



**एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड**

**नागरिक घोषणापत्र**

**अप्रैल-2017**

## विषय सूची

1.	प्रस्तावना.....	3
2.	निर्देशक सिद्धांत.....	3
3.	घोषणापत्र का लागू होना.....	4
4.	बैंक की मुख्य प्रतिबद्धताएं.....	5
5.	ग्राहकों बैंकर संबंधो के सामान्य क्षेत्र.....	8
6.	ग्राहक के दायित्व.....	13
7.	ग्राहक शिक्षा .....	16
8.	सामान्य लेनदेन के समय मानक .....	16
	शब्दकोष .....	17

## 1. प्रस्तावना :

यह घोषणापत्र निष्पक्ष बैंकिंग परम्पराओं को बढ़ावा देने और ग्राहक सेवा से सम्बंधित विभिन्न गतिविधियों के बारे में जानकारी देने के लिए बनाया गया है। यह दस्तावेज एक समृद्ध बैंकिंग अनुभव के लिए बैंक द्वारा प्रस्तावित विभिन्न उत्पादों और सेवाओं में पारदर्शिता बनाये रखने की कोशिश करता है। बैंक का यह दृढ़ विश्वास है कि एक संतुष्ट ग्राहक व्यापार के बढ़ने का प्राथमिक कारक है। यह दस्तावेज ग्राहक संतुष्टि के लिए बैंक की प्रतिबद्धता को बताता है जिससे बैंक के कर्मचारियों और अधिकारियों के बीच जवाबदेही और उत्तरदायित्व की भावना को बढ़ाया जा सके।

यह दस्तावेज न सिर्फ बैंक की प्रतिबद्धताओं और जिम्मेदारियों को बताता है बल्कि एक स्वस्थ बैंकिंग सम्बन्ध बनाये रखने के लिए ग्राहक की जिम्मेदारियों को भी बताता है।

यह दस्तावेज अधिकारों और दायित्वों का कोई कानूनी अनुबंध नहीं है बल्कि ग्राहक और बैंक के बीच आपसी समझ बढ़ाने का एक सन्दर्भ है।

इन नीतियों में विभिन्न सुविधाओं / सेवाओं के बारे में सिर्फ महत्वपूर्ण सूचनाये दी गयी हैं, सेवाओं से सम्बंधित पूरी जानकारी, नियम एवं शर्तें ग्राहक के अनुरोध पर उपलब्ध करा दी जाएँगी।

## 2. निर्देशक सिद्धांत :

यह नीति दस्तावेज निम्न निर्देशक सिद्धांतों के आधार पर बनाया गया है।

- उत्कृष्ट ग्राहक सेवा को बढ़ावा देने के लिए
- ग्राहकों के साथ लेनदेन में पारदर्शिता और नैतिकता को प्रोत्साहन देने के लिए
- समाज के सभी वर्गों के लिए बैंकिंग उत्पादों और वित्तीय सेवाओं को सुगम बनाने के लिए
- विभिन्न सेवाओं / गतिविधियों द्वारा अर्थव्यवस्था के विकास में सहयोग के लिए
- सामाजिक बैंकिंग में योगदान के लिए

बैंक अपने ग्राहकों से लगातार संवाद करते रहना चाहिए जिससे ग्राहकों की प्रतिक्रिया को शामिल करते हुए बेहतर और विस्तृत सेवाएँ दी जा सकें। इस सम्बन्ध में ग्राहकों से अनुरोध है कि वे अपनी प्रतिक्रियाएँ और अनुभव हमारे साथ बाँटें।

### 3. घोषणापत्र का लागू होना :

यह नीतिगत दस्तावेज बैंक, शाखाओं, सहायक कंपनियों या एजेंटों द्वारा सभी उत्पाद व सेवाओं पर लागू होगा चाहे वे शाखाओं पर, डाक से, इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों द्वारा या किसी तकनीक द्वारा दिए गए हों | हालाँकि इस दस्तावेज में उल्लिखित सभी उत्पाद बैंक की सभी शाखाओं, सीधे या नामित अधिकारियों, द्वारा नहीं उपलब्ध करवाए जाते हैं |

उत्पाद:

- सभी जमा खाते जैसे बचत खाता, सावधि जमा खाता, चालू खाता, आवर्ती खाता, NRE, NRO |
- निधि आधारित और गैर-निधि आधारित क्रेडिट उत्पाद
- विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम 1999 तथा आर.बी.आई. लघु वित्त बैंक दिशानिर्देशों यानि AD श्रेणी II में बताये हुए, विदेशी मुद्रा उत्पाद जिसमें मुद्रा विनिमय व प्रेषण शामिल है |
- तीसरे पक्ष के उत्पाद व निवेश उत्पाद

सेवाएं :

- आरटीजीएस डिमांड ड्राफ्ट / एनईएफटी / आदि के माध्यम से राशी हस्तांतरित करके ग्राहकों को भेजने की सुविधा
- चेक का संग्रहण
- सुरक्षित निगरानी सेवा, सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा
- सरकारी लेनदेन से सम्बंधित बैंकिंग सेवाएं
- भारतीय मुद्रा नोट की विनिमय सेवा
- मोबाइल बैंकिंग / फ़ोन बैंकिंग / इन्टरनेट बैंकिंग सेवायें

नो योर कस्टमर (KYC) अनुपालन:

