बैंकों के ग्राहकों के अधिकार

Banking Codes and Standards Boards of India

भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड

BANKING CODES AND STANDARDS BOARDS OF INDIA

www.bcsbi.org.in

प्रिय पाठकों,

मुझे 'बैंकों के ग्राहकों के अधिकार' चित्र-पुस्तिका के माध्यम से पेश करते हुये बहुत खुशी हो रही है।

बैंकिंग सेवाओं और इसके बारे में ग्राहकों को उनके अधिकारों के बारे में सचेत करने के लिये यह भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड की बैंकों के ग्राहकों के प्रति एक छोटी सी कोशिश है। अब तक प्रधानमंत्री जन धन योजना के तहत देश भर में करीब 25 करोड़ बचत खाते खुल चुके हैं। इस लिये यह ज़रूरी है कि इन खाताधारकों को बैंकों की विभिन्न सेवाओं के बारे में पता हो।

तकनीकी प्रगति के कारण बैंकिंग लेनदेन ए टी एम, इंटरनेट बैंकिंग, आदि से बहुत आसान हो गया है, परंतु इनके कारण धोखा धड़ी और जोख़िम भी बढ़ गया है। इसलिये यह ज़रूरी है कि ग्राहकों को पता होना चाहिये कि वे धोखा धड़ी से बचने के लिये क्या - क्या सावधानियाँ लें।

ऊपर लिखी बातों को ध्यान में रखते हुए, इस चित्र-पुस्तिका को छापा गया है। आशा करता हूँ कि यह पुस्तिका पाठकों के लिए उपयोगी होगी और सदस्य बैंक वित्तीय समावेशन के तहत इसका भरपूर प्रचार करेंगे।

(ए. सी. महाजन)
अध्यक्ष
भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड

अक्तूबर 17, 2016

C-7, Reserve Bank of India Building, 4th Floor, Bandra-Kurla Complex, Mumbai - 400 051.
Tel: (022) 2657 8100 Ext. 7410/7622 Fax: (022) 2657 3719 help.bcsbi@rbi.org.in

