

## **बैंक का सर्वोत्तम व्यवहार संहिता**

सर्वोत्तम व्यवहार संहिता एक स्वैच्छिक संहिता है, जो बैंकों के लिए व्यक्तिगत ग्राहकों से व्यवहार करते समय सर्वोत्तम बैंकिंग व्यवहार के अनुसरण हेतु मानदंड निर्धारित करती है। यह आपको दैनंदिन क्रियाकलापों में महत्वपूर्ण मार्गदर्शन देती है।

### **इस संहिता के बारे में :**

यह एक स्वैच्छिक संहिता होने के कारण ग्राहकों के लाभार्थ प्रतियोगिता को बढ़ावा देने के साथ बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करती हैं ताकि ग्राहक उच्च व्यवहार मानक पा सकें। इस संहिता में 'आप' का अर्थ ग्राहक से तथा 'हम' का अर्थ बैंक से है, जो ग्राहक के साथ लेन-देन करते हैं।

'प्रमुख प्रतिबद्धताओं' के अंतर्गत उल्लेखित चार प्रमुख प्रतिबद्धताओं से संहिता के मानक कवर किये गये हैं।

जब तक अन्यथा यह कुछ न कहे इस संहिता के सभी भाग सभी उत्पादों और सूचीबद्ध सेवाओं पर लागू होते हैं। भले ही ये सब काउंटर पर, फोन पर, डाक से, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक साधनों से, इंटरनेट से या किसी भी अन्य माध्यम से प्रदान की जाती हो।

यह संहिता 01.06.2004 से प्रभावी है :

### **प्रमुख प्रतिबद्धतायें**

आपसे हमारी प्रमुख प्रतिबद्धतायें :

हम वचन देते हैं कि :

क) आपके साथ हमारे सभी व्यवहार सही और उचित होंगे

- हमारे स्टाफ द्वारा ग्राहकों को हमारे उत्पादों और सेवाएँ देने के लिए इस संहिता की प्रतिबद्धताओं और मानकों का अनुसरण किया जायेगा।
- हमारे उत्पाद एवं सेवाओं के लिए संबंधित नियमों और विनियमों का पालन सुनिश्चित किया जाएगा।
- आपके साथ हमारे व्यवहार ईमानदारी के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होने के साथ-साथ भी पारदर्शी होंगे।

ख) हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ कैसे कार्य करते हैं, इन्हें समझाने के लिए यह आपके लिए सहायक होंगे:

- उनके बारे में, आपको सरल हिंदी या/ अंग्रेजी या/ स्थानीय भाषा में जानकारी प्रदान की जायेगी।
- उनकी वित्तीय जटिलताओं के बारे में बताया जायेगा।
- आपकी आवश्यकताओं के चयन में सहायता देना।

ग) कुछ गलती हेने पर तुरंत सहानुभूतिपूर्ण कार्रवाई की जाएगी :

- त्रुटियों को तुरंत सुधारा जायेगा
- आपकी शिकायतों को शीघ्र निपटाया जायेगा
- यदि आप अब भी संतुष्ट नहीं हैं तो आपकी शिकायत को कैसे आगे बढ़ाये, इसके बारे में बताया जाएगा

और

- यदि हमारी गलती से कोई प्रभार लगाये गये हों तो वापस दिलवाना।
- घ) इस संहिता के प्रचार को बढ़ाने के लिए इसे बैंक के वेबसाइट पर रखना एवं ग्राहक के अनुरोध पर इसकी प्रतियां भी उपलब्ध कराना।

## सूचना

आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने में सहायक उत्पादों एवं सेवाओं के चयन में मदद करना :

आपके ग्राहक बनने के पूर्व :- हम

- जिसमें आप रुचि रखते हैं, उन उत्पादों एवं सेवाओं की प्रमुख विशेषताओं के बारे में समझाते हुए स्पष्ट जानकारी आपको देंगे।
- हमारे द्वारा प्रस्तावित खाताओं की सुविधा, जो आपको आवश्यक है, के बारे में जानकारी देंगे।
- आपको बतायेंगे कि कौन सी जानकारी आपकी पहचान, पता और कानून तथा विनियमनों के अनुपालन हेतु हमारे लिए अपेक्षित है। एवं
- यदि आप चाहें तो डाटाबेस बनाने के लिए आपके परिवार के बारे में किसी अतिरिक्त जानकारी के लिए हम आपसे अनुरोध करेंगे। आपका खाता खोलने के लिए यह जानकारी हमें देने हेतु आपको मजबूर नहीं करेंगे। यदि हमारे पत्र किसी विषय पर एक से अधिक उत्पाद एवं सेवायें हैं तो (उदाहरण- इंटरनेट, फोन, शाखाओं और अन्य प्रकार से एटीएम की सेवायें) उनके बारे में और अतिरिक्त जानकारी देंगे।

