



CHHATTISGARH RAJYA GRAMIN BANK

“CUSTOMER SERVICE POLICY”

2024-25



“ग्राहक सेवा नीति”

अनुच्छेद संख्या	विवरण	पृष्ठ क्रं.
1	प्रस्तावना	2
2	ग्राहक	2
3	ग्राहक सेवा संस्थागत ढांचा	3
4	ग्राहक सेवा अधिकारी	4
5	ग्राहक सेवा हेतु सहायक नीतियाँ	5
	A शाखा की सामान्य प्रबंधन नीति	5
	B जमा नीति	5
	C अपने ग्राहक को जानिए नीति	5
	D चेक वसूली नीति	5
	E ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति	5
	F ग्राहक अधिकार नीति	6
	G ग्राहक शिकायत निवारण नीति	6
	H घर पहुंच बैकिंग सेवा नीति	6
	I व्यक्तिगत ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता कोड	6
	J सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता कोड	6
6	शाखा की सामान्य प्रबंधन प्रणाली	7
7	शाखाओं में ग्राहक सुविधा उपाय	7
8	नीति की अवधि एवं समीक्षा	8



“ग्राहक सेवा नीति”

ग्राहक सेवा नीति (Customer Service Policy)

1. प्रस्तावना—

हमारे बैंक की 614 शाखाएं संपूर्ण छत्तीसगढ़ के शहरों, अर्धशहरी क्षेत्रों सहित ग्रामीण अंचलों में कार्यरत हैं। राज्य के दूरस्थ एवं ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाएं हमारे बैंक द्वारा प्रदाय की जाती हैं। ग्राहकों को उच्च ग्राहक सेवा प्रदान करने हेतु केन्द्रीय बैंक द्वारा कई समितियों का गठन किया गया है, जिनका अनुपालन बैंक द्वारा किया जाता रहा है।

वर्तमान में बदलते बैंकिंग परिवेश को ध्यान में रखते हुये हमारे बैंक के नवीनलक्ष्य (Mission) ध्येय (Vision) एवं मूल्य (Values)की परिकल्पना की गई है, जिसका विवरण निम्नानुसार है –

- “लक्ष्य (Mission): अग्रसर छत्तीसगढ़ का सर्वप्रिय बैंक बनना,”
- “ध्येय (Vision): सरल, उत्तरदायी और अभिनव वित्तीय समाधान देने के लिए प्रतिबद्ध”
- “मूल्य (Values): सेवा, पारदर्शिता, सदाचार, शिष्टता, निरंतरता”

उपरोक्तलक्ष्य (Mission) ध्येय (Vision) एवं मूल्य (Values)के केन्द्र में हमारे ग्राहक एवं उनकी सुविधा ही हमारे लिए सर्वोपरि है।

हमारे बैंक का नया प्रतीक चिन्ह (Logo) वृत्ताकार संरचना में है जो संपूर्णता का प्रतीक है, जिसके केन्द्र में हमारे ग्राहक हैं, उक्त प्रतीक चिन्ह (Logo) में अंकित Tagline “हमेशा आपके साथ” अंकित है, जो समाज के समस्त वर्गों को अपने वित्तीय समाधान प्राप्त करने हेतु सर्वोत्तम विकल्प, आधुनिक बैंकिंग सुविधा एवं उत्तम ग्राहक सेवा प्रदाय प्राप्त करने का आश्वासन देता है।

2. ग्राहक

बैंक की सेवाओं का वर्तमान उपयोगकर्ता अथवा भावी उपयोगकर्ता हो। सामान्यतः ग्राहक में निम्न शामिल हो सकते हैं –

- एक व्यक्ति या संस्थान जिसका बैंक में खाता है तथा/अथवा जिनका बैंक के साथ व्यवसायिक संबंध है।
- वह व्यक्ति जिसकी ओर से खाता रखा गया है। (अर्थात लाभभोगी स्वामी)
- कानून के अंतर्गत अनुमत किये गए व्यवसायिक मध्यवर्ती संस्थान जैसे स्टॉक ब्रोकर, संनंदी लेखाकार, सलिसिटर आदि द्वारा संचालित लेनदेन के हिताधिकारी।



“ग्राहक सेवा नीति”

- किसी ऐसे वित्तीय लेनदेन, जैसे वायर अंतरण अथवा एकल लेनदेन के रूप में उच्च मूल्य का मांग ड्राफ्ट प्राप्तकर्ता जिससे बैंक की प्रतिष्ठा व जोखिम हो से संबंधित व्यक्ति अथवा संस्थान।

3. ग्राहक सेवा : संस्थागत ढांचा

(अ) शाखा स्तर की ग्राहक सेवा समिति

शाखाओं में ग्राहक सेवा में सुधार हेतु प्रत्येक माह की 15 तारीख को ग्राहक सेवा समिति की बैठक की जायेगी जिसमें बैंक के सम्माननीय ग्राहक तथा शाखा प्रबंधक उपस्थित होंगे। उक्त बैठक में शाखा के ग्राहकों को सम्मिलित कर उनसे सुझाव प्राप्त किए जायेंगे। बैठक में ग्राहकों की शिकायतों / कठिनाईयों आदि पर भी चर्चा की जायेगी, जिससे समस्याओं का त्वरित/स्थानीय निराकरण किया जा सके। उक्त बैठक में शाखा के सभी प्रकार के ग्राहक सम्मिलित हो सकते हैं। ग्राहक से प्राप्त सुझावों को ग्राहक समिति पंजी में अंकित किया जावेगा। त्वरित/शाखा स्तर पर लागू किये जा सकने वाले सुझावों पर शाखा प्रबंधक अपने विवेक से निर्णय लेकर तुरंत लागू कर सकेंगे। इसके अतिरिक्त नीतिगत अथवा उच्चस्तर पर विचार योग्य सुझावों को अपनी अनुशंसा सहित क्षेत्रीय कार्यालय को प्रेषित करेंगे। जिसमें क्षेत्रीय कार्यालय समिति द्वारा विचार कर निर्णय लिया जा सकेगा।

(ब) क्षेत्रीय कार्यालय की ग्राहक सेवा समिति

क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर ग्राहक सेवा समिति का प्रारूप निम्नानुसार होगा –

1. क्षेत्रीय प्रबंधक – अध्यक्ष
2. वरिष्ठ प्रबंधक (सामान्य प्रशासन) – सदस्य
3. वरिष्ठ प्रबंधक (अग्रिम) – सदस्य
4. स्थानीय शाखा प्रबंधक (कोई दो) – सदस्य
5. क्षेत्रीय कार्यालय के संबंधित प्रभारी अधिकारी– सचिव/सदस्य

क्षेत्रीय प्रबंधक की अध्यक्षता में गठन किया जायेगा जिसमें क्षेत्रीय कार्यालय वरिष्ठ एवं संबंधित कर्माचारियों के अतिरिक्त एक स्थानीय शाखा प्रबंधक को सम्मिलित किया जावेगा। उक्त समिति द्वारा शाखाओं से प्राप्त सुझावों पर विचार किया जावेगा। शाखाओं से प्राप्त सुझावों पर क्षेत्रीय कार्यालय स्तर निपटान योग्य सुझावों पर क्षेत्रीय कार्यालय समिति अपने विवेक से निर्णय लेकर तुरंत लागू कर सकेंगे। इसके अतिरिक्त नीतिगत अथवा उच्चस्तर पर विचार योग्य सुझावों को अपनी अनुशंसा सहित प्रधान कार्यालय को प्रेषित करेंगे। जिसमें प्रधान कार्यालय समिति द्वारा विचार कर निर्णय लिया जा सकेगा।



“ग्राहक सेवा नीति”

(स) प्रधान कार्यालय को ग्राहक सेवा समिति

प्रधान कार्यालय स्तर पर ग्राहक सेवा समिति का स्वरूप निम्नानुसार होगा –

1. सहायक महाप्रबंधक एवं मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी – अध्यक्ष
2. प्रभारी, अग्रिम विभाग – सदस्य
3. प्रभारी, योजना विभाग – सदस्य
4. प्रभारी, सतर्कताविभाग – सदस्य
5. प्रभारी, अंकेक्षण विभाग – सदस्य
6. प्रभारी, सामान्य बैंकिंग विभाग – सचिव / सदस्य

उक्त समिति की बैठक प्रति तिमाही आयोजित की जावेगी। प्रधान कार्यालय ग्राहक में क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर होने वाली ग्राहक सेवा समिति से प्राप्त सुझावों एवं नियामक संस्थाओं से प्राप्त निर्देशों पर विचार किया जावेगा। इसके अतिरिक्त समिति के सदस्यों द्वारा ग्राहकों के लिए उपयुक्त सुझावों पर भी विचार करेगी। बैंक के लिए उपयुक्त सुझावों को लागू करने के संबंध में अपनी अनुशंसा सक्षम प्राधिकारी/की बैठकों की समीक्षा प्रधान कार्यालय ग्राहक सेवा समिति द्वारा की जायेगी। शाखाओं तथा क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा प्राप्त सुझाव तथा शिकायत का निराकरण उक्त समिति द्वारा किया जायेगा।

(द) बैंक की बोर्ड को ग्राहक सेवा समिति

बैंक में बोर्ड स्तर की ग्राहक सेवा समिति गठित की जायेगी जिसमें ग्राहक सेवा से संबंधित मामले पर बोर्ड द्वारा विचार-विमर्श/चर्चा की जायेगी जिससे सुनिश्चित हो सके की बैंक में ग्राहक सेवा मानकों का अनुपालन किया जा रहा है। ग्राहक सेवा में सुधार हेतु समिति द्वारा अपने विचार एवं नीतिगत निर्देश भी प्रदान कर सकेगी, जिन्हें बैंक में लागू किया जावेगा। जिससे बैंक द्वारा प्रदान की जानेवाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में भी निरंतर सुधार लाया जा सके एवं बैंक द्वारा प्रदाय की जा रही ग्राहक सेवा के उच्च मानकों का अनुपालन हो सके।

4. ग्राहक सेवा अधिकारी

उपरोक्त समितियों के अतिरिक्त प्रत्येक प्रबंधन स्तर पर ग्राहक सेवा हेतु नोडल अधिकारी होंगे, जिनसे ग्राहकगण, ग्राहक सेवा संबंधित किसी भी विषय पर सीधे संपर्क कर सकते हैं। इस हेतु ग्राहक निम्न स्तर से प्रारंभ कर उच्च स्तर पर संपर्क कर सकते हैं। स्तर अनुसार ग्राहक सेवा अधिकारी निम्नानुसार होंगे –

1. प्रथम स्तर – शाखा – शाखा प्रबंधक
2. द्वितीय स्तर – क्षेत्रीय कार्यालय – वरिष्ठ प्रबंधक (सामान्य प्रशासन)
3. तृतीय स्तर – प्रधान कार्यालय – सहायक महाप्रबंधक (परिचालन) / प्रधान ग्राहक सेवा अधिकारी



“ग्राहक सेवा नीति”

5. ग्राहक सेवा हेतु सहायक नीतियाँ

बैंक के लाभ, विकास, परिचालन एवं सामाजिक दायित्वों की पूर्ति में हमारे लिए ग्राहक सेवा प्राथमिक है। उक्त उद्देश्य की पूर्ति हेतु बैंक द्वारा निम्नानुसार नीतिया अपनाई गई है –

A. शाखा की सामान्य प्रबंधन नीति (Policy for General Management of Branch)

बैंक द्वारा शाखाओं में ग्राहक सेवाओं को बेहतर बनाने के उद्देश्य से शाखा की सामान्य प्रबंधन नीति (Policy for General Management of Branch) तैयार की गई है। जो Annexure -A के रूप में संलग्न है।

B. जमा नीति (Policy on Bank Deposit)

बैंक द्वारा सामान्यतः और विशेष रूप से छोटे जमाकर्ताओं के अधिकारों एवं जमा संबंधी निर्देशों को समेकित कर “जमा नीति (Policy on Bank Deposit)” तैयार की गई है। जो Annexure -B के रूप में संलग्न है। उक्त नीति के माध्यम से ग्राहकों को बैंक से संव्यवहार करने में आसानी होगी।

C. अपने ग्राहक को जानिए नीति (KYC Policy)

बैंक द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक के द्वारा पत्र क्रमांक DBR.AML.BC No. 81/14.01.001/2015-16 दिनांक 09/08/2019 के माध्यम से जारी अद्यतन KYC निर्देश के आधार पर Master Direction on KYC तैयार किया गया है। जो Annexure -C के रूप में संलग्न है।

D. चेक वसूली नीति (Cheque Collection Policy)

बैंक द्वारा अपनी प्रौद्योगिकी क्षमताओं, समाशोधन व्यवस्था, चेक वसूली प्रक्रिया एवं प्रतिनिधियों के माध्यम से चेक वसूली संबंधी निर्देशों को समेकित कर ग्राहकों के लिए “चेक वसूली नीति (Cheque Collection Policy)” तैयार की गई है। जो Annexure -D के रूप में संलग्न है।

E. ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति (Customer Compensation Policy)

बैंक द्वारा बैंकिंग संव्यवहार में बैंक की त्रुटि के कारण हुई हानि की प्रतिपूर्ति संबंधी निर्देशों को समेकित कर ग्राहकों के लिए “ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति (Customer Compensation Policy)” तैयार की गई है। जो Annexure - E के रूप में संलग्न है।



“ग्राहक सेवा नीति”

F. ग्राहक अधिकार नीति (Customer Rights Policy)

ग्राहकों द्वारा बैंकिंग संव्यवहार में ग्राहकों के अधिकार संबंधी निर्देशों को समेकित कर ग्राहकों के लिए “ग्राहक अधिकार नीति(Customer Rights Policy)” तैयार की गई है। जो Annexure – F के रूप में संलग्न है।

G. ग्राहक शिकायत निवारण नीति (Customer Grievance Reddressal Policy)

ग्राहकों द्वारा बैंकिंग संव्यवहार में ग्राहकों के अधिकार संबंधी निर्देशों को समेकित कर ग्राहकों के लिए “ग्राहक शिकायत निवारण नीति (Customer Grievance Reddressal Policy)” तैयार की गई है। जो Annexure – G के रूप में संलग्न है।

H. घर पहुंच बैंकिंग सेवा नीति (Door Step Banking Service Policy)

बैंक द्वारा वरिष्ठ नागरिकों एवं दिव्यांग ग्राहकों को घर पहुंच बैंकिंग सेवा प्रदाय करने के लिए “घर पहुंच बैंकिंग सेवा नीति(Door Step Banking Service Policy)” तैयार की गई है। जो Annexure – H के रूप में संलग्न है।

I. व्यक्तिगत ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड (Code of Bank’s Commitment to Customers)

यह ग्राहकों के अधिकारों का कोड है। ग्राहकों से व्यवहार करते समय बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानक स्तर का पालन बैंक द्वारा किया जाता है। Banking Code and Standard Board of India (BCSBI) के सदस्य के रूप में हमारे बैंक द्वारा इसे स्वीकार करते हुये इसका अनुपालन सुनिश्चित किया जा रहा है। उक्त निर्देश को “व्यक्तिगत ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता कोड (Code of Bank’s Commitment to Customers)” Annexure – I के रूप में संलग्न है।

J. सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड (Code of Bank’s Commitment to Micro & Small Enterprises)

यह सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के अधिकारों का कोड है। सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के ग्राहकों को दैनिक कारोबार एवं वित्तीय कठिनाईयों के सहज, शीघ्र और पारदर्शी समाधान बैंक द्वारा किया जाता है। Banking Code and Standard Board of India (BCSBI) के सदस्य के रूप में हमारे बैंक द्वारा इसे स्वीकार करते हुये



“ग्राहक सेवा नीति”

इसका अनुपालन सुनिश्चित किया जा रहा है। उक्त निर्देश को “सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड (Code of Bank’s Commitment to Micro & Small Enterprises)” Annexure – J के रूप में संलग्न है।

6. शाखाओं की सामान्य प्रबंधन प्रणाली

उपरोक्त नीतियों के अतिरिक्त बैंक द्वारा ग्राहकों से संव्यवहार के लिए निम्न मानक संचालन प्रक्रियायें जारी की गई हैं, जिसका अनुपालन दैनंदिन कार्य संचालन एवं ग्राहक से संव्यवहार हेतु सहायक है –

- A. बैंकिंग कार्यावधि
- B. ग्राहकों से लिये जाने वाले सेवा प्रभार
- C. बचत खाता संचालन
- D. चालू खाता संचालन
- E. सुरक्षा जमा लाकर संचालन
- F. अपरिचालित जमा खातों का संचालन
- G. मृतक जमाकर्ताओं का दावा निपटान
- H. शाखाओं में सुरक्षा व्यवस्था

7. शाखाओं में ग्राहक सुविधा उपाय

बैंक द्वारा ग्राहकों को बैंकिंग संव्यवहार करते समय ग्राहक की सुविधा के लिए शाखा स्तर पर निम्न व्यवस्था का प्रावधान किया जावेगा –

1. शाखाओं में ग्राहकों के लिये पर्याप्त जगह, पीने के स्वच्छ पानी जैसी अन्य बुनियादी सुविधा की व्यवस्था एवं पेंशनरों एवं वरिष्ठ नागरिक, दिव्यांग व्यक्तियों को विशिष्ट सुविधाजनक सेवा प्रदाय करना।
2. ग्राहकों के साथ व्यवसाय करते समय बैंक द्वारा हिंदी तथा क्षेत्रीय भाषाओं का उपयोग करना जिसमें ग्राहकों के साथ संप्रेषण शामिल हो।



“ग्राहक सेवा नीति”

3. शाखाओं में विद्यमान सुरक्षा प्रणाली की समय समय पर समीक्षा करना और सुधारना जिससे कर्मचारी तथा जनता में विश्वास जागृत हो सके ।
4. कर्मचारियों द्वारा उनका फोटो तथा नाम प्रदर्शित करनेवाला पहचान पत्र पहनना ।
5. स्टाफ को ग्राहक सेवा हेतु प्रशिक्षण प्रदाय करना ।
6. शाखाओं में दी जानेवाली सेवा की गुणवत्ता का वास्तविक आंकलन करने के लिए क्षेत्रीय/प्रधान कार्यालय के वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा आवधिक अंतरालमें शाखाओं का प्रवास करना ।
7. ग्राहक सेवा की दृष्टि से उत्कृष्ट कार्य करने वाली शाखाओं को पुरस्कृत करना, जिससे बैंक की अन्य शाखायें भी अपने ग्राहक सेवा में उन्नयन हेतु तत्पर हों ।
8. समय समय पर ग्राहक सेवा लेखा परीक्षण एवं ग्राहक के मध्य सर्वेक्षण कर बैंक की ग्राहक सेवा की गुणवत्ता का आंकलन एवं तदनुसार सेवा में सुधार एवं नीति में परिवर्तन ।
9. ग्राहकों के साथ मिलकर ग्राहक सेवा के उन्नयन के लिए कार्यवाही के मुद्दों को निर्धारित करने हेतु विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के साथ बातचीत करने के लिए ग्राहक संपर्ककार्यक्रम तथा आवधिक बैठक आयोजित करना ।

8. नीति की अवधि एवं समीक्षा

यह नीति अनुमोदन तिथि से दिनांक 31.03.2025 तक अथवा संशोधित/नई पालिसी अनुमोदित होने तक प्रभावशील रहेगी ।

बैंक द्वारा अपने कार्य अनुभव, सांविधिक अथवा समय-समय पर जारी शासन के दिशानिर्देशों के कारण परिवर्तन की आवश्यकता होने पर उक्त नीति की समीक्षा तीन वर्ष या उससे पहले भी की जा सकेगी ।



CHHATTISGARH RAJYA GRAMIN BANK

“BANK DEPOSIT POLICY”

2024-25



Para no	Particulars	Page No.
1	Introduction	3
2	Types of Deposit Accounts	3
3	Account Opening and Operation of Deposit Accounts	4
4	Interest Payments	7
5	Minors' Accounts	8
6	Account of illiterate	8
7	Addition or deletion of the name/s of joint account holders	9
8	Customer information	9
9	Secrecy of customer's accounts	9
10	Premature withdrawal of Term Deposit	9
11	Premature withdrawal of Term Deposit	9
12	Renewal of overdue Term Deposits	10
13	Advances against deposits	10
14	Settlement of dues in deceased deposit account	10
15	Interest payable on term deposit in deceased account	11
16	Insurance Cover for Deposits	11
17	Stop Payment Facility	11
18	Dormant Accounts	12
19	Redressal of complaints and grievances	12
20	Amendment/Modification to the policy	12



Policy on Bank Deposits

1. Introduction

One of the important functions of the Bank is to accept deposits from the public for the purpose of lending. In fact, depositors are the major stakeholders of the Banking System. The depositors and their interests form the key area of the regulatory framework for Banking in India and this has been enshrined in the Banking Regulation Act, 1949. The Reserve Bank of India is empowered to issue directives / advices on interest rates on deposits and other aspects regarding conduct of deposit accounts from time to time. With liberalization in the financial system and deregulation of interest rates, Banks are now free to formulate deposit products within the broad guidelines issued by RBI.

This policy document on deposits outlines the guiding principles in respect of formulation of various deposit products offered by the Bank and terms and conditions governing the conduct of the account. The document recognizes the rights of depositors and aims at dissemination of information with regard to various aspects of acceptance of deposits from the members of the public, conduct and operations of various deposits accounts, payment of interest on various deposit accounts, closure of deposit accounts, method of disposal of deposits of deceased depositors, etc., for the benefit of customers. It is expected that this document will impart greater transparency in dealing with the individual customers and create awareness among customers of their rights. The ultimate objective is that the customer will get services they are rightfully entitled to receive without demand.

While adopting this policy, the Bank reiterates its commitments to individual customers outlined in the code of Banks Commitment to Customer adopted by the Banks. This document is a broad framework under which the rights of common depositors are recognized. Detailed operational instructions on various deposit schemes and related services will be issued from time to time.

2. Types of Deposit Accounts

While various deposit products offered by the Bank are assigned different names. The deposit products can be categorized broadly into the following types. Definition of major deposits schemes is as under: -

- i. “Demand Deposits” means a deposit received by the Bank which is



withdraw able on demand;

- ii. “Savings deposits” means a form of demand deposit which is subject to restrictions as to the number of withdrawals as also the amounts of withdrawals permitted by the Bank during any specified period;
- iii. “Term Deposit” means a deposit received by the Bank for a fixed period withdrawable only after the expiry of the fixed period and includes deposits such as Recurring / Double Benefit Deposits / Short Deposits / Fixed Deposits/Monthly Income Certificate /Quarterly Income Certificate etc.
- iv. Notice Deposit means Term Deposit for specific period but withdraw able on giving at least one complete Banking day’s notice;
- v. “Current Account” means a form of demand deposit wherefrom withdrawals are allowed any number of times depending upon the balance in the account or up to a particular agreed amount and will also include other deposit accounts which are neither Savings Deposit nor Term Deposit;

3. Account Opening and Operation of Deposit Accounts

- i. The Bank before opening any deposit account will carry out Customer Due Diligence (CDD) as required under “Know Your Customer” (KYC) guideline/s issued by RBI Anti Money Laundering rules and regulations and or such other norms or procedures as per the Customer Acceptance Policy of the Bank. If the decision to open an account of a prospective depositor requires clearance at a higher level, reasons for any delay in opening of the account will be informed to him and the final decision of the Bank will be conveyed at the earliest to him.
- ii. The Bank is committed to providing basic Banking services to disadvantaged sections of the society. Banking services will be offered to them through no-frill accounts and accounts will be opened with relaxed customer acceptance norms as per regulatory guidelines.
- iii. The account opening forms and other material would be provided to the prospective depositor by the Bank. The same will contain details of information to be furnished and documents to be produced for verification and or for record, it is expected of the Bank official opening the account, to explain the procedural formalities and provide necessary clarification sought by the prospective depositor when he



- approaches for opening a deposit account.
- iv. The regulatory guidelines require Banks to categorize customers based on risk perception and prepare profiles of customers for the purpose of transaction monitoring.. Inability or unwillingness of a prospective customer to provide necessary information/details could result in the Bank not opening an account.
 - v. Inability of an existing customer to furnish details required by the Bank to fulfill statutory obligations could also result in closure of the account after due notice(s) is provided to the customer.
 - vi. For Deposit products like Savings Bank Account and Current Deposit Account, the Bank will normally stipulate certain minimum balances to be maintained as part of terms and conditions governing operation of such accounts. Failure to maintain minimum balance in the account will attract levy of charges as specified by the Bank from time to time. For Saving Bank Account, the Bank may also place restrictions on number of transactions, cash withdrawals, etc., for given period. Similarly, the Bank may specify charges for issue of cheque books, additional statement of accounts, duplicate passbook, folio charges, etc. All such details, regarding terms and conditions for operation of the account and schedule of charges for various services provided will be communicated to the prospective depositor while opening the account and further charges will be displayed on Bank’s website.
 - vii. Savings Bank Accounts can be opened for eligible person/persons and certain organizations/agencies (as advised by Reserve Bank of India from time to time)
 - viii. Current Accounts can be opened by Individuals/ Partnership Firms/ Private and Public Limited Companies/ HUFs/ Specified Associates/ Societies/ Trusts. Departments of Authority created by Government (Central or State) Limited Liability Partnership, etc.
 - ix. Term Deposits Accounts can be opened by Individuals/ Partnership Firms/ Private and Public Limited Companies/ HUFs/ Specified Associates/ Societies/ Trusts, Departments of Authority created by Government (Central or State), Limited Liability Partnership, etc.
 - x. The due diligence process, while opening a deposit account will involve satisfying about the identity of the person, verification of address, satisfying about his occupation and source of income. Obtaining



introduction of the prospective depositor from a person acceptable to the Bank and obtaining recent photograph of the person/s opening / operating the account are part of due diligence process.

- xi. In addition to the due diligence requirements, under KYC norms the Bank is required by law to obtain Permanent Account Number (PAN) or alternatively declaration in Form No. 60 or 61 as specified under the Income Tax Act / Rules.
- xii. Deposit accounts can be opened by an individual in his own name (status: known as account in single name) or by more than one individual in their own names (status: known as Joint Account). Savings Bank Account can also be opened by a minor jointly with natural guardian or with mother as the guardian (Status: known as Minor's Account). Minors above the age of 10 will also be allowed to open and operate saving Bank account independently. However, no overdrafts will be granted to these minors. SB account can also be opened by a minor represented by guardian or jointly with a major, where minor is represented by natural guardian. Minors above the age of 10 will also be allowed to open and operate SB account subject to restrictions on transactions and no cheque books will be provided to such accounts.
- xiii. Operation of Joint Account – The Joint Account opened by more than one individual can be operated by single individual or by more than one individual. Jointly the mandate for operating the account can be modified with the consent of all account holders. The Savings Bank Account opened by minor jointly with natural guardian / guardian can be operated by *such* guardian only.
- xiv. The joint account holders can give any of the following mandates for the disposal of balance in the above accounts:
 - a. Either or Survivor: If the account is held by two individuals say, A & B, the final balance along with interest, if applicable, will be paid to survivor on death of anyone of the account holders.
 - b. Anyone or Survivor/s : If the account is held by more than two individuals say, A, B and C, the final balance along with interest, if applicable, will be paid to the survivor on death of any two account holders.

The above mandates will be applicable to or become operational only on or after the date of maturity of term deposits. This mandate can be



modified by the consent of all the account holders.

- xv. At the request of the depositor, the Bank will register mandate / power of attorney given by him authorizing another person to operate the account on his behalf.
- xvi. The term deposit account holders at the time of placing their deposits can give instructions with regard to closure of deposit account or renewal of deposit for further period on the date of maturity. In case of absence of any instructions deposits will be treated as an auto renewal deposit and should be renewed for a similar period.
- xvii. Nomination facility is available on all deposit account opened by individuals. Nomination is also available to an account opened by a sole proprietor. . Nomination can be made in favour of one individual only. Nomination so made can be cancelled or changed by the account holder/s any time. While making nomination, cancellation or change thereof, it is required to be witnessed by a third party. Nomination can be modified by the consent of account holder/s. Nomination can be made in favour of a minor also.
- xviii. Bank recommends that all depositors avail nomination facility. The nominee, in the event of death of the depositor/s, would receive the balance outstanding in the account as a trustee of legal heirs. The depositor will be informed of the advantages of the nomination facility while opening a deposit account.
- xix. A statement of account will be provided by the Bank to Savings Bank as well as Current Deposit Account Holders periodically as per terms and conditions of opening of the account. Alternatively, the Bank may issue a Pass Book to Savings Bank account holders.
- xx. The deposit accounts may be transferred to any other branch of the Bank at the request of the depositor.

4. Interest Payments

- i. Interest shall be paid on saving and term deposit account at the rate specified by ALCO committee of the Bank and reviewed by the Board.
- ii. The rate of interest on deposits will be prominently displayed in the branch premises. Changes, if any, with regard to the deposit schemes and other related services shall also be communicated upfront and



shall be prominently displayed.

- iii. The Bank has statutory obligation to deduct tax at source if the total interest paid / payable on all term deposits held by a person exceeds the amount specified under the Income Tax Act. The Bank will issue a tax deduction

Certificate (TDS Certificate) for the amount of tax deducted. The depositor, if entitled to exemption from TDS can submit declaration in the prescribed format at the beginning of every financial year.

5. Minors' Accounts

- i. The minor can open Savings Bank Account and the same can be operated by the natural guardian or by minor himself / herself, if he/she is above the age of 10 years. The account can also be opened jointly.
- ii. On attaining majority, the erstwhile minor should confirm the balance in his/her account and if the account is operated by the natural guardian / guardian, fresh specimen signature of erstwhile minor duly verified by the natural guardian would be obtained and kept on record for all operational purposes.

6. Account of illiterate

The Bank may at its discretion open deposit accounts other than Current Accounts of an illiterate person. The account of such person may be opened provided he/she calls on the Bank personally along with a witness who is known to both the depositor and the Bank. Normally, no cheque book facility is provided for such Savings Bank Account. At the time of withdrawal/ repayment of deposit amount and/or interest, the account holder should affix his / her thumb impression or mark in the presence of the authorized officer who should verify the identity of the person. The Bank will explain the need for proper care and safe keeping of the passbook etc. given to the account holder. The Bank official shall explain the terms and conditions governing the account to the illiterate person.

7. Addition or deletion of the name/s of joint account holders

The Bank may at the request of all the joint account holders allow addition or deletion of name/s of joint account holder/s if the circumstances so warrant



or allow an individual depositor to add the name of another person as a joint account holder.

8. Customer information

The customer information collected from the customers shall not be used for cross selling of services or products by the Bank, their subsidiaries and affiliates. If the Bank proposes to use such information, it should be strictly with the consent of the account holder.

9. Secrecy of customer's accounts

The Bank shall not disclose details / particulars of the customer's account to a third person or party without the expressed or implied consent from the customer. However, there are some exceptions, viz. disclosure of information under compulsion of law, where there is a duty to public to disclose and where interest of the Bank requires disclosure.

10. Premature withdrawal of term deposit

The Bank on request from the depositor, at its discretion may allow withdrawal of term deposit before completion of the period of the deposit agreed upon at the time of placing the deposit. The Bank shall declare their penal interest rates policy for premature withdrawal of term deposit. The Bank shall make depositors aware of the applicable rate along with the deposit rate.

11. Premature renewal of term deposit

In case the depositor desires to renew the deposit by seeking premature closure of an existing term deposit account, the Bank will permit the renewal at the applicable rate on the date of renewal, provided the deposit is renewed for a period longer than the balance period of the original deposit. While prematurely closing a deposit for the purpose of renewal, interest on the deposit for the period it has remained with the Bank will be paid at the rate applicable on the date of deposit to the period for which the deposit remained with the Bank and not at the contracted rate. Further, the Bank may levy penalty for pre-mature closure of an existing deposit at such rates as may be decided by the Bank from time to time.



12. Renewal of overdue term deposits

When a term deposit is renewed on maturity, on renewed deposit interest rate for the period specified by the depositor as applicable on the date of maturity would be applied. If request for renewal is received after the date of maturity, such overdue deposits will be renewed with effect from the date of maturity at interest rate applicable as on the due date, provided such request is received within 14 days from the date of maturity. In respect of overdue deposits renewed after 14 days from the date of maturity, interest for the overdue period will be paid at the rates decided by the Bank from time to time. .

13. Advances against deposits

The Bank may consider request of the depositor/s for loan / overdraft facility against term deposits duly discharged by the depositor/s on execution of necessary security documents. The Bank may also consider loan against deposit standing in the name of minor, however, a suitable declaration stating that loan is for the benefit of the minor, is to be furnished by the depositor - applicant.

14. Settlement of dues in deceased deposit account

- i. If the depositor has registered nomination with the Bank; – the balance outstanding in the account of the deceased depositor will be transferred to the account of / paid to the nominee after the Bank satisfies about the identity of the nominee, etc.
- ii. The above procedure will be followed even in respect of a joint account where nomination is registered with the Bank.
- iii. In a joint deposit account, when one of the joint account holders dies, the Bank is required to make payment jointly to the legal heirs of the deceased person and the surviving depositor(s). However, if the joint account holders had given mandate for disposal of the balance in the account in the forms such as "either or survivor, former / latter or survivor, anyone of survivors or survivor; etc., the payment will be made as per the mandate to avoid delays in production of legal papers by the heirs of the deceased.
- iv. In the absence of nomination and when there are no disputes among



the claimants, the Bank will pay the amount outstanding in the account of deceased person against joint application and indemnity by all legal heirs or the person mandated by the legal heirs to receive the payment on their behalf without insisting on legal documents up to the limit approved by the Bank's board. This is to ensure that the common depositors are not put to hardship on account of delays in completing legal formalities.