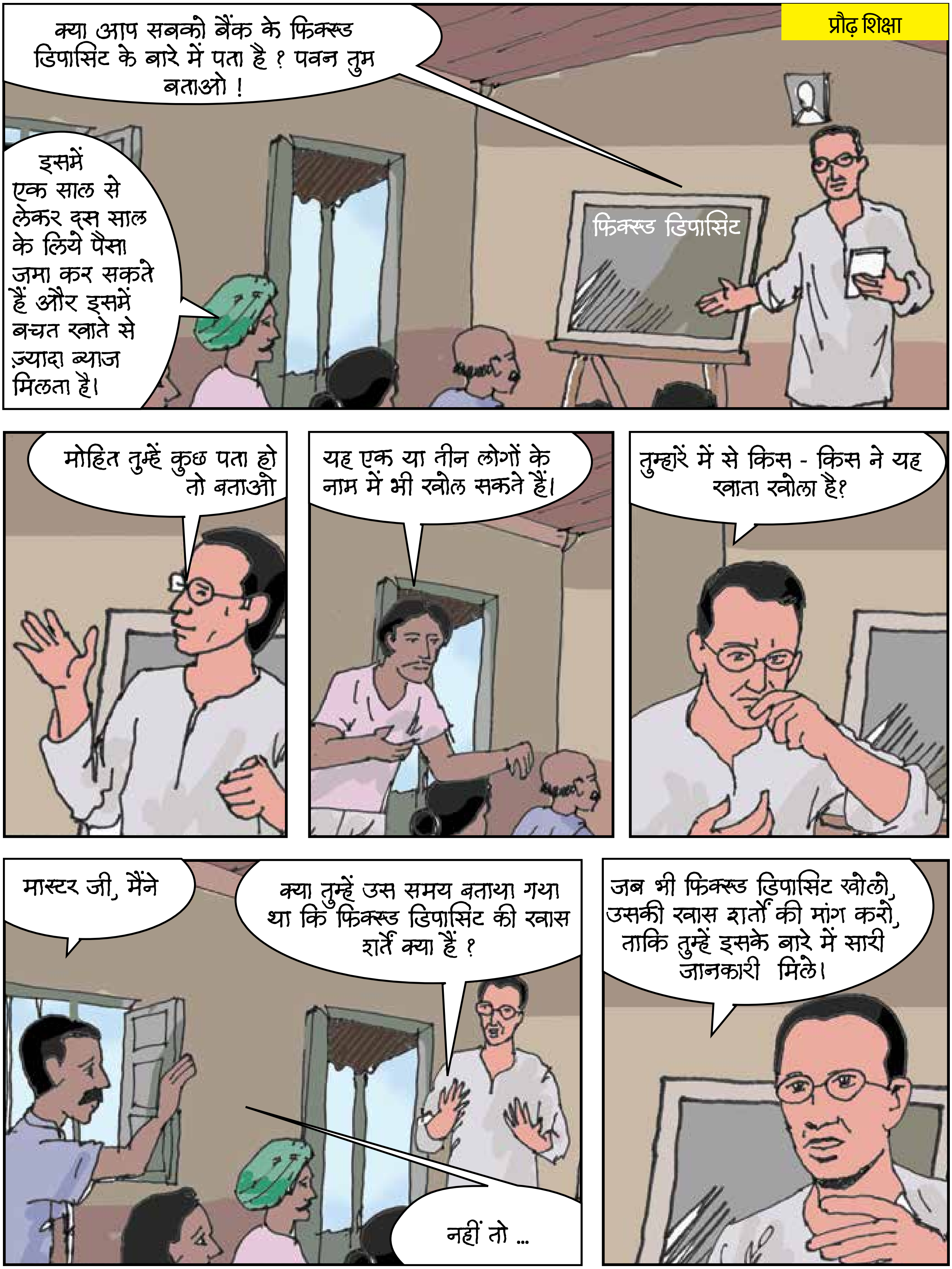
विषय-सूची

1. प्राथमिक बचत बैंक जमा (बी एस बी डी) – छोटा खाता खुलवाना इतना आसान
2. जमा खातों की विशेष शर्तें
3. बचत खाते में कम से कम राशि की शर्त
4. जमा खाते में नामांकन करना
5. खाते में चेक जमा करना
6. निष्क्रिय हो गये बचत खाते को दोबारा चालू कराना
7. बैंक में अपने फटे/पुराने नोट बदलवाना
8. फिक्स्ड डिपासिट का पैसा समय से पहले निकलवाना या उसके एवज़ में कर्ज़ लेना
9. खाता धारक की मौत हो जाने पर FD (मीयादी जमा) को समय से पहले बंद करना
10. मृतक खाता धारकों के संबंध में दावों का निपटान
11. प्राथमिक बचत बैंक जमा (BSBD) खाते के साथ 'रुपे कार्ड'
12. खाते में से पैसा निकलने का एस. एम. एस. आना परंतु ए.टी.एम. मशीन से पैसा नहीं निकलना
13. डेबिट / रुपे कार्ड खो जाने की सूचना देना
14. पैसे एक ही बैंक में एक जगह से दूसरी जगह भेजना
15. शिकायत करने का ढंग
16. एक ही खिड़की पर बुज़ुर्ग लोगों/विकलांग लोगों को सभी सुविधायें
17. निजता एवं गोपनीयता का अधिकार
18. ग्राहक को बीमा पॉलिसी गलत ढंग से बेचना
19. बिजनेस प्रतिनिधि/सुविधादाता से बैंकिंग में सहायता

1. प्राथमिक बचत बैंक जमा (बी एस बी डी) – छोटा खाता खुलवाना इतना आसान

नोट : बी.एस.बी.डी. - छोटा खाता एक फोटो और बैंक के खाता खोलने के फार्म पर हस्ताक्षर कर के या अंगूठा लगाकर खोला जा सकता है। लेकिन इस खाते में लेन-देन की सीमा है।

2. जमा खातों की विशेष शर्तें



नोट : बैंकों के लिये ज़रूरी है कि वे डिपासिट खातों की विशेष शर्तों की जानकारी ग्राहकों को खाता खोलने के समय दे।

