Inoperative accounts and unclaimed deposits

ભાગ **A** – વ્યાખ્યાઓ / મુખ્ય શબ્દોના અર્થ

1.1 નીચેના શબ્દોના અર્થ:

1.2 બેંક દ્વારા પ્રેરિત વ્યવહાર **(Bank Induced Transaction):**
બેંકની હાલની નીતિ મુજબ બેંક દ્વારા ખાતામાં કરવામાં આવતો વ્યવહાર. ઉદાહરણરૂપે – તમામ પ્રકારના ચાર્જ, ફી, વ્યાજ ચુકવણી, દંડ, કર વગેરે જે બેંક દ્વારા વસૂલવામાં આવે છે, જેમાં કાપવામાં આવેલ કર **(TDS)** તથા બચત ખાતાનું વ્યાજ સામેલ છે.

1.3 ગ્રાહક દ્વારા પ્રેરિત વ્યવહાર **(Customer Induced Transaction):**
ખાતાધારક દ્વારા અથવા તેની વિનંતી પર કરવામાં આવતા નીચેના પ્રકારના વ્યવહારો:

1.3.1 નાણાકીય વ્યવહાર **(Financial Transaction):**

ગ્રાહકના બચત/ચાલુ ખાતામાં થતો નાણાકીય (જમા અથવા ઉપાડ) વ્યવહાર, જે ખાતાધારક દ્વારા અથવા તૃતીય પક્ષ દ્વારા કરવામાં આવે છે, જેમ કે:

a) ATM મારફતે રોકડ ઉપાડ / જમા
b) RTGS / NEFT / IMPS / UPI / AePS / ABPS વ્યવહારો
c) ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ વ્યવહારો
d) ડેબિટ કાર્ડ વ્યવહારો
e) જોડાયેલા **CBDC (e-**રૂપી**)** ખાતામાંથી / ખાતામાં ફંડ ટ્રાન્સફર
f) ચેક ક્લિયરિંગ
g) ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ દ્વારા રકમ મોકલવી
h) ચેક દ્વારા તૃતીય પક્ષ દ્વારા રોકડ ઉપાડ
i) ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલી સ્ટેન્ડિંગ ઇન્સ્ટ્રક્શન
j) NACH ડેબિટ / ક્રેડિટ
k) ટર્મ ડિપોઝિટનું વ્યાજ / પરિપક્વ રકમ
l) શેર પર ડિવિડેન્ડ / ડેબેન્ચર પર વ્યાજ અથવા અન્ય રોકાણની આવક
m) ડાયરેક્ટ બેનિફિટ ટ્રાન્સફર **(DBT)** ક્રેડિટ
n) ઇ-કોમર્સ ચુકવણી, આવકવેરા રિફંડ વગેરે જેવી રિફંડ રકમ
o) નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ટોલ કલેક્શન **(NETC)** ડેબિટ

અથવા

Non-Financial Transaction):

ATM, ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ, મોબાઇલ બેંકિંગ એપ્લિકેશન અથવા તૃતીય પક્ષ એપ્લિકેશન પ્રદાતાઓ મારફતે ખાતાધારક દ્વારા કરવામાં આવેલી એવી પૂછપરછ અથવા વિનંતી, જેમાં દ્વિ-કારક પ્રમાણીકરણ (2FA) જરૂરી હોય અને ઓડિટ માટે રેકોર્ડ ઉપલબ્ધ રહે, અથવા ઇન્ટરનેટ/મોબાઇલ બેંકિંગમાં સફળ લૉગ-ઇન. ઉદાહરણરૂપે – ટ્રાન્ઝેક્શન લિમિટમાં ફેરફાર, ચેકબુક / ક્રેડિટ કાર્ડ / ડેબિટ કાર્ડ માટે વિનંતી, નોમિનેશન સુવિધા, બેલેન્સ તપાસ વગેરે.
આમાં રૂબરૂ (Face-to-face) અથવા ડિજિટલ માધ્યમ દ્વારા કરવામાં આવેલ KYC અપડેશન પણ સામેલ છે.