वैधानिक / विनियामक आवश्यकताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करने और स्वयं को धोखाधड़ी से बचाने के लिए बैंक खाता खोलते समय व आवधिक समीक्षक करते समय KYC / AML नीतियों का पालन करेगा |

## 4. बैंक की मुख्य प्रतिबद्धताएँ

ग्राहक के साथ होने वाले सभी लेनदेनों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करेगा | इसके अलावा बैंक ग्राहक के साथ होने वाले लेनदेन में बोर्ड से स्वीकृत नीतियों के आधार पर कार्य करेगा |

4.1 बैंक सभी ग्राहक केन्द्रित जानकारीयां अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगा |

4.2 बैंक, बैंक और ग्राहक के बीच के अनुबंधात्मक संबंधों की गोपनीयता बनाये रखता है | और निम्न परिस्थितियों के अलावा ऐसी कोई जानकारी किसी तीसरे पक्ष को नहीं बताता है |

- जहाँ जानकारी देना कानूनन जरूरी हो |
- जहाँ जनता के हितों के लिए जानकारी देना आवश्यक हो |
- जहाँ जानकारी का खुलासा करना बैंक के हितों के लिए जरूरी हो |
- जहाँ जानकारी ग्राहक की स्पष्ट या निहित सहमती से दी जाये |

4.3 हमारी सेवा प्रणाली द्वारा पालन किये जाने वाले सामान्य आचरण

शाखाएं :

- बैंक प्रत्येक शाखा में उस शाखा के कारोबारी घंटे प्रदर्शित करेगा |
- बैंक विनम्रता से अपनी सेवाएं देगा और शाखा के कार्य समय के समापन के समय मौजूद सभी ग्राहकों को ध्यान देगा |
- बैंक की बड़ी शाखाओं में 'पूछताछ' या 'मैं आपकी क्या मदद कर सकता हूँ' के काउंटर उपलब्ध कराएगा |
- बैंक सभी जमा खातों (व्यक्तिगत क्षमता में खोले गए खाते) और सुरक्षित जमा लॉकर किरायेदार (व्यक्तिगत किरायेदार) के लिए नामांकन सुविधा उपलब्ध करायेगा |
- बैंक विभिन्न खातों के लिए प्रचलित ब्याज दरों की ग्राहक को जानकारी देगा और जमाओं व अग्रिम पर ब्याज दर, प्रभार तथा नियम व शर्तों में बदलाव की पूरी जानकारी ग्राहक को देगा |
- विभिन्न लेनदेन में लगने वाले समय मानकों को शाखाओं में प्रदर्शित करेगा
- बैंक उसके द्वारा दी जाने वाली विभिन्न योजनाओं / सेवाओं की जानकारी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगा |
- आर.बी.आई. द्वारा समय समय पर दिए गए निर्देशों के अनुसार, बैंक एक निश्चित सीमा और नियमों के तहत स्थानीय व बाहरी चेकों के सम्बन्ध में तुरंत क्रेडिट प्रदान करेगा |

- अपनी ग्राहक सेवा में सुधार के लिए बैंक प्रत्येक शाखा में शिकायत रजिस्टर या सुझाव बॉक्स रखेगा |
- ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए विभिन्न शाखाओं / नोडल अधिकारी के पते और संपर्क विवरण की जानकारी प्रदान करेगी |
- ग्राहकों के निर्देश पर बैंक डिमांड ड्राफ्ट, पे ऑर्डर आदि जारी कर सकता है |
- समय समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक (आर.बी.आई.) द्वारा दिए गए निर्देशों के अनुसार बाहरी चेकों के जमा में हुए देरी के लिए ब्याज का भुगतान करेगी |

#### फ़ोन / इन्टरनेट बैंकिंग

- प्रतिदिन 24 घंटे व हफ्ते के 7 दिन ये सेवाएं प्रदान की जाएंगी |
- फ़ोन बैंकिंग नंबर पर संपर्क करने वाले / इन्टरनेट बैंकिंग वेबसाइट पर आने वाले सभी ग्राहकों पर ध्यान दिया जायेगा |
- ग्राहकों को बैंक की शाखाओं / ATM के स्थानों, फ़ोन बैंकिंग के नंबर व इन्टरनेट बैंकिंग के पते की जानकारी आसानी से उपलब्ध करायी जाये |
- बैंक के विभिन्न जमा योजनाओं / सेवाओं की जानकारी प्रदान की जाये |
- ग्राहकों के उचित सत्यापन के बाद ग्राहकों के खाते से सम्बंधित ग्राहकों के प्रश्नों का जवाब दिया जाये |
- ग्राहकों को अपने शिकायत / सुझाव बताने की सुविधा दें

#### विशिष्ट ग्राहक :

#### 4.4 विशिष्ट ग्राहकों साथ लेनदेन के समय बैंक निम्नलिखित के प्रति प्रतिबद्ध होगा

##### 4.4.1 पेंशनर व वरिष्ठ नागरिक :

- सभी शाखाओं पर वरिष्ठ नागरिकों व पेंशनरों को प्राथमिकता से सेवाएं प्रदान करने के लिए विशेष सहायता प्रदान की जाएगी |
- बैंक सभी की आयु के रिकॉर्ड में स्वतः सुधार करता रहेगा जिससे ग्राहक के वरिष्ठ नागरिक की स्थिति में पहुँचने के साथ ही उन्हें वरिष्ठ नागरिकों के लिए लागू सभी लाभ मिल सकें |
- बैंक अपनी शाखाओं के स्थान व पहुँच का निर्णय लेते समय वरिष्ठ नागरिकों की जरूरतों का ध्यान रखेगा |

