

ग्राहकांप्रति बँकेच्या बांधिलकीची संहिता

जानेवारी 2018



भारतीय बँकिंग संहिता आणि
मापदंड मंडळ
www.bcsbi.org.in

ही ग्राहकांच्या हक्कांची संहिता आहे, जी बँकिंग पद्धतीची किमान मानके ठरवून देते, ज्यांचे पालन बीसीएसबीआयचा एक सदस्य म्हणून स्वतंत्र ग्राहकांशी व्यवहार करताना आपण करायचे असते. ही ग्राहकांना संरक्षण देते आणि सदस्य बँकेने तिच्या दैनंदिन परिचालनांमध्ये ग्राहकांशी कसे वर्तन ठेवणे अपेक्षित असते ते समजावते.



विषय-सूची

1.	प्रस्तावना	1
1.1	संहितेची उद्दिष्टे	1
1.2	संहितेचा वापर	1
2	मुख्य वचने	2
2.1	आपल्याप्रती आमची मुख्य वचने.....	2
2.1.1	न्याय्य वर्तणुकीचा हक्क	2
2.1.2	पारदर्शकता, न्याय्य आणि प्रामाणिक व्यवहार	3
2.1.3	अनुकूलतेचा हक्क	5
2.1.4	गुमतेचा हक्क	5
2.1.5	तक्रार निवारणाचा आणि भरपाईचा हक्क	5
3	माहिती - पारदर्शकता	6
3.1	सामान्य सूचना	6
3.2	'फोन करू नका' सेवा	7
3.3	व्याजदर	7
3.3.1	व्याजदरातील बदल	7
3.4	टेरीफ शेड्यूल (प्रशुल्क अनुसूची)	8
3.4.1	शुल्क व आकार	8
3.4.2	शुल्क व आकारातील बदल	8
3.5	अटी आणि शर्ती	8
3.5.1	अटी आणि शर्ती मधिल बदल	8
4	जाहिरात, विपणन व विक्री	9
5	खाजगीपणा आणि गुप्तता	10
5.1	कर्ज माहिती कंपनी	10
6	तक्रारी, गान्हाणी निवारण व अभिप्राय	12
6.1	अंतर्गत पद्धति	12
6.2	बँकिंग लोकपाल योजना	13
6.3	ग्राहक सभा	13
6.4	शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति सभा	13
7	देय राशि जमा करणे	13
7.1	देय राशि गोळा करणे व गहाण वस्तूचा ताबा घेण्याचे धोरण	15
8	उत्पादने व सेवा	15
8.1	ठेव खाते	16
8.1.1	खाते उघडणे व ठेव खात्यामधील व्यवहार	17
8.1.2	खाते बदलणे	17
8.1.3	बचत/चालू खाते	18
8.1.3.1	किमान शिल्लक	18
8.1.3.2	आकारणी	19
8.1.3.3	पासबुक/विवरणपत्र	19
8.1.3.4	ठेव खात्यांचे अद्यतन आणि मूल्यवर्धित सेवांची भर	20
8.1.3.5	ठेव खात्यांची अवनती	20
8.1.4	लहान (अज्ञान) मुलांसाठी खाते.....	20
8.1.5	सुप्त/अप्रवर्ती/निष्क्रिय (इनऑपरेटिव्ह) खाती.....	20
8.1.6	खाते बंद करणे	21
8.2	समाशोधन चक्र / वसूली सेवा	21
8.3	रोकड व्यवहार	22
8.4	प्रत्यक्ष खर्ची टाकणे (थेट नावे लिहिणे) व स्थायी सूचना.....	22
8.5	प्रदान (देणे) थांबविण्याची सुविधा.....	22

8.6	तुम्ही निर्गमित केलेले धनादेश/डेबिट सूचना	23
8.7	मुदत ठेवी.....	23
8.7.1	ठेव तारणा वरील कर्ज	24
8.8	मृत खातेधारकांसंदर्भात दाव्यांची तडजोड	24
8.8.1	उत्तरजीवी/नामनिर्देश कलम असलेले खाते	24
8.8.2	उत्तरजीवी/नामनिर्देश कलम नसलेले खाते	25
8.8.3	दावा चुकता करण्यास लागणारा वेळ.....	26
8.8.4	मुदत ठेवी मुदतीपूर्वी मोडणे.....	26
8.8.5	मगत खातेदाराच्या नावावर येणारा पैशाच्या ओघाचे व्यवस्थापन	26
8.8.5.1	पेन्शन खाती	26
8.9	सुरक्षा ठेव, लॉकर	27
8.10	विदेश विनियम सेवा.....	27
8.11	भारतात पैसे पाठविणे	28
8.12	कर्ज	29
8.12.1	कर्ज	29
8.12.1.1	सामान्य माहिती	29
8.12.1.2	कर्जासाठी अर्ज व त्याची प्रक्रिया.....	30
8.13	हमी.....	32
8.14	भारतीय केंद्रीय प्रतिभूती मत्ता पुनर्बांधणी आणि प्रतिभूती हित निबंधनी (सीईआरएसएआय)	34
8.15	देय राशीचा हिशोब पूर्ण करणे	34
8.16	कर्ज व कार्डच्या देयतेचे प्रतिभूतिकरण.....	34
8.17	इलेक्ट्रॉनिक आणि डिजिटल बँकिंग	35
8.17.1	इंटरनेट आणि मोबाईल बँकिंग	35
8.17.2.1	पिन आणि पासवर्ड	38
8.17.2.2	तुमच्या 'पिन' किंवा पासवर्डची काळजी घेण्यासाठी तुम्ही पुढील सुरक्षित पद्धति / खबरदाऱ्या आत्मसात कराव्यात	38
8.17.3	एटीएम / डेबिट व क्रेडिट कार्ड	41
8.17.4.1	हरवल्याची/चोरीची/वादातीत व्यवहाराची माहिती देणे	42
8.17.4.2	अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांसंदर्भात मर्यादित दायित्व	44
8.17.4.3	शून्य दायित्वासाठी/मर्यादित दायित्वासाठीची प्रत्यावर्तन कालमर्यादा	44
8.17.5	क्रेडिट कार्ड	45
8.17.5.1	क्रेडिट कार्ड विवरणपत्र	47
8.18	त्रयस्थ पक्ष उत्पादने (थर्ड पार्टी प्रॉडक्ट)	48
8.19	क्रेडिट समुपदेश (कर्ज / पत संदर्भाबाबत मार्गदर्शन) सुविधा	50
8.20	अभिलेख मिळविणे	50
9.	शाखा बंद करणे / शाखेची जागा बदलणे	50
10.	आर्थिक समावेश (फाइनान्शियल इनक्लुजन)	50
11.	जेष्ठ नागरिक व अपंग व्यक्ति	53
12.	तुमच्या खात्याची सुरक्षा	54
12.1	सुरक्षित व खत्रीशीर बँकिंग व पेमेंट सिस्टीम	54
12.2	आम्ही स्वतःला अद्ययावत ठेवू	55
12.3	तुमचे खाते तपासणे (लक्ष ठेवणे)	55
12.4	काळजी घेणे	55
12.5	प्रदान (पेमेंट) रद्द करणे	56
12.6	नुकसानीची जबाबदारी	56
	जोडपत्र - शब्दार्थ	57
	सर्वसमावेशक सूचना फलक (स्वरूप) जोडपत्र 1	63



परिचय

ही ग्राहकांच्या हक्कांची संहिता आहे, जी बँकिंग पद्धतीची किमान मानके ठरवून देते, ज्यांचे पालन बीसीएसबीआयचा एक सदस्य म्हणून स्वतंत्र ग्राहकांशी व्यवहार करताना आपण करायचे असते. ही ग्राहकांना संरक्षण देते आणि सदस्य बँकेने तिच्या दैनंदिन परिचालनांमध्ये ग्राहकांशी कसे वर्तन ठेवणे अपेक्षित असते ते समजावते.

ही संहिता भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (आरबीआय) नियामक किंवा पर्यवेक्षी सूचनांना पर्याय अथवा वरचढ ठरत नाही आणि आरबीआयकडून वेळोवेळी निर्गमित होणाऱ्या अशा सूचनांचे/निर्देशांचे ती पालन करत राहिल. नियामक सूचनांमध्ये विहित केलेल्या मानकांहून उच्च मानके संहितेमध्ये नमूद केलेली असू शकतात आणि अशी उच्च मानके लागू होतील कारण ही संहिता आम्ही तुमच्याशी कटिबद्ध राहून स्वेच्छेने स्वीकारलेल्या सर्वोत्तम व्यवहारपद्धतींचे प्रतिनिधीत्व करते.

आम्ही ग्राहकांना अधिक चांगली सेवा देण्याकरिता आणि ग्राहक समाधानाच्या अधिकाधिक उच्च पातळीया गाठण्याकरिता बँकिंग व्यवहारपद्धतींची अधिकाधिक उच्च मानके स्वीकारण्याची शर्त करत राहू.

संहितेमध्ये, 'तुम्ही'चा अर्थ ग्राहक आणि 'आम्ही'/'आम्हाला'चा अर्थ ग्राहक जिच्याशी व्यवहार करतात ती बँक असा होतो. शाखेमध्ये बँकिंग आउटलेट/अर्ध-वेळ बँकिंग आउटलेट समाविष्ट होतात.

1.1 संहितेची उद्दिष्टे

संहिता खालील गोष्टीसाठी विकसित केली आहे.

- क. आम्ही तुमच्याशी व्यवहार करताना बँकिंग प्रथांच्या किमान दर्जाचा स्तर निश्चित करून चांगल्या व निष्पक्ष सेवांचा पुरस्कार करणे.
- ख. पारदर्शिता वाढविणे ज्यामुळे बँकेच्या सेवेतून तुम्हाला आमच्या कडून संयुक्तिक अपेक्षा काय असाव्यात याबद्दल तुमची जाण वाढविणे.
- ग. व्यवहाराचा उच्चतर दर्जा गाठण्यासाठी स्पर्धात्मक बाजारा शक्तिंना प्रोत्साहित करणे.
- घ. तुम्ही व तुमची बँक यामध्ये निष्पक्ष व जिवाळ्याचे नाते निर्माण करणे.
- ङ. बँकिंग प्रणाली मध्ये विश्वास वाढविणे.
- च. डिजिटल व्यवस्थेत बँकिंग करताना सुरक्षित आणि न्याय्य ग्राहक व्यवहारास चालना देणे;
- छ. ग्राहकांचे संरक्षण करण्यासाठी ग्राहकांमध्ये जागरूकता वाढवणे.

संहितेची मानके प्रकरण 2 मधील प्रमुख वचनांमध्ये दिलेली आहेत.

1.2 संहितेचा वापर

येथे उल्लेखिलेली सर्व उत्पादने आमच्यातर्फे देऊ केलेली असतील किंवा नसतील, तरीही या संहितेततील तरतूदी खाली दिलेल्या सर्व उत्पादने व सेवांना लागू आहेत. ज्या आमच्या शाखा किंवा आमच्या वतीने काम करणारे एजंट, काउंटवरून, फोनवरून, पोष्टाने, इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाने, इंटरनेट किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने दिल्या जात असतील.

क. **चालू खाते**, बचत खाते, मुदत ठेवी, आवर्ती ठेवी. सार्वजनिक भविष्य निर्वाह निधी खाते (PPF) व इतर सर्व प्रकारची **ठेव खाती**

ख. प्रदान (Payment) सेवा, जसे निवृत्ति वेतन, पेमेंट ऑर्डर, पैसे पाठविण्याची सुविधा जसे धनाकर्ष (डिमांड ड्राफ्ट), वायर ट्रान्सफर व सर्व इलेक्ट्रॉनिक माध्यमे जसे, **आरटीजीएस, एनईएफटी, आयएमपीएस, युपीआय;**

ग. सरकारी व्यवहाराशी संबंधित बँकिंग सेवा

घ. **डीमॅट खाते, समतूल्य (इक्विटी), सरकारी रोखे**

ङ. भारतीय चलनी नोटा/नाणी बदलण्याची सुविधा

च. सुरक्षित ठेव लॉकर सुविधा, सुरक्षा ठेव सेवा, धनादेशांची वसूली,

छ. कर्जे, अधिकर्ष व **हमी**

ज. पैसे बदलून देण्यासह विदेशी विनियम सेवा

झ. आमच्या शाखेद्वारे आणि/किंवा आमच्या अधिकृत प्रतिनिधी किंवा एजंटद्वारे विकली जाणारी त्रयस्थ पक्ष किंवा व गुंतवणूक उत्पादने

ञ. **क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, स्मार्ट कार्ड** अशी **कार्ड** उत्पादने व **पीओएस** सेवा (आमच्या संलग्न कंपन्यांनी देऊ केलेली क्रेडिट कार्डांसह)

ट. ई-वॉलेट, मोबाईल बँकिंग, इंटरनेट बँकिंग, युपीआय भीम, आधार पे यांसारखी डिजिटल उत्पादने.

(**ठळक अक्षरातील** शब्दांचे अर्थ परिशिष्ट मध्ये "स्पष्टीकरण कोशात" दिले आहेत.)

2. मुख्य वचने

2.1 आपल्याप्रती आमची मुख्य वचने

2.1.1 न्याय्य वर्तणुकीचा हक्क

तुमच्याशी होणाऱ्या सर्व व्यवहारांमध्ये याद्वारे न्याय्यपणे आणि वाजवीपणे वर्तन करणे :

क. रोख/धनादेश स्वीकारणे आणि भरणे, वित्तप्रेषणे, खराब झालेल्या नोटांचा विनिमय, इ. किमान बँकिंग

- सुविधा बँकेच्या काउंटरवर पुरवणे व तसेच पर्यायी पोहोचवणी माध्यमांतून रोखरहित व्यवहार पुरवणे.
- ख. आम्ही आपल्याला देऊ केलेली उत्पादने व सेवा आणि आम्ही पाळत असलेल्या पद्धति व प्रथा या बाबतीत या संहितेमध्ये निश्चित केलेली वचने व मापदंड गाठणे.
- ग. आमची उत्पादने आणि सेवा लागू कायद्यांचे आणि नियमनांचे लेखी आणि प्रत्यक्ष स्वरूपातही पालन करतील आणि तुमच्या गरजांसाठी यथायोग्य असतील व बँकिंग तसेच डिजिटल बँकिंग परिस्थितीशी सुसंगत असतील याची खात्री करणे.
- घ. आमचे तुमच्याशी व्यवहार हे पारदर्शकता व एकात्मतेचे नैतिक तत्व पाळणार असतील.
- ङ. डिजिटल बँकिंग आणि पेमेंट यंत्रणा सुरक्षित, सोयीस्कर आणि शक्तिशाली तंत्रज्ञानात्मक व्यवस्थेमध्ये देऊ करणे.
- च. आमची उत्पादने व सेवा देऊ करताना आणि पुरवताना तुमच्याशी वय, वंश, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म, अपंगत्व किंवा आर्थिक परिस्थितीनुसार भेदभाव न करणे.
- छ. तुमच्याशी होणाऱ्या सर्व व्यवहारांमध्ये किमान मानके निश्चित करून चांगल्या आणि न्याय्य बँकिंग व्यवहारपद्धतींना चालना देणे.
- ज. तुमच्याशी न्याय्य आणि समन्यायी संबंध जोपासणे.
- झ. तुम्हाला पुरेपूर आणि यथायोग्यपणे सेवा पुरवण्यासाठी आमच्या कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे आणि आमचे कर्मचारी तुम्हाला सेवा देण्यास तत्परतेने आणि नम्रपणे हजर होतील आणि चुकांची दुरुस्ती करून व तुमच्या तक्रारींचे जलद निवारण करून त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक चुकलेल्या गोष्टी हाताळतील याची खात्री करणे.

2.1.2 पारदर्शकता, न्याय्य आणि प्रामाणिक व्यवहार

आम्ही आमची वित्तीय उत्पादने आणि सेवा कशी कार्य करतात हे समजून घेण्यासाठी तुम्हास याद्वारे साहाय्य करू.

- क. तुम्हाला त्यांच्याबद्दल वेळेवारी आणि पुरेशी माहिती आणि योग्य ती खबरदारी पुढीलपैकी कोणत्याही एका किंवा अनेक भाषांमध्ये देणे – हिंदी, इंग्रजी किंवा लागू स्थानिक भाषा.
- ख. आमचे जाहिरातीचे आणि प्रचारक साहित्य स्पष्ट आणि भुलवणारे नसेल याची खात्री करणे. आम्ही आखलेले करार किंवा करारनामे पारदर्शक, तुम्हाला सहजपणे समजतील आणि कळवता येतील असे असतील याची खातरजमा करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करू. उत्पादनाची किंमत, संबंधित जोखमी, उत्पादनाच्या कार्यकाळात त्याच्या वापरावर लागू होणारे नियम व अटी आणि परस्पर जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे प्रकट केल्या जातील. तुम्हाला अन्यायी व्यवसाय किंवा विपणन पद्धतींना, करारातील

बळजबरी अटींना, नकारात्मक निश्चितींना किंवा भुलवणाऱ्या सादरीकरणांना सामोरे जावे लागणार नाही याची आम्ही खात्री करू.

हे साध्य करण्यासाठी, आम्ही माहिती तंत्रज्ञानावरील प्रकरण 3 मध्ये आणि जाहिराती, विपणन व विक्रीवरील प्रकरण 4 मध्ये दिलेल्या पुढील पद्धती व प्रक्रियांचे पालन करू.

ग. तुम्हाला आमच्या उत्पादनांबद्दल आणि सेवांबद्दल, किमान शिल्लक आवश्यकतांबद्दल, व्याजदरांबद्दल आणि सेवा शुल्कांबद्दल, तसेच त्यांना लागू होणाऱ्या नियम व अटींबद्दल पुढील पद्धतींनी किंवा तुमच्या पसंतीनुसार एका पारदर्शक मार्गाने संपूर्ण माहिती दिली गेल्याची खात्री करणे.

- i. एसएमएस किंवा ईमेल पाठवून
- ii. इलेक्ट्रॉनिक किंवा छापील माध्यमांतून
- iii. आमच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करून
- iv. शाखेच्या सूचनाफलकावर प्रदर्शित करून.

(वेबसाईट आणि शाखेच्या सूचनाफलकावर प्रदर्शित करण्याची क्रिया वर उल्लेखित माहिती वितरणाच्या इतर मार्गांखेरीज असेल.)

घ. तुमच्या माहितीसाठी बँकेत प्रदर्शित करण्याच्या गोष्टी -

- i. आम्ही देत असलेल्या सेवा
- ii. बचत आणि चालू खात्यासाठी आवश्यक किमान शिल्लक व किमान शिल्लक न ठेवल्यास लागणारा आकार
- iii. पुस्तिकेच्या स्वरूपात उपलब्ध असलेली माहिती

ङ. खालील गोष्टींबद्दलची आमची धोरणे (Policies) आमच्या वेबसाईटवर देणे -

- i. ठेवी
- ii. चेक वसूली
- iii. तक्रार निवारण
- iv. नुकसान भरपाई
- v. देय रकमा घेणे व तारण परत घेणे
- vi. ग्राहकांच्या हक्कांची सनद
- vii. ग्राहक संरक्षण धोरण (सायबर फसवणुकीपासून संरक्षण समाविष्ट)

- viii. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांबाबत मर्यादित दायित्व
 - ix. ज्येष्ठ नागरिकांसाठी आणि अपंग व्यक्तींसाठी सुविधा.
- च. ग्राहकांमध्ये संहितेबाबत जागृती वाढवण्यासाठी आम्ही
- i. तुम्ही नवीन ग्राहक असाल तर खाते उघडताना किंवा एरवी मागणी केल्यास संहितेची एक प्रत देण्यात येईल.
 - ii. संहिता प्रत्येक शाखेमध्ये व आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध असेल.
 - iii. संहितेशी संबंधित माहिती तुम्हाला देण्यात व संहिते प्रमाणे प्रत्यक्षात वागण्यासाठी आमचे कर्मचारी प्रशिक्षित असतील याची आम्ही काळजी घेऊ.
 - iv. संहितेच्या तरतुदींबाबत आम्ही ग्राहकांसाठी कालानुक्रमाने सभा आयोजित करत जाऊ.

2.1.3 अनुकूलतेचा हक्क

जाहिराती, विपणन आणि विक्रीवरील प्रकरण 4 मधील व त्रयस्थ उत्पादनांवरील खंड 8.18 मध्ये तपशिलात आल्याप्रमाणे आम्ही तुमच्या गरजांना योग्य अशी आणि तुमच्या आर्थिक परिस्थितींच्या निर्धारणानुसार आणि तुमच्या आकलनानुसार उत्पादने देऊ करू.

2.1.4 गुप्ततेचा हक्क

आम्ही तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती गुप्तता आणि गोपनीयता यांवरील प्रकरण 5 मध्ये उल्लेखित बाबींच्या अधीन राहून गुप्त आणि गोपनीय ठेवू.

2.1.5 तक्रार निवारणाचा आणि भरपाईचा हक्क

आम्ही या मार्गांनी ज्या गोष्टी चुकतील त्यांमध्ये त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक सुधारणा करू :

- क. चुका ताबडतोब दुरुस्त करणे व चुकीमुळे जर बँकेने काही आकार लावला असेल तर तो रद्द करणे, आमच्या चुकीमुळे तुमचे आर्थिक नुकसान झाले तर आमच्या नुकसानभरपाईच्या धोरणाप्रमाणे ते भरून देणे.
- ख. तुमच्या तक्रारींची ताबडतोब दखल घेणे.
- ग. जर तुमचे समाधान झाले नाही तर ती तक्रार कशी पुढे न्यावी याबद्दल माहिती देणे.
- घ. तांत्रिक चुकीमुळे कामात अडथळा आल्यास पर्यायी योग्य मार्ग वापरणे.
- ङ. आम्ही आमच्या शाखेमध्ये तुमच्या माहितीसाठी प्रदर्शित करू
 - i. तुमची काही तक्रार असल्यास तुम्ही शाखेतील कोणत्या अधिकाऱ्याला भेटावे, त्याचे नाव

ii. शाखेमध्ये तुमच्या तक्रारीचे निवारण न झाल्यास तुम्ही ज्या झोनल/प्रादेशिक व्यवस्थापकाला/प्रधान नोडल अधिकाऱ्याला भेटू शकता त्याचे नाव व पत्ता.

iii. शाखा ज्या बँकिंग लोकपालच्या न्यायिक क्षेत्राखाली येत असेल त्याचे नाव व पत्ता

आम्ही तुम्हाला तुमच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठीच्या अंतर्गत प्रक्रियांबाबत माहिती देऊ, यामध्ये संहितेच्या प्रकरण 6 मध्ये समजावलेली बँकिंग लोकपाल योजनासुद्धा समाविष्ट असेल.

3. माहिती - पारदर्शकता

आम्ही उत्पादनांवरील सेवांवरील माहिती, सर्वात महत्त्वाचे नियम व अटी (एमआयटीसी) आमच्या वास्तूमध्ये एका सर्वसमावेशक सूचना फलकावर (सीएनबी) विहित केल्यानुसार द्विभाषी/त्रिभाषी पद्धतीने लागू असल्यानुसार (जोडपत्र 1) प्रदर्शित करू आणि आम्ही सीएनबी वरील माहिती प्रत्यक्ष काल पद्धतीनुसार बदलाच्या अंमलबजावणीच्या दिनांकासह अद्ययावत करू.

क. आमच्या शाखांमधील नोटीस-बोर्ड

ख. आमच्या शाखेत किंवा हेल्प-लाईनवर फोन करून

ग. आमच्या वेबसाईटवर

घ. आम्ही यासाठी नेमलेल्या कर्मचाऱ्यांकडे किंवा मदतीसाठी नेमलेल्या कर्मचाऱ्यांकडे चौकशी करून

ड.आमची शाखा आणि वेबसाईटवर असलेले प्रशुल्क अनुसूची (टेरिफ शेड्यूल) पाहून

3.1 सामान्य सूचना

आम्ही हे करू :

क. तुमच्या गरजांशी अशा आमच्या उत्पादने व सेवा यांची माहिती देऊ.

ख. "साधे बचत खाते" (बीएसबीडी) उघडण्यासाठी लागणाऱ्या कागदपत्रांची यादी शाखेमध्ये द्विभाषी/त्रिभाषी रूपात लावू "छोटे खाते" उघडण्यासाठी लागणाऱ्या कमीत कमी यादी ही लावू

ग. तुम्हाला रस असलेल्या सेवा आणि उत्पादनांची प्रमुख वैशिष्ट्ये समजावणारी माहिती स्पष्टपणे देणे, यामध्ये लागू व्याजदर, शुल्के आणि आकारण्या समाविष्ट.

घ. आमची उत्पादने व सेवा मिळवता येणाऱ्या विविध माध्यमांबद्दल तुम्हाला सांगू उदा. शाखा, बँकिंग आउटलेट्स, व्यवसाय बातमीदार, व्यवसाय सुविधाकार, एटीएम, मायक्रो एटीएम, फोन बँकिंग, मोबाईल बँकिंग, नेट बँकिंग आणि त्यांबद्दल अधिक माहिती कशी मिळवावी ते तुम्हाला सांगू

ड. आमच्या कायदेविषयक, नियामक व आंतरिक धोरणांच्या गरजांसाठी तुमची ओळख व पत्ता सिद्ध

करण्यासाठी कोणती माहिती आम्हाला लागते, हे आम्ही तुम्हाला सांगू.

- च. तुमचे हक्क व जबाबदारी, विशेषतः आम्ही देऊ केलेल्या **नामनिर्देशन सुविधेचा** वापर करणे जी सर्व ठेव खाती, सुरक्षा कक्षतील वस्तू व सुरक्षा ठेव कक्ष यावर दिली जाते, यासाठीची माहिती देऊ.
- छ. तुम्हाला बचत खात्यासंदर्भात (एसबी)/चालू खात्यासंदर्भात (सीए) आणि इतर सर्व ठेवींच्या खात्यासंदर्भात तुमच्या नोंदीसाठी खाते उघडण्यापूर्वी सर्वात महत्त्वाचे नियम व अटी (एमआयटीसी) पुरवू.

3.2 “फोन करू नका सेवा”

तुम्ही आमच्या बँकेच्या “फोन करू नका सेवा” किंवा “राष्ट्रीय फोन करू नका” मध्ये प्रत्यक्ष अथवा आपल्या सेवा पुरवणाऱ्या मार्फत नोंदणी केली तर आमच्या नवीन उत्पादने/सेवा यांची व्यावसायिक माहिती फोन/एसएमएस द्वारे आम्ही कळवणार नाही. तथापि, खाते विवरण आणि इतर महत्त्वाची माहिती जसे खात्यातील व्यवहार आणि तुम्ही सध्या वापरत असलेली उत्पादने व सेवा यासाठी हे लागू नाही.

