संख्या , जिसका कार्ड के साथ प्रयोग करने पर यह ग्राहकों को वस्तुओं/सेवाओं के भुगतान, नकदी आहरण एवं बैंक द्वारा प्रदान की जा रही अन्य सेवाओं के उपयोग के लिए किया जा सकता है।

पीओएस (बिक्री प्वाइंट)

पीओएस या जिसे प्रचलित रूप से स्वाइप मशीन कहा जाता है वह व्यापारिक प्रतिष्ठानों (एमई) को ग्राहकों हेतु नकदीरहित वातावरण में माल एवं सेवाओं की बिक्री हेतु उपलब्ध कराया गया प्रौद्योगिकीय लिखत है। सभी ग्राहकों को अपना क्रेडिट या प्रीपेड कार्ड या डेबिट कार्ड स्वाइप होता है।

आरटीजीएस

आरटीजीएस का अर्थ ''वास्तविक समय सकल भुगतान'' है। आरटीजीएस प्रणाली बैंकिंग चैनल के माध्यम से निधि अंतरण करने का सबसे तेज़ माध्यम उपलब्ध कराती है। आरटीजीएस के अंतर्गत लेनदेन का निपटान एकाएक (वन-टू-वन) आधार पर किया जाता है, जिसे 'सकल' निपटान कहा जाता है तथा 'वास्तविक समय' का अर्थ है जिसमें प्रतीक्षा काल नहीं होता।

संदर्भ दर

यह बैंक की विर्निष्ट ब्याज दर होती है तथा अस्थायी ब्याज दर पर स्वीकृत ऋण इससे संबद्ध होती है। विभिन्न बैंकों द्वारा अपनी नीतियों के अनुरूप संदर्भ ब्याज दर का निर्धारण/परिवर्तन किया जाता है।

वरिष्ठ नागरिक

60 वर्ष से अधिक आयु का व्यक्ति वरिष्ठ नागरिक है।

निपटाया गया खाता

ऐसा ऋण खाता जिसे बैंक द्वारा अतिदेय की चुकौती हेतु 'एक मुश्त निपटान' (ओटीएस) योजना के अंतर्गत निपटाया गया है। इसके अनुसार अगर उधारकर्ता ने कुछ राशि अदा कर दी है जो कि मूलत: सहमत पूरी राशि नहीं है। इन निपटान खातों को उधारकर्ता के ऋण विवरण को अद्यतन करने हेतु सीआईसी को सूचित किया जाता है।

स्मार्ट कार्ड

यह क्रेडिट कार्ड आकार का प्लास्टिक कार्ड होता है जिसमें माइक्रोचिप लगी रहती है जो कि डाटा संसाधन कर सकती है। यह आंकड़ों के पहचान, प्रमाणीकरण एवं संरक्षण का एक सुरक्षित तरीका उपलब्ध कराता है। इसका प्रयोग टेलीफोन कॉलिंग, इलेक्ट्रॉनिक नकदी भुगतान एवं अन्य एप्लिकेशन के लिए किया जाता है।

प्रशुल्क अनुसूची

इस सूची में बैंक द्वारा अपने ग्राहकों के लिए उपलब्ध कराए जाने वाले उत्पादों एवं सेवाओं पर वसूले

जाने वाले प्रभारों का ब्यौरा होता है।

एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई)
वह भुगतान प्रणाली जिसे स्मार्ट फोन द्‌वारा पूर्वउल्लिखित ईमेल आईडी का उपयोग करते हुए दो बैंक खातों के बीच धन अंतरण के लिए प्रयोग किया जाता है।

अदत्त (अनपेड) चेक
वह चेक जिसे बैंक द्‌वारा 'अदत्त' (नकारा गया चेक) बताकर वापस किया गया हो।

अनुलग्नक 1
विस्तृत नोटिस बोर्ड का प्रारूप

(.......... तक अद्यतित)

क. ग्राहक सेवा सूचना :

हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं प्रदर्शित की गई हैं:

i. हमने शाखा में जमा एवं विदेशी विनिमय पर प्रमुख ब्याज दरों को अलग अलग प्रदर्शित किया है।

ii. सभी जमा खातों, सुरक्षित अभिरक्षा एवं सुरक्षा जमा लॉकर में रखी वस्तुओं हेतु नामांकन सुविधा उपलब्ध है।

iii. हम गंदे व कटे-फटे नोटों को बदलते हैं।

iv. हम हर मूल्य वर्ग के सिक्कों को स्वीकार करते/बदलते हैं।

v. स्थानीय एवं बाहरी चेक की वसूली हेतु समय सीमा के लिए कृपया हमारी चेक समाहरण नीति का संदर्भ लें।

vi. संतोषजनक खातों हेतु हम .... रुपये तक के बाहरी चेकों की राशि को तत्काल खाते में जमा कर देते हैं। (कृपया चेक समाहरण नीति का संदर्भ लें)

vii. बैंक की बीपीएलआर (बेंचमार्क प्रमुख उधारी दर)/ एमसीएलआर (उधारी दर की सीमांत लागत) एवं उसकी प्रभावी तिथि।

ख. सेवा प्रभार

क्रम	खाते का प्रकार	न्यूनतम बकाया आवश्यकता (मासिक/तिमाही/अर्द्धवार्षिक) रु	न्यूनतम बकाया नहीं रखने पर लगने वाला प्रभार रु
1.	बचत खाता		

