

एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड

जमा पॉलिसी

विषय-सूची

1. प्रस्तावना.....	3
2. मार्गदर्शक सिद्धांत	3
3. जमा खातों के प्रकार.....	3
4. खाता खोलना और जमा खातों का परिचालन.....	4
5. ग्राहक हितों की सुरक्षा/ग्राहक निजता और गोपनीयता	28
6. अन्य जानकारी	29
7. जमाराशियों के लिए एडवांस	31
8. ट्रांसजेंडर व्यक्ति के खाते.....	31
9. शब्दकोष	32

1. प्रस्तावना

बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 के मुताबिक बैंक का एक मुख्य कार्य, उधार देने के मकसद से लोगों से जमा स्वीकार करना है। इससे बैंकिंग सिस्टम में जमाकर्ताओं को बैंकिंग प्रणाली में हितधारकों का एक महत्वपूर्ण समूह बनता है।

2. मार्गदर्शक सिद्धांत

- 2.1 यह नीति भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अपने मास्टर परिपत्र में जारी किए गए निर्देशों और भारतीय बैंक संघ के बैंकर्स फेयर प्रैक्टिस कोड में उल्लिखित निर्देशों के अनुरूप है। इस प्रकार यह एक व्यापक ढांचा प्रदान करता है जिसके मुताबिक जमाकर्ताओं के अधिकारों को मान्यता दी जाती है।
- 2.2 जमा नीति में बैंक द्वारा प्रस्तावित विभिन्न जमा उत्पादों के निर्माण के संबंध में मार्गदर्शक सिद्धांतों और जमा खातों के संचालन को नियंत्रित करने वाले निबंधन और शर्तों को रेखांकित किया गया है। यह व्यक्तिगत ग्राहक लेन-देन को अधिक पारदर्शी बनाता है, जबकि ग्राहकों को उनके अधिकारों के बारे में अधिक जागरूकता के साथ सशक्त बनाता है। अंतिम उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि ग्राहक उन सभी सेवाओं का लाभ उठाने में सक्षम हों जिनके वे हकदार हैं।

3. जमा खातों के प्रकार

- 3.1 “मांग जमा” का अर्थ INR या FCY में बैंक द्वारा प्राप्त उस जमा राशि से है जो मांग पर निकासी योग्य है;
- 3.2 बचत जमा का अर्थ मांग जमा का एक रूप है जो निकासी की संख्या के साथ-साथ किसी भी निर्दिष्ट अवधि के दौरान बैंक द्वारा अनुमत निकासी की राशि के तौर पर प्रतिबंधों के अधीन है।
- 3.3 “सावधि जमा” का अर्थ है आईएनआर (INR) या एफसीवाई (FCY) में बैंक द्वारा प्राप्त जमा राशि जो केवल निश्चित अवधि की समाप्ति के बाद ही वापस ली जा सकती है और इसमें आवर्ती/डबल लाभ जमा/लघु जमा/सावधि जमा/मासिक आय प्रमाण पत्र/त्रैमासिक आय प्रमाण

पत्र आदि जैसी जमा शामिल हैं।

- 3.4 नोटिस जमा का अर्थ होता है किसी खास अवधि के लिए सावधि जमा लेकिन कम से कम एक पूर्ण बैंकिंग दिन की नोटिस देने पर निकालने योग्य;
- 3.5 चालू खाता का अर्थ है मांग जमा का एक रूप जिसमें खाते में शेष राशि के मुताबिक या किसी खास सहमत धनराशि के मुताबिक कई बार निकासी की अनुमति दी जाती है और इसमें दूसरे जमा खाते भी शामिल होंगे जो न तो बचत जमा और न ही सावधि जमा हैं।

4. खाता खोलना और जमा खातों का परिचालन

4.1 खाता खोलना

- 4.1.1 बैंक संभावित ग्राहकों को उन सभी प्रकार के जमा खातों का विवरण प्रदान करेगा जिन्हें मुख्य विशेषताओं पर प्रकाश डालते हुए खोला जा सकता है। बैंक समाज के वंचित वर्गों को बुनियादी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। उन्हें बुनियादी बचत बैंक जमा खातों (BSBDA) के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जाएंगी और नियामक दिशानिर्देशों के मुताबिक ग्राहक स्वीकृति मानदंडों में ढील के साथ लघु बचत खाते खोले जाएंगे।
- 4.1.2 ग्राहक के पास दिए गए खाता खोलने वाले फॉर्म में दी जाने वाली जानकारी और सत्यापन पूरा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों का विवरण होगा। बैंक संभावित ग्राहक को खाता खोलने की पूरी प्रक्रिया में मार्गदर्शन करेगा।
- 4.1.3 उचित परिश्रम प्रक्रिया के एक भाग के तौर पर, बैंक व्यक्ति की पहचान और उनके पते का सत्यापन करेगा। बैंक केवल सभी प्रासंगिक दस्तावेजों और एक मौजूदा फोटोग्राफ देखने के बाद ही खाता खोलेगा।
- 4.1.4 खाता खोलने से पहले, बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक, वित्त मंत्रालय या किसी अन्य सक्षम सरकारी प्राधिकरण द्वारा जारी दिशानिर्देशों द्वारा निर्धारित सभी KYC/ AML से संबंधित उचित परिश्रम और बैंक की अन्य नीतियों (KYC/ AML नीति सहित) के मुताबिक पूरा करेगा।

- 4.1.5 यथोचित श्रम की आवश्यकताओं के अलावा, KYC मानदंडों के तहत, बैंक समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्दिष्ट आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज, स्थायी खाता संख्या (पैन) या वैकल्पिक रूप से आयकर अधिनियम, 1961 / नियमों और PMLA नियमों के तहत निर्दिष्ट फॉर्म नंबर 60 या 61 में वैकल्पिक रूप से घोषणा प्राप्त करने के लिए कानून द्वारा बाध्य है, जैसा कि 1 जून 2017 की अधिसूचना और बाद के संशोधनों (और उसके बाद माननीय सुप्रीम कोर्ट के अंतिम निर्णय के अधीन) द्वारा संशोधित किया गया है।
- 4.1.6 अगर किसी संभावित जमाकर्ता का खाता खोलने के निर्णय के लिए उच्च स्तर पर मंजूरी की आवश्यकता होती है, तो खाता खोलने में किसी भी देरी के कारणों को ग्राहक को सूचित किया जाएगा और उसे बैंक के अंतिम निर्णय को जल्द से जल्द बताया जाएगा।
- 4.1.7 बचत बैंक खाते पात्र व्यक्तियों और कुछ संगठनों / एजेंसियों द्वारा खोले जा सकते हैं (जैसा कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर सलाह दी जाती है)।

अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक ये काम नहीं करेंगे:

सरकारी विभागों / कार्यों के प्रदर्शन के लिए बजटीय आवंटन के आधार पर निकायों / नगर निगमों या नगर समितियों / पंचायत समितियों / राज्य आवास बोर्डों / जल और सीवरेज / ड्रेनेज बोर्डों / राज्य पाठ्य पुस्तक प्रकाशन निगमों / समाजों / महानगर विकास प्राधिकरण / राज्य / जिला स्तर पर आवास सहकारी संस्थाओं, आदि या कोई भी राजनीतिक दल या कोई ट्रेडिंग / व्यवसाय या पेशेवर व्यवसाय, चाहे वह व्यक्तियों के अलावा स्वामित्व वाला हो या पार्टनरशिप फर्म या कंपनी या संघ और संस्थाओं, एचयूएफ के कर्ता और अनुसूची - 1 में सूचीबद्ध संगठन / एजेंसियों के नाम से बचत जमा खाता खोलना।

अनुसूची- 1

1. प्राथमिक सहकारी साख संस्था जिसका वित्त पोषण बैंक द्वारा किया जा रहा है।
2. खादी और ग्रामोद्योग बोर्ड।
3. कृषि उपज बाजार समितियां।
4. संस्था पंजीकरण अधिनियम, 1860 के तहत या राज्य सहकारी संस्था अधिनियमों और भूमि बंधक बैंकों का निर्माण करने वाले विशिष्ट राज्य

अधिनियम के तहत पंजीकृत संस्थाओं को छोड़कर किसी राज्य या केंद्र शासित प्रदेश में लागू किसी अन्य संबंधित कानून के तहत पंजीकृत संस्थाएं।

5. कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुभाग 8 के तहत या कंपनी अधिनियम, 1956 के अनुभाग 25 के तहत या भारतीय कंपनी अधिनियम, 1913 में संबंधित प्रावधान के तहत केंद्र सरकार द्वारा लाइसेंस प्राप्त कंपनियों को इस बात की अनुमति नहीं है कि वे अपने नाम में शब्द 'लिमिटेड' या शब्द 'प्राइवेट लिमिटेड' जोड़ें।
6. अनुभाग 28(एच) में बताए गए संस्थानों के अलावा अन्य संस्थान और वे संस्थान जिनकी पूरी आय आयकर अधिनियम, 1961 के तहत आयकर के भुगतान से छूट प्राप्त है।
7. केंद्र सरकार / राज्य सरकारों द्वारा प्रायोजित विभिन्न कार्यक्रमों / योजनाओं के कार्यान्वयन के लिए जारी किए गए अनुदान / सब्सिडी के संबंध में सरकारी विभाग / निकाय / एजेंसियां संबंधित केंद्र / राज्य सरकार के विभागों से बचत बैंक खाता खोलने के लिए प्राधिकरण प्राप्त करने के अधीन हैं।
8. ग्रामीण क्षेत्रों में महिलाओं और बच्चों का विकास (डीडब्ल्यूसीआरए)।
9. स्व-सहायता समूह (एसएचजी), पंजीकृत या अपंजीकृत, जो अपने सदस्यों के बीच बचत की आदतों को बढ़ावा देने में शामिल हैं।
10. किसान क्लब - विकास स्वयंसेवक वाहिनी - वीवीवी।

