



इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक (आईपीपीबी)

नागरिकों के अधिकार-पत्र

1. परिचय

इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक (आईपीपीबी या "बैंक") के उद्देश्यों की प्राप्ति अंततः इसके ग्राहकों की संतुष्टि पर निर्भर करती है। एक बैंक के लिए उसके ग्राहक की संतुष्टि ही सबसे प्रमुख उपलब्धि होती है।

इस 'नागरिक अधिकार-पत्र' ("अधिकार पत्र") के तहत आईपीपीबी अपने कारोबार के लिए ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण को महत्व देता है। यह दस्तावेज बैंकर-ग्राहक सम्बंधों को मजबूत बनाये रखने के लिए ग्राहकों से कुछ निश्चित दायित्वों की अपेक्षाओं के साथ बैंक की प्रमुख प्रतिबद्धताओं एवं जिम्मेदारियों को स्पष्ट करता है। अधिकार-पत्र का लक्ष्य निष्पक्ष बैंकिंग को बढ़ावा देना और ग्राहक सेवा से संबंधित विभिन्न गतिविधियों को जानकारी प्रदान करके बैंक कर्मचारियों का उत्तरदायित्व सुनिश्चित करना है।

2. परिदृष्टि

2.1. परिदृष्टि

2.1.1. सामान्य जनता के लिए सबसे सुलभ, किफायती और विश्वसनीय बैंक बनाना।

2.1.2. बाधाओं को दूर करके और कम बैंक सुविधा वाले लोगों तक कम लागत में बैंक की सुविधाओं को पहुंचाकर वित्तीय समावेशन के उद्देश्यों को सफल बनाना।

3. अधिकार-पत्र हेतु आवेदन

3.1. दावात्याग

3.1.1. यह कोई कानूनी दस्तावेज नहीं है जो बैंक या ग्राहकों के पक्ष में किसी भी अधिकार या दायित्व का निर्माण करता है। अधिकार-पत्र स्वयं कोई नया कानूनी अधिकार नहीं बनाता है, परंतु इसका उद्देश्य मौजूदा अधिकारों को लागू करने में सहायता प्रदान करना है।

3.1.2. यह अधिकार-पत्र बैंक द्वारा प्रदान किये जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है चाहे बैंक की तरफ से प्रदान किया जाता है या शाखाओं, कारोबारी प्रतिनिधियों, एजेंटों या बैंक की तरफ से सहायक कंपनियों द्वारा प्रदान किया जाता हो, या काउंटर, डाक, फोन द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम और किसी अन्य के माध्यम से वैकल्पिक वितरण माध्यम से प्रदान किया जाता है।

3.1.3. बैंक द्वारा प्रदान किये जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की विस्तृत सूची इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध होगी।

3.2. केवाईसी अनुपालन

खाता खोलते समय नियामक / सांविधिक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए, बैंक अपने ग्राहक को जानिये (केवाईसी) मानदंडों और धन-शोधन निवारण (एएमएल) दिशानिर्देशों का पालन करेगा। खाता खुलवाने वाले व्यक्ति के पहचान के सम्बंध में संतुष्टि और सम्बंधित व्यक्ति के पते के प्रमाण के सत्यापन के पश्चात बैंक अपने संभावित ग्राहक (कों), नागरिकों, बैंक और अन्य हितधारकों को धोखाधड़ी और बैंकिंग प्रणाली के अन्य दुरुपयोग से अवगत करायेगा। बैंक भी मौजूदा/ संभावित ग्राहकों की आय के स्रोतों के सम्बंध में स्वयं भी संतुष्ट होगा।

- 3.2.1. उपर्युक्त केवाईसी अनुपालन को पूर्ण करने के लिए, बैंक ग्राहकों से आवश्यक दस्तावेजों और जानकारी प्रस्तुत करने के लिए कह सकता है। समय-समय पर जब आवश्यकता होगी, ग्राहकों से सम्बंधित सूचनाओं को अद्यतित और सत्यापित करने हेतु ग्राहक द्वारा बैंक को प्रासंगिक दस्तावेज प्रस्तुत करने की आवश्यकता होगी।

4. हमारी प्रतिबद्धतायें

4.1. ग्राहकों के साथ सभी कार्यों को निष्पक्ष रूप में तथा जिम्मेदारी पूर्वक करना

- 4.1.1. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान, बैंक के काउंटर्स (शाखाओं और सीएसपी) पर नकद/चेकों की प्राप्ति और भुगतान, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान एवं प्राप्ति और द्वार सेवाओं के माध्यम से नकद भुगतान और वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने हेतु मूल जमा खाता खोलकर न्यूनतम बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना।
- 4.1.2. प्रस्तावित उत्पादों और सेवाओं के संबंध में अधिकार-पत्र में निर्धारित प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूर्ण करके और प्रक्रियाओं और प्रथाओं का पालन करना।
- 4.1.3. उत्पादों और सेवाओं को पत्र और वास्तविकता में प्रासंगिक नियमों और विनियमों का पालन किया जाना सुनिश्चित करना।
- 4.1.4. ग्राहकों के साथ लेन-देन ईमानदारी और पारदर्शिता के सिद्धांतों का पालन सुनिश्चित करना।
- 4.1.5. सुरक्षित और भरोसेमंद बैंकिंग और भुगतान प्रणाली का परिचालन करना।
- 4.1.6. सभी ग्राहकों के साथ पूर्ण रूप से जिम्मेदारीपूर्वक और पारदर्शी तरीके से व्यवहार किया जाना सुनिश्चित करना।
- 4.1.7. त्रुटियों के कारण होने वाली ग्राहक की शिकायतों, ग्राहक से सम्बंधित मुद्दों के समाधान में विलम्ब या तकनीकी असफलता के कारण होने वाली समस्याओं का समय पर निपटान सुनिश्चित करना।

4.1.8. ग्राहक की शिकायतों के निवारण हेतु बैंक द्वारा प्रदान किये गये प्रतिक्रियाओं से ग्राहक पूर्ण रूप से संतुष्ट नहीं हैं तो उनकी शिकायतों को आगे पहुंचाने के वैकल्पिक तरीकों को अवगत करना।

4.2. बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित करना

4.2.1. बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में जन जागरूकता - बैंक द्वारा भेजी गयी सूचना बैंकिंग लोकपाल योजना और इसकी प्रासंगिकता को जोड़ेगी।

4.2.2. नीतियां जो ग्राहक देखभाल के दृष्टिकोण से शाखाओं के भौगोलिक प्रसार, ग्राहकों के खंड, वरिष्ठ नागरिकों, विधवाओं, शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों जैसे विशेष वर्गों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए प्रस्तुत किया गया है। यह नीति विभिन्न उत्पादों एवं सेवाओं और लक्षित ग्राहकों समूहों के लिए स्पष्ट रूप से परिभाषित करेगा।

4.2.3. वित्तीय शिक्षा के प्रति बैंक के दृष्टिकोण को नीतिगत ढांचे के माध्यम से बनाया गया है।

4.2.4. ग्राहक केंद्रित - अपने कर्मचारियों और एजेंटों में 'सर्वप्रथम ग्राहक की प्रवृत्ति' की भावना बैंक एवं इसके एजेंटों द्वारा विकसित करने के लिए रूपरेखा बनाया गया है और इसमें सकारात्मक प्रवृत्तिक परिवर्तन, व्यवहार और कार्य, कर्मचारियों में कौशल ज्ञान की कमी, पुनः इंजीनियरिंग की प्रक्रिया, उद्देश्य के लिए कर्मचारियों की भर्ती जैसे पहलुओं को सम्मिलित किया जायेगा। बैंक बोर्ड मानव संसाधन नीतियों का विकास करेगा जो प्रवृत्ति और कौशल के प्रशिक्षण के लिए भर्ती करेंगे।

