इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी)

व्यापक जमा योजना

1. परिचय

बैंक के महत्वपूर्ण कार्यों में से एक कार्य नागरिकों से जमा स्वीकार करना है। वास्तव में, जमाकर्ता बैंकिंग प्रणाली के प्रमुख हितधारक हैं। इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी या 'बैंक') के लिए यह और भी महत्वपूर्ण है क्योंकि जमा की स्वीकृति बैंक के कारोबार के लिए एक अतिआवश्यक क्षेत्र है। सामान्यतः, जमाकर्ता और उनका ब्याज भारत में बैंकिंग के नियामक ढांचे का मुख्य क्षेत्र होता है और इसे बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 में स्थापित किया गया है। जबकि भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के पास जमा खाता के संबंध में विभिन्न पहलुओं को नियंत्रित करने का अधिकार है, यह बैंक को व्यापक दिशानिर्देशों के तहत जमा उत्पादों को तैयार करने की अनुमति देता है।

इस नीति को अपनाने के समय, बैंक द्वारा स्वीकार किये गये ग्राहक के प्रति बैंक की वचनबद्ध संहिता में उल्लिखित व्यक्तिगत ग्राहक के प्रति अपनी वचनबद्धता को दोहराता है। यह दस्तावेज एक व्यापक ढांचा है जिसके तहत जमाकर्ताओं के अधिकारों को पहचाना जाता है। विभिन्न जमा योजनाओं और संबंधित सेवाओं पर विस्तृत परिचालन सम्बंधित निर्देश समय-समय पर जारी किये जायेंगे।

2. उद्देश्य

'व्यापक जमा नीति' दस्तावेज बैंक द्वारा प्रदान किये गये विभिन्न जमा उत्पादों के निर्माण के सम्बंध में मार्ग दर्शक सिद्धांतों की रूपरेखा और खातों को नियंत्रित करने वाले नियम और शर्तों को तैयार करता है। यह दस्तावेज जमाकर्ताओं के अधिकारों को मान्यता देता है, जनता से प्राप्त जमा की विभिन्न पहलुओं, विभिन्न जमा खातों का परिचालन, विभिन्न जमा खातों पर ब्याज का भुगतान, जमा खातों की बंदी, मृत जमाकर्ताओं के जमा की निपटान विधि इत्यादि ग्राहक के लाभ के सम्बंध में जानकारी प्रसारित करना है। यह उम्मीद किया जाता है कि व्यक्तिगत ग्राहकों से निपटने हेतु अधिक पारदर्शिता प्रदान करेगी और ग्राहकों को उनके अधिकार के लिए जागरूक करेगी। अंतिम उद्देश्य यह है कि ग्राहक को ऐसी सेवाएं प्राप्त होगी, जिन्हें वे बिना किसी मांग के प्राप्त करने के हकदार हैं।

3. जमा खातों के प्रकार

बैंक केवल मांग जमा प्रस्तुत करेगा (जहां बैंक द्वारा स्वीकार किया गया जमा मांग के आधार पर निकासी योग्य है) और भारतीय रिजर्व बैंक की मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार कोई मीयादी जमा प्रस्तुत नही किया जायेगा। यद्यपि बैंक द्वारा प्रस्तावित विभिन्न मांग जमा उत्पादों को अलग-अलग नाम दिया गया है, इन उत्पादों को व्यापक रूप में निम्न प्रकार से वर्गीकृत किया जा सकता है:-

3.1. बचत खाता

3.1.1. बचत खाते का अर्थ मांग जमा का वह रूप है, जहां निकासी की संख्या के साथ ही किसी निर्दिष्ट अवधि के दौरान अनुमोदित निकासी की राशि प्रतिबंधों के अधीन हो सकता है। इन खातों पर ब्याज प्राप्त होते हैं और जिसका मुख्य अर्थ बचत की आदत को प्रोत्साहित करना होता है।

3.2. चालू खाता

3.2.1. चालू खाते का अर्थ मांग जमा का वह रूप है, जहां खाते में शेष राशि तक या किसी विशेष सहमत राशि तक किसी भी समय निकासी की अनुमति दी जा सकती है। ये खाते गैर-ब्याज वाले खाते हैं।

3.3. खाता शेष राशि की सीमा

3.3.1. पेमेंट्स बैंकों के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार, आईपीपीबी के साथ (बचत के साथ चालू खाता) में दिन की समाप्ति पर शेष राशि रु. 1 लाख से अधिक नही होनी चाहिए। भारतीय रिजर्व बैंक के मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार यह सीमा बैंक द्वारा समीक्षा के अधीन होगी।

4. खाता खोलना और जमा खाताओं का परिचालन:

