चेकों/लिखतों के संग्रहण/अस्वीकृति
से निपटने
संबंधी नीति

शाखा बैंकिंग विभाग
द साउथ इंडियन बैंक लिमिटेड

24.02.2025 को DBR/BBD/R-250/2024-25 के अनुसार समीक्षित

अनुक्रमणिका

1	परिचय	3
2	संग्रहण के लिए व्यवस्थाएं	3
3	चेक ट्रंकेशन सिस्टम	3
4	स्थानीय चेक	4
5	बाहरी चेक	4
6	विदेशों में देय चेक	4
7	स्थानीय/बाहरी चेकों की खरीद	5
8	स्थानीय/बाहरी चेक/लिखत का तत्काल क्रेडिट	5
9	स्थानीय/बाहरी चेक / लिखतों के संग्रहण के लिए समय सीमा	5
10	स्थानीय चेक, बाहरी चेक और भारत के बाहर देय चेक के विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान	6
11	समाशोधन प्रक्रिया के दौरान या भुगतानकर्ता बैंक की शाखा में पारगमन में चेक/लिखत खो जाना	7
12	बिना भुगतान के वापस हुए चेकों पर ब्याज लगाना, जहाँ तत्काल क्रेडिट दिया गया था	8
13	खाता आदाता चेक का संग्रहण - तीसरे पक्ष के खाते में राशि जमा करने पर प्रतिबंध	8
14	CTS के लिए सकारात्मक भुगतान प्रणाली	9
15	लिखत/अधिदेश वापस होने के कारण	9
16	ग्राहकों को सूचना	11
17	अस्वीकृत चेकों की वापसी	11
18	अस्वीकृत चेक की वापसी/प्रेषण की प्रक्रिया	12
19	बार-बार अस्वीकृति होने की घटनाओं से निपटने की प्रक्रिया	12
20	अलाभकारी/अवांछनीय खाते को बंद करने की प्रक्रिया	13
21	नियंत्रक कार्यालयों को अस्वीकृत चेक/NACH/डायरेक्ट डेबिट मेंडेट की सूचना	14
22	सामान्य	14
23	सेवा शुल्क	15
24	अप्रत्याशित घटना/अपरिहार्य कारण	15

1. परिचय

भुगतान और निपटान प्रणालियों में तकनीकी प्रगति और परिचालन प्रणालियों और प्रक्रियाओं में गुणात्मक परिवर्तन को ध्यान में रखते हुए, रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया ने वाणिज्यिक बैंकों को (i) स्थानीय/बाहरी चेक के तत्काल क्रेडिट, (ii) स्थानीय/बाहरी लिखतों के संग्रह के लिए समय सीमा और (iii) विलंबित संग्रह के लिए ब्याज भुगतान, के लिए दिए अपने पहले के निर्देशों को 1 नवंबर 2024 से प्रभाव के साथ वापस ले लिया था, जिसका उद्देश्य प्रतिस्पर्धा के बाज़ार तंत्र को सक्रिय करना था, जिससे चेक और अन्य लिखतों के संग्रह की क्षमता में सुधार हो सके। ग्राहक सेवा पर मास्टर सर्कुलर के माध्यम से, RBI ने चेक के लगातार अस्वीकृत होने से निपटने के लिए दिशानिर्देश भी प्रदान किए हैं और साथ ही बैंकों को अस्वीकृत लिखतों से निपटने के लिए उपयुक्त प्रक्रिया तैयार करने की सलाह दी है।

ग्राहकों से व्यवहार करने में पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित यह नीति, बेहतर सेवा प्रदान करने और प्रदर्शन के लिए उच्च मानकों को निर्धारित करने के लिए बैंक के चल रहे प्रयासों को दर्शाती है। इसका उद्देश्य चेक/डेबिट मैंडेट सुविधा वाले खातों के संचालन में ग्राहकों के बीच वित्तीय अनुशासन को लागू करना भी है।

यह नीति दस्तावेज़ निम्नलिखित पहलुओं को शामिल करता है:

1. भारत और विदेशों में केंद्रों में स्थानीय स्तर पर देय चेक और अन्य लिखतों का संग्रहण।
2. लिखतों के संग्रहण के लिए समय मानदंडों के संबंध में हमारी प्रतिबद्धता।
3. उन मामलों में ब्याज के भुगतान पर नीति जहाँ बैंक, बाहरी लिखतों की राशि की प्राप्ति के लिए समय मानदंडों को पूरा करने में विफल रहता है।
4. पारगमन में खो जाने पर संग्रहण लिखतों से निपटने पर हमारी नीति।
5. 1.00 करोड़ से कम, इसके बराबर, और इससे अधिक मूल्य के चेक और NACH/डायरेक्ट डेबिट मेंडेट्स की लगातार अस्वीकृति से निपटने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया।
6. अस्वीकृत चेकों से निपटने की प्रक्रिया, जिसमें निहित निवारक उपाय एवं जांचें शामिल हैं ताकि बैंक के कर्मचारी या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा चेक जारीकर्ता के साथ मिलकर चेक की अस्वीकृति की सूचना प्राप्तकर्ता/धारक को देने में देरी करने या सूचना रोकने अथवा अस्वीकृत चेक को लौटाने में किसी भी प्रकार की मिलीभगत की संभावना को रोका जा सके

2. संग्रहण के लिए व्यवस्थाएं

चेक या अन्य लिखतों का संग्रहण बैंक के संग्रहण केंद्रों में व्यावसायिक घंटों के बंद होने तक स्वीकार किया जाएगा। ग्राहक ATM और अन्य स्थानों पर चेक ड्रॉप बॉक्स सुविधा का उपयोग कर सकते हैं, जहाँ भी यह सुविधा उपलब्ध हो।

3. चेक ट्रंकेशन सिस्टम

CTS-2010 मानक, RBI द्वारा देश भर में बैंकों द्वारा जारी किए गए चेकों के मानकीकरण को प्राप्त करने की दिशा में निर्धारित बेंचमार्क का एक सेट है। इनमें चेक फॉर्म्स पर अनिवार्य न्यूनतम सुरक्षा विशेषताओं का प्रावधान शामिल है जैसे कागज़ की गुणवत्ता, वॉटरमार्क, और अदृश्य स्याही में बैंक का लोगो, वॉइड पेंटोग्राफ