1.4 ઇનઓપરેટિવ ખાતું **(Inoperative Account):**
જો બચત/ચાલુ ખાતામાં સતત બે વર્ષથી વધુ સમય સુધી કોઈપણ “ગ્રાહક દ્વારા પ્રેરિત વ્યવહાર” ન થયો હોય, તો તે ખાતું ઇનઓપરેટિવ ગણાશે.

1.5 દાવો ન કરેલી જમા રકમ **(Unclaimed Deposits):**
બેંકમાં જાળવવામાં આવેલ કોઈપણ જમા ખાતામાં રહેલ ક્રેડિટ બેલેન્સ, જે દસ વર્ષ કે તેથી વધુ સમય સુધી ચલાવવામાં ન આવ્યું હોય, અથવા “ડિપોઝિટર એજ્યુકેશન એન્ડ અવેરનેસ (DEA) ફંડ સ્કીમ, 2014” ના પેરા 3(iii) મુજબ દસ વર્ષથી વધુ સમય સુધી દાવો ન કરાયેલ રકમ.

1.6 દાવો ન કરેલી જમા **(Unclaimed Deposits)** સંદર્ભ નંબર **(UDRN):**
CBS (કોર બેંકિંગ સોલ્યુશન) દ્વારા જનરેટ કરાયેલ અનન્ય નંબર, જે RBI ના DEA ફંડમાં ટ્રાન્સફર કરાયેલા દરેક દાવો ન કરેલા ખાતા/જમા માટે ફાળવવામાં આવે છે. આ નંબર એવો હશે કે કોઈ તૃતીય પક્ષ ખાતાધારક અથવા શાખાની ઓળખ કરી ન શકે.

ભાગ B – ખાતાઓની સમીક્ષા

2.0 સમીક્ષા

2.1 બેંકો દ્વારા વાર્ષિક સમીક્ષા કરવી જરૂરી છે, ખાસ કરીને:

2.1.1 જ્યાં એક વર્ષથી વધુ સમયથી કોઈ ગ્રાહક દ્વારા પ્રેરિત વ્યવહાર ન થયો હોય.

2.1.2 જ્યાં ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ પરિપક્વ થયા પછી તેની રકમ ઉપાડી નથી કે બચત/ચાલુ ખાતામાં ટ્રાન્સફર કરવામાં આવી નથી અને ઓટો-રિન્યૂઅલ વિકલ્પ આપવામાં આવ્યો ન હોય.

2.1.3 બેંકો ખાતાધારકને પત્ર, ઇમેઇલ અથવા નોંધાયેલ મોબાઇલ નંબર પર SMS દ્વારા જાણ કરશે કે:
a) છેલ્લા એક વર્ષથી ખાતું/જમા ચલાવવામાં આવી નથી.
b) આગામી એક વર્ષમાં ખાતું ન ચલાવાય તો ખાતું “અપ્રચલિત” બની જશે.
c) ખાતું ફરી સક્રિય કરવા માટે તાજા KYC દસ્તાવેજો જમા કરાવવાના રહેશે.

2.1.4 જો પત્ર પરત આવે અથવા ઇમેઇલ દ્વારા જવાબ ન મળે, તો ખાતાધારક અથવા (મૃત્યુ પામ્યા હોય તો) તેના નોમિની/કાનૂની વારસદારોની માહિતી મેળવવા તપાસ કરવી.

2.1.5 જો ખાતાધારક તરફથી જવાબ મળે અને ખાતું ન ચલાવવાના કારણો જણાવે, તો ખાતું વધુ એક વર્ષ માટે સક્રિય ગણાશે અને તેને આ સમયગાળા દરમિયાન ખાતું ચલાવવાની સલાહ આપવામાં આવશે. જો આ વિસ્તૃત સમયગાળા પછી પણ ખાતું ન ચલાવાય, તો ખાતું ઇનઓપરેટિવ ગણાશે.

