

मध्य प्रदेश ग्रामीण बैंक

प्रधान कार्यालय, इन्दौर

ग्राहक सेवा एवं अनुपालन कार्य नीति

क्र.	नीति का नाम	पृष्ठ क्र.
1.	ग्राहक सेवा नीति	
I	अपने ग्राहक को जानिये नीति	1-59
II	अदावाकृत/अपरिचालित खाता नीति	60-61
III	मृत जमाकर्ता दावा नीति	62-96
IV	चेक संग्रहण नीति	97-106
V	शिकायत निवारण नीति	107-110
VI	ग्राहक सेवा नीति	111-143
VII	ग्राहक अधिकार नीति	144-148
VIII	क्षतिपूर्ति नीति	149-152
IX	लापता जमाकर्ता के दावा नीति	153-169
X	बैंक की जमा नीति	170-187
XI	बैंकिंग लोकपाल योजना	188-204
2.	अनुपालन कार्य नीति	205-216

(Reviewed on 31st Board Meeting dated 15.02.2024)

अपने ग्राहक को जानिए मानक, धनशोधन निवारण एवं आतंकवाद को वित्तपोषण के विरुद्ध लड़ाई के उपाय सम्बंधी बैंक नीति

1. प्रस्तावना

भारतीय रिजर्व बैंक तथा नाबार्ड द्वारा अपने ग्राहक को जानिए मानक तथा धनशोधन निवारण हेतु व आतंकवाद को वित्तपोषण के विरुद्ध लड़ाई के लिए किए जाने वाले उपायों के सम्बंध में बैंकों को अनुसरण करने हेतु दिशानिर्देश जारी किए जाते रहे हैं। इन दिशानिर्देश में शामिल है :-

- धनशोधन निषेध अधिनियम 2002 के प्रति बैंकों के उत्तरदायित्व।
- धनशोधन निवारण व आतंकवाद को वित्तपोषण के विरुद्ध लड़ाई-फाइनेसियल एक्सन टास्क फोर्स द्वारा की गई अनुशंसाएं।
- एफएटीएफ की सिफारिशों के आधार पर और बैंकिंग पर्यवेक्षण के सम्बन्ध में बासेल समिति द्वारा बैंकों को ग्राहक के सम्बन्ध में उचित सावधानी (सीडीडी) बरतने के मामले में जारी पेपर।

बैंकों से अपेक्षित है कि वे एक विस्तृत नीति तैयार करें जो कि निदेशक मण्डल द्वारा अनुमोदित हो। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा मास्टर निदेश RBI/DBR/2015-16/18 Master Direction DBR.AML.BC.No.81/14.01.001/2015-16 dated 25.02.2016 (दिनांक 04.01.2024 तक संशोधित) के माध्यम से "अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) निदेश 2016" जारी किए हैं। उक्त निदेश के प्रावधान बैंक नीति में शामिल किए गये हैं।

2. नीति का प्रयोजन, प्रक्षेत्र व क्रियान्वयन

अपने ग्राहक को जानिए/धनशोधन निवारण/आतंकवाद के वित्तपोषण का प्रतिरोध संबंधी नीति का उद्देश्य धनशोधन अथवा आतंकवाद के वित्तपोषण से सम्बन्धित गतिविधियों के लिए अपराधी तत्वों द्वारा जानबूझकर या अनजाने ही बैंकों का इस्तेमाल किए जाने से रोकना है।

नीति का उद्देश्य निम्न लक्ष्यों की प्राप्ति है :-

- i. अपराधी तत्वों को धनशोधन हेतु बैंक का उपयोग करने से रोकना।
- ii. बैंक को इस योग्य बनाना कि वह अपने ग्राहकों तथा उनके वित्तीय संव्यवहारों को बेहतर तरीके से समझ सके/जान सके, ऐसा होने से बैंक को जोखिमों के मानक प्रबंधन करने में मदद होगी।
- iii. लागू कानूनों/निर्धारित प्रक्रियाओं के परिपालन में संदेहास्पद गतिविधियों का पता लगाने व रिपोर्ट करने के लिए यथायोग्य निंत्रणन लागू करना।
- iv. लागू कानूनों व नियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन करना
- v. यह सुनिश्चित करना कि सम्बन्धित स्टाफ सदस्यों को अपने ग्राहक को जानिए मानक तथा धनशोधन निवारण व आतंकवाद को वित्तपोषण के विरुद्ध लड़ाई हेतु निर्धारित प्रक्रियाओं के सम्बंध में पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान कर दिया गया है।

यह नीति बैंक की समस्त शाखाओं व कार्यालयों पर लागू है तथा इस नीति को विषय से सम्बंधित समय समय पर जारी परिचालन निर्देशों के साथ जोड़कर देखा जाना अपेक्षित है।

3. धनशोधन की परिभाषा :-

धनशोधन निवारण अधिनियम में धनशोधन के अपराध को निम्न रूप में परिभाषित किया गया है :-

जो कोई भी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से अपराध के प्रोसीड्स से सम्बंधित किसी प्रक्रिया या गतिविधि में वास्तविक रूप से शामिल होगा या शामिल होने का प्रयास करेगा या जानते बूझते पार्टी बनेगा या जानते बूझते उसमें सहयोग करेगा तथा साथ ही ऐसा प्रदर्शित करेगा कि यह सम्पत्ति बेदाग है, ऐसा व्यक्ति धनशोधन का अपराधी होगा।

धनशोधन करने वाला बैंकिंग व्यवस्था का उपयोग अपने आपराधिक गतिविधियों से कमाए गए काले धन को सफेद बनाता है तथा ऐसा करते समय उसका उद्देश्य धन के स्रोत को छुपाना होता है। धन शोधन की प्रक्रिया में वित्तीय संव्यवहारों की एक ऐसी श्रृंखला शामिल होती है जिससे धन का स्रोत व प्रकृति को छुपाया जा सके।

इस पॉलिसी दस्तावेज के प्रयोजन से धनशोधन के तहत वे वित्तीय संव्यवहार भी शामिल होंगे जिसमें निधियों का अन्तिम उपयोग आतंकवाद के वित्त पोषण के लिए किया जाता है चाहे निधियों का स्रोत कोई भी हो।

अध्याय –01

प्रस्तावना : Preliminary

परिभाषाएं :- रिजर्व बैंक द्वारा जारी "अपने ग्राहक को जानिए निदेश 2016" में निम्नांकित परिभाषाएं दी गई हैं :-

अ. शब्द जो कि धनशोधन निवारण अधिनियम 2002 व उसके संशोधनों में एवं धनशोधन निवारण (रिकार्ड का रखरखाव) नियम 2005 व उसके संशोधनों से सम्बंधित है :-

- I. आधार (वित्तीय और अन्य सहायिकियों प्रसुविधाओं और सेवाओं का लक्षित परिदान) अधिनियम, 2016 जिसे आगे "आधार अधिनियम" कहा जाएगा जिसकी धारा 2 की उप-धारा (क) में परिभाषित अनुसार 'आधार संख्या' उक्त अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार जंसांख्यकीय सूचना और बायोमैट्रिक सूचना लेकर यूआईडीएआई द्वारा किसी व्यक्ति को जारी पहचान संख्या है।
स्पष्टीकरण 1: आधार अधिनियम के अनुसार हर निवासी आधार संख्या प्राप्त करने के लिए पात्र है।
स्पष्टीकरण 2: आधार पहचान एवं पते के लिए लागू दस्तावेज होगा।
- II. क्रमशः 'अधिनियम' और नियम का आशय है धनशोधन निवारण अधिनियम (पीएमएलए), 2002 और धनशोधन निवारण (अभिलेखों का रखरखाव) नियम, 2005 और उनमें किए गए संशोधन।
- III. आधार अधिनियम की धारा 2 की उप-धारा (ग) में परिभाषित अनुसार अधिप्रमाणन एक ऐसी प्रक्रिया है जिससे यह अभिप्रेत है जिसके द्वारा किसी व्यक्ति की जनसांख्यिकीय सूचना या बायोमैट्रिक सूचना सहित आधार संख्या, केंद्रीय पहचान आंकड़े निक्षेपागार को, उसके सत्यापन हेतु भेजी जाती है और ऐसे निक्षेपागार उसके पास उपलब्ध जानकारी के आधार पर उसकी शुद्धता या कमी का सत्यापन करता है।

iv. हितार्थी स्वामी (Beneficial owner)

- a. जहां विधिक व्यक्ति कोई कम्पनी है, वहां हितार्थी स्वामी ऐसा नेचुरल व्यक्ति वह है जो चाहे अकेले या संयुक्त रूप से अथवा एक या अधिक विधिक व्यक्ति के माध्यम से, स्वामित्व पर नियंत्रण रखता है अथवा जिसके पास अन्तिम नियंत्रक स्वामित्वहित हो। स्वामित्व हित पर नियंत्रण का अभिप्राय विधिक व्यक्ति के शेयर या पूंजी या लाभ के 10 प्रतिशत से अधिक के स्वामित्व/पात्रता से है। यहां नियंत्रण के तहत अंशधारिता या प्रबंधन अधिकार या अंशधारकों के करार या मताधिकार के माध्यम से अधिकांश निदेश को की नियुक्ति या प्रबंधन पर नियंत्रण या नीतिगत निर्णय लेने का अधिकार शामिल है।
- b. जहां विधिक व्यक्ति कोई साझेदारी है, वहां हितार्थी स्वामी ऐसा नेचुरल व्यक्ति वह है जो चाहे अकेले या संयुक्त रूप से अथवा एक या अधिक विधिक व्यक्ति के माध्यम से, स्वामित्व पर नियंत्रण रखता है व विधिक व्यक्ति के पूंजी या लाभ के 10 प्रतिशत से अधिक के स्वामित्व/पात्रता से है।
- c. जहां विधिक व्यक्ति कोई अनिगमित संघ या व्यक्तियों का निकाय है, वहां हितार्थी स्वामी ऐसा नेचुरल व्यक्ति वह है जो चाहे अकेले या संयुक्त रूप से अथवा एक या अधिक विधिक व्यक्ति के माध्यम से, स्वामित्व पर नियंत्रण रखता है और उसका संपत्ति या पूंजी या लाभ के 15 प्रतिशत से अधिक के स्वामित्व/पात्रता से है।
स्पष्टीकरण: व्यक्तियों का निकायतहत समितियाँ भी शामिल होती हैं। जहां उक्त तीनों बिन्दुओं के तहत नेचुरल व्यक्ति की पहचान नहीं हो सकती, ऐसे में प्रांसगिक नेचुरल व्यक्ति वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारी होगा।
- d. जहां ग्राहक कोई न्यास (Trust) हो, तो शाखा, ग्राहक के "हितार्थी स्वामी" की पहचान करेगी और न्यास के व्यवस्थापक, न्यासी, संरक्षक, न्यास में 10 प्रतिशत या उससे अधिक हित रखने वाले लाभार्थी और नियंत्रण या स्वामित्व की श्रृंखला के माध्यम से न्यास पर मूलभूत प्रभावकारी नियंत्रण रखने वाले किसी अन्य नेचुरल व्यक्ति की पहचान के माध्यम से ऐसे व्यक्तियों की पहचान का सत्यापन करने के लिए उचित कदम उठाएगी।
- e. आधार अधिनियम की धारा 2(छ) में परिभाषित अनुसार बायोमैट्रिक सूचना से किसी व्यक्ति की फोटो, अंगुली छाप, आयरिस स्कैन या उसकी अन्य किसी जैविक विशेषता से अभिप्रेत है, जो आधार (प्राधिकार) विनियमों द्वारा विनिर्दिष्ट है।
- f. आधार अधिनियम की धारा 2(ज) के अनुसार "केंद्रीय पहचान निक्षेपागार" से एक या अधिक अवस्थानों में ऐसा केंद्रीयकृत डाटा आधार अभिप्रेत है, जिसमें आधार संख्या धारकों की जनसांख्यिकीय सूचना और बायोमैट्रिक सूचना के साथ ऐसे व्यक्तियों को जारी सभी आधार संख्यांक तथा उससे संबंधित अन्य सूचना अंतर्विष्ट है।
- g. "सेन्ट्रल KYC रिकॉर्ड्स रजिस्ट्री" (CKYCR) संस्था है, जो किसी ग्राहक से KYC रिकॉर्ड्स को डिजिटल रूप में प्राप्त भंडारित तथा सुरक्षित रखती है और उपलब्ध कराती है।

- h. आधार अधिनियम की धारा 2(ट) में परिभाषित अनुसार जनसांख्यिकीय सूचना के अंतर्गत किसी व्यक्ति के नाम, जन्म दिनांक की तारीख, पता और अन्य सुसंगत जानकारी, जो आधार संख्या जारी करने के प्रयोजन के लिए विनियमों द्वारा विनिर्दिष्ट की जाए, से संबंधित सूचना है किन्तु इसके अंतर्गत मूलवंश, धर्म, जाति, जनजाति, जातीयता, भाषा, हकदारी, आय या चिकित्सा इतिहास के अभिलेख नहीं होंगे।
- i. "पदनामित निदेशक" का आशय विनियमित संस्था द्वारा PML अधिनियम के अध्याय 4 और नियम के अधीन अपेक्षित समस्त प्रतिबद्धताओं का समग्र अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए नामित व्यक्ति से है और इनमें निम्नलिखित सम्मिलित हैं:-
- यदि रिपोर्ट करने वाली विनियमित संस्था कोई कम्पनी है तो प्रबंधक निदेशक या निदेशक बोर्ड द्वारा सम्यक रूप से प्राधिकृत पूर्णकालिक निदेशक।
 - प्रबंधक भागीदार यदि रिपोर्ट करने वाली विनियमित संस्था भागीदारी फर्म है।
 - यदि रिपोर्ट करने वाली विनियमित संस्था कोई स्वत्वधारित प्रतिष्ठान है तो स्वत्वधारी।
 - यदि रिपोर्ट करने वाली विनियमित संस्था कोई न्यास है तो प्रबंधक न्यासी।
 - यदि विनियमित संस्था अनिमित संगठन अथवा व्यक्तियों का निकाय हो तो यथा स्थिति कोई व्यक्ति या व्यक्ति (Individual) जो विनियमित संस्था का नियंत्रण और कार्यों का प्रबंधन करता हो और
 - सहकारी बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के संबंध में ऐसा व्यक्ति जो वरिष्ठ प्रबंधन या समतुल्य रूप में "पदनामित निदेशक" के रूप में पदनामित हों।
 - स्पष्टीकरण - इस खंड के प्रयोजन के लिए प्रबंधक निदेशक और पूर्णकालिक निदेशक शब्दों के वही अर्थ होंगे जो कम्पनी अधिनियम, 2013 में दिया गया है।
- x. नामांकन संख्या से तात्पर्य नामांकन आईडी से है जिसे आधार (नामंकन एवं अद्ययतनीकरण) विनियम 2016 की धारा 2(1) (आई) में परिभाषित किया गया है। यह 28 डिजिट नामांकन पहचान संख्या और आधार नामांकन के समय निवासियों को यह आवंटित किया जाता है।
- xi. आधार (अधिप्रमाणन) विनियम 2016 में परिभाषित अनुसार "ई केवाईसी अप्रमाणन" से तात्पर्य ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा बायोमैट्रिक सूचना और या ओटीपी और आधार संख्या को आधार संख्या धारक से अनुमति लेते हुए रिक्वेस्टिंग एंटीटी द्वारा प्रस्तुत की जाती है जिसे सीआईडीआर अपने पास उपलब्ध डाटा से मेल मिलाप करने के उपरांत प्राधिकरण द्वारा डिजिटली हस्ताक्षरित ईकेवाईसी डाटा को प्रमाणन के अन्य तकनीकी सूचनाओं के साथ वापस भेजा जाता है।
- xii. आधार अधिनियम की धारा 2(ढ) में परिभाषित अनुसार किसी व्यक्ति के संदर्भ में पहचान सूचना के अंतर्गत उसकी आधार संख्या, बायोमैट्रिक सूचना, जनसांख्यिकीय सूचना शामिल है।
- xiii. गैर लाभ अर्जक संगठन' (NPO) का अभिप्राय उस संस्था अथवा संगठन से है जो समितियां पंजीयन अधिनियम 1860 अथवा उसी प्रकार के राज्य विधि के अंतर्गत ट्रस्ट अथवा समिति के रूप में पंजीकृत हो अथवा कम्पनी अधिनियम 2013 की धारा 8 अंतर्गत पंजीकृत कोई कम्पनी हो।
- xiv. "आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज (OVD) का अभिप्राय पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, भारत के चुनाव आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र, राज्य सरकार के किसी अधिकारी द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित नरेगा (NREGA) के तहत जारी जाम्ब कार्ड, एनपीआर द्वारा जारी पत्र जिसमें नाम और पता दी गई हो।
- स्पष्टीकरण: इस खंड के प्रयोजन के लिए, एक दस्तावेज जारी होने के बाद नाम में कोई बदलाव होना पर भी उसे ओवीडी माना जाएगा, बशर्ते इसे राज्य सरकार द्वारा जारी किए गए विवाह प्रमाण पत्र या राजपत्र अधिसूचना द्वारा समर्थित किया गया हो और उसमें नाम में परिवर्तन इंगित हो।
- ग्राहक अपनी सुविधा अनुसार उक्त 06 में से कोई एक दस्तावेज पहचान व पते के प्रमाण के रूप में प्रस्तुत कर सकता है बशर्ते ऐसे खाते जहां सरलीकृत व्यवस्था लागू है, उनमें निम्न को भी आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज माने जाएंगे :-
- केन्द्र/राज्य सरकार के विभाग/सांविधिक/नियामक प्राधिकारी, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम, वाणिज्यिक अनुसूचित बैंक/सार्वजनिक वित्तीय संस्थान द्वारा आवेदक के फोटों को सत्यापित करता हुआ पहचान पत्र।
 - गजेटेड अधिकारी द्वारा फोटो को सत्यापित करता हुआ पत्र।

उक्त के अतिरिक्त सरलीकृत व्यवस्था वाले खातों में पते के प्रमाण के रूप में निम्न दस्तावेज भी आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज माने जाएंगे :-

- 1 किसी भी सेवाप्रदाता (बिजली / टेलीफोन / पोस्ट पेड मोबाईल फोन / गैस पाइपलाइन / पानी के नल का बिल) द्वारा जारी युटिलिटी बिल जो दो महीनों से अधिक पुराना न हो।
- 2 नगरपालिका सम्पत्तिकर रसीद
- 3 बैंक खाता अथवा पोस्ट ऑफिस बचत खाता विवरण।
- 4 शासकीय विभागों तथा सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के सेवानिर्वृत्त कर्मचारियों को जारी पेन्सन या परिवार पेमेन्ट ऑर्डर यदि उसमें पता उल्लेखित हो।
- 5 केन्द्र या राज्य सरकार के विभाग, सांविधिक/नियामक इकाई, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, सार्वजनिक वित्तीय संस्थान और सूचीबद्ध कम्पनियों द्वारा नियोक्ता के रूप में कर्मचारी को आवास उपलब्ध करवाने के बारे में जारी आवंटन पत्र।
- 6 विदेशी न्याय क्षेत्र के शासकीय विभाग द्वारा या विदेशी दूतावास/मिशन द्वारा जारी दस्तावेज

xv. अधिनियम में व्यक्ति से आशय में निम्न शामिल हैं :-

1. एक व्यक्ति
2. एक संयुक्त हिन्दु परिवार
3. एक कम्पनी
4. एक फर्म
5. व्यक्तियों का एक समूह या व्यक्तियों की एक इकाई चाहे वह विनिगमित हो या नहीं।
6. प्रत्येक कृत्रिम न्यायिक व्यक्ति और
7. उक्त में से किसी के भी स्वामित्व की या नियंत्रित एजेन्सी, शाखा या कार्यालय

xvi. प्रिंसिपल अधिकारी :- प्रिंसिपल अधिकारी से आशय रिपोर्टिंग इकाई द्वारा नामित ऐसे व्यक्ति से है जो कि धन शोधन नियम के नियम 08 में वर्णित सूचनाएं प्रस्तुत करने के लिए उत्तरदायी हो।

xvii. आधार अधिनियम की धारा 2 की उपधारा (V) में परिभाषित अनुसार 'निवासी की परिभाषा में वही व्यक्ति शामिल है जो आधार के लिए नामांकन प्रस्तुत करने की तिथि से पूर्ववर्ती बारह महीनों की अवधि में एक सौ बयासी या उससे अधिक दिनों की अवधि/यों तक भारत में रहा है।'

xviii. संदेहास्पद संव्यवहार से आशय निम्न परिभाषित संव्यवहारों से है जिसमें संव्यवहार के ऐसे प्रयास भी शामिल होंगे जो चाहे नगदी में या अन्यथा किए गये हों जो कि सदभावना से कार्य कर रहे व्यक्ति को:-

1. काफी सीमा तक यह संदेह पैदा करे कि आगम की प्राप्ति ऐसे अपराध से हो सकती है जो कि अधिनियम में उल्लेखित है, चाहे संव्यवहार की राशि कुछ भी हो। या
2. संव्यवहार असामान्य/असंगत रूप से उलझा हुआ प्रतीत हो। या
3. संव्यवहार जिसका कोई आर्थिक औचित्य या कोई वास्तविक उद्देश्य नजर न आए, या संव्यवहार जो ऐसे प्रतीत हों कि उससे आतंकवादी गतिविधियों को वित्तपोषण किया जा रहा हो।

xix. छोटे खाते से आशय बचत बैंक के उस खाते से जिसमें :-

1. एक वित्तीय वर्ष के दौरान समग्र जमा राशि (क्रेडिट) एक लाख रुपये से अधिक नहीं होती है।
2. किसी एक महीने में सभी आहरणों और अंतरणों की मिलाकर राशि दस हजार से अधिक नहीं होती है तथा
3. किसी भी समय खाते में शेष पचास हजार रुपये से अधिक नहीं होता है।

बशर्ते कि, सरकारी अनुदान, कल्याण लाभ और खरीद हेतु भुगतान के माध्यम से जमा करने के दौरान शेष राशि पर विचार करते समय इस सीमा पर विचार नहीं किया जाएगा।

xx. संव्यवहार से आशय क्रय, विक्रय, ऋण, गिरवी, उपहार, अंतरण, सुपुर्दगी, या उसके लिए व्यवस्था करने से है और जिसमें निम्न शामिल हैं :-

- a) एक खाता खोलना
- b) जमा, आहरण, किसी भी मुद्रा में निधियों का अंतरण या विनिमय चाहे वह नगदी में हो, चेक, भुगतान आदेश या अन्य विलेख के माध्यम से या इलेक्ट्रानिकली हो,
- c) सुरक्षित जमा बाक्स या अन्य प्रकार के सुरक्षित जमा का उपयोग
- d) विश्वास आधारित सम्बंध स्थापित करना

- e) किसी अनुबंधित या अन्य कानूनी दायित्व के लिए कोई भुगतान पूर्ण रूप से या आंशिक रूप से करना या प्राप्त करना
- f) एक विधिक व्यक्ति/इकाई/व्यवस्था का निर्माण/स्थापना

शब्द जो कि इन निर्देशों में प्रयुक्त किए गये हैं यदि किसी और संदर्भ में प्रयुक्त न हो तो उनका अर्थ निम्नानुसार होगा:-

- a. **एकसमान रिपोर्टिंग मानक (Common Reporting Standard – CRS):** सीआरएस विभिन्न देशों के मध्य एक बहुपक्षीय स्वेच्छिक अनुबंध है जो कि कर मामलों में पारस्परिक प्रशासनिक सहयोग समझौते (Convention on Mutual Administrative Assistance in Tax Matters) के अनुच्छेद 06 के आधार पर सूचनाओं के स्वतः विनिमय के लिए हस्ताक्षरित किया गया है।
- b. **ग्राहक (Customer)** से आशय ऐसे व्यक्ति से है जो कि बैंक के साथ वित्तीय संव्यवहार या गतिविधि का संचालन करता है तथा इसमें ऐसा व्यक्ति भी शामिल है जिसकी ओर से वित्तीय संव्यवहार या गतिविधि का संचालन होता है।
- c. **वॉक इन ग्राहक :** एक ऐसा ग्राहक जिसके साथ बैंक के सम्बंध खाते पर आधारित नहीं होते हैं तथा यह ग्राहक बैंक के साथ वित्तीय संव्यवहार सम्पादित करता है।
- d. **ग्राहक की उचित पहचान प्रक्रिया (Customer Due Diligence (CDD))** से आशय ग्राहक तथा हितार्थी स्वामी की अधिकारिक रूप से वैध दस्तावेजों यथा पहचान तथा पते के प्रमाण से पहचान की पहचान व पुष्टि करना है।
- e. ग्राहक की पहचान से आशय **ग्राहक की उचित पहचान प्रक्रिया** पूर्ण करना है।
- f. **फटका** से आशय संयुक्त राज्य अमरीका के फारेन अकाउंट टेक्स कम्प्लायंस एक्ट (Foreign Account Tax Compliance Act) से है जिसमें विदेशी वित्तीय संस्थाओं (संस्थाएं जो अमेरिका के बाहर स्थित हैं) से – अमरीकी करदाताओं या विदेशी इकाइयों (जिनमें अमरीकी करदाताओं का महत्वपूर्ण स्वामित्व हित हो) द्वारा उनके साथ रखे गये वित्तीय खातों के बारे में रिपोर्ट को अनिवार्य बनाया गया है।
- g. **आईजीए (“IGA” = Inter Governmental Agreement)** से आशय भारत सरकार तथा संयुक्त राज्य अमेरिका के मध्य अंतर्राष्ट्रीय कर अनुपालन को बेहतर बनाने तथा अमेरिकी कानून फटका को लागू करने के लिए किए गये अन्तर सरकार अनुबंध से है।
- h. **केवाईसी टेम्पलेट** से आशय उस टेम्पलेट अर्थात डिजाइन से है जो कि व्यक्तिक और विधिक इकाइयों के सम्बंध में केवाईसी सूचनाएं सेंट्रल केवाईसी रजिस्ट्री को उपलब्ध करवाने में उपयोग किया जाता है।
- i. **अप्रत्यक्ष ग्राहकों (Non-face-to-face customers)** से आशय उन ग्राहकों से है जो कि बिना शाखा में उपस्थिति हुए या बिना शाखा अधिकारी से व्यक्तिगत भेंट करते हुए शाखा में बैंक खाता खोलते हैं।
- j. **सतत पहचान प्रक्रिया (On-going Due Diligence)** से आशय संव्यवहारों की नियमित निगरानी से है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि खाते में ग्राहक के प्रोफाइल तथा निधियों के स्रोत के अनुरूप संव्यवहार किए जा रहे हैं।
- k. **आवधिक अद्यतनीकरण** से आशय सीडीडी के तहत संग्रहित दस्तावेजों, जानकारी को अद्यतन रखना सुनिश्चित करने के लिए किए गये उपायों से है और यह तब प्रासंगिक होता है जब रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित अवधि में विद्यमान अभिलेखों का पुनरीक्षण किया जाता है।
- l. **पोलिटिकली एक्सपोज्ड परसन्स (PEPs)** से आशय उन व्यक्तियों से है जो कि विदेश में किसी महत्वपूर्ण लोक कार्य/कार्यक्रम से सम्बद्ध हो यथा राष्ट्र प्रमुख, वरिष्ठ राजनेतागण, वरिष्ठ सरकारी/न्यायिक/सैनिक अधिकारीगण, राज्य अधिकृत निगमों में वरिष्ठ कार्यपालक, राजनैतिक पार्टी के वरिष्ठ पदाधिकारी आदि।
- m. **विनियमित इकाइयों (Regulated Entities)** से आशय सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक/क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक/लोकल एरिया बैंक/प्राथमिक शहरी सहकारी बैंक/राज्य और केन्द्रीय सहकारी बैंक और कोई अन्य इकाई जिसे बैंकिंग विनियम अधिनियम की धारा 22 के तहत लायसेन्स प्राप्त है और जिन्हे एक समूह के रूप में बैंक कहा जाएगा।

- n. **सरलीकृत प्रक्रिया** से आशय कम जोखिम ग्राहक जिनके पास निर्धारित 06 आधिकारिक दस्तावेजों में से कोई भी दस्तावेज नहीं होता है, हेतु अपनाई जाने वाली ग्राहक पहचान प्रक्रिया से है ऐसे ग्राहकों से वैकल्पिक सरलीकृत दस्तावेज प्राप्त किए जाते हैं।
- o. **भोल बैंक (Shell bank)** से आशय ऐसे बैंक से है जो कि ऐसे देश में निगमित है जहां उसकी कोई भौतिक उपस्थिति न हो और वह किसी भी विनियामक वित्तीय समूह से सहबद्ध न हो।
- p. **वायर अंतरण (Wire transfer)** से आशय ऐसे संव्यवहार से है जो कि प्रत्यक्षतः या अंतरणों की एक श्रृंखला के रूप में एक व्यक्ति (प्राकृतिक और विधिक दोनों) द्वारा एक बैंक के माध्यम से इलेक्ट्रानिकली सम्पादित किया जाता है, जिसका उद्देश्य हितग्राही को धन उपलब्ध करवाना होता है।
- q. **घरेलू व सीमापार वायर अंतरण (Domestic and cross-border wire transfer)** : जब प्रवर्तक बैंक तथा हितग्राही बैंक दोनों एक ही देश में हो तो घरेलू अंतरण होगा तथा उक्त दोनों पृथक पृथक देशों में हो तो सीमापार वायर अंतरण होगा।

अध्याय –02 सामान्य (General)

बैंक की अपने ग्राहक को जानिए नीति जो कि निदेशक मण्डल के अनुमोदन अधीन है के मुख्य तत्व निम्नानुसार है

:-

1. अपने ग्राहक को जानिये नीति के मुख्य तत्व :-

केवायसी नीति के मुख्य 4 तत्व निम्नानुसार हैं:-

- ग्राहक स्वीकार्यता नीति (Customer Acceptance Policy)
- जोखिम प्रबंधन (Risk Management)
- ग्राहक की पहचान की पद्धतियाँ (Customer Identification Procedures (CIP);) और
- संव्यवहारों की निगरानी (Monitoring of Transactions)

2. नामित निदेशक (Designated Director)

धनशोधन निवारण (संशोधन) अधिनियम 2012 के लागू होने तथा अधिनियम की धारा 13 में संशोधन करने के कारण धारा 13 (2) का पाठ अब निम्नानुसार होगा:-

“किसी भी जांच के दौरान यदि निदेशक यह पाता है कि रिपोर्टिंग संस्था या बोर्ड में उसका नामित निदेशक या उसका कोई कर्मचारी इस अध्याय के अंतर्गत आने वाले दायित्वों का अनुपालन करने में असफल रहता है तब इस अधिनियम के किसी अन्य प्रावधान के अंतर्गत संभावित किसी अन्य कार्यवाही को प्रभावित किए बिना वह:-

- लिखित में चेतावनी जारी कर सकता है या
- ऐसी संस्था या बोर्ड में नामित निदेशक या उसके किसी कर्मचारी को विनिर्दिष्ट अनुदेशों का पालन करने का निर्देश दे सकता है या
- ऐसी संस्था या बोर्ड में नामित निदेशक या उसके किसी कर्मचारी को उसके द्वारा किए जाने वाले उपायों के संबंध में निर्धारित अंतराल पर रिपोर्ट भेजने के निर्देश दे सकता है या
- ऐसी संस्था या बोर्ड में नामित निदेशक या उसके किसी कर्मचारी पर आदेश जारी करके जुर्माना लगा सकता है जो प्रत्येक चूक के लिए 10 हजार रुपये से कम नहीं होगा, लेकिन उसे बढ़ाकर एक लाख रुपये तक किया जा सकता है।

उपर्युक्त संशोधन को ध्यान में रखते हुए, बैंक, धनशोधन निवारण (पीएमएलए) अधिनियम 2012 के अंतर्गत अपने दायित्व का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए माननीय निदेशक मण्डल द्वारा अध्यक्ष महोदय को नामित निदेशक मनोनीत किया है। वित्तीय आसूचना इकाई (भारत) को नामित निदेशक के बारे में वांछित सूचना प्रेषित की गई है।

3. प्रिंसीपल अधिकारी (Principal Officer):

बैंक द्वारा पदनामित प्रिंसीपल अधिकारी की सम्पूर्ण जवाबदारी होगी कि वह केवायसी/ एएमएल/ सीएफटी नीति के अनुपालन सम्बंधी विभिन्न कार्यपालकों का समन्वयन करें। हालांकि केवायसी/एएमएल/सीएफटी नीति व सम्बंधित दिशानिर्देशों के अनुपालन की प्रारम्भिक जवाबदारी नियंत्रक कार्यालयों की होगी। नये उत्पाद/प्रक्रिया के प्रारम्भ करने पर तथा विद्यमान उत्पादों/प्रक्रियाओं के पुनरीक्षण पर कुल जोखिम व अनुपालन प्रबंधन के लिए रोकथाम व संतुलन के उपायों की पूर्व व्यवस्था की जाएगी। इस प्रयोजन से प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय मनी लॉड्रिंग रिपोर्टिंग अधिकारी (MLRO) के रूप में एक अधिकारी को पदनामित करेंगे जो कि नीति के प्रावधानों के अनुरूप नीति का उपयुक्त क्रियान्वयन व प्रिंसीपल अधिकारी को रिपोर्टिंग सुनिश्चित करेगा।

विभाग प्रमुख, अनुपालन एवं कराधान विभाग, केवायसी/एएमएल/सीएफटी मामलों के लिए प्रिंसीपल अधिकारी होंगे, जिनका दायित्व होगा कि नीति का क्रियान्वयन व अनुपालन हो। उनके उदाहरणात्मक दायित्व निम्नानुसार होंगे:-

- बैंक की केवायसी/एएमएल/सीएफटी नीति के क्रियान्वयन की समग्र निगरानी
- संव्यवहारों की निगरानी व रिपोर्टिंग तथा सूचनाएं कानून की आवश्यकता अनुसार साझा करना
- नीति का पूर्ण अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए क्षेत्रीय कार्यालयों में पदस्थ मनी लाउन्ड्रिंग रिपोर्टिंग आफिसर्स से संवाद कायम करना।
- वित्तीय आसूचना इकाई भारत को CTR, STR, NTR तथा CCR का समयबद्ध प्रेषण

- कानून अनुपालन एजेंसीयों, बैंकों व अन्य संस्थाओं जो कि धनशोधन तथा आतंकवाद के विरुद्ध लड़ाई में शामिल हैं, से उचित सम्पर्क बनाकर रखना
- उच्च प्रबंधन/बोर्ड को आवधिक रिपोर्ट की प्रस्तुति सुनिश्चित करना

4. अपने ग्राहक को जानिए नीति का अनुपालन

नीति का अनुपालन निम्नानुसार सुनिश्चित किया जाएगा :-

- a) केवायसी अनुपालन के सन्दर्भ में महाप्रबंधक एएमएल वरिष्ठ प्रबंधन के रूप में केवायसी अनुपालन की निगरानी करेंगे। प्रिंसीपल अधिकारी तथा नामित निदेशक नीति में उन्हें प्रदत्त भूमिका का निर्वाह करेंगे।
- b) नीतियों व प्रक्रियाओं का अनुपालन क्षेत्रीय कार्यालय व शाखाओं के माध्यम से करवाया जाएगा।
- c) अंकेक्षण विभाग कानूनी व नियामक आवश्यकताओं की पूर्ति व नीतियों तथा प्रक्रियाओं के प्रभावी अनुपालन के स्तर की जांच करेगा।
- d) अंकेक्षण विभाग त्रैमासिक आधार पर अंकेक्षण/लेखा समिति के समक्ष नीति के अनुपालन के सम्बंध में नोट प्रस्तुत करेगा।

अध्याय –03

ग्राहक स्वीकार्यता नीति (CAP-Customer Acceptance Policy)

बैंक की ग्राहक स्वीकार्यता नीति ग्राहकों को स्वीकार करने के लिए प्रक्षेत्र का निर्धारण करती है। बैंक में ग्राहक सम्बंध के बारे में मुख्य दिशानिर्देश निम्नानुसार हैं :-

- कोई भी खाता काल्पनिक या बेनामी नाम (नामों)/संस्था (ओं) का नहीं खोला जाएगा।
- ग्राहक के असहयोग के कारण यदि किसी खाताधारक की पहचान का सत्यापन नहीं हो सका हो और /या आवश्यक दस्तावेज/वांछित सूचनाएं प्राप्त नहीं की जा सकी हों या उनकी पुष्टि नहीं हो सकी हो, तो ऐसे ग्राहक का कोई खाता नहीं खोला जाए या न ही कोई विद्यमान खाता बन्द किया जाए जब तक की नीति में इसके विरुद्ध कोई प्रावधान न हो।
- ग्राहक की पहचान की पद्धतियों (CIP-Customer Identification Procedures) के माध्यम से पहचान के सत्यापन के उपरांत ग्राहक को स्वीकार किया जाए। खाता खोले जाने से पहले आवश्यक जांच सुनिश्चित की जानी चाहिए ताकि ग्राहक की पहचान, ज्ञात आपराधिक पृष्ठ भूमि वाले किसी व्यक्ति या उपलब्ध परिपत्र अनुसार प्रतिबंधित इकाई जैसे कि व्यक्तिगत आतंकवादी या आतंकवादी संगठन से मिलान कर उसके मेच नहीं होने की पुष्टि की जा सके।
- कारोबार के स्वरूप, ग्राहक के स्थान भुगतान के तरीके, टर्न ओवर की मात्रा ग्राहक की सामाजिक और आर्थिक स्थिति इत्यादि के अनुसार जोखिम निर्धारण सम्बन्धी मानदण्ड स्पष्टतः निश्चित कर दिए जाने चाहिए ताकि ग्राहकों को कम जोखिम, मध्यम जोखिम और उच्च जोखिम श्रेणियों में विभाजित किया जा सके। जिन ग्राहकों के लिए बहुत उच्च स्तर की मॉनिटरिंग जरूरी है— जैसे पालिटिकली एक्सपोज्ड पर्सन को आवश्यकता पड़ने पर और उच्चतर श्रेणी में रखा जा सकता है। वर्गीकृत जोखिम के अनुसार ही प्रत्येक वर्ग के ग्राहक हेतु स्वीकार्यता का प्रक्षेत्र (क्राईटरिया) लागू किया जाए। साथ ही जोखिम वर्गीकरण के आधार पर प्रत्येक ग्राहक का प्रोफाइल तैयार किया जाए।
- किसी खाते में ग्राहक की यथोचित पहचान प्रक्रिया (customer due diligence) पूर्ण करने से पूर्व संव्यवहार नहीं करना चाहिए तथा संयुक्त खाते की स्थिति में सभी खाताधारकों की पहचान प्रक्रिया पूर्ण की जाना चाहिए।
- दस्तावेज व अन्य वांछनीय सूचनाएं प्राप्त करने में धनशोधन निषेध अधिनियम 2002 तथा रिजर्व बैंक/नाबार्ड द्वारा जारी दिशानिर्देश/निर्देशों का अनुपालन किया जाए।
- राजनैतिक व्यक्तियों (PEP) के खाते खोलने का निर्णय क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर लिया जाना चाहिए।
- ग्राहकों को प्रताड़ना से बचाने के लिए उनके खाते को बन्द करने का निर्णय क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर लिया जाए। निर्णय लेने से पूर्व ग्राहक को उचित नोटिस दिया जाए जिसमें खाता बन्द करने के निर्णय के कारणों का स्पष्ट उल्लेख किया जाना चाहिए।
- खाता खोलने के लिए अनिवार्य तथा वैकल्पिक सूचनाएं निम्नानुसार हो सकती हैं :-

अ. खाता खोलने के फार्म में अनिवार्य सूचनाएं

- | | | | |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|
| a. व्यवसाय | b. निधियों के स्रोत | c. मासिक आय | d. वार्षिक टर्नओवर |
| e. जन्म तिथि | f. दूसरे बैंको से लेनदेन | g. विद्यमान साख सुविधाएं | |

ब. बेहतर ग्राहक सम्बंधों के लिए निम्न वैकल्पिक सूचनाओं का संकलन भी किया जा सकता है:-

- वैवाहिक स्थिति
 - शैक्षणिक योग्यता
 - पति/पत्नी की शैक्षणिक योग्यता
 - बच्चों के बारे में विवरण,
 - अन्य सूचनाएं यथा अ. दोपहिया वाहन या कार की जानकारी ब. क्रेडिट कार्ड स. बीमा पालिसी की जानकारी
- ग्राहक से केवल ऐसी सूचनाएं मांगी जाएं जो कि उसके जोखिम वर्ग के लिए प्रासंगिक हो न कि अतिक्रमणकारी सूचनाएं मांगी जाएं। ग्राहक का प्रोफाइल एक गोपनीय दस्तावेज होगा तथा उसमें वर्णित तथ्य क्रास सेलिंग या अन्य किसी प्रयोजन के लिए उपयोग नहीं किए जाने चाहिए।
 - केवाईसी प्रयोजन के लिए केवल 'अनिवार्य' सूचना मांगी जाए जो ग्राहक द्वारा खाता खोलते समय/ आवश्यक अद्यतनीकरण के दौरान दिया जाना बाध्यकर है। आवश्यक हो तो ग्राहक के अन्य 'वैकल्पिक' विवरण/अतिरिक्त सूचना, खाता खोलने के बाद ग्राहक की सहमति से अलग से प्राप्त की जा सकती है। ग्राहक को यह जानने का अधिकार है कि खाता खोलते समय केवाईसी के लिए दी जाने वाली सूचना क्या है और बैंक द्वारा मांगी जाने वाली कौन सी अतिरिक्त सूचना वैकल्पिक है। शाखाएं यह ध्यान रखे कि ग्राहक से एकत्रित की गई सूचना (खाता खोलने से पहले ली जाने वाली 'अनिवार्य' और खाता खोलने के बाद ग्राहक की सहमति से ली जाने वाली 'वैकल्पिक' दोनों ही) को गोपनीय माना जाए और उसे प्रति-विक्रय (Cross Selling) या इस प्रकार के किसी अन्य प्रयोजन के लिए प्रकट न किया जाए।

ग्राहक स्वीकार्यता नीति का अनुपालन इतना प्रतिबंधात्मक नहीं होना चाहिए कि इसका परिणाम आम जनता विशेषकर वित्तीय व सामाजिक रूप से पिछड़े लोगों को बैंकिंग सुविधाएं न मिले।

अध्याय –04

जोखिम प्रबंधन (Risk Management)

जोखिम अवधारणा : केवायसी मानकों का पालन नहीं करने तथा बैंक का उपयोग धन शोधन व आतंकवाद को वित्तपोषण होने से बैंक को विभिन्न विभिन्न प्रकार की जोखिमों का सामना करना पड़ सकता है यथा परिचालन जोखिम, प्रतिष्ठा जोखिम, अनुपालन जोखिम, कानून सम्बंधी जोखिम आदि। इन जोखिमों का सामना करने के लिए बैंक को नवीन ग्राहक/व्यवसाय अपनाने से पूर्व सम्बद्ध जोखिम का आकलन करना आवश्यक है।

वर्गीकरण पर आधारित प्रोफाइल

शाखा/कार्यालय को जोखिम अनुसार वर्गीकरण के आधार पर प्रत्येक नए ग्राहक का प्रोफाइल तैयार किया जाना चाहिए। ग्राहक के प्रोफाइल में ग्राहक की पहचान, उसकी सामाजिक/वित्तीय स्थिति, उसकी व्यवसाय गतिविधि की प्रकृति, उसके ग्राहकों की पहचान, व्यवसाय व पते आदि की जानकारी समाहित की जाना चाहिए।

जोखिम वर्गीकरण के उद्देश्य से, व्यक्ति (उच्च शुद्ध हेसियत वाले व्यक्तियों को छोड़कर) और इकाईयों जिनकी पहचान तथा आय के स्रोतों का आसानी से पता लगाया जा सकता है तथा खातों में होने वाले लेनदेन सामान्यतया उनके प्रोफाइल में दर्ज सूचनाओं के अनुरूप ही होते हैं, उन्हें निम्न जोखिम ग्राहक वर्ग में वर्गीकृत किया जा सकता है। ग्राहकों को सम्भावित जोखिम के आधार तीन जोखिम वर्गों यथा उच्च, मध्यम तथा निम्न में वर्गीकृत किया जाएगा। इस जोखिम वर्गीकरण की आवधिक समीक्षा की जाएगी।

निम्न जोखिम ग्राहक :-जोखिम वर्गीकरण के प्रयोजन के लिए उन व्यक्तियों (उच्च निवल मूल्य वालों को छोड़कर) और कम्पनियों को, जिनके संबंध में पहचान तथा संपत्ति के स्रोतों का आसानी से पता लगाया जा सकता है और जिनके खातों के लेनदेन कुल मिलाकर ज्ञात प्रोफाइल के अनुरूप है, कम जोखिम के रूप में वर्गीकृत करें। कम जोखिम वाले उदाहरण स्वरूप ग्राहक हैं—

- ऐसे वैतनिक कर्मचारी, जिनके वेतन का ढांचा सुपरिभाषित है,
- समाज के निम्न आर्थिक स्तर वाले लोग,
- जिनके खातों में छोटी शेष राशियां और कम लेन देन होता है,
- सरकारी विभाग एवं सरकार के स्वामित्व वाली कम्पनियां,
- विनियामक और सांविधिक निकाय आदि।

ऐसे मामलों में, केवल पहचान और ग्राहक के पते का सत्यापन करने की मूलभूत आवश्यकता को पूरा करना नीतिगत अनिवार्यता होती है। संयुक्त राष्ट्र संघ अथवा उसकी एजेन्सियों द्वारा प्रवर्तित एनपीओ / एनजीओ को कम जोखिम वाले ग्राहकों के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है।

मध्यम व उच्च जोखिम ग्राहक :-जो ग्राहक बैंक के लिए औसत से उच्चतर जोखिम पैदा करने की सम्भावना रखते हैं उन्हें मध्यम अथवा उच्च जोखिम के रूप में वर्गीकृत किए जाए, जो ग्राहक की पृष्ठभूमि, कार्यकलाप का स्वरूप और स्थान, मूल देश, निधियों के स्रोत और ग्राहक के प्रोफाइल आदि पर निर्भर होगा। शाखाएं जोखिम मूल्यांकन पर आधारित उचित सावधानी बरते जिसमें यह अपेक्षित होगा कि विशेषकर जिनके निधियों के स्रोत स्पष्ट नहीं हैं, ऐसे उच्चतर जोखिम ग्राहकों के लिए गहन उचित सावधानी लागू की जाए। उच्चतर सावधानी की आवश्यकता वाले ग्राहकों में निम्नलिखित शामिल हैं :-

- अनिवासी ग्राहक
- उच्च निवल मूल्य वाले व्यक्ति
- न्यास, धर्मादाय, गैर सरकारी संगठन और दान राशियां प्राप्त करने वाले संगठन
- ऐसी कम्पनियां जिनमें निकट परिवार में शेरधारिता अथवा हितार्थी स्वामित्व है
- निष्क्रिय साझेदार वाले फर्म
- विदेशी मूल के पोलिटिकली एक्सपोज्ड पर्सन (पी ई पी)
- अप्रत्यक्ष (नॉन फेस टू फेस) ग्राहक उपलब्ध सार्वजनिक सूचना के अनुसार धोखेबाज के रूप में बदनाम ग्राहक, आदि।

ऐसे गैर खाताधारी ग्राहक जो कि बैंक के माध्यम से उच्चमूल्य संव्यवहार करते हैं साथ ही ऐसे व्यक्ति या इकाईयां जो किसी वित्तीय संव्यवहार से सम्बद्ध हो तथा जिससे बैंक को महत्वपूर्ण प्रतिष्ठा जोखिम या अन्य जोखिम हो सकती हो की भी ग्राहक पहचान प्रक्रिया पूर्ण की जाना चाहिए।

अध्याय –05

ग्राहक की पहचान की पद्धतियाँ (CIP-Customer Identification Procedures)

ग्राहक की पहचान के लिए आवश्यक है ग्राहक को पहचानना और उसकी पहचान का सत्यापन विश्वसनीय व स्वतंत्र मूल दस्तावेजों या सूचनाओं से करना। इसलिए ग्राहक की पहचान पद्धतियों की पहली आवश्यकता इस बात की संतुष्टि करना सम्भावित ग्राहक वही व्यक्ति है जिसके होने का वह दावा कर रहा है। CIP की दूसरी आवश्यकता यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक की पहचान तथा बैंकिंग सम्बंध के वांछित प्रयोजन के बारे में पर्याप्त सूचनाएं प्राप्त की गई है। इन जानकारीयों से ग्राहक को जोखिम प्रोफाइल तैयार करने में मदद मिलती है साथ ही खाते में सम्भावित लेनदेन की पद्धति का निर्धारण करने में भी मदद मिलती है।

एक ग्राहक की परिभाषा :-

नीति के प्रयोजन से एक ग्राहक को निम्न रूप में परिभाषित किया जा सकता है :-

- कोई व्यक्ति या संस्था जो खाता खोलता/खोलती है और/या जिसका बैंक के साथ कारोबारी सम्बन्ध है।
- कोई ऐसा व्यक्ति या संस्था जिसकी ओर से खाता खोला जाता है (अर्थात हितार्थ स्वामी)
- व्यावसायिक मध्यस्थों, जैसे स्टॉक ब्रोकर, चार्टर्ड एकाउन्टेन्ट, सॉलिडिटीर इत्यादि द्वारा (जैसा कि कानून द्वारा अनुमत हो) किए गए लेने देन के हिताधिकारी और

प्रतिष्ठा सम्बन्धी या किसी अन्य बड़े जोखिम के साथ ऐसे किसी वित्तीय लेनदेन के साथ जुड़ा कोई व्यक्ति या संस्था – जैसे एक लेन देन के रूप में तार अंतरण या उच्च मूल्य का मांग ड्राफ्ट का निर्गमन।

निम्न प्रकरणों में शाखा द्वारा ग्राहक की पहचान प्रक्रिया पूर्ण की जाएगी :-

1. **नए खातों के लिए:-**आपने ग्राहक को जानिए प्रक्रिया एक व्यक्ति या कारपोरेट द्वारा खाता खोलने के लिए पहचान स्थापित करने का मुख्य सिद्धांत होना चाहिए। ग्राहक की पहचान का सत्यापन खाते के लिए वर्तमान खाताधारक से या ऐसे व्यक्ति से जो बैंक के लिए ज्ञात हो से या ग्राहक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों के आधार पर किया जाना चाहिए। शाखा को प्रत्येक नवीन ग्राहक की पहचान/अस्तित्व को स्थापित करने के लिए सभी आवश्यक सूचनाएं प्राप्त करना चाहिए तथा ऐसी सूचनाएं ग्राहक द्वारा स्वयं दी गई जानकारी पर आधारित होना चाहिए।
2. ऐसे व्यक्ति जिसका बैंक में खाता नहीं है के लिए अंतर्राष्ट्रीय धन अंतरण करते समय पहचान प्रक्रिया पूर्ण करना होगी।
3. जब शाखा को ग्राहक की पहचान की सत्यता और सटीकता पर संदेह हो तब पहचान प्रक्रिया पूर्ण की जानी चाहिए।
4. राशि रु 50,000/- से अधिक के लिए एजेंट के रूप में तृतीय पक्ष उत्पादों के विक्रय, बैंक के अपने उत्पादों का विक्रय, क्रेडिट कार्ड बकाया का भुगतान, प्रीपेड/ट्रेवल कार्ड का विक्रय या रिलोडिंग किसी अन्य उत्पाद का विपणन।
5. **वॉक इन ग्राहक :-** गैर खाता आधारित ग्राहक अर्थात वॉक इन ग्राहक के लेन देन के मामले में यदि लेन देन की राशि पचास हजार रुपये या उससे अधिक हो, चाहे वह एकल लेनदेन हो, तो ग्राहक की पहचान तथा पते का सत्यापन किया जाना चाहिए। इसके अतिरिक्त यदि शाखा के पास यह विश्वास करने का कारण है कि कोई ग्राहक अपना लेनदेन जानबूझकर 50,000/- रुपये की उच्चतम सीमा से कम के लेन देनों की श्रृंखला में करता जा रहा है, तो शाखा को उस ग्राहक की पहचान तथा पते का सत्यापन करना चाहिए तथा क्षेत्र एवं प्रधान कार्यालय के माध्यम से एफआईयू-आईएनडी के पास एक संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट (एसटीआर) फाइल करने पर भी विचार करना चाहिए।

तृतीय पक्ष की सेवाए:-खाता आधारित कारोबारी सम्बंध प्रारम्भ करते समय ग्राहक की पहचान के सत्यापन के प्रयोजन से बैंक द्वारा यदि तृतीय पक्ष की सेवाएं प्राप्त की जाती है तो वह निम्न शर्तों के अधीन होगी :-

- a. तृतीय पक्ष द्वारा ग्राहक पहचान के सन्दर्भ में प्राप्त की गई समस्त आवश्यक सूचनाएं शाखा द्वारा तुरन्त प्राप्त की जाएगी।
- b. ग्राहक के पहचान व अन्य दस्तावेजों की छायाप्रति शाखा को तृतीय पक्ष से तुरन्त प्राप्त हो इस हेतु शाखाएं सभी आवश्यक कदम उठाएंगी।

- c. तृतीय पक्ष धनशोधन निषेध अधिनियम की आवश्यकताओं व दायित्वों के सन्दर्भ में विनिगमित, पर्यवेक्षित व निगरानी की हुई हो तथा ग्राहक की पहचान प्रक्रिया के अनुपालन तथा अभिलेखों के रखरखाव की व्यवस्था उपलब्ध हो यह सुनिश्चित किया जाए।
- d. तृतीय पक्ष ऐसे देश/न्यायक्षेत्र में स्थापित न हो जो कि उच्च जोखिम के रूप में आकलित हो।
- e. ग्राहक की पहचान प्रक्रिया या सघन पहचान प्रक्रिया सम्पादित करने की अन्तिम जवाबदेही सम्बंधित शाखा की ही होगी।

ग्राहक की पहचान प्रक्रिया पूर्ण करने के दौरान बैंक शाखा सुनिश्चित करेगी कि :-

- a. केवायसी मानदण्डों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के सम्बंध में निर्णय लेने के अधिकार की आउटसोर्सिंग नहीं होगी।
- b. खाता खोलते समय प्रस्तावक की मांग सामान्यतौर पर नहीं की जाएगी।
- c. यदि प्रस्तुत आधिकारिक दस्तावेज में पहचान व पते दोनों का प्रमाण उपलब्ध है तो अतिरिक्त आधिकारिक दस्तावेज की मांग नहीं की जाएगी। ग्राहकों को खाता खोलते समय या आवधिक अपडेशन के दौरान किसी एक ही पते (या तो वर्तमान या स्थाई) के दस्तावेजी प्रमाण प्रस्तुत करने होंगे।
- d. यदि ग्राहक द्वारा दिया गया पते का प्रमाण, स्थानीय पता या वह पता नहीं है जहां ग्राहक अभी निवास कर रहा है, तो शाखाएं ऐसे स्थानीय पते के लिए घोषणा पत्र लेंगी जिस पर बैंक द्वारा ग्राहक के साथ समस्त पत्राचार किया जा सके।
- e. पत्राचार/स्थानीय पते के रूप में दिए गये ऐसे किसी पते के लिए किसी प्रमाण की आवश्यकता नहीं होगी। शाखा द्वारा इस पते का सत्यापन "सकारात्मक पुष्टि" द्वारा किया जाएगा जो कि इन माध्यमों से हो सकती है (i) पत्र, चेकबुक, एटीएम कार्ड के प्राप्त होने की पावती (ii) टेलीफोन पर बातचीत, (iii) मुआयना आदि।
- f. यदि "पते के प्रमाण" के रूप में दिए गये पते में कोई परिवर्तन होता है तो पते का नया प्रमाण 06 माह की अवधि के भीतर शाखा में प्रस्तुत करना होगा।

.....

अध्याय –06

ग्राहक की उचित पहचान प्रक्रिया (Customer Due Diligence)

ग्राहक की उचित पहचान प्रक्रिया के तहत उस व्यक्ति से खाता आधारित संबंध स्थापित करते समय या किसी ऐसे व्यक्ति से संबंध स्थापित करते समय, जो लाभार्थी स्वामी, अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता या किसी कानूनी इकाई से संबंधित पॉवर ऑफ अटार्नी है, से निम्नलिखित जानकारी प्राप्त की जाना चाहिये—

- क) आधार से नामांकन के लिए पात्र व्यक्ति से आधार संख्याय समय-समय पर संशोधित आयकर नियम, 1962 में परिभाषित स्थायी खाता संख्या (पैन) या फॉर्म संख्या 60: बशर्ते, जहां किसी व्यक्ति को आधार संख्या विनिर्दिष्ट नहीं है, आधार के लिए नामांकन के उस आवेदन का साक्ष्य लिया जाएगा जिसमें नामांकन 6 महीने से अधिक पुराना नहीं है और यदि पैन जमा नहीं किया गया है, तो पहचान और पते के विवरण वाले आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज (ओवीडी) की प्रमाणित प्रति और एक हालिया तस्वीर ली जाएगी।
- ख) यदि ग्राहक द्वारा प्रस्तुत आधार संख्या या स्थायी खाता संख्या से संबंधित पहचान जानकारी में वर्तमान पता नहीं है, तो इस उद्देश्य के लिए निम्नलिखित दस्तावेजों को पते के साक्ष्य के सीमित उद्देश्य के लिए ओवीडी माना जाएगा: —
- i. किसी भी सेवा प्रदाता का यूटिलिटी बिल जो (बिजली, टेलीफोन, पोस्ट-पेड मोबाइल फोन, पाइप गैस, पानी बिल) दो महीने से अधिक पुराना नहीं है,।
 - ii. संपत्ति या नगरपालिका कर रसीद
 - iii. पपप. सरकारी विभागों या सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों द्वारा सेवानिवृत्त कर्मचारियों को जारी पेंशन या पारिवारिक पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ), यदि उसमें पता प्रदर्शित है।
 - iv. राज्य सरकार या केंद्र सरकार के विभागों, सांविधिक या नियामक निकायों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, वित्तीय संस्थानों और सूचीबद्ध कंपनियों द्वारा जारी नियोक्ता से आवास आवंटन का पत्र और आधिकारिक आवास आवंटित करने वाले ऐसे नियोक्ताओं के साथ अनुमति एवं अनुज्ञप्ति समझौते बशर्ते कि ग्राहक उपरोक्त दस्तावेजों को जमा करने के तीन महीने की अवधि के भीतर वर्तमान पते के साथ अद्यतन आधार या ओवीडी जमा करेगा।
- घ) यदि ग्राहक, जो की आधार हेतु नामांकित होने के एवं स्थायी खाता संख्या प्राप्त करने के योग्य है, जैसा की उपरोक्त धारा 15 (ए) में उल्लिखित है, बैंक के साथ खाता आधारित संबंध प्रारंभ करते समय आधार संख्या या स्थायी खाता संख्या/फॉर्म 60 जमा नहीं करता है तो, ग्राहक खाता आधारित रिश्ते के शुरू होने की तारीख से छह महीने की अवधि के भीतर उक्त को जमा करेगा। यदि ग्राहक उपरोक्त छह महीने की अवधि के भीतर आधार संख्या या स्थायी खाता संख्या/फॉर्म 60 जमा करने में विफल रहता है, तो ग्राहक द्वारा आधार संख्या और स्थायी खाता संख्या/फॉर्म 60 जमा करने तक उक्त खाते का परिचालन बंद रहेगा। खाते के परिचालन को बंद करने के उद्देश्य से, ऋण खातों जैसे आस्तिगत खातों के मामले में, केवल क्रेडिट की ही अनुमति होगी।
- च) खाता खोलते समय इस प्रावधान के बारे में ग्राहक को उचित रूप से सूचित किया जावे।
- छ) ऐसे ग्राहक, जो आधार के लिए नामांकित होने व स्थायी खाता संख्या प्राप्त करने के योग्य है, और जो पहले से ही बैंक के साथ खाता आधारित संबंध रखते हैं, वे केंद्र सरकार द्वारा अधिसूचित की जाने वाली तारीख तक आधार संख्या और स्थायी खाता संख्या/फॉर्म 60 प्रस्तुत करेंगे। यदि ग्राहक उक्त तिथि तक आधार संख्या या स्थायी खाता संख्या, फॉर्म 60 जमा करने में विफल रहता है, तो ग्राहक द्वारा आधार संख्या और स्थायी खाता संख्या/फॉर्म 60 जमा करने तक उक्त खाते का परिचालन बंद रहेगा, बशर्ते इस तरह की तारीख से पहले अनुपालन के लिए कम से कम दो नोटिस प्रदान किये जाएं।
- ज) खातों को खोलते समय परिचय की मांग न की जाए।

भाग 1 व्यक्ति/यों की दशा में पहचान प्रक्रिया

01. ऐसे ग्राहक जो कि प्राकृतिक व्यक्ति (Natural Persons) हैं के साथ खाता आधारित सम्बंध प्रारम्भ करते समय निम्न दस्तावेज प्राप्त करना आवश्यक है :-

- आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज जिसमें पहचान व पते के विवरण हों, की सत्यापित प्रति
- एक नवीनतम फोटोग्राफ
- कोई अन्य दस्तावेज जो कि ग्राहक के व्यवसाय के सम्बंध में शाखा प्राप्त करना आवश्यक समझे।

शाखाएं यह ध्यान रखे कि ग्राहक से एकत्रित की गई सूचना (खाता खोलने से पहले ली जाने वाली 'अनिवार्य' और खाता खोलने के बाद ग्राहक की सहमति से ली जाने वाली 'वैकल्पिक' दोनों ही) को गोपनीय माना जाए और उसे प्रति-विक्रय (Cross Selling) या इस प्रकार के किसी अन्य प्रयोजन के लिए प्रकट न किया जाए।

02. ई-आधार (e-Aadhaar) को "आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज के रूप में मान्यता देना"

ई-केवाईसी प्रक्रिया (जो इलेक्ट्रानिक रूप में है व इस तरह पुनः पाने योग्य है जो बाद में संदर्भ के रूप में उपयोग में लाई जा सके) के फलस्वरूप यूआईडीएआई से उपलब्ध कराए गए जनसांख्यिकीय ब्यौरे एवं फोटोग्राफ को पीएमएल नियमावली के अन्तर्गत एक "आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज" के रूप में माना जा सकता है। केवाईसी डाटा का यूआईडीएआई से इलेक्ट्रानिक अंतरण केवाईसी सत्यापन की वैध प्रक्रिया मानी जाएगी।

हालांकि शाखाएं/बिजनेस करेस्पोंडेंट/बिजनेस फेसिलिटेटर व्यक्ति से प्राधिकार प्राप्त करेंगे कि वह उसकी पहचान/पते को बायोमेट्रिक अथेंटिकेशन के माध्यम से यूआईडीएआई से जारी करने के लिए सहमत हैं।

शाखाएं यूआईडीएआई वेबसाइट से डाउनलोड किए गए ई-आधार को निम्न शर्तों पर एक आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज के रूप में स्वीकार कर सकते हैं:-

- यदि भावी प्रत्याशित ग्राहक को केवल अपना आधार नम्बर ही पता हो तो शाखा भावी प्रत्याशित ग्राहक का ई-आधार (e-Aadhaar) पत्र सीधे ही यूआईडीएआई पोर्टल से प्रिंट कर सकती है अथवा इलेक्ट्रानिक अंतरण से ई-केवाईसी प्रक्रिया अपना सकता है।
- यदि भावी प्रत्याशित ग्राहक के पास अन्यत्र डाउनलोड करवाए गए ई आधार (e-Aadhaar) की प्रतिलिपि हो तो बैंक भावी प्रत्याशित ग्राहक का ई आधार पत्र बैंक में सीधे यूआईडीएआई पोर्टल से प्रिंट करा सकता है।

03. विवाह अथवा अन्य कारण से नाम में परिवर्तन की दशा में आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज प्रस्तुत किया जाना-

धनशोधन निवारण (रिकार्ड का रखरखाव) तृतीय संशोधन नियम -2015 के सम्बंध में गजट अधिसूचना जी.एस.आर. 730 (ई) दिनांक 22.09.2015 जारी की गई है। पीएमएल तृतीय संशोधन नियम के खंड 2 के अनुसार नियम 2 के खंड (डी) में एक स्पष्टीकरण अंतः स्थापित किया गया है। तदनुसार एक दस्तावेज को उसके जारी होने के पश्चात नाम परिवर्तन होने पर भी आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज माना जाएगा, बशर्ते कि नाम में ऐसे परिवर्तन को सूचित करते हुए राज्य सरकार द्वारा जारी विवाह प्रमाण पत्र अथवा एक गजट अधिसूचना द्वारा वह समर्थित हो। अतः खाता आधारित संपर्क स्थापित करते समय अथवा आवधिक अद्यतन की कार्यवाई करते समय व्यक्ति के नाम पर मौजूदा आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज की सत्यापित प्रति के साथ नाम परिवर्तन सूचित करने वाला राज्य सरकार द्वारा जारी विवाह प्रमाण पत्र अथवा गजट अधिसूचना की प्रति स्वीकार कर सकती हैं।

04. परिचय/पता दस्तावेज :- नए खाते खोलने के लिए केवाईसी अपेक्षाओं का पालन करने में संभावित ग्राहकों का भार कम करने हेतु रिजर्व बैंक द्वारा सूचित किया गया है कि :-

क) यदि पहचान के प्रमाण के रूप में संभावित ग्राहक द्वारा प्रस्तुत किए गए दस्तावेज में वही पता है, जो ग्राहक ने खाता खोलने के फार्म में घोषित कर रखा है, तो उस दस्तावेज को पहचान एवं पता दोनों के वैध प्रमाण के रूप में स्वीकार किया जाए।

ख) यदि पहचान के प्रमाण के रूप में प्रस्तुत किए गए दस्तावेज में दिया गया पता खाता खोलने के फार्म में उल्लेख किए गए पते से भिन्न है, तो पते का अलग से प्रमाण प्राप्त किया जाना चाहिए। इस उद्देश्य के लिए पूर्व में परिपत्रित सांकेतिक दस्तावेजों के अतिरिक्त, राज्य सरकार या उसके समकक्ष पंजीकरण प्राधिकरण के पास सम्यक रूप से पंजीकृत किराया करार (A rent agreement indicating the address of the customer duly registered with State Government or similar registration authority) को भी पते के प्रमाण के रूप में स्वीकार किया जाए, जिसमें ग्राहक का पता दर्शाया गया हो।

दस्तावेजों का सेट आवेदक की पहचान तथा सही पते की जानकारी के लिए पर्याप्त होना चाहिए परन्तु जहां यह नहीं हो पाता (जैसे कि वेतन पर्ची और पान कार्ड दोनो से पते की पुष्टि नहीं होती) आवेदक को अतिरिक्त दस्तावेज प्रस्तुत करने के लिए कहा जाना चाहिए। जैसे कि नियोक्ता का पत्र जिसमें आवेदक का सही पता दर्ज हो, क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट आदि। संयुक्त खाते की दशा में ऐसे आवेदक जिनका आपस में निकट सम्बंध नहीं है को अपनी पहचान व पते के पृथक पृथक प्रमाण प्रस्तुत करना होंगे। एन आर आई खाते की दशा में इन्द्रोडक्सन और हस्ताक्षर की पुष्टि/सत्यापन का कार्य एक बैंक/भारतीय दूतावास/ उच्चायुक्त/कांसुलेट/नोटरी पब्लिक/व्यक्ति जिसे बैंक जानती हो द्वारा हो सकता है।

पहचान स्थापित करने या निवास के पते के प्रमाण के रूप में राशनकार्ड को एक दस्तावेज नहीं माना जाना चाहिए, हालांकि जब कोई अन्य दस्तावेज उपलब्ध न हो तब अवयस्क/अनपढ़ व्यक्तियों जो कि अन्य दस्तावेज प्रस्तुत करने में सक्षम न हो, की ओर से राशन कार्ड को पते के प्रमाण के रूप में स्वीकार किया जा सकता है।

05. ऐसे प्रकरण में जब ग्राहक कम जोखिम के रूप में वर्गीकृत हो और किसी कारण से दस्तावेज प्रस्तुत करने में असमर्थता जाहिर करता है और शाखा समझती है कि ग्राहक की असमर्थता सही है और सामान्य व्यवसाय अबाध रूप से जारी रहे इसके लिए शाखा प्रस्तावित ग्राहक की पहचान का उचित सत्यापन करने के उपरांत दस्तावेजों का सत्यापन कारोबारी सम्बंध स्थापित होने के 06 माह के अन्दर कर सकती है।
06. कम जोखिम के रूप में वर्गीकृत ग्राहक यदि निर्धारित आधिकारिक दस्तावेज प्रस्तुत करने में असमर्थ हो तो सरलीकृत पहचान प्रक्रिया के तहत निर्धारित दस्तावेज प्राप्त कर खाता खोला जा सकता है।
परन्तु यदि ऐसा कम जोखिम ग्राहक जिसके लिए सरलीकृत प्रक्रिया अपनाई गई हो बाद में मध्यम या उच्च जोखिम में वर्गीकृत हो जाता है तो शाखा उससे तुरन्त निर्धारित आधिकारिक दस्तावेज प्राप्त करेगी। यदि ग्राहक ऐसे दस्तावेज प्रस्तुत करने में असमर्थ रहता है तो खाते पर आशिक फ्रीजिंग सम्बंधी प्रावधान लागू किए जाएंगे।
07. यदि कोई ग्राहक जिसके पास आधिकारिक दस्तावेजों में से कोई भी दस्तावेज या सरलीकृत व्यवस्था सम्बंधी को भी दस्तावेज न हो, खाता खोलना चाहे तो उसका निम्न शर्तों के साथ लघु खाता खोला जा सकता है :-
 - a. बैंक शाखा ग्राहक से स्वप्रमाणित फोटोग्राफ प्राप्त करेगी।
 - b. शाखा का पदनामित अधिकारी अपने हस्ताक्षर से प्रमाणित करेगा कि खाता खोलने वाले व्यक्ति ने उसके समक्ष हस्ताक्षर किए हैं/अंगूठा लगाया है।
 - c. ऐसे खातों में कोई विदेशी अंतरण जमा नहो यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए।
 - d. कोई भी संव्यवहार करने से पूर्व शाखा को यह सुनिश्चित करना होगा कि ऐसे खाते में निर्धारित मासिक/वार्षिक संव्यवहारों/जमा शेष आदि की सीमा का उल्लंघन न हो।
 - e. इन खातों की सतत निगरानी की जाएगी तथा जब ऐसे खातों के माध्यम से मनी लाउड्रिंग या आतंकवाद को वित्तपोषण या अन्य उच्च जोखिम क्रियाकलाप की शंका उत्पन्न हो तो तब ग्राहक को उसकी पहचान स्थापित करने के लिए आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज प्रस्तुत करने के लिए कहा जाएगा।
 - f. ऐसे खातों में कोई विदेशी अंतरण जमा करने की अनुमति तब तक नहीं दी जाएगी जब तक कि ग्राहक शाखा में आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज प्रस्तुत न कर दे और उनसे ग्राहक की पहचान का पूर्ण सत्यापन न कर लिया जाए।
 - g. ऐसे खाते प्रारम्भ में 12 माह की अवधि तक संचालित किए जा सकते हैं। इस अवधि में यदि ग्राहक एक आवेदन दे कर व प्रमाण प्रस्तुत कर यह साबित कर दे कि उसके द्वारा आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज प्राप्त करने के लिए आवेदन कर दिया है तो संचालन अवधि आगामी 12 माह के लिए और बढ़ाई जा सकती है।
 - h. उक्त खाते में दी गई सरलीकृत व्यवस्था का 24 माह के पश्चात पुनरीक्षण किया जाएगा।
08. यदि एक विद्यमान ग्राहक जिसकी पूर्ण केवाईसी उपलब्ध हो शाखा में एक और खाता खोलना चाहे तो पुनः ग्राहक पहचान प्रक्रिया पूर्ण करने की कोई आवश्यकता नहीं होगी।
09. यदि किसी ग्राहक का केवाईसी सत्यापन एक शाखा द्वारा किया गया है तो ऐसा खाता बैंक की किसी अन्य शाखा में अंतरित होने पर वही केवाईसी मान्य होगी बशर्ते कि उक्त खाते के लिए पूर्व शाखा द्वारा पूर्ण केवाईसी प्राप्त किया गया हो तथा खाता आवधिक अद्यतनीकरण के दायरे में न आया हो और खाता धारक से उसके वर्तमान पते के बारे में एक स्वघोषणा प्राप्त की गई हो।

भाग 2 मालिकाना प्रतिष्ठान की दशा में पहचान प्रक्रिया

CDD Measures for Sole Proprietary Concern

01. मालिकाना प्रतिष्ठान के नाम पर खाता खोलने के लिए आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज जिनमें व्यक्ति (प्राप्रायटर) की पहचान व पते का विवरण हो की सत्यापित प्रति प्राप्त करना होगी।
02. उपरोक्त के अलावा निम्नलिखित में से कोई भी दो दस्तावेजों जिनमें मालिकाना प्रतिष्ठान (Proprietary Concern) के नाम (शीर्ष) से व्यवसाय/गतिविधि का होना प्रामाणित होता हो प्राप्त किए जाएंगे :-
 - a. नाम का प्रमाण, प्रतिष्ठान का पता तथा गतिविधियां जैसे पंजीकरण प्रमाणपत्र (पंजीकृत प्रतिष्ठान के मामले में),
 - b. दुकान और स्थापना अधिनियम के अंतर्गत नगरपालिका प्राधिकारियों द्वारा जारी प्रमाणपत्र/ लाइसेंस,
 - c. बिक्री और आयकर रिटर्न,
 - d. सीएसटी/वैट/जीएसटी प्रमाणपत्र,
 - e. बिक्री कर/सेवा कर/व्यावसायिक कर प्राधिकारियों द्वारा जारी प्रमाणपत्र/पंजीकरण दस्तावेज,
 - f. पंजीकरण प्राधिकारी द्वारा जारी लाइसेंस, जैसे भारतीय सनदी लेखाकार संस्थान, इंस्टिट्यूट ऑफ कॉस्ट अकाउंटेंट ऑफ इंडिया, भारतीय कंपनी सचिव संस्थान, इंडियन मेडिकल कौंसिल, खाद्य और औषधि नियंत्रण प्राधिकारी आदि द्वारा जारी व्यवसाय प्रमाणपत्र।
 - g. एकल स्वामी के नाम में पूर्ण आयकर विवरणी (न कि सिर्फ पावती), जिसमें फर्म की आय दर्शाई गई हो। विवरणी आयकर प्राधिकारियों द्वारा विधिवत प्रमाणित/स्वीकृत हो।
 - h. स्वामित्व प्रतिष्ठान के नाम से बिजली, पानी और लैंडलाइन टेलीफोन बिल जैसे उपयोगिता बिल।
03. यदि शाखा इस बात से संतुष्ट है कि सम्बंधित ग्राहक द्वारा दो दस्तावेज प्रस्तुत करना सम्भव नहीं है तो कोई एक दस्तावेज जिससे व्यवसाय/गतिविधि प्रमाणित होती हो प्राप्त कर सकती है।
बशर्ते कि शाखा ऐसी फर्म के विद्यमान होने के बारे में आवश्यक जानकारी जुटाकर उनका सत्यापन करे/आवश्यक स्पष्टीकरण प्राप्त करेगी और स्वयं को संतुष्ट करेगी कि प्रतिष्ठान के पते पर व्यवसायिक गतिविधि की पुष्टि कर ली गई है।

भाग 03 विधिक व्यक्ति की दशा में पहचान प्रक्रिया

CDD Measures for Legal Entities

ऐसे ग्राहक जो कि विधिक व्यक्ति (Legal Person) है की पहचान प्रक्रिया में निम्न तथ्यों को ज्ञात करना व दस्तावेज लेना आवश्यक है :-

- विधिक व्यक्ति/इकाई की वैधानिक स्थिति के बारे में उपयुक्त व प्रासंगिक दस्तावेज
- यदि कोई व्यक्ति विधिक व्यक्ति/इकाई की ओर से कार्य करने का दावा करता हो तो उसके ऐसा करने के लिए अधिकृत होने का सत्यापन व विधिक व्यक्ति/इकाई की पहचान स्थापित करना व उसे सत्यापित करना
- ग्राहक के स्वामित्व व नियंत्रण ढांचे को समझना तथा यह निर्धारित करना कि वह कौन प्राकृतिक व्यक्ति है जो कि उक्त विधिक व्यक्ति पर सम्पूर्ण नियंत्रण रखता है।
- जहां लागू हो वहां व्यवसायिक गतिविधि की प्रकृति, पता, भुगतान करने की विधि, टर्नओवर की प्रमात्रा, सामाजिक व वित्तीय स्थिति आदि का संकलन ग्राहक को प्रोफाइल पूर्ण करने के लिए किया जाएगा।

यदि शाखा ग्राहक स्वीकरण नीति के तहत इस प्रकार के ग्राहक का खाता खोलने का निर्णय लेती है तो बैंक को लाभार्थी मालिक की पहचान सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त कदम उठाने चाहिए और पहचान का सत्यापन इस प्रकार किया जाना चाहिए कि यह संतुष्टि हो जाए कि लाभार्थी मालिक कौन है।

01. **कम्पनी का खाता** खोलते समय निम्न में से प्रत्येक दस्तावेज की एक सत्यापित प्रति प्राप्त करना चाहिए:-

- निगमन का प्रमाणपत्र
- संस्था के बहिर्नियम और अंतर्नियम
- खाता खोलने के संबंध में निदेशक बोर्ड का प्रस्ताव और जिन्हें खाता चलाने का अधिकार है उनकी पहचान, उनकी ओर से कारोबार चलाने हेतु अपने प्रबन्धकों अधिकारियों/कर्मचारियों को प्रदत्त मुख्तारनामा,
- कम्पनी की ओर से कारोबार चलाने हेतु अपने प्रबन्धकों अधिकारियों/कर्मचारियों जिनको मुख्तारनामा दिया गया है के वैध आधिकारिक दस्तावेज
- पैन आबंटन पत्र की प्रतिलिपि, टेलीफोन बिल की प्रतिलिपि

02. **फर्म का खाता** खोलते समय निम्न में से प्रत्येक दस्तावेज की एक सत्यापित प्रति प्राप्त करना चाहिए:-

- पंजीकरण प्रमाण पत्र यदि पंजीकृत हो ,
- भागीदारी विलेख,
- फर्म की ओर से कारोबार चलाने हेतु किसी भागीदार या फर्म के कर्मचारी को प्रदत्त मुख्तार नामा,
- भागीदारों और मुख्तारनामा धारित व्यक्तियों और उनके पते की पहचान कर्ता कोई आधिकारिक दस्तावेज, फर्म/भागीदारों के नाम, टेलीफोन बिल

शाखा को व्यक्तियों द्वारा व्यवसायिक इकाइयों को सामने रखते हुए बैंक में खाते रखने के प्रति अत्यन्त सतर्क रहने की आवश्यकता है। शाखा इकाई के नियंत्रक ढांचे का परीक्षण कर सकते हैं, निधियों के स्रोत का निर्धारण कर सकते हैं तथा नियंत्रक हित रखने वाले व प्रबंधन के व्यक्ति की पहचान कर सकते हैं। जोखिम को देखते हुए इन आवश्यकताओं में आवश्यक फेरबदल किया जा सकता है जैसे कि सार्वजनिक कम्पनी के मामले में सभी अंशधारकों की पहचान प्राप्त करना आवश्यक नहीं है।

नोट : किसी कम्पनी का खाता खोलने से पहले शाखाओं को क्षेत्रीय कार्यालयों को सूचित करना चाहिए तथा आवश्यक मार्गदर्शन प्राप्त किया जाना चाहिए।

03. **ट्रस्ट/नामिति या विश्वास आधारित खाते**

शाखा यह निर्धारित करें कि क्या ग्राहक किसी अन्य व्यक्ति की ओर से ट्रस्टी/नामिति या अन्य अन्तरवर्ती के रूप कार्य कर रहा है। यदि हां तो शाखा/कार्यालय को अन्तरवर्ती की पहचान के संतोषजनक प्रमाण प्राप्त किए जाने चाहिए तथा उस व्यक्ति की पहचान के प्रमाण भी प्राप्त करना चाहिए जिसकी ओर से ग्राहक कार्य कर रहा है। साथ ही ट्रस्ट या अन्य व्यवस्था की प्रकृति के बारे में आवश्यक विवरण भी प्राप्त किये जाना चाहिए।

ट्रस्ट का खाता खोलते समय शाखा को ट्रस्टीयो, ट्रस्ट के व्यवस्थापक (ट्रस्ट की परिसम्पत्तियों की व्यवस्था करने वाले व्यक्ति सहित), ग्रांट प्रदायक, संरक्षक, हितग्राही/लाभार्थी व हस्ताक्षरकर्ता की पहचान का सत्यापन करने में यथोचित सतर्कता बरतना चाहिए।

लाभार्थियों की पहचान उनके निर्धारण के समय ही कर ली जाना चाहिए। किसी फाउंडेशन का खाता खोलते समय शाखाओं को फाउंडेशन के संस्थापक प्रबंधक/निदेशक और लाभार्थियों के सत्यापन हेतु आवश्यक कदम

उठाना चाहिए। यहां यह सम्भावना रहती है कि ट्रस्ट/नामिति या विश्वास आधारित खातों का उपयोग ग्राहक पहचान प्रक्रिया को धोखा देने के लिए किया जाए। **ट्रस्ट का खाता** खोलते समय निम्न में से प्रत्येक दस्तावेज की एक सत्यापित प्रति प्राप्त करना चाहिए :-

- पंजीकरण का प्रमाण यदि पंजीकृत हो
- ट्रस्ट डीड
- ट्रस्ट की ओर से कारोबार चलाने हेतु प्रदत्त मुख्तारनामा
- न्यासियों, सेटलर्स हितार्थी और मुख्तारनामा धारित व्यक्तियों, संस्थापकों/प्रबन्धकों/निदेशकों और उनके पते की पहचान कराता कोई भी आधिकारिक वैध दस्तावेज
- फाउन्डेशन/एसोसिएशन के प्रबन्धन निकाय का प्रस्ताव
- टेलीफोन बिल

04. **समिति/संघ/क्लब/अनिगमित संघ का खाता** खोलते समय निम्न में से प्रत्येक दस्तावेज की एक सत्यापित प्रति प्राप्त करना चाहिए :-

- खाता खोलने के लिए पारित प्रस्ताव की प्रति
- समिति या संघ की ओर से कारोबार चलाने हेतु प्रदत्त मुख्तारनामा
- मुख्तारनामा धारित व्यक्तियों और उनके पते की पहचान से सम्बंधित कोई आधिकारिक दस्तावेज,
- ऐसा कोई दस्तावेज जिससे ऐसे संघ के कानूनी रूप से विद्यमान होने का पता चलता है यथा बायलाज की प्रति (copy of Bye-Laws) या समिति या संघ के पंजीकृत होने की दशा में पंजीकरण प्रमाणपत्र आदि।

नोट :- अपंजीकृत ट्रस्ट/भागीदारी फर्म अनिगमित संघ की श्रेणी में आएंगे।

भाग 04 : हितार्थी स्वामी की पहचान

Identification of Beneficial owner

धनशोधन निवारण नियमावली 2005 के नियम 9 (1क) में यह अपेक्षित है कि बैंक शाखाएं, हितार्थी स्वामी (Beneficial owner) की पहचान करे तथा उसकी पहचान के सत्यापन के लिए समस्त उचित कदम उठाए। “हितार्थी स्वामी” शब्द को ऐसे नेचुरल व्यक्ति के रूप में परिभाषित किया गया है जो किसी ग्राहक का तथा/अथवा उस व्यक्ति का, जिसकी ओर से लेनदेन संचालित किया जा रहा है, अन्तिम स्वामी है या उसे नियंत्रित करता है। इस परिभाषा में वह व्यक्ति भी शामिल है जो किसी विधिक व्यक्ति पर अन्तिम प्रभावी नियंत्रण रखता है। भारत सरकार ने इस मुद्दे पर गौर किया है तथा हितार्थी स्वामित्व के निर्धारण के लिए निम्नानुसार क्रियाविधि विनिर्दिष्ट की है :-

(क) जहां कहीं ग्राहक से तात्पर्य किसी व्यक्ति या ट्रस्ट को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति से हो, वहां शाखा, ग्राहक के हितार्थी स्वामियों की पहचान करे और निम्नलिखित जानकारी के माध्यम से ऐसे व्यक्तियों की पहचान का सत्यापन करने के लिए उचित कदम उठाए :-

i. ऐसे नेचुरल व्यक्ति की पहचान जो चाहे अकेले या संयुक्त रूप से अथवा एक या अधिक विधिक व्यक्ति के माध्यम से, स्वामित्व पर नियंत्रण रखता है अथवा जिसके पास अन्तिम नियंत्रक स्वामित्वहित हो।

व्याख्या : जहां विधिक व्यक्ति कोई कम्पनी है, वहां स्वामित्व हित पर नियंत्रण का अभिप्राय विधिक व्यक्ति के शेयर या पूंजी या लाभ के 10 प्रतिशत से अधिक के स्वामित्व/पात्रता से है। जहां विधिक व्यक्ति कोई साझेदारी है, वहां उसका अभिप्राय विधिक व्यक्ति के पूंजी या लाभ के 10 प्रतिशत से अधिक के स्वामित्व/पात्रता से है अथवा विधिक व्यक्ति कोई अनिगमित संघ या व्यक्तियों का निकाय है, वहां उसका अभिप्राय संपत्ति या पूंजी या लाभ के 15 प्रतिशत से अधिक के स्वामित्व/पात्रता से है।

ii. ऐसे मामलों में जहां उक्त (i) के सम्बंध में संदेह हो कि नियंत्रक स्वामित्वहित वाला व्यक्ति “हितार्थी स्वामी” है या नहीं अथवा जहां स्वामित्वहित के माध्यम से नियंत्रण रखने वाला कोई नेचुरल व्यक्ति न हो, वहां अन्य माध्यमों से विधिक व्यक्ति पर नियंत्रण रखने वाले नेचुरल व्यक्ति की पहचान। व्याख्या : अन्य माध्यमों से नियंत्रण— मताधिकार, करार, व्यवस्था इत्यादि के माध्यम से रखे जा सकते हैं।

iii. जहां उक्त (i) या (ii) के अन्तर्गत किसी नेचुरल व्यक्ति की पहचान नहीं की जाती है वहां वरिष्ठ प्रबंध पदाधिकारी का पद धारण करने वाले संबंधित नेचुरल व्यक्ति की पहचान।

(ख) जहां ग्राहक कोई न्यास (Trust) हो, तो शाखा, ग्राहक के “हितार्थी स्वामी” की पहचान करेगी और न्यास के व्यवस्थापक, न्यासी, संरक्षक, न्यास में 10 प्रतिशत या उससे अधिक हित रखने वाले लाभार्थी और नियंत्रण या स्वामित्व की श्रृंखला के माध्यम से न्यास पर मूलभूत प्रभावकारी नियंत्रण रखने वाले किसी अन्य नेचुरल व्यक्ति की पहचान के माध्यम से ऐसे व्यक्तियों की पहचान का सत्यापन करने के लिए उचित कदम उठाएगी।

(ग) जहां ग्राहक या नियंत्रक हितधारक, किसी शेयरबाजार में सूचीबद्ध कोई कम्पनी हो अथवा ऐसी ही किसी कंपनी के बहुमत स्वामित्व वाली सहायक कंपनी हो, वहां ऐसी कंपनियों के किसी शेयरधारक या हितार्थी स्वामी की पहचान करना व उसकी पहचान करना और उसकी पहचान का सत्यापन करना आवश्यक नहीं है।

भाग 05 : सतत निगरानी व पहचान प्रक्रिया

On going due diligence

01. शाखाएं, प्रत्येक ग्राहक से व्यावसायिक संबंध के बारे में उचित सावधानी बरतना जारी रखें और यह सुनिश्चित करने के लिए लेनदेन की बारीकी से जांच करें कि ऐसे लेनदेन ग्राहक के संबंध में अपने ज्ञान, उसके व्यापार व जोखिम प्रोफाइल और जहां भी जरूरी हो, निधि के स्रोत के सम्बंध में सुसंगत हैं।
02. ऐसे तथ्यों की सामान्यता जिनके कारण सघन निगरानी आवश्यक हो, का पूर्वाग्रह न रखते हुए निम्न प्रकार के संव्यवहारों की सघनता से निगरानी की जाएगी :-
 - a. बड़े व उलझे हुए संव्यवहार जिनमें आरटीजीएस भी शामिल हो तथा ऐसे संव्यवहार जिनका तरीका असामान्य हो, जो ग्राहक के व्यवसाय की सामान्य व अपेक्षित गतिविधि के संगत न हो, जिसका प्रत्यक्षतः कोई आर्थिक औचित्यया कोई कानूनी प्रयोजन न हो।
 - b. ऐसे संव्यवहार जिनमें खाते के लिए निर्धारित थ्रेशहोल्ड सीमा का उल्लंघन हुआ हो।
 - c. खाते में उपलब्ध शेष की तुलना में किया जाने वाला अत्यधिक लेनदेन (टर्नओवर)
 - d. विद्यमान या नवीन खाते में तृतीयपक्षकार के नाम जारी चेक ड्राफ्ट आदि जमा करना तथा तुरन्त ही बड़ी मात्रा में राशि नगद आहरित करना।
03. खाते में निगरानी की सीमा खाते के जोखिम वर्गीकरण के आधार पर तय होगी। यथा उच्च जोखिम खाते में अधिक सघन निगरानी की आवश्यकता होगी।
 - a. खातों की जोखिम वर्गीकरण की आवधिक समीक्षा आवश्यक है और यह समीक्षा कम से कम 06 माह में एक बार अवश्य करना चाहिए।
 - b. विपणन फर्मों विशेषकर बहु-स्तरीय विपणन (Multi-level Marketing) कम्पनियों के संव्यवहारों की गहनता से निगरानी की जाना चाहिए।

