व्यापक जमा नीति

1.प्रस्तावना

बैंक का एक प्रमुख कार्य आम जनता से जमा स्वीकार करना है ताकि इन जमाओं का उपयोग ऋण देने के लिए किया जा सके। वास्तव में, जमाकर्ता बैंकिंग प्रणाली के प्रमुख हितधारक होते हैं। जमाकर्ताओं और उनके हितों को भारत में बैंकिंग के नियामक ढांचे में एक महत्वपूर्ण स्थान प्राप्त है, जिसे बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 में सम्मिलित किया गया है।

भारतीय रिज़र्व बैंक को समय-समय पर जमा पर ब्याज दरों और जमा खातों के संचालन से संबंधित निर्देश/सलाह जारी करने का अधिकार है। वित्तीय प्रणाली में उदारीकरण और ब्याज दरों के नियमन को समाप्त किए जाने के साथ, अब बैंकों को आरबीआई द्वारा जारी व्यापक दिशानिर्देशों के तहत अपने जमा उत्पादों को तैयार करने की स्वतंत्रता है।

यह जमा नीति दस्तावेज़, बैंक द्वारा प्रस्तुत विभिन्न जमा उत्पादों के निर्माण से संबंधित मार्गदर्शक सिद्धांतों और खातों के संचालन की शर्तों को रेखांकित करता है। यह दस्तावेज़ जमाकर्ताओं के अधिकारों को मान्यता देता है और आम जनता से जमा स्वीकार करने, विभिन्न जमा खातों के संचालन, ब्याज भुगतान, खातों को बंद करने, मृतक जमाकर्ताओं की जमा राशियों के निपटान आदि के बारे में जानकारी प्रदान करने का उद्देश्य रखता है।

इससे ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता बढ़ेगी और उन्हें उनके अधिकारों के बारे में जागरूकता प्राप्त होगी। इसका अंतिम उद्देश्य यह है कि ग्राहक बिना किसी मांग के, वे सभी सेवाएं प्राप्त कर सकें जिनका उन्हें स्वाभाविक रूप से अधिकार प्राप्त है।

इस नीति को अपनाते समय, बैंक इंडियन बैंक्स एसोसिएशन के बैंकर्स फ़ेयर प्रैक्टिस कोड में उल्लिखित अपने व्यक्तिगत ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धताओं को दोहराता है। यह दस्तावेज़ एक व्यापक ढांचा प्रदान करता है जिसके अंतर्गत सामान्य जमाकर्ताओं के अधिकारों को मान्यता दी जाती है। विभिन्न जमा योजनाओं और संबंधित सेवाओं से जुड़ी विस्तृत परिचालन निर्देश समय-समय पर जारी किए जाएंगे।

2. उद्देश्य (Objective)

इस नीति का उद्देश्य निम्नलिखित पहलुओं पर मार्गदर्शन प्रदान करना है:

- बैंक द्वारा प्रस्तुत विभिन्न जमा उत्पादों के निर्माण से संबंधित मार्गदर्शक सिद्धांतों और खातों के संचालन की शर्तों को रेखांकित करना।
- जमाकर्ताओं के अधिकारों को मान्यता देना और ग्राहकों के लाभ के लिए विभिन्न पहलुओं जैसे: सार्वजनिक से जमा स्वीकार करना, विभिन्न जमा खातों का संचालन, जमा पर ब्याज भुगतान, खातों का बंद करना, मृतक जमाकर्ताओं की राशि का निपटान आदि की जानकारी प्रदान करना।
- व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ व्यवहार में अधिक पारदर्शिता लाना और ग्राहकों को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक करना।
- यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को वह सेवाएं स्वतः प्राप्त हों जिनका उन्हें अधिकार है।
- सामान्य जमाकर्ता के अधिकारों को मान्यता देना।

- सभी प्रकार के डिमांड और समय जमा खातों की स्वीकृति, संचालन, सेवा और बंद करने के लिए एक रूपरेखा निर्धारित करना।

3. जमा खातों के प्रकार

हालाँकि बैंक विभिन्न नामों से अनेक जमा उत्पाद प्रदान करता है, इन्हें मोटे तौर पर निम्नलिखित श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है:

- **डिमांड डिपॉजिट (मांग जमा)**: ऐसे जमा जो ग्राहक द्वारा किसी भी समय बिना पूर्व सूचना के निकाले जा सकते हैं।
- **सेविंग्स डिपॉजिट (बचत जमा)**: डिमांड डिपॉजिट का एक प्रकार, जिसे व्यक्तियों को बचत के लिए प्रोत्साहित करने हेतु डिज़ाइन किया गया है। इन खातों से निकासी की संख्या और/या राशि पर एक निर्दिष्ट अवधि के दौरान बैंक द्वारा निर्धारित सीमाएं लागू हो सकती हैं।
- **टर्म डिपॉजिट (कालावधि जमा)**: वे जमा जिन्हें एक निश्चित अवधि के लिए स्वीकार किया जाता है। इनमें फिक्स्ड डिपॉजिट और रिकरिंग डिपॉजिट जैसे उत्पाद शामिल होते हैं।
- **करंट अकाउंट (चालू खाता)**: डिमांड डिपॉजिट का ऐसा प्रकार जिसमें उपलब्ध शेष राशि या किसी पूर्व निर्धारित सीमा के अनुसार असीमित निकासी की अनुमति होती है। इसमें वे सभी जमा खाते भी शामिल होते हैं जो न तो बचत जमा हैं और न ही कालावधि जमा।

