बैंक जमाराशियों संबंधी पालिसी

1 आमुख:

हमारे बैंक का एक महत्वपूर्ण कार्य है उधार देने के प्रयोजन से जनता से जमाराशियां स्वीकार करना. वास्तव में जमाकर्ता बैंकिंग प्रणाली में प्रमुख स्टेकधारक होते हैं. जमाकर्ता और उनका हित भारत में बैंकिंग के लिए विनियम फ्रेमवर्क का एक प्रमुख क्षेत्र है और इस बैंकिंग विनियम अधिनियम 1949 में सुव्यवस्थित रूप से शामिल किया गया है. भारतीय रिज़र्व बैंक को जमाओं पर ब्याज तथा जमा खातों के व्यवहार से संबंधित पहलुओं पर समय-समय पर निदेश/सूचनाएं जारी करने का प्राधिकार प्रदान किया गया है. वित्तीय प्रणाली में उदारीकरण और विनियंत्रीकरण के साथ अब बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए गए व्यापक दिशा-निर्देशों के अंतर्गत जमा उत्पाद निर्धारित करने हेतु मुक्त हैं.

बैंक द्वारा प्रस्तावित विभिन्न जमा उत्पादों की संरचना के संबंध में मार्गदर्शी सिद्धांतों तथा खातों के व्यवहार को शामिल करने संबंधी शर्तों और नियमों का रेखांकित करता है. यह दस्तावेज जमाकर्ताओं के अधिकारों को निर्धारित करता है और जनता से जमा राशियां स्वीकारने, विविध जमाखातों का व्यवहार और परिचालन विविध जमाराशियों पर ब्याज का भुगतान, जमा खाते बंद करना, मृतक जमाकर्ताओं की जमाराशियों का निपटान इत्यादि के संबंध में ग्राहकों के लाभार्थ विभिन्न पहलुओं के विषय में सूचनाएं बांटने का लक्ष्य रखता है. यह अपेक्षित है कि यह दस्तावेज व्यक्तिगत ग्राहक से संव्यवहार में वृहद् पारदर्शिता लाएगा और ग्राहकों में उनके अधिकारों के प्रति सजगता लाएगा. अंतिम लक्ष्य यह है कि ग्राहकों को बिना मांग किए सेवाएं उपलब्ध हो, जिनके वे अधिकारी हैं.

इस पालिसी को अपनाते समय बैंक भारतीय बैंक संघ की बैंकर्स आचरण संहिता में रेखांकित ग्राहक के प्रति अपनी प्रत्येक प्रतिबद्धत को दोहराता है. यह दस्तावेज एक व्यापक फ्रेमवर्क है, जिसके अंतर्गत सामान्य जमाकर्ताओं के अधिकारों को मान्यता दी गई है. विविध जमा राशियों और संबद्ध सेवाओं पर विस्तृत परिचालनगत अनुदेश समय समय पर जारी किए जाएंगे.

2. जमा खातों के प्रकार

बैंक द्वारा उपलब्ध कराए जाते विविध जमा उत्पादों को विभिन्न नाम दिए गए हैं. इन जमा उत्पादों को मोटे तौर पर निम्नलिखित प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है. प्रमुख जमा योजनाओं की परिभाषा नीचे प्रस्तुत की गई है:-

I. ''मांग जमा राशि'' अर्थात बैंक द्वारा प्राप्त की गई ऐसी जमाराशि, जो मांग पर आहरित की जा सके.

II. ''बचत जमा राशि'' अर्थात ऐसी मांग जमाराशि, जिसमें आहरणों की संख्या तथा बैंक द्वारा एक निर्धारित अवधि के दौरान आहरण की राशि की अनुमति, कुछ प्रतिबंधों के अधीन हो.

III. ''आवधिक जमाराशि'' अर्थात बैंक द्वारा एक निर्धारित अवधि के लिए स्वीकार गई जमाराशि जो उस निर्धारित अवधि की समाप्ति पर ही आहरित की जा सके और इसमें आवर्ती/दोहरा लाभ जमाराशियां/अल्पावधियां जमाराशियां/ सावधि जमाराशि/फ्लैक्सी जमाराशियां/ मासिक आय प्रमाण पत्र/तिमाही आय प्रमाण पत्र आदि जमाराशियां शामिल हैं.

IV. नोटिस-जमाराशि अर्थात ऐसी आवधिक जमाराशि जो एक निश्चित अवधि के लिए हो परंतु एक पूर्व बैंकिंग दिवस का नोटिस दे कर आहरित की जा सकती है.

V. चालू खाता अर्थात मांग जमा राशि का ऐसा प्रकार जिसमें खाते में उपलब्ध शेष राशि अथवा अनुबंध में तय की गयी विशेष राशि की सीमा तक कितनी ही बार आहरण की अनुमति होती है और इसमें अन्य जमा खाते भी शामिल हैं जो न तो बचत बैंक जमा राशि है और न ही आवधिक जमा राशि.

