

प्रस्तावना -

व्यक्तिगत **ग्राहकाशी** व्यवहार करताना बँकांनी कमीत कमी कसा दर्जा राखावा या संदर्भातील ऐच्छिक संकेत संहिता आहेत. यामुळे तुम्हाला संरक्षण मिळते व बँकांनी तुमच्याशी नेहमीचे व्यवहार करताना कसे वागले पाहिजे हेही कळते.

हे संकेत संहिता रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक किंवा पर्यवेक्षक अनुदेश सूचनांच्या बदली किंवा ऐवजी दिलेले नाहीत. रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी दिलेल्या सूचनांचा आम्ही उपयोग करू. नियामक सूचनांपेक्षा वरचा स्तर संकेत संहिताच्या तरतूदीमध्ये असेल व वरचा स्तर म्हणजे आमच्याद्वारे ऐच्छिकरित्या स्वीकारलेल्या सर्वोत्तम प्रथा असतील, हे आमचे तुम्हाला वचन आहे. संकेत संहितामध्ये 'तुम्ही' म्हणजे ग्राहक व आम्ही म्हणजे ज्यांच्याशी ग्राहक व्यवहार करत असेल ती बँक.

1.1. नियमांची उद्दिष्टे

संकेत संहिता खालील गोष्टींसाठी विकसित केली आहे.

- अ. तुमच्याशी व्यवहार करताना चांगल्या व योग्य बँकिंग दर्जाचा स्तर राखणे.
- ब. पारदर्शिता वाढविणे ज्यामुळे बँकेच्या सेवेतून तुम्हाला काय अपेक्षित आहे, याबद्दल तुमची जाण वाढेल.
- क. व्यवहाराचा वरचा दर्जा गाठण्यासाठी स्पर्धात्मक मार्केटींग उत्तेजीत करणे.
- ड. तुम्ही व तुमची बँक यामध्ये योग्य व जिद्दाळ्याचे नाते निर्माण करणे.
- इ. बँकिंग प्रणाली मध्ये विश्वास वाढविणे.

विभाग 2 मधील मुख्य बांधिलकीने संकेत संहिताचा दर्जा राखला जाईल.

1.2. संकेतांचा वापर

खाली दिलेल्या सर्व उत्पादने व सेवांना हे संकेत लागू आहेत, जरी शाखा किंवा उपशाखा त्यांच्यातर्फे काम करणारे एजंट, काउंटरवरून, फोनवरून, पोष्टाने, इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाने, इंटरनेट किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने वापर केलेला असू दे. तथापि येथे उल्लेखिलेली सर्व उत्पादने आमच्यातर्फे देऊ केलेली असतील किंवा नसतील.

- i. **चालू खाते, बचत खाते, मुदत ठेवी, आवर्ती ठेवी.** सार्वजनिक भविष्य निधी (PPF) व इतर सर्व प्रकारची **जमा खाती**
- ii. प्रदान (Payment) सेवा, जसे निवृत्ति वेतन, पेमेंट ऑर्डर, पैसे पाठविण्याची सुविधा जसे धनाकर्ष (डिमांड ड्राफ्ट), वायर ट्रान्सफर व सर्व इलेक्ट्रॉनिक माध्यमे जसे, **आरटीजीएस, ईएफटी, एनईएफटी**
- iii. सरकारी व्यवहाराशी संबंधित बँकिंग सेवा
- iv. **डीमॅट खाते, समतूल्य, सरकारी रोखे**
- v भारतीय चलनी नोटा बदलण्याची सुविधा
- vi. सुरक्षित ठेव लॉकर सुविधा, सुरक्षा ठेव सेवा, चेक्स स्विकारणे
- vii. कर्जे, अधिकर्ष व **हमी**
- viii. पैसे बदलून देण्यासह विदेशी विनिमय सेवा.
- ix. आमच्या शाखांद्वारे विकली जाणारी त्रयस्थ पक्ष विमा व गुंतवणूक उत्पादने.
- x. **क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, स्मार्ट कार्ड** अशी **कार्ड** उत्पादने व सेवा (आमच्या संलग्न कंपन्यांनी देऊ केलेली क्रेडिट कार्ड धरून)

(**ठळक अक्षरातील** शब्दांचे अर्थ "शब्दार्थ" या विभागात दिले आहेत).

2. मुख्य बंधने

2.1. आमची मुख्य बंधने

2.1.1. तुमच्याशी सर्व व्यवहारांच्या बाबतीत विचारपूर्वक व योग्य वर्तन करणे.

- अ. बँकेच्या काउंटरवर रक्कम/चेक स्वीकारणे व देणे या किमान बँकिंग सुविधा पुरवू.
- ब. आमची उत्पादने व सेवा पुरविण्यात आणि पद्धति व प्रथा या बाबतीत या संहीतेमधिल बाधिलकी व दर्जा राखू.

- क. आम्ही याचीही काळजी घेऊ की आमची उत्पादने व सेवा यांचा संबंधित कायदे व नियम यांच्याशी ताळमेळ असेल.
- ड. आमचे तुमच्याशी व्यवहार हे एकात्मतेचे नैतिक तत्व पाळणारे व पारदर्शक असतील.
- इ. सुरक्षित व विश्वसनीय बँकिंग व प्रदान प्रणालीचा आम्ही वापर करू.

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

- अ. तुम्हाला खालील पैकी कोणत्याही एका किंवा त्यापेक्षा जास्त भाषांमध्ये माहिती पुरविणे - हिंदी, इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषा.
- ब. आमच्या जाहिराती व प्रवर्तन साहित्य हे स्पष्ट असेल व गैरसमज करून देणारे नसेल याची काळजी घेणे.
- क. तुम्हाला आमच्या उत्पादनांची व सेवांची स्पष्ट माहिती देणे, अटी व शर्ती व व्याजदर/सेवा आकार जो लागू असेल त्याविषयी माहिती देण्याची काळजी घेणे.
- ड. तुमचा फायदा कशात आहे, तुम्ही कसा फायदा करून घेऊ शकता, अपेक्षित वित्तीय भार विषयक प्रश्नांसाठी तुम्ही कोणाला व कसे भेटावे याविषयीची माहिती तुम्हाला देणे.

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

- अ. तुम्हाला नियमित योग्य माहिती पुरविणे
- ब. व्याजदर, आकार किंवा अटी व शर्ती यामध्ये काहीही बदल झाल्यास तुम्हाला कळविणे.
- क. तुमच्या माहितीसाठी बँकेत लावण्याच्या गोष्टी.
 - i. आम्ही देत असलेल्या सेवा
 - ii. बचत खात्यासाठी आवश्यक किमान शिल्लक किंवा विना शिल्लक खाते (**नो फ्रिल्स अकाउंट**) व खात्याचा वापर होत नसल्यास लागणारा आकार
 - iii. तुमची काही तक्रार असण्यास तुम्ही शाखेतील कोणत्या अधिकाऱ्याला भेटावे, त्याचे नाव

- iv. शाखेमध्ये तुमच्या तक्रारीचे निवारण न झाल्यास तुम्ही ज्या झोनल/प्रादेशिक व्यवस्थापकाला भेटू शकता त्याचे नाव व पत्ता.
 - v. शाखा ज्या **बँकिंग लोकपालाच्या** न्यायिक क्षेत्राखाली येत असेल त्याचे नाव व पत्ता.
 - vi. पुस्तिकेच्या स्वरूपात उपलब्ध असलेली माहिती.
- ड. खालील गोष्टींबद्दलची आमची नीती आमच्या वेबसाईटवर देणे -
- i. चेक जमा करणे
 - ii. तक्रार निवारण
 - iii. नुकसान भरपाई
 - iv. देय रकमा घेणे व सुरक्षा परत घेणे

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

- अ. चुका ताबडतोब दुरुस्त करणे व आपल्या चुकीमुळे जर बँकेने काही आकार लावला असेल तर तो रद्द करणे.
- ब. तुमच्या तक्रारीची ताबडतोब दखल घेणे.
- क. जर तुमचे समाधान झाले नाही तर ती तक्रार कशी पुढे न्यावी याबद्दल माहिती देणे (परिच्छेद 7 पहा)
- ड. तांत्रिक चुकीमुळे कामात अडथळा आल्यास पर्यायी योग्य मार्ग वापरणे.

2.1.5. तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी व गुप्त ठेवणे.

(खालील परिच्छेद 5 मधील बाबी सोडून) आम्ही तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी व गुप्त ठेवू.

2.1.6. संहिता जनतेपर्यंत पोचविण्यासाठी आम्ही हे करू.

- अ. तुम्ही विनंती/मागणी केल्यास आम्ही संहितेची प्रत तुम्हाला काऊंटरवरून देऊ किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाने किंवा **मेल** द्वारे देऊ.
- ब. तुम्ही नवीन ग्राहक असाल तर खाते उघडताना संहितेची एक प्रत देण्यात येईल.

- क. संहिता प्रत्येक शाखेमध्ये व आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध असेल.
- ड. संहितेशी संबंधित माहिती तुम्हाला देण्यात व संहिते प्रमाणे प्रत्यक्षात वागण्यासाठी आमचे कर्मचारी प्रशिक्षित असतील याची आम्ही काळजी घेऊ.

2.1.7. भेदभावमुक्त नीतीचा अंगिकार करणे व प्रत्यक्षात आणणे.

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

3. माहिती - पारदर्शकता

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

- अ. आमच्या शाखेतील नोटीस-बोर्ड
- ब. आमच्या शाखेत किंवा हेल्प-लाईनवर फोन करून
- क. आमच्या वेबसाईटवर
- ड. आम्ही यासाठी नेमलेल्या कर्मचाऱ्यांकडे किंवा मदतीसाठी नेमलेल्या कर्मचाऱ्यांकडे चौकशी करून
- इ. सेवा मार्गदर्शक/टेरिफ शेड्यूल पाहून

3.1. सामान्य

आम्ही हे करू.

- अ. तुम्हाला हवी असलेली आमची उत्पादने व सेवा यांची मुख्य वैशिष्ट्ये सांगून स्पष्ट माहिती देऊ, ज्यामध्ये लागू असलेला व्याजदर, शुल्क व आकार यांचा समावेश असेल.
- ब. तुमच्या गरजेसाठी योग्य अशी आमची उत्पादने व सेवा यांची माहिती देऊ.

- क. आम्ही जी उत्पादने व सेवा एकापेक्षा जास्त मार्गांनी देत असू (जसे, एटीएम द्वारे, इंटरनेटवर, फोनद्वारे, शाखेमध्ये वगैरे) तर त्याची माहिती देऊ व त्याविषयी अधिक माहिती तुम्हाला कशी मिळेल हे ही सांगू.
- ड. आमच्या कायदेविषयक, नियामक व आंतरिक नीतीच्या गरजांसाठी तुमची ओळख व पत्ता सिद्ध करण्यासाठी कोणती माहिती आम्हाला लागते, हे आम्ही तुम्हाला सांगू.
- इ. तुमचे हक्क व जबाबदारी यासाठीची माहिती विशेषतः **नामनिर्देशन सुविधेचा** वापर करणे जी सर्व ठेव खाती, सुरक्षा कक्षातील वस्तू व सुरक्षा ठेव कक्ष यावर दिली जाते.

3.2. "फोन करू नका" सेवा

जेव्हा तुम्ही आमचे ग्राहक व्हाल तेव्हा आम्ही आपोआपच तुमचे नाव आमच्या "फोन करू नका" या सेवेखाली टाकू. जोपर्यंत तुम्ही आम्हाला टेलिफोन (एसएमएस/ई-मेल) द्वारे आमची नवी उत्पादने/सेवा हवी असल्याबद्दल लिहून कळवत नाही, तोपर्यंत त्याबद्दलची माहिती आम्ही तुम्हाला देणार नाही.

3.3. व्याजदर

आम्ही तुम्हाला खालील माहिती देऊ.