स्पष्टीकरण : जब एक कम्पनी द्वारा बड़ी मात्रा में चेक बुक की मांग की गई हो और/या एक बैंक खाते में अनेक छोटी जमा राशियाँ (सामान्यतया नगदी में) देश के विभिन्न स्थानों से जमा की जा रही हो और/या जहां एक समान राशि/दिनांक के साथ बड़ी मात्रा में चेक जारी किए गये हों तब ऐसे प्रकरण को तुरन्त भारतीय रिजर्व बैंक और अन्य उपयुक्त प्राधिकारी यथा वित्तीय आसूचा इकाई को रिपोर्ट किए जाना चाहिए।

04. आवधिक अद्यतनीकरण (Periodic updation)

उच्च जोखिम वाले व्यक्तियों और संस्थाओं के लिए कम से कम प्रत्येक दो वर्षों में पूर्ण केवाईसी अभ्यास किया जाना आवश्यक होगा। निम्न जोखिम वाले व्यक्तियों और संस्थाओं के लिए कम से कम प्रत्येक 10 वर्षों में और मध्यम जोखिम वाले व्यक्तियों और संस्थाओं के लिए कम से कम प्रत्येक 08 वर्षों में पूर्ण केवाईसी अभ्यास किया जाना आवश्यक है।

आवधिक अद्यतनीकरण में निम्न का पालन आवश्यक है :-

- a. निम्न जोखिम में वर्गीकृत खातेदारों से पहचान व पते के प्रमाण स्वरूप दस्तावेजों के नये सेट प्राप्त करने की कोई आवश्यकता नहीं होगी यदि पहचान व पते की स्थिति में कोई परिवर्तन नहीं हुआ है तथा ऐसे खाताधारकों से एक स्व प्रमाणपत्र प्राप्त करना पर्याप्त होगा।
- b. निम्न जोखिम खातेदारों के पते में परिवर्तन की दशा में डाक/कोरियर के माध्यम से पते के प्रमाण की प्रमाणित छायाप्रति स्वीकार की जा सकती है।
- c. शाखाएं आवधिक अद्यतनीकरण के समय ऐसे कम जोखिम वाले ग्राहकों के व्यक्तिशः उपस्थित होने पर जोर न दें।
- d. आवधिक अद्यतनीकरण के लिए निर्धारित समयावधि खाता खोलने के दिनांक/पिछले अद्यतनीकरण दिनांक से प्रारम्भ होगी।
- e. नाबालिग ग्राहक के वयस्क हो जाने पर नवीन फोटोग्राफ प्राप्त करना आवश्यक होगा।

05. खातों की आंशिक फ्रीजिंग व खाता बन्द करना

- a. जहां शाखा इस नीति में निर्धारित ग्राहक की पहचान प्रक्रिया पूर्ण करने में सफल न हो वहां प्रस्तावित खाता नहीं खोलना चाहिए, व्यवसाय रिश्ते प्रारम्भ नहीं करना चाहिए और कोई संव्यवहार नहीं करना चाहिए। जहां पूर्व से व्यवसायिक सम्बंध विद्यमान हो वहां सामान्यतौर पर आवश्यक नोटिस देने के पश्चात् व्यवसायिक रिश्ते समाप्त करने हेतु कदम उठाना चाहिए।

- b. उक्त नियम के अपवाद के रूप में शाखाएं यह विकल्प भी प्रयोग कर सकती हैं कि व्यवसायिक सम्बंध एकदम समाप्त न करते हुए निम्नानुसार चरणबद्ध तरीके से संव्यवहार समाप्त करने की प्रक्रिया अपनाएं :-
- आंशिक फ्रीजिंग लागू करने से पूर्व केवाईसी अपेक्षाओं की पूर्ति हेतु ग्राहक को प्रारम्भ में तीन माह का नोटिस दिया जाए।
 - प्रथम नोटिस के बाद स्मरण-पत्र जारी करके तीन माह का और समय दिया जाए।
 - इसके पश्चात शाखाएं खाता बन्द करने की स्वतंत्रता के साथ ही, सभी क्रेडिट लेनदेनों की अनुमति तथा डेबिट लेनदेनों की मनाही करते हुए आंशिक फ्रीजिंग लागू कर सकती हैं।
 - यदि प्रारम्भिक आंशिक फ्रीजिंग लागू किए जाने के बाद भी खाते में छः माह तक केवाईसी अनुपालन नहीं होता है तो शाखाएं इस खाते को अपरिचालित मानते हुए खाते से सभी नामे व जमा लेनदेनों हेतु मनाही कर सकती है। इसके अलावा शाखाओं के पास ऐसे ग्राहकों के खाते बंद करने का विकल्प सदा खुला रहेगा।
 - खाताधारक को यह स्वतंत्रता होगी कि वह प्रभावी अनुदेशों के अनुसार केवाईसी दस्तावेज प्रस्तुत करके खाते को पुनः चालू करवा सकता है।

खातों की आंशिक फ्रीजिंग करते समय या उपर्युक्त कारणों से खाता बन्द करते समय ग्राहक सेवा प्रतिकूल रूप से प्रभावित न हो इसका ध्यान रखा जाना अपेक्षित है। यदि कोई खाता आंशिक फ्रीजिंग के साथ या उसके बिना बंद किया जाता है तो खातेदार को खाता बंद करने के कारणों से अवगत करवाया जाएगा।

भाग 06 : वृद्धित व सरलीकृत पहचान प्रक्रिया Enhanced and Simplified Due Diligence Procedure

अवृद्धित पहचान प्रक्रिया (Enhanced Due Diligence)

01. अप्रत्यक्ष (नॉन फेस टू फेस) ग्राहकों के खाते

वर्तमान में टेलीफोन और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के प्रचलन से विभिन्न बैंकों द्वारा ग्राहकों के लिए अधिकाधिक खाते खोले जा रहे हैं जिसके लिए ग्राहकों के बैंक शाखा में आने की आवश्यकता नहीं होती। अप्रत्यक्ष ग्राहकों के मामले में, ग्राहक की सामान्य पहचान क्रियाविधि लागू करने के अलावा निहित उच्चतर जोखिम को कम करने के उद्देश्य से विशिष्ट और पर्याप्त क्रियाविधियों की आवश्यकता है। सभी प्रस्तुत दस्तावेजों के प्रमाणीकरण पर जोर दिया जाय और यदि आवश्यक हो तो अतिरिक्त दस्तावेजों की मांग की जाए। ऐसे मामलों में, बैंक ग्राहक के ऐसे किसी दूसरे बैंक खाते के जरिए पहला भुगतान करने की अपेक्षा भी रख सकते हैं जिसमें अपने ग्राहक को जानिए के समान मानकों का पालन होता है। सीमा पार ग्राहकों के मामले में ग्राहक के दस्तावेजों के साथ मेल मिलाने की अतिरिक्त कठिनाई होती है और ऐसी स्थिति में बैंक के तीसरी पार्टी को प्रमाणीकरण/पहचान पर निर्भर रहना पड़ता है। ऐसे मामलों में यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि तीसरी पार्टी एक विनियमित और पर्यवेक्षित संस्था है और वहां पर अपने ग्राहक को जानिए प्रणाली पर्याप्त रूप में कार्यरत है।

02. पोलिटिकली एक्सपोज्ड परसन्स (PEPs) के खाते

राजनैतिक रूप से उभरे व्यक्ति वे लोग होते हैं, जो कि विदेश में किसी महत्वपूर्ण लोक कार्य/कार्यक्रम से सम्बद्ध हो यथा राष्ट्रप्रमुख, वरिष्ठ राजनेतागण, वरिष्ठ सरकारी/न्यायिक/सैनिक अधिकारीगण, राज्य अधिकृत निगमों में वरिष्ठ कार्यपालक, राजनैतिक पार्टी के वरिष्ठ पदाधिकारी आदि। यदि ऐसे लोग खाता खोलते समय निम्न कार्यवाही करना चाहिए :-

- बैंक के साथ सम्बंध स्थापित करना चाहे तो शाखा को उक्त वर्ग के व्यक्ति/ग्राहक व उसके परिवार व निकट सम्बंधियों के आय के स्रोतों के बारे में पर्याप्त सूचनाएं इकट्ठी कर लेना चाहिए और इन सूचनाओं को सार्वजनिक रूप से उपलब्ध सूचनाओं के साथ चेक करना चाहिए।
- शाखा द्वारा पीईपी को ग्राहक के रूप में स्वीकार करने से पूर्व सम्बंधित व्यक्ति की पहचान का सत्यापन करना चाहिए तथा निधियों के स्रोत के बारे में पूछताछ कर लेना चाहिए।
- पीईपी का खाता शाखा में खोलने का निर्णय क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर लिया जाना चाहिए तथा खाते की निरन्तर निगरानी सुनिश्चित की जाना चाहिए। यही मानदण्ड पीईपी के परिवार सदस्यों के खाते खोलते समय पालन किए जाना चाहिए।
- यदि कोई विद्यमान ग्राहक या विद्यमान ग्राहक का हितार्थी स्वामी खाता खोलने के बाद राजनैतिक रूप से उभरे व्यक्ति में परिवर्तित हो जाता है तों व्यवसाय जारी रखने के लिए क्षेत्रीय कार्यालय की अनुमति आवश्यक है तथा ऐसे खाते पर भी पीईपी के समान गहन निगरानी आवश्यक होगी।

03. व्यावसायिक अन्तरवर्तियों (Professional Intermediaries) द्वारा खोले गए ग्राहक खाते

व्यावसायिक अन्तरवर्ती के खाते खालते समय निम्न सावधानी बरती जाना चाहिए :-

- जब शाखा को यह ज्ञान हो/भरोसा करने के पर्याप्त कारण हो कि व्यावसायिक अन्तरवर्ती द्वारा किसी एक ग्राहक की ओर से खाता खोला गया है तब उस ग्राहक की पहचान की जाना अनिवार्य है।
- ऐसा हो सकता है कि शाखा/कार्यालय में विभिन्न ग्राहकों की ओर से व्यावसायिक अन्तरवर्ती द्वारा खोला गया पूल खाता हो यथा म्यूचुअल फन्ड, पेन्सन फन्ड या अन्य प्रकार के फन्ड के खाते। शाखा में वकील/सनदी लेखाकार द्वारा प्रबंधित ऐसे पूल खाते भी होते हैं जिनमें ग्राहकों की एक श्रृंखला के लिए जमा के रूप में निधियां रखी जाती हैं।
- शाखाएं ऐसे व्यावसायिक अन्तरवर्तियों के खाते नहीं खोलेंगी जो कि ग्राहक के सम्बंध में कोई जानकारी प्रकट न करते हों।
- जहां कि अन्तरवर्तियों द्वारा शाखा में रखे गए फन्ड सह-संयुक्त नहीं हैं और उप खाते रखे गए हैं और इन उपखातों में से प्रत्येक किसी लाभार्थी से सम्बंधित है ऐसे में सभी लाभार्थियों की पहचान अनिवार्य है। परन्तु जहां शाखाओं में निधियां सह संयुक्त हैं तब भी लाभार्थियों का उचित संज्ञान लेना चाहिए।
- जहां शाखाओं को ग्राहक के सम्बंध में अनिवार्य जानकारी के कार्य के लिए अन्तरवर्तियों के सेवाओं पर निर्भर हो वहां उन्हें स्वयं को संतुष्ट कर लेना चाहिए कि अन्तरवर्ती रेग्युलेटेड है तथा उसका पर्यवेक्षण किया जाता है साथ ही उसके पास केवायसी आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए यथोचित व्यवस्था उपलब्ध है।
- यह समझ लिया जाना चाहिए कि ग्राहक को जानने की सम्पूर्ण जवाबदेही शाखा की है।

ब. सरलीकृत पहचान प्रक्रिया (Simplified Due Diligence)

01. स्वयं सहायता समूहों के खाते

- स्वयं सहायता समूह का बचत खाता खोलते समय स्वयं सहायता समूह के सभी सदस्यों के केवाईसी सत्यापन करने की आवश्यकता नहीं होगी तथा
- केवल समस्त पदधारकों का केवाईसी सत्यापन पर्याप्त होगा।
- जहां तक स्वयं सहायता समूह के बचत खाते को ऋण सुविधा से जोड़ने का संबंध है, वहां चूंकि बचत खाता खोलते समय पहले ही केवाईसी सत्यापन किया जा चुका होगा और खाते का परिचालन जारी है और उसी खाते को ऋण सुविधा से जोड़ा जाएगा, अतः सदस्यों या पदधारकों के अलग से केवाईसी सत्यापन करने की आवश्यकता नहीं है।

02. भारत में अध्ययन करने वाले विदेशी छात्र – बैंक खाते खोलने के लिए केवाईसी क्रियाविधि

भारत में आने वाले विदेशी छात्रों को बैंक खाते खोलने में केवाईसी मानदण्डों का पालन करने में स्थानीय पते का कोई प्रमाण उपलब्ध न होने के कारण कठिनाईयों का सामना करना पड़ रहा है अतः रिजर्व बैंक द्वारा निर्णय लिया गया है कि तत्काल पते का प्रमाण उपलब्ध कराने में असमर्थ विदेशी छात्रों को बैंक खाता खोलने के लिए बैंक से संपर्क करते समय उनके खाते खोलने के लिए निम्नलिखित क्रियाविधि निहित की जाए:-

- एनआरई/एनआरओ खाते खोलने/रखने के लिए प्राधिकृत क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक विदेशी छात्र का अनिवासी सामान्य (एनआरओ) बैंक खाता उनके ऐसे पासपोर्ट (उचित वीजा एवं इमिग्रेशन परांकन युक्त) के आधार पर खोल सकते हैं जिसमें उनके स्वदेश में उनकी पहचान एवं पते का प्रमाण तथा एक फोटो और भौतिक संस्था द्वारा प्रवेश देने संबंधी पत्र सम्मिलित रहता है।
- खाता खोले जाने के 30 दिनों की अवधि के भीतर उक्त विदेशी छात्र द्वारा जिस शाखा में खाता खोला गया हो उसे किराया करार के रूप में अथवा भौतिक संस्था द्वारा उपलब्ध की गई निवास सुविधा के प्रमाण स्वरूप, भौतिक संस्था से एक पत्र के रूप में, पते का एक वैध प्रमाण जिसमें स्थानीय पता दिया गया हो, प्रस्तुत किया जाना होगा। शाखाओं को किराया प्रलेखों के सत्यापन के लिए मकान मालिक को बैंक में आने का आग्रह नहीं करना चाहिए और शाखा स्थानीय पते के सत्यापन के लिए वैकल्पिक साधन अपना सकती है।
- उक्त 30 दिनों की अवधि के दौरान, पते का सत्यापन किये जाने तक, उक्त खाते में 1,000 अमेरिकी डालर से अनधिक के विदेशी प्रेषण तथा रु. 50,000 की उच्चतम सीमा की शर्त पर, खाते के परिचालन की अनुमति दी जानी चाहिए।
- वर्तमान पते का प्रमाण प्रस्तुत किए जाने के बाद खाते को सामान्य एनआरओ खाते के रूप में माना जाएगा और इसे अनिवासी सामान्य रूपया (एनआरओ) खाते पर रिजर्व बैंक के 1.07.2015 के मास्टर परिपत्र सं. RBI/2015-16/78 M C No 2/2015-16 में दिए गए अनुदेशों के अनुसार परिचालित किया जाए और 1 अप्रैल 2016 की फेमा अधिसूचना 5(आर)/2016 आरबी (संशोधन 13 नवम्बर 2019) की अनुसूची 3 के प्रावधानों को भी ध्यान में रखा जाए।
- पाकिस्तानी राष्ट्रियता वाले छात्रों के लिए खाता खोलने हेतु रिजर्व बैंक का पूर्व अनुमोदन जरूरी होगा।

अध्याय : 07

अभिलेखों का रखरखाव (Record Management)

01. धनशोधन निषेध अधिनियम व नियम के तहत बैंक को ग्राहक की जानकारी के रखरखाव, अनुरक्षण व रिपोर्टिंग के लिए निम्न कदम उठाना होंगे :-

- a. शाखा, ग्राहक और बैंक के बीच लेन देन की तारीख से कम से कम **पांच वर्षों तक** घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय दोनों प्रकार के **लेन देनों के साथ आवश्यक रिकार्डों का अनुरक्षण** करें, जिससे अलग अलग लेन देनों के पुनर्निर्माण (शामिल राशि तथा यदि कोई विदेशी मुद्रा हो तो उसके प्रकार सहित) में मदद मिलेगी ताकि यदि जरूरत पड़े तो आपराधिक गतिविधियों के अभियोजन के लिए साक्ष्य प्रदान किया जा सके।
- b. शाखाएं सुनिश्चित करें कि ग्राहक द्वारा खाता खोलते समय तथा कारोबारी संबंध बने रहने के दौरान **उसकी पहचान और पते के संबंध में प्राप्त अभिलेख** (जैसे पासपोर्ट, पहचान पत्रों, ड्राइविंग लायसेन्सों, पैन कार्ड, उपभोक्ता बिलों जैसे दस्तावेजों आदि की प्रतिलिपियों) कारोबारी संबंध के समाप्त हो जाने के बाद **कम से कम पांच वर्ष तक** उचित रूप में सुरक्षित रखे जाएं। सक्षम प्राधिकारियों द्वारा अनुरोध किए जाने पर पहचान के रिकार्ड और लेन देन के आंकड़े उन्हें उपलब्ध कराए जाने चाहिए।
- c. सभी **जटिल, असामान्य, रूप से बड़े लेने देन** और लेन देन के ऐसे असामान्य स्वरूप की ओर विशेष ध्यान दिया जाए जिनका कोई सुस्पष्ट आर्थिक अथवा विधि सम्मत प्रयोजन न हो। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि जहां तक संभव हो ऐसे लेन देन से संबंधित सभी दस्तावेज/कार्यालयीन अभिलेख/ज्ञापन सहित उसकी पृष्ठभूमि तथा उसके प्रयोजन की जांच की जाए तथा शाखा तथा प्रधान अधिकारी दोनों स्तर पर प्राप्त निष्कर्षों को उचित रूप से रिकार्ड किया जाए। लेन देन की समीक्षा से संबंधित दिन प्रति दिन का कार्य करने में लेखा परीक्षकों की सहायता के लिए तथा रिजर्व बैंक/अन्य बैंक अन्य संबंधित प्राधिकारियों को भी ऐसे रिकार्ड तथा संबंधित दस्तावेज उपलब्ध कराए जाएं। धनशोधन निवारण अधिनियम 2002 की अपेक्षा के अनुसार इन अभिलेखों को **पांच वर्ष की अवधि** के लिए परिरक्षित किया जाना है।
- d. **परिरक्षण की जाने वाली सूची :-** शाखाओं से अपेक्षित है कि नियम 3 में उल्लिखित लेनदेनों के संबंध में निम्नलिखित सूचना का परिरक्षण किया जाए—
 - (क) लेन देनों का स्वरूप
 - (ख) लेन देन की राशि और वह मुद्रा जिसमें उसका मूल्य वर्गीकरण किया गया,
 - (ग) वह तारीख जब वह लेन देन संचालित किया गया तथा
 - (घ) लेन देन के पक्षकार।
- e. शाखाएं नियम 3 में संदर्भित लेनदेन के संबंध में सूचना के साथ रिकार्ड (हार्ड तथा सॉफ्ट दोनों ही में) रखें।
- f. शाखाएं लेखों संबंधी सूचना का रखरखाव और परिरक्षण इस प्रकार करें ताकि इससे आवश्यकता पड़ने पर या जब भी सक्षम प्राधिकारियों द्वारा इनके लिए अनुरोध किया जाए तब आसानी से और तुरन्त आंकड़े पुनः प्राप्त हो सकें।

शाखाओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि खाते के संव्यवहार के रिकार्ड का अनुरक्षण व रखरखाव धनशोधन निवारण अधिनियम 2002 की धारा 12 के अनुरूप किया जा रहा है। जिसमें यह प्रावधान है कि बैंकिंग कम्पनी, वित्तीय संस्था, अन्तरवर्ती संस्था या उनके अधिकारी अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार सूचना प्रदान करने पर किसी सिविल प्रोसिडिंग के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि धनशोधन निवारण अधिनियम 2002 की धारा 12 में वर्णित प्रकार या संदेहास्पद प्रकृति के संव्यवहार उपयुक्त कानून अनुपालन प्राधिकारी को रिपोर्ट किए जा रहे हैं।

शाखाओं को ग्राहक के साथ सम्बंधों तथा संव्यवहारों के लिए दस्तावेज तैयार कर उसका रखरखाव करना होगा ताकि प्रासंगिक कानूनों व विनियमनों की जरूरतों की पूर्ति हो सके एवं शाखा को इस योग्य बना सके कि वह हो चुके संव्यवहार को पुनः तैयार कर सके।

अध्याय : 08

वित्तीय आसूचना इकाई को रिपोर्टिंग

(Reporting to Financial Intelligence Unit-India)

01. बैंक धनशोधन निषेध 2005 के नियम 07 के सन्दर्भ में नियम 03 के अन्तर्गत वांछित जानकारी निदेशक, वित्तीय आसूचना इकाई – भारत (FIU IND) को प्रस्तुत करेगी।
02. दिनांक 22 सितम्बर 2015 को अधिसूचित धनशोधन निषेध नियम (तृतीय संशोधन) अनुसार नियम 7 के नियम 03 व 04 के अनुसार निदेशक वित्तीय आसूचना को अधिकार होगा कि वह रिपोर्टिंग इकाइयों को नियम 03 के उपनियम 01 के प्रावधानों के संदर्भ में संव्यवहारों की खोज करने के सम्बंध में दिशानिर्देश जारी करें तथा इकाइयों को सूचनाओं की रिपोर्टिंग करने की प्रक्रिया व तरीके के बारे में निर्देशित करे।
03. बैंक, वित्तीय आसूचना इकाई द्वारा रिपोर्टिंग इकाइयों के सहयोग के लिए जारी विभिन्न रिपोर्टों के लिए, फार्मेट, फार्मेट गाईड, रिपोर्ट जनरेशन/वेलिडेशन युटिलिटी का संज्ञान लेगी।

04. रिपोर्टिंग सिस्टम :-

(क) नगदी लेन देन रिपोर्ट (सीटीआर) :- निम्नलिखित का कड़ाई से अनुपालन करना अपेक्षित है:-

- (i) प्रत्येक माह की नगदी लेन देन रिपोर्ट (सीटीआर) अगले महीने की 15 तारीख तक एफआईयू – आईएनडी को प्रस्तुत की जाना होगी।
- (ii) सीटीआर फाईल करते समय पचास हजार रुपये से कम राशि के अलग अलग लेन देनों को शामिल नहीं किया जाएगा।
- (iii) सीटीआर में केवल वही लेन देन शामिल किए जाएंगे जो बैंक ने अपने ग्राहकों की ओर से किए हैं। बैंक के आंतरिक खातों के बीच किए गए लेन देन इसमें शामिल नहीं होंगे।
- (iv) प्रिंसीपल अधिकारी समग्र रूप से बैंक के लिए सभी सीटीआर (नकदी लेन देनों की रिपोर्ट) विनिर्दिष्ट फार्मेट अनुसार संकलित करेगा। उक्त सारांश पर प्रधान अधिकारी के हस्ताक्षर/ डिजिटल सिग्नेचरहोंगे तथा इसे इलेक्ट्रॉनिक रिपोर्टिंग के लिए प्रस्तुत किया जाएगा।

(ख) संदिग्ध लेन देन रिपोर्ट (एसटीआर) : शाखा स्तर पर संदेहास्पद संव्यवहारों की रिपोर्टिंग में चार आँख वाले सिद्धान्त का पालन करते हुए, सर्वप्रथम परिचालन अधिकारी द्वारा शाखा प्रबंधक को रिपोर्टिंग की जाएगी तब शाखा प्रबंधक द्वारा अपने आप को संदेहास्पद गतिविधि की उपस्थिति/व उसकी प्रकृति के बारे में स्वयं को संतुष्ट करने के उपरांत एसटीआर विवरणी उनके क्षेत्रीय कार्यालय के माध्यम से प्रधान कार्यालय को रिपोर्ट जाएगी। प्रधान कार्यालय में पदनामित अधिकारी द्वारा मामले को ऐसी गतिविधियों के लिए प्रासंगिक कानून अनुपालन अभिकरण यथा वित्तीय आसूचना इकाई के साथ उठाया जाएगा।

- (i) संदिग्ध लेन देन का निर्धारण करते समय शाखाएं समय समय पर संशोधित धन निवारण नियमावली में निहित संदिग्ध लेन देन की परिभाषा को ध्यान में रखें।
- (ii) यह संभव है कि कुछ मामलों में ग्राहकों को कुछ ब्यौरे देने अथवा दस्तावेज प्रस्तुत करने के लिए कहे जाने पर ग्राहक अपने लेन देन का परित्याग करे अथवा उसे बीच में ही रोक दे। यह स्पष्ट किया जाता है कि शाखाओं को एसटीआर में लेन देन के ऐसे सभी प्रयासों के संबंध में सूचना देनी है, भले ही ही ग्राहकों ने इन लेन देनों को अधूरा ही क्यों न छोड़ दिया हो।
- (iii) शाखाएं लेन देनों की राशि पर तथा/अथवा धन शोधन निवारण अधिनियम 2002 की अनुसूची के भाग-ख में विधेय अपराधों के लिए परिकल्पित न्यूनतम सीमा पर ध्यान दिए बिना एसटीआर तब बनाए जब उनके पास यह विश्वास करने के लिए उचित आधार है कि लेन देन में सामान्यतः अपराध से प्राप्त राशि सम्मिलित है।
- (iv) वर्तमान अनुदेशों के अनुसार बैंक को जब वह यथोचित सीडीडी उपाय करने में असमर्थ हो तो खाता खोलना नहीं चाहिए (अथवा विद्यमान खाते को बन्द करने पर विचार करना चाहिए)। यह स्पष्ट किया जाता है कि ऐसे परिस्थिति में कि कोई शाखा यह मानती हो कि वह खाताधारी की सही पहचान जानने

के संबंध में वह कतई आश्वस्त नहीं है, तब शाखा को प्रधान कार्यालय के माध्यम से को एफआईयू-आईएनडी के पास एक एसटीआर दायर करना चाहिए।

- (v) कोई भी लेन देन चाहे नगदी हो या नकदी से इतर या लेन देनों की एक श्रृंखला जो समग्रतः आपस में जुड़े हों संदिग्ध स्वरूप के हैं इस निष्कर्ष पर पहुंचने के 07 दिनों के भीतर संदिग्ध लेन देन रिपोर्ट (एसटीआर) प्रस्तुत कर देनी होगी। प्रधान अधिकारी को वे कारण रिकार्ड करने होंगे जिनके आधार पर किसी लेन देन या लेनदेनों की श्रृंखला को संदिग्ध माना गया है। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि एक बार किसी शाखा या अन्य कार्यालय से संदिग्ध लेन देन रिपोर्ट प्राप्त होने के बाद ऐसे किसी निर्णय पर पहुंचने में अनावश्यक देरी नहीं होती है। ऐसी रिपोर्ट सक्षम प्राधिकारियों के अनुरोध पर उन्हें उपलब्ध कराई जाएगी।
- (vi) शाखा उन खातों पर कोई प्रतिबन्ध न लगाएं जहां एसटीआर रिपोर्ट भेजी गई हैं। शाखा तथा उसके कर्मचारियों को चाहिए कि वे एसटीआर रिपोर्ट भेजी जाने की बात को बहुत ही गोपनीय रखे जैसा कि पीएमएलए नियमों के अन्तर्गत अपेक्षित है। इस पर भी, यह सुनिश्चित किया जाए कि ग्राहक को किसी भी स्तर से गुप्त रूप से सचेत (टिपिंग ऑफ) नहीं किया जाए।

(ग) गैर लाभकारी संगठन रिपोर्ट

प्रत्येक माह में गैर लाभकारी संगठनों के दस लाख रुपये अथवा विदेशी मुद्रा में उसकी समतुल्य राशि में से अधिक मूल्य की प्राप्तियों वाले सभी लेन देनों की रिपोर्ट निर्धारित फॉर्मेट में अगले महीने की 15वीं तारीख तक निदेशक, एफआईयू-आईएनडी को प्रस्तुत कर देनी चाहिए।

(घ) जाली मुद्रा रिपोर्ट-सीसीआर:

जहां जाली अथवा नकली भारतीय मुद्रा नोटों का असली के रूप में उपयोग किया गया हो, वहां ऐसे सभी नगद लेन देनों की सूचना प्रधान अधिकारी द्वारा विनिर्दिष्ट फॉर्मेट (जाली मुद्रा रिपोर्ट-सीसीआर) में एफआईयू-आईएनडी को तत्काल भेजी जाना है। इन नकद लेन देनों में ऐसे लेन देन भी शामिल होने चाहिए जहां मूल्यवान प्रतिभूति अथवा दस्तावेजों की जालसाजी की गई है और एफआईयू-आईएनडी को रिपोर्ट की जाए।

05. निदेशक वित्तीय आसूचना इकाई को सव्यवहार की रिपोर्टिंग करने में प्रत्येक दिन की देरी या गलत रिपोर्ट किए गये संव्यवहार को ठीक करने में की गई प्रत्येक दिन की देरी पृथक-पृथक उल्लंघन मानी जाएगी।

अध्याय : 09

अंतर्राष्ट्रीय अनुबंधों के तहत दायित्व/आवश्यकताएं : अंतर्राष्ट्रीय अभिकरणों से संवाद

Requirements/obligations under International Agreements/Communications from International Agencies

01. संयुक्त राष्ट्र सुरक्षा परिषद के विभिन्न संकल्पों (यूएनएससीआर) के अनुसरण में स्थापित सुरक्षा परिषद समिति द्वारा अनुमोदित व्यक्तियों तथा संस्थाओं की सूची भारत सरकार से प्राप्त होने पर रिजर्व बैंक उसे सभी बैंकों तथा वित्तीय संस्थाओं में परिचालित करता है जो कि समय समय पर शाखाओं को परिपत्रित की जाती है। विधिविरुद्ध क्रियाकलाप (निवारण) अधिनियम, 1967 की धारा 51क के सन्दर्भ में शाखाएं सुनिश्चित करेंगी कि वे रिजर्व बैंक द्वारा जारी की गई व्यक्तियों तथा संगठनों की सूचियां अद्यतन करें और कोई नया खाता खोलने से पहले यह सुनिश्चित किया जाए कि प्रस्तावित ग्राहक का नाम दोनो में से किसी सूची में तो नहीं है। उक्त के अलावा शाखाओं को सभी मौजूदा खातों की जांच करनी चाहिए ताकि कोई खाता दोनो सूचियों में शामिल किसी संगठन अथवा व्यक्ति द्वारा धारित अथवा उससे सम्बंधित न हो। संयुक्त राष्ट्र सुरक्षा परिषद ने संकल्प 1988 (2011) तथा 1989 (2011) स्वीकार कर लिया है, जिनके परिणाम स्वरूप समेकित सूची अलग-अलग दो सूचियों में विभाजित हो गई है, नामतः :-
- ISIL (Da'esh) तथा अलकायदा प्रतिबंध सूची, जो कि 1267/1989 समिति द्वारा तैयार की जाती है तथा जिसमें केवल अल-कायदा से संबद्ध व्यक्तियों, समूहों, उपक्रमों तथा संगठनों के नाम शामिल किए जाएंगे। प्रतिबंधों की अद्यतन सूची <https://www.un.org/sc/suborg/sites/www.un.org.sc.Suborg/files/1267.pdf> पर उपलब्ध है।
 - 1988 प्रतिबंध सूची जो कि 1988 समिति द्वारा तैयार की जाती है जिसमें समेकित सूची के खंड क (तालीबान से संबद्ध व्यक्ति) एवं खंड ख (तालीबान से संबद्ध संगठन तथा अन्य समूह एवं उपक्रम) में, पूर्व में शामिल किए गए नामों को शामिल किया गया है। अद्यतन, 1988 प्रतिबंध सूची <http://www.un.org/sc/committees/1988/list.shtml> पर उपलब्ध है।
02. भारतीय रिजर्व बैंक से ऐसे व्यक्तियों और संस्थाओं की सूची (जिसे निर्दिष्ट सूची कहा गया है) जिन पर संयुक्त राष्ट्र के प्रतिबंध लागू हैं, प्राप्त होने पर उन्हें यूएनएससीआर की सूची में शामिल निर्दिष्ट व्यक्तियों/संस्थाओं की वित्तीय आस्तियों पर, खासकर बैंक खातों के रूप में रखी गयी निधियों, वित्तीय सेवाओं या आर्थिक संसाधनों या आर्थिक सेवाओं पर रोक लगाने/रोक हटाने के संबंध में यूएपीए की धारा 51 (क) के अन्तर्गत निर्धारित प्रक्रिया का अविलम्ब प्रभावी क्रियान्वयन सुनिश्चित करना चाहिए।
03. यूएपीए आदेश के पैरा 4 के अनुसार, बैंक खातों के रूप में रखी गई निधियों, वित्तीय आस्तियों अथवा आर्थिक संसाधनों अथवा संबंधित सेवाओं के संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक, बैंकों को निर्दिष्ट सूचियां भेजेगा व उनसे अपेक्षा की जाएगी कि वे :-
- निर्दिष्ट सूचियां इलेक्ट्रानिक रूप में अद्यतन रखें तथा निश्चित मानदण्डों के आधार पर नियमित रूप से इसकी जांच करें कि क्या आदेश की अनुसूची में सूचीबद्ध व्यक्ति अथवा संस्थाएं, उनके पास बैंक खातों के रूप में कोई निधि, वित्तीय आस्तियां या आर्थिक संसाधन या उससे जुड़ी सेवाएं रख रही है।
 - यदि किसी ग्राहक के ब्यौरे निर्दिष्ट व्यक्तियों/संस्थाओं के ब्यौरे से मिलते हों, तो शाखाओं को चाहिए कि वे ऐसे ग्राहक का पता चलने के तुरन्त बाद 24 घंटे के भीतर संयुक्त सचिव (आंतरिक सुरक्षा), गृह मंत्रालय को अपनी बहियों में, ऐसे ग्राहक द्वारा रखे गए बैंक खाते में, रखी गई निधियों, वित्तीय आस्तियों या आर्थिक संसाधनों या आर्थिक सेवाओं के पूरे ब्यौरे, फेक्स सं 011-23092569 पर भेज दें। साथ ही, इसकी जानकारी टेलीफोन सं 011-23092736 पर भी दें। ब्यौरे डाक से भेजने के अलावा अनिवार्य रूप से ईमेल : jsis@nic.in पर भेजे जाएं।
 - शाखाएं, ऊपर (b) में उल्लेखित सूचना की एक प्रतिलिपि भारतीय रिजर्व बैंक के यूएपीए नोडल अधिकारी, मुख्य महाप्रबंधक, बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग, धनशोधन निवारण प्रभाग, केन्द्रीय कार्यालय भवन, 13 वीं मंजिल, शहीद भगत सिंह मार्ग, फोर्ट, मुम्बई - 400001 को डाक से और फेक्स सं 022-22701239 पर भेजेंगे। ब्यौरे डाक/फेक्स से भेजने के अलावा अनिवार्य रूप से ईमेल : cgmaml@rbi.org.in पर भेजे जाएं।
 - शाखाएं, उक्त (b) में वर्णित सूचना की एक प्रतिलिपि वित्तीय आसूचना एकक-भारत तथा उस राज्य/संघ शासित क्षेत्र के यूएपीए नोडल अधिकारी को भी भेजेंगे, जहां खाता रखा गया है।
 - यदि निर्दिष्ट व्यक्तियों/संस्थाओं के ब्यौरे से, ग्राहक के ब्यौरे पूरी तरह से मिलते हों, और उसमें संदेह की कोई गुंजाईश न हो, तो शाखाएं निर्दिष्ट व्यक्तियों को लेनदेन नहीं करने देंगी व इसकी सूचना संयुक्त सचिव (आंतरिक

सुरक्षा-I), गृह मंत्रालय को फेक्स 011-23092569 पर तथा टेलीफोन सं 011-23092736 पर देंगी। ब्यौरे डाक से भेजने के अलावा अनिवार्य रूप से ईमेल : jsis@nic.in पर भेजें जाएं।

- f- शाखाएं, ऊपर (b) में शामिल खातों में किए गए अथवा करने का प्रयास किए गए सभी लेनदेनों की संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट (एसटीआर) भी निधारित प्रारूप में वित्तीय आसूचना एकक भारत को क्षेत्रीय/प्रधानकार्यालय के माध्यम से प्रस्तुत करेंगी।

04. वित्तीय आस्तियों पर रोक लगाना :-

- उपर्युक्त पैराग्राफ 3(b) में उल्लेखित विवरण प्राप्त होने के बाद गृह मंत्रालय का आंतरिक सुरक्षा -I प्रभाग राज्य पुलिस तथा/अथवा केंद्रीय एजेंसियों द्वारा सत्यापन करवाएगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि बैंकों द्वारा पहचान किए गए व्यक्ति/संस्थाएं वही हैं, जो निर्दिष्ट व्यक्तियों/संस्थाओं के रूप में सूचीबद्ध हैं और बैंकों ने जिन निधियों, वित्तीय आस्तियों अथवा आर्थिक संसाधनों अथवा संबंधित सेवाओं के बारे में जानकारी दी है, वे इन्हीं निर्दिष्ट व्यक्तियों/संस्थाओं द्वारा धारित की गई हैं। यह सत्यापन, ऐसे विवरण प्राप्त होने की तारीख से 5 कार्य दिवसों के भीतर पूरा किया जाएगा।
- यदि सत्यापन से यह पता चलता है कि सम्पत्ति पर निर्दिष्ट व्यक्तियों/संस्थाओं का स्वामित्व है या उनके लाभ के लिए रखी गयी है, तो ऐसे सत्यापन के 24 घंटे के भीतर यूएपीए की धारा 51(क) के अंतर्गत इन आस्तियों पर रोक लगाने का आदेश जारी किया जाएगा और भारतीय रिजर्व बैंक और एफआइयू- आइएनडी को अवगत कराते हुए बैंक की संबंधित शाखा को इलेक्ट्रॉनिक रूप से सूचना भेजी जाएगी।
- निर्दिष्ट व्यक्तियों/संस्थाओं को पूर्व सूचना दिये बिना आदेश जारी होगा।

05. न्यायक्षेत्र जो कि एफएटीएफ की अनुशंसाओं को लागू नहीं करते या अपर्याप्त रूप से लागू करते हैं :-

- रिजर्व बैंक द्वारा समय समय पर एफएटीएफ स्टेटमेंट परिपत्रित किए जाते हैं और उन देशों के बारे में जानकारी सार्वजनिक की जाती है जो एफएटीएफ की अनुशंसाओं को लागू नहीं करते या अपर्याप्त रूप से लागू करते हैं, इन परिपत्रों का उचित संज्ञान लिया जाना चाहिए। एएमएल/सीएफटी मानदण्डों के अनुपालन में कमी वाले न्यायक्षेत्रों जिन्हें एफएटीएफ स्टेटमेंट में शामिल किया गया है उन कमियों से उत्पन्न जोखिम का भी संज्ञान लिया जाना चाहिए।
- एफएटीएफ स्टेटमेंट की अनुशंसाओं के अनुपालन में कमी वाले न्यायक्षेत्रों/अनुपालन न करने वाले देशों, जिन्हें एफएटीएफ स्टेटमेंट में शामिल किया गया है के व्यक्तियों (विधिक व्यक्ति और अन्य वित्तीय संस्थाओं सहित) के साथ कारोबारी सम्बंध और संव्यहारों पर विशेष ध्यान दिया जाएगा।
स्पष्टीकरण :-उक्त ए तथा बी में उल्लेखित प्रक्रिया के सन्दर्भ में बैंकों को इन देशों और अधिकार क्षेत्रों के साथ विधिसंगत व्यापार और कारोबारी व्यवहार करने से प्रतिबंधित नहीं किया गया है।
- एफएटीएफ स्टेटमेंट की अनुशंसाओं के अनुपालन में कमी वाले न्यायक्षेत्रों/अनुपालन न करने वाले देशों, जिन्हें एफएटीएफ स्टेटमेंट में शामिल किया गया है के व्यक्तियों (विधिक व्यक्ति और अन्य वित्तीय संस्थाओं सहित) के साथ संव्यहारों की पृष्ठभूमि तथा प्रयोजन को परखा जाएगा और उससे प्राप्त होने वाले परिणाम अन्य संगत दस्तावेजों के साथ रखे जाएंगे जिन्हें रिजर्व बैंक को/अन्य संगत प्राधिकारियों को उनके निवेदन पर उपलब्ध करवाया जाएगा।

अध्याय : 10

अन्य अनुदेश –Other Instructions

01. गोपनीयता का दायित्व तथा सूचनाएं साझा करना

- ग्राहक के साथ बैंक ग्राहक के रूप में अनुबंधित सम्बंध से उत्पन्न सूचनाएँ बैंक द्वारा गोपनीय रखी जाएगी।
- सरकार या अन्य एजेंसियों द्वारा सूचनाएं/डाटा मांगे जाने की प्रार्थना पर विचार करते समय बैंक शाखा को अपने आप को संतुष्ट करना होगा कि मांगी गई सूचनाएं ऐसी नहीं हैं कि जिनको प्रदान करने से बैंकिंग संव्यवहार की गोपनीयता सम्बंधी कानूनी प्रावधानों का उल्लंघन होता हो।
- उक्त नियम के अपवाद निम्नानुसार हैं :-
 - जहां सूचनाओं का प्रकटीकरण लोक सेवा के दायरे में हो
 - जहां प्रकटीकरण, बैंक हित में आवश्यक हो और
 - जहां प्रकटीकरण ग्राहक की प्रत्यक्ष या गर्भित सहमति से किया गया हो।

02. ग्राहकों के संबंध में समुचित सावधानी (सीडीडी) प्रक्रिया और सेन्ट्रल केवाईसी रजिस्ट्री (CKYCR) के साथ KYC सूचनाओं को साझा करना।

बैंक सेन्ट्रल केवाईसी रजिस्ट्री साझा करने के लिए ग्राहकों से केवाईसी सूचनाएं उसी प्रकार संग्रहित करेगा जैसे कि नियम में उल्लेखित है तथा जैसी कि व्यक्ति या विधिक इकाइयों हेतु तैयार केवाईसी टेम्पलेट्स में वांछित हैं।

भारत सरकार ने दिनांक 26 नवंबर 2015 की राफ़्ट अधिसूचना सं.एस.ओ.3183 (ई) के द्वारा प्रतिभूतीकरण आस्ति पुनर्निर्माण तथा भारतीय प्रतिभूति हित की केन्द्रीय रजिस्ट्री (सरसाई) को सीकेवाईसीआर के रूप में उल्लिखित तरीके से केवाईसी सूचना कैप्चर करेगी, जैसाकि व्यक्तियों और विधिक संस्थाओं, जैसा भी मामला हो कार्य करने तथा उसके कार्यों का निष्पादन करने के लिए प्राधिकृत किया है।

सीकेवाईसीआर का लाइव रन 15 जुलाई 2016 से चरणबद्ध रूप से प्रारंभ किया जाएगा, जिसकी शुरुआत नए 'व्यक्तियों के खातों से की जाएगी। तदनुसार बैंक निम्नलिखित कदम उठाएंगी:

- अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक धन शोधन निवारण (अभिलेखों का रखरखाव) नियमावली, 2005 के प्रावधानों के अनुसार CERSAI में 1 जनवरी 2017 को या उसके बाद खोले गए सभी नए वैयक्तिक खातों से संबंधित केवाईसी डाटा को अनिवार्य रूप से अपलोड करेंगे। तथापि, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक को जनवरी 2017 के दौरान खोले गए खातों के संबंध में तारीख को अपलोड करने के लिए 1 फरवरी 2017 तक का समय दिया जाता है।
- अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के अलावा विनियमित संस्थाएं धन शोधन निवारण (अभिलेखों का रखरखाव) नियमावली, 2005 के प्रावधानों के अनुसार CERSAI में 1 अप्रैल 2017 को या उसके बाद खोले गए सभी नए वैयक्तिक खातों संबंधित केवाईसी डाटा को अपलोड करेंगी।
- सरसाई द्वारा केवाईसी डेटा अपलोड करने के लिए परिचान संबंधी दिशानिर्देश जारी किए गए हैं। इसके अतिरिक्त सरसाई द्वारा विनियामक संस्थाओं के प्रयोग के लिए एक टेस्ट एनवायरनमेंट भी उपलब्ध कराया गया है।

03. फारेन अकाउन्ट टेक्स कम्प्लायंस एक्ट (FATCA) और कामन रिपोर्टिंग स्टैंडर्ड्स (CRS) के तहत रिपोर्टिंग की आवश्यकता

- फटका और सीआरएस रिपोर्टिंग के लिए बैंक आयकर नियम 114 एफ के तहत रिपोर्टिंग वित्तीय संस्था है अतः बैंक द्वारा जीआइआईएन प्राप्त करते हुए आयकर विभाग की वेबसाइट पर पंजीकरण किया गया है तथा नामित निदेशक द्वारा वांछित रिपोर्ट प्रस्तुत करना प्रारम्भ किया गया है।
- बैंक आयकर नियम 114 एफ अनुसार प्रक्रिया पूर्ण करने व अभिलेख रखने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी फ्रेमवर्क तैयार करेगी तथा धारा 114 एफ, 114 जी और 114 एच के अनुपालन और सूचना प्रौद्योगिकी फ्रेमवर्क के आंकेक्षण के लिए सिस्टम विकसित करेगी।
- नामित निदेशक की अध्यक्षता में एक उच्च स्तरीय समिति का गठन किया जाएगा जो कि उक्त का अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

04. भुगतान विलेखों के प्रस्तुतिकरण की समयावधि

चेक/ड्राफ्ट/पेआर्डर/बैंकर्स चेक यदि विलेख की तिथि से तीन माह की अवधि के पश्चात प्रस्तुत किए जाते हैं तो उनका भुगतान नहीं किया जाएगा।

05. धनशोधन का माध्यम बने व्यक्ति (मनी म्यूल्स) के खाते –

आपराधिक तत्वों द्वारा तृतीय पक्षकारों को मनी म्यूल्स के रूप में नियोजित कर धोखाधड़ी संबंधी क्रियाकलापों से अर्जित धन का उनके बैंक खातों के माध्यम से शोधन (Money Laundering) किया जा सकता है। रिजर्व बैंक द्वारा धनशोधन का माध्यम बने व्यक्तियों (मनी म्यूल्स) के बारे में जानकारी देते हुए सूचित किया गया है कि बैंकों में “खाता उधार देने संबंधी कार्यकलाप” किया जा सकता है। आंतकवादी संगठनों या व्यक्तियों द्वारा निधियों का अंतरण करने या लेनदेन करने के लिए दूसरों के खातों का प्रयोग करके बैंकिंग प्रणाली का उपयोग किया जा सकता है ताकि उन पर निगरानी न रखी जा सके और वे पकड़े न जाएं। मूल खाताधारक इस प्रयोजन के लिए किराया प्राप्त करता है।

शाखाएं खाता खोलने तथा लेनदेनों पर निगरानी रखने के सम्बंध में दिशानिर्देशों का कड़ाई से पालन करें ताकि वे स्वयं को तथा अपने ग्राहकों को धोखाधड़ी करने वालों के द्वारा दुरुपयोग से बचा सके। तथा जहां आवश्यक हो वित्तीय आसूचना ईकाई – भारत (FIU IND) को प्रेषित करने के लिए अपने क्षेत्रीय कार्यालय के माध्यम से **संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट (Suspicious Transaction Report)** प्रधान कार्यालय को प्रेषित करें।

06. आदाता खाता चेकों का संकलन : तृतीय पक्षकार (थर्ड पार्टी) के खाते में चेक की राशि जमा करने पर प्रतिबंध

आदाता खाता चेक (Payees Account Only) को, चेक में नामित आदाता के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के खाते में जमा करना प्रतिबंधित है। शाखाएं अपने ऐसे ग्राहकों के खाते में जमा करने के लिए अधिकतम रु 50,000/- तक की राशि के लिए आहरित, आदाता चेकों के संग्रह पर विचार कर सकते हैं, जो सहकारी ऋण समितियां हैं बशर्ते ऐसे चेकों के आदाता इन सहकारी ऋण समितियों के सदस्य हों। इस प्रकार के चेकों के संग्रह के लिए शाखा के पास संबंधित सहकारी ऋण समितियों द्वारा लिखित रूप से दिया गया अभिवेदन होना चाहिए कि वसूली के बाद चेकों की राशि सहकारी ऋण समिति के उसी सदस्य के खाते में क्रेडिट की जाएगी, जो चेक पर अंकित नाम के अनुसार आदाता है तथापि यह व्यवस्था परक्राम्य लिखत अधिनियम की धारा 131 की अपेक्षाओं को पूरा करने के अधीन होगी। उक्त मामले में शाखाओं को यह बात ध्यान में रखना चाहिए कि चेक के वास्तविक स्वामी द्वारा दावा किए जाने की स्थिति में वास्तविक स्वामी के अधिकार, इन निर्देशों से किसी भी प्रकार से प्रभावित नहीं होते हैं तथा शाखाओं को यह सिद्ध करना होगा कि उन्होंने संदर्भाधीन चेक का संग्रह करते समय सद्भाव से और सावधानीपूर्वक कार्य किया है। उक्त प्रतिबंध व छूट ड्राफ्ट, पे आर्डर तथा बैंकर्स चेक पर भी लागू होगी।

07. (अ) बैंक द्वारा ग्राहक के साथ कारोबारी सम्बंध स्थापित किए जाने पर उसे एक विशिष्ट ग्राहक पहचान कोड (Unique Customer Identification Code (UCIC)) आवंटित किया जाएगा।

(ब.) बैंक सामान्यतया वाकइन ग्राहकों को उक्त पहचान कोड जारी नहीं करेगा जो कि तृतीय उत्पाद क्रय करने/प्रीपेड विलेख खरीदने आदि के लिए शाखा में आते हों हालांकि बैंक में उक्त प्रयाजनों से बार बार आने वाले ग्राहकों को उक्त कोड जारी किया जाएगा।

08. नयी तकनीक का प्रयोग:- क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड/स्मार्ट कार्ड/गिफ्ट कार्ड/मोबाईल वेलेट/नेटबैंकिंग/मोबाईल बैंकिंग/आरटीजीएस/एनईएफटी/इसीएस/आईएमपीएस आदि

बैंक को नई तकनीक के प्रयोग से उत्पन्न होने वाली मनी लाउड्रिंग व आंतकवाद को वित्तपोषण की चुनौति पर विशेष ध्यान देना होगा। कार्ड्स के विपणन में प्रयोग किए जा रहे एजेन्ट द्वारा भी उचित पहचान प्रक्रिया तथा केवाईसी मानदण्डों का पालन करना चाहिए।

09. करेस्पोंडेंट बैंकिंग

निदेशक मण्डल के अनुमोदन पर ही करेस्पोंडेंट बैंक के साथ सम्बंध स्थापित किए जाना चाहिए। करेस्पोंडेंट बैंकिंग से आशय, बैंक सेवाओं के लिए एक बैंक (करेस्पोंडेंट बैंक) द्वारा अन्य बैंक (रिस्पोंडेंट बैंक) के साथ अनुबंध करने के प्रावधान से है। इन सेवाओं में नगद/निधि प्रबंधन, अन्तर्राष्ट्रीय तार अंतरण, मांग ड्राफ्ट आहरण व्यवस्था, पेयेबल थ्रो खाते, चेक क्लेरिंग आदि सेवाएं शामिल हो सकती हैं। बैंक को करेस्पोंडेंट/ रिस्पोंडेंट बैंकिंग व्यवसाय की प्रकृति को पूर्णतया समझने के लिए आवश्यक/पर्याप्त जानकारी जुटानी चाहिए।

अन्य बैंक के प्रबंधन के बारे में सूचना, मुख्य व्यावसायिक गतिविधि, एएमएल/सीएफटी के अनुपालन की स्थिति, खाता खोलने का प्रयोजन, उन तृतीय पक्षकारों की पहचान जो कि करेस्पोंडेंट बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करेंगे और करेस्पोंडेंट/रिस्पोंडेंट देश में नियामक/पर्यवेक्षण ढांचे का विशेष संदर्भ लिया जा सकता है।

जिस बैंक के साथ करेस्पोंडेंट बैंकिंग का सम्बंध स्थापित किया जा रहा है उसके साथ जवाबदारियों के सम्बंध में स्पष्ट दस्तावेजीकरण किया जाना चाहिए। पेयेबल थ्रो खाते के मामले में करेस्पोंडेंट बैंक को इस बात की तसल्ली कर लेनी चाहिए कि रिस्पोंडेंट बैंक द्वारा उन ग्राहकों की पहचान का सत्यापन कर लिया गया है जिनकी खातों तक प्रत्यक्ष पहुंच हो तथा ऐसे ग्राहकों की निरंतर निगरानी की जाना चाहिए। करेस्पोंडेंट बैंक को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि रिस्पोंडेंट बैंक, प्रांसगिक ग्राहक पहचान सम्बंधी विवरण, आग्रह करने पर, तत्काल उपलब्ध करवाने में सक्षम होगा।

शाखा/कार्यालय को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि रिस्पोंडेंट बैंक में धनशोधन निवारण नीतियां व पद्धतियां लागू हैं। तथा वह करेस्पोंडेंट बैंकिंग खाते के माध्यम से होने वाले संव्यवहारों पर वृद्धित आवश्यक निगरानी लागू करता हो। ग्राहक पहचान पद्धतियों, जिनका उल्लेख नीति में आगे किया जाएगा, में उल्लेखित तरीकों से ग्राहक की पहचान के सत्यापन के उपरांत ग्राहक को स्वीकार किया जाना चाहिए।

10 वायर अंतरण

बैंक को वायर अंतरण करते समय निम्न तथ्य सुनिश्चित करना होंगे :-

- सभी सीमापार वायर आतरणों (जिनमें क्रेडिट कार्ड या डेबिट कार्ड के उपयोग से हाने वाले संव्यवहार भी शामिल होंगे) के साथ प्रवर्तक (originator) की सही व सार्थक जानकारी यथा नाम, पता और खाता संख्या या एक यूनिक रेफरेंस नम्बर जैसा कि सम्बंधित देश में खाता नं. के स्थान पर उपयोग किया जाता हो दी जानी चाहिए। स्पष्टीकरण : अन्तर बैंक अंतरण जहां प्रवर्तक व हितग्राही दोनों बैंक हो उक्त व्यवस्था से मुक्त रहेंगे।
- राशि रु 50,000/व अधिक के घरेलू वायर आतरणों के साथ प्रवर्तक (originator) की जानकारी यथा नाम, पता और खाता संख्या दी जाएगी।
- यदि ग्राहक द्वारा संव्यवहारों को निगरानी व रिपोर्टिंग से बचाने के लिए जानबूझकर वायर ट्रांसफर को राशि रु 50,000/ से कम का बनाया (Restructuring) जाता है तो ऐसे ग्राहक की पहचान की जाएगी। ग्राहक द्वारा असहयोग करने पर उसे पहचान कर उसकी रिपोर्टिंग वित्तीय आसूचना इकाई को की जाएगी।
- आदेशक बैंक द्वारा योग्य वायर अंतरण के प्रवर्तक की पूर्ण जानकारी 05 वर्ष की अवधि तक अनुरक्षित की जाएगी।
- ऐसा बैंक जो अंतरवर्ती श्रृंखला के रूप में वायर अंतरण को प्रोसेस करता है यह सुनिश्चित करेगा कि प्रवर्तक द्वारा प्रदत्त सभी जानकारी अंतरण के साथ बनी रहे।
- सीमापार वायर अंतरण को प्राप्त करने वाला बैंक सभी सूचनाएं सभी प्रवर्तक सूचनाएं के साथ अंतरित करेगा तथा इन सूचनाओं को 05 वर्षों तक अनुरक्षित करेगा यदि तकनीकी कारणों/सीमाओं से वे सूचनाएं गंतव्य तक न पहुंच सकी हो।
- प्रार्थना प्राप्त होने पर वायर अंतरण से जुड़ी प्रवर्तक से सम्बंधित सभी जानकारी उपयुक्त कानून अनुपालन एजेंसियों और/या अभियोजन प्रधिकारियों को उपलब्ध करवाई जाएगी।
- ऐसे वायर अंतरण जिनके साथ प्रवर्तक सम्बंधी पूर्ण सूचनाएं संलग्न न हो उनकी पहचान करने प्रभावी जोखिम आधारित प्रक्रिया हितग्राही बैंक के पास उपलब्ध होना चाहिए।
- ऐसे वायर अंतरण जिनके साथ प्रवर्तक की सूचनाएं न हो की हितग्राही बैंक द्वारा वित्तीय आसूचना इकाई को संदेहास्पद संव्यवहार के रूप में रिपोर्टिंग की जाएगी।
- हितग्राही बैंक आदेशक बैंक से अंतरक बैंक से विस्तृत जानकारी मांगेगा और यदि आदेशक बैंक सूचनाएं प्रदान करने में असफल रहता है तो हितग्राही बैंक आदेशक बैंक के साथ व्यावसायिक सम्बंध कम करने या समाप्त करने पर विचार कर सकता है।

11. मांग ड्राफ्ट आदि जारी करना व उनका भुगतान करना

राशि रु 50,000/या अधिक के लिए डिमांड ड्राफ्ट/मेल/टेलिग्राफिक अंतरण/एनइएफटी/आईएमपीएस या अन्य तरीके से कोई निधि अंतरण या यात्री चेक जारी करना केवल ग्राहक के खाते को नामें करके या चेक के विरुद्ध ही किया जा सकेगा तथा ऐसा संव्यवहार नगदी के विरुद्ध नहीं होगा।

12. स्थाई लेखा संख्या (PAN) उद्घृत करना

आयकर नियम 114 बी के प्रावधानों के अनुसार निर्दिष्ट संव्यवहारों को सम्पादित करते समय ग्राहक से स्थाई लेखा संख्या (PAN) प्राप्त कर सत्यापित किया जाएगा। जिन ग्राहकों के पास स्थाई लेखा संख्या न हो उनसे फार्म 60 प्राप्त किया जाएगा।

इसके अतिरिक्त, जारीकर्ता बैंक द्वारा डिमांड ड्राफ्ट, पे ऑर्डर, बैंकर चेक आदि के मुखपृष्ठ पर ग्राहक का नाम शामिल किया जाएगा। ये अनुदेश 15 सितंबर 2018 को या उसके बाद जारी लिखतों के लिए प्रभावी होंगे।

13. तृतीय पक्ष उत्पादों का विपणन

तृतीय पक्ष उत्पादों का एजेन्ट के रूप में विपणन करने के दौरान लागू कानूनी प्रावधानों का पालन किया जाएगा। इन नियमों के प्रयोजन से निम्न बिन्दुओं का अनुपालन सुनिश्चित किया जाएगा :-

- राशि रु 50000 से अधिक का संव्यवहार होने पर वाकइन ग्राहक की पहचान व पते को सत्यापित किया जाएगा।
- तृतीय पक्ष उत्पाद के विपणन से सम्बंधित संव्यवहार का रेकार्ड अध्याय 06 में वर्णित विधि से अनुरक्षित किया जाएगा।
- बैंक का एएमएल साफ्टवेयर इतना सक्षम होना चाहिए कि वह सीटीआर/एसटीआर दर्ज करने के प्रयोजन से तृतीय पक्ष संव्यवहारों जिनमें वाकइन कस्टमर के संव्यवहार भी शामिल हो, के रेकार्ड को दर्ज कर सके, सृजित कर सके व उसका विश्लेषण कर सके।
- राशि रु 50,000 व अधिक के संव्यवहार केवल निम्नानुसार सम्पादित होंगे :-
 - चेक के विरुद्ध या ग्राहक का खाता नामें करके
 - खाताधारक या वाकइन कस्टमर से पैन प्राप्त कर पैन को सत्यापित करके
- उक्त डी के प्रावधान बैंक के अपने उत्पादों का विक्रय, क्रेडिट कार्ड बकाया का भुगतान, प्रीपेड/ट्रेवल कार्ड का विक्रय या रिलोडिंग किसी अन्य उत्पाद का विपणन पर भी लागू होंगे।

14. अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों/प्रायवेट बैंकों द्वारा उपलब्ध करवाई गई "चेक एटपार" सुविधा

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों द्वारा अन्य बैंकों से स्वयं तथा ग्राहकों के उपयोग हेतु प्राप्त की गई चेक एट पार सुविधा के सम्बंध में दिशा निर्देश जारी किए गए हैं। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा ऐसी व्यवस्थाओं से उत्पन्न प्रणालीगत व पर्यवेक्षी चिंताओं को ध्यान में रखते हुए निर्देशित किया गया है कि:-

- बैंक शाखाएं अपने उपयोग हेतु उक्त सुविधा का उपयोग सावधानी पूर्वक करें।
- ग्राहकों हेतु सुविधा का उपयोग करते समय यह ध्यान रखा जाए कि खातेदार के खाते का पूर्ण केवाईसी उपलब्ध है।
- यद्यपि रिजर्व बैंक द्वारा प्रति व्यक्ति नगद राशि रु 50,000/-से कम तक के चेक वाक इन कस्टमर (जिनका शाखा में खाता नहीं है) को जारी कर सकने हेतु अनुमत किया है तथापि चेक एट पार सुविधा अन्तर्गत केवल खातेदारों के लिए ही सुविधा का उपयोग किया जाना अनुमत किया गया है। वाकइन कस्टमर की दशा में पूर्ण केवाईसी/सतर्कता रखा जाना अपेक्षित है।
- शाखाओं को सुविधा अन्तर्गत जारी चेक से सम्बंधित जानकारी यथा आवेदक का नाम, खाता संख्या, अदाता का नाम, राशि, जारी दिनांक आदि का रिकार्ड यथोचित रूप से रखना चाहिए।
- जारी चेकों के भुगतान हेतु सम्बंधित खाते में पर्याप्त शेष बनाए रखना अपेक्षित है।
- सुविधा अन्तर्गत जारी प्रत्येक चेक (राशि का ध्यान रखे बिना) केवल आदाता के खाते में जमा हेतु, रेखांकित कर जारी किया जाए।

15. स्टॉफ की भर्ती/कर्मचारियों को हायर करना व उनका प्रशिक्षण

- केवाईसी नियम/एएमएल मानक/सीएफटी उपाय इसलिए निर्धारित किए गए हैं ताकि अपराधी बैंकिंग चैनल का दुरुपयोग नहीं कर सके। बैंक स्टाफ भर्ती/हायरिंग प्रक्रिया के अभिन्न भाग के रूप में एक आवश्यक व उपयुक्त छानबीन ढांचा (स्क्रीनिंग मेकेनिज्म) तैयार करेगा।
- 6 दिन व अधिक की अवधि वाले सभी स्टाफ ट्रेनिंग कार्यक्रमों में केवाईसी/एएमएल/सीएफटी मानकों पर एक मॉड्यूल होगा ताकि फ्रंटलाइन/अनुपालन स्टाफ सदस्यों को केवाईसी/एएमएल/सीएफटी प्रक्रियाओं से अवगत कराया जा सके।
- सभी औपचारिक प्रशिक्षणों का रेकार्ड रखा जाएगा। इस रिकार्ड में अन्य प्रासंगिक तथ्यों के साथ नाम, दिनांक तथा प्रशिक्षण का स्थान शामिल किया जाएगा।

16. ग्राहक शिक्षा

बैंक इस बात को मान्य करती है कि केवायसी, धनशोधन निषेध उपायों तथा उन्हें अपनाए जाने के पीछे विद्यमान कारणों के बारे में ग्राहकों को जागरूक करने की आवश्यकता है। तथा बैंक इस हेतु आवश्यक कदम उठाएगी। ग्राहकों से सर्वप्रथम रूबरू होने वाले स्टाफ को विशिष्ट रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा ताकि वे ग्राहकों को केवायसी कार्यक्रम के उद्देश्यों के बारे में शिक्षित कर सकें।

17. नीति की समीक्षा

जब भी बैंक को आवश्यक लगे तब नीति का पुनरीक्षण किया जाएगा। समवर्ती/आंतरिक अंकेक्षकों द्वारा उच्च मूल्य के संव्यवहारों के लिए केवायसी दिशानिर्देशों स्वतंत्र आकलन किया जाएगा। उनको, शाखा स्तर पर केवायसी दिशानिर्देशों तथा धनशोधन की रोकथाम के क्रियान्वयन की प्रभाव शीलता पर टिप्पणी करना होगी।

संदेहास्पद प्रकृति के संव्यवहार

अनुबंध ।

a- ऐसे संव्यवहार जो कि ग्राहक के व्यवसाय के अनुरूप न हो :-

1. बिना उचित कारण बताए कारपोरेट ग्राहक द्वारा खाते से बारबार नगदी आहरण
2. फर्म के नाम पर आहरित चेक बिना फर्म के खाते में डालते हुए नगदी भुगतान करने हेतु ग्राहक द्वारा आग्रह करना तथा इसका कारण बकाया राशि का भुगतान करना बताना
3. खोले गए नवीन खाते में उच्च मूल्य की राशि जमा करना तथा धीरे धीरे आहरित करते हुए खाते में बहुत कम बकाया राशि रखना।
4. एक बहुत अधिक राशि की एकल नगद जमा जिसमें बहुत सारे उच्च मूल्यवर्ग के नोट हों।
5. ऐसे विलेख जिन पर बहुत से प्रष्ठांकन हो।
6. खाते में बड़े मूल्य के डीडी/टीटी/बैंकर्स चेक जमा होना जो कि खातेदार के व्यवसाय के अनुरूप न हो।
7. बड़ी मात्रा में छोटे मूल्यवर्ग के नोटों को बड़े मूल्य वर्ग में बारबार बदलवाना या इसका उल्टा करना
8. खाताधारक या उसके प्रतिनिधि के अलावा अन्य व्यक्ति द्वारा खाते में बार बार नगद राशि जमा करना।

b- रिपोर्टिंग को टालना/निर्धारित दिशानिर्देशों का उल्लंघन करना

1. बार बार 50,000 की सीमा से कम के मांग ड्राफ्ट/बैंकर्स चेक/टेलीग्राफिक ट्रांसफर नगद राशि के विरुद्ध जारी करवाना ताकि वे खाते से रूट न हो।
2. संव्यवहार को जानबूझकर छोटी छोटी राशियों में बांटना ताकि संव्यवहार की रिपोर्टिंग न हो जबकि थ्रेशहोल्ड सीमा क्रास करने पर रिपोर्टिंग करना आवश्यक हो सकता है।
3. बैंक को बहुत सारे खाते खोलने का निवेदन करना ताकि विद्यमान दिशानिर्देशों के अनुपालन करने में रिपोर्टिंग को टाला जा सके।
4. अल्प समय में बार बार खाते खोलकर उन्हें बन्द कर देना ताकि विद्यमान दिशानिर्देशों के अनुपालन करने में रिपोर्टिंग को टाला जा सके।

c- असामान्य गतिविधियां

1. व्यक्ति या फर्म द्वारा अपने निवास/व्यवसाय के स्थान के से दूर अन्यत्र खाता खोलना
2. लाकर में बारबार संव्यवहार करना तदुपरांत थ्रेशहोल्ड सीमा राशि के लगभग अन्दर नगद राशि खाते में जमा करना
3. खाते में बार बार ऐसी बड़ी नगदी राशियां जमा करना, जहाँ नोटों पर अन्य बैंकों के लेबल लगे हुए हों।
4. ऐसे नवीन खाते को बन्द करने का निवेदन करना जिसमें उच्च मूल्य के संव्यवहार करके निधियां आहरित कर ली गई है।

d- ऐसे ग्राहक जो अपर्याप्त या संदेहास्पद सूचनाएं प्रदान करते हैं

1. ग्राहकों/कारपोरेट द्वारा अपनी गतिविधि के बारे में सूचना देने में या व्यावसायिक प्रतिवेदन (स्टेटमेंट) प्रस्तुत करने में आनाकानी करना।
2. एक ग्राहक जिसके पास अपने वर्तमान या पूर्व व्यवसाय के बारे में कोई दस्तावेज नहीं है तथा जो खाते में बारबार बड़े संव्यवहार करता है।
3. ग्राहक/प्रस्तावक को भेजे गए पत्र अवितरित होकर लोट आए हो।

e- कुछ बैंक कर्मचारियों के बारे में संदेह पैदा होना

1. एक ही कर्मचारी द्वारा महती बैंक निधि (यथा नगदी) की कमी रिपोर्ट करना तथा उसके कारण स्पष्ट तौर पर नहीं बताना।

2. जॉब रोटेशन/रूटीन स्थानांतरण में अनाकानी करना।
3. कर्मचारी जो कि अवकाश/छुटियों का उपयोग न करें
4. कर्मचारी की जीवन शैली (लाइफ स्टाइल) उसकी आय के ज्ञात स्रोतों के अनुरूप न हो।
5. अपने प्रत्यायोजनों से अधिक का बार बार उपयोग करना तथा बिना उचित कारण बताए या नियंत्रण हेतु उपयुक्त प्राधिकारी की रिपोर्ट नहीं करते हुए उधारकर्ताओं को ओवर लिमिट अनुमत करना।
6. स्टाफ द्वारा बार उच्च मूल्य के डिमाण्ड ड्राफ्ट क्रय करने के आवेदन करना।

ऐसी संदेहास्पद गतिविधियों/संव्यवहारों के उदाहरण जिनकी परिचालन स्टाफ सदस्यों द्वारा निगरानी की जाना है:-

- बड़े नगदी संव्यवहार
- एक ही नाम पर अनेक खाते
- नोटों की बड़ी राशि को छोटे मूल्यवर्ग से बड़े मूल्य वर्ग में बार बार बदलवाना
- राशियां सावधि जमा रसीदों में रखना तथा उनका उपयोग और अधिक ऋण प्राप्त करने के लिए प्रतिभूति के रूप में करना
- गतिविधियों के स्तर का अचानक बढ़ना।
- एक ही निधि को बार बार अनेक खातों में घुमाना।
- तृतीय पक्षकारों (थर्ड पार्टी) के अनेक मनी ऑर्डर, बैंकर्स चेक, ड्राफ्ट आदि जमा करना।
- खाते के उद्देश्य के अतिरिक्त खाते में संव्यवहार करना।
- बड़ी गतिविधि के बावजूद खाते में कम शेष रखना या ओवरड्रां स्थिति रखना।

नोट :-

1. उक्त सूची केवल उदाहरणात्मक है तथा विस्तृत नहीं है। शाखा/कार्यालय के प्रधान अधिकारी, जहाँ कि संदेहास्पद गतिविधि/संव्यवहार रिपोर्ट किया गया है को रिपोर्ट की गई गतिविधि/संव्यवहार की परिस्थितियों के आधार पर रिपोर्ट का सत्यापन करना चाहिए तथा यह संतुष्टि करना चाहिए कि उक्त संदेहास्पद संव्यवहार /गतिविधि को आगे रिपोर्ट किया जाना है या उसे सामान्य सदभावनापूर्ण संव्यवहार/गतिविधि माना जाना है। यहां यह सतर्कता रखना अत्यावश्यक है कि सदभावनापूर्ण संव्यवहार करने वाले ग्राहक को कोई असुविधा न हो।
2. सभी खातों की गतिविधियों की निगरानी की जाना चाहिए जिसमें वे विद्यमान खाते भी शामिल किए जाएं जिनके प्रोफाइल अभी तैयार नहीं किए गए हैं।

संदेहास्पद संव्यवहारों के लिए संकेतक

- जहाँ आगम की प्राप्ति में अपराध का संदेह हो
- ग्राहक का विवरण, ज्ञात अपराधी या व्यक्ति, जिसकी संदेहास्पद पृष्ठभूमि हो से मिलता जुलता हो।
- संयुक्त राष्ट्र संघ की सूची से मिलान
- ग्राहक, कानून अनुपालन जांच के अधीन हो
- ग्राहक इस तरीके से संव्यवहार करें जो कि अपराध से आगम के समान हो
- लाटरी कांड या भर्ती कांड
- बहुस्तरीय मार्केटिंग
- उच्च जोखिम या अति संवेदनशील इलाके से संव्यवहार
- आसामान्य या काम्प्लेक्स लेनदेन
- संव्यवहार जो कि अनावश्यक रूप से काफी उलझा हुआ हो
- असामान्य एकल अन्तरण या विभिन्न असामान्य अन्तरणों का योग
- संव्यवहार जो कि ग्राहक के प्रोफाइल के अनुरूप न हो
- विभिन्न स्थानों/खातों के माध्यम से संव्यवहार करना या खातों के मध्य ऐसे संव्यवहार करना जिनका कोई विवरण न हो
- यू टर्न संव्यवहार
- निर्माण (स्ट्रक्चरिंग) – रिपोर्टिंग से बचने के लिए संव्यवहार को छोटे टुकड़ों में बांटना
- अप्रचलित (डारमेंट) खाते में अवर्णित/अस्पष्ट गतिविधि
- एटीएम कार्ड का संदेहास्पद उपयोग
- क्रेडिटकार्ड खरीदी का संदिग्ध स्रोतों से भुगतान

- संव्यवहार जिसका कोई आर्थिक औचित्य न हो या कोई वास्तविक उददेश्य न हो
- संव्यवहार के मूल्य या बारम्बारता का कोई आर्थिक औचित्य न हो
- लाभार्थी मालिक को छुपाने के लिए एजेंट या सहयोगी का उपयोग करना
- एक समान विशिष्ट पहचान संख्या (यूनिक आई डी) का अनेक ग्राहकों द्वारा उपयोग करना।
- अनेक असम्बद्ध खाताधारकों द्वारा एक समान पते/टेलीफोन नम्बर का उपयोग करना
- एक दिन में बहुत सारे नगदी संव्यवहार करना
- ऐसे देशों से संव्यवहार करना जो कि गुप्त बैंकिंग प्रणालियों के लिए जाने जाते हैं।
- बिना कारण बताए अनेक खाते रखना
- बैंक खाते में बिना विवरण बताए नगदी जमा संव्यवहार करना
- रिपोर्टिंग श्रेष्ठहोल्ड के थोड़े से नीचे रखते हुए बार बार नगदी संव्यवहार करना
- अनेक खातों में अनेक नगदी संव्यवहार करना
- नगदी जमा करने के तुरन्त बाद विलेख जारी कर देना
- बैंक खाते से संदेहास्पद नगदी आहरण
- उच्च मूल्य का चेक जमा करके तुरन्त नगदी आहरण करना

गैर वित्तीय संकेतक : लाकर का प्रयोग

व्यवहार सम्बंधी संकेतक

- ग्राहक हड़बड़ी में हो, नर्वस हो या भागने/बचने हेतु प्रयासरत हो।
- ग्राहक को संव्यवहार के बारे में कोई ज्ञान न हो या बहुत कम ज्ञान हो।
- ग्राहक असम्बद्ध व्यक्तियों के साथ हो।
- व्यक्तिगत रूप से मिलने में आनाकानी करता हो तथा पावर आफ एटार्नी के माध्यम से कार्य करता हो।
- ग्राहक लेनदेन करने से मना करदे यदि उससे कहा जाए कि पहचान देना पड़ेगी।
- मूल पहचान पत्र बताने से आनाकानी करे।
- ग्राहक रिपोर्टिंग से बचने के लिए पूछताछ करें या स्टाफ को रिपोर्टिंग न करने हेतु सहमत करने का प्रयास करे।
- विभिन्न अवसरों पर विभिन्न पहचान या विवरण प्रस्तुत करे (यथा फोन न. या पता) जिससे कि संव्यवहारों को आपस में लिंक न किया जा सके।

ज्ञान संकेतक

- ग्राहक स्टाफ को इस बात हेतु सहमत करने का प्रयास करे कि औपचारिकताएं पूर्ण न की जाए।
- ग्राहक को संदेहास्पद संव्यवहार की कानूनी स्थिति का पूर्ण ज्ञान हो।
- ग्राहक को धनशोधन या आतंकवाद को वित्तपोषण के बारे में बहुत कुछ ज्ञात हो।
- ग्राहक यह बताने की जल्दी करे कि निधियां स्वच्छ हैं व धनशोधन नहीं किया जा रहा है।

पहचान संकेतक

- ग्राहक संदिग्ध या विस्तृत सूचना प्रदान करे।
- ग्राहक झूठी पहचान प्रदान करे या उसकी पहचान फर्जी, बदली हुई या गलत दिखाई दे।
- स्वयं के स्थान पर किसी ओर की पहचान प्रस्तुत करे।
- प्रस्तुत सभी दस्तावेजों की पुष्टि की जाना सम्भव न हो जैसे कि विदेशी दस्तावेज
- प्रस्तुत सभी दस्तावेज हाल ही में प्राप्त किए हुए दिखाई दें।
- पहचान ज्ञात हॉट/वाच लिस्ट से मेच करती हो।

संव्यवहार संकेतक

- बड़ी राशियों के बारबार नगदी संव्यवहार जो कि ग्राहक द्वारा समान्यतया नहीं किए जाते।
- छोटे मूल्य वर्ग के नोटों को बारबार बड़े मूल्यवर्ग के नोटों में तब्दील करना
- गंदे/बदबूदार नोट जमा करना
- रिपोर्टिंग से प्रत्यक्ष रूप से बचने के लिए ग्राहक द्वारा लगातार रिपोर्टिंग सीमा से थोड़े से नीचे की राशि लगातार नगदी संव्यवहार करना।
- डीडी, यात्री चेक आदि बारबार नगदी से क्रय करना जबकि ऐसा करना ग्राहक के व्यवसाय से बाहर का काम दिखाई दे।

खाता संकेतक

- बहुत दूर रहने वाले ग्राहक द्वारा खाता खोलना
- स्थापित औद्योगिक घरानों/समूहों के नाम पर खाता खोलना।
- अन्तर बैंक निधि अंतरण जो कि किसी एक खाते में संचित हो जहां से विदेश में विप्रेषण हो सके।
- अनेक खाते एक साथ खोलना जिनमें से कुछ खाते लम्बे समय तक डारमेंट रहे।
- ग्राहक के खाते को किसी तृतीय पक्षकार द्वारा उपयोग करना।
- ग्राहक द्वारा खाता खोलने के स्थान के बजाए अन्यत्र से बार बार खाते में राशि जमा करना।

खाते में गतिविधियां

- खाते की गतिविधियां व्यवसाय की प्रकृति के अनुरूप न हो
- संव्यवहार में एनजीओ या परमार्थ संस्था शामिल हो जिसके लिए कोई मान्य आर्थिक प्रयोजन न दिखाई दे। या जहां एनजीओ या परमार्थ संस्था की बताई हुई गतिविधि तथा संव्यवहार के अन्य पक्षकारों के मध्य कोई लिंक दिखाई न दे।
- संव्यवहार अनावश्यक रूप से उलझा हुआ हो।

Government Order on Procedure for Implementation
of Section 51A of The Unlawful Activities (Prevention) Act, 1967

File No.17015/10/2002-IS-VI
Government of India
Ministry of Home Affairs
Internal Security - I Division
New Delhi, Dated 27th August, 2009

To,

1. Governor, Reserve Bank of India, Mumbai
2. Chairman, Securities & Exchange Board of India, Mumbai
3. Chairman, Insurance Regulatory and Development Authority, Hyderabad
4. Foreign Secretary, Ministry of External Affairs, New Delhi
5. Finance Secretary, Ministry of Finance, New Delhi
6. Revenue Secretary, Department of Revenue, Ministry of Finance, New Delhi
7. Director, Intelligence Bureau, New Delhi
8. Additional Secretary, Department of Financial Services, Ministry of Finance, New Delhi
9. Chief Secretaries of all States / Union Territories

Order

**Procedure for Implementation of Section 51A of
The Unlawful Activities (Prevention) Act, 1967**

The Unlawful Activities (Prevention) Act, 1967 (UAPA) was amended and notified on 31.12.2008, which, inter-alia, inserted Section 51A to the Act. Section 51A reads as under :

"51A. For the prevention of, and for coping with terrorist activities, the Central Government shall have power to –

- (a) freeze, seize or attach funds and other financial assets or economic resources held by, on behalf of or at the direction of the individuals or entities Listed in the Schedule to the Order, or any other person engaged in or suspected to be engaged in terrorism;
- (b) prohibit any individual or entity from making any funds, financial assets or economic resources or related services available for the benefit of the individuals or entities Listed in the Schedule to the Order or any other person engaged in or suspected to be engaged in terrorism;
- (c) prevent the entry into or the transit through a India of individuals Listed in the Schedule to the Order or any other person engaged in or suspected to be engaged in terrorism",

The Unlawful Activities (Prevention) Act define "Order" as under :

"Order" means the Prevention and Suppression of Terrorism (Implementation of Security Council Resolutions) Order, 2007, as may be amended from time to time.

In order to expeditiously and effectively implement the provisions of Section 51A, the following procedures shall be followed :-

Appointment and Communication of Details of UAPA Nodal Officers

2. As regards appointment and communication of details of UAPA nodal officers –

- (i) The UAPA nodal officer for IS-I division would be the Joint Secretary (IS.I), Ministry of Home Affairs. His contact details are 011-23092736 (Tel), 011-23092569 (Fax) and jsis@nic.in (e-mail id).
- (ii) The Ministry of External affairs, Department of Economic affairs, Foreigners Division of MHA, FIU-IND; and RBI, SEBI, IRDA (hereinafter referred to as Regulators) shall appoint a UAPA nodal officer and communicate the name and contact details to the IS-I Division in MHA.
- (iii) The States and UTs should appoint a UAPA nodal officer preferably of the rank of the Principal Secretary / Secretary, Home Department and communicate the name and contact details to the IS-I Division in MHA.
- (iv) The IS-I Division in MHA would maintain the consolidated list of all UAPA nodal officers and forward the list to all other UAPA nodal officers.

- (v) The RBI, SEBI, IRDA should forward the consolidated list of UAPA nodal officers to the Banks, stock exchanges / depositories, intermediaries regulated by SEBI and insurance companies respectively
- (vi) The consolidated list of the UAPA nodal officers should be circulated to the nodal officer of IS-I Division of MHA in July every year and on every change. Joint Secretary (IS-I), being the nodal officer of IS-I Division of MHA, shall cause the amended list of UAPA nodal officers to be circulated to the nodal officers of Ministry of External Affairs, Department of Economic affairs, Foreigners Division of MHA, RBI, SEBI, IRDA and FIU-IND.

Communication of the List of Designated Individuals / Entities

3. As regards communication of the list of designated individuals / entities -

- (i) The Ministry of External Affairs shall update the list of individuals and entities subject to UN sanction measures on a regular basis. On any revision, the Ministry of External Affairs would electronically forward this list to the Nodal officers in Regulators, FIU-IND, IS-I Division and Foreigners' Division in MHA.
- (ii) The Regulators would forward the list mentioned in (i) above (referred to as designated lists) to the banks, stock exchanges / depositories, intermediaries regulated by SEBI and insurance companies respectively.
- (iii) The IS-I Division of MHA would forward the designated lists to the UAPA nodal officer of all States and UTs.
- (iv) The Foreigners Division of MHA would forward the designated lists to the immigration authorities and security agencies.

Regarding Funds, Financial Assets or Economic Resources or related Services held in the Form of Bank Accounts, Stocks or Insurance Policies etc.

4. As regards funds, financial assets or economic resources or related services held in the form of bank accounts, stocks or Insurance policies etc., the Regulators would forward the designated lists to the banks, stock exchanges / depositories, intermediaries regulated by SEBI and insurance companies respectively. The RBI, SEBI and IRDA would issue necessary guidelines to banks, stock exchanges / depositories, intermediaries regulated by SEBI and insurance companies requiring them to –
- (i) Maintain updated designated lists in electronic form and run a check on the given parameters on a regular basis to verify whether individuals or entities listed in the schedule to the Order, herein after, referred to as designated individuals/entities are holding any funds, financial assets or economic resources or related services held in the form of bank accounts, stocks or Insurance policies etc., with them.
 - (ii) In case, the particulars of any of their customers match with the particulars of designated individuals / entities, the banks, stock exchanges / depositories, intermediaries regulated by SEBI and insurance companies shall immediately, not later than 24 hours from the time of finding out such customer, inform full particulars of the funds, financial assets or economic resources or related services held in the form of bank accounts, stocks or Insurance policies etc., held by such customer on their books to the Joint Secretary (IS.I), Ministry of Home Affairs, at Fax No.011-23092569 and also convey over telephone on 011-23092736. The particulars apart from being sent by post should necessarily be conveyed on e-mail id :jsis@nic.in
 - (iii) The banks, stock exchanges / depositories, intermediaries regulated by SEBI and insurance companies shall also send a copy of the communication mentioned in (ii) above to the UAPA nodal officer of the state / UT where the account is held and Regulators and FIU-IND, as the case may be.
 - (iv) In case, the match of any of the customers with the particulars of designated individuals / entities is beyond doubt, the banks, stock exchanges / depositories, intermediaries regulated by SEBI and insurance companies would prevent designated persons from conducting financial transactions, under intimation to the Joint Secretary (IS.I), Ministry of Home Affairs, at Fax No.011-23092569 and also convey over telephone on 011-23092736. The particulars apart from being sent by post should necessarily be conveyed on e-mail id :jsis@nic.in
 - (v) The Banks, stock exchanges / depositories, intermediaries regulated by SEBI and insurance companies, shall file a Suspicious Transaction Report (STR) with FIU-IND covering all transactions in the accounts covered by paragraph (ii) above, carried through or attempted as per the prescribed format.
5. On receipt of the particulars referred to in paragraph 3 (ii) above, IS-I Division of MHA would cause a verification to be conducted by the State Police and / or the Central Agencies so as to ensure that the individuals / entities identified by the Banks, stock exchanges / depositories, intermediaries regulated by SEBI and Insurance Companies are the ones listed as designated individuals / entities and the funds, financial assets or economic resources or related services, reported by banks, stock exchanges / depositories, intermediaries regulated by SEBI and insurance companies are

held by the designated individuals / entities. This verification would be completed within a period not exceeding 5 working days from the date of receipt of such particulars.

6. In case, the results of the verification indicate that the properties are owned by or are held for the benefit of the designated individuals / entities, an order to freeze these assets under section 51A of the UAPA would be issued within 24 hours of such verification and conveyed electronically to the concerned bank branch, depository, branch of insurance company branch under intimation to respective Regulators and FIU-IND. The UAPA nodal officer of IS-I Division of MHA shall also forward a copy thereof to all the Principal Secretary / Secretary, Home Department of the States or UTs, so that any individual or entity may be prohibited from making any funds, financial assets or economic resources or related services available for the benefit of the designated individuals / entities or any other person engaged in or suspected to be engaged in terrorism. The UAPA nodal officer of IS-I Division of MHA shall also forward a copy of the order under section 51A, to all Directors General of Police / Commissioners of Police of all states / UTs for initiating action under the provisions of Unlawful Activities (Prevention) Act.

The order shall take place without prior notice to the designated individuals / entities.

Regarding Financial Assets or Economic Resources of the Nature of Immovable Properties

7. IS-I Division of MHA would electronically forward the designated lists to the UAPA nodal officer of all States and UTs with the request to have the names of the designated individuals / entities, on the given parameters, verified from the records of the office of the Registrar performing the work of registration of immovable properties in their respective jurisdiction.
8. In case, the designated individuals / entities are holding financial assets or economic resources of the nature of immovable property and if any match with the designated individuals / entities is found, the UAPA nodal officer of the state / UT would cause communication of the complete particulars of such individual / entity along with complete details of the financial assets or economic resources of the nature of immovable property to Joint Secretary (IS.I), Ministry of Home Affairs, immediately within 24 hours at Fax No.011-23092569 and also convey over telephone on 011-23092736. The particulars apart from being sent by post would necessarily be conveyed on e-mail id : jsis@nic.in.
9. The UAPA nodal officer of the state / UT may cause such inquiry to be conducted by the State Police so as to ensure that the particulars sent by the Registrar performing the work of registering immovable properties are indeed of these designated individuals / entities. This verification would be completed within a maximum of 5 working days and should be conveyed within 24 hours of the verification, if it matches with the particulars of the designated individual / entity to Joint Secretary (IS-I), Ministry of Home Affairs at the Fax, telephone numbers and also on the e-mail id given below.
10. A copy of this reference should be sent to Joint Secretary (IS.I), Ministry of Home Affairs, at Fax No.011-23092569 and also convey over telephone on 011- 23092736. The particulars apart from being sent by post would necessarily be conveyed on e-mail id : jsis@nic.in. MHA may have the verification also conducted by the Central Agencies. This verification would be completed within a maximum of 5 working days.
11. In case, the results of the verification indicate that the particulars match with those of designated individuals / entities, an order under section 51A of the UAPA would be issued within 24 hours, by the nodal officer of IS-I Division of MHA and conveyed to the concerned Registrar performing the work of registering immovable properties and to FIU-IND under intimation to the concerned UAPA nodal officer of the state / UT.
- The order shall take place without prior notice, to the designated individuals/entities.
12. Further, the UAPA nodal officer of the state / UT shall cause to monitor the transactions / accounts of the designated individual / entity so as to prohibit any individual or entity from making any funds, financial assets or economic resources or related services available for the benefit of the individuals or entities Listed in the Schedule to the Order or any other person engaged in or suspected to be engaged in terrorism. The UAPA nodal officer of the state / UT shall upon coming to his notice, transactions and attempts by third party immediately bring to the notice of the DGP / Commissioner of Police of the State / UT for also initiating action under the provisions of Unlawful Activities (Prevention) Act.

Implementation of Requests Received from Foreign Countries under U.N. Security Council Resolution 1373 of 2001

13. U.N. Security Council Resolution 1373 obligates countries to freeze without delay the funds or other assets of persons who commit, or attempt to commit, terrorist acts or participate in or facilitate the commission of terrorist acts; of entities owned or controlled directly or indirectly by such persons; and of persons and entities acting on behalf of, or at the direction of such persons and entities, including funds or other assets derived or generated from property owned or controlled, directly or indirectly, by such persons and associated persons and entities. Each individual country has the authority to designate the persons and entities that should have their funds or other assets frozen. Additionally, to ensure that effective cooperation is developed among countries, countries should examine and give effect to, if appropriate, the actions initiated under the freezing mechanisms of other countries.
14. To give effect to the requests of foreign countries under U.N. Security Council Resolution 1373, the Ministry of External Affairs shall examine the requests made by the foreign countries and forward it electronically, with their comments, to the UAPA nodal officer for IS-I Division for freezing of funds or other assets.