3. <u>खाता खोलना एवं जमा खातों में परिचालन</u>

ए. बैंक खाता खोलने से पहले बैंक द्वारा अपनाई गई अपनी ग्राहक स्वीकृति नीति के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए गए ' 'अपने ग्राहक को जानिए" (केवायसी) दिशानिर्देश, धन शोधन निवारण नियम विनियम और/या ऐसे अन्य मानदंड़ों अथवा पद्धतियों के अंतर्गत आवश्यक समुचित सावधानी बरतेगा. यदि किसी संभाव्य जमाकर्ता का खाता खोलते समय उच्च स्तर पर क्लियरेंस की आवश्यकता होगी, तो खाता खोलने में किसी प्रकार का विलंब होने पर उसे अवत कराया जाएगा और बैंक का अंतिम निर्णय उसे यथाशीघ्र सूचित किया जाएगा.

बी. बैंक समाज के लाभ-वंचित तबकों का मूलभूत सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु प्रतिबद्ध है. उन्हें बैंकिंग सेवाएं ''लघु'' खातों के माध्यम से उपलब्ध कराई जाएगी ऐसे खाते नियंत्रक दिशानिर्देशों के अनुसार रियायती ग्राहक स्वीकृति मानदंड़ों के साथ खाते खोले जाएंगे.

सी खाता खोलने के फार्म तथा अन्य सामग्री बैंक द्वारा संभाव्य ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी. उनमें सत्यापन हेतु तथा रिकार्ड हेतु प्रस्तुत किये जाने वाले दस्तावेजों तथा जानकारी का ब्यौरा होगा. खाता खोलने वाले बैंक अधिकारी से यह अपेक्षित होगा कि जब ग्राहक खाता खुलवाने हेतु संपर्क करता है, तब उसे पद्धतियों एवं औपचारिकताओं को समझाए तथा संभाव्य ग्राहक द्वारा मांगे गए स्पष्टीकरण दें और उच्च/मध्यम एवं निम्न स्तर पर उनके जोखिम वर्गीकरण के संबंध में ग्राहक का प्रोफाईल तैयार किए जाने के बारे में बताएं. जहां संभाव्य ग्राहक जानकारी प्रस्तुत नहीं कर पाता है और/या उसके द्वारा सहयोग नहीं दिया जाता है वहां बैंक खाता नहीं खोलेगा.

डी बचत बैंक खाता एवं चालू जमा खाता जैसे तथा उत्पादों के लिए बैंक सामान्यतया ऐसे खातों के परिचालन संबंधी लागू शर्तों के एक भाग के रुप में एक न्यूनतम शेष राशि खाते में रखने के लिए निर्धारित करेगा. खाते में न्यूनतम शेष जमा राशि रखने में सफल न होने पर बैंक समय समय पर निर्धारित प्रभारों की वसूली करेगा. बचत खातों के मामले में बैंक एक निश्चित अवधि में संव्यवहारों की संख्या, नकद आहरण इत्यादि के बारे में भी एक निर्धारण लागू करेगा. उसी प्रकार बैंक चेक बुक जारी करने, खातों के अतिरिक्त विवरण देने, डुप्लिकेट पास बुक देना, फोलियो प्रभार आदि के लिए भी प्रभार निर्धारण करेगा. इस प्रकार खातों के परिचालन संबंधी शर्तों के बारे में ऐसा सभी ब्यौरा और उपलब्ध कराई जाने वाली विविध सेवाओं के लिए प्रभारों की वसूली आदि के बारे में संभाव्य जमा कर्ता को खाता खोलते समय पब्लिक नोटिस/ बैंक की वेबसाइट के माध्यम से सूचित किया जाएगा

ई. बचत खाता पात्र व्यक्ति/व्यक्तियों तथा कुछ संगठनों/एजेंसियों(समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा सूचित किए गए अनुसार) के लिए खोला जा सकता है.

चालू खाते व्यक्तियों/साझेदारी फर्मो/निजी एवं सार्वजनिक क्षेत्र की कंपनियों/एचयूएफ/विनिर्दिष्ट एसोसिएट/सोसायटीस/ट्रस्ट, सरकार (केन्द्रीय अथवा राज्य द्वारा सृजित प्राधिकरण के विभाग, लिमिटेड देयता साझेदार इत्यादि द्वारा खोले जा सकते हैं.

आवधिक जमा खाते व्यक्तियों/साझेदारी फर्मो/निजी एवं सार्वजनिक क्षेत्र की कंपनियो/एचयूएफ/विनिर्दिष्ट एसोसिएट/सोसायटीस/ट्रस्ट, सरकार (केन्द्रीय अथवा राज्य) द्वारा सृजित प्राधिकरण के विभाग, लिमिटेड देयता साझेदार इत्यादि द्वारा खोले जा सकते हैं.

