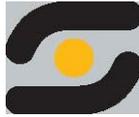


व्यक्तिगत ग्राहकों के प्रति
बैंक की प्रतिबद्धता का कोड
जनवरी 2014



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 सदस्य बैंकों को अलग अलग ग्राहकों से व्यवहार करते समय करना होगा। यह ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करता है तथा यह बताता है कि ग्राहकों के दैनंदिन परिचालन में बैंकों से कैसे व्यवहार की अपेक्षा की जाती है।

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 | निम्नलिखित के साथ सुनिश्चित करके आपके साथ हमारे सभी लेन-देन में निष्पक्षता तथा न्यायसंगतता लाना | 10 |
| 2.1.2 | निम्नलिखित के द्वारा हमारे वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं की कार्यप्रणाली को समझने में आपकी मदद करना | 10 |
| 2.1.3 | निम्नलिखित के द्वारा आपके खाते या सेवा का प्रयोग करने में मदद करना | 10 |
| 2.1.4 | कुछ गलत होने पर तत्काल एवं सहानुभूतिपूर्वक कार्रवाई करना .. | 11 |
| 2.1.5 | आपकी सभी व्यक्तिगत सूचनाओं को निजी एवं गोपनीय बनाए रखना | 11 |
| 2.1.6 | कोड के प्रचार के लिए | 11 |
| 2.1.7 | भेदभाव रहित नीति अपनाना एवं उसका उपयोग | 12 |
| 3 | सूचना - पारदर्शिता | 12 |
| 3.1 | सामान्य सूचना | 12 |
| 3.2 | 'डू नॉट कॉल' सेवा..... | 13 |
| 3.3 | ब्याज दरें | 13 |
| 3.3.1 | ब्याज दरों में परिवर्तन..... | 14 |
| 3.4 | दर सूची | 14 |

| | | पेज |
|----------|---|-----|
| 3.4.1 | शुल्क एवं प्रभार | 14 |
| 3.4.2 | शुल्क एवं प्रभार में परिवर्तन..... | 14 |
| 3.5 | नियम एवं शर्तें | 15 |
| 3.5.1 | नियम एवं शर्तों में परिवर्तन | 15 |
| 4 | विज्ञापन , विपणन एवं बिक्री | 15 |
| 5 | निजता एवं गोपनीयता..... | 16 |
| 5.1 | क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनियां | 17 |
| 6 | बकाया राशि की वसूली..... | 18 |
| 6.1 | बकाया राशि की वसूली एवं प्रतिभूति को पुनः अधिकार में लेने की नीति | 19 |
| 7 | शिकायतें , परिवाद एवं प्रतिपुष्टि (फीडबैक) | 20 |
| 7.1 | आंतरिक प्रक्रिया | 20 |
| 7.2 | बैंकिंग लोकपाल योजना | 21 |
| 7.3 | ग्राहक बैठकें | 21 |
| 7.4 | शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति बैठकें | 21 |
| 8 | उत्पाद एवं सेवाएं | 21 |
| 8.1 | जमा खाते | 21 |
| 8.1.1 | खाते खोलना एवं जमा खातों का परिचालन | 22 |
| 8.1.2 | अपने खाते को बदलना..... | 23 |
| 8.1.3 | बचत/चालू खाते..... | 23 |
| 8.1.3.1 | न्यूनतम शेष राशि | 23 |
| 8.1.3.2 | प्रभार | 24 |

| | | पेज |
|---------|--|-----|
| 8.1.3.3 | पासबुक/खाता विवरण..... | 24 |
| 8.1.3.4 | जमा खातों का उन्नयन (अपग्रेडेशन) | 24 |
| 8.1.4 | अवयस्कों के खाते | 25 |
| 8.1.5 | अपरिचालित/निष्क्रिय खाते | 25 |
| 8.1.6 | अपना खाता बंद करना | 25 |
| 8.2 | समाशोधन चक्र / समाहरण (कलेक्शन) सेवाएं | 25 |
| 8.3 | नकदी लेनदेन | 26 |
| 8.4 | प्रत्यक्ष नामे एवं स्थाई अनुदेश | 27 |
| 8.5 | भुगतान रोकने की सुविधा | 27 |
| 8.6 | आपके द्वारा जारी चेक/नामे अनुदेश | 27 |
| 8.7 | मीयादी जमा | 28 |
| 8.7.1 | मीयादी जमा की प्रतिभूति पर अग्रिम | 29 |
| 8.8 | मृतक खाताधारकों के संबंध में दावों का निपटान | 29 |
| 8.8.1 | उत्तरजीवी/नामिती शर्त वाले खाते | 29 |
| 8.8.2 | बिना उत्तरजीवी/नामिती शर्त वाले खाते..... | 30 |
| 8.8.3 | दावों के निपटान की समय सीमा | 30 |
| 8.8.4 | मीयादी जमा खातों को समयपूर्व बंद करना | 30 |
| 8.8.5 | मृतक जमाकर्ता के नाम में नकदी प्रवाह के प्रति बर्ताव | 30 |
| 8.9 | सुरक्षित जमा लॉकर | 31 |
| 8.10 | विदेशी मुद्रा विनिमय सेवाएं | 31 |
| 8.11 | भारत में धन विप्रेषण | 32 |

| | | पेज |
|-----------|--|-----------|
| 8.12 | उधार देना | 32 |
| 8.12.1 | ऋण | 33 |
| 8.12.1.1 | सामान्य सूचना | 33 |
| 8.12.1.2 | ऋणों के लिए आवेदन एवं उसकी प्रक्रिया | 33 |
| 8.13 | गारंटी | 35 |
| 8.14 | केंद्रीय पंजीकरण (सेंट्रल रजिस्ट्री) | 37 |
| 8.15 | बकाया का निपटान | 37 |
| 8.16 | ऋणों/कार्ड बकाया का प्रतिभूतिकरण | 37 |
| 8.17 | इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग | 38 |
| 8.17.1 | पिन एवं पासवर्ड | 38 |
| 8.17.2 | इंटरनेट बैंकिंग | 39 |
| 8.17.3 | मोबाइल बैंकिंग | 42 |
| 8.17.4 | एटीएम/डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड | 43 |
| 8.17.4.1 | खोने, चोरी या विवादित लेनदेन की रिपोर्टिंग | 44 |
| 8.17.5 | क्रेडिट कार्ड | 46 |
| 8.17.5.1 | क्रेडिट कार्ड विवरण..... | 47 |
| 8.18 | तृतीय पक्ष उत्पाद | 48 |
| 8.19 | क्रेडिट परामर्श सुविधा | 49 |
| 8.20 | रिकार्ड प्राप्त करना | 49 |
| 9 | शाखा बंद / स्थानांतरित करना | 49 |
| 10 | वित्तीय समावेशन | 50 |

| | | पेज |
|---------------------------|--|-------|
| 11 | वरिष्ठ नागरिक एवं निःशक्तजन व्यक्ति | 52 |
| 12 | अपने खातों की सुरक्षा करना | 53 |
| 12.1 | सुरक्षित एवं विश्वसनीय बैंकिंग एवं भुगतान प्रणालियां | 53 |
| 12.2 | हमें अद्यतन रखना | 53 |
| 12.3 | अपने खाते की जांचना | 54 |
| 12.4 | ध्यान रखना | 54 |
| 12.5 | भुगतान निरस्त करना | 55 |
| 12.6 | नुकसान की जवाबदेही | 55 |
| अनुलग्न - शब्दावली | | 56-59 |

परिचय

यह ग्राहक के अधिकारों का कोड है, जो कि बैंकों के लिए बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानक निर्धारित करता है जिसका पालन सदस्य बैंकों को अलग अलग ग्राहकों से व्यवहार करते समय करना होगा। यह ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करता है तथा यह बताता है कि ग्राहकों के दैनंदिन परिचालन में बैंकों से कैसे व्यवहार की अपेक्षा की जाती है।

यह कोड भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक या पर्यवेक्षी अनुदेशों का स्थान नहीं लेता या उनका अधिक्रमण नहीं करता है तथा हम भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय समय पर जारी अनुदेशों/निदेशों का पालन करेंगे। कोड के प्रावधान ऐसे उच्चतर मानक निर्धारित कर सकते हैं जो कि विनियामक अनुदेशों में नहीं 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।

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 परिचलानात्मक 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।