4. खाता खोलना एवं जमा खातों का सञ्चालन

बैंक किसी भी जमा खाता को खोलने से पहले भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी "अपने ग्राहक को जानें" (KYC) दिशानिर्देशों एवं बैंक द्वारा अपनाई गई अन्य प्रक्रियाओं के अनुसार उचित परिश्रम (Due Diligence) करेगा। यदि खाता खोलने का निर्णय उच्च स्तर की स्वीकृति पर निर्भर करता है, तो खाता खोलने में किसी भी देरी के कारण ग्राहक को सूचित किए जाएंगे और बैंक का अंतिम निर्णय यथाशीघ्र ग्राहक को बताया जाएगा।

- खाता खोलने के लिए फॉर्म और अन्य सामग्री बैंक द्वारा संभावित जमाकर्ता को प्रदान की जाएगी। इसमें प्रस्तुत की जाने वाली जानकारी और सत्यापन और/या रिकॉर्ड के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों का विवरण होगा। खाता खोलने वाला बैंक अधिकारी प्रक्रियात्मक औपचारिकताओं को समझाएगा और जमा खाता खोलने के लिए संपर्क करने पर संभावित जमाकर्ता द्वारा मांगे गए आवश्यक स्पष्टीकरण प्रदान करेगा।
- बचत खाता एवं चालू खाता जैसे जमा उत्पादों के लिए, बैंक सामान्यतः न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने की शर्तें निर्धारित करता है। यदि खाता में निर्धारित न्यूनतम राशि नहीं बनी रहती है, तो बैंक समय-समय पर तय शुल्क वसूल सकता है। बचत खाते के संचालन के लिए, बैंक नकद निकासी व अन्य लेन-देन की संख्या पर भी सीमा निर्धारित कर सकता है। इसी प्रकार, चेक बुक जारी करने, अतिरिक्त खाता विवरण, डुप्लीकेट पासबुक आदि के लिए भी बैंक शुल्क लागू कर सकता है।ऐसे सभी नियम व शर्तें, और बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के शुल्क संरचना की जानकारी, खाता खोलते समय तथा आवश्यकतानुसार समय-समय पर संभावित जमाकर्ता को प्रदान की जाएगी।
- बचत खाता पात्र व्यक्ति/व्यक्तियों एवं कुछ संस्थानों / एजेंसियों / सरकारी निकायों (जैसा कि समय-समय पर RBI द्वारा अधिसूचित किया जाए) के लिए खोला जा सकता है।

- चालू खाता व्यक्ति / प्रोपराइटरशिप फर्म / पार्टनरशिप फर्म / प्राइवेट एवं पब्लिक लिमिटेड कंपनियाँ / हिंदू अविभाजित परिवार (HUF) / सरकारी विभाग / सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम / एसोसिएशन / सोसायटी / ट्रस्ट आदि द्वारा खोला जा सकता है।
- कालावधि जमा खाता (टर्म डिपॉजिट) व्यक्ति / प्रोपराइटरशिप फर्म / पार्टनरशिप फर्म / प्राइवेट एवं पब्लिक लिमिटेड कंपनियाँ / HUF / सरकारी निकाय / एसोसिएशन / सोसायटी / ट्रस्ट आदि द्वारा खोला जा सकता है।
- बैंक, समाज के वंचित/अवांछित वर्गों को बुनियादी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने हेतु प्रतिबद्ध है। उन्हें वित्तीय समावेशन पहल के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जाएंगी और उनके खाते नियामकीय दिशानिर्देशों के अनुसार सरल ग्राहक स्वीकृति मानदंडों के तहत खोले जाएंगे।
- **Due Diligence प्रक्रिया के तहत**, व्यक्ति की पहचान, पते का सत्यापन, पेशा तथा आय के स्रोत की पुष्टि आवश्यक है। खाता खोलने/संचालित करने वाले व्यक्ति का हालिया फोटोग्राफ व आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करना भी इस प्रक्रिया का हिस्सा है।
- KYC मानदंडों के अतिरिक्त, बैंक को आयकर अधिनियम / नियमों के तहत स्थायी खाता संख्या (PAN) या वैकल्पिक रूप से फॉर्म नंबर 60 की घोषणा प्राप्त करना अनिवार्य है।
- नियामकीय दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंक को ग्राहकों को जोखिम की धारणा के आधार पर वर्गीकृत करना होता है और उनके लेन-देन की निगरानी हेतु प्रोफाइल बनानी होती है।यदि कोई संभावित ग्राहक आवश्यक जानकारी प्रदान करने में असमर्थ या अनिच्छुक है, तो बैंक खाता खोलने से इनकार कर सकता है।
- इसी प्रकार, यदि कोई मौजूदा ग्राहक बैंक द्वारा मांगी गई आवश्यक जानकारी प्रस्तुत नहीं करता, तो उसे पूर्व सूचना देकर खाता बंद किया जा सकता है।
- बैंक द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के लिए सामान्य शुल्क संरचना तथा खाता संचालन के नियम व शर्तें खाता खोलते समय ग्राहक को बताई जाएंगी। भविष्य में लगाए जाने वाले किसी भी नए शुल्क की जानकारी ग्राहकों को पारदर्शी तरीके से कम-से-कम एक माह पूर्व दी जाएगी। यदि न्यूनतम शेष राशि की निर्धारित सीमा में कोई परिवर्तन किया जाता है, तो बैंक एक माह पहले ग्राहकों को सूचित करेगा।
- जमा खाता कोई व्यक्ति अकेले अपने नाम से (एकल खाता) या एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा संयुक्त रूप से (संयुक्त खाता) खोला जा सकता है।
- कोई भी बचत / फिक्स्ड / आवर्ती जमा खाता किसी भी आयु के नाबालिग द्वारा, उसके माता-पिता (माता या पिता) या विधिक संरक्षक के माध्यम से खोला जा सकता है (जिसे नाबालिग का खाता कहा जाता है)। 10 वर्ष से अधिक आयु के नाबालिगों को अपने नाम से स्वतंत्र रूप से बचत खाता खोलने व संचालित करने की अनुमति दी जाती है।
- जमा खाता धारक के अनुरोध पर, खाता बैंक की किसी अन्य शाखा में स्थानांतरित किया जा सकता है।

