



इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक (आईपीपीबी)

ग्राहकों के प्रति बैंक की वचनबद्धता संहिता

1. परिचय

इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक (आईपीपीबी या बैंक) अपने सभी ग्राहकों को निष्पक्ष और न्यायसंगत सेवा प्रदान करने के लिए वचनबद्ध है और इस लक्ष्य को प्राप्त करने के उद्देश्य से बैंक के लिए बैंकिंग के स्वीकार्य न्यूनतम मानक सुनिश्चित करने के लिए ग्राहकों के प्रति बैंक की वचनबद्धता संहिता को परिभाषित किया गया है। संहिता यह स्पष्ट करती है कि बैंकों को अपने दैनिक परिचालन में ग्राहकों के साथ कैसे व्यवहार किया जाये।

संहिता भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के नियामक या पर्यवेक्षी निर्देशों का प्रतिस्थापन या अधिक्रमण नहीं करती है और बैंक भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किये गए अनुदेशों / निर्देशों का पालन करेगा। संहिता के प्रावधानों विनियामक अनुदेशों में निर्धारित मानकों की तुलना में उच्च मानकों को स्थापित कर सकते हैं और ऐसे उच्च मानकों का प्रचलित किया जायेगा क्योंकि संहिता ग्राहकों द्वारा प्रतिबद्धता में बैंक द्वारा स्वेच्छा से सहमत ग्राहकों के प्रति वचनबद्धता द्वारा सर्वोत्तम व्यवहारों का प्रतिनिधित्व करता है।

संहिता बेहतर ग्राहक सेवा बढ़ाने और ग्राहक संतुष्टि के उच्च स्तर को प्राप्त करने के लिए बैंकिंग के उच्च मानकों को अपनाने का प्रयास करेगा।

यहां संहिता में उल्लिखित 'आप' ग्राहक को और 'हम' बैंक को दर्शाता है।

2. उद्देश्य और आवेदन

2.1. उद्देश्य

- 2.1.1. आपके साथ हमारे व्यवहार के लिए न्यूनतम मानकों को निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष बैंकिंग गतिविधि को बढ़ावा देना।
- 2.1.2. पारदर्शिता बढ़ाकर ताकि आप बेहतर ढंग से समझ सकें कि आप हमसे क्या अपेक्षा कर सकते हैं।
- 2.1.3. उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार बलों को प्रोत्साहित करना।
- 2.1.4. आपके और आपके बैंक के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- 2.1.5. बैंकिंग प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

2.2. संहिता का आवेदन

यह संहिता नीचे सूचीबद्ध सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वे हमारी शाखाओं या एजेंटों द्वारा हमारी तरफ से प्रदान किये जा रहे हों, चाहे काउंटर पर, फोन द्वारा, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य माध्यम से प्रदान किया जा रहा हो। फिर भी, यहां चर्चा की गई सभी उत्पाद हमारे द्वारा प्रदान किया जा रहा हो या नहीं प्रदान किया जा रहा हो।

- चालू खाता और बचत खाता
- भुगतान सेवाएं जैसे पेंशन, भुगतान आदेश, डिमांड ड्राफ्ट, वायर अंतरण के रूप में विप्रेषण और सभी इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन जैसे- आरटीजीएस, एनईएफटी, आईएमपीएस, यूपीआई, एनएसीएच, इत्यादि।
- सरकारी लेन-देन से सम्बंधित बैंकिंग सेवाएं
- भारतीय मुद्रा नोट / सिक्के विनिमय सुविधा
- चेकों का एकत्रीकरण
- विदेशी विनिमय सेवाएं, जैसा अनुमोदित
- तृतीय पक्ष ऋण उत्पाद, हमारी शाखाओं और /या हमारे प्राधिकृत प्रतिनिधि या एजेंट्स के माध्यम से विपणन किया गया बीमा एवं निवेश उत्पाद।
- डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड जैसे कार्ड उत्पाद और अन्य सेवाएं जैसे - मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, फोन बैंकिंग, बिल भुगतान, आधार आधारित सेवाएं इत्यादि।

3. मुख्य वचनबद्धतायें

3.1. सभी कार्यों में निष्पक्ष एवं उचित व्यवहार करना

- 3.1.1. बैंक के काउंटर (शाखाओं के साथ-साथ सीएसपी) पर नकद/चेक की प्राप्ति और भुगतान इत्यादि और द्वार सेवाओं के माध्यम से नकद प्राप्ति और भुगतान की न्यूनतम बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करके।
- 3.1.2. हमारे द्वारा प्रदान किये जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए, और हमारे द्वारा अनुसरण की जाने वाली प्रक्रियाओं और गतिविधियों के लिए, इस संहिता में निर्धारित वचनबद्धताओं और मानकों को पूरा करके।
- 3.1.3. यह सुनिश्चित करके कि हमारे उत्पाद और सेवाएं लिखित और व्यवहारिक रूप में प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करती हैं और आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप हैं।

3.1.4. यह सुनिश्चित करके कि आपके साथ हमारे व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है।

3.1.5. सुरक्षित और भरोसेमंद बैंकिंग और भुगतान प्रणाली परिचालित करके।

3.2. हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएं कैसे कार्य करते हैं

3.2.1. निम्नलिखित भाषाओं में से किसी एक या अधिक भाषाओं हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में आपको इससे सम्बंधित जानकारी प्रदान करके।

3.2.2. यह सुनिश्चित करके कि हमारा विज्ञापन और प्रचार साहित्य स्पष्ट है और भ्रामक नहीं है।

3.2.3. यह सुनिश्चित करके कि आपको हमारे उत्पादों और सेवाओं, नियमों और शर्तों और ब्याज दरों / सेवा शुल्क, जो लागू होते हैं, के बारे में स्पष्ट जानकारी दी जाती है।

3.2.4. आपको प्रदान की जाने वाली सुविधाओं और आप इनका लाभ कैसे प्राप्त कर सकते हैं और आप अपने प्रश्नों के समाधान के लिए सम्बंधित व्यक्ति के बारे में जानकारी प्रदान करके।

3.3. आपके खाते या सेवाओं के प्रयोग में आपकी सहायता करना

3.3.1. आपको नियमित रूप से उचित रूप से अद्यतित जानकारी प्रदान करके।

3.3.2. आपको ब्याजदर, शुल्कों या नियम एवं शर्तों में परिवर्तन से सम्बंधित सूचना प्रदान करके।

3.3.3. आपकी जानकारी के लिए शाखाओं एवं सीएसपी में निम्न सूचनायें प्रदर्शित करके-

- सेवाएं जो हम प्रदान करते हैं।
- बचत खाता और चालू खाता के लिए आवश्यक न्यूनतम शेष राशि, यदि कोई है, और इसका रखरखाव नहीं करने पर शुल्क।
- यदि आप की कोई शिकायत है तो निवारण हेतु शाखा एवं सीएसपी स्तर पर सम्बंधित व्यक्ति का नाम।
- यदि शाखा/सीएसपी स्तर पर आपकी शिकायत का निवारण नहीं होता है तो मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी/ अंचल प्रमुख/ नोडल अधिकारी का नाम एवं पता जिससे आप सम्पर्क कर सकते हैं।
- बैंकिंग लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण जिसके अधिकार क्षेत्र शाखा आती है।
- बुकलेट फार्म में उपलब्ध जानकारी

3.3.4. नीतियों को वेबसाइट पर प्रदर्शित करके।

- जमा
- चेक एकत्रीकरण
- शिकायत निवारण
- मुआवजा

3.4. त्रुटियों का शीघ्र एवं सहानुभूतिपूर्वक समाधान करना

3.4.1. त्रुटियों को तुरंत सुधारकर और बैंक द्वारा लगाये गये किसी भी शुल्क को निरस्त करके, जिसे बैंक ने गलती से लागू किया है और हमारी 'ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति' के संदर्भ में हमारी त्रुटि के कारण आपको हुई वित्तीय हानि के लिए क्षतिपूर्ति कर सकते हैं।

3.4.2. आपकी शिकायतों का शीघ्रता पूर्वक निवारण करके।

3.4.3. यदि आप अब भी संतुष्ट नहीं हैं तो आपके शिकायतों को अग्रेषित करने के बारे में जानकारी प्रदान करके।

3.4.4. तकनीकी असफलताओं के कारण उत्पन्न होने वाली समस्याओं को कम करने के लिए उपयुक्त वैकल्पिक मार्ग प्रदान करके।

3.5. आपकी व्यक्तिगत सूचना को निजी एवं गोपनीय रूप में मानना

3.5.1. 'गोपनीयता' के तहत उल्लिखित मामलों में हम आपकी व्यक्तिगत सूचना को निजी एवं गोपनीय रूप में मानेंगे।

3.6. संहिता का प्रचार करना

3.6.1. हमारे साथ खाता खोलते समय और अन्यथा अनुरोध पर आपको संहिता की छायाप्रति प्रदान करके।

3.6.2. सभी शाखाओं/सीएसपी, हमारी वेबसाइट और मोबाइल एप्लीकेशन पर इस संहिता को उपलब्ध करके।

3.6.3. कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने हेतु प्रशिक्षण देना और अपने दैनिक कामकाज में संहिता का प्रभावी रूप से प्रयोग करना सुनिश्चित करके।

3.6.4. संहिता और इसके प्रावधानों के बारे में ग्राहकों में जागरूकता बढ़ाने के लिए अन्य प्रयास करके।

3.7. निष्पक्षता की नीति का पालन एवं क्रियान्वयन करना

3.7.1. हम उम्र, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म, अक्षमता या वित्तीय स्थिति के आधार पर आपके साथ भेदभाव नहीं करेंगे।

4. सूचना की पारदर्शिता

4.1. ब्याजदर, शुल्कों की जानकारी

4.1.1. निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक के माध्यम से जानकारी प्राप्त की जा सकती है-

- हमारे शाखाओं/सीएसपी में प्रदर्शित सूचना बोर्ड।
- हमारे शाखाओं/सीएसपी या हेल्प-लाइन से सम्पर्क करके।
- हमारी वेबसाइट
- हमारे प्राधिकृत कर्मचारी (एजेंट भी) / हेल्प-डेस्क से पूछकर
- हमारी शाखा/ वेबसाइट पर उपलब्ध शुल्कदर की सूची से संदर्भ लेकर।

4.2. सामान्य सूचना

4.2.1. हम करेंगे -

- 4.2.1.1. आपको हमारे द्वारा उपलब्ध किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के प्रकार और आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे।
- 4.2.1.2. 'मूल बचत बैंक जमा खाता' (बीएसबीडीए) खोलने के लिए आवश्यक दस्तावेज हमारी सभी शाखाओं/सीएसपी पर द्विभाषी/त्रिभाषी रूप में प्रमुखता से प्रदर्शित होते हैं। भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार सीमित केवाईसी आवश्यकता के साथ 'लघु खाता' खोलने के लिए आवश्यकताओं में कुछ छूट है जिसकी सूची को भी प्रदर्शित करेंगे।
- 4.2.1.3. उन सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं को समझाते हुए स्पष्ट जानकारी दें जो आप हमें बताते हैं कि आप रुचि रखते हैं, जिसमें लागू ब्याज दर एवं शुल्क सम्मिलित हैं।
- 4.2.1.4. आपको विभिन्न चैनलों के बारे बतायें जिसके माध्यम से हमारे उत्पादों एवं सेवाओं का लाभ प्राप्त किया जा सकता है, जैसे- शाखाएं, सीएसपी, एटीएम, मोबाइल बैंकिंग, फोन बैंकिंग, नेट बैंकिंग और आपको बताएं कि उनके बारे में और अधिक कैसे जानें।
- 4.2.1.5. कानूनी, नियामक और आंतरिक नीति आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए, हमें आपकी पहचान और पता प्रमाणित करने के लिए हमको आपसे किस प्रकार की जानकारी चाहिए।

4.2.1.6. विशेष रूप से सभी जमा खातों पर नामांकन सुविधा का लाभ प्राप्त करने के लिए आपको अपने अधिकारों और जिम्मेदारियों के सम्बंध में अपनी जानकारी प्रदान करें।

4.3. 'कॉल नहीं करें' सेवा

4.3.1. यदि आप बैंक के 'कॉल नहीं करें रजिस्ट्री' के साथ पंजीकृत हैं या प्रत्यक्ष रूप से या अपने सेवा प्रदाता के माध्यम से 'राष्ट्रीय कॉल नहीं करें रजिस्ट्री' के साथ पंजीकृत हैं, तो हम टेलीफोन कॉल/ एसएमएस/ ईमेल के माध्यम से हमारी उत्पादों एवं सेवाओं के सम्बंध में किसी भी अनचाहे वाणिज्यिक जानकारी आपको प्रेषित नहीं करेंगे। फिर भी यह आपके खाते के विवरणों और अन्य महत्वपूर्ण सलाहों एवं सूचनाओं के बारे में जानकारी प्राप्त करने पर लागू नहीं होगा, जिसमें आपके खाते के लेन-देन से संबंधित अलर्ट और वर्तमान में आपके द्वारा उपयोग किये जा रहे उत्पादों और सेवाओं सहित जानकारी सम्मिलित होगी।