- अ. i. तुमच्या ठेव व कर्ज खात्यासाठी कोणता व्याजदर लागू आहे.
- ii. जर कर्ज **नक्की केलेल्या व्याजदराचे** असेल, तर कर्ज करारामध्ये व्याजदर पुन्हा ठरविता येण्याचे कलम जर असेल तर, आणि परिणामस्वरूप तारीख
- iii. जर कर्ज बदलत्या व्याजदराचे असेल, तुमच्या **बदलत्या व्याजदराशी** संबंधित **संदर्भ दर** आणि तुमच्या कर्जासाठी नक्की केलेला व्याजदराच्या संदर्भात लागू असलेला हप्ता किंवा सूट. हा संदर्भ दर वेगवेगळ्या वेळी कर्जाचे करार करणाऱ्या ग्राहकांसाठी एक सारखा असेल.
- iv. कर्ज करारामध्ये किमान व्याजदराचे कलम आहे का
- v. आम्ही तुमचे कर्ज नक्की केलेल्या व्याजदरातून बदलता व्याजदर किंवा तत्सम फिरवण्याची मुभा देतो का, आणि जर देत असू तर त्यासाठी त्यावर लावण्यात येणारा आकार.

- ब. आम्ही तुमच्या ठेवींवर किंवा तुमच्या कर्ज खात्यावर केव्हा व्याज आकार
- क. आम्ही तुमच्या ठेवींवर व कर्ज खात्यावर कसे व्याज लावू व त्यावरिल व्याजाची आकारणी कशी करू.

3.3.1. व्याजदरातील बदल

आम्ही तुम्हाला व्याजदरातील बदल कळवू व बदलता व्याजदर जो संदर्भ दराला लागू आहे तो खालील पैकी कोणत्याही एक किंवा अनेक पद्धतींनी आपल्याला कळवू.

- i. शाखेतील नोटीस बोर्ड
- ii. खात्याच्या लेखा विवरण पत्राचे परिशिष्ट
- iii. पत्र
- iv. ई-मेल
- v. एसएमएस
- vi. वेबसाईट
- vii. वर्तमानपत्र

3.4.1. टेरीफ शेड्युल (प्रशुल्क अनुसूची)

3.4.1. शुल्क व आकार

- अ. आम्ही आमच्या शाखांमध्ये शुल्क अनुसूची बदलची नोटीस लावू व ती तुम्ही विनाशुल्क पाहू शकता.
- ब. तुम्ही निवडलेली कोणतीही उत्पादने व सेवा यांना लागू असलेले आकार शुल्क अनुसूची मध्ये विस्ताराने देऊ.
- क. तुम्ही निवडलेल्या उत्पादने/सेवांचा लाभ घेताना लागू असलेल्या अटी व शर्ती यांचा भंग झाल्यास/किंवा न पाळल्यास तुम्हाला लागू होणाऱ्या दंडा बदलची माहिती आम्ही पुरवू.

3.4.2. शुल्क व आकार यातील बदल

जर आम्ही कोणतेही आकार वाढवले किंवा नवीन बदल केले तर ते आम्ही नवीन बदल लागू होण्यापूर्वी एक महिना आधी जाहीर करू.

3.5. अटी आणि शर्ती

- अ. तुम्ही ज्या सेवा मागितल्या असतील, त्याच्याशी संबंधित अटी व शर्ती आम्ही तुम्हाला आधीच सांगू
- ब. सर्व अटी व शर्ती योग्य असतील. नामांकन सुविधा, भार व बंधने या बदलचे योग्य अधिकार दिले जातील आणि शक्यतोवर ही माहिती साध्या सोप्या भाषेत दिली जाईल.

3.5.1. अटी व शर्ती मधिल बदल

- अ. अटी व शर्ती मधिल बदल आम्ही आपल्याला खालील मार्गांनी कळवू.
- खाते विवरण पत्र/पासबुक
 - एटीएम
 - प्रत्येक शाखेतील नोटीस बोर्ड
 - इंटरनेट, ई-मेल व वेबसाईट
 - वर्तमानपत्र
 - एसएमएस
- ब. साधारण कोणतेही बदल करताना एक महिन्यापूर्वी सूचना देण्यात येईल
- क. जर कोणतीही सूचना न देता आम्ही बदल केले तर असे बदल आम्ही 30 दिवसात सूचित करू. ह्या बदलांमुळे जर तुमची गैरसोय होणार असेल तर तुम्ही कोणतीही सूचना न देता 60 दिवसांत तुमचे खाते बंद करू शकता किंवा बदलू शकता. यासाठी तुम्हाला कोणताही ज्यादा आकार किंवा व्याज लागणार नाही.
- ड. अटी व शर्ती यामधील नविन बदल वेळच्या वेळी वेबसाईट वर करून घेऊ. आपल्या विनंती नुसार अटी व शर्ती यांची प्रत देऊ किंवा झालेले बदल संक्षिप्तपणे सांगू.

4. जाहिरात, प्रचार व विक्री

- क. सर्व जाहिराती व प्रवर्तनीय साधने स्पष्ट असतील, भ्रामक नसतील याची आम्ही काळजी घेऊ.
- ख. कोणत्याही माध्यमातील जाहिरात किंवा प्रवर्तन साहित्य ज्यामध्ये बँकिंग सेवा किंवा उत्पादने याकडे लक्ष वेधले असेल व ज्यात व्याजदराचा समावेश असेल, अशावेळी

आम्ही त्यामध्ये लागू होणारे इतर आकार व शुल्क यांचा उल्लेख करू व संबंधित अटी व शर्ती सविस्तरपणे आपण विनंती केल्यास/मागितल्यास उपलब्ध करून देऊ.

- ग. काही वेळा सेवा देण्यासाठी जर आम्ही तिसहया पक्षाची सेवा घेत असू, तर तुमची वैयक्तिक माहिती (जर त्या तिसहया पक्षाला दिली तर) ती माहिती तो तिसरा पक्ष आमच्याइतकीच गोपनीय व सुरक्षित ठेवील याची आम्ही काळजी घेऊ.
- घ. तुम्ही उपभोगत असलेल्या आमच्या सेवेची वेगवेगळी वैशिष्ट्ये आम्ही तुम्हाला वेळोवेळी कळवू. जर तुम्ही अशी माहिती देण्याबद्दलचा होकार आम्हाला इमेलने किंवा आमच्या वेबसाईटवर रजिस्टर्ड करून किंवा आमच्या फोन बँकिंग/ग्राहक सेवा या क्रमांकावर कळवला असेल तर आमची इतर उत्पादने/सेवा विषयक माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ.
- ड. आमचे डीएसए (परस्पर विक्री प्रतिनिधी) जेव्हा तुमच्याकडे आमची उत्पादने/सेवा विकण्यासाठी तुमच्याशी प्रत्यक्ष किंवा फोनवर संपर्क करतील त्यावेळी त्यांनी कसे वागावे याचे नियम आम्ही तयार केले आहेत. आमच्यातर्फे काम करणारा तिसरा पक्ष किंवा एजंट ह्या नियमांचे पालन करेल याची आम्ही काळजी घेऊ.
- च. तुमच्याकडून आमच्या प्रतिनिधी/कुरीयर किंवा एजंट यांच्यासंदर्भातील गैरवर्तणूक किंवा नियमांचे उल्लंघन याबाबतीत कोणतीही तक्रार आली तर आम्ही आमच्या नुकसान भरपाईच्या नियमांप्रमाणे आपले नुकसान भरून देऊ.

5. गोपनीयता आणि गुप्तता

आम्ही तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती गोपनीय व गुप्त ठेवू (जरी तुम्ही नंतर आमचे ग्राहक नसलात तरी). खालील तत्व आणि नीती त्यासाठी आमचे मार्गदर्शक असतील. तुम्ही स्वतः दिलेली किंवा अन्य मार्गाने मिळालेली तुमच्या खात्यासंदर्भातील माहिती आम्ही कोणालाही अगदी आमच्याच दुसहया कंपनीला सुद्धा देणार नाही. फक्त त्यासाठी खालील बाबींचा अपवाद असेल.

- अ. आम्हाला कायद्याने जर ती माहिती द्यावी लागली.
- ब. ही माहिती जाहीर करणे हे जनतेप्रति कर्तव्य ठरले.
- क. अशी माहिती देण्यात जर आमचा फायदा असला (उदहरणार्थ, घोटाळा रोखणे) परंतु तुम्ही किंवा तुमच्या खात्याची माहिती (तुमचे नाव व पत्ता) आमच्याच इतर कंपन्यांसह कोणालाही विक्रीसाठी देण्यासाठी आम्ही हे कारण म्हणून वापरणार नाही.

- ड. जर तुम्ही आम्हाला माहिती उघड करायला सांगितली व त्यासाठी लेखी परवानगी दिली तर.
- इ. तुमच्याविषयी बँकर संदर्भ आमच्याकडे मागितला गेला तर तो देण्यापूर्वी आम्हाला तुमची लेखी परवानगी लागेल.

तुमच्याविषयी वैयक्तिक माहिती मागविण्यासाठी सध्या अस्तित्वात असलेल्या कायद्याच्या चौकटीतील तुमचे अधिकार आम्ही तुम्हाला समजावून देऊ. तुम्ही स्पष्टपणे आम्हाला अधिकार दिल्याशिवाय आम्ही तुमची वैयक्तिक माहिती विक्रीच्या कारणासाठी कोणालाही देणार नाही किंवा आम्हीही वापरणार नाही.

5.1. कर्ज संदर्भ एजन्सी

- अ. कर्ज संदर्भ एजन्सी [CRA] ची भूमिका आम्ही तपासून मगच तुम्हाला समजावून सांगू व त्यांनी पुरविलेल्या माहितीचा तुम्हाला पत मिळविण्यासाठी काय परिणाम होईल हे ही सांगू.
- ब. आमच्याकडून घेतल्या गेलेल्या कर्ज रकमेची माहिती आम्ही दर महिन्याला CRA ला देतो.
- क. CRA ला पाठवलेल्या अहवाला मध्ये तुम्ही आमच्याकडून घेतलेल्या वैयक्तिक कर्जाची माहिती खालील बाबतीत दिली जाते.
 - i. तुमच्या कर्जाचे हप्ते शिल्लक असतील.
 - ii. कर्जाऊ रक्कम वादग्रस्त असेल.
 - iii. तुम्ही असे प्रस्ताव आणले असतील, ज्यांनी आमचे समाधान झाले नसेल.
- ड. तुम्ही कर्जाचे काही हप्ते आधी भरले नसतील, पण त्यानंतर नियमित भरले असतील, तर आम्ही त्याच्या पुढील महिन्याच्या अहवालात ही माहिती CRA कडे पाठवू.
- इ. जेव्हा तुम्ही आमच्याकडून कर्ज सुविधा मागता तेव्हा तुमच्या विनंतीनुसार व तुम्ही योग्य शुल्क भरल्यानंतर CRA कडून आम्हाला मिळालेली क्रेडिट इन्फर्मेसनची प्रत तुम्हाला देऊ.

6. देय राशि जमा करणे

जेव्हा आम्ही कर्ज देऊ. तेव्हा त्याच्या परतफेडीची पद्धत म्हणजे किती रक्कम केव्हा, कशा हप्त्यांमध्ये फेडायची हे सांगू. तथापि जर तुम्ही परतफेडीचे वेळापत्रक पाळले नाही तर आपल्याकडून पैसे वसूल करून घेण्यासाठी देशातील कायद्यामध्ये स्पष्ट केल्याप्रमाणे पावले उचलली जातील. या पद्धतीमध्ये तुम्हाला नोटीस पाठवून किंवा प्रत्यक्ष भेटून पैसे भरण्याची आठवण करून दिली जाईल.

आमची परतफेडीचे पैसे घेण्याची नीती ही दुसऱ्याला सौजन्यपूर्ण, सभ्यतेने वागविणे व मन वळविणे या गोष्टींवर आधारित आहे. ग्राहकांचा विश्वास वाढविणे व बांधिलकी निर्माण करणे यावर आमचा विश्वास आहे.