4.1.8 चालू खाते व्यक्तियों, एकमात्र स्वामित्व, साझेदारी, समाज / संघों, HUF, सार्वजनिक या निजी लिमिटेड कंपनियों, ट्रस्टों आदि द्वारा खोले जा सकते हैं।

4.1.9 सावधि जमा रेजिडेंट इंडिविजुअल, नन-रेजिडेंट इंडिविजुअल, एकल मालिक, साझेदारी फ़र्म, निजी और सार्वजनिक लिमिटेड कंपनियों, HUF, निर्दिष्ट एसोसिएट्स, व्यक्तियों के संघ, सोसायटी, क्लब, ट्रस्ट, संस्थानों, सरकार और स्थानीय निकायों, सीमित देयता भागीदारी, बैंकों, स्वयं सहायता समूह, वित्तीय संस्थानों आदि के लिए उपलब्ध है।

4.1.10 किसी भी चालू खाते को खोलने से पहले, बैंक चालू खाता खोलने पर नियामक शर्तों के मुताबिक ग्राहक के लिए एक्सपोजर (फंड और गैर-फंड आधारित) को सत्यापित करेगा - अनुशासन की आवश्यकता, जैसा कि समय-समय पर नियामकों द्वारा निर्देशित किया जाता है।

बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा रखे गए सेंट्रल रिपॉजिटरी ऑफ इन्फॉर्मेशन ऑन लार्ज क्रेडिट्स (CRILC) डेटाबेस के साथ क्रेडिट एक्सपोजर विवरणों को सत्यापित करेगा ताकि ग्राहक को किसी अन्य बैंक से प्राप्त ऋण सुविधाओं का पता लगाया जा सके। बैंक क्रेडिट सुविधाओं का पता लगाने के लिए क्रेडिट ब्यूरो जैसे अन्य स्रोतों का भी उपयोग कर सकता है जो ग्राहक को बैंकिंग प्रणाली से प्राप्त होता है।

कम से कम छमाही आधार पर, विशेष रूप से उधारकर्ता को बैंकिंग प्रणाली के जोखिम के संबंध में बैंक सभी चालू खातों और CC / OD की नियमित रूप से निगरानी करेगी। अगर बैंकों के एक्सपोजर में कोई बदलाव होता है या उधारकर्ता को बैंकिंग प्रणाली का समग्र जोखिम होता है जो नई बैंकिंग व्यवस्थाओं के कार्यान्वयन की गारंटी देता है, तो ऐसे बदलावों को ऐसी मॉनिटरिंग की तारीख से तीन महीने की अवधि के भीतर लागू किया जाएगा।

4.1.11 बैंक ग्राहकों को उनके बैंकिंग लेनदेन करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक चैनलों के विकल्प की पेशकश करेगा। इलेक्ट्रॉनिक चैनलों के विकल्प में एटीएम, वीडियो बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के साथ-साथ एसएमएस बैंकिंग और फोन बैंकिंग सुविधाएं शामिल हैं। जहां कहीं भी ऐसी इलेक्ट्रॉनिक सुविधाएं मूल खाते/उत्पाद के एक भाग के रूप में पेश की जाती हैं, बैंक इस सुविधा का लाभ उठाने के लिए जुड़े जोखिम को समझाने के बाद ग्राहकों की विशिष्ट सहमति प्राप्त करेगा।

4.2 जमा खाते का परिचालन

4.2.1 चालू खातों और बचत खातों में न्यूनतम शेष राशि और खाता संचालन शुल्क

चालू खातों और बचत खातों के लिए, बैंक ऐसे खातों के संचालन को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के हिस्से के रूप में बनाए रखने के लिए कुछ न्यूनतम शेष राशि निर्धारित करता है। अगर ग्राहक निर्धारित न्यूनतम शेष राशि को बनाए रखने में विफल रहता है, तो बैंक एक शुल्क लगा सकता है। बैंक खाता खोलने के समय इन विवरणों के बारे में ग्राहक को सूचित करेगा।

बचत बैंक खाते के लिए बैंक निश्चित अवधि के लिए लेनदेन की संख्या, नकद निकासी आदि पर भी प्रतिबंध लगा सकता है। इसी तरह, बैंक के पास चेक बुक जारी करने,

खाते का अतिरिक्त विवरण, डुप्लीकेट पासबुक, फोलियो शुल्क आदि से संबंधित विशिष्ट शुल्क हो सकते हैं। शुल्कों की पूरी अनुसूची, खाते को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के बारे में खाता खोलने के समय ग्राहक को बताया जाएगा।

बचत बैंक खाते में न्यूनतम शेष राशि नहीं रखने पर बैंक नीचे बताई गई अतिरिक्त दिशानिर्देशों के मुताबिक काम करेगा:

(i) सहमति के मुताबिक न्यूनतम शेष/औसत न्यूनतम शेष राशि रखने में चूक की स्थिति में, बैंक ग्राहक को SMS/ ईमेल/ पत्र आदि द्वारा स्पष्ट रूप से सूचित करेगा कि नोटिस की तारीख से एक महीने के भीतर खाते में न्यूनतम शेष राशि बहाल नहीं होने की स्थिति में, दंड शुल्क लागू होंगे।

(ii) दंड शुल्क वेबसाइट/शाखाओं पर दर्शाए गए शुल्कों की अनुसूची के मुताबिक लगाए जाएंगे।

(iii) दंड शुल्क प्रत्यक्ष रूप से देखी गई कमी की सीमा तक आनुपातिक होंगे। दूसरे शब्दों में, खाता खोलने के समय या उसके बाद ग्राहक को किसी भी संचार के समय पर सहमति के मुताबिक बनाए गए वास्तविक शेष राशि और न्यूनतम शेष राशि के बीच अंतर की राशि पर लगाया जाने वाला शुल्क एक निश्चित प्रतिशत होगा।

4.2.2 बचत खाते में शेष राशि केवल न्यूनतम शेष राशि नहीं रखने के लिए शुल्क लगाने के कारण नकारात्मक शेष राशि में बदलाव नहीं होगा।

4.2.3 सावधि जमा की समयपूर्व निकासी

1 करोड़ और उससे कम राशि वाले सभी व्यक्तियों (एकल या संयुक्त रूप से रखे गए) की सावधि जमा में समयपूर्व निकासी की सुविधा होगी। 1 करोड़ से अधिक की सावधि जमा के लिए, बैंक समयपूर्व निकासी के विकल्प के बिना भी जमा की पेशकश करेंगे। हालांकि, ऐसी सावधि जमा के लिए बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक से बातचीत के समय ग्राहकों को समयपूर्व निकासी सुविधा के साथ या उसके बिना वाली सावधि जमा के बीच चुनने का विकल्प दिया जाए।

बैंक, ग्राहक के अनुरोध पर, जमा की अवधि के पूरा होने से पहले, जमा करने के समय सहमत शर्तों के मुताबिक, सावधि जमा की निकासी की अनुमति देगा।

बैंक ऐसी समयपूर्व निकासी के मामले में दंड ब्याज शुल्क लगा सकता है और बैंक यह

सुनिश्चित करेगा कि जमा करते समय ग्राहक को इन शुल्कों से अवगत कराया गया है या नहीं।

टैक्स सेवर एफडी की समयपूर्व निकासी की अनुमति नहीं है। इस तरह के "टैक्स सेविंग फिक्स्ड डिपॉजिट" की लॉक इन अवधि 5 साल है। 5 साल की अवधि पूरी होने से पहले ग्राहक इस फिक्स्ड डिपॉजिट को नहीं तोड़ सकता। भारत की केंद्र सरकार द्वारा जारी सावधि जमा योजना, 2006 के मुताबिक, उपरोक्त सावधि जमा योजना में समय से पहले निकासी, सावधि जमा पर ऋण और ऑटो-नवीनीकरण की सुविधा नहीं होगी।

4.2.4 सावधि जमा का समय से पहले नवीकरण

अगर कोई मौजूदा सावधि जमा रखने वाला जमाकर्ता सावधि जमा की किसी अन्य योजना में पुनः निवेश /नवीकरण के लिए आवेदन करता है, तो मौजूदा जमा को समय से पहले बंद कर दिया जाएगा, बशर्ते जमा को मौजूदा दंड दरों के मुताबिक जुर्माना वसूलने के बाद मूल जमा की शेष अवधि से अधिक अवधि के लिए नवीनीकृत किया जाए। नवीकरण के मकसद से समय से पहले जमा बंद करते समय, के लिए जमा पर ब्याज नवीनीकरण के उद्देश्य से जमाराशि को समय से पहले क्लोज करते समय, जमा राशि पर बैंक के पास रहने की अवधि के लिए ब्याज का भुगतान उस अवधि के लिए लागू दर पर किया जाएगा, जिस अवधि के लिए जमा बैंक के पास रहा, न कि अनुबंधित दर पर।

सावधि जमा के पुनर्निवेश/नवीनीकरण की तिथि को लागू ब्याज दर, नई सावधि जमा के लिए लागू होगी।

4.2.5 सावधि जमा का स्वतः नवीकरण

सभी सावधि जमाओं को जमा की मूल अवधि के लिए ऑटो नवीकरण मोड के मुताबिक रखा जाएगा, जब तक कि परिपक्वता की तारीख से पहले और खाते के परिचालन के तरीके के मुताबिक जमाकर्ताओं द्वारा किसी भी समय बंद करने के लिए विपरीत निर्देश प्रदान नहीं किए जाते हैं।

पारंपरिक सावधि जमा के लिए, मूल जमा राशि का नवीनीकरण किया जाएगा, जबकि संचयी सावधि जमा के लिए पूरी परिपक्वता आय का नवीनीकरण किया जाएगा।