ड) बैंकिंग प्रणाली में विश्वास 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 यहाँ 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।
- ग. सरकारी लेनदेन से संबंधित बैंकिंग सेवाएँ
- घ. डीमैट खाते, इक्विटी, सरकारी बॉन्ड
- ङ. भारतीय करेंसी नोट/सिक्के विनिमय 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 तृतीय पक्ष बीमा तथा निवेश उत्पाद।
- ञ. क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, स्मार्ट कार्ड सहित कार्ड तथा सेवाएं (हमारी सहायक संस्थाओं/हमारे द्वारा प्रवर्तित कंपनियों द्वारा दिए गए क्रेडिट कार्ड सहित)।

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 निम्नलिखित को सुनिश्चित करके आपके साथ हमारे सभी लेन-देन में निष्पक्षता तथा न्यायसंगतता लाना:

- क. बैंक के काउंटर पर नकदी/चेक की प्राप्ति तथा भुगतान की न्यूनतम बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराना।
- ख. हमारे द्वारा प्रस्तुत उत्पादों तथा सेवाओं के लिए तथा हमारे स्टाफ 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 उससे संबंधित कानूनों तथा विनियमों का पूरी तरह से पालन करती हैं।
- घ. यह सुनिश्चित करना कि आपके साथ हमारे व्यवहार ईमानदारी तथा पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हैं।
- ङ. सुरक्षित तथा भरोसेमंद बैंकिंग तथा भुगतान प्रणालियां चलाना।

2.1.2 निम्नलिखित के द्वारा हमारे वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं की कार्यप्रणाली को समझने में आपकी मदद करना:

- क. हिंदी, अंग्रेज़ी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में से किसी एक या अधिक भाषाओं में उनके बारे में आपको सूचना देना।
- ख. यह सुनिश्चित करना कि हमारा विज्ञापन तथा व्यवसाय बढ़ाने संबंधी साहित्य में स्पष्टता है तथा भ्रामक नहीं है।
- ग. यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पादों तथा सेवाओं के संबंध में उन पर लागू शर्तों तथा ब्याज दरों/सेवा प्रभारों के संबंध में आपको स्पष्ट सूचना देना।
- घ. आपको इससे क्या लाभ हैं, आप लाभ कैसे उठा सकते हैं, उनके वित्तीय निहितार्थ क्या हैं तथा अपने प्रश्नों के बारे में आप किससे तथा कैसे संपर्क करें।

2.1.3 निम्नलिखित के द्वारा आपके खाते या सेवा का प्रयोग करने में मदद करना:

- क. आपको नियमित रूप से यथोचित अद्यतन जानकारी देना।
- ख. ब्याज दरों, प्रभारों या शर्तों में परिवर्तन के बारे में आपको सूचित करते रहना।
- ग. आपके सूचनार्थ हमारी शाखा में निम्नलिखित प्रदर्शित करना:
 - i) हमारे द्वारा दी जाने वाली सेवाएं।

- ii) बचत बैंक खाते एवं नो फ्रिल्स खाता सुविधा से संबंधित न्यूनतम शेष और बाद के गैर-अनुरक्षण (नॉन-मेनटिनेंस) प्रभार।
- iii) आपको अगर शिकायत है तो शाखा में संपर्क किए जाने वाले अधिकारी का नाम।
- iv) अगर शाखा में आपकी शिकायत का निवारण नहीं हो पाया है तो आंचलिक/क्षेत्रीय अधिकारी का नाम एवं पता, जिसके पास आप अपनी शिकायत दे सकते हैं।
- v) जिस बैंकिंग लोकपाल के कार्यक्षेत्र में शाखा आती है उसका नाम एवं संपर्क पता।
- vi) पुस्तिका (बुकलेट) के रूप में उपलब्ध सूचना।

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

- i) चेक वसूली
- ii) शिकायतों का निवारण
- iii) क्षतिपूर्ति
- iv) प्राप्य राशि एवं प्रतिभूति को फिर से कब्जे में लेना।

2.1.4 कुछ गलत होने पर तत्काल तथा सहानुभूतिपूर्वक शीघ्र कार्रवाई:

- 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।

2.1.5 आपकी सभी व्यक्तिगत सूचनाओं को निजी एवं गोपनीय बनाए रखना:

नीचे पैरा 5 में उल्लिखित शर्त के अधीन हम आपकी सारी व्यक्तिगत सूचना को निजी एवं गोपनीय रखेंगे।

2.1.6 कोड के प्रचार के लिए:

हम

- क. जब आप हमारे पास अपना खाता खोलेंगे या अन्यथा आपके अनुरोध पर हम आपको कोड की प्रति

उपलब्ध कराएंगे।

- ख. इस कोड को प्रत्येक शाखा तथा हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध कराना।
- ग. यह सुनिश्चित करना कि कोड के बारे में सूचना उपलब्ध कराने तथा कोड का उपयोग करने में हमारा स्टाफ प्रशिक्षित है।
- घ. कोड एवं उसके प्रावधानों से ग्राहकों को अवगत कराने एवं जागरूकता फैलाने के लिए अन्य उपाय करना।

2.1.7 भेदभाव रहित नीति अपनाना तथा उसका उपयोग करना:

हमारे द्वारा उम्र, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म , अशक्तता या के कारण आपसे भेदभाव नहीं किया जाएगा।

3. सूचना - पारदर्शिता

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 विनिर्णित स्टाफ/सहायता डेस्क से पूछकर।
- ङ. हमारी शाखाओं/हमारी वेबसाइट में **दर सूची** (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 देना।
- ख. प्राथमिक बचत बैंक जमा खाता खोलने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूचना शाखाओं में

द्विभाषी/त्रिभाषी रूप में प्रमुखता से प्रदर्शित करना। 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 बताना जैसे शाखा, एटीएम, फोन, नेट बैंकिंग आदि तथा उनसे संबंधित अधिक जानकारी प्राप्त करने के बारे में बताना।
- ङ. आप द्वारा अपनी पहचान एवं पते को साबित करने के लिए हमें आपसे जिन सूचनाओं की आवश्यकता है, उसके बारे में बताना जिससे हम कानूनी, विनियामक एवं आंतरिक नीतिगत आवश्यकताओं का अनुपालन कर सकें।
- च. हम आपको 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।

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 दरों की सूचना देंगे।
- 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 क्या प्रभार होगा।

ड. हमारे द्वारा आपकी जमा राशियों पर दिए जाने वाले ब्याज या ऋण खातों पर लगाए जाने वाले ब्याज की अवधि।

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

3.3.1 ब्याज दरों में परिवर्तन

हम अपने ऋण उत्पादों की ब्याज दरों में परिवर्तन होने तथा अस्थाई दर से संबद्ध संदर्भ दर में परिवर्तन का निर्णय करने पर एक पखवाड़े के अंदर निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम द्वारा उसकी सूचना आपको देंगे:

- i) पत्र
- ii) ई-मेल
- iii) एसएमएस

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

3.4 दर सूची

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 दर सूची को अपने वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे तथा इसकी एक प्रति आपके अवलोकनार्थ प्रत्येक शाखा को उपलब्ध कराएंगे। हम दर सूची की उपलब्धता संबंधी सूचना शाखा में प्रदर्शित करेंगे।

ग. आपके द्वारा चुने गए किसी भी उत्पाद तथा सेवा के बारे में हम अपनी दर सूची में आपको पूरा विवरण 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 सूचना

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 विशेष रूप से नामांकन सुविधा के बारे में अधिकारों का तथा देयताओं और उत्तरदायित्वों का स्पष्ट उल्लेख करेंगी और जहाँ तक संभव हो, 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 60 दिनों के अंदर बिना कोई नोटिस और अतिरिक्त प्रभार या ब्याज दिए बिना अपना खाता बंद कर सकते हैं या अंतरित कर सकते हैं।
- घ. नियमों एवं शर्तों में कोई भी परिवर्तन होनेपर 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 है तथा भ्रामक नहीं है।

- 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 तीसरे पक्ष की सेवाएं लेते हैं तो हम यह चाहेंगे कि वह भी आपकी व्यक्तिगत सूचनाओं (यदि उस तृतीय 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।
- 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 तृतीय 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 करने तथा शिकायत पर कार्रवाई करने 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 तृतीय पक्ष आपसे चर्चा के दौरान यह बताएं कि बिक्री के पश्चात उन्हें कितना शुल्क या कमीशन मिलेगा।