आदि और चेक पर फ़ील्ड प्लेसमेंट के मानकीकरण।

चेक ट्रंकेशन सिस्टम या CTS में, चेक की भौतिक आवाजाही संग्रहकर्ता बैंक पर रोक दी जाती है और केवल छवि को आहर्ता बैंक में स्थानांतरित किया जाता है। आहर्ता बैंक छवि का उपयोग करके लिखत को प्रसंस्कृत करता है। CTS में, भुगतान आहर्ता बैंक द्वारा छवियों के आधार पर किया जाता है। आहर्ता बैंक में प्रसंस्करण के लिए प्रेषित छवियों की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए, CTS समाशोधन में RBI द्वारा कुछ छवि विनिर्देशों को अनिवार्य किया गया है। जो छवियाँ विनिर्देशों को पूरा नहीं करती हैं उन्हें अस्वीकार कर दिया जाता है। प्रक्रिया में बदलाव के अलावा, चेक में सुधार/परिवर्तन के बारे में RBI द्वारा दिए गए विशेष निर्देश द्वारा ग्राहकों का मार्गदर्शन किया जा सकता है।

प्राप्तकर्ता के नाम, शिष्टाचार राशि (अंकों में लिखी गई राशि) या विधिक राशि (शब्दों में लिखी गई राशि) आदि में किसी भी परिवर्तन के लिए, सत्यापन अवधि की तिथि में परिवर्तन को छोड़कर, ग्राहकों को नए चेक फॉर्म का उपयोग करना चाहिए। *धोखाधड़ी के मामले, यदि कोई हों; और ऐसे मामलों में बैंक की देयता* के साथ *नेगोशिएबल इंस्ट्रूमेंट्स एक्ट 1881 के प्रावधानों के अनुसार निपटा जाएगा।* इससे बैंक को धोखाधड़ी वाले परिवर्तनों की पहचान करने और उन्हें नियंत्रित करने में मदद मिलेगी। अक्टूबर 2010 से, बैंक ने CTS समाशोधन प्रणाली को अपना लिया है और 31.12.2018 से गैर CTS समाशोधन को बंद कर दिया है।

4. स्थानीय चेक

स्थानीय स्तर पर देय सभी चेक और अन्य परक्राम्य लिखतें केंद्र में प्रचलित समाशोधन प्रणाली के माध्यम से प्रस्तुत की जाएंगी। उस केंद्र के लिए निर्धारित कट-ऑफ समय से पहले शाखा काउंटरों पर और शाखा परिसर के अंदर संग्रहण बक्सों में जमा किए गए चेक उसी दिन समाशोधन के लिए प्रस्तुत किए जाएंगे। कट-ऑफ समय के बाद जमा किए गए चेक और शाखा परिसर के बाहर स्थित संग्रहण बक्सों जिसमें ऑफ-साइट ATM भी शामिल हैं में जमा किए गए चेक अगले समाशोधन चक्र में प्रस्तुत किए जाएंगे। नीति के अनुसार, बैंक उसी दिन ग्राहक के खाते में राशि जमा कर देगा जिस दिन समाशोधन निपटान हो जाएगा। समाशोधन गृह के चेक वापसी समय-सारणी के अनुसार जमा की गई राशि की निकासी की अनुमति होगी।

जिन केन्द्रों पर कोई समाशोधन गृह नहीं है, वहां स्थित बैंक शाखाएं, काउंटर पर आहर्ता बैंकों को स्थानीय चेक प्रस्तुत करेंगी और बैंक का प्रयास होगा कि प्राप्त राशि को यथाशीघ्र जमा कर दिया जाए।

5. बाहरी चेक

ऊपर बताये गए केन्द्रों के अलावा अन्य बाहरी बैंकों पर आहरित चेकों का संग्रहण सामान्यतः उन केन्द्रों पर स्थित बैंक की शाखाओं के द्वारा किया जाएगा। जहां बैंक की अपनी कोई शाखा नहीं है, वहाँ लिखत को संग्रहण के लिए सीधे आहर्ता बैंक को भेजा जाएगा या किसी सहयोगी बैंक के माध्यम से संग्रहण किया जाएगा। बाहरी केंद्रों पर बैंक की अपनी शाखाओं पर आहरित चेकों का संग्रहण प्रचलित अंतर-शाखा व्यवस्था का उपयोग करके किया जाएगा। जो शाखाएं एक केंद्रीकृत प्रसंस्करण व्यवस्था के माध्यम से आपस में जुड़ी हुई हैं और अपने ग्राहकों को कहीं भी बैंकिंग सेवाएं दे रही हैं, वे CBS नेटवर्क में अपनी किसी भी शाखा पर आहरित बाहरी लिखतों के संबंध में अपने ग्राहकों को उसी दिन क्रेडिट प्रदान करेंगी।

6. विदेशों में देय चेक

विदेशी केंद्रों पर देय चेक, जहाँ बैंक की शाखाएं हैं (या किसी सहायक कंपनी के माध्यम से बैंकिंग परिचालन

आदि), उस कार्यालय के माध्यम से एकत्र किए जाएंगे। सहयोगी बैंकों की सेवाओं का उपयोग उन देशों/केन्द्रों में किया जाएगा जहाँ सहयोगी मौजूद है। विदेशी बैंकों के उन केंद्रों पर जारी किए गए चेक, जहाँ बैंक या उसके सहयोगी प्रत्यक्ष रूप से मौज़ूद नहीं है, सीधे आहर्ता बैंक को भेजे जाएंगे, साथ ही उन्हें निर्देश दिए जाएंगे कि वे राशि को सहयोगी बैंकों में से किसी एक के पास रखे गए बैंक के संबंधित नोस्ट्रो खाते में जमा कर दें।

7. स्थानीय/बाहरी चेकों की खरीद

बैंक अपने विवेकानुसार, ग्राहक के विशिष्ट अनुरोध पर या पूर्व व्यवस्था के अनुसार संग्रहण के लिए प्रस्तुत स्थानीय/बाहरी चेक खरीद सकता है। चेक खरीदते समय खाते के संतोषजनक संचालन के अलावा, चेक जारी करने वाले की स्थिति भी एक महत्वपूर्ण कारक होगी।

8. स्थानीय/बाहरी चेक/लिखत का तत्काल क्रेडिट

बैंक की शाखाएं, ग्राहक के विशेष अनुरोध पर या पूर्व व्यवस्था के अनुसार, व्यक्तिगत खाताधारकों [संतोषजनक ढंग से संचालित बचत बैंक / चालू / नकद क्रेडिट खाते] द्वारा संग्रहण के लिए प्रस्तुत बाहरी चेक / लिखतों के लिए तत्काल क्रेडिट प्रदान करने पर विचार कर सकती हैं, जो संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों के द्वारा अनुमोदित किए जाने के अधीन है। तत्काल क्रेडिट *की अनुमति की सीमा बैंक* के *स्वीकृति* अधिकारों *पर मुख्य परिपत्र और* अधिकारों *का प्रयोग करने के लिए दिशानिर्देशों के अनुसार होगी।*