एक बार खाता या सेवा का चयन कर लेते हैं तो हम बतायेंगे कि यह कैसे काम करता है।

जब आप एकल खाता या संयुक्त खाता खोल लेते हैं तो हम आपने आपको आधिकारों और जिम्मेदारियों की जानकारी देंगे।

हमारे द्वारा प्रस्तावित सभी जमा खातों, सुरक्षा अभिरक्षा में रखी गयी वस्तुओं एवं सुरक्षित जमा कक्षा सुविधाओं पर नामांकन सुविधा का लाभ लेने के लिए हम आपसे इसकी सिफारिश करेंगे।

नामांकन के अभाव में मृतक व्यक्ति की जमाएं एवं अन्य संपत्तियों, जो हमारे पास रखी हुई हैं के साथ कैसे व्यवहार किया जाता है, उसके बारे में आपको मार्गदर्शन करेंगे।

## ब्याज दरें

### हमारे ब्याज दरों के बारे में इनके द्वारा जानकारी प्राप्त की जा सकती है :

- हमारी शाखाओं में प्रदर्शित नोटिसों को देखकर -
- हमारी शाखाओं को फोन करके या सहायता लाइनों द्वारा
- हमारी वेबसाइट को देखकर
- हमारे पदनामित कर्मचारी गण से पूछताछ करके

जब आप हमारे ग्राहक बन जाते हैं तो आपको खातों पर कब ब्याज दरें लागू होती हैं, उनके बारे में एवं कब आपकी जमाओं पर ब्याज का भुगतान या आपके ऋण खातों पर ब्याज नामें डालते हैं, की जानकारी देंगे। हम आपको हमारे वेबसाइट का पता, सहायता फोन नंबर एवं अन्य साधन, जिनके द्वारा आप परिवर्तित ब्याज दरों के बारे सूचना प्रदान करेंगे।

हम आपको बतायेगे कि ब्याज गणना कैसे करते हैं।

### **ब्याज दरों में परिवर्तन**

जब हम, हमारे उत्पादों के ब्याज दरों में परिवर्तन करते हैं तब हमारी टेलीफोन सहायता लाइनों पर एवं वेबसाइट पर तीन कार्य-दिवसों के भीतर तत्संबंधी जानकारी को अद्यतन कर देते हैं।

### **बचत खातों पर ब्याज :**

खाता खोलते के समय आपकी बचत जमाओं पर किस दर से ब्याज अदा किया जाएगा (वर्तमान में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित किया जाता है) ब्याज की संगणना एवं इसकी आवधिकता संबंधी जानकारी भी देंगे।

### **प्रभार**

जब आप ग्राहक बन जाते हैं तो आपके द्वारा चयन किये गये उत्पादों पर लागू होने वाले प्रभारों की व्यापक जानकारी से आपको अवगत करायेंगे।

आप प्रभारों के बारे में जानकारी इनके द्वारा प्राप्त कर सकते हैं।

- हमारे शाखा के कर्मचारीगण द्वारा जहां पर आपका खाता है, पूछ-ताछ कर
- हमारी सहायता टेलीफोन लाइन पर संपर्क करके
- हमारे वेबसाइट को देखकर

यदि हम इन प्रभारों में बढ़ोतरी करते हैं या नया प्रभार लगाते हैं तो इन परिशोधित प्रभारों को लागू करने/ बकाया होने के पंद्रह दिन पहले अधिसूचित करते हैं।

आपकी ओर से किसी भी समय पूछे जाने पर हम हमारे यहाँ शुरू किये जानेवाले किसी भी उत्पाद या सेवा पर लगनेवाले प्रभार के बारे में आपको बतायेंगे।

हम आपको किसी भी अन्य सेवा या उत्पाद पर लगनेवाले प्रभार के बारे में या उस सेवा या उत्पाद को प्रस्तुत करने के पूर्व, किसी भी समय आपकी ओर से पूछे जाने पर बताया जायेगा।

