IndusInd Bank

गराहकांपरित बँकेच्या बांधिलकीची संहिता

जानेवरी 2018

ही ग्राहकांच्या हक्काची अधिकार संहिता असून जी बँकिंग कार्य-पध्दतीचा किमान दर्जा निर्धारित करते.

भारतीय बँकिंग संहिता आणि मापदंड बोर्ड यांचे सदस्य या नात्याने वैयक्तिक ग्राहकांशी दैनंदिन व्यवहार करताना या संहितेद्वारे निर्धारित किमान आवश्यक दर्जाचे आम्ही अनुसरण करू.

ही संहिता ग्रहकाला संरक्षण देते त्याचप्रमाणे **BCSBI** च्या सदस्यांनी ग्राहकांशी दैनंदिन व्यवहार कशा प्रकारे करवायास हवे ते विदित करते.

क्र.	अनुक्रमणिका	पान क्र.
1	प्रस्तावना (Introduction)	1
1.1	संहितेची उद्दीष्टे (Objectives of the Code)	1
1.2	संहितेचा वापर (Application of Code)	2
2	प्रमुख वचनबद्धता (Key commitments)	3
2.1	आपल्याप्रती आमची मुख्य वचने (Our key commitments to you)	3
2.1.1	वाजवी वर्तणुकिचा अधिकार (Right to fair treatment)	3
2.1.2	पारदर्शकता, व न्याय आणि प्रामाणिक व्यवहाराचा अधिकार (Right to transparency, fair & honest dealing)	4
2.1.3	सुयोग्यतेचा अधिकार (Right to suitability)	5
2.1.4	गोपनीयतेचा अधिकार (Right to Privacy)	6
2.1.5	तक्रार निवारण आणि नुकसानभरपाईचा अधिकार (Right to Grievance Redressal and Compensation)	6
3	माहितीची पारदर्शकता (Information Transparency)	7
3.1	सामान्य माहिती (General Information)	7
3.2	फोन करू नका सेवा ("Do Not Call' Service)	8
3.3	व्याज दर (Interest Rates)	8
3.3.1	व्याज दरातील बदल (Changes in Interest Rates)	9
3.4	प्रशुल्क अनुसूची (Tariff Schedule)	9
3.4.1	शुल्क व आकार (Fees & Charges)	9
3.4.2	शुल्क व आकार यातील बदल (Changes in Fees & Charges)	9
3.5	अटी आणि शर्ती (Terms & Conditions)	10
3.5.1	अटी व शर्ती मधिल बदल (Changes in Terms & Conditions)	10
4	जाहिरात, विपणन आणि विक्री (Advertising, Marketing and Sales)	11
5	खाजगीपणा आणि गोपनियता (Privacy and Confidentiality)	13

5.1	क्रेडिट माहिती कंपन्या (Credit Information Companies - CICs)	14
6	तक्रारी, गा-हाणी व अभिप्राय (Complaints, Grievances and Feedback)	15
6.1	अंतर्गत पद्धति (Internal Procedures)	15
6.2	बँकिंग लोकपाल योजना (Banking Ombudsman Scheme)	16
6.3	ग्राहकांच्या सभा (Customer Meets(	16
6.4	शाखा-स्तरीय ग्राहकसेवा समिती सभा (Branch Level Customer Service Committee Meetings)	16
7	थकबाकीची वसूली (Collection of Dues)	17
7.1	देय राशि वसूल करणे व तारण मालमत्तेचा ताबा घेण्याचे धोरण (Collection of Dues and Security Repossession Policy)	19
8	उत्पादने आणि सेवा (Products & Services)	20
8.1	ठेव खाती (Deposit Accounts)	20
8.1.1	खाते उघडणे आणि ठेव खात्यांवरील व्यवहार (Account Opening and Operation of Deposit Accounts)	21
8.1.2	आपले खाते बदल करण्या संदर्भात (Changing Your Account)	22
8.1.3	बचत / चालू खाती (Savings / Current Accounts)	22
8.1.3.1	किमान खाते-शिल्लक (Minimum Balance)	23
8.1.3.2	शुल्क (Charges(	23
8.1.3.3	पासबूक / स्टेटमेंटस (Passbook / Statements)	24
8.1.3.4	जमा खात्यांची श्रेणीसुधारणा आणि मूल्यवृद्धिकारक सेवांचा समावेश (Upgradation of deposit accounts and addition of value added services)	24
8.1.3.5	जमा खात्यांचे अवनतिकरण (Downgrading of Deposit Accounts)	24
8.1.4	अल्पवयीन (अज्ञान) मुलांची खाती (Accounts of Minors)	24
8.1.5	निष्क्रिय /सुप्त खाती (Inoperative / Dormant Accounts)	25
8.1.6	तुमचे खाते बंद करण्या संदर्भात (Closing your account)	25

8.2	समाशोधन चक्र / संकलन सेवा (Clearing cycle / Collection Services)	25
8.3	रोखिचे व्यवहार (Cash Transactions (	26
8.4	थेट नावे टाकणे / डेबिट आणि स्थायी निर्देश (Direct Debits and Standing Instructions)	27
8.5	प्रदान रोखण्याची सुविधा (Stop Payment Facility (	27
8.6	तुम्ही जारी केलेले धनादेश / डेबिट सूचना (Cheuqes / Debit Instructions)	27
8.7	मुदत ठेवी (Term Deposits)	28
8.7.1	मुदत ठेवींच्या तारणवार मिळणारे कर्ज (Advance against Term Deposits)	29
8.8	मृत खातेधारकांच्या बाबतीत दाव्यांचे निराकरण (Settlement of claims in respect of deceased account holders)	29
8.8.1	उत्तरजीवी / नामनिर्देश कलम असलेली खाती (Accounts with survivor / nominee clause)	29
8.8.2	उत्तरजीवी / नामनिर्देश कलम असलेली खाती (Accounts with survivor / nominee clause)	30
8.8.3	दावा चुकता करण्याची काल मर्यादा (Time limit for settlement of claims)	30
8.8.4	मुदतपुर्ती पूर्वी मुदत ठेव खाते निलंबित करणे (Premature termination of term deposit account)	31
8.8.5	मयत खातेदाराच्या नावावर येणारा पैशाच्या ओघाचे व्यवस्थापन (Treatment of flows in the name of the deceased depositor)	31
8.8.5.1	निवृत्ती वेतन खाती (Pension accounts)	31
8.9	सुरक्षा ठेव जमाकक्ष (Safe deposit lockers)	32
8.10	विदेश विनियम सेवा (Foreign exchange services)	32
8.11	भारतांतर्गत रक्कम पाठविणे (Remittances within India (	33
8.12	कर्ज वाटप (Lending)	34
8.12.1	कर्ज (Loan)	34

8.12.1.1	सामान्य माहिती(General Information (	34
8.12.1.2	कर्जासाठी अर्ज व त्याची प्रक्रिया (Application for loans & their processing)	35
8.13	हमी	38
8.14	भारतीय केन्द्रीय प्रतिभूति मालमत्ता पुनरबांधणी आणि प्रतिभूति हित निबंधक (CERSAI (	39
8.15	देय रकमेची हिशोबपुर्ती (Settlement of Dues)	39
8.16	कर्ज व कार्डाच्या देयतेचे प्रतिभूतिकरण (Securitisation of Loans/Card Dues)	39
8.17	इलेक्ट्रॉनिक आणि डिजिटल बँकिंग (Electronic and Digital Banking)	40
8.17.1	इंटरनेट आणि मोबाइल बँकिंग (Internet and Mobile Banking)	40
8.17.2.1	पीन्स आणि पासवर्डस(PINs and Passwords)	43
8.17.2.2	तुमच्या “पिन” किंवा पासवर्डची काळजी घेण्यासाठी तुम्ही पुढील सुरक्षा पद्धती / खबरदारीचे उपाय आत्मसात करावे	44
8.17.3	एटीएम/ डेबिट व क्रेडिट काड्र्स (ATM / Debit and Credit Cards)	46
8.17.4.1	हरवल्याचे / चोरीस गेल्याचे / विवादित व्यवहारांची माहिती कळवणे (Reporting loss / theft / disputed transactions)	47
8.17.4.2	अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांसंदर्भातील मर्यादित दायित्व (Limited liability in respect of unauthorized electronic banking transactions)	49
8.17.4.3	ग्राहकाच्या शून्य दायित्वासाठी / मर्यादित दायित्वासाठीची प्रत्यावर्तन कालमर्यादा (Reversal Timeline for Zero Liability/ Limited Liability)	50
8.17.5	क्रेडिट कार्ड(Credit Card)	50
8.17.5.1	क्रेडिट कार्ड विवरणपत्र (Credit Card Statements)	53
8.18	त्रयस्थ पक्ष उत्पादने (Third Party Products)	54
8.19	क्रेडिट समुपदेश सुविधा (Credit counseling facility)	55
8.20	अभिलेख उपलब्ध करुन देणे (Getting records)	55
9	शाखा बंद करणे/शाखेची जागा बदलणे (Branch Closure / Shifting)	56
10	आर्थिक समावेषण (Financial Inclusion)	56
11	जेष्ठ नागरिक व दिव्यांग व्यक्ति (Senior Citizens and Differently Abled Persons)	59

IndusInd Bank

12	तुमच्या खात्यांची सुरक्षा (Protecting Your Accounts)	60
12.1	सुरक्षित व विश्वसनीय बँकिंग व पेमेंट प्रणाली (Secure and Reliable banking & payment systems)	60
12.2	आम्हाला अद्ययावत ठेवण्याबाबत (Keeping us updated)	60
12.3	तुमचे खाते तपासणे (लक्ष ठेवणे) (Checking your account)	60
12.4	काळजी घेण्याबाबत (Taking care)	61
12.5	प्रदान (पेमेंट) रद्द करणे (Cancelling payments)	62
12.6	नुकसानीचे दायित्व (Liability for losses)	62
परिशिष्ट – स्पष्टीकरणकोश (Glossary)		63
जोडपत्र – 1 - सर्वसमावेशक सूचना फलक (नमूना) [Annexure 1 – Comprehensive Notice Board (Format)]		68

प्रस्तावना

ही ग्राहकांच्या हक्काची अधिकार संहिता असून जी बैंकिंग कार्य-पध्दतीचा किमान दर्जा निर्धारित करते. भारतीय बँकिंग संहिता आणि मापदंड बोर्ड यांचे सदस्य या नात्याने आम्ही या संहितेचे पालन करू. ही संहिता ग्राहकाला संरक्षण पुरवते व सदस्य बँकेने ग्राहकांशी दैनंदिन व्यवहार कशा प्रकारे करावयास हवे ते विदित करते.

ही संहिता रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक (Regulatory) किंवा पर्यवेक्षी (Supervisory) अनुदेशांच्या / सूचनांच्या ऐवजी किंवा त्याच्या बदली नाही. रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी दिलेल्या सूचनांचे व निर्देशांचे आम्ही पालन करू. संहितेच्या तरतूदीमध्ये निर्धारित नियामक सूचनांपेक्षा अधिक उच्च दर्जाचे मापदंड (प्रमाण) निर्धारित केलेले असू शकतात आणि अशावेळी उच्च दर्जाचे मापदंड प्रचलित राहतील कारण ही संहिता म्हणजे आम्ही स्वेच्छेने स्वीकारलेल्या सर्वोत्तम प्रथा असतील, ज्यासाठी आम्ही तुम्हाला वचनबद्ध आहोत.

चांगली ग्राहक सेवा देण्यासाठी व ग्राहकाला जास्तीत जास्त समाधान व्हावे यासाठी उच्च दर्जाच्या बँकिंग पध्दतींचा अंगिकार करण्याचा आम्ही प्रयत्न करु.
संहितेमध्ये उल्लेखलेला `तुम्ही' किंवा 'आपण' म्हणजे ग्राहक व 'आम्ही' / 'आम्हाला' म्हणजे ज्यांच्याशी ग्राहक व्यवहार करत असेल ती बँक. बँकेची शाखा या परिभाषेत बँकिंग आउटलेट तसेच अर्ध-वेळ बँकिंग आउटलेट देखील समाविष्ट आहेत.

1.1 संहितेची उद्दीष्टे (Objectives of the Code)

संहिता खालील कारणासाठी विकसित केलेली आहे:

a. तुमच्याशी व्यवहार करताना बँकिंग प्रथांच्या दर्जांचा किमान स्तर निश्चित करून चांगल्या व वाजवी सेवांचा पुरस्कार करणे.

b. पारदर्शिता वाढविणे ज्यायोगे तुम्हाला आमच्या कडून वाजवी अपेक्षा काय असाव्यात हे चांगल्या प्रकारे समजावून देणे.

c. व्यवहाराचा उच्चतर दर्जा गाठण्यासाठी स्पर्धात्मक बाजार शक्तिंना प्रोत्साहित करणे.

d. तुम्ही व तुमची बँक यामध्ये निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण नाते निर्माण करणे.

e. बँकिंग प्रणाली मध्ये विश्वास वृध्दिंगत करणे.

f. डिजिटल बँकिंग च्या वातावरणात सुरक्षित आणि वाजवी ग्राहक सेवा प्रोत्साहित करणे.

g. ग्राहकांमध्ये जागरूकता वाढवणे आणि ग्राहक संरक्षण वृध्दिंगत करणे.

संहितेचे मापदंड हे या संहितेच्या प्रकरण 2 मध्ये 'प्रमुख वचनबद्धतेद्वारे' समाविष्ट केले आहेत.

1.2 संहितेचा वापर (Application of Code)

ही संहिता, खाली दर्शवलेली आमची बँकिंग उत्पादने किंवा सेवा, आमच्या शाखा किंवा आमच्या वतीने काम करणारे एजंट यांचे द्वारे, अथवा काउंटरवरून, फोनवरुन, पोस्टाने, इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाने, इंटरनेट किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने दिल्या असल्या तरीही, लागू असेल. परंतु, खाली चर्चीलेल्या सर्वच सेवा अथवा उत्पादने आम्ही देऊ केली असतीलच असे नाही.

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

b. प्रदान (Payment) सेवा, जसे निवृत्ति वेतन, पेमेंट ऑर्डर, पैसे पाठविण्याची सुविधा जसे धनाकर्ष (डिमांड ड्राफ्ट), वायर ट्रान्सफर व सर्व इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार जसे, **आरटीजीएस, एनईएफटी, आयएमपीएस, यू पी आय;**

c. सरकारी व्यवहारांशी संबंधित बँकिंग सेवा;

d. **डीमॅट खाते, समतूल्य (इक्विटी), सरकारी रोखे;**

e. भारतीय चलनी नोटा/नाणी बदलण्याची सुविधा;

f. धनादेश संकलन (Cheque Collection), लॉकर सुविधा, सुरक्षित ठेव सेवा;

g. कर्जे, ओव्हरड्राफ्ट व **हमी (guarantees);**

h. पैसे बदलून देण्यासह विदेशी विनिमय सेवा;

i. आमच्या शाखांद्वारे आणि / किंवा आमच्या अधिकृत प्रतिनिधी किंवा एजंटद्वारे विकली जाणारी त्रयस्थ पक्ष (Third Party) विमा व गुंतवणूक उत्पादने;

j. **क्रेडिट कार्ड**, डेबिट कार्ड, **एटीएम** कार्ड, **स्मार्ट कार्ड** अशी **कार्ड** उत्पादने व **पीओएस** सेवा

(आमच्या उपकंपन्या किंवा संलग्न कंपन्यांनी देऊ केलेल्या क्रेडिट कार्डांसह);

k. डिजिटल सेवा जसे ई-वालेट, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, **यूपीआई, BHIM (भिम), आधार पे.**

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

2. प्रमुख वचनबद्धता (Key Commitments)

2.1 आपल्याप्रती आमची मुख्य वचने (Our key Commitments to you)

2.1.1 वाजवी वर्तणुकिचा अधिकार (Right to Fair Treatment)

तुमच्याशी सर्व व्यवहारांच्या बाबतीत, खालील बाबींच्या संदर्भात, संयुक्तिक व उचित वर्तन करू:

- **a.** बँकेच्या काउंटरवर रोख रक्कम / धनादेश स्वीकारणे वा देणे, रकमांचे हस्तांतरण (Remittance), जुन्या / खराब नोटा बदलून देणे आणि त्याचप्रमाणे पर्यायी व्यवस्थेद्वारा रोख-विरहित (cash less) व्यवहार अश्या किमान सेवा पुरवीणे.
- **b.** आम्ही आपल्याला देऊ केलेली बँकिंग उत्पादने व सेवा आणि आम्ही अनुसारत असलेल्या पद्धति व प्रथा या बाबतीत या संहितेमध्ये निर्धारित प्रतिबद्धतांचे मापदंड साध्य करणे.
- **c.** डिजिटल बँकिंग सहीत आमची उत्पादने व सेवा संबंधित कायदे व नियमांनुसार असतील तसेच तुमच्या गरजांशी सुसंगत आणि बँकिंग क्षेत्रातील परिस्थितीनुरूप असतील याची आम्ही काळजी घेऊ.
- **d.** आमचे तुमच्याशी असणारे व्यवहार हे पारदर्शकता व एकात्मतेचे नैतिक तत्व पाळणार असतील.
- **e.** सुरक्षित, विश्वसनीय, सोयीस्कर आणि मजबूत अशा डिजिटल बँकिंग व प्रदान प्रणालीचा आम्ही वापर करु.
- **f.** आमची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा देताना आणि वितरीत करताना वय, वंश, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म, अपंगत्व किंवा आर्थिक स्थितीच्या आधारावर आपल्याशी भेदभाव केला जाणार नाही.
- **g.** आपल्याबरोबरच्या सर्व व्यवहारांमध्ये किमान मापदंड निश्चित करून चांगल्या आणि वाजवी बँकिंग पद्धतींचा प्रचार करु.
- **h.** आपल्या बरोबर सुयोग्य आणि न्याय्य संबंध निर्माण करणे.
- **i.** आमच्या स्टाफला पुरेसे आणि योग्य प्रशिक्षण दिले जाईल ज्यायोगे हे सुनिश्चित करू की आमचे कर्मचारी आपणास तातडीने आणि विनम्रपणे मदत करतील व एखादी गोष्ट अयोग्य पद्धतिने झाली असल्यास झालेल्या चुका दुरुस्त करून आपल्या तक्रारी जलदपणे आणि सहानुभूतीपूर्वक हाताळल्या जातील.

2.1.2 पारदर्शकता, व न्याय्य आणि प्रामाणिक व्यवहाराचा अधिकार (Right to Transparency, Fair and Honest Dealing)

आम्ही आमची वित्तीय उत्पादने आणि सेवा कशा प्रकारे कार्य करतात हे आपणाला समजण्यासाठी :

a. हिन्दी, इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषा या पैकी कोणत्याही एका किंवा अधिक भाषेत त्यांची पुरेशी माहिती आवश्यक त्या सुरक्षा उपायां (Safeguards) सहित दिली जाईल.

b. आमची जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट असून ते दिशाभूल करणारे नसल्याचे सुनिश्चित करू. आम्ही तयार केलेले करारनामे पारदर्शक, सहज समजणारे आणि आपल्याला चांगल्या प्रकारे कळले आहेत हे सुनिश्चित करण्यासाठी आम्ही सर्व प्रयत्न करू. उत्पादनाच्या किंमती, संबंधित जोखीम, उत्पादनांच्या जीवनचक्रा दरम्यान वापराचे नियम आणि अटी आणि परस्परांवर असणारया जबाबदार्यां स्पष्टपणे उघड केल्या जातील. आम्ही हे सुनिश्चित करू की आपण चुकिची विपणन पद्धती, करार विषयक सक्तीच्या अटी, नकारात्मक पुष्टिकरणे अथवा चुकीच्या भाषांतराला बळी पडणार नाही.
हे साध्य करण्यासाठी प्रकरण 3 मधील 'माहिती पारदर्शकता' आणि प्रकरण 4 मधील 'जाहिरात, विपणन आणि विक्री' या मध्ये दिलेल्या पद्धती आणि कार्यपद्धतींचे आम्ही पालन करणार आहोत.

c. आम्ही हे सुनिश्चित करू की तुम्हाला आर्थिक उत्पादने व सेवा, किमान शिल्लक आवश्यकता (Minimum Balance Requirement), व्याजदर आणि सेवा शुल्क व त्या संदर्भातले नियम व अटी यांची संपूर्ण माहिती पारदर्शक पद्धतीने दिली जाईल. ही माहिती आपल्या पसंतीनुसार खालीलपैकी कोणत्याही मार्गाने उपलब्ध केली जाईल:

(i) एस एम एस किंवा ई-मेल द्वारा

(ii) इलेक्ट्रोनिक किंवा छापील माध्यमां द्वारा

(iii) आमच्या वेब-साइट द्वारा

(iv) शाखेतल्या सूचना फ़लक द्वारा

[वेब साइट व शाखेतल्या नोटिस बोर्ड द्वारे केलेला माहितीचा प्रसार हा वर दर्शवलेल्या इतर पद्धती व्यतिरिक्त असेल]

d. आपणाकरता कोणत्या सुविधा उपलब्ध आहेत व त्याचा लाभ कसा घ्यावा याची माहिती दिली जाईल. त्याचप्रमाणे चौकशीसाठी तुम्ही कोणाला व कसे संपर्क करावे याविषयी मार्गदर्शन केले जाईल.

e. आपल्याकरता आमच्या शाखेत खालील माहिती प्रदर्शित करण्यात येईल:

(i) आम्ही देऊ केलेल्या सेवा.

(ii) बचत खाती आणि चालू खात्यांसाठी किमान शिल्लक आवश्यकता, लागू असल्यास, आणि निर्धारित किमान शिल्लक खात्यांमध्ये न ठेवल्याबद्दल आकारले जाणारे शुल्क.

(iii) पुस्तिके च्या स्वरूपात उपलब्ध असलेली माहिती.

f. खालील गोष्टीबाबतची धोरणे (Policies) आमच्या वेबसाइट वर प्रदर्शित केली जातील

(i) ठेवी (Deposits)

(ii) धनादेश संकलन (Cheque Collection)

(iii) तक्रार निवारण (Grievance Redressal)

(iv) नुकसान भरपाई (Compensation)

(v) थकबाकी वसूली आणि सेक्युरिटी (तारण मालमत्तेचा) पुनर्रताबा (Collection of Dues & Security Repossession)

(vi) ग्राहक अधिकारांची सनद (Charter of Customer's Rights)

(vii) ग्राहक संरक्षण धोरण (सायबर फसवणूकी पासूनच्या संरक्षणा सहित) (Consumer Protection Policy)

(viii) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग व्यवहारांमधले मर्यादित दायित्व (Limited Liability in respect of Unauthorized Electronic Banking Transactions)

(ix) ज्येष्ठ नागरिकांसाठी आणि दिव्यांग व्यक्ती करता असलेल्या सुविधा (Facilities for Senior Citizens and Differently Abled Persons)

g. ग्राहकांमधील संहिते संबंधी जागरूकता वाढवण्यासाठी आम्ही –

(i) आपण आमच्याकडे खाते उघडताना आणि किंवा विनंती केल्यावर या संहितेची प्रत उपलब्ध करू.

(ii) आमच्या प्रत्येक शाखेत आणि आमच्या वेबसाइटवर ही संहिता उपलब्ध असेल.

(iii) ही संहिता प्रभावीपणे अमलात आणण्यासाठी आमच्या कर्मचार्यांना संहिते संबंधित माहिती देण्याचे प्रशिक्षण देण्याचे आम्ही सुनिश्चित करू.

(iv) "या संहितेतील तरतुदीं" या विषयावर ग्राहक मेळावे (Customer Meets) नियमित पणे आयोजित करू.

2.1.3 सुयोग्यतेचा अधिकार (Right to Suitability)

आम्ही आपल्याला आपल्या गरजेनुसार आणि आपली आर्थिक परिस्थिती आणि समज याचे आकलन करून योग्य अशी आर्थिक उत्पादने सूचित करू जी प्रकरण 4 – "जाहिरात, विपणन आणि विक्री" मध्ये तसेच "थर्ड पार्टी प्रोडक्टस" च्या कलम 8.18 मध्ये विस्ताराने दर्शवण्यात आले आहे.

2.1.4 गोपनीयतेचा अधिकार (Right to Privacy)

"गोपनियता आणि गुप्तता" या प्रकरण 5 मध्ये नमूद केल्यानुसार आम्ही आपली सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय म्हणून हाताळू

2.1.5 तक्रार निवारण आणि नुकसानभरपाईचा अधिकार (Right to Grievance Redressal and Compensation)

काही चूक झाली तर ती आम्ही तातडीने आणि सहानुभूतीपूर्वक खालील प्रमाणे हाताळू:

a. आमच्या चुका तातडीने दुरुस्त करून आणि चुकुन लागू केलेले कोणतेही बँक शुल्क आम्ही रद्द करू तसेच आमच्या चुकीमुळे उद्भवलेल्या कोणत्याही आर्थिक नुकसानाची भरपाई आमच्या नुकसान भरपाई धोरणानुसार करू.

b. आपल्या तक्रारी तातडीने हाताळू

c. जर आपण अद्याप समाधानी नसाल तर आपल्या तक्रारीचा कसा पाठपुरावा करावा ते सांगू.

d. तांत्रिक दोषा मुळे उद्भवणार्या अडचणी दूर करण्यासाठी सुयोग्य पर्यायी संधी उपलब्ध करुन देउ.

e. आम्ही आपल्या माहितीसाठी आमच्या शाखेमध्ये खलील गोष्टी प्रदर्शित करू:

   (i) जर आपली काही तक्रार असेल तर शाखेच्या अधिकाऱ्याचे नाव ज्याला तुम्ही भेटून तक्रार दाखल करु शकता.

   (ii) जर आपल्या तक्रारीचे निवारण शाखेत झाले नाही तर प्रादेशिक (Regional) / विभागीय (Zonal) मॅनेजर / मुख्य नोडल अधिकारी यांचे नाव व पत्ता ज्याना आपण भेटू शकता.

   (iii) शाखा ज्या बँकिंग लोकपालाच्या (Ombudsman) अधिकार क्षेत्रात असेल त्याचे नाव व संपर्क तपशील.

या संहितेच्या प्रकरण 6 मधील उल्लेखा प्रमाणे तक्रार निवारणाच्या अंतर्गत प्रक्रिये बाबत आम्ही आपणास सल्ला देऊ ज्यात बँकिंग लोकपाल योजनेचा तपशील समाविष्ट आहे.

3. माहितीची पारदर्शकता (Information Transparency)

आमची आर्थिक उत्पादने, सेवा, अति महत्वाच्या अटी आणि नियम (Most Important Terms and Conditions - एमआईटीसी) यांची माहीती, लागू असलेल्या (एनेक्शर-1), द्विभाषिक / त्रिभाषी रूपात "सर्व समावेशक नोटिस बोर्ड" (Comprehensive Notice Board- सीएनबी) वर आमच्या परिसरात आम्ही प्रदर्शित करू. तसेच, आम्ही प्रत्यक्ष-वेळ तत्वावर (Real time basis) सीएनबीवर ही माहिती, बदल प्रभावी तारखे सह, अद्ययावत करत राहू.