4.2.5. किसी भी शिकायत के लिए निर्धारित प्रतिक्रिया हेतु समय सुनिश्चित करने के लिए बैंक की नीति बनायी जायेगी, जो बैंक के शीर्ष प्रबंधन द्वारा अनुमोदित किया जायेगा।

4.2.6. बैंक की सभी नीतियों/ परिचालन दिशानिर्देशों को ग्राहकों की सेवा करने हेतु प्रथम पंक्ति के कर्मचारियों की सहायता के लिए वार्षिक रूप से संशोधित किया जाता है।

4.2.7. बैंक की आंतरिक निरीक्षण / लेखा परीक्षा रिपोर्ट पर्याप्त रूप से ग्राहक सेवा पर ध्यान केंद्रित होगी और लेखापरीक्षा की रेटिंग उचित रूप से ग्राहक सेवा के महत्व को प्रदर्शित करेगी।

4.2.8. ग्राहक स्वीकृति, ग्राहक देखभाल और ग्राहक सेवा के लिए निम्नलिखित नीतियों के साथ बैंक के पास व्यापक नीति है।

- व्यापक जमा नीति
- चेक एक्त्रीकरण नीति
- शिकायत निवारण नीति
- ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

4.3. ग्राहक की गोपनीयता बनाये रखना

- 4.3.1. बैंक ग्राहक की जानकारी या सहमति के बिना उसका एवं उसके खाते का विवरण किसी तीसरे पक्ष या व्यक्ति को साझा नहीं कर सकता है। हालांकि बैंक सूचनाओं का उपयोग अपने उत्पादों/सेवाओं और तृतीय पक्ष उत्पादों की विक्रय के लिए कर सकता है।
- 4.3.2. गोपनीयता हेतु प्रतिबद्धता के लिए कुछ अपवाद की भी स्थितियां होती हैं, जैसे-
- जहां खुलासा करना कानूनी अनिवार्यता होती है।
 - जहां खुलासा करना जनता का कर्तव्य होता है।
 - जहां खुलासा करना बैंक के हित में होता है।
 - जहां ग्राहक की सहमति के साथ प्रकटीकरण किया जाता है।

4.4. अधिकार-पत्र को प्रचारित करना

- 4.4.1. ग्राहक के अनुरोध पर बैंक उसको अधिकार-पत्र की छायाप्रति प्रदान करेगा।
- 4.4.2. बैंक की वेबसाइट पर अधिकार-पत्र की उपलब्धता बैंक द्वारा सुनिश्चित किया जायेगा।
- 4.4.3. बैंक सुनिश्चित करेगा कि उसके कर्मचारी अधिकार-पत्र एवं नीतियों को रखने एवं अपने दैनिक कार्यों में प्रयोग करने हेतु प्रशिक्षित हो।

4.5. ग्राहकों की सेवा करना

- 4.5.1. बैंक द्वारा अपनाए गए ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता में भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) द्वारा निर्धारित मानकों के अनुसार सेवा की गुणवत्ता को बैंक द्वारा सुनिश्चित किया जायेगा।
- 4.5.1.1. बैंक निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन सुनिश्चित करेगा-
- सुझावों एवं प्रतिक्रियाओं का स्वागत
 - कारोबारी समय का प्रदर्शन
 - अवकाशों की सूची का प्रदर्शन
 - शालीनतापूर्वक सेवाएं प्रदान करना
 - कारोबारी समय की समाप्ति के समय शाखा/ सीएसपी में उपस्थित सभी ग्राहकों को सेवा प्रदान करें।
 - बड़े शाखाओं/सीएसपी में अलग से 'पूछताछ' या 'क्या मैं आपकी सेवा कर सकता हूँ' काउंटर की सुविधा प्रदान करें।
 - समय-समय पर जमा खातों पर लागू ब्याजदर को शाखा/सीएसपी में प्रदर्शित करें।

-
- ग्राहकों को बैंक की वेबसाइट के माध्यम से ब्याज दरों, शुल्कों, नियमों और शर्तों में परिवर्तन / संशोधन के बारे में सूचित करते रहें।
 - बैंक के वेबसाइट पर विभिन्न जमा योजना/ बैंक की सेवाओं का विवरण प्रदर्शित करें।
 - विभिन्न बैंकिंग लेन-देन के लिए निर्धारित समय-सीमा को प्रदर्शित करें।
 - भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर दिये गये सलाह के अनुसार बाहरी चेकों के क्रेडिट में विलम्ब के लिए ब्याज का भुगतान करें।
 - भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर दिये गये सलाह के अनुसार कुछ शर्तों के अधीन निर्दिष्ट सीमा तक बाहरी और क्षेत्रीय चेकों का तुरंत क्रेडिट करें।
 - शाखा/ सीएसपी परिसर में शिकायत रजिस्टर/ फार्म और सुझाव बाक्स प्रदान करें।
 - शाखाओं/सीएसपी में ग्राहकों के शिकायतों के निवारण के लिए प्रशासनिक अधिकारी के साथ ही साथ नोडल अधिकारी/ मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी का नाम एवं पता प्रदर्शित करें।
 - शाखाओं / सीएसपी में विशिष्ट और उचित पंक्ति प्रबंधन प्रणाली प्रदान करें जहां अधिक भीड़ होता है, बैठने की व्यवस्था की बुनियादी सुविधाओं, पेयजल आदि की सुविधा प्रदान करें।
 - वह शाखाओं / सीएसपी जहां केवल एक ही कर्मचारी है, के बारे में कुछ मुद्दों को दोबारा स्थापित करें ताकि उचित सुरक्षा उपायों को रखा जा सके जो "चार आंखों के सिद्धांत" के अस्तित्व के बिना नकदी की सुरक्षा सुनिश्चित करते हैं और छुट्टी इत्यादि के मामले में सेवाओं की निरंतरता भी सुनिश्चित करते हैं।
 - जमा खातों को खोलने के लिए एक समान खाता खोलने का फॉर्म (एओएफ) प्रदान करें। एओएफ के अनुबंध में आवश्यक अतिरिक्त जानकारी के लिए ग्राहक द्वारा प्रस्तुत किये जाने वाले दस्तावेजों की विस्तृत जांचसूची भी होगी और यह जांचसूची बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी।
 - खाता खोलने हेतु अपने ग्राहक को जाने नियामक दिशानिर्देश के अनुसार (i) पहचान का प्रमाण (ii) पता का प्रमाण के बारे में पूछें।
 - विशेष रूप से छूट दिए गए खातों को छोड़कर निर्धारित न्यूनतम शेष राशि के साथ वित्तीय समावेशन के अंतर्गत 'मूल बचत बैंक जमा खाता (बीएसबीडीए)' और 'बीएसबीडीए - लघु' खाता खोलें।
 - बचत खाता (i) व्यक्तिगत, एकल या संयुक्त रूप से खोलें (ii) यदि अवयस्क की उम्र 10 वर्ष से अधिक है, तो स्वतंत्र रूप से या 10 वर्ष से कम होने पर स्वाभाविक/कानूनी

अभिभावक की देख-रेख में खोल सकते हैं (iii) अशिक्षित (iv) नेत्रहीन व्यक्ति के नाम से खोल सकते हैं।