5. निजता एवं गोपनीयता

- क. हम आपकी सभी व्यक्तिगत सूचनाओं को निजी एवं गोपनीय रखेंगे (अगर आप हमारे ग्राहक नहीं रहेंगे तब भी) तथा हम नीचे दिए गए सिद्धांतों तथा नीतियों से निदेशित (गाइडेड) होंगे।
- ख. हम नीचे दिए गए अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, आपके खातों से संबंधित सूचना या आंकड़े (चाहे आप द्वारा दिए गए हों या अन्यथा) हमारे समूह की कंपनियों/इकाइयों सहित, किसी को भी नहीं देंगे:

- i) यदि हमें सूचना कानूनी रूप से देनी पड़ती है या बैंकिंग नियामक द्वारा अपेक्षित होने पर।
 - ii) यदि सूचना प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य (ड्यूटी) हो।
 - iii) 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।
 - iv) यदि आप हमें सूचना देने के लिए अधिकृत करते हैं।
 - v) यदि हमें आपके बारे में बैंकर संदर्भ देने के लिए कहा जाता है तो इसे देने से पहले हमें आपकी लिखित अनुमति चाहिए होगी।
- ग. जब तक आप हमें विशेष रूप से अधिकृत नहीं करते तब तक हम स्वयं सहित किसी को भी आपकी सूचना का प्रयोग विपणन प्रयोजन हेतु नहीं करने देंगे।

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

6. बकाया राशि की वसूली

- क. हम जब भी आपको ऋण देंगे, हम आपको चुकौती की प्रक्रिया जैसे राशि, अवधि एवं चुकौती की अवधि 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 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 को 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) पहचान एवं प्रतिनिधित्व करने के प्राधिकार के बारे में आपको तुरंत बताया जाएगा।
- 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 संपर्क करेंगे।
- vi) जहां तक संभव हो एक विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल्स नकरने 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 किया जाएगा, 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।

6.1 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।

7. शिकायतें, परिवाद एवं प्रतिपुष्टि (फीडबैक)

7.1 आंतरिक प्रक्रिया

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

- i) शिकायत कैसे की जाए।
- ii) शिकायत कहां की जाए।
- iii) शिकायत किसे की जाए।
- iv) उत्तर की अपेक्षा कब तक करें।
- v) निवारण के लिए किससे संपर्क किया जाए।
- vi) अगर आप परिणाम से खुश नहीं हैं तो क्या किया जाए।

ख. आपकी हर शंका का समाधान हमारा स्टाफ 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 आप हमारे क्षेत्रीय/अंचल प्रबंधक/शाखा में प्रदर्शित पते पर प्रमुख नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

ङ. अगर आपकी लिखित शिकायत प्राप्त होती है तो हम उसकी प्राप्ति सूचना/उत्तर एक सप्ताह के अंदर देने का प्रयास करेंगे। 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 करनेका 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।

7.2 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।

7.3 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।

7.4 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।

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 शेष की आवश्यकता के 'प्राथमिक बचत बैंक जमा खाता'

उपलब्ध कराएंगे। हम बिना किसी शुल्क के न्यूनतम आम सुविधाएं प्रदान करेंगे/उपलब्ध कराएंगे। खाता खोलते समय ही उससे संबंधित सभी विवरण पारदर्शी तरीके से आपको बता दिए जाएंगे।

- 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।
- घ. हम आपके नामांकन विवरण की पावती देंगे और पासबुक/खाता विवरण/नियत जमाराशि रसीद पर नामांकन को दर्ज करेंगे। आपके अनुरोध पर हम हम उसपर आपके नामिती का नाम भी दर्ज करेंगे।
- ङ. 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 सावधानी संबंधी उपाय 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।
- ङ. आवधिक अंतराल पर केवाईसी से संबंधित आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करने होंगे जिससे हम आवश्यकतानुसार आपका रिकॉर्ड अद्यतन रख सकें।
- च. जमा खाता खोलने 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 बताएं।

ज. खाता खोलते समय बीमा योजना के अंतर्गत उपलब्ध बीमा योजना उपलब्ध कराएंगे जो कि निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (डीआईसीजीसी) द्वारा निर्धारित सीमा एवं शर्तों के अधीन होगा।

8.1.2 अपने खाते को बदलना

क. अगर आप अपने द्वारा चयनित चालू/बचत खाते से संतुष्ट नहीं हैं तो, आप खाते में किए गए पहले भुगतान से 14 दिनों के अंदर हमारे किसी अन्य प्रकार के खाते में अंतरित (स्विच) करने के लिए हमसे संपर्क करें। विकल्पस्वरूप, आप धनराशि के रिफंड की मांग कर सकते हैं जिसे आपको उस पर उपचित ब्याज सहित वापस कर दिया जाएगा। हम नोटिस अवधि एवं किसी प्रकार के अतिरिक्त प्रभार की अनदेखी करेंगे।

ख. अगर 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, हम बिना किसी 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, 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 दर सूची में शामिल किया जाएगा।

ग. आपके बचत खाते पर भुगतान किए जाने वाले ब्याज 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 सकने की स्थिति में लगाए जाने वाले प्रभारों के बारे में सूचित करेंगे। प्रभारों के विवरण को दर-सूची 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।

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, अपर्याप्त जमाराशि के कारण चेक लौटा देना, अधिदेश या खाते के स्टाइल में परिवर्तन आदि के लिए विशिष्ट प्रभार को दर सूची में शामिल किया जाएगा। रियायत/छूट की मूल वैधता के दौरान दी गई रियायत या छूट (जैसे कि आजीवन क्रेडिट कार्ड पर नवीकरण शुल्क की स्थाई 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।
- 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 दर सूची में शामिल किया गया है।
- ग. हम पासबुक एवं खाता विवरण में अपने माइकर कोड एवं आईएफएस कोड का उल्लेख करेंगे।
- घ. हम पासबुक एवं खाता विवरण में बैंक के ग्राहक सेवा केंद्र/शाखा का संपर्क नंबर भी उपलब्ध कराएंगे।
- ङ. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आपकी पासबुक/विवरण में दर्ज प्रविष्टियां संक्षिप्त, सूचनाप्रद एवं आसानी से समझ आने वाली हों।

8.1.3.4 जमा खातों का उन्नयन (अपग्रेडेशन)

अगर आपका खाता उन्नयन 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।

8.1.4 अवयस्कों के खाते

क. आपके अनुरोध पर हम आपको अवयस्क के नाम पर खाता खालने 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।

जब आपका खाता अपरिचालित/निष्क्रिय वर्गीकृत होगा तो उसके कम से कम तीन माह पूर्व आपको सूचित किया जाएगा तथा उसके परिणाम के बारे में 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. मात्र खाता 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।

8.1.6 अपना खाता बंद करना

सामान्य स्थितियों में, बिना 30 दिनों का नोटिस दिए हुए तथा खाता बंद करने का कारण बताए 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 रुके 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 को 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 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** नंबर 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 को हम आपको खाता खोलते समय बताएंगे। दर सूची के अनुसार प्रभार लगाए जाएंगे।
- ख. प्रत्यक्ष नामे के लिए (जैसे इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस) 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 दर सूची 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. दर सूची 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 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 दर सूची 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 दर सूची 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 पहलेही आपको पत्र/मेल/एसएमएस द्वारा आगामी परिपक्वता तिथि के बारे में अवगत कराएंगे।

ग. अगर हमें 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 आवधिक रूप से 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।

ट. हम आपके बचत/चालू खाते में जमा की गई मीयादी जमाराशियों के ब्याज से अगर कोई कर कटौती करते हैं तो पासबुक/खाता विवरण में उसे इंगित करेंगे।

8.7.1 मीयादी जमा की प्रतिभूति 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. हम मृतक खाता धारकों के खातों के निपटान हेतु सरल प्रक्रिया का पालन करेंगे।

ख. हम मृतक व्यक्तियों के खातों के दावों के निपटान हेतु फॉर्म लेने आने वाले व्यक्तियों को दावा फॉर्म उपलब्ध कराएंगे। हम दावा फॉर्मों को अपनी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेंगे।

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 'पूर्ववर्तीया 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 'परवर्ती या उत्तरजीवी' अधिदेश वाली मीयादी जमाराशियों के मामले में किसी एक जमाकर्ता की मृत्यु के बाद उत्तरजीवी संयुक्त जमाकर्ता(ओ) द्वारा परिपक्वता से पहले आहरण की अनुमति तभी दी जाएगी जब सभी जमाकर्ताओं से इस आशय का अधिदेश लिया गया हो।

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 प्रणाली को ध्यान में रखते हुए, मृतक जमाकर्ता के खाते में बकाया राशि को उसके उत्तराधिकारियों को भुगतान करने के लिए एक न्यूनतम सीमा 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

