ग्राहकांप्रति बँकेच्या बांधिलकीची संहिता

जानेवरी 2014

व्यक्तिगत **ग्राहकाशी** व्यवहार करताना सदस्य बँकांनी बँकिंग सेवांचा कमीत कमी कसा दर्जा राखावा हे सांगणारी ही ग्राहक हक्काची संहिता आहे. यामुळे ग्राहकाला संरक्षण मिळते व बँकांनी ग्राहकाशी नेहमीचे व्यवहार करताना कसे वागले पाहिजे हेही कळते.

अनुक्रमणिका			
1		प्रस्तावना	6
	1.1	संहितेची उद्दिष्टे	6
	1.2	संहितेचा वापर	7
2		मुख्य वचने	7
	2.1	**आपल्याप्रती आमची मुख्य वचने**	7
	2.1.1	**तुमच्याशी सर्व व्यवहारांच्या बाबतीत, संयुक्तिक व निष्पक्ष वर्तन करणे**	7
	2.1.2	आमची आर्थिक उत्पादने व सेवा कशी कामे करतात हे तुम्हाला समजण्याठी **आम्ही हे करु**	8
	2.1.3	तुमचे खाते किंवा सेवा यांचा उपयोग करण्यासाठी मदत करणे	8
	2.1.4	ज्या गोष्टी चुकीच्या होऊ शकतात अशा वेळी चटकन व सहानुभूतीपूर्ण वागणे	8
	2.1.5	तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी व गुप्त ठेवणे	9
	2.1.6	**संहीता जनतेपर्यंत पोचविण्यासाठी आम्ही हे करु**	9
	2.1.7	भेदभावमुक्त नीतीचा अंगिकार करणे व प्रत्यक्षात आणणे.	9
3		माहिती – पारदर्शकता	9
	3.1	**सामान्य माहिती**	9
	3.2	‘फोन करु नका’ सेवा	10
	3.3	व्याजदर	10
	3.3.1	व्याजदरातील बदल	10
	3.4	**टेरीफ शेड्युल (प्रशुल्क अनुसूची)**	11
	3.4.1	शुल्क व आकार	11
	3.4.2	शुल्क व आकारातील बदल	11
	3.5	अटी आणि शर्ती	11
	3.5.1	अटी आणि शर्ती मधिल बदल	12
4		**जाहिरात, विपणन व विक्री**	12
5		**खाजगीपणा आणि गुप्तता**	12
	5.1	**कर्ज माहिती कंपन्या**	13
6		देय राशि जमा करणे	14
	6.1	**देय राशि गोळा करणे व गहाण वस्तूंचा ताबा घेण्याचे धोरण**	16
7		**तक्रारी, गा-हाणी निवारण व अभिप्राय**	16
	7.1	आतंरिक पद्धति	16
	7.2	बँकिंग लोकपाल योजना	17

	7.3	ग्राहक सभा	17
	7.4	शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति सभा	17
8		उत्पादने व सेवा	18
	8.1	ठेव खाते	18
	8.1.1	**खाते उघडणे व ठेव खात्यामधील व्यवहार**	18
	8.1.2	खाते बदलणे	19
	8.1.3	बचत/चालू खाते	20
	8.1.3.1	किमान शिल्लक	20
	8.1.3.2	**आकारणी**	20
	8.1.3.3	**पासबुक/विवरणपत्र**	21
	8.1.3.4	ठेव खात्याची श्रेणी वाढ	21
	8.1.4	अज्ञान मुलांसाठी खाते	21
	8.1.5	अप्रवर्ती/सुप्त खाते	21
	8.1.6	खाते बंद करणे	22
	8.2	समाशोधन चक्र/संग्रह वसूली सेवा	22
	8.3	**रोकड व्यवहार**	23
	8.4	प्रत्यक्ष खर्ची टाकणे व स्थायी सूचना	23
	8.5	प्रदान थांबविण्याची सुविधा	23
	8.6	**तुम्ही जारी केलेले चेक/नावे लिहिण्याच्या सूचना**	24
	8.7	**मुदत ठेवी**	24
	8.7.1	**ठेव तारणा वरील कर्ज**	25
	8.8	मयत खातेदारा विषयी दावा	25
	8.8.1	उत्तरजीवी/नामनिर्देश कलम असलेले खाते	25
	8.8.2	उत्तरजीवी/नामनिर्देश कलम नसलेले खाते	26
	8.8.3	दावा चुकता करण्यास लागणारा वेळ	26
	8.8.4	मुदत ठेवी मुदतीपूर्वी मोडणे	26
	8.8.5	मयत खातेदाराच्या नावावर येणारा पैशाचा ओघ	26
	8.9	**सुरक्षा ठेव, लॉकर**	27
	8.10	विदेश विनियम सेवा	27
	8.11	भारतात पैसे पाठविणे	28
	8.12	कर्ज	28
	8.12.1	कर्ज	29
	8.12.1.1	सामान्य माहीती	29
	8.12.1.2	कर्ज अर्ज व त्याची प्रक्रिया	29
	8.13	हमी	31

	8.14	**केंद्रीय नोंदणी (सेंट्रल रजिस्ट्री)**	32
	8.15	देय राशीचा हिशोब पूर्ण करणे	32
	8.16	कर्ज व कार्डाच्या देयतेचे प्रतिभूतिकरण	33
	8.17	इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग	33
	8.17.1	**पिन (PIN वैयक्तिक ओळख क्रमांक) आणि पासवर्ड (परवलीचा शब्द)**	33
	8.17.2	इंटरनेट बँकिंग	35
	8.17.3	मोबाईल बॅंकिंग	37
	8.17.4	एटीएम/डेबिट व क्रेडिट कार्ड	37
	8.17.4.1	**नुकसान/चोरी/वादग्रस्त व्यवहार कळविणे**	38
	8.17.5	क्रेडिट कार्ड	40
	8.17.5.1	क्रेडिट कार्ड विवरण पत्र	41
	8.18	**त्रयस्थ पक्ष उत्पादने (थर्ड पार्टी प्रॉडक्ट)**	42
	8.19	क्रेडिट समुपदेश सुविधा	43
	8.20	अभिलेख मिळविणे	43
9		**शाखा बंद करणे/शाखेची जागा बदलणे**	43
10		आर्थिक समावेशन	44
11		ज्येष्ठ नागरिक आणि अपंग व्यक्ति	45
12		तुमच्या खात्याची सुरक्षा	47
	12.1	सुरक्षित व खात्रीशीर बॅकिंग व पेमेंट सिस्टीम	47
	12.2	आम्ही स्वतःला अद्ययावत ठेवू	47
	12.3	तुमचे खाते तपासणे (लक्ष ठेवणे)	47
	12.4	काळजी घेणे	48
	12.5	पेमेंट रद्द करणे	49
	12.6	नुकसानीची जबाबदारी	49
	परिशिष्ट	**स्पष्टीकरणकोश**	50

<u>प्रस्तावना</u>

व्यक्तिगत **ग्राहकाशी** व्यवहार करताना सदस्य बँकांनी बँकिंग सेवांचा कमीत कमी कसा दर्जा राखावा हे सांगणारी ही ग्राहक हक्काची संहिता आहे. यामुळे ग्राहकाला संरक्षण मिळते व बँकांनी ग्राहकाशी नेहमीचे व्यवहार करताना कसे वागले पाहिजे हेही कळते.

ही संहिता रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक किंवा पर्यवेक्षक अनुदेश सूचनांच्या बदली किंवा ऐवजी दिलेली नाही. रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी दिलेल्या सूचनांचे व निर्देशांचे आम्ही पालन करू. संहिताच्या तरतूदीमध्ये निर्धारित नियामक सूचनांपेक्षा उच्चस्तरीय मापदंड (प्रमाण) प्रस्थापीत केलेली असू शकतात आणि अशावेळी उच्चतरीय मापदंड प्रचलित राहतील कारण ही संहिता म्हणजे आमच्याद्वारे ऐच्छिकरित्या स्वीकारलेल्या सर्वोत्तम प्रथा असतील, यासाठी आम्ही तुम्हाला वचनबद्ध आहोत.

चांगली ग्राहक सेवा देण्यासाठी व ग्राहकाला जास्तीत जास्त समाधान व्हावे यासाठी बँकिंग सेवांच्या उच्चस्तर मापदंडाचा आम्ही अंगिकार करु.

संहितेमध्ये उल्लेखलेला `तुम्ही' म्हणजे ग्राहक व आम्ही म्हणजे ज्यांच्याशी ग्राहक व्यवहार करत असेल ती बँक.

1.1. संहितेची उद्दिष्टे

संहिता खालील गोष्टींसाठी विकसित केली आहे.

a . आम्ही तुमच्याशी व्यवहार करताना बँकिंग प्रथांच्या किमान दर्जाचा स्तर निश्चित करून चांगल्या व निष्पक्ष सेवांचा पुरस्कार करणे.

b पारदर्शिता वाढविणे ज्यामुळे बँकेच्या सेवेतून तुम्हाला आमच्या कडून संयुक्तिक अपेक्षा काय असाव्यात याबद्दल तुमची जाण वाढविणे.

c व्यवहाराचा उच्चतर दर्जा गाठण्यासाठी स्पर्धात्मक बाजार शक्तिंना प्रोत्साहित करणे

d तुम्ही व तुमची बँक यामध्ये निष्पक्ष व जिव्हाळ्याचे नाते निर्माण करणे.

e बँकिंग प्रणाली मध्ये विश्वास वाढविणे.

विभाग 2 मधिल मुख्य बांधिलकीचा समावेश संहितेच्या मापदंडामध्ये केला आहे.

1.2. संहितेचा वापर

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

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

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

iii. सरकारी व्यवहाराशी संबंधित बँकिंग सेवा

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

v भारतीय चलनी नोटा/नाणी बदलण्याची सुविधा

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

vii. कर्जे, अधिकर्ष व **हमी**

viii. पैसे बदलून देण्यासह विदेशी विनिमय सेवा.

ix. आमच्या शाखांद्वारे आणि/किंवा आमच्या अधिकृत प्रतिनिधी किंवा एजंटद्वारे विकली जाणारी त्रयस्थ पक्ष विमा व गुंतवणूक उत्पादने.

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

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

2. मुख्य वचने

2.1. आपल्याप्रती आमची मुख्य वचने

2.1.1. तुमच्याशी सर्व व्यवहारांच्या बाबतीत, खालील बाबींची निश्चिती करून, संयुक्तिक व निष्पक्ष वर्तन करणे.

a. बँकेच्या काऊंटरवर रक्कम/धनादेश स्वीकारणे व देणे या किमान बँकिंग सुविधा पुरवणे .

b. आम्ही आपल्याला देऊ लेलेली उत्पादने व सेवा आणि आम्ही पाळत असलेल्या पद्धति व प्रथा या बाबतीत या संहितेमध्ये निश्चित केलेली वचने व मापदंड गाठणे.

c. आमची उत्पादने व सेवा या संबंधित कायदे व नियमांनुसार असतिल तसेच तुमच्या गरजांशी सुसंगत असतील याची आम्ही काळजी घेऊ.

d. आमचे तुमच्याशी व्यवहार हे पारदर्शकता व एकात्मतेचे नैतिक तत्व पाळणार असतील.

e. सुरक्षित व विश्वसनीय बँकिंग व प्रदान प्रणालीचा आम्ही वापर करु.

2.1.2. आमची आर्थिक उत्पादने व सेवा कशी कामे करतात हे तुम्हाला समजण्यासाठी आम्ही हे करु -

a. तुम्हाला खालील पैकी कोणत्याही एका किंवा त्यापेक्षा जास्त भाषांमध्ये माहिती पुरविणे - हिंदी, इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषा.

b. आमच्या जाहिराती व विपणन साहित्य हे स्पष्ट असेल व गैरसमज करुन देणारे नसेल याची काळजी घेणे.

c. तुम्हाला आमच्या उत्पादनांची व सेवांची स्पष्ट माहिती देणे, अटी व शर्ती व व्याजदर/ सेवा आकार जो लागू असेल त्याविषयी माहिती देण्याची निश्चिती करणे.

d. तुम्हाला कोणत्या सुविधा मिळू शकतात व त्या कशा मिळवाव्या याची माहिती देणे. आणि चौकशीसाठी तुम्ही कोणाला व कसे भेटावे याविषयीची माहिती देणे.

2.1.3. तुमचे खाते किंवा सेवा यांचा उपयोग करण्यासाठी मदत करणे.

a. या बाबत तुम्हाला नियमित सुधारीत माहिती पुरविणे.

b. व्याजदर, आकार किंवा अटी व शर्ती यामध्ये काहीही बदल झाल्यास तुम्हाला कळविणे.

c. तुमच्या माहीतीसाठी 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. तुमची काही तक्रार असल्यास तुम्ही शाखेतील कोणत्या अधिका-याला भेटावे, त्याचे नाव

  iv. शाखेमध्ये तुमच्या तक्रारीचे निवारण न झाल्यास तुम्ही ज्या झोनल/प्रादेशिक व्यवस्थापकाला/प्रधान नोडल अधिका-याला भेटू शकता त्याचे नाव व पत्ता.

  v. शाखा ज्या **बँकिंग लोकपालाच्या** न्यायिक क्षेत्राखाली येत असेल त्याचे नाव व पत्ता.

  vi. पुस्तिकेच्या स्वरूपात उपलब्ध असलेली माहिती.

e. 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

2.1.4. **ज्या गोष्टी चुकीच्या होऊ शकतात अशा वेळी चटकन व सहानुभूतीपूर्ण वागणे** -

a. 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 धोरणांप्रमाणे ते भरुन देणे.

b. तुमच्या तक्रारींची ताबडतोब दखल घेणे.

c. जर तुमचे समाधान झाले नाही तर ती तक्रार कशी पुढे न्यावी याबद्दल माहिती देणे

d. तांत्रिक चुकीमुळे कामात अडथळा आल्यास पर्यायी योग्य मार्ग वापरणे.

2.1.5. तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी व गुप्त ठेवणे.

खालील परिच्छेद 5 मधिल बाबी सोडून आम्ही तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी व गुप्त ठेवू.

2.1.6. संहीता जनतेपर्यंत पोचविण्यासाठी आम्ही हे करु:

a. तुम्ही नवीन ग्राहक असाल तर खाते उघडताना किंवा एरवी मागणी केल्यास संहीतेची एक प्रत देण्यात येईल.

b. संहीता प्रत्येक शाखेमध्ये व आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध असेल.

c. संहीतेशी संबंधित माहिती तुम्हाला देण्यात व संहीते प्रमाणे प्रत्यक्षात वागण्यासाठी आमचे कर्मचारी प्रशिक्षित असतील याची आम्ही काळजी घेऊ.

d. संहिता व त्यातील तरतूदीं विषयी ग्राहकांमध्ये जागृति व्हावी म्हणून इतर ही मार्ग वापरु.

2.1.7. भेदभावमुक्त नीतीचा अंगिकार करणे व प्रत्यक्षात आणणे.

आम्ही वय, वंश, लिंग, वैवाहिक दर्जा, धर्म, अपंगत्व किंवा आर्थिक स्थिती यावर आधारित भेदभाव करणार नाही.