3. बचत खातें में कम से कम राशि की शर्त

नोट : बी एस बी डी खातों में कुछ भी राशि नहीं है तो भी खाता चालू रह सकता है और उस पर कोई जुर्माना भी नहीं लगता।

4. जमा खाते में नामांकन करना

नोट : बचत खाते/फिक्स्ड डिपासिट में नामांकन करने से बाद में परेशानी से बचा जा सकता है।

5. खाते में चेक जमा करना

नोट : बाक्स में डालने से पहले या काउंटर पर चेक देने से पहले, उसके पीछे बचत खाता नंबर जरुर लिखें, जिसके खाते में चेक जमा करना है। उसका या जमाकर्ता का फोन नंबर भी ज़रूर लिखें।

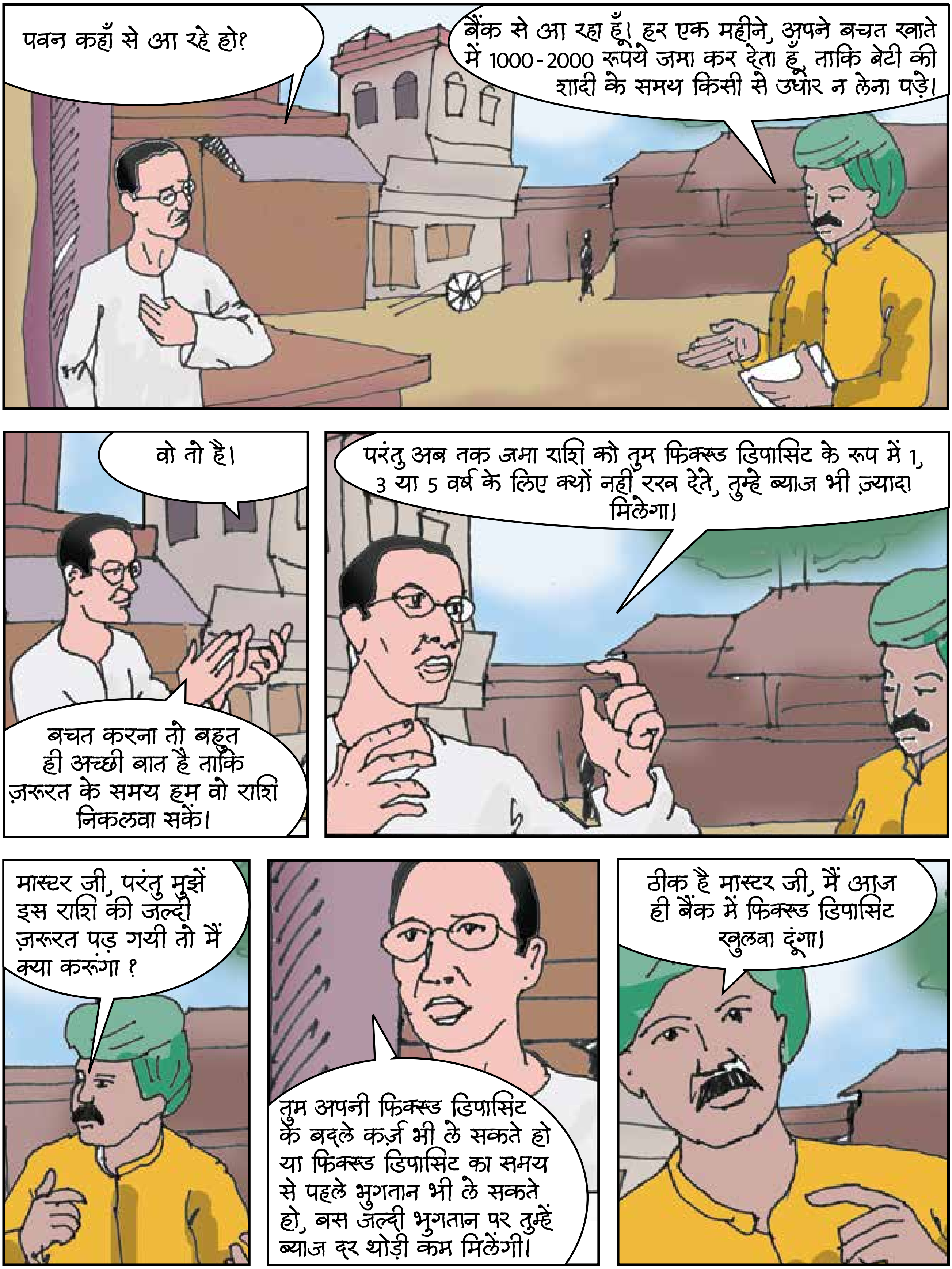
6. निष्क्रिय हो गये बचत खाते को दोबारा चालू कराना