मीयादीजमाराशियों 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 किया जाएगा। 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।

8.9 सुरक्षित जमा लॉकर

अगर हम सुरक्षित जमा लॉकर तथा मूल्यावान वस्तुओं के सुरक्षित जमा की सुविधा प्रदान करते हैं तो हम आपको उससे संबंधित नियमों एवं प्रक्रिया का पूरा विवरण देंगे। 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।

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 भरणे 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 हम आपके खाते में पैसा जमा करते समय कोई प्रभार नहीं लेंगे।
- 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 (क) नियत तारीख के बाद देय अवधि के लिए किसी प्रकार की ब्याज की हानि होती है तथा (ख) विदेशी मुद्रा दर में प्रतिकूल दर होने पर, आपको बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार क्षतिपूर्ति दी जाएगी।
- छ. नियामक/सांविधिक अनुदेशों के अंतर्गत जारी किए जाने वाले सभी अपेक्षित प्रमाण-पत्रों को निःशुल्क 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. दर सूची 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 दूसरे ग्राहकों को भी निर्धारित सीमा में विप्रेषण सुविधाएं देंगे।

8.12 उधार देना

- क. हमारे यहां ऋण एवं अग्रिम के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है।
- ख. हम आपकी वित्तीय स्थिति एवं चुकौती क्षमता के आधार पर सतर्क एवं दूरदर्शी मूल्यांकन द्वारा ऋण

देने संबंधी निर्णय लेंगे।

ग. हम ऋण देने के मामले में लिंग, जाति एवं धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। तथापि, यह हमें समाज के विशिष्ट वर्ग के लिए बनाई गई योजनाओं को लागू करने या उसमें शामिल होने से प्रतिबंधित नहीं करता है।

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 की 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. सही प्रकार से आवेदन करने के लिए अपेक्षित सूचना/दस्तावेजों के बारे में हम 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 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 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 किसी अन्य माध्यम से स्वीकृति (जहां आपकी सहमति आवश्यक प्रमाणीकरण के बाद प्रमाणित इलेक्ट्रॉनिक तरीके से ली गई है) 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 देते समय हम उस ऋण पर लागू होने वाली ब्याज दरों जैसे नियम या अस्थाई 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 20 लाख तक की सीमा वाले आपके आवेदन की प्राप्ति से 30 दिनों के अंदर अपना निर्णय आपको सूचित कर देंगे। रु 20 लाख से अधिक की सीमा वाले आवेदनों पर हम उपयुक्त समय-सीमा में अपने निर्णय से आपको अवगत कराएंगे।
- 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 का कारण आपको लिखित में 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 (अमॉरटाइजेशन) भी उपलब्ध कराएंगे (ऋण अवधि के लिए मूल राशि एवं ब्याज की अदायगी की समय-सूची)।
- 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 खर्चपर आपको उपलब्ध कराएंगे।
- 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. आवश्यकता पड़ने पर हम अक्सर आपको दर-सूची 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 दिन के अंदर सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज/बंधक रखे गए स्वत्व विलख वापस 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 दिन के बाद प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/बंधक रखी गई संपत्ति के स्वत्व विलेखों को वापस करने में विलंब होता हो तो हम उसके लिए 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 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 अस्थिर ब्याज दर वाले आवास ऋण को समयपूर्व बंद करने पर समयपूर्व बंदी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएंगे।

8.13 गारंटी

- क. अगर आप चाहते हैं कि हम आपके दायित्वों के लिए किसी तीसरे 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 भी, या, की जगह स्वयं जिम्मेदार हो सकते हैं।
 - iii) उन्हें उनके दायित्व के बारे में बताएं।
 - iv) आप द्वारा ली गई ऋण सुविधा/ऋण करार से जुड़े नियम एवं शर्तों की प्रति गारंटीकर्ता(ओं) को निःशुल्क उपलब्ध कराएं।
- ग. अगर आप किसी ऋण के लिए गारंटीकर्ता बनने पर विचार कर रहे हों, तो हम आपको निम्नलिखित विषयों के बारे में बताएं:
- i) गारंटीकर्ता के रूप में आपकी देयता।
 - ii) बैंक के प्रति आपके द्वारा वचनबद्ध की गई देयता की राशि।
 - iii) वह परिस्थितियाँ 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 अदायगी की जा सकती है।
 - v) क्या गारंटीकर्ता के रूप में आपकी देयता किसी विशिष्ट राशि तक सीमित है या वह असीमित है।
 - vi) हम गारंटीकर्ता के रूप में आपकी देयताओं के उन्मोचन (डिस्चार्ज) का समय एवं परिस्थितियाँ तथा हमारे द्वारा आपको सूचित किए जाने के तरीके के बारे में भी बताएं।
 - 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 बाद 15 दिनों के अंदर सभी प्रतिभूतियाँ/दस्तावेज/बंधक रखी गई संपत्ति के स्वत्व-विलेख (टाइटल डीड) आपको वापस करेंगे।
- ड. हम करार या संविदा के अंतर्गत तय सभी देय राशियों की चुकौती होने के बाद सभी प्रतिभूतियाँ/दस्तावेज/बंधक रखी गई संपत्ति के स्वत्व-विलेख (टाइटल डीड) की वापसी में 15 दिनों की अवधि के बाद 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 केंद्रीय पंजीकरण (सेंट्रल रजिस्ट्री)

अगर आप कोई ऐसी ऋण सुविधा का लाभ उठाते हैं जिसमें प्राथमिक या संपार्श्विक प्रतिभूति के रूप में अचल संपत्ति शामिल है तो हम आपको केंद्रीय पंजीकरण की कार्यप्रणाली के बारे में बताएंगे तथा यह एक तथ्य है कि कोई भी इच्छुक व्यक्ति या ऋणदाता चाहे तो के रिकार्ड के बारे में पता कर सकता है।

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 ऋण विवरण 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 कर (बेच) 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 अब आपका दायित्व हो जाता है कि आप बकाया राशि/ऋण का भुगतान उस इकाई को करें।
- 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 की काई शिकायत है तो हमकी सहायता करने का प्रयास करेंगे।

8.17 इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग

8.17.1 पिन एवं पासवर्ड

क. 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।

ख. हम आपको अपनी शाखा में बुलाकर तथा पहचान सुनिश्चित करने के बाद ही आपका पिन देंगे या हमारे रिकॉर्ड में दर्ज आपके पते पर सुपुर्द करेंगे। आप भी अपनी सुविधानुसार पिन निर्माण (जेनरेट) कर सकते हैं।

ग. अपने खाते की सुरक्षा के लिए नीचे दिए गए सरल पिन एवं पासवर्ड से बचना चाहिए।

- i) जन्मतिथि, माह या वर्ष
- ii) एक क्रम की संख्याएं (उदा. 3456)
- iii) आसानी से अनुमान लगाई जा सकने वाली मिश्रण संख्या (उदा. 1111)
- iv) आपके टेलीफोन नंबर के भाग।
- v) आपके किसी भी कार्ड पर प्रिंट हुए नंबरों के किसी भाग का क्रम
- vi) अन्य आसानी से पता चलने वाला व्यक्तिगत डाटा (उदा. ड्राइविंग लाइसेंस या आपसे संबंधित अन्य नंबर) एवं
- vii) अपने पारिवारिक सदस्यों, पालतू जानवरों या गली-मोहल्ले का नाम

घ. आपको अपना पिन या पासवर्ड की सुरक्षा करनी चाहिए।

ऐसा कभी ना करें:

- i. अपने कार्ड, पिन या पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना को किसी अन्य को उपयोग ना करने दें।
- ii. अपने पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना को कहीं ना लिखें या दर्ज करें।
- iii. अपने पासवर्ड को अपने मोबाइल/ब्राउज़र में संचित करके न रखें।
- iv. कभी भी अपने खाता विवरण, पासवर्ड/पिन या अन्य सुरक्षा सूचना किसी को ना दें, इसमें बैंक के अधिकृत प्रतिनिधि होने का दावा करने वाले भी शामिल हैं।

- v. किसी भी प्रयोजन के लिए बैंक खाता विवरण मांगने वाले फोन/संप्रेषण आदि का उत्तर न दें।
- vi. कभी भी काल्पनिक प्रस्तावों/लॉटरी जीतने/विदेशी मुद्रा में सस्ती निधि के विप्रेषण का शिकार न 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। इस तरह के प्रस्ताव आम तौर पर पत्रों, ईमेल, मोबाइल फोन, एसएमएस आदि द्वारा दिए जाते हैं।