#### 4.4.2 ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों के ग्राहक :

- बैंक ऐसे क्षेत्रों में मुद्रा विनिमय की उचित सुविधाओं को सुनिश्चित करेगा | साथ ही इन क्षेत्रों में प्रचलन के नोटों की गुणवत्ता को सुनिश्चित करेगा |
- बैंक ये भी सुनिश्चित करेगा कि इन क्षेत्रों में शाखाएं सभी कार्य दिवसों पर और इन शाखाओं के लिए लागू पूरे कार्यकारी समय पर कार्य करती हों |

#### 4.4.3 स्वयं सहायता समूह (SHGs) :

- बैंक स्वयं सहायता समूह को ऋण प्रदान करेगा, यह ऋण बैंक की एस. एच.जी. के लिए बनायी गयी आन्तरिक ऋण नीति के ऋण मानकों अनुसार व्यवसाय की जरूरतों और व्यवहार्यता को ध्यान में रखते हुए दिया जायेगा | इसके अलावा एस.एच.जी. को ऋण देते समय उन्हें बैंक के अन्य उत्पाद, जैसे बीमा आदि, खरीदने के लिए मजबूर नहीं किया जायेगा |

#### 4.4.4 जनजातीय क्षेत्र :

- बैंक यह सुनिश्चित करे कि जनजातीय क्षेत्रों में स्थित शाखाओं में कम से कम एक कर्मचारी स्थानीय भाषा को धाराप्रवाह बोल सकता हो |
- जनजातीय क्षेत्रों में बैंकिंग सुविधाओं को बेहतर बनाने के लिए व्यावसायिक संवाददाता (BC) / सुविधाजनक मॉडल का उपयोग किया जायेगा | बैंक उस क्षेत्र की मुख्य जनजाति के किसी प्रमुख नागरिक को उस क्षेत्र का BC नियुक्त कर सकती है |
- जनजातीय क्षेत्रों में ग्राहक शिक्षा के लिए सचित्र रूपक या स्थानीय लहजे में बने ऑडियो प्रस्तुतियों में वित्तीय शिक्षा सामग्री का प्रयोग किया जायेगा |
- इन क्षेत्रों में वित्तीय समावेशन सुनिश्चित करने के लिए बैंक क्षेत्रों में चलने वाले SHG के खाते खोलने को सुविधाजनक बनाएगी |
- वित्तीय समावेशन को सुविधाजनक बनाने के लिए इन क्षेत्रों में आर.बी.आई. द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार कर्मचारियों की नियुक्ति तथा स्थानांतरण किये जायेंगे | इसके अलावा, इन क्षेत्रों में नियुक्त कर्मचारी भी स्थानीय प्रतिभा विकास व निर्माण पर अपना ध्यान केन्द्रित करेंगे |
- इन क्षेत्रों में ग्राहकों को दी जाने वाली RTGS / NEFT सुविधा में सुधार करने के लिए बैंक उचित कदम उठाएगा |

#### 4.4.5 दृष्टिहीन व्यक्ति / अन्य दिव्यांग व्यक्ति

- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि दृष्टिहीन / दिव्यांग व्यक्ति को बिना किसी भेदभाव के सभी बैंकिंग सुविधाएँ जैसे चेक बुक सुविधा / एटीएम संचालन / लॉकर / इन्टरनेट बैंकिंग आदि प्रदान की जाएँ।
- नेशनल ट्रस्ट एक्ट 1999 के अनुसार जारी कानूनी अभिभावक प्रमाणपत्र आटिज्म, मस्तिष्क पक्षाघात, मानसिक दिव्यांगता व बहु दिव्यांगता से बाधित व्यक्ति को खाता खोलने का अधिकार देता है।
- बैंक खाता खोलने और उसके संचालन के लिए बैंक मेंटल हेल्थ एक्ट के अन्तर्गत जिला न्यायलय द्वारा जारी संरक्षता प्रमाणपत्र अथवा इसी एक्ट में स्थानीय स्तर समिति द्वारा जारी प्रमाणपत्रों पर भरोसा कर सकता है।
- बैंक अपनी विभिन्न शाखाओं में इस तरह के ग्राहकों को प्राथमिकता देगा। इसके अलावा दृष्टिहीन / अन्य दिव्यांग व्यक्ति को शाखा में इधर उधर जाने में कर्मचारियों की मदद प्रदान करेगा।

## 5. ग्राहक बैंकर संबंधों के सामान्य क्षेत्र

### 5.1 बचत बैंक खाता :

- बचत खाते से तात्पर्य ब्याज धारक मांग जमायें हैं जिनका प्राथमिक उद्देश्य बचत को प्रोत्साहन देना और भविष्य की जरूरतों के लिए रकम बचाना है। ग्राहक चेक / निकासी पत्र द्वारा इन खातों से / में रकम निकाल / जमा करा सकते हैं। बचत खातों में लेनदेन की जानकारी बैंक की 'जमा नीति' में दी गयी है।

### 5.2 चालू खाता :

- चालू खाता मांग जमा का एक प्रकार है जिसमें खाते की शेष राशी या अनुबंधित राशी की कितनी ही बार निकासी की जा सकती है। चालू खाते के बारे में जानकारी बैंक की 'जमा नीति' में दी गयी है।