नोट : बैंक के खाते को दोबारा चालू कराने के लिए बैंक आपसे कोई फीस नहीं लेता ।

7. बैंक में अपने फटे/पुराने नोट बदलवाना

नोट : आप बैंक की किसी भी शाखा में जाकर अपने फटे/पुराने नोट बदल सकते हैं।

8. फिक्स्ड डिपासिट का पैसा समय से पहले निकलवाना या उसके एवज़ में कर्ज़ लेना



नोट : फिक्स्ड डिपासिट का समय से पहले भुगतान हो सकता हैं या उसके एवज़ में कर्ज़ भी लिया जा सकता हैं।

9. खाता धारक की मौत हो जाने पर FD (मीयादी जमा) को समय से पहले बंद करना

नोट : जमाकर्ता की मौत होने पर फिक्स्ड डिपासिट के नामिती को, फिक्स्ड डिपासिट का समय से पहले भुगतान किया जा सकता है और इस पर कोई जुर्माना भी नहीं लगता।

10. मृतक खाता धारकों के संबंध में दावों का निपटान

नोट : बिना नामांकन वाले खाते का जमाकर्ता के कानूनी उत्तराधिकरीयों को भुगतान जमाकर्ता की मृत्यु का प्रमाणपत्र, दावाकर्ता के पहचान पत्र और एफिडेविट लेकर, दावा प्राप्त करने की तारीख से अधिकतम 15 दिनों में बैंक द्वारा किया जाता है।

11. प्राथमिक बचत बैंक जमा (BSBD) खाते के साथ 'रुपे कार्ड'

नोट : अपने बचत खाते के साथ रुपे कार्ड ज़रूर लीजिये मगर अपने रुपे कार्ड का नंबर या पिन किसी को नहीं बतायें।