4.4. ब्याजदर-

4.4.1. हम आपको निम्न के सम्बंध में जानकारी प्रदान करेंगे -

- ब्याजदर जो आपके जमा खाते पर लागू है।
- आवधिकता जिस पर हम आपके जमा पर ब्याज का भुगतान करते हैं।
- हम आपके जमा खातों में ब्याज कैसे लागू करते हैं और हम उस पर ब्याज की गणना कैसे करते हैं।

4.5. शुल्कदर की सूची

4.5.1. शुल्क

4.5.1.1. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि विभिन्न सेवाओं के लिए हमारी शुल्क और सेवा शुल्क बैंक के बोर्ड या इस संबंध में निर्णय लेने के लिए बोर्ड द्वारा अधिकृत किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित किया गया है और वे समान वर्ग के ग्राहकों के लिए उचित और निष्पक्ष होंगे।

4.5.1.2. आपकी जानकारी के लिए हमारे शुल्कदर की सूची को हम अपनी वेबसाइट तथा सभी शाखाओं/सीएसपी में उपलब्ध करायेंगे। हम शाखाओं / सीएसपी में शुल्कदर की सूची की उपलब्धता के बारे में हमारी शाखाओं / सीएसपी में एक सूचना प्रदर्शित करेंगे।

4.5.1.3. हम अपने शुल्कदर की सूची के अनुसार आपके द्वारा चयनित उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू शुल्क का विवरण प्रदान करेंगे।

4.5.1.4. हम आपके द्वारा चयनित उत्पाद / सेवाओं को नियंत्रित करने वाले किसी भी नियम और शर्तों के अनुपालन नहीं करने / उल्लंघन के मामले में लागू दंड के बारे में भी आपको जानकारी प्रदान करेंगे।

4.6. शुल्क और प्रभार में परिवर्तन

4.6.1. यदि हम कोई शुल्क या प्रभार में बढ़ोतरी करते हैं या कोई नया नया शुल्क या प्रभार प्रस्तुत करते हैं, तो इस संशोधित शुल्कों को प्रभावी होने के लिए एक माह पूर्व लेखा विवरणी/ ईमेल / एसएमएस अलर्ट / शाखाओं/ सीएसपी में सूचना बोर्ड के माध्यम से अधिसूचित किया जायेगा। यह जानकारी हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध करायी जायेगी।

4.7. नियम एवं शर्तें

4.7.1. हम आपको उन उत्पादों / सेवाओं के लिए प्रासंगिक नियम और शर्तों की सलाह देंगे जिसे आपने प्रदान करने के लिए कहा है।

4.7.2. सभी नियम और शर्तें निष्पक्ष होंगी और संबंधित अधिकारों, देनदारियों और दायित्वों को स्पष्ट रूप से और यथासंभव सरल भाषा में होगी।

4.8. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन

4.8.1. हम संशोधित नियमों और शर्तों के प्रभावी होने से एक माह पूर्व निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक चैनलों के माध्यम से नियमों और शर्तों में परिवर्तनों के बारे में सूचित करेंगे-

- पत्र
- लेखा विवरणी
- एसएमएस
- ईमेल

4.8.2. हमारे शाखाओं/ सीएसपी की सूचना बोर्ड और वेबसाइटों पर भी इस जानकारी को उपलब्ध कराया जायेगा।

4.8.3. सामान्यतः परिवर्तन की सूचना एक माह पूर्व देने के संभावित प्रभाव के साथ किया जायेगा।

4.8.4. यदि हमने बिना कोई सूचना दिये परिवर्तन किया है, तो हम 30 दिनों के अंदर परिवर्तन को अधिसूचित करेंगे। यदि इस प्रकार के परिवर्तन आपके लिए हित में नहीं हैं, तो आप 60 दिनों के अंदर सूचना प्रदान करके अपना खाता बंद

कर सकते हैं या संशोधित शुल्क का भुगतान किये बिना किसी अन्य योग्य खाते में स्विच कर सकते हैं।

4.8.5. हम नियम एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन के पश्चात शीघ्र ही इसे अपने वेबसाइट पर अद्यतित करेंगे।

5. विज्ञापन, विपणन और विक्रय

5.1. विज्ञापन और विपणन सामग्री के लिए मानक

5.1.1. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारी सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो, और भ्रामक नहीं हो।

5.1.2. किसी भी विज्ञापन और प्रचार साहित्य में जो बैंकिंग सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ सम्मिलित होता है, हम यह भी संकेत देंगे कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूर्ण विवरण अनुरोध करने पर उपलब्ध कराया जायेगा।

5.1.3. यदि हम तीसरे पक्ष से सहायक सेवाएं प्रदान करने या वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को वितरित करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ लेते हैं, तो हमें आवश्यकता होगी कि वे आपकी व्यक्तिगत जानकारी (यदि यह तीसरे पक्ष को उपलब्ध हों) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ सेवाएं उपलब्ध करायेंगे।

5.1.4. हम समय-समय पर ईमेल, एसएमएस या टेलीफोन पर आपके द्वारा ली गई हमारे उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचना भेज सकते हैं। हमारे उत्पादों / अन्य उत्पादों के बारे में सूचना या हमारे उत्पादों / सेवाओं के संबंध में प्रचार ऑफ़र के बारे में जानकारी आपको केवल तभी दी जाएगी जब आपने 'कॉल नही करें' सुविधा के लिए पंजीकरण नहीं किया होगा।

5.1.5. आप से किसी भी शिकायत की प्राप्ति की स्थिति में हमारे प्रतिनिधि / कारोबारी प्रतिनिधि / एजेंट / डाकघर प्रतिनिधि ने कोई भी अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो हम शिकायत की जांच करने और निवारण के लिए उचित प्रयास करेंगे और हमारी 'ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति' के अनुसार हानि की क्षतिपूर्ति का प्रयास करेंगे।

5.1.6. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारी तरफ से कार्य करने या हमारे उत्पाद को बेचने वाली कोई भी तीसरा पक्ष या एजेंट बिक्री पूरा होने पर भुगतान किये गए शुल्क या कमीशन को प्रकट करते हैं।

6. गोपनीयता

6.1. गोपनीयता के मानक

- 6.1.1. हम आपकी सभी व्यक्तिगत सूचनाओं को निजी और गोपनीय मानेंगे (भले ही आप अब ग्राहक नहीं हों), और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जायेगा।
- 6.1.2. आपके या किसी अन्य के द्वारा प्रस्तुत आपके खातों से सम्बंधित जानकारी या डेटा को निम्नलिखित अपवादों के अलावा किसी अन्य को प्रकट नहीं करेंगे-
- 6.1.2.1. यदि हमें कानून द्वारा जानकारी देना है या बैंकिंग नियामक द्वारा आवश्यक है।
- 6.1.2.2. यदि जानकारी प्रकट करना जनता का कर्तव्य है।
- 6.1.2.3. अगर हमारे हितों के लिए हमें जानकारी देने की आवश्यकता होती है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन मार्केटिंग उद्देश्य से हमारे समूह में अन्य कम्पनियों सहित हम इसका प्रयोग किसी अन्य व्यक्ति को आपके या आपके खातों (आपके नाम और पते सहित) के बारे में जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं करेंगे।
- 6.1.2.4. यदि आप हमें जानकारी प्रकट करने हेतु अधिकृत करते हैं।
- 6.1.2.5. यदि हमें आपके बारे में बैंकर का संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो इसे देने से पूर्व हमें आपकी लिखित अनुमति की आवश्यकता होगी।
- 6.1.3. जब तक आप हमें ऐसा करने के लिए विशेष रूप से अधिकृत नहीं करते हैं, तब तक मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी स्वयं या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा उपयोग नहीं करेंगे।

7. शिकायतें और प्रतिक्रिया

7.1. आंतरिक प्रक्रियायें

- 7.1.1. यदि आप शिकायत करना चाहते हैं, तो हम आपको बताएंगे -
- यह कैसे करें
 - शिकायत कहां कर सकते हैं
 - शिकायत किससे कर सकते हैं
 - उत्तर की अपेक्षा कब करें
 - निवारण हेतु किससे सम्पर्क करें
 - प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं होने पर आप क्या करें
- 7.1.2. हमारे कर्मचारी और प्रतिनिधि (शाखाओं और सीएसपी सहित) आपके किसी भी प्रश्न के लिए सहायता करेंगे।

- 7.1.3. हम आपको बताएंगे कि शिकायतों के निष्पक्ष और शीघ्र निवारण के लिए हमारी प्रक्रिया का विवरण कहां प्राप्त करें।
- 7.1.4. हम आपके शिकायतों के निवारण हेतु सम्पर्क करने के लिए शाखा/सीएसपी के अधिकारी का नाम प्रदर्शित करेंगे। यदि आपके शिकायत का निवारण शाखा/सीएसपी स्तर पर नहीं होता है तो आप शाखा में प्रदर्शित हमारे अंचल प्रमुख/ नोडल अधिकारी/ मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी से सम्पर्क कर सकते हैं।
- 7.1.5. यदि आपकी शिकायत लिखित रूप में प्राप्त हुई है, तो हम आपको एक सप्ताह के अंदर एक पावती / प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेंगे। अगर आपकी शिकायत हमारे नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा संख्या पर फोन पर प्राप्त किया गया है, तो हम आपको एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करेंगे और आपको उचित समयावधि के अंदर प्रगति के बारे में सूचित करेंगे।
- 7.1.6. मामले की जांच के पश्चात, हम आपको अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या बतायेंगे कि जवाब देने के लिए हमें और अधिक समय क्यों चाहिए और आपकी शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के अंदर ऐसा करने का प्रयास करेंगे और आपको बतायेंगे कि यदि आप अभी भी संतुष्ट नहीं हैं तो आपकी शिकायत को कैसे आगे प्रेषित करनी हैं।
- 7.1.7. हमारे साथ शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के अंदर, यदि आपको हमसे कोई संतोषजनक प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है और आप अपनी शिकायत के निवारण के लिए अन्य मार्गों का अनुसरण करना चाहते हैं, तो आप बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। इस संबंध हमारे कर्मचारी आपको इस प्रक्रिया के बारे में बतायेंगे।

7.2. बैंकिंग लोकपाल योजना

- 7.2.1. हम अपनी वेबसाइट पर बैंकिंग लोकपाल योजना को प्रदर्शित करेंगे। आपके अनुरोध पर नाममात्र शुल्क पर इसकी एक प्रति भी उपलब्ध कराई जायेगी। हम अपनी शाखाओं और सीएसपी में अधिकार क्षेत्र में आने वाले बैंकिंग लोकपाल के नाम और संपर्क विवरण को प्रदर्शित करेंगे।

7.3. ग्राहक बैठक

- 7.3.1. हम विचारों एवं सुझावों के आदान-प्रदान के लिए नियमित चैनल के रूप में आवधिक अंतराल पर ग्राहकों की बैठक को आयोजित करने का प्रयास करेंगे।

7.4. शाखा/ सीएसपी स्तर की ग्राहक सेवा समिति बैठक

हम शाखा/सीएसपी स्तर की ग्राहक सेवा समिति की मासिक बैठक की तिथि अपनी शाखा/सीएसपी में प्रदर्शित करेंगे, यदि आप इच्छुक हैं तो आप इस बैठक में भाग ले सकते हैं।

8. उत्पाद एवं सेवाएं

8.1. जमा खाता

8.1.1. खातों के प्रकार

8.1.1.1. आप हमारे यहां विभिन्न प्रकार के बचत एवं चालू खाता खोल सकते हैं। आप इन खातों को निम्न रूप में खोल सकते हैं:

- एकल
- संयुक्त
- संयुक्त (अन्य या उत्तरजीवी)
- संयुक्त (पूर्व या उत्तरजीवी)
- संयुक्त (पश्चात या उत्तरजीवी)
- या किसी अन्य रूप में (जैसा अनुमोदित)

8.1.1.2. हम सभी ग्राहकों के लिए किसी न्यूनतम शेष राशि के बिना 'मूल बचत बैंक जमा खाता' (बीएसबीडीए) उपलब्ध कराएंगे। हम बिना किसी शुल्क के न्यूनतम सुविधाएं प्रदान करेंगे। खाता खोलते समय प्रासंगिक विवरण आपको स्पष्ट रूप से सूचित किये जायेंगे।

8.1.1.3. जहां तक संभव हो आपके द्वारा उपरोक्त खातों में नामांकन सुविधा के साथ खाता खोला जाये। हम खाता खोलने के फॉर्म में, नामांकन के विकल्प के साथ-साथ खाता विवरणों में नामांकित व्यक्ति के नाम प्रदान करने का विकल्प भी सम्मिलित करेंगे। हम खाता खोलते समय पूर्वगामी खातों के निहितार्थ और नामांकन सुविधाओं की व्याख्या करेंगे।

8.1.1.4. हम आपके नामांकन विवरण की पावती देंगे और खाता लेखा विवरण पर नामांकन के विवरण सम्बंधित तथ्यों को रिकॉर्ड करेंगे। आपके अनुरोध पर, हम उस नामिती का नाम भी दिखायेंगे।

8.1.1.5. खाता खोलते समय हम आपको तरल जमा सुविधा, स्वीप खाता और हमारे द्वारा प्रदान किए जाने वाले इसी प्रकार के उत्पादों (या तो प्रत्यक्ष रूप से या तृतीय पक्ष व्यवस्था के माध्यम से) और उनके निहितार्थ और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित करेंगे।

