



विषय-वस्तु

	पृष्ठ सं.
प्रस्तावना	1-3
अनुशंसित पाठ्य	1-5
पाठ्यक्रम	1-7
अध्याय-शीर्ष	1-9

माँड्यूल ए

यूनिट 1

ग्राहक की परिभाषा तथा बैंकर ग्राहक संबंध

1.1	उद्देश्य	5
1.2	'ग्राहक' की परिभाषा	5
1.3	ग्राहक सेवा क्या है?	7
1.4	बैंकर ग्राहक संबंध के विभिन्न स्वरूप	7
1.4.1	ऋणी के रूप में बैंकर	8
1.4.2	बैंक ऋण दाता के रूप में	8
1.4.3	बैंक ट्रस्टी के रूप में	9
1.4.4	बैंक, एजेंट के रूप में	9
1.4.5	बैंक, अमानतदार (Bailee) के रूप में	9
1.5	बैंक के कर्तव्य	9
1.5.1	गोपनीयता का कर्तव्य	9



विषय-वस्तु

	पृष्ठ सं.
1.5.2	यथोचित सावधानी का कर्तव्य 11
1.5.3	ऋण-लग्नक (GARNISHEE) या कुर्की (ATTACHMENT) आदेश 11
1.6	बैंक के अधिकार 12
1.6.1	बैंक का धारणाधिकार (Lien) 12
1.6.2	समंजन का अधिकार (Right of set-off) 13
1.6.3	खातों के विनियोजन (Appropriation) का अधिकार 14
1.6.4	ब्याज/कमीशन लगाने का अधिकार 14
1.7	बैंक-ग्राहक संबंधों की समाप्ति 15
1.8	सारांश 16
1.9	अपनी प्रगति जांचिए 17
1.10	'अपनी प्रगति जांचिए' के उत्तर 18
1.11	विस्तृत प्रश्न 19

यूनिट 2

विभिन्न प्रकार के ग्राहक और उनके खाते

2.1	उद्देश्य 23
2.2	जमा खाते खोलना 23
2.2.1	जमा खाता कौन खोल सकता है? 23
2.2.2	बैंक खाता खोलना 24
2.2.3	भारतीय रिजर्व बैंक के 'अपने ग्राहक को जानिए (केवायसी)' दिशानिर्देश 24
2.2.4	नमूना हस्ताक्षर 25
2.2.5	अप्रत्यक्ष (Non-Face to Face) ग्राहकों के खाते तथा सीमा पार ग्राहकों के खाते 25

	पृष्ठ सं.
2.2.6	मुख्तारनामा (Power of Attorney) 25
2.3	ग्राहकों के प्रकार 26
2.3.1	व्यक्ति 26
2.3.2	अशिक्षित व्यक्ति 27
2.3.3	हिन्दु अविभक्त परिवार (एचयूएफ) 27
2.3.4	फर्म 28
2.3.5	कंपनियाँ 29
2.3.6	न्यास/ट्रस्ट (Trusts) 30
2.3.7	क्लब 31
2.3.8	स्थानीय प्राधिकरण (Local Authorities) 31
2.3.9	सहकारी संस्थाएं 32
2.4	अनिवासी खाते (Non-Resident Accounts) 32
2.4.1	विदेशी मुद्रा अनिवासी (FCNR) खाते 33
2.4.2	अनिवासी (बाह्य) (NRI) खाते 33
2.5	ग्राहक शिक्षण 34
2.6	जमाकर्ता शिक्षण तथा जागरुकता निधि (DEAF) योजना 34
2.6.1	डेफ (DEAF) योजना में राशि अंतरित करने हेतु समाविष्ट किए गए खाते 34
2.6.2	निधियों का उपयोग 35
2.7	सारांश 35
2.8	अपनी प्रगति जांचिए 36
2.9	'अपनी प्रगति जांचिए' के उत्तर 38
2.10	विस्तृत प्रश्न 39