- आदाता बैंक का नाम/ लिखत के आहर्ता के साथ ही साथ साथ लेखा विवरण में बैंक द्वारा क्रेडिट प्रविष्टि के मामले में आदाता के नाम के साथ ही साथ लिखत संख्या प्रदान करें।
- एक शाखा से दूसरे शाखा में खाता स्थानांतरण हेतु कोई शुल्क नहीं है।
- जब कोई ग्राहक किसी अन्य शाखा में अपना खाता स्थानांतरित करता है तो बैंक में उसी खाता संख्या को जारी रखने की अनुमति प्रदान करें। खाता संख्या पोर्टेबिलिटी के साथ खाते के स्थानांतरण के लिए अनुरोध पत्र या तो शाखा से स्थानांतरित होने वाले या शाखा में स्थानान्तरित होने वाले शाखा में प्रस्तुत किया जा सकता है।
- नियमित भुगतान जैसे- बीमा किस्त, किराया, कर इत्यादि के लिए स्थायी अनुदेश की सुविधा प्रदान करें।

4.6. विशेष ग्राहक

4.6.1. पेंशनर एवं वरिष्ठ नागरिक

- 4.6.1.1. वरिष्ठ नागरिकों, दिव्यांग व्यक्तियों को सभी शाखाओं में उपलब्ध भीड़/ जनता प्रबंधन द्वारा प्राथमिकता दिया जायेगा।
- 4.6.1.2. जब ग्राहक वरिष्ठ नागरिक हो जाता है तो बैंक स्वचालित रूप से आयु रिकॉर्ड को अद्यतित करेगा और इसके पश्चात वरिष्ठ नागरिकों के लिए लागू होने वाले सभी लाभों को प्रदान करेगा।
- 4.6.1.3. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग ग्राहकों के लिए शाखाएं सुलभ हों।

4.6.2. ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों के ग्राहक

- 4.6.2.1. बैंक अपनी शाखाओं में मुद्रा नोट्स विनिमय सुविधाओं की उपलब्धता और ग्रामीण क्षेत्रों में परिचालन हेतु नोटों की गुणवत्ता सुनिश्चित करेगा।
- 4.6.2.2. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक को विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में वितरित किये जाने वाले मुद्रा नोट उपयुक्त गुणवत्ता वाले हों।
- 4.6.2.3. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि समय-सारणी के अनुसार निर्धारित कारोबारी समय और सभी कारोबारी दिनों में शाखाएं खुली रहेंगी।

4.6.3. उत्तर-पूर्व जनजातीय क्षेत्रों के ग्राहक

-
- 4.6.3.1. कारोबारी प्रतिनिधि/ सुविधाजनक मांडल का उपयोग सभी क्षेत्रों में बैंकिंग सुविधाओं में सुधार के लिए किया जायेगा।
- 4.6.3.2. बैंक सुनिश्चित करेगा कि जनजातीय क्षेत्रों के शाखाओं में कम से कम एक कर्मचारी क्षेत्रीय भाषा का जानकार हो।
- 4.6.3.3. बैंक जनजातीय क्षेत्रों में वित्तीय शिक्षा हेतु स्थानीय बोली में विडियो और ऑडियो रूप में प्रस्तुतीकरण का प्रयास करेगा।
- 4.6.3.4. बैंकिंग / वित्तीय समावेशन के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक और सरकार द्वारा प्रदान किये गए दिशानिर्देशों को लागू करने के लिए बैंक द्वारा कर्मचारियों को इन क्षेत्रों में स्थानांतरित और कार्यभार संभालने हेतु का प्रयास किया जायेगा। आगे, चयनित और कार्यरत कर्मचारी स्थानीय प्रतिभाओं को बढ़ाने और विकास पर भी ध्यान केंद्रित करेंगे।
- 4.6.3.5. बैंक वित्तीय समावेशन को बढ़ाने के लिए इब क्षेत्रों में स्वयं सहायता समूहों को खाता खोलने की सुविधा प्रदान करेगा।
- 4.6.3.6. इन क्षेत्रों के ग्राहकों के लिए आरटीजीएस/एनईएफटी की सुविधा के प्रावधानों में सुधार के लिए बैंक आगे कदम उठायेगा।
- 4.6.4. दृष्टिहीन और अलग-अलग विकलांग व्यक्ति
- 4.6.4.1. शाखाओं एवं एटीएम तक शारीरिक रूप से पहुंच सुलभ है।
- जहां तक संभव हो, बैंक रैंप के प्रावधान द्वारा दृष्टिहीन / विकलांग व्यक्तियों का शारीरिक रूप से शाखाओं और एटीएम तक पहुंचने के लिए आसान बनाने का प्रयास करेगा।
 - शाखा में ग्राहकों को मार्ग निर्देशन करने और लेनदेन करने में ग्राहकों को सहायता प्रदान करने के लिए बैंक के कर्मचारियों को संवेदनशील बनाया जायेगा।
- 4.6.4.2. खाता खोलने एवं बैंकिंग सुविधायें प्रदान करना
- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि बिना किसी भेदभाव के अलग-अलग ग्राहकों को बैंकिंग सुविधायें जैसे- चेक बुक सुविधा, नेट बैंकिंग इत्यादि प्रदान की जायेगी।
 - बैंक शाखाओं में बैठने की पर्याप्त व्यवस्था और प्राथमिक सेवा की उपलब्धता सुनिश्चित करेगा।
 - प्राधिकरण पत्र के प्रस्तुतीकरण पर उनके द्वारा अधिकृत व्यक्तियों के माध्यम से बैंक से निर्धारित सीमा तक, ग्राहक के धन निकासी की अनुमति होगी।
 - बैंक नेशनल ट्रस्ट एक्ट 1999 के तहत कानूनी अभिभावक को नियुक्त करने के तरीके पर अलग-अलग लोगों के रिश्तेदारों / माता-पिता को मार्गदर्शन करेगा, जो स्वलीनता,

दिमागी पक्षाघात, दिमाक की कमी, बहु-विकलांगता के साथ विकलांग व्यक्तियों को शक्ति प्रदान करता है।

- बैंक खाता खोलने / परिचालित करने के उद्देश्य से मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम के अंतर्गत जिला न्यायालय या उपरोक्त अधिनियम के अंतर्गत स्थानीय स्तर की समितियों द्वारा जारी अभिभावक प्रमाणपत्र पर विश्वास करेगा।

