ग्राहक सेवा नीति

1. **शाखाओं का सामान्य प्रबन्धन :**

उ.प्र. कोआपरेटिव बैंक में शाखाओं के सामान्य प्रबन्धन के लिए बैंक की प्रबन्ध समिति द्वारा अनुमोदित नीति होगी, जिसमे निम्नलिखित बिन्दु समाहित होंगे :-

(क) शाखाओं में पर्याप्त जगह, उचित फर्नीचर, पीने के पानी की सुविधाएं देने पर विशेष ध्यान देते हुए शाखाओं द्वारा ग्राहकों को बुनियादी सुविधाएं प्रदान की जायेंगी तथा ग्राहक सेवा के अन्तर्गत पेन्शनरों, वरिष्ठ नागरिकों, विकलांग व्यक्तियों आदि को विशेष महत्व दिया जायेगा।

(ख) सभी काउण्टरों पर अंग्रजी तथा हिन्दी में इंडीकेटर बोर्ड प्रदर्शित किया जायेगा। बैंक की अर्द्धशहरी तथा ग्रामीण शाखाओं में लगे व्यवसायिक पोस्टर भी हिन्दी तथा अंग्रेजी दोनों भाषाओं में होंगे।

(ग) शाखाओं में विद्यमान सुरक्षा प्रणाली की समय-समय पर समीक्षा की जायेगी और कमियाँ पाये जाने पर सुधार किया जायेगा, ताकि कर्मचारी तथा जनता में विश्वास जागृत हो सके।

(घ) कार्मिकों द्वारा, उनका फोटो तथा नाम प्रदर्शित करने वाला पहचान-पत्र धारण किया जायेगा।

(ड.) कार्मिकों की ड्यूटी समय-समय पर बदली जायेगी तथा पर्यवेक्षण कार्य को प्राथमिकता प्रदान की जायेगी।

(च) स्टाफ को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के उद्देश्य से समय-समय पर प्रशिक्षित किया जायेगा।

(छ) शाखाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता का वास्तविक आंकलन करने के लिए प्रधान कार्यालय के वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा आवधिक अंतरालों पर शाखाओं का भ्रमण किया जायेगा।

2. **बचत बैंक खाता :**

(i) बचत बैंक खाता, ग्राहकों में बचत की आदत विकसित करने के उद्देश्य से तैयार किया गया है। यह ग्राहकों को बैंक में अवशेष धन रखने, आहरित करने तथा ब्याज अर्जित करने में मदद करता है।

(ii) बचत खाता, एकल नाम या संयुक्त रूप से अन्य लोगों के साथ एवं भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अनुमोदित कुछ संगठनों/एजेन्सियों द्वारा अर्हतायें पूर्ण करने वाले पात्र व्यक्तियों/संस्थाओं द्वारा खोला जा सकता है।

(iii) किसी भी आयु के नाबालिग द्वारा, उसके नैसर्गिक या कानूनी रूप से नियुक्त अभिभावक (Guardian) के माध्यम से बचत खाता खोला जा सकता है।

(iv) बैंक ग्राहक के लिये 'अपने ग्राहक को जानिये' (के.वाई.सी.) दिशा-निर्देशों का पालन करना अनिवार्य है। के.वाई.सी. दिशा-निर्देश आपराधिक उद्देश्यों/काले धन को वैध और अन्य धोखा-धड़ी की गतिविधियों के लिये जान-बूझकर या अनजाने में बैंकिंग प्रणाली के दुरूपयोग को रोकने के लिये जारी किये गये हैं।

(v) ग्राहक की पहचान, ग्राहक द्वारा प्रदत्त साक्ष्य के दस्तावेजों, यथा- (a) उसकी पहचान प्रमाण-पत्र तथा (b) पते का प्रमाण-पत्र के आधार पर की जायेगी। ग्राहक को सभी मामलों में रंगीन एवं नवीनतम फोटो लगाकर निर्धारित आवेदन-पत्र भरकर प्रस्तुत करना होगा।

(a) <u>पहचान प्रमाण–पत्र</u> : आधार कार्ड, पासपोर्ट, पैन कार्ड, मतदाता पहचान–पत्र, ड्राइविंग लाइसेन्स, मनरेगा जॉब कार्ड, मान्यता प्राप्त सरकारी प्राधिकारी द्वारा ग्राहक पहचान तथा निवास को सत्यापित करने सम्बन्धी पत्र/नियोक्ता द्वारा निर्गत पहचान–पत्र (बैंक के सन्तुष्ट होने की शर्त पर)।

(b) <u>पते का प्रमाण</u> : आधार कार्ड, टेलीफोन बिल (अद्यतन), बिजली का बिल(अद्यतन), राशन कार्ड, मनरेगा जॉब कार्ड, बैंक खाता विवरण, किसी मान्यता प्राप्त सरकारी प्राधिकारी से पत्र/नियोक्ता से पत्र (बैंक के सन्तुष्ट होने की शर्त पर)।

(vi) केवल स्टाफ सदस्यों के खातों (एकल एवं संयुक्त के मामले) में फोटोग्राफ की आवश्यकता नहीं है।

(vii) फोटोग्राफ के स्थान पर फोटोग्राफ युक्त ड्राइविंग लाइसेन्स/पासपोर्ट अथवा अन्य प्रपत्र की फोटो कापी प्राप्त करना पर्याप्त नहीं है।

(viii) खातों के परिचालन के लिये प्राधिकृत सभी व्यक्तियों के फोटोग्राफ निरपवाद रूप से प्राप्त करने चाहिए।

(ix) फोटोग्राफ नमूना हस्ताक्षर का स्थान नहीं ले सकते।

(x) जब किसी खाताधारक को एक अतिरिक्त खाता खोलना हो तो फोटोग्राफ आवश्यक नहीं है।

(xi) नया खाता खोलने वालों के पते का सत्यापन अवश्य करा लिया जाना चाहिए।

(xii) खाता खोलने के पश्चात आवेदक/खाता धारक के आवासीय पते का स्वतंत्र रूप से सत्यापन कराने हेतु खाता धारक के मुख्यतः स्थानीय पते पर निर्धारित प्रारूप पर दो प्रतियों में इस आशय का धन्यवाद पत्र शाखा स्तर से पावती सहित पंजीकृत डाक द्वारा जारी किया जाय कि वे धन्यवाद पत्र की द्वितीय प्रतिलिपि पर निर्दिष्ट कॉलम में अपने खाते एवं आवासीय पते की पुष्टि करके उसे शाखा को शीघ्र वापस कर दें, ताकि खाते को सुचारू रूप से संचालित कराया जा सके। नये खोले गये खाते में चेक इत्यादि संलेखों की उगाही की सुविधा तब तक प्रदान नहीं की जायेगी, जब तक कि खाता धारक से उक्त धन्यवाद पत्र की द्वितीय प्रतिलिपि शाखा को वापस प्राप्त नहीं हो जाती है।

(xiii) नये खाते में भारी धनराशि मुख्यतः रू0 5.00 लाख अथवा उससे अधिक धनराशि के चेक इत्यादि संलेखों की उगाही एवं आहरणों की सम्यक पड़ताल की जाय। खाता पृष्ठों पर खाता धारकों के आवासीय पते के साथ–साथ उसके पेशे का भी उल्लेख किया जायेगा। उसके पेशों को दृष्टिगत रखते हुए यदि अत्यधिक धनराशि के चेक इत्यादि उगाही हेतु प्रस्तुत किये जाते हैं, तो उसकी भी पड़ताल की जाय।