परिपक्वता पर सावधि जमा का नवीनीकरण किए जाने पर, नवीनीकृत जमा पर, जमाकर्ता द्वारा निर्दिष्ट अवधि के लिए ब्याज दर लागू की जाएगी जैसा कि परिपक्वता की तारीख पर लागू होता है। अगर परिपक्वता की तारीख के बाद नवीकरण के लिए अनुरोध प्राप्त होता है, तो ऐसी ओवरड्यू जमा की तय तारीख के रूप में लागू ब्याज दर पर परिपक्वता की तारीख से नवीनीकृत किया जाएगा, बशर्ते कि ऐसा अनुरोध परिपक्वता की तारीख से 14 दिनों के भीतर प्राप्त हो। परिपक्वता की तारीख से 14 दिनों के बाद नवीनीकृत ओवरड्यू जमाओं के संबंध में, अतिदेय अवधि के लिए ब्याज का भुगतान बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित दरों पर किया जाएगा।

4.2.6 खाते के परिचालन के लिए अधिदेश

ग्राहक बैंक को एक अधिदेश/पावर ऑफ अटॉर्नी दे सकता है जो किसी अन्य व्यक्ति को अपनी ओर से खाते को परिचालित करने के लिए अधिकृत करता है और बैंक से इसे पंजीकृत करने का अनुरोध करता है।

4.2.7 जमा राशि का समापन / नवीकरण

सावधि जमा खाता धारक अपनी जमा राशि रखते समय परिपक्वता तिथि को आगे की अवधि के लिए जमा खाते को बंद करने या जमा के नवीकरण के संबंध में निर्देश दे सकते हैं। इस तरह के अधिदेश के अभाव में, बैंक सावधि जमा की परिपक्वता तिथि के 15 दिनों से पहले एक सूचना भेजकर जमाकर्ता/ओं से जमा के निपटान के बारे में अनुदेश मांगेगा। वैकल्पिक तौर पर, बैंक प्रचलित ब्याज दरों पर मूल शर्तों के मुताबिक जमा राशि का नवीनीकरण कर सकता है और जमाकर्ता को सलाह भेज सकता है।

4.2.8 डेबिट कार्ड

बचत बैंक/चालू खाते वाले ग्राहकों को बैंक डेबिट कार्ड जारी करेंगे। बैंक, बैंक के शुल्कों की पूर्व निर्धारित अनुसूची के अनुसार डेबिट कार्ड लेनदेनों पर शुल्क लगा सकते हैं। बैंक के पास डेबिट कार्ड जारी करने के लिए बोर्ड द्वारा स्वीकृत नीति होगी और ग्राहकों को नीति के अनुसार डेबिट कार्ड जारी करेगा।

4.2.9 मोबाइल और इंटरनेट बैंकिंग

बैंक आसान पंजीकरण प्रक्रिया तैयार करेंगे (जहां मोबाइल नंबर या तो बैंक में पंजीकृत है या उपलब्ध नहीं है)। बैंक के पास मोबाइल और इंटरनेट बैंकिंग सुविधा के लिए बोर्ड द्वारा स्वीकृत नीति होगी और वह ग्राहकों को नीति के अनुसार सेवा देगा। क्रॉस बॉर्डर इनवार्ड और आउटवार्ड ट्रांसफर के लिए मोबाइल बैंकिंग सेवाओं का उपयोग सख्त वर्जित है।

4.3 संयुक्त खाता धारक

- 4.3.1 एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा अपने नाम से खोले गए जमा खाते को संयुक्त खाते के तौर पर जाना जाता है। संयुक्त खाता किसी एक व्यक्ति या एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा संयुक्त तौर पर संचालित किया जा सकता है। असली अभिभावक / कानूनी अभिभावक के साथ संयुक्त तौर पर नाबालिग द्वारा खोला गया बचत खाता, असली अभिभावक / कानूनी अभिभावक द्वारा केवल तब तक संचालित किया जा सकता है जब तक कि नाबालिग बालिग न हो जाए, यानी, असली अभिभावक के मामले में 18 साल और कानूनी अभिभावक के मामले में 21 साल।
- 4.3.2 संयुक्त खाते के संचालन के लिए अध्यादेश को सभी खाताधारकों की सहमति से संशोधित किया जा सकता है।
- 4.3.3 संयुक्त खाते में शेष राशि के निपटान के लिए, खाताधारक इनमें से कोई भी अध्यादेश दे सकते हैं:
- कोई एक या उत्तरजीवी: दोनों जमाकर्ताओं के हस्ताक्षर परिपक्वता पर जमा राशि के भुगतान के लिए नहीं लिए जाएंगे। हालांकि, दोनों जमाकर्ताओं के हस्ताक्षर लिए जाएंगे, अगर जमा राशि का भुगतान परिपक्वता से पहले किया जाना है। अगर जमाकर्ताओं में से किसी एक व्यक्ति मृत्यु परिपक्वता अवधि से पहले हो जाती है, तो मृत संयुक्त धारक के कानूनी वारिसों की सहमति के बिना सावधि/सावधि जमा के पूर्व भुगतान की अनुमति नहीं दी जाएगी। हालांकि, इससे परिपक्वता पर उत्तरजीवी को भुगतान करने के रास्ते में कोई बाधा नहीं आएगी।

- पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी: जब दोनों जमाकर्ता जीवित हों, तो 'पहला व्यक्ति' अकेले सावधि/सावधि जमा की परिपक्वता राशि का संचालन/निकासी कर सकता है। हालांकि, अगर जमा राशि का भुगतान परिपक्वता से पहले किया जाता है, तो दोनों जमाकर्ताओं के हस्ताक्षर लिए जाएंगे। अगर पहले व्यक्ति की अवधि सावधि/सावधि जमा की परिपक्वता से पहले समाप्त हो जाती है, तो 'उत्तरजीवी' परिपक्वता पर जमा को वापस ले सकता है। हालांकि, समय से पहले निकासी के लिए दोनों पक्षों की सहमति की आवश्यकता होगी, जब दोनों जीवित हों और जमाकर्ताओं में से एक की मृत्यु के मामले में जीवित जमाकर्ता और मृतक के कानूनी उत्तराधिकारियों की सहमति की आवश्यकता होगी।
- कोई भी या उत्तरजीवी: अगर खाताधारक दो से अधिक हैं, तो खाता उनमें से किसी के द्वारा संचालित किया जा सकता है और ब्याज सहित अंतिम शेष, अगर लागू हो, किन्हीं दो खाताधारकों की मृत्यु पर उत्तरजीवी को भुगतान किया जाएगा।
- बाद वाला व्यक्ति या उत्तरजीवी: अगर खाता दो व्यक्तियों के नाम से है, जैसे कि A और B, तो ब्याज के साथ अंतिम शेष राशि, अगर लागू हो, का भुगतान बाद वाले यानी B को परिपक्वता की तारीख को और उत्तरजीवी को किसी भी खाताधारक की मृत्यु पर किया जाएगा।

अगर संयुक्त जमाकर्ता 'दोनों या उत्तरजीवी', 'कोई भी या उत्तरजीवी', 'पहले वाला व्यक्ति या उत्तरजीवी' या 'बाद वाला व्यक्ति या उत्तरजीवी' के अध्यादेश के मुताबिक जमा की समयपूर्व निकासी को प्राथमिकता देते हैं, तो बैंक जीवित व्यक्ति को सावधि जमा की समयपूर्व निकासी की अनुमति दे सकता है जमाकर्ताओं को मृत जमाधारक के कानूनी वारिसों की सहमति के बिना, बशर्ते सभी जमाकर्ताओं ने खाता खोलते समय या बाद में जमा की अवधि के दौरान उक्त उद्देश्य के लिए एक विशिष्ट संयुक्त अध्यादेश दिया हो। जमाकर्ता के अनुरोध पर, बैंक उसके द्वारा दिए गए अध्यादेश/पावर ऑफ़ अटॉर्नी को पंजीकृत करेगा और उसकी ओर से किसी अन्य व्यक्ति को खाता संचालित करने के लिए अधिकृत करेगा।

अगर सावधि जमा के प्लेसमेंट के समय या जमा की अवधि/कार्यकाल के दौरान बाद के किसी भी समय में सावधि जमा फॉर्म में जीवित संयुक्त जमाकर्ता के पक्ष में आज्ञापत्र

उपलब्ध नहीं है, तो बैंक की मृतक दावा नीति के अनुसार कानूनी उत्तराधिकारी द्वारा मुआवजा के प्रस्तुतीकरण पर समयपूर्व निकासी की अनुमति दी जा सकती है।

निवासी के संबंधी के साथ संयुक्त रूप से 'पूर्व या उत्तरजीवी' आधार पर संयुक्त रूप से अनिवासी खाता रखा जा सकता है। हालांकि, ऐसे निवासी भारतीय संबंधी संयुक्त खाताधारक निवासी खाताधारक के जीवनकाल के दौरान खाते का संचालन नहीं कर सकते हैं।

उपरोक्त आदेश जमा की अवधि के दौरान और जमा की परिपक्वता पर और उसके बाद लागू होते हैं।

बैंक सभी संयुक्त खाताधारकों की सहमति से संयुक्त खाताधारकों के नाम जोड़ने या हटाने की अनुमति देगा