15. The UAPA nodal officer of IS-I Division of MHA, shall cause the request to be examined, within 5 working days, so as to satisfy itself that on the basis of applicable legal principles, the requested designation is supported by reasonable grounds, or a reasonable basis, to suspect or believe that the proposed designee is a terrorist, one who finances terrorism or a terrorist organization, and upon his satisfaction, request would be electronically forwarded to the nodal officers in Regulators, FIU-IND and to the nodal officers of the States / UTs. The proposed designee, as mentioned above would be treated as designated individuals / entities.

16. Upon receipt of the requests by these nodal officers from the UAPA nodal officer of IS-I Division, the procedure as enumerated at paragraphs 4 to 12 above shall be followed.

The freezing orders shall take place without prior notice to the designated persons involved

Procedure for Unfreezing of Funds, Financial Assets or Economic Resources or related Services of Individuals / Entities Inadvertently affected by the Freezing Mechanism upon Verification that the Person or Entity is not a Designated Person

17. Any individual or entity, if it has evidence to prove that the freezing of funds, financial assets or economic resources or related services, owned / held by them has been inadvertently frozen, they shall move an application giving the requisite evidence, in writing, to the concerned bank, stock exchanges / depositories, intermediaries regulated by SEBI, insurance companies, Registrar of Immovable Properties and the State / UT nodal officers.

18. The banks, stock exchanges / depositories, intermediaries regulated by SEBI, insurance companies, Registrar of Immovable Properties and the State / UT nodal officers shall inform and forward a copy of the application together with full details of the asset frozen given by any individual or entity informing of the funds, financial assets or economic resources or related services have been frozen inadvertently, to the nodal officer of IS-I Division of MHA as per the contact details given in paragraph 4 (ii) above, within two working days.

19. The Joint Secretary (IS-I), MHA, being the nodal officer for IS-I Division of MHA shall cause such verification as may be required on the basis of the evidence furnished by the individual / entity and if he is satisfied, he shall pass an order, within 15 working days, unfreezing the funds, financial assets or economic resources or related services, owned / held by such applicant, under intimation to the concerned bank, stock exchanges / depositories, intermediaries regulated by SEBI, insurance company and the nodal officers of States / UTs. However, if it is not possible for any reason to pass an Order unfreezing the assets within 15 working days, the nodal officer of IS-I Division shall inform the applicant.

Communication of Orders under Section 51A of Unlawful Activities (Prevention) Act

20. All Orders under section 51A of Unlawful Activities (Prevention) Act, relating to funds, financial assets or economic resources or related services, would be communicated to all the banks, depositories / stock exchanges, intermediaries regulated by SEBI, insurance companies througha respective Regulators, and to all the Registrars performing the work of registering immovable properties, througha the state / UT nodal officer by IS-I Division of MHA.

Regarding Prevention of Entry into or Transit througha India

21. As regards prevention of entry into or transit througha India of the designated individuals, the Foreigners Division of MHA, shall forward the designated lists to the immigration authorities and security agencies with a request to prevent the entry into or the transit througha India. The order shall take place without prior notice to the designated individuals / entities.

22. The immigration authorities shall ensure strict compliance of the Orders and also communicate the details of entry or transit througha India of the designated individuals as prevented by them to the Foreigners' Division of MHA.

Procedure for Communication of Compliance of Action taken under Section 51A

23. The nodal officers of IS-I Division and Foreigners Division of MHA shall furnish the details of funds, financial assets or economic resources or related services of designated individuals / entities frozen by an order, and details of the individuals whose entry into India or transit througha India was prevented, respectively, to the Ministry of External Affairs for onward communication to the United Nations.

24. All concerned are requested to ensure strict compliance of this order.

Sd/-
(D. Diptivilasa)
Joint Secretary to Government of India

संशोधित

केवाईसी पर मास्टर निदेश (एमडी) में संशोधन

भा.रि.बैंक/2021-2022/35 विवि.एएमएल.आरईसी.15/14.01.001/2021-22 Date 10 मई 2021 कृपया **25 फरवरी 2016** को केवाईसी पर जारी तथा समय-समय पर संशोधित मास्टर निदेश (एमडी) देखें, जिसके अनुसार विनियमित संस्थाओं (आरई) को ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उसमें निहित प्रक्रिया के अनुसार ग्राहक समुचित सावधानी (सीडीडी) सुनिश्चित करना है।

2. इस संदर्भ में, समीक्षा पर, वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वी-सीआईपी) का लाभ उठाने और केवाईसी के आवधिक अद्यतनीकरण की प्रक्रिया को सरल और तर्कसंगत बनाने के लिए केवाईसी पर एमडी में संशोधन करने का निर्णय लिया गया है। संशोधित प्रावधानों को नीचे दिए रूप में पढ़ा जाए:

1. वी-सीआईपी:

धारा 3 का खंड (xx): वी-सीआईपी की संशोधित परिभाषा:

वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वी-सीआईपी), सीडीडी उद्देश्य के लिए आवश्यक पहचान जानकारी प्राप्त करने हेतु ग्राहक के साथ निर्बाध, सुरक्षित, लाइव, सूचित-सहमति आधारित ऑडियो-विजुअल इंटरैक्शन करके आरई के एक प्राधिकृत अधिकारी द्वारा चेहरे की पहचान और ग्राहक उचित सावधानी के साथ ग्राहक पहचान का एक वैकल्पिक तरीका है, और स्वतंत्र सत्यापन के माध्यम से ग्राहक द्वारा प्रस्तुत जानकारी की सत्यता का पता लगाने और प्रक्रिया के ऑडिट ट्रेल को बनाए रखने की पद्धति है। निर्धारित मानकों और प्रक्रियाओं का अनुपालन करने वाली ऐसी प्रक्रियाओं को इस मास्टर निदेश के उद्देश्य से आमने-सामने सीआईपी के बराबर माना जाएगा।

धारा 17 का खंड (v):

v. ओटीपी आधारित ई-केवाईसी का उपयोग करके खोले गए जमा और उधार दोनों खातों को एक वर्ष से अधिक समय तक अनुमति नहीं दी जाएगी जब तक कि धारा 16 के अनुसार या धारा 18 (वी-सीआईपी) के अनुसार पहचान नहीं की जाती है। यदि धारा 18 के तहत आधार विवरण का उपयोग किया जाता है, तो इस प्रक्रिया का नए आधार ओटीपी प्रमाणीकरण सहित पूरी तरह से पालन किया जाएगा।

वी-सीआईपी पर संशोधित धारा 18:

आरई निम्न के लिए वी-सीआईपी कर सकते हैं:

i) व्यक्तिगत ग्राहकों के मामले में नए ग्राहक, स्वामित्व फर्म के मामले में स्वामी, विधिक इकाई (एलई) ग्राहकों के मामले में प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता और हिताधिकारी स्वामी (बीओ) के ऑन-बोर्डिंग के लिए सीडीडी।

बशर्ते कि, स्वामित्व फर्म की सीडीडी के मामले में, स्वामी के संदर्भ में सीडीडी करने के अलावा, धारा 28 में उल्लिखित स्वामित्व फर्म के संबंध में गतिविधि प्रमाणों के समकक्ष ई-दस्तावेज भी आरई प्राप्त करेगा।

ii) धारा 17 के अनुसार आधार ओटीपी आधारित ई-केवाईसी प्रमाणीकरण का उपयोग करके नॉन-फेस टू फेस मोड में खोले गए मौजूदा खातों का रूपांतरण।

iii) पात्र ग्राहकों के लिए केवाईसी का अद्यतनीकरण/ आवधिक अद्यतनीकरण।

वी-सीआईपी शुरू करने का विकल्प चुनने वाले आरई निम्नलिखित न्यूनतम मानकों का पालन करेंगे:

(क) वी-सीआईपी बुनियादी ढांचा (इंफ्रास्ट्रक्चर)

(i) बैंकों के लिए न्यूनतम मूलभूत साइबर सुरक्षा तथा रेसिलियन्स फ्रेमवर्क पर आरबीआई द्वारा जारी तथा समय-समय पर संशोधित दिशा-निर्देशों और साथ ही आईटी जोखिमों पर अन्य सामान्य दिशा-निर्देशों का अनुपालन आरई को सुनिश्चित करना है। आरई प्रौद्योगिकी संबंधित तकनीकी ढांचा अपने ही परिसर में रखे और वी-सीआईपी कनेक्शन और बातचीत अनिवार्य रूप से अपने स्वयं के सुरक्षित नेटवर्क डोमेन से उत्पन्न हो। इस प्रक्रिया के लिए किसी भी प्रौद्योगिकी से संबंधित आउटसोर्सिंग आरबीआई के दिशा-निर्देशों के अनुरूप होगी।

- (ii) आरई, उपयुक्त एन्क्रिप्शन मानकों के अनुसार, ग्राहक डिवाइस और वी-सीआईपी अनुप्रयोग के होस्टिंग बिंदु के बीच डेटा का एंड-टू-एंड एन्क्रिप्शन सुनिश्चित करेगा। ग्राहक की सहमति को ऑडिटेबल और अपरिवर्तनीय तरीके से दर्ज किया जाना चाहिए।
- (iii) वी-सीआईपी ढांचा/ अनुप्रयोग भारत के बाहर के आईपी पतों या स्प्रूफ़ आईपी पतों से कनेक्शन को रोकने में सक्षम होना चाहिए।
- (iv) वीडियो रिकॉर्डिंग में वी-सीआईपी लेने वाले ग्राहक का लाइव जीपीएस को-ऑर्डिनेट्स (जियो-टैगिंग) और दिनांक-समय मोहर होनी चाहिए। वी-सीआईपी में लाइव वीडियो की गुणवत्ता अच्छी होनी चाहिए जिससे ग्राहक की पहचान में कोई संदेह नहीं रहे।
- (v) एप्लीकेशन में फेस लाइवनेस/ स्प्रूफ़ डिटेक्शन के साथ-साथ सटीकता के उच्च स्तर सहित फेस मैचिंग तकनीक के घटक होंगे, यद्यपि किसी भी ग्राहक पहचान की अंतिम जिम्मेदारी आरई पर हो। उपयुक्त कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई) प्रौद्योगिकी का उपयोग यह सुनिश्चित करने के लिए किया जा सकता है कि वी-सीआईपी सुदृढ़ है।
- (vi) जाली पहचान के पता लगाए/ किए गए प्रयास / 'लगभग चूक' के मामलों के अनुभव के आधार पर, एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर के साथ-साथ काम के प्रवाह सहित प्रौद्योगिकी बुनियादी ढांचे को नियमित रूप से अपग्रेड किया जाएगा। वी-सीआईपी के माध्यम से जाली पहचान का कोई भी मामला मौजूदा विनियामकीय दिशानिर्देशों के तहत साइबर सुरक्षा घटना के रूप में रिपोर्ट किया जाएगा।
- (vii) वी-सीआईपी बुनियादी ढांचे को अपनी सुदृढ़ता और एंड-टू-एंड एन्क्रिप्शन क्षमताओं को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक परीक्षण जैसे संवेदशीलता मूल्यांकन, प्रवेश परीक्षण और एक सुरक्षा ऑडिट से गुजरना होगा। इस प्रक्रिया के तहत रिपोर्ट किए गए किसी भी महत्वपूर्ण गैप को इसके कार्यान्वयन से पहले ही समाप्त कर दिया जाएगा। इस तरह के परीक्षण आरबीआई द्वारा निर्धारित उपयुक्त मान्यता प्राप्त एजेंसियों द्वारा आयोजित किए जाने चाहिए। इस तरह के परीक्षण आंतरिक / विनियामकीय दिशानिर्देशों के अनुरूप समय-समय पर किए जाने चाहिए।
- (viii) वी-सीआईपी एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर और प्रासंगिक एपी / वेबसर्विसेस लाइव वातावरण में उपयोग किए जाने से पहले कार्यात्मक, प्रदर्शन, रखरखाव शक्ति के उपयुक्त परीक्षण से गुजरेंगे। इस तरह के परीक्षणों के दौरान पाए जाने वाले किसी भी महत्वपूर्ण गैप को भरने के बाद ही एप्लीकेशन को रोल आउट किया जाना चाहिए। इस तरह के परीक्षण आंतरिक/ विनियामकीय दिशानिर्देशों के अनुरूप समय-समय पर किए जाएंगे।

(ख) वी-सीआईपी प्रक्रिया

- (i) प्रत्येक आरई वी-सीआईपी के लिए एक स्पष्ट कार्य प्रवाह और मानक संचालन प्रक्रिया तैयार करेगा और इसका पालन सुनिश्चित करेगा। वी-सीआईपी प्रक्रिया केवल आरई के अधिकारियों द्वारा संचालित की जाएगी जिन्हें इस उद्देश्य के लिए प्रशिक्षित किया गया है। अधिकारी लाइवलिनेस की जांच करने में सक्षम होना चाहिए और ग्राहक के किसी अन्य धोखाधड़ी, जालसाजी या संदिग्ध आचरण का पता लगाना चाहिए और उस पर कार्रवाई करनी चाहिए।
- (ii) यदि वी-सीआईपी प्रक्रिया में कोई व्यवधान है, तो इसे समाप्त कर दिया जाना चाहिए और एक नया सत्र शुरू किया जाना चाहिए।
- (iii) वीडियो इंटरैक्शन के दौरान अनुक्रम और/ या प्रश्नों के प्रकार जिसमें इंटरैक्शन का लाइव होना दर्शाता है, विविध होंगे जिससे कि यह स्थापित हो कि इंटरैक्शन वास्तविक-समय हैं और पूर्व-रिकॉर्ड नहीं हैं।
- (iv) यदि ग्राहक की ओर से कोई भी प्रबोधन (प्राम्प्टिंग) देखा गया तो, खाता खोलने की प्रक्रिया को रद्द कर दिया जाएगा।
- (v) वी-सीआईपी ग्राहक के एक मौजूदा अथवा नए ग्राहक होने का तथ्य, या यदि यह पहले से रद्द किए गए किसी मामले से संबंधित है अथवा किसी नकारात्मक सूची में नाम को दर्शाया गया हो तो कार्य प्रवाह के उचित चरण में उसे फेक्टर किया जाना चाहिए।
- (vi) वी-सीआईपी का प्रदर्शन करने वाले आरई के अधिकृत अधिकारी पहचान के लिए मौजूद ग्राहक की तस्वीर खींचने के साथ-साथ निम्नलिखित में से किसी एक का उपयोग करके पहचान की जानकारी प्राप्त करने के लिए ऑडियो-वीडियो रिकॉर्ड करेंगे।
- क) ओटीपी आधारित आधार ई-केवाईसी प्रमाणीकरण
- ख) पहचान के लिए आधार का ऑफलाइन सत्यापन
- ग) ग्राहक द्वारा प्रदत्त केवाईसी आइडेंटिफायर का उपयोग करते हुए धारा 56 के अनुसार सीकेवाईसीआर से डाउनलोड किया गया केवाईसी रिकॉर्ड

घ) डिजीलॉकर के माध्यम से जारी दस्तावेजों सहित आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेजों (ओवीडी) का समतुल्य ई-दस्तावेज आरई धारा 16 के संदर्भ में आधार संख्या को संपादित या ढकना सुनिश्चित करेगा।

एक्सएमएल फ़ाइल या सुरक्षित आधार क्यूआर कोड का उपयोग करके आधार के ऑफ़लाइन सत्यापन के मामले में, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि एक्सएमएल फ़ाइल या क्यूआर कोड जनरेशन की तारीख वी-सीआईपी करने से 3 दिन से अधिक पुरानी नहीं है।

साथ ही, आधार एक्सएमएल फ़ाइल/ आधार क्यूआर कोड के उपयोग के लिए तीन दिनों की निर्धारित अवधि के अनुरूप, आरई यह सुनिश्चित करेंगे कि वी-सीआईपी की वीडियो प्रक्रिया सीकेवाईसीआर/ आधार प्रमाणीकरण /समतुल्य-ई दस्तावेज के माध्यम से पहचान जानकारी डाउनलोड करने / प्राप्त करने के तीन दिनों के भीतर की जाती है, ऐसा उस स्थिति में होगा जहां दुर्लभ मामलों में, पूरी प्रक्रिया एक बार में या निर्बाध रूप से पूरी नहीं की जा सकती। हालांकि, आरई यह सुनिश्चित करेंगे कि इसके कारण कोई वृद्धिशील जोखिम न उत्पन्न हो।

(vii) यदि ग्राहक का पता ओवीडी में दर्शाए गए से अलग है, मौजूदा आवश्यकता के अनुसार वर्तमान पते के उपयुक्त दस्तावेज कैप्चर किए जाएंगे। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहक द्वारा प्रस्तुत की गई आर्थिक और वित्तीय प्रोफ़ाइल / सूचना की पुष्टि ग्राहक द्वारा वी-सीआईपी से उपयुक्त तरीके से की जाए।

(viii) आरई प्रक्रिया के दौरान ग्राहक द्वारा प्रदर्शित किए जाने वाले पैन कार्ड की स्पष्ट छवि को कैप्चर करेंगे, सिवाय उन मामलों को छोड़कर जहां ग्राहक द्वारा ई-पैन प्रदान किया जाता है। डिजीलॉकर सहित जारीकर्ता प्राधिकारी के डेटाबेस से पैन विवरण सत्यापित किया जाएगा।

(ix) ई-पैन सहित समतुल्य ई-दस्तावेज की प्रिंटेड कॉपी, वी-सीआईपी के लिए मान्य नहीं है।

(x) आरई के अधिकृत अधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे कि आधार / ओवीडी और पैन / ई-पैन में ग्राहक की तस्वीर वी-सीआईपी करने वाले ग्राहक के साथ मेल खाती हो और आधार / ओवीडी और पैन / ई-पैन में पहचान के विवरण ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए विवरण से मेल खाती हो।

(xi) सहयोगी वीसीआईपी की अनुमति वहीं होगी जब केवल ग्राहक के स्तर पर प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाने में बैंकिंग प्रतिनिधि (बीसी) की मदद लेता है। बैंक ग्राहक की सहायता करने वाले बीसी के विवरण को व्यवस्थित बनाए रखेंगे, जहां भी बीसी की सेवाओं का उपयोग किया जाता है। ग्राहक से सम्बंधित समुचित सावधानी के लिए अंतिम जिम्मेदारी बैंक की होगी।

(xii) वी-सीआईपी के माध्यम से खोले गए सभी खातों को समवर्ती लेखा परीक्षा के अधीन होने के बाद ही परिचालन योग्य बनाया जाएगा, ताकि प्रक्रिया की अखंडता और परिणाम की स्वीकार्यता सुनिश्चित की जा सके।

(xiii) सभी मामले जो पैरा के अंतर्गत विनिर्दिष्ट नहीं हैं, लेकिन अन्य संविधियों जैसे कि सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) अधिनियम के तहत आवश्यक हैं, आरई द्वारा उचित रूप से अनुपालन किया जाएगा।

(ग) वीसीआईपी दस्तावेज़ और डाटा प्रबंधन

(i) वी-सीआईपी का संपूर्ण डेटा और रिकॉर्डिंग भारत में स्थित एक प्रणाली / प्रणालियों में संग्रहित की जाएगी। आरई यह सुनिश्चित करेंगे कि वीडियो रिकॉर्डिंग सुरक्षित और संरक्षित तरीके से संग्रहीत है और उस तारीख और समय की मोहर लगी है जो आसानी से ऐतिहासिक डेटा खोज को हासिल करने में सक्षम है। रिकॉर्ड प्रबंधन पर मौजूदा अनुदेश, जैसा कि इस एमडी में निर्धारित है, वी-सीआईपी के लिए भी लागू होगा।

(ii) वीसीआईपी प्रदर्शन करने वाले अधिकारी के विवरण के साथ गतिविधि लॉग संरक्षित किया जाएगा।

II. केवाईसी का आवधिक अद्यतन:

संशोधित धारा 38:

केवाईसी के आवधिक अद्यतन के लिए जोखिम आधारित दृष्टिकोण अपनाएगा। हालांकि, खाता खोलने की तिथि/अंतिम केवाईसी अद्यतन से उच्च जोखिम वाले ग्राहकों के लिए हर दो साल में कम से कम एक बार, मध्यम जोखिम वाले ग्राहकों के लिए हर आठ साल में एक बार और कम जोखिम वाले ग्राहकों के लिए दस साल में एक बार आवधिक अद्यतन किया जाएगा। इस संबंध में नीति को आरई की आंतरिक केवाईसी नीति के भाग के रूप में प्रलेखित किया जाएगा, जिसे आरई के निदेशक मंडल या बोर्ड की किसी भी समिति द्वारा अनुमोदित किया गया है, जिसे शक्ति को प्रत्यायोजित किया गया है।

i. वैयक्तिक ग्राहक:

क) केवाईसी जानकारी में कोई बदलाव नहीं: केवाईसी जानकारी में कोई बदलाव नहीं होने की स्थिति में, ग्राहक से इस संबंध में एक स्व-घोषणा, आरई के साथ पंजीकृत ग्राहक के ईमेल-आईडी, आरई के साथ पंजीकृत मोबाइल नम्बर, एटीएम, डिजिटल चैनल (जैसे ऑनलाइन बैंकिंग / इंटरनेट बैंकिंग, आरई का मोबाइल एप्लीकेशन), पत्र आदि के माध्यम से प्राप्त की जाएगी।

ख) पते में परिवर्तन: केवल ग्राहक के पते के विवरण में परिवर्तन के मामले में, नए पते का एक स्व-घोषणा आरई के साथ पंजीकृत ग्राहक के ईमेल आईडी, आरई के साथ पंजीकृत ग्राहक के मोबाइल नंबर, एटीएम, डिजिटल चैनल (जैसे ऑनलाइन बैंकिंग / इंटरनेट बैंकिंग, आरई का मोबाइल एप्लीकेशन), पत्र आदि के माध्यम से प्राप्त किया जाएगा और घोषित पते को दो महीने के भीतर सकारात्मक पुष्टि के माध्यम से सत्यापित किया जाएगा, जिसमें पता सत्यापन पत्र, संपर्क बिंदु सत्यापन, डिलिवरेबल्स आदि शामिल होंगे।

साथ ही, आरई, अपने विकल्प पर, ओवीडी की एक प्रति या ओवीडी या उसके समतुल्य ई-दस्तावेजों की प्रतिलिपि प्राप्त कर सकते हैं, जैसा कि आवधिक अद्यतन के समय पर ग्राहक द्वारा घोषित पते के प्रमाण के उद्देश्य से धारा 3 (क) (xiii) में परिभाषित किया गया है। तथापि, ऐसी आवश्यकता को आरई द्वारा अपनी आंतरिक केवाईसी नीति में स्पष्ट रूप से विनिर्दिष्ट किया जाना चाहिए, जिसे आरई के निदेशक मंडल या बोर्ड की किसी भी समिति द्वारा अनुमोदित किया गया हो, जिसको शक्ति प्रत्यायोजित किया गया है।

ग) ग्राहकों के खाते, जो खाता खोलते समय अवयस्क थे, उनके वयस्क होने पर: जिन ग्राहकों के खाते तब खोले गए थे जब वे अवयस्क थे, उनके वयस्क होने पर उनकी नई तस्वीरें प्राप्त की जाएं और उस समय यह सुनिश्चित किया जाए कि वर्तमान सीडीडी मानकों के अनुसार सीडीडी दस्तावेज आरई के पास उपलब्ध हैं। जहाँ कहीं भी आवश्यकता हो, आरई ऐसे ग्राहकों जिनके, लिए खाता तब खोला गया था जब वे अवयस्क थे, उनके वयस्क होने पर, नए केवाईसी करवा सकते हैं।

ii. व्यक्ति के अलावा अन्य ग्राहक:

क) केवाईसी जानकारी में कोई परिवर्तन नहीं: एलई ग्राहक की केवाईसी जानकारी में कोई परिवर्तन नहीं होने की स्थिति में, इस संबंध में एलई ग्राहक से आरई के साथ पंजीकृत ई-मेल आईडी, एटीएम, डिजिटल चैनलों (जैसे ऑनलाइन बैंकिंग / इंटरनेट बैंकिंग, आरई के मोबाइल आवेदन) के माध्यम से एक स्व-घोषणापत्र, इस संबंध में एलई द्वारा अधिकृत एक अधिकारी का पत्र, बोर्ड संकल्प आदि, प्राप्त की जाए। साथ ही, आरई इस प्रक्रिया के दौरान सुनिश्चित करेंगे कि उनके पास उपलब्ध हितधारी स्वामी (बीओ) की जानकारी सटीक है और यदि आवश्यक हो, तो इसे सही रखने के लिए उसी को अद्यतन किया जाए।

ख) केवाईसी जानकारी में परिवर्तन: केवाईसी जानकारी में परिवर्तन के मामले में, आरई, नए एलई ग्राहक को ऑन-बोर्ड करने के लिए लागू केवाईसी प्रक्रिया के समतुल्य प्रक्रिया को करेंगे।

iii. अतिरिक्त उपाय: उपरोक्त के अलावा, आरई यह सुनिश्चित करेंगे -

क) मौजूदा सीडीडी मानकों के अनुसार ग्राहक के केवाईसी दस्तावेज उनके पास उपलब्ध हैं। यह तब भी लागू होता है जब ग्राहक की जानकारी में कोई परिवर्तन नहीं होता है, लेकिन आरई के पास उपलब्ध दस्तावेज वर्तमान सीडीडी मानकों के अनुसार नहीं हैं। साथ ही, अगर आरई के पास उपलब्ध सीडीडी दस्तावेजों की वैधता केवाईसी के आवधिक अद्यतन के समय समाप्त हो गई है, तो आरई, नए ग्राहक को ऑन-बोर्ड करने के लिए लागू केवाईसी प्रक्रिया के समतुल्य प्रक्रिया को करेंगे।

ख) ग्राहक का पैन विवरण, यदि आरई के साथ उपलब्ध है, तो केवाईसी पर आवधिक अद्यतन के समय जारी करने वाले प्राधिकरण के डेटाबेस से सत्यापित किया जाए।

ग) आरई यह सुनिश्चित करेंगे कि आवधिक अद्यतन करने के लिए ग्राहक से स्व-घोषणापत्र सहित प्रासंगिक दस्तावेज (ओं) की प्राप्ति के दिनांक का उल्लेख करने वाली पावती, ग्राहक को प्रदान की जाए। आगे, यह सुनिश्चित किया जाए कि केवाईसी के आवधिक अद्यतन के समय ग्राहकों से प्राप्त सूचना / दस्तावेज आरई के रिकॉर्ड / डाटाबेस में तुरंत अपडेट किए जाएं और ग्राहक को केवाईसी विवरण के अद्यतन की तारीख का उल्लेख करते हुए एक सूचना दी जाए।

घ) ग्राहक सुविधा सुनिश्चित करने के लिए, आरई, उनकी निदेशक मंडल या बोर्ड की किसी समिति, जिसको शक्ति प्रत्यायोजित किया गया हो, द्वारा विधिवत अनुमोदित आंतरिक केवाईसी नीति के अंतर्गत किसी भी शाखा में केवाईसी के आवधिक अद्यतन की सुविधा उपलब्ध कराने पर विचार कर सकते हैं।

ड) केवाईसी के आवधिक अद्यतन के संबंध में आरई को जोखिम-आधारित दृष्टिकोण अपनाना चाहिए। कोई भी अतिरिक्त और असाधारण उपाय, जो अन्यथा उपरोक्त निदेशों के तहत अनिवार्य नहीं हैं, जो आरई द्वारा अपनाए गए हैं जैसे कि हाल की तस्वीर प्राप्त करने की आवश्यकता, ग्राहक की भौतिक उपस्थिति की आवश्यकता, केवल आरई की शाखा में केवाईसी के आवधिक अद्यतन की आवश्यकता जहाँ खाता अनुरक्षित है, न्यूनतम विनिर्दिष्ट आवधिकता आदि की तुलना में केवाईसी अद्यतन की अधिक लगातार आवधिकता, आरई के निदेशक मंडल या बोर्ड की किसी भी समिति, जिसको शक्ति प्रत्यायोजित है, द्वारा अनुमोदित आंतरिक केवाईसी नीति में स्पष्ट रूप से विनिर्दिष्ट की जानी चाहिए।

च) आरई, यह सुनिश्चित करेंगे कि उनकी आंतरिक केवाईसी नीति और केवाईसी के अद्यतन / आवधिक अद्यतन पर प्रक्रियाएं पारदर्शी हों और ग्राहकों के खिलाफ प्रतिकूल कार्रवाई से बचा जाना चाहिए, जब तक कि विशिष्ट विनियामकीय आवश्यकताओं द्वारा वारंट न किया जाए।

3. तदनुसार, केवाईसी पर एमडी से संबंधित अनुभागों के उपरोक्त परिवर्तनों को प्रतिबिंबित करने के लिए संशोधित किया गया है।

केवाईसी पर मास्टर निदेश में संशोधन पर परिपत्र का अनुबंध— RBI/2023-24/24
DOR.AML.REC.111/14.01.001/2023-24 दिनांक 28/04/2023

अनुबंध

I. लाभार्थी स्वामी की पहचान

- क) लाभार्थी स्वामी (बीओ) के निर्धारण के उद्देश्य से "स्वामित्व हित को नियंत्रित करने" की सीमा को कम्पनियों और न्यास दोनों के लिए कमशः 25 प्रतिशत और 15 प्रतिशत की पूर्व सीमा से संशोधित कर 10 प्रतिशत कर दिया गया है।
- ख) बीओ की पहचान से छूट बीओ की पहचान से छूट को पीएमएल नियम, 2005 में प्रदान किए गए विवरण के साथ संरेखित किया गया है, उदाहरण के लिए जहां ग्राहक या नियंत्रक हित का स्वामी (i) भारत में स्टॉक एक्सचेंज पर सूचीबद्ध एक इकाई है या (ii) केन्द्र सरकार द्वारा अधिसूचित क्षेत्राधिकार में रहने वाली एक इकाई है और ऐसे अधिकार क्षेत्रों में स्टॉक एक्सचेंजों में सूचीबद्ध है, या (iii) ऐसी सूचीबद्ध इकाईयों की सहायक इकाई है, ऐसी इकाई के किसी शेयरधारक या लाभकारी स्वामी की पहचान करना और पहचान की पुष्टि करना आवश्यक नहीं है।

II. गैर-व्यक्तिक ग्राहकों की कुछ श्रेणियों में सीडीडी उपाय

गैर-व्यक्तिक ग्राहकों की निम्नलिखित श्रेणियों से संबंधित सीडीडी उपायों में कुछ अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेज आवश्यकताओं को शामिल करने के लिए संशोधन किया गया है।

क) कम्पनियां—

- (i) वरिष्ठ प्रबंधन पद धारण करने वाले उपयुक्त व्यक्तियों के नाम, और
(ii) पंजीकृत कार्यालय और उसके व्यवसाय का प्रमुख स्थान, यदि वह भिन्न है।

ख) भागीदार फर्म—

- (i) सभी भागीदारों के नाम, और
(ii) पंजीकृत कार्यालय का पता और उसके व्यवसाय स्थान, यदि वह अलग है।

ग) न्यास—

- (i) न्यास के लाभार्थियों, न्यासियों और लेखकों के नाम
(ii) न्यास के पंजीकृत कार्यालय का पता, और
(iii) न्यासियों और दस्तावेजों की सूची, जैसा धारा 16 में निर्दिष्ट है, उनके लिए जो न्यासी के रूप में भूमिका निभा रहे हैं और न्यास की ओर से लेन-देन करने के लिए अधिकृत हैं।

इसके अलावा, धारा 33बी को एक ऐसे ग्राहक के लिए लागू करने के लिए संशोधित किया गया है जो न्यायिक व्यक्ति या व्यक्ति या न्यास की ओर से कार्य करने का दावा करता है।

(यह ध्यान दिया जाए कि पुराने खातों के संदर्भ में उपरोक्त पैरा I (क) और II में दिए गए अनुदेशों का अनुपालन आरई द्वारा समयबद्ध तरीके से किया जाएगा।

III. अभिलेख प्रबंधन

क) 'अभिलेख प्रबंधन' पर अनुदेशों में स्पष्टीकरण किया गया है जैसे वाक्यांश "पहचान से संबंधित अभिलेख", "पहचान अभिलेख", आदि में पहचान डेटा खाता फाइलों, व्यापार पत्राचार के अद्यतन अभिलेख और किए गए किसी भी विश्लेषण के परिणाम शामिल होंगे।

ख) आरई को सूचित करते हुए अनुदेश शामिल किए गए हैं ताकि ऐसे ग्राहकों के मामले में जो गैर-लाभकारी संगठन हैं, उन ग्राहकों का विवरण नीति आयोग के दर्पण पोर्टल पर पंजीकृत किया जाना सुनिश्चित किया जा सके। यदि ऐसे ग्राहक पंजीकृत नहीं हैं, तो आरई दर्पण पोर्टल पर विवरण दर्ज करेगा। आरई ग्राहक और आरई के बीच कारोबार संबंध समाप्त होने के बाद, जो भी बाद में हो, पांच साल की अवधि के लिए ऐसे पंजीकरण अभिलेख बनाए रखेंगे।

IV. केवाईसी का अद्यतन/आवधिक अद्यतन

क) आधार ओटीपी आधारित इ-केवाईसी के अप्रत्यक्ष रूप को आवधिक अद्यतनीकरण के लिए उपयोग करने की अनुमति दी गई है। यदि वर्तमान पता आधार में दिए गए पते से भिन्न है, तो इस मामले में वर्तमान पते की घोषणा की सकारात्मक पुष्टि की आवश्यकता नहीं होगी। हालांकि, किसी भी धोखाधड़ी को रोकने के लिए, आरई को यह सुनिश्चित करना होगा कि आधार प्रमाणीकरण के लिए मोबाइल नंबर वहीं है जो ग्राहक की दर्ज सूचना में उनके पास उपलब्ध है।

ख) धारा 38 के -अतिरिक्त उपायों, पर उप-धारा (ग) के खंड (vi) को हटा दिया गया है।

ग) पीएमएल नियमों की आवश्यकताओं के संदर्भ में ग्राहकों के दायित्व पर अनुदेश शामिल किए गए हैं- आरई ग्राहकों को सूचित करेंगे कि पीएमएल नियमों का पालन करने के क्रम में, कारोबार संबंध/खाता- आधारित संबंध स्थापित करते समय और आवश्यकतानुसार बाद में ग्राहक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों में किसी भी अद्यतन के मामले में, ग्राहकों को ऐसे दस्तावेजों का अद्यतन विवरण आरई को प्रस्तुत करना होगा। यह आरई के अभिलेख को अद्यतन करने के उद्देश्य से दस्तावेजों को अद्यतन करने के 30 दिनों के भीतर किया जाएगा।

V. अंतर्राष्ट्रीय एजेंसियों से अंतर्राष्ट्रीय समझौतों के संचार के तहत आवश्यकताएं/दायित्व

क) धारा 51 को यह निर्धारित करने के लिए संशोधित किया गया है कि यूएनएससी प्रतिबंध सूची और आतंकवाद की रोकथाम और दमन (सुरक्षा परिषद के प्रस्तावों का कार्यान्वयन) आदेश 2007 की अनुसूचियों में उपलब्ध सूचियों को दैनिक आधार पर सत्यापित किया जाएगा और किसी भी संशोधन के लिए जोड़ने, हटाने या अन्य परिवर्तनों के संदर्भ में सूचियों को आरई द्वारा सावधानीपूर्वक अनुपालन के लिए ध्यान में रखा जाएगा।

अध्याय IX में विधिविरुद्ध क्रियाकलाप (निवारण) अधिनियम, 1967 (यूपीए) से संबंधित मौजूदा प्रावधानों को मास्टर निदेश की धारा 51 में समेकित किया गया है।

ख) वित्त मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा दिनांक 30 जनवरी 2023 को "सामूहिक विनाश के हथियार (डब्ल्यूएमडी) और उनको उपलब्ध कराने की प्रणाली (गैरकानूनी गतिविधियों का निषेध) अधिनियम, 2005 (डब्ल्यूएमडी अधिनियम 2005) की धारा 12ए के कार्यान्वयन की प्रक्रिया" पर जारी आदेश के अनुपालन के संबंध में आरई द्वारा सावधानीपूर्वक अनुपालन के लिए अनुदेशों को धारा 52 में जोड़ा गया है। आदेश डब्ल्यूएमडी अधिनियम, 2005 की धारा 12ए के तहत दी गई सूची के तहत निर्दिष्ट व्यक्तियों/संस्थाओं के खातों, वित्तीय संपत्तियों आदि को इस्तेमाल हेतु रोकने/मुक्त करने के लिए हितधारकों द्वारा की जाने वाली विस्तृत आवश्यकताओं और कार्रवाई को निर्धारित करता है।

उपर्युक्त आदेश के तहत आरई पर डाले गए कुछ महत्वपूर्ण दायित्वों का सारांश नीचे दिया गया है:

- (i) पूर्वोक्त आदेश के पैरा 3 के अनुसार, आरई यह सुनिश्चित करेंगे कि निर्दिष्ट सूची में दिए गए विवरण के साथ व्यक्ति/संस्था के विवरण के मिलान के मामले में लेनदेन नहीं किया जाएगा।
- (ii) इसके अलावा, आरई ग्राहक के साथ संबंध स्थापित करते समय और आवधिक आधार पर यह सत्यापित करने के लिए कि निर्दिष्ट सूची में व्यक्तियों और संस्थाओं के पास बैंक खाते आदि के रूप में कोई निधि, वित्तीय संपत्ति आदि है या नहीं, दिए गए मापदंडों पर जांच करेंगे।
- (iii) उपरोक्त मामलों में मिलान में, आरई तुरंत केन्द्रीय नोडल अधिकारी (सीएनओ) को शामिल निधि, वित्तीय संपत्ति या आर्थिक संसाधनों के पूरे विवरण के साथ लेनदेन विवरण की सूचना देगा, जिसे डब्ल्यूएमडी अधिनियम 2005 की धारा 12ए के तहत शक्तियों का प्रयोग करने के लिए प्राधिकरण के रूप में नामित किया गया है। सूचना की एक प्रति राज्य नोडल अधिकारी, जहां खाता/लेनदेन होता है और आरबीआई को भेजी जाएगी। एफआईयू-आईएनडी के साथ आरई एक एसटीआर फाइल करेंगे, जिसमें ऊपर वर्णन किए गए, खातों में किए गए या प्रयास किए गए सभी लेनदेन शामिल होंगे।

यह ध्यान दिया जा सकता है कि आदेश के पैरा-1 के अनुसार, निदेशक, एफआईयू इंडिया को सीएनओ के रूप में नामित किया गया है।

- (iv) आरई एफआईयू-इंडिया के पोर्टल पर उपलब्ध समय-समय पर संशोधित नामित सूची का संदर्भ ले सकते हैं।
- (v) यदि संदेह से परे विश्वास करने के कारण हैं, कि ग्राहक द्वारा धारित धन या संपत्ति डब्ल्यूएमडी अधिनियम 2005 की धारा 12ए की उप-धारा (2) के खंड (ए) या (बी) के दायरे में आएगी, आरई बिना किसी देरी के सीएनओ को ईमेल, फैंक्स और डाक द्वारा, दो कार्य दिवसों के भीतर जमा की गई संपत्ति के पूर्ण विवरण के साथ, जैसा कि आवेदक द्वारा दिया गया है, अग्रेषित किया जाएगा।
- (vi) यदि सीएनओ से आरई द्वारा धारा 12ए के तहत संपत्ति को इस्तेमाल हेतु रोकने का आदेश प्राप्त होता है, तो आरई बिना किसी देरी के आदेश का पालन करने के लिए आवश्यक कार्यवाई करेंगे।
- (vii) आदेश के पैरा 7 के अनुसार निधियों आदि को मुक्त करने की प्रक्रिया अपनाई जाएगी। तदनुसार किसी व्यक्ति/संस्था से संपत्ति को मुक्त करने के संबंध में प्राप्त आवेदन की प्रति को आरई द्वारा सीएनओ को ईमेल, फैंक्स और डाक द्वारा, दो कार्य दिवसों के भीतर जमा की गई संपत्ति के पूर्ण विवरण के साथ, जैसा कि आवेदक द्वारा दिया गया है, अग्रेषित किया जाएगा।

ग) इसके अलावा, धारा 52 में मौजूदा अनुदेश अर्थात्, “उपर्युक्त के अलावा, समय-समय पर किसी अन्य अधिकार क्षेत्र/संस्थाओं के संबंध में रिजर्व बैंक द्वारा परिचालित अन्य यूएनएससीआर पर भी ध्यान दिया जाएगा”, संशोधित किया गया है और धारा 53ए के रूप में जोड़ा गया है जो निम्नानुसार है:

“उपर्युक्त के अलावा, आरई को ध्यान में रखना होगा – (ए) अन्य यूएनएससीआर और (बी) यूएपीए, 1967 की पहली अनुसूची और चौथी अनुसूची में सूचियां और यूपीए की धारा 51ए और डब्ल्यूएमडी अधिनियम की धारा 12ए के कार्यान्वयन पर सरकारी आदेशों के अनुपालन के लिए इसमें कोई भी संशोधन”।

घ) धारा 52 के माध्यम से, आरई को अनिवार्य किया गया है कि वे हर दिन, ‘नामित व्यक्तियों और संस्थाओं की यूएनएससीआर 1718 प्रतिबंध सूची’ को सत्यापित करेंगे, जो <https://www.mea.gov.in/Implementation-of-UNSC-Sanctions-DPRK.htm> पर उपलब्ध है, ताकि केन्द्र सरकार द्वारा समय-समय पर संशोधित अनुसार जोड़ने, हटाने या अन्य परिवर्तनों के माध्यम से सूची में किसी भी संशोधन को ध्यान में रखने के लिए और “लोकतांत्रिक जनवादी गणराज्य कोरिया आदेश, 2017 पर सुरक्षा परिषद के संकल्प के कार्यान्वयन के रूप में संशोधित अनुपालन को भी सुनिश्चित किया जा सके।

VI. शेल बैंक

‘शेल बैंक का मतलब वह बैंक है जिसकी देश में कोई भौतिक उपस्थिति नहीं है जिसमें इसके शामिल किया गया है और लाइसेंस दिया गया है, और जो एक विनियमित वित्तीय समूह से असंबद्ध है जो प्रभावी समेकित पर्यवेक्षण के अधीन है। भौतिक उपस्थिति का अर्थ है कि देश के भीतर स्थित सार्थक निर्णय और प्रबंधन। केवल एक स्थानीय एजेंट या नीचे के स्तर के कर्मचारियों का अस्तित्व भौतिक उपस्थिति नहीं माना जाएगा”।

VII. प्रतिनिधि बैंकिंग

प्रतिनिधि बैंकिंग संबंधों के संबंध में निर्देश अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप हैं। बैंक यह सुनिश्चित करेंगे कि नए प्रतिनिधि बैंकिंग संबंध स्थापित करने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन का पूर्व अनुमोदन प्राप्त किया जाए। बैंक सार्वजनिक रूप से उपलब्ध जानकारी का उपयोग करेंगे, जिसमें, अन्य बातों के साथ-साथ (ए) प्रतिवादी संस्थान की प्रतिष्ठ से संबंधित जानकारी (बी) संबंधित क्षेत्राधिकार में पर्यवेक्षण की गुणवत्ता (सी) क्या प्रतिवादी संस्थान किसी भी जांच या धन शोधन/आतंकवादी वित्तपोषण से संबंधित विनियामक कार्रवाई के अधीन है।

इसके अलावा, ‘प्रतिनिधि बैंकिंग’ और ‘पेयबल-थ्रू अकाउंट्स’ की परिभाषाएं जोड़ी गई हैं।

VIII. ग्राहक स्वीकृति नीति

जहां आरई को धन शोधन या आतंकवादी गतिविधि के वित्तपोषण का संदेह है, और वह यथोचित रूप से मानता है कि सीडीडी प्रक्रिया करने से ग्राहक सतर्क हो जाएगा, तो वी सीडीडी प्रक्रिया का पालन नहीं करें, और इसके बजाय एसटीआर फाइल करें।

IX. नई तकनीकों का परिचय

यह सुनिश्चित करने के लिए कि आरई नए उत्पादों के विकास और नई व्यावसायिक प्रथाओं, जिसमें नए वितरण तंत्र और नए तथा पहले से मौजूद दोनों उत्पादों के लिए नई या विकासशील तकनीकों का उपयोग शामिल है, के संबंध में उत्पन्न होने वाले एमएल/टीएफ जोखिमों की पहचान और मूल्यांकन कर सकते हैं, अनुदेशों में संशोधन किया गया है। तदनुसार आरई ऐसे उत्पादों, प्रथाओं, सेवाओं और प्रौद्योगिकियों को लाने या उपयोग से पहले जोखिम मूल्यांकन करेंगे, और जोखिमों को प्रबंधित करने और कम करने के लिए उचित उपाय करेंगे।

X. व्यापक समुचित सावधानी (अप्रत्यक्ष ग्राहक ऑनबोर्डिंग)

धारा 40 में कुछ अतिरिक्त संवर्धित समुचित सावधानी उपायों को जोड़ा गया है। खाते में परिचालन की अनुमति देने से पहले आरई सकारात्मक पुष्टि के माध्यम से वर्तमान पते को सत्यापित करेंगे, ग्राहक से पैन प्राप्त किया जाएगा और सत्यापित किया जाएगा, ग्राहकों को उच्च जोखिमवाले ग्राहकों के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा और अप्रत्यक्ष प्रारूप में खोले गए खातों पर तब तक निगरानी बढ़ाई जाएगी जब तक कि ग्राहक की पहचान प्रत्यक्ष या वी-सीआईपी आदि के माध्यम से सत्यापित नहीं हो जाती।

XI. अन्य अनुदेशों में संशोधन

क) परिभाषाएँ

“समूह” की परिभाषा जोड़ी गई है। इसके अलावा, “गैर-लाभकारी संगठनों” और “राजनीतिक रूप से महत्वपूर्ण व्यक्तियों” की परिभाषाओं को पीएमएल में परिभाषाओं के साथ संरेखित करने के लिए संशोधित किया गया है।

ख) सामान्य

- (i) धारा 4 में संशोधन किया गया है और आरई को सूचना देते हुए एक प्रावधान जोड़ा गया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002 (2003 का 15) के अध्याय IV के प्रावधानों के तहत दायित्वों के निर्वहन के उद्देश्य से एक समूहव्यापी नीति लागू की गई है।
- (ii) एफआईयू-आईएनडी को सूचित करने के अलावा, आरई नामित निदेशक और प्रधान अधिकारी का नाम, पदनाम, पता और सम्पर्क विवरण रिजर्व बैंक को सूचित करेंगे।

ग) ग्राहक स्वीकृति नीति

अनुदेशों में संशोधन यह स्पष्ट करने के लिए किया गया है कि अतिरिक्त जानकारी, जहां आरई की आंतरिक केवाईसी नीति में ऐसी जानकारी की आवश्यकता निर्दिष्ट नहीं की गई है, ग्राहक की स्पष्ट सहमति से प्राप्त की जाती है।

जहां जीएसटी नंबर उपलब्ध है, इसे जारी करने वाले प्राधिकारी द्वारा प्रदान की गई खोज/सत्यापन सुविधा के माध्यम से सत्यापित किया जाएगा।

घ) जोखिम वर्गीकरण

धारा 12 में यह प्रावधान शामिल करने के लिए संशोधन किया गया है कि, “ग्राहकों के जोखिम-वर्गीकरण के लिए आरई द्वारा व्यापक सिद्धांत निर्धारित किए जा सकते हैं”। भौगोलिक जोखिम को कवर कर ग्राहकों के साथ-साथ लेन-देन, उत्पादों/सेवाओं के प्रकार, उत्पादों/सेवाओं के वितरण के लिए उपयोग किए जाने वाले वितरण चैनल, किए गए लेनदेन के प्रकार आदि को शामिल करने के लिए जोखिम वर्गीकरण के लिए मापदंडों की सांकेतिक सूची का विस्तार किया गया है। आरई जोखिम वर्गीकरण और ग्राहकों के जोखिम वर्गीकरण के कारणों को गोपनीय मानेंगे।

ड) व्यक्तियों के लिए ग्राहक समुचित सावधानी (सीडीडी)

धारा 16 को विशेष रूप से यह स्पष्ट करने के लिए संशोधित किया गया है कि आरई सीडीडी के उद्देश्य से सीकेवाईसीआर से केवाईसी रिकॉर्ड डाउनलोड करने के लिए स्पष्ट ग्राहक सहमति के साथ केवाईसी आईडेंटिफायर प्राप्त कर सकते हैं।

च) आधार ओटीपी आधारित ई-केवाईसी का उपयोग करते हुए, अप्रत्यक्ष रूप में खाता खोलना

इस तरह के खातों के लिए निम्नलिखित जोखिम कम करने के उपायों को प्रक्रिया में जोड़ा गया है—

“आरई यह सुनिश्चित करेंगे कि लेन-देन अलर्ट, ओटीपी केवल ग्राहक के आधार के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर पर भेजे जाएं। आरई के पास ऐसे खातों में मोबाइल नंबर बदलने के अनुरोधों को देखने के लिए समुचित सावधानी की सुदृढ़ प्रक्रिया को दर्शाने वाली बोर्ड अनुमोदित एक नीति हो”।

छ) वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वी-सीआईपी)

वी-सीआईपी इंफ्रास्ट्रक्चर और वी-सीआईपी में व्यवधान से संबंधित कुछ अनुदेशों में संशोधन किया गया है। इसके अलावा, – (i) आधार एक्सएमएल फाइल/आधार सुरक्षित क्यूआर कोड की वैधता और (ii) वीडियो प्रक्रिया शुरू करने के लिए ‘तीन दिनों’ की आवश्यकता को ‘तीन कार्य दिवस’ कर संशोधित किया गया है।

ज) एकल स्वामित्व फर्मों के लिए सीडीडी उपाय

धारा 28 को यह स्पष्ट करने के लिए संशोधित किया गया है कि मालिकाना फर्म के नाम पर व्यवसाय/गतिविधि के प्रमाण के रूप में “पंजीकरण प्रमाण पत्र” में “सरकार द्वारा जारी उद्यम पंजीकरण प्रमाण पत्र (यूआरसी)” शामिल है।

झ) जारी समुचित सावधानी

जारी समुचित सावधानी के लिए, आरई प्रभावी निगरानी का समर्थन करने के लिए ऑर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और मशीन लर्निंग (एआई और एमएल) सहित उपयुक्त नवाचारों को अपनाने पर विचार कर सकते हैं।

ट) अंतरराष्ट्रीय करारों के तहत आवश्यकताएँ/दायित्व, अंतरराष्ट्रीय एजेंसियों से संचार

न्यूनतम तकनीकी नवाचारों और उपकरणों का लाभ उठाने के लिए आरई की आवश्यकता वाली एक नई धारा 54ए शुरू की गई है ताकि प्रतिबंधों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए नाम स्क्रीनिंग का प्रभावी कार्यान्वयन किया जा सके।

ठ) गोपनीयता दायित्व

यह स्पष्ट किया गया है कि गोपनीयता दायित्व सभी आरई पर लागू होंगे।

ड) सीकेवाईसीआर पर अनुदेश

अनुदेशों में संशोधन यह सुनिश्चित करने के लिए किया गया है कि सीकेवाईसीआर से डाउनलोड किए गए केवाईसी दस्तावेज, लेकिन जिनकी वैधता समाप्त हो गई है, को डाउनलोड करने वाली आरई द्वारा केवाईसी उद्देश्य के लिए उपयोग नहीं किया जाता है।

ढ) विशिष्ट ग्राहक पहचान कोड (यूसीआईसी)

ग्राहकों को यूसीआईसी आवंटित करने की आवश्यकता को सभी आरई तक बढ़ा दिया गया है।

ण) कर्मचारियों की भर्ती और प्रशिक्षण

केवाईसी/एमएल/सीएफटी मामलों में निपटने वाले आरई के कर्मचारियों के बीच खुरे संचार, उच्च सत्यनिष्ठा, विषय वस्तु की उचित समझ के तथ्यों को शामिल करने के अनुदेशों में संशोधन किया गया है।

त) धारा 72 का विलोपन

“एनबीएफसी/आरएनबीसी और ब्रोकर/एजेंट आदि सहित एनबीएफसी/ आरएनबीसी द्वारा अधिकृत व्यक्तियों द्वारा अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) दिशानिर्देशों का पालन करने से संबंधित धारा 72 को हटा दिया गया है।

थ) यूएपीए केन्द्रीय (नामित) नोडल अधिकारी में परिवर्तन

प्रभार के अंतरण के परिणामस्वरूप, यूएपीए के लिए केन्द्रीय [नामित] नोडल अधिकारी संयुक्त सचिव के स्थान पर अतिरिक्त सचिव (सीटीसीआर), गृह मंत्रालय है। यूएपीए आदेश के पैरा 3.1 (केवाईसी पर एमडी के अनुबंध ii को तदनुसार संशोधित किया गया है।

केवाईसी पर मास्टर निदेश में संशोधन पर परिपत्र का अनुबंध— RBI/2023-24/25
DOR.AML.REC.13/14.01.001/2023-24 दिनांक 04 / 05 / 2023

धारा 64— “वायर ट्रांसफर

A. इस मास्टर निदेश के प्रायोजन हेतु वायर ट्रांसफर के लिए सूचना आवश्यकताएं:

i. सभी सीमा पार वायर ट्रांसफर निम्नलिखित के अनुसार प्रवर्तक और लाभार्थी की सटीक, परिपूर्ण और सार्थक जानकारी सहित होंगे:

- a. प्रवर्तक का नाम:
- b. प्रवर्तक खाता संख्या जहां इस तरह के खाते का उपयोग लेनदेन को संसाधित करने के लिए किया जाता है:
- c. प्रवर्तक का पता, या राष्ट्रीय पहचान संख्या, या ग्राहक पहचान संख्या, या जन्म तिथि और स्थान:
- d. लाभार्थी का नाम, और
- e. लाभार्थी का खाता संख्या जहां इस तरह के खाते का उपयोग लेनदेन को संसाधित करने के लिए किया जाता है।

खाते के अभाव में, एक विशिष्ट लेनदेन संदर्भ शामिल की जानी चाहिए जिससे लेनदेन का पता लगाया जा सके।

ii. बैच ट्रांसफर के मामले में, जहां एक ही प्रवर्तक से कई अलग-अलग सीमा-पार वायर ट्रांसफर को लाभार्थियों तक पहुंचाने के लिए एक बैच फाइल में समाहित किया जाता है, इनको (अर्थात्, व्यक्तिगत स्थानांतरण) प्रवर्तक सूचना के संबंध में उपर्युक्त खंड (i) की आवश्यकताओं से छूट प्राप्त हैं, बशर्ते कि उनमें प्रवर्तक की खाता संख्या या अद्वितीय लेनदेन संदर्भ संख्या शामिल हो, जैसा कि ऊपर उल्लेख किया गया है और बैच फाइल में आवश्यक और सटीक प्रवर्तक जानकारी, और लाभार्थी की पूरी जानकारी शामिल है, जो कि लाभार्थी देश के भीतर पूरी तरह से पता लगाने योग्य है।

iii. घरेलू वायर ट्रांसफर, जहां प्रवर्तक आदेश देने वाले आरई का खाताधारक है, वह प्रवर्तक और लाभार्थी की जानकारी के साथ होगा, जैसा कि ऊपर (i) और (ii) में सीमा-पार वायर ट्रांसफर के लिए इंगित किया गया है।

iv. पचास हजार रुपये और उससे अधिक के घरेलू वायर ट्रांसफर, जहां प्रवर्तक आदेश देने वाले आरई का खाता धारक नहीं है, प्रवर्तक और लाभार्थी की जानकारी के साथ होंगे, जैसा कि सीमा-पार वायर ट्रांसफर के लिए इंगित किया गया है।

v. आरई द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि उचित कानूनी प्रावधानों के साथ इस तरह के अनुरोध प्राप्त होने पर वायर ट्रांसफर से संबंधित सभी जानकारी उचित विधिक प्रवर्तक और/या अभियोजन अधिकारियों के साथ-साथ एफआईयू-आईएनडी को तुरंत उपलब्ध कराई जाएगी।

vi. वायर ट्रांसफर निर्देशों का उद्देश्य निम्नलिखित प्रकार के भुगतानों को कवर करना नहीं है:

- a. क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड/प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट (पीपीआई) का उपयोग करके किए गए लेन-देन से होने वाला कोई भी हस्तांतरण जिसमें टोकन या कार्ड/पीपीआई से जुड़ी कोई अन्य समान संदर्भ श्रृंखला के माध्यम शामिल है, जो कि सामान या सेवाओं की खरीद के लिए किया गया है, बशर्ते सभी लेन-देन, क्रेडिट या डेबिट कार्ड नंबर या पीपीआई आईडी या संदर्भ संख्या के साथ होते हैं। तथापि, जब क्रेडिट या डेबिट कार्ड या पीपीआई का उपयोग व्यक्ति-से-व्यक्ति वायर ट्रांसफर संपादित करने के लिए भुगतान प्रणाली के रूप में किया जाता है, तो वायर ट्रांसफर निर्देश ऐसे लेन-देन पर लागू होंगे और संदेश में आवश्यक जानकारी शामिल की जानी चाहिए।
- b. किसी एक वित्तीय संस्था से दूसरी वित्तीय संस्था में हस्तांतरण और निपटान, जहां प्रवर्तक और लाभार्थी दोनों अपनी ओर से कार्य करनेवाले वित्तीय संस्थान हैं।

हालांकि, यह स्पष्ट किया जाता है कि इन निर्देशों में से कुछ भी पीएमएल अधिनियम, 2002 और उसके तहत बनाए गए नियमों के तहत लागू रिपोर्टिंग आवश्यकताओं, अथवा लागू किसी अन्य वैधानिक आवश्यकता के अनुपालन के लिए आरई के दायित्व को प्रभावित नहीं करेगा।

B. वायर ट्रांसफर को प्रभावित करने वाले आरई, मध्यस्थ आरई और लाभार्थी को आदेश देने की जिम्मेदारियां निम्नानुसार हैं:

i. आदेश देने वाली (Ordering) आरई:

- a. आदेश देने वाला आरई द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि सभी सीमा-पार और अर्हताप्राप्त घरेलू वायर ट्रांसफर {अर्थात्, ऊपर दिए गए पैराग्राफ "ए" के खंड (iii) और (iv) के अनुसार लेनदेन} में जैसा कि ऊपर बताया गया है, प्रवर्तक की आवश्यक और सटीक जानकारी तथा लाभार्थी की आवश्यक जानकारी शामिल है।
- b. यदि कोई उपभोक्ता, आदेश देने वाले आरई का खाता धारक नहीं है और जो रिपोर्टिंग या निगरानी से बचने के लिए जानबूझकर पचास हजार रुपये से कम घरेलू वायर ट्रांसफर कर रहा है तब उपभोक्ता की पहचान की जाएगी। उपभोक्ता से असहयोग के मामले में, पहचान स्थापित करने का प्रयास किया जाएगा और यह कोई लेनदेन संदिग्ध पाया जाता है, तो पीएमएल नियमों के अनुसार एसटीआर को एफआईयू-आईएनडी में रिपोर्ट किया जा सकता है।
- c. आदेश देने वाला आरई वायर ट्रांसफर को निष्पादित नहीं करेगा यदि वह इस खंड में निर्धारित आवश्यकताओं का पालन करने में सक्षम नहीं है।

ii. मध्यस्थ आरई:

- a. वायर ट्रांसफर की एक श्रृंखला के मध्यस्थ तत्व को संसाधित करने वाली आरई को यह सुनिश्चित करना होगा कि वायर ट्रांसफर के साथ आने वाली सभी प्रवर्तक लाभार्थी से संबंधित जानकारी ट्रांसफर के साथ संधारित की जाती है।
- b. जहां तकनीकी सीमाओं के कारण सीमा-पार वायर ट्रांसफर के लिए आवश्यक प्रवर्तक या लाभार्थी जानकारी को संबंधित घरेलू वायर ट्रांसफर के साथ रखना असंभव हो जाता है, ऐसे मामलों में मध्यस्थ आरई द्वारा आदेश देने वाले वित्तीय संस्था या अन्य मध्यस्थ आरई से प्राप्त सभी सूचनाओं का रिकॉर्ड कम से कम पांच साल तक सुरक्षित रखा जाएगा।
- c. मध्यस्थ आरई द्वारा ऐसे सभी सीमा-पार वायर ट्रांसफर की पहचान करने के लिए उचित उपाय किए जाने आवश्यक होंगे जिसमें आवश्यक प्रवर्तक जानकारी या आवश्यक जानकारी का अभाव हो। इस तरह के उपाय सीधे-सीधे प्रसंस्करण के अनुरूप होने चाहिए।
- d. मध्यस्थ आरई के पास निम्नलिखित को निर्धारित करने के लिए प्रभावी जोखिम आधारित नीतियां और प्रक्रियाएं होंगी: (ए) आवश्यक प्रवर्तक या आवश्यक लाभार्थी से संबंधित जानकारी के अभाव वाले वायर ट्रांसफर को कब निष्पादित, अस्वीकार या निलंबित करना है, और (बी) उचित अनुवर्ती कार्रवाई जिसमें आगे की जानकारी मांगना और यदि लेनदेन संदिग्ध पाया जाता है, तो पीएमएल नियमों के अनुसार उनको एफआईयू-आईएनडी को रिपोर्ट करना शामिल है।

iii. लाभार्थी आरई:

- a. सीमा-पार वायर ट्रांसफर और योग्य घरेलू वायर ट्रांसफर की पहचान करने के लिए {अर्थात्, उपरोक्त पैराग्राफ "ए" के खंड (iii) और (iv) के अनुसार लेनदेन}, जिन लेनदेनों में आवश्यक जानकारी अथवा आवश्यक लाभार्थी जानकारी का अभाव है ऐसे मामलों में लाभार्थी आरई द्वारा घटना के बाद की निगरानी अथवा जहां संभव हो, वास्तविक समय की निगरानी सहित सभी उचित उपाय किए जाने आवश्यक होंगे।
- b. लाभार्थी आरई के पास निम्नलिखित के निर्धारण के लिए प्रभावी जोखिम आधारित नीतियां और प्रक्रियाएं होंगी: (ए) आवश्यक प्रवर्तक या आवश्यक लाभार्थी जानकारी के अभाव में वायर ट्रांसफर को कब निष्पादित, अस्वीकार या

निलंबित करना है, और (बी) उपयुक्त कार्रवाही अनुवर्ती कार्रवाई जिसमें आगे की जानकारी मांगना शामिल हैं और यदि लेनदेन संदिग्ध पाया जाता है, तो पीएमएल नियमों के अनुसार एफआईयू-आईएनडी को रिपोर्ट करना।

iv. धन अंतरण सेवा योजना (मनी ट्रांसफर सत्रिस स्कीम)— धन अंतरण सेवा योजना (एमटीएसएस) प्रदाताओं को इस खंड की सभी प्रासंगिक आवश्यकताओं का अनुपालन करना आवश्यक है, चाहे वे सीधे या अपने एजेंटों के माध्यम से सेवाएं प्रदान कर रहे हों। एमटीएसएस प्रदाता के मामले में जो कि वायर ट्रांसफर के आदेश देने वाले और लाभार्थी दोनों पक्षों की नियंत्रित करता है, एमटीएसएस प्रदाता:

- a. यह निर्धारित करने के लिए कि क्या कोई एसटीआर रिपोर्ट किया जाना है, ऐसे मामलों में ऑर्डर करने वाले और लाभार्थी दोनों पक्षों से संबंधित सभी सूचनाओं को ध्यान में रखेगा: और
- b. यदि कोई लेन-देन संदिग्ध पाया जाता है, तो पीएमएल नियमों के अनुसार, एफआईयू में एसटीआर रिपोर्ट करेगा।

c. अन्य दायित्व:

i. वायर ट्रांसफर की प्रक्रिया में आरई के अनियमित संस्थाओं के साथ जुड़ाव या भागीदारी के संबंध में बाध्यताएं

आरई इन निर्देशों के अंतर्गत अपने दायित्वों से अवगत होंगे और वायर ट्रांसफर की प्रक्रिया में किसी भी अनियमित संस्थाओं की बचनबद्धता या भागीदारी के संबंध में कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करेंगे। अधिक विशेष रूप से, जब भी वायर ट्रांसफर की प्रक्रिया में किसी भी संस्था की भागीदारी होती है, तो संबंधित आरई सूचना, रिपोर्टिंग और अन्य आवश्यकताओं के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार होंगे और इसलिए अन्य बातों के साथ-साथ सुनिश्चित करेंगे कि,

- i. अनियमित संस्थाओं से और उनके माध्यम से सम्पूर्ण वायर ट्रांसफर जानकारी का अबाधित प्रवाह है, जैसा कि इन निर्देशों के तहत अनिवार्य है:
- ii. आरई द्वारा किन्हीं ऐसी अनियमित संस्थाओं के साथ अनुबंध/व्यवस्था, यदि कोई हो, में वायर ट्रांसफर निर्देशों के अंतर्गत दायित्वों को स्पष्ट रूप से निर्धारित किया गया है: और
- iii. ऐसी संस्थाओं के साथ उनके अनुबंध/व्यवस्था यदि कोई हो, तो उनमें एक समाप्ति खंड उपलब्ध कराया गया हो ताकि अनियमित संस्थाएं वायर सूचना आवश्यकताओं का पालन करने की स्थिति में, अनुबंध/व्यवस्था को समाप्त किया जा सके। उपर्युक्त आवश्यकताओं को सुनिश्चित करने के लिए ऐसी संस्थाओं के साथ विद्यमान अनुबंध/व्यवस्थाएं, यदि कोई हो, उसकी तीन महीने के भीतर समीक्षा की जाए।

ii. नाम स्क्रीनिंग के संबंध में सीमा-पार वायर ट्रांसफर करते समय आरई का दायित्व (जैसा कि वे नामित व्यक्तियों और संस्थाओं के सीमा पार लेनदेन की प्रक्रिया नहीं करते हैं)

आरई नामित व्यक्तियों और संस्थाओं के साथ लेन-देन करने के लिए प्रतिबंधित है और तदनुसार, मास्टर निदेश के अध्याय ix के अनुपालन के अलावा, आरई द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि वे नामित व्यक्तियों और संस्थाओं के कॉस-बार्डर (सीमा पार) लेनदेन को संसाधित नहीं करते हैं।

iii. रिकॉर्ड प्रबंधन आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आरई का दायित्व

मास्टर दिशा-निर्देश की धारा 46 के अनुसार वायर ट्रांसफर में शामिल आरई द्वारा वायर ट्रांसफर से संबंधित सम्पूर्ण प्रवर्तक और लाभार्थी की जानकारी संरक्षित की जाएगी।

केवाईसी पर मास्टर निदेश में संशोधन पर परिपत्र का अनुबंध— RBI/2023-24/69
DOR.AML.REC.44/14.01.001/2023-24 दिनांक 17 / 10 / 2023

I. Section 2 – “Applicability”

Proviso (i) to Section 2 (b) has been amended to instruct Regulated Entities (REs) that where applicable laws and regulations prohibit implementation of these guidelines, the same shall be brought to the notice of the Reserve Bank of India. RBI may advise further necessary action by the RE including application of additional measures to be taken by the RE to manage the ML/TF risks.

II. Section 3 - Beneficial Owner (BO) Identification criteria for a “partnership firm”

Changes have been made to sub-clause (b), clause (iv), sub-section (a) of Section 3 of the MD, dealing with the requirement of beneficial owner (BO) identification for “partnership firms”. An ‘Explanation’ has also been added after the said subclause (b).

III. Section 3 - Principal Officer

In clause (xviii), sub-section (a) of Section 3 of the MD, on definition of “Principal Officer” (PO), the words “at the management level” have been inserted. The revised definition of PO is – ““Principal Officer” means an officer at the management level nominated by the RE, responsible for furnishing information as per rule 8 of the Rules.”

IV. Section 3 - Customer Due Diligence (CDD)

In clause (v), sub-section (b) of Section 3 of the MD, on definition of “Customer Due Diligence (CDD)”, the words “using reliable and independent sources of identification” have been appended. Further, an explanation has been provided to the definition as under –

“Explanation – The CDD, at the time of commencement of an account-based relationship or while carrying out occasional transaction of an amount equal to or exceeding rupees fifty thousand, whether conducted as a single transaction or several transactions that appear to be connected, or any international money transfer operations, shall include:

(a) Identification of the customer, verification of their identity using reliable and independent sources of identification, obtaining information on the purpose and intended nature of the business relationship, where applicable;

Annexure to the circular on amendment to the MD on KYC

2

(b) Taking reasonable steps to understand the nature of the customer's business, and its ownership and control;

(c) Determining whether a customer is acting on behalf of a beneficial owner, and identifying the beneficial owner and taking all steps to verify the identity of the beneficial owner, using reliable and independent sources of identification.”

V. Section 3 and 35 – “On-going Due Diligence”

In clause (xi), sub-section (b) of Section 3 of the MD, the definition of “On-going Due Diligence” has been amended directing REs to ensure that transactions in account are consistent with RE’s knowledge about the customers, customers’ business and risk profile, the source of funds/wealth. Section 35 has also been amended accordingly.

VI. Section 3 - Clarification regarding Asset Reconstruction Companies (ARCs) In terms of clause (a) of Section 2 of the MD on KYC, the provision of the MD shall apply to every entity regulated by RBI. Asset Reconstruction Companies (ARCs), which were hitherto not explicitly mentioned under the definition of ‘Regulated Entities’ in Section 3(b)(xiv) of the MD, have been included in Section 3(b)(xiv) to make the applicability of the MD to ARCs explicit.

VII. Section 4 - General

Clause (b) of Section 4 has been amended to read as under: “In terms of PML Rules, groups are required to implement group-wide policies for the purpose of discharging obligations under the provisions of Chapter IV of the PML Act, 2002. (15 of 2003). Accordingly, every RE which is part of a group, shall implement group-wide programmes against money laundering and terror financing, including group-wide policies for sharing information required for the purposes of client due diligence and money laundering and terror finance risk management and such programmes shall include adequate safeguards on the confidentiality and use of information exchanged, including safeguards to prevent tipping-off.”

VIII. Section 5A - Money Laundering and Terrorist Financing Risk Assessment by Res Clause (b) of Section 5A is amended to provide option to REs that the periodicity of the ML/TF risk assessment exercise may be determined by, either the ‘Board of the RE’ or ‘a Committee of the Board’ to which the power is delegated.

Annexure to the circular on amendment to the MD on KYC

3

IX. Section 5B - CDD programme for mitigation and management of the identified risk

Clause (d) of Section 5A has been deleted and a new Section (5B) has been added as under: “5B. REs shall apply a Risk Based Approach (RBA) and implement a CDD programme, having regard to the ML/TF risks identified (by the RE itself or through the National Risk Assessment) and the size of business, for mitigation and management of the identified risk and should have Board approved policies, controls and procedures in this regard. Further, REs shall monitor the implementation of the controls and enhance them if necessary.”

X. Section 10 - Customer Acceptance Policy

In clause (b) of Section 10, the following provision has been added: “The RE shall consider filing an STR, if necessary, when it is unable to comply with the relevant CDD measures in relation to the customer.”

XI. Section 14

Clause (a) of Section 14, has been amended to read as under –

“(a) RE immediately obtains from the third party or from the Central KYC Records Registry, the record or the information of such client due diligence carried out by the third party.”

XII. Section 24 - Simplified procedure for opening accounts by Non-Banking Finance Companies (NBFCs) Clause (h) has been added to Section 24. The clause reads as follows:

“The account shall be monitored and when there is suspicion of ML/TF activities or other high-risk scenarios, the identity of the customer shall be established as per Section 16 or Section 18.”

XIII. Section 32 – CDD process for Trusts

In clause (e) of Section 32, after the word “settlor” the words “protector, if any” have been added.

XIV. Section 33B

The following proviso has been added to Section 33B of the MD -

“Provided that in case of a trust, the RE shall ensure that trustees disclose their status at the time of commencement of an account-based relationship or when carrying out transactions as specified in clauses (b), (e) and (f) of Section 13 of this MD.”

Annexure to the circular on amendment to the MD on KYC

4

XV. Section 38 - Updation / Periodic Updation of KYC

Risk-based approach for periodic updation of KYC under Section 38 has been amended to read as follows- “REs shall adopt a risk-based approach for periodic updation of KYC ensuring that the information or data collected under CDD is kept up-to-date and relevant, particularly where there is high-risk.”

XVI. Section 41 - Accounts of Politically Exposed Persons (PEPs)

Section 41 has been amended to read as under-

“41. Account of Politically Exposed Persons (PEPs)-

A. REs shall have the option of establishing a relationship with PEPs (whether as customer or beneficial owner) provided that, apart from performing normal customer due diligence:

(a) REs have in place appropriate risk management systems to determine whether the customer or the beneficial owner is a PEP;

(b) Reasonable measures are taken by the REs for establishing the source of funds/wealth;

(c) the approval to open an account for a PEP shall be obtained from the senior management;

(d) all such accounts are subjected to enhanced monitoring on an on-going basis;

(e) in the event of an existing customer or the beneficial owner of an existing account subsequently becoming a PEP, senior management’s approval is obtained to continue the business relationship;

B. These instructions shall also be applicable to family members or close associates of PEPs.”

XVII. Section 46 - Record Management The introductory lines of Section 46 of the MD hitherto read as follows: “The following steps shall be taken regarding maintenance, preservation and reporting of customer account information, with reference to provisions of PML Act and Rules”

The word “account” has been deleted from the above requirement thereby clarifying that records of a customer need to be maintained by the RE as per Section 46 of the MD, irrespective of whether the customer is a walk-in customer or is an account holder. Accordingly, Section 46 of the MD has been amended. Annexure to the circular on amendment to the MD on KYC

5

XVIII. Section 49

Section 49 of the MD has been amended to read as under:

“49. While furnishing information to the Director, FIU-IND, delay of each day in not reporting a transaction or delay of each day in rectifying a mis-represented transaction beyond the time limit as specified in the Rule shall be constituted as a separate violation. REs shall not put any restriction on operations in the accounts merely on the basis of the STR filed. Every RE, its directors, officers, and all employees shall ensure that the fact of maintenance of records referred to in rule 3 and furnishing of the information to the Director is confidential. However, such confidentiality requirement shall not inhibit sharing of information under Section 4(b) of this Master Direction of any analysis of transactions and activities which appear unusual, if any such analysis has been done.”

XIX. Section 53B - Countermeasures

A new Section 53B has been added in the MD as under – “53B. REs shall undertake countermeasures when called upon to do so by any international or intergovernmental organisation of which India is a member and accepted by the Central Government.”

XX. Section 54 - Jurisdictions that do not or insufficiently apply the FATF Recommendations

Section 54 of the MD has been amended replacing the following sentence “Risks arising from the deficiencies in AML/CFT regime of the jurisdictions included in the FATF Statement shall be taken into account” with “REs shall apply enhanced due diligence, which are effective and proportionate to the risks, to business relationships and transactions with natural and legal persons (including financial institutions) from countries for which this is called for by the FATF.”

XXI. Section 55A - FCRA related provisions

Master Circular (MC) titled “Guidelines issued under Section 36(1)(a) of the Banking Regulation Act, 1949 - Implementation of the provisions of Foreign Contribution (Regulation) Act (FCRA), 2010” dated July 1, 2015 has been repealed. A new Section 55A on FCRA (in the Chapter X – ‘Other Instructions’ of the MD) has been added in the MD.

XXII. Section 59

Annexure to the circular on amendment to the MD on KYC

6

Section 59 has been amended to read as under: “The instructions on opening of accounts and monitoring of transactions shall be strictly adhered to, in order to minimise the operations of “Money Mules” which are used to launder the proceeds of fraud schemes (e.g., phishing and identity theft) by criminals who gain illegal access to deposit accounts by recruiting third parties which act as “money mules.” Banks shall undertake diligence measures and meticulous monitoring to identify accounts which are operated as Money Mules and take appropriate action, including reporting of

suspicious transactions to FIU-IND. Further, if it is established that an account opened and operated is that of a Money Mule, but no STR was filed by the concerned bank, it shall then be deemed that the bank has not complied with these directions.”

XXIII. Section 63 - Correspondent Banking

Section 63 of the MD has been amended to clarify that apart from gathering information about the respondent bank, banks shall also use the gathered information to fully “understand” the nature of the respondent bank’s business, “to determine” from publicly available information the reputation of the respondent bank and the quality of supervision, including whether it has been subjected to a ML/TF investigation or regulatory action. Banks shall also “assess the AML/CFT controls of the respondent bank”. Further, correspondent banking relationships shall not be entered into or “continued” with a shell bank.

XXIV. Section 64 - Wire Transfer

Point (iv) of para A of Section 64 of the MD has been amended to clarify that in case of domestic wire transfers below rupees fifty thousand where the originator is not an account holder of the ordering RE and where the information accompanying the wire transfer can be made available to the beneficiary RE and appropriate authorities by other means, it is sufficient for the ordering RE to include a unique transaction reference number, provided that this number or identifier will permit the transaction to be traced back to the originator or the beneficiary. Further, it is also instructed that the ordering RE shall make the information available within three working/business days of receiving the request from the intermediary RE, beneficiary RE, or from appropriate competent authorities. Annexure to the circular on amendment to the MD on KYC

7

The wire transfer instructions contained in point (iv) of para B of Section 64 (WireTransfer) which were addressed to Money Transfer Service Scheme (MTSS)

providers, have been extended to other REs as well.

XXV. Amendments to Annex II of the MD Order dated February 2, 2021, of the Ministry of Home Affairs, Government of India on “Procedure for implementation of Section 51A of the Unlawful Activities (Prevention) Act, 1967” provided in Annex II of the MD has been updated consequent to the amendment of the aforementioned Order vide corrigendum dated August 29, 2023.

a) The words “and any other person” have been appended to the title of paragraph 7.

b) Two sub-paragraphs under paragraph 7 have been inserted.

XXVI. Amendments to Annex III of the MD

A revised WMD Order dated September 1, 2023 has been issued by the Govt. in suppression of the earlier WMD Order F.No.P-12011/14/2022-ES Cell-DOR, dated 30th January 2023. Accordingly, Annex III of the MD on KYC now reflects the WMD Order dated September 1, 2023. Also, the corresponding reference in section 52 has been appropriately modified.

केवाईसी पर मास्टर निदेश में संशोधन पर परिपत्र का अनुबंध— RBI/2023-24/107
DOR.AML.REC.66/14.01.001/2023-24 दिनांक 04/01/2024

समय-समय पर संशोधित केवाईसी पर 25 फरवरी 2016 के मास्टर निदेश (एमडी) का संदर्भ लें, जिसके अनुसार विनियमित संस्थाओं (आरई) को अपने ग्राहकों के लिए निदेशों में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार ग्राहक संबंधी समुचित सावधानी (सीडीडी) करनी होगी।

2. मौजूदा निदेशों में, "पॉलिटिकली एक्सपोज़्ड पर्सन" (पीईपी) की परिभाषा केवाईसी पर एमडी की धारा 3 के खंड (ए) के उप-खंड (xvii) में प्रदान की गई है। बेहतर स्पष्टता प्रदान करने के लिए, पीईपी की परिभाषा को मास्टर निदेश की धारा 41 के स्पष्टीकरण के रूप में शामिल करने का निर्णय लिया गया है:

"स्पष्टीकरण: इस धारा के प्रयोजन के लिए, "पॉलिटिकली एक्सपोज़्ड पर्सन" (पीईपी) ऐसे व्यक्ति हैं जिन्हें किसी दूसरे देश द्वारा प्रमुख सार्वजनिक कार्यों सौंपे गए हैं, जिनमें राज्यों/सरकारों के प्रमुख, वरिष्ठ राजनेता, वरिष्ठ सरकारी या न्यायिक या सैन्य अधिकारी, राज्य के स्वामित्व वाले निगमों के वरिष्ठ अधिकारी और महत्वपूर्ण राजनीतिक दल के अधिकारी शामिल हैं।"

3. परिणामस्वरूप, उपरोक्त उद्धृत मास्टर निदेश की धारा 3 के खंड (ए) के उप-खंड (xvii) को हटा दिया गया है। केवाईसी एमडी के प्रासंगिक अनुभागों को ऊपर उल्लिखित परिवर्तनों को दर्शाने के लिए संशोधित किया गया है।

मध्य प्रदेश ग्रामीण बैंक

अपरिचालित/निष्क्रिय तथा अदावाकृत खातों के सम्बंध में बैंक नीति

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अधिसूचना क्रमांक आरबीआई/2011-12/599/ग्राआरवि/सं.आरआरबी.आरसीबी.बीसी. 83/03.05.033/2011-12 दिनांक 12 जून 2012 के माध्यम से यह अपेक्षा व्यक्त की गई है कि प्रत्येक ग्रामीण बैंक अदावी जमा राशियों/निष्क्रिय खातों के सम्बंध में आवश्यक कार्यवाही करें। इस हेतु रिजर्व बैंक द्वारा ग्राआरवि केका.आरआरबी.बीसी. 108/03.05.033/2008-09 दिनांक 22 मई 2009 के माध्यम से पूर्व में भी अनुदेश जारी किए गए हैं। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अपेक्षा व्यक्त की गई है कि प्रत्येक ग्रामीण बैंक अदावी जमा राशियों के वर्गीकरण, शिकायतों के त्वरित समाधान के लिए शिकायत निवारण तंत्र, रिकार्ड रखने तथा ऐसे खातों की आवधिक समीक्षा करने के लिए बोर्ड द्वारा मंजूर की गई नीति तैयार करें। उक्त सन्दर्भ में प्रस्तावित बैंक नीति के प्रमुख बिन्दु निम्नानुसार हैं :-

1. शाखाओं को उन खातों की **वार्षिक समीक्षा** करनी चाहिए जिनमें दो वर्ष से अधिक अवधि से कोई भी परिचालन नहीं हुआ है (अर्थात : आवधिक ब्याज जमा करने अथवा सेवा प्रभार नामे डालने के अलावा कोई जमा अथवा नामे प्रविष्टि नहीं है।)। ऐसे मामलों में शाखाएं ग्राहकों से संपर्क करें और उन्हें लिखित रूप में यह सूचित करें कि उनके खातों में कोई परिचालन नहीं किया गया है और उनसे इसका कारण पूछें। यदि ग्राहकों का उक्त इलाके से स्थानांतरण होने के कारण खाते अपरिचालित हैं तो ग्राहकों से उनके नए बैंक खातों के ब्योरे देने के लिए कहा जाए, जिनमें विद्यमान खाते की शेष राशि को अंतरित किया जा सके।
2. यदि वे पत्र अवितरित वापस आते हैं तो शाखाओं को चाहिए कि वे अपने ग्राहकों का और यदि उनकी मृत्यु हो गयी हो तो उनके कानूनी वारिसों का पता-ठिकाना ढूढ़ने के लिए तत्काल जांच कारवाई प्रारंभ करें।
3. यदि ग्राहक का पता-ठिकाना नहीं मिल रहा है तो शाखा को खाता-धारक का परिचय कराने वाले व्यक्तियों से संपर्क करने पर विचार करना चाहिए। यदि ग्राहक के नियोजक/अथवा किसी अन्य व्यक्ति के ब्योरे उपलब्ध हैं तो उनसे भी संपर्क करने पर विचार किया जा सकता है। खाता-धारक का टेलीफोन नंबर/सेल नंबर यदि बैंक को दिया गया है तो शाखा उससे फोन पर भी संपर्क करने पर विचार कर सकती है। अनिवासी खातों के मामलों में शाखाएं खाता-धारकों से ई-मेल के माध्यम से भी संपर्क कर सकती हैं और खाते के ब्योरे के संबंध में उनकी पुष्टि प्राप्त कर सकती हैं।
4. बचत तथा चालू खाता, दोनों में अगर दो वर्ष से अधिक अवधि से कोई लेनदेन नहीं हो रहा है तो उन्हें अपरिचालित (Inoperative)/निष्क्रिय खाता (Dormant) माना जाए। दो वर्ष से अधिक अवधि के लिए अपरिचालित खातों को अलग वर्गीकृत किया जाए।
5. यदि खाता धारक खाते का परिचालन करने के लिए कारण देते हुए कोई उत्तर देता है तो शाखाओं को एक और वर्ष की अवधि के लिए उस खाते को सक्रिय खाते के रूप में वर्गीकृत करना जारी रखना चाहिए। इस अवधि के भीतर उस खाता धारक से खाते का परिचालन करने के लिए अनुरोध किया जाए तथापि विस्तारित अवधि के दौरान भी खाता-धारक यदि खाता परिचालित नहीं करता है तो शाखाओं को चाहिए कि विस्तारित अवधि समाप्त होने के बाद वे उसका अपरिचालित श्रेणी में वर्गीकरण करें।
6. किसी भी खाते को 'अपरिचालित' रूप में वर्गीकृत करने के प्रयोजन के लिये ग्राहक तथा अन्य पार्टी के अनुरोध पर किए गए **दोनों प्रकार के लेनदेन, अर्थात नामे तथा जमा लेनदेन** को विचार में लेना चाहिए। तथापि, शाखाओं द्वारा लगाए गए सेवा प्रभार तथा बैंक द्वारा जमा किये गये ब्याज को ध्यान में नहीं लिया जाए।
7. इसके अलावा, अपरिचालित खातों के पृथक्करण का उद्देश्य, कपट/धोखाधड़ी आदि के जोखिम को कम करना है तथापि, खाता अपरिचालित होने से, ग्राहक को किसी भी प्रकार की असुविधा नहीं होनी चाहिए। ऐसा वर्गीकरण केवल खाते से जुड़े वृद्धित जोखिम को संबंधित स्टाफ के ध्यान में लाने के लिये किया जाता है। धोखाधड़ी को रोकने तथा संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट बनाने, दोनों दृष्टि से इस लेनदेन की उच्चतर स्तर पर निगरानी की जानी चाहिए तथापि, संपूर्ण प्रक्रिया के बारे में ग्राहक को पता नहीं चलना चाहिए।
8. ग्राहक की जोखिम श्रेणी के अनुसार उचित सावधानी बरतने के बाद ऐसे खातों में परिचालन की अनुमति दी जानी चाहिए। यहां उचित सावधानी का अर्थ होगा, लेनदेन की प्रमाणिकता सुनिश्चित करना, हस्ताक्षर तथा पहचान का सत्यापन आदि तथापि, यह सुनिश्चित किया जाए कि शाखा द्वारा बरती गई अतिरिक्त सावधानी के कारण ग्राहक को असुविधा न हो।
9. अपरिचालित खाते को पुनः सक्रिय करने का **कोई प्रभार नहीं** है।

10. शाखाएं यह भी सुनिश्चित करें कि अपरिचालित के रूप में वर्गीकृत खातों में पड़ी शेष राशियों की बैंक के आंतरिक लेखा परीक्षकों/सांविधिक लेखा परीक्षकों द्वारा समुचित लेखा परीक्षा की जाती है।
11. बचत बैंक खातों में नियमित आधार पर ब्याज की अदायगी की जानी चाहिए चाहे खाता सक्रिय हो अथवा न हो। यदि मियादी जमा रसीद के परिपक्व होने पर देय राशि का भुगतान नहीं होता है तो बैंक के पास पड़ी अदावी राशि पर बचत खाता दर लागू होगी।

अप्रचलित बचत जमा खाते :-

1. ऐसे खाते जो कि निरन्तर दो वर्ष से संचालित नहीं हुए हैं अपरिचालित खाते माने जाएंगे चाहे वे डारमेंट रजिस्टर में अंतरित किए जाए या नहीं। यदि उक्त खाते में बकाया शेष, खाते हेतु निर्धारित न्यूनतम शेष से कम हो तो खाते में प्रति अर्द्धवर्ष पर निर्धारित न्यूनतम शेष प्रभार नामें किया जाता रहेगा।
 यदि खाते का शेष न्यूनतम शेष प्रभार भी कम हो जाए तो सम्पूर्ण शेष राशि प्रभार के विरुद्ध समायोजित कर ली जाएगी तथा खाताधारक को तदनुसार सूचित करते हुए खाता बन्द कर दिया जाएगा। यह सूचना ग्राहक को पंजीकृत डाक से "सबसे अन्त में शाखा के पास दर्ज कराए गए पते" पर भेजी जाएगी। यदि उक्त खाताधारक को चेकबुक सुविधा प्रदान की गई है तो खाताधारक से अप्रयुक्त चेकबुक/चेकपन्ने की वापसी हेतु आग्रह किया जाएगा। बैंक के वर्तमान तथा पूर्व स्टाफ सदस्यों के खाते न्यूनतम सेवा प्रभार से मुक्त रहेंगे।
2. ब्याज पाने वाले निष्क्रिय खाते :- कम राशि के खातों को छोड़कर शाखा में कुछ ऐसे डारमेंट खाते हो सकते हैं जिन पर ब्याज देय हो। इन खातों पर उसी प्रकार ब्याज देय होगा जैसा कि अन्य बचत खातों पर देय होता है।
3. निष्क्रिय खाते में संव्यवहार :- कभी-कभी यह हो सकता है कि ऐसे बचत खाते जिसे डारमेंट में वर्गीकृत किया जा चुका है, में खाताधारक द्वारा चेक/आहरण पर्ची प्रस्तुत की जाए। ऐसे प्रकरणों में शाखा प्रबंधक को ग्राहक की पहचान करने में विशेष सावधानी बरतने की आवश्यकता होगी तथा उचित प्रकार से संतुष्टि कर लेने के उपरांत खाताधारक से यह पूछा जाना आवश्यक है कि वे खाता जारी रखना चाहते हैं या उसे बन्द करना चाहते हैं।
4. यदि खाताधारक खाता बन्द करना चाहे तो उनसे सम्पूर्ण राशि आहरित करने का आग्रह करना चाहिए। राशि का भुगतान करने से पूर्व समस्त औपचारिकताओं की पूर्ति कर ली जाना चाहिए यथा अप्रयुक्त चेकबुक की वापसी आदि।
5. निष्क्रिय खातों में लेनेदेने के सन्दर्भ में बैंक द्वारा समय समय पर जारी अनुदेशों का पालन किया जाना चाहिए।

अदावी जमा राशियां

ऐसे खाते जो 10 वर्ष व उससे अधिक अवधि से निष्क्रिय हैं, अदावाकृत खातों की श्रेणी में वर्गीकृत होते हैं। भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशानुसार शाखाओं को अदावी जमा राशियों का पता लगाने के लिए भी अधिक सक्रिय भूमिका निभाना चाहिए। अदावी जमा राशियों से सम्बंधित खातों की सूची वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी। साथ ही हमारी शाखाओं के सूचनापटल पर भी शाखा से सम्बंधित सूची का प्रदर्शन किया जाएगा। उक्त सूची में केवल खाताधारकों के नाम उनके पते होंगे। यदि ऐसे खाते व्यक्तियों के नाम में नहीं हैं तो खातों को परिचालित करने हेतु प्राधिकृत व्यक्तियों के नाम भी दर्शाए जाएंगे। तथापि वेबसाइट पर खाता संख्या, खाते का प्रकार तथा शाखा का नाम प्रकट नहीं किया जाएगा। बैंक द्वारा अपनी वेबसाइट पर इस प्रकार से उपलब्ध करवाई गई सूची में फाइंड (Find) विकल्प प्रदान किया जाएगा ताकि आम जनता खाताधारक के नाम से खातों की सूची खोज सके।

यदि बैंक द्वारा वर्गीकृत अपरिचालित (Inoperative)/निष्क्रिय खाता (Dormant) खाते में अंतरण के माध्यम से कोई राशि (चेक/प्रत्यक्ष लाभ अंतरण/इलेक्ट्रॉनिक लाभ अंतरण/छात्रवृत्ति आदि) प्राप्त होती है तो सीबीएस में ऐसे खातों की Status (अपरिचालित (Inoperative)/निष्क्रिय खाता (Dormant)) अपरिवर्तित रखते हुए अंतरण राशि को Credit होने दिया जाए। हालांकि ऐसे खाते को सामान्य खाता बनाने हेतु आवश्यक केवाईसी औपचारिकताएं पूर्ण करने के उपरांत ही खाते से आहरण की अनुमति दी जाए।

उक्त नीति अपरिचालित (Inoperative)/निष्क्रिय खाता (Dormant)/अदावी (Unclaimed) खातों के सम्बंध में, भारतीय रिजर्व बैंक से प्राप्त निर्देशों के अनुपालन में तैयार की गई है जो कि समय समय पर समीक्षा के अधीन रहेगी।

-----XXXXXX-----XXXXXX-----XXXXXX-----XXXXXX-----

Madhya Pradesh Gramin Bank

MODEL OPERATIONAL PROCEDURE FOR SETTLEMENT OF CLAIMS FOR DECEASED DEPOSITORS

INDEX

Sr.No.	Topics	Pg.No.
Part - 1	Introduction	63
Part - 2	Guidance to the customers on Advantages of nomination facility/survivorship mandate	64
Part - 3	Settlement of claims in various types of accounts/facilities	65
Part - 4	Settlement of claims in respect of Deceased Persons	68
Part - 5	Simplification of the process for settlement of claims in deceased depositor's account	68
	ANNEXURES	
1	Clarifications regarding provisions in Nomination Rules	73
1A	Settlement of Claims in Various types of Operational Instructions Deposits With Nomination	73
2	Check-list of Documents For Settlement of Claims in respect of Deceased Depositors	74
3	Application Form for Settlement of Claim of Deceased Constituents / Missing Depositors for payment of balances in accounts (To be used when account has nomination or is a joint account with survivor clause)	75-77
4	Application Form for Settlement of Claim of Deceased Constituents / Missing Person for payment of balances in accounts (to be used for cases other than Nomination / Joint Account with survivor clause)	78-81
5	Letter of Disclaimer	82
6	Affidavit	83
7	Letter of Indemnity with respect to payment of Balance in the Deceased Constituents Account without production of Legal representation	84
8	For payment of balance in account of missing depositors' accounts	85-87
9	Affidavit cum Indemnity bond with surety (IES) for HUF Account	88-89
10	Proforma of the Indemnity by nominee in absence of Original Term Deposit Receipt(s)/ Bank Passbook	90-91
11	Opinion Report on Surety	92
12	Declaration/Undertaking	93
13	Receipt	94
14	Branch Enquiry Report	95
15	Legal Heirs under various Personal Laws	96

Part 1 - Introduction

- 1.1 Delays in settlement of claims by legal heirs of deceased constituents of banks cause considerable hardship to dependent legal heirs. Claims by legal heirs could be in respect of deposits, safe custody articles or contents of lockers.