(xiv) नया खाता खोलते समय आवेदक के पास आयकर विभाग द्वारा आवंटित स्थायी लेखा संख्या अथवा सामान्य इन्डेक्स पंजीकरण संख्या न होने की स्थिति में उससे प्रपत्र–60 पर घोषणा पत्र निष्पादित कराते हुए उसके आवासीय पते की पुष्टि में साक्ष्य प्राप्त किया जाय तथा साक्ष्य का सम्यक निरीक्षण करके उसकी पुष्टि की जाय। यदि आवेदक की आय का स्रोत कृषि है और ऐसी आय पर यदि आयकर देय नहीं है तो उससे प्रपत्र–61 पर घोषणा–पत्र प्राप्त करते हुए उसके आवासीय पते की पुष्टि का साक्ष्य प्राप्त किया जाय।

(xv) संयुक्त खातों के मामले में जो आवेदक एक दूसरे के निकट सम्बन्धी (परिवार के) नहीं हैं, उनकी पहचान एवं पते का सत्यापन गहनता से किया जाना आवश्यक होगा।

(xvi) बैंक द्वारा समय–समय पर निर्गत परिपत्रों के माध्यम से बचत खातों पर अनुमन्य ब्याज दर की गणना दैनिक उत्पाद आधार (Daily Product Basis) पर की जायेगी।

(xvii) सभी बचत खातों में निःशुल्क पास बुक निर्गत की जायेगी तथा खाताधारक के अनुरोध पर बैंक काउन्टर पर पासबुक अपडेट की जायेगी। बैंक द्वारा निर्गत परिपत्रों में दिये गये निर्देश के अनुसार ही निःशुल्क चेक बुक जारी की जायेगी।

(xviii) स्थानीय चेकों की वसूली समाशोधन गृह के मानदण्डों के अनुसार सुनिश्चित की जायेगी।

(xix) रू0 5000.00 तक के बाहरी केन्द्रों के चेकों को तत्काल कतिपय नियमों एवं शर्तो के साथ ग्राहकों के खाते में जमा किया जायेगा। खाते में केडिट के लिए प्रस्तुत बाहरी चेकों की वसूली में देरी के लिए ब्याज का भुगतान किया जायेगा।

(xx) अदत्त लौटाये जाने वाले चेकों के लिए सेवा शुल्क लागू होगा।

(xxi) आहरण पर्ची में राशि पूरे रूपये में तथा न्यूनतम 50.00 रूपये होना चाहिए। तीसरे पक्ष के लिए आहरण पर्ची से भुगतान की अनुमति नहीं है।

(xxii) बचत खाते में स्थायी निर्देश (Standing Instructions) सेवा शुल्क सहित स्वीकार किये जायेगें।

(xxiii) मुख्यालय द्वारा समय–समय पर निर्गत परिपत्रों के अनुसार बचत खाते में न्यूनतम अवशेष रखना अनिवार्य है।

(xxiv) बचत बैंक खातों पर लागू सेवा शुल्क की जानकारी शाखा में स्थापित "May I Help You" काउन्टर अथवा शाखा प्रबन्धक से की जा सकती है।

3. बचत खाता खोलने पर प्रतिबन्ध :

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा वर्ष 2006–07 के अपने मास्टर परिपत्र में निम्नलिखित निकायों / संस्थाओं के नाम से बचत खाता खोलने पर प्रतिबन्ध लगाया गया है :–

"Government departments/bodies depending upon budgetary allocations for performance of their functions/ Municipal Corporations or Municipal Committees/Panchayat Samitis/State Housing Boards/Water and Sewerage/Drainage Boards/State text Book Publishing Corporations/Societies/ Metropolitan Development Authority/State/District Level Housing Cooperative Societies, etc. or any political party or any trading/business or professional concern, whether such concern is a proprietary or a partnership firm or a company or an association."

भारतीय रिजर्व बैंक के उक्त मास्टर परिपत्र 2006–07 में यह भी उल्लेख है कि निम्नलिखित निकायों / संस्थाओं पर यह प्रतिबन्ध लागू नहीं होगा :–

(1) Primary Cooperative Credit Society which is being financed by the bank.
(2) Khadi and Village Industries Boards.
(3) Agriculture Produce Market Committees.
(4) Societies registered under the societies Registration Act, 1860 or any other corresponding law in force in State or a Union Territory.
(5) Companies governed by the Companies Act, 1956 which have been licensed by the Central Government under section 25 of the said Act, or under the corresponding provsion in the Indian Companies Act, 1913 and permitted, not to add to their names the words "Limited" or the words "Private Limited".
(6) Institutions other than those mentioned above and whose entire income is exempt from payment of Income-tax under the Income-Tax Act, 1961.
(7) Government departments/bodies/agencies in respect of grants/subsidies released for implementation of various programmes/Schemes sponsored by Central Government/State Governments subject to production of an authorization from the respective Central/State Government departments to open savings bank account.
(8) Development of Women and Children in Rural Areas (AWCRA).
(9) Self-Help Groups (SHGs), registered or unregistered, which are engaged in promoting savings habits among their members.
(10) Farmers' Clubs-Vikas Volunteer Vahini-VVV.

4. <u>अल्प बचत खाता (स्माल डिपाजिट एकाउन्ट) :</u>

अल्प आय वाले व्यक्तियों को बैंकिंग सेवायें सुलभ कराने के लिये उनके खाते खोलते समय के0वाई0सी0 किया विधि को सरलीकृत करके लागू किया जाय। शाखा ऐसे व्यक्तियों का खाता प्रतिबन्धात्मक शर्तो के साथ निम्नलिखित कार्यवाही करके एवं शर्तो के मान्य होने की दशा में खोल सकती है :--

ऐसे खाताधारक जिसके सम्बन्ध में के0वाई0सी0 की पूर्ण किया विधि अपनाई गई है, से परिचय (इन्ट्रोडेक्शन) प्राप्त करके। परिचयकर्ता का खाता कम से कम 6 माह पुराना होना चाहिए तथा सन्तोषजनक लेन--देन दर्शित होना चाहिए। व्यक्ति का फोटोग्राफ एवं पता, परिचयकर्ता द्वारा प्रमाणित होना चाहिए।

या

व्यक्ति के पहचान एवं पते का प्रमाण जिससे शाखा सन्तुष्ट हो।

प्रतिबन्धात्मक शर्ते

अल्प जमा खाते का अभिप्राय बचत खाते (सेविंग एकाउन्टस) से है जिसमें :--

1-- ऐसे खाते में एक वित्तीय वर्ष में कुल केडिट की धनराशि 1.00 लाख रूपये से अधिक नहीं होनी चाहिए।

2-- एक माह में सभी आहरण तथा ट्रॉसफर को मिलाकर योग 10000.00 रूपये से अधिक नहीं होना चाहिए।

3-- ऐसे खाते में किसी भी समय 50000.00 हजार रूपये से अधिक बैलेन्स नहीं होना चाहिए ।

4-- खाता खोलने के लिए आवेदक/आवेदकों को शाखा में आना अनिवार्य है और बैंक अधिकारी की उपस्थिति में निर्धारित स्थानों पर हस्ताक्षर करने होंगे। परिचयकर्ता का बैंक में आना आवश्यक हो सकता है।

5-- खाता खोलने वाले व्यक्ति द्वारा आयकर अधिनियम की धारा--39ए के अनुसार आयकर विभाग द्वारा आवन्टित स्थाई खाता संख्या (पैन) उपलब्ध कराना होगा। अथवा फार्म संख्या--60 या 61 में ग्राहक की घोषणा प्राप्त करना अनिवार्य है।

परिचालन सम्बन्धी अन्य शर्ते

1-- शाखा स्तर पर जब भी लघु जमा खाता (स्माल डिपाजिट एकाउन्ट) खोला जायेगा, शाखा प्रबन्धक द्वारा हस्ताक्षर करके प्रमाणित किया जायेगा कि व्यक्ति ने उसके सम्मुख हस्ताक्षर या अंगूठा निशानी लगाया है।