4.7. मृत ग्राहकों के खातों का निपटान

- 4.7.1. बैंक उचित सुरक्षा उपायों के अधीन उत्तराधिकार प्रमाण पत्र के प्रस्तुतीकरण पर बल दिये बिना मृतक के दावों के निपटारे के लिए एक सरलीकृत प्रक्रिया का पालन करता है। बैंक सक्रिय ग्राहकों के खातों में शेष राशि के संबंध में दावों के त्वरित निपटारे के लिए नामांकन सुविधा का लाभ प्राप्त करने के लिए सक्रिय रूप से बढ़ावा देगा।
- 4.7.2. नामांकन के आधार पर दावे के मामले का निपटान।
 - 4.7.2.1. नामिती व्यक्ति को संबंधित शाखा में खाता धारक की मृत्यु प्रमाणपत्र या मृत्यु के सम्बंध में किसी अन्य प्रमाण के साथ निर्धारित प्रारूप में अनुरोध करने की आवश्यकता होगी।
 - 4.7.2.2. नामिती को अपनी पहचान प्रमाणित करने की आवश्यकता होगी।
 - 4.7.2.3. जब तक इस प्रकार के भुगतान को प्रतिबंधित करने के लिए न्यायालय से आदेश प्राप्त नहीं हो जाता है, तब तक या इससे पूर्व तक बैंक नामिती व्यक्ति को भुगतान करेगा।
 - 4.7.2.4. नामिती मृत व्यक्ति के कानूनी वारिस के न्यासी के रूप में जमा खाते की राशि को प्राप्त करेगा।
- 4.7.3. उत्तरजीविता खंड के साथ संयुक्त खातों के दावे के मामलों का निपटान।
 - 4.7.3.1. संयुक्त खाते में जो उत्तरजीवी को शेष राशि का भुगतान प्रदान करता है, खाताधारकों में से किसी एक की मौत पर, उत्तरजीवी को भुगतान तब तक किया जाएगा जब तक इस प्रकार के भुगतान को प्रतिबंधित करने के लिए न्यायालय से आदेश प्राप्त नहीं हो जाता है, तब तक या इससे पूर्व तक बैंक उत्तरजीवी को भुगतान करेगा।
 - 4.7.3.2. उत्तरजीवी को मृत्यु प्रमाणपत्र प्रस्तुत करने की आवश्यकता होगी।
 - 4.7.3.3. उत्तरजीवी सम्बंधित शाखा को उसके खाते में शेष राशि के अंतरण हेतु अनुरोध कर सकता है।
- 4.7.4. नामांकन और/ उत्तरजीविता अधिदेश की अनुपस्थिति में दावों का निपटान
 - 4.7.4.1. इन मामलों में, दावेदार को दावा फार्म प्रस्तुत करने की आवश्यकता होती है।
 - 4.7.4.2. यदि मृत ग्राहक के कानूनी वारिस पहचानने योग्य हैं और उनके बीच कोई विवाद नहीं है, तो बैंक उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र / प्रशासनिक पत्र प्राप्त किये बिना दावों का निपटारा करने

हेतु अधिकतम सीमा निर्धारित कर सकता है। बैंक की संतुष्टि के लिए इन दावों का निपटान गवाहों के साथ या गवाहों के बिना क्षतिपूर्ति प्राप्ति के पश्चात किये जायेंगे।

4.7.4.3. यदि कानूनी वारिसों में से केवल एक ही राशि का दावा करना चाहता है, बैंक अपने विवेकाधिकार से जमा खाते की शेष राशि की प्राप्ति हेतु अन्य कानूनी वारिसों द्वारा अपने पक्ष में मुख्तारनामा प्रस्तुत करने पर विचार कर सकता है। केवाईसी दस्तावेज के साथ एक ग्राहक द्वारा गवाहित अधिदेश पर सभी कानूनी वारिसों के हस्ताक्षरित होना चाहिए या राजपत्रित अधिकारी या ग्राम पंचायत द्वारा गवाहित तथा सभी कानूनी वारिसों द्वारा हस्ताक्षरित उपयुक्त फार्म प्रदान किया जायेगा।

4.7.5. निपटान हेतु निर्धारित समय सीमा

4.7.5.1. एक बार दावेदार(रों) द्वारा सभी औपचारिकताओं को पूर्ण करने के पश्चात, दस्तावेजों को प्रस्तुत करने की तारीख से 15 दिनों के अंदर दावों का निपटान पूर्ण रूप से किया जायेगा।

4.7.5.2. दावे के भुगतान के समय दावेदार शाखा को रसीद प्रदान करेंगे।

4.8. गंदे / कटे-फटे नोटों का आदान-प्रदान

4.8.1. बैंक की सभी शाखाएं भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार सभी मूल्यों के गंदे और कटे-फटे नोटों का स्वतंत्र रूप से आदान-प्रदान करेंगी।

4.8.2. नोट की कोई आवश्यक विशेषता गायब नहीं होनी चाहिए, मुद्रा नोट वास्तविक होना चाहिए और विचलन संदेह या धोखाधड़ी नहीं होना चाहिए।

4.8.3. मुद्रा विनिमय सुविधा मुफ्त में दी जायेगी और बैंक के ग्राहकों के साथ-साथ आम जनता के लिए भी उपलब्ध होगी। भारतीय रिजर्व बैंक के नोट वापसी नियमों के अनुसार इन नोटों का धनवापसी मूल्य होगा।

4.9. विप्रेषण सेवाएं

4.9.1. ग्राहक निर्दिष्ट शुल्क का भुगतान करके आरटीजीएस / एनईएफटी / आईएमपीएस / यूपीआई और डिमांड ड्राफ्ट द्वारा एक केंद्र से दूसरे केंद्र में धन प्रेषित कर सकते हैं।

4.9.2. रु. 50,000 / - और उससे अधिक के लिए डिमांड ड्राफ्ट बैंक द्वारा केवल ग्राहक के खाते को डेबिट करके या चेक या अन्य लिखत क्रेता द्वारा प्रस्तुत और नकद भुगतान नहीं करने हेतु जारी किया जायेगा।

4.9.3. रु. 20,000 / - और उससे अधिक के लिए डिमांड ड्राफ्ट का भुगतान नकदी रूप में नहीं करके केवल बैंकिंग चैनलों के रूप में किया जायेगा।

4.9.4. ड्राफ्ट की सुपुर्दगी से पूर्व, ग्राहक यह सत्यापित करेगा कि लिखत सभी मामलों में पूर्ण रूप से भरा गया है जिसमें आधिकारी (यों) के हस्ताक्षर के साथ प्रदान किये गये स्थान पर हस्ताक्षर नमूनों की संख्या सम्मिलित है।

-
- 4.9.5. आदाता द्वारा ड्राफ्ट को पुनः वैध किया जा सकता है यदि उन्हें यथाविधि रूप से धारक के रूप में पहचाना जाता है। ड्राफ्ट को जारी करने की तारीख से केवल एक वर्ष के अंदर ही पुनः वैध किया जा सकता है। ड्राफ्ट के एक वर्ष के पश्चात, उन्हें जारीकर्ता शाखा द्वारा निरस्त कर दिया जाना चाहिए, और आवश्यक सेवा शुल्क का भुगतान करके एक नया ड्राफ्ट प्राप्त करें।
- 4.9.6. बैंक अनुरोध प्राप्त से एक पखवाड़े के अंदर ग्राहक को डिमांड ड्राफ्ट की दूसरी प्रति जारी करेगी। निर्धारित समय में डिमांड ड्राफ्ट की दूसरी प्रति जारी करने में विलम्ब होने पर ग्राहक बैंक की 'ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति' के अनुसार क्षतिपूर्ति प्राप्त के लिए हकदार होगा।
- 4.9.7. चेक, डिमांड ड्राफ्ट/ भुगतान आदेश और बैंक चेक की वैधता लिखत जारी करने की तिथि से 3 माह तक होगी।

4.10. एटीएम / डेबिट कार्ड

- 4.10.1. जहां आईपीपीबी की एटीएम 24 X 7 चालू नहीं रहता है, बैंक इस प्रकार के एटीएम को निर्दिष्ट करेगा और एटीएम के चालू रहने की समयावधि को प्रदर्शित किया जायेगा।
- 4.10.2. ग्राहक को नकद निकासी की सुविधा स्थानों पर तथा अन्य सुविधायें कुछ चयनित स्थानों पर प्रदान किया जायेगा।
- 4.10.3. बैंक शाखा/एटीएम के स्थानों की सूचना ग्राहकों को प्रदान करेगी।
- 4.10.4. किसी एटीएम लेन-देन की सफलता/असफलता के मामले में, लेन-देन की प्रामाणिकता का पता लगाने के लिए बैंक अधिग्राहक बैंक से ईजे (इलेक्ट्रॉनिक जर्नल) / जेपी (जर्नल प्रिंट) की मांग कर सकता है।