8.1.2. जमा खातों को खोलना एवं उसका परिचालन करना

8.1.2.1. कोई भी जमा खाता खोलने से पूर्व हम करेंगे -

- "अपने ग्राहक को जानें" (केवाईसी) दिशानिर्देशों के तहत आवश्यक सावधानी बरतें

- ऐसा करने के लिए आपको आवश्यक दस्तावेज या प्रमाण प्रस्तुत या प्रदान करने के लिए कहें।
- हमारे केवाईसी के अनुसार केवल धन-शोधन निवारण (पीएमएल) की रोकथाम या किसी अन्य सांविधिक आवश्यकताओं वाले सूचनाओं की मांग करें। यदि किसी भी अतिरिक्त सूचना की मांग किया जाता है, तो इसे अलग से मांगा जायेगा और हम ऐसी अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करने के कारण की व्याख्या करेंगे। ऐसी जानकारी प्रदान करना स्वैच्छिक होगा, जब तक कि कानून द्वारा आवश्यक न हो। कानून लागू करने वाली एजेंसी / बैंकिंग नियामक द्वारा आवश्यक होने तक जानकारी गोपनीय रखी जाएगी।
- खाता खोलने के फॉर्म प्रदान करें जिसमें प्रस्तुत किए जाने के लिए आवश्यक सूचनाओं को प्रस्तुत करने की आवश्यकता होगी और दस्तावेज को सत्यापन और / या केवाईसी आवश्यकताओं की मिलान के लिए रिकार्ड किया जायेगा।
- आवश्यकतानुसार हमारे रिकार्ड को अद्यतित करने हेतु नियमित अंतराल पर केवाईसी के सम्बंध में आपके द्वारा दस्तावेज प्रस्तुत करने के सम्बंध में पूछताछ।
- प्रक्रियाओं की औपचारिकताओं की व्याख्या करें और जमा खाता खोलते समय आपके द्वारा पूछे गये प्रश्नों का आवश्यक स्पष्टीकरण प्रदान करें।
- आपके द्वारा प्राप्त की जाने वाली जमा सुविधा को नियंत्रित करने वाले सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी) की जानकारी प्रदान करें।
- खाते खोलने के समय, बीमा योजना के तहत लागू बीमा कवर विवरण को उपलब्ध करायें, भारतीय जमा बीमा और क्रेडिट गारंटी निगम (डीआईसीजीसी) द्वारा दी गई कुछ सीमाओं और शर्तों के अधीन है।

8.1.3. आपका खाता परिवर्तन

- 8.1.3.1. यदि आप चालू / बचत खाते के अपने चयनित विकल्प से खुश नहीं हैं, तो आप खाते में अपना पहला भुगतान करने के 14 दिनों के अंदर खाता परिवर्तित कर सकते हैं, हमारे किसी भी अन्य खाते में स्विच करने के लिए हमसे संपर्क करें। वैकल्पिक रूप से, आपसे उस राशि की वापसी के लिए पूछ सकते हैं जो आपको अर्जित किए गए किसी भी ब्याज के साथ वापस दिया जायेगा। हम किसी भी सूचना अवधि और किसी भी अतिरिक्त शुल्क को अनदेखा करेंगे।
- 8.1.3.2. यदि आप अपना चालू / बचत खाता को बंद करने का निर्णय कर लिये हैं तो हम यह आपके निर्देश प्राप्त होने के तीन कार्यालयीन दिवसों के अन्दर करेंगे, सभी औपचारिकताओं को पूर्ण करने और सभी आवश्यक दस्तावेज जमा करने के अधीन है।
- 8.1.3.3. यदि आप अपने खाते को किसी अन्य शाखा / सीएसपी में स्थानांतरित करना चाहते हैं तो हम यह करेंगे। आपका अनुरोध प्राप्त होने पर, हम पते का नया प्रमाण

प्राप्ति हेतु जोर दिये बिना और आपके वर्तमान पते के सम्बंध में एक घोषणा पत्र के आधार पर खाते को 3 (तीन) कार्यालयीन दिवसों के अन्दर स्थानांतरित किये जाने वाले शाखा / सीएसपी में स्थानांतरित कर देंगे। आपको छह माह की अवधि के अंदर इस पते का दस्तावेजी प्रमाण प्रस्तुत करना होगा। जैसे ही खाता चालू होता है हम आपको सूचित करेंगे। नई शाखा / सीएसपी को आपके मौजूदा स्थायी निर्देश / प्रत्यक्ष डेबिट, यदि कोई हो, की जानकारी प्रदान की जाएगी।

8.1.4. बचत / चालू खाता

8.1.4.1. जब आप कोई बचत / चालू खाता खोलते हैं, तो हम करेंगे-

- आपको लेन-देन की संख्या (एटीएम में किये गए लेन-देन को मिलाकर), नकदी निकासी इत्यादि के बारे में सूचित करें जो किसी दिए गए अवधि में निःशुल्क किया जा सकता है।
- ऐसी सीमाओं को पार करने के मामले में, यदि कोई शुल्क हो, तो आपको उसके बारे में सूचित करें। ऐसे खातों के परिचालन को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के रूप में रखरखाव के लिए न्यूनतम शेष राशि के सम्बंध में सूचित करें।
- आपके बचत जमा पर भुगतान किये जाने वाले ब्याजदर, इसकी गणना कैसे किया जायेगा और इसके भुगतान की आवधिकता के बारे में आपको सूचित करें।

8.1.5. न्यूनतम शेष राशि

8.1.5.1. बचत खातों में रखे जाने वाले न्यूनतम शेष राशि के बारे में जानकारी हमारी शाखाओं में प्रदर्शित किया जायेगा।

8.1.5.2. जमा उत्पादों जैसे बचत खाता और चालू खाता, हम आपको सूचित करेंगे-

- ऐसे खातों के परिचालन को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के रूप में रखरखाव के लिए न्यूनतम शेष राशि के सम्बंध में सूचना।
- आपके द्वारा खाते में न्यूनतम शेष राशि के रखरखाव में असफल होने पर लिये जाने वाले शुल्क के सम्बंध में। शुल्कों का विवरण शुल्कदर सूची में वर्णित होगा।
- खाते में बनाये रखने वाले न्यूनतम शेष राशि में कम से कम 30 दिनों पहले परिवर्तन किया जायेगा। इस नोटिस अवधि के दौरान, हम आपको निर्धारित उच्च न्यूनतम शेषराशि के रखरखाव के लिए कोई शुल्क नहीं लेंगे।

8.1.6. प्रभार

8.1.6.1. चेक बुक जारी करने/ लेखा विवरणी की अतिरिक्त/ दूसरी प्रति, भुगतान किये गये चेक की प्रति, फोलियों प्रभार, डेबिट कार्ड, हस्ताक्षर का सत्यापन, चेक की वापसी, अधिदेश में परिवर्तन या खाता के रूप में परिवर्तन, बचत/ चालू खाता को बंद करना, डोरस्टेप सेवाएं, प्रीपेड भुगतान लिखत, बिल भुगतान, विप्रेषण इत्यादि के लिए विशेष प्रभार हमारी शुल्कदर सूची में वर्णित होगी। दिये गये रियायतें या राहत की निकासी रियायतें/राहत की मूल वैधता अवधि के दौरान नहीं किया जायेगा।

8.1.7. विवरणी

8.1.7.1. अपने खाते को प्रबंधित करने और इसमें प्रविष्टियों की जांच करने में सहायता के लिए, हम आपको एक तिमाही विवरणी (मुद्रित प्रारूप में) या ईमेल विवरणी (आपकी स्वीकृति के अधीन) प्रदान करेंगे।

8.1.7.2. आप हमें अपने खाते की लेखा विवरणी सामान्य रूप के आलावा अन्य विवरणी प्रभार के आधार पर उपलब्ध कराने के लिए कह सकते हैं। शुल्कदर सूची में इस प्रभार को वर्णित किया जायेगा।

8.1.7.3. हम लेखा विवरणी में अपनी एमआईसीआर कोड और आईएफसी कोड वर्णित करेंगे।

8.1.7.4. हम लेखा विवरणी में बैंक की ग्राहक सेवा संख्या, शाखा/सीएसपी की सम्पर्क संख्या वर्णित करेंगे।

8.1.7.5. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आपके विवरणी में प्रविष्टिया संक्षिप्त, सूचनात्मक और समझने योग्य हो।

8.1.8. जमा खातों का उन्नयन

8.1.8.1. यदि आपका खाता उन्नयन की शर्तों को पूर्ण करता है, तो हम लिखित रूप में आपकी सहमति प्राप्त के पश्चात या किसी अन्य मोड के माध्यम से या जहां आवश्यक पुष्टि के पश्चात प्रमाणीकृत इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से आपकी सहमति प्राप्त करने के पश्चात आपके खाते का उन्नयन किया जायेगा।

8.1.9. अवयस्क के खाते

8.1.9.1. हम आपके अनुरोध के आधार पर बतायेंगे कि कैसे एक अवयस्क के नाम पर जमा खाता खोला जा सकता है और इसको कैसे परिचालित किया जा सकता है।

8.1.9.2. हम किसी अवयस्क के वयस्क होने वाली तिथि की सूचना देंगे।

8.1.10. अपरिचालित / निष्क्रिय खातें

8.1.10.1. हम करेंगे -

- खाता खोलते समय आपको सूचित करें, कि वे कौन सी परिस्थितियां हैं जिसके तहत आपके खाते को अपरिचालित / निष्क्रिय के रूप में वर्गीकृत किया जायेगा। आपके खाते को अपरिचालित / निष्क्रिय और उसके परिणामों के रूप में वर्गीकृत करने के कम से कम तीन माह पूर्व आपको सूचित किया जायेगा।
- एक एसएमएस / ईमेल भेजने का प्रयास भी करें जिसमें सलाह दिया जाता है कि आपके खाते को अपरिचालित / निष्क्रिय रूप में वर्गीकृत किया जा रहा है।
- किसी खाते को अपरिचालित / निष्क्रिय रूप में वर्गीकृत करने से पहले संयुक्त धारक (कों) को भी सूचित करें।
- यदि आप खाता को सक्रिय करना चाहते हैं तो आपके द्वारा पालन किये जाने वाली प्रक्रिया के बारे में सूचना प्रदान करें।
- कोई भी शुल्क नहीं लिया जाना चाहिए क्योंकि खाता अपरिचालित/ निष्क्रिय है।
- अपरिचालित खातों को सक्रिय करने हेतु आपसे कोई शुल्क नहीं लिया जायेगा।

8.1.11. आपके खाता की बंदी

- 8.1.11.1. सामान्य परिस्थिति में, हम कम से कम 30 दिनों पूर्व इस बंदी का कारण बताने सम्बंधित नोटिस दिये बिना आपके खाते को बंद नहीं करेंगे। ऐसे मामलों में, आपको पहले से जारी किए गए चेक के लिए वैकल्पिक व्यवस्था करने की आवश्यकता होगी और ऐसे खाते से किसी भी नये चेक को जारी करने से बचना होगा।

8.2. समाशोधन चक्र / सेवा संग्रह

- 8.2.1.1. चेक एकत्रीकरण के लिए चेक जमा करने हेतु आपको सक्षम बनाने हेतु ड्राप बाक्स की सुविधा प्रदान किया जा सकता है। चेक को ड्राप बाक्स में उचित रूप से जमा करना सुनिश्चित करने हेतु आपको आवश्यक सावधानियां अपनानी चाहिए। फिर भी, अगर आप चाहें तो ड्रॉप बाँक्स में जमा करने की बजाय पावती के साथ काउंटर पर चेक को सौंप सकते हैं।
- 8.2.1.2. हम आपको स्थानीय लिखतों और बाहरी लिखतों के लिए समाशोधन चक्र के बारे में सूचित करेंगे, जिसमें उसी दिन समाशोधन के लिए लिखत प्रस्तुत करने के लिए निर्धारित अंतिम समय सम्बंधित विवरण सम्मिलित हैं, जब आप लिखत प्रस्तुत करने के पश्चात पैसे की निकासी कर सकते हैं और एकत्रीकरण में विलम्ब के लिए आप हमारे 'चेक एकत्रीकरण नीति' के अनुसार ब्याज प्राप्त करने के हकदार होंगे।
- 8.2.1.3. हम अपने 'चेक एकत्रीकरण' / 'ग्राहक क्षतिपूर्ति' नीति के अनुसार लिखत के एकत्रीकरण में किसी भी प्रकार की विलम्ब के लिए आपकी तरफ से बिना किसी मांग के आपको क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जायेगा।