2-- स्माल डिपाजिट एकाउन्ट्स केवल कोर बैंकिंग सोलूशन (सी0बी0एस0) शाखाओं में अथवा उन शाखाओं में खोले जायेगें जहॉ मैनुअली यह सम्भव हो कि खाते में विदेशी रेमिटेन्स नहीं केडिट करना सुनिश्चित किया जा सके, साथ ही यह भी सुनिश्चित किया जा सके कि निर्धारित मासिक तथा वार्षिक कुल ट्रॉजेक्शन तथा बैलेन्स की सीमा को ट्रॉजेक्शन की अनुमति देने से पूर्व खण्डित नहीं किया गया है।

3-- स्माल एकाउन्ट्स प्रारम्भ में 12 माह की अवधि के लिए परिचालन में रहेगें। इसके पश्चात अगले 12 माह की अवधि में यदि खाताधारक शाखा को दस्तावेजी साक्ष्य उपलब्ध करा देता है कि उसने खाता खोलने के सम्बन्ध में अधिकारिक वैध दस्तावेज प्राप्त करने हेतु प्रार्थना पत्र दिया है, खाते के सम्बन्ध में 24 माह पश्चात सभी सरलीकृत मानदण्डों का पुनरीक्षण किया जायेगा।

4– स्माल डिपाजिट एकाउन्ट की निगरानी की जायेगी और संदिग्ध लेन–देन आतंकवादी वित्तपोषण अथवा अन्य उच्च जोखिम की स्थिति उत्पन्न होने पर खाते से सम्बन्धित व्यक्ति की पहचान प्रस्तुत किये गये अधिकारिक वैध दस्तावेज के आधार पर की जायेगी।

5– स्माल डिपाजिट एकाउन्ट में विदेशों से प्राप्त रेमिटेन्स तब तक स्वीकार नहीं किये जायेंगे, जब तक कि खाते से सम्बन्धित व्यक्ति की पहचान प्रस्तुत किये गये अधिकारिक वैध दस्तावेज के आधार पर पूर्णरूप से न कर ली जाय।

5. <u>चालू खाते :</u>

(i) चालू खाते– व्यक्तियों, साझेदारी फर्म, निजी एवं सार्वजनिक लि0 कम्पनीज, हिन्दू अविभाजित परिवार (HUF)/निर्दिष्ट संघों, समितियों एवं ट्रस्ट आदि द्वारा खोले जा सकते हैं।

(ii) व्यक्तियों के लिए चालू खाते का परिचय और खाता खोलने से सम्बन्धित औपचारिकताएं/प्रकियायें बचत बैंक खाते के लिए उल्लिखित नियम एवं शर्तो के समान है। बैंक द्वारा अनुरोध करने पर साझेदारी फर्म, लि0 कम्पनियॉ, हिन्दू अविभाजित परिवार (HUF), ट्रस्ट आदि दस्तावेज प्रदान करेगें।

(iii) चालू खाते में कोई ब्याज देय नहीं है।

(iv) ग्राहक अपनी वांछित आवश्यकता के अनुसार खाते का स्टेटमेन्ट प्राप्त कर सकते हैं।

(v) समस्त चालू खाताधारकों को चेक बुक जारी की जायेगी तथा सभी आहरण चेक के माध्यम से किये जायेंगे। रू0 50.00 से कम राशि के लिए चेक जारी नहीं किया जाना चाहिए।

(vi) जो चेक जारी होने के तीन माह से अधिक समय के बाद प्रस्तुत किया गया है उसे कालातीत (expired) मानते हुए भुगतान नहीं किया जायेगा। कालातीत चेक का भुगतान नवीनीकरण (Revalidation) होने के पश्चात किया जा सकेगा।

(vii) जमाकर्ता/जमाकर्ताओं द्वारा चेक बुक को सुरक्षित रूप से रखा जाना चाहिए। किसी चेक या चेक बुक के खो जाने/चोरी हो जाने पर बैंक को तुरन्त सूचित किया जाना चाहिए।

(viii) आदेशक द्वारा चेक के पूर्ण विवरण का उल्लेख करते हुए बैंक को लिखित सूचना देकर चेक भुगतान हेतु प्रस्तुत किये जाने से पहले उसका भुगतान रोका जा सकता है। बैंक अपनी पुस्तकों में "स्टाप पेमेन्ट" मार्क करते हुए ऐसे चेकों का भुगतान नहीं करेगा।

(ix) चालू खाते में ग्राहक द्वारा दिये गये स्थायी निर्देश (Standing Instructions) सेवा शुल्क सहित स्वीकार किये जायेगें।

(x) भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देश के अनुसार आवेदक द्वारा चालू खाता खोलने के फार्म पर या अलग से घोषणा करनी चाहिए कि वह किसी भी बैंक से कोई भी ऋण सुविधा प्राप्त नहीं कर रहा है और यदि वह किसी भी ऋण सुविधा का लाभ उठा रहा हैं तो उससे सम्बन्धित बैंक/शाखा का नाम दर्शाते हुए पूरे व्यौरे की घोषणा करनी चाहिए।

(xi) मुख्यालय द्वारा समय–समय पर निर्गत परिपत्रों के अनुसार चालू खाते में न्यूनतम अवशेष बनाये रखना आवश्यक है। न्यूनतम बैलेन्स न होने पर निर्धारित सेवा शुल्क चार्ज किया जायेगा।

(xii) बचत खाते की तरह ही स्थानीय समाशोधन की सुविधाएं तथा बाहरी चेकों आदि की तत्काल जमा सुविधा अनुमन्य होगी।

(xiii) चालू खातों पर लागू सेवा शुल्क की जानकारी शाखा में स्थापित 'May I Help You' काउन्टर अथवा शाखा प्रबन्धक से की जा सकती है।

(xiv) कम्पनियों के खाते खोलते समय कम्पनी का नाम, कारोबार का प्रमुख स्थान, कम्पनी का डाक पता तथा टेलीफोन नम्बर के पूर्ण विवरण के साथ–साथ निम्न प्रपत्र प्राप्त किये जायेंगे :–

(1) निगमन और संस्था के बहिर्नियम और अंतर्नियम के सम्बन्ध में प्रमाण–पत्र।
(2) खाता खोलने के सम्बन्ध में निदेशक बोर्ड का प्रस्ताव और खाता परिचालन करने हेतु अधिकृत पदाधिकारी/पदाधिकारियों की पहचान का प्रमाण–पत्र।
(3) उनकी ओर से कारोबार चलाने हेतु अपने प्रबन्धकों, अधिकारियों या कर्मचारियों को प्रदत्त मुख्तारनामा।
(4) पैन कार्ड की प्रतिलिपि।
(5) टेलीफोन बिल।

(xv) भागीदारी फर्म के खाते खोलते समय फर्म के विधिक नाम, फर्म के पते, भागीदारों के नाम और पते व उनके टेलीफोन नम्बर के पूर्ण विवरण के साथ–साथ निम्न प्रपत्र प्राप्त किये जायेंगे :–

(1) पंजीकरण प्रमाण–पत्र, यदि पंजीकृत हो।
(2) भागीदारी विलेख।
(3) उनकी ओर से कारोबार चलाने हेतु किसी भागीदार या फर्म के कर्मचारी को प्रदत्त मुख्तारनामा।
(4) भागीदारों और मुख्तारनामा धारित व्यक्तियों और उनके पते की पहचान कराता कोई भी अधिकारिक वैध दस्तावेज।
(5) फर्म/भागीदारों के नाम टेलीफोन बिल।

