काटें और संभाल कर रखें

भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

बैंक की प्रतिबद्धता का कोड
व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए

भारतीय बैंकिंग कोड
एवं मानक बोर्ड
www.bcsbi.org.in

यह एक स्वैच्छिक कोड है, जो अलग-अलग ग्राहकों के साथ बैंकों द्वारा व्यवहार करते समय उनके लिए बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानक निर्धारित करता है। यह आपको सुरक्षा प्रदान करता है और यह बताता है कि आपके दैनंदिन प्रचालनों के लिए बैंक आपके साथ कैसे व्यवहार 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

यह कोड **क.** आपके साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी तथा निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं का संवर्धन। **ख.** पारदर्शिता बढ़ाना ताकि आप यह बेहतर ढंग से समझ सकें कि सेवाओं के संबंध में आप सामान्यतया क्या आशा कर सकते हैं। **ग.** बेहतर परिचलनात्मक मानक प्राप्त करने के लिए, प्रतिस्पर्धा के माध्यम से, बाजार शक्तिओं को प्रोत्साहित करना। **घ.** आप तथा आपके बैंक के बीच निष्पक्ष तथा सौहार्दपूर्ण संबंध बढ़ाना। **ङ.** बैंकिग प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

कोड के मानक भाग 2 में दी गयी प्रमुख प्रतिबद्धताओं में शामिल है।

1.2 कोड की प्रयोज्यता

जब तक कि अन्यथा उल्लेख न हो, कोड के सभी भाग नीचे सूचीबद्ध सभी उत्पादों तथा सेवाओं पर, चाहे वे शाखाओं या सहायक संस्थाओं द्वारा, काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपायों द्वारा, इंटरनेट पर या अन्य किसी विधि से दी गयी है। अलबत्ता, यहां दिये गये सभी उत्पाद, हो सकता है कि सभी बैंकों द्वारा न दिये जाते हों। **क.** चालू खाता, बचत खाता, मीयादी जमाराशियां, आवर्ती खाता, पीपीएफ खाते तथा अन्य सभी जमा खाते। **ख.** भुगतान सेवाएं जैसे कि पेंशन, भुगतान आदेश, मांग ड्राफ्ट तथा वायर ट्रांस्फर द्वारा विप्रेषण। **ग.** सरकारी लेन देनों से संबंधित बैंकिंग सेवाएं। **घ.** डीमेट खाते, ईक्विटी, सरकारी बांड। **ङ.** भारतीय करेंसी नोट विनिमय सुविधा। **च.** चेकों की वसूली, सुरक्षित अभिरक्षा सेवाएं, सुरक्षित जमा लाकर सुविधा। **छ.** ऋण तथा ओवर ड्राफ्ट। **ज.** मुद्रा परिवर्तन सहित विदेशी मुद्रा सेवाएं। **झ.** हमारी शाखाओं के माध्यम से बेचे गये तृतीय पार्टी बीमा तथा निवेश उत्पाद। **ञ.** क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड सहित कार्ड उत्पाद। एटीएम कार्ड तथा सेवाएं (हमारी सहायक संस्थाओं/हमारे द्वारा प्रवर्तित कंपनियों द्वारा दिये गये क्रेडिट कार्ड सहित)। मोटे काले अक्षरों में दिये गये 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 व्यवहारों में निष्पक्षता तथा न्यायसंगतता:

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 अपनायी जा रही क्रियाविधियों तथा प्रथाओं में, इस कोड की प्रतिबद्धताओं तथा मानकों को पूरा करना। **ग.** यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पाद तथा सेवाएं 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 आपको यह समझाने में मदद करना कि हमारे उत्पाद तथा सेवाएं कैसे काम करते हैं:

क. निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में उनके बारे में आपको सूचना देना: हिंदी, अंग्रेजी या उचित स्थानीय भाषा। **ख.** यह सुनिश्चित करना कि हमारा विज्ञापन तथा संवर्धन संबंधी साहित्य स्पष्ट है और 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 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 अपने खाते या सेवा के उपयोग में आपकी सहायता:

क. आपको नियमित रूप से यथोचित अद्यतन जानकारी देकर। **ख.** ब्याज दरों, प्रभारों या शर्तों में परिवर्तन के बारे में आपको सूचना देकर।

2.1.4 कुछ गलत हो जाने पर जल्दी तथा सहानुभूतिपूर्वक शीघ्र कार्रवाई:

क. गलती को तुरंत सुधारना तथा हमारी गलती के कारण लगाये गये बैंक प्रभारों को रद्द करना। **ख.** आपकी शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करना। **ग.** यदि आप अभी भी संतुष्ट नहीं है तो अपनी शिकायत आगे किसे करें (पैरा 7 देखें)। **घ.** प्रौद्योगिकी संबंधी असफलता के कारण समस्या को दूर करने के लिए उचित वैकल्पिक उपाय उपलब्ध कराना।

2.1.5 आपकी सारी वैयक्तिक सूचना को प्राइवेट तथा गोपनीय रखना:

नीचे पैरा 5 में उल्लिखित शर्त के अधीन हम आपकी सारी वैयक्तिक सूचना को प्राइवेट तथा गोपनीय रखेंगे।

2.1.6 कोड के प्रचार के लिए हम:

क. आपको (विद्यमान ग्राहक) कोड की प्रति उपलब्ध करायेंगे। **ख.** आपको (नये ग्राहक) अपना खाता खोलने पर कोड की प्रति उपलब्ध करायेंगे। **ग.** अनुरोध प्राप्त होने पर, काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक सूचना या डाक द्वारा यह कोड उपलब्ध कराना। **घ.** प्रत्येक शाखा में तथा हमारे वेबसाइट पर यह कोड उपलब्ध कराना। तथा **ङ.** यह सुनिश्चित करना कि कोड के बारे में सूचना उपलब्ध कराने तथा कोड का उपयोग करने में हमारा स्टाफ प्रशिक्षित है।

2.1.7 भेदभाव रहित नीति अपनाना तथा उसका उपयोग करना:

हम उम्र, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या अशक्तता के कारण भेदभाव नहीं करेंगे।

3. सूचना

आप निम्नलिखित में से किसी भी द्वारा ब्याज दरों, एकसमान शुल्क तथा प्रभारों के बारे में सूचना प्राप्त कर सकते हैं। **क.** हमारी शाखाओं में नोटिस देखकर; **ख.** हमारी शाखाओं या हेल्पलाइनों को फोन करके; **ग.** हमारी वेबसाइट देखकर; **घ.** हमारे विनिर्दिष्ट स्टाफ/सहायता डेस्क से पूछकर; या **ङ.** सेवा गाइड/दर सूची को देखकर।

3.1 आपके ग्राहक होने से पहले हम:

क. जिन उत्पादों तथा सेवाओं में आपकी रूचि है, उनके बारे में आपको मुख्य-मुख्य बातें बताते हुए स्पष्ट सूचना देकर; **ख.** हम जो उत्पाद तथा सेवाएं देते हैं तथा जो आपकी आवश्यकतानुसार हो सकती हैं, उनके बारे में सूचना देकर; **ग.** यदि एक से अधिक ढंग से हम कोई उत्पाद तथा सेवाएं देते हैं (उदाहरण के लिए - एटीएम से, इंटरनेट पर, फोन पर, शाखाओं में आदि) तथा आपको यह बताकर कि आप उनके बारे में और अधिक जानकारी कैसे प्राप्त कर सकते हैं; **घ.** कानूनी, विनियामक तथा आंतरिक नीतिगत आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपकी पहचान तथा पते के बारे में आपको यह बताकर कि हमें क्या सूचना चाहिए।

3.2 जब आप हमारे ग्राहक हो जाते हैं, तब हम

क. ब्याज दरों/शुल्कों तथा प्रभारों सहित उत्पाद की मुख्य-मुख्य बातों के बारे में आपको और सूचना देंगे; **ख.** सभी जमा खातों, सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुओं तथा सुरक्षित जमा वाल्ट के बारे में आपके अधिकारों तथा उत्तरदायित्वों विशेष रूप से नामांकन सुविधा के बारे में आपको अतिरिक्त जानकारी देना; **ग.** स्वत: ही 'फोन मत करें' सेवा के लिए रजिस्टर करके। जब तक कि आप लिखित रूप में किसी सूचना/सेवा का उपयोग करने के लिए अपनी सहमति नहीं दे देते, हम आपको किसी नये उत्पाद/सेवा की सूचना टेलीफोन/एसएमएस/ई-मेल से नहीं देंगे।

3.3 ब्याज दरें

हम आपको

क. आपके खातों, जमा तथा ऋण, दोनों पर लागू ब्याज दरों की सूचना देंगे; **ख.** आपकी जमाराशियों पर ब्याज कब देंगे या आपके ऋण खातों पर प्रभार कब लगायेंगे; **ग.** आपके खाते पर ब्याज कैसे लगाते हैं तथा ब्याज की

गणना का ढंग।

ब्याज दरों में परिवर्तन

हमारे उत्पादों की ब्याज दरों पर परिवर्तन होने पर हम आपको उसकी सूचना देंगे।

3.4 दर सूची

शुल्क तथा प्रभार

क. हम अपनी शाखाओं में निम्नलिखित प्रदर्शित (डिस्प्ले) करेंगे: **i)** दर सूची के बारे में नोटिस तथा यह कि आप इसे नि:शुल्क देख सकते हैं; **ii)** नि:शुल्क सेवाओं की सूची; **iii)** बचत बैंक खाते में न्यूनतम जमाराशि न रखने पर, बाहरी चेक की वसूली, मांग ड्राफ्ट तथा चेक बुक जारी करने, खाता विवरण, खाता बंद करने तथा एटीएम में राशि जमा करने/निकालने पर प्रभार का नोटिस; **ख.** आपके द्वारा चुने गये किसी भी उत्पाद तथा सेवा के बारे में हम अपनी दर सूची में आपको विवरण देंगे; **ग.** आपके द्वारा चुने गये उत्पाद/सेवा के बारे में शर्तों के उल्लंघन/अनुपालन न करने पर दंड के बारे में भी आपको सूचना देंगे।