खाली नमूद केलेल्या विविध मर्गाने आपल्याला व्याजदर आणि शुल्काबद्दल माहिती मिळू शकेल.

a. आमच्या शाखेतील सूचना फलक.
b. आमच्या शाखेशी किंवा हेल्पलाईनशी संपर्क साधून.
c. आमची वेबसाइट.
d. आमच्या यासाठी नियुक्त कर्मचारी / हेल्प-डेस्कशी संपर्क करून.
e. आमच्या शाखेमध्ये / आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या **प्रशुल्क-अनुसूची** (Tariff Schedule) चा संदर्भ घेऊन.

3.1 सामान्य माहिती (General Information)

आम्ही खलील गोष्टी करू:

a. आपल्याला देऊ केलेल्या विविध उत्पादनांचे आणि सेवांचे प्रकार यांची माहिती देऊ व आपल्या गरजेनुसर योग्य ते पर्याय सुचवु.
b. मूलभूत बचत बँक ठेव (Basic Savings Bank Deposit - बीएसबीडी) खाते उघडण्यासाठी लागणारी आवश्यक कागदपत्रे द्विभाषीय / त्रिभाषी स्वरूपात आमच्या सर्व शाखांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित करू. त्याचप्रमाणे, "छोटे खाते" (Small Accounts) उघडण्यासाठी शिथिल केलेले नियम देखील आम्ही प्रदर्शित करू.
c. आपल्याला स्वारस्य असलेल्या सेवा आणि उत्पादनांची प्रमुख वैशिष्ट्ये व त्या करता लागू असलेले व्याज दर, शुल्क व आकार यांची स्पष्ट आणि संपूर्ण माहिती देऊ.
d. आमची बँकिंग उत्पादने आणि सेवा यांचा लाभ घेण्याचे विविध पर्याय उदा. आमच्या शाखा, बँकिंग आऊटलेटस्, व्यवसाय प्रतिनिधी, व्यवसाय सुविधारक (Business Facilitators), एटीएम, मायक्रो एटीएम, फोन बँकिंग, मोबाइल बँकिंग, नेट बँकिंग यांची माहिती देऊ व त्यासंबधि अधिक माहिती कशी मिळवता येईल हे देखील सांगू.

e. आमच्या कायदेविषयक, नियामक व आंतरिक धोरणांच्या गरजांसाठी तुमचा पत्ता व ओळख सिद्ध करण्यासाठी कोणती माहिती आम्हाला आवश्यक असते, हे तुम्हाला सांगू.

f. तुमचे हक्क व जबाबदार्या, विशेषतः आम्ही देऊ केलेल्या **नामनिर्देशन सुविधेच्या** (Nomination Facility) संदर्भात जी सर्व ठेव खाती, सुरक्षा कक्षातील वस्तू (articles in safe custody) व सेफ डिपॉझिट लॉकर याकरता दिली जाते, या संबधिची माहीती देऊ.

g. बचत / चालू खाते आणि इतर सर्व ठेव खात्यांसंबंधी “अति महत्त्वाच्या अटी आणि नियम” (एमआईटीसी) आपल्या रेकॉर्डसाठी, खाते उघडण्यापूर्वी आपल्याला देण्यात येईल.

3.2 “फोन करू नका” सेवा (Do Not Call Service)

तुम्ही आमच्या बँकेच्या "फोन करु नका” सेवा किंवा "राष्ट्रीय फोन करु नका सेवा" (National Do Not Call Registry) मध्ये स्वतः अथवा आपल्या टेलीफ़ोन सेवा पुरवठादारा (Service Provider) मार्फत नोंदणी केली असेल तर आमची नवीन उत्पादने / सेवा यांची व्यावसायिक माहिती फोन/एसएमएस/ ईमेल द्वारे आम्ही तुम्हाला कळवणार नाही. तथापि, खाते विवरण (Account Statement) आणि इतर महत्वाची माहिती जसे एस एम एस अलर्ट सह खात्यातील व्यवहार, आणि तुम्ही सध्या लाभ घेत असलेली उत्पादने व सेवा यासाठी मात्र हे बंधन असणार नाही.

3.3 व्याज दर (Interest Rates)

आम्ही तुम्हाला खालील माहिती देऊ :

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

b. जर आपण घेतलेले कर्ज **स्थिर (Fixed) व्याजदराचे** असेल, तर कर्ज करारामध्ये “व्याजदर पुनर्निर्धारण कलम” (Interest Reset Clause), जर असेल तर, आणि त्याची प्रभावी तारीख.

c. जर कर्ज **बदलत्या (Floating) व्याजदराचे** असेल तर तुमच्या बदलत्या व्याजदराशी संबंधित **संदर्भ-दर** (Reference Rate) ज्याच्याशी तुमचा बदलता व्याजदर जोडलेला असेल. तसेच तुमच्या कर्जासाठी प्रत्यक्षात लागू व्याजदर, संदर्भ दरावर लावलेले अधिमूल्य (प्रीमियम) किंवा दिलेली सूट.

d. आपल्या कर्जाला “स्थिर” (Fixed) दरा पासून “बदलत्या” (Floating) दरा मध्ये किंवा उलटस्वरूपी रुपांतर करण्याचा पर्याय आपल्याजवळ आहे का आणि असल्यास त्यकारता आकारले जाणारे शुल्क.

e. तुमच्या ठेवींवर व्याज देय केव्हा असेल किंवा तुमच्या कर्ज खात्यावर केव्हा व्याज आकारलं जाइल या संदर्भातील काल-बद्धता.

f. आम्ही तुमच्या ठेवींवर वा कर्ज खात्यावर व्याजाची आकारणी कशी करतो आणि व्याजाची गणना कशी केली जाते.

3.3.1 व्याज दरातील बदल (Changes in Interest Rates)

आम्ही तुम्हाला आमच्या कर्ज उत्पादना वरील व्याजदरातील बदल तसेच संदर्भ व्याजदर यांच्यात होणारे बदल खलील पैकी कोणत्याही मार्गाने आमच्याकडे अद्ययावत झालेल्या ग्राहक संपर्क पत्त्यावर नियमित पणे कळवू.

i. पत्र

ii. ई-मेल

iii. एसएमएस

iv. प्रसार माध्यमे

व्याज दरातील बदल आम्ही शाखे मधील नोटीस बोर्ड आणि आमच्या वेबसाईटवर देखील प्रदर्शित करू.

3.4 प्रशुल्क अनुसूची (Tariff Schedule)

3.4.1 शुल्क व आकार (Fees & Charges)

a. विविध सेवांकरिता शुल्क व सेवा आकार आमच्या बँकेचे बोर्ड किंवा बोर्डाने अधिकृत केलेले सक्षम अधिकारी यांच्या मान्यतेने ठरवलेले असतील आणि हे देखील सुनिश्चित केले जाईल की व ते वाजवी आणि कोणत्याही एकाच प्रकारच्या ग्राहकांमध्ये भेदभाव करणारे नसतील.

b. आमच्या वेबसाईटवर शुल्क अनुसूची (Tariff Schedule) उपलब्ध असेल व त्याची एक प्रत तुमच्या अवलोकनार्थ शाखेमध्ये ठेवली जाईल. आम्ही आमच्या शाखांमध्ये शुल्क अनुसूची उपलब्ध असल्या बद्दलची नोटीस लावू.

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

d. तुम्ही निवडलेली उत्पादने / सेवांचा लाभ घेताना त्या संदर्भित 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 (Changes in Fees & Charges)

जर आम्ही कोणत्याही शुल्क किंवा आकारात वाढ केली किंवा नवीन शुल्क किंवा आकार लागू केले तर असे नवीन बदल लागू होण्यापूर्वी एक महिना आधी खाते विवरणपत्र /ईमेल / एसएमएस अलर्ट/शाखेतील नोटीसबोर्ड द्वारे आम्ही सूचित करु. ही माहिती आमच्या वेबसाईटवर देखील ठळकपणे उपलब्ध असेल.

3.5 अटी आणि शर्ती (Terms & Conditions)

a. तुम्ही जी बँकिंग उत्पादने अथवा ज्या सेवांची मागणी केली असेल, त्याच्याशी संबंधित अटी व शर्ती आम्ही तुम्हाला सांगू

b. सर्व अटी व शर्ती वाजवी असतील आणि संबधित अधिकार, दायित्व व बंधने स्पष्ट करणा-या असतील तसेच शक्यतो ही माहिती साध्या व सोप्या भाषेत दिली जाईल.

3.5.1 अटी व शर्ती मधिल बदल (Changes in Terms & Conditions)

a. अटी व शर्ती मधिल बदल आम्ही आपल्याला नवीन बदल लागू होण्याच्या एक महिना आधी खालील पैकी कोणत्याही एका किंवा अधिक मार्गांनी कळवू.

- i. पत्र
- ii. खाते विवरण पत्र (स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट)
- iii. एसएमएस
- iv. ई-मेल

ही माहिती आमच्या शाखेतील नोटीसबोर्डवर आणि वेबसाईटवर सुद्धा उपलब्ध असेल.

b. साधारणपणे कोणतेही बदल हे संभाव्य प्रभावी (prospective effect) असतील व ते अमलात आणण्याच्या एक महिना अगोदर सूचित केले जातील.

c. जर कोणतीही सूचना न देता आम्ही बदल केले तर असे बदल आम्ही 30 दिवसात सूचित करु. जर असा बादल आपल्याकारता असुविधाकरक असेल तर अश्या बदलाच्या सुचनेच्या तारखेपासून 60 दिवसांत तुम्ही तुमचे खाते बंद करु शकता किंवा खाते बदल करू शकता. त्यामुळे तुम्हाला बदल झालेला वाढिव आकार किंवा व्याज द्यावे लागणार नाही.

d. अटी व शर्ती यामधे केलेले बदल तात्काळ वेबसाईट वर अद्ययावत केले जातील. त्याचप्रमाणे आपण विनंती केल्यास नवीन अटी व शर्ती यांची प्रत आपणास दिली जाईल.

IndusInd Bank

4. जाहिरात, विपणन आणि विक्री (Advertising, Marketing and Sales)

a. आमची जाहिरात आणि प्रचारात्मक (Promotional) सामग्री स्पष्ट असतील व दिशाभूल करणारे नसतील हे आम्ही निश्चित करू.

b. कोणतीही जाहिरात किंवा प्रचारात्मक साहित्य ज्यामध्ये बँकिंग सेवा किंवा उत्पादने याकडे लक्ष वेधले असेल किंवा ज्यात व्याजदराचा उल्लेख असेल व अशावेळी जर इतर आकार व शुल्क लागू होत असेल तर त्यांचा आम्ही उल्लेख करु व आपण विनंती केल्यास / मागितल्यास संबंधित अटी व शर्ती सविस्तरपणे उपलब्ध करुन देऊ.

c. आधारभुत सेवा (Support Services) देण्यासाठी जर आम्ही तिसऱ्या पक्षाची (थर्ड पार्टी) मदत घेत असू, तर तुमची वैयक्तिक माहिती (जर त्या थर्ड पार्टी ला दिली असेल तर) ती थर्ड पार्टी आमच्या इतकीच गोपनीय व सुरक्षित तर्हेने हाताळेल हे आम्ही सुनिश्चित करू.

d. तुम्ही लाभ घेत असलेल्या आमच्या वित्तीय उत्पादनांची वेगवेगळी वैशिष्ट्ये आम्ही तुम्हाला वेळोवेळी इ-मेल, एसएमएस, फोन द्वारे संप्रेषित करु. जर तुम्ही आमच्या "फोन करु नका" सुविधेवर नोंदणी **केली नसेल** तर आमच्या इतर उत्पादने / सेवा विषयक सुरू असलेल्या विविध योजनांची (Offers) ची माहिती आपणाला देऊ. आपल्याला ईमेल द्वारा पाठवले गेलेल्या माहिती संदर्भात भविष्यात संप्रेषणाची सदस्यता रद्द (unsubscribe) करण्याचा पर्याय आपणास आहे.

e. आमच्या वित्तीय उत्पादनांचे / सेवांचे विपणन करण्याकरता आम्ही “थेट विक्री प्रतिनिधी” (Direct Selling Agents – डीएसए) यांची नियुक्ति करू शकतो. आमचे डीएसए जेव्हा तुमच्याकडे आमची उत्पादने/सेवा विकण्यासाठी तुमच्याशी प्रत्यक्ष किंवा फोनवर संपर्क करतील त्यावेळी त्यांचे वर्तन कसे असावे याची एक संहिता आम्ही तयार केली आहे. जेव्हा ते आमची उत्पादने विकण्यासाठी तुमच्याशी प्रत्यक्ष किंवा फोनवर संपर्क साधतील तेव्हा त्यांनी ते बँकेचे फक्त ‘विक्री प्रतिनिधी’ आहेत अशी ओळख देणे अनिवार्य आहे. आमच्या वतीने काम करणारी किंवा आमची उत्पादने विकणारी थर्ड पार्टी किंवा एजंट सदर नियमांचे पालन करेल हे आम्ही सुनिश्चित करू.

f. आमचे प्रतिनिधी / कुरीयर किंवा डीएसए यांच्या संदर्भातील गैरवर्तणूक किंवा त्यांच्या कडून झालेले या संहितेचे उल्लंघन याबाबतीत कोणतीही तक्रार आपणाकडून प्राप्त झाली तर आम्ही योग्य ती पाऊले उचलून त्या संदर्भात चौकशी करु व आमच्या नुकसान भरपाईच्या धोरणानुसार आपले झालेले नुकसान भरुन देऊ.

g. आम्ही हे सुनिश्चित करू की आमच्या वतीने काम करणारा कोणीही एजेंट किंवा आमची आर्थिक उत्पादने विकणारी कोणीतीही थर्ड पार्टी विक्रीचा व्यवहार पूर्ण झाल्यावर त्यांना मिळणारी फी किंवा कमीशन उघड करेल.

h. आम्ही हे सुनिश्चित करू की आमच्या जाहिरातींमध्ये काल्पनिक / फसव्या / दिशाभूल करणार्या ऑफरबद्दल जागरूकता वाढविण्यासाठी आवश्यक अश्या सर्व संबंधित संदेशांचाही समावेश असेल.

5. खाजगीपणा आणि गोपनियता (Privacy and Confidentiality)

आम्ही तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी व गोपनीय ठेवू (कालांतराने जरी तुम्ही आमचे ग्राहक राहिला नाहीत तरी). त्यासाठी आम्ही खालील तत्व आणि धोरणांचा अवलंब करू:

a. खालील बाबींचा अपवाद वागळता, तुमच्या खात्यासंदर्भातील तुम्ही स्वतः दिलेली किंवा अन्य मार्गाने मिळालेली माहिती आम्ही, आमच्याच गटातील कंपनी वा अन्य कोणत्याही कंपनी सह, कोणालाही देणार नाही.

(i) क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनीज़ (रेग्युलेशन) अॅक्ट (सीआयसीए) प्रमाणे कर्जाची माहिती, असुरक्षित कर्ज, क्रेडिट कार्ड इ. माहिती क्रेडिट इन्फॉर्ममेशन कंपनीज (सीआयसी) ला देणे.

(ii) कायद्याने आवश्यक असलेली किंवा बँकिंग नियामकाने मगीतलेली माहिती देणे.

(iii) जनते प्रति दायित्व या नात्याने उघड करावी लागणारी माहिती.

(iv) आमचे हित-संबंध जपण्याच्या उद्देशाने माहिती देण्याची आवश्यकता असल्यास (उदाहरणार्थ फसवणूक रोखण्यासाठी). परंतु विपणन उद्देशासाठी (marketing purpose) मात्र आम्ही किंवा आमच्या गटातील इतर कंपन्यांसह आपली किंवा आपल्या खात्याची (आपल्या नाव आणि पत्त्यासह) कोणासही माहिती देण्याचे हे एक कारण म्हणून वापरणार नाही.

(v) जर तुम्ही आम्हाला माहिती उघड करण्यासाठी प्राधिकृत केले तर.

(vi) तुमच्याविषयी बँकर संदर्भ (Banker's Reference) आमच्याकडे मागितला गेला तर तो देण्यापूर्वी आम्हाला तुमची लेखी परवानगी लागेल.

b. तुम्ही आम्हाला स्पष्टपणे अधिकृत केल्याशिवाय आम्ही तुमची वैयक्तिक माहिती विपणन / विक्रीच्या कारणासाठी कोणालाही देणार नाही किंवा आम्हीही वापरणार नाही.

c. जर आम्ही आपल्याकडून केवायसी (KYC) च्या गरजांव्यतिरिक्त कोणतीही माहिती गोळा केली तर ती खाते उघडण्याच्या फॉर्मचा एक भाग म्हणून असणार नाही तर ती स्वतंत्ररित्या गोळा करू. जर आम्ही आपणाकडून कोणतीही अतिरिक्त माहिती गोळा केली तर आम्ही कोणत्या कारणासठी ही माहिती घेत आहोत याचे कारण देऊ आणि त्यासाठी आपणाकडून विशिष्ट संमती घेऊ.

5.1 क्रेडिट माहिती कंपन्या (Credit Information Companies - CICs)

जेव्हा तुम्ही कर्ज सुविधेसाठी अर्ज करता तेव्हा:

a. आम्ही तुम्हाला CIC ची भूमिका, आम्ही त्यांच्याकडे करू शकत असलेल्या तुमच्या चौकशीचे मुद्दे व त्यांनी पुरविलेल्या माहितीचा तुमच्या कर्ज मिळविण्याच्या क्षमतेवर होणारा परिणाम हे विषद करू.

b. CIC कडून आम्ही मिळवलेल्या क्रेडिट इन्फर्मेशन रिपोर्टची प्रत तुमच्या विनंतीनुसार आणि त्याकरीता तुम्ही निर्धारित शुल्क भरल्या नंतर उपलब्ध केली जाईल.

c. आपण आमच्याकडून घेतलेल्या कर्जाची अचूक माहिती CIC ला ठराविक कालांतराने देत राहू.

d. CIC ला कळवलेल्या माहिती मध्ये आपण घेतलेल्या वैयक्तिक कर्जाची देखील माहिती असेल जर:

(i) तुमच्या कडून कर्जाची परतफेड करण्यात दिरंगाई झाली असेल.

(ii) देय रकमे संदर्भात काही विवाद असेल.

e. आम्ही कर्जाची स्थिती (Credit Status) तातडीने अद्ययावत करु परंतु कोणत्याही परिस्थितीत देय रकमेची (Overdues) परतफेड झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसां पेक्षा जास्त कालावधि या करता लागणार नाही. कर्ज-खाते बंद झाल्यास 30 दिवसांच्या आत सीआईसी ला रिपोर्ट केले जाईल. जर तुमचे कर्ज खाते अगोदर डिफॉल्ट मध्ये असेल व त्यानंतर नियमित (Regularize) झाले असेल तर ही माहिती सीआईसी ला पुढील रिपोर्ट मध्ये अद्ययावत केली जाईल. जर आंशिक (partial) / विलंबित (delayed) किंवा देय रकमेची कोणतीही तडजोड़ असल्यास, ते आपल्या क्रेडिट गुण-तालिकेवर (credit score) परिणाम करु शकेल.

f. सीआयसीला पुरविल्या जाणार्या माहितीबद्दल जर काही मतभेद असल्यास आम्ही अशी माहिती देण्याची कारणे समाधानकारकपणे समजावून या प्रकरणाचे निराकरण करू.

g. आपण आमच्याकडून घेतलेले क्रेडिट / कर्ज सुविधा संबंधित माहिती आम्ही कोणत्या सीआयसी ला रिपोर्ट केली आहे ह्याचा तपशील आपण विनंती केल्यास आम्ही आपणास सांगू.

h. रु.25 लाख(**) किंवा त्यापेक्षा अधिक रकमेच्या हेतुपुरस्सर चुकारपणा (willful defaulters) करणारे ओळखून आम्ही त्यांची नावे जाहीर करू आणि रिझर्व्ह बॅंकेच्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार, काटेकोरपणे अशा विलफुल डिफॉल्टरची नावे क्रेडिट माहिती कंपन्याना (CICs) सादर करू.

i. ज्यांचे खाते संशयास्पद (Doubtful) किंवा तोटा (Loss) म्हणून वर्गीकृत केले आहे अशा रु.100 कोटी(**) किंवा त्यापेक्षा अधिक अशा रकमेच्या डिफॉल्टरची नावे रिझर्व्ह बॅंकेच्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार, काटेकोरपणे क्रेडिट माहिती कंपन्याना (CICs) सादर करू.

**(किंवा वेळोवेळी सुधारीत केल्याप्रमाणे)

6. तक्रारी, गा-हाणी व अभिप्राय (Complaints, Grievances and Feedback)

6.1. अंतर्गत पद्धति (Internal Procedures)

a. तुम्हाला जर तक्रार करायची असेल तर आम्ही तुम्हाला सांगू:

- i. तक्रार कशी करावी.
- ii. तक्रार कुठे करावी
- iii. तक्रार कोणाकडे करता येईल
- iv. आमच्या कडून उत्तराची अपेक्षा कधी करावी
- v. तक्रार निवारण करण्यासाठी कोणाला भेटावे
- vi. झालेल्या निर्णयाबाबत जर तुम्ही समाधानी नसाल तर पुढे काय करावे.

b. आमचे कर्मचारी तुम्हाला तुमच्या कोणत्याही प्रश्नांबाबत मदत करतील.

c. तक्रारी योग्य रितीने व जलद हाताळण्याच्या आमच्या पद्धतिची माहिती तुम्हाला कुठे उपलब्ध होउ शकेल हे आम्ही सांगू.

d. तुमच्या तक्रारीसंदर्भात तुम्ही ज्यांचेशी संपर्क करू शकता त्या अधिका-याचे नाव शाखेमध्ये प्रदर्शित केले जाईल. जर शाखेच्या पातळीवर तुमची तक्रार सोडविली गेली नाही, तर आम्ही हे सुनिश्चित करू की आपली तक्रार बॅंकेच्या अंतर्गत सर्वोच्च तक्रार निवारण अधिकार्याच्या स्तरावर नेउन आपल्याला 30 दिवसांच्या आत अंतिम प्रतिसाद दिला जाईल. आपली इच्छा असल्यास आपण आमच्या विभागीय / प्रादेशिक व्यवस्थापकाला / प्रमुख नोडल अधिका-याला (PNO) भेटू शकता, ज्यांचे पत्ते शाखेमध्ये प्रदर्शित केलेले असतील.

e. जर आपण आपली लेखी तक्रार हाती दिली असेल तर आम्ही ताबडतोब त्याची पावती देऊ आणि एक "तक्रार संदर्भ क्रमांक" स्वतंत्ररीत्या तुमच्या नोंदणीकृत मोबाईल नंबरवर एसएमएसद्वारे पाठविला जाईल. जर आपली तक्रार फोनद्वारे आमच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर केली असेल तर, आम्ही आपल्याला एक तक्रार संदर्भ क्रमांक देऊ आणि आपल्या तक्ररी संदर्भातील प्रगतीची माहिती वाजवी कालावधीमध्ये देऊ.

f. आपली तक्रार प्राप्त झाल्या पासून 30 दिवसांच्या आत प्रकरणाचा तपास करून आम्ही आपल्याला अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा आपल्याला प्रतिसाद देण्यास जास्त वेळ का लागत आहे याचे स्पष्टीकरण देण्याचा प्रयत्न करू. तरी देखील जर आपण समाधानी नसाल तर आपल्या तक्रारीचा पाठपुरवा कसा करावा हे सांगू.

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

6.2 बँकिंग लोकपाल योजना (Banking Ombudsman Scheme)

बँकिंग लोकपाल योजना आमच्या वेबसाईटवर आम्ही प्रदर्शित करू. आपण विनंती केल्यास योजनेची प्रत नाममात्र शुल्कात उपलब्ध करुन दिली जाईल. आमच्या प्रत्येक शाखेमध्ये ती शाखा कोणत्या बँकिंग लोकपालाच्या अधिकारक्षेत्रा अंतर्गत येते त्यांचे नाव व पत्ता प्रदर्शित केला जाईल. जर बँकिंग लोकपालाने निर्णय दिला आणि आम्हा जवळ त्या निर्णया विरूद्ध अपील करण्याचा कोणताही आधार नसल्यास, तक्रारकर्त्याने हा निर्णय मान्य असल्याचे लिखित स्वरूपात दिल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत आम्ही या निर्णयाचे पालन करू.

6.3 ग्राहकांच्या सभा (Customer Meets)

वैचारिक देवाण-घेवाण आणि सूचनांचे एक नियमित माध्यम म्हणून आम्ही ठराविक कालांतराने ग्राहकांच्या सभा आयोजित करण्याचा प्रयत्न करू.

6.4 शाखा-स्तरीय ग्राहकसेवा समिती सभा (Branch Level Customer Service Committee Meetings)

शाखा स्तरीय ग्राहकसेवा समितीच्या मासिक सभेची तारीख आम्ही आमच्या शाखांमध्ये प्रदर्शित करु. इच्छा असल्यास आपण त्या सभेला उपस्थित राहू शकता

7. थकबाकीची वसूली (Collection of Dues)

a. जेव्हा आम्ही कर्ज देऊ, त्यावेळेसच त्याच्या परतफेडीचे वेळापत्रक म्हणजेच रक्कम, कालावधि, किती व कशा हप्त्यांमध्ये फेडायची हे स्पष्टपणे सांगू. तथापि जर तुम्ही परतफेडीचे वेळापत्रक पाळले नाही तर तुमच्याकडून पैसे वसूल करुन घेण्यासाठी देशातील प्रचलित कायद्यापनुसार योग्य ती पावले उचलली जातील.

b. थकबाकी वसूलीसाठी किंवा सेक्युरिटीचा (तारण मालमत्तेचा) पुनर्रताबा घेण्यासाठी आणि वसूली प्रतिनिधी (एजंट) नेमण्यासाठी आमचे बँकेच्या बोर्डद्वारे मान्यता प्राप्त असे धोरण असेल.

c. वसूली करता प्रतिनिधी (एजंट) नेमताना सर्व संबधित कायदे, नियम, मार्गदर्शक तत्वे आणि मंजूरिसाठी अटी, परवाना किंवा नोंदणी संबधित सर्व बाबी विचारात घेतल्या जातील.

d. आम्ही हे सुनिश्चित करू की आमचे वसूली एजंट त्यांची जबाबदारी काळजीपूर्वक व संवेदंनशिलतेने पार पाडण्यासाठी योग्यप्रकारे प्रशिक्षित असतील. आम्ही हे देखील सुनिश्चित करू की ते आखून दिलेल्या मर्यादांचे उल्लंघन करणार नाहीत.

e. आमचे कर्ज परतफेडीचे धोरण सौजन्यपूर्ण, निष्पक्ष आणि मन वळविण्याच्या तत्वावर आधारित आहे. ग्राहकांचा विश्वास वृधींगत करणे आणि त्यांच्याबरोबर दीर्घकालीन संबंध निर्माण करण्यावर आम्ही विश्वास ठेवतो.

f. आपणाकडून देय असलेल्या रकमे बद्दलची सर्व माहिती आम्ही आपल्याला देऊ आणि त्याची परतफेड करण्यासाठी पुरेशी पूर्वसूचना आपल्याला देण्याचा प्रयत्न करु.

g. वसूली एजन्सीकडे कर्ज चुकवण्याचा (डीफॉल्ट) मामला सोपावण्यापूर्वी त्या प्रकरणाची नीट तपासणी करण्याची आमची यंत्रणा असेल, म्हणजे आमच्या कामातील त्रुटि मुळे तुम्हाला असुविधा होणार नाही.

h. जेव्हा आम्ही आपल्या विरूद्ध वसूली प्रक्रिया आरंभ करू त्यावेळेस आपणास लेखी सूचित करू व त्याचबरोबर आपली केस कोणत्या वसूली एजंटकड़े / संस्थेकडे दिली आहे त्याचे नाव, पत्ता व फोन नंबर आपणास देऊ.

i. आम्ही वसूलीसाठी नेमलेल्या एजन्सीज / कंपन्यांची माहिती आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध असेल.