3. **माहिती - पारदर्शकता**

तुम्ही खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमातून व्याजदर, शुल्क व आकार यासंबंधीची माहिती मिळवू शकता:

a. आमच्या शाखांमधिल नोटीस-बोर्ड

b. आमच्या शाखेत किंवा हेल्प-लाईनवर फोन करुन

c. आमच्या वेबसाईटवर

d. आम्ही यासाठी नेमलेल्या कर्मचा-यांकडे किंवा मदतीसाठी नेमलेल्या कर्मचा-यांकडे चौकशी करुन

e. आमच्या शाखा आणि वेबसाईटवर असलेले **प्रशुल्क अनुसूची** (**टेरिफ शेड्युल**) पाहून

3.1. सामान्य माहिती

आम्ही हे करु :

a. तुमच्या गरजांशी सुसंगत अशा आमच्या उत्पादने व सेवा यांची माहीती देऊ.

b. "साधे बचत खाते" उघडण्यासाठी लागणा-या कागदपत्रांची यादी शाखेमध्ये

द्विभाषी/त्रिभाषी रुपात लावू. "छोटे खाते" उघडण्यासाठी लागणा-या कमीत कमी कागदपत्रांची यादी ही लावू.

c. तुम्हाला हवी असलेली आमची उत्पादने व सेवा यांची मुख्य वैशिष्ट्ये सांगून स्पष्ट माहिती देऊ, ज्यामध्ये लागू असलेला व्याजदर, शुल्क व आकार यांचा समावेश असेल.

d. आम्ही जी उत्पादने व सेवा एकापेक्षा जास्त मार्गांनी देत असू जसे, एटीएम द्वारे, इंटरनेटवर, फोनद्वारे, शाखेमध्ये वगैरे तर त्याची माहिती देऊ व त्याविषयी अधिक माहिती तुम्हाला कशी मिळेल हे ही सांगू.

e. आमच्या कायदेविषयक, नियामक व आंतरिक धोरणांच्या गरजांसाठी तुमची ओळख व पत्ता सिद्ध करण्यासाठी कोणती माहिती आम्हाला लागते, हे आम्ही तुम्हाला सांगू.

f. तुमचे हक्क व जबाबदारी, विशेषतः आम्ही देऊ केलेल्या **नामनिर्देशन सुविधेचा** वापर करणे जी सर्व ठेव खाती, सुरक्षा कक्षातील वस्तू व सुरक्षा ठेव कक्ष यावर दिली जाते, या साठीची माहीती देऊ.

3.2. "**फोन करु नका**" **सेवा**

तुम्ही आमच्या बँकेच्या "फोन करु नका सेवा" किंवा "राष्ट्रीय फोन करु नका सेवा" मध्ये प्रत्यक्ष अथवा आपल्या सेवा पुरवणा-या मार्फत नोंदणी केली तर आमच्या नवीन उत्पादने/सेवा यांची व्यावसायिक माहिती फोन/एसएमएस/ ईमेल द्वारे आम्ही कळवणार नाही. तथापि, खाते विवरण आणि इतर महत्वाची 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 :

i. तुमच्या ठेव व कर्ज खात्यासाठी कोणता व्याजदर लागू आहे.

ii. जर कर्ज **नक्की केलेल्या (फिक्स्ड) व्याजदराचे** असेल, तर कर्ज करारामध्ये व्याजदर पुन्हा ठरविता येण्याचे कलम जर असेल तर, आणि परिणामस्वरूप तारीख.

iii. 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 हप्ता किंवा दिलेली सूट.

iv. आम्ही तुमचे कर्ज नक्की केलेल्या व्याजदरातून बदलता व्याजदर किंवा तत्सम फिरवण्याची मुभा देतो का, आणि जर देत असू तर त्यासाठी त्यावर लावण्यात येणारा आकार.

v. आम्ही तुमच्या ठेवींवर केव्हा व्याज देऊ किंवा तुमच्या कर्ज खात्यावर केव्हा व्याज आकारु

vi. आम्ही तुमच्या ठेवींवर व कर्ज खात्यावर कसे व्याज लावू व त्यावरिल व्याजाची आकारणी कशी करु.

3.3.1. व्याजदरातील बदल

आम्ही तुम्हाला आमच्या कर्ज उत्पादना मधील व्याजदरातील बदल कळवू तसेच संदर्भ व्याजदर ज्याच्याशी बदलता (तरंगता) व्याजदर सलग्न आहे त्याच्यात होणारे खालील पैकी कोणत्याही एका पद्धतीने अशा निर्णयांनंतर पंधरा दिवसांच्या आत आपल्याला कळवू.

i. पत्र
ii. ई-मेल
iii. एसएमएस

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

3.4. टेरीफ शेड्युल (प्रशुल्क अनुसूची)

3.4.1. शुल्क व आकार

a. विविध सेवांकरिता आमचे शुल्क व सेवा आकार बँकेचे मंडळ (बोर्ड) किंवा मंडळाने अधिकार दिलेला सक्षम अधिकारी यांच्या मान्यतेने ठरलेले असतील व ते वाजवी आणि एकाच प्रकारच्या ग्राहकांना भेदभावरहित असतील.

b. आमच्या वेबसाईटवर शुल्क अनुसूची उपलब्ध असेल व त्याची एक प्रत तुमच्या माहितीसाठी शाखेमध्ये ठेवली जाईल. आम्ही आमच्या शाखांमध्ये शुल्क अनुसूची उपलब्ध असल्या बद्दलची नोटीस लावू.

c. तुम्ही निवडलेली कोणतीही उत्पादने व सेवा यांना लागू असलेले आकार शुल्क अनुसूची मध्ये विस्ताराने देऊ.

d. तुम्ही निवडलेल्या उत्पादने/सेवांचा लाभ घेताना लागू असलेल्या अटी व शर्ती यांचा भंग झाल्यास/किंवा न पाळल्यास तुम्हाला लागू होणा-या दंडाबद्दलची माहिती आम्ही पुरवू.

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 नोटीसबोर्ड द्वारे जाहीर करु. ही माहिती आमच्या वेबसाईटवर देखील उपलब्ध असेल.

3.5. अटी आणि शर्ती

a. तुम्ही ज्या सेवा मागितल्या असतील, त्याच्याशी संबंधित अटी व शर्ती आम्ही तुम्हाला आधीच सांगू

b. सर्व अटी व शर्ती योग्य असतील आणि आनुषंगिक अधिकार, दायित्व व बंधने स्पष्ट करणा-या असतील आणि शक्यतोवर ही माहिती साध्या, सोप्या भाषेत दिली जाईल.

3.5.1. अटी व शर्ती मधिल बदल

a. 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.

b. साधारण कोणतेही बदल करताना एक महिन्यापूर्वी सूचना देण्यात येईल

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

d. अटी व शर्ती यामधील नविन बदल वेळच्या वेळी वेबसाईट वर करुन घेऊ. आपल्या विनंती नुसार नवीन अटी व शर्ती यांची प्रत देऊ.

4. जाहिरात, विपणन व विक्री

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

b. 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 करु व संबंधित अटी व शर्ती सविस्तरपणे आपण विनंती केल्यास/मागितल्यास उपलब्ध करुन देऊ.

c. काही वेळा आधारभुत सेवा देण्यासाठी जर आम्ही तिस-या पक्षाची सेवा घेत असू, तर तुमची वैयक्तिक माहिती (जर त्या तिस-या पक्षाला दिली तर) ती माहिती तो तिसरा पक्ष आमच्याइतकीच गोपनीय व सुरक्षित ठेवील याची आम्ही काळजी घेऊ.

d. तुम्ही उपभोगत असलेल्या आमच्या सेवेची वेगवेगळी वैशिष्ट्ये आम्ही तुम्हाला वेळोवेळी इ-मेल, एसएमएस, फोन द्वारे कळवू. जर तुम्ही आमच्या "फोन करु नका" सुविधेवर नोंदणी केली नसेल तर आमची इतर उत्पादने/सेवा विषयक माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ.

e. 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.

f. तुमच्याकडून आमच्या प्रतिनिधी/कुरीयर किंवा एजंट यांच्या संदर्भातील गैरवर्तणूक किंवा नियमांचे उल्लंघन याबाबतीत कोणतीही तक्रार आली तर आम्ही योग्य पाऊले उचलून त्या संदर्भात पूर्ण चौकशी करु व आमच्या नुकसान भरपाईच्या धोरणानुसार आपले नुकसान भरुन देऊ.

g. 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.

5. **खाजगीपणा आणि गुप्तता**

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

b. तुम्ही स्वतः दिलेली किंवा अन्य मार्गाने मिळालेली तुमच्या खात्यासंदर्भातील माहिती आम्ही कोणालाही अगदी आमच्याच गट वा अन्य कंपनीला सुद्धा देणार नाही. फक्त त्यासाठी खालील बाबींचा अपवाद असेल.

i. आम्हाला जर ती माहिती कायद्याने द्यावी लागली किंवा बँकिंग नियंत्रकाला आवश्यक असेल.

ii. ही माहिती जाहीर करणे हे जनतेप्रति कर्तव्य ठरले.

iii. अशी माहिती देण्यात जर आमचा फायदा असला (उदहरणार्थ, घोटाळा रोखणे) परंतु तुम्ही किंवा तुमच्या खात्याची माहिती (तुमचे नाव व पत्ता धरुन) आमच्याच इतर कंपन्यांसह कोणालाही विक्रीसाठी देण्यासाठी आम्ही हे कारण म्हणून वापरणार नाही.

iv. जर तुम्ही आम्हाला माहिती उघड करण्यासाठी प्राधिकृत केले तर.

v. तुमच्याविषयी बँकर संदर्भ आमच्याकडे मागितला गेला तर तो देण्यापूर्वी आम्हाला तुमची लेखी परवानगी लागेल.

c. तुम्ही स्पष्टपणे आम्हाला अधिकार दिल्याशिवाय आम्ही तुमची वैयक्तिक माहिती विपणन / विक्रीच्या कारणासाठी कोणालाही देणार नाही किंवा आम्हीही वापरणार नाही.

5.1. कर्ज माहिती कंपन्या

जेव्हा तुम्ही कर्जासाठी अर्ज करता तेंव्हा आम्ही तुम्हाला :

a. कर्ज माहिती कंपनी [CIC] 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.

b. तुमच्या विनंतीनुसार व तुम्ही योग्य शुल्क भरल्यानंतर CIC कडून आम्हाला मिळालेली क्रेडिट इन्फर्मेशनची प्रत तुम्हाला देऊ.

c. आमच्याकडून घेतल्या गेलेल्या कर्ज रक्कमेची माहिती आम्ही ठराविक अंतराने CIC ला देऊ.

d. CIC ला पाठवलेल्या अहवाला मध्ये तुम्ही आमच्याकडून घेतलेल्या वैयक्तिक कर्जाची माहिती खालील बाबतीत दिली जाते.

   i. तुम्ही कर्ज भरण्यात, निश्चित केलेल्या मुदतिनुसार, मागे पडला असाल
   ii. कर्जाऊ रक्कम वादग्रस्त असेल.

e. तुम्ही कर्जाचे काही हप्ते आधी भरले नसतील, पण त्यानंतर नियमित भरले असतील, तर आम्ही त्याच्या पुढील महिन्याच्या अहवालात ही माहिती CIC कडे पाठवू.

f. तुम्ही आमच्याकडून घेतलेल्या उचल/कर्जाची माहिती आम्ही ज्या CIC ला देतो, त्याचे विवरण तुमच्या विनंतीनुसार तुम्हाला देऊ.

6. देय राशि जमा करणे

a. जेव्हा आम्ही कर्ज देऊ, तेव्हा त्याच्या परतफेडीची पद्धत म्हणजे किती रक्कम केव्हा, कशा हप्त्यांमध्ये फेडायची हे सांगू. तथापि जर तुम्ही परतफेडीचे वेळापत्रक पाळले नाही तर तुमच्याकडून पैसे वसूल करुन घेण्यासाठी देशातील कायद्यामध्ये स्पष्ट केल्याप्रमाणे पावले उचलली जातील.

b. वसूली करण्यासाठी किंवा प्रतिभूतिचा ताबा घेण्यासाठी आणि वसूली एजंट नेमण्यासाठी आमच्याकडे मंडळाने सम्मत केलेले धोरण असेल.

c. वसूली एजंट नेमताना मान्यता, परवाना व नोंदणी करण्याचे सर्व शक्य/संबद्ध कायदे, नियम, मागदर्शक तत्वे आणि अटी यांचा विचार केला जाईल.

d. आमचे वसूली एजंट त्यांच्या जबाबदा-या काळजीपूर्वक व संवेदंनशिलतेने विवेकाने पार पडतील यासाठी योग्यप्रकारे प्रशिक्षित असतील याची आम्ही काळजी घेऊ. आम्ही हीसुद्धा काळजी घेऊ की ते आपली मर्यादा सोडणार नाहीत.

e. आमचे देय रकमा परत घेण्याच्या,परतफेडीचे पैसे घेण्याचे धोरण ही दुस-याला सौजन्यपूर्ण, सभ्यतेने वागविणे व

मन वळविणे या गोष्टींवर आधारित आहे. ग्राहकांचा विश्वास वाढविणे व बांधिलकी निर्माण करणे यावर आमचा विश्वास आहे.

f. देय रकमे (Dues) बद्दल सर्व माहिती आम्ही आपल्याला देऊ व ते फेडण्यासाठी आम्ही आपल्याला पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करु.

g. वसूली एजन्सीकडे प्रकरण पाठवण्यापूर्वी त्या प्रकरणाची नीट तपासणी करण्याची आमची यंत्रणा असेल , म्हणजे आमच्या चुकीमुळे तुम्हाला त्रास होणार नाही.

h. 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.

i. आम्ही आमच्या वेबसाईटवर आम्ही वसूलीसाठी नेमलेल्या एजन्सी कंपन्यांची माहिती देऊ.

j. आपल्या विनंती नुसार वसूली कंपन्यांची माहिती आम्ही आमच्या शाखांमध्येही उपलब्ध करुन देऊ.

k. आमचे कर्मचारी किंवा पैसे किंवा तारण जमा करण्यासाठी आम्ही प्राधिकृत केलेली कोणीही व्यक्ति स्वतःची ओळख करुन देईल व आम्ही दिलेले अधिकारपत्र आपल्याला दाखवेल. शिवाय आपण विचारल्यास बँकेने दिलेले किंवा प्राधिकृत केलेले ओळखपत्र दाखवेल.

l. आमच्या कर्मचा-यापैकी कोणीही किंवा बँकेने ज्याला वसूली करण्यासाठी किंवा ताबा घेण्यासाठी अधिकृत केले आहे अशी व्यक्ति खालील मार्गदर्शक तत्वाचे 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. अधिकृत व्यक्तिची ओळख व अधिकार तुम्हाला सांगितला 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 सामान्य पणे 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 प्रसंगासारख्या वेळी फोन करणे अथवा वसूली साठी भेट घेणे टाळले जाईल.

xi. वसूली एजंटच्या चुकीच्या वागण्याबद्दल आपल्याकडून तक्रार आल्यास त्याची चौकशी केली जाईल.

6.1. **देय राशि गोळा करणे व गहाण वस्तूंचा ताबा घेण्याचे धोरण**

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

7. **तक्रारी, गा-हाणी निवारण व अभिप्राय**

7.1. अंतर्गत पद्धति

a. तुम्हाला जर तक्रार करायची असेल तर आम्ही तुम्हाला सांगू

i. तक्रार कशी करावी.

ii. तक्रार कुठे करावी

iii. तक्रार कोणाकडे करता येईल

iv. उत्तर कधी मिळेल (उत्तराची अपेक्षा कधी करावी)

v. तक्रार निवारण्यासाठी कोणाला भेटावे

vi. तुम्ही मिळालेल्या निर्णयाबाबत समाधानी नसाल तर पुढे काय करावे.

b. आमचे कर्मचारी तुम्हाला तुमच्या प्रश्नांबाबत मदत करतील.

c. तक्रारी योग्य रितीने व जलद हाताळण्याच्या पद्धतिची माहिती कुठे मिळेल हे आम्ही सांगू.

d. तुमच्या तक्रारीसंदर्भात तुम्ही ज्यांना भेटू शकता त्या अधिका-याचे नाव, त्या त्या शाखांमध्ये लावले जाईल. जर शाखेच्या पातळीवर तुमची तक्रार सोडविली गेली नाही,

तर तुम्ही आमच्या विभागीय/प्रादेशिक व्यवस्थापकाला/प्रमुख नोडल अधिका-याला (PNO) भेटू शकता, त्यांचे पत्ते शाखेमध्ये लावले जातील.

e. जर तुमच्याकडून तक्रार लेखी मिळाली असेल, तर त्याचे उत्तर/पोचपावती आम्ही तुम्हाला एका आठवड्याच्या आत पाठवण्याचा प्रयत्न करू. जर तुम्ही तक्रार आमच्या नियत टेलिफोन मदत केंद्रावर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर दिली असेल तर आम्ही तुम्हाला तक्रार संदर्भ क्रमांक देऊ व वाजवी काळात त्याबाबतची प्रगति कळवत राहू.

f. तुमच्या तक्रारीचे परीक्षण करुन 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 करु. तसेच तरीही तुमचे समाधान झाले नाही तर ती तक्रार पुढे कशी न्यावी. हे ही सांगू.

g. जर तक्रार दाखल केल्यापासून 30 दिवसाच्या आत आमच्याकडून समाधानकारक उत्तर मिळाले नाही व तुम्हाला इतर मार्गांनी तक्रारीचे निवारण करुन घ्यावे असे वाटत असेल तर बँकिंग लोकपाल योजनेखाली रिझर्व्ह बँकेने नेमलेल्या बँकिंग लोकपालांशी संपर्क करू शकता. त्याविषयीची कार्य पद्धती आमचे कर्मचारी तुम्हाला देतील.

