

बैंक ऑफ महाराष्ट्र  
नागरिक घोषणापत्र  
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा ग्राहक सेवाओं के लिए घोषणापत्र  
परिचालन और ग्राहक सेवा विभाग, प्रधान कार्यालय, पुणे

अनुक्रमणिका

क्र.	विषय	पृष्ठ क्र.
1	दर्शन	2
2	लक्ष्य	2
3	प्रतीक चिह्न (लोगो)	2
4	चार्टर प्रयोज्यता	2
5	सेवाओं के लिए मानक	3
6	गुणात्मक और कुशल सेवाओं के लिए ग्राहकों से अपेक्षाएँ	17
7	ग्राहक शिक्षा	19
8	शिकायत निवारण तंत्र	20

## 1. दर्शन

वैश्विक उपस्थिति की ओर अग्रसर होने के साथ-साथ शेयरधारकों और कर्मचारियों की गरिमा को बढ़ाते हुए तथा समाज के विभिन्न वर्गों को सेवा प्रदान करते हुए एक ऊर्जावान, आगे की ओर बढ़ने वाला तकनीक संगत और ग्राहक केन्द्रित बैंक बनना।

## 2. लक्ष्य

- ग्राहक की अपेक्षाओं के अनुसार तत्परता से योग्य प्रतिक्रिया देना।
- समाज के विभिन्न वर्गों की आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु नवोन्मेषी उत्पाद व सेवाएं प्रदान करना।
- सतत आधार पर आधुनिकतम तकनीकी को अपनाना।
- तत्पर, व्यावसायिक और समर्पित कार्यबल का निर्माण करना।
- सर्वश्रेष्ठ पद्धतियों और कॉर्पोरेट गवर्नेंस के माध्यम से शेयरधारकों की आय में वृद्धि करना।
- शाखा नेटवर्क के माध्यम से अंतर्राष्ट्रीय परिवेश में प्रवेश करना।

## 3. प्रतीक चिह्न (लोगो)



दीपमाला : कई दीपों के साथ नई बुलन्दियों को छूना।

आधारस्तंभ : हमारी संस्था – शक्ति का प्रतीक।

दीप : हमारी शाखाएँ – सेवा का प्रतीक।

तीन 'एम' निम्नलिखित के प्रतीक हैं –

- धन का संग्रहण (मोबिलाइजेशन ऑफ मनी)
- पद्धतियों का आधुनिकीकरण (मॉडर्नाइजेशन ऑफ मेथड्स) और
- कर्मचारियों का प्रेरण (मोटिवेशन ऑफ स्टाफ)

## 4. चार्टर प्रयोज्यता

अस्वीकरण :

यह अधिकार और दायित्व बनाने वाला वैध दस्तावेज नहीं है। नागरिक चार्टर स्वयं नए वैधिक अधिकारों को नहीं बनाता, लेकिन यह निश्चित रूप से विद्यमान अधिकारों को लागू करने में सहायता करता है।

यह चार्टर नीचे सूचीबद्ध सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है, यद्यपि बैंकों की ओर से काम करने वाली शाखाओं, सहायक कंपनियों और एजेंटों द्वारा, काउंटर पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से और प्रौद्योगिकी के माध्यम से (वैकल्पिक वितरण चैनल) प्रदान किए गए हों।

## केवाईसी अनुपालन

विनियामक/ सांविधिक आवश्यकताओं का पालन करने के लिए, खाता खोलते समय बैंक अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) नॉम्स, एंटी मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल) दिशानिर्देशों का पालन करेगा, पहचान के बारे में खुद को संतुष्ट करेगा, जिसमें किसी व्यक्ति/यों के पते का सत्यापन शामिल है ताकि खाता खोलने के इच्छुक भावी ग्राहक, जनता के सदस्यों और खुद को धोखाधड़ी और बैंकिंग प्रणाली के अन्य दुरुपयोगों से बचाने में सहायता मिल सके। बैंक विद्यमान/ भावी ग्राहक की आय के स्रोतों के बारे में भी खुद को संतुष्ट करेगा। ग्राहक, बैंक की आवश्यकताओं के अनुसार, प्रस्तुत करने की समयावधि पर अद्यतन और सत्यापन के लिए वांछित दस्तावेज भी प्रदान करेंगे।

### उत्पाद :

- क. सभी जमाराशि खाते उदारणार्थ बचत खाते, चालू खाते, मियादी जमाराशियां, आवर्ती जमाराशियां, एनआरई, एफसीएनआर, एनआरओ
- ख. सभी जमा खातों (अर्थात व्यक्तिगत/ स्वामित्व क्षमता में खोले गए खाते) तथा सभी सुरक्षा जमा लॉकर धारकों (अर्थात व्यक्तिगत धारकों) के लिए नामांकन सुविधा प्रदत्त।
- ग. निधि आधारित (रिटेल ऋण, मांग ऋण, मियादी ऋण, नकदी ऋण, ओवरड्राफ्ट) और गैर निधि आधारित (साख पत्र/ बैंक गारंटी)।
- घ. प्रेषण और मनी चेंजिंग (मुद्रा परिवर्तन) सहित विदेशी मुद्रा उत्पाद।
- ङ. तृतीय पक्ष के उत्पाद (थर्ड पार्टी प्रोडक्ट्स) तथा निवेश उत्पाद।
- च. डिमैट खाते तथा एप्लीकेशन सपोर्टेड बाई ब्लॉकड अमाउंट (एएसबीए) सुविधाएं।
- छ. क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड सहित कार्ड उत्पाद।

### सेवाएँ :

- क. आरटीजीएस / एनईएफटी, मांग पत्र जारी करने, बैंकेर्स चेक इत्यादी के जरिए अंतरण द्वारा ग्राहकों के लिए धनप्रेषण सुविधाएं।
- ख. पेंशन से संबंधित भुगतान सेवाएँ।
- ग. धनादेश (चेक) संग्रहण
- घ. सुरक्षा अभिरक्षा (सेफ डिपॉजिट) सेवाएं, सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा।
- ङ. सरकारी संव्यवहारों से संबंधित बैंकिंग सेवाएं।
- च. भारतीय मुद्रा नोट परिवर्तन सुविधा।
- छ. मृतक खातों में दावा मामलों का निपटान।
- ज. इन्टरनेट बैंकिंग सेवाएँ।
- झ. मोबाइल बैंकिंग सेवाएँ।
- ञ. तत्काल भुगतान प्रणाली (आईएमपीएस)
- ट. यूनिफ़ाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई)

5. सेवाओं के लिए मानक :

आधारभूत वितरण चैनल अर्थात शाखा कार्यालय/ विशेष शाखा कार्यालय के अतिरिक्त वैकल्पिक व्यवसाय चैनल अर्थात एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग सेवाएँ, मोबाइल बैंकिंग, क्रेडिट कार्ड संपर्क केंद्र आदी। मानकों / मानदंडों के अनुसार ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करना शाखा प्रबंधक का दायित्व है। किसी भी प्रश्न / शिकायत को शाखा प्रबंधक/ कॉल सेंटर को संबोधित किया जाएगा।

ग्राहक, शाखा से उत्पादों/ सेवाओं की जानकारी प्राप्त कर सकते हैं या बैंक की सार्वजनिक डोमेन वेबसाइट से डाउनलोड कर सकते हैं। बैंक किसी भी समय किसी भी योजना/ सेवाओं के नियमों और शर्तों को बदलने/ संशोधन करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

ग्राहकों द्वारा आवश्यक दस्तावेज जमा करने के अधीन विभिन्न संव्यवहारों के लिए समय सूचक मानदंड निम्नानुसार हैं: -

सेवा	आवश्यक दस्तावेज़	समय मानदंड (सूचक) फार्म भरने के बाद
बचत खाते खोलना	<p>प्रत्येक ग्राहक को फोटोग्राफ प्रस्तुत करना आवश्यक है तथा :-</p> <p>क. पहचान/ पता दर्शानेवाली कोई भी प्रमाणित प्रति ख. स्थायी खाता संख्या (पैन) या फॉर्म 60/61 जैसा कि आयकर नियमों, 1962 में परिभाषित किया गया है</p> <p>पूर्ण केवाईसी बचत खाता खोलने के लिए आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेजों (ओवीडी) में से कोई भी जिसे पहचान प्रमाण के साथ साथ के पते का प्रमाण रूप में लिया जा सकता है, निम्नानुसार है :</p> <p>आधार क्रमांक धारिता का प्रमाण पासपोर्ट ड्राइविंग लाइसेन्स भारत निर्वाचन आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र नरेगा द्वारा जारी जॉब कार्ड राज्य सरकार के एक अधिकारी द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित नाम और पते का विवरण दर्शानेवाले राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर द्वारा जारी किया गया पत्र विनियामक के परामर्श से केंद्र सरकार द्वारा</p>	<p>नए सीआईएफ निर्मिति के मामले में : 2 घंटे</p> <p>विद्यमान सीआईएफ के मामले में : 30 मिनट</p>

	<p>अधिसूचित कोई अन्य दस्तावेज।</p> <p>जिन ग्राहकों के पास कोई ओवीडी नहीं है, वे केवाईसी छुट के विकल्प के अंतर्गत छोटे बचत खाता खोलने के लिए निम्नलिखित दस्तावेज जमा कर सकते हैं</p> <p>स्वयं सत्यापित फोटोग्राफ और शाखा अधिकारी की उपस्थिती में हस्ताक्षर या अंगूठा लगाना</p>	
बचत खाता बंद करना	पासबुक, अप्रयुक्त चेक बुक, एटीएम / डेबिट कार्ड	10 मिनट
मियादी जमाराशि खाता खोलना	जैसे बचत खाते में लागू है उस अनुसार	<p>नए सीआईएफ निर्मिति के मामले में : 2 घंटे</p> <p>विद्यमान सीआईएफ के मामले में : 30 मिनट</p>
मियादी जमाराशि का भुगतान	मूल एफडीआर / आरडी पास बुक	10 मिनट
डुप्लीकेट एफडीआर जारी करना		आधार शाखा द्वारा आवश्यक दस्तावेजों के साथ आवेदन की प्राप्ति से 20 मिनट।
चालू खाता खोलना	दस्तावेज अनुलग्नक -1 के अनुसार	<p>नए सीआईएफ निर्मिति के मामले में : 2 घंटे</p> <p>विद्यमान सीआईएफ के मामले में : 30 मिनट</p>
चालू खाता बंद करना	अप्रयुक्त चेक बुक, एटीएम / डेबिट कार्ड	10 मिनट
खातों का अंतर शाखा हस्तांतरण	किसी भी शाखा में खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध पत्र अर्थात जिस शाखा से खाता हस्तांतरित करना है या जिस शाखा में हस्तांतरित करना है	10 मिनट