J. त्याचप्रमाणे, आपण विनंती केल्यास, आपल्याशी संबंधित रिकव्हरी एजन्सीज / कंपन्यांचा तपशील आमच्या शाखेत उपलब्ध करून देऊ.

k. आमचे कर्मचारी किंवा वसूली वा सेक्युरिटीचा(तारण मालमत्तेचा)पुनर्रताबा (Security Repossession) घेण्याकरता आमच्या कडून अधिकृत करण्यात आलेली कोणतीही व्यक्ती (ती किंवा तो) स्वतःची ओळख देतील आणि आम्ही दिलेले अधिकार पत्र प्रस्तुत करतील. त्याचपप्रमाणे, आपण विनंती केल्यास, बँकेने दिलेले अथवा बँकेने अधिकृत केलेल्या अधिका-याने दिलेले स्वतःचे ओळखपत्र दाखवतील.

I. आमचे सर्व कर्मचारी किंवा बँकेने वसूलीसाठी किंवा सेक्युरिटीचा (तारण मालमत्तेचा) पुनर्रताबा घेण्यासाठी अधिकृत केलेली कोणतीही व्यक्ति खालील मार्गदर्शक तत्वाचे पालन करेल.

i. सर्वसाधारणपणे तुम्ही निवडलेल्या स्थानी तुमच्याशी संपर्क साधला जाईल. जर असे विशिष्ट ठिकाण तुम्ही सांगितलेले नसल्यास तुमच्या घरी किंवा तेही शक्य न झाल्यास तुमच्या कामाच्या /व्यवसायाच्या ठिकाणी तुमच्याशी संपर्क साधला जाईल.

ii. आमचे कर्मचारी / एजेंट स्वतःची ओळख व बँकेचे प्रतिनिधित्व करण्याचा त्यांचा अधिकार तुम्हाला अवगत करतील.

iii. तुमच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल .

iv. तुमच्याशी सभ्यपणे संवाद साधला जाईल.

v. तुमच्या कामाच्या किंवा व्यवसायाच्या दृष्टीने अपवादात्मक रित्या आवश्यक झाल्यास किंवा विशिष्ट परिस्थिती वागळता, साधारणपणे, आमचे प्रतिनिधी तुमच्याशी सकाळी 7.00 ते संध्याकाळी 7.00 या वेळेदरम्यान संपर्क साधतील.

vi. विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट जागी फोन न करण्या विषयीच्या तुमच्या विनंतीचा शक्यतोवर आदर राखला जाईल.

vii. फोन केल्याच्या वेळा, फोन कॉल ची संख्या आणि झालेले संभाषण यांच्या नोंदी ठेवल्या जातील.

viii. देय रकमेबाबतचे विवाद किंवा मतभेद परस्परंना स्वीकार्य व सुव्यवस्थित रीतीने सोडविण्यासाठी पूर्ण मदत केली जाईल.

ix. पैसे वसूलीसाठी तुमच्या घरी आले असता सभ्यता व औचित्य पाळले जाईल. आमचे अधिकारी/एजंट कोणत्याही व्यक्तिविरुद्ध कोणत्याही प्रकारे मौखिक किंवा शारिरीक धाकदपटशा किंवा त्रास देणार नाहीत, त्याचप्रमाणे जाहीररित्या मानहानी करणे किंवा कुटुंबियांचा, मित्रांचा, कर्ज अनुमोदन करणारयांचा इ. खाजगीपणा ला बाधा आणणे, धमक्या देणे, निनावी फोन करणे आणि चूकीचे व दिशाभूल करणारे निवेदन करणे अश्या मार्गाचा अवलंब करणार नाहीत.

तथापि, संपर्कासाठी तुमची माहिती अद्ययावत करत रहाणे ही तुमची जबाबदारी आहे. जर तुम्ही दिलेल्या माहितीच्या आधारे बँक तुमच्याशी संपर्क साधू शकली नाही, तर उपलब्ध स्रोतांद्वारे तुमची माहिती गोळा केली जाईल आणि तुमचा शोध घेण्यासाठी तुमचे मित्र / नातेवाईक यांच्याशी संपर्क केला जाईल.

x. कुटुंबातील कुणाचा मृत्यु अश्या अनुचित प्रसंगी अथवा लग्ना सारख्या एखाद्या महत्वाच्या प्रसंगी फोन करणे / वसूली साठी भेट घेणे टाळले जाईल.

xi. वसूली एजंटच्या गैर-वर्तनाबद्दल आपल्याकडून कोणतीही तक्रार आल्यास त्याची चौकशी केली जाईल.

7.1 देय राशि वसूल करणे व तारण मालमत्तेचा ताबा घेण्याचे धोरण (Collection of Dues and Security Repossession Policy)

थकबाकी वसूली आणि गहाण वस्तूंचा पुनर्रताबा घेण्यासाठी आम्ही कायद्याशी सुसंगत अशा धोरणांचा अवलंब करु. सदर धोरण आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध असेल आणि विनंती केल्यास त्याची प्रत आपल्याला आमच्या शाखांमध्ये अवलोकनार्थ उपलब्ध केली जाईल.

8. उत्पादने आणि सेवा (Products & Services)

8.1 ठेव खाती (Deposit Accounts)

a. तुम्ही आमच्याकडे विविध प्रकारची खाती उघडू शकता जसे बचत खाते, मुदत ठेवी, चालू खाते, इत्यादि. आपण अशी खाती खालील शैली मध्ये उघडू शकता:

i. एकल नावाने
ii. संयुक्त नावे
iii. संयुक्त पणे (कोणीही एक किंवा उत्तरजीवी) (Either or Survivor)
iv. संयुक्त पणे (प्रथम व्यक्ति किंवा उत्तरजीवी) (Former or Survivor)
v. संयुक्त पणे (नंतरची व्यक्ति किंवा उत्तरजीवी) (Later or Survivor)
किंवा
vi. अन्य कोणत्याही पद्धतीने

b. आम्ही आपणाकरता "बेसिक बचत बँक ठेव खाते" (Basic Savings Bank Deposit Accounts- BSBD) उपलब्ध करू ज्या मध्ये किमान शिल्लक रकमेची (Minimum Balance) पूर्व-अट नसेल. आम्ही कोणतेही शुल्क न आकारता, पासबुका(**) सह, किमान सर्वसामान्य सुविधा पुरवु / देऊ. या संदर्भातील माहिती पारदर्शकरित्या आपणास खाते उघड्ण्याच्या वेळेस दिली जाईल.

(**) पेमेंट बँका आणि स्मॉल फायनान्स बँकां करीता पासबुक / स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट संदर्भतील नियम ऑपरेटिंग मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार असतील. पेमेंट बँका आणि स्मॉल फायनान्स बँका याना पासबुका ऐवजी पेपर फॉर्म / इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात खात्याचे स्टेटमेंट देण्याची अनुमती आहे.

c. वर दर्शवलेली खाती, परवानगी-योग्य असेल त्याप्रमाणे, नामनिर्देशन सुविधेसह (Nomination Facility) आपण उघडू शकता. खाते उघडण्याच्या फॉर्ममध्ये आम्ही नामनिर्देशनासाठी पर्याय समाविष्ट करू तसेच नामनिर्देशित व्यक्तीचे नाव पासबूक / अकाउंट स्टेटमेंट / फ़िक्स्ड डिपॉज़िट रिसीट (FDR) वर दर्शविण्याचा पर्याय देखील उपलब्ध असेल.
खाते उघडण्याच्या वेळीच आम्ही वर उल्लेख असलेल्या खात्यांचा तसेच नामनिर्देशन सुविधे मुळे होणारा परिणाम स्पष्ट करू.

d. तुम्ही केलेल्या नामनिर्देशनाची माहिती मिळाल्याची आम्ही पावती / स्वीकृति देऊ व पासबुक / अकाउंट स्टेटमेंट / एफडीआर वर नामनिर्देशनाची सत्यता नोंदू. त्याचप्रमाणे आपण लेखी विनंती केल्यास नामनिर्देशित व्यक्तिचे नाव देखील त्यावर नमूद करू.

e. आम्ही पासबुकां मध्ये ठेव विमा संरक्षणाविषयी (Deposit Insurance Cover) माहिती पुरवू.

f. बँके बरोबरच्या सर्व व्यवहारांचा पुरेसा तपशील आम्ही पासबुकां मध्ये देऊ.

g. खाते उघडण्याच्या वेळी आम्ही आपल्याला “तरल ठेव सुविधा” (Liquid Deposit Facility), स्वीप अकाउंट आणि आमच्या तत्सम बँकिंग उत्पादनाबद्दल, त्यांचे परिणाम आणि कार्यपद्धतीसह, सूचित करू.

8.1.1 खाते उघडणे आणि ठेव खात्यांवरील व्यवहार (Account Opening and Operation of Deposit Accounts)

कोणतेही ठेव खाते उघडण्या पूर्वी, आम्ही:

a. "तुमच्या ग्राहकांना जाणून घ्या" (केवायसी) मार्गदर्शक सूचनांनुसार योग्य ती काळजी-प्रक्रिया (Due diligence) पूर्ण करू.

b. या संदर्भात आवश्यक अशी कागदपत्रे किंवा पुरावे सादर करण्यास आपणास सांगू.

c. गोळा केली जाणारी माहिती केवळ आमच्या केवायसी करता आवश्यक, मनी लॉंडरिंग प्रतिबंधक किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक आवश्यकतांनुसार असेल. जर आम्हाला कोणतीही अतिरिक्त माहिती हवी असेल तर ती स्वतंत्रपणे मागितली जाईल आणि अशी अतिरिक्त माहिती मागण्या साठीची कारणे आम्ही स्पष्ट करू. कायद्याने अनिवार्य नसल्यास अशी माहिती प्रदान करणे आपणाकरता स्वैच्छिक असेल. कायद्याची अंमलबजावणी करणारी एखादी संस्था / बँकिंग नियामकाने आवश्यक केले नसल्यास ही माहिती गोपनीय ठेवली जाईल.

d. खाते उघडण्याच्या फॉर्म उपलब्ध करू ज्या मध्ये केवायसी च्या पूर्तते करता आम्हाला आवश्यक असलेल्या माहितीचे विवरण आणि पडताळणीसाठी वा रेकॉर्ड करता लागणारी कागदपत्रे सादर करणे या संदर्भातली माहिती असेल.

e. केवायसीच्या संदर्भातील कागदपत्रे नियमित कालावधीने सादर करणे आवश्यक करु ज्यायोगे आमचे रेकॉर्ड्स अद्ययावत करणे आम्हाला शक्य होईल.

f. ठेव खाते उघडताना प्रक्रियात्मक औपचारिकता स्पष्ट करू आणि आपण मागितलेले आवश्यक ते स्पष्टीकरण देऊ.

g. ज्या ठेव सुविधेचा आपण लाभ घेऊ इच्छिता त्या करता लागू असलेल्या “अति महत्वाच्या अटी व शर्ती” (Most Important Terms and Conditions -MITC) आपणास देऊ.

h. खाते उघडण्याच्या वेळी तुम्हाला, एमआयटीसीचा एक भाग म्हणून, डिपॉज़िट इन्शुरन्स अँड क्रेडिट गॅरंटी कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (डीआयसीजीसी) यांनी देऊ केलेल्या ठेव विमा योजनेचा तपशील व त्या संदर्भातील नियम व अटी उपलब्ध करून देऊ.

8.1.2 आपले खाते बदल करण्या संदर्भात (Changing Your Account)

a. जर आपण आपल्या चालू / बचत खात्याच्या निवडीबद्दल आनंदी नसाल तर, खाते उघडल्या पासून 14 दिवसांच्या आत, आपण आमच्या इतर कोणत्याही खाते / आम्ही देऊ केलेल्या उत्पादनांत फेरबदल (Switch) करण्यासाठी आमच्याशी संपर्क साधू शकता. वैकल्पिकरित्या, आपण आपले खाते, त्यावरील जमा झालेल्या व्याजासह, बंद करण्याचा पर्याय देखील निवडू शकता. अशा प्रकरणांमध्ये कोणतेही दंडात्मक शुल्क लागू केले जाणार नाही.

b. आपण आपले चालू / बचत खाते बंद करण्याचा निर्णय घेतल्यास, आम्ही आपणाकडून सूचना प्राप्त झाल्याच्या, परंतु सर्व औपचारिक पूर्तता आणि सर्व जरूरी कागदपत्रे सादर केल्यानंतर, तीन कामकाजाच्या दिवसांच्या आत आवश्यक कृती करू.

c. जर आपण आपल्या सक्रिय आणि ऑपरेटिव्ह खात्याला आमच्याच बँकेच्या दुसर्या शाखेत स्थालांतरित करू इच्छित असाल, तर आम्ही त्याप्रमाणे करू. या संदर्भात आपली विनंती प्राप्त झाल्यावर, आम्ही पत्त्याचा नवीन पुरावा न मागता आणि आपल्या वर्तमान पत्त्याबद्दल आपल्या स्वतःच्या घोषणापत्राच्या आधारे आपले खाते 3 (तीन) कामकाज दिवसांच्या आत आपल्या इच्छित शाखेत हस्तांतरित करू. परंतु सहा महिन्यांच्या आत तुम्हाला बदल झालेल्या पत्त्याचा कागदोपत्री पुरावा सादर करावा लागेल. आपले खाते क्रियान्वयित (operationalised) झाल्यानंतर आम्ही आपणास लवकरात लवकर सूचित करू. आपल्या विद्यमान स्थायी सूचना (Standing Instructions) / डायरेक्ट डेबिट, इत्यादि, जर असल्यास, त्या संबधि आपले खाते हस्तांतरित केलेल्या शाखेला सूचित केले जाईल.

8.1.3 बचत / चालू खाती (Savings / Current Accounts)

जेव्हा आपण ठेव खाते उघडाल तेव्हा, आम्ही:

a. एका ठराविक कालावधीत किती व्यवहार, रोख / एटीएम विथड्रॉअल्स, इत्यादि विनामूल्य केले जाऊ शकतात याची माहिती देऊ.

b. विहित मर्यादा ओलांडल्यास आपल्याला कोणत्या प्रकारचे शुल्क लागू केले जाईल याची माहिती देऊ. शुल्काचा तपशील आमच्या प्रशुल्क-अनुसूची (टेरिफ शेड्यूल) मध्ये समाविष्ट केला जाईल.

c. आपल्या बचत ठेवींवर कोणत्या दराने व्याज दिले जाईल, त्याचे मोजमाप कसे केले जाते आणि त्याच्या देयकाचा ठराविक कालावधि याबाबतची माहिती आपल्याला दिली जाईल.

8.1.3.1 किमान खाते-शिल्लक (Minimum Balance)

a. बचत बँक खात्यात किमान शिल्लक रक्कम किती असावी हे आमच्या शाखेमध्ये प्रदर्शित केले जाईल.

b. ठेव उत्पादने जसे बचत बँक खाते आणि चालू खाते किंवा कोणत्याही अन्य प्रकारचे ठेव खाते या संदर्भात आम्ही आपल्याला सूचित करू की:

i. खात्याच्या ऑपरेशन्स संबधित अटी व शर्तींचा एक भाग म्हणून अशा खात्यांमध्ये किती किमान शिल्लक रक्कम ठेवणे आवश्यक आहे.

ii. जर आपण आपल्या खात्यात किमान शिल्लक रक्कम कायम ठेवण्यात कसूर केल्यास त्याबद्दल लागू होणारे शुल्क. शुल्काचा तपशील आमच्या प्रशुल्क-अनुसूची (टेरिफ शेड्यूल) मध्ये समाविष्ट असेल.

iii. किमान शिल्लक रकमेच्या नियमात कोणतेही बदल करण्यापूर्वी 30 दिवसांची पूर्वसूचना दिली जाईल. ह्या सूचना कालावधी (Notice Period) दरम्यान आम्ही वाढ झालेली किमान शिल्लक रक्कम आपल्या खात्यात न ठेवल्या बद्दल कोणतेही शुल्क आकारणार नाही. याशिवाय आपणाकड़े बीएसबीडी खात्यात बदल (स्विच) करुन घेण्याचा पर्याय असेल ज्यासाठी आम्ही कोणतेही शुल्क आकारण्यापूर्वी आपल्याला सूचित करू.

iv. आम्ही हे सुनिश्चित करू की बचत खात्यातील शिल्लक केवळ “किमान शिल्लक” न ठेवल्याच्या शुल्क आकारणीमुळे नकारात्मक (Negative) होणार नाही. जर खाते बंद किंवा पुनरुज्जीवित करायचे झाल्यास किमान शिल्लक न ठेवल्यामुळे लागू केलेले शुल्क भरण्याची मागणी आम्ही करणार नाही.

v. आपण आपल्या खात्यात “किमान शिल्लक” न ठेवल्या बद्दल चे शुल्क हे आपल्या खात्यात आढळून आलेल्या किमान शिल्लक रकमेच्या कमतरतेच्या प्रमाणात असेल.

8.1.3.2 शुल्क (Charges)

चेकबुक जारी करण्याकरता, अतिरिक्त / डुप्लीकेट स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट, डुप्लीकेट पासबूक, पेड़ चेक च्या प्रतिलिपि, फोलियो शुल्क, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, स्वाक्षरी सत्यापन, चेक रिटर्न, जनादेश (Mandate) किंवा खात्याच्या शैलीतील बदल, बचत / चालू खाते बंद करणे, होम ब्रांच /नॉन-होम ब्रांच मधे रोख जमा करणे वा काढ़णे, बँकेच्या स्वत:च्या / इतर बँकाच्या एटीएम / माइक्रो एटीएम मधून कॅश / नॉन-कॅश व्यवहार, इत्यादि चे विशिष्ट शुल्क आमच्या प्रशुल्क-अनुसूची (टेरिफ शेड्यूल) मध्ये समाविष्ट असेल. दिलेल्या सवलती किंवा सुट त्या सवलतीच्या मूळ वैधता कालावधी दरम्यान काढून घेतल्या जाणार नाहीत.

8.1.3.3 पासबूक / स्टेटमेंटस ** (Passbook / Statements)

a. आपणास आपले खाते व्यवस्थापित करण्यासाठी आणि त्यातील नोंदी तपासण्यासाठी, जर आपण पासबूक हा पर्याय निवडला नसेल तर, आम्ही आपल्याला मासिक खाते-उतारा / ईमेल द्वारा स्टेटमेंट्स (आपली संमती असल्यास) पुरवु. ही सुविधा डिजिटल माध्यमातून सुद्धा उपलब्ध होउ शकेल.

b. आपण आम्हाला, आपल्या खात्यासाठी सामान्यतः उपलब्ध आहे त्यापेक्षा अधिक वेळा खाते विवरण प्रदान करण्यास सांगू शकता. ही सेवा सशुल्क असेल व आमच्या प्रशुल्क-अनुसूची (टेरिफ शेड्यूल) मध्ये समाविष्ट असेल.

c. आम्ही आमचा एमआयसीआर कोड आणि आयएफएस कोड चेकबुक, पासबुक्स आणि खाते विवरण (अकाउंट स्टेटमेन्ट) यावर दर्शवू.

d. बँकेच्या ग्राहक सेवा केंद्राचा क्रमांक आणि शाखेचा संपर्क क्रमांक आम्ही पासबूक आणि खाते विवरण (अकाउंट स्टेटमेंट) वर उपलब्ध करून देऊ.

e. आम्ही आर्थिक वर्षामध्ये एकदा "कर्ज खात्याचे विवरण" (स्टेटमेंट) विनामूल्य प्रदान करू. हे विवरण (स्टेटमेंट) ऑनलाइन सुविधेद्वारे किंवा ईमेल-द्वारे उपलब्ध केले जाईल आणि या पर्यायांच्या अनुपस्थितीत पोस्टद्वारे पाठवण्यात येईल. जर तुम्हाला कर्ज खात्याच्या विवरणाची (स्टेटमेन्टची) नक्कल किंवा अधिक प्रती हव्या असतील तर त्याकारिता जे शुल्क लागू असेल ते आमच्या वेबसाइट वर असलेल्या प्रशुल्क सूची (टैरिफ शैड्यूल) मध्ये तसेच कर्जा संबधीच्या दस्तऐवजा मध्ये नमूद केलेले असेल.

(**) पेमेंट बँका आणि स्मॉल फायनान्स बँकां करीता पासबुक / खाते विवरण (स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट) संदर्भतील नियम ऑपरेटिंग मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार असतील. पेमेंट बँका आणि स्मॉल फायनान्स बँका याना पासबुका ऐवजी पेपर फॉर्म / इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात खात्याचे विवरण (स्टेटमेंट) देण्याची अनुमती आहे.

8.1.3.4 जमा खात्यांची श्रेणीसुधारणा आणि मूल्यवृद्धिकारक सेवांचा समावेश (Upgradation of deposit accounts and addition of value added services)

जर आपले खाते श्रेणीसुधारणा किंवा मूल्यवर्धित सेवांसाठीच्या अटी पूर्ण करत असेल, तर आपल्या लेखी संमतीने किंवा इतर कोणत्याही मार्गाने किंवा जेथे आपली मान्यता प्रमाणीकृत इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाद्वारे घेतली जाते अश्या प्रकारे घेतल्यानंतरच श्रेणीसुधारणा किंवा मूल्यवर्धित सेवां पुरवल्या जातील.

8.1.3.5 जमा खात्यांचे अवनतिकरण (Downgrading of Deposit Accounts)

एकदा खाते वरच्या दर्जा वरुन खालच्या दर्जावर अवनत झाल्यानंतर आपणास तसे कळवू. 30 दिवसांच्या पूर्वसूचनेनंतर आम्ही खाते अवनत करू. अज्ञान

8.1.4 अल्पवयीन (अज्ञान) मुलांची खाती (Accounts of Minors)

a. आपण विनंती केल्यास आम्ही तुम्हाला सांगू की एखाद्या अल्पवयीन (अज्ञान) व्यक्तिच्या नावे ठेव खाते कसे उघड़ता येते आणि ते कसे ऑपरेट करता येते.

b. अल्पवयीन (अज्ञान) व्यक्ति कोणत्या तारखेस वयस्क (सज्ञान) होत आहे हे आम्ही सूचित करू.

8.1.5 निष्क्रिय / सुप्त खाती (Inoperative / Dormant Accounts)

आम्ही हे करू :

a. जेव्हा तुम्ही तुमचे खाते उघडाल तेंव्हा कोणत्या परिस्थितीत तुमचे खाते निष्क्रीय / सुप्त म्हणून वर्गीकृत केले जाईल याची तुम्हाला माहिती देऊ. तसेच, आपले खाते निष्क्रिय / सुप्त असे वर्गीकृत करण्यापूर्वी किमान तीन महीने अगोदर त्याचे होणार परिणाम आमच्या रेकॉर्ड प्रमाणे आपल्या अंतिम नोंदलेल्या पत्त्यावर आणि /किंवा ईमेलद्वारे आपणास सूचित करू.

b. आपले खाते निष्क्रिय / सुप्त असे वर्गीकृत केले जात आहे हे सांगणारा एसएमएस / ईमेल देखील पाठवण्याचा प्रयत्न करू.

c. खाते निष्क्रीय / सुप्त असे वर्गीकृत करण्यापूर्वी संयुक्त खातेधारकाला / खातेधारकांना सुद्धा सूचित केले जाईल.

d. आपण खाते सक्रिय करू इच्छित असल्यास आम्ही आपल्याला या पद्धतीची माहिती देऊ.

e. खाते केवळ निष्क्रिय / सुप्त झाल्यामुळे कोणतेही शुल्क लागू केले जाणार नाही.

f. निष्क्रिय खात्याच्या सक्रियकरणासाठी (पुन्हा चालू करण्यासाठी) आम्ही आपल्याला शुल्क आकारणार नाही.

g. सुप्त खाते सक्रिय झाल्यावर, आपल्या विनंती नुसार, एसएमएस / ईमेल किंवा पत्रासह विविध मार्गाने आपणास सूचित करू.

8.1.6 तुमचे खाते बंद करण्या संदर्भात (Closing your account)

सामान्य परिस्थितीत, आम्ही किमान 30 दिवसांची सूचना व कारणे दिल्याशिवाय आपले खाते बंद करणार नाही. अशा प्रकरणांमध्ये, आपल्याद्वारे आधीच जारी केलेल्या धनादेशांकरिता आपण पर्यायी व्यवस्था करणे बंधन कारक राहील व त्याचप्रमाणे अश्या खात्यावर नवीन धनादेश जारी करण्यापासुन स्वतःला परावृत करणे आवश्यक असेल.