7.2. **बँकिंग लोकपाल योजना**.

a. बँकिंग लोकपाल योजना आमच्या वेबसाईटवर असेल. त्याची प्रत तुम्ही विनंती केल्यास तुम्हाला नाममात्र पैशात उपलब्ध करुन दिली जाईल. आमच्या प्रत्येक शाखेमध्ये ती शाखा कोणत्या बँकिंग लोकपालाच्या न्यायाधिकरणाखाली येते त्यांचे नाव व पत्ता प्रदर्शित केला जाईल.

7.3 ग्राहक सभा

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

7.4 शाखा स्तरीय ग्राहकसेवा समिती सभा-

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

8. **उत्पादने व सेवा**

8.1. ठेव खाते

a. 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)
   vi. किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने

b. कोणीतीही किमान शिल्लक ठेवण्याची आवश्यकता न ठेवता प्राथमिक बचत बँक ठेव खाते (BSBD खाते) सर्व ग्राहकांसाठी उपलब्ध ठेवू.सदर खात्यामध्ये कोणताही आकार न लावता किमान सामान्य सुविधा देऊ. खाते उघडताना पारदर्शी पद्धतीने इतर आनुषंगिक गोष्टी तुम्हाला सांगू.

c. ही खाती जेथे अनूज्ञेय असेल तेथे तुम्ही नामनिर्देशन करुन उघडू शकता. खाते उघडताना नामानिर्देशाचा पर्याय दिला जाईल. तसेच नामानिर्देशित व्यक्तिचे नाव पासबुक/खाते विवरणपत्र/मुदत ठेव पावतीवर नोंदविण्याचा पर्यायही दिला जाईल. खाते उघडताना आम्ही पूर्वगामी (मागील) खात्यावरील परिनाम व नामनिर्देशनाच्या सुविधेबद्दलही सांगू.

d. तुम्ही नामनिर्देशन केल्यास त्याची पोचपावती देऊ व दिलेली माहिती पासबुक/खाते विवरणपत्र/मुदत ठेव पावतीवर नोंदवून ठेवू. तुम्ही विनंति केल्यास नामनिर्देशित व्यक्तिचे नाव सुद्धा त्यावर लिहून देऊ.

e. 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 करु :

a. "तुमच्या ग्राहकाला जाणा" (KYC) च्या मार्गदर्शक तत्वांची अंमलबजावणी करणे

b. त्यासाठी आवश्यक पुरावे व कागदपत्र तुम्हाला बँकेमध्ये दाखल करण्यास सांगणे

c. तुमच्या ग्राहकाला जाणा, (KYC) किंवा काळा पैसा रोखणे (Anti Money Laundering) किंवा इतर सांविधीक (Statutory) आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी माहीती गोळा केली जाईल. अधिक माहीती लागल्यास ती स्वतंत्रपणे मागविली जाईल व त्यासाठीचे कारण तुम्हाला सांगितले जाईल. शिवाय कायद्याने मागिलती नसेल तर ही

माहीती पुरविणे ऐच्छिक असेल. कायदा अंमलात आणणा-या एजंसी/बँकिंग नियामक यांच्याशिवाय इतरांसाठी ही माहिति गुप्त असेल.

d. खाते उघडण्यासाठीचा अर्ज व इतर साहित्य तुम्हाला पुरविले जाईल. ज्यामध्ये आवश्यक व पडताळणीसाठी लागणारी माहिती व कागदपत्र यांची माहिती दिलेली असेल. जी KYC मार्गदर्शकासाठी लागेल.

e. आमचे अभिलेख अद्यावत ठेवण्यासाठी KYC साठी आवश्यक कागदपत्रे तुम्हाला ठराविक अंतराने सादर करावी लागतील.

f. ठेव खाते उघडण्यासाठी असलेली पद्धत व तुम्हाला हवी असलेली आवश्यक स्पष्टीकरणे दिली जातील.

g. तुम्ही वापरणार असणा-या ठेव सुविधेसंदर्भातील "अत्यावश्यक अटी व शर्ती" (MITC) तुम्हाला देऊ.

h. खाते उघडताना, निक्षेप वीमा आणि प्रत्यय गारंटी निगम (DICGC) ने ठराविक मर्यादा व अटी नुसार उपलब्ध केलेल्या विम्याच्या संरक्षणाची माहिती तुम्हाला दिली जाईल.

8.1.2. खाते बदलणे

a. जर तुम्ही निवडलेल्या चालू /बचत खात्याविषयी समाधानी नसाल तर, त्या खात्यामध्ये पहिल्यांदा पैसे ठेवण्याच्या 14 दिवसांच्या आत ते खाते आमच्या कडिल दुस-या एखाद्या खात्यात बदलून देण्यासाठी आमच्याशी संपर्क साधा किंवा त्यावर जितके व्याज जमा झाले असेल त्यासह तुमची रक्कम परत करण्यास आम्हाला सांगा. यासाठी आम्ही नोटीसीचा काळ विचारात घेणार नाही किंवा जादा आकार घेणार नाही.

b. 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 करु.

c. जर तुम्हाला तुमचे खाते आमच्या बँकेच्या दुस-या एखाद्या शाखेत बदलून हवे असेल तर तसेही करुन देऊ. नवीन शाखेत तुमचे खाते तुमच्याकडून तशी विनंती आल्यानंतर कामाच्या तीन दिवसाच्या 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 कळवू. खात्या विषयी सर्व सूचना (स्थायी सूचना/परस्पर वजावट इ.) असतील तर आम्ही नविन शाखेला कळवू.

8.1.3. बचत/चालू खाते

जेव्हा तुम्ही ठेव खाते सुरू कराल, तेव्हा आम्ही

a. ठराविक काळामध्ये निःशुल्क करता येणारे व्यवहार किती वेळा पैसे काढले इ. माहिती देत जाऊ.

b. जर ठराविक मर्यादा उल्लंघिली गेली, तर कोणते आकार लागतील याची माहिती देऊ. आकारांची माहिती टेरिफ शेड्यूल मध्ये समाविष्ट केली जाईल.

c. <u>बचत खात्याचे</u> व्याजदर, ते कसे काढले जाते व केव्हा दिले जाते ही माहिती तुम्हाला देऊ.

8.1.3.1. किमान शिल्लक

a. बचत खात्यात कमीत कमी किती शिल्लक असली पाहिजे हे आम्ही शाखांमध्ये प्रदर्शीत करू.

b. ठेवींबद्दल, जसे बचत खाते व चालू खाते किंवा इतर कोणत्याही पद्धतिचे ठेव खाते, याबद्दल आम्ही तुम्हाला पुढील माहिती देऊ.

i. या खात्यावर व्यवहार चालू ठेवण्यासाठी असलेल्या अटी व शर्तीचा भाग म्हणून किमान शिल्लक ठेवणे

ii. खात्यात किमान शिल्लक न ठेवल्यास तुम्हाला किती आकार द्यावा लागेल, टेरिफ शेड्यूलमध्ये ह्या आकारांबद्दल स्पष्ट माहिती दिली जाईल.

iii. किमान शिलकी संदर्भात काही बदल केल्यास 30 दिवस अगोदर कळवू. या नोटीस काळात जर किमान शिल्लक रक्कम वाढविली गेली, तर तेवढी शिल्लक नसल्याबद्दल काहीही आकार लावला जाणार नाही.

8.1.3.2. आकारणी

चेक बुक, अतिरिक्त /प्रतिलिपी खाते विवरणपत्र, पासबुकाची प्रतिलिपि, प्रदान झालेल्या चेकची प्रतिलिपी, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, सहीची पडताळणी, परत आलेला चेक, आदेश किंवा खात्यांच्या पद्धतीत बदल, बचत/चालू खाते बंद करणे इ. साठी विशिष्ट आकारणी आहे, जिचा समावेश आमच्या टेरिफ शेड्यूलमध्ये केला जाईल. दिलेल्या सवलती व सहाय्य त्या मूळ सवलतींचा काळ पूर्ण होईपर्यंत काढून घेतल्या जाणार नाहीत.

8.1.3.3. पासबुक/विवरणपत्र

a. 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.

b. जर तुम्हाला हवे असेल तर तशी विनंती केल्यास तुमच्या खात्यावर सामन्यत: मिळणा-या विवरणपत्राशिवाय अधिक वेळा काही आकार लावून तुम्हाला खाते विवरणपत्र देवू. टेरिफ शेड्यूलमध्ये त्याचे आकार दिलेले असतील.

c. आमचा एमआयसीआर कोड व आयएफएस कोड, पासबुक आणि खाते विवरणपत्रात देऊ.

d. बँकेचा ग्राहकसेवा क्रमांक/शाखेचा संपर्क क्रमांक पासबुक आणि खाते विवरणपत्रात देऊ.

e. पासबुक/विवरणपत्रातील नोंदी थोडक्यात व समजण्यास सोप्या असतील याची खात्री करु.

8.1.3.4. ठेव खात्याची श्रेणीवाढ-

तुमचे खाते श्रेणीवाढीच्या अटी पूर्ण करीत असेल तर तुमच्याकडून लिखित किंवा इतर कोणत्याही माध्यमाने संमति मिळाल्यावर तुमच्या खात्याची श्रेणीवाढ करुन देऊ किंवा अधिकृत इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाने संमति मिळाल्यावर त्याची ग्राह्यता तपासून पाहू व नंतर श्रेणीवाढ करुन देऊ.

8.1.4. लहान (अज्ञान) मुलांसाठी खाते

a. चौकशी केल्यास अज्ञान मुलासाठी खाते कसे उघडले जाते व त्या मध्ये व्यवहार कसे करता येतील हे तुम्हाला सांगू.

b. अज्ञान मूल सज्ञान होईल ती तारीख कळवू.

8.1.5. सुप्त/अप्रवर्ती/निष्क्रिय (इनऑपरेटिव्ह) खाती

आम्ही हे करु :

a. खाते उघडताना तुम्ही किती काळपर्यंत तुमचे खाते वापरले नाही तर ते **सुप्त/अप्रवर्ती** खाते होईल हे सांगू. तुमचे खाते सुप्त/अप्रवर्ती होण्यापूर्वी किंवा त्याचा परिणामस्वरुप वर्गीकृत होण्यापूर्वी निदान तीन महिने आधी तुम्हाला सूचना देवू.

b. तुमचे खाते सुप्त/अप्रवर्ती होत असल्याबद्दलची सूचना एसएमएस/ईमेल द्वारे कळवू

c. खाते सुप्त/अप्रवर्ती होण्यापूर्वी संयुक्त खातेदाराला/ खातेदारांना कळवू.

d. जर खाते तुम्हाला पुन्हा चालू करायचे असेल तर त्याची पद्धत ही कळवू.

e. एखादे खाते केवळ सुप्त/अप्रवर्ती आहे म्हणून त्याला कोणताही आकार लावणार नाही.

f. अप्रवर्ती खाते पुन्हा चालू करण्यासाठी कोणताही आकार लावणार नाही.

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 करु.

a. 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.

b. स्थानिक व बाहेरगावच्या चेक, डीडी इ. च्या समाशोधन चक्रा विषयी माहिती देऊ. वसूलीसाठी चेक दिल्यावर पैसे केव्हा काढू शकता आणि आमच्या **चेक वसूली धोरण** नुसार विलंब व्याज मिळण्यास तुम्ही केव्हा पात्र ठराल याचाही समावेश असेल.

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

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

e. 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.

f. बाहेरगावच्या चेकचे क्रेडिट जर आम्ही लगेच देत असू, तसेच त्यासाठी लागू असलेल्या अटी व शर्ती जसे तुमच्या किती धनादेशांपर्यंत क्रेडिट द्यायचे, खात्याचे व्यवहार समाधानकारक आहेत किंवा कसे, इ. माहिती देऊ.

g. जर व्यवहारा दरम्यान तुमचा चेक/इन्स्ट्रुमेंट हरवल्यास आमच्या चेक वसूली/ नुकसान भरपाई धोरणा नुसार भरपाई देण्यास व त्याची डुप्लिकेट मिळवून देण्यास मदत करु.

h. आमच्याकडे खाते उघडताना व जेव्हा जेव्हा तुम्ही चौकशी कराल तेव्हा तेव्हा वरिल माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ. आमच्या चेक वसूली धोरणामध्ये काही बदल झाल्यास, नवीन धोरण आमच्या वेबसाईटवर व सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शीत केले जाईल.

8.3. रोकड व्यवहार

a. कोअर बँकिंग नुसार आम्ही कोणत्याही शाखेत चेक व रोकड पैसे स्वीकारु व पैसे देऊ, परंतु अशा व्यवहारांसाठी काही प्रतिबंध किंवा आकार लागू असतील तर त्या अधीन ही सेवा दिली जाईल.

b. रिझर्व्ह बँकेच्या सूचनांप्रमाणे आम्ही फाटक्या/मळक्या नोटा आणि/किंवा कमी किंमतीची नाणी आमच्या सर्व शाखांमध्ये बदलून त्याऐवजी स्वच्छ नोटा/नाणी देऊ. ही सुविधा आम्ही ठराविक रकमेपर्यंत खातेदार नसलेल्या ग्राहकाला सुद्धा देऊ.

c. ठराविक रकमेपेक्षा जास्त रकमेचे व्यवहार करताना आम्ही तुमचा पॅन (PAN) मागू.

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

या संदर्भात आम्ही खालीलप्रमाणे कृतीकरु:

a. खाते उघडताना तुम्हाला प्रत्यक्ष खर्ची/स्थायी सूचना कशा उपयोगात येतात व तुम्ही त्या कशा नोंदवू शकता किंवा रद्द करु शकता आणि त्यावर किती शुल्क लागेल हे सांगू. वेळोवेळी दुरुस्त केलेल्या टेरिफ शेड्यूलप्रमाणे शुल्क लावले जाईल.

b. तुम्ही प्रत्यक्ष खर्चीसाठी जसे इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सर्व्हिस (इसीएस) व स्थायी आदेशांरूपी दिलेल्या आदेशांप्रमाणे काम केले जाईल. 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) तुमच्याकडून आकार घेतला जाईल.

c. जर असे लक्षात आले की अनधिकृत पणे/चुकीमुळे तुमच्या खात्यात कोणतीही रक्कम नावे घातली गेली आहे तर तुमच्या खात्यात व्याजासकट परतावा दिला जाईल व बँकेच्या नुकसानभरपाई धोरणाप्रमाणे भरपाई दिली जाईल.

8.5. प्रदान (देणे)थांबविण्याची सुविधा

या संदर्भात आम्ही खालिलप्रमाणे करु:

a. तुम्ही दिलेल्या चेकच्या बाबतीत तुम्ही देणे थांबविण्याची केलेली सूचना स्वीकारु. तुमच्याकडून सूचना मिळाल्यावर ताबडतोब त्याची पोचपावती देऊ व जर आमच्याकडून चेक आधीच क्लीअर झाले नसतील तर पुढची कृति करु.

b. असल्यास प्रशुल्क अनुसुची (मध्ये टेरिफ शेड्युल) दिल्याप्रमाणे आकार लावू.

c. जर प्रदान थांबविण्याच्या सूचनेची पोचपावती दिल्यानंतर ही आमच्याकडून चेकचे प्रदान केले गेले, तर तेवढी रक्कम परत करु व बँकेच्या नुकसान भरपाई धोरणानुसार भरपाई देऊ.