यूनिट 3

बैंकों में ग्राहक सेवा का महत्व

3.0	उद्देश्य	43
3.1	परिचय	43
3.2	ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझना	43
3.2.1	प्रकट आवश्यकताएं	44
3.2.2	अंतर्निहित आवश्यकताएं	44
3.3	आवश्यकताओं की पूर्ति करना	44
3.4	ग्राहक प्रसन्नता	46
3.5	ग्राहक से उसकी भाषा में वार्तालाप करें	47
3.6	ग्राहकों की शिकायतों का प्रत्युत्तर	48
3.7	ग्राहक सेवा का सारांश	49
3.8	सारांश	50
3.9	महत्वपूर्ण शब्द	51
3.10	अपनी प्रगति जांचिए	51
3.11	'अपनी प्रगति जांचिए' के उत्तर	51
3.12	विस्तृत प्रश्न	52

यूनिट 4

बदलती अपेक्षाएं एवं अवधारणाएं

4.0	उद्देश्य	55
4.1	प्रस्तावना	55
4.2	ग्राहक अनुकूलन	56

	पृष्ठ सं.	
4.3	ग्राहक शिक्षा	56
4.4	ग्राहक सेवा में चुनौतियां	57
4.5	व्यवसाय शिष्टाचार	58
4.5.1	व्यवसाय शिष्टाचार क्यों?	59
4.5.2	महत्वपूर्ण व्यवसाय शिष्टाचार	59
4.5.3	अच्छे व्यवसायिक शिष्टाचार हेतु सुझाव	59
4.6	अच्छी ग्राहक सेवा के लाभ तथा संतुष्टि स्तर का मापदंड	60
4.6.1	संतुष्टि स्तर का मापदंड	61
4.7	जटिल ग्राहकों को कैसे संभालें तथा ग्राहक को बनाये रखने की रणनीति	61
4.7.1	समस्या का समाधान खोजना	62
4.7.2	ग्राहक को बनाये रखने की रणनीति	62
4.8	जन सम्पर्क	63
4.8.1	जन सम्पर्क की कुछ परिभाषाएं	64
4.8.2	जन सम्पर्क, प्रचार एवं विपणन में संबंध	64
4.8.3	बैंकों में जन-सम्पर्क - उद्देश्य एवं क्रियाकलाप	65
4.9	छवि निर्माण	66
4.10	मार्केटिंग	68
4.10.1	परिचय	68
4.10.2	आधुनिक मार्केटिंग	69
4.10.3	बैंक सेवाओं की मार्केटिंग	69
4.10.4	सोशल मीडिया और डिजिटल मीडिया मार्केटिंग	70
4.10.5	नैतिक मार्केटिंग	70
4.10.6	नैतिकता क्यों महत्वपूर्ण है?	71



विषय-वस्तु

	पृष्ठ सं.
4.10.7 भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा ग्राहक संरक्षण के लिये उठाये गये कदम	71
4.11 सारांश	71
4.12 मुख्य शब्द	73
4.13 अपनी प्रगति जांचिए	73
4.14 'अपनी प्रगति जांचिए' के उत्तर	74
4.15 विस्तृत प्रश्न	74

मॉड्यूल बी

यूनिट 5

आधुनिक बैंकिंग की विशिष्टताएं

5.1 उद्देश्य	81
5.2 बैंक/बैंकिंग का तात्पर्य एवं परिभाषा	81
5.3 बैंकिंग के मूल सिद्धांत	81
5.4 भारत में बैंकिंग समूहों के प्रकार	83
5.5 बैंकों के कार्य	85
5.5.1 पारंपरिक कार्य	85
5.5.2 आधुनिक कार्य	86
5.6 बैंकिंग में उभरती हुई प्रवृत्तियां	87
5.6.1 यूनिवर्सल बैंकिंग	87
5.6.2 इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	87
5.6.3 बैंकिंग का वैश्वीकरण	87
5.7 आधुनिक बैंकिंग के लक्षण	88
5.7.1 केन्द्रीयकृत प्रणाली	88