इस नीति के प्रयोजन के लिए, संतोषजनक ढंग से संचालित खाता वह होगा: (ए) जो कम से कम छह महीने पहले खोला गया हो और KYC मानदंडों का अनुपालन करता हो। (बी) जिसका संचालन संतोषप्रद रहा हो तथा बैंक को कोई अनियमित लेन-देन नजर नहीं आया हो। (सी) जहाँ कोई भी चेक/लिखत, जिसके लिए तत्काल क्रेडिट, वित्तीय कारणों से बाउंस नहीं हुआ हो। (डी) जहाँ बैंक को अतीत में दी गई किसी राशि की वसूली में किसी कठिनाई का अनुभव नहीं हुआ हो, जिसमें तत्काल क्रेडिट के बाद बाउंस हुए चेक भी शामिल हैं।

इस सुविधा को प्रदान करने के लिए खाते में न्यूनतम शेष राशि की कोई अलग शर्त नहीं होगी। इस नीति के अंतर्गत डिमांड ड्राफ्ट, ब्याज/लाभांश वारंट जैसी पूर्व-भुगतान की गई लिखतों को चेक के समान माना जाएगा। बैंक, संग्रहण के लिए प्रस्तुत की गई बाहरी लिखतों पर तत्काल क्रेडिट प्रदान करते समय सामान्य संग्रहण प्रभार और फुटकर खर्चे लगाएगा। हालांकि, चेक खरीद के लिए लागू विनिमय प्रभार नहीं लिया जाएगा। त्वरित समाशोधन व्यवस्थाओं के तहत संग्रहीत किए गए चेक पर तत्काल क्रेडिट की सुविधा लागू नहीं होगी।

9. स्थानीय/बाहरी चेक/लिखतों के संग्रहण के लिए समय सीमा

समाशोधन में प्रस्तुत स्थानीय चेकों के लिए, समाशोधन में धन के निपटान की तिथि को क्रेडिट प्रदान किया जाएगा और खाताधारक को उस केंद्र पर प्रचलित रिटर्न समाशोधन मानदंडों के अनुसार धन निकालने की अनुमति दी जाएगी। CBS वातावरण में, चेक का आहर्ता शाखा में भौतिक लिखत भेजे बिना किसी भी जगह पर संग्रहण किया जा सकता है। यह इस तथ्य पर ध्यान दिए बिना लागू होता है कि चेक सभी शाखाओं में सममूल्य पर देय है या नहीं। बैंक हमारे द्वारा प्राप्त NACH/डायरेक्ट डेबिट अधिदेशों को भी प्रसंस्कृत करेगा।

वर्तमान में प्रयोग किये जा रहे चेक ट्रंकेशन सिस्टम (CTS) में चेक की भौतिक आवाजाही को रोक दिया जाता है और भौतिक लिखत के स्थान पर लिखत की छवि/छवियों और MICR लाइन में निहित संगत डेटा द्वारा

प्रतिस्थापित कर दिया जाता है। द नेगोशिएबल इंस्ट्रूमेंट एक्ट में ट्रंकेटेड चेक की परिभाषा इस प्रकार दी गई है, "ऐसा चेक जिसे समाशोधन चक्र के दौरान, या तो समाशोधन गृह द्वारा या बैंक द्वारा, भुगतान करते समय या प्राप्त करते समय, ट्रांसमिशन के लिए इलेक्ट्रॉनिक छवि तैयार होने पर तुरंत ट्रंकेटेड कर दिया जाता है, जिससे लिखित रूप में चेक की आगे की भौतिक आवाजाही की आवश्यकता समाप्त हो जाती है" (अमेंडेड NI एक्ट, 1881 की धारा 6)। CTS द्वारा समाशोधन में, चूंकि भुगतान प्रसंस्करण छवियों के आधार पर किया जाता है, इसलिए उचित सावधानी बरतने का दायित्व प्रस्तुतकर्ता बैंक पर स्थानांतरित हो जाता है, जैसा कि अमेंडेड नेगोशिएबल इंस्ट्रूमेंट्स एक्ट की धारा 131 के स्पष्टीकरण II में प्रावधान किया गया है। प्रस्तुतकर्ता बैंक इच्छित आदाता की ओर से संग्रहण की पूरी जिम्मेदारी लेता है और साथ ही अमेंडेड नेगोशिएबल इंस्ट्रूमेंट्स एक्ट में निर्धारित शर्तों के अनुसार समुचित सावधानी बरतता है।

बाद में जब भी आवश्यकता होगी, लिखतों को एक साथ बंडल करके तत्काल पुनः प्राप्ति के लिए संरक्षित रखा जाएगा। भौतिक लिखतों को समय-समय पर लागू कानून द्वारा निर्धारित की गई आवश्यक वैधानिक अवधि के लिए संग्रहित किया जाना चाहिए। आहर्ता बैंक की बाहरी CBS शाखाओं पर आहरित चेकों को, अधिसूचित शीघ्र समाशोधन केंद्रों पर प्रसंस्कृत किया जा सकता है, बशर्ते आहर्ता बैंक की निर्दिष्ट केंद्र पर एक शाखा हो। आज की तारीख में स्थानीय चेकों को T+1 कार्य दिवस के आधार पर प्रसंस्कृत किया जाता है और ग्राहकों को समाशोधन मानदंडों के आधार पर T+1 या T+2 आधार पर धन निकासी का फायदा मिलता है। 'T' लेनदेन के दिन यानि कि समाशोधन गृह में चेक प्रस्तुत करने की तारीख को दर्शाता है।

संग्रहण हेतु प्रस्तुत लिखतों के शीघ्र निपटान के लिए, अधिसूचित केंद्रों से बाहर स्थित शाखाएं, यह सुनिश्चित करने के पश्चात कि आहर्ता बैंक की उस केंद्र में उपस्थिति है, लिखतों को समाशोधन के लिए निकटतम शीघ्र समाशोधन केन्द्र शाखा में भेज सकती हैं।

देश के भीतर केंद्रों पर संग्रहण के लिए भेजे गए चेकों और अन्य लिखतों के लिए निम्नलिखित समय मानदंड लागू होंगे:

ए. CTS समाशोधन में प्रस्तुत चेक: अधिकतम अवधि 3 दिन (अर्थात T+2)

बी. विदेशों में आहरित चेक: ऐसी लिखतों को 'सर्वोत्तम प्रयास' के आधार पर संग्रहण के लिए स्वीकार किया जाता है।

बैंक ऐसी लिखत के शीघ्र संग्रहण के लिए अपने सहयोगी बैंक के साथ विशिष्ट संग्रहण व्यवस्था कर सकता है। बैंक, संबंधित देशों में लागू कूलिंग अवधि (आम तौर पर 21 दिन) को ध्यान में रखते हुए, सहयोगी बैंक के साथ बैंक के नोस्ट्रो खाते में राशि क्रेडिट होने के पश्चात पक्ष को क्रेडिट प्रदान करेगा।