4.1. खाता खोलना

4.1.1. बैंक कोई भी जमा खाता खोलने से पूर्व, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी 'अपने ग्राहक को जानिये' (केवाईसी) दिशानिर्देशों, धन-शोधन निवारण (एएमएल) नियमों एवं विनियमों और बैंक द्वारा समय-समय पर उचित समझे जाने वाले इस प्रकार के अन्य मानदंडों व प्रक्रियाओं के तहत आवश्यक सावधानियां बरतता है। यदि किसी संभावित जमाकर्ता के खाते को खोलने हेतु उच्च स्तर से अनापत्ति की आवश्यकता है, तो खाता खोलने में विलम्ब के कारणों को उसे सूचित किया जायेगा और बैंक के अंतिम निर्णय को शीघ्र ही सूचित किया जायेगा।

4.1.2. बैंक संभावित जमाकर्ता को खाता खोलने हेतु बैंक के सत्यापन और/या रिकार्ड के लिए दस्तावेज के सम्बंध में आवश्यक जानकारी प्रदान करेगा और खाता खोलने का फार्म और इससे सम्बंधित अन्य सामग्री प्रदान करेगा। खाता खोलने वाले बैंक अधिकारी प्रक्रिया सम्बंधित औपचारिकताओं की व्याख्या करेंगें और जब खाता खुलवाने आते हैं तो संभावित जमाकर्ता द्वारा मांगे जाने वाले आवश्यक स्पष्टीकरण प्रदान करेंगें।

4.1.3. बैंक समाज के वंचित वर्गों को बुनियादी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। 'मूल बचत बैंक जमा खाता' (बीएसबीडीए) के माध्यम से उन्हें बैंकिंग सेवाएं प्रदान किया जायेगा। आगे, बैंक के पास सीमित केवाईसी आवश्यकताओं के साथ 'बीएसबीडीए- लघु खाता' खोलने का प्रावधान भी होगा। इस प्रकार के खाते भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों और बैंक द्वारा

समय-समय पर जारी अद्यतित केवाईसी पर बैंक की नीति के प्रावधानों के अनुसार परिचालित होंगे।

4.2. खाता खोलते समय समुचित सावधानी

4.2.1. जमा खाता खोलते समय व्यक्ति का पहचान, पता, उसका कारोबार और आय/निधि का स्रोत की सन्तोषजनक सत्यापन सम्बंधित समुचित सावधानियां करनी होगी।

4.2.2. खाता खोलने/ परिचालित करने वाले व्यक्ति(यों) का हाल ही का फोटो प्राप्ति भी समुचित सावधानी प्रक्रिया का एक भाग होगा।

4.2.3. समुचित सावधानियों के अतिरिक्त केवाईसी मानदंडों के तहत स्थायी खाता संख्या या आयकर अधिनियमों/नियमों के तहत निर्दिष्ट वैकल्पिक घोषणा फार्म संख्या 60 या 61 प्राप्त करना बैंक के लिए कानूनी रूप से आवश्यक है।

4.2.4. बैंक जोखिम बोध के आधार पर ग्राहकों को वर्गीकृत करेगा और लेन-देन की निगरानी के उद्देश्य से ग्राहकों की प्रोफाइल तैयार करेगा। संभावित ग्राहक द्वारा आवश्यक जानकारी/ विवरण प्रदान करने में असफलता या अनिच्छा के परिणामस्वरूप बैंक खाता नही खोला जा सकता है।

4.2.5. मौजूदा परिचालन प्रक्रिया के अनुसार, बैंक द्वारा सांविधिक दायित्वों को पूर्ण करने हेतु आवश्यक विवरण प्रस्तुत करने के लिए मौजूदा ग्राहक की असफलता के परिणामस्वरूप ग्राहक को उचित सूचना प्रदान करने के पश्चात खाता को बंद किया जा सकता है।

4.3. खाता में परिचालन को नियंत्रित करने वाली शर्ते

4.3.1. बचत खाता और चालू खाता जैसे जमा उत्पादों को नियंत्रित करने के लिए, बैंक सामान्यतः न्यूनतम शेष राशि की रखरखाव किये जाने सहित कुछ नियम और शर्तों को अनुबंधित करेगी। इस प्रकार के शर्तों को ग्राहक द्वारा खाता खोलते समय या यथा समय नियम और शर्तों में संशोधन के समय ग्राहक को सूचित किया जायेगा।

4.3.2. उस विशेष प्रकार/ वर्ग के खाता के लिए निर्धारित न्यूनतम शेष राशि का रखरखाव नही करने पर बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट शुल्क लिया जायेगा।

4.3.3. बचत खाता के लिए, बैंक दिये गये अवधि में लेन-देन की संख्या, नकद निकासी इत्यादि पर भी प्रतिबंध लगा सकती है। इसी प्रकार बैंक चेक बुक, डेबिट कार्ड, खातों की अतिरिक्त विवरण, फोलियो शुल्क इत्यादि शुल्क लिया जा सकता है।

4.3.4. खातों के परिचालन हेतु नियम और शर्तों से सम्बंधित ऐसे सभी विवरण और प्रदान किये जाने वाली सेवाओं हेतु शुल्कों की सूची संभावित जमाकर्ता को खाता खोलते समय या नियम एवं शर्तों में संशोधन के समय सूचित किया जा सकता है।