शुल्क तथा प्रभारों में परिवर्तन

यदि हम इन प्रभारों में वृद्धि करते हैं या कोई नया प्रभार लागू करते हैं तो संशोधित प्रभार लगाने/उनके प्रभावी होने की प्रभावी होने की तारीख से एक महीना पहले उन्हें अधिसूचित किया जायेगा।

3.5 शर्तें

क. जब आप ग्राहक बन जाते हैं या किसी उत्पाद सेवा का पहली बार उपयोग करते हैं, तो आपने हमसे जो सेवा मांगी है, हम आपको उससे संबंधित 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 जहां तक संभव हो, और सहज भाषा में होगी।

शर्तों में परिवर्तन

क. जब आप ग्राहक बन जाते हैं, तब हम निम्नलिखित में से किसी एक द्वारा शर्तों में परिवर्तन की सूचना देंगे: **i)** खाता विवरण/पास बुक **ii)** एटीएम **iii)** प्रत्येक शाखा में नोटिस बोर्ड **iv)** ई–मेल तथा वेबसाइट सहित इंटरनेट **v)** समाचार पत्र **ख.** सामान्यतया, एक महीने का नोटिस देते हुए, प्रभार भावी तारीख से ही लगाये जायेंगे। **ग.** यदि हमने कोई परिवर्तन बिना नोटिस दिये किया है, तो हम 30 दिन के अंदर परिवर्तन अधिसूचित करेंगे। यदि यह परिवर्तन आपके लिए अलाभकर है तो आप 60 दिन के अंदर और बिना कोई नोटिस दिए और अतिरिक्त प्रभार या ब्याज दिये बिना अपना खाता बंद कर सकते हैं या शिफ्ट कर सकते हैं। **घ.** यदि हमने किसी एक वर्ष में कोई प्रमुख परिवर्तन किया है या कई गौण परिवर्तन किये हैं, तो हम आपसे अनुरोध प्राप्त होने पर, नयी शर्तों की प्रति या प्रभारों का सारांश देंगे।

4. विज्ञापन, विपणन तथा विक्रय

क. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन तथा संवर्धनात्मक सामग्री स्पष्ट है तथा भ्रामक नहीं है। **ख.** किसी भी मीडिया तथा संवर्धनात्मक साहित्य में किसी भी विज्ञापन में, जो किसी बैंकिंग सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का उल्लेख शामिल है हम यह भी बतायेंगे क्या कोई अन्य शुल्क तथा प्रभार देय हैं तथा यह भी कि संबंधित शर्तों के पूरे विवरण अनुरोध प्राप्त होने पर दे दिये जायेंगे। **ग.** यदि हम सहायक सेवाएं देने के लिए तीसरी पार्टी की सेवाएं लेते हैं, तो हम यह चाहेंगे कि ऐसी अन्य पार्टियां आपकी वैयक्तिक सूचना (यदि उन्हें यह उपलब्ध है) पर उतनी ही गोपनीयता और सुरक्षा से कार्रवाई करें जैसे कि हम करते। **घ.** हम समय–समय पर आपको आपके द्वारा लिये गये उत्पादों की विभिन्न विशिष्टताओं की सूचना देंगे। हमारे अन्य उत्पादों की सूचना या अन्य उत्पादों/सेवाओं के बारे में संवर्धनात्मक सुविधाओं की सूचना आपको तभी भेजी जायेगी यदि आपने ऐसी सूचना/सेवा के लिए डाक या हमारी वेबसाइट पर या हमारी फोन बैंकिंग/ग्राहक सेवा नंबर पर रजिस्टर होकर अपनी सहमति प्रदान की है। **ङ.** हमने अपने प्रत्यक्ष विक्रय एजेंसियों, जिनकी सेवाएं हम अपने उत्पादों/सेवाओं के लिए ले सकते हैं, के लिए एक आचार संहिता निर्धारित की है। इसमें अन्य बातों के साथ–साथ जब वे हमारे उत्पादों को वैयक्तिक रूप से या फोन से बेचने के लिए आपसे संपर्क करते हैं, तो उन्हें अपनी पहचान बतानी पड़ती है। **च.** यदि हमें आपसे इस आशय की शिकायत प्राप्त होती है कि हमारे प्रतिनिधि/कुरियर या प्रत्यक्ष विक्रय एजेंसी ने अनुचित आचरण किया है या इस कोड के उल्लंघन में कार्य किया है, तो हम मामले की जांच करने तथा शिकायत पर कार्रवाई करने तथा हानि को पूरा करने के लिए यथोचित कदम उठाएंगे।

5. प्राइवेसी तथा गोपनीयता

हम आपकी सारी वैयक्तिक सूचना को प्राइवेसी तथा गोपनीय रखेंगे (यदि आप हमारे ग्राहक नहीं रहते तब भी) और हम निम्नलिखित सिद्धांतों तथा नीतियों से निदेशित होंगे। हम निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, आपके खातों के संबंध में सूचना या डेटा, चाहे वह आपके द्वारा दी गयी हो या अन्यथा, हमारे समूह में अन्य कंपनी इकाइयों सहित, किसी को भी नहीं देंगे:

क. यदि हमें सूचना कानूनी तौर पर देनी पड़ती है। **ख.** यदि सूचना प्रकट करने के लिए हमारी जनता के प्रति ड्यूटी है। **ग.** यदि हमें अपने हितों की रक्षा के लिए सूचना देनी पड़े (उदाहरण के लिए धोखाधड़ी रोकने के लिए) लेकिन हम इस सूचना को आपके बारे में या आपके खातों के बारे में (आपके नाम तथा पते सहित) हमारे अपने समूह की कंपनियों सहित विपणन के प्रयोजन के लिए किसी को भी नहीं देंगे। **घ.** यदि सूचना प्रकट करने के लिए आप हमें कहते हैं, या हमें आपकी अनुमति प्राप्त है। **ङ.** यदि हमें आपके बारे में बैंकर के संदर्भ (रेफरन्स) देने के लिए कहा जाता है, तो इसे देने से पहले हमें आपकी लिखित अनुमति आवश्यक होगी। **च.** आपके बारे में जो वैयक्तिक रिकार्ड हमारे पास है, उन तक पहुंच के लिए विद्यमान विधिक फ्रेमवर्क के अंतर्गत आपको उपलब्ध अधिकारों के बारे में हम आपको बताएंगे। **छ.** जब तक कि आप हमें विशिष्टतया प्राधिकृत नहीं करते, हम अपने सहित किसी को भी विपणन के प्रयोजन के लिए आपकी वैयक्तिक सूचना का उपयोग नहीं करेंगे।

5.1 ऋण संदर्भ एजेंसियां

क. जब हम आपका खाता खोलते हैं तब हम आपको बता देंगे कि हम आपके खाते का विवरण ऋण संदर्भ एजेंसियों को कब दे सकते हैं और कब उनसे छानबीन कर सकते हैं। **ख.** आप पर जो ऋण हैं उनके बारे में हम ऋण संदर्भ एजेंसियों को जानकारी दे सकते हैं यदि: **i)** आप अपने भुगतान में पीछे रह गए हों; **ii)** देय राशि विवादास्पद न हो; तथा **iii)** हमारी औपचारिक मांग के बाद, अपने ऋण की चुकौती के बारे में आपके प्रस्तावों से हम संतुष्ट नहीं हैं; **ग.** इन मामलों में, हम लिखित रूप में आपको बताएंगे कि आपके द्वारा हमें देय ऋण के बारे में ऋण संदर्भ एजेंसियों को जानकारी देने की हमारी इच्छा है। साथ ही, हम आपको ऋण संदर्भ एजेंसियों की भूमिका तथा उनके द्वारा दी जानेवाली जानकारी से ऋण ले सकने की आपकी क्षमता पर क्या प्रभाव पड़ेगा, उसके बारे में समझाएंगे। **घ.** यदि आप हमें अनुमति दें, तो हम आपके खाते की दैनंदिन कार्य के बारे में अन्य जानकारी ऋण संदर्भ एजेंसियों को दे सकते हैं। **ङ.** ऋण संदर्भ एजेंसियों को दी गई आपकी जानकारी की एक प्रतिलिपि या उनके पन्ने (लीफ्लेट्स) हम आपको दे देंगे जिससे यह स्पष्ट होगा कि ऋण संदर्भ एजेंसियां कैसे कार्य करती हैं।

6. देय राशियों का समाहरण

जब भी हम आपको ऋण देंगे, हम आपको चुकौती की राशि, अवधि, आवधिकता के द्वारा चुकौती की प्रक्रिया समझायेंगे। तथापि, यदि आप पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करते हैं, तो प्राप्य राशि वसूल करने के लिए, देश के कानूनों के अनुसार निर्धारित प्रणाली का पालन किया जाएगा। इस प्रणाली में आपको नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से आपसे मिलकर याद दिलाना और/या यदि कोई प्रतिभूति है तो उस पर पुन: अधिकार करना शामिल होगा।