उपरोक्त समय मानदंड इस बात पर ध्यान दिए बिना लागू होंगे कि चेक/लिखत बैंक की अपनी शाखाओं पर आहरित किए गए हैं या अन्य बैंकों की शाखाओं पर।

10. स्थानीय चेक, बाहरी चेक और भारत के बाहर देय चेक के विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान

बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार, यदि संग्रहण लिखतों की राशि को क्रेडिट करने में उपरोक्त उल्लिखित समय सीमा से अधिक विलंब होता है, तो बैंक अपने ग्राहकों को उस राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा। सभी प्रकार के खातों में ग्राहकों की ओर से बिना किसी मांग के इस प्रकार का ब्याज दिया जाएगा। विलंबित संग्रहण पर ब्याज के भुगतान के प्रयोजन के लिए बैंक की अपनी खुद की शाखाओं या अन्य बैंकों पर आहरित लिखतों

के बीच कोई अंतर नहीं होगा।

विलंबित संग्रहण पर निम्नलिखित दरों पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा:

बाहरी चेकों के संग्रहण में 7/10/14 दिनों से अधिक विलंब की अवधि के लिए बचत बैंक दर [राज्य की राजधानी/प्रमुख शहरों/अन्य स्थानों पर आहरित बाहरी चेकों के लिए], जैसा भी मामला हो।

ए. जहाँ विलंब 14 दिनों से अधिक है, वहाँ संबंधित अवधि के लिए सावधि जमा पर लागू दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

बी. असाधारण देरी के मामले में, यानि 90 दिनों से ज़्यादा की देरी होने पर, संबंधित सावधि जमा दर से 2% अधिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

सी. यदि संग्रहण के अधीन चेक की राशि ग्राहक के ओवरड्राफ्ट/ऋण खाते में जमा की जानी थी, तो ऋण खाते पर लागू दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा। असाधारण देरी के लिए, ऋण खाते पर लागू दर से 2% अधिक दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

11. समाशोधन प्रक्रिया के दौरान या भुगतानकर्ता बैंक की शाखा में पारगमन में चेक/लिखत खो जाना

यदि संग्रहण के लिए स्वीकार किया गया चेक या लिखत पारगमन में या समाशोधन प्रक्रिया में या भुगतानकर्ता बैंक की शाखा में खो जाता है, तो बैंक को इसके खोने का पता चलते ही इसे तुरंत खाताधारक के संज्ञान में लाना चाहिए ताकि खाताधारक भुगतान रोकने के लिए चेक जारीकर्ता को सूचित कर सके। खाताधारक को इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि यदि उसके द्वारा जारी किया गया कोई चेक, खोये हुए चेक/लिखतों की राशि जमा न होने के कारण अस्वीकृत न हो जाए। बैंक खाताधारक को चेक जारी करने वाले से डुप्लिकेट लिखत प्राप्त करने में हर तरह की मदद प्रदान करेगा।

क्षतिपूर्ति नीति के अनुरूप, बैंक पारगमन में खोए गए लिखत के संबंध में खाताधारक को निम्नलिखित तरीके से क्षतिपूर्ति करेगा:

ए. यदि लिखत के खो जाने की सूचना ग्राहक को संग्रहण के लिए निर्धारित समय सीमा (7/10/14 दिन, जैसा भी मामला हो) के बाद दी जाती है, तो निर्धारित संग्रहण अवधि से ज़्यादा अवधि के लिए उपरोक्त अनुच्छेद 4 में निर्दिष्ट दरों पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

बी. इसके अलावा, बैंक चेक की राशि पर बचत बैंक दर पर 15 दिनों की अतिरिक्त अवधि के लिए ब्याज का भुगतान करेगा, ताकि डुप्लिकेट चेक/लिखत प्राप्त करने और उसके संग्रहण में होने वाली संभावित देरी की भरपाई की जा सके।

सी. बैंक, ग्राहक को रसीद प्रस्तुत करने पर, डुप्लिकेट चेक/लिखत पाने में लगने वाले किसी भी उचित शुल्क की प्रतिपूर्ति भी करेगा, यदि यह लिखत किसी ऐसे बैंक/संस्था से प्राप्त की जानी है जो डुप्लिकेट लिखत जारी करने के लिए शुल्क लेता है।

डी. यदि बैंक द्वारा चेक खो दिया जाता है, तो भुगतान रोक आदेश दर्ज करने का शुल्क बैंक द्वारा वहन किया जाएगा।

ई. यदि बैंक द्वारा कोई डिस्काउंटेड चेक खो दिया जाता है, तो बैंक ग्राहक से विलंब की अवधि के लिए कोई

अतिदेय ब्याज नहीं लेगा।

12. बिना भुगतान के वापस हुए चेकों पर ब्याज लगाना, जहाँ तत्काल क्रेडिट दिया गया था

यदि संग्रहण के लिए भेजा गया चेक, जिसके लिए बैंक द्वारा तत्काल क्रेडिट प्रदान किया गया था, बिना भुगतान के वापस आ जाता है, तो चेक का मूल्य तुरंत खाते से डेबिट कर दिया जाएगा। ग्राहक को तत्काल क्रेडिट की तिथि से लेकर लिखत की वापसी की तिथि तक कोई ब्याज नहीं देना होगा, जब तक कि बैंक के पास धन निकासी के कारण धन न बचा हो। जहां लागू हो, ब्याज खाते में अनुमानित अधिक आहरित शेष राशि पर लगाया जाएगा, यदि शुरू में क्रेडिट नहीं दिया गया हो।

यदि चेक की राशि बचत बैंक खाते में जमा कर दी गई थी और उसे निकाला नहीं गया था, तो जमा की गई राशि ब्याज के भुगतान के लिए योग्य नहीं होगी, यदि चेक बिना भुगतान के वापस कर दिया जाता है।

किसी चेक के अस्वीकृत होने की स्थिति में, जिसके आधार पर बचत बैंक/चालू खाते में तत्काल क्रेडिट प्रदान किया गया था, ग्राहक से उस अवधि के लिए ब्याज वसूल किया जाएगा, जिस अवधि तक बैंक के पास धन नहीं था। ब्याज दर अधिकतम वाणिज्यिक ब्याज दर के बराबर होगी, साथ ही व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए स्वीकृत क्लीन ओवरड्राफ्ट लिमिट के लिए दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) भी लागू होगा। यदि राशि को ओवरड्राफ्ट/ऋण खाते में जमा किया गया था, तो जमा की तारीख से लेकर प्रविष्टि के उलट होने की तारीख तक, बैंक के पास धन की कमी की सीमा तक, ओवरड्राफ्ट/ऋण पर लागू ब्याज दर से 2% ज़्यादा की दर से ब्याज वसूल किया जाएगा।