एफ. खाता खोलते समय पर्याप्त सतर्कता प्रक्रिया में – व्यक्ति की पहचान के बारे में पासपोर्ट, पैनकार्ड, मतदान कार्ड, ड्राइविंग लायसेंस, यूटीलिटी बिलों, एनआरईजीए द्वारा जारी एवं राज्य सरकार के किसी अधिकारी द्वारा विधिवार हस्ताक्षरित जॉब कार्ड, यूआईडीएआई द्वारा जारी ऐसा पत्र, जिसमें नाम, पता एवं आधार संख्या दर्शाई गई हो, बैंक की संतुष्टि हो इस प्रकार ग्राहक की पहचान एवं पते के ब्यौरे का सत्यापन करता हुआ ऐसा पत्र, जो किसी जन-प्राधिकारी या सरकारी अधिकारी द्वारा जारी किया गया हो – प्राप्त करके संतुष्टि करना, पते का सत्यापन, उसके व्यवसाय एवं आय के स्रोत के बारे में संतुष्टि करना आदि का समावेश होता है.

जी. पर्याप्त सतर्कता प्रक्रिया संबंधी अपेक्षाओं के अतिरिक्त केवायसी मानदंड़ों के तहत बैंक के लिए विधिगत आवश्यकतानुसार पर्मेनेंट एकाउंट नंबर (पैन) या जनरल इंडेक्स रजिस्टर (जीआईआर) या आयकर अधिनियम/नियमों के अंतर्गत समय-समय पर विनिर्दिष्ट किये गये अनुसार फार्म संख्या 60 या 61 में घोषणा पत्र प्राप्त करना अपेक्षित है.

एच. जमा खाते किसी व्यक्ति द्वारा अपने नाम पर (स्थितिः एकल नाम पर खाता के रुप में प्रचलित) या एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा उनके नाम पर (स्थितिः संयुक्त खाते के रुप में प्रचलित) खुलवाये जा सकते हैं. बचत खाता किसी अवयस्क के नाम पर उसके प्राकृतिक अभिभावक अथवा/कानूनी अभिभावक (न्यायालय द्वारा नियुक्त) अथवा अभिभावक के रुप में माता के साथ (स्थिति- अवयस्क का खाता के रुप में प्रचलित) भी खोला जा सकता है. 10 वर्ष की आयु से अधिक आयु वाले अवयस्क स्वतंत्र रुप में बचत बैंक खाता खुलवा सकते है और परिचालित भी कर सकते है, बशर्ते वह अवयस्क लिखने पढ़ने में सक्षम हो और शाखा प्रबंधक/संयुक्त प्रबंधक की राय में वह जो कुछ कर रहा है, उसे समझता भी है. यद्यपि ऐसे अवयस्कों को ओवरड्राफ्ट मंजूर नहीं किया जाएगा.

बचत खाता अभिभावक द्वारा रिप्रेजेन्ट किए गए अवयस्क द्वारा या प्राकृतिक अभिभावक अथवा/कानूनी अभिभावक द्वारा रिप्रेजेन्ट किया गया हो ऐसा अवयस्क किसी वयस्क के साथ संयुक्त रुप से खुलवाया जा सकता है. 10 वर्ष से अधिक आयु के अवयस्क को संव्यवहारों पर प्रतिबंध के अधीन बचत खाता खुलवाने की अनुमति होगी और ऐसे खातों में चेक बुक प्रदान नहीं की जाएगी.

(आई) **<u>संयुक्त खाते में परिचालनः</u>** एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा खुलवाए गए संयुक्त खाते एक व्यक्ति द्वारा या एक से अधिक व्यक्तियों के साथ संयुक्त रुप से परिचालित किए जा सकते हैं. खाता परिचालित करने संबंधी अध्यादेश को सभी खाताधारक की सहमति से परिचालित किया जा सकता है. अवयस्क द्वारा अपने प्राकृतिक अभिभावक अथवा/ कानूनी अभिभावक के साथ संयुक्त रुप से खुलवाए गए बचत खाते को प्राकृतिक अभिभावक अथवा/ कानूनी अभिभावक द्वारा ही परिचालित किया जा सकता है.

(जे) संयुक्त खाताधारक अपने उक्त खातों में शेष के निपटान हेतु निम्नलिखित में से कोई अध्यादेश दे सकते हैं : -

(ए) दोनों में एक या उत्तरजीवी – यदि खाता दो व्यक्तियों के नाम पर है – मानो ए एवं बी के, तो ब्याज, यदि लागू होता है, तो उसके सहित की अंतिम शेष राशि का भुगतान खाताधारकों में से किसी एक की मृत्यु हो जाने पर व्यक्ति को किया जाएगा.

(बी) कोई एक या उत्तरजीवी – यदि खाता दो से अधिक व्यक्तियों के नाम पर हो, मानो ए, बी एवं सी के, तो ब्याज यदि लागू होता हो, तो उसके सहित की अंतिम शेष राशि का भुगतान अन्य दो खाताधारक की मृत्यु हो जाने पर नामित व्यक्ति को किया जाएगा.

(सी) प्रथम या उत्तरजीवी- यदि खाता (ए) एवं (बी) इन दो व्यक्तियों का है, वहां 'प्रथम या उत्तरजीवी' खंड तब ही लागू होगा जब मूल जमाकर्ता की मृत्यु हो जाए और दूसरे नाम वाले खाताधारक को प्रथम नाम वाले खाताधारक के जीवित होने के दौरान अनुदेश वापिस लेने का कोई अधिकार नहीं होगा.