4.11. इंटरनेट बैंकिंग

- 4.11.1. बैंक अपने इंटरनेट बैंकिंग चैनल के माध्यम से शेषराशि की पूछताछ, धन अंतरण, खाता विवरणी, बिल भुगतान, प्रीपेड रिचार्ज, भुगतान का निर्धारण, सेवा हेतु अनुरोध देना इत्यादि जैसी सेवाएं प्रदान करेगा।
- 4.11.2. बैंक इंटरनेट बैंकिंग का कोई भी दुरुपयोग/ धोखाधड़ी से बचने के लिए उचित उपाय सुनिश्चित करता है।

4.12. मोबाइल बैंकिंग

- 4.12.1. मोबाइल बैंकिंग एक मोबाइल डिवाइस से सुरक्षित, कभी भी, कहीं भी धन अंतरण, बिलों का भुगतान, शेष राशि की पूछताछ, खाता विवरणी, प्रीपेड रिचार्ज इत्यादि जैसे सेवाओं के साथ बैंकिंग अनुभव प्रदान करता है।
- 4.12.2. ग्राहक अपने बैंकिंग सम्बंधों के विवरण को देख सकते हैं और किसी सेवा हेतु अनुरोध प्रदान कर सकते हैं।

4.12.3. बैंक मोबाइल बैंकिंग का कोई भी दुरुपयोग/ धोखाधड़ी से बचने के लिए उचित उपाय सुनिश्चित करता है।

4.13. एसएमएस / ईमेल अलर्ट

4.13.1. बैंक सभी सबस्क्राइब ग्राहकों को एक प्रारम्भिक राशि के ऊपर सभी वित्तीय लेनदेन के लिए एसएमएस / ईमेल अलर्ट प्रदान करेगा।

4.13.2. कुछ गैर-वित्तीय लेनदेन के लिए भी अलर्ट भेजे जायेंगे।

4.13.3. बैंक डेबिट कार्ड के प्रयोग से जुड़े सभी लेनदेन के लिए भी एसएमएस अलर्ट भेजेगा।

4.13.4. पासवर्ड एन्क्रिप्टेड खाता विवरण ग्राहक को ईमेल किया जा सकता है।

4.13.5. बैंक उच्च लेनदेन वाले चालू खाताधारकों को सहमत अवधि, जैसे दैनिक, साप्ताहिक, पखवाड़े आदि के आधार पर शेष राशि सम्बंधित ईमेल भेजेगा।

5. सेवाओं के लिए मानक

5.1. पूर्व-निर्दिष्ट सेवा मानक

5.1.1. ग्राहक विभिन्न चैनलों जैसे- सीएसपी, एटीएम, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग और द्वार सेवाओं बैंकिंग के माध्यम से विभिन्न बैंकिंग सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं। ग्राहक इन चैनलों में से किसी के माध्यम से सेवा सम्बंधित जानकारी प्राप्त कर सकते हैं, सेवा अनुरोध प्रदान कर सकते हैं।

5.1.2. बैंक के पास किसी भी समय किसी भी योजना या सेवा के नियमों और शर्तों में संशोधन करने का अधिकार है।

5.1.3. प्रत्येक गतिविधि के लिए निर्धारित समय-सीमा गतिविधि को कार्यान्वित करने के मानदंडों के अनुसार परिभाषित की जायेगी और ग्राहकों द्वारा आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करने के अधीन होगी।

5.2. निर्धारित समय-सीमा

5.2.1. ग्राहकों द्वारा आवश्यक दस्तावेजों को प्रस्तुत करने के अधीन विभिन्न लेन-देन के लिए निर्धारित समय-सीमा मानदंड नीचे दिये गये हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक के पास कई चैनलों में अतिरिक्त उत्पाद / सेवाएं उपलब्ध होंगी जो इस प्रकार के नये उत्पाद/सेवाएं जारी होने पर इसके लिए निर्धारित समय-सीमा उपलब्ध करायी जायेगी।

क्र.सं.	सेवा	आवश्यक दस्तावेज	समय-सीमा (फार्म की पूर्णता के पश्चात निर्धारित)
1	बचत खाता खोलना	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ई-केवाईसी का प्रयोग करते हुए: ग्राहक को अपना आधार संख्या प्रदान करना होगा। ▪ भौतिक केवाईसी का प्रयोग करते हुए: <ul style="list-style-type: none"> अ. पहचान के लिए प्रमाण, किसी एक की प्रतिलिपि: (i) पासपोर्ट (ii) पैन कार्ड (iii) मतदाता पहचान पत्र (iv) पहचान पत्र (बैंक की संतुष्टि के अधीन) (v) डाइविंग लाइसेंस (vi) बैंक की संतुष्टि के अधीन मान्यता प्राप्त सार्वजनिक प्राधिकरण या सरकारी कर्मचारी द्वारा पहचान और पता की पुष्टि किये जाने वाला पत्र (vi) आधार कार्ड / यूआईडीएआई द्वारा जारी पत्र जिसमें नाम, पता और आधार संख्या सम्मिलित है। (जहां लागू) (vii) राज्य सरकार के किसी अधिकारी द्वारा हस्ताक्षरित नरेगा द्वारा जारी जाब कार्ड आ. पता के प्रमाण हेतु, किसी एक की प्रतिलिपि: (i) बिजली बिल (ii) टेलीफोन बिल (iii) बैंक खाता विवरणी (iv) राशन कार्ड (v) बैंक की संतुष्टि के अधीन मान्यता प्राप्त सार्वजनिक प्राधिकरण से पत्र (vi) नियोक्ता से पत्र (बैंक की संतुष्टि के अधीन) (vii) आधार कार्ड (जहां लागू हो) इ. फोटो ई. नामांकन विवरण (दस्तावेज की आवश्यकता नहीं) उ. समय-समय पर भा.रि.बैंक द्वारा जारी कोई अन्य केवाईसी दस्तावेज 	15 मिनट

क्र.सं.	सेवा	आवश्यक दस्तावेज	समय-सीमा (फार्म की पूर्णता के पश्चात निर्धारित)
2	बचत खाता बंदी	प्रयोग नहीं किये गये चेक बुक, एटीएम /डेबिट कार्ड	10 मिनट
3	खातों का स्थानांतरण / खाता संख्या पोर्टबिलिटी के साथ खातों का स्थानांतरण	खाता के स्थानांतरण हेतु किसी भी शाखा अर्थात ट्रांसफर या ट्रांसफरी शाखा में अनुरोध करें।	3 कार्यालयीन दिवस
4	नकद की प्राप्ति / भुगतान -एकल खिड़की परिचालक के माध्यम से -कैशियर के माध्यम से	रु. 25,000/- तक रु. 25,000/- से अधिक	7 मिनट 15 मिनट
5	दूसरी लेखा विवरणी जारी करना		5 मिनट
6	चेक बुक जारी करना -गैर पर्सनलाइज्ड - पर्सनलाइज्ड (नये ग्राहक हेतु- 10 दिन के बाद)		10 मिनट (शाखा में गैर पर्सनलाइज्ड) 10 कार्यालयीन दिवस
7	एटीएम/ डेबिट कार्ड जारी करना - गैर पर्सनलाइज्ड - पर्सनलाइज्ड		10 मिनट (शाखा में गैर पर्सनलाइज्ड) 10 कार्यालयीन दिवस
8	इंटरनेट बैंकिंग सेवा की सुविधा		7 कार्यालयीन दिवस
9	मोबाइल बैंकिंग सुविधा		7 कार्यालयीन दिवस
10	विप्रेषण- आरटीजीएस/एनईएफटी /ड्राफ्ट /ईपीएस/आईएमपीएस		15 मिनट
11	ड्राफ्ट का भुगतान		7 मिनट
12	चेकों का एकत्रीकरण - क्षेत्रीय - बाहरी	ईसीएस	2-3 कार्यालयीन दिवस 10-14 कार्यालयीन दिवस