(xvi) न्यासों और संस्थानों के खाते खोलते समय न्यासियों, सेटलर्स हितार्थी और हस्ताक्षरकर्ताओं के नाम, संस्थापकों/प्रबन्धकों/निदेशकों/हितार्थी के नाम और पते, टेलीफोन/फैक्स नम्बर के पूर्ण विवरण के साथ–साथ निम्न प्रपत्र प्राप्त किये जायेंगे:–

(1) पंजीकरण प्रमाण–पत्र, यदि पंजीकृत हो।
(2) उनकी ओर से कारोबार चलाने हेतु प्रदत्त मुख्तारनामा।
(3) न्यासियों, सेटलर्स हितार्थी और मुख्तारनामा धारित व्यक्तियों/संस्थापकों/प्रबन्धकों/ निदेशकों और उनके पते का कोई भी अधिकारिक वैध दस्तावेज।
(4) फाउण्डेशन/एसोसियेशन के प्रबन्धन निकाय का प्रस्ताव।
(5) टेलीफोन बिल।

(xvii) सोसाइटी/एसोसियेशन/क्लब्स के खाते खोलते समय निम्न प्रपत्र प्राप्त किये जायेंगे:–

(1) खाता खोलने के सम्बन्ध में प्रस्ताव।
(2) उप विधियों (बायलाज) की कापी।
(3) पंजीकरण प्रमाण–पत्र यदि पंजीकृत हो।

(xviii) एच.यू.एफ. के खाते खोलते समय कर्ता से घोषणा–पत्र तथा सभी वयस्क सदस्यों के हस्ताक्षर सहित प्रपत्र प्राप्त किये जायेंगे।

(xix) प्रोप्राइटरी खातों को खोलने के सम्बन्ध में भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के क्रम में निम्नलिखित दिशा–निर्देश पृथक रूप से लागू होंगे :–

(अ) प्रोप्राइटरशिप फर्म का नाम, पता तथा कारोबार का प्रमाणीकरण यथा रजिस्ट्रेशन सर्टिफिकेट (यदि रजिस्टर्ड हो), सर्टिफिकेट/लाइसेन्स इश्यूड बाई म्यूनिसिपल एथारिटीज अण्डर शाप एण्ड स्टेबलिसमेन्ट एक्ट, सेल्स एण्ड इनकम टैक्स रिटर्न्स, सीएसटी/वैट सर्टिफिकेट, सर्टिफिकेट/रजिस्ट्रेशन डाकूमेन्ट इश्यूड बाई सेल्स टैक्स/सर्विस टैक्स/ प्रोफेशनल टैक्स एथारिटीज, लाइसेन्स इश्यूड बाई द रजिस्टरिंग एथारिटी यथा–सर्टिफिकेट आफ प्रैक्टिस इश्यूड बाई इन्स्टीट्यूट आफ चार्टर्ड एकाउण्टेन्ट्स ऑफ इण्डिया, इन्स्टीट्यूट ऑफ कास्ट एकाउन्टेन्ट्स ऑफ इण्डिया, इन्स्टीट्यूट ऑफ कम्पनी सेक्रेटरीज आफ इण्डिया, इण्डियन मेडिकल काउन्सिल, फूड एण्ड ड्रग कन्ट्रोल एथारिटीज आदि। इसके अतिरिक्त स्वामित्व प्रतिष्ठानों के खातों को खोलते समय केन्द्र/राज्य सरकार के प्राधिकारी/विभाग द्वारा स्वामित्व प्रतिष्ठानों के नाम से जारी किया गया कोई रजिस्ट्रेशन/लाइसेन्सिंग दस्तावेज, एकल स्वामी के नाम में पूर्ण आयकर विवरणी (न कि सिर्फ पावती) जिसमें फर्म की आय दर्शायी गयी हो तथा विवरण आयकर के प्राधिकारियों द्वारा विधिवत् प्रमाणित/स्वीकृत हो, शाखाओं द्वारा मान्य की जा सकती है।

(ब) उपरोक्त में से कोई दो डाकूमेन्ट पर्याप्त हैं। ये डाकूमेन्ट्स प्रोप्राइटरी कन्सर्न के नाम से होने चाहिए।

(स) प्रोप्राइटरी कन्सर्न के ये दिशा निर्देश नये ग्राहक के साथ–साथ शाखा के मौजूदा ग्राहकों पर भी लागू होंगे।

6. <u>आवर्ती जमा खाता :</u>

(i) आवर्ती जमा खाता, ग्राहकों को मासिक बचत की आदत विकसित करने में मदद करने के लिये तैयार किया गया है।

(ii) आवर्ती जमा खाता एकल नाम या संयुक्त रूप से अन्य लोगों के साथ खोला जा सकता है।

(iii) किसी भी आयु के नाबालिग द्वारा, उसके नैसर्गिक या कानूनी रूप से नियुक्त अभिभावक के माध्यम से आवर्ती जमा खाता खोला जा सकता है।

(iv) आवर्ती जमा खाता 12, 24, 36, 48, 60, 72, 84, 96, 108 एवं 120 माह के लिए खोला जा सकता है।

(v) आवर्ती जमा खाता खोलने के लिये आवश्यक न्यूनतम राशि रू0 50.00 तथा अधिकतम राशि रू0 25000.00 निर्धारित है।

(vi) आवर्ती जमा खाता खोलने से सम्बन्धित औपचारिकतायें बचत खाता खोलने के लिये उल्लिखित प्रक्रिया के समान हैं।

(vii) आवर्ती जमा की मासिक किस्त माह के अन्तिम कार्यदिवस तक जमा की जा सकती है। अन्तिम कार्य दिवस तक किस्त जमा न होने पर निर्धारित दर से विलम्ब शुल्क चार्ज किया जायेगा। विलम्ब शुल्क के दर की जानकारी 'May I Help You' काउण्टर या शाखा प्रबन्धक से की जा सकती है।

(viii) आवर्ती जमा पर ब्याज दर, सावधि जमा पर देय ब्याज दर के समान होगी।

(ix) आवर्ती जमा का परिपक्वता तिथि से पूर्व भुगतान लेने पर 6 माह से कम अवधि का कोई ब्याज देय नहीं होगा तथा 6 माह अथवा उससे अधिक अवधि के लिये बचत खाते पर लागू दर से ब्याज देय होगा।

(x) ब्याज का भुगतान टी.डी.एस. (स्रोत पर कर की कटौती) के अधीन होगा।

(xi) आवर्ती जमा के विरूद्ध ऋण अग्रिम किया जा सकता है, जो जमा राशि का अधिकतम 75 प्रतिशत होगा।

7. <u>सावधि जमा खाता</u> :

(i) सावधि जमा खाते– व्यक्तियों, साझेदारी फर्म, निजी एवं सार्वजनिक लि0 कम्पनीज, हिन्दू अविभाजित परिवार (HUF)/निर्दिष्ट संघों, समितियों एवं ट्रस्ट आदि द्वारा खोले जा सकते हैं।

(ii) व्यक्तियों के नाम से सावधि जमा खाते खोलने के लिए पहचान और परिचय से सम्बन्धित औपचारिकतायें/प्रक्रियायें, बचत बैंक खाते में किये गये उल्लेख के अनुसार ही की जायेगीं। बैंक द्वारा अनुरोध करने पर साझेदारी फर्म, लि0 कम्पनियॉ, हिन्दू अविभाजित परिवार (HUF), ट्रस्ट आदि दस्तावेज प्रदान करेगें।

(iii) बैंक, खाता खोलने वाले व्यक्ति से आयकर अधिनियम की धारा 39 ए के अनुसार स्थायी खाता संख्या (PAN) अथवा फार्म संख्या 60 या 61 में ग्राहक की घोषणा प्राप्त करना अनिवार्य है।