8.6. तुम्ही जारी केलेले चेक/नावे लिहिण्याच्या सूचना

आम्ही हे करु:

a. तुमच्या खात्यातून त्याचे पैसे दिले गेले असे मूळ चेक/वजावटीच्या सूचना किंवा त्यांची प्रतिलिपी किंवा सीटीएस नुसार जमा करणा-या बँकेकडून प्राप्त झालेली चेकची प्रतिमा कायद्यानुसार आवश्यक असलेल्या कालावधिसाठी ठेवू.

b. जोपर्यंत आमच्याकडे अभिलेख/रेकॉर्ड उपलब्ध असेल तोवर चेक/चेकची प्रतिमा/वजावटीच्या सूचना किंवा त्यांची प्रतिलिपी तुम्हाला पुरावा म्हणून देऊ. जर तुमच्या खात्यातील प्रदत्त चेक/वजावटीच्या सूचनांबद्दल काही वाद असेल, तर एक वर्षाच्या आत मागणी केल्यास काही आकार लागणार नाही. मात्र एक वर्षानंतर प्रशुल्क अनुसुचीनूसार (टेरिफ शेड्युल) शुल्क लावले जाईल.

c. **प्रदान न झालेले चेक व तारीख उलटून गेलेले** (**स्टेल**) **चेक** याबाबतीत आम्ही काय करतो ते सांगू. यासाठी लागणारे शुल्क टेरिफ शेड्यूलमध्ये समाविष्ट केले जाईल.

8.7. मुदत ठेवी

a. जेव्हा तुम्ही आमच्याकडे मुदत ठेव ठेवाल, तेव्हा आम्ही अर्जातच तुमच्या ठेवीची मुदत पूर्ण झाल्यानंतर कशा पद्धतीने परतावा हवा, त्याबद्दलच्या सूचना घेऊ.

b. जर मुदत पूर्ण झाल्यानंतर ठेवीचे काय करायचे याच्या सूचना दिलेल्या नसतील, तर मुदतपूर्तीची नोटीस पत्र/**मेल**/एसएमएस द्वारे पुरेसे आधी कळवू.

c. तरीही जर तुमच्याकडून काहीही सूचना आली नाही तर कर बचत ठेव इ. प्रकारच्या ठेवी सोडून, त्या ठेवीचे पूर्विच्याच मुदती साठी प्रचलित दराने नूतनीकरण करु.

d. मुदतीपूर्वी पैसे काढून घेण्याबद्दलची पद्धत सांगू. ही माहिती खाते उघडण्याचा फॉर्म/एमआयटीसी(महत्वाच्या अटी व शर्ती) व मुदत ठेव पावतीच्या मागील बाजूसही दिलेली असेल.

e. मुदत ठेव मुदतीपूर्वी मोडण्यासाठी असलेली आकारणी व त्यावर लागू होणारे व्याज सांगू.

f. संयुक्त खाते "पहिला किंवा उत्तरजीवी/कोणी ही एक किंवा उत्तरजीवी" आदेश असलेले मुदत ठेवीतील पैसे मुदतीपूर्वी काढून घेण्यासाठी सर्व खातेदारांकडून विशिष्ट संयुक्त आदेश दिला तर परवानगी देऊ. खाते उघडण्याच्या फार्ममध्ये हा आदेश तुम्हाला दिला जाईल.

g. 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.

h. तुमच्या ठेवीच्या जमा होणा-या व्याजावर लागू होणा-या आयकर अधिनियमाच्या तरतूदी, त्या अधिनियमाप्रमाणे आमच्यावर असलेली बंधने आणि आमच्याकडून मूळ स्त्रोतातून कर कापताना तुम्हाला मिळू शकणारी सूट याबद्दल माहिती देऊ.

i. जर तुमच्या व्याज उत्पन्नावर तुम्ही कर देण्यास पात्र नसाल तर अर्ज भरताना तुमच्याकडून आम्ही 15 एच/15जी फॉर्म भरून घेऊ. तुमच्या व्याज उत्पन्नावर कर देण्यास पात्र नसाल तर तुम्ही आवश्यकता असल्यास असा फॉर्म ठराविक काळाने आमच्याकडे जमा करावा. आम्ही त्याची पोचपावती देऊ.

j. तुमच्या ठेवीवर जमा होणा-या/प्रदान केल्या जाणा-या व्याजातून जर आम्ही कर वजा केला तर ठराविक काळात त्यासंबंधीचे प्रमाणपत्र तुम्हाला देऊ.

k. तुमच्या बचत/चालू खात्यावरील व्याजावर जर कर लागू होत असेल तर वजा करु व तो तुमच्या बँक पासबुकमध्ये/खाते विवरणपत्रात दाखवू.

8.7.1. ठेव तारणा वरील कर्ज

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

8.8. मयत खातेदाराच्या खात्या संदर्भातील दाव्याचे समायोजन (खाते तबदीली)

a. **मयत खातेदाराचा** खात्याचा हिशेब चुकता करण्यासाठी आम्ही सोपी पद्धत वापरु.

b. जे आमच्याकडे मयत खतेदाराच्या 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**

a. मयत खातेदाराच्या बाबतीत, जेव्हा त्याने नामनिर्देशनाची सुविधा घेतली आहे आणि वैध नामनिर्देशत 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 व्यक्तिची 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 विचारात न घेता मयत खातेदाराच्या उत्तरजीवी/नामनिर्देशित व्यक्तिकडून उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रशासन पत्र किंवा प्रोबेट इ. किंवा उत्तरजीवी/नामनिर्देशित व्यक्तिकडून क्षतिपूर्ती बॉण्ड किवा जामीन न मागता प्रदान कले जाईल.

b. उत्तरजीवी/नामनिर्देशित व्यक्तिंना मयत खातेदाराचे कायदेशीर वारसांचे विश्वस्त म्हणून बँकेकडून प्रदान मिळेल. अर्थात त्यामुळे ज्या व्यक्तीचे उत्तरजीवी/नामनिर्देशित केलेल्या ज्याना मयत व्यक्तीच्या खात्यातील रक्कम अदा केली आहे , अशा व्यक्तिंविरुद्धचे हक्क व दावे याना क्षती पोहोचणार नाही.

c. या अटींच्या अधीन उत्तरजीवी/नामनिर्देशित व्यक्तिंना प्रदान केल्यानंतर बँक त्यांच्या दायित्वामधून पूर्णपणे मुक्त होईल.

d. "कोणीही किंवा उत्तरजीवी" किंवा "नंतरचा किंवा उत्तरजीवी" अधिदेश असलेल्या मुदत ठेवींच्या बाबतीत कोणत्याही एका ठेवीदाराच्या मृत्युनंतर उत्तरजीवी सह खातेदारांना मॅच्युरिटीपूर्वी ठेवी काढून घेण्याची परवानगी तेव्हाच दिली जाईल, जेव्हा ठेवी संदर्भातील सर्व ठेवीदारांकडून अशा प्रकारचा अधिदेश/आदेश घेतला असेल.

8.8.2. **उत्तरजीवी/नामनिर्देश कलम नसलेले खाते**

जर मयत खातेदाराने नामनिर्देशन केलेले नसेल किंवा कोणीही एक किंवा उत्तरजीवी (जसे एक किंवा संयुक्त खाते) या पध्दतीचे खाते नसेल तर सामान्य माणसाला उगीचच होणारा त्रास व असुविधा टाळण्यासाठी खातेदाराच्या कायदेशीर वारसांना परतफेड करण्यासाठी सोपी आम्ही पद्धत अवलंबू.

आमचे जोखीम व्यवस्थापन धोरण लक्षात घेऊन क्षतिपूर्ती बंध-पत्राशिवाय इतर कागदपत्र सादर करावी न लागता मयत ठेवीदाराच्या खात्यातील रक्कम देण्यासाठी आम्ही त्याच्या खात्यातील शिल्लक रकमेनुसार ठराविक किमान मर्यादा ठरवू.

8.8.3 दावा चुकता करण्यास लागणारा वेळ

मयत खातेदाराच्या वतीने सादर केलेला दावा, आम्हाला मिळाल्यापासून 15 दिवसाच्या आत चुकता करु व त्याच्या उत्तरजीवी/नामनिर्देशित व्यक्तिंना 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 पैशाच्या ओघाचे व्यवस्थापन**

मयत खातेदाराच्या उत्तरजीवी/नामनिर्देशित व्यक्तिचा त्रास वाचावा यासाठी, मयत खातेदाराच्या नावावर येत राहणा-या पैशांच्या संदर्भात उत्तरजीवी/नामनिर्देशित व्यक्तिकडून 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 करु 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, पाठवणा-यास "खातेदार मृत्यु पावला आहे" अशा शे-यासह परत पाठविले जातील व त्याप्रमाणे नामनिर्देशित/उत्तरजीवी व्यक्तिला कळविण्यात येईल. उत्तरजीवी/नामनिर्देशित व्यक्ति किंवा कायदेशीर वारस नंतर पैसे पाठविण्या-याशी संपर्क साधून योग्य व्यक्तिच्या नावे परक्राम्य दस्ताऐवाजाद्वारे (Negotiable Instrument) किंवा इतर एलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून पैसे पाठवण्यास सांगू शकतात.

8.9 सुरक्षा ठेव, लॉकर

जर आम्ही सुरक्षा ठेव लॉकर सेवा देत असू, तर सुरक्षा लॉकर्सच्या वाटपासंदर्भातील व मौल्यवान वस्तूंच्या सुरक्षीत ठेवी कक्षाबद्दलचे नियम व पद्धत आणि किंमती सामानाची सुरक्षा ठेव याबाबतची पूर्ण माहिती देऊ. मुदत ठेवीशी संबंधित न ठेवता लॉकर देऊ. तथापि, लॉकरचे भाडे वेळच्या वेळी मिळण्याच्या दृष्टीने लॉकर देताना तीन वर्षाचे भाडे व गरज पडल्यास लॉकर तोडण्यासाठी लागणारे शुल्क इतक्या रकमेची मुदत ठेव घेऊ.

8.10 विदेश विनियम सेवा

a. जेव्हा तुम्ही विदेशी चलन विकत घ्याल किंवा विकाल त्यावेळी आम्ही या सेवेबद्दलची, विनिमय 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.

b. 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 मिळणा-याला लागणारे आमच्या बरोबर काम करण्या-या सहायक परदेशी बँकेचे शुल्क याबद्दल सूचित करू.

c. 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 करु.

d. जर परदेशातून तुमच्या खात्यात पैसे आले असतील तर आम्ही तुम्हाला मूळ रक्कम व त्यावर जर काही शुल्क लावले असेल तर ती रक्कम कळवू. जर पाठवणा-याने सर्व शुल्क भरण्याचे मान्य केले असेल, तर पैसे तुमच्या खात्यात भरताना आम्ही काहीही शुल्क लावणार नाही.

e. तुम्ही विचारल्यास आम्ही देत असलेल्या विदेशी चलन सेवेसंबंधित नियामक आवश्यकता किंवा अटी सांगू.

f. 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 विनीमय दराच्या प्रतिकुलतेची देय तारखेपासून भरपाई आमच्या नुकसान भरपाई धोरणा नुसार देवू.

g. नियामक/ कायदेशिर सूचनांनुसार आवश्यक असलेली प्रमाणपत्रे निःशुल्क देऊ.

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 करु:

a. सेवांची विस्तृत माहिती देऊ व कशी वापरावी ते सांगू

b. तुमच्या गरजानुरुप पैसे पाठवण्यासाठी कोणती सेवा सर्वात जास्त योग्य आहे, ते सांगू

c. टेरिफ शेड्यूल प्रमाणे सेवांसाठी किती शुल्क किंवा कमिशन द्यावे लागेल हे सांगू.

d. मोबाईल बँकिंग/एनईएफटी/आरटीजीएस द्वारे पाठवलेल्या पैशाची स्थिती काय आहे हे एसएमएस/ईमेल द्वारे कळवू.

e. एनईएफटी/आरटीजीएस व्यवहाराशी संबंधित तुमचे प्रश्न/चौकशी हाताळणा-या आमच्या ग्राहक सुविधा केंद्राशी संपर्क साधण्यासाठी अद्ययावत माहिती वेबसाईटवर देऊ.

f. विलंब झाल्यास त्याबद्दल भरपाई देऊ आणि नुकसान/अतिरिक्त शुल्क तुमच्याकडून घेतले असेल तर त्याचीही भरपाई करू.

g. ठराविक मर्यादेपर्यंत पैसे पाठवण्याची सुविधा आम्ही खातेदार नसलेल्या बँकेत येणा-या कोणत्याही ग्राहकाला देऊ.

8.12. कर्ज

a. कर्ज आणि अग्रिम देण्यासाठी आमच्या मंडळाने स्विकृत केलेले धोरण ठरविलेले असेल.

b. तुमची आर्थिक स्थिती व परतफेडीच्या क्षमता यांचे काळजीपूर्वक निर्धारण करुन त्या आधारावर तुम्हाला कर्ज देण्याचा निर्णय ठरवू.

c. 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 करु

a. तुम्ही घेतलेल्या कर्ज संचालित करणा-या अत्यंत महत्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) तुम्हाला देऊ.

b. तुम्हाला कर्ज/क्रेडिट कार्ड देण्याच्या वेळीच आमच्या कर्ज/क्रेडिट कार्डाची ठळक वैशिष्ट्ये व त्याचबरोबर त्याला लागू होणारे शुल्क व आकार यांची माहिती देऊ.

c. अर्ज करण्यासाठी तुमच्याकडून आम्हाला कायदेशिर तरतूदींची पूर्तता करण्यासाठी लागणारी माहिती/कागदपत्र यांची माहिती देऊ. तुमची ओळख, राहण्याचा पत्ता व नोकरी इ. या संदर्भात लागणारे कागदपत्र व संवैधानिक प्राधिकरणांसाठी कायदेशीर व नियामक गरजेनुसार लागणारे इतर कागदपत्र जसे पॅन (PAN) ची माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ.

d. तुम्ही कर्ज/क्रेडिट कार्ड अर्जामध्ये दिलेल्या माहितीची सत्यता पडताळण्यासाठी तुमच्या घरच्या किंवा ऑफिसच्या फोनवर संपर्क साधू आणि/किंवा गरज भासल्यास आम्ही याचसाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे तुमच्या घरी किंवा ऑफिसमध्ये प्रत्यक्ष भेट देऊ.

e. जर आम्ही तुम्हाला ओव्हरड्राफ्ट सुविधा देत असू किंवा तुम्ही वापरत असलेल्या ओव्हरड्राफ्टची मर्यादा वाढवून देत असू तर त्याची परतफेड मागणी केल्याबरोबर करायची आहे किंवा कसे हे तुम्हाला सांगू. आवश्यकता असल्यास आम्ही तुम्हाला ओव्हरड्राफ्टची रक्कम कशी वाढते व त्यावरचे व्याज कसे वाढते त्याची पद्धत सांगू.

f. जर आम्ही तुम्हाला फोनवरुन क्रेडिट सुविधा देऊ केली/मान्य केली तर तुमच्याकडून लेखी किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने मान्यता आल्यानंतरच तुमच्या खात्यात त्या कर्जाची रक्कम जमा केली जाईल. अधिकृत इलेक्ट्रॉनिक मार्गाने तुमची मान्यता आली तर आवश्यक विधिग्राहयता तपासून पाहूनच मान्य करु.

g. क्रेडिट कार्डची मर्यादा वाढवून देणे व व्यक्तिगत कर्जाची मर्यादा वाढविणे इ. सह कोणत्याही स्वरूपात न मागितलेले पूर्वसम्मत क्रेडिट सुविधा देणार नाही.