4.4 नामांकन

- 4.4.1 सभी जमा खातों में एक नामांकन सुविधा होती है, जिससे इंडिविजुअल ग्राहकों के साथ-साथ एकमात्र मालिक को केवल एक व्यक्ति के पक्ष में नामांकन करने की अनुमति मिलती है। इस नामांकन को खाताधारक द्वारा संशोधित या रद्द किया जा सकता है, हालांकि फॉर्म में किसी अनपढ़ खाताधारक के अंगूठे का निशान होने की स्थिति में इसे किसी तीसरे पक्ष द्वारा देखा जाना चाहिए। नामांकन रद्द होने या उसमें बदलाव होने की स्थिति में, बैंक विधिवत भरे हुए नामांकन फॉर्म की प्राप्ति की लिखित रूप में पुष्टि करेगा।
- 4.4.2 बैंक अनुशंसा करता है कि सभी जमाकर्ता नामांकन सुविधा का लाभ उठाएं। खाताधारक (ओं) की मृत्यु की स्थिति में, नामांकित व्यक्ति कानूनी उत्तराधिकारियों के ट्रस्टी के तौर पर खाते में बकाया शेष राशि प्राप्त करता है। ग्राहक को एक जमा खाता खोलते समय नामांकन सुविधा के लाभों के बारे में सूचित किया जाएगा।
- 4.4.3 नामांकन नाबालिगों के पक्ष में किए जा सकते हैं यानी जिन्होंने 18 वर्ष की आयु प्राप्त नहीं की है, अगर उनके पास एक प्राकृतिक अभिभावक है या कानूनी अभिभावक वाले लोगों के लिए 21 वर्ष की आयु है। हालांकि नामांकन के अनुरोध के साथ अभिभावक का नाम भी सबमिट किया जाना चाहिए।
- 4.4.4 स्वयं ग्राहक का नामांकन या नाबालिग नामांकित व्यक्ति के अभिभावक के तौर पर

ग्राहक की नियुक्ति की अनुमति नहीं होगी।

4.5 नाबालिग का खाता

- 4.5.1 10 साल से अधिक आयु का एक नाबालिग स्वतंत्र तौर पर बैंक में बचत खाता खोल और संचालित कर सकता है। अगर नाबालिग की आयु 10 साल से कम है, तो केवल अभिभावक ही खाते का संचालन कर सकते हैं।
- 4.5.2 वयस्क होने पर, खाताधारक (पूर्व में नाबालिग) अपने खाते में शेष राशि की पुष्टि करेगा और परिचालन के मकसद से बैंक द्वारा रिकॉर्ड के रूप में नमूना हस्ताक्षर, पहचान दस्तावेज और उनकी नवीनतम तस्वीर जमा करने की जरूरत होगी। दस्तावेजों को असली अभिभावक / कानूनी अभिभावक द्वारा सत्यापित करने की आवश्यकता होगी। वयस्क होने पर, ग्राहक को अपने मौजूदा खाते को नाबालिग के तौर पर बंद करने और बालिग के तौर पर नया खाता खोलने का विकल्प दिया जा सकता है।
- 4.5.3 उसी दिन वयस्क होने पर खाता तब तक निष्क्रिय (डेबिट फ्रीज) होना चाहिए, जब तक कि ग्राहक आवश्यक KYC दस्तावेजों के साथ नाबालिग खाते को बालिग में बदल न दे। इस प्रकार, बैंकों को उन नाबालिग खातों के लिए पहले से सूचित किया जाना चाहिए जो बालिग की आयु में प्रवेश कर रहे हैं।

4.6 अनपढ़ या अंधे व्यक्ति का खाता

- 4.6.1 बैंक, अपने विवेक पर, अनपढ़ व्यक्ति को बचत और सावधि जमा खाता खोलने की अनुमति दे सकता है, अगर आवेदक के साथ 1 ऐसा गवाह है जो जमाकर्ता और बैंक दोनों को जानता है। बैंक किसी अनपढ़ व्यक्ति को चालू खाता खोलने की अनुमति नहीं देगा।
- 4.6.2 बैंक नेत्रहीन/अनपढ़ ग्राहक को दूसरों द्वारा धोखा दिए जाने से बचाने के लिए कुछ विशेष सावधानियां बरतेगा और सुरक्षा और पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए अतिरिक्त प्रयास करेगा। इसलिए, बैंक उन्हें खाता खोलने से पहले व्यापार के नियमों, इसमें शामिल स्पष्ट जोखिमों और उन सावधानियों के बारे में बताएगा जो उन्हें अपने

खाते के संचालन में करने की आवश्यकता है।

- 4.6.3 ऐसी स्थितियों में, बैंक आमतौर पर निरक्षर ग्राहकों को चेक बुक जारी नहीं करेगा और ऐसे ग्राहक को जमा राशि / ब्याज की निकासी या पुनर्भुगतान के समय शाखा में आने और अधिकृत अधिकारी और गवाहों की उपस्थिति में अपने अंगूठे का निशान या हस्ताक्षर लगाने की आवश्यकता होगी, जिन्हें व्यक्ति की पहचान को सत्यापित करना चाहिए।
- 4.6.4 कोई भी संयुक्त खाता जहां धारक में से एक साक्षर ग्राहक है और दूसरा निरक्षर ग्राहक है, तो उसे साक्षर खाता माना जाएगा और ऐसे सभी खातों के लिए एक सामान्य ग्राहक के लिए उपलब्ध सभी सुविधाएं उपलब्ध होंगी। ऐसे खाते के लिए MOP ऐसा होगा कि साक्षर ग्राहक चेक/मैंडेट पर हस्ताक्षर कर सके। जिस खाते में दोनों धारक अशिक्षित हों, उसे अशिक्षित खाता माना जाएगा और ऐसे खाते का एमओपी “संयुक्त” होगा। ऐसे खातों में चेक बुक, एटीएम/डेबिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग और फोन बैंकिंग की सुविधा नहीं होनी चाहिए। ध्यान दें: अशिक्षित खातों में अधिदेश धारक को जोड़ने की अनुमति नहीं है। हालांकि, अगर ग्राहक आग्रह करता है, तो ग्राहक को एटीएम/डेबिट कार्ड जारी किया जाना चाहिए।
- 4.6.5 बैंक बिना किसी भेदभाव के दृष्टिहीनों को थर्ड पार्टी चेक, ATM सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा आदि सहित चेक बुक की सुविधा जैसी सभी बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करेगा।
- 4.6.6 ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता, वगैरह वाले व्यक्तियों का खाता विकलांग: मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम, 1987 के तहत जिला न्यायालय द्वारा नियुक्त कानूनी अभिभावक द्वारा या ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, सेरेब्रल पाल्सी वाले व्यक्तियों के कल्याण के लिए राष्ट्रीय ट्रस्ट के तहत गठित स्थानीय स्तर की समितियों द्वारा ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता और बहु-विकलांगता वाले व्यक्तियों के नाम पर बचत बैंक और सावधि जमा भी खोले जा सकते हैं। विकलांगता अधिनियम, 1999 के तहत मानसिक मंदता और बहु-विकलांगता। इस प्रकार नियुक्त कानूनी अभिभावक, गार्जियनशिप प्रमाण पत्र के साथ लागू स्थानीय कानून के अनुसार विधिवत रूप से मुहर लगाए गए एक क्षतिपूर्ति-सह-उपक्रम बांड प्रस्तुत करेगा।

4.7 खाते का हस्तांतरण

जमाकर्ता के अनुरोध पर जमा खाते को बैंक की किसी दूसरी शाखा में हस्तांतरित किया जा सकता है।

4.8 खाता विवरण

- 4.8.1 बैंक समय-समय पर यथा संशोधित खाता खोलने के समय उल्लिखित नियमों और शर्तों के अनुसार बचत खाते के साथ-साथ चालू खाता धारकों को समय-समय पर खाते का विवरण देगा।
- 4.8.2 बैंक को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता होगी कि ग्राहक डुप्लिकेट खाता विवरण, अगर कोई हो, के अनुरोध से जुड़े शुल्कों के बारे में संक्षिप्त जानकारी दे।
- 4.8.3 जमा खातों के लिए, बैंक ग्राहकों को ईमेल, स्टेटमेंट लिंक के साथ एसएमएस या किसी अन्य उपयोगकर्ता अनुकूल तरीकों जैसे डिजिटल मोड से खाते का विवरण भेजेगा या उन ग्राहकों को छमाही आधार पर भौतिक विवरण देगा जिन्हें बैंक किसी भी डिजिटल मोड से विवरण भेजने में असमर्थ है और जिन्होंने पासबुक का विकल्प नहीं चुना है।

4.9 ब्याज भुगतान

- 4.9.1 रेगुलेशन के दायरे में बैंक, बैंक की परिसंपत्ति देयता समिति के निर्णय के मुताबिक बचत बैंक ब्याज दर तय कर सकता है। हालांकि, सावधि जमा की ब्याज दरें बैंक द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक और भारतीय बैंक संघ द्वारा समय-समय पर जारी किए गए सामान्य दिशानिर्देशों के अंतर्गत तय की जाएंगी। चालू खाते में जमा राशि पर कोई ब्याज नहीं दिया जाता है।
- 4.9.2 बचत बैंक खातों पर ब्याज की गणना भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर तय तरीके के अनुसार की जाएगी।
- 4.9.3 भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार, बैंक सावधि जमा पर ब्याज की गणना त्रैमासिक रूप से करेगा, जिसमें जमा की अवधि लागू दर को नियंत्रित करेगी।

मासिक जमा योजना के मामले में, ब्याज की गणना हर तीन महीने पर की जाएगी और रियायती मूल्य पर मासिक भुगतान किया जाएगा। बैंक सावधि जमा पर ब्याज की गणना इंडियन बैंक्स एसोसिएशन द्वारा बताए गए सूत्रों और परंपराओं के अनुसार करता है।

4.9.4 अगर जमा की परिपक्वता की तारीख से पहले जमाकर्ता की मृत्यु हो जाती है और परिपक्वता की तारीख के बाद जमा की राशि का दावा किया जाता है, तो बैंक अनुबंधित पर ब्याज का भुगतान करेगा? परिपक्वता की तारीख से भुगतान की तारीख तक, बैंक परिपक्वता की तारीख को प्राप्त लागू दर पर साधारण ब्याज का भुगतान उस अवधि के लिए करेगा जिसके लिए जमा राशि परिपक्वता की तारीख के बाद बैंक के पास थी; इस संबंध में बैंक की नीति लागू होती है।