उपरोक्त अध्यादेश आवधिक जमाराशियों की परिपक्वता की तारीख के बाद भी लागू होंगे या परिचालन में आएंगे. इस अध्यादेश में सभी खाताधारकों की सहमति से परिवर्तन किया जा सकेगा.

के जमाकर्ता के अनुरोध पर बैंक को उसके द्वारा किसी अन्य व्यक्ति को उसकी ओर से खाता परिचालित करने हेतु प्राधिकृत करने के लिए दिए गए अध्यादेश/मुख्तारनामे को पंजीकृत करेगा.

एल आवधिक जमाराशि खाताधारक अपनी जमाराशियां रखते समय जमा खाते को बंद करने के संबंध में या परिपक्वता की तारीख पर और किसी अवधि के लिए जमा राशि को नवीकृत करने के संबंध में अनुदेश दे सकता है. **ऐसे अध्यादेश के अभाव में बैंक जमाराशि को निम्नानुसार स्वतः नवीकृत करेगा. (i) यदि जमा राशि एक से अधिक वर्ष के लिए रखी गयी हो तो उसका स्वतः नवीकरण नियत तारीख पर प्रवर्तमान दर पर एक वर्ष के लिए नवीकृत किया जाएगा. (ii) यदि जमा राशि एक से कम वर्ष के लिए रखी गयी हो तो उसकी नियत तारीख पर उसी अवधि के लिए प्रवर्तमान दर पर स्वतः नवीकृत किया जाएगा.**

एम व्यक्तियों द्वारा एकल या संयुक्त रुप से खुलवाये गये सभी जमा खातों में नामांकन सुविधा उपलब्ध है. नामांकन सुविधा एकल स्वामित्व की पीढ़ी के खाते में भी उपलब्ध है. नामांकन केवल एक व्यक्ति के पक्ष में किया जा सकता है. नामांकन को रद्द किया जा सकता है या उसे परिवर्तित किया जा सकता है. नामांकन करते समय, उसे रद्द करने या परिवर्तन के समय फार्म नं. DA1, DA2 एवं DA3 में खाताधारक के हस्ताक्षरों को साक्षियों द्वारा अधिप्रमाणित किया जाना आवश्यक नहीं होगा, केवल अंगूठे के निशान को दो साक्षियों द्वारा अधिप्रमाणित किया जाना आवश्यक है. नामांकन में खाताधारक/कों द्वारा परिवर्तन किया जा सकता है. किसी अवयस्क के पक्ष में भी नामांकन किया जा सकता है.

बैंक की यह सिफारिश है कि सभी जमाकर्ताओं को नामांकन सुविधा का लाभ उठाना चाहिए. जमाकर्ता/कों की मृत्यु की स्थिति में नामिती उस खाते में शेष राशि को कानूनी उत्तराधिकारियों के एक

ट्रस्टी के रुप में प्राप्त करेगा. जमाकर्ता को जमाखाता खोलते समय नामांकन के लाभों के बारे में जानकारी दी जाएगी.

एन. बैंक द्वारा बचत बैंक खाते में तथा चालू खाते में आवधिक रुप से खाता खोलते समय निर्धारित की गयी शर्तों के अनुसार खाते का विवरण उपलब्ध कराया जाएगा.

ओ. जमा कर्ता के अनुरोध पर खातों का बैंक की किसी अन्य शाखा में अंतरण किया जा सकता है.

पी. बैंक को सांविधिक दायित्वों को पूरा करने के लिए आवश्यक हो ऐसा ब्यौरा प्रस्तुत न कर पाने पर ग्राहक को पर्याप्त नोटिस (नोटिसें) देने के बाद खाता बंद भी किया जा सकता है.

क्यू. भारत में निवासी व्यक्ति को अपने किसी अनिवासी नजदीकी रिश्तेदार (रों) (कंपनी अधिनियम 1956 की धारा 6 में परिभाषित किए गए अनुसार रिश्तेदार) को अपने निवासी बैंक खातों में 'प्रथम या उत्तरजीवी' आधार पर संयुक्त खाताधारक(कों) के रुप में शामिल करने की अनुमति दी जा सकती है. यद्यपि ऐसा अनिवासी भारतीय नजदीकी रिश्तेदार को निवासी खाताधारक के जीवित होने के दौरान खाते को परिचालित करने की पात्रता नहीं होगी. (भारतीय रिज़र्व बैंक का परिपत्र संख्या आरबीआई/2011-12/173 दिनांक 15.09.2011).

4. **<u>ब्याज का भुगतानः</u>**

I. बचत खाते के ब्याज को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अ-विनियमित किया गया है और इसका भुगतान बैंक द्वारा निर्धारित किए गए अनुसार किया जाता है. आवधिक जमा खातों में ब्याज की दर बैंक द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक के समय-समय पर जारी किये गये सामान्य दिशानिर्देशों के अंतर्गत निर्धारित की जाएगी.

II. भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों के अधीन आवधिक जमा राशियों पर ब्याज की गणना तिमाही अंतराल पर की जाएगी और उसका भुगतान जमा राशियों की अवधि के अनुरुप बैंक द्वारा निर्धारित की गयी दर पर ही किया जाएगा. मासिक आय जमा योजना के मामले में ब्याज की गणना तिमाही के लिए की जाएगी और उसका भुगतान मासिक आधार पर बट्टेकृत मूल्य पर किया जाएगा. आवधिक जमाराशियों पर ब्याज की गणना बैंक द्वारा भारतीय बैंक संघ द्वारा सूचित की गयी फार्मूला एवं कनवेंशन के अनुरुप की जाएगी. तदनुसार बैंक ने निम्नानुसार पद्धति अपनाई हैः

सभी प्रकार की घरेलू आवधिक जमाराशियों (एक वर्ष से अधिक अवधि वाली जमाराशियों) के मामलों में जहां अंतिम तिमाही पूरी नहीं होती है, वहां वर्ष के 365/366 दिन गणना में लेते हुए वास्तविक दिनों के लिए ब्याज की गणना की जानी चाहिए अर्थात ऐसी जमाराशियों पर ब्याज की गणना पूरी तिमाहियों एवं दिनों के अनुसार की जानी चाहिए. (ईएमसी द्वारा दिनांक 17.11.11 को कार्यसूची मद सं. जे – 7 द्वारा अनुमोदित).

III. जमा राशियों पर ब्याज की दरें शाखा परिसरों में प्रमुख स्थान पर प्रदर्शित की जाएगी. जमा योजनाओं के संबंध में और अन्य संबद्ध सेवाओं के लिए प्रभार, यदि कोई होंगे तो उसे भी अपफ्रंट पब्लिक नोटिस/ बैंक की वेबसाइट के माध्यम से सूचित किये जाएंगे और प्रमुख स्थान पर प्रदर्शित किये जाएंगे.

IV. यदि एक व्यक्ति द्वारा रखी गयी सभी जमारसीदों पर प्रदत्त/देय कुल ब्याज आयकर अधिनियम के अंतर्गत निर्धारित की गयी राशि से अधिक होता है तो उस पर स्रोत पर कर की कटौती करना बैंक का सांवैधानिक दायित्व है. जहां ग्राहक द्वारा पैन काड नंबर प्रस्तुत नहीं किया गया होगा, वहां आयकर नियमों के अनुसार उच्च दर पर (वर्तमान में 20%) टीडीएस की कटौती की जाएगी. बैंक कटौती किये गये कर की राशि के लिए एक कर कटौती प्रमाणपत्र (टीडीएस प्रमाणपत्र) जारी करेगा. यदि जमाकर्ता टीडीएस से छूट के लिए पात्र है तो वह प्रत्येक वित्तीय वर्ष के प्रारंभ में निर्धारित फोंमेट में घोषणा पत्र में प्रस्तुत करेगा.

V. यदि लिखतों की वसूली में राशि जमा करने में निर्धारित समय से अधिक विलंब होता है, तो बैंक उस राशि पर ग्राहक को ब्याज का भुगतान करेगा.

5. अवयस्क के खाते

(i) अवयस्क बचत बैंक खाता खुलवा सकता है और उसको प्राकृतिक अभिभावक द्वारा या यदि वह 10 से अधिक वर्ष का है तो स्वयं उसके द्वारा परिचालित किया जा सकता है.

(ii) वयस्क बन जाने पर उस अवयस्क को उसके खाते की शेष राशि की पुष्टि करनी चाहिए और यदि उस खाते का परिचालन प्राकृतिक अभिभावक/ कानूनी अभिभावक द्वारा किया जाता हो तो उस तत्कालीन अवयस्क के नये नमूना हस्ताक्षर उसके प्राकृतिक अभिभावक/कानूनी अभिभावक द्वारा सत्यापित करवा कर प्राप्त किये जाने चाहिए और सभी परिचालन गत प्रयोजनों से रिकार्ड में रखना चाहिए.

(iii) अवयस्क के नाम पर आवधिक जमा खाते भी खोले जा सकते हैं.

6. अशिक्षित/चक्षुहीन व्यक्ति का खाताः

बैंक अपने विवेकाधिकार से किसी अशिक्षित व्यक्ति का चालू खाते के अतिरिक्त के खाते खोल सकता है. ऐसे व्यक्ति का खाता खोला जा सकता है, बशर्ते वह बैंक में स्वयं आये और ऐसा साक्षी प्रस्तुत करे जिसे जमाकर्ता भी जानता हो और बैंक भी. सामान्यतया ऐसे बचत बैंक खाते में चेक बुक सुविधा नहीं दी जाती. आहरण/ जमा राशि और या ब्याज की चुकौती के समय खाताधारक प्राधिकृत अधिकारी की उपस्थिति में अपने अंगूठे का निशान लगाएगा और वह अधिकारी उस व्यक्ति की पहचान का सत्यापन करेगा. बैंक उसे पासबुक इत्यादि को संभालकर और सुरक्षित रखने के बारे में समझाएगा. बैंक अधिकारी अशिक्षित/चक्षुहीन व्यक्ति को खाते की शर्तों के बारे में भी समझाएगा.

चक्षु हीन/ दृष्टि की समस्या वाला व्यक्ति बैंक में सभी प्रकार के खाते खुलवा सकता है.