13. खाता आदाता चेक का संग्रहण - तीसरे पक्ष के खाते में राशि जमा करने पर प्रतिबंध

ए. कानूनी अपेक्षाओं और विशेष रूप से नेगोशिएबल इंस्ट्रूमेंट्स एक्ट, 1881 के उद्देश्य के अनुरूप तथा अनधिकृत संग्रहण से उत्पन्न होने वाली देनदारियों के बोझ से बैंकों को बचाने के लिए, तथा भुगतान और बैंकिंग प्रणालियों की अखंडता और सुदृढ़ता के हित में, साथ ही हाल के दिनों में देखी गई विचलनों की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए, रिजर्व बैंक ऑफ़ इंडिया ने बैंकों को 'खाता आदाता' चेक को उसमें नामित आदाता के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के खाते में जमा करने से प्रतिबंधित करना जरुरी समझा है। तदनुसार, बैंकों को निर्देश दिया गया कि वे आदाता के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के लिए आदाता खाता चेक का संग्रहण नहीं करेंगे।

बी. जहाँ आहर्ता/आदाता बैंक को संग्रहण की राशि को आदाता के खाते के अलावा किसी अन्य खाते में जमा करने का निर्देश देता है, और यह निर्देश 'आदाता खाते' चेक की मूलभूत प्रकृति के विपरीत होता है, तो बैंक को आहर्ता/आदाता से कहना चाहिए कि वह चेक या उस पर आदाता खाते के आदेश को वापस ले। यह निर्देश उन चेकों पर भी लागू होगा जो किसी बैंक द्वारा आहरित होकर किसी अन्य बैंक के पक्ष में देय होते हैं।

सी. भुगतान प्रणाली के दृष्टिकोण से चेकों के संग्रहण को सुविधाजनक बनाने के लिए, उप-सदस्य के पास उनके ग्राहकों के खाते में जमा करने के लिए जमा किए गए खाता आदाता चेकों को समाशोधन गृह के सदस्य बैंक (जिसे प्रायोजक सदस्य कहा जाता है) द्वारा संग्रहित किया जा सकता है। ऐसी व्यवस्था के अंतर्गत, इस आशय का स्पष्ट वचन दिया जाना चाहिए कि खाता आदाता चेक की राशि, भुगतान प्राप्त होने पर, आदाता के खाते में ही जमा की जाएगी।

डी. सहकारी ऋण समितियों के सदस्यों द्वारा खाता आदाता चेकों के संग्रहण में सामना की जाने वाली कठिनाइयों को कम करने के उद्देश्य से, यह आगे स्पष्ट किया जाता है कि संग्रहणकर्ता बैंक अपने उन ग्राहकों के खाते में 50,000/- से ज़्यादा राशि के लिए आहरित खाता आदाता चेकों को संग्रहित करने पर विचार कर सकते हैं, जो सहकारी ऋण समितियां हैं, यदि ऐसे चेकों के आदाता ऐसी सहकारी ऋण समितियों के घटक हैं। उपर्युक्त अनुसार चेक एकत्र करते समय, बैंकों को संबंधित सहकारी ऋण समितियों से लिखित में स्पष्ट अभ्यावेदन प्राप्त कर लेना चाहिए कि, वसूली होने पर, चेक की राशि केवल सहकारी ऋण समिति के उस सदस्य के खाते में जमा की जाएगी, जो चेक में नामित आदाता है। हालांकि, यह नेगोशिएबल इंस्ट्रूमेंट्स एक्ट, 1881 की धारा 131 सहित उसके प्रावधानों की अपेक्षाओं की पूर्ति के अधीन होगा।

14. CTS के लिए सकारात्मक भुगतान प्रणाली

सकारात्मक भुगतान की अवधारणा में बड़े मूल्य के चेक के मुख्य विवरणों की पुनः पुष्टि करने की प्रक्रिया शामिल है। इस प्रक्रिया के तहत, चेक जारी करने वाला SMS, मोबाइल ऐप, इंटरनेट बैंकिंग, ATM आदि जैसे चैनलों के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक रूप से चेक के कुछ न्यूनतम विवरण आहर्ता बैंक को प्रस्तुत करता है, जिसके विवरण को CTS द्वारा प्रस्तुत चेक के साथ क्रॉस चेक किया जाता है। किसी भी विसंगति को CTS द्वारा आहर्ता और प्रस्तुतकर्ता बैंकों के समक्ष सूचित किया जाता है, जो निवारण उपाय करते हैं।

1 जनवरी, 2021 से यह सुविधा 50,000/- रुपये से ज़्यादा की लिखत जारी करने वाले किसी भी व्यक्ति के लिए उपलब्ध है। केवल वे चेक, जो उपरोक्त निर्देशों के अनुरूप हैं, CTS ग्रिड के तहत विवाद समाधान तंत्र के तहत स्वीकार किए जाएंगे। सभी PPS पंजीकृत लिखतों को एमेंडेड NI एक्ट में उल्लिखित प्रचलित प्रणाली के अनुसार प्रसंस्कृत किया जाएगा।

15. लिखत/अधिदेश वापस होने के कारण

ए. चेक विभिन्न कारणों से वापस हो सकता है जैसे चेक अदिनांकित, उत्तर-दिनांकित या पुराना हो सकता है या उसमें अनधिकृत परिवर्तन, असंगत मामले आदि हो सकते हैं। आहर्ताओं के गलत हस्ताक्षर, विकृति, अस्पष्ट शेष राशि के विरुद्ध निकासी, आहर्ता द्वारा जारी भुगतान रोकने का आदेश, ग्राहक की मृत्यु, पागलपन, दिवालियापन की सूचना की प्राप्ति, गार्निशी/निषेध/कुर्की आदेश की प्राप्ति, अनियमित समर्थन, समाशोधन स्टाम्प की अनुपस्थिति आदि।

बी. चेक/NACH/डायरेक्ट डेबिट मेंडेट भी धन की कमी के कारण वापस कर दिए जाएंगे। धन की कमी के कारण चेक/NACH/डायरेक्ट डेबिट मेंडेट की अस्वीकृति ग्राहक की विश्वसनीयता को प्रभावित करेगी और यदि बाद में यह अनुचित साबित होता है तो बैंक को नुकसान के लिए उत्तरदायी ठहराया जा सकता है।

सी. बैंक धन के कारण चेक वापस करने से पहले निधि बही के माध्यम से खाते में शेष राशि को सत्यापित करने के लिए पर्याप्त सावधानी बरतेगा, जहां स्थान सेवा शाखा के अंतर्गत आता है। बैंक ने शीघ्र/CTS समाशोधन के तहत समाशोधन के लिए भेजे गए चेक को स्वीकार करते समय खाते में उपलब्ध शेष राशि को सत्यापित करने के लिए तंत्र भी स्थापित किया है।