हालांकि, जमा की परिपक्वता की तारीख के बाद जमाकर्ता की मृत्यु के मामले में, बैंक परिपक्वता की तारीख से भुगतान की तारीख तक परिपक्वता की तारीख को प्राप्त बचत जमा दर पर ब्याज का भुगतान करेगा।

4.9.5 भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों को किसी भी आकार की सामान्य जमा राशियों की तुलना में उच्च ब्याज दर की पेशकश करने वाले वरिष्ठ नागरिकों के लिए खासतौर पर सावधि जमा योजनाएं तैयार करने की अनुमति दी है।

4.9.6 अतिदेय सावधि जमा पर ब्याज का भुगतान भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के मुताबिक परिपक्वता तिथि से बचत बैंक ब्याज दर पर किया जाएगा।

4.9.7 जमा राशि पर ब्याज की दर शाखा परिसर में मुख्य तौर पर प्रदर्शित की जाएगी। बैंक जमा योजनाओं के संबंध में किसी भी बदलाव के बारे में ग्राहक को सूचित करेगा और ऐसे बदलावों को मुख्य तौर पर प्रदर्शित करेगा।

4.9.8 बैंक का यह कानूनी दायित्व है कि वह स्रोत पर कर की कटौती करे अगर किसी व्यक्ति द्वारा संचालित जमा राशि पर भुगतान किया गया / देय कुल ब्याज आयकर अधिनियम के तहत तय राशि से अधिक है। बैंक कर कटौती की राशि के लिए कर कटौती प्रमाणपत्र (TDS प्रमाणपत्र) जारी करेगा। अगर ग्राहक TDS से छूट का हकदार है, तो उन्हें प्रत्येक वित्तीय वर्ष की शुरुआत में निर्धारित बैंक प्रारूप में एक घोषणा प्रस्तुत करनी चाहिए।

4.10 डेबिट कार्ड हॉट लिस्टिंग

4.10.1 बैंक ग्राहकों से फोन बैंकिंग चैनल के जरिए ATM कार्ड / डेबिट कार्ड हॉट-लिस्टिंग निर्देश - 24 घंटे एक दिन और शाखा चैनल से ग्राहक समय के दौरान स्वीकार करेगा।

डेबिट कार्ड जारी किए जाने पर, ग्राहकों को फोन बैंकिंग नंबर उपलब्ध कराए जाएंगे और सभी शाखाएं संपर्क नंबर और अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के विवरण के साथ विपणन सामग्री (पत्रक, हैंडआउट आदि) प्रदर्शित करेंगी।

4.11 भुगतान रोकने की सुविधा

4.11.1 बैंक स्वीकृत चैनलों के जरिए ग्राहकों द्वारा जारी किए गए चेकों के संबंध में बैंक भुगतान रोकने के निर्देश स्वीकार करेगा। हालांकि, अगर बैंक लेनदेन को रोकते समय कोई शुल्क लेता है, तो वह ग्राहक से शुल्क वसूल कर सकता है।

4.12 निष्क्रिय / निष्क्रिय होने वाले खाते

4.12.1 बैंक उन खातों के संबंध में वार्षिक समीक्षा करेगा, जहां एक वर्ष से अधिक समय से कोई ग्राहक प्रेरित लेनदेन नहीं होता है। ऐसे मामलों में जहां सावधि जमा को नवीनीकृत करने का कोई स्पष्ट आदेश नहीं है, बैंकों को ऐसे खातों की समीक्षा करनी चाहिए यदि ग्राहकों ने परिपक्वता के बाद आय नहीं निकाली है या उन्हें अपने बचत/चालू खाते में स्थानांतरित नहीं किया है ताकि ऐसी जमा राशि को अनधियाचित होने से रोका जा सके।

4.12.2 बैंक द्वारा खाता/जमा धारकों को पत्र लिखकर या ईमेल या एसएमएस (ईमेल और मोबाइल नंबर बैंक के साथ पंजीकृत होने पर) द्वारा लिखित रूप में यह सूचित किया जाएगा कि पिछले एक वर्ष में उनके खातों/जमाराशियों पर कोई संचालन नहीं हुआ है, जैसा भी मामला हो।

4.12.3 अलर्ट संदेशों में हमेशा यह बताया जाएगा कि अगले एक वर्ष के दौरान कोई संचालन नहीं होने पर खाता 'निष्क्रिय' हो जाएगा और खाताधारक को ऐसे मामले में खाते को फिर से सक्रिय करने के लिए केवाईसी दस्तावेज फिर से सबमिट करने की आवश्यकता होगी।

4.12.4 अगर खाताधारक लेनदेन नहीं कर रहा है और मुख्य खाते को किसी अन्य बैंक में स्थानांतरित करने के कारण खाता निष्क्रिय हो गया है, तो खाताधारक से यह अनुरोध किया जा सकता है कि वह नए बैंक खाते का विवरण प्राधिकार सहित दे, ताकि बैंक मौजूदा बैंक खाते से शेष राशि हस्तांतरित कर सके।

4.12.5 अगर पत्र बिना डिलीवर किए लौटाए जाते हैं या पंजीकृत ईमेल के माध्यम से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो बैंक खाता धारक के ठिकाने का पता लगाने के लिए तुरंत जांच करेगा। खाताधारक की मृत्यु होने की स्थिति में बैंक उसके नामित/कानूनी उत्तराधिकारियों के ठिकाने का पता लगाने के लिए तुरंत जांच करेगा ।

4.12.6 यदि किसी बचत/चालू खाते में दो वर्ष से अधिक अवधि तक कोई 'ग्राहक प्रेरित लेनदेन' नहीं हुआ है तो उसे निष्क्रिय माना जाएगा।

"ग्राहक प्रेरित लेन-देन - खाते में वे लेन-देन जो निम्नलिखित प्रकार के होते हैं: a) खाताधारक द्वारा किया गया या खाताधारक के आदेश पर बैंक/तीसरे पक्ष द्वारा किया गया वित्तीय लेन-देन या;"

उदाहरणात्मक सूची नीचे दी गई है:

वित्तीय लेनदेन

- i एटीएम/नकद निकासी/जमा
- ii आरटीजीएस/एनईएफटी/आईएमपीएस/यूपीआई/एईपीएस/एबीपीएस लेनदेन
- iii इंटरनेट बैंकिंग लेनदेन
- iv डेबिट कार्ड लेनदेन
- v लिंक किए गए सीबीडीसी (ई-रुपया) खाते से/में निधियों का हस्तान्तरण
- vi चेक क्लियरिंग
- vii डिमांड ड्राफ्ट द्वारा निधियों का प्रेषण
- viii चेक के माध्यम से तृतीय पक्ष द्वारा नकद निकासी
- ix ग्राहक द्वारा जारी स्थायी निर्देश
- x एनएसीएच डेबिट / क्रेडिट
- xi सावधि जमा ब्याज / आय
- xii शेयरों पर लाभांश/ऋणपत्र पर ब्याज या किसी अन्य निवेश से आय
- xiii प्रत्यक्ष लाभ हस्तान्तरण (डीबीटी) क्रेडिट
- xiv ई-कॉमर्स भुगतान, आयकर रिटर्न आदि से संबंधित धनवापसी जैसी धनवापसी।
- xv नेशनल इलेक्ट्रॉनिक टोल कलेक्शन (एनईटीसी) डेबिट

b) गैर-वित्तीय लेनदेन, या;

C) फेस-टू-फेस फिजिकल मोड में या इंटरनेट बैंकिंग या बैंक के मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन जैसे डिजिटल चैनलों द्वारा किया गया केवाईसी अपडेशन।

4.12.7 अगर निष्क्रिय खाता/दावा न की गई जमा राशि के धारक(कों) का पता-ठिकाना नहीं मिल पाता है, तो बैंक ऐसे परिचयकर्ता (अगर कोई हो) से संपर्क करेंगे जिसने खाता खोलने के समय खाताधारक का बैंक से परिचय करवाया था। ग्राहक का पता लगाने के लिए बैंक नामिती (पंजीकृत होने पर) से भी संपर्क करेंगे।

4.12.8 खाते को 'निष्क्रिय' के रूप में वर्गीकृत करने के उद्देश्य से, केवल ग्राहक प्रेरित लेनदेनों पर ही विचार किया जाएगा और बैंक द्वारा प्रेरित लेनदेनों पर विचार नहीं किया जाएगा। ऐसे उदाहरण हो सकते हैं जहां ग्राहक ने स्थायी निर्देश (एसआई)/स्वतः नवीनीकरण निर्देश जैसे अधिदेश दिए हों और बचत/चालू खाते या सावधि जमा में कोई अन्य परिचालन न हो। ऐसे लेनदेनों को भी ग्राहक द्वारा प्रेरित लेनदेन के रूप में माना जाएगा।

4.12.9 ऐसे उदाहरण हो सकते हैं जहां ग्राहक ने सावधि जमा खाते पर ब्याज और/या शेयरों पर लाभांश को बचत बैंक खाते में जमा करने के लिए अधिदेश दिया हो और बचत बैंक खाते में कोई अन्य परिचालन न हो। चूंकि सावधि जमा खाते पर ब्याज और/या शेयरों पर लाभांश ग्राहक के अधिदेश के अनुसार बचत बैंक खातों में जमा किया जाता है, इसलिए इसे ग्राहक प्रेरित लेनदेन माना जाएगा। इस प्रकार, जब तक सावधि जमा खाते पर ब्याज और/या शेयरों पर लाभांश बचत बैंक खाते में जमा किया जाता है, तब तक खाते को सक्रिय खाता माना जाएगा। बचत बैंक खाते को सावधि जमा खाते पर ब्याज और/या शेयरों पर लाभांश की अंतिम क्रेडिट प्रविष्टि की तारीख, जो भी बाद में हो, से दो साल बाद ही निष्क्रिय खाते के रूप में माना जाएगा, बशर्ते कि कोई अन्य ग्राहक प्रेरित लेनदेन न हो।