2.1.6 ખાતું ઇનઓપરેટિવ ગણવામાં માત્ર ગ્રાહક દ્વારા પ્રેરિત વ્યવહારો જ ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે, બેંક દ્વારા પ્રેરિત વ્યવહારો નહીં. સ્ટેન્ડિંગ ઇન્સ્ટ્રક્શન/ઓટો-રિન્યૂઅલ પણ ગ્રાહક દ્વારા પ્રેરિત વ્યવહાર ગણાશે.

2.1.7 જો ગ્રાહક પાસે એકથી વધુ ખાતાં/જમા હોય, તો માત્ર તે ખાતાં/જમા જ ઇનઓપરેટિવ ગણાશે જેમાં કોઈ ગ્રાહક દ્વારા પ્રેરિત વ્યવહાર ન થયો હોય.

2.1.8 જો ખાતું બીજી બેંકમાં પ્રાથમિક ખાતું ખસેડવાના કારણે ઇનઓપરેટિવ બન્યું હોય, તો ખાતાધારક પાસેથી નવી બેંક ખાતાની વિગતો અને બેલેન્સ ટ્રાન્સફર કરવાની મંજૂરી માંગવામાં આવી શકે છે.

ભાગ **C** – સ્કોલરશિપ / **DBT** ખાતાઓનો વ્યવહાર

3.0

સરકારી યોજનાઓ હેઠળ સ્કોલરશિપ અથવા **DBT** ક્રેડિટ માટે ખોલવામાં આવેલા ખાતાઓ

3.1 બેંકોએ આવા ખાતાઓને **CBS** માં અલગ રીતે ઓળખવા જોઈએ, જેથી બે વર્ષથી વધુ સમય સુધી ન ચલાવવાના કારણે "ઇનઓપરેટિવ ખાતું" તરીકે વર્ગીકરણ લાગુ ન પડે. આવા ખાતાઓમાં વ્યવહાર મંજૂર કરતી વખતે ફ્રોડનો જોખમ ટાળવા યોગ્ય સાવચેતી રાખવી.

ભાગ **D** – ઇનઓપરેટિવ/ દાવો ન કરેલી જમાની અલગવણી અને ઓડિટ

4.0

4.1 ફ્રોડના જોખમને ઘટાડવા ઇનઓપરેટિવ ખાતાઓની અલગવણી જરૂરી છે. ફરી સક્રિય કરાયેલા ઇનઓપરેટિવખાતાઓમાં ઓછામાં ઓછા છ મહિના સુધી ઉચ્ચ સ્તરે (શાખાના નિયંત્રક અધિકારીઓ દ્વારા) નિયમિત દેખરેખ રાખવી, ગ્રાહક અને સ્ટાફને જાણ કર્યા વગર.

4.2 ઇનઓપરેટિવ ખાતાઓ / દાવો ન કરેલી જમા **(Unclaimed deposits)** માં રહેલી રકમ તથા ફરી સક્રિય કરાયેલ ખાતાઓ પર સમકાલીન **(Concurrent audit)** ઓડિટ લાગુ પડશે.

ભાગ **E** – ઇનઓપરેટિવ/ દાવો ન કરેલા ખાતા ધારકોને શોધવા

5.0

5.1 બેંકો પત્ર, નોંધાયેલ ઇમેઇલ અથવા **SMS** દ્વારા ખાતાધારકોનો સંપર્ક કરશે.

5.2 વિશેષ અભિયાન: ઇનઓપરેટિવ ખાતાઓ/દાવો ન કરેલી જમા માટે ગ્રાહકો, નોમિની અથવા કાનૂની વારસદારોને શોધવા માટે બેંકો સમયાંતરે વિશેષ અભિયાન હાથ ધરશે.