नकद की प्राप्ति	रु. 25,000/- तक	10 मिनट
	रु. 25,000/- से अधिक	15 मिनट
नकदी का भुगतान	रु. 20,000/- तक	10 मिनट
	रु. 25,000/- से अधिक	15 मिनट
पासबुक का अद्यतन / खाते का विवरण जारी करना	काउंटर पर	5 मिनट
चेक बुक जारी करना - गैर व्यक्तिगत - व्यक्तिगत (नए ग्राहक के लिए 10 दिनों के बाद)	माँग आधार शाखा में प्रस्तुत की जाए	10 मिनट 10 कार्य दिवस
एटीएम / डेबिट कार्ड जारी करना - व्यक्तिगत	माँग किसी भी शाखा में प्रस्तुत की जाए	10 कार्य दिवस
इंटरनेट बैंकिंग सेवा की सुविधा	माँग आधार शाखा में प्रस्तुत की जाए	24 घंटे
मोबाइल बैंकिंग की सुविधा	माँग आधार शाखा में प्रस्तुत की जाए	10 मिनट
रेमिटेंस आरटीजीएस / एनईएफटी / ड्राफ्ट	माँग किसी भी शाखा में प्रस्तुत की जाए। (यदि खाता 6 महीने से अधिक पुराना नहीं है, तो आधार शाखा में प्रस्तुत किया जाना आवश्यक है)	15 मिनट
चेक का संग्रह: स्थानीय - बाहरी-		2-3 कार्य दिवस
		10-14 कार्य दिवस

मृतक दावे का निपटान	नामांकन दर्ज होने के मामले में - मृत्यु प्रमाणपत्र , अन्य मामलों में विधिवत भरे गए फॉर्म - मृत्यु प्रमाणपत्र, विधिवत भरे हुए दावे फॉर्म, सुनिश्चितता के साथ क्षतिपूर्ति बांड/ उत्तराधिकार प्रमाण पत्र (दावा की गई राशि पर निर्भर करता है)	15 कार्य दिवस
लॉकर सुविधा जारी करना	उपलब्धता के आधार पर। पहचान और पते का प्रमाण। लॉकर समझौता	30 मिनट
भुगतान रोकना / निर्देश देना	बैंक के निर्धारित प्रारूप में आवेदन	10 मिनट
अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करके विफल संव्यवहार से संबंधित शिकायतों का निवारण		अनुबंध II के अनुसार

रिटेल ऋण योजना		
योजना का नाम	गतिविधि	फॉर्म और आवश्यक दस्तावेजों के पूर्ण होने के पश्चात समय मानदंड (सूचक)
“महा घर” आवास ऋण	स्वीकृति	7 कार्य दिवस
	प्रलेखीकरण	3 कार्य दिवस
	संवितरण	1 कार्य दिवस
महा सुपर आवास ऋण योजना	स्वीकृति	7 कार्य दिवस
	प्रलेखीकरण	3 कार्य दिवस
	संवितरण	1 कार्य दिवस
महा सुपर कार ऋण योजना	स्वीकृति	2 कार्य दिवस
	प्रलेखीकरण	
	संवितरण	
महा कॉम्बो ऋण योजना	स्वीकृति	7 कार्य दिवस

	प्रलेखीकरण संवितरण	3 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
प्रधानमंत्री आवास योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	7 कार्य दिवस 3 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
पुरानी कार और दुपहिया वाहनों के लिए महाबैंक वाहन ऋण योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	2 कार्य दिवस
आवास ऋण उधारकर्ताओं के लिए टॉप अप ऋण	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	7 कार्य दिवस 3 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
शिक्षा ऋण योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	संपार्श्विक रहित - 3 कार्य दिवस संपार्श्विक सहित - 7 कार्य दिवस
महा स्वर्ण ऋण योजना (स्वर्ण आभूषणों के एवज में ऋण)	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	1 कार्य दिवस
उपभोक्ता ऋण योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	2 कार्य दिवस
महाबैंक व्यक्तिगत ऋण योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	2 कार्य दिवस
सैलरी गेन योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	2 कार्य दिवस

कौशल ऋण योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	3 कार्य दिवस
सौर प्रकाश प्रणालियों के लिए योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	2 कार्य दिवस
सोलर वॉटर हीटिंग प्रणाली के लिए योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	2 कार्य दिवस
व्यक्तिगत जरूरतों के लिए स्व-अधिकृत संपत्ति के एवज में ऋण	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	7 कार्य दिवस 3 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
संपार्श्विक प्रतिभूतियों का निर्वहन (रिटेल ऋण)		15 कार्य दिवस
प्राथमिक प्रतिभूति (रिटेल ऋण) का निर्वहन		15 कार्य दिवस

कृषि ऋण योजना		
उत्पाद	गतिविधि	फॉर्म और आवश्यक दस्तावेजों के पूर्ण होने के पश्चात समय मानदंड (सूचक)
महाबैंक किसान क्रेडिट कार्ड (एमकेसीसी)	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	5 कार्य दिवस 3 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
महाबैंक किसान सभी उद्देश्य हेतु मियादी ऋण	स्वीकृति	7 कार्य दिवस

	प्रलेखीकरण संवितरण	3 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
महाबैंक गोल्ड लोन योजना - कृषि	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	2 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
कृषकों हेतु फार्महाउस के निर्माण की योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	10 कार्य दिवस 3 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
किसानों को वाहनों की खरीद के लिए वित्तपोषण की योजना (दो / तीन पहिया वाहन)	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	2 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
किसानों को वाहनों की खरीद के लिए योजना (चार पहिया)	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	2 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
किसानों को वेयरहाउस रसीदों के एवज में वित्तपोषण की योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	2 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
लघु और सीमांत किसानों द्वारा भूमि की खरीद के लिए किसानों हेतु वित्तपोषित योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	10 कार्य दिवस 3 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
कृषि स्नातकों के लिए एग्री-क्लिनिक और कृषि-व्यवसाय केंद्रों की स्थापना के लिए	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	7 कार्य दिवस 3 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस

वित्तपोषण		
बागवानी / वृक्षारोपण गतिविधियाँ	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	7 कार्य दिवस 3 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
पशुपालन	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	7 कार्य दिवस 3 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
फार्म मशीनीकरण	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	5 कार्य दिवस 3 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
लघु सिंचाई	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	7 कार्य दिवस 3 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
हाई-टेक प्रोजेक्ट	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	10 कार्य दिवस 3 कार्य दिवस 1 कार्य दिवस
संपाश्विक प्रतिभूतियों का निर्वहन (कृषि ऋण)		10 कार्य दिवस
प्राथमिक प्रतिभूतियों का निर्वहन (कृषि ऋण)		7 कार्य दिवस

एमएसएमई ऋण योजनाएँ		
उत्पाद	गतिविधि	फॉर्म और आवश्यक दस्तावेजों के पूर्ण होने के पश्चात समय मानदंड (सूचक)
प्रधान मंत्री मुद्रा योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	पूर्णतः विधिवत भरे हुए प्राप्त ऋण आवेदन सहित जांचसूची  रु.25000/- तक एक सप्ताह

		<p>रु.25000/- से अधिक तथा रु.5.00 लाख तक - दो सप्ताह</p> <p>रु.5.00 लाख से अधिक - 4 सप्ताह</p>
महा एमएसएमई प्रोजेक्ट ऋण योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	<p>पूर्णतः विधिवत भरे हुए प्राप्त ऋण आवेदन सहित जांचसूची</p> <p>रु.25000/- तक एक सप्ताह</p> <p>रु.25000/- से अधिक तथा रु.5.00 लाख तक - दो सप्ताह</p> <p>रु. 5.00 लाख से अधिक - 4 सप्ताह</p>
महा एमएसएमई मशीनरी/ उपकरण योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	<p>पूर्णतः विधिवत भरे हुए प्राप्त ऋण आवेदन सहित जांचसूची</p> <p>रु.25000/- तक एक सप्ताह</p> <p>रु.25000/- से अधिक तथा रु.5.00 लाख तक - दो सप्ताह</p> <p>रु.5.00 लाख से अधिक - 4 सप्ताह</p>
महा एमएसएमई कैश क्रेडिट योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	<p>पूर्णतः विधिवत भरे हुए प्राप्त ऋण आवेदन सहित जांचसूची</p> <p>रु.25000/- तक एक सप्ताह</p> <p>रु.25000/- से अधिक तथा रु.5.00 लाख तक - दो सप्ताह</p> <p>रु. 5.00 लाख से अधिक - 4 सप्ताह</p>
महा एमएसई कोलैटरल फ्री मीयादी ऋण योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	<p>पूर्णतः विधिवत भरे हुए प्राप्त ऋण आवेदन सहित जांचसूची</p> <p>रु.25000/- तक एक सप्ताह</p> <p>रु.25000/- से अधिक तथा रु.5.00 लाख तक - दो सप्ताह</p> <p>रु. 5.00 लाख से अधिक - 4 सप्ताह</p>
महा एमएसई कोलैटरल फ्री कैश क्रेडिट योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण	<p>पूर्णतः विधिवत भरे हुए प्राप्त ऋण आवेदन सहित जांचसूची</p>

	संवितरण	रु.25000/- तक एक सप्ताह रु.25000/- से अधिक तथा रु.5.00 लाख तक - दो सप्ताह रु. 5.00 लाख से अधिक - 4 सप्ताह
लघु सड़क परिवहन ऑपरेटर के लिए महाबैंक वाहन ऋण योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	पूर्णतः विधिवत भरे हुए प्राप्त ऋण आवेदन सहित जांचसूची रु.25000/- तक एक सप्ताह रु.25000/- से अधिक तथा रु.5.00 लाख तक - दो सप्ताह रु. 5.00 लाख से अधिक - 4 सप्ताह
डॉक्टरों, चार्टर्ड एकाउंटेंट के लिए महाबैंक ऋण योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	पूर्णतः विधिवत भरे हुए प्राप्त ऋण आवेदन सहित जांचसूची रु.25000/- तक एक सप्ताह रु.25000/- से अधिक तथा रु.5.00 लाख तक - दो सप्ताह रु. 5.00 लाख से अधिक - 4 सप्ताह
महा डॉक + ऋण योजना	स्वीकृति प्रलेखीकरण संवितरण	पूर्णतः विधिवत भरे हुए प्राप्त ऋण आवेदन सहित जांचसूची रु.25000/- तक एक सप्ताह रु.25000/- से अधिक तथा रु.5.00 लाख तक - दो सप्ताह रु. 5.00 लाख से अधिक - 4 सप्ताह
महाबैंक जीएसटी जमा योजना	मंजूरी दस्तावेजीकरण संवितरण	सर्वथा विधिवत रूप से भरे गए ऋण आवेदन के साथ जांच सूची की प्राप्ति होने पर। रु. 25000/- तक - एक सप्ताह रु. 25000/- से अधिक एवं रु. 5.00 लाख तक - दो सप्ताह रु. 5.00 लाख से अधिक- 4 सप्ताह

