

द्वारस्थ बैंकिंग सेवाओं से संबंधित शर्तें

प्रदान की जाने वाली सेवाएँ

1. पात्र बैंक स्वेच्छा से व्यक्तिगत ग्राहकों / प्राकृतिक व्यक्तियों को उनके दरवाजे पर निम्नलिखित बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर सकते हैं: -

- a) प्राप्ति के बदले नकद की प्राप्ति;
- b) प्राप्ति के एवज में भुगतान लिखतों का उठाना;
- c) खाते से निकासी के एवज में मांग ड्राफ्ट की डिलीवरी;
- d) काउंटर पर प्राप्त चेक के एवज में या फोन बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग आदि जैसे किसी सुरक्षित सुविधाजनक चैनल के माध्यम से प्राप्त अनुरोध के एवज में खाते से निकासी के एवज में नकदी की डिलीवरी;
- e) अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) दस्तावेज़ जमा करना;
- f) जीवन प्रमाण पत्र जमा करना।

2. जो बैंक नकदी के पिक-अप की सेवाएं प्रदान करते हैं, वे अपने कर्मचारियों और एजेंटों को शिक्षित करने के लिए उचित कदम उठाएंगे ताकि वे जाली और विकृत नोटों का पता लगा सकें ताकि ग्राहकों के साथ धोखाधड़ी और विवाद से बचा जा सके।

3. डिलीवरी का तरीका:

- a) अपने कर्मचारियों के माध्यम से
- b) एजेंटों के माध्यम से (केवल ₹1000 करोड़ से अधिक की जमा राशि वाले बैंक के लिए अनुमत)

4. जहां बैंक सेवाओं के वितरण के लिए एजेंटों की सेवाएं लेते हैं, यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति एजेंटों के चयन और शुल्क / कमीशन आदि के भुगतान के लिए व्यापक सिद्धांतों को निर्धारित करती है। बैंकों को भारतीय रिज़र्व बैंक (ग्रामीण सहकारी बैंक - आउटसोर्सिंग में जोखिम का प्रबंधन) निदेश, 2025 पर दिशानिर्देशों को देखना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि द्वारस्थ बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते समय उनमें उल्लिखित सिद्धांतों का अनुपालन किया जाए।

5. वितरण प्रक्रिया

- a) ग्राहक से एकत्र की गई नकदी को बैंक की ओर से रसीद जारी करके स्वीकार किया जाना चाहिए;
- b) ग्राहक से एकत्र की गई नकदी को उसी दिन या अगले कार्य दिवस पर ग्राहक के खाते में जमा किया जाना चाहिए, जो संग्रह के समय पर निर्भर करता है;
- c) नकद संग्रह के समय, ग्राहक को उचित सलाह जारी करके क्रेडिट की तारीख की सूचना दी जानी चाहिए;
- d) मांग ड्राफ्ट की डिलीवरी लिखित में मांग या चेक प्राप्त होने के आधार पर खाते से डेबिट करके की जानी चाहिए, न कि घर पर एकत्र किए गए नकदी या लिखतों के खिलाफ;
- e) केवाईसी दस्तावेजों, जीवन प्रमाण पत्र के संग्रह के लिए पावती प्रदान की जानी चाहिए।

जोखिम प्रबंधन

6. यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहक के साथ किए गए करार में बैंक पर उसके नियंत्रण से परे परिस्थितियों में द्वारस्थ सेवाएं प्रदान करने में विफलता के लिए कोई कानूनी या वित्तीय दायित्व शामिल नहीं है। सेवाओं को शाखा में दी जाने वाली बैंकिंग सेवाओं के विस्तार के रूप में देखा जाना चाहिए और बैंक का दायित्व वैसा ही होना चाहिए जैसे कि लेनदेन शाखा में किए गए हों। समझौते में ग्राहक को अपने दरवाजे पर सेवाओं का दावा करने का कोई अधिकार नहीं होना चाहिए।

7. बैंक को अपने कर्मचारियों / एजेंटों और ग्राहकों के लिए द्वारस्थ बैंकिंग के लिए नकद सीमा (संग्रह के साथ-साथ वितरण के लिए) प्रदान करनी चाहिए। बैंक को इन सेवाओं को प्रदान करते समय प्रौद्योगिकी जोखिम को रोकने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाने चाहिए।

पारदर्शिता

8. यदि कोई हो, तो द्वारस्थ सेवाओं के लिए ग्राहक पर लगाए जाने वाले शुल्क बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति में शामिल किए जाने चाहिए और ग्राहक के साथ किए गए समझौते का हिस्सा होना चाहिए। दरवाजे पर सेवाएं प्रदान करने वाली बैंकों की वेबसाइट और ब्रोशरों पर शुल्क प्रमुखता से इंगित किए जाने चाहिए।

9. अन्य शर्तें

- a) बैंक अपने ग्राहकों को द्वारस्थ सेवाएं प्रदान करते समय ग्राहक पहचान प्रक्रियाओं के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक (ग्रामीण सहकारी बैंक - नो योर कस्टमर) निदेश, 2025 का अनुपालन सुनिश्चित करेंगे।

- b) सेवाएं ग्राहक द्वारा चुने गए निवास या कार्यालय में प्रदान की जानी चाहिए, जिसका पता समझौते में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाना चाहिए।
- c) ग्राहक के साथ करार / अनुबंध में स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट किया जाएगा कि बैंक अपने 'एजेंट' की चूक और कमीशन के कार्यों के लिए जिम्मेदार होगा।
- d) सेवाओं के लिए भुगतान करते समय बैंक बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 10 (1) (बी) () द्वारा लगाए गए प्रतिबंधों को ध्यान में रखेंगे।

10. शिकायत का निवारण

- a) बैंकों को अपने कर्मचारियों / एजेंटों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के बारे में शिकायतों के निवारण के लिए आंतरिक रूप से एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र का गठन करना चाहिए। बैंक के नामित शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और टेलीफोन नंबर ग्राहकों को बैंक की वेबसाइट सहित उपलब्ध कराया जाना चाहिए। नामित अधिकारी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहकों की वास्तविक शिकायतों का तुरंत निवारण किया जाए।
- b) यदि किसी ग्राहक को लगता है कि उसकी शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं किया गया है, तो उसके पास शिकायतों के निवारण के लिए आरबीआई लोकपाल से संपर्क करने का विकल्प होगा।