8.12.1.2 **कर्जासाठी अर्ज व त्याची प्रक्रिया**

a. 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 कराता येवू शकेल व योग्य निर्णय घेता येईल.

b. अर्ज पूर्णपणे भरण्याच्या दृष्टीने जोडावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची (कायदेशीर व नियामक आवश्यकता) यादी अर्जा बरोबर देऊ. गरज पडल्यास अर्ज भरण्यास मदत करु.

c. 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 करु.

d. अर्ज पूर्णपणे भरलेला असेल व बरोबर दिलेल्या यादीप्रमाणे सर्व कागदपत्रे जोडली असतील तर रु.20 लाखापर्यंतच्या कर्जाचा निर्णय अर्ज मिळाल्यापासून कामाच्या 30 दिवसांच्या आत कळवू. रु. 20 लाखापुढच्या रकमेच्या बाबतीतील निर्णय वाजवी काळामध्ये कळवू.

e. सहसा कर्जासाठी अर्ज घेतानाच कर्ज प्रक्रियेसाठी आवश्यक ती माहिती आम्ही घेतो. जर आणखी काही माहिती लागली तर आम्ही तुमच्याशी ताबडतोब संपर्क साधू.

f. तुमचा कर्ज अर्ज नाकारल्यास त्याची कारणे तुम्हाला लिखीत स्वरूपात कळवू.

g. आम्ही तुम्हाला कर्ज मंजूर झाल्याचे पत्र देऊ, ज्यात तुम्हाला मंजूर झालेली कर्जाची रक्कम, अटी व शर्ती यांची माहिती दिलेली असेल.

h. आम्ही तुम्हाला कर्जफेडीची तरतूद असलेले शेड्युल (कर्ज घेतल्याच्या कालावधीमधील मूळ रक्कम व व्याजाच्या परतफेडीचे शेड्युल) देऊ.

i. जेव्हा व्याजदर बदलतील त्यावेळी समकृत मासिक हप्तेच चालू ठेवून कालावधि वाढवण्याचा किंवा उलट करण्याचा विकल्प आहे का हे आम्ही तुम्हाला सांगू.

j. कर्जासाठी तुम्ही तयार केलेल्या सर्व कागदपत्रांच्या अधिप्रमाणित प्रतिलिपी आमच्या खर्चाने करुन देऊ व कर्ज दस्तावेजामध्ये दिलेल्या प्रत्येक संलग्नकाच्या प्रतिलिपी देऊ.

k. कर्जासाठी तुमच्या कडून घेतलेल्या प्रत्येक तारण/आनुषंगिक तारण म्हणून घेतलेल्या मालमत्तेची लेखी पावती देऊ.

l. तुमचे खाते एनपीए होण्यापूर्वी त्याची स्थिती तुम्हाला पत्र/मेल किंवा एसएमएस ने कळविण्याचा प्रयत्न करु.

m. जर आम्ही करारानुसार कर्ज परत घेण्यासाठी किंवा भराभर पेमेंट करण्याचा किंवा अतिरिक्त सुरक्षा घेण्याचा निर्णय घेतला, तर तुम्हाला आगाऊ सूचना देऊ.

n. तुमच्या मुदत/डिमांड कर्ज खात्याचे वार्षिक स्टेटमेंट पाठवू.

o. प्रशुल्क अनुसूची (टेरिफ शेड्युल) मध्ये दिल्याप्रमाणे शुल्क लावून, तुम्हाला कर्जाची वार्षिक स्टेट्मेंट्सएका पेक्षा अधिक वेळा हवी असल्यास देवू.

p. मान्य/करार केलेल्या सर्व रकमेची परतफेड झाल्यावर 15 दिवसांच्या आत आम्ही तुमच्या सर्व तारण/दस्तावेज/गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेचे हक्क, विलेख विषयीचे कागदपत्र परत देऊ. जर दुस-या कोणत्या दाव्यासाठी हा हक्क बदलून घ्यायचा असेल तर त्या दुस-या

दाव्याची पूर्ण माहितीसह तुम्हाला सूचना पाठवू. व तो संबंधित दावा पूर्ण होईपर्यंत ते तारण /दस्तावेज/कागदपत्र/गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेचे हक्क, विलेख आमच्याकडेच ठेवू.

q. मान्य/करार केल्याप्रमाणे सर्व रकमेची परतफेड झाल्यानंतर तुमच्या प्रतिभूति/तारण/ दस्तावेज/ गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेचे हक्क, विलेख परत देण्यास 15 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाला तर आम्ही तुम्हाला नुकसान भरपाई देऊ.

r. कर्ज घेताना तुम्ही आमच्याकडे ठेवलेली प्रतिभूति/कागदपत्रे/मालमत्तेचे कागद आमच्याकडून

हरवले गेले तर तुमचे नुकसान भरुन देऊ. आणि ते हरवले असल्याबद्दलचे प्रमाणपत्र देऊ व तुम्हाला त्या कागदपत्रांच्या प्रतिलिपि मिळवून देण्यासाठी पूर्णपणे मदत करु.

s. कर्ज खाते बदलण्याची अर्जदाराची विनंती किंवा बँक/आर्थिक संस्थेकडून आलेल्या विनंतीची प्रक्रिया सामान्य क्रमाने करु व अर्ज मिळाल्यापासून दोन आठवड्याच्या आत मान्य होते किंवा नाही हे कळवू.

t. बदलते व्याजदर असलेल्या गृहकर्जावर आम्ही समयपूर्व बंदी शुल्क (फोरक्लोजर शुल्क) किंवा पूर्व-प्रदान दंड(प्रिपेमेंट पेनल्टी) लावणार नाही.

8.1**3**. **हमी**

a. तुमच्या देयतेसाठी तिस-या पक्षाकडून हमी किंवा इतर सुरक्षा आम्ही स्वीकारावी असे तुम्हाला वाटत असेल तर, तुमच्या वित्ताबद्दलची गुप्त माहिती तुम्हाला हमी किंवा इतर तारण देणा-या व्यक्तिला किंवा त्यांच्या कायदे सल्लागाराला देण्यासाटी आम्ही तुमची परवानगी मागू.

b आम्ही हेही करु

i) त्यांनी स्वतंत्र कायदेशीर सल्ला घ्यावा व त्यांनी त्यांची बांधिलकी आणि त्यांच्या निर्णयाचा होऊ शकणारा परिणाम समजून घ्यावा यासाठी त्यांना उद्‌युक्त करु. (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.

c. तुम्ही जेव्हा एखाद्या कर्जासाठी जामीनदार (guarantor) 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 करु 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 जामिनदार राहिला आहात, त्याच्या आर्थिक स्थितीमध्ये प्रतिकुल फरक पडला तर त्याची माहिती तुम्हाला देत राहू.

d. मान्य/करार केल्याप्रमाणे परतफेड झाल्यावर 15 दिवसांच्या आत तुमच्या सर्व प्रतिभूति/ कागदपत्र/गहाण ठेवलेल्या संपत्तीचे दस्तावेज तुम्हाला परत देऊ.

e. 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.

f. प्रतिभूति/कागदपत्र आमच्याकडून हरवले तर आम्ही तुम्हाला त्याबद्दल नुकसानभरपाई देऊ व ते हरवल्याबद्दल प्रमाणपत्र देऊ. त्यांची प्रतिलिपि मिळवून देण्यासाठी पूर्णपणे मदत करु.

8.14. केंद्रीय नोंदणी (सेंट्रल रजिस्ट्री)

जेव्हा प्राथमिक किंवा दुय्यम (कोलॅटरल) सुरक्षा म्हणून अचल मालमत्ता गहाण ठेवून कर्ज सुविधा घेता, तेव्हा केंद्रीय नोंदणी पध्दतीच्या कामकाजासंदर्भात माहिती तुम्हाला देऊ आणि हेही सांगू की कर्जदाराला किंवा या मालमत्तेचे व्यवहार करण्याची इच्छा असलेल्या कोणालाही हे अभिलेख तपासण्यासाठी उपलब्ध असतील.

8.15. देय राशीचा हिशोब पूर्ण करणे (सेटेलमेंट ऑफ ड्यूज)

a. जेव्हा तुम्हाला वेळेवर प्रदान करणे शक्य नसेल तर शक्यतेवढ्या लवकर आम्हाला कळवा.

b. खरोखर आर्थिक समस्या असलेल्या सर्व प्रकरणांचा आम्ही नियामक मार्गदर्शक तत्वे आणि आमचे धोरण यांना अनुसरुन सहानूभुतीपूर्वक व सकारात्मकतेने विचार करु.

c. तुम्हाला संकटातून बाहेर पडण्यासाठी आम्ही मदत करण्याचा प्रयत्न करु.

d. देय रकमेची परतफेड करण्यासाठी आम्ही तुम्हाला एकदाच हिशोब पूर्ण करण्याची (**OTS**) योजना दिली, तर त्याचे विस्तृत माहिती देऊ.

e. तुम्हाला देऊ केलेल्या **OTS**च्या अटी व शर्ती स्पष्ट करुन सांगू.

f. **OTS** खाली हिशोब चुकता केलात तर **CIC** मध्ये असलेल्या तुमच्या क्रेडिट विवरणावर काय परिणाम होईल ते सांगू.

8.16. कर्ज व कार्डाच्या देयतेचे प्रतिभूतिकरण

a. जर आम्ही तुमचे कर्ज/तुमच्या कार्डाची देयता दुस-या आस्थापनेशी सिक्युटराईज केली (विकली) तर त्या आस्थापनेचे नाव व संपर्क माहिती आणि त्यांना अंतरित केलेली कर्ज/कार्डाची येणे रक्कम तुम्हाला कळवू. सामान्यत: जी कर्जे/कार्डाची देयता प्रमाण नसते (**Non Standard Assets**) अशी कर्जे ॲसेट रिकन्स्ट्रक्शन कंपनीला(**ARC**) सोपवून विकली जातात. जेव्हा देयता तडजोडीने मिटवली जाते तेव्हा **ARC** ला अशी कर्जे (आर्थिक मालमत्ता स्वरूप) सोपवण्याचा प्रश्न येत नाही.

b. ज्या कंपनीला तुमचे कर्ज/देयता सोपवली असतील तेथे तुम्हाला तुमची देय रक्कम भरावी लागेल.

c. ज्या कंपनीकडे तुमचे कर्ज/देयता सोपवली (अंतरित) असतील ती कंपनी यापुढे तुमच्या उधार/कर्जाची (क्रेडिट) माहिती क्रेडिट इंनफर्मेशन कंपनीला कळवित राहील.

d. आमच्याकडून तुमचे कर्ज देयता ज्या कंपनीकडे सोपवली (अंतरित केली) असतील, त्यांच्या विरुद्ध तुमची काही तक्रार असेल, तर त्याचे निवारण करण्यात मदत करण्याचा आम्ही प्रयत्न करु.

8.17. इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग

8.17.1. पिन (PIN **वैयक्तिक ओळख क्रमांक**) **आणि पासवर्ड (परवलीचा शब्द)**

a. पिन व पासवर्डच्या संदर्भात ते चालू करणे, सांभाळणे व त्याची सुरक्षा यासाठी आंतरराष्ट्रीय स्तरावर प्रमाणित पद्धति वापरु. ज्यामुळे त्यांची गुप्तता आणि तुमच्या सुरक्षेची काळजी घेतली जाईल.

b. तुमचा पिन तुम्हाला तुमची ओळख पटवून आमच्या शाखेमध्ये देऊ किंवा आमच्याकडे असलेल्या तुमच्या पत्त्यावर पाठवू. तुमच्या सोयीनुसार पिन नवीन तयार करुन घ्या.

c. तुमचे खाते सुरक्षित रहाण्याच्या दृष्टिने खाली दाखवल्याप्रमाणे सोपे पिन आणि पासवर्ड टाळा.

- **I** जन्म दिनांक, महिने, वर्ष
- **Ii** क्रमानुसार अंक – (जसे, 3456)
- **Iii** सहज अंदाज करता येणारे क्रमांक (जसे **1111)**
- **Iv** तुमच्या दूरध्वनी क्रमांकाचा भाग
- **V** तुमच्या कोणत्याही कार्डवर छापलेल्या क्रमांकाचा त्याच क्रमाने आलेला भाग
- **Vi** सहज मिळण्यासाठी तुमची कोणतीही माहिती (जसे ड्रायव्हिंग परवाना किंवा तुमच्याशी संबंधित इतर क्रमांक) आणि
- **Vii** कुटुंब सदस्यांची, पाळीव प्राण्यांची किंवा रस्त्याची नावे

d. तुमच्या पिन व पासवर्डची काळजी घेणे आवश्यक आहे.

<u>हे करु नका</u>

- **i.** तुमचे कार्ड, पिन,पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षा माहिती इतरांना वापरु देणे.
- **ii.** तुमचा पिन, पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षा माहिती लिहून ठेवणे.
- **iii.** तुमचे पासवर्ड तुमच्या मोबाईल/ब्राऊजरमध्ये नोंदवून ठेवणे.
- **iv.** तुमच्या खात्याची माहिती पासवर्ड/पिन किंवा इतर सुरक्षा माहिती कोणालाही अगदी त्याने बँकेचा अधिकृत प्रतिनिधी आहे असे सांगितले तरी देणे.
- **v.** कोणत्याही कारणासाठी बँक/खात्याची माहिती मागणा-या पत्र व्यवहाराला उत्तर देणे.
- **vi.** परदेशी कंपनी/व्यक्तिंनी पाठवलेल्या किंवा भारतीय व्यक्ति जे अशा संस्थांचे प्रतिनिधी असल्याचे भासवतात, बनावट ऑफर्स/लॉटरी जिंकण्याच्या, परदेशातून आलेल्या परदेशी चलनातील चिप फंड पाठवल्याच्या भूलथापांना बळी पडणे. या ऑफर्स सहसा पत्र, इमेल, मोबाईल, फोन, एसएमएस इ. द्वारे पाठवल्या जातात.

<u>नेहमी हे करा</u>

i) तुमचा पिन, पासवर्ड व इतर सुरक्षा माहिती लक्षात ठेवा व या संदर्भात तुमच्याकडे आलेला लिखित पत्रव्यवहार फाडून टाका.

ii) जर तुमचा पिन बदलणार असाल तर नवीन पिन काळजीपूर्वक निवडा

iii) सहज सोपा नसलेला असा मजबूत पासवर्ड निवडा व तो नियमितपणे बदलत रहा.

iv) तुमचे कार्ड तुमच्या ताब्यात सुरक्षित रहाण्यासाठी काळजी घ्या व तुमचा पिन, पासवर्ड व इतर सुरक्षा माहिती नेहमीच गुप्त ठेवा.

v) जेव्हा तुम्ही एटीएम किंवा पीओएस काउंटरवर कार्ड वापराल तेव्हा तुमचा पिन कोणी पहात नाही याची काळजी घ्या.

vi) तुम्हाला लक्षात आले किंवा शंका आली की तुमचा पिन किंवा पासवर्ड कोणाला कळला आहे किंवा कळण्याची शक्यता आहे तर आम्हाला लगेच कळवा. कोणाला तुमचा पासवर्ड/पिन कळला आहे असे समजले किंवा शंका आली तर तो लगेच बदला.

vii) विविध कार्ड आणि वस्तूंसाठी वेगवेगळा पिन किंवा पासवर्ड द्यायचा प्रयत्न करा.

viii) तुमच्या कंप्युटर/मोबाईल मध्ये पॉवर ऑन/ऍक्सेस पासवर्ड टाका, कंप्युटरला स्क्रीनसेव्हर पासवर्ड टाका म्हणजे तुमच्या परवानगी शिवाय इतर कोणी तुमचा कंप्युटर/मोबाईल वापरु शकणार नाही.

e. तुमचा पिन किंवा इतर सुरक्षा माहिती कोणाला समजली तर तुम्ही आम्हाला सूचित केल्यानंतर आम्ही त्याचा गैर-वापर होऊ नये यासाठी ताबडतोब पावले उचलू.