3.3 व्याजदर

आम्ही तुम्हाला आमच्या कर्ज उत्पादना मधील खालील माहिती देऊ :

- क. तुमच्या ठेव व कर्ज खात्यासाठी कोणता व्याजदर लागू आहे.
- ख. जर कर्ज **नक्की केलेल्या (फिक्स्ड) व्याजदराचे** असेल, तर कर्ज करारामध्ये व्याजदर पुन्हा ठरविता येण्याचे कलम जर असेल तर, आणि परिणामस्वरूप तारीख.
- ग. जर कर्ज बदलत्या व्याजदराचे असेल, तुमच्या **बदलत्या (फ्लोटिंग) व्याजदराशी** संबंधित **संदर्भ दर** ज्याच्याशी तुमचा बदलता व्याजदर जोडलेला असेल आणि तुमच्या कर्जासाठी वास्तविक लागू व्याजदर ठराविक संदर्भ दरावर लावलेला हफता किंवा दिलेली सूट.
- घ. तुमच्याकडे तुमचे कर्ज अचल दरावरून चल दरात रूपांतरित करण्याचा किंवा उलट करण्याचा पर्याय आहे का, आणि असेल तर त्यावर एकदा भरावयाची लागू आकारणी.
- ङ. आम्ही तुमच्या ठेवींवर केव्हा व्याज देऊ किंवा तुमच्या कर्ज खात्यावर केव्हा व्याज आकारू
- च. आम्ही तुमच्या ठेवींवर व कर्ज खात्यावर कसे व्याज लावू व त्यावरील व्याजाची आकारणी कशी करू.

3.3.1 व्याजदरातील बदल

आम्ही तुम्हाला आमच्या ऋण उत्पादनांवरील व्याजदरांमधील बदलांबाबत आणि संदर्भ दरांमधील बदलांबाबत पुढीलपैकी कोणत्याही माध्यमातून आमच्याकडे उपलब्ध असलेल्या, सर्वात अलिकडे अद्ययावत झालेल्या ग्राहक संपर्क तपशिलांवर कालानुक्रमे कळवत राहू :

- क. पत्र
- ख. ई-मेल
- ग. एसएमएस
- घ. माध्यम

ही माहिती आम्ही शाखेमधील नोटीस बोर्ड आणि आमच्या वेबसाईटवर देखील देऊ.

3.4 टेरीफ शेड्यूल (प्रशुल्क अनुसूची)

3.4.1 शुल्क व आकार

- क. विविध सेवांकरिता आमचे शुल्क व सेवा आकार मंडळ (बोर्ड) किंवा मंडळाने अधिकार दिलेला सक्षम अधिकारी यांच्या मान्यतेने ठरलेले असतील व ते वाजवी आणि एकाच प्रकारच्या ग्राहकांना भेदभावरहित असतील.
- ख. आमच्या वेबसाईटवर शुल्क अनुसूची उपलब्ध असेल व त्याची एक प्रत तुमच्या माहितीसाठी शाखेमध्ये ठेवली जाईल. आम्ही आमच्या शाखेमध्ये शुल्क अनुसूची उपलब्ध असल्या बद्दलची नोटीस लावू.
- ग. तुम्ही निवडलेली कोणतेही उत्पादने व सेवा यांना लागू असलेले आकार शुल्क अनुसूची मध्ये विस्ताराने देऊ.
- घ. तुम्ही निवडलेल्या उत्पादने/सेवांचा लाभ घेताना लागू असलेल्या अटी व शर्ती यांचा भंग झाल्यास/किंवा न पाळल्यास तुम्हाला लागू होणाऱ्या दंडाबद्दलची माहिती आम्ही पूरवू.

3.4.2 शुल्क व आकार यातील बदल

जर आम्ही कोणतेही आकार वाढवले किंवा नवीन बदल केले तर ते आम्ही नवीन बदल लागू होण्यापूर्वी एक महिना आधी खाते विवरणपत्र / ईमेल / एसएमएस अलर्ट / शाखेतील नोटीस बोर्ड द्वारे जाहीर करू. ही माहिती आमच्या वेबसाईटवर देखील उपलब्ध असेल.

3.5 अटी आणि शर्ती

- क. तुम्ही ज्या सेवा मागितल्या असतील, त्याच्याशी संबंधित अटी व शर्ती आम्ही तुम्हाला आधीच सांगू.
- ख. सर्व अटी व शर्ती योग्य असतील आणि आनुषंगिक अधिकार, दायित्व व बंधने स्पष्ट करणाऱ्या असतील आणि शक्यतोवर ही माहिती साध्या, सोप्या भाषेत दिली जाईल.

3.5.1 अटी व शर्ती मधिल बदल

क. अटी व शर्ती मधिल बदल आम्ही आपल्याला नवीन बदल लागू होण्यापूर्वी एक महिना आधी खालील मार्गांनी कळवू

- i. पत्र
- ii. खाते विवरण पत्र
- iii. एसएमएस
- iv. ई-मेल

ही माहिती आमच्या वेबसाईटवर आणि शाखेतील नोटीसबोर्डवर सुद्धा उपलब्ध असेल.

ख. साधारण कोणतेही बदल करताना एक महिन्यापूर्वी सूचना देण्यात येईल.

ग. जर कोणतीही सूचना न देता आम्ही बदल केले तर असे बदल आम्ही 30 दिवसात सूचित करू. ह्या बदलांमुळे जर तुमची गैरसोय होणार असेल तर तुम्ही कोणतीही सूचना न देता 60 दिवसांत तुमचे खाते बंद करू शकता किंवा बदलू शकता. यासाठी तुम्हाला कोणताही ज्यादा आकार किंवा व्याज लागणार नाही.

घ. अटी व शर्ती यामधील नवीन बदल वेळच्या वेळी वेबसाईट व करून घेऊ. आपल्या विनंती नुसार नवीन अटी व शर्ती यांची प्रत देऊ.

4. जाहिरात, विपणन व विक्री

क. सर्व जाहिराती व प्रवर्तनीय साधने स्पष्ट असतील, भ्रामक नसतील याची आम्ही काळजी घेऊ.

ख. कोणत्याही माध्यमातील जाहिरात किंवा प्रवर्तन साहित्य ज्यामध्ये बँकिंग सेवा किंवा उत्पादने याकडे लक्ष वेधले असेल व ज्यात व्याजदराचा समावेश असेल, अशावेळी आम्ही त्यामध्ये लागू होणारे इतर आकार व शुल्क यांचा उल्लेख करू व संबंधित अटी व शर्ती सविस्तरपणे आपण विनंती केल्यास / मागितल्यास उपलब्ध करून देऊ.

ग. काही वेळा आधारभूत सेवा देण्यासाठी जर आम्ही तिसऱ्या पक्षाची सेवा घेत असू तर तुमची वैयक्तिक माहिती (जर त्या तिसऱ्या पक्षाला दिली तर) ती माहिती तो तिसरा पक्ष आमच्या इतकीच गोपनीय व सुरक्षित ठेवील याची आम्ही काळजी घेऊ.

घ. तुम्ही उपभोगत असलेल्या आमच्या सेवेची वेगवेगळी वैशिष्ट्ये आम्ही तुम्हाला वेळोवेळी ई-मेल, एसएमएस, फोन द्वारे कळवू. जर तुम्ही आमच्या "फोन करू नका" सुविधेवर नोंदणी केली नसेल तर आमची इतर उत्पादने / सेवा विषयक माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ. ईमेल मार्फत दिलेल्या माहितीसंदर्भात, तुमच्याकडे अशा संपर्कातून अनसब्बक्राईब करण्याचा पर्याय आहे.

- ड. आमचे डीएसए (प्रत्यक्ष विक्री प्रतिनिधी) जेव्हा तुमच्याकडे आमची उत्पादने / सेवा विकण्यासाठी तुमच्याशी प्रत्यक्ष किंवा फोनवर संपर्क करतील त्यावेळी त्यांनी कसे वागावे याचे नियम आम्ही तयार केले आहेत. जेव्हा ते आमची उत्पादने विकण्यासाठी तुमच्याशी प्रत्यक्ष किंवा फोनवर संपर्क साधतील तेव्हा त्यांनी ते आमच्या बँकेचे फक्त विक्री प्रतिनिधी आहेत अशी ओळख देणे अपेक्षित आहे. आमच्यातर्फे काम करणारा तिसरा पक्ष किंवा एजंट सदर नियमांचे पालन करेल याची आम्ही काळजी घेऊ.
- च. तुमच्याकडून आमच्या प्रतिनिधी/कुरीयर किंवा एजंट यांच्या संदर्भातील गैरवर्तणूक किंवा नियमांचे उल्लंघन याबाबतील कोणतीही तक्रार आली तर आम्ही योग्य पाऊले उचलून त्या संदर्भात पूर्ण चौकशी करू व आमच्या नुकसान भरपाईच्या धोरणानुसार आपले नुकसान भरून देऊ.
- छ. आमच्या वतीने काम करणारा किंवा उत्पादने विकणारा कोणीही त्रयस्थ पक्ष किंवा एजंट विक्री पूर्ण झाल्यावर त्याला मिळणारे शुल्क किंवा कमीशन उघड करेल याची काळजी घेऊ.
- ज. आमच्या जाहिरातींमध्ये फसव्या/बनावट ऑफर्सबाबत जागरूकता वाढवण्यासाठी आवश्यक ते सर्व संदेश अंतर्भूत होतील याची आम्ही काळजी घेऊ.

5. खाजगीपणा आणि गुप्तता

आम्ही तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी व गोपनीय ठेवू (जरी तुम्ही नंतर आमचे ग्राहक नसलात तरी). खालील तत्व आणि धोरण त्यासाठी आम्ही अनुसरू.

- क. तुम्ही स्वतः दिलेली किंवा अन्य मार्गाने मिळालेली तुमच्या खात्या संदर्भातील माहिती आम्ही कोणालाही अगदी आमच्याच गट वा अन्य कंपनीला सुद्धा देणार नाही. फक्त त्यासाठी खालील बाबींचा अपवाद असेल.
- ऋण माहिती कंपनी (नियमन) कायदा (सीआयसीए) नुसार कर्जे, असुरक्षित कर्जे, क्रेडिट कार्ड, इ. संबंधात ऋण माहिती कंपन्यांना (सीआयसी) माहिती पुरवणे.
 - कायदानुसार किंवा बँकिंग नियामकानुसार आवश्यक ती माहिती देणे
 - माहिती उघड करून जनतेसाठीचे कर्तव्य बजावणे.
 - अशी माहिती देण्यात जर आमचा फायदा असला (उदाहरणार्थ, घोटाळा रोखणे) परंतु तुम्ही किंवा तुमच्या खात्याची माहिती (तुमचे नाव व पत्ता धरून) आमच्याच इतर कंपन्यांसह कोणालाही विक्रीसाठी देण्यासाठी आम्ही हे कारण म्हणून वापरणार नाही.
 - तुम्ही आम्हाला माहिती उघड करण्यासाठी प्राधिकृत केले तर.
 - तुमच्याबद्दल बँकरचा संदर्भ देण्याची आवश्यकता असल्यास, ती देण्यापूर्वी, आधी दिली नसेल

तर, आम्हाला तुमच्या लेखी अनुमतीची गरज भासेल.

- ख. तुम्ही स्पष्टपणे आम्हाला अधिकार दिल्याशिवाय आम्ही तुमची वैयक्तिक माहिती विपणन / विक्रीच्या कारणासाठी कोणालाही देणार नाही किंवा आम्हीही वापरणार नाही.
- ग. जर आम्ही तुमच्याकडून केवायसीच्या गरजांव्यतिरिक्त कोणतीही माहिती गोळा केली, तर ती आम्ही वेगळी गोळा करू आणि खाते उघडण्याच्या प्रपत्राचा भाग म्हणून गोळा करणार नाही. जर आम्ही कोणतीही अतिरिक्त माहिती गोळा केली, तर आम्ही ती माहिती का गोळा करत आहोत ते सांगू आणि त्यासाठी तुमची विशेष अनुमतीही घेऊ.

5.1 कर्ज माहिती कंपनी

जेव्हा तुम्ही कर्जासाठी अर्ज करता तेव्हा आम्ही तुम्हाला :

- क. कर्ज माहिती कंपनी (सीआयसी) ची भूमिका आणि आम्ही त्यांच्याकडे केलेली तुमची चौकशी व त्यांच्याकडून आलेली माहिती तुम्हाला समजावून सांगू व त्यांनी पुरविलेल्या माहितीचा तुम्हाला कर्ज मिळविण्यासाठी काय परिणाम होईल हे ही सांगू.
- ख. तुमच्या विनंतीनुसार व तुम्ही योग्य शुल्क भरल्यानंतर सीआयसी कडून आम्हाला मिळालेली क्रेडिट इन्फर्मेशनची प्रत तुम्हाला देऊ.
- ग. आमच्याकडून घेतल्या गेलेल्या कर्ज रकमेची माहिती आम्ही ठराविक अंतराने सीआयसी ला देऊ.
- घ. सीआयसी ला पाठवलेल्या अहवाला मध्ये तुम्ही आमच्याकडून घेतलेल्या वैयक्तिक कर्जाची माहिती खालील बाबतीत दिली जाते.
- तुम्ही कर्ज भरण्यात, निश्चित केलेल्या मुदतिनुसार, मागे पडला असाल
 - कर्जाऊ रक्कम वादग्रस्त असेल.
- ड. आम्ही ऋण अवस्था तात्काळ अद्ययावत करू पण थकित दायित्वांची परतफेड झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत करू. आम्ही कर्ज संपुष्टात आल्याच्या घटनेची माहिती ती घडल्यापासून 30 दिवसांच्या आत सीआयसीला कळवू. जर तुमच्या कर्ज खात्यात कसूर असेल, पण त्यानंतर ती भरून काढण्यात आली असेल, तर आम्ही पुढील अहवालामध्ये सीआयसीला तशी माहिती पुरवू. जर ऋण दायित्वाची अंशतः/विलंबित परतफेड/कोणतीही तडजोड झाली, तर त्याचा तुमच्या ऋण गुणांकावर (क्रेडिट स्कोर वर) परिणाम होईल.
- च. सीआयसीला कळवलेल्या माहितीबाबत मतभेद असल्यास, आम्ही सीआयसीला दिलेल्या माहितीबद्दलची कारणे समाधानकारकरीत्या समजावून ते प्रकरण सोडवू.

- छ. तुम्ही आमच्याकडून घेतलेल्या उचल/कर्जाची माहिती आम्ही ज्या सीआयसी ला देतो, त्याचे विवरण तुमच्या विनंतीनुसार तुम्हाला देऊ.
- ज. आम्ही रु 25 लाख* आणि त्यावरील रकमेच्या हेतुपुरस्सर कसूरदारांची नावे ओळखून त्यांना घोषित करू आणि अशा हेतुपुरस्सर कसूरदारांची नावे आरबीआयच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार सक्तीने ऋण माहिती कंपन्यांकडे सादर केली जातील.
- झ. आम्ही रु 1.00 कोटी* आणि त्यावरील कसूरदारांची नावे, ज्यांची खाती संशयास्पद किंवा नुकसान खात्यांमध्ये वर्गीकृत झालेली असतील, आरबीआयच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार सक्तीने ऋण माहिती कंपन्यांकडे सादर करू.
- * (किंवा वेळोवेळी सुधारल्यानुसार)

6. तक्रारी, गा-हाणी निवारण व अभिप्राय

6.1 अंतर्गत पद्धति

- क. तुम्हाला जर तक्रार करायची असेल तर आम्ही तुम्हाला सांगू.
- तक्रार कशी करावी.
 - तक्रार कुठे करावी.
 - तक्रार कोणाकडे करता येईल.
 - उत्तर कधी मिळेल (उत्तराची अपेक्षा कधी करावी).
 - तक्रार निवारण्यासाठी कोणाला भेटावे
 - तुम्ही मिलालेल्या निर्णयाबाबत समाधानी नसाल तर पुढे काय करावे
- ख. आमचे कर्मचारी तुम्हाला तुमच्या प्रश्नांबाबत मदत करतील.
- ग. तक्रारी योग्य रितीने व जलद हाताळण्याच्या पद्धतिची माहिती कुठे मिळेल हे आम्ही सांगू.
- घ. तुमच्याकडे तक्रार असल्यास तुम्ही ज्या शाखेमध्ये जाऊ शकता तेथील अधिकाऱ्याचे नाव आम्ही प्रदर्शित करू. जर तुमच्या तक्रारीचे शाखा स्तरावर निवारण झाले नाही, तर आम्ही ती बँकेमधील तक्रार निवारणाच्या सर्वोच्च पातळीवर नेऊ आणि तुम्हाला 30 दिवसांमध्ये अंतिम प्रतिसाद देऊ. तुम्ही तुमची इच्छा असल्यास शाखेमध्ये प्रदर्शित पत्त्यावर प्रादेशिक/झेनेरीय व्यवस्थापकाशी / प्रमुख केंद्रीय अधिकाऱ्याशी (पीएनओ) संपर्क साधू शकता.

- ड. जर तुम्ही लेखी तक्रार स्वहस्ते सुपूर्द केलीत, तर आम्ही तात्काळ पोचपावती देऊ आणि एक वेगळा 'तक्रार संदर्भ क्रमांक' एसएमएस द्वारे तुमच्या नोंदणीकृत मोबाईल क्रमांकावर पाठवण्यात येईल. जर फोनवरून तुमची तक्रार आमच्या पदनिर्देशित टेलिफोन हेल्पडेस्कवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर आली, तर आम्ही तुम्हाला एक तक्रार संदर्भ क्रमांक देऊ आणि तुम्हाला वाजवी कालावधीमध्ये निवारणाच्या प्रगतीची माहिती पुरवू.
- च. तुमच्या तक्रारीचे परीक्षण करून आम्ही तुम्हाला अंतिम उत्तर देऊ किंवा जर जास्त वेळ लागला असेल तर तो का लागतो हे समजावून देऊ आणि तुमची तक्रार मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत हे करण्याचा प्रयत्न करू. तसेच तरीही तुमचे समाधान झाले नाही तर ती तक्रार पुढे कशी न्यावी हे ही सांगू.
- छ. जर तक्रार दाखल केल्यापासून 30 दिवसांच्या आत आमच्याकडून समाधानकारक/समाधानकारक उत्तर मिळाले नाही व तुम्हाला इतर मार्गांनी तक्रारीचे निवारण करून घ्यावे असे वाटत असेल तर बँकिंग लोकपाल योजनेखाली रिझर्व्ह बँकेने नेमलेल्या बँकिंग लोकपालांशी संपर्क करू शकता. त्याविषयची कार्य पद्धती आमचे कर्मचारी तुम्हाला देतील.

6.2 बँकिंग लोकपाल योजना

आम्ही आमच्या वेबसाइटवर बँकिंग लोकपाल योजना प्रदर्शित करू. तिची प्रत नाममात्र शुल्क भरल्यास उपलब्ध करून दिली जाईल. आम्ही आमच्या शाखेमध्ये, ज्याच्या अखत्यारीखाली ती शाखा येते त्या बँकिंग लोकपालाचे नाव आणि संपर्क तपशील प्रदर्शित करू. जर बँकिंग लोकपालाने तुमच्या बाजूने निर्णय दिला आणि त्यांच्या निर्णयाविरोधात अपील करण्यासाठी आमच्याकडे काहीही कारण नसेल, तर आम्ही तक्रारदाराने निर्णय लेखी स्वीकारल्याच्या पावतीच्या दिनांकापासून 30 दिवसांच्या आत निर्णयाचे पालन करू.

6.3 ग्राहक सभा

कल्पना व सूचना यांचे विनिमय होण्यासाठी नियमित मार्ग म्हणून ठराविक अंतराने ग्राहकसभा आयोजित करण्याचा प्रयत्न करू.

6.4 शाखा स्तरीय ग्राहकसेवा समिती सभा

आम्ही आमच्या शाखांमध्ये मासिक शाखा स्तरीय ग्राहकसेवा समितीच्या सभेची तारीख जाहीर करू. इच्छा असल्यास तुम्ही सभेला हजर राहू शकता.

7. देय राशि जमा करणे

- क. जेव्हा आम्ही कर्ज देऊ, तेव्हा त्याच्या परतफेडीची पद्धत म्हणजे किती रक्कम केव्हा, हप्त्यांमध्ये

- फेडायची हे सांगू. तथापि जर तुम्ही परतफेडीचे वेळापत्रक पाळले नाही तर तुमच्याकडून पैसे वसूल करून घेण्यासाठी देशातील कायद्यामध्ये स्पष्ट केल्याप्रमाणे पावले उचलली जातील.
- ख. वसूली करण्यासाठी किंवा प्रतिभूतिचा ताबा घेण्यासाठी आणि वसूली एजंट नेमण्यासाठी आमच्याकडे मंडळाने सम्मत केलेले धोरण असेल.
- ग. वसूली अधिकारी नेमताना सहमती, अनुज्ञा किंवा नोंदणीविषयक सर्व लागू कायदे, नियमने, मार्गदर्शक तत्त्वे आणि अटी विचारात घेतल्या जातील.
- घ. आमचे वसूली एजंट त्यांच्या जबाबदाऱ्या काळजीपूर्वक व संवेदनशिलतेने विवेकाने पार पडतील यासाठी योग्यप्रकारे प्रशिक्षित असतील याची आम्ही काळजी घेऊ. आम्ही ही सुद्धा काळजी घेऊ की ते आपली मर्यादा सोडणार नाहीत.
- ङ. आमचे देय रकमा परत घेण्याच्या, परतफेडीचे पैसे घेण्याचे धोरण ही दुसऱ्याला सौजन्यपूर्ण, सभ्यतेने वागविणे व मन वळविणे या गोष्टींवर आधारित आहे. ग्राहकांचा विश्वास वाढविणे व बांधिलकी निर्माण करणे यावर आमचा विश्वास आहे.
- च. देय रकमे (ड्युज) बदल सर्व माहिती आम्ही आपल्याला देऊ व ते फेडण्यासाठी आम्ही आपल्याला पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करू.
- छ. कसूरीचे प्रकरण वसूली संस्थांकडे सुपूर्द करण्यापूर्वी आमच्याकडे तपासणीची एक यंत्रणा असेल जिच्यायोगे आमच्याकडून चूक झाली असल्यास त्यामुळे तुमची गैरसोय होणार नाही.
- ज. तुमच्या विरुद्ध वसूली पद्धत अजमावण्यापूर्वी तुम्हास लेखी कळवू आणि ज्या वसूली एजंटला / एजन्सीला तुमची केस दिली आहे त्यांचे नाव पत्ता वा फोन नंबर तुम्हाला कळवू.
- झ. आम्ही आमच्या वेबसाईटवर आम्ही वसूलीसाठी नेमलेल्या एजन्सी कंपन्यांची माहिती देऊ.
- त्र. आपल्या विनंती नुसार वसूली कंपन्यांची माहिती आम्ही आमच्या शाखांमध्येही उपलब्ध करून देऊ.
- ट. आमचे कर्मचारी किंवा पैसे किंवा तारण जमा करण्यासाठी आम्ही प्राधिकृत केलेली कोणीही व्यक्ति स्वतःची ओळख करून देईल व आम्ही दिलेले अधिकारपत्र आपल्याला दाखवेल. शिवाय आपण विचारल्यास बँकेने दिलेले किंवा प्राधिकृत केलेले ओळखपत्र दाखवेल.
- ठ. आमच्या कर्मचाऱ्यापैकी कोणीही किंवा बँकेने ज्याला वसूली करण्यासाठी किंवा ताबा घेण्यासाठी अधिकृत केले आहे अशी व्यक्ति खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल :
- i. सहसा तुम्हाला हव्या असलेल्या ठिकाणी तुमच्याशी संपर्क साधला जाईल, असे विशिष्ट ठिकाण तुम्ही न सांगितल्यास तुमच्या घरी किंवा हेही शक्य न झाल्यास तुमच्या कामाच्या / व्यवसायाच्या ठिकाणी तुमची भेट घेतली जाईल.

- ii. त्यांची ओळख आणि आमचे प्रतिनिधीत्व करण्याचा प्राधिकार तुम्हाला कळवला जाईल.
- iii. तुमचा खाजगीपणा जपला जाईल.
- iv. सभ्यपणे तुमच्याशी संवाद साधला जाईल.
- v. तुमच्या कामाच्या किंवा धंद्याच्या दृष्टीने शक्य नसल्यास किंवा विशेष परिस्थिती सोडून सहसा आमचे प्रतिनिधी तुमच्याशी सकाळी 7.00 ते संध्याकाळी 7.00 या वेळात संपर्क साधतील.
- vi. विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट जागी फोन न करण्या विषयीची तुमची विनंती शक्यतोवर मानली जाईल.
- vii. फोन केल्याची वेळ, किती वेळा फोन केला ते आणि बोलणे यांच्या नोंदी ठेवल्या जातील.
- viii. देय रकमेबाबतचे वाद किंवा मतभेद दोन्ही पक्षांना मान्य होण्यासारखे व सामान्यपणे योग्य रितीने सोडविण्यासाठी पूर्ण मदत केली जाईल.
- ix. पैसे वसूलीसाठी तुमच्या घरी आले असता सभ्यता व औचित्य सांभाळले जाईल. आमचे अधिकारी / एजंट कोणत्याही व्यक्तिविरुद्ध कोणत्याही प्रकारे तोंडी किंवा शारिरीक धाकदपटशा किंवा त्रास देणार नाहीत, जसे जाहीररित्या मानहानी करणे किंवा कुटुंबियांचा, मित्रांचा इ. खाजगीपणा न जपणे, धमक्या देणे, निनावी फोन करणे आणि चूकीचे व दिशाभूल करणारे निवेदन करणे.
तथापि, संपर्कासाठी तुमची माहिती नियमित देत रहाणे ही तुमची जबाबदारी आहे. जर तुम्ही दिलेल्या माहितीनुसार बँक तुमच्याशी संपर्क साधू शकली नाही, तर उपलब्ध स्रोतांद्वारे तुमची माहिती गोळा करेल आणि तुम्हाला शोधण्यासाठी तुमच्या मित्र / नातेवाईकांशी संपर्क करेल.
- x. कुटुंबातील कुणाचा मृत्यु अथवा लग्ना सारख्या महत्वाच्या प्रसंगा सारख्यावेळी फोन करणे अथवा वसूली साठी भेट घेणे टाळले जाईल.
- xi. वसूली एजंटच्या चुकीच्या वागण्याबद्दल आपल्याकडून तक्रार आल्यास त्याची चौकशी केली जाईल.

7.1 देय राशि गोळा करणे व गहाण वस्तूंचा ताबा घेण्याचे धोरण

देय राशि गोळा करणे आणि गहाण वस्तूंचा ताबा घेण्यासाठी आम्ही कायद्याशी संबद्ध अशा धोरणांचा अवलंब करू. सदर धोरण आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध असेल आणि विनंती केल्यास त्याची प्रत आपल्याला आमच्या शाखांमध्ये उपलब्ध होऊ शकेल.

8. उत्पादने व सेवा

8.1 ठेव खाते

क. तुम्ही आमच्याकडे विविध खाती उघडू शकता. जसे, बचत खाते, मुदत ठेव, चालू खाते, इ. खालील पद्धतीने तुम्ही ही खाती उघडू शकता.

- i. एक खातेदार
- ii. संयुक्त
- iii. संयुक्त (कोणीही एक किंवा उत्तरजीवी)
- iv. संयुक्त (पहिला किंवा उत्तरजीवी)
- v. संयुक्त (नंतरचा किंवा उत्तरजीवी)

किंवा

vi. इतर कोणत्याही पद्धतीने

ख. आम्ही 'पायाभूत बचत बँक ठेव खाते' (बीएसबीडी खाते) तुमच्यासाठी उपलब्ध करून देऊ, ज्यामध्ये कोणतीही किमान शिल्लक ठेवण्याची गरज नसेल. आम्ही कोणतीही आकारणी न करता किमान सामान्य सुविधा देऊ/पुरवू, ज्यामध्ये पासबुकस* सुद्धा समाविष्ट असतील. खाते उघडतेवेळी संबंधित तपशील तुम्हाला पारदर्शक पद्धतीत कळवले जातील.