एटीएम के उपयोग पर हमारी ओर से लगाये जानेवाले किसी भी प्रभार का विवरण हम आपको देंगे।

### **नियम और शर्तें :**

जब आप ग्राहक बन जाते हैं या पहली बार उत्पाद अपनाते हैं, हम आपके द्वारा मांगी गई सेवा के संबंधित नियमों और शर्तों को सूचित करेंगे।

सभी लिखित शर्त और नियम उचित हैं और आपके अधिकार और जिम्मेदारियों को आसान भाषा में स्पष्ट रूप से तैयार किया गया है। हम आवश्यकता पड़ने पर ही विधिक और तकनीकी भाषा का प्रयोग करेंगे।

### **नियम और शर्तों में परिवर्तन :**

जब आप ग्राहक बन जाते हैं तो हम आपको बतायेंगे कि हम कैसे नियमों और शर्तों में परिवर्तन करते हैं तथा इन्हें कैसे अधिसूचित किया जाता है।

सामान्यतः परिवर्तन (ब्याज दरों को छोड़कर) के बारे में संबंधित सूचना लगभग 15 दिन पहले ही नोटिस द्वारा दी जाती है। यदि परिवर्तन आपके लिए लाभकारी न हो तो आप नोटिस की तारीख से 30 दिनों के भीतर किसी भी समय खाता बंद कर सकते हैं इसके लिए आपको कोई अतिरिक्त प्रभार या ब्याज का भुगतान नहीं करना पड़ेगा।

बैंक की नीति/ व्यवहार के अनुसार हमारे उत्पादों (जमाओं/ अग्रिमों) पर ब्याज दरों के परिवर्तन को समय-समय पर अधिसूचित किया जाएगा।

### **विज्ञापन और विपणन**

हम सुनिश्चित करेंगे कि हमारे सभी विज्ञापन एवं संवर्धक सामग्री स्पष्ट, सही, समुचित हो और भ्रामक न हो।

विपणन के लिए हमारे समूह के किसी इकाई सहित किसी तृतीय पक्ष को आपका नाम और पता दिया जाना हों तो, इसके लिए हम आपका विनिर्दिष्ट सहमति चाहेंगे।

हम आपको संपूर्ण वित्तीय सेवाओं, उत्पादों की श्रृंखला प्रदान करना चाहेंगे। उनमें से कुछ हमारे अपने उत्पाद होंगे जबकि अन्य उत्पाद हमारे समूह/ सहयोगी/ संस्थाओं या कंपनियों के होंगे, जिनके साथ हमारा गठबंधन समझौता है। तथापि हम हमारे सहयोगी/ समूह संस्थाओं/ या कंपनियों के बारे में जिनके साथ हमारा व्यावसायिक गठबंधन व समझौता है, आपको बतायेंगे। यदि आप चाहें तो उनके स्टाफ/ एजेंट को उनके उत्पादों के विपणन के लिए निदेश दे सकते हैं।

## खाता परिचालन

### विवरण

आपके खाते को व्यवस्थित रखने में मदद करने और उसमें की गयी प्रविष्टियों की जांच करने के लिए हम आपको नियमित अंतरालों से खाता-विवरण जब तक आपके पास उपर्युक्त प्रकार का खाता या इस प्रकार का खाता हों (ऐसा खाता जहां आपके पास पास-बुक है) प्रदान करते रहेंगे।

सामान्यतः हम अपनी नीति के अनुसार आवधिक विवरण प्रदान करेंगे। इसके अतिरिक्त भी आप जब चाहें आपके खाते के विवरणों की मांग कर सकते हैं, आपको उपलब्ध कराया जायेगा, परंतु इस सेवा के लिए प्रभार लिया जा सकता है।

आप एटीएम पर आपके खाते का विवरण भी देखे सकते हैं, बशर्ते ऐसी सुविधा हमारे पास उपलब्ध हो।

### समशोधन चक्र/ वसूली सेवाएँ:

हम आपको समाशोधन चक्र के बारे में बताना चाहते हैं कि लिखतो की उगाही होने पर कब आप रुपये आहरित कर सकते हैं एवं कबसे आपको ब्याज मिलना शुरू होगा।

आपके द्वारा बाहरी चेकों को जमा कराने पर तुरंत आपको खाते में जमा कर दिया जायेगा तथा ऐसे लिखतों पर आहरण की अनुमति दी जाएगी, जो भारतीय रिज़र्व बैंक की मौजूदा मार्गदर्शी सिद्धांतों के अंतर्गत (ग्राहक के खाते का परिचालन संतोषजनक होने पर वर्तमान में ₹15,000/- तक के विलेख) दी जा सकती है।

