

## वरिष्ठ नागरिकों/ विकलांगों/अक्षम खाता धारकों के लिए नीति 2024-25

### प्रस्तावना

बैंक में व्यापक आधार वाले ग्राहक सेवा परिपत्र दिशानिर्देश पहले से ही मौजूद हैं। आरबीआई के शर्तों, आईबीए की पहल और विनियामक विभाग द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार, आरबीआई द्वारा समय-समय पर वरिष्ठ नागरिकों, पेंशनभोगियों, विकलांगों और अक्षम खाता धारकों से संबंधित मुद्दों और सुविधाओं को संबोधित करते हुए समाज के सम्मानित वर्ग के लिए सेवा मानकों में सुधार के एकमात्र इरादे से एक नीति दस्तावेज लाने की आवश्यकता महसूस की गई।

### II) उद्देश्य

वरिष्ठ नागरिक/ पेंशनभोगी/ शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्ति ग्राहकों का एक बड़ा प्रतिशत बनाते हैं।

- बैंक/ शाखाओं के लिए यह अनिवार्य है कि वे धैर्य के साथ उनकी समस्याओं/ मुद्दों को समझें और उनका निवारण करें और शीघ्र, कुशल और संतोषजनक सेवा प्रदान करना सुनिश्चित करें।
- नीति को विभिन्न रियायतों और असाधारण सुविधाओं की अनुमति देने के लिए डिज़ाइन किया गया है।
- नीति का उद्देश्य वास्तविक शिकायतों को संभालने और कम से कम समय में मामलों को हल करने पर ध्यान केंद्रित करना है।
- शून्य पर लंबित स्तर के साथ 360 डिग्री सेवा आश्वासन सुनिश्चित करना।
- शाखाएं ग्राहक सुविधा केंद्र के रूप में काम करेंगी और वरिष्ठ नागरिकों/ शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों को बिना किसी भेदभाव के ऋण सुविधा का लाभ उठाने में सहायता भी करेंगी।

### III) क्षेत्र की व्याप्ति (कवरेज)

नीति खाताधारकों को प्रदान की जाने वाली सेवा के निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करेगी।

#### 1. अवसंरचना सुविधा :

1.1 बैंक शाखाओं में पर्याप्त जगह, फर्नीचर, पीने के पानी की सुविधा आदि पर विशेष ध्यान देते हुए उचित बुनियादी संरचना प्रदान करेगा।

1.2 बैंक नियमित स्वागत केंद्र के अलावा बड़ी/ सबसे बड़ी शाखाओं में पूरी तरह से अलग पूछताछ काउंटर "क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ" डेस्क उपलब्ध कराएगा ताकि तेज और व्यक्तिगत सेवा सुनिश्चित की जा सके और घूमने-फिरते अधिकारियों द्वारा उनके लेन- देन में मदद की जा सके।

1.3 सभी शाखाओं में अनिवार्य रूप से पेयजल सुविधा की उपलब्धता ।

1.4 शारीरिक रूप से अक्षम लोगों के बैठने के लिए उचित बैठने की व्यवस्था/ रैंप प्रदान किया जाना चाहिए।

1.5 शाखाएँ शाखा के प्रवेश द्वार पर रैम्प प्रदान करने सहित उचित कदम उठाएँगी ताकि विकलांग व्यक्ति व्हीलचेयर का उपयोग करने वाले व्यक्ति शाखा में प्रवेश कर सकें और बिना किसी कठिनाई के व्यवसाय कर सकें।

## **2. एटीएम सुविधा**

2.1 बैंक प्रति गतिशील (डायनामिक) 24 घंटे के चक्र के अनुसार निःशुल्क लेनदेन की अनुमति देगा, जिसका विवरण नीचे दिया गया है:-

क्लासिक एटीएम/ डेबिट कार्ड	प्लेटिनम एटीएम/ डेबिट कार्ड
अधिकतम 3(तीन) लेनदेन, मुफ्त नकद निकासी की सीमा रु.40000/- प्रति गतिशील 24 घंटे चक्र	अधिकतम 5 (पांच) लेनदेन मुफ्त नकद निकासी की सीमा रु.100000/- प्रति गतिशील 24 घंटे चक्र
पीओएस लेनदेन में रु.100000/- प्रति गतिशील 24 घंटे चक्र की अनुमति है	पीओएस लेनदेन में रु.500000/- प्रति गतिशील 24 घंटे चक्र की अनुमति है

पूर्वोक्त निः शुल्क लेनदेन से परे शुल्क लगाया जाएगा.