- क. आम्ही आमच्या वेबसाईटवर आम्ही वसूलीसाठी नेमलेल्या एजन्सी कंपन्यांची माहिती देऊ.
- ख. आपल्या विनंती नुसार वसूली कंपन्यांची माहिती आम्ही आमच्या शाखांमध्येही उपलब्ध करून देऊ.
- ग. आमचे कर्मचारी किंवा पैसे किंवा तारण जमा करण्यासाठी प्राधिकृत केलेली कोणीही व्यक्ति स्वतःची ओळख करून देईल व आम्ही दिलेले अधिकारपत्र आपल्याला दाखवेल. शिवाय आपण विचारल्यास बँकेने दिलेले किंवा प्राधिकृत केलेले ओळखपत्र दाखवेल.
- घ. देय रकमे, (Dues) बदल सर्व माहिती आम्ही आपल्याला देऊ. व ते देण्यासाठी आम्ही आपल्याला पुरेशी नोटीस देण्याचा प्रयत्न करू.
- ड. वसूलीसाठी एजन्टस पाठवण्यापूर्वी आम्ही त्या प्रकरणाची आमच्याकडे नीट तपासणी करू. म्हणजे आमच्या चुकीमुळे तुम्हाला त्रास होणार नाही.
- च. वसूली पद्धत अजमावण्यापूर्वी तुम्हास लेखी कळवू
- छ. तुमच्याविरुद्ध वसूली कर्मचारी किंवा बँकेने ज्याला वसूली करण्यासाठी किंवा ताबा घेण्यासाठी अधिकृत केले आहे अशी व्यक्ति खालील मार्गदर्शक तत्वाचे पालन करेल.
 - i. सहसा तुम्हाला हव्या असलेल्या ठिकाणी तुमच्याशी संपर्क साधला जाईल, असे विशिष्ट ठिकाण तुम्ही न सांगितल्यास तुमच्या घरी किंवा हेही शक्य न झाल्यास तुमच्या कामाच्या ठिकाणी तुमची भेट घेतली जाईल.

- ii. अधिकृत व्यक्तिकी ओळख व अधिकार तुम्हाला सांगितला जाईल.
- iii. तुमचा खाजगीपणा जपला जाईल.
- iv. सभ्यपणे तुमच्याशी संवाद साधला जाईल.
- v. तुमच्या कामाच्या किंवा धंद्याच्या दृष्टीने शक्य नसल्यास किंवा विशेष परिस्थिती सोडून सहसा आमचे प्रतिनिधी तुमच्याशी सकाळी 7.00 ते संध्याकाळी 7.00 या वेळात संपर्क साधतील.
- vi. विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट जागी फोन न करण्या विषयीची तुमची विनंती शक्यतोवर मानली जाईल.
- vii. फोन केल्याची वेळ व संख्या आणि बोलणे नोंदवून ठेवले जाईल.
- viii. देय रकमेबाबतचे वाद किंवा मतभेद दोन्ही पक्षांना मान्य होण्यासारखे व योग्य रितीने सोडविण्यासाठी पूर्ण मदत केली जाईल.
- ix. पैसे वसूलीसाठी तुमच्या घरी आले असता सभ्यता व औचित्य सांभाळले जाईल.
- x. फोन करण्यासाठी किंवा भेटीसाठी अयोग्य वेळा जसे कुटुंबातील कुणाचा मृत्यु अगर इतर वार्ड घटनांचा काळ टाळला जाईल.
- xi. वसूली एजंटच्या चुकीच्या वागण्याबद्दल आपल्याकडून तक्रार आल्यास त्याची शहानिशा केली जाईल.

6.1. गहाण वस्तूंचा ताबा घेण्याची नीती

गहाण वस्तूंचा ताबा घेण्यासाठी आम्ही कायद्याशी संबद्ध अशा नीतीचा अवलंब करू . विनंती केल्यास त्याची प्रत आपल्याला उपलब्ध होऊ शकेल.

7. तक्रारी, निवारण व मागोवा

7.1. आंतरिक पद्धति

अ. तुम्हाला जर तक्रार करायची असेल तर आम्ही तुम्हाला सांगू

- i. तक्रार कशी करावी.
- ii. तक्रार कुठे करावी
- iii. तक्रार कशी करायची असते
- iv. उत्तर कधी मिळेल (उत्तराची अपेक्षा कधी करावी)
- v. तक्रार निवारण्यासाठी कोणाला भेटावे
- vi. तुम्ही मिळालेच्या निर्णयाबाबत समाधानी नसाल तर पुढे काय करावे.

आमचे कर्मचारी तुम्हाला तुमच्या प्रश्नांबाबत मदत करतील.

ब. तक्रारी योग्य रितीने व लवकर हाताळण्याच्या पद्धतिची माहिती कुठे मिळेल हे आम्ही सांगू.

क. जर तुमच्याकडून तक्रार लेखी मिळाली असेल, तर त्याचे उत्तर/पोचपावती आम्ही तुम्हाला एका आठवड्याच्या आत पाठवू. जर तुम्ही तक्रार आमच्या नियत टेलिफोन मदत केंद्रावर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर दिली असेल तर आम्ही तुम्हाला तक्रार संदर्भ क्रमांक देऊ व ठराविक काळाने त्याबाबतची प्रगति कळवत राहू.

ड. तुमच्या तक्रारीचे परीक्षण करून आम्ही तुम्हाला अंतिम उत्तर देऊ किंवा जर जास्त वेळ लागला असेल तर तो का लागतो हे समजावून देऊ आणि तुमची तक्रार मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत हे करण्याचा प्रयत्न करू. तसेच जर तुमचे समाधान झाले नाही तर ती तक्रार पुढे कशी न्यावी. हे ही सांगू.

7.2. बँकिंग लोकपाल योजना.

अ. बँकिंग लोकपाल योजना आमच्या वेबसाईटवर असेल. त्याची प्रत तुम्ही विनंती केल्यास तुम्हाला नाममात्र पैशात उपलब्ध करून दिली जाईल. आमच्या प्रत्येक शाखांमध्ये ती शाखा कोणत्या बँकिंग लोकपालाच्या न्यायाधिकरणाखाली येते त्यांचे नाव व पत्ता दर्शनी जागी लावला जाईल.

ब. तुमच्या तक्रारीसंदर्भात तुम्ही ज्यांना भेटू शकता त्या अधिकाऱ्याचे नाव, त्या त्या शाखांमध्ये दर्शनी भागात लावले जाईल. जर शाखेच्या पातळीवर तुमची तक्रार

सोडविली गेली नाही, तर तुम्ही आमच्या विभागीय/प्रादेशिक व्यवस्थापकाला भेटू शकता, त्यांचे पत्ते शाखेमध्ये लावले जातील.

- क. जर तक्रार दाखल केल्यापासून 30 दिवसांच्या आत आमच्याकडून समाधानकारक उत्तर मिळाले नाही व तुम्हाला इतर मार्गांनी तक्रारीचे निवारण करून घ्यावे असे वाटत असेल तर बँकिंग लोकपाल योजनेखाली रिझर्व्ह बँकेने नेमलेल्या बँकिंग लोकपालाकडे जाऊ शकता. त्याविषयीची कार्ये पद्धती आमचे कर्मचारी तुम्हाला देतील.

8. उत्पादने व सेवा

8.1. ठेव खाते

- अ. तुम्ही आमच्याकडे विविध खाती उघडू शकता. जसे, बचत खाते, मुदत ठेव, चालू खाते, नो फ्रिल्स खाते इ. खालील पद्धतीने तुम्ही ही खाती उघडू शकता.
- एक खातेदार
 - संयुक्त
 - संयुक्त (कोणीही एक किंवा उत्तरजिवी)
 - संयुक्त (पहिला किंवा उत्तरजिवी)
 - संयुक्त (नंतरचा किंवा उत्तरजिवी)
 - किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने
- ब. ही खाती तुम्ही नामनिर्देशन करून किंवा नामनिर्देशनाशिवाय उघडू शकता. खाते उघडताना पर्याय दिला जाईल. खाते उघडताना आम्ही पूर्वगामी खात्याचा अभिप्रेत भार तसेच नामनिर्देशनाच्या सुविधेबद्दलही सांगू.
- क. तुम्ही नामनिर्देशन केल्यास त्याची पोचपावती देऊ व दिलेली माहिती पासबुक/खाते विवरणपत्र/मुदत ठेव पावतीवर नोंदवून ठेवू. तुम्ही विनंति केल्यास नामनिर्देशित व्यक्तचे नाव सुद्धा त्यावर लिहून देऊ.
- ड. खाते उघडताना आम्ही तुम्हाला लिक्विड डिपॉजिट (तरल ठेव) सुविधा, स्वीप खाते व तशाच इतर सुविधांबद्दल आणि त्याची आकारणी व पद्धति यांची माहिती देऊ.

खाते उघडणे व ठेव खात्याचा वापर

कोणतेही ठेव खाते उघडण्यापूर्वी, आम्ही खालील गोष्टी करू.

- क. "तुमच्या ग्राहकाला जाणा" (KYC) च्या मार्गदर्शक तत्वांची अंमलबजावणी करणे
- ख. त्यासाठी आवश्यक पुरावे व कागदपत्र तुम्हाला बँकेमध्ये दाखल करण्यास सांगणे
- ग. तुमच्या ग्राहकाला जाणा, (KYC) किंवा काळा पैसा (Anti Money Laundering) किंवा इतर सांविधिक (Statutory) आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी माहिती गोळा केली जाईल. अधिक माहिती लागल्यास ती स्वतंत्रपणे मागविली जाईल व त्यासाठीचे कारण तुम्हाला सांगितले जाईल. शिवाय ही माहिती पुरविणे ऐच्छिक असेल.
- घ. खाते उघडण्यासाठीचा अर्ज व इतर साहित्य तुम्हाला पुरविले जाईल. ज्यामध्ये आवश्यक व पडताळणीसाठी लागणारी माहिती व कागदपत्र यांची माहिती दिलेली असेल. जी KYC मार्गदर्शकासाठी लागेल.
- ड. ठेव खाते उघडण्यासाठी असलेली पद्धत व आवश्यक स्पष्टीकरणे दिली जातील.
- च. खाते उघडताना, निक्षेप वीमा आणि प्रत्यय गारंटी निगम (DICGC) ने ठराविक मर्यादा व अटी नुसार उपलब्ध केलेल्या विम्याच्या संरक्षणाची माहिती तुम्हाला दिली जाईल.

खाते बदलणे

- अ. जर तुम्ही निवडलेल्या चालू /बचत खात्याविषयी समाधानी नसलात तर, त्या खात्यामध्ये पहिल्यांदा पैसे ठेवण्याच्या 14 दिवसांच्या आत ते खाते आम्ही तुम्हाला आमच्या कडिल दुसऱ्या एखाद्या खात्यात बदलून देण्यास मदत करू किंवा त्यावर जितके व्याज जमा झाले असेल त्यासह तुमची रक्कम परत करू. यासाठी आम्ही नोटीसीचा काळ किंवा जादा आकार घेणार नाही.
- ब. जर तुम्हाला तुमचे चालू/बचत खाते बंद करायचे असेल तर तुमच्याकडून सूचना मिळाल्यानंतर कामकाजाच्या तीन दिवसांच्या आत तुमचे खाते आम्ही बंद करू.
- क. जर तुम्हाला तुमचे खाते आमच्या बँकेच्या दुसऱ्या एखाद्या शाखेत बदलून हवे असेल तर तसेही करून देऊ. नवीन शाखेत तुमचे खाते तुमच्याकडून तशी विनंती आल्यानंतर दोन आठवड्यांच्या आत सुरु केले जाईल; नवीन शाखेमध्ये तुम्ही KYC साठीच्या गरजा पूर्ण केल्यावरच हे होऊ शकेल. खाते सुरु झाल्यावर आम्ही तुम्हाला लगेच कळवू. खात्या विषयी सर्व सूचना (स्थायी सूचना/परस्पर वजावट इ.) आम्ही नविन शाखेला कळवू.