हमारी समाहरण नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और समझाने बुझाने पर गठित है। हम ग्राहक के विश्वास को विकसित करने तथा दीर्घावधि तक संबंध बनाये रखने में विश्वास रखते हैं। हमारा स्टाफ या अन्य कोई व्यक्ति जिसे प्राप्त राशि के सामहरण या/और प्रतिभूति के पुन: अधिकार में हमारा प्रतिनिधित्व करने का अधिकार दिया गया हो, वह आपको स्वयं की पहचान बतायेगा तथा हमारे द्वारा जारी अधिकार पत्र दिखायेगा तथा अनुरोध करने पर बैंक द्वारा या बैंक के प्राधिकार के अंतर्गत जारी पहचान पत्र दिखायेगा। हम आपको प्राप्य राशि संबंधी सभी जानकारी उपलब्ध करवायेंगे तथा प्राप्त राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयत्न करेंगे।

समाहरण या/और प्रतिभूति को पुन: अधिकार में हमारी बैंक का प्रतिनिधित्व करने हेतु प्राधिकृत सभी स्टाफ या अन्य कोई व्यक्ति निम्नलिखित दिशा-निर्देशों का पालन करेंगे:

क. सामान्यतया आपकी पसन्द के स्थान पर और यदि कोई विशेष स्थान नहीं है तो आपके आवास पर और यदि आप अपने आवास पर उपलब्ध न हों, तो कारोबार के स्थान पर आपसे संपर्क किया जायेगा। **ख.** पहचान एवं प्रतिनिधित्व करने के अधिकार के बारे में आपको तुरंत ही बताया जायेगा। **ग.** आपकी प्राइवेसी का आदर किया जायेगा। **घ.** आपसे वार्तालाप शिष्टता से किया जायेगा। **ङ.** सामान्यत: हमारे प्रतिनिधि आपसे 0700 बजे और 1900 बजे के बीच संपर्क करेंगे जब तक कि आपसे कारोबार की विशेष परिस्थितियों के कारण कोई अन्य समय की जरूरत हो। **च.** एक विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल्स न करने के आपके अनुरोध का जहां तक

संभव हो आदर किया जायेगा। **छ.** कॉल्स का समय और संख्या तथा वार्तालाप की विषय-वस्तु को लिख लिया जायेगा। **ज.** देय राशि संबंधी विवाद या मतभेदों को आपस में स्वीकार्य तथा विधिवत रूप से निपटाने में पूरी सहायता दी जायेगी। **झ.** देय राशि के समाहरण के लिए आपके स्थान पर दौरा करते समय शिष्टता और शालीनता का पालन किया जायेगा। **ञ.** अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या अन्य कोई विपदाओं पर प्राप्य राशि के समाहरण के लिए कॉल करने/दौरा करने से बचा जायेगा।

6.1 प्रतिभूति पुन: अधिकार नीति विवरण:

हम कानून के अनुसार एक प्रतिभूति पुन: अधिकार नीति का पालन करेंगे। अनुरोध करने पर नीति की एक प्रतिलिपि उपलब्ध करायी जायेगी।

7. शिकायतें, परिवाद तथा फीडबैक

7.1 आंतरिक प्रक्रियाएं

क. यदि आपको शिकायत करनी है, तो हम बतायेंगे **i)** यह कैसे की जाए **ii)** शिकायत कहां की जाए **iii)** शिकायत कैसे की जाए **iv)**कब तक जवाब की अपेक्षा करें **v)** निवारण के लिए किसे संपर्क किया जाये **vi)** परिणाम से खुश नहीं है तो क्या किया जाये **vii)** आपके किसी भी प्रश्न के लिए हमारा स्टाफ आपकी मदद करेगा। **ख.** जब आप ग्राहक बनेंगे, तो हम आपको बतायेंगे कि शिकायतों के उचित और तत्काल निपटारे के लिए हमारी प्रणाली का ब्योरा कहां से प्राप्त होगा। **ग.** यदि आपकी शिकायत लिखित रूप में प्राप्त होती है, तो हम एक सप्ताह के भीतर प्राप्ति-सूचना/उत्तर देने का प्रयास करेंगे। यदि आपकी शिकायत नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन द्वारा बतायी जाती है, तो हम आपको एक शिकायत संदर्भ नंबर उपलब्ध करायेंगे तथा हो रही प्रगति के बारे में यथोचित समयावधि में जानकारी देते रहेंगे। **घ.** मामले की जांच करने के बाद, हम आपको अपना अंतिम उत्तर भेजेंगे या समझायेंगे कि जवाब देने में हमें क्यों अधिक समय लग रहा है और ऐसा हम आपकी शिकायत प्राप्त करने की तारीख से छ: सप्ताह के भीतर करने का प्रयत्न करेंगे तथा आपको बतायेंगे कि यदि आप अब भी संतुष्ट नहीं है तो कैसे अपनी शिकायत को आगे बढ़ा सकते हैं।

7.2 बैंकिंग लोकपाल सेवा

क. हम अपनी वेबसाइट पर और अपनी सभी शाखाओं पर एक नोटिस प्रदर्शित करेंगे जिसमें यह बताया गया है कि हम भारतीय रिज़र्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के अंतर्गत आते हैं। नाममात्र का प्रभार देकर, अनुरोध करने पर, इसकी एक प्रति उपलब्ध करायी जायेगी। **ख.** हमें शिकायत करने के 30 दिन के अंदर यदि आपको हमसे संतोषजनक उत्तर प्राप्त नहीं होता है और आप अपने परिवादों के निवारण के लिए कुछ और उपाय करना चाहते हैं, तो आप बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के अधीन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। बैंकिंग लोकपाल योजना की मुख्य-मुख्य बातें शाखाओं के नोटिस बोर्डों पर प्रदर्शित की गयी हैं और योजना हमारे वेबसाइट पर प्रदर्शित की गयी है। हमारा स्टाफ इस संबंध में क्रियाविधि को स्पष्ट करेगा।

8. उत्पाद और सेवाएं

8.1 जमा खाते

आप हमारे साथ विभिन्न प्रकार के खाते खोल सकते हैं जैसे कि 'नो फ्रिल्स' खाते सहित बचत खाते, मीयादी जमाराशियां, चालू खाते। 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) **vi)** या किसी और प्रकार से।

उपर्युक्त खाते नामांकन सुविधा के साथ या उसके बिना भी खोले जा सकते हैं। हम आपको उपर्युक्त खातों और नामांकन सुविधाओं के निहितार्थों के बारे में आपके द्वारा खाता खोलते समय बतायेंगे।

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

जमा खाते खोलना तथा उनका परिचालन

कोई भी जमा खाता खोलने से पहले हम: **क.** बैंक के दिशा निर्देशों 'अपने ग्राहक को पहचानिए' (केवायसी) के सभी सावधानी संबंधी उपाय बरतेंगे; **ख.** ऐसा करने के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज या साक्ष्य प्रस्तुत करने या उपलब्ध कराने के लिए कहेंगे; **ग.** केवायसी, एंटी मनी लॉंडरिंग या अन्य किसी सांविधिक अपेक्षा का पालन करने के लिए जरूरी सूचना प्राप्त करेंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता पड़ती है, तो वह अलग से मांगी जायेगी और ऐसी अतिरिक्त जानकारी मांगने के लिए हम उसका उद्देश्य स्पष्ट रूप से बतायेंगे। यह जानकारी उपलब्ध

कराना स्वैच्छिक होगा; **घ.** खाता खोलने के फार्म और अन्य सामग्री आपको उपलब्ध करायेंगे। उसमें वांछित आवश्यक सूचना का विवरण शामिल होगा और केवायसी की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सत्यापन तथा/या रिकार्ड के लिए प्रस्तुत किये जानेवाले दस्तावेजों का विवरण होगा; **ङ.** आपके द्वारा खाता खोलते समय क्रियाविधि संबंधी औपचारिकताएं स्पष्ट करेंगे और आपके द्वारा वांछित आवश्यक स्पष्टीकरण उपलब्ध करायेंगे; **च.** खाता खोलते समय, निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम द्वारा निर्धारित शर्तों के अधीन, बीमा योजना के अंतर्गत उपलब्ध बीमा योजना के विवरण उपलब्ध करायेंगे।

अपने खाते को बदलना

क. यदि खाते में पहले भुगतान के 14 दिनों के अंदर, आप चालू या बचत खाते के (मीयादी जमाराशि खाते के अतिरिक्त) चयन से संतुष्ट नहीं है, तो हम आपको किसी और खाते में स्विच करने में आपकी सहायता करेंगे या ब्याज सहित आपकी धन राशि लौटा देंगे। हम किसी नोटिस अवधि तथा अतिरिक्त प्रभार पर जोर नहीं देंगे। **ख.** यदि आप अपना चालू/बचत खाता बंद करना चाहें, तो हम आपके अनुदेश प्राप्त होने के 5 कार्य दिवसों के अंदर आपका खाता बंद कर देंगे। **ग.** यदि आप अपना खाता हमारे बैंक की किसी और शाखा में अंतरित करना चाहें तो हम यह कर देंगे। आपका अनुरोध प्राप्त होने के दो सप्ताह के अंदर नयी शाखा में आपका खाता शुरू हो जायेगा बशर्ते, आप नयी शाखा में केवायसी संबंधी औपचारिकताएं पूरी कर दें। खाता शुरू होते ही हम उसकी सूचना देंगे। नयी शाखा को आपके स्थायी अनुदेशों/प्रत्यक्ष नामे, यदि कोई हो, के बारे में सूचना दे दी जायेगी। **घ.** आपके चालू खाते को हमें या हमसे अंतरित करते समय किसी गलती या अनावश्यक विलंब के कारण यदि आपको कोई बैंक प्रभार देना पड़ता है तो यह हम रद्द कर देंगे।