2.2 एटीएम विकलांग व्यक्तियों के लिए सुलभ बनाया जाएगा। शाखाएँ मौजूदा एटीएम/ भविष्य के एटीएम में रैंप प्रदान करेंगी ताकि व्हील चेयर उपयोगकर्ता/ विकलांग व्यक्ति आसानी से उन तक पहुँच सकें और इस तरह की व्यवस्था भी करें कि व्हील चेयर उपयोगकर्ता द्वारा एटीएम की ऊँचाई इसके उपयोग में कोई बाधा उत्पन्न न करे.

## **3. दृष्टिबाधित व्यक्ति**

3.1 दृष्टिबाधित व्यक्तियों तक बैंकिंग की सुविधाएं पहुंचाने के लिए, शाखाएं बिना किसी भेदभाव के बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करेंगी जैसे चेक बुक सुविधा जिसमें थर्ड पार्टी चेक, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड, नकदी आदि की निकासी सहायता शामिल है।, क्योंकि वे अनुबंध करने के लिए कानूनी रूप से सक्षम हैं.

#### **4. दृष्टिबाधित व्यक्तियों द्वारा उपयोग की सुविधा के लिए ब्रेल कीपैड वाले टॉकिंग(बोलने वाले) एटीएम**

4.1 बैंक नए स्थापित कम से कम एक तिहाई एटीएम को ब्रेल कीपैड वाले टॉकिंग एटीएम के रूप में बनाएँगे और उन्हें अन्य बैंकों के परामर्श से ऐसे रणनीतिक रूप में स्थापित करेंगे ताकि यह सुनिश्चित हो सके की प्रत्येक इलाके में दृष्टिबाधित व्यक्तियों की जरूरतों को पूरा करने के लिए कम से कम एक ब्रेल कीपैड के साथ बोलने वाला एटीएम उपलब्ध है.

4.2 शाखाएँ ऐसे टॉकिंग एटीएम के स्थापित स्थान को अपने दृष्टिबाधित ग्राहक के संज्ञान में लाएँगी.

#### **5. ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता और बहु- विकलांगता वाले व्यक्ति:**

5.1 संसद ने विकलांग व्यक्तियों के लिए कानूनी अभिभावकों की नियुक्ति के लिए एक अधिनियम पारित किया है। इस प्रकार नियुक्त किया गया कानूनी अभिभावक तब तक बैंक खाता खोल और संचालित कर सकता है जब तक वह कानूनी अभिभावक बना रहता है।

5.2 बैंक खाता खोलने/ संचालन के उद्देश्य से मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम 1987 के तहत जिला न्यायालय द्वारा या संसद द्वारा पारित अधिनियम के तहत स्थानीय स्तर की समिति द्वारा जारी संरक्षकता प्रमाण पत्र पर भरोसा करेगा।

5.3 शाखाएँ विकलांग व्यक्तियों के माता- पिता/ रिश्तेदारों को इस संबंध में उचित मार्गदर्शन देना सुनिश्चित करेंगी ताकि उन्हें किसी कठिनाई का सामना न करना पड़े।

#### **6. बीमार/ वृद्ध/ अक्षम व्यक्तियों को बैंक खाते खोलने और खाता संचालन की सुविधा :**

6.1 बैंक शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों को निकटतम शाखा में अपने खाते खोलने की अनुमति देगा और बैंक हर प्रकार की बैंकिंग सेवा उनके दरवाजे पर उपलब्ध कराएगा।

6.2 चेक पर हस्ताक्षर करने के लिए बैंक ऐसे खाताधारक को सहायता प्रदान करेगा जो बहुत बीमार है/ शारीरिक रूप से मौजूद नहीं हो सकता है वह अपने बैंक खाते से पैसा निकालने के लिए बैंक चेक/ आहरण फार्म पर उसके अंगूठे का निशान लगाकर पैसा निकाल सकते हैं.