- ड. आमच्याकडून किंवा आमच्याकडे तुमचे चालू /बचत खाते बदलताना आमच्या चुकीमुळे जर काही बँकेचे आकार भरावे लागले किंवा आमच्याकडून अनावश्यक उशीर झाला तर आम्ही ते आकार रद्द करू.

8.1.1.बचत/चालू खाते

जेव्हा तुम्ही ठेव खाते सुरू कराल, तेव्हा आम्ही

- अ. तुम्ही खात्यामध्ये किती व्यवहार केला, किती वेळा पैसे काढले इ. माहिती विनामूल्य व ठराविक काळाने देत जाऊ.
- ब. जर ठराविक मर्यादा उल्लंघिली गेली, तर कोणते आकार लागतील याची माहिती देऊ. आकारांची माहिती टेरिफ शेड्यूल मध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- क. **बचत खात्याचे** व्याजदर, ते कसे काढले जाते व केव्हा दिले जाते ही माहिती तुम्हाला देऊ.

किमान शिल्लक

बचत खात्यात कमीत कमी किती शिल्लक असली पाहिजे हे आम्ही शाखांमध्ये दर्शनी भागी लावू.

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

- अ. ही खाती चालू ठेवण्यासाठी असलेल्या अटी व शर्तीचा भाग म्हणून किमान शिल्लक ठेवणे
- ब. खात्यात किमान शिल्लक न ठेवल्यास तुम्हाला किती आकार द्यावा लागेल, टेरिफ शेड्यूलमध्ये ह्या आकारांबद्दल स्पष्ट माहिती दिली जाईल.
- क. किमान शिल्लकी संदर्भात काही बदल केल्यास 30 दिवस अगोदर कळवू. या नोटीस काळात जर किमान शिल्लक रक्कम वाढविली गेली. तर तेवढी शिल्लक नसल्याबद्दल काहीही आकार लावला जाणार नाही.

आकारणी

चेक बुक, अतिरिक्त /प्रतिलिपी खाते विवरणपत्र, पासबुकाची प्रतिलिपि, प्रदान झालेल्या चेकची प्रतिलिपी, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, सहीची पडताळणी, शिल्लक कमी असल्यामुळे परत आलेला चेक, आदेश किंवा खात्यांच्या पद्धतीत बदल, बचत/चालू खाते बंद करणे इ. साठी विशिष्ट आकारणी आहे, जिचा समावेश आमच्या टेरिफ शेड्यूलमध्ये केला जाईल. दिलेल्या सवलती (जसे आजीव क्रेडिट कार्डावरिल नूतनीकरण शुल्क अखंडितपणे सोडून दिले जाते) त्या मूळ सवलतींचा काळ पूर्ण होईपर्यंत काढून घेतल्या जाणार नाहीत.

विवरणपत्र

- क. जर तुम्ही पासबुक घेतले नसेल, तर तुमच्या खात्याचे व्यवस्थापन व त्यातील नोंदी पहाण्यासाठी आम्ही तुम्हाला तुमच्या खात्याचे मासिक विवरणपत्र पाठवू.
- ख. जर तुम्हाला हवे असेल तर तशी विनंती केल्यास तुमच्या खात्यावर मिळणाऱ्या विवरणपत्राशिवाय अधिक वेळा काही आकार लावून तुम्हाला विवरणपत्र पाठवू. टेरिफ शेड्यूलमध्ये त्याचे आकार दिलेले असतील.
- ग. शेवटचे काही व्यवहार तुम्ही काऊंटरवर विचारून पाहू शकता. जशा सुविधा उपलब्ध असतील तसे आपण हे व्यवहार एटीएम, इंटरनेट तसेच फोन व मोबाईल बँकिंगवर सुद्धा पाहू शकता.
- घ. आमच्याकडे उपलब्ध असेल व तुमची इच्छा असेल तर विवरणपत्र आम्ही ई-मेल किंवा आमच्या सुरक्षित इंटरनेट बँकिंग सेवे द्वारे पाठवू.
- ड. पासबुक/विवरणपत्रातील नोंदी थोडक्यात व सोप्या असतील याची खात्री करू.

8.1.2.मुदत ठेवी

जेव्हा तुम्ही आमच्याकडे मुदत ठेव ठेवाल, तेव्हा आम्ही

- क. अर्जातच तुमच्या ठेवीची मुदत पूर्ण झाल्यानंतर कशा पद्धतीने परतावा हवा, त्याबद्दलच्या सूचना अर्ज करते वेळीच घेऊ.
- ख. मुदतीपूर्वी पैसे काढून घेण्याबद्दलची पद्धत सांगू.
- ग. मुदत ठेव मुदतीपूर्वी मोडण्यासाठी असलेली आकारणी व त्यावर लागू होणारे व्याज सांगू.

- घ. तुमची ठेव स्वीकारताना, मुदतीनंतर तुम्हाला ठेवीचे नूतनीकरण करायचे असल्यास त्यासाठी लागू होणारे व्याज, अटी व शर्ती सांगू.
- ड. तुमच्या ठेवीच्या जमा होणाऱ्या व्याजावर लागू होणाऱ्या आयकर अधिनियमाच्या तरतूदी. त्या अधिनियमाप्रमाणे आमच्यावर असलेली बंधने आणि आमच्याकडून कर कापताना तुम्हाला मिळू शकणारी सूट याबद्दल माहिती देऊ.
- च. जर तुमच्या व्याज उत्पन्नावर तुम्ही कर देण्यास पात्र नसाल तर अर्ज भरताना तुमच्याकडून आम्ही 15 एच/15जी फॉर्म भरून घेऊ.
- छ. तुमचा ठेवीवर जमा होणाऱ्या व्याजातून जर आम्ही कर वजा केला तर त्यासंबंधीचे प्रमाणपत्र तुम्हाला देऊ.

ठेवींवरिल कर्ज

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

8.1.3. नो फ्रिल्स खाते

अजिबात शिल्लक आवश्यक नसलेल्या किंवा खूप कमी शिल्लक असलेल्या 'नो फ्रिल्स' खात्याबद्दल तुम्हाला माहिती देऊ. ह्या खात्यासाठी विविध उत्पादने/सेवा यावर लागू होणारे आकार वेगळ्या टेरिफ शेड्यूलमध्ये दिले जातील. अशा खात्यासाठी व्यवहाराची पद्धत व संख्या मर्यादित असू शकेल, जे तुम्हाला खाते उघडताना सांगितले जाईल व यामध्ये पारदर्शिता पाळली जाईल.

8.1.4. लहान (अज्ञान) मुलांसाठी खाते

चौकशी केल्यास लहान मुलांसाठी खाते कसे उघडले जाते व त्याचा वापर कसा करता येईल हे तुम्हाला सांगू.

8.1.5.विशेष खाती

आमचे विशेष ग्राहक जसे, **ज्येष्ठ नागरिक**, अपंग व अशिक्षित यांना सोपी व सोयीस्कर बँकसेवा देण्याचा आम्ही विशेष प्रयत्न करू. असे अर्जदार व ग्राहकांना सोयीच्या होतील अशी नीती, उत्पादने व सेवा यांचा यात अंतर्भाव असेल.

अंध/अपंग व्यक्ति जर त्यांना व बँकेला दोघांना ओळखणाऱ्या व्यक्तिला साक्षीदार म्हणून घेऊन स्वतः बँकेत आल्यास, खाते उघडण्याची पद्धत व इतर अटी व शर्ती यांची माहिती देऊ.

8.1.6.सुप्त/अप्रवर्ती (इनऑपरेटिव्ह) खाती

आम्ही हे करू.

- अ. खाते उघडताना तुम्ही किती काळपर्यंत तुमचे खाते वापरले नाही तर ते **सुप्त/अप्रवर्ती खाते** होईल हे सांगू. तुमचे खाते सुप्त/अप्रवर्ती होण्यापूर्वी किंवा बेवारशी खाते म्हणून किंवा त्याचा परिणामस्वरूप वर्गीकृत होण्यापूर्वी तीन महिने आधी तुम्हाला कळवू.
- ब. खाते सुप्त/अप्रवर्ती होण्यापूर्वी संयुक्त खातेदारालाही कळवू.
- क. जर खाते तुम्हाला पुन्हा चालू करायचे असेल तर त्याची पद्धत ही कळवू.
- ड. अप्रवर्ती खाते पुन्हा चालू करण्यासाठी कोणताही आकार लागणार नाही.

8.1.7.खाते बंद करणे

सामान्य परिस्थितीत निदान 30 दिवसांची सूचना दिल्याशिवाय आम्ही तुमचे खाते बंद करणार नाही. "सामान्य" नसलेली परिस्थिति म्हणजे खात्याचे अयोग्य व्यवहार असणे, इ. अशा परिस्थितीत तुम्ही अगोदरच दिलेल्या चेकची पर्यायी व्यवस्था करावी लागेल व या खात्यातून नवीन चेक देता येणार नाहीत.

8.2. समाशोधन चक्र/संग्रह वसूली सेवा

आम्ही हे करू.

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

- ब. जर चेक, डीडी संग्रहित करण्यास विलंब झाला तर आमच्या चेक संग्रहण/नुकसान भरपाई नीतीनुसार तुमच्याकडून मागणी येण्याची वाट न पाहता तुम्हाला भरपाई दिली जाईल.
- क. बाहेरगावच्या चेकचे क्रेडिट जर आम्ही लगेच देत असू, तसेच त्यासाठी लागू असलेल्या अटी व शर्ती जसे तुमच्या किती धनादेशांपर्यंत क्रेडिट द्यायचे, खात्याचे व्यवहार समाधानकारक आहेत किंवा कसे, इ. माहिती देऊ.
- ड. जर व्यवहारा दरम्यान तुमचा चेक/इन्स्ट्रुमेंट हरवल्यास आमच्या चेक संग्रहण नीती नुसार काम करू व त्याची प्रतिलिपी मिळवून देण्यास मदत करू.
- इ. आमच्याकडे खाते उघडताना व जेव्हा जेव्हा तुम्ही चौकशी कराल तेव्हा तेव्हा वरिल माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ. आमच्या नीतीमध्ये काही बदल झाल्यास, नवीन नीती आमच्या वेबसाईटवर व सर्व शाखांमध्ये दर्शनी जागी लावली जाईल.

8.3. नगद व्यवहार

- अ. कोअर बँकिंग नुसार आम्ही कोणत्याही शाखेत चेक व नगद पैसे स्वीकारू व पैसे देऊ, परंतु अशा व्यवहारांसाठी काही प्रतिबंध किंवा आकार लागू असतील तर ह्या अधीन ही सेवा दिली जाईल.
- ब. रिझर्व्ह बँकेच्या सूचनांप्रमाणे आम्ही फाटक्या/मळक्या नोटा आणि/किंवा कमी किंमतीची नाणी आमच्या शाखेमध्ये बदलून देऊ.
- क. ठराविक रकमेपेक्षा जास्त रकमेचे व्यवहार करताना आम्ही तुमचा पॅन (PAN) मागू.
- ड. जर एटीएम बिघडल्यामुळे तुमची रक्कम चूकून वजा केली असेल तर तुमची तक्रार मिळाल्यापासून जास्तीत जास्त 12 कामकाजांच्या दिवसांच्या आत तुम्हाला भरपाई दिली जाईल.

8.3.1. प्रत्यक्ष खर्ची टाकणे व स्थायी सूचना

आम्ही करू.