हमेशा यह करें:

- i. 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।
 - ii. अगर आप अपना पिन बदलते हैं तो अपना नया पिन सावधानीपूर्वक प्रयोग करें।
 - iii. 'सुदृढ़' पासवर्ड चुनें तथा उसे नियमित रूप से बदलते रहें।
 - iv. अपने पिन, पासवर्ड एवं कार्ड को अपनी व्यक्तिगत अभिरक्षा में सुरक्षित रखने के उपयुक्त कदम उठाएं।
 - v. जब आप अपने पिन का प्रयोग एटीएम या अन्य प्वाइंट ऑफ सेल काउंटर पर करते हैं तो यह सुनिश्चित करें कि कोई आप पर नज़र न रख रहा हो।
 - vi. जब भी आपको ऐसा लगे कि आपका पिन या पासवर्ड के बारे में कोई जान गया है तो आप हमें तत्काल पिन या पासवर्ड के प्रकटीकरण या संभावित प्रकटीकरण के बारे में सूचित करें। जब भी आपको ऐसा लगता है कि आपके पिन या पासवर्ड के बारे में कोई जान गया है आप उसे तत्काल बदल भी सकते हैं।
 - vii. विभिन्न कार्डों या उपकरणों के लिए अलग पिन/पासवर्ड का प्रयोग करें।
 - viii. आप अपने कंप्यूटर/मोबाइल में पावर-ऑन पासवर्ड या कंप्यूटर में स्क्रीनसेवर पासवर्ड डाल दें जिससे कोई अन्य व्यक्ति बिना आपकी सहमति के आपके कंप्यूटर/मोबाइल का इस्तेमाल न कर सके।
- ड. अगर कोई अन्य व्यक्ति आपके पिन या सुरक्षा सूचना के बारे में जान जाता है तो, आप जैसे ही हमें सूचित करते हैं तो हम तत्काल उसके दुरुपयोग को रोकने के लिए कदम उठाते हैं।

8.17.2 इंटरनेट बैंकिंग

- क. हम इंटरनेट बैंकिंग में पुहंच बनाने एवं उसके माध्यम से लेनदेन करने को सुरक्षित बनाने के लिए सुरक्षा प्रणालियां अपनाने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएंगे।
- ख. हमारी इंटरनेट बैंकिंग प्रणाली एवं प्रौद्योगिकी सुरक्षित है एवं नियमित रूप से इसकी समीक्षा एवं

इस प्रयोजन से अद्यन किया जाना सुनिश्चित करने के लिए हम उपयुक्त कदम उठाएंगे।

- ग. हम आपको ऑनलाइन सुरक्षा के संबंध में जानकारी देने के लिए विभिन्न कदम उठाएंगे तथा इसके लिए हम आवधिक ई-मेल, अपनी वेबसाइट एवं एटीएम जैसे विभिन्न ग्राहक केंद्रों का सहारा लेंगे।
- घ. हम कभी भी आपको व्यक्तिगत या लिखित रूप से (ई-मेल सहित) आपके इंटरनेट बैंकिंग सुरक्षा सूचना या पासवर्ड बताने के लिए नहीं कहेंगे।
- ङ. हम जब सबसे पहले आपको अपनी इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं में लॉगइन करने देते हैं तो हम आपको बताते हैं कि अपनी ऑनलाइन सूचना को सुरक्षित रखने तथा आपके कंप्यूटर एवं आपको धोखाधड़ी, घोटाले या अनधिकृत लेनदेन से बचाने से संबंधित सूचनाएं कहां से प्राप्त करें। यह सूचनाएं समय-समय पर अद्यतन की जाती रहेंगी।
- च. इंटरनेट बैंकिंग सेवा का उपयोग करते हुए आपकी सूचना, खाते या विवादित लेनदेन से संबंधित अनधिकृत पहुंच को रिपोर्ट करने के लिए आप द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में हम सूचित करेंगे तथा यह जैसे ही आपको अनधिकृत कार्यकलाप के बारे में पता चलता है तो इसकी रिपोर्टिंग करने के लिए संपर्क विवरण भी उपलब्ध कराएंगे।
- छ. जब आपके पास इंटरनेट बैंकिंग सेवा उपलब्ध है तो हम उस सेवा से संबंधित नियमों एवं शर्तों के बारे में आपको बताएंगे। इंटरनेट बैंकिंग संबंधी नियम एवं शर्तें हमारी वेबसाइट पर भी रहेंगी।
- ज. इंटरनेट बैंकिंग संबंधी सेवाएं एवं संबद्ध प्रभार, अगर कोई, प्रदर्शित किए जाएंगे तथा आपके लिए ऑनलाइन भी उपलब्ध रहेंगे। इंटरनेट बैंकिंग संबंधी सेवाओं से संबद्ध प्रभार हमारी दर-सूची में भी उपलब्ध रहेंगे।
- झ. हम नियामक द्वारा समय-समय पर निर्धारित निर्देशों के अनुपालन में वित्तीय लेनदेन के लिए एक और द्वितीय सुरक्षा मानदंड (सेकंड फैक्टर पेरामीटर)) द्वारा अतिरिक्त प्रमाणीकरण प्रक्रिया अपनाएंगे।
- ञ. अगर आप निर्धारित सीमा से अधिक वित्तीय लेनदेन करते हैं तो हम हमारे पास पंजीकृत आपके संपर्क विवरण पर आपको एसएमएस/ई-मेल अलर्ट भेजेंगे।
- ट. हम आप द्वारा नेट बैंकिंग पर किए गए सभी प्राप्तकर्ता/बिलर पंजीकरण पर आपको एसएमएस/ईमेल भेजेंगे।
- ठ. हम आपको लेनदेन के इलेक्ट्रॉनिक मोड पर मूल्य, लेनदेन के मोड एवं लाभार्थियों पर एक उच्चतम सीमा निर्धारित करने की सुविधा प्रदान करेंगे। अगर आप विकल्प बदलते हैं तो हमें एक अधिकृत करने का अतिरिक्त अधिकार अपेक्षित होगा। अगर हमें विकल्प परिवर्तन का अनुरोध प्राप्त होता है तो हम आपको एक अलर्ट भेजेंगे।
- ड. आप किसी भी समय इंटरनेट बैंकिंग सेवा की समाप्ति के लिए अनुरोध कर सकते हैं। तथापि, आप

हमें अपने निर्णय से सूचित करेंगे तथा यह सुनिश्चित करें कि आपने अपेक्षित औपचारिकताओं को पूरा कर लिया है।

- द. जब तक आपकी इंटरनेट बैंकिंग सुविधा को सक्रिय/परिचालन योग्य नहीं किया गया है तथा अगर उससे कोई लेनदेन हो जाता है तो आप उस नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे।
- 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. इंटरनेट बैंकिंग के प्रयोग हेतु अधिकृत होने के बाद कोई भी अनधिकृत लेनदेन होने पर आपका दायित्व इससे कम होगा:
- हमें सूचित करने के समय वास्तविक हानि, या
 - आपके खाते(तों) से आहरण के लिए उपलब्ध होने वाली बकाया राशि, या
 - आप द्वारा इस प्रकार के लेनदेन हेतु निर्धारित सीमा
 - बिंदु (i) से (iii) तक से कम या अधिकतम रु 10,000/- (दस हजार रुपए मात्र)
- थ. अगर आपको यह लगता है कि आपके पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना की जानकारी किसी अन्य व्यक्ति को हो गई है या आपके इंटरनेट बैंकिंग सूचना या खातों में कोई अनधिकृत प्रवेश किया गया है तो आप जितना जल्दी हमें सूचित करेंगे, तो आप सूचित करने के बाद से इसके लिए जिम्मेदार नहीं होंगे बशर्ते कि आपने धोखे से या लापरवाही से इस प्रकार के प्रकटीकरण या अनधिकृत पहुंच में साथ न दिया हो।
- द. अगर आपको हमारी सुरक्षा संबंधी लापरवाही से हमारे इंटरनेट सुरक्षा के उल्लंघन के कारण कोई प्रत्यक्ष हानि हुई है तथा उसमें आपका कोई हाथ नहीं है तो हम आपको उस हानि के लिए क्षतिपूर्ति करेंगे।
- ध. अगर आप कुछ सरल सावधानियां बरतें तो ऑनलाइन बैंकिंग सुरक्षित एवं सुविधाजनक है। कृपया निम्नलिखित सुझावों का पालन करना सुनिश्चित करें:
- 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 बचनेके लिए डोमेन नेम की जांच कर लें।
 - आपके पासवर्ड या पिन की मांग करने वाले किसी भी मेल का जवाब न दें तथा हमें उसकी सूचना दें जिससे हम जांच कर सकें। हम या पुलिस कभी भी आपसे आपके ऑनलाइन बैंकिंग या कार्ड के भुगतान हेतु पिन या पासवर्ड सूचना को बताने के लिए संपर्क नहीं करेंगे।
 - 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।
- iv) हमारी इंटरनेट बैंकिंग साइट पर जाने के लिए साइबर कैफे/साझा पीसी का प्रयोग न करें।
 - v) अपने पीसी को नियमित रूप से एंटी वायरस एवं स्पाईवेअर से अद्यतन रखें।
 - vi) हैकरों, वायरस के हमले एवं गलत कार्यक्रमों से बचाने के लिए सुरक्षा कार्यक्रम इंस्टॉल करें।
 - vii) बाहरी लोगों से अपने पीसी को बचाने के लिए उपयुक्त फायरवाल इंस्टॉल करें।
 - viii) अपने ऑपरेटिंग सिस्टम पर ‘फाइलएंड प्रिंटिंग शेरिंग’ को निष्क्रिय करें।
 - ix) प्रयोग न होने पर अपने पीसी को लॉग-ऑफ करें।
 - x) अपने आईडी/पिन को इंटरनेट एक्सप्लोरर ब्राउज़र में संचित न करें।
 - xi) अपने खाते एवं लेनदेन को नियमित रूप से जांचते रहें।
 - xii) हमारे सुझावों का पालन करें। ऑनलाइन सुरक्षित कैसे रहें इसके लिए हमारी वेबसाइट सहायता एवं मार्गदर्शन के लिए एक अच्छी जगह है।