ग. शिकायत निवारण

i. अगर आपको काई समस्या/कठिनाई है तो, कृपया संपर्क करें:

ii. अगर आपकी शिकायत का निपटारा शाखा स्तर पर नहीं होता है तो, आप निम्न पते पर हमारे क्षेत्रीय/आंचलिक प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं: (पता)

iii. अगर आप हमारे शिकायत समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो, आप निम्न पते पर बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं: (नाम, पता, टेलीफोन नंबर एवं ईमेल पता दिया जाए)

घ. प्रदान की जाने वाली अन्य सेवाएं:

i. हम डिजिटल भुगतान एवं सेवाएं भी प्रदान करते हैं।
ii. हम 'बुनियादी बचत बैंक जमा खाते' भी खोलते हैं।
iii. हम प्रत्यक्ष कर वसूली भी स्वीकार करते हैं। (कृपया चालान पर पैन/टैन भी लिखें। चालान को ड्रॉप बॉक्स में न डालें)। (अगर बैंक द्वारा परिचालित है)
iv. हम लोक भविष्यनिधि खाते भी खोलते हैं। (अगर बैंक द्वारा परिचालित है)
v. हमारे यहां वरिष्ठ नागरिक बचत योजना, 2004 की सुविधा भी है। (अगर बैंक द्वारा परिचालित है)
vi. भारत सरकार एवं राज्य सरकार द्वारा प्रायोजित प्रधानमंत्री रोज़गार योजना/अन्य योजनाएं की सुविधा भी हमारे यहां है। (अगर बैंक द्वारा परिचालित है)
vii. हम एमएसएमई ऋण/उत्पाद/मुद्रा ऋण भी प्रदान करते हैं।
viii. हम किसान क्रेडिट कार्ड भी जारी करते हैं। (अगर बैंक द्वारा परिचालित है)
ix. प्रधानमंत्री राहत योजना के अंतर्गत दान भी यहां स्वीकार किया जाता है।

ङ. बुकलेट के रूप में उपलब्ध सूचना
(कृपया 'मैं आपकी क्या सहायता कर सकता हूं' काउंटर पर जाएं)

i. उपरोक्त उल्लिखित (क) से (घ) की सभी मदें।
ii. मुद्रा विनिमय सुविधाओं संबंधी नागरिक चार्टर
iii. सामान्य लेनदेन हेतु समय मानदंड
iv. सभी बैंक नोट के डिज़ाइन एवं सुरक्षा विशेषताएं
v. जमा, चेक वसूली, शिकायत निपटान प्रणाली, क्षतिपूर्ति, बकाया राशि की वसूली एवं प्रतिभूति को पुन: अधिकार में लेना, ग्राहक अधिकार नीति एवं ग्राहक सुरक्षा नीति से संबंधित नीति दस्तावेज़।
vi. नि:शुल्क प्रदान की जाने वाली सेवाओं सहित संपूर्ण सेवा प्रभार
vii. उचित व्यवहार कोड/क्रेडिट कार्ड परिचालन हेतु उचित व्यवहार कोड/ व्यक्तिगत ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड/सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड

परिसर के बाहर प्रदर्शित की जाने वाली सूचना :

- बैंक/शाखा का नाम :
- साप्ताहिक अवकाश :
- साप्ताहिक शाखा गैर-बैंकिंग दिवस :
- शाखा के कारोबार का समय :

इस कोड का निर्माण भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय बैंक संघ एवं सदस्य बैंकों के सहयोग से किया गया है। इस कोड का प्रमुख उद्देश्य अच्छे एवं निष्पक्ष बैंकिंग प्रक्रिया के प्रचार , न्यूनतम मानक निर्धारित करने , पारदर्शिता बढ़ाने , उच्च परिचालन मानकों की प्राप्ति एवं इसके अलावा अच्छे बैंकर-ग्राहक संबंध को बढ़ाना है जिससे आम आदमी का बैंकिंग प्रणाली पर विश्वास कायम रहे।

बीसीएसबीआई की स्थापना फरवरी 2006 में एक स्वतंत्र संस्था के रूप में की गई तथा इसका उद्देश्य यह निगरानी एवं सुनिश्चित करना है कि ''बैंकों द्वारा सेवाएं प्रदान करते समय बैंकिंग कोड एवं मानकों का सही मायनों में अनुपालन किया जा रहा है''।

बीसीएसबीआई ने दो प्रकार के कोड बनाए हैं - **व्यक्तिगत ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड** एवं **सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड**। इसे बीसीएसबीआई के सदस्य बैंकों द्वारा अपनाया गया है जिसमें अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, अर्बन कोआपरेटिबैंक एवं क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक शामिल हैं।

बीसीएसबीआई अपनी अभिकल्पना (डिज़ाइन) एवं अधिदेश द्वारा शिकायत निवारण फोरम नहीं है। तथापि, बीसीएसबीआई द्वारा बैंकों की नीतियों, कार्यविधियों एवं प्रक्रिया में खामी संबंधी सिस्टम में कमी (अगर कोई) को पहचानने की दृष्टि से शिकायतों को देखता है एवं उन्हें दूर करने के लिए कार्रवाई करता है।

BCSBI के संबंध में और जानकारी के लिए कृपया वेबसाइट पर जाएं
www.bcsbi.org.in