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

- ब. तुम्ही प्रत्यक्ष खर्चीसाठी जसे **इलेक्ट्रॉनिक विलअरिंग सर्व्हिस** (इसीएस) व स्थायी आदेशांरूपी दिलेल्या आदेशांप्रमाणे काम केले जाईल. तुम्ही दिलेल्या आदेशांप्रमाणे काम करण्यात हयगय किंवा विलंब झाला व त्यामुळे तुमचा आर्थिक तोटा झाला किंवा अतिरिक्त किंमत वाढली, तर बँकेच्या नुकसान भरपाई नीतीप्रमाणे भरपाई देऊ. पण तुमच्या खात्यात पुरेशी शिल्लक नसल्यामुळे जर तुमच्या आदेशांप्रमाणे काम करता आले नाही, तर तुमच्याकडून वेळोवेळी दुरुस्त केलेल्या टेरिफ शेड्यूलप्रमाणे आकार घेतला जाईल.
- क. जर असे लक्षात आले की अनधिकृत पणे/चुकीमुळे तुमच्या खात्यात नावे घातले गेले आहे तर तुमच्या खात्यात व्याजासकट परतावा दिला जाईल व बँकेच्या नुकसानभरपाई नीतीप्रमाणे भरपाई दिली जाईल.

8.4. प्रदान थांबविण्याची सुविधा

आम्ही हे करू.

- अ. तुम्ही दिलेल्या चेकच्या बाबतीत तुम्ही प्रदान थांबविण्याची केलेली सूचना स्वीकारू. तुमच्याकडून सूचना मिळाल्यावर ताबडतोब त्याची पोचपावती देऊ व जर आमच्याकडून चेक आधीच क्लीअर झाला नसेल तर पुढची कृति करू.
- ब. . . . असल्यास आकार लावू व तो वेळोवेळी दुरुस्त करून टेरिफ शेड्यूलमध्ये समाविष्ट करू.
- क. जर प्रदान थांबविण्याच्या सूचनेची पोचपावती दिल्यानंतर चेकचे प्रदान केले गेले, तर तेवढी रक्कम परत करू व बँकेच्या नुकसान भरपाई नीतीनुसार भरपाई देऊ.

8.5. तुम्ही जारी केलेले चेक/डेबिट इन्स्ट्रुमेंट

आम्ही हे करू

- अ. तुमच्या खात्यातून त्याचे पैसे दिले गेले असे मूळ चेक/वजावटीच्या सूचना किंवा त्यांची प्रतिलिपी कायदानुसार आवश्यक असलेल्या कालावधिसाठी ठेवू.
- ब. जोपर्यंत आमच्याकडे अभिलेख/रेकॉर्ड उपलब्ध असेल तोवर चेक/वजावटीच्या सूचना किंवा त्यांची प्रतिलिपी तुम्हाला पुरावा म्हणून देऊ. जर तुमच्या खात्यातील प्रवृत्त चेक/वजावटीच्या सूचना बदल काही वाद असेल, तर एक वर्षाच्या आत मागणी केल्यास काही आकार लागणार नाही. मात्र एक वर्षानंतर टेरिफ शेड्यूलनुसार शुल्क लावले जाईल.

क. **प्रदान न झालेले चेक व तारीख उलटून गेलेले (स्टेल) चेक** याबाबतीत काय करावे ते सांगू. यासाठी लागणारे शुल्क वेळोवेळी दुरुस्त केलेल्या टेरिफ शेड्यूलमध्ये समाविष्ट असेल.

8.6. शाखा बंद होणे/बदलणे

जर आम्ही एखादी शाखा बंद करणार असलो किंवा दुसरीकडे हलवणार असलो तर आम्ही तुम्हाला देऊ

- अ. जर तुमच्या भागात कोणत्याही बँकेची शाखा नसेल तर तीन महिन्याची नोटीस देऊ व आम्ही तुम्हाला कशा प्रकारची बँकिंग सेवा पुरवित राहू ह्याची माहिती देऊ.
- ब. तुमच्या भागात दुसऱ्या कोणत्याही बँकेची शाखा असेल तर दोन महिन्याची नोटीस देऊ.

8.7. मयत खातेदाराविषयी दावा

8.7.1. मयत खातेदाराचा खात्याचा हिशेब चुकता करण्यासाठी आम्ही सोपी पद्धत वापरू.

अ. उत्तरजीवी/नामनिर्देश कलम असलेले खाते

जर मृत खातेदाराचे ठेव खाते नामनिर्देशन सुविधा असलेले व नामनिर्देशन केलेले असेल किंवा उत्तरजीवी कलमासह (दोघांपैकी एक किंवा उत्तरजीवी किंवा कोणीही एक किंवा उत्तरजीवी किंवा आधीचा किंवा उत्तरजीवी किंवा नंतरचा किंवा उत्तरजीवी) खाते उघडले असेल, तर मयताच्या खात्यातील शिल्लक रक्कम त्याच्या उत्तरजीवी/नामित व्यक्तिस दिली जाईल, जर

- i. उत्तरजीवी/नामनिर्देशित व्यक्तित्ची ओळख व खातेदाराच्या मृत्युची घटना यथायोग्य कागदोपत्री पुराव्याने सिद्ध केली असेल.
- ii. मयताच्या खात्यातून पैसे देण्यास अटकाव करणारा आदेश सक्षम न्यायालयाने दिलेला नसेल.
- iii. उत्तरजीवी /नामनिर्देशित व्यक्तित्कडे हे स्पष्ट केले जाईल की बँकेकडून त्यांना हे पैसे मयताच्या कायदेशीर वारसांचे विश्वस्त म्हणून मिळत आहेत. उदा. त्यांना दिलेल्या पैशांमुळे इतर कोणाच्याही हक्क किंवा दाव्यावर परिणाम होणार नाही.

पूर्वगामी अटींच्या अधीन उत्तरजीवी/नामित व्यक्तित्ना केलेल्या प्रदानामुळे बँक त्यांच्या दायित्वामधून पूर्णपणे मुक्त होईल.

अशा परिस्थितीत मयताच्या उत्तरजीवी/नामनिर्देशित व्यक्तिकडून उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रशासन पत्र किंवा मृत्युपत्रप्रमाण इ. किंवा क्षतिपूर्ती बंधपत्र किंवा हमी इ.चा आग्रह न धरता मयत खातेदाराच्या खात्यात जी शिल्लक असेल ती मयताच्या उत्तरजीवी/नामनिर्देशित व्यक्तिला दिली गेल्यास ती ग्राह्य धरली जाईल.

ब. उत्तरजीवी/नामनिर्देशना व्यतिरिक्त खाती

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

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

क. मुदत ठेवी मुदतीपूर्वी मोडणे

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

ड. मयत खातेदाराच्या नावावर येणारा पैशाचा ओघ

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

- i. नामनिर्देशित/उत्तरजीवी व्यक्त आम्हाला "श्री _____ मयत यांची मालमत्ता"अशा नावाने एक खाते उघडण्यासाठी प्राधिकृत करू शकते., ज्यामध्ये मयत खातेदाराच्या नावावर येणारे सर्व पैसे जमा केले जातील, मात्र पैसे काढता येणार नाहीत.

- ii. नामनिर्देशित/उत्तरजीवी व्यक्तित्ने आम्हाला प्राधिकृत केल्यास आलेले पैसे, पाठवणाहयास "खातेदार मृत्यु पावला आहे" अशा शेहयासह परत पाठविले जातील व त्याप्रमाणे नामनिर्देशित / उत्तरजीवी व्यक्तित्ना कळविण्यात येईल. उत्तरजीवी/नामनिर्देशित व्यक्ति किंवा कायदेशीर वारस नंतर पैसे पाठविण्याहयाशी संपर्क साधून योग्य व्यक्तित्च्या नावे चेक/डीडी/इसीएस द्वारे पैसे पाठवण्यास सांगू शकतात.

8.7. दावा चुकता करण्यास लागणारा वेळ

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

8.8. सुरक्षा ठेव कक्ष

जर आम्ही सुरक्षा कक्ष सेवा देत असू, तर सुरक्षा ठेव कक्षाबद्दलचे नियम व पद्धत आणि किंमती सामानाची सुरक्षा ठेव याबाबतची पूर्ण माहिती देऊ.

8.9. विदेश विनियम सेवा

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

ख. जर तुम्हाला परदेशी पैसे पाठवायचे असतील, तर ते कसे करावे हे सांगू व करू

- i. सेवेची माहिती व ती कशी वापरावी हे सांगू.
- ii. तुम्ही परदेशी पाठविलेले पैसे तेथे केव्हा मिळतील हे सांगू व जर उशीर झाला तर त्याची कारणे देऊ.
- iii. विदेशी चलन बदलताना लागू असलेला विनियम दर सांगू (जर प्रत्यक्ष व्यवहार करताना हे शक्य नसेल, तर तो दर आम्ही तुम्हाला नंतर कळवू.)
- iv. तुम्हाला भरावे लागणारे कोणतेही कमिशन किंवा शुल्क व पैसे मिळणाहयाला लागणारे परदेशी बँकेचे शुल्क याबद्दल माहिती देऊ.

ग. परदेशी पैसे पाठविण्यासाठी तुम्ही दिलेली माहिती पुरेशी आहे किंवा नाही हे सांगू. जर विसंगती किंवा कागदपत्रांची अपुरी माहिती दिली असेल, तर आम्ही तुम्हाला ताबडतोब कळवू व ती दुरुस्त/पूर्ण करण्यासाठी मदत करू.

- घ. जर परदेशातून तुमच्या खात्यात पैसे आले असतील तर आम्ही तुम्हाला मूळ रक्कम व त्यावर जर काही शुल्क लावले असेल तर ती रक्कम कळवू. जर पाठवणाऱ्याने सर्व शुल्क भरण्याचे मान्य केले असेल, तर पैसे तुमच्या खात्यात भरताना आम्ही काहीही शुल्क लावणार नाही.
- ड. तुम्ही विचारल्यास आम्ही देत असलेल्या विदेशी चलन सेवेसंबंधित विनियामक आवश्यकता किंवा अटी सांगू.
- च. ज्यादिवशी रक्कम तुमच्या खात्यात जमा झाली पाहिजे त्यापेक्षा जास्त उशीर झाला तर, तुम्हाला बँकेच्या नुकसान भरपाई नीतीप्रमाणे नुकसान भरपाई देऊ. i) देय तारखे नंतर झालेले व्याजाचे नुकसान व ii) विदेशी विनीमय दराच्या प्रतिकूलतेची देय तारखेपासून भरपाई देऊ.
- छ. विनियामक/सांविधिक सूचनांनुसार आवश्यक असलेली प्रमाणपत्रे विनाशुल्क देऊ.

8.10. भारतात पैसे पाठविणे

जर तुम्हाला भारतामध्ये पैसे पाठवायचे असतील तर आम्ही ते कसे करावे याबद्दल माहिती देऊ व हे करू.

- अ. सेवांची विस्तृत माहिती देऊ व कशी वापरावी ते सांगू
- ब. तुमच्या गरजानुरूप पैसे पाठवण्यासाठी कोणती सेवा सर्वात जास्त योग्य आहे, ते सांगू
- क. वेळोवेळी दुरुस्त केलेल्या टेरिफ शेड्यूल प्रमाणे सेवांसाठी किती शुल्क किंवा कमिशन द्यावे लागेल हे सांगू. विलंब झाल्यास त्याबद्दल भरपाई देऊ आणि नुकसान/अतिरिक्त शुल्क तुमच्याकडून घेतले असेल तर त्याचीही भरपाई करू.

8.11. कर्ज

तुम्हाला कोणतेही कर्ज देण्यापूर्वी किंवा तुमच्या ओव्हरड्राफ्ट क्रेडिट कार्डची मर्यादा वाढवण्यापूर्वी, तुम्ही परतफेड करू शकाल का हे पडताळून पाहू. (खात्री करून घेऊ)

जर आम्ही तुम्हाला मदत करू शकणार नसलो, तर तुमचा कर्जासाठीचा अर्ज नाकारण्याची लेखी कारणे कळवू. तुमच्या कर्जासाठी तिसहया व्यक्तिकडून हमी किंवा काही तारण आम्ही स्वीकारावे असे जर तुम्हाला वाटत असेल तर, आम्ही तुमच्या

कडून तुमची वित्त विषयक गुप्त माहिती तुम्हाला हमी देणाऱ्या व्यक्तिला किंवा त्याच्या कायदे विषयक सल्लागाराला सांगण्याची परवानगी मागू.