8.2 समाशोधन चक्र / संकलन सेवा (Clearing cycle / Collection Services)

a. संकलनासाठी पाठवण्याकरता धनादेश जमा करण्यासाठी आम्ही ड्रॉप-बॉक्स सुविधा देऊ. ड्रॉपबॉक्समध्ये जमा झालेले धनादेश योग्य रीतीने आणि तातडीने नोंदले जावे हे सुनिश्चित करण्यासाठी आवश्यक ती खबरदारी घेतली जाईल. तरीसुद्धा, आपल्या इछेनुसार, आपण धनादेश ड्रॉपबॉक्समध्ये जमा करण्या ऐवजी बँकेच्या काउंटरवर जमा करुन पोचपावती घेऊ शकता.

b. आम्ही स्थानिक आणि पररगावच्या धनादेश / डिमांड ड्राफ्ट ई. समाशोधन चक्राबद्दल, त्याच दिवसाच्या (same day) क्लिअरिंगसाठी धनादेश इत्यादि दाखल करण्यासाठी कट-ऑफ वेळ, आपण धनादेश इत्यादि जमा केल्यानंतर पैसे कधी काढू शकता, समाशोधनासाठी विलंब झाल्यास आमच्या **चेक कलेक्शन पॉलिसी** नुसार **(धनादेश वसूली /नुकसान भरपाई धोरणानुसार)** आपणास कधी व्याज देय होते यासारख्या तपशीलांसह आपल्याला सूचित करू.

c. जर चेक, डीडी इत्यादि संकलनास विलंब झाला तर आमच्या धनादेश वसूली /नुकसान भरपाई धोरणानुसार, तुमच्याकडून मागणी होण्याची वाट न पाहता, तुम्हाला नुकसान भरपाई दिली जाईल.

d. जर आपण संकलनासाठी जमा केलेला धनादेश प्रदान न होता परत आला तर तुम्हाला त्वरित एसएमएस / ईमेल द्वारे कळवण्यात येईल.

e. आपण जारी केलेला परंतु प्रदान न करता आलेला / अस्वीकृत धनादेश अधिकृत स्वाक्षरी असलेल्या चेक रिटर्न मेमो सोबत, ज्यामधे अस्वीकृतिची तारीख व नाकारण्याचे करण समाविष्ट असेल, 24 तासांच्या आत तुम्हाला परत केला जाईल.

f. जर बाहेरगावच्या धनादेशासाठी तात्काळ क्रेडिट देऊ करण्यात आले, तर याबाबत नियम व अटी यांची माहिती देऊ, उदा. तुम्ही दाखल केलेले चेक्स / ड्राफ्ट्स ई. संतोषजनकरीत्या संचालित अश्या खात्या मध्ये कोणत्या मर्यादे पर्यंत क्रेडिट केले जाऊ शकतात, इत्यादि.

g. जर आपण आमच्याकडे जमा केलेले चेक / ड्राफ्ट इ. मार्गस्थ असताना गहाळ झाले (lost in transit) तर आम्ही आमच्या धनादेश वसूली /नुकसान भरपाई धोरणा प्रमाणे आपणास डुप्लिकेट चेक / ड्राफ्ट मिळण्याकरता सर्व प्रकारची मदत करू व आमच्या धनादेश वसूली /नुकसान भरपाई धोरणानुसार आपणास भरपाई देऊ.

h. आपण जेव्हा खाते उघडाल त्या वेळेस आणि आपण जेव्हा विचारणा कराल तेव्हा आम्ही वरील माहिती देऊ. जर आमच्या धनादेश वसूली /नुकसान भरपाई धोरणा मध्ये काही बदल झाल्यास, सुधारित धोरण आमच्या वेबसाइट वर प्रदर्शित केले जाईल आणि ते आमच्या सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध केले जाईल.

8.3 रोखिचे व्यवहार (Cash Transactions)

a. व्यवहाराच्या प्रकारावर असलेले कोणतेही निर्बंध किंवा लागू असलेले शुल्क यांचा अपवाद वागळता, आम्ही आमच्या सर्व शाखेत कोअर बँकिंग प्रणालीनुसार रोख रक्कम स्वीकारु अथवा अदा करू.

b. खराब / मळलेल्या नोटा आणि / किंवा छोटी नाणी आम्ही दर दिवशीच्या एका निर्धारित मर्यादे पर्यंत आमच्या सर्व शाखांमध्ये विनियमित करून त्याबद्ल्यात चांगल्या दर्जाच्या, स्वच्छ अश्या नोटा / नाणी जारी करू. त्याचप्रमाणे ही सेवा, एका निर्धारित मर्यादेपर्यंत, नियमित नसलेल्या (Walk-in) ग्राहकांकरता सुद्धा उपलब्ध असेल.

c. निर्दिष्ट रकमेपेक्षा अधिक रोख रकमेच्या व्यवहारांसाठी आपला पॅन (PAN) सादर करणे आवश्यक असेल.

8.4 थेट नावे टाकणे / डेबिट आणि स्थायी निर्देश (Direct Debits and Standing Instructions)

या संदर्भात आम्ही खालीलप्रमाणे कृती करू:

a. थेट डेबिट / स्थायी निर्देश कशा प्रकारे कार्य करतात, तुम्ही त्या कशा नोंदवू किंवा रद्द करू शकता आणि त्यासंबधिचे शुल्क याची माहिती आपणास खाते उघडताना देऊ. या सेवे करीता आमच्या प्रशुल्क-सूची नुसार शुल्क आकारले जाईल.

b. थेट डेबिट करता आपण दिलेले आदेश [राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (NECS) / राष्ट्रीय स्वयंचलित समाशोधन गृह (NACH) च्या अंतर्गत] आणि आपल्या इतर स्थायी सुचनांनुसार कृती करू. जर आपल्या आदेशानुसार कृती करण्यास विलंब अथवा हयगय झाल्यास व त्यामुळे आपले आर्थिक नुकसान वा आपणावर अतिरिक्त बोज़ा पडल्यास आम्ही आपल्याला बँकेच्या नुकसान भरपाई धोरणानुसार भरपाई देऊ. तुमच्या खात्यात पुरेशी शिल्लक नसल्यामुळे जर तुमच्या आदेशाचे पालन करता आले नाही तर प्रशुल्क अनुसूचीप्रमाणे (Tariff Schedule) आकार घेतला जाईल.

c. जेव्हा असे निश्चित होईल की एखादी रक्कम तुमच्या खात्यात अनधिकृतपणे / चुकीने डेबिट केली गेली आहे तेव्हा ती रक्कम व्याजासह तुमच्या खात्यात क्रेडिट केली जाईल व आमच्या नुकसान भरपाई धोरणानुसार आपणास भरपाई दिली जाईल.

8.5 प्रदान रोखण्याची सुविधा (Stop Payment Facility)

या संदर्भात आम्ही खालीलप्रमाणे कृती करू:

a. तुम्ही जारी केलेल्या चेकच्या बाबतीत तुमची प्रदान रोखण्याची सूचना स्वीकारु. तुमच्याकडुन तशी सूचना मिळाल्यावर तात्काळ त्याची पोचपावती देऊ आणि, जर आमच्याकडून चेक अगोदरच प्रदानित (Clear) झाला नसेल तर, पुढील कृति करू.

b. प्रशुल्क अनुसूचिमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे, लागू असल्यास, आकार लावू.

c. जर प्रदान रोखण्याची सुचना आम्हाला मिळाल्यानंतर आमच्याकडून चेकचे प्रदान केले गेले, तर तेवढी रक्कम परत करू व आमच्या नुकसान भरपाई धोरणानुसार भरपाई देऊ.

8.6 तुम्ही जारी केलेले धनादेश / डेबिट सूचना (Cheuqes / Debit Instructions)

आम्ही हे करू :

a. तुमच्या खात्यातून प्रदानित झालेले मूळ धनादेश / डेबिट सूचना किंवा त्यांच्या प्रतिलिपि किंवा चेक ट्रंकेशन सिस्टम (CTS) नुसार सादरकर्त्या बँकेकडून प्राप्त झालेली चेकची प्रतिमा कायद्यानुसार आवश्यक असलेल्या कालावधीसाठी जतन करू.

b. जोवर आमच्याकडे रेकॉर्ड्स उपलब्ध आहेत तोपर्यंत पुरवा म्हणून धनादेश/धनादेशाची प्रतिमा/ डेबिट सूचनेची प्रत किंवा प्रतिमा आपणास देऊ. जर तुमच्या खात्यातील प्रदत्त धनादेश / डेबिट सूचनांच्या संदर्भात काही वाद असेल आणि विवादित चेक ई. च्या प्रतिलिपिची आपण विनंती केल्यास अश्या धनादेशांच्या / डेबिट सुचनेच्या तारखेपासून एका वर्षाच्या आत मागणी केल्यास आकार लागणार नाही. मात्र एक वर्षाच्या कालावधिनंतर अश्या विनंतीवर प्रशुल्क सूची प्रमाणे आकार लावला जाईल.

C. प्रदान न झालेले आणि कालबाह्य (stale) झालेले धनादेश आम्ही कसे हताळतो ते आपल्याला विदित करू. या संदर्भात आकारले जाणारे शुल्क आमच्या प्रशुल्क सूची मध्ये समाविष्ट असेल.

8.7 मुदत ठेवी (Term Deposits)

a. जेव्हा आपण आमच्याकडे मुदत ठेव ठेवाल, तेव्हा खाते उघड्ण्याच्या तुमच्या अर्जातच ठेवीची मुदत पूर्ण झाल्यानंतर ठेवीच्या रकमेचा परतावा कशा पद्धतीने पाहिजे, त्याबद्दलच्या सूचना घेऊ.

b. मुदत पूर्ण झाल्यानंतर ठेवीच्या परताव्या संदर्भात आपली कोणतीही सूचना नसल्यास, ठेवीच्या मुदतपुर्तीची तारीख पुरेशी अगोदरच पत्र /ई-मेल /एसएमएस द्वारा आपणास कळवू.

c. तदनंतरही आपणाकडून कोणतीही सूचना प्राप्त झाली नाही तर, कर-बचत ठेवी ई. सारख्या मुदत ठेवी सोडून, त्या ठेवीचे पूर्वीच्याच मुदतीकरता परंतु प्रचलित व्याज दराने नूतनीकरण करू.

d. मुदत ठेवीचे पैसे मुदतपुर्ती होण्याआधीच काढण्याची प्रक्रिया सांगू. ही माहिती खाते उघडण्याचा फॉर्म / एम आय टी सी (महत्वाच्या अटी व शर्ती) / मुदत ठेव पावतीच्या मागील बाजूसही उपलब्ध असेल.

e. मुदत ठेवीचे पैसे मुदत पूर्ण होण्याआधीच काढायचे झाल्यास लागू असलेले व्याज दर आणि आकारले जाणारे शुल्क यांची माहिती देऊ.

f. मुदत ठेवीचे पैसे मुदत पूर्ण होण्याआधीच काढायचे झाल्यास, जर सर्व ठेवीदारांनी या करता संयुक्तपणे विशिष्ट अधिदेश (Mandate) दिला असल्यास, पूर्ववर्ती व्यक्ति किंवा उत्तरजीवी / दोहोंपैकी एक किंवा उत्तरजीवी या अधिदेशा प्रमाणे परवानगी देऊ. खाते उघड्ण्याच्या अर्जामध्येच आम्ही अश्या अधिदेशाचे प्रयोजन करू.

g. मुदतपुर्तीनंतरच्या एखाद्या तारखेस जर तुम्हाला ठेवीचे नूतनीकरण करायचे असल्यास त्यासाठी लागू होणारे व्याज, अटी व शर्ती, तुमची ठेव स्वीकारताना सांगू. ही माहिती खाते उघडण्याचा फॉर्म / एम आय टी सी (महत्वाच्या अटी व शर्ती) / मुदत ठेव पावतीच्या मागील बाजूसही उपलब्ध असेल.

h. तुमच्या ठेवींवरील जमा व्याजाच्या उत्पन्ना संदर्भात आयकर कायदयातील तरतुदी, या कायद्यांतर्गत आमच्यावर असलेली बंधने आणि मूळ स्त्रोतातून कर कापताना तुम्हाला मिळू शकणारी सूट याबद्दल माहिती देऊ.

i. जर तुमचे व्याजाचे उत्पन्न हे करपात्र नसेल तर अर्ज करतेवेळी आम्ही आपल्याकडून फॉर्म 15G किंवा 15H, जो लागू असेल तो, स्वीकारु. जर तुम्ही तुमच्या व्याजाच्या उत्पन्नावर कर भरण्यास जबाबदार नसाल तर तुम्ही आम्हाला आवश्यक असेल तो फॉर्म आर्थिक वर्षाच्या सुरवातीला सुपूर्द करू शकता. आम्ही अशा फॉर्म्स ची पोचपावती देऊ.

j. तुमच्या ठेवीवर जमा झालेल्या / प्रदान केल्या जाणार्या व्याजातुन जर आम्ही कर वज़ावट केली तर निर्धारित कालावधित त्यासंबधीचे प्रमाणपत्र तुम्हाला देऊ.

8.7.1 मुदत ठेवींच्या तारणवार मिळणारे कर्ज (Advance against Term Deposits)

मुदत ठेवींच्या तारणावर उपलब्ध असलेले कर्ज / अधिकर्ष (ओव्हरड्राफ्ट) सुविधा याविषयी आम्ही सुस्पष्टपणे सांगू.

8.8 मृत खातेधारकांच्या बाबतीत दाव्यांचे निराकरण (Settlement of claims in respect of deceased account holders)

a. आमच्या ठेव धोरणाचा एक भाग म्हणून मृत खातेधारकांच्या बाबतीत दाव्यांचे निराकरण करण्यासाठीची कार्यरत प्रक्रिया (operational procedure) आमच्या शाखेत आणि आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

b. मयत खातेधारकांचे दावे निराकरणासाठी ज्या व्यक्ति आमच्याशी संपर्क साधतील त्या व्यक्तीना आम्ही दावा करण्याकरता लागणारे फॉर्म्स उपलब्ध करुन देऊ. हे फॉर्म्स आमच्या वेबसाइट वर देखील उपलब्ध असतील.

8.8.1 उत्तरजीवी / नामनिर्देश कलम असलेली खाती (Accounts with survivor / nominee clause)

a. मयत खातेदाराने जर त्याचे ठेव खाते नामनिर्देशन सुविधेचा वापर करुन वैधरित्या नामनिर्देशन केले असेल किंवा ‘उत्तरजीवी’ कलमासह खाते उघडले असेल (जसे “दोहोंपैकी एक किंवा उत्तरजीवी” किंवा “कोणीही एक किंवा उत्तरजीवी” किंवा “प्रथम व्यक्ति किंवा उत्तरजीवी” किंवा “नंतरची व्यक्ति किंवा उत्तरजीवी”) तर मयत खातेदाराच्या खात्यातील शिल्लकीचे प्रदान मयत खातेदाराच्या उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्तीला केले जाईल, जर –

i. उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्ति स्वतःची ओळख आणि खातेदाराच्या मृत्युच्या वस्तुस्थिति बाबत योग्य कागदपत्रांचा पुरवा सादर करुन पटवून देईल.

ii. मयत खातेदाराच्या खात्यातून रक्कम प्रदान करण्यास बँकेस मज्जाव करणारा सक्षम न्यायालयाचा कोणताही आदेश नसल्यास.

अश्या प्रकरणांमध्ये, मयत खातेदाराच्या खात्यात किती रक्कम शिल्लक आहे हे विचारात न घेता, मयत खातेदाराच्या उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्तिस, त्याच्याकडून उत्तराधिकार प्रमाणपत्र (Succession Certificate), प्रशासन पत्र (Letter of Administration) किंवा प्रोबेट इ. किंवा नामनिर्देशित व्यक्तिकडून क्षतिपूर्ति बंध (Indemnity Bond) किंवा जामीन (Surety) न मागता मयत खातेदाराच्या खात्यातील शिल्लक रक्कम प्रदान केली जाईल.

b. उत्तरजीवी/नामनिर्देशित व्यक्तिंना मयत खातेदाराच्या कायदेशीर वारसांचे विश्वस्त म्हणून बँकेकडून प्रदान मिळेल. अर्थात त्यामुळे मयत व्यक्तीच्या खात्यातील रक्कम ज्या व्यक्तीला बँकेने अदा केली आहे अशा व्यक्तिंविरुद्धचे कोणाचेही हक्क व दावे याना क्षती पोहोचणार नाही.

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

d. "दोहोंपैकी कोणीही एक किंवा उत्तरजीवी" किंवा "पहिला किंवा उत्तरजीवी" असा अधिदेश (Mandate) असलेल्या मुदत ठेवींच्या बाबतीत कोणत्याही एका ठेवीदाराच्या मृत्युनंतर उत्तरजीवी सह-खातेदारांना मुदतपुर्ती पूर्वी ठेवी काढून घेण्याची परवानगी तेव्हाच दिली जाईल, जेव्हा सर्व ठेवीदारांकडून अशा पर्यायाचा अधिदेश बँकेला दिला गेला असेल. मुदतिपूर्वी ठेवीचे पैसे काढायचे असल्यास ठेविच्या तारखेस लागू असलेल्या व्याज दराने व ज्या कालावधि पर्यंत ठेव आमच्याकड़े जमा होती त्या कालावधि पर्यंत, कोणत्याही दंडाशिवाय, दिली जाईल.

e. कृपया याची नोंद घ्या की संयुक्त नावे असलेल्या ठेव खात्या संदर्भात सर्व खातेदारांच्या दुर्दैवी मृत्यु नंतरच नामनिर्देशित व्यक्तिचे त्या खात्यावरील अधिकार ग्राह्य धरले जातील.

f. नामनिर्देशन नोंदणी करते वेळी आपणास नामनिर्देशित व्यक्तिचे नाव पासबुक / खात्याचे विवरण /एफ डी आर मध्ये दर्शवावे अथवा नाही याबाबत पर्याय उपलब्ध असेल.

8.8.2. उत्तरजीवी / नामनिर्देश कलम नसलेली खाती (Accounts without the survivor / nominee clause)

जर मयत खातेदाराने नामनिर्देशन केलेले नसेल किंवा “दोहोंपैकी कोणीही एक किंवा उत्तरजीवी” (जसे एकल किंवा संयुक्तरित्या परिचालित खाते) या पध्दतीचे खाते नसेल तर सामान्य माणसाला नाहक होणारा त्रास व गैरसोय टाळण्यासाठी खातेदाराच्या कायदेशीर वारसांना परतफेड करण्यासाठी आम्ही सोपी प्रक्रिया अवलंबू. आमच्या जोखीम व्यवस्थापन धोरणानुसार क्षतिपूर्ती बंध-पत्राव्यतिरिक्त (Letter of Indeminity) इतर कागदपत्र सादर करावी न लागता मयत ठेवीदाराच्या खात्यातील किती रक्कम परत देता येऊ शकेल याची आम्ही किमान मर्यादा ठरवू (आपण मागणी केल्यास ही माहिती शाखेत दिली जाईल).

8.8.3 दावा चुकता करण्याची काल मर्यादा (Time limit for settlement of claims)

दावेदारानी खातेदाराच्या मृत्युचा योग्य तो पुरावा व बँकेस समाधानकारक अशी दावेदाराची स्वत:ची ओळख पटवून दिल्यास मयत खातेदाराच्या वतीने सादर झालेला दावा, आम्हाला मिळाल्यापासून 15 दिवसाच्या आत चुकता करु व मयत व्यक्तिच्या उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्तिंना देय रक्कम अदा करू.

8.8.4. मुदतपुर्ती पूर्वी मुदत ठेव खाते निलंबित करणे (Premature termination of term deposit account)

मुदत ठेवींच्या बाबतीत, खाते उघडण्याच्या फॉर्म मध्येच आम्ही असे कलम समाविष्ट करू की ज्यायोगे खातेदाराचा मृत्यु झाल्यास मुदत ठेव मुदतीपूर्वी निलंबित करण्यास (मोडण्यास) मुभा दिलेली असेल. याकरता लागू असलेल्या अटी सुद्धा खाते उघडण्याच्या फॉर्ममध्येच दिलेल्या असतील. अश्या प्रकारे मुदतपुर्ती पूर्वी पैसे काढतांना कोणतेही दंडात्मक शुल्क लागू होणार नाही.

8.8.5. मयत खातेदाराच्या नावावर येणारा पैशाच्या ओघाचे व्यवस्थापन (Treatment of flows in the name of the deceased depositor)

मयत खातेदाराच्या उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्तिला होणारे कष्ट टाळण्यासाठी, मयत खातेदाराच्या नावावर येत राहणा-या पैशांच्या संदर्भात उत्तरजीवी / नामनिर्देशित व्यक्तिकडून योग्य प्रकारचा 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, "खातेदार मृत्यु पावला आहे" अशा शे-यासह पाठवणा-यास (Remitter) परत केले जातील व त्याप्रमाणे नामनिर्देशित/उत्तरजीवी व्यक्तिला कळविण्यात येईल. त्यानंतर उत्तरजीवी/नामनिर्देशित व्यक्ति किंवा कायदेशीर वारस पैसे पाठविण्या-याशी संपर्क साधून योग्य त्या लाभार्थी च्या नावे परक्राम्य दस्ताऐवाजाद्वारे (Negotiable Instrument) किंवा इतर इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाद्वारे पैसे पाठवण्यास सांगू शकतात.

8.8.5.1 निवृत्ती वेतन खाती (Pension accounts)**

i. निवृत्ती वेतन जमा करण्याकरता बचत खाते उघडले असेल त्या खात्याकरता नामनिर्देशन सुविधा उपलब्ध असल्याचे आम्ही आपल्याला सांगू.

ii. आम्ही आपल्याला कळवू की बँकिंग कंपन्या (नॉमिनेशन) नियम, 1985 आणि निवृत्तीवेतन थकबाकी (नामनिर्देशन) नियम, 1983, भिन्न आहेत.

iii. आम्ही आपणास सूचित करू की तुमच्याद्वारे निवृत्तीवेतन थकबाकी (नामनिर्देशन) नियम,1983 नुसार निवृत्तिवेतनाची थकबाकी मिळण्याकरता केलेले नामनिर्देशन तुमच्या आमच्याकडील ठेव खात्यासाठी वैध असणार नाही. यामुळे, जर ठेव खात्याकरता असलेल्या नामनिर्देशन सुविधेचा लाभ आपण घेऊ इच्छित असल्यास बँकिंग कंपन्या (नॉमिनेशन) नियम 1985 नुसार नामनिर्देशन आवश्यक आहे.

(**) [टीप: या संहितेमधील कलम 8.8.5 मधील तरतूदी आमच्याकडील निवृत्तिवेतन धारकांच्या ठेव खात्या करीता लागू होणार नाहीत.]

8.9 सुरक्षा ठेव जमाकक्ष (Safe deposit lockers)

a. जर आम्ही सुरक्षा जमाकक्ष (लॉकर) सुविधा देत असू, तर लॉकर्सच्या वाटपासंदर्भातील व मौल्यवान वस्तूंच्या सुरक्षीत ठेवीबद्दलचे नियम व पद्धत आणि किंमती सामानाची सुरक्षित ठेव याबाबतची पूर्ण माहिती देऊ. त्याचप्रमाणे, सेफ डिपॉझिट लॉकरची सेवा आणि मौल्यवान वस्तूंचा सुरक्षित ठेव यांच्यातील खास विशिष्ट वैशिष्ट्ये, शुल्कासह फरक स्पष्ट करू. लॉकरचे वाटप मुदत ठेवीशी निगडित न ठेवता करू. तथापि, लॉकरचे भाडे वेळच्या वेळी मिळण्याच्या दृष्टीने लॉकर देताना तीन वर्षाचे भाडे व गरज पडल्यास लॉकर तोडण्यासाठी लागणारे शुल्क इतक्या रकमेची मुदत ठेव घेऊ. आपल्या लॉकरच्या भाडे थकबाकी संबंधित आमच्या रेकॉर्डवर उपलब्ध असलेल्या पत्त्यावर आणि / किंवा ईमेलवर आपल्याला स्मरणपत्रे पाठवू. लॉकर करारानुसार भाडे दिले गेले नाही तर देय असलेले भाड़े मिळेपर्यंत लॉकर सुविधेवर बंधने आणण्याचा अधिकार आमच्याकडे असेल. आम्ही संबंधित करारात हे कलम समाविष्ट करू.

b. आम्ही आपल्याला कळवू की लॉकर भाडे तत्वावर घेतल्यामुळे पट्टादाता (lessor) आणि भाडेकरू (lessee) म्हणून संबंध प्रस्थापित होतात आणि भाडेकरूला सेफ डिपॉज़िट लॉकरकरता मुक्त आणि सुरक्षित वातावरणात प्रवेश मिळण्याचा अधिकार आहे.

8.10 विदेश विनियम सेवा (Foreign exchange services)

a. जेव्हा तुम्ही विदेशी चलनाची खरेदी किंवा विक्री कराल 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 परदेशात पैसे हस्तांतरित करायचे झाल्यास ते कसे करावे हे सांगू व पुढील माहिती देऊ.

i. सेवांचे वर्णन आणि त्याचा वापर कसा करावा हे सांगू.

ii. तुम्ही परदेशी पाठविलेले पैसे तेथे केव्हा मिळतील हे सांगू व जर उशीर झाला तर त्याची कारणे सांगू.

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 द्यावे लागणारे कोणतेही कमिशन किंवा शुल्क व पैसे मिळणा-याला सुद्धा द्यावे लागणारे संबधित विदेशी बँकेचे शुल्क याबद्दल अवगत करू.

c. विदेशात देय रक्कम अदा करण्याकरता तुम्ही दिलेली माहिती पुरेशी आहे किंवा नाही हे सांगू. जर काही त्रुटि असल्यास किंवा अपूरी कागदपत्रे दिली असल्यास, आम्ही तुम्हाला तातडिने कळवू व ती दुरुस्त/पूर्ण करण्यासाठी सहाय्य करु.

d. जर परदेशातून तुमच्या खात्यात पैसे जमा झाले असतील तर आम्ही तुम्हाला मूळ रक्कम व त्यावर जर काही शुल्क लावले असेल तर ती रक्कम कळवू. जरी पैसे पाठवणा-याने सर्व शुल्क भरण्याचे मान्य केले असेल तरीही, पैसे आपल्या खात्यात जमा करते वेळी आम्ही आमचे शुल्क / वैधानिक कर जमा झालेल्या रकमेतुन वजा करु.

e. तुम्ही विनंती केल्यास आम्ही देत असलेल्या विदेशी चलन सेवेसंबंधित नियामक आवश्यकता (Regulatory requirements) किंवा अटी याबाबत मार्गदर्शन करू.

f. ज्यादिवशी रक्कम तुमच्या खात्यात क्रेडिट होणे अपेक्षित असेल त्यापेक्षा जास्त उशीर झाला तर, तुम्हाला या प्रकारे नुकसान भरपाई देऊ. i) रक्कम देय तारखे नंतर जमा झाल्यामुळे झालेले व्याजाचे नुकसान व ii) विदेशी चलन दराच्या प्रतिकुल हालचाली मुळे देय असलेली भरपाई, आमच्या नुकसान भरपाई धोरणा नुसार देवू.

g. वैधानिक प्रमाणपत्र जी कोणत्याही शुल्काशिवाय देणं बंधनकारक आहे ती वगळता, नियामक / वैधानिक सूचनांनुसार आवश्यक असलेली प्रमाणपत्रे नाममात्र शुल्क, जे आमच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले असेल, आकारुन दिली जातील.

8.11. भारतांतर्गत रक्कम पाठविणे (Remittances within India)

जर तुम्हाला भारतांतर्गत पैसे पाठवायचे असतील तर ते कसे करावे याबद्दल आम्ही माहिती देऊ व खालील प्रमाणे कृती करु:

a. सेवांची विस्तृत माहिती देऊ व त्यांचा वापर कसा करावा ते सांगू

b. पैसे पाठवण्यासाठी कोणती सेवा तुमच्या गरजेनुसार सर्वात जास्त योग्य आहे, ते सुचवू.

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

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

e. एनईएफटी/आरटीजीएस व्यवहार / डिजिटल बँकिंग शी संबंधित तुमचे प्रश्न/चौकशी हाताळणा-या आमच्या ग्राहक सुविधा केंद्राशी संपर्क साधण्यासाठी अद्ययावत माहिती वेबसाईटवर उपलब्ध करून देऊ.

f. विलंब झाल्यास त्याबद्दल भरपाई देऊ आणि नुकसान / अतिरिक्त शुल्क तुमच्याकडून घेतले असल्यास त्याचीही भरपाई आमच्या नुकसान भरपाई धोरणानुसार करु.

g. एका निर्धारित मर्यादेपर्यंत पैसे पाठवण्याची सुविधा खातेदार नसलेल्या बँकेत येणा-या कोणत्याही ग्राहकाला (Walk-in customer) सुद्धा आम्ही देऊ.