संपत्ति के बदले ऋण	मंजूरी दस्तावेजीकरण संवितरण	सर्वथा विधिवत रूप से भरे गए ऋण आवेदन के साथ जांच सूची की प्राप्ति होने पर। रु. 25000/- तक - एक सप्ताह रु. 25000/- से अधिक एवं रु. 5.00 लाख तक - दो सप्ताह रु. 5.00 लाख से अधिक- 4 सप्ताह
निर्यातकों के लिए ऋण योजना	मंजूरी दस्तावेजीकरण संवितरण	सर्वथा विधिवत रूप से भरे गए ऋण आवेदन के साथ जांच सूची की प्राप्ति होने पर। रु. 25000/- तक - एक सप्ताह रु. 25000/- से अधिक एवं रु. 5.00 लाख तक - दो सप्ताह रु. 5.00 लाख से अधिक- 4 सप्ताह
एमएसएमई क्रेडिट + योजना	मंजूरी दस्तावेजीकरण संवितरण	सर्वथा विधिवत रूप से भरे गए ऋण आवेदन के साथ जांच सूची की प्राप्ति होने पर। रु. 25000/- तक - एक सप्ताह रु. 25000/- से अधिक एवं रु. 5.00 लाख तक - दो सप्ताह रु. 5.00 लाख से अधिक- 4 सप्ताह
पैंकिंग क्रेडिट	मंजूरी दस्तावेजीकरण संवितरण	सर्वथा विधिवत रूप से भरे गए ऋण आवेदन के साथ जांच सूची की प्राप्ति होने पर। रु. 25000/- तक - एक सप्ताह रु. 25000/- से अधिक एवं रु. 5.00 लाख तक - दो सप्ताह रु. 5.00 लाख से अधिक- 4 सप्ताह
संपार्श्विक प्रतिभूतियों की चुकौती (एमएसएमई)		15 कार्य दिवस

प्राथमिक प्रतिभूतियों की चुकौती (एमएसएमई)		15 कार्य दिवस
---	--	---------------

विदेशी एलसी, बीजी		
सेवा	गतिविधि	फॉर्म और आवश्यक दस्तावेजों को पूरा करने के बाद समय मानदंड (सूचक)
विदेशी एलसी जारी करना (मंजूरी के सभी नियमों और शर्तों के अनुपालन एवं सीमा की मंजूरी के अधीन)	बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	टी+2 कार्य दिवस
विदेशी एलसी की स्वीकृति	फेमा, आरबीआई, फेडाई और बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	टी+5 कार्य दिवस
विदेशी एलसी की पुष्टि	फेमा, आरबीआई, फेडाई और बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	टी+0 कार्य दिवस
विदेशी बैंक गारंटी (मंजूरी के सभी नियमों और शर्तों के अनुपालन एवं सीमा की मंजूरी के अधीन)	फेमा, आरबीआई, फेडाई और बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	टी+0 कार्य दिवस

विदेशी विनिमय सेवाएं		
सेवा	गतिविधि	फॉर्म और आवश्यक दस्तावेजों को पूरा करने के बाद समय मानदंड (सूचक)
आंतरिक प्रेषण (व्यक्तिगत)	फेमा, आरबीआई, फेडाई और बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	बैंक के नॉस्ट्रों खाते में निधियों की प्राप्ति के अधीन प्राप्ति के मूल्य दिनांक से टी+1
बाह्य प्रेषण (व्यक्तिगत)	फेमा, आरबीआई, फेडाई और बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप	टी +0

	सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	
एफसी उपकरण निर्गमण	फेमा, आरबीआई, फेडाई और बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	टी +0
संग्रहण हेतु प्रेषित एफसी उपकरण	फेमा, आरबीआई, फेडाई और बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	बैंक के नॉस्ट्रों खाते में निधियों की प्राप्ति के अधीन प्राप्ति के मूल्य दिनांक से टी+1
अग्रिम प्रेषण का आयात	फेमा, आरबीआई, फेडाई और बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	टी +0
बिल के बदले अंतिम भुगतान का आयात	फेमा, आरबीआई, फेडाई और बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	टी +0
ऋण संवितरण पैकिंग	फेमा, आरबीआई, फेडाई और बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	टी +0
निर्यात बिल संग्रहण	फेमा, आरबीआई, फेडाई और बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	बैंक के नॉस्ट्रों खाते में निधियों की प्राप्ति के अधीन प्राप्ति के मूल्य दिनांक से टी+1
निर्यात बिल खरीद	फेमा, आरबीआई, फेडाई और बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	टी +0
निर्यात बिल पराक्रमण	फेमा, आरबीआई, फेडाई और बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	टी +0
स्वीफ्ट संदेश	फेमा, आरबीआई, फेडाई और बैंक की आंतरिक नीति एवं दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी संगत दस्तावेजों के संपूर्ण सेट की प्रस्तुति	टी +0

सरकारी व्यवसाय – उत्पाद/ सेवाएं		
वरिष्ठ नागरिक बचत योजना, 2004	आवेदन फॉर्म के साथ नियोक्ता से एक प्रमाणपत्र प्राप्त किया जाना चाहिए जिसमें अधिवर्षिता या किसी अन्य कारण से सेवानिवृत्ति के तथ्यों के उल्लेख के साथ सेवानिवृत्ति लाभों के संवितरण के दिनांक का प्रमाणपत्र, सेवानिवृत्ति लाभ, रोजगार अवधि एवं नियोक्ता के साथ रोजगार की अवधि संलग्न की जानी चाहिए।	खोले गए खाते (मौजूदा सीएफ) : 25-30 मिनट खोले गए खाते (नए सीएफ) : 2 घंटे जमा हेतु : 10-12 मिनट* *बंद किए गए खाते : 25-30 मिनट* *औपचारिकताओं की पूर्ति के अधीन
	• फॉर्म ए – आवेदन फॉर्म	
	• फॉर्म बी- अवधि का विस्तार	
	• फॉर्म सी - नामांकन फार्म	
	• फॉर्म ई – खाता बंद होना	
	• फॉर्म एफ - परिपक्वता से पहले एक जमाकर्ता की मृत्यु	
	• फॉर्म जी - खाते का एक शाखा से दूसरी शाखा में स्थानांतरण	
आरबीआई 8% बचत (कर-योग्य) बांड, 2003	आवेदन :	खोले गए खाते : 25-30 मिनट*
	(i) बांडों के लिए आवेदन फॉर्म "ए" या उसके समकक्ष किसी अन्य फॉर्म में किया जा सकता है जिसमें आवेदक का पूरा नाम एवं पता तथा राशि का स्पष्ट उल्लेख होना चाहिए।	*जमाराशियों के लिए : 10-12 मिनट *
	(ii) आवेदन पत्र के साथ नकद/ ड्राफ्ट/ चेक के रूप में आवश्यक भुगतान किया जाना चाहिए।	
(iii) जिन आवेदकों ने आयकर अधिनियम, 1961 के संबद्ध प्रावधानों के तहत कर से छूट प्राप्त की है, उन्हें आवेदन (फॉर्म "ए" में) में तदर्थक एक घोषणा करनी होगी और आयकर अधिकारियों से प्राप्त प्रमाणपत्र की एक वास्तविक प्रति जमा करनी होगी।	*बंद किए गए खाते : 25-30 मिनट* *औपचारिकताओं की पूर्ति के अधीन	

<p>पेंशन</p>	<p>पेंशन के संवितरण के पूर्व अनिवार्य शर्तों को पूरा किया जाना चाहिए।</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. पेंशनभोगियों से वचनपत्र</li> <li>2. जीवन प्रमाणपत्र,</li> </ol>	<p>मार्च महीने के पेंशन को छोड़कर, प्रत्येक माह के अंतिम कार्य दिवसों में पेंशन का संवितरण किया जाएगा, मार्च महीने का पेंशन अप्रैल माह के 1 कार्य दिवस या उसके बाद जमा किया जाएगा।</p>
<p>दस्तावेजों की ई-स्टांपिंग (गैर न्यायिक स्टाम्प इयूटी का भुगतान)</p>	<p>दस्तावेजों के ई-स्टांपिंग के लिए ग्राहक को आवेदन पत्र भरना होता है। राशि का भुगतान नकद, डिमांड ड्राफ्ट, पे ऑर्डर, ट्रांसफर, आरटीजीएस और एनईएफटी के माध्यम से किया जा सकता है।</p>	<p>यह सुविधा नामित शाखाओं में उपलब्ध है और स्टॉप इयूटी शुल्क की राशि जमा करने पर ग्राहक को तुरंत एक विशिष्ट नंबर वाली रसीद प्रदान की जाएगी। मानक समय 20 से 25 मिनट* है। * औपचारिकताओं की पूर्ति के अधीन</p>
<p>प्रत्यक्ष कर का संग्रहण (ओएलटीएस) - ऑनलाइन कर लेखा प्रणाली</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• करदाता के काउंटरफॉइल फॉर्म और चालान के मुख्य भाग को उचित रूप से भरा जाना चाहिए और उसमें गणना/जमा की जाने वाली राशि के खाते के प्रमुख शीर्ष एवं राशि का उचित रूप से उल्लेख होना चाहिए।</li> <li>• स्थायी खाता संख्या (पैन) या कर कटौती खाता संख्या (टीएएन), करदाता का नाम व पता, मूल्यांकन वर्ष और भुगतान की प्रकृति एवं प्रकार का उल्लेख उचित रूप से किया जाना चाहिए। राशि को दोनों शब्दों और आंकड़ों में उचित रूप से लिखा जाना चाहिए।</li> </ul>	<p>चालान के भौतिक भुगतान के लिए: 15-20 मिनट। * ई-भुगतान के लिए: वास्तविक समय के आधार पर। ग्राहक का खाता नाम होने के बाद सरकारी वेबसाइट पर संव्यवहार पूरा हो जाता है और माना जाता है कि सरकार को कर का भुगतान कर दिया गया है। सायं 8.00 बजे के बाद भुगतान की गई राशि को अगले दिन किया गया भुगतान माना जाएगा। * औपचारिकताओं की पूर्ति के अधीन</p>
<p>अप्रत्यक्ष कर संग्रहण – उत्पाद शुल्क और सेवा कर में इलेक्ट्रॉनिक लेखा प्रणाली (ईएसआईएसटी)</p>		<p>चालान के भौतिक भुगतान के लिए: 15-20 मिनट। * ई-भुगतान के लिए: वास्तविक समय के आधार पर। ग्राहक का खाता नाम होने के बाद सरकारी वेबसाइट पर संव्यवहार पूरा हो जाता है और माना जाता है कि सरकार को कर का भुगतान कर दिया गया है। सायं 8.00 बजे के</p>