शिवाय आम्ही

- अ. त्यांच्या निर्णयाची बांधीलकी व परिणामांची शक्यता यांची त्यांना उमज व्हावी म्हणून त्यांनी स्वतंत्रपणे कायदेशीर सल्ला घेण्यास त्यांना उद्युक्त करू. (आम्ही त्यांच्या सहाय्येने त्या कागदपत्रांवर आवश्यक तेथे अशी शिफारस स्पष्टपणे केलेली असेल).
- ब. अशी हमी किंवा इतर तारण देताना त्या कर्जाला तुमच्या ऐवजी किंवा तुमच्या इतकेच ते जबाबदार आहेत हे सांगू.
- क. त्यांचे दायित्व किती हे सांगू.

8.11.1. कर्ज उत्पादने

कर्जासाठी अर्ज व त्याची प्रक्रिया

- क. कर्ज देताना, आम्ही कर्ज अर्जाचा भाग म्हणून त्याच्या बरोबर लागू होणारे व्याजदर, बदलते दर किंवा ठरलेले दर, तसेच कर्ज प्रक्रियेसाठी देय शुल्क/आकार, जर कर्ज संमत झाले नाही/दिले नाही तर हे शुल्क परत मिळेल का, कर्जाची अगोदर परतफेड करण्याची सुविधा व असल्यास त्याची आकारणी ही सर्व माहिती देऊ. त्याचबरोबर परतफेडीस विलंब झाल्यास त्यावर असल्यास दंडात्मक आकारणी, तुमचे कर्ज नक्की केलेल्या व्याजदरातून बदलत्या व्याजदरात किंवा उलट बदलायचे असल्यास, जर असतील तर लागू होणारे आकार, किंवा इतर बाबी की ज्यामुळे कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम होत असेल, तर इतर बँकाच्या व्याजदराशी तुलना केली जाईल व तुम्हाला माहिती दिली जाईल व तुम्हाला त्याप्रमाणे निर्णय घेता येईल.
- ख. आम्ही तुमच्या कर्जासाठी केलेल्या अर्जाची पोचपावती नक्कीच देऊ. तुमच्या अर्जावर किती कालावधिमध्ये निर्णय घेतला जाईल हे तुम्हाला कळविण्याचा प्रयत्न करू.
- ग. तुम्ही घेतलेल्या कर्ज/क्रेडीट सुविधेला लागू होणाऱ्या अतिशय महत्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) तुम्हाला देऊ.

(व्याजदरासाठी परिच्छेद 3.3 व वीम्यासाठी परिच्छेद 8.15 पहावे.)

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

- ड. आम्ही तुम्हाला कर्ज मंजूर झाल्याचे पत्र देऊ, ज्यात तुम्हाला मंजूर झालेली कर्जाची रक्कम, अटी व शर्ती (परिच्छेद 3.5 पहावा), तुमच्या व बँकेच्या जबाबदाहया इ. माहिती दिलेली असेल.
- च. आम्ही तुम्हाला कर्जफेडीची तरतूद असलेले शेड्युल (कर्ज घेतल्याच्या कालावधीमधील मूळ रक्कम व व्याजाच्या परतफेडीचे शेड्युल) देऊ.
- छ. जेव्हा व्याजदर बदलतील त्यावेळी समकृत मासिक हप्तेच चालू ठेवून कालावधि वाढवण्याचा किंवा उलट करण्याचा विकल्प आहे का हे आम्ही तुम्हाला सांगू.
- ज. कर्जासाठी तुम्ही तयार केलेल्या सर्व कागदपत्रांच्या अधिप्रमाणित प्रतिलिपी आमच्या खर्चाने करून देऊ व कर्ज दस्तावेजामध्ये दिलेल्या प्रत्येक संलग्नकाच्या प्रतिलिपी देऊ.
- झ. कर्जासाठी तुमच्या कडून घेतलेल्या प्रत्येक तारण/आनुषंगिक तारण म्हणून घेतलेल्या मालमत्तेच्या/वस्तूच्या कागदपत्रांची, तसेच तुम्ही दिलेल्या दिनांकित/अदिनांकित चेकची लेखी पावती देऊ.
- ञ. पूर्ण कर्जाची रक्कम/हप्ते मिळाल्यावर आम्ही अदा न केलेले/पुढील तारीख असलेले तुमचे चेक परत करू.
- त. मान्य/करार केलेल्या सर्व रकमेची परतफेड झाल्यावर 15 दिवसांच्या आत आम्ही तुमच्या सर्व तारण/दस्तावेज/गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेचे हक्क, विलेख विषयीचे कागदपत्र परत देऊ. जर दुसऱ्या कोणत्या दाव्यासाठी हा हक्क बदलून घ्यायचा असेल तर त्या दुसऱ्या दाव्याची पूर्ण माहितीसह तुम्हाला सूचना पाठवू. व तो संबंधित दावा पूर्ण होईपर्यंत ते तारण /दस्तावेज/कागदपत्र/गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेचे हक्क, विलेख आमच्याकडेच ठेवू.
- थ. मान्य/करार केल्याप्रमाणे सर्व रकमेची परतफेड झाल्यानंतर तुमच्या प्रतिभूति/तारण/दस्तावेज/गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेचे हक्क, विलेख परत देण्यास 15 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाला तर आम्ही तुम्हाला नुकसान भरपाई देऊ.
- द. कर्ज देताना आम्ही लिंग, जात व धर्माच्या नावावर भेद करणार नाही. तथापि त्यामुळे समाजाच्या विविध घटकांनी तयार केलेल्या योजनांमध्ये सहाय्य/सहभाग घेण्यासाठी आमच्यावर प्रतिबंध येणार नाही.

- ध. सामान्य स्थितीत कर्ज खाते बदलण्याची अर्जदाराची विनंती किंवा बँक/आर्थिक संस्थेकडून आलेल्या विनंतीची प्रक्रिया करु व अर्ज मिळाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत मान्य होते किंवा नाही हे कळवू.

8.12. हमी

तुम्ही जेव्हा एखाद्या कर्जासाठी जामीनदार (guarantor) राहणार असाल तर आम्ही तुम्हाला हे सांगू

अ.

- i. जामीनदार म्हणून तुमचे दायित्व
 - ii. तुम्ही बँकेला किती रकमेच्या दायित्वासाठी बांधिल आहात.
 - iii. कोणत्या परिस्थितीत आम्ही तुम्हाला पैसे भरायला सांगू
 - iv. जर जामीनदार म्हणून तुम्ही पैसे देऊ शकला नाहीत तर आम्ही तुमच्या इतर पैशांचा अवलंब /वापर करू शकतो का?
 - v. जामीनदार म्हणून तुमचे दायित्व ठराविक मर्यादेपर्यंत आहे की अमर्यादित आहे.
 - vi. जामीनदार म्हणून कधी व कोणत्या परिस्थितीत व कशा पद्धतीने तुमचे दायित्व पार पाडावे लागेल हे आम्ही तुम्हाला कळवू.
- ब. ज्या कर्जदारासाठी तुम्ही जामिनदार राहिला आहात, त्याच्या आर्थिक स्थितीमध्ये प्रतिकूल फरक पडला तर त्याची माहिती तुम्हाला देत राहू.
- क. मान्य/करार केल्याप्रमाणे परतफेड झाल्यावर 15 दिवसांच्या आत तुमच्या सर्व प्रतिभूति/ कागदपत्र/गहाण ठेवलेल्या संपत्तीचे दस्तावेज तुम्हाला परत देऊ.
5. 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.

8.13. सामान्य माहिती

आम्ही हे करू

- क. तुम्हाला कर्ज/क्रेडिट कार्ड देण्याच्या वेळीच आमच्या कर्ज/क्रेडिट कार्डाची ठळक वैशिष्ट्ये व त्याचबरोबर त्याला लागू होणारे शुल्क व आकार यांची माहिती देऊ.
- ख. तुम्ही घेतलेल्या कर्ज सुविधेसाठी लागू असलेल्या अत्यावश्यक अटी व शर्ती (MITC) तुम्हाला देऊ.
- ग. अर्ज करण्यासाठी तुमच्याकडून आम्हाला लागणारी माहिती/कागदपत्र यांची माहिती देऊ. तुमची ओळख, राहण्याचा पत्ता व नोकरी इ. या संदर्भात लागणारे कागदपत्र व संवैधानिक प्राधिकरणांसाठी कायदेशीर व विनियामक गरजेनुसार लागणारे इतर कागदपत्र जसे पॅन (PAN) ची माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ.
- घ. तुम्ही कर्ज/क्रेडिट कार्ड अर्जामध्ये दिलेल्या माहितीची सत्यता पडताळण्यासाठी तुमच्या घरच्या किंवा ऑफिसच्या फोनवर संपर्क साधू आणि/किंवा गरज भासल्यास आम्ही याचसाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे तुमच्या घरी किंवा ऑफिसमध्ये प्रत्यक्ष भेट देऊ.
- ङ. जर आम्ही तुम्हाला ओव्हरड्राफ्ट सुविधा देत असू किंवा तुम्ही वापरत असलेल्या ओव्हरड्राफ्टची मर्यादा वाढवून देत असू तर त्याची परतफेड मागणी केल्याबरोबर करायची आहे किंवा कसे हे तुम्हाला सांगू. आवश्यकता असल्यास आम्ही तुम्हाला ओव्हरड्राफ्टची रक्कम कशी वाढते व त्यावरचे व्याज कसे वाढते त्याची पद्धत सांगू.
- च. क्रेडिट कार्डची मर्यादा वाढवून देणे व व्यक्तिगत कर्जाची मर्यादा वाढविणे इ. सह कोणत्याही स्वरूपात न मागितलेले पूर्वसम्मत क्रेडिट सुविधा देणार नाही.
- छ. जर आम्ही तुम्हाला फोनवरून कर्ज देऊ केले/मान्य केले तर तुमच्याकडून लेखी मान्यता आल्यानंतरच तुमच्या खात्यात त्या कर्जाची रक्कम जमा केली जाईल.
- ज. तुमच्याकडून लेखी मान्यता मिळाल्याशिवाय जर आम्ही असे केले तर किंवा तुम्ही न मागितलेल्या कार्डासाठी बिल पाठवले तर आम्ही केवळ त्याचे शुल्कच माफ करू असे नाही तर जेवढे शुल्क माफ केले त्याच्या दुप्पट रक्कम आम्ही दंड म्हणून देऊ.

8.14. क्रेडिट कार्ड

8.14.1. सामान्य माहिती

- क. जेव्हा तुम्ही कार्डासाठी अर्ज कराल तेव्हा त्याच्याशी संबंधित सर्व माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ. जसे अटी व शर्ती, शुल्क व व्याजदर, वेळेवर न भरलेल्या पैशांचे बिलिंग व पेमेंट ठरवायची पद्धत, पूनर्नवीकरण आणि कार्ड बंद करण्याची पद्धत, व कार्ड वापरण्यासाठी तुम्हाला आवश्यक असलेली सर्व माहिती.
- ख. अर्जाबरोबर आम्ही तुम्हाला अतिशय महत्वपूर्ण अटी व शर्ती (MITC) ची एक प्रतिलिपी देऊ.
- ग. जेव्हा तुम्ही एखादी सेवा/उत्पादन यासाठी अर्ज किंवा त्याचा लाभ घेत असाल, त्याचा कालावधि संपण्याच्या वेळेची सूचना आम्ही तुम्हाला देऊ.
- घ. आम्ही तुम्हाला एक मार्गदर्शिका /सभासद पुस्तिका देऊ ज्यामध्ये अटी व शर्ती सविस्तर वर्णन केलेल्या असतील; जर तुमचे कार्ड हरवले/त्याचा गैरफायदा घेतला गेला तर तुम्हाला कदाचित भरावा लागणारा दंड व तुमच्या पहिल्या कार्डासह तुमचे हे कार्ड वापरण्याबद्दल अनुषंगिक माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ.
- ड. तुम्ही केलेल्या रु.5000 व त्यापेक्षा जास्त रकमेच्या सर्व "कार्ड नॉट प्रेझेंट" व्यवहारासाठी आम्ही तुम्हाला ऑनलाईन अलर्ट पाठवू.
- च. तुमच्या कार्ड विवरणपत्रातील एखादा व्यवहार तुम्ही ओळखू शकला नाहीत, तर तुम्ही मागितल्यास त्याचे अधिक तपशील आम्ही तुम्हाला देऊ. असा प्रश्नांकित व्यवहार ज्याविषयीचा वाद आम्हाला मान्य नाही, तो तुम्ही प्राधिकृत केला असल्याबद्दलचा पुरावा तुम्हाला देऊ.