5.7.2	इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली	88
5.7.3	टेली बैंकिंग/फोन बैंकिंग	90
5.7.4	मोबाइल बैंकिंग	91
5.7.5	इंटरनेट बैंकिंग	92
5.7.6	डिजिटल बैंकिंग और ग्राहक सेवा	95
5.8	सारांश	96
5.9	अपनी प्रगति जांचिए	96
5.10	'अपनी प्रगति जांचिए' के उत्तर	98
5.11	विस्तृत प्रश्न	99

यूनिट 6

बैंकिंग उत्पाद

6.1	उद्देश्य	103
6.2	थोक (होलसेल) बैंकिंग	103
6.3	अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग	103
6.4	खुदरा बैंकिंग	104
6.4.1	भारत में खुदरा बैंकिंग का परिचय	104
6.4.2	खुदरा बैंकिंग क्या है?	105
6.4.3	खुदरा उत्पाद	105
6.4.4	भारत में खुदरा व्यवसाय के संवाहक	106
6.4.5	भारत में खुदरा बैंकिंग के अवसर	108
6.5	खुदरा बैंकिंग के महत्त्वपूर्ण उत्पाद	109
6.5.1	आवास ऋण	109
6.5.2	व्यक्तिगत ऋण	113



विषय-वस्तु

	पृष्ठ सं.
6.5.3	शैक्षणिक ऋण 114
6.5.4	कौशल विकास और उद्यमिता ऋण योजना (कौशल ऋण योजना) 117
6.5.5	उपभोक्ता ऋण 119
6.5.6	बैंक एश्योरेंस 120
6.5.7	क्रेडिट कार्ड 123
6.5.8	डीमेट सेवाएँ 130
6.6	सारांश 131
6.7	महत्वपूर्ण शब्द 132
6.8	अपनी प्रगति जांचिए 132
6.9	'अपनी प्रगति जांचिए' के उत्तर 133
6.10	विस्तृत प्रश्न 133

यूनिट 7

परक्राम्य लिखत एवं संबंधित मामले

7.1	उद्देश्य 137
7.2	परक्राम्य प्रपत्र 137
7.2.1	परक्राम्य प्रपत्र की विशेषताएं 137
7.2.2	प्रतिज्ञा पत्र 138
7.2.3	विनिमय बिल 138
7.2.4	चेक 139
7.2.5	परक्राम्य प्रपत्र की अन्य विशेषताएँ 140
7.3	अन्य प्रपत्र 141
7.3.1	बैंकर्स ड्राफ्ट 142
7.3.2	लाभांश/ब्याज वारंट 142

	पृष्ठ सं.	
7.4	चेक का रेखांकन	142
	7.4.1 सामान्य रेखांकन	142
	7.4.2 विशेष रेखांकन	143
7.5	पृष्ठांकन	144
	7.5.1 पृष्ठांकन के लिए आवश्यकताएँ	144
	7.5.2 पृष्ठांकन के प्रकार	144
7.6	अन्य प्रावधान	145
	7.6.1 यथाविधि धारक	145
	7.6.2 भुगतान कर्ता बैंक के कर्तव्य	145
	7.6.3 यथाविधि भुगतान	146
7.7	भुगतान एवं निपटान प्रक्रिया अधिनियम, 2007 (पीएसएस अधिनियम 2007)	148
7.8	सारांश	149
7.9	अपनी प्रगति को जांचिए	150
7.10	“अपनी प्रगति को जांचिए” के उत्तर	151
7.11	विस्तृत प्रश्न	151

यूनिट 8

व्यवसाय कैसे प्राप्त किया जाए/व्यवसाय का उद्गम कैसे हो

8.1	यूनिट का प्रमुख उद्देश्य यह है कि	155
8.2	परिचय	155
8.3	विक्रय बनाम विपणन	156
8.4	वित्तीय सेवाओं का विपणन - कुछ विशेष लक्षण	156
8.5	बैंक विपणन	157