15. Interest payable on term deposit in deceased account

- i. In the event of death of the depositor before the date of maturity of deposit and amount of the deposit is claimed after the date of maturity, the Bank shall pay interest at the contracted rate till the date of maturity. From the date of maturity to the date of payment, the Bank shall pay simple interest at the applicable rate obtaining on the date of maturity, for the period for which the deposit remained with the Bank beyond the date of maturity; as per the Bank's policy in this regard.
- ii. However, in the case of death of the depositor after the date of maturity of the deposit, the Bank shall pay interest at savings deposit rate obtaining on the date of maturity from the date of maturity till the date of payment.

16. Insurance Cover for Deposits

All Bank deposits are covered under the insurance scheme offered by Deposit Insurance and Credit Guarantee Corporation of India (DICGC) subject to certain limits and conditions. The details of the insurance cover in force will be made available to the depositor.

17. Stop Payment Facility

The Bank will accept stop payment instruction from the depositors in respect of cheques issued by them. Charges, as specified, will be recovered.

18. Dormant Accounts

Accounts which are not operated for a period of two years will be transferred to a separate dormant / inoperative account status in the interest of the depositor as well as the Bank. The depositor will be informed of charges, if



any, which the Bank will levy on dormant / inoperative accounts. However, when account is not operated for one year, Bank shall inform the account/deposit holders in writing through letters or email or SMS (if the email and mobile number are registered with the bank) that there has been no operation in their accounts/deposits in the last one year. The alert messages shall invariably mention that the account would become 'inoperative' if no operations are carried out during the next one year and, the account holder would be required to submit KYC documents afresh for reactivating the account in such case. The depositor can request the Bank to activate the account for operating it.

19. Redressal of complaints and grievances

Depositors having any complaint / grievance with regard to services rendered by the Bank has a right to approach authority (ies) designated by the Bank for handling customer complaint / grievances. The details of the internal set up for redressal of complaints / grievances will be displayed in the branch premises. The branch officials shall provide all required information regarding procedure for lodging the complaint. In case the depositor does not get response from the Bank within 30 days from date of complaint or he is not satisfied with the response received from the Bank, he has a right to approach Banking Ombudsman appointed by the Reserve Bank of India.

20. Amendment/ Modification to the Policy

The policy shall remain in force till 31/03/2025 or till amended during the current financial year FY 2024-25, whichever is earlier.

The Policy would be reviewed after 31/03/2025 or earlier, as may be necessary based on experience, statutory requirements and if warranted by changes in Government guidelines issued from time to time.



References:

RBI	RBI/2023-24/105 DOR.SOG (LEG).REC/64/09.08.024/2023-24	January 1, 2024
RBI	RBI/2015-16/59DBR No.Leg.BC. 21/09.07.006/2015-16	July 1, 2015



CHHATTISGARH RAJYA GRAMIN BANK

“KYC/AML POLICY”



PARA NO.	PARTICULARS	PAGE NO.
1	Preamble	3
2	KYC Policy	3
3	Customer Acceptance Policy	6
4	Risk Management	7
5	Customer Identification Procedure (CIP)	7
6	Customer Due Diligence (CDD) Procedure	8
7	Record Management	13
8	Reporting to Financial Intelligence Unit – India	14
9	Requirements/obligations under International Agreements	14
10	Secrecy Obligations and Sharing of Information	15
11	CDD Procedure and sharing KYC information with Central KYC Records Registry (CKYCR)	15
12	Reporting requirement under Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) and Common Reporting Standards (CRS)	17
13	Issue and payment of various instruments- Cheques/drafts/PO/banker's cheques	17
14	Operation of Bank Accounts & Money Mules	18
15	Introduction of New Technologies	18
16	Correspondent Banking	19
17	Quoting of PAN	20
18	Selling Third party products	20
19	Hiring of Employees and Employee training	20
20	Review of Policy	21



KYC/AML POLICY

1. Know Your Customer (KYC)- Preamble

In terms of the provisions of Prevention of Money-Laundering Act, 2002, the Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005, as amended from time to time by the Government of India and Aadhaar and other Laws (amendment) Ordinance, 2019 as notified by the Government of India, Regulated Entities (REs) are required to follow certain customer identification procedures while undertaking a transaction either by establishing an account- based relationship or otherwise and monitor their transactions. REs shall take steps to implement the provisions of the aforementioned Act, Rules and Ordinance, including operational instructions issued in pursuance of such amendment(s).

Accordingly, in exercise of the powers conferred by Sections 35A of the Banking Regulation Act, 1949, the Banking Regulation Act (AACs), 1949, read with Section 56 of the Act *ibid*, Rule 9(14) of Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005 and all other laws enabling the Reserve Bank in this regard, the Reserve Bank of India being satisfied that it is necessary and expedient in the public interest to do so, has issued the *Master Direction - Know Your Customer (KYC) Direction, 2016* vide their circular No. RBI/DBR/2015-16/18 Master Direction DBR.AML.BC.No.81/14.01.001/2015-16 dt.February 25, 2016 (Updated as on May 10, 2021).

In the above backdrop, it is necessitated by the Bank to update the KYC policy adopted by it, and the revised policy is framed as under:

2. KYC Policy

In these guidelines, unless the context otherwise requires, the terms herein shall bear the meanings assigned to them below:

Terms bearing meaning assigned in terms of Prevention of Money-Laundering Act, 2002 and the Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005:

- i. Aadhaar number", as defined in the Aadhaar and Other Law (Amendment) Ordinance, 2019, means an identification number issued to an individual under clause (a) of section 2 of the Aadhaar (Targeted Delivery of Financial and Other Subsidies, Benefits and Services) Act, 2016 (18 of 2016), and includes any alternative virtual identity generated under sub- section (4) of that section.



- ii. “Act” and “Rules” means the Prevention of Money-Laundering Act, 2002 and the Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005, respectively and amendments thereto.
- iii. “Authentication”, in the context of Aadhaar authentication, means the process as defined under sub-section(c) of section 2 of the Aadhaar (Targeted Delivery of Financial and Other Subsidies, Benefits and Services) Act, 2016.
- iv. Beneficial Owner (BO)
 - a. Where the customer is a company, the beneficial owner is the natural person(s), who, whether acting alone or together, or through one or more juridical persons, has/have a controlling ownership interest or who exercise control through other means.
 - b. Where the customer is a partnership firm, the beneficial owner is the natural person(s), who, whether acting alone or together, or through one or more juridical person, has/have ownership of/entitlement to more than 15 percent of capital or profits of the partnership.
 - c. Where the customer is an unincorporated association or body of individuals, the beneficial owner is the natural person(s), who, whether acting alone or together, or through one or more juridical person, has/have ownership of/entitlement to more than 15 percent of the property or capital or profits of the unincorporated association or body of individuals. Explanation: Term ‘body of individuals’ includes societies. Where no natural person is identified under (a), (b) or (c) above, the beneficial owner is the relevant natural person who holds the position of senior managing official.
 - d. Where the customer is a trust, the identification of beneficial owner(s) shall include identification of the author of the trust, the trustee, the beneficiaries with 15% or more interest in the trust and any other natural person exercising ultimate effective control over the trust through a chain of control or ownership.
- v. “Certified Copy of OVD” - Obtaining a certified copy shall mean comparing the copy of officially valid document so produced by the customer with the original and recording the same on the copy by the authorised officer of the branch/office.

Provided that in case of Non-Resident Indians (NRIs) and Persons of Indian Origin (PIOs), as defined in Foreign Exchange Management (Deposit) Regulations, 2016 {FEMA 5(R)}, alternatively, the original certified copy of OVD, certified by any one of the following, may be obtained:

- a. Notary Public abroad,
- b. Court Magistrate,



- c. Judge,
- d. Indian Embassy/Consulate General in the country where the non-resident customer resides.
- “Central KYC Records Registry” (CKYCR) means an entity defined under Rule 2(1) of the Rules, to receive, store, safeguard and retrieve the KYC records in digital form of a customer.
 - “Designated Director” means a person designated by the Bank to ensure overall compliance with the obligations imposed under chapter IV of the PML Act and the Rules.
 - “Digital KYC” means the capturing live photo of the customer and officially valid document or the proof of possession of Aadhaar, where offline verification cannot be carried out, along with the latitude and longitude of the location where such live photo is being taken by an authorised officer of the Bank as per the provisions contained in the Act.
 - “Equivalent e-document” means an electronic equivalent of a document, issued by the issuing authority of such document with its valid digital signature including documents issued to the digital locker account of the customer as per rule 9 of the Information Technology (Preservation and Retention of Information by Intermediaries Providing Digital Locker Facilities) Rules, 2016.
 - “Know Your Client (KYC) Identifier” means the unique number or code assigned to a customer by the Central KYC Records Registry
 - “Officially Valid Document” (OVD) means the passport, the driving licence, proof of possession of Aadhaar number, the Voter's Identity Card issued by the Election Commission of India, job card issued by NREGA duly signed by an officer of the State Government and letter issued by the National Population Register containing details of name and address.
 - “Offline Verification”, as defined in the Aadhaar and Other Law (Amendment) Ordinance, 2019, means the process of verifying the identity of the Aadhaar number holder without authentication, through such offline modes as may be specified by the Aadhaar regulations.
 - “Video based Customer Identification Process (V-CIP)”: an alternate method of customer identification with facial recognition and customer due diligence by an authorised official of the Bank by undertaking seamless, secure, live,



informed-consent based audio-visual interaction with the customer to obtain identification information required for CDD purpose, and to ascertain the veracity of the information furnished by the customer through independent verification and maintaining audit trail of the process. Such processes complying with prescribed standards and procedures shall be treated on par with face-to-face CIP for the purpose of this Master Direction.

The KYC policy shall include following four key elements:

- a. Customer Acceptance Policy;
- b. Risk Management;
- c. Customer Identification Procedures (CIP); and
- d. Monitoring of Transaction

3. **Customer Acceptance Policy**

Bank shall frame a Customer Acceptance Policy. Without prejudice to the generality of the aspect that Customer Acceptance Policy may contain, Bank shall ensure that:

- i. No account is opened in anonymous or fictitious/benami name.
- ii. No account is opened where the Bank is unable to apply appropriate CDD measures, either due to non-cooperation of the customer or non-reliability of the documents/information furnished by the customer.
- iii. No transaction or account-based relationship is undertaken without following the CDD procedure.
- iv. The mandatory information to be sought for KYC purpose while opening an account and during the periodic updation is specified.
- v. 'Optional'/additional information is obtained with the explicit consent of the customer after the account is opened.
- vi. Bank shall apply the CDD procedure at the UCIC level (Unique Customer Identification Code). Thus, if an existing KYC compliant customer of the Bank desires to open another account with us, there shall be no need for a fresh CDD exercise.
- vii. CDD Procedure is followed for all the joint account holders, while opening a joint account.
- viii. Circumstances in which, a customer is permitted to act on behalf of another person/entity, is clearly spelt out.
- ix. Suitable system is put in place to ensure that the identity of the customer does not match with any person or entity, whose name appears in the sanctions lists circulated by Reserve Bank of India.

Where Permanent Account Number (PAN) is obtained, the same shall be verified from the verification facility of the issuing authority.



Where an equivalent e-document is obtained from the customer, RE shall verify the digital signature as per the provisions of the Information Technology Act, 2000 (21 of 2000).

Customer Acceptance Policy shall not result in denial of banking/financial facility to members of the general public, especially those, who are financially or socially disadvantaged.

4. **Risk Management**

For Risk Management, Bank has a risk based approach which includes the following-

- (a) Customers shall be categorized as low, medium and high risk category, based on the assessment and risk perception of the Bank.
- (b) Risk categorization shall be undertaken based on parameters such as customer's identity, social/financial status, nature of business activity, and information about the clients' business and their location etc. While considering customer's identity, the ability to confirm identity documents through online or other services offered by issuing authorities may also be factored in.

Provided that various other information collected from different categories of customers relating to the perceived risk, is non-intrusive and the same is specified in the KYC policy.

Explanation: FATF Public Statement, the reports and guidance notes on KYC/AML issued by the Indian Banks Association (IBA), guidance note circulated to all cooperative banks by the RBI etc., may also be used in risk assessment.

5. **Customer Identification Procedure (CIP)**

Bank branches/offices shall undertake identification of customers in the following cases:-

- (a) Commencement of an account-based relationship with the customer.
- (b) Carrying out any international money transfer operations for a person who is not an account holder of the bank.
- (c) When there is a doubt about the authenticity or adequacy of the customer identification data it has obtained.
- (d) Selling third party products above Rs 50,000/- as agents, selling their own products, payment of dues of credit cards/sale and reloading of prepaid/travel cards and any other product for more than rupees fifty thousand.
- (e) Carrying out transactions for a non-account-based customer, that is a walk-in customer, where the amount involved is equal to or exceeds



- rupees fifty thousand, whether conducted as a single transaction or several transactions that appear to be connected.
- (f) When a Bank's branch/office has reason to believe that a customer (account-based or walk-in) is intentionally structuring a transaction into a series of transactions below the threshold of rupees fifty thousand.
 - (g) Bank's branches/offices shall note that introduction is not mandatory while opening accounts.

For the purpose of verifying the identity of customers at the time of commencement of an account-based relationship, Bank's branches/offices, shall at their option, rely on customer due diligence done by a third party, subject to the following conditions:

- (a) Records or the information of the customer due diligence carried out by the third party is obtained within two days from the third party or from the Central KYC Records Registry.
- (b) Adequate steps are taken by Bank branches/offices to satisfy themselves that copies of identification data and other relevant documentation relating to the customer due diligence requirements shall be made available from the third party upon request without delay.
- (c) The third party is regulated, supervised or monitored for, and has measures in place for, compliance with customer due diligence and record-keeping requirements in line with the requirements and obligations under the PML Act.
- (d) The third party shall not be based in a country or jurisdiction assessed as high risk.
- (e) The ultimate responsibility for customer due diligence and undertaking enhanced due diligence measures, as applicable, will be with the Bank.

6. Customer Due Diligence (CDD) Procedure

Part I - Customer Due Diligence (CDD) Procedure in case of Individuals:

For undertaking CDD, Bank branches/offices shall obtain the following from an individual while establishing an account-based relationship or while dealing with the individual who is a beneficial owner, authorised signatory or the power of attorney holder related to any legal entity:

- (a) a certified copy of any OVD containing details of his identity and address,
- (b) one recent photograph,
- (c) the Permanent Account Number or Form No. 60 as defined in Income-tax Rules, 1962, and
- (d) such other documents pertaining to the nature of business or financial status specified by the REs in their KYC policy. Provided that,



i) **Banks** shall obtain the Aadhaar number from an individual who is desirous of receiving any benefit or subsidy under any scheme notified under section 7 of the Aadhaar (Targeted Delivery of Financial and Other subsidies, Benefits and Services) Act, 2016 (18 of 2016). Banks, at receipt of the Aadhaar number from the customer may carry out authentication of the customer's Aadhaar number using e-KYC authentication facility provided by the Unique Identification Authority of India upon receipt of the customer's declaration that he is desirous of receiving any benefit or subsidy under any scheme notified under section 7 of the Aadhaar (Targeted Delivery of Financial and Other Subsidies Benefits and Services) Act, 2016 (18 of 2016) in his account.

ii) **Bank** may carry out Aadhaar authentication/offline-verification of an individual who voluntarily uses his Aadhaar number for identification purpose.

In cases where successful authentication has been carried out, other OVD and photograph need not be submitted by the customer.

Accounts opened using OTP based e-KYC, in non-face-to-face mode are subject to the following conditions:

- a. There must be a specific consent from the customer for authentication through OTP.
- b. The aggregate balance of all the deposit accounts of the customer shall not exceed rupees one lakh. In case, the balance exceeds the threshold, the account shall cease to be operational, till CDD as mentioned at (v) below is complete.
- c. The aggregate of all credits in a financial year, in all the deposit accounts taken together, shall not exceed rupees two lakh.
- d. As regards borrowal accounts, only term loans shall be sanctioned. The aggregate amount of term loans sanctioned shall not exceed rupees sixty thousand in a year.
- e. Accounts, both deposit and borrowal, opened using OTP based e-KYC shall not be allowed for more than one year unless identification as per Section 16 or as per Section 18 (V-CIP) is carried out. If Aadhaar details are used under Section 18, the process shall be followed in its entirety including fresh Aadhaar OTP authentication.
- f. If the CDD procedure as mentioned above is not completed within a year, in respect of deposit accounts, the same shall be closed immediately. In respect of borrowal accounts no further debits shall be allowed.
- g. A declaration shall be obtained from the customer to the effect that no other account has been opened nor will be opened using OTP based KYC in non-face-to-face mode with any other Bank.



Further, while uploading KYC information to CKYCR, branches/offices shall clearly indicate that such accounts are opened using OTP based e-KYC and other Banks shall not open accounts based on the KYC information of accounts opened with OTP based e-KYC procedure in non-face-to-face mode.

- h. Branches/Offices shall have strict monitoring procedures including systems to generate alerts in case of any non-compliance/violation, to ensure compliance with the above mentioned conditions.

Bank may undertake **V-CIP** to carry out:

- i. CDD in case of new customer on-boarding for individual customers, proprietor in case of proprietorship firm, authorised signatories and Beneficial Owners (BOs) in case of Legal Entity (LE) customers.
- ii. Provided that in case of CDD of a proprietorship firm, bank shall also obtain the equivalent e-document of the activity proofs with respect to the proprietorship firm, as mentioned in Section 28, apart from undertaking CDD of the proprietor.
- iii. Conversion of existing accounts opened in non-face-to-face mode using Aadhaar OTP based e-KYC authentication as per Section 17.
- iv. Updation/Periodic updation of KYC for eligible customers.

In case an individual customer who does not possess any of the OVDs and desires to open a bank account, banks shall open a 'Small Account', which entails the following limitations:

- i. The aggregate of all credits in a financial year does not exceed rupees one lakh;
- ii. The aggregate of all withdrawals and transfers in a month does not exceed rupees ten thousand; and
- iii. The balance at any point of time does not exceed rupees fifty thousand. Provided, that this limit on balance shall not be considered while making deposits through Government grants, welfare benefits and payment against procurements.

Further, small accounts are subject to the following conditions:

- (a) The bank shall obtain a self-attested photograph from the customer.
- (b) The designated officer of the bank certifies under his signature that the person opening the account has affixed his signature or thumb impression in his presence.
- (c) Provided that where the individual is a prisoner in a jail, the signature or thumb print shall be affixed in presence of the officer in-charge of the jail and the said officer shall certify the same under his signature and the account shall remain operational on annual submission of certificate of proof of address issued by the officer in-charge of the jail
- (d) Such accounts are opened only at Core Banking Solution (CBS) linked branches or in a branch where it is possible to manually monitor and ensure that foreign remittances are not credited to the



- account.
- (e) Banks shall ensure that the stipulated monthly and annual limits on aggregate of transactions and balance requirements in such accounts are not breached, before a transaction is allowed to take place.
 - (f) The account shall remain operational initially for a period of twelve months which can be extended for a further period of twelve months, provided the account holder applies and furnishes evidence of having applied for any of the OVDs during the first twelve months of the opening of the said account.
 - (g) The entire relaxation provisions shall be reviewed after twenty four months.
 - (h) The account shall be monitored and when there is suspicion of money laundering or financing of terrorism activities or other high risk scenarios, the identity of the customer shall be established through the production of an OVD and Permanent Account Number or Form No.60, as the case may be.
 - (i) Foreign remittance shall not be allowed to be credited into the account unless the identity of the customer is fully established through the production of an OVD and Permanent Account Number or Form No.60, as the case may be.

Part II - CDD Measures for Sole Proprietary firms:

For opening an account in the name of a sole proprietary firm, CDD of the individual (proprietor) shall be carried out. In addition to the above, any two of the following documents or the equivalent e-documents there of as a proof of business/ activity in the name of the proprietary firm shall also be obtained:

- (a) Registration certificate.
- (b) Certificate/licence issued by the municipal authorities under Shop and Establishment Act.
- (c) Sales and income tax returns.
- (d) CST/VAT/ GST certificate (provisional/final).
- (e) Certificate/registration document issued by Sales Tax/Service Tax/Professional Tax authorities.
- (f) IEC (Importer Exporter Code) issued to the proprietary concern by the office of DGFT or License/certificate of practice issued in the name of the proprietary concern by any professional body incorporated under a statute.
- (g) Complete Income Tax Return (not just the acknowledgement) in the name of the sole proprietor where the firm's income is reflected, duly authenticated/acknowledged by the Income Tax authorities.
- (h) Utility bills such as electricity, water, and landline telephone bills, etc.

In cases where the branches/ offices are satisfied that it is not possible to



furnish two such documents, bank may, at their discretion, accept only one of those documents as proof of business/activity, provided Branches/Offices undertake contact point verification and collect such other information and clarification as would be required to establish the existence of such firm, and shall confirm and satisfy itself that the business activity has been verified from the address of the proprietary concern.

Part III- CDD Measures for Legal Entities:

For opening an account of **a company**, certified copies of each of the following documents or the equivalent e-documents there of shall be obtained:

- (a) Certificate of incorporation
- (b) Memorandum and Articles of Association
- (c) Permanent Account Number of the company
- (d) A resolution from the Board of Directors and power of attorney granted to its managers, officers or employees to transact on its behalf
- (e) Documents, as specified in Section 16, relating to beneficial owner of the managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on the company's behalf

For opening an account of **a partnership firm**, the certified copies of each of the following documents or the equivalent e-documents thereof shall be obtained:

- (a) Registration certificate
- (b) Partnership deed
- (c) Permanent Account Number of the partnership firm
- (d) Documents, as specified in Section 16, relating to beneficial owner, managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf.

For opening an account of **a trust**, certified copies of each of the following documents or the equivalent e-documents thereof shall be obtained:

- (a) Registration certificate
- (b) Trust deed
- (c) Permanent Account Number or Form No.60 of the trust
- (d) Documents, as specified in Section 16, relating to beneficial owner, managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf.

For opening an account of **an unincorporated association** or a body of individuals, certified copies or the equivalent e-documents thereof of each of the following documents shall be obtained.

- (a) Resolution of the managing body of such association or body of individuals
- (b) Permanent Account Number or Form No. 60 of the unincorporated association or a body of individuals



- (c) Power of attorney granted to transact on its behalf
- (d) Documents, as specified in Section 16, relating to beneficial owner, managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf
- (e) Such information as may be required by the RE to collectively establish the legal existence of such an association or body of individuals.

On-going Due Diligence:

Bank shall undertake on-going due diligence of customers to ensure that their transactions are consistent with their knowledge about the customers, customers' business and risk profile; and the source of funds.

Without prejudice to the generality of factors that call for close monitoring following types of transactions shall necessarily be monitored:

- a. Large and complex transactions including RTGS transactions, and those with unusual patterns, inconsistent with the normal and expected activity of the customer, which have no apparent economic rationale or legitimate purpose.
- b. Transactions which exceed the thresholds prescribed for specific categories of accounts.
- c. High account turnover inconsistent with the size of the balance maintained.
- d. Deposit of third party cheques, drafts, etc.in the existing and newly opened accounts followed by cash withdrawals for large amounts.

Periodic Updation:

Bank shall adopt a risk-based approach for periodic updation of KYC. However, periodic updation shall be carried out at least once in every two years for high risk customers, once in every eight years for medium risk customers and once in every ten years for low risk customers from the date of opening of the account / last KYC updation.

No change in KYC information:

In case of no change in the KYC information, a self-declaration from the customer in this regard shall be obtained through customer's email-id registered with the bank, customer's mobile number registered with the bank, ATMs, digital channels (such as online banking / internet banking, mobile application of bank), letter etc.

7. Record Management-

The following steps shall be taken regarding maintenance, preservation and reporting of customer account information, with reference to



provisions of PML Act and Rules. Bank shall,

- a. maintain all necessary records of transactions between the Bank and the customer, both domestic and international;
- b. preserve the records pertaining to the identification of the customers and their addresses obtained while opening the account and during the course of business relationship;
- c. make available the identification records and transaction data to the competent authorities upon request;
- d. introduce a system of maintaining proper record of transactions prescribed under Rule 3 of Prevention of Money Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005 (PML Rules, 2005);
- e. maintain all necessary information in respect of transactions prescribed under PML Rule 3 so as to permit reconstruction of individual transaction.

8. **Reporting to Financial Intelligence Unit – India:**

Bank shall furnish to the Director, Financial Intelligence Unit-India (FIU-IND), information referred to in Rule 3 of the PML (Maintenance of Records) Rules, 2005 in terms of Rule 7 thereof.

Explanation: In terms of Third Amendment Rules notified September 22, 2015 regarding amendment to sub rule 3 and 4 of rule 7, Director, FIU-IND shall have powers to issue guidelines to the REs for detecting transactions referred to in various clauses of sub-rule (1) of rule 3, to direct them about the form of furnishing information and to specify the procedure and the manner of furnishing information.

The reporting formats and comprehensive reporting format guide, prescribed/ released by FIU-IND and Report Generation Utility and Report Validation Utility developed to assist reporting entities in the preparation of prescribed reports shall be taken note of. The editable electronic utilities to file electronic Cash Transaction Reports (CTR) / Suspicious Transaction Reports (STR) which FIU-IND has placed on its website shall be made use of by Bank until we install/adopt suitable technological tools for extracting CTR/STR from live transaction data.

9. **Requirements/obligations under International Agreements:**

Bank shall ensure that in terms of Section 51A of the Unlawful Activities (Prevention) (UAPA) Act, 1967 and amendments thereto, they do not have any account in the name of individuals/entities appearing in the lists of individuals and entities, suspected of having terrorist links, which are approved by and periodically circulated by the United Nations Security Council (UNSC). The details of the two lists are as under:

- a. The “**ISIL (Da’esh) & Al-Qaida Sanctions List**”, which includes names of individuals and entities associated with the Al-Qaida. The updated



- ISIL & Al-Qaida Sanctions List is available at <https://scsanctions.un.org/fop/fop?xml=htdocs/resources/xml/en/consolidated.xml&xslt=htdocs/resources/xsl/en/al-qaida-r.xsl>
- b. The “**1988 Sanctions List**”, consisting of individuals (Section A of the consolidated list) and entities (Section B) associated with the Taliban which is available at <https://scsanctions.un.org/fop/fop?xml=htdocs/resources/xml/en/consolidated.xml&xslt=htdocs/resources/xsl/en/taliban-r.xsl>. Details of accounts resembling any of the individuals/entities in the lists shall be reported to FIU-IND apart from advising Ministry of Home Affairs as required under UAPA notification dated February 2, 2021 (Annex II of this Master Direction).

10. **Secrecy Obligations and Sharing of Information:**

- a. Bank shall maintain secrecy regarding the customer information which arises out of the contractual relationship between the banker and customer.
- b. Information collected from customers for the purpose of opening of account shall be treated as confidential and details thereof shall not be divulged for the purpose of cross selling, or for any other purpose without the express permission of the customer.
- c. While considering the requests for data/information from Government and other agencies, banks shall satisfy themselves that the information being sought is not of such a nature as will violate the provisions of the laws relating to secrecy in the banking transactions.
- d. The exceptions to the said rule shall be as under:
- e. Where disclosure is under compulsion of law
- f. Where there is a duty to the public to disclose,
- g. the interest of bank requires disclosure and
- h. Where the disclosure is made with the express or implied consent of the customer.

11. **CDD Procedure and sharing KYC information with Central KYC Records Registry (CKYCR):**

Our Bank has been registered with Central KYC Registry.

- I. Government of India has authorised the Central Registry of Securitisation Asset Reconstruction and Security Interest of India (CERSAI), to act as, and to perform the functions of the CKYCR vide Gazette Notification No. S.O. 3183(E) dated November 26, 2015.
- II. In terms of provision of Rule 9(1A) of PML Rules, the REs shall capture customer’s KYC records and upload onto CKYCR within 10 days of commencement of an account-based relationship with the customer.



- III. Operational Guidelines for uploading the KYC data have been released by CERSAI.
- IV. Bank shall capture the KYC information for sharing with the CKYCR in the manner mentioned in the Rules, as per the KYC templates prepared for ‘Individuals’ and ‘Legal Entities’ (LEs), as the case may be. The templates may be revised from time to time, as may be required and released by CERSAI.
- V. The ‘live run’ of the CKYCR started from July 15, 2016 in phased manner beginning with new ‘individual accounts’. Accordingly, Scheduled Commercial Banks (SCBs) are required to invariably upload the KYC data pertaining to all new individual accounts opened on or after January 1, 2017, with CKYCR. SCBs were initially allowed time up to February 1, 2017, for uploading data in respect of accounts opened during January 2017.
- VI. REs shall upload KYC records pertaining to accounts of LEs opened on or after April 1, 2021, with CKYCR in terms of the provisions of the Rules *ibid*. The KYC records have to be uploaded as per the LE Template released by CERSAI.
- VII. Once KYC Identifier is generated by CKYCR, REs shall ensure that the same is communicated to the individual/LE as the case may be.
- VIII. In order to ensure that all KYC records are incrementally uploaded on to CKYCR, Bank shall upload/update the KYC data pertaining to accounts of individual customers and LEs opened prior to the above mentioned dates as per (e) and (f) respectively at the time of periodic updation as specified in Section 38 of this Master Direction, or earlier, when the updated KYC information is obtained/received from the customer.
- IX. Bank shall ensure that during periodic updation, the customers are migrated to the current CDD standard.
- X. Where a customer, for the purposes of establishing an account based relationship, submits a KYC Identifier to bank, with an explicit consent to download records from CKYCR, then such RE shall retrieve the KYC records online from the CKYCR using the KYC Identifier and the customer shall not be required to submit the same KYC records or information or any other additional identification documents or details, unless –
 - i. there is a change in the information of the customer as existing in the records of CKYCR;
 - ii. the current address of the customer is required to be verified;
 - iii. the bank considers it necessary in order to verify the identity or address of the customer, or to perform enhanced due diligence or to build an appropriate risk profile of the client.



12. **Reporting requirement under Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) and Common Reporting Standards (CRS):**

Under FATCA and CRS, bank shall adhere to the provisions of Income Tax Rules 114F, 114G and 114H and determine whether they are a Reporting Financial Institution as defined in Income Tax Rule 114F and if so, shall take following steps for complying with the reporting requirements:

- a. Submission of online reports by using the digital signature of the 'Designated Director' by either uploading the Form 61B or 'NIL' report, for which, the schema prepared by Central Board of Direct Taxes (CBDT) shall be referred to.

Explanation: Bank shall refer to the spot reference rates published by Foreign Exchange Dealers' Association of India (FEDAI) on their website at <http://www.fedai.org.in/RevaluationRates.aspx> for carrying out the due diligence procedure for the purposes of identifying reportable accounts in terms of Rule 114H.

- b. Develop Information Technology (IT) framework for carrying out due diligence procedure and for recording and maintaining the same, as provided in Rule 114H.
- c. Develop a system of audit for the IT framework and compliance with Rules 114F, 114G and 114H of Income Tax Rules.
- d. Constitute a “High Level Monitoring Committee” under the Designated Director or any other equivalent functionary to ensure compliance.
- e. Ensure compliance with updated instructions/ rules/ guidance notes/ Press releases/ issued on the subject by Central Board of Direct Taxes (CBDT) from time to time and available on the web site <http://www.incometaxindia.gov.in/Pages/default.aspx>. Bank shall take note of the following:
 - i. updated [Guidance Note](#) on FATCA and CRS
 - ii. a [press release](#) on 'Closure of Financial Accounts' under Rule 114H (8).

13. **Issue and payment of various instruments- Cheques/drafts/PO/banker's cheques:**

Account payee cheques for any person other than the payee constituent shall not be collected. Bank shall, at their option, collect account payee cheques drawn for an amount not exceeding rupees fifty thousand to the account of their customers who are co-operative credit societies, provided the payees of such cheques are the constituents of



such co-operative credit societies.

Payment of cheques/drafts/payorders/banker's cheques, if they are presented beyond the period of three months from the date of such instruments, shall not be paid.

Any remittance of funds by way of demand draft, mail/telegraphic transfer/NEFT/IMPS or any other mode and issue of travelers' cheques for value of rupees fifty thousand and above shall be effected by debit to the customer's account or against cheques and not against cash payment. Further, the name of the purchaser shall be incorporated on the face of the demand draft, pay order, banker's cheque, etc., by the issuing bank. These instructions shall take effect for such instruments issued on or after September 15, 2018.

14. **Operation of Bank Accounts & Money Mules:**

The instructions on opening of accounts and monitoring of transactions shall be strictly adhered to, in order to minimize the operations of “Money Mules” which are used to launder the proceeds of fraud schemes (e.g., phishing and identity theft) by criminals who gain illegal access to deposit accounts by recruiting third parties which act as “money mules.” If it is established that an account opened and operated is that of a Money Mule, it shall be deemed that the bank has not complied with these directions.