5. टर्म डिपॉजिट का पूर्व-परिपक्व आहरण (Premature Withdrawal)

- बैंक, जमाकर्ता के अनुरोध पर, टर्म डिपॉजिट को उसकी मूल परिपक्वता अवधि पूरी होने से पूर्व आहरित करने की अनुमति देगा, सिवाय उन टर्म डिपॉजिट के जो 'पूर्व-परिपक्व आहरण की अनुमति नहीं' (Without Premature Withdrawal Facility) के तहत बुक किए गए हैं।
- पूर्व-परिपक्व आहरण (आंशिक आहरण सहित) पर दंडात्मक ब्याज दर लगाने का निर्णय बैंक के विवेकाधिकार पर होगा और इस प्रकार की लागू दंडात्मक ब्याज दरों का विवरण बैंक की वेबसाइट/शाखाओं में प्रदर्शित किया जाएगा।
- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि जमा राशि की ब्याज दरों के साथ-साथ जमाकर्ता को लागू दंडात्मक ब्याज दरों की जानकारी दी जाए।पूर्व-परिपक्व रूप से जमा तोड़ने की स्थिति में, ब्याज उस अवधि की दर से दिया जाएगा, जिस अवधि तक जमा बैंक में बनी रही, न कि उस दर से जो जमा के समय अनुबंधित थी।यदि पूर्व-परिपक्व आहरण न्यूनतम निर्धारित अवधि से पहले किया जाता है, तो उस स्थिति में कोई ब्याज देय नहीं होगा।
- बैंक को सभी इंटरबैंक टर्म डिपॉजिट्स के पूर्व-परिपक्व आहरण को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित है। टर्म डिपॉजिट स्वीकार करते समय, पूर्व-परिपक्व / आंशिक आहरण से संबंधित नियम और शर्तों की जानकारी जमाकर्ता को दी जाएगी।
- यदि जमा की राशि का उपयोग लंबी अवधि के नए टर्म डिपॉजिट में किया जाना है, तो ऐसे मामलों में बैंक पूर्व-परिपक्व दंड (पेनल्टी) माफ करने पर विचार कर सकता है।
- जमाकर्ता की मृत्यु की स्थिति में यदि जमा को पूर्व-परिपक्व रूप से बंद किया जाता है, तो कोई दंडात्मक पेनल्टी लागू नहीं होगी।

6. परिपक्वता तिथि से पूर्व सूचना (Intimation Before Maturity Date)

जिन टर्म डिपॉजिट्स में परिपक्वता पर कोई निपटान निर्देश (disposal instruction) नहीं दिए गए हैं, उनके मामले में बैंक जमाकर्ता को परिपक्वता तिथि से 30 दिन एवं 7 दिन पूर्व ईमेल या पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस के माध्यम से सूचित करेगा।

7. अतिदेय (Overdue) टर्म डिपॉजिट का नवीकरण

- जब टर्म डिपॉजिट को परिपक्वता पर नवीकृत किया जाता है, तो परिपक्वता की तिथि पर लागू दर उस अवधि के लिए लागू की जाएगी जो जमाकर्ता द्वारा निर्धारित की गई हो।
- यदि नवीकरण का अनुरोध परिपक्वता की तिथि के बाद प्राप्त होता है, तो ऐसी अतिदेय जमा राशि को परिपक्वता की तिथि से प्रभावी रूप से नवीकृत माना जाएगा, बशर्ते नवीकरण का अनुरोध परिपक्वता तिथि से 14 दिनों के भीतर प्राप्त हो।
- यदि नवीकरण का अनुरोध 14 दिनों के बाद प्राप्त होता है, तो अतिदेय अवधि के लिए ब्याज बचत बैंक की ब्याज दर या मूल टर्म डिपॉजिट की अनुबंधित ब्याज दर, जो भी कम हो, उस पर दिया जाएगा।
- अतिदेय जमाराशियों को बंद करने के लिए प्राप्त अनुरोध या दावा न की गई जमाराशियों के संबंध में अतिदेय अवधि के लिए ब्याज का भुगतान बचत बैंक दर या परिपक्व सावधि जमा पर अनुबंधित ब्याज दर, जो भी कम हो, पर किया जाएगा।

8. बेसिक सेविंग्स बैंक डिपॉजिट खाता (Basic Savings Bank Deposit Account - BSBDA)

- बैंक "बेसिक सेविंग्स बैंक डिपॉजिट खाता" प्रदान करता है, जिसे सभी के लिए एक सामान्य बैंकिंग सेवा माना गया है।