विषय-वस्तु

	पृष्ठ सं.
8.6	विपणन मिश्र सेवाएँ 158
8.7	बैंकिंग सेवाओं के लिए चैनल/प्रणालियाँ 159
8.7.1	शाखाएँ 159
8.7.2	अन्य चैनल/प्रणालियाँ 160
8.7.3	प्रौद्योगिकी अनुप्रयोग 162
8.7.4	बैंकिंग सेवाओं में मध्यस्थों की भूमिका 164
8.8	बैंक उत्पादों के विपणन में प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए)/प्रत्यक्ष विपणन एजेंट (डीएमए) की भूमिका 164
8.9	व्यवसाय सुविधाकार (बीएफ) तथा व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) की भूमिका 170
8.10	सारांश 171
8.11	प्रमुख शब्द 172
8.12	अपनी प्रगति जांचिए 172
8.13	“अपनी प्रगति जांचिए” के उत्तर 174
8.14	विस्तृत प्रश्न 174

यूनिट 9

बैंक में ग्राहक सेवा में सुधार हेतु सूचना तकनीकी का उपयोग

9.0	उद्देश्य 177
9.1	परिचय 177
9.2	ग्रामीण बैंकिंग 178
9.3	स्मार्ट कार्ड्स 179
9.4	बायोमेट्रिक एटीएम 180
9.5	माइक्रो एटीएम 181
9.6	मोबाइल बैंकिंग 181

	पृष्ठ सं.	
9.7	स्क्रिप टर्मिनल	183
9.8	ग्रामीण ऋण प्रदान करने हेतु प्रौद्योगिकी आधारित समाधान	184
9.9	सूचना प्रौद्योगिकी द्वारा समर्थित बी.सी. मॉडल का वित्तीय समावेशन के लिए उपयोग	186
9.10	सारांश	187
9.11	अपनी प्रगति जाँचिए	188
9.12	“अपनी प्रगति जाँचिए” के उत्तर	188
9.13	विस्तृत प्रश्न	188

मॉड्यूल सी

यूनिट 10

ग्राहक सेवा में सुधार हेतु किए गए उपाय

10.0	उद्देश्य	193
10.1	परिचय	193
10.2	पार्श्व सूचना	193
10.3	तलवार समिति	196
	10.3.1 महत्वपूर्ण सिफारिशें	196
10.4	गोड़पोरिया समिति	203
	10.4.1 गोड़पोरिया समिति के विचारार्थ विषय	203
	10.4.2 सिफारिशों का विस्तृत वर्गीकरण	203
	10.4.3 सिफारिशें	204
10.5	लोक सेवाओं की प्रक्रिया एवं निष्पादन ऑडिट पर समिति (सीपीपीएपीएस)	212
10.6	ग्राहक सेवाओं पर दामोदरन समिति	213
10.7	सारांश	226



विषय-वस्तु

	पृष्ठ सं.
10.8 महत्वपूर्ण शब्द	226
10.9 अपनी प्रगति जाँचिए	227
10.10 'अपनी प्रगति जाँचिए' के उत्तर	229
10.11 विस्तृत प्रश्न	229

यूनिट 11

अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)

11.1 उद्देश्य	233
11.2 भारतीय रिजर्व बैंक की पहल	234
11.3 कुछ मूलभूत परिभाषाएं	234
11.4 केवाईसी नीति : प्रारंभ	235
11.5 ग्राहक - केवाईसी सिद्धान्तों के अंतर्गत परिभाषा	236
11.6 केवाईसी पर दिशानिर्देश	236
11.7 जोखिम वर्गीकरण	239
11.8 लेनदेन विवरण (प्रोफाइल)	240
11.9 पीएमएलए के अंतर्गत रिपोर्टिंग की समीक्षा	241
11.10 जोखिम प्रबंधन के लिए कार्यनीति	241
11.11 संगठनात्मक संरचना	242
11.12 ग्राहक निजता	242
11.13 भा.रि.बैं. की केवाईसी संरचना के संबंध में महत्वपूर्ण निर्देश	243
11.14 सारांश	243
11.15 अपनी प्रगति जाँचिए	244
11.16 'अपनी प्रगति जाँचिए' के उत्तर	244
11.17 विस्तृत प्रश्न	244