15. **Introduction of New Technologies:**

Adequate attention shall be paid by Bank to any money-laundering and financing of terrorism threats that may arise from new or developing technologies and it shall be ensured that appropriate KYC procedures issued from time to time are duly applied before introducing new products/services/technologies. Agents used for marketing of credit cards shall also be subjected to due diligence and KYC measures.

Wire transfer: Bank shall ensure the following while effecting wire transfer:

- i. All cross-border wire transfers including transactions using credit or debit card shall be accompanied by accurate and meaningful originator information such as name, address and account number or a unique reference number, as prevalent in the country concerned in the absence of account.

Exception: Interbank transfers and settlements where both the originator and beneficiary are banks or financial institutions shall be exempt from



- the above requirements.
- ii. Domestic wire transfers of rupees fifty thousand and above shall be accompanied by originator information such as name, address and account number.
 - iii. Customer Identification shall be made if a customer is intentionally structuring wire transfer below rupees fifty thousand to avoid reporting or monitoring. In case of non-cooperation from the customer, efforts shall be made to establish his identity and STR shall be made to FIU-IND.
 - iv. Complete originator information relating to qualifying wire transfers shall be preserved at least for a period of five years by the ordering bank.

16. Correspondent Banking:

Correspondent banking is the provision of banking services by one bank (the “correspondent bank”) to another bank (the “respondent bank”). These services may include cash/funds management, international wire transfers, drawing arrangements for demand drafts and mail transfers, payable-through-accounts, cheques clearing etc.

Bank should gather sufficient information to understand fully the nature of the business of the correspondent/respondent bank. Information on the other bank's management, major business activities, level of AML/CFT compliance, purpose of opening the account, identity of any third party entities that will use the correspondent banking services, and regulatory/supervisory framework in the correspondent's/respondent's country may be of special relevance. Similarly, bank should try to ascertain from publicly available information whether the other bank has been subject to any money laundering or terrorist financing investigation or regulatory action. While it is desirable that such relationships should be established only with the approval of the Board, in case the Board of bank wish to delegate the power to an administrative authority, they may delegate the power to a committee headed by the Chairman of the bank while laying down clear parameters for approving such relationships. Proposals approved by the Committee should invariably be put up to the Board at its next meeting for post facto approval. The responsibilities of each bank with whom correspondent banking relationship is established should be clearly documented. In the case of payable-through-accounts, the correspondent bank should be satisfied that the respondent bank has verified the identity of the customers having direct access to the accounts and is undertaking ongoing 'due diligence' on them. The correspondent bank should also ensure that the respondent bank is able to provide the relevant customer identification data immediately on request.



17. Quoting of PAN:

Permanent account number (PAN) of customers shall be obtained and verified while undertaking transactions as per the provisions of Income Tax Rule [114B](#) applicable to banks, as amended from time to time. Form 60 shall be obtained from persons who do not have PAN.

18. Selling Third party products:

Bank acting as agent while selling third party products as per regulations in force from time to time shall comply with the following aspects for the purpose of these directions:

- a. The identity and address of the walk-in customer shall be verified for transactions above rupees fifty thousand as required under Section 13(e) of this Directions.
- b. Transaction details of sale of third party products and related records shall be maintained as prescribed in Chapter VII Section 46.
- c. AML software capable of capturing, generating and analyzing alerts for the purpose of filing CTR/STR in respect of transactions relating to third party products with customers including walk-in customers shall be available.
- d. transactions involving rupees fifty thousand and above shall be undertaken only by:
 - i. debit to customers' account or against cheques; and
 - ii. Obtaining and verifying the PAN given by the account-based as well as walk-in customers.
- e. Instruction at 'd' above shall also apply to sale of Bank's own products, payment of dues of credit cards/sale and reloading of prepaid/travel cards and any other product for rupees fifty thousand and above.

19. Hiring of Employees and Employee training:

- a. Adequate screening mechanism as an integral part of their personnel recruitment/hiring process shall be put in place.
- b. On-going employee training programme shall be put in place so that the members of staff are adequately trained in AML/CFT policy. The focus of the training shall be different for frontline staff, compliance staff and staff dealing with new customers. The front desk staff shall be specially trained to handle issues arising from lack of customer education. Proper staffing of the audit function with persons adequately trained and well-versed in AML/CFT policies of the Bank, regulation and related issues shall be ensured.



The policy shall remain in force till 31.03.2025, if there is a need for change by the Bank due to its work experience, statutory or government guidelines issued from time to time, the said policy can be reviewed after one years or even earlier.

20. Review of Policy:

The policy shall remain in force till 31.03.2025 or till amended during the current financial year FY 2024-25, whichever is earlier.

The Policy would be reviewed after 31/03/2025 or earlier, as may be necessary based on experience, statutory requirements and if warranted by changes in Government guidelines issued from time to time.



References:

Guidelines issued by	Particulars	Date
RBI	RBI/DBR/2015-16/18 Master Direction DBR.AML.BC.No.81/14.01.001/2015-16	25.02.2016
RBI	RBI/2007- 2008/327 DBOD.AML.BC. No. 85/ 14.01.001 / 2007-08	22.05.2008
RBI	RBI-2004-05/371 DNBS(PD). CC 48 /10.42/2004-05	21.02.2005
RBI	RBI-2004-05/284 DBOD.NO.AML.BC.58/14.01.001/2004-05	29.11.2004



CHHATTISGARH RAJYA GRAMIN BANK

**“FREQUENT DISHONOUR OF CHEQUE AND
ELECTRONIC PAYMENT SYSTEM POLICY”**

2024-25



अनुच्छेद संख्या	विवरण	पृष्ठ क्रं.
1	प्रस्तावना / Introduction	3
2	चेक वसूली के लिये व्यवस्था / Cheque collection process	3
3	चेक ट्रंकेशन सिस्टम / Cheque Truncation System	4
4	विदेशों पर आहरित चेकों की वसूली / Collection of Cheques drawn on Foreign countries	5
5	स्थानीय/ बाह्य चेकों/डीडी/ वॉरंट लिखतों को क्रेडिट देना / Payment of Local cheques/ DD/ warrants /outstation cheques	5
6	चेक जारी करना / Issuance of cheques	6
7	चेकों को स्वीकार करना / Acceptance of cheques	7
8	चेक की वैधता अवधि / Validity of cheques	8
9	चेकों की वसूली के लिये समय मानदंड / Timeline for collection of cheques	8
10	गुम/ चोरी चेक्स / Lost Stolen cheques	9
11	चेकों को बिना भुगतान के वापस करना तथा कारण / Return of cheques and reasons thereof	9
12	E-mandate एवं NACH हेतु प्रावधान/ Provisions for E-mandate and NACH	10
13	सेवा प्रभार / Service Charges	10
14	चेक के लगातार अनादर और असफल NACH (राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह) / ECS (इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा) की घटनाओं से निपटना	10
15	अप्रत्याशित घटनाएं (Force Majeure)	11
16	पॉलिसी की समीक्षा / Revision of policy	11
	Annexure A	12
	Annexure B	14
	संदर्भ / Reference	16



चेक का अनादर एवं इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली नीति

“FREQUENT DISHONOUR OF CHEQUE AND ELECTRONIC PAYMENT SYSTEM POLICY”

1. प्रस्तावना / Introduction

भुगतान एवं निपटान प्रणाली (Payment & Settlement) में तकनीकी प्रगति और परिचालन प्रक्रिया/प्रणाली में बदलाव को ध्यान में रखते हुए बैंक में चेक कलेक्शन पॉलिसी वर्ष 2016 में लागू की गई थी। बैंक में Personalized Cheque Book (Multicity) जारी किया जाना आरंभ किया गया है। इसके अतिरिक्त भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा हमारी समस्त शाखाओं को MICR Code आबंटित किया गया है। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा चेक कलेक्शन हेतु समय-समय पर दिशा निर्देश जारी किये जाते हैं। उन समस्त निर्देशों को समेकित कर संशोधित चेक कलेक्शन पॉलिसी निम्नानुसार तैयार की गई है।

2. चेक वसूली के लिये व्यवस्था / Cheque collection process

A. स्थानीय चेक

- i. स्थानीय रूप से भुगतान योग्य सभी चेकों को संबंधित केन्द्र में लागू समाशोधन प्रणाली के माध्यम से प्रस्तुत किया जायेगा। शाखाओं में प्रदर्शित निर्धारित समय से पूर्व शाखा परिसर के अंदर रखे जमा बॉक्स में जमा किये गए चेकों को उसी दिन समाशोधन में प्रस्तुत किया जायेगा। निर्धारित समय के बाद और शाखा परिसर के बाहर रखे चेक जमा बॉक्स में जमा किये गए चेकों को अगले कार्य दिवस के समाशोधन में प्रस्तुत किया जाएगा।
- ii. बैंक ग्राहक के खाते में समाशोधन निपटान के बाद राशि जमा करेगा। इस प्रकार जमा की गई राशि की निकासी की अनुमति, समाशोधन गृह की वापसी समय सीमा की समाप्ति के उपरांत ही दी जायेगी।
- iii. ऐसे केन्द्रों में स्थित बैंक शाखाएं जहाँ समाशोधन गृह नहीं है, वे स्थानीय चेकों को अदाकर्ता बैंकों के काउंटर पर समाशोधन हेतु प्रस्तुत करेगा तथा बैंक शाखा का प्रयास रहेगा कि राशि को वसूल कर अतिशीघ्र अदाता के खाते में जमा करें।
- iv. संग्रहण केन्द्रों में उच्च मूल्य समाशोधन (HVC) सुविधा होने पर ग्राहक को उसी दिन राशि जमा की सुविधा प्रदान की जायेगी।



B. बाह्य चेक

- i. अन्य बैंकों पर बाह्य केन्द्रों में आहरित चेक का संग्रहण सामान्यतः उन केन्द्रों पर स्थित बैंक की शाखाओं के माध्यम से किये जाएंगे।
- ii. ऐसे केन्द्रों में जहाँ बैंक की अपनी शाखा नहीं है, वहाँ आहरित चेक को वसूली के लिये सीधे अदाकर्ता बैंक को भेजेगा अथवा प्रायोजक बैंक के माध्यम से संग्रहित किया जायेगा।
- iii. बैंक भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा संचालित राष्ट्रीय समाशोधन गृह (NCH) अथवा राष्ट्रीय स्वचलित समाशोधन गृह (NACH) के माध्यम से भी चेक संग्रहण का कार्य करेगा।
- iv. बैंक अपने ग्राहकों को अपनी किसी भी अन्य शाखा पर आहरित बाह्य चेकों का उसी दिन सीबीएस नेटवर्क में भुगतान करेगा।

C. तृतीय पक्ष चेक

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा Account Payee चेकों का भुगतान प्राप्तकर्ता (Payee) व्यक्ति/संस्था के खातों के अतिरिक्त अन्य किसी व्यक्ति के खाते में समाशोधन करना निषिद्ध कर दिया गया है। तदनुसार बैंक द्वारा केवल भुगतान प्राप्तकर्ता के पक्ष में ही किया जावेगा। तृतीय पक्ष के खाते में समाशोधन नहीं किया जावेगा।

3. चेक ट्रंकेशन सिस्टम / Cheque Truncation System

- A. सीटीएस-2010 मानकों के अनुरूप धोखाधड़ी गतिविधियों से बचाव एवं सीटीएस परिवेश में समाशोधन के सुचारु रूप से कार्य करने हेतु सुविधा के लिये सभी बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों को जारी किये गए चेकों के आकार, डिजाइन और सुरक्षा विशेषताओं में समरूपता लाई गई है।
- B. बैंक द्वारा वर्तमान में केवल सीटीएस मानकों के चेक जारी किए जाते हैं।
- C. चेक ट्रंकेशन सिस्टम (CTS) के अंतर्गत, चेक को प्रत्यक्ष रूप से प्रस्तुत करने के स्थान पर भुगतानकर्ता बैंक को चेक की छवि (Image) प्रस्तुत की जाती है। मूल चेक वसूलीकर्ता बैंक की अभिरक्षा में रहते हैं। उक्त प्रक्रिया में CTS Scanner की



मदद से चेक की छवि क्लियरिंग हाउस के माध्यम से Paying Branch को प्रस्तुत की जाती है।

- D. NPCI के माध्यम से CIS क्लियरिंग की सीधे सदस्यता प्राप्त होने तक बैंक द्वारा Agency के माध्यम से CIS क्लियरिंग की सेवाएं प्रदान की जावेगी।
- E. CIS समाशोधन गृह के माध्यम से बैंक को समाशोधन हेतु प्राप्त चेकों का भुगतान केन्द्रीयकृत रूप से किया जावेगा।
- F. समाशोधन हेतु जमा किये गए CIS चेकों को Electronic Form में निर्धारित केंद्रों द्वारा बैंक की निर्धारित केन्द्रीय शाखा में प्रस्तुत किया जावेगा। केन्द्रीय शाखा द्वारा Agency के माध्यम से भुगतान प्राप्त कर ग्राहकों के खाते में जमा हेतु राशि संबंधित शाखाओं को प्रेषित की जावेगी।

4. विदेशों पर आहरित चेक / Collection of Cheques drawn on Foreign countries

विदेशी केन्द्रों पर आहरित चेकों का संग्रहण प्रायोजक बैंक की Foreign Exchange सुविधा वाली शाखा के माध्यम से एवं उनकी नीति के अनुसार किया जावेगा।

5. स्थानीय / बाह्य चेकों / डीडी / वॉरन्ट लिखतों को क्रेडिट देना / Payment of Local cheques/ DD/ warrants /outstation cheques

- A. शाखाओं में प्रदर्शित निर्धारित समय से पूर्व शाखा परिसर के अंदर रखे जमा बॉक्स में जमा किये गए चेकों को उसी दिन समाशोधन में प्रस्तुत किया जायेगा। निर्धारित समय के बाद और शाखा परिसर के बाहर रखे चेक जमा बॉक्स में जमा किये गए चेकों को अगले कार्य दिवस के समाशोधन में प्रस्तुत किया जाएगा। भुगतान प्राप्त होने पर ग्राहकों के खाते में राशि जमा की जावेगी।
- B. वर्तमान में बैंक की सभी शाखाएं कोर बैंकिंग (CBS) से संबंध है एवं चेक वसूली का कार्य त्वरित गति से किया जाता है। अतः बैंक तुरंत जमा की सुविधा केवल पात्र ग्राहकों को उनके अनुरोध पर अपने विवेक से प्रदान करेगी। यह सुविधा अतिआवश्यक एवं आपातकालीन परिस्थितियों में क्षेत्रीय प्रबंधक की पूर्वानुमति से शाखाओं द्वारा प्रदान की जायेगी।

तुरंत जमा की सुविधा ग्राहकों के बचत बैंक/चालू/नकद उधार खातों में दी जायेगी। इस सुविधा को प्रदान करने के लिये खातों में न्यूनतम शेष की कोई अलग शर्त नहीं होगी।

इस नीति के अंतर्गत प्रीपेड लिखत जैसे कि मांग पत्र/ब्याज/लाभांश वारंट चेकों के समान माने जायेंगे।

- C. इस नीति के प्रयोजन से संतोषजनक परिचालित खाता वह है जो—



- कम से कम छह माह पूर्व खोला गया हो और जिसमें केवाईसी मानदंडों का पालन किया गया हो।
 - खाते में लेन-देन संतोषजनक है और बैंक द्वारा कोई अनियमितता नहीं पाई गई हो।
 - जिसमें पिछले तीन माह के दौरान कोई चेक/लिखत जिसके लिये तुरंत क्रेडिट दिया गया था एवं वित्तीय कारणों (अपर्याप्त निधि) से बिना भुगतान के वापस नहीं आया हों।
 - जहां बैंक ने पूर्व में किसी दिये गए अग्रिम की वसूली में कोई कठिनाई अनुभव नहीं की हो, जिसमें तुरंत क्रेडिट के बाद वापस आये चेक शामिल हैं।
- D. बैंक वसूली के लिये प्राप्त बाह्य लिखतों के विरुद्ध तुरन्त क्रेडिट के समय सामान्य वसूली प्रभार एवं डाक खर्च वसूल करेगा। चेक क्रय करने के लिये यद्यपि लागू विनिमय प्रभार नहीं लगाए जायेंगे।
- E. यदि चेक/लिखत जिसमें तुरन्त क्रेडिट किया गया हो बिना भुगतान वापस कर दिया गया हो, ऐसी स्थिति में बैंक द्वारा Clean Over draft दर से ब्याज वसूल किया जायेगा। ब्याज की वसूली उतनी अवधि के लिये की जावेगी, जितनी अवधि के लिये बैंक की राशि का उपयोग, ग्राहक द्वारा किया गया है।
- बैंक ब्याज की वसूली जमा दिनांक से लेकर राशि वसूली दिनांक तक की अवधि के लिये करेगा।
 - यदि राशि बचत खाता में जमा की गई हो और बैंक द्वारा उक्त बचत खाते में भुगतान कर दिया गया है, तब बैंक द्वारा राशि पर भुगतान की गई ब्याज की राशि नामे कर ली जावेगी। इसी प्रकार ब्याज का भुगतान नहीं किया गया हो तो उक्त राशि की गणना बचत खाते में ब्याज भुगतान के समय बैंक कम कर लेगा।
 - यदि राशि ओवर ड्राफ्ट/ऋण खाते में जमा की गई हो तो बैंक उक्त राशि ऋण पर लागू ब्याज दर अथवा Clean Over draft दर में से जो अधिक हो की दर से ब्याज वसूल करेगा।

6. चेक जारी करना / Issuance of cheques

बैंक द्वारा ग्राहकों की मांग पर चेक बुक सुविधा (Personalized/Multicity Cheque) प्रदान की जायेगी। इस सुविधा हेतु—



- A. खाते का कम से कम छह माह से संतोषप्रद संचालन हो रहा हो और जिसमें केवाईसी मानदंडों का पालन किया गया हो।
- B. ग्राहक की साख को देखते हुए बैंक अपने विवेकाधिकार का उपयोग कर छह माह से पूर्व भी चेक बुक जारी कर सकता है।
- C. यदि किसी ग्राहक के खाते पर आहरित रु. 50,000.00 से अधिक मूल्य के चेक तीन बार से अधिक वित्तीय कारणों से बिना भुगतान के वापस किया गया हो, तो इस स्थिति में उस ग्राहक की चेक बुक सुविधा बैंक द्वारा बंद की जा सकती है।
- D. यदि बैंक द्वारा किसी ग्राहक के चेक का दुरुपयोग करते हुए पाया गया, ऐसी स्थिति में बैंक अपने विवेकाधिकार का उपयोग कर उस ग्राहक की चेक बुक सुविधा बंद कर सकता है।
- E. बैंक द्वारा वर्तमान में Non- Personalized चेक जारी किए जा रहे हैं। जिसे चरण-बद्ध रूप से समाप्त कर केवल Personalized चेक बुक जारी किए जाएंगे। बैंक द्वारा पूर्व में जारी Non Personalized चेक भुगतान हेतु वैध एवं स्वीकार्य होंगे।
- F. Personalized Cheque शाखा पर देय एवं अन्य शाखाओं में सममूल्य पर देय (Payable at par to all branches) दोनों प्रकार से जारी किए जा सकेंगे।
- G. Multicity Cheque से ग्राहक द्वारा स्वयं के उपयोग हेतु राशि के निकासी की सुविधा Non- Personalized चेक हेतु जारी निर्देशानुसार ही होगी।
- H. Personalized Cheque में ग्राहक के नाम, खाता क्रमांक के साथ शाखा का पता तथा MICR code का भी उल्लेख किया जावेगा।

7. चेकों को स्वीकार करना / Acceptance of cheques

- A. बैंक ग्राहकों द्वारा वसूली हेतु जमा किए गए स्थानीय/बाह्य चेकों को स्वीकार करने से मना नहीं करेगा। यदि वह चेक अन्य रूप में नियमित हो।
- B. बैंक काउंटर पर भुगतान हेतु प्राप्त चेकों को नियमित/उपयुक्त होने पर बिना विलम्ब के भुगतान करेगा।
- C. भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशानुसार CIS चेकों पर कोई भी परिवर्तन/संशोधन नहीं किया जाना चाहिये। वैधता अवधि की तिथि में परिवर्तन के अलावा अदाता के नाम, निवेदन राशि (राशि अंकों में) या वैध राशि (राशि शब्दों में) आदि में कोई भी परिवर्तन के लिये ग्राहकों को नये चेक फार्म का उपयोग करना होगा। यह धोखाधड़ी वाले हेर-फेर को पहचानने और नियंत्रित करने में बैंक की सहायता करेगा।



D. चेक प्राप्ति के पश्चात चेक भुगतान से पूर्व चेक के प्रारंभिक जांच हेतु विस्तृत Standard Operating Procedure (SOP) for Preliminary Scrutiny of Cheque (Annexure-1) संलग्न है।

8. चेक की वैधता अवधि / Validity of cheques

भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशानुसार 01.04.2012 से लिखतों/चेकों की वैधता जारी तिथि से 3 कैलेन्डर माह की होगी।

9. चेकों की वसूली के लिये समय मानदंड / Timeline for collection of cheques

A. स्थानीय चेक

- स्थानीय चेक, जो समाशोधन गृह के क्षेत्राधिकार में संग्रहण योग्य है, तो वे उस केन्द्र में चल रही समाशोधन प्रणाली के माध्यम से वसूली हेतु प्रस्तुत किये जाएंगे। स्थानीय चेकों से प्राप्त होने वाली वसूली राशि संबंधित वापसी समाशोधन की समाप्ति पर तुरंत ग्राहकों के खातों में जमा कर दी जावेगी।
- सुरक्षा उपाय अपनाते हुए राशि निकासी की अनुमति उसी दिन या अधिकतम अगले कार्य दिवस के कारोबार शुरू होने के एक घंटे के अंदर दी जायेगी।
- सामान्य परिस्थितियों में, स्थानीय चेक संग्रहण हेतु 3 कार्य दिवस की अधिकतम अवधि होगी।

B. बाह्य चेक

- राज्य की राजधानी (रायपुर)/देश के प्रमुख शहरों/अन्य केन्द्रों पर आहरित चेकों की वसूली के लिये समय मानदंड क्रमशः 7/10/14 कार्य दिवस होंगे।
- यदि इस अवधि से अधिक विलंब होता है तो बैंक की वसूली नीति के अनुसार, जहां देरी 14 दिनों से अधिक है, वहां उक्त अवधि के लिए जमा या बचत बैंक दर, जो भी अधिक हो पर ब्याज का भुगतान किया जायेगा।
असाधारण देरी के मामले में, यानी 90 दिनों से अधिक की देरी के मामले में, संबंधित सावधि जमा दर से 2% अधिक की दर से अतिरिक्त ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- वसूली के लिये हमारे द्वारा निर्धारित मानदंडों को अंतिम सीमा माना जाएगा तथा यदि प्रक्रिया पहले पूरी हो जाती है, तो संग्रहण राशि को अदाता के खाते में पहले जमा किया जावेगा।



10. गुम / चोरी चेक्स / Lost Stolen cheques

वसूली के लिये स्वीकार किए गए किसी लिखत/चेक के मार्ग, समाशोधन अथवा भुगतानकर्ता बैंक की शाखा में गुम हो जाने की स्थिति में बैंक द्वारा गुम हो जाने की जानकारी मिलने के तुरंत बाद इसकी जानकारी खाताधारक को दी जावेगी। ताकि बैंक खाताधारक आहर्ता बैंक को भुगतान रोकने की सूचना दे सके। बैंक चेक के आहर्ता से डुप्लिकेट चेक प्राप्त करने के लिये ग्राहक को हर संभव सहायता प्रदान करेगा। बैंक मार्ग में गुम हुए चेकों के संबंध में खाताधारक को निम्नलिखित तरीके से क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा-

- A. यदि उपकरण के खोने की सूचना ग्राहक को संग्रह के लिए निर्धारित समय सीमा (7/10/14 दिन जैसा भी मामला हो) से परे दी जाती है, तो निर्धारित संग्रह अवधि से अधिक की अवधि के लिए जमा या बचत बैंक दर, जो भी अधिक हो पर ब्याज का भुगतान किया जायेगा।
- B. इसके अलावा, बैंक डुप्लिकेट चेक/इंस्ट्रूमेंट प्राप्त करने और उसके संग्रह में संभावित देरी के लिए बचत बैंक दर पर 15 दिनों की अतिरिक्त अवधि के लिए चेक की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा।
- C. बैंक ग्राहक को रसीद प्रस्तुत करने पर, यदि उपकरण किसी बैंक/संस्था से प्राप्त किया जाना है जो डुप्लिकेट उपकरण जारी करने के लिए शुल्क लेगा तो, लगने वाले किसी भी उचित शुल्क की भरपाई भी करेगा।

11. चेकों को बिना भुगतान के वापस करना/वापसी के कारण / Return of cheques and reasons thereof

- A. बैंक द्वारा बैंकर समाशोधन गृहों के लिये एक समान विनियम और नियम (यूआरआरबीसीएच) के नियम 6 के अनुसार, चेक वापसी ज्ञापन पर वापसी की तिथि और भुगतान न करने का निश्चित और वैध कारण देते हुए हस्ताक्षर/लघु हस्ताक्षर करके जारी करेगा। इससे चेक धारक को चेक आहर्ता के विरुद्ध कानूनी कार्यवाही करने में मदद मिलेगी।
- B. यदि आहर्ता शाखा द्वारा चेक बिना भुगतान के वापस किया जाता है, तो उनके द्वारा जारी मूल चेक वापसी ज्ञापन (Cheque Return Memo) बैंक द्वारा प्रदाय किया जावेगा।
- C. चेक की वापसी की सूचना ग्राहक को तुरंत दी जावेगी एवं यदि ग्राहक/प्रतिनिधि शाखा में उपस्थित न हो, तो चेक डाक के माध्यम से तुरंत ग्राहक को वापस भेजे जायेंगे। संबंधित खाताधारक से डाक व्यय सेवाशुल्क सहित वसूल की जायेगी।



- D. बैंक द्वारा संग्रहण हेतु प्रस्तुत चेकों की वापसी में नियमानुसार चेक वापसी प्रभार वसूल करेगा।
- E. बैंक वापसी प्रभार केवल उन्हीं मामलों में लगाएगा, जहाँ ग्राहक की गलती है, और वह इस प्रकार की वापसी के लिये उत्तरदायी हैं। वापसी की उदाहरणार्थ सूची (Annexure-A) संलग्न है।
- F. ऐसे मामलों में जहाँ ग्राहक की गलती नहीं है, इस प्रकार के मामलों में बैंक द्वारा प्रभार की वसूली नहीं की जावेगी। उदाहरणार्थ सूची (Annexure-B) संलग्न है।
- G. इसके अतिरिक्त, जहाँ चेकों को अदाता के दायित्व के बिना पुनः प्रस्तुत करने की आवश्यकता हो, ऐसा पुनः प्रस्तुतीकरण तुरंत अगले समाशोधन प्रस्तुतीकरण में 24 घंटे के अंदर (अवकाश के दिनों को छोड़कर) ग्राहक को व्यक्तिगत/दूरभाष/एसएमएस/ई-मेल इत्यादि के माध्यम से विधिवत् सूचना देते हुए किया जायेगा।

12. E-mandate एवं NACH हेतु प्रावधान / Provisions for E-mandate and NACH

NPCI के माध्यम से बैंक अपने ग्राहकों को NACH द्वारा E-Mandate की सुविधा प्रदान करेगा। E-Mandate द्वारा ग्राहक बैंक को एक बार पुनरावृत्ति के रूप में राशि इलेक्ट्रॉनिकली प्रेषित या पान हेतु अधिकृत कर सकता है।

13. सेवा प्रभार / Service Charges

समय-समय पर बैंक द्वारा यथानिर्णित सभी वसूली सेवाओं के लिये बैंक उपयुक्त सेवा प्रभार एवं डाक खर्च वसूल करेगा। बैंक द्वारा ग्राहकों को लागू सेवा प्रभारों की सूचना बैंक की वेब साईट के माध्यम से/शाखा सूचना पटल पर/ग्राहकों के मांग किए जाने पर दी जावेगी।

14. चेक के लगातार अनादर और असफल NACH (राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह) / ECS (इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा) की घटनाओं से निपटना

आरबीआई ने 01 करोड़ और उससे अधिक के चेक के अनादरण के लिए 01 जुलाई 2015 के अपने मास्टर परिपत्र DBR NO-Leg-BC-21/09-07-006/2015-16 के माध्यम से पैराग्राफ 15.4 में निर्धारित कदम उठाने की सलाह दी है। हालाँकि, आरबीआई ने उल्लेख किया है कि छोटे चेक के लिए उनके परिपत्र के पैराग्राफ 15.4 में निर्धारित सभी चरणों का विस्तार करना आवश्यक नहीं है और बैंक नियम या दिशा-निर्देशों के पालन के प्रति अनिच्छुक ग्राहकों से निपटने के लिए अपना दृष्टिकोण रख सकते हैं और घटनाओं से निपटने के लिए अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति बना सकते हैं। आरबीआई ने यह भी



सलाह दी है कि नीति को एन.ए.सी.एच./ई.सी.एस. अधिदेशों के लगातार अनादर से संबंधित मामलों से भी निपटना चाहिए।

- A. आरबीआई ने अधिसूचना संख्या RBI/2016-17/33 DBR-No-Leg-BC-3/09-07-005/2016-17 दिनांक 04 अगस्त, 2016 के माध्यम से प्रक्रिया में संशोधन कर इसे बैंकों के विवेक पर छोड़ दिया ताकि वे अनादर के प्रति अपनी प्रतिक्रिया निर्धारित कर सकें। चेक आहरण सुविधा के दुरुपयोग को रोकने और चेक के अनजाने अनादर के लिए ग्राहकों को दंडित करने से बचने की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए बोर्ड या उसकी समिति द्वारा अनुमोदित एक उचित नीति बनानी चाहिए।
अतः-
- B. यदि किसी ग्राहक के खाते पर आहरित रु. 50,000.00 से अधिक मूल्य के चेक तीन बार से अधिक वित्तीय कारणों से बिना भुगतान के वापस किया गया हो, तो इस स्थिति में उस ग्राहक की चेक बुक सुविधा बैंक द्वारा बंद की जा सकती है।
- C. यदि बैंक द्वारा किसी ग्राहक के चेक का दुरुपयोग करते हुए पाया गया, ऐसी स्थिति में बैंक अपने विवेकाधिकार का उपयोग कर उस ग्राहक की चेक बुक सुविधा बंद कर सकता है।

15. अप्रत्याशित घटनाएं / Force Majeure

ग्राहकों को विलम्ब से हुए जमा के लिये बैंक क्षतिपूर्ति करने के लिये उत्तरदायी नहीं है, यदि अप्रत्याशित घटनाएं जिन पर सेवा प्रदान करने के पैरामिटर्स के भीतर अपने दायित्व को निभाने से रोकने में बैंक का नियंत्रण नहीं है। (उदाहरणार्थ— नागरिक उपद्रव, तोड़फोड़, महामारी, तालाबंदी, हड़ताल अथवा अन्य कामगार अशांति, दुर्घटना, अग्नि, प्राकृतिक आपदाएं अथवा ईश्वरीय कृत्य, युद्ध, बैंक अथवा इसके संपर्की बैंक (बैंकों) की सुविधाओं की क्षति, संचार अथवा सभी प्रकार के परिवहनों आदि के सामान्य साधनों की अनुपस्थिति सम्मिलित है, किंतु सीमित नहीं)।

16. पॉलिसी की समीक्षा / Revision of Policy

यह नीति अनुमोदन तिथि से 31/03/2025 तक अथवा वित्तीय वर्ष 2024-25 में संशोधित/ नई पॉलिसी अनुमोदित होने की तिथि, जो पहले हो, तक प्रभावशील रहेगी।

बैंक द्वारा कार्य अनुभव, समय-समय पर जारी सांविधिक अथवा प्रशासनिक दिशा-निर्देशों के अनुसार परिवर्तन की आवश्यकता होने पर उक्त नीति की समीक्षा दिनांक 31/03/2025 या इसके पूर्व भी की जा सकेगी।



Annexure-A

चेक वापसी के कारण / Reasons for Return

- (बैंकर समाशोधन गृहों के लिए एक समान विनियम और नियमों (URRBCH) के Annexure-D के अनुसार लिखत और चेक की छवि आधारित समाशोधन के लिए लागू)