### 5.3 सावधि जमा खाता :

- सावधि बैंक द्वारा जमा की गयी रकम है जिसे एक निश्चित अवधि के पश्चात् ही निकला जा सकता है। सावधि जमा की जानकारी बैंक की 'जमा नीति' में दी गयी है।



#### 5.4 नामांकन सुविधा :

- बैंक सभी जमा खातों, सुरक्षा में दी गयी वस्तुओं तथा सुरक्षित जमा वॉल्ट में नामांकन सुविधा प्रदान करता है | नामांकन सुविधा केवल व्यक्तिगत क्षमता (जैसे एकल / संयुक्त खाते तथा एकल स्वामित्व व्यवसाय के खाते) में खोले गए खातों में उपलब्ध होगी | बैंक इस सुविधा को नाबालिग के पक्ष में नामांकन की भी अनुमति देता है |
- बैंक खाताधारक को अपने जीवन में कभी भी नामांकन करने, रद्द करने या उसे बदलने की सुविधा देता है | नामांकन सुविधा की जानकारी बैंक के 'जमा नीति' में दी गयी है |

#### 5.5 चेक संग्रहण सेवा :

- आर.बी.आई. के दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक की एक 'चेक संग्रहण नीति' है | यह नीति बैंक के संग्रहण सेवाओं की जानकारी प्रदान करती है | यह नीति चेक के संग्रहण में देरी होने पर ग्राहक को दी जाने वाली क्षतिपूर्ति के जानकारी भी देती है |

#### 5.6 सेवा प्रभार / जमा पर ब्याज :

- बैंक विभिन्न जमा योजनाओं के तहत जमाओं पर ब्याज का भुगतान करता है | समय समय पर इन जमाओं पर ब्याज की दर संशोधित की जाती है जिसकी जानकारी बैंक की वेबसाइट पर तथा शाखाओं में सूचना पट्ट पर प्रदर्शित करके जनता को दी जाती है | संशोधित ब्याज दरें केवल नयी जमाओं और जमाओं के नवीनीकरण पर लागू होती हैं, हालाँकि पुरानी जमाओं पर मूल ब्याज दर पर ही ब्याज मिलता रहता है |
- बैंक द्वारा लिया जाने वाला सेवा प्रभार समय समय पर संशोधित किया जाता है | रकम के संग्रहण व प्रेषण पर, ऋण आवेदन की प्रक्रिया पर, गारंटी देने पर, डुप्लीकेट विलेख या विवरण जारी करने आदि पर यह सेवा प्रभार लिया जाता है | बैंक अनुरोध किये जाने पर सेवा प्रभारों की समस्त जानकारी उपलब्ध करता है |

#### 5.7 उत्तरजीवी / दावेदार को मृतक के खाते के शेष का भुगतान :

- किसी मृतक ग्राहक के बैंक में रखे हुए जमाओं, लॉकर के सामान, सुरक्षित रखे सामान के दावों के निपटारे के लिए बैंक एक सरल प्रक्रिया अपनाएगा | हालाँकि इन दावों के निपटारे की प्रक्रिया में बैंक उचित सावधानी रखेंगे जैसे कि क्षतिपूर्ति बांड भरवाना आदि | जमाकर्ताओं के दावों के शीघ्र निपटान के लिए बैंक नामांकन सुविधा भी प्रदान करता है | बैंकिंग रेगुलेशन एक्ट के प्रावधानों के अनुसार बैंक समय समय पर अपने ग्राहकों को नामांकन सुविधा की जरूरत के बारे में सूचित करता रहता है | लापता व्यक्तियों के दावों के निपटारे के बारे में भी बैंक ने एक नीति बनायीं हुई है |

#### 5.8 गंदे / थोड़े कटे फटे मुद्रा नोटों का बदलना :

- बैंक की सभी शाखाएं किसी भी मूल्यवर्ग के गंदे तथा थोड़े कटे फटे नोटों को निशुल्क बदलती है | बैंक यह सुनिश्चित करती है कि नोट का कोई महत्वपूर्ण लक्षण अनुपस्थित न हो | अगर कोई शाखा किसी कारण से कटे फटे नोट को काउंटर पर बदलने का निर्णय लेने में सक्षम नहीं है तो वो शाखा इन कटे फटे नोटों को ग्राहक से स्वीकार कर निर्णय के लिए स्वयं से जुड़ी मुद्रा मुख्य शाखा में भेज देती है और ये सुनिश्चित करती है कि ग्राहक को आर.बी.आई. की नीतियों (नोट वापसी नियम) के अनुसार नोट बदल कर दे दिए जाएँ | नोट के बदलाव की सुविधा ग्राहकों को और दूसरे व्यक्तियों को उपलब्ध है | आर.बी.आई. द्वारा समय समय पर दी गयी नोट वापसी नियम के प्रावधानों के अन्तर्गत व आर.बी.आई. के दिशानिर्देशानुसार बैंक सभी विश्वसनीय कटे फटे नोट बदल देगा अगर उसे धोखाधड़ी का शक नहीं है |