- 8.2.1.4. जब आपके द्वारा एकत्रीकरण के लिए जमा किये गए चेक का भुगतान किये बिना वापस कर दिया जाता है, तो हम आपको तत्काल, एसएमएस / ईमेल द्वारा सूचित करेंगे।
- 8.2.1.5. हम वापसी तिथि के साथ हस्ताक्षरित वापसी मेमो के साथ ही वापसी के कारण 24 घंटे के अंदर भुगतान करने से इनकार के साथ भुगतान नहीं किये गये चेक को वापस कर देंगे।
- 8.2.1.6. यदि बाहरी चेक के लिए तत्काल क्रेडिट की पेशकश की जाती है, तो हम लागू नियम और शर्तों सहित प्रासंगिक जानकारी प्रदान करेंगे, जैसे कि आपके द्वारा प्रदान किए जाने वाले लिखतों को किस सीमा तक क्रेडिट किया जा सकता है, खातों को संतोषजनक ढंग से परिचालित करना आदि।
- 8.2.1.7. हम अपनी 'चेक एकत्रीकरण नीति' के अनुसार आगे बढ़ेंगे और मार्ग में खो गए चेक / लिखत के मामले में दूसरी चेक / लिखत प्राप्त करने में आपकी पूर्ण रूप से सहायता करेंगे और आपको 'चेक एकत्रीकरण' / 'ग्राहक क्षतिपूर्ति' के अनुसार क्षतिपूर्ति प्रदान करेंगे।
- 8.2.1.8. जब आप खाता खोलते हैं और इसके बारे में पूछते हैं तो हम उपर्युक्त जानकारी प्रदान करेंगे। यदि हमारी 'चेक एकत्रीकरण नीति' में कोई परिवर्तन होती है तो संशोधित नीति को हमारे वेबसाइट में प्रदर्शित किया जायेगा और हमारे सभी शाखाओं में उपलब्ध कराया जायेगा।

8.3. नकद लेन-देन

- 8.3.1.1. हम कोर बैंकिंग के अंतर्गत अपने सभी शाखाओं और सीएसपी पर नकद प्राप्ति और नकद भुगतान करेंगे, लेन-देन या शुल्कों के अधीन प्रतिबंधित, यदि लागू है, इस प्रकार के लेन-देन पर लागू।
- 8.3.1.2. हम अपने सभी शाखाओं और चयनित सीएसपी पर गंदे/ कटे-फटे नोट और छोटे सिक्के विनिमय करेंगे और अच्छी गुणवत्ता वाले स्वच्छ बैंक नोट/ सिक्के जारी करेंगे। हम इस सुविधा का विस्तार निर्धारित सीमा तक अकस्मात ग्राहकों के लिए भी करेंगे।
- 8.3.1.3. निर्दिष्ट राशि से अधिक लेन-देन करने के लिए आपको अपना पैन प्रस्तुत करने की आवश्यकता हो सकती है।

8.4. प्रत्यक्ष डेबिट और स्थायी अनुदेश

8.4.1. हम करेंगे -

- 8.4.1.1. खाता खोलते समय आपको बतायेंगे कि प्रत्यक्ष डेबिट / स्थायी अनुदेश कैसे कार्य करता है और आप उन्हें कैसे रिकॉर्ड / निरस्त कर सकते हैं और उनके साथ जुड़े शुल्कों को भी कैसे निरस्त कर सकते हैं। शुल्कदर सूची के अनुसार शुल्क लगाया जायेगा।
- 8.4.1.2. आपके द्वारा प्रत्यक्ष डेबिट (इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सेवा या ईसीएस कहें) और अन्य स्थायी अनुदेश के लिए दिये गए अधिदेश के अनुसार कार्य किया जाता है। अधिदेश निष्पादित में असफलता या विलम्ब के परिणामस्वरूप हुई किसी वित्तीय हानि

या अतिरिक्त लागत के मामले में, हम आपको बैंक की 'ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति' के अनुसार क्षतिपूर्ति करेंगे। यदि आपके खाते में अपर्याप्त शेष राशि के कारण अधिदेश को निष्पादित नहीं किया जा सकता है, तो हम शुल्कदर सूची के अनुसार शुल्क लेंगे।

8.4.1.3. जैसे ही यह निर्धारित किया जाता है कि किसी भी राशि को आपके खाते से अनधिकृत रूप से / गलती से डेबिट कर दिया गया है और बैंक की 'ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति' के अनुसार शीघ्र ही आपके खाते में ब्याज के राशि जमा किया जायेगा।

8.5. भुगतान रोक की सुविधा

8.5.1. हम करेंगे -

8.5.1.1. आपके द्वारा जारी किये गए चेक के संबंध में आपके द्वारा भुगतान हेतु रोक सम्बंधित निर्देश को स्वीकार करें। आपके निर्देशों की प्राप्ति के तुरंत बाद, हम एक पावती देंगे और यदि चेकों को हमारे द्वारा पहले से ही मंजूरी नहीं दी गई है, तो हम इस पर कार्रवाई करेंगे।

8.5.1.2. शुल्कदर सूची के अनुसार यदि कोई शुल्क है तो इसे लिया जायेगा।

8.5.1.3. भुगतान को रोकने हेतु अनुदेश प्राप्ति के पश्चात भी हमारे द्वारा चेक का भुगतान किये जाने पर ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार आपको प्रतिपूर्ति एवं क्षतिपूर्ति किया जायेगा।

8.6. आपके द्वारा जारी चेक/ डेबिट अनुदेश

8.6.1. हम करेंगे -

8.6.1.1. कानून द्वारा आवश्यक अवधि के लिए, आपके खाते से भुगतान किये गए मूल चेक / डेबिट अनुदेश या सीटीएस के अंतर्गत प्रस्तुतकर्ता बैंक से प्राप्त चेक की प्रतियां या छायाचित्र रखें।

8.6.1.2. जब तक हमारे साथ रिकॉर्ड उपलब्ध है, तब तक आपको चेक / चेक / डेबिट अनुदेश की छायाचित्र या प्रतिलिपि प्रमाण के रूप में प्रदान करें। यदि आपके खाते से चेक भुगतान / डेबिट अनुदेश के बारे में कोई विवाद है और यदि चेक / डेबिट अनुदेश की तिथि से एक वर्ष की अवधि के अंदर इस तरह के चेक आदि का अनुरोध किया जाता है, तो कोई शुल्क नहीं लिया जायेगा। इस अवधि से बाहर के सम्बंध में अनुरोध प्राप्त होते हैं तो इसके सम्बंध में, शुल्कदर सूची के अनुसार शुल्क लिया जायेगा।

8.6.1.3. आपको सूचित करें कि हम भुगतान नहीं किये गए चेक और पुरानी चेक का निपटारा कैसे करेंगे। लिये जाने वाले शुल्कों का विवरण शुल्कदर सूची में सम्मिलित किया जायेगा।

8.7. मृत खाता धारक के सम्बंध में दावों का निपटान

8.7.1. हम मृत खाता धारक के खाते के निपटारे हेतु सरल प्रक्रिया का पालन करेंगे।

8.7.2. हम मृत व्यक्तियों के खातों के दावों के निपटारे के लिए दावा फॉर्म प्रदान करेंगे, जो व्यक्ति हमसे फॉर्म के लिए हमसे संपर्क करते हैं। हमारी वेबसाइट पर भी दावा निपटान के लिए फॉर्म प्रदर्शित किया जायेगा।

8.7.3. उत्तरजीवी/ नामिती खंड के साथ खाते

8.7.3.1. मृत जमाकर्ता के जमा खाते के मामले में, जहां जमाकर्ता ने नामांकन सुविधा का उपयोग किया था और एक वैध नामांकन किया था या जहां उत्तरजीविता खंड ('अन्य या उत्तरजीवी' या 'कोई भी या उत्तरजीवी' या 'पूर्व या उत्तरजीवी' या 'पश्चात या उत्तरजीवी') के साथ खाता खोला गया था, जमा खाते में शेष राशि का भुगतान मृत जमा खाता धारक के उत्तरजीवी (यों)/ नामिती को दिया जाएगा, बशर्ते -

- उत्तरजीवी (यों) / नामिती की पहचान और खाता धारक की मृत्यु का सत्य उचित दस्तावेजी साक्ष्य के माध्यम से स्थापित किया जाता है।
- सक्षम न्यायालय द्वारा मृतक के खाते से भुगतान को रोकने के सम्बंध में बैंक को कोई आदेश प्राप्त नहीं हुआ हो।

8.7.3.2. ऐसे मामलों में, मृत जमाकर्ताओं के उत्तरजीवी / नामांकित व्यक्ति को भुगतान उत्तराधिकार प्रमाण पत्र, प्रशासन पत्र या प्रोबेट इत्यादि को प्रस्तुत किये बिना या मृत खाता धारक की क्रेडिट स्थायी राशि का विचार किये बिना उत्तरजीवी (यों)/नामिती से जमानतदार के आधार पर किया जायेगा।

8.7.3.3. उत्तरजीवी (यों) / नामिती को मृत जमाकर्ता के कानूनी उत्तराधिकारी के न्यासी के रूप में बैंक से भुगतान प्राप्त किया जा सकेगा, अर्थात् उत्तरजीवी (यों)/नामिती जिसे भुगतान किया जाना है, उसके दावे को प्रभावित नहीं करेगा।

8.7.3.4. पूर्ववर्ती शर्तों के अधीन उत्तरजीवी (यों) / नामिती व्यक्ति को भुगतान, बैंक की देयता का पूर्ण निर्वहन के पश्चात होगा।

8.7.4. बिना उत्तरजीवी/ नामिती खंड के खाते

8.7.4.1. यदि मृत जमाकर्ता ने 'अन्य या उत्तरजीवी' (जैसे एकल या संयुक्त रूप से परिचालित खातों) के रूप में किये गए खातों के अलावा कोई नामांकन नहीं किया है, तो हम सामान्य आदमी को होने वाली असुविधा एवं अनुचित कठिनाई से बचाने के लिए अनिवार्य आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए जमाकर्ता के कानूनी वारिस(यों) को चुकौती के लिए एक सरल प्रक्रिया अपनायेंगे।

8.7.4.2. अपनी जोखिम प्रबंधन नीति को ध्यान में रखते हुए, हम एक न्यूनतम सीमा निर्धारित करेंगे, जिसमें मृत जमाकर्ताओं के संबंध में दावों के निपटारे हेतु क्षतिपूर्ति पत्र के अलावा कोई अन्य दस्तावेज प्रस्तुत किये बिना किया जा सकता है।

8.7.5. निपटारा हेतु निर्धारित समय-सीमा

8.7.5.1. हम मृत जमाकर्ताओं के सम्बंध में दावों का निपटान और दावे की प्राप्ति की तिथि से 15 दिनों की अवधि के अंदर उत्तरजीवी(यों) / नामिती व्यक्ति को भुगतान जारी करेंगे, जो जमाकर्ता की मृत्यु के प्रमाण और बैंक की संतुष्टि के लिए दावेदार की उचित पहचान के अधीन होगा।

8.7.6. मृत खाता धारक के नाम पर प्रक्रिया की गतिविधि

8.7.6.1. जमा खाते के उत्तरजीवी(यों) / नामिती व्यक्ति को कठिनाई से बचाने के लिए, हम मृत खाताधारक के नाम पर प्रक्रिया को सरल बनाने के सम्बंध में हम उत्तरजीवी (यों) / नामिती व्यक्ति से उपयुक्त अनुबंध / प्राधिकरण प्राप्त करेंगे। इस संबंध में, हम या तो निम्नलिखित दो दृष्टिकोणों को अपनाने पर विचार करेंगे -

- हमें मृत खाता धारक के उत्तरजीवी / नामिती व्यक्ति द्वारा '_____ की संपत्ति, मृतक' के रूप में खाता खोलने के लिए प्राधिकृत किया जा सकता है, जहां मृत खाता धारक के नाम पर सभी पाइपलाइन प्रवाह को क्रेडिट करने की अनुमति दी जा सकती है, बशर्ते कोई निकासी नहीं की जाती है।

या

- विप्रेषक व्यक्ति को 'मृत खाता धारक' टिप्पणी के साथ पाइपलाइन प्रवाह वापस करने के लिए उत्तरजीवी(यों) / नामिती व्यक्ति द्वारा अधिकृत किया जा सकता है और तदनुसार उत्तरजीवी / नामिती व्यक्ति को सूचित करें। उत्तरजीवी (यों) / नामिती / कानूनी वारिस तब परक्राम्य लिखत या उपयुक्त लाभार्थी के नाम पर इलेक्ट्रॉनिक अंतरण के माध्यम से भुगतान हेतु प्रेषक से संपर्क कर सकते हैं।

8.8. विदेशी विनिमय सेवाएं

8.8.1. यदि विदेश से पैसा आपके बैंक खाते में अंतरित किया जाता है, तो हम आपको प्राप्त मूल राशि और यदि कोई शुल्क लगाया गया है, तो उसे लिया जायेगा। अगर प्रेषक सभी शुल्कों का भुगतान करने हेतु सहमत है, तो हम आपके खाते में धन जमा करते समय कोई शुल्क नहीं लेंगे।

8.8.2. हम आपके अनुरोध करने पर आपको विदेशी मुद्रा सेवाओं से संबंधित नियामक आवश्यकताओं या विदेशी विनिमय से सम्बंधित शर्तों के बारे में मार्गदर्शन प्रदान करेंगे।

8.8.3. जब राशि जमा किये जाने हेतु निर्धारित अवधि से अधिक विलम्ब होने के मामले में आपको बैंक की 'ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति' के अनुसार (अ)- निर्धारित अवधि से अधिक विलम्ब हेतु ब्याज की हानि के लिए (ब)- विदेशी मुद्रा दर में उतार-चढ़ाव के लिए भी क्षतिपूर्ति किया जायेगा।

8.8.4. नियामक / सांविधिक निर्देशों के तहत जारी किये जाने वाले सभी प्रमाण पत्र निः शुल्क जारी किये जाएंगे।

8.9. भारत में विप्रेषण

8.9.1. यदि आप भारत के अंदर ही धन प्रेषित करना चाहते हैं, हम आपको बतायेंगे कि आप यह कैसे करें-