डी. निम्नलिखित को ध्यान में रखते हुए शाखाओं का यह प्रयास होगा कि अवांछनीय और गैर-लाभकारी खातों को चरणबद्ध तरीके से समाप्त किया जाए ताकि चेक सुविधा का दुरुपयोग न हो सके।

ई. किसी बैंकर द्वारा वित्तीय कारणों से चेक वापस करना बहुत असंतोषजनक है।

एफ. खाताधारक की स्थिति पर प्रभाव पड़ने के अलावा, इससे बैंक की छवि पर भी असर पड़ता है।

जी. भुगतान के साधन के रूप में बिना किसी आपत्ति के चेक को स्वीकार करने की प्रथा उस समय बाधित होती है जब चेक को पर्याप्त धनराशि न होने या अन्य किसी कारण से वापस कर दिया जाता है।

चेक वापसी शुल्क केवल उन मामलों में लगाया जाएगा जहाँ ग्राहक की गलती है और वह ऐसी वापसी के लिए जिम्मेदार है। ऐसी वापसी की एक उदाहरणात्मक सूची जहाँ ग्राहक की गलती नहीं है, नीचे दी गई है:

आपत्तियों की सूची जहाँ ग्राहक की कोई गलती नहीं है [कोड संख्या]	वापस करने का कारण
33	लिखत क्षतिग्रस्त है; बैंक की गारंटी की आवश्यकता है
35	क्लियरिंग हाउस स्टैंप/तिथि की आवश्यकता है
36	गलत तरीके से वितरित किया गया/हम पर आहरित नहीं किया गया
37	उचित क्षेत्र में प्रस्तुत करें
38	लिखत में बाहरी सामग्री है
39	छवि स्पष्ट नहीं है; कागज के साथ फिर से प्रस्तुत करें
40	दस्तावेज़ के साथ उपस्थित
41	मद दो बार सूचीबद्ध
42	कागज़ प्राप्त नहीं हुआ
60	दो बैंकों को क्रॉस किया गया
61	क्रॉसिंग स्टैंप रद्द नहीं किया गया
62	क्लियरिंग स्टैंप रद्द नहीं किया गया
63	विशेष रूप से किसी अन्य बैंक को क्रॉस की गई लिखत
67	आदाता का समर्थन अनियमित है/संग्रहकर्ता बैंक की पुष्टि की आवश्यकता है
68	चिह्न/अंगूठे के निशान द्वारा समर्थन के लिए मजिस्ट्रेट द्वारा मुहर के साथ सत्यापन की आवश्यकता है
70	परामर्श नहीं मिली

71	परामर्श पर राशि/नाम अलग-अलग है
72	प्रायोजक बैंक के पास आहर्ता बैंक की निधि अपर्याप्त (उप-सदस्यों पर लागू)
73	आदाता से बैंक को अलग से स्वीकृति की आवश्यकता
74	अगले महीने की 1 तारीख तक भुगतान योग्य नहीं है
75	भुगतान आदेश के लिए काउंटर हस्ताक्षर की आवश्यकता है
76	आवश्यक जानकारी पठनीय/सही नहीं है
80	बैंक का प्रमाणपत्र अस्पष्ट/अधूरा/आवश्यक है
81	ड्राफ्ट जारीकर्ता कार्यालय द्वारा खो दिया गया है; जारीकर्ता कार्यालय से पुष्टि आवश्यक है
82	बैंक/शाखा अवरुद्ध है
83	डिजिटल प्रमाणपत्र सत्यापन विफलता
84	अन्य कारण – कनेक्टिविटी विफलता
87	आदाता के खाते में क्रेडिट हुआ' – स्टैंप आवश्यक
92	बैंक बाहर रखा गया

16. ग्राहकों को सूचना

ग्राहकों को टेलीफोन द्वारा या सीधे शाखा में आने पर लिखतों की अस्वीकृति की सूचना दी जाएगी। शुल्क वसूलने के बाद, लिखतें ग्राहक को सौंप दी जाएंगी या पंजीकृत डाक/कूरियर द्वारा तुरंत भेज दी जाएंगी, लेकिन वापसी के सात दिन के बाद नहीं। अस्वीकृत लिखतों को बिना किसी विलम्ब के, किसी भी स्थिति में अस्वीकृति के 24 घंटे के भीतर, ग्राहक को वापस करना/भेजा जाना आवश्यक है।

17. अस्वीकृत चेकों की वापसी

धन की कमी की स्थिति में, परिस्थितियों के अनुसार कारणों के साथ चेक वापस कर दिया जाएगा जैसे कि:

1. अपर्याप्त धन,
2. शब्दों और आँकड़ों में राशि भिन्न है,
3. व्यवस्था से अधिक है,
4. गलत तरीके से वितरित किया गया/हम पर नहीं निकाला गया, आदि।

ए. जब कोई चेक वापस किया जाता है, तो चेक का पूरा विवरण, वह आपत्ति जिसके तहत चेक वापस किया गया है साथ ही चेक की वापसी की तारीख चेक रिटर्न रजिस्टर में दर्ज की जाएगी। सभी खातों

के संबंध में अस्वीकृत चेकों को चेक रिटर्न मीमो के साथ लौटाया जाएगा, जिसमें अस्वीकृति का कारण दर्शाया जाएगा और बैंक अधिकारियों के हस्ताक्षर/आद्याक्षर भी होंगे, जैसा कि यूनिफार्म रेगुलेशंस एंड रूल्स फॉर बैंकर्स' क्लीयरिंग हाउसेज़ (URRBCH) के नियम 6 में निर्धारित है।

बी. यदि चेक, चेक ट्रंकेशन सिस्टम (CTS)/MICR/गैर-MICR आदि जैसे क्लियरिंग में वापस किए जाते हैं, तो चेक रिटर्न मेमो सिस्टम में तैयार किया जाएगा। यदि काउंटर के माध्यम से मैन्युअल प्रस्तुति पर चेक वापस किया जाता है, तो रिटर्न मेमो मैन्युअल रूप से तैयार किया जाएगा।

सी. लौटाए गए चेक का विवरण और वापसी का कारण प्राधिकृत अधिकारियों द्वारा सत्यापन के लिए चेक रिटर्न रजिस्टर में दर्ज किया जाएगा।

डी. यदि चेक उस व्यक्ति को वापस कर दिया जाता है जिसने काउंटर पर भुगतान के लिए उसे प्रस्तुत किया था, तो रजिस्टर में उसका हस्ताक्षर लिए जाएंगे, जिसमें भुगतान न किए गए चेक की प्राप्ति की पुष्टि की जाएगी।