6.3 बैंक ऐसे खाताधारक की हर संभव मदद करेगा जो न केवल शारीरिक रूप से बैंक में मौजूद होने में असमर्थ है बल्कि कुछ शारीरिक अक्षमता के कारण चेक/ आहरण फॉर्म पर अपने अंगूठे का निशान लगाने में भी सक्षम नहीं है।

6.4 जहां बीमार/ वृद्ध/ अक्षम खाताधारक के अंगूठे या पैर के अंगूठे का निशान लिया जाता है, उसकी पहचान बैंक के परिचित दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा की जाएगी, जिनमें से एक जिम्मेदार बैंक अधिकारी होना चाहिए।

6.5 जहां ग्राहक अपने अंगूठे का निशान भी नहीं लगा सकता है और बैंक में शारीरिक रूप से उपस्थित होने में भी सक्षम नहीं है, तब बैंक द्वारा चेक/आहरण फॉर्म पर एक चिन्ह प्राप्त किया जा सकता है, जिसे दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा पहचाना जाना चाहिए, जिनमें से एक जिम्मेदार बैंक अधिकारी होना चाहिए.

6.6 ग्राहक को बैंक को यह बताने के लिए भी कहा जा सकता है कि ऊपर प्राप्त चेक/ निकासी फॉर्म के आधार पर कौन बैंक से राशि निकालेगा और उस व्यक्ति की पहचान दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा की जानी

चाहिए। जो व्यक्ति वास्तव में बैंक से धन आहरित करेगा, उसे बैंक को अपने हस्ताक्षर प्रस्तुत करने के लिए कहा जाना चाहिए।

## **वरिष्ठ नागरिकों और निःशक्तजनों के लिए बैंकिंग सुविधा:**

**7.1 समर्पित काउंटर :** एक स्पष्ट रूप से पहचाने जाने योग्य समर्पित काउंटर होना चाहिए जो वरिष्ठ नागरिकों और दृष्टिबाधित व्यक्तियों सहित दिव्यांग लोगों को प्राथमिकता प्रदान करता हो।

(सभी शाखाओं में वरिष्ठ नागरिकों/ दिव्यांग व्यक्तियों/ दृष्टिबाधित व्यक्तियों को प्राथमिकता देने के लिए कम से कम एक काउंटर को चिन्हित करना एक चुनौती नहीं हो सकती है और इसे सुनिश्चित किया जाना चाहिए। प्रत्येक काउंटर को स्पष्ट रूप से पहचाना जाना चाहिए।)

**7.2 जीवन प्रमाण पत्र जमा करने में आसानी :** जीवन प्रमाण पत्र जमा करने में आसानी - सरकार की "जीवन प्रमाण" योजना के तहत किसी भी शाखा में डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र की सुविधा के अलावा पेंशनभोगी पेंशन भुगतान बैंक की किसी भी शाखा में भौतिक जीवन प्रमाण पत्र जमा कर सकते हैं।

यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि जब भी नॉन-होम शाखा सहित किसी भी शाखा में पेंशनभोगी द्वारा जीवन प्रमाण पत्र प्रस्तुत किया जाता है, तो पेंशन भुगतान में किसी भी देरी से बचने के लिए इसे प्राप्त करने वाली शाखा द्वारा पेंशन पोर्टल सिस्टम में तुरंत अपडेट/ अपलोड किया जाना चाहिए।

**7.3 चेक बुक सुविधा :** चेक बुक प्राप्त करने के लिए शाखाओं को वरिष्ठ नागरिकों और विकलांग व्यक्तियों सहित किसी भी ग्राहक की भौतिक उपस्थिति पर जोर नहीं देना चाहिए। पूर्व में जारी चेक बुक की अनुरोध या मांग पर्ची (विधिवत निष्पादित) प्राप्त होने पर, बैंक की निर्धारित नीति के अनुसार चेक बुक जारी की जा सकती है और खाताधारक द्वारा प्राधिकृत व्यक्ति को दी जा सकती है।

हमारे वर्तमान दिशा- निर्देशों के अनुसार बचत बैंक खातों में प्रति वर्ष 40 चेक निःशुल्क जारी किए जाते हैं।

**7.4 खाते की स्थिति का स्वतः रूपांतरण :** एक पूर्ण केवाईसी अनुपालन खाता बैंक के रिकॉर्ड में रखी गई जन्म तिथि के आधार पर स्वतः ही वरिष्ठ नागरिक खाते में परिवर्तित हो जाएगा।