		<p>बाद भुगतान की गई राशि को अगले दिन किया गया भुगतान माना जाएगा।</p> <p>* औपचारिकताओं की पूर्ति के अधीन ई-भुगतान के लिए: वास्तविक समय के आधार पर। ग्राहक का खाता नामे होने के बाद एमसीए वेबसाइट पर संव्यवहार पूरा हो जाता है और माना जाता है कि सरकार को शुल्क का भुगतान कर दिया गया है। सायं 8.00 बजे के बाद भुगतान की गई राशि को अगले दिन किया गया भुगतान माना जाएगा।</p> <p>* औपचारिकताओं की पूर्ति के अधीन</p>
--	--	--

### 1. गुणवत्ता और प्रभावी सेवाओं के लिए ग्राहकों से अपेक्षाएं

- नियमित रूप से खाते या पासबुक के विवरण की जाँच करें और यदि कोई विसंगति हो तो उसे तुरंत शाखा अधिकारियों के संज्ञान में लाएँ।
- निकासी पर्ची के माध्यम से बचत बैंक खाते से नकदी निकालते समय पासबुक अवश्य लाएं। समय-समय पर पासबुक को अपडेट करवाएं।
- सभी प्रकार के वित्तीय और गैर-वित्तीय संव्यवहारों के लिए निर्धारित समय के भीतर शाखा में आएं।
- चेकबुक और पासबुक को सुरक्षित स्थान पर रखना सुनिश्चित करें। पासबुक, चेकबुक, एटीएम/ डेबिट कार्ड को एक ही स्थान पर न रखें।
- यथासंभव क्रॉस/ आदाता खाता चेक ही जारी करें।
- चेक ड्रॉप बॉक्स में चेक डालने से पूर्व यह सुनिश्चित करें कि चेक को क्रॉस किया गया है और चेक के पीछे खाता संख्या और मोबाइल नंबर का उल्लेख किया गया है।
- शाखा में चेक के संग्रहण/ ड्रॉप बॉक्स में चेक को डालते समय अधिकारियों से पावती प्राप्त की जा सकती है।
- चेक जारी करने से पूर्व चेक का विवरणों यथा- दिनांक, शब्द और आंकड़ों में राशि, क्रॉसिंग आदि की जांच करें। यथासंभव चेक की राशि को निकटतम रूप में जारी करें।
- किसी भी नुकसान से बचाने के लिए स्ट्राइकथ्रू/ ओवरराइटिंग के बिना चेक जारी करना चाहिए। चेकों के ऊपर कोई परिवर्तन/ सुधार नहीं किया जाना चाहिए। आदाता का नाम, देय राशि (राशि के आंकड़े) या कानूनी राशि (राशि के शब्द) आदि में किसी भी प्रकार के परिवर्तन के लिए ग्राहकों द्वारा नए चेक फॉर्म का उपयोग किया जाना चाहिए। इससे बैंकों को धोखाधड़ी की पहचान और नियंत्रण करने में मदद मिलेगी। आवश्यक पड़ने पर “पुराने चेक” के पुनर्वैधीकरण के लिए दिनांक में काट-छांट

(स्ट्राइकथ्रू) किया जाना चाहिए। आदाता का नाम/ शब्दों और आंकड़ों में राशि लिखने के लिए प्रदत्त रिक्त स्थान में खाली स्थान बचने पर सुरक्षा की दृष्टि से क्रॉस/ एक रेखा खींच देनी चाहिए।

- स्ट्राइकथ्रू प्रमाणित होने के बावजूद “चेक ट्रंकेशन सिस्टम” (सीटीएस) के अंतर्गत कार्यरत क्लीयरिंग में स्ट्राइकथ्रू के साथ जारी चेक को अस्वीकार किया जा सकता है।
- चेक और अन्य वित्तीय दस्तावेजों को पंजीकृत डाक या कूरियर द्वारा भेजें। खाली चेक पर हस्ताक्षर न करें। इसके अतिरिक्त पासबुक या चेकबुक पर नमूना हस्ताक्षर न करें।
- पर्याप्त राशि रहे बिना चेक जारी न करें; बैंक द्वारा निर्दिष्ट न्यूनतम शेष को बनाए रखें।
- नामांकन सुविधा का इस्तेमाल करें।
- खाता संख्या, एफडीआर, लॉकर नंबर आदि के विवरण अलग से नोट करें।
- पता, टेलीफोन नंबर, मोबाइल नंबर, ई-मेल आदि में किसी प्रकार का परिवर्तन होने पर शाखा को सूचित करें।
- डिमांड ड्राफ्ट, सावधि जमा रसीद, चेक के पन्ने/ बही, लॉकर की चाबी आदि भूलने की जानकारी तुरंत शाखा को दें।
- ब्याज, किस्त, लॉकर किराया और अन्य बकायों का भुगतान समय पर करें।
- खाता खोलने के उद्देश्य से किसी ऐसे व्यक्ति का परिचायक न बनें जिन्हें आप व्यक्तिगत रूप से नहीं जानते हों।
- डिमैट खातों में डिलीवरी बुक को सुरक्षित स्थान पर रखना सुनिश्चित करें और बुक में कोई हस्ताक्षरित रिक्त पर्ची न रखें।
- ग्राहक सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों को उचित समय के भीतर रिपोर्ट किया जाना चाहिए, बशर्ते कि संगत अभिलेख अपने संरक्षण की निर्धारित अवधि के भीतर हो।
- खाते की स्थिति ऑपरेटिव/ सक्रिय के रूप में बनाए रखने के लिए नियमित रूप से खाते का संचालन करें। यदि कुछ समय के लिए खाते में परिचालन नहीं करना चाहते हैं तो इसकी सूचना शाखा को दें।
- दोहराए जाने वाले संव्यवहारों के लिए स्थायी निर्देश सुविधा का उपयोग करें।
- क्रेडिट कार्ड, डेबिट/ एटीएम कार्ड की सुरक्षित अभिरक्षा सुनिश्चित करें। जहां भी कार्ड पर हस्ताक्षर अनिवार्य है, उसे अहस्ताक्षरित नहीं छोड़ा जाना चाहिए।
- इंटरनेट बैंकिंग के लिए यूजर आईडी, पासवर्ड, ट्रैकर आईडी, वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) और क्रेडिट/ डेबिट कार्ड के लिए पिन की गोपनीयता सुनिश्चित करें।
- एटीएम/ डेबिट कार्ड के भूल जाने की स्थिति में, उसके दुरुपयोग से बचने के लिए त्वरित कदम उठाने हेतु शाखा (बैंक के कॉल सेंटर) को तत्काल सूचित करें। बैंक को सूचना मिलने तक किसी प्रकार के दुरुपयोग के उत्तरदायी ग्राहक स्वयं होंगे।
- क्रेडिट कार्ड को रखने में लापरवाही न बरतें। क्रेडिट कार्ड को मोड़ें नहीं।
- किसी को भी अन्य सुरक्षा जानकारी के लिए खाता विवरण, पासवर्ड न दें। व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) को याद रखें और इसे नियमित रूप से बदलते रहें।
- पासवर्ड/ पिन मांगने वाले किसी भी अनधिकृत ई-मेल/ कॉल का जवाब न दें।
- एसएमएस अलर्ट सुविधा का उपयोग करें और मोबाइल नंबर में किसी भी बदलाव को सूचित करें। सुनिश्चित करने के लिए कि इनबॉक्स भरा हुआ नहीं है और ना ही एसएमएस प्रतिबंधित है, मोबाइल की सेटिंग्स की जाँच करें।

- किसी अन्य साइट या ई-मेल के लिंक से बैंक की इंटरनेट बैंकिंग साइट न खोलें। स्पूफ वेबसाइट से बचने के लिए प्रदर्शित डोमेन के नाम की जाँच करें।
- किसी भी इंटरनेट बैंकिंग साइट का प्रयोग करने के लिए साइबर कैफे/ साइज़ा पीसी/ सार्वजनिक वाई-फाई का उपयोग न करें
- उपयोग में नहीं होने पर पीसी से लॉग ऑफ करें।
- बेहतर उपाय के रूप में डेस्कटॉप पर व्यक्तिगत फ़ायरवॉल सॉफ़्टवेयर और एंटीवायरस सॉफ़्टवेयर इन्सटॉल किया जाना चाहिए और नवीनतम उपलब्ध अपडेट को नियमित रूप से डाउनलोड किया जाना चाहिए। किसीप्रकार की शंका होने पर, गोपनीय/ संवेदनशील जानकारी को प्रविष्ट करने से पहले यह सुनिश्चित करने के लिए कि पेज सुरक्षित मोड में चल रहा है, वेबपेज पर पैडलॉक सिंबल/ आइकन पर दोबारा क्लिक कर पुनः पुष्टि करें।
- इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड नियमित रूप से बदलें। पासवर्ड में वर्णमाला, स्पेशल कैरेक्टर और संख्या का संयोजन रखें।
- विंडो बंद करने से पहले हमेशा इंटरनेट बैंकिंग को लॉगआउट करें। इंटरनेट बैंकिंग लॉगिन आईडी और पासवर्ड दर्ज करने के लिए विशेष रूप से जब आप स्वयं के पीसी का उपयोग न कर रहे हों तो वर्चुअल की-बोर्ड का उपयोग करें क्योंकि की- स्ट्रोक कैप्चर होने का खतरा रहता है।
- अधिकृत व्यक्ति द्वारा उपयोग नहीं किए जाने के बावजूद लॉगिंग एसएमएस प्राप्त होने पर तुरंत बैंक को सूचित करें।
- • इंटरनेट एक्सप्लोरर ब्राउजर में आईडी / पिन स्टोर न करें।
- खाते में किसी प्रकार के संव्यवहार की जांच कर रहे बैंक/ पुलिस/ किसी अन्य जांच एजेंसी के साथ सहयोग करें। जमा और पेंशन खाते के लिए नामांकन अलग-अलग जमा करें।
- टीडीएस की उचित कटौती हेतु वित्तीय वर्ष के प्रारंभ में उचित पैन नंबर/ फॉर्म 15जी या 15एच परस्तुत करें।
- खाताधारक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि खाते का उपयोग मनी लॉन्ड्रिंग या किसी धोखाधड़ी संव्यवहार के लिए नहीं किया जाता है।
- ग्राहक दायित्व - बैंक ऋण का उचित उपयोग और समय पर पुनर्भुगतान।