*पेमेंट बँका आणि छोट्या अर्थसाहाय्य बँकांसाठी, पासबुक/खाते विवरणासंबंधातील नियम लागू परिचालन मार्गदर्शक तत्वांनुसार असतील. पेमेंट बँका आणि छोट्या अर्थसाहाय्य बँकांना पासबुक ऐवजी कागदी स्वरूपात/इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात खाते विवरण पुरवण्याची मुभा आहे.

ग. ही खाती जेथे अनूज्ञेय असेल तेथे तुम्ही नामनिर्देशन करून उघडू शकता. खाते उघडताना नामनिर्देशाचा पर्याय दिला जाईल. तसेच नामानिर्देशित व्यक्तीचे नाव पासबुक / खाते विवरणपत्र / मुदत ठेव पावतीवर (एफडीआर) नोंदविण्याचा पर्याय ही दिला जाईल.

खाते उघडताना आम्ही पूर्वगामी (मागील) खात्यावरील परिणाम व नामनिर्देशनाच्या सुविधे बदलही सांगू.

घ. तुम्ही नामनिर्देशन केल्यास त्याची पोचपावती देऊ व दिलेली माहिती पासबुक / खाते विवरणपत्र / मुदत ठेव पावतीवर नोंदवून ठेवू, तुम्ही विनंती केल्यास नामनिर्देशित व्यक्तीचे नाव सुद्धा त्यावर लिहून देऊ.

ङ. आम्ही पासबुकमध्ये ठेव विमा सुरक्षेबाबत माहिती पुरवू.

च. आम्ही पासबुकमध्ये सर्व व्यवहारांचे पुरेसे तपशील पुरवू.

छ. खाते उघडताना आम्ही तुम्हाला लिक्विड डिपॉजिट (तरल ठेव) सुविधा, स्वीप खाते व तशाच इतर सुविधांबद्दल आणि त्याची आकारणी व पद्धति यांची माहिती देऊ.

8.1.1 खाते उघडणे व ठेव खात्यामधील व्यवहार

कोणतेही ठेव खाते उघडण्यापूर्वी, आम्ही खालील गोष्टी करू :

- क. "तुमच्या ग्राहकाला जाणा" (केवायसी) च्या मार्गदर्शक तत्वांची अंमलबजावणी करणे
- ख. त्यासाठी आवश्यक पुरावे व कागदपत्र तुम्हाला बँकेमध्ये दाखल करण्यास सांगणे
- ग. तुमच्या ग्राहकाला जाणा, (केवायसी) किंवा काळा पैसा रोखणे (अँटी मनी लॉडरिंग) किंवा इतर सांविधिक (स्टॅच्यूटरी) आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी माहिती गोळा केली जाईल. अधिक माहिती लागल्यास ती स्वतंत्रपणे मागविली जाईल व त्यासाठीचे कारण तुम्हाला सांगितले जाईल. शिवाय कायद्याने मागितली नसेल तर ही माहिती पुरविणे ऐच्छिक असेल. कायदा अंमलात आणणाऱ्या एजंसी / बँकिंग नियामक यांच्याशिवाय इतरांसाठी ही माहिती गुप्त असेल.
- घ. खाते उघडण्यासाठीचा अर्ज व इतर साहित्य तुम्हाला पुरविले जाईल. ज्यामध्ये आवश्यक व पडताळणीसाठी लागणारी माहिती व कागदपत्र यांची माहिती दिलेली असेल. जी केवायसी मार्गदर्शकासाठी लागेल.
- ड. आमचे अभिलेख अद्यावत ठेवण्यासाठी केवायसी साठी आवश्यक कागदपत्रे तुम्हाला ठराविक अंतराने सादर करावी लागतील.
- च. ठेव खाते उघडण्यासाठी असलेली पद्धत व तुम्हाला हवी असलेली आवश्यक स्पष्टीकरणे दिली जातील.
- छ. तुम्ही वापरणार असणाऱ्या ठेव सुविधे संदर्भातील "अत्यावश्यक अटी व शर्ती" (एमआयटीसी) तुम्हाला देऊ.
- ज. खाते उघडते वेळी, तुम्हाला एमआयटीसीचा भाग म्हणून, ठेव विमा योजनेचे तपशील उपलब्ध करून देऊ, जे भारतीय ठेव विमा आणि ऋण हमी महामंडळाद्वारे (डीआयसीजीसी) आणि त्यांच्या नियम व अटीद्वारे देऊ करण्यात येत आहेत.

8.1.2 खाते बदलणे

- क. जर तुम्ही तुमच्या चालू/बचत खात्याच्या निवडीबाबत समाधानी नसाल, तर तुम्ही खाते उघडल्यापासून 14 दिवसांच्या आत आमच्याशी संपर्क साधून आम्ही देऊ केलेल्या इतर कोणत्याही खात्याची/उत्पादनाची निवड करू शकता. पर्यायाने, तुम्ही खाते बंद करण्याची व सोबत त्यावर मिळवण्यात आलेल्या व्याजासाठी विचारणा करू शकता. अशा बाबतीत कोणतेही दंडनीय शुल्क

आकारण्यात येणार नाहीत.

- ख. जर तुम्हाला तुमचे चालू / बचत खाते बंद करायचे असेल व तुम्ही सर्व औपचारिकता पूर्ण केल्या व सर्व दस्तावेज सादर केले तर तुमच्याकडून सूचना मिळाल्यानंतर कामकाजाच्या तीन दिवसांच्या आत तुमचे खाते आम्ही बंद करू.
- ग. जर तुम्हाला तुमचे खाते आमच्या बँकेच्या दुसऱ्या एखाद्या शाखेत बदलून हवे असेल तर तसेही करून देऊ. नवीन शाखेत तुमचे खाते तुमच्याकडून तशी विनंती आल्यानंतर कामाच्या तीन दिवसांच्या आत सुरु केले जाईल; त्यासाठी पत्त्याचा नवीन पुरावा मागणार नाही आणि तुमच्या सध्याच्या पत्त्याबाबत तुमचे स्वनिवेदन पुरेसे असेल. पत्त्याचा दस्तावेजी पुरावा तुम्हाला सहा महिन्यांच्या आत द्यावा लागेल. खाते सुरु झाल्यावर आम्ही तुम्हाला लगेच कळवी. हस्तांतरिती शाखेला तुमचे विद्यमान स्थायी अनुदेश/थेट डेबिट्स, जर असतील तर, कळविण्यात येतील.

8.1.3 बचत / चालू खाते

जेव्हा तुम्ही ठेव खाते सुरु कराल, तेव्हा आम्ही

- क. तुम्हाला व्यवहारांची संख्या, रोख/एटीएममधून काढलेले पैसे, इ. बाबत माहिती दिली जाईल जी ठरावीक कालावधीत विनाशुल्क असेल.
- ख. जर ठराविक मर्यादा उल्लंघिली गेली, तर कोणते आकार लागतील याची माहिती देऊ. आकारांची माहिती टेरिफ शेड्यूल मध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- ग. बचत खात्याचे व्याजदर, ते कसे काढले जाते व केव्हा दिले जाते ही माहिती तुम्हाला देऊ.

8.1.3.1 किमान शिल्लक

- क. बचत खात्यात कमीत कमी किती शिल्लक असली पाहिजे हे आम्ही शाखेमध्ये प्रदर्शित करू.
- ख. आम्ही तुम्हाला बचत बँक खाते आणि चालू खाते किंवा इतर कोणत्याही प्रकारचे ठेव खाते अशा ठेवींच्या उत्पादनासंदर्भात माहिती देऊ.
- i. अशा खात्यांमध्ये त्यांच्या परिचालनांचे नियमन करणाऱ्या नियम व अटीनुसार किमान शिल्लक ठेवावी लागेल.
- ii. खात्यामध्ये तुम्ही किमान शिल्लक ठेवण्यास अपयशी ठरलात तर आकारणी लागू होईल. आकारण्यांचे तपशील प्रशुल्क अनुसूचीमध्ये समाविष्ट असतील.
- iii. जतन करावयाच्या किमान शिल्लकीमध्ये कोणतेही बदल झाल्यास 30 दिवस अगोदर कळविण्यात येईल. या सूचना कालावधीमध्ये, अशा विहित झालेल्या उच्च किमान शिल्लकीचे

जतन न झाल्यास कोणतेही शुल्क आकारण्यात येणार नाही. त्यानंतर बीएसबीडी खात्यामध्ये रूपांतरित करण्याचा पर्याय असेल जो आम्ही कोणतीही शुल्के आकारण्यापूर्वी तुम्हाला कळवू.

- iv. बचत खात्यातील शिल्लक केवळ किमान शिल्लक न जपल्याने आकारण्यात येणाऱ्या शुल्कांपायी नकारात्मक होणार नाही याची आम्ही खातरजमा करू. जर खाते बंद किंवा पुनर्कार्यान्वित करायचे असेल, तर आम्ही किमान शिल्लक न जपल्याबद्दल आकारण्यात आलेल्या व न भरलेल्या शुल्कांचा भरणा मागणार नाही.
- v. तुम्ही जपावयाच्या किमान शिल्लकीचे जतन न झाल्याबद्दलची आकारणी तूट किती प्रमाणात आहे त्यानुसार ठरेल.

8.1.3.2 आकारणी

चेकबुकस निर्गमित करण्यासाठी, खात्यांचे अतिरिक्त/डुप्लिकेट विवरण देण्यासाठी, डुप्लिकेट पासबुकसाठी, भरलेल्या धनादेशांच्या प्रतींसाठी, फोलिओ शुल्के, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, सहीची पडताळणी, धनादेश परतावा, खात्याच्या अधिदेशात किंवा शैलीत बदल, बचत बँक/चालू खाते बंद करणे, खाते असलेल्या/खाते नसलेल्या शाखेमधून पैसे काढणे/पैसे भरणे, बँकेच्या स्वतःच्या/दुसऱ्या बँकेच्या एटीएम/मायक्रो एटीएममध्ये रोख/रोखरहित व्यवहार, इ. यांसाठीची विशिष्ट शुल्के आमच्या प्रशुल्क अनुसूचीमध्ये समाविष्ट होतील. दिलेल्या सवलती किंवा निवारणे अशा सवलतीच्या/निवारणाच्या मूल वैधता कालावधीदरम्यान काढून घेतल्या जाणार नाहीत.

8.1.3.3 पासबुक / विवरणपत्र*

- क. जर तुम्ही पासबुक घेतले नसेल, तर तुमच्या खात्याचे व्यवस्थापन व त्यातील नोंदी पहाण्यासाठी आम्ही तुम्हाला तुमच्या खात्याचे मासिक विवरणपत्र /ई-मेल विवरणपत्र (तुम्ही स्वीकारणार असल्यास) पाठवू. हे डिजिटल माध्यमातूनही उपलब्ध होऊ शकते.
- ख. जर तुम्हाला हवे असेल तर तशी विनंती केल्यास तुमच्या खात्यावर सामान्यतः मिळणाऱ्या विवरणपत्राशिवाय अधिक वेळा काही आकार लावून तुम्हाला खाते विवरणपत्र देवू. टेरिफ शेड्यूलमध्ये त्याचे आकार दिलेले असतील.
- ग. आमचा एमआयसीआर कोड व आयएफएस कोड, चेकबुक, पासबुक आणि खाते विवरणपत्रात देऊ.
- घ. बँकेचा ग्राहकसेवा क्रमांक / शाखेचा संपर्क क्रमांक पासबुक आणि खाते विवरणपत्रात देऊ.
- ड. आम्ही आर्थिक वर्षातून एकदा एक तपशीलवार 'ऋण खात्याचे विवरण' विनाशुल्क पुरवू. हे विवरण ऑनलाईन प्राप्तीची सुविधा पुरवून किंवा ईमेलद्वारे किंवा या माध्यमांच्या अनुपस्थितीत, टपालाद्वारे उपलब्ध करून दिले जाईल. तुम्हाला ऋण खात्याच्या विवरणाची डुप्लिकेट हवी असल्यास अथवा

अधिक प्रती हव्या असल्यास, शुल्के लागू होतील, जी आमच्या वेबसाईटवरील प्रशुल्क अनुसूचीमध्ये आणि कर्ज संबंधित कागदपत्रांमध्ये प्रदर्शित होतील.

*पेमेंट बँका आणि छोट्या अर्थसाहाय्य बँकांसाठी, पासबुक/खाते विवरणासंबंधातील नियम लागू परिचालन मार्गदर्शक तत्त्वानुसार असतील. पेमेंट बँका आणि छोट्या अर्थसाहाय्य बँकांना पासबुक ऐवजी कागदी स्वरूपात/इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात खाते विवरण पुरवण्याची मुभा आहे.

8.1.3.4 ठेव खात्यांचे अद्यतन आणि मूल्यवर्धित सेवांची भर

जर तुमचे खाते अद्यतनासाठीच्या किंवा मूल्यवर्धित सेवांसाठीच्या अटीची पूर्तता करत असेल, तर आम्ही केवळ तुमची लेखी अथवा इतर मार्गे अनुमती घेऊन किंवा आवश्यक विधिग्राह्यतेनंतर अधिप्रमाणित इलेक्ट्रॉनिक मार्गामार्फत तुमची अनुमती मिळाली असेल तरच तसे करू.

8.1.3.5 ठेव खात्यांची अवनती

तुमचे खाते उच्च उत्पादन आवृत्तीतून एका कनिष्ठ उत्पादन आवृत्तीमध्ये अवनत झाल्यास आम्ही तुम्हाला तसे कळवू. आम्ही तीस दिवसांची सूचना दिल्यानंतर खाते अवनत करू.

8.1.4 लहान (अज्ञान) मुलांसाठी खाते

- क. चौकशी केल्यास अज्ञान मुलासाठी खाते कसे उघडले जाते व त्यामध्ये व्यवहार कसे करता येतील हे तुम्हाला सांगू.
- ख. अज्ञान मूल सज्जन होईल ती तारीख कळवू.

8.1.5 सुप्त/अप्रवर्ती/निष्क्रिय (इनऑपरेटिव्ह) खाती

आम्ही हे करू :

- क. तुम्ही तुमचे खाते उघडल्यानंतर, कोणत्या परिस्थितीमध्ये तुमचे खाते **अप्रवर्ती/निष्क्रिय** म्हणून वर्गीकृत होईल ते कळवू. तुमचे खाते अप्रवर्ती/निष्क्रिय म्हणून वर्गीकृत होण्यापूर्वी त्याबद्दल आणि त्याच्या परिणामांबद्दल तुमच्या अंतिम अभिलेखित पत्त्यावर आणि/किंवा ईमेलवर कळवू.
- ख. तुमचे खाते सुप्त / अप्रवर्ती होत असल्या बद्दलची सूचना एसएमएस / ईमेल द्वारे कळवू.
- ग. खाते सुप्त / अप्रवर्ती होण्यापूर्वी संयुक्त खातेदाराला / खातेदारांना कळवू.
- घ. जर खाते तुम्हाला पुन्हा चालू करायचे असेल तर त्याची पद्धत ही कळवू.
- ङ. एखादे खाते केवळ सुप्त / अप्रवर्ती आहे म्हणून त्याला कोणताही आकार लावणार नाही.
- च. अप्रवर्ती खाते पुन्हा चालू करण्यासाठी कोणताही आकार लावणार नाही.

छ. तुमचे निष्क्रीय खाते तुमच्या विनंतीनुसार सक्रिय केल्यानंतर एसएमएस/ईमेल किंवा पत्र अशा विविध माध्यमांमार्फत तुम्हाला कळविण्यात येईल.

8.1.6 खाते बंद करणे

सामान्य परिस्थितीत खाते बंद करण्याची कारणे देऊन निदान 30 दिवसांची सूचना दिल्याशिवाय आम्ही तुमचे खाते बंद करणार नाही. अशा परिस्थितीत तुम्ही अगोदरच दिलेल्या चेकची तुम्हाला पर्यायी व्यवस्था करावी लागेल व या खात्यातून नवीन चेक देता येणार नाहीत.

8.2 समाशोधन चक्र/ वसूली सेवा

आम्ही हे करू.

क. आम्ही ड्रॉप बॉक्स सुविधा देऊ ज्यामध्ये जमा करण्यासाठी पाठवण्याचे चेक टाकू शकता. ड्रॉप बॉक्समध्ये जमा झालेले चेक योग्य रितीने व तत्परतेने हिशोबात घेतले जात आहेत याची योग्य ती काळजी घेतली जाईल. तथापि, तरीही तुमची इच्छा असेल तर चेक ड्रॉप बॉक्समध्ये टाकण्याऐवजी काउंटरवर देऊन त्याची पोचपावती घेऊ शकता.

ख. स्थानिक आणि परगावच्या साधनांच्या समाशोधन चक्राबद्दल आम्ही तुम्हाला सूचित करू, यामध्ये साधने दाखल केल्यादिवशीच त्यांचे समाशोधन होण्यासाठीची अंतिम वेळ, साधने दाखल केल्यानंतर तुम्ही पैसे कधी काढू शकता आणि विलंबित संकलनावर आमच्या धनादेश संकलन धोरणानुसार व्याज कमावण्यास कधी पात्र असाल, अशासारखे तपशीलही समाविष्ट असतील.

ग. जर चेक, डीडी संग्रहित करण्यास विलंब झाला तर आमच्या चेक वसूली / नुकसान भरपाई धोरणानुसार तुमच्याकडून मागणी येण्याची वाट न पाहता तुम्हाला भरपाई दिली जाईल.

घ. जर आमच्याकडे जमा करण्यासाठी दिलेला चेक प्रदान न होता परत आला तर तुम्हाला लगेच एसएमएस / ईमेल द्वारे कळवू.

ङ. प्रदान न करता आलेला / नाकारलेला चेक हस्ताक्षरित रिटर्न मेमोसह त्यावर चेक परत आल्याचा दिनांक व प्रदान परत आल्याचे / नाकारण्याचे कारण देऊन 24 तासांच्या आत तुम्हाला परत पाठवू.

च. जर परगावच्या धनादेशांसाठी तात्काळ क्रेडिट देऊ करण्यात आले, तर आम्ही संबंधित माहिती पुरवू, यामध्ये लागू नियम व अटी समाविष्ट असतील, उदा. तुम्ही दाखल केलेली साधने समाधानकारकरीत्या परिचालित खात्यांमध्ये कोणत्या मर्यादित क्रेडिट होऊ शकतात.

छ. जर व्यवहारा दरम्यान तुमचा चेक / इन्स्ट्रुमेंट हरवल्यास आमच्या चेक वसूली / नुकसान भरपाई देण्यास व त्याची डुप्लिकेट मिळवून देण्यास मदत करू.

ज. आमच्याकडे खाते उघडताना व जेव्हा जेव्हा तुम्ही चौकशी कराल तेव्हा तेव्हा वरील माहिती आम्ही

तुम्हाला देऊ. आमच्या चेक वसूली धोरणामध्ये काही बदल झाल्यास, नवीन धोरण आमच्या वेबसाईटवर व सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित केले जाईल.

8.3 रोकड व्यवहार

- क. कोअर बँकिंग नुसार आम्ही कोणत्याही शाखेत चेक व रोकड पैसे स्वीकारू व पैसे देऊ, परंतु अशा व्यवहारांसाठी काही प्रतिबंध किंवा आकार लागू असतील तर त्या अधीन ही सेवा दिली जाईल.
- ख. आम्ही जुनाट/खराब नोटा आणि/किंवा छोटी नाणी यांचा विनिमय करून चांगल्या दर्जाच्या, स्वच्छ बँक नोटा/नाणी आमच्या सर्व शाखांमधून दर दिवशी एका विहित मर्यादित देऊ. आम्ही विहित मर्यादित बाहेरून आलेल्या ग्राहकांनासुद्धा ही सुविधा पुरवू.
- ग. विशिष्ट रकमेवरील व्यवहारांसाठी, तुमचा पॅन सादर करण्याची गरज लागेल.

8.4 प्रत्यक्ष खर्ची टाकणे (थेट नावे लिहिणे) व स्थायी सूचना

या संदर्भात आम्ही खालीलप्रमाणे कृती करू :

- क. खाते उघडताना तुम्हाला प्रत्यक्ष खर्ची / स्थायी सूचना कशा उपयोगात येतात व तुम्ही त्या कशा नोंदवू शकता किंवा रद्द करू शकता आणि त्यावर किती शुल्क लागेल हे सांगू. वेळोवेळी दुरुस्त केलेल्या टेरिफ शेड्यूलप्रमाणे शुल्क लावले जाईल.
- ख. डायरेक्ट डेबिट साठी **(राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवेंतर्गत (एनईसीएस)/राष्ट्रीय स्वयंचलित समाशोधन गृह (एनएसीएच)** आणि इतर स्थायी अनुदेशांसाठी तुम्ही दिलेल्या अधिदेशानुसार कृती करू. तुम्ही दिलेल्या आदेशाप्रमाणे काम करण्यात हयगय किंवा विलंब झाला व त्यामुळे तुमचा आर्थिक तोटा झाला किंवा अतिरिक्त किंमत वाढली, तर बँकेच्या नुकसान भरपाई नीतीप्रमाणे भरपाई देऊ. पण तुमच्या खात्यात पुरेशी शिल्लक नसल्यामुळे जर तुमच्या आदेशाप्रमाणे काम करता आले नाही, तर वेळोवेळी दुरुस्त केलेल्या प्रशुल्क अनुसुचीप्रमाणे (टेरिफ शेड्यूल) तुमच्याडून आकार घेतला जाईल.
- ग. जर असे लक्षात आले की अनधिकृतपणे / चुकीमुळे तुमच्या खात्यात कोणतीही रक्कम नावे घातली गेली आहे तर तुमच्या खात्यात व्याजासकट परतावा दिला जाईल व नुकसान भरपाई धोरणाप्रमाणे भरपाई दिली जाईल.

8.5 प्रदान (देणे) थांबविण्याची सुविधा

या संदर्भात आम्ही खालीलप्रमाणे करू :

- क. तुम्ही दिलेल्या चेकच्या बाबतीत तुम्ही देणे थांबविण्याची केलेली सूचना स्वीकारू. तुमच्याकडून

सूचना मिळाल्यावर ताबडतोब त्याची पोचपावती देऊ व जर आमच्याकडून चेक आधीच क्लीअर झाले नसतील तर पुढची कृती करू.

- ख. असल्यास प्रशुल्क अनुसुची (मध्ये टेरिफ शेड्युल) दिल्याप्रमाणे आकार लावू
- ग. जर प्रदान थांबविण्याच्या सूचनेची पोचपावती दिल्यानंतर ही आमच्याकडून चेकचे प्रदान केले गेले, तर तेवढी रक्कम परत करू व बँकेच्या नुकसान भरपाई धोरणानुसार भरपाई देऊ.

8.6 तुम्ही निर्गमित केलेले धनादेश/डेबिट सूचना

आम्ही हे करू :

- क. तुमच्या खात्यातून त्याचे पैसे दिले गेले असे मूळ चेक / वजावटीच्या सूचना किंवा त्यांची प्रतिलिपी किंवा धनादेश रंडन यंत्रणा (सीटीएस) नुसार जमा करणाऱ्या बँकेकडून प्राप्त झालेली चेकची प्रतिमा कायद्यानुसार आवश्यक असलेल्या कालावधिसाठी ठेवू
- ख. आमच्याकडे अभिलेख उपलब्ध आहेत तोवर पुरावा म्हणून तुम्हाला धनादेश/धनादेशाची/कृती केलेल्या डेबिट सूचनेची प्रतिमा किंवा प्रत देणे. जर तुमच्या खात्यातील प्रदत्त चेक / वजावटीच्या सूचनांबद्दल काही वाद असेल, तर एक वर्षाच्या आत मागणी केल्यास काही आकार लागणार नाही. मात्र एक वर्षानंतर प्रशुल्क अनुसुचीनुसार (टेरिफ शेड्युल) शुल्क लावले जाईल.
- ग. प्रदान न झालेले चेक व तारीख उलटून गेलेले (स्टेल) चेक या बाबतीत आम्ही काय करतो ते सांगू यासाठी लागणारे शुल्क टेरिफ शेड्यूलमध्ये समाविष्ट केले जाईल.

8.7 मुदत ठेवी

- क. जेव्हा तुम्ही आमच्याकडे मुदत ठेव ठेवाल, तेव्हा आम्ही अर्जातच तुमच्या ठेवीची मुदत पूर्ण झाल्यानंतर कशा पद्धतीने परतावा हवा, त्याबद्दलच्या सूचना घेऊ.
- ख. जर मुदत पूर्ण झाल्यानंतर ठेवीचे काय करायचे याच्या सूचना दिलेल्या नसतील, तर मुदतपूर्तीची नोटीस पत्र / ई-मेल / एसएमएस द्वारे पुरेसे आधी कळवू
- ग. तरीही जर तुमच्याकडून काहीही सूचना आली नाही तर कर बचत ठेव इ. प्रकारच्या ठेवू सोडून, त्या ठेवीचे पूर्वीच्याच मुदती साठी प्रचलित दराने नूनतीनकरण करू.
- घ. मुदतीपूर्वी पैसे काढून घेण्याबद्दलची पद्धत सांगू ही माहिती खाते उघडण्याचा फॉर्म / एमआयटीसी (महत्वाच्या अटी व शर्ती) व मुदत ठेव पावतीच्या मागील बाजूसही दिलेली असेल.
- ङ. मुदत ठेव मुदतीपूर्वी मोडण्यासाठी असलेली आकारणी व त्यावर लागू होणारे व्याज सांगू
- च. आम्ही मुदत ठेवीमधून मुदतपूर्व पैसे काढण्यास 'पूर्ववर्ती व्यक्ती किंवा उत्तरजीवी/दोहोंपैकी एक किंवा उत्तरजीवी' या अधिदेशानुसार सहमती देऊ, जर या हेतुकरिता सर्व ठेवीदारांकडून एक विशिष्ट सह-

- अधिदेश देण्यात आलेला असेल तर. आम्ही असा अधिदेश खाते उघडण्याच्या प्रपत्रात पुरवू.
- छ. तुमची ठेव स्वीकारताना, मुदतीनंतर तुम्हाला ठेवीचे नूतनीकरण करायचे असल्यास त्यासाठी लागू होणारे व्याज, अटी व शर्ती सांगू. ही माहिती खाते उघडण्याचा फॉर्म / एमआयटीसी / मुदत ठेव पावतीच्या मागील बाजूसही दिलेली असेल.
- ज. तुमच्या ठेवीच्या जमा होणाऱ्या व्याजावर लागू होणाऱ्या आयकर अधिनियमाच्या तरतूदी, त्या अधिनियमाप्रमाणे आमच्यावर असलेली बंधने आणि आमच्याकडून मूळ स्रोतातून कर कापताना तुम्हाला मिळू शकणारी सूट याबद्दल माहिती देऊ.
- झ. जर तुम्ही तुमच्या व्याजाच्या उत्पन्नावर कर भरण्यास देय नसाल तर आम्ही अर्ज करतेवेळी तुमच्याकडून फॉर्म 15जी किंवा 15एच स्वीकारू. जर तुम्ही तुमच्या व्याजाच्या उत्पन्नावर कर भरण्यास देय नसाल, तर तुम्ही आम्हाला आवश्यक असेल तो फॉर्म आर्थिक वर्षाच्या सुरुवातीला सुपूर्द करू शकता. आम्ही अशा फॉर्म्सची प्राप्ती केल्याची मान्यता देऊ.
- ञ. तुमच्या ठेवीवर जमा होणाऱ्या / प्रदान केल्या जाणाऱ्या व्याजातून जर आम्ही कर वजा केला तर तराविक काळात त्यासंबंधीचे प्रमाणपत्र तुम्हाला देऊ.