**7.5 दृष्टिबाधित ग्राहकों के लिए अतिरिक्त सुविधाएं :** यह सलाह दी जाती है कि दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा अंगूठे/ पैर के अंगूठे के निशान की पहचान और ऐसे ग्राहकों की ओर से राशि निकालने वाले व्यक्ति को

अधिकृत करके खातों के संचालन के संबंध में बीमार/ बूढ़े/ अक्षम व्यक्तियों को प्रदान की जाने वाली सुविधा दृष्टिबाधित ग्राहकों को भी दी जाएगी।

**7.6 फॉर्म 15जी/ एच भरने में आसानी :** यह सलाह दी जाती है कि वरिष्ठ नागरिकों और विकलांग व्यक्तियों को साल में एक बार (अधिमानतः अप्रैल के महीने में) फॉर्म 15जी/ एच उपलब्ध कराया जाए ताकि वे जहां लागू हो, निर्धारित समय सीमा के भीतर इसे जमा कर सकें।

**7.7 डोर स्टेप बैंकिंग:** विशेष रूप से 70 वर्ष से अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग या अशक्त व्यक्तियों (चिकित्सकीय रूप से प्रमाणित दीर्घकालिक बीमारी या विकलांगता वाले) जिनमें दृष्टिबाधित भी शामिल है को होने वाली कठिनाइयों को ध्यान में रखते हुए शाखाओं द्वारा ग्राहक के अनुरोध पर घर के दरवाजे पर बुनियादी बैंकिंग सुविधाएं जैसे कि रसीद के अधार पर नगदी और उपकरण लेना, खाते से निकासी के बदले नकदी की डिलीवरी, डिमांड ड्राफ्ट की डिलीवरी, ग्राहकों के परिसर/निवास पर केवाईसी(KYC) दस्तावेज़ और जीवन प्रमाण पत्र प्रदान करना. इससे ग्राहकों को घर बैठे बैंकिंग सेवाएं और सुविधाएं प्राप्त होगी.

70 वर्ष से अधिक के आयु के वरिष्ठ नागरिकों और अलग-अलग कठिनाइयों के मद्देनजर अक्षम व्यक्ति (चिकित्सकीय रूप से प्रमाणित पुरानी अक्षमता की बीमारी वाले) जिनमें दृष्टिबाधित भी शामिल हैं, शाखाओं द्वारा बुनियादी बैंकिंग सुविधाएं जैसे रसीद के बदले नकद और साधन लेना, खाते से निकासी के बदले नकदी की डिलीवरी, डिमांड ड्राफ्ट की डिलीवरी, ग्राहकों के परिसर/निवास पर केवाईसी(kyc) दस्तावेज़ और जीवन प्रमाण पत्र प्रदान करने के ठोस प्रयास किए जाएंगे।

1. बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवाओं और लागत प्रभावी सेवाओं को सुदृढ़ और सुचारू बनाने के लिए, निम्नलिखित सेवा शुल्क वसूल किए जाएंगे :

क्र.सं	बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ	नियम एवं शर्तें	सेवा शुल्क
1.	रसीद के आधार पर नकद और लिखत का उठान	होम ब्रांच से 3 किमी क्षेत्र का दायरा	रु.75/- प्रति अवसर +कैश हैंडिलिंग शुल्क
2.	खाते से आहरण पर नकद की सुपुर्दगी	होम ब्रांच से 3 किमी क्षेत्र का दायरा	रु.75/- प्रति अवसर +कैश हैंडिलिंग शुल्क
3.	डिमांड ड्राफ्ट की डिलीवरी	होम ब्रांच से 3 किमी क्षेत्र का दायरा	रु.75/- प्रति अवसर + डीडी जारी शुल्क
4.	ऐसे ग्राहकों के परिसर/निवास स्थान पर केवाईसी दस्तावेज़ और जीवन प्रमाण पत्र जमा करना, फॉर्म नंबर 15एच	होम ब्रांच से 3 किमी क्षेत्र का दायरा	रु.75/- प्रति अवसर
5.	अन्य बुनियादी बैंकिंग सेवाएँ जैसे- चेक बुक की डिलीवरी	होम ब्रांच से 3 किमी क्षेत्र का दायरा	रु.75/- प्रति अवसर + सेवा शुल्क (यदि कोई हो)