#### 5.9 सुरक्षित जमा वॉल्ट (लॉकर) :

- बैंक अपनी सहायक सेवा के रूप में कुछ शाखाओं में सुरक्षित जमा लॉकर की सुविधा प्रदान करता है | लॉकर सुविधा का आवंटन एक पूरी तरह पारदर्शी प्रक्रिया होगी | बैंक अपने विवेक के आधार पर शाखाओं की सक्षमता और व्यापारिक लाभ के अनुसार लॉकर सुविधा देने वाली शाखाओं का चयन करता है | ग्राहक को आवंटित लॉकर की सुरक्षा के लिए बैंक आवश्यक सावधानी और उचित सतर्कता बरतेगा | हालाँकि किसी भी कारण से लॉकर या इसके सामान को होने वाले किसी भी नुकसान या हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा |

इस सेवा को नियंत्रित करने वाले मुख्य पहलू :

- लॉकर को कोई भी व्यक्ति (एकल या संयुक्त, नाबालिग के लिए लागू नहीं), साझेदारी, सीमित कंपनी, सहायक, सोसाइटीज या न्यास द्वारा किराये पर लिए जा सकता है |
- सुरक्षित जमा लॉकर के किसी व्यक्तिगत किरायेदार को नामांकन की सुविधा उपलब्ध है |
- लॉकर की चाबी खो जाने की स्थिति में ग्राहक को तुरंत शाखा में सूचित करना चाहिए | हालाँकि लॉकर और ताले को सुधरवाने के सारे खर्चे किरायेदार को भुगतने होंगे |
- किरायेदार को यह सलाह दी जाती है कि लॉकर में रखे कीमती सामान, गहने आदि का बीमा करवा लेना चाहिए |
- लॉकर अलग अलग आकर में उपलब्ध हैं |

- लॉकर कम से कम 1 वर्ष के लिए किराये पर दिए जाते हैं तथा इसका किराया अग्रिम लिया जाता है | किराये के भुगतान में देरी होने पर बैंक समय समय पर तय की गयी दर से जुर्माना वसूल सकता है |
- किराये का भुगतान ग्राहक के स्थायी निर्देश पर उसके जमा खाते से काट कर किया जा सकता है |
- ग्राहक को सूचना दिए जाने के बावजूद अगर किराये का भुगतान नहीं किया गया है तो बैंक को लॉकर तोड़ कर अपने किराये का भुगतान लेने का अधिकार है |
- आवंटन के समय बैंक 3 वर्षों के किराये और अन्य प्रभार को शामिल करते हुए पर्याप्त रकम की सावधि जमा स्वीकार कर सकता है |
- नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार 1 वर्ष तक लॉकर के संचालन न होने की स्थिति में बैंक लॉकर के किरायेदार से संपर्क कर सकता है | यह प्रक्रिया तब भी अपनायी जा सकती है जब किराये का भुगतान नियमित रूप से हो रहा हो | अगर ग्राहक न तो लॉकर का संचालन करता है न जवाब देता है तो बैंक लॉकर का आवंटन रद्द कर लॉकर तो तोड़ने का अधिकार रखती है चाहे किराये का नियमित भुगतान हो रहा हो |

#### 5.10 सुरक्षित निगरानी में रखा सामान :

- बैंक एक निश्चित शुल्क के बदले सामान जैसे शेयर, सिक्क्योरिटीज या बंद पैकेज को सुरक्षित रखने की सुविधा प्रदान कर सकती है | इस सुविधा के लिए उपयोग आने वाले बड़े / छोटे बक्कों को ग्राहक को ताला लगा कर रखना चाहिए | बैंक और ग्राहक का सम्बन्ध बैली और बैलर का होता है |

#### 5.11 प्रेषण सेवाएं :

- बैंक ग्राहकों को एक निश्चित शुल्क के भुगतान पर एक खाते से दूसरे खाते में RTGS, NEFT या डिमांड ड्राफ्ट द्वारा रकम हस्तांतरित करने की सुविधा देता है |
- रुपये 50,000/- या उससे ज्यादा के डिमांड ड्राफ्ट बैंक केवल ग्राहक के खाते, चेक या खरीददार द्वारा दिए किसी विलेख के बदले जारी किये जाते हैं, ये नकद भुगतान के बदले नहीं जारी किये जाते | इसी तरह रुपये 20,000/- या उससे ज्यादा के डिमांड ड्राफ्ट का भुगतान किसी बैंकिंग प्रणाली द्वारा होता है नकद भुगतान नहीं होता है |
- बैंक से डिमांड ड्राफ्ट की सुपुर्दगी लेने से पहले ग्राहक को जाँच लेना चाहिए कि अधिकारी के हस्ताक्षर समेत ड्राफ्ट पूर्ण है |
- बैंक रुपये 5,000/- तक के ड्राफ्ट का प्रतिलिपि ड्राफ्ट अदाकर्ता शाखा से भुगतान होने के निर्देश प्राप्त हुए बिना, क्षतिपूर्ति के आधार पर जारी कर सकता है |

- बैंक प्रतिलिपि ड्राफ्ट ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने के एक पखवाड़े के भीतर कर देता है | प्रतिलिपि ड्राफ्ट के जारी होने में अगर कोई देरी होती है तो देरी की क्षतिपूर्ति के लिए बैंक देरी के समय का सावधि जमा की प्रचलित दर से ब्याज का भुगतान करता है |
- डिमांड ड्राफ्ट / बैंकर्स चेक जारी होने की तारीख से 3 महीनों तक वैध होता है |

#### 5.12 एटीएम / डेबिट कार्ड के लेनदेन :

- बैंक अपने एटीएम सेवा हफ्ते में सातों दिन और दिन में चौबीसों घंटे प्रदान करने की पूरी कोशिश करता है | सभी स्थानों पर नकद निकासी की सुविधा प्रदान की जाती है | बैंक चयनित स्थानों पर अन्य सुविधाएँ भी प्रदान कर सकता है |