- हमारे सेवाओं और उसका कैसे उपयोग करें सम्बंधित विवरण आपको प्रदान करें।
- आपकी आवश्यकताओं के अनुसार पैसे भेजने की सबसे अच्छे तरीके के लिए सलाह प्रदान करें।
- शुल्कदर सूची के अनुसार सेवा के लिए आपके द्वारा भुगतान किये जाने हेतु कमीशन सहित सभी लागू शुल्कों के बारे में जानकारी प्रदान करें।
- मोबाइल बैंकिंग / एनईएफटी / आरटीजीएस के माध्यम से आपके द्वारा किए गए प्रेषण की स्थिति के बारे में सूचित करने वाला एक एसएमएस / ईमेल प्रेषित करें।
- हम अपने वेबसाइट पर एनईएफटी/ आरटीजीएस/ आईएमपीएस/ यूपीआई लेन-देन से सम्बंधित आपके प्रश्नों/ शिकायतों के समाधान के लिए अपनी ग्राहक सुविधा केंद्र का सम्पर्क विवरण को प्रदर्शित करेंगे।

8.9.2. विलम्ब के मामले में हम आपको हुई विलम्ब और किसी हानि/ आपके द्वारा किये गये अतिरिक्त व्यय के लिए क्षतिपूर्ति करेंगे।

8.9.3. हम निर्धारित सीमा तक अपनी विप्रेषण सेवा की सुविधाओं को अकस्मात ग्राहकों को भी प्रदान करेंगे।

8.10. इलेक्ट्रानिक बैंकिंग

8.10.1. पिन और पासवर्ड

8.10.1.1. हम जेनरेशन की विधि, संग्रहण और पिन एवं पासवर्ड की गोपनीयता सुनिश्चित करने हेतु और आपकी बचाव के लिए सुरक्षा अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर स्वीकृत मानक के अनुरूप सुनिश्चित करेंगे।

8.10.1.2. हम आपकी पिन अपने शाखा या सीएसपी पर उचित पहचान के बाद आपको देंगे या हमारे पास रिकार्ड आपके पते पर पहुंचायेंगे। आप अपनी सुविधा के अनुसार भी बैंक के एटीएम का प्रयोग करते हुए पिन जेनरेट कर सकते हैं।

8.10.1.3. अपने खाते की सुरक्षा के लिए, सरल पिन या पासवर्ड जैसे कि निम्न रूप में सूचीबद्ध हैं, इससे बचा जाना चाहिए -

- जन्म की तिथि, माह या वर्ष
- अनुक्रमिक संख्याएं (जैसे- 3456)
- संख्या योजन जिसका आसानी से अनुमान लगाया जा सकता है- (जैसे- 1111)
- आपके टेलीफोन संख्या का भाग
- क्रम में संख्याओं के रूप में जो आपके किसी भी कार्ड पर मुद्रित होते हैं
- अन्य सरलतापूर्वक सुलभ व्यक्तिगत डाटा (जैसे- ड्राइविंग लाइसेंस, या अन्य संख्या जो आसानी से आपके साथ जुड़े हुए हैं।
- परिवार के सदस्यों, पालतू जानवरों या गलियों के नाम,

8.10.1.4. आपको अपने पिन या पासवर्ड को अवश्य सुरक्षित रखना होगा।

8.10.1.5. क्या नहीं करें -

- किसी और को अपने कार्ड, पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना का उपयोग करने हेतु देना।
- अपने पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना को कहीं भी लिखना या रिकॉर्ड करना।
- अपने मोबाइल/ ब्राउज में अपने पासवर्ड को संग्रहित करना।
- अपने खाते का विवरण, पासवर्ड / पिन या अन्य सुरक्षा सूचना किसी को भी देना, जो बैंक या उसके एजेंसियों के प्राधिकृत प्रतिनिधि होने का दावा करते हो।
- किसी भी उद्देश्य के लिए बैंक खाता विवरण मांगने वाले किसी भी व्यक्ति के प्रश्नों का जवाब देना।
- कुछ संस्थाओं / व्यक्तियों के प्रतिनिधियों के रूप में कार्यरत भारतीय निवासियों समेत कुछ विदेशी संस्थाओं / व्यक्तियों द्वारा विदेशी मुद्रा में नकली निधि / लॉटरी जीत / सस्ते धन की प्रेषण से अत्यधिक परेशान होना। ये सुविधायें सामान्यतः पत्र, ईमेल, मोबाइल फोन, एसएमएस इत्यादि के माध्यम से किये जाते हैं।

8.10.1.6. सदैव करें -

- अपने पिन, पासवर्ड एवं अन्य सुरक्षा सूचना को याद रखें और यदि आपको इससे सम्बंधित कोई लिखित सूचना प्राप्त हुई है, तो उसे नष्ट कर दें।
- यदि आप अपने पिन को परिवर्तित कर रहे हैं तो अपने नये पिन का चयन ध्यानपूर्वक करें।
- मजबूत पासवर्ड का चयन करें और नियमित रूप से इसे परिवर्तित करें।
- अपने कार्ड को अपने पास सुरक्षित रखें और अपने पिन, पासवर्ड और अन्य सुरक्षा सूचना को हर समय गोपनीय रखने का प्रयास करें।
- यह सुनिश्चित करें कि जब आप एटीएम या विक्रय केंद्र (पीओएस) काउंटर पर अपने कार्ड का उपयोग करते हैं तो कोई भी पिन संख्या प्रविष्ट करते हुए पिन को नहीं देख रहा है।
- जैसे ही आपको ज्ञात होता है या आपके पिन या पासवर्ड के बारे में किसी को पता चल गया है, आपको शीघ्र ही अपने पिन या पासवर्ड के प्रकटीकरण या संभावित प्रकटीकरण के बारे में हमें सूचित करें। जैसे ही आपको ज्ञात होता है या आपको संदेह होता है कि कोई और उन्हें जानता है, आपको अपना पासवर्ड / पिन भी परिवर्तित करना चाहिए।
- विभिन्न कार्ड या उपस्करों के लिए एक अलग पिन या पासवर्ड का उपयोग करने पर विचार करें।
- अपने पीसी / मोबाइल में पावर-ऑन / एक्सेस पासवर्ड डालें, ताकि कोई भी आपकी सहमति के बिना आपके पीसी / मोबाइल का उपयोग न कर सके।

8.10.1.7. यदि किसी और को आपके पिन या अन्य सुरक्षा सूचनाओं की जानकारी प्राप्त हो जाती है, तो आपके द्वारा हमें सूचना प्राप्त होने पर, इसके दुरुपयोग को रोकने के लिए तत्काल प्रयास करेंगे।

8.11. इंटरनेट बैंकिंग

8.11.1. हम इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से सुरक्षित पहुंच और लेनदेन करने हेतु सक्षम बनाने के लिए सुरक्षा प्रणालियों को स्थापित करने के लिए सभी आवश्यक प्रयास करेंगे।

8.11.2. हम यह सुनिश्चित करने के लिए उचित उपाय करेंगे कि हमारी इंटरनेट बैंकिंग प्रणाली और तकनीक सुरक्षित हैं और इस उद्देश्य के लिए नियमित रूप से इसकी समीक्षा और अद्यतित किया जाता है।

- 8.11.3. हम आपको नियमित ईमेल, अपने वेबसाइट और विभिन्न ग्राहक सम्पर्क केंद्र जैसे- एटीएम इत्यादि द्वारा ऑनलाइन सुरक्षा के सम्बंध में शिक्षित करने हेतु विविध प्रयास करेंगे।
- 8.11.4. हम आपकी इंटरनेट बैंकिंग सुरक्षा सूचना की पुष्टि करने या आपके पासवर्ड को जानने के लिए हम आपको व्यक्तिगत रूप से या लिखित रूप में (ईमेल द्वारा भी) कभी नहीं पूछेंगे।
- 8.11.5. जब आप पहली बार हमारी इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करते हैं, तो हम आपको बताएंगे कि आपको अपनी ऑनलाइन सूचना की सुरक्षा के लिए और धोखाधड़ी, घोटाले या अनधिकृत लेनदेन से अपने और अपने कंप्यूटर की सुरक्षा करने के लिए आवश्यक जानकारी कहां प्राप्त होती है। यह जानकारी समय-समय पर अद्यतित किया जायेगा।
- 8.11.6. हम आपको सूचित करेंगे कि इंटरनेट बैंकिंग सेवा का उपयोग करके आपको अपनी सूचनाओं, खातों या विवादित लेन-देन की अनधिकृत पहुंच की रिपोर्ट करने के लिए किस प्रक्रिया का उपयोग करना चाहिए और आपसे संपर्क करने के लिए उपलब्ध कराएं ताकि जैसे ही आपको इसकी सूचना प्राप्त होती है, आप अनधिकृत गतिविधि की रिपोर्ट कर सकें।
- 8.11.7. जब आपके पास इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं की पहुंच होती है, तो हम आपको ऐसी सेवाओं से संबंधित लागू नियमों और शर्तों के बारे में भी सूचित करेंगे। इंटरनेट बैंकिंग के नियम और शर्तों की विस्तृत जानकारी हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध होंगी।
- 8.11.8. इंटरनेट बैंकिंग से संबंधित सभी सेवाएं और संबंधित शुल्क, यदि कोई है, तो आपको ऑनलाइन प्रदर्शित और उपलब्ध कराया जायेगा। इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं से जुड़े शुल्क शुल्कदर सूची में भी उपलब्ध होंगे।
- 8.11.9. हम समय-समय पर नियामक द्वारा निर्धारित वित्तीय लेन-देन के लिए दूसरे कारक पैरामीटर के माध्यम से अतिरिक्त प्रमाणीकरण की प्रक्रिया करेंगे।
- 8.11.10. हमारे द्वारा पंजीकृत संपर्क विवरण पर, आपके द्वारा किए गए निर्दिष्ट सीमा से अधिक वित्तीय लेन-देन के लिए हम आपको एसएमएस / ईमेल अलर्ट भेजेंगे।
- 8.11.11. नेट बैंकिंग के द्वारा किये गये सभी आदाता/ बिलर के पंजीकरण हेतु हम आपको एसएमएस/ईमेल भेजेंगे।
- 8.11.12. हम आपको लेनदेन के इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों में मूल्य, लेन-देन का माध्यम और लाभार्थियों के लिए एक उच्चतम सीमा निर्धारित करने की सुविधा प्रदान

करेंगे। हमें विकल्पों के परिवर्तन की स्थिति में अतिरिक्त प्राधिकरण की आवश्यकता हो सकती है। विकल्पों में परिवर्तन के लिए अनुरोध प्राप्त होने पर हम आपको एक चेतावनी भेजेंगे।

8.11.13. आप किसी भी समय इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं को बंद कर सकते हैं। फिर भी, आपको हमें अपने निर्णय के बारे में सूचित करना चाहिए और यह सुनिश्चित करना होगा कि आपके द्वारा आवश्यक औपचारिकताओं को पूर्ण किया जाये।

8.11.14. इंटरनेट बैंकिंग सुविधा के सक्रिय होने/ परिचालित होने से पूर्व लेन-देन के कारण होने वाली हानि के लिए आप उत्तरदायी नहीं होंगे।

8.11.15. पासवर्ड या सुरक्षा जानकारी प्राप्त करने के बारे में किसी भी विवाद में जो आपको व्यक्तिगत रूप से जारी नहीं किया जाता है, हम केवल आपके सही पते पर प्रेषण के प्रमाण पर विश्वास नहीं करेंगे कि वे आपके द्वारा प्राप्त किए गए हैं।

8.11.16. इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा प्राप्त होने के पश्चात किसी भी अनधिकृत लेन-देन की स्थिति में, आपकी देयता कम होगी -

- अधिसूचना के समय वास्तविक हानि; या
- वह शेष राशि जो आपके खाते से निकासी के लिए उपलब्ध होगा; या
- इस प्रकार के लेन-देन के लिए वह सीमा जो आपने निर्धारित किया है;
- उपर्युक्त का न्यूनतम या अधिकतम रु. 10,000 (रु. दस हजार मात्र) तक।

यदि आप अपने पासवर्ड या किसी अन्य सुरक्षा सूचना के बारे में दूसरे व्यक्ति को ज्ञात होने या इसकी संभाव्यता या आपके इंटरनेट बैंकिंग सूचना या खाता की अनधिकृत प्रयोग की स्थिति में शीघ्रता से हमें सूचना देते हैं, जब तक आपने धोखाधड़ी या लापरवाही से काम नहीं किया है या आपने इस प्रकार के प्रकटीकरण या अनधिकृत कार्यों में सम्मिलित नहीं हुए हैं, तो आपको किसी भी हानि के लिए जिम्मेदार नहीं ठहराया जाएगा।

8.11.17. यदि हमारे द्वारा उचित ध्यान देने में असफलता के परिणामस्वरूप इंटरनेट बैंकिंग प्रणाली की सुरक्षा में उल्लंघन के कारण आपको प्रत्यक्ष हानि होता है और आपका कोई भी योगदान नहीं होता है, तो हम उस हानि के लिए आपको प्रतिपूर्ति/क्षतिपूर्ति प्रदान करेंगे।

8.11.18. यदि आप सावधानीपूर्वक प्रयोग करते हैं, तो ऑनलाइन बैंकिंग सुरक्षित और सुविधाजनक होता है।