अगर हम निधियों की उगाही में सामान्य अवधि से अधिक विलंब करें तो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित मानदंडानुसार ब्याज देंगे।

### नकद लेन-देन

आप, नकद काउंटर छोड़ने के पूर्व नोटों (रुपयों) को गिने एवं उनकी यथा तथ्यता सुनिश्चित करें।

भारतीय रिज़र्व बैंक की 'स्वच्छ नोट नीति' के अंतर्गत अपेक्षित शर्तों के अनुसार नोटों पर कुछ भी न लिखे और नोटों को प्रेषित करते समय स्टेपल/ स्टिच न करके हमें सहयोग दें।

### सीधा नामे और स्थायी अनुदेश

आपकी ओर से दिये गये सीधा नामे तथा अन्य स्थायी अनुदेशों के अनुरूप हम कार्रवाई करेंगे।

### आप द्वारा जारी चेक

हम कानून द्वारा अपेक्षित अवधि तक आपके खाते से प्रदत्त मूल चेकों और प्रतियों को रखेंगे।

आपके विवरणी में प्रविष्टि होने के बाद भी समुचित अवधि के भीतर यदि आपके खाते से चेक का भुगतान होने के बारे में विवाद उठने पर सबूत के रूप में चेक या उसकी प्रति आपको उपलब्ध कराएंगे।

हम आपको बतायेंगे कि भुगतान नहीं किए गए एवं अप्रचलित चेकों पर कार्रवाई कैसे की जाती है।

**सरकार और भा.रि.बैं के एजेंट के रूप में खातों का परिचालन/ सेवाएं प्रदान करना (केवल कारोबार करने के लिए प्राधिकृत बैंकों पर लागू )**

जब पीपीएफ/ पेंशन खाते या राहत/ भारतीय रिज़र्व बैंक के बाण्डों में निवेश करते हैं तब आपको ऐसे खातों/ कारोबार के परिचालन संबंधी मार्गदर्शी सिद्धांतों के बारे में हम आपको बतायेंगे।

**प्राधिकृत कार्यालयों द्वारा दी जाने वाली प्रस्तावित विदेशी-विनिमय सेवाएं**

आपके द्वारा विदेशी विनिमय कारोबार किये जाने पर हम आपको इस पर लागू होने वाली विनियम दरों, प्रभारों से संबंधित व्यापक जानकारी के ब्यौरे उपलब्ध करायेंगे। यदि यह संभव नहीं है तो हम आपको बतायेंगे कि इन्हें कैसे किया जाता है।

यदि आप विदेशों के रूपये अंतरित करना चाहते हैं तो हम इसका तरीका बतायेंगे, तथा

- सेवाओं के ब्यौरे और उनका उपयोग
- आपके द्वारा विदेश भेजे गये पैसे कब तक वहाँ पहुँचेंगे और संभाव्य विलंब के ब्यौरे
- विदेशी मुद्रा में परिवर्तित करते समय लागू विनिमय दर ; और
- आपके द्वारा अदा किये जाने वाले किसी भी कमिशन या प्रभार के ब्यौरे

यदि विदेश से आपके खाते को धन अंतरित किया जाता है तो हम आपको प्राप्त मूल राशि और प्रभार, यदि कोई है तो, बतायेंगे। यदि भेजनेवाले ने सभी प्रभार अदा कर दिया है तो, आपके खाते में इसे जमा करते समय हम कुछ नहीं काटेंगे।

हम आपकी अपेक्षानुसार, हमारे द्वारा दी जा रही विदेशी विनियम सेवाओं से संबंधित नियामक आवश्यकताओं या शर्तों के बारे में मार्गदर्शन प्रदान करेंगे।

**आपके खाते का संरक्षण :**

हम आपकी खाते की सुरक्षा के लिए यह बतायेंगे की आप अपनी सहायता कैसे कर सकते हैं। इसकी अधिक जानकारी 'आपके खातों के संरक्षण के लिए आप क्या कर सकते हैं' शीर्षक मद में पा सकते हैं।