4.4. जमा खाता खोलने हेतु योग्यता

4.4.1. बचत खाता योग्य व्यक्ति (यों) और असंदिग्ध संगठन/एजेंसियों (जैसा समय-समय पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा सलाह दिया जाता है) के लिए बचत खाता खोला जा सकता है।

4.4.2. चालू खाता व्यक्तियों, साझेदारी फर्मों, निजी और सार्वजनिक लिमिटेड़ कम्पनियों, हिन्दू अविभक्त परिवारों, निर्दिष्ट सहयोगी, सोसायटी, न्यासों, (केंद्र या राज्य) सरकार द्वारा बनायी गयी विभागीय प्राधिकरण, सीमित देयता भागीदारी इत्यादि द्वारा खोला जा सकता है।

4.4.3. खाता किसी व्यक्ति द्वारा अपने नाम पर खोला जा सकता है (जिसे एकल खाता के नाम से जाना जाता है) या एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा संयुक्त रूप से अपने नामों पर खोला जा सकता है (जिसे संयुक्त खाता के रूप में जाना जाता है)।

4.4.4. बैंक अवयस्क, अशिक्षित, नेत्रहीन, मानसिक रूप से अस्वस्थ व्यक्तियों के लिए भी खाता खोलेगा। इस प्रकार के खातों को नियंत्रित करने हेतु प्रावधान इस नीति के सम्बंधित खंड में उल्लिखित है।

4.5. अवयस्कों के लिए खाता

4.5.1. अभिभावक की देखभाल के तहत

4.5.1.1. बैंक अवयस्क को अभिभावक की देखभाल में बचत खाता खोलने की सुविधा प्रदान करेगा। अभिभावक या तो स्वाभाविक या न्यायालय द्वारा नियुक्त हो सकता है।

4.5.1.2. अभिभावक के साथ संयुक्त रूप से खोले गये अवयस्क के खाता को केवल अभिभावक द्वारा ही परिचालित किया जा सकता है।

4.5.1.3. बैंक अभिभावक के रूप में माता के साथ भी अवयस्क को खाता (केवल बचत खाता) खोलने की अनुमति प्रदान करेगा।

4.5.1.4. खाता को अधि आहरित होने की अनुमति प्रदान नही किया जायेगा और सदैव इसमें जमा शेष रहना चाहिए।

4.5.2. स्वतन्त्र रूप से

4.5.2.1. एक समान रूप से हस्ताक्षर करने की योग्यता के साथ 10 वर्ष से अधिक उम्र के अवयस्कों को स्वत्रंत्र रूप से खाता खोलने एवं परिचालित करने की अनुमति प्रदान किया जायेगा।

4.5.2.2. बैंक अवयस्क को चालू खाता खोलने की अनुमति प्रदान नही करेगा।

4.5.2.3. जैसा आवश्यक समझा जाता है, बैंक इस प्रकार के खातों के लेन-देन पर उपयुक्त प्रतिबंध लगायेगा।

4.5.2.4. बैंक इन खातों के लिए चेक बुक, डेबिट कार्ड, और मोबाइल/इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा जारी कर सकता है।

4.5.2.5. अवयस्कों द्वारा परिचालित किये जाने वाले खातों में अधि आहरित नही होने और सदैव जमा शेष रहना सुनिश्चित करने के लिए बैंक अतिरिक्त सुरक्षा उपायों पर ध्यान रखेगा।

4.5.3. वयस्क होने पर, पहले का अवयस्क अपने खाते में शेष राशि की पुष्टि करेगा और यदि खाता अभिभावक द्वारा परिचालित किया जाता है, तो अभिभावक द्वारा सत्यापित परिचालन अनुदेश और पूर्व के अवयस्क का हस्ताक्षर नमूना प्राप्त किया जायेगा और सभी परिचालन प्रयोजनों के रिकार्ड के लिए रखा जायेगा। बैंक मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार नया केवाईसी दस्तावेज की मांग भी कर सकता है।

4.6. अशिक्षित व्यक्तियों के लिए खाता

4.6.1. बैंक अपने विवेकानुसार अशिक्षित व्यक्ति का बचत खाता खोल सकता है, यदि वह व्यक्तिगत रूप से बैंक से सम्पर्क करता है।

4.6.2. सामान्यतः अशिक्षित व्यक्ति का शिक्षित व्यक्ति (यों) के साथ संयुक्त खाता खोलने की अनुमति नही होगी, जैसा कि अशिक्षित व्यक्ति सीधे-साधे होते है और शिक्षित व्यक्तियों द्वारा खाता परिचालन की वजह से शिक्षित व्यक्तियों द्वारा धोखाधड़ी किया जा सकता है। फिर भी पति-पत्नि के मामले में इस प्रकार के संयुक्त खाते को अनुमति दिया जा सकता है। वास्तविक अनुरोध के साथ अशिक्षितों के मामले में, बैंक किसी भी अनुचित उपयोग या खातों के दुरुपयोग से बचने के लिए पर्याप्त सुरक्षा उपायों के साथ खाता खोलने की अनुमति दे सकता है।