8.11.18.1. कृपया नीचे दिये गये सलाह का पालन करना सुनिश्चित करें-

- हमारी सुरक्षित इंटरनेट बैंकिंग साइट पर सीधे जाएं। किसी अन्य साइट या किसी ईमेल से प्राप्त किसी लिंक के माध्यम से साइट तक पहुंचने से बचें और स्पूफ वेबसाइटों से बचने के लिए प्रदर्शित डोमेन नाम सत्यापित करें।
- अपने पासवर्ड या पिन के बारे में पूछे जाने वाले किसी भी ईमेल का उत्तर नहीं दें, जांच करने के लिए हमें इसके बारे में सूचित करें। कभी भी न तो पुलिस और न ही हम आपकी ऑनलाइन बैंकिंग या पेमेंट कार्ड पिन, या पासवर्ड सम्बंधित सूचना जानने के लिए आपसे संपर्क करेंगे।
- कार्य पूरा हो जाने पर नेट बैंकिंग को लॉग ऑफ करें। सत्र पूरा हो जाने पर लांग आउट के लिए 'लांग आउट' का प्रयोग करें। लांग आफ करने के लिए केवल विंडोज को बंद नही करें।
- हमारी इंटरनेट बैंकिंग साइट का प्रयोग करने हेतु साइबर कैफे/ साइजा पीसी का प्रयोग नही करें।
- अपने पीसी को नवीनतम एंटी-वायरस और स्पाइ वेयर सॉफ्टवेयर के साथ नियमित रूप से अद्यतित करें।
- हैकर्स, वायरस हमलों या किसी भी दुर्भावनापूर्ण प्रोग्राम से बचने के लिए सुरक्षा प्रोग्राम स्थापित करें।
- बाहरी प्रभावों से अपने पीसी और इसकी सामग्री को सुरक्षित रखने के लिए एक उपयुक्त फ़ायरवॉल स्थापित करें।
- अपने ऑपरेटिंग सिस्टम पर 'फ़ाइल और प्रिंटिंग शेयरिंग' सुविधा को अक्षम करें।
- जब कार्य नही हो तो अपने पीसी को लांग आंफ कर दें।
- इंटरनेट ब्राउज में अपने आईडी/ पिन को संग्रहित नही करें।
- अपने खाते और लेन-देन की विवरणी का नियमित रूप से जांच करें।
- हमारी सलाह का पालन करें - सुरक्षित ऑनलाइन के प्रयोग के तरीके पर सहायता और मार्गदर्शन प्राप्त करने के लिए हमारी वेबसाइट सामान्यतः एक अच्छा साधन होता है।

8.12. मोबाइल बैंकिंग

- 8.12.1. हम यह सुनिश्चित करने के लिए उचित प्रयास करेंगे कि हमारे मोबाइल एप्लिकेशन सुरक्षित हैं और नियमित रूप से समीक्षा और इस उद्देश्य के लिए अपडेट किये जाते हैं।

8.12.2. इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करते समय अपने दायित्वों के अतिरिक्त, किसी मोबाइल एप्लिकेशन या बैंकिंग सेवाओं का प्रयोग करने के लिए सोशल मीडिया के किसी अन्य रूप का उपयोग करते समय आपको अपने डिवाइस की सुरक्षा के लिए अतिरिक्त ध्यान देने की आवश्यकता होगी -

- अपने डिवाइस को चालू अवस्था में नही छोड़े और मोबाइल बैंकिंग सेवा को लांग-इन करें।
- अपनी मोबाइल बैंकिंग सेवा के अनधिकृत उपयोग को रोकने के लिए अपने डिवाइस को लॉक करना या अन्य प्रयास करना।
- यदि आपका डिवाइस खो जाता है या चोरी हो जाता है तो हमें जल्द से जल्द सूचित करें।

8.12.3. यदि आप मोबाइल बैंकिंग सेवाओं का चयन करते हैं, तो हम पंजीकरण से पूर्व, आपको सूचित करेंगे -

- उपयोगकर्ता प्रमाणीकरण के लिए हमारे द्वारा अपनाई गई सुरक्षा प्रक्रिया।
- उपयुक्तता या अन्यथा रोक भुगतान अनुदेशों और स्वीकृति के लिए नियम और शर्तें, यदि इसके लिए कोई है।

8.13. एटीएम / डेबिट कार्ड

8.13.1. हम आपको एटीएम / डेबिट कार्ड की पेशकश करेंगे यदि इसे आमतौर पर आपके द्वारा चुने गए खाते के प्रकार के साथ जारी किया जाता है। यदि आप इसे नहीं चाहते हैं तो आप कार्ड स्वीकार करने से इनकार कर सकते हैं।

8.13.2. जहां आपको कार्ड व्यक्तिगत रूप से सुपुर्द किये जाते हैं, हम कार्ड को सुपुर्द करने से पूर्व आपकी पहचान के बारे में अवश्य संतुष्ट होंगे।

8.13.3. आपके कार्ड खो जाने/ दुरुपयोग होने से आपके खाते में होने वाली हानि के लिए आप उत्तरदायी हो सकते हैं, और आपके कार्ड के उपयोग के संबंध में हम अन्य प्रासंगिक जानकारी सहित एक सेवा निर्देशिका/ नियम एवं शर्तों सम्बंधित बुलकेट प्रदान करेंगे।

8.13.4. हम आपको सूचित करेंगे कि आपके कौन से खाते से आपके कार्ड का प्रयोग किया जा सकता है। हम आपको यह भी सूचित करेंगे कि आपके लिए जारी किए गए कार्ड में एक से अधिक सुविधा है यदि हां, तो ये क्या सुविधायें हैं।

8.13.5. हम आपको वर्तमान लेन-देन सीमाओं के बारे में सूचना देंगे जो पीओएस काउंटर, एटीएम और विदेशी मुद्रा लेन-देन के लिए लागू होते हैं।

8.13.6. हम आपके कार्ड पर लागू शुल्कों एवं प्रभारों के बारे में आपको सूचना देंगे।

8.13.7. हम सभी कार्ड लेन-देन के सम्बंध में आपको 'ऑनलाइन अलर्ट' प्रदान करेंगे। हर बार जब आपका कार्ड उपयोग किया जाता है, तो आपको एक अलर्ट भेजा जाता है, आपके कार्ड को निष्क्रिय करने के लिए हम एक टेलीफोन संख्या प्रदान करेंगे, जिससे आपके द्वारा लेन-देन नहीं होने पर/ आपके कार्ड का दुरुपयोग होने पर आप संपर्क करके अपने कार्ड को निष्क्रिय कर सकते हैं।

8.13.8. एक ही दिन लॉग इन करने के लिए लगातार 3 गलत प्रयासों की स्थिति में हम आपको एक एसएमएस भेजेंगे।

8.13.9. आपको हमेशा यह सुनिश्चित करना होगा कि आपने हमें अपने वर्तमान मोबाइल संख्या / ईमेल आईडी के बारे में सूचित किया है ताकि आप तुरंत अलर्ट प्राप्त कर सकें। आपके संपर्क जानकारी को हमारे साथ अपडेट करने में असफलता के परिणामस्वरूप आप अपने कार्ड के दुरुपयोग के परिणामस्वरूप होने वाली किसी हानि के लिए उत्तरदायी हो सकते हैं।

8.13.10. आपको कार्ड जारी करते समय हम कार्ड की सर्वोत्तम सुरक्षा के बारे में बतायेंगे।

8.13.10.1. उदारहरण के लिए, आपको यह आवश्यक रूप से करनी होगी-

- अपने कार्ड को एक अनुपयुक्त वॉलेट, पर्स या वाहन में न छोड़ें; या कहीं भी जहां इसे बड़ी आसानी के साथ किसी अन्य के द्वारा लिया जा सकता है।
- जैसे ही आपको कार्ड प्राप्त होता है, इस पर हस्ताक्षर करें।
- अपने कार्ड को किसी अन्य को न दें और न ही किसी अन्य को अपने कार्ड का उपयोग करने दें। हमेशा अपने कार्ड के उपयोग के बाद इसे वापस लेना याद रखें।
- यदि आप अपना पता बदलते हैं तो हमें सूचित करें, इसलिए एक प्रतिस्थापन कार्ड सही जगह पर भेजा जा सकें।
- जैसे ही आपको ज्ञात होता है, कि आपका कार्ड खो गया है या चोरी हो गयी है तो शीघ्र ही इसकी रिपोर्ट करें।

8.13.11. हानि / चोरी / विवादित लेनदेन की रिपोर्टिंग

8.13.11.1. हम आपके कार्ड या पिन के नुकसान, चोरी या अनधिकृत उपयोग की रिपोर्ट करने के लिए आपके द्वारा आवश्यक रूप से पालन किये जाने वाली प्रक्रिया की सूचना प्रदान करेंगे।

8.13.11.2. आपके कार्ड के नुकसान या खोने या पिन अथवा पासवर्ड के दुरुपयोग की स्थिति में आपकी देयता क्या होगी, यह हम नियम और शर्तों में सम्मिलित करेंगे।

- 8.13.11.3. अपने कार्ड, पिन या पासवर्ड की नुकसान, खोने या अनधिकृत उपयोग की स्थिति में, आपको इस प्रकार की घटना की जानकारी प्राप्त होने पर, इसकी रिपोर्टिंग के लिए हम आपको टेलीफोन संख्या/ ई-मेल आईडी उपलब्ध करायेंगे।
- 8.13.11.4. जैसे ही आपको ज्ञात होता है कि आपका कार्ड खो गया है या किसी ने चुरा लिया है या किसी और को आपके पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सम्बंधित जानकारी प्राप्त हो गया है, इस स्थिति में आप यथाशीघ्र इसे परिवर्तित करने के अलावा हमें इसकी सूचना देंगे।
- 8.13.11.5. आपके एटीएम/ डेबिट कार्ड खो जाने या चोरी होने की स्थिति में आपके द्वारा सूचित करने के पश्चात हम इसके दुरुपयोग को रोकने के लिए उचित प्रयास करेंगे।
- 8.13.11.6. हमें इसकी सूचना नहीं देने की स्थिति में इस प्रकार के दुरुपयोग के लिए आप उत्तरदायी हो सकते हैं।
- 8.13.11.7. किसी प्रकार की हानि/ दुरुपयोग की सूचना प्राप्त होने के पश्चात हम तत्काल कार्ड को ब्लॉक कर देंगे। इस प्रकार की हानि/ दुरुपयोग के मामलों की सूचना हमें चौबीसो घंटे हमारे टोल फ्री संख्या पर फोन करके और तुरंत ही हमें लिखित रूप में भेज सकते हैं। इस उद्देश्य के लिए हमारे द्वारा दिये गये ई-मेल पते पर ई-मेल भी भेज सकते हैं। हम तत्काल ही आपके कार्ड को ब्लॉक किये जाने की सूचना भेजेंगे।
- 8.13.11.8. एक बार अपने कार्ड के खो जाने या चोरी होने या पिन या पासवर्ड के प्रकटीकरण की सूचना हमें देने के पश्चात आप अपने कार्ड के किसी भी दुरुपयोग के लिए आप उत्तरदायी नहीं होंगे। यदि आप धोखाधड़ी या लापरवाही से कार्य करते हैं तो यह सुरक्षा लागू नहीं होगा।
- 8.13.11.9. विवादित लेन-देन के मामले में, यदि आप हमें ऐसा करने के लिए कहते हैं तो हम आपको अधिक जानकारी प्रदान करेंगे। ऐसे मामलों में जहां हम आपकी तर्क को स्वीकार नहीं करते हैं, हमारी जिम्मेदारी होगी कि इस मामले में लेन-देन को अधिकृत करने के साक्ष्य प्रदान करना।
- 8.13.11.10. यदि आप हमें गलत, अमान्य या अनधिकृत लेनदेन के बारे में सूचित करते हैं, तो हम इस मामले की जांच करेंगे। यदि लेनदेन गलत, अवैध या अनधिकृत पाया जाता है तो हम शुल्क वापसी प्रक्रिया के अनुसार लेन-देन की वापसी करेंगे।
- 8.13.11.11. आपको आपके कार्ड या पिन या पासवर्ड, यदि लागू है, की प्राप्ति से पूर्व यदि आपने अपना वर्तमान पता की सूचना हमें प्रदान किया है तो आप किसी हानि के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे। कार्ड, पिन या पासवर्ड की प्राप्ति के बारे में किसी भी विवाद में जो आपको व्यक्तिगत रूप से जारी नहीं किया जाता है, हम आपके सही पते पर प्रेषण के प्रमाण पर विश्वास नहीं करेंगे कि कार्ड, पिन या पासवर्ड प्राप्त हुआ था।