- इस खाते में न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने की कोई अनिवार्यता नहीं है।
- इस खाते के अंतर्गत उपलब्ध सेवाओं में शामिल होंगी ,बैंक शाखा और एटीएम के माध्यम से नकद जमा और आहरण, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान चैनलों द्वारा धन प्राप्ति/जमा, केंद्र / राज्य सरकार की एजेंसियों और विभागों द्वारा जारी चेकों का संग्रह/जमा आदि (जैसा कि समय-समय पर बैंक द्वारा निर्धारित किया जाए)।
- यह खाता बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए "अपने ग्राहक को जानिए" (KYC) दिशा-निर्देशों के अधीन होगा।
- यदि खाता सरलीकृत KYC मानदंडों के आधार पर खोला गया है, तो ऐसा खाता एक "छोटा खाता (Small Account)" माना जाएगा और उस पर सिस्टम के अनुसार खाते की शेष राशि, जमा की गई कुल राशि और आहरण/हस्तांतरण पर प्रतिबंध लागू होंगे।
- बेसिक सेविंग्स बैंक डिपॉजिट खाता धारक को बैंक में कोई अन्य सेविंग्स खाता खोलने की अनुमति नहीं होगी। यदि किसी ग्राहक के पास पहले से कोई सेविंग्स खाता है, तो उसे बीएसबीडीए खोलने की तिथि से 30 दिनों के भीतर उसे बंद करना अनिवार्य होगा।

9. संयुक्त खाता संचालन (Operation of Joint Account)

- दो या अधिक व्यक्तियों द्वारा खोला गया संयुक्त खाता,किसी एक व्यक्ति द्वारा अकेले या दोनों/सभी व्यक्तियों द्वारा संयुक्त रूप से संचालित किया जा सकता है। संचालन का अधिकार (Mandate) सभी खाताधारकों की सहमति से बाद में संशोधित किया जा सकता है।यदि कोई नाबालिग खाता अपने प्राकृतिक संरक्षक (माता/पिता) या विधिक अभिभावक द्वारा खोला जाता है, तो जब तक नाबालिग बालिग न हो जाए, खाता केवल अभिभावक द्वारा ही संचालित किया जा सकता है।
- संयुक्त खाता धारक निम्नलिखित में से कोई भी संचालन निर्देश दे सकते हैं:

  Either or Survivor (कोई भी या उत्तरजीवी): यदि खाता दो व्यक्तियों A और B द्वारा संचालित है, तो दोनों में से किसी एक की मृत्यु पर शेष राशि और ब्याज उत्तरजीवी को दी जाएगी।

  Anyone or Survivor/s (कोई भी एक या उत्तरजीवी/गण): यदि खाता तीन व्यक्तियों A, B, C द्वारा संचालित है, तो किसी भी दो की मृत्यु के बाद शेष राशि और ब्याज उत्तरजीवी को दी जाएगी।

  Former or Survivor (प्रथम नामित या उत्तरजीवी): केवल पहले नामित खाताधारक खाता संचालित कर सकता है। उसकी मृत्यु के बाद शेष राशि और ब्याज उत्तरजीवी को मिलेगा।

  Latter or Survivor (द्वितीय नामित या उत्तरजीवी): केवल दूसरे नामित खाताधारक को संचालन का अधिकार होगा और उसकी मृत्यु के बाद शेष राशि उत्तरजीवी को दी जाएगी।

  Jointly (संयुक्त रूप से): खाता दोनों द्वारा संयुक्त रूप से ही संचालित किया जाएगा और दोनों को जमा राशि पर समान अधिकार होगा। मृतक खाताधारक के नामित व्यक्ति/विधिक वारिस और जीवित खाताधारक को शेष राशि और ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

- उपरोक्त सभी संचालन निर्देश **केवल टर्म डिपॉजिट की परिपक्वता तिथि पर या उसके बाद ही लागू/प्रभावी** होंगे।यह निर्देश सभी खाताधारकों की सहमति से संशोधित किया जा सकता है।
- खाताधारक के अनुरोध पर, बैंक ग्राहक द्वारा दिए गए पावर ऑफ अटॉर्नी/अधिपत्र को पंजीकृत करेगा, जिसमें किसी अन्य व्यक्ति को उसके स्थान पर खाता संचालित करने का अधिकार दिया गया हो।

10. नामांकन सुविधा (Nomination Facility)

- सभी डिपॉजिट खातों, जिनमें व्यक्तिगत और संयुक्त खाते (Survivorship क्लॉज़ के साथ या बिना) शामिल हैं, के लिए नामांकन की सुविधा उपलब्ध है।
- इसके अतिरिक्त, सुरक्षित रख-रखाव में छोड़ी गई वस्तुओं तथा सुरक्षित लॉकरों के लिए भी यह सुविधा दी जाती है।
- एकल स्वामित्व (Proprietary Concern) वाले खातों में भी नामांकन किया जा सकता है।नामांकन केवल एक व्यक्ति के पक्ष में किया जा सकता है।
- नाबालिग के पक्ष में भी नामांकन किया जा सकता है, बशर्ते अभिभावक का नाम भी नामांकन अनुरोध के साथ प्रस्तुत किया जाए।
- खाता धारक/धारकों की मृत्यु की स्थिति में, नामांकित व्यक्ति खाते की शेष राशि को कानूनी वारिसों के ट्रस्टी के रूप में प्राप्त करता है।
- नामांकन को खाता धारक/धारकों द्वारा किसी भी समय बदला या रद्द किया जा सकता है।
- नामांकन बनाने, संशोधित करने या रद्द करने के लिए, बैंकिंग कंपनियों नामांकन नियम, 1985 के अंतर्गत निर्धारित प्रारूपों का उपयोग आवश्यक होगा। यह फ़ॉर्म बैंक शाखाओं में उपलब्ध हैं।
- यदि नामांकन फ़ॉर्म पर अंगूठे का निशान है, तो दो गवाहों का प्रमाणीकरण (अटेस्टेशन) अनिवार्य है। यदि फ़ॉर्म पर खाता धारक के हस्ताक्षर हैं, तो गवाहों की आवश्यकता नहीं है।