4.6.3. बैंक केवल अतिरिक्त जांच और आवश्यकता व आवश्यक सुरक्षा उपायों से संतुष्टि के पश्चात ही अशिक्षित व्यक्ति के नाम पर चालू खाता खोल सकता है। इस सम्बंध में निर्णय बैंक के विवेकाधिकार पर होगा।

4.6.4. बैंक खाताधारक को डेबिट कार्ड आदि के बारे में उचित देखभाल और सुरक्षित रखने की आवश्यकता को समझायेगा। बैंक अधिकारी भी अशिक्षित व्यक्ति को खाते को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों की व्याख्या मौखिक रूप से करेंगे। बैंक लेन-देन के लिए प्रौद्योगिकी समाधान (जैसे बॉयोमीट्रिक प्रमाणीकरण, मोबाइल पर आवाज पुष्टि आदि) का प्रयोग कर सकता है।

4.7. नेत्रहीन व्यक्तियों के लिए खाता

बैंक अपने विवेकानुसार सभी आवश्यक औपचारिकताओं को पूर्ण करने के पश्चात नेत्रहीन व्यक्ति का बचत खाता खोल सकता है। नेत्रहीन व्यक्ति सामान्यतः एकल और संयुक्त दोनों खाता खोलने के योग्य होते हैं।

4.7.1. बैंक नेत्रहीन ग्राहकों को दूसरे व्यक्तियों द्वारा धोखा दिये जाने से बचाने के लिए विशेष सावधानियां बरतेगा और सुरक्षा और पारदर्शिता सुनिश्चित करने हेतु अतिरिक्त प्रयास करेगा। अतः खाता खोलने से पूर्व, बैंक ऐसे ग्राहकों को कारोबार के नियम, खाता के परिचालन में स्पष्ट जोखिम और सावधानियों के बारे में व्याख्या करेगा।

4.7.2. जबकि नेत्रहीन व्यक्तियों के लिए अभिभावक की नियुक्ति के लिए कोई कानूनी प्रावधान नही है, परंतु बैंक अपने विवेक से नेत्रहीन खाता धारक की तरफ से खाते को परिचालित करने के लिए उचित रूप से एटार्नी की अनुमति दे सकता है। फिर भी योग्यता से संतुष्ट होने पर बैंक नेत्रहीन व्यक्ति के किसी रिश्तेदार को एटार्नी पत्र या मुख्तारनामा बैंक जो उचित समझे द्वारा एटार्नी के रूप में खाता परिचालित करने हेतु प्राधिकृत कर सकता है।

4.8. मानसिक रूप से अस्वस्थ्य व्यक्तियों के लिए खाता

बैंक अपने विवेकानुसार एक अस्वस्थ्य व्यक्ति के नाम पर बचत खाता खोल सकता है। ऐसा खाता मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम 1987 के तहत परिभाषित सक्षम न्यायालय द्वारा नियुक्त केवल अभिभावक या रिसीवर द्वारा खोला या परिचालित किया

4.9. वृद्ध, बीमार या असमर्थ व्यक्तियों के लिए खाता

4.9.1. बैंक मानती है कि वृद्ध, बीमार या असमर्थ व्यक्ति खाता धारकों पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता हो सकती है, जैसा कि वे संयुक्त खाता खोलने एवं परिचालित करने हेतु इच्छुक नही हो सकते हैं। खाता धारकों की निम्नलिखित श्रेणियां इस समूह के अंतर्गत हो सकती है-

4.9.1.1. एक व्यक्ति इतना बीमार है कि वह चेक पर न तो हस्ताक्षर कर सकता है, और न ही अपने खाते से पैसा निकालने के लिए शाखा में उपस्थित हो सकता है, परंतु चेक/ निकासी फार्म पर अपने अंगूठे का निशान लगा सकता है।

4.9.1.2. एक व्यक्ति जो केवल शाखा में उपस्थित होने योग्य नही है, अपितु कुछ शारीरिक अक्षमता के कारण चेक/ निकासी फार्म पर अंगूठे का निशान लगाने में भी सक्षम नही है।

4.9.2. बैंक वृद्ध/ बिमार/असमर्थ खाता धारकों को अपना खाता परिचालित करने हेतु निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेगी-

4.9.2.1. जहां कहीं भी वृद्ध/ बिमार/ असमर्थ खाता धारक के अंगूठे या पैर की अंगुली का निशान लिया गया है, यह बैंक को ज्ञात दो स्वतन्त्र गवाहों द्वारा पहचाना जायेगा, जिसमें से एक बैंक का जिम्मेदार प्राधिकारी होगा।

4.9.2.2. जहां पर ग्राहक अपने अंगूठे का निशान नही लगा सकता है और शारीरिक रूप से बैंक में उपस्थित होने में भी सक्षम नही है, चेक/ निकासी फार्म पर एक निशान लिया जायेगा जो दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा पहचाना जायेगा, जिसमें से एक बैंक का जिम्मेदार प्राधिकारी होगा।