आपकी चेक बुक, पास बुक या एटीएम/ डेबीट कार्ड खो जाने या चुरा लिए जाने पर या किसी अन्य को आपके पिन या दूसरी सुरक्षा संबंधी जानकारी पता चल जाने पर आपके द्वारा हमें सूचित किये जाने पर, हम इनके दुरुपयोग को रोकने के लिए तुरंत कदम उठायेंगे।

**कार्ड और पिन**

यदि आप अपने पास मौजूदा कार्ड के बदले दूसरा कार्ड भेजने या उसे बदलने के लिए हमें कहते हैं तो उसी समय हम आपको नया कार्ड प्रदान करेंगे।

यदि आप **कार्ड** द्वारा किये गये लेन-देन के विवरण को नहीं समझ पाते हैं तो हम आपको तत्संबंधी अधिक जानकारी प्रदान करेंगे। कुछ मामलों में हम चाहेंगे कि आप पुष्टि या सबूत प्रस्तुत करें कि आपने अपने संचालन को प्राधिकृत नहीं किया है।

हम आपको आपके **कार्ड** से अलग **पिन** (संव्यक्तिगत पहचान नंबर) देंगे। हम आपका **पिन** किसी अन्य को नहीं बतायेंगे।

हम आपको बतायेंगे कि हमारे सिस्टम में आप **पिन** का चयन या परिवर्तन किस तरह कर सकते हैं। इससे आपको अपने द्वारा चुने **पिन** को याद रखने में आसानी होगी।

## **संरक्षण**

### **गोपनीयता:**

हम आपकी सभी व्यक्तिगत जानकारियों को निजी और गोपनीय (चाहें आप अब हमारे ग्राहक न होने पर भी) मानकर रखते हैं। आपके खाते के संचालन का ब्यौरा किसी तीसरी पार्टी को या हमारे समूह की संस्थाओं को भी निम्न लिखित चार अपवाद मामलों को छोड़ कर, जिनमें हमें ऐसा करना जरूरी है, को नहीं बतायेंगे :

- यदि हमें कानूनन जानकारी देनी हो तो
- यदि सार्वजनिक कर्तव्य पालन में यह जानकारी देनी हो तो।
- यदि हमारे हितों के अपेक्षानुसार (उदाहरणार्थ जाल साजी रोकने के लिए) इसका प्रयोग आपके बारे में या आपके खातों के बारे में (आपका नाम और पता) किसी अन्य को या हमारी समूह की कंपनियों को, विपणन के उद्देश्य से जानकारी देने का कारण बताते हुए नहीं देंगे।
- यदि आप चाहते हैं या आपकी अनुमति हमारे पास हो तो हमारे समूह/ संस्थाएं या कंपनियां, जिनसे अन्य वित्तीय सेवा उत्पाद प्रदान करने के लिए गठबंधन समझौता किया हुआ है, को जानकारी देंगे।

जहाँ कहीं भी गहन निगरानी के लिए सुरक्षा की दृष्टि के मद्दे नज़र सीसीटीवी को लगाया गया है तो, उनके बारे में बताया जायेगा।

### **अपने खातों के संरक्षण के लिए आप क्या कर सकते हैं?**

इस खंड में आपके खातों के दुरुपयोग को रोकने के लिए आप क्या मदद कर सकते हैं, पर चर्चा की गई है।

### **संसूचना संपर्क :**

जब भी आप निम्नलिखित में परिवर्तन करते हैं तो हमें तुरंत सूचना दें :

- नाम
- पता
- फोन नंबर या

- इ-मेल पता (यदि इसी तरह आपसे संपर्क करना है तो)

### **आपके खातों की जांच**

हम सिफारिश करते हैं कि आप विवरण या पास बुक या क्रेडिट कार्ड विवरण को नियमित रूप से जांच करें। यदि कोई ऐसी प्रविष्टि है, जो त्रुटिपूर्ण प्रतीत होती है, तो उसकी जानकारी तुरंत दें ताकि हम तुरंत पता लगा सकें।

यदि हमें आपके खाते के किसी लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता महसूस होती है तो आपको हमें और जरूरी होने पर पुलिस या किसी अन्य अधिकारी को सहयोग देना होगा।

### **ध्यान रखें**

आपके चेक, पास बुक, कार्ड, पिन एवं अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी, आपके खातों के संरक्षण और धोखाधड़ी को रोकने के लिए जरूरी और सहायक होती है। कृपया नीचे दर्शाये गये सुझावों का अनुसरण करना सुनिश्चित करें।