## 2. ग्राहक शिक्षा

- बीसीएसबीआई कोड बैंक की सार्वजनिक डोमेन वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाते हैं।
- बैंकिंग में प्रौद्योगिकी के उपयोग के संबंध में ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए विशेष प्रयास किए जाएंगे। इस उद्देश्य के लिए बैंक द्वारा प्रिंट मीडिया, टेलीविजन, ऑल इंडिया रेडियो का उपयोग किया जाएगा। ग्राहकों के लिए शाखा स्तर पर लघु प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित किए जाएंगे।
- बैंक द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि विभिन्न शुल्कों/ सेवा प्रभारों और दंडों को लगाने में ग्राहक के साथ पूरी पारदर्शिता बरती जाए।
- बैंक द्वारा एक उचित ग्राहक शिकायत/ सहायता केंद्र की स्थापना की जाएगी जो एकीकृत तरीके से चैनलों में जैसे - शाखाओं, कॉल सेंटरों, आईवीआर, इंटरनेट और मोबाइल काम करेगा। शिकायतों को प्राप्त करने वाले कॉल सेंटर के कर्मियों को निर्णय लेने का अधिकार होगा।

- सेवा में सुधार के लिए सुझाव और ग्राहक शिक्षा हेतु विभिन्न तकनीकी चैनलों का उपयोग किया जाएगा।
- ग्राहक के मामलों और शिकायतों को ट्रैक और कैप्चर करने के लिए बैंक एक संगत ग्राहक संबंध प्रबंधन प्रणाली को कार्यान्वित करेगा।

### 3. शिकायत निवारण तंत्र

बैंक ग्राहकों की संतुष्टि तक सेवा प्रदान करने और अपनी सेवाओं से उनके अनुभव को सुखद बनाने के लिए प्रतिबद्ध है। तथापि, उसमें सुधार के लिए यदि कोई प्रतिक्रिया/ शिकायत दर्ज करना चाहते हैं तो बैंक ग्राहकों के बहुमूल्य सुझावों और प्रतिक्रिया का स्वागत करता है। बैंक का प्रयास शिकायत को प्रशंसा में बदलना होगा।

बैंक की सेवाओं या उत्पादों के संबंध में कोई शिकायत होने पर उसके त्वरित निवारण के लिए संबंधित शाखा प्रबंधक को सूचित करना चाहिए। ग्राहकों से अनुरोध किया जाता है कि वे शाखा से फीडबैक/ शिकायत प्रपत्र प्राप्त करें या बैंक की सार्वजनिक डोमेन वेबसाइट से डाउनलोड करें और उसे शाखा में जमा करते समय उसकी पावती लें या ईमेल के माध्यम से प्रेषित करें।

ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रणाली – बैंक द्वारा अपनी वेबसाइट पर शिकायतों के ऑनलाइन पंजीयन हेतु सुविधा प्रदान की जाएगी। ग्राहकों को भी ऑनलाइन शिकायत प्रणाली हेतु पहुंच प्रदान की जाएगी ताकि वे शिकायत दर्ज कर सकें, शिकायत की स्थिति जान सकें और बैंक की प्रतिक्रिया प्राप्त कर सकें।

ग्राहक निम्नलिखित माध्यमों से बैंक से संपर्क कर सकते हैं -

होम ब्रांच से संपर्क करें जहां आपका खाता है।

या

इस टोल फ्री नंबर पर संपर्क करें 1800-233-4526, 1800 102 2636

या

ग्राहक सेवा विभाग संपर्क एवं मेल : [hocomplaints@mahabank.co.in](mailto:hocomplaints@mahabank.co.in)  
[agmcustomerservice@mahabank.co.in](mailto:agmcustomerservice@mahabank.co.in)

निम्नलिखित कारणों से एटीएम संबंधी शिकायतों के लिए:-

- a. नकदी नहीं निकलना।
- b. कम नकदी निकलना।
- c. खाता दो बार नामे होना किंतु राशि एक बार ही निकलना।
- d. चोरी होना/ भूल जाने का रिपोर्ट करने के बावजूद एटीएम कार्ड को हॉट लिस्ट नहीं किया जाना

शिकायतों का संप्रेषण केंद्र (कॉल सेंटर) टोल फ्री नंबर 1800-233-4526 या 1800-102-2636 पर संपर्क कर या खाता रखरखाव करने वाली शाखा को मामले की पूर्ण जानकारी प्रदान कर किया जा सकता है।

यदि शिकायतों का निवारण 7 दिनों के भीतर नहीं किया जाता है तो अंचल प्रमुख से संपर्क करें।

यदि शिकायतों का निवारण 15 दिनों के भीतर नहीं किया जाता है तो प्रधान कार्यालय के ग्राहक सेवा विभाग से संपर्क करें।

तथापि, यदि फिर भी शिकायतों का निवारण नहीं होता है तो शिकायत को मामले की पूर्ण जानकारी के साथ निम्नलिखित के पास प्रेषित किया जा सकता है:

बैंक के ग्राहक शिकायत हेतु प्रिंसिपल नोडल अधिकारी (महाप्रबंधक)

बैंक का प्रयास होगा कि शीघ्रतिशीघ्र शिकायत का निवारण किया जाए।

यदि उपर्युक्त तंत्र/ चैनल का इस्तेमाल करने का बावजूद ग्राहक असंतुष्ट रहता है तो वह निम्नलिखित को लिख सकता है: -

बैंक के प्रबंध निदेशक एलं सीईओ

यदि एक माह के भीतर शिकायत का संतोषजनक निवारण नहीं होता है तो शिकायतकर्ता निम्नलिखित से मदद प्राप्त करने हेतु स्वतंत्र है:

आरबीआई लोकपाल योजना 1995, पुनःप्रस्तुत बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के अंतर्गत राज्य की राजधानी में अवस्थित बैंकिंग लोकपाल।

वर्तमान में 15 स्थानों पर 22 बैंकिंग लोकपाल केंद्र स्थापित हैं। बैंकिंग लोकपाल के पते और परिचालन क्षेत्र पब्लिक डोमेन वेबसाइट पर उपलब्ध हैं।

ग्राहक अपनी शिकायतें लोक शिकायत निदेशालय (डीपीजी), प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग, भारत सरकार द्वारा निर्मित केन्द्रीकृत वेब आधारित पोर्टल लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के माध्यम से भी दर्ज कर सकते हैं।

गुमनाम शिकायतों पर विचार नहीं किया जाएगा।

यह नागरिक चार्टर परस्पर ग्राहकों को बैंक द्वारा प्रस्तावित विभिन्न सेवाओं के लिए प्रतिबद्ध समय-सीमा उपलब्ध कराता है, साथ ही ग्राहकों के अधिकारों एवं कर्तव्यों प्रति बेहतर दृष्टिकोण रखने के लिए चार्टर को बैंक द्वारा स्वैच्छिक रूप से स्वीकृत "ग्राहक के प्रति बैंक प्रतिबद्धता कोड" के संयोजन में पढ़ा जाना चाहिए जिसके कार्यान्वयन की निगरानी भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) द्वारा की जाती है।

अनुबंध - 1

ग्राहको से प्राप्त किए जाने वाले दस्तावेज

विशेषताएं	दस्तावेज
व्यक्तियों के खाते	
पहचान एवं पते का प्रमाणपत्र	<p>जहां ग्राहक एक व्यक्ति है, उसे निम्नलिखित प्रस्तुत करना चाहिए:-</p> <p>क. पहचान /पते को प्रमाणित करने वाली कोई प्रमाणित प्रति</p> <p>ख. आयकर नियम, 1962 में परिभाषित अनुसार फार्म 60/61 या पैन नंबर</p> <p>और व्यवसाय की प्रकृति एवं ग्राहक की वित्तीय स्थिति के संबंध में बैंक द्वारा की आवश्यकतानुसार इसी प्रकार के अन्य दस्तावेज। आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज (ओवीडी) निम्नलिखित हैं:</p> <p>क. आधार नंबर होने का प्रमाणपत्र</p> <p>ख. पासपोर्ट</p> <p>ग. डाइविंग लाइसेंस</p> <p>घ. भारत के चुनाव आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र</p> <p>ङ. नरेगा द्वारा जारी रोजगार कार्ड जिसपर राज्य सरकार के एक अधिकारी का हस्ताक्षर हो।</p> <p>च. नाम एवं पते के ब्यौरे सहित राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर द्वारा जारी पत्र</p> <p>छ. विनियामक से विचार-विमर्श कर केन्द्र सरकार द्वारा अधिसूचित कोई अन्य दस्तावेज।</p> <p>जिन ग्राहकों ने बिना ई-केवाईसी आधारित दस्तावेजों के यह घोषणापत्र प्रदान नहीं किया है कि वे भारतीय समेकित निधि से निधिक सब्सिडी कल्याण योजना हेतु पात्र लाभों को सीधे अपने खाते में प्राप्त करने हेतु इच्छुक हैं, बैंक द्वारा केवाईसी दस्तावेज के उद्देश्य से आधिकारिक रूप से</p>