4.9.2.3. बैंक ग्राहक को चेक/ निकासी फार्म के आधार पर राशि प्राप्त करने हेतु व्यक्ति के बारे में बैंक को सूचित करने हेतु पूछ सकता है और वह व्यक्ति दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा पहचाना जायेगा। वह व्यक्ति जो प्रत्यक्ष रूप से बैंक से पैसा प्राप्त करता है उसे बैंक को अपना/अपनी हस्ताक्षर प्रस्तुत करने के लिए कहा जायेगा।

4.9.3. बैंक द्वार पर बैंकिंग सेवाएं भी (जैसे - बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण, तकनीकि आधारित समाधान के माध्यम से) प्रदान कर सकता है। जो उपरोक्त ग्राहकों की आवश्यकताओं का भी ध्यान रखेगा।

4.10. अवांछनीय खाते

4.10.1. ऐसे मामले जहां बचत या चालू खाता का परिचालन संतोषजनक नहीं है, बैंक अग्रिम सूचना(ये) देने के पश्चात खाता को बंद करने और जमाकर्ता को खाता में शेषराशि का भुगतान करने का निर्णय ले सकता है।

4.10.2. जहां खाता को अवांछनीय माना जा सकता है, उसके कुछ उदाहरण है- निर्दिष्ट प्रकार के खाता में शेष राशि का रखरखाव किये जाने वाली राशि के आनुपातिक रूप से जहां लेन-देन की संख्या अधिक होती है, चेक राशि की प्राप्ति के लिए बिना पर्याप्त राशि के या राशि की व्यवस्था किये बिना चेक जारी करना, जमाकर्ता का अवैध या अवांछित गतिविधि आदि में सम्मिलित होना।

5. जमा खाता की विशेषताएं

5.1. नामांकन सुविधा

5.1.1. व्यक्ति(यों) द्वारा खोले गये सभी जमा खातों पर नामांकन सुविधा उपलब्ध है।

5.1.2. एकल स्वामित्व द्वारा खोले गये खाता पर भी यह सुविधा उपलब्ध है।

5.1.3. नामांकन केवल एक व्यक्ति के पक्ष में किया जा सकता है।

5.1.4. खाता धारक (कों) द्वारा किये गये नामांकन को किसी भी समय निरस्त या परिवर्तित किया जा सकता है।

5.1.5. बैंकिंग कम्पनियों के नामांकन नियम, 1985 में निर्धारित बैंक जमा खातों के लिए डीए1, डीए2, और डीए3 में नामांकन करने, संशोधित करने या निरस्त करने के दौरान दो गवाहों द्वारा प्रमाणन केवल तभी आवश्यक होगा जब फार्म पर खाता धारक के अंगूठे का निशान होता है। खाता धारक द्वारा फार्म पर हस्ताक्षर किये जाने की स्थिति में गवाह द्वारा प्रमाणन की आवश्यकता नही होती है।

5.1.6. नामांकन एक अवयस्क के पक्ष में भी किया जा सकता है।

5.1.7. बैंक सिफारिश करता है कि सभी जमाकर्ता नामांकन सुविधा का लाभ उठाएं। जमाकर्ता की मृत्यु की स्थिति में नामांकित व्यक्ति को कानूनी वारिस के ट्रस्टी के रूप में खाते में बकाया शेष राशि प्राप्त होगी। जमा खाता खोलते समय जमाकर्ता को नामांकन सुविधा के लाभों के बारे में सूचित किया जायेगा।

5.1.8. नामांकन सुविधा से सम्बंधित और अधिक विस्तृत जानकारी के लिए 'मृत जमाकर्ता का खाता एवं नामांकन नीति का संदर्भ लें।

5.2. ब्याज भुगतान

5.2.1. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी सामान्य-दिशानिर्देशों के तहत बैंक द्वारा निर्दिष्ट दर पर बचत खाता में ब्याज का भुगतान किया जायेगा।

5.2.2. बचत खाता के लिए ब्याज की गणना खाता में दिन की समाप्ति पर शेष राशि के तहत किया जायेगा और भारतीय रिजर्व बैंक के निदेश के अनुसार तिमाही रूप से भुगतान किया जायेगा।

5.2.3. शाखा/सीएसपी परिसर में ब्याजदर को प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया जायेगा। जमा योजनाएं तथा इससे सम्बंधित अन्य सेवाओं के सम्बंध में यदि कोई परिवर्तन होता है, तो इसे पहले ही सूचित किया जायेगा और शाखा/सीएसपी परिसर में प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया जायेगा।

5.2.4. बैंक प्रवर्तन प्राधिकारियों के आदेश पर ग्राहक के खाते पर रोक लगा सकती है। प्रवर्तन प्राधिकारियों द्वारा बचत खाते पर रोक लगाने के सम्बंध में बैंक नियमित रूप से खाते में ब्याज जमा करना जारी रखेगा।

5.3. चेक(कों) का भुगतान रोकना

5.3.1. बैंक ग्राहक द्वारा जारी चेक के भुगतान को रोकने हेतु अनुदेश जमाकर्ता द्वारा लिखित या सुरक्षित इलेक्ट्रानिक चैनल के माध्यम से स्वीकार करेगा। निर्दिष्ट सूची के अनुसार शुल्क की वसूली किया जायेगा।