8.7.1 ठेव तारणा वरील कर्ज

मुदत ठेवीवर तुम्हाला उपलब्ध असलेली अधिकर्ष (ओव्हरड्राफ्ट) / कर्ज सुविधा तुम्हाला सांगू.

8.8 मृत खातेधारकांसंदर्भात दाव्यांची तडजोड

- क. आमच्या ठेवी धोरणांचा भाग म्हणून मृत खातेधारकांसंदर्भातील दाव्यांची तडजोड करण्यासाठीची परिचलनात्मक प्रक्रिया आमच्या शाखेमध्ये उपलब्ध आहे आणि आमच्या वेबसाईटवरसुद्धा उपलब्ध आहे.
- ख. जे आमच्याकडे मयत खातेदाराच्या खात्याच्या परताव्या साठी फॉर्म घ्यायला येतील त्यांना मयत खातेदाराचे खाते जमाबंदी (तबदीली) करण्यासाठी दावा फॉर्म देऊ. दावा फॉर्म आमच्या वेबसाईट वर असतील.

8.8.1 उत्तरजीवी/नामनिर्देश कलम असलेले खाते

- क. मयत खातेदाराच्या बाबतीत, जेव्हा त्याने नामनिर्देशनाची सुविधा घेतली आहे आणि वैध नामनिर्देशित केले आहे किंवा उत्तरजीवी कलमासह खाते उघडले असेल (जसे "कोणीही एक किंवा उत्तरजीवी" किंवा "कोणीही किंवा उत्तरजीवी" किंवा "आधीचा किंवा उत्तरजीवी" किंवा "नंतरचा किंवा उत्तरजीवी") तर मयत खातेदाराच्या खात्यातील शिल्लकीचे प्रदान मयत खातेदाराच्या उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्तिला केले जाईल, जर

- i. उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्तिकी ओळख व खातेदाराच्या मृत्युचे तथ्य योग्य कागदपत्रांचा पुरावा देऊन पटवून देईल.
- ii. मयत खातेदाराच्या खात्यातून प्रदान करण्यास बंदी करणार कोणताही आदेश सक्षम न्यायालयाने जारी केला नसेल.

अशा प्रकरणांमध्ये मयत खातेदाराच्या खात्यात शिल्लक असलेली रक्कम विचारत न घेता मयत खातेदाराच्या उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्तिकडून उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रशासन पत्र किंवा प्रोबेट इ. किंवा उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्तिकडून क्षतिपूर्ती बॉण्ड किंवा जामीन न मागता प्रदान केले जाईल.

- ख. उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्तींना मयत खातेदाराचे कायदेशीर वारसांचे विश्वस्त म्हणून बँकेकडून प्रदान मिळेल. अर्थात त्यामुळे ज्या व्यक्तीचे उत्तरजीवी / नामनिर्देशित केलेल्या ज्यांना मयत व्यक्तीच्या खात्यातील रक्कम अदा केली आहे, अशा व्यक्तित्विरुद्धचे हक्क व दावे यांना क्षती पोहोचणार नाही.
- ग. या अटीच्या अधीन उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्तींना प्रदान केल्यानंतर बँक त्यांच्या दायित्वामधून पूर्णपणे मुक्त होईल.
- घ. 'दोहोंपैकी एक किंवा उत्तरजीवी' किंवा 'पूर्ववर्ती व्यक्ती किंवा उत्तरजीवी' अधिदेश असणाऱ्या मुदत ठेवीच्या बाबतीत, एका ठेवीदाराचा मृत्यु झाल्यावर, उत्तरजीवी सहठेवीदाराला ठेवीतून मुदतपूर्व पैसे काढण्याची अनुमती सर्व ठेवीदारांकडून तशासंदर्भात अधिदेश असेल तरच मिळेल. मुदतपूर्व पैसे काढल्यास त्यावर ठेवीच्या दिनांकाच्या दिवशी लागू असलेल्या व्याजदरावर ठेव आमच्याजवळ राहिलेल्या काळापुरते व्याज कोणत्याही दंडाशिवाय मिळेल.
- ङ. कृपया नोंद घ्यावी की सहठेवीदार खाते असल्यास, अभिहस्ताकितीचा हक्क केवळ सर्व ठेवीदारांचा दुर्दैवी मृत्यु झाल्याच्या प्रसंगीच उद्भवतो.
- च. अभिहस्तांकनाची नोंदणी करतेवेळी, पासबुक/खाते विवरणामध्ये/एफडीआर मध्ये अभिहस्ताकितीचे नाव दर्शवण्याचा/न दर्शवण्याचा पर्याय तुमच्याकडे असतो.

8.8.2 उत्तरजीवी/नामनिर्देश कलम नसलेले खाते

जर मृत ठेवीदाराने कोणतेही अभिहस्तांकन केले नसेल किंवा 'दोहोंपैकी एक किंवा उत्तरजीवी' अशा शैलीखेरीज इतर खात्यांसाठी (उदा. एकल किंवा सहपरिचालित खाती), सामान्य माणसांची गैरसोय आणि अनुचित कष्टावस्था टाळण्याची अनिवार्य गरज लक्षात घेता, आम्ही कायदेशीर वारसदारा(रां)स परतफेड करण्यासाठी एका सुरळीत प्रक्रियेचा अवलंब करू. आमच्या जोखीम व्यवस्थापन धोरणाचे पालन करत,

आम्ही एक किमान प्रभावसिमा मर्यादा निश्चित करू (जी मागणी केल्यावर शाखेमधून कळविण्यात येईल), जिथपर्यंत मृत ठेवीदारा(रां)च्या संदर्भातील दाव्यांची क्षतिपूर्ती पत्राखेरीज इतर कोणतीही कागदपत्रे सादर करण्याचा आग्रह न धरता तडजोड केली जाईल.

8.8.3 दावा चुकता करण्यास लागणारा वेळ

मयत खातेदाराच्या वतीने सादर केलेला दावा, आम्हाला मिळाल्यापासून 15 दिवसांच्या आत चुकता करू व त्याच्या उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्तींना पैसे देऊ. मात्र खातेदाराच्या मृत्युचा पुरावा व दावेदाराची नीट ओळख याबाबतीत बँकेचे समाधान झाले पाहिजे.

8.8.4 मुदत ठेवी मुदतीपूर्वी मोडणे

मुदत ठेवीच्या बाबतीत, खाते उघडण्याच्या फॉर्म मध्येच असे कलम घालू की ज्यामध्ये खातेदाराचा मृत्यु झाल्यास मुदत ठेव मुदतीपूर्वी मोडण्यास मुभा दिलेली असेल यासाठी आवश्यक अटी त्या फॉर्ममध्येच दिलेल्या असतील आणि अशा प्रकारे पैसे काढतांना कोणतेही दंडात्मक शुल्क लागणार नाही.

8.8.5 मयत खातेदाराच्या नावावर येणारा पैशांच्या ओघाचे व्यवस्थापन

मयत खातेदाराच्या उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्तीचा त्रास वाचावा यासाठी, मयत खातेदाराच्या नावावर येत राहणाऱ्या पैशांच्या संदर्भात उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्तीकडून योग्य करारनामा / अधिकारपत्र घेतले जाईल. यासाठी खालीलपैकी एखाद्या मार्गाचा अवलंब करण्याचा विचार केला जाईल.

i. नामनिर्देशित / उत्तरजीवी व्यक्ति आम्हाला “ मयत यांची मालमत्ता” अशा नावाने एक खाते उघडण्यासाठी प्राधिकृत करू शकते, ज्यामध्ये मयत खातेदाराच्या नावावर येणारे सर्व पैसे जमा केले जातील, मात्र पैसे काढता येणार नाहीत.

किंवा

ii. नामनिर्देशित / उत्तरजीवी व्यक्तिने आम्हाला प्राधिकृत केल्यास आलेले पैसे, पाठवणाऱ्यास “खातेदार मृत्यु पावला आहे” अशा शेऱ्यासह परत पाठविले जातील व त्याप्रमाणे नामनिर्देशित / उत्तरजीवी व्यक्तिला कळविण्यात येईल. उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्ति किंवा कायदेशीर वारस नंतर पैसे पाठविणाऱ्याशी संपर्क साधून योग्य व्यक्तीच्या नावे परक्राम्य दस्तावेजाद्वारे (निगोशियबल इंस्ट्रुमेंट) किंवा इतर इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून पैसे पाठवण्यास सांगू शकतात.

8.8.5.1 पेन्शन खाती*

- आम्ही तुम्हाला हे कळवू की पेन्शन क्रेडिट करण्यासाठी उघडलेल्या बचत बँक खात्यासाठी अभिहस्तांकनाची सुविधा उपलब्ध आहे.
- आम्ही तुम्हाला हे कळवू की बँकिंग कंपनी (अभिहस्तांकन) नियम, 1985 हे पेन्शन थकबाकी

(अभिहस्तांकन) नियम, 1983 यांपासून वेगळे आहेत.

- iii. आम्ही तुम्हाला हे कळवू की पेन्शन थकबाकी (अभिहस्तांकन) नियमांतर्गत थकबाकी प्राप्त करण्याकरिता तुम्ही केलेले अभिहस्तांकन हे तुम्ही आमच्याकडे राखलेल्या ठेव खात्यांच्या हेतुकरिता वैध नसतील. यासाठी बँकिंग कंपनी (अभिहस्तांकन) नियम, 1985 अन्वये एका वेगळ्या अभिहस्तांकनाची गरज असेल, जर तुम्हाला अभिहस्तांकन सुविधेचा लाभ घेण्याची इच्छा असेल तर.

*(टीप : संहितेच्या 8.8.5 मधील तरतुदी पेन्शनर्सनी आमच्याकडे राखलेल्या ठेव खात्यांच्या बाबतीत लागू होत नाहीत)

8.9 सुरक्षा ठेव, लॉकर

- क. आम्ही तुम्हाला सेफ डिपॉझिट लॉकरच्या वाटपांसाठी आणि तसेच मौल्यवान वस्तूंच्या सेफ डिपॉझिटसाठी, जर आम्ही ही सेवा देऊ करत असलो तर, लागू नियमांचे आणि प्रक्रियांचे संपूर्ण तपशील देऊ आणि यांमधील फरकही स्पष्ट करून देऊ आणि या सेवांची शुल्के आणि खास वैशिष्ट्ये सुद्धा समजावून देऊ. आम्ही नियत ठेवी आहेत का हे न पाहता लॉकर वाटू. परंतु, लॉकरच्या भाड्याचा भरणा वेळेवारी होण्याची खात्री करण्यासाठी, आम्ही वाटप करतेवेळी, नियत ठेव मिळवू शकतो ज्यामध्ये 3 वर्षांचे भाडे आणि प्रसंग उद्भवल्यास लॉकर फोडून उघडण्यासाठी लागणारे शुल्क एवढी मिळून रक्कम असेल. आम्ही तुमच्या सेफ डिपॉझिट लॉकरच्या थकित भाड्याबद्दल तुम्हाला आठवण करून देत राहू व यासाठी तुमच्या अंतिम नोंदवलेल्या पत्त्यावर आणि/किंवा ईमेलवर आठवणीचे संदेश पाठवत राहू. लॉकर करारनाम्यानुसार आमच्याकडे देय भाड्याचा भरणा होईपर्यंत लॉकरमधील परिचालनांवर निर्बंध आणण्याचा हक्क आहे. आम्ही हा खंड करारनाम्यामध्ये अंतर्भूत करू.

- ख. आम्ही तुम्हाला सल्ला देऊ की सेफ डिपॉझिट लॉकर भाड्याने घेतल्याने पट्टाकार आणि पट्टेदार असे नाते तयार होते आणि पट्टेदाराकडे एका सुरक्षित व संरक्षित परिस्थितीत सेफ डिपॉझिट लॉकरची मुक्त प्राप्ती मिळवण्याचा अधिकार असतो.

8.10 विदेश विनियम सेवा

- क. जेव्हा तुम्ही विदेशी चलन विकत घ्याल किंवा विकाल त्यावेळी आम्ही या सेवेबद्दलची. विनियम दर व विदेशी चलन व्यवहाराला लागू असलेले इतर आकार याबद्दलची माहिती देऊ. जर हे शक्य नसेल, तर ते कशा पद्धतीने घेतले जाते ते तुम्हाला सांगू.

- ख. जर तुम्हाला परदेशी पैसे पाठवायचे असतील, तर ते कसे करावे हे सांगू व पुढील माहिती देऊ.

i. सेवेची माहिती व ती कशी वापरावी हे सांगू.

- ii. तुम्ही परदेशी पाठविलेले पैसे तेथे केव्हा मिळतील हे सांगू व जर उशीर झाला तर त्याची कारणे देऊ.
 - iii. विदेशी चलन बदलताना लागू असलेला विनिमय दर सांगू (जर प्रत्यक्ष व्यवहार करताना हे शक्य नसेल, तर तो दर काय होता हे आम्ही तुम्हाला नंतर कळवू.)
 - iv. तुम्हाला भरावे लागणारे कोणतेही कमिशन किंवा शुल्क व पैसे मिळणाऱ्याला लागणारे आमच्या बरोबर काम करणाऱ्या सहायक परदेशी बँकेचे शुल्क याबद्दल सूचित करू.
- ग. परदेशी पैसे पाठविण्यासाठी तुम्ही दिलेली माहिती पुरेशी आहे किंवा नाही हे सांगू. जर विसंगती किंवा कागदपत्रांची अपुरी माहिती दिली असेल. तर आम्ही तुम्हाला ताबडतोब कळवू व ती दुरुस्त / पूर्ण करण्यासाठी मदत करू.
- घ. जर परदेशातून तुमच्या बँक खात्यामध्ये पैसे हस्तांतरित करण्यात आले असतील, तर आम्ही तुम्हाला मिळालेली मूळ रक्कम, आणि त्यावर आकारण्यात आलेली शुल्के, जर असतील तर, सांगू. जरी पैसे पाठवणाऱ्याने सर्व शुल्कांचा भरणा करण्यास मान्यता दिली असली, तरीही आम्ही तुमच्या खात्यामध्ये मिळकतीचे पैसे क्रेडिट करतेवेळी आमची शुल्के/वैधानिक कर वजा करून घेऊ.
- ङ. तुम्ही विचारल्यास आम्ही देत असलेल्या विदेशी चलन सेवे संबंधित नियामक आवश्यकता किंवा अटी सांगू.
- च. ज्यादिवशी रक्कम तुमच्या खात्यात जमा झाली पाहिजे त्यापेक्षा जास्त उशीर झाला तर, तुम्हाला बँकेच्या नुकसान भरपाई धोरणाप्रमाणे नुकसान भरपाई देऊ. (i) देय तारखे नंतर झालेले व्याजाचे नुकसान व (ii) विदेशी विनिमय दराच्या प्रतिकूलतेची देय तारखेपासून भरपाई आमच्या नुकसान भरपाई धोरणा नुसार देवू.
- छ. नियामक/वैधानिक सूचनांतर्गत निर्गमित होण्यास आवश्यक असलेली सर्व प्रमाणपत्रे नाममात्र शुल्कांमध्ये निर्गमित होतील आणि ती आमच्या वेबसाईटवर प्रदर्शित होतील. यास अपवाद अशी वैधानिक प्रमाणपत्रे असतील जी विनाशुल्क निर्गमित करावयाची असतील.

8.11 भारतांतर्गत पैसे पाठविणे

जर तुम्हाला भारतातल्या भारतात (देशांतर्गत) पैसे पाठवायचे असतील तर आम्ही ते कसे करावे याबद्दल माहिती देऊ व खालील प्रमाणे कृती करू :

- क. सेवांची विस्तृत माहिती देऊ व कशी वापरावी ते सांगू.
- ख. तुमच्या गरजानुरूप पैसे पाठवण्यासाठी कोणती सेवा सर्वात जास्त योग्य आहे, ते सांगू.
- ग. टेरिफ शेड्यूल प्रमाणे सेवांसाठी किती शुल्क किंवा कमिशन द्यावे लागेल हे सांगू.

- घ. मोबाईल बँकिंग / एनईएफटी / आरटीजीएस द्वारे पाठवलेल्या पैशाची स्थिती काय आहे हे एसएमएस / ई-मेल द्वारे कळवू.
- ङ. एनईएफटी / आरटीजीएस / डिजिटल बँकिंग व्यवहाराशी संबंधित तुमचे प्रश्न / चौकशी हाताळणाऱ्या आमच्या ग्राहक सुविधा केंद्राशी संपर्क साधण्यासाठी अद्ययावत माहिती वेबसाईटवर देऊ.
- च. कोणताही विलंब झाल्यास आम्ही आमच्या भरपाई धोरणानुसार तुम्हाला झालेल्या विलंबासाठी आणि तुम्हाला झालेल्या नुकसानासाठी/अतिरिक्त खर्चासाठी भरपाई देऊ.
- छ. ठराविक मर्यादेपर्यंत पैसे पाठवण्याची सुविधा आम्ही खातेदार नसलेल्या बँकेत येणाऱ्या कोणत्याही ग्राहकाला देऊ.

8.12 कर्ज

- क. कर्ज आणि अग्रिम देण्यासाठी आमच्या मंडळाने स्विकृत केलेले धोरण ठरविलेले असेल.
- ख. तुमची आर्थिक स्थिती व परतफेडीच्या क्षमता यांचे काळजीपूर्वक निर्धारण करून त्या आधारावर तुम्हाला कर्ज देण्याचा निर्णय ठरवू.
- ग. कर्ज देण्याच्या बाबतीत आम्ही लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेद करणार नाही. तथापि, समाजाच्या ठराविक वर्गासाठी (विकास) योजना तयार करण्यापासून किंवा त्यात भाग घेण्यापासून या गोष्टी आम्हाला परावृत्त करणार नाहीत.

8.12.1 कर्ज

8.12.1.1 सामान्य माहिती

आम्ही हे करू :

- क. तुम्ही घेतलेल्या कर्ज संचालित करणाऱ्या अत्यंत महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) तुम्हाला देऊ.
- ख. अर्ज करताना आणि कर्ज / क्रेडिट कार्ड मंजूरीबाबत कळवताना आम्ही तुम्हाला आमच्या कर्ज आणि क्रेडिट कार्ड उत्पादनांची प्रमुख वैशिष्ट्ये समजावून सांगणारी माहिती देऊ जिच्यामध्ये लागू शुल्के आणि आकारण्या समाविष्ट असतील.
- ग. अर्ज करण्यासाठी तुमच्याकडून आम्हाला कायदेशिर तरतूदीची पूर्तता करण्यासाठी लागणारी माहिती / कागदपत्र यांची माहिती देऊ. तुमची ओळख, राहण्याचा पत्ता व नोकरी इ. या संदर्भात लागणारे कागदपत्र व संवैधानिक प्राधिकरणांसाठी कायदेशिर व नियामक गरजेनुसार लागणारे इतर कागदपत्र

जसे पॅन (PAN) ची माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ.

- घ. तुम्ही कर्ज/क्रेडिट कार्ड अर्जांमध्ये उल्लेख केलेल्या तपशिलांची पडताळणी करू, यासाठी आम्हाला आवश्यक वाटल्यास तुमच्या निवासस्थानी आणि/किंवा तुमच्या व्यवसायाच्या दूरध्वनी क्रमांकांवर आणि/किंवा अन्य पर्यायी माध्यमांतून तुमच्याशी संपर्क साधू आणि/किंवा प्रत्यक्ष निवासस्थानास आणि/किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यांवर या हेतुकरिता नियुक्त संस्थांमार्फत भेट देऊ.
- ङ. जर आम्ही तुम्हाला ओव्हरड्राफ्ट देऊ केला, किंवा तुमची विद्यमान ओव्हरड्राफ्ट मर्यादा वाढवली, तर आम्ही तुम्हाला सांगू की तुमच्या ओव्हरड्राफ्टची परतफेड ही मागणीनुसार करायची आहे किंवा कसे ते. आम्ही, आवश्यक असल्यास, ओव्हरड्राफ्ट मधून काढलेल्या रकमेची गणना करण्याच्या आणि व्याज तसेच दंडात्मक व्याज गणनेच्या पद्धतीबद्दल समजावून देऊ.
- च. जर आम्ही दूरध्वनीवरून क्रेडिट कार्ड सुविधा देऊ केली/संमत केली, तर जेव्हा तुमच्याकडून त्याबाबत लेखी किंवा एसएमएस/ईमेल यांसारख्या इतर माध्यमांतून स्वीकार येईल, तेव्हाच आम्ही तुमच्या खात्यामध्ये ती रक्कम क्रेडिट करू, आणि जर तुमची अनुमती अधिप्रमाणित इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांतून मिळवलेली असेल, तर आम्ही आधी आवश्यक विधिग्राह्यता करू.
- छ. क्रेडिट कार्डची मर्यादा वाढवून देणे व व्यक्तिगत कर्जाची मर्यादा वाढविणे इ. सह कोणत्याही स्वरूपात न मागितलेले पूर्वसंमत क्रेडिट सुविधा देणार नाही.

8.12.1.2 कर्जासाठी अर्ज व त्याची प्रक्रिया

- क. कर्ज देताना, आम्ही कर्ज अर्जाचा भाग म्हणून त्याच्या बरोबर लागू होणारे व्याजदर, वार्षिक व्याज दरासह, तरंगते (बदलते) दर किंवा ठरलेले (निश्चित) व्याजदर, तसेच कर्ज प्रक्रियेसाठी देय शुल्क / आकार, जर कर्ज संमत झाले नाही / दिले नाही तर हे शुल्क परत मिळेल का, कर्जाची अगोदर परतफेड करण्याची सुविधा व असल्यास त्याची आकारणी ही सर्व माहिती देऊ. त्याचबरोबर परतफेडीस विलंब झाल्यास त्यावर असल्यास दंडात्मक आकारणी, तुमचे कर्ज नक्की केलेल्या व्याजदरातून तरंगत्या व्याजदरात किंवा उलट बदलायचे असल्यास, जर असतील तर लागू होणारे आकार, किंवा इतर बाबी की ज्यामुळे कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम होत असेल याची माहिती देवू ज्यामुळे तुम्हाला इतर बँकाच्या व्याजदराशी तुलना करता येवू शकेल व योग्य निर्णय घेता येईल.
- ख. अर्ज पूर्णपणे भरण्याच्या दृष्टीने जोडावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची (कायदेशीर व नियामक आवश्यकत) यादी अर्जा बरोबर देऊ. गरज पडल्यास अर्ज भरण्यास मदत करू.
- ग. जरी तुम्ही अर्ज प्रत्यक्ष किंवा ऑनलाईन सादर केला असला तरी आम्ही तुमच्या कर्जासाठी केलेल्या अर्जाची पोचपावती नक्कीच देऊ. तुमच्या अर्जावर किती कालावधिमध्ये निर्णय घेतला जाईल हे तुम्हाला कळविण्याचा प्रयत्न करू.

- घ. तुमचा अर्ज सर्वांगाने पूर्ण असेल आणि 'चेक लिस्ट' मध्ये नमूद केलेल्या सर्व कागदपत्रांसह सुपूर्द केलेला असेल, तर आम्ही तुमच्या कर्जाच्या अर्जावरील आमचा निर्णय आमच्या चालू धोरणानुसार कळवू, जे वेबसाईटवर उपलब्ध असेल.
- ङ. सहसा कर्जासाठी अर्ज घेतानाच कर्ज प्रक्रियेसाठी आवश्यक ती माहिती आम्ही घेतो. जर आणखी काही माहिती लागली तर आम्ही तुमच्याशी ताबडतोब संपर्क साधू.
- च. आम्ही तुमच्या कर्जाचा अर्ज फेटाळल्याचे कारण (कारणे) लेखी कळवू. आम्ही हे पत्रामार्फत किंवा ईमेलमार्फत कळवू शकतो, ज्यामध्ये कर्जाच्या अर्जाची फेटाळणी करण्याचे कारण (कारणे) नमूद केलेले असेल.
- छ. आम्ही तुम्हाला कर्ज मंजूर झाल्याचे पत्र देऊ, ज्यात तुम्हाला मंजूर झालेली कर्जाची रक्कम, अटी व शर्ती यांची माहिती दिलेली असेल.
- ज. आम्ही तुम्हाला कर्जफेडीची तरतूद असलेले शेड्युल (कर्ज घेतल्याच्या कालावधीमधील मूळ रक्कम व व्याजाच्या परतफेडीचे शेड्युल) देऊ.
- झ. जेव्हा व्याजदर बदलतील त्यावेळी समकृत मासिक हप्तेंच चालू ठेवून कालावधी वाढवण्याचा किंवा उलट करण्याचा विकल्प आहे का हे आम्ही तुम्हाला सांगू.
- त्र. आम्ही तुमच्या विनिंतीनुसार, तुम्ही दाखल केलेल्या सर्व कर्ज कागदपत्रांच्या अधिप्रमाणित प्रती आमच्या खर्चाने पुरवू, ज्यांबरोबर कर्ज पत्रामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व अनुलग्नकांची प्रत्येकी एक प्रत संवितरण स्वागत किटचा एक भाग म्हणून देऊ. परंतु, अतिरिक्त अधिप्रमाणित प्रतींसाठी आमच्या प्रशुल्कांनुसार वाजवी शुल्के आकारली जातील.
- ट. कर्जासाठी तुमच्या कडून घेतलेल्या प्रत्येक तारण / आनुषंगिक तारण म्हणून घेतलेल्या मालमत्तेची लेखी पावती देऊ.
- ठ. तुमचे खाते अनुपयोज्य मत्ता (एनपीए) होण्यापूर्वी त्याची स्थिती तुम्हाला पत्र / ई-मेल किंवा एसएमएस ने कळविण्याचा प्रयत्न करू.
- ड. जर आम्ही करारानुसार कर्ज परत घेण्यासाठी किंवा भराभर पेमेंट करण्याचा किंवा अतिरिक्त सुरक्षा घेण्याचा निर्णय घेतला, तर तुम्हाला आगाऊ सूचना देऊ.
- ढ. तुमच्या मुदत / डिमांड कर्ज खात्याचे वार्षिक स्टेटमेंट पाठवू.
- ण. प्रशुल्क अनुसूची (टेरिफ शेड्युल) मध्ये दिल्याप्रमाणे शुल्क लावून, तुम्हाला कर्जाची वार्षिक स्टेटमेंट्स एका पेक्षा अधिक वेळा हवी असल्यास देवू.
- त.त तुम्ही मान्य केलेल्या किंवा करारानुसारच्या सर्व दायित्वांची परतफेड केल्यानंतर 15 कामकाजाच्या

दिवसांच्या आत आम्ही तुम्हाला गहाण मालमतेच्या सर्व प्रतिभूती/दस्तऐवज/शीर्षकाधिकार विलेख परत करू आणि आमच्या भाराचे समाधान झाल्याबद्दल भारतीय केंद्रीय प्रतिभूती मत्ता पुनर्बांधणी आणि प्रतिभूती हित निबंधनी (सीईआरएसएआय), यांना अहवाल देऊ. जर इतर कोणत्याही दाव्यासाठी वजावटीचा हक्क बजावायचा असल्यास, आम्ही इतर दाव्यांबद्दल पूर्ण तपशिलांसकट लागू सूचना देऊ आणि संबंधित दाव्याची हिशेबपूर्ती होईपर्यंत/भरणा होईपर्यंत गहाण मालमतेच्या सर्व प्रतिभूती/दस्तऐवज/शीर्षकाधिकार आमच्याजवळ राखून ठेवू.