With a view to removing the hardships faced by Common Person, the RBI Committee on Procedures and Performance Audit on Public Services (CPPAPS) had suggested that the Reserve Bank of India may issue comprehensive guidelines in the matter and IBA may be asked to draft and circulate a comprehensive model operational procedure, which could be used by banks for settlement of claims of deceased depositors and Safe custody articles.

- 1.2 The legal position is quite clear in the matter of deceased claims. In the absence of nomination or clear mandate in respect of a joint account or a will left behind by the deceased depositor, banks are expected to pay the stock (balance outstanding) at the time of death of the person to all the legal heirs of the deceased. Considering the risk involved, banks traditionally used to look for legal representation (in the form of a succession certificate, letter of administration or probate, etc) for settlement of claims. The system of obtaining operational mandates in joint accounts emerged as a banking practice to overcome difficulties in settlement of claims in deceased accounts. Subsequently, the statutes were amended in 1985 to provide for nomination facility in bank deposits, safe deposit lockers and safe custody articles. However, since nomination facility is optional at the discretion of the depositor, problems and difficulties in settlement of deceased claims persisted.
- 1.3 The Reserve Bank of India vide its Circular No. DBOD.No.Leg.BC.95/ 09.07.005 / 2004-05 dated 9th June, 2005 had issued detailed guidelines for evolving simplified procedure for settlement of claims in respect of deceased depositors. The CPPAPS had also made recommendations for easy operation of lockers. Taking into consideration these recommendations RBI had issued detailed guidelines in respect of Safe Deposit Lockers and Safe Custody Articles emphasizing need for a simplified procedure for settlement of claims in respect of Safe Deposit Locker/Safe Custody Articles Facility in the event of death of the depositors(s) vide its Circular DBOD.No. Leg. BC. 78/ 09.07.005 /2006-07 DATED April 17,2007.
- 1.4 The RBI vide its Circular DBOD.No.Leg.BC.80/09.07.005-08 dated May 2, 2008 has issued guidelines for claims in respect of missing persons. The circular brings out the position of Law for presumption of death. The banks were advised to settle the claims of legal heirs of death. The banks were advised a settle the claim of legal heirs of a missing person after considering the legal opinion and take into the account the facts and circumstances of each case. the procedure to be followed for settlement of claims in respect of missing person is covered separately in the policy of
- 1.5 In February 2006, IBA had circulated Model Operational Procedure covering settlement of claims in deceased deposit accounts. This revised Model Operational Procedure incorporates the subsequent RBI guidelines on settlement of claims in safe deposit locker/safe custody articles facility also. This model operational procedure will be applicable to the Deceased claims in deposit accounts falling within the threshold limit decided by the member banks, keeping in view their risk management policy. Deceased claims within the threshold limit will be settled against indemnity by legal heirs of the deceased without any legal representation in the absence of nomination or mandate given by deceased depositor(s). The drafting committee could not arrive at a similar threshold risk limit for settlement of claims in a deceased safe deposit locker/safe custody article account for settlement without legal representation considering the fact that value of assets remains unknown. The member banks were given discretion to evolve a customer friendly approach in such cases as envisaged by the RBI,

Part 2 - Guidance to the customers on advantages of nomination facility/survivorship mandate

2.1 Nomination Facility

- ❖ Nomination Facility - an ideal tool to mitigate hardships of common persons in settlement of claims in the event of death of the account holder.
- ❖ Nomination Facility simplifies the procedure for settlement of claims of deceased depositors as banks get a valid discharge by making payment of the balance outstanding in a depositor's account at the time of his death or delivering contents of locker or articles kept in safe custody to the nominee.
- ❖ Nomination is optional for bank customers. It is therefore necessary that nomination facility is popularized and customers are made aware of its advantages while opening a deposit account or opting for the lockers.
- ❖ Branches should inform account holder about the availability of nomination as a voluntary facility and recommend his/her availing the option. Nomination facility, if availed, would ensure smooth settlement of claim to the nominee.
- ❖ It should also be made clear to the depositor(s) that nomination is introduced solely for the purpose of simplifying the procedure for settlement of claims of deceased depositors and nomination facility does not take away the rights of legal heirs on the estate of the deceased. The nominee would be receiving the stock from the bank as a trustee of the legal heirs.

2.2 Survivorship

- ❖ A joint account opened as "Either or Survivor" or "Anyone or Survivors" or "Former or Survivor" or "Latter or Survivor" will permit the surviving account holder(s) to have unimpeded access to the credit balance in the account for withdrawal if one of the co-account holders dies.
- ❖ If the mandate of survivorship is given/provide, the survivor(s) can give a valid discharge to the bank in the case of "Either or Survivor"/"Anyone or Survivors" and "Former or Survivor"/"Latter of Survivor" joint accounts.
- ❖ In short, payment to survivor(s) can be made in the normal course subject to the only rider that there is no order from a competent court restraining the bank from making such payment.

2.3 Customer Guidance Publicity

This Model Operational Procedure (MOP) for settlement of claims of deceased depositors has been suggested with a view to removing hardships faced by common persons in settlement of claims in deceased accounts. This document also aims at creating greater awareness amongst depositors about the advantages of availing "nomination" facility offered by banks or giving operational mandates like "Either or Survivor", etc. when accounts are opened in joint names.

Our Branches to give wide publicity and provide guidance to deposit account holders on the advantages of the nomination facility and the survivorship clause. It should be highlighted in the publicity material that in the event of the death of one of the joint account holders, the right to the deposit proceeds does not automatically devolve on the surviving joint deposit account holder/s, unless there is a survivorship clause.

Part 3 - Settlement of claims in various types of accounts/facilities.

3.1 Single Account with or without Nomination

3.1.1 Saving Account/Current Account

With Nomination :

The balance outstanding will be paid to the nominee on verification of his/her identity (such as Election ID Card, PAN Card, Passport etc.) and proof of death of depositor.

Without Nomination :

The balance outstanding will be paid to the legal heirs (or any one of them as mandated by all of the legal heirs) on verification of the authority of the legal heirs and proof of death of depositor.

3.1.2 Term Deposit Account

With Nomination:

The balance outstanding will be paid to the nominee on verification of his/her identify (such as Election ID Card, PAN Card, Passport etc.) and proof of death of depositor on maturity of the deposit.

Without Nomination :

The balance outstanding will be paid to the legal heirs (or any one of them as mandated by all the legal heirs) on verification of the authority of the legal heirs and proof of death of depositor on maturity of deposit.

3.1.3 Premature Termination of Term Deposit Account

With Nomination :

Premature termination of term deposit account as per terms of contract will be permitted at the request of the nominee on verification of his/her identity (such as Aadhar Card, Election ID Card, PAN Card, Passport etc.) and proof of death of depositor.

Without Nomination :

Premature termination will be permitted on joint request by all legal heirs (or any of them as mandated by all the legal heirs) as per the terms of the contract on verification of the authority of the legal heirs and proof of death of depositor.

3.2 Joint Account with or without nomination and Without survivorship mandate (operated jointly)

3.2.1. Savings Account/Current Account

With Nomination:

a) In the event of death of one (or more but not all) of the joint account holders, the balance outstanding will be paid jointly to survivor(s) and the legal heirs of the deceased joint account holder (or any of them as mandated by all the legal heirs) against their joint claim on verification of the authority of the legal heirs and proof of the death of the depositors.

b) In the event of death of both/all joint account holders, the balance outstanding at the time of death of the depositors will be paid to the nominee on verification of his/her/their identity (such as Aadhar Card, Election ID Card, PAN card, Passport etc.) and proof of death of depositors.

Without Nomination :

a) In the event of death of one (or more but not all) of the joint account holders, the amount outstanding will be paid jointly to survivor(s) and the legal heirs of the deceased account holder (or any of them as mandated by all the legal heirs) against their joint claim on verification of the authority of legal heirs and proof of death of depositor.

- b) In the event of death of both/all joint account holders, the balance outstanding will be paid jointly to the legal heirs(s) of all the deceased depositors (or any one of them as mandated by all the legal heirs) on verification of authority of the legal heirs and proof of death of the depositors.

3.2.2. Term Deposit Account

With Nomination:

- a) In the event of death of one (or more but not all) of the joint account holders, the balance outstanding will be paid jointly to survivor(s) and the legal heirs of the deceased joint account holder (or any one of them as mandated by all the legal heirs) on verification of identity of the legal heirs and proof of death of the depositor on maturity of the deposit.
- b) In the event of death of both/all the joint account holders, the balance outstanding at the time of death of the depositors will be paid to the nominee on verification of his/her/their identity (such as Election ID Card, PAN Card, Passport etc.) and the proof of death of depositors on maturity of the deposit.

Without Nomination :

- a) In the event of death of one (or more but not all) of the joint account holders, the balance outstanding will be paid jointly to the survivor(s) and the legal heir(s) of the deceased joint account holders (or any of them as mandated by all the legal heirs) against their joint claim on verification of authority of the legal heirs and proof of death of the depositor on maturity of the deposit.
- b) In the event of death of both/all the joint account holders, the balance outstanding will be paid jointly to the legal heirs of all the deceased depositors (or any one of them as mandated by all legal heirs) on verification of authority of the legal heirs and proof of death of depositors on the maturity of the deposit.

3.2.3. Premature Termination of Term Deposit Account

With Nomination:

- a) In the event of death of one (or more but not all) of the joint account holders, premature termination will be permitted against joint request of the survivor(s) and the legal heir(s) (or any one of them as mandated by all legal heirs) as per the terms of contract on verification of identity of the legal heirs and proof of death of depositor.
- b) Premature termination of term deposit account as per the terms of contract will be permitted at the request of the nominee on verification of his/her identity (such as Aadhar Card, Election ID Card, PAN Card, Passport etc.) and proof of death of all the depositors.

Without Nomination

- a) In the event of death of one (or ore but not all) of the joint account holders, premature termination will be permitted against joint request by the survivor(s) and the legal heir(s) of all the deceased depositors (or any one of them as mandated by all legal heirs) as per the terms of contract on verification of authority of legal heirs and proof of death of depositor.
- b) In the event of death of both/all the joint account holders, premature termination will be permitted against joint request by all legal heirs of the deceased depositors (or any one of them as mandated by all legal heirs) as per the terms of contract on verification of authority of legal heirs and proof of death of depositors.

3.3 Joint Account with mandate “Either or Survivor”/Former or survivor”Any one or Survivor”/Latter or Survivor”

3.3.1. Savings Account/Current Account

With Nomination :

- a) In the event of death of former/latter, the balance outstanding will be paid to survivor on verification of proof of death of depositor.

- b) In the event of death of both the depositors, the balance outstanding will be paid to the nominee on verification of his/her identity and proof of death of depositors.

Without Nomination :

- a) In the event of death of one (or more but not all) of the depositors, the balance outstanding will be paid to Survivor on verification of proof of the death of the depositors.
- b) In the event of death of both the depositors, the balance outstanding will be paid jointly to the legal heirs (or any of them as mandated by all the legal heirs) on verification of authority of legal heirs and proof of the death of the depositors.

3.3.2 Term Deposit Account

With Nomination:

- a) In the event of death of one (or more but not all) of the depositors, the balance outstanding will be paid to survivor(s) on verification of proof of death of the depositors on maturity of deposit or as agreed at the time of opening of deposit.
- b) In the event of death of all joint depositors, the balance outstanding will be paid to the nominee on verification of his/her identity (such as Election ID Card, PAN Card Passport etc.) and proof of death of depositors on maturity of deposit or as agreed at the time of opening of deposit.

Without Nomination:

- a) In the event of death of one of the depositors (or more, but not all), the balance outstanding will be paid to the survivors on verification of proof of death of the depositor on maturity of deposit or as agreed at the time of opening of deposit.
- b) In the event of death of all joint depositors, the balance outstanding will be paid to the legal heir(s) of all the deceased depositors (or any one of them as mandated by all the legal heirs of joint holders) on verification of authority of legal heirs and proof of death of depositors on maturity of deposit.

3.3.3 Premature termination of Term Deposit Account by the survivors

As per RBI Circular RBI/2012-13/168 DBOD No. Leg. BC.37/09.07.005 /2012 dated 16.08.2012 in the event of death of one (or more but not all) of the depositors with "Either or Survivor" or "Former or Survivor" mandate, premature withdrawal of the deposit by the surviving joint depositor/s on the death of the other, can be permitted only if there is a joint mandate from all the joint depositors to this effect while opening the account.

3.4. HUF Accounts –

Death of Karta In the event of the death of a Karta, the HUF account may be treated as under: a) The Hindu Undivided Family (HUF) is governed by Hindu Law and the constitution of HUF varies by birth and death in the family. b) As HUF is a fluctuating body of individuals which is represented by Karta who manages the HUF, the death of Karta does not affect the existence of HUF. Even on the death of Karta, the HUF continues and the surviving coparceners may appoint a new Karta to manage the HUF. c) In this context, banks shall allow to continue operation in the existing HUF account by obtaining an affidavit cum indemnity (Annexure-9) from surviving members and legal heirs with two sureties confirming their acceptance to one of the members becoming a new Karta.

.....

Part 4 – Settlement of claims in respect of Deceased Persons

4.1. Legal Position

The settlement of claims in respect of deceased person would be governed by the provisions of Section 107/108 of the India Evidence Act, 1872. Section 107 deals with presumption of continuance and section 108 deals with presumption of death. As per the provisions of Section 107 of said Act, presumption of death can be raised only after a lapse of seven years from the date of his/her/their being reported missing. As such, nominee/legal heirs have to raise an express presumption of death of the depositor under Section 107/108 of the India Evidence Act before a competent court. If the court presumes that he/she/they is/ are dead, then the claim in respect of a deceased person can be settled as is done for any other deceased accounts. The detailed guidelines in this regard are covered in the Banks Policy on settlement of claims received from nominees / legal heirs of missing persons maintaining deposit account with the Bank. Please be guided by the same.

Part 5 – Simplification of the process for settlement of claims in deceased depositor's account

5.1 Documentation

Documents, which are required to be submitted along with the claim from :

1. Proof of death of depositor(s) or hirer(s).
2. Proof of identification and proof of address of the nominee(s)/legal heirs/ sureties as the case may be, such as Election ID Card, PAN Card, Passport etc., or any other satisfactory proof of identification/address acceptable to the bank and proof of authority of legal heir(s) wherever is applicable.
3. Indemnity/legal representation, wherever applicable.

5.1.1 Branch should exercise due care and caution in ascertaining the identity of legal heir(s)/nominee(s) and the fact of death of the account holder, through appropriate documentary evidence. If necessary, any official of the **Branch** shall visit the place of the depositors to enquire about the genuineness of such claims.

5.1.2 In cases where settlement can be made to the Survivors/Nominee as per the terms of the contract, it should be made clear to the survivor(s)/nominee(s) that he/she/they would be receiving the payment from the Bank as a trustee of the legal heirs of the deceased depositor, i.e., such payment to him/her/them shall not affect the right or claim which any person may have against the survivor(s)/Nominees to whom the payment is made.

5.1.3 It may be noted that since payment made to the survivor(s) in cases where there is a mandate to that effect like "Either or Survivor" or "Former or Survivor"/nominee(s), subject to the foregoing conditions, would constitute a full discharge of the bank's liability, insistence on production of legal representation is superfluous and unwarranted and it would only serve to cause avoidable inconvenience to the survivor(s)/nominee(s). In such case, therefore, while making payment to the survivor(s)/nominee(s) of the deceased depositor, the **Branch** should not insist on production of succession certificate, letter of administration or probate, etc., or obtain any bond of indemnity or surety from the survivor(s)/nominee(s), **irrespective of the amount** standing to the credit of the deceased account holder.

CASES WHERE THE DECEASED DEPOSITOR HAD NOT MADE ANY NOMINATION OR FOR THE JOINT ACCOUNTS, WITHOUT SURVIVORSHIP CLAUSE

- 5.1.4** In case where the deceased depositor had not made any nomination or for the joint accounts without survivorship clause (such as single or jointly operated accounts), Banks have been advised to adopt a simplified procedure for repayment to legal heir(s) of the depositor keeping in view the imperative need to avoid inconvenience and undue hardship to the common person. Bank also have been given discretion keeping in view its risk management systems, to fix a minimum threshold limit, for the balance in the account of the deceased depositors, up to which claims in respect of the deceased depositors would be settled without insisting on production of any documentation other than a letter of indemnity.
- 5.1.5** Accordingly, the matter was considered by the Bank and it has been decided not to insist for legal representation by way of succession certificate or letter of administration, etc. where the amount involved is **upto Rs. 40.00 Lac** in which cases the claim can be settled in favour of the legal heirs, by obtaining Indemnity and other documents as stated hereunder, after obtaining permission of the competent authority as per the delegation of powers. Where there is a dispute between the legal heirs/claimants even if the claim is within the aforesaid limit, Branches should insist for necessary Court Order by way of Succession Certificate or Letter of Administration, etc.
- 5.1.6** With a view to avoid inconvenience and undue hardship to common public in obtaining a court order, Bank has fixed threshold limit of Rs. 40.00 Lacs. Indemnity Documents to be obtained in such deposit accounts are as under:-

Amt. of balance up to Rs. 5,000/-	Unstamped Indemnity letter signed by the claimants without any surety
Above Rs. 5,000/- to Rs. 25,000/-	Stamped Indemnity letter signed by the claimant(s) and one or more sureties of standing, good for twice the amount involved.
Above Rs. 25,000/- to Rs. 2.00 Lacs	Stamped Indemnity letter signed by the claimant(s) and two or more sureties of standing, good for thrice the amount involved.
Above Rs. 2.00 Lacs to Rs. 5.00 Lacs	Stamped Indemnity letter signed by the claimant(s) and three or more sureties of standing, good for twice the amount involved
Above Rs. 5.00 Lac	Stamped Indemnity letter signed by the claimant(s) and three or more sureties of standing, good for thrice the amount involved.

The documents to be obtained from the Nominee/Legal Heirs/Claimants, along with Application Form for settlement of dues in respect of deceased persons are as under:

- Confirmation about legal heirs (in case of settlement of claim with the legal heirs)
- Certificate of Death of Deceased Depositor issued by local body/municipality

In the absence of nomination and when there are no disputes among the claimants, the Bank will pay the amount outstanding in the account of the deceased person against joint application and indemnity by all the legal heirs or the person mandated by the legal heirs to receive the payment on their behalf, without insisting on legal documents upto the limit approved by the Bank's Board. This is to ensure that the common depositors are not put to undue hardship on account of delays in completing legal formalities.

5.2 Times Norms for Settlement of Claims

Branches should settle the claims in respect of deceased depositors and release payments to survivor (s)/ nominee in case of accounts with survivor/nominee **within a period not exceeding 15 days** from the date of receipt of the claim subject to the production of proof of death of the depositor and suitable identification of the claimant(s) to the member bank's satisfaction. In the case of accounts without survivor/ nominee clause the claim should be settled within 1 month from the date on which the requisite documents have been submitted. The claim should be settled by following the procedure in vogue and after obtaining permission of the Competent Authority as per the Delegation of Powers.

5.3 Competent Authority for Settlement of Claims

Competent Authority for Settlement of Claims shall be as under and thereafter as amended from time to time-

To repay the balances in the accounts of the deceased customers / redeem pledged articles to the heirs against indemnity in cases where legal representation has not been obtained	With threshold limit of Rs. 40 Lac, without succession certificate	Branch Manager				Regional Manager	General Manager	Chairman
		Scale I	Scale II	Scale III	Scale IV			
		1	3	5	10	20	30	40

5.4 Payment of interest in case of term deposit account of deceased depositor(s)

5.4.1 In case of Term Deposit standing in the name/s of :

- (1) a deceased individual depositor, or
- (2) two or more joint depositors, where one of the depositors has died, interest shall be paid in the manner indicated below

(i) **On the maturity of the deposit :**

At the contracted rate

(ii) **In case of premature withdrawal by legal heir(s)/nominee/legal heir, i.e., in the event of the payment of deposit being claimed before the maturity date:**

The bank will pay interest at applicable rate with reference to the period for which the deposit has remained with the bank without charging penalty.

(iii) **In case of deposit being claimed after the date of maturity :**

In the case of death of the depositor after the date of maturity of the overdue deposit, the Bank shall pay interest at Savings Bank Rate applicable on the date of maturity from date of maturity, till the date of payment.

(iv) **In the event of death of the depositor before the date of maturity of deposit and where the amount of the deposit is claimed after the date of maturity, the Bank shall pay interest at the contracted rate, till the date of maturity. From the date of maturity, till the date of payment, the Bank shall pay simple Interest at the applicable rate obtaining on the date of maturity, for the period for which the deposit remained with the Bank, beyond the date of maturity, as per the Bank's Policy in this regard.**

5.4.2 Splitting of Term Deposit

If, on request from the claimant/s, the branch agrees to split the amount of term deposit and issues two or more receipts individually in the names of the claimant/s, it shall not be construed as premature withdrawal of the term deposit, provided the period and aggregate amount of the deposit do not undergo any change.

5.5 Treatment of Flows in the name of the Deceased Depositor

In order to avoid hardship to the survivor(s)/nominee of a deposit account, Bank may obtain appropriate agreement/authorization from the survivor(s)/nominee with regard to the treatment of pipeline flows in the name of the deceased account holder. In this regard, **Bank** could consider adopting either of the following two approaches:

- The bank could be authorized by the survivor(s)/nominee of a deceased account holder to open an account styled as 'Estate of Shri....., the Deceased' where all the pipeline flows in the name of the deceased account holder could be allowed to be credited, provided no withdrawals are made.

OR

- The bank could be authorized by the survivor(s)/nominee to return the pipeline flows to the remitter with the remark "Account holder deceased" and to intimate the survivor(s)/ nominee accordingly. The Survivor(s) / nominee/legal heir(s) could then approach the remitter to effect payment through a negotiable instrument or through ECS transfer in the name of the appropriate beneficiary.

5.6 Provisions of Law regarding Legal Heirs

5.6.1 HINDU

- **If the deceased is a male Hindu**, dying in testate, it must be ascertained whether there are one or more Class -I legal heirs.
- **The following are called Class -I legal heirs:** mother, widow, son, daughter, son of a predeceased son, son/daughter of predeceased daughter, son or daughter or widow of a predeceased son of a predeceased son, widow of a predeceased son, son/daughter of predeceased daughter of predeceased daughter, daughter of predeceased son of a predeceased daughter, daughter of predeceased daughter of predeceased son also. All Class - I legal heirs take simultaneously to the exclusion of any other legal heir and no one takes precedence over the other.
- **The Class - II** legal heirs are classified in different Entries and legal heirs belonging to Entry-I will be preferred to the second entry and so on in succession. But there is no preference among these falling in the same entry and they take their share simultaneously.

Entry-I - Father

Entry-II - (a) Son's Daughter's Son, (b) Son's Daughter's Daughter
 (c) Daughter's Daughter's Son, (d) Daughter's Daughter's Daughter (e)
 Brother and Sister.

Entry-III - (a) Son/Daughter of Daughter's Son and (b) Son/Daughter of Daughter's Daughter.

Entry- IV - Gives Son/Daughter of Brother of Sister as the Heirs and many more.

In case, the Deceased is a married Female Hindu, who died intestate, the following are her legal heirs. (a) Sons & Daughters (including the children of any predeceased Son) & the Husband; (b) Heirs of Husband; (c) Mother & Father, (d) Heirs of Father; (e) Heirs of Mother. If a Female Hindu who dies intestate does not have Son/Daughter, the property inherited from her parents goes to heirs of Father whereas if the same is inherited from Husband or Parents-in-Law, Heirs of Husband will inherit the property.

5.6.2 Christian

Where the deceased is a Christian, Indian Succession Act governs the intestate succession.

As per the provision of this Act, the widow of the male intestate is entitled to one-third of the property while the remaining two-third goes to lineal descendants (i.e. sons & daughters) in equal shares. If he has none, whole property passes to his widow.

If the male intestate has left no lineal descendant, one half goes to the widow and other half to the kindred (i.e., father, mother, brother, sister).

In case a Christian female dies intestate, husband has the same right.

5.6.3 Mohammedan

Inheritance in the case of Muslims is governed by the Sunni or shia law depending upon the sect in which they belong to.

According to **Sunni law** the classes of heirs are

Shares ---heirs by consanguinity

1. Ascendants : Father, True grandfather, Mother, True grandmother
2. Descendants: Daughter, Son's daughter,
3. Collateral : Full/consanguine sister, uterine brother/sister

Heirs by Affinity - Husband, Wife

But these 12 sharers will inherit fixed shares subject to conditions. A sharer may be excluded by many reasons such as nearer in blood will exclude remote one in one class. Sometimes sharer may be converted as residuary or otherwise one sharer may be partly sharer and partly residuary.

5.6.4 Residuary category:

After fixed share is allotted to the sharers the residue left is devolving upon the residuary:

Children male or female of deceased, of son of deceased, of father of deceased, male descendants of true grandfather.

Son is always a residuary. Daughter with son becomes residuary. Among these, descendants exclude all others. Ascendants exclude all other except descendants and descendants of nearer ascendants exclude those in remote. In each class of residuary nearer blood excludes remote one. Division among these is according to the rule of double share to the male and if only one sex is there then equally divided.

In the absence of sharers and residuary estate devolves upon his other blood relations i.e., **distant kindred.**

According to Shia law, the heirs are:-

Heirs by consanguinity

- I (i) Parents (ii) Children & descendants
- II (i) Grand parents (true/false) (ii) Brother or sister and descendants
- III Paternal or maternal uncle of him or his parents and grandparents

Heirs by Marriage - Husband, Wife

Heirs by consanguinity and heirs by affinity succeed simultaneously. Among heirs by consanguinity those in class I exclude those in class II. the heirs in two sections of class I succeeds together. In each section nearer in degree exclude the remote. The son always takes as a residuary.

A certificate from Muslim Jama-l-eth in the letterhead signed by the head of the institution to which the deceased was affiliated should be obtained giving details of legal heirs with their age. In case of male deceased, a categorical certificate to the effect that the deceased had not married any woman other than the one named in the list is to be insisted upon.

5.6.5 **Minor's Interest and Guardianship**

Where the legal heir is a minor, his lawful guardian will represent his interest.

For Hindus and Christians, minor's father is the natural guardian and after him the mother. Regarding the guardianship of a minor (Hindu) it has been decided by the Supreme Court that even mother can be a natural guardian even during the life time of father since the welfare of child is of utmost importance.

For a minor, who is a Muslim, father, then person appointed by father's will, then father's father and then person appointed by father's father will be guardian in order.

A list of legal heirs under various personal laws is at Annexure - 7.

Annexure - 1

Clarifications regarding Provisions in Nomination Rules

The Banking Companies (Nomination) Rules 1985 have been framed in terms of Sections 45 ZA to 45 ZF of the Banking Regulation Act, 1949.

Deposit Accounts

- (i) Nomination facility is intended only for individuals including a sole proprietary concern.
- (ii) There cannot be more than one nominee in respect of single/joint deposit account.
- (iii) Banks may allow variation/cancellation of a subsisting nomination by all the surviving depositor(s) acting together. This is also applicable to deposits having operating instructions "Either of Survivor."
- (iv) It may be noted that in the case of a joint deposit account the nominee's right arises only after the death of all the depositors.

Annexure 1A

Settlement of Claims in Various types of Operational Instructions Deposits With Nomination

Account in the Name of	Operational Instructions	Nominee	Situation	What is to be done
A	Self	X	X dies	"A" can change the nomination
A	Self	X	A dies	"X" will receive the outstanding
A, B	Either or Survivor	X	A dies	Balance outstanding will be payable to "B"
A, B	Either or Survivor	X	B dies	Balance outstanding will be payable to "A"
A, B	Either or Survivor	X	A & B dies	"X" will receive the outstanding
A, B	Jointly	X	A dies	Payable to "B" and legal heirs of A jointly
A, B	Jointly	X	B dies	Payable to "A" and legal heirs of "B" jointly
A, B	Jointly	X	A & B dies	Payable to "X"

Without Nomination

A/C in the Name of	Operational Instructions	Situ-ation	What is to be done
A	Self	A dies	Outstanding will be payable to the legal heirs or any one of them mandated by all of the legal heirs
A, B	Either or Survivor	A dies	Outstanding will be payable to B
A, B	Either or Survivor	B dies	Outstanding will be payable to A
A, B	Either or Survivor	A & B dies	Jointly payable to legal heirs of A & B (or any of them mandated by all the legal heirs)
A, B	Jointly	A dies	Jointly payable to B and legal heirs of the A (or any one of them mandated by all the legal heirs).
A, B	Jointly	B dies	Jointly payable to A and legal heirs of the B (or any one of them mandated by all the legal heirs)
A, B	Jointly	A & B dies	Jointly payable to legal heirs of A & B (or any of them mandated by all the legal heirs)

Check-list of Documents
For Settlement of Claims in respect of Deceased Depositors

Claims	Document obtained: Yes/ No
1. Accounts with Nomination clause:	
(i) Application for Deceased Claim Settlement from Nominee/ Guardian of nominee (Annexure-3)	
(ii) Copy of Death Certificate (Verified with original)	
(iii) Proof of Identification of nominee	
(iv) Stamped receipt for amount received signed by nominee / person on behalf of minor nominee (Annexure-13).	
(v) Original pass books / unused cheque books etc., surrendered / Indemnity Bond (Annexure-10) with stamp of requisite value	
(vi) Branch enquiry report (Annexure – 14)	
2. Joint Accounts with Either of Survivor/ Former of Survivor/ Any one of Survivor/ Letter or Survivor clause (As per mandate/ clause in account opening form for payment of balances to survivor(s):	
(i) Application for Deceased Claim Settlement from Survivor(s) - (Annexure – 3)	
(ii) Copy of Death Certificate (Verified with original)	
(iii) Proof of Identification of Survivor	
(iv) Stamped receipt for amount received signed by Survivor/s- (Annexure -13).	
(v) Original pass books / unused cheque books etc., surrendered / Indemnity Bond (Annexure-10) with stamp of requisite value	
(vi) Branch enquiry report (Annexure – 14)	
3. For all other cases including accounts without Nomination/ Joint Accounts with survivor clause (for amounts up-to threshold limit of Rs. 40 Lakh):	
(i) Application for Deceased Claim Settlement (Annexure -4)	
(ii) Copy of Death Certificate (Verified with Original)	
(iii) Proof of authority of legal heir(s), wherever applicable	
(iv) Declaration from Claimants for claim amount up to Rs. 5000/- (Annexure-12)	
(v) Photograph & KYC of all claimant(s) /legal heirs. Person furnishing declaration or Affidavit & Surety(ies)	
(vi) Letter of Disclaimer (Annexure-5), wherever applicable	
(vii) Affidavit (Annexure -6), wherever applicable	
(viii) Letter of Indemnity (Annexure-7), wherever applicable	
(ix) Opinion Report on Surety(ies) (Annexure -11) , wherever applicable	
(x) Stamped receipt for amount received signed by all the legal heir(s)- (Annexure -13)	
(xi) Original pass books / unused cheque books etc., surrendered / Indemnity Bond (Annexure-10) with stamp of requisite value	
(xii) Branch enquiry report (Annexure – 14)	
4. Settlement of claims based on the legal representation by way of Succession Certificate, letter of administration, probate, etc.	
(i) Application for Deceased Claim Settlement (Annexure-4)	
(ii) Proof of Death(verified from original)	
(iii) Photograph & KYC of all claimant(s) /legal heirs eligible for deceased claim based on the legal representation.	
(iv) Legal Representation- Succession Certificate/ Letter of administration/ probate etc.	
(v) Original pass books / unused cheque books etc., surrendered / Indemnity Bond (Annexure-10) with stamp of requisite value	
(vi) Branch enquiry report (Annexure – 14)	

Application Form for Settlement of Claim of Deceased Constituents / Missing Depositors for payment of balances in accounts (To be used when account has nomination or is a joint account with survivor clause)

Bank:

Branch:

To,
The Branch Manager,

Address for correspondence

Shri / Smt / Kum _____

Address: _____

Contact No. _____

Email ID _____

Date: _____

Madam / Dear Sir,

Claim for Payment of Balances in the account (s) of Late / Missing Shri / Smt / Kum. _____ expired on _____ / is missing from _____ and is not traceable.

I / We advise that Shri / Smt / Kum _____ was maintaining following Accounts at your Branch:

No.	Nature of Deposits	Account No.	Amount *	Date of Maturity	Nature of Liability to the Bank, if any	Amount
1.						
2.						
3.						
4.						
	Total Amt.				Total Amt.	

*(the actual amount of claim with accrued interest will be worked out on the date of payment.)

A. In case of Nomination

I, _____ son/daughter of Shri _____

Residing at _____ am

the registered nominee in the above account (s)

the person authorized to receive monies on behalf of Master/Miss _____

who is the nominee in the above account(s) and is a minor as on the date of the claim.

Please arrange to settle the claim in the name of the nominee. I/ We have shall receive/ received the payment as trustee of the legal heirs of the deceased / missing person.

B. In the case of Joint Account

I/We are the Survivor(s) in the above account (s) opened jointly with deceased / missing person with mode of instructions as _____ Please arrange to settle the claim / continue the account in the name of Survivor(s).

C. Document Submitted for Verification:

I/We submit photocopy of the document(s) and original documents for verification towards the settlement of claims.
Document for Settlement for Deceased Constituents:

Original Passbook	Death Certificate
Original Fixed Deposit Receipt	Identity proof of claimants
Unused Cheque / ATM etc.in the accounts	

Document for Settlement for Missing Depositors:

Original Passbook	Identity proof of claimants
Original Fixed Deposit Receipt	Copy of FIR lodged with Police authority
Unused Cheque / ATM etc.in the accounts	Certificate issued by Police authorities that such missing person is not traceable
The report of non-traceability of missing person by the Police should be of a date after 7 years from the date of registration of FIR and enquiry by the Police authority	Declaration by the Nominee /Legal Heirs of the missing person/depositor that the missing person has not been heard of for the last seven years
Order from competent court presuming missing person as deceased / Death certificate from competent authority(wherever required)	

I / We also understand that i/we will be required to produce all documents desired to establish my/our claim till settlement and agree to execute the required documents to settle the claim as per the bank's process & policy

I / We declare that the facts stated above are true and correct to the best of my/our knowledge and belief.

The amount of claim settled including up to date applicable interest may kindly be issued Banker's cheque/ credited to the account standing in the name of _____ S/D/W _____ maintained with _____ Bank _____ Branch in India.

Signature (s) of the claimant (s) who will receive the claim amount

S. No.	Name of the Claimant	Signature

Place: _____

Date: _____

Encl: As above.

(Two Bank acceptable witness is required in case of claimants(s) are illiterate)

Note :The Bank is not responsible for any delay in disposal of the claim due to lack of full particulars furnished in this application and may insist on calling for a Legal Representation in case there are disputes among the claimants & all of them do not join in indemnifying the Bank (Or give letter of disclaimer) or where the Bank has reasonable doubt about the genuineness of the claimant(s) being the only heir(s) of the deceased customer.

(If the space provided is insufficient, please use additional sheet)

FOR OFFICE USE

Recommendation:

I have made necessary inquiries about the claim made by the nominee / survivor(s) & satisfied that the claim can be settled. All the necessary documents have been obtained. The claim may be paid to the nominee / survivor(s).

Any other remarks:

Place: -----

Date:-----

Signature
Name :
Designation:
(Recommending Authority)

Sanction:

Sanctioned payment of Rs. _____ (Rupees. _____)
in accounts of late _____ to claimant(s).

Place: -----

Date:-----

Signature
Name :
Designation:
(Sanctioning Authority)

Disbursement & Record:

Amount of Rs _____ (Rupees _____) paid by way of

☐ Banker's cheque No. _____ Dated _____ and receipt obtained.
☐ Credited to claimant's Account No _____ maintained _____ Branch and copy of
with

statement of account carrying the relevant entry maintained on record as part of the claim settlement

All the documents pertain to this claim settlement have been kept on Branch record.

Place: -----

Date: -----

Signature
Name :
Designation :
(Disbursing Authority)

Annexure – 4

Application Form for Settlement of Claim of Deceased Constituents / Missing Person for payment of balances in accounts (to be used for cases other than Nomination / Joint Account with survivor clause)

(Applicable for Resident/Non-Resident)

Bank:
To,
The Branch Manager,

Branch:
Address for correspondence
Shri / Smt / Kum _____
Address: _____
Contact No. _____
Email ID _____
Date: _____

Madam / Dear Sir,

Claim for Payment of Balances in the account (s) of Late / Missing Shri / Smt / Kum. _____ expired on _____ / is missing from _____ and is not traceable

2. I / We advise that Shri / Smt / Kum _____ was maintaining following Accounts at your Branch:

No.	Nature of Deposits	Account No.	Amount *	Date of Maturity	Nature of Liability to the Bank, if any	Amount
1.						
2.						
3.						
4.						
	Total Amt.				Total Amt.	

*(the actual amount of claim with accrued interest will be worked out on the date of payment.)

3. I/We lodge my / our claim for the above balances with accrued interest of the above-named deceased / missing persons in terms of: **(Select which is applicable)**

☐ Will of the late Shri / Smt / Kum _____ dated _____ and a probate granted by the court of _____ at _____ dated _____ **(Copies enclosed).**

☐ Succession Certificate dated _____ granted by the Court of _____ at _____ **(Copy Enclosed).**

☐ Letter of Administration No. _____ dated _____ issued by _____ at _____ **(Copy enclosed).**

☐ The deceased died intestate. I/We lodge our claim without a legal representation for payment as per the Bank's rules & discretion.

4. I/We furnish below the required information about the deceased / missing person & the legal heirs in this regard: -

(a) FIR Lodge Date (Missing persons) / Date & Place of Death of Deceased/ Missing _____

(b) Details of Death Certificate No. _____ dated _____ Authority _____ (copy enclosed).
(Original to be produced for verification.)

(c) Age _____ Yrs.

(d) Marital Status- Married / Unmarried/ Widow(er)

(e) Permanent Address –

H No./Flat No. _____ Street Name _____ Locality/Village _____

City/District _____ State _____ PIN _____

(f) Religion _____ which law of succession is applicable _____
(Hindu, Mohamedan etc.)

(g) Name (s), Relation (s) & age (s) of the legal heirs of the deceased:

S No.	Name	Age	Relation	Address	Whether executing Letter of Disclaimer (Yes/No)

(h) Name (s) of the Minor (s) & Natural Guardian (s) / Legal Guardian (s) of minors amongst the claimants.

S No.	Name of the Minor Claimant(s)	Date of Birth	Name of the Guardian	Relationship with Minor	Whether executing Letter of Disclaimer (Yes/No)

5. Shri / Smt / Kum. _____ i.e. the person furnishing the declaration below / the affidavit

(Annexure “6”) knows our family for last _____ years and is unconnected with our family.

I know the deceased and his/her family since last _____ years. The person(s) named above is/are the only legal heir(s) of the deceased / Missing person entitled to succeed to the estate of the deceased. I am not related in any manner whatsoever to the deceased / Missing person or any of the above-mentioned persons mentioned at 4(g) to (h) above, nor have I any claim or interest of whatsoever nature in the estate of the deceased.

Certified that to the best of my knowledge & belief the facts stated above are true & correct

Name in full & Address of the person signing the declaration _____

Place

Date

Signature

6. We propose the following surety (ies): {No surety required for amounts up to threshold limit i.e. Rs.5000/-}

S. No.	Name of the Surety	Address	Net Worth (As per Annexure-11)

7. Document Submitted for Verification:

I/We submit photocopy of the document(s) and original documents for verification towards the settlement of claims.

Document for Settlement for Deceased Constituents:

Original Passbook	Death Certificate
Original Fixed Deposit Receipt	Identity proof of claimants
Unused Cheque / ATM etc.in the accounts	Proof of authority of Legal heirs
The legal representation (grant) in original (usually) or true certified copy obtained from the court	

Document for Settlement for Missing Depositors:

Original Passbook	Identity proof of claimants
Original Fixed Deposit Receipt	Copy of FIR lodged with Police authority
Unused Cheque / ATM etc.in the accounts	Certificate issued by Police authorities that such missing person is not traceable
The report of non-traceability of missing person by the Police should be of a date after 7 years from the date of registration of FIR and enquiry by the Police authority	Declaration by the Nominee /Legal Heirs of the missing person/depositor that the missing person has not been heard of for the last seven years
Order from competent court presuming missing person as deceased / Death certificate from competent authority(wherever required)	

I / We also understand that i/we will be required to produce all documents desired to establish my/our claim till settlement and agree to execute the required documents to settle the claim as per the bank's process & policy

7. I / We declare that the facts stated above are true and correct to the best of my/our knowledge and belief.

The amount of claim settled including up to date applicable interest may kindly be issued Banker's cheque/ credited to the account standing in the name of _____ S/D/W of _____ maintained with _____ Bank _____ Branch in India.

Signature (s) of the claimant (s) who will receive the claim amount.

S. No.	Name of the Claimant	Signature

Place : _____

Date : _____

Encl: As above.

Note :The Bank is not responsible for any delay in disposal of the claim due to lack of full particulars furnished in this application and may insist on calling for a Legal Representation in case there are disputes among legal heirs & all of them do not join in indemnifying the Bank (Or give letter of disclaimer) or where the Bank has reasonable doubt about the genuineness of the claimant(s) being the only heir(s) of the deceased customer.

(If the space provided is insufficient, please use additional sheet)

FOR OFFICE USE

Recommendation:

I have made necessary inquiries about the claim made by the claimants & satisfied that the claim can be settled. The sureties are waived (Amounts up-to ₹5,000/-)* / Surety/ ies offered are acceptable as per Bank's extant instructions.* All the necessary documents have been obtained. The claim may be paid to the claimants.

*(Strike out if not applicable)

Any other remarks:

Place: -----

Date:-----

Signature
Name :
Designation:
(Recommending Authority)

Sanction:

Sanctioned payment of Rs. _____ (Rupees. _____)
in accounts of Late _____ to claimant(s).

Place: -----

Date:-----

Signature
Name :
Designation:
(Sanctioning Authority)

Disbursement & Record:

Amount of Rs _____ (Rupees _____) paid by way of

☐ Banker's cheque No. _____ Dated _____ and receipt obtained.

☐ Credited to claimant's Account No _____ maintained with _____ Branch and copy of statement of account carrying the relevant entry maintained on record as part of the claim settlement.

All the documents pertain to this claim settlement have been kept on Branch record.

Place: -----

Date: -----

Signature
Name :
Designation:
(Disbursing Authority)

LETTER OF DISCLAIMER
(To be stamped as per the Stamp Act applicable to the State)

The Branch Manager

Dear Sir,

----- *Account No ----- in the name of

Shri/Smt./Kum. ----- Balance ☐ -----

With reference to the above account, I/We, the following legal heirs of the late Shri/Smt./Kum. -----

(Name of the deceased / missing account holder), have to advise that we have no interest in the above assets and as such we have no objection to your paying the balance amount lying in the above account(s) with you in the name of the aforesaid Shri/Smt./Kum ----- (Name of the deceased/ missing account holder) to Shri/Smt./Kum. -----

1. -----
2. -----
3. -----
4. -----
5. -----

Such delivery of the payment of the balance in the above account(s) would be completely binding on us and we will not question the Bank's action in so doing if any proceedings. I/We irrevocably and unconditionally undertake to bind ourselves, our heirs and legal representatives not to revoke the declaration made herein.

Sr. No	Name(s) of the Claimants (who relinquish their rights)	Age(yrs)	Signature

Signed before me this _____ day of _____ 20_____

Notary
Public/Magistrate)

*fill in here the type of account viz. SB/R.D/Term Deposit, Current etc.

AFFIDAVIT

(To be stamped as per the Stamp Act applicable to the State)

I/We _____ S/D/O _____ residing

at _____ and _____
S/D/O _____ residing at _____ do hereby

make oath*/solemnly affirm and say as follows:

That Shri/Smt./Kum. _____ (Name of the deceased / missing person) hereinafter, referred to as "the deceased" died intestate on _____ at _____

2. That we know the deceased and his/her family since the last _____ years.

3. That at the time of his death the deceased /missing person left surviving him/her the following persons who according to the law by which they are governed, are the only legal heirs of the deceased / missing person entitled to succeed to the estate of the deceased / missing on an intestate succession:

SNO.	Name	Age(yrs.)	Relationship with the deceased / missing person

4. That I am not related in any manner whatsoever to the deceased or any of the above-mentioned persons nor have we any claim or interest of whatsoever nature in the estate of the deceased / missing person.

5. That we are informed, and we verily believe that the deceased has left certain deposits*/ assets with the Madhya Pradesh Gramin Bank _____ branch, to which the above-mentioned persons are entitled to claim.

6. That we are making this solemn declaration sincerely and conscientiously believing the same to be true and with full knowledge that it is on the strength of this declaration that the Madhya Pradesh Gramin Bank branch, has agreed at our request to make payment of the amount of _____ the deposits/ to deliver the assets to the above mentioned persons without insisting on production by them of a grant of legal representation to the estate of the deceased / missing from a competent Court.

Sworn*/ solemnly affirmed at this _____ day of _____ in the

Presence of _____

1. _____

2. _____

before me

*(Delete whichever is inapplicable)

Judge / Magistrate / Notary

Annexure -7

LETTER OF INDEMNITY

(To be duly stamped as per the Stamp Act applicable to the State)
(Letter of Indemnity with respect to payment of Balance in the Deceased Constituents Account without production of Legal representation)

To,
The Branch Manager

IN CONSIDERATION of your paying or agreeing to pay us,

**Insert here the names
of the claimants**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

The sum of Rupees _____ standing at the credit of Saving Bank / Current / R.D Account No. etc. with your Bank in the name of Shri/Smt./Kum. _____ since deceased, without production of Letter of Administration or a Succession Certificate to his/her estate, we

**Insert here the
Names of the
suret(y)ies**

do hereby for ourselves and our heirs, legal representatives, executors and administrators, jointly and severally irrevocably and unconditionally UNDERTAKE AND AGREE to indemnify you and your successors and assign against all claims, demands, proceedings, losses, damages, charges and expenses which may be raised against or incurred by you by reasons or in consequence of your having agreed to pay / or paying me / us the said sum as aforesaid.

Signed, Sealed and delivered by the above named on this _____ day of _____ two thousand .

SIGNED AND DELIVERED by the above named

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. _____ 5. _____

(Heirs/claimants of the deceased)

SIGNED AND DELIVERED by the above named

1. _____ 2. _____

(Sureties)

Letter of Indemnity

(To be duly stamped as per the Stamp Act applicable to the State)

(For payment of balance in account of missing depositors' accounts)

(To be used for cases other than nomination or is a joint account without survivorship clause)

Name: _____

Address: _____

Date: _____

To,
The Branch Manager,
Madhya Pradesh Gramin Bank,
_____ Branch.

Madam / Dear Sir,

Re: Payment of balance of ` _____ in the account of
Mr / Mrs / Ms _____ (Missing Depositor)

Mr / Mrs / Ms _____ had the Current Account
No _____ Saving Bank Account No _____
/ Fixed / Short / Monthly Income Certificate / Double Deposit Account No. _____
_____ / Recurring Deposit Account No _____
with your Bank.

2. Mr. / Mrs. / Ms _____ went missing from
and is not traceable, leaving at the time of his/her going missing the credit balance(s) in his/her
respective account(s) as under:

- (a) Current Account No. : _____
(b) Savings Bank Account No. : _____
(c) Fixed / Short / Monthly Income
Certificate / Double Benefit Deposit
Account No. : _____
(d) Recurring Deposit Account No. : _____

Total : _____

3. That upon Mr./ Mrs / Ms _____ missing I/we have lodged an FIR
with local Police Station at _____ on _____. A copy of the FIR is enclosed
herewith.

4. I / We have represented to you:

(a) that the depositor went missing without leaving a Will and I/We the undersigned,

- (i) _____
(ii) _____
(iii) _____
(iv) _____
(v) _____, etc.

Am/are the only heir(s) of the missing depositor according to the law of intestate succession applicable to him/her

OR

that the depositor went missing leaving his/her last Will and testament dated _____ and we the undersigned.

(Name of Executors)

Are the executors thereof; and that has he / she went missing without living the Will, We the undersigned namely,

(Names of the Heirs / Name of Executors)

Being the heirs / executors of the missing depositor according to the personal law of intestate / testamentary succession applicable to him / her;

- (b) that we do not intend to obtain any grant of legal representation to the estate of the missing depositor;
- (c) That we are the only persons entitled to the properties and assets of the missing depositor, as the executors / heirs of his / estate.

5. We have requested you to pay the said balance in the said account(s) to all / _____ of the undersigned _____

(Name of persons to whom payment is to be made)

Which you have agreed to do on the faith and strength of and relying on my/our above representation and on my/our executing such indemnity in your favor as is hereinafter appearing.

6. In consideration of above premises, I/We so as to bind myself / ourselves jointly and each severally and my/our respective heirs, executors, administrators, estate and effects jointly and severally hereby irrevocable and unconditionally undertake and agree with you, your successors and assigns as follows:

- (a) to keep you safe and indemnified against all claims, demands, actions, proceedings, losses, damages, costs, charges and expenses (the legal costs being between attorney and client) which may be made or brought or commenced against you or be paid, sustained, suffered or incurred by you howsoever, as a consequence direct or indirect of your paying the said sum in the above accounts to me/us without insisting on a grant of legal representation
- (b) to pay to you on demand the amount of any such losses, damages, costs, charges and expenses together with interest at.....%p.a. from the date of payment by you until reimbursement by me / us.

Yours faithfully,

In consideration of the premises, I / We the undersigned _____(Name (s) of surety (ies)) _____Join the aforesaid Indemnity and I / We so as to bind myself / ourselves jointly and each severally and my/our respective heirs, executors, administrators, estate and effects jointly and severally hereby irrevocable and unconditionally undertake and agree with you, your successors and assigns to keep you safe and indemnified against all claims, demands, actions, proceedings, losses, damages, costs, charges and expenses (the legal costs being between attorney and client) which may be made or brought or commenced against you or be paid, sustained, suffered or incurred by you howsoever, as a consequence direct or indirect of your paying the said sum in the above accounts to me/us without insisting on a grant of legal representation and to pay to you on demand the amount of any such losses, damages, costs, charges and expenses together with interest at.....%p.a. from the date of payment by you until reimbursement by me / us.

1. Signature.....

Name.....

Occupation.....

Address.....

.....

2. Signature.....

Name.....

Occupation.....

Address.....

.....

Annexure- 9

AFFIDAVIT CUM INDEMNITY BOND WITH SURETY (IES)
(For allowing operation in HUF accounts in case of death of Karta)

THIS INDENTURE is made at _____ this _____ day of _____ 20 _____ between

1) Sh/Smt* _____ Son/daughter/husband/ wife of/widow of
Sh _____ address _____;

2) Sh/Smt* _____ Son/daughter/husband/ wife of/widow of
Sh _____ address _____; And

3) Sh/Smt* _____ Son/daughter/husband/wife of/widow of

Sh _____ address _____
{hereinafter called as `the principal parties`} of the FIRST PART

{*Note: details of all coparceners be mentioned} And

Sh/Smt _____ Son/daughter/widow of
Sh _____ address _____

and Sh/Smt _____ Son/daughter/widow of
Sh _____ address _____

{hereinafter called `the Surety(ies)'} of the SECOND PART

And

MADHYA PRADESH GRAMIN BANK, a body constituted under the RRB Act 1976 having its **Head Office:** 204, C-21 Business Park, Opp. Hotel Radisson Blu, MR 10 Indore – 452010 (M.P.) and Branch Office amongst other places at _____ (hereinafter referred to as the Bank) of the THIRD PART

WHEREAS

a) Late Sh _____ son of Shri _____ resident of _____ was the Karta of _____ {hereinafter called as "HUF"} and was operating following account of HUF with the bank at branch Office _____

Details of account of the HUF

Balance (Rs.)

b) The principal parties affirm that Shri _____ expired on _____ and we are the only living members of the _____ viz. (i) _____ (ii) _____ (iii) _____ (Name of the HUF). A copy of the death certificate has since been submitted to the Bank. They further affirm that other than us there are no other members / coparceners in the said HUF.

c) The principal parties further affirm and state that Mr./Ms. _____ is a coparcener of the HUF and he/she has been unanimously appointed as the new Karta of the HUF;

d) The principal parties approached the Bank with a request to substitute the name of the deceased Karta Shri _____, with the name of newly appointed Karta Mr. /Ms. _____ and to allow operation in the account {detailed in para (a) hereinabove}, by the newly appointed Karta for which the principal parties and the surety(ies) have agreed to execute an indemnity and surety as contained herein.

NOW THIS INDENTURE witnessed that in consideration of the Bank having accepted the request of the principal parties to allow the newly elected/appointed Karta to operate the account, the principal parties and the sureties hereby agree, irrevocably and unconditionally undertake and bind themselves jointly and severally to pay the amount shown in the account of HUF at the time of the death of earlier Karta, late Sh _____ along with further

interest, loss, damages and cost of all kinds whatsoever the Bank may incur, in case any claim is made about the aforesaid money(s) by anybody else on account of accepting the request of the principal parties and thereby allowing continuing operation in the account of HUF. Further, in consideration of accepting the request of the principal parties by the Bank, the principal parties and the sureties irrevocably and unconditionally undertake for themselves and bind their heirs, executors and administrators to hold the bank, its assigns etc. harmless and indemnified in respect of all/any claims to the aforesaid money.

IN WITNESS whereof the principal parties, and the sureties have put their signatures

Signature of Principal Parties

<p>1) WITNESS Name: Occupation: Address</p> <p>2) WITNESS Name: Occupation..... Address</p>	<p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>Signature of Surety(ies)</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>FOR MADHYA PRADESH GRAMIN BANK</p>
---	---

Proforma of the Indemnity by nominee in absence of Original Term Deposit Receipt(s)/ Bank Passbook

(To be stamped with the duty payable)

This Indemnity is made at.....thisday
of.....20.....andexecutedbyShri/
Ms.....Son/daughter/wife
of.....aged.....years, residing
at.....(hereinafter called the Nominee);
which expression wherever the context so admits or requires, means and includes their respective heirs,
legal representatives, successors and assigns in favour of Madhya Pradesh Gramin Bank, a body
constituted under the RRB Act 1976 with its Branch Office at
(hereinafter called the Bank) which expression shall wherever the context so admits or requires, means
and includes its successors and assigns.

WHEREAS Shri/Ms.Son/ daughter/ Wife
of.....aged.....years, resident of.....
.....(hereinafter called "deceased") died on..... The deceased
held Bank Deposit/s bearing account number(s)/ receipt no./.....
.....having aggregate
claim amounts of Rs.Rupees
.....(in
words) with the Bank and had nominated me the above named nominee in the prescribed manner.

WHEREAS, the nominee is not in possession of the Deposit Receipt/ Passbook of the aforesaid Deceased.

AND WHEREAS at the request of the nominee and the sureties the Bank has agreed to settle the claim in favour of the Nominee without production of relevant original fixed deposit receipt(s), passbook(s), inter-alia on the condition that the Nominee along with sureties shall execute an Indemnity in the manner hereunder.

In consideration of premises, the nominee and sureties hereby irrevocably and unconditionally indemnify and agree to keep the Bank Indemnified against any losses or damages incurred/ may be incurred by the Bank as a result of Bank settling the claim in favour of the nominee without insisting for submission/ production of the original deposit receipts/ passbook.

We also irrevocably and unconditionally confirm that above said Original Fixed Deposit Receipt(s)/ Passbook(s) have not be delivered to any other persons and the above said accounts/ receipts have not been pledged/ transferred or assigned to any other person(s)/ organization/agency to the best of our knowledge.

We further undertake to deliver to the Bank the said Original Deposit Receipt(s)/ Passbook(s) if and when found.

The above stated facts are true and correct

(Signature of Nominee)

1. Signature of Sureties.....

Name.....

S/O,D/O,W/O.....

Address.....

2. Signature of Sureties.....

Name.....

S/O,D/O,W/O.....

Address.....

3. Signature of Sureties.....

Name.....

S/O,D/O,W/O.....

Address.....

Annexure- 11

Opinion Report on Surety

1.	Name in Full	
2.	Address	
3.	Academic Qualification	
4.	Age	
5.	Occupation (If employed, please state the name of the employer and since when Employed).	
6.	Present Monthly Income / Salary (Attach a Salary Certificate, if income is by way of salary)	
7.	Total yearly income from all sources	
8.	No. of dependents	
9.	Personal Assets	
a.	Immoveable Property viz. Land / Building give details acquisitions, present value etc.	
b.	Investments (Fixed Deposits, Shares etc. if any)	
c.	Life Insurance Policy	
d.	Other Assets	
e.	Details of Bank Accounts, if any (Name and address of Bankers with Account No Current / Savings) to be furnished).	
10.	Personal Liability if any	
11.	Please indicate whether surety is related to claimants Yes/No	
12.	Period for which claimants are known	Yrs.

- I confirm that all the statements made by me in this application are true and correct and have been made by me.
- I also herewith submitting photocopy of the documentary evidence of all asset and liability mentioned in the application.

Place:

Date:

Signature
(Surety)

Remarks of the Regional Manager/ Branch Manager/Manager with Signature

Annexure-12
(For claim amount up to Rs. 5000 only)

DECLARATION/UNDERTAKING

(TO BE STAMPED AS AGREEMENT)

I/We-----S/o/W/o/D/o-----aged-----residing
at -----do hereby solemnly and sincerely declare and state as follows:

Mr./Mrs./Miss.-----died on-----at-----
-----we state that I/we have requested Madhya Pradesh Gramin
Bank-----
-----Branch to pay to us the amounts lying in the account/s of the deceased Mr./Mrs./Miss.-----
-----which are as follows:

Account	Amount (Rs.)

This declaration is being made to enable the bank to settle my/our claim in respect of above account/s.

I/We, the named persons, is/are the only legal heir/s/legal representative/s surviving the deceased:

SL.	Name of legal heir/s/legal representative/s
1	
2	

I/We further declare that

- the deceased died without leaving a WILL
- apart from the persons mentioned in the claim form submitted by us to the bank and whose names are stated hereinabove, the deceased has not left any other legal heir/s/legal representative/s

We hereby undertake to reimburse the bank with the amount involved in the event of any rival claim arising.

(Signature of legal heir/s/legal representative/s)

(Need not be signed before a Notary or Magistrate. Branch Manager to satisfy about the genuineness of the signature)

Annexure – 13

RECEIPT

Received from MADHYA PRADESH GRAMIN BANK _____ Branch _____ (Rupees _____ only) by way of transfer to my/our MPGB account number/ Pay Order/ Demand draft No. _____ dated _____ in favour of _____ being the balance standing at the credit of Saving Bank Account/ Current Account/ TDR/ STDR No. _____ in the name of deceased _____.

The balance has been paid to me as per Bank rules.

Date:
Place:

Signature of Claimant
Name:

Declaration in case funds are settled in favour of Minor

I, _____, father/mother and natural guardian of _____ hereby certify that the proceeds by way of transfer to my/our MADHYA PRADESH GRAMIN BANK account number/ Pay Order/ Demand draft No. dated _____ favouring _____ by you in full and final settlement of the balance in Account No. _____ of late will be utilized for the benefit of the minor only.

Place:
Date:

(Signature of Guardian)

Annexure - 14

Branch Enquiry Report

Report of Enquiry/Verification Regarding the Claim on the Accounts/Assets of late -----

1	Name of the Officer making the enquiry verification and his designation		
2	Date(s) of enquiry		
	Name of Persons from whom enquiry made	State whether colleague, friend neighbour's or blood relation of Persons deceased/ sureties	Address of such Persons
3			
4	Did the enquiry and facts at variance with the statements of the claimant(s) in the claim from or with statements of sureties? If so, give details of such variance as also additional details, if any.		
5	Give details of documents examined (e.g. for Sale Deed Regn. No., Date, Name of Executor(s), value and description of property etc. similarly for Heirship Certificate etc.		

Certified that I have independently enquired / verified on the Account / Assets of Late
..... and I concur/differ which
the
views expressed above relating to the claimants and sureties.

Date:	
Place:	Signature of the officer making the enquiry/verification

Legal Heirs under various Personal Laws

i) HINDUS

a) Primary heirs of a Hindu Male :

- i. Son(s)
- ii. Daughter(s)
- iii. Wife
- iv. Mother
- v. Children of Predeceased children
- vi. Widow of predeceased son
- vii. Children of predeceased grand children

b) Primary Heir(s) of a Hindu Female :

- i) Son(s)
- ii) Daughter(s)
- iii) Husband
- iv) Children of Predeceased children

ii) MUSLIMS

a) Primary Heirs of a Sunni Muslim :

- i) Son(s)
- ii) Daughter(s)
- iii) Father
- iv) Mother
- v) Spouse (Husband/Wife)

b) Primary Heirs of a Shia Muslim :

- i) Spouse (Husband/wife)
- ii) Mother
- iii) Father
- iv) Son(s)
- v) Daughter(s)

iii) CHRISTIANS

a) Primary Heirs of Christian :

- i. Spouse (Husband/Wife)
- ii. Son(s)
- iii. Daughter(s)

iv) PARSIS

a) Primary Heirs of a Parsi Male :

- i) Wife (Widow)
- ii) Son(s)
- iii) Daughter(s)
- iv) Mother
- v) Father
- vi) Children of predeceased children

b) Primary Heirs of a Parsi Female :

- i) Husband
- ii) Son(s)
- iii) Daughter(s)
- iv) Children of predeceased children

मध्य प्रदेश ग्रामीण बैंक चेक संग्रहण नीति

1. प्रस्तावना

बैंक में विद्यमान चेक संग्रहण नीति का अनुमोदन माननीय निदेशक मण्डल प्रथम बैठक दि 23.01.2013 में किया गया है। भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुरूप बैंक द्वारा चेक संग्रहण नीति तैयार की गई है। यह नीति ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता व निष्पक्षता बरतने के सिद्धांत पर आधारित होकर हमारी तकनीकी क्षमताओं, सीबीएस सिस्टम, व समाशोधन हेतु बैंक द्वारा की गई व्यवस्थाओं को ध्यान में रखते हुए तैयार की गई है। नीति में छोटे जमाकर्ताओं के हित संरक्षित रहें इसको सुनिश्चित किया गया है। साथ ही बैंक की जमा नीति से सहबद्ध करते हुए भारतीय बैंक संघ की मॉडल चेक संग्रहण नीति के अनुरूप तैयार किया गया है। बैंक अपने ग्राहकों को त्वरित वसूली सेवा उपलब्ध कराने के लिए प्रौद्योगिकी का अधिक से अधिक प्रयोग करने के लिए प्रतिबद्ध है। नीति विषयक इस दस्तावेज में निम्नलिखित पहलू शामिल हैं:-

- चेक ट्रंकेसन प्रणाली आधारित समाशोधन के नवीन परिदृश्य के मुताबिक चेक संग्रहण प्रक्रिया।
- बैंक की शाखाओं में स्थानीय स्तर पर देय चेकों (खरीदे गये चेकों सहित) तथा अन्य लिखतों की वसूली।
- लिखतों की वसूली के लिए समय के मानकों के संबंध में हमारी प्रतिबद्धता।
- ऐसे मामलों में ब्याज के भुगतान के नीति, जहाँ बाहर के लिखतों की प्राप्तियों की वसूली के लिए समय संबंधी मानकों को पूरा करने में बैंक विफल रहता है।
- रास्ते में खो जाने वाली वसूली संबंधी लिखतों के बारे में कार्यवाही विषयक हमारी नीति।

2. समाशोधन प्रक्रिया आसानी से सम्पन्न करने के लिए नियामको द्वारा जारी दिशानिर्देश

अ. ग्रिड बेस्ड चेक ट्रंकेसन सिस्टम के सम्बंध में प्रक्रियागत दिशा निर्देश (सीटीएस)

- i. सीटीएस क्लेयरिंग में प्रस्तुतकर्ता बैंक द्वारा भुगतानकर्ता बैंक को मूल भौतिक विलेख/चेक के स्थान पर उसकी इमेज रिजर्व बैंक के माध्यम से भेजी जाती है।
- ii. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नेशनल पेमेन्ट कारपोरेशन (एनपीसीआई) को सीटीएस समाशोधन का दायित्व सौंपा गया है। एनपीसीआई चेक प्रोसेसिंग सेन्टर का कार्य करता है तथा सदस्य बैंकों से प्राप्त इलेक्ट्रॉनिक चेक/इमेजेज की समाशोधन प्रक्रिया सम्पादित करता है। रिजर्व बैंक बैंकर्स क्लेयरिंग हाउस (बीसीएच) का प्रबंधन करता है, एनपीसीआई द्वारा प्रोसेस किए गये समाशोधन संव्यवहारों का निपटान (सेटलमेंट) करता है तथा नीति संबंधी मामलों को देखता है। ग्रिड क्लेयरिंग एक ऐसी व्यवस्था है जिसमें बैंकों को एक क्लेरिंग हाउस में उनके एक शहर की सेवा शाखा के माध्यम से विभिन्न शाहरों पर/से चेक प्रस्तुत/प्राप्त करने सुविधा प्रदान की जाती है।
- iii. रिजर्व बैंक ने निर्देशित किया है कि चेक के ऊपर कोई संशोधन/परिवर्तन नहीं किया जाना चाहिए। चेक की वैधता अवधि हेतु किए जाने वाले संशोधन के अतिरिक्त आदाता के नाम, "सौजन्य (Courtesy) राशि" (अंकों में राशि), "विधिक (Legal) राशि" (शब्दों में राशि) आदि में कोई परिवर्तन वांछनीय हो तो ग्राहकों को नवीन चेक फार्म ही प्रयुक्त करना चाहिए। इससे धोखाधड़ी हेतु किए गये परिवर्तनों को पहचानने व नियंत्रित करने में मदद मिलेगी। संग्रहकर्ता बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि ऐसे चेक सीटीएस समाशोधन में प्रस्तुत करने के लिए स्वीकार न किए जाएं। यह नियम अन्य समाशोधनों यथा माइकर, नॉन माइकर, ओवर दि काउन्टर (नगद भुगतान हेतु) या समाशोधन गृहों के बाहर सीधे संग्रहण पर लागू नहीं होंगे।
- iv. निर्धारित समय सीमा से पूर्व शाखा में काउन्टर पर प्राप्त तथा चेक ड्राप बाक्स में डाले गये चेक उसी दिन समाशोधन में प्रस्तुत किए जाएंगे। चेक प्रस्तुत करने की समय सीमा (यथा शाखा खुलने के तीन घंटे तक या व्यवसाय समाप्ति के एक घंटा पूर्व तक) स्थानीय स्तर पर अपनाई जाने वाली समयसीमा को ध्यान में रखते हुए शाखा प्रबंधक द्वारा अपने स्तर पर निर्धारित की जा सकती है। चेक ड्राप बाक्स पर यह लिखा जाना चाहिए कि इस समय तक डाले गये चेक उसी दिन के समाशोधन में प्रस्तुत किए जाएंगे। कटऑफ समय सीमा के बाद ड्राप बाक्स में डाले गये और शाखा में प्रस्तुत किए जाने वाले चेक आगामी समाशोधन में शामिल किए जा सकेंगे।

ब. चेक ट्रंकेसन सिस्टम के तहत वर्तमान में कार्यरत ग्रिड व उनके द्वारा कवर किए गये राज्य/सर्कल

- उत्तरी ग्रिड : नई दिल्ली : राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र नई दिल्ली, हरियाणा, पंजाब, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, बिहार, जम्मू व काश्मीर, झारखंड और केन्द्र शासित प्रदेश चंडीगढ़। सर्कल है : छत्तीसगढ़, दिल्ली, लखनऊ और पटना
- दक्षिणी ग्रिड : चेन्नई :- आन्ध्र प्रदेश, तेलंगाना, कर्नाटक, केरल, तमिलनाडु, उड़ीसा, पश्चिम बंगाल, उत्तर पूर्वी राज्य, आसाम और केन्द्र शासित प्रदेश पांडुचेरी। सर्कल है :- बंगलुरु, भुवनेश्वर, चेन्नई, गौहाटी, हैदराबाद, कोलकाता और तिरुवंतपुरम।
- पश्चिमी ग्रिड : मुंबई :- महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्यप्रदेश और छत्तीसगढ़। सर्कल हैं :- अहमदाबाद, भोपाल और मुंबई।

स. समाशोधन प्रक्रिया

- ग्रिड केन्द्रों पर समाशोधन हेतु प्रस्तुत चेक स्थानीय चेक माने जाएंगे। इन केन्द्रों को रिजर्व बैंक द्वारा जारी बैंकर्स क्लेरिंग हाउस के एक समान नियम व विनियमन के सभी प्रावधानों का अनुपालन करना होगा।
- सरकार के चेक सीटीएस केन्द्रों पर "पेपर टु फोलो" सिस्टम के अधीन होंगे।
- बैंक की क्षतिपूर्ति नीति में स्थानीय चेकों के समाशोधन में निर्धारित अवधि से अधिक के विलम्ब पर बचत बैंक जमा दर से ब्याज भुगतान का प्रावधान है।
- बैंकर्स क्लेरिंग हाउस के एक समान नियम व विनियमन के अनुलग्नक "द" में उल्लेखित चेक वापसी के कारणों की सूची अनुबंध 01 के रूप में संलग्न की गई है।
- चेक वापसी प्रभार केवल वहीं प्रभारित किए जाएंगे जहां ग्राहक द्वारा त्रुटि की गई हो और ग्राहक ऐसे चेक वापसी के लिए जिम्मेदार हो। ऐसे कारणों को सूची जिनमें ग्राहक चेक वापसी के लिए जिम्मेदार नहीं माना जा सकता अनुबंध 02 के रूप में संलग्न है।
- ऐसे चेक जिन्हें आदाता से बिना सम्पर्क किए पुनः प्रस्तुत करने की आवश्यकता हो वहां अविलम्ब आगामी क्लेरिंग में (जो कि अवकाश को छोड़कर 24 घंटे से अधिक की समयावधि में न हो) प्रस्तुत कर देना चाहिए तथा इसकी सूचना ग्राहक को एसएमएस, ईमेल आदि से दी जाना चाहिए।
- शाखाएं चेक/ड्राफ्ट/पेआर्डर/बैंकर्स चेक की दिनांक 01.04.2012 से वैधता अवधि 03 माह होने सम्बंधी तथ्य का ध्यान रखें।
- चेकों की वापसी/अनादरण :-** शाखा को चेक रिटर्न में पर चेक वापसी की तारीख का उल्लेख करते हुए में पर हस्ताक्षर/आद्याक्षर किए जाने चाहिए। उक्त के साथ बैंकर्स क्लेरिंग हाउस के एक समान नियम व विनियमन के नियम 06 के अनुसार वापसी के एक निश्चित व वैध कारण का उल्लेख करते हुए आब्जेक्सन स्लिप पर हस्ताक्षर किए जाने चाहिए। इससे विलेख के धारक को चेक के आहर्ता के विरुद्ध कानूनी कार्यवाही करने में मदद मिलेगी। (कृपया पेरा 09 भी देखें)
- समाशोधन में तृतीय पक्षकार चेकों का संग्रहण :-** भारतीय रिजर्व बैंक ने आदाता खाता चेक (Payees Account Only) को, चेक में नामित आदाता के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के खाते में जमा करना प्रतिबंधित किया है। हालांकि सहकारी समितियों के सदस्यों की चेक संग्रहण सम्बंधी कठिनाइयों को कम करने के उद्देश्य से रिजर्व बैंक द्वारा अधिकतम रु 50,000/तक की राशि के लिए आहरित, आदाता चेकों का संग्रह सहकारी ऋण समितियों के खाते में करने हेतु अनुमत किया है। बशर्ते ऐसे चेकों के आदाता इन सहकारी ऋण समितियों के सदस्य हों। इस प्रकार के चेकों के संग्रह के लिए बैंकों के पास संबंधित सहकारी ऋण समितियों द्वारा लिखित रूप से दिया गया अभिवेदन होना चाहिए कि वसूली के बाद चेकों की राशि सहकारी ऋण समिति के उसी सदस्य के खाते में क्रेडिट की जाएगी, जो चेक पर अंकित नाम के अनुसार आदाता है तथापि यह व्यवस्था परक्राम्य लिखत अधिनियम की धारा 131 की अपेक्षाओं को पूरा करने के अधीन होगी। उक्त मामले में शाखाओं को यह बात ध्यान में रखना चाहिए कि चेक के वास्तविक स्वामी द्वारा दावा किए जाने की स्थिति में वास्तविक स्वामी के अधिकार, इस प्रावधान के द्वारा किसी भी प्रकार से प्रभावित नहीं होते हैं तथा शाखाओं को यह सिद्ध करना होगा कि उन्होंने संदर्भाधीन चेक का संग्रह करते समय सद्भाव से और सावधानीपूर्वक कार्य किया है।
- बाहरी चेकों के संग्रहण में विलम्ब के लिए हमारी क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार मांग किए जाने के बिना ही ग्राहक को क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जाना है।

03 संग्रहण की व्यवस्था

3.1 स्थानीय चेक

शाखाओं के काउंटरों पर तथा शाखा परिसर के भीतर संग्रहण डिब्बों में निर्धारित समय सीमा से पूर्व जमा किए गए स्थानीय स्तर पर देय सभी चेक तथा अन्य परक्राम्य लिखतें, केन्द्र पर विद्यमान समाशोधन प्रणाली के माध्यम से प्रस्तुत किए जाएंगे।

चेक, जहाँ तक संभव हो सके समाशोधन के लिए उसी दिन प्रस्तुत किए जाएंगे। निर्धारित समय सीमा के पश्चात तथा शाखा परिसर के बाहर लगे संग्रहण डिब्बों में जमा किए गए चेक, अगले उपलब्ध समाशोधन चक्र में प्रस्तुत किए जाएंगे। नीति के रूप में, जिस दिन उस केंद्र पर समाशोधन का निपटारा होगा उसी दिन बैंक ग्राहक के खाते में धन राशि जमा कर देगी। इस प्रकार जमा की गई धनराशि को निकालने की अनुमति समाशोधन गृह के चेक वापसी संबंधी प्रक्रिया के अनुसार होगी। जहाँ कहीं लागू हो, ग्राहकों को अधिक मूल्य समाशोधन (उसी दिन जमा) की सुविधा प्रदान की जाएगी।

संबंधित शाखाएं उसी दिन समाशोधन हेतु भेजे जाने वाले चेकों की प्राप्ति के लिए निर्धारित समय सीमा को, शाखा परिसर के अंदर प्रदर्शित करेंगी। यदि बैंक द्वारा स्थापित आफ साईट एटीएम में चेक ड्राप बाक्स सुविधा दी जाती है तो उक्त बाक्स पर निर्धारित कटऑफ समय सीमा प्रदर्शित की जाएगी। इसी प्रकार अधिक मूल्य वाले समाशोधन की प्राप्ति के संबंध में भी समय सीमा को शाखाओं में प्रदर्शित किया जाएगा।

बैंक की वे शाखाएं जो ऐसी जगहों पर स्थित हैं जहाँ समाशोधन गृह/ग्रिड आधारित समाशोधन विद्यमान नहीं है, स्थानीय चेकों को आदेशिती बैंको के काउंटर पर प्रस्तुत करेंगी तथा शाखाएं प्राप्तियों को यथा शीघ्र जमा करने का प्रयास करेंगी।

3.2 स्पीड क्लेरिंग

ऐसे बाहरी चेक जो कि विशिष्ट केन्द्र पर स्पीड क्लेरिंग में भाग लेने वाली बैंक पर आहरित हैं का संग्रहण उन चेकों को स्थानीय मानते हुए सममूल्य पर किया जाएगा। स्थानीय समाशोधन विलेख पर लागू होले वाली सभी शर्तें व नियम उक्त समाशोधन पर भी लागू होंगे।

अ. बाहर भेजे जाने वाले चेक :- सभी स्पीड क्लेरिंग केन्द्रों पर अन्य बैंकों की बाहरी सीबीएस शाखाओं पर आहरित चेक संग्रहण के लिए स्वीकार किए जाएंगे एवं ग्राहकों द्वारा जमा किए गये स्थानीय चेकों के साथ स्थानीय क्लेरिंग में समाशोधन हेतु प्रस्तुत किए जाएंगे। उक्त पर रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित सेवा प्रभार (जो कि बैंक द्वारा भी परिपत्रित किए गये हैं) लागू होंगे।

ब. शाखाओं पर आहरित चेक :- ग्रिड बेस्ड समाशोधन में सेवा शाखा तथा महत्वपूर्ण केन्द्रों पर स्थित अन्य शाखाएं ऐसे विलेखों की छवि (इमेज) प्राप्त करेंगी तथा उक्त सभी बाहरी चेकों को स्थानीय चेक माना जाएगा जिनके संग्रहण पर कोई प्रभार लागू नहीं होगा।

3.3 बाहरी चेक

ग्रिड बेस्ड समाशोधन सिस्टम के अतिरिक्त बाहर के केन्द्रों पर दूसरे बैंकों पर आहरित चेकों की वसूली, सामान्यतः उन केन्द्रों पर स्थित बैंक की शाखाओं के माध्यम से की जाएगी। जहाँ पर बैंक की अपनी कोई शाखा नहीं होगी, वहाँ लिखतें, वसूली के लिए सीधे आदेशिती बैंक को भेजी जाएंगी अथवा इनकी वसूली प्रतिनिधि बैंक के माध्यम से की जाएगी।

बाहरी केन्द्रों पर बैंक की अपनी शाखाओं के नाम आहरित चेकों की वसूली, प्रचलित अंतर शाखा व्यवस्थाओं का प्रयोग करते हुए की जाएगी। ऐसी शाखाएं जो केन्द्रीयकृत संसाधन व्यवस्था के माध्यम से जुड़ी हुई हैं तथा अपने ग्राहकों को कहीं भी बैंकिंग सुविधा उपलब्ध करा रहीं हैं, वे सीबीएस नेटवर्क वाली अपनी किन्हीं भी शाखाओं के नाम आहरित बाहरी लिखतों के संबंध में, चेक प्राप्ति दिनांक को ही जमा उपलब्ध कराएंगी बशर्ते कि खाते में जमा शेष (बैलेंस) उपलब्ध हो।

3.4 विदेशों में आहरित विलेख

बैंक विदेशों में आहरित विदेशी मुद्रा के चेकों के कम समय में पूर्ण दक्षता के साथ संग्रहण करवाने के लिए प्रतिबद्ध है। ऐसे चेकों की वसूली लिंक शाखाओं/वाणिज्यिक बैंक की शाखाओं/प्रायोजक बैंक की शाखाओं के माध्यम से करवाई जा सकती है तथापि ऐसे चेकों की उगाही के पश्चात ही इनकी राशि रुपये में ग्राहक के खाते को जमा की जा सकेगी।

4.00 तत्काल जमा

4.01 **तत्काल जमा की सीमा** :- व्यक्तिगत खाता धारकों द्वारा वसूली के लिए प्रस्तुत रु. 15,000/- के कुल मूल्य तक के बाहरी चेकों/लिखतों के लिए बैंक की शाखाएं/विस्तार पटल तुरंत जमा उपलब्ध कराने हेतु विचार कर सकेंगी बशर्ते कि ऐसे खातों में पिछले छः महीने की अवधि के दौरान संचालन संतोषजनक रहा हो। इस सुविधा के तहत उपलब्ध कराया जाने वाला जमा किसी भी समय, प्रति ग्राहक रु. 15,000/- से अधिक नहीं होना चाहिए। स्थानीय

चेकों के विषय में तत्काल जमा की यह सुविधा उन केन्द्रों पर भी उपलब्ध कराई जानी चाहिए जहाँ पर औपचारिक समाशोधन गृह विद्यमान नहीं है।

तत्काल जमा की सुविधा ग्राहकों के बचत खातों/चालू खातों/नगद साख खातों/ओवरड्राफ्ट खातों पर उपलब्ध कराई जाएगी। यह सुविधा देने के लिए खाते में न्यूनतम जमा शेष की कोई अलग से शर्त नहीं होगी। शाखा ग्राहक के बाहरी चेकों को संग्रहण के लिए प्राप्त करने से मना नहीं करेंगी। इस नीति के तहत दूसरे बैंकों के मांग ड्राफ्ट, ब्याज/लाभांश अधिपत्र जैसी पूर्वदेय लिखतों पर भी, चेकों के ही समान व्यवहार किया जाएगा।

तत्काल जमा सुविधा के तहत संग्रहित चेक के अनादरित होने पर बैंक ग्राहक से उस अवधि का ब्याज प्रभारित करेंगी जिस अवधि के लिए ग्राहक द्वारा राशि प्रयुक्त की गई है अर्थात् बैंक के पास ऐसी राशियाँ नहीं रही है। इस हेतु लागू ब्याज दर ग्राहकों को दिए जाने वाले क्लीन ओवरड्राफ्ट की दर रहेगी।

4-02 : संतोषजनक खाते से आशय :- इस नीति के उद्देश्य से संतोषजनक रूप से संचालित खाता उसे माना जाएगा जो निम्नलिखित मानकों को पूरा करता हो :-

- कम से कम 6 महीने पहले खोला गया हो तथा “अपने ग्राहकों को जाने” मानदण्डों को पूरा करता हो।
- जिसका संचालन संतोषजनक रहा हो तथा बैंक ने कभी कोई अनियमित लेन देन न पाया हो।
- ऐसे कोई चेक/लिखतें जिनके लिए तत्काल जमा उपलब्ध कराया गया हो, वित्तीय कारणों से अदत्त (बिना भुगतान के) वापस न आए हों,
- पूर्व में किसी दिए गए ऋण की किसी धनराशि की वसूली के लिए बैंक को न तो किसी कठिनाई का सामना करना पड़ा हो और न ही तत्काल जमा उपलब्ध कराए गए किसी चेक को वापस किया गया हो।

वसूली के लिए प्रस्तुत की गई बाहर की लिखतों के लिए तत्काल जमा उपलब्ध कराते समय बैंक सामान्य वसूली प्रभार तथा फुटकर खर्चों हेतु प्रभार लगाएगा, लेकिन चेकों की खरीद के लिए लागू विनिमय प्रभारों को नहीं लगाया जाएगा।

तत्काल जमा की सुविधा स्पीड क्लेयरिंग के तहत लागू नहीं होगी।

4.03 स्थानीय/बाहरी चेक खरीद सुविधा : बैंक विवेकपूर्ण तरीके से ग्राहक के विशिष्ट आवेदन पर या पूर्व से जारी व्यवस्था के अन्तर्गत स्थानीय/बाहरी चेक को खरीद कर सकता है। चेक की ऐसी खरीद करते समय ग्राहक के संतोषजनक व्यवहार के अलावा उसकी हेसियत भी देखी जाएगी।

5.00 स्थानीय/बाहरी चेकों/लिखतों की वसूली के लिए समय सीमा

समाशोधन गृह की सीमा में आने वाले सभी स्थानीय चेक समाशोधन गृह के माध्यम से प्रस्तुत किए जाएंगे। स्थानीय चेक की आगम ग्राहक के खाते में एक दिन बाद (T+1) आधार पर जमा की जाएगी। आगामी दिवस की रिटर्न क्लेयरिंग का समय समाप्त होने के बाद या तीसरे दिन व्यवसाय प्रारम्भ के अधिकतम एक घंटे के अन्दर ग्राहक को आगम के उपयोग की अनुमति दी जाएगी।

स्थानीय चेकों के संग्रहण में विलम्ब की दशा में निम्नानुसार दर से क्षतिपूर्ति की जाएगी :-

संग्रहण में विलम्ब	क्षतिपूर्ति की दर
04 से 07 दिन	बचत बैंक जमा पर लागू दर
08 से 90 दिन	अवधि हेतु लागू सावधि जमा ब्याज दर
90 दिन से अधिक	अवधि हेतु लागू सावधि जमा दर + 02%

वसूली के लिए भेजे गए चेकों व लिखतों के लिए आमतौर पर समय संबंधी निम्नलिखित मानदण्ड लागू होंगे—

- चार बड़े मेट्रो केंद्रों (दिल्ली, मुम्बई, कलकत्ता एवं चैन्नई) पर प्रस्तुत और अन्य तीन केन्द्रों पर आहरित — अधिकतम अवधि 07 दिन
- अन्य मेट्रो केंद्र व राज्यों की राजधानियाँ (पूर्वोक्त व सिक्किम राज्यों को छोड़कर)—अधिकतम अवधि 10 दिन
- अन्य दूसरे केंद्रों में — अधिकतम अवधि 14 दिन
- विदेशों में आहरित चेक — ऐसी लिखतें वसूली के लिए बेहतर प्रयास के आधार पर स्वीकार की जाती हैं। ऐसी लिखतों की त्वरित वसूली के लिए बैंक अपने प्रतिनिधि बैंक/बैंकों के साथ मिलकर वसूली की विशेष व्यवस्था करेगा। प्रतिनिधि बैंक/बैंकों के माध्यम से बैंक के खाते में प्राप्तियाँ जमा हो जाने पर, बैंक पार्टी को जमा प्रदान करेगा। ऐसा करते समय व संबंधित देशों में लागू होल्ड अवधि को ध्यान में रखेगा तथा ग्राहक को उक्त से अवगत करवाया जाएगा।

चाहे चेक/लिखत बैंक की अपनी शाखाओं के नाम आहरित हो अथवा दूसरे बैंकों की शाखाओं के नाम दोनों ही स्थितियों में समय संबंधी उपर्युक्त मानदंड लागू होंगे।

5.01 बाहरी चेकों की विलम्ब से वसूली होने पर ब्याज का भुगतान

यदि उपर उल्लिखित समयावधि के बाद विलम्ब से कोई जमा प्रदान की जाती है तो ऐसी स्थिति में बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के एक भाग के रूप में वसूली हेतु प्रस्तुत लिखतों की राशि पर बैंक को अपने ग्राहक को ब्याज देना होगा। इस प्रकार के ब्याज का भुगतान बिना ग्राहको के मांगे स्वतः ही करना होगा। यह सभी प्रकार के खातों पर प्रभावी है। विलम्ब से वसूली होने पर ब्याज के भुगतान के उद्देश्य से बैंक की अपनी शाखाओं के नाम आहरित लिखतों तथा दूसरे बैंको के नाम आहरित लिखतों के बीच कोई विभेद नहीं किया जाएगा।