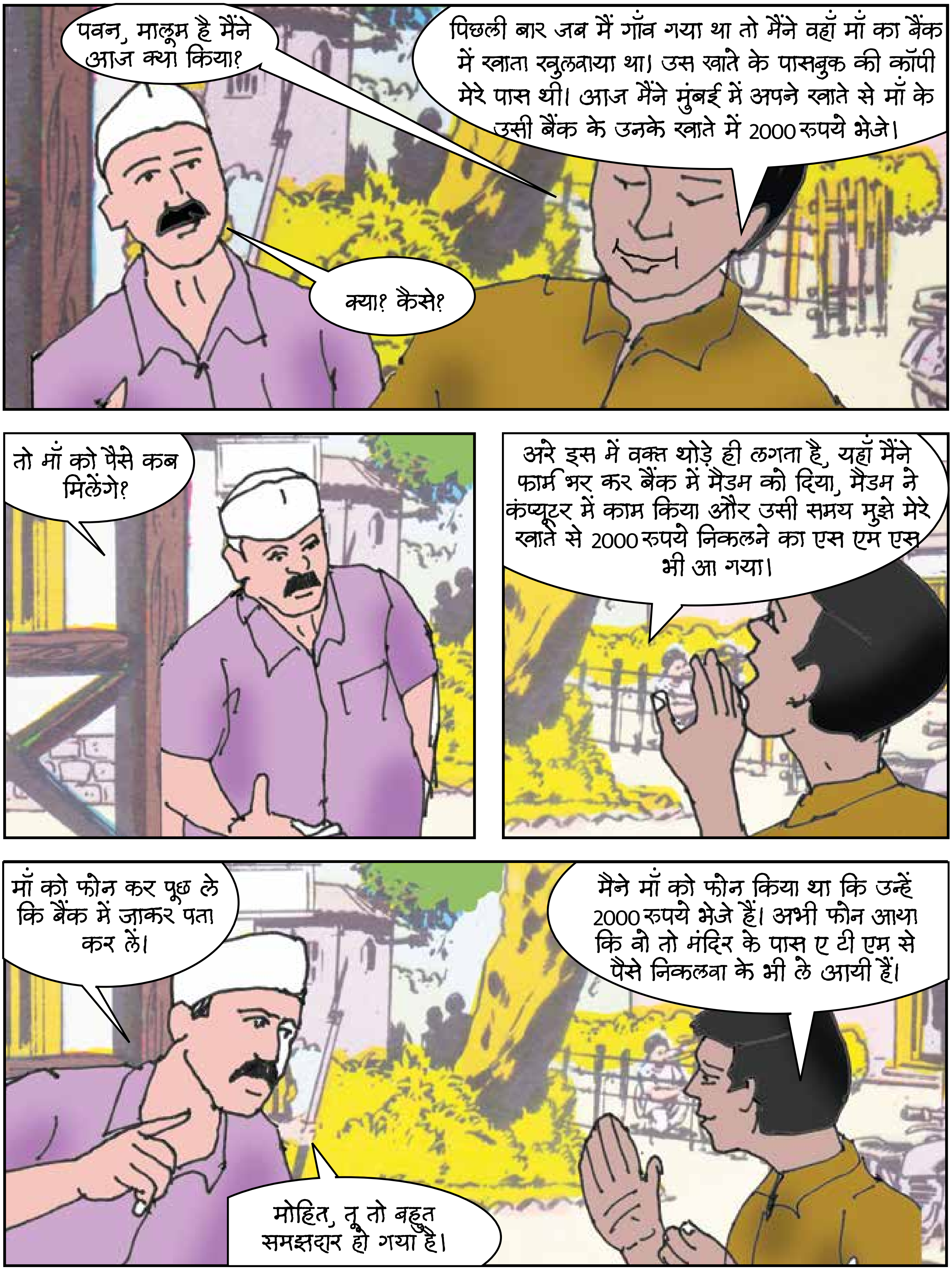
12. खाते में से पैसा निकलने का एस. एम. एस. आना परंतु ए. टी. एम. मशीन से पैसा नहीं निकलना

नोट : अगर आपको बचत खाते से पैसे निकालने का एस एम एस तो मिलता है परंतु ए टी एम मशीन से पैसे नहीं निकलते या कम निकलते हैं, तो इसकी शिकायत तुरंत अपने बैंक के टॉल फ्री नंबर या बैंक ब्रांच में करें।

13. डेबिट / रुपे कार्ड खो जाने की सूचना देना

नोट : अगर आपका डेबिट/रुपे कार्ड खो जाये तो बैंक के टॉल फ्री नम्बर पर फोन करके अपना कार्ड जल्दी से ब्लॉक करवा दें ताकि कोई आपके कार्ड का गलत इस्तेमाल नहीं कर सके।

14. पैसे एक ही बैंक में एक जगह से दूसरी जगह भेजना



नोट : आप अपने बैंक में जाकर अपने खाते से पैसे अपने ही बैंक के किसी भी ग्राहक के खाते में बहुत कम समय में भेज सकते हैं।

15. शिकायत करने का ढंग

शिकायत करने का ढंग

अगर आपको बैंक से कोई शिकायत करनी है तो निम्न अधिकारी को संपर्क करें।

श्री. [illegible]

पता: [illegible]

फोन नं: [illegible]

इ-मेल: [illegible]

अगर 30 दिन में आपकी शिकायत का निवारण नहीं होता या आप बैंक के निवारण से संतुष्ट नहीं है तो बैंकिंग लोकपाल को निम्न पते पर संपर्क करें।

बैंकिंग लोकपाल: श्री. [illegible]