कोड सं	वापसी के लिए कारण
(01-03)	निधि
01	अपर्याप्त निधि / निधि कम है
02	निधियों की व्यवस्था से राशि अधिक है
03	धनराशि का समाशोधन नहीं हुआ, पुनः प्रस्तुत करें
(04-05)	आहर्ता
04	आहर्ता को संदर्भित करें
05	आहर्ता बैंक से संपर्क करें
(10-17)	हस्ताक्षर
10	आहर्ता के हस्ताक्षर असंपूर्ण हैं
11	आहर्ता के हस्ताक्षर अस्पष्ट हैं
12	आहर्ता के हस्ताक्षर भिन्न हैं
13	आहर्ता के हस्ताक्षर की आवश्यकता है
14	आहर्ता के हस्ताक्षर अधिदेश / mandate के अनुसार नहीं हैं
15	आहर्ता के हस्ताक्षर खाते के संचालन हेतु अप्राप्त हैं
16	आहर्ता के अधिकार खाते के संचालन हेतु अप्राप्त हैं
17	परिवर्तन के लिए आहर्ता का प्रमाणीकरण की आवश्यकता है
(20-29)	भुगतान पर रोक
20	आहर्ता द्वारा भुगतान रोका गया है
21	कुर्की आदेश के कारण भुगतान पर रोक
22	न्यायालय आदेश के कारण भुगतान पर रोक
23	खातेदार की मृत्यु के कारण निकासी पर रोक
24	खातेदार के पागल हो जाने के कारण निकासी पर रोक
25	खातेदार के दिवालिया हो जाने के कारण निकासी पर रोक
(30-42)	चेक / लिखत
30	चेक / लिखत पूर्व दिनांकित है
31	चेक / लिखत उत्तर दिनांकित है / कालातीत है
32	चेक / लिखत बिना तिथि के है
33	चेक / लिखत काटा-फटा है, बैंक की गारंटी अपेक्षित है



34	शब्दों और अंकों में राशि अलग-अलग है
35	समाशोधन गृह की तिथि/सील की आवश्यकता है
36	गलत प्रकार से सुपुर्दगी की गई/हम पर आहरित नहीं है
37	उपयुक्त समाशोधन क्षेत्र में प्रस्तुत करें
38	चेक/लिखत में बाहरी सामग्री सम्मिलित है
39	छवि/Image स्पष्ट नहीं है,
40	दस्तावेज के साथ पुनः प्रस्तुत करें
41	सूची में दो बार उल्लेखित है
42	पेपर नहीं मिला है
(50-55)	खाता
50	खाता बंद हो गया गया है
51	खाता किसी अन्य शाखा में स्थानांतरित हो गया है
52	ऐसा कोई खाता नहीं है
53	खाते का नाम /Title की आवश्यकता है
54	खाते का नाम /Title गलत/अपूर्ण है
55	खाते का संचालन निषिद्ध कर दिया गया है
(60-68)	चेक की क्रासिंग/Endorsement
60	दो बैंकों पर क्रास किया गया है
61	Crossing स्टॉप रद्द नहीं किया गया है
62	समाशोधन स्टॉप रद्द नहीं किया गया है
63	चेक को विशेष रूप से अन्य बैंक को क्रास किया गया है
64	सुरक्षात्मक रेखांकन (Protective Crossing) की राशि गलत है
65	सुरक्षात्मक रेखांकन (Protective Crossing) में राशि उल्लेख नहीं/अस्पष्ट है
66	आदाता के Endorsement की आवश्यकता है
67	आदाता के Endorsement अनियमित है/संग्रही बैंक की पुष्टि आवश्यक है
68	अंगूठे के निशान द्वारा पृष्ठांकन के लिए मजिस्ट्रेट द्वारा सील सहित अधिप्रमाणन अपेक्षित है
(70-76)	शासकीय/ भारतीय रिजर्व बैंक
70	Advise प्राप्त नहीं हुई
71	Advise में राशि/नाम भिन्न हैं
72	प्रयोजक बैंक में अदाकर्ता बैंक के खाते में निधि अपर्याप्त है
73	बैंक के लिये आदाता का अलग निर्वहन आवश्यक है
74	आगामी माह की पहली तारीख तक देय नहीं है
75	पे आर्डर/चेक में काउंटर हस्ताक्षर आवश्यक
76	आवश्यक जानकारी स्पष्ट नहीं है
(80-92)	विविध



80	बैंक का प्रमाणपत्र अस्पष्ट/अपूर्ण/अपेक्षित है
81	जारीकर्ता बैंक द्वारा ड्राफ्ट खो दिया गया है/जारीकर्ता कार्यालय से पुष्टि आवश्यक है
82	बैंक/शाखा Blocked
83	डिजिटल प्रमाणपत्र का वैधीकरण असफल
84	अन्य कारण Connectivity Failure
85	चेक में परिवर्तन- 'दिनांक के अलावा अन्य परिवर्तन/सुधार वर्जित है '
86	नकली/जाली /चोरी किया हुआ चेक/ड्राफ्ट
87	“आदाता के खाते में जमा किया” –स्टाम्प आवश्यक
88	अन्य कारण (कृपया उल्लेख करें)
92	बैंक में शामिल नहीं है

Annexure-B

उदाहरण स्वरूप सूची, जो व्यापक नहीं है, जहां ग्राहकों की कोई गलती नहीं है –
(बैंकर के समाशोधन गृह के एक समान विनियम और नियमों (URRBCH) के Annexure-D के अनुसार लिखत और चेक की छवि-आधारित चेक समाशोधन के लिए लागू)

कोड सं	वापसी के कारण
33	चेक काटा-फटा है, बैंक की गारंटी अपेक्षित है
35	समाशोधन गृह की सील की आवश्यकता है
36	हम पर आधारित नहीं है
37	उपयुक्त समाशोधन क्षेत्र में प्रस्तुत करें
38	चेक में अनावश्यक विषय सामग्री सम्मिलित है
39	छवि स्पष्ट नहीं है, कागज के साथ प्रस्तुत करें
40	दस्तावेज के साथ प्रस्तुत करें
41	सूची में दो बार उल्लेखित है
42	कागज प्राप्त नहीं हुआ है
60	दो बैंकों को क्रॉस किया गया है
61	Crossing स्टॉप रद्द नहीं किया है
62	समाशोधन स्टॉप रद्द नहीं की गई है
63	चेक को विशेष रूप से अन्य बैंक को क्रॉस किया गया है
67	आदाता का Endorsement अनियमित है/संग्रही बैंक की पुष्टि आवश्यक है
68	अंगूठे के निशान द्वारा पृष्ठांकन के लिए मजिस्ट्रेट द्वारा सील सहित अधिप्रमाणन अपेक्षित है
70	Advise प्राप्त नहीं हुई



71	Advise में राशि/नाम भिन्न हैं
72	प्रयोजक बैंक में अदाकर्ता बैंक के खाते में निधि अपर्याप्त है
73	बैंक के लिये आदाता का अलग निर्वहन आवश्यक है
74	आगामी माह की पहली तारीख तक देय नहीं है
75	पे आर्डर/चेक में काउंटर हस्ताक्षर आवश्यक
76	आवश्यक जानकारी स्पष्ट नहीं है
80	बैंक का प्रमाणपत्र अस्पष्ट/अपूर्ण/अपेक्षित है
81	जारीकर्ता बैंक द्वारा ड्राफ्ट खो दिया गया है/जारीकर्ता कार्यालय से पुष्टि आवश्यक है
82	बैंक/शाखा Blocked
83	डिजिटल प्रमाणपत्र का वैधीकरण असफल
84	अन्य कारण Connectivity Failure
87	“आदाता के खाते में जमा किया” – स्टाम्प आवश्यक
92	बैंक में शामिल नहीं है



संदर्भ / References:

RBI	RBI/2023-24/105 DOR.SOG(LEG).REC/64/09.08.024/2023-24	July 6, 2017
RBI	RBI/2016-17/33DBR.No.Leg.BC.3/09.07.005/2016-17	August 04, 2016
RBI	RBI/2020-21/41 DPSS.CO.RPPD.No. 309/04.07.005/2020-21	25th Sept 2020



CHHATTISGARH RAJYA GRAMIN BANK

“COMPENSATION POLICY”

2024-25



PARA NO.	PARTICULARS	PAGE NO.
1	Introduction	3
2	Objective	3
3	Scope	3
4	Recognition of Deficiency and Compensation	4
5	Collection of cheques drawn on foreign countries	10
6	Remittances in India	10
7	ATM Failure: Compensation to customer for settlement of disputed ATM transactions/Automated Deposit cum Withdrawal Machine (ADWM)	12
8	Compensation for delay in Issuance of Duplicate IOI (Inter Office Instrument)	15
9	Payment of “at par” Cheques issued by other Banks	15
10	Lenders' liability: Commitments to borrowers	16
11	Compensation for wrongful dishonour of cheques/SI	16
12	Violations by Bank's Agents	17
13	Timeline for payment of compensation	17
14	Authority for payment and control reporting	17
15	Customer's Responsibility	17
16	Disclaimer clause	18
17	Force Majeure	18
18	Review of Policy	18
19	Reference	19



COMPENSATION POLICY

1. Introduction

Technological progress in Payment and Settlement Systems and qualitative changes in operational Systems and Processes undertaken by various players in the market have improved efficiencies for providing better service to the users of the system. It has been the endeavour of the Bank to offer services to its customers with the best possible utilization of its technology infrastructure. Migration of all branches to Core Banking Solution (CBS) platform is a great leap in this direction. Reserve Bank of India has also been issuing various instructions / guidelines, from time to time. The recent instructions / guidelines include instructions on Harmonization of TAT and customer compensation for failed transactions using authorized Payment Systems (Notification no. DPSS.CO. PD.no.629/02.01.014/2019-20 dated 20.09.2019). With a view to improving the level of Customer Service available to customers of the Bank, the Compensation Policy for the Bank has been formulated.

2. Objective

The objective of the "CRGB Compensation Policy for Banking Services," hereinafter called as the Policy, is to establish a system whereby the Bank compensates the customer for the loss or inconvenience due to deficiency in service on the part of the Bank or any act of omission or commission, directly attributable to the Bank.

3. Scope

- a. Policy will be applicable for all banking services to the customers of the Bank and covers all branches/offices of CRGB.
- b. The Policy is based on principles of transparency and fairness in the treatment of customers. It is designed to cover deficiency in service in areas relating to unauthorized/erroneous debit, non-execution/delayed execution of debit/credit NEFT/NACH transactions including Unauthorized Electronic Banking Transactions, issuance of ATM/Debit Cards without written consent of customers, Payment of Cheque after acknowledgement of Stop Payment Instructions/Non-blocking of lost ATM card/UPI services/INB services after acknowledgement of request for its blocking, delay in collection of local/outstation cheques and cheques drawn on Foreign countries, loss of cheques/instruments in transit, delay in settlement of disputed ATM transactions and other



electronic/digital transactions, transactions on Automated Deposit cum Withdrawal Machine, delay in pension payment, delay in release of securities after payment of all dues, etc. as specified in the Policy.

- c. Grant of compensation under this Policy is without prejudice to the Bank's rights in defending its position before any Court of Law, Tribunal or any other forum duly constituted to adjudicate Banker-Customer disputes and does not constitute admission of liability or any other issue, of any nature whatsoever, for the purposes of Adjudicatory Proceedings.
- d. Wherever the number of days is mentioned, the number of days is considered as “Calendar days,” unless mentioned specifically as “working days.”

4. Recognition of Deficiency and Compensation

4.1. Unauthorised / Erroneous Debit

- a. If the Bank has raised an unauthorized/erroneous debit to an account, the entry shall be reversed with a value-dated credit to deposit/overdraft/loan account immediately on being detected/informed, after due verification.
- b. Further, if the customer has suffered any financial loss incidental to return of a cheque or not carrying out of direct debit instructions due to insufficiency of balance on account of the unauthorized/erroneous debit, Bank will compensate the customer to the extent of such financial loss in addition to an amount equivalent to interest calculated on the unauthorized/erroneously debited amount at the applicable Savings Bank rate, minimum Rs. 100/-, besides refunding the cheque return charges.
- c. In case verification of the entry reported to be unauthorized/erroneous by the customer does not involve a third party, the Bank shall arrange to complete the process of verification within a maximum period of 7 working days from the date of reporting of erroneous debit.
- d. In case any amount has been debited to the account of a customer on account of fraudulent transaction(s) and the Bank is at fault, the amount will be restored to the affected customer



account without delay/demur, once the fraud is established, with due verification.

- e. If a fraud, in the account of a customer, has been committed by a member of staff, and has been so established, Bank will not only restore the amount, it will also pay compensation @ 1% above the applicable interest rate in respect of deposit/overdraft/loan account, for the period, on the amount involved subject to the date of verification of the complaint.

4.2. Penal Interest payable for delays in credit/return of NEFT transactions

In terms of the NEFT Procedural Guidelines of RBI, as also the relevant circulars / instructions issued by RBI from time to time, the Bank will afford credit to beneficiary accounts or return transactions (not credited for whatever reason) to the originating / sponsor Bank within the prescribed timeline. Any delays in doing so will attract the following penal provisions:

If the NEFT transaction is not credited or returned within two hours after batch settlement, then the Bank is liable to pay penal interest to the affected customer at the current RBI LAF Repo Rate plus two percent for the period of delay / till the date of credit or refund, as the case may be. Such credit is afforded to the customers' account without waiting for a specific claim to be lodged by the customer in this regard.

If it is not possible to afford credit to the account of the beneficiary for any reason, destination banks are required to return the transaction (to the originating branch) within two hours of completion of the batch in which the transaction was processed. In terms of the RBI procedural guidelines, which clearly stipulate that if a destination bank branch is not in a position to credit a particular transaction for reasons like "Account Closed/transferred"; "No such Accounts"; "Account description does not tally", etc., it should report the same and forward it to the Service Branch / Main Branch on the same settlement day.

4.3. Issue of ATM/Debit Cards without written consent of customers

The Bank shall not dispatch a card to a customer unsolicited, except in the case where the card is a replacement for a card already held by the customer. If done, the said ATM/Debit card will be taken back by the Bank and cancelled. The Bank would not only reverse the charges if levied immediately but also compensate the customer @ `100/- (Rupees One Hundred only).



4.4. Payment of Cheque after acknowledgment of Stop Payment Instructions/Non-blocking of lost ATM Card - UPI Services - INB Services after acknowledgment of request for its blocking

The instruction for Stop Payment of cheque/blocking of a lost ATM card/Non-Disabling of UPI Services - INB Services will be accepted at Home Branch/through Contact Centre (Stop Payment instructions from authenticated Phone Banking users. Disabling of INB Services in case of reporting unauthorized transactions)/Internet Banking (alternate channel).

In case a cheque has been paid after acknowledgment of its stop payment instruction/ATM Card has not been blocked/UPI services/INB Services has not been disabled in the requested account after such a request has been acknowledged by the Bank, the Bank shall reverse the debit on account of stopped cheque/blocked ATM card/UPI transaction - INB Transaction with value-dated credit within two working days of the customer intimating the transaction to the Bank, and also compensate the customer with `100/-.

However, no compensation will be paid if a cheque has been paid/ATM Card transaction/UPI-INB transaction has occurred prior to acknowledgment of instructions for stop payment of cheque/blocking of lost ATM Card/UPI-INB Services.

4.5. Limiting Liability of Customers in Unauthorised Electronic Banking transactions

The systems and procedures in the Bank have been designed to make the customer feel safe about carrying out Electronic Banking Transactions. On receipt of a report of an unauthorized transaction from the customer, the Bank takes immediate steps to prevent further unauthorized transactions in the account.

4.5.1. Reporting of Unauthorised Transactions by customers to Banks

- a. Customers will mandatorily register for SMS alerts and wherever available register for e-mail alerts, for electronic banking transactions. The SMS alerts shall mandatorily be sent to the customers, while email alerts may be sent, wherever registered.
- b. The customers will be advised to notify the Bank of any unauthorized electronic banking transaction at the earliest after the occurrence of such transaction and informed that the longer the time taken to notify the Bank, the higher will be the risk of loss to the Bank/customer. To facilitate this, the Bank will



provide customers with 24x7 access through mobile banking, a dedicated toll-free helpline no (during business hours), reporting to home branch, through Bank's Website, etc., for reporting unauthorized transactions that have taken place and/or loss or theft of payment instruments such as a card, etc. The complaint will be resolved within 3 working days.

- c. The loss/fraud reporting system shall also ensure that an immediate response (including autoresponse) is sent to the customers acknowledging the complaint along with the registered complaint number.
- d. The communication systems used by the Bank to send alerts and receive their responses thereto will record the time and date of the message sent and receipt of customer's response, if any, to the Bank. This shall be important in determining the extent of a customer's liability.
- e. The Bank will not offer the facility of electronic transactions, other than ATM cash withdrawals, to customers who do not provide mobile numbers to the Bank.
- f. On receipt of a report of an unauthorized transaction from the customer, the Bank will take immediate steps to prevent further unauthorized transactions like putting hold or disabling digital channels on the account.

4.5.2. Limited Liability of a Customer

- a. **Zero Liability of a Customer:** A customer's entitlement to zero liability shall arise where the unauthorized transaction occurs in the following events:
 - i. Contributory fraud/negligence/deficiency on the part of the Bank (irrespective of whether or not the transaction is reported by the customer).
 - ii. Third party breach where the deficiency lies neither with the Bank nor with the customer but lies elsewhere in the system, and the customer notifies the Bank within three working days of receiving the communication from the Bank (by SMS alert, email, or letter) regarding the unauthorized transaction.



- b. **Limited Liability of a Customer:** A customer shall be liable for the loss occurring due to unauthorized transactions in the following cases:
- i. In cases where the loss is due to negligence by a customer, such as where he has shared the payment credentials, the customer will bear the entire loss until he reports the unauthorized transaction to the Bank. Any loss occurring after the reporting of the unauthorized transaction shall be borne by the Bank.
 - ii. In cases where the responsibility for the Unauthorized Electronic Banking Transaction lies neither with the Bank nor with the Customer, but lies elsewhere in the system and when there is a delay (of four to seven working days after receiving the communication from the Bank) on the part of the Customer in notifying the Bank of such a transaction, the per transaction liability of the Customer shall be limited to the transaction value or the amount mentioned in Table 1, whichever is lower.

Table 1 Maximum Liability of a Customer under the above paragraph 4.6.2.b.(ii)

Type Of Account	Maximum Liability
<ul style="list-style-type: none">• BSBDA Accounts	Rs. 5,000
<ul style="list-style-type: none">• All other SB accounts• Pre-paid Payment Instruments and Gift Cards• Current/ Cash Credit/ Overdraft Accounts of MSMEs• Current Accounts/ Cash Credit/ Overdraft Accounts of Individuals with annual average balance (during 365 days preceding the incidence of fraud)/ limit upto Rs. 25 lakh• Credit cards with limit upto Rs. 5 lakh	Rs. 10,000
<ul style="list-style-type: none">• All other Current / Cash Credit / Overdraft Accounts• Credit cards with limit above Rs. 5 lakh	Rs. 25,000

4.5.3. Overall liability of the customer in third party breaches, as detailed in paragraph 4.5.2.a.(ii) and paragraph 4.5.2.b(ii) above, where the deficiency lies neither with the Bank nor with the customer but lies elsewhere in the system, is summarized in Table 2:



Table 2
Summary of Customer’s Liability

Time taken to report the fraudulent transaction from the date of receiving the communication	Customer’s Liability
Within 3 working days	Zero liability
Within 4 to 7 working days	The transaction value or the amount mentioned in Table 1, whichever is lower.
Beyond 7 working days	Full liability

The number of working days mentioned in Table 2 shall be counted as per the working schedule of the Home Branch of the customer excluding the date of receiving the communication. Further, if the delay in reporting is beyond seven working days, the customer liability shall be full. For such inordinate delays (beyond seven working days) the Customer shall bear the full liability/loss, and the Bank will not bear any loss or liability. However, the Bank may extend its support (by issuing required certificates / statements free of cost) to the Customer if specifically requested by the Customer, without incurring any liability in any manner, for his efforts for recovering the lost amount from the miscreants.

4.5.4. Reversal Timeline for Zero Liability/Limited Liability of customer

On being notified by the customer, the Bank shall credit (shadow reversal) the amount involved in the unauthorized electronic transaction to the customer's account within 10 working days from the date of such notification by the customer.

4.5.5. Further, Bank will ensure that

- a. A complaint is resolved and liability of the customer, if any, established within 90 days from the date of receipt of the complaint, and the customer is compensated as per provisions of paragraphs 4.5.2 to 4.5.4 above;
- b. where it is unable to resolve the complaint or determine the customer liability, if any, within 90 days, the compensation as prescribed in paragraphs 4.6.2 to 4.6.4 is paid to the customer; and



- c. In case of a debit card/Bank account, the customer does not suffer loss of interest.

4.5.6. Burden of Proof

The burden of proving customer liability in case of unauthorised electronic banking transactions shall lie on the bank.

4.6. Compensation for adverse movement in exchange rates

As we are not dealing with foreign exchange, compensation for adverse movement in exchange rate is not applicable.

5. Collection of Cheques drawn on Foreign countries

In this regard, the compensation policy of the sponsor bank will be applicable.

6. Remittances in India

6.1. Payment of interest on delayed collection of local cheques/instruments

As a policy, the Bank would give credit to the customer's account on the day clearing settlement takes place. In case there is a delay in the collection of local cheques and in turn, delay in crediting the amount of cheques deposited in local clearing in the normal course of business, except for the reasons of "Force Majeure" i.e. unforeseen events, the Bank should pay compensation/interest at the saving bank interest rate to the depositor/customer for the corresponding period of delay.

6.2. Payment of Interest for delayed Collection of Outstation Cheques

The Bank will pay interest to its customer on the amount of the collection of instruments in case there is a delay in giving credit beyond the time period mentioned below. Such interest shall be paid without any demand from customers in all types of accounts. There shall be no distinction between instruments drawn on the Bank's own branches or on other banks for the purpose of payment of interest on delayed collection.

If the time taken for the collection of outstation instruments is beyond stipulated time, interest at the following rates will be paid for the period of delay beyond the respective time limit Interest at Savings rate for the



period of delay beyond 7/10 / 14 days as the case may be in the case of outstation cheques of own bank / other banks.

Where the delay is beyond 14 days, interest will be paid at the applicable rate for term deposits for the corresponding period or Savings Bank rate whichever is higher.

In the event the proceeds of a cheque under collection were to be credited to an overdraft/loan account of the customer, interest will be paid at the rate applicable to the above the rate applicable to the loan account.

In case of delay due to presenting the same cheque again, no compensation should be paid.

6.3. Cheques/Instruments lost in transit/in clearing process or at the paying bank's branch

In the event a cheque or an instrument accepted for collection is lost in transit or in the clearing process or at the paying bank's branch, the Bank shall immediately on coming to know of the loss, bring the same to the notice of the account holder so that the account holder can inform the drawer to record stop payment and also take care that cheques, if any, issued by him/her are not dishonored due to the non-credit of the amount of the lost cheques/instruments. The Bank would provide all assistance to the customer to obtain a duplicate instrument from the drawer of the cheque.

In line with the Compensation Policy of the Bank, the Bank will compensate the account holder in respect of instruments lost in transit in the following way:

- 6.3.1.** In case intimation regarding the loss of instrument is conveyed to the customer beyond the time limit stipulated for collection (7/10/14 days as the case may be) interest will be paid for the period exceeding the stipulated collection period at the rates specified above.
- 6.3.2.** In addition, Bank will pay interest on the amount of the cheque for a further period of 15 days at Savings Bank rate to provide for likely further delay in obtaining a duplicate cheque/instrument and collection thereof.
- 6.3.3.** The Bank would also compensate the customer for any reasonable charges he/she incurs in getting a duplicate instrument upon production of a receipt, in the event the instrument is to be



obtained from a bank/institution that would charge a fee for the issue of a duplicate instrument.

6.3.4. Payment of interest for delay in issue of duplicate drafts

In case of delay in the issue of the duplicate IOI beyond a fortnight after completing all relevant formalities by the purchaser, the Bank will pay interest on the amount of the demand draft at the term deposit rate of the corresponding period.

7. ATM Failure: Compensation to customer for settlement of disputed ATM transactions/Automated Deposit cum Withdrawal Machine (ADWM)

A 'failed transaction' is a transaction that has not been fully completed due to any reason not attributable to the Customer, such as failure in communication links, non-availability of cash in an ATM, time-out of sessions, etc. Failed transactions shall also include the credits that could not be effected to the beneficiary account on account of a lack of full information or lack of proper information and delay in initiating a reversal transaction. As per RBI instructions issued vide Circular No. RBI/2019-20/67DPSS.CO.PDNo.629/02.01.014/2019-20 dated 20th September 2019, if an ATM transaction is failed or not complete due to any reason not attributable to the customer such as failure in communication links, non-availability of cash in an ATM, time-out of sessions, etc. it should be proactively reversed/auto-reversed in the customer's account within a maximum of T + 5 days (where T is the day of the transaction and refers to the calendar date). Accordingly, failure to re-credit the customer's account within T+5 days, the bank should pay compensation @ Rs. 100/- per day of delay beyond T + 5 days suo moto, without waiting for a complaint or claim from the customer.

Harmonisation of Turn-Around Time (TAT) and customer compensation for failed transactions using authorised Payment System

SNo	Description of the incident	Framework for auto-reversal and compensation	
		Timeline for auto-reversal	Compensation payable
I	II	III	IV
1	Automated Teller Machines (ATMs) including Micro-ATMs		
a	Customer's account debited but cash not dispensed.	Pro-active reversal (R) of failed transaction within a maximum of T + 5 days	₹ 100/- per day of delay beyond T + 5 days, to the credit of the account holder.
2	Card Transaction		
a	Card to card transfer	Transaction to be	₹ 100/- per day of



“COMPENSATION POLICY”

	Card account debited but the beneficiary card account not credited.	reversed (R) latest within T + 1 day, if credit is not effected to the beneficiary account.	delay beyond T + 1 day.
b	Point of Sale (PoS) (Card Present) including Cash at PoS Account debited but confirmation not received at merchant location i.e., charge-slip not generated.	Auto-reversal within T + 5 days.	₹ 100/- per day of delay beyond T + 5 days.
c	Card Not Present (CNP) (e-commerce) Account debited but confirmation not received at merchant's system.		
3	Immediate Payment System (IMPS)		
a	Account debited but the beneficiary account is not credited.	If unable to credit to beneficiary account, auto reversal (R) by the Beneficiary bank latest on T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.
4	Unified Payments Interface (UPI)		
a	Account debited but the beneficiary account is not credited (transfer of funds).	If unable to credit the beneficiary account, auto reversal (R) by the Beneficiary bank latest on T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.
b	Account debited but transaction confirmation not received at merchant location (payment to merchant).	Auto-reversal within T + 5 days.	₹100/- per day if delay is beyond T + 5 days.
5	Aadhaar Enabled Payment System (including Aadhaar Pay)		
a	Account debited but transaction confirmation not received at merchant location.	Acquirer to initiate "Credit Adjustment" within T + 5 days	₹100/- per day if delay is beyond T + 5 days.
b	Account debited but beneficiary account not credited.		
6	Aadhaar Payment Bridge System (APBS)		
	Delay in crediting beneficiary's account.	Beneficiary bank to reverse the transaction within T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.
7	National Automated Clearing House (NACH)		



a	Delay in crediting beneficiary's account or reversal of amount.	Beneficiary bank to reverse the uncredited transaction within T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day
b	Account debited despite revocation of debit mandate with the bank by the customer.	Customer's bank will be responsible for such debit. Resolution to be completed within T + 1 day.	
8	Prepaid Payment Instruments (PPIs) – Cards / Wallets		
a	Off-Us transaction The transaction will ride on UPI, card network, IMPS, etc., as the case may be. The TAT and compensation rule of respective system shall apply.		
b	On-Us transaction Beneficiary's PPI not credited. PPI debited but transaction confirmation not received at merchant location.	Reversal effected in Remitter's account within T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.

8. Compensation for delay in Issuance of Duplicate IOI (Inter Office Instrument)

Duplicate IOI will be issued within 7 working days from the date of receipt of such request from the purchaser thereof. For delay beyond the above stipulated period, interest at the rate applicable for Fixed Deposit of the corresponding period will be paid for the delay beyond 7 days as compensation to the customer.

9. Payment of “at par” Cheques issued by other Banks

9.1. Bank will not pay any compensation to the cheque holder for dishonour of "at par" cheques issued by other banks, including co-operative banks, in the absence of adequate funds in the account on which cheques are issued even though the amount of the cheque may have been paid to the Bank, which had issued the "at par" cheque.

9.2. RBI instructions stipulate that banks will not honour cheques drawn on current accounts maintained by other banks with it, unless arrangements are made for funding cheques issued. The issuing



bank shall be responsible to compensate the cheque holder for non-payment of cheques in the absence of adequate funding arrangement.

10. Lenders' liability: Commitments to borrowers

The Bank has adopted the principles of "Lenders' liability." In terms of guidelines for "lenders' liability" and the "Code of Bank's commitment to customers" adopted by the Bank, the Bank would return to the borrowers all the securities/documents/title deeds of the mortgaged property within 30 days of repayment of all dues agreed to or contracted, subject to any other right/lien/claim by the Bank till the relevant claim is settled/paid. If any right to set off is to be exercised for any other claim, the Bank shall give due notice with full particulars about the other claims and retain the securities/documents/title to mortgaged property till the relevant claim is settled/paid. In the event of the loss of title deeds to the mortgaged property at the hands of the Banks, the compensation will cover out-of-pocket expenses for obtaining duplicate documents on an actual basis, subject to a ceiling of Rs. 5000/- plus a lump sum amount, as decided by the Bank in the following manner:

“The Bank would pay the compensation for the delay in the return of securities/documents/title deeds of the mortgaged property beyond 30 days of repayment of all dues agreed to or contracted, subject to above conditions, @ Rs. 100/- per day (maximum Rs. 5000/-) to the borrower.”

11. Compensation for wrongful dishonour of cheques/SI

In case of complaints received from the customers for wrongful dishonour of cheques/SI, the Bank shall take appropriate steps to investigate the reason for such lapses and shall communicate to the customer within 7 working days from the date of receipt of complaint. Otherwise, the Bank may compensate the customer suitably for financial loss as decided by the Bank with a minimum of Rs. 100/- per day for the period of delay, subject to a maximum of Rs. 1,000/-, wherever justified.

- 11.1.** Compensation payable to the customers on account of non-compliance/non-updating of customer instructions (for example, non-updating of mobile number/mode of operation/signature of customer, etc.)

In such cases, the Bank shall take appropriate steps to investigate the reason for such lapses and shall communicate to the customer



within 7 working days from the date of receipt of complaint. Otherwise, the Bank may compensate the customer suitably for financial loss as decided by the Bank with a minimum of 100/- per day for the period of delay, subject to a maximum of 1,000/-, wherever justified.

12. Violations by Bank's Agents

In the event of the receipt of any complaint about any improper act/conduct on the part of an agent, in violation of the Code of the Bank's commitment to customers which the Bank has adopted voluntarily, the Bank shall take appropriate steps to investigate and redress the complaint and endeavour to communicate to the customer within 7 working days from the date of receipt of complaint and, where justified, may compensate the customer suitably for financial loss as decided by the Bank. Also, necessary steps will be taken, if required as per Bank's decision, to prevent the recurrence of similar complaints.

13. Timeline for payment of compensation

The amount of compensation for deficiencies in various categories of Banking Services as mentioned in this Policy will be paid to the customers within 30 (thirty) days after the deficiency is acknowledged.

14. Authority for payment and control reporting

The amount of compensation paid at the branch shall require post facto approval by the Regional Manager who shall in turn put up Control Report to the competent authority of Head Office.

15. Customer's Responsibility

The Bank will not be responsible for the loss to the customers due to the customer's carelessness in keeping the Cheque book, passbook, cards, PIN or other security information and not following “Do's and Don'ts” issued by the Bank, until the Bank has been notified by the customer.

The Bank will not be responsible for the loss to the customer if the customer acts fraudulently and/or acts without reasonable care which has resulted in loss to him/her. Bank will also not be responsible for the losses arising out of misuse of lost PIN, compromise of passwords or confidential information, until the time the Bank has been notified of such loss/compromise and the Bank has taken steps to prevent its misuse.



16. Disclaimer clause

Notwithstanding anything contained herein above, the Bank shall not pay any compensation in the following cases :-

- a. Any alleged deficiency in regard to loans and advances activities of the Bank.
- b. Dishonour of at par payment agreement with other banks, due to non-funding and security compliance.
- c. In case of delay on account of non-functioning of business due to factors beyond the control of the bank, the period covered by such events shall be omitted for calculation of delay, etc.
- d. Where the issues are sub-judice and pending before Courts, Ombudsman, arbitrator, Government, and matter put on hold due to stay

17. Force Majeure

The Bank shall not be liable to compensate customers under this Policy if some unforeseen event including but not limited to civil commotion, sabotage, lockout, pandemic, strike or other labour disturbances, accident, fire, natural disasters or other "Acts of God", war, damage to the Bank's or its correspondent bank(s) systems, communication channels, etc. beyond the control of the Bank, prevents it from performing its obligations within the specified service delivery parameters.

18. Review of policy

The policy shall remain in force till 31/03/2025 or till amended during the current financial year FY 2024-25, whichever is earlier.

The Policy would be reviewed after 31/03/2025 or earlier, as may be necessary based on experience, statutory requirements and if warranted by changes in Government guidelines issued from time to time.