क्र.सं.	सेवा	आवश्यक दस्तावेज	समय-सीमा (फार्म की पूर्णता के पश्चात निर्धारित)
	- राष्ट्रीय समाशोधन		7 कार्यालयीन दिवस
13	मृतक के जमा दावे का निपटान	नामांकन पंजीकरण के मामले में - मृत्यु प्रमाण-पत्र, दावा हेतु पूर्ण रूप से भरा गया फार्म	2 कार्यालयीन दिवस
		अन्य मामलों में - मृत्यु प्रमाणपत्र, दावा हेतु पूर्ण रूप से भरा गया फार्म, जमानतदार/ उत्तराधिकार प्रमाण-पत्र के साथ क्षतिपूर्ति बॉर्ड (दावा किये गये राशि पर निर्भर)	3 कार्यालयीन दिवस
14	भुगतान पर रोक / स्थायी अनुदेश		10 मिनट
15	द्वार सेवाएं		सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर
16	शिकायतों का निवारण - एटीएम सम्बंधित - इंटरनेट बैंकिंग सेवा सम्बंधित - अन्य		भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक की शिकायत निवारण नीति के अनुसार
17	वैट का ई-भुगतान	यह सुविधा केवल बैंक के खाता धारकों एवं संबंधित राज्य के वाणिज्यिक कर विभाग के साथ पंजीकृत टीआईएन धारकों के लिए उपलब्ध है।	वास्तविक समय के आधार पर. एक बार ग्राहक के खाते से राशि डेबिट हो जाने के बाद, सरकारी वेबसाइट पर लेनदेन पूर्ण हो जाता है और कर सरकार को किये गये भुगतान के रूप में माना जायेगा। रात्रि 8:00 बजे के बाद भुगतान किये गये राशि को अगले दिन के

क्र.सं.	सेवा	आवश्यक दस्तावेज	समय-सीमा (फार्म की पूर्णता के पश्चात निर्धारित)
			भुगतान के रूप में माना जायेगा।
18	प्रत्यक्ष कर का एकत्रीकरण- ऑन लाईन कर लेखा प्रणाली (ओएलटीएएस)	<p>अ. नकद / ड्राफ्ट / चेक के रूप में आवेदन आवश्यक भुगतान के साथ होना चाहिए।</p> <p>आ. चालान का मुख्य भाग और करदाता के अधपन्ना फार्म को पूर्ण रूप से भरा जायेगा और राशि को क्रेडिट करने के लिए खाता के प्रमुख शीर्ष को सही प्रकार से अंकित किया जाना है।</p> <p>इ. स्थायी खाता संख्या (पैन) का विवरण या कर कटौती खाता संख्या (टैन), करदाता का नाम और पता, कर-निर्धारण वर्ष और प्रकृति और भुगतान का प्रकार को उचित रूप से भरा जाये।</p> <p>ई. राशि को अंकों एवं शब्दों दोनों रूप में सही ढंग से लिखा जायेगा।</p>	<p>चालान का भौतिक भुगतान के लिए: 15-20 मिनट*</p> <p>ई-भुगतान के लिए: वास्तविक समय के आधार पर. एक बार ग्राहक के खाते से राशि डेबिट हो जाने के बाद, सरकारी वेबसाइट पर लेनदेन पूर्ण हो जाता है और कर सरकार को किये गये भुगतान के रूप में माना जायेगा।</p> <p>रात्रि 8:00 बजे के बाद भुगतान किये गये राशि को अगले दिन के भुगतान के रूप में माना जायेगा।</p>
19	अप्रत्यक्ष कर का एकत्रीकरण - उत्पाद एवं सेवा कर में इलेक्ट्रॉनिक लेखा प्रणाली (ईएएसआईईएस टी)	<p>अ. चालान का मुख्य भाग और करदाता के अधपन्ना फार्म को पूर्ण रूप से भरा जायेगा और राशि को क्रेडिट करने के लिए खाता के प्रमुख शीर्ष को सही प्रकार से अंकित किया जाना है।</p> <p>आ. एसेस कोड, करदाता का नाम और पता, प्रकृति और भुगतान का प्रकार को उचित रूप से भरा जाये।</p> <p>इ. राशि को अंकों एवं शब्दों दोनों रूप में सही ढंग से लिखा जायेगा।</p>	<p>चालान का भौतिक भुगतान के लिए: 15-20 मिनट*</p> <p>ई-भुगतान के लिए: वास्तविक समय के आधार पर. एक बार ग्राहक के खाते से राशि डेबिट हो जाने के बाद, सरकारी वेबसाइट पर लेनदेन पूर्ण हो जाता है और कर सरकार को किये गये भुगतान के रूप में माना जायेगा।</p>

क्र.सं.	सेवा	आवश्यक दस्तावेज	समय-सीमा (फार्म की पूर्णता के पश्चात निर्धारित)
			<p>रात्रि 8:00 बजे के बाद भुगतान किये गये राशि को अगले दिन के भुगतान के रूप में माना जायेगा।</p> <p>*औपचारिकताओं की पूर्ति के अधीन।</p>
20	<p>एमसीए21 का एकत्रीकरण (कॉरपोरेट मामले मंत्रालय का) शुल्क</p>	<p>एमसीए पोर्टल पर प्रस्तुत प्रत्येक अनुरोध की पहचान एक अद्वितीय संख्या जो कि सेवा अनुरोध संख्या (एसआरएन) के रूप में जाना जाता है। चालान भुगतान के मामले में; चालान संख्या एसआरएन है।</p> <p>ऑनलाइन भुगतान के मामले में; बैंक के भुगतान गेटवे/ बैंक की साइट पर पुनःनिदेशित करने से पूर्व एसआरएन प्रयोगकर्ता को दिया जाता है।</p>	<p>चालान का भौतिक भुगतान के लिए: 15-20 मिनट*</p> <p>ई-भुगतान के लिए: वास्तविक समय के आधार पर। एक बार ग्राहक के खाते से राशि डेबिट हो जाने के बाद, एमसीए वेबसाइट पर लेनदेन पूर्ण हो जाता है और कर सरकार को किये गये भुगतान के रूप में माना जायेगा।</p> <p>रात्रि 8:00 बजे के बाद भुगतान किये गये राशि को अगले दिन के भुगतान के रूप में माना जायेगा।</p> <p>* औपचारिकताओं की पूर्ति के अधीन।</p>
21	<p>भारत में लाभार्थी के लिए विदेशी आवक विप्रेषण निम्नलिखित व्यवस्था/माध्यम से विदेशी विप्रेषण किया जाता है- स्विफ्ट अंतरण/ डिमांड</p>		<p>स्विफ्ट विप्रेषण: मूल्य तिथि/ अगला कार्यालयीन दिवस, विप्रेषण केंद्र के समय के आधार पर।</p> <p>मुद्रा नोटों, ट्रेवलर चेक का नकदीकरण, केवल चयनित शाखाओं के</p>

क्र.सं.	सेवा	आवश्यक दस्तावेज	समय-सीमा (फार्म की पूर्णता के पश्चात निर्धारित)
	ड्राफ्ट/ चेक/ ट्रेवल्स चेक/ मुद्रा नोट इत्यादि के द्वारा विप्रेषण अनिवास विनिमय गृह के साथ रु. आहरण व्यवस्था धन अंतरण सेवा योजना के अंतर्गत विप्रेषण		माध्यम से लगभग 30 मिनट में। रुपया आहरण व्यवस्था : तीव्र विप्रेषण के लिए - कुछ दिन: डिमांड ड्राफ्ट के लिए - मांग पर देय (शाखा में लिखत प्रस्तुत करने के बाद तीसरा दिन) धन अंतरण सेवा: योजना: लगभग 30 मिनट: यह शाखा दर शाखा में थोड़ा भिन्न हो सकता है।