8.1.1 बचत/चालू खाते

जब आप जमा खाता खोलते हैं, तो हम **क.** किसी विशिष्ट अवधि में नि:शुल्क किये जा सकनेवाले लेन देन, नकदी आहरण, आदि की संख्या के बारे में आपको सूचित करेंगे; **ख.** उक्त सीमा के बाद, यदि कोई हो, प्रभारों के स्वरूप के बारे में बतायेंगे। प्रभारों का विवरण दर सूची में शामिल किया जायेगा; **ग.** आपके बचत खाते में किस दर पर ब्याज दिया जाता है, इसकी गणना कैसे की जाती है और इसकी आवधिकता के बारे में सूचना देंगे।

न्यूनतम जमाराशि

बचत बैंक खाते में रखी जाने वाली न्यूनतम जमाराशि हमारी शाखाओं में प्रदर्शित की जायेगी।

जमा उत्पादों जैसे कि बचत बैंक खाता या चालू खाता या किसी अन्य प्रकार के जमा खाते के लिए हम आपको **क.** ऐसे खातों को नियंत्रित करनेवाली शर्तों के भाग के रूप में न्यूनतम जमाराशियां बनाए रखने के बारे में सूचित करेंगे; **ख.** आपके द्वारा खाते में न्यूनतम जमाराशि न रख पाने पर प्रभारों के बारे में सूचित करेंगे। प्रभारों का विवरण दर सूची में शामिल किया जायेगा।

प्रभार

चेक बुक जारी करने, खातों के अतिरिक्त/डुप्लिकेट विवरण, डुप्लिकेट पासबुक, प्रदत्त चेकों की प्रति, फोलिओ प्रभार, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, हस्ताक्षर का सत्यापन, अपर्याप्त जमाराशि के कारण चेक लौटा देने, अधिदेश या खाते के स्टाइल में परिवर्तन आदि के लिए विशिष्ट प्रभार दर सूची में शामिल किये जायेंगे। रियायत/छूट की मूल वैधता के दौरान दी गयी रियायत या छूट (जैसे कि आजीवन क्रेडिट कार्ड पर नवीकरण शुल्क की स्थायी छूट) वापिस नहीं ली जायेगी।

विवरण

क. आपके खाते का प्रबंध करने तथा उसकी प्रविष्टियों की जांच में आपकी सहायता के लिए हम आपको खाते का मासिक विवरण उपलब्ध करायेंगे, जब तक कि जो खाता आपका है उसके लिए वह अनुचित नहीं है। (जैसे कि ऐसा खाता जिसमें आपको पासबुक दी जाती है)। **ख.** आपके खाते के लिए सामान्यतया उपलब्ध खाते विवरणों के अतिरिक्त भी आप प्रभार देकर और अधिक बार खाते विवरण मांग सकते हैं। यह प्रभार दर सूची में शामिल किया गया है। **ग.** आप काउंटर पर अपने पिछले कुछ लेन देन देख सकते हैं। यदि हमारे पास ऐसी सुविधाएं उपलब्ध हों, तो आप लेन देन एटीएम पर या अपने इंटरनेट खाते के द्वारा भी देख सकते हैं। **घ.** यदि आप चाहें, और हमारे पास ऐसी सुविधा उपलब्ध हों, तो हम आपके खाते का विवरण ई–मेल, या हमारी सुरक्षित इंटरनेट बैंकिंग सेवा के माध्यम से भी आपको भेजेंगे।

8.1.2 मीयादी जमाराशियां

मीयादी जमाराशि का समय से पहले आहरण हम: **क.** अवधि की समाप्ति से पहले मीयादी जमाराशि के आहरण

की कार्यविधि की सूचना आपको देंगे; **ख.** मीयादी जमाराशि की अवधि की समाप्ति से पहले आहरण के लिए ब्याज दर नीति आपको बतायेंगे।

कालातीत (ओवरड्यू) मीयादी जमाराशियों का नवीकरण

यदि आप अवधि समाप्त होने की तारीख के बाद, जमाराशियों का नवीकरण करना चाहें, तो हम आपको लागू ब्याज दर की सूचना देंगे।

जमाराशियों पर अग्रिम

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

8.1.3 'नो फ्रिल्स' खाता

हम आपको या तो 'शून्य' या बहुत कम न्यूनतम जमाराशि से एक मूल बैंकिंग 'नो फ्रिल्स' खाता उपलब्ध कराएंगे। ऐसे खाते में विभिन्न सेवाओं/उत्पादों के लिए लागू प्रभार एक अलग दर सूची में दिये जायेंगे। ऐसे खाते में लेन देनों के स्वरूप और संख्या को सीमित रखा जा सकता है जिसके बारे में आपको खाता खोलने के समय एक पारदर्शी तरीके से बता दिया जायेगा।

8.1.4 अवयस्कों के खाते

यदि आप हमसे पूछेंगे तो हम बतायेंगे कि कोई अवयस्क जमा खाता कैसे खोल सकता है और उसका परिचालन कैसे किया जा सकता है।

8.1.5 विशेष खाते

हम अपने विशेष ग्राहकों जैसे कि वरिष्ठ नागरिक, शारीरिक रूप से अशक्त व्यक्तियों और अनपढ़ व्यक्तियों के लिए हमारे साथ बैंकिंग करने को सुविधाजनक बनाने के लिए सभी प्रयास करेंगे। इसमें ऐसे आवेदकों और ग्राहकों के लिए सुविधाजनक नीतियां, उत्पाद और सेवाएं तैयार करना शामिल है।

हम दृष्टिहीन/शारीरिक रूप से अशक्त अन्य व्यक्तियों को खाता खोलने की क्रियाविधि और अन्य शर्तों के बारे में बतायेंगे, बशर्ते वह बैंक में स्वयं किसी ऐसे गवाह के साथ आए जिसे वह व्यक्ति और बैंक, दोनों ही जानते हों। सामान्यतया अनपढ़ व्यक्तियों तथा दृष्टिहीन व्यक्तियों को चेक बुक सुविधा नहीं दी जाती। तथापि, खुदरा ऋणों, सुविधा (यूटीलिटी) बिलों आदि की आवधिक चुकौती के लिए, हम आपके हित की रक्षा के लिए रक्षोपाय सहित, आपको चेक बुक जारी करने पर विचार करेंगे।

8.1.6 निष्क्रिय/अप्रवर्ती खाते

हम **क.** हम आपको खाता खोलने के समय यह बतायेंगे कि खाते परिचालित न करने की कितनी अवधि के बाद, आपका खाता निष्क्रिय/अप्रवर्ती खाता हो जायेगा। आपके खाते को निष्क्रिय, अप्रवर्ती या अदावी खाते के रूप में वर्गीकृत करने तथा उसको दर सूची के अनुसार, सक्रिय बनाने के प्रभारों सहित उसके क्या परिणाम होंगे, के बारे में हम आपको तीन महीने पहले बता देंगे; **ख.** यदि आप खाते को सक्रिय बनाना चाहते हैं तो क्या कार्यविधि अपनायी जायेगी, उसके बारे में बतायेंगे।

8.1.7 आपका खाता बंद करना

सामान्य परिस्थितियों में, आपको कम–से–कम 30 दिनों का नोटिस दिये बिना हम आपका खाता बंद नहीं करेंगे। 'असामान्य' परिस्थितियों के उदाहरणों में, खाते का अनुचित परिचालन आदि शामिल है। ऐसे सभी मामलों में, आपको अपने द्वारा पहले ही जारी किए गए चेकों के लिए वैकल्पिक व्यवस्था करनी होगी तथा आप ऐसे खातों पर नये चेक जारी नहीं करेंगे।

8.2 समाशोधन चक्र/समाहरण सेवाएं

क. हम आपको समाशोधन लिखतों को प्रस्तुत करने के बाद, आप निधि कब आहरित कर सकेंगे और हमारी चेक समाशोधन नीति के अनुसार आप विलंबित ब्याज के लिए कब पात्र होंगे, आदि ब्यौरों सहित आपको स्थानीय लिखतों और बाहरी लिखतों के लिए समाशोधन चक्र के संबंध में बतायेंगे। **ख.** यदि हम आपको बाहरी चेकों के लिए तत्काल क्रेडिट सुविधा प्रदान करते हैं तो हम आपको, लागू शर्तें जैसे आपके द्वारा प्रस्तुत लिखतों के लिए क्रेडिट की सीमा, संतोषपूर्ण खातों का परिचालन, आदि सहित ब्यौरे देंगे। **ग.** हम अपनी चेक समाशोधन नीति के अनुसार, कार्रवाई प्रारंभ करेंगे और आपके द्वारा प्रस्तुत चेक/लिखत के मार्ग में खो जाने के मामले में, चेक/लिखत की दूसरी प्रति प्राप्त करने में पूरी सहायता प्रदान करेंगे। **घ.** जब आप अपना खाता खोलेंगे और जब कभी हमें आप उपर्युक्त जानकारी के लिए संपर्क करेंगे तो हम आपको उक्त जानकारी प्रदान करेंगे। यदि हमारी नीति में कोई परिवर्तन होता है तो हम संशोधित नीति को अपनी वेबसाइट और अपनी सभी शाखाओं पर प्रदर्शित करेंगे।

8.3 नकदी लेनदेन

जहां भी आपका खाता बनाये रखा गया है, वहां काउंटरों पर चेकों/नकदी को स्वीकार करेंगे और नकदी प्रदान करेंगे। भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों के अनुसार, हमारी ऐसी शाखाओं पर हम पुराने/कटे–फटे नोटों और/अथवा छोटे सिक्कों की अदला–बदली करेंगे।