8.17.3 मोबाइल बैंकिंग

- क. हम अपने मोबाइल एप्लिकेशंस को सुरक्षित रखने एवं इस प्रयोजन से उसकी नियमित रूप से समीक्षा एवं अद्यतन करने के लिए हम उपयुक्त उपाय करना सुनिश्चित करेंगे।
- ख. इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग एवं बैंकिंग सेवाओं में पहुंच बनाने के लिए सामाजिक मीडिया के किसी अन्य साधन का प्रयोग करते समय आपको अपने दायित्व के अलावा अपने उपकरण को सुरक्षित रखने के लिए अतिरिक्त सावधानी बरतनी पड़ेगी, तथा इसके लिए आपको:
- i) मोबाइल बैंकिंग सेवा में लॉग इन करने के बाद अपने उपकरण को लापरवाही से नहीं रखना है।
 - ii) अपने उपकरण को लॉक करके रखना है या मोबाइल बैंकिंग सेवा के अनधिकृत उपयोग को रोकने के लिए अन्य उपाय करने हैं तथा
 - iii) अगर आपका उपकरण खो या चोरी हो जाता है तो हमें तत्काल सूचित करना है।
- ग. अगर आप मोबाइल बैंकिंग सेवा का विकल्प चुनते हैं तो सेवा में पंजीकरण कराने से पहले हम आपको निम्नलिखित के बारे में सूचित करेंगे:
- (i) प्रयोक्ता (यूज़र) प्रमाणीकरण के लिए हमारे द्वारा अपनाई जा रही सुरक्षा प्रक्रिया के संबंध में।
 - (ii) उसके लिए लागू या भुगतान रोकने संबंधी निर्देश तथा उसकी स्वीकृति से संबंधी नियम एवं शर्तें, अगर कोई हैं।

8.17.4 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। अगर आप नहीं चाहते हैं तो आप कार्ड स्वीकार करने से मना कर सकते हैं।
- ख. जहां कार्ड आपको व्यक्तिगत रूप से सुपुर्द किया जाना है वहां कार्ड की सुपुर्दगी से पहले हमें आपकी समुचित पहचान का सत्यापन करना होगा।
- ग. 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 आपके कार्ड के प्रयोग के संबंध में अन्य संबंधित जानकारी दी गई होगी।
- घ. 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।
- ङ. हम आपको पीओएस काउंटर्स, एटीएम एवं विदेशी मुद्रा लेनदेन पर लागू चालू लेनदेन सीमा के बारे में भी बताएंगे।
- च. हम आपके कार्ड पर लागू शुल्क/प्रभार के बारे में आपको बताएंगे।
- छ. हम आपके कार्ड लेनदेन की किसी भी राशि पर 'ऑनलाइन अलर्ट' उपलब्ध कराएंगे। अगर आप द्वारा लेनदेन नहीं किया जाता है/आपके कार्ड का दुरुपयोग हो जाता है तो, हम हर बार कार्ड प्रयोग करने पर अलर्ट भेजने के साथ ही हम आपको वह टेलीफोन नंबर भी देंगे जिसपर संपर्क कर आप अपना कार्ड निष्क्रिय कर सकते हैं।
- ज. अगर एक ही दिन में 03 (तीन) बार लॉग इन के गलत प्रयास किए जाते हैं तो हम आपको एसएमएस भी भेजेंगे।
- झ. आपको हमेशा यह सुनिश्चित करना होगा कि आपने हमें अपना अद्यतन मोबाइल नंबर/ई-मेल आईडी सूचित किया है जिससे आप तुरंत अलर्ट पा सकें। अगर आप अपनी संपर्क सूचना हमारे पास अद्यतन नहीं करते हैं तो कार्ड का दुरुपयोग होने पर किसी भी प्रकार की हानि के लिए आप ही जिम्मेदार होंगे।
- ञ. हम जब आपका कार्ड जारी करेंगे तो हम आपको उसकी सुरक्षा करने के बारे में भी बताएंगे। उदाहरण के लिए आपको:
- अपना कार्ड कभी भी पड़े हुए पर्स या वाहन या किसी ऐसी जगह नहीं रखना है जहां से बिना जानकारी के इसे हटाया जा सके।
 - जैसे ही आपको कार्ड प्राप्त हो, उस पर हस्ताक्षर कर दें।

- iii. किसी को भी अपना कार्ड न दें और न ही उपयोग करने दें। प्रयोग करने के बाद हमेशा इसे वापस लेना सुनिश्चित करें।
- iv. अगर आपके पते में परिवर्तन हो जो हमें सूचित करें, जिससे दूसरा कार्ड सही स्थान पर भेजा जा सके एवं
- v. जैसे ही आपको कार्ड के खाने/चोरी होने की जानकारी मिले उसे तत्काल रिपोर्ट करें।

8.17.4.1 खाने/चोरी होने/विवादित लेनदेन की रिपोर्टिंग

- क. हम आपको आपके कार्ड या पिन के खाने, चोरी होने या अनधिकृत प्रयोग पर उसे रिपोर्ट करने की प्रक्रिया के बारे में बताएंगे।
- ख. आपके कार्ड के खाने या चोरी होने या पिन या पासवर्ड के प्रकटीकरण के संबंध में आपके दायित्व को नियमों एवं शर्तों में शामिल करेंगे।
- ग. हम आपको वह टेलीफोन नंबर/ई-मेल आईडी उपलब्ध कराएंगे जिससे आपके कार्ड के खाने या चोरी होने या पिन या पासवर्ड के अनधिकृत प्रयोग के संबंध में आपको जब भी पता चलता है तो आप उसकी रिपोर्ट करने के लिए उसका उपयोग कर सकें।
- घ. 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 तत्काल उसे बदलते हुए उसकी सूचना हमें दें।
- ङ. अगर आपका एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड खो गया या चोरी हो गया है, तो हमें सूचना प्राप्त होते ही हम उसके दुरुपयोग को रोकने के लिए आवश्यक कदम उठाएंगे।
- च. जब तक आप हमें सूचित नहीं करते हैं तब तक उसके दुरुपयोग के लिए आप जिम्मेदार होंगे।
- छ. हमें जैसे ही कार्ड के चोरी/दुरुपयोग की सूचना मिलती है तो हम तत्कान उस खोए हुए/चोरी हुए कार्ड को ब्लॉक कर देंगे। आप फोन द्वारा चोरी/दुरुपयोग की सूचना हमें हमारे 24 घंटे के टॉल-फ्री नंबर पर दे सकते हैं तथा उसकी लिखित पुष्टि हमें तत्काल भेज सकते हैं। आप इस प्रयोजन हेतु दिए गए हमारे मेल-आईडी पर ई-मेल भी कर सकते हैं। हम कार्ड ब्लॉक करने संबंधी सूचना की तत्काल पुष्टि करेंगे।
- ज. जब आप एक बार अपने कार्ड खाने 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। अगर आपने धोखाधड़ी या लापरवाही बरती है तो यह सुरक्षा लागू नहीं होगी।
- झ. विवादित लेनदेन के मामले में आपके मांगे जाने पर हम आपको और विवरण उपलब्ध कराएंगे। जहां