#### 5.13 इन्टरनेट बैंकिंग :

- बैंक अपने ग्राहक को इन्टरनेट बैंकिंग सुविधा प्रदान करेगा जिसमें खाते के विवरण की पृष्ठताछ, रकम हस्तांतरण, बिलों का भुगतान, प्रीपेड रिचार्ज, पुनर्भुगतान सारिणी आदि सुविधाएँ सम्मिलित हैं | सुरक्षित भुगतान सुनिश्चित करने के लिए लेनदेन की दो चरण की प्रमाणीकरण प्रक्रिया होगी |
- बैंक ऐसी सुविधाओं के सुरक्षित उपयोग के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करने के उचित उपाय करेगा | बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा की इन्टरनेट बैंकिंग को सुरक्षित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाये गए हैं |

#### 5.14 मोबाइल बैंकिंग :

- मोबाइल बैंकिंग किसी मोबाइल साधन से कहीं भी कभी भी बैंकिंग सुविधा का अनुभव प्रदान करती है जिससे रकम हस्तांतरण, बिलों का भुगतान तथा प्रीपेड रिचार्ज भी करवाया जा सकता है | मोबाइल बैंकिंग का उपयोग कर ग्राहक अपने बैंकिंग लेनदेन को देख सकते हैं तथा विभिन्न सेवाओं के अनुरोध भी भेज सकते हैं |
- बैंक इस सुविधा के सुरक्षित उपयोग के सम्बन्ध में ग्राहकों को उचित शिक्षा देने के लिए पर्याप्त कदम उठाएगा | बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा की मोबाइल बैंकिंग को सुरक्षित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाये गए हैं |

#### 5.15 SMS / ईमेल से सूचना

- एक निश्चित सीमा से बड़े लेनदेन की सदस्यता वाले ग्राहकों को SMS या ईमेल से सूचना दी जाएगी | बैंक डेबिट कार्ड या क्रेडिट कार्ड से किये गए सभी लेनदेन की भी SMS या ईमेल से सूचना भेजेगा | अगर ग्राहक द्वारा अनुरोध किया जाता है तो बैंक खाता विवरण भी पीडीएफ प्रारूप में ईमेल से ग्राहक को भेजेगा |

- बैंक चालू खाते के बड़े रकम के लेनदेन की स्थिति में खाता शेष की जानकारी को ग्राहक के अनुरोध पर एक निश्चित समयावधि पर जैसे दैनिक, साप्ताहिक या पाक्षिक रूप से भेजेगा |

#### 5.16 नेशनल ऑटोमेटेड क्लीयरिंग हाउस (NACH) आदेश तंत्र:

- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि NACH आदेश प्रबंधन तंत्र सुचारू रूप से कार्य कर रहा है ताकि ग्राहक द्वारा दिए गए डेबिट राशि, समाप्ति तिथि, आदेश रद्द करने आदि सम्बन्धी आदेशों का पूरी तरह पालन हो सके |

#### 5.17 ऋण और अग्रिम :

- ऋण, उसके शुल्क और अन्य से सम्बंधित सभी नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार बने नियम व शर्तों का कड़ाई से पालन किया जा रहा है | बैंक यह सुनिश्चित करे कि बैंक की मूल्य / शुल्क नीति भावी ऋण-ग्राहक को स्पष्टतः समझ में आ गयी है |
- ऋण आवेदन फॉर्म की प्रक्रिया में लागू जरूरी कागजात की पूरी सूची बैंक अपने भावी ऋण-ग्राहक को आवेदन के समय ही दे देगा न कि यह जानकारी उसे टुकड़ों में दी जाये |
- बैंक यह सुनिश्चित करे कि ऋणी को उसका ऋण विवरण नियमित रूप से दिया जाये जिसमे ऋण वितरण, मांग और पुनर्भुगतान सारिणी, ब्याज और प्रभार की जानकारी दी गयी हो |
- बैंक सभी गृह ऋण और शिक्षा ऋण के ग्राहकों को प्रति वर्ष अप्रैल माह में उनके गृह / शिक्षा ऋण के ब्याज का प्रमाणपत्र जारी करेगा जो कि ऋणी के आयकर उद्देश्यों के लिए आवश्यक है |
- बैंक की क्षतिपूर्ति नीति और ऋणदाता के उचित व्यवहार मानक के अनुसार ऋण और सभी सम्बंधित देय राशी के पुनर्भुगतान के 15 दिनों के भीतर बैंक, ऋणी के गिरवी रखे हुए सभी प्रतिभूति / दस्तावेज / स्वामित्व के कागजात लौटा देगा | यदि प्रतिभूतियों / दस्तावेज / स्वामित्व के कागजात लौटने में बैंक की ओर से 15 दिनों से ज्यादा देरी होती है तो बैंक अपनी क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा |

## 6. ग्राहक के उत्तरदायित्व :

बैंक और ग्राहक के हितों को ध्यान में रखते हुए बैंक अपने ग्राहकों से निम्न सावधानियां बरतने का आग्रह करता है :