Reference :

RBI	DPSS.CO. PD.no.629/02.01.014/2019-20	20.09.2019
RBI	RBI/2017-18/15 DBR.No.Leg.BC.78/09.07.005/2017-18	July 6, 2017



CHHATTISGARH RAJYA GRAMIN BANK

“CUSTOMER RIGHTS POLICY”

2024-25



“Customer Rights Policy”

Para no	Particulars	Page No.
	Introduction	2
1	Right to Fair Treatment	2
2	Right to Transparency, Fair and Honest Dealing	3-5
3	Right to Suitability	6
4	Right to Privacy	6
5	Right to Grievance Redress and Compensation	7-8
6	Customers Responsibilities	9
7	Force Majeure	9
8	Amendment/ Modification to the policy	9



“Customer Rights Policy”

CUSTOMER RIGHTS POLICY

Customer protection is an integral aspect of financial inclusion. The following comprehensive Customer Rights Policy based on domestic experience and global best practices is brought out to enhance such protection.

The Customer Rights Policy enshrines basic rights of the customers of the banks regulated by the Reserve Bank of India. It spells out the rights of the customer and also the responsibilities of the bank. The Policy applies to all products and services offered by the bank or its agents, whether provided across the counter, over phone, by post, through interactive electronic devices, on internet or by any other method.

1. Right to Fair Treatment

Both the customer and the Bank have a right to be treated with courtesy. The customer should not be unfairly discriminated against on grounds such as gender, age, religion, caste and physical ability when offering and delivering financial products.

In pursuance of the above Right, bank will -

- i) Promote good and fair banking practices by setting minimum standards in all dealings with the customers
- ii) Promote a fair and equitable relationship between the bank and the customer.
- iii) Train bank staff attending to the customers, adequately and appropriately
- iv) Ensure that staff members attend to customers and their business promptly and courteously;
- v) Treat all customers fairly and not discriminate against any customer on grounds such as gender, age, religion, caste, literacy, economic status physical ability, etc.. Bank may, however, have special schemes or products which are specifically designed for members of a target market group or may use defensible, commercially acceptable economic rationale for customer differentiation. Bank may also have schemes or products as part of an affirmative action such as for women or backward classes. Such schemes/ products will not tantamount to unfair discrimination. The rationale for such special schemes or terms will be explained by bank wherever required;



“Customer Rights Policy”

vi) Ensure that the above principle is applied while offering all products and services;

vii) Ensure that the products and services offered are in accordance with relevant laws and regulations; while it shall be the endeavor of the bank to provide their customers with hassle free and fair treatment, bank would expect their customers to behave courteously and honestly in their dealings with the bank.

It shall also be the bank's endeavor to encourage their customers to approach the bank's internal grievance redressal machinery and approach alternate forum after exhausting all their remedies under bank's internal grievance mechanism.

2. Right to Transparency, Fair and Honest Dealing

The financial services provider should make every effort to ensure that the contracts or agreements it frames are transparent, easily understood by and well communicated to, the common person. The product's price, the associated risks, the terms and conditions that govern use over the product's life cycle and the responsibilities of the customer and financial service provider, should be clearly disclosed. The customer should not be subject to unfair business or marketing practices, coercive contractual terms or misleading representations. Over the course of their relationship, the Bank cannot threaten the customer with physical harm, exert undue influence, or engage in blatant harassment.

In pursuance of the above Right, the bank will-

i) Ensure complete transparency so that the customer can have a better understanding of what he or she can reasonably/fairly expect from the bank;

ii) Ensure that the bank's dealings with the customer rest on ethical principles of equity, integrity and transparency;

iii) Provide customers with clear information about its products and services, terms and conditions, and the interest rates / service charges in simple and easily understandable language, and with sufficient information so that the customer could be reasonably expected to make an appropriate and informed choice of product;

iv) Ensure that all terms and conditions are fair and set out the respective rights, liabilities and obligations clearly and as far as possible in plain and simple language;



“Customer Rights Policy”

v) Make known the key risks associated with the product as well as any features that may especially disadvantage the customer to him/her. Most Important Terms and Conditions (MITC) associated with the product or service will be clearly brought to the notice of the customer while offering the product. In general, it will be ensured that such terms will not inhibit a customer's future choice.

vi) Provide information on interest rates, fees and charges either on the Notice Board in the branches or website or through help-lines or help-desk and where appropriate the customer will be informed directly;

vii) Display the tariff Schedule on their website and a copy of it will be made available at every branch for customer's perusal. Also will display in its branches a notice about the availability of the Tariff Schedule at the branch;

viii) Give details, in their Tariff Schedule, of all charges, if any, applicable to the products and services chosen by customer;

ix) Inform the customer of any change in the terms and conditions through a letter or Statement of Account, SMS or email as agreed by the customer at least one month prior to the revised terms and conditions becoming effective;

x) Ensure that such changes are made only with prospective effect after giving notice of one month. If the bank has made any change without giving such notice which is favorable to the customer, it will notify the change within 30 days of such change. If the change is adverse to the customer, prior notice of minimum 30 days will be provided and the customer may be provided options, to close the account or switch to any other eligible account without having to pay the revised charge or interest within 60 days of such notice;

xi) Provide information about the penalties chargeable in case of non-observance / breach of any of the terms and conditions governing the product / services chosen by the customer;

xii) Display on public domain the Banks' Policies on Deposits, Cheque Collection, Grievance Redressal, Compensation and Collection of Dues and Security Repossession;

xiii) Make every effort to ensure that staff dealing in a particular product is properly trained to provide relevant information to customers fully, correctly and honestly;



“Customer Rights Policy”

xiv) Ensure to communicate to the applicant within a reasonable time period as decided by the bank about the acceptance / non-acceptance of applications submitted for availing a product / service and convey in writing the reasons for not accepting / declining the application. Such period will be notified in the bank's website and also in the application of the particular product or service

xv) Communicate unambiguously the information about-

- a. discontinuation of particular products,
- b. relocation of their offices
- c. changes in working hours
- d. change in telephone numbers
- e. Closure of any office or branch - with advance notice of at least 30 days.

Also affirms that disclosure of information is an on-going process through the lifecycle of the product / relationship and will be diligently followed by them. Ensure to use all possible channels of communication, including web-site, to ensure that information on all changes is made known to the customer upfront;

xvi) Advise the customer at the time of selling the product of the rights and obligations embedded in law and/or banking regulation including the need to report any critical incidents that the customer suspect, discover or encounter;

xvii) The bank's staff members shall, when approached by the customer for availing a product or service, provide all relevant information related to the product / service and also provide direction to informational resources on similar products available in the market with a view to enable the customer to make an informed decision;

xviii) Not terminate a customer relationship without giving reasonable or contractual prior notice to the customer;

xix) Assist the customer in all available ways for managing his/her account, financial relationship by providing regular inputs in the bank's realms such as account statements/passbooks, alerts, timely information about the product's performance, term deposits maturity etc.;

xx) Ensure that all marketing and promotional material is clear and not misleading;

xxi) Not threaten the customer with physical harm, exert influence or engage in



“Customer Rights Policy”

behavior that would reasonably be construed as unwarranted harassment. Ensure adherence only to the normal appropriate business practices.

xxii) Ensure that the fees and charges on products/services and its structure are not unreasonable to the customer

3. Right to Suitability

The products offered should be appropriate to the needs of the customer and based on an assessment of the customer's financial circumstances and understanding. In pursuance of the above Right, the bank will -

i) Ensure that it has a Board approved policy for assessing suitability of products for customers prior to sale;

ii) Endeavour to make sure that the product or service sold or offered is appropriate to the customer's needs and not inappropriate to the customer's financial standing and understanding based on the assessment made by it. Such assessment will be appropriately documented in the bank's records

iii) Sell third party products only if it is authorized to do so, after putting in place a Board approved policy for marketing and distributing third party financial products;

iv) Not compel a customer to subscribe to any third party products as a quid-pro-quo for any service availed from the bank;

v) Ensure that the products being sold or service being offered, including third party products, are in accordance with extant rules and regulations;

vi) Inform the customer about his responsibility to promptly and honestly provide all relevant and reasonable information that is sought by bank to enable them to determine the suitability of the product to the customer.

4. Right to Privacy

Customers' personal information should be kept confidential unless they have offered specific consent to the Bank or such information is required to be provided under the law or it is provided for a mandated business purpose (for example, to credit information companies). The customer should be informed upfront about likely mandated business purposes. Customers have the right to protection from all kinds of communications, electronic or otherwise, which infringe upon their privacy.

In pursuance of the above Right, bank will -



“Customer Rights Policy”

- i) Treat customer's personal information as private and confidential (even when the customer is no longer banking with us), and, as a general rule, not disclose such information to any other individual/institutions including its subsidiaries / associates, tie-up institutions etc. for any purpose unless:
 - a. The customer has authorized such disclosure explicitly in writing
 - b. Disclosure is compelled by law /regulation;
 - c. Bank has a duty to the public to disclose i.e. in public interest
 - d. Bank has to protect its interests through disclosure
 - e. It is for a regulatory mandated business purpose such as disclosure of default to credit information companies or debt collection agencies
- ii) Ensure such likely mandated disclosures be communicated immediately to the Customer in writing
- iii) Shall not use or share customer's personal information for marketing purpose, unless the customer has specifically authorized it;
- iv) Shall adhere to Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (National Customer Preference Registry) issued by Telecom Regulatory Authority of India, while communicating with customers.

5. Right to Grievance Redress and Compensation

The customer has a right to hold the Bank accountable for the products offered and to have a clear and easy way to have any valid grievances redressed. The provider should also facilitate redress of grievances stemming from its sale of third party products. The Bank must communicate its policy for compensating mistakes, lapses in conduct, as well as non-performance or delays in performance, whether caused by the provider or otherwise. The policy must lay out the rights and duties of the customer when such events occur.

In pursuance of the above Right, bank will -

- i) deal sympathetically and expeditiously with all things that go wrong;
- ii) correct mistakes promptly;
- iii) Cancel any charge that has been applied wrongly and by mistake;
- iv) Compensate the customer for any direct financial loss that might have been incurred by the customer due to its lapses.

The bank will also -



“Customer Rights Policy”

- i) Place in public domain its Customer Grievance Redressal Policy, including the grievance redressal procedure available for the customer;
- ii) Place in public domain the compensation policy for delays / lapses in conducting / settling customer transactions within the stipulated time and in accordance with the agreed terms of contract;
- iii) Ensure to have a robust and responsive grievance redressal procedure and clearly indicate the grievance resolution authority who shall be approached by the customer;
- iv) Make grievance redressal mechanism easily accessible to customers;
- v) Advise the customer about how to make a complaint, to whom such a complaint is to be made, when to expect a reply and what to do if the customer is not satisfied with the outcome;
- vi) Display name, address and contact details of the Grievance Redressal Authority / Nodal Officer. The time limit for resolution of complaints will be clearly displayed / accessible at all service delivery locations;
- vii) Inform the complainant of the option to escalate his complaint to the Banking Ombudsman if the complaint is not redressed within the pre-set time;
- viii) Place in public domain information about Banking Ombudsman Scheme;
- ix) Display at customer contact points the name and contact details of the Banking Ombudsman under whose jurisdiction the bank's branch falls.

Further, the bank will -

- i) Acknowledge all formal complaints (including complaints lodged through electronic means) within three working days and work to resolve it within a reasonable period, not exceeding 30 days (including the time for escalation and examination of the complaint by the highest ranking internal official responsible for grievance redressal). The 30 day period will be reckoned after all the necessary information sought from the customer is received;
- ii) Provide aggrieved customers with the details of the Banking Ombudsman Scheme for resolution of a complaint if the customer is not satisfied with the resolution of a dispute, or with the outcome of a dispute handling process;

In addition, the bank will



“Customer Rights Policy”

a) Clearly spell out, at the time of establishing a customer relationship, the liability for losses, as well as the rights and responsibilities of all parties, in the event of products not performing as per specifications or things going wrong. However, the bank will not be liable for any losses caused by extraneous circumstances that are beyond its reasonable control (such as market Changes, performance of the product due to market variables, etc.).

b) Ensure the customer is refunded without delay and demur, if it cannot show beyond reasonable doubt to the customer on any disputed transaction (along with interest/charges)

6. Customers Responsibilities

In addition to Rights, Customers also have some responsibilities towards Bank-

- a) Smoking/drinking inside the bank's premises is prohibited; customers should not indulge in any such activities inside the branch.
- b) Customers should not enter the Bank's premises with arms/guns.
- c) Customers should refrain from putting any kind of political pressures on Bank/Bankers.
- d) Customers should refrain from Loan canvassing.
- e) Customers should comply with the KYC norms.
- f) Customers must behave decently and politely while dealing with Bank officials in the Branch Premises or when he contacts his bank over phone or email.

7. Force Majeure

The Bank shall not be liable to oblige the Rights of customers under this policy if some unforeseen event (including but not limited to civil commotion, sabotage, pandemic lockout, strike or other labour disturbances, accident, fires, natural disasters or other “Act of God” war, damage to the Bank's facilities or absence of the usual means of communication or all types of transportation etc.) beyond the control of the bank prevents it from performing its obligations within the specified service delivery parameters.

8. Amendment/Modification to the policy

The Policy will be in force till 31 March 2025 from the date of approval however it will be in valid till the new policy is formulated.

The Policy would be reviewed after every three years or earlier, as may be necessary based on experience, statutory requirements and if warranted by changes in Government guidelines issued from time to time.



CHHATTISGARH RAJYA GRAMIN BANK

“COMPLAINT HANDLING POLICY”

2024-25



अनुच्छेद संख्या	विवरण	पृष्ठ क्र.
1	प्रस्तावना / Introduction	3
2	मुख्य उद्देश्य / Objective	3
3	शिकायत की परिभाषा / Definition Of Complaint	4
4	बैंक स्तर पर शिकायत प्राप्ति एवं निराकरण हेतु त्रिस्तरीय संरचना / Complaint handling at bank level-three tier structure	4
5	शिकायत का पंजीकरण करवाना / Registration Of Complaint	6
6	शिकायत पंजीबद्ध कर समापन की प्रक्रिया / Closure Of Complaint	6
7	मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी / Chief Customer Service Officer	6
8	बैंकिंग लोकपाल / Banking Ombudsman	7
9	साईबर अपराध / Cyber Crimes	7
10	उपभोक्ता संरक्षण सह क्षतिपूर्ति नीति / Consumer protection and compensation	7
11	बीसी सेवा से संबंधित शिकायत / BC Services	7
12	क्रॉस सेलिंग व्यवसाय से संबंधित शिकायतें / Cross selling services	8
13	शिकायत निवारण प्रणाली / Customer Redressal Procedure	8
14	CPGRAM/PMO के माध्यम से प्राप्त शिकायतें / Complaints received through CPGRAM/PMO	9
15	सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति / Sub committee of board-customer service committee	9
16	शिकायत का अभिलेख करना / Record of complaints	9
17	शिकायत निपटान की समय सीमा / TAT for complaint resolution	10
18	शिकायत बंद करना / Archival of complaints	10
19	अपवर्जन / Exclusion from the provision of the policy	11
20	शिकायतों की विवरणी / Details of complaint	11
21	अप्रत्याशित घटनाएं / Force Majeure	11
22	नीति की समीक्षा / Review of policy	12



शिकायत निवारण नीति

COMPLAINT HANDLING POLICY

1. प्रस्तावना / Introduction

माननीय निदेशक मण्डल द्वारा दिनांक 26/02/2020 को सम्पन्न बैठक में शिकायत निवारण नीति अनुमोदित की गई थी।

ग्राहक सेवा, प्रतिस्पर्धा एवं प्रौद्योगिकी के विकास से ताल-मेल रखते हुए वर्तमान शिकायत नीति को अद्यतन करना आवश्यक है। अतः नवीन शिकायत निवारण नीति माननीय निदेशक मण्डल के समक्ष अनुमोदन हेतु प्रस्तुत है :-

किसी भी संगठन की शिकायत निवारण प्रणाली इसकी कार्य-कुशलता और प्रभावकारिता मापने का पैमाना है, क्योंकि यह संगठन की कार्यप्रणाली पर एक महत्वपूर्ण प्रतिक्रिया उपलब्ध कराता है। संगठन के किसी कार्य से ग्राहक को परेशानी हुई है, तो अपनी शिकायत के निवारण के लिये उसे उपयुक्त अवसर प्राप्त हो। शिकायत नीति का मुख्य उद्देश्य एक समाधान प्रणाली निर्धारित करना है। जिससे ग्राहक का संगठन के प्रति विश्वास पुख्ता हो एवं नियामकों के अनुदेशों का पालन हो।

प्रतिस्पर्धा के वर्तमान परिदृश्य में निरंतर व्यापार वृद्धि के लिये ग्राहक सेवा सर्वाधिक महत्वपूर्ण साधन है। ग्राहक शिकायत किसी भी संस्था के कारोबारी जीवन का एक हिस्सा है। चूंकि बैंक, सेवा संगठन होते हैं। अतः हमारे लिये ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टिकरण महत्वपूर्ण विषय है। बैंक यह मानता है कि त्वरित, विश्वसनीय एवं प्रभावी सेवा देने से न केवल नए ग्राहक आकर्षित होंगे बल्कि वर्तमान ग्राहक भी जुड़े रहेंगे।

इस तरह इस नीति दस्तावेजों का लक्ष्य श्रेष्ठ ग्राहक सेवा प्रदान करते हुए प्रणाली की सामयिक समीक्षा करना, ग्राहक शिकायतों एवं परिवादों में कमी लाना और नियमों का पालन करते हुए व्यवसाय में वृद्धि करना है।

2. मुख्य उद्देश्य / Objective

- i. ग्राहकों की शिकायतों को निष्पक्ष और समान रूप से तत्काल संबोधित करने और उसे हल करने के लिए संगठनात्मक संरचना विकसित करना एवं उसे ग्राहकों को सूचित करना।
- ii. ग्राहकों को संतुष्टि का संवर्धित स्तर उपलब्ध कराना।
- iii. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों से निष्पक्ष एवं आदरपूर्ण व्यवहार किया जाये।



- iv. बैंक के प्रचलनात्मक कार्यों में कमियों का पता लगाना और उन्हें दूर करने के लिये उपाय सुझाना।
- v. शिकायत निवारण नीति की कार्यप्रणाली/ क्षमता पर विवेचना हेतु निगरानी प्रणाली निर्धारित करना।

3. शिकायत की परिभाषा / Definition Of Complaint

परिवाद या शिकायत को ऐसे संचार के रूप में परिभाषित किया गया है जो किसी बैंकिंग कम्पनी के सेवा के मानक/ सेवा की कमी के बारे में की गई कार्यवाही या कार्यवाही में कमी के बारे में असंतोष व्यक्त करे या उसे दूर करने को कहे।

शिकायतकर्ता से यह भी अपेक्षा की जाती है कि शिकायत पत्र में पूरा नाम, पता, सम्पर्क नम्बर की सम्पूर्ण जानकारी देवें ताकि आवश्यक होने पर उनसे अतिरिक्त जानकारी एवं सहयोग प्राप्त हो सके। एक ही व्यक्ति द्वारा आदतन बार-बार किये गये शिकायत, हर बार असत्य पाए जाने पर भविष्य में उनकी शिकायत का संज्ञान नहीं लिया जावेगा।

सतर्कता आयोग के निर्देशानुसार, बेनामी/ अनाम शिकायतों को संज्ञान में नहीं लिया जावेगा, तथापि शिकायत में उल्लेखित तथ्य सत्यापन योग्य होने पर उनका सत्यापन कराया जावेगा।

4. बैंक स्तर पर शिकायत प्राप्ति एवं निराकरण हेतु त्रिस्तरीय संरचना / Complaint handling at bank level-three tier structure

शिकायत रजिस्टर में शिकायत का विवरण, प्राप्ति का विवरण, प्राप्ति के स्रोतों के अनुसार अलग-अलग दर्ज किया जाना चाहिए। शिकायत प्राप्ति के निम्न स्रोत हो सकते हैं :-

- i. शाखा स्तर पर – ग्राहकों से सर्वप्रथम अपनी शिकायत संबंधित शाखा में शाखा प्रबंधक के समक्ष प्रस्तुत किया जाना अपेक्षित है। शाखा स्तर पर शिकायत की पावती शिकायतकर्ता को प्रदान की जाएगी और शिकायत रजिस्टर में निर्धारित प्रारूप में शिकायत पंजीबद्ध करना अनिवार्य होगा। शाखा प्रबंधक का यह दायित्व होगा कि प्राप्त शिकायत पर त्वरित कार्यवाही प्रारंभ करें और एक सप्ताह के भीतर शिकायत का निराकरण सुनिश्चित करें। यदि शिकायत तकनीकी कारणों से है तो तत्काल IR (INTERNAL REQUEST) दर्जकर प्रधान कार्यालय आई.टी. विभाग को सूचित करें तथा अनुवर्तन कर निराकरण सुनिश्चित करें।
- ii. क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर – क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर क्षेत्रीय प्रबंधक स्वयं प्रत्येक शिकायत का निवारण 10 कार्य दिवस के भीतर सुनिश्चित करेंगे। यदि जाँच की आवश्यकता हो तो आवश्यक जाँच कराकर निर्धारित समय में यथोचित निराकरण



सुनिश्चित करेंगे। क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर भी प्राप्त शिकायतों को पंजीबद्ध करते हुए शिकायतकर्ता को पावती प्रदान की जाएगी। यदि क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर शिकायत का निराकरण सम्भव न हो तो तत्काल प्रधान कार्यालय को समस्त आवश्यक दस्तावेजों सहित अग्रेषित करें।

- iii. प्रधान कार्यालय स्तर पर – प्रधान कार्यालय में विभिन्न स्रोतों से प्राप्त शिकायतों को सतर्कता विभाग में पंजीबद्ध कर कार्यवाही की जावेगी। सर्वप्रथम संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय के माध्यम से शाखाओं को शिकायत अग्रेषित कर जाँच एवं निवारण हेतु निर्देशित किया जाएगा। जाँच प्रतिवेदन प्राप्त होने पर यदि किसी सेवायुक्त के विरुद्ध कोई अनियमितता का तथ्य पाया जाता है तो उसके विरुद्ध कार्यवाही की जाएगी। प्रधान कार्यालय स्तर पर ऐसे मामले जिनमें किसी प्रकार की क्षतिपूर्ति की जानी हो; सक्षम अधिकारी से अनुमति प्राप्त कर भुगतान किया जा सकेगा।

4.1. शिकायत प्राप्ति के अन्य स्रोत

क्र.	शिकायत प्रेषण का माध्यम	प्रक्रिया
1.	रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया	इन माध्यमों से प्राप्त होने वाली शिकायतें प्रायः प्रधान कार्यालय स्तर पर ई-मेल के माध्यम से प्राप्त होती हैं, जिन्हें तत्काल संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को अग्रेषित किया जाता है। प्रकरण की आवश्यकतानुसार जाँच कराकर निर्धारित समय पर निराकरण कराया जाता है।
2.	बैंकिंग लोकपाल	
3.	PMO कार्यालय	
4.	भारत सरकार / राज्य सरकार	
5.	नाबार्ड	
6.	प्रायोजक बैंक : भारतीय स्टेट बैंक	
7.	अन्य स्रोत जैसे-समाचार पत्र, टेलीविजन आदि	ऐसी शिकायतें किसी भी स्तर पर प्राप्त हो सकती हैं। शिकायत की प्रकृति और संवेदनशीलता को ध्यान में रखकर शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय और प्रधान कार्यालय स्तर पर त्वरित कार्यवाही किया जाना अपेक्षित है।
8.	शाखा कार्यालय में ग्राहक शिकायत पेटी	प्रत्येक शाखा एवं कार्यालय में ग्राहक शिकायत पेटी अनिवार्यतः लगाई जाएगी तथा प्रत्येक ग्राहक दिवस को इसे खोलकर इसमें डाली गई शिकायतों को पंजीबद्ध कर उसका यथोचित निराकरण किया जावेगा।



5. शिकायत का पंजीकरण करवाना / Registration Of Complaint

बैंक ग्राहकों से असंतुष्टि की जानकारी प्राप्त करने और अपनी ग्राहक सेवा को और अधिक सार्थक एवं प्रभावी बनाने हेतु निम्नलिखित माध्यमों से शिकायत प्राप्त करता है :-

- i. ई-मेल के माध्यम से संबंधित कार्यालय या प्रधान कार्यालय में सतर्कता विभाग के ई मेल आईडी crgbvigilance@gmail.com / vig.ho@cgbank.in पर।
- ii. Toll Free No. 1800 233 2300 पर।
- iii. शाखाओं / क्षेत्रीय कार्यालय को पत्र के माध्यम से।
- iv. निकट भविष्य में बैंक द्वारा Online Grievance Redressal Portal प्रारंभ किया जा रहा है, जिसके माध्यम से प्रत्येक शाखा अपनी शाखा से संबंधित शिकायतों का अनुवर्तन कर निर्धारित समय पर निराकरण सुनिश्चित करेंगे। क्षेत्रीय कार्यालय एवं प्रधान कार्यालय स्तर पर पोर्टल में लंबित शिकायतों का अनुवर्तन कर समय पर समापन सुनिश्चित किया जायेगा।

6. शिकायत पंजीबद्ध कर समापन की प्रक्रिया / Closure Of Complaint

शिकायत प्राप्त होने से लेकर अंत तक संबंधित कार्यालय को अनुवर्तन करते हुए निर्धारित समय में पूर्ण संवेदनशीलता के साथ अंतिम निराकरण कर शिकायतकर्ता से संतुष्टि पत्र प्राप्त किया जाना आवश्यक है, किन्तु ऐसे मामले जहां बैंक द्वारा विधिवत् प्रक्रिया अपनायी गई है और शिकायतकर्ता अन्य कारणों से संतुष्ट नहीं होता है तो ऐसी स्थिति में स्पष्ट उल्लेख करते हुए पूर्ण विवरण सहित संबंधित कार्यालय को शिकायत के समापन की अनुशंसा प्रस्तुत की जानी चाहिए।

7. मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी / Chief Customer Service Officer

प्रधान कार्यालय स्तर पर शिकायतों के यथोचित निराकरण हेतु मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी के रूप में सहायक महाप्रबंधक (परिचालन) पदेन अधिकारी होंगे। सतर्कता विभाग द्वारा शिकायतों के समापन हेतु प्रस्तुत नोट का अवलोकन कर आवश्यकतानुसार सुधार एवं अनुवर्तन कर मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी के संतुष्ट होने पर ही सक्षम अधिकारी को शिकायत के समापन का प्रस्ताव प्रस्तुत किया जायेगा।



8. बैंकिंग लोकपाल / Banking Ombudsman

वर्तमान में छत्तीसगढ़ राज्य में 1 अप्रैल 2017 से बैंकिंग लोकपाल कार्यालय प्रारंभ हो गया है। इसकी जानकारी शाखाओं में सूचना पटल पर/ पोस्टर लगाकर प्रसारित की जावेगी।

9. साइबर अपराध / Cyber Crimes

बैंकों में नई टेक्नॉलाजी के प्रसार/ इस्तेमाल से होने वाले फ्रॉड आदि की शिकायतें प्राप्त होती हैं। ज्यादातर साइबर अपराध से बचना स्वयं ग्राहक के हाथ में है। ग्राहकों को सावधानी बरतने और जागरूक रहने के लिये बैंक की वेबसाइट पर इसके रोकथाम हेतु संरक्षात्मक उपाय/ जानकारी प्रदर्शित की गई है। अन्य माध्यमों/ चैनल द्वारा भी समय-समय पर इसकी जागरूकता बढ़ाई जावेगी।

वर्तमान समय में तकनीकी कारणों से जैसे— एटीएम ट्रांजेक्शन, IMPS, NEFT, RTGS, या POS आदि से संबंधित शिकायतों के संबंध में संबंधित शाखा में शिकायत दर्ज कराकर IR जनरेट किया जाएगा तथा आईटी विभाग से अनुवर्तन कर शीघ्रतिशीघ्र निराकरण सुनिश्चित किया जाना चाहिए।

10. उपभोक्ता संरक्षण सह क्षतिपूर्ति नीति / Consumer protection and compensation

भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र क्रमांक RBI/2017-18/15 DBR.No.Leg.BC.78/09.07.005/2017-18 July 6, 2017 के अनुसार Online Banking अथवा Alternate channel से बैंकिंग के दौरान ग्राहकों के साथ होने वाली धोखाधड़ी एवं फ्राड के संबंध में विस्तृत दिशा निर्देश जारी किये गये हैं। ऐसे मामलों में शिकायत प्राप्त होने पर मामले की जाँच उपरांत ग्राहक के स्तर पर त्रुटि का परीक्षण किया जावेगा तथा ग्राहकों को अकारण होने वाली क्षति के लिये भारतीय रिजर्व बैंक के उपरोक्त दिशा निर्देशों के अनुसार क्षतिपूर्ति भुगतान का निर्णय सक्षम अधिकारी द्वारा लिया जायेगा।

11. बी.सी. सेवा से संबंधित शिकायत / B.C. Services

बैंक द्वारा स्थापित ग्राहक सेवा केन्द्रों (BCs - CSP) से संबंधित शिकायतों के संबंध में बैंक की नीति है कि हमारे कॉर्पोरेट बी.सी. द्वारा अपने अपने ग्राहक सेवा केन्द्रों पर प्रभावी नियंत्रण रखा जावे। क्षेत्रीय कार्यालय/ लिंक शाखा द्वारा समय समय पर ग्राहक सेवा केन्द्रों पर निरीक्षण/ अनुवर्तन करते हुए ग्राहक सेवा केन्द्र की गतिविधियों पर निगरानी



रखी जावे। ग्राहक सेवा केन्द्रों के संबंध में प्राप्त शिकायत अधिक जोखिम वाली होती है। अतः तत्काल संज्ञान में लेकर उचित माध्यम से जाँच कराकर निराकरण कराया जावेगा।

12. क्रॉस सेलिंग व्यवसाय से संबंधित शिकायतें / Cross selling services

क्रॉस सेलिंग व्यवसाय के अंतर्गत बीमा उत्पाद एवं अन्य सेवाओं से संबंधित शिकायतों को क्रॉस सेलिंग विभाग के माध्यम से निराकृत कराया जाएगा। क्रॉस सेलिंग विभाग द्वारा संबंधित तृतीय पक्ष से समन्वय स्थापित कर वस्तु-स्थिति निराकरण सहित सतर्कता विभाग को प्रस्तुत की जाएगी। तदोपरांत शिकायत का अंतिम निराकरण प्रस्ताव अनुमोदन कराकर शिकायत का समापन होगा।

13. शिकायत निवारण प्रणाली / Customer Redressal Procedure

हमारी बैंक में तीन स्तरीय शिकायत निवारण मशीनरी होगी। इसमें हर स्तर पर पदनामित शिकायत अधिकारी होंगे।

- i. **शाखा कार्यालय स्तर पर** : शाखा स्तर पर शाखा प्रबंधक शिकायत अधिकारी होंगे। इसका मुख्य कार्य शाखा को प्राप्त सभी शिकायतों का निवारण करना होगा। हालांकि शाखा प्रबंधक के विरुद्ध की गई शिकायतों को क्षेत्रीय कार्यालय में शिकायत अधिकारी को भेजा जायेगा।
- ii. **क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर** : क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर क्षेत्रीय प्रबंधक शिकायत अधिकारी होगा। यह सभी शाखाओं के विरुद्ध तथा क्षेत्रीय कार्यालय के कार्यों के विरुद्ध की गई शिकायतों का निवारण करेंगे। हालांकि क्षेत्रीय प्रबंधक के विरुद्ध की गई शिकायतों को प्रधान कार्यालय में शिकायत अधिकारी को भेजा जायेगा।
- iii. **प्रधान कार्यालय स्तर पर** : प्रधान कार्यालय स्तर पर संबंधित नेटवर्क के महाप्रबंधक (परिचालन) शिकायत अधिकारी होंगे। सभी शाखाओं के विरुद्ध, क्षेत्रीय कार्यालय के कार्यों के विरुद्ध तथा प्रधान कार्यालय के कार्यों के विरुद्ध की गई शिकायतों का निवारण करेंगे।
- iv. प्रथम चरण में प्राप्त शिकायत को ठीक अगले स्तर पर देखा जायेगा अर्थात् शाखा के कार्य हेतु शिकायत पर शाखा प्रबंधक द्वारा विचार किया जायेगा। हालांकि शाखा प्रबंधक के विरुद्ध की गई शिकायतों को प्रथम चरण में क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर शिकायतों का निवारण किया जायेगा।



- v. जहां तक महाप्रबंधक या अध्यक्ष के विरुद्ध की गई शिकायतों का प्रश्न है, इनका निवारण सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति के द्वारा किया जायेगा।

14. CPGRAM/PMO के माध्यम से प्राप्त शिकायतें / Complaints received through CPGRAM/PMO

CPGRAM/PMO से संबंधित शिकायतें हमें भारतीय स्टेट बैंक केन्द्रीय कार्यालय मुम्बई के माध्यम से प्राप्त होती है। इन शिकायतों को e-mail से संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को तत्काल अग्रेषित किया जाता है। एक सप्ताह के अन्दर शिकायत का निराकरण कराकर शिकायतकर्ता को सूचना देते हुए अनुपालन केन्द्रीय कार्यालय मुम्बई को प्रेषित किया जाना चाहिए।

15. सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति / Sub committee of board- customer service committee

ऐसी शिकायतें जिनका निराकरण बैंक द्वारा नियमानुसार कर दिया गया है परंतु शिकायतकर्ता, बैंक के निराकरण से संतुष्ट नहीं है, ऐसी स्थिति में संपूर्ण विवरण सहित प्रतिवेदन सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा। ग्राहकों के शिकायतों को हल करने के लिये बैंक की यह अंतिम समिति होगी। इस समिति में अधिकतम निम्न 4 सदस्य हो सकते हैं :-