हम आपके दावे को स्वीकार नहीं करेंगे यह हमारी जिम्मेदारी होगी कि हम आपको उस लेनदेन को अधिकृत करने का साक्ष्य उपलब्ध कराएं।

- ज. अगर आप हमें किसी गलत, अवैध या अनधिकृत लेनदेन की सूचना देंगे तो हम मामले की जांच करेंगे। अगर लेनदेन गलत, अवैध या अनधिकृत पाया जाता है तो हम उस लेनदेन को चार्जबैक प्रक्रिया से पलट देंगे।
- ट. अगर आपने हमें अपना सही पता उपलब्ध कराया है तथा आपको आपका कार्ड, उसका पिन या पासवर्ड (जहां लागू हो) प्राप्त नहीं हुआ है तो आप किसी भी हानि के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे। अगर आपको व्यक्तिगत रूप से प्राप्त नहीं हुए कार्ड, उसका पिन या पासवर्ड के संबंध में कोई विवाद होता है तो हम कार्ड, उसके पिन या पासवर्ड के संबंध आपके सही पते पर प्रेषण के साक्ष्य पर विश्वास नहीं करेंगे।
- ठ. आप उस नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे जो कि :
- हमारे कर्मचारियों या एजेंटों या इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाओं के प्रावधानों में शामिलपक्षों की धोखधड़ी या लापरवाही से हुई है।
 - प्रयोग की गई मशीन, कार्ड या प्रणाली में आई खराबी के कारण हो, जब तक कि वह गलतियां सामान्य हों या संदेश द्वारा सूचित की गई हों या बोर्ड पर प्रदर्शित की गई हों।
 - आप द्वारा कार्ड, पिन या पासवर्ड प्राप्त होने से पहले किए गए अनधिकृत लेनदेन।
 - कोई अन्य अनधिकृत लेनदेन जहां यह स्पष्ट हो कि नुकसान का आपसे कोई लेनादेना नहीं है।
- ड. हमें सूचित करने से पहले हुए किसी भी नुकसान के लिए आपको रु 10,000/- (दस हजार रुपए मात्र) से अधिक का भुगतान करने के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे। तथापि, यह सीमा निम्नलिखित पर लागू नहीं होगी :
- आपने धोखे से या लापरवाही की है या,
 - आपे अपने कार्ड के अनधिकृत प्रयोग में साथ दिया है।
- ढ. उपरोक्त शर्त लागू होने पर, आपका अधिकतम दायित्व इससे कम होगा:
- सूचना देने के समय वास्तविक हानि, या
 - आपके कार्ड के चोरी/खोने तथा हमें सूचित करने के बीच के समय में आप अपने खाते से कितनी अधिकतम राशि आहरित करने के पात्र थे।
- ण. किसी भी लेनदेन पर विवाद का दावा करने के लिए आपके पास सीमित समय होगा। हम नियमों एवं शर्तों में इस समय के बारे में आपको सूचित करेंगे। इस समय में गलत, अवैध या अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करने पर इसका यह अर्थ होगा कि हम उस लेनदेन को वापस नहीं कर पाएंगे और आपको उसका भुगतान करना होगा। हम सीमित स्थितियों में ही हम किसी क्रेडिट कार्ड लेनदेन

को वापस कर सकते हैं, विशेष रूप से जहां क्रेडिट कार्ड कंपनी के नियम लागू होते हैं। उदाहरण के लिए, हम उस क्रेडिट कार्ड लेनदेन को वापस नहीं कर सकते हैं जहां आपके व्यापारी (मर्चेंट) के साथ माल या सेवाओं को लेकर विवाद है या आपने माल की गुणवत्ता या सेवाओं के बारे में अपना मन बदल दिया है या किसी डेबिट कार्ड लेनदेन पर आपके या व्यापारी (मर्चेंट) द्वारा गलती कर दी गई हो।

- त. हम एटीएम में उस एटीएम के स्वामित्व वाले बैंक के संपर्क व्यक्तियों/हेल्पडेस्क के टेलीफोन नंबरों को प्रदर्शित करेंगे जिससे आप शिकायत/समस्या दर्ज करा सकें।
- थ. हम उन अधिकारियों के टेलीफोन नंबर भी प्रदर्शित करेंगे जिसके पास शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।
- द. 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 दावा किया जाए अर्थात् एटीएम कार्ड जारीकर्ता बैंक के पास लेनदेन के 30 दिनों के अंदर।
- ध. 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 विवाद खड़ा हो।

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 प्रभाव, नवीकरण एवं समापन प्रक्रिया एवं कार्ड के परिचालन हेतु आपको अपेक्षित किसी अन्य जानकारी की सूचना देंगे।
- ख. हम आवेदन करते समय आपको अति महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों की प्रति देंगे।
- 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।
- 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/ऋडिट 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 निर्धारित कर देंगे। उस अतिरिक्त कार्डधारक द्वारा किए गए सभी लेनदेन के लिए आप जिम्मेदार होंगे।
- ज. अगर आपके क्रेडिट कार्ड की सीमा को कम किया जाना प्रस्तावित है तो हम इसके कारण का उल्लेख का करते हुए उसकी सूचना आपको एसएमएस/ई-मेल द्वारा भेजेंगे तथा उसके बाद लिखित रूप से उसकी पुष्टि करेंगे।
- झ. हम आपके कार्ड निरस्त 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।

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 ई-मेल पर भेजा जाएगा। आप इस विवरण को इंटरनेट पर भी देख सकते हैं।
- 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 की में होने वाले किसी भी 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।

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।

8.18 तृतीय पक्ष उत्पाद

हम म्यूचुअल फंड, बीमा आदि जैसे तृतीय पक्ष उत्पाद तभी बेचेंगे जब हम वह करने के लिए अधिकृत होंगे। हमारे पास तृतीय पक्ष वित्तीय उत्पादों के विपणन एवं वितरण की बोर्ड अनुमोदित नीति होगी।

- 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।
- 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 तृतीय पक्ष उत्पाद खरीदने के लिए बाध्य नहीं करेंगे।
- घ. हमसे लिए गए ऋणों के लिए आप द्वारा उपलब्ध कराई गई प्रतिभूतियों के मामले में हम किसी विशेष उपलब्धकर्ता/उसी संस्था से बीमा कवर लेने पर जोर नहीं देंगे। हमारे द्वारा दिए जाने वाले बीमा उत्पाद शुद्ध रूप से 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 व्यक्तियों द्वारा आपको उसके बारे में बताया जाए।
- छ. हम आपको निवेश/बीमा उत्पादों को बेचने से पहले उपयुक्त ग्राहक परिश्रम उपायों को लागू करेंगे।
- ज. हम आपको कोई भी उत्पाद तभी बेचेंगे जब हमें लगेगा कि वह उत्पाद आप के लिए उपयुक्त एवं उचित है।
- झ. 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।
- ञ. हम आपको दिए जाने वाले उत्पाद के विस्तृत नियमों एवं शर्तों को आपको उपलब्ध कराएंगे।
- ट. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि विभिन्न उत्पादों को बेचने से संबंधित सेवा प्रभागों को प्रदर्शित किया

जाए एवं आपको उपलब्ध कराया जाए।

- ठ. 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।
- ड. हम आपको अधिकतम संभव 'बिक्री बाद सेवा' उपलब्ध कराएंगे जैसे एसआईपी की याद दिलाना, अद्यतन एनएवी, परिपक्वता तिथि, प्रीमियम भुगतान की देय तिथि आदि।
- ढ. हम आवधिक अंतराल पर आप द्वारा लिए गए उत्पादों/योजनाओं के निष्पादन के आधार पर सूचना उपलब्ध कराएंगे।
- ण. हम म्यूचुअल फंड/बीमा/अन्य वित्तीय कंपनियों से उनके उत्पादों के विपणन के लिए प्राप्त होने वाले कमीशन/अन्य शुल्कों का विवरण आपको देंगे।