किसी निर्धारित राशि से अधिक के लेन देन के लिए आपको अपना पैन नंबर हमें प्रस्तुत करना आवश्यक होगा।

8.3.1 प्रत्यक्ष नामें और स्थायी अनुदेश

क. प्रत्यक्ष नामें और स्थायी अनुदेश किस प्रकार से काम करते हैं और आप किस प्रकार से उन्हें दर्ज/रद्द कर सकते हैं और उससे संबंधित प्रभारों को हम आपको खाता खोलते समय बता देंगे। समय–समय पर संशोधित दर सूची के अनुसार प्रभार लगाये जायेंगे; **ख.** प्रत्यक्ष नामें (जैसे कि ईसीएस) के लिए आपके द्वारा दिये गये 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 हम बैंक की मुआवज़ा नीति के अनुसार मुआवज़ा देंगे। यदि आपके खाते में अपर्याप्त जमा राशि के कारण, हम अधिदेश का पालन नहीं कर पाते, तो समय–समय पर संशोधित दर सूची के अनुसार हम प्रभार लगायेंगे। **ग.** विप्रेषक के एजेंट के रूप कार्य करते हुए, हम इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा के मामले में विप्रेषण करते समय विप्रेषण के प्राप्तकर्ता को विप्रेषण सूचना भेजेंगे; **घ.** प्रत्यक्ष नामे के अन्तर्गत जैसे ही निर्धारित हो जाता है कि आपके खाते को अप्राधिकृत/गलती से नाम कर दिया गया है, ब्याज सहित आपके खाते में राशि लौटा दी जायेगी।

8.4 भुगतान रोकने संबंधी सुविधा

क. हम आपके द्वारा जारी किये गये चेकों के संबंध में, भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों को स्वीकार करेंगे। आपके अनुदेश प्राप्त होने के तुरंत बाद, हम उसकी पावती देंगे और कार्रवाई करेंगे, बशर्तें इन चेकों को हमने पहले ही समाशोधित न कर दिया हो। **ख.** हम, यदि कोई प्रभार होंगे, तो लगायेंगे और समय–समय पर संशोधित दर सूची में उसे शामिल करेंगे। **ग.** यदि भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों की प्राप्ति के बाद, किसी चेक का भुगतान हो जाता है, तो हम बैंक की मुआवज़ा नीति के अनुसार आपको उसकी प्रतिपूर्ति करेंगे और मुआवज़ा देंगे।

8.5 आपके द्वारा जारी चेक/नामे अनुदेश

क. आपके खातों से प्रदत्त मूल चेक/नामे अनुदेश या उनकी प्रतियां या उनके चित्र ऐसी अवधि के लिए रखेंगे जैसे कि कानून द्वारा वांछित हो। **ख.** हमारे पास रिकार्ड उपलब्ध होने पर, साक्ष्य के रूप में चेक/नामे अनुदेश या उनकी प्रति देंगे। आपके खाते से प्रदत्त चेक/नामे अनुदेशों के संबंध में विवाद होने पर, यदि अनुरोध एक वर्ष की अवधि के अंदर किया जाता है, तो कोई प्रभार नहीं लगाया जायेगा और एक वर्ष की अवधि के बाद, दर सूची के अनुसार प्रभार लगाये जायेंगे। **ग.** हम आपको बतायेंगे कि हम अप्रदत्त चेकों तथा 'आउट आफ डेट' चेकों पर कैसे कार्रवाई करते हैं। आपके खाते में शेष जमाराशि न होने के कारण, चेक अप्रदत्त लौटाये जाने पर हम प्रभार लगायेंगे। प्रभार के विवरण समय–समय पर संशोधित दर सूची में शामिल किये जायेंगे।

8.6 शाखा बंद करना/शिफ्ट करना

यदि हम अपनी शाखा बंद करना या शिफ्ट करना चाहेंगे, तो हम आपको : **क.** आपके केन्द्र पर किसी भी बैंक की कोई कार्यरत शाखा न होने पर, तीन महीने का नोटिस देंगे और आपको बतायेंगे कि हम आपको बैंकिंग सुविधाएं देना कैसे जारी रखेंगे। **ख.** आपके केन्द्र पर यदि किसी बैंक की कोई कार्यरत शाखा है, तो दो महीने का नोटिस देंगे।

8.7 दिवंगत खाता-धारकों के संबंध में दावों का निपटान

8.7.1 हम दिवंगत खाता-धारकों के खातों के निपटान हेतु सरल प्रक्रिया का पालन करेंगे।

क. उत्तरजीवी/नामिति खंड के साथ खाता

दिवंगत जमाकर्ता के जमा लेखा के मामले में, जहां जमाकर्ता ने नामांकन सुविधा का उपयोग तथा वैध नामांकन किया था अथवा जहां उत्तरजीविता शर्त (''कोई एक या उत्तरजीवी,'' अथवा ''कोई या उत्तरजीवी'', अथवा ''पूर्ववर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी'' या ''परवर्ती या उत्तरजीवी'') के साथ खाता खोला गया था, दिवंगत खाता–धारक के उत्तरजीवी (यों)/नामिति को जमा खाता की शेष राशि का भुगतान किया जाएगा बशर्ते। **i)** उत्तरजीवी (यों)/नामिति (यों) की पहचान तथा खाता धारक की मृत्यु के तथ्य उचित दस्तावेज़ी साक्ष्य के माध्यम से स्थापित हों। **ii)** सक्षम न्यायालय से ऐसा कोई आदेश न हो जिससे बैंक को दिवंगत के खाते से भुगतान करने हेतु रोका गया हो। तथा **iii)** उत्तरजीवी (यों)/नामिति को यह स्पष्ट किया गया हो कि उन्हें दिवंगत जमाकर्ता के कानूनी वारिस के ट्रस्टी के रूप में बैंक से भुगतान प्राप्त होगा अर्थात उनको किये गये ऐसे भुगतान से भुगतान किए गए उत्तरजीवी (यों)/नामिति के विरूद्ध किसी भी व्यक्ति के अधिकार अथवा दावे प्रभावित नहीं होंगे।

उपर्युक्त शर्तों के अधीन, उत्तरजीवी (यों)/नामिति को किए गए भुगतान से बैंक की देयताओं की पूर्ण रूप से चुकौती हो जाएगी। ऐसे मामलों में, उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रशासनिक पत्र या वसीयत प्रमाणपत्र आदि प्रस्तुत करने की मांग या उत्तरजीवी (यों)/नामिति से क्षतिपूर्ति बांड या जमानत प्राप्त न करते हुए, दिवंगत खाताधारक के खाते की राशि चाहे कुछ भी हो, दिवंगत जमाकर्ताओं के उत्तरजीवी (यों)/नामिति को भुगतान किया जाएगा।

ख. उत्तरजीवी/नामिति खंड के बिना खाते

ऐसे मामलों में जहां दिवंगत जमाकर्ता ने कोई नामांकन नहीं किया था अथवा ''कोई एक या उत्तरजीवी'' (जैसा कि एकल या संयुक्त रूप से परिचालित खाते) के रूप में वर्गीकृत खातों के अलावा अन्य खातों के लिए हम सामान्य व्यक्ति को असुविधा या अकारण तकलीफ न देते हुए जमाकर्ता के कानूनी उत्तराधिकार (रों) को पुनर्भुगतान के लिए सरल प्रणाली अपनाएंगे। हमारी जोखिम प्रबंधन प्रणालियों को ध्यान में रखते हुए हम दिवंगत जमाकर्ताओं के खाते में शेष राशि के लिए न्यूनतम प्रारंभिक सीमा निर्धारित करेंगे, जिस सीमा तक क्षतिपूर्ति पत्र के अलावा किसी अन्य दस्तावेज मांगे बिना दिवंगत जमाकर्ताओं से संबंधित दावे का निपटान किया जा सकता है।

ग. मीयादी जमा खातों की समय पूर्व समाप्ति

मीयादी जमाराशियों के मामले में, हम खाता खोलने हेतु फार्म में ही एक खंड जोड़ देंगे, जिससे जमाकर्ता की मृत्यु हो जाने पर, मीयादी जमाराशियों को समय पूर्व समाप्त करने की अनुमति दी जाएगी। उक्त खाता खोलने के फार्म में ऐसी शर्तें, जिनके अधीन ऐसे समय पूर्व आहरण की अनुमति दी जाएगी, का भी उल्लेख किया जाएगा। ऐसे समय पूर्व आहरण पर कोई दण्ड प्रभार नहीं लगाये जायेंगे।

घ. दिवंगत जमाकर्ता के नाम में नकदी प्रवाह

एक जमा खाते के उत्तरजीवी (यों)/नामिति को तकलीफ न देने के लिए हम दिवंगत खाताधारक के नाम में प्रक्रियाधीन नकदी प्रवाह के संबंध में (उचित करार/उत्तरजीवी (यों)/नामिति से प्राधिकार प्राप्त करेंगे। इस संबंध में हम निम्नलिखित दो विकल्पों में किसी एक को अपनाने हेतु विचार करेंगे:

i) 'दिवंगत श्री _____________ की संपदा' के रूप में बने खाते को खोलने के लिए दिवंगत खाताधारक के उत्तरजीवी (यों)/नामिति द्वारा हमें प्राधिकृत किया जाए। ऐसे खातों में दिवंगत खाताधारक के नाम में प्रक्रियाधीन प्रवाह को जमा करने की अनुमति दी जाएगी, बशर्तें कोई आहरण न किया जाए। अथवा **ii)** उत्तरजीवी (यों)/नामिति द्वारा हमें प्राधिकृत किया जाए कि हम विप्रेषक को ''खाताधारक दिवंगत'' लिखकर प्रक्रियाधीन प्रवाह को लौटा सकें और तदनुसार उत्तरजीवी (यों)/नामिती को सूचना दे सकें। उसके बाद उत्तरजीवी (यों)/नामिति/कानूनी उत्तराधिकारी विप्रेषक से संपर्क कर परक्राम्य लिखत या ईसीएस के माध्यम से उचित हिताधिकारी के नाम पर भुगतान करने हेतु कह सकते हैं।