(iv) मुख्यालय द्वारा समय समय पर निर्गत परिपत्रों के अनुसार न्यूनतम एवं अधिकतम अवधि के लिए सावधि जमा खाता खोला जायेगा तथा जमा की अवधि के अनुसार ब्याज दर देय होगी।

(v) बैंक प्रत्येक सावधि जमा खाते में रखी राशि के लिए सावधि जमा रसीद निर्गत करेगा।

(vi) सावधि जमा को समय से पूर्व बन्द करने की अनुमति है। जमाकर्ताओं के अनुरोध पर सावधि जमा राशियों के समय पूर्व आहरण करने पर जिस समय सावधि जमा राशि की संविदा हुई थी, उस समय उस अवधि के लिए लागू ब्याज दर, जिस अवधि तक जमा राशि बैंक के पास रही हो, में दण्ड स्वरूप 1 प्रतिशत ब्याज कम करके भुगतान किया जायेगा।

(vii) सावधि जमा की राशि पर 85 प्रतिशत तक ऋण सुविधा उपलब्ध है।

(viii) यदि सावधि जमा की परिपक्वता धनराशि रू0 20000.00 से अधिक है तो धनराशि का भुगतान जमाकर्ता के बचत/चालू खाते के माध्यम से किया जायेगा।

(ix) सावधि जमा पर ब्याज आयकर के अधीन है। आयकर अधिनियम 1961 के अन्तर्गत कुछ शर्तो के तहत छूट की अनुमति दी जाती है। ग्राहक के अनुरोध पर लागू कर प्राविधानों का पूर्ण विवरण प्रदान किया जायेगा। स्रोत पर कर की कटौती (टी0डी0एस0) के बिना ब्याज प्राप्त करने के लिए जमाकर्ता दो प्रतियों में फार्म–15एच/15जी प्रस्तुत कर सकते हैं।

(x) बैंक, कर की कटौती के लिए टी0डी0एस0 प्रमाण पत्र जारी करेगा।

(xi) बैंक, ग्राहकों को और अधिक आकर्षक विकल्प/सुविधाओं के साथ सावधि जमा योजनाए पेश कर सकता है। यह योजनाए उपरोक्त प्रावधानों में से कुछ प्रतिबन्धों के अधीन हो सकती हैं।

(xii) बैंक कार्मिकों (स्टाफ) को निर्गत साविध जमा निक्षेपों पर 1 प्रतिशत अतिरिक्त ब्याज अनुमन्य करते समय इस आशय का घोषणा पत्र प्राप्त किया जायेगा कि "उक्त धनराशि सम्बन्धित कर्मचारी की अपनी है"। अतः शाखा प्रबन्धक बैंक कर्मचारियों (स्टाफ) की सावधि जमा राशियों पर 1 प्रतिशत अतिरिक्त ब्याज देते समय इस आशय का घोषणा पत्र अनिवार्य रूप से प्राप्त करें कि निर्गत की जाने वाली सावधि जमा की धनराशि सम्बन्धित कर्मचारी की अपनी ही है।

8. <u>सावधि जमा रसीद के परिपक्व हो जाने पर स्वतः नवीनीकरण (Auto Renewal)</u>

1– सावधि जमा रसीद की परिपक्वता तिथि को या इससे पूर्व उसके नवीनीकरण हेतु ग्राहक से यदि कोई निर्देश प्राप्त नहीं होते है, तो पूर्व में सावधि जमा रसीद जितनी

अवधि के लिये बनवाई गई थी, उतनी ही अवधि के लिए परिपक्वता तिथि से परिपक्वता तिथि को लागू ब्याज दर से नवीनीकरण कर दिया जाय।

2— ग्राहक द्वारा समय पूर्व भुगतान की मॉग करने पर जितनी अवधि के लिए धनराशि बैंक के पास जमा रही है, उस अवधि के लिए लागू ब्याज दर से 1 प्रतिशत कम ब्याज दर से भुगतान किया जाय।

3— मुख्यालय के वित्त–विनियोजन अनुभाग द्वारा सावधि जमा के लिए लागू ब्याज दरों के सम्बन्ध में समय–समय पर निर्गत निर्देश यथावत लागू होगें।

9. <u>जमा राशियों पर ब्याज दरें मीयादी जमाराशियों पर ब्याज अदायगी :-</u>

मीयादी जमाराशियों की प्राप्तियों की अदायगी की नियत तिथि किसी अवकाश या रविवार के दिन या गैर कार्यकारी दिवस के दिन आती है तो जमाराशि की विनिर्दिष्ट शर्त की अन्तिम तारीख और अगले कार्य दिवस को आने वाली जमाराशियों पर प्राप्तियों की अदायगी की तारीख के बीच आने वाली छुट्टी/छुट्टियों/गैर कार्यकारी दिवस/रविवार के लिए वास्तव में निर्धारित संकुचित दर ही अदा करें। पुर्नविनियोजित सावधि निक्षेपों और आवर्ती जमा राशियों की परिपक्वता की स्थिति में देय तिथि को छुट्टी/छुट्टियाँ/रविवार अथवा गैर कार्यकारी दिवस पड़ जाने की स्थिति में परिपक्वता राशि (मूलधन तथा ब्याज दोनों को मिलाकर) पर छुट्टियों का भी ब्याज दिया जायेगा। साधारण सावधि निक्षेप की परिपक्वता की स्थिति में केवल मूलधन पर ही छुट्टियों का ब्याज देय होगा।

10. **<u>सावधि जमा रसीदों के कालातीत हो जाने के उपरान्त नवीनीकरण की सुविधा के सम्बन्ध में :—</u>**

1— जमाकर्ताओं के अनुरोध पर बैंक द्वारा सम्पूर्ण अतिदेय जमा राशि या उसके किसी अंश का नवीनीकरण किया जा सकता है बशर्ते अवधि पूर्णता की तारीख से नवीनीकरण की तारीख तक (दोनों दिन मिलाकर) अतिदेय अवधि 14 दिन से अधिक न हो। ऐसी नवीनीकृत जमा राशि की रकम पर अवधि पूर्णता की तिथि (Date of Maturity) को प्रचलित ब्याज दर अनुमन्य किया जायेगा। नवीनीकरण कम से कम 46 दिन के लिए किया जाना आवश्यक होगा।

2— अतिदेय जमा राशियों के मामले में जहॉ अतिदेय अवधि 14 दिन से अधिक हो और यदि जमाकर्ता अतिदेय राशि की पूरी रकम या उसका एक अंश नई मीयादी जमा राशि के रूप में कम से कम 46 दिन के लिए रख रहा हो वहॉ इस प्रकार नई जमा राशि के रूप में रखी जा रही रकम पर अतिदेय अवधि के लिये, देय तिथि (Date of Maturity) पर उस अवधि के लिए लागू ब्याज दर जिस अवधि तक जमा राशि बैंक के पास अतिदेय रही हो अथवा जिस तिथि को सम्पूर्ण अतिदेय जमा राशियॉ या उसका एक अंश नयी मीयादी जमा राशि के रूप में रख रहा हो, के समय उस अवधि के लिए अनुमन्य ब्याज दर, इस दोनों में से जो भी ब्याज दर कम हो, की दर से ब्याज अनुमन्य किया जायेगा। यदि जमा रसीदों के कुछ अंश को नवीनीकृत किया जाता है तो उस अंश पर ही ब्याज देय तिथि से देय होगा, पूर्ण राशि पर नहीं। उक्त शर्तों एवं प्रतिबन्धों की जानकारी ग्राहक को जमाराशि स्वीकार करते समय ही दी जायेगी।