5.02 विलम्ब से वसूली होने पर ब्याज का भुगतान :- निम्नलिखित दरों से किया जाएगा:-

- बाहरी चेकों की वसूली में 7/10/14 दिनों से ज्यादा विलम्ब होने पर, जैसी भी स्थिति हो, देरी की अवधि के लिए बचत खाता दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- यदि विलम्ब की अवधि 14 दिनों से ज्यादा की हो तो तदनुरूपी मियादी जमा दर (विलम्ब की अवधि हेतु लागू) से 2 प्रतिशत ज्यादा की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- असाधारण विलम्ब अर्थात 90 दिनों से ज्यादा की देरी होने पर तदनुरूपी मियादी जमा दर (विलम्ब की अवधि हेतु लागू) से 2 प्रतिशत ज्यादा की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- यदि वसूली किए जाने वाले चेक की प्राप्तियां ग्राहक के ओवरड्राफ्ट/नगद जमा/ऋण खाते में जमा की जानी थीं, तो ऐसी स्थिति में ओवरड्राफ्ट/नगद जमा/ऋण खाते पर लागू ब्याज दर से ब्याज दिया जाएगा परन्तु यदि असाधारण विलम्ब हो तो ओवरड्राफ्ट/नगद जमा/ऋण खाते पर लागू ब्याज दर से 2 प्रतिशत ज्यादा की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

इस बात का ध्यान रखा जाए कि उपर उल्लिखित ब्याज का भुगतान केवल भारत के भीतर वसूली के लिए भेजे गए लिखतों पर ही लागू है। ब्याज का भुगतान केवल तभी किया जाएगा जब कि लिखतों की राशि 10 रु. या इससे ज्यादा हो।

06. रास्ते में/समाशोधन प्रक्रिया में अथवा अदाकर्ता बैंक की शाखा में खो जाने वाले चेक/लिखतें

यदि वसूली के लिए स्वीकार किया गया कोई चेक या लिखत रास्ते में या समाशोधन प्रक्रिया में अथवा अदाकर्ता बैंक की शाखा में खो जाता है, तो इसके खोने की जानकारी प्राप्त होने पर, शाखा इसकी सूचना तुरंत खाताधारक को देगी, ताकि खाताधारक 'भुगतान रोक' (Stop Payment) रिकार्ड करवाने हेतु, आहर्ता को सूचित कर सके। साथ ही खाताधारक उन चेकों का भी ध्यान रख सके, यदि कोई हों, जिसे उसने जारी किया है, ताकि खोए हुए चेकों/लिखतों की आगम जमा न होने से, जारी किए गए ये चेक अनादरित न हों। चेक के आहर्ता से लिखत की दूसरी प्रति प्राप्त करने में बैंक ग्राहक को पूरी सहायता प्रदान करेगा।

बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुपालन में रास्ते में खो जाने वाली लिखतों के विषय में बैंक ग्राहक को निम्नलिखित तरीके से क्षतिपूर्ति करेगा :-

- यदि लिखत खोने की सूचना ग्राहक को वसूली के लिए निर्धारित समय सीमा (7/10/14 दिन जैसी स्थिति हो) के बाद दी गई है, तो ऐसी स्थिति में वसूली के लिए निर्धारित समय अवधि के बाद की अवधि के लिए, बैंक ग्राहक को ब्याज का भुगतान करेगा। ब्याज की दरें ऊपर बताए गए अनुसार होंगी।
- इसके अलावा बैंक चेक की राशि पर और अगले 15 दिनों की अवधि के लिए बचत बैंक दर पर ब्याज का भुगतान करेगी, ताकि चेक/लिखत की दूसरी प्रति प्राप्त करने और उसकी वसूली में लगने वाले समय की भरपाई की जा सके।
- यदि लिखत की दूसरी प्रति किसी बैंक/संस्था से प्राप्त किया जाना हो जो कि लिखत की दूसरी प्रति जारी करने के बदले शुल्क लेता हो, तो ऐसा स्थिति में यदि ग्राहक को चेक/लिखत की दूसरी प्रति प्राप्त करने हेतु किसी प्रकार का तर्कसंगत शुल्क देना पड़ा हो, तो इस संबंधी रसीद प्रस्तुत करने पर बैंक ग्राहक को ऐसे तर्कसंगत शुल्क की प्रतिपूर्ति भी करेगी।

07. अप्रत्याशित घटना

यदि कुछ अप्रत्याशित घटना (नागरिक उपद्रव, तोड़फोड़ तालाबंदी, हडताल या अन्य श्रमिक विक्षोभ, दुर्घटना, आग लगना, प्राकृतिक आपदाएं अथवा दूसरी, दैवीय दुर्घटना, युद्ध, बैंक अथवा इसके प्रतिनिधि बैंक/बैंकों की सुविधाओं का न होना इत्यादि) जो कि बैंक के नियंत्रण से बाहर हो, और सेवा प्रदान करने हेतु निर्धारित मानदंडों के भीतर रहकर बैंक को अपनी जिम्मेदारियां पूरा करने में बाधा पहुंचा रही हो, की वजह से जमा प्रदान करने में विलम्ब हुआ हो, तो ऐसी स्थिति में इस प्रकार के विलम्ब के लिए बैंक ग्राहकों को क्षतिपूर्ति प्रदान करने के लिए जिम्मेदार नहीं होगी।

08. त्वरित जमा प्रदान किए गए चेकों के बिना भुगतान के वापस आने पर ब्याज लगाया जाना।

- i. यदि वसूली के लिए भेजा गया चेक, जिसके लिए बैंक द्वारा त्वरित जमा प्रदान किया गया हो, बिना भुगतान के वापस आ जाता है, तो इस चेक के मूल्य की राशि तुरंत खाते में नामे (डेबिट) की जाएगी। ग्राहक से त्वरित जमा प्रदान करने की तारीख से लेकर लिखत के वापस आने की तिथि तक कोई ब्याज नहीं लिया जाएगा जब तक कि निधियों के आहरण की वजह से बैंक निधियों से वंचित न हो गया हो। यदि प्रारंभ में जमा प्रदान नहीं किया गया हो तो खाते में अनुमानिक ओवरड्राफ्ट जमा शेषों पर ब्याज, जहां लागू हो, लगाया जाएगा।
- ii. यदि किसी चेक के लिए तुरंत जमा उपलब्ध कराया गया हो और वह चेक अस्वीकृत हो जाता है तो ऐसी स्थिति में जिस अवधि तक बैंक निधियों से वंचित रहा है, उस अवधि के लिए बैंक ग्राहक से ब्याज की वसूली करेगा। इसके लिए ब्याज की दर व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए स्वीकृत क्लीन ओवरड्राफ्ट सीमा के लिए लागू ब्याज दर के बराबर होगी।
- iii. यदि चेक की प्राप्तियों को बचत बैंक खाते में जमा किया गया हो और उसे आहरित न किया गया हो तो चेक के बिना भुगतान के वापस अपने पर इस प्रकार जमा की गई राशि पर ब्याज का भुगतान नहीं किया जाएगा। यदि प्राप्तियों को किसी अधिविकर्ष (ओवरड्राफ्ट)/नगद जमा/ऋण खाते में जमा किया गया हो और चेक/लिखत बिना भुगतान के वापस कर दी गई हो, तो जमा प्रदान की तारीख से लेकर प्रविष्टि के प्रतिवर्तन तक की तारीख तक के लिए ओवरड्राफ्ट/नगद जमा/ऋण खाते के लिए लागू ब्याज दर से 2 प्रतिशत ज्यादा की दर पर ब्याज उस सीमा तक वसूला जाएगा, जितना कि बैंक निधियों से वंचित रहा हो।

09. चेकों को नकारना— क्रियाविधि—

09.01 नकारे गए चेकों को लौटाना—

- i. नकारे गए लिखत ग्राहकों को बिना विलम्ब तुरन्त तथा किसी भी स्थिति में 24 घण्टों के भीतर लौटाए जाने संबंधी गोडपोरिया समिति की सिफारिश को कार्यान्वित करना शाखाओं के लिए आवश्यक है।
- ii. शाखाएं निधि की कमी के कारण नकारे गए लिखतों से संबंधित विद्यमान अनुदेशों का पालन करें।

09.02 नकारे गए चेकों के लौटाने/प्रेषण के लिए क्रियाविधि—

- i. अदाकर्ता बैंक को समाशोधन गृहों के जरिए प्रस्तुत तथा नकारे गए चेकों को समाशोधन गृहों के लिए समरूप विनियमावली और नियमों के अंतर्गत संबंधित समाशोधन गृह के लिए निर्धारित वापसी नियमावली के अनुसार ही लौटाए जाएंगे। ऐसे नकारे गए चेक प्राप्त होने पर वसूलीकर्ता बैंक शाखा को उक्त चेक आदाताओं/धारकों के पास तुरन्त भेजे जाएंगे।
- ii. शाखा के दो खातों के बीच अन्तरण के रूप में लेनदेन के निपटान के लिए अदाकर्ता बैंक को सीधे प्रस्तुत किए गए चेकों का जहां तक संबंध है, नकारे गए चेक आदाताओं/धारकों को तुरन्त वापस किए जाएंगे।
- iii. चेकों के नकारे जाने/वापसी के मामले में बैंकर समाशोधन गृहों के लिए समरूप विनियमावली और नियमों के नियम 6 में निर्धारित किए गए अनुसार अदाकर्ता बैंक को वापसी मेमो/आपत्ति पर्ची पर वापसी के कारण का कोड स्पष्ट रूप से दर्शाए जाएंगे और उस पर शाखा के अधिकारियों के हस्ताक्षर/आद्याक्षर भी होने चाहिए।

09.03 नकारे गए चेकों के बारे में जानकारी— रु 5 लाख व अधिक की राशि के प्रत्येक नकारे गए चेक से संबंधित आंकड़ों को ग्राहकों से संबंधित एमआईएस का भाग बनाया जाएगा और शाखाओं को ऐसे आंकड़ों को अपने संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय/प्रधान कार्यालय को सूचित किया जाएगा।

शाखाओं को शेयर बाजारों के पक्ष में आहरित तथा नकारे गए चेकों से संबंधित आंकड़ों का समेकन, ब्रोकर संस्थाओं से संबंधित अपने एम आई एस के भाग के रूप में ऐसे चेकों के मूल्य का विचार किए बिना करना है तथा अपने अपने क्षेत्रीय कार्यालयों/ प्रधान कार्यालय को इसकी सूचना भेजनी होगी।

09.04 रु 05 लाख व उससे अधिक मूल्य के चेकों को बारंबार नकारने की घटना पर कार्रवाई करना—

ग्राहकों में वित्तीय अनुशासन लागू करने की दृष्टि से चेक सुविधा वाले खातों के परिचालन के लिए एक शर्त रखी गई है कि आहरणकर्ता के विशिष्ट खाते पर आहरित रु 05 लाख या इससे अधिक के मूल्यवाले चेक का खाते में पर्याप्त निधि न होने कारण वित्तीय वर्ष के दौरान चार बार नकारे जाने की स्थिति में नयी चेक बुक जारी नहीं की जाएगी। साथ ही, शाखा गुणदोश के आधार पर खाते को बंद करने पर भी विचार कर सकती हैं। तथापि, अग्रिम खातों, जैसे कि नकदी ऋण खाते, ओवर ड्राफ्ट खाते के संबंध में इन ऋण सुविधाओं और इन खातों से संबंधित चेक सुविधा के जारी रखने अथवा नहीं रखने की समीक्षा मंजूरी कर्ता प्राधिकारी से उच्चतर प्राधिकारी द्वारा की जाएगी। उल्लेखनीय है कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अधिसूचना क्र आरबीआई/2016-17/33 बैंवि.सं.एलईजी.बीसी.3/09.07.005/ 2016-17 दिनांक 04 अगस्त 2016 के माध्यम से उक्त क्रियाविधि में संशोधन करते हुए खाता धारकों के चेकों को नकारने के संबंध में बैंकों की

प्रतिक्रिया के निर्धारण के लिए बैंकों को स्वतंत्रता प्रदान की गई है। तदनुसार बैंक द्वारा उक्त सीमा राशि रु 05 लाख निर्धारित की गई है।

- i. विद्यमान खातों के परिचालन में उक्त शर्त को लागू करने के लिए नई चेक बुक जारी करते समय शाखा एक पत्र जारी करेगी जिसमें उक्त नई शर्त के संबंध में ग्राहकों को सूचित किया गया हो।
 - ii. किसी वित्तीय वर्ष के दौरान आहरणकर्ता के किसी खाते पर तीसरी बार चेक नकारा गया हो तो शाखा संबंधित ग्राहक को सावधानी संबंधी सूचना दें जिसमें उनका ध्यान पूर्वोक्त शर्त की ओर और वित्तीय वर्ष के दौरान उसी खाते पर चौथी बार चेक के नकारे जाने से चेक सुविधा के बंद किए जाने की ओर आकर्षित किया जाए। यदि शाखा उस खाते को बंद करना आवश्यक समझती है तो इसी प्रकार की सतर्कता सूचना जारी करे।
- 09.05 **रु 5 लाख से कम मूल्य के चेकों को बारंबार नकारने की घटना पर कार्रवाई करना**—चूंकि रु 05 लाख से कम मूल्य के चेकों का बार बार नकारा जाना भी चिन्ता का विषय है, इसलिए शाखाओं द्वारा उन खातों के संबंध में उचित कार्रवाही करना आवश्यक है जिनमें चेक नकारे जाने की ऐसी घटनाएं होती हैं। इसके अलावा यद्यपि छोटे चेकों के लिए उक्त बिन्दु 09.4 के सभी उपायों को लागू करना आवश्यक नहीं होगा, तथापि नियम न मानने वाले ग्राहकों के संबंध में कार्रवाई करने के लिए शाखाएं क्षेत्रीय प्रबंधक को अनुशंसा कर सकती हैं जिनके द्वारा गुणदोष के आधार पर उपयुक्त निर्णय लिया जाएगा। उक्त में ईसीएस अधिदेशों के बार बार नकारे जाने से संबंधित मामलों की जाने वाली कार्रवाई भी शामिल की जाएगी।
- नकारे गए चेक से संबंधित किसी भी कार्यवाही में किसी शिकायतकर्ता (अर्थात् आदाता/नकारे गए चेक का धारक) की ओर से चेक को नकारने के तथ्य को सिद्ध करने के लिए किसी न्यायालय, ग्राहक मंच अथवा किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी के समक्ष प्रमाण प्रस्तुत करने के लिए शाखाओं द्वारा संपूर्ण सहयोग दिया जाना चाहिए और चेकों को नकारे जाने के तथ्य के दस्तावेजी प्रमाण भी देने चाहिए।
- 09.06 **नकारे गए चेकों पर कार्रवाई करने के लिए समुचित क्रियाविधि बनाना**— शाखाएं नकारे गए चेकों पर कार्रवाई करने के लिए नियमानुसार समुचित क्रियाविधि का पालन करें, जिसमें आदाता/धारक को चेक के नकारे जाने के तथ्य की सूचना को रोकने या उसमें विलंब करने अथवा नकारे गए चेक के उसे लौटाने में विलम्ब करने के लिए चेक के आहरणकर्ता के साथ बैंक के स्टाफ अथवा किसी अन्य व्यक्ति की मिलीभगत होने की किसी भी गुंजाईश का निवारण किया जा सके।

10. बैंक प्रभार आदि

समय-समय पर निर्धारित सेवा प्रभार को पूरी तरह से वसूला जाएगा।

11. "पॉजिटिव पे सिस्टम" (Positive Pay System)

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा चैक पेमेंट के जरिए भुगतान पर होने वाले फ्रॉड से बचाव के लिए परिपत्र क्रमांक RBI/2020-21/41 DPSS.CO.RPPD.NO.309/04.07.005/2020-21 September 25, 2020 के माध्यम से CTS चेक हेतु "पॉजिटिव पे सिस्टम" (Positive Pay System) लागू किया गया है। उक्त सिस्टम दिनांक 01.01.2021 से प्रभावी करने हेतु निर्देशित किया गया था।

भारतीय रिजर्व बैंक परिपत्र के तारतम्य में निम्नानुसार बिन्दुओं के आधार पर उक्त सिस्टम लागू रहेगा —

1. शाखा द्वारा पॉजिटिव पे सिस्टम लागू होने की सूचना, सूचनापट्ट पर प्रदर्शित करना होगी।
2. उक्त सिस्टम के तहत चैक पेमेंट (Cheque Payment) के जरिए ग्राहक को कुछ जरूरी जानकारियों को दोबारा कन्फर्म (Confirm) करना होगा।
3. यह खातेदार पर निर्भर करेगा कि वह इस सुविधा का लाभ उठाता है या नहीं। खातेदार द्वारा उक्त सिस्टम हेतु आवेदन किये जाने पर प्रभावी होने बाबद खाते में सूचना अंकित की जाएगी।
4. राशि रु. 5.00 लाख या इससे अधिक की राशि के लिए यह व्यवस्था लागू रहेगी।
5. पॉजिटिव पे सिस्टम के तहत, जो व्यक्ति चेक जारी करेगा, उन्हें शाखा को चेक की तारीख, लाभार्थी का नाम, प्राप्तकर्ता (Payee) और पेमेंट की रकम आदि के बारे में जानकारी देना होगी। खातेदार द्वारा दी गई जानकारी के कन्फर्म होने पर ही भुगतान किया जाएगा।
6. वर्तमान में हमारी बैंक में नेट बैंकिंग सुविधा चालु नहीं है अतः चेक जारी करने वाला व्यक्ति यह जानकारी शाखा में लिखित रूप में दे सकता है। ग्राहक से प्राप्त उक्त जानकारी के सिस्टम में दर्ज करने हेतु फिनेकल में व्यवस्था की जाएगी।

12. **नीति की समीक्षा** : नियामकों द्वारा किए जाने वाले परिवर्तनों को ध्यान में रखते हुए समय समय पर नीति की समीक्षा की जाएगी।

अनुलग्नक I

Code No	Reason for Return	वापसी के कारण
(01-03)	Funds	निधियां
01	Funds insufficient	अपर्याप्त निधियां
02	Exceeds arrangement	व्यवस्था के अनुरूप नहीं
03	Effects not cleared, Present again	खाते में आगम जमा होना शेष पन: प्रस्तुत करें
(04-09)	Reference to Drawer	अदाता को सन्दर्भित
04	Refer to Drawer	आदाता से सम्पर्क करें
05	Kindly contact Drawer/Drawee Bank & Please present again	कृपया आदाता/आदाता के बैंक से सम्पर्क करें और कृपया पुनः प्रस्तुत करें।
(10-19)	Signature	हस्ताक्षर
10	Drawer's signature incomplete	आहर्ता के हस्ताक्षर अधूरे हैं
11	Drawer's signature illegible	आहर्ता के हस्ताक्षर पठनीय नहीं हैं
12	Drawer's signature differs	आहर्ता के हस्ताक्षर में अन्तर है
13	Drawer's signature required	आहर्ता के हस्ताक्षर चाहिए
14	Drawer's signature not as per mandate	आहर्ता के हस्ताक्षर अधिदेश अनुसार नहीं है
15	Drawer's signature to operate account not received	खाता संचालन हेतु आहर्ता के हस्ताक्षर प्राप्त नहीं है।
16	Drawer's authority to operate account not received	खाता संचालन हेतु आहर्ता की अनुमति प्राप्त नहीं है।
17	Alteration require drawer's authentication	संशोधन पर आहर्ता से पुष्टि चाहिए।
(20-29)	Stop Payment	भुगतान रोको आदेश
20	Payment stopped by drawer	आहर्ता द्वारा भुगतान रोका गया
21	Payment stopped by attachment order	अटैचमेंट आर्डर से भुगतान रोका गया
22	Payment stopped by court order	न्यायीन आदेश से भुगतान रोका गया
23	Withdrawal stopped owing to death of account holder	खाताधारक की मृत्यु से आहरण पर रोक
24	Withdrawal stopped owing to lunacy of account holder	खाताधारक के अस्वस्थ मस्तिष्क के कारण आहरण पर रोक
25	Withdrawal stopped owing to insolvency of account holder	खाताधारक के दिवालिया होने से आहरण पर रोक
(30-49)	Instrument	विलेख
30	Instrument post dated	विलेख उत्तर दिनांकित है
31	Instrument out dated/stale	विलेख गतावधि है
32	Instrument undated/ without proper date	विलेख दिनांकित नहीं/उपयुक्त दिनांक नहीं है
33	Instrument mutilated; requires Bank's guarantee	विलेख खराब अवस्था में : बैंक की गारन्टी चाहिए
34	Cheque irregularly drawn/ amount in words and figures differs	अनियमित आहरण/शब्दों व अंकों में लिखी राशि में अन्तर
35	Clearing House stamp/ date required	समाशोधन गृह की स्टाम्प/तिथि आवश्यक
36	Wrongly delivered/ Not drawn on us	गलत प्रस्तुति/हम पर आहरित नहीं
37	Present in proper zone	सही झोन में प्रस्तुत करें
38	Instrument contains extraneous matter	विलेख पर असंगत तथ्य मौजूद हैं
39	Image not clear, present again with paper	छवि साफ नहीं, पेपर के साथ दोबारा प्रस्तुत करें
40	Present with document	दस्तावेज के साथ प्रस्तुत करें
41	Item listed twice	दो बार सूचीकरण किया गया
42	Paper not received	पेपर प्राप्त नहीं

(50-59)	Account	खाता
50	Account closed	खाता बन्द
51	Account transferred to another branch	खाता दूसरी शाखा को अन्तरित
52	No such account	ऐसा कोई खाता हमारी शाखा में नहीं है
53	Title of account required	खातेदार का नाम उल्लेखित करें
54	Title of account wrong/ incomplete	खातेदार का नाम गलत/अपूर्ण
55	Account blocked (situation covered in 21-25)	खाता अवरुद्ध (परिस्थितियाँ 21-25 में कवर की गई)

(60-69)	Crossing/Endorsement	रेखांकन/पृष्ठांकन
60	Crossed to two banks	दो बैंकों के पक्ष में रेखांकन
61	Crossing stamp not cancelled	रेखांकन स्टाम्प रद्द नहीं
62	Clearing stamp not cancelled	समाशोधन स्टाम्प रद्द नहीं
63	Instrument specially crossed to another bank	विलेख अन्य बैंक के पक्ष में विशिष्ट रेखांकित है
64	Amount in protective crossing incorrect	रक्षित रेखांकन में राशि त्रुटिपूर्ण है
65	Amount in protective crossing required/illegible	रक्षित रेखांकन में राशि आवश्यक/पात्र
66	Payee's endorsement required	आदाता का पृष्ठांकन आवश्यक
67	Payee's endorsement irregular / requires collecting bank's confirmation	आदाता का पृष्ठांकन अनियमित/संग्रहकर्ता बैंक की पुष्टि आवश्यक
68	Endorsement by mark/ thumb impression requires attestation by Magistrate with seal	निशानी/अंगूठा निशानी द्वारा किए गये पृष्ठांकन पर मजिस्ट्रेट का सील सहित सत्यापन आवश्यक
(70-79)	RBI /Government	रिजर्व बैंक/सरकार
70	Advice not received	एडवाइस अप्राप्त
71	Amount / Name differs on advice	एडवाइस में राशि/नाम में अन्तर
72	Drawee bank's fund with sponsor bank insufficient	प्रायोजक बैंक के साथ आहरणकर्ता बैंक की निधियाँ अपर्याप्त
73	Payee's separate discharge to bank required	आदाता की ओर से बैंक को पृथक उन्मोचन आवश्यक
74	Not payable till 1 st proximo	आगामी 01 तारीख तक देय नहीं
75	Pay order/ cheque requires counter signature	पे ऑर्डर/चेक पर प्रति हस्ताक्षर आवश्यक
76	Required information not legible/ correct	वांछित जानकारी पठनीय/सही नहीं
(80-99)	Miscellaneous	विविध
80	Bank's certificate ambiguous/ incomplete/ required	बैंक का प्रमाणन अस्पष्ट/अपूर्ण/आवश्यक
81	Draft lost by issuing office/ confirmation required from issuing office	जारीकर्ता कार्यालय द्वारा ड्राफ्ट गुम/जारी कर्ता की पुष्टि चाहिए
82	Bank/Branch blocked	बैंक/शाखा अवरुद्ध
83	Digital Certificate Validation failure	डिजिटल सर्टिफिकेट वेलिडेशन फेल
84	Other reasons-connectivity failure	अन्य कारण – कनेक्टिविटी उपलब्ध नहीं
85	Alterations on instrument- Other than "Date" field (Alteration/correction on instruments are prohibited under Cheque Truncation System. Return reason code applicable to instruments presented in CTS)	विलेख पर दिनांक के अलावा अन्य संशोधन (सीटीएस समाशोधन में विलेख पर कोई संशोधन/त्रुटि सुधार मान्य नहीं है)। वापसी का यह कोड सीटीएस में प्रस्तुत विलेखों हेतु मान्य है।
86	Fake/Forged/Stolen-draft/cheque/cash order/interest warrant/dividend warrant	ड्राफ्ट/चेक/नगद आदेश/ब्याज वारंट/लाभांश वारंट – नकली/फर्जी/चुराया हुआ
87	'Payee's a/c credited'- Stamp required	"आदाता का खाता जमा किया गया" – स्टाम्प आवश्यक
88	Other reasons (Please specify)	अन्य कारण (स्पष्ट करें)
92	Bank Excluded	बैंक पृथक किया गया

**चेक वापसी के ऐसे कारणों की उदाहरणात्मक सूची (जो कि विस्तृत नहीं है)
 जिसमें ग्राहक की कोई त्रुटि न हो**

Code	Reason for Return	वापसी के कारण
33	Instrument mutilated; requires bank's guarantee	विलेख खराब अवस्था में : बैंक की गारन्टी चाहिए
35	Clearing House stamp/date required	समाशोधन गृह की स्टाम्प/तिथि आवश्यक
36	Wrongly delivered/ not drawn on us	गलत प्रस्तुति/ हम पर आहरित नहीं
37	Present in proper zone	सही झोन में प्रस्तुत करें
38	Instrument contains extraneous matter	विलेख पर असंगत तथ्य मौजूद हैं
39	Image not clear ; present again with paper	छवि साफ नहीं, पेपर के साथ दोबारा प्रस्तुत करें
40	Present with document	दस्तावेज के साथ प्रस्तुत करें
41	Item listed twice	दो बार सूचीकरण किया गया
42	Paper not received	पेपर प्राप्त नहीं
60	Crossed to two banks	दो बैंकों के पक्ष में रेखांकन
61	Crossing stamp not cancelled	रेखांकन स्टाम्प रद्द नहीं
62	Clearing stamp not cancelled	समाशोधन स्टाम्प रद्द नहीं
63	Instrument specially crossed to another bank	विलेख अन्य बैंक के पक्ष में विशिष्ट रेखांकित है
67	Payee's endorsement irregular/ requires collecting bank's confirmation	आदाता का पृष्ठांकन अनियमित/ संग्रहकर्ता बैंक की पुष्टि आवश्यक
68	Endorsement by mark/ thumb impression requires attestation by Magistrate with seal	निशानी/ अंगूठा निशानी द्वारा किए गये पृष्ठांकन पर मजिस्ट्रेट का सील सहित सत्यापन आवश्यक
70	Advice not received	एडवाइस अप्राप्त
71	Amount/ Name differs on advice	एडवाइस में राशि/ नाम में अन्तर
72	Drawee bank's fund with sponsor bank insufficient(applicable to sub-members)	प्रायोजक बैंक के साथ आहरणकर्ता बैंक की निधियाँ अपर्याप्त (उप-सदस्य पर लागू)
73	Payee's separate discharge to bank required	आदाता की ओर से बैंक को पृथक उन्मोचन आवश्यक
74	Not payable till 1st proximo	आगामी 01 तारीख तक देय नहीं
75	Pay order/cheque requires counter signature	पे आर्डर/ चेक पर प्रति हस्ताक्षर आवश्यक
76	Required information not legible/correct	वांछित जानकारी पठनीय/ सही नहीं
80	Bank's certificate ambiguous/ incomplete/required	बैंक का प्रमाणन अस्पष्ट/ अपूर्ण/ आवश्यक
81	Draft lost by issuing office; confirmation required from issuing office	जारीकर्ता कार्यालय द्वारा ड्राफ्ट गुम/ जारी कर्ता की पुष्टि चाहिए
82	Bank/ Branch blocked	बैंक/ शाखा अवरुद्ध
83	Digital Certificate validation failure	डिजिटल सर्टिफिकेट वेलिडेशन फेल
84	Other reasons-connectivity failure	अन्य कारण – कनेक्टिविटी उपलब्ध नहीं
87	'Payee's a/c Credited'-Stamp required	आदाता का खाता जमा किया गया – स्टाम्प आवश्यक
92	Bank excluded	बैंक पृथक किया गया

मध्य प्रदेश ग्रामीण बैंक शिकायत निवारण नीति

1. परिचय

प्रतियोगितापूर्ण बैंकिंग के वर्तमान परिदृश्य में, कारोबार वृद्धि को बरकरार रखने के लिए ग्राहक सेवा में निखार एक महत्वपूर्ण आयाम है। किसी भी नैगमिक संस्था में ग्राहक की शिकायत कारोबारी जीवन का एक हिस्सा है। ग्राहक जब शिकायत करता है तब वह दर्शाता है कि उसमें संस्था के प्रति विश्वास शेष है। एक सेवा संस्थान होने के कारण, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि बैंक का प्रमुख लक्ष्य है। हमारा यह मानना है कि केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करना ही जरूरी नहीं है बल्कि तत्काल और प्रभावशाली सेवा प्रदान करना भी आवश्यक है।

ग्राहक की असंतुष्टि बैंक के नाम तथा छवि पर प्रतिकूल प्रभाव डालती है। अतः इस नीति दस्तावेज का लक्ष्य है कि उचित सेवा प्रदान करते हुए तथा बैंक प्रणाली एवं पद्धतियों की समय-समय पर समीक्षा करते हुए न केवल ग्राहक की शिकायतों को न्यूनतम किया जाए बल्कि ग्राहकों की शिकायतों का तत्परतापूर्वक निवारण भी सुनिश्चित किया जाए। प्रणाली की समीक्षा से उत्पाद की विशेषताओं तथा प्रदान की जा रही सेवा की कमियों को सुधारने में मदद मिलेगी।

बैंक की शिकायत निवारण नीति अन्तर्गत निम्नलिखित सिद्धांतों का अनुपालन समाविष्ट है :-

- ❖ हर समय ग्राहक के साथ प्रीतिकर व्यवहार हो।
- ❖ ग्राहक की शिकायत को खुले मस्तिष्क से समझा जाए तथा उस पर सहानुभूति और समय से कारवाई की जाए।
- ❖ ग्राहक यदि अपनी शिकायत के प्रत्युत्तर से संतुष्ट नहीं होता है तो, ग्राहक को उसकी शिकायत संस्था में और ऊपर ले जाने तथा समाधान विकल्प के उसके अधिकारों के बारे में, पूरी जानकारी प्रदान की जानी चाहिए।
- ❖ शिकायतों पर बैंक तत्परतापूर्वक और उचित ढंग से कारवाई करेगा अन्यथा इससे बैंक की साख को हानि हो सकती है।
- ❖ शिकायतकर्ता ग्राहक बैंक का अपना ग्राहक है, अतः उसके द्वारा प्रस्तुत शिकायत को फीड बैक के रूप में लेकर सेवा/उत्पाद में सुधार के क्षेत्र/क्षेत्रों की पहचान कर आवश्यकतानुसार सुधारात्मक कार्यवाही की जाये।
- ❖ बैंक के कर्मचारी पूर्ण विश्वास तथा बिना पूर्वाग्रह के ग्राहक के हित में कार्य करें।

1.1 ग्राहक शिकायत के मुख्य कारण

ग्राहक शिकायत के मुख्यकारण निम्नानुसार हैं :

- क. ग्राहकों से व्यवहार करते समय बैंक के स्टाफ सदस्यों द्वारा आचार-व्यवहार में कमी।
- ख. ग्राहकों को उपलब्ध कराई गई सुविधाओं/व्यवस्थाओं में अपर्याप्तता।
- ग. वचनबद्ध सेवाओं के स्तर तथा प्रदान की गई सेवाओं में फर्क।
- घ. त्रुटियाँ

ग्राहक को यह पूर्ण अधिकार है कि यदि वह बैंक द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत दर्ज करे। वह अपनी शिकायत लिखित, मौखिक, टेलीफोन पर अथवा बैंक की वेबसाइट द्वारा दे सकता है। यदि निर्धारित अवधि में ग्राहक की शिकायत को निपटाया नहीं जाता है अथवा बैंक द्वारा किये गये समाधान से वह संतुष्ट नहीं है, तो वह बैंकिंग लोकपाल के पास अपनी शिकायत लेकर जा सकता है या शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध अन्य विधिक मार्ग अपना सकता है।

2. आन्तरिक कार्यप्रणाली द्वारा ग्राहक शिकायत को निपटाना

2.1 शिकायत निवारण प्रणाली के चरण

बैंक में सार्वजनिक शिकायत निवारण प्रणाली तीन चरणों यथा शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय तथा प्रधान कार्यालय स्तर पर विद्यमान है। सभी स्तरों पर प्राप्त सभी शिकायतों की तुरन्त पावती देना चाहिए एवं शिकायत के शीघ्रतिशीघ्र निवारण/समाधान हेतु कार्यवाही करना चाहिए तत्पश्चात् शिकायत का अंतिम जवाब देना चाहिए।

2.2 शिकायत पर गौर करने के लिए नोडल अधिकारी तथा अन्य पदनामित अधिकारी

बैंक में ग्राहक सेवा तथा शिकायत संचलन नीति के कार्यान्वयन के लिए बैंक के महाप्रबंधक जिम्मेदार होंगे। महाप्रबंधक के निर्देशन में शिकायत निवारण की उपरोक्तानुसार त्रिस्तरीय व्यवस्था अन्तर्गत प्राप्त शिकायतों पर गौर करने के लिये, विभिन्न पदनामित प्राधिकारियों का विवरण निम्नानुसार है—

- | | |
|-------------------------------|---|
| अ) शाखा स्तर पर | — शाखा प्रबंधक, |
| ब) क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर | — क्षेत्रीय प्रबंधक के निर्देशन में क्षेत्रीय का. में पदनामित ग्राहक सम्पर्क अधिकारी, |
| स) प्रधान कार्यालय स्तर पर | — अध्यक्ष/महाप्रबंधक द्वारा पदनामित अधिकारी |

प्रधान कार्यालय स्तर पर पदनामित अधिकारी बैंक के आंतरिक लोकपाल के दायित्व का निर्वहन भी करेंगे।

प्रधान कार्यालय में पदस्थ नोडल अधिकारी का नाम, पता, टेलीफोन नम्बर, ई-मेल आईडी को शाखा के नोटिस बोर्ड, सिटीजन चार्टर (नागरिक सूचना पत्र) तथा बैंक के वेबसाइट पर भी दर्शाया जायेगा। बैंक ने क्षेत्रीय कार्यालयों में ग्राहक सम्पर्क अधिकारी को नियुक्त किया है जो अपने क्षेत्राधिकार में आनेवाली शाखाओं के शिकायतों का संचलन करेंगे।

प्रधान कार्यालय स्तर पर नोडल अधिकारी की जिम्मेदारियों में निम्नलिखित का समावेश होगा :

- ग्राहक सेवा के परिप्रेक्ष्य में, सभी उत्पादों और प्रक्रियाओं की समीक्षा एवं अनुमोदन।
- शिकायत निवारण नीति एवं क्रियाविधि निर्धारित करना, उसके कार्यान्वयन पर निगरानी रखना एवं जहाँ आवश्यक हो, वहाँ सुधारात्मक कार्यवाही शुरू करना।
- ग्राहक सेवा के संबंध में, जैसा स्थायी समिति द्वारा अनुमोदित किया गया है, अप्रत्यक्ष शिकायतों के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए ग्राहक सेवा सर्वेक्षण कराना और जहाँ कहीं आवश्यक हो, सुधारात्मक कार्यवाही शुरू करना।
- ग्राहक सेवा एवं शिकायत निवारण नीतियों के कार्यान्वयन के बारे में लेखा परीक्षकों की टिप्पणियों की समीक्षा करना और जहाँ कहीं आवश्यक हो, सुधारात्मक कार्यवाही करना।
- आंकड़े एकत्र करना, विश्लेषण करना और निदेशक मंडल की स्थायी समिति एवं ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुत करना ताकि ग्राहक सेवा संबंधी उन विषयों को समझा जा सके जिनमें समाधान की आवश्यकता है और प्रस्तावित कार्यवाही की भी अनुशंसा करना।
- प्रतिक्रिया, शिकायतों, ग्राहक सेवा सर्वेक्षण एवं लेखापरीक्षकों से एकत्र आँकड़ों की सहायता से सर्वाधिक गंभीरता वाले और/या सर्वाधिक बार-बार होने वाले मामलों के मूल कारण का विश्लेषण करना ताकि उस प्रक्रिया को ज्ञात किया जा सके, जिसे ऐसी आवृत्ति को रोकने के लिए ठीक करने की जरूरत है। प्रधान कार्यालय स्तर पर गुणवत्ता कक्ष मूल कारण के विश्लेषण और प्रक्रिया सुधार के लिए जिम्मेदार होगा।
- अन्य कार्यरत प्रमुखों के सहयोग से क्षमतावर्द्धक पहल करना ताकि फ्रंट ऑफिस एवं बैंक ऑफिस स्टाफ गुणवत्तापूर्वक ग्राहक सेवा दे सके।
- ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति एवं निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति की बैठक करना एवं उनके द्वारा दिए गए दिशानिर्देशों को समयबद्ध रूप में लागू करना।
- भारतीय रिजर्व बैंक एवं ग्राहक संबंधी अन्य सांविधिक/विनियामक निकायों को सभी रिपोर्टें एवं विवरणियों का तत्परतापूर्वक प्रस्तुतीकरण करना।
- ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को बेहतर बनाने के लिए लगातार आवश्यक पहल एवं अन्य सभी कार्य करना।

नोडल अधिकारी, अपने उपर्युक्त वर्णित कर्तव्यों के अलावा, ग्राहकों की शिकायतों का निवारण समय पर करने के लिए संबंधित मामलों पर तुरंत कार्यवाही एवं अनुवर्ती कार्यवाही करेगा। जहाँ उसे विलंब होना समझ में आए, वहाँ, वह विलंब को रोकने के लिए सुधारात्मक उपाय/कार्यवाही करेगा, जिसमें स्टाफ, जहाँ कमियाँ पाई जाती हैं, के विरुद्ध कार्यवाही भी शामिल है।

2.3 निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति

ग्राहक शिकायत निवारण व्यवस्था की समीक्षा इस हेतु गठित निदेशक मंडल की उपसमिति द्वारा की जायेगी। निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति के सदस्य निम्नानुसार होंगे—

- 1) बैंक अध्यक्ष
- 2) प्रायोजक बैंक से नामित निदेशक गण
- 3) भारतीय रिजर्व बैंक से नामित निदेशक गण
- 4) नाबार्ड से नामित निदेशक गण

उपरोक्त समिति की बैठकों का आयोजन वर्ष में 02 बार किया जायेगा एवं उक्त बैठक की गणपूर्ति (कोरम) हेतु न्यूनतम 03 सदस्यों की उपस्थिति आवश्यक होगी। निदेशक मंडल की यह उपसमिति समग्र रूप से ग्राहक शिकायत निवारण व्यवस्था की समीक्षा करेगी। यह समिति निम्नलिखित के बारे में भी ध्यान रखेगी :-

- ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति की कार्यप्रणाली की समीक्षा।
- ग्राहक सेवा विषयक विभिन्न नीतियों की समीक्षा।
- उत्पाद अनुमोदन कार्यवाही।
- ग्राहक संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण एवं ऐसे सर्वेक्षण की त्रैवार्षिक लेखापरीक्षा।

यह समिति ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को बेहतर करने एवं सभी प्रवर्गों के ग्राहकों की ग्राहक संतुष्टि के स्तर को हमेशा बढ़ाने के लिए नवीन उपाय सुझाएगी।

2.4 ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति

ग्राहक सेवा संबंधी समिति की अध्यक्षता बैंक के अध्यक्ष/महाप्रबंधक करेंगे। बैंक के दो या तीन वरिष्ठ कार्यपालकों के अलावा समिति में आम जनता से दो या तीन प्रतिष्ठित गैर-कार्यपाल को भी सदस्य के रूप में सम्मिलित किया जायेगा। इस समिति के निम्नलिखित कार्य होंगे :

- ❖ विभिन्न क्षेत्रों से ग्राहक सेवा की गुणवत्ता के बारे में प्राप्त प्रतिक्रियाओं का मूल्यांकन करना। यह समिति ग्राहक सेवा संबंधी टिप्पणियों/प्रतिक्रियाओं और बीसीएसबीआई से प्राप्त ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता में प्रतिबद्धताओं के कार्यान्वयन की समीक्षा करेगी।
- ❖ समिति यह सुनिश्चित किये जाने हेतु जवाबदेही होगी कि बैंक द्वारा ग्राहक सेवा संबंधी समस्त नियामक अनुदेशों का पालन किया जाता है। इस विषय में समिति द्वारा अंचल/कार्यालय प्रमुखों से आवश्यक प्रतिपुष्टि प्राप्त की जानी चाहिए।
- ❖ शिकायत निवारण एवं उनके सूचना प्रस्ताव हेतु जवाबदेह कार्यालय प्रमुखों द्वारा समिति को संदर्भित की गई अनुतरित शिकायतों पर भी, समिति द्वारा विचार किया जाएगा।
- ❖ समिति, बैंक द्वारा की गई त्रुटियों हेतु शिकायतकर्ताओं को भुगतान की गई क्षतिपूर्ति की समीक्षा करेगी।
- ❖ समिति द्वारा, मंडल की ग्राहक सेवा समिति को तिमाही अन्तराल पर अपने कार्यनिष्पादन की रिपोर्ट प्रेषित की जाएगी।

2.4 ग्राहक सेवा समिति बैठकों की आवृत्ति निम्नानुसार रहेगी :-

- शाखा स्तर पर – प्रतिमाह 15 तारीख तथा 15 को अवकाश होने पर अगला कार्यदिवस
- क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर : प्रति त्रैमास की समाप्ति के बाद आगामी 15 तारीख तथा 15 को अवकाश होने पर अगला कार्यदिवस।
- प्रधान कार्यालय में ग्राहक सेवा संबंधी स्थाई समिति : फरवरी, मई, अगस्त तथा अक्टूबर का द्वितीय सप्ताह में।
- ग्राहक सेवा समिति (निदेशक मंडल की उपसमिति) : जनवरी-मार्च की प्रथम बोर्ड मीटिंग तथा जुलाई-सितम्बर की प्रथम बोर्ड मीटिंग।

अध्यक्ष उक्त बैठकों की आवृत्ति में यथेष्ट परिवर्तन करने के लिए प्राधिकृत होंगे।

3. आवश्यक प्रदर्शन आवश्यकताएं

शाखाओं के लिए निम्नलिखित उपलब्ध कराया जाना आवश्यक है :

- ❖ शिकायतें एवं सुझाव प्राप्त करने हेतु यथोचित व्यवस्था
- ❖ नोडल अधिकारी का नाम, पता एवं संपर्क संख्या
- ❖ क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण
- ❖ बैंक की ग्राहक के प्रति प्रतिबद्धता संहिता/उत्तम आचार संहिता

प्रधान कार्यालय शाखाओं में प्रदर्शनार्थ पोस्टर प्रदाय करेगा ताकि समस्त आवश्यक जानकारी मानक तरीके से प्रस्तुत की जा सके।

4. शिकायतों का निवारण

शाखा में ग्राहक सेवा के संबंध में शिकायतों/परिवादों के समाधान के लिए शाखा प्रबंधक जवाबदेह है। शाखा स्तर पर प्राप्त समस्त शिकायतों को बंद किया जाना सुनिश्चित करने हेतु, शाखा प्रबंधक जवाबदेह होगा। ग्राहक संतुष्टि के लिए शिकायत का पूर्णरूपेण निवारण किया जाना चाहिए, यह देखना शाखा प्रबंधक का प्रथम कर्तव्य है एवं यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं होता है, उस स्थिति में शिकायत के समाधान हेतु वैकल्पिक मार्ग उपलब्ध

किया जाना चाहिए। शाखा प्रबंधक के स्तर पर समस्या का समाधान संभव न होने की स्थिति में मामले के मार्गदर्शनार्थ क्षेत्रीय कार्यालय को संदर्भित किया जा सकता है।

इसी प्रकार, क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा समस्या निवारण हेतु असमर्थ होने की स्थिति में, ऐसे मामले प्रधान कार्यालय के नोडल अधिकारी को संदर्भित किये जा सकते हैं। उच्च प्राधिकारियों को प्रेषित ऐसे संदर्भों की शाखा स्तर पर गणना शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत/प्राप्ति की तारीख से की जाएगी। आरबीआई/शासकीय विभागों से प्रत्यक्ष रूप से प्राप्त शिकायतों को समाधान हेतु, तत्परता से संबद्ध शाखा/बैंक के कार्यालय को प्रेषित किया जाएगा एवं शीघ्र समाधान सुनिश्चित करने हेतु अनुवर्ती कार्यवाही की जाएगी।

समस्या शिकायतों को एक रजिस्टर में दर्ज कर क्रम संख्या आबंटन, प्राप्ति की पावती दी जानी चाहिए तथा अनुवर्ती कार्यवाही एवं समाधान हेतु डायरी नोट लिया जाना चाहिए। शिकायतों के त्वरित समाधान के लिए अनुस्मारकों, ई-मेल, फेक्स, फोन कॉल्स का उपयोग किया जाना चाहिए। शिकायतकर्ताओं को समाधान की सूचना दी जानी चाहिए। शाखा क्षेत्रीय कार्यालय/प्रधान कार्यालय हेतु प्रक्रिया समरूप रहेगी।

4.1 निर्धारित समय-सीमा

शिकायतकर्ताओं को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए क्योंकि अपरोक्ष रूप से उनके द्वारा बैंक की कार्यविधि में किसी कमी की ओर इंगित किया जाता है। अतः प्राप्त शिकायतों का समस्त दृष्टिकोणों से विश्लेषण किया जाना चाहिए। शिकायतों के निराकरणार्थ समुचित कार्यवाही किए जाने तथा शाखा, क्षेत्र एवं प्रधान कार्यालय सहित समस्त स्तरों पर उनके निपटान हेतु विशिष्ट समय सूची निम्नानुसार है—

- अ) शाखा स्तर पर — 07 दिवस,
- ब) क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर — 15 दिवस, एवं
- स) प्रधान कार्यालय स्तर पर — 21 दिवस,

शाखा प्रबंधक को उपर्युक्त निर्धारित समय सीमा के अध्यधीन शिकायत के शीघ्रतिशीघ्र निवारण हेतु प्रयत्न करना चाहिए। ग्राहक से संबंधित किसी भी मामले में बैंक द्वारा की गई पहल एक महत्वपूर्ण आवश्यकता है। जटिल मामलों संबंधी शिकायतें जिनकी जांच में कुछ समय लगता है, को तत्परता से अभिस्वीकृत किया जाना चाहिए। नाबार्ड के परिपत्र क्र. NB.DoS.HO.POL/1399/J-1/2016-17 cir No 162/DoS-19/2016 दिनांक 13.07.2016 के अनुपालन में किसी भी शिकायत के निपटान की अधिकतम समय सीमा 60 दिन से अधिक नहीं होना चाहिए।

4.2 प्रधान कार्यालय को रिपोर्टिंग एवं समीक्षा

क्षेत्रीय कार्यालय को शाखा एवं क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर प्राप्त शिकायतों पर कृत कार्यवाही रिपोर्ट, प्रत्येक त्रैमास्य समाप्ति पर क्षेत्रीय कार्यालय ग्राहक सेवा समिति के कार्यवृत्त के साथ प्रधान कार्यालय को प्रेषित की जानी चाहिए।

बैंक द्वारा बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के निर्देशन पर, बैंक सेवाओं के समस्त पहलुओं पर अथवा किसी विशिष्ट सेवा/सेवाओं के समूह हेतु, ग्राहक सेवा संतोष सर्वेक्षण कराया जाना चाहिए। प्रधान कार्यालय के सामान्य परिचालन विभाग, शिकायत निवारण कक्ष द्वारा उपर्युक्त संबंध में पहले/निगरानी/अनुवर्ती कार्यवाही एवं सर्वेक्षण रिपोर्ट पर कार्यवाही की जाएगी। आवश्यकतानुसार शिकायत निवारण व्यवस्था की कार्यविधि की लेखा परीक्षकों से निरीक्षित किये जाने पर भी विचार किया जाना चाहिए।

5. ग्राहकों के साथ विचार-विमर्श

ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं/शिकायतों को बैंक के स्टाफ द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत रूप से विचार-विमर्श कर बेहतर रूप से समझा जा सकता है। महीने में एक बार निर्धारित ग्राहक बैठकें ग्राहकों को यह संदेश देने के लिए की जाती हैं कि बैंक उनकी चिंता करता है और ग्राहक सेवा में सुधार करने हेतु उनके द्वारा प्रदत्त प्रतिक्रियाओं/सुझावों को महत्वपूर्ण समझता है। अतः शाखा स्तर पर प्रत्येक माह ग्राहक बैठकों को आयोजित कर इसका उचित अभिलेख रखा जाना चाहिए।

बैंक सेवाओं के बारे में ग्राहकों में जागरूकता का अभाव रहने से कई शिकायतें उत्पन्न हो जाती हैं और ऐसे विचार-विमर्श से ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं को बेहतर ढंग से समझने में सहायता मिलती है। बैंक के लिए ग्राहकों की प्रतिक्रियाएं ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप अपने उत्पाद एवं सेवाओं को सुधारने के लिए मूल्यवान निविष्टि साबित होगी।

6. शिकायतों पर कार्य करने वाले स्टाफ का सुग्राही होना

शिकायतों पर कार्य करने हेतु स्टाफ को उचित रूप से प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। हम लोगों के साथ व्यवहार करते हैं और इसलिए मत भिन्नता तथा मनमुटाव के प्रसंग उत्पन्न हो सकते हैं। उदारता से और चेहरे पर मुस्कान लाकर ग्राहकों का विश्वास जीता जा सकता है नोडल अधिकारी की यह जिम्मेदारी होगी कि वह यह सुनिश्चित करे कि कार्य करने का आंतरिक तंत्र सभी स्तरों पर सरलता एवं दक्षता से कार्य करता हो। वह विभिन्न स्तरों पर स्टाफ के प्रशिक्षण की आवश्यकताओं के संबंध में मानव संसाधन विभाग को प्रतिसूचना प्रदान करेगा।

नोडल अधिकारी ग्राहक अनुकूल आचरण पर प्रशिक्षण कार्यक्रमों का विकास करेगा और शिकायतों का समाधान प्रशिक्षण प्रणाली के माध्यम से किया जा सकेगा। वह प्रदान किए जानेवाले प्रशिक्षण की निगरानी करेगा और ग्राहक सेवा समिति को रिपोर्ट देगा। इस संबंध में सभी स्टाफ को प्रशिक्षित करने की जिम्मेदारी उनकी होगी।

मध्य प्रदेश ग्रामीण बैंक

ग्राहक सेवा नीति

अनुक्रमणिका

पैरा सं.	ब्यौरे	पृष्ठ संख्या
01.	प्रस्तावना	112
02	ग्राहक सेवा: संस्थागत ढांचा	113
03.	ग्राहक सेवा पर बोर्ड अनुमोदित नीतियां	115
04	जमा खाते खोलना/उनका परिचालन	115
05	काउन्टरों पर सेवा	120
06	ग्राहकों का मार्गदर्शन तथा सूचना का प्रकटीकरण	121
07	बूढ़े और अक्षम व्यक्तियों द्वारा खातों का परिचालन	123
08	ऑटिज़्म, दिमागी पक्षाघात, मानसिक मंदन एवं बहु विध विकलांगता वाले व्यक्तियों के कल्याण हेतु राष्ट्रीय न्यास अधिनियम 1999 के तहत जारी विधिक संरक्षण प्रमाण पत्र	124
09	विप्रेषण	124
10	लिखतों की वसूली	125
11	चेकों को नकारना— क्रियाविधि	126
12	शिकायतों का निपटान तथा ग्राहक सेवा में सुधार	127
13	कपटपूर्ण या अन्य प्रकार के लेनदेन के कारण त्रुटिपूर्ण नामे	129
14	सुरक्षित जमा लॉकर/सामानों की सुरक्षित अभिरक्षा सुविधा	132
15	नामांकन सुविधा	133
16	सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तक पहुंच उत्तरजीवी/नामिती/ कानूनी वारिसों को सुरक्षित अभिरक्षा की वस्तुएं लौटाना	135
17	एक शाखा से दूसरी शाखा में खाते का अन्तरण	136
18	ग्राहकों द्वारा बैंक बदलना	136
19	केन्द्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड अधिकारियों के साथ समन्वय	136
20	परक्राम्यलिखित अधिनियम 1881 के अन्तर्गत छुट्टी की घोषणा	136
21	विविध	137
22	ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता	137

मध्य प्रदेश ग्रामीण बैंक

ग्राहक सेवा नीति

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अधिसूचना क आरबीआई/2013-14/589 ग्राआन्रवि.केंका.आरआरबी.बीसी. न. 100/03.05.33/2013-14 दिनांक 12 मई 2014 के माध्यम से क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में ग्राहक सेवा पर दिशानिर्देश जारी किए हैं। उल्लेखनीय है कि बैंक भारतीय बैंकिंग कोड एवं स्टेडर्ड बोर्ड (BCSBI) का सदस्य है तथा बोर्ड द्वारा प्रतिवर्ष बैंक द्वारा ग्राहकों को उपलब्ध करवाई जा रही सेवाओं की तथा रिजर्व बैंक द्वारा जारी नीति निर्देशों के अनुपालन की समीक्षा की जाती है।

बैंकिंग उद्योग में ग्राहक सेवा का विशेष महत्व है। भारत की बैंकिंग प्रणाली संभवतः आज ऐसी सबसे बड़ी प्रणाली है जो व्यापक स्तर पर वित्तीय सेवाएं प्रदान कर रही है तथा उन्हें अधिक से अधिक लोगों तक पहुंचाने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर रही है। वित्तीय सेवाओं को आधार दिनोंदिन व्यापक होता जा रहा है। इस वजह से ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर काफी दबाव पड़ रहा है। विशेषकर ग्राहकों की अपेक्षाओं और बढ़ती हुई मांग को पूरा करने में असफलता इस दबाव का मुख्य कारण बन रही है।

रिजर्व बैंक द्वारा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों हेतु ग्राहक सेवा हेतु निर्देश जारी किए हैं। इन निर्देशों का पूर्ण में जारी निर्देशों के साथ अनुपालन किया जाने की अपेक्षा रिजर्व बैंक ने व्यक्त की है। रिजर्व बैंक के निर्देशों के आधार पर बैंक की ग्राहक सेवा नीति तैयार की गई है।

01. प्रस्तावना

बैंकिंग क्षेत्र के विनियामक के रूप में रिजर्व बैंक का प्रारम्भ से ही बैंकों में ग्राहक सेवा की समीक्षा, जांच तथा मूल्यांकन करने में सक्रिय रूप से योगदान रहा है। रिजर्व बैंक ने निरन्तर रूप से सामान्य व्यक्ति को उपलब्ध बैंकिंग सेवाओं की अपर्याप्तता और सेवा के मौजूदा स्तर के लिए न्यूनतम मानदण्ड निर्धारित करने उसके विकास की आवधिक समीक्षा, समय निष्ठा तथा गुणवत्ता को बढ़ाने तकनीकी विकास को ध्यान में लेते हुए प्रक्रियाओं को युक्तियुक्त बनाने तथा निरन्तर आधार पर परिवर्तन करना सुविधाजनक करने के लिए अनुदेशों निर्देशों के माध्यम से उचित प्रोत्साहनों का सुझाव देने की आवश्यकता को स्पष्ट रूप से उभारा है।

भारत में बैंकिंग कारोबार के लिए विनियामक ढांचे का केन्द्र बिन्दु है—**जमाकर्ताओं का हित**।

मोटे तौर पर ग्राहक की परिभाषा बैंक की सेवाओं के उपयोगकर्ता अथवा भावी उपयोगकर्ता के रूप में की जा सकती है। इस तरह से परिभाषा करने के बाद एक ग्राहक में निम्न शामिल हो सकते हैं:—

- एक व्यक्ति अथवा संस्था जिसका बैंक में खाता है तथा/अथवा जिसका बैंक के साथ व्यावसायिक सम्बन्ध है।
- वह व्यक्ति जिसकी ओर से खाता रखा गया है (अर्थात् लाभ भोगी स्वामी)
- कानून के अंतर्गत अनुमत किए गए अनुसार व्यावसायिक मध्यवर्ती संस्थाओं जैसे स्टॉक ब्रोकरों, सनदी लेखाकारों (चार्टर्ड एकाउन्टेन्ट्स), सॉलिसीटर आदि द्वारा संचालित लेन देन के हिताधिकारी,
- किसी ऐसे वित्तीय लेनदेन, जैसे वायर अंतरण अथवा एकल लेनदेन के रूप में उच्च मूल्य का मांग ड्राफ्ट जारी करना, जिससे बैंक को अत्यधिक प्रतिष्ठात्मक अथवा अन्य जोखिम हो सकता है, से सम्बन्धित व्यक्ति अथवा संस्था।

1.1 सामान्य:—शाखाओं के सामान्य प्रबंधन के लिए नीति

भारतीय रिजर्व बैंक की अपेक्षा है कि बैंक की सभी प्रणालियां बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने की ओर उन्मुख होनी चाहिए अतः ग्राहकों को सेवा प्रदान करते समय निम्नलिखित पहलुओं का ध्यान रखना अपेक्षित है

क—पर्याप्त जगह, उचित फर्नीचर, पीने के पानी की सुविधाएं देने पर विशेष ध्यान देते हुए शाखाओं द्वारा बुनियादी सुविधाएं प्रदान करना और उसमें भी पेंशनरों, वरिष्ठ नागरिकों, विकलांग व्यक्तियों आदि को महत्व देना।

ख—ग्राहकों को सूचनाएं इस प्रकार उपलब्ध करवाना कि उन्हें सूचनाओं के लिए भटकना न पड़े।

ग—सभी काउण्टरों पर हिन्दी व अंग्रेजी में संकेतक बोर्ड प्रदर्शित करना। शाखाओं में लगे व्यावसायिक पोस्टर भी हिन्दी भाषा में होंगे।

घ—कर्मचारियों के ग्राहकों के प्रति अच्छे व्यवहार को सुनिश्चित किया जाएगा तथा लेन देन में ग्राहकों को सहायता प्रदान की जाएगी। ग्राहकों के साथ दुर्व्यवहार की शिकायतों को गंभीरता से लिया जाएगा।

- ड- बैंक में उपलब्ध सेवा तथा सुविधाओं के सभी ब्यौरे ग्राहकों को स्थानीय भाषा में प्रदान करना।
- च- व्यवसाय करते समय बैंकों द्वारा हिन्दी का उपयोग करना, जिसमें ग्राहकों के साथ संप्रेषण शामिल है।
- छ- शाखाओं में विद्यमान सुरक्षा प्रणाली की निरन्तर समीक्षा की जाएगी ताकि कर्मचारी तथा जनता में विश्वास जागृत हो सके।
- ज- कर्मचारियों द्वारा उनका फोटो तथा नाम प्रदर्शित करने वाला पहचान पत्र पहनना।
- झ- डेस्क में आवधिक परिवर्तन करना।
- ञ- स्टाफ को ग्राहक सेवा उन्मुख प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा।
- त- शाखाओं में दी जानेवाली सेवा की गुणवत्ता का वास्तविक आकलन करने के लिए प्रधान कार्यालय / क्षेत्रीय कार्यालय के वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा आवधिक अंतरालों पर शाखाओं के दौरे करना।
- थ- ग्राहक सेवा की दृष्टि से सर्वोत्कृष्ट शाखाओं को वार्षिक पुरस्कार/चल शील्ड देकर पुरस्कृत किया जाएगा।
- द- ग्राहक सेवा लेखा परीक्षा, ग्राहक सर्वेक्षण।
- ध- ग्राहकों के साथ मिलकर ग्राहक सेवा के उन्नयन के लिए कार्यवाही के मुद्दों को निर्धारित करने हेतु विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के साथ बातचीत करने के लिए आवधिक बैठकें आयोजित करना।

2. ग्राहक सेवा: संस्थागत ढांचा-

बोर्ड की सहभागिता की आवश्यकता : ग्राहक सेवा से संबंधित मामलों पर बोर्ड द्वारा विचार विमर्श/चर्चा की जाएगी ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि अनुदेशों का अर्थपूर्ण रूप से कार्यान्वयन किया जाता है। बोर्ड की निगरानी में ग्राहक को, विशेषतः आम आदमी को सामान्यतः असुविधा रहित सेवा देने के लिए प्रतिबद्धता बोर्ड का प्रमुख दायित्व है।

2.1 बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति-बैंक को बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति की बैठकें अर्द्धवार्षिक रूप से आयोजित की जाएगी ताकि बैंकिंग प्रणाली में कम्पनी अभिशासन के ढांचे को मजबूत करने तथा बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में भी निरन्तर सुधार लाने की दृष्टि से अनुमोदित नीतियों के अनुपालन का मूल्यांकन हो सके। बोर्ड के निम्न सदस्यगण उक्त समिति के सदस्य रहेंगे:-

1. बैंक अध्यक्ष
2. प्रायोजक बैंक की ओर से नामित निदेशकगण
3. भा.रि.बैंक की ओर से नामित निदेशक
4. नाबार्ड की ओर से नामित निदेशक

उक्त समिति की बैठक कैलेंडर वर्ष में 2 बार होगी, कोरम हेतु न्यूनतम सदस्य 03 रहेगी।

2.1.1 ग्राहक सेवा समिति की भूमिका:-बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा ग्राहक सेवा से सम्बंधित निम्नलिखित बिन्दुओं पर विचार विमर्श किया जाएगा :-

- बीसीएसबीआई कोडस की वार्षिक समीक्षा तथा अनुपालन की स्थिति पर विचार विमर्श
- ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों (लोकपाल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों सहित) की स्थिति व निराकरण हेतु किए गये उपायों की समीक्षा
- ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति की कार्यप्रणाली की समीक्षा
- ग्राहक सेवा विषयक विभिन्न नीतियों की समीक्षा।
- उत्पाद अनुमोदन कार्यवाही।

इसके अलावा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को प्रभावित करने वाले अन्य मामलों की भी समिति जांच कर सकती है।

2.1.2 बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत दिए गए अधिनिर्णयों (अवार्ड) के कार्यान्वयन की निगरानी करना

समिति बैंकिंग लोकपाल द्वारा निपटाई गई शिकायतों के संबंध में अधिक सक्रिय भूमिका निभाएगी। बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने से संबंधित शिकायतों को सुलझाने तथा ग्राहक सेवाओं में त्रुटियों के मामले में बैंक तथा उसके ग्राहक के बीच के विवादों को समझौता, मध्यस्थता तथा विवेचन के प्रक्रिया के माध्यम से सुलझाने के उद्देश्य से बैंकिंग लोकपाल योजना प्रारम्भ की गई है। बैंकों के ग्राहकों की शिकायतों की विस्तृत जांच करने के बाद तथा बैंकों की टिप्पणीयों का अवलोकन करने के बाद बैंकिंग लोकपाल शिकायतों के निवारण के लिए व्यक्तिगत शिकायतों के संबंध में अपने अधिनिर्णय (अवार्ड) जारी करते हैं। बैंक यह सुनिश्चित करेगी कि बैंकिंग लोकपाल के अधिनिर्णयों को शीघ्र प्रबन्ध तन्त्र की सक्रिय सहभागिता के साथ शीघ्र कार्यान्वित किया जाता है।

इसके अलावा, ग्राहक सेवा समिति की प्रभावशीलता को बढ़ाने की दृष्टि से बैंक निम्न उपाय करेगी:-

क- बैंकिंग लोकपाल द्वारा दिए गए सभी अधिनिर्णयों ग्राहक सेवा समिति के समक्ष रखे जाएंगे ताकि वे शाखाओं में यदि कोई ऐसी प्रणालीगत त्रुटियां विद्यमान हैं, जिन्हें अधिनिर्णयों द्वारा ध्यान में लाया गया है, तो उन पर विचार विमर्श कर सकें तथा

ख- तीन महीनों से अधिक अवधि के लिए कार्यान्वित न किए गए सभी अधिनिर्णयों को कार्यान्वित न किए जाने के कारणों के साथ ग्राहक सेवा समिति के समक्ष रखा जाएगा ताकि ग्राहक सेवा समिति बोर्ड को वैध कारणों के बिना कार्यान्वयन में हुए ऐसे विलम्बों की रिपोर्ट कर सकें और बोर्ड आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाही प्रारम्भ कर सकें।

2.1.3 ग्राहक सेवा की समीक्षा करने और उस पर विचार विमर्श करने के लिए बोर्ड की बैठक:- बैंक ग्राहक सेवा संबंधी पहलुओं की समीक्षा करेगी तथा निदेशक मण्डल के समक्ष हर छः महीने में एक बार विस्तृत ज्ञापन प्रस्तुत किया जाएगा और जहां भी सेवा की गुणवत्ता/कौशल में कमी देखी गई है वहां तुरन्त सुधारात्मक कार्रवाई आरम्भ की जाएगी।

2.2 ग्राहक सेवा समिति पर स्थाई समिति-

लोक सेवा की क्रियाविधियों तथा कार्य निष्पादन लेखा परीक्षा पर समिति (सीपीपीएपीएस) ने तदर्थ समितियों को जारी रखने अथवा न रखने से संबंधित मामलों की जांच की और समिति ने पाया कि बैंकों में ग्राहक सेवा के लिए समर्पित केन्द्र बिन्दु होना चाहिए, जिसके पास विभिन्न विभागों की कार्य पद्धति का मूल्यांकन करने की पर्याप्त शक्तियां हों। अतः सीपीपीएपीएस ने सिफारिश के अनुपालन में प्रधान कार्यालय में ग्राहक सेवा पर एक स्थाई समिति का गठन किया जाएगा।

यह समिति कार्यान्वयन प्रक्रिया को संचालित करने वाली तथा संबंधित प्रतिसूचना देने वाली व्यक्ति स्तर की कार्यकारी समिति के रूप में कार्य करेगी और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी। उक्त समिति में सदस्य निम्नानुसार रहेगें :-

1. बैंक के अध्यक्ष / महाप्रबंधक
2. बैंक के दो या तीन वरिष्ठ कार्यपालक / मुख्य प्रबंधक
3. आम जनता से दो या तीन प्रतिष्ठित गैर-कार्यपालक

स्थायी समिति का गठन तथा कार्य नीचे दर्शाए अनुसार होंगे:-

- i. अध्यक्ष अथवा महाप्रबंधक स्थाई समिति की अध्यक्षता करेंगे तथा उसके सदस्यों के रूप में बैंक अधिकारियों के साथ साथ अन्य व्यक्तियों/ग्राहकों को शामिल किया जाएगा ताकि बैंक द्वारा दी जाने वाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर एक निष्पक्ष प्रतिसूचना मिल सके।
- ii. स्थाई समिति ग्राहक सेवा पर भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का समय पर तथा प्रभावी अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- iii. स्थाई समिति बैंक में प्रचलित प्रथाओं तथा क्रियाविधियों की समीक्षा तथा उन पर आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई निरन्तर आधार पर करेगी।
- iv. ग्राहक सेवा की गुणवत्ता के बारे में प्राप्त प्रतिक्रियाओं का मूल्यांकन करना।
- v. त्रुटियों हेतु शिकायतकर्ताओं को भुगतान की गई क्षतिपूर्ति की समीक्षा।
- vi. स्थाई समिति उसके कार्य निष्पादन पर एक संक्षिप्त रिपोर्ट बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को आवधिक रूप से प्रस्तुत की जाए जिसमें अन्य बातों के साथ साथ समीक्षा किए गए क्षेत्र, अभिनिर्धारित तथा सरलीकृत/प्रारम्भ की गई क्रियाविधियों/प्रथाओं को दर्शाया गया हो।

ग्राहक सेवा पर स्थाई समिति बैंक के विभिन्न विभागों और बोर्ड की ग्राहक सेवा समितियों के बीच एक सेतु का काम करेगी। समिति की त्रैमासिक बैठकें आयोजित की जाएगी।

2.3 शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समितियां- शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समितियां स्थापित की जाएगी। शाखा स्तरीय समितियों में ग्राहकों के बीच संप्रेषण के औपचारिक माध्यम को प्रोत्साहन देने की दृष्टि से इन समितियों में ग्राहकों की अधिक सहभागिता सुनिश्चित की जाएगी। इसके साथ ही चूंकि वरिष्ठ नागरिक सामान्यतः बैंकों में महत्वपूर्ण ग्राहक होते हैं, अतः उसमें एक वरिष्ठ नागरिक को अधिमानतः शामिल किया जाएगा। शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति शिकायतों/सुझावों, विलम्ब के मामलों, ग्राहकों/समिति के सदस्यों द्वारा रिपोर्ट/सामना की गई कठिनाईयों का अध्ययन करने के लिए तथा ग्राहक सेवा को सुधारने के उपाय विकसित करने के लिए माह में कम से कम एक बार अपनी बैठक आयोजित करेगी। सामान्यतौर पर बैठक तिथि प्रत्येक माह की 15 तारीख या अगला कार्यदिवस होगी।

शाखा स्तरीय समितियां, ग्राहक सेवा पर क्षेत्रीय कार्यालय की ग्राहक सेवा समिति को अपनी राय/सुझाव देने वाली तिमाही रिपोर्ट भी प्रस्तुत करेगी। क्षेत्रीय कार्यालय स्तरीय समिति शाखाओं से प्राप्त रिपोर्ट पर कार्यवाही कर अपनी रिपोर्ट प्रधान कार्यालय स्थाई समिति को भेजेगी। प्रधानकार्यालय समिति उनकी जांच करेगी और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को आवश्यक नीतिगत/क्रियाविधिगत कार्यवाही करने के लिए प्रतिसूचना देगी।

2.4 ग्राहक सेवा के लिए केन्द्रीय विभाग/अधिकारी— बैंक के प्रधान कार्यालय तथा प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय में ग्राहक सेवा के लिए एक अधिकारी नामित किया जाएगा जिससे शिकायतकर्ता ग्राहक प्रथमतः सम्पर्क कर सकें और जिसके साथ बैंकिंग लोकपाल तथा भारतीय रिज़र्व बैंक भी संपर्क कर सकें।

3. ग्राहक सेवा पर बोर्ड अनुमोदित नीतियां— लाभ, विकास तथा सामाजिक दायित्वों की पूर्ति के साथ साथ ग्राहक सेवा को शाखाओं के प्राथमिक उद्देश्य के रूप में प्रक्षेपित किया जाना अपेक्षित है। हमारे बैंक के पास निम्नलिखित के लिए बोर्ड अनुमोदित नीति उपलब्ध है:—

- 3.1 व्यापक जमा नीति
- 3.2 चेक वसूली नीति
- 3.3 ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति
- 3.4 ग्राहक शिकायत निवारण नीति

3.5 नीतियों का प्रचार प्रसार करना —

- i. उपर्युक्त नीतियों को वेब साईट पर प्रधान रूप से डालकर उनका व्यापक प्रचार प्रसार किया गया है और सिटीजन चार्टर में नीतियों का उल्लेख किया गया है।
- ii. जमाकर्ता, उधारकर्ता अथवा अन्य किसी भी रूप में प्रारम्भिक सम्बन्ध स्थापित करते समय ही ग्राहकों को उक्त चारों नीतियों में निहित पहलूओं पर बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के सम्बन्ध में स्पष्टतः अवगत कराया जाए।
- iii. इसके साथ ही बैंक की नीतियों में समय समय पर होने वाले परिवर्तनों के बारे में भी ग्राहकों को विधिवत् रूप अवगत करवाया जाए।

4. जमा खाते खोलना/उनका परिचालन—

4.1 व्यक्ति संबंधी खातों के लिए ग्राहक पहचान क्रियाविधि— शाखाओं को खाता खोलने के लिए केवाईसी/एएमएल संबंधी भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों तथा बैंक की तत्सम्बन्धी नीति का अनुपालन करना होगा।

4.2 बचत बैंक संबंधी नियमावली— यदि ग्राहकों को पास बुकों के बदले में खाता विवरण जारी किए जा रहे हैं तो बचत बैंक नियमों से खाता धारकों को अवगत करवाना सुनिश्चित किया जाए।

4.3 जमाकर्ताओं के फोटोग्राफ— शाखाओं को सभी जमाकर्ताओं/खाताधारकों द्वारा खोले गए खातों में उनके फोटोग्राफ प्राप्त कर अपने रिकार्ड में रखने के अनुदेश है। यह निम्नलिखित स्पष्टीकरणों के अधीन होगा:—

- i. अनुदेशों के तहत मीयादी, आवर्ती, संचयी आदि सहित सभी प्रकार की जमा राशियां शामिल है।
- ii. वे जमाकर्ताओं की सभी श्रेणियों, आवासी हों अथवा अनिवासी पर लागू होते हों। केवल बैंक, स्थानीय प्राधिकरण तथा सरकारी विभागों (इसमें सरकारी क्षेत्र के उपक्रम अथवा अर्द्धसरकारी निकाय शामिल नहीं हैं) को फोटोग्राफ देने की आवश्यकता से छूट मिलेगी।
- iii. शाखाएं स्टाफ-सदस्यों के खातों (एकल/संयुक्त) में बैंक फोटोग्राफ देने पर जोर नहीं डालेंगी।
- iv. शाखाओं को खातों यथा बचत बैंक तथा चालू खातों का परिचालन करने के लिए प्राधिकृत सभी व्यक्तियों के फोटोग्राफ निरपवाद रूप से प्राप्त करने होंगे।
- v. शाखाओं को परदानशीन महिलाओं के भी फोटो ग्राफ प्राप्त करना है।
- vi. शाखाएं फोटोग्राफ की 2-2 प्रतियां प्राप्त करें तथा फोटोग्राफ के बदले में ड्रायव्हिंग लायसेन्स/ पासपोर्ट की फोटो कॉपियां प्राप्त करना पर्याप्त नहीं होगा, जिस पर फोटोग्राफ होते हैं।
- vii. शाखाओं को सामान्यतः स्वयं अथवा वाहक चेक के मामले में नगद आहरण करने के लिए खाता धारक की उपस्थिति पर जोर नहीं देना चाहिए, जब तक कि परिस्थितियां उसकी मांग न करती हों। स्वयं या वाहक चेक का भुगतान सामान्य एहतियात बरतते हुए किया जाना चाहिए।
- viii. फोटो ग्राफ नमूना हस्ताक्षर का स्थान नहीं ले सकते हैं।

- ix. फोटो ग्राफों का केवल एक सेट प्राप्त किया जाए और जमा राशि की प्रत्येक श्रेणी के लिए अलग-अलग फोटो ग्राफ प्राप्त करना आवश्यक नहीं है। विभिन्न प्रकार के जमा खातों के आवेदनों को उचित रूप से प्रतिसंदर्भित किया जाए।
- x. जब किसी खाताधारक को एक अतिरिक्त खाता खोलना हो तो नए फोटोग्राफ प्राप्त करना आवश्यक नहीं है।
- xi. परिचालनगत खातों यथा बचत बैंक तथा चालू खातों के मामले में उन्हें परिचालित करने के लिए प्राधिकृत व्यक्तियों के फोटोग्राफ प्राप्त करने होंगे। अन्य जमा राशियों अर्थात् मीयादी, आवर्ती, संचयी आदि के मामले में अवयस्कों के नाम पर रखी जमा राशियों को छोड़कर जहां उनके अभिभावकों के फोटोग्राफ प्राप्त करने हैं, जिन सभी जमाकर्ताओं के नाम पर जमा रसीद होती है उनके फोटोग्राफ प्राप्त करना आवश्यक है।

4.4 बचत बैंक खातों में न्यूनतम जमा शेषः— शाखाएं ग्राहकों को खाते खोलते समय ही अपेक्षित न्यूनतम जमा शेष बनाए रखने तथा न्यूनतम जमा शेष बनाए न रखने पर लगाए जाने वाले प्रभार आदि के बारे में पारदर्शी रूप से सूचित करें। उसके बाद किए गए किसी भी परिवर्तन के बारे में सभी जमाकर्ताओं को एक महीने की सूचना देते हुए अग्रिम रूप से अवगत कराया जाना आवश्यक है। शाखाओं को विद्यमान खाता धारकों को निर्धारित न्यूनतम शेष और निर्धारित न्यूनतम शेष को बनाए न रखने की स्थिति में लगाए जाने वाले प्रभारों में किसी भी प्रकार के परिवर्तन के बारे में कम से कम एक महीने पहले बताना चाहिए।

4.5 समाशोधन बंद होने के दौरान स्थानीय चेक, ड्राफ्ट आदि की खरीद—ऐसे अवसर हो सकते हैं जब समाशोधन गृह के परिचालनों को संबंधित प्राधिकारियों के नियंत्रण के बाहर के कारणों के लिए अस्थायी तौर पर बंद करना पड़ सकता है। इस तरह से समाशोधन बंद होने से ग्राहकों को कठिनाईयों का सामना करना पड़ता है क्योंकि जिन बैंकों में उनके खाते हैं उन बैंकों को छोड़कर अन्य स्थानीय बैंकों पर आहरित चेक, ड्राफ्ट आदि की प्राप्य राशियां उन्हें त्वरित रूप से नहीं मिल सकती है। ऐसी आकस्मिकताओं के दौरान कुछ उपचारात्मक कार्रवाही की जाना अपेक्षित है ताकि ग्राहकों को होने वाली असुविधा तथा कठिनाई जहां तक संभव हो सके कम की जा सके और अच्छी ग्राहक सेवा बनी रहे। अतः जब कभी समाशोधन बंद हों और ऐसी आशंका हो कि यह सेवा अधिक समय तक बंद रह सकती है तो शाखाएं अपने ग्राहकों को, उधारकर्ता तथा जमाकर्ता दोनों को उनके खातों में बैंक में विद्यमान नियमों के तहत वसूली के लिए जमा किए गए स्थानीय चेक, ड्राफ्ट आदि को खरीद कर जहां तक संभव हो, अस्थायी रूप से सहायता प्रदान कर सकती है। ऐसा करते समय सरकारी खातों/अच्छी स्थिति तथा प्रतिष्ठा वाली कम्पनियों तथा स्थानीय बैंकों पर आहरित मांग ड्राफ्ट पर विशेष ध्यान देना चाहिए। यह सुविधा देते समय शाखाओं को ग्राहकों की ऋण पात्रता, इमानदारी, पूर्व व्यवहार तथा व्यवसाय को भी निःसंदेह ध्यान में लेना चाहिए ताकि बाद में ऐसे लिखतों को अस्वीकार किए जाने की संभावना से अपने आप को बचाया जा सके।

4.6 खाता विवरण/पासबुक—

4.6.1 पासबुक अद्यतन बनाना

- i. ग्राहकों को अपनी पासबुक नियमित रूप से अद्यतन करवाने की आवश्यकता के संबंध में सतर्क कराया जाए और इस मामले को महत्व देने के लिए शाखा स्टाफ को प्रेरित किया जाए।
- ii. अधिक प्रविष्टियों के कारण जब भी पासबुक अद्यतन करने हेतु रखी जाती है तब ग्राहक को एक पेपर टोकन दिया जाए, जिसमें पास बुक लेने की तारीख एवं उसे लौटाए जाने की संभावित तारीख का उल्लेख हो।
- iii. कई बार यह पाया जाता है कि ग्राहक बहुत ही लम्बी अवधि के बाद अपनी पास बुक अद्यतन करने हेतु प्रस्तुत करते हैं। जब कोई पास बुक बहुत ही लम्बी अवधि के बाद अथवा काफी अधिक लेन देनों के बाद प्रस्तुत की जाती है तब पास बुक में मुद्रित अनुदेशों के अलावा एक पर्ची दी जाए जिसमें समय समय पर पासबुक प्रस्तुत करने के लिए जमाकर्ता से अनुरोध किया गया हो।

4.6.2 पासबुकों/खाता विवरणों में प्रविष्टियां

- i. शाखाएं निरन्तर यह सुनिश्चित करें कि पासबुकों और खाता विवरणों में प्रविष्टि सही और पठनीय हो।
- ii. कई बार जमाकर्ताओं की पास बुकों/खाता विवरणों में शाखाएं समाशोधन द्वारा (बाई क्लियरिंग) अथवा चैक द्वारा (बाई चेक) जैसी प्रविष्टियां दर्शाती हैं। साथ ही पाया जाता है कि इलेक्ट्रॉनिक्स समाशोधन प्रणाली (ईसीएस) के मामले में शाखाएं सामान्यतः किसी प्रकार के ब्यौरे नहीं देती। कुछ मामलों में कम्प्यूटरिकृत प्रविष्टियों में कोड प्रयुक्त होता है जिसका अर्थ समझ में नहीं आता। जमाकर्ताओं को होने वाली असुविधा को टालने की दृष्टि से शाखाएं पासबुकों/खाता विवरणों में ऐसी दुर्बोध प्रविष्टियां करना

टालें और यह सुनिश्चित करें कि पासबुकों/खाता विवरणों में संक्षिप्त बोधगम्य विवरणों की अनिवार्यतः प्रविष्टि की जाती है।

4.6.3 बचत बैंक पासबुक रखना—सावधानियां— बचत बैंक पासबुकों की सुरक्षा में पर्याप्त सावधानी बरतने में लापरवाही से खातों में से धोखाधड़ीयुक्त आहरण हो सकते हैं। इससंबंध में कुछ सावधानियां नीचे दी जा रही हैं—

- शाखाओं टोकन देकर पासबुक स्वीकार करें और टोकन लेकर पास बुक लौटाएं।
- शाखाओं द्वारा पासबुक नामित/जिम्मेदार अधिकारियों की सुरक्षा में रखी जाए।
- शाखाओं के पास पासबुक ताला बन्द रखी जाए।

4.6.4 मासिक खाता विवरण प्रदान करना—

- शाखाएं सुनिश्चित करें कि वे खाता विवरण भेजने में मासिक आवधिकता का पालन करती हैं।
- चालू खाताधारकों के खातों के विवरण हर माह किसी निश्चित तारीख को भेजने के बजाय भिन्न-भिन्न तारीखों को भेजा जाए। ग्राहकों को इन विवरणों को भिन्न भिन्न तारीखों को तैयार किए जाने के बारे में सूचित किया जाए।

4.7 चेक बुक जारी करना—

4.7.1 बड़ी संख्याओं में चेक बुक जारी करना : शाखाएं अधिक संख्या (20/25) के चेकों वाले चेक बुक जारी कर सकती हैं, यदि ग्राहक वैसी मांग करे। इस हेतु शाखाओं को 20/25 चेकों वाले ऐसे चेक बुकों का पर्याप्त स्टॉक सुनिश्चित करना होगा। शाखाओं को चाहिए कि वे बड़ी संख्या में चेक बुक जारी करते समय उचित सावधानी बरतें, क्षेत्रीय कार्यालय के साथ परामर्श करके ही ऐसा किया जाना चाहिए।

4.7.2 किसी भी भाषा में चेक लिखना— बैंक द्वारा सभी चेक फॉर्म हिन्दी और अंग्रेजी में मुद्रित करवाए गये हैं तथापि ग्राहक चेक हिन्दी, अंग्रेजी अथवा संबंधित क्षेत्रीय भाषा में लिख सकते हैं।

4.7.3 कूरियर से चेक बुक भेजना— जमाकर्ता को शाखा में आकर चेकबुक लेने की अनुमति न देने तथा जमाकर्ता को उसके जोखिम पर कूरियर से चेकबुक भेजने हेतु दबाव डालकर घोषणापत्र प्राप्त करवा लेने के बाद कूरियर से चेक बुक प्रेषित करने की क्रियाविधि एक अनुचित पद्धति है। शाखाएं जमाकर्ताओं से इस प्रकार वचन पत्र प्राप्त न करें और सुनिश्चित करें कि जमाकर्ताओं अथवा उनके अधिकृत प्रतिनिधि के अनुरोध पर काउण्टरों पर चेकबुक दी जाती है।

4.7.4 राष्ट्रीय कैलेंडर (शक संवत्) के अनुसार लिखी तारीख वाले चेकों को अदायगी के लिए स्वीकार करना— भारत सरकार ने 22 मार्च 1957 से राष्ट्रीय कैलेंडर के रूप में शक संवत् को स्वीकार किया है और सभी सरकारी सांविधिक आदेशों, अधिसूचनाओं संसद के अधिनियमों आदि पर दोनों तारीखें अर्थात् शक संवत् तथा ग्रेगोरियन कैलेंडर होती है। हिन्दी में लिखे हुए लिखत पर यदि शक संवत् कैलेंडर के अनुसार तारीख लिखी हो तो वह वैध लिखत है। अतः नेशनल कैलेंडर (शक संवत्) के अनुसार हिन्दी तारीख वाले चेक अन्यथा सही होने पर अदायगी के लिए स्वीकार किए जाएं। शाखाएं नेशनल शक कैलेंडर की तदनुसूची ग्रेगोरियन कैलेंडर तारीख का अनिवार्यतः पता लगाएं ताकि गतावधि चेकों के भुगतान को टाला जा सके।

4.8 मीयादी जमा खाता

4.8.1 मीयादी जमा रसीदें जारी करना— शाखाएं जमा रसीदें जारी करते समय उनपर जारी करने की तारीख, अवधि, नियत तारीख, लागू ब्याज दर आदि जैसे पूरे ब्यौरे दर्शाएं।

4.8.2 जमा रसीदों की अंतरणीयता— मीयादी जमा राशियां बैंक के एक कार्यालय से दूसरे कार्यालय में मुक्त रूप से अंतरणीय रखना अपेक्षित है परन्तु बैंक द्वारा उक्त प्रावधान अभी लागू नहीं किया गया है।

4.8.3 जमा राशियों का निपटान— परिपक्वता पर जमा राशियों के निपटान के लिए जमाकर्ताओं से अग्रिम अनुदेश, आवेदन फॉर्म में ही लिया जाए।

4.8.4 ब्याज दरों में हुए परिवर्तन अधिसूचित करना— जमा राशियों पर लगाई जाने वाली ब्याज दरों में परिवर्तन हो जाने पर उसकी जानकारी शीघ्रता से ग्राहकों हेतु सूचना पट्ट पर उपलब्ध करवाई जाए।

4.8.5 मीयादी जमा राशियों पर ब्याज का भुगतान: ब्याज की गणना पद्धति— भारतीय बैंक संघ (आईबीए) ने सदस्य बैंकों द्वारा एक समान प्रणाली अपनाई जाने हेतु बैंकिंग प्रणाली के लिए भारतीय बैंक संघ संहिता जारी की है। इस संहिता का उद्देश्य ऐसे न्यूनतम मानकों को स्थापित कर अच्छी बैंकिंग

प्रणालियों को बढ़ावा देना है, जिन मानकों को सदस्य बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों के साथ लेन देन करते समय अपनाया जाना चाहिए। देशी मियादी जमा राशियों पर ब्याज की गणना के प्रयोजन के लिए भारतीय बैंक संघ ने विनिर्दिष्ट किया है कि तीन महीने से कम अवधि में चुकौती योग्य जमा राशियों पर अथवा जहां अन्तिम तिमाही अधूरी है वहां ब्याज, संबंधित वर्ष को 365 दिन का मानकर दिनों की वास्तविक संख्या के लिए समानुपातिक आधार पर अदा किया जाना चाहिए। कुछ बैंक लीप वर्ष में 366 दिन तथा अन्य वर्षों में 365 दिन का वर्ष मानने की पद्धति को अपना रहे हैं। बैंकों को अपनी अपनी पद्धति अपनाने के लिए स्वतंत्रता है। हमारे बैंक में वर्ष को 365 दिन का मानकर ब्याज गणना की जा रही है। शाखाएं अपने जमाकर्ताओं को जमाराशियां स्वीकार करते समय ब्याज की गणना पद्धति के बारे में जानकारी दें।