8.7.2 दावों के निपटान हेतु समय सीमा

हम दिवंगत जमाकर्ताओं से संबंधित दावों के निपटान हेतु दावा प्राप्त करने की तारीख से 15 दिन के भीतर उत्तरजीवी (यों)/नामिती (यों) को भुगतान करने का प्रयत्न करेंगे, बशर्तें बैंक की संतुष्टि के लिए जमाकर्ता की मृत्यु का सबूत तथा दावा (वों) की उचित पहचान प्रस्तुत की जाए।

8.8 सुरक्षित जमा लॉकर

हम सुरक्षित जमा लॉकर तथा मूल्यवान वस्तुओं के सुरक्षित जमा के लिए लागू नियम और कार्य-विधि का संपूर्ण ब्योरा देंगे यदि हम यह सेवा उपलब्ध कराते हैं।

8.9 विदेशी मुद्रा सेवाएं

क. जब आप विदेशी मुद्रा खरीदते या बेचते हैं तो हम इन सेवाओं की जानकारी, विदेशी मुद्रा लेन-देनों पर लागू विनिमय दर तथा अन्य प्रभारों का ब्यौरा देंगे। यदि यह संभव नहीं होता तो हम आपको यह बतायेंगे कि इसकी गणना कैसे की जाती है। **ख.** यदि आप मुद्रा को विदेश में अंतरण करना चाहते हैं तो हम इसे कैसे किया जाता है यह बतायेंगे तथा निम्नलिखित जानकारी देंगे: **i)** सेवाओं का विवरण तथा उन्हें कैसे उपयोग में लाया जाए। **ii)** आपके द्वारा विदेश में भेजी गई मुद्रा वहां कब तक पहुंचनी चाहिए तथा विलंब, यदि कोई हो, के कारणों का ब्यौरा। **iii)** विदेशी मुद्रा में परिवर्तित करने हेतु प्रयुक्त विनियम दर (यदि लेन-देन के समय यह संभव न हो, तो हम बाद में दर बता देंगे)। **iv)** कमीशन या प्रभार जिसे आपको भरना होगा का ब्यौरा, तथा एक चेतावनी कि मुद्रा प्राप्त करनेवाले व्यक्ति को भी विदेशी बैंक के प्रभार भरने पड़ सकते हैं। **v)** हम आपको बताएंगे कि विदेश में भुगतान करने के लिए आपके द्वारा उपलब्ध करायी गई जानकारी पर्याप्त है या नहीं। किसी विसंगति या अधूरे प्रलेखीकरण के मामले में, हम आपको तुरंत सूचित करेंगे तथा उसे सुधारने/पूरा करने में आपकी मदद करेंगे। **vi)** यदि विदेश से आपके बैंक खाते में मुद्रा अंतरित की गई है तो हम आपको प्राप्त की गई मूल राशि तथा लगाये गये प्रभार, यदि कोई हो, के बारे में

बताएंगे। यदि भेजनेवाला सभी प्रभारों को भरने हेतु सहमत हो जाता है तो आपके खाते में नकदी जमा करते समय हम कोई प्रभार नहीं लेंगे। **vii)** हमारे द्वारा प्रदान की गई विदेशी मुद्रा सेवाओं से संबंधित नियामक अपेक्षाओं या शर्तों के बारे में जब भी आप अनुरोध करेंगे, हम आपका मार्गदर्शन करेंगे। **viii)** राशि जमा करने हेतु नियत तारीख के बाद विलंब होने के मामले में, आपके **(क)** नियत तारीख के बाद देय अवधि के लिए ब्याज पर किसी प्रकार की हानि तथा **(ख)** बैंक की मुआवज़ा नीति के अनुसार विदेशी मुद्रा दर की प्रतिकूल दर के लिए भी मुआवज़ा दिया जायेगा। **ix)** नियामक/सांविधिक अनुदेशों के अंतर्गत जारी किए जानेवाले सभी प्रमाणपत्र बिना किसी शुल्क के जारी किए जाएंगे।

8.10 भारत के भीतर विप्रेषण

यदि आपको भारत के भीतर मुद्रा विप्रेषित करनी हो तो हम आपको बतायेंगे कि यह कैसे करना है तथा **क.** सेवाओं का विवरण तथा उसे कैसे उपयोग में लाया जाए, के बारे में बताएंगे। **ख.** आपकी आवश्यकता के अनुसार मुद्रा भेजने का उत्तम तरीका बताएंगे। **ग.** सभी प्रभारों का ब्यौरा तथा समय–समय पर संशोधित दर सूची के अनुसार सेवा के लिए आपके द्वारा भरे जानेवाले कमीशन।

विलंब होने पर बैंक की मुआवज़ा नीति के अनुसार आपको हुई हानि/व्यय किये गये अतिरिक्त खर्च के लिए मुआवज़ा दिया जायेगा।

8.11 उधार देना

आपको नकदी देने से पहले या आपका ओवरड्राफ्ट, क्रेडिट कार्ड सीमा या अन्य उधार सीमा बढ़ाने से पहले हम यह मूल्यांकन करेंगे कि क्या आप इसकी चुकौती कर पायेंगे। यदि हम आपकी सहायता नहीं कर सकते तो हम दो लाख रुपए से कम की ऋण राशि के आवेदन को अस्वीकार करने के कारण लिखित रूप में बताएंगे। यदि आप अपनी देयताओं के लिए, चाहते हैं कि हम किसी से गारंटी या अन्य कोई प्रतिभूति स्वीकार करें, तो हम आपकी वित्त संबंधी गोपनीय सूचना गारंटी या कोई अन्य प्रतिभूति दे रहे व्यक्ति को या उनके कानूनी सलाहकार को देने के लिए आपकी अनुमति मांगेगे। हम **क.** उन्हें स्वतंत्र रूप से कानूनी सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करेंगे ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे अपने प्रतिबद्धता और अपने निर्णय के संभावित परिणाम समझते हैं।(जहां उचित होगा, हम उन्हें जिन दस्तावेज़ पर हस्ताक्षर करने के लिए कहेंगे, उनमें इस सिफारिश की स्पष्ट और पारदर्शी सूचना दी जायेगी) **ख.** यह बतायेंगे कि गारंटी या कोई अन्य प्रतिभूति देने से वे आपके बदले या आपके साथ देनदार हो जायेंगे; तथा **ग.** उन्हें यह बतायेंगे कि उनकी क्या देयता होगी।

8.11.1 ऋण उत्पाद

ऋणों के लिए आवेदन और उनके संबंध में की जाने वाली कार्रवाई **क.** किसी ऋण को देते समय, उस ऋण पर लागू दरों, उसके संबंध में कार्रवाई किए जाने के लिए यदि कोई शुल्क/प्रभार देय हों तथा वैसे अवधिपूर्व भुगतान विकल्पों और प्रभारों एवं अन्य कोई विषय जिनसे उधारकर्ता का हित प्रभावित होता हो, इन सबके बारे में हम सूचना उपलब्ध कराएंगे, ताकि अन्य बैंकों के साथ इन बिंदुओं पर एक सार्थक तुलना की जा सके और आपके द्वारा सही निर्णय किया जा सके। **ख.** सामान्य रूप से, ऋण आवेदन पर कार्रवाई किए जाने के लिए अपेक्षित सभी विवरण आवेदन करते समय ही हमारे द्वारा ले लिए जाएंगे। यदि किसी अतिरिक्त सूचना की जरूरत हमें हुई तो हम आपसे तत्काल संपर्क करेंगे। **ग.** हम आपको ऋण सीमा के साथ ही उसकी शर्तों के बारे में सूचित करेंगे। **घ.** मांग किए जाने पर हम आपके द्वारा प्रस्तुत सभी ऋण दस्तावेजों की अधिप्रमाणित प्रतियां और उनके साथ ही ऋण दस्तावेज में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति अपने खर्च पर उपलब्ध कराएंगे। **ङ.** ऋण दिए जाने में हम लिंग, जाति और धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेंगे। फिर भी, यह बात हमें समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को प्रवर्तित करने अथवा उनमें सहभागिता करने से प्रतिबंधित नहीं करती है। **च.** सामान्य रूप से उधार खातों के अंतरण के लिए अनुरोध पर कार्रवाई हम उधारकर्ता अथवा किसी बैंक/वित्तीय संस्था द्वारा प्राप्त अनुरोध पर ही करेंगे।

8.12 गारंटी

जब आप किसी ऋण के लिए गारंटीकर्ता बनने पर विचार कर रहे हों, तो हम आपको निम्नलिखित विषयों पर बतायेंगे:– **क.** गारंटीकर्ता के रूप में आपकी देयता। **ख.** बैंक के प्रति आपके द्वारा वचनबद्ध की गई देयता की राशि। **ग.** वे परिस्थितियां जिनमें हम आपको देयता की अदायगी करने के लिए कहेंगे। **घ.** यदि आप गारंटीकर्ता के रूप में अदायगी करने में असफल रहते हैं, तो बैंक में जमा आपकी अन्य धनराशि से क्या बकाया राशि की अदायगी की जा सकती है । **ङ.** गारंटीकर्ता के रूप में क्या आपकी देयताएं किसी विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं। और **च.** समय और वे परिस्थितियां जिनमें गारंटीकर्ता के रूप में आपकी देयताएं डिस्चार्ज की जाएंगी और वे तरीके जिनसे हम इसके बारे में आपको सूचित करेंगे।