- थ. मान्य केलेल्या किंवा करारानुसारच्या सर्व दायित्वांची परतफेड केल्यानंतर 15 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत आम्ही तुम्हाला गहाण मालमतेच्या सर्व प्रतिभूती/दस्तऐवज/शीर्षकाधिकार विलेख परत करण्यास किंवा आमच्या भाराचे समाधान झाल्याबद्दल सीईआरएसएआयला माहिती देण्यास कोणताही विलंब झाला तर आमच्या भरपाई धोरणानुसार आम्ही तुम्हाला भरपाई देऊ.
- द. तुम्ही आम्हाला कर्ज घेताना दिलेले प्रतिभूती/दस्तऐवज/शीर्षकाधिकार विलेख आम्ही हरवल्यास, आम्ही त्या नुकसानाबद्दल तुम्हाला भरपाई देऊ. आम्ही सदर प्रतिभूती/दस्तऐवज/शीर्षकाधिकार विलेख हरवल्याचे निर्देशित करणारे प्रमाणपत्र निर्गमित करू आणि आमच्या खर्चाने तुम्हाला डुप्लिकेट कागदपत्रे मिळवण्यास सर्वतोपरी मदत करू.
- ध. आम्ही सामान्य कामकाजाच्या नित्यस्वरूपात तुमच्या व्यक्त संमतीने ऋणको खात्याचे हस्तांतरण करण्याच्या तुमच्या किंवा बँकेच्या/अर्थसाहाय्य संस्थेच्या विनंतीवर प्रक्रिया करू, आणि विनंती मिळाल्यापासून दोन आठवड्यांच्या आत आमची सहमती किंवा अन्य निर्णय तुम्हाला कळवू.
- न.त तुम्हाला (तुमच्या वैयक्तिक पातळीवर) चल दरामध्ये मंजूर झालेल्या सर्व मुदतीच्या कर्जासाठी ती तुम्ही स्वतःच्या पैशांतून फेडलीत किंवा दुसऱ्या बँकेने ताबा घेतला तरी पुरोबंध शुल्के/मुदतपूर्व परतफेड दंड आकारणार नाही.
- प. जिथे कोणत्याही अंमलात असलेल्या सवलतीच्या किंवा अर्थसाहाय्याच्या योजनेअंतर्गत कर्ज घेण्याची पात्रता असेल तिथे आम्ही तुम्हाला अशा योजनेची वैशिष्ट्ये आणि कोणत्या आवश्यकतांची पूर्तता करायची आहे ते समाजावून देऊ.

8.13 हमी

- क. तुमच्या देयतेसाठी तिसऱ्या पक्षाकडून हमी किंवा इतर सुरक्षा आम्ही स्वीकारावी असे तुम्हाला वाटत असेल तर, तुमच्या वित्त बद्दलची गुप्त माहिती तुम्हाला हमी किंवा इतर तारण देणाऱ्या व्यक्तिला किंवा त्यांच्या कायदे सल्लागाराला देण्यासाठी आम्ही तुमची परवानगी मागू.
- ख. आम्ही हेही करू :
- i. त्यांनी स्वतंत्र कायदेशीर सल्ला घ्यावा व त्यांनी त्यांची बांधिलकी आणि त्यांच्या निर्णयाचा होऊ

शकणारा परिणाम समजून घ्यावा यासाठी त्यांना उद्द्युक्त करू. (तेथे योग्य असेल, ज्या कागदपत्रांवर आम्ही त्यांची सही घेऊ त्यावर स्पष्ट व उघड सूचना देऊन त्याची शिफारस केलेली असेल).

- ii. त्यांना ही माहिती देऊ की हमी दिल्यामुळे किंवा इतर तारण दिल्यामुळे तुमच्या ऐवजी किंवा तुमच्या इतकेच तेही त्या कर्जाला जबाबदार राहतील.
 - iii. त्यांचे दायित्व / जबाबदारी काय असेल त्याची माहिती त्यांना देऊ.
 - iv. मंजूर झालेल्या कर्जाच्या अटी व शर्ती / कर्ज करारनामा तुमच्या कर्जासाठी राहिलेल्या हमीदारांना विनामूल्य देऊ.
- ग. तुम्ही जेव्हा एखाद्या कर्जासाठी जामीनदार (गॅरंटर) राहणार असाल तर आम्ही तुम्हाला खालील प्रमाणे माहिती देवू :
- i. जामीनदार म्हणून तुमचे दायित्व
 - ii. तुम्ही बँकेला किती रकमेच्या दायित्वासाठी बांधिल आहात.
 - iii. कोणत्या परिस्थितीत आम्ही तुम्हाला पैसे भरायला सांगू
 - iv. जर जामीनदार म्हणून तुम्ही पैसे देऊ शकला नाहीत तर आम्ही तुमच्या इतर पैशांचा अवलंब / वापर करू शकतो का ?
 - v. जामीनदार म्हणून तुमचे दायित्व ठराविक मर्यादेपर्यंत आहे की अमर्यादित आहे.
 - vi. जामीनदार म्हणून कधी व कोणत्या परिस्थितीत व कशा पद्धतीने तुमचे दायित्व पार पाडावे लागेल हे आम्ही तुम्हाला कळवू
 - vii. ज्या कर्जदारासाठी तुम्ही जामीनदार राहिला आहात, त्याच्या आर्थिक स्थितीमध्ये प्रतिकूल फरक पडला तर त्याची माहिती तुम्हाला देत राहू.
- घ. मान्य / करार केल्याप्रमाणे परतफेड झाल्यावर 15 दिवसांच्या आत तुमच्या सर्व प्रतिभूति / कागदपत्र / गहाण ठेवलेल्या संपत्तीचे दस्तावेज तुम्हाला परत देऊ.
- ङ. मान्य / करार केल्याप्रमाणे परतफेड झाल्यावर तुमच्या सर्व प्रतिभूति / कागदपत्र / गहाण ठेवलेल्या संपत्तीचे दस्तावेज तुम्हाला परत देण्यास 15 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास आम्ही तुम्हाला नुकसान भरपाई देऊ.
- च. प्रतिभूति / कागदपत्र आमच्याकडून हरवले तर आम्ही तुम्हाला त्याबद्दल नुकसानभरपाई देऊ व ते हरवल्याबद्दल प्रमाणपत्र देऊ. त्यांची प्रतिलिपि मिळवून देण्यासाठी पूर्णपणे मदत करू.

8.14 भारतीय केंद्रीय प्रतिभूती मत्ता पुनर्बांधणी आणि प्रतिभूती हित निबंधनी (सीईआरएसएआय)

जेव्हा तुम्ही स्थावर मालमत्ता आणि/किंवा जंगम मालमत्ता प्रमुख किंवा सांपाश्विक प्रतिभूती स्वरूपात ठेवून कर्ज मिळवता, तेव्हा आम्ही तुम्हाला सीईआरएसएआयच्या कार्याबद्दल आणि त्यांच्याकडील अभिलेख कोणताही कर्जदाता किंवा मालमत्ता/मत्तांशी व्यवहार करू इच्छिणारी कोणतीही व्यक्ती शोधू शकेल हे समजावून सांगू. आम्ही आमच्या भाराबद्दल सीईआरएसएआयला कळवू.

8.15 देय राशीचा हिशोब पूर्ण करणे (सेटलमेंट ऑफ ड्यूज)

- क. जेव्हा तुम्हाला वेळेवर प्रदान करणे शक्य नसेल तर शक्य तेवढ्या लवकर आम्हाला कळवा.
- ख. खरोखर आर्थिक समस्या असलेल्या सर्व प्रकरणांचा आम्ही नियामक मार्गदर्शक तत्वे आणि आमचे धोरण यांना अनुसरून सहानुभूतीपूर्वक व सकारात्मकतेने विचार करू.
- ग. तुम्हाला संकटातून बाहेर पडण्यासाठी आम्ही मदत करण्याचा प्रयत्न करू.
- घ. देय रकमेची परतफेड करण्यासाठी आम्ही तुम्हाला एकदाच हिशोब पूर्ण करण्याची (ओटीएस) योजना दिली, तर त्याची विस्तृत माहिती देऊ.
- ङ. तुम्हाला देऊ केलेल्या ओटीएसच्या अटी व शर्ती स्पष्ट करून सांगू.
- च. ओटीएस खाली हिशोब चुकता केलात तर सीआयसी मध्ये असलेल्या तुमच्या क्रेडिट विवरणावर काय परिणाम होईल ते सांगू.

8.16 कर्ज व कार्डच्या देयतेचे प्रतिभूतिकरण

- क. जर आम्ही तुमची कर्जे/तुमच्या कार्डवरील दायित्वे दुसऱ्या संस्थेस प्रतिभूत केली (विकली), तर आम्ही अशा संस्थेचे नाव आणि संपर्क तपशील कळवू आणि तसेच त्यांच्याकडे हस्तांतरित केलेली तुमच्या कर्जाची/दायित्वाची रक्कमही सांगू. सामान्य कामकाजाच्या नित्यक्रमामध्ये, अनुपयोज्य मत्ता (एनपीए) असणारी कर्जे/क्रेडिट कार्ड दायित्वे मालमत्ता पुनर्बांधणी कंपनीला (एआरसी) अभिनियुक्तीमार्फत विकण्याचा विचार केला जातो. जर दायित्वे तडजोड करून हिशेबपूर्ती केली, तर अशा मत्ता एआरसीकडे अभिनियुक्त होत नाहीत.
- ख. ज्या कंपनीला तुमचे कर्ज / देयता सोपवली असतील तेथे तुम्हाला तुमची देय रक्कम भरावी लागेल.
- ग. ज्या कंपनीकडे तुमचे कर्ज / देयता सोपवली (अंतरित) असतील ती कंपनी यापुढे तुमच्या उधार / कर्जाची (क्रेडिट) माहिती क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनीला कळवित राहील.
- घ. आमच्याकडून तुमचे कर्ज देयता ज्या कंपनीकडे सोपवली (अंतरित केली) असतील, त्यांच्या विरुद्ध तुमची काही तक्रार असेल, तर त्याचे निवारण करण्यात मदत करण्याचा आम्ही प्रयत्न करू.
- ङ. ज्या संस्थेकडे तुमचे कर्ज/दायित्वे आम्ही हस्तांतरित केले असेल, त्या संस्थेबद्दलच्या सर्व

तक्रारींच्या निवारणासाठी, आम्ही केंद्रीय प्राधिकरण राहू. आम्ही या तक्रारी आमच्या विरोधात आहेत असे मानून चालू आणि त्यांचे त्वरित निराकरण होईल याची खात्री करू.

8.17 इलेक्ट्रॉनिक आणि डिजिटल बँकिंग

8.17.1 इंटरनेट आणि मोबाईल बँकिंग

आम्ही सुरक्षित आणि संरक्षित इंटरनेट आणि मोबाईल बँकिंग पुरवण्यासाठी योग्य त्या उपाययोजना राबवू. आम्ही खात्री करू की आमच्या यंत्रणा आणि तंत्रज्ञान सुरक्षित आणि संरक्षित आहेत आणि कालौघात त्यांचा आढावा घेऊ व त्या अद्ययावत करत राहू.

क. आम्ही जोखमी कमी करण्यासाठी आणि अनधिकृत व्यवहारांतून उद्भवणाऱ्या दायित्वांपासून ग्राहकांचे रक्षण करण्यासाठी बळकट आणि सर्वांगिक अशी फसवणूक प्रतिबंध आणि निदान यंत्रणा राबवू.

ख. तुम्हाला इंटरनेट/मोबाईल बँकिंग सुरक्षेबाबत आणि पेमेंट संबंधित फसवणूक टाळणे शिकवण्यासाठी आम्ही या मार्गांनी विविध उपक्रम राबवू :

- आमच्या वेबसाईटवर संबंधित माहिती प्रदर्शित करणे
- एटीएम आणि शाखा यांसारख्या ग्राहक भेट देणाऱ्या जागी माहिती प्रदर्शित करणे.
- नियमित कालांतराने शैक्षणिक ईमेल्स

ग. जेव्हा तुम्ही इंटरनेट/मोबाईल बँकिंग सेवा मिळवता, तेव्हा आम्ही तुम्हाला अशा सेवांना लागू होणाऱ्या नियम व अटींबद्दलही कळवू. सर्व इंटरनेट/मोबाईल बँकिंग संबंधित सेवा आणि संबंधित शुल्के, जर असतील तर, आमच्या वेबसाईटवर प्रदर्शित होतील आणि तुम्हाला उपलब्ध करून दिली जातील.

घ. तुमची ऑनलाईन माहिती सुरक्षित करण्यासाठी आणि कंप्युटर/मोबाईल वापरताना फसवणुकीपासून, खोटेया किंवा अनधिकृत व्यवहारांपासून स्वतःचे रक्षण कसे करावे याबद्दल आवश्यक ती माहिती कुठे शोधायची हे देखील आम्ही तुम्हाला कळवू. ही माहिती वेळोवेळी अद्ययावत होत राहील.

ड. आम्ही वित्तीय व्यवहारांसाठी यथायोग्य अधिप्रमाणन प्रक्रिया राबवू, ज्या नियामकाने वेळोवेळी विहित केलेल्या असतील.

च. तुम्ही केलेल्या सर्व प्रकारच्या व्यवहारांसाठी आम्ही तुम्हाला एसएमएस/ऑनलाईन ईमेल अलर्ट पाठवू, मग रकम कोणतीही असली तरीही. हे अलर्ट्स तुम्ही आमच्याकडे नोंदवलेल्या संपर्क तपशिलांवर पाठवले जातील.

छ. आम्ही सर्व ऑनलाईन अनुपस्थित व्यवहारांसाठी तसेच आयव्हीआर व्यवहारांसाठी कार्डावर नसलेल्या माहितीवर आधारित अतिरिक्त घटक अधिप्रमाणन/विधिग्राह्यता करण्यासाठी विचारणा करू.

- ज. नेटबँकिंगवर केलेल्या सर्व आदाता/बिलर नोंदणी बदल एसएमएस/ईमेल पाठवू.
- झ. जर आम्ही तुम्हाला इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने होणाऱ्या व्यवहारांकरिता मूल्यावर, व्यवहाराच्या पद्धतीवर, व्यवहार संख्येवर आणि लाभार्थीवर दैनंदिन मर्यादा घालण्याची सुविधा देऊ केली, तर तुम्ही पर्याय बदलाल तेव्हा आम्हाला अतिरिक्त अधिस्वीकृती लागेल. आम्हाला पर्यायात बदल करण्याची विनंती आल्यावर आम्ही तुम्हाला अलर्ट पाठवू.
- ञ. मोबाईल बँकिंग सेवा ही नेटवर्कपासून स्वतंत्र आहे, म्हणजेच, कोणत्याही नेटवर्क परिचालकाचे मोबाईल फोन वापरणारे ग्राहक एका बँकेतील खात्यामधील निधी त्याच किंवा दुसऱ्या कोणत्याही बँकेमधील खात्यामध्ये हस्तांतरित करू शकतात.
- ट. जर तुम्ही मोबाईल बँकिंग सेवा निवडल्यात, तर आम्ही तुमची सेवेमध्ये नोंदणी होण्याअगोदर तुम्हाला याबद्दल कळवू :
- वापरकरी अधिप्रमाणनासाठी आम्ही स्वीकारलेली सुरक्षा प्रक्रिया;
 - ग्राहकाच्या नोंदणीपासून सेवा सक्रिय होईपर्यंत लागणारा अवधी;
 - पेमेंट थांबवण्याच्या सूचना कुठे लागू होतात किंवा त्यासंबंधित इतर काही आणि त्यांच्या, जर असतील तर, स्वीकृतीसाठीच्या नियम व अटी.
- ठ. तुम्ही एटीएम, वेबसाईट, फोन बँकिंग, आयव्हीआर, एसएमएस, इ. अनेक माध्यमांमार्फत मोबाईल बँकिंग सेवांच्या नोंदणीकरिता अर्ज करू शकता. तुम्ही त्यासाठी शाखेमध्ये येणे आवश्यक नाही.
- ड. मोबाईल बँकिंग व्यवहार पूर्णतः तत्क्षणिक असतात आणि उलट फिरवता येत नाहीत. त्यामुळे पेमेंट थांबवण्याचे विशेषाधिकार खूप मर्यादित असतात.
- ढ. तुम्ही कोणत्याही वेळी इंटरनेट/मोबाईल बँकिंग सेवा घेणे थांबवू शकता. परंतु, तुम्ही तुमचा निर्णय आम्हाला कळवायला हवा आणि तुम्ही आवश्यक ती औपचारिकता पूर्ण कराल याची खात्री करायला हवी.
- ण. तुम्हाला व्यक्तिशः न मिळालेल्या पासवर्ड किंवा सुरक्षाविषयक माहिती बाबत काही वाद झाल्यास, आम्ही केवळ तुम्हाला तुमच्या योग्य नोंदणीकृत पत्त्यावर पाठवणी केल्याच्या पुराव्यावर ते तुम्ही मिळवले असल्याचा पुरावा मानणार नाही.
- त. जोवर तुम्ही यथायोग्य आणि सोपी खबरदारी घेत राहता तोवर ऑनलाईन बँकिंग सुरक्षित आणि सोयीचे आहे. कृपया खाली दिलेल्या सल्ल्यांचे पालन कराल याची खात्री करा :
- आमच्या इंटरनेट बँकिंग साईटला थेट भेट द्या. आमच्या साईटवर दुसऱ्या साईटवरील किंवा

ईमेलमधील लिंकवरून येणे टाळा आणि खोट्या वेबसाईट टाळण्यासाठी डोमेनचे नाव नीट तपासून पाहा.

- ii. तुमचे सत्र पूर्ण झाल्यानंतर इंटरनेट बँकिंगमधून लॉग आऊट करा. सत्र बंद होण्यासाठी 'लॉग आऊट' हे बटण वापरा. लॉग ऑफ करण्यासाठी नुसती विंडो बंद करू नका.
 - iii. वापरात नसताना तुमचा पीसी लॉग ऑफ करा.
 - iv. विमानतळे, रेल्वे स्थानके, सायबर कॅफे किंवा इतर सार्वजनिक नेटवर्क/वाय-फाय इ. सारख्या असुरक्षित नेटवर्क वरून इंटरनेट बँकिंग करणे टाळा.
 - v. तुमचा कंप्युटर/लॅपटॉपमध्ये तुमच्या ब्राऊझरची (इंटरनेट एक्सप्लोरर, गूगल क्रोम, इ.) नवीन आवृत्ती घेत राहा.
 - vi. हॅकर्स, व्हायरस हल्ले किंवा कोणत्याही वाईट प्रोग्रॅम्सपासून सुरक्षित राहण्यासाठी सिक्युरिटी प्रोग्रॅम्स इन्स्टॉल करा. नियमितपणे तुमचा सिक्युरिटी प्रोग्रॅम किंवा अँटिव्हायरस अद्ययावत करत राहा.
 - vii. तुमच्या डिव्हाइस/लॅपटॉप/मोबाईल, इ. चे आणि त्यातील मजकुराचे बाहेरच्यांपासून रक्षण करण्यासाठी सुसंगत फायरवॉल इन्स्टॉल करा.
 - viii. तुमच्या ऑपरेटिंग सिस्टीमवरील 'फाइल अँड प्रिंटिंग शेअरिंग' निष्क्रिय करा.
 - ix. इलेक्ट्रॉनिक आर्थिक व्यवहार/इंटरनेट बँकिंग करताना शक्यतो व्हर्च्युअल कीपॅड वापरा.
- थ. इंटरनेट बँकिंग वापरताना तुमच्यावरील बंधनांव्यतिरिक्त, तुम्हाला बँकिंग सेवा मिळवण्यासाठी मोबाईल ऑप्लिकेशन किंवा दुसरे कोणतेही समाज माध्यमाचे वापरताना जास्त काळजी घ्यावी लागेल :
- i. तुमचा डिव्हाइस दुर्लक्षित आणि मोबाईल बँकिंग सेवेमध्ये लॉगिन करून ठेवलेला राहू देऊ नका.
 - ii. तुमच्या मोबाईल बँकिंग सेवेचा अनधिकृत वापर टाळण्यासाठी तुमचा डिव्हाइस लॉक करा.
 - iii. तुमचा डिव्हाइस हरवला किंवा चोरीला गेला तर शक्य तितक्या लवकर आम्हाला कळवा.
 - iv. नवी आवृत्ती/अद्यतन आल्यावर तुमचे मोबाईल बँकिंग अॅप अद्ययावत करून घ्या.
 - v. तुमच्या मोबाईलवर सुरक्षेचे नवे पॅचेस उपलब्ध होतील याची खात्री करण्यासाठी तुमच्या मोबाईलची ऑपरेटिंग सिस्टीम अद्ययावत करा.
 - vi. तुमचा मोबाईल फोन अधिकृत विक्रेत्याकडून खरेदी करा.
 - vii. तुमच्या मोबाईलवर डाऊनलोड केलेली सर्व अॅप्स अस्सल असल्याची खात्री करून घ्या. अविश्वासाई स्रोतांकडून अॅप्स डाऊनलोड करू नका.

- द. वापर करून झाला की मोबाईल बँकिंग ॲप्लिकेशनमधून लॉग आऊट करा. तुमचे खाते आणि व्यवहाराचा इतिहास नियमितपणे तपासा.
- ध. तुमची इंटरनेट/मोबाईल बँकिंग सुरक्षाविषयक माहिती कोणालाही सांगू नका किंवा तुमचा पासवर्ड कोणत्याही ईमेलला दिलेल्या प्रत्युत्तरामध्ये देऊ नका (जरी तो ईमेल आमच्या बँकेकडून आला असल्याचे वाटत असले तरी). कृपया याची चौकशी करण्यासाठी आम्हाला माहिती द्या. तुमचे ऑनलाईन बँकिंग किंवा पेमेंट कार्ड पिन सांगण्यासाठी, किंवा तुमच्या पासवर्डची माहिती देण्यासाठी पोलीस किंवा आम्ही कधीही तुमच्याशी संपर्क साधणार नाही.
- न. मोबाईल बँकिंगच्या सुविधेतून उद्धवणाऱ्या ग्राहकांच्या तक्रारी/गान्हाणी बँकिंग लोकपाल (बीओ) योजनेच्या नियमनाखाली येतात.

8.17.2.1 पिन आणि पासवर्ड

- क. पासवर्ड म्हणजे काही अक्षरांची अशी रचना असते जी अधिप्रमाणानाच्या प्रक्रियेदरम्यान वापरकऱ्याची ओळख पडताळण्यासाठी वापरली जाते. संवेदनशील माहिती किंवा महत्त्वाची माहिती चुकीच्या हातांत पडू नये यासाठी पासवर्ड महत्त्वाचे असतात.
- ख. आम्ही पिन आणि पासवर्डचे निर्मिती, जतन आणि टर्मिनल सुरक्षेसाठी आंतरराष्ट्रीय स्तरावर स्वीकार्य मानकांचे पालन करू, ज्यायोगे तुमच्या संरक्षणासाठी त्यांच्या गुप्ततेची आणि सुरक्षेची खात्री होईल.
- ग. तुमची ओळख नीट पटल्यानंतर आम्ही तुमचा पिन एका मोहोरबंद लिफाफ्यामध्ये आमच्या अभिलेखामधील नोंदणीकृत पत्त्यावर पाठवू किंवा आमच्या शाखेत पाठवू. तुम्ही, तुमच्या सोयीनुसार, पिन ऑनलाईन/आयव्हीआरएस मार्फत किंवा एटीएम मार्फतसुद्धा तयार करू शकता.
- घ. आम्ही खात्री करू की तुमचे अलिकडचे संपर्क तपशील (मोबाईल क्रमांक, ईमेल आयडी आणि लँडलाईन क्रमांक) बँकेकडे नोंदणीकृत आणि अद्ययावत केलेले आहेत.
- ड. तुमचे खाते सुरक्षित करण्यासाठी, तुम्ही सशक्त पिन/पासवर्ड निवडायला हवा आणि तो नियमितपणे बदलायला हवा.

8.17.2.2 तुमच्या 'पिन' किंवा पासवर्डची काळजी घेण्यासाठी तुम्ही पुढील सुरक्षित पद्धति / खबरदाऱ्या आत्मसात कराव्यात.

पिन/पासवर्ड तयार करण्यासाठी :

अ. एखादा अवघड पासवर्ड तयार करण्यासाठी पुढील मार्गदर्शक सूचना वापराव्यात :

- सहज शोधून काढता येतील अशी ओळखीची नावे वापरू नका (स्वतः, जोडीदार, मुले, पालक, पाळीव प्राणी, इत्यादी)

- तुमच्याविषयीची सामान्यतः माहीत असलेली तथ्ये वापरणे टाळा (छंद, जन्मतारखा, आवडीचे खेळ, इत्यादी)
- शब्दकोशामध्ये आढळणारे शब्द वापरू नका कारण सॉफ्टवेयर प्रोग्रॅम्स संभाव्य शब्द शोधू शकतात आणि पासवर्ड ओळखू शकतात. त्याउलट शब्दकोश हल्ल्यास प्रतिबंध करण्यासाठी मुद्दामहून चुकीच्या स्पेलिंगच्या शब्दांची जुळणी करा.
- किमान सहा किंवा जास्त कॅरेक्टर्सचा वापर करा. पासवर्डमध्ये जितकी जास्त कॅरेक्टर्स असतील तितका तो जास्त सुरक्षित असतो.
- एखाद्या व्यक्तीला / सॉफ्टवेयर प्रोग्रॅमला तुमचा पासवर्ड ओळखता येऊ नये याकरता तो आणखी अवघड करण्यासाठी अक्षरे आणि अंक यांच्या संयोगाचा वापर करा.
- पासवर्ड हुडकून काढणे कठिण व्हावे यासाठी विशेष कॅरेक्टर्सची (@, #, %, \$, इ.) उपयोजना करा.
- मोठ्या आणि लहान लिपीच्या संयोगाचा वापर करा.

ब. *पिन तयार करण्यासाठी पुढील गोष्टींचा वापर करू नका.

- जन्मतारखा, महिना किंवा वर्ष;
- क्रमाने येणाऱ्या संख्या (उदा. 3456);
- अंकांची अशी जुळणी जी सहज ओळखता येईल. (उदा. 1111);
- तुमच्या दूरध्वनी क्रमांकातील काही भाग;
- तुमच्या कोणत्याही कार्डवरील क्रमांकाचा भाग ज्या क्रमाने छापला असेल त्या क्रमाने;
- इतर सहजरीत्या उपलब्ध असलेली माहिती (उदा. वाहनचालक परवाना, तुमच्या वाहनाचा क्रमांक किंवा तुमच्याशी सहजपणे संबंधित इतर कोणताही क्रमांक)

*ही केवळ एक उदाहरणादाखल यादी असून ती सर्वकष नाही.