ई. चेक वापसी शुल्क केवल उन मामलों में लगाया जाएगा जहाँ ग्राहक की गलती है और वह ऐसी वापसी के लिए जिम्मेदार है।

18. अस्वीकृत चेक की वापसी/प्रेषण की प्रक्रिया

ए. भुगतानकर्ता बैंक के रूप में, शाखाएँ समाशोधन गृहों के माध्यम से प्रस्तुत अस्वीकृत चेकों को बैंकर समाशोधन गृहों के लिए समान विनियमों और नियमों के अनुसार, संबंधित समाशोधन गृहों के लिए निर्धारित वापसी अनुशासन के अनुसार सख्ती से वापस करेंगी।

बी. एक संग्रहकर्ता बैंक के रूप में, शाखाएँ ऐसे अस्वीकृत चेक प्राप्त होने पर उसे तुरंत आदाता/धारकों को भेज देंगी। बैंक प्रणाली में उपलब्ध ग्राहक के वर्तमान पते पर तुरंत लौटाए गए लिखतों को भेज देगा।

सी. दो खातों के बीच हस्तांतरण के माध्यम से लेनदेन के निपटान के लिए भुगतान शाखा में सीधे प्रस्तुत किए गए चेक को वापस करना होगा और इसे आदाताओं/धारकों को उनकी पावती के खिलाफ फ़ौरन वितरित किया जाएगा।

डी. अस्वीकृत चेक को एक मेमो के साथ वापस कर दिया जाएगा जिसमें अस्वीकृति का कारण "अपर्याप्त निधि" आदि दर्शाया जाएगा।

ई. बैंक किसी भी वापसी (रिटर्न) चेक को एक दिन के लिए भी नहीं रोकेगा, भले ही इन चेकों के जारीकर्ता के साथ हमारा कोई भी व्यावसायिक संबंध हो।

19. बार-बार अस्वीकृति होने की घटनाओं से निपटने की प्रक्रिया

1.00 करोड़ रुपये और उससे अधिक मूल्य के चेक की अस्वीकृति

ए. खाते में पर्याप्त धनराशि न होने के कारण वित्तीय वर्ष के दौरान चार बार चेक जारीकर्ता के किसी विशेष खाते पर एक करोड़ रुपये और उससे अधिक मूल्य के चेक/NACH/प्रत्यक्ष डेबिट अधिदेश के अस्वीकृति की स्थिति में, अप्रत्याशित प्राकृतिक आपदाओं, महामारी आदि के कारण विशिष्ट उदाहरणों के लिए सक्षम प्राधिकारी द्वारा छूट दिए जाने तक कोई नई चेक बुक जारी नहीं की जाएगी।

बी. बैंक अपने विवेकानुसार ऐसे खातों को बंद करने पर भी विचार कर सकता है। नकद ऋण खाता, ओवरड्राफ्ट खाता जैसे अग्रिम खातों के संबंध में, इन ऋण सुविधाओं को जारी रखने या न रखने की

आवश्यकता और इन खातों से संबंधित चेक सुविधा की समीक्षा स्वीकृति प्राधिकारी से उच्चतर उपयुक्त प्राधिकारी द्वारा की जाएगी।

सी. मौजूदा खातों के परिचालन के बारे में उपर्युक्त शर्त लागू करने के प्रयोजन से, बैंक ने ग्राहक को जारी चेक बुक में नई शर्त दर्शाई है।

डी. यदि किसी वित्तीय वर्ष के दौरान चेक जारी करने वाले के किसी विशेष खाते पर 1 करोड़ रुपये या उससे ज़्यादा मूल्य का चेक/NACH/डायरेक्ट डेबिट आदेश तीसरी बार अस्वीकृत होता है, तो शाखा संबंधित ग्राहक को पूर्वोक्त स्थिति की ओर ध्यान दिलाते हुए चेतावनी जारी करेगी और चौथी बार ऐसे चेक के अस्वीकृत होने की स्थिति में चेक सुविधा बंद करने की चेतावनी देगी।

ई. यदि उचित समझा जाए, तो बैंक 15 दिनों का पर्याप्त नोटिस दे सकता है और प्रभार/बकाया राशि, यदि कोई हो, वसूल कर और शेष राशि को पे ऑर्डर/ड्राफ्ट से पंजीकृत डाक द्वारा बैंक के रिकॉर्ड में दर्ज पते पर भेजकर खाता बंद कर सकता है।

1.00 करोड़ रुपये से कम मूल्य के चेक/NACH/डायरेक्ट डेबिट अधिदेशों की अस्वीकृति

ए. खाते में पर्याप्त धनराशि के अभाव के कारण तिमाही के दौरान 3 बार चेक जारीकर्ता के किसी विशेष खाते पर आहरित 1.00 करोड़ रुपये से कम मूल्य के चेक/NACH/प्रत्यक्ष डेबिट अधिदेश के अस्वीकृति की स्थिति में, तब तक कोई नई चेक बुक जारी नहीं की जाएगी, जब तक कि अप्रत्याशित प्राकृतिक आपदाओं, महामारी आदि के कारण विशिष्ट मामलों के लिए सक्षम प्राधिकारी द्वारा छूट प्रदान नहीं की जाती है।

बी. बैंक अपने विवेकानुसार खाता बंद करने पर भी विचार कर सकता है। हालांकि, अग्रिम खातों, जैसे कि नकद क्रेडित खाता, ओवरड्राफ्ट खाता, के संबंध में इन ऋण सुविधाओं को जारी रखने या न रखने की आवश्यकता और इन खातों से संबंधित चेक सुविधा की समीक्षा मंजूरी देने वाले प्राधिकारी से उच्चतर उपयुक्त प्राधिकारी द्वारा की जाएगी।

सी. मौजूदा खातों के परिचालन के संबंध में ऊपर (i) में उल्लिखित शर्त को लागू करने के प्रयोजनार्थ, बैंक ग्राहक को जारी चेक बुक में नई शर्त दर्शाएगा।

डी. तिमाही के दौरान चेक/NACH/डायरेक्ट डेबिट अधिदेशों के अस्वीकृति की 3 घटनाएं होने पर, चेतावनी जारी की जाएगी कि कोई भी और घटना होने पर ग्राहक चेक-बुक/NACH/डायरेक्ट डेबिट अधिदेशों की सुविधा का लाभ उठाने से वंचित हो जाएगा।

ई. यदि उचित समझा जाए तो बैंक 15 दिन का पर्याप्त नोटिस देकर, यदि कोई प्रभार/बकाया राशि हो तो उसे वसूल कर और शेष राशि को पे ऑर्डर/ड्राफ्ट के माध्यम से पंजीकृत डाक द्वारा बैंक के रिकॉर्ड में दर्ज पते पर भेजकर खाता बंद कर सकता है।