	<p>वैध दस्तावेज (ओवीडी) के रूप में आधार कार्ड की भौतिक प्रति के साथ-साथ यूआईडीएआई द्वारा प्रदत्त आधार के विभिन्न रूपों ई-आधार, मास्क आधार एवं ऑफलाइन इलेक्ट्रॉनिक आधार एक्सएमएल का उपयोग किया जा सकता है।</p> <p>(माननीय उच्चतम न्यायालय द्वारा 26-09-2018 को दिए गए आधार निर्णय के बाद भारत के लेफ्टिनेंट अटॉर्नी जर्नल से प्राप्त विचार पर आधारित पर यूआईडीएआई के परिपत्र दिनांक 23-10-2018 के अनुसार)</p>
<p><b>एकल स्वामित्व व्यवसाय के खाते</b></p>	
<p>व्यवसाय का नाम, पता तथा गतिविधियों का प्रमाण</p>	<p>प्रोप्राइटरी व्यवसाय के लिए, पैन नंबर और व्यक्ति (प्रोप्राइटर) के लिए लागू दस्तावेजों की प्रमाणित प्रति के अलावा, प्रोप्राइटरी व्यवसाय के नाम पर निम्नलिखित दस्तावेजों में से कोई भी दो दस्तावेज प्रस्तुत किए जाने चाहिए:</p> <p>पंजीकरण प्रमाणपत्र (पंजीकृत व्यवसाय के मामले में)</p> <p>क. दुकान व आस्थापना अधिनियम के अंतर्गत नगरपालिका अधिकारियों द्वारा जारी प्रमाण पत्र / लाइसेंस।</p> <p>ख. बिक्री और आयकर विवरण।</p> <p>ग. सीएसटी/ वैट/ जीएसटी प्रमाणपत्र (अनंतिम / अंतिम)।</p> <p>घ. बिक्री कर/ सेवा कर/ व्यावसायिक कर प्राधिकारियों द्वारा जारी प्रमाण पत्र / पंजीकरण दस्तावेज।</p> <p>ङ. प्रोप्राइटर के नाम पर पूरा आयकर रिटर्न (न केवल पावती) जहां फर्म की आय प्रतिबिंबित होती है, आयकर अधिकारियों द्वारा विधिवत रूप से प्रमाणित / स्वीकार किया गया।</p> <p>च. बिजली, पानी, लैंडलाइन टेलीफोन बिल, आदि जैसे यूटिलिटी बिल</p> <p>छ. प्रोप्राइटर के लिए डीजीएफटी के कार्यालय</p>

द्वारा जारी किए गए आईईसी (आयातक निर्यातक कोड) या किसी कानून के अंतर्गत शामिल किए गए किसी भी पेशेवर निकाय द्वारा प्रोप्राइटरी व्यवसाय के नाम पर जारी किए गए कार्य के लाईसेंस / प्रमाण पत्र।

हालांकि, निर्धारित नियम यह है कि उपरोक्त वर्णित कोई भी दो दस्तावेज एक प्रोप्राइटरी व्यवसाय से गतिविधि प्रमाण के रूप में प्रदान किए जाने चाहिए, ऐसे मामलों में जहां शाखाएँ संतुष्ट हैं कि गतिविधि प्रमाण के रूप में इस प्रकार के दो दस्तावेज प्रस्तुत करना संभव नहीं है, उनके पास गतिविधि प्रमाण के लिए केवल एक दस्तावेज को स्वीकार करने का विवेकाधिकार होगा। ऐसे मामलों में, शाखाओं को, हालांकि संपर्क बिंदु का सत्यापन करना होगा, फर्म के अस्तित्व को स्थापित करने, पुष्टि करने और स्वयं को संतुष्ट करने के लिए इस तरह की जानकारी एकत्र करना आवश्यक होगा कि प्रोप्राइटरी व्यवसाय के पते से व्यावसायिक गतिविधि को सत्यापित किया गया है।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपनी दिनांक 15.05.2004 और 02.07.2015 की अधिसूचना द्वारा सभी बैंकों को निर्देशित किया है कि चालू खाते खोलते समय बैंक को खाताधारक से इस आशय की घोषणा लिए जाने पर जोर दिया जाना चाहिए कि वह इस हेतु किसी अन्य बैंक के साथ ऋण सुविधा का लाभ नहीं ले रहा है या इच्छुक ग्राहक द्वारा किसी अन्य बैंकों से प्राप्त ऋण सुविधाओं के ब्योरों की घोषणा प्राप्त की।

ऋण सुविधा में सावधि ऋण, ओवरड्राफ्ट, नकद ऋण, कार्यशील पूंजी सीमाएं, बैंक गारंटी, साख पत्र, निर्यात वित्त, बंधक ऋण, वेयरहाउस रसीद वित्त, फैक्ट्रिंग, बिल भांजन, चेक भांजन, आयात वित्त (क्रेता साख), खजाना सीमा या कोई

	भी अन्य सुरक्षित या असुरक्षित सीमा शामिल होंगी।
<b>भागीदारी फर्मों के खाते</b>	
व्यवसाय का नाम, पता तथा गतिविधियों का प्रमाण	<p>जहां ग्राहक एक साझेदारी फर्म है, निम्नलिखित सभी दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियां या दस्तावेजों के अनुरूप ई-दस्तावेज प्रस्तुत किए जाने हैं:</p> <p>क. पंजीकरण प्रमाणपत्र  ख. भागीदारी विलेख  ग. भागीदारी फर्म का स्थायी खाता क्रमांक घ.</p> <p>क) प्रबंधकों, अधिकारियों और कर्मचारियों के संबंध में पहचान / पते के प्रमाण के लिए आधिकारिक तौर पर कोई भी वैध दस्तावेज, जो अपनी ओर से संव्यवहार करने के लिए एक प्रतिनिधि धारित करते हों। और</p> <p>ख. साझेदारी फर्म की ओर से संव्यवहार करने के लिए मुख्तार रखनेवाले व्यक्ति का पैन या फॉर्म 60/61 जिसे आयकर नियम 1962 के अंतर्गत परिभाषित किया गया है।</p> <p>भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपनी दिनांक 15.05.2004 और 02.07.2015 की अधिसूचना द्वारा सभी बैंकों को निर्देशित किया है कि चालू खाते खोलने के समय बैंक को खाताधारक से इस आशय की घोषणा लेने पर जोर देना चाहिए कि वह इस हेतु किसी अन्य बैंक के साथ ऋण सुविधा का लाभ नहीं ले रहा है या इच्छुक ग्राहक द्वारा किसी अन्य बैंक(कों) से प्राप्त ऋण सुविधाओं के ब्योरों की घोषणा प्राप्त करें।</p> <p>ऋण सुविधा में सावधि ऋण, ओवरड्राफ्ट, नकद ऋण, कार्यशील पूंजी सीमाएं, बैंक गारंटी, साख पत्र, निर्यात वित्त, बंधक ऋण, वेयरहाउस रसीद</p>

	<p>वित्त, फैक्ट्रिंग, बिल भांजन, चेक भांजन, आयात वित्त (क्रेता जमा), खजाना सीमा या कोई भी अन्य सुरक्षित या असुरक्षित सीमा शामिल होंगी।</p>
<p><b>कंपनी के खाते</b></p>	
<p>व्यवसाय का नाम, पता तथा गतिविधियों का प्रमाण</p>	<p>जहां ग्राहक एक कंपनी है, निम्नलिखित सभी दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियां या दस्तावेजों के अनुरूप ई-दस्तावेज प्रस्तुत किए जाने हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>क. निगमन प्रमाणपत्र</li> <li>ख. ज्ञापन एवं संस्था के अंतर्नियम</li> <li>ग. कंपनी का स्थायी खाता क्रमांक</li> <li>घ. निदेशक मंडल का संकल्प और पावर ऑफ अटॉर्नी जिसमें प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों को कंपनी ओर से संव्यवहार करने की अनुमति दी गई है।</li> <li>ड. क. प्रबंधकों, अधिकारियों और कर्मचारियों, जो अपनी ओर से संव्यवहार करने के लिए एक प्रतिनिधि रखते हैं के संबंध में पहचान / पते का प्रमाण करने के लिए आधिकारिक तौर पर कोई भी वैध दस्तावेज</li> <li>ख. कंपनी की ओर से संव्यवहार करने के लिए मुख्तार धारित करने वाले व्यक्ति का पैन या फॉर्म 60/61 जिसे आयकर नियम 1962 के अंतर्गत परिभाषित किया गया है।</li> </ul> <p>भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपनी दिनांक 15.05.2004 और 02.07.2015 की अधिसूचना द्वारा सभी बैंकों को निर्देशित किया है कि चालू खाते खोलने के समय बैंक को खाताधारक से इस आशय की घोषणा लेने पर जोर देना चाहिए कि वह इस हेतु किसी अन्य बैंक के साथ ऋण सुविधा का लाभ नहीं ले रहा है या इच्छुक ग्राहक द्वारा किसी अन्य बैंक(कों) से प्राप्त ऋण सुविधाओं के ब्योरों की घोषणा प्राप्त करें।</p>

	<p>ऋण सुविधा में सावधि ऋण, ओवरड्राफ्ट, नकद ऋण, कार्यशील पूंजी सीमाएं, बैंक गारंटी, साख पत्र, निर्यात वित्त, बंधक ऋण, वेयरहाउस रसीद वित्त, फैक्ट्रिंग, बिल भांजन, चेक भांजन, आयात वित्त (क्रेता जमा), खजाना सीमा या कोई भी अन्य सुरक्षित या असुरक्षित सीमा शामिल होंगी।</p>
<p><b>ट्रस्ट के खाते</b></p>	
<p>व्यवसाय का नाम, पता तथा गतिविधियों का प्रमाण</p>	<p>जहां ग्राहक एक ट्रस्ट है, निम्नलिखित सभी दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियां या दस्तावेजों के अनुरूप ई-दस्तावेज प्रस्तुत किए जाने हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>क. पंजीकरण प्रमाणपत्र</li> <li>ख. ट्रस्ट विलेख</li> <li>ग. ट्रस्ट का स्थायी खाता क्रमांक अथवा फॉर्म 60/61।</li> <li>घ. क. प्रबंधकों, अधिकारियों और कर्मचारियों के संबंध में पहचान / पते का प्रमाण करने के लिए आधिकारिक तौर पर कोई भी वैध दस्तावेज जो अपनी ओर से संव्यवहार करने के लिए एक अटॉर्नी रखते हैं।</li> <li>ड. ट्रस्ट की ओर से संव्यवहार करने के लिए नियुक्त प्रतिनिधि का पैन या फॉर्म 60/61 जिसे आयकर नियम 1962 के अंतर्गत परिभाषित किया गया है।</li> </ul>
<p><b>अनिगमित संघ या व्यक्तियों के निकाय के खाते</b></p>	
<p>व्यवसाय का नाम, पता तथा गतिविधियों का प्रमाण</p>	<p>जहां ग्राहक एक अनिगमित संघ या व्यक्तियों के निकाय है, निम्नलिखित सभी दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियां या दस्तावेजों के अनुरूप ई-दस्तावेज प्रस्तुत किए जाने हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>क. ऐसे संघ की व्यक्तियों का निकाय या प्रबंधन निकाय का संकल्प</li> <li>ख. अनिगमित संघ या व्यक्तियों के निकायों के स्थायी खाता क्रमांक अथवा फॉर्म 60/61।</li> <li>ग. अपनी ओर से संव्यवहार करने हेतु</li> </ul>