तुमच्या खात्यामधून अनधिकृत व्यवहार होणे टाळण्याकरिता खबरदारी :

हे करू नका :

- तुमचे कार्ड, पिन, पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षितता माहिती इतर कोणालाही वापरण्यास परवानगी

देणे.

- तुमचा पिन, पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षितता माहिती लिहून ठेवणे किंवा रेकॉर्ड करून ठेवणे.
- तुमचा पासवर्ड तुमच्या ब्राउझर्समध्ये (जसे इंटरनेट एक्सप्लोरर, गूगल क्रोम, फायरफॉक्स, इ.) किंवा ई-कॉमर्स साइट्सवर आणि मोबाईल हॅडसेटमध्ये स्टोअर करून ठेवणे.
- तुमच्या फोनवर तुमचा मोबाईल बँकिंग लॉग इन आणि पासवर्ड सेव्ह करून ठेवू नका.
- तुमच्या खात्याचा तपशील, पासवर्ड/पिन/ओटीपी किंवा इतर सुरक्षितता माहिती कोणालाही देऊ नका, यांमध्ये बँकेचे अधिकृत प्रतिनिधी असल्याचा दावा करणाऱ्यांचाही समावेश होतो.
- तुमच्या बँक खात्याशी संबंधित अधिकृत माहिती विचारणाऱ्या (इंटरनेट बँकिंग पासवर्ड, एटीएम पिन, सीव्हीव्ही, कार्डचा मुदतपूर्ती दिनांक. इ.) अशा कोणत्याही संदेशांना प्रतिसाद देणे.
- कोणताही संदेश जर कुठलीही सुविधा बंद होण्याविषयी धमकावित असेल किंवा एखादी उत्कंठावर्धक ऑफर देत असेल किंवा इतर कोणतेही कारण देत असेल तर त्याला प्रतिसाद देणे. पत्र, ई-मेल्स, मोबाईल फोन, एसएमएस, इ. यांद्वारे आलेल्या अशा प्रकारच्या सर्व संदेशांकडे दुर्लक्ष करावयास हवे.
- फसव्या ऑफर्स/ लॉटरी/ काही परदेशी संस्था/व्यक्ती यांच्याकडून परदेशातून विदेशी चलनामध्ये स्वस्तात पैसे पाठवणी यांसारख्या गोष्टींना बळी पडणे. यांमध्ये अशा संस्थांचे/व्यक्तींचे प्रतिनिधी म्हणून भासवणारे भारतीय निवासी असू शकतात.
असे संदेश सहसा एखादा मित्र, बँक किंवा इतर कायदेशीर स्रोताकडून आल्याचे भासवून तुम्हाला काही विशिष्ट वेबसाईटकडे निर्देशित करतात ज्या तुम्हाला वैयक्तिक माहिती पुरविण्यास भाग पाडतात जसे तुमचे युझर नेम आणि पासवर्ड किंवा क्रेडिट कार्डसंबंधी माहिती.
- कोणत्याही संशयास्पद ई-मेल/एसएमएस वरील एखाद्या लिंकवर क्लिक करणे आणि ज्याच्या स्रोतावर तुमचा विश्वास नसेल अशा ई-मेल/एसएमएस वर तुमची माहिती देणे.
- इतर कोणालाही तुम्ही पीसी/मोबाईल हॅडसेटवर पासवर्ड एंटर करत असताना तो बघू देणे किंवा एटीएम किंवा पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) काउंटरवर तुम्ही तुमचे कार्ड वापरत असताना पिन बघू देणे.

हे नेहमी करा:

- ठराविक कालावधीने - किमान दर 3 ते 6 महिन्यांनी तुमचा पिन/पासवर्ड बदला. तुमच्या

पूर्वीच्या पासवर्डची पुनरावृत्ती करू नका.

- तुमचा पिन, पासवर्ड आणि इतर सुरक्षितता माहिती लक्षात ठेवा आणि तुम्हाला आलेले कोणतेही लिखित संदेश नष्ट करा.
- तुमचे कार्ड तुमच्या स्वतःच्या ताब्यात ठेवण्यासाठी पुरेशी काळजी घ्या आणि तुमचा पिन, पासवर्ड आणि इतर सुरक्षितता माहिती सर्वकाल गुप्त ठेवा.
- वेगवेगळ्या कार्डांकरिता आणि उपकरणांकरिता वेगवेगळे पिनस किंवा पासवर्ड वापरा.
- तुमच्या कॉम्प्युटर/लॅपटॉप/मोबाईल साठी पॉवर-ऑन/अॅक्सेस पासवर्ड आणि तुमच्या कॉम्प्युटर/लॅपटॉप/मोबाईल वर स्क्रीनसेव्हर पासवर्ड वापरा म्हणजे इतर कोणीही तुमच्या संमतीशिवाय ते वापरू शकणार नाहीत. तुमचा ई-मेल आयडी किंवा मोबाईल क्रमांक बदलल्यास तात्काळ तुमच्या बँकेला (बँकेचे प्राधिकृत अधिकारी किंवा प्राधिकृत वाहिन्या यांमार्फत) त्याविषयी कळवा.

8.17.3 एटीएम / डेबिट व क्रेडिट कार्ड

- क. तुम्ही निवडलेल्या खाते प्रकाराबरोबर सामान्यतः जर निर्गमित होत असेल तर आम्ही तुम्हाला एक एटीएम कार्ड/डेबिट कार्ड देऊ.
- ख. नवीन कार्ड/बदली कार्ड (डेबिट तसेच क्रेडिट कार्ड) ईएमव्ही चिप आणि पिन सक्रिय केलेली कार्डच असतील. तुम्हाला कार्ड नको असल्यास तुम्ही ते स्वीकारण्यास नकार देऊ शकता.
- ग. कार्ड तुम्हाला प्रत्यक्ष दिले जाणार असेल, तर कार्ड तुमच्या ताब्यात देण्यापूर्वी आम्हाला तुमची ओळख पटली पाहिजे.
- घ. तुमच्या पहिल्या कार्डाबरोबर कार्ड कसे वापरायचे याच्या माहितीबरोबर सेवा मार्गदर्शक / सभासद पुस्तिका देऊ. यात पुढील माहिती असेल- अटी व शर्ती, तुमचे कार्ड हरवले / गैर वापर झाला तर तुमचे होणारे नुकसान आणि इतर संबंधित माहिती.
- ङ. तुमच्या कार्डासाठी तुमच्या किती खात्यांचा अॅक्सेस आहे ते सांगू, त्याचबरोबर तुमचे कार्ड एकापेक्षा जास्त कामे करत असेल तर ती कोणती हे ही सांगू.
- च. पीओएस काउंटर, एटीएम व विदेशी चलन व्यवहारासाठी सध्या लागू असलेली मर्यादा कळवू.
- छ. तुमच्या कार्डासाठी लागू होणारे शुल्क व आकार सांगू.
- ज. कृपया पुढील उपाययोजना राबवून तुमचे कार्ड सुरक्षित ठेवा :

- तुम्हाला मिळाल्या मिळाल्या कार्डवर सही करा.
- तुमचे कार्ड दुर्लक्षित राहू देऊ नका (पाकिटात/पर्समध्ये) किंवा अशा एखाद्या ठिकाणी (उदा. तुमची गाडी) जिथून कोणाच्याही लक्षात न येता ते चोरता येऊ शकेल.
- तुमचे कार्ड कोणालाही देऊ नका किंवा इतर कोणालाही तुमचे कार्ड वापरू देऊ नका, यामध्ये व्यापारी आस्थापने समाविष्ट (उदा. रेस्टॉरंट, पेट्रोल पंप, इ.)
- वापर झाल्यानंतर तुमचे कार्ड परत घेण्यास विसरू नका
- तुम्ही तुमचा पत्ता बदलल्यास कागदोपत्री पुराव्यासह आम्हाला कळवा, ज्यायोगे, आवश्यकतेनुसार, बदली कार्ड तुमच्या योग्य पत्त्यावर पाठवले जाईल.
- वादातीत / अपयशी एटीएम व्यवहारासंबंधातील तक्रारी कार्ड निर्माणित करणाऱ्या बँकेमध्ये दाखल कराव्यात (बँकेचे प्राधिकृत अधिकारी किंवा प्राधिकृत वाहिन्या यांमार्फत)

8.17.4.1 हरवल्याची/चोरीची/वादातीत व्यवहाराची माहिती देणे

- क. तुमचे कार्ड किंवा पिन हरवल्याची, चोरी झाल्याची, किंवा त्याच्या अनधिकृत वापराची माहिती देण्यासाठी कोणत्या प्रक्रियेचे पालन करायचे याची माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ.
- ख. तुमचे कार्ड हरवल्यास किंवा चोरीला गेल्यास किंवा तुमचा पिन किंवा पासवर्ड उघड झाल्यास तुमचे दायित्व काय असेल हे आम्ही नियम व अटीमध्ये समाविष्ट करू.
- घ. कोणतीही इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार सुविधा सक्रिय करण्यापूर्वी आम्ही तुमचा मोबाईल क्रमांक आणि जिथे उपलब्ध असेल तिथे, ईमेल आयडी नोंदवण्याची क्षमता पुरवू.
- घ. आम्ही अनधिकृत व्यवहाराची माहिती 24x7 देण्यास तुम्हाला समर्थ करण्यासाठी विविध माध्यमे पुरवू. ही माध्यमे असतील हेल्पलाईन्स, एसएमएस, ई-मेल, आयव्हीआर, वेबसाईट, इ. तुम्ही अशा व्यवहारांची माहिती तुमच्या गृहशाखेमध्ये कामकाजाच्या वेळामध्येही देऊ शकता. त्यापुढे, आम्ही तुम्हाला आमच्या माध्यमांचे तपशील देऊ ज्यांमार्फत तुम्ही तुमचे कार्ड ब्लॉक करू शकता. आम्ही कार्डाचा वापर ब्लॉक केल्याची निश्चिती करणारा संदेश त्वरित पाठवू.
- ङ. आम्ही, शक्य असल्यास, एसएमएसला अंगभूत प्रत्युत्तर सुविधा पुरवू. परंतु, आमच्या सर्व एसएमएस अलर्ट्समध्ये एक पर्यायी क्रमांक/मोबाईल क्रमांक/ई-मेल आयडी असेल ज्यांद्वारे आमच्याशी तात्काळ संपर्क साधता येईल.
- च. आम्ही तक्रारी दाखल करण्यासाठी आमच्या वेबसाईटच्या होमपेजवर एक थेट लिंक पुरवू. जिथे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांची माहिती देण्याकरिता एक विशिष्ट पर्याय असेल.

- छ. आम्ही गहाळ झाल्याची/फसवणुकीची माहिती देण्याकरिता एक यंत्रणा पुरवू जी तात्काळ प्रतिसाद देईल (यामध्ये स्वयंप्रतिसाद समाविष्ट) आणि तक्रार नोंदणीकृत तक्रार क्रमांकासह दाखल झाल्याची मान्यता देईल.
- ज. तुमचे कार्ड हरवले असल्याचे किंवा चोरीला गेल्याचे किंवा इतर कोणालातरी तुमचा पिन, पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षाविषयक माहिती समजल्याचे तुम्हाला लक्षात येताच तुम्ही ते तात्काळ बदलण्याखेरीज आम्हालाही कळवायला हवे. आम्हाला सूचित केल्यानंतर, आम्ही गैरवापर टाळण्यासाठी तात्काळ पावले उचलू (उदाहरणार्थ तुमचे कार्ड ब्लॉक करणे किंवा पिन रीसेट करणे, जशी परिस्थिती असेल तसे).
- झ. एकदा तुम्ही आम्हाला कळवले की तुमचे कार्ड हरवले आहे किंवा चोरीला गेले आहे किंवा तुमचा पिन किंवा पासवर्ड उघड झाला आहे, की त्यानंतर तुमच्या कार्डच्या कोणत्याही अनधिकृत वापरासाठी तुम्ही जबाबदार नसाल.
- ञ. अनधिकृत व्यवहाराची तुमची तक्रार मिळाल्यानंतर, आम्ही तुमच्या खात्यातून त्यापुढील अनधिकृत व्यवहारांस प्रतिबंध घालण्यासाठी तात्काळ पावले उचलू.
- ट. अनधिकृत व्यवहारामुळे झालेल्या नुकसानाचे दायित्व त्या वेळी अस्तित्वात असलेल्या नियामकाच्या नियमनांवर आधारित असेल.
- ठ. तुम्हाला कार्ड मिळायच्या आधी, किंवा लागू असल्यास, तुमचा पिन आणि पासवर्ड मिळायच्या आधी झालेल्या नुकसानाबद्दल तुम्ही जबाबदार नसाल, जर तुम्ही आम्हाला तुमच्या विद्यमान पत्ता कळवला असेल तर.
- ड. तक्रार दाखल करण्यासाठी आणि/किंवा हरवलेल्या/असुरक्षित कार्डाची माहिती देण्यासाठी/ब्लॉक करण्यासाठी आम्ही एटीएमच्या ठिकाणी एटीएमचे स्वामित्व असणाऱ्या बँकेच्या संपर्क प्रतिनिधींचे/हेल्प डेस्कचे दूरध्वनी क्रमांक/निःशुल्क क्रमांक प्रदर्शित करू. कृपया निवारणासाठी केवळ तुम्हाला कार्ड निर्गमित करणाऱ्या बँकेकडेच तक्रार कराल याची खातरजमा करा.
- ढ. एटीएम आयडी सर्व एटीएमवर प्रदर्शित होईल. तुम्ही तक्रार/सल्ले दाखल करताना तो उद्धृत करावा. एटीएम तक्रारी दाखल करण्यासाठीची प्रपत्रे एटीएमच्या वास्तूंमध्ये उपलब्ध असतात.
- ण. आम्ही अपयशी एटीएम व्यवहारांमधून चुकून डेबिट झालेल्या रकमांचा परतावा विहित कालमर्यादामध्ये करू. विहित कालमर्यादपलिकडे कोणताही विलंब झाल्यास, आम्ही विहित केल्यानुसार भरपाई करू, जर तक्रार आमच्याकडे (म्हणजे एटीएम कार्ड देणाऱ्या बँकेकडे) व्यवहारानंतर 30 दिवसांच्या आत दाखल झालेली असेल तर.

त. एटीएम व्यवहार वादातीत असल्यास, आम्ही वाद सोडवला जाईपर्यंत संबंधित कॅमेरा चित्रण जतन करू. असे फूटेज वाद अशा अभिलेखांच्या विहित जतन कालावधीदरम्यान उभा राहिला तरच उपलब्ध होऊ शकेल.

8.17.4.2 अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांसंदर्भात मर्यादित दायित्व

- अ. पुढील प्रसंगात अनधिकृत व्यवहार उद्भवल्यास तुमचे दायित्व शून्य राहण्यास तुम्ही पात्र असाल :
- आमच्याबाजूने योगदानात्मक स्वरूपाची फसवणूक/निष्काळजीपणा/ कमतरता
 - त्रयस्थ पक्ष भंग जिथे कमतरता ही यंत्रणेत दुसरीकडे कुठेतरी आहे आणि तुम्ही आम्हाला आमच्याकडून अनधिकृत व्यवहाराची माहिती मिळाल्यापासून कामकाजाच्या तीन दिवसांच्या आत कळवलेत तर.
- ब. अनधिकृत व्यवहारांमुळे उद्भवणाऱ्या नुकसानासाठी पुढील प्रसंगात तुम्ही जबाबदार असाल :
- ज्या प्रकरणांत नुकसान तुमच्या निष्काळजीपणामुळे झाले असेल उदा. तुम्ही पेमेंट करण्यासाठीची माहिती कोणाला सांगितलीत, तर तुम्ही तो अनधिकृत व्यवहार आम्हाला कळवेपर्यंत झालेल्या संपूर्ण नुकसानासाठी तुम्ही जबाबदार असाल. अनधिकृत व्यवहार आम्हाला कळविल्यानंतर होणाऱ्या नुकसानासाठी आम्ही जबाबदार राहू.
 - ज्या प्रकरणांत अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारासाठीची जबाबदारी आमच्याकडेही नाही आणि तुमच्याकडेही नाही, पण यंत्रणेत इतरत्र कुठेतरी असेल, आणि तुमच्याकडून अशा व्यवहाराबाबत आम्हाला कळविण्यास (आमच्याकडून त्याबाबत संदेश मिळाल्यानंतर चार ते सात कामकाजांच्या दिवसांचा) विलंब झाल्यास तुमचे प्रत्येक व्यवहारासाठीचे दायित्व त्या व्यवहार मूल्याएवढे मर्यादित असेल किंवा या विषयावर आरबीआय मार्गदर्शक सूचनांद्वारे वेळोवेळी निर्गमित होणाऱ्या रकमेएवढे असेल, जी रक्कम कमी असेल ती.
 - त्यापुढे, जर तुम्ही आम्हाला कळविण्यास सातहून अधिक दिवसांचा विलंब केलात, तर तुमचे दायित्व आमच्या मंडळाने संमत केलेल्या धोरणानुसार निश्चित होईल जे पब्लिक डोमेनमध्ये/आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध होईल. आम्ही आमच्या धोरणाचे तुमच्या दायित्वासंबंधातील तपशील आरबीआयच्या या विषयावरील मार्गदर्शक सूचनांचे पालन करत खाते उघडण्याच्या वेळी पुरवू. आम्ही या विषयावरील आमच्या धोरणाबाबतही सर्व ग्राहकांना स्वतंत्रपणे सूचित करू.

8.17.4.3 शून्य दायित्वासाठी/मर्यादित दायित्वासाठीची प्रत्यावर्तन कालमर्यादा

तुम्ही सूचित केल्यानंतर, आम्ही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारामधील रक्कम तुमच्या खात्यामध्ये तुम्ही आम्हाला कळविल्या तारखेपासून 10 कामकाजाच्या दिवसांमध्ये क्रेडिट करू (शॅडो रिव्हर्सल) (विमा

दाव्याच्या तडजोडीची वाट न पाहता, जर असेल तर). क्रेडिटच्या मूल्याचे दिनांक अनधिकृत व्यवहाराच्या दिनांकापासून धरले जाईल.

त्यापुढे, आम्ही अशी खातरजमा करू की :

- i. तुमच्या तक्रारीचे निवारण होईल आणि दायित्व, जर असेल तर, आमच्या मंडळाने संमत केलेल्या धोरणामध्ये उल्लेखित कालावधीत, जो तुमच्याकडून मिळालेल्या तक्रारीच्या दिनांकापासून 90 दिवसांहून अधिक नसेल, प्रस्थापित होईल, आणि तुम्हाला या विषयावरील आरबीआयच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार भरपाई मिळेल.
- ii. जिथे आम्ही 90 दिवसांमध्ये तक्रारीचे निवारण करण्यास किंवा तुमचे दायित्व निश्चित करण्यास, जर असेल तर, असमर्थ ठरलो, तर तुम्हाला आरबीआयच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार भरपाई मिळेल; आणि
- iii. डेबिट कार्ड/बँक खात्यासंदर्भात, तुम्हाला व्याजाचे नुकसान भोगावे लागणार नाही, आणि क्रेडिट कार्डसंदर्भात, तुमच्यावर व्याजाचे कोणतेही अतिरिक्त ओझे नसेल.

8.17.5 क्रेडिट कार्ड

क. जेव्हा तुम्ही कार्डासाठी अर्ज कराल तेव्हा त्याच्याशी संबंधित सर्व माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ. जसे महत्वाच्या अटी व शर्ती, शुल्क व व्याजदर व ईतर शुल्क बिलिंग व पेमेंट ठरवायची पद्धत, पैसे भरण्यास उशिर झाला हे ठरवण्याची पद्धत, कमित कमी रक्कम भरण्याचे आर्थिक परिणाम पूर्णवीकरण आणि कार्ड बंद करण्याची पद्धत, व कार्ड वापरण्यासाठी तुम्हाला आवश्यक असलेली सर्व माहिती.

ख. आम्ही सर्वात महत्वाचे नियम व अटी (एमआयटीसी) दहाच्या फॉटमध्ये खालीलप्रमाणे प्रदर्शित करू :

- i. विपणनादरम्यान - शुल्के आणि आकारणी यांवरील एमआयटीसी.
- ii. अर्जाच्या वेळी/स्वागत-किट देताना - इतर सर्वासमवेत* सर्व एमआयटीसी,
- iii. क्रेडिट कार्ड बिलिंग वर - शुल्के आणि आकारणी, पैसे काढण्याच्या मर्यादा यांवरील एमआयटीसी.
- iv. चालू स्तरावर, नियम व अटींमधील कोणतेही बदल.

*त्रयस्थ पक्षाद्वारे फसवणूक झाल्यास किंवा फसवणुकीत तुमचे कोणतेही योगदान नसल्यास तुमचे दायित्व.

ग. तुम्ही क्रेडिट कार्ड मिळवत असताना/अर्ज करत असताना आम्ही लक्ष्य केलेला निवारणपूर्ततेचा अवधी तुम्हाला सांगू. आम्ही कार्ड उत्पादनांवरील वार्षिकशुल्क आणि वार्षिकीकृत टक्केवारी दर (एपीआर) सांगू. (किरकोळ खरेदीसाठी आणि आगाऊ रोख मिळवण्यासाठी वेगवेगळे (जर वेगळे असतील तर), समान प्रामुख्याने). एपीआर, प्रलंबित पेमेंट आकारण्या मोजण्याची आणि व्याज मोजण्याची पद्धत उदाहरणांसकट स्पष्टपणे समजावली जाईल. हे पैलू स्वागत किटमध्ये दाखवले जातील आणि त्याबरोबरच मासिक विवरणामध्येही दाखवले जातील. दरमहा केवळ किमान पेमेंट करण्याबाबतच्या सूचनेमुळे परतफेडीचा कालावधी लांबेल व परिणामी थकित रकमेवर चढणाऱ्या व्याजाचा भरणा सर्व मासिक विवरणामध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केला जाईल. तुम्ही फक्त मासिक क्रेडिट कार्ड विवरणात उल्लेखित 'किमान देय रक्कम' भरायचे ठरवलेत तर आम्ही न भरलेल्या रकमेवर लागू होणारा व्याजदर आणि इतर शुल्केसुद्धा उल्लेखित करू.

एमआयटीसीमध्ये, आम्ही विशेषतः हे स्पष्ट करू की जर मागील महिन्यातील बिलची थकबाकी राहिली असेल, तर 'मोफत ऋण कालावधी' संपुष्टात येतो.

घ. जर तुमचा प्रोफाईल क्रेडिट कार्ड जारी करण्यासाठी योग्य वाटला तर आम्ही तुम्हाला निष्क्रिय (डिएक्टिव्हेटे) क्रेडिट कार्ड जारी करू आणि तुमच्याकडून क्रेडिट कार्ड स्वीकारत असल्याची संमति आली तसेच सक्रिय करण्यासाठी आवश्यक पावले उचलल्यावरच कार्ड सक्रिय / चालू केले जाईल जे वरिल अटींच्या अधीन असेल.

ङ. जर तुमच्या संमति शिवाय आम्ही कार्ड सक्रिय केले किंवा तुमच्या संमति शिवाय दिलेल्या कार्डचे आकार लावला तर आम्ही तो आकार फक्त परतच करणार नाही तर त्या आकाराच्या दुप्पट रक्कम दंड म्हणून तुम्हाला परत देऊ.

च. आम्ही तुमच्या लेखी संमति नंतरच तुम्हाला ऋण / उधार सुविधा देऊ किंवा तुमच्या कार्डाची क्रेडिट मर्यादा वाढवू. इलेक्ट्रॉनिक माध्यमा द्वारे प्राप्त संमति, ज्यात तुम्ही विशिष्ट प्रकारे कोणते व्यवहार करणार आणि अतिशय महत्वाच्या अटी व शर्ती वाचले असल्याबद्दल प्रमाणित करता आणि ज्यातून अशा संमतिचे डिजिटल रेकॉर्ड साक्ष्य म्हणून प्राप्त करून घेऊ शकतो, त्यालाही संमति मानले जाईल.

छ. आम्ही तुमच्यातर्फे नामनिर्देशित केलेल्या व्यक्तींना अतिरिक्त कार्ड देऊ शकतो. तुमच्या विनंतीनुसार तुम्हाला जारी केलेल्या अतिरिक्त कार्डासाठी (एकूण मर्यादामध्ये) मर्यादा ठरवून देऊ शकतो. अशा अतिरिक्त कार्ड धारकाच्या सर्व व्यवहारांसाठी तुम्ही जबाबदार असाल.

ज. जर तुमच्या क्रेडिट कार्डवरील मर्यादा कमी करण्याचा प्रस्ताव आला, तर आम्ही तशी विनंती तुम्हीच केलेली नसल्यास तुम्हाला 30 दिवसांची सूचना देऊ आणि त्यासाठीचे कारणसुद्धा एसएमएस/ईमेल/पत्राद्वारे कळवू.

- झ. आम्ही याची खात्री करू की आम्ही तुमच्या रद्द करण्याच्या/ मर्यादा कमी करण्याच्या विनंतीचे पालन करू आणि लिखित स्वरूपात किंवा आमच्याकडे नोंदवलेल्या ईमेल आयडीवरून मिळालेली विनंती केल्यापासून कामकाजाच्या 7 दिवसांच्या आत क्रेडिट कार्ड रद्द केल्याची/मर्यादा कमी केल्याची/बंद केल्याची निश्चिती करू, जर थकित रकमेचा, जर असली तर, हिशेब/भरणा झालेला असेल तर.
- ञ. तुम्ही कार्डधारक असताना, आमच्या दायित्वांचा भरणा करण्यात कसूर केल्यास, तुमच्या क्रेडिट मध्ये असलेल्या, त्याच क्षमतेमध्ये, बँकेकडील कोणत्याही खात्यामधील, किंवा बँकेच्या ताब्यातील किंवा अभिरक्षेतील तुमच्या मालकीच्या सर्व पैशावर धारणाधिकार बजावण्याचा किंवा वजावट करण्याचा हक्क आमच्याकडे असेल. तुमच्या ठेवीच्या खात्यावर धारणाधिकार/ताबा प्रस्थापित केल्यानंतर तीन दिवसांच्या आत आम्ही तुम्हाला यांसंदर्भात तुमच्या नोंदणीकृत ईमेल आयडीवर/नोंदणीकृत मोबाईल क्रमांकावर किंवा पत्राद्वारे सूचना देऊ.
- ट. जर आम्ही आमच्या क्रेडिट कार्ड धारकांना विमा कंपन्यांशी सहयोग साधून, कोणतीही विमा सुरक्षा देऊ करत असू, तर आम्ही तुमच्याकडून अपघाती मृत्युलाभाच्या आणि अपंगत्व लाभाच्या संदर्भातील अभिहस्ताकितीचे तपशील लेखी स्वरूपात मिळवू. आम्ही याची खात्री करू की संबंधित अभिहस्तांकन तपशील विमा कंपनीद्वारे नोंदवण्यात आले आहेत, जी विमा सुरक्षेशी संबंधित दावे हाताळणार असेल.
- ठ. कमी मूल्याचे कार्ड नॉट प्रेझेंट (सीएनपी) व्यवहार सुकर करण्यासाठी, अतिरिक्त घटक अधिप्रमाणनाची (एएफए) गरज शिथिल करण्यात आलेली आहे. त्यानुसार, आम्ही (कार्ड निर्गमित करणारी बँक) तुम्हाला 'पेमेंट अधिप्रमाणन उपयोजना' पर्यायी पातळीवर देऊ करू. तुमचा पर्याय सक्रिय करण्यासाठी तुमची संमती घेण्याकरिता, आम्ही एकवेळ नोंदणी प्रक्रियेची सुविधा पुरवू. अशा परिस्थितीत एएफए शिथिल होणे हे प्रति व्यवहार रु 2000/- चे कमाल मूल्य असणाऱ्या सीएनपी व्यवहारांना लागू होईल (किंवा नियामकाने वेळोवेळी ठरवल्याप्रमाणे). आम्ही तुम्हाला याहून कमी व्यवहार मर्यादा ठेवण्याचीही सुविधा देऊ.
- ड. आम्ही या संहितेच्या खंड 8.17.4.2 नुसार कोणत्याही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारासाठी जबाबदार राहू.