बैंक सामान्यतः यह अनुशंसा करता है कि खाता खोलते समय नामांकन किया जाए।यदि ग्राहक नामांकन भरने से इन्कार करता है, तो बैंक उसे इसके लाभों के बारे में समझाएगा।यदि ग्राहक फिर भी नामांकन नहीं करना चाहता, तो बैंक उस तथ्य को खाता खोलने के फ़ॉर्म में दर्ज करेगा और खाता खोलने की अन्य औपचारिकताएं पूर्ण होने पर खाता खोल देगा।किसी भी परिस्थिति में, केवल नामांकन न करने के कारण बैंक खाता खोलने से मना नहीं करेगा।यह प्रावधान केवल एकल डिपॉजिट खातों के लिए लागू होगा।

11.पासबुक / स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट

- बैंक, अपनी बचत खाता श्रेणी के ग्राहकों को उनके अनुरोध पर पासबुक प्रदान करता है।
- बचत खाता एवं चालू खाता धारकों को बैंक द्वारा समय-समय पर स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट प्रदान किया जाएगा, जो खाते की शर्तों के अनुसार होगा।

12.ब्याज भुगतान (Interest Payments)

- बचत खातों और सावधि जमा (Term Deposits) पर ब्याज दरें बैंक द्वारा तय की जाती हैं, जो समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा जारी सामान्य दिशा-निर्देशों के अंतर्गत होती हैं। इसमें वरिष्ठ नागरिकों एवं बैंक कर्मचारियों को अतिरिक्त ब्याज दर का प्रावधान हो सकता है।बैंक की एसेट लायबिलिटी कमिटी (ALCO) से अनुमोदन प्राप्त कर ब्याज दरें निर्धारित की जाती हैं। चालू खातों (Current Accounts) पर किसी भी प्रकार का ब्याज देय नहीं होता।
- बचत खातों पर ब्याज का गणना दैनिक आधार पर की जाती है और त्रैमासिक रूप से इसका भुगतान किया जाता है। यह ब्याज नियमित रूप से खाते में जमा किया जाएगा, भले ही खाता सक्रिय हो या फ्रीज़/लीन पर हो।

- सावधि जमा पर ब्याज:त्रैमासिक अंतराल पर गणना की जाती है। यह ब्याज बैंक द्वारा जमा अवधि के अनुसार तय की गई दर पर दिया जाएगा। ब्याज की गणना भारतीय बैंक संघ (IBA) द्वारा सुझाए गए सूत्र एवं मानकों के आधार पर की जाती है।
- सावधि जमा को ब्याज अर्जित करने के लिए न्यूनतम 7 दिनों (NRE डिपॉजिट के लिए 1 वर्ष) की अवधि तक चलना आवश्यक है।यदि समय से पहले निकासी की जाती है और वह न्यूनतम अवधि से पहले है, तो कोई ब्याज देय नहीं होगा।
- ब्याज की गणना के लिए बैंक वर्ष के वास्तविक दिनों की गणना करता है (365 सामान्य वर्ष में, 366 लीप वर्ष में)।
- जमा पर ब्याज दरें शाखाओं और बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाती हैं।यदि कोई परिवर्तन होता है तो उसका पूर्व सूचना ग्राहकों को दी जाएगी।
- अधिनियम के अंतर्गत यदि सभी सावधि जमाओं पर देय/प्रदत्त कुल ब्याज निर्दिष्ट सीमा से अधिक हो, तो बैंक टीडीएस (Tax Deducted at Source) की कटौती करने के लिए कानूनी रूप से बाध्य है। बैंक काटे गए कर की राशि के लिए कर कटौती प्रमाणपत्र (टीडीएस प्रमाणपत्र) जारी करेगा यदि जमाकर्ता टीडीएस से छूट के पात्र हैं, तो उन्हें हर वित्तीय वर्ष की शुरुआत में निर्धारित प्रपत्र में घोषणा देनी होगी।
- पुनर्निवेश जमा एवं आवर्ती जमा के मामले में, यदि परिपक्वता किसी गैर-कार्यदिवस पर होती है, तो परिपक्वता राशि पर मूल राशि पर अनुबंधित ब्याज दर से अतिरिक्त ब्याज दिया जाएगा और भुगतान अगले कार्यदिवस पर किया जाएगा।

13.अवयस्क खातों से संबंधित प्रावधान (Minor Accounts)

- बचत / सावधि / आवर्ती जमा खाता किसी भी आयु के अवयस्क द्वारा उसके प्राकृतिक (माता या पिता) अथवा न्यायिक रूप से नियुक्त अभिभावक के माध्यम से खोला जा सकता है, जिसे अवयस्क खाता(Minor's Account) कहा जाता है।
- 10 वर्ष या उससे अधिक आयु के अवयस्कों को बैंक द्वारा स्वतंत्र रूप से बचत खाता खोलने एवं संचालित करने की अनुमति दी जा सकती है।
- अवयस्कों को अधिलिखा सुविधा (Overdraft) प्रदान नहीं की जाएगी।
- बैंक उपरोक्त आवश्यकताओं का पालन सुनिश्चित करने हेतु ग्राहक को पूर्व सूचना देगा। अवयस्क के व्यस्क होने पर, उसी दिन से खाता अक्रियाशील (Inoperative) के रूप में वर्गीकृत कर दिया जाएगा, जब तक कि ग्राहक आवश्यक दिशा-निर्देशों एवं दस्तावेजों के साथ माइनर से मेजर खाता रूपांतरण की प्रक्रिया पूरी न कर ले।
- व्यस्क होने पर पूर्व-अवयस्क को खाते में उपलब्ध शेषराशि की पुष्टि करनी होगी। एक शेषराशि पुष्टि पत्र (Balance Confirmation Letter) लिया जाएगा, जिस पर पूर्व-अवयस्क के हस्ताक्षर होंगे। यदि खाता अभिभावक द्वारा एकल या संयुक्त रूप से संचालित किया गया था, तो अभिभावक के हस्ताक्षर भी आवश्यक होंगे। रूपांतरण के लिए केवाईसी दस्तावेज, संचालन अधिकार का आदेश, फोटोग्राफ और नए हस्ताक्षर नमूने, जिन्हें प्राकृतिक अभिभावक द्वारा सत्यापित किया गया हो, लिया जाएगा एवं बैंक रिकॉर्ड में सुरक्षित रखा जाएगा।