5.4. बीमा रक्षा

5.4.1. बैंक की सभी जमा कुछ शर्तों के अधीन जमा बीमा और क्रेडिट गारंटी निगम (डीआईसीजीसी) द्वारा दी गई बीमा योजना के तहत रक्षित किये जायेंगे। जमाकर्ताओं को बीमा रक्षा का विवरण उपलब्ध कराया जायेगा।

5.5. शुल्क और जुर्माना

5.5.1. बैंक द्वारा प्रस्तावित जमा उत्पादों से सम्बंधित शुल्कों एवं जुर्मानों की अग्रिम सूचना ग्राहक को दिया जायेगा।

5.5.2. सभी शुल्क एवं जुर्माना भारतीय रिजर्व बैंक/ या अन्य सांविधिक प्राधिकरणों द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार होगा।

5.5.3. विशेष रूप से, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि न्यूनतम शेष राशि का गैर-रखरखाव के लिए लगाये गये शुल्क के कारण बचत और चालू खाते में शेष राशि ऋणात्मक नही होने पाये।

5.6. कर की कटौती

5.6.1. बैंक आयकर अधिनियम या किसी अन्य अधिनियम या विनियम के तहत लागू निर्देशों के अनुसार किसी व्यक्ति द्वारा रखी गई जमा पर भुगतान या देय ब्याज के स्रोत पर कर की कटौती करेगा।

5.6.2. कर कटौती की राशि के लिए बैंक कर कटौती प्रमाणपत्र (टीडीएस प्रमाणपत्र) जारी करेगा। जमाकर्ता, यदि टीडीएस से छूट के लिए हकदार है तो हर वित्तीय वर्ष के प्रारम्भ में निर्धारित प्रारूप में घोषणा जमा कर सकता है।

5.7. अन्य विशेषताएं

5.7.1.

खाता खोलने के नियम और शर्तों के अनुसार समय-समय पर बचत खाता के साथ ही चालू खाता धारकों को भी लेखा विवरण प्रदान किया जायेगा।

5.7.2. जमाकर्ता के अनुरोध पर जमा खाता को बैंक के किसी अन्य शाखा में स्थानांतरित किया जा सकता है।

6. संयुक्त खाता

6.1. परिचालन का माध्यम

6.1.1. एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा खोला गया संयुक्त खाता एकल व्यक्ति द्वारा या संयुक्त रूप से एक से अधिक व्यक्ति द्वारा परिचालित किया जा सकता है। खाते के परिचालन के लिए अधिदेश में संशोधन सभी खाताधारकों की सहमति से किया जा सकता है।

6.1.2. अवयस्क के खाता के मामले में, अभिभावक खाता को केवल अवयस्क के वयस्क होने तक खाता का परिचालन कर सकता है।

6.1.3. संयुक्त खाता धारक उपरिक्त खातों का परिचालन के लिए निम्नलिखित में से कोई भी अधिदेश प्रदान कर सकता है।

6.1.3.1. अन्य या उत्तरजीवी: यदि खाता दो व्यक्तियों ए और बी के नाम से खाता है, खाता का परिचालन दोनों में किसी के भी द्वारा किया जा सकता है और किसी भी एक खाता धारक की मृत्यु के पश्चात लागू ब्याज के साथ अंतिम शेषराशि का भुगतान उत्तरजीवी को किया जायेगा।

6.1.3.2. पूर्व या उत्तरजीवी: अधिदेश के अनुसार खाता का परिचालन “पूर्व” जो कि ए है, के द्वारा किया जायेगा जब तक वह जीवित रहता/रहती है, और उसके/उसकी मृत्यु के पश्चात “उत्तरजीवी” जो कि बी है, के द्वारा किया जायेगा। ए के जीवित रहते हुए बी खाता को परिचालित करने हेतु प्राधिकृत नही होगा और ए की मृत्यु के पश्चात ही खाते का परिचालन कर सकता है। यदि बी की मृत्यु पहले होती है तो खाता का परिचालन पूर्ण रूप से ए द्वारा

किया जायेगा तथा बी के कानूनी प्रतिनिधि के पास खाता में शेष राशि तथा खाता को परिचालित करने हेतु कोई अधिकार नही रहेगा।

6.1.3.3. कोई भी या उत्तरजीवी(यों): यदि खाता धारक दो से अधिक जो कि ए, बी, और सी हैं तो खाता का परिचालन तीनों में से किसी के भी द्वारा किया जायेगा। उनमें से किसी एक की मृत्यु की स्थिति में खाते का परिचालन शेष दोनों उत्तरजीवित व्यक्तियों में किसी के द्वारा भी किया जायेगा। दो खाता धारकों की मृत्यु के मामले में ब्याज के साथ अंतिम शेष राशि यदि लागू है तो किसी दो खाता धारक की मृत्यु के पश्चात उत्तरजीवी को भुगतान किया जायेगा।