7. संयुक्त खाताधारकों के नाम हटाना या जोडनाः

बैंक सभी खाताधारकों के अनुरोध पर संयुक्त खाताधारकों के नाम जोडने या घटाने की अनुमति दे सकता है यदि स्थिति की ऐसी मांग हो और किसी एकल जमाकर्ता को संयुक्त खातधारक के रुप में किसी अन्य व्यक्ति का नाम जोडने की अनुमति दे सकता है.

8. **ग्राहक सूचनाः**

ग्राहक से एकत्र की गयी ग्राहक सूचना का उपयोग बैंक, उसकी अनुषंगी एवं संबद्धों द्वारा सेवाओं या उत्पादों की प्रतिब्रिकी के लिए उपयोग नहीं किया जाएगा. यदि बैंक ऐसी सूचना का उपयोग करना चाहता है तो उसे खाताधारक की सहमति से ही करना चाहिए.

9. **ग्राहक के खातों की गोपनीयताः**

बैंक ग्राहक के खाते का ब्यौरा या विवरण ग्राहक की व्यक्त या अव्यक्त सहमति के बिना किसी तीसरे व्यक्ति को या पार्टी को उपलब्ध नहीं कराएगा. यद्यपि इसमें कुछ अपवाद हैं, जैसे कि कानून के तहत सूचना प्रकट करना अनिवार्य हो, जहां यह प्रकट करना जनता के प्रति दायित्व हो और जहां बैंक के हित के लिए इसे प्रकट करना अपेक्षित हो.

10. **आवधिक जमाराशियों का समय पूर्व आहरणः**

बैंक जमाकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने पर अपने विवेकाधिकार से जमाराशि रखते समय अनुबंध किये गये अनुसार की जमाराशि की अवधि के पूरा होने से पहले आहरण की अनुमति दे सकता है.
आवधिक जमा राशि के परिपक्वता पूर्व आहरण के लिए दंडात्मक ब्याज दर निम्ननुसार है:

I. **रुपये 5/- लाख तक की न्यूनतम 12 मास की अवधि के लिए रखी गयी जमाराशि के परिपक्वता पूर्व भुगतान को दंड से छूट दी जाती है. दंड के बिना परिपक्वतापूर्व भुगतान के संदर्भ में जमाराशि स्वीकार करने की तारीख (अर्थात अनुबंध की तारीख) पर जितनी अवधि के लिए जमाराशि वास्तव में बैंक के पास रही, उस अवधि के लिए ब्याज दर या अनुबंध की दर दोनों में से जो कम हो, वह दर लागू होगी.**

II. **अन्य मामलों में जहां जमा राशि रु. 5 लाख से अधिक हो एवं जमा की अवधि 12 मास से कम हो या अधिक हो, वहां ब्याज का भुगतान ऐसी लागू दर या अनुबंध की दर – दोनों में से जो कम हो उस दर से 1 % की दंड़ की कटौती करके ब्याज का भुगतान किया जाएगा.**

III. **मृतक जमाकर्ता के खाते में दावों के निपटान पर दंड से छूट दी जाती है, यदि आवधिक जमाराशि मृतक जमाकर्ता के नाम पर हो और जहां दो या अधिक जमाकर्ता के नाम पर हो और एक जमाकर्ता की मृत्यु हो गयी हो. ब्याज का भुगतान लागू दर पर किया जाएगा.**

11. **अतिदेय आवधिक जमाराशियों का नवीकरणः**

यदि जमाकर्ता अपनी वर्तमान आवधिक जमा खाते को परिपक्वता पूर्व बंद करके जमाराशि नवीकृत करवाना चाहता है तो बैंक नवीकरण की तारीख पर लागू दर पर उसको नवीकृत करने की अनुमति

देगा बशर्ते जमाराशि का नवीकरण मूल जमा राशि की शेष अवधि से लंबी अवधि के लिए नवीकृत की जानी हो. यदि नवीकरण के उद्देश्य से जमाराशि का परिपक्वता पूर्व बंद किये जाते समय जितनी अवधि के लिए जमाराशि बैंक के पास रही उस पर लागू ब्याज का भुगतान जमा राशि बैंक के पास रही उस अवधि के लिए लागू ब्याज दर पर किया जाएगा और न कि अनुबंध की दर पर बिना दंड़ के.

12 अतिदेय आवधिक जमा राशि का नवीकरणः

जब किसी आवधिक जमा राशि को परिपक्वता पर नवीकृत किया जाता है, तब नवीकृत की गयी जमाराशि पर जमाकर्ता द्वारा निर्धारित की गयी अवधि के लिए ब्याज की दर परिपक्वता की तारीख पर लागू ब्याज की दर प्रभारित की जायेगी. यदि नवीकरण का अनुरोध परिपक्वता की तारीख के बाद प्राप्त होता है, तो ऐसी अतिदेय आवधिक जमा राशियों को उसकी परिपक्वता की तारीख से प्रभावी हो उस प्रकार नवीकृत किया जाएगा और उस नियत तारीख पर लागू ब्याज की दर लगायी जाएगी, बशर्ते ऐसा अनुरोध परिपक्वता की तारीख से 14 दिनों के अंदर प्राप्त होता है. परिपक्वता की तारीख से 14 दिनों के बाद नवीकृत की गयी अतिदेय जमाराशियों के संबंध में अतिदेय अवधि के लिए बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित की गयी दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