4.12.10 ग्राहक की जोखिम श्रेणी के मुताबिक उचित परिश्रम के बाद ऐसे खातों में परिचालन की अनुमति दी जाएगी।

4.12.11 बैंक निष्क्रिय खाता/दावा न किए गए जमाधारकों को एसएमएस और पंजीकृत ईमेल द्वारा

स्वचालित रूप से यह सूचित करेगा कि उनके द्वारा सबमिट किए गए केवाईसी दस्तावेजों के आधार पर खाते की निष्क्रिय स्थिति को हटा दिया गया है।

बैंक के पास यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त संचालनात्मक सुरक्षा उपाय होंगे कि निष्क्रिय खातों/दावा न की गई जमाराशियों के मामले में दावेदार वास्तविक हैं।

4.12.12 निष्क्रिय खाते को सक्रिय करने के लिए कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा।

बैंक को निष्क्रिय खाते के रूप में वर्गीकृत किसी भी खाते में न्यूनतम शेष राशि के गैर-रखरखाव के लिए दंडात्मक शुल्क लगाने की अनुमति नहीं है।

4.12.13 बचत खातों पर ब्याज नियमित आधार पर क्रेडिट किया जाएगा, भले ही खाता का संचालन हो रहा है या नहीं।

अगर कोई सावधि जमा (टीडी) परिपक्व होती है और प्राप्त राशि का भुगतान नहीं किया जाता है, तो बैंक के पास दावा न की गई राशि पर बचत खाते पर लागू ब्याज दर या परिपक्व टीडी पर अनुबंधित ब्याज दर, जो भी कम हो, का भुगतान करना होगा।

4.12.14 निष्क्रिय के रूप में खाते का वर्गीकरण ग्राहक के विशेष खाते के लिए होगा और ग्राहक के संदर्भ में नहीं। अगर ग्राहक बैंक में कई खाते/जमाराशियों का रखरखाव कर रहा है, तो ऐसे सभी खातों/जमाराशियों का आकलन अलग-अलग किया जाएगा, ताकि उन्हें निष्क्रिय खाते/दावा न की गई जमाराशि, जैसा भी मामला हो, के रूप में वर्गीकृत किया जा सके।

4.13 मृत ग्राहक

4.13.1 उत्तरजीवी/नामांकित क्लॉज वाले खाते

जमा खातों के मामले में जहां जमाकर्ता ने नामांकन सुविधा का उपयोग किया था और एक मान्य नामांकन किया था या जहां खाता उत्तरजीवी खंड ("कोई भी या उत्तरजीवी", या "कोई भी या उत्तरजीवी", या "पूर्व या उत्तरजीवी" या "बाद का या उत्तरजीवी"), एक मृत जमा खाता धारक के उत्तरजीवी/नोमिनी को जमा खाते में शेष राशि का भुगतान बैंक की देयता के वैध निर्वहन को दर्शाता है बशर्ते:

(a) बैंक ने उचित दस्तावेजी साक्ष्य के माध्यम से उत्तरजीवी(यों)/नामिती की पहचान और

खाताधारक की मृत्यु के तथ्य को स्थापित करने में उचित सावधानी बरती है;

(b) सक्षम न्यायालय की ओर से ऐसा कोई आदेश नहीं है जो बैंक को मृतक के खाते से भुगतान करने से रोकता है; और

(c) उत्तरजीवी / नोमिनी को यह स्पष्ट कर दिया गया है कि वह बैंक से मृतक जमाकर्ता के कानूनी उत्तराधिकारियों के ट्रस्टी के तौर पर भुगतान प्राप्त करेगा, अर्थात् उसे इस तरह का भुगतान का अधिकार या दावे को प्रभावित नहीं किया जाएगा जो भुगतान किए जाने वाले किसी भी व्यक्ति उत्तरजीवी / नोमिनी के खिलाफ हो सकता है।

उत्तरजीवी / नोमिनी को भुगतान के मामले में उत्तरजीवी / मृत जमाकर्ता के नोमिनी को भुगतान करते समय, बैंक को उत्तराधिकार प्रमाण पत्र, प्रशासन पत्र या प्रोबेट इत्यादि या उत्तरजीवी/नामित व्यक्ति से क्षतिपूर्ति या जमानत का कोई भी बांड प्रस्तुत करने पर जोर देने से बचना चाहिए, भले ही मृत खाताधारक के खाते में जमा राशि कुछ भी हो।

4.13.2 उत्तरजीवी / नोमिनी क्लॉज के बिना खाते

बैंक को जमाकर्ता के कानूनी उत्तराधिकारी (उत्तराधिकारियों) को पुनर्भुगतान के लिए एक सरल प्रक्रिया अपनाने की आवश्यकता है, ताकि आम व्यक्ति को असुविधा और अनुचित कठिनाई से बचने की अनिवार्यता को ध्यान में रखा जा सके, जहां मृतक जमाकर्ता ने कोई नामांकन नहीं किया है या "या तो या उत्तरजीवी" के रूप में स्टाइल किए गए खातों के अलावा अन्य खाते (जैसे एकल या संयुक्त रूप से संचालित खाते) के लिए नामांकन नहीं किया है।

बैंक मृतक जमाकर्ताओं के खाते में शेष राशि के लिए उनकी जोखिम प्रबंधन प्रणालियों को ध्यान में रखते हुए एक न्यूनतम सीमा सीमा निर्धारित कर सकता है, जिसके लिए मृतक जमाकर्ताओं के संबंध में दावों को क्षतिपूर्ति पत्र के अलावा किसी अन्य दस्तावेज को प्रस्तुत करने पर जोर दिए बिना निपटाया जा सकता है।

4.13.3 मृतक ग्राहकों की सावधि जमा

बैंक परिपक्व होने के बाद मृतक ग्राहकों (प्राथमिक क्षमता) के लिए सावधि जमा पर स्वतः नवीनीकरण सुविधा की अनुमति नहीं देगा।

4.13.4 मृतक दावों का निपटान

बैंक खाता खोलने के फॉर्म में एक खंड शामिल करेगा कि ग्राहक की मृत्यु के मामले में ग्राहक द्वारा दिए गए आदेश के अनुसार सावधि जमा की समयपूर्व (बिना जुर्माने के) की अनुमति दी जाएगी।

किसी भी व्यक्ति के लिए लागू कानून के अनुसार, जब भी जरूरी हो, बैंक मृतक खातों के दावों के निपटान के लिए दावा फॉर्म देगा। बैंक मृतक के खाताधारक के खाते में शेष राशि का भुगतान हस्तांतरित करेगा, जिसमें नामांकित व्यक्ति पंजीकृत है। बैंक मृत खाताधारक के नाम पर पाइपलाइन फ्लो के ट्रीटमेंट के संबंध में नोमिनी से उचित समझौता प्राप्त करेगा।

इस संबंध में, बैंक नीचे बताए गए दो दृष्टिकोणों में से किसी एक को अपनाने पर विचार कर सकता है:

बैंक को मृतक खाताधारक के उत्तरजीवी/नामांकित व्यक्ति द्वारा 'श्री', मृतक की संपत्ति के तौर पर खाता खोलने के लिए अधिकृत किया जा सकता है, जहां मृतक खाताधारक के नाम पर सभी पाइपलाइन फ्लो की अनुमति दी जा सकती है, बशर्ते कोई निकासी न की गई हो

अथवा

बैंक को उत्तरजीवी/ नोमिनी द्वारा "खाता धारक मृतक" टिप्पणी के साथ प्रेषक को पाइपलाइन फ्लो को वापस करने और उसके मुताबिक उत्तरजीवी / नोमिनी को सूचित करने के लिए अधिकृत किया जा सकता है।

इसके बाद, उत्तरजीवी / नोमिनी / कानूनी वारिस एक नेगोशिएबल साधन के जरिए या उचित लाभार्थी के नाम पर ECS हस्तांतरण के माध्यम से भुगतान को प्रभावित करने के लिए प्रेषक से संपर्क कर सकता है।

बैंक मृतक जमाकर्ताओं के संबंध में दावों का निपटान करेगा और दावा प्राप्त होने की तारीख से 15 दिनों से कम की अवधि के भीतर नोमिनी को भुगतान जारी करेगा, बशर्ते कि जमाकर्ता की मृत्यु का प्रमाण प्रस्तुत किया जाए और दावे की उपयुक्त पहचान की जाए। उत्तरजीवी/ नोमिनी खंड के बिना खातों के मामले में, दावे का निपटारा उस तारीख से 1

महीने के भीतर किया जाना चाहिए जिस दिन अपेक्षित दस्तावेज जमा किए गए हैं।

4.13.5 मृत जमाकर्ता के जमा खाते पर देय ब्याज

किसी मृत व्यक्तिगत जमाकर्ता/एकमात्र स्वामित्व संबंधी व्यक्ति के नाम पर खड़े चालू खाते में पड़ी शेष राशि के मामले में, जमाकर्ता की मृत्यु की तारीख से दावेदार को भुगतान की तारीख तक भुगतान की तारीख के रूप में बचत जमा पर लागू ब्याज की दर से ब्याज का भुगतान किया जाना चाहिए।

मृत व्यक्ति जमाकर्ता या दो या दो से अधिक संयुक्त

- (i) जमाकर्ताओं के नाम पर सावधि जमा
- (ii) दो या इससे अधिक संयुक्त जमाकर्ता, जहां जमाकर्ताओं में से एक की मृत्यु हो गई है, जमाकर्ता की मृत्यु की स्थिति में परिपक्व जमा पर ब्याज का भुगतान।