11. <u>नामांकन सुविधा :</u>

(i) शाखा द्वारा एकल जमा खातों में नामांकन पर जोर दिया जायेगा। यदि खाता खोलने वाला व्यक्ति नामांकन भरने से इन्कार करता है, तो शाखाओं को नामांकन सुविधा के लाभों को स्पष्ट करना चाहिए। यदि खाता खोलने वाला व्यक्ति फिर भी नामांकन नहीं करना चाहता है, तो बैंक को उसे इस आशय का 'विशिष्ट पत्र' देने के लिये कहना चाहिए, कि वह नामांकन नहीं करना चाहता है। यदि खाता खोलने वाला व्यक्ति ऐसा पत्र देना नहीं चाहता है, तो बैंक इस तथ्य को खाता खोलने के फार्म पर रिकार्ड/अंकित करने तथा अन्यथा पात्र होने पर खाता खोलने की प्रक्रिया पूरी की जायेगी। नामांकन न करने की स्थिति में खाता खोलने से इन्कार नहीं किया जायेगा।

(ii) बैंक में नामांकन सुविधा सभी जमा खातों एवं लाकर खातों में उपलब्ध है।

(iii) बैंक में नामांकन सुविधा एकल स्वामित्व वाले प्रतिष्ठानों एवं व्यक्तिगत खाताधारकों के लिए ही उपलब्ध है। प्रतिनिधि क्षमता में खोले गये खातों के मामले में नामिती की सुविधा उपलब्ध नहीं है।

(iv) संयुक्त रूप से संचालित लाकर धारकों की आम सहमति से एक से अधिक व्यक्तियों के पक्ष में नामांकन की अनुमति है। साथ ही सुरक्षित अभिरक्षा के लिए संयुक्त रूप से रखी गयी वस्तुओं को जमा कराने वालों के लिए नामांकन की सुविधा उपलब्ध नहीं है।

(v) नामांकन एक नाबालिग के पक्ष में भी किया जा सकता है। अवयस्क के वयस्क होने की अवधि के दौरान, प्राकृतिक अभिभावक नाबालिग नामिनी की ओर से राशि प्राप्त कर सकता है।

(vi) जमाकर्ता/जमाकर्ताओं के अनुरोध पर विद्यमान नामांकन में परिवर्तन/निरस्तीकरण किया जा सकता है। अनुरोध पत्र पर सभी खाताधारकों के हस्ताक्षर कराये जायेंगे।

(vii) संयुक्त जमा खातों के मामले में नामिती का अधिकार तभी उत्पन्न होता है जब सभी जमाकर्ताओं की मृत्यु हो जायेगी।

(viii) जिन खातों में खाता खोलते समय नामांकन नहीं किया गया है उन मामलों में शाखा में उपलब्ध फार्म को भरकर नामांकन किया जा सकता है।

12. <u>प्रेषण सुविधायें :</u>

(i) ग्राहक, बैंकर्स चेकों के माध्यम से स्थानीय भुगतान करने और निर्दिष्ट सेवा शुल्क (विनिमय) पर ड्राफ्ट, इलेक्ट्रानिक फण्ड ट्रांसफर (आरटीजीएस, एनईएफटी, ईसीएस आदि) के माध्यम से एक केन्द्र से दूसरे केन्द्र के लिए धन भेज सकते है।

(ii) आल इण्डिया/स्टेट म्युचुवल अरेंजमेन्ट स्कीम के अन्तर्गत पूरे देश/राज्य पर ड्राफ्ट निर्गत करने की सुविधा उपलब्ध है।

(iii) आयकर प्रावधानों और भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा–निर्देशों के अधीन काले धन को वैध बनाने की गतिविधियों को रोकने हेतु नकद जमा कर बैंकर्स चेक और ड्राफ्ट निर्गत करने की अनुमति नहीं है।

(iv) रू0 50000.00 एवं उससे अधिक के नकद के विरूद्ध इन्स्ट्रूमेन्ट निर्गत करने की अनुमति नहीं है परन्तु ग्राहक के खाते को डेबिट कर अथवा चेक/अन्य इन्स्ट्रूमेन्ट क्रेता द्वारा प्रस्तुत कर सुविधा प्राप्त की जा सकती है।

(v) रू0 50000.00 एवं उससे अधिक धनराशि के लिए बैकर्स चेक/ड्राफ्ट का नकद भुगतान नहीं किया जायेगा परन्तु केवल आदाता खाते में जमा करने की सुविधा अनुमन्य होगी।

(vi) अस्वीकृत किये गये लिखतों को ग्राहकों को बिना विलम्ब किये लौटा दिया जाना चाहिए।

(vii) ड्राफ्ट की डिलीवरी से पहले यह सत्यापित कर ले कि ड्राफ्ट में निर्धारित स्थान पर अधिकृत अधिकारियों द्वारा नमूना हस्ताक्षर एवं कोड नम्बर अंकित कर दिये गये है।

(viii) बैंकर्स चेक/ड्राफ्ट तीन माह के लिए वैध है और केता के लिखित अनुरोध पर निर्गत करने वाली शाखा द्वारा उन्हें नवीनीकृत (रिवैलीडेट) किया जा सकता है। ड्राफ्ट के नवीनीकरण (रिवैलीडेसन) की स्थिति में ड्राफ्ट धारक की पहचान उसके केता के रूप में होनी चाहिए। ड्राफ्ट निर्गत होने की तिथि से एक वर्ष तक की अवधि में केवल एक बार ही रिवेलीडेट किया जा सकता है। एक वर्ष के पश्चात ड्राफ्ट निर्गत करने वाली शाखा से ड्राफ्ट को निरस्त कराकर ही नया ड्राफ्ट, सेवाकर अदा करने के उपरान्त ही निर्गत किया जायेगा।

(ix) ग्राहक द्वारा यथाशीघ्र ड्राफ्ट खोने की सूचना पूर्ण विवरण के साथ निर्गतकर्ता शाखा को उपलब्ध कराई जायेगी ताकि ड्राफ्ट का दुरूपयोग न हो सके।

(x) अनुलिपि जारी करते समय केता अथवा लाभार्थी, बैंक द्वारा निर्धारित प्रारूप में दो ज़मानतदारों के साथ क्षतिपूर्ति बन्ध पत्र (Indemnity Bond) भरकर देगा जो कि उपयुक्त एवं प्रचलित विधि/नियमों के अधीन पर्याप्त मूल्य के स्टाम्प पेपर पर होगा। स्टाम्प ड्यूटी ड्राफ्ट/बैंकर्स चेक के केता अथवा लाभार्थी द्वारा वहन की जायेगी।

(xi) अदाकर्ता शाखा से गैर भुगतान की पुष्टि होने के उपरान्त ही डिमाण्ड ड्राफ्ट/बैंकर्स चेक की अनुलिपि जारी की जायेगी।

(xii) डिमाण्ड ड्राफ्ट/बैंकर्स चेक की अनुलिपि केता द्वारा प्रदत्त अनुरोध पत्र की प्राप्ति के 15 दिनों के अन्दर निर्गत की जायेगी। उक्त अवधि से अधिक समय होने की स्थिति में केता की क्षतिपूर्ति हेतु प्रश्नगत अवधि के लिए सावधि जमा पर देय दर से केता को ब्याज का भुगतान किया जायेगा। उक्त 15 दिनों की निर्धारित अवधि केवल उन्हीं मामलो के लिए लागू होगी जहॉ डुप्लीकेट ड्राफ्ट के लिए ड्राफ्ट के केता अथवा लाभार्थी द्वारा अनुरोध किया गया हो। अन्य पार्टी को परांकित ड्राफ्ट के मामले में यह विधि लागू नहीं होगी।

(xiii) निर्गत कर्ता शाखा की त्रुटि के कारण भुगतान न हो पाने की स्थिति में ड्राफ्ट की प्रथम प्रस्तुति की तिथि से भुगतान लम्बित रहने की अवधि हेतु क्षतिपूर्ति के रूप में ब्याज का भुगतान ग्राहक को करना होगा।