हम आपको उस उधारकर्ता जिसके आप गारंटीकर्ता बने हैं, की वित्तीय स्थिति में महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन/परिवर्तनों से अवगत कराते रहेंगे।

8.13 सामान्य जानकारी

हम **क.** आपको ऋण/क्रेडिट कार्ड की मंजूरी के बारे में बताते समय, अपने ऋण और क्रेडिट कार्ड उत्पादों की महत्वपूर्ण विशेषताओं के बारे में पूरी जानकारी देगें, जिसमें उन पर लागू शुल्क और प्रभार भी शामिल हैं। **ख.** आवेदन करने के लिए आपसे प्राप्त की जानेवाली वह जानकारी/प्रलेखीकरण जिसकी हमें जरूरत होगी, आपको उसकी सूचना देंगे। हम आपको आपसे अपेक्षित उस प्रलेखीकरण की सूचना भी देंगे, जो आपकी पहचान, पता रोजगार आदि के संबंध में होगा। आपसे अपेक्षित अन्य कोई दस्तावेज जो सांविधिक प्राधिकरणों द्वारा विधिक और विनियामक अपेक्षाओं के अनुपालन के क्रम में अनुबद्ध किए गए हों (उदाहरणार्थ पैन के बारे में) उसकी आवश्यकता के बारे में भी आपको सूचना देंगे। **ग.** यदि आवश्यक समझा गया तो क्रेडिट कार्ड के आवेदनपत्र में आपने जो ब्यौरे दिए हैं उनके सत्यापन के लिए हम इसके लिए नियुक्त अपनी एजेंसियों के माध्यम से आपके आवासीय और/या कार्यालय के टेलीफोन नंबर पर आपसे संपर्क करें और/या आपके आवास और/या कार्यालय के पते पर आएं। **घ.** यदि हम आपको ओवरड्राफ्ट की सुविधा दें, या आपके ओवरड्राफ्ट की चालू सीमा में बढ़ोत्तरी करें तो हम आपको बतायेंगे कि इस ओवरड्राफ्ट को मांग पर या अन्यथा चुकता करना होगा। यदि आवश्यक हुआ, तो हम आपको यह भी बतायेंगे कि आहरित अधिक (ओवरड्राफ्ट) राशि की गणना कैसे की जाएगी तथा साथ ही आहरित अधिक ऋण राशि पर ब्याज की गणना कैसे की जाएगी।

8.14 क्रेडिट कार्ड

8.14.1 सामान्य जानकारी

क. जब आप **कार्ड** के लिए आवेदन करेंगे, उस समय संबंधित शर्तों जैसे शुल्क और ब्याज प्रभार, बिलिंग और भुगतान, अतिदेय के नवीकरण की गणना की विधि और समापन प्रक्रिया, तथा अन्य कोई जानकारी जो कार्ड के संचलन के लिए आपको अपेक्षित होगी, वह हम बतायेंगे। **ख.** जब आप उत्पाद/सेवा को प्राप्त कर रहे हैं/के लिए आवेदन कर रहे हैं तब हम आपको अपने लक्षित 'टर्न अराउंड टाइम' के बारे में सूचित करेंगे। **ग.** आपके पहले कार्ड के साथ हम आपको सेवा गाइड/सदस्य बुकलेट भेजेंगे जिसमें शर्तें विस्तृत रूप से दी गई होंगी तथा यदि आपका कार्ड खो गया/दुरूपयोग हुआ तो आपके खाते में होनेवाली हानि पर आपकी जिम्मेदारी तथा आपके कार्ड के प्रयोग के संबंध में अन्य संबंधित जानकारी दी गई होगी। **घ.** विवरण कार्ड पर दिए गए किसी लेन देन को यदि आप नहीं समझ पाते हैं तो आपके मांगने पर हम आपको और ब्यौरे उपलब्ध करायेंगे। जिन मामलों में हम आपके दावों को स्वीकार नहीं कर पाएंगे उन मामलों में हम संबंधित लेन देन के बारे में दी गई आपकी सहमति का सुबूत प्रदान करेंगे।

8.14.2 क्रेडिट कार्ड/पिन जारी करना

क. क्रेडिट कार्ड/**पिन कुरियर**/डाक के माध्यम से आपके डाक के पते या आप द्वारा दिए गए दूसरे पते (यदि आपके डाक के पते पर भेजना संभव न हुआ तो) पर भेजा जाएगा। दूसरे उपाय के **रूप** में, समुचित पहचान का सत्यापन करने के पश्चात, आपकी इच्छा पर आपका क्रेडिट कार्ड/पिन हम आपको शाखा में दे सकते हैं। **ख.** हम आपको निष्क्रिय (जो प्रयोग करने के लिए तैयार न हो) क्रेडिट कार्ड भी जारी पर सकते हैं बशर्ते हमें आपका प्रोफाइल, कार्ड जारी करने के लिए समुचित प्रतीत हो और यह निष्क्रिय क्रेडिट कार्ड तभी सक्रिय होगा जब आप इसको सक्रिय करने के लिए अपेक्षित कदम उठाएं जो कि निर्दिष्ट अन्य शर्तों के अधीन होंगे। **ग.** हम सिर्फ आपकी सहमति से आपके कार्ड पर ऋण उपलब्ध करायेंगे/ऋण सुविधा प्रदान करेंगे/ऋण सीमा बढ़ायेंगे। **घ.** जब आपका पिन (व्यक्तिगत पहचान संख्या) आबंटित किया जाएगा तब इसे आपके डाक के पते पर अलग से भेजा जाएगा।

8.14.3 क्रेडिट कार्ड विवरण

क. क्रेडिट कार्ड खाते के प्रबंधन में सहायता प्रदान करने और क्रेडिट कार्ड के माध्यम से की गई खरीदारी/नकदी आहरण के ब्यौरों की जांच करने के लिए हम आपको क्रेडिट कार्ड लेन देनों के ब्यौरे मासिक **डाक** से और आपकी इच्छा पर इंटरनेट के माध्यम से भी भेजेंगे। क्रेडिट कार्ड विवरण प्रत्येक महीने पूर्वनिश्चित तारीख को आपके डाक के पते पर भेजा जाएगा। **ख.** यदि आपको यह सूचना नहीं मिलती है तो कृपया हमसे संपर्क करें ताकि हम ये ब्यौरे पुन: भेजने की व्यवस्था कर सकें ताकि आप भुगतान कर सकें और यदि कुछ अपवाद हों तो समय रहते बता सकें। **ग.** शुल्क तथा प्रभार और शर्तों की अनुसूची में होनेवाले किसी भी परिवर्तन के बारे में हम आपको बतायेंगे/अधिसूचित करेंगे। सामान्यत: प्रभार (ब्याज दर तथा विनियामक अपेक्षाओं के कारण लागू होनेवाले) कम-से-कम एक महीने का नोटिस देकर भविष्य प्रभावी रूप से लागू होते हैं। ये परिवर्तन खाते के मासिक विवरण या इसकी प्रति के साथ अधिसूचित किए जाते हैं।

9. आपके खाते को सुरक्षित रखना

9.1 सुरक्षित और भरोसेमंद बैंकिंग और भुगतान प्रणाली

उद्योग के रूप में हम सहयोग करेंगे ताकि आप सुरक्षित और भरोसेमंद बैंकिंग और विश्वास योग्य भुगतान प्रणाली

का लाभ उठा सकें। सुरक्षा व्यवस्थाओं के रूप में हम निकट से निगरानी रखने के लिए सीसीटीवी लगायेंगे।

9.2 हमें अद्यतन रखना

इनके बारे में जब भी कोई परिवर्तन हों तो कृपया हमें यथाशीघ्र सूचित करें:

क. नाम:

ख. पता:

ग. फोन नंबर: या

घ. ई–मेल का पता (यदि इसके माध्यम से आपसे संपर्क किया जाता हो)।

9.3 अपने खाते की जांच करना

क. हम इसकी सिफारिश करते हैं कि आप अपने विवरण या पासबुक की नियमित जांच करें। यदि आपको कोई प्रविष्टि गलत लगे तो उसके बारे में हमें यथाशीघ्र बताएं ताकि हम इसकी जांच कर सकें। सीधे नामे और स्थाई आदेशों की नियमित जांच से यह सुनिश्चित हो जाता है कि धन वहीं जा रहा है जहां आप भेजता चाहते हैं। **ख.** यदि हमें आपके खाते के लेन देनों की जांच की आवश्यकता हो जो आप हमें और यदि पुलिस/जांच एजेंसियों को इसकी आवश्यकता हो तो उन्हें भी सहयोग प्रदान करें।