मृत जमाकर्ताओं के सावधि जमा खातों के मामले में ब्याज का भुगतान:

मृतक जमाकर्ताओं की सावधि जमा के मामले में, ब्याज का भुगतान नीचे बताए गए तरीके से किया जाएगा:

- अगर दावे के भुगतान की तिथि जमा की परिपक्वता की तिथि है, तो परिपक्वता राशि का भुगतान अनुबंधित दर पर किया जाएगा।
- समयपूर्व निकासी के मामले में, यानी, परिपक्वता तिथि से पहले जमा के भुगतान का दावा किए जाने की स्थिति में - ब्याज का भुगतान उस अवधि के संदर्भ में लागू दर पर किया जाएगा जिसके लिए जमा जुर्माना के शुल्क के बिना भुगतान की तारीख तक बैंक के पास रहा है।
- परिपक्वता की तारीख के बाद के दावों और स्वतः नवीनीकरण के निर्देश मौजूद न होने के लिए。
 - अगर ग्राहक की मृत्यु की तारीख परिपक्वता की तारीख से पहले की है, तो बैंक परिपक्वता की तिथि तक अनुबंधित दर पर ब्याज का भुगतान करेगा। परिपक्वता की तारीख से भुगतान की तारीख तक, बैंक परिपक्वता की तारीख को लागू दर पर साधारण ब्याज का भुगतान उस अवधि के लिए करेगा जिसके लिए शेष जमा राशि परिपक्वता की तारीख के बाद बैंक के पास थी।
 - अगर ग्राहक की मृत्यु की तिथि जमा की परिपक्वता तिथि के बाद की है, तो

बैंक परिपक्वता की तिथि से भुगतान की तिथि तक परिपक्वता राशि पर परिपक्वता तिथि को प्राप्त होने वाली बचत जमा दर पर ब्याज का भुगतान करेगा।

- समयपूर्व निकासी पर कोई दंडात्मक शुल्क नहीं लगेगा।
- एनआरई जमा के मामले में, जब दावेदार निवासी हैं, परिपक्वता पर जमा को घरेलू रुपये जमा के रूप में माना जाना चाहिए और बाद की अवधि के लिए समान परिपक्वता की घरेलू जमा पर लागू दर पर ब्याज का भुगतान तब तक किया जाना चाहिए जब तक कि दावे का निपटारा नहीं किया जाता है।

टिप्पणी: सावधि जमा के मौजूदा परिपक्वता निर्देश में बदलाव के लिए नामिती अनुरोध नहीं कर सकता है।

4.13.6 गुमशुदा व्यक्तियों के संबंध में दावों का निपटान

बैंक जमाकर्ता के कानूनी वारिस (उत्तराधिकारियों) को पुनर्भुगतान के लिए सरल प्रक्रिया अपनाएगा जहां मृतक जमाकर्ता ने कोई नामांकन नहीं किया था। मृतक जमाकर्ता के दावों और गुमशुदा व्यक्तियों के संबंध में दावों के निपटान के ब्यौरे को मृतक ग्राहकों के दावों के निपटान की नीति में विस्तार से बताया गया है।

4.14 सुरक्षित जमा लॉकर

4.14.1 यह सुविधा बैंक की कुछ शाखाओं द्वारा दी जाती है। जहां कहीं भी सुविधा की पेशकश की जाती है, सुरक्षित जमा वॉल्ट का आवंटन उपलब्धता और सेवा से जुड़े अन्य नियमों और शर्तों के अनुपालन के मुताबिक होगा।

4.14.2 सुरक्षित जमा लॉकर व्यक्तियों (अकेले या संयुक्त रूप से) (नाबालिगों पर लागू नहीं), HUF, फर्मों, सीमित कंपनियों, सहयोगियों, समाजों, ट्रस्टों इत्यादि को आवंटित किए जा सकते हैं।

4.14.3 लॉकर यूनिट को ग्राहकों से जरूरी KYC दस्तावेज प्राप्त करने पर लीज पर दिया जाएगा। इसलिए, लॉकर के संबंध में बैंक और ग्राहक के बीच संबंध एक लेसर और लेसी का होगा।

4.14.4 बैंक ग्राहक द्वारा किराए पर लिए गए सुरक्षित जमा लॉकरों की अत्यधिक गोपनीयता सुनिश्चित करेगा और लॉकर किराए पर लेने, संचालन के तरीके आदि के बारे में किसी को भी कोई जानकारी नहीं देगा, सिवाय इसके कि जब प्रकटीकरण ग्राहक की स्पष्ट सहमति से या वैधानिक शक्ति से होने वाले सक्षम प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन में किया जाना आवश्यक हो।

4.14.5 लॉकरों का आवंटन कड़ाई से पहले आओ-पहले पाओ के आधार पर होगा जहां संभावित ग्राहक को एक आवेदन, स्व-सत्यापित KYC दस्तावेजों की प्रतियां एक लॉकर समझौते (बैंक द्वारा प्रदान की जाएंगी) के साथ एक लॉकर समझौते के साथ प्रस्तुत करने की आवश्यकता होगी, जो ग्राहक द्वारा विधिवत रूप से मुहर लगाई गई और हस्ताक्षरित होगी।

ऐसे मामलों में जहां शाखाएं अपनी अनुपलब्धता की वजह से लॉकर आवंटित करने में विफल रहती हैं, शाखाएं एक प्रतीक्षा सूची बनाए रखेंगी और भविष्य में इसे आवंटित करते समय पारदर्शिता सुनिश्चित करेंगी।

4.14.6 बैंक, आवंटन के समय, 3 साल के किराए और किसी भी अन्य संबंधित शुल्क को कवर करने के लिए एक सावधि जमा प्राप्त कर सकता है।

4.14.7 नामांकन की सुविधाएं

4.14.7.1 अगर एकमात्र लॉकर किराए पर लेने वाला व्यक्ति किसी व्यक्ति को नामित करता है, तो बैंक ऐसे नामित व्यक्ति को लॉकर तक पहुंच प्रदान करेगा और एकमात्र लॉकर किराएदार की मृत्यु की स्थिति में लॉकर की सामग्री को निकालने की आजादी देगा। अगर लॉकर को संयुक्त हस्ताक्षर के तौर पर संचालित करने के निर्देशों के साथ संयुक्त तौर पर किराए पर लिया गया था और लॉकर किराएदार व्यक्ति (व्यक्तियों) को नामित करता है, तो लॉकर किराए पर लेने वालों में से किसी की मृत्यु की स्थिति में, बैंक लॉकर तक पहुंच प्रदान करेगा और उत्तरजीवी और नामांकित व्यक्ति को संयुक्त तौर पर सामग्री को निकालने की आजादी देगा। अगर लॉकर को उत्तरजीविता खंड के साथ संयुक्त रूप से किराए पर लिया गया था और किराएदारों ने निर्देश

दिया था कि लॉकर की पहुंच "या तो या उत्तरजीवी", "कोई भी या उत्तरजीवी" या "पूर्व या उत्तरजीवी" या किसी अन्य उत्तरजीविता खंड के अनुसार दी जानी चाहिए, तो लॉकर किराए पर लेने वालों में से एक या अधिक की मृत्यु की स्थिति में बैंक इस आदेश का पालन करेगा।

4.14.7.2 नाबालिग लॉकर की सामग्री की डिलीवरी प्राप्त करने के लिए एक नोमिनी हो सकता है। हालांकि, ऐसे मामलों में बैंक की जिम्मेदारी यह सुनिश्चित करना है कि जब नाबालिग नॉमिनी की ओर से लॉकर की सामग्री को हटाने की मांग की गई थी, तो आर्टिकल किसी ऐसे व्यक्ति को सौंपे गए थे, जो कानूनी तौर पर, नाबालिग की ओर से आर्टिकल पाने में सक्षम थे।

4.14.8 उत्तरजीवी / नोमिनेशन क्लॉज के बिना सुरक्षित जमा लॉकर तक पहुंच

अगर मृतक लॉकर किराएदार ने कोई नामांकन नहीं किया था या जहां संयुक्त किरायेदारों ने ऐसा कोई अध्यादेश नहीं दिया था कि स्पष्ट उत्तरजीविता क्लॉज द्वारा एक या अधिक बचे लोगों को पहुंच दी जा सकती है, तो बैंक अपने कानूनी सलाहकारों के परामर्श से तैयार की गई ग्राहक-अनुकूल प्रक्रिया को अपनाएगा ताकि मृतक लॉकर किराएदार के कानूनी वारिस / कानूनी प्रतिनिधि तक पहुंच प्रदान दी जा सके।

4.14.9 बैंक एक सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री को हटाने की अनुमति देने से पहले एक इन्वेंट्री तैयार करेगा। इन्वेंट्री भारतीय रिजर्व बैंक के समय-समय पर इस विषय पर जारी परिपत्रों में निर्धारित प्रपत्रों में होगी।

4.15 गुमशुदा व्यक्ति

गुमशुदा व्यक्तियों के संबंध में दावों का निपटान भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 1872 की धारा 107/108 के प्रावधानों द्वारा किया जाएगा। धारा 107 निरंतरता के अनुमान से संबंधित है और सेक्शन 108 मृत्यु के अनुमान से संबंधित है। भारतीय साक्ष्य अधिनियम की धारा 108 के प्रावधानों के मुताबिक, मृत्यु का अनुमान केवल गुमशुदा व्यक्ति की रिपोर्ट किए जाने की तारीख से सात साल की अवधि के बाद ही उठाया जा सकता है। इस प्रकार, नॉमिनी /कानूनी वारिसों को एक सक्षम अदालत के समक्ष भारतीय साक्ष्य अधिनियम की धारा 107/108 के