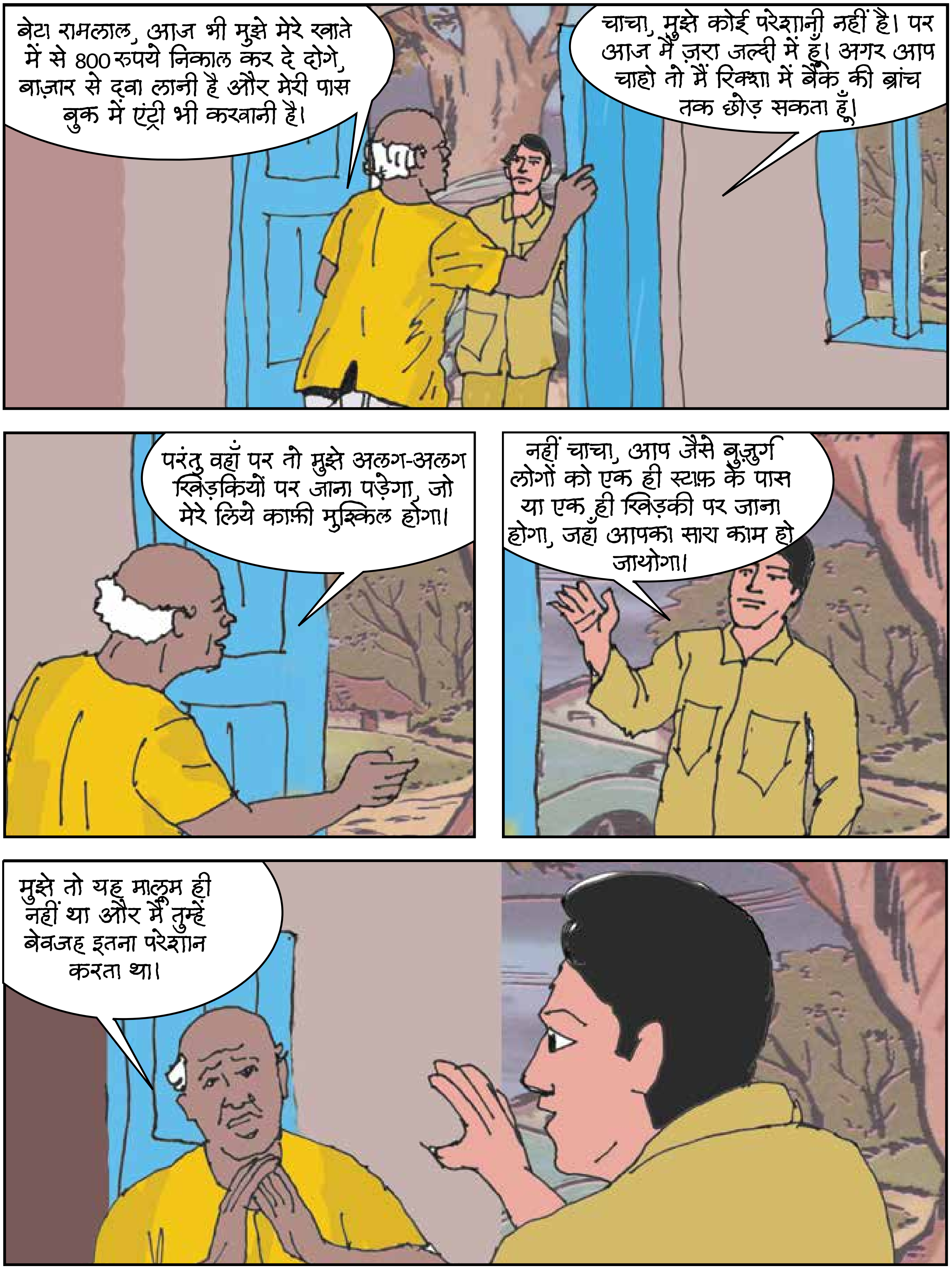
पता: [illegible]

फोन नं: [illegible]

इ-मेल: [illegible]

नोट : अगर आप बैंक की किसी सेवा से संतुष्ट नहीं है, तो आप बैंक के शाखा अधिकारी या टॉल फ्री नम्बर पर इसकी शिकायत कर सकते हैं।