8.17.2. इंटरनेट बँकिंग

a. इंटरनेट बँकिंग द्वारे व्यवहार करणे व सुरक्षितपणे चालू करणे यासाठी योग्य सुरक्षा प्रणाली वापरण्यासाठी आवश्यक पावले उचलू.

b. आमची इंटरनेट बँकिंग प्रणाली व तंत्र सुरक्षित ठेवण्यासाठी पूर्ण काळजी घेऊ व त्याचा नियमित आढावा घेऊ आणि नेहमी अद्यावत करीत राहू.

c. नियतकालिक, ई-मेल, आमच्या वेबसाईटद्वारे व ग्राहक नेहमी वापरतात असे एटीएम इ. द्वारे तुम्हाला ऑनलाईन सुरक्षेच्या दृष्टीने साक्षर करण्यासाठी पुढाकार घेऊ.

d. आम्ही तुम्हाला कधीही तुमच्याकडे इंटरनेट बँकिंग सुरक्षा माहिती प्रत्यक्ष किंवा लेखी (ई-मेल सह) देण्यास सांगणार नाही किंवा तुमचा पासवर्ड विचारणार नाही.

e. जेव्हा प्रथम आम्ही आमची इंटरनेट बँकिंग सुविधा तुम्हाला खुली करु, तेव्हा तुमची ऑनलाईन माहिती सुरक्षित ठेवण्याबद्दलची माहिती कुठे मिळेल व तुम्ही स्वतः आणि तुमच्या संगणकाला ठकबाजी, घोटाळे किंवा अनधिकृत व्यवहारांपासून कसे सुरक्षित ठेवायचे ते सांगू ही माहिती वेळोवेळी अद्ययावत करीत राहू.

f. इंटरनेट बँकिंग सुविधा वापरुन तुमची माहिती खाते व वादग्रस्त व्यवहार अनधिकृतपणे पाहिली जात असेल तर त्याचा रिपोर्ट करण्याची पद्धति काय आहे हे तुम्हाला सांगू व त्यांच्याशी संपर्क साधण्याची माहिती तुम्हाला देऊ म्हणजे अशी अनधिकृत कृति तुमच्या लक्षात आली तर तुम्ही लगेच रिपोर्ट करु शकाल.

g. जेव्हा तुम्ही इंटरनेट बँकिंग सेवा चालू कराल तेव्हा संबंधित अटी व शर्ती तुम्हाला सांगू. विस्तृत इंटरनेट बँकिंग अटी व शर्ती आमच्या वेबसाईटवर ही उपलब्ध असतील.

h. सर्व इंटरनेट बँकिंग संबंधित सेवा व असल्यास त्याला लागू होणारे शुल्क दर्शविले जातील व आपल्याला हे ऑनलाईन उपलब्ध असतील. तसेच सदर शुल्क (प्रशुल्क अनुसूची) टेरिफ शेड्युलमध्ये ही दिलेले असतील.

i) नियामकाने वेळोवेळी निहित केल्याप्रमाणे, आर्थिक व्यवहारासाठी आम्ही दुसरा पैलू मापदंड (सेंकड फॅक्टर पॅरामीटर) द्वारे अतिरिक्त प्रमाणीकरण प्रक्रिया पूर्ण करु.

j. निश्चित केलेल्या मर्यादेपेक्षा जास्त रकमेचे आर्थिक व्यवहार तुम्ही केल्यास आमच्याकडे नोंदवलेल्या क्रमांकावर आम्ही तुम्हाला एसएमएस/ई-मेल अलर्ट पाठवू.

k. नेट बँकिंग वर केलेल्या सर्व आदाता (**payee**)/बिलर नोंदणीकरणाचे एसएमएस/इ-मेल तुम्हाला पाठवू.

l. इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारा मध्ये किंमत, व्यवहाराची पद्धत आणि लाभार्थी यासाठी कमाल स्तर निश्चित करण्याची सुविधा तुम्हाला देऊ. तुम्हाला पर्याय बदलायचा असेल तर त्यासाठी आम्हाला तुमच्याकडून अतिरिक्त अधिप्रमाण लागेल. तुमच्याकडून पर्याय बदलण्याची विनंति मिळाल्यावर आम्ही तुम्हाला अलर्ट पाठवू.

m. तुम्ही केव्हाही इंटरनेट बँकिंग सेवेचा पर्याय सोडू शकता. तथापि तुमचा निर्णय तुम्ही आम्हाला कळवला पाहिजे व आवश्यक औपचारिकता पूर्ण केल्या पाहिजेत.

n. तुमच्याकडून इंटरनेट बँकिंग सुविधा चालू होण्यापूर्वी/परिचालित करण्यापूर्वी काही व्यवहारातून नुकसान झाले तर त्याला तुम्ही जबाबदार असणार नाही.

o. जो पासवर्ड किंवा सुरक्षा माहिती आम्ही तुम्हाला प्रत्यक्ष दिली, त्याबाबत काही वाद झाल्यास त्यासाठी केवळ तो तुम्ही दिलेल्या नेमक्या पत्त्यावर पाठवला आहे हा पुरावा म्हणून ग्राह्य धरणार नाही.

p. तुम्हाला इंटरनेट बँकिंग सेवेचा ऍक्सेस मिळाल्यानंतर कोणतेही अनधिकृत व्यवहार झाल्यास तुमची देयता खालील गोष्टीपेक्षा कमी असेल-

i. आम्हाला प्रत्यक्ष सूचित करताना असलेले प्रत्यक्ष नुकसान किंवा

ii. तुमच्या खात्यातून उपलब्ध असु शकणारी काढता येण्यासाठीची शिल्लक

iii. तुम्ही अशा व्यवहारांसाठी ठरवून दिलेली मर्यादा

iv. **(i)** ते **(iii)** पेक्षा कमी किंवा कमाल रु.10,000 (रु.दहा हजार फक्त)

q. तुमचा पासवर्ड किंवा सुरक्षा माहिती इतर कोणाला समजली किंवा तुमच्या इंटरनेट बँकिंग माहिती किंवा खात्याचा ऍक्सेस इतर कोणाला मिळाल्यास शक्य तितक्या लवकर आम्हाला कळवल्यास, तुम्ही आम्हाला कळवल्यानंतर झालेल्या नुकसानासाठी तुम्हाला जबाबदार धरले जाणार नाही, जर तुम्ही लबाडी नाही केलीत किंवा निष्काळजीपणे वागला नाही किंवा अशा ऍक्सेस उघड करणे किंवा अनधिकृत ऍक्सेसमध्ये तुमचा सहभाग नसेल तर.

r. इंटरनेट बँकिंग प्रणालीची सुरक्षा त्रुटी मुळे योग्य काळजी घेण्यास असमर्थ ठरलो त्यामुळे तुमचे प्रत्यक्ष नुकसान झाले व हे तुमच्यामुळे किंवा तुमच्या सहभागामुळे झाले नाही तर त्याबद्दल तुम्हाला परतावा/नुकसान भरपाई देऊ.

s. जोपर्यंत तुम्ही काही काळजी घेता, तोपर्यंत ऑनलाईन बँकिंग सुरक्षित व सोयीस्कर आहे. तथापी कृपया खालील गोष्टींची काळजी घ्या :

i. आमच्या सुरक्षित इंटरनेट बँकिंग साईटला प्रत्यक्ष भेट द्या(उघडा) . इतर साईटच्या लिंकवरुन किंवा ई-मेलवरुन संपर्क टाळा. बनावट वेबसाईट टाळण्यासाठी स्क्रीनवर दिसलेल्या डोमेन नावाची खात्री करुन घ्या.

ii. तुमचा पासवर्ड किंवा पिन विचारणा करणा-या ई-मेलकडे दुर्लक्ष करा व त्याची माहिती चौकशीसाठी आम्हाला द्या. पोलीस किंवा आम्ही तुम्हाला ऑनलाईन बँकिंग किंवा पेमेंट कार्ड पिन किंवा पासवर्ड बद्दलची माहिती विचारण्यासाठी तुमच्याशी संपर्क साधणार नाही.

iii. काम झाले की नेट बँकिंग मधून लॉगऑफ करा. सेशन बंद झाल्यावर लॉगऑफ होण्यासाठी फक्त ती विंडो बंद करु नका तर लॉग आउट बटण वापरा.

iv. आमची इंटरनेट बँकिंग साईट उघडण्यासाठी कधीही सायबर कॅफे किंवा विभागून वापरले जाणारे संगणक वापरु नका.

v. तुमचे संगणक नेहमी नवीनतम अँटी-व्हायरस आणि एँटी स्पाय वेअर सॉफ्टवेअर वापरुन सुरक्षित ठेवा.

vi. हॅकर्स, वायरस अटॅक किंवा नुकसानकारक प्रोग्रामपासून रक्षण करणारे सिक्युरिटी प्रोग्राम तुमच्या संगणकात घालून घ्या.

vii. तुमचा संगणक व त्यातील माहिती इंटरनेटद्वारे इतरांपासून सुरक्षित ठेवण्यासाठी योग्य असे फायरवॉल (अग्निभिंत) प्रोग्राम लावून घ्या.

viii. तुमच्या ऑपरेटिंग सिस्टीममधून `फाईल व प्रिंटींग शेअरिंग' डिसेबल करुन घ्या.

ix. जेव्हा वापरात नसेल तेव्हा तुमचा संगणक `लॉग ऑफ' करा.

x. तुमच्या इंटरनेट एक्सप्लोअर ब्राउझर मध्ये तुमचा आयडी/पीआयएन (ओळख क्रमांक) ठेवू नका.

xi. तुमचे खाते व केलेले व्यवहार नेहमी तपासत रहा.

xii. आमचा सल्ला पाळा-ऑनलाईन सुरक्षित कसे रहावे ह्यासाठी मदत व सल्ला मिळण्यासाठी आमची वेबसाईट ही योग्य जागा आहे.

8.17.3. मोबाईल बॅकिंग

a. आमचे मोबाईल ऍप्लिकेशन्स सुरक्षित असतील याची काळजी घेऊ. नियमितपणे त्याचा आढावा घेऊ आणि अद्ययावत करीत राहू.

b. इंटरनेट बँकिंगचा वापर करताना घ्यावयाच्या काळजी बरोबरच जेव्हा तुम्ही बँकिंग सेवेसाठी मोबाइल किंवा इतर सोशल मिडियाचा वापर करता तेव्हा तुमच्या साधनांच्या सुरक्षते साठी अतिरिक्त काळजी घेणे गरजेचे आहे.

i. तुमचा साधन (डिवाइस) उघड्यावर टाकू नका किंवा मोबाइल बँकिंग सेवेसाठी लॉग इन करुन ठेवू नका.

ii. साधन (डिवाइस) कुलुपबंद (लॉक) करुन ठेवणे किंवा मोबाइल बँकिंग सेवेचा अनधिकृत वापर टाळण्यासाठी इतर पावले उचलणे

iii. तुमचे साधन (डिवाइस) हरवले किंवा चोरीला गेले तर शक्य तितक्या लवकर आम्हाला कळवा.

c. जर तुम्ही मोबाईल बॅकिंग सेवा स्वीकारली, तर तुमच्या नोंदणीपूर्वी तुम्हाला खालील माहिती देऊ:

i. वापरणा-याची अधिकृतता आणि त्याच्याशी संलग्न कायदेशीर जबाबदारी यासाठी आम्ही वापरलेली सुरक्षा पद्धति.

ii. वापर व पेमेंट थांबवण्यासाठी लागू असलेल्या सूचना स्विकारण्यासाठीच्या, जर असतील तर संबंधित, अटी व शर्ती.

8.17.4. एटीएम/डेबिट व क्रेडिट कार्ड

a. तुम्ही निवडलेल्या खात्याबरोबर जर सामान्यपणे आम्ही एटीएम/डेबिट कार्ड देत असू तर देऊ. तुमची इच्छा नसल्यास तुम्ही हे कार्ड नाकारु शकता.

b. कार्ड तुम्हाला प्रत्यक्ष दिले जाणार असेल, तर कार्ड तुमच्या ताब्यात देण्यापूर्वी आम्हाला तुमची ओळख पटली पाहिजे.

c. 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.

d. तुमच्या कार्डासाठी तुमच्या किती खात्यांचा ऍक्सेस आहे ते सांगू, त्याचबरोबर तुमचे कार्ड एकापेक्षा जास्त कामे करत असेल तर ती कोणती हे ही सांगू.

e. पीओएस काउंटर, एटीएम व विदेशी चलन व्यवहारासाठी सध्या लागू असलेली मर्यादा कळवू.

f. तुमच्या कार्डासाठी लागू होणारे शुल्क व आकार सांगू.

g. तुमच्या सर्व कार्ड व्यवहारांसाठी, रकमेशी संबंधित न ठेवता, "ऑनलाईन अलर्ट" देऊ. तुमचे कार्ड दर वेळी वापरल्यावर अलर्ट देताना आम्ही एक टेलीफोन क्रमांक देऊ. जर तो व्यवहार तुम्ही केला नसेल/तुमच्या कार्डाचा गैरवापर झाला असेल तर तुम्ही त्यावर संपर्क करुन तुमचे कार्ड निष्क्रीय करु शकता.

h. एकाच दिवशी सलग तीन वेळ चुकीचे लॉग इन झाल्यास तुम्हाला एसएमएस पाठवू.

i. तुम्ही तुमचा चालू मोबाईल क्रमांक/इमेल आयडी आम्हाला नेहमी कळवला पाहिजे, म्हणजे तुम्हाला आमचे अलर्ट तत्परतेने मिळतील. ही माहिती देण्यात तुम्ही चुकलात तर कार्डाच्या गैर वापरामुळे होण्याच्या नुकसानीस तुम्ही जबाबदार असाल.

j. जेव्हा आम्ही तुम्हाला कार्ड देऊ. तेव्हा त्याची काळजी कशी घ्यावी हेही सांगू. उदा. तुम्ही खालील गोष्टींकडे लक्ष दिले पाहिजे.

i) तुमचे कार्ड उघड्यावर पाकीट, पर्स वाहनात टाकू नये, जेथून सहज काढता येईल.

ii) कार्ड मिळाल्याबरोबर लगेच त्यावर सही करुन ठेवा.

iii) तुमचे कार्ड कोणालाही देऊ नका किंवा कोणालाही वापरु देऊ नका. कार्ड वापरल्यावर आठवणीने परत घ्या.

iv) तुमचा पत्ता बदलल्यास आम्हाला लगेच कळवा म्हणजे दुसरे कार्ड द्यायचे असल्यास ते योग्य पत्त्यावर पोचेल.

v) तुमचे कार्ड हरवल्यास किंवा चोरीला गेल्यास तुमच्या लक्षात आल्यावर लगेच आम्हाला कळवा.