- 4.8.6 **मीयादी जमाराशियों का अवधि पूर्व आहरण**—जमाकर्ता के अनुरोध पर मीयादी जमाराशि रखते समय जमाराशि की जिस अवधि के लिए वह सहमत होता है, वह अवधि पूरी होने के पहले मीयादी जमाराशि के आहरण के लिए अनुमति दें। मीयादी जमाराशियों के अवधि पूर्व आहरण की दण्डात्मक ब्याज दर 01 प्रतिशत है अर्थात् हमारे बैंक में जमा की अवधि हेतु लागू दर में एक प्रतिशत की कटौती की जाती है। शाखाएं यह सुनिश्चित करें कि जमा राशि की दर के साथ-साथ जमाकर्ताओं को लागू की जाने वाली दण्डात्मक ब्याज दर की भी जानकारी दी जाती है। किसी जमाराशि को अवधि पूर्व समाप्त करते समय जिस अवधि के लिए जमाराशि बैंक के पास रही उस अवधि के लिए लागू दर ब्याज अदा किया जाएगा और न कि संविदागत दर पर। विनिर्दिष्ट न्यूनतम अवधि पूरी होने के पहले यदि जमा राशि का अवधि पूर्व आहरण किया जाता है तो कोई ब्याज अदा नहीं किया जाएगा।
- 4.8.7 **अतिदेय जमा राशियों का नवीनीकरण**—अतिदेय जमाराशियों के नवीकरण से संबंधित बैंक द्वारा जारी नीति निर्देशों का पालन सुनिश्चित किया जाए।
- 4.8.8 **संयुक्त खाता धारकों के नाम/नामों को जोड़ना अथवा हटाना**—सभी संयुक्त खाता धारकों के अनुरोध पर शाखाएं स्थितियों की मांग के अनुसार संयुक्त खाताधारक/धारकों का/के नाम/नामों को जोड़ने अथवा हटाने की अनुमति दे सकती है अथवा किसी व्यक्ति जमाकर्ता को संयुक्त खाताधारक के रूप में अन्य व्यक्ति का नाम जोड़ने की अनुमति दी जा सकती है। तथापि यदि वह जमा राशि मीयादी जमाराशि हो तो किसी भी हालत में मूल जमा राशि अथवा अवधि में किसी भी प्रकार से कोई परिवर्तन नहीं होगा। किसी जमा रसीद के सभी संयुक्त खाताधारकों के अनुरोध पर, संयुक्त खाताधारकों में से प्रत्येक के नाम में संबंधित संयुक्त जमाराशि को विभाजित करने की अनुमति दी जा सकती है, बशर्ते ऐसी जमा राशि की अवधि तथा सकल राशि में कोई परिवर्तन नहीं होता है। टिप्पणी:—अनिवासी विदेशी (एनआरई) जमाराशियां केवल अनिवासियों के साथ ही संयुक्त रूप से रखी जानी चाहिए। अनिवासी साधारण (एनआरओ) खाते अनिवासियों द्वारा निवासियों के साथ संयुक्त रूप से रखे जा सकते हैं।
- 4.8.9 **वरोधित खातों पर ब्याज की अदायगी**—प्रवर्तन प्राधिकारियों के आदेशों के आधार पर कभी शाखाओं को ग्राहकों के खातों पर रोक लगाना आवश्यक हो जाता है। ऐसे अवरोधित खातों पर ब्याज की अदायगी के मामले की भारतीय बैंक संघ के परामर्श से जांच की गई और यह सूचित किया गया कि प्रवर्तन प्राधिकारियों द्वारा अवरोधित मीयादी जमा खातों के मामले में नीचे वर्णित क्रिया विधि का अनुसरण किया जाए:
- शाखाएं परिपक्वता पर ग्राहक से मूल अवधि के बराबर अवधि के लिए नवीकरण करने के लिए अनुरोध पत्र प्राप्त करें। जमाकर्ता से नवीकरण के लिए अनुरोध प्राप्त करते समय शाखाओं को उसे यह भी सूचित करें कि वह जमाराशि के नवीकरण की अवधि निर्दिष्ट करें। यदि जमाकर्ता नवीकरण की अवधि चुनने का विकल्प नहीं अपनाता है तो शाखाएं मूल अवधि के बराबर अवधि के लिए नवीकरण कर सकती हैं।
 - नयी रसीद जारी करने की आवश्यकता नहीं है तथापि जमा राशि खाता बही/कम्प्युटर सिस्टम में नवीकरण के संबंध में उचित रूप से नोट किया जाए।
 - संबंधित सरकारी विभाग को जमा राशि के नवीकरण के बारे में पंजीकृत पत्र/स्पीड पोस्ट/कूरियर सेवा द्वारा सूचित किया जाए तथा जमाकर्ता को उसकी सूचना दी जाए। जमाकर्ता को प्रेषित सूचना में ब्याज की उस दर का उल्लेख भी किया जाए, जिस दर पर जमा राशि का नवीकरण हुआ है।

साथ ही प्रवर्तन प्राधिकारियों द्वारा रोक लगाए गए बचत बैंक खातों में शाखाएं नियमित रूप से संबंधित खाते पर ब्याज जमा करना जारी रखेंगी।

4.9 **काउंटर पर नगदी स्वीकार करना**—बैंकिंग की परिभाषा है : उधार देने तथा निवेश करने के प्रयोजन से जनता से धन राशियां स्वीकार करना। अतः शाखाएं सुनिश्चित करें कि सभी ग्राहकों से काउंटर्स पर अनिवार्यतः नकदी स्वीकार करती है जो ग्राहक काउंटर्स पर नकदी जमा करना चाहते हैं।

4.10 **माता के संरक्षण में नाबालिग के नाम खाता खोलना**—महिला ग्राहकों को अपने नाबालिग बच्चों के संरक्षक के रूप में उनके नाम से खाता खोलने की भारी कठिनाईयां झेलनी पड़ी थीं। संभवतः बैंक हिन्दू अल्पवयस्कता तथा संरक्षकत्व अधिनियम 1956 की धारा 6 के मद्देनजर पिता के जीवित रहते संरक्षक के रूप में माता को स्वीकार करने के प्रति उदासीन थे। उक्त अधिनियम की धारा के अनुसार यदि पिता जीवित है तो ऐसे मामले में केवल उसे ही संरक्षक माना जाना चाहिए। इस विधिक कठिनाई से उबरने तथा बैंकों द्वारा अपनी माता के संरक्षकत्व में बच्चों के नाम से ऐसे खाते खोलने का रास्ता साफ करने के लिए कुछ क्षेत्रों से यह सुझाव आया कि उपर्युक्त अधिनियम में एक संशोधन कर देने से हिन्दुओं के मामले में कठिनाई से निजात मिल सकती है लेकिन इससे अन्य समुदायों की दिक्कतें दूर नहीं होंगी क्योंकि मुसलमान, ईसाई, पारसी समुदायों के बच्चे तो तभी इसके दायरे में आ सकते हैं, जब इन समुदायों को चलाने वाले नियमों में भी उसी प्रकार के संशोधन किए जाएं।

इसलिए, भारत सरकार के परामर्श से उपर्युक्त समस्या के कानूनी तथा व्यावहारिक पहलुओं की समीक्षा की गई, और यह सूचित किया गया था कि यदि माताओं को संरक्षक माने जाने की मांग का मूल विचार केवल सावधि तथा बचत बैंक खाता खोलने से जुड़ा है तो अपेक्षाओं को पूरा करने में कोई कठिनाई नहीं होनी चाहिए क्योंकि वैधानिक उपबन्धों के बावजूद बैंकों द्वारा इस प्रकार के खाते खोले जा सकते हैं बशर्ते वे खातों में परिचालन की अनुमति देने में पर्याप्त सुरक्षाएं बरतते हों तथा यह सुनिश्चित करते हों कि संरक्षक के रूप में माताओं के साथ खोले गए बच्चों के खातों से सीमा से अधिक आहरण करने की अनुमति नहीं दी जाएगी तथा उन खातों में हमेशा जमा राशि रहती है। इस प्रकार संविदा करने की बच्चे की क्षमता विवाद का विषय नहीं होगी। यदि यह सावधानी बरती जाती है तो बैंकों के हित पर्याप्त रूप से सुरक्षित रहेंगे।

रिजर्व बैंक द्वारा अधिसूचना क्र आरबीआई/2013-14/610, ग्राआरवि.केंका.आरआरबी.बीसी. 104/03. 05.33/2013-14 दिनांक 27 मई 2014 के माध्यम से सूचित किया है कि विद्यमान निर्देशों के अनुसार शाखाओं में अभिभावक के रूप में माता के साथ अवयस्कों के केवल ऐसे जमा खाते (केवल सावधि, बचत और आवर्ती जमा खाते) खोले जाने की अनुमति है जिनमें कभी अधिविकर्ष न हो तथा ये खाते हमेशा जमा शेष दर्शाते हों। वित्तीय समावेशन को प्रोत्साहन देने तथा बैंकों के मध्य अवयस्कों के खाते खोलने और उनके परिचालन में एकरूपता लाने की दृष्टि से रिजर्व बैंक द्वारा निर्देशित किया गया है कि :-

अ. किसी भी आयु के अवयस्क द्वारा उसके नैसर्गिक या कानूनी रूप से नियुक्त अभिभावक के माध्यम से बचत/सावधि/आवर्ती बैंक खाता खोला जा सकता है।

ब. 10 वर्ष से अधिक आयु वाले नाबालिग, यदि चाहें तो, उन्हें स्वतंत्र रूप से बचत बैंक खाते खोलने और उनका परिचालन करने की अनुमति दी जा सकती है। ऐसे खातों में अवयस्क की अनुमत आयु तथा परिचालन की राशि की सीमा निर्धारण करने हेतु रिजर्व बैंक द्वारा स्वतंत्रता प्रदान की गई है। हमारी बैंक की जोखिम प्रबंधन प्रणाली अनुसार ऐसे खातों में परिचालन की राशि की अधिकतम सीमा राशि रु 50000/-होगी। ऐसा खाता खोलने से पूर्व नाबालिग से पूर्ण केवायसी तथा शैक्षणिक दस्तावेज—यथा नवीनतम मार्कशीट की छायाप्रति आदि प्राप्त करना सुनिश्चित करें।

स. बालिग होने पर, पूर्ववर्ती नाबालिग को अपने खाते में शेष राशि की पुष्टि करनी चाहिए और यदि खाते का परिचालन नैसर्गिक अभिभावक/कानूनी अभिभावक द्वारा किया जाता हो तो नये सिरे से परिचालन संबंधी अनुदेश और पूर्ववर्ती नाबालिग के नमूना हस्ताक्षर प्राप्त कर अभिलेखित किए जाना चाहिए।

शाखाएं अवयस्क खातेदारों को अतिरिक्त बैंकिंग सुविधाएं यथा एटीएम डेबिट कार्ड, चेकबुक सुविधा, इन्टरनेट बैंकिंग आदि भी प्रदान कर सकती हैं बशर्ते नाबालिग खातों में कभी अधिविकर्ष न हो व ये खाते हमेशा जमा शेष दर्शाते हों।

शाखाएं संरक्षक के रूप में माता के साथ बच्चे का खाता (केवल सावधि बचत एवं आवर्ती) इस प्रकार के अनुरोध प्राप्त होने पर उपर्युक्त सुरक्षाओं के अधीन खुलने दें।

4.11 चालू खाता खोलना— अनुशासन की आवश्यकता

- i. अनर्जक आस्तियों के स्तर में कमी लाने के लिए ऋण अनुशासन की अहमियत को ध्यान में रखते हुए शाखाओं को चाहिए कि वे चालू खाता खोलते समय इस आशय के घोषणा पत्र प्राप्त करें कि खाताधारक अन्य किसी बैंक से ऋण सुविधा का लाभ नहीं उठाएंगे। शाखाओं को कड़ाई से यह सुनिश्चित करना होगा कि वे उधारदाता बैंक (कों) से विशेष रूप से अनापत्ति प्रमाणपत्र प्राप्त किए बगैर ऐसी हस्तियों के चालू खाते नहीं खोलती हैं जिन्होंने बैंकिंग प्रणाली से ऋण सुविधा (निधि आहरित अथवा निधितर आधारित) का लाभ उठाया है। शाखाएं नोट करें कि उक्त अनुशासन का पालन न करना निधियों के दुरुपयोग को प्रोत्साहित करना माना जावेगा। यदि ऐसे उल्लंघन भारतीय रिजर्व बैंक को रिपोर्ट किए जाते अथवा नाबार्ड निरीक्षण के दौरान नोटिस किए जाते हैं तो संबंधित बैंक बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 के अधीन दण्ड के लिए पात्र होगा।
- ii. एक पखवाड़े की न्यूनतम प्रतीक्षा अवधि के बाद विद्यमान बैंकों से कोई प्रत्युत्तर प्राप्त न होने पर भावी ग्राहकों के चालू खाते खोल सकते हैं। यदि एक पखवाड़े के भीतर प्रत्युत्तर प्राप्त हो जाता है तो शाखाओं को चाहिए कि वे संबंधित बैंक द्वारा भावी ग्राहक संबंधी जो जानकारी दी गई है उसके संदर्भ में स्थिति का मूल्यांकन करें। शाखाओं को ग्राहक की सच्ची स्वतंत्रता तथा संबंधित बैंक द्वारा उस ग्राहक के संबंध में बरती गई आवश्यक समुचित सावधानी को देखते हुए औपचारिक अनापत्ति की मांग करने की आवश्यकता नहीं है।
- iii. एक से अधिक बैंकों से ऋण सुविधाओं का लाभ उठाने वाली कोई कम्पनी अथवा बड़ा उधारकर्ता भावी ग्राहक हो तो शाखाएं उचित सतर्कता बरतें और सहायता संघ (Consortium) के नेता को सूचित करें तथा यदि बहुल बैंकिंग व्यवस्था के अधीन हो तो संबंधित बैंकों को सूचित करें।

5. काउण्टरों पर सेवा—

- 5.1 शाखाओं में बैंकिंग के घण्टे/कार्य दिवस:— शाखाओं के कार्य के घंटे तथा कार्यदिवस प्रधान कार्यालय द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय की अनुशंसा से निर्धारित किए जाएंगे, जिनमें रिजर्व बैंक के इन निर्देशों को ध्यान रखा जाएगा कि जनता तथा व्यापारी समुदाय के व्यापक हित में सामान्यतः सप्ताह के दिनों में कम से कम 4 घण्टे सार्वजनिक लेनदनों के लिए कार्य किया जाए परन्तु विस्तार काउण्टरों, अनुशंगी कार्यालयों, एक व्यक्ति कार्यालयों तथा अन्य विशेष वर्ग की शाखाएं आवश्यकता के अनुसार निर्धारित कम अवधि के लिए खुली रह सकती हैं।
- 5.2 कार्य के घंटों का प्रारम्भ/विस्तार:— शाखाओं में कर्मचारियों के कार्य के समय का प्रारम्भ कारोबार के घंटों के प्रारम्भ से 15 मिनट पहले होगा। स्थानीय दुकान ओर स्थापना अधिनियम के उपबन्धों को ध्यान में रखते हुए बैंकों को उक्त सिफारिश का कार्यान्वयन करना होगा। तथापि, शाखा प्रबंधक तथा अन्य पर्यवेक्षी अधिकारियों को यह सुनिश्चित करना होगा कि स्टाफ सदस्य अपने संबंधित काउंटरों पर बैंकिंग के घंटों के प्रारम्भ से लेकर कारोबार के विनिर्दिष्ट घंटों के दौरान उपस्थित रहते हैं ताकि ग्राहकों को शिकायत का कोई कारण न रहे। शाखाएं सुनिश्चित करें कि कारोबार समय के दौरान कोई भी काउंटर ऐसा न हो जहां ग्राहक की ओर ध्यान देने के लिए कोई न हो और ग्राहक को अबाधित सेवा प्रदान की जाती है। साथ ही, शाखाएं काम का इस प्रकार आवंटन करें कि उनकी शाखाओं में बैंकिंग के घंटों के दौरान कोई गणक काउंटर बंद न रहे।
कारोबार—समय समाप्त होने के पहले बैंकिंग हॉल में आने वाले हर ग्राहक को सेवाएं प्रदान की जानी आवश्यक है।
- 5.3 नकदी से इतर बैंकिंग लेनदेनों के लिए कारोबार के विस्तारित घंटे:—नकदी से इतर बैंकिंग लेनदेनों के लिए कारोबार के घंटों को कामकाज के समय की समाप्ति के एक घण्टे पहले तक बढ़ाना चाहिए। बढ़ाए गए समय, अर्थात् काम काज के समय की समाप्ति के एक घंटे पहले तक, में शाखाएं निम्नलिखित नकदी के अलावा लेनदेन सम्पादित करेंगी :—
 - (क) वाउचर सृजित न करने वाले लेनदेन:—पास बुक/खातों के विवरण जारी करना, ब. चेक बुक जारी करना, स. मीयादी जमा रसीदों/ड्राफ्टों की सुपुर्दगी, द. समाशोधन चेक स्वीकार करना ई. वसूली के लिए बिल स्वीकार करना।
 - (ख) वाउचर सृजित करने वाले लेनदेन:—मीयादी जमा रसीदों का निर्गम, लॉकर के लिए दिए किराए के चेकों की स्वीकृति, यात्री/उपहार चेक जारी करना, अंतरण जमा के लिए व्यक्तिगत चेक स्वीकार करना।

बढ़ाए गए कारोबार के घंटों में किए जाने वाले ऐसे गैर नकदी लेनदेनों के संबंध में ग्राहकों को पर्याप्त सूचना दी जानी चाहिए। कारोबार के सामान्य घंटों से परे जनता को सुविधाएं प्रदान करने के लिए शहरी/महानगरीय केन्द्रों की मौजूदा शाखाओं के परिसरों में शाम का काउंटर रखे जा सकते हैं ताकि ग्राहक सेवा में सुधार लाया जा सके। यह आवश्यक है कि ऐसे मामलों में कारोबार के बढ़ाए गए घंटों में किए गए ऐसे लेनदेन का उस शाखा के मुख्य खातों के साथ विलयन किया जाता है, जहां उक्त सुविधाएं प्रदान करने का निर्णय लिया गया है।

संबंधित शाखा से अपेक्षित है कि कि वे स्थानीय समाचार पत्रों के माध्यम से तथा संबंधित शाखा(ओं) में सूचना पट्ट पर एक सूचना प्रदर्शित कर बढ़ाए गए बैंकिंग घंटों के दौरान किए जाने वाले कार्यों के बारे में अपने ग्राहकों को उचित नोटिस दें। साथ ही, किसी शाखा के कारोबार के घंटे जब भी बढ़ाए जाते हैं, संबंधित समाशोधन गृह को उसकी सूचना दी जाए।

6. ग्राहकों को मार्गदर्शन तथा सूचना का प्रकटीकरण:-

6.1 ग्राहकों की सहायता/का मार्गदर्शन:- सभी जिला स्तरीय शाखाओं में पूछताछ या क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ काउन्टर, अलग से अथवा अन्य कार्यों के साथ साथ होने चाहिए, जो बैंकिंग हॉल के प्रवेश स्थान के पास हो।

6.2 समय मानदण्ड प्रदर्शित करना-विशेषीकृत कारोबार से संबंधित लेनदेनों के लिए समय मानदंड बैंकिंग हाल में प्रमुख स्थान पर प्रदर्शित किए जाएं।

6.3 सूचना/जानकारी प्रदर्शित करना-व्यापक सूचना पट्ट- शाखाओं में सूचना/जानकारी प्रदर्शित करना वित्तीय शिक्षा प्रदान करने का एक माध्यम है। इस तरह का प्रदर्शन करने से ग्राहकों को बैंक के उत्पादों तथा सेवाओं के संबंध में समझबूझ कर निर्णय लेने में आसानी होती है तथा उनके अधिकारों तथा कुछ अनिवार्य सेवाएं प्रदान करने के बैंकों के दायित्वों के बारे में भी जानकारी प्राप्त होती है। उससे जनता की शिकायत निवारण प्रणाली संबंधी जानकारी का भी प्रसारण होता है और शाखाओं में ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में तथा ग्राहकों में संतुष्टि के स्तर में सुधार होता है।

इसके अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों के परिचालनों में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा प्रभार, ब्याज दर, प्रदान की जाने वाली सेवाएं, उत्पादों संबंधी जानकारी, विभिन्न बैंकिंग लेनदेनों के लिए लगने वाले समय सम्बन्धी मानदण्ड तथा शिकायत निवारण प्रणाली जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं को प्रदर्शित करने के संबंध में बैंकों को विभिन्न अनुदेश दिए हैं। तथापि यह पाया गया कि बहुत सी शाखाएं जगह की कमी, अनुदेशों के मानकीकरण के अभाव आदि जैसे कारणों से अपेक्षित जानकारी प्रदर्शित नहीं करते हैं। उक्त को ध्यान में रखते हुए रिज़र्व बैंक के एक आंतरिक कार्यदल ने बैंकों के प्रदर्शन/सूचना पट्ट से संबंधित सभी मौजूदा अनुदेशों की समीक्षा की ताकि उन्हें तर्कसंगत बनाया जा सके। कार्यदल की सिफारिशों के आधार पर बैंकों को निम्नलिखित अनुदेश जारी किए गये हैं:-

6.3.1 सूचना पट्ट-उक्त दल ने यह महसूस किया कि मौजूदा अनुदेशों को सर्वाधिक युक्तियुक्त बनाने के लिए इन अनुदेशों को ग्राहक सेवा संबंधी जानकारी, सेवा प्रभार, शिकायत निवारण तथा अन्य जैसी कुछ श्रेणियों में वर्गीकृत किया जाना बेहतर रहेगा। साथ ही, दल ने यह भी महसूस किया कि सूचना पट्ट पर कोई विस्तृत जानकारी प्रदर्शित करने की आवश्यकता नहीं है और जानकारी संबंधी महत्वपूर्ण पहलू अथवा संकेतकों को ही वहां प्रदर्शित किया जाए।

तदनुसार मौजूदा आदेशात्मक अनुदेशों को मोटे तौर पर उपर्युक्त चार श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है और उपर्युक्त समूह द्वारा तैयार किए गए व्यापक सूचना पट्ट में शामिल किया गया है। व्यापक सूचना पट्ट का फॉर्मेट अनुबंध में दिया गया है। बोर्ड का न्यूनतम आकार 2 फीट लम्बा एवं 2 फीट चौड़ा हो क्योंकि इस आकार का बोर्ड होगा तो 3 से 5 मीटर की दूरी से भी आसानी से दिखाई देगा। शाखाओं को सूचित किया जाता है कि वे सूचना पट्टों पर व्यापक सूचना पट्ट के लिए दिए गए फॉर्मेट के अनुसार जानकारी प्रदर्शित करें।

सूचना पट्ट पर जानकारी प्रदर्शित करते समय निम्नलिखित सिद्धान्तों का भी अनुपालन करें:-

- सूचना पट्ट को आवधिक आधार पर अद्यतन किया जाए और बोर्ड को जिस तारीख तक अद्यतन किया गया है, वह तारीख भी बोर्ड पर प्रदर्शित की जाए।
- सूचना पट्ट सादगीपूर्ण तथा सुपाठ्य होना चाहिए।
- ग्राहक वर्ग तथा राजभाषा नीति की अपेक्षा के अनुरूप अधिकांश सूचनापट्ट हिन्दी में तैयार किए जाएं।

- d. सूचना पट्ट पर किए गए नए परिवर्तनों को विशेष रूप से दर्शाया जाए। उदाहरण के लिए, बैंक द्वारा दिए जाने वाले सूक्ष्म व लघु उद्योग ऋण उत्पादों में कोई नया परिवर्तन किया गया है तो सूक्ष्म व लघु उद्योग उत्पादों से संबंधित जानकारी हम सूक्ष्म व लघु उद्योग ऋण/उत्पाद देते हैं(दि.....को परिवर्तित) के रूप में प्रदर्शित की जाएगी।
- e. सूचनापट्ट पर उन मदों की सूची भी प्रदर्शित की जाए, जिन पर पुस्तिका के रूप में विस्तृत जानकारी उपलब्ध है।
इसके अलावा, उपर्युक्त बोर्ड के अतिरिक्त शाखाओं को बैंक/शाखा का नाम, कार्य दिवस, कार्य के घंटे तथा साप्ताहिक छुट्टियां जैसे ब्यौरे भी शाखा परिसर के बाहर प्रदर्शित करने चाहिए।
- 6.3.2 **पुस्तिकाएं/ब्रोशर्स**—अनुबंध 1 के पैरा (ई) में निर्दिष्ट किए गए अनुसार विस्तृत जानकारी बैंक के निर्णयानुसार विभिन्न पुस्तकों/ब्रोशर्स में उपलब्ध कराई जाए। इन पुस्तिकाओं/ब्रोशर्स को एक अलग फाईल/फोल्डर में प्रतिस्थापनीय पृष्ठों के रूप में रखा जाए ताकि उनकी प्रतिलिपि बनाने और उन्हें अद्यतन करने में सहायता हो। इस संबंध में निम्नलिखित विस्तृत दिशानिर्देशों का भी अनुपालन करें:—
- ❖ फाईल फोल्डर को शाखा में ग्राहक लॉबी में अथवा आपकी सहायता के लिए काउंटर पर अथवा ऐसे स्थान पर रखा जाए जहां ज्यादातर ग्राहक आते जाते रहते हैं।
 - ❖ शेषिक अपेक्षाओं (अर्थात् हिन्दी भाषी राज्यों में द्विभाषी और अन्य राज्यों में त्रिभाषी) को ध्यान में रखा जाए।
 - ❖ पुस्तिकाओं के मुद्रण के समय यह सुनिश्चित किया जाए कि फॉन्ट का आकार कम से कम एरियल 10 है ताकि ग्राहक उसे आसानी से पढ़ सकें।
 - ❖ ग्राहकों के अनुरोध पर उन्हें पुस्तिकाओं की प्रतियां उपलब्ध कराई जाएं।
- 6.3.3 **वेबसाइट**—अनुबंध 1 के पैरा (ई) में निर्दिष्ट किए गए अनुसार विस्तृत जानकारी बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाना अपेक्षित है। वेबसाइट पर सामग्री डालते समय उस सामग्री की तारीख, पठनीयता आदि से संबंधित विस्तृत दिशा निर्देशों का पालन करना होगा। इस संबंध में यह भी सुनिश्चित किया जाए कि ग्राहक बैंक की वेबसाइट के होम पेज से संबंधित जानकारी आसानी से ग्रहण कर सकें। इसके अलावा, सेवा प्रभार तथा शुल्क तथा शिकायत निवारण से संबंधित कुछ ऐसी जानकारी है जिसे बैंक की वेबसाइट पर अनिवार्यतः डाला जाना अपेक्षित है।
- 6.3.4 **जानकारी प्रदर्शित करने के अन्य साधन**—जो भी जानकारी पुस्तिका के रूप में देनी है, उसे इंफार्मेशन कियोस्क में टच स्क्रीन पर उपलब्ध करने पर भी बैंक विचार कर सकते हैं। ऐसी जानकारी को स्करोल बार्स, टेग बोर्ड पर डालने का विकल्प भी उपलब्ध है। इन माध्यमों का उपयोग करते हुए जानकारी प्रदर्शित करते समय उपर्युक्त विस्तृत दिशा निर्देशों का पालन किया जाना अपेक्षित है।
- 6.3.5 **अन्य मामले**—चूंकि अनिवार्य प्रदर्शन अपेक्षाओं से ग्राहक हित तथा वित्तीय शिक्षा का लक्ष्य प्राप्त करना अपेक्षित है, अतः उन्हें अन्य सूचना पट्टों से अधिक प्राथमिकता भी देनी होगी। सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं से संबंधित जानकारी को स्थान वार उसकी प्रयोज्यता के अनुसार प्रदर्शित किया जाए।
- 6.4 **ब्याज दरों एवं सेवा प्रभारों से संबंधित सूचना का प्रदर्शन—दरें एक नजर में**—ब्याज दरों और सेवा प्रभारों के संबंध में जानकारी के प्रदर्शन के लिए रिजर्व बैंक ने एक फॉर्मेट तैयार किया है जिससे ग्राहक एक नजर में त्वरित वांछित जानकारी प्राप्त कर सकेंगे। उक्त फॉर्मेट अनुबंध 11 में दिया गया है। उक्त अनुबंध 11 में दिए गए फॉर्मेट के अनुसार ही वेबसाइट पर जानकारी का प्रदर्शन अपेक्षित है। तथापि, रिजर्व बैंक द्वारा प्रकटीकरण के दायरे में बिना कोई कटौती किए अथवा मूलभूत संरचना को हानि न पहुंचाते हुए अपनी आवश्यकताओं के अनुसार उक्त फॉर्मेट में संशोधन करने के लिए स्वतन्त्रता दी गई है। यह सुनिश्चित किया जाना है कि वेबसाइट में उक्त फॉर्मेट में केवल नवीनतम अद्यतन जानकारी दी जाती है और उनकी जानकारी वेबसाइटों के होम पेज से आसानी से प्राप्त की जा सकती है।
- 6.5 **पब्लिक डोमेन में जानकारी का प्रकटीकरण**—वेबसाइट पर उत्पादों तथा सेवाओं संबंधी जानकारी के प्रकटीकरण को बड़े पैमाने पर ग्राहकों तथा जनता तक पहुंचने का एक कारगर माध्यम पाया गया है। ऐसा प्रकटीकरण परिचालन में पारदर्शिता बढ़ाता है और ग्राहकों में बैंकों द्वारा प्रस्तावित उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में जागरूकता पैदा करता है। जनता को वेबसाइटों के जरिए कम से कम निम्नलिखित ब्यौरे उपलब्ध कराए जा सकते हैं:—

I. नीति/दिशा निर्देश

अ. नागरिक चार्टर

ब. जमा राशि संबंधी नीति

स. नामन संबंधी नियमों सहित मृत जमाकर्ता संबंधी नीति

द. चेक वसूली नीति ई. उधार दाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता

फ. देय राशि की वसूली तथा जमानत के पुनः कब्जे के संबंध में संहिता

ii. शिकायतें

अ. शिकायत निवारण तंत्र

ब. बैंकिंग लोकपाल से संबंधित जानकारी

iii. खाते खोलना

अ. खाते खोलने संबंधी फॉर्म

ब. नियम और शर्तें

स. विभिन्न प्रकार की सेवाओं के लिए सेवा प्रभार – कूरियर प्रभारों सहित ठेठ सामान्य सेवाएं शामिल की जानी चाहिए— बिना किसी प्रभार के कौन सी सेवाएं उपलब्ध है।

द. जमा राशियों पर ब्याज दरें

ई. न्यूनतम शेष राशियां – पेशकश की गई तदनुसूची सुविधाओं के साथ साथ

iv. ऋण और अग्रिम

अ. ऋणी और अग्रिमों से संबंधित आवेदन फार्म

ब. ऋणकर्ता द्वारा निष्पादित किए जाने वाले करार की कोरी नमूना प्रति

स. नियम और शर्तें

द. प्रोसेसिंग शुल्क और अन्य प्रभार

ई. ऋणों और अग्रिमों पर ब्याज दरें

V शाखाएं

1. पत्तों और टेलीफोन नम्बरों सहित शाखाओं के ब्यौरे (शाखा के स्थान से संबंधित प्रश्नों के लिए सर्व इंजिन सहित)

2. पत्तों सहित एटीएम के ब्यौरे।

7. बूढ़े और अक्षम व्यक्तियों द्वारा खातों का परिचालन

7.1 बीमार/बूढ़े/अक्षम खाताधारकों के प्रकार—बीमार/बूढ़े/अक्षम खाताधारक निम्न लिखित श्रेणियों में आते हैं:—

(क) ऐसा खाताधारक जो बीमार हो और चेक पर हस्ताक्षर नहीं कर सकता हो/अपने बैंक खाते से धन आहरित करने के लिए बैंक में स्वयं उपस्थित न हो सकता हो, परन्तु अपने अंगूठे का निशान चेक/आहरण पर्ची पर लगा सकता हो।

(ख) ऐसा खाताधारक जो न केवल बैंक में स्वयं उपस्थित नहीं रह सकता हो बल्कि चेक/आहरण पर्ची पर कतिपय शारीरिक अक्षमताओं के कारण अपने अंगूठे का निशान भी नहीं लगा सकता हो।

7.2 परिचालनगत क्रियाविधि—अपने बैंक खाते परिचालित करने के लिए बूढ़े/बीमार खाताधारकों को सक्षम बनाने की दृष्टि से शाखाएं निम्नानुसार क्रियाविधि का अनुसरण करें:—

(क) बीमार/बूढ़े/अक्षम खाताधारक के जब हाथ या पैर के अंगूठे के निशान प्राप्त किए जाते हैं, तब उसकी पहचान शाखा के परिचित दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा की जाना चाहिए, जिनमें से एक शाखा का जिम्मेदार अधिकारी हो।

(ख) जहां ग्राहक अपने अंगूठे का निशान भी नहीं लगा सकता और बैंक में स्वयं भी उपस्थित नहीं हो सकता वहां चेक/आहरण पर्ची पर एक चिन्ह प्राप्त किया जा सकता है जिसकी पहचान दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा की जानी चाहिए जिनमें से एक जिम्मेदार बैंक अधिकारी होना चाहिए।

(ग) संबंधित ग्राहक से बैंक, यह भी दर्शाने के लिए कहे कि उपर्युक्तानुसार प्राप्त चेक/आहरण पर्ची के आधार पर कौन बैंक से राशि आहरित करेगा तथा उस व्यक्ति की दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा पहचान की जानी चाहिए। जो व्यक्ति बैंक से वास्तव में राशि आहरित करेगा उससे उसके हस्ताक्षर बैंक को प्रस्तुत करने के लिए कहा जाए।

- 7.3 दोनों हाथ गंवा देने के कारण हस्ताक्षर न कर सकने वाले व्यक्ति के मामले में भारतीय बैंक संघ की राय—दोनों हाथ गंवा देने के कारण चेक/आहरण पर्ची पर हस्ताक्षर न कर सकने वाले व्यक्ति का बैंक खाता खोलने के प्रश्न पर भारतीय बैंक संघ ने अपने परामर्शदाता से निम्नानुसार राय प्राप्त की है:—

“जनरल क्लॉजेस एक्ट के अनुसार जो व्यक्ति अपना नाम नहीं लिख सकता, उसके संदर्भ में “हस्ताक्षर” शब्द अभिव्यक्तियों शामिल होंगी। सर्वोच्च न्यायालय ने एआईआर 1950—सर्वोच्च न्यायालय, 265 में यह निर्धारित किया है कि जिस व्यक्ति को हस्ताक्षर करना है, उस व्यक्ति और उस हस्ताक्षर के बीच शारीरिक संपर्क होना जरूरी है और हस्ताक्षर किसी चिन्ह के रूप में हो सकता है। उस व्यक्ति द्वारा यह चिन्ह किसी भी तरीके से लगाया जा सकता है। वह चिन्ह पैर के अंगूठे के निशान के रूप में हो सकता है, जैसा कि सुझाव दिया गया है। यह एक ऐसे चिन्ह के रूप में हो सकता है, जिसे जिस व्यक्ति को हस्ताक्षर करना है उस व्यक्ति की ओर से कोई भी लगा सकता है, व यह चिन्ह एक ऐसे साधन/उपकरण के जरिए लगाया जा सकता है जिसका उस व्यक्ति से शारीरिक संपर्क हो, जिसे हस्ताक्षर करना है।

8. आटिज्म, दिमागी पक्षाघात, मानसिक मंदन एवं बहुविध विकलांगता वाले व्यक्तियों के कल्याण हेतु राष्ट्रीय न्यास अधिनियम 1999 के अंतर्गत स्थापित स्थानीय स्तर की समितियों के संबंध में सूचना का प्रदर्शन—दिल्ली उच्च न्यायालय के समक्ष एक मामले में माननीय उच्च न्यायालय ने यह निर्देश दिया है कि सभी बैंक यह सुनिश्चित करें कि उनकी शाखाएं एक प्रमुख स्थान पर — (i) अधिनियम (मानसिक विकलांगता अधिनियम) के अन्तर्गत सुविधाओं के आवश्यक ब्यौरे (ii) यह तथ्य कि प्रमाण पत्र निर्गत कराने के प्रयोजन से लोग स्थानीय स्तर की समितियों से संपर्क कर सकते हैं तथा यह कि मानसिक विकलांगता अधिनियम के अंतर्गत जारी प्रमाण पत्र स्वीकार्य है और (iii) उस इलाके में स्थानीय स्तर की समितियों के ब्यौरे स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करें। न्यायालय ने यह भी निर्देश दिया है कि उक्त सूचना स्थानीय भाषा और अंग्रेजी/हिन्दी (या दोनों) में प्रदर्शित की जानी चाहिए।

9. विप्रेषण

- 9.1 50,000/— रु. और उससे अधिक के मूल्य की निधियों का विप्रेषण— शाखाएं सुनिश्चित करें कि रु 50,000/—और उससे अधिक मूल्य के मांग ड्राफ्ट/डाक/तार अंतरण तथा यात्री चेक या किसी अन्य माध्यम से निधियों का विप्रेषण ग्राहक के खाते से नामे करके या चेक अथवा खरीदार (ग्राहक) द्वारा प्रस्तुत अन्य लिखतों के बदले किया जाता है, नकद भुगतान पर नहीं। ये अनुदेश सोना/चांदी/प्लेटिनम की खुदरा बिक्री पर भी लागू किए गए हैं। वर्तमान परिस्थितियों में जहां आमतौर पर वित्तीय प्रणाली की तथा विशेष रूप से बैंकिंग माध्यमों की प्रमाणिकता/सत्यनिष्ठा अत्यधिक महत्वपूर्ण है, वहां इन दिशानिर्देशों का उल्लंघन इसके व्यापक प्रभाव के परिप्रेक्ष्य में एक गंभीर विनियामक चिन्ता का विषय है। इन अनुदेशों के उल्लंघन को गम्भीरता से लिया जाएगा।

9.2 मांग ड्राफ्ट

- 9.2.1 मांग ड्राफ्ट जारी करना—बैंक ड्राफ्टों के जरिए की जाने वाली धोखाधड़ी की घटनाओं को कम करने के उपायों को ड्राफ्ट फार्म में ही शामिल किया जाना चाहिए। ड्राफ्ट जारी करने तथा उनके भुगतान में तेजी लाने के लिए प्रणाली तथा क्रियाविधियों में आवश्यक परिवर्तन किए जाने चाहिए।

शाखाएं सुनिश्चित करें कि 20,000/— रुपये और उससे अधिक राशि के मांग ड्राफ्ट अनिवार्य रूप से आदाता खाता रेखांकन के साथ ही जारी किए जाते हैं। मांग ड्राफ्ट की वैधता से संबंधित सभी उपरिलेखों को ड्राफ्ट फार्म के शीर्ष भाग पर दर्शाया जाए। ड्राफ्ट तीन महीने के लिए समान रूप से वैध ही जारी किए जाए और तीन महीने बाद ड्राफ्ट के पुनर्वैधीकरण हेतु बैंक द्वारा निर्धारित क्रियाविधि का पालन किया जाए।

शाखाएं सुनिश्चित करें कि छोटी राशि के ड्राफ्ट नकद राशि के बदले सभी ग्राहकों को इस बात को ध्यान में लिए बिना जारी किए जाते हैं कि बैंक में उनका खाता है या नहीं। बैंक के काउण्टर स्टाफ को ग्राहकों से अथवा (ड्राफ्ट जारी करने के लिए गैर ग्राहकों से) छोटे मूल्य वर्ग के नोट लेने से इंकार नहीं करना है।

- 9.2.2 ड्राफ्ट का नगदीकरण— शाखाएं सुनिश्चित करें कि उन पर आहरित ड्राफ्टों का भुगतान तुरन्त होता है। ड्राफ्ट का भुगतान करने से केवल इसलिए इन्कार न किया जाए कि संबंधित सूचना प्राप्त नहीं हुई है।

9.2.3 **मांग ड्राफ्ट की अनुलिपि (डुप्लीकेट) जारी करना**—पर्याप्त क्षतिपूर्ति के आधार पर और आदेशिती कार्यालय से गैर अदायगी सूचना की मांग करने पर जोर दिए बिना तथा इस संबंध में विद्यमान विधिक स्थिति का विचार किए बिना 5000 रुपये तक के खोए ड्राफ्ट के बदले में क्रेता को अनुलिपि मांग ड्राफ्ट जारी किया जा सकता है।

शाखाएं ऐसे आवेदन की प्राप्ति से एक पखवाड़े के भीतर ग्राहक को मांग ड्राफ्ट की अनुलिपि जारी कर दें। इसके अलावा, इस निर्धारित अवधि से अधिक विलम्ब के लिए समान परिपक्वता वाली सावधि जमा के लिए लागू दर से ब्याज देने के लिए रिजर्व बैंक द्वारा सूचित किया गया है ताकि ऐसे विलम्ब के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति हो सके। एक पखवाड़े की निर्धारित अवधि केवल उन मामलों के लिए लागू होगी जहां मांग ड्राफ्ट की अनुलिपि के लिए अनुरोध खरीदार अथवा लाभार्थी द्वारा किया गया हो। अन्य पार्टी को परांकित ड्राफ्ट के मामले में यह विधि लागू नहीं होगी।

ऊपर प्रयुक्त "ग्राहक" शब्द के बारे में कुछ संदेह प्रकट किए गए थे कि क्या इसमें केवल खरीदार/लाभार्थी शामिल है अथवा खरीदार या लाभार्थी को छोड़कर लिखित का अन्य धारक भी शामिल है। रिजर्व बैंक द्वारा यह स्पष्ट किया गया है कि उक्त अनुदेश केवल उन मामलों में लागू होंगे जहां मांग ड्राफ्ट की अनुलिपि के लिए खरीदार अथवा लाभार्थी द्वारा आवेदन किया गया है और अन्य पार्टी को परांकित ड्राफ्ट के मामले में लागू नहीं होंगे।

10. लिखतों की वसूली

10.1 **पारेषण में/समाशोधन प्रक्रिया में/अदाकर्ता बैंक की शाखा में खोए हुए चेक/लिखत**— शाखाएं पारेषण में खोए हुए चेकों के बारे में निम्नलिखित दिशा निर्देशों का अनुपालन करें:—

- पारेषण में अथवा समाशोधन प्रक्रिया में अथवा अदाकर्ता बैंक की शाखा में खोए हुए चेकों के बारे में शाखा तुरन्त खाता धारक के ध्यान में लाए ताकि खाताधारक भुगतान रोको अनुदेश दर्ज करने हेतु आहरणकर्ता को सूचित कर सकें और इस संबंध में सावधान हो सके कि खोए हुए चेकों/लिखतों की राशि जमा न होने के कारण उनके द्वारा जारी अन्य चेक अस्वीकृत न हों।
- इस प्रकार की हानि का दायित्व वसूलीकर्ता बैंक पर होता है और न कि खाताधारक पर।
- शाखाओं को अनुलिपि लिखतों को प्राप्त करने के लिए हुए संबंधित व्यय की और उन्हें प्राप्त करने में हुए यथोचित विलम्ब के लिए ब्याज की भी प्रतिपूर्ति खाताधारक को नियमानुसार करनी होगी।
- यदि चेक/लिखत अदाकर्ता बैंक की शाखा में खो गया हो तो चेक/लिखत की हानि के लिए ग्राहक को प्रतिपूर्ति की गई राशि अदाकर्ता बैंक से वसूल करने का अधिकार वसूलीकर्ता बैंक को होगा।

10.2 **वसूली के लिए बिल**—अन्य बैंक के जरिए वसूली केन्द्र पर जिनकी वसूली की जानी है, ऐसे वसूली के लिए बिल, जिन में भुनाए गए बिल शामिल हैं, को अग्रेषण कार्यालय द्वारा वसूली कार्यालय को सीधे भेजा जाना है।

10.2.1 **बिलों की वसूली में विलम्ब के लिए ब्याज का भुगतान**— बिल के प्रस्तुतकर्ता को, प्रस्तुतकर्ता शाखा द्वारा बिलों की वसूली में हुए विलम्ब की अवधि के लिए बचत बैंक खाते पर देय ब्याज दर से 2.00 प्रतिशत अधिक वार्षिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

विलम्ब की अवधि की गणना निम्नलिखित में से प्रत्येक के लिए 2 दिन की समयावधि पर आधारित सामान्य मार्गस्थ अवधि के लिए छूट देकर की जाएगी—

- बिलों का प्रेषण
- अदाकर्ताओं के बिलों की प्रस्तुति
- प्रस्तुतकर्ता के बैंक को आगम का विप्रेषण
- आहरणकर्ता के खाते में आगम को जमा करना

रिजर्व बैंक के निर्देशानुसार अदाकर्ता बैंक के कारण जितना विलम्ब हुआ हो, उतने विलम्ब के लिए प्रस्तुतकर्ता बैंक उस बैंक से ब्याज वसूल कर सकते हैं।

11. चेकों को नकारना— क्रियाविधि—

11.1 नकारे गए चेकों को लौटाना—

- नकारे गए लिखत ग्राहकों को बिना विलम्ब तुरन्त तथा किसी भी स्थिति में 24 घण्टों के भीतर लौटाए जाने संबंधी गोइपोरिया समिति की सिफारिश को कार्यान्वित करना शाखाओं के लिए आवश्यक है।
- शाखाएं निधि की कमी के कारण नकारे गए लिखतों से संबंधित विद्यमान अनुदेशों के अलावा नीचे पैरा 11.2 में निर्धारित अतिरिक्त अनुदेशों का पालन करें जिसके अंतर्गत अपर्याप्त निधि के कारण नकारे गए सभी चेक सम्मिलित हो सकते हैं।

11.2 नकारे गए चेकों के लौटाने/प्रेषण के लिए क्रियाविधि—

- अदाकर्ता बैंक को समाशोधन गृहों के जरिए प्रस्तुत तथा नकारे गए चेकों को समाशोधन गृहों के लिए समरूप विनियमावली और नियमों के अंतर्गत संबंधित समाशोधन गृह के लिए निर्धारित वापसी नियमावली के अनुसार ही लौटाना चाहिए। ऐसे नकारे गए चेक प्राप्त होने पर वसूलीकर्ता बैंक को उक्त चेक आदाताओं / धारकों के पास तुरन्त भेज देना चाहिए।
- बैंक के दो खातों के बीच अन्तरण के रूप में लेनदेन के निपटान के लिए अदाकर्ता बैंक को सीधे प्रस्तुत किए गए चेकों का जहां तक संबंध है, नकारे गए चेक आदाताओं/धारकों को तुरन्त वापस कर दिए जाने चाहिए।
- चेकों के नकारे जाने/वापसी के मामले में बैंकर समाशोधन गृहों के लिए समरूप विनियमावली और नियमों के नियम 6 में निर्धारित किए गए अनुसार अदाकर्ता बैंक को वापसी मेमो/आपत्ति पर्ची पर वापसी के कारण का कोड स्पष्ट रूप से दर्शाना चाहिए और उस पर शाखा के अधिकारियों के हस्ताक्षर/ आद्याक्षर भी होने चाहिए।

11.3 नकारे गए चेकों के बारे में जानकारी— एक करोड़ रुपये तथा इससे अधिक की राशि के प्रत्येक नकारे गए चेक से संबंधित आंकड़ों को ग्राहकों से संबंधित एमआईएस का भाग बनाया जाना चाहिए और संबंधित शाखाओं को ऐसे आंकड़ों को अपने संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय/प्रधान कार्यालय को सूचित करना चाहिए।

शाखाओं को शेयर बाजारों के पक्ष में आहरित तथा नकारे गए चेकों से संबंधित आंकड़ों का समेकन, ब्रोकर संस्थाओं से संबंधित अपने एम आई एस के भाग के रूप में ऐसे चेकों के मूल्य का विचार किए बिना करना चाहिए तथा अपने अपने क्षेत्रीय कार्यालयों/प्रधान कार्यालय को इसकी सूचना भेजनी चाहिए।

11.4 05 लाख रुपये तथा उससे अधिक मूल्य के चेकों को बारंबार नकारने की घटना पर कार्रवाई करना—

- भारतीय रिजर्व बैंक की अधिसूचना क्र आरबीआई/2016-17/33 बैंवि.सं.एलईजी.बीसी.3/09.07.005/ 2016-17 दिनांक 04 अगस्त 2016 के सन्दर्भ में ग्राहकों में वित्तीय अनुशासन लागू करने की दृष्टि से चेक सुविधा वाले खातों के परिचालन के लिए एक शर्त रखी गई है कि आहरणकर्ता के विशिष्ट खाते पर आहरित 5 लाख रुपये या इससे अधिक के मूल्यवाले चेक का खाते में पर्याप्त निधि न होने कारण वित्तीय वर्ष के दौरान चार बार नकारे जाने की स्थिति में नयी चेक बुक जारी नहीं की जाएगी। साथ ही, शाखा गुणदोष के आधार पर चालू खाते को बंद करने पर भी विचार कर सकती हैं। तथापि, अग्रिम खातों, जैसे कि नकदी ऋण खाते, ओवर ड्राफ्ट खाते के संबंध में इन ऋण सुविधाओं और इन खातों से संबंधित चेक सुविधा के जारी रखने अथवा नहीं रखने की समीक्षा मंजूरी कर्ता प्राधिकारी से उच्चतर प्राधिकारी द्वारा की जाएगी।
- विद्यमान खातों के परिचालन में उक्त (i) में उल्लिखित शर्त को लागू करने के लिए नई चेक बुक जारी करते समय शाखा एक पत्र जारी करेगी जिसमें उक्त नई शर्त के संबंध में ग्राहकों को सूचित किया गया हो।
- किसी वित्तीय वर्ष के दौरान आहरणकर्ता के किसी खाते पर तीसरी बार चेक नकारा गया हो तो शाखा संबंधित ग्राहक को सावधानी संबंधी सूचना दें जिसमें उनका ध्यान पूर्वोक्त शर्त की ओर और वित्तीय वर्ष के दौरान उसी खाते पर चौथी बार चेक के नकारे जाने से चेक सुविधा के बंद किए जाने की ओर आकर्षित किया जाए। यदि शाखा उस खाते को बंद करना आवश्यक समझती है तो इसी प्रकार की सतर्कता सूचना जारी की जानी चाहिए।

- 11.5 **5 लाख रुपये से कम मूल्य के चेकों को बारंबार नकारने की घटना पर कार्रवाई करना**—चूंकि 5 लाख रुपये से कम मूल्य के चेकों का बार बार नकारा जाना भी चिन्ता का विषय है, इसलिए शाखाओं द्वारा उन खातों के संबंध में उचित कार्रवाही करना आवश्यक है जिनमें चेक नकारे जाने की ऐसी घटनाएं होती हैं। इसके अलावा यद्यपि छोटे चेकों के लिए उक्त बिन्दु 11.4 के सभी उपायों को लागू करना आवश्यक नहीं होगा, तथापि नियम न मानने वाले ग्राहकों के संबंध में कार्रवाई करने के लिए शाखाएं क्षेत्रीय प्रबंधक को अनुशंसा कर सकती हैं जिनके द्वारा गुणदोश के आधार पर उपयुक्त निर्णय लिया जाएगा। उक्त में ईसीएस अधिदेशों के बार बार नकारे जाने से संबंधित मामलों की जाने वाली कार्रवाई भी शामिल की जाएगी।

सामान्य—

- i. नकारे गए चेक से संबंधित किसी भी कार्यवाही में किसी शिकायतकर्ता (अर्थात् आदाता/नकारे गए चेक का धारक) की ओर से चेक को नकारने के तथ्य को सिद्ध करने के लिए किसी न्यायालय, ग्राहक मंच अथवा किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी के समक्ष प्रमाण प्रस्तुत करने के लिए शाखाओं द्वारा संपूर्ण सहयोग दिया जाना चाहिए और चेकों को नकारे जाने के तथ्य के दस्तावेजी प्रमाण भी देने चाहिए।
- 11.6 **नकारे गए चेकों पर कार्रवाई करने के लिए समुचित क्रियाविधि बनाना**— शाखाएं नकारे गए चेकों पर कार्रवाई करने के लिए नियमानुसार समुचित क्रियाविधि का पालन करें, जिसमें आदाता/धारक को चेक के नकारे जाने के तथ्य की सूचना को रोकने या उसमें विलंब करने अथवा नकारे गए चेक के उसे लौटाने में विलम्ब करने के लिए चेक के आहरणकर्ता के साथ बैंक के स्टाफ अथवा किसी अन्य व्यक्ति की मिलीभगत होने की किसी भी गुंजाईश का निवारण किया जा सके। शाखाएं उक्त दिशानिर्देशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करें।

12. शिकायतों का निपटान तथा ग्राहक सेवा में सुधार—

- 12.1 **शिकायत/सुझाव पेटी**— प्रत्येक कार्यालय/शाखा में शिकायत/सुझाव पेटी की व्यवस्था अपेक्षित है। साथ ही, बैंक के प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों के संबंध में यह सूचना प्रदर्शित की जाएगी कि यदि शिकायतों का निपटान नहीं किया जाता है तो ग्राहक शाखा प्रबंधक से मिलें।

- 12.2 **शिकायत बही/रजिस्टर**— ग्राहकों को शिकायत की तुरन्त पावती दी जाए और क्षेत्रीय कार्यालय को शिकायत के सम्बंध में सूचना भेजी जाए। शिकायत की एक प्रतिलिपि एक निर्धारित समय सीमा के भीतर शाखा प्रबंधक की टिप्पणी के साथ संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को भेजी जानी है।

सभी शाखाओं को उनके द्वारा प्रत्यक्ष रूप से प्राप्त या प्रधान कार्यालय/सरकार के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को दर्ज करने के लिए निर्धारित फॉर्मेट में एक अलग शिकायत रजिस्टर रखना चाहिए। पूर्व में शिकायत मिली हो या नहीं मिली हो, फिर भी ये रजिस्टर रखे जाने अपेक्षित हैं। संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधकों को अपने आवधिक दौरे के दौरान शाखाओं में रखे जा रहे शिकायत रजिस्ट्रों की जांच करनी चाहिए तथा संबंधित दौरा रिपोर्टों में अपनी टिप्पणी दर्ज करनी चाहिए।

- 12.3 **शिकायत फार्म**—इसके अलावा बैंक की वेबसाइट के होम पेज पर भी एक शिकायत फार्म दिया जाएगा, जिसमें शिकायत निवारण के केन्द्रीय अधिकारी का नाम रहेगा ताकि ग्राहकों को शिकायत करने में आसानी हो। शिकायत फार्म में यह निर्दिष्ट किया जाएगा कि शिकायत निवारण का पहला बिन्दु बैंक ही है तथा शिकायतकर्ता बैंकिंग लोकपाल से संपर्क तभी कर सकते हैं जब बैंक के स्तर पर एक महीने के भीतर शिकायत का निपटान न हो।

इसी प्रकार की सूचना बैंक की सभी शाखाओं में बैंकिंग लोकपाल के नाम और पते को सूचित करने वाले बोर्डों में भी दी जाएगी। इसके अलावा, बैंक के उस प्राधिकारी का नाम, पता और टेलीफोन नम्बर भी प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा, जिसे शिकायत संबोधित की जा सकती है।

- 12.4 **शिकायत निवारण प्रणाली**— बैंक के पास अपने ग्राहकों/घटकों से शिकायतें प्राप्त करने और उन पर कार्यवाही करने की एक उपयुक्त प्रणाली उपलब्ध है, जिसमें ऐसी शिकायतों का न्यायोचित रूप से शीघ्रता से समाधान करने पर विशेष जोर दिया जाता है, चाहे शिकायतकर्ता कोई भी हो। शाखाएं शिकायतों के सम्बंध में निम्न बिन्दुओं का ध्यान रखेंगी:—

- i. शाखाएं सुनिश्चित करें कि शिकायत रजिस्टर उनकी शाखाओं में प्रमुख स्थान पर रखे जाते हैं ताकि ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज कर सकें।

- ii. यदि शिकायतें पत्रों/फॉर्मों के माध्यम से प्राप्त होती हैं तो शिकायतों की प्राप्ति सूचना दी जाए।
- iii. विभिन्न स्तरों पर प्राप्त शिकायतों के समाधान हेतु शिकायत नीति में निर्धारित समयसीमा का पालन किया जाए।
- iv. सुनिश्चित किया जाए कि ग्रामीण क्षेत्रों से आने वाली शिकायतें तथा प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को वित्तीय सहायता और सरकार के गरीबी उन्मूलन कार्यक्रमों से संबंधित शिकायतें भी उपर्युक्त प्रक्रिया के अंग हैं।
- v. शाखाओं में उन अधिकारियों के नाम, जिन्हें शिकायत दूर करने के लिए सम्पर्क किया जा सकता है, उनकी सीधे टेलीफोन नंबर, फेक्स संख्या, पूरा पता (पोस्ट बॉक्स संख्या नहीं) और ई मेल पता आदि के साथ स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किए जाने चाहिए ताकि ग्राहक उनसे समय पर सही तरीके से संपर्क कर सकें तथा शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावोत्पादकता में वृद्धि हो सके।
- vi. शाखाओं में शिकायत निवारण के लिए संपर्क करने के लिए जिन पदाधिकारियों के नाम प्रदर्शित किए जाने हैं, उनमें बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के अंतर्गत नियुक्त संबंधित केन्द्रीय (नोडल) अधिकारी का नाम और अन्य ब्यौरे शामिल होने चाहिए।
- vii. बैंक की वेबसाइट पर शिकायत निवारण के लिए संपर्क करने के लिए प्रधान कार्यालय/क्षेत्रीय कार्यालयों के पदाधिकारियों के नाम प्रदर्शित किए जाएं जिनमें नोडल अधिकारियों/प्रधान नोडल अधिकारियों के नाम भी शामिल किए जाए।
- viii. इसके अतिरिक्त वेबसाइट पर अध्यक्ष, महाप्रबंधक तथा विभिन्न परिचालनों के प्रमुखों के भी नाम तथा अन्य ब्यौरे प्रदर्शित किए जाएं ताकि ग्राहक आवश्यकता पड़ने पर उनसे संपर्क कर सकें।

इसके अलावा, यह अपेक्षित है कि बैंक अपने वित्तीय परिणामों के साथ साथ शिकायतों की संख्या के संबंध में संक्षिप्त ब्यौरे प्रकट करें। इस विवरण में प्रधान कार्यालय स्तर पर प्राप्त सभी शिकायतों के साथ साथ शाखा स्तर पर प्राप्त शिकायतों को भी शामिल किया जाएगा। तथापि, जहां शिकायतों का निपटान अगले कार्य दिवस के भीतर किया जाता है, वहां उन्हें शिकायतों के विवरण में शामिल करने की आवश्यकता नहीं है। इससे शाखाओं को अगले कार्य दिवस के भीतर शिकायतों का निवारण करने के लिए प्रोत्साहन मिलने की आशा है।

यह भी सूचित किया गया कि जहां एक महीने के भीतर शिकायतों का निवारण नहीं किया जाता हो वहां संबंधित शाखा/क्षेत्रीय कार्यालय को बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत संबंधित नोडल अधिकारी को शिकायत की एक प्रति भेजनी चाहिए और उन्हें शिकायत की स्थिति से अवगत कराते रहना चाहिए। इससे नोडल अधिकारी बैंकिंग लोकपाल से शिकायत के संबंध में प्राप्त किसी भी संदर्भ के संबंध में अधिक प्रभावी रूप से कार्यवाही कर पाएंगे। इसके अलावा, यह भी आवश्यक है कि ग्राहक को अपने इस अधिकार के प्रति जागरूक बनाया जाता है कि यदि वह बैंक के उत्तर से संतुष्ट नहीं है तो वह संबंधित बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है। अतः शिकायत निवारण के संबंध में ग्राहक को भेजे जाने वाले अन्तिम पत्र में यह उल्लेख करना चाहिए कि शिकायत कर्ता संबंधित बैंकिंग लोकपाल से भी संपर्क कर सकता है।

12.4.1 नोडल अधिकारियों के नाम प्रदर्शित करना— शिकायत निवारण प्रणाली को और अधिक प्रभावी बनाने के लिए ऊपर उल्लिखित अनुदेशों के अतिरिक्त रिजर्व बैंक द्वारा निम्नानुसार अपेक्षाएं व्यक्त की हैं:—

- i. यह सुनिश्चित किया जाएगा कि बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत नियुक्त नोडल अधिकारी पर्याप्त रूप से वरिष्ठ स्तर का है।
- ii. नोडल अधिकारी का ब्यौरा जिसमें उसका नाम, पूरा पता, टेलीफोन, फैक्स/संख्या, ई-मेल पता, इत्यादि शामिल हैं, बैंक के पोर्टल अधिमानतः वेबसाइट के प्रथम पृष्ठ पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाने की जरूरत है ताकि पीड़ित ग्राहक इस भरोसे के साथ किसी बैंक से संपर्क कर सकें कि उसकी शिकायत एक वरिष्ठ स्तर पर सुनी गई है।
- iii. शिकायत निवारण प्रणाली को आसान बनाया जाएगा ताकि ग्राहकों को पहचान, खाता विवरण आदि प्रमाणित करने की परेशानियां नहीं हो।
- iv. नोडल अधिकारी का नाम तथा पता, मुख्य महाप्रबंधक, ग्राहक सेवा विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक केन्द्रीय कार्यालय पहली मंजिल, अमर भवन सर पी.एम.रोड मुम्बई— 400001 को भी भेजा जाएगा।

- 12.5 **शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा**—बैंक को निरन्तर आधार पर जांच करेगी कि शिकायत निवारण प्रणाली किस प्रकार कार्य कर रही है और क्या यह विभिन्न क्षेत्रों में ग्राहक सेवा में सुधार लाने में प्रभावी साबित हुई है।

बैंक उन क्षेत्रों की पहचान करेगी जहां शिकायतों की संख्या अधिक है, या जहां उनमें वृद्धि हो रही है तथा जिन शाखाओं के विरुद्ध बार बार शिकायतें आती हो उन शाखाओं में जाकर शिकायतों की जांच करने के लिए विशेष जांच अधिकारी नियुक्त करेगी। जिन मामलों में शिकायतकर्ता की बात नहीं मानी जाती है, वहां उन्हें यथा संभव पूरा उत्तर दिया जाना अपेक्षित है।

बैंकिंग परिसरों में स्थान की कमी की शिकायतों का आंतरिक निरीक्षकों/लेखा परीक्षकों/प्रबंधन द्वारा निरन्तर आधार पर संज्ञान लिया जाएगा। तथा जहां आवश्यक हो, उसी इलाके में उपयुक्त किराए पर बड़ी जगह की उपलब्धता और अन्य वाणिज्यिक परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए बड़ी जगह लेने के लिए कार्यवाही की जाएगी।

13. कपटपूर्ण या अन्य प्रकार के लेन देन के कारण त्रुटिपूर्ण नामें—

- 13.1 **शाखाओं द्वारा सतर्कता**— शाखाएं जमा खाता खोलने और परिचालित करने के संबंध में दिशा निर्देशों और क्रियाविधियों का पालन करें ताकि अवांछित तत्व केवल कपटपूर्ण तरीके से भुगतान लिखतों को भुनाने के लिए खाता न खोल सकें। तथापि, अवांछित व्यक्तियों द्वारा पहले से स्थापित संस्थाओं से मिलते जुलते नाम में खाता खोलकर कपटपूर्ण नकदीकरण करने तथा इसके फलस्वरूप आहर्ता के खातों में गलत और अवांछित नाम होने की शिकायतें रिजर्व बैंक को प्राप्त हुई है। इसे ध्यान में रखते हुए शाखाओं को इन त्रुटियों से बचने के लिए सतर्क रहना होगा।

- 13.2 **ग्राहक को क्षतिपूर्ति देना**— इसके अलावा, उपर्युक्त प्रकार के मामलों में, रिजर्व बैंक द्वारा पाया गया है कि बैंक ग्राहकों को प्रमाणिक मामलों में भी निधि तुरन्त वापस नहीं करते हैं तथा विभागीय कार्यवाही या पुलिस पृष्ठताछ पूरी होने तक कार्यवाही स्थगित रखते हैं। अतः

- धोखाधड़ी के किसी मामले में यदि शाखा को विश्वास है कि शाखा के स्टाफ ने किसी ग्राहक के प्रति अनियमितता/धोखाधड़ी की है तो शाखा को तुरन्त अपनी देयता स्वीकार करनी चाहिए और न्यायोचित दावे का भुगतान हेतु प्राधिकारियों से आवश्यक अनुमोदन प्राप्त करना चाहिए,
- जिन मामलों में शाखा की गलती है वहां ना-नुकर किए बिना ग्राहकों को आवश्यक अनुमोदन प्राप्त कर क्षतिपूर्ति दी जानी चाहिए, और
- जिन मामलों में न तो बैंक की गलती है और न ग्राहक की, बल्कि गलती व्यवस्था में अन्यत्र है तब बैंकों को बोर्ड द्वारा अनुमोदित मुआवजा संबंधी नीति के एक अंग के रूप में ग्राहकों को (एक सीमा तक) क्षतिपूर्ति करनी चाहिए।
- भारतीय रिजर्व बैंक ने अधिसूचना क्र आरबीआई/2017-18/15 डीबीआर न. एलईजी बीसी 78/09.07. 005/2017-18 दिनांक 06 जुलाई 2017 के माध्यम से अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग संव्यवहारों में ग्राहकों के दायित्वों के सम्बंध में दिशानिर्देश जारी किए हैं, प्रावधान निम्नानुसार है :-

ग्राहकों द्वारा बैंक को अनाधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करना

रिजर्व बैंक ने अपेक्षा व्यक्त की है कि ग्राहकों से अनिवार्य रूप से एसएमएस अलर्ट तथा इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए ई-मेल अलर्ट (जहां भी उपलब्ध हो) के लिए पंजीकरण करवाया जाना चाहिए। एसएमएस अलर्ट को अनिवार्य रूप से ग्राहकों को भेजा जाना चाहिए, ई-मेल अलर्ट भी इस बावत पंजीकरण होने पर भेजा जा सकता है।

ग्राहकों को सलाह दी जानी चाहिए कि किसी भी अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग संव्यवहार की घटना होने पर जल्द से जल्द बैंक/शाखा को सूचित करें, क्योंकि बैंक को सूचित करने के लिए जितना अधिक समय लगेगा, उतना अधिक बैंक/ग्राहक को नुकसान होने का जोखिम रहेगा। इसे सुलभ बनाने के लिए, बैंकों से अपेक्षित है कि ग्राहकों के लिए 24x7 पहुंच के साथ कई माध्यमों (वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर, टोल फ्री हेल्पलाइन, होम ब्रांच को रिपोर्टिंग आदि) की सुविधा प्रदान की जाए, जिससे अनाधिकृत लेनदेन और भुगतान उपकरण जैसे कार्ड के चोरी तथा/या गुम हो जाने पर बैंक को सूचना दी जा सके। बैंक की ओर से ग्राहकों को यह सुविधा दी जाना भी अपेक्षित है कि ग्राहक तत्काल एसएमएस और ई-मेल अलर्ट के लिए माध्यम से जवाब दे सकें, इसके अलावा ग्राहकों को अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए बैंक के वेब पेज या ई-मेल को खोजने की जरूरत नहीं पड़नी चाहिए। बैंक को अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए एक सीधा लिंक, अपनी वेबसाइट के होम पेज पर विशिष्ट रूप से उपलब्ध कराना चाहिए।

हानि/धोखाधड़ी रिपोर्टिंग प्रणाली यह भी सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों की शिकायत को स्वीकार करने के बाद शिकायत पंजीकरण क्रमांक ग्राहक को तत्काल प्रतिक्रिया (आटो रिस्पांस सहित) में भेजा जाए। बैंक द्वारा अलर्ट भेजने और उनकी प्रतिक्रियाओं को प्राप्त करने के लिए बैंक द्वारा इस्तेमाल किए जाने वाली संचार प्रणालियों द्वारा संदेश की डिलीवरी का समय, तारीख और ग्राहक की प्रतिक्रिया की प्राप्ति (अगर कोई हो)का रिकॉर्ड रखना चाहिए, यह ग्राहक के दायित्व की सीमा निर्धारित करने में महत्वपूर्ण होगा। बैंक चाहे तो मोबाइल नंबर प्रदान नहीं करने वाले ग्राहकों को एटीएम नकद निकासी के अलावा अन्य इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की सुविधा प्रदान नहीं करने का निर्णय ले सकता है। ग्राहक से अनाधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट प्राप्त होने के बाद बैंक/शाखा खाते में आगे और अनाधिकृत लेनदेन को रोकने के लिए तत्काल कदम उठाएगी।

ग्राहक की सीमित देयता : (अ) ग्राहक की शून्य देयता

यदि निम्नलिखित स्थिति में अनाधिकृत लेनदेन होता है तो ग्राहक शून्य देयता का हकदार होगा:-

- बैंक की ओर से धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की रिपोर्ट की गई हो या नहीं)
- तृतीय पक्ष द्वारा किया गया धोखा, जो न तो बैंक की गलती से और न ही ग्राहक की गलती से हुआ हो, लेकिन सिस्टम में कहीं किया गया हो तथा ग्राहक द्वारा अनाधिकृत लेनदेन के संबंध में बैंक से जानकारी मिलने के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को संसूचित किया गया हो।

(ब) किसी ग्राहक की सीमित देयता

निम्न मामलों में अनाधिकृत लेनदेन के कारण होने वाले नुकसान के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा :-

- उस स्थिति में जहां ग्राहक की लापरवाही के कारण नुकसान हुआ है, जैसे कि उसने भुगतान क्रेडेंशियल्स (गोपनीय सूचना पिन आदि) को साझा किया तो जब तक वह बैंक को अनाधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट न करे, तब तक ग्राहक ही संपूर्ण नुकसान का उत्तरदायी होगा। अनाधिकृत लेनदेन की ग्राहक द्वारा रिपोर्टिंग के बाद होने वाली किसी भी हानि को बैंक द्वारा वहन किया जाएगा।
- ऐसे मामलों में जहां अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की हो और न ही ग्राहक की, लेकिन सिस्टम द्वारा की गई हो और तब ग्राहक को बैंक से जानकारी प्राप्त होने के बाद चार से सात कार्य दिवसों के विलंब के साथ बैंक में ग्राहक द्वारा सूचना दी जा रही हो, ऐसे लेनदेन में ग्राहक की देयता प्रति संव्यवहार का मूल्य या तालिका 1 में उल्लेखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित रहेगी।

तालिका 1

अनुच्छेद ब (ii) के तहत एक ग्राहक की अधिकतम देयता

खाते का प्रकार	अधिकतम देयता
• बुनियादी बचत खाता BSBDA	5000
• अन्य सभी बचत खाते • प्रीपेड भुगतान इंस्ट्रुमेंट्स और गिफ्ट कार्ड • MSME के चालू खाते/केश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते • राशि रु 25 लाख तक के वार्षिक औसत शेष (धोखाधड़ी की घटना से पहले 365 दिनों के दौरान) वाले चालू/केश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट के व्यक्तिगत खाते • राशि रु 5 लाख तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	10000
• अन्य सभी चालू खाते/केश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाता • राशि रु 5 लाख से अधिक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	25000

इसके अलावा, यदि ग्राहक द्वारा सात कार्य दिवस के बाद रिपोर्टिंग की जाती है तो ग्राहक की देयता बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी। बैंक शाखाओं से अपेक्षित है कि खाता खोलते समय इन निर्देशों के तहत ग्राहकों की देयता के संबंध में तैयार की गई नीति का विवरण ग्राहकों को प्रदान करेंगी। सार्वजनिक डोमेन पर व्यापक प्रसार के लिए बैंक अपनी क्षतिपूर्ति नीति वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी तथा मौजूदा ग्राहकों को व्यक्तिगत रूप से बैंक की नीति के बारे में सूचित किया जाना चाहिए।

उपरोक्त वर्णित तीसरी पार्टी के उल्लंघनों में ग्राहकों की समग्र देयता जहां न तो बैंक और न ही ग्राहक इसके लिए उत्तरदायी हो बल्कि सिस्टम द्वारा की गई हो का सारांश संक्षेप में तालिका 2 में वर्णित हैं।

तालिका 2 ग्राहक के दायित्व का सारांश

जानकारी प्राप्त करने की तारीख से धोखाधड़ी लेनदेन की रिपोर्ट करने में ग्राहक द्वारा लिया गया समय	ग्राहक की देयता
3 कार्य दिवस के भीतर	शून्य देयता
4 से 7 कार्यदिवसों के भीतर	लेन-देन मूल्य या तालिका 1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो
7 कार्यदिवस के बाद	बोर्ड द्वारा अनुमोदित क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार

उक्त तालिका 2 में दर्शाये गए कार्य दिवसों की संख्या की गणना में ग्राहक द्वारा जानकारी प्राप्त करने की तारीख को छोड़ा जाएगा तथा ग्राहक की होम शाखा के कार्यदिवसों के अनुसार गणना की जाएगी।

शून्य देयता/ग्राहक की सीमित दायित्व के लिए परिवर्तित समय सीमा

ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर, बैंक ग्राहक की उक्त सूचना की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक के खाते में (बीमा दावों के निपटारे का इंतजार किए बिना, यदि कोई है) क्रेडिट करेगा। ग्राहक की लापरवाही के मामलों में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में किसी भी ग्राहक देयता को छोड़ने का निर्णय बैंक ले सकते हैं। खाते में क्रेडिट अनधिकृत लेन-देन की तारीख के अनुसार As of मूल्य का होगा।

आगे, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि—

- ग्राहक की शिकायत का निपटारा हो गया हो और यदि ग्राहक की कोई देयता आती है तो इस स्थिति में बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति में निर्दिष्ट समयावधि में लेकिन शिकायत प्राप्ति की तारीख से अधिकतम 90 दिन में ग्राहक की देयता निर्धारित हो जाना चाहिए और ग्राहक को प्रतिपूर्ति उपरोक्त पैराग्राफ अ तथा ब के प्रावधानों के अनुसार की जाए।
- यदि 90 दिनों के भीतर बैंक शिकायत को हल करने में असमर्थ रहता है या ग्राहक के दायित्व का निर्धारित करने में असमर्थ है तब उपरोक्त पैरा अ तथा ब में निर्धारित मुआवजे का ग्राहक को भुगतान किया जाएगा तथा
- डेबिट कार्ड/बैंक खाते के मामले में, ग्राहक को ब्याज की हानि नहीं होना चाहिए, और क्रेडिट कार्ड के मामले में, ग्राहक ब्याज का कोई अतिरिक्त बोझ नहीं उठाएगा।

ग्राहक संरक्षण के लिए बोर्ड स्वीकृत नीति

ग्राहक लापरवाही/बैंक लापरवाही/बैंकिंग सिस्टम धोखाधड़ी/तीसरे पक्ष के उल्लंघन के कारण अनाधिकृत डेबिट से उत्पन्न होने वाले जोखिमों को ध्यान में रखते हुए, बैंकों से अपेक्षित है कि वे निर्दिष्ट परिदृश्यों में अनाधिकृत लेनदेन के मामले में ग्राहकों के अधिकारों और दायित्वों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करें।

ग्राहक संरक्षण के पहलुओं को ध्यान में रखते हुए इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में शामिल जोखिमों और जिम्मेदारियों पर ग्राहकों को जागरूक बनाने और ग्राहक देयता सहित अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामलों के लिए ग्राहक संबंध नीति संशोधित की जाना अपेक्षित है। उक्त नीति पारदर्शी, गैर-भेदभावपूर्ण और अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति करने की व्यवस्था के स्पष्ट उल्लेख के साथ तैयार/संशोधित की जाना अपेक्षित हैं। इस तरह के मुआवजे को लागू करने के लिए समय-सीमा निर्धारित करना चाहिए। नीति बैंक की वेबसाइट पर शिकायत निपटान /प्रसार प्रक्रिया के विवरण के साथ प्रदर्शित की जाएगी।

सबूत प्रस्तुत करने का दायित्व

अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में ग्राहक की देयता को साबित करने का भार बैंक पर होगा।

रिपोर्टिंग और मॉनिटरिंग आवश्यकताएं

बैंक में ग्राहक देयता मामलों की रिपोर्टिंग बोर्ड या उसकी किसी एक समिति में प्रस्तुत करने के लिए एक उपयुक्त तंत्र और ढांचा उपलब्ध है। रिपोर्टिंग में अन्य बातों के साथ-साथ मात्रा/मामलों की संख्या और कुल मिलाकर मूल्य शामिल होगा और सूचनाओं का विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकरण होगा, जैसे कार्ड, वर्तमान लेनदेन, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम लेनदेन आदि। बैंक में ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति समय-समय पर ग्राहकों द्वारा या अन्यथा अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की समीक्षा करती है, साथ ही शिकायत

निवारण हेतु की गई कार्यवाही की समीक्षा भी उक्त समिति द्वारा की जाएगी। समिति सिस्टम और प्रक्रियाओं में सुधार के लिए उचित कदम उठाएगी। इस तरह के सभी लेनदेन की समीक्षा बैंक के आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा की जाएगी।

14. बैंकों द्वारा सुरक्षा जमा लॉकर/वस्तुओं के लिए सुरक्षित अभिरक्षा सुविधा प्रदान करना— सार्वजनिक सेवाओं से संबंधित क्रियाविधि और कार्य निष्पादन मूल्यांकन संबंधी समिति (सीपीपीएपीएस) ने लॉकरों के आसान परिचालन के लिए कुछ सिफारिशों की हैं। इस सम्बंध में निम्नलिखित दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित किया जाये:-

14.1 लॉकरों का आवंटन—

14.1.1 लॉकरों के आवंटन को सावधि जमा राशियां रखने से जोड़ा जाना— सार्वजनिक सेवाओं से संबंधित क्रियाविधि और कार्य निष्पादन मूल्यांकन संबंधी समिति (सीपीपीएपीएस) ने यह टिप्पणी की है कि लॉकर सुविधा को ऐसी सावधि या कोई अन्य जमा राशि रखे जाने संबद्ध करना जो विशेष रूप से अनुमत राशि के अतिरिक्त है, एक अवरोधक प्रणाली है जिसे तत्काल बंद किया जाना चाहिए। शाखाओं को यह सूचित किया जाता है कि बैंक में इस तरह की अवरोध पैदा करने वाली कोई प्रणाली विद्यमान नहीं है।

14.1.2 लॉकरों की जमानत के रूप में सावधि जमा— शाखाओं को ऐसी स्थितियों का सामना करना पड़ सकता है जहां लॉकर किराए पर लेने वाले न तो लॉकर को परिचालित करते हैं और न ही किराया अदा करते हैं। लॉकर के किराए का तत्पर भुगतान सुनिश्चित करने के लिए शाखाएं, लॉकर आवंटित करते समय एक सावधि जमा राशि प्राप्त करें जो लॉकर का 03 वर्ष का किराया तथा आवश्यकता पड़ने पर लॉकर तोड़कर खुलवाने के प्रभारों को कवर करती हो। तथापि, बैंक विद्यमान लॉकर किराएदारों को ऐसी सावधि जमा राशि के लिए आग्रह न करें।

14.1.3 लॉकरों की प्रतीक्षा सूची— शाखाओं को चाहिए कि वे लॉकरों के आवंटन के प्रयोजन के लिए एक प्रतीक्षा सूची तैयार करें और लॉकरों के आवंटन में पारदर्शिता सुनिश्चित करें। लॉकर आवंटित किए जाने के लिए प्राप्त सभी आवेदन पत्रों की प्राप्ति सूचना भेजी जानी चाहिए और प्रतीक्षा सूची संख्या दी जानी चाहिए।

14.1.4 करार की एक प्रति देना— शाखाएं लॉकर आवंटित करते समय लॉकर के किराएदार को लॉकर के परिचालन से संबंधित करार की एक प्रति दें।

14.2 सुरक्षा जमा लॉकरों से संबंधित सुरक्षा पहलू—

14.2.1 सेफ डिपोजिट वॉल्ट/लॉकरों के परिचालन— शाखाएं ग्राहकों को प्रदान किए गए लॉकरों की सुरक्षा के लिए उचित सावधानी तथा आवश्यक एहतियात बरतें। बैंक शाखाओं में स्थित सेफ डिपोजिट वॉल्ट/लॉकरों के परिचालन के लिए लागू प्रणालियों की निरन्तर समीक्षा करेगी और आवश्यक कदम उठाएगी। इस बावद निर्धारित सुरक्षा प्रक्रिया का स्टाफ सदस्यों द्वारा ध्यान रखा जाएगा और संबंधित स्टाफ को उक्त प्रक्रिया संबंधी उचित प्रशिक्षण दिया जाएगा। आंतरिक लेखा परीक्षकों यह सुनिश्चित करेंगे कि इन प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन किया जाता है।

14.2.2 लॉकर के आवंटन हेतु ग्राहक संबंधी उचित सतर्कता व परिचालन में न रहे लॉकरों के संबंध में उपाय— शाखाओं को सुरक्षा जमा लॉकर किराए पर देने में निहित जोखिमों से वाकिफ होना चाहिए। इस संबंध में शाखाओं को निम्न लिखित उपाय करने चाहिए:-

- शाखाएं नए और विद्यमान ग्राहकों के लिए कम से कम मध्यम जोखिम के रूप में वर्गीकृत ग्राहकों के लिए विनिर्दिष्ट स्तरों तक ग्राहक संबंधी उचित सतर्कता बरतें। यदि ग्राहक उच्चतर जोखिम श्रेणी में वर्गीकृत है तो ऐसी श्रेणी के लिए लागू केवाईसी मानदंडों के अनुसार, ग्राहक संबंधी उचित सतर्कता बरती जाए।
- जहां मध्यम जोखिम श्रेणी के लिए तीन वर्ष से अधिक अवधि के लिए या उच्चतर जोखिम श्रेणी के लिए एक वर्ष से अधिक अवधि के लिए लॉकर का परिचालन नहीं किया गया हो, वहां शाखा लॉकर के किराएदार से तत्काल संपर्क करें और उन्हें सूचित करें कि वे या तो लॉकर परिचालित करें या लॉकर वापस कर दें। यदि लॉकर का किराएदार नियमित रूप से किराया अदा करता हो तो भी ये कदम उठाए जाने चाहिए।

साथ ही, शाखाएं लॉकर के किराएदार से लिखित रूप में कारण देने के लिए कहें कि उन्होंने संबंधित लॉकर का परिचालन क्यों नहीं किया? यदि लॉकर के किराएदार के पास उचित कारण हैं— जैसे

अनिवासी भारतीयों के मामले में या स्थानान्तरणीय नौकरी आदि के कारण शहर से बाहर गए व्यक्तियों के मामलों में, तो उस स्थिति में शाखाएं लॉकर के किराएदार को लॉकर जारी रखने की अनुमति दे सकती हैं। यदि लॉकर का किरायेदार कोई प्रत्युत्तर नहीं देता है और लॉकर भी परिचालित नहीं करता है तो शाखा उसे उचित नोटिस देकर लॉकर खोलने पर विचार करें। इस संदर्भ में लॉकर संबंधी करार में एक खण्ड शामिल किया गया है कि यदि एक वर्ष से अधिक अवधि के लिए लॉकर परिचालित नहीं किया गया तो लॉकर के आवंटन को रद्द करने और लॉकर खोलने के अधिकार बैंक के पास होंगे, भले ही लॉकर का किराया नियमित रूप से भरा जाता रहा हो।

- iii. शाखाएं लॉकरों को तोड़कर खुलवाने और संपत्ति सूची की गणना के लिए अपने विधिक परामर्शदाताओं के साथ परामर्श कर नियमानुसार सुस्पष्ट क्रियाविधि अपनाएं।

15. नामांकन सुविधा

15.1 कानूनी प्रावधान

- 15.1.1 **बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 के प्रावधान—** बैंककारी विधि (संशोधन) अधिनियम 1983 द्वारा बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 में नई धारा 45 जेड ए और 45 जेड एफ जोड़ते हुए संशोधन किया गया है, जिनमें अन्य बातों के साथ साथ निम्न लिखित का प्रावधान है:—

- क. किसी मृतक जमाकर्ता के नामिती को, मृतक जमाकर्ता के नाम में जमाराशि का भुगतान करने के लिए बैंकिंग कंपनी को समर्थ बनाना।
- ख. बैंकिंग कम्पनी को इस हेतु सक्षम बनाना ताकि वह मृतक व्यक्ति द्वारा बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गई वस्तुओं को रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट विधि से वस्तुओं की सूची बनाने के बाद मृतक के नामिती को वापस कर सके।
- ग. बैंकिंग कम्पनी को इस हेतु सक्षम बनाना ताकि वह सुरक्षा लॉकर के किराएदार की मृत्यु होने पर उसके नामिती को रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट विधि से सुरक्षा लॉकर के सामान की सूची बनाकर सामान जारी कर सके।

- 15.1.2 **बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली 1985—**चूंकि इस प्रकार का नामांकन निर्धारित तरीके से किया जाना चाहिए, अतः केन्द्र सरकार ने भारतीय रिजर्व बैंक के साथ परामर्श कर बैंककारी कम्पनी (नामांकन) नियमावली 1985 बनाई है। इन नियमों को नामांकन सुविधाओं से संबंधित बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की नई धारा 45 जेड ए से 45 जेड एफ के प्रावधानों के साथ प्रभावी बनाया गया है। बैंककारी कम्पनी (नामांकन) नियमावली 1985, जो स्वतः स्पष्ट है, में निम्न प्रावधान है:—

- i. जमा खातों, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं और सुरक्षित लॉकरों की सामग्री के लिए नामांकन फॉर्म।
- ii. नामांकन में परिवर्तन करने और नामांकन रद्द करने के लिए फॉर्म
- iii. नामांकन पंजीकृत करना और नामांकन में परिवर्तन और नामांकन रद्द करना।
- iv. उपर्युक्त से संबद्ध मामलों।

15.1.3 **सुरक्षित जमा लॉकर/वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा के संबंध में नामांकन सुविधा—**

नामांकन सुविधा वैयक्तिक जमाकर्ता के मामले में ही उपलब्ध है, सुरक्षित अभिरक्षा के लिए संयुक्त रूप से सामान जमा करने वाले व्यक्तियों के लिए नहीं।

- i. बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 45 जेडसी से 45 जेड एफ में नामांकन तथा सुरक्षित लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा की वस्तुओं को नामिती को जारी करना तथा अन्य व्यक्तियों के दावे के नोटिस के विरुद्ध सुरक्षा से संबंधित प्रावधान हैं। शाखाओं से बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45 जेड सी से 45 जेड एफ तथा बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली, 1985 तथा भारतीय संविदा अधिनियम और भारतीय उत्तराधिकार अधिनियम के संबंधित प्रावधानों का पालन करना अपेक्षित है।
- ii. मृत जमाकर्ता द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गई वस्तुओं को नामिती को वापस करने के लिए अथवा नामिती/नामितियों को लॉकर तक पहुंच की अनुमति देने और उसे/उन्हें लॉकर की सामग्री हटाने की अनुमति देने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45जेड सी (3) और 45जेड ई (4) के अनुसरण में फॉर्मेट निर्दिष्ट किए गए हैं।

- iii. यह सुनिश्चित करने के लिए कि जमा खातों की राशि, सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गई वस्तुएं और लॉकरों की सामग्री प्रमाणिक नामिती को वापस की जाती है तथा मृत्यु के प्रमाण को सत्यापित करने के लिए बैंक द्वारा अपने दावा फॉर्मेट बनाए गये हैं।
- iv. बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 45 जेड ई लॉकर की सामग्री प्राप्त करने के लिए नाबालिग को नामिती बनाए जाने से नहीं रोकती है। तथापि, ऐसे मामलों में शाखाओं को यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी है कि लॉकर की वस्तुओं को नामिती की ओर से उस व्यक्ति द्वारा ही निकाली जावे जो कानूनी दृष्टि से नाबालिग की ओर से सामग्री प्राप्त करने के लिए सक्षम हो।
- v. जहां तक संयुक्त रूप से लिए गए लॉकरों का संबंध है, संयुक्त किराएदारों में से किसी एक की मृत्यु हो जाने पर, लॉकर की वस्तुओं को नामिती और उत्तरजीवियों द्वारा संयुक्त रूप से ही निकाले जाने की तभी अनुमति दी जाती है, जब निर्धारित विधि से सामानों की सूची बनाई गई हो, ऐसे मामले में सूची बनकर सामान निकालने के बाद, नामिती और उत्तरजीवी किराएदार यदि चाहें तो लॉकर किराए पर लेने की नई संविदा करके उसी बैंक में सारा सामान रख सकते हैं।

15.2 बचत बैंक खाते और पेन्शन खाते के लिए अलग नामांकन— पेन्शन जमा करने के लिए खोले गए बचत बैंक खाते के लिए नामांकन सुविधा उपलब्ध है। बैंककारी कम्पनी (नामांकन) नियमावली 1985 और पेन्शन बकाया (नामांकन) नियमावली 1983 अलग-अलग हैं। पेन्शन बकाया (नामांकन) नियमावली 1983 के अन्तर्गत पेन्शन की बकाया राशि की प्राप्ति के लिए पेंशन भोगी द्वारा किया गया नामांकन बैंकों में पेंशनभोगी द्वारा रखे गए जमा खातों के लिए वैध नहीं होगा। यदि पेन्शन भोगी भी जमा खातों के लिए नामांकन सुविधा का लाभ उठाना चाहता है तो उसे बैंककारी कम्पनी (नामांकन) नियमावली 1985 के अनुसार अलग नामांकन करना होगा।

15.3 नामांकन सुविधा— कुछ स्पष्टीकरण—

15.3.1 जमा राशियों के संबंध में नामांकन सुविधा—

- i. नामांकन सुविधा व्यक्तियों और एकल स्वामित्व वाले प्रतिष्ठानों के लिए हैं।
- ii. नियमों के अनुसार नामांकन केवल व्यक्तियों के पक्ष में किया जा सकता है। अतः, नामिती कोई संघ, न्यास सोसाइटी या कोई अन्य संगठन या आधिकारिक हैसियत से संगठन का कोई पदाधिकारी नहीं हो सकता। इसे ध्यान में रखते हुए व्यक्ति के अलावा किसी अन्य के पक्ष में किया गया नामांकन वैध नहीं होगा।
- iii. संयुक्त खाते के मामले में एक से अधिक नामिती नहीं हो सकता।
- iv. शाखाएं सभी उत्तरजीवी जमाकर्ताओं के संयुक्त अनुरोध पर विद्यमान नामांकन में परिवर्तन/निरस्तीकरण की अनुमति दे सकती हैं। यह उन खातों पर भी लागू होगा जिन पर इनमें से कोई या उत्तरजीवी परिचालन अनुदेश हैं।
- v. संयुक्त जमा खातों के मामले में नामिती का अधिकार तभी उत्पन्न होता है जब सभी जमाकर्ताओं की मृत्यु हो जाए।
- vi. **नामांकन फॉर्म में साक्ष्य:** बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45 जेड ए, 45 जेड सी तथा 45 जेड ई के साथ पठित धारा 52 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए बैंककारी कम्पनी (नामांकन) नियमावली 1985 बनाई है। इस संबंध में हम स्पष्ट करते हैं कि बैंककारी कम्पनी (नामांकन) नियमावली 1985 के अन्तर्गत निर्धारित विभिन्न फॉर्मों (बैंक के जमा के डीए 1, डीए 2, और डीए 3, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं के लिए फॉर्म एससी 1, एससी 2 और एससी 3, व सेफ्टी लॉकर संबंधी फॉर्म एसएल 1, एसएल 2, एसएल 3 एवं एसएल 3ए) पर दो साक्षियों द्वारा केवल अंगूठे के निशान (नों) का अनुप्रमाणन किया जाएगा। खाताधारकों के हस्ताक्षरों का साक्षियों द्वारा अनुप्रमाणन किए जाने की आवश्यकता नहीं है।
- vii. **संयुक्त जमा खातों के मामलों में नामांकन—** यह देखा गया है कि कभी कभी “कोई एक या उत्तरजीवी” अधिदेश के साथ या बिना इस अधिदेश के संयुक्त खाता खोलने वाले ग्राहकों को नामांकन सुविधा का प्रयोग करने से मना किया जाता है। यह स्पष्ट किया जाता है कि नामांकन सुविधा संयुक्त जमा खातों के लिए भी उपलब्ध है। अतः शाखाएं सुनिश्चित करें कि सभी जमा खातों जिनमें ग्राहकों द्वारा खोले गए संयुक्त जमा खाते भी शामिल हैं, को नामांकन सुविधा दी जाती है।

16. सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तक पहुंच— उत्तरजीवी/नामिती/ कानूनी वारिसों को सुरक्षित अभिरक्षा की वस्तुएं लौटाना— लॉकर किराएदार/वस्तुओं के जमाकर्ता की मृत्यु पर मृत लॉकर किराएदार के नामिती/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं के जमाकर्ता के नामिती (जहां ऐसा नामांकन किया गया है) या मृतक के उत्तरजीवी (जहां लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तक उत्तरजीविता खण्ड के अन्तर्गत पहुंच दी गई है) से लॉकर की सामग्री/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तक पहुंच के लिए प्राप्त अनुरोध पर शाखाएं सामान्यतः जमा खातों के लिए बताई गई पूर्वोक्त विधि को अपनाएं तथापि इस संबंध में व्यापक दिशानिर्देश निम्नानुसार हैं:-
- 16.1 सुरक्षित जमा लॉकर तक पहुंच/सुरक्षित अभिरक्षा की वस्तुओं को लौटाना—(उत्तरजीवी/ नामिती खण्ड सहित)–
- 16.1.1 यदि एकल लॉकर किराएदार किसी व्यक्ति को नामांकित करता है तो शाखाओं को एकल किराएदार की मृत्यु होने की स्थिति में ऐसे नामिती को लॉकर तक पहुंच तथा लॉकर की वस्तुओं को निकालने की स्वतंत्रता प्रदान करनी चाहिए। यदि संयुक्त हस्ताक्षरों के अंतर्गत लॉकर के परिचालन के अनुदेशों के साथ लॉकर को संयुक्त रूप से किराए पर लिया गया था तथा लॉकर के किराएदार (किराएदारों) ने किसी व्यक्ति (व्यक्तियों) को नामांकित किया है तो लॉकर के किसी एक किराएदार की मृत्यु होने की स्थिति में बैंक को उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती (नामितियों) को संयुक्त रूप से लॉकर तक पहुंच तथा लॉकर की वस्तुओं को निकालने की स्वतंत्रता प्रदान करनी चाहिए। यदि लॉकर को उत्तरजीवी अथवा किसी अन्य उत्तरजीविता खण्ड के अनुसार लॉकर तक पहुंच दी जाए तो लॉकर के एक अथवा अधिक किराएदारों की मृत्यु होने की स्थिति में शाखा को संबंधित अधिदेश का पालन करना चाहिए।
- 16.1.2 तथापि लॉकर की वस्तुओं को लौटाने के पूर्व शाखाओं को निम्नलिखित सावधानी बरतनी चाहिए:-
- क. उत्तरजीवी (यों)/नामिती(यों) की पहचान स्थापित करने में तथा लॉकर के किराएदार की मृत्यु के तथ्य को समुचित दस्तावेजी साक्ष्य प्राप्त करके सत्यापित करने के लिए उचित सावधानी तथा सतर्कता बरतनी चाहिए।
 - ख. शाखा को यह जानने के लिए गम्भीर प्रयास करना चाहिए कि क्या मृत व्यक्ति के लॉकर तक पहुंच देने से बैंक को रोकने वाला किसी सक्षम न्यायालय का आदेश है।
 - ग. शाखाओं को उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती (नामितियों) को यह स्पष्ट करना चाहिए कि उन्हें केवल लॉकर के मृत किराएदार के विधिक वारिसों के न्यासी के रूप में लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं तक पहुंच दी गई है अर्थात् उन्हें इस तरह प्रदान की गई पहुंच से उक्त उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती (नामितियों) के विरुद्ध किसी व्यक्ति के अधिकार अथवा दावे पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा। बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की वापसी के लिए इसी तरह की क्रियाविधि का पालन करना चाहिए। शाखाएं नोट करें कि एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में जमा की गई वस्तुओं के मामले में नामांकन सुविधा उपलब्ध नहीं है।
- 16.1.3 शाखाओं को यह ध्यान में रखना चाहिए कि चूंकि उपर्युक्त शर्तों के अधीन उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामिती(नामितियों) को दी गई पहुंच का अर्थ होगा बैंक की देयता की पूर्ण चुकौती, इसलिए विधिक अभ्यावेदन प्रस्तुत करने का आग्रह करना अनावश्यक तथा अवांछित है और उससे उत्तरजीवी (यों)/नामिती(यों) को असुविधा होती है जिसे टाला जा सकता है और इसलिए उसे पर्यवेक्षीय दृष्टि से अनुचित समझा जाएगा। अतः ऐसे मामले में लॉकर के मृत किराएदार/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं के जमाकर्ता के उत्तरजीवी (यों)/नामिती(यों) को पहुंच देते समय भाखाओं को उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्रशासन पत्र अथवा प्रोबेट आदि प्रस्तुत करने का आग्रह करने तथा उत्तरजीवी (यों)/नामिती(यों) से कोई क्षतिपूर्ति बाण्ड अथवा जमानत प्राप्त करने के मामले में बैंक द्वारा निर्धारित नीति का पालन करना चाहिए।
- 16.2 सुरक्षित जमा लॉकर तक पहुंच/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं को लौटाना (उत्तरजीवी/ नामिती खण्ड के बिना)– यह अत्यधिक जरूरी है कि लॉकर के किराएदार (रों) के विधिक वारिस (सों) को असुविधा तथा अनावश्यक कठिनाई न हो। उस मामले में जहां लॉकर के मृत किराएदार ने नामांकन नहीं किया है अथवा जहां संयुक्त किराएदारों ने कोई ऐसे अधिदेश नहीं दिए हैं जिससे एक स्पष्ट उत्तरजीविता खण्ड द्वारा एक अथवा अधिक उत्तरजीवियों को पहुंच दी जा सके, वहां शाखाएं लॉकर के मृत किराएदार के विधिक वारिस(वारिसों)/विधिक प्रतिनिधियों को पहुंच प्रदान करने के लिए बैंक द्वारा

निर्धारित क्रिया विधि का पालन करें। बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं के मामलों में भी समान क्रियाविधि का पालन किया जाए।

16.3 वस्तुओं की सूची तैयार करना—

16.3.1 शाखाओं को 29 मार्च 1985 की अधिसूचना बैंपवि.सं.एलईजी.बी.सी.38/सी.233ए-85 में सूचित किए गए अनुसार सुरक्षित अभिरक्षा में रखी हुई वस्तुओं को वापस करने से पूर्व/सुरक्षित जमा लॉकर की वस्तुओं को निकालने की अनुमति देने से पूर्व एक सूची तैयार करनी चाहिए। यह सूची उपर्युक्त अधिसूचना से संलग्न उपयुक्त फॉर्म में अथवा परिस्थिति के अनुसार यथा संभव मिलते जुलते फार्म के अनुसार होगी। उपर्युक्त अधिसूचना की एक प्रतिलिपि अनुबंध III के रूप में दर्शाई गई है।

16.3.2 शाखाओं को लॉकर के किराएदार/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तु के जमाकर्ता के नामिती(यों) तथा उत्तरजीवियों को वापस करते समय उनके पास सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए अथवा लॉकर में मिले हुए सील बंद/बंद पैकेटों को खोलने की आवश्यकता नहीं है।

16.3.3 इसके अलावा, यदि नामिती/उत्तरजीवी/विधिक वारिस लॉकर का उपयोग जारी रखना चाहता/चाहते हैं तो शाखाओं को उत्तरजीवी (यों)/नामिती(यों)/विधिक वारिस (सों) के संबंध में केवाईसी मानदण्डों का भी अनुपालन करना होगा।

17. एक शाखा से दूसरी शाखा में खाते का अन्तरण—

17.1 एक शाखा से दूसरी शाखा में खाते के अन्तरण के सम्बन्ध में ग्राहक से प्राप्त निर्देशों का अविलम्ब अनुपालन होना चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि खाते के शेष के साथ सम्बन्धित खाता खोलने का फार्म, नमूना हस्ताक्षर, स्थाई निर्देश आदि तुरन्त अन्तरित किया जाना चाहिए तथा इसकी सूचना ग्राहक को दी जानी चाहिए।

17.2 अनुलग्नक के साथ खाता अन्तरण फार्म ग्राहक को मुहरबन्द लिफाफे में दिया जा सकता है, यदि वह उन्हें अन्तरिती कार्यालय/शाखा में पहुंचाना चाहता हो। तथापि, खाता अन्तरण पत्र की एक प्रतिलिपि अलग से अन्तरिती कार्यालय को भी भेजेगी।

17.3 जब किसी कार्यालय को किसी ग्राहक से दूसरे कार्यालय से उसके खाते के अन्तरण के संबंध में कोई पूछताछ प्राप्त हुई हो तो उसे ऐसी स्थिति में अन्तरणकर्ता कार्यालय से इलेक्ट्रानिक माध्यम से संपर्क करेगी, जब पर्याप्त मार्गस्थ समय बीतने के बाद भी खाते का शेष और/अथवा अन्य सम्बन्धित कागजात प्राप्त नहीं हुए हों।

18. ग्राहकों द्वारा बैंक बदलना— यह सुनिश्चित करें कि जो जमाकर्ता ग्राहक सेवा से असन्तुष्ट हों, उन्हें बैंक बदलने की सुविधा प्राप्त है। जमाकर्ताओं को ऐसा करने से रोकने पर गंभीर प्रतिकूल कार्रवाई की जा सकती है।

19. केन्द्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड के अधिकारियों के साथ समन्वय—आयकर विभाग और बैंकिंग प्रणाली के बीच बेहतर समन्वय की आवश्यकता है। अतः जब भी आवश्यक हो शाखाओं को कर अधिकारियों को आवश्यक सहायता/समन्वय प्रदान करना चाहिए। साथ ही, उन मामलों को गम्भीरता से लिया जाएगा जहां बैंक स्टाफ किसी भी रूप में आयकर अधिनियम के अन्तर्गत दण्डनीय अपराधों में साठगांठ/सहयोग करते हैं। ऐसे मामलों में सामान्य दण्डिक कार्यवाही के अलावा ऐसे स्टाफ सदस्यों के विरुद्ध विभागीय कार्रवाई भी की जाएगी।

20. परक्राम्य लिखत अधिनियम 1881 के अंतर्गत छुट्टी की घोषणा—परक्राम्य लिखत अधिनियम 1881 की धारा 25 के अनुसार सार्वजनिक छुट्टी अभिव्यक्ति के अन्तर्गत रविवार और केन्द्र सरकार द्वारा सरकारी गजट में अधिसूचना के द्वारा सार्वजनिक छुट्टी के रूप में घोषित कोई अन्य दिवस आता है। तथापि, केन्द्र सरकार ने यह अधिकार भारत सरकार, गृह मंत्रालय की 08 जून 1957 की अधिसूचना संख्या-20-25-56 पीयूबी-1 के द्वारा राज्य सरकारों को दे दिया है। परक्राम्य लिखत अधिनियम 1881 की धारा 25 के अन्तर्गत सम्बन्धित राज्यों के भीतर सार्वजनिक छुट्टी की घोषणा करने की शक्ति प्रत्यायोजित करते समय केन्द्र सरकार ने यह व्यवस्था की है कि यह प्रत्यायोजन इस शर्त के अधीन होगा कि केन्द्र सरकार यदि उचित समझे तो स्वयं भी इस कार्य को कर सकती है। इसका अर्थ यह है

कि जब केन्द्र सरकार ने परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 की धारा 25 के अन्तर्गत किसी दिन को सार्वजनिक छुट्टी घोषित किया हो तो बैंकों को राज्य सरकार की अधिसूचना के लिए प्रतीक्षा करने की आवश्यकता नहीं है।

21. विविध—

- 21.1 रविवार को बैंकिंग—** मुख्यतः आवासीय क्षेत्रों में छुट्टियों को उपयुक्त रूप से समायोजित करते हुए रविवार के दिनों में कारोबार के लिए अपनी शाखाएं खुली रखी जा सकती हैं। ऐसा करते समय स्थानीय हाट बाजार के दिन, यदि यह दिन रविवार हो तो शाखा खोली रखी जा सकती है परन्तु ऐसा करने के लिए प्रधान कार्यालय का अनुमोदन अनिवार्य होगा।
- 21.2 ग्राहकों के स्थाई अनुदेश स्वीकार करना—** सभी चालू और बचत बैंक खातों के संबंध में स्थाई अनुदेश बेहिचक स्वीकार किए जाने चाहिए। स्थाई अनुदेश सेवा का दायरा बढ़ाया जाना चाहिए तथा इसमें कर, किराया, बिल, स्कूल/कॉलेज शुल्क, लाइसेंस आदि के लिए किए जाने वाले भुगतान शामिल किए जा सकते हैं।
- 21.3 छोटी राशियों के बेजमानती ओवरड्राफ्ट—** संतोष जनक कारोबार वाले ग्राहकों को शाखा प्रबन्धक के विवेक पर प्रत्यायोजित अधिकारों के तहत बैंक की योजना अनुसार छोटी राशियों के बेजमानती ओवरड्राफ्ट स्वीकृत किए जा सकते हैं।
- 21.4 लेन देन को पूर्णांकित करना—** सभी लेन देन, जिसमें जमा राशियों पर ब्याज भुगतान/अग्रिमों पर ब्याज लगाना शामिल है, निकटतम रूपये तक पूर्णांकित होने चाहिए अर्थात् 50 पैसे और उससे अधिक के अंश अगले उच्चतर रूपये तक पूर्णांकित किए जाने चाहिए तथा 50 पैसे से कम के अंश को छोड़ देना चाहिए। तथापि, ग्राहकों द्वारा जारी चेकों में यदि एक रूपये का अंश हो तो उसे अस्वीकृत या नकारा नहीं जाना चाहिए।
- 22. ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता—** शाखाओं को चाहिए कि वे ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता के विभिन्न प्रावधानों का अनुसरण करें, जिसके कार्यान्वयन पर भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) द्वारा निगरानी रखी जाती है।

व्यापक सूचना पट्ट का फार्मेट

(दिनांक..... तक अद्यतन)

क. ग्राहक सेवा संबंधी सूचना:

- i. सभी जमा खातों, सुरक्षा अभिरक्षा में रखी चीजों ओर सुरक्षित जमा कक्ष के लिए नामांकन सुविधा उपलब्ध है।
- ii. हम गन्दे और कटे फटे नोटों को बदलते हैं।
- iii. हम सभी मूल्य वर्ग के सिक्के स्वीकार करते हैं/बदलते हैं।
- iv. यहां प्रस्तुत किया गया बैंक नोट यदि जाली पाया जाता है, तो हम नोट पर मुहर लगाने के बाद नोट प्रस्तुत करने वाले को पावती देंगे।
- v. स्थानीय तथा बाहरी चैकों की वसूली के लिए लागू समय सीमा के लिए हमारी चैक वसूली नीति देखें।
- vi. संतोषजनक खातों के लिए हम ----- रु. तक के बाहरी चैकों की राशि तत्काल जमा करते हैं। (कृपया चैक वसूली नीति देखें)
- vii. बैंक का बीपीएलआर (बैंचमार्क मूल उधार दर) और उसके प्रभावी होने की तारीख:

ख. सेवा प्रभार :-

क्रम सं.	खाते का प्रकार	आवश्यक न्यूनतम शेष (रु.)	उसे बनाए न रखने पर लगाए जाने वाले प्रभार (रु.)
1.	बचत खाता		
2.	बुनियादी बचत बैंक जमा खाता		

ग. शिकायत निवारण:-

- i. यदि आपको कोई शिकायत हो तो कृपया इनसे सम्पर्क करें:
- ii. यदि आपकी शिकायत का शाखा स्तर पर समाधान नहीं हुआ है तो आप हमारे क्षेत्रीय प्रबंधक से इस पते पर संपर्क कर सकते हैं,
(पता) -.....
- iii. यदि आप हमारे शिकायत निवारण से संतुष्ट नहीं हैं तो आप बैंकिंग लोकपाल से यहां संपर्क कर सकते हैं (नाम,पता,टेलीफोन क्रमांक और ई-मेल पता दिया जाए):

घ. उपलब्ध अन्य सेवाएं:-

भारत सरकार और राज्य सरकार द्वारा प्रायोजित, प्रधान मन्त्री रोजगार योजना/अन्य योजनाएं यहां परिचालित है। (यदि बैंक द्वारा परिचालित की जाती है तो):

ङ. पुस्तिका के रूप में उपलब्ध जानकारी:-

- i. उपर्युक्त (क) से (घ) में उल्लेखित सभी मदें
- ii. मुद्रा विनियम सुविधाओं के लिए नागरिक चार्टर
- iii. आम लेन देनों के लिए समय संबंधी मानदंड
- iv. सभी बैंक नोटों का डिज़ाइन और उनकी सुरक्षा विशेषताएं
- v. चैक वसूली, शिकायत निवारण प्रणाली, जमानत पर पुनः अपने कब्जे में लेना तथा क्षतिपूर्ति से संबंधित नीतिगत दस्तावेज
- vi. निःशुल्क उपलब्ध सेवाओं सहित सम्पूर्ण सेवा प्रभार
- vii. उचित व्यवहार संहिता/ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संबंधी संहिता

शाखा परिसर के बाहर प्रदर्शित की जानेवाली जानकारी

- बैंक/शाखा का नाम
- साप्ताहिक छुट्टी के दिन
- शाखा के कारोबार के घंटे (समय)

अनुबंध-II
(देखें पैरा 6.4)

मध्य प्रदेश ग्रामीण बैंक

की स्थिति के अनुसार दर एक नजर में
जमा खाते

स्वरूप	ब्याज दर		न्यूनतम शेष		
	सामान्य	वरिष्ठ नागरिक	ग्रामीण	अर्द्ध शहरी	शहरी
1. बचत बैंक खाता					
अ. देशीय					
क. चेक बुक सुविधा के साथ					
ख. चेक बुक सुविधा के बिना					
ग. बुनियादी बचत बैंक जमा खाता					
ब. अनिवासी					
क. एनआरओ					
ख. एनआरई					

2. मीयादी जमा

अ. देशीय	ब्याज दर	
आवधिक जमा (सभी परिपक्वताएं)	15 लाख रुपये तक और सहित	15 लाख रुपये से अधिक लेकिन 1 करोड़ रुपये से कम की जमा राशियों के लिए

ऋण

ऋण	ब्याज दर				प्रक्रिया प्रभार
लाख रुपये तकलाख रुपये से अधिक.....लाख रुपये तकलाख रुपये से अधिक.....लाख रुपये तकलाख रुपये तक	
1. आवास ऋण					
अस्थिर श्रेणी					
5 वर्ष तक					
5 वर्ष से अधिक और 10 वर्ष तक					
10 वर्ष से अधिक					
नियत श्रेणी					
5 वर्ष तक					
5 वर्ष से अधिक और 10 वर्ष तक					
10 वर्ष से अधिक					
2. व्यक्तिगत ऋण					
क) उपभोक्ता टिकाऊ ऋण					
ख) वरिष्ठ नागरिक ऋण					
ग) व्यक्तिगत ऋण योजना					
घ)					
वाहन ऋण					

क. दो पहिया वाहन ऋण					
ख. तीन पहिया वाहन ऋण					
ग. नई कार के लिए ऋण					
घ. पुरानी कार के लिए ऋण					
शैक्षिक ऋण	4 लाख रुपये तक		4 लाख रुपये से 20 लाख रुपये तक		
वर्षों में चुकौतीवर्षों से अधिक में चुकौतीवर्षों में चुकौतीवर्षों से अधिक में चुकौती	भारत में अध्ययन के लिए = विदेश में अध्ययन के लिए =

प्रभार

शुल्क आधारित सेवाएं:-

1. लॉकर

लॉकर का प्रकार	महानगर/शहरी/अर्ध शहरी			ग्रामीण		
	1 वर्ष	2 वर्ष	3 वर्ष	1 वर्ष	2 वर्ष	3 वर्ष

2. क्रेडिट कार्ड:-

प्रवेश शुल्क	
वार्षिक शुल्क	
अतिरिक्त कार्ड	
बकाया शेष राशि पर सेवा प्रभार	
नकदी आहरण शुल्क	
चूककर्ता सूची प्रभार	
अन्य प्रभार	

3. डेबिट कार्ड:-

अंतर्राष्ट्रीय डेबिट कार्ड	

4. क्रेडिट कार्ड:- ड्राफ्ट/टीटी/एमटी

जारी करना	
निरस्त करना	

5. बाहरी केन्द्रों पर आहरित चेकों की वसूली

06 एनईएफटी राशि का अन्तरण	आवक=	जावक=

7. आरटीजीएस राशि का अन्तरण	आवक=	जावक=

08 चेक वापसी प्रभार	जावक वापसी =	जावक वापसी=
बचत खाते के लिए		
चालू ओवर ड्राफ्ट नकद ऋण खातों के लिए		
बाहरी/स्थानीय बिल और चेकों के नकारने के लिए		
9. बैंक बुक जारी करना		
10. बेबाकी प्रमाण पत्र		

अनुबंध-III

(देखें पैरा 16.3)

बैंकवि.सं.एलईजी.बीसी.38/सी.233-ए-85

29 मार्च 1985

बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 45 जेड सी की उपधारा (3) तथा धारा 45 जेड ई की उप धारा (4) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय रिजर्व बैंक एतद द्वारा निर्देश देता है कि सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुएं लौटाने से पहले तैयार की जाने वाली वस्तु सूची तथा सुरक्षा लॉकर से सामान हटाने की अनुमति देने से पहले तैयार की जाने वाली वस्तु सूची संलग्न उपयुक्त फार्म में अथवा परिस्थिति के अपेक्षानुसार इससे मिलते जुलते फार्म में होगी।

ए.घोष

उप गर्वनर

**बैंकिंग कम्पनी के साथ सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की सूची का फार्म
{बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 45 जेड सी की उपधारा (3)}**

शाखा के साथ श्री/श्रीमती.....(मृतक) द्वारा दिनांक.....के करार/ रसीद के अंतर्गत सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की निम्नलिखित सूची आज 20.....के.....माह के दिवस पर बनाई गई।

क्र.सं.	सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं का विवरण	यदि कोई विशेष पहचान के विवरण हो तो उसके ब्यौरे

उपर्युक्त वस्तु सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में बनाई गई:-

श्री/श्रीमतीनामिती श्री/श्रीमती (नाबालिग की ओर से नियुक्त) पता..... या

पता.....

हस्ताक्षर..... हस्ताक्षर.....

मैं श्री/श्रीमती(नामिती) श्री/श्रीमती.....

..... एतद द्वारा उक्त वस्तु सूची की प्रतिलिपि सहित उक्त वस्तु सूची में शामिल वस्तुओं की प्राप्ति सूचना देता/देती हूँ।

श्री/श्रीमतीनामिती श्री/श्रीमती (नाबालिग की ओर से नियुक्त)

पता..... या

हस्ताक्षर..... हस्ताक्षर.....

तारीख और स्थान..... तारीख और स्थान.....

बैंकिंग कम्पनी से किराए पर लिए गए सुरक्षा लॉकर की वस्तुओं की सूची का फार्म {बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 45 जेड सी की उपधारा (4)}

स्थित..... शाखा के सुरक्षा जमा वॉल्ट में स्थित सुरक्षा लॉकर
संख्या..... जो

- मृतक श्री/श्रीमती..... द्वारा अपने एकल नाम में किराए पर लिया गया था
- श्री/श्रीमती..... मृतक
- द्वारा संयुक्त रूप से किराए पर लिया गया था
- की वस्तुओं की निम्नलिखित वस्तु सूची आज दिनांक.....
माह..... वर्ष को बनाई गई।

क्र.सं.	सुरक्षा लॉकर में रखी वस्तुओं का ब्यौरा	यदि कोई अन्य पहचान हो तो उसके ब्यौरे

वस्तु सूची बनाने के प्रयोजन से लॉकर का उपयोग करने के लिए नामिति/ तथा उत्तरजीवी वारिसों को अनुमति दी गई।

- जिन्होंने लॉकर की चाबी दी
 - उसके/उनके निर्देशों के अनुसार लॉकर को तोड़ कर खोला गया।
- उपर्युक्त वस्तु सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में बनाई गई

1. श्री/श्रीमती.....(नामिति)
पता..... (हस्ताक्षर)

2. श्री/श्रीमती.....(नामिति)
पता..... (हस्ताक्षर)

और

1. श्री/श्रीमती.....(नामिति)
पता..... (हस्ताक्षर)

1. श्री/श्रीमती.....(नामिति) संयुक्त रूप में
पता.....

किराए पर लेने वालों में से उत्तरजीवी
हस्ताक्षर

2. गवाहों के नाम, पते और हस्ताक्षर

मैं श्री/श्रीमती.....(नामिति)

हम श्री/श्रीमती.....(नामिति) श्री/श्रीमती..... तथा श्री/श्रीमती.....
.....जो संयुक्त रूप से लॉकर किराए पर लेने वालों में से उत्तरजीवी है, एतद्वारा उक्त वस्तु सूची की प्रतिलिपि
सहित उक्त वस्तु सूची में सूचीबद्ध सुरक्षा लॉकर की सामग्री तथा उक्त सूची से निकाली गई वस्तुओं की प्रतिलिपि
सहित उक्त वस्तुओं की प्राप्ति सूचना देता हूँ/देती हूँ/देते हैं।

श्री/श्रीमती.....(नामिति) श्री/श्रीमती.....(उत्तरजीवी)

हस्ताक्षर..... हस्ताक्षर.....

तारीख और स्थान..... तारीख और स्थान.....

श्री/श्रीमती.....(उत्तरजीवी)

हस्ताक्षर.....

तारीख और स्थान.....

- (जो लागू न हो उसे काट दें)

मध्य प्रदेश ग्रामीण बैंक ग्राहक अधिकार नीति

ग्राहक के हितों की रक्षा वित्तीय समावेशन प्रक्रिया का अभिन्न पहलू है। भारतीय अनुभवों तथा वैश्विक स्तर पर अपनाई जाने वाली सर्वोत्तम प्रथाओं के आधार पर एक विस्तृत ग्राहक अधिकार नीति तैयार की गई है ताकि ग्राहकों के हितों का संवर्धन हो सके। रिजर्व बैंक के निर्देश पर बैंक ने भारतीय बैंक संघ द्वारा तैयार ग्राहक अधिकार नीति को अपनाया है तथा यह नीति बैंक की ग्राहक सेवा नीति का एक भाग बनाई गई है।

ग्राहक अधिकार नीति रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित बैंकों के ग्राहकों के मूल अधिकारों को प्रतिष्ठापित करती है। उक्त नीति में ग्राहकों के अधिकार व बैंक के दायित्वों का समावेश है। नीति बैंक द्वारा या उसके प्रतिनिधियों द्वारा प्रदान की जा रही सभी सेवाओं व सभी उत्पादों व पर लागू होती है भले ही उक्त सेवाएं काउन्टर पर, दूरभाष पर, डाक द्वारा, परस्पर संवाद में प्रयुक्त इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से, इन्टरनेट पर या अन्य किसी माध्यम से प्रदान की जा रही हो। नीति में वर्णित ग्राहक अधिकार निम्नानुसार है :-

01. अच्छे व्यवहार का अधिकार

ग्राहक तथा वित्तीय सेवा प्रदाता दोनों को ही यह अधिकार है कि दोनों के साथ सम्मानजनक व्यवहार हो। वित्तीय उत्पाद ऑफर करते समय या विपणन के समय ग्राहक के साथ लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारीरिक योग्यता के आधार पर कोई दुर्व्यवहार नहीं होना चाहिए।

उक्त अधिकार के अनुसरण में बैंक :-

- ग्राहक के साथ प्रत्येक संव्यवहार के लिए न्यूनतम मानक तय करते हुए अच्छी व उचित बैंकिंग प्रथा को प्रोत्साहित करेगा।
- ग्राहक व बैंक के मध्य उचित व समानता पर आधारित रिश्ते को प्रोत्साहित करेगा।
- ग्राहकों को तत्परता व उपयुक्तता से सेवाएं प्रदान करने के लिए स्टाफ सदस्यों को प्रशिक्षित करेगा।
- ग्राहकगण व उनके व्यवसाय को त्वरित व शिष्टतापूर्ण सेवाएं स्टाफ सदस्य प्रदान कर रहे हैं, यह सुनिश्चित करेगा।
- सभी ग्राहकों से उचित व्यवहार किया जाएगा तथा उनके साथ लिंग, आयु, धर्म, जाति, साक्षरता, आर्थिक हैसियत और शारीरिक क्षमता आदि के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा। हालांकि बैंक की ऐसी कोई योजना/उत्पाद हो सकता है जो कि बाजार के किसी लक्षित समूह को ध्यान में रखकर तैयार किया गया हो या ऐसे भेदभाव के बारे में स्पष्ट आर्थिक तर्काधार उपलब्ध हों। बैंक ऐसी योजना उत्पाद बना सकते हैं जो कि महिलाओं या पिछड़े वर्ग के उत्थान के लिए हों। हालांकि इन योजनाओं में भी अवांछित भेदभाव नहीं होना चाहिए तथा जहां आवश्यक हो, बैंक द्वारा योजना की शर्तें व आर्थिक तर्काधार स्पष्ट किए जाएंगे।
- सुनिश्चित करेंगे कि उत्पाद व सेवाएं प्रदान करते समय उक्त सिद्धांतों का पालन होता हो।
- सुनिश्चित करेंगे कि बैंक के उत्पाद व सेवाएं सम्बंधित कानूनी प्रावधानों के अनुरूप हो।

जबकि बैंक का यह प्रयास होगा कि ग्राहकों के साथ अनवरत अच्छा व्यवहार किया जाए बैंक की ग्राहकों से अपेक्षा होगी कि वे भी बैंक के साथ अपने व्यवहार में सदभावना व इमानदारी रखें।

बैंक का यह प्रयास होगा कि ग्राहकों को प्रोत्साहित किया जाए कि किसी असुविधा/शिकायत की दशा में बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र तक पहुंच बना सके और आंतरिक उपायों से समाधान न होने पर वैकल्पिक उपाय कर सके।

02. पारदर्शिता, उचित व इमानदार व्यवहार का अधिकार :-

बैंक/वित्तीय सेवा प्रदाता हर सम्भव प्रयास करेगा कि उनके द्वारा तैयार किए गये संविदा या अनुबंध पारदर्शी हों, आसानी से समझ में आने योग्य हों तथा आमजन को भली भांति समझाए/सूचित किए गये हों। उत्पादों की कीमत उनमें निहित जोखिम, उत्पाद के जीवनचक्र पर्यन्त लागू रहने वाली सेवा शर्तें और ग्राहक तथा सेवा प्रदाता की जवाबदारियाँ स्पष्ट रूप से प्रकट की जानी चाहिए। अवांछित व्यवसाय या बाजार गतिविधियाँ, प्रतिबंधात्मक संविदा शर्तें व भ्रामक सूचनाओं से ग्राहक को बचाना चाहिए। बैंक ग्राहक सम्बंध के दौरान वित्तीय सेवा प्रदाता (बैंक) द्वारा ग्राहक को शारीरिक क्षति की धमकी नहीं दे सकते, अनुचित दबाव नहीं डाल सकते व उत्पीड़न नहीं कर सकते।

उक्त अधिकार के अनुसरण में बैंक :-

- i. पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा ताकि ग्राहक की इस बारे में बेहतर समझ विकसित हो सके कि वह बैंक से यथोचित रूप से क्या प्राप्त कर सकता/सकती है।
- ii. ग्राहक के साथ बैंक का व्यवहार समानता, इमानदारी व पारदर्शिता के नैतिक सिद्धान्तों पर आधारित होना सुनिश्चित करेगा।
- iii. ग्राहक को अपने उत्पादों व सेवाओं, सेवा शर्तों और ब्याजदर/सेवाप्रभारों की स्पष्ट जानकारी सरल व समझने योग्य भाषा में पर्याप्त सूचनाओं के साथ प्रदान करेगा ताकि ग्राहक से यह अपेक्षा की जा सके कि वह अपने लिए उपयुक्त व जाने समझे हुए उत्पाद का चयन करेगा।
- iv. सभी सेवा शर्तों का उपयुक्त होना सुनिश्चित करेगा और उनसे सम्बंधित अधिकारों, दायित्वों तथा कर्तव्यों को स्पष्ट रूप से यथासम्भव सपाट व सरल भाषा में निर्धारित करेगा।
- v. ग्राहक को उत्पाद के साथ संलग्न महत्वपूर्ण जोखिम की जानकारी देगा साथ ही उत्पाद के ऐसे फीचर जो कि ग्राहक को विशेष रूप से हानिकर हो सकते हैं उनकी जानकारी देगा। उत्पाद/सेवा आफर करते समय अति महत्वपूर्ण सेवा शर्तें (Most Important Terms and Conditions -MITC) ग्राहक के संज्ञान में लाई जाएगी। समान्यतया यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसी शर्तें ग्राहक की उत्पाद के विषय में पसन्द को बाधित न करें।
- vi. ब्याज दर, शुल्क व प्रभार की जानकारी शाखाओं के नोटिस बोर्ड पर या वेबसाइट पर या हेल्प लाइन/हेल्प डेस्क के माध्यम से और जहां ग्राहक को प्रत्यक्ष व उपयुक्त रूप से सूचित किया जा सके, उपलब्ध करवाएगा।
- vii. उत्पादों की दरें वेबसाइट पर उपलब्ध करवाएगा एवं प्रत्येक शाखा में दरों की एक प्रति ग्राहकों के अवलोकनार्थ उपलब्ध होगी। यह सूचना शाखा के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित की जाएगी कि दरों की अनुसूची शाखा में उपलब्ध है।
- viii. दर सूची में ग्राहक द्वारा चुने गये उत्पाद और सेवा पर लागू सभी प्रभारों की सूचनाएं प्रदान की जाएगी।
- ix. ग्राहक को सेवा शर्तों में होने वाले किसी भी परिवर्तन के लिए पत्र या खाता विवरण या एसएमएस या इमेल (जिस पर ग्राहक ने सहमति दी हो) के माध्यम से सूचित किया जाएगा। ऐसी सूचना संशोधित शर्तों के लागू होने के कम से कम एक माह पूर्व दी जाएगी।
- x. यह सुनिश्चित किया जाए कि इस प्रकार का परिवर्तन एक माह की पूर्व सूचना के साथ आगामी तिथि से लागू किया जाए। यदि बैंक कोई परिवर्तन जो कि ग्राहक हित के अनुकूल हों बिना सूचना के लागू करती है तो परिवर्तन के 30 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा परन्तु यदि परिवर्तन ग्राहक के प्रतिकूल हो तो ग्राहक को 30 दिन का पूर्व नोटिस दिया जाएगा और यह विकल्प दिया जाएगा कि 60 दिन के अन्दर बिना पुनरीक्षित शुल्क का भुगतान करते हुए ग्राहक खाता बंद कर ले या किसी अन्य स्कीम में खाता अंतरित करवा ले।
- xi. ग्राहक द्वारा चुनी गई सेवा/उत्पाद से सम्बंधित किसी शर्त का पालन नहीं/उल्लंघन करने की दशा में लगने वाली शास्ति के बारे ग्राहक को आवश्यक जानकारी प्रदान की जाए।
- xii. आम जनता के लिए वेबसाइट पर बैंक की जमा, चेक संग्रहण, शिकायत निवारण व क्षतिपूर्ति नीति का प्रदर्शन किया जाए।
- xiii. यह सुनिश्चित करने के लिए हर सम्भव प्रयास किया जाना चाहिए कि किसी उत्पाद के सम्बंध में कार्य करने वाला बैंक सटाफ उपयुक्त रूप से प्रशिक्षित हो ताकि वह ग्राहकों को सही व पूर्ण प्रासंगिक जानकारी इमानदारी से प्रदान कर सके।
- xiv. आवेदक को उनके द्वारा आवेदित उत्पाद/सेवा के लिये स्वीकृति/अस्वीकृति के बारे में सूचना बैंक द्वारा निर्धारित समय सीमा में प्रदान की जाना सुनिश्चित करना चाहिए तथा आवेदक को लिखित में अस्वीकृति के कारणों के बारे में भी सूचित किया जाना चाहिए। समय सीमा बैंक की वेबसाइट और विशिष्ट उत्पाद/सेवा के आवेदन पर दर्ज करना चाहिए।
- xv. ग्राहक को बिना अस्पष्टता के निम्न जानकारी दी जाना है :-
 - a. विशिष्ट उत्पाद का परिचालन बन्द करना
 - b. कार्यालय/शाखा को स्थानांतरित करना
 - c. कार्य के घंटों में परिवर्तन
 - d. टेलीफोन नम्बर बदलना
 - e. किसी शाखा/कार्यालय का बंद होना

उक्त जानकारी लगभग 30 दिन पूर्व ग्राहक को अग्रिम रूप में दी जाना चाहिए। साथ ही यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सूचना का प्रकटीकरण उत्पाद के जारी रहने के दौरान या ग्राहक से सम्बंध रहने के दौरान

शाखाओं द्वारा अपनाई जाने वाली एक सतत प्रक्रिया है। वेबसाइट सहित संचार के सभी विकल्पों/चेनल का प्रयोग यह सुनिश्चित करने के लिए करना चाहिए कि सभी परिवर्तनों की जानकारी ग्राहक को अग्रिम रूप से दी गई है।

- xvi. ग्राहक को उत्पाद का विक्रय करते समय ही जानकारी दी जाना चाहिए कि कानूनी रूप से या बैंकिंग विनियमन के तहत उत्पाद के साथ संलग्न अधिकार व कर्तव्य क्या हैं ? ग्राहक को उत्पाद के बारे में शंका, ज्ञात हुई कमी या घटना की रिपोर्टिंग की आवश्यकता के बारे में भी जानकारी दी जाना चाहिए।
- xvii. जब कोई ग्राहक किसी उत्पाद या सेवा को प्राप्त करने के लिए बैंक स्टाफ से सम्पर्क करता है तो उसे उत्पाद/सेवा से सम्बंधित सभी जानकारी उपलब्ध करवाना चाहिए। साथ ही बाजार में उपलब्ध समान उत्पादों के बारे में अनौपचारिक स्रोतों की सूचनाओं को भी साझा करना चाहिए ताकि ग्राहक द्वारा जाना समझा निर्णय लिया जा सके।
- xviii. ग्राहक को उपयुक्त/अनुबंध अनुसार पूर्व सूचना दिये बिना उसके साथ सम्बंध समाप्त नहीं करना चाहिए।
- xix. ग्राहक को उसके खाते के प्रबंधन के लिए सभी उपलब्ध माध्यमों से सहयोग प्रदान करना चाहिए, इन सूचनाओं में उत्पादों के बारे में नियमित सूचना/खाता विवरण/पासबुक, अलर्ट, उत्पाद के निष्पादन पर समय आवधिक सूचना, सावधि जमा की परिपक्वता की जानकारी आदि।
- xx. सुनिश्चित करना चाहिए कि विपणन व प्रोत्साहन सामग्री में दी गई सूचनाएं स्पष्ट हो तथा मिसलिडिंग न हो,
- xxi. ग्राहक के साथ शारिरिक क्षति, जबरदस्ती प्रभाव या ऐसा व्यवहार करना जिससे अवांछित प्रताड़ना का आभास हो, नहीं करना चाहिए। केवल स्वभाविक उपयुक्त व्यवसाय प्रथाओं का पालन किया जाना चाहिए।
- xxii. यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उत्पाद व सेवाओं पर प्रभार व शुल्क तथा उसका ढांचा ग्राहक के लिए अनुपयुक्त न हो।

03. उपयुक्तता का अधिकार

प्रदान किया जाने वाला उत्पाद ग्राहक की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए उपयुक्त होना चाहिए तथा ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों व समझ का आकलन करते हुए उसके आधार पर तैयार किया जाना चाहिए। उक्त के अनुपालन में बैंक :-

- i. निदेशक मण्डल से अनुमोदित नीति बनाएगा जिसमें किसी उत्पाद के विपणन के पूर्व उपयुक्तता का आकलन सुनिश्चित किया जाएगा।
- ii. इस हेतु प्रयास किया जाएगा कि बेची गई या आफर की गई सेवा/उत्पाद ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप हो। यह भी देखा जाएगा कि उत्पाद बैंक द्वारा आकलित ग्राहक की हेसियत व समझ के हिसाब से अनुपयुक्त न हो। ग्राहक की हेसियत का आकलन उपयुक्त रूप से अभिलेखित किया जाएगा।
- iii. तृतीय पक्ष उत्पाद के विपणन व वितरण के लिए बोर्ड अनुमोदित नीति होने व शाखा इस हेतु अधिकृत होने पर ही तृतीय पक्ष उत्पाद का विपणन करें।
- iv. बैंक से कोई सेवा प्राप्त करने के एवज में ग्राहक को किसी तृतीय पक्ष उत्पाद में अभिदान हेतु बाध्य न किया जाए।
- v. यह सुनिश्चित किया जाए कि विक्रय किये जाने वाला उत्पाद या ऑफर की जा रही सेवा (तृतीय पक्ष उत्पाद सहित) विद्यमान नियमों व अधिनियमों के अनुसार है।
- vi. ग्राहक को उसकी जवाबदेही के बारे में सूचित करें कि वह बैंक द्वारा चाही गई सभी संगत एवं उपयुक्त सूचनाएं तत्परता व इमानदारी से प्रदान करे ताकि ग्राहक के लिए उपयुक्त उत्पाद का चयन किया जा सके।

04 निजता का अधिकार

ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी गुप्त रखी जाना चाहिए जब तक कि ग्राहक ने वित्तीय सेवा प्रदाता को जानकारी साझा करने की विशिष्ट सहमति न दे दी हो या ऐसी जानकारी कानून के तहत दी जाना जरूरी हो या यह प्रकटीकरण अधिदेशित व्यवसाय के तहत हो (उदाहरणार्थ साख सूचना कम्पनी को)। सम्भावित अधिदेशित व्यवसाय के बारे में ग्राहक को प्रारम्भ में ही जानकारी प्रदान कर देना चाहिए। ग्राहक को ऐसे सभी प्रकार के संदेशों चाहे वे इलेक्ट्रानिक हो या अन्यथा से संरक्षण का अधिकार है, जिनसे ग्राहक की निजता भंग होती हो।

- i. ग्राहक की व्यक्तिगत सूचनाओं को निजी व गोपनीय माना जाए (भले ही ग्राहक अब बैंक का ग्राहक न रहा हो) और एक सामान्य नियम के तहत इन सूचनाओं को किसी भी व्यक्ति/संस्थाओं (जिनमें सहायक/एसोसिएट इकाई, टाईअप की हुई संस्था आदि शामिल हैं) के साथ किसी भी प्रयोजन से साझा नहीं करना चाहिए। ऐसा प्रकटन सम्भव है बशर्ते कि
 - a. ग्राहक द्वारा ऐसे प्रकटन के लिए लिखित में प्राधिकृत किया हो,
 - b. ऐसा प्रकटन कानून/विनियमन के तहत आवश्यक हो,

- c. बैंक का आम जनता के प्रति दायित्व है कि वह लोकहित में जानकारी प्रकट करें।
- d. बैंक को कुछ प्रकटन के माध्यम से अपने हित सुरक्षित करना होते हैं। यह एक नियामक की ओर से अधिदेशित व्यवसाय प्रयोजन माना गया है कि साख सूचना कम्पनियों या ऋण वसूली एजेंसियों के समक्ष स्वाभाविक प्रकटन हो।
- ii. यह सुनिश्चित किया जाए कि ऐसे अधिदेशित व्यवसाय प्रयोजन वाले प्रकटन तुरन्त ग्राहक को लिखित में सूचित किए जाएं।
- iii. ग्राहक की व्यक्तिगत सूचनाएं तब तक विपणन प्रयोजन से प्रयुक्त या साझा नहीं की जाएगी जब तक कि ग्राहक द्वारा ऐसा करने के लिए बैंक को विशेष रूप से अधिकृत न कर दिया गया हो।
- iv. ग्राहकों से संवाद कायम करते समय ट्राई द्वारा जारी टेलिकाम कमर्शियल कम्युनिकेशन कस्टमर प्रिफरेंस रेग्युलेशन 2010 (नेशनल कस्टमर प्रिफरेंस रजिस्ट्री) का अनुपालन किया जाए।

05. शिकायत निवारण व मुआवजे का अधिकार

ग्राहक को अधिकार है कि वह आफर किए गये उत्पाद के लिए वित्तीय सेवा प्रदाता को जवाबदेह बना सके और किसी वैध शिकायत के समाधान हेतु स्पष्ट व आसान तरीका प्राप्त कर सके। तृतीय पक्ष उत्पादों के विपणन के कारण जनित शिकायतों का भी बैंक को समाधान करना चाहिए। वित्तीय सेवा प्रदाता को त्रुटियों, सेवा में कमी, कार्य न होना या देरी से होना जैसी त्रुटियों (चाहे ऐसी त्रुटियां सेवा प्रदाता या अन्य से हुई हो) के लिए क्षतिपूर्ति के बारे में अपनी नीति को प्रसारित करना चाहिए। उक्त नीति में ऐसी घटनाओं की दशा में ग्राहक के अधिकार व दायित्वों को निर्धारित करना चाहिए।

उक्त अधिकारों के अनुसरण में बैंक :-

- i. गलतियों के सन्दर्भ में सहानुभूति पूर्वक व तीव्रता से कार्यवाही करेंगे।
- ii. गलतियों को तत्परता से ठीक करेंगे।
- iii. ऐसे प्रभार को तुरन्त निरस्त करेंगे जो कि गलत प्रभारित हुआ है या गलती से प्रभारित हुआ है।
- iv. ग्राहक को बैंक की गलती से हुए प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान की भरपाई करेंगे।

उक्त के अतिरिक्त बैंक :-

- i. अपनी ग्राहक शिकायत निवारण नीति वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे। उक्त नीति में ग्राहक को उपलब्ध शिकायत निवारण प्रक्रिया का भी उल्लेख होगा।
- ii. देरी/सेवा में कमी/निर्धारित समय में व अनुबंध की शर्तों के अधीन ग्राहकों के संव्यवहारों के निपटान के बारे में बैंक की क्षतिपूर्ति नीति को वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- iii. बैंक सुनिश्चित करेंगे कि उनके पास एक सुदृढ़ व उत्तरदायी शिकायत निवारण प्रक्रिया उपलब्ध हो और ग्राहक द्वारा सीधे सम्पर्क हेतु उपलब्ध शिकायत निवारण प्राधिकारी का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा।
- iv. शिकायत निवारण तंत्र ग्राहकों को आसानी से उपलब्ध हो ऐसी व्यवस्था की जाएगी।
- v. ग्राहक को सलाह दी जाएगी कि वे कैसे शिकायत कर सकते हैं, किसको शिकायत कर सकते हैं, जवाब कितने दिनों में प्राप्त हो सकता है और समाधान से संतुष्ट न होने पर ग्राहक क्या करे।
- vi. बैंक शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी का नाम, पता व सम्पर्क विवरण नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करेंगे। सभी सेवा स्थानों पर शिकायत निवारण में लगने वाले समय की सूचना प्रदर्शित की जाएगी/उपलब्ध करवाई जाएगी।
- vii. शिकायतकर्ता को सूचित किया जाएगा कि यदि पूर्व निर्धारित समय सीमा में शिकायत का समाधान नहीं होता है तो बैंकिंग लोकपाल में शिकायत भेजने के विकल्प का उपयोग किस प्रकार किया जा सकता है।
- viii. बैंकिंग लोकपाल योजना आम जनता को उपलब्ध करवाई जाएगी।
- ix. आम जनता के लिए बैंकिंग लोकपाल जिसके न्यायक्षेत्र में शाखा अवस्थित हो का नाम, पता व सम्पर्क विवरण प्रदर्शित किया जाएगा।

उक्त के अतिरिक्त बैंक :-

- i. सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रानिक माध्यम से प्राप्त शिकायतों सहित) की पावती तीन कार्यदिवस में दी जाएगी तथा उपयुक्त समय सीमा जो कि 60 दिनों से अधिक नहीं होगी, में निदान हेतु कार्य किया जाएगा। इस समय सीमा में शिकायत निवारण के लिए बैंक के आंतरिक रूप से उच्च पदस्थ अधिकारी द्वारा शिकायत

के परीक्षण में लगने वाला समय शामिल होगा। यह समय सीमा ग्राहक से मांगी गई सभी आवश्यक सूचनाएं प्राप्त होने के पश्चात प्रारम्भ होगी।

- ii. यदि ग्राहक बैंक द्वारा प्रस्तुत समाधान या विवाद समाधान प्रक्रिया के परिणाम से संतुष्ट न हो तो ऐसे नाराज ग्राहक को शिकायत के समाधान के संदर्भ में बैंकिंग लोकपाल योजना की जानकारी दी जाए।

उक्त के अतिरिक्त बैंक निम्न उपाय भी करेगा:—

- a. उत्पाद के अपेक्षानुरूप कार्य न करने की दशा में हानि के लिए दायित्व तथा अधिकार व कर्तव्यों के बारे में बैंक ग्राहक सम्बंध के प्रारम्भ में ही स्पष्ट रूप से सभी पक्षों को जानकारी दी जाना चाहिए। हालांकि बैंक उन हानियों के लिए जवाबदेह नहीं रहेगा जो कि जिनके कारक बाहरी हो तथा जो बैंक के स्वाभाविक नियंत्रण से परे हों। (यथा बाजार में परिवर्तन, बाजार के परिवर्तनशील कारकों के कारण उत्पाद का कार्य निष्पादन पर प्रभाव आदि)
- b. यह सुनिश्चित किया जाए कि किसी विवादित संव्यवहार की राशि यदि बैंक उसे किसी उपयुक्त शंका से परे न बता सके तो ग्राहक को अविलम्ब तथा बिना कटौती की वापस की गई है। (ब्याज/ प्रभार सहित)

000XXX000

Madhya Pradesh Gramin Bank

COMPENSATION POLICY

Introduction

Technological progress in payment and settlement systems and the qualitative changes in operational systems and processes that have been undertaken by various players in the market, have enabled market forces of competition to come into play to improve efficiencies in providing better services to the users of the system. It will be the banks endeavor to offer services to its customers with best possible utilization of its technology infrastructure. This compensation policy of the bank is designed to cover areas relating to unauthorized debiting of account, payment of interest to customers for delayed collection of cheques / instruments, payment of cheques after acknowledgement of stop payment instructions, remittances within India, lending etc. The policy is based on principles of transparency and fairness in the treatment of customers.

The objective of this policy is to establish a system, whereby the bank compensates the customer for any reasonable direct financial loss, he/she might incur due to deficiency in service on the part of the bank or any act of omission or commission solely or directly attributable to the bank. By ensuring that the customer is reasonably compensated without having to ask for it, the bank upholds the principles of fair practice and expects instances of customer approaching Banking Ombudsman or any other forum for redressal of grievances to come down significantly.

It is reiterated that the policy covers only compensation for reasonable direct financial losses which customers might incur due to deficiency in the services offered by the bank and solely attributable to the bank and as such the commitments under this policy are without prejudice to any right the bank will have in defending its position before any forum duly constituted to adjudicate banker-customer disputes.

1. Unauthorized/Erroneous Debit :

If the bank has raised an unauthorized /erroneous direct debit to an account, the entry will be reversed immediately on being informed of the erroneous debit, after verifying the position. In the event, the unauthorized /erroneous debit has resulted in a financial loss for the customer by way of reduction in the minimum balance applicable, for payment of interest on savings bank deposit or payment of additional interest to the bank in a loan account, the bank will compensate the customer for such loss. Further, if the customer has suffered any financial loss incidental to return of a cheque by the bank without reasons or failure of direct debit instructions due to insufficiency of balance on account of the unauthorized /erroneous debit, the bank will compensate the customer to the extent of reasonable direct financial losses on account of the above.

In case verification of an erroneous entry reported by the customer does not involve a third party, the bank shall endeavor to complete the process of verification within a maximum period of 7 working days from the date of reporting of erroneous debit. In case, the verification involves a third party, the bank shall complete the verification process within a maximum period of one month from the date of reporting of erroneous transaction by the customer.

Erroneous transaction reported by customers (card holder) in respect of credit card operations which require reference to a merchant establishment will be handled as per rules laid down by MasterCard international, VISA Cards international /Other Card Services Provider.

In respect of claims by the customer (card holder) due to usage of cards at ATMs involving network/s of ATMs of our/sponsor bank and other bank/s, State Bank of India network arrangements/any other arrangement made in future, process of verification shall be undertaken as per the arrangement amongst the member banks to settle the claims.

The claims to be settled in terms of delegation of powers only by the Regional Manager & above.

2. ECS direct debits/ other debits to account :

The bank will undertake to carry out direct debit/ECS debit instructions of customers in time. In the event the bank fails to meet such commitments, customer will be compensated to the extent of any reasonable direct financial loss the customer would incur on account of delay in carrying out the instructions/ failure to carry out the instructions.

The bank would debit the customer account with any applicable service charge as per the schedule of charges notified by the bank. In the event, the bank levies any charge in violation of the arrangement, the bank will reverse the charges when pointed out by the customer subject to scrutiny of agreed terms and conditions.

Where it is established that the bank had issued and activated a credit card without a request made by the recipient, the bank would not only reverse the charges levied, but also pay a penalty to the recipient amounting to twice the value of charges reversed as per regulatory guidelines in this regard.

3. Payment of Cheques after Stop Payment Instructions :

In case a cheque has been paid after stop payment instruction is acknowledged, the bank shall reverse the transaction and give value-dated credit to protect the interest of the customer. Any direct financial loss to the customer on account of the above will be compensated as provided under para 1 above. Such debits will be reversed within 2 working days of the customer intimating the transaction to the bank.

4. Issue of Duplicate draft and compensation for delays :

Duplicate draft will be issued within a fortnight from the receipt of such request from the purchaser thereof provided all the required documentation as per bank procedure in vague is completed by the party. While making such request for delay beyond the above stipulated period, solely attributable to the bank, interest at the rate applicable for fixed deposit of corresponding period will be paid as compensation to the customer for such delay.

5. Violation of the code by banks agent

In the event of receipt of any complaint from the customer that the banks representative/courier or DSA(Direct Selling Agent) has engaged in any improper conduct or acted in violation of the code of Bank's Commitment to Customers which the bank has adopted voluntarily, bank is committed to investigate the matter and endeavour to communicate the findings to the customer within 15 working days from the date of the receipt of the complaint and whatever justified, compensate the customer for reasonable financial loss, if any as contemplated under this policy.

6. Lender's Liability : Commitments to borrowers

The bank has adopted the principles of liability of lenders. In terms of the guidelines for lender's liability and the code of bank's commitment to customers, adopted by the bank, the bank would return to the borrower, all the securities/documents/title deeds to the mortgaged property, within 15 days of repayment of all dues to the satisfaction of the bank, provided the bank has not exercised any lien thereon on account of any other due to the party. The Bank will compensate the borrower for the reasonable monetary loss suffered, if any, due to delay in return of the same without any reasonable cause. In the event of loss of title deeds to the mortgaged property, at the hands of the bank, the compensation will cover actual expenses for obtaining duplicate documents, plus a reasonable lump sum amount as under or as may be decided by the bank from time to time. The penalty/Compensation in respect of the following items will be as under:-

- i. For delay in return of all the securities/documents/title deeds to the mortgaged property :-
- | | |
|--|---|
| 16 th day to 30 th day | : Rs 1000/ Lump sum |
| 31 st Day to 45 th day | : Rs 2500/ Lump sum |
| 46 th day to 60 th day | : Rs 5000/ Lump sum |
| From 61 st day | : Rs 1000/ per day, in addition to lump sum amount of Rs 5000/- Maximum Rs 1 Lac. |
- ii. Regional Manager may allow such expenses under inconvenience up to Rs 25000/-. Amount exceeding Rs 25000 to Rs 50,000/- to be approved by General Manager and Amount exceeding Rs 50,000/- to be approved by Chairman.

7. ATM Failure

It is mandatory for the Bank to reimburse the customer, the amount wrongfully debited on account of failed ATM, within a maximum period of 7 working days from the receipt of the complaint without any reasonable cause. For any failure to re-credit the customer's account within 7 working days from the date of receipt of the complaint without reasonable cause, the bank shall pay compensation of Rs 100/- per day, to the aggrieved customer from the date of expiry of 7 days period as above. This compensation shall be credited to the customer's account automatically, without any claim from the customer, on the same day when the bank affords the credit for the failed ATM transactions.

8. Liability of a Customer in case of unauthorized Electronic Banking Transactions

RBI issued a Notification No RBI/2017-18/15 DBR.No.Leg.BC.78/09.07.005/2017-18 dated July 6, 2017 on Customer Protection – Limiting Liability of Customers in Unauthorised Electronic Banking Transactions. As per stipulation made by RBI, Bank is framing following parameters regarding liability/Compensation:-

(a) Zero Liability of a Customer

A customer's entitlement to zero liability shall arise where the unauthorised transaction occurs in the following events:

- Contributory fraud/ negligence/ deficiency on the part of the bank (irrespective of whether or not the transaction is reported by the customer).
- Third party breach where the deficiency lies neither with the bank nor with the customer but lies elsewhere in the system, and the customer notifies the bank within three working days of receiving the communication from the bank regarding the unauthorised transaction.

b) Limited Liability of a Customer

A customer shall be liable for the loss occurring due to unauthorised transactions in the following cases:

- In cases where the loss is due to negligence by a customer, such as where he has shared the payment credentials, the customer will bear the entire loss until he reports the unauthorised transaction to the bank. Any loss occurring after the reporting of the unauthorised transaction shall be borne by the bank.
- In cases where the responsibility for the unauthorised electronic banking transaction lies neither with the bank nor with the customer, but lies elsewhere in the system and when there is a delay (of four to seven working days after receiving the communication from the bank) on the part of the customer in notifying the bank of such a transaction, the per transaction liability of the customer shall be limited to the transaction value or the amount mentioned in Table 1, whichever is lower.

Table 1

Maximum Liability of a Customer under paragraph (ii)

Type of Account	Maximum liability Rs
• BSBD Accounts	5,000
• All other SB accounts	10,000
• Pre-paid Payment Instruments and Gift Cards	
• Current/ Cash Credit/ Overdraft Accounts of MSMEs	
• Current Accounts/ Cash Credit/ Overdraft Accounts of Individuals with annual average balance (during 365 days preceding the incidence of fraud)/ limit up to Rs.25 lakh	
• Credit cards with limit up to Rs.5 lakh	
• All other Current/ Cash Credit/ Overdraft Accounts	25,000
• Credit cards with limit above Rs.5 lakh	

Further, if the delay in reporting is beyond seven working days, the customer liability shall be determined as per the facts available and other provisions of this policy. Branches shall provide the details of Bank's policy in regard to customers' liability at the time of opening the accounts. Bank will also display this policy in public domain for wider dissemination. The existing customers will also be informed about the bank's policy.

Overall liability of the customer in third party breaches, as detailed above, where the deficiency lies neither with the bank nor with the customer but lies elsewhere in the system, is summarised in the Table 2:

Table 2

Summary of Customer's Liability

Time taken to report the fraudulent transaction from the date of receiving the communication	Customer's liability Rs.
Within 3 working days	Zero liability
Within 4 to 7 working days	The transaction value or the amount mentioned in <u>Table 1</u> , whichever is lower
Beyond 7 working days	As per the facts available and other provisions of this policy

The number of working days mentioned in Table 2 shall be counted as per the working schedule of the home branch of the customer excluding the date of receiving the communication.

Reversal Timeline for Zero Liability/ Limited Liability of customer

On being notified by the customer, the bank shall credit (shadow reversal) the amount involved in the unauthorised electronic transaction to the customer's account within 10 working days from the date of such notification by the customer (without waiting for settlement of insurance claim, if any). The credit shall be value dated to be as of the date of the unauthorised transaction.

Further, bank will ensure that:

- A complaint is resolved and liability of the customer, if any, established within shortest time, but not exceeding 90 days from the date of receipt of the complaint, and the customer is compensated as per above mentioned provisions;
- where bank is unable to resolve the complaint or determine the customer liability, if any, within 90 days, the compensation as prescribed above is paid to the customer; and
- in case of debit card/ bank account, the customer does not suffer loss of interest, and in case of credit card, the customer does not bear any additional burden of interest.

9. Force Majeure

The bank shall not be liable to compensate customers for delayed credit if some unforeseen event (including but not limited to civil commotion, sabotage, lockout, strike or other labour disturbances accident, fires, natural disasters or other "Acts of god", war, damage to the bank's facilities or of its correspondent bank(s), lack of connectivity, absence of the usual means of communication or all types of transportation, etc. beyond the control of the bank prevents it from performing its obligations within the specified service delivery parameters.

Madhya Pradesh Gramin Bank

BANK'S MODEL POLICY ON

SETTLEMENT OF CLAIMS RECEIVED FROM NOMINEES / LEGAL HEIRS OF MISSING

PERSONS MAINTAINING DEPOSIT A/C. WITH THE BANK

1. The settlement of claims in respect of missing persons is governed by the provisions of Section 107/108 of the Indian Evidence Act, 1872. Section 107 deals with presumption of continuance and Section 108 deals with presumption of death of a missing person. As per the provision of Section 108 of the Indian Evidence Act, presumption of death can be raised only after a lapse of seven years from the date of a person being reported missing. The Nominee/Legal Heirs of the missing person have to raise an express presumption of the depositor/subscriber under Section 107/ 108 of the Indian Evidence Act, before a Competent Court/civil court. If the court presumes that the missing person is dead, it issues an order for settlement of the claim in respect of the missing person/depositor and accordingly the claims were being settled by the Bank.
2. With a view to avoid inconvenience and undue hardship to common public in obtaining a court order, Bank has fixed threshold limit of **Rs.40.00 Lac** for settlement of claims in deposit accounts without insisting upon a court order. Indemnity Documents to be obtained in such deposit accounts are as under:

Amt. of balance up to Rs.5,000/-	Unstamped Indemnity letter signed by the claimants without any surety.
Above Rs.5,000 to Rs. 25,000/-	Stamped Indemnity letter signed by the claimant(s) and one or more sureties of standing, good for twice the amount involved.
Above Rs.25,000/-	Stamped Indemnity letter signed by the claimant(s) and one or more sureties of standing, good for thrice the amount involved.

3. The documents to be obtained from the Nominee/Legal Heirs/Claimants, along with Application Form for settlement of dues in respect of missing persons are as under:
 - i. Copy of FIR lodged with Police authority.
 - ii. Certificate issued by Police authorities that such missing person is not traceable.
 - iii. The report of non-traceability of missing person by the Police should be of a date after 7 years from the date of registration of FIR and enquiry by the Police authority.
 - iv. Declaration by the Nominee /Legal Heirs of the missing person (depositor) that the missing person has not been heard of for the last seven years and also their indemnity as given above.
 - v. Confirmation about legal heirs (in case of settlement of claim with the legal heirs).
4. For an amount of deposits exceeding **Rs.40.00 Lac**, the Nominee/Legal Heirs of a missing person maintaining a deposit account, are required to apply to a Competent Court under Section 107/108 of the Indian Evidence Act and if the Court is convinced and satisfied, it can presume that depositor/missing person is dead and then the request of the claimants can be considered by the Bank on the basis of the Court Order.

5. However, in case of any dispute arising amongst the Legal Heirs or Nominee and any other person claiming the balance amount in the account of missing person, the Bank shall insist upon claimants to produce an Order from a Competent Court irrespective of the balance in the account, even if the balance is **Rs.40 Lac** and below.
6. Copies of the following Forms required to be submitted by the Nominee / Legal heirs are as under (copies enclosed for ready reference):
 - i. Application form for payment of balance in the account of missing person/depositor when account has nomination or is a joint account with survivorship clause (Annexure I)
 - ii. Application form for claim for payment of balance in the account of missing person/account holder where no nomination has been made or is a joint account without a survivorship clause (Annexure II)
 - iii. Indemnity letter regarding payment of balance in the account of a missing person/account holder (Annexure III)
 - iv. Receipt for full and final settlement of claim (Annexure IV)
 - v. Declaration in case funds are settled in favor of a minor (Annexure V)
 - vi. Check-list of Documents (Annexure VI)
 - vii. Settlement of claims in various types of accounts / Facilities (Annexure VII)
7. Branches are to obtain the above new Forms and documents as listed above for settlement of dues of missing persons. The branches should obtain an Indemnity Letter duly executed by all the Legal Heirs and the Sureties of appropriate worth, along with a Receipt for full & final settlement of the claim. However in case of settlement of accounts with nomination, there is no need to obtain indemnity letter. Further, if the dues (balance in the missing person/depositor's account) are settled in favor of a minor, Declaration for utilization of the claim amount for the exclusive benefit of the minor should be obtained from the natural guardian. Branches have to obtain documents as per the check list only while settling claims pertaining to a missing person maintaining a deposit account. The Delegated Powers for settlement of claims in respect of a deceased depositor would be also applicable in cases of claims of a missing account holder. All papers pertaining to settlement of claims in respect of a missing account holder have to be preserved carefully.
8. All claims received by branches in respect of missing persons are to be settled and payment thereof be released to the Nominee / Legal Heirs within one month from the date of submission of requisite documents.
9. **Procedure for Registration of Death of Missing persons in Natural Calamities affected areas in Uttarakhand.**
 - I. The Inter Ministerial Group (IMG) on Uttarakhand headed by the Cabinet Secretary in its meeting held on 2.08.2013, has requested the Registrar General and Census Commissioner, India to formulate a standard procedure for issuing death certificate after due inquiry in case of the missing persons of Uttarakhand and other States. Accordingly, the following procedure was -communicated for necessary action by the concerned Chief Registrars of Births and Deaths.
 - II. As per the provision of Section 7(2) of the Registration of Births and Deaths (RBD) Act, 1969, the registration of birth and death has to take place at the place of occurrence of the

event. In normal circumstances, the death is registered only on the reports from persons mentioned in section 8 of the RBD Act, 1969. However, in extraordinary cases like the one in Uttarakhand, reports from public servants after due enquiry can be made use of for registering the deaths.

- III. As regards persons whose dead body has been found, it is needless to state that the normal process of-issuing Death Certificates should be followed.
- IV. In case of missing persons, who in all likelihood have died but the dead body is not traceable, all reasonable efforts should be made to determine that the person has in all likelihood died in the natural calamity that occurred in Uttarakhand. The following process of enquiry may be followed in this regard:

Process

The missing persons can be divided into the following categories:

- (1) Permanent residents of the flood affected villages and permanent residents of the nearby villages of Uttarakhand who were present in the flood affected villages during the catastrophe.
- (2) Residents of other districts of Uttarakhand who were present in the flood affected villages during the catastrophe.
- (3) Tourists from other States who were present in the flood affected villages during the catastrophe.

Process to be followed in the case of permanent residents of the flood affected villages and permanent residents of the nearby villages of Uttarakhand who were present in the flood affected villages during the catastrophe.

1. A FIR/Missing Person Report should be filed by close relatives or next of kin at the place of residence of the person who is missing and presumed dead.
2. The FIR/Missing Person Report should be referred to the concerned Police Station under whose jurisdiction the person went missing. Notarized Affidavit regarding 'missing' should be filed by next of kin and should be kept as a permanent record.
3. The FIR/Missing Person Report should then be forwarded to the designated officer (Pargana Adhikari/SDM) of the concerned area in Uttarakhand along with report of Police Station and supporting documents for identification like ration card, family register, bank passbook etc.
4. The designated Officer should conduct a detailed enquiry regarding the missing person.
5. Based on the enquiry as detailed above the designated officer of Uttarakhand should issue a speaking order regarding the provisional presumption of death.
6. The Designated Officer should then cause publication of the list of missing persons provisionally presumed dead in the Newspaper, Government Gazette in Hindi and English and also host the same on the Government Website for the purpose of obtaining Claims and Objections.
7. Claims and Objections should be received within 30 days
8. If no claim or objection is received within the time period, the Designated Officer should issue the Death Certificate.
9. The death certificate should be made available free of cost to the next of kin. The death certificate should also be sent to the Police Station where the FIR/Missing Person Report was filed.

10. In case of Claims and Objections, an appeal would lie with the Officer immediately superior to the Designated Officer (to be nominated by the State Government). After dealing with the appeal, speaking Orders should be sent to the Designated Officer who would then take appropriate action to issue the death certificate or deny it.

Process to be followed in case of residents of other districts of Uttarakhand who were present in the flood affected villages during the catastrophe

1. 'FIR/Missing Person Report' should be filed by close relatives or next of kin at the place of residence in the originating district.
2. If FIR/Missing Person Report has already been filed in calamity affected areas of Uttarakhand, the designated officer should forward the same to the designated Officer/SHO of the police station at the place of usual residence in the district of origin of the missing person, for local enquiry at their end.
3. Notarized Affidavit regarding 'missing' to be filed by next of kin and to be kept as a permanent record.
4. The enquiring officer in the originating district should conduct enquiry to establish the following facts:
 - a) That the family members or relatives or friends of the person concerned had filed FIR/Missing Person Report well in time (before 30th June, 2013). If it is beyond, this time limit, the reasons for approaching the police late should be enquired.
 - b) That the person concerned had travelled to the affected areas of Uttarakhand before 16th June, 2013.
 - c) That the person has been missing after his departure for affected district.
 - d) The enquiry report should be sent to the concerned Designated Officer at the affected areas of Uttarakhand.
5. Based on the enquiry report of the officer in the originating district, the Designated Officer in affected areas of Uttarakhand should further enquire into the fact of disappearance of the persons concerned, by looking into the database of missing persons maintained by the missing persons cell at Dehradun by the State Government. He should also take into account all available information including the Statements of witnesses if any and last call data and other relevant data from mobile phone service providers to arrive at a conclusion regarding the death of the person. All available evidences may be taken into consideration before concluding whether the person has died or not. This may include police reports, enquiries from relief camps and affidavit submitted by the close relatives/next of kin etc.
6. Based on the enquiry as detailed above the designated officer of affected areas may issue a speaking order regarding the provisional presumption of death. This order should be communicated to the Designated Officer in the Originating district.
7. On receipt of such Order, the Designated Officer in the originating district should cause publication of the list of missing persons presumed dead in the Newspaper, Government Gazette in Hindi and English and also host the same on the Government Website for the purpose of Claims and Objections.
8. Claims and Objections may be received within 30 days

9. If no claim or objection is received 'Within the time period, the Designated Officer in the originating district should send a report to the designated Officer in affected areas of Uttarakhand.
10. Based on this report, the Designated Officer in affected areas of Uttarakhand should issue the Death Certificate.
11. The death certificate should be made available free of cost to the next of kin. The death certificate should also be sent to the Police Station where the FIR/Missing Person Report was filed and to the designated officer in the originating district.
12. In case of Claims and Objections, an appeal would lie with the Officer immediately superior to the Designated Officer (to be nominated by the State Government). After dealing with the appeal, speaking Orders Should be sent to the Designated Officer in affected areas of Uttarakhand, who would then take appropriate action to issue the death certificate or deny it.

Process to be followed in case of Tourists from other States who were present in the flood affected villages during the catastrophe.

1. FIR/Missing Person Report', to be filed by close relatives or next of kin at the place of residence in the originating State.
2. If FIR/Missing Person Report have already been filed in Uttarakhand, the designated officer of Uttarakhand should forward the same to the designated Officer/SHO of the police station at the place of usual residence in the State of origin of the missing person, for local enquiry at their end.
3. Notarized Affidavit regarding 'missing' to be filed by next of kin and to be kept as a permanent record.
4. The enquiring officer in the originating State should conduct enquiry to establish the following facts:
 - a) That the family members or relatives or friends of the person concerned had filed FIR/Missing Person's Report well in time (before 30th June, 2013). If it is beyond, this time limit, the reasons for approaching the police late should be enquired.
 - b) That the person concerned had travelled to Uttarakhand before 16th June, 2013.
 - c) That the person has been missing after his departure for Uttarakhand. For arriving at his conclusion, the enquiry officer should also verify with reference to the database maintained for this purpose by the Resident Commissioner of the originating State Government at New Delhi or the authorized officers of the State Government who had camped at Dehradun during June 2013 to conduct enquiries on missing persons from their States.
 - d) The enquiry report should be sent to the concerned Designated Officer at Uttarakhand.
5. Based on the enquiry report of the officer in the originating State, the Designated Officer in Uttarakhand should further enquire into the fact of disappearance of the persons concerned, by looking into the database of missing persons maintained by the missing persons cell at Dehradun by the State Government. He should also take into account all available information including the Statements of witnesses if any and last call data and other relevant data from mobile phone service providers to arrive at a conclusion regarding the death of the person. All available evidences may be taken into consideration before concluding whether the person has died or not. This may include police reports, enquiries from relief camps and affidavit submitted by the close relatives/next of kin etc.
6. Based on the enquiry as detailed above the designated officer of Uttarakhand may issue a speaking order regarding the provisional presumption of death. This order should be communicated to the Designated Officer in the Originating State.

7. On receipt of such Order, the Designated Officer in the originating State should cause publication of the list of missing persons presumed dead in the Newspaper, Government Gazette in the local language of the State and English and also host the same on the Government Website for the purpose of Claims and Objections.
 8. Claims and Objections may be received within 30 days
 9. If no claim or objection is received within the time period, the Designated Officer in the originating State should send a report to the designated Officer in Uttarakhand.
 10. Based on this report, the Designated Officer in Uttarakhand should issue the Death Certificate.
 11. The death certificate should be made available free of cost to the next of kin. The death certificate should also be sent to the Police Station where the FIR/Missing Person Report was filed and to the designated officer in the Originating State.
 12. In case of Claims and Objections, an appeal would lie with the Officer immediately superior to the Designated Officer (to be nominated by the Originating State Government). After dealing with the appeal, speaking Orders should be sent to the Designated Officer in Uttarakhand, who would then take appropriate action to issue the death certificate or deny it.
- V) For enabling this process the designated Officer (Pargana Adhikari/SDM) in Uttarakhand may be declared as a Registrar of Death under Section 7(1) of the Registration of Births and Deaths (RBD) Act, 1969. In all the above cases, registration of death may be done at the place of occurrence of death/presumed death in accordance with provision made under Section 7(2) of RBD Act.

Competent Authority for Settlement of Claims

Competent Authority for Settlement of Claims shall be as as under and thereafter as amended from time to time-

Amt. in lacs

To repay the balances in the accounts of the Missing Person	With threshold limit of Rs. 40 Lac, without Court Order.	Branch Manager				Regional Manager	General Manager	Chairman
		Scale I	Scale II	Scale III	Scale IV			
		Nil	1	5	10	20	30	Gross

Annexure-I

Application Form for settlement of claims in missing depositors' accounts
(To be used when account has nomination or is a joint account with survivorship clause)

From

.....
.....
.....

To

The Branch Manager,
Madhya Pradesh Gramin Bank
..... Branch

Dear Sir,

Re: Missing Depositors' Account
Shri/Smt.
Account No(s)

1. I/We advise that Shri/Smt. is missing from and is not traceable. He/She holds the above account(s) at your branch. The account is in the name(s) of:

A. In case of Nomination *

I, son/daughter of Shri residing at am

- (i) The registered nominee in the above account(s).
- (ii) The person authorized to receive payment on behalf of Master / Miss Who is the nominee in the above account(s) and is a minor as on the date of this claim.

Please settle the balance in the account in the name of the nominee. I/we note to receive the payment as trustee(s) of the legal heirs of the missing person.

B. In the case of joint account with survivorship clause *

I/We request you to delete the name of missing person and continue the account in my /our name(s) with same mode of operations.

02. I/We submit photocopy of the following document(s) together with the originals. Please return the original to us after verification.

- i) Court Order issued by Hon'ble Judge (if obtained, the following documents listed below need not be submitted)
- ii) Identity proof (of claimants required in all cases)
- iii) Copy of FIR lodged with Police authority.
- iv) Certificate issued by Police authorities that such missing person is not traceable.
- v) The report of non-traceability of missing person by the Police should be of a date after 7 years from the date of registration of FIR and enquiry by the Police authority.
- vi) Declaration by the Nominee /Legal Heirs of the missing person/depositor that the missing person has not been heard of for the last seven years.

Place:

Date:

Yours faithfully,

(Claimant(s))

Witness:

1. Magistrate or judicial Official

Or

1. Name

Address

2. An Officer of the Central or

State Government

Or

.....

.....

Signature

3. An officer of a bank

Or

Name

Address

4. Two persons acceptable to the

Bank

.....

Signature

(*Strike out whichever is not applicable)

Annexure-II

Application Form for settlement of claim in missing depositors' accounts

(To be used when account has no nomination or is a joint account without survivorship clause)

Date

To,
 Madhya Pradesh Gramin Bank,
 Branch,

Dear Sirs,

Re: Claim for payment of Balance in the Account of (missing person)

I/We advise that Shri/Smt. is missing from and is not traceable. He/She holds the above account(s) at your branch. The account(s) is/are in the name of:

I/We lodge my/our claim for the balances with accrued interest lying to the credit of the above named depositor who is missing. I / we am / are the legal heirs of the above named missing depositor and lodge my/our claim for payment as per the bank's rules and discretion.

The relevant information about the missing person and the legal heirs are as under:

		Name	Age	Sex	Occupation	Relationship with the missing person
1.	Missing person				-	-
2.	Claimants/s, Heirs (proof of identity enclosed)	1.				
2.						
3.						
3.	Two sureties with address	1.				
		2.				
4.	Claim amount (please enclose passbook/cheque book/TDR as applicable)	Type of A/c				
		SB				
		CD				
		RD				
		TDR				
			Total			
5.	Other Assets & Liabilities of the missing person					
(a)	Assets (Movable other than claimed amount. Please include deposits with other Banks/branches, PF & LIC claims/receivable etc.)					
	Details		Value		Their claimant	
(b)	Immovable Properties					
	Details		Value		Their Clamant	

(c)	Liabilities (including tax liability and unsatisfied creditors, if any)	
6.	Whether missing person left a will	Yes/No
7.	Whether any legal representation obtained like succession certificate etc.?	Yes/No
8.	Name or Names of the Guardian's of the minor Children of the Depositor (a) Whether Natural Guardian : (b) Whether Guardian appointed by a Court of Law in India. If so, attach a certified copy or duly attested copy of such Order : (c) In whose custody the Minor/Minors is / are? :	
9.	Any other facts which the applicant(s) wants to state in support of his/her/their claim.	

I/We submit the following documents. Please return the original Court Order issued by Hon'ble Judge to us after verification:

- Identity proof (of claimants required in all cases)
- Copy of FIR lodged with Police authority.
- Certificate issued by Police authorities that such missing person is not traceable
- The report of non-traceability of missing person by the Police should be of a date after 7 years from the date of registration of FIR and enquiry by the Police authority.
- Declaration by Legal Heirs of the missing person/depositor that the missing person has not been heard of for the last seven years.
- Indemnity letter regarding payment of balance in the account of a missing person/account holder.

Annexure-III

INDEMNITY LETTER

(For payment of balance in account of missing depositors' accounts)
(To be used for cases other than nomination or is a joint account without survivorship clause)

Name
Address
Date

To:
Madhya Pradesh Gramin Bank.
..... Branch
Dear Sirs.

Re.: Payment of balance of Rs.in the account of
Mr./Mrs./Miss (Missing Depositor)

Mr./Mrs./Misshad the Current Account No
.....had the Saving Bank Account No
Fixed/Short/Monthly Income Certificate /Double Benefit Deposit Account No
.....Recurring Deposit Account No
.....with your Bank.

2. Mr./Mrs./Miss went missing from and is not traceable, leaving at the time of his/her going missing the credit balance(s) in his/her respective account(s) as under :

(a) Current Account No. : Rs.
(b) Savings Bank Account No. : Rs.
(c) Fixed/Short/Monthly Income
Certificate/ / Double Benefit Deposit
Account no. : Rs.
(d) Recurring Deposit Account no. : Rs.
Total : Rs.

3. I/We have represented to you :

(a) that the depositor went missing without leaving a Will and I/We the undersigned
(i)
(ii)
(iii) etc

Am/are the only heir(s) of the missing depositor according to the law of intestate succession applicable to him/her

OR

(a) that the depositor went missing leaving his/her last Will and testament dated..... and we the undersigned.....

(Names of the Executors) are the executors thereof;
and that has he/she went missing without leaving the Will, We the undersigned namely

(Names of the Heirs)/(Name of
Executors).....

being the heirs/executors of the missing depositor according to the personal law
of intestate/testamentary succession applicable to him/her;

(b) that we do not intend to obtain any grant of legal representation to the estate of the missing
depositor;

(c) That we are the only persons entitled to the properties and assets of the missing depositor, as
the such executors/heirs of his/estate.

4. We have requested you to pay the said balance in the said account(s) to
all/.....of us the undersigned

.....
....

(Names of persons to whom payment is to be made)

Which you have agreed to do on the faith and strength of and relying on my/our above representation
and on my/our executing such indemnity in your favour as is hereinafter appearing.

5. In consideration of above premises, I/We so as to bind myself / ourselves jointly and each
severally and my/our respective heirs, executors, administrators, estate and effects jointly and
severally undertake and agree with you, your successors and assigns as follows:

- a) to keep you safe and indemnified against all claims, demands, actions, proceedings, losses,
damages, costs, charges and expenses (the legal costs being between attorney and client)
which may be made or brought or commenced against you or be paid, sustained, suffered
or incurred by you howsoever, as a consequence direct or indirect of your paying the said
sum in the above accounts to me/us without insisting on a grant of legal representation
- b) to pay to you on demand the amount of any such losses, damages, costs, charges and
expenses together with interest at % p.a. from the date of payment by
you until reimbursement by me / us.

Yours faithfully,

.....
.....

In consideration of the premises, I/we the undersigned

.....

[Name (s) of surety (ies)]join the aforesaid Indemnity and I/We so as to bind myself / ourselves jointly and each severally and my/our respective heirs, executors, administrators, estate and effects jointly and severally under take and agree with you, your successors and assigns to keep you safe and indemnified against all claims, demands, actions, proceedings, losses, damages, costs, charges and expenses (the legal costs being between attorney and client) which may be made or brought or commenced against you or be paid, sustained, suffered or incurred by you howsoever, as a consequence director indirect of your paying the said sum in the above accounts to me/us without insisting on a grant of legal representation and to pay to you on demand the amount of any such losses, damages, costs, charges and expenses together with interest at%p.a. from the date of payment by you until reimbursement by me / us.

1. Signature.....

Name.....

Occupation.....

Address.....

2. Signature.....

Name.....

Occupation.....

Address.....

Annexure-IV

RECEIPT

Received with thanks from Narmada Madhya Pradesh Gramin Bank,branch, a sum of Rs.
..... (Rupeesonly)by Banker's Cheque
No.datedin favour ofin full my/our claim as successor on the
balance inAccount(s)No(s).my/our claim as successor on the balance in
..... Account(s)No(s)..... standing in the name of the missing depositor
Shri/Smt/Kum.....I/We do not have any other claim from the Bank henceforth.

Place:

Date:

(Signature of all the Legal heirs / Nominee Over a revenue stamp)

.....

Annexure-V

DECLARATION in case funds are settled in favour of a Minor

I,Father and natural guardian ofhereby certify that the proceeds of
your Banker's Cheque No. Dated favoring issued by you in settlement of
the balance in account numberofwill be utilized for the benefit of the minor
only.

Father and Natural Guardian

Annexure-VI

Check-list of Documents Settlement of Claims in respect of Missing Depositors

CLAIMS		Document obtained:Yes/NO
1. Accounts with Nomination clause:		
i)	Application for settlement of claim in missing depositors' accounts from Nominee — Annexure I	
ii)	Court Order issued by Hon'ble Judge	
iii)	Identify proof in all cases (Ration Card, Election ID Card, PAN Card or Passport or any other satisfactory proof of identification acceptable to the bank wherever applicable)	
iv)	Copy of FIR lodged with Police authority.	
v)	Certificate issued by Police authorities that such missing person is not traceable..	
vi)	The report of non-traceability of missing person by the Police should be of a date after 7 years from the date of registration of FIR and enquiry, by the Police authority.	
vii)	Declaration by the Nominee of the missing person/depositor that the missing person has not been heard of for the last seven years.	
2. Joint Accounts with Either or Survivorship or Former or Survivorship clause:		
i)	Application for settlement of claim in missing depositors' accounts from Nominee / Survivors— Annexure I	
ii)	Court Order issued by Hon'ble Judge	
iii)	Identify proof in all cases (Ration Card, Election ID Card, PAN Card or Passport or any other satisfactory proof of identification acceptable to the bank wherever applicable)	
iv).	Copy of FIR lodged with Police authority	
v)	Certificate issued by Police authorities that such missing person is not traceable	
vi)	The report of non-traceability of missing person by the Police should be of a date after 7 years from the date of registration of FIR and enquiry by the Police authority.	
vii)	Declaration by the Survivors of the missing person/depositor that the missing person has not been heard of for the last seven years.	
3. For cases other than Nomination/Joint Accounts without survivorship clause:		
i)	Application for settlement of claim in missing depositors' accounts from legal heirs — Annexure II	
ii)	Court Order issued by Hon'ble Judge.	
iii)	Identify proof in all cases (Ration Card, Election ID Card, PAN Card or Passport or any other satisfactory proof of identification acceptable to the bank or proof of authority of legal heir(s) wherever applicable)	
iv)	Copy of FIR lodged with Police authority.	
v)	Certificate issued by Police authorities that such missing person is not traceable.	
vi)	The report of non-traceability of missing person by the Police should be of a date after 7 years from the date of registration of FIR and enquiry by the Police authority.	
vii)	Declaration by the Nominee of the missing person/depositor that the missing person has not been heard of for the last seven years.	
viii)	Indemnity letter regarding payment of balance in the account of a missing person/account holder.	
4. RECEIPT - Annexure IV		

Annexure-VII

Settlement of claims in various types of accounts / Facilities after adhering to the procedure given in the Policy.

1. With Nomination

Sr. No.	Nature of Account	Single Depositor	Joint A/c(operated jointly)	Joint A/c (Either or Survivor)	Joint A/c (Former or Survivor)	Joint A/c (Anyone or Survivors)
A	Savings / Current A/c	Nominee	I. On missing of One depositor — Legal Heirs of missing depositor +survivors II. On missing of All depositors — Nominee	I. On missing of One depositor — Survivor II. On missing of both depositors - Nominee	missing of Former — Survivor II. On missing of both depositors - Nominee	I. On missing of one or more depositor/s — Survivor/s II. On missing of all depositors - Nominee
B	Term Deposit Account	- do - (on maturity of deposit)	- do - (on maturity of deposit)	- do - (on maturity of deposit)	- do - • (on maturity of deposit)	- do - (on maturity of deposit)
C	Premature withdrawal of Term Deposit	- do - (As per terms of contract)	- do - (As per terms of contract)	- do - (As per terms of contract)	- do - (As per terms of contract)	- do - (As per terms of contract)

2. Without Nomination

Sr. No.	Nature of Account	Single Depositor	Joint A/c (operated jointly)	Joint A/c (Either or Survivor)	Joint A/c (Former or Survivor)	Joint A/c (Anyone or Survivors)
A	Savings / Current A/c	Legal Heirs or person mandated by them	I. On missing of one depositor — Legal Heirs of missing depositor + survivors II. On missing of all depositors — Legal heirs of all the depositors	Survivor II. On missing of both the depositors — Legal heirs of all the depositors	Survivor II. On missing of both the depositors — Legal heirs of all the depositors	I. On missing of one or more depositor/s — Legal Heirs of missing depositor + survivors II. On missing of all depositors — Legal heirs of all the depositors
B	Term Deposit Account	- do - (on maturity of deposit)	- do - (on maturity of deposit)	- do - (on maturity of deposit)	- do - • (on maturity of deposit)	- do - (on maturity of deposit)
C	Premature withdrawal of Term Deposit	- do - (As per terms of contract)	- do - (As per terms of contract)	- do - (As per terms of contract)	- do - (As per terms of contract)	- do - (As per terms of contract)

(Annexure VII contd.)

3. Illustrations on joint accounts

A. Joint Deposit Accounts (without nomination)

Deposit Account of	With survivor clause	Without survivor clause
<u>A + B</u> A is missing	B can operate	B + Legal heirs of A
Both A + B are missing	Legal heirs of A + Legal heirs of B	Legal heirs of A + Legal heirs of B
<u>A + B + C</u> A is missing	B + C can operate	B + C + Legal heirs of A
A + B are missing	C can operate	C + Legal heirs of A + Legal heirs of B
A + B + C are missing	Legal heirs of all	Legal heirs of all

B. Joint Deposit Accounts (with nomination)

Deposit Account of	With survivor clause	Without survivor clause
<u>A + B</u> A is missing	B can operate	B + Legal heirs of A
Both A + B are missing	Nominee	Nominee
<u>A + B + C</u> A is missing	B + C can operate	B + C + Legal heirs of A
A + B are missing	C can operate	C + Legal heirs of A + Legal heirs of B
A + B + C Are missing	Nominee	Nominee

POLICY ON BANK DEPOSITS

PREAMBLE:

One of the important functions of the Bank is to accept deposits from the public for the purpose of lending. In fact, depositors are the major stakeholders of the Banking System. The depositors and their interests form the key area of the regulatory framework for banking in India and this has been enshrined in the Banking Regulation Act, 1949. The Reserve Bank of India is empowered to issue directives/advice on Interest Rates on deposits and other aspects regarding conduct of deposit accounts from time to time. Bank is now free to formulate deposit products within the broad guidelines issued by RBI.

This policy document on deposits outlines the guiding principles with respect to formulation of various deposit products offered by the Bank and the terms and conditions governing the conduct of the Account. The document recognizes the rights of depositors and aims at dissemination of information with regard to various aspects of acceptance of deposits from the members of the public, conduct and operations of various deposit accounts, payment of interest on various deposit accounts, closure of deposit accounts method of disposal of deposits of deceased depositors, etc., for the benefit of customers. It is expected that this document will impart greater transparency in dealing with the individual customers and create awareness of their rights. The ultimate objective is that the customers will get services they are rightfully entitled to receive without demand.

While adopting this policy, the bank reiterates its commitment to individual customers outlined in the Bankers' Fair Practice Code of Indian Banks' Association. This document is a broad framework under which the rights of common depositors are recognized. Detailed operational instructions on various deposit schemes and related services will be issued from time to time.