ભાગ **F** – ઇનઓપરેટિવ ખાતા / દાવો ન કરેલી જમા સક્રિયકરણ

6.0

6.1 તમામ શાખાઓ (નોન-હોમ શાખાઓ સહિત) તથા **V-CIP** મારફતે **KYC** અપડેશનની સુવિધા ઉપલબ્ધ કરાવવી.

6.2 અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા કાયદા અમલ એજન્સીના આદેશ હેઠળ ફ્રીઝ થયેલા ખાતાઓ પણ **KYC** માર્ગદર્શિકા અનુસાર જ સક્રિય કરવાના રહેશે.

6.3 CBS માં ખાતું સક્રિય કરવા માટે ફરજિયાત રીતે બીજા અધિકારીની મંજૂરી **(Maker-Checker)** જરૂરી રહેશે અને તમામ સિસ્ટમ લોગ્સ જાળવવા પડશે.

6.4 બેંકો:
6.4.1 SMS અને નોંધાયેલ ઇમેઇલ દ્વારા ખાતું સક્રિય થયાની જાણ કરશે.
6.4.2 અનધિકૃત પ્રવેશ અંગે ફરિયાદ માટે ઉપલબ્ધ ઉપાયો જણાવશે.
6.4.3 ખાતાધારક/દાવેદાર સાચા છે તેની ખાતરી કરશે.
6.4.4 સંપૂર્ણ અરજી મળ્યા પછી ત્રણ કાર્યદિવસમાં સક્રિયકરણ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરશે.

ભાગ **G** – વ્યાજ ચુકવણી / ચાર્જ વસૂલાત

7.0 વ્યાજ ચુકવણી

બચત ખાતાઓ પરનું વ્યાજ ખાતું ચાલું હોય કે ન હોય, નિયમિત રીતે જમા કરવું.

8.0 ચાર્જ વસૂલાત

8.1 ઇનઓપરેટિવ ખાતાઓમાં ન્યૂનતમ બેલેન્સ ન જાળવવા બદલ કોઈ દંડ વસૂલવામાં નહીં આવે.
8.2 ઇનઓપરેટિવ ખાતું સક્રિય કરવા માટે કોઈ ચાર્જ નહીં લેવાય.

ભાગ **H** – દાવો ન કરેલી જમાની માહિતી અને શોધ સુવિધા

9.0

9.1 બેંકો પોતાની વેબસાઇટ પર દાવો ન કરેલી જમાની વિગતો (માત્ર નામ, સરનામું – પિનકોડ વગર, અને **UDRN)** માસિક આધારે અપડેટ કરશે.
9.2 જાહેર જનતા નામ અને સરનામાની મદદથી શોધ કરી શકે તેવી સુવિધા ઉપલબ્ધ કરાવવી.
9.3 ખાતા નંબર, ખાતાનો પ્રકાર, બેલેન્સ અથવા શાખાનું નામ જાહેર નહીં કરવું.

ભાગ I – ઇનઓપરેટિવ ખાતાઓમાં ફ્રોડ જોખમ વ્યવસ્થાપન

10.0

10.1 ઇનઓપરેટિવખાતામાં કોઈ પણ ડેબિટ વ્યવહાર મંજૂર નહીં થાય, સિવાય કે:

a) ખાતું ગ્રાહક દ્વારા સક્રિય કરવામાં આવ્યું હોય.

b) બેંકો નવી ખાતાઓ માટે લાગુ પડતા નિયંત્રણો મુજબ કૂલિંગ-ઓફ સમયગાળો લાગુ કરી શકે.

c) ગ્રાહક ડેટાની સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવી.

ભાગ J – ગ્રાહક જાગૃતિ

11.0

11.1 બેંકો પોતાની વેબસાઇટ અને શાખાઓમાં ઇનઓપરેટિવખાતા/દાવો ન કરેલી જમા સક્રિય કરવાની પ્રક્રિયા અંગે માહિતી પ્રદાન કરશે.