6.1.4. बैंक खाता धारक के अनुरोध पर, उनकी तरफ से खाता को परिचालित करने हेतु किसी अन्य व्यक्ति को प्राधिकृत करने के लिए दिये गये अधिदेश/मुख्तारनामा को पंजीकृत करेगा।

6.2. संयुक्त खाता धारकों के नाम (मों) को जोड़ना या हटाना

6.2.1. बैंक एकल नाम से व्यक्तिगत जमाकर्ता को संयुक्त खाता धारक के रूप में किसी अन्य व्यक्ति के नाम को जोड़ने की अनुमति भी प्रदान करेगा।

6.2.2. बैंक सभी संयुक्त खाता धारकों के अनुरोध पर संयुक्त खाता धारकों के नाम (ओं) को जोड़ने या हटाने की अनुमति देगा। हालांकि, हटाने की अनुमति देते समय, बैंक को यह सुनिश्चित करना होगा कि खाता धारक का नाम हटाए जाने के बाद भी कम से कम एक मूल खाता धारक का नाम खाते में बना रहे।

7. मृत ग्राहक के खाते में शेष राशि के दावे का निपटान

7.1. देय राशि का निपटान

7.1.1. यदि जमाकर्ता ने बैंक के साथ नामांकन पंजीकृत किया है - मृत जमाकर्ता के खाते में बकाया शेष राशि नामांकित व्यक्ति की पहचान इत्यादि के बारे में बैंक द्वारा संतुष्ट होने के पश्चात उम्मीदवार को खाते में अंतरित / भुगतान कर दिया जायेगा।

7.1.2. उपर्युक्त प्रक्रिया का संयुक्त खाते के संबंध में समान रूप से पालन किया जायेगा जहां बैंक के साथ नामांकन को पंजीकृत किया गया है।

7.1.3. संयुक्त जमा खाता में, जब किसी एक संयुक्त खाता धारक की मृत्यु हो जाती है, तो बैंक को मृत व्यक्ति के कानूनी वारिस तथा उत्तजीवित जमाकर्ता(ओं) को संयुक्त रूप से भुगतान करना होगा। जब मृत व्यक्ति(यों) के कानूनी वारिस(सों) न्यायालय के आदेश प्रस्तुत करते हैं फिर भी इसके विपरीत यदि संयुक्त खाता धारकों ने खाता में शेष राशि के निराकरण के लिए “अन्य या उत्तरजीवी”, “संयुक्त या उत्तरजीवी”, “पूर्व या उत्तरजीवी” “उत्तरजीवियों में से कोई एक या उत्तरजीवी” इत्यादि के रूप में अधिदेश प्रदान किया है, तो भुगतान अधिदेश के अनुसार किया जायेगा।

7.1.4. नामांकन की अनुपस्थिति में और जब दावेदारों के बीच कोई विवाद नहीं होने की स्थिति में और भुगतान की जाने वाली राशि बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित सीमा के अंदर होती है, तो बैंक मृत व्यक्ति के खाते में बकाया राशि का भुगतान संयुक्त आवेदन और क्षतिपूर्ति के अनुसार करेगा सभी कानूनी वारिस या कानूनी वारिस की तरफ से भुगतान स्वीकार करने हेतु प्राधिकृत व्यक्ति को बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित सीमा तक कानूनी दस्तावेजों के बिना खाते में शेष राशि का भुगतान किया जायेगा।

7.1.5. बैंक मृत जमाकर्ताओं के संबंध में सभी दावों का निपटान दावे की प्राप्ति की तारीख से 15 दिनों की अवधि के अंदर उत्तरजीवी (यों) / नामिती(यों) को भुगतान जारी करेगा, जो कि बैंक की संतुष्टि के लिए जमाकर्ता की मृत्यु के प्रमाण की प्रस्तुतीकरण तथा दावों और दावेदारों द्वारा दावों के लिए प्रस्तुत आवश्यक दस्तावेजों के अधीन है।

7.2. अधिक जानकारी हेतु

7.2.1. मृत जमाकर्ता के खाते में शेष राशि पर दावे के निपटान हेतु अधिक जानकारी के लिए कृपया बैंक की 'मृत जमाकर्ताओं के खाते और नामांकन नीति' का संदर्भ लें।

8. निष्क्रिय खाता और अदावी जमा:

8.1. निष्क्रिय खाता

8.1.1. जिन खातों को दो वर्ष की अवधि तक परिचालित नही किया जाता है उन्हें जमाकर्ता के साथ-साथ बैंक के हित में एक अलग निष्क्रिय खाते के रूप में स्थानांतरित कर दिया जायेगा।

8.1.2. जमाकर्ता को सूचना देने के पश्चात, बैंक अपने विवेक के अनुसार, इस श्रेणी के तहत शून्य शेष राशि वाले खातों को बंद कर सकता है।

8.1.3. बैंक द्वारा निष्क्रिय खातों पर कोई शुल्क लिया जाना है, और यह यदि लागू है तो जमाकर्ता को शुल्क की सूचना दिया जायेगा।