- i. अध्यक्ष,
- ii. महाप्रबंधक (परिचालन-1 अथवा परिचालन-2) (संबंधित नेटवर्क के महाप्रबंधक-परिचालन),
- iii. विचाराधीन शिकायत जिस विभाग से संबंधित हो उस विभाग का विभाग प्रमुख।
- iv. सतर्कता विभाग के अधिकारी समन्वयक के रूप में उपस्थित रहेंगे।

16. शिकायत का अभिलेख करना / Record of complaints

शिकायत रजिस्टर में प्राप्तकर्ता कार्यालय द्वारा शिकायत रिकार्ड की जाएगी, जिसका प्रारूप निम्नानुसार होगा –

- i. शिकायत प्राप्ति का दिनांक,
- ii. शिकायत की क्रम संख्या,
- iii. संबंधित शाखा अथवा कार्यालय,
- iv. शिकायत प्राप्ति स्रोत,



- v. शिकायतकर्ता का नाम, पूरा पता, संपर्क (मोबाईल/टेलीफोन/ईमेल आईडी),
- vi. शिकायत किसके विरुद्ध की गई है। (पूरा नाम, पता, पदनाम, कार्यवाही योग्य सूचना/प्रमाण के साथ),
- vii. शिकायत का संक्षिप्त विवरण,
- viii. निराकरण का संक्षिप्त विवरण,
- ix. निपटान संबंधी सूचना शिकायतकर्ता को सूचित करने की तिथि।

उपरोक्त रजिस्टर शाखा स्तर पर, क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर एवं प्रधान कार्यालय स्तर पर संधारित किया जाएगा।

17. शिकायत निपटान की समय सीमा / TAT for complaint resolution

क्र.	विवरण	समय सीमा
1.	शिकायतकर्ता को प्राप्ति कार्यालय द्वारा शिकायत की पावती दी जायेगी	3 कार्य दिवस
2.	सामान्य शिकायतों में शिकायत का निपटान	6 कार्य दिवस
3.	ऐसी शिकायतों में जिसमें जाँच आवश्यक है	15 कार्य दिवस
4.	ऐसी शिकायतों में जिसमें जाँच आवश्यक है तथा अनुशासनिक कार्यवाही की आवश्यकता है।	45 कार्य दिवस
5.	यदि जाँच में निर्धारित समय-सीमा से अधिक विलंब हो रहा हो, तो शिकायतकर्ता को इस आशय की सूचना प्रेषित की जाएगी।	उपरोक्त निर्धारित समय-सीमा के भीतर

अन्वेषण की स्थिति में शिकायतकर्ता, जाँच अधिकारी को पूरा सहयोग करेगा पूर्व निर्धारित समय पर मिलना, गवाही देना आदि महत्वपूर्ण कार्यों में सहयोग करना शिकायतकर्ता की जिम्मेदारी है, तभी शिकायतों का समयबद्ध/ सार्थक समापन हो सकेगा।

18. शिकायत बंद करना / Archival of complaints

किसी भी शिकायत को निपटाया हुआ और बंद तभी माना जायेगा जब –

- i. शिकायत अधिकारी ने पूरी तरह से शिकायतकर्ता के अनुरोध पर विचार किया हो।
- ii. शिकायत अधिकारी द्वारा शिकायतकर्ता को शिकायत पर की गई कार्यवाही से भी अवगत करा दिया गया हो/ई मेल से सूचित कर दिया हो।



- iii. शिकायत अधिकारी इस मत में हो कि बैंक द्वारा संविदात्मक तथा विनियामक दायित्वों का निर्वहन किया गया है।

19. अपवर्जन / Exclusion from the provision of the policy

निम्न आरोप अथवा शिकायतों को ग्राहक शिकायत के रूप में नहीं माना जायेगा –

- i. अनाम शिकायतों या निराधार मामले/अस्पष्ट सूचना।
- ii. दुर्भावना से की गई झूठी और जाली शिकायतें।
- iii. बैंक द्वारा गठित समितियों द्वारा लिये गये निर्णयों के विरुद्ध की गई शिकायतें।
- iv. बार बार/आदतन निराधार शिकायतें कर सेवायुक्तों पर दबाव बनाने या आनंद के लिये बैंक के कामकाज में विघ्न डालने वाले शिकायतकर्ताओं की शिकायतों पर बैंक अलग से विचार कर समुचित निर्णय लेगा जिसमें उनका संज्ञान न लेना भी शामिल है।

20. शिकायतों की विवरणी / Details of complaint

शिकायत संबंधी विवरणी शिकायत रजिस्टर के प्रारूप में प्रति 3 माह में शाखा से क्षेत्रीय कार्यालय को, क्षेत्रीय कार्यालय से प्रधान कार्यालय को त्रैमास अंत के अगले माह की 5 तारीख के पूर्व भेजा जायेगा। VIP/ बैंकिंग लोकपाल/ कॉर्पोरेट सेंटर, मुंबई/ आरबीआई/ PMO कार्यालय/ वित्त मंत्रालय/ नाबार्ड से प्राप्त शिकायतों का श्रेणीवार वर्गीकरण तथा बकाया शिकायतों का विवरण प्रति तिमाही बैंक के निदेशक मण्डल के समक्ष प्रस्तुत किया जायेगा।

21. अप्रत्याशित घटनाएं / Force Majeure

ग्राहकों की शिकायत निवारण में विलंब के लिये बैंक उत्तरदायी नहीं है, यदि अप्रत्याशित घटनाएं जिन पर निवारण करने के पैरामिटर्स के भीतर अपने दायित्व को निभाने में बैंक का नियंत्रण नहीं है। (उदाहरणार्थ— नागरिक उपद्रव, तोड़फोड़, महामारी, तालाबंदी, हड़ताल अथवा अन्य कामगार अशांति, दुर्घटना, अग्नि, प्राकृतिक आपदाएं अथवा ईश्वरीय कृत्य, युद्ध, बैंक अथवा इसके संपर्की बैंक (बैंकों) की सुविधाओं की क्षति, संचार अथवा सभी प्रकार के परिवहनों आदि के सामान्य साधनों की अनुपस्थिति सम्मिलित है, किंतु सीमित नहीं)।



22. पॉलिसी की समीक्षा / Review of policy

यह नीति अनुमोदन तिथि से 31/03/2025 तक अथवा वित्तीय वर्ष 2024–25 में संशोधित/ नई पॉलिसी अनुमोदित होने की तिथि, जो पहले हो, तक प्रभावशील रहेगी।

बैंक द्वारा कार्य अनुभव, समय–समय पर जारी सांविधिक अथवा प्रशासनिक दिशा–निर्देशों के अनुसार परिवर्तन की आवश्यकता होने पर उक्त नीति की समीक्षा दिनांक 31/03/2025 या इसके पूर्व भी की जा सकेगी।



References:

Guidelines issued by	Particulars	Date
RBI	RBI/2017-18/15 DBR.No.Leg.BC.78/09.07.005/2017-18	July 6, 2017
RBI	Ref. CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22	November 12, 2021



CHHATTISGARH RAJYA GRAMIN BANK

“DOOR STEP BANKING POLICY”

2024-25



“घर पहुंच बैंकिंग सेवा नीति”

अनुच्छेद संख्या	विवरण	पृष्ठ क्रं.
1	प्रस्तावना	2
2	घर पहुंच बैंकिंग सेवा नीति	2
3	अप्रत्याषित घटनाएं	3
4	नीति की अवधि एवं समीक्षा	4



“घर पहुंच बैंकिंग सेवा नीति”

घर पहुंच बैंकिंग सुविधा नीति (Doorstep Banking Services Policy)

प्रस्तावना

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अपने पत्र क्र. RBI/2017-18/89, DBR. No. Leg. BC. 96/09.07.005/2017-18 dt. 09.11.2017 एवं RBI/2019-20/203, DOR.CO.Leg.BC.No.59/09.07.005/2019-20 dt. 31.03.2020 के माध्यम से वरिष्ठ नागरिकों (70 वर्ष से अधिक) एवं दिव्यांग व्यक्तियों को घर पहुंच बैंकिंग सुविधा प्रदान करने के संदर्भ में दिशा-निर्देश जारी किए गए हैं। तदनुसार बैंक द्वारा उक्त वर्ग के ग्राहकों को घर पहुंच बैंकिंग सुविधा प्रदान करने के संबंध में नीति निम्नानुसार होगी।

बैंकिंग सुविधा प्राप्त करने वाले हमारे महत्वपूर्ण ऐसे ग्राहक जिनकी आयु अधिक हो गई है या दिव्यांग है, जो बैंक परिसर में प्रवास कर बैंकिंग सुविधा प्राप्त करने में असमर्थ हैं। डिजीटल लेनदेन एवं एटीएम उपयोग के बावजूद अपेक्षित सुविधा प्राप्त नहीं हो पा रही है। ऐसे महत्वपूर्ण वरिष्ठ नागरिक एवं दिव्यांग ग्राहकों को पूर्ण संवेदनशीलता के साथ बैंकिंग सुविधा प्रदाय किया जाना आवश्यक है। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देश के परिप्रेक्ष्य में ऐसे विशिष्ट ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विशेष प्रावधानों के साथ समुचित उपाय कर प्रणाली तैयार की गयी है, जिससे उन्हें आवश्यक बैंकिंग जैसे राशि जमा/आहरण, अंतरण, KYC दस्तावेज प्रमाणीकरण/प्रस्तुतीकरण आदि की सुविधायें प्रदान की जा सकें।

हमारे बैंक को वरिष्ठ नागरिकों एवं दिव्यांग व्यक्तियों को घर पहुंच बैंकिंग सुविधा (Doorstep Banking Services) प्रदान करने से नियामक अनुपालन के साथ सम्मान भी प्रदाय किया जा सकेगा। इस सुविधा से बैंक को छवि निर्माण में भी मदद प्राप्त होगी।

घर पहुंच बैंकिंग सुविधा (Doorstep Banking Services) प्रदान करने के लिए नीति निम्नानुसार है—

1. घर पहुंच बैंकिंग (Doorstep Banking Services) की सुविधा चयनित शहरी/अर्धशहरी क्षेत्र की शाखाओं के ग्राहकों हेतु लागू होगी। योजना की प्रगति/व्यवहार्यता की समीक्षा के उपरांत अन्य शाखाओं में भी विस्तार किया जावेगा।
2. यह सुविधा केवल 70 वर्ष से अधिक के वरिष्ठ नागरिक एवं शाखा आकर बैंकिंग सुविधा प्राप्त करने में असमर्थ दिव्यांग, गंभीर बीमारी से ग्रस्त या अशक्तता के चिकित्सकीय प्रमाणित ग्राहकों हेतु लागू रहेगी।
3. उक्त सुविधा केवल हमारे बैंक अधिकृत BC/CSP द्वारा RuPay ATM Card एवं आधार लिंकड (AEPS) खाता धारकों को Micro ATM के माध्यम से प्रदाय की जावेगी।



“घर पहुंच बैंकिंग सेवा नीति”

4. चयनित केन्द्रों एवं BC/CSP की जानकारी बैंक website एवं शाखाओं में मोबाइल नंबर सहित प्रदर्शित की जावेगी।
5. यह सुविधा मांग पर देय होगी एवं संबंधित संवर्ग के ग्राहक सुविधा प्राप्त करने हेतु चयनित BC/CSP को दूरभाष के माध्यम सेवा की मांग कर सकेंगे एवं BC/CSP तत्परता से उक्त सुविधा प्रदाय करेंगे।
6. यद्यपि ग्राहक की मांग पर बैंक द्वारा BC/CSP के माध्यम से यह सुविधा यथासंभव प्रदाय करने का प्रयास किया जावेगा, परंतु सुविधा प्राप्त करना ग्राहक का अधिकार नहीं होगा।
7. ग्राहक द्वारा राशि जमा/आहरण, राशि अंतरण एवं KYC दस्तावेज प्रमाणीकरण /प्रस्तुतीकरण आदि की सुविधा घर पहुंच बैंकिंग (Doorstep Banking Services) के माध्यम से प्राप्त की जा सकती है।
8. उक्त सुविधा में ग्राहक हेतु प्रति संव्यवहार अधिकतम सीमा ₹ 10,000.00 होगी।
9. उक्त सुविधा सशुल्क होगी। यह संव्यवहार एवं राशि के मापदण्ड आधारित हो सकती है। प्रारंभ में उक्त सुविधा हेतु BC/CSP प्रति संव्यवहार ₹ 50.00 शुल्क निर्धारित किया गया है जिसका भुगतान ग्राहक के खाते को नामे कर किया जावेगा।
10. बैंक द्वारा सार्वजनिक जागरूकता अभियान में इन सेवाओं की उपलब्धता हेतु पर्याप्त प्रचार प्रसार किया जावेगा, जिससे अधिकतम ग्राहक सेवा का लाभ प्राप्त कर सकें।
11. जिला मुख्यालय की शाखाएं “घर पहुंच बैंकिंग सुविधा (Doorstep Banking Services)” की जानकारी एवं चयनित केन्द्र के BC/CSP का नाम मोबाईल नंबर सहित शाखा सूचना पटल पर प्रदर्शित करेंगी।

अप्रत्याशित घटनाएं (Force Majeure)

उपरोक्त नीति के अनुसार बैंक घर पहुंच सेवा देने के लिये उत्तरदायी नहीं है, यदि अप्रत्याशित घटनाएं जिन पर सेवा प्रदान करने के पैरामिटर्स के भीतर अपने दायित्व को निभाने से रोकने में बैंक का नियंत्रण नहीं है। (उदाहरणार्थ— नागरिक उपद्रव, तोड़फोड़, महामारी, तालाबंदी, हड़ताल अथवा अन्य कामगार अशांति, दुर्घटना, अग्नि, प्राकृतिक आपदाएं अथवा ईश्वरीय कृत्य, युद्ध, बैंक अथवा इसके संपर्की बैंक (बैंकों) की सुविधाओं की क्षति, संचार अथवा सभी प्रकार के परिवहनों आदि के सामान्य साधनों की अनुपस्थिति सम्मिलित है, किंतु सीमित नहीं)।



“घर पहुंच बैंकिंग सेवा नीति”

नीति की अवधि एवं समीक्षा

यह नीति अनुमोदन तिथि से दिनांक 31.03.2025 तक अथवा संशोधित/नई पालिसी अनुमोदित होने तक प्रभावशील रहेगी।

बैंक द्वारा अपने कार्य अनुभव, सांविधिक अथवा समय-समय पर जारी शासन के दिशानिर्देशों के कारण परिवर्तन की आवश्यकता होने पर उक्त नीति की समीक्षा तीन वर्ष या उससे पहले भी की जा सकेगी।



CHHATTISGARH RAJYA GRAMIN BANK

**“CODE OF BANK’S COMMITMENT TO
CUSTOMERS”**

2024-25

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 पुनः 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	अवयवों 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 ढंग 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 इलेक्ट्रॉनिक 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, ओवरड्राफ्ट 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, निःशक्तता 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 बैंकिंग 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 फेसिलिटेटर) , एटीएम, माइक्रो एटीएम, फोन बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, नेट बैंकिंग तथा उनसे संबंधित अधिक जानकारी प्राप्त करने के बारे में बताएं।
- ङ. आप द्वारा अपनी पहचान एवं पते को साबित करने के लिए हमें आपसे जिन सूचनाओं की आवश्यकता है, उसके बारे में बताएं 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 अस्थायी दर** वाले ऋण के मामले में, वह **संदर्भ दर** जिससे आपकी अस्थायी 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 स्थायी दर से अस्थायी दर में बदलने या अस्थायी दर से स्थायी 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 अस्थायी 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:
- 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।
 - यदि हमें सूचना कानूनी रूप से देनी पड़ती है या बैंकिंग नियामक द्वारा अपेक्षित होने पर।
 - यदि सूचना प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य (ड्यूटी) हो।
 - 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।
 - यदि आप हमें सूचना देने के लिए अधिकृत करते हैं।
 - 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 (फीडबैक)

6.1 आंतरिक प्रक्रिया

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

- i) शिकायत कैसे की जाए।
- ii) शिकायत कहाँ 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 आवश्यकता 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 पुनः 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), दिशानिर्देशों 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 पुनः 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 पुनः 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, सामान्यतः 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 पुनः अधिकार में लेने की नीति

हम कानून के अनुसार बकाया की वसूली एवं प्रतिभूति को पुनः 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 खोलते 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।

- ड. 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 जरूरी 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।
- ड. आवधिक अंतराल पर केवाईसी से संबंधित आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करने होंगे जिससे हम आवश्यकतानुसार 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 (ट्रांसफरी 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 निःशुल्क 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 पुनः 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 निःशुल्क 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 माइक्रो 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।

ड. हम वित्तीय वर्ष में एक बार आपको 'ऋण खाते की विवरणी' निःशुल्क 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 दस्तावेजों 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 वर्जन से निम्न उत्पाद वर्जन 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/नामे अनुदेश 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 फॉर्म 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 अर्थात् 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(ओं) 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।

- ड. 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 प्रक्रिया 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. निःशुल्क 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 महत्वपूर्ण 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 पुनर्निर्धारण 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. सामान्यतः 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 प्रतियां 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 पुनर्निर्माण 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 पुनर्निर्माण 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 खर्च 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।

न. 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 निःशुल्क 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 सीईआरएसएआई 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 सीईआरएसएआई 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 लेनदेन 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 बैंकिंग सेवा नेटवर्क स्वतंत्र होती है अर्थात् 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 (यूजर) 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 बैंकिंग 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। अतः, 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 कार्यक्रम और 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 शेयरिंग' 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:
- अपने उपकरण को मोबाइल बैंकिंग सेवा में लॉग इन करने के बाद लापरवाही से न रखें।
 - अपनी मोबाइल बैंकिंग सेवा के अनधिकृत उपयोग को रोकने हेतु अपने उपकरण को लॉक करें।
 - अगर आपका उपकरण खो या चोरी हो जाता है तो हमें तत्काल सूचित करें।
 - जब भी मोबाइल बैंकिंग एप का नया वर्ज़न/अपग्रेड आता है तो अपने मोबाइल बैंकिंग एप को अपडेट करें।
 - अपने मोबाइल ऑपरेटिंग सिस्टम को अपडेट करें जिससे आपके मोबाइल पर अद्यतन सुरक्षा पैच उपलब्ध रहें।
 - अपना मोबाइल फोन किसी अधिकृत डीलर से ही खरीदें।
 - 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 यूजर 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) अनिवार्यतः 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।

- ड. 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 छोड़ें 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 ब्लॉक करते ही हम तत्काल आपको इसकी पुष्टि करेंगे।
- ड. 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 (स्वतः 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। अतः 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 (अर्थात् 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 प्राप्त 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 (ओवरड्र्यू) 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 वार्षिक 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 चुकोती 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 प्रभावों 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 'निःशुल्क 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 दुगुनी राशि जुर्माने के रूप में आपको वापस करेंगे।

च. हम आपकी लिखित सहमति के बाद ही आपको ऋण/क्रेडिट 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 क्रेडिट 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 कब्जे 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 निःशुल्क 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 पुनः 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। सामान्यतः, 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 इंफॉर्मेशन कंपनियों (सीआईसी) को दी जाएगी।
- घ. किसी भी क्रेडिट कार्ड धारक की चूक संबंधी स्थिति को क्रेडिट इंफॉर्मेशन 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 "निपटारा 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 बेचने 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 रिकार्ड उपलब्ध कराएंगे, बशर्ते कि वह उस रिकार्ड 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 :
- आपको 02 महीने का नोटिस देंगे, अगर उस केंद्र पर किसी अन्य बैंक की शाखा नहीं है तो,
 - 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 केवाईसी 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 मानदंडों के अंतर्गत अपेक्षित दस्तावेजों की सूचना द्विभाषी/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 निःशुल्क 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 तो निःशुल्क 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 करसर्पोडेंट) 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 करसर्पोडेंट) /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 गलतियों 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 प्रक्रिया, 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 कार्यक्रमों का आयोजन करेंगे।

- न. 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 के लिए 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।
- ड. 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 दरवाजे 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 निःशक्तता) 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 अंतर्गत 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 (विजुअली चैलेंज्ड) ग्राहकों को भी दिया जाएगा।

- (xi) हम नेत्रहीन (विजुअली 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 सुरक्षा 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 खोने पर या किसी अन्य को आपके पिन या अन्य सुरक्षा 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 निःशुल्क 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 सॉफ्टवेयर 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 (डीमेटेरियलाइज्ड 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 (फिजिकल या डीमेटेरियलाइज्ड) 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।

स्थायी 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 अंतरण 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 विनिष्ट 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।

निपटाय गया खाता

ऐसा ऋण खाता जिसे बैंक द्वारा अतिदेय की चुकौती हेतु 'एक मुश्त निपटान' (ओटीएस) योजना के अंतर्गत निपटाय गया है। इसके अनुसार अगर उधारकर्ता ने कुछ राशि अदा कर दी है जो कि मूलतः 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 प्ररूप

(..... 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 (बैंचमार्क 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 कोई 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 रोजगार 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।

ड. बुकलेट के रूप में उपलब्ध सूचना

(कृपया 'मैं आपकी क्या सहायता कर सकता हूँ' काउंटर पर जाएं)

- i. उपरोक्त उल्लिखित (क) से (घ) की सभी मर्दें।
- 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 पुनः अधिकार में लेना, ग्राहक अधिकार नीति एवं ग्राहक सुरक्षा नीति से संबंधित नीति दस्तावेज़।
- vi. निःशुल्क 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 कोऑपरेटिव बैंक 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



CHHATTISGARH RAJYA GRAMIN BANK

**“CODES OF BANK’S COMMITMENT TO MSE
POLICY”**

2024-25



“सूक्ष्म (माइक्रो) एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड”

अनुच्छेद संख्या	विवरण	पृष्ठ क्रं.
1	प्रस्तावना	1
1.2	कोड की प्रयोज्यता	3
2	प्रमुख प्रतिबद्धताएं	3
2.1	आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं	3
2.1.1	आपके साथ हमारे सभी व्यवहार में हम निष्पक्ष और न्यायसंगत बर्तावा करेंगे और उसके लिए हम	3
2.1.2	आपको यह समझने में मदद करना कि हमारे उत्पाद तथा सेवाएं कैसे काम करते हैं	4
2.1.3	आपको अपने खाते या सेवा के उपयोग में सहायता करना	4
2.1.4	कुछ गलत हो जाने पर सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्र कार्यवाही करना	5
2.1.5	आपकी सभी वैयक्तिक एवं कारोबारी सूचनाओं को निजी तथा गोपनीय रखना	5
2.1.6	कोड के प्रचार के लिए	5
2.1.7	भेदभाव रहित नीति अपनाना तथा उसका उपयोग करना	6
3	सूचना पारदर्शिता	6
3.1	सामान्य	6
3.2	ब्याज दरें	7
3.2.1	ब्याज दरों में परिवर्तन	7
3.3	टैरिफ सूची	7
3.3.1	शुल्क और प्रभार	7
3.3.2	शुल्क अथवा प्रभार में परिवर्तन	8
3.4	नियम एवं शर्तें	8
3.4.1	शर्तों में परिवर्तन	8
4	निजता एवं गोपनीयता	9



“सूक्ष्म (माइक्रो) एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड”

	4.1	ऋण सूचना कंपनियों	9
5	उधार		10
	5.1	आवेदन	11
	5.2	ऋण आंकलन	12-13
	5.3	स्वीकृति / अस्वीकृति	14
	5.4	केन्द्रीय रजिस्ट्री	14
	5.5	ऋण वितरण पश्चात्	15
	5.6	गैर-निधि आधारित सेवाएं	16
	5.7	बीमा	16
	5.8	वित्तीय कठिनाईयां	17-18
	5.9	बीमार सूक्ष्म और लघु उद्यमों की देख-रेख एवं ऋण पुनर्संरचना	18-19
	5.10	एकमुश्त निपटान	19
	5.11	ऋण / बकाया राशि की प्रतिभूतिकरण	20
6	बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण नीति		20
	6.1	बकाया राशि की वसूली	20
	6.2	बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण संबंधी नीति	21

सूक्ष्म (माइक्रो) एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड, 2015

यह एक कोड है, जो कि बैंक के सूक्ष्म (माइक्रो) एवं लघु उद्यम ग्राहकों को उनके दैनिक कारोबार एवं वित्तीय कठिनाइयों के समय सहज, शीघ्र और पारदर्शी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने की बैंक की सकारात्मक प्रतिबद्धता को दर्शाता है। यह कोड सूक्ष्म एवं लघु उद्यमियों का न केवल अधिकार पत्र है अपितु उनके बैंक की तुलना में उनके दायित्वों को भी समाहित करता है। प्रासंगिकता के अनुरूप ग्राहकों के प्रति बैंक प्रतिबद्धता के कोड संबंधी प्रावधान सूक्ष्म एवं लघु उद्यम ग्राहकों पर भी लागू होंगे।

परिचय

यह एक कोड है जो सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम विकास (एमएसएमईडी) अधिनियम, 2006 में परिभाषित सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (एमएसई) के साथ व्यवहार करते समय बैंकों द्वारा पालन की जानेवाली बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानदंड निर्धारित करता है। यह आपको सुरक्षा प्रदान करता है तथा यह भी बताता है कि आपके दैनंदिन परिचालनों एवं वित्तीय कठिनाइयों के समय बैंक आपके साथ कैसे व्यवहार करेंगे।

यह कोड भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विनियामक अथवा पर्यवेक्षी अनुदेशों को बदलता अथवा अधिक्रमित नहीं करता है और हम भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी अनुदेशों/निदेशों का पालन करेंगे। इस कोड के यह प्रावधान उन मानकों से उच्चतर मानक निर्धारित कर सकते हैं जो विनियामक अथवा पर्यवेक्षी अनुदेशों में उल्लिखित हैं और ऐसे उच्चतर मानक जारी रहेंगे क्योंकि यह कोड आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता के अनुसार सहमत सर्वोत्तम व्यवहारों का प्रतिनिधित्व करता है। कोड में 'आप' का अर्थ है - सूक्ष्म (माइक्रो) एवं लघु उद्यमी ग्राहक और 'हम' का अर्थ है - बैंक जिस के साथ आप व्यवहार करते हो।

1.1 कोड के उद्देश्य

कोड के निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

- क) कुशल एवं उपयुक्त बैंकिंग **सेवाओं** के लिए आसान पहुँच उपलब्ध कराते हुए सूक्ष्म एवं लघु उद्यम क्षेत्र पर सकारात्मक बल देना।
- ख) आपके साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी तथा निष्पक्ष बैंकिंग सेवाओं को बढ़ावा देना।
- ग) पारदर्शिता बढ़ाना जिससे आप यह बेहतर ढंग से समझ सकें कि सेवाओं के संबंध में आप सामान्यतया क्या आशा कर सकते हैं।
- घ) प्रभावी संवाद के माध्यम से आपके कारोबार के प्रति हमारी समझ को बेहतर बनाना।
- ङ) बेहतर परिचालनात्मक मानकों की प्राप्ति के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से, बाज़ार शक्तियों को प्रोत्साहित करना।
- च) आपके तथा हमारे बीच अच्छे तथा सौहार्दपूर्ण संबंध बढ़ाना।
- छ) आपकी बैंकिंग आवश्यकताओं के प्रति समय पर और तीव्र कार्रवाई सुनिश्चित करना।
- ज) बैंकिंग प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

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

1.2 कोड की प्रयोज्यता

जैसा कि सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम विकास अधिनियम, 2006 में परिभाषित है, सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (एमएसई) में वह सूक्ष्म एवं लघु उद्यम शामिल हैं जो कि वस्तुओं के विनिर्माण अथवा उत्पादन अथवा प्रसंस्करण अथवा संरक्षण के कार्य में लगे हुए हैं तथा इसमें सेवाएं उपलब्ध कराने वाले अथवा सेवाएं प्रदान करने वाले भी शामिल हैं।

जब तक की अन्यथा उल्लेख न हो, यह कोड वर्तमान विनियामक निर्देशों के अंतर्गत नीचे सूचीबद्ध उन सभी उत्पादों तथा सेवाओं पर लागू होगा जो कि हमारी शाखाओं, अनुषंगियों, संयुक्त उद्यम (वेंचर) या एजेंटों द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों द्वारा, इंटरनेट पर या अन्य किसी तरीके से दी जा रही हैं। तथापि, यहां बताए गए सभी उत्पाद हमारे द्वारा नहीं भी दिए जा सकते हैं।

क. ऋण तथा अन्य ऋण सुविधाएं जिसमें निधि आधारित सुविधाएं जैसे नकद ऋण, ओवरड्राफ्ट, चेक तथा बिल खरीद/भुनाई (देशी तथा विदेशी दोनों), साख-पत्र के अधीन प्रस्तुत दस्तावेजों के रिज़र्व के अंतर्गत बेचान (देशी तथा विदेशी दोनों) तथा गैर-निधि आधारित सुविधाएं, देशी तथा विदेशी साख-पत्र (डी/पी या डी/ए) की स्थापना, गारंटी जारी करना (देशी तथा विदेशी दोनों), वसूली के लिए देशी या विदेशी बिल या चेक, बिलों की सह-स्वीकृति तथा गारंटी, खरीदार की साख आदि शामिल हैं।

ख. विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम, 1999 (फेमा)/ भारतीय रिज़र्व बैंक के मार्गदर्शी सिद्धांतों के अधीन अनुमत मुद्रा परिवर्तन सहित विदेशी मुद्रा सेवाएं।

ग. हमारी शाखाओं तथा/ अथवा हमारे प्राधिकृत प्रतिनिधियों या एजेंटों के माध्यम से विपणन किए जा रहे अन्य पार्टी बीमा तथा निवेश उत्पाद।

घ. फैक्ट्रिंग सेवाएं।

ङ. व्यापारिक सेवाएं।

ऊपर **बोल्ड ब्लैक** में दिए गए शब्दों के अर्थ इस पुस्तिका के अंत में शब्दावली में दिए गए हैं।

2. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1 आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1.1 आपके साथ हमारे सभी व्यवहार में हम निष्पक्ष और न्यायसंगत बर्ताव करेंगे और उसके लिए हम:

क. बैंक के काउंटर पर नकदी/चेक की प्राप्ति और भुगतान के लिए बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराएंगे।

- ख. त्वरित एवं दक्ष ऋण एवं सेवाएं उपलब्ध कराएंगे।
- ग. हमारे द्वारा प्रस्तुत उत्पादों तथा सेवाओं एवं हमारे द्वारा अपनाई जा रही क्रियाविधियों एवं प्रथाओं में इस कोड द्वारा निर्धारित प्रतिबद्धताओं तथा मानकों का पालन करेंगे।
- घ. यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे उत्पाद एवं सेवाएं संबंधित कानूनों और विनियमों का पूरी तरह से पालन करते हैं तथा आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप हैं।
- ङ. यह सुनिश्चित करेंगे कि आपके साथ हमारा व्यवहार ईमानदारी तथा पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हैं।
- च. सुरक्षित तथा भरोसेमंद बैंकिंग और **भुगतान एवं निपटान प्रणालियां** परिचालित करेंगे।
- छ. वित्तीय कठिनाइयों के मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक विचार करेंगे। (नीचे दिए गया पैरा 5.8 देखें)।

2.1.2 निम्नलिखित के द्वारा आपको यह समझने में मदद करना कि हमारे उत्पाद तथा सेवाएं कैसे काम करते हैं:

- क. हमारे वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में हिंदी, अंग्रेज़ी एवं संबंधित स्थानीय भाषा में आपको सूचना देना।
- ख. यह सुनिश्चित करना कि हमारा विज्ञापन एवं प्रचार साहित्य स्पष्ट है तथा भ्रामक नहीं है।
- ग. यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पादों तथा सेवाओं के बारे में उन पर लागू नियम एवं शर्तों तथा ब्याज दरों/सेवा प्रभारों के बारे में आपको स्पष्ट तथा पूरी जानकारी दी गई है।
- घ. यह सुनिश्चित करना कि हमारे / अन्य पक्ष के उत्पादों को गलत ढंग से न बेचा जाए।
- ङ. आपको दी जाने वाली सुविधाओं के बारे में जानकारी प्रदान करना और उनका लाभ कैसे उठा सकते हैं तथा अपने प्रश्नों/शिकायतों के बारे में आप किससे तथा कैसे संपर्क करें।

2.1.3 निम्नांकित के द्वारा आपको अपने खाते या सेवा के उपयोग में सहायता करना:

- क. आपको नियमित रूप से उपयुक्त अद्यतन जानकारी प्रदान करना।
- ख. ब्याज दरों, प्रभारों अथवा नियम एवं शर्तों में होने वाले परिवर्तनों के बारे में आपको जानकारी देते रहना।
- ग. हमारी शाखाओं में आपकी जानकारी के लिए निम्नलिखित को प्रदर्शित करना:
 - i. हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं।
 - ii. चालू खातों के लिए न्यूनतम शेष राशि तथा उस राशि को न बनाए रखने पर लगने वाला प्रभार।
 - iii. यदि आपको कोई शिकायत है तो शाखा के उस अधिकारी का नाम जिससे आप संपर्क कर सकते हैं।