	<p>व्यक्ति को दी गई पावर ऑफ अटॉर्नी ।</p> <p>घ. क. प्रबंधकों, अधिकारियों और कर्मचारियों के संबंध में पहचान / पते का प्रमाण करने के लिए आधिकारिक तौर पर कोई भी वैध दस्तावेज जो अनिगमित संघ या व्यक्तियों के निकायों की ओर से संव्यवहार करने के लिए एक अटॉर्नी रखते हैं।</p> <p>ख. अनिगमित संघ या व्यक्तियों के निकायों की ओर से संव्यवहार करने के लिए नियुक्त प्रतिनिधि का पैन या फॉर्म 60/61 जिसे आयकर नियम 1962 के अंतर्गत परिभाषित किया गया है।</p>
<p><b>सरकारों या उनके विभागों, संस्थाओं, विश्वविद्यालयों और स्थानीय निकायों जैसे ग्राम पंचायतों के खाते</b></p>	
<p>व्यवसाय का नाम, पता तथा गतिविधियों का प्रमाण</p>	<p>क. इकाई की ओर से कार्य करने के लिए अधिकृत व्यक्ति का नाम प्रदर्शित करने वाला दस्तावेज;</p> <p>ख. प्रबंधकों, अधिकारियों और कर्मचारियों के संबंध में पहचान / पते का प्रमाण करने के लिए आधिकारिक तौर पर कोई भी वैध दस्तावेज जो अपनी ओर से संव्यवहार करने के लिए एक प्रतिनिधि रखते हैं और</p> <p>ग. इकाई की ओर से संव्यवहार करने के लिए नियुक्त प्रतिनिधि का पैन या फॉर्म 60/61 जिसे आयकर नियम 1962 के अंतर्गत परिभाषित किया गया है।</p>
<p><b>सीमित देयता भागीदारी के खाते</b></p>	
<p>व्यवसाय का नाम, पता तथा गतिविधियों का प्रमाण</p>	<p>क. कंपनी रजिस्ट्रार के साथ दर्ज किए गए निगमन दस्तावेजों की प्रमाणित प्रति</p> <p>ख. कंपनी रजिस्ट्रार द्वारा जारी प्रमाणपत्र</p> <p>ग. सभी भागीदारों द्वारा हस्ताक्षरित एलएलपी समझौते की प्रति। यदि कोई एलएलपी समझौता नहीं है तो सभी भागीदारों द्वारा हस्ताक्षरित एलएलपी अधिनियम की अनुसूची । लागू होगी।</p> <p>घ. क) प्रबंधकों, अधिकारियों और</p>

	<p>कर्मचारियों के संबंध में पहचान / पते का प्रमाण करने के लिए आधिकारिक तौर पर कोई भी वैध दस्तावेज जो उनकी ओर से संव्यवहार करने के लिए एक अटॉर्नी रखते हैं और</p> <p>ख) उनकी ओर से संव्यवहार करने के लिए नियुक्त प्रतिनिधि का पैन या फॉर्म 60/61 जिसे आयकर नियम 1962 के अंतर्गत परिभाषित किया गया है।</p>
<p><b>कम जोखिम वाले ग्राहकों के खातों के लिए छूट</b></p>	
<p>“सरलीकृत उपायों” को कम जोखिम वाले ग्राहकों के मामले में लागू किया जा सकता है जिसमें ग्राहकों के प्रकार, व्यावसायिक संबंध, शामिल कुल धन शोधन और आतंकवादी वित्तपोषण जोखिम के आधार पर संव्यवहार की प्रकृति, मूल्य और प्रकार को ध्यान में रखा जाता है।</p>	<p>पहचान के प्रमाण के उद्देश्य से प्रमाणित ओवीडी के रूप में प्रमाणित अतिरिक्त दस्तावेज, जहां सरलीकृत उपाय लागू होते हैं:</p> <p>क. केंद्र/ राज्य सरकार के विभागों, सांविधिक/ नियामक प्राधिकरणों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों और सार्वजनिक वित्तीय संस्थानों द्वारा जारी आवेदक की फोटो वाला पहचान पत्र;</p> <p>ख. एक राजपत्रित अधिकारी द्वारा जारी किया गया पत्र, जिस पर व्यक्ति का विधिवत रूप से सत्यापित फोटो है।</p> <p>जहां सरलीकृत उपाय लागू होते हैं वहां पते के प्रमाण के सीमित उद्देश्य के लिए निम्नलिखित अतिरिक्त दस्तावेजों को ओवीडी माना जाता है :</p> <p>क. किसी भी सेवा प्रदाता (बिजली, टेलीफोन, पोस्टपेड मोबाइल फोन, पाइपड गैस, पानी का बिल) के यूटीलिटी बिल जो दो महीने से अधिक पुराने नहीं है;</p> <p>ख. संपत्ति या नगरपालिका कर रसीद;</p> <p>ग. बैंक खाता या डाकघर बचत बैंक खाता विवरण;</p> <p>घ. पेंशन या सेवानिवृत्त कर्मचारियों को सरकारी विभागों या सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों द्वारा जारी परिवार पेंशन</p>

	<p>भुगतान आदेश (पीपीओ), यदि उनमें पता शामिल है;</p> <p>ड. केंद्र/ राज्य सरकार के विभागों संवैधानिक या नियामक निकाय, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, वित्तीय संस्थान और सूचीबद्ध कंपनियों द्वारा जारी नियोक्ता से आवास आबंटन का पत्र। इसी तरह, नियोक्ताओं द्वारा लीव और लाइसेंस समझौते जो अधिकारियों को आवास आवंटित करते हैं; तथा</p> <p>च. विदेशी क्षेत्राधिकार के सरकारी विभागों द्वारा जारी किए गए दस्तावेज़ और भारत में विदेशी दूतावास या मिशन इंडिया द्वारा जारी पत्र।</p>
<p>शाखाओं द्वारा केवल उल्लिखित दस्तावेजों को प्राप्त किया जाना है और केवाईसी उद्देश्य के लिए किसी अन्य दस्तावेज को स्वीकार नहीं करना है।</p>	

## 1. छोटे खाते

यदि कोई व्यक्ति जो खाता खोलना चाहता है और किसी भी ओवीडी या सरलीकृत प्रक्रिया के संबंध में लागू दस्तावेजों को प्रस्तुत करने में सक्षम नहीं है तो बैंक द्वारा एक छोटा खाता खोला जाएगा। छोटे खाते "महा बैंक लोक बचत योजना" के अंतर्गत खोले जा सकते हैं।

खाता खोलने के फॉर्म पर स्व-साक्ष्यांकित फोटोग्राफ और हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान, जैसा भी मामला हो, लगाकर "महा बैंक लोक बचत योजना" का खाता खोला जा सकता है। छोटे खाते खोलते समय नामित शाखा अधिकारी को अपने हस्ताक्षर के साथ यह प्रमाणित करना चाहिए कि खाता खोलने वाले व्यक्ति ने उसकी उपस्थिति में अपने हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान लगा दिया है।

भारतीय रिज़र्व बैंक/ भारत सरकार द्वारा उपरोक्त खाते की विशेषताएं और सीमाएं निर्धारित की गई हैं जो निम्नानुसार हैं:

- ऐसे खाते जहां एक वित्तीय वर्ष में सभी जमाओं का कुल योग रु.1.00 लाख से अधिक न हो;
- एक महीने में सभी निकासी और अंतरण का योग रु.10,000/- से अधिक नहीं है और
- जहाँ किसी भी समय शेष राशि रु.50,000/- से अधिक न हो।

सरकारी अनुदान, कल्याण लाभ और खरीद के समक्ष भुगतान के माध्यम से जमा करते समय शेष की इस सीमा पर विचार नहीं किया जाएगा।

उपर्युक्त शर्तों के किसी भी उल्लंघन के परिणामस्वरूप खाता धारक को उचित नोटिस देने के बाद खाते में परिचालन पर रोक लगाई जाएगी। "महा बैंक लोक बचत योजना" खाता आरंभ में बारह महीने की अवधि के लिए चालू रहेगा और यदि इस प्रकार का खाताधारक उक्त खाता खुलने के बाद बारह महीने के अंदर बैंक के समक्ष आवेदन करने से पहले आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज प्रस्तुत करने का कोई भी प्रमाण प्रदान करता है तो छूट के पूरे प्रावधानों के साथ चौबीस महीनों के बाद समीक्षा की जाएगी।

छोटे खाते की निगरानी की जाएगी और जब धन शोधन या आतंकवाद के वित्तपोषण या अन्य उच्च जोखिम परिदृश्यों का कोई संदेह होगा, तो ग्राहक की पहचान आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेजों की प्रस्तुति के माध्यम से प्रमाणित की जाएगी।

जब तक ग्राहक की पहचान पूरी तरह से आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेजों की प्रस्तुति के माध्यम से प्रमाणित नहीं होती है, तब तक विदेशी विप्रेषण को "महा बैंक लोक बचत योजना" खाते में जमा करने की अनुमति नहीं दी जाएगी।

## 2. मूल बचत बैंक जमा खाते

“मूल बचत बैंक जमा खाता” ऊपर बताया गया एक छोटा खाता है और सभी ग्राहकों को न्यूनतम सामान्य सुविधाएं प्रदान करेगा:

- क. मूल बचत बैंक जमा खाता सभी के लिए उपलब्ध एक सामान्य बैंकिंग सेवा माना जाएगा।
- ख. इस खाते में किसी भी न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकता नहीं होगी।
- ग. खाते में उपलब्ध सेवाओं में बैंक शाखा के साथ-साथ एटीएम में नकदी की जमा और निकासी; इलेक्ट्रॉनिक भुगतान चैनलों के माध्यम से या केंद्र / राज्य सरकार की एजेंसियों और विभागों द्वारा जमा किए गए चेक के जमा/ संग्रहण के माध्यम से धन की प्राप्ति/ जमा शामिल होगी।
- घ. जब एक महीने में किए जाने वाले जमा की संख्या की कोई सीमा नहीं होगी, तो खाताधारकों को एक महीने में अधिकतम चार निकासी की अनुमति होगी, जिसमें एटीएम से निकासी भी शामिल है; तथा
- ङ. एटीएम कार्ड या एटीएम-कम-डेबिट कार्ड की सुविधा।

उपरोक्त सुविधाएं बिना किसी शुल्क के उपलब्ध की जाएंगी। इसके अलावा, निष्क्रिय मूल बचत बैंक जमा खाते के अपरिचालन/ सक्रियण के लिए कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा। निर्धारित मूल न्यूनतम सेवाओं से परे अतिरिक्त मूल्य वर्धित सेवाएं प्रभार्य होंगी।