8.17.4.1. नुकसान/चोरी/वादग्रस्त व्यवहार कळविणे

a. तुमचे कार्ड/पिन हरवले, चोरी झाली किंवा अनधिकृत वापर झाल्यास ते कळविण्यासाठी कोणती पद्धति वापरावी ते कळवू.

b. तुमचे कार्ड हरवले किंवा चोरी झाले किंवा तुमचा पिन/पासवर्ड कोणाला कळला तर तुमची देयता किती राहिल याचा समावेश आम्ही अटी व शर्ती मध्ये करु.

c. तुमचे कार्ड हरवले, चोरी झाले किवा तुमचे कार्ड पिन/पासवर्ड यापैकी कशाचाही अनधिकृत वापर झाला तर ते लक्षात आल्याबरोबर तुम्हाला कळविण्यास सोयीचे जावे म्हणून आवश्यक टेलीफोन क्रमांक व इ-मेल आयडी देऊ.

d. तुमचे कार्ड हरवले किंवा चोरीस गेले किंवा इतर सुरक्षा माहिती समजल्याचे तुमच्या लक्षात आल्याबरोबर तुमचा पिन, पासवर्ड व सुरक्षा माहिती ताबडतोब बदलण्याबरोबरच तुम्ही आम्हाला लगेच कळवले पाहिजे.

e. जर तुमचे एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड हरवले किंवा चोरी झाले तर तुम्हा आम्हाला कळविल्यावर ताबडतोब त्याचा गैरवापर होण्यापासून थांबविण्यासाठी आवश्यक पावले उचलू.

f. तुम्ही आम्हाला कळवेपर्यंतच्या वेळात झालेल्या गैरवापरासाठी तुम्ही जबाबदार असाल.

g. कार्ड हरवले किंवा त्याचा गैरवापर झाल्याचे तुम्ही कळविले की ताबडतोब आम्ही ते कार्ड अवरोधीत(ब्लॉक) करु. कार्ड हरवले/गैरवापर झाल्याचे तुम्ही आमच्या 24 तास खुल्या टोल फ्री क्रमांकावर सांगून त्याची लेखी पुष्टी त्यानंतर लगेच पाठवावी. यासाठी दिलेल्या इमेल आयडीवर तुम्ही ईमेल ही करु शकता. त्यानुसार कार्डाचा वापर ब्लॉक केल्याची पुष्टी आम्ही तुम्हाला ताबडतोब देऊ.

h. एकदा तुम्ही आम्हाला तुमचे कार्ड हरवले, चोरी झाले किंवा तुमचा पिन किंवा पासवर्ड इतर कोणाला कळवल्याचे कळविले की त्यानंतर त्या कार्डाच्या झालेल्या कोणत्याही गैरवापरासाठी तुम्ही जबाबदार ठरणार नाही. पण जर तुम्ही निष्काळजीपणे किंवा लबाडीने वागलात तर हे संरक्षण तुम्हाला मिळणार नाही.

i. वादग्रस्त व्यवहारांच्या बाबतीत तुम्ही विचारले तर त्याबद्दलची अधिक माहिती तुम्हाला देऊ. ज्या बाबतीत आम्हाला तुमचे म्हणणे मान्य नसेल, तेव्हा प्रश्नांकित व्यवहार तुम्हीच प्राधिकृत केला आहे ह्याचा पुरावा देण्याची जबाबदारी आमच्यावर असेल.

j. चुकीचे, अवैध किंवा अनधिकृत व्यवहार झाल्याचे आम्हाला सूचित केले तर त्याबाबत आम्ही चौकशी करु. तो व्यवहार चुकीचा, अवैध किंवा अनधिकृत असल्याचे आढळून आले तर चार्जबॅक प्रोसेस नुसार पुन्हा उलट (रिव्हर्स) करु.

k. जर तुम्ही तुमचा बरोबर पत्ता दिला असेल, तुम्हाला तुमचे कार्ड व जर असेल तर पिन व पासवर्ड मिळण्यापूर्वी झालेल्या नुकसानीस तुम्ही जबाबदार असणार नाही. तुम्हाला वैयक्तिकरित्या न मिळालेल्या कार्ड, पिन किंवा पासवर्ड बाबत काही वाद असल्यास आम्ही केवळ तुमच्या योग्य पत्त्यावर पाठवले हा कार्ड, पिन किंवा पासवर्ड तुम्हाला मिळाल्याचा पुरावा म्हणून धरणार नाही.

l. खालील गोष्टींमुळे होणा-या नुकसानीस तुम्ही जबाबदार नसाल-

i. आमचे कर्मचारी, एजंट किंवा इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग सेवा पुरविणारा तृतीय पक्ष यांची ठकबाजी किंवा निष्काळजी वागणूक;

ii. मशिन, कार्ड किंवा वापरात असलेल्या प्रणालीमुळे झालेल्या चुका, जर त्या चुका लक्षात येण्यासारख्या नसतील किंवा त्याबद्दल तुम्हाला मेसेज पाठवला नसेल किंवा त्याची सूचना प्रदर्शित केली नसेल तर.

iii. तुम्हाला कार्ड, पिन किंवा पासवर्ड मिळण्यापूर्वी झालेले अनधिकृत व्यवहार.

iv. इतर कोणतेही अनधिकृत व्यवहार, जेथे हे स्पष्ट आहे की त्यात तुमचा सहभाग असण्याची शक्यता नाही.

m. तुम्ही आम्हाला सूचित करण्यापूर्वी झालेल्या नुकसानीसाठी तुमची देयता रु.10,000/- (रु.दहा हजार फक्त पेक्षा जास्त नसेल). तथापि ही मर्यादा लागू होणार नाही जर-

i. तुम्ही ठकबाजी किंवा निष्काळजीपणे वागलात; किंवा

ii. तुमच्या कार्डाच्या अनधिकृत वापरामध्ये तुमचा सहभाग असेल.

n. वरिल कलम तुम्हाला लागू असेल तर तुमची कमाल देयता खालील उल्लेखिलेल्या पेक्षा कमी असेल-

i. सूचित करण्याच्या वेळी असलेले प्रत्यक्ष नुकसान

ii. तुमचे कार्ड हरवले/चोरी झाले व तुम्ही आम्हाला सूचित केले या मधल्या वेळेत तुमच्या खात्यातून पैसे काढण्यासाठी तुम्ही पात्र असलेली कमाल मर्यादा

o. व्यवहारावर वाद करण्यासाठी तुमच्याकडे मर्यादित वेळ असेल. ह्या वेळेबद्दल आम्ही अटी आणि शर्तीमध्ये तुम्हाला माहिती देऊ. त्या वेळेमध्ये चुकीचे, अवैध किंवा अनधिकृत व्यवहारांची माहिती आम्हाला कळवण्याचा अर्थ आम्ही तो व्यवहार उलट फिरवू शकणार नाही. व तुम्हाला त्याचे परिणाम भोगावे लागतील. अशा मर्यादित वेळा असतात, जेव्हा आम्ही क्रेडिट कार्डचे व्यवहार रिव्हर्स करु शकतो. विशेषतः जेथे क्रेडिट कार्ड कंपनीचे नियम लागू होतात. उदा. आम्ही क्रेडिट कार्ड व्यवहार उलट फिरवू शकणार नाही जेथे वस्तूचा दर्जा आणि सेवा याबद्दल व्यापा-याशी वाद असेल किंवा दर्जा व सेवा याबाबतीत तुमचा विचार बदलला किंवा डेबिट कार्ड व्यवहारामध्ये तुमच्याकडून किंवा व्यापा-याकडून चूक झाली.

p. तुम्हाला तक्रार नोंदवता येण्यासाठी किंवा निवारण करुन घेण्यासाठी सोयीचे जावे म्हणून एटीएम मध्ये ज्यांचे एटीएम आहे त्या बँकेच्या हेल्प डेस्क/संबंधित व्यक्तिंचे टेलिफोन नं. प्रदर्शित करु.

q. ज्यांच्याकडे तक्रार नोंदवता येईल अशा अधिका-याचे नाव व टेलिफोन नंबरही प्रदर्शित करु.

r. एटीएम व्यवहार अयशस्वी झाला व रक्कम नावे टाकली गेली तर सदर चुकीच्या रकमेचा तुम्हाला विहित वेळेमध्ये परतावा देऊ. विहित वेळेपेक्षा जास्त विलंब आमच्याकडे म्हणजे एटीएम कार्ड जारी केलेल्या बँकेकडे व्यवहाराच्या तीस दिवसांच्या आत नोंदविला तर.

s. वादग्रस्त एटीएम व्यवहाराच्या बाबतीत, वाद मिटेपर्यंत संबंधित सीसीटीव्हीद्वारा छायाचित्रण झालेल्या घटनांचे फुटेज आमच्याकडे ठेवू. अशा अभिलेखाच्या परिरक्षण काळा दरम्यान वाद उपस्थित केला गेला तरच हे फुटेज मिळू शकेल.

8.17.5. क्रेडिट कार्ड

a. 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 पध्दत,कमित कमी रक्कम भरण्याचे आर्थिक परिणाम पूनर्नवीकरण आणि कार्ड बंद करण्याची पद्धत, व कार्ड वापरण्यासाठी तुम्हाला आवश्यक असलेली सर्व माहिती.

b. अर्जाबरोबर आम्ही तुम्हाला अतिशय महत्वपूर्ण अटी व शर्ती (MITC) ची एक प्रतिलिपी देऊ.

c. जेव्हा तुम्ही क्रेडिट कार्ड साठी अर्ज किंवा त्याचा लाभ घेणार असाल, त्याच्या पूर्ततेचा लक्षित कालावधि आम्ही तुम्हाला सूचित करू.

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

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

f. 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 करुन घेऊ शकतो, त्यालाही संमति मानले जाईल.

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

h. जर तुमच्या क्रेडिट कार्डची मर्यादा कमी करण्याचा प्रस्ताव असेल, तर त्याचे कारण देऊन तुम्हाला ताबडतोब एसएमएस/ई-मेल द्वारे कळवू व त्यानंतर त्याची लेखी पुष्टीही पाठवू.

i. तुमची कार्ड रद्द करण्याची विनंती, जर देय बाकी रकमेचा निपटारा/प्रदान झालेले असेल, तर मान्य करु आणि तुमची लेखी विनंति किंवा आमच्या कडे नोंदलेल्या तुमच्या ई-मेल आयडी वरुन प्राप्त क्रेडिट कार्ड बंद/रद्द करण्याची ई-मेल आल्यानंतर कामकाजाच्या 7 दिवसांच्या आत त्याची पुष्टी करु,

8.17.5.1. क्रेडिट कार्ड विवरणपत्र

a. तुमच्या क्रेडिट कार्ड खात्याची व्यवस्था पहाण्यासाठी व क्रेडिट कार्डने केलेली खरेदी/काढलेले पैसे पहाण्यासाठी आम्ही तुम्हाला क्रेडिट कार्ड व्यवहाराचे तपशील असलेले विवरणपत्र दरमहा पोष्टाने किंवा तुम्हाला हवे असल्यास इंटरनेट द्वारे

विनामूल्य पाठवू. क्रेडिट कार्ड विवरणपत्र प्रत्येक महिन्याच्या ठराविक तारखेला तुमच्या पत्त्यावर पोष्टाने/कुरीयरने किंवा तुमची इच्छा असल्यास ईमेलने विनामूल्य पाठवले जाईल. विवरणपत्र इंटरनेट बँकिंगवर सुद्धा पाहू शकता.

b. विवरणपत्र न मिळाल्यास तुम्ही आमच्याशी संपर्क साधावा म्हणजे आम्ही विवरणपत्र पुन्हा पाठवण्याची व्यवस्था करु. ज्यामुळे तुम्हाला वेळेवर पेमेंट करणे व अपवाद असल्यास पाहणे सोयीचे होईल.

c. 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.

d. क्रेडिट कार्ड धारकाची थकबाकी क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनीला कळवण्यापूर्वी कार्डधारकाला पुरेसे आधी त्याबद्दल कळविण्यासह मंडळाने स्विकृत मान्य केलेली पद्धत अनुसरु.

8.18. त्रयस्थ पक्ष उत्पादने (थर्ड पार्टी प्रॉडक्ट)

आम्हाला जर प्राधिकृत केले गेले तरच फक्त आम्ही थर्ड पार्टी प्रॉडक्ट जसे म्युच्युअल फंड, वीमा इ. विकण्यासाठी सुरुवात करु. त्रयस्थ पक्ष आर्थिक उत्पादनांचे विपणन व वितरण करण्यासाठी आमच्याकडे आमच्या मंडळाने स्विकृत केलेले धोरण असेल.

a. जर आम्ही कोणत्याही गुंतवणूक/ॲसेट प्रबंधन कंपनी किंवा विमा कंपनीचे एजंट म्हणून कोणत्याही प्रकारच्या गुंतवणूक योजना जसे म्युच्युअल फंड किंवा विमा देत असू तर तुम्हाला त्याची माहिती देऊ.

b. आम्ही विकत असलेले सर्व गुंतवणूक व विमा योजना वर्तमान नियमांनुसार असतील याची काळजी घेऊ.

c. तुम्ही जेव्हा आमच्याकडून बँकिंग सेवा किंवा उत्पादने घ्याल तेव्हा तुम्ही आमच्याकडून त्या बदल्यात कोणतेही त्रयस्थ पक्ष उत्पादन घ्यावे असा आग्रह करणार नाही.

d. आमच्याकडून घेतलेल्या कर्जासाठी तुम्ही ठेवलेल्या तारणासंदर्भात 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.

e. आम्ही ठराविक अंतराने जसे जाहिरात/नोटीस बोर्ड/वेबसाईट वरिल माहिती/माहितीपत्रकाचे वितरण इ. द्वारे आमच्या शाखांतून दिल्या जाणा-या सेवांची माहिती तुम्हाला देऊ, फक्त जर तुम्ही अशी माहिती न देण्यासंदर्भात विकल्प दिला नसेल तर.

f. आमच्या शाखेतून विकल्या जाणा-या गुंतवणूक व विमा योजना तुम्हाला आमचे विधिवत अर्हताप्राप्त अधिकारी समजाऊन सांगतील याची काळजी घेऊ.

g. गुंतवणूक/विमा योजना तुम्हाला विकण्यापूर्वी ग्राहकांसाठीचे यथोचित मुल्यांकन करण्याची आम्ही दक्षता घेऊ.

h. जर आम्हाला विश्वास वाटला की तुमच्यासाठी योग्य आणि उचित आहे तरच ते उत्पादन तुम्हाला विकू.

i. एखादी सेवा स्वीकारण्याचे लेखी किंवा अधिकृत इलेक्ट्रानिक माध्यमाद्वारे आवश्यक वैधता (विधिवत ग्राह्यता)तुमच्याकडून मिळाल्यावरच त्या सेवेसाठी तुमच्याकडून आवश्यक अर्ज व कागदपत्र घेऊ.

j. आम्ही देऊ करीत असलेल्या सेवेच्या स्पष्ट अटी व शर्ती तुम्हाला देऊ.

k. विविध उत्पादने विकण्याशी संबंधित सेवेचे शुल्क प्रदर्शित केले असतील व तुम्हाला मिळाले असतील याची काळजी घेऊ.

l. योजनेनुसार आवश्यक सर्व औपचारिकता (वैद्यकीय परीक्षा धरून) पूर्ण झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत विवरणपत्र/पॉलिसीचे कागदपत्र तुमच्याकडे पाठवले जातील याची काळजी घेऊ.

m. शक्यतेवढी विक्री पश्चात सेवा जसे पध्दतशीर गुंतवणूक योजनांच्या हप्त्यांचे (एसआयपी) चे स्मरणपत्र, नवीनतम निव्वळ मालमत्ता मुल्य (एनएव्ही), पूर्णतेची तारीख, विम्याच्या हप्त्याची देय तारीख इ.

n. तुम्ही घेतलेल्या योजना/उत्पादनाच्या कार्यक्षमते बद्दलची माहिती ठराविक अंतराने तुम्हाला देण्याची व्यवस्था करु.

o. म्युच्युअल फंड, विमा/इतर वित्तीय कंपन्याकडून त्यांच्या उत्पादनाचे मार्केटिंग केल्यामुळे जर काही कमीशन/शुल्क मिळाले असेल, तर त्याची माहिती देऊ.

8.19. क्रेडिट समुपदेश (कर्ज/पत संदर्भाबाबत मार्गदर्शन) सुविधा

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

8.20. अभिलेख मिळविणे

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

9. शाखा बंद करणे/शाखेची जागा बदलणे

a. जर आम्ही एखादी शाखा बंद करणार असलो किंवा स्थलांतर करणार असलो किंवा यापुढे तुम्हाला बँकिंग सेवा देणे अशक्य झाले तर आम्ही तुम्हाला-

i. त्या केंद्रात कोणत्याही बँकेची एकही शाखा नसेल, तर दोन महिन्यांची नोटीस देऊ.

ii. इतर सर्व बाबतीत एक महिन्याची नोटीस देऊ.

b. जर आम्ही शाखेचे स्थलांतर करणार असू तर शाखेचा नवीन पत्ता पूर्ण तपशीलासह देऊ.

c. शाखेच्या कामकाजाच्या वेळात काही बदल केला तर तसे तुम्हाला कळवू.