- iv. यदि आपकी शिकायत का निवारण शाखा स्तर पर नहीं हुआ है तो उस क्षेत्रीय/आंचलिक प्रबंधक/ प्रिंसिपल नोडल अधिकारी (पीएनओ) का नाम तथा पता जिससे आप संपर्क कर सकते हैं।
 - v. हमारे बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी का नाम, पता एवं संपर्क नंबर।
 - vi. उस बैंकिंग लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण जिसके अधिकार क्षेत्र में शाखा है।
 - vii. पॉलिसी/दस्तावेजों की सूची जो कि बुकलेट के रूप में उपलब्ध हो।
- घ. निम्नलिखित से संबंधित अपनी नीतियों को हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया है:
- i. जमाराशियों पर
 - ii. चेक वसूली
 - iii. शिकायत निवारण
 - iv. मुआवज़ा
 - v. देय राशियों की वसूली तथा प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण

2.1.4 कुछ गलत हो जाने पर सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्र कार्रवाई करना

- क. गलती को तुरंत सुधारना तथा हमारी गलती के कारण लगाए गए बैंक प्रभारों को रद्द करना तथा हमारी क्षतिपूर्ति नीति की शर्तों के अनुसार हमारी गलती के कारण आपको हुए वित्तीय नुकसान की भरपाई करना।
- ख. आपकी शिकायत प्राप्त की पावती देना तथा आपकी शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करना।
- ग. अगर आप चाहें तो अपनी शिकायत आगे किसे करें, इसके बारे में जानकारी प्रदान करना।
- घ. बैंक में प्रौद्योगिकी संबंधी असफलता के कारण होने वाली समस्याओं को दूर करने के लिए उपयुक्त वैकल्पिक उपाय प्रदान करना।

2.1.5 आपकी सभी वैयक्तिक एवं कारोबारी सूचनाओं को निजी तथा गोपनीय रखना

नीचे दिए गए पैरा 4 में उल्लिखित विषयवस्तु के अधीन हम आपकी सभी वैयक्तिक एवं कारोबारी सूचनाओं को निजी एवं गोपनीय रखेंगे।

2.1.6 कोड के प्रचार के लिए

हम:

- क. वर्तमान ग्राहकों को उनके अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक सूचना या मेल या डाक द्वारा कोड की प्रति निःशुल्क उपलब्ध कराएंगे।
- ख. सभी नए ग्राहकों को ऋण सुविधा उपलब्ध कराते समय कोड की प्रति निःशुल्क उपलब्ध कराएंगे।

- ग. प्रत्येक शाखा में तथा वेबसाइट पर यह कोड अवलोकनार्थ उपलब्ध कराएंगे।
- घ. यह सुनिश्चित करेंगे कि कोड के बारे में सूचना प्रदान करने तथा कोड का उपयोग करने में हमारा स्टाफ प्रशिक्षित है।
- ड. कोड एवं उसके प्रावधानों के प्रति ग्राहकों को जागरूक करने के लिए अन्य उपाय करेंगे।

2.1.7 भेदभाव रहित नीति अपनाना तथा उसका उपयोग करना

हम उद्यम के प्रमोटर/मालिक/पार्टनर(रों) में उम्र, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या अक्षमता, यदि कोई हो, के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे।

3. सूचना - पारदर्शिता

आप निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक के द्वारा ब्याज दरों, शुल्क तथा प्रभारों के बारे में सूचना प्राप्त कर सकते हैं:

- क. हमारी शाखाओं या हेल्पलाइन से संपर्क कर
- ख. हमारी वेबसाइट देखकर
- ग. हमारे विनिर्दिष्ट स्टाफ/सहायता डेस्क से पूछकर
- घ. हमारी शाखा या वेबसाइट पर उपलब्ध **टेरिफ सूची** (कृपया नीचे पैरा 3.3 देखें) को देखकर।

3.1 सामान्य

हम:

- क. हम अपने द्वारा सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों को प्रदान की जा रही सभी योजनाओं की सूचना आपको देंगे।
- ख. हम अपने ऋण और उत्पादों जैसे **नकद ऋण**, मीयादी ऋण, गारंटियों, **बिल भुनाई/खरीद**, साख-पत्र की मुख्य विशेषताओं, शुल्क तथा प्रभारों के संबंध में सूचना प्रदान करेंगे।
- ग. आपकी पसंद के उत्पाद और सेवा को आपकी आवश्यकता के अनुरूप बनाने की कोशिश करेंगे।
- घ. यदि हम कोई उत्पाद तथा सेवाएं एक से अधिक तरीके से देते हैं (उदाहरण के लिए- एटीएम, इंटरनेट, फोन, शाखाओं में आदि) तो हम इसकी जानकारी देंगे तथा आपको यह बताएंगे कि आप उनके बारे में और अधिक जानकारी कैसे प्राप्त कर सकते हैं।
- ड. कानूनी, विनियामक तथा आंतरिक नीतिगत आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपकी पहचान तथा पते के सबूत के लिए आपके द्वारा प्रस्तुत की जाने वाली सूचना के बारे में आपको बताएंगे।

3.2 ब्याज दरें

हम आपको निम्नलिखित सूचनाएं प्रदान करेंगे:

- क. आपकी जमाराशियों एवं ऋण खातों पर लागू ब्याज दरें।
- ख. **स्थायी ब्याज दर पर ऋण** के मामले में, ऋण करार में उल्लिखित ब्याज पुनर्निर्धारण शर्त का विवरण तथा उसकी प्रभावी तिथि।
- ग. **अस्थिर ब्याज दर पर ऋण** के मामले में, आपके अस्थिर ब्याज से संबद्ध **संदर्भ दर** तथा आपके ऋण की वास्तविक ब्याज दर के निर्धारण हेतु **संदर्भ दर** पर लगाए गए प्रीमियम या छूट संबंधी सूचना।
- घ. क्या आपके पास अपने ऋण को स्थायी दर से अस्थिर दर में या विपरीत क्रम में परिवर्तित करने का विकल्प है, अगर है तो, उसका प्रभार।
- ङ. आपकी जमाराशियों पर ब्याज देने या आपके ऋण खातों पर ब्याज वसूलने की आवधिकता।
- च. हम आपकी जमाराशियों एवं ऋण खातों पर किस तरह ब्याज लगाते हैं तथा उस पर ब्याज की गणना कैसे करते हैं।

3.2.1 ब्याज दरों में परिवर्तन

हम अपने ऋण उत्पादों की ब्याज दरों में परिवर्तन एवं अस्थिर ब्याज दर से संबद्ध **संदर्भ दर** में परिवर्तन की सूचना एक पखवाड़े के अंदर किसी भी निम्न माध्यम से देंगे:

- i. पत्र द्वारा
- ii. ई-मेल द्वारा
- iii. एसएमएस द्वारा

हम यह सूचना हमारी शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर और हमारी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेंगे।

3.3 टैरिफ सूची

3.3.1 शुल्क और प्रभार

- क. हम आपकी पसंद के उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू सभी प्रभारों की जानकारी आपको देंगे।
- ख. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे विभिन्न सेवाओं के लिए शुल्क और सेवा प्रभार बैंक के बोर्ड या इस संबंध में निर्णय लेने के लिए बोर्ड द्वारा विधिवत अधिकृत सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित है तथा वे शुल्क और प्रभार समान श्रेणी के ग्राहकों के लिए **उचित** तथा गैर-भेदभाव वाले हैं।
- ग. हम अपनी टैरिफ सूची वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे तथा इसकी एक प्रति आपके अवलोकन हेतु प्रत्येक शाखा पर उपलब्ध रहेगी।

- घ. हम अपनी वेबसाइट और सभी शाखाओं पर मुफ्त प्रदान की जाने वाली सेवाओं की एक सूची प्रदर्शित करेंगे।
- ड. आपके द्वारा चुने गए किसी भी उत्पाद/सेवा को नियंत्रित करने वाली किसी शर्त के पालन नहीं किए जाने/उल्लंघन किए जाने की स्थिति में लगाए गए दण्ड के बारे में भी आपको सूचित करेंगे।
- च. बैंक/शाखा द्वारा आपकी टेक्नोलॉजी का उन्नयन किए जाने पर हम किसी भी प्रकार का प्रभार नहीं लगाएंगे।

3.3.2 शुल्क अथवा प्रभार में परिवर्तन

यदि हम किसी शुल्क अथवा प्रभार में परिवर्तन/संशोधन करते हैं अथवा कोई नया शुल्क या प्रभार लगाते हैं तो संशोधित प्रभार के प्रभावी होने के एक महीने पूर्व इसे लेखा विवरण/ई-मेल/एसएमएस चेतावनी/शाखाओं में सूचना पट्ट पर लगाए जाने के माध्यम से अधिसूचित किया जाएगा। यह सूचना हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।

3.4 नियम एवं शर्तें

- क. आपने हमसे जो उत्पाद/ सेवा मांगी है, हम आपको उससे संबंधित शर्तों की सूचना देंगे।
- ख. सभी नियम व शर्तें निष्पक्ष होंगी तथा संबंधित अधिकारों, देयताओं और दायित्वों को यथासंभव सहज एवं स्पष्ट भाषा में दिखायेंगी।

3.4.1 शर्तों में परिवर्तन

- क. हम अपने नियम एवं शर्तों में परिवर्तन की सूचना संशोधित नियम व शर्तों के प्रभावी होने के एक महीने पहले किसी भी निम्न माध्यम से देंगे:
- पत्र द्वारा
 - लेखा विवरण द्वारा
 - एसएमएस द्वारा
 - ई-मेल द्वारा
- यदि यह परिवर्तन हमारे सामान्य ग्राहकों पर लागू होता है तो हम यह सूचना हमारी शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर और हमारी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेंगे।
- ख. सामान्यतः, शर्तों में परिवर्तन एक माह का नोटिस देते हुए भावी प्रभाव से लागू होंगे।
- ग. यदि हम नोटिस के बिना कोई परिवर्तन करेंगे तो 30 दिन के भीतर उस परिवर्तन की सूचना देंगे। यदि इस प्रकार का परिवर्तन आपके हित में न हो तो आप नोटिस के 60 दिनों के अंदर अपना खाता बंद कर सकते हैं या कोई अतिरिक्त प्रभार या ब्याज अदा किए बिना उसे किसी पात्र खाते में परिवर्तित कर सकते हैं।

4. निजता एवं गोपनीयता

क. हम आपकी सारी वैयक्तिक तथा कारोबारी सूचना को निजी एवं गोपनीय रखेंगे (आप हमारे ग्राहक न रहें तब भी) और निम्नलिखित सिद्धांतों तथा नियमों का अनुसरण करेंगे। हम निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, आपके खातों के संबंध में कोई सूचना या डाटा, चाहे वह आपके द्वारा दी गई हो या अन्यथा, हमारे समूह की अन्य कंपनियों/इकाइयों, किसी को भी प्रदान नहीं करेंगे:

- i. यदि हमें सूचना कानूनी तौर पर या बैंकिंग विनियामक द्वारा मांगे जाने पर देनी पड़ती है।
- ii. यदि सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति हमारी कोई जिम्मेदारी हो।
- iii. यदि हमारे अपने हित में हमें सूचना देनी पड़े (उदाहरणार्थ धोखाधड़ी रोकने के लिए)। तथापि, हम इस कारण का उपयोग आपके बारे में या आपके खातों के बारे में (आपके नाम तथा पते सहित) कोई अन्य सूचना किसी कंपनियों, जिसमें हमारे समूह की अन्य कंपनियां भी शामिल हैं, को भी देने के लिए नहीं करेंगे।
- iv. यदि सूचना प्रकट करने के लिए आप हमें अनुमति दे दें।

ख. जब तक आप हमें विशेष रूप से प्राधिकृत नहीं करते, हम स्वयं सहित किसी को भी आपकी व्यक्तिगत व कारोबार संबंधी सूचना का उपयोग विपणन के प्रयोजन के लिए नहीं करेंगे।

4.1 ऋण सूचना कंपनियों

- क. हम आपको ऋण सूचना कंपनियों (सीआईसी) की भूमिका तथा उनके द्वारा उनके सदस्यों को दी जाने वाली जानकारी, जिसमें आपको ऋण सुविधा देने के लिए हमारे निर्णय पर प्रभाव पड़ सकता है, के बारे में बताएंगे।
- ख. जब आप हमसे ऋण सुविधा के लिए आवेदन करते हैं, तो हम ऋण संबंधी विवरण ऋण सूचना कंपनियों को रिपोर्ट करते हैं।
- ग. हमसे लिए गए ऋण की अद्यतन जानकारी हमारे द्वारा आवधिक अंतराल पर ऋण सूचना कंपनियों को रिपोर्ट की जाएगी।
- घ. ऋण सूचना कंपनियों को दी जाने वाली जानकारी में आपके द्वारा हमसे लिए गए व्यक्तिगत ऋणों की जानकारी भी शामिल होगी, जब भी:
 - i. आप अपनी ऋण की किस्त अदायगी समय पर नहीं कर पाते।
 - ii. उधार ली गई राशि विवादग्रस्त हो जाए।
- ङ. यदि आपका ऋण खाता चूककर्ता की श्रेणी में पहुँच जाता है और बाद में उसे नियमित किया जाता है तो, हम ऋण सूचना कंपनियों के पास इस जानकारी को अद्यतन करने के लिए अगली रिपोर्ट में कार्रवाई करेंगे।

- च. जब आपका खाता कुछ समय तक 'अवमानक' श्रेणी में रहने के बाद 'मानक' श्रेणी में आ जाता है/ या जैसे ही आपका खाता नियमित हो जाता है/ या हमारी संतुष्टि के अनुरूप बंद कर दिया जाता है तो हम ऋण सूचना कंपनी को आपके आपके खाता विवरण की अद्यतन सूचना देते रहेंगे।
- छ. आपके अनुरोध पर तथा निर्धारित शुल्क अदाएगी के बाद हम ऋण सूचना कंपनी से प्राप्त साख सूचना की प्रति आपको देंगे।
- ज. जब आप हमसे एकमुश्त निपटान के अंतर्गत निपटान करके हमारे रिकॉर्ड में अपने खाते बंद कर देते हैं तो हम ऋण सूचना कंपनी के पास प्रतिकूल साख सूचना रिकॉर्ड के प्रभाव तथा भविष्य में हमसे या अन्य किसी बैंक से ऋण प्राप्त करने की आपकी पात्रता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएंगे।

5. उधार

- क. हमारी ऋण नीति में राष्ट्रीय नीति और विनियामक निर्धारण के उद्देश्य और मूल भावना प्रतिबिंबित होगी। हम एकल खिड़की व्यवस्था के माध्यम से सुविधाएं उपलब्ध कराने का प्रयास करेंगे।
- ख. हम सूक्ष्म और लघु उद्यम को ऋण एवं पुनर्वास संबंधित नीति को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे तथा आपके अवलोकन के लिए शाखा में भी उपलब्ध कराएंगे। आपके अनुरोध पर हम नाम मात्र के प्रभार पर उसकी एक प्रति आपको उपलब्ध कराएंगे।
- ग. हम आपको सूक्ष्म एवं लघु उद्यमियों के लिए क्रेडिट गारंटी फंड ट्रस्ट की ऋण गारंटी योजना की मुख्य-मुख्य बातों, जिसमें इसकी शर्तें तथा उपलब्ध लाभ एवं देय प्रभार शामिल हैं, की सूचना देंगे। इस योजना को पात्र बैंकों द्वारा विस्तारित किया गया है तथा इसे सूक्ष्म एवं लघु उद्यमियों के लिए सीजीटीएमएसई गारंटी योजना के नाम से लोकप्रिय रूप से जाना जाता है तथा यह योजना नए तथा मौजूद सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (जिसमें सेवा क्षेत्र उद्यम भी शामिल हैं) के लिए प्रत्येक उधारकर्ता के लिए रु 100 लाख (एक सौ लाख रुपये) की अधिकतम ऋण सीमा तक उपलब्ध है। उक्त योजना में खुदरा व्यापार, शैक्षिक संस्थाएं, प्रशिक्षण संस्थान तथा स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) शामिल नहीं हैं।
- घ. अगर आपका ऋण किसी अन्य क्रेडिट गारंटी योजना या किसी अन्य अनुदान योजना के अंतर्गत पात्र है, हम आपको इस प्रकार की योजना की मुख्य-मुख्य बातों तथा आपके द्वारा पूरी की जाने वाली अपेक्षा के बारे में बताएंगे।
- ड. हमारा यह प्रयास होगा कि संभाव्य उधारकर्ताओं के वित्तीय प्रबंधन संबंधी ज्ञान को बढ़ाने के लिए कार्यक्रम आयोजित किए जाएं।

च. हमारा यह प्रयास होगा कि सुझावों और विचारों के आदान-प्रदान के लिए नियमित चैनल के रूप में सूक्ष्म और लघु उद्यमों के उधारकर्ताओं की बैठकें नियमित अंतराल पर आयोजित की जाएं।

5.1 आवेदन

हम:

- क. ऋण के लिए निःशुल्क, सरल, मानकीकृत, समझने में आसान आवेदन फॉर्म उपलब्ध कराएंगे।
- ख. ऋण आवेदन-पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की एक जांच सूची (विधिक और विनियामक अपेक्षाओं के अनुपालन योग्य) आपको उपलब्ध कराएंगे ताकि आप सभी तरह से पूर्ण आवेदन-पत्र प्रस्तुत कर सकें। अगर आवश्यक होगा तो हम आपके ऋण आवेदन फॉर्म को भरने में सहायता करेंगे।
- ग. आपको आवेदन फॉर्म उपलब्ध कराते समय लागू ब्याज दरों (वार्षिक ब्याज दर सहित) तथा शुल्क/ प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/ प्रभार, यदि कोई हों, पूर्व भुगतान विकल्प प्रभार, यदि कोई हों, ऐसा कोई अन्य मामला हो जैसेकि सीजीटीएमएसई गारंटी की उपलब्धता, जिससे उन अन्य बैंकों के दरों/शुल्क के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और आपके द्वारा एक सुविज्ञ निर्णय लिया जा सके।
- घ. आपका ऋण आवेदन-पत्र, चाहे ऑनलाइन प्रस्तुत किया गया हो या प्रत्यक्ष रूप से, उसकी प्राप्ति की लिखित सूचना, आवेदन के निपटान की समय सीमा का उल्लेख करते हुए दी जाएगी।
- ङ. सामान्य रूप से आवेदन के समय पर ही हम ऋण सुविधा के आवेदन के प्रसंस्करण लिए आवश्यक सभी ब्यौरे एकत्रित करेंगे। अगर हमें किसी अतिरिक्त ब्यौरों की आवश्यकता होगी तो हम आवेदन प्राप्ति के सात कार्य दिवसों में ही यह सूचना आपसे ले लेंगे।
- च. वर्तमान ऋण सुविधा के नवीकरण के समय, जो कि संतोषजनक ढंग से संचालित किया गया हो, हम आपसे वही अतिरिक्त सूचना प्राप्त करने का प्रयास करेंगे जो कि पहले से हमारे पास उपलब्ध नहीं हैं।
- छ. आपके द्वारा अपेक्षित ऋण सुविधा को नियंत्रित करने वाली अतिमहत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें (एमआईटीसी) आपको दी जाएंगी।
- ज. प्रयास करेंगे कि आपको अपने आवेदन की स्थिति पता लग सके।
- झ. 5 लाख रुपये तक के ऋण हेतु कोई प्रसंस्करण शुल्क नहीं लेंगे, फिर चाहे ऋण मंजूर हो या नहीं।

ज. 5 लाख रुपये तक ऋण सीमा अथवा वर्तमान ऋण सीमा को 5 लाख रुपये तक बढ़ाने के लिए आपके आवेदन-पत्र का दो सप्ताह के भीतर निपटान करेंगे और 5 लाख रुपये से अधिक तथा 25 लाख रुपये तक की ऋण सीमा के आवेदन पत्र को तीन सप्ताह के भीतर निपटान करेंगे तथा 25 लाख रुपये से अधिक की राशि की ऋण सीमा के आवेदन पत्र को छः सप्ताह के भीतर निपटान करेंगे, बशर्ते आपका आवेदन सब प्रकार से पूर्ण हो तथा उपलब्ध जाँच-सूची के अनुसार सभी दस्तावेज़ संलग्न किए गए हों।

5.2 ऋण आकलन

क. हम:

- i. आपके आवेदन पत्र में उल्लिखित ब्यौरे का आपके कारोबारी पते/आवास पर हमारे द्वारा इस प्रयोजन के लिए नियुक्त किए गए स्टाफ/एजेंसियों के माध्यम से संपर्क करते हुए सत्यापन करेंगे।
- ii. आपको किसी प्रकार की राशि उधार देने अथवा आपके ओवरड्राफ्ट अथवा उधार सीमा/सीमाओं को बढ़ाने के पहले हम आपके ऋण आवेदन पत्र का विस्तृत आकलन समुचित सावधानी और मूल्यांकन करके करेंगे।
- iii. आपके द्वारा किए गए अनुमानों के औचित्य के बारे में स्वयं को संतुष्ट करेंगे।
- iv. आपकी ऋण संबंधी आवश्यकताओं का आकलन करते समय आपके कारोबार की मौसमीपन या चक्रीयता को ध्यान में रखा जाएगा तथा आवश्यक हुआ तो अधिकतम और न्यूनतम ऋण सीमाएं अलग-अलग निर्धारित की जाएंगी।

ख. उचित आकलन के लिए हमें निम्नलिखित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- i. उधार का प्रयोजन
- ii. आपकी कारोबारी योजना
- iii. आपका कारोबारी नकदी प्रवाह, लाभप्रदता और वर्तमान वित्तीय प्रतिबद्धता।(यदि आवश्यक हो तो लेखा विवरणों सहित)
- iv. आपकी व्यक्तिगत वित्तीय प्रतिबद्धता
- v. पूर्व में आपने अपने वित्त को किस प्रकार संचालन किया है।
- vi. ऋण सूचना कंपनियों से सूचना
- vii. प्रतिष्ठित क्रेडिट रेटिंग एजेंसी द्वारा दी गई रेटिंग, अगर कोई है।
- viii. अन्य, जैसे अन्य उधारदाताओं/ऋणदाताओं से सूचना।
- ix. बाज़ार रिपोर्ट
- x. जहां कहीं भी संयंत्र एवं मशीनरी या अचल संपत्ति **प्रतिभूति** के रूप में दी गई है, तो उसकी हमारे सूचीबद्ध अभियंता/एडवोकेट से मूल्यांकन रिपोर्ट एवं विधिक समीक्षा रिपोर्ट की आवश्यकता होगी।

xi. जहां कहीं लागू है, वहां क्या ग्राहक उस ऋण को सीजीटीएमएसई योजना के अंतर्गत कवर करने पर सहमत है।

xii. कोई अन्य प्रासंगिक सूचना।

ग. हम:

- i. 10 लाख रुपये तक की ऋण सीमा के लिए या भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित सीमाओं तक के ऋण के लिए किसी संपार्श्विक प्रतिभूति का आग्रह नहीं करेंगे।
- ii. अगर हम आपके पिछले कार्य निष्पादन से संतुष्ट हैं तथा आपकी वित्तीय स्थिति अच्छी और मजबूत रही है, तो हम आपको 25 लाख रुपये तक की संपार्श्विकता मुक्त (कोलाटरल फ्री) ऋण सीमा उपलब्ध कराने पर विचार करेंगे।
- iii. आपको मंजूर की गई ऋण सुविधाओं को, अगर लागू हों तो, सूक्ष्म और लघु उद्यमियों के लिए क्रेडिट गारंटी फंड ट्रस्ट की ऋण गारंटी योजना के अंतर्गत रु 100 लाख (एक सौ लाख रुपये) की अधिकतम सीमा तक के कवर के लिए आपकी सहमति लेंगे तदनुसार 100 लाख रुपये (एक सौ लाख रुपये) तक की सुविधाओं के लिए कोलाटरल तथा/या अन्य पार्टी गारंटी का आग्रह नहीं करेंगे, यदि हमारे द्वारा अनुमोदित सुविधा एक पात्र सुविधा है तो सीजीटीएमएसई योजना के अंतर्गत आती है एवं जिसके लिए आप भी सहमत हों।
- iv. आपको (विनिर्माण इकाइयों को) आपकी अनुमानित वार्षिक टर्नओवर के न्यूनतम 20 प्रतिशत के आधार पर गणना की गई कार्यशील पूँजी सीमा उपलब्ध कराएंगे।
- v. उन मामलों में कार्यशील पूँजी सीमा में उपयुक्त वृद्धि के लिए आपके अनुरोध पर विचार करेंगे जहां उत्पादन अनुमान से अधिक है अथवा जहां कार्यशील पूँजी का प्रारंभिक आकलन अपर्याप्त पाया गया है और आपने उसके लिए आवश्यक साक्ष्य उपलब्ध कराए हैं।

घ. गारंटियां

यदि आप अपनी देयताओं के लिए कोई गारंटी अथवा किसी अन्य व्यक्ति से कोई दूसरी प्रतिभूति स्वीकार करने के लिए हमसे अनुरोध करते हैं तो हम आपके वित्त के बारे में उनको अथवा उनके विधिक परामर्शदाता को गुप्त सूचना देने के लिए आपकी अनुमति चाहेंगे। हम:

- i. यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे अपनी प्रतिबद्धता और अपने निर्णय (जहां उचित हो हम उनसे इन दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने के लिए कहेंगे जिसमें यह अनुशंसा एक स्पष्ट और प्रत्यक्ष सूचना के रूप में शामिल होगी) के संभावित परिणामों को समझते हैं, हम उन्हें स्वतंत्र कानूनी सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करेंगे।
- ii. उन्हें यह बताएंगे कि गारंटी अथवा अन्य प्रतिभूति देते समय वह आपकी फर्म/आपके द्वारा ली गई ऋण सुविधा के लिए उत्तरदायी हो जाते हैं।
- iii. स्वीकृत ऋण / ऋण करार की प्रति गारंटर/गारंटर्स को देंगे।

- iv. आपके मीयादी ऋणों/मांग (डिमांड) ऋणों के वार्षिक लेखा विवरण की प्रति ऋण के गारंटर/गारंटर्स को भेजेंगे

5.3 स्वीकृति/अस्वीकृति

हम:

- क. ऋण सुविधा/सुविधाओं की स्वीकृति 'के बदले में' किसी अनिवार्य जमा के लिए आग्रह नहीं करेंगे।
- ख. आपको कोई ओवरड्राफ्ट देते समय अथवा आपकी वर्तमान ओवरड्राफ्ट सीमा में कोई वृद्धि करते समय यह सूचित करेंगे कि आपका ओवरड्राफ्ट मांग पर अथवा अन्य प्रकार से चुकौती योग्य है।
- ग. ऋण सुविधा को नियंत्रित करने वाली शर्तों व अन्य माने गए प्रतिबंधों को लिखित रूप में तैयार करेंगे और विधिवत प्रमाणित करेंगे तथा उसकी उसकी एक प्रति आपको देंगे।
- घ. ऋण दस्तावेज और उसकी सूची में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति तथा आपके द्वारा निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की अधिकृत प्रतियों की आपूर्ति अपने खर्च पर करेंगे।
- ड. किसी ऋण अथवा ऋण सुविधा के लिए आपका अनुरोध स्वीकार नहीं किए जाने के कारणों को लिखित रूप में आपको सूचित करेंगे।
- च. रेटिंग सिस्टम का अनुपालन करेंगे, जिसके मानदंडों से आपको भी अवगत कराया जाएगा।
- छ. नियत दर वाले 50 लाख रुपये तक के ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान दंड लगाए बिना पूर्व-भुगतान की अनुमति देंगे।
- ज. अस्थायी दर वाले ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान दंड लगाए बिना पूर्व-भुगतान की अनुमति देंगे।
- झ. ऋण स्वीकृति को नियंत्रित करने वाले सभी नियम एवं शर्तों के साथ अनुपालन की तारीख से दो कार्य दिवसों के अंदर स्वीकृत ऋण के संवितरण को सुनिश्चित करेंगे।
- ञ. आपको ऋण चुकौती कार्यक्रम दिया जाएगा (ऋण अवधि के लिए मूल धन तथा ब्याज की चुकौती का कार्यक्रम)।
- ट. आपको दिए गए स्वीकृति-पत्र की शर्तों के अनुसार सुविधा की आवधिक समीक्षा और नवीकरण सुनिश्चित करेंगे।

5.4 केंद्रीय रजिस्ट्री

यदि आप अचल संपत्ति को प्राथमिक या कोलाटरल प्रतिभूति के रूप में रख कर ऋण सुविधा का लाभ उठाते हैं तो, हम आपको केंद्रीय रजिस्ट्री की कार्य पद्धति तथा किसी उधारदाता या किसी अन्य व्यक्ति (जो प्रापर्टी का लेन-देन करता है), द्वारा उनके अभिलेखों की उपलब्धता के बारे में बताएं।

5.5 ऋण वितरण के पश्चात हम:

- क. केवल ऋण मंजूरी की शर्तों तथा ऋण करार के अनुसार अपेक्षित अथवा जब बैंक को कोई नई/प्रतिकूल सूचना की जानकारी प्राप्त होती है तो, उसे छोड़कर हम आपके कारोबार संबंधी किसी भी कार्य में दखलंदाजी नहीं करेंगे।
- ख. हमारी निगरानी प्रक्रिया में रचनात्मक रहने का और हमारे साथ आपके लेनदेन में आ रही वास्तविक कठिनाइयों को सहानुभूतिपूर्वक सुलझाने का प्रयास करेंगे।
- ग. अगर आप बाद में किसी अन्य उधार देने वाली संस्था से ऋण सुविधा लेते हैं तो उसके बारे में आप हमें सूचित करेंगे।
- घ. आपसे निरंतर आधार पर निम्नलिखित जानकारी प्राप्त करेंगे:
 - i. आवधिक अंतराल पर स्टॉक एवं अन्य विवरणियां।
 - ii. आपके कारोबारी योजना के पूर्वानुमान की वास्तविक परिणामों से तुलना।
 - iii. आपके कारोबार योजना के महत्वपूर्ण पहलुओं की प्रगति।
 - iv. वार्षिक लेखा विवरण जैसे तुलन-पत्र और लाभ-हानि खाता तथा अन्य सहायक दस्तावेज़।
 - v. आपके लेनदारों एवं देनदारों का आयुवार विवरण और उनमें लगी रकम।
- ङ. सामान्य सुरक्षा के अनुसार आपको स्वीकृत सीमा तक आहरण की अनुमति देना।
- च. यदि आपकी कारोबार स्थितियों में बदलाव आता है तो, हमारी आवश्यकतानुसार किसी नई जानकारी के बारे में आपसे चर्चा करना।
- छ. उधार खाते के अंतरण के संबंध में आपसे अथवा बैंक/वित्तीय संस्था (जो खाते को टेकओवर करने का प्रस्ताव रखता है) से अनुरोध प्राप्त होने पर दो सप्ताह के अंदर हमारी सहमति अथवा असहमति सूचित करना।
- ज. ऋण की चुकौती पर सभी प्रतिभूतियों को तुरंत और किसी भी स्थिति में सहमत या संविदागत सभी देय राशियों की चुकौती के बाद एक पखवाड़े में लौटा दिया जाएगा। यदि किसी अन्य दावे के लिए किसी समंजन का अधिकार जताना है तो, अन्य दावों के बारे में आपको उचित सूचना दी जाएगी तथा संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/गिरवी रखी हुई संपत्ति का हक हम अपने पास रखेंगे।
- झ. जिस दिन आपका अनुरोध प्राप्त होता है उसी दिन गिरवी/सुपुर्दगी प्रभावी करना।
- ञ. प्रतिभूति प्रस्तुत करने के 24 घंटों के अंदर आपको स्वीकृत सीमा के अंदर आहरण अधिकार में वृद्धि प्रदान करना।
- ट. परिचालन खातों के आवधिक विवरण प्रदान करने के अलावा आपके मीयादी/मांग ऋणों के खातों के वार्षिक विवरण भी प्रदान करेंगे।
- ठ. यदि बार-बार ऋण विवरण अपेक्षित होगा तो टैरिफ सूची में निर्दिष्ट लागत पर प्रदान किया जाएगा।

- ड. आपके द्वारा की गई प्रगति की निगरानी निम्नलिखित एक या अधिक माध्यम से करना:
- आपके पास रखे स्टॉक की आवधिक विवरणी की संवीक्षा करना।
 - हमारे पास रखे आपके खातों के लेनदेन पर नज़र रखना।
 - आपके परिसर में स्टॉक और/अथवा वित्तपोषित आस्तियों की जांच के लिए हमारे स्टाफ अथवा प्राधिकृत प्रतिनिधि में से किसी एक दौरा।
 - जहां भी आवश्यक हो, आपके कारोबार संबंधी बाज़ार रिपोर्ट प्राप्त करना।
- ढ. अगर आपका खाता लगातार अनियमित है तथा उसकी **अनर्जक आस्ति (एनपीए)** होने की संभावना है तो हम न सिर्फ लेनदेन संबंधी बल्कि अन्य महत्वपूर्ण मानदंडों (जिसमें आपके खाते की स्थिति भी शामिल है) के संबंध में पत्र/मेल या एसएमएस के माध्यम से सूचित करने का प्रयास करेंगे।
- ण. यदि हम भुगतान वापस लेने/तीव्र करने या करार के अधीन कार्य-निष्पादन या अतिरिक्त प्रतिभूतियां लेने का निर्णय लेते हैं तो पर्याप्त समय पूर्व आपको इसकी सूचना देंगे।