8.12. कर्ज वाटप (Lending)

a. कर्ज आणि अग्रिमच्या (Advances) संदर्भात बँकेच्या बोर्डाने मंजूर केलेले धोरण असेल.

b. तुमची आर्थिक स्थिती व परतफेडीच्या क्षमता यांचे काळजीपूर्वक मूल्यांकन करुन त्या आधारावर तुम्हाला कर्ज देण्याचा आमचा निर्णय अवलंबून असेल.

c. कर्ज देण्याच्या बाबतीत आम्ही लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेद करणार नाही. तथापि, समाजाच्या विशिष्ट वर्गासाठी (विकास) योजना तयार करण्यापासून किंवा त्यात भाग घेण्यापासून ही बाब आम्हाला अटकाव करणार नाही.

8.12.1. कर्ज (Loans)

8.12.1.1. सामान्य माहिती (General Information) -

आम्ही हे करु:

a. तुम्ही ज्याचा लाभ घेऊ इच्छिता अश्या कर्ज / क्रेडिट सुविधे करता लागू असणा-या अत्यंत महत्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) आम्ही तुम्हाला देऊ.

b. तुम्हाला कर्ज / क्रेडिट कार्ड देण्याचा अर्ज स्वीकारताना (sourcing) आणि कर्जाची / क्रेडिट कार्डाची मंजूरी कळवताना आमच्या कर्ज/क्रेडिट कार्डाची ठळक वैशिष्ट्ये व त्याचबरोबर त्याला लागू होणारे शुल्क व आकार यांची माहिती देऊ.

c. अर्ज करण्यासाठी तुमच्याकडून आम्हाला लागणारी माहिती /कागदपत्रे याबाबत सल्ला देऊ. तुमची ओळख, राहण्याचा पत्ता व नोकरी, इ. या संदर्भात लागणारे कागदपत्र व वैधानिक प्राधिकरणांच्या (Regulatory Authority) कायदेशीर व नियामक आदेशांचे पालन करण्यास लागणारे इतर कोणतेही कागदपत्र [जसे पॅन (PAN)] इ. ची माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ.

d. तुम्ही कर्जाच्या /क्रेडिट कार्ड अर्जामध्ये दिलेल्या माहितीची सत्यता पडताळण्यासाठी तुमच्या घरच्या किंवा व्यवसायाच्या फोनवर संपर्क साधू आणि/किंवा कोणत्याही पर्यायी चॅनेलद्वारे किंवा गरज भासल्यास आम्ही याचसाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे तुमच्या घरी किंवा तुमच्या व्यवसायाच्या पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊ.

e. जर आम्ही तुम्हाला ओव्हरड्राफ्ट सुविधा देत असू किंवा तुम्ही लाभ घेत असलेल्या ओव्हरड्राफ्टची मर्यादा वाढवून देत असू तर त्याची परतफेड मागणी केल्याबरोबर करायची आहे किंवा कसे, हे तुम्हाला सांगू. त्याचप्रमाणे, आवश्यकता असल्यास आम्ही तुम्हाला ओव्हरड्राफ्टच्या रकमेचे तसेच व्याजाचे व दंडात्मक व्याजाचे मोजमाप कसे केले जाते त्याची पद्धत सांगू.

f. जर आम्ही तुम्हाला फोनवरुन क्रेडिट सुविधा देऊ केली / मंजूर केली तर तुमच्याकडून लेखी किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने स्वीकृति आल्यानंतरच, जसे एस एम एस /ई-मेल, तुमच्या खात्यात त्या कर्जाची रक्कम जमा केली जाईल. अधिकृत इलेक्ट्रॉनिक मार्गाने तुमची स्वीकृति आली तर आवश्यक ती विधिग्राह्यता तपासून पाहूनच मान्य करु.

g. क्रेडिट कार्डची मर्यादा वाढवून देणे, व्यक्तिगत कर्जाची मर्यादा वाढविणे इ. सह कोणत्याही स्वरूपात, आपण न मागितलेले (unsolicited) पूर्वसम्मत क्रेडिट सुविधा देऊ करणार नाही.

8.12.1.2 कर्जासाठी अर्ज व त्याची प्रक्रिया (Application for loans & their processing)

a. कर्ज देताना (sourcing), आम्ही कर्जाच्या अर्जाचा एक भाग म्हणून लागू होणारे व्याजदर, वार्षिक व्याज दरासह, तरंगते (floating) किंवा स्थिर (fixed) व्याजदर, तसेच कर्ज प्रक्रियेसाठी देय शुल्क/आकार, जर कर्ज संमत झाले नाही / वितरित झाले नाही तर भरलेले शुल्क परत मिळेल का, कर्जाची आगाऊ परतफेड (pre-payment) करण्याचा पर्याय असल्यास त्याची आकारणी ही सर्व माहिती देऊ. त्याचबरोबर परतफेडीस विलंब झाल्यास त्यावर दंडात्मक आकारणी, लागू असल्यास, तसेच तुमचे कर्ज 'फ़िक्स्ड' व्याजदरातून 'फ्लोटिंग' व्याजदरात किंवा उलटस्वरूपी रुपांतर करण्याचा पर्याय असल्यास लागू होणारे आकार, कर्ज करारामध्ये "व्याजदर पुनर्निर्धारण कलम" (Interest Reset Clause) असल्यास किंवा इतर बाबी की ज्यामुळे कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम होत असेल याची माहिती देऊ. ज्यामुळे तुम्हाला इतर बँकांच्या व्याजदराशी अर्थपूर्ण तुलना करता येऊ शकेल व सुयोग्य निर्णय घेता येईल.

b. अर्ज पूर्णपणे भरण्याच्या दृष्टीने जोडावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची पडताळणी सूची (check-list) (कायदेशीर व नियामक बबींची पुर्तता करणारी) अर्जा बरोबर देऊ. गरज लागल्यास आम्ही आपणास कर्जाचा अर्ज भरण्यास मदत करु.

c. तुम्ही कर्जाचा अर्ज प्रत्यक्ष किंवा ऑनलाईन सादर केला असला तरी आम्ही तुमच्या अर्जाची पोचपावती प्रत्येकवेळी देऊ व तुमच्या अर्जावर किती कालावधिमध्ये प्रक्रिया केली जाईल हे तुम्हाला कळवू.

d. जर कर्जाचा अर्ज पूर्णपणे भरलेला असेल व पडताळणी सूचीप्रमाणे (check list) सर्व कागदपत्रे जोडली असतील तर तुमच्या अर्जाबाबतचा निर्णय आमच्या प्रचलित धोरणानुसार, जे वेबसाइटवर उपलब्ध आहे, त्यानुसार कळवू.

e. साधारणपणे कर्जासाठी अर्ज स्वीकरतानाच कर्ज प्रक्रियेसाठी आवश्यक ती सर्व माहिती आम्ही घेतो. जर काही अतिरिक्त माहिती लागलीच तर आम्ही तुमच्याशी ताबडतोब संपर्क साधू.

f. तुमचा कर्जाचा अर्ज नाकारल्यास त्याची कारणे तुम्हाला लेखी स्वरूपात पत्र किंवा ई-मेल द्वारा कळवू.

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

h. आम्ही तुम्हाला परतफेडीचे (Amortisation) वेळापत्रक देऊ (कर्जाची मूळ रक्कम व कर्जाच्या कालावधीवरील व्याजाच्या परतफेडीचे वेळापत्रक).

i. जेव्हा व्याजदर बदलतील त्यावेळी समकृत (Equated) मासिक हप्ते तसेच सुरू ठेवून कालावधि बदलण्याचा किंवा उलटस्वरूपी असा विकल्प आहे का हे आम्ही तुम्हाला सांगू.

j. कर्जासाठी तुम्ही कार्यान्वित (Execute) केलेल्या सर्व कागदपत्रांच्या / कर्ज दस्तऐवजांच्या प्रमाणीकृत प्रतिलिपी (कॉपी) आपण विनंती केल्यास आमच्या खर्चाने उपलब्ध करुन देऊ तसेच कर्ज दस्तावेजामध्ये नमूद केलेल्या / जोडलेल्या प्रत्येक दस्तऐवजांच्या प्रतिलिपी कर्ज वितरण करताना स्वागत-संच (Welcome kit) म्हणून देऊ. तथापि, अतिरिक्त प्रमाणीकृत प्रतीसाठी आमच्या दरपत्रकात नमूद केल्यानुसार वाजवी शुल्क आकारले जाईल.

k. कर्जासाठी तुमच्या कडून घेतलेल्या प्रत्येक तारण/ आनुशंगिक तारण म्हणून घेतलेल्या मालमत्तेच्या दस्तावेजांची लेखी पावती देऊ.

l. तुमचे खाते हे अनुत्पादित खाते (NPA) होण्यापूर्वी त्याची स्थिती तुम्हाला पत्र /ई-मेल किंवा एसएमएस द्वारे कळविण्याचा प्रयत्न करु.

m. जर आम्ही आपण घेतलेली कर्ज रक्कम त्वरित फेडण्यासाठी (Recall) किंवा करारानुसार गतिमानतेने फेडण्याचा किंवा अतिरिक्त तारण घेण्याचा निर्णय घेतला, तर तुम्हाला पुरेशी पूर्वसूचना देऊ.

n. तुमच्या मुदत (Term) / डिमांड कर्ज खात्याचे वार्षिक विवरण देऊ.

o. जर तुम्हाला कर्ज खात्याचे विवरण अधिक वेळा हवे असल्यास प्रशुल्क अनुसूची (टेरिफ शेड्युल) मध्ये दर्शवल्याप्रमाणे शुल्क आकारुन देऊ.

p. मान्य केलेल्या / करार केलेल्या सर्व देय रकमेची परतफेड झाल्यावर 15 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत आम्ही तुमच्या सर्व तारण/दस्तावेज/गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेचे हक्क, विलेख विषयीचे कागदपत्र परत करू व सेंट्रल रजिस्ट्री फॉर सेकुरीटायज़ेशन, अॅसेट रीकनस्ट्रक्षन अँड सेक्युरीटी इंटरेस्ट (CERSAI) ला आमच्या दाव्याचे समाधान झाल्याचे रिपोर्ट करू. जर दूसरया कोणत्या दाव्या करता हा हक्क बदलून घ्यायचा झाल्यास त्या दूसरया दाव्याच्या पूर्ण माहितीसह तुम्हाला सूचित करू व त्या संबधित दाव्याचे निराकरण होई पर्यंत ते तारण / दस्तावेज़ /कागदपत्र /गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेचे हक्क आमच्याकडेच ठेवून घेऊ.

q. करार केल्याप्रमाणे सर्व रकमेची परतफेड झाल्यानंतर तुमच्या प्रतिभूति/तारण/ दस्तावेज/ गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेचे हक्क, विलेख परत देण्यास किंवा पूर्ण परतफेड झाले विषयी CERSAI ला अहवाल देण्यास 15 कामकाज दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाला तर आम्ही तुम्हाला आमच्या नुकसान भरपाई धोरणानुसार भरपाई देऊ.

r. कर्ज घेताना तुम्ही आमच्याकडे ठेवलेली प्रतिभूति / दस्तावेज़ /मालमत्तेची कागदपत्रे आमच्याकडून गहाळ झाली तर तुमचे नुकसान भरुन देऊ आणि ते हरवले असल्याबद्दलचे प्रमाणपत्र देऊ व आमच्या खर्चाने तुम्हाला त्या कागदपत्रांच्या प्रतिलिपि मिळवून देण्यासाठी पूर्णपणे मदत करु.

s. आम्ही आपल्याकडून किंवा एखाद्या बँक / वित्तीय संस्थेकडून, आपल्या स्पष्ट संमतीसह आलेल्या कर्ज खात्याचे हस्तांतरण करण्याच्या विनंतीवर प्रक्रिया करू आणि आपला अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून दोन आठवड्यांच्या आत तुमची विनंती मान्य होते किंवा कसे हे कळवू.

t. वैयक्तिक कर्जदारांना फ्लोटिंग दरांवर (बदलते व्याजदर) आम्ही मंजूर केलेल्या सर्व प्रकारच्या मुदत कर्जाची समयपूर्व परतफेड केल्यास संदर्भित कर्जावर मुदतपूर्व-बंद शुल्क (फोरक्लोजर चार्जेस) किंवा पूर्व-प्रदान दंड (प्रिपेमेंट पेनल्टी), जरी परतफेड स्वत:च्या स्त्रोतातुन किंवा इतर बँकांकडून अधिग्रहणाद्वारे (Takeover) केली असेल तरीही लावणार नाही.

u. जर एखादे कर्ज खाते कोणत्याही अनुदान (Subsidy) किंवा सहाय्य (Subvention) योजनेअंतर्गत पात्र असेल तर त्या योजनेची वैशिष्ट्ये आणि त्याचा लाभ घेण्याकरता आपण कोणत्या आवश्यकता पूर्ण करणे गरजेचे आहे ते सांगू.

8.13. हमी (Guarantee)

a. तुमच्या देयतेसाठी तिस-या पक्षाकडून हमी किंवा इतर सुरक्षा आम्ही स्वीकारावी असे तुम्हाला वाटत असेल तर, तुमच्या आर्थिक बाबींची गोपनीय माहिती तुम्हाला हमी किंवा इतर तारण देणा-या व्यक्तिला किंवा त्यांच्या कायदे सल्लागाराला देण्यासाठी 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 घेतला आहे याची खात्री करून घेऊ. (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 याची 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 भरू शकला नाहीत तर आम्ही आमच्याकडे असलेल्या तुमच्या इतर पैशांचे सहाय्य /वापर यासाठी करु शकतो का?

v. जामीनदार म्हणून तुमचे दायित्व विशिष्ट 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 उल्लेख करण्यासारखा किंवा प्रतिकुल फरक पडला असेल तर त्याची माहिती तुम्हाला देऊ.

d. मान्य/करार केल्याप्रमाणे रकमेची 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. भारतीय केन्द्रीय प्रतिभूति मालमत्ता पुनरबांधणी आणि प्रतिभूति हित निबंधक (CERSAI)

जेव्हा प्राथमिक किंवा दुय्यम (कोलॅटरल) तारण म्हणून स्थावर किंवा जंगम संपती / मालमत्ता गहाण ठेवून कर्ज सुविधा घेता, तेव्हा CERSAI च्या नोंदणी पध्दतीच्या कामकाजासंदर्भात माहिती तुम्हाला देऊ आणि हेही सांगू की कर्जदाराला किंवा या संपती / मालमत्तेचे व्यवहार करण्याची इच्छा असलेल्या कोणालाही हे अभिलेख तपासण्यासाठी उपलब्ध असतील. आम्ही आमच्या हक्काबाबत CERSAI ला सूचित करू.

8.15. देय रकमेची हिशोबपुर्ती (Settlement of Dues)

a. जेव्हा तुम्हाला वेळेवर रक्कम भरणे शक्य नसेल तर शक्यतेवढ्या लवकर आम्हाला कळवा.

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

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

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

e. तुम्हाला देऊ केलेल्या OTSच्या अटी व शर्ती स्पष्ट करुन सांगू.

f. OTS च्या योजने अंतर्गत हिशोब चुकता केलात तर CIC मध्ये असलेल्या तुमच्या क्रेडिट इतिहासावर (Credit History) काय परिणाम होईल ते सांगू.

8.16. कर्ज व कार्डाच्या देयतेचे प्रतिभूतिकरण (Securitisation of Loans/Card Dues)

a. जर आम्ही तुमची कर्जे/तुमच्या कार्डावरील देयता दुस-या आस्थापनेशी सिक्युटराईज केली (विकली) तर त्या आस्थापनेचे नाव व संपर्क तपशील आणि त्यांना अंतरित केलेली कर्ज/कार्डाची येणे रक्कम तुम्हाला कळवू. सामान्यत: जी कर्जे/कार्डे अनुत्पादित असतात (Non Performing Assets) अशी कर्जे ऍसेट रिकन्स्ट्रक्शन कंपनीला (ARC) अभिहस्तांतरीत करुन विकली जातात. जेव्हा देयता तडजोडीने हिशोबपुर्ती करून मिटवली जाते तेव्हा अशी कर्जे (आर्थिक मालमत्ता स्वरूप) ARC ला अभिहस्तांतरीत केली जात नाहीत.

b. ज्या संस्थेकड़े तुमचे कर्ज/देयता सोपवली असेल तेथे तुम्हाला तुमची देय रक्कम त्यांचेकडे भरावी लागेल.

c. ज्या संस्थेकडे तुमचे कर्ज/देयता सोपवली (अभिहस्तांतरीत) केली असेल ती संस्था यापुढे तुमच्या देणे बाकी /कर्जाची (क्रेडिट) माहिती क्रेडिट इंनफर्मेशन कंपनीला कळवित राहील.

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

e. ज्या संस्थेकडे तुमचे कर्ज / देणे बाकी अभिहस्तांतरीत केली असेल अशा संस्थेबद्दल सर्व तक्रारींच्या निवारणासाठी आम्ही नोडल प्राधिकारी (Authority) असू. अशा तक्रारी जणू आमच्या विरुद्ध आहेत असे गृहीत धरून त्यांचे तत्काल निवारण होईल याची काळजी घेऊ.

8.17. इलेक्ट्रॉनिक आणि डिजिटल बँकिंग (Electronic and Digital Banking)

8.17.1. इंटरनेट आणि मोबाइल बँकिंग (Internet and Mobile Banking)

आम्ही सुरक्षित आणि संरक्षित इंटरनेट आणि मोबाइल बँकिंग सेवा पुरवण्यासाठी योग्य त्या उपाययोजना करू. आम्ही हे सुनिश्चित करू की आमच्या यंत्रणा आणि तंत्रज्ञान सुरक्षित आणि संरक्षित आहेत तसेच वेळोवेळी त्यांचा आढावा घेऊ व त्या अद्ययावत करत राहू.

a. जोखिम कमी करण्यासाठी आणि अनधिकृत व्यवहारांतून उद्भवणा-या दयित्वापासून ग्राहकांचे रक्षण करण्यासाठी आम्ही एक मजबूत आणि गतिमान फसवणूक प्रतिबंधक आणि शोध यंत्रणा राबवू.

b. इंटरनेट /मोबाइल बँकिंग सुरक्षितता आणि प्रदाना संबधित फसवणूक याबाबत तुम्हाला शिक्षित करण्यासाठी आम्ही खलील विविध उपक्रमांचा अवलंब करू:

i. आमच्या वेबसाइटवर संबंधित माहिती प्रदर्शित करणे

ii. एटीएम आणि शाखा यांसारख्या ग्राहक भेट देणा-या जागी माहिती प्रदर्शित करणे

iii. ठराविक कालावधिमध्ये शैक्षणिक ई-मेल्स

c. जेव्हा आपण इंटरनेट / मोबाइल बँकिंग सेवांसाठी प्रवेश (access) मिळवाल तेंव्हा आशा सेवांना लागू असलेल्या नियम व अटींबद्दल सुद्धा सूचित करू. सर्व इंटरनेट / मोबाइल बँकिंग संबधित सेवा आणि त्यांना संलग्न असलेली शूल्के, जर लागू असतील तर, आमच्या वेबसाईटवर प्रदर्शित केली जातील आणि तुम्हाला उपलब्ध करून दिली जातील.

d. तुमची ऑनलाइन माहिती संरक्षित ठेवण्यासाठी आणि कम्प्युटर / मोबाइल हँडसेट वापरताना फसवणुकीपासून, खोटया किंवा अनधिकृत व्यवहारांपासुन स्वतःचे रक्षण कसे करावे याबद्दल आवश्यक ती माहिती कुठून प्राप्त होऊ शकेल हे देखील तुम्हाला सांगू. ही माहिती वेळोवेळी अद्ययावत केली जाईल.

e. नियामकाने वेळोवेळी निश्चित केल्यानुसार वित्तीय व्यवहारांसाठी आम्ही यथायोग्य अशी प्रमाणीकरण प्रक्रिया (Authentication Process) राबवू.

f. तुम्ही केलेल्या सर्व प्रकारच्या व्यवहारांसाठी, रक्कम किती हे विचारात न घेता, आम्ही तुम्हाला एसएमएस / ऑनलाइन ई-मेल अलर्ट पाठवू. हे अलट्र्स आमच्याकडे नोंदलेल्या तुमच्या संपर्का प्रमाणे पाठवले जातील.

g. आपले कार्ड प्रत्यक्ष रित्या वापरले जात नाही (Card not present) अश्या आपल्या सर्व ऑनलाइन व्यवहारांकरता किंवा आयव्हीआर (IVR) व्यवहारांकरता जेथे कार्डावरची माहिती उपलब्ध नसते अश्यावेळी आम्ही अतिरिक्त घटक म्हणून प्रमाणीकरण (Authentication) / विधीग्राह्यता (Validation) सुनिश्चित करण्यासाठी विचारणा करू.

h. नेटबँकिंगवर केलेल्या सर्व प्राप्तकर्त्या (Payee)/ बिलर यांच्या नोंदणीबद्दल एसएमएस / ईमेल पाठवू.

i. जर आम्ही तुम्हाला इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने होणा-या व्यवहारांकरिता मूल्यावर, व्यवहाराच्या पद्धतीवर, व्यवहार संख्येवर आणि लाभार्थीवर दैनंदिन मर्यादा घालण्याची सुविधा देऊ केली असेल व तुम्ही त्या मध्ये बदल करू इच्छीत असाल तर आम्हाला आपल्याकडून अतिरिक्त अधिस्वीकृती लागेल. आम्हाला पर्यायात बदल करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यावर आम्ही तुम्हाला अलर्ट पाठवू / सतर्क करू.

j. मोबाइल बँकिंग सेवा हे स्वतंत्र नेटवर्क आहे, म्हणजेच कोणत्याही नेटवर्क परिचालकाचे मोबाइल फोन वापरणारे ग्राहक एका बँकेच्या खात्यामधील पैसे, त्याच किंवा दुस-या कोणत्याही बँकेमधील खात्यामध्ये हस्तांतरित करू शकतात.

k. जर आपण मोबाइल बँकिंग सेवेची निवड केलीत, तर या सेवेकरता तुमची नोंदणी होण्याअगोदर तुम्हाला खालील प्रमाणे सूचित करू:

i. वापरकर्त्याची अधिकृतता / अधिप्रमाणतेसाठी आम्ही स्वीकारलेली सुरक्षा प्रक्रिया.

ii. ग्राहकाच्या नोंदणीपासून सेवा सक्रिय होइपर्यंत लागणारा कालावधि.

iii. प्रदान थांबवण्याच्या सूचना (Stop payment instructions) लागू होतात का किंवा कसे व जर होत असतील तर त्याच्या स्वीकृतिच्या अटी व शर्ती.

l. तुम्ही मोबाइल बँकिंग सेवेच्या नोंदणीसाठी विविध मार्गाने अर्ज करू शकता जसे; एटीएम, वेबसाइट, फोन बँकिंग, आयव्हीआर, एसएमएस, इ. त्याकारता तुम्ही शाखेमध्ये येण्याची आवश्यकता नाही.

m. मोबाइल बँकिंग व्यवहार हे पूर्णतः तत्क्षणीक (Instantaneous) असतात आणि म्हणून ते उलट फिरवता येत नाहीत. त्यामुळे प्रदान थांबवण्याचे विशेषाधिकार खूप मर्यादित असतात.

n. तुम्ही कधीही इंटरनेट / मोबाइल बँकिंग सेवा घेणे थांबवू शकता. परंतु, तुम्ही तुमचा निर्णय आम्हाला कळवणे आवश्यक आहे व त्यासाठी आवश्यक ती औपचारिकता पूर्ण करण्याची खात्री करून घेणे गरजेचे असेल.

o. पासवर्ड किंवा सुरक्षाविषयक माहिती जर तुम्हाला व्यक्तिशः दिली गेली नसेल आणि जर त्याबाबतीत काही वाद निर्माण झाला तर केवळ तुमच्या योग्य अशा नोंदणीकृत पत्त्यावर पाठवल्याचा पुरवा हा तुम्हाला पासवर्ड किंवा सुरक्षाविषयक माहिती मिळाल्याचा पुरवा आहे असं म्हणून त्यावर अवलंबून राहणार नाही.

p. पुरेशी आणि सोपी खबरदारी घेतली तर ऑनलाइन बँकिंग हे सुरक्षित आणि सोईचे आहे. कृपया खाली दिलेल्या सल्ल्यांचे पालन होईल हे सुनिश्चित करा:

i. आमच्या सुरक्षित इंटरनेट बँकिंग साइटला थेट भेट द्या. दुस-या साइट वरील किंवा ई-मेल मधील लिंकवरून आमच्या साइट वर येणे टाळा आणि बनावट वेबसाइट पासून बचाव करण्यासाठी वेबसाइट चे डोमेन नाव नीट तपासून पहा.

ii. तुमचे सत्र पूर्ण झाल्यानंतर इंटरनेट बँकिंगमधून लॉग आऊट करा. सत्र बंद होण्यासाठी ‘लॉग आऊट’ हे बटण वापरा. केवळ लॉग ऑफ करण्याची विंडो बंद करू नका.

iii. वापरात नसताना तुमचा पीसी लॉग ऑफ करा.

iv. विमानतळे, रेल्वे स्थानके, सायबर कॅफे किंवा इतर सार्वजनिक नेटवर्क / वाय-फाय इ. सारख्या असुरक्षित नेटवर्क्स वरुन इंटरनेट बँकिंग करणे टाळा.

v. तुमच्या कंम्प्युटर/ लॅपटॉपमध्ये तुमच्या ब्राऊझरची आवृत्ती नवीनतम (Latest) व अद्ययावत करत रहा (इंटरनेट एक्सप्लोरर, गूगल क्रोम, इ.).

vi. हॅकर्स, व्हायरस हल्ले किंवा कोणत्याही दुर्भावनायुक्त (Malicious) प्रोग्रॅम्सपासून सुरक्षित राहण्यासाठी सुरक्षा प्रोग्रॅम्स स्थापित (install) करा. नियमितपणे तुमचा सिक्युरिटी प्रोग्रॅम किंवा अँटीव्हायरस अद्ययावत करत रहा.

vii. तुमच्या डिव्हाइस / लॅपटॉप / मोबाइल, इ. चे आणि त्यातील डेटाचे बाहेरच्यांपासून रक्षण करण्यासाठी योग्य अशी फायरवॉल स्थापित करा.

viii. तुमच्या ऑपरेटींग सिस्टीमवरील “फाइल अँड प्रिंटिंग शेअरिंग” निष्क्रिय (Disable) करा.

ix. इलेक्ट्रॉनिक आर्थिक व्यवहार / इंटरनेट बँकिंग करताना शक्यतो आभासी (Virtual) कीपॅडचा वापर करा.

q. इंटरनेट बँकिंग चा वापर करताना तुमच्यावरील जबाबदा-या व्यतिरिक्त, तुम्हाला मोबाइल ॲप् किंवा दुस-या कोणत्याही समाज माध्यमाद्वारा (Social Media) बँकिंग सेवांचा लाभ घेताना तुमच्या डिव्हाइसचे संरक्षण करण्यासाठी खालीलप्रमाणे अतिरिक्त काळजी घ्यावी लागेल:

i. तुमचे उपकरण (डिव्हाइस) मोबाइल बँकिंग सेवेमध्ये लॉगिन करून ठेवलेला आणि दुर्लक्षित राहू देऊ नका.

ii. तुमच्या मोबाइल बँकिंग सेवेचा अनधिकृत वापर टाळण्यासाठी तुमचा डिव्हाइस लॉक करा.

iii. तुमचा डिव्हाइस हरवला किंवा चोरीला गेला तर शक्य तितक्या लवकर आम्हाला कळवा.

iv. नवी आवृति / अद्यतन (Update) आल्यावर तुमचे मोबाइल ॲप अद्ययावत करून घ्या.

v. तुमच्या मोबाइलवर सुरक्षेचे नवे पॅचेस उपलब्ध होतील हे सुनिश्चित करण्यासाठी तुमच्या मोबाइलची ऑपरेटींग सिस्टीम अद्ययावत करा.

vi. तुमचा मोबाइल फोन अधिकृत विक्रेत्याकडून खरेदी करा.

vi. तुमच्या मोबाइलवर डाऊनलोड केलेली सर्व ॲप्स अस्सल असल्याची खात्री करून घ्या. अविश्वासार्ह स्त्रोतांकडून ॲप्स डाऊनलोड करू नका.

r. वापर करून झाला की मोबाइल बँकिंग ॲप्लिकेशनमधून लॉग आऊट करा. तुमचे खाते आणि तुम्ही केलेल्या व्यवहारांचा तपशील नियमितपणे तपासा.

s. तुमची इंटरनेट / मोबाइल बँकिंग सुरक्षाविषयक माहिती कोणालाही सांगू नका किंवा तुमचा पासवर्ड कोणत्याही ई-मेलला दिलेल्या उत्तरामध्ये देऊ नका (जरी तो ईमेल आमच्या बँकेकडून आला आहे असे वाटत असले तरीही). कृपया याची चौकशी करण्यासाठी आम्हाला माहिती द्या. तुमचे ऑनलाइन बँकिंग किंवा पेमेंट कार्ड पिन विचारण्यासाठी, किंवा तुमच्या पासवर्डची माहिती घेण्यासाठी पोलीस किंवा आम्ही कधीही तुमच्याशी संपर्क साधणार नाही.

t. मोबाइल बँकिंगच्या सुविधेतून उद्भवणा-या ग्राहकांच्या तक्रारी / गा-हाणी बँकिंग लोकपाल (Banking Ombudsman) योजनेच्या अखत्यारीत येतात.