20. अलाभकारी/अवांछनीय खाते को बंद करने की प्रक्रिया

ए. जिन खातों में शेष राशि अक्सर निर्धारित न्यूनतम राशि से कम हो जाती है, उनके धारकों से संपर्क किया जाएगा तथा उन्हें खातों में न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने की आवश्यकता के बारे में समझाया जाएगा। यदि किसी खाते के संबंध में लगातार चूक हो रही है, तो एक पत्र भेजा जाएगा, जिसमें बिना किसी अतिरिक्त सूचना के खाते को बंद करने की हमारी इच्छा व्यक्त की जाएगी, यदि निर्धारित न्यूनतम

शेष राशि को एक पखवाड़े के भीतर बनाए नहीं रखा जाता है। इसके अलावा, यदि खाते को 30 दिनों की उचित अवधि के भीतर व्यवस्थित नहीं किया जाता है, तो खाता बंद कर दिया जाएगा और शेष राशि, यदि कोई हो, तो उसे डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से पंजीकृत डाक से संबंधित पक्ष को भेज दिया जाएगा, जिसकी पावती एक कवरिंग लेटर के साथ देनी होगी।

बी. तथापि, ऐसे ग्राहकों के मामले में, जो अन्य लाभकारी व्यवसाय करते हैं या जिनके संबंध किसी अन्य कारण से बनाए रखने योग्य हैं, ऐसे खाताधारकों को न्यूनतम शेषराशि बनाए रखने की आवश्यकता के बारे में समझाए जाने के बाद खाते को बंद करने की कार्रवाई की जाएगी। बैंक अन्य लाभों/संबंधों की निरंतर उपलब्धता का आकलन करने के लिए समय-समय पर समीक्षा करेगा।

सी. बैंक उस खाते की निगरानी करेगा जिसमें चेक/NACH/ डायरेक्ट डेबिट मेंडेट्स को धन की कमी के कारण वापस किया जाता है। पर्याप्त धनराशि उपलब्ध कराए बिना आदतन चेक/NACH/डायरेक्ट डेबिट मेंडेट्स निकालने की इस प्रवृत्ति को रोकने के लिए सेवा शुल्क लगाया जाएगा।

डी. ऐसे मामलों में बैंक ग्राहकों से संपर्क करेगा तथा उन्हें पर्याप्त शेष राशि पर ही चेक/NACH/डायरेक्ट डेबिट जारी करने की आवश्यकता के बारे में बताएगा। यदि प्रयास व्यर्थ होते हैं, तो उचित प्रक्रिया का पालन करते हुए खाते बंद कर दिए जाएंगे। बैंक ग्राहक को उचित सूचना या कारण बताए बिना जमा खातों को बंद करने का एकतरफा निर्णय नहीं लेगा।

21. नियंत्रक कार्यालयों को अस्वीकृत चेक /NACH/ डायरेक्ट डेबिट मेंडेट की सूचना

ए. 1.00 करोड़ रुपये और उससे ज़्यादा की राशि के प्रत्येक अस्वीकृत चेक/NACH/डायरेक्ट डेबिट मेंडेट के संबंध में डेटा CBS से निकाला जाएगा और ग्राहकों पर बैंक के MIS का हिस्सा बनाया जाएगा।

बी. स्टॉक एक्सचेंजों के पक्ष में आहरित अस्वीकृत चेकों के संबंध में डेटा को शाखाओं द्वारा ब्रोकर संस्थाओं से संबंधित उनके MIS के एक भाग के रूप में अलग से समेकित किया जाएगा, भले ही ऐसे चेकों का मूल्य कुछ भी हो, और मासिक आधार पर उनके संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को रिपोर्ट किया जाएगा। क्षेत्रीय कार्यालय इस सूचना को तिमाही आधार पर समेकित करके प्रधान कार्यालय, ग्राहक संबंध विभाग को पेश करेगा।

22. सामान्य

ए. *चेक बुक बैंक के विवेक पर जारी की जाएगी, जिसमें खातों की श्रेणी, KYC अनुपालन, पिछले लेनदेन, चेक रिटर्न और खाते में उपलब्ध अप्रयुक्त चेक आदि जैसे कारकों पर विचार किया जाएगा। ये खाते नाबालिगों को तब तक जारी नहीं किए जाएंगे जब तक कि खाते का संचालन उनके अभिभावकों द्वारा न किया जाता हो।*

बी. किसी न्यायालय, उपभोक्ता फोरम या किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी के समक्ष अस्वीकृत चेक से संबंधित किसी कार्यवाही में शिकायतकर्ता (यानि अस्वीकृत चेक का आदाता/धारक) की ओर से चेक अस्वीकृत होने के तथ्य को साबित करने के लिए साक्ष्य प्रस्तुत करने के लिए, बैंक अपना पूरा सहयोग देगा और साथ ही चेक अस्वीकृत होने के तथ्य का दस्तावेज़ी प्रमाण प्रस्तुत करेगा।

सी. ऐसे मामलों के संबंध में तिमाही आधार पर एक रिपोर्ट क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा खुदरा बैंकिंग विभाग को पेश की जाएगी तथा उसे समीक्षा के लिए ग्राहक सेवा की स्थायी समिति के समक्ष रखा जाएगा।

डी. बैंक समय-समय पर नीति में सुधारने/संशोधन करने का अधिकार रखता है। शाखाओं के अधिसूचना पटल/वेबसाइट पर इसका प्रदर्शन ग्राहकों को उक्त परिवर्तनों की पर्याप्त सूचना माना जाएगा।

23. सेवा शुल्क

सभी संग्रहण सेवाओं के लिए बैंक उचित सेवा शुल्क वसूल करेगा, जैसा कि समय-समय पर बैंक द्वारा तय किया जाएगा और ग्राहक को सूचित किया जाएगा, जैसा कि बैंक द्वारा अपनाई गई ग्राहकों के प्रति बैंक प्रतिबद्धता संहिता में दर्शाया गया है।

24. अप्रत्याशित घटना

यदि बैंक के नियंत्रण से परे कोई अप्रत्याशित घटना (इसमें नागरिक हंगामा, तोड़फोड़, तालाबंदी, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदाएँ, महामारी या अन्य "ईश्वरीय कृत्य", युद्ध, बैंक की सुविधाओं या उसके सहयोगी बैंक(बैंकों) को नुकसान, संचार के सामान्य साधनों या सभी प्रकार के परिवहन का अभाव आदि शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है) उसे निर्दिष्ट सेवा वितरण मापदंडों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकती है, तो बैंक विलंबित क्रेडिट के लिए ग्राहकों को मुआवज़ा देने के लिए ज़िम्मेदार नहीं होगा।

****