यूनिट 12

बैंक के छोटे ग्राहकों की शिकायतों से संबंधित सामान्य क्षेत्र

12.1	उद्देश्य	247
12.2	परिचय	247
12.3	क्रेडिट-कार्ड धारक ग्राहकों की प्रमुख शिकायतें	249
12.4	छोटे जमाकर्ताओं की मुख्य शिकायतें	250
12.5	छोटे उधारकर्ताओं की मुख्य शिकायतें	250
12.6	अन्य सामान्य शिकायतें	251
12.7	सारांश	251
12.8	महत्वपूर्ण शब्द	251
12.9	अपनी प्रगति को जांचिए	252
12.10	'अपनी प्रगति को जांचिए' के उत्तर	252
12.11	विस्तृत प्रश्न	252

यूनिट 13

बैंकों में ग्राहक शिकायत निवारण नीति एवं प्रणाली

13.0	उद्देश्य	255
13.1	परिचय	255
13.2	मॉडल नीति	256
13.3	ग्राहक शिकायत	256
13.4	ग्राहकों की शिकायतों/समस्याओं के निवारण के लिए आंतरिक प्रणाली	257
	13.4.1 बैंक में शिकायत निवारण प्रणाली (आंतरिक प्रणाली)	257
13.5	शिकायत निवारण व्यवस्था	259



विषय-वस्तु

	पृष्ठ सं.
13.6	बैंकिंग लोकपाल योजना 260
13.7	शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति 261
13.8	ग्राहक सेवा की स्थायी समिति 261
13.9	बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति 262
13.10	शिकायतों एवं समस्याओं को संभालने के लिए, नोडल एवं अन्य नामित अधिकारी 262
13.11	अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएं 262
13.12	शिकायतों का समाधान 263
13.13	समय अवधि 263
13.14	ग्राहकों के साथ बातचीत 264
13.15	शिकायतों के निपटान हेतु कार्यरत स्टाफ को अभिप्रेरित करना 264
13.16	सारांश 264
13.17	महत्वपूर्ण शब्द 265
13.18	अपनी प्रगति जांचिए 266
13.19	'अपनी प्रगति जांचिए' के उत्तर 266
13.20	विस्तृत प्रश्न 266

यूनिट 14

ग्राहक शिकायतों की निवारण प्रणाली (बैंकों के बाहर)

14.0	उद्देश्य 269
14.1	प्रस्तावना 269
14.2	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 270
14.2.1	अधिनियम के लक्ष्य एवं उद्देश्य 271
14.2.2	निवारक मशीनरी की स्थापना 271
14.2.3	उपभोक्ता विवाद 272

	पृष्ठ सं.	
14.2.4	शिकायत दर्ज कराने के लिए समय-सीमा एवं शुल्क संरचना	273
14.2.5	शिकायत प्राप्त होने पर उपभोक्ता न्यायालय द्वारा अपनाई जाने वाली पद्धति	273
14.2.6	अपील	275
14.2.7	आदेशों का प्रवर्तन एवं अनुपालन न होने पर दण्ड	275
14.2.8	अधिनियम में संशोधन	275
14.3	लोकपाल	276
14.3.1	बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006	277
14.3.2	बैंकिंग लोकपाल का न्याय क्षेत्र, शक्तियां, कर्तव्य एवं अधिकार	278
14.3.3	शिकायत निवारण की प्रक्रिया	281
14.4	मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (सीसीएसओ)	284
14.5	केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से प्राप्त शिकायतें	285
14.6	सारांश	285
14.7	महत्वपूर्ण शब्द	286
14.8	अपनी प्रगति जांचिए	286
14.9	'अपनी प्रगति जांचिए' के उत्तर	288
14.10	विस्तृत प्रश्न	288

यूनिट 15

ग्राहक संबंधों में अंतर-वैयक्तिक कौशल - कौशल तथा दृष्टिकोण के विकास में उनका महत्व

15.0	उद्देश्य	291
15.1	प्रस्तावना	292
15.2	अंतर-वैयक्तिक कौशल तथा ग्राहकों के साथ संबंध	292