8.17.2.1 पीन्स आणि पासवर्डस (PINs and Passwords)

a. पासवर्ड म्हणजे काही अक्षरांचा आणि / किंवा आकड्यांचा असा समूह जो ग्राहकाची ओळख पडताळून पाहण्याकरता परवलीचा शब्द म्हणून वापरला जातो. संवेदनशील किंवा महत्वाची माहिती चुकीच्या व्यक्तिच्या हातात पडू नये यासाठी पासवर्डस हे महत्वाचे असतात.

b. आम्ही पिन आणि पासवर्ड निर्मिती, जतन आणि टर्मिनल सुरक्षेसाठी आंतरराष्ट्रीय स्तरावर स्वीकार्ह मानकांचे पालन करू, ज्यायोगे तुमची गोपनियता आणि सुरक्षा सुनिश्चित करता येईल.

c. तुमची ओळख पटल्यावर आम्ही तुमचा पिन एका मोहोरबंद लिफाफ्यामध्ये आमच्याकडे असलेल्या रेकॉर्डनुसार तुमच्या नोंदणीकृत पत्त्यावर पाठवू किंवा आमच्या शाखेमधुन आपली ओळख पटवून घेतल्यावर सुपुर्द करू. तसेच, तुम्ही तुमच्या सोयीनुसार, पिन ऑनलाइन / आयव्हीआरएस द्वारा व्युत्पन्न (Generate) करू शकता.

d. आम्ही हे सुनिश्चित करू की तुमचे अलिकडचे संपर्क तपशील (मोबाइल क्रमांक, ई-मेल आयडी आणि लँडलाइन क्रमांक) बँकेकडे नोंदणीकृत आणि अद्ययावत केलेले आहेत.

e. तुमचे खाते सुरक्षित ठेवण्यासाठी तुम्ही सशक्त पिन / पासवर्ड निवडणे व तो नियमितपणे बदलणे गरजेचे राहील.

8.17.2.2 तुमच्या “पिन” किंवा पासवर्डची काळजी घेण्यासाठी तुम्ही पुढील सुरक्षा पद्धती / खबरदारीचे उपाय आत्मसात करावे

पिन / पासवर्ड तयार करण्यासाठी:

a. एखादा सशक्त पासवर्ड तयार पुढील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करावे

- सहज शोधून काढता येतील अशी ओळखीची नावे वापरू नये (स्वत:, जोडीदार, मुले, पालक, पाळीव प्राणी, इ.)
- तुमच्याविषयी सामान्यत: माहीत असलेल्या बाबींचा वापर टाळा (छंद, जन्मतारखा, आवडीचे खेळ, इ.).
- शब्दकोशामध्ये आढळणारे शब्द वापरू नका कारण सॉफ्टवेअर प्रोग्रॅम्स संभाव्य शब्द शोधू शकतात आणि पासवर्ड ओळखू शकतात. त्याऐवजी शब्दकोष हल्ल्यास प्रतिबंध करण्यासाठी चुकीच्या स्पेलिंगच्या शब्दाची रचना करा.
- किमान सहा किंवा जास्त कॅरेक्टरर्स चा वापर करा. पासवर्ड मध्ये जितकी कॅरेक्टरर्स जास्त असतील तितका तो जास्त सुरक्षित असतो.
- एखाद्या व्यक्तीला / सॉफ्टवेअर प्रोग्रॅमला तुमचा पासवर्ड ओळखता येऊ नये याकरता तो आणखी अवघड करण्यासाठी अक्षरे आणि अंक यांचा मिश्र वापर करा.
- पासवर्ड हुडकून काढणे कठीण व्हावे यासाठी विशेष कॅरेक्टरर्सचा / वर्णांचा (@,#, %,$, ई.) वापर करा.
- मोठ्या आणि लहान लिपीतल्या शब्दांचा संयोग अथवा मिश्रण अधिक सुरक्षित पासवर्ड निर्माण करण्यास मदत करतात.

b. ***पिन** तयार करण्यासाठी खालील बाबींचा वापर **करू नका**:

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

*** ही केवळ एक उदाहरणदाखल यादी असून ती सर्वसमावेशक नाही.**

तुमच्या खात्यामधून अनधिकृत व्यवहार होऊ नये म्हणून घ्यायची खबरदारी:

हे करू नका:

- तुमचे कार्ड, पिन, पासवर्ड किंवा अन्य गोपनीय माहिती इतर कोणालाही वापरण्यास परवानगी देणे.
- तुमचा पिन, पासवर्ड किंवा इतर गोपनीय माहिती लिहून ठेवणे किंवा नोंद करून ठेवणे.
- तुमचा पासवर्ड तुमच्या ब्राउझर्समध्ये (जसे इंटरनेट एक्सप्लोरर, गूगल क्रोम, फायरफॉक्स, इ.) किंवा इ-कॉमर्स साइट्स किंवा मोबाइल उपकरणात संग्रहित करून ठेवणे.
- तुमच्या फोनवर तुमचा मोबाइल बँकिंग लॉग-इन आणि पासवर्ड जतन (Save) करून ठेवणे.
- तुमच्या खात्याचा तपशील, पासवर्ड / पिन / ओटीपी किंवा इतर गोपनीय माहिती कोणालाही देणे, यामध्ये बँकेचे अधिकृत प्रतिनिधि असल्याचा दावा करणारे देखील समाविष्ट आहेत.
- तुमच्या बँक खात्याशी संबंधित माहिती विचारणा-या (इंटरनेट बँकिंग पासवर्ड, एटीएम पिन, सीव्हीव्ही, कार्ड कालबाह्य होण्याची तारीख [Expiry date], इ.) अशा कोणत्याही संप्रेषणाला प्रतिसाद देणे.
- कोणताही संदेश जर कुठलीही सुविधा बंद होण्याविषयी धमकावित असेल किंवा एखादा आकर्षक / उत्कंठावर्धक प्रस्ताव (Offer) देत असेल किंवा इतर कोणतेही कारण देत असेल तर त्याला प्रतिसाद देणे. पत्र, इ-मेल्स, मोबाइल फोन, एसएमएस, इ. द्वारे आलेल्या अशा प्रकारच्या सर्व संदेशांकडे दुर्लक्ष करावे.
- फसव्या ऑफर्स / लॉटरीत जिंकणे /काही परदेशी संस्था / व्यक्ती यांच्याकडून परदेशातून विदेशी चलनात स्वस्तात पैसे पाठवणे यासारख्या गोष्टीना बळी पडणे. यांमध्ये अशा संस्थांचे / व्यक्तींचे प्रतिनिधि म्हणून काम करणारे भारतीय नागरिक असू शकतात.

  अनेकदा असे संदेश एखादा मित्र, बँक, किंवा एखाद्या कायदेशीर स्त्रोताकडून आल्याचे भासवून तुम्हाला काही विशिष्ट वेबसाइटकडे निर्देशित करतात ज्या तुम्हाला वैयक्तिक माहिती पुरविण्यास ऊद्युक्त करतात जसे तुमचे युझर नेम आणि पासवर्ड किंवा क्रेडिट कार्डासंबंधी माहिती.
- कोणत्याही संशयास्पद ई-मेल /एसएमएस वरील एखाद्या लिंकवर क्लिक करणे आणि ज्याच्या स्त्रोतावर तुमचा विश्वास नसेल अशा ई-मेल / एसएमएस वर तुमची माहिती देणे.
- तुम्ही तुमच्या पीसी / मोबाइल उपकरणावर पासवर्ड प्रविष्ट करताना तो दुस-या कोणालाही बघू देणे किंवा एटीएम किंवा पॉइंट ऑफ सेल (POS) काउंटरवर तुम्ही तुमचे कार्ड वापरत असताना “पिन” बघू देणे.

हे नेहमी करा:

- ठराविक कालांतराने – किमान दर 3 ते 6 महिन्यांनी तुमचा पिन / पासवर्ड बदला. तुमच्या पूर्वीच्या पासवर्डची पुनरावृत्ती करू नका.
- तुमचा पिन, पासवर्ड आणि इतर गोपनीय माहिती लक्षात ठेवा आणि यासंदर्भात तुम्हाला आलेले कोणतेही लिखित संदेश नष्ट करा.

- तुमचे कार्ड तुमच्याच ताब्यात ठेवण्यासाठी योग्य ती काळजी घ्या आणि तुमचा पिन, पासवर्ड आणि इतर सुरक्षितता माहिती सर्वकाल गुप्त ठेवा.
- वेगवेगळ्या कार्डांकरता आणि उपकरणाकरता वेगवेगळे पिन्स किंवा पासवर्ड वापरा.
- तुमच्या कंप्युटर/मोबाईल/ लॅपटॉप मध्ये पॉवर ऑन/ऍक्सेस पासवर्ड लागू करा आणि कंप्युटर/ मोबाईल/ लॅपटॉप मध्ये स्क्रीनसेव्हर पासवर्ड चा वापर करा म्हणजे इतर कोणीही त्यांचा वापर तुमच्या परवानगी शिवाय करू शकणार नाही.

तुमचा ई-मेल आयडी किंवा मोबाइल क्रमांक बदलल्यास तात्काळ तुमच्या बँकेला (बँकेचे प्राधिकृत अधिकारी किंवा अधिकृत वाहिन्या यामार्फत) त्याविषयी कळवा.

8.17.3 एटीएम / डेबिट व क्रेडिट काड्र्स (ATM / Debit and Credit Cards)

a. तुम्ही निवडलेल्या खाते प्रकारा मध्ये, समान्यतः जर देत असू, तर आम्ही तुम्हाला एटीएम /डेबिट कार्ड देऊ.

b. नवीन कार्ड / बदली कार्ड (डेबिट तसेच क्रेडिट कार्ड) ही मुलतः ईव्हीएम चिप आणि पिन सक्रिय केलेली कार्डच असतील. तुम्हाला कार्ड नको असल्यास तुम्ही ते स्वीकारण्यास नकार देऊ शकता.

c. जर कार्ड तुम्हाला वैयक्तिकरित्या वितरित केले जाणार असेल तर कार्ड देण्यापूर्वी आम्हाला समाधानकारक अशी तुमची ओळख पटणे गरजेचे असेल.

d. तुमच्या पहिल्या कार्डाबरोबर ते कसे वापरायचे याच्या माहितीबरोबर सेवा मार्गदर्शक (Service Guide) / सभासद पुस्तिका (Member Booklet) पाठवू ज्यामध्ये यासंबंधीच्या अटी व शर्ती, तुमचे कार्ड हरवले / गैर वापर झाला तर तुमचे होणारे नुकसान वगैरे माहिती असेल.

e. तुमचे कार्ड तुमच्या कोणत्या खात्यांकरता ऍक्सेस करू शकते ते सांगू, त्याचबरोबर तुमचे कार्ड एकापेक्षा जास्त कामांकरता उपयोगी असेल तर ती कोणती हे ही सांगू.

f. पीओएस काउंटर, एटीएम व विदेशी चलन व्यवहारासाठी सध्या लागू असलेली मर्यादा सांगू.

g. तुमच्या कार्डासाठी लागू होणारे शुल्क व आकार सांगू.

h. कृपया खालील उपाययोजना करून आपले कार्ड सुरक्षित ठेवा:

- कार्ड मिळाल्याबरोबर लगेच त्यावर सही करा.
- तुमचे कार्ड उघड्यावर (पाकीटात, पर्स मध्ये) किंवा अश्या जागी (उदा. तुमच्या वाहनात) सोडू नये, जेथून कोणाच्याही लक्षात न येता, सहज काढता येईल.
- तुमचे कार्ड कोणालाही, व्यापारी अस्थापनेसह (उदा. हॉटेल्स, पेट्रोल पंप, इ.) देऊ नका किंवा कोणालाही वापरु देऊ नका.
- कार्ड वापरल्यावर आठवणीने परत घ्या.

- तुमचा पत्ता बदलल्यास, कागदोपत्री पुरव्यासह, आम्हाला लगेच कळवा म्हणजे बदली कार्ड द्यायचे असल्यास ते योग्य पत्त्यावर पोहचेल.
- विवादास्पद / अयशस्वी (Failed) एटीएम व्यवहरासंबंधीत तक्रारी कार्ड देणा-या बँकेमध्ये दाखल कराव्यात (बँकेचे प्राधिकृत अधिकारी किंवा प्राधिकृत वाहीन्यां मार्फत).

8.17.4.1 हरवल्याचे / चोरीस गेल्याचे / विवादित व्यवहारांची माहिती कळवणे

(Reporting loss / theft / disputed transactions)

a. तुमचे कार्ड अथवा पिन हरवल्याचे, चोरी झाल्याचे किंवा त्याच्या अनधिकृत वापराचे बाबतीत आम्हाला कळवण्यासाठी (Reporting) कोणत्या प्रक्रियेचे पालन करायचे याची माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ.

b. तुमचे कार्ड हरवले किंवा चोरी झाले किंवा तुमचा पिन/पासवर्ड उघड झाला तर तुमचे दायित्व किती राहिल याचा समावेश आम्ही अटी व शर्ती मध्ये करु.

c. कोणतीही इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार सुविधा सक्रिय करण्यापूर्वी आम्ही तुमचा मोबाइल क्रमांक आणि जिथे उपलब्ध असेल तिथे, ई-मेल आयडी नोंदवण्याची सुविधा पुरवू.

d. अनधिकृत व्यवहाराची माहिती 24 x 7 देण्यास तुम्हाला समर्थ करण्यासाठी आम्ही विविध माध्यमे (वाहिन्या) पुरावू. ही माध्यमे असतील हेल्पलाईन्स, एसएमएस, ई-मेल, आयव्हीआर, वेबसाईट इ. आपण अश्या व्यवहारांची माहिती आपल्या गृह शाखेमध्ये (होम ब्रँच) कामकाजाच्या वेळांमध्येही देऊ शकता. त्याचप्रमाणे, तुम्ही आमच्या माध्यमाद्वारा तुमचे कार्ड कसे अवरोधित (ब्लॉक) करू शकता याचा तपशील देऊ. तुमच्या कार्डाचा वापर ब्लॉक केल्याची निश्चिती करणारा संदेश आम्ही त्वरित पाठवू.

e. आम्ही, शक्य असल्यास, एसएमएसला अंगभूत (inbuilt) प्रत्युत्तर सुविधा पुरावू. परंतु, आमच्या सर्व एसएमएस ॲलर्ट्समध्ये एक पर्यायी क्रमांक / मोबाइल क्रमांक / ई-मेल आयडी समाविष्ट असेल ज्यादवारे तुम्हाला आमच्याशी त्वरित संपर्क साधता येईल.

f. तक्रारी दाखल करण्यासाठी आमच्या वेबसाइटच्या होमपेजवर आम्ही एक थेट दूवा (लिंक) उपलब्ध करून देऊ त्यामध्ये अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांचे रिपोर्टिंग करण्याकरता एक विशिष्ट पर्याय असेल.

g. गहाळ झाल्याची / फसवणूक झाल्याची माहीती देण्याकरता आम्ही एक यंत्रणा पुरवू जी तुम्हाला तात्काळ प्रतिसाद देईल (स्वयंप्रतिसाद समाविष्ट) आणि तक्रार मिळाल्याची पोच तक्रार नोंदणी क्रमांकासह दिली जाईल.

h. तुमचे कार्ड हरवल्याचे किंवा चोरीला गेल्याचे किंवा दुस-या कोणत्या व्यक्तीला तुमचा पिन, पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षा विषयक गोपनीय माहिती समजल्याचे तुमच्या लक्षात येताच तुम्ही ती तात्काळ बदलण्याबरोबरच आम्हालाही लवकरात लवकर कळवणे आवश्यक असेल. आम्हाला सूचित केल्यानंतर, आम्ही तुमच्या कार्डाचा गैरवापर टाळण्यासाठी तात्काळ पावले उचलू (उदा. तुमचे कार्ड ब्लॉक करणे किंवा पिन पुनर्रचित [रीसेट] करणे, जशी गरज असेल त्याप्रमाणे).

i. एकदा तुम्ही आम्हाला कळवलेत की तुमचे कार्ड हरवले आहे किंवा चोरीला गेले आहे किंवा तुमचा पिन अथवा पासवर्ड उघड झाला आहे, की त्यानंतर तुमच्या कार्डाच्या कोणत्याही अनधिकृत वापरासाठी तुम्ही जबाबदार असणार नाही.

J. अनधिकृत व्यवहाराची तुमची तक्रार मिळाल्यानंतर, तुमच्या खात्यातून त्यापुढील अनधिकृत व्यवहारांस प्रतिबंध घालण्यासाठी आम्ही तात्काळ पावले उचलू.

k. अनधिकृत व्यवहारामुळे झालेल्या नुकसानीचे दायित्व त्या त्या वेळी अस्तित्वात असलेल्या नियामकाच्या नियमांवर (Regulatory rules) आधारित असेल.

l. जर तुम्ही आम्हाला तुमचा विद्यमान पत्ता सूचित केला (कळवला) असेल तर तुम्हाला कार्ड मिळायच्या आधी, किंवा लागू असल्यास, तुमचा पिन आणि पासवर्ड मिळायच्या आधी झालेल्या नुकसानाबद्दल तुम्ही जबाबदार नसाल.

m. तक्रार दाखल करण्यासाठी आणि / किंवा हरवलेल्या / असुरक्षित कार्डाची माहिती देण्यासाठी / ब्लॉक करण्यासाठी आम्ही एटीएमच्या ठिकाणी एटीएम चे स्वामित्व असणा-या बँकेच्या संपर्क प्रतिनिधीचे / हेल्प डेस्कचे दूरध्वनी क्रमांक / टोल-फ्री नंबर प्रदर्शित करू. कृपया तक्रार निवारणासाठी तुम्ही तुमची तक्रार कार्ड देणा-या बँकेकडेच कराल याची खातरजमा करा.

n. एटीएम आयडी सर्व एटीएमवर प्रदर्शित असतील. आपण तक्रार / सूचना करताना त्याचा उल्लेख करावा. एटीएम संबधित तक्रार करण्याचे फॉर्म्स एटीएमच्या ठिकाणीच उपलब्ध असतील.

o. अयशस्वी झालेल्या एटीएम व्यवहारांमधून चुकून डेबिट झालेल्या रकमांचा परतावा आम्ही विहित कालमर्यादेमध्ये करू. विहित कालमर्यादेपालिकडे कोणताही विलंब झाल्यास व जर तक्रार आमच्याकडे (म्हणजेच एटीएम कार्ड देणा-या बँकेकडे) अश्या व्यवहारानंतर 30 दिवसांच्या आत दाखल झालेली असेल तर, विहित केल्यानुसार भरपाई देऊ.

p. एटीएम व्यवहार विवादास्पद असल्यास, वाद सोडवला जाईपर्यंत संबंधित कॅमेरा चित्रण (Footage) जतन करू. जर संबंधित वाद अश्या चित्रणाच्या जतन कालावधि दरम्यान उभा राहिला तरच उपलब्ध होऊ शकेल.

8.17.4.2 अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांसंदर्भातील मर्यादित दायित्व (Limited liability in respect of unauthorized electronic banking transactions)

a. पुढील प्रकारच्या घटनांमुळे अनधिकृत व्यवहार घडल्यास तुमचे दायित्व "शून्य" असेल.

i. आमच्या बाजूने संगनमताने झालेली फसवणूक (Contributory fraud) / आमचा निष्काळजीपणा / आमच्यातील त्रुटी.

ii. त्रयस्थ पक्षाद्वारे उल्लंघन झाले असेल ज्यामध्ये यंत्रणेतील कमतरता अन्य ठिकाणी असेल आणि अश्या (अनधिकृत) व्यवहाराची माहिती तुम्हाला आमच्याकडून संप्रेषित (communicate) झाल्यानंतर कामकाजाच्या तीन दिवसांच्या आत तुम्ही आम्हाला त्याबबत सूचित केले असेल तर.

b. अनधिकृत व्यवहारांमुळे होणा-या नुकसानास खालील परिस्थितित आपण जबाबदार असाल:

i. ज्या प्रकरणांत तुमच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाले असेल उदा. तुम्ही पेमेंट संबंधातील माहिती कोणाला सांगितलीत, तर तो अनधिकृत व्यवहार तुम्ही आम्हाला कळवेपर्यंत झालेल्या संपूर्ण नुकसानासाठी तुम्ही जबाबदार असाल. अनधिकृत व्यवहार आम्हाला कळवल्यानंतर होणा-या नुकसानासाठी आम्ही जबाबदार असू.

ii. ज्या प्रकरणांत अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारासाठीची जबाबदारी आमच्यावर किंवा तुमच्यावरही नाही, परंतु यंत्रणेमध्ये अन्यत्र कोठेतरी असेल आणि तुमच्याकडून अशा व्यवहाराबाबत आम्हाला कळविण्यास (आमच्याकडून त्याबबत तुम्हास व्यवहाराची माहिती संप्रेषित [communicate] झाल्यावर चार ते सात कामकाजांच्या दिवसांचा) विलंब झाल्यास तुमच्या प्रत्येक व्यवहारासाठीचे दायित्व त्या व्यवहार मूल्याएवढे मर्यादित असेल किंवा या विषयावर रिझर्व्ह बँकेच्या वेळोवेळी दिल्या जाणा-या मार्गदर्शक सूचनांनुसार जी रक्कम कमी, तेवढे तुमचे दायित्व असेल.

iii. याशिवाय, जर तुम्ही आम्हाला रिपोर्ट करण्यास सातहून अधिक दिवसांचा विलंब केलात, तर तुमचे दायित्व आमच्या बोर्डाने संमत केलेल्या धोरणानुसार निश्चित केले जाईल जे (बोर्ड संमत धोरण) पब्लिक डोमेनमध्ये / आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल.

आरबीआयच्या या विषयावरील निर्देशांनुसार आमच्या धोरणाप्रमाणे तुमच्या दायित्वाचा तपशील तुम्हाला खाते उघडण्याच्या वेळेस पुरवू. या विषयीचे आमचे धोरण सर्व ग्राहकांना वैयक्तिकरित्या देखील सूचित केले जाईल.

8.17.4.3 ग्राहकाच्या शून्य दायित्वासाठी / मर्यादित दायित्वासाठीची प्रत्यावर्तन कालमर्यादा (Reversal Timeline for Zero Liability/ Limited Liability)

तुम्ही सूचित केल्यानंतर, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारामधील रक्कम, तुम्ही आम्हाला कळविलेल्या तारखेपासून 10 कामकाज दिवसांमध्ये आम्ही तुमच्या खात्यात क्रेडिट करू (शॅडो रीव्हर्सल) (विमा दाव्याच्या तडजोडीची, जर असल्यास, वाट न पाहता). रक्कम क्रेडिट केल्याचा मूल्य-दिनांक (Value date) अनधिकृत व्यवहाराच्या दिनांकापासून मानला जाईल.

त्याचप्रमाणे, आम्ही हे सुनिश्चित करू की :

i. तुमच्या तक्रारीचे निवारण होईल आणि आमच्या बोर्डाने संमत केलेल्या धोरणानुसार निश्चित केलेल्या कालावधित परंतु तुमच्याकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारीच्या दिनांकापासून 90 दिवसांच्या आत दायित्व, असल्यास, प्रस्थापित केले जाईल आणि तुम्हाला या विषयावरील आरबीआय च्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार भरपाई देऊ.

ii. जर आम्ही 90 दिवसांमध्ये तक्रारीचे निवारण करण्यास किंवा तुमचे दायित्व, जर असल्यास, निश्चित करण्यास अक्षम ठरलो तर तुम्हाला आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार भरपाई देऊ; आणि

iii. तुमच्या डेबिट कार्ड / बँक खात्याच्या बाबतीत तुम्हाला व्याजाचे नुकसान सहन करावे लागणार नाही आणि क्रेडिट कार्ड संबंधात तुमच्यावर व्याजाचे कोणतेही अतिरिक्त ओझे नसेल.