- आप चेक बुक और कार्ड एक साथ न रखें
- कोरे चेक हस्ताक्षर करके न रखें
- किसी अन्य को अपना कार्ड, पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी उपयोग करने न दें।
- यदि आप अपना पिन बदलते हैं तो नये पिन को सावधानी से चुनें
- हमेशा अपना पिन, पास वर्ड और अन्य प्रतिभूति संबंधी जानकारी याद रखें और नोटिस प्राप्त करते ही नष्ट करें
- अपना पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी कभी भी लिखकर या अभिलेखित न रखें।
- हमेशा अपने कार्ड को अपने पास सुरक्षित रखें एवं अपने पिन, पासवर्ड व अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी को हर समय गुप्त रखें।
- अपनी कार्ड रसीदों को सुनिश्चित रखें व उन्हें सावधानी से नष्ट करें
- कभी भी अपने खाते का ब्यौरा, पास वर्ड या अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी किसी को भी न दें जब तक की आप यह नहीं जान लेते हैं कि वे कौन हैं और उन्हें इनकी क्या जरूरत है।

यदि आप डाक से चेक भेजते हैं तो आप चेक पर भुगतान प्राप्त करने वाले व्यक्ति का नाम स्पष्ट रूप से लिखें, जो धोखाधड़ी एवं जालसाजी को रोकने में सहायक होगा। ऐसे चेकों पर रासायनिक बदलाव किये जाने से बचने के लिए चेक के पृष्ठ भाग में कार्बन का प्रयोग करते हुए लिखा जाना चाहिये।

यदि आप चेक के द्वारा बैंक खाते में भुगतान कर रहे हैं तो हमेशा चेक पर खाता धारक का नाम लिखें (एबीसी बैंक खाता - क ख ग)। हमेशा चेक में अनुपयुक्त स्थान पर रेखा खींचें ताकि अनधिकृत व्यक्ति अतिरिक्त संख्या या नाम न जोड़ सकें।



## **इंटरनेट बैंकिंग सुविधा का उपयोग करते समय पूर्वोपाय सावधनियां :**

आप सीधे हमारा इंटरनेट बैंकिंग साइट खोल सकते हैं। दूसरे संपर्क या साइट के माध्यम से लॉगिन न करें नकली साइटों से बचने के लिए डोमाइन नेम की जाँच अवश्य करें।

यदि कोई ई-मेल से आपके पासवर्ड या पिन के बारे में पूछता है तो उसे नजर अंदाज करें।

हमारी सलाह है कि साइबर केफे से हमारे इंटरनेट बैंकिंग साइट पर अभिगमन न करें।

हमारी सलाह है कि आप अपनी पीसी को अत्याधुनिक एण्टी वायरस सॉफ्टवेयर से नियमित अद्यतन रखें। अपने कंप्यूटर में समुचित फायर वाल आपके पीसी एवं उसमें निहित सामग्री की बाहरी सुरक्षा के लिए लगवायें जो इंटरनेट के लिए अतिरिक्त सुरक्षा प्रदान करेगा।

**यदि आपकी चेक बुक, पास बुक या कार्ड खो जाये या किसी को आपको पिन का पता चल जाये तो, आपको क्या करना है :**

निम्नंकित मामलों में हमें तत्काल संपर्क करें -

- यदि आपके चेक बुक, पास बुक, कार्ड खो गया है या चुरा लिया गया है या
- यदि किसी को आपका पिन, पास वर्ड या अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी का पता चल गया है

सबसे अच्छा तरीका तो यह है कि आपकी खो गयी चीजों की सूचना हमें आप हमारे द्वारा आपको दिये गये टेलीफोन नंबरों पर ही दें, या इसी उद्देश्य से आपको दिये गये ई-मेल पते पर ही हमें जानकारी दें। विकल्प के रूप में आप लिखकर भी इसकी सूचना तुरंत हमें दे सकते हैं।

## **भुगतानों को निरस्त करना :**

यदि आप आपकी प्राधिकृत भुगतान या भुगतानों की श्रृंगला को निरस्त करना चाहते हैं तो निम्न लिखित कार्य करें :

- चेक के भुगतान को रोकने के लिए या स्थायी अनुदेशों के निरस्त करने के लिए, आपको लिखित रूप से हमें बतानी होगी।
- सीधे नामे को निरस्त करने के लिए आप इसके मूल व्यक्ति को या हमें सीधे बता सकते हैं। हम उक्त दोनों कार्य करने की सिफारिश करते हैं।