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 :
 - i) अगर उस केंद्र पर किसी अन्य बैंक की शाखा नहीं है तो आपको 02 महीने का नोटिस देंगे,
 - ii) अन्य सभी मामलों में एक महीने का नोटिस देंगे
- ख. अगर हम शाखा को स्थानांतरित कर रहे हैं तो हम अपनी शाखा के नए स्थान का पूरा पता आपको सूचित करेंगे।
- ग. हम शाखा के कार्यसमय 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' उपलब्ध कराएंगे बशर्ते कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर बैंक खाता खोलने के लिए जारी 'अपना ग्राहक जानिए' (केवाईसी)/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 'प्राथमिक बचत बैंक जमा खाता' खोलने के लिए आवश्यकताओं एवं 'छोटा खाता' खोलने के लिए सरलीकृत केवाईसी मनदंडों के अंतर्गत अपेक्षित दस्तावेजों की सूचना द्विभाषी/त्रिभाषी रूप से अपनी शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगे।
- घ. हम अपने स्टाफ, विशेष रूप से परिचालन 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 ता 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 करसपॉइंट) या पत्र द्वारा आदि।
- झ. अगर वहां हमारी शाखा नहीं है तो, हम भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों एवं सहमत रोडमैप (अगर कोई है) के अनुसार, बिना बैंक सुविधा वाले क्षेत्रों में व्यवसाय संपर्की (बिजनेस करसपॉइंट) /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, ईसीएस, एनईएफटी आदि जैसे इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफॉर्म भी उपलब्ध कराने का प्रयास करेंगे।
- ठ. हम बीसी/बीएफ की सभी गलतियों एवं आचरण के लिए जिम्मेदार होंगे तथा उनके विरुद्ध की गई किसी भी शिकायत की जांच कराई जाएगी।
- ड. हम आवश्यकता पड़ने पर वहन करने योग्य लागत पर 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. हम आपकी आवश्यकतानुसार अपने विभिन्न ऋण उत्पादों के बारे में 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, चुकोती 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)।
- त. अगर हमसे ली गई ऋण सुविधा की चुकोती में आपको कोई वित्तीय परेशानी हो रही है तो हम ऐसे मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक एवं सकारात्मक रूप से विचार करेंगे।
- थ. अगर उपरोक्तानुसार अपनी वित्तीय परेशानी से हमें अवगत करा सकते हैं जिससे हम आपकी सहायता कर सकें।
- द. हम जहां आवश्यक होगा 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/राजमर्ग के दौरों की एक प्रणाली लागू करेंगे।

- ब. हम आपकी शिकायतों पर तुरंत ध्यान देकर उसे तत्काल निपटाने का प्रयास करेंगे।
- भ. अगर आपको बैंक या उसके बीसी/बीएफ 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 नहीं होता है या बैंक से 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 निःशक्तजन व्यक्ति

- क. हम वरिष्ठ नागरिक, निःशक्तजन एवं अशिक्षित व्यक्तियों जैसे अपने विशेष ग्राहकों के लिए हमारे साथ बैंकिंग करना सरल एवं सुविधाजनक बनाने का हरसंभव प्रयास करेंगे। इसमें ऐसे ग्राहकों एवं आवेदकों 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।
- 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 प्रयात्न करेंगे।
 - (iv) हम आप द्वारा अधिकृत व्यक्तियों को आप द्वारा दिए गए प्राधिकार-पत्र एवं पासबुक दिखाने पर आप द्वारा निर्धारित सीमा तक ही आपकी निधियों के आहरण की अनुमति देंगे।
 - (v) हम विशेष परिस्थितियों में (जैसे कि अस्वस्थता, शाखा में आने में असमर्थता आदि) 'आपके द्वारा तक' बैंकिंग सेवा (नकदी लाने/खाते में जमा करने हेतु लिखत/ या चेक जारी करने पर/लिखित अनुरोध पर नकदी/मांग ड्राफ्ट देने) उपलब्ध कराने का प्रयत्न 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 तक 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।
- (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, सेरिगब्रल पाल्सी, दिमागी रूप से कमजोर एवं कई निःशक्तता वाले व्यक्ति विधिक अभिभावक को नियुक्त कर सकते हैं जो कि उन निःशक्त व्यक्तियों के लिए खाते खोल सकता है एवं 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 आंखों से कम देखने वाले (विज़ुअली चैलेंज्ड) ग्राहकों को भी दिया जाएगा।
- (xi) हम आंखों से कम देखने वाले (विज़ुअली चैलेंज्ड) व्यक्तियों को विभिन्न बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाने में हरसंभव सहायता करेंगे।
- (xii) हम नियमित रूप से बैठकों का आयोजन करने का प्रयास करेंगे जिससे आप अपनी बात कह सकें तथा सामूहिक अनुभव का लाभ उठा सकें।

12. अपने खातों की सुरक्षा करना

12.1 सुरक्षित एवं विश्वसनीय बैंकिंग एवं भुगतान प्रणाली

- क. हम यह सुनिश्चित करने का उत्कृष्ट प्रयास करेंगे कि आपको सुरक्षित एवं विश्वनीय बैंकिंग एवं भुगतान प्रणालियों का लाभ मिले तथा आप उस पर विश्वास कर सकें।
- ख. हम सुरक्षा व्यवस्थाओं के एक भाग के रूप में गहन निगरानी के लिए जहां व्यवहार्य होगा वहां सीसीटीवी लगाएंगे।

12.2 हमें अद्यतन रखें

- क. कृपया यह सुनिश्चित करें कि हमें आपको आवश्यक एलर्ट भेजने के लिए आप अपना वर्तमान पता, फोन नंबर, मोबाइल फोन नंबर एवं/या ई-मेल आईडी को अद्यतन रखें।
- ख. कृपया यह सुनिश्चित करें कि जब भी आपके 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 जांचकर 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 होना 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. ऐसा न करें:

- i) अपने चेकबुक एवं कार्ड को साथ न रखें।
 - ii) कोरे चेकों पर हस्ताक्षर करके न रखें।
 - iii) किसी को भी अपने खाता विवरण, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना की जानकारी न दें।
- ख. अपने कार्ड/चेकबुक को दुरुपयोग से रोकने के लिए आप क्या करें हम इसकी सूचना आपको देंगे।
- ग. आपकी चेकबुक, पासबुक या एटीएम/डेबिट कार्ड के चोरी होने या खोना 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 खोना 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 खोना 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 हमारे ईमेल पर 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 की जवाबदेही

अगर आप धोखा 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।

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।

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 जा बैंक से

कोई अन्य उत्पाद/सेवाएं प्राप्त करता है।

चालू खाता

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

मृतक (खाताधारक का) खाता

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

डीमेट खाता

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

जमा खाता

- 'बचत खाते' का अर्थ है एक प्रकार की मांग जमाराशि जो कि एक निर्धारित अवधि में बैंक द्वारा स्वीकृत आहरण राशि एवं आहरण की संख्या जैसे प्रतिबंधों के अधीन है।
- 'मीयादी जमा' का अर्थ है बैंक द्वारा एक निश्चित अवधि के लिए प्राप्त धनराशि जिसका आहरण उस नियत अवधि के बाद ही किया जा सकता है तथा इसमें आवर्ती/दोहरा लाभ जमाराशियां अल्पावधि जमाराशियां/मीयादी जमाराशियां/मासिक आय प्रमाण-पत्र/तिमाही आय प्रमाण-पत्र आदि शामिल हैं।
- 'सूचना पर देय जमाराशि' का अभिप्राय निश्चित अवधि के लिए मीयादी जमा से है लेकिन एक पूरे बैंकिंग दिवस का नोटिस देकर उसका आहरण किया जा सकता है।

इक्विटी

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

इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा

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

स्थाई ब्याज दर

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

अस्थायी ब्याज दर

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

गारंटी

किसी व्यक्ति द्वारा दिया गया वचन

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।

मेल

भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक रूप में उपलब्ध पत्र

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

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।

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।

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-टून) 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 विनिश्चि ब्याज दर होती है, तथा यह अस्थायी ब्याज दर पर स्वीकृत ऋण से 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।

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। इस प्रयोग टेलीफोन कॉलिंग, इलेक्ट्रॉनिक नकदी भुगतान एवं अन्य एप्लिकेशन के लिए किया जाता है।

दर सूची

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।

अदत्त (अनपेड) चेक

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

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 रहे।

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। इसे BCSBI के सदस्य बैंकों द्वारा अपनाया गया है जिसमें अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, अर्बन कोऑपरेटिव बैंक एवं क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक शामिल हैं।

BCSBI अपनी अभिकल्पना (डिज़ाइन) एवं अधिदेश द्वारा शिकायत निवारण फोरम नहीं है। तथापि, BCSBI 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