विषय-वस्तु

	पृष्ठ सं.
15.3	संप्रेषण 294
15.3.1	संप्रेषण की आवश्यकता 294
15.3.2	संप्रेषण क्या है? 295
15.3.3	संप्रेषण की प्रक्रिया 295
15.3.4	संप्रेषण एक संघटित व्यावहारिक प्रक्रिया के रूप में 296
15.4	फीडबैक 297
15.4.1	फीडबैक क्या है? 297
15.4.2	फीडबैक का महत्व 298
15.5	संप्रेषण के उद्देश्य 298
15.5.1	सूचना 298
15.5.2	अनुनय 298
15.6	संप्रेषण प्रक्रिया को प्रभावित करने वाले घटक 299
15.7	बाधाओं से उबरना 301
15.8	श्रवण कौशल 302
15.8.1	सुनना और ध्यान देना 302
15.8.2	सोचना और ध्यान देना 303
15.8.3	ध्यान से सुनकर हम क्या संप्रेषित करते हैं? 303
15.8.4	सक्रिय श्रवण क्रिया में अवरोध 303
15.8.5	सक्रिय श्रवण क्रिया के घटक 305
15.9	अन्तर-वैयक्तिक संबंध (मतभेद समाधान कौशल) 306
15.10	प्रभावी अन्तर-वैयक्तिक संबंधों की निर्मिति के सोपान 308
15.11	सारांश 311
15.12	महत्वपूर्ण शब्द 312
15.13	अपनी प्रगति जांचिए 312

15.14	'अपनी प्रगति जांचिए' के उत्तर	313
15.15	विस्तृत प्रश्न	314

माँड्यूल डी

यूनिट 16

भारतीय बैंक संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई)

16.1	उद्देश्य	321
16.2	परिचय	321
16.3	पृष्ठभूमि एवं उत्पत्ति	322
16.4	बीसीएसबीआई का गठन	322
16.4.1	अधिशाली परिषद	323
16.4.2	मुख्य कार्यकारी अधिकारी	326
16.5	भारतीय रिजर्व बैंक के साथ संबंध	327
16.6	मुख्य उद्देश्य और लक्ष्य	328
16.7	बीसीएसबीआई द्वारा बनाये गए कोड	329
16.7.1	ग्राहकों के प्रति बैंकों की प्रतिबद्धता का कोड उचित	329
16.7.2	सूक्ष्म और लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड	330
16.8	बीसीएसबीआई के कार्य	330
16.9	बीसीएसबीआई द्वारा कोडों की मॉनीटरिंग किस प्रकार की जाती है?	330
16.10	बीसीएसबीआई द्वारा कोड को लोकप्रिय बनाने के लिये उठाये जा रहे कदम	331
16.11	आम जनता को बीसीएसबीआई कैसे प्रभावित करता है?	331
16.12	कोड अनुपालन रेटिंग	331
16.13	बीसीएसबीआई से किस प्रकार सम्पर्क किया जा सकता है?	333
16.14	बैंकिंग लोकपाल और बीसीएसबीआई में अंतर	333



	पृष्ठ सं.
16.15 बीसीएसबीआई की ऋण परामर्श योजना	334
16.16 सारांश	334
16.17 महत्वपूर्ण शब्द	334
16.18 अपनी प्रगति जांचिए	335
16.19 'अपनी प्रगति जांचिए' का उत्तर	335
16.20 विस्तृत प्रश्न	335

यूनिट 17

कोड के महत्वपूर्ण मुद्दे एवं मुख्य विशेषताएं

17.1 उद्देश्य	339
17.2 ये कोड किसके बारे में हैं?	339
17.3 बैंकों के लिए इनकी प्रयोज्यता	340
17.4 कोड बनाम बैंकों को आरबीआई के निर्देश	340
17.5 कोड के अन्तर्गत मुख्य प्रतिबद्धताएं	341
17.6 कोड के अन्तर्गत सूचना-पारदर्शिता	341
17.7 शिकायत निवारण	341
17.8 गैर-सदस्य बैंकों के ग्राहकों की स्थिति	342
17.9 ग्राहकों पर दायित्व	342
17.10 सारांश	342
17.11 महत्वपूर्ण शब्द	343
17.12 अपनी प्रगति जांचिए	343
17.13 'अपनी प्रगति जांचिए' का उत्तर	343
17.14 विस्तृत प्रश्न	343