14.अशिक्षित / दृष्टिबाधित व्यक्ति का खाता (Account of Illiterate/Blind Person)

- बैंक, अशिक्षित / दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए खाता खोलते समय किसी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगा और इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के दिशा-निर्देशों का पालन करेगा।
- ऐसे व्यक्ति को खाता खोलने हेतु स्वयं बैंक आकर, अपने साथ एक गवाह लाना होगा जो जमाकर्ता और बैंक दोनों को जानता हो।

- बैंक खाताधारक को दी जाने वाली पासबुक आदि की सुरक्षा और देखभाल की आवश्यकता को स्पष्ट रूप से बताएगा। बैंक अधिकारी ऐसे व्यक्ति को खाते से संबंधित नियम एवं शर्तें स्पष्ट रूप से समझाएगा।
- अशिक्षित व्यक्तियों के लिए बैंक चालू खाता (Current Account) को छोड़कर अन्य प्रकार के जमा खाते खोल सकता है।ऐसे खातों में सामान्यतः चेकबुक सुविधा प्रदान नहीं की जाती। निकासी या ब्याज के भुगतान के समय, खाताधारक को अपने अंगूठे का निशान अथवा पहचान चिह्न अधिकृत अधिकारी की उपस्थिति में लगाना होगा, जो उसकी पहचान की पुष्टि करेगा।

15.संयुक्त खाताधारकों के नाम में परिवर्तन (Addition / Deletion of Joint Account Holders)

बैंक, सभी संयुक्त खाताधारकों के अनुरोध पर परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए संयुक्त खाताधारकों के नामों में जोड़ या हटाने की अनुमति दे सकता है। या व्यक्तिगत जमाकर्ता को खाता संयुक्त रूप में संचालित करने हेतु किसी अन्य व्यक्ति को जोड़ने की अनुमति प्रदान कर सकता है।

16.ग्राहक जानकारी (Customer Information)

बैंक द्वारा ग्राहकों से एकत्रित की गई जानकारी का उपयोग, बैंक अथवा उसकी सहायिकाएं / सहयोगी संस्थाएं, अपने उत्पादों या सेवाओं के प्रचार हेतु तब तक नहीं कर सकतीं, जब तक कि ग्राहक की स्पष्ट सहमति अलग से प्राप्त न की गई हो।

17.ग्राहक खाते की गोपनीयता (Secrecy of Customer's Account)

बैंक, ग्राहक की पूर्व स्वीकृति (स्पष्ट या परोक्ष) के बिना ग्राहक के खाते का विवरण किसी तीसरे पक्ष को प्रकट नहीं करेगा। हालांकि, निम्नलिखित अपवादों में जानकारी दी जा सकती है, कानूनन बाध्यता के अंतर्गत,सार्वजनिक हित में जानकारी साझा करना आवश्यक हो,बैंक के हित की रक्षा हेतु जानकारी साझा करना अनिवार्य हो

18.जमा राशि पर ऋण सुविधा (Advance Against Deposits)

बैंक, अपने क्रेडिट नीति के अनुसार, ग्राहकों द्वारा अनुरोध किए जाने पर सावधि जमा राशि के विरुद्ध ऋण / अधिलिखा सुविधा प्रदान कर सकता है।

19.मृत जमाकर्ता के खाते में देय राशि का निपटान (Settlement of Dues in Deceased Depositor's Account)

- यदि जमाकर्ता ने बैंक के साथ नामांकन (Nomination) पंजीकृत कराया है, तो मृतक जमाकर्ता के खाते में उपलब्ध शेष राशि को नामांकित व्यक्ति के खाते में स्थानांतरित किया जाएगा या नामांकित व्यक्ति को भुगतान किया जाएगा, बशर्ते बैंक को नामांकित व्यक्ति की पहचान और मृत्यु प्रमाण पत्र आदि जैसे दस्तावेज संतोषजनक रूप से प्राप्त हो जाएं।
- यह प्रक्रिया संयुक्त खाते के लिए भी लागू होगी, यदि उसमें नामांकन पंजीकृत है।
- यदि संयुक्त जमा खाते में से किसी एक खाताधारक की मृत्यु हो जाती है, और कोई नामांकन नहीं है, तो बैंक शेष राशि का भुगतान मृतक के कानूनी उत्तराधिकारियों और जीवित खाताधारक/खाताधारकों को संयुक्त रूप से करेगा। हालांकि, यदि संयुक्त खाता धारकों द्वारा खाता खोलते समय भुगतान हेतु कोई निर्देश (मंडेट) दिया गया है जैसे कि या तो या उत्तरजीवी" "पूर्व / उत्तरार्द्ध या उत्तरजीवी" "उत्तरजीवियों में से कोई भी" "उत्तरजीवी(Either

or Survivor" "Former / Latter or Survivor""Anyone of Survivors" "Survivor") आदि, तो भुगतान उसी अनुसार किया जाएगा ताकि कानूनी दस्तावेजों के प्रस्तुतिकरण में देरी न हो और उत्तराधिकारियों को असुविधा न हो।