8.1.4. जमाकर्ता खाता को परिचालित करने हेतु सक्रिय करने के लिए बैंक से अनुरोध कर सकता है। ऐसे खातों में किसी भी परिचालन की अनुमति देने से पूर्व ग्राहक द्वारा सावधानी बरतने एवं केवाईसी मानदंडों पर बैंक के मौजूदा दिशानिर्देशों का पालन बैंक द्वारा किया जायेगा।

8.2. अदावी जमा खाता

8.2.1. अदावी जमा खाता का तात्पर्य वह खाता होता है, जो 10 वर्षों से अधिक समय से परिचालित नही किया गया है।

8.2.2. अदावी जमा के खाता धारकों को खोजने में अधिक सक्रिय भूमिका निभाने के प्रयास में, ऐसे खातों की सूची जो दस वर्ष या उससे अधिक समय से निष्क्रिय हैं, बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जायेगी।

8.2.3. अलग-अलग ग्राहकों के लिए, वेबसाइट पर प्रदर्शित सूची में खाता धारक (कों) के नाम और उनका/अनकी पता अदावी जमा खाते के संबंध में सम्मिलित होगा।

8.3. अधिक जानकारी हेतु

8.3.1. निष्क्रिय खातों एवं अदावी जमा हेतु अधिक जानकारी के लिए कृपया बैंक की 'निष्क्रिय खाता और अदावी जमा नीति' का संदर्भ लें।

9. ग्राहक के हितों की सुरक्षा

9.1. ग्राहक सूचना

9.1.1. ग्राहकों द्वारा प्राप्त किया गया ग्राहक सम्बंधित सूचना का उपयोग बैंक, इसकी संस्थाओं और सहयोगियों (बैंक के अपने उत्पादों/ सेवाओं को छोड़कर) द्वारा सभी स्तर पर विक्रय के लिए नही किया जायेगा। यदि बैंक ऐसी सूचनाओं का उपयोग करता है, तो इसके लिए खाता धारक की सहमति अतिआवश्यक होगा।

9.2. ग्राहकों के खातों की गोपनीयता

9.2.1. बैंक ग्राहक की सहमति के बिना ग्राहक के खाते से सम्बंधित किसी भी जानकारी को किसी तीसरे व्यक्ति या पक्ष के साथ साझा नही करेगा। फिर भी कुछ अपवाद हैं जैसे- कानून की अनिवार्यता के अंतर्गत सूचना का खुलासा, जहां खुलासा करने हेतु जनता का कर्तव्य है और जहां बैंक के हित में खुलासा करने की आवश्यकता है।

10. शिकायतें

10.1. शिकायतों का निवारण

10.1.1. बैंक द्वारा प्रदान किये जाने वाले सेवाओं के सम्बंध में यदि जमाकर्ताओं की कोई शिकायत है तो वे ग्राहक शिकायत निवारण हेतु बैंक के निर्दिष्ट प्राधिकरणों से सम्पर्क कर सकते हैं।

10.1.2. शिकायतों के निवारण हेतु आंतरिक संरचना का विवरण शाखाओं/ सीएसपी परिसर में प्रदर्शित किया जायेगा। शाखा / सीएसपी अधिकारी शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करेंगे।

10.1.3. यदि शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के अंदर जमाकर्ता को कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नही होती है या बैंक द्वारा प्राप्त प्रतिक्रिया से वह संतुष्ट नही है तो वह आंतरिक लोकपाल/मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी से सम्पर्क कर सकता/सकती है।

10.1.4. यदि आन्तरिक लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के अंदर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नही होती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से वह संतुष्ट नही है तो वह भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से सम्पर्क कर सकता है।

11. नीति संशोधन

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

11.1.2. नीति में किसी भी संशोधन हेतु परिचालन, विक्रय एवं विपणन, जोखिम, और अनुपालन विभाग से सहयोग प्राप्त कर सकते है।

11.1.3. 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 ढ़ाचे की व्यापक समीक्षा नही किया जाता है, तब तक ऐसे परिवर्तनों और अनुमोदनों को इस नाति 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
बीएसबीडीए	मूल बचत बैंक जमा खाता
पैन	स्थायी खाता संख्या
एचयूएफ	हिंदू अविभक्त परिवार
डीआईसीजीसी	भारतीय निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम
टीडीएस	स्रोत पर कर कटौती
सीसीएसओ	मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी

अनुबंध **II** – संदर्भ

क्र.सं.	संदर्भ	विवरण
1	RBI Master Circular DBR No.Leg.BC.21/09.07.006 /2015-16, dated 1st July, 2015	Master Circular on Customer Service in Banks, consolidating the important instructions issued by RBI in the area of customer service up to June 30, 2015
2	RBI Master Direction DBR. Dir. No.84/13.03.00/2015-16, dated 3rd March, 2016	Master Direction on Interest Rate on Deposits consolidates the directive issued by RBI in are of interest calculation and payment on deposit accounts.
3	Indian Banks' Association: Model Deposit Policy	This model policy provides a framework for deposit products that may be replicated with suitable amendments by individual banks