13. <u>मृतक खाताधारकों के खातों में केडिट अवशेष का उनके उत्तराधिकारियों को भुगतान :</u>

(i) यदि मृतक खाताधारक द्वारा अपने खाते में नामांकन किया गया है तो शाखा प्रबन्धक द्वारा खाताधारक की मृत्यु के सम्बन्ध में पर्याप्त दस्तावेजी साक्ष्य के साथ उसके उत्तरजीवियों/ नामिती का परीक्षण करने के उपरान्त भुगतान किया जायेगा।

(ii) मृतक खाताधारकों के खातों में जमा धनराशि चाहे कुछ भी हो, उनके उत्तरजीवियों/ दावेदारों के दावों का उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्राप्त किये बिना शाखा स्तर पर परीक्षण करने के उपरान्त मृतक आश्रितों से घोषणा पत्र, क्षतिपूर्ति बान्ड एवं दो खाताधारकों की जमानत प्राप्त कर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित प्रकिया के अनुसार शाखा स्तर पर ही भुगतान किया जायेगा।

(iii) यदि जमाकर्ता द्वारा खाता खोलते समय नामांकन सुविधा का लाभ उठाया गया हो और खाता खोलते समय जीवित खाताधारक उपबन्ध ('जीवित या दोनों' या 'जीवित या इनमें से कोई' या 'पहला या जीवित' या 'बाद वाला या जीवित') के रूप में वैध

नामांकन किया गया हो, तो दिवंगत के जमाखाते के जीवित/नामिती के जमा खाते में शेष राशि अन्तरित की जा सकती है, बशर्ते,

A. जीवित/नामिती की पहचान के बारे में शाखा द्वारा पर्याप्त दस्तावेजी सबूतों की सावधानीपूर्वक जाँच कर ली गयी हो।

B. किसी भी सक्षम न्यायालय द्वारा दिवंगत के खाते से भुगतान करने पर बैंक पर कोई रोक न लगायी गयी हो।

C. जीवित या नामिती को भुगतान करते समय बैंक द्वारा उसे यह स्पष्ट बता दिया जाना चाहिए कि वह दिवंगत के कानूनी वारिसों के लिये ट्रस्टी का कार्य करेगा, अर्थात् भुगतान से उन व्यक्तियों के दावों पर कोई असर नहीं पड़ेगा, जिनका जीवित/नामिती के प्रति कोई दावा बनता है।

D. दिवंगत जमाकर्ता के जीवित या नामिती से बैंक को उत्तराधिकार प्रमाण–पत्र या वसीयत–पत्र इत्यादि की मांग पर जोर नहीं देना चाहिए और न ही नामिती से किसी प्रकार का इन्डेमिनिटी बॉण्ड या जमानत की मांग नहीं करनी चाहिए, चाहे दिवंगत जमाकर्ता के खाते में कितनी भी राशि हो।

(iv) खाताधारक की मृत्यु होने के पश्चात उसके खाते में अवशेष केडिट राशि का भुगतान करने हेतु उनके उत्तरजीवियों/नामिती द्वारा समस्त औपचारिकतायें पूर्ण करते हुए शाखा में आवेदन पत्र प्रस्तुत करने की तिथि से 15 दिन के अन्दर भुगतान किया जायेगा।

14. <u>अन्य विशेष योजनायें एवं सुविधायें :–</u>

(i) बैंक द्वारा बचत बैंक खाते में अन्य बैंकों की अपेक्षा 0.25 प्रतिशत अधिक ब्याज की सुविधा उपलब्ध है।

(ii) वरिष्ठ नागरिकों को एक वर्ष या उससे अधिक की सावधि जमा योजनाओं पर 0.50 प्रतिशत अधिक ब्याज की सुविधा उपलब्ध है।

(iii) अन्य बैंकों की अपेक्षा बैंक में अत्यन्त कम किराये पर लाकर सुविधा उपलब्ध है।

(iv) व्यवसाय विविधीकरण के अन्तर्गत विभिन्न योजनाओं जैसे :– व्यक्तिगत ऋण, वाहन ऋण, शिक्षा ऋण, गृह ऋण, व्यवसायियों को ऋण, अचल सम्पत्ति के विरूद्ध ऋण, मान्यता प्राप्त शैक्षणिक संस्थाओं के शिक्षकों/शिक्षणेत्तर कर्मचारियों एवं राज्य सरकार के कर्मचारियों को अस्थाई अधिविकर्ष (ओवरड्राफ्ट) की सुविधा, अन्य बैंकों की अपेक्षा कम ब्याज दर पर उपलब्ध है।

(v) ए0टी0एम0 कार्ड धारकों को 1.00 लाख रूपये के दुर्घटना बीमा की सुविधा उपलब्ध है।

(vi) बैंक द्वारा RTGS/NEFT के माध्यम से एक स्थान से दूसरे स्थान तक धन अन्तरण की सुविधा उपलब्ध है।

15. <u>वेब साइट</u> : बैंक द्वारा अपनी वेबसाइट पर सामग्री डालते समय उस सामग्री की तारीख, पठनीयता आदि से सम्बन्धित विस्तृत दिशा–निर्देशों का पालन सुनिश्चित किया जायेगा तथा यह ध्यान रखना चाहिए कि ग्राहक वेबसाइट के होम पेज से सम्बन्धित जानकारी आसानी से ग्रहण कर सकें। ब्याजदर, सेवा प्रभार, शुल्क तथा शिकायत निवारण से सम्बन्धित जानकारी वेबसाइट पर अनिवार्य रूप से डाली जायेगी। बैंक अपनी वेबसाइट पर संवर्धनात्मक (प्रमोशनल) तथा उत्पाद सम्बन्धी जानकारी प्रदर्शित करने हेतु निर्णय लेने के लिए स्वतंत्र होगा। साथ ही निम्नलिखित सूचना भी प्रदर्शित की जायेगी :–

(64)

(क) नीति/दिशा निर्देश हेतु नागरिक चार्टर, जमाराशि सम्बन्धी नीति, नामांकन सम्बन्धी नियमों सहित मृत जमाकर्ता सम्बन्धी नीति, चेक वसूली नीति तथा देय राशि की वसूली तथा जमा के पुनः कब्जे के सम्बन्ध में संहिता।

(ख) शिकायतों के सम्बन्ध में शिकायत निवारण तंत्र।

(ग) खाते खोलने हेतु खाता खोलने सम्बन्धी फार्म, नियम और शर्तें, विभिन्न प्रकार की सेवा के लिये सेवा प्रभार तथा बिना किसी प्रभार वाली सेवाओं का विवरण, जमा राशियों पर ब्याज दरें, न्यूनतम शेष राशियाँ।

(घ) ऋण और अग्रिम के सम्बन्ध में ऋणों और अग्रिमों से सम्बन्धित आवेदन फार्म, ऋणकर्ता द्वारा निष्पादित किये जाने वाले करार की कोरी नमूना प्रति, नियम और शर्तें, प्रोसेसिंग शुल्क और अन्य प्रभार तथा ऋणों और अग्रिमों पर लागू ब्याज दरें।

(च) शाखाओं के टेलीफोन नम्बर, सी.यू.जी. नम्बर तथा शाखाओं/ए.टी.एम. के पते (शाखा के स्थान से सम्बन्धित प्रश्नों के लिये सर्च इंजन सहित)