8.17.5.1 क्रेडिट कार्ड विवरणपत्र

- क. तुमच्या क्रेडिट कार्ड खात्याची व्यवस्था पहाण्यासाठी व क्रेडिट कार्डने केलेली खरेदी / काढलेले पैसे पहाण्यासाठी आम्ही तुम्हाला क्रेडिट कार्ड व्यवहाराचे तपशील असलेले विवरणपत्र दरमहा पोषाने किंवा तुम्हाला हवे असल्यास इंटरनेट द्वारे विनामूल्य पाठवू. क्रेडिट कार्ड विवरणपत्र प्रत्येक महिन्याच्या ठराविक तारखेला तुमच्या पत्त्यावर पोषाने / कुरीयरने किंवा तुमची इच्छा असल्यास ई-

मेलने विनामूल्य पाठवले जाईल. विवरणपत्र इंटरनेट बँकिंगवर सुद्धा पाहू शकता. चुकीची बिले आकारण्यात येणार नाहीत आणि आम्ही सूचित न केलेली शुल्के आकारण्यात येणार नाहीत याची आम्ही खात्री करू. जर कोणत्याही बिलाविरोधात तक्रार दाखल झाली, तर आम्ही स्पष्टीकरण देऊ, आणि आवश्यक असल्यास, तक्रारीचे सौहार्दाने निवारण करण्याच्या हेतुने साठ दिवसांच्या कमाल कालावधीमध्ये तुम्हाला कागदोपत्री पुरावासुद्धा पुरवला जाईल. काही बाबतींत चुकून आकारलेली शुल्के प्रत्यावर्तित झाल्यास, अशी प्रत्यावर्तने दायित्वांची हिशेबपूर्ती झाल्याचे मानण्यात येणार नाही.

- ख. विवरणपत्र न मिळाल्यास तुम्ही आमच्याशी संपर्क साधावा म्हणजे आम्ही विवरणपत्र पुन्हा पाठवण्याची व्यवस्था करू. ज्यामुळे तुम्हाला वेळेवर पेमेंट करणे व अपवाद असल्यास पाहणे सोयीचे होईल.
- ग. शुल्क आणि आकारणी व अटी व शर्ती यात काही बदल झाल्यास आम्ही तुम्हाला कळवू. सहसा, (व्याजदर व नियामक आवश्यकतेनुसार होणारे बदल सोडून) बदल हे किमान एक महिन्याची पूर्वसूचना देऊन केले जातात. बदल मासिक विवरणपत्र किंवा त्याच्या प्रतिलिपीसह आपल्याला कळविले जातील. कसूर झाल्यास, तो कर्ज माहिती कंपन्यांना (सीआयसी) कळविण्यात येईल.
- घ. कर्ज माहिती कंपन्यांना क्रेडिट कार्ड धारकाच्या कसूर अवस्थेबद्दल कळविण्यापूर्वी, आम्ही मंडळाद्वारे संमत प्रक्रियेचे पालन करू, ज्यामध्ये कार्डधारकाला पुरेशी सूचना देणे समाविष्ट असेल. चुकीच्या बिलाचे प्रत्यावर्तन होऊनही, न कळविलेली शुल्के ही सीआयसीला कळविण्याचे कारण असणार नाहीत. जर आम्ही शुल्कांचे प्रत्यावर्तन तडजोड म्हणून गृहीत धरले, तर आम्ही अशा तडजोडीबाबत सीआयसीला कळवू आणि सीआयसीला असे कळविल्याबद्दल तुम्हाला सूचित करू.

8.18 त्रयस्थ पक्ष उत्पादने (थर्ड पार्टी प्रॉडक्ट)

आम्ही सेबी (म्युच्युअल फंड) आणि आयआरडीएआय (विमा उत्पादने) अशा संबंधित नियामकांद्वारे निर्गमित नोंदणी प्रमाणपत्रानुसार झालेल्या कॉर्पोरेट एजन्सी करारनाम्यांतर्गत पेंशन फंड, म्युच्युअल फंड आणि विमा, इ. सारखी त्रयस्थ पक्षाची उत्पादने वितरित करतो. आमच्याकडे आयआरडीएआय (कॉर्पोरेट एजंट्सची नोंदणी) नियमने, 2015 शी सुसंगत असे विमा उत्पादनांच्या विक्रीकरिता मंडळाने संमत केलेले धोरण अंमलात आहे.

क. आम्ही कोणत्याही गुंतवणूक/मत्ता व्यवस्थापन कंपनीचे किंवा विमा कंपनीचे एजंट्स म्हणून म्युच्युअल फंड किंवा विमा उत्पादने यांसारखी कोणत्याही प्रकारची गुंतवणूक उत्पादने देऊ करत असलो, तर त्याबाबत तुम्हाला माहिती देऊ. आमच्या वतीने आमच्या वास्तूंचा वापर करून त्रयस्थ पक्षाची उत्पादने विकत असलेल्या किंवा त्यांचे विपणन करत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तिसाठी आम्ही जबाबदार आहोत.

ख. आम्ही याची खात्री करू की आम्ही विकत असलेली सर्व गुंतवणूक आणि विमा उत्पादने लागू

नियमांच्या आणि नियमनांच्या अधीन असतील.

- ग. तुम्ही जेव्हा आमच्याकडून बँकिंग सेवा किंवा उत्पादने घ्याल तेव्हा तुम्ही आमच्याकडून त्या बदल्यात कोणतेही त्रयस्थ पक्ष उत्पादन घ्यावे असा आग्रह करणार नाही.
- घ. आमच्याकडून घेतलेल्या कर्जासाठी तुम्ही ठेवलेल्या तारणा संदर्भात तुम्ही ठराविक किंवा त्याच संस्थेकडून विमा छत्र घ्यावे असा आग्रह आम्ही करणार नाही. जर आम्ही एखादे विमा उत्पादन देत असू तर ते पूर्णपणे ऐच्छिक असेल. तुम्ही तुमच्या इच्छेनुसार कोणत्याही संस्थेतून विमा घेऊ शकता.
- ङ. तुम्ही अशी माहिती न स्वीकारण्याचा पर्याय निवडला नसेल तर आम्ही, नियमित कालांतराने, तुम्हाला जाहिरातींद्वारे/सूचना फलकाद्वारे/वेबसाईटवरील माहितीद्वारे/पत्रकांच्या वाटपाद्वारे इ. आणि तसेच ईमेल आणि एसएमएस मार्फत आमच्या शाखांमध्ये विकल्या जाणाऱ्या उत्पादनांच्या लाभांबाबत माहिती देऊ.
- च. आमच्या शाखेतून विकल्या जाणाऱ्या गुंतवणूक व विमा योजना तुम्हाला आमचे विधिवत अर्हता प्राप्त अधिकारी समजाऊन सांगतील याची काळजी घेऊ.
- छ. तुम्हाला देऊ करण्यात येणाऱ्या उत्पादनाचे तपशीलवार नियम व अटी आम्ही पुरवू (म्युच्युअल फंड असल्यास प्रमुख माहिती ज्ञापन आणि विमा उत्पादने असल्यास उत्पादन पुस्तिका, विक्री चित्रण).
- ज. गुंतवणूक / विमा योजना तुम्हाला विकण्यापूर्वी ग्राहकांसाठीचे यथोचित मुल्यांकन करण्याची आम्ही दक्षता घेऊ.
- झ. जर आम्हाला विश्वास वाटला की तुमच्यासाठी योग्य आणि उचित आहे तरच ते उत्पादन तुम्हाला विकू.
- ञ. एखादी सेवा स्वीकारण्याचे लेखी किंवा अधिकृत इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाद्वारे आवश्यक वैधता (विधिवत ग्राह्यता) तुमच्याकडून मिळाल्यावरच त्या सेवेसाठी तुमच्याकडून आवश्यक अर्ज व कागदपत्र घेऊ.
- ट. योजनेनुसार आवश्यक सर्व औपचारिकता (वैद्यकीय परीक्षा धरून) पूर्ण झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत विवरणपत्र / पॉलिसीचे कागदपत्र तुमच्याकडे पाठवले जातील याची काळजी घेऊ.
- ठ. शक्यतेवढी विक्री पश्चात सेवा जसे पद्धतशीर गुंतवणूक योजनांच्या हप्त्यांचे (एसआयपी) चे स्मरणपत्र, नवीनतम निव्वळ मालमत्ता मुल्य (एनएव्ही), पूर्णतेची तारीख, विम्याच्या हप्त्याची देय तारीख इ.
- ड. सेवा पुरवठादार तुम्ही त्यांच्याकडून मिळवलेल्या योजनेच्या/उत्पादनाच्या कामगिरीसंदर्भात नियमित कालांतराने तुम्हाला माहिती पुरवत राहतील. जर तुम्हाला एखाद्या विशिष्ट सेवेची गरज असेल, तर तशी विशेष विनंती तुमच्याकडून आल्यावर आम्ही ती उपलब्ध करून देऊ.

- ढ. म्युच्युअ फंड, विमा / इतर वित्तीय कंपन्याकडून त्यांच्या उत्पादनाचे मार्केटिंग केल्यामुळे जर काही कमीशन / शुल्क मिळाले असेल, तर त्याची माहिती देऊ.
- ण. आम्ही विमा विक्री/म्युच्युअल फंड/त्रयस्थ पक्ष गुंतवणूक उत्पादनांची विक्री यांसारख्या उपसहबँकेंग कृतींबाबत आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करू.
- त. विविध उत्पादने विकण्याशी संबंधित सेवेचे शुल्क प्रदर्शित केले असतील व तुम्हाला मिळाले असतील याची काळजी घेऊ.

8.19 क्रेडिट समुपदेश (कर्ज / पत संदर्भाबाबत मार्गदर्शन) सुविधा

आम्ही क्रेडिट समुपदेश सुविधा देण्याचा प्रयत्न करू. जेथे ही सुविधा उपलब्ध असेल त्या केंद्राच्या शाखांमध्ये कोणत्याही बँकांनी उभारलेल्या समुपदेश केंद्राचे पत्ते व वेळ इ. प्रदर्शित करू जेणेकरून तुम्ही ही सेवा घेऊ शकाल.

8.20 अभिलेख मिळविणे

आपण विनंति केल्यास व अभिरक्षण कालावधीमध्ये असल्यास तुमच्या व्यवहाराचे कागदपत्र योग्य मूल्य भरून आपणास उपलब्ध करून दिले जातील.

9. शाखा बंद करणे / शाखेची जागा बदलणे

- क. जर आम्ही एखादी शाखा बंद करणार असलो किंवा स्थलांतर करणार असलो किंवा यापुढे तुम्हाला बँकेंग सेवा देणे अशक्य झाले तर आम्ही तुम्हाला-
- त्या केंद्रात कोणत्याही बँकेची एकही शाखा नसेल, तर दोन महिन्यांची नोटीस देऊ.
 - इतर सर्व बाबतीत एक महिन्याची नोटीस देऊ.
- ख. जर आम्ही शाखेचे स्थलांतर करणार असू तर शाखेचा नवीन पत्ता पूर्ण तपशीलासह देऊ.
- ग. शाखेच्या कामकाजाच्या वेळात काही बदल केला तर तसे तुम्हाला कळवू.

10. आर्थिक समावेश (फाइनान्शियल इनक्ल्युजन)

- क. किमान बचतीची अट न ठेवता आम्ही "प्राथमिक बचत बँक ठेव खाते" (बीएसबीडी खाते) / लघु खाते आणि जनधन खाते उपलब्ध करून देऊ; मात्र यासाठी भारतीय रिझर्व्ह बँक/भारत सरकारने वेळोवेळी बँक खाते उघडण्यासाठी जारी केलेल्या तुमच्या ग्राहकाला ओळखा (केवायसी) आणि अँटी मनी लॉन्ड्रिंग काळा पैसा शोधणे (एएमएल) सारख्या सूचनांचे पालन करावे लागेल. आम्ही किमान सामान्य सुविधा जसे निःशुल्क एटीएम कार्ड किंवा एटीएम-कम-डेबिट कार्ड देऊ व त्यांची माहिती देऊ. खाते उघडताना ही सर्व संबंधित माहिती पारदर्शीपणे सांगू.

- ख. अगदी सोप्या केलेल्या केवायसी (तुमचा ग्राहक जाणा) पद्धतिनुसार आम्ही असे खाते उघडून देण्याची सुविधा देऊ. तथापि, ही खाती अतिरिक्तपणे "लहान खाती" म्हणून मानली जातील आणि त्यासाठी लागू असलेले प्रतिबंध स्थानिक भाषेत व तुम्हाला सहज समजेल अशा पद्धतीने सांगितले जातील.
- ग. प्राथमिक बचत बँक ठेव खाते (बीएसबीडी खाते) उघडण्यासाठीच्या आवश्यकता व "लहान खाती" /जन-धन खाते उघडण्यासाठी सोप्या केवायसी पद्धतीखाली आवश्यक कागदपत्राची यादी द्विभाषी / त्रिभाषी रूपात सर्व शाखांमध्ये महत्वाच्या जागी प्रदर्शित करू.
- घ. आमच्या कर्मचाऱ्यांमध्ये विशेषतः काउंटरवरील कर्मचाऱ्यांमध्ये जागरूकता निर्माण व्हावी म्हणून प्रशिक्षणासह इतर आवश्यक पावले उचलू.
- ङ. खाते चालू ठेवण्यासाठी एका महिन्यात ठराविक वेळाच पैसे काढणे, सामान्य क्रेडिट कार्ड व इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाने राज्य व केंद्र सरकारकडून तुमच्या खात्यात पैसे अंतरित होणे इ. सामान्य बँकिंग सुविधा आम्ही तुम्हाला निःशुल्क उपलब्ध करून देऊ.
- च. तुमची इच्छा असल्यास निःशुल्क किंवा खूप कमी शुल्क घेऊन गुणवर्धित सेवा देऊ. त्यासाठी तुम्हाला समजेल अशा भाषेत अगोदर समजावून सांगू.
- छ. जर सेवा व्यवहार किंवा शुल्क यामध्ये काही बदल करणार असू तर ते लागू होण्यापूर्वी निदान एक महिना आधी तुम्हाला कळवू.
- ज. हे बदल तुम्हाला सोयीच्या माध्यमाद्वारे कळवू जसे शाखेतील नोटीस बोर्ड, किंवा व्यावसायिक प्रतिनिधी (बिझिनेस कॉरस्पॉन्डन्ट) किंवा पत्र इ.
- झ. जेथे आमची शाखा नसेल, तेथे भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (आरबीआय) पथदर्शी मार्गदर्शक सूचनानुसार खाते उघडणे, ठेवी ठेवणे, रक्कम व व्यवहारांच्या संख्येच्या मर्यादेनुसार पैसे काढणे, शिल्लक पहाणे इ. व एका ठिकाणाहून दुसरीकडे पैसे अंतरित करणे इ. सेवांसाठी व्यावसायिक प्रतिनिधी (बिझिनेस कॉरस्पॉन्डन्ट) (बी.सी.)/व्यावसायिक सुलभिकारक प्रतिनिधी (बिझिनेस फॅसिलिटेटर) (बी.एफ.) नेमण्याचा प्रयत्न करू.
- त्र. आम्ही मोबाईल बँकिंग सेवा देण्याचाही प्रयत्न करू.
- ट. तसेच मोबाईल फोन, एनईसीएस, एनईएफटी सारख्या इलेक्ट्रॉनिक माध्यमे इ. द्वारे पैसे पाठवण्याच्या इतर सुविधा देण्याचा प्रयत्न करू.
- ठ. बीसी / बीएफ च्या कृति व अकृति साठी आम्ही जबाबदार असू आणि त्यांच्या विरुद्ध नोंदलेल्या कोणत्याही तक्रारीचा तपास करू.
- ड. गरज पडल्यास आम्ही तुम्हाला परवडणाऱ्या किंमतीत कर्ज सुविधा देऊ. ज्यांच्या अटी व शर्ती तुम्ही

- कर्जासाठी अर्ज कराल तेव्हा तुम्हाला सांगू.
- ढ. आमच्याकडे असलेल्या विविध कर्ज योजना तुम्हाला सांगू ज्यात पुढील गोष्टींचा अंतर्भाव असेल. जसे तुमच्या कर्जाच्या अर्जावर विचार करण्यासाठी बँकेला आवश्यक असणारी किमान माहिती. अशा कर्जांना लागू होणाऱ्या महत्वाच्या अटी व शर्ती, बँकेकडे ठेवले जाणारे तारण, व्याजदर लागू करण्याची पद्धत व काळ, परतफेडीची पद्धत इ.
- ण. प्राधान्य क्षेत्र कर्जांतर्गत असलेल्या शासन प्रायोजित योजनांकरिता रुपये एक लाखांपर्यंतच्या ऋणमर्यादांसाठी तारण प्रतिभूतीचा आग्रह धरणा नाही, अपवाद एमएसई ग्राहकांचा ज्यांना रु 10 लाखांपर्यंत तारणमुक्त मर्यादा लागू होते. आम्ही रु 4 लाखांपर्यंत किंवा शैक्षणिक कर्ज योजनेअंतर्गत वेळोवेळी सुधारल्यानुसार शैक्षणिक कर्जांवर तारण प्रतिभूतीचा आग्रह धरणार नाही.
- त.अ ामच्या कडून घेतलेल्या कर्जासंदर्भात तुम्हाला काही आर्थिक अडचणी असल्या तर आम्ही सहानुभूतीपूर्वक व सकारात्मकतेने त्यावर विचार करू.
- थ. तुम्ही वरीलप्रमाणे कोणत्याही आर्थिक विवंचनेबद्दल कळवू शकता, ज्यायोगे आम्ही तुम्हाला तुमच्या समस्यांवर मात करण्यासाठी मदत करू शकतो. तुमच्या कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करताना सर्व प्रकारच्या कर्जासाठी आम्ही 'शून्य दायित्व' प्रमाणपत्र मिळवण्याचा आग्रह धरणार नाही (वैयक्तिक ऋणको आणि स्वयंसाहाय्य समूह (एसएचजी) आणि सहदायित्व समूह (जेएलजी)) - अपवाद एखादी विशिष्ट शासन प्रायोजित योजना 'शून्य दायित्व' प्रमाणपत्र मिळवण्याची अट घालत असेल तर.
- द. तुम्हाला अडचणीतून बाहेर काढण्यासाठी आम्ही तुमची इच्छा असल्यास रिव्हायव्हल (पुनरुज्जीवन) पॅकेज देऊ जर असे पॅकेज दोघांच्याही हिताच्या दृष्टीने विचार करण्यायोग्य वाटत असेल तर.
- ध. सामान्य शाखेमध्ये किंवा दुसऱ्या मागाने म्हणजे इन्फर्मेसन आणि कम्प्युनिकेशन टेक्नॉलॉजी (आयसीटी)-माहिती व संवाद तंत्रज्ञान) योग्य फ्लॅटफॉर्मचा वापर करू बँक खातेदारांनी खाते कसे वापरावे याबद्दल त्यांना शिक्षण देऊ व मार्गदर्शन करू.
- न.ग ाहकांना शिक्षित करण्यासाठी आम्ही आर्थिक साक्षरता कार्यक्रम चालवू.
- प. लक्ष्य गटाला सहभागी करून लहान शहरे व गावांमध्ये आर्थिक समावेश वाढविण्यासाठी शिबिरे, स्टॉल व टाऊन हॉल कार्यक्रम आयोजित करू.
- फ. पूर्ण देशात व विशेषतः बँकेमध्ये आर्थिक समावेशनाचे प्रयत्न व्हावेत म्हणून आमच्या सर्व स्तरावरिल कर्मचाऱ्यांना शिक्षित करण्यासाठी यंत्रणा राबवू.
- ब. बँकविरहित क्षेत्रामध्ये आर्थिक समावेशन योजना चालू केली आहे तेथे बँकेचे प्रयत्न पूर्णत्वास जावे म्हणून बँकेच्या अधिकाऱ्यांनी नियमित / नेहमी भेटी देण्याची पद्धत आम्ही सुरू करू.

- भ. तुमच्या तक्रारी असतील तर त्यामध्ये ताबडतोब लक्ष देण्याचा प्रयत्न करू व लवकरात लवकर त्यांचे निरसन करू.
- म. जर तुम्हाला बँक किंवा त्यांचे बीसी / बीएफ यांच्या विरुद्ध गा-हाणे / तक्रार असेल तर तक्रार करायची पद्धत काय आणि बँकेत तक्रार निवारणाची यंत्रणा काय आहे, तसेच तुमच्या तक्रारीचे बँकेकडून निवारण झाले नाही किंवा तुमचे समाधान झाले नाही तर बँकिंग लोकपाल योजने विषयी सांगू.
- य.अ.ार्थिक समावेशन कार्यक्रमाची आम्ही भरपूर प्रसिद्धि करू आणि ग्राहकांना विविध उत्पादने व सेवांविषयी माहिती देऊ.

11. जेष्ठ नागरिक व अपंग व्यक्ति

- क. आमचे विशेष ग्राहक जसे **जेष्ठ व्यक्ति**, अपंग व अशिक्षित लोकांना आमच्याशी बँक व्यवहार करण्यास सोपे व सोयीस्कर जावे म्हणून आम्ही पूर्ण प्रयत्न करू. अशा अर्जदार व ग्राहकांना सोयीस्कर धोरण, उत्पादने व सेवांचा यात समावेश असेल.
- ख. तुम्हाला बँकिंग सेवा मिळण्यात सुधारणा होईल अशा प्रणाली व पद्धति तयार करण्याचा प्रयत्न करू.
- ग. आम्ही आमच्या शाखांमध्ये आणि एटीएममध्ये व्यक्तिशः येणे तुमच्यासाठी अधिक सोयीस्कर करण्याचा प्रयत्न करू. आम्ही बँकेच्या शाखांमध्ये आणि एटीएममध्ये रॅप आणि रेलिंग उभारण्याचा प्रयत्न करू जेणेकरून ज्येष्ठ नागरिकांना आणि अपंग व्यक्तींना बँकेच्या विविध सुविधांचा लाभ घेता येईल.
- घ. तुमच्याशी संवाद साधणाऱ्या आमच्या कर्मचाऱ्यांना तुमचे बँकिंग व्यवहार करताना तुम्हाला मदत करण्यासाठी प्रोत्साहन देऊ.
- ङ. या संहितेमध्ये दिलेल्या इतर सर्व बांधीलकी शिवाय –
- आम्ही आपल्याला यथोचित अग्रक्रम देऊ. बँकिंग व्यवहार व तक्रार निवारण यामध्ये वैयक्तिक सेवा देण्याचा प्रयत्न करू.
 - बँकिंग हॉलमध्ये बसण्याची सुविधा देण्याचा प्रयत्न करू.
 - एक खिडकी पद्धतिद्वारे तुम्हाला आमच्या सेवा देण्याचा प्रयत्न करू.
 - तुम्ही निश्चित केलेल्या मर्यादेपर्यंत, तुम्ही प्राधिकृत केलेल्या व्यक्तिला त्याने प्राधिकार पत्र व पासबुक सादर केले तर पैसे काढण्याची परवानगी देऊ.
 - विशेष परिस्थितीमध्ये जसे आजारपण, शाखेमध्ये प्रत्यक्ष येऊ न शकणे इ. वेळी घरी सेवा

(डोअरस्टेप बँकिंग) देण्याचा प्रयत्न करू (जसे रक्कम स्वीकारणे / खात्यामध्ये चेक / डीडी इ. जमा करणे किंवा रक्कम पोचवणे / चेकच्या बदल्यात डीडी देणे / लेखी मागणी)

70 वर्षांहून अधिक वयाच्या ज्येष्ठ नागरिकांसाठी आणि अपंग व्यक्तिसाठी किंवा शारीरिक विकलता असणाऱ्या व्यक्तींसाठी (वैद्यकीयदृष्ट्य प्रमाणित दीर्घकालीन रोग किंवा अपंगत्व असणे), यांमध्ये दृष्टीने अपंग (अंध) व्यक्ती समाविष्ट, आम्ही पायाभूत बँकिंग सुविधांसाठी घरपोच बँकिंग पुरवण्याचा एकविचाराने प्रयत्न करू, उदा. अशा ग्राहकांच्या वास्तूंमध्ये/घरी जाऊन पावतीबदल्यात रोख आणि साधने घेणे, डीमांड ड्राफ्ट पोहोचवणे, केवायसी कागदपत्रे आणि हयातीचा दाखला सुपूर्द करणे.

- vi. निवृत्तितेवतनधारकांना त्यांच्या खात्यात जमा होणाऱ्या निवृत्तितेवतनाच्या रकमेचे विवरण असलेली पेन्शन स्लीप देऊ.
- vii. विशेष परिस्थितीत निवृत्तितेवतन तुमच्या घरी देण्याचा प्रयत्न करू.
- viii. तुम्ही (पेन्शनर) सुपूर्द करणे आवश्यक असलेला हयातीचा दाखला आम्ही आमच्या बँकेच्या कोणत्याही शाखेमध्ये स्वीकारू, व यासाठी माहितीचे केंद्रीकरण करू.
- ix. ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मॅटल रिटार्डेशन आणि बहुअपंगत्व असलेल्या व्यक्तित्या नातेवाईक / पालकांना राष्ट्रीय विश्वस्त अधिनियम 1999 खाली कायदेशीर पालक कसा नियुक्त करावा याचे मार्गदर्शन करू म्हणजे तो अशा व्यक्तित्तेचे खाते उघडू शकेल व चालवू शकेल.
- x. कोणताही भेदभाव न करता अंध व्यक्तित्तेंना सर्व बँकिंग सुविधा जसे चेक बुक, एटीएम, नेट बँकिंग, लॉकर, फुटकळ कर्ज, क्रेडिट कार्ड इ. सरसकट दिल्या जातील याची काळजी घेऊ.
- xi. विविध बँकिंग सुविधांचा लाभ घेता यावा म्हणून अंध व्यक्तित्तेंना आम्ही शक्य तेवढी मदत करू.
- xii. आम्ही नियमितपणे बैठका आयोजित करण्याचा प्रयत्न करू, म्हणजे तुम्हाला तुमचे म्हणणे सांगता येईल व एकत्रित अनुभवाचा फायदा होईल.

12. तुमच्या खात्याची सुरक्षा

12.1 सुरक्षित व खानीशीर बँकिंग व पेमेंट सिस्टीम

- क. तुम्ही विश्वास ठेवावा अशा सुरक्षित व खानीशीर पेमेंट सिस्टीमचा लाभ घेऊ शकाल, यासाठी आम्ही पूर्ण प्रयत्न करू.
- ख. सुरक्षा व्यवस्थेचा एक भाग म्हणून आम्ही जेथे व्यवहार्य असेल तेथे सीसीटीव्ही लावू घेऊ ज्यामुळे योग्य लक्ष ठेवले जाईल.