तहत ग्राहक की मृत्यु का एक स्पष्ट अनुमान लगाना होगा। अगर अदालत यह मानती है कि ग्राहक की मृत्यु हो गई है, तो उसी के मुताबिक गुमशुदा व्यक्ति के संबंध में दावे का निपटारा किया जा सकता है।

हालांकि, आम आदमी को होने वाली असुविधा और अनुचित कठिनाई से बचाने की अनिवार्य आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, बैंक इनके अलावा किसी भी दस्तावेज के प्रस्तुतीकरण पर जोर दिए बिना ₹ 2 लाख तक के निपटान के लिए दावों को स्वीकार करेगा: (i) पुलिस प्राधिकारियों द्वारा जारी एफआईआर (गुमशुदा रिपोर्ट) और न पता लगाने योग्य होने की रिपोर्ट और (ii) मुआवजा पत्र।

बैंक कानूनी राय पर विचार करने और प्रत्येक मामले के तथ्यों और परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए लापता व्यक्ति के दावों का निपटान करेगा।

5. ग्राहक हितों की सुरक्षा/ग्राहक निजता और गोपनीयता

5.1 ग्राहक की जानकारी

ग्राहकों से ली गई ग्राहक जानकारी का उपयोग बैंक, उनकी सहायक कंपनियों और सहयोगियों द्वारा सेवाओं या उत्पादों की क्रॉस सेलिंग के लिए नहीं किया जाएगा। अगर बैंक ऐसी जानकारी का उपयोग करने का प्रस्ताव देता है, तो इसे खाताधारक की सहमति से सख्ती से किया जाना चाहिए।

5.2 ग्राहक सहमति

5.2.1 बैंक को ग्राहक की ओर से स्पष्ट या निहित सहमति के बिना किसी तीसरे पक्ष को ग्राहक के खाते के किसी भी विवरण का खुलासा करने की अनुमति नहीं है।

5.2.2 हालांकि, ऐसे अपवाद हैं, उदाहरण के लिए, ऐसा मामला जहां सूचना का खुलासा करना कानून द्वारा अनिवार्य है, जहां खुलासा करना एक सार्वजनिक कर्तव्य है या ऐसी परिस्थितियां जहां खुलासा करना बैंक के हित में है। बैंक ग्राहकों/उधारकर्ताओं की स्थिति पर ग्राहक जानकारी और क्रेडिट से जुड़े विचार का आदान-प्रदान करने के लिए बैंकों के बीच प्रचलित प्रणाली के मुताबिक ग्राहकों की जानकारी भी साझा कर सकता है।

5.3 जमाराशियों के लिए बीमा कवर

सभी बैंक जमाराशियों को भारतीय जमा बीमा और क्रेडिट गारंटी निगम (DICGC) द्वारा पेश की जाने वाली बीमा योजना के मुताबिक कवर की जाती है। लागू बीमा कवर से जुड़ी जानकारी जमाकर्ता को उपलब्ध कराई जाती है।

बैंक बीमा लाभों से जुड़े जमा उत्पादों की पेशकश करते समय ग्राहक को बीमा लाभ प्राप्त करने का विकल्प देगा और अगर जमाकर्ता बीमा कवर का विकल्प चुनता है तो बीमा लागत को साफ तौर पर निर्दिष्ट करेगा।

6. अन्य जानकारी

6.1 बचत और चालू खाते को स्वतः बंद करना

6.1.1 रेगुलेटरी गाइडलाइन में बैंक को जोखिम धारणा के मुताबिक ग्राहकों को वर्गीकृत करने और लेन-देन की मॉनीटरिंग के मकसद से ग्राहकों के प्रोफाइल तैयार करने की आवश्यकता होती है। अपने सांविधिक दायित्वों को पूरा करने के लिए बैंक को जरूरी जानकारी देने के लिए किसी ग्राहक की अक्षमता या अनिच्छा के परिणामस्वरूप बैंक ग्राहक को सही तरीके से नोटिस देने के बाद खाता बंद कर सकता है।

6.1.2 अप-टू-डेट ब्याज, अगर कोई हो, लागू दरों पर ग्राहक के खाते में जमा किया जाएगा। मीयादी जमाराशियों के परिपक्वता पूर्व बंद होने की स्थिति में दंडात्मक ब्याज, अगर कोई हो, वसूल किया जाएगा। सभी वसूली योग्य शुल्कों और आउट-ऑफ-पॉकेट खर्चों के खाते में पड़ी राशि को DD के माध्यम से ग्राहक के पंजीकृत पते पर भेजा जाएगा।

6.2 शिकायतों और परिवेदनाओं का निवारण

6.2.1 बैंक द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के संबंध में किसी भी शिकायत / परिवेदना वाले ग्राहकों को ग्राहक शिकायत / परिवेदनाओं से निपटने के लिए बैंक द्वारा नामित अधिकारियों से संपर्क करने का अधिकार है।

- 6.2.2 शिकायतों / परिवेदनाओं के निवारण के लिए आंतरिक प्रक्रिया की जानकारी शाखा परिसर में दिखाई जाएगी। शाखा अधिकारी शिकायत दर्ज करने और शिकायत को आगे बढ़ाने की प्रक्रिया के बारे में सभी जरूरी जानकारी देंगे।
- 6.2.3 अगर ग्राहकों को शिकायत की तारीख से 30 दिनों के भीतर बैंक से कोई जवाब नहीं मिलता है या वे बैंक से मिसे जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो उन्हें भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करने का अधिकार है।
- 6.2.4 बैंक अनक्लेम नहीं किए गए उन जमा / निष्क्रिय खातों की सूची प्रदर्शित करेगा जो दस साल या उससे अधिक समय तक सक्रिय / निष्क्रिय हैं। वेबसाइट पर इस प्रकार प्रदर्शित सूची में केवल अनक्लेम जमा / निष्क्रिय खातों के संबंध में खाता धारक के नाम और उसका पता होगा। अगर ऐसे खाते व्यक्तियों के नाम पर नहीं हैं, तो खातों को संचालित करने के लिए अधिकृत व्यक्तियों के नाम भी बताए जाएंगे। हालांकि, खाता संख्या, इसके प्रकार और शाखा के नाम का खुलासा बैंक की वेबसाइट पर नहीं किया जाएगा।

बैंक अनक्लेम जमा राशि का दावा करने/निष्क्रिय खाते को सक्रिय करने की प्रक्रिया और इसका दावा करने के लिए जरूरी फॉर्म और दस्तावेजों के बारे में भी जानकारी देगा।

6.3 जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता निधि योजना, 2014 (DEAF)

- 6.3.1 भारतीय रिजर्व बैंक ने ग्राहकों के हित को बढ़ावा देने के लिए जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता कोष की स्थापना की है। इस निधि के उपबंधों के अंतर्गत, बैंक के किसी भी खाते में क्रेडिट राशि, जिसे दस वर्षों की अवधि के लिए प्रचालित नहीं किया गया है या दस वर्ष से अधिक समय से दावा न की गई कोई जमा राशि, दस वर्ष की उक्त अवधि की समाप्ति से तीन महीने की अवधि के भीतर निधि में जमा की जाएगी।
- 6.3.2 हालांकि, ग्राहक बैंक से इस राशि का दावा करने या दस साल की समाप्ति के बाद अपने खाते का संचालन करने का हकदार है, भले ही ऐसी राशि फंड में स्थानांतरित कर दी गई हो। बैंक दावेदार को राशि का भुगतान करने और निधि से ऐसी राशि की

वापसी का दावा करने के लिए उत्तरदायी होगा।

7. जमाराशियों के लिए एडवांस

बैंक जरूरी सुरक्षा दस्तावेजों के निष्पादन के बाद सावधि जमा के लिए लोन / ओवरड्राफ्ट फैसिलिटी के लिए जमाकर्ता के अनुरोध पर विचार करेगा। बैंक नाबालिग के नाम पर पड़ी जमा राशि के लोन पर भी विचार करेगा, हालांकि उपयुक्त घोषणा में कहा गया है कि लोन नाबालिग के लाभ के लिए है और जमाकर्ता-आवेदक द्वारा प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

8. ट्रांसजेंडर व्यक्ति के खाते

- ट्रांसजेंडर होने का दावा करने वाले व्यक्ति के मामले में और खाता खोलने या कोई बैंकिंग लेनदेन करने की जरूरत पड़ने पर उस व्यक्ति की पहचान "थर्ड जेंडर" के तौर पर की जाएगी और जानकारी AOF/ या दूसरे लागू रूपों में स्वीकार किया जाएगा।
- ऐसे व्यक्ति का सैलुटेशन "Mx" होगा।
- सभी ट्रांसजेंडर ग्राहकों को बिना किसी भेदभाव के अन्य पुरुष/ महिला ग्राहकों की तरह समान रूप से व्यवहार किया जाएगा।

9. शब्दकोष

अवधि	विवरण
बैंक	बैंक AU स्मॉल फाइनेंस बैंक को संदर्भित करता है
RBI	“रिजर्व बैंक ऑफ़ इंडिया (भारतीय रिजर्व बैंक)” के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
KYC	“अपने ग्राहक को जानें” के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
AML	एंटी मनी लॉन्ड्रिंग” के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
डेबिट कार्ड हॉट लिस्टिंग	अगर कोई डेबिट कार्ड खो जाता है या चोरी हो जाता है, तो यह उस प्रक्रिया को संदर्भित करता है जो प्रभाव में आती है पहला कदम कार्ड रद्द करने और शुरू करने के लिए बैंक को सूचित करना है।
नाबालिग	किसी नाबालिग की पहचान एक ऐसे व्यक्ति के तौर पर किया जाता है जिसकी आयु 18 साल से कम है
फंड	फंड जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता को संदर्भित करता है फंड