यदि आप भुगतानों को निरस्त करने हेतु लिए गये निर्णय की जानकारी पर्याप्त समय पूर्व हमें नहीं देते हैं तो हमारे लिए इसे निरस्त करना संभव नहीं होगा।

## हानि का दायित्व :

यदि आप कपटपूर्ण कार्य करते हैं तो उससे आपके खाते में हुए सभी नुकसान के लिए आप ही जिम्मेदार होंगे। यदि आप समुचित सावधानी न बरते हुए कार्य करते हैं तो उससे हुई हानि के लिए आप ही जिम्मेदार होंगे (यह तभी लागू होता है, जब आप 'ध्यान रखें' के अनुदेशों का अनुसरण नहीं करते हैं)

जब तक आप कपटपूर्ण कार्य नहीं करते हैं या समुचित सावधानी नहीं बरतते हैं तब तक कार्ड जारी करते समय हमारे द्वारा बताये गये अनुदेशों का अनुसरण करने पर कार्ड का दुरुपयोग होने पर आपका दायित्व सीमित ही रहेगा।

## ऋण और अग्रिम

आपको ऋण या रूपये देने से पहले या आपका ओवरड्राफ्ट सीमा बढ़ाने से पहले या किसी भी प्रकार के ऋण देने के पूर्व, हम मूल्यांकन करेंगे कि क्या आप में उसे चुकाने की क्षमता है।

यदि हम आपको ओवरड्राफ्ट सुविधा देते हैं, या आपकी मौजूदा ओवरड्राफ्ट सीमा को बढ़ाते हैं, तो हम आपको बतायेंगे कि यह ओवरड्राफ्ट मांग पर चुकाया जाना है या नहीं।

जहाँ कहीं संभव हो, ऋणों की अस्वीकृति के कारण आपको बता दिये जायेंगे।

## अतिरिक्त सहायता

शिकायतें और सुझाव

## अतिरिक्त प्रक्रिया :

यदि आप शिकायत करना चाहते हैं तो हम बतायेंगे कि यह कैसे करना है और इसके लिए क्या करना है, यदि आप परिणाम से खुश नहीं हैं तो हमारे कर्मचारीगण आपके किसी भी प्रश्न के उत्तर प्राप्त करने में सहयोग देंगे।

आपकी शिकायत मिलने के दो सप्ताह के भीतर हम आपको लिखित पावती भेजेंगे।

विषय की जांच पडताल करने के पश्चात हम आपको अपना अंतिम और अन्य प्रतिक्रिया को 6 सप्ताह के भीतर भेजेंगे और आगर आप इससे भी संतुष्ट न हों तो बतायेंगे कि किस प्रकार आपकी शिकायत को आगे जा सकता है।

## **शिकायत निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल की सेवाएं और अन्य उपाय :**

हमारे पास शिकायत दर्ज कराने के 60 दिनों के भीतर यदि आपको हमसे कोई संतोषजनक उत्तर नहीं मिलता है तो आप भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकिंग लोकपाल योजना 2002 के अंतर्गत नियुक्त की गयी बैंकिंग लोकपाल का दरवाजा खटखटा सकते हैं।

बैंकिंग लोकपाल का ब्यौरा शाखाओं के सूचना पट्ट पर प्रदर्शित किया गया। हमारे कर्मचारी गण इस संबंध में आपका पूरा मार्गदर्शन करेंगे।

## **प्रतिपुष्टि और सुझाव**

कृपया हमारी सेवाओं के बारे में प्रतिपुष्टि प्रदान करते रहें। आपके सुझाव हमारी सेवाओं को बेहतर बनाने में मददगार होंगे।

## **निगरानी**

संहिता का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए हमारे पास नोडल अधिकारी होते हैं। हमारे आंतरिक लेखा परीक्षा प्रक्रिया से भी संहिता के मानदण्ड बरकरार रहते हैं।

## **संहिता की निगरानी के लिए स्थायी समिति**

स्थायी समिति की नाम सूची में बैंकिंग क्षेत्र की पृष्ठभूमि से संबद्ध निगरानी हेतु तीन प्रतिष्ठित व्यक्ति होते हैं जो 'बैंकर्स की समुचित कार्य प्रणाली' की निगरानी करेंगे। भारतीय बैंक संघ के कार्यालय से स्थायी समिति अपना कामकाज करेगी।