6. ग्राहकों से अपेक्षा

6.1. योग्य एवं कुशल सेवाएं

- 6.1.1. बैंक कुशल सेवा सुपुर्दगी हेतु ग्राहक से अपेक्षा करता है -
- 6.1.1.1. खाते के लेखा विवरण की नियमित रूप से जांच करें और किसी भी प्रकार की विसंगति की सूचना बैंक को प्रदान करें।
- 6.1.1.2. चेक बुक और एटीएम/ डेबिट कार्ड को सुरक्षित और अलग रखना सुनिश्चित करें।
- 6.1.1.3. जहां तक संभव हो क्रास किया हुआ/ आदाता खाता चेक जारी करें।
- 6.1.1.4. चेक को एकत्रीकरण हेतु ड्रॉप बाक्स में छोड़ने से पूर्व, चेक के पीछे खाता संख्या व मोबाइल संख्या लिखें व इसे क्रास करें।
- 6.1.1.5. चेक को शाखा में प्रस्तुत करने से पूर्व या चेक एकत्रीकरण बाक्स में छोड़ने से पूर्व चेक के विवरणों जैसे- आदाता का नाम और तिथि, शब्दों और अंकों में राशि, क्रास करना इत्यादि सत्यापित करें। चेक जमा हेतु पावती बैंक के अधिकारियों से प्राप्त किया जा सकता है।
- 6.1.1.6. नजदीकी रुपये की राशि की पूर्णांकन के साथ चेक जारी करें।
- 6.1.1.7. चेक बिना किसी कटिंग/ ओवरराइटिंग और चेक पर कोई त्रुटि सुधार किये बिना चेक जारी करें। कटिंग के साथ जारी किये गये चेक को 'चेक ट्रंक्शन प्रणाली' के तहत समाशोधन

प्रक्रिया में प्रस्तुत किये जाने पर निरस्त कर दिया जा सकता है, यहां तक कि कटिंग को चाहे प्रमाणित भी किया गया हो।

- 6.1.1.8. आदाता के नाम, राशि (शब्दों में) या विधि राशि (राशि अंकों में) इत्यादि में परिवर्तन के मामले में नया चेक जारी करें।
- 6.1.1.9. 'पुराने चेक' के पुनः सत्यापन के अलावा तिथि में भी परिवर्तन करें।
- 6.1.1.10. आदाता का नाम, शब्दों और अंकों में राशि और क्रास/लाईन ड्राइंग करके सुरक्षित रूप से रिक्त स्थानों पर डाट लगायें।
- 6.1.1.11. ध्यान दें कि चेक और अन्य वित्तीय लिखतों को पंजीकृत डाक या कूरियर द्वारा ही प्रेषित करें।
- 6.1.1.12. रिक्त चेक(कों) पर हस्ताक्षर करने या चेक बुक पर नमूना हस्ताक्षर करने से बचें। केवल निरस्त चेक के पन्ने पर हस्ताक्षर करना सुनिश्चित करें।
- 6.1.1.13. खाते में पर्याप्त शेष राशि सुनिश्चित करने के पश्चात ही चेक जारी करें।
- 6.1.1.14. बैंक द्वारा निर्दिष्ट न्यूनतम शेष राशि का रखरखाव करें।
- 6.1.1.15. नामांकन सुविधा का प्रयोग करें।
- 6.1.1.16. उपलब्ध चैनलों के माध्यम से पता में परिवर्तन, टेलीफोन संख्या, मोबाइल संख्या और ईमेल आईडी आदि में कोई भी परिवर्तन होने पर तत्काल इसकी सूचना बैंक को प्रदान करें।
- 6.1.1.17. डिमांड ड्राफ्ट, चेक के पन्ने/ चेक बुक के खोने पर तत्काल इसकी सूचना बैंक को प्रदान करें।
- 6.1.1.18. सभी देयों का भुगतान समय से करें।
- 6.1.1.19. ग्राहक सेवा में किसी भी कमी के सम्बंध में उचित समय के अंदर शिकायत दर्ज करें, क्योंकि बैंक रिकार्ड को केवल एक निर्धारित अवधि तक सुरक्षित रखता है।
- 6.1.1.20. खाता को सक्रिय रखने हेतु नियमित रूप से खाते का परिचालन करते रहे, अथवा बैंक को सूचित करें कि वह कुछ समय तक खाता को परिचालित नहीं करना चाहता है।
- 6.1.1.21. बार-बार किये जाने वाले लेन-देन के लिए स्थायी अनुदेश सुविधा का लाभ प्राप्त करें।
- 6.1.1.22. डेबिट/एटीएम कार्ड, चेक बुक/ चेक के पन्ने इत्यादि को सुरक्षित रूप से रखना सुनिश्चित करें। कार्ड पर जहां कहीं भी हस्ताक्षर अनिवार्य है, इस पर हस्ताक्षर करके नहीं छोड़ा जाना चाहिए।
- 6.1.1.23. इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग और डेबिट कार्ड के पिन की गोपनीयता हर समय बनाये रखें।
- 6.1.1.24. एटीएम/ डेबिट कार्ड के खो जाने की स्थिति या हैकिंग के कारण धोखाधड़ी के मामले में इसके दुरुपयोग होने से रोकने के लिए तत्काल बैंक को सूचित करें। जब तक इसकी सूचना

बैंक को नहीं दिया जाता है, तब तक किसी भी दुरुपयोग के लिए ग्राहक स्वयं जिम्मेदार होगा।

- 6.1.1.25. खाता विवरणों, पासवर्ड या किसी अन्य सुरक्षा सूचना को गोपनीय बनाये रखें।
- 6.1.1.26. व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) को याद रखें और नियमित रूप से इसे परिवर्तित करते रहें।
- 6.1.1.27. किसी ऐसे फोन कॉल या ईमेल जिसमें पासवर्ड/पिन के बारे में पूछा जाये, इसका कोई उत्तर न दें।
- 6.1.1.28. टीडीएस की सही कटौती के लिए प्रत्येक वित्तीय वर्ष के प्रारम्भ में, सही पैन संख्या और टीडीएस की कटौती नहीं करने हेतु घोषणा (फॉर्म 15 जी / 15 एच) प्रस्तुत करें।
- 6.1.1.29. एसएमएस अलर्ट सुविधा का प्रयोग करें और मोबाइल संख्या में किसी भी परिवर्तन पर इसकी सूचना प्रदान करें।
- 6.1.1.30. किसी अन्य साइट या ईमेल से प्राप्त लिंक के माध्यम से बैंक की इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा का प्रयोग करने से बचें।
- 6.1.1.31. नकली वेबसाइट से बचने के लिए प्रदर्शित डोमेन नाम सत्यापित करें।
- 6.1.1.32. किसी भी इंटरनेट बैंकिंग साइट का प्रयोग करने के लिए साइबर कैफे / साइज़ा पीसी का उपयोग करते समय सावधान रहें और पासवर्ड को संरक्षित नहीं करें।
- 6.1.1.33. यदि पीसी का उपयोग नहीं किया जा रहा है तो इसे लॉग-आफ कर दें।
- 6.1.1.34. डेस्कटॉप पर व्यक्तिगत फ़ायरवॉल सॉफ्टवेयर और एंटीवायरस स्थापित करें और सही अभ्यास के मामले के रूप में उपलब्ध नवीनतम अपडेट डाउनलोड करें।
- 6.1.1.35. किसी भी गोपनीय / संवेदनशील जानकारी के मामले में पहले यह सुनिश्चित करने के लिए कि साइट सुरक्षित मोड में चल रही है, वेबपृष्ठ पर पैडलॉक प्रतीक / आइकन को दोबारा जांचकर संदेह की पुष्टि करें।
- 6.1.1.36. सुरक्षा की दृष्टि से इंटरनेट बैंकिंग के पासवर्ड को नियमित रूप से परिवर्तित करते रहें।
- 6.1.1.37. विंडो बंद करने से पहले हमेशा इंटरनेट बैंकिंग को लॉगआउट करें।
- 6.1.1.38. इंटरनेट बैंकिंग लॉग-इन के लिए आईडी और पासवर्ड को वर्चुअल कीबोर्ड के माध्यम से अंकित करें।
- 6.1.1.39. इंटरनेट ब्राउज़ में आईडी/पिन को संग्रहित नहीं करें।
- 6.1.1.40. अपने खाते के किसी भी लेनदेन पर किसी भी जांच के लिए बैंक / पुलिस / किसी अन्य जांच एजेंसी के साथ सहयोग करें।