16. **सूचना पट्ट :**

शाखाओं में 2 फीट लम्बा और 2 फीट चौड़ा सूचना पट्ट लगाया जायेगा, ताकि यह दूर से दिखायी दे। सूचना पट्ट को आवधिक आधार पर अद्यतन किया जायेगा और जिस तारीख तक अद्यतन किया गया है, वह तारीख भी बोर्ड पर प्रदर्शित की जायेगी। बोर्ड पर सूचनायें हिन्दी तथा अंग्रेजी में सादगीपूर्ण तथा सुपाठ्य रूप में अंकित की जायेंगी। बोर्ड पर नये परिवर्तनों को विशेष रूप से दर्शाते हुए, उन मदों की सूची भी प्रदर्शित की जायेगी, जिन पर पुस्तिका के रूप में विस्तृत जानकारी उपलब्ध है। उपर्युक्त बोर्ड के अतिरिक्त शाखाओं द्वारा बैंक/शाखा का नाम, कार्य के दिवस/अवकाश तथा कार्य की अवधि जैसे विवरण भी शाखा परिसर के बाहर प्रदर्शित किये जायेंगे।

17. **शिकायत निवारण तंत्र :–**

(i) बैंक ग्राहकों की शिकायतों का निष्पक्ष एवं शीघ्र निपटारा करने हेतु मुख्यालय स्तर पर शिकायत प्रकोष्ठ गठित है। यद्यपि शाखाओं में भी शिकायत/सुझाव पेटिका स्थापित है, जिसमें ग्राहक अपना शिकायती पत्र डाल सकता है।

(ii) मुख्यालय स्तर पर "सूचना का अधिकार अधिनियम 2005" के क्रियान्वयन में महाप्रबन्धक (प्रशासन), उ.प्र. कोआपरेटिव बैंक लि. द्वारा जनसूचना अधिकारी तथा मुख्य महाप्रबन्धक, उ.प्र. कोआपरेटिव बैंक लि. द्वारा प्रथम अपीलीय अधिकारी के दायित्वों का निर्वहन किया जा रहा है। उक्त के क्रम में निर्धारित प्रकिया के अन्तर्गत कोई भी व्यक्ति सूचना का अधिकार अधिनियम–2005 के अन्तर्गत सूचनायें प्राप्त कर सकता है।

ग्राहक सेवा नीति के अन्तर्गत गठित की जाने वाली समितियाँ और उनके कार्य :

ग्राहक सेवा : संस्थागत ढांचा

बैंक की प्रबन्ध समिति की सहभागिता :

बैंक की प्रबन्ध समिति द्वारा ग्राहक सेवा से सम्बन्धित मामलों पर सामयिक विचार–विमर्श किया जायेगा, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि अनुदेशों का सही ढंग से कार्यान्वयन किया जा रहा है अथवा नहीं?

1. <u>बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति :</u>

उ.प्र. कोआपरेटिव बैंक में ग्राहक सेवा समिति गठित की जायेगी, जिसमें विशेषज्ञों तथा आमन्त्रित के रूप में ग्राहकों के प्रतिनिधियों को शामिल किया जायेगा, ताकि बैंकिंग प्रणाली में कम्पनी अभिशासन के ढांचे को मजबूत करने तथा बैंको द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में भी निरन्तर सुधार लाने की दृष्टि से बैंक नीतियाँ बनायी जा सकें और आन्तरिक रूप से उनके अनुपालन का मूल्यांकन हो सके।

<u>ग्राहक सेवा समिति की भूमिका :</u>

ग्राहक सेवा समिति निम्नलिखित विषयों पर विचार–विमर्श कर सकती है :–

- व्यापक जमा नीति बनाना।
- किसी जमाकर्ता के खाते के परिचालन के लिए उसकी मृत्यु हो जाने पर की जाने वाली कार्रवाई जैसे मामलों में दिशा–निर्देश प्रदान करना।
- उत्पाद की उपयुक्तता एवं गुणवत्ता पर अनुमोदन प्रदान करना।
- जमाकर्ताओं / ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं के सम्बन्ध में संतुष्टि के आंकलन हेतु वार्षिक सर्वेक्षण करना।
- ऐसी सेवाओं की त्रैवार्षिक लेखा परीक्षा (आडिट) कराना।

2. <u>ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति :</u>

विभिन्न विभागों की कार्य पद्धति की जानकारी रखने वाली स्थायी समिति कार्यान्वयन प्रक्रिया को संचालित करने वाली तथा सम्बन्धित प्रतिसूचना देने वाली व्यष्टि स्तर की कार्यकारी समिति के रूप में कार्य करेगी और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति इन नए उपक्रमों की निगरानी तथा समीक्षा / संशोधन करेगी। अतः ये दोनों समितियाँ परस्पर रूप से एक दूसरे को बल प्रदान करेंगी और एक दूसरे का पोषण करेंगी।

✓ <u>स्थायी समिति का गठन तथा कार्य नीचे दिये गये बिन्दुओं के अनुसार होंगे :–</u>

(i) स्थायी समिति की अध्यक्षता एक अध्यक्ष या प्रबन्ध निदेशक या मुख्य कार्यकारी अधिकारी द्वारा की जायेगी तथा सदस्यों के रूप में उसमें पदाधिकारियों के अलावा एक व्यक्ति शामिल होगा, ताकि बैंक द्वारा दी जाने वाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर एक निष्पक्ष प्रतिसूचना (Feedback) मिल सके।

(ii) स्थायी समिति द्वारा ग्राहक सेवा के सम्बन्ध में भारतीय रिजर्व बैंक के अनुदेशों का समय पर तथा प्रभावी अनुपालन सुनिश्चित करने के साथ ही बैंक की शाखाओं तथा अनुभागों से आवश्यक प्रतिसूचना (Feedback) प्राप्त करने का भी कार्य किया जायेगा, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि बैंक की शाखाओं / विभागों द्वारा किये जा रहे कार्य उक्त अनुदेशों के भावों तथा उद्देश्यों के अनुरूप हैं।

3. <u>शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समितियाँ</u> :

उ.प्र. कोआपरेटिव बैंक द्वारा शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समितियाँ स्थापित की जायेंगी। शाखा स्तर पर बैंक तथा ग्राहकों के बीच संप्रेषण के औपचारिक माध्यम को प्रोत्साहन देने की दृष्टि से उ.प्र. कोआपरेटिव बैंक द्वारा शाखा स्तरीय समितियों में ग्राहकों की अधिक सहभागिता के साथ उन्हें मजबूत बनाने के लिए आवश्यक कदम उठाये जायेंगे। बैंक शाखा स्तरीय समितियों में अपने ग्राहकों को भी शामिल करने के साथ–साथ एक वरिष्ठ नागरिक को प्रमुख रूप से शामिल करेंगी। शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति शिकायतों / सुझावों, विलम्ब के मामलों, ग्राहकों / समिति के

सदस्यों द्वाराउनके समक्ष आई/रिपोर्ट की गयी कठिनाइयों का अध्ययन करने तथा ग्राहक सेवा को सुधारने के उपाय विकसित करने के लिए माह में कम से कम एक बार अपनी बैठक आयोजित करेंगी। शाखा स्तरीय समितियाँ, ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति को अपनी राय/सुझाव देने वाली तिमाही रिपोर्ट भी प्रस्तुत करेंगी, ताकि स्थायी समिति उनकी जाँच कर सके और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को आवश्यक नीतिगत/ क्रियाविधिगत कार्रवाई करने के लिए उचित प्रतिसूचना (Feedback) दे सके।

4. <u>ग्राहक सेवा के लिए नोडल विभाग/अधिकारी</u> :

उ.प्र. कोआपरेटिव बैंक के प्रधान कार्यालय में ग्राहक सेवा की निगरानी हेतु एक नोडल अधिकारी नियुक्त किया जायेगा, जिससे शिकायतकर्ता ग्राहक प्रथमतः सम्पर्क कर सकेंगे तथा भारतीय रिजर्व बैंक/नाबार्ड भी सम्पर्क कर सकेंगे।