16. एक ही खिड़की पर बुज़ुर्ग लोगों/विकलांग लोगों को सभी सुविधायें



नोट : बुज़ुर्ग/विकलांग लोगों को एक ही खिड़की (जगह) पर सारी सुविधायें देना बैंकों के लिये ज़रूरी है।

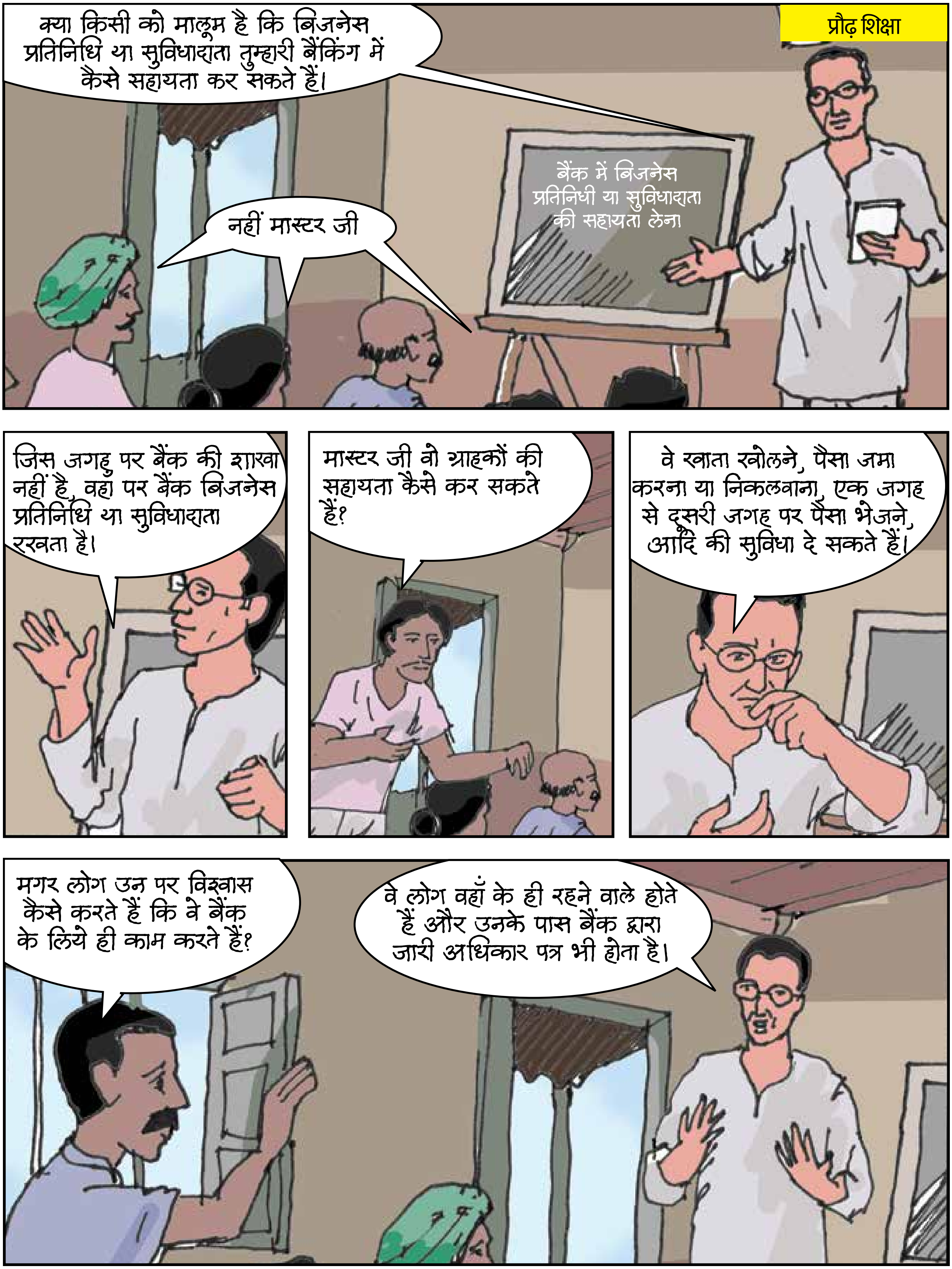
17. निजता एवं गोपनीयता का अधिकार

नोट : बैंक अपने ग्राहकों के जमा खातों, कर्ज़ आदि की सूचना किसी को भी (जिसमें उसके परिवार के सदस्य भी शामिल है), नहीं देता।