-
- 6.1.1.41. जमा और पेंशन खाते के लिए अलग-अलग नामांकन प्रस्तुत करें।
- 6.1.1.42. यह सुनिश्चित करें कि खाते का प्रयोग किसी धन-शोधन या किसी अन्य धोखाधड़ी सम्बंधित लेन-देन में नहीं किया जाता है।

7. ग्राहक शिक्षा

7.1. वित्तीय साक्षरता

- 7.1.1. बीसीएसबीआई कोड बैंक की आधिकारिक वेबसाइट पर प्रदर्शित किये जाएंगे।
- 7.1.2. बैंकिंग में तकनीकी का उपयोग करने के लिए ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए विशेष प्रयास किए जाएंगे। इसे बढ़ावा देने के लिए, बैंक को उपलब्ध विभिन्न चैनलों जैसे- ईमेल, एसएमएस, वेबसाइट, अन्य ऑनलाइन पोर्टल, सोशल मीडिया और ऑफलाइन मीडिया जैसे समाचार पत्र, अभियान आदि जैसे विभिन्न चैनलों का उपयोग करके नियमित सूचना भेजा जायेगा।
- 7.1.3. ग्राहकों के लिए शाखा स्तर पर लघु प्रशिक्षण कार्यक्रम की व्यवस्था किया जा सकता है।
- 7.1.4. बैंक द्वारा ग्राहकों को विभिन्न शुल्कों / सेवा शुल्क और जुर्माना लगाने में पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित किया जायेगा।
- 7.1.5. बैंक एक उचित ग्राहक शिकायत / सहायता केंद्र स्थापित करेगा जो शाखाओं, कॉल सेंटर, आईवीआर, इंटरनेट और मोबाइल जैसे चैनलों में एक एकीकृत तरीके से काम करता है। शिकायत प्राप्त करने वाले कॉल सेंटर के कर्मियों को परिचालन जोखिमों की रोकथाम के संबंध में निर्णय लेने का अधिकार दिया जायेगा।
- 7.1.6. बैंक ग्राहक शिक्षा के लिए विभिन्न तकनीकी चैनलों का उपयोग करेगा और सेवा में सुधार के लिए सुझाव आमंत्रित करेगा।
- 7.1.7. बैंक ग्राहकों के मुद्दों और शिकायतों को जानने और उसकी स्थिति का पता लगाने के लिए एक प्रासंगिक ग्राहक संबंध प्रबंधन प्रणाली लागू करेगा।

8. शिकायत निवारण प्रणाली

8.1. शिकायतों का निवारण

- 8.1.1. बैंक द्वारा प्रदान किये जाने वाले सेवाओं के सम्बंध में यदि ग्राहक को किसी भी प्रकार की शिकायत है तो ग्राहक के पास बैंक द्वारा शिकायत निवारण हेतु नामित प्राधिकारी(यों) से सम्पर्क करने का अधिकार है।
- 8.1.2. शिकायत निवारण हेतु आंतरिक संरचना का विवरण को शाखा परिसर में प्रदर्शित किया जायेगा। शाखा के अधिकारी शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया के बारे में सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करेंगे।

-
- 8.1.3. यदि शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के अंदर ग्राहक को कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या बैंक द्वारा प्राप्त प्रतिक्रिया से वह संतुष्ट नहीं है तो उसे बैंक के आंतरिक लोकपाल/मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी से सम्पर्क करने का अधिकार होता है।
- 8.1.4. शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के अंदर ग्राहक को कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से वह संतुष्ट नहीं है तो उसे भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से सम्पर्क करने का अधिकार होता है।
- 8.1.5. शिकायत निवारण प्रणाली और शिकायतों को आगे पहुंचाने की प्रक्रिया बैंक की 'शिकायत निवारण नीति' के अनुसार होगी।
- 8.1.6. शिकायत निवारण नीति सभी शाखाओं और बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध होगी।

9. नीति संशोधन

- 9.1.1. ग्राहक सेवा विभाग इस नीति के स्वामित्व, रखरखाव और अद्यतन के लिए जिम्मेदार होगा।
- 9.1.2. नीति में किसी भी संशोधन हेतु बैंक के परिचालन, विक्रय एवं विपणन, जोखिम, और अनुपालन विभाग से सहयोग प्राप्त कर सकते हैं।
- 9.1.3. इस नीति का बोर्ड द्वारा वार्षिक समीक्षा और अनुमोदन किया जायेगा। नियामक दिशानिर्देशों बाजार की स्थितियों इत्यादि के परिणाम स्वरूप कोई परिवर्तन अनुमोदित किया जाता है, जब तक नीति और ढांचे की व्यापक समीक्षा नहीं किया जाता है, तब तक ऐसे परिवर्तनों और अनुमोदनों को इस नीति के भाग के रूप में समझा जायेगा। ऐसे सभी परिवर्तन बोर्ड द्वारा अनुमोदित किये जायेंगे। समीक्षा की गई नीति को सभी कर्मचारियों की जानकारी के लिए उपलब्ध करायी जानी चाहिए।

अनुबंध I - शब्दावली

शब्द	विवरण
आईपीपीबी	इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक
आरबीआई	भारतीय रिजर्व बैंक
केवाईसी	अपने ग्राहक को जाने
एएमएल	धन-शोधन निवारण
सीसीएसओ	मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी
बीओ	बैंकिंग लोकपाल
बीसीएसबीआई	भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड
बीसी	कारोबारी प्रतिनिधि
आरटीजीएस	तत्काल सकल निपटान प्रणाली
एनईएफटी	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण
आईएमपीएस	तत्काल भुगतान सेवा
यूपीआई	एकीकृत भुगतान इंटरफेस
ईपीएस	आधार आधारित भुगतान प्रणाली
एटीएम	स्वचालित टेलर मशीन
एसएमएस	लघु संदेश सेवा
ईसीएस	इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा
पैन	स्थायी खाता संख्या
पीसी	व्यक्तिगत कम्प्यूटर

अनुबंध II – संदर्भ

क्र.सं.	संदर्भ	विवरण
1	इंडियन बैंक एसोसिएशन: दिनांक मार्च 2012 की नागरिक अधिकार पत्र।	नागरिक अधिकार पत्र विभिन्न उत्पादों में पारदर्शिता बनाने और बैंकिंग सम्बंधित समृद्ध अनुभव प्रदान करने हेतु निष्पक्ष बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिए मार्गदर्शक ढांचा प्रदान करता है।