अनुबन्ध - I

ग्राहकों के प्रति बैंक का प्रतिबद्धता कोड

1. परिचय

1.1	कोड के उद्देश्य	351
1.2	कोड की प्रयोज्यता	352

2. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1	आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं	352
2.1.1	आपके साथ हमारे सभी व्यवहार में निष्पक्षता और यथोचितता से कार्य करना	352
2.1.2	निम्न के द्वारा हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाओं को समझने में आपकी मदद करना	353
2.1.3	निम्न के द्वारा आपके खातों अथवा सेवा के उपयोग में सहायता करना	353
2.1.4	निम्न के द्वारा त्रुटियों पर त्वरित एवं सहानुभूतिपूर्वक कार्रवाई करना	354
2.1.5	आपकी सभी वैयक्तिक जानकारी को निजी एवं गोपनीय मानना	354
2.1.6	कोड प्रकाशित करना	354
2.1.7	निष्पक्ष नीति को अंगीकृत करना और लागू करना	355

3. सूचना एवं पारदर्शिता

3.1	सामान्य सूचना	355
3.2	'कॉल न करें' सेवा	356
3.3	ब्याज दर	356
3.3.1	ब्याज दर में परिवर्तन	356



विषय-वस्तु

	पृष्ठ सं.	
3.4	शुल्क अनुसूची	357
3.4.1	शुल्क एवं प्रभार	357
3.4.2	शुल्क एवं प्रभार में परिवर्तन	357
3.5	नियम और शर्तें	357
3.5.1	नियम और शर्तों में परिवर्तन	357
4. विज्ञापन, मार्केटिंग एवं विक्रय		
5. निजता और गोपनीयता		
5.1	ऋण सूचना कंपनियां	360
6. बकाया की वसूली		
6.1	बकायों की वसूली एवं प्रतिभूति पुनःकब्जा नीति	362
7 शिकायतें, समस्या एवं फीडबैक		
7.1	आंतरिक प्रक्रियाएं	362
7.2	बैंकिंग लोकपाल योजना	363
7.3	ग्राहक बैठक	364
7.4	शाखा स्तरीय ग्राहक समिति की बैठक	364
8. उत्पाद और सेवाएं		
8.1	जमा खाते	364
8.1.1	जमा खाता खोलना और जमा खाते में परिचालन	365
8.1.2	आपके खाते में परिवर्तन	365
8.1.3	बचत/चालू खाते	366
8.1.4	अवयस्कों के खाते	367
8.1.5	अपरिचालित/निष्क्रिय खाते	368
8.1.6	अपना खाता बंद करना	368

8.2	समाशोधन चक्र/संग्रहण (कलेक्शन) सेवाएं	368
8.3	नकदी लेनदेन	369
8.4	प्रत्यक्ष नामे एवं स्थायी अनुदेश	370
8.5	भुगतान रोकने संबंधी सुविधा	370
8.6	आपके द्वारा जारी चेक/नामे अनुदेश	370
8.7	मियादी जमाराशियां	371
	8.7.1 मियादी राशियों पर अग्रिम	372
8.8	मृतक खाताधारकों के संबंध में दावों का निपटान	372
	8.8.1 उत्तरजीवी/नामिती के खंड सहित खाते	372
	8.8.2 उत्तरजीवी/नामिती के खंड रहित खाते	373
	8.8.3 दावों के निपटान के लिए समय सीमा	373
	8.8.4 मियादी जमा खातों को समय पूर्व बंद करना	373
	8.8.5 मृतक जमाकर्ता के नाम पर जमा नकदी का निस्तारण	374
8.9	सुरक्षित जमा लॉकर	374
8.10	विदेशी मुद्रा विनिमय सेवाएं	374
8.11	भारत के अंदर विप्रेषण	375
8.12	उधार देना	376
	8.12.1 ऋण	376
8.13	गारंटी	379
8.14	केन्द्रीय पंजीकरण (सेन्ट्रल रजिस्ट्री)	380
8.15	देय राशियों का निपटान	380
8.16	ऋण/कार्ड बकायों का प्रतिभूतिकरण	381
8.17	इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	381
	8.17.1 पिन तथा पासवर्ड	381