### कैश हैंडिलिंग शुल्क-01.11.2018 से लागू

कैश हैंडिलिंग शुल्क(नकदी नोटों और सिक्कों दोनों के लिए)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. बचत और सावधि जमा को छोड़ कर सभी प्रकार के खाते.</li> <li>2. 1000 पीस तक कोई शुल्क नहीं</li> <li>3. 1000 पीस से ऊपर रु10/-प्रति 100 पीस या उसका एक भाग अधिकतम- रू.10000/-</li> </ol>
---	---

उपर्युक्त श्रेणी के ग्राहकों से शुल्क में छूट के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, शाखा प्रबंधक को 25% तक तथा क्षेत्रीय प्रमुखों को 50% तक शुल्क में छूट देने का अधिकार दिया गया है। छूट देने का अधिकार रखने वाले दोनों अधिकारियों को सलाह दी जाती है कि वे अपनी शक्तियों का विवेकपूर्ण उपयोग करें।

### वरिष्ठ नागरिकों को सेवा शुल्क में छूट-

- ❖ वरिष्ठ नागरिकों को व्यक्तिगत उपयोग के लिए प्रति माह 25,000/- रुपये तक के दो निःशुल्क प्रेषण/संग्रह की अनुमति होगी।
- ❖ न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने की कोई शर्त नहीं है।
- ❖ खाते वरिष्ठ नागरिक के एकल नाम पर या किसी करीबी रिश्तेदार के साथ संयुक्त रूप से होने चाहिए, जहां वरिष्ठ नागरिक मुख्य खाताधारक होगा।
- ❖ **निम्नलिखित में 50% छूट:**
  - डुप्लीकेट पासबुक और स्टेटमेंट
  - चेक बुक जारी करने का शुल्क
  - भुगतान रोकने के निर्देश
  - खाता बंद करना
  - डुप्लीकेट ड्राफ्ट/ड्राफ्ट का पुनर्वैधीकरण/ड्राफ्ट का निरस्तीकरण/अन्य लिखतों का जारी करना ।
- ❖ भुगतान रोकने के निर्देशों को वापस लेने/निरस्त करने के लिए कोई शुल्क नहीं
- ❖ वरिष्ठ नागरिकों को अग्रिम लॉकर किराए पर 10% अतिरिक्त छूट उपलब्ध है, बशर्ते कि तिमाही औसत शेष राशि 50,000 रुपये या उससे अधिक रखी जाए।
- ❖ सत्यापन/प्रमाणपत्र के लिए कोई सेवा शुल्क नहीं।

### दृष्टिबाधित/विकलांग/दिव्यांग तथा उनके लाभ के लिए स्थापित संस्थाओं के लिए छूट:-

- ❖ आयकर के भुगतान से छूट प्राप्त संस्थाओं तथा विशेष रूप से दृष्टिबाधित, विकलांग तथा दिव्यांग व्यक्तियों के लाभ के लिए स्थापित संस्थाओं को अनुमति दी जाएगी:
  - सममूल्य पर अप-कंटी इंस्ट्रुमेंट्स का संग्रह।
  - इन संस्थाओं द्वारा डीडी/टीटी के माध्यम से अपने लाभार्थियों को किए जाने वाले भुगतान को निःशुल्क अनुमति दी जाएगी।





- ❖ इसके अलावा, इन श्रेणियों के व्यक्तियों के व्यक्तिगत खातों में, जिन्हें खाता खोलने के समय शाखा प्रबंधक द्वारा पहचाना और पुष्टि की गई है, आरटीजीएस/एनईएफटी/आईएमपीएस/डीडी/टीटी जारी करने की अनुमति निःशुल्क दी जाएगी। ऐसी रियायतें व्यक्तियों के खातों से डेबिट किए जाने वाले लेनदेन पर दी जाएंगी, न कि नकद भुगतान के लिए।
- ❖ ₹.50,000/- तक के लिखतों के लिए संग्रह शुल्क में छूट।
- ❖ दृष्टिबाधित/विकलांग/दिव्यांग व्यक्तियों के लिए न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने की कोई शर्त नहीं।
- ❖ दृष्टिबाधित /विकलांग/दिव्यांग व्यक्तियों के लिए सत्यापन/प्रमाणपत्र के लिए कोई सेवा शुल्क नहीं।

हम पुष्टि करते हैं कि RBI/भारत सरकार द्वारा जारी सभी संबंधित वैधानिक दिशा-निर्देश/परिपत्र नीति में शामिल किए गए हैं।