10. आर्थिक समावेश (फाइनान्शियल इनक्ल्युजन)

a. किमान बचतीची अट न ठेवता आम्ही "प्राथमिक बचत बँक ठेव खाते" (बीएसबीडी खाते) उपलब्ध करुन देऊ; मात्र यासाठी भारतीय रिझर्व्ह बँकेने वेळेवेळी बँक खाते उघडण्यासाठी जारी केलेल्या तुमच्या ग्राहकाला ओळखा (केवायसी) आणि अँटी मनी लॉन्ड्रिंग -काळा पैसा शोधणे (AML) 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.

b. 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.

c. प्राथमिक बचत बँक ठेव खाते (बीएसबीडी खाते) उघडण्यासाठीच्या आवश्यकता व "लहान खाती" उघडण्यासाठी सोप्या केवायसी पद्धतीखाली आवश्यक कागदपत्राची यादी द्विभाषी/ त्रिभाषी रुपात सर्व शाखांमध्ये महत्वाच्या जागी प्रदर्शित करु.

d. आमच्या कर्मचा-यांमध्ये विशेषतः काउंटरवरील कर्मचा-यांमध्ये जागरुकता निर्माण व्हावी म्हणून प्रशिक्षणासह इतर आवश्यक पावले उचलू.

e. 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 करुन देऊ.

f. तुमची इच्छा असल्यास निःशुल्क किंवा खूप कमी शुल्क घेऊन गुणवर्धित सेवा देऊ. त्यासाठी तुम्हाला समजेल अशा भाषेत अगोदर समजावून सांगू.

g. जर सेवा व्यवहार किंवा शुल्क यामध्ये काही बदल करणार असू तर ते लागू होण्यापूर्वी निदान एक महिना आधी तुम्हाला कळवू.

h. हे बदल तुम्हाला सोयीच्या माध्यमाद्वारे कळवू जसे शाखेतील नोटीस बोर्ड, किंवा व्यायसायिक प्रतिनिधी (बिझीनेस कॉरस्पॉडन्ट) किंवा पत्र इ.

i. जेथे आमची शाखा नसेल, तेथे भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या 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 व्यायसायिक प्रतिनिधी (बिझीनेस कॉरस्पॉडन्ट) (B.C.)/ व्यायसायीक सुलभिकारक प्रतिनिधी (बिझीनेस फॅसिलिटेटर) (B.F.) नेमण्याचा प्रयत्न करु.

j. आम्ही मोबाईल बँकिंग सेवा देण्याचाही प्रयत्न करु.

k. तसेच मोबाईल फोन, इसीएस, एनइएफटी सारख्या इलेक्ट्रॉनिक माध्यमे इ. द्वारे पैसे पाठवण्याच्या इतर सुविधा देण्याचा प्रयत्न करु.

l. बीसी/बीएफ च्या कृति व अकृति साठी आम्ही जबाबदार असू आणि त्यांच्या विरुद्ध नोंदलेल्या कोणत्याही तक्रारीचा तपास करु.

m. गरज पडल्यास आम्ही तुम्हाला परवडणा-या किंमतीत कर्ज सुविधा देऊ. ज्यांच्या अटी व शर्ती तुम्ही कर्जासाठी अर्ज कराल तेव्हा तुम्हाला सांगू.

n. आमच्याकडे असलेल्या विविध कर्ज योजना तुम्हाला सांगू ज्यात पुढील गोष्टींचा अंतर्भाव असेल. जसे तुमच्या कर्जाच्या अर्जावर विचार करण्यासाठी बँकेला आवश्यक असणारी किमान माहिती. अशा कर्जाना लागू होणा-या महत्वाच्या अटी व शर्ती, बँकेकडे ठेवले जाणारे तारण, व्याजदर लागू करण्याची पद्धत व काळ, परतफेडीची पद्धत इ.

o. रु. एक लाखापर्यंतच्या कर्जासाठी दुय्यम (कोलॅटरल) तारण आम्ही मागणार नाही (सूक्ष्म व लघु उद्योजकांसाठीचे (MSE) कर्ज सोडून जेथे त्यांच्यासाठी दुय्यम तारणमुक्त कर्ज मर्यादा रु.10 लाख आहे).

p. आमच्या कडून घेतलेल्या कर्जासंदर्भात तुम्हाला काही आर्थिक अडचणी असल्या तर आम्ही सहानुभूतीपूर्वक व सकारात्मकतेने त्यावर विचार करु.

q. वर उल्लेख केलेल्या आपल्या आर्थिक अडचणीतून बाहेर येण्यासाठी आमच्याकडून मदत घेण्यासाठी तुम्ही ज्या आर्थिक अडचणींना तोंड देत आहात, त्या आम्हाला सांगितल्या पाहिजेत.

r. तुम्हाला अडचणीतून बाहेर काढण्यासाठी आम्ही तुमची इच्छा असल्यास रिव्हायव्हल (पुनरुज्जीवन) पॅकेज देऊ जर असे पॅकेज दोघांच्याही हिताच्या दृष्टीने विचार करण्यायोग्य वाटत असेल तर.

s. सामान्य बँकिंग शाखेमध्ये किंवा दुस-या मार्गाने म्हणजे इन्फर्मेशन आणि कम्युनिकेशन टेक्नॉलॉजी (ICT-माहिती व संवाद तंत्रज्ञान) योग्य फ्लॅटफॉर्मचा वापर करुन बँक खातेदारांनी खाते कसे वापरावे याबद्दल त्यांना शिक्षण देऊ व मार्गदर्शन करु.

t. ग्राहकांना शिक्षित करण्यासाठी आम्ही आर्थिक साक्षरता कार्यक्रम चालवू.

u. लक्ष्य गटाला सहभागी करुन लहान शहरे व गावांमध्ये आर्थिक समावेश वाढविण्यासाठी शिबिरे, स्टॉल व टाऊन हॉल कार्यक्रम आयोजित करु.

v. पूर्ण देशात व विशेषत: बँकेमध्ये आर्थिक समावेशनाचे प्रयत्न व्हावेत म्हणून आमच्या सर्व स्तरावरिल कर्मचा-यांना शिक्षित करण्यासाठी यंत्रणा राबवू.

w. बँकविरहित क्षेत्रामध्ये आर्थिक समावेशन योजना चालू केली आहे तेथे बँकेचे प्रयत्न पूर्णत्वास जावे म्हणून बँकेच्या अधिका-यांनी नियमित/नेहमी भेटी देण्याची पद्धत आम्ही सुरु करु.

x. तुमच्या तक्रारी असतील तर त्यामध्ये ताबडतोब लक्ष देण्याचा प्रयत्न करु व लवकरात लवकर त्यांचे निरसन करु.

y. 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.

z. आर्थिक समावेशन कार्यक्रमाची आम्ही भरपूर प्रसिद्धि करु आणि ग्राहकांना विविध उत्पादने व सेवांविषयी माहिती देऊ.

11. जेष्ठ नागरिक व अपंग व्यक्ति

a. आमचे विशेष ग्राहक जसे जेष्ठ व्यक्ति, अपंग व अशिक्षित लोकांना आमच्याशी बँक व्यवहार करण्यास सोपे व सोयीस्कर जावे म्हणून आम्ही पूर्ण प्रयत्न करु. अशा अर्जदार व ग्राहकांना सोयीस्कर धोरण , उत्पादने व सेवांचा यात समावेश असेल.
b. तुम्हाला बँकिंग सेवा मिळण्यात सुधारणा होईल अशा प्रणाली व पद्धति तयार करण्याचा प्रयत्न करु.
c. आमच्या शाखा व एटीएम मध्ये प्रत्यक्ष प्रवेशासठी रस्ते तुमच्यासाठी सुलभ व सोयीचे बनविण्याचा प्रयत्न करु.
d. तुमच्याशी संवाद साधणा-या आमच्या कर्मचा-यांना तुमचे बँकिंग व्यवहार करताना तुम्हाला मदत करण्यासाठी प्रोत्साहन देऊ.

2. या संहितेमध्ये दिलेल्या इतर सर्व बांधीलकी शिवाय -

i. आम्ही आपल्याला यथोचित अग्रक्रम देऊ. बँकिंग व्यवहार व तक्रार निवारण यामध्ये वैयक्तिक सेवा देण्याचा प्रयत्न करु.

ii. बँकिंग हॉलमध्ये बसण्याची सुविधा देण्याचा प्रयत्न करु.
iii. एक खिडकी पद्धतिद्वारे तुम्हाला आमच्या सेवा देण्याचा प्रयत्न करु.
iv. तुम्ही निश्चित केलेल्या मर्यादेपर्यंत, तुम्ही प्राधिकृत केलेल्या व्यक्तिला त्याने प्राधिकार पत्र व पासबुक सादर केले तर पैसे काढण्याची परवानगी देऊ.
v. विशेष परिस्थितीमध्ये जसे आजारपण, शाखेमध्ये प्रत्यक्ष येऊ न शकणे इ. वेळी घरी सेवा (डोअरस्टेप बँकिंग) देण्याचा प्रयत्न करु (जसे रक्कम स्वीकारणे/खात्यामध्ये चेक/डीडी इ. जमा करणे किंवा रक्कम पोचवणे/चेकच्या बदल्यात डीडी देणे/लेखी मागणी)
vi. निवृत्तिवेतनधारकांना त्यांच्या खात्यात जमा होणा-या निवृत्तिवेतनाच्या रकमेचे विवरण असलेली पेन्शन स्लीप देऊ.
vii. विशेष परिस्थितीत निवृत्तिवेतन तुमच्या घरी देण्याचा प्रयत्न करु.
viii. निवृत्तिवेतनधारकांनी सादर करणे अनिवार्य असलेले जीवन प्रमाणपत्र आमच्या बँकेच्या कोणत्याही शाखेत स्वीकारु.
ix. ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मेंटल रिटार्डेशन आणि बहुअपंगत्व असलेल्या व्यक्तिंच्या नातेवाईक/पालकांना राष्ट्रीय विश्वस्त अधिनियम 1999 खाली कायदेशीर पालक कसा नियुक्त करावा याचे मार्गदर्शन करु म्हणजे तो अशा व्यक्तिंचे खाते उघडू शकेल व चालवू शकेल.
x. कोणताही भेदभाव न करता अंध व्यक्तिंना 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 व्यक्तिंना आम्ही शक्य तेवढी मदत करु.

xii. आम्ही नियमितपणे बैठका आयोजित करण्याचा प्रयत्न करु, म्हणजे तुम्हाला तुमचे म्हणणे सांगता येईल व एकत्रित अनुभवाचा फायदा होईल.

12. तुमच्या खात्याची सुरक्षा

12.1. सुरक्षित व खात्रीशीर बँकिंग व पेमेंट सिस्टीम

a. तुम्ही विश्वास ठेवावा अशा सुरक्षित व खात्रीशीर पेमेंट सिस्टीमचा लाभ घेऊ शकाल, यासाठी आम्ही पूर्ण प्रयत्न करु.

b. सुरक्षा व्यवस्थेचा एक भाग म्हणून आम्ही जेथे व्यवहार्य असेल तेथे सीसीटीव्ही लावून घेऊ ज्यामुळे योग्य लक्ष ठेवले जाईल.

12.2. आम्ही स्वतःला अद्ययावत ठेवू

a. तुमचे नाव, पत्ता, टेलीफोन क्र. व ई-मेल ॲड्रेस आमच्याकडे नोंदवला गेल्याची खात्री करुन घ्या, म्हणजे तुम्हाला आम्ही आवश्यक अलर्ट पाठवू शकू.

b. नाव, पत्ता, टेलिफोन क्रमांक, ई-मेल ॲड्रेस (याद्वारे आम्ही तुमच्याशी संवाद साधतो) यामध्ये बदल केल्याबरोबर आम्हाला ताबडतोब कळविण्याची तसदी घ्यावी.

12.3. तुमचे खाते तपासणे (लक्ष ठेवणे)

a. 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.

b. 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.

a. **हे करु नका** -

i. तुमचे चेकबुक व कार्ड एकत्र ठेवणे

ii. कोरे चेक सही करुन ठेवणे

iii. इतर कोणाला तुमच्या खात्याची माहिती, पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षा माहिती देणे.

b. तुमच्या कार्ड/चेकबुकचा गैरवापर टाळण्यासाठी काय करावे हे आम्ही तुम्हाला सांगू.

c. जर तुमचे चेकबुक, पासबुक किंवा एटीएम/डेबिटकार्ड 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.

d. 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.

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

f. आम्हाला सूचित करेपर्यंतच्या वेळेत जर काही गैरवापर झाला तर त्याला तुम्ही जबाबदार असाल.

12.5. प्रदान (पेमेंट) रद्द करणे

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

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

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

d. क्रेडिट कार्डची प्रदाने रद्द करणे ही त्याच्या अटी व शर्तींच्या 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.

परिशिष्ट

स्पष्टीकरणकोश

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

एटीएम –(Automated Teller Machine)

एटीएम मशिनद्वारे ग्राहक त्याचे पिन (PIN) ओळखक्रमांक वापरुन 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 होणा-या वादातून तोडगा काढण्यासाठी निर्माण केली 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 वसूली करण्याचे धोरण

वेगवगेळ्या स्थानिक व बाहेरगावच्या बँकांचे चेक व पी.ओ./डी.डी. इ. त्या - त्या खात्यात जमा करण्यासाठी बँकामध्ये जमा केले जातात. ह्याद्वारे खालील कामे केली जातात.

- चेक विकत घेण्याची विनंति
- चेक जमा करण्यासाठी वेळेची मर्यादा
- चेक जमा करण्यास विलंब झाल्यास व्याज देणे
- स्थानिक व बाहेरगावचा चेक ताबडतोब जमा करणे

- चेक/इन्स्ड्रुमेंटस् संक्रमणा दरम्यान हरवल्यास व तो जमा करण्यासाठी लागणारा आकार

ग्राहक

ज्याचे बँकेत खाते आहे अशी व्यक्ति (ज्यामध्ये दुस-या व्यक्तिबरोबर संयुक्त खाते किंवा मृत्युपत्र व्यवस्थापक किंवा विश्वस्त किंवा हिन्दु अविभक्त कुटुंबाचा कर्ता म्हणून खाते यांचा समावेश होतो. परंतु एकटा व्यापारी/प्रोप्रायटरशीप, भागीदारी, कंपन्या, 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 व्यक्तिचे खाते

ज्या ठेव खात्याचा खातेदार मृत झाला असेल किंवा संयुक्त खात्याचा एक किंवा अधिक खातेदार मृत झाले असतील असे खाते मृत व्यक्तिचे 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 स्वरुपात असतो.

इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सर्व्हिस (इसीएस)

समाशोधन केंद्राची सेवा वापरुन एका बँक खात्यातून दुस-या 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 वर्षानंतर 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

व्यक्तिने दिलेले 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.

मेल

वास्तविक किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातील पत्र

एनइएफटी (NEFT)

नॅशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्स्फर (NEFT) पद्धति ही राष्ट्रीय स्तरावरिल पैसे पाठवण्याची पद्धति आहे, ज्याद्वारे देशातील एका बँक शाखेतून दुस-या बँक शाखेत कोठेही पैसे पाठवता येतात.

नामनिर्देशनाची सोय /सुविधा

नामनिर्देशनाच्या सुविधेमुळे बँक हे करु 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 (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 कायमस्वरुपी क्रमांक असून करदात्याच्या रहिवासाच्या पश्चात बदल झाला म्हणून किंवा क्रमांक देणारा अधिकारी बदलला म्हणून तो बदलला जाणार नाही.

पासवर्ड (परवलीचा शब्द)
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 कार्डासह हा क्रमांक वापरुन ग्राहक वस्तू/सेवांचा मोबदला देऊ शकतो, पैसे काढू शकतो आणि बँकेने देऊ केलेल्या इतर इलेक्ट्रॉनिक सेवांचा वापर करु शकतो.

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

रेफरन्स रेट - संदर्भ दर

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

ज्येष्ठ नागरिक

60 वर्षे वयापेक्षा जास्त वयाची व्यक्ति ज्येष्ठ नागरिक असते.

स्मार्ट कार्ड

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

टेरिफ शेड्युल

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

अनपेड (अदत्त) चेक

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

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 प्रचार, 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 राहील.

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 करीत 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 दृष्टिने तक्रारी कडे पाहते आणि ती दूर करण्यासाठी कारवाई करते.

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