8.17.5 क्रेडिट कार्ड (Credit Card)

a. जेव्हा तुम्ही क्रेडिट कार्डासाठी अर्ज कराल तेव्हा त्याच्याशी संबंधित महत्वाच्या अटी व शर्ती आम्ही तुम्हाला स्पष्ट करून सांगू जसे, शुल्क व व्याजदर व इतर शुल्क, बिलिंग व पेमेंट ठरवायची पद्धत, अतिदेय (Overdues) मोजमाप करण्याची पध्दत, केवळ “किमान रक्कम” भरण्याचे आर्थिक परिणाम, कार्ड पूर्ननवीकरण (Renewal) आणि संपुष्टात (Termination) आणण्याची पद्धत, व कार्ड वापरण्यासाठी तुम्हाला आवश्यक असलेली इतर माहिती.

b. सर्वात महत्वाचे नियम व अटी (MITC) आम्ही “फॉन्ट 10” या विशिष्ट आकारामध्ये (Font of 10) खालीलप्रमाणे प्रदर्शित करू:

   i. विपणन करताना – शुल्के आणि आकारणी यासंबंधातील MITCs.

   ii. अर्ज करताना / स्वागत-संच देताना – इतर सर्वासमवेत** सर्व महत्वाचे नियम व अटी (MITCs).

   iii. क्रेडिट कार्ड बिलिंग वर – शुल्के आणि आकारणी, पैसे काढण्याच्या मर्यादा यावरील MITCs

iv. नियम व अटी या मधे कोणतेही बदल झाल्यास – सातत्याने व प्रवाही स्वरूपात (on-going basis).

**त्रयस्थ व्यक्तिद्वारा फसवणूक झाल्यास किंवा फसवणुकीत तुमचा कोणताही सहभाग नसल्यास तुमचे दायित्व.

c. क्रेडिट कार्डा करता तुम्ही अर्ज करतेवेळी आम्ही लक्ष्य म्हणून ठरवलेल्या निवारण-पूर्ततेचा अवधी (Targeted turnaround time) तुम्हाला सांगू. कार्ड उत्पादनांवरील वार्षिक शुल्क आणि वार्षिकीकृत टक्केवारी दर (Annualized Percentage Rates – एपीआर) आम्ही सांगू (किरकोळ खरेदीसाठी आणि रोख उचली करता, वेगवेगळे असल्यास, समान प्रामुख्याने). एपीआर, विलंबित देयक शुल्क आणि व्याजाचे मोजमाप करण्याची पद्धत उदाहरणांसह स्पष्ट केली जाईल. ह्या बाबी स्वागत संचा मध्ये दर्शवल्या जातील आणि मासिक विवरणामध्ये देखील दर्शवल्या जातील. दरमहा केवळ किमान पेमेंट करण्याबाबतच्या सचनेमुळे परतफेडीचा कालावधी लांबेल व परिणामी थकित रकमेवर चढणा-या व्याजाचा भरणा सर्व मासिक विवरणांमध्ये ठळकपणे दर्शवला जाईल. मासिक क्रेडिट कार्ड विवरणात उल्लेखित फक्त "किमान देय रक्कम" जर तुम्ही भरायचे ठरवलेत तर न भरलेल्या रकमेवर लागू होणारा व्याजदर आणि इतर शुल्के सुद्धा आम्ही दर्शवू.

एमआयटीसीमध्ये, आम्ही विशेषत: हे स्पष्ट करू की जर मागील महिन्यातील बिलाची थकबाकी राहिली असेल, तर "मोफत ऋण कालावधी" गमावला जातो.

d. जर आम्हाला तुमचे प्रोफाईल क्रेडिट कार्ड जारी करण्यासाठी योग्य वाटले तर आम्ही तुम्हाला निष्क्रिय (डिएक्टिव्हेटेड –वापरासाठी तयार नसलेले) क्रेडिट कार्ड जारी करु आणि तुमच्याकडून क्रेडिट कार्ड स्वीकारत असल्याची संमति आली तसेच सक्रिय करण्यासाठी आवश्यक पावले उचलल्यावरच कार्ड सक्रीय/चालू केले जाईल जे 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 परत केलेल्या 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 माध्यमाद्वारे 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 साक्ष म्हणून प्राप्त करुन घेऊ शकतो, त्यालाही संमति मानले जाईल.

g. आम्ही तुमच्यातर्फे नामनिर्देशित केलेल्या व्यक्तिंना अतिरिक्त (Add-on) 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, आणि जर असा प्रस्ताव तुमच्याकडून आलेला नसेल, तर आम्ही तुम्हाला 30 दिवसांची पूर्वसूचना देऊ व त्याचे कारण तुम्हाला एसएमएस/ई-मेल/ पत्रा द्वारे कळवू.

i. कार्ड रद्द करण्याची / कार्डाची मर्यादा कमी करण्याची तुमची 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 करण्या बाबतचा ई-मेल आल्यानंतर कामकाजाच्या 7 दिवसांच्या आत त्याची पुष्टी करु,

j. तुम्ही कार्डधारक असताना, जर आम्हाला देय असलेल्या रकमेचा भरणा करण्यात तुम्ही कसूर केल्यास तुमच्या क्रेडिट मध्ये असलेल्या, त्याच क्षमतेमध्ये, बँकेकडील कोणत्याही खात्यामधील किंवा बँकेच्या ताब्यातील किंवा अभिरक्षेतील (custody) तुमच्या मालकीच्या सर्व पैशावर धारणाधीकार (Lien) बजावण्याचा किंवा वजावट करण्याचा अधिकार आमच्याकडे असेल. तुमच्या ठेव खात्यावर धारणाधिकार / ताबा स्थापित केल्यानंतर तीन दिवसांच्या आत आम्ही तुम्हाला यासंदर्भात तुमच्या नोंदणीकृत ईमेल आयडीवर / नोंदणीकृत मोबाइल क्रमांकावर किंवा पत्राद्वारे सूचित करू.

k. विमा कंपन्यांच्या सहयोगाने जर आम्ही आमच्या क्रेडिट कार्ड धारकांना विमा सुरक्षा देऊ करत असू, तर आम्ही तुमच्याकडून अपघाती मृत्यु आणि अपंगत्व लाभाच्या संदर्भातील नामनिर्देशनाचे तपशील लेखी स्वरूपात घेऊ. आम्ही हे सुनिश्चित करू की जी विमा कंपनी विमा सुरक्षेशी संबंधीत दावे हताळणार आहे त्या विमा कंपनीने नामनिर्देशन तपशील नोंदवला आहे.

l. अल्पशा रकमेचे (low value) ऑन-लाइन "कार्ड नॉट प्रेजेंट" (सीएनपी) (कार्डाच्या गैरहजेरीतील) व्यवहार सुकर करण्यासाठी अतिरिक्त घटक अधिप्रमाणनाची (Additional Factor Authentication – एएफए) अट शिथील करण्यात आली आहे. त्यानुसार, आम्ही (कार्ड इशू करणारी बँक) तुम्हाला "पेमेंट अधिप्रमाणन उपाय" (Payment Authentication Solutions) वैकल्पिक तत्वावर उपलब्ध करुन देऊ. तुम्ही निवडलेला पर्याय तुमच्या संमतीने सक्रिय करण्यासाठी आम्ही "एकदाच नोंदणी" (One-time Registration) सुविधा पुरवू. एएफए शिथिल करण्याची सुविधा ही प्रति व्यवहार रु. 2,000/- चे कमाल मूल्य असणा-या सीएनपी व्यवहारांना (किंवा नियामकाने वेळोवेळी ठरवल्याप्रमाणे) लागू असेल. प्रती व्यवहार मर्यादा याहून कमी ठेवण्याची सुविधा देखील आम्ही तुम्हाला देऊ.

m. या संहितेतिल कलम 8.17.4.2 नुसार आम्ही कोणत्याही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहाराची जबाबदारी घेऊ.

8.17.5.1 क्रेडिट कार्ड विवरणपत्र (Credit Card Statements)

a. तुमच्या क्रेडिट कार्ड खात्याचे व्यवस्थापन करण्यासाठी व तुम्ही केलेली खरेदी / काढलेले पैसे यांचा तपशील तपासण्याकरता तुमच्या क्रेडिट कार्ड खात्याचे विवरणपत्र आम्ही दरमहा विनामूल्य पाठवू. क्रेडिट कार्ड विवरणपत्र प्रत्येक महिन्याच्या ठराविक तारखेला आमच्याकडे नोंदलेल्या तुमच्या पत्त्यावर पोस्टाने / कुरिअरद्वारे किंवा, तुम्हाला हवे असल्यास, ई-मेलद्वारा पाठवले जाईल. विवरणपत्र इंटरनेट बँकिंगवर सुद्धा पाहण्यासाठी उपलब्ध केले जाईल. आम्ही हे सुनिश्चित करू की चुकीची बिले आकारणार नाही आणि आम्ही सूचित न केलेली शुल्के आकारण्यात येणार नाहीत. जर कोणत्याही बिलाविरोधात तक्रार दाखल झाली तर तक्रारीचे सौहार्दाने निवारण करण्याच्या हेतूने साठ दिवसांच्या आत आम्ही आपणास स्पष्टीकरण देऊ आणि गरज पडल्यास कागदोपत्री पुरवासुद्धा देऊ. जर चुकिने आकारलेली शुल्के आम्ही प्रत्यावर्तित (Reversed) केली तर अश्या प्रत्यावर्तनामुळे तुमच्या दायित्वाची परिपूर्ति (settlement) झाली असे मानण्यात येणार नाही.

b. जर आपणास विवरणपत्र मिळाले नाही तर तुम्ही आमच्याशी संपर्क साधणे अपेक्षित असेल जेणेकरुन आम्ही विवरणपत्र पुन्हा पाठवण्याची व्यवस्था करू शकू व आपणास वेळेवर पेमेंट करण्यास व काही आक्षेप, असल्यास, आमच्या नजरेस आणून देणे शक्य होईल.

c. शुल्क आणि आकारणी व अटी व शर्ती यात काही बदल झाल्यास आम्ही तुम्हाला कळवू / सूचित करू. समान्यतः बदल हे (व्याजदर व नियामक आवश्यकतेनुसार होणारे बदल सोडून) संभाव्य प्रभावासह व किमान एक महिन्याची पूर्वसूचना देऊन केले जातील. झालेले बदल हे मासिक विवरणपत्राद्वारा किंवा त्याच्या प्रतिलिपीद्वारा आपल्याला सूचित केले जातील. या मध्ये आपल्याकडून शुल्क भरण्याबाबत कसूर झाल्यास क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांना (CIC) रिपोर्ट केले जाईल.

d. क्रेडिट कार्ड धारकाच्या देय देण्यात कसूर (Default) झालेल्या परिस्थितिचे CIC ला रिपोर्ट करण्यापूर्वी, आम्ही बँकच्या संचालक मंडळाने याबाबत संमत केलेल्या प्रक्रियेचे पालन करू ज्यामध्ये कार्डधारकाला पुरेशी सूचना देणे समाविष्ट असेल. जरी चुकिने लावलेल्या बिलाचे प्रत्यावर्तन केलेले असेल तरीही, सूचित न केले गेलेले शुल्क हे सीआयसीला रिपोर्ट करण्याचे कारण असणार नाही. जर आम्ही शुल्काचे प्रत्यावर्तन हे परिपूर्ति (Settelment) म्हणून गृहीत धरले असेल तर आम्ही सीआयसीला त्याप्रमाणे रिपोर्ट करू व सीआयसीला कळवल्याचे तुम्हाला सांगू.

8.18 त्रयस्थ पक्ष उत्पादने (Third Party Products)

सेबी (म्यूचुअल फंड) आणि आयआरडीएआय (विमा उत्पादने) अशा संबंधित नियामकाद्वारे निर्गमित नोंदणी प्रमाणपत्रानुसार झालेल्या कॉर्पोरेट एजन्सी करारनाम्या अंतर्गत पेंशन फंड, म्यूचुअल फंड आणि विमा, इ. सारखी त्रयस्थ पक्षाची उत्पादने आम्ही वितरित करतो. आमच्याकडे आयआरडीएआय (कॉर्पोरेट एजेंट्सची नोंदणी) नियमने, 2015 शी सुसंगत असे विमा उत्पादनांच्या विक्रीकरता आमच्या संचालक मंडळाने संमत केलेले धोरण अंमलात आहे.

a. जर आम्ही कोणत्याही गुंतवणूक/मालमत्ता प्रबंधन कंपनी किंवा विमा कंपनीचे एजंट म्हणून कोणत्याही प्रकारच्या गुंतवणूक योजना जसे म्युच्युअल फंड किंवा विमा देत असू तर तुम्हाला त्याबाबत माहिती देऊ. कोणतीही व्यक्ति जर आमच्या जागेचा वापर करुन आमच्या वतीने त्रयस्थ पक्षाच्या उत्पादनांचे विपणन करत असेल अथवा विकत असेल तर त्याकरता आम्ही जबाबदार असू.

b. आम्ही हे सुनिश्चित करू की आम्ही विकत असलेल्या सर्व गुंतवणूक व विमा योजना त्या त्या वेळच्या
नियम आणि विनियमानुसार असतील.

c. तुम्ही जेव्हा आमच्याकडून बँकिंग सेवा किंवा उत्पादने घ्याल तेव्हा तुम्ही आमच्याकडून त्या बदल्यात कोणतेही त्रयस्थ पक्ष उत्पादन घ्यावे (*quid pro quo*) अशी सक्ती 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 / सेवा पुरवठादाराकडून विमा घेऊ शकता.

e. आम्ही, नियमित कालांतराने, तुम्हाला जाहिरतींद्वारे / सूचना फलकाद्वारे / वेबसाइटवरील माहितीद्वारे / माहिती पत्रकाद्वारे, इ. आणि तसेच, तुम्ही अशी माहिती न स्वीकारण्याचा पर्याय निवडला नसेल तर, आमच्या शाखांमध्ये विकल्या जाणा-या उत्पादनांच्या लाभांबाबत ई-मेल आणि एसएमएस मार्फत माहिती देऊ.

f. आम्ही हे सुनिश्चित करू की आमच्या शाखेतून विकल्या जाणा-या गुंतवणूक व विमा योजना / उत्पादने तुम्हाला आमचे विधिवत अर्हताप्राप्त अधिकारी स्पष्ट करून सांगतील.

g. तुम्हाला देऊ करण्यात आलेल्या उत्पादनांचे तपशीलवार नियम व अटी आम्ही पुरवू (म्यूचुअल फंड असल्यास प्रमुख माहिती पुस्तिका आणि विमा उत्पादने असल्यास उत्पादन पुस्तिका, विक्रीचे उदाहरण)

h. गुंतवणूक / विमा उत्पादने तुम्हाला विकण्यापूर्वी ग्राहकांसाठीचे यथोचित मुल्यांकन (Due Diligence) करण्याची आम्ही दक्षता घेऊ.

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

j. एखाद्या उत्पादनाचे सदस्य होण्याचा / लाभ घेण्याचा स्वीकार आपल्याकडून अधिकृत इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाद्वारे आल्यावर आवश्यक वैधता (विधिवत ग्राह्यता) तपासून त्या सेवेसाठी आवश्यक अर्ज व कागदपत्र तुमच्याकडून घेऊ.

k. आम्ही हे सुनिश्चित करू की योजनेनुसार आवश्यक सर्व औपचारिकता (वैद्यकीय परीक्षेसह) पूर्ण झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत विवरणपत्र / पॉलिसीचे कागदपत्र तुमच्याकडे पाठवले जातील.

l. जास्तीतजास्त शक्य होईल तेवढी "विक्री पश्चात सेवा" देण्याची आम्ही व्यवस्था करू जसे पध्दतशीर गुंतवणूक योजनांच्या हप्त्यांचे (एसआयपी) चे स्मरणपत्र, नवीनतम निव्वळ मालमत्ता मुल्य (एनएव्ही), परिपक्वतेची तारीख, विम्याच्या हप्त्याची देय तारीख, इ.

m. सेवा पुरवठादार तुम्ही त्यांच्यामार्फत घेतलेल्या योजनेचा / उत्पादनांच्या कामगिरीसंदर्भात नियमित कालांतराने तुम्हाला माहिती देत राहतील. जर तुम्हाला एखाद्या विशिष्ट सेवेची गरज असल्यास आणी तशी विशिष्ट विनंती आपण केल्यास आम्ही ती सेवा आपणास उपलब्ध करून देऊ.

n. म्युच्युअल फंड, विमा / इतर वित्तीय कंपन्याकडून त्यांच्या उत्पादनाचे मार्केटिंग (विपणन) केल्यामुळे मिळालेले कमीशन / इतर शुल्क, जर असेल तर, त्याची माहिती वेबसाइटवर प्रदर्शित करू.

o. विमा विक्री / म्यूचुअल फंड / त्रयस्थ पक्ष गुंतवणूक उत्पादनांची विक्री यांसारख्या उपसह बँकिंग व्यवसायाकरता (Para banking activities) असलेल्या आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांचे आम्ही पालन करू.

p. आम्ही हे सुनिश्चित करू की विविध उत्पादने विकण्याशी संबंधित सेवेचे शुल्क प्रदर्शित केलेले असेल व तुम्हाला ते उपलब्ध केले जाईल.

8.19. क्रेडिट समुपदेश सुविधा (Credit counseling facility)

आम्ही क्रेडिट समुपदेश सुविधा देण्याचा प्रयास करु. तुम्हाला अश्या सेवेचा लाभ घेता यावा म्हणून जेथे ही सुविधा कोणत्याही बँकांनी उभारलेल्या विशिष्ट समुपदेश केंद्रामध्ये उपलब्ध करून दिली असेल त्या केंद्राचे पत्ते व वेळ इ. आम्ही आमच्या शाखेत प्रदर्शित करु.

8.20. अभिलेख उपलब्ध करुन देणे (Getting records)

आपल्या व्यवहारांशी संबंधित कागदपत्रे / रेकॉर्डस, आपण विनंति केल्यास व अभिरक्षण कालावधीमध्ये असल्यास, आम्ही मूल्य आकारुन आपणास उपलब्ध करुन देऊ.

9. शाखा बंद करणे/शाखेची जागा बदलणे

(Branch Closure / Shifting)

a. जर आम्ही आमची शाखा बंद करण्याची योजना आखली असेल किंवा शाखा स्थलांतरीत करणार असलो किंवा तुम्हाला बँकिंग सेवा देणे सुरू ठेवणे आम्हाला अशक्य झाले तर आम्ही तुम्हाला-

i. त्या परिसरात इतर कोणत्याही बँकेची एकही शाखा कार्यरत नसेल, तर दोन महिन्यांची नोटीस देऊ.

ii. इतर सर्व परिस्थितीत एक महिन्याची नोटीस देऊ.

b. जर आम्ही शाखा स्थलांतरीत करणार असू तर शाखेच्या नवीन जागेचा संपूर्ण पत्ता देऊ. .

c. शाखेच्या कामकाजाच्या वेळात काही बदल असल्यास तुम्हाला कळवू.

10. आर्थिक समावेषण (Financial Inclusion)

a. किमान शिल्लक रकमेची अट न ठेवता आम्ही "मूलभूत बचत बँक ठेव खाते" (Basic Savings Bank Deposit Account - बीएसबीडी खाते) / छोटे खाते (Small Account) आणि जन-धन खाते उपलब्ध करुन देऊ; मात्र यासाठी भारतीय रिझर्व्ह बँकेने व भारत सरकारने खाते उघडण्यासाठी वेळोवेळी जारी केलेल्या “तुमच्या ग्राहकाला ओळखा” (KYC) आणि अँटी मनी लॉन्ड्रिंग (AML) च्या अंतर्गत दिलेल्या सूचनांचे पालन आवश्यक असेल. त्याचबरोबर, निःशुल्क एटीएम कार्ड किंवा एटीएम-कम-डेबिट कार्डासह आम्ही किमान सामान्य सुविधा देऊ व त्यांची माहिती देऊ. खाते उघडताना ही सर्व संबंधित माहिती तुम्हाला पारदर्शीपणे सांगू.

b. सुलभ केलेल्या “केवायसी” नियमानुसार आम्ही असे खाते उघडून देण्याची सुविधा देऊ. परंतु, ही खाती "छोटी खाती" म्हणून सुद्धा मानली जातील आणि त्यासाठी लागू असलेले प्रतिबंध स्थानिक भाषेत व तुम्हाला सहज समजेल अशा पद्धतीने सांगितले जातील.

c. मूलभूत बचत बँक ठेव खाते (बीएसबीडी खाते) उघडण्यासाठीच्या आवश्यकता व "छोटे खाते" / “जन धन” खाते उघडण्यासाठी सुलभ केवायसी पद्धतीखाली आवश्यक कागदपत्राची यादी द्विभाषी/ त्रिभाषी रुपात आम्ही सर्व शाखांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित करु.

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

e. सामान्य बँकिंग सुविधा आम्ही तुम्हाला निःशुल्क उपलब्ध करुन देऊ जसे खाते चालू ठेवण्यासाठी एका महिन्यात ठराविक वेळाच पैसे काढणे, सामान्य क्रेडिट कार्ड (General Credit Card) व्यवहार व इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाने राज्य व केंद्र सरकारकडून तुमच्या खात्यात पैसे अंतरित होणे.

f. आपण इच्छित असल्यास गुणवर्धित सेवा (Value Added Services) आम्ही निःशुल्क अथवा कमी शुल्क आकारुन देऊ. त्यासाठी तुम्हाला समजेल अशा भाषेत अगोदर समजावून सांगू.

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

h. हे बदल तुम्हाला सोयीच्या माध्यमाद्वारे कळवू जसे शाखेतील नोटीस बोर्ड, किंवा व्यायसायिक प्रतिनिधी (बिझनेस 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 रकमेची चौकशी, इ. व एका ठिकाणाहून दुसरीकडे पैसे अंतरित करणे इ. सेवांसाठी व्यायसायिक प्रतिनिधी (बिझीनेस कॉरस्पॉडन्ट - B.C.) / व्यावसायीक सुविधारक (बिझीनेस फॅसिलिटेटर - B.F.) नेमण्याचा प्रयास करु.

j. आम्ही मोबाईल बँकिंग सेवा देण्याचाही प्रयास करु.

k. मोबाईल फोन, एनइसीएस, एनइएफटी सारखी इलेक्ट्रॉनिक माध्यमे इ. द्वारेसुद्धा पैसे हस्तांतरित करण्याच्या इतर सुविधा देण्याचा प्रयास करु.

l. बँकिंग आउटलेटस / बीसी / बीएफच्या कृति व त्रुटींसाठी (Acts of commission and omission) आम्ही जबाबदार असू आणि त्यांच्या विरुद्ध नोंदलेल्या कोणत्याही तक्रारीचा तपास करु.

m. तुम्हाला गरज असल्यास 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 व व्याज आकारण्याची पद्धत व काळ, परतफेडीची पद्धत, इ.

o. सरकार प्रायोजित योजनेच्या अंतर्गत प्राधान्य क्षेत्रातील (Priority Sector) रुपये एक लाखापर्यंतच्या कर्जासाठी दुय्यम (कोलॅटरल) तारण आम्ही मागणार नाही (सूक्ष्म व लघु उद्योजकांसाठीचे (MSE) कर्ज सोडून जेथे त्यांच्यासाठी दुय्यम तारणमुक्त कर्ज मर्यादा रुपये 10 लाख आहे). शैक्षणिक कर्ज योजनेअंतर्गत रुपये चार

लाखापर्यंतच्या शैक्षणिक कर्जासाठी, किंवा वेळोवेळी सुधारित रकमेवर, आम्ही दुय्यम तारणाचा आग्रह धरणार नाही.

p. आमच्या कडून घेतलेल्या कर्ज सुविधे संदर्भात तुम्हाला काही आर्थिक अडचणींचा सामना करावा लागत असल्यास आम्ही सहानुभूतीपूर्वक व सकारात्मकतेने त्यावर विचार करु.

q. वर उल्लेख केल्याप्रमाणे तुम्ही तुमच्या कोणत्याही आर्थिक विवंचनेबद्दल आम्हाला सूचित करू शकता ज्यायोगे तुमच्या समस्यांवर मात करण्यासाठी आम्ही तुम्हाला मदत करू शकतो. तुमच्या कर्जाच्या अर्जावर विचार करताना, जर एखाद्या विशिष्ट सरकार प्रायोजित योजनेअंतर्गत “शून्य दायित्व” (No Dues) प्रमाणपत्र मागणे अनिवार्य असेल तर त्याचा अपवाद वागळता, आम्ही तुमच्याकडे “शून्य दायित्व” प्रमाणपत्र मागण्याचा आग्रह धरणार नाही (वैयक्तिक कर्जदार आणि स्वयं-सहाय्य गट [Self Help Group] आणि सह-दायित्व गट [Joint Liability Group]).

r. तुमच्या अडचणींवर मात करण्यासाठी एक प्रयास म्हणून आणि दोघांच्याही हिताच्या दृष्टीने विचार करण्यायोग्य वाटल्यास, आम्ही पुनरुज्जीवन योजना (Revival Package) तयार करू.

s. सामान्यत: शाखेमध्ये किंवा पर्यायी मार्गाने म्हणजे इन्फर्मेशन आणि कम्युनिकेशन टेक्नॉलॉजी (ICT-माहिती व संवाद तंत्रज्ञान) सारख्या योग्य फ्लॅटफॉर्मचा वापर करुन बँक खातेदारांनी खाते कसे हताळावे याबद्दल त्यांना शिक्षण देऊ व मार्गदर्शन करु.

t. ग्राहकांना शिक्षित करण्यासाठी आम्ही आर्थिक साक्षरता अभियान हाती घेऊ.

u. आर्थिक समावेषण वृधींगत करण्यासाठी लक्ष्य गटाला सहभागी करुन लहान शहरे व गावांमध्ये 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. ज्या बँकविरहित क्षेत्रामध्ये आर्थिक समावेशन योजना राबवली जात 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 व लवकरात लवकर त्यांचे निरसन करण्याचा प्रयास करू.

y. जर तुम्हाला बँक किंवा त्यांचे व्यवसाय प्रतिनिधि (BC) / व्यवसाय सुविधारक (BF) यांच्या विरुद्ध गा-हाणे/तक्रार असेल तर तक्रार करायची पद्धत 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 व्यापक प्रसिद्धि करु आणि ग्राहकांना विविध उत्पादने व सेवांविषयी माहिती देऊ.

11. जेष्ठ नागरिक व दिव्यांग व्यक्ति
(Senior Citizens and Differently Abled Persons)

a. आमचे विशेष ग्राहक जसे **जेष्ठ नागरिक**, दिव्यांग व अशिक्षित लोकांना आमच्याशी व्यवहार करण्यास सोपे व सोयीस्कर जावे म्हणून आम्ही पूर्ण प्रयास करु. अशा अर्जदार व ग्राहकांना सोयीस्कर अशी धोरणे, उत्पादने व सेवांचा यात समावेश असेल.

b. तुम्हाला बॅंकिंग सेवा मिळवणे सुकर होईल अशा प्रणाली व पद्धति तयार करण्याचा प्रयास करु.

c. आमच्या शाखा व एटीएम मध्ये व्यक्तिश: येण्यासाठी सुलभ व सोयीचे रस्ते बनविण्याचा प्रयास करु. बॅंकेच्या शाखांमध्ये आणि एटीएममध्ये रॅंप आणि रेलिंगची सुविधा देण्याचा प्रयास करू जेणेकरुन ज्येष्ठ नगरिकांना आणि दिव्यांग व्यक्तिंना बॅंकेच्या विविध सुविधांचा लाभ घेता येईल.

d. तुमच्याशी संवाद साधणा-या आमच्या कर्मचा-यांना तुमचे बॅंकिंग व्यवहार करताना तुम्हाला मदत करण्यासाठी प्रोत्साहन देऊ.