## **संहिता के बारे में अतिरिक्त जानकारी**

## **यदि आपको संहिता के बारे में कोई पूछ-ताछ करनी है तो आप संपर्क करें :**

भारतीय बैंक संघ

स्टेडियम हाउस, ब्लॉक II & III

वीर नारीमन रोड, मुंबई - 400020

फोन नं : 022-22844999

फैक्स : 022-22835638

ई मेल : [ibstadium@vsnl.com](mailto:ibstadium@vsnl.com)

वेबसाइट - [www.iba.org.in](http://www.iba.org.in)

हमारी सभी शाखाओं और वेबसाइटों में संहिता का विवरण देनेवाली प्रक्रिया उपलब्ध है और आपके अनुरोध पर उसकी एक प्रति आपको उपलब्ध करायी जायेगी।

इस संहिता की एक प्रति आप भारतीय बंक संघ के वेबसाइट से भी प्राप्त कर सकते हैं।

([www.iba.org.in](http://www.iba.org.in))

## शब्दावली

ये परिभाषाएं संहिता में प्रयोग किये गये शब्दों के अर्थ को स्पष्ट करती हैं। ये सही विधिक या तकनीकी परिभाषाएं नहीं हैं।

### एटीएम

ऑटोमेटेड टेलर मशीन (एटीएम) या फ्रीस्टैंडिंग मशीन, जिसमें ग्राहक अपने कार्ड का प्रयोग करके नकद, सूचनाएँ और अन्य सेवाओं के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकता है।

### कार्ड

किसी भी प्लास्टिक कार्ड के लिए प्रयुक्त सामान्य शब्द जिसे सामान्य तौर पर ग्राहक सामान और सेवाओं के भुगतान के लिए या नकद आहरण के लिए प्रयोग करता है। इस संहिता में डेबिट, क्रेडिट या एटीएम कार्ड सम्मिलित है।

### ग्राहक

एक व्यक्ति जिसका खाता हो (अन्य व्यक्ति के साथ संयुक्त खाता या खाते का निष्पादक या न्यासी को शामिल करते हुए परंतु एकल व्यापारी, साझेदारी, कंपनियों, क्लबों और सोसाइटियों के खातों को सम्मिलित न करें) जो वित्तीय संस्थाओं से अन्य सेवाएँ प्राप्त करता है वह ग्राहक है।

### प्रवर्तन

एक कंपनी (खुदरा या सेवा संगठन) जो ग्राहक के खाते से ग्राहक के अनुदर्शों पर भुगतान वसूल करता है।

### अन्य सुरक्षा जानकारी

व्यक्तिगत तथ्य एवं सूचना (जिसे केवल ग्राहक ही जानता है) जो खाते के उपयोग के समय पहचान के लिए प्रयोग किया जाता है।

### गतिविधि (बासी) चेक

चेक पर लिखी तारीख बहुत पुरानी (सामान्यतः छः महीने से भी अधिक) होने के कारण चेक का भुगतान नहीं किया गया।

### पास वर्ड

एक शब्द या प्रविष्टि संहिता जिसे ग्राहक ने फोन या इंटरनेट बैंकिंग सेवा के संचालन करने के लिए चयन किया है। इसका उपयोग पहचान के लिए भी किया जाता है।

### **पिन (व्यक्तिगत पहचान नंबर)**

एक गोपनीय नंबर, जो ग्राहक को वस्तुएं खरीदने के लिए, नकद आहरण के लिए एवं अन्य इलेक्ट्रॉनिक सेवाओं के लिए जिसे बैंक देता है।

### **प्रतिभूति**

एक शब्द जिसका प्रयोग मूल्यवान मदों जैसे मकान, शेयर प्रमाण पत्र, जीवन पॉलिसी आदि के अधिकार प्रपत्रों को वर्णित करने के लिए किया जाता है, जो संपत्तियों का प्रतिनिधित्व करते हैं और जिनका उपयोग ऋण या अन्य देयताओं के लिए सहायक के रूप में किया जाता है।

### **अदत्त चेक**

ऐसा चेक, जिसे व्यक्ति के खाते में भुगतान हेतु जमा करने के लिए दिये जाने के बाद 'अदत्त लौटाया गया' (बाऊसड) हो जाने पर जिस वित्तीय संस्था के ग्राहक द्वारा जारी किया गया है, उसे लौटा दिया जाता है।