9.4 इसका ध्यान रखें

धोखाधड़ी तथा अपने खाते को सुरक्षित रखने के लिए यह आवश्यक है कि आप अपनी चेकबुक, पासबुक, कार्ड, पिन तथा अन्य सुरक्षा जानकारियों का ध्यान रखें। कृपया सुनिश्चित करें कि आप निम्नलिखित सलाहों का पालन करते हैं: **क.** ये न करें: **i)** कार्ड और चेकबुक एक साथ रखना। **ii)** खाली चेक पर हस्ताक्षर करके रखना। **iii)** किसी दूसरे को कार्ड, पिन, **पासवर्ड** या अन्य सुरक्षा जानकारी का प्रयोग करने देना। **iv)** पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा जानकारी को लिख कर रखना या दर्ज करना **v)** अपने खाते के पासवर्ड या अन्य सुरक्षा जानकारी के ब्यौरे किसी अन्य को देना। **ख.** ये सदैव करें: **i)** यदि डाक के माध्यम से आप चेक भेज रहे हैं तो जिस व्यक्ति को चेक भुगतान किया जा रहा है उसका नाम स्पष्ट अक्षरों में लिखना ताकि धोखाधड़ी रोकने में सहायता हो। हम सिफारिश करते हैं कि ऐसे चेक लिखते समय उल्टा कार्बन पेपर रखें ताकि रासायनिक संशोधनों से बचा जा सके। **ii)** यदि आप पिन बदलते हैं तो नया पिन सावधानीपूर्वक चुनें। **iii)** अपना पिन, पासवर्ड तथा अन्य सुरक्षा जानकारी याद कर लें और यदि इसके बारे में आपको कोई लिखित सूचना मिलती है तो ज्यों ही आप इसे प्राप्त करते हैं त्यों ही नष्ट कर दें। **iv)** अपने कार्ड को व्यक्तिगत अभिरक्षा में सुरक्षित रखने के लिए आवश्यक कदम उठाएं और अपने पिन, पासवर्ड और अन्य सुरक्षा जानकारी को सदैव गुप्त रखें। **v)** कार्ड रसीदों को सुरक्षित रखें और सावधानीपूर्वक नष्ट करें। **vi)** यदि आप चेक किसी बैंक खाते में जमा कर रहे हैं तो खाताधारक (कखग बैंक खाता/चछज) का नाम चेक पर लिखें। चेक के रिक्त स्थान पर लकीर खींच दें ताकि अनधिकृत व्यक्ति अतिरिक्त संख्या या नाम न जोड़ सके। **ग.** कार्ड/चेक बुक को दुरूपयोग से सुरक्षित रखने के लिए आपको क्या करना चाहिए इस बारे में हम आपको सूचित करेंगे। **घ.** यदि आपकी चेकबुक, पासबुक या एटीएम/डेबिट कार्ड खो जाता है या चोरी हो जाता है, या किसी और को आपके पिन या अन्य सुरक्षा जानकारी पता पड़ जाती है तो आपके द्वारा अधिसूचित करने पर हम इसके दुरूपयोग को रोकने के लिए तत्काल कदम उठाएंगे। **ङ.** यदि आपको संदेह है या आपको पता चलता है कि आपकी चेकबुक, पासबुक कार्ड खो गया है या चोरी हो गया है यो कोई आपका पिन, पासवर्ड या सुरक्षा संबंधी जानकारी जानता है तो यह आवश्यक है कि पता चलते ही आप हमें सूचित करें। **च.** खोने की जानकारी आप हमें आपको दिए हमारे 24 घंटे कार्यरत टोल फ्री नंबर पर दे सकते हैं और इस आशय की लिखित पुष्टि भी शीघ्र भेजें। विकल्प के रूप में, इस आशय के लिए दिए गए ई–मेल के हमारे पते पर भी हमें सूचित कर सकते हैं। **छ.** जब तक हमें अधिसूचित नहीं किया जाता हैं तब तक की अवधि के दुरूपयोग की जिम्मेदारी आपकी होगी।

9.5 इंटरनेट बैंकिंग

ऑनलॉइन बैंकिंग तब तक सुरक्षित और सुविधाजनक है जब तक आप कुछ सामान्य सुरक्षा उपाय अपनाते हैं। कृपया निम्नलिखित सलाहों का पालन करें।

क. सीधे हमारी इंटरनेट बैंकिंग साइट देखें। किसी अन्य साइट या ई–मेल के माध्यम से साइट पर न जाएं और डोमेन के प्रदर्शित नाम की जांच करें ताकि जाली वेबसाइटों से बचा जा सके। **ख.** पासवर्ड या पिन पूछने वाली किसी भी ई–मेल को नजरअंदाज कर दें और हमें सूचित करें ताकि हम इसकी छानबीन कर सकें। न तो पुलिस और न ही हम कभी आपसे इसलिए संपर्क नहीं करेंगे कि आप हमें ऑनलाइन बैंकिंग या भुगतान कार्ड के पिन या आपकी पासवर्ड जानकारी दें। **ग.** हम आपको सलाह देते हैं कि हमारी इंटरनेट बैंकिंग साइट को देखने के लिए साइबर कैफे/शेयर पीसी का प्रयोग न करें। **घ.** हम आपको सलाह देते हैं कि आप अपने पीसी को नवीनतम एंटी–वायरस और स्पाई–वेअर साफ्टवेअर से नियमित रूप से अद्यतन करते रहें। हैकर्स, वायरस के हमलों या शरारती ''ट्रोजन

होर्स'' प्रोग्रोमरों से सुरक्षित रखने के लिए आप सुरक्षा प्रोग्राम भी इंस्टॉल कर सकते हैं। इसकी सिफारिश की जाती है कि एक उपयुक्त फायरवाल आपके कंप्यूटर में इंस्टॉल हो ताकि आपका पीसी और इसकी सामग्री इंटरनेट पर मौजूद बाहरी तत्वों से सुरक्षित रह सके। **ङ.** अपने आपरेटिंग सिस्टम के ''फाइल एंड प्रिंटिंग शेयरिंग'' फीचर को निष्क्रिय कर दें। **च.** प्रयोग में न होने पर पीसी को लॉग ऑफ कर दें। **छ.** इंटरनेट एक्सप्लोरर ब्राउज़र में अपनी आईडी/पिन स्टोर न करें। **ज.** अपने खाते और लेन देन की नियमित रूप में जांच करें। **झ.** हमारी सलाह मानें– ऑनलॉइन कैसे सुरक्षित रहें, इस हेतु मदद और मार्गदर्शन के लिए सामान्य रूप से हमारी वेबसाइटें अच्छी होती हैं।

9.6 भुगतानों को निरस्त करना

यदि आप कोई भुगतान अथवा भुगतानों का सिलसिला रद्द करना चाहते हैं, तो आपको: **क.** चेक के भुगतान को रोकने के लिए या स्थायी अनुदेश अथवा प्रत्यक्ष नामे डालने तथा रद्द करने हेतु आपको हमें लिखित रूप में बताना होगा। **ख.** प्रत्यक्ष नामें न डालने हेतु आपको हमें सूचित करना होगा। हम सिफारिश करते हैं कि आप प्रत्यक्ष नामे के संबंध में भी **ओरिजिनेटर** को सूचित करें। **ग.** यदि उसे रद्द करने के संबंध में आप अपने निर्णय की सूचना नहीं देते हैं तो भुगतानों को रद्द कर पाना संभव नहीं होगा। **घ.** क्रेडिट कार्ड संबंधी भुगतानों को रद्द करना निर्धारित की गई शर्तों के अधीन होगा।

9.7 हानियों का उत्तरदायित्व

क. यदि आप कपटपूर्वक कोई कार्य करते हैं तो उसकी सभी हानियों के लिए आप उत्तरदायी होंगे। यदि आप गैर–जिम्मेवारीपूर्वक कोई कार्य करते हैं और उससे कोई नुकसान होता है तो उसके लिए आप उत्तरदायी होंगे। **ख.** यदि आपने कपटपूर्वक या गैर–जिम्मेवारी से कोई कार्य नहीं किया है तो कार्ड जारी करने संबंधी शर्तों के अनुसार निर्धारित राशि हेतु आपके कार्ड दुरुपयोग से संबंधित आपका उत्तरदायित्व सीमित हो जाएगा। **ग.** आप अपना पिन नंबर या अपने पासवर्ड की जोखिम या अन्य सुरक्षित जानकारी की हानि के लिए तब तक उत्तरदायी होंगे जब तक कि हम सूचित नहीं करते और हम दुरूपयोग को रोकने के लिए कदम नहीं उठाते।

10. निगरानी

भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड जिनके निदेशकों में शासी परिषद के सदस्य शामिल हैं कोड की निगरानी करते हैं। संपर्क संबंधी ब्यौरे निम्नानुसार हैं: **भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड, भारतीय रिज़र्व बैंक भवन, सी–7, चौथी मंज़िल, बांद्रा–कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई–400 051, टेलीफोन: 022–26573715, फैक्स सं.–022–26573719, ई–मेल: ceo.bcsbi@rbi.org.in; वेबसाइट: www.bcsbi.org.in**

11. मदद प्राप्त करना

यदि आप कोड के बारे में कोई जानकारी चाहते हैं तो आप हमारे विनिर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर हमसे संपर्क करें अथवा भारतीय बैंक संघ के निम्नलिखित पते पर संपर्क करें। **भारतीय बैंक संघ, छठी मंज़िल, सेंटर । बिल्डिंग, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर कॉम्पलेक्स, कफ़ परेड, मुंबई–400 021. टेलीफोन: 022–22174040, फैक्स सं.–022–22184222, ई–मेल: unni@iba.org.in वेबसाइट:www.iba.org.on** अथवा, भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड के उपर्युक्त पते पर संपर्क करें।

11.1 कोड की प्रतियां उपलब्ध हैं और उन्हें आप कैसे प्राप्त कर सकते हैं तथा हम आपके अनुरोध पर उसकी प्रति कैसे उपलब्ध करायेंगे इसका स्पष्टीकरण हम अपनी सभी शाखाओं पर और अपनी वेबसाइट पर भी देंगे।

12. कोड की समीक्षा

इस कोड की समीक्षा तीन वर्ष की अवधि के भीतर की जाएगी। इसकी समीक्षा पारदर्शी के रूप में की जाएगी।

जनहित में जारीकर्ता: भारतीय रिज़र्व बैंक