विषय-वस्तु

	पृष्ठ सं.	
8.17.2 इंटरनेट बैंकिंग	383	
8.17.3 मोबाइल बैंकिंग	386	
8.17.4 ए.टी.एम./डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड्स	386	
8.17.5 क्रेडिट कार्ड	390	
8.18 तृतीय पक्ष उत्पाद	391	
8.19 क्रेडिट परामर्श सुविधा	393	
8.20 रिकॉर्ड प्राप्त करना	393	
9. शाखा को बंद/स्थानांतरित करना		
10. वित्तीय समावेशन		
11. वरिष्ठ नागरिक तथा भिन्न रूप से सक्षम व्यक्ति		
12. आपके खाते की सुरक्षा		
12.1 सुरक्षित और विश्वसनीय बैंकिंग और भुगतान प्रणाली	397	
12.2 अपनी जानकारी को अद्यतन रखने हेतु	397	
12.3 आपके खाते की जांच	397	
12.4 ध्यान रखना	398	
12.5 भुगतान रद्द करना	398	
12.6 नुकसान के लिये उत्तरदायित्व	399	
अनुबन्ध - II		409
सूक्ष्म (माइक्रो) एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड		
1. परिचय		
1.1 कोड के उद्देश्य	409	
1.2 कोड की प्रयोज्यता	410	

2. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1	आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं	411
2.1.1	आपके साथ हमारे सभी व्यवहार में हम निष्पक्ष और न्यायसंगत बर्ताव करेंगे और उसके लिए हम	411
2.1.2	निम्नलिखित के द्वारा आपको यह समझने में मदद करना कि हमारे उत्पाद तथा सेवाएं कैसे काम करते हैं?	411
2.1.3	निम्नांकित के द्वारा आपको अपने खाते या सेवा के उपयोग में सहायता करना	412
2.1.4	कुछ गलत हो जाने पर सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्र कार्रवाई करना	412
2.1.5	आपकी सभी वैयक्तिक एवं कारोबारी सूचनाओं को निजी तथा गोपनीय रखना	413
2.1.6	कोड के प्रचार के लिए	413
2.1.7	भेदभाव रहित नीति अपनाना तथा उसका उपयोग करना	413

3. सूचना - पारदर्शिता

3.1	सामान्य	414
3.2	ब्याज दरें	414
3.2.1	ब्याज दरों में परिवर्तन	415
3.3	टैरिफ सूची	415
3.3.1	शुल्क और प्रभार	415
3.3.2	शुल्क अथवा प्रभार में परिवर्तन	415
3.4	नियम एवं शर्तें	416
3.4.1	शर्तों में परिवर्तन	416

4. निजता एवं गोपनीयता

4.1	ऋण सूचना कंपनियां	417
-----	-------------------	-----



विषय-वस्तु

पृष्ठ सं.

5. उधार

5.1	आवेदन	419
5.2	ऋण आंकलन	420
5.3	संस्वीकृति/अस्वीकृति	422
5.4	केंद्रीय रजिस्ट्री	423
5.5	ऋण वितरण के पश्चात् हम	423
5.6	गैर-निधि आधारित सेवाएं	424
5.7	बीमा	425
5.8	वित्तीय कठिनाइयां	425
5.9	रुग्ण सूक्ष्म और लघु उद्यमों की देखरेख एवं ऋण पुनर्संरचना	427
5.10	एकमुश्त निपटान	427
5.11	ऋण/बकाया राशि का प्रतिभूतिकरण	428

6. बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण नीति

6.1	बकाया राशि की वसूली	428
6.2	बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण संबंधी नीति	429

अनुबन्ध - III

भारतीय बैंक संघ (आई बी ए) का आदर्श नीति दस्तावेज

अनुबन्ध - IV

आदर्श ग्राहक अधिकार नीति

499

501