11.2 જાહેર જાગૃતિ અને નાણાકીય સાક્ષરતા અભિયાન દ્વારા લોકોમાં ઇનઓપરેટિવખાતાઓ અંગે જાગૃતિ ફેલાવશે.

Q1. Inoperative Account ક્યારે ગણાય છે?

A) 1 વર્ષ સુધી કોઈ પણ વ્યવહાર ન હોય

B) 2 વર્ષ સુધી Bank induced transaction ન હોય

C) 2 વર્ષથી વધુ સમય સુધી Customer induced transaction ન હોય

D) 10 વર્ષ સુધી ખાતું ન ચલાવ્યું હોય

Q2. નીચેના પૈકી કયું Bank Induced Transaction છે?

A) ATM Cash Withdrawal
B) NEFT Transfer
C) Savings Account પર વ્યાજ જમા કરવું
D) UPI Payment

Q3. Standing Instructions (SI) ને કઈ રીતે ગણવામાં આવે છે?

A) Bank induced transaction
B) Non-financial transaction
C) Customer induced transaction
D) Unauthorised transaction

Q4. Unclaimed Deposit શું છે?

A) 2 વર્ષથી ઉપયોગ ન થયેલ ખાતું

B) 5 વર્ષથી ઉપયોગ ન થયેલ ખાતું

C) 10 વર્ષથી વધુ સમય સુધી બિનદાવા રહેલી જમા રકમ

D) Zero balance ખાતું

Q5. Unclaimed Deposit Reference Number (UDRN) શું છે?

A) ખાતા નંબર

B) શાખાનો કોડ

C) દરેક Unclaimed Deposit માટે અનન્ય નંબર

D) IFSC કોડ

Q6. Inoperative Account માટે નીચેના પૈકી કયો વ્યવહાર માન્ય છે?

A) Debit Card Transaction
B) RTGS Transfer
C) Balance Enquiry (2FA સાથે)

D) Cash Withdrawal

Q7. Inoperative ખાતામાં Minimum Balance ન જાળવવા બદલ શું થશે?

A) દંડ વસૂલવામાં આવશે

B) વ્યાજ નહીં મળે

C) કોઈ દંડ નહીં વસૂલાય

D) ખાતું બંધ થઈ જશે

Q8. Inoperative ખાતું સક્રિય કરવા માટે શું ફરજિયાત છે?

A) માત્ર અરજી

B) KYC અપડેશન

C) Nominee ઉમેરવો

D) Minimum Balance જમા કરવો

Q9. Inoperative Account સક્રિય કરવા માટે બેંકે કેટલા દિવસમાં પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવી જોઈએ?

A) 1 કાર્યદિવસ

B) 2 કાર્યદિવસ

C) 3 કાર્યદિવસ

D) 7 કાર્યદિવસ

Q10. Scholarship / DBT ખાતાઓ અંગે કયો નિયમ સાચો છે?

A) 2 વર્ષ પછી Inoperative ગણાય

B) Inoperative નિયમ લાગુ પડતો નથી

C) 10 વર્ષ પછી Unclaimed ગણાય

D) વ્યાજ મળતું નથી

Q11. Unclaimed Deposits અંગે બેંક વેબસાઇટ પર શું દર્શાવવું ફરજિયાત છે?

A) ખાતા નંબર અને બેલેન્સ

B) ખાતાધારકનું નામ, સરનામું (પિન વગર) અને UDRN

C) શાખાનું નામ

D) IFSC કોડ

Q12. Inoperative Account માં Debit Transaction ક્યારે મંજૂર છે?

A) હંમેશા

B) Bank induced transaction માટે

C) Customer induced activation બાદ

D) Nomineeની મંજૂરીથી

☑ Answer Key (ઉત્તર કી)

1. C
2. C
3. C
4. C
5. C
6. C
7. C
8. B
9. C
10. B
11. B
12. C