- मृतक व्यक्तिगत जमाकर्ता / एकल स्वामित्व वाले प्रतिष्ठान के चालू खाते (Current Account) में शेष राशि पर मृत्यु की तिथि से लेकर दावा भुगतान की तिथि तक बचत जमा पर लागू ब्याज दर के अनुसार ब्याज देय होगा।
- नामांकन के अभाव में, यदि उत्तराधिकारियों में कोई विवाद नहीं है, तो बैंक सभी उत्तराधिकारियों द्वारा संयुक्त आवेदन और प्रतिज्ञापत्र (Indemnity) के आधार पर या उनके द्वारा अधिकृत किसी एक व्यक्ति को राशि का भुगतान कर सकता है, बिना कानूनी दस्तावेज मांगे, बशर्ते कि राशि बैंक बोर्ड द्वारा अनुमोदित सीमा के अंतर्गत हो। यह सुनिश्चित करने के लिए है कि आम जमाकर्ताओं को कानूनी औपचारिकताओं में विलंब के कारण कठिनाई का सामना न करना पड़े।

20.मृत जमाकर्ता के सावधि जमा पर देय ब्याज (Interest Payable on Term Deposit in Deceased Depositor's Account)

- यदि जमा की परिपक्वता तिथि (Maturity Date) से पहले जमाकर्ता की मृत्यु हो जाती है और जमा राशि परिपक्वता तिथि के बाद दावा की जाती है, तो परिपक्वता तिथि तक अनुबंधित ब्याज दर (Contracted Rate) से ब्याज दिया जाएगा।
- परिपक्वता तिथि से भुगतान की तिथि तक, बैंक साधारण ब्याज उस अवधि के लिए देगा, जो परिपक्वता के बाद बीती है, परिपक्वता तिथि पर लागू ब्याज दर के अनुसार।
- यदि जमाकर्ता की मृत्यु परिपक्वता तिथि के बाद होती है, तो परिपक्वता तिथि से भुगतान की तिथि तक बचत जमा दर (Savings Rate) के अनुसार ब्याज दिया जाएगा।

21.जमा राशि पर बीमा कवर (Insurance Cover for Deposits)

- बैंक की सभी जमा राशियाँ डिपॉजिट इंश्योरेंस एंड क्रेडिट गारंटी कॉर्पोरेशन (DICGC) की बीमा योजना के अंतर्गत आती हैं, निश्चित शर्तों और सीमाओं के अधीन। बीमा कवर की जानकारी जमाकर्ताओं को प्रदान की जाएगी।
- DICGC निम्नलिखित प्रकार की जमाओं को बीमा सुरक्षा नहीं देता:
  - ✓ विदेशी सरकारों की जमा राशि
  - ✓ केंद्र/राज्य सरकार की जमा राशि
  - ✓ बैंक के बीच की जमा (Inter-bank deposits)
  - ✓ राज्य भूमि विकास बैंक की जमा, जो राज्य सहकारी बैंक के पास हो
  - ✓ भारत के बाहर प्राप्त किसी भी जमा राशि पर बकाया राशि
  - ✓ ऐसी कोई राशि जिसे RBI की अनुमति से DICGC ने विशेष रूप से छूट प्रदान की हो
- प्रत्येक जमाकर्ता को रुपये 5,00,000/- (पाँच लाख) तक की बीमा सुविधा दी जाती है, जो मूलधन और ब्याज दोनों के योग पर लागू होती है, बशर्ते खाता एक ही प्रकार की अधिकारिता में हो। उदाहरण यदि किसी व्यक्ति के खाते में ₹4,95,000 मूलधन है और ₹4,000 ब्याज है, तो कुल ₹4,99,000 बीमित होगा। यदि ₹5,00,000 की राशि है, तो उस पर अर्जित ब्याज बीमा सीमा के बाहर होगा।

- बैंक की अलग-अलग शाखाओं में रखी जमा राशि को समेकित रूप से जोड़कर देखा जाएगा, और कुल ₹5,00,000/- तक की राशि ही बीमित होगी।

22.भुगतान रोकने की सुविधा (Stop Payment Facility)

बैंक, खाताधारकों द्वारा जारी किए गए चेकों के संबंध में भुगतान रोकने (Stop Payment) के निर्देश स्वीकार करेगा।इस सुविधा के लिए निर्धारित शुल्क वसूल किए जाएंगे।

23.निष्क्रिय खाता (Inoperative Account)