8.14.2. क्रेडिट कार्ड/पीआयएन देणे

- क. तुमचे क्रेडिट कार्ड/पिन आम्ही तुम्ही दिलेल्या पत्त्यावर किंवा (जर त्या पत्त्यावर पाठवू शकत नसलो) तर तुम्ही दिलेल्या पर्यायी पत्त्यावर कुरीयर/पोष्टाने पाठवू. किंवा तुमची इच्छा असेल तर तुमचे क्रेडिट कार्ड/पिन आमच्या शाखांमध्ये योग्य ओळख पटविल्यानंतर पाठवू.
- ख. जर आम्हाला तुम्ही क्रेडिट कार्ड देण्यासाठी योग्य वाटलात तर आम्ही डिअॅक्टिव्हेटेड अक्रियाशील (वापरण्यास तयार नसलेले) क्रेडिट कार्ड पाठवू. असे अक्रियाशील

कार्ड चालू करण्यासाठी आवश्यक ती पावले उचललीत तर विशिष्ट अटींच्या अधीन चालू करता येईल.

- ग. जर तुमच्या संमतीविना आम्ही कार्ड चालू केले/तुम्ही संमती दिल्याशिवाय दिलेल्या कार्डाचे बिल पाठवले तर आम्ही त्याला लावलेले शुल्क परत करू इतकेच नव्हे तर शुल्काच्या दुप्पट रक्कम दंड म्हणून देऊ.
- घ. तुम्ही लेखी सम्मति दिलीत तर आम्ही तुमच्या कार्डावर कर्ज/कर्ज सुविधा/ पतमर्यादा वाढविणे अशा सुविधा देऊ.
- ड. जर तुमची क्रेडिट कार्डाची मर्यादा कमी केली गेली, तर आम्ही तुम्हाला ताबडतोब एसएमएस/ई-मेल ने कळवू व लेखी पत्र ही पाठवू.
- च. पिन (वैयक्तिक ओळख क्रमांक) जेव्हा तुम्हाला दिला जाईल, तेव्हा तो तुम्ही दिलेल्या पत्त्यावर कळवला जाईल.

8.14.3. क्रेडिट कार्ड विवरणपत्र

- अ. तुमच्या क्रेडिट कार्ड खात्याची व्यवस्था पहाण्यासाठी व क्रेडिट कार्डने केलेली खरेदी/काढलेले पैसे पहाण्यासाठी आम्ही तुम्हाला क्रेडिट कार्ड व्यवहाराचे तपशील असलेले विवरणपत्र दरमहा पोष्टाने किंवा तुम्हाला हवे असल्यास इंटरनेट द्वारे विनामूल्य पाठवू. क्रेडिट कार्ड विवरणपत्र प्रत्येक महिन्याच्या ठराविक तारखेला तुमच्या पत्त्यावर विनामूल्य पाठवले जाईल.
- ब. ही माहिती न मिळाल्यास तुम्ही आमच्याशी संपर्क साधावा म्हणजे आम्ही विवरणपत्र पुन्हा पाठवण्याची व्यवस्था करू. ज्यामुळे तुम्हाला वेळेवर पेमेंट करणे व अपवाद असल्यास पाहणे सोयीचे होईल.
- क. शुल्क आणि आकारणी व अटी व शर्ती यात काही बदल झाल्यास आम्ही तुम्हाला कळवू. सहसा, (व्याजदर व नियामक आवश्यकतेनुसार होणारे बदल सोडून) बदल हे किमान एक महिन्याची पूर्वसूचना देऊन केले जातात. बदल मासिक विवरणपत्र किंवा त्याच्या प्रतिलिपीसह आपल्याला कळविले जातील.

8.15 वीमा

- अ. कोणत्याही वीमा कंपनीचे एजंट म्हणून आम्ही ठेवी व क्रेडिट कार्डवर वीमा देत असू तर आम्ही तुम्हाला कळवू.

- ब. अशा वीमा योजना उपलब्ध करुन देण्याबद्दलची लेखी संमती तुम्ही दिलेली आहे, त्याची खात्री करुन घेऊ.
- क. तुम्ही घेतलेल्या कर्जासाठी आमच्याकडे ठेवलेल्या प्रतिभूतीसाठी, ठराविक वीमा कंपनीकडूनच वीमा घेण्याची सक्ति तुमच्यावर करणार नाही.

8.16. मोबाईल बँकिंग

जर तुम्ही मोबाईल बँकिंग सेवा स्वीकारली, तर तुमच्या नोंदणीपूर्वी तुम्हाला खालील माहिती देऊ.

- अ. वापरणाऱ्याच्या अधिकृतता आणि त्याच्याशी संलग्न कायदेशीर जबाबदारी यासाठी आम्ही वापरलेली सुरक्षा पद्धति
- ब. वापर व पेमेंट थांबवण्यासाठी लागू असलेल्या सूचना व संबंधित अटी व शर्ती

8.17. क्रेडिट समुपदेश सुविधा

आम्ही क्रेडिट समुपदेश सुविधा देण्याचा प्रयत्न करु.

8.18. अभिलेख मिळविणे

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

9. तुमच्या खात्याची सुरक्षा

9.1. सुरक्षित व खात्रीशीर बँकिंग व पेमेंट सिस्टीम

आम्ही एक उद्योग म्हणून सहकार्य करु. ज्यामुळे तुम्ही विश्वास ठेवावा अशा सुरक्षित व खात्रीशीर पेमेंट सिस्टीमचा लाभ घेऊ शकाल.

सुरक्षा व्यवस्थेचा एक भाग म्हणून आम्ही सीसीटीव्ही लावून घेऊ ज्यामुळे योग्य लक्ष ठेवले जाईल.

9.2. आम्ही स्वतःला अद्ययावत ठेवू

खालील गोष्टींमध्ये बदल केल्याबरोबर आम्हाला कळविण्याची तसदी घ्यावी.

- अ. नाव
- ब. पत्ता
- क. टेलिफोन क्रमांक
- ड. ई-मेल ॲड्रेस (याद्वारे आम्ही तुमच्याशी संवाद साधतो)

9.3. तुमचे खाते तपासणे (लक्ष ठेवणे)

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

9.4. काळजी घेणे

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

- क. हे करू नका -
 - i. तुमचे चेकबुक व कार्डे एकत्र ठेवणे
 - ii. कोरे चेक सही करून ठेवणे
 - iii. इतर कोणाला तुमचे कार्ड, पिन, पासवर्ड किंवा इतर गुप्त माहिती वापरू देणे.
 - iv. तुमचा पिन क्रमांक, पासवर्ड किंवा इतर गुप्त माहिती लिहून किंवा रेकार्ड जतन करून ठेवणे.
 - v. तुमच्या खात्याची माहिती पासवर्ड किंवा इतर गुप्त माहिती इतर कोणाला देणे.

ख. नेहमी हे करा.

- i. जर तुम्ही पोष्टाने चेक पाठवणार असलात तर, ज्याच्या नावाने चेक काढला आहे, त्या व्यक्तिके नाव स्वच्छ व ठळक अक्षरात लिहिले, ज्यामुळे घोटाळा (fraud) टाळण्यास मदत होईल. आम्ही सूचित करतो की चेकखाली उलटा कार्बन पेपर ठेवून चेक लिहिल्यास रासायनिक फेरफार टाळण्यास मदत होईल.
- ii. जर तुम्ही तुमचा ओळख क्रमांक (PIN) बदलणार असलात तर नवीन क्रमांक काळजीपूर्वक निवडा.
- iii. तुमचा ओळखक्रमांक (PIN), पासवर्ड व इतर सुरक्षित माहिती लक्षात ठेवा व लिहून ठेवल्यास फाडून टाका.
- iv. कार्ड तुमच्या स्वतःच्या ताब्यात सुरक्षित ठेवण्याची काळजी घ्या व तुमचा ओळखक्रमांक, पासवर्ड व इतर सुरक्षित माहिती नेहमीच गुप्त ठेवा.
- v. तुमच्या कार्डाच्या पावत्या जपून ठेवा व नष्ट करताना काळजी घ्या.
- vi. जर तुम्ही बँक खात्यासाठी चेक देणार असाल तर खातेदाराचे नाव चेकवर (एबीसी बँक खाते क्रं. xyz) लिहा. चेक लिहून झाल्यावर उरलेल्या मोकळ्या जागेत आडवी रेघ मारा म्हणजे तेथे कोणी अनधिकृत व्यक्ति अतिरिक्त नाव अथवा अंक लिहू शकणार नाही.

ग. तुमचा कार्ड/चेकबुकचा गैरवापर टाळण्यासाठी काय करावे हे आम्ही तुम्हाला सांगू.

- घ. 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.
- ड. जर तुम्हाला असा संशय किंवा खात्री असेल की तुमचे चेकबुक, पासबुक, कार्ड हरविले आहे किंवा चोरले आहे किंवा इतर कोणाला तुमचा ओळख क्रमांक, पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षित माहिती कळली आहे तर तुम्ही ते आम्हाला ताबडतोब कळविणे आवश्यक आहे.
- च. तुमचे नुकसान तुम्ही आमच्या चौवीस तास टोल फ्री नंबरवर सांगू शकता आणि तशी लेखी पुष्टी ताबडतोब पाठवू शकता किंवा आमच्या ई-मेल पत्त्यावर कळवू शकता.
- छ. आम्हाला सूचित करेपर्यंतच्या वेळेत जर काही गैरवापर झाला तर त्याला तुम्ही जबाबदार असाल.

9.5. इंटरनेट बँकिंग

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

- क. आमच्या इंटरनेट बँकिंग साईट परस्पर उघडा. इतर साईटच्या लिंकवरून किंवा ई-मेलवरून संपर्क टाळा. बनावट वेबसाईट टाळण्यासाठी स्क्रीनवर दिसलेल्या डोमेन नावाची खात्री करून घ्या.
- ख. तुमचा पासवर्ड किंवा पिन विचारणा करणाऱ्या ई-मेलकडे दुर्लक्ष करा व त्याची माहिती चौकशीसाठी आम्हाला द्या. पोलीस किंवा आम्ही तुम्हाला ऑनलाईन बँकिंग किंवा पेमेंट कार्ड पिन किंवा पासवर्ड बदलची माहिती विचारण्यासाठी तुमच्याशी संपर्क साधणार नाही.
- ग. आमची इंटरनेट बँकिंग साईट उघडण्यासाठी कधीही सायबर कॅफे किंवा विभागून वापरले जाणारे संगणक वापरू नका.
- घ. तुमचे संगणक नेहमी नवीनतम अँटी-व्हायरस आणि अँटी स्पाय वेअर सॉफ्टवेअर वापरून सुरक्षित ठेवा. हॅकर्स, वायरस अटॅक किंवा नुकसानकारक ट्रोजन हॉर्स प्रोग्रामपासून रक्षण करणारे सिव्युरिटी प्रोग्राम तुमच्या संगणकात घालून घ्या. तुमचा संगणक व त्यातील माहिती इंटरनेटद्वारे इतरांपासून सुरक्षित ठेवण्यासाठी योग्य फायरवॉल प्रोग्राम लावण्याची आम्ही शिफारस करतो.
- ड. तुमच्या ऑपरेटिंग सिस्टीममधून 'फाईल व प्रिंटींग शेअरिंग' डिसेबल करून घ्या.
- च. जेव्हा वापरात नसेल तेव्हा तुमचा संगणक 'लॉग ऑफ' करा.
- छ. तुमच्या इंटरनेट एक्सप्लोरर ब्राउझर मध्ये तुमचा आयडी/पीआयएन (ओळख क्रमांक) ठेवू नका.
- ज. तुमचे खाते व केलेले व्यवहारे नेहमी तपासत रहा.
- झ. आमचा सल्ला पाळा - ऑनलाईन सुरक्षित कसे रहावे ह्यासाठी मदत व सल्ला मिळण्यासाठी आमची वेबसाईट ही योग्य जागा आहे.