13. जमा राशियों के पेटे अग्रिम

बैंक जमाकर्ता/ओं के अनुरोध पर इनके द्वारा विधिवत विमोचित की गयी जमाराशियों के पेटे आवश्यक प्रतिभूति दस्तावेजों को निष्पादित किये जाने पर उन्हें ऋण/ओवरड्राफ्ट सुविधा मंजूर करने पर विचार कर सकता है. बैंक किसी अभिभावक के साथ संयुक्त रुप से ऐसी अवयस्क के नाम पर हो ऐसी जमाराशि के पेटे ऋण देने पर विचार कर सकता है. परंतु इसके लिए जमाकर्ता आवेदक को ऐसा एक उचित घोषणा पत्र प्रस्तुत करना होगा कि यह ऋण अवयस्क के लाभार्थ लिया जा रहा है.

एचयूएफ एवं अवयस्क के एकल नाम पर कोई ऋण सुविधा नहीं मंजूर की जाएगी.

14. मृतक जमाखातों में बकाया राशियों का निपटानः

यदि जमाकर्ता ने बैंक के पास नामांकन पंजीकृत किया होः मृतक जमाकर्ता के खाते में बकाया शेष राशि को नामित व्यक्ति की पहचान के संबंध में बैंक संतुष्ट होने पर उसके खाते में अंतरित की जाएगी/उसे प्रदान की जाएगी.

उपरोक्त पद्धति का अनुसरण ऐसे संयुक्त खाते के संबंध में भी किया जाएगा जहां बैंक के पास नामांकन दर्ज किया गया हो.

संयुक्त जमा खाते में जब एक संयुक्त जमा खाताधारक की मृत्यु हो जाती है तब बैंक को मृतक व्यक्ति के कानूनी वारिसों तथा जीवित जमाकर्ता(ओं) को संयुक्त रुप से भुगतान करना होगा. तथापि यदि संयुक्त जमा खाताधारक ने खाते में शेष राशि के निपटान के लिए ऐसा अध्यादेश दिया हो, जैसे कि 'दोनों में एक या उत्तरजीवी',पूर्व/बाद या उत्तरजीवी, उत्तरजिवियों में से एक या उत्तरजीवी आदि, तो भुगतान अध्यादेश के अनुरुप किया जाएगा ताकि मृतक व्यक्ति के वारिसों द्वारा कानूनी कागज़ातों की प्रस्तुति में विलंब को टाला जा सकें.

नामांकन के अभाव में और जहां दावेदारों में कोई मतभेद न हों तब बैंक मृतक व्यक्ति के खाते में बकाया शेष राशि का भुगतान संयुक्त आवेदन पत्र के पेटे तथा सभी कानूनी वारिसों द्वारा क्षतिपूर्ति पत्र देने या कानूनी वारिसों द्वारा उनकी ओर से भुगतान प्राप्त करने के लिए अध्यादेश दिये गये व्यक्ति को बैंक के निदेशक मंड़ल द्वारा मंजूर की गयी सीमा तक की राशि का किसी कानूनी दस्तावेजों के लिए आग्रह किये बिना भुगतान करेगा. यह सुनिश्चित किया जाए कि सामान्य जमाकर्ताओं को कानूनी औपचारिकताओं को पूरा करने में विलंब होने की वजह से कोई परेशानी न हो.

13. **मृतक खातों में आवधिक जमा राशि पर देय ब्याजः**

i. जमाराशि की परिपक्वता की की तारीख से पहले जमाकर्ता की मृत्यु हो जाने पर और अतिदेय जमाराशि के लिए दावा परिपक्वता की तारीख के बाद किये जाने पर बैंक परिपक्वता की तारीख तक अनुबंध की दर पर ब्याज का भुगतान करेगा. परिपक्वता की तारीख से भुगतान की तारीख तक बैंक परिपक्वता की तारीख पर लागू ब्याज दर पर सादे ब्याज का भुगतान करेगा, उतनी अवधि तक जितनी अवधि तक परिपक्वता की तारीख के बाद जमा राशि बैंक के पास रही.

ii. तथापि जमाकर्ता की मृत्यु जमाराशि की परिपक्वता की तारीख के बाद होती है वहां परिपक्वता की तारीख से भुगतान की तारीख तक बचत बैंक जमाराशि की दर पर ब्याज का भुगतान करेगा.

14. **जमाराशियों के लिए बीमा कवर**

सभी बैंक जमाराशियां कुछ सीमाओं एवं शर्तों के अधीन जमा बीमा एवं ऋण गारंटी कारपोरेशन ऑफ इंडिया (डीआईसीजीसी) द्वारा प्रस्तावित बीमा योजना के तहत कवर होती है. प्रभावी बीमा कवर को ब्यौरा जमाकर्ता को उपलब्ध कराया जाएगा.