- ग्राहकों को अपनी पासबुक और बैंक खाता विवरण नियमित रूप से जांच करते रहना चाहिए और किसी भी विसंगति के मामले में तुरंत बैंक को इसकी सूचना देनी चाहिए |
- अगर ग्राहक को पासबुक जारी की गयी है तो ग्राहक को समय समय पर अपनी पासबुक में प्रविष्टि करते रहना चाहिए |
- ग्राहकों को अपनी चेक बुक / पासबुक / डेबिट कार्ड / एटीएम कार्ड को अलग अलग सुरक्षित निगरानी में रखना चाहिए | अगर कार्ड पर हस्ताक्षर की आवश्यकता है तो उसे खाली नहीं छोड़ना चाहिए |
- जहाँ तक संभव हो ग्राहक को रेखांकित / अकाउंट पेयी चेक ही जारी करना चाहिए | ग्राहक को चेक संचय बॉक्स में डालने से पहले यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि चेक के पीछे संपर्क जानकारी और खाता नंबर लिखा हुआ हो | ग्राहक का उत्तरदायित्व है कि चेक जारी करने से पहले सभी जानकारी जैसे तारीख, शब्दों और आंकड़ों में रकम, रेखांकन आदि को सत्यापित कर लेना चाहिए | शाखाओं में चेक को संग्रहण के लिए देते समय या संचय बॉक्स में डालते समय ग्राहक बैंक अधिकारी से चेक की पावती ले सकता है |
- चेक बिना किसी अधिलेखन / काट छांट के जारी करने चाहिए | यदि किसी कारणवश चेक में पेयी का नाम, राशी आंकड़ों में या शब्दों में, सुधार की जरूरत पड़ती है तो ग्राहक को नया चेक काम में लेना चाहिए जिससे बैंक को धोखाधड़ी की पहचान और नियंत्रण में सहायता मिल सके | पेयी का नाम / राशी आंकड़ों में या शब्दों में लिखने के स्थान पर बाकी बची खाली जगह पर एक आड़ी रेखा खींच कर उसे सुरक्षित कर लेना चाहिए | काट छांट के साथ जारी किये गए चेक, चेक ट्रैकेशन सिस्टम (CTS) के तहत प्रस्तुत किये गए हैं तो वे रद्द कर दिए जायेंगे चाहे काट छांट को सत्यापित किया गया हो |
- ग्राहकों को बैंक द्वारा दी गयी नामांकन सुविधा का लाभ लेना चाहिए |
- ग्राहकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि चेक या अन्य विलेख पंजीकृत डाक या कूरियर से भेजे गए हों | खली चेक पर हस्ताक्षर नहीं करने चाहिए तथा पासबुक या चेक बुक पर कहीं भी नमूने के हस्ताक्षर कर के नहीं रखने चाहिए | ग्राहकों को चेक जारी करने से पहले यह जांच लेना चाहिए कि खाते में पर्याप्त शेष है या नहीं |
- ग्राहकों को जरूरी जानकारी जैसे खाता संख्या, सावधि जमा पावती, लॉकर संख्या आदि को अलग से लिख कर रखना चाहिए |
- अगर डिमांड ड्राफ्ट / सावधि जमा पावती / चेक पत्र / चेक बुक / लॉकर की चाबी आदि खो जाती है तो ग्राहक को तुरंत सम्बंधित शाखा को सूचित करना चाहिए |
- अपने पते, फ़ोन नंबर, मोबाइल नंबर या ईमेल पते के बदलने पर ग्राहक को उपलब्ध माध्यम से बैंक को तुरंत सूचित करना चाहिए |
- ग्राहकों को अपना ब्याज, किश्तें, लॉकर किराया आदि का समय पर भुगतान करना चाहिए |
- ग्राहक सेवा में किसी कमी की शिकायत एक उचित समय सीमा में की जानी चाहिए |
- ग्राहकों को अपने खाते में नियमित रूप से लेनदेन करते रहना चाहिए जिससे खाते की स्थिति सक्रीय / चालू बनी रहे |

- ग्राहकों को अपने इन्टरनेट बैंकिंग / मोबाइल बैंकिंग के पासवर्ड तथा डेबिट / क्रेडिट कार्ड के पिन नंबर गोपनीय रखने चाहिए | धोखे से बचने के लिए ग्राहकों को सुनिश्चित करना चाहिए कि पासवर्ड या पिन किसी कागज पर या आसानी से पहुँच में आने वाली किसी इलेक्ट्रॉनिक उपकरण पर दर्ज न किया गया हो |
- डेबिट / क्रेडिट कार्ड के खोने पर इसकी जानकारी तुरंत बैंक को देनी चाहिए ताकि इसके दुरुपयोग से बचने के लिए जरूरी कदम उठाये जा सकें | बैंक को जानकारी दिए जाने तक दुरुपयोग के लिए ग्राहक स्वयं जिम्मेवार होगा |
- ग्राहक को अपने पासवर्ड, खाते के जानकारी या अन्य सुरक्षा जानकारी किसी को भी नहीं देनी चाहिए | उन्हें अपना पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नंबर (PIN) याद रखना चाहिए और इसे नियमित अन्तराल पर बदलते रहना चाहिए |
- ग्राहक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसका खाता मनी लॉन्ड्रिंग या अन्य किसी धोखाधड़ी के लेनदेन के लिए काम तो नहीं आ रहा है |
- ग्राहकों को अपने खाते में हुए किसी लेनदेन की जांच होने पर बैंक / पुलिस / अन्य जांच संस्था का पूरा सहयोग करना चाहिए |
- ग्राहकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋण की रकम का उचित उपयोग उसी उद्देश्य के लिए हुआ है जो उद्देश्य ऋण सुविधा समझौते में लिखा गया है साथ ही यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक और बैंक द्वारा स्वीकृत पुनर्भुगतान सारिणी के अनुसार ऋण का पुनर्भुगतान किया जा रहा है |