5.6 गैर-निधि आधारित सेवाएं

हम साख-पत्र (एलसी) जारी करने, सूचित करने, पुष्टिकरण आदि के माध्यम से या गारंटी जारी करने के माध्यम से पूंजीगत उपकरण अथवा कच्चा माल/उपभोग्य वस्तुएं आदि की खरीद के लिए **गैर-निधि आधारित सुविधाएं** प्रदान कर सकते हैं। साख-पत्र, गारंटी, जैसी सुविधाएं हमारे राष्ट्रीय कानून के अलावा समय-समय पर प्रकाशित अंतर्राष्ट्रीय चैंबर ऑफ कॉमर्स (आईआईसी) के संबंधित नियमों तथा लागू प्रकाशनों से नियंत्रित होती हैं।

5.7 बीमा

- क. यदि हम किसी बीमा कंपनी के एजेंट के रूप में किसी प्रकार का बीमा प्रदान करते हैं तो उसकी सूचना आपको देंगे।
- ख. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि इन बीमा उत्पादों को लेने के लिए हम आपकी लिखित अनुमति प्राप्त करें।
- ग. यदि आपके द्वारा लिए गए ऋण के लिए जो प्रतिभूति गिरवी रखी है, उसके लिए हम किसी विशिष्ट बीमा प्रदाता से बीमा कराने के लिए आप पर दबाव नहीं डालेंगे।

5.8 वित्तीय कठिनाइयां

हम आपकी सहायता कैसे कर सकते हैं:

5.8.1 हम वित्तीय कठिनाइयों के मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक और सक्रियता से विचार करेंगे। सामान्यतः पहले आप समस्याओं को पहचानेंगे और शीघ्रतापूर्वक हमें सूचित करेंगे। यदि हमें समस्या का पता चलता है तो हम आपको लिखित रूप से सूचित करेंगे। यदि त्वरित कार्रवाई आवश्यक है तो हम आपको फोन, फ़ैक्स या ई-मेल से संपर्क करेंगे।

5.8.2 इस सूची में कुछ उदाहरण दिए गए हैं जो हमारे लिए चिंता का विषय हो सकते हैं। खासकर तब, जब आप हमें सूचित नहीं करते हैं:

- क. यदि वाणिज्यिक उत्पादन शुरू करने में विलंब होता है और लागत बढ़ गई हो, आदि।
- ख. यदि स्टॉक विवरण, नवीकरण डाटा, लेखापरीक्षित वित्तीय विवरणी, आदि जैसी आवधिक सूचनाएं प्रस्तुत करने में अत्यधिक देरी हो।
- ग. यदि आपके नकदी ऋण/चालू खातों में अधिक बार चेक वापसी की घटना हो।
- घ. यदि आप बार-बार अनुमत स्वीकृत सीमा से अधिक आहरण करते हैं।
- ङ. यदि आपके द्वारा उचित स्पष्टीकरण दिए बिना आपके कारोबार टर्नओवर में भारी उतार-चढ़ाव होता है।
- च. यदि अनुपयुक्त लंबे समय के लिए काम रुक गया हो/स्थगित किया गया हो।
- छ. यदि कारोबार में नुकसान हो रहा हो।
- ज. यदि आप अचानक कारोबार के भागीदार अथवा सह-प्रायोजक अथवा महत्वपूर्ण-ग्राहक अथवा कर्मचारी को खो देते हैं।
- झ. यदि आप अपने प्राथमिक कार्यकलाप को बदल देते हैं या अपने कारोबार का बड़ा हिस्सा बेच देते हैं।
- ञ. यदि आप हमारे साथ हुई सहमति के अलावा किसी अन्य प्रयोजनों के लिए ऋण सुविधा/सुविधाओं का प्रयोग करते हैं अथवा यदि आप निधि का प्रयोग सहमत हुए कारोबार के अलावा अन्य किसी प्रयोजनों के लिए करते हैं।
- ट. यदि आप निर्धारित अंतराल पर ब्याज अदा नहीं करते हैं।
- ठ. यदि आप सहमत ऋण चुकौती की समय-अवधि का अनुपालन करने में विफल होते हैं।
- ड. यदि आपके ग्राहकों पर आप द्वारा आहरित बिल बहुधा बिना भुगतान लौटा दिए जाते हैं।
- ढ. यदि आप अपने आपूर्तिकर्ताओं द्वारा आप पर आहरित बिल का बहुधा भुगतान नहीं करते हैं।
- ण. आपकी ओर से हमारे द्वारा जारी गारंटी को अक्सर मांग लिया जाता है।

- त. यदि आपके खाते में आपकी ऋण बही/देनदारों की मात्रा टर्नओवर के अनुरूप नहीं बढ़ी है।
- थ. यदि सभी बिक्रियां आपके खाते के माध्यम से नहीं की जाती हैं।
- द. यदि आप ऋण करार में दी गई शर्तों का अनुपालन नहीं करते हैं।
- ध. यदि आप सहमत जानकारी समय पर प्रस्तुत नहीं करते हैं।
- न. यदि कोई दूसरा लेनदार आपके कारोबार के विरुद्ध समापन याचिका अथवा अन्य विधिक कार्रवाई करता है।

5.8.3 हम आपकी कठिनाइयों को दूर करने में आपकी पूरी सहायता करेंगे। आपके सक्रिय सहयोग से आपकी वित्तीय कठिनाइयों को दूर करने के लिए हम एक योजना बनाएंगे और हमारे बीच हुई सहमति को हम आपको लिखित रूप से बताएंगे।

5.8.4 हम आपको ऋण परामर्श सेवाएं उपलब्ध कराने का प्रयास करेंगे ताकि हम आपकी वित्तीय समस्याओं को हल करने में आपकी सहायता कर सकें।

5.8.5

- क. यदि आप मुसीबत में हैं तो आप चाहें तो हम आपके परामर्शदाता के साथ मिलकर काम करेंगे। यह आवश्यक है कि आप नेकनीयत से काम करेंगे, प्रगति से हमें अवगत कराते रहेंगे, हमारे साथ हुई सहमति का पालन करेंगे और समय रहते आवश्यक परिवर्तन करने के लिए तैयार रहेंगे।
- ख. आपकी समस्याओं को समझने के लिए आपके साथ मिलकर काम करने हेतु हम आपसे और अधिक वित्तीय जानकारी/प्रतिबद्धताएं मांग सकते हैं।

5.9 बीमार सूक्ष्म और लघु उद्यमों की देखरेख एवं ऋण पुनर्संरचना

5.9.1 यदि आपका उधार खाता तीन महीने या उससे अधिक अवधि के लिए एनपीए रहता है अथवा पिछले लेखा वर्ष के दौरान आपकी सकल संपत्ति के 50 प्रतिशत तक उपचित हानियों के कारण सकल संपत्ति में कमी आ गई हो तो हम देख-रेख/ऋण पुनर्संरचना कार्यक्रम पर विचार करेंगे।

5.9.2 पुनर्वास/ऋण पुनर्संरचना संबंधी आपके अनुरोध पर विचार करने के लिए हम:

- क. यह देखेंगे कि क्या आपकी इकाई/परियोजना अर्थक्षम / संभाव्य रूप से अर्थक्षम है तथा इकाई के बीमार होने के तीन महीनों के अंदर अपने मत से आपको अवगत कराएंगे।

- ख. यदि आपकी इकाई अर्थक्षम / संभाव्य रूप से अर्थक्षम पाई जाती है तो हम उसके पुनरुद्धार हेतु समय रहते सुधारात्मक कार्रवाई आरंभ करेंगे।
- ग. यदि आपकी इकाई संभाव्य रूप से अर्थक्षम है तथा समूह/बहु बैंकिंग व्यवस्था के अंतर्गत है और यदि हमारे पास अधिकतम बकाया हिस्सा है, तो हम पुनर्संरचना पैकेज तैयार करेंगे।
- घ. **पुनर्वास पैकेज** तैयार करेंगे जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक की शर्तों के अनुरूप आपका अंशदान भी शामिल होगा और आपके अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से अधिकतम 60 दिनों की अवधि के अंदर उसका कार्यान्वयन किया जाएगा।
- ड. यदि आपकी इकाई अलाभकारी घोषित कर दी जाती है, तो आपको एक अवसर दिया जाएगा जिससे आप अपना मामला हमारे उच्च प्राधिकारी के समक्ष प्रस्तुत कर सकें।

5.9.3 अगर हमें लगता है कि पुनर्वास योजना सफल नहीं होगी, तो हम आपको इसके कारण बताएंगे तथा आपको एवं आपके सलाहकारों को अन्य विकल्पों पर विचार करने में सहायता करेंगे।

5.9.4 अगर हमारे बीच समझौता नहीं हो पाता है, तो हम आपको इस बारे में स्पष्ट रूप से बता देंगे कि हम आपकी सहायता क्यों नहीं कर पाएंगे तथा यह भी बता देंगे कि हम कब वित्तीय सहायता वापस ले लेंगे।

5.10 एकमुश्त निपटान

- क. अगर बैंक 'एकमुश्त निपटान' योजना लेकर आती है, तो इसे बैंक बेवसाइट पर प्रदर्शित करने के साथ-साथ अन्य संभव माध्यमों द्वारा इसका वृहद प्रचार किया जाएगा।
- ख. अगर हम आपकी बकाया राशियों की चुकौती हेतु एकमुश्त निपटान का प्रस्ताव देते हैं तो, हम आपको इसका विस्तृत विवरण देंगे।
- ग. हम आपको दिए जानेवाले एकमुश्त निपटान प्रस्ताव की शर्तों एवं नियमों की लिखित जानकारी देंगे।
- घ. हम आपको आवेदन प्रस्तुत करने एवं बकाया राशि के भुगतान हेतु उपयुक्त समय देंगे जिससे आप योजना का पूरा लाभ उठा सकें।
- ड. अगर एकमुश्त निपटान प्रस्ताव पर सहमति बन गई है, तो हम इस निपटान से ऋण सूचना कंपनी (सीआईसी) के पास उपलब्ध आपकी ऋण संबंधी जानकारी पर पड़ने वाले प्रभाव की भी जानकारी देंगे।

5.11 ऋण/बकाया राशि का प्रतिभूतिकरण

- क. अगर हम आपके ऋण/बकाया राशि को किसी अन्य संस्था को प्रतिभूतिकृत (बेच) देते हैं तो, हम उस संस्था का नाम एवं संपर्क विवरण तथा अंतरित की गई आपकी ऋण/प्राप्य राशि का पूरा विवरण आपको देंगे। सामान्य तौर पर, जो भी ऋण/प्राप्य राशि मानक श्रेणी में नहीं होते हैं उन्हें विक्रय-पत्र (असाइनमेंट) द्वारा ऋण पुनर्निर्माण कंपनी (एआरसी) को बेचने पर विचार किया जाता है।
- ख. ऐसे मामले में, आपका दायित्व होता है कि जिस संस्था को ऋण/बकाया राशि अंतरित की गयी है, उस संस्था को पूरी राशि का भुगतान करें।
- ग. जिस संस्था को ऋण/बकाया राशि अंतरित की गई है, वह ऋण सूचना कंपनी को आपकी साख सूचना की रिपोर्ट करती रहेगी।
- घ. हमारे द्वारा जिस संस्था को ऋण/बकाया राशि अंतरित की गई है, अगर उसके विरुद्ध आपकी कोई शिकायत है तो हम आपकी सहायता करने का प्रयास करेंगे।

6. बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण नीति

6.1 बकाया राशि की वसूली

- क. हम जब भी आपको ऋण देंगे, हम आपको चुकौती प्रक्रिया अर्थात राशि, अवधि, चुकौती की आवधिकता के बारे में बताएंगे। तथापि, यदि आप चुकौती कार्यक्रम का पालन नहीं करते हैं, तो बकाया राशि की वसूली हेतु, देश के कानून के अनुसार निर्धारित प्रणाली का पालन किया जाएगा।
- ख. बकाया राशि की वसूली एवं प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण तथा वसूली एजेंटों की नियुक्ति हेतु हम बोर्ड अनुमोदित नीति अपनाएंगे।
- ग. वसूली एजेंटों की नियुक्ति के समय सभी सुसंगत कानूनों, विनियमावली, दिशा-निर्देशों, अनुमोदन हेतु शर्तों एवं लाइसेंसिंग एवं पंजीकरण का पालन किया जाएगा।
- घ. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी वसूली एजेंट अपनी जिम्मेदारियों को सावधानी एवं संवेदनशीलता के साथ निभाने हेतु पूरी तरह से प्रशिक्षित हैं। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि वह अपनी हद में ही रहें।
- ङ. प्रतिभूति पर पुनःअधिग्रहण संबंधी कोई भी निर्णय लेने से पूर्व इस प्रक्रिया के अंतर्गत आपको नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से मिलकर आपको याद दिलाया जाएगा।
- च. चूक होने पर हम आपका मामला वसूली एजेंट के पास भेज देंगे। हम आपको वसूली कार्यवाही आरंभ होने की जानकारी देंगे।
- छ. वसूली कार्रवाई आरंभ किए जाने पर हम आपको यह भी बताएंगे कि यदि आपको इस संबंध में शिकायत करनी है तो आप हमारे हेल्पलाइन नंबर पर संपर्क कर सकते हैं।

ज. हमारे वसूली एजेंटों द्वारा अनुचित तरीके अपनाए जाने संबंधी आपकी शिकायत पर हम उसकी जांच करेंगे। बैंक के प्रतिनिधि/वसूली एजेंट के अनुचित व्यवहार या कोड के उल्लंघन के बारे में आपसे कोई शिकायत प्राप्त होती है तो उस मामले की जांच की जाएगी तथा हम शिकायत प्राप्त होने की तारीख से एक माह के अंदर जांच के निष्कर्ष की सूचना आपको देंगे एवं जहां उचित होगा तो आपको हुई हानि की प्रतिपूर्ति (यदि कोई हो) की जाएगी।

6.2 बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण संबंधी नीति

हम बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण संबंधी नीति का कानून के अनुरूप पालन करेंगे। यह नीति हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी तथा इसकी एक प्रति आपके अवलोकनार्थ हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध रहेगी।

क. हमारी वसूली नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और समझाने-बुझाने पर आधारित है। हम ग्राहक के विश्वास को विकसित करने तथा दीर्घावधि तक संबंध बनाए रखने में विश्वास रखते हैं। हमारी नीति के भाग के रूप में:

- i. हम आपको बकाया राशि से संबंधित सभी जानकारी देंगे तथा बकाया राशि को चुकाने के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेंगे।
- ii. जब हम आपके विरुद्ध वसूली कार्रवाई आरंभ करेंगे तो हम आपको उसकी लिखित सूचना देंगे तथा जिस वसूली एजेंसी/एजेंट को आपका मामला सौंपा गया है उसका नाम, पता एवं संपर्क नंबर आपको सूचित करेंगे।
- iii. हमारे द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसी फर्मों/कंपनियों के विवरण हम अपनी वेबसाइट पर डालेंगे।
- iv. हम, अनुरोध पर, एजेंसी फर्मों/कंपनियों के विवरण अपनी शाखाओं पर भी उपलब्ध कराएंगे।
- v. हमारा स्टाफ या अन्य कोई व्यक्ति जिसे बकाया राशि की वसूली या/और प्रतिभूति के पुनःअधिग्रहण में हमारा प्रतिनिधित्व करने का अधिकार दिया गया हो, वह आपको स्वयंकी पहचान बताएगा। हमारे द्वारा जारी अधिकार-पत्र दिखाएगा तथा अनुरोध करने पर बैंक द्वारा या बैंक के प्राधिकार के अंतर्गत जारी पहचान-पत्र दिखाएगा/दिखाएगी।
- vi. चूक संबंधी मामले वसूली एजेंसियों को सुपुर्द करने से पहले हम एक जांच प्रणाली अपनाएंगे जिससे आपको हमारी ओर से किसी प्रकार की परेशानी का सामना न करना पड़े।

ख. वसूली या/और प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण में हमारे बैंक का प्रतिनिधित्व करने हेतु प्राधिकृत सभी स्टाफ सदस्य या अन्य कोई व्यक्ति समुचित सावधानी बरतेंगे तथा निम्नलिखित दिशा-निर्देशों का पालन करेंगे:

- i. सामान्यतया आपसे आपके कारोबार/व्यवसाय स्थल पर ही संपर्क किया जाएगा, यदि आप वहां उपलब्ध नहीं होंगे तो आपके आवास पर या यदि कोई विशेष स्थान नहीं है तो आपके द्वारा प्राधिकृत एजेंट के स्थान पर आपसे संपर्क किया जाएगा।

- ii. हमारी पहचान एवं प्रतिनिधित्व करने के अधिकार के बारे में आपको तुरंत ही बताया जाएगा।
- iii. आपकी निजता एवं प्रतिष्ठा का सम्मान किया जाएगा।
- iv. आपसे शिष्टता के साथ वार्तालाप किया जाएगा।
- v. सामान्यतः हमारे प्रतिनिधि आपसे 0700 बजे से 1900 बजे के बीच ही संपर्क करेंगे, जब तक कि आपके कारोबार या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के कारण किसी अन्य समय की जरूरत न हो।
- vi. एक विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर फोन न करने के आपके अनुरोध का जहां तक संभव है, आदर किया जाएगा।
- vii. कॉल का समय और संख्या तथा वार्तालाप की विषय-वस्तु को प्रलेखित किया जाएगा।
- viii. प्राप्य राशि संबंधी विवाद या मतभेदों को आपस में स्वीकार्य तथा विधिवत रूप से निपटने में पूरी सहायता दी जाएगी।
- ix. वसूली के लिए आपके स्थान पर मुलाकात के समय शिष्टता और शालीनता का पालन किया जाएगा। हमारे अधिकारी/एजेंट किसी भी व्यक्ति से किसी प्रकार की मौखिक या दैहिक धमकी या उत्पीड़न का रास्ता नहीं अपनाएंगे जिसमें आपके या आपके पारिवारिक सदस्यों, मित्रों एवं रेफरी की निजता में दखल देकर पेशान करना, धमकी या अनजान फोन करके एवं गलत बातें करना भी शामिल है।
तथापि, यह आपका दायित्व है कि आप अपने संपर्क विवरण को अद्यतन कराते रहें। अगर फिर भी बैंक आपसे संपर्क नहीं कर पाता है तो बैंक सार्वजनिक स्रोतों से जानकारी प्राप्त करेगा एवं आपका पता लगाने के लिए आपके मित्रों या रिश्तेदारों से संपर्क करेगा।
- x. अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या अन्य कोई विपदाओं पर प्राप्य राशि की वसूली हेतु कॉल करने/दौरा करने से बचा जाएगा।

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

अनुबंध : शब्दावली

एवालाइजेशन

एवल जोड़ना एक तरह से बैंक द्वारा विनिमय बिल या ड्राफ्ट पर किया गया विशिष्ट पृष्ठांकन है, जो कि अदाकर्ता (आयातक) द्वारा बिल की परिपक्वता पर भुगतान नहीं किए जाने की स्थिति में भुगतान की गारंटी देता है।

बैंक गारंटी

बैंक गारंटी किसी बैंक द्वारा अपने ग्राहक की ओर से किसी तीसरे पक्ष को गारंटी प्रलेख में विनिर्दिष्ट राशि का भुगतान करने की प्रतिज्ञा होती है, यदि ग्राहक प्रलेख में उल्लिखित बाध्यताओं को पूरा कर पाने में असफल रहता है।

बैंकिंग लोकपाल

बैंकिंग लोकपाल ग्राहकों की कुछ बैंकिंग सेवाओं में कमी के खिलाफ ग्राहकों के उनके बैंकों के साथ हुए विवादों पर विचार करने हेतु रिजर्व बैंक द्वारा गठित एक स्वतंत्र विवाद निवारण प्राधिकारी है।

बिल

बिल वित्तीय परक्राम्य लिखत होते हैं जैसे, विनिमय पत्र या वचन पत्र। विनिमय पत्र किसी विक्रेता द्वारा उसके क्रेता को जारी किया जाता है जिसमें वह अपने क्रेता को यह निर्देश देता है कि वह आपूर्ति की गई वस्तुओं/प्रदान की गयी सेवाओं के लिए भुगतान करेगा। वचन पत्र के रूप में जारी किया गया बिल एक क्रेता द्वारा अपने विक्रेता को यह वचन देते हुए जारी किया जाता है कि वह आपूर्ति की गई वस्तुओं/प्रदान की गई सेवाओं के लिए उसे भुगतान करेगा।

बिल खरीद/भुनाई

बिल की खरीद/भुनाई, वस्तुओं के विक्रेता, जिसने मांग/मीयादी विनिमय पत्र प्रस्तुत किया है, को क्रेडिट देने के तरीके हैं। मांग बिल खरीदे जाते हैं तथा मीयादी बिलों की भुनाई होती है।

नकदी ऋण/ओवरड्राफ्ट

नकदी क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट क्रेडिट सुविधा का एक रूप है जिसमें उधारकर्ता को एक पूर्व निर्धारित सीमा तक राशि आहरित करने की स्वीकृति दे दी जाती है, जिसके अंतर्गत वह स्वतंत्र रूप से अपनी जरूरत के अनुसार राशि उधार ले सकता है। खाते में नई राशि जमा होने की स्थिति में वह स्वीकृत सीमा के अंतर्गत नए आहरण कर सकता है। इस तरह से उक्त ऋण सीमा परिक्रामी साख-पत्र के रूप में कार्य करती है। बैंक बकाया देय राशि पर ब्याज लगाता है।

क्षतिपूर्ति नीति

क्षतिपूर्ति नीति से तात्पर्य है किसी बैंक द्वारा अपनायी गयी वह नीति जिसके अंतर्गत बैंक अपनी तरफ से भूल-चूक के कारण अपने ग्राहकों द्वारा उठायी गयी वित्तीय हानियों की क्षतिपूर्ति करता है।

ऋण सुविधाएं/बैंक ऋण

बैंक द्वारा दी गयी ऋण सुविधाएं किसी मीयादी ऋण या ओवरड्राफ्ट या नकदी ऋण के रूप में हो सकती है जो किसी बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को एक विनिर्दिष्ट अवधि के लिए प्रदान की जाती है तथा बैंक द्वारा बकाया राशि पर ब्याज लगाया जाता है।

ऋण सूचना कंपनियां (सीआईसी)

ऋण सूचना कंपनियां वे कंपनियां हैं जिनका गठन और पंजीयन कंपनी अधिनियम, 1956 के अंतर्गत किया गया हो तथा जिन्हें भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा पंजीकरण प्रामाण-पत्र दिया गया हो। इन कंपनियों को यह अधिकार दिया गया है कि वे उन ऋण देने वाली संस्थाओं से ऋण संबंधी आंकड़े ले सकती हैं जो उनकी सदस्य हैं तथा उन आंकड़ों को विश्लेषण के बाद अपने सदस्यों तथा विशिष्ट प्रयोगकर्ताओं के लिए प्रसारित कर सकती हैं।

फैक्टरिंग

फैक्टरिंग प्राप्त राशियों के प्रबंधन का एक वित्तीय विकल्प है। यह क्रेडिट बिक्री का नकद में परिवर्तन है।

ब्याज की नियत दर

किसी भी ऋण पर ब्याज की नियत दर का अर्थ है कि ऋण की पूरी अवधि के लिए ब्याज दर स्थिर रहती है या ऋण के नियम एवं शर्तों में उल्लिखित पुनर्निर्धारण उपनियम के अनुसार निर्दिष्ट अंतराल पर पुनर्निर्धारित की जा सकती है।

ब्याज की अस्थायी दर

किसी भी ऋण पर ब्याज की अस्थायी दर का अर्थ है कि ब्याज दर स्थिर नहीं है बल्कि यह संदर्भ दर से संबद्ध है तथा यह संदर्भ दर में परिवर्तन के साथ बदलेगी।

गारंटी

किसी व्यक्ति द्वारा दिया गया वचन।

साख-पत्र

साख-पत्र किसी बैंक द्वारा जारी ऐसा दस्तावेज है, जो किसी हिताधिकारी को साख-पत्र में वर्णित दस्तावेज प्रस्तुत करने पर उसे भुगतान करने का अटल वचन देता है।

माइक्रो और लघु उद्यम

माइक्रो और लघु उद्यम ऐसे उद्यम हैं जो विनिर्माण और सेवा प्रदाता क्षेत्र में होते हैं।

माइक्रो उद्यम को निम्न प्रकार परिभाषित किया गया है:

किसी भी वस्तु के विनिर्माण या उत्पादन में लगा ऐसा उद्यम, जिसमें प्लांट और मशीनरी में निवेश 25 लाख रुपए से अधिक न हो।

या

सेवा प्रदान करने वाला ऐसा कोई उद्यम जहां उपकरणों में निवेश 10लाख रुपए से अधिक न हो।

लघु उद्यम को निम्न प्रकार से परिभाषित किया गया है:

किसी भी वस्तु के विनिर्माण या उत्पादन में लगा कोई उद्यम जहां प्लांट और मशीनरी में निवेश 25 लाख रुपए से अधिक लेकिन 5 करोड़ रुपए से कम हो।

या

सेवा प्रदान करने में लगा कोई उद्यम जहां उपकरणों में निवेश 10 लाख रुपए से अधिक लेकिन 2 करोड़ रुपए से कम हो।

निवल मालियत

निवल मूल्य का अभिप्राय है पूंजी और निर्बंध प्रारक्षित निधियों का जोड़ जिसमें से संचित हानि घटा दी गई हो।

गैर-निधि आधारित सुविधा

गैर-निधि आधारित सुविधाएं बैंकों द्वारा दी जाने वाली ऐसी सुविधाएं हैं जिनमें बैंक की कोई निधि नहीं देय है जब ग्राहक सुविधाओं को उपयोग करता है लेकिन यह कालांतर में वित्तीय जवाबदेही में परिणत हो सकता है यदि ग्राहक इन सुविधाओं का उपयोग करने के एवज में की गई प्रतिबद्धता को पूरा नहीं कर पाता । निधितर सुविधाओं में आम तौर पर बैंक गारंटी, स्वीकृतियां और साख पत्र का समावेश है ।

अनर्जक आस्तियां

अनर्जक आस्ति ऐसा ऋण या अग्रिम है जिसमें :

1. मीयादी ऋण के मामले में ब्याज और / या मूलधन की किस्त 90 दिनों से अधिक की अवधि तक **बकाया** रहता है ।
2. ओवरड्राफ्ट / नकद ऋण (ओडी/सीसी) के मामले में खाता '**आउट ऑफ ऑर्डर**' रहता है।
3. खरीद या भुनाए गए बिल की स्थिति में बिल 90 दिनों से अधिक की अवधि तक बकाया रहता है ।

'आउट ऑफ ऑर्डर' स्थिति

यदि किसी खाते में बकाया शेष राशि लगातार स्वीकृत सीमा/आहरण प्राधिकार से अधिक रहती है तो उस खाते को 'आउट ऑफ ऑर्डर' माना जाना चाहिए । ऐसे मामलों में जहां प्रधान परिचालन खाते में बकाया शेष राशि स्वीकृत सीमा/आहरण प्राधिकार से कम है, लेकिन तुलन पत्र की तारीख को ऐसे खातों में यदि लगातार 90 दिनों में कोई राशि जमा नहीं हुई या उसी अवधि में नामे किए ब्याज को पूरा करने के लिए जमा राशियां पर्याप्त नहीं हैं तो ऐसे खातों को 'आउट ऑफ ऑर्डर' माना जाना चाहिए ।

अतिदेय

किसी क्रेडिट सुविधा के अंतर्गत बैंक को देय कोई ऐसी राशि, जिसे बैंक द्वारा निर्धारित नियत तारीख पर चुकाया न गया हो, को "अतिदेय" माना जाता है ।

भुगतान तथा निपटान प्रणाली

भुगतान तथा निपटान प्रणाली से तात्पर्य ऐसी वित्तीय प्रणाली से है जहां निधियों का वित्तीय संस्थाओं के बीच नामें या जमा के माध्यम से आपूर्तिकर्ताओं और प्रयोक्ताओं के बीच धन का अंतरण किया जाता है ।

पिन

एक गोपनीय नंबर, जिसके कार्ड सहित प्रयोग से ग्राहक वस्तुओं/सेवाओं के लिए भुगतान कर सकता है, नकदी निकाल सकता है तथा बैंक द्वारा प्रदान की जा रही अन्य इलेक्ट्रॉनिक सुविधाओं का उपयोग कर सकता है ।

युक्तिसंगत (रीजनेबल)

तर्क तथा सही सोच द्वारा नियंत्रित या उनके अनुसार होना या सहज बुद्धि की सीमाओं में होना, न अत्यधिक या न अधिकतम ।

संदर्भ दर

यह बैंक का बेंचमार्क ब्याज दर होता है जिससे अस्थायी ब्याज दर पर मंजूर ऋणों का संबद्ध होता है। संदर्भ ब्याज दर हर बैंक द्वारा अपनी नीतियों के अनुसार निर्धारित/संशोधित होती है।

पुनः कब्जे में लेना

पुनः कब्जे में लेना वह प्रक्रिया है जिसमें यदि देनदार ऋण समझौते के अनुसार भुगतान नहीं कर पाता तो ऋणदाता उस ऋण के लिए अपने पास प्रतिभूति के रूप में रखे मकान या माल (जैसे कार) को अपने कब्जे में ले लेता है ।

पुनर्वास पैकेज

पुनर्वास पैकेज किसी बीमार इकाई के पुनर्वास के लिए लिया जाने वाला पैकेज है । यह पैकेज भारतीय रिजर्व बैंक के नियमों के अनुरूप होना चाहिए और इसमें सामान्यतया निम्नलिखित तथ्य शामिल होते हैं -

- i. कार्यशील पूंजी जिसमें विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार ब्याज दर में छूट हो ।
- ii. निधिक ब्याज मीयादी ऋण
- iii. कार्यशील पूंजी मीयादी ऋण
- iv. मीयादी ऋण
- v. आकस्मिक ऋण सहायता

प्रतिभूति (सिक्यूरिटी)

वह आस्ति जो किसी ऋण या अन्य देयता के समर्थन के तौर पर प्रयुक्त होती है । यदि उधारकर्ता ऋण अदा करने में चूक करता है तो उधारदाता बैंक उधार दी गई राशि के बदले में इन संपत्तियों के लिए दावा कर सकती है ।

प्राथमिक प्रतिभूति (सिक्यूरिटी) वह आस्ति है जो उधारकर्ता को दी गई क्रेडिट सुविधा से निर्मित हुई हो तथा/या उधारकर्ता के उस व्यवसाय/परियोजना से सीधी जुड़ी हुई हो जिसके लिए क्रेडिट सुविधा दी गई है ।

संपार्श्विक प्रतिभूति (सिक्यूरिटी) ऐसी कोई अन्य सिक्यूरिटी जो उक्त क्रेडिट सुविधा के लिए प्रस्तुत की गई हो उदाहरण के लिए आभूषण गिरवी रखना तथा मकान को बंधक रखना, आदि।

सेवाएं

- i. लघु और माइक्रो सेवा उद्यमों में सेवा का अभिप्राय है छोटी सड़क और जल परिवहन परिचालक, छोटे कारोबार, पेशेवर और स्व-नियोजित व्यक्ति और अन्य सेवा उद्यम।
- ii. बैंकों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में विभिन्न सुविधाएं जैसे प्रेषण (डीडी, एमटी, टीटी आदि जारी करना), नकद राशि की प्राप्ति एवं भुगतान, नोटों का विनिमय और बैंकों द्वारा ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाने वाली विदेशी मुद्रा का समावेश है ।

बीमार इकाई

बीमार इकाई से अभिप्राय ऐसी इकाई से है जिसका खाता तीन महीने से अधिक अनर्जक आस्ति रहा हो या गत लेखा वर्ष के दौरान निवल के 50 प्रतिशत तक संचित नकदहानि के कारण निवल में हास हुआ हो।

टैरिफ सूची

किसी बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान किए जा रहे उत्पादों और सेवाओं पर लगाए गए प्रभार ।

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 ऊपर अच्छे बैंकर-ग्राहक संबंध को बढ़ाना है जिससे आम आदमी का बैंकिंग प्रणाली पर विश्वास कायम हो। BCSBI 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।' BCSBI 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। इन कोडों को BCSBI के सदस्य बैंकों द्वारा अपनाया गया है जिसमें अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, अर्बन कोऑपरेटिव बैंक एवं क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक शामिल हैं। BCSBI अपनी व्यवस्था एवं अधिदेश द्वारा शिकायत निवारण फोरम नहीं है। तथापि, BCSBI बैंकों की नीतियों, कार्यविधियों एवं प्रक्रिया में खामी संबंधी सिस्टम में कमी (अगर कोई है) 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 www.bcsbi.org.in वेबसाइट पर जायें।