2. TYPES OF DEPOSIT ACCOUNTS:

While various deposit products offered by the Bank are assigned different names, the deposit products can be broadly categorized into the following types. Definition of major deposit schemes are as under

- i. **“Demand Deposit”** means a deposit received by the Bank, which is withdrawable on demand.
- ii. **“Savings Bank Deposit”** means a form of Demand Deposit which is subject to restrictions as to the number of withdrawals as also the amount of withdrawals permitted by the Bank, during any specific period.
- iii. **“Current Deposit Account”** means a form of Demand Deposit wherefrom withdrawals are allowed any number of times depending upon the balance in the account or up to a particular agreed amount and will also include other deposit accounts which are neither Savings Deposits nor Term Deposits
- iv. **“Term Deposit”** means a deposit received by the Bank for a fixed period – withdrawable only after the expiry of the fixed period; subject to terms & conditions stipulated by the Bank, from time to time and include deposits such as Recurring/Double Benefit Deposit/Short Deposit/Fixed Deposit/CD Plus, SB Plus etc.

3. **“Notice Deposit”** means Term Deposit for a specific period but withdrawals allowed on giving at least one complete banking day’s notice;
4. **“Bulk Deposit”** means : Single Rupee term deposits of Rupees 1 Cr. and above.
5. **“Composite Cash Credit”** means a type of loan product having a cash credit limit with a fully savings module designed to take care of farmer’s interest.
6. **“FCNR(B) account”** means a Foreign Currency Non-Resident (Bank) account referred to in Foreign Exchange Management (Deposit) Regulations, 2000, as amended from time to time.
7. **“NRE account”** means a Non-resident External deposit account referred to in Foreign Exchange Management (Deposit) Regulations, 2000, as amended from time to time.
8. **“NRO account”** means a Non-resident ordinary deposit account referred to in Foreign Exchange Management (Deposit) Regulations, 2000, as amended from time to time.

3.ACCOUNT OPENING AND OPERATIONS OF DEPOSIT ACCOUNTS

- A) The Bank, before opening any deposit account, will carry out due diligence as required under “Know Your Customer” (KYC) guidelines issued by RBI and prevention of money laundering Act and/ or such other norms or procedures as per the customer Acceptance policy of the bank. If the decision to open an account of a prospective depositor requires clearance at a higher level, reasons for any delay in opening of the account will be informed to the customer and the final decision of the Bank will be conveyed at the earliest to the customer.
- B) The bank is committed to provide basic banking services to disadvantaged sections of the society. Banking services will be offered to them through Basic Savings Bank Deposit Accounts (BSBDA) and Small Savings accounts will be opened with relaxed customer acceptance norms as per regulatory guidelines.
- C) The account opening forms and other material would be provided to the prospective depositor by the Bank. The same will contain details of information to be furnished and documents to be produced for verification and/or for record. It is expected of the Bank Official opening the account, to explain the procedural formalities and provide necessary clarifications sought by the prospective depositors when they approach for opening a deposit account.
- D) Customer also can avail other banking product and/or services offered by bank from time to time like-
 1. **Debit card**- Bank may issue Debit cards to customers having Saving Bank Accounts. Bank may charge on debit card transactions within stipulated benchmark as per regulatory guidelines. Bank has formulated a comprehensive debit card issuance policy with the approval of the Board and the debit cards are issued to the customers in accordance with the policy.
 2. **Internet banking**- Bank has already implemented process for Internet Banking with view facility.

- E) The regulatory guidelines require bank to categorize customers based on risk perception and prepare profiles of customers for the purpose of transaction monitoring. Inability or unwillingness of a prospective customer to provide necessary information/details will result in the bank not opening an account.
- F) Inability of an existing customer to furnish details required by the bank to fulfil statutory obligations subsequently will result in closure of the account after due notice(s) to the customer.
- G) For deposit products like Saving Bank (SB) Account and Current Deposit (CD) Account, the Bank will normally stipulate certain minimum balance/minimum Average Quarterly Balance (AQB) to be maintained as part of the terms and conditions governing operations of such accounts which will be displayed on the branch notice board/Website. Failure to maintain minimum balance/ minimum Average Quarterly Balance (AQB) in the account will attract levy of charges as specified by the Bank from time to time. Accordingly, if the requisite Average Quarterly Balance (AQB) of three months is not maintained in the savings bank account, the penal charges shall be levied by the system after the completion of the quarter. The charges shall be levied slab wise on the basis of Average Quarterly Balance (AQB) maintained in the account vis-à-vis stipulated AQB requirement. The slab structure for recovery of charges in the various categories of Saving Bank account is available on Bank's website and is subject to revision from time to time.
- H) For SB Account, Bank may also place restrictions on the number of transactions, cash withdrawals, etc., for a given period. Similarly, the Bank may specify charges for issue of cheque books, additional statements of accounts, duplicate pass book, account maintenance charges, etc. All such details, regarding terms and conditions for operation of the accounts and schedule of charges for various services provided is available on Bank's website and are subject to revision from time to time.
- I) **Savings Bank Accounts** can be opened for eligible person/persons and certain organizations/agencies (as approved by RBI, from time to time)

Current Accounts can be opened by Individuals/Partnership Firms/Private & Public Limited Companies/HUFs/Specified Associates/Societies/Trusts, etc.

Term Deposits

Term Deposit Accounts can be opened by individuals / partnership firms / Private and Public Limited Companies / HUFs/ Specified Associates / Societies / Trusts, Departments of Authority created by Government (Central or State), Limited Liability Partnership etc.

The Term Deposits are classified into two categories viz. Retail Term Deposits and Bulk deposit. The limits for the same is defined by RBI from time to time. Currently single Rupee term deposit of below Rupees 1 Cr. is defined as Retail and that of Rupees 1 Cr. and above is defined as Bulk.

The general information on various Deposits products & Interest rates offered by our Bank is available on Bank's website.

- J)** The due diligence process, while opening a Deposit Account will involve satisfying about the identity of the person, verification of address, satisfying about his/her occupation and source of income and obtaining recent photograph of the person/s opening/operating the account, as a part of the due diligence process. As per the provisions of the Prevention of Money Laundering Act, 2002 and the rules made there under by the Government, as well as guidelines issued by Reserve Bank of India (RBI) on KYC, obtaining identification documents for every customer is mandatory and introduction by a 3rd party is not a substitute for KYC documentation. The 'Basic Savings Bank Deposit Account' would be subject to RBI instructions on Know Your Customer (KYC) / Anti-Money Laundering (AML) for opening of bank accounts issued from time to time. If such account is opened on the basis of simplified KYC norms, the account would additionally be treated as a BSBDA- 'Small Account' and would be subject to conditions stipulated for such accounts as indicated in paragraph 3.2.2(I) (A) (vi) of RBI Master Circular dated July 01, 2015 on 'KYC norms / AML standards / Combating of Financing of Terrorism (CFT) / Obligation of banks under PMLA, 2002'.
- K)** In addition to the due diligence requirements, under KYC norms, the bank is required by law to obtain Permanent Account Number (PAN) or General Index Register or alternatively declaration in Form No. 60 or 61 as specified under the Income Tax Act / Rules and PMLA Rules amended vide notification dated 1st June 2017 and subsequent amendments.
- L)** Deposit Accounts can be opened by an individual in his own name (status: known as Account in single name) or by more than one individuals in their own names (status: known as Joint Account). SB Account can also be opened by a minor, jointly with Natural Guardian or with Mother, as the Guardian (status: known as Minor's Account). Minors of the age of 10 years & above will also be allowed to open and operate SB Account, independently.
- M)** Operation in Joint Account – The Joint Account opened by more than one individuals can be operated by any single individual or by more than one individual, jointly. The mandate for operating the Account can be modified with the consent of all Account Holders. The SB Account opened by a minor, jointly with natural guardian/ guardian can be operated by natural guardian only till the minor attains the majority. On attaining the majority, the erstwhile minor shall be asked to sign balance confirmation certificate to be kept on record and thereafter the account shall be allowed to be operated by the erstwhile minor only.
- However, Minors above the age of 10 will also be allowed to open and operate Savings Bank Account independently provided the minor should be able to read and write.
- N)** The Joint Account Holders can give any of the following mandates for the disposal of balances in the above Accounts:

a) **“Either or Survivor”**: If the account is held by two individuals, say A & B, the final balance along with interest, if applicable, will be paid to **either of account holder i.e. A or B, on date of maturity or** in case of premature closure signatures of both the individual would be required. **or** to survivor on death of anyone of the Account Holders.

b) **“Former or Survivor”**: The instructions “Former or Survivor” convey that the Account will be operated upon by the “Former” “A” alone, as long as he/she is alive and after his/her death by the “Survivor” “B”. “B” is not to operate the Account during the lifetime of “A”. “B” can operate the Account only after the death of “A”. If “B” dies first the Account is to be operated solely by “A”. The legal representative of “B” will have no right to the balance in the Account or to operate the Account. Only the legal representatives of the last Account Holder after his death are entitled to the balance in the Account.

“Anyone or Survivor/s” : If the Account is held by more than two individuals, say A, B and C, the final balance along with Interest, if applicable, will be paid to any one if all of them are alive or to the survivor/s on the death of any of the Account Holders. On the death of any one of account holder say A, the final balance along with interest if applicable, will be paid to any two of the surviving account holders i.e. B or C. On the death of any two of account holder say A and B, the final balance along with interest if applicable, will be paid to surviving account holder i.e. C.

c) **“Operated Jointly”**: Accounts which has operational instructions “operated jointly”, the operations and all the instructions in this account shall be accepted under joint signatures of all account holders.

The above mandates will be applicable to or become operational only on or after the date of maturity in case of term deposits. This mandate can be modified only by the consent of all the account Holders.

O) Now if the joint depositors prefer premature withdrawal of deposits in accordance with the mandate of ‘Either or Survivor’, ‘Anyone or Survivor’ or ‘Former or Survivor’, bank may allow premature withdrawal of term deposits to the surviving depositor/s without seeking concurrence of legal heirs of the deceased deposit holder, provided all the depositors have given a specific joint mandate for the said purpose at the time of opening the account or any time subsequently during the tenure of the deposit.

P) At the request of the depositor, the Bank will register the mandate/power of attorney given by him/her, authorizing another person to operate the Account on his/her behalf.

Q) The Term Deposit Account holders at the time of placing their deposits can give instructions with regard to closure of the Deposit Account or renewal of deposit for a further period on the date of maturity. In general, there will be automatic renewal of the deposits for the same period as was for the last deposit at the prevalent rate of interest on date of renewal.

- R)** Nomination facility is available on all deposit accounts opened by the individuals. Nomination is also available to a Sole Proprietary Concern Account. Nomination is not permitted in favour of Company, Firm, Trust, HUF, etc. Nomination can be made in favour of one individual only. Nomination so made can be cancelled or modified by the Account Holder/s at any time. Nomination can be made in favour of a minor also. The depositor (s) while making the nomination should appoint another individual not being a minor to receive the amount of deposit on behalf of minor nominee in the event of death of depositor(s) during the minority of the nominee. In case of Joint Accounts, nomination or modifications of nomination should be made by all depositors, jointly.

Bank recommends that all depositors avail the nomination facility. The nominee, in the event of death of the depositor/s, would receive the balance outstanding in the Account of the deceased as a Trustee of Legal Heirs. The depositor will be informed of the advantages of the nomination facility while opening a Deposit Account. The depositor has the discretion of putting nominee's name on passbook/term deposit receipt.

- S)** In general Pass book will be provided by the Bank to depositors for SB Account and statement of account to CD account holders periodically as per terms and conditions of opening the Account. E-statements of account shall be sent on the registered E-mail Id of SB Account and CD Account holder.
- T)** The Deposit Accounts may be transferred to any other branch of the Bank at the request of the Account Holders.
- U)** Specific charges for issue of cheque books, additional/duplicate statement of account, passbook, copies of paid cheques, account maintenance charges, ATM/Debit Card charges, verification of signatures, return of cheques, change in mandate or style of account, etc. will be recovered from time to time as applicable.
- V)** Under financial inclusion, BSBDA Accounts could be opened either with "NIL" or very low minimum balances. The nature and number of transactions in such accounts may be restricted which will be made known to the customers at the time of opening of accounts in a transparent manner or through Bank's website in case of any subsequent changes. BSBDA accounts are governed by RBI rules.

The term deposit receipt renewed under "Automatic Renewal Scheme" will not be handed over to the customer "unless" he submits the Original (Matured) Term Deposit Receipt to be kept on bank record.

3. INTEREST PAYMENT:

- i.** Interest shall be paid on Savings Account at the rate specified by Bank from time to time which will be calculated on daily product basis and will be credited quarterly, respectively or at the time of closing of account.
- ii.** In terms of RBI directives, interest shall be calculated at quarterly intervals on Term Deposits and paid at the rate decided by the Bank, depending upon the period of deposits. In case of

monthly deposit scheme, the Interest shall be calculated for the quarter and paid monthly at discounted value. The Interest on Term Deposits is calculated by the Bank in accordance with the formulae and conventions advised by the Indian Banks' Association.

iii. The rate of Interest on Deposits will be prominently displayed in the branch premises/on Bank's Website from time to time. Changes in rates, if any, with regard to the deposit schemes and other related services shall also be communicated upfront and shall be prominently displayed from time to time.

iv. The rate of interest on Term Deposits is decided by Asset Liability Management Committee (ALCO). Bank doesn't discriminate in the matter of interest paid on retail deposits, between one deposit and another, accepted on the same date and for the same maturity, whether such deposits are accepted at the same office or at different offices of the bank.

v. The Bank has statutory obligations to deduct tax at source if the total interest paid/payable on all Term Deposits held by a person during a financial year exceeds the amount specified under the Income Tax Act. The customer may give instructions to deduct TDS payable on the deposit, from operative account linked to the Term Deposit account; otherwise the amount of tax would be deducted from interest payable on term deposits and the maturity proceeds of the deposits will be lower than that mentioned on Term Deposit receipt. The Bank will issue a Tax Deduction Certificate (TDS) for the amount of tax deducted. The depositor, if entitled for exemption from TDS can submit declaration in the prescribed format i.e. Form 15G/15H at the beginning of every financial year. DEPOSITORS must furnish their PAN Number along with 15G/15H. Failure to furnish PAN will result in deduction of TDS at the prevailing rate advised by Income Tax department.

Note: Interest paid on Term Deposits (Fixed as well as recurring) will attract TDS provisions. TDS will be deducted on the interest earned on the total amount of deposits held by a customer in the Bank as a whole, and not on individual deposits held by him branch-wise including Recurring Deposits (as per amendments in Finance Act 2015)

5. INTEREST PAYMENT – MODE OF CALCULATION:

A. SAVINGS BANK ACCOUNTS:

Interest paid on SB Deposits shall be at the rate/rates as decided by ALCO from time to time. The same shall be calculated on daily product basis and will be credited in the SB Account, respectively every year or at the time of closing of the SB Account. Interest will be credited if it is Minimum Rs.1/-. Invariably, interest shall be credited on regular basis in SB accounts irrespective of the operational status of the account.

Any change/ revision in interest rate on Savings Bank Deposits shall be notified to the customers through Bank's website

B. TERM DEPOSIT ACCOUNTS:

Interest on Term Deposits shall be as applicable on the date of issue/renewal of the Term Deposit Receipt. Interest would be calculated at Quarterly or larger intervals (and not monthly). In the

case of Monthly Income Certificate (MIC) Scheme, the Interest is paid monthly at discounted value of the interest for one month.

Other directives are as under:

- i. In terms of RBI directives, interest shall be calculated at quarterly intervals on term deposits and paid at the rate decided by the Bank, depending upon the period of deposits. In case of monthly deposit scheme, the interest shall be calculated for the quarter and paid monthly at discounted value. The interest on Term Deposits is calculated by the Bank in accordance with the formulae and conventions advised by the Indian banks association.
- ii. Interest on term deposits shall be as applicable on the date of issue/ renewal of the Term Deposit Receipt. Interest would be calculated at quarterly or larger intervals (**and not monthly**). In the case of monthly income certificate (MIC) Scheme the interest is paid monthly at discounted value of the interest for one month.
- iii. The rate of interest on Deposits will be prominently displayed in the branch premises/on bank's website from time to time. Changes in rates, if any, with regard to the deposit schemes and other related services shall also be communicated upfront and shall be prominently displayed.
- iv. The bank has statutory obligations to deduct income tax at source if the total interest paid/payable on all Term Deposits held by a person during a financial year exceeds the amount specified under the Income Tax Act. The customer may give instructions to deduct TDS payable on the deposit, from operative account linked to the Term Deposit account; otherwise the amount of tax would be deducted from interest payable on term deposits and the maturity proceeds of the deposits will be less than that mentioned on term deposit. The bank will issue a Tax Deduction Certificate (TDS) for the amount of tax deducted. The depositor, if entitled for exemption from TDS can submit declaration in the prescribed format i.e. Form 15G/15H at the beginning of every financial year. Depositors must furnish their PAN number along with 15G/15H. Failure to furnish PAN will result in deduction of TDS at the prevailing rate advised by income tax department.
- v. **Non- availability of premature withdrawal option:** Bank shall have the freedom to offer term deposits without premature withdrawal option.
Provided that all term deposits accepted from individuals (held singly or jointly) for amount of Rupees fifteen lakh and below shall have premature-withdrawal-facility.

C. Deposits maturing on non-business working day

- i. If a term deposit is maturing for payment on a non-business working day, Bank shall pay interest at the originally contracted rate on the original principal deposit amount for the non-business working day, intervening between the date of the maturity of the specified term of the deposit and the date of payment of the proceeds of the deposit on the succeeding working day.
- ii. In case of reinvestment deposits and recurring deposits, Bank shall pay interest for the intervening non-business working day on the maturity value.

(D) Consequence of transfer of branch of one bank to another bank

Deposits accounts transferred from one bank branch to another bank branch on account of takeover of bank branches in rural and semi-urban centres shall adhere to the following conditions:

- i. deposit accounts shall be deemed to be transferred to the new bank and will continue to be governed by the terms of contract agreed to between the customer and the bank branch that is being taken over.
- ii. the same rate of interest shall be payable till maturity on such transferred deposits, as was payable at the time of takeover of the branch.

6. MODE OF CALCULATION OF INTEREST ON SHORT DEPOSITS AND FIXED DEPOSITS:

A.

SHORT DEPOSIT: Interest would be paid for the actual number of days (Repayable within on the basis of 365 days in a year six months)

B.

FIXED DEPOSITS: Interest would be paid for the actual number of days/months (Repayable six months on the basis of 365 days in a year and above)

NOTE: In respect of any "Special Deposit Scheme" announced by the Bank, it will have different interest calculation method as per the scheme offer.

Discretion to pay interest on the minimum credit balance in the composite cash credit account of a farmer

Interest on the minimum credit balance in the composite cash credit account of a farmer during the period from the 10th to the last day of each calendar month shall be paid, subject to the conditions given in RBI Directions.

7. ACCOUNTS OF MINORS:

- (a) A Savings Bank account of a minor may be opened to be operated by the natural guardian of the minor or by the guardian appointed by the Court.
- (b) A Savings Bank Account may also be opened in:
 - 1) The single name of a minor aged 10 years or more to be operated by the minor.
 - 2) The joint names of two minors who have completed the age of 10 years, to be operated by them jointly.
 - 3) The joint names of two or more minors to be operated by a person who is the natural guardian of both or all the minors.
 - 4) The minor accounts shall have additional banking facilities like debit card, cheque book and internet banking upon request, subject to the safeguards that minor accounts are not allowed to be overdrawn and that these always remain in credit. When a minor attains majority, the guardian ceases to be the guardian and the Account ceases to be that of a minor. The payment from the account will be made to the erstwhile minor, provided the branch is satisfied about his identity.

When a minor, whose account is operated by the guardian on his behalf attains majority, a Balance Confirmation Letter, duly signed by the erstwhile minor with his signature duly verified by the guardian shall be obtained. Having done this, it is not necessary to close the existing account and to open a new account, but the note made in the system (MasterData) and the account opening form/card to indicate that it is a minor's account, will be cancelled and new account opening form will be obtained. Thereafter, the account will be operated only by the erstwhile minor who had attained majority.

8. ACCOUNTS OF ILLITERATE:

The Bank may at its discretion open deposit accounts other than CD accounts of illiterate persons. The Account of such a person may be opened provided he/she calls on the Bank personally along with a witness who is known to both the depositor and the Bank. Normally, no cheque book facility is provided for such SB accounts. At the time of withdrawal, repayment of deposit amount and/or interest, the Account holder should affix his/her thumb impression or mark in the presence of the authorized officer of the branch who should verify the identity of the person. The Bank will explain the need for proper care and safe keeping of the passbook etc. given to the account Holder. The Bank official shall explain the terms and conditions governing the account to the illiterate person in the language known to the customer.

9. ADDITION OR DELETION OF THE NAME/S IN AN ACCOUNT

In Joint Account, the Bank may at the request of all the Joint Account holders allow addition or deletion of name/s of Joint Account holders if the circumstances so warrant. In case of individual Account, Bank may allow an individual depositor to add the name of another individual as a Joint Account Holder. However, in no case, the amount or duration of the original deposit shall undergo a change in any manner in case of term deposit.

10. CUSTOMER INFORMATION:

The customer information collected from the customers shall not be used for cross selling of services or products by the Bank, their subsidiaries and affiliates. If the Bank propose to use such information, it would be strictly with the consent of the Account Holder.

11. SECRECY OF CUSTOMER'S ACCOUNTS:

The Bank shall not disclose details/particulars of the customer's Account to a third person or party without the expressed or implied consent of the customer. However, there are some exceptions, viz. disclosure of information as required by any law or by an order of the Court, Regulatory Authority or Govt. Agency and where interest of the Bank requires disclosure or larger public interest warrants such disclosure of information.

12. PREMATURE WITHDRAWAL /CLOSURE OF TERM DEPOSIT:

The Bank, on request from the depositor, shall allow withdrawal of a term deposit before completion of the contracted period agreed upon at the time of making deposit. While prematurely withdrawing/closing a deposit, "the applicable rate of interest on the date of acceptance of deposit for the actual period which the deposit has remained with the bank or contracted rate of interest whichever is LOWER minus penalty, if applicable shall be paid".

In addition, the Bank can levy penalty, as applicable from time to time. Further, the Bank may disallow premature withdrawal of large Rupee term deposit of Rs.2 crore and above of all depositors, including deposits of individual and HUFs. Renewal of deposits before the date of its maturity shall not be regarded as involving premature repayment provided the deposit is held with the bank after the date of renewal for a period longer than the remaining period of the original contract. Penalty is also not applicable on settlement of claims in the deceased depositor's accounts in the case of a term deposit standing in the name of deceased individual depositor and two or more joint depositors where one of the depositors has died. For payment before maturity, in case the deposit receipt is in joint names, all the joint account holders (Except F or S) have to discharge the Term Deposit Receipt.

No interest will be paid for premature withdrawal within 7 days in case of term Deposits, within 3 months in case of Recurring Deposits and within 12 months in case of NRE Term Deposit.

13. PREMATURE RENEWAL OF TERM DEPOSIT:

In case the depositor desires to renew the deposit by seeking premature closure of an existing Term Deposit Account, the Bank will permit the renewal at the applicable rate on the date of renewal, provided the deposit is renewed for a period longer than the balance/un-run period of the original deposit. While prematurely closing a deposit for the purpose

of renewal, interest on the deposit for the broken period will be paid at the rate applicable to the period for which the deposit remained with the Bank or contracted rate of interest whichever is lower and not necessarily at the contracted rate.

14. RENEWAL OF OVERDUE TERM DEPOSITS:

When a Term Deposit is renewed on maturity, interest rate as applicable on the date of maturity would be applied on the renewed deposit for the period specified by the depositor.

If depositor is not interested in renewing the Overdue Term Deposit then interest on TDR (for Overdue Period) shall be as under:

If a fixed deposit receipt matures and proceeds are unpaid, the amount left unclaimed with the Bank will attract Savings Bank Interest Rate for the overdue period.

If the depositor wants to renew the deposit for a period more than the already lapsed period (overdue period), may be renewed or as per Bank decide time to time.

15. AUTOMATIC RENEWAL OF TERM DEPOSITS ON DUE DATE:

Unless there are specific instructions to the contrary, term deposits will be renewed for the same tenure as was for the matured Term Deposit and rate of interest would be as prevailing on due date.

16. ADVANCES AGAINST DEPOSITS:

The Bank may consider a request from the depositor/s for loan/overdraft facility against bank's own term deposit/s duly discharged by the depositor/s on execution of necessary security documents.

17. PREMATURE REPAYMENT OF TERM DEPOSITS IN BANK WITH “EITHER OR SURVIVOR” OR “FORMER OR SURVIVOR” MANDATE

In case of term deposits with “Either or Survivor” or “Former or Survivor” mandate banks are permitted by RBI to allow premature withdrawal of the deposit by the surviving joint depositor on the death of the other, only if there is a joint mandate from the joint depositors to this effect.

Accordingly, the joint deposit holders may be permitted to give the mandate either at the time of placing fixed deposit or anytime subsequently during the term/tenure of the deposit. If such a mandate is obtained, premature withdrawal of term/ fixed deposits is allowed to the surviving depositor without seeking the concurrence of the legal heirs of the deceased joint deposit holder. It is also reiterated that such premature withdrawal would not attract any penal charge.

18. SETTLEMENT OF DUES IN DECEASED DEPOSIT ACCOUNT:

i.) If the Depositor has registered nomination with the Bank; - the balance outstanding in the Account of the deceased depositor will be transferred to the account of/paid to the nominee when valid claim on prescribed format is received and the Bank is satisfied about the identity of the nominee.

ii.) The above procedure will be followed even in respect of a joint Account where nomination is registered with the Bank.

iii.) In Joint Deposit Accounts under operational instructions “operated jointly”, where no nomination is made when one of the Joint Account Holders dies, the Bank is required to make payment jointly to the legal heirs of the deceased person and the surviving depositor(s). However, if the Joint Account holders had given mandate for disposal of the balance in the Account in the forms such as “either or survivor or “**former or survivor**”, the payment will be made as per the mandate to avoid delays on production of legal documents by the heirs of the deceased.

iv.) A) In the absence of nomination and when there are no disputes among the claimants, the Bank will pay the amount outstanding in the Account of deceased person against joint application and indemnity by all legal heirs or the person mandated by all legal heirs to receive the payment on their behalf without insisting on legal documents upto the limit approved by the Bank’s Board. This is to facilitate that the common depositors are not put to hardship on account of delays in completing legal formalities.

B) If there seems to be some dispute bank may take legal opinion and will act accordingly.

19. INTEREST PAYABLE ON TERM DEPOSIT IN DECEASED ACCOUNT

In the event of death of the depositor before the date of maturity of the deposit and amount of the deposit is claimed after the date of maturity, the Bank shall pay interest at the contracted rate till the date of maturity. From the date of maturity to the date of payment, the Bank shall pay simple interest at the applicable rate prevailing on the date of maturity, for the period for which the deposit remained with the Bank, beyond the date of maturity as per the Bank’s policy in this regard.

If the amount of deposit is claimed before the date of maturity, interest at the rate applicable to the period for which the deposit has remained with the bank will be paid. However, in the case of death

of the depositor after the date of maturity of the Deposit, the Bank shall pay Interest at Savings Deposit rate prevailing on the date of maturity, from the date of maturity till the date of payment.

20. INSURANCE COVER FOR DEPOSITS:

All Bank Deposits are covered under the Insurance Scheme offered by the Deposit Insurance and Credit Guarantee Corporation of India (DICGC), subject to certain limits and conditions. The details of Insurance cover in force will be made available to the depositor on bank's website.

21. STOP PAYMENT FACILITY:

The Bank will accept Stop Payment instructions from the depositors in respect of Cheques issued/reported lost and not paid till receipt of stop payment instructions. Charges, as specified, will be recovered

22. DORMANT/INOPERATIVE ACCOUNTS

Savings Bank Accounts as well as Current Accounts would be treated as inoperative accounts if there are no transactions in the account for a period over one year and Dormant if there are no transactions in the account for a further period of one year. For classifying an account as inoperative/dormant, both the types of transactions, i.e., debit as well as credit transactions induced at the instance of customers as well as third parties would be considered.

An annual review shall be made for accounts in which there are no operations (i.e. no credit or no debit other than crediting of periodic interest or debiting of service charges) for more than one year and efforts would be made to trace out the customers/legal heirs. Record of follow up with the customers/ legal heirs would be maintained.

The Depositor Education and Awareness Fund Scheme, 2014 –Section 26A of Banking Regulation Act, 1949:

The Bank will adhere to the provisions of the Depositor Education and Awareness Fund Scheme, 2014 issued by RBI from time to time.

23. REDRESSAL OF COMPLAINTS AND GRIEVANCES

Depositors having any complaints/grievances with regard to services rendered by the Bank have a right to approach the authority (ies) designated by the Bank for handling customers' complaints/grievances. The Bank has in place Customers' Grievance Redressal Policy to assist depositors. Accordingly, depositors not satisfied with the services of the Bank may approach nodal officer for redressal of their complaints. Details of nodal officers are displayed at every branch/Regional office of the bank and are also available on bank's website. The branch officials shall provide all required information regarding procedure for lodging the complaint. In case the depositor does not get response from the Bank within 30 days from the date of complaint or he/she is not satisfied with the response received from the Bank, he/she has the right to approach Banking Ombudsman appointed by the Reserve Bank of India.

24. TERM DEPOSITS OVER TEN YEARS (COURT ORDER)

The Domestic & NRO Rupee Term Deposits can be opened for minimum period of 7 days (Minimum deposit Rs.1 Lac) and maximum up to 10 Years. For NRE Term Deposits, minimum period is 1 Year and maximum up to 10 Years. However, Depositors are allowed for Domestic

Rupee Term Deposits to be opened for more than permissible period, i.e. 10 Years, in case of Court Order issued in favour of the depositor.

The Rate of Interest eligible for these Term Deposit Accounts shall be the Rate of Interest applicable for the Domestic NRO & NRE Rupee Term Deposits of Ten Years on the account open effective date.

25. **ADDITIONAL RATE OF INTEREST**

A. The eligibility of additional Rate of Interest on and above card rates for the Rupee Term Deposits is as below –

1. **1% additional Rate of Interest –**

- Staff/Ex-Staff Member (including Chairman, Managing Director & CEO, Executive Director or such other Executive appointed for a fixed tenure and the bank's exclusive associations), wherein the First account holder is Staff/Ex-Staff and the employee id is entered in the cust id linked to Term Deposit account
- Spouse of deceased Staff (Spouse of deceased Staff should be First account holder)
- Retired Staff who have taken VRS
- An association or a fund of Staff members (not of Ex-Staff members)

2. **0.50% additional Rate of Interest –**

Depositor (First Account holder only), whose age is 60 Years & above at the time of placing the deposit with Bank, for their deposits up to Rs. 2 Crore and for the period 6 months and above to 10 Years subject to the prevailing terms and conditions at the time of placing the deposit.

3. **1.50% additional Rate of Interest –**

Staff/Ex-Staff member (First Account holder only), whose age is 60 years & above, for minimum deposits of , for their deposits up to Rs.2 Crore and for the period 6 months and above to 10 Years subject to the prevailing terms and conditions at the time of placing the deposit.

- Spouse of deceased Staff whose age is 60 years & above (Spouse of deceased Staff should be First account holder)

B. The eligibility of additional Rate of Interest on and above card rates for the Saving Bank Deposits is as below –

1. **1% additional Rate of Interest –**

- Staff/Ex-Staff Member, wherein the First account holder is Staff/Ex-Staff and the employee id is entered in the cust id linked to saving bank account
- Spouse of deceased Staff (Spouse of deceased Staff should be First account holder)
- Retired Staff who have taken VRS
- An association or a fund of Staff members (not of Ex-Staff members)

Note: Deposit under Capital Gain Account Scheme, NR Deposits and accounts of HUF are not eligible for any type of additional rate of interest.

Conditions for 1% Additional Rate of Interest for Staff related Term Deposit and Savings Bank Accounts:

- (i) The additional interest is payable till the person continues to be eligible for the same and in case of his ceasing to be so eligible, till the maturity of a term deposit account.
- (ii) In case of employees taken over pursuant to the scheme of amalgamation, the additional interest is allowed only if the interest at the contractual rate together with the additional interest does not exceed the rate, which could have been allowed if such employees were originally employed by the bank.
- (iii) In the case of employees taken on deputation from another bank, the bank from which they are deputed may allow additional interest in respect of the savings or term deposit account opened with it during the period of deputation.
- (iv) In the case of persons taken on deputation for a fixed tenure or on a contract of a fixed tenure, the benefit will cease to accrue on the expiry of the term of deputation or contract, as the case may be.
- (v) Bank Employees' Federations, in which bank employees are not direct members, shall not be eligible for additional interest.

Exclusion of Additional Rate of Interest:

- Staff members who have retired compulsorily or resigned / dismissed / terminated / removed from the Bank's service shall not be eligible to avail Additional ROI.
- The benefit of additional interest rate on deposits on account of being bank's own staff or senior citizens is not available to Rupee Deposits of NonResidents/ Foreign Currency Deposits i.e. NRE, NRO deposits. The benefit is also not available on HUF deposits.

26. ACCOUNT OF VISUALLY CHALLENGED PERSONS:

Bank will facilitate opening of Saving Bank accounts as well as Term Deposit accounts of persons with visual impairment. The account may be opened in his/ her sole name or jointly with other person(s). The account of such person may be opened provided he/she calls on the Bank personally along with a witness who is known to both the depositor and the Bank.

Bank is committed in providing technology enabled banking facilities like ATM & Internet banking which will enable the visually challenged persons to operate his/her own account. The Bank official shall explain the terms and conditions governing the account to the visually challenged persons in the language known to the customer. All the banking facilities such as cheque book facility including third party cheques, ATM facility, Net banking facility, locker facility, retail loans, credit cards etc., may invariably be offered to the visually challenged without any discrimination.

For ease of operations, the facilities provided to Sick, Old and Incapacitated Persons (regarding operations of accounts through identification of thumb/toe impression/mark by two independent witnesses and authorizing a person who would withdraw the amount on behalf of such customers) shall also be extended to customers with visual impairment.

In addition to the facilities mentioned above, the bank is also committed to extend basic banking facilities through Door Step Banking such as pick up of cash and instruments against receipt,

delivery of cash against withdrawal from account, delivery of demand drafts, submission of Know Your Customer (KYC) documents, Life certificate etc. at the

premises/ residence of such customers. All latest door step banking facilities as mentioned in <https://www.psbdsb.in/> shall also be extended.

27. ACCOUNT OF PERSONS WITH AUTISM, CEREBRAL PALSY, MENTAL RETARDATION & MULTIPLE DISABILITIES:

Savings bank and term deposits can also be opened in the name of persons with autism, cerebral palsy, mental retardation and multiple disabilities by the legal guardian appointed by the District Court under Mental Health Act, 1987 or by the Local Level Committees set up under the National Trust for welfare of persons with autism, cerebral palsy, mental retardation and multiple disabilities under Disabilities Act, 1999. Legal guardian, so appointed, will furnish an indemnity-cum-undertaking bond duly stamped as per the local law in force along with Guardianship Certificate.

28. ACCOUNTS OF TRANSGENDER PERSONS

- A. In case of a person claiming to be transgender and needs to open account or to do any banking transaction, the person will be recognized as “Third Gender” and the details shall be accepted in the AOFs/ or other applicable forms as such.
- B. The salutation of such person shall be “Mx”
- C. All transgender customers shall be treated equally to other male/ female customers without any discrimination.

29. PROHIBITIONS AND EXEMPTIONS

❖ Prohibitions

Bank shall not:

- a. Pay any remuneration or fees or commission or brokerage or incentives on deposits in any form or manner to any individual, firm, company, association, institution or any other person except:
 - i. Commission paid to agents employed to collect door-to-door deposits under a special scheme.
 - ii. Commission paid to Direct Selling agents/Direct Marketing Agents as part of the outsourcing arrangements.
 - iii. Remuneration paid to Business facilitators or Business Correspondents.
- b. Offer prize/lottery/free trips (in India and/or abroad), etc or any other initiative having element of chance for mobilizing deposits. However, inexpensive gifts costing not more than Rupees 250/- which is the amount prescribed by the Indian Banks’ Association (IBA) as part of the Ground Rules and Code of Ethics framed by them may, at the bank’s discretion, be given to depositors at the time of accepting deposits.
- c. Resort to unethical practices of raising of resources through agents/third parties to meet the credit needs of the existing/prospective borrowers or to grant loans to the intermediaries based on the consideration of deposit mobilization.
- d. Issue any advertisement/literature soliciting deposits from public highlighting only the compounded yield on term deposits without indicating the actual rate of simple interest offered by the bank for the particular period. Simple rate of interest per annum for the period of deposit should be indicated invariably.
- e. Accept interest-free deposit other than in current account or pay compensation indirectly.

- f. Accept deposits from/at the instance of private financiers or unincorporated bodies under any arrangement which provides for either issue of deposit receipt/s favouring client/s of private financiers or giving of an authority by power of attorney, nomination or other-wise, for such clients receiving such deposits on maturity.
- g. Grant advances against term deposits maintained with other banks.
- h. Open a savings deposit account in the name of entities other than individuals, Karta of HUF and organisations/agencies listed in Schedule -I.
- i. Create any fund to be utilized for charitable purposes in consultation with the depositors.

❖ **Exemptions**

The provisions in the above paragraphs shall not be applicable to:

(a) A deposit received by the bank:

- i. From the institutions permitted to participate in the Call/Notice/Term Money Market both as lenders and borrowers.
- ii. for which it has issued a participation certificate;
- iii. under the Capital Gains Accounts Scheme, 1988, framed by the Government of India in pursuance of sub-section (2) of Section 54, sub-section (2) of Section 54B, sub-section (2) of Section 54D, sub-section (4) of Section 54F and sub-section (2) of Section 54G of the Income-Tax Act, 1961; and
- iv. Under the Certificate of Deposit Scheme.

(b) Payment of interest on delayed collection of outstation instruments like cheques, drafts, bills, telegraphic/mail transfers, etc.

SCHEDULE- I

(1)	Primary Co-operative 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 a State or a Union Territory except societies registered under the State Co-operative Societies Acts and specific state enactment creating Land Mortgage Banks.
(5)	Companies licensed by the Central Government under Section 8 of Companies Act, 2013 or Section 25 of Companies Act, 1956 or under the corresponding provision 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 in section 26(h) 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 (DWCRA).
(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.

The Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021

The Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (the Scheme) was launched today in virtual mode by Hon'ble Prime Minister Shri Narendra Modi.

1. The Scheme integrates the existing three Ombudsman schemes of RBI namely, (i) the Banking Ombudsman Scheme, 2006; (ii) the Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018; and (iii) the Ombudsman Scheme for Digital Transactions, 2019. The Scheme, framed by the Reserve Bank in exercise of the powers conferred on it under Section 35A of the Banking Regulation Act, 1949 (10 of 1949), Section 45L of the Reserve Bank of India Act, 1934 (2 of 1934), and Section 18 of the Payment and Settlement Systems Act, 2007 (51 of 2007), will provide cost-free redress of customer complaints involving deficiency in services rendered by entities regulated by RBI, if not resolved to the satisfaction of the customers or not replied within a period of 30 days by the regulated entity.
2. In addition to integrating the three existing schemes, the Scheme also includes under its ambit Non-Scheduled Primary Co-operative Banks with a deposit size of ₹50 crore and above. The Scheme adopts 'One Nation One Ombudsman' approach by making the RBI Ombudsman mechanism jurisdiction neutral.
3. Some of the salient features of the Scheme are:
 - a. It will no longer be necessary for a complainant to identify under which scheme he/she should file complaint with the Ombudsman.
 - b. The Scheme defines 'deficiency in service' as the ground for filing a complaint, with a specified list of exclusions. Therefore, the complaints would no longer be rejected simply on account of "not covered under the grounds listed in the scheme".
 - c. The Scheme has done away with the jurisdiction of each ombudsman office.
 - d. A Centralised Receipt and Processing Centre has been set up at RBI, Chandigarh for receipt and initial processing of physical and email complaints in any language.
 - e. The responsibility of representing the Regulated Entity and furnishing information in respect of complaints filed by customers against the Regulated Entity would be that of the Principal Nodal Officer in the rank of a General Manager in a Public Sector Bank or equivalent.
 - f. The Regulated Entity will not have the right to appeal in cases where an Award is issued by the ombudsman against it for not furnishing satisfactory and timely information/documents.
4. The Executive Director-in charge of Consumer Education and Protection Department of RBI would be the Appellate Authority under the Scheme.
5. Complaints can continue to be filed online on <https://cms.rbi.org.in>. Complaints can also be filed through the dedicated e-mail or sent in physical mode to the 'Centralised Receipt and Processing Centre' set up at Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017 in the format. Additionally, a Contact Centre with a toll-free number – 14448 (9:30 am to 5:15 pm) – is also being operationalised in Hindi, English and in eight regional languages to begin with and will be expanded to cover other Indian languages in due course. The Contact Centre will provide information/clarifications regarding the alternate grievance redress mechanism of RBI and to guide complainants in filing of a complaint.
6. A copy of the Scheme is available on the RBI website and on the CMS portal (<https://cms.rbi.org.in>). The Scheme will be effective from today.

THE RESERVE BANK - INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2021

A Scheme for resolving customer grievances in relation to services provided by entities regulated by Reserve Bank of India in an expeditious and cost-effective manner under Section 35A of the Banking Regulation Act, 1949 (10 of 1949), Section 45L of the Reserve Bank of India Act, 1934 (2 of 1934) and Section 18 of the Payment and Settlement Systems Act, 2007 (51 of 2007).

CHAPTER I PRELIMINARY

1. Short Title, Commencement, Extent and Application

(1) This Scheme may be called the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021.

(2) It shall come into force on such date as the Reserve Bank may specify.

(3) It shall extend to the whole of India.

(4) The Scheme shall apply to the services provided by a Regulated Entity in India to its customers under the provisions of the Reserve Bank of India Act, 1934, the Banking Regulation Act, 1949, and the Payment and Settlement Systems Act, 2007.

2. Suspension of the Scheme

(1) The Reserve Bank, if it is satisfied that it is expedient so to do, may by order suspend for such period as may be specified in the order, the operation of all or any of the clauses of the Scheme, either generally or in relation to any specified Regulated Entity.

(2) The Reserve Bank may, by order, extend from time to time, the period of any suspension ordered as aforesaid by such period, as it may deem fit.

3. Definitions

(1) In the Scheme, unless the context otherwise requires:

(a) "Appellate Authority" means the Executive Director in-Charge of the Department of the Reserve Bank administering the Scheme;

(b) "Appellate Authority Secretariat" means the Department in the Reserve Bank which is administering the Scheme;

(c) "Authorised Representative" means a person, other than an advocate, duly appointed and authorised in writing to represent the complainant in the proceedings before the Ombudsman;

(d) "Award" means an award passed by the Ombudsman in accordance with the Scheme;

(e) "bank" means a 'banking company', a 'corresponding new bank', a 'Regional Rural Bank', 'State Bank of India' as defined in the Banking Regulation Act, 1949, a 'co-operative bank' as defined in Section 56 (c) of the Banking Regulation Act, 1949 to the extent not excluded under the Scheme, but does not include a bank in resolution or winding up or under directions or any other bank as specified by the Reserve Bank;

(f) "Complaint" means a representation in writing or through other modes alleging deficiency in service on the part of a Regulated Entity, and seeking relief under the Scheme;

(g) “Deficiency in service” means a shortcoming or an inadequacy in any financial service, which the Regulated Entity is required to provide statutorily or otherwise, which may or may not result in financial loss or damage to the customer;

(h) “Deputy Ombudsman” means any person appointed by the Reserve Bank as such under the Scheme;

(i) “Non-Banking Financial Company” (NBFC) means an NBFC as defined in Section 45-I

(f) of the Reserve Bank of India Act, 1934 and registered with the Reserve Bank, to the extent not excluded under the Scheme, but does not include a Core Investment Company (CIC), an Infrastructure Debt Fund-Non-Banking Financial Company (IDF-NBFC), a Non-Banking Financial Company -Infrastructure Finance Company (NBFC-IFC), a company in resolution or winding up/liquidation, or any other NBFC specified by the Reserve Bank; Explanation: The terms CIC and IDF-NBFC shall have the same meaning assigned to them under the RBI Directions.

(j) “Regulated Entity” means a bank or a Non-Banking Financial Company or a System Participant as defined in the Scheme, or any other entity as may be specified by the Reserve Bank from time to time; to the extent not excluded under the Scheme; “Settlement” means an agreement reached by the parties to the complaint by facilitation or conciliation or mediation, as per the provisions of this Scheme;

(k) “System Participant” means a person other than the Reserve Bank and a System Provider, participating in a payment system as defined in the Payment and Settlement Systems Act, 2007;

(l) “System Provider” means and includes a person who operates an authorised payment system as defined in Section 2 of the Payment and Settlement Systems Act, 2007;

(m) “The Reserve Bank” means Reserve Bank of India constituted under Section 3 of the Reserve Bank of India Act, 1934.

(2) Words and expressions used and not defined in the Scheme, but defined in the Reserve Bank of India Act, 1934, or in the Banking Regulation Act, 1949, or in the Payment and Settlement Systems Act, 2007 or in the Regulations or guidelines or Directions issued by the Reserve Bank in exercise of its powers conferred by the Acts referred to herein above, shall have the meanings respectively assigned to them.

CHAPTER II

OFFICES UNDER THE RESERVE BANK - INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2021

4. Appointment and Tenure of Ombudsman and Deputy Ombudsman

- (1) The Reserve Bank may appoint one or more of its officers as Ombudsman and Deputy Ombudsman, to carry out the functions entrusted to them under the Scheme.
- (2) The appointment of Ombudsman or the Deputy Ombudsman, as the case may be, shall be made for a period not exceeding three years at a time.

5. Location of the Office of the Ombudsman

- (1) The offices of the Ombudsman shall be at such places as may be specified by the Reserve Bank.
- (2) In order to expedite disposal of the complaints, the Ombudsman may hold sittings at such places and in such manner as may be considered necessary and proper in respect of a complaint.

6. Establishment of a Centralised Receipt and Processing Centre

- (1) The Reserve Bank shall establish the Centralised Receipt and Processing Centre at any place as may be decided by it to receive the complaints filed under the Scheme and process them.
- (2) The complaints under the Scheme made online shall be registered on the portal (<https://cms.rbi.org.in>). Complaints in electronic mode (E-mail) and physical form, including postal and hand-delivered complaints, shall be addressed and sent to the place where the Centralised Receipt and Processing Centre of the Reserve Bank is established, for scrutiny and initial processing.

Provided that the complaints that are received directly in any of the offices of the Reserve Bank shall be forwarded to the Centralised Receipt and Processing Centre for further action.

7. Staffing of the Offices of Ombudsman and Centralised Receipt and Processing Centre

The Reserve Bank shall ensure that the offices of the Ombudsman and the Centralised Receipt and Processing Centre are adequately staffed and shall bear the cost thereof.

CHAPTER III POWERS AND FUNCTIONS OF THE OMBUDSMAN

8. Powers and Functions

- (1) The Ombudsman/Deputy Ombudsman shall consider the complaints of customers of Regulated Entities relating to deficiency in service.
- (2) There is no limit on the amount in a dispute that can be brought before the Ombudsman for which the Ombudsman can pass an Award. However, for any consequential loss suffered by the complainant, the Ombudsman shall have the power to provide a compensation up to Rupees 20 lakh, in addition to, up to Rupees One lakh for the loss of the complainant's time, expenses incurred and for harassment/mental anguish suffered by the complainant.
- (3) While the Ombudsman shall have the power to address and close all complaints, the Deputy Ombudsman shall have the power to close those complaints falling under clause 10 of the Scheme and complaints settled through facilitation as stated under clause 14 of the Scheme.
- (4) The Ombudsman shall send to the Deputy Governor, Reserve Bank of India, a report, as on March 31st every year, containing a general review of the activities of the office during the preceding financial year, and shall furnish such other information as the Reserve Bank may direct.
- (5) The Reserve Bank may, if it considers necessary in the public interest to do so, publish the report and the information received from the Ombudsman in such consolidated form or otherwise, as it may deem fit.

CHAPTER IV

PROCEDURE FOR REDRESSAL OF GRIEVANCE UNDER THE SCHEME

9. Grounds of Complaint

Any customer aggrieved by an act or omission of a Regulated Entity resulting in deficiency in service may file a complaint under the Scheme personally or through an authorised representative as defined under clause 3(1)(c).

10. Grounds for non-maintainability of a Complaint

(1) No complaint for deficiency in service shall lie under the Scheme in matters involving:

- (a) commercial judgment/commercial decision of a Regulated Entity;
- (b) a dispute between a vendor and a Regulated Entity relating to an outsourcing contract;
- (c) a grievance not addressed to the Ombudsman directly;
- (d) general grievances against Management or Executives of a Regulated Entity;
- (e) a dispute in which action is initiated by a Regulated Entity in compliance with the orders of a statutory or law enforcing authority;
- (f) a service not within the regulatory purview of the Reserve Bank;
- (g) a dispute between Regulated Entities; and
- (h) a dispute involving the employee-employer relationship of a Regulated Entity.

(2) A complaint under the Scheme shall not lie unless:

- (a) the complainant had, before making a complaint under the Scheme, made a written complaint to the Regulated Entity concerned and -
 - (i) the complaint was rejected wholly or partly by the Regulated Entity, and the complainant is not satisfied with the reply; or the complainant had not received any reply within 30 days after the Regulated Entity received the complaint; and
 - (ii) the complaint is made to the Ombudsman within one year after the complainant has received the reply from the Regulated Entity to the

complaint or, where no reply is received, within one year and 30 days from the date of the complaint.

- (b) the complaint is not in respect of the same cause of action which is already-
 - (i) pending before an Ombudsman or settled or dealt with on merits, by an Ombudsman, whether or not received from the same complainant or along with one or more complainants, or one or more of the parties concerned;
 - (ii) pending before any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Forum or Authority; or, settled or dealt with on merits, by any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Forum or Authority, whether or not received from the same complainant or along with one or more of the complainants/parties concerned;

- (c) the complaint is not abusive or frivolous or vexatious in nature;
- (d) the complaint to the Regulated Entity was made before the expiry of the period of limitation prescribed under the Limitation Act, 1963, for such claims;
- (e) the complainant provides complete information as specified in clause 11 of the Scheme;
- (f) the complaint is lodged by the complainant personally or through an authorised representative other than an advocate unless the advocate is the aggrieved person.

Explanation 1: For the purposes of sub-clause (2)(a), 'written complaint' shall include complaints made through other modes where proof of having made a complaint can be produced by the complainant.

Explanation 2: For the purposes of sub-clause (2)(b)(ii), a complaint in respect of the same cause of action does not include criminal proceedings pending or decided before a Court or Tribunal or any police investigation initiated in a criminal offence.

11. Procedure for Filing a Complaint

- (1) The complaint may be lodged online through the portal designed for the purpose (<https://cms.rbi.org.in>).
- (2) The complaint may also be submitted through electronic or physical mode to the Centralised Receipt and Processing Centre as notified by the Reserve Bank. The complaint, if submitted in physical form, shall be duly signed by the complainant or by the authorised representative. The complaint shall be submitted in electronic or physical mode in such format and containing such information as may be specified by Reserve Bank.

12. Initial Scrutiny of Complaints

- (1) Complaints which are in the nature of offering suggestions or seeking guidance or explanation shall not be treated as valid complaints under the Scheme and shall be closed accordingly with a suitable communication to the complainant.
- (2) Complaints which are non-maintainable under clause 10 shall be separated to issue a suitable communication to the complainant.
- (3) The remaining complaints shall be assigned to the offices of the Ombudsman for further examination under intimation to the complainant. A copy of the complaint shall also be forwarded to the Regulated Entity against whom the complaint is filed with a direction to submit its written version.

13. Power to Call for Information

- (1) The Ombudsman may, for the purpose of carrying out duties under this Scheme, require the Regulated Entity against whom the complaint has been made or any other Regulated Entity which is a party to the dispute to provide any information or furnish certified copies of any document relating to the complaint which are or is alleged to be in its possession.

Provided that in the event of failure of a Regulated Entity to comply with the requisition without sufficient cause, the Ombudsman may draw an inference that the Regulated Entity has no information to furnish.

(2) The Ombudsman shall maintain confidentiality of the information or the documents coming to its knowledge or possession in the course of discharging duties and shall not disclose such information or documents to any person except as otherwise required by law, or with the consent of the person furnishing such information or documents.

Provided that nothing in this sub-clause shall prevent the Ombudsman from disclosing information or documents furnished by the parties to the proceedings to each other, to the extent considered necessary to comply with the principles of natural justice and fair play:

Provided further that provisions of this sub-clause shall not apply in relation to the disclosure made or information furnished by the Ombudsman to the Reserve Bank or filing thereof before any Court, Forum or Authority.

14. Resolution of Complaints

(1) The Ombudsman/Deputy Ombudsman shall endeavour to promote settlement of a complaint by agreement between the complainant and the Regulated Entity through facilitation or conciliation or mediation.

(2) The proceedings before the Ombudsman shall be summary in nature and shall not be bound by any rules of evidence. The Ombudsman may examine either party to the complaint and record their statement.

(3) The Regulated Entity shall, on receipt of the complaint, file its written version in reply to the averments in the complaint enclosing therewith copies of the documents relied upon, within 15 days before the Ombudsman for resolution.

Provided that the Ombudsman may, at the request of the Regulated Entity in writing to the satisfaction of the Ombudsman, grant such further time as may be deemed fit to file its written version and documents.

(4) In case the Regulated Entity omits or fails to file its written version and documents within the time as provided in terms of sub-clause (3), the Ombudsman may proceed *ex-parte* based on the evidence available on record and pass appropriate Order or issue an Award. There shall be no right of appeal to the Regulated Entity in respect of the Award issued on account of non-response or non-furnishing of information sought within the stipulated time.

(5) The Ombudsman/Deputy Ombudsman shall ensure that the written version or reply or documents filed by one party, to the extent relevant and pertaining to the complaint, are furnished to other party and follow such procedure and provide additional time as may be considered appropriate.

(6) In case the complaint is not resolved through facilitation, such action as may be considered appropriate, including a meeting of the complainant with the officials of Regulated Entity, for

resolution of the complaint by conciliation or mediation may be initiated.

(7) The parties to the complaint shall cooperate in good faith with the Ombudsman/Deputy Ombudsman, as the case may be, in resolution of the dispute and comply with the direction for production of any evidence and other related documents within the stipulated time.

(8) If any amicable settlement of the complaint is arrived at between the parties, the same shall be recorded and signed by both the parties and thereafter, the fact of settlement may be recorded, annexing thereto the terms of settlement, directing the parties to comply with the terms within the stipulated time.

(9) The complaint would be deemed to be resolved when:

(a) it has been settled by the Regulated Entity with the complainant upon the intervention of the Ombudsman; or

(b) the complainant has agreed in writing or otherwise (which may be recorded) that the manner and the extent of resolution of the grievance is satisfactory; or

(c) the complainant has withdrawn the complaint voluntarily.

15. Award by the Ombudsman

(1) Unless the complaint is rejected under clause 16, the Ombudsman shall pass an Award in the event of:

(a) non-furnishing of documents/information as enumerated in clause 14(4); or

(b) the matter not getting resolved under clause 14(9) based on records placed, and after affording a reasonable opportunity of being heard to both the parties.

(2) The Ombudsman shall also take into account, in addition, the principles of banking law and practice, directions, instructions and guidelines issued by the Reserve Bank from time to time and such other factors as may be relevant, before passing a reasoned Award.

(3) The Award shall contain, *inter alia*, the direction, if any, to the Regulated Entity for specific performance of its obligations and in addition to or otherwise, the amount, if any, to be paid by the Regulated Entity to the complainant by way of compensation for any loss suffered by the complainant.

(4) Notwithstanding anything contained in sub-clause (3), the Ombudsman shall not have the power to pass an Award directing payment by way of compensation, an amount which is more than the consequential loss suffered by the complainant or Rupees 20 lakh whichever is lower. The compensation that can be awarded by the Ombudsman shall be exclusive of the amount involved in the dispute.

(5) The Ombudsman may also award a compensation not exceeding Rupees one lakh to the complainant, taking into account the loss of the complainant's time, expenses incurred, harassment and mental anguish suffered by the complainant.

(6) A copy of the Award shall be sent to the complainant and the Regulated Entity.

(7) The Award passed under sub-clause (1) shall lapse and be of no effect unless the complainant

furnishes a letter of acceptance of the Award in full and final settlement of the claim to the Regulated Entity concerned, within a period of 30 days from the date of receipt of the copy of the Award.

Provided that no such acceptance may be furnished by the complainant if he has filed an appeal under sub-clause (3) of clause 17.

(8) The Regulated Entity shall comply with the Award and intimate compliance to the Ombudsman within 30 days from the date of receipt of the letter of acceptance from the complainant, unless it has preferred an appeal under sub-clause (2) of clause 17.

16. Rejection of a Complaint

(1) The Deputy Ombudsman or the Ombudsman may reject a complaint at any stage if it appears that the complaint made:

- (a) is non-maintainable under clause 10; or
- (b) is in the nature of offering suggestions or seeking guidance or explanation

(2) The Ombudsman may reject a complaint at any stage if:

- (a) in his opinion there is no deficiency in service; or
- (b) the compensation sought for the consequential loss is beyond the power of the Ombudsman to award the compensation as indicated in clause 8(2); or
- (c) the complaint is not pursued by the complainant with reasonable diligence; or
- (d) the complaint is without any sufficient cause; or
- (e) the complaint requires consideration of elaborate documentary and oral evidence and the proceedings before the Ombudsman are not appropriate for adjudication of such complaint; or
- (f) in the opinion of the Ombudsman there is no financial loss or damage, or inconvenience caused to the complainant.

17. Appeal before the Appellate Authority

(1) There shall not be any right of appeal to a Regulated Entity for an Award issued for non-furnishing of documents/information under clause 15(1)(a).

(2) The Regulated Entity may, aggrieved by an Award under clause 15(1)(b) or closure of a complaint under clauses 16(2)(c) to 16(2)(f), within 30 days of the date of receipt of communication of Award or closure of the complaint, prefer an appeal before the Appellate Authority.

- (a) Provided that in the case of an appeal by a Regulated Entity, the period of 30 days for filing an appeal shall commence from the date on which the Regulated Entity receives the letter of acceptance of Award by the complainant;
- (b) Provided further that an appeal may be filed by a Regulated Entity only with the previous sanction of the Chairman or the Managing Director/Chief Executive Officer or, in their absence, the Executive Director/Official of equal rank.

(c) Provided that the Appellate Authority may, if he is satisfied that the Regulated Entity had sufficient cause for not making the appeal within the time, may allow a further period not exceeding 30 days.

(3) The complainant may, aggrieved by an Award under clause 15(1) or rejection of a complaint under clauses 16(2)(c) to 16(2)(f), within 30 days of the date of receipt of the Award or rejection of the complaint, prefer an appeal before the Appellate Authority.

Provided that the Appellate Authority may, if he is satisfied that the complainant had sufficient cause for not making the appeal within the time, may allow a further period not exceeding 30 days.

(4) The Appellate Authority's Secretariat shall scrutinise and process the Appeal.

(5) The Appellate Authority may, after giving the parties a reasonable opportunity of being heard:

- (a) dismiss the appeal; or
- (b) allow the appeal and set aside the Award or order of the Ombudsman; or
- (c) remand the matter to the Ombudsman for fresh disposal in accordance with such directions as the Appellate Authority may consider necessary or proper; or
- (d) modify the order of the Ombudsman or Award and pass such directions as may be necessary to give effect to the order of the Ombudsman or Award so modified; or
- (e) pass any other order as it may deem fit.

(6) The order of the Appellate Authority shall have the same effect as the Award passed by Ombudsman under clause 15 or the order rejecting the complaint under clause 16, as the case may be.

18. Regulated Entity to Display Salient Features of the Scheme for Knowledge of the Public

(1) The Regulated Entity to which the Scheme is applicable shall facilitate the smooth conduct of the Scheme by ensuring meticulous adherence to the requirements under the Scheme, failing which, the Reserve Bank may take such action as it may deem fit.

(2) The Regulated Entity shall appoint a Principal Nodal Officer at their head office who shall not be a rank less than a General Manager or an officer of equivalent rank and shall be responsible for representing the Regulated Entity and furnishing information on behalf of the Regulated Entity in respect of complaints filed against the Regulated Entity. The Regulated Entity may appoint such other Nodal Officers to assist the Principal Nodal Officer as it may deem fit for operational efficiency.

(3) The Regulated Entity shall display prominently for the benefit of their customers at their

branches/places where the business is transacted, the name and contact details (Telephone/mobile number and E-mail ID) of the Principal Nodal Officer along with the details of the complaint lodging portal of the Ombudsman (<https://cms.rbi.org.in>).

(4) The Regulated Entity to which the Scheme is applicable shall ensure that the salient features of the Scheme are displayed prominently in English, Hindi and the regional language in all its offices, branches and places where the business is transacted in such a manner that a person visiting the office or branch has adequate information on the Scheme.

(5) The Regulated Entity shall ensure that a copy of the Scheme is available in all its branches to be provided to the customer for reference upon request.

(6) The salient features of the Scheme along with the copy of the Scheme and the contact details of the Principal Nodal Officer shall be displayed and updated on the website of the Regulated Entity.

CHAPTER V

MISCELLANEOUS

19. Removal of Difficulties

If any difficulty arises in giving effect to the provisions of the Scheme, the Reserve Bank may make such provisions not inconsistent with the Reserve Bank of India Act, 1934, or the Banking Regulation Act, 1949, or the Payment and Settlement Systems Act, 2007, or the Scheme, as it may consider necessary or expedient for removing any difficulty.

20. Repeal of the Existing Schemes and Application to Pending Proceedings

(1) The Banking Ombudsman Scheme, 2006, the Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018, and the Ombudsman Scheme for Digital Transactions, 2019, hereby stand repealed.

(2) The adjudication of pending complaints, appeals and execution of the Awards already passed, as on the date of commencement of the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021, shall continue to be governed by the provisions of the respective Ombudsman Schemes and instructions of the Reserve Bank issued thereunder.

Annexure

FORM OF COMPLAINT (TO BE LODGED) WITH THE OMBUDSMAN

[Clause 11(2) of the Scheme]

(TO BE FILLED UP BY THE COMPLAINANT)

All the fields are mandatory except wherever indicated otherwise

To

The Ombudsman

Madam/Sir,

Sub: Complaint against(place of Regulated Entity's branch or office) of
.....(name
of the Regulated Entity)

Details of the complaint:

1. Name of the complainant

2. Age (years).....

3. Gender.....

4. Full address of the complainant

.....Pin

Code

Phone No. (if available).....

Mobile Number.

E-mail (if available)

5. Complaint against (Name and full address of the branch or office of the Regulated Entity)

.....Pin

Code

6. Nature of relationship/account number (if any) with the Regulated Entity

.....

7. Transaction date and details, if available

.....

(a) Date of complaint already made by the complainant to the Regulated Entity(*Please
enclose a copy of the complaint*)

.....

(b) Whether any reminder was sent by the complainant? Yes/No(*Please
enclose a copy of the reminder*)

.....

8. Please tick the relevant box (Yes/No)

Whether your complaint:

(i)	is sub-judice/under arbitration ¹ ?	Yes	No
(ii)	is made through an advocate, except when the advocate is the aggrieved party?	Yes	No
(iii)	has already been dealt with or is under process on the same ground with the Ombudsman?	Yes	No
(iv)	is in the nature of general complaint/s against Management or Executives of a Regulated Entity?	Yes	No
(v)	is on account of a dispute between Regulated Entities?	Yes	No
(vi)	involves employer-employee relationship?	Yes	No

9. Subject matter of the complaint

.....

10. Details of the complaint:

(If space is not sufficient, please enclose a separate sheet)

.....
.....
.....
.....
.....

¹ **Complaint is sub-judice/under arbitration** if the complaint in respect of the same cause of action is already pending/dealt with on merits by any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Authority, whether individually or jointly.

11. Whether any reply has been received from the Regulated Entity within a period of 30 days of receipt of the complaint by it? Yes/No

(if yes, please enclose a copy of the reply)

12. Relief sought from the Ombudsman

.....
.....

(Please enclose a copy of documentary proof, if any, in support of your claim)

13. Nature and extent of monetary loss, if any, claimed by the complainant by way of compensation (please refer to clauses 15 (4) & 15 (5) of the Scheme)

Rs.....

.....

14. List of documents enclosed:

Declaration

- (i) I/We, the complainant/s herein declare that:
- a) the information furnished above is true and correct; and
 - b) I/We have not concealed or misrepresented any fact stated above, and in the documents submitted herewith.
- (ii) The complaint is filed before the expiry of a period of one year reckoned in accordance with the provisions of clause 10 (2) of the Scheme.

Yours faithfully

(Signature of the Complainant/Authorised Representative)

AUTHORISATION

If the complainant wants to authorise a representative to appear and make submission on her/his behalf before the Ombudsman, the following declaration should be submitted:

I/We hereby nominate Shri/Smt..... as
my/our authorised representative whose contact details are as below:

Full Address
.....
.....Pin Code
.....

Phone No:.....

Mobile Number.

E-mail

(Signature of the Complainant)

Compliance Function Policy

The increasing customer base, the rising expectations of customers, the growing product profiles, the advancing technology and the emerging regulatory reforms call for a robust compliance function policy in the bank for management of compliance risk. The NABARD vide its Circular No NB.DoS.HO.POL/1265/ J.1/2008 dated June 30, 2008, has advised all RRBs to organize their Compliance Functions and set priorities for the management of the compliance risks in their organization to suit their requirements and to implement the guidelines on Compliance Function in the best-suited manner and also to formulate and implement a compliance function in their banks.

This policy document is drawn from NABARD guidelines vide their Circular No NB.DoS.HO.POL/1265/J.1/2008 dated June 30, 2008. The policy was adopted by the Earthwhile Board in first meeting dated 21.01.2013 and same has been implemented in first Board Meeting of MPGB. Our sponsor Bank revised its Compliance Policy and issued via circular No 108/168 dated 20.12.2014. Bank has incorporated provisions in accordance with BOI Compliance Function Policy.

INTRODUCTION

The Compliance Function has to ensure strict observance of all statutory provisions contained in various legislations such as Banking Regulation Act-1949, Reserve Bank of India Act-1934, Banking Laws(Amendment) Act-2012, Foreign Exchange Management Act-1999, Prevention of Money Laundering Act-2002, Prevention of Money Laundering (Amendment)Act-2012, Negotiable Instrument Act-1881, Income Tax Act-1961, Finance Act 1994(Service Tax), Right to Information Act 2005, Employee Provident Fund and Miscellaneous Provision Act 1952, Payment of Gratuity Act 1972, Industrial Dispute Act 1947, Contract Labour (Regulation & abolition)Act 1970, SARFAESI Act 2002, Credit Information Companies(Regulation) Act-2005 Foreign Contribution (Regulation) Act-2010, Information Technology Act 2000, Unlawful Activities (Prevention) Act 1967, Any other Act related to banking that is in force at present or may come into existence in future as well as to ensure observance of other regulatory guidelines issued from time to time; standards and codes prescribed by BCSBI, IBA, FEDAI, FIMMDA, SEBI, IRDA Ghosh/Goiporia Committee Recommendation, CVC Guidelines, Institute of Chartered Accountants of India(ICAI) guidelines on accounting standards , Any Guidelines/Instructions issued from time to time by GOI/RBI etc., and also bank's internal policies and fair practices code. Compliance laws, rules and standards generally cover matters such as observing proper standards of market conduct, managing conflicts of interest, treating customers fairly, and ensuring the suitability of customer advice. The policy typically includes specific areas such as the prevention of money laundering and terrorist financing, and may extend to tax laws that are relevant to the structure of banking products or customer advice.

Compliance laws, rules and standards have various sources, including primary legislation, rules and standards issued by legislators and supervisors, market conventions, codes of practice promoted by Industry Associations, and internal codes of conduct applicable to the staff members of the bank. For the reasons mentioned above, these are likely to go beyond what is legally binding and embrace broader

standards of integrity and ethical conduct. Bank has to formulate a Compliance Function for the bank. It shall be the responsibility of bank's Compliance Officer in the bank to assist the top management in managing effectively the compliance risks faced by the bank.

2. Compliance Risk and significance of Compliance Function

- 2.1 The Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) paper on Compliance and the Compliance Function in Banks (April 2005) defines **Compliance risk** as "the risk of legal or regulatory sanctions, material financial loss, or loss to reputation a bank may suffer as a result of its failure to comply with laws, regulations, rules, related self regulatory organization standards, and codes of conduct applicable to its banking activities" (together, "compliance laws, rules and standards").
- 2.2 The compliance area is critically important in identifying, evaluating, and addressing legal and reputation risks. Given the significance of these risks, a strong Group /enterprise-wide compliance programme is a necessity for banks. A group/enterprise-wide compliance programme helps the bank to look at and across business lines and activities of the organization as a whole and to consider how activities in one area of the firm may affect the legal and reputation risks of other business lines and the entire group/ enterprise.
- 2.3 A group/enterprise-wide compliance program could help management and the Board in understanding where the legal and reputational risks in the organization are concentrated, provide comparisons of the level and changing nature of risks, and identify those control processes that most need enhancement. The Compliance Function must, therefore, ensure that controls and procedures capture the appropriate information to allow senior management and the Boards to better perform their risk management functions on a group-wide basis.

3. Responsibility of the Board and Senior Management

Compliance starts at the top. It will be most effective in a corporate culture that emphasizes standards of honesty and integrity and one in which the Board of Directors and senior management lead by example.

3.1 Responsibility of the Board of Directors

The Board would be responsible for ensuring that an appropriate compliance policy is in place in the bank to manage compliance risk and also overseeing its implementation. It has to ensure that compliance issues are resolved effectively and expeditiously by senior management with the assistance of compliance department. If necessary, the Board may delegate these tasks to the Audit Committee of the Board (ACB) or a specific Board level Committee constituted for the purpose. The Board or ACB or the Board Committee, as the case may be, should review Compliance Function, on a quarterly basis. A detailed annual review should also be placed before the Board/ ACB or the Board level Committee. In order to ensure that there is no potential for any conflict of interest and that the activities of the Compliance Function are subject to independent review, the Compliance Function and the audit function of the bank will be kept separate.

3.2 Responsibility of Senior Management

- 3.2.1 The bank's senior management would be responsible for establishing a written compliance policy that would contain the basic principles to be followed by the management and staff,

and would explain the main process by which compliance risk would be identified and managed through all levels of the organization.

3.2.2 The senior management would ensure that appropriate remedial or disciplinary action is taken if breaches are identified.

3.2.3 Senior management should, with the assistance of the Compliance Function:

- At least once a year, identify and assess the main compliance risk facing the bank and formulate the plans to manage them.
- Submit to the Board/ ACB/ Board Committee, as the case may be, quarterly and annual reviews as prescribed in Para 3.1 above, in such a manner as to assist Board members to make an informed judgment on whether the bank is managing its compliance risk effectively; and
- Report promptly to the Board of Directors or the ACB on any material compliance failure (e.g. failure that may attract a significant risk of legal or regulatory sanctions, material financial loss, or loss to reputation).
- Management and staff of the bank will follow principles and process of the compliance function policy.
- Staff accountability will be examined for all compliance breaches/failures and appropriate disciplinary action will be taken against the erring staff members.

4. The Compliance Policy

4.1 Compliance system in the bank includes a well-documented Compliance Policy, outlining the compliance philosophy of the bank, role and set up of the Compliance Cell/Department, composition of its staff and their specific responsibilities. The Board will review the policy annually.

4.2 Broadly, the policy provides for the following aspects:

- Setting up of an independent Compliance Cell/Department at the Head Office with a senior executive heading it with adequate support staff and its role and responsibilities specified.
- Compliance structure in Regional offices and branches specifying the role and responsibility of each functionary in the compliance units.
- Measures to ensure independence of the Compliance Function. It would be necessary that the remuneration of the Compliance Functionaries be not related to the business line for which they exercise compliance responsibilities though it could generally be related to the financial performance of the bank as a whole.
- Focus of the Compliance Function on regulatory compliance, statutory compliance, compliance with fair practice codes and other codes prescribed/suggested by self-regulatory organizations, government policies, bank's internal policies and prevention of money laundering and funding of illegal activities.
- Monitoring of and monitoring mechanism for the compliance testing procedure.
- Reporting requirements including reporting of monitoring results, compliance risk assessment, change in the compliance risk profile etc. by Compliance Function to the senior management and the Board of Directors or ACB or the Committee of the Board as the case may be.
- Right of the Compliance Function to have access to information necessary to carry out its responsibilities and for pointing out / looking into possible breaches of compliance policy.
- Relationship between Chief Compliance Officer and Heads of other functional departments.

- Independence of the Compliance Function from audit function and clarity on their respective roles.
- Mechanism for dissemination of information on regulatory prescriptions and guidelines among operational staff and periodic updating of operational Manuals to incorporate changes in regulatory and legal etc., prescriptions. Approval process for all new processes and products by the Compliance Cell/Department prior to their introduction
- Right of the Compliance Function to freely disclose its findings and views to senior management, Board / ACB or the Committee of the Board.

5. Compliance principles, process and procedures

- 5.1 The Compliance Cell/ Department at the Head Office will play the central role in the area of identifying the level of compliance risk in each business line, products and processes and issue instructions to operational functionaries / formulate proposals for mitigation of such risk. It will periodically circulate the instances of compliance failures among staff along with preventive instructions.
- 5.2 Inspection/audit findings should serve as a feedback mechanism for the Compliance Cell/Department for assessing the areas of compliance breaches/ failures. The Chief Compliance Officer should be an invitee to the meetings of the ACB. A checklist on the compliance aspect may be made part of the inspection report for the inspectors /concurrent auditors to verify the level of compliance. The audit function should keep the Head of compliance informed of audit findings related to compliance.
- 5.3 Compliance Function will vet the guidelines / policies issued, for compliance with regulatory guidelines before these are disseminated amongst the operational units. The Compliance Function should incorporate a robust mechanism to:
 - a. Ensure that regulatory guidelines/instructions are promptly issued/ disseminated within the organization, and
 - b. Monitor compliance with the regulatory guidelines/ instructions
- 5.4 The Compliance Cell/Department will serve as a reference point for the bank's staff from operational departments for seeking clarifications/ interpretations of various regulatory and statutory guidelines.
- 5.5 The Compliance Function should on a proactive basis identify, document, assess the compliance risks associated with banks' business activities and products. The compliance risks in all new products and processes should be thoroughly analyzed and appropriate risk mitigated by way of necessary checks and balances should be put in place before launching. The Chief Compliance Officer should be a member of the 'new product' Committee/s to ensure that the new products / processes have clearance from all perspectives including compliance. All new products should be subjected to intensive monitoring for the first six months of introduction to ensure that the indicative parameters of compliance risk are adequately monitored.
- 5.6 Bank will develop function-wise Compliance Manuals duly approved by the Chief Compliance Officer if their operating Manuals do not already contain specific sections or chapters on compliance and provide these to the staff associated with the respective functions.
- 5.7 The Compliance Cell/Department will, at frequent intervals, interact with Legal Department, Operational Risk Management Department, Taxation Department and Audit/Inspection Department of the bank to take stock of the latest developments. Compliance officers will

have access to all information they require and have the right to conduct investigation and report the findings to the Compliance Officer. The Compliance Officer shall necessarily be a participant in the quarterly informal discussions held with RBI/NABARD. In case no quarterly meeting is held, he should meet the Chief General Manager, DoS at Head Office of NABARD, once in every quarter of the year, to discuss compliance issues.

- 5.8 The Compliance Functionary should be looked at as a friend, philosopher and guide by the business units. There should be close co-ordination and partnership between Compliance and Business Operations functions. The interaction may be formalized by making the Compliance Officer a member of the various Inter-Departmental Committees in the bank.
- 5.9 The Compliance Function should monitor and test compliance by performing sufficient and representative compliance testing and the results of such compliance testing should be reported to the senior management.
- 5.10 It should also consider ways to measure compliance risk (e.g. by using performance indicators) and use such measurements to enhance compliance risk assessment.
- 5.11 Compliance staff will be empowered to conduct compliance reviews/ investigations, whenever required. The authority to use external experts for the purpose of investigation, if required, should be left to the discretion of the Compliance Officer.
- 5.12 The Compliance Function will be free to report to senior management on any irregularities without fear of disfavour from management or other staff members. Although its normal reporting line will be to senior management, the Compliance Function will also have the right of direct access to the Board of Directors or to the Audit Committee of the Board or a Committee of the Board, as the case may be, bypassing normal reporting lines. It may be useful for the Board or the Audit Committee or the Special Committee of the Board to meet with the Head of compliance at least annually, as this will help the Board or Board Committee to assess the extent to which the bank is managing its compliance risk effectively.
- 5.13 An Annual Report on compliance failures/breaches will be compiled and placed before the Board/ACB/Board Committee and circulated to all the functional heads. Non-compliance with any regulatory guidelines and administrative actions initiated against the bank and or corrective steps taken to avoid recurrence of the lapses will be disclosed in the annual report of the banks.
- 5.14 The code of conduct for employees should envisage working towards earning the trust of the society by dealing with customers in a fair manner and conducting business operations consistent with rules and regulations. Due weightage could be given to record of compliance during performance appraisal of staff at various levels. Staff accountability will be examined for all compliance failures.

6. The Compliance structure

- 6.1 A full-fledged “Compliance Department” has been established at Head office. The department will be headed by a Senior/Chief Manager who will be known as chief compliance officer of the bank.
- 6.2 The Compliance Officer in the bank will be appointed for a fixed tenure of 03 years and during that tenure, he may be removed / transferred only with the approval of the Board and through an internal administrative procedure in which his negligence in discharging Compliance

Function or his serious acts of omission and commissions in other financial or administrative matters is established and recorded in a transparent manner.

- 6.3 The Board, Audit Committee of the Board or any other Board Committee as the case may be, should be kept informed of any change in the Compliance Officer as also the reason for the change in the incumbent. NABARD shall be kept informed of the name of the Chief Compliance Officer as also any change thereof, as and when it takes place.
- 6.4 The Compliance Cell/Department should be provided with adequate staff. Further, each Department in the Head Office and Regional offices and the branches should have distinct Compliance Function and the functions should be undertaken by specifically identified / designated compliance official who would report to the Compliance Officer.
- 6.5 The Compliance Function should also attend to the compliance of directions from other regulators (IRDA, SEBI etc) in those cases where the activities of the bank are not limited to the banking sector. For example, a bank which is acting as a corporate agent for distribution of other companies' insurance products may receive direction from IRDA, which should be a part of the Compliance Function. Further, discomfort conveyed to the bank on any issue by other regulators, should be brought to the notice of the NABARD/Reserve Bank of India.
- 6.6 The Compliance Officer will be the nodal point of contact between the bank and the regulator. Regardless of how the Compliance Function is organized within a bank, it should be independent and sufficiently resourced, its responsibilities are clearly specified and its activities are subject to periodic and independent review.
- 6.7 Compliance Department Function : The Compliance Department established at head office will undertake the following duties and responsibilities with all sincerity and integrity for achieving the objective of the compliance function :-
 - a) The department will identify the business functions of the bank that fall under each statutory and regulatory guideline.
 - b) The department will assess the level of compliance risk in each business line, product and process into High, Medium and Low Risk and accordingly formulate proposals for mitigation of the risk.
 - c) The department will ensure prompt dissemination of statutory and regulatory guidelines and instructions for compliance to Head office departments, Regional Offices, Branches/Offices and closely monitor the compliance of the guidelines.
 - d) The department will evolve strategies and develop systems for communications and transfer of information on compliance matters between branches to Regional compliance department/Cell and from Regional Compliance Department/Cell / Head office functional Departments to itself and vice versa.
 - e) The department will develop function wise compliance manuals for information of the staff associated with the functions and also list out various returns to be submitted by the bank to the statutory and regulatory authorities.
 - f) The department will periodically circulate the instances of compliance failures to HO Departments, Regional offices and Branches/Offices along with preventive instructions.
 - g) The department will vet the important guidelines/Policies issued by functional departments for compliance with regulatory guidelines before these are disseminated to Regional office and Branches/offices.

- h) The department will vet all new products and services from compliance and appropriate compliance risk mitigants by way of necessary checks and balances will be put in place before launching.
- i) The department will monitor all new products and process intensively for 6 months from introduction thereof to ensure that the indicative parameters of compliance risk are adequately met.
- j) The department will have a close coordination and partnership with Head office/Regional office functional departments, Branches/offices. It should guide bank's staff on their seeking clarifications/interpretations of various regulatory and statutory guidelines.
- k) The department will prepare an annual report on compliance failures /breaches and place before the Board /ACB and also circulate to all the heads of departments of Head office.

7. Compliance Department at Regional offices :-

- 7.1 A Compliance Department/Cell similar to the Compliance Department at Head office will be established at every Regional office with an officer in the level of Scale II/III as the head of the department. He will be known as compliance officer for the Region.
- 7.2 The compliance officer will monitor the compliance function in the Region under the guidance of the Chief Compliance officer at Head office . He will submit his reports, findings to Chief Compliance officer through the Regional Manager for his assessment of the compliance risk in the Region and taking necessary steps.

8. Compliance Function at Branches :-

A suitable officer/Branch Manager at every branch will be designated as compliance officer of the branch for monitoring the compliance Risk at Branch level.

9. Resources – Role of Human Resources Department

- 9.1 It will be the responsibility of the Human Resources Department to provide the compliance department with sufficient and appropriate staff to ensure that the compliance Risk within the bank is managed effectively. It will identify the staff who preferably have knowledge of Law, Accountancy and Information Technology and also adequate practical experience in various business lines and Audit /Inspection Functions. The Compliance staff should have sound understanding of Compliance Laws, Rules & Standards & their Practical Impact on the Bank's Operations.
- 9.2 In order to keep the compliance staff up-to-date with developments in the areas of Banking Laws, Rules and Standards, the Human Resources Department will arrange for regular & systematic education and training to the compliance staff in new products and services introduced in the bank as well as in corporate governance, Risk Management, Supervising Practices etc.

9.3 Human Resources department will ensure that all training institute of the bank will have content on compliance functions in the bank in their training schedules to educate the functional staff on the objective and importance of compliance functions in the bank and the need for observances of the compliance guidelines. The Chief Compliance officer will verify this aspect from the curricula of training Institutes.

10. Role of Inspection and Audit Department:-

10.1 The Inspection and Audit Department will play a major supportive role to the compliance department for an effective compliance function in the bank. The department will verify the status of compliance of business operations with the rules and regulations as per the checklist provided by the compliance department and forward their findings to the compliance department. The inspection and audit findings will serve as a feedback mechanism for the compliance department for the assessing the areas of compliance breaches/Failures.

10.2 The activity of the compliance department will be subject to annual review by the inspection and audit department. Compliance risk shall be included in the risk assessment methodology of the internal audit function and the audit program shall cover the adequacy and effectiveness of the bank's compliance function including testing of controls commensurate with the perceived level of risk.

10.3 The compliance function and the audit function are to be kept separate to avoid conflict of interest.

11. Role of functional departments:-

11.1 The functional departments will put in place systems for meticulous compliance of statutory, regulatory and internal guidelines by all the concerned under their control while carrying out the business operations. Any breaches/failures of compliance noticed by them in their area of operations should be promptly reported to the compliance department. The compliance department will scrutinize such breaches/failures of compliance and guide the functional departments with measures for rectification and preventions.

11.2 The functional departments at head office should extend their cooperation to the compliance department for the success of compliance functions in the bank. They should promptly submit the information requested by the compliance department for their assessment of compliance. They should also strictly follow the instructions and guidelines issued by the compliance department and the compliance matters. A cooperative working relationship between compliance department and functional department would help to identify and manage compliance risks at an early stage.

12. General Guidelines :

The following guidelines will be observed by the concerned for a successful compliance function program :-

- 12.1 The employees of the bank should deal with the customers in a fair manner and they should conduct business operations consistent with rules and regulations.
- 12.2 Non-compliance with any regulatory guidelines and administrative actions initiated against the bank and/or corrective steps taken to avoid the recurrence of the lapses should be disclosed in annual report of the bank.

13 The Compliance Program

- 13.1 The responsibilities of the Compliance Function should be carried out under a compliance program that sets out its planned activities. The compliance program should be risk-based and subject to oversight by the head of compliance to ensure appropriate coverage across businesses and co-ordination among risk management functions.
- 13.2 The Compliance Function may have specific statutory responsibilities (e.g. fulfilling the role of anti-money laundering officer). Banks should carry out an annual compliance risk assessment in order to identify and assess major compliance risks faced by them and prepare a plan to manage the risks. The Annual review should broadly cover the following aspects.
- Compliance failures, if any during the preceding year and consequential losses and regulatory action as also steps taken to avoid recurrence of the same.
 - List of all major regulatory guidelines issued during the preceding year and steps taken by the bank to ensure compliance.
 - Independence of Compliance Function
 - Scope of compliance procedures and processes,
 - System of internal control to minimize compliance risk.
 - Compliance with fair practices codes and adherence to standards set by self-regulatory bodies and accounting standards (as may be prescribed by the RBI/NABARD from time to time).
 - Progress in rectification of significant deficiencies pointed out in the internal audit, statutory audit and RBI inspection reports and position of implementation of recommendations made therein.
 - Strategy for the next year including restructuring of Compliance Cell/ Department, if necessary, posting/transfer/training of staff.
- 13.3 Apart from the exhaustive annual review, the Chief Compliance Officer may put up a monthly report on the position of compliance risk to the senior management/CEO. A brief report on the compliance position may also be placed before the Board/ACB/Board Committee, as the case may be on a quarterly basis.
- 13.4 Instances of all material compliance failures which may attract significant risk of legal or regulatory sanctions, financial loss or loss of reputation should be reported to the Board/ACB/Board Committee promptly.
- 13.5 The activities of the Compliance Function should be subject to annual review by the internal audit. Compliance risk shall be included in the risk assessment methodology of the internal audit function and the audit programme shall cover the adequacy and effectiveness of the bank's Compliance Function including testing of controls commensurate with the perceived level of risk.

14. Compliance function Review: The compliance function policy should be reviewed annually covering the following aspects:-

- Compliance failures, if any, during the preceding year and consequent losses and regulatory action as also steps taken to avoid recurrence of the same.
- List of all major regulatory guidelines issued during the preceding year and steps taken for implementation.
- Independence of compliance function.
- System of internal control to minimize compliance risk.
- Progress in rectification of significant deficiencies pointed out in the internal audit, statutory audit, Management Audit (by sponsor Bank) and NABARD inspection report and position of implementation of recommendations made there in.
- Strategy for the next year including restructuring of compliance department if necessary, posting/transfer/training of staff.

15 Guidance and education

The Compliance Function will advise and assist the senior management on compliance laws, rules and standards, including keeping them informed on developments by establishing written guidance to staff on the appropriate implementation of compliance laws, rules and standards through policies and procedures and other documents such as compliance Manuals, internal codes of conduct and practice guidelines (Internal Checks and Control Manual, etc).

16. Implementation:

Compliance function is a preventive as well as corrective remedy put in place for safeguarding the bank from compliance risks that may cause financial loss by way penalties and compensations or reputational damage which bank can not afford in the current highly charged and competitive environment among banks. The compliance functions shall continue to be one of the key elements our corporate governance philosophy. The guidelines of this policy shall be implemented in the bank with immediate in true spirit.

---000---

ANNEUXRE – II

Important features of the “Whistle Blowers” Resolution:

- The CVC (Commission) shall, as the Designated Agency, receive written complaints or disclosure on any allegation of corruption or of misuse of office by any employee of the Central Government or of any corporation established under any Central Act, government companies, societies or local authorities owned or controlled by the Central Government.
- The Commission will ascertain the identity of the complainant; if the complainant is anonymous, it shall not take any action in the matter. The identity of the complainant will not be revealed unless the complainant himself has made either the details of the complaint public or disclosed his identity to any other office or authority.
- While calling for further report/investigation, the Commission shall not disclose the identity of the informant and also shall request the concerned head of the organization to keep the identity of the informant a secret, if for any reason the head comes to know the identity.
- The Commission shall be authorized to call upon the CBI or the police authorities, as considered necessary, to render all assistance to complete the investigation pursuant to the complaint received.
- If any person is aggrieved by any action on the ground that he is being victimized due to the fact that he had filed a complaint or disclosure, he may file an application before the Commission seeking redress in the matter, wherein the Commission may give suitable directions to the concerned person or the authority.
- If the Commission is of the opinion that either the complainant or the witnesses need protection, it shall issue appropriate directions to the concerned government authorities.
- In case the Commission finds the complaint to be motivated or vexatious, it shall be at liberty to take appropriate steps.
- The Commission shall not entertain or inquire into any disclosure in respect of which a formal and public inquiry has been ordered under the Public Servants Inquiries Act, 1850, or a matter that has been referred for inquiry under the Commissions of Inquiry Act, 1952.
- In the event of the identity of the informant being disclosed in spite of the Commission’s directions to the contrary, it is authorized to initiate appropriate action as per extant regulations against the person or agency making such disclosure.

Modalities to be observed while lodging complaints under Whistle Blowers Policy

- i) The complaint should be in a closed / secured envelope.
- ii) The envelope should be addressed to Secretary, Central Vigilance Commission and should be superscribed “Complaint under the Public Interest Disclosure”. If the envelope is not superscribed and closed, it will not be possible for the Commission to protect the complainant under the above resolution and the complaint will be dealt with as per the normal complaint policy of the Commission. The complainant should give his/her name and address in the beginning or end of complaint or in an attached letter.
- iii) Commission will not entertain anonymous / pseudonymous complaints.
- iv) The text of the complaint should be carefully drafted so as not to give any details or clue as to his/her identity. However, the details of the complaint should be specific and verifiable.
- v) In order to protect identity of the person, the Commission will not issue any acknowledgement and the whistle-blowers are advised not to enter into any further correspondence with the Commission in their own interest. The Commission assures that, subject to the facts of the case being verifiable; it will take the necessary action, as provided under the Government of India Resolution mentioned above. If any further clarification is required, the Commission will get in touch with the complainant.

- vi) The Commission can also take action against complainants making motivated/vexatious complaints under this Resolution.
- vii) Complaints under this Policy must be sent directly to the Central Vigilance Commission, at the following address:

The Secretary,
Central Vigilance Commission,
Government of India,
Satarkata Bhavan,
GPO Complex, Block "A", INA,
New Delhi-110 023.