इन्टरनेट बैंकिंग को लेकर ग्राहक के उत्तरदायित्व :

- ग्राहकों को उनसे पासवर्ड / पिन पूछे जाने वाले अनधिकृत ईमेल का कभी भी जवाब नहीं देना चाहिए |
- ग्राहकों को किसी और वेबसाइट या ईमेल में दिए लिंक के माध्यम से बैंक की इन्टरनेट बैंकिंग वेबसाइट को नहीं खोलना चाहिए | उन्हें किसी साइबर कैफ़े या साझा कंप्यूटर के उपयोग से बैंक की इन्टरनेट बैंकिंग वेबसाइट नहीं खोलनी चाहिए |
- ग्राहकों को अपना इन्टरनेट बैंकिंग पासवर्ड अक्षरों, आंकड़ों तथा विशेष वर्णों के संयोजन को उपयोग करके बनाना चाहिए तथा अपना लॉगइन आईडी या पासवर्ड दर्ज करते समय वर्चुअल कीबोर्ड का उपयोग करना चाहिए |

## 7. ग्राहक शिक्षा :

- बैंकिंग में तकनीक का उपयोग करने के सम्बन्ध में बैंक अपने ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए विशेष प्रयास करेगी | इस उद्देश्य के लिए बैंक प्रिंट माध्यम, दूरदर्शन, और रेडियो का उपयोग कर सकती है | इसके अलावा बैंक ग्राहकों के लिए शाखा स्तर पर कुछ लघु प्रशिक्षण कार्यक्रम के भी व्यवस्था कर सकती है |
- बैंक अपने ग्राहकों से लिये जाने वाले प्रभार / सेवा शुल्क और जुमाने के सम्बन्ध में पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करेगी |
- बैंक एक उचित शिकायत निवारण केंद्र की स्थापना करेगी जो विभिन्न माध्यमों जैसे शाखाएं, कॉल सेंटर या इन्टरनेट को उपयोग करते हुए एकीकृत तरीके से काम करेगा |
- ग्राहक शिक्षा के उद्देश्य के लिए बैंक विभिन्न तकनीकी माध्यमों का उपयोग करेगा तथा अपनी सेवाओं में सुधार के लिए सभी सम्बंधित प्रतिक्रियाओं को लिखित में संभल कर रखेगा |

## 8. विभिन्न लेनदेनों के लिए समय सीमा :

विभिन्न लेनदेनों के लिए सांकेतिक समय मानक निम्न प्रकार होंगे :

क्र. सं.	विवरण	समय सीमा
1	नकद भुगतान	15 मिनट तक
2	नकद प्राप्ति	15 मिनट तक
3	डिमांड ड्राफ्ट जारी करना	20 मिनट तक
4	डिमांड ड्राफ्ट का भुगतान	15 मिनट तक
5	सावधि जमा का भुगतान	20 मिनट तक
6	खाता खोलना या बंद करना	4 कार्यदिवस तक
7	खाता विवरण (प्रतिलिपि का अनुरोध)	1 कार्यदिवस तक
8	हस्तांतरण / RTGS / NEFT	15 मिनट तक
9	पासबुक अनुरोध	1 कार्यदिवस तक
10	पासबुक में प्रविष्टि	15 मिनट तक
11	नामांकन बदलाव	4 कार्यदिवस तक
12	स्थानीय चेक का संग्रहण	क्लीयरिंग हाउस के नियमानुसार
13	बाहरी चेक का संग्रहण	14 कार्यदिवस तक; स्थान के अनुसार निर्भर



## शब्दकोष

Term	Description
AML	'Anti Money Laundering' को प्रदर्शित करता है
ASBA	'Application Supported by Blocked Amount' को प्रदर्शित करता है
ATM	'Automated Teller Machine' को प्रदर्शित करता है
Bank	AU Small Finance Bank को प्रदर्शित करता है
BC	'Business Correspondent' को प्रदर्शित करता है
CTS	'Cheque Truncation System' को प्रदर्शित करता है
ECS	'Electronic Clearing System' को प्रदर्शित करता है
FDR	'Fixed Deposit Receipt' को प्रदर्शित करता है
IBA	'Indian Banks' Association' को प्रदर्शित करता है
JP	'Journal Print' को प्रदर्शित करता है
KYC	'know Your Customer' को प्रदर्शित करता है
NACH	'National Automated Clearing House' को प्रदर्शित करता है
NEFT	'National Electronics Fund Transfer' को प्रदर्शित करता है
NRE	'Non-Resident External' को प्रदर्शित करता है
NRO	'Non-Resident Ordinary' को प्रदर्शित करता है
PC	'Personal Computer' को प्रदर्शित करता है
PIN	'Personal Identification Number' को प्रदर्शित करता है
PO	'Pay Order' को प्रदर्शित करता है
RBI	'Reserve Bank of India' को प्रदर्शित करता है
RTGS	'Real Time Gross Settlement' को प्रदर्शित करता है
SHG	'Self Help Group' को प्रदर्शित करता है
SMS	'Short Message Service' को प्रदर्शित करता है