9.6. पेमेंट रद्द करणे

जर तुम्ही केलेली एक किंवा अनेक पेमेंट्स रद्द करायची असतील, तर त्यासाठी खालील गोष्टी करा

- अ. चेकचे पेमेंट थांबवण्यासाठी किंवा दिलेली स्थायी सूचना किंवा परस्पर खाती नोंद रद्द करण्यासाठी आम्हाला लेखी कळवा.
- ब. डायरेक्ट डेबिट रद्द करण्यासाठी आम्हाला कळविणे आवश्यक आहे. त्याचबरोबर आम्ही असे सूचित करू इच्छितो की तुम्ही आद्य प्रवर्तकालाही कळवावे.
- क. जर पेमेंट रद्द करण्याचा तुमचा निर्णय तुम्ही आम्हाला सूचित केला नाही तर पेमेंट्स रद्द करणे शक्य होणार नाही.
- ड. क्रेडिट कार्डची पेमेंट्स रद्द करणे ही त्याच्या अटी व शर्तीच्या अधीन असतील.

9.7. नुकसानीची जबाबदारी

- अ. जर तुम्ही अफरातफर केलीत तर तुमच्या खात्याचे होणारे सर्व नुकसान ही तुमची जबाबदारी असेल. जर तुम्ही योग्य काळजी घेतली नाही व त्यामुळे तुमचे नुकसान झाले तर त्यालाही तुम्हीच जबाबदार असाल.
- ब. जर तुम्ही अफरातफर केली नाहीत किंवा नीट काळजी घेतलीत, तर कार्डाच्या गैरवापरामुळे होणारे नुकसान हे कार्ड देताना असलेल्या अटी व शर्ती नुसार तुम्हाला नियत असलेल्या रकमेइतकेच मर्यादित असेल.
- क. तुमचा ओळखक्रमांक हरवणे किंवा पासवर्ड किंवा इतर माहिती दुसऱ्यांना कळणे यामुळे होणाऱ्या गैरवापरामुळे झालेले नुकसान हे तुम्ही आम्हाला तशी सूचना देईपर्यंत व आम्ही पुढील पावले उचलेपर्यंतच्या काळापर्यंत तुम्हाला सोसावे लागेल.

10. संनियंत्रण

बीसीएसबीआय संकेत संहितेवर (कोडवर) नियंत्रण ठेवते. संपर्कासाठी माहिती खालीलप्रमाणे -

बँकिंग कोडस अँड स्टँडर्ड बोर्ड ऑफ इंडिया
सी-7, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया
वांद्रे-कुर्ला संकुल, मुंबई-400 051
टेलि.क्र.26571096 विप्र. 022-26573719
ई-मेल - ceo.bcsbi@rbi.org.in
वेबसाइट - www.bcsbi.org.in

11. मदत मिळणे

संकेत संहितेविषयी तुम्हाला काही चौकशी करायची असेल तर आमच्या विवक्षित टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा-क्रमांकावर संपर्क साधावा किंवा इंडियन बँक्स असोसिएशनशी खालील पत्त्यावर संपर्क साधावा.

इंडियन बँक्स असोसिएशन
6वा मजला, सेंटर 1 इमारत
वर्ल्ड ट्रेड सेंटर संकुल, कफ परेड
मुंबई-400 005
किंवा वर दिलेल्या बीसीएसबीआयच्या पत्त्यावर ही संपर्क साधू शकता.

- 11.1. संकेत संहितेची प्रतिलिपि उपलब्ध असल्याबद्दलची सूचना सर्व शाखांमध्ये आमच्या वेबसाईटवर दिलेली आहे. तुम्हाला ती कशी मिळेल व तुमच्या विनंतिनुसार ती तुम्हाला देण्यात येईल ही माहितीसुद्धा त्यावर आहे.

12. संकेत संहितेचे परीक्षण

दर तीन वर्षांनी संकेत संहितेचे पुनर्लोकन करण्यात येईल व ते पारदर्शक पद्धतीने केले जाईल.

शब्दकोश

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

एटीएम -

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

बँकिंग लोकपाल

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

कार्ड

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

क्रेडिट कार्ड

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

चेक जमा करण्याची नीती

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

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

ग्राहक

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

चालू खाते

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

मृत व्यक्तिके खाते

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

डीमॅट खाते

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

ठेव खाते

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

सुप्त किंवा अप्रवर्ती खाते

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

इएफटी

इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्स्फर (इएफटी) ही योजना रिझर्व्ह बँकेने बँकांना सहाय्यभूत होण्यासाठी सुरु केली. ज्याद्वारे बँका आपल्या ग्राहकांना एका बँकेच्या शाखेतील खात्यातून, इएफटी सेवा उपलब्ध असलेल्या दुसऱ्या ठिकाणी असलेल्या खात्यामध्ये पैसे स्थानांतरित करू शकतात. सध्या तरी इएफटी सेवा जेथे रिझर्व्ह बँकेची कार्यालये आहेत अशा 15 केंद्रासाठी मर्यादित आहे.

इक्विटी

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

इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सर्व्हिस (इसीएस)

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

निश्चित व्याजदर

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

बदलता व्याजदर

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

हमी

व्यक्तिने दिलेले वचन

सरकारी रोखे

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

Mail

physical किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातील पत्र

एनइएफटी (NEFT)

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

‘नो फ्रिल्स’ खाते

‘नो फ्रिल्स’ खाते हे मूलभूत बँकिंग खाते आहे. या खात्यामध्ये काहीही शिल्लक ठेवण्याची आवश्यकता नाही किंवा अगदी कमी शिल्लक असली तरी चालेल. या खात्याला लागणारे आकार अगदी कमी आहेत. तसेच या खात्यासाठी मर्यादित सेवा उपलब्ध आहेत.

नामनिर्देशनाची सोय /सुविधा

नामनिर्देशनाच्या सुविधेमुळे बँक हे करू शकते -

खातेदाराच्या मृत्यु नंतर त्याच्या खात्यात जमा असलेली रक्कम त्याने नामनिर्देशित केलेल्या व्यक्तिला देता येते. खातेदाराने त्याच्या सुरक्षा कक्षात ठेवलेल्या वस्तू नामनिर्देशित व्यक्तिला परत करता येतात. खातेदाराने बँकेचा लॉकर भाड्याने घेतलेला असल्यास त्यातील वस्तू नामनिर्देशित व्यक्तिला देता येतात.

ओरिजीनेटर (originator)

अशी संस्था, जी ग्राहकाच्या सूचनेनुसार ग्राहकाच्या खात्यातील पेमेंटस गोळा करते.

इतर सुरक्षित माहिती

वैयक्तिक सत्य व माहिती (जी फक्त ग्राहकाला माहित आहे) जी खाते वापरत असताना खातेदाराची ओळख पटविण्यासाठी वापरली जाऊ शकते.

तारीख उलटलेला (स्टेल) चेक

चेक जारी केल्यानंतर सहा महिन्यांनी जमा करण्यासाठी दिलेला चेक

पॅन (PAN)

वैयक्तिक खाते क्रमांक (PAN) आयकर विभागाने दिलेला दहा अक्षरे व अंक मिळून तयार केलेला क्रमांक जो पूर्ण भारतामध्ये वेगळा (युनिक) क्रमांक असतो. हा क्रमांक लॅमिनेटेड कार्डद्वारे दिलेला असतो.

पासवर्ड

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

पेमेंट व सेटलमेंट सिस्टीम

ही एक वित्तीय पद्धति आहे. पुरवठादार व निधीचा वापर करणारा यांच्यामध्ये पैशाचे आदानप्रदान करण्यासाठी वापरण्यात येणारी पद्धति आहे. ही पद्धति वित्तीय संस्थांद्वारे क्रेडिट व डेबिट करून वापरली जाते.

पिन (PIN) वैयक्तिक ओळख क्रमांक

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

आरटीजीएस (RTGS)

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

रेफरन्स रेट - संदर्भ दर

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

सिक्युरिटी - तारण

कर्ज किंवा उत्तरदायित्वाला तारण म्हणून ठेवलेले ॲसेटस

ज्येष्ठ नागरिक

60 वर्षे वयापेक्षा जास्त वयाची व्यक्ति ज्येष्ठ नागरिक असते.

स्मार्ट कार्ड

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

टेरिफ शेड्युल

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

अनपेड (अदत्त) चेक

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

अनुक्रमणिका			
1		प्रस्तावना	
	1.1	नियमांची उद्दिष्टे	1
	1.2	संकेतांचा वापर	1
2		मुख्य बंधने	2
	2.1	आमची मुख्य बंधने	2
3		माहिती - पारदर्शकता	5
	3.1	सामान्य	5
	3.2	फोन करु नका सेवा	6
	3.3	व्याजदर	6
	3.4	टेरीफ शेड्युल	7
	3.5	अटी आणि शर्ती	7
4		जाहिरात, प्रचार व विक्री	8
5		गोपनीयता आणि गुप्तता	9
	5.1	कर्ज संदर्भ एजन्सी	9
6		देय राशि जमा करणे	10
	6.1	गहाण वस्तूचा ताबा घेण्याची नीती	11
7		तक्रारी निवारण व मागोवा	12
	7.1	आंतरिक पद्धति	12
	7.2	बँकिंग लोकपाल योजना	12
8		उत्पादने व सेवा	13
	8.1	ठेव खाते	13
	8.2	समाशोधन चक्र/संग्रह वसूली सेवा	18
	8.3	पैशाचे व्यवहार	18
	8.4	प्रदान थांबविण्याची सुविधा	19
	8.5	तुम्ही जारी केलेले चेक/डेबिट इन्स्ट्रुमेंट	20
	8.6	शाखा बंद होणे/बदलणे	20
	8.7	मयत खातेदारा विषयी दावा	20
	8.8	सुरक्षा ठेव कक्ष	22
	8.9	विदेश विनियम सेवा	22
	8.10	भारतात पैसे पाठविणे	23
	8.11	कर्ज	23
	8.12	हमी	26
	8.13	सामान्य माहिती	26
	8.14	क्रेडिट कार्ड	27

	8.15	विमा	29
	8.16	मोबाईल बँकिंग	29
	8.17	क्रेडिट समुपदेश सुविधा	29
	8.18	अभिलेख मिळविणे	30
9		तुमच्या खात्याची सुरक्षा	30
	9.1	सुरक्षित व खात्रीशीर बँकिंग व पेमेंट सिस्टीम	30
	9.2	आम्ही स्वतःला . . . ठेवू	30
	9.3	तुमचे खाते तपासणे (लक्ष ठेवणे)	30
	9.4	काळजी घेणे	31
	9.5	इंटरनेट बँकिंग	32
	9.6	पेमेंट रद्द करणे	33
	9.7	नुकसानीची जबाबदारी	33
10		लक्ष ठेवणे	34
11		मदत मिळणे	34
12		कोडचे परीक्षण	34