18. ग्राहक को बीमा पॉलिसी गलत ढंग से बेचना

नोट : बैंक में पैसा ऐसे डिपासिट में ही रखें जिसे आप समझते हैं। बीमा पॉलिसी और म्यूचल फंड में पैसा तभी लगायें जब आपको उनकी समझ है क्योंकि उनमें पैसा लगाने में जोखिम है। बैंक के स्टाफ आपको बीमा पॉलिसी लेने या म्यूचल फंड में पैसा लगाने के लिये मजबूर भी नहीं कर सकते।

19. बिजनेस प्रतिनिधि/सुविधादाता से बैंकिंग में सहायता



नोट : बिना बैंक सुविधा वाली जगहों पर बिजनेस प्रतिनिधि/सुविधादाता बैंकिंग सुविधायें उपलब्ध कराते हैं।

ग्राहकों के लिये ध्यान देने योग्य बातें

1. बी एस बी डी - छोटा खाता खोलना बहुत ही आसान है।
2. जमा खाता खोलने से पहले उसकी विशेष शर्तों को ज़रूर पढ़ें और समझें।
3. बचत खाते और फिक्स्ड डिपासिट (मीयादी जमा) खाते में नामांकन ज़रूर करें।
4. फिक्स्ड डिपासिट (मीयादी जमा) खातों से पैसा समय से पहले निकलवाया जा सकता है और उसके एवज़ में क़र्ज़ भी लिया जा सकता है।
5. अपने बचत खातें के साथ रुपे/ए टी एम कार्ड ज़रूर लें ताकि आपको अपना पैसा निकलवाना आसान हो।
6. अपने रुपे/ए टी एम कार्ड को बहुत संभाल कर रखें। इसका नम्बर और पिन किसी को (बैंक के किसी कर्मचारी को भी) नहीं बतायें।
7. अगर आपका रुपे/ए टी एम कार्ड खो जाये या आपके ए टी एम कार्ड पर पैसे न निकलवाने पर भी आपके खाते से पैसा निकलवाने का एस एम एस आपको आये तो उसकी सूचना बैंक को तुरंत दें।
8. आपको अपने बचत खाते में कुछ न कुछ पैसा जमा या निकलवाते रहना चाहिये। दो वर्ष में कम से कम एक बार तो बचत खाते में कोई लेन-देन ज़रूर करना चहिये ताकि आपका खाता निष्क्रिय न हो जाये।
9. अगर आपको बैंक की किसी सेवा के बारे में कोई कठिनाई आती है या आपको कोई शिकायत करनी है तो बैंक के शाखा अधिकारी को इसकी तुरंत शिकायत करें या टॉल फ्री नंबर पर फोन करें।
10. बैंको के लिये ज़रूरी है कि वे बुजुर्ग/विकलांग लोगों को सारी सुविधायें एक ही जगह पर दें।
11. जहाँ पर किसी बैंक की शाखा नहीं है वहाँ पर बिजनेस प्रतिनिधि/सुविधादाता बैंकिंग सुविधायें ग्राहकों तक पहुॅंचाते है।
12. बैंकिंग कोड आपके अधिकारों के बारे में बताते हैं कि ग्राहकों से अच्छा व्यवहार किया जाए और सब सेवायें साफ-साफ बता कर दी जाएं। आपको इनके बारे में जानकारी रखनी चाहिये।

कॉपीराइट:
इस सामग्री का उपयोग किया जा सकता है बशर्ते स्रोत का उल्लेख किया जाये।

दावात्याग
इस पुस्तिका का उद्देश्य आम ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं और उसके बारे में उनके अधिकारों के बारे में सचेत करना है। पाठकों से अनुरोध है कि वे इस जानकारी का उपयोग खुद की समझदारी से करें।

अक्तूबर 2016 में पहली बार प्रकाशित

Banking Codes and Standards Boards of India

भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड

www.bcsbi.org.in