3. मूल बचत बैंक जमा खाता भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) / धन-शोधन निवारण (एएमएल) पर समय-समय पर खाता खोलने के लिए जारी निर्देशों के अधीन होगा। यदि इस प्रकार का खाता सरलीकृत केवाईसी मानदंडों के आधार पर खोला जाता है, तो खाते को अतिरिक्त रूप से "छोटा खाता" माना जाएगा और यह ऐसे खातों के लिए निर्धारित शर्तों के अधीन होगा, जिसका विस्तृत विवरण बिंदु (1- छोटे खाते) के अंतर्गत है।

मूल बचत बैंक जमा खाता के खाताधारक बैंक में किसी अन्य बचत बैंक जमा खाते को खोलने के लिए पात्र नहीं होंगे, यदि किसी ग्राहक के पास बैंक में कोई अन्य बचत बैंक जमा खाता है, तो उसे बंद करना आवश्यकता होगा।

4. ग्राहक को पहचान के प्रमाण और केवाईसी प्रक्रिया के हिस्से के रूप में पते के प्रमाण के लिए केवल एक प्रमाणित आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज (ओवीडी) जमा करना आवश्यक है। यदि पहचान के प्रमाण के लिए प्रस्तुत ओवीडी में पते का प्रमाण नहीं है (उदाहरण के लिए, पैन कार्ड), तो ग्राहक को पते के प्रमाण के लिए एक और ओवीडी जमा करना आवश्यक होगा।
5. इसी प्रकार, ग्राहक को केवाईसी उद्देश्य के लिए केवल एक प्रमाणित ओवीडी को पते के प्रमाण (या तो वर्तमान या स्थायी) के रूप में प्रस्तुत करना आवश्यक है। ग्राहक द्वारा प्रस्तुत पते का प्रमाण न तो स्थानीय पता है और न ही वह पता जहां ग्राहक वर्तमान में निवास कर रहा है तो शाखा स्थानीय पते की एक घोषणा लेगी, जिस पर बैंक द्वारा ग्राहक के साथ सभी पत्राचार किए जाएंगे।

स्थानीय पते / पत्राचार के लिए इस तरह के पते हेतु कोई पते के प्रमाण प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं है। इस पते को शाखा द्वारा रसीद प्राप्त जैसे 'सकारात्मक पुष्टि' के माध्यम से सत्यापित किया जाएगा जैसे कि

- पत्र, चेक बुक, एटीएम कार्ड;
- टेलीफोन पर बातचीत;
- भेंट; आदि

स्थानांतरण या किसी अन्य कारण से इस पते में परिवर्तन की स्थिति में, ग्राहक इस तरह के बदलाव के दो सप्ताह के भीतर बैंक को पत्राचार के लिए नए पते से अवगत कराए।

यदि 'पते के प्रमाण' के अनुसार उल्लिखित पता बदल जाता है, तो पते का नया प्रमाण छह महीने की अवधि में शाखा में प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

6. करीबी रिश्तेदारों जैसे कि पति, पत्नी, बेटे, बेटी और माता-पिता आदि के साथ, जो अपनी पत्नी, पति, पिता / मां, बेटी और बेटे के साथ रहते हैं, जिनके पास पता सत्यापन के लिए आधिकारिक

तौर पर वैध दस्तावेज नहीं है, तब, ऐसे मामलों में, शाखाएं उस रिश्तेदार के पते और पहचान के प्रमाण के लिए एक ओवीडी प्राप्त करेगी, जिसके साथ भावी ग्राहक निवास कर रहा है, साथ ही रिश्तेदार से खाता खोलने के प्रस्ताव के साथ एक घोषणा ली जाएगी कि उक्त व्यक्ति (भावी ग्राहक) उनका एक रिश्तेदार है और उक्त रिश्तेदार के पास रह रहा है।

7. ग्राहकों द्वारा बैंक की एक शाखा से दूसरी शाखा में अपना खाता अंतरित करने के लिए शाखाओं से संपर्क करने पर ग्राहकों के नए दस्तावेज़ प्राप्त करने की आवश्यकता नहीं है। यदि संबंधित खाते का पूर्ण केवाईसी सत्यापन किया गया है और आवधिक अद्यतन लागू नहीं है तो बैंक की एक शाखा द्वारा एक बार किया गया केवाईसी बैंक के भीतर संबंधित खाते के अंतरण के लिए वैध होगा। ग्राहक को अपने खाते को बिना किसी प्रतिबंध के एक शाखा से दूसरी शाखा में अंतरित करने की अनुमति दी जाएगी।

शाखाएं पते के नए प्रमाण पर जोर न देते हुए और अपने वर्तमान पते के बारे में खाताधारक से स्व-घोषणा के आधार पर मौजूदा खातों को अंतरण शाखा से अंतरिती शाखा में अंतरित कर सकती हैं।

यदि बैंक का एक मौजूदा केवाईसी अनुपालक ग्राहक बैंक में एक और खाता खोलने की इच्छा रखता है, तो इस उद्देश्य के लिए पहचान के नए प्रमाण और / या पते के प्रमाण प्रस्तुत करने की कोई आवश्यकता नहीं होनी चाहिए।

8. जहां कम जोखिम के रूप में वर्गीकृत ग्राहक किसी भी कारण से दस्तावेजीकरण आवश्यकताओं को पूरा करने में असमर्थता व्यक्त करता है, जिसे बैंक / शाखा वास्तविक मानता/ मानती है और जहां आवश्यक है कि व्यवसाय के सामान्य आचरण को बाधित नहीं किया जाए, तो वहां शाखा संबंध आस्थापन की तारीख से छह महीने की अवधि के भीतर पहचान का सत्यापन कर सकती है।

**अनुलग्नक II**

**अधिकृत भुगतान प्रणाली का उपयोग करके हुए विफल संव्यवहारों के लिए  
निवारण टर्न अराउंड टाइम (टीएटी)**

क्र.	घटना का विवरण	स्व-प्रत्यावर्तन और क्षतिपूर्ति के लिए रूपरेखा
		स्व-प्रत्यावर्तन के लिए समयसीमा
I	II	III
<b>1</b>	<b>माइक्रो एटीएम सहित स्वचालित टेलर मशीनें (एटीएम)</b>	
क	ग्राहक का खाता नामे हो गया लेकिन नकद नहीं निकला	टी-5 दिनों की अधिकतम अवधि के भीतर विफल संव्यवहार का प्रो-एक्टिव प्रत्यावर्तन (आर)।
<b>2</b>	<b>कार्ड संव्यवहार</b>	
क	कार्ड से कार्ड अंतरण : कार्ड खाता नामे हो गया लेकिन लाभार्थी कार्ड खाते को जमा नहीं किया गया।	लाभार्थी के खाते में जमा प्रभावित नहीं होने पर अधिकतम टी + 1 दिन के भीतर संव्यवहार प्रत्यावर्तित (आर) किया जाएगा।
ख	पीओएस पर नकद सहित प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) (कार्ड प्रस्तुत ):  खाता नामे हो गया है लेकिन व्यापारी स्थान पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई है, अर्थात्, चार्ज-स्लिप उत्पन्न नहीं हुई है।	टी + 5 दिनों के भीतर स्व-प्रत्यावर्तन
ग	कार्ड मौजूद नहीं (सीएनपी) (ई-कॉमर्स)  खाता नामे हो गया लेकिन व्यापारी की प्रणाली पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई है।	
<b>3</b>	<b>तत्काल भुगतान प्रणाली (आईएमपीएस)</b>	
क	खाता नामे हो गया है लेकिन लाभार्थी के खाते में जमा नहीं हुआ है।	यदि लाभार्थी के खाते में जमा करने में असमर्थ है, तो लाभार्थी बैंक द्वारा अधिकतम टी + 1 दिन में स्व-प्रत्यावर्तन (आर)
<b>4</b>	<b>यूनिफाईड पेमेंट इंटरफेस</b>	
क	खाता नामे हो गया है लेकिन लाभार्थी	यदि लाभार्थी के खाते में जमा करने में असमर्थ हैं, तो

	के खाते में जमा नहीं हुआ है (निधि अंतरण)।	लाभार्थी बैंक द्वारा अधिकतम टी + 1 दिन में स्व-प्रत्यावर्तन (आर)
ख	खाता नामे हो गया लेकिन व्यापारी के स्थान पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई है (व्यापारी को भुगतान)।	टी + 5 दिनों में स्व-प्रत्यावर्तन
<b>5</b>	<b>आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (आधार पे सहित)</b>	
क	खाता नामे हो गया लेकिन व्यापारी के स्थान पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई है	एक्वायरर द्वारा टी + 5 दिनों के भीतर "जमा समायोजन" शुरू करना
ख	खाता नामे हो गया है लेकिन लाभार्थी के खाते में जमा नहीं हुआ है	
<b>6</b>	<b>आधार भुगतान ब्रिज प्रणाली</b>	
a	लाभार्थी के खाते में जमा होने में विलंब	लाभार्थी बैंक को टी + 1 दिन के भीतर संव्यवहार का प्रत्यावर्तन करना होगा।
<b>7</b>	<b>राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह (एनएसीएच)</b>	
क	लाभार्थी के खाते में जमा करने या राशि प्रत्यावर्तित करने में विलंब	लाभार्थी बैंक को टी + 1 दिन के भीतर जमा न हुए संव्यवहार का प्रत्यावर्तन करना होगा।
ख	ग्राहक द्वारा बैंक के साथ नामे जनादेश के निरस्त होने के बावजूद खाता नामे किया गया।	ग्राहक का बैंक इस तरह के नामे के लिए जिम्मेदार होगा। टी + 1 दिन के भीतर इसका समाधान करना होगा।
<b>8</b>	<b>प्रीपेड भुगतान उपकरण (पीपीआई) - कार्ड / वॉलेट</b>	
क	ऑफ-अस संव्यवहार  जैसा भी मामला हो, यूपीआई, कार्ड नेटवर्क, आईएमपीएस इत्यादि पर संव्यवहार किया जाएगा। संबंधित प्रणाली का टीएटी और क्षतिपूर्ति नियम लागू होगा।	
ख	ऑन-अस संव्यवहार :  लाभार्थी का पीपीआई जमा नहीं हुआ  पीपीआई नामे हुआ परन्तु व्यापारी के स्थान पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई	भेजने वाले के खाते में टी + 1 दिन के भीतर प्रत्यावर्तन किया जाएगा।