- बचत खाता एवं चालू खाता, जिसमें दो वर्षों तक कोई लेन-देन नहीं हुआ है, उन्हें निष्क्रिय खाता (Inoperative Account) के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा। खाताधारक बैंक से अनुरोध कर सकते हैं कि खाता फिर से चालू किया जाए, बशर्ते वे अद्यतन केवाईसी दस्तावेज (KYC documents) बैंक को वर्तमान दिशानिर्देशों के अनुसार उपलब्ध कराएं।
- बैंक, खाताधारक को यह सूचित करेगा कि पिछले एक वर्ष से खाते में कोई ग्राहक-प्रेरित लेन-देन (Customer Induced Transaction - CIT) नहीं हुआ है और उनसे अनुरोध करेगा कि वे खाता संचालित करें। यदि अगले एक वर्ष में भी कोई लेन-देन नहीं किया गया, तो खाता निष्क्रिय की श्रेणी में डाल दिया जाएगा।
- निम्नलिखित लेन-देन को "ग्राहक-प्रेरित लेन-देन (CIT)" माना जाएगा:
  - ✓ वित्तीय लेन-देन जो खाता धारक द्वारा या उनके निर्देश पर बैंक के माध्यम से किया गया हो, चाहे वह क्रेडिट या डेबिट हो।
  - ✓ गैर-वित्तीय लेन-देन, जो ग्राहक द्वारा एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग (IB), मोबाइल बैंकिंग या थर्ड पार्टी एप्लिकेशन (TPAP) के माध्यम से दो-चरण प्रमाणीकरण (2FA) के साथ किया गया हो।
  - ✓ केवाईसी अपडेट (KYC Update) जो व्यक्तिगत रूप से या बैंक द्वारा प्रदान किए गए डिजिटल माध्यम से किया गया हो।
- यदि खाताधारक, खाता न चलाने का कारण लिखित रूप में बैंक को बताते हैं, तो बैंक ऐसे खाते को एक वर्ष और सक्रिय खाता मानेगा। यदि इस विस्तारित अवधि में भी खाता संचालित नहीं किया गया, तो बैंक खाता को निष्क्रिय वर्ग में डाल देगा।
- शाखाओं में मानकीकृत ग्राहक अनुरोध फॉर्म (Customer Request Form) उपलब्ध है, जिसे भरकर खाताधारक खाता न चलाने के कारणों सहित पहचान और पते के प्रमाण के दस्तावेजों के साथ प्रस्तुत कर सकते हैं।
- बैंक, बचत खातों में नियमित रूप से ब्याज जमा करता रहेगा, चाहे खाता चालू हो या निष्क्रिय।
- न्यूनतम बैलेंस न रखने पर कोई शुल्क नहीं वसूला जाएगा, यदि खाता निष्क्रिय की श्रेणी में है। निष्क्रिय खाता पुनः सक्रिय करने पर भी कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा।

24. अवांछित जमा राशि (Unclaimed Deposits)

- अवांछित जमा खातों से तात्पर्य उन खातों से है जिनमें पिछले दस वर्षों से कोई संचालन नहीं हुआ है। यदि राशि निश्चित अवधि के लिए जमा की गई थी, तो दस वर्षों की गणना उस निश्चित जमा की परिपक्वता तिथि से की जाएगी।
- बैंक ऐसे निष्क्रिय खातों के धारकों का पता लगाने हेतु सक्रिय भूमिका निभा रहा है। ऐसे सभी खातों की सूची जो दस वर्षों या उससे अधिक समय से निष्क्रिय हैं, बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित की गई है।
- वर्तमान में प्रकाशित सूची में "खोज (Find)" विकल्प उपलब्ध है, जिससे खाताधारक के नाम और पते के आधार पर खाता खोजा जा सकता है।

25.जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता निधि योजना, 2014 (Depositor Education and Awareness Fund - DEAF)

भारतीय रिज़र्व बैंक ने जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता निधि (DEAF) की स्थापना की है।योजना के अंतर्गत, बैंक के साथ किसी खाते में जमा राशि, जो दस वर्षों तक निष्क्रिय रही है या दस वर्षों से अधिक समय तक अवांछित रही है, उसे दस वर्षों की अवधि समाप्त होने के तीन माह के भीतर निधि (Fund) में स्थानांतरित किया जाएगा।यह निधि जमाकर्ताओं के हितों को बढ़ावा देने और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट उद्देश्यों के लिए उपयोग की जाएगी। हालांकि, जमाकर्ता दस वर्षों की अवधि के बाद भी अपनी राशि का दावा बैंक से कर सकते हैं या खाता संचालित कर सकते हैं, भले ही वह राशि निधि (Fund) में स्थानांतरित हो चुकी हो। ऐसे मामलों में, बैंक, जमाकर्ता/दावेदार को राशि का भुगतान करेगा तथा बाद में निधि से वह राशि पुनः प्राप्त करेगा।

26.सुरक्षित जमा लॉकर (Safe Deposit Lockers)

- यह सुविधा सभी बैंक शाखाओं में उपलब्ध नहीं है। जहाँ यह सुविधा उपलब्ध है, वहाँ लॉकर का आवंटन उपलब्धता एवं अन्य शर्तों के अधीन किया जाएगा।
- सुरक्षित जमा लॉकर किसी व्यक्ति (जो नाबालिग न हो) द्वारा एकल रूप से या किसी अन्य व्यक्ति/संस्था के साथ संयुक्त रूप से किराए पर लिया जा सकता है। यह सुविधा व्यक्तियों, हिंदू अविभाजित परिवारों (HUFs), फर्मों, कंपनियों, संगठनों, सोसाइटियों एवं ट्रस्टों को दी जा सकती है।
- नामांकन की सुविधा एकल या संयुक्त रूप से लॉकर रखने वाले व्यक्तियों को उपलब्ध है।
- अधिक जानकारी और अनुपालन हेतु कृपया सुरक्षित जमा लॉकर नीति (Safe Deposit Locker Policy) का संदर्भ लें।

27. शिकायतें और शिकायतों का निवारण (Redressal of Complaints and Grievances)

ग्राहक शिकायतों के समाधान हेतु बैंक ने एक व्यापक शिकायत निवारण नीति (Grievance Redressal Policy) बनाई है, जो बैंक की वेबसाइट पर प्रकाशित है तथा सभी शाखाओं में अवलोकन हेतु उपलब्ध है।

28.नीति की समीक्षा (Review of the Policy)

नीति में किसी भी प्रकार के संशोधन या परिवर्तन को आंतरिक रूप से बोर्ड द्वारा अनुमोदित समिति के माध्यम से स्वीकृत किया जाएगा।यह नीति सामान्यतः वर्ष में एक बार बोर्ड स्तर पर समीक्षा हेतु प्रस्तुत की जाएगी। यदि कोई बड़ा परिवर्तन किया जाता है, तो उसे बोर्ड की अगली बैठक में अनुमोदन (ratification) के लिए रखा जाएगा।