12.2 आम्ही स्वतःला अद्ययावत ठेवू

- क. तुमचे नाव, पत्ता, टेलीफोन क्र. व ई-मेल ॲड्रेस आमच्याकडे नोंदवला गेल्याची खात्री करून घ्या, म्हणजे तुम्हाला आम्ही आवश्यक अलर्ट पाठवू शकू.
- ख. कृपया तुम्ही तुमचे नाव, पत्ता बदलाल तेव्हा नाव आणि पत्त्यातील बदलाचा पुरावा आवश्यकतेनुसार आधारदायी कागदपत्रांसह, फोनक्रमांक आणि ईमेल आयडी आम्हाला त्वरित कळवाल याची खात्री करा, ज्यायोगे आम्ही आवश्यक असेल तेव्हा तुमच्याशी संपर्क साधू शकू.

12.3 तुमचे खाते तपासणे (लक्ष ठेवणे)

- क. आम्ही तुम्हाला सुचवितो की तुम्ही तुमचे विवरणपत्र किंवा पासबुक नेहमी तपासत जा व जर एखादी नोंद तुम्हाला चुकीची वाटली तर शक्यतो लगेच आम्हाला कळवा म्हणजे आम्ही ती तपासून पाहू, प्रत्यक्ष नावे (डायरेक्ट डेबिट) आणि स्थायी आदेश नेहमी तपासत राहिल्यामुळे तुमचे पैसे तुम्हाला पाहिजे तेथेच गेल्याची खात्री पटेल.
- ख. जर तुमच्या खात्यातील एखाद्या व्यवहाराची चौकशी करण्याची आम्हाला गरज वाटली तर आमच्याशी व जर आम्हाला आवश्यकता वाटली तर पोलीस / इतर तपासणी एजन्सीशी सहकार्य केले पाहिजे.

12.4 काळजी घेणे

तुमचे खाते सुरक्षित ठेवणे व ठकबाजी / घोटाळा टाळण्यास मदत करण्यासाठी तुमचे चेक, पासबुक व इतर सुरक्षा माहिती यांची काळजी घेणे गरजेचे आहे. यासाठी कृपया खालील सूचना पाळा.

क. हे करू नका :

- तुमचे चेकबुक आणि कार्ड एकत्र ठेवू नका.
 - कोरा चेक (धनादेश) सही करून ठेवू नका.
 - तुमच्या खात्याचे तपशील, पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षाविषयक माहिती कोणालाही देऊ नका.
- ख. तुमच्या कार्ड / चेकबुकचा गैरवापर टाळण्यासाठी काय करावे हे आम्ही तुम्हाला सांगू.
- ग. जर तुमचे चेकबुक, पासबुक किंवा एटीएम / डेबिट कार्ड हरवले किंवा चोरी झाली असेल किंवा इतर कोणाला तुमचा ओळखक्रमांक किंवा इतर सुरक्षित माहिती कळली असेल अशा परिस्थितीत आम्हाला कळविल्यावर आम्ही त्यांचा गैरवापर रोखण्यासाठी ताबडतोब पावले उचलू पिन / पासवर्ड (परवलीचा शब्द) कोणाला कळल्यास तुम्ही तो ताबडतोब बदलणे गरजेचे आहे.
- घ. जर तुम्हाला असा संशय किंवा खात्री असेल की तुमचे चेकबुक, पासबुक, कार्ड हरविले आहे किंवा चोरले आहे किंवा इतर कोणाला तुमचा ओळख क्रमांक, पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षित माहिती कळली आहे तर तुम्ही ते आम्हाला ताबडतोब कळविणे आवश्यक आहे.

ड. तुमचे नुकसान तुम्ही आमच्या 24 तास टोल फ्री नंबरवर सांगू शकता आणि तशी लेखी पुष्टी ताबडतोब पाठवू शकता किंवा आमच्या ई-मेल पत्त्यावर कळवू शकता.

च. आम्हाला सूचित करे पर्यंतच्या वेळेत जर काही गैरवापर झाला तर त्याला तुम्ही जबाबदार असाल.

12.5 प्रदान (पेमेंट) रद्द करणे

क. चेकचे प्रदान थांबवण्यासाठी किंवा दिलेली स्थायी सूचना किंवा परस्पर खाती नोंद रद्द करण्यासाठी आम्हाला लेखी कळवा.

ख. तुमच्याकडून कोणताही आदेश मागे घेण्याची सूचना आम्ही स्वीकारू. त्यासाठी लाभार्थी / प्रयोक्त संस्था (बेनेफिशरी / युजर इन्स्टिट्यूट) कडून पूर्व मान्यता / संमति घेण्याची आवश्यकता नाही.

ग. जर प्रदान रद्द करण्याचा तुमचा निर्णय तुम्ही आम्हाला सूचित केला नाही तर प्रदाने रद्द करणे शक्य होणार नाही.

घ. क्रेडिट कार्डची प्रदाने रद्द करणे ही त्याच्या अटी व शर्तीच्या अधीन असतील.

12.6 नुकसानीची जबाबदारी

जर तुम्ही अफरातफर केलीत तर तुमच्या खात्याचे होणारे सर्व नुकसान ही तुमची जबाबदारी असेल. जर तुम्ही योग्य काळजी घेतली नाही व त्यामुळे तुमचे नुकसान झाले तर त्यालाही तुम्हीच जबाबदार असाल.

जोडपत्र – शब्दार्थ

सदर व्याख्या कोडमध्ये आलेल्या शब्दांचे अर्थ व अटी यांची माहिती देते. ते कायदेशीर किंवा तांत्रिक नाहीत.

आधार पे :

एक मोबाईल ऑन जे बायोमेट्रिक कार्ड वापरून डिजिटल पेमेंट करू देते.

ॲप :

ॲप हे ॲप्लिकेशन या शब्दाचे संक्षिप्त रूप आहे. ॲप्लिकेशन हा एक सॉफ्टवेअर प्रोग्रॅम असतो ज्याची रचना वापरकर्त्यासाठी एक विशिष्ट क्रिया पार पाडण्यासाठी केलेली असते.

एटीएम (Automated Teller Machine)

एटीएम मशिनद्वारे ग्राहक त्याचे पिन (PIN) ओळखक्रमांक वापरून पैसे काढणे, इतर माहिती व इतर सेवा मिळवू शकतो.

बँकिंग लोकपाल

एक स्वतंत्रपणे वाद निवारण करणारी प्राधिकृत संस्था, जी रिझर्व्ह बँकेने व्यक्ति आणि छोट्या संस्थांना त्यांच्या बँकाशी होणाऱ्या वादातून तोडगा काढण्यासाठी निर्माण केली आहे.

बँकिंग आउटलेट :

एक नियत ठिकाणचे सेवादायी युनिट, जिथे बँकेचे कर्मचारी किंवा त्यांचे व्यवसाय सहयोगी असतात, व जिथे ठेवी स्वीकारण्याच्या, धनादेश वटवण्याच्या/रोख रक्कम काढण्याच्या किंवा पैसे उसने देण्याच्या सेवा आठवड्यातून किमान पाच दिवस दररोज किमान चार तास पुरवल्या जातात.

भीम :

भारत इंटरफेस फॉर मनी हे मोबाईल ॲप नॅशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआय) ने विकसित केलेले असून हे युनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (युपीआय) वर बेतलेले आहे.

कार्ड

एक प्लॅस्टिकचे कार्ड, जे ग्राहक वस्तू आणि सेवांचा मोबदला देण्यासाठी किंवा पैसे काढण्यासाठी वापरतो. या संकेत संहितेमध्ये डेबिट, क्रेडिट, स्मार्ट व एटीएम कार्डचा समावेश केला आहे.

क्रेडिट कार्ड

क्रेडिट कार्ड हे क्रेडिट सुविधा मिळणारे प्लॅस्टिकचे कार्ड. याने तुम्ही सामान व सेवांचे बिले देऊ शकता किंवा पैसे काढू शकता.

चेक वसूरी करण्याचे धोरण

वेगवेगळ्या स्थानिक व बाहेरगावच्या बँकांचे चेक व पी.ओ./डी.डी. इ. त्या त्या खात्यात जमा करण्यासाठी बँकामध्ये जमा केल जातात. ह्या द्वारे खालील कामे केली जातात.

- चेक विकत घेण्याची विनंती
- चेक जमा करण्यासाठी वेळेची मर्यादा
- चेक जमा करण्यास विलंब झाल्यास व्याज देणे
- स्थानिक व बाहेरगावचा चेक ताबडतोब जमा करणे
- चेक / इन्स्ट्रुमेंट्स संक्रमणा दरम्यान हरवल्यास व तो जमा करण्यासाठी लागणारा आकार

ग्राहक

ज्याचे बँकेत खाते आहे अशी व्यक्ति (ज्यामध्ये दुसऱ्या व्यक्तिबरोबर संयुक्त खाते किंवा मृत्युपत्र व्यवस्थापक किंवा विश्वस्त किंवा हिन्दु अविभक्त कुटुंबाचा कर्ता म्हणून खाते यांचा समावेश होतो. परंतु एकटा व्यापारी / प्रोप्रायटरशीप, भागीदारी, कंपनी, क्लब आणि सोसायटी यांचा समावेश होत नाही) किंवा जे बँकेची इतर उत्पादने / सेवा यांचा वापर करतात.

चालू खाते

हा एक मागणीनुसार ठेवीचा प्रकार आहे. अर्थात त्या खात्यातील शिल्लक रकमेवर आधारित किंवा ठराविक रक्कम कितीही वेळा काढता येते.

मृत व्यक्तिके खाते

ज्या ठेव खात्याचा खातेदार मृत झाला असेल किंवा संयुक्त खात्याचा एक किंवा अधिक खातेदार मृत झाले असतील असे खाते मृत व्यक्तिके खाते मानले जाते.

डीमॅट खाते

डीमॅट खाते म्हणजे डीमटेरियलाईज्ड खाते, ज्यामध्ये गुंतवणूकदाराचे रोखे इलेक्ट्रॉनिक माध्यमामध्ये असतात.

ठेव खाते

- बचत खाते – ठराविक काळामध्ये पैसे काढण्याची रकमेनुसार व वेळेनुसार मर्यादा असलेले मागणी ठेव आहे.
- मुदत ठेव – म्हणजे ठराविक काळासाठी बँकेमध्ये ठेवलेली ठेव जी मुदत संपल्यानंतरच काढता येते. यामध्ये पुनरावर्ती ठेव / दुप्पट लाभ ठेव / कमी काळासाठी ठेव / निश्चित ठेव / मासिक उत्पन्न प्रमाणपत्र / त्रैमासिक उत्पन्न प्रमाणपत्र इ. चा समावेश होतो.
- नोटीस ठेव – म्हणजे ठराविक काळासाठी ठेवलेली मुदत ठेव, पण एक पूर्ण बँकिंग दिवसाची नोटीस देऊन ही ठेव काढून घेता येते.

इक्विटी

इक्विटी म्हणजे कॉर्पोरेट संस्थेच्या भांडवलाचा भाग, जो कंपनीचे शेअर्स म्हणून वास्तविक किंवा डीमटेरियलाइज्ड स्वरूपात असतो.

इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सर्व्हिस (ईसीएस)

समाशोधन केंद्राची सेवा वापरून एका बँक खात्यातून दुसऱ्या बँक खात्यामध्ये इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाने पैसे पाठविण्याची सोय.

निश्चित व्याजदर

कर्जावरील निश्चित केलेला व्याजदर म्हणजे कर्जाच्या पूर्ण कालावधीसाठी निश्चित केलेला दर अथवा अटी व शर्तीनुसार तो पहिल्या काही वर्षांनंतर पुन्हा बदलून घेता येतो.

तरंगता व्याजदर

कर्जावरील तरंगता (बदलता व्याजदर) म्हणजे असा व्याजदर जो निश्चित केलेला नाही परंतु संदर्भ दराशी संबंधित आहे, व कर्जाच्या अटी व शर्तीनुसार संदर्भ दरात जर बदल होतील त्याप्रमाणे वेगवेगळा असेल.

हमी

प्राथमिकतः जबाबदार असणाऱ्या व्यक्तीने कसूर केल्यास दुसऱ्या व्यक्तीचे कर्जाचा भरणा किंवा बंधनाची पूर्तता करण्याचे आश्वासन देणारे एक लेखी वचन.

सरकारी रोखे

सरकारने सार्वजनिक कर्ज उभे करण्यासाठी निर्माण केलेली व जारी केलेली प्रतिभूति किंवा रोखे

सुप्त किंवा अप्रवर्ती खाते

ज्यामध्ये निदान दोन वर्षा पासून एकही व्यवहार झालेला नाही असे बचत किंवा चालू खाते.

आयएमपीएस :

इमिडिएट पेमेंट सर्व्हिस ही मोबाईल फोन्समधून इंटरबँक इलेक्ट्रॉनिक इन्स्टंट मोबाईल मनी ट्रान्सफर सर्व्हिस (आंतरबँकीय इलेक्ट्रॉनिक तात्काळ मोबाईल निधी हस्तांतरण सेवा) आहे.

राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा :

ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (आरबीआय) भारताच्या सीमेमध्ये इलेक्ट्रॉनिक निधी हस्तांतरणासाठी सुरु केलेली यंत्रणा आहे.

राष्ट्रीय स्वयंचलित समाशोधन गृह

हा बँकांना, आर्थिक संस्थांना, कॉर्पोरेट आणि शासनाला आंतरबँकीय, मोठ्या मापाचे इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार करण्यासाठीचा एक वेब आधारित मंच आहे.

एनईएफटी

नॅशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर (एनईएफटी) पद्धती ही राष्ट्रीय स्थरावरील पैसे पाठवण्याची पद्धती आहे. ज्याद्वारे देशातील एका बँक शाखेतून दुसऱ्या बँक शाखेत कोठेही पैसे पाठवता येतात.

नामनिर्देशनाची सोय / सुविधा

नामनिर्देशनाच्या सुविधेमुळे बँक हे करू शकते : खातेदाराच्या मृत्यु नंतर त्याच्या खात्यात जमा असलेली रक्कम त्याने नामनिर्देशित केलेल्या व्यक्तिला देता येते. खातेदाराने त्याच्या सुरक्षा कक्षात ठेवलेल्या वस्तू त्याच्या मृत्यु पश्चात नामनिर्देशित व्यक्तिला परत करता येतात. खातेदाराने बँकेचा लॉकर भाड्याने घेतलेला असल्यास त्यातील वस्तू नामनिर्देशित व्यक्तिला देता येतात.

तारीख उलटलेला (स्टेल) चेक

चेक जारी केल्यानंतर तीन महिन्यांनी जमा करण्यासाठी दिलेला चेक

पॅन (PAN)(वैयक्तिक खाते क्रमांक)

वैयक्तिक खाते क्रमांक (PAN) आयकर विभागाने दिलेला दहा अक्षरे व अंक मिळून तयार केलेला क्रमांक जो पूर्ण भारतामध्ये वेगळा (युनिक) क्रमांक असतो. हा क्रमांक लॅमिनेटेड कार्डद्वारे दिलेला असतो. हा कायमस्वरूपी क्रमांक असून करदात्याच्या रहिवासाच्या पश्चात बदल झाला म्हणून किंवा क्रमांक देणारा अधिकारी बदलला

म्हणून तो बदलला जाणार नाही.

पार्ट टाईम बँकिंग आउटलेट

एक बँकिंग आउटलेट जे आठवड्यातून किमान पाच दिवस दररोज किमान चार तास सेवा पुरवते.

पासवर्ड

अक्षरे किंवा अंक किंवा अक्षरे व अंक संयुक्तपणे, जे ग्राहकाने निवडले असेल असा एक कोड, ज्यामुळे त्याला फोन किंवा इंटरनेट बँकिंग सेवा वापरता येते, पासवर्ड ओळख पटविण्यासाठी सुद्धा वापरला जातो.

पिन (PIN) वैयक्तिक ओळख क्रमांक

हा गोपनीय क्रमांक असून कार्डसह हा क्रमांक वापरून ग्राहक वस्तू / सेवांचा मोबदला देऊ शकतो, पैसे काढू शकतो आणि बँकेने देऊ केलेल्या इतर इलेक्ट्रॉनिक सेवांचा वापर करू शकतो.

पीओएस (पॉइंट ऑफ सेल्स)

पीओएस किंवा स्वाईप मशीन या लोकप्रिय नावाने ओळखले जाणारे हे एक तंत्रज्ञानात्मक साधन असते जे व्यापारी आस्थापनांना (एमई) रोखरहित व्यवस्थेत ग्राहकांना वस्तू किंवा सेवांची विक्री करण्यासाठी पुरवले जाते. ग्राहकाला केवळ त्याचे डेबिट, क्रेडिट किंवा प्रीपेड कार्ड स्वाईप करावे लागते.

आरटीजीएस (RTGS)

आरटीजीएस म्हणजे रियल टाईम ग्रॉस सेटलमेंट. बँकांद्वारे निधी पाठविण्याची ही सर्वात जलद पद्धत आहे. आरटीजीएस मध्ये एकास एक असा व्यवहार होतो. ज्याला ग्रॉस सेटलमेंट असे म्हणतात व रियल टाईम म्हणजे वाट न पहाता ताबडतोब.

रेफरन्स रेट – संदर्भ दर

हा बँकांचा बँचमार्क दर असतो. बदलत्या दरावर आधारित जे कर्ज मंजूर केले जाते त्यासाठी संदर्भदर लागू होतो. प्रत्येक बँक त्यांच्या नीतीनुसार संदर्भ दर ठरविते किंवा बदलत असते.

ज्येष्ठ नागरिक

60 वर्ष वयापेक्षा जास्त वयाची व्यक्ति ज्येष्ठ नागरिक असते.

हिशेबपूर्त खाते

थकबाकीची परतफेड करण्याकरिता बँकेने देऊ केलेल्या 'एकवेळ हिशेबपूर्ती' (ओटीएस) योजनेअंतर्गत हिशेबपूर्त

झालेले ऋण खाते. यानून असे निदर्शित होते की ऋणकोने काही रक्कम भरली असली तरी कदाचित मूलतः मान्य केल्यानुसार ती पूर्णपणे भरली नाही. अशा हिशेबपूर्ती झालेल्या खात्यांची माहिती ऋणकोचा ऋण इतिहास अद्ययावत करण्यासाठी सीआयसीना पाठवली जाते.

स्मार्ट कार्ड

स्मार्ट कार्ड हे क्रेडिट कार्डच्या आकाराचे प्लॅस्टिकचे कार्ड असते ज्यामध्ये मायक्रोचिप घातलेली असते, जिच्यामुळे माहिती प्रोसेस होते. स्मार्ट कार्डमुळे माहितीची साठवण, ओळख व अधिकृतता सुरक्षित रहाते. हे कार्ड टेलिफोन कॉल करण्यासाठी, इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने पैसे देण्यासाठी व इतर गरजांसाठी वापरता येते.

टेरिफ शेड्यूल

बँक आपल्या ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादने व सेवांसाठी जे शुल्क / आकार लावते त्याची माहिती शेड्यूलमध्ये दिलेली असते.

युनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (युपीआय)

एक पैसे भरण्याची यंत्रणा जी एका पूर्वनियोजित ईमेल आयडीवरून, स्मार्ट फोन वापरून दोन बँक खात्यांमध्ये निधी हस्तांतरण करू देते.

अनपेड (अदत्त) चेक

बँकेकडून 'अनपेड' (चुकता न केलेला) म्हणून परत आलेला चेक.

जोडपत्र 1

सर्वसमावेशक सूचना फलकाचे स्वरूप

(----- पर्यंत अद्ययावत)

अ. ग्राहक सेवा माहिती:

आम्ही पुरवत असलेल्या सेवा प्रदर्शित केल्या आहेत

1. आम्ही ठेवींवरील प्रमुख व्याजदर आणि विदेशी चलनाचे दर शाखेमध्ये वेगळे प्रदर्शित केले आहेत.
2. सर्व ठेव खात्यांवर, सेफ कस्टडीतील आणि सेफ डिपॉझिट व्हॉल्ट्समधील वस्तूंवर नामनिर्देशनाची सुविधा उपलब्ध आहे.
3. आम्ही घाण आणि छिन्नविछिन्न नोटांचा विनिमय करतो.
4. आम्ही सर्व मूल्यांची नाणी स्वीकारतो/बदलून देतो.
5. कृपया स्थानिक आणि परगावचे धनादेश गोला करण्यासाठीच्या लागू कालमर्यादिकरिता आमचे धनादेश संकलन धोरण वाचा.
6. समाधानकारक खात्यांसाठी, आम्ही रु ----- पर्यंतच्या परगावच्या धनादेशाचे तात्काळ क्रेडिट देऊ करतो (कृपया धनादेश संकलन धोरण वाचा).
7. बँकेचा बीपीएलआर (बँचमार्क प्राईम लेंडिंग रेट)/एमसीएलआर (मार्जिनल कॉस्ट ऑफ लेंडिंग रेट) आणि त्याचा प्रभावी दिनांक.

ब. सेवा शुल्के:

अनु क्र.	खाते प्रकार	किमान शिल्लक आवश्यकता (मासिक/त्रैमासिक/अर्धवार्षिक) ₹	तिचे जतन न झाल्यास शुल्के ₹
1.	बचत खाते		

क. गाऱ्हाण्याचे निवारण:

1. जर तुमची काही गाऱ्हाणी/तक्रारी असतील, तर यांच्याकडे जा :
2. जर तुमच्या तक्रारीचे शाखा पातळीवर निवारण झाले नाही, तर तुम्ही आमच्या प्रादेशिक/क्षेत्रीय व्यवस्थापकाकडे येथे जाऊ शकता : (पत्ता)
3. जर आमच्या तक्रार निवारणाने तुमचे समाधान झाले नसेल, तर तुम्ही बँक लोकपालाकडे येथे जाऊ शकता : (नाव, पत्ता, दूरध्वनी क्रमांक आणि ईमेल ॲड्रेस द्यावा)

ड. दिल्या जाणाऱ्या इतर सेवा :

1. आम्ही डिजिटल पेमेंट आणि सेवासुद्धा देऊ करतो.
2. आम्ही 'मूलभूत बचत बँक ठेव खाती' उघडतो.
3. आम्ही थेट कर संकलन स्वीकारतो. (कृपया चलानावर पॅन/टॅन द्या. चलान ड्रॉप बॉक्समध्ये टाकू नका). (जर बँक असे करत असेल तर)
4. आम्ही पब्लिक प्रोव्हिडंट फंड खाती उघडतो (जर बँक असे करत असेल तर)
5. येथे ज्येष्ठ नागरिक बचत योजना, 2004 राबवली होते (जर बँक असे करत असेल तर)
6. भारत सरकारद्वारे आणि राज्य शासनाद्वारे प्रायोजित पंतप्रधान रोजगार योजना / इतर योजना येथे राबवल्या जातात. (जर बँक असे करत असेल तर)
7. आम्ही एमएसएमई कर्जे/उत्पादने/मुद्रा कर्जे देतो.
8. आम्ही किसान क्रेडिट कार्ड निर्गमित करतो (जर बँक असे करत असेल तर)
9. पंतप्रधानांच्या निवारण निधीसाठीच्या देणग्या येथे स्वीकारल्या जातात.

ई. पुस्तिकेच्या स्वरूपात उपलब्ध माहिती:

(कृपया 'आम्ही आपणांस मदत करू शकतो का?' काउंटर वर जा)

1. वरील (अ) ते (ड) मध्ये उल्लेखित सर्व बाबी.
2. चलन विनिमय सुविधांसाठी नागरिकाची सनद.
3. सर्वसामान्य व्यवहारांसाठी वेळेचे नियम.
4. सर्व बँक नोटांची रचना आणि सुरक्षाविषयक वैशिष्ट्ये.
5. ठेवी, धनादेश संकलन, गा-हाणी निवारण यंत्रणा, भरपाई, दायित्वांचे संकलन आणि प्रतिभूर्तीचा पुन्हा कब्जा, ग्राहक अधिकार धोरण आणि ग्राहक सुरक्षा धोरण.
6. संपूर्ण सेवा शुल्के, यामध्ये विनाशुल्क दिल्या जाणाऱ्या सेवासुद्धा समाविष्ट.
7. न्याय्य कार्यपद्धती संहिता/क्रेडिट कार्ड परिचालनाची न्याय्य कार्यपद्धती संहिता/बँकेच्या ग्राहकांशी असलेल्या वचनबद्धतेची संहिता/सूक्ष्म आणि लघु व्यवसायांशी असलेल्या वचनबद्धतेची संहिता.

वास्तूबाहेर पुरवावयाची माहिती :

- बँकेचे/शाखेचे नाव :
- साप्ताहिक सुटी :
- साप्ताहिक शाखा नॉन-बँकिंग दिन :
- शाखेच्या कामकाजाची वेळ:

या संहितेची निर्मिती बँकिंग कोड व मानक बोर्ड (बीसीएसबीआय) द्वारे भारतीय रिझर्व्ह बँक, इंडियन बँक्स असोसिएशन (भारतीय बँक संघ) व सभासद बँकांच्या सहयोगाने केली आहे. या संहितेचा मुख्य उद्देश चांगल्या व निष्पक्ष बँकिंग प्रक्रियेचा प्रकार, किमान दर्जा निश्चित करणे, पारदर्शिता वाढवणे, उच्चतर परिचालन दर्जा मिळविणे आणि त्याही पेक्षा चांगले बँकर – ग्राहक संबंध वाढविणे हा आहे, ज्यामुळे सामान्य माणसाचा बँकिंग प्रणाली मध्ये विश्वास कायम राहिल.

बीसीएसबीआयची स्थापना फेब्रुवारी 2006 मध्ये स्वतंत्र संस्था म्हणून केली गेली व त्याचा उद्देश बँकांनी स्वीकारलेल्या बँकिंग कोड व मानकाचे अनुपालन बँका ग्राहकांना सेवा देत असताना योग्य प्रकारे करित आहेत यावर लक्ष ठेवणे व निश्चित करणे हा होता.

बीसीएसबीआयने दोन प्रकारच्या संहिता बनविल्या आहेत – **ग्राहकांप्रति बँकांच्या बांधिलकीची संहिता** आणि **सुक्ष्म व लघु उद्योगांसाठी बँकांच्या बांधिलकीची संहिता**. बीसीएसबीआयच्या सभासद बँका ज्यात अनुसूचित वाणिज्य बँका, शहरी सहकारी बँका आणि क्षेत्रीय ग्रामीण बँकांचा समावेश आहे, यांनी ही संहिता स्वीकारली आहे.

बीसीएसबीआय आपली अभिकल्पना (डिजाइन) व अधिदेशानुसार तक्रार निवारण फोरम नाही. तथापि बीसीएसबीआय बँकांची धोरणे, कामाची पद्धत आणि प्रक्रियेतील कमतरते संबंधी प्रणाली मध्ये (जर काही) कमतरता असेल तर ती शोधण्याच्या दृष्टीने तक्रारी कडे पाहते आणि ती दूर करण्यासाठी कारवाई करते.

बीसीएसबीआय बदल अधिक माहितीसाठी कृपया www.bcsbi.org.in ही वेबसाईट पहावी.