2. या संहितेमध्ये दिलेल्या इतर सर्व बांधीलकी व्यतिरिक्त -

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

ii. बॅंकिंग हॉलमध्ये बसण्याची सुविधा देण्याचा प्रयास करु.

iii. “एक खिडकी” (One Window) पद्धतिद्वारे तुम्हाला आमच्या सेवा देण्याचा प्रयास करु.

iv. तुम्ही प्राधिकृत केलेल्या व्यक्तिला, तुम्ही निश्चित केलेल्या मर्यादेपर्यंत, 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 बॅंकिंग) देण्याचा प्रयास करु (जसे रक्कम स्वीकारणे/खात्यामध्ये चेक/डीडी इ. जमा करणे किंवा रक्कम पोचवणे/चेकच्या बदल्यात डी़डी देणे/ इतर लेखी मागण्या, इ.)

70 वर्षाहून अधिक वयाच्या ज्येष्ठ नागरिकांसाठी आणि दिव्यांग व्यक्तिंसाठी किंवा शारीरिक विकलता असणा-या व्यक्तिंसाठी (वैद्यकीयदृष्ट्या प्रमाणित दीर्घकालीन रोग किंवा अपंगत्व असणे), दृष्टिहीन व्यक्तिंसह, आम्ही मुलभूत बॅंकिंग सेवांसाठी घरपोच बॅंकिंग सुविधा पुरवण्याचा एकत्रित प्रयास करू उदा. अशा ग्राहकांच्या घरी जाऊन

पावती बदल्यात रोख आणि धनादेश इत्यादि घेणे, डिमांड ड्राफ्ट पोहोचवणे, केवायसी कागदपत्रे घेणे आणि हयातीचा दाखला देणे, इ.

vi. निवृत्तिवेतनधारकांना त्यांच्या खात्यात जमा होणा-या निवृत्तिवेतनाच्या रकमेचे विवरण असलेली पेन्शन स्लीप देऊ.

vii. विशेष परिस्थितीत निवृत्तिवेतन तुमच्या घरी येऊन देण्याचा प्रयास करु.

viii. माहितीचे केन्द्रीकरण (Centralized Data) करून निवृत्तिवेतनधारकांनी सादर करणे अनिवार्य असलेले हयातीचे प्रमाणपत्र आमच्या बँकेच्या कोणत्याही शाखेत स्वीकारु.

ix. ऑटिझम, सेरेब्रल पॅलसी, मेंटल रिटार्डेशन आणि बहुअपंगत्व असलेल्या व्यक्तिंच्या नातेवाईक/पालकांना राष्ट्रीय विश्वस्त अधिनियम 1999 च्या अंतर्गत कायदेशीर पालक कसा नियुक्त करावा याचे मार्गदर्शन करु म्हणजे तो अशा व्यक्तिंचे खाते उघडू शकेल व चालवू शकेल.

x. आम्ही हे सुनिश्चित करू की कोणताही भेदभाव न करता अंध व्यक्तिंना सर्व बँकिंग सुविधा जसे चेक बुक, एटीएम, नेट बँकिंग, लॉकर, किरकोळ (Retail) कर्ज, क्रेडिट कार्ड इ. दिल्या जातील.

xi. अंध व्यक्तिंना विविध बँकिंग सुविधांचा लाभ घेता यावा म्हणून आम्ही शक्य तेवढी मदत करु.

xii. आम्ही नियमितपणे ग्राहक बैठका आयोजित करण्याचा प्रयास करु, म्हणजे तुम्हाला तुमचे म्हणणे मांडता येईल व सामूहिक अनुभवाचा फायदा होईल.

xiii.

12. तुमच्या खात्यांची सुरक्षा (Protecting Your Accounts)

12.1. सुरक्षित व विश्वसनीय बँकिंग व पेमेंट प्रणाली (Secure and Reliable banking & payment systems)

a. तुम्ही विश्वसनीय आणि सुरक्षित अशा पेमेंट प्रणालीचा उपभोग घेऊ शकाल हे सुनिश्चित करण्यासाठी आम्ही सर्वोत्तम प्रयास करु.

b. सुरक्षा व्यवस्थेचा एक भाग म्हणून आम्ही, जेथे व्यवहार्य असेल तेथे, सीसीटीव्ही बसवू ज्यामुळे बारकाव्याने लक्ष ठेवता येईल.

12.2. आम्हाला अद्ययावत ठेवण्याबाबत (Keeping us updated)

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

b. कृपया तुम्ही तुमचे नाव, पत्ता, फोन क्रमांक, ई-मेल आयडी बदलल्यास अश्या बदलाचा पुरवा आवश्यक तदनुषंगिक कागदपत्रांसह तातडीने आम्हाला कळवण्याची खात्री करुन घ्या, ज्यायोगे आम्हाला आवश्यक असेल तेव्हा तुमच्याशी संपर्क साधणे शक्य होईल.

12.3. तुमचे खाते तपासणे (लक्ष ठेवणे) (Checking your account)

a. आम्ही तुम्हाला शिफारस करतो / सुचवतो की तुम्ही तुमचे विवरणपत्र किंवा पासबुक नियमितपणे तपासत जा व जर एखादी नोंद (Entry) तुम्हाला चुकीची वाटली तर लवकरात लवकर आम्हाला कळवा म्हणजे आम्ही ती तपासून पाहू. थेट नावे (Direct Debit) आणि स्थायी आदेश (Standing Instructions) 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 पोलीस/इतर तपासणी यंत्रणाचा चौकशीमध्ये सहभाग आम्हाला आवश्यक वाटल्यास त्यांच्याशी सहकार्य करणे गरजेचे राहील.

12.4. काळजी घेण्याबाबत (Taking care)

तुमचे खाते सुरक्षित ठेवणे व ठकबाजी/फसवणूक टाळण्यास मदत करण्यासाठी तुमचे चेक्स, पासबुक व इतर गोपनीय माहिती यांची काळजी घेणे गरजेचे आहे. यासाठी कृपया खालील सूचनांचे पालन करा.

a. i. तुमचे चेकबुक व कार्डे एकत्र ठेवू नका.

ii. कोरे चेक (धनादेश) सही करुन ठेवू नका.

iii. इतर कोणाला तुमच्या खात्याची माहिती, पासवर्ड किंवा इतर गोपनीय माहिती देऊ नका.

b. तुमच्या कार्ड / चेकबुकचा गैरवापर टाळण्यासाठी ते कसे सुरक्षित ठेवावे 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 आला किंवा असे आढळले की तुमचे चेकबुक, पासबुक, कार्ड हरविले आहे किंवा चोरीला गेले आहे किंवा इतर कोणाला तुमचा ओळख क्रमांक, पासवर्ड किंवा इतर गोपनीय माहिती कळली आहे तर तुम्ही ते आम्हाला ताबडतोब कळविणे आवश्यक आहे.

e. तुमचे वर नमूद केल्याप्रमाणे झालेले नुकसान तुम्ही आमच्या चोवीस तास “टोल-फ्री” नंबरवर कळवू शकता आणि तशी लेखी पुष्टी ताबडतोब पाठवू शकता अन्यथा, वैकल्पिकरीत्या, आपल्याला या कारणासाठी दिलेल्या आमच्या ई-मेल पत्त्यावर कळवू शकता.

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

12.5 प्रदान (पेमेंट) रद्द करणे (Cancelling payments)

a. चेकचे प्रदान थांबवण्यासाठी (Stop Payment) किंवा दिलेली स्थायी सूचना (Standing Instructions) किंवा थेट नावे टाकण्याच्या सुचनेची (Direct Debits) नोंद रद्द करण्यासाठी तुम्ही आम्हाला लेखी कळवणे आवश्यक राहील.

b. तुमच्याकडून कोणताही आदेश मागे घेण्याची सूचना आम्ही स्वीकारू. त्यासाठी लाभार्थी / प्रयोक्त संस्था (बेनेफिशरी / युजर इन्स्टिट्यूट) कडून पूर्व मान्यता / संमति घेण्याची आवश्यकता असणार 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 इतर निर्धारित अटी व शर्तींच्या अधीन असतील.

12.6. नुकसानीचे दायित्व (Liability for losses)

जर तुम्ही फसवणूक केलीत तर तुमच्या खात्याचे होणारे सर्व नुकसान ही तुमची जबाबदारी असेल. जर तुम्ही आवश्यक ती काळजी घेतली नाही व त्यामुळे तुमचे नुकसान झाले तर तुम्ही जबाबदार असाल.

परिशिष्ट – स्पष्टीकरणकोश (Glossary)

सदर व्याख्या कोडमध्ये आलेल्या शब्दांचे अर्थ व अटी यांचे स्पष्टीकरण देते. या व्याख्या कायदेशीर किंवा तांत्रिक नाहीत.

आधार पे:

एक मोबाइल ॲप (अनुप्रयोग) जे बायोमेट्रिक कार्ड वापरुन डिजिटल पेमेंट करू देते.

ॲप:

ॲप हे ॲप्लीकेशन (अनुप्रयोग) या शब्दाचे संक्षिप्त रूप आहे. ॲप्लीकेशन हा एक सॉफ्टवेअर प्रोग्रॅम असतो ज्याची रचना वापर करणा-यासाठी एक विशिष्ट क्रिया पार पाडण्यासाठी केलेली आसते.

एटीएम –

एटीएम (Automated Teller Machine) हे एक मशिन आहे ज्याद्वारे ग्राहक त्याचे कार्ड पिन (PIN) ओळखक्रमांक वापरुन पैसे काढणे, इतर माहिती व इतर सेवा मिळवू शकतो.

बँकिंग लोकपाल

वाद निवारण करणारी एक स्वतंत्र प्राधिकृत संस्था, जी रिझर्व्ह बँकेने व्यक्ति आणि लहान व्यावसायीक संस्थांना त्यांच्या बँकाशी होणा-या वादातून तोडगा काढण्यासाठी निर्माण केली आहे.

बँकिंग आउटलेट:

एक निश्चित ठिकाणी बँकिंग सेवा देणारे यूनिट जिथे बँकेचे कर्मचारी किंवा व्यवसाय सहयोगी (Business Correspondents) तैनात केलेले असतात व तिथे ठेवी स्वीकारण्याचा, धनादेश वटवण्याचा / रोख रक्कम काढण्याचा किंवा कर्ज देण्याच्या सेवा आठवड्यातून किमान पाच दिवस दररोज चार तास पुरवल्या जातात.

भीम:

“भारत इंटरफेस फॉर मनी” हे मोबाइल ॲप नॅशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआय) ने विकसित केलेले असून ते यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआय) वर आधारित आहे.

कार्ड:

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

क्रेडिट कार्ड

क्रेडिट कार्ड हे क्रेडिट सुविधा मिळणारे प्लॅस्टिकचे कार्ड आहे ज्याद्वारे तुम्ही खरेदी केलेले सामान व सेवांचे पैसे देऊ शकता किंवा रोख रक्कम काढू शकता.

धनादेश संकलनाचे धोरण (Cheque Collection Policy)

धनादेश संकलनाचे धोरण म्हणजे वेगवगेळया स्थानिक व बाहेरगावच्या बँकांचे चेक व पी.ओ./डी.डी. इ. त्या - त्या खात्यात जमा करण्यासाठी बँकामध्ये जमा केले जातात त्या संबंधीचे धोरण. ह्याद्वारे खालील कामे केली जातात.

- चेक विकत घेण्याची विनंति
- चेक जमा करण्यासाठी वेळेची मर्यादा
- चेक संकलन करण्यास विलंब झाल्यास व्याज देणे
- स्थानिक व बाहेरगावच्या चेकची रक्कम ताबडतोब क्रेडिट करणे
- चेक/इन्स्ट्रुमेंटस् संक्रमणा दरम्यान (In-transit) हरवल्यास तो संकलित 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 एकट्यानेच व्यापार करणारी व्यक्ति / प्रोप्रायटरशीप, भागीदारी, कंपन्या, क्लब आणि सोसायटी यांचा समावेश होत नाही) किंवा जे बँकेची इतर उत्पादने/ सेवा यांचा वापर करतात.

चालू खाते

हा एक मागणीनुसार रक्कम काढ़ता येऊ शकणारा ठेवीचा प्रकार आहे. या खात्यातून शिल्लक रक्कम, असल्यास, 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 स्वरूपात ठेवलेले असतात.

ठेव खाती

- “बचत ठेव” म्हणजे मागणीप्रमाणे विशिष्ट कालावधिमधे ठराविक वेळा पैसे काढण्याची व ठराविक रकमेची सुद्धा बँकेने मर्यादा घातले असलेले ठेव खाते आहे.

- “मुदत ठेव” म्हणजे एका निश्चित अशा कालावधिसाठी बँकेमध्ये ठेवलेली ठेव जी मुदत संपल्यानंतरच काढता येते. यामध्ये पुनरावर्ती ठेव/दुप्पट लाभ ठेव/कमी काळासाठी ठेव/निश्चित ठेव/मासिक उत्पन्न योजना / त्रैमासिक उत्पन्न योजना, इ. चा समावेश होतो.
- “नोटीस ठेव” म्हणजे ठराविक काळासाठी ठेवलेली मुदत ठेव, पण एक पूर्ण कामकाज दिवसाची नोटीस देऊन ही ठेव काढून घेता येते.

इक्विटी

इक्विटी म्हणजे एखाद्या कॉर्पोरेट संस्थेच्या भांडवलाचा भाग, जो कंपनीचे समभाग (शेअर्स) म्हणून भौतिक स्वरूपात (Physical form) किंवा डीमटेरियलाइज्ड (Demat) स्वरुपात असतो.

इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सर्व्हिस (इसीएस)

समाशोधन केंद्राच्या (Clearing House) सेवाद्वारे एका बँक खात्यातून दुस-या बँक खात्यामध्ये इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाद्वारा निधी हस्तांतरण करण्याची ही एक पद्धति आहे.

स्थिर व्याजदर (Fixed Rate of Interest)

कर्जावरील स्थिर व्याजदर म्हणजे कर्जाच्या पूर्ण कालावधीसाठी निश्चित केलेला स्थिर असा व्याजदर किंवा लागू असलेल्या अटी व शर्तीनुसार जो पहिल्या काही वर्षानंतर सुधारित (Revise) करता येतो.

तरंगता / बदलता व्याजदर (Floating Rate of Interest)

कर्जावरील तरंगता किंवा बदलता व्याजदर म्हणजे असा व्याजदर जो स्थिर नाही परंतु संदर्भ दराशी (Reference Rate) जोडलेला असेल व संदर्भ दरात जसे बदल होतील त्याप्रमाणे व्याजदर बदलेल.

हमी (Guarnatee)

प्रामुख्याने जबाबदार असलेल्या व्यक्तीने कर्जाचा भरणा करण्यास अथवा बंधनाची पुर्तता करण्यास कसूर (Default) केल्यास अन्य व्यक्तिने कर्जाचा भरणा अथवा बंधनाची पुर्तता करण्याचे दिलेले लेखी आश्वासन

सरकारी रोखे

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

सुप्त किंवा अप्रवर्ती खाते (Inoperative / Dormant Account)

सुप्त किंवा अप्रवर्ती खाते म्हणजे असे बचत किंवा चालू खाते ज्यामध्ये दोन वर्षा पासून व्यवहार झालेले नाहीत.

आयएमपीएस (IMPS)

तात्काळ प्रदान सेवा अर्थात "इमिडिएट पेमेंट सर्व्हिस" ही मोबाइल फोनद्वारा इंटरबँक इलेक्ट्रॉनिक इंस्टंट मोबाइल मनी ट्रान्सफर सर्व्हिस आहे.

राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (आरबीआय) ने भारताच्या सीमेअंतर्गत इलेक्ट्रॉनिक निधी हस्तांतरणासाठी सुरू केलेली ही एक यंत्रणा आहे.

राष्ट्रीय स्वयंचालित समाशोधन गृह (National Automated Clearing House)

बँकाना, आर्थिक संस्थांना, कॉर्पोरेट आणि सरकारला मोठे इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार करण्यासाठीचा हा एक वेब आधारित मंच आहे.

एनइएफटी (NEFT)

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

नामनिर्देशनाची 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 उलटल्या मुळे बाद झालेला धनादेश (स्टेल चेक)

असा धनादेश जो जारी केल्यानंतर तीन महिन्यांनी संकलनाकरता प्रस्तुत करण्यासाठी आलेला आहे.

पॅन (PAN)

वैयक्तिक खाते क्रमांक (PAN) हा आयकर विभागाने दिलेला अक्षरे व अंक अश्या दहा वर्णाचा मिळून तयार केलेला असा क्रमांक जो संपूर्ण भारतामध्ये एकमेव (युनिक) असतो. हा क्रमांक लॅमिनेट केलेल्या कार्ड स्वरूपात दिलेला असतो. हा कायमस्वरुपी क्रमांक असून करदात्याच्या रहिवासाच्या पत्त्यात बदल झाला म्हणून किंवा करांचे मूल्यांकन करणारा अधिकारी बदलला म्हणून तो बदलला जात नाही.

अंश कालीन (Part time) बँकिंग आउटलेट

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

पासवर्ड (परवलीचा शब्द)

अक्षरे किंवा अंक किंवा संयुक्तपणे अक्षरे व अंक यांचा समूह, जे ग्राहकाने निवडले असेल, असा एक कूट संकेत, ज्यामुळे ग्राहकाला फोन किंवा इंटरनेट बँकिंग सेवा सुरक्षितरीत्या वापरता येते. ओळख पटविण्यासाठी सुद्धा पासवर्ड वापरला जातो.

पिन (PIN) [वैयक्तिक ओळख क्रमांक]

हा एक 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.

पीओएस (पॉइंट ऑफ सेल्स)

पीओएस किंवा स्वाइप मशीन या लोकप्रिय नावाने ओळखले जाणारे हे एक तंत्रज्ञानात्मक साधन असते जे व्यापारी आस्थापनांना (Merchant Establishments) रोकड रहित व्यवस्थेत ग्राहकांना वस्तू किंवा सेवांची विक्री करण्यास पुरवले जाते. ग्राहकाला केवळ त्याचे डेबिट, क्रेडिट किंवा प्रीपेड कार्ड मशीनमध्ये स्वाइप करावे लागते.

आरटीजीएस (RTGS)

आरटीजीएस म्हणजे रियल टाईम ग्रॉस सेटलमेंट. बँकांद्वारे निधी हस्तांतरणाची ही सर्वात जलद पद्धत आहे. आरटीजीएस मध्ये “एकास एक” असा व्यवहार होतो. ज्याला ग्रॉस सेटलमेंट असे म्हणतात व रियल टाईम म्हणजे तत्क्षणी, ताबडतोब, प्रतीक्षा कालावधि न लागता.

संदर्भ दर (रेफरन्स रेट)

हा बँकांचा बेंचमार्क दर असतो. अस्थाई दरावर (Floating Rate) आधारित जे कर्ज मंजूर केले जाते त्यासाठी संदर्भ दर लागू होतो. प्रत्येक बँक त्यांच्या नीतीनुसार संदर्भ दर ठरविते व ते वरचेवर बदलले जाऊ शकतात.

ज्येष्ठ / वरिष्ठ नागरिक

ज्येष्ठ / वरिष्ठ नागरिक म्हणजे 60 वर्षे वयापेक्षा जास्त वयाची व्यक्ति.

हीशेबपूर्ति झालेले खाते (Settled Account)

थकबाकीची परतफेड करण्याकरता बँकेने देऊ / मान्य केलेल्या “एकवेळ हीशेबपुर्ती” (ओटीएस) योजनेअंतर्गत हीशेबपूर्त झालेले ऋण खाते. यातून असे सूचीत होते की ऋणकोने काही रक्कम अदा केली असली तरी कदाचित मूलतः मान्य केल्यानुसार पूर्ण रक्कम भरलेली नाही. ऋणकोंचा ऋण इतिहास अद्ययावत करण्यासाठी अशा हीशेबपुर्ती झालेल्या खात्यांची माहिती सीआयसी (CIC) ला कळवली जाते.

स्मार्ट कार्ड

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

प्रशुल्क अनुसूची (Tariff Schedule)

बँक आपल्या उत्पादने व सेवांसाठी ग्राहकांना जे शुल्क / आकार लावते त्याची सूची किंवा माहिती.

युनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (युपीआय)

निधि हस्तांतरणाची एक प्रणाली जी एका पूर्व परिभाषित (Pre-defined) ई-मेल आयडीवरुन स्मार्ट फोनद्वारा दोन बँक खात्यांमध्ये निधि हस्तांतरण करून देते.

अदत्त धनादेश (Unpaid Cheque)

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

जोडपत्र – 1

सर्वसमावेशक सूचना फलकाचा नमूना

(------------------------- पर्यंत अद्ययावत)

अ. ग्राहक सेवांची माहिती:

आम्ही देत असलेल्या सेवा प्रदर्शित केल्या आहेत

i. ठेवींवरील प्रमुख व्याजदर आणि विदेशी चलनाचे दर आम्ही शाखेमध्ये वेगळे प्रदर्शित केले आहेत.

ii. सर्व ठेव खात्यांवर, सेफ कस्टडीतील आणि सेफ डिपॉझीट वॉल्टमधील वस्तूंवर नामनिर्देशनाची सुविधा उपलब्ध आहे.

iii. आम्ही खराब झालेल्या आणि फाटलेल्या नोटा बदलून देतो.

iv. सर्व मूल्यांची नाणी आम्ही स्वीकारतों /बदलून देतो.

v. स्थानिक आणि परगावचे धनादेश संकलन करण्यासाठी लागू असलेल्या कालमर्यादेकरता कृपया आमचे धनादेश संकलन धोरण वाचा.

vi. समाधानकारक खात्यांसाठी, आम्ही रु. _____________ पर्यंतच्या परगावच्या धनादेशाचे क्रेडिट तात्काळ देऊ करतो. (कृपया धनादेश संकलन धोरण पहा)

vii. बँकेचा 'बीपीएलआर' (बेंचमार्क प्राईम लेंडिंग रेट) / 'एमसीएलआर' (मार्जिनल कॉस्ट ऑफ लेंडिंग रेट) आणि त्याचा प्रभावी दिनांक.

ब. सेवा शुल्के

अनु. क्र.	खाते प्रकार	किमान शिल्लक आवश्यकता (मासिक / त्रैमासिक /अर्धवार्षिक) रु.	किमान शिल्लक ठेवण्यात कसूर झाल्यास शुल्के रु.
1	बचत खाते		

क. तक्रारींचे निवारण:

i. जर तुमची काही गा-हाणी / तक्रारी असतील तर कृपया संपर्क करा:____________________

____

ii. जर तुमच्या तक्रारीचे निवारण शाखा स्तरावर झाले नाही तर तुम्ही आमच्या प्रादेशिक / क्षेत्रीय व्यवस्थापकाकडे येथे संपर्क करू शकता: (पत्ता) ____________________________________

iii. जर आमच्या तक्रार निवारणाने तुमचे समाधान झाले नसेल तर तुम्ही बँकिंग लोकपालाकडे येथे संपर्क करू शकता (नाव / पत्ता / दूरध्वनी क्रमांक आणि ईमेल आयडी द्यावा). ___________

____

ड. दिल्या जाणा-या इतर सेवा:

i. आम्ही डिजिटल पेमेंट आणि सेवासुद्धा देऊ करतो.

ii. आम्ही मूलभूत बचत बँक ठेव खाते उघडतो.

iii. आम्ही थेट कर संकलन स्वीकारतो. (कृपया चलनावर पॅन / टॅन क्र. द्या. चलन ड्रॉप बॉक्स मध्ये टाकू नका). (जर बँक ही सेवा देत असेल तर)

iv. आम्ही पब्लिक प्रॉव्हिडेंट फंड खाती उघडतो (जर बँक ही सेवा देत असेल तर)

v. येथे वरिष्ठ नागरिक बचत योजना, 2004 राबवली जाते (जर बँक ही सेवा देत असेल तर).

vi. भारत सरकार आणि राज्य सरकारद्वारा प्रायोजित पंतप्रधान रोजगार योजना / इतर योजना इथे राबवल्या जातात (जर बँक ह्या सेवा देत असेल तर).

vii. आम्ही एमएसएमई कर्जे / उत्पादने / मुद्रा कर्जे देऊ करतो.

viii. आम्ही किसान क्रेडिट कार्ड देऊ करतो (जर बँक ही सेवा देत असेल तर).

ix. पंतप्रधान सहाय्य निधि करता देणग्या येथे स्वीकारल्या जातात.

ई. पुस्तिकेच्या स्वरूपात उपलब्ध असलेली माहिती

(कृपया “मी आपणास मदत करू शकतो का ?” या काउंटरशी संपर्क करा)

i. वरील (अ) ते (ड) मध्ये उल्लेखित सर्व बाबी.

ii. चलन विनिमय व्यवहारांसाठी नागरिकांची सनद.

iii. सर्वसामान्य व्यवहारांसाठी वेळेचे नियम.

iv. सर्व बँक नोटांची रचना आणि सुरक्षाविषयक वैशिष्ट्ये.

v. ठेवी, धनादेश संकलन, तक्रार निवारण यंत्रणा, नुकसान भरपाई, वसूली आणि तारणाचा पुनर्रताबा, ग्राहक हक्क आणि ग्राहक सुरक्षा संबधित धोरणांचे दस्तऐवज.

vi. संपूर्ण सेवा शुल्के, विनामूल्य दिल्या जाणा-या सेवांसह.

vii. न्याय्य कार्यपद्धती संहिता / क्रेडिट कार्ड परिचालनाची न्याय्य कार्यपद्धती संहिता /बँकेच्या ग्राहकांशी असलेल्या वचनबद्धतेची संहिता / सूक्ष्म आणि लघु व्यवसायांशी असलेल्या वचनबद्धतेची संहिता.

बँकेच्या वास्तूबाहेर पुरवायची माहिती:

- बँकेचे / शाखेचे नाव
- साप्ताहिक सुट्टीचा दिवस
- साप्ताहिक शाखा नॉन-बँकिंग दिवस
- शाखेच्या कामकाजाची वेळ

या संहितेची निर्मिती बँकिंग कोड व मानक बोर्ड (बीसीएसबीआय) द्वारे भारतीय रिझर्व्ह बँक, इंडियन बँक्स असोसिएशन (भारतीय बँक संघ) व सभासद बँकांच्या सहयोगाने केली आहे. या संहितेचा मुख्य उद्देश चांगल्या व निष्पक्ष बँकिंग प्रक्रियेचा 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 प्रणालीवरील 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 सुनिश्चित 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

IndusInd Bank

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 ह्या वेबसाईटला भेट द्या.