15. **भुगतान रोक सुविधा**

बैंक जमाकर्ता द्वारा जारी किये गये चेकों के संबंध में उसके भुगतान रोक अनुदेश का स्वीकार करेगा, इसके लिए निर्धारित प्रभारों की वसूली की जाएगी.

16. **निष्क्रिय खातें**

भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार जिन खातों में पिछले दो वर्षों से कोई परिचालन न किया गया हो उन्हें निष्क्रिय खाते माना जाएगा. बैंक के तथा जमाकर्ता के हित की दृष्टि से इन खातों को सिस्टम में निष्क्रिय खातों में दर्शाया जाएगा. यदि 1 वर्ष से खाते में कोई परिचालन न हो तो उस खाते को संभाव्य निष्क्रिय खाता माना जाएगा और ऐसे खाते को निष्क्रिय बनाने से रोकने के लिए जमाकर्ता को उस खाते में परिचालन हेतु सूचित किया जाना चाहिए. जमाकर्ता द्वारा केवायसी दस्तावेजों की प्रस्तुति के साथ जमाकर्ता के अनुरोध पर निष्क्रिय खाते को सक्रिय किया जा सकता है. बैंक दस्तावेजों

का सत्यापन और विधिवत सावधानी बरतने के बाद ऐसे खाते को सक्रिय करेगा. जमाकर्ता को यदि कोई प्रभार देय होगा तो सूचित किया जाएगा और बैंक द्वारा उसकी वसूली की जाएगी.

17. अनिवासी खातेः-

फेमा में दी गई परिभाषा के अनुसार अनिवासी भारतीय (एनआरआई) अर्थात ऐसा व्यक्ति जो भारत का नागरिक हो या भारत का मूल निवासी हो एवं जो भारत से बाहर रह रहा हो. अनिवासी भारतीय निम्न प्रकार के खाते खुलवा सकता हैः-

अनिवासी (ब्राह्य) खाताः-

यह खाता बैंक में बचत, आवधिक, चालू, आवर्ती – किसी भी रुप में खुलवाया जा सकता है.

अनिवासी सामान्य खाताः-

यह खाता फेमा, 1999, नियमों एवं विनियमों का उल्लंघन न हो इस प्रकार सदाशय से किए गए संव्यवहारों के प्रयोजन से किसी निवासी भारतीय के साथ संयुक्त रुप से खुलवाया जा सकता है और यह बचत, सावधि, चालू या आवर्ती किसी भी प्रकार से खुलवाया जा सकता है.

भारत में निवासी (अर्थात भारतीय नागरिक) का वर्तमान खाता जब वह रोजगार, व्यवसाय, व्यापार, शिक्षा या अन्य किसी उद्देश्य से अनिश्चित अवधि के लिए भारत से बाहर रहने का इरादा दर्शाते हुए विदेश जाता है, तब ऐसे खातों को अनिवासी सामान्य खातों के रुप में लिया जाएगा.

विदेशी मुद्रा अनिवासी खाता (बी)

यह खाता जिनका मुक्त रुप से विनिमय हो सकता है ऐसी अनुज्ञेय विदेशी मुद्राओं में आवधिक जमा के रुप में न्यूनतम एक वर्ष की अवधि में ही खोले जा सकते हैं (यूएसडी, जीबीपी, यूरो, जेपीवाय, सीएडी, एयूडी)

अधिसूचना 5 के साथ पठित फेमा में परिभाषित किए गए अनुसार एनआरई को एनआरई/ एफसीएनआर (बी) खाता अपने निवासी नज़दीकी रिश्तेदार (कंपनी अधिनियम 1956 की धारा 6 में परिभाषित किए गए अनुसार रिश्तेदार) के साथ ''प्रथम या उत्तरजीवी'' आधार पर खुलवा सकता है. निवासी भारतीय नज़दीकी रिश्तेदार एनआरआई/पीआईओ खाताधारक के जीवित होने के दौरान वर्तमान अनुदेशों के अनुसार मुख्तारनामे के रुप में खाता परिचालित करने का पात्र होगा.

(आरबीआई परिपत्र आरबीआई/2011-12/174 दिनांक 15.09.2011).

अनिवासी खातों के संबंध में विस्तृत ब्यौरा हमारी वेबसाइट www.bankofbaroda.com पर उपलब्ध है.

18. शिकायतों का निवारण

जमाकर्ताओं को बैंक द्वारा दी गयी सेवाओं के संबंध में कोई शिकायत हो तो उसे बैंक द्वारा शिकायतों का निवारण करने के लिए नामित प्राधिकारी(ओं) से संपर्क करने का अधिकार होगा. शिकायतों के निवारण के लिए आंतरिक व्यवस्था का दौरा शाखा परिसरों में तथा बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा. बैंक अधिकारी शिकायत दर्ज करवाने संबंधी प्रक्रिया के बारे में सभी अपेक्षित जानकारी उपलब्ध कराएंगे. यदि जमाकर्ता को बैंक की ओर से शिकायत की तारीख से 60 दिनों के अंदर कोई उत्तर नहीं मिलता है या बैंक से प्राप्त उत्तर से वह संतुष्ट नहीं है, तो उसे भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंक लोकपाल से संपर्क करने का अधिकार है.