- 8.13.11.12. निम्न के कारण होने वाली हानि के लिए आप उत्तरदायी नहीं होंगे-
- इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाओं की प्रक्रिया में सम्मिलित हमारे कर्मचारियों या एजेंटों या पार्टियों द्वारा धोखाधड़ी या लापरवाही के कारण।
 - मशीनों, कार्डों या प्रणालियों में होने वाली त्रुटि, जब तक कि त्रुटियों की सूचना को नोटिस द्वारा स्पष्ट नहीं किया जाता है।
 - आपके कार्ड, पिन या पासवर्ड की प्राप्ति से पूर्व अनधिकृत लेन-देन।
 - अन्य कोई अनधिकृत लेन-देन जहां यह स्पष्ट होता है कि इस हानि से आपका कोई सम्बंध नहीं है।
- 8.13.11.13. हमें सूचित करने से पूर्व होने वाली किसी भी हानि के लिए आप रु. 10,000/ (रु. दस हजार) से अधिक का भुगतान के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे। फिर भी यह सीमा लागू नहीं होगी, यदि-
- आपने धोखाधड़ी या लापरवाही से कार्य किया है।
 - आपने अपने कार्ड का अनधिकृत प्रयोग किया है।
- 8.13.11.14. यदि उपरोक्त खंड लागू होता है, तो आपकी अधिकतम देयता कम होगी -
- सूचना के समय आपकी वास्तविक हानि
 - आपके कार्ड खोने/चोरी होने और हमें सूचित करने के बीच वह अधिकतम राशि जो आप अपने खाते से निकासी के हकदार थे।
- 8.13.11.15. आपके पास लेन-देन पर विवाद करने के लिए सीमित समय होगा। हम आपको इस सम्बंध में नियमों और शर्तों को सूचित करेंगे। उस समय-सीमा के अंदर गलत, अमान्य या अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करने के कारण हम लेन-देन को वापस नहीं कर सकते हैं और आपको इसके लिए भुगतान करना होगा। यहां कुछ सीमित परिस्थितियां हैं जिनके तहत हम कार्ड लेन-देन को वापस कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, हम कार्ड लेन-देन को वापस नहीं कर सकते हैं जहां मर्चेट के साथ माल और सेवाओं की गुणवत्ता में विवाद होता है, अथवा आपके या मर्चेट के द्वारा डेबिट कार्ड लेन-देन में त्रुटि हुई है।
- 8.13.11.16. हम बैंक के एटीएम वाले स्थानों पर शिकायत दर्ज करने हेतु/ निवारण हेतु हेल्प डेस्क/ सम्पर्क व्यक्ति के टेलीफोन संख्या को प्रदर्शित करेंगे।
- 8.13.11.17. हम शिकायत दर्ज करने हेतु अधिकारिक व्यक्ति का नाम और टेलीफोन संख्या भी प्रदर्शित करेंगे।

- 8.13.11.18. हम असफल एटीएम लेन-देन के गलत ढंग से डेबिट राशि की प्रतिपूर्ति निर्धारित समय-सीमा के अंदर करेंगे। निर्धारित समय-सीमा से अधिक विलम्ब के लिए, हम निर्धारित किये गये मानक के अनुसार क्षतिपूर्ति करेंगे, बशर्ते दावा को हमारे साथ दर्ज किया गया हो, एटीएम कार्ड को जारी करने वाले बैंक के साथ लेन-देन के 30 दिनों के अंदर।
- 8.13.11.19. विवादित एटीएम लेन-देन के मामले में, विवाद का निवारण होने तक प्रासंगिक कैमरा फुटेज को सुरक्षित रखेंगे। इस तरह के फुटेज तब तक उपलब्ध होगी जब निर्धारित संरक्षण अवधि के अंदर विवाद को उठाया जाता है।

8.14. तृतीय पक्ष उत्पाद

- 8.14.1. हम म्यूचुअल फंड, बीमा इत्यादि जैसे तीसरे पक्ष के उत्पादों को बेचने के लिए भी कार्य करेंगे, यदि हम ऐसा करने के लिए अधिकृत हैं। तीसरे पक्ष के वित्तीय उत्पादों के विपणन और वितरण के संबंध में हमारे पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होगी।
- 8.14.2. यदि हम किसी भी निवेश / परिसंपत्ति प्रबंधन कंपनी या बीमा कंपनी के एजेंट के रूप में म्यूचुअल फंड या बीमा उत्पादों सहित किसी भी प्रकार के निवेश उत्पाद की प्रस्तुति करते हैं, तो हम आपको सूचित करेंगे।
- 8.14.3. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हम जो भी निवेश और बीमा उत्पादों की बिक्री करते हैं, वे मौजूदा नियमों और विनियमों के अनुसार हो।
- 8.14.4. जब आप हमसे कोई बैंकिंग सेवा या उत्पाद का लाभ प्राप्त करते हैं, तो हम आपको किसी तीसरे पक्ष के उत्पाद को खरीदने या सब्सक्राइब करने के लिए मजबूर नहीं करेंगे।
- 8.14.5. हम नियमित अंतराल पर, आपको विज्ञापन / सूचना बोर्ड / पुस्तिकाओं / पैम्फलेट्स इत्यादि के वितरण आदि के माध्यम से हमारी शाखाओं में बेचे जाने वाले उत्पादों का लाभ, जब तक कि आपने ऐसी जानकारी प्राप्त न करने का विकल्प चुना है, तब तक आपको शिक्षित करेंगे।
- 8.14.6. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि शाखाओं में बेचे जाने वाले सभी निवेश और बीमा उत्पादों को आपको उन कर्मचारियों द्वारा समझाया जाएगा जो उत्पादों को बेचने के लिए योग्य हैं।
- 8.14.7. हम आपको निवेश / बीमा उत्पादों को बेचने से पहले उपयुक्त ग्राहक सावधानी बरतने के उपायों को लागू करेंगे।

- 8.14.8. यदि हमें विश्वास होगा कि यह आपके लिए उपयुक्त और उचित है तभी हम आपको ऐसी कोई उत्पाद बेचेंगे।
- 8.14.9. हम अपने द्वारा प्रस्तावित उत्पाद के लिए आवश्यक आवेदन और दस्तावेज तभी प्राप्त करेंगे, जब आपके द्वारा लिखित रूप में या प्रमाणीकृत इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों / आवश्यक सत्यापन के पश्चात लाभ प्राप्त करने हेतु सहमति प्राप्त होती है।
- 8.14.10. हम आपको प्रस्तुत किये जाने वाले उत्पादों से सम्बंधित नियम और शर्तों की विस्तृत सूचना प्रदान करेंगे।
- 8.14.11. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि विभिन्न उत्पादों की बिक्री के लिए संबंधित सेवा शुल्क प्रदर्शित किए जाएंगे और आपको उपलब्ध कराए जाएंगे।
- 8.14.12. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि योजना के अनुसार सभी औपचारिकताओं (चिकित्सा परीक्षण सहित) के पूरा होने पर 30 दिनों के अंदर आपको विवरणी / नीति दस्तावेज की सुपुर्दगी कर दिया जायेगा।
- 8.14.13. हम 'बिक्री के बाद सेवा' जैसे- एसआईपी का अनुस्मारक, नवीनतम एनएवी, परिपक्वता की तिथि, प्रीमियम के भुगतान की देय तिथि इत्यादि के लिए अधिकतम व्यवस्था प्रदान करेंगे।
- 8.14.14. हम आपके द्वारा लिये गये योजना/ उत्पादों के प्रदर्शन पर आवधिक अंतराल पर जानकारी प्रदान करने की व्यवस्था करेंगे।
- 8.14.15. हम अपने उत्पादों के विपणन के लिए म्यूचुअल फंड / बीमा / अन्य वित्तीय कंपनियों से प्राप्त सभी कमीशन / अन्य शुल्क, यदि कोई हो, के विवरण का प्रकटीकरण करेंगे।

8.15. रिकार्ड की प्राप्ति

- 8.15.1. हम आपके अनुरोध पर, लेन-देन से संबंधित रिकॉर्ड, लागत पर, आपके लिए उपलब्ध कराएंगे, परंतु शर्त यह है कि इस प्रकार के रिकॉर्ड के लिए एक निर्धारित समय सीमा होती है।

9. शाखा बंदी / स्थानांतरण

9.1. नामित शाखा की बंदी/ स्थानांतरण की प्रक्रिया का पालन किया जाना चाहिए

- 9.1.1. यदि हम अपनी शाखा को बंद करने या शाखा को स्थानांतरित करने या हम अपनी बैंकिंग सेवाओं के आगे प्रदान करने में योग्य नहीं होने पर, हम आपको निम्न सूचनायें प्रदान करेंगे-

- यदि उस स्थान पर किसी बैंक की कोई शाखा नहीं है, तो दो माह की सूचना
 - अन्य सभी मामलों में एक माह की सूचना
- 9.1.2. शाखा को स्थानांतरित करने के मामले में, हम अपने शाखा के नये पते के बारे में सूचना प्रदान करेंगे।
- 9.1.3. हम शाखा के कार्यकारी समय में किसी भी प्रकार की परिवर्तन की सूचना आपको प्रदान करेंगे।

10. वित्तीय समावेशन

10.1. वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देना

- 10.1.1. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी बैंक खातों को खोलने के लिए हम अपने ग्राहक को जानिये (केवाईसी) / धन-शोधन निवारण (एएमएल) के निर्देशों के अनुपालन के अधीन बिना किसी भी न्यूनतम शेषराशि की आवश्यकता के 'मूल बचत बैंक जमा खाता' (बीएसबीडीए) उपलब्ध कराएंगे। भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार हम न्यूनतम सामान्य सुविधा के साथ बिना किसी भी शुल्क के एटीएम कार्ड या एटीएम-सह-डेबिट कार्ड की सुविधा प्रदान करेंगे, जो आपको ज्ञात होगा। खाता खोलते समय प्रासंगिक विवरणों के स्पष्ट रूप से आपको बता दिये जायेंगे।
- 10.1.2. हम सरल केवाईसी मानदंडों के आधार पर ऐसे खातों को खोलने की सुविधा भी प्रदान करेंगे। फिर भी, इस प्रकार के खातों को अतिरिक्त रूप से "लघु खाते" के रूप में माना जाएगा और उन प्रतिबंधों के अधीन होगा जिसे आप आसानी से समझ सकें और स्थानीय भाषा में उपलब्ध कराये जाएंगे।
- 10.1.3. हम "मूल बचत बैंक जमा खाता" और "लघु खाते" खोलने के लिए सरल केवाईसी मानदंडों के तहत आवश्यक दस्तावेज को आवश्यकतानुसार द्विभाषी / त्रिभाषी रूप में हमारी सभी शाखाओं में भी मुख्य रूप से प्रदर्शित करेंगे।
- 10.1.4. हम अपने कर्मचारियों, विशेष रूप से फ्रंटलाइन कर्मचारियों के बीच उपरोक्त के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए प्रशिक्षण के अलावा अन्य प्रयास भी करेंगे। हम एक माह में एक निश्चित संख्या में निकासी के साथ खातों के रखरखाव करने और इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफार्मों के माध्यम से राज्य और केंद्र सरकारों के लाभों के अंतरण जैसी बुनियादी बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराएंगे।
- 10.1.5. यदि आप इच्छुक हैं तो हम आपको मूल्य वर्धित सेवाएं या तो मुफ्त रूप में या कम शुल्क में, आपके द्वारा ज्ञात और समझी जाने वाली भाषा में सूचना प्रदान करेंगे।

- 10.1.6. यदि सेवाओं, लेन-देन या शुल्कों में कोई परिवर्तन होता है, तो इसे प्रभावी होने से कम से कम एक माह पूर्व आपको सूचित कर दिये जाएंगे।
- 10.1.7. यदि कोई परिवर्तन होता है, तो आपको उपयुक्त साधनों जैसे- शाखा/सीएसपी में सूचना बोर्ड में प्रदर्शित करके या कारोबारी प्रतिनिधि (बीसी) या पत्रों इत्यादि के माध्यम से, सूचित किया जायेगा।
- 10.1.8. हम मोबाइल बैंकिंग सुविधाएं भी प्रदान करने का प्रयास करेंगे।
- 10.1.9. हम मोबाइल फोन, इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफार्म जैसे- ईसीएस, एनईएफटी इत्यादि सहित विप्रेषण हेतु अन्य माध्यम भी प्रदान करने का प्रयास करेंगे।
- 10.1.10. हम बीसी / बीएफ के चूक और कमीशन सम्बंधित सभी कार्यों के लिए जिम्मेदार होंगे और उनके खिलाफ दर्ज की गई किसी भी शिकायत की जांच की जाएगी।
- 10.1.11. हम खाता धारकों को सामान्य शाखा बैंकिंग या सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) आधारित प्लेटफार्म के तहत वैकल्पिक चैनल का प्रयोग करते हुए बैंक खातों के परिचालन के तरीकों के सम्बंध में शिक्षित एवं मार्गदर्शन प्रदान करेंगे।
- 10.1.12. हम ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए वित्तीय साक्षरता सम्बंधित गतिविधियां प्रारम्भ करेंगे।
- 10.1.13. हम लक्षित समूह के भागीदारी के साथ शहरों और गांवों में वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए शिविर, स्टालों और टाउन हॉल कार्यक्रम आयोजित करेंगे।
- 10.1.14. हम सामान्य रूप से और बैंक में विशेष रूप से वित्तीय समावेशी प्रयासों के बारे में अपने कर्मचारियों को सभी स्तर पर शिक्षित करने के लिए बैंक में एक प्रणाली बनायेंगे।
- 10.1.15. हम बैंक के अधिकारियों द्वारा बैंक रहित क्षेत्रों में नियमित रूप से दौरा करने की व्यवस्था करेंगे, जहां बैंक के प्रयासों के अंतिम कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने के लिए वित्तीय समावेशन पहल की गई है।
- 10.1.16. यदि आपकी कोई शिकायत है, तो हम इस पर तुरंत ध्यान देने तथा इसके निवारण का प्रयास करेंगे।
- 10.1.17. यदि आपको बैंक या उसके बीसी / बीएफ के बारे में कोई शिकायत है, तो हम शिकायत के समाधान के लिए बैंक में शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया और इस सम्बंध में बैंक प्रणाली के तरीको के बारे में आपको अवगत करायेंगे, साथ ही आपके शिकायत का निवारण नहीं होने या आपकी संतुष्टि के अनुसार नहीं होने पर बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में भी बतायेंगे।
- 10.1.18. हम वित्तीय समावेशन कार्यक्रम के लिए व्यापक प्रचार-प्रसार करेंगे और ग्राहकों को विभिन्न उत्पादों और सेवाओं के बारे में शिक्षित करेंगे।

11. वरिष्ठ नागरिक और विभिन्न दिव्यांग व्यक्ति

11.1. विशेष ध्यान

- 11.1.6. हम अपने विशेष ग्राहकों जैसे- वरिष्ठ नागरिकों, विभिन्न दिव्यांग व्यक्तियों और अशिक्षित व्यक्तियों के लिए बैंक को आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेंगे। इसमें ऐसे आवेदकों और ग्राहकों के लिए सुविधाजनक नीतियां, उत्पाद और सेवाएं बनाना सम्मिलित होगा।
- 11.1.7. हम आपके द्वारा बैंकिंग सेवाओं की प्राप्ति हेतु अपने सिस्टम और प्रक्रियाओं को विकसित करने का प्रयास करेंगे।
- 11.1.8. हमारे शाखाओं और एटीएम तक सरलतापूर्वक आपकी भौतिक पहुंच बनाने का प्रयास करेंगे।
- 11.1.9. हम आपके द्वारा किये जाने वाले बैंकिंग लेन-देन में आपकी सहायता के लिए आपके साथ बातचीत करने वाले अपने कर्मचारियों को संवेदनशील बनाएंगे।
- 11.1.10. इस संहिता में किए गए अन्य सभी प्रतिबद्धताओं के अतिरिक्त -
- 11.1.10.1. हम आपको उचित प्राथमिकता देंगे। हम आपको बैंकिंग लेन-देन और शिकायतों के निवारण के लिए व्यक्तिगत सेवाएं प्रदान करने का प्रयास करेंगे।
- 11.1.10.2. हम बैंक शाखाओं और सीएसपी में आपको बैठने की व्यवस्था प्रदान करने का प्रयास करेंगे।
- 11.1.10.3. हम आपको अपनी सेवा एकल खिड़की प्रणाली के माध्यम से प्रदान करने हेतु प्रयास करेंगे।
- 11.1.10.4. हम आपके द्वारा निर्धारित सीमा तक प्राधिकरण पत्र प्रस्तुत करने पर आपके द्वारा प्राधिकृत व्यक्ति को आपके धनों की निकासी की अनुमति प्रदान करेंगे।
- 11.1.10.5. हम बीमार अस्वस्थ, शाखा/सीएसपी में आने में असमर्थता जैसी विशेष परिस्थितियों में 'द्वार सेवा' बैंकिंग (खाते में क्रेडिट के लिए नकदी / लिखत एकत्र करने या जारी चेक के लिए नकद/ डिमांड ड्राफ्ट की सुपुर्दगी करने हेतु लिखित रूप में अनुरोध करने पर) प्रदान करने का प्रयास करेंगे।
- 11.1.10.6. हम आपके (पेंशनभोगी) खाते में जमा पेंशन के विवरण के सम्बंध में पेंशन स्लिप जारी करेंगे।
- 11.1.10.7. हम विशेष परिस्थितियों में आपके द्वार पर पेंशन को संवितरित करने का प्रयास करेंगे।
- 11.1.10.8. हम आपके (पेंशनभोगी) द्वारा अनिवार्य रूप से प्रस्तुत किये जाने वाले जीवित प्रमाणपत्र को बैंक के किसी भी शाखा/सीएसपी पर स्वीकर करेंगे।
- 11.1.10.9. हम दिव्यांग व्यक्तियों के रिश्तेदारों / माता-पिता को राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के तहत, ऑटिज़्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता और विभिन्न दिव्यांग लोगों के लिए कानूनी

अभिभावक की नियुक्त करने के सम्बंध में मार्गदर्शन प्रदान करेंगे, जो ऐसे व्यक्तियों के लिए खातों को खोलने और परिचालित करने का कार्य कर सकते हैं।

- 11.1.10.10. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी प्रकार की बैंकिंग सुविधा जैसे- चेक बुक, एटीएम, नेट बैंकिंग इत्यादि की सुविधा बिना किसी भेदभाव के दृष्टिहीन लोगों को भी प्रदान किया जायें।
- 11.1.10.11. हम विभिन्न बैंकिंग सुविधाओं का लाभ दृष्टिहीन व्यक्तियों को प्रदान करने के लिए सभी संभव सहायता प्रदान करेंगे।
- 11.1.10.12. हम आपके लिए नियमित बैठकों की व्यवस्था करने का प्रयास करेंगे ताकि आपकी चिंताओं को सुन सकें और सामूहिक अनुभव से लाभ प्राप्त कर सकें।

12. आपके खातों की सुरक्षा

12.1. सुरक्षित एवं विश्वसनीय और भुगतान प्रणाली

- 12.1.6.1. हम यह सुनिश्चित करने के लिए सर्वोत्तम प्रयास करेंगे कि आप सुरक्षित और विश्वसनीय बैंकिंग और भुगतान प्रणाली का आनंद लें और जिन पर आप विश्वास कर सकते हैं।
- 12.1.6.2. हम सुरक्षा व्यवस्था हेतु करीबी निगरानी के लिए जहां भी संभव हो, सीसीटीवी स्थापित करेंगे।

12.2. हमें अद्यतित जानकारी प्रदान करना

- 12.2.6.1. कृपया आवश्यक अलर्ट भेजने हेतु हमें सक्षम बनाने के लिए आप हमें अपना वर्तमान पता, फोन संख्या, मोबाइल फोन संख्या और / या ईमेल आईडी का पंजीकृत करना सुनिश्चित करें।
- 12.2.6.2. कृपया परिवर्तित किये गये अपने नाम, पता, फोन संख्या और ईमेल आईडी की जानकारी हमें तुरंत सूचित करें ताकि आवश्यकता पड़ने पर हम आपसे संपर्क कर सकें।

12.3. आपके खाते की जांच

- 12.3.6. हम अनुशंसा करते हैं कि आप नियमित रूप से अपनी विवरणी की जांच करें। यदि कोई प्रविष्टि है, जो गलत लगता है, तो आप यथाशीघ्र हमें सूचित करें ताकि हम उसकी जांच कर सकें। प्रत्यक्ष डेबिट और स्थायी आदेशों की नियमित जांच से आपको यह सुनिश्चित करने में सहायता होगी कि आपके खाते में लेन-देन सही ढंग से किया जा रहा है।
- 12.3.7. यदि हमें आपके खाते की किसी लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता है, तो आप हमारी और पुलिस / अन्य जांच एजेंसियों यदि उन्हें सम्मिलित करने की आवश्यकता होती है, तो सहयोग करेंगे।

12.4. ध्यान देना

12.4.6. धोखाधड़ी रोकने और अपने खातों की सुरक्षा के लिए आपके चेक, लेखा विवरणी और अन्य सुरक्षा सम्बंधित जानकारी को ध्यान देने की विशेष आवश्यकता है। कृपया सुनिश्चित करें कि आप नीचे दी गई सलाह का पालन करें -

12.4.7. क्या नहीं करें-

- अपने चेक बुक और कार्ड को एक साथ रखना;
- हस्ताक्षर करके चेक के पेज को नहीं रखना;
- किसी अन्य को अपने खाता विवरण, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना सम्बंधित जानकारी प्रदान करना;

12.4.8. हम आपको सलाह देंगे कि आप अपने कार्ड / चेक बुक के दुरुपयोग को रोकने के लिए क्या कर सकते हैं।

12.4.9. यदि आपके चेक बुक, पासबुक या एटीएम / डेबिट कार्ड खोने या चोरी हो जाने या किसी और को आपके पिन या अन्य सुरक्षा जानकारी ज्ञात होने पर, आपके द्वारा इसकी सूचना प्राप्ति के पश्चात हम इसके दुरुपयोग को रोकने के लिए तत्काल प्रयास करेंगे। यदि किसी और को ज्ञात हो जाता है तो आपको तत्काल अपने पिन/ पासवर्ड को परिवर्तित करना चाहिए।

12.4.10. यह जरूरी है कि आप हमें जितनी जल्दी हो सके बताएं यदि आपको संदेह है या पता चलता है कि आपकी चेक बुक, पासबुक, कार्ड खो गया है या चोरी हो गया है या कोई और आपका पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा जानकारी जानता है, तो आप तत्काल आवश्यक रूप से हमें इसकी सूचना प्रदान करें।

12.4.11. आप उपर्युक्त हानि के सम्बंध में आपको प्रदान किये गये हमारे टोल फ्री संख्या पर चौबीसों घंटे फोन द्वारा हमें सूचित कर सकते हैं और इस सम्बंध में तत्काल एक लिखित पुष्टि भेज सकते हैं। वैकल्पिक रूप से, आप हमें इस उद्देश्य के लिए आपको दिए गए पते पर ईमेल द्वारा सूचित कर सकते हैं।

12.4.12. आप जब तक हमें सूचित नहीं करते हैं तब तक आप दुरुपयोग के लिए उत्तरदायी हो सकते हैं।

12.5. भुगतान निरस्त करना

12.5.6. चेक के भुगतान को रोकने, दिये गये स्थायी अनुदेश को निरस्त करने या प्रत्यक्ष डेबिट अनुदेश को निरस्त करने हेतु आपको लिखित रूप में हमें सूचित करना होगा।

12.5.7. लाभार्थी / यूजर संस्था की पूर्व सहमति/अनुमोदन प्राप्ति की आवश्यकता के बिना, हम आपके द्वारा अधिदेश की निकासी हेतु किसी अनुदेश को स्वीकार करेंगे।

12.5.8. यदि आप भुगतान निरस्त करने के सम्बंध में अपने निर्णय की सूचना नहीं प्रदान करते हैं, तो इसको निरस्त करना संभव नहीं हो सकता है।

12.6. हानि के लिए उत्तरदायित्व

12.6.6. यदि आप धोखाधड़ी के साथ कार्य करते हैं, तो आप अपने खाते में हाने वाली सभी हानि के लिए उत्तरदायी होंगे। यदि आप बिना उचित ध्यान दिये कार्य करते हैं, जिसके परिणामस्वरूप हानि होता है, तो आप उसके लिए जिम्मेदार हो सकते हैं।

13. नीति संशोधन

13.1.6. ग्राहक सेवा विभाग इस नीति के स्वामित्व, रखरखाव और अद्यतन के लिए जिम्मेदार होगा।

13.1.7. नीति में किसी भी संशोधन हेतु बैंक के परिचालन, विक्रय एवं विपणन, जोखिम, और अनुपालन विभाग से सहयोग प्राप्त कर सकते हैं।

13.1.8. 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 जायेगी।

अनुबंध I - शब्दावली

शब्द	विवरण
आईपीपीबी	इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक
आरबीआई	भारतीय रिजर्व बैंक
केवाईसी	अपने ग्राहक को जानो
एएमएल	धन-शोधन निवारण
बीएसबीडीए	मूल बचत बैंक जमा खाता
पीएएन	स्थायी खाता संख्या
डीआईसीजीसी	भारतीय निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम
बीसीएसबीआई	भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड
सीबीसीसी	ग्राहक के प्रति बैंक की वचनबद्धता संहिता
सीएसपी	ग्राहक सेवा केंद्र
आरटीजीएस	तत्काल सकल निपटान प्रणाली
एनईएफटी	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण
आईएमपीएस	तत्काल भुगतान सेवा
यूपीआई	एकीकृत भुगतान इंटरफेस
एनएसीएच	राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह
एटीएम	स्वचालित टेलर मशीन
पीएनओ	मुख्य नोडल अधिकारी
एसएमएस	लघु संदेश सेवा
पीएमएल	धन-शोधन निवारण अधिनियम
एमआईटीसी	अति महत्वपूर्ण नियम एवं शर्त
एमआईसीआर	चुम्बकीय स्याही चिह्न पहचान, माइकर
आईएफएस	भारतीय वित्तीय प्रणाली
ईसीएस	इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा
सीटीएस	चेक ट्रंक्शन प्रणाली

पिन	व्यक्तिगत पहचान संख्या
पीओएस	विक्रय केंद्र
पीसी	व्यक्तिगत कम्प्यूटर
एसआईपी	सुनियोजित निवेश योजना
एनएवी	निवल आस्ति मूल्य
बीसी	कारोबारी प्रतिनिधि
बीएफ	कारोबार सुलभकर्ता
आईसीटी	सूचना और संचार तकनीकी
सीसीटीवी	क्लोज सर्किट टेलीविज़न

अनुबंध II - संदर्भ

क्र.सं.	संदर्भ	विवरण
1	भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड; ग्राहक के प्रति बैंक की वचनबद्धता संहिता	संहिता व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ निपटने हेतु पालन करने और ग्राहकों के साथ अपने दैनिक परिचालन हेतु बैंक द्वारा कैसा उम्मीद किया जाता है, इसका विवरण प्रदान करने हेतु न्यूनतम मानकों को निर्धारित करता है।