

## बँकेच्या बांधिलकीची संहिता

### वैयक्तिक ग्राहकांसाठी

ही एक ऐच्छिक संहिता आहे, ज्या बँका जेव्हा वेगवेगळ्या ग्राहकांबरोबर बँकिंगचा व्यवहार करतात तेव्हा त्यांनी अनुसरायचे किमान मानदंड निर्धारित करते. ही संहिता तुम्हाला सुरक्षा प्रदान करते आणि तुमच्या बरोबरच्या दैनंदिन परिचालनामध्ये बँकांनी कोणता व्यवहार करणे अपेक्षित आहे ते स्पष्ट करते. ह्या संहितेतील तुम्ही म्हणजे 'ग्राहक' आणि 'आम्ही' म्हणजे ग्राहकांबरोबर व्यवहार करणाऱ्या 'बँका'.

#### 1.1 संहितेचे उद्दीष्ट

सदरहू संहिता पुढील गोष्टींसाठी विकसित करण्यात आली आहे.

- क. तुमच्या बरोबरच्या व्यवहारातील किमान मानदंड निर्धारित करून त्याद्वारे उत्तम आणि निष्पक्षपाती बँकिंग प्रणालीची जोपासना करणे.
- ख. पारदर्शकता वाढवणे, ज्यामुळे सेवांकडून तुम्ही कोणत्या वाजवी अपेक्षा बाळगू शकता ह्याची तुम्हाला अधिक व्यवस्थित जाणीव होईल.
- ग. परिचालनाचे मानदंड अधिक उंचावण्यासाठी स्पर्धेद्वारे बाजारपेठेतील शक्तींना प्रोत्साहन देणे.
- घ. तुम्ही आणि तुमची बँक ह्यांच्यामध्ये निष्पक्षपाती आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांची जोपासना करणे.
- ड. बँकिंग प्रणालीवरील विश्वास वाढीला लावणे.

संहितेचे मानदंड, भाग 2 मध्ये दिलेल्या मुख्य बांधिलक्यांमध्ये समाविष्ट आहेत.

#### 1.2 संहितेचा प्रत्यक्षातील वापर

तसा उल्लेख केलेला नसल्यास, संहितेचे सर्व भाग खालील यादीतील सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होतील, मग त्या सेवा शाखा वा सहाय्यक संस्थांद्वारे, काउंटरवर, फोन वर, पोस्टाद्वारे, इंटरऑक्टिव इलेक्ट्रॉनिक साधनांद्वारे, इंटरनेटवर वा अन्य कोणत्याही पद्धतीद्वारे दिलेल्या असोत. तथापि, इथे उल्लेखलेली सर्व उत्पादने सर्व बँकांद्वारे देण्यात येतीलच असं नाही.

- क. चालू खाते, बचत खाते, मुदती ठेवी, आवर्ती ठेवी, पीपीएफ खाती आणि अन्य सर्व ठेवीची खाती.
- ख. निवृत्ती वेतन, आदान आदेश, डिमांड ड्राफ्ट्स आणि वायर ट्रान्स्फर्स द्वारे वित्तप्रेषण, अशा आदान सेवा.
- ग. सरकारी देण्याघेण्याच्या व्यवहारांशी संबंधित बँकिंग सेवा.
- घ. डिमेंट खाती, इक्विटी, सरकारी रोखे.
- ड. भारतीय चलनी नोटांची विनिमय सुविधा.
- च. चेक्सचे संकलन, सुरक्षित ताबा सेवा, सुरक्षा ठेव लॉकर सुविधा.
- छ. कर्जे आणि ओव्हरड्राफ्ट्स.
- ज. चलन बदलण्यासह परकीय चलन सेवा.
- झ. आमच्या शाखांच्या द्वारे विक्री करण्यात आलेली तृतीय पार्टी विमा तसेच गुंतवणूक उत्पादने.
- ञ. क्रेडिट कार्ड्स, डेबिट कार्ड्स सहित कार्ड उत्पादने, एटीएम कार्ड तसेच सेवा. (आमच्या सहाय्यक संस्था आमच्या द्वारे प्रवर्तित संस्था ह्यांनी दिलेल्या क्रेडिट कार्डांसह)

#### 2. मुख्य बांधिलकी

2.1 तुमच्यासाठी आमच्या मुख्य बांधिलक्या

##### 2.1.1 तुमच्या बरोबरचे आमचे सर्व व्यवहार निष्पक्षपाती आणि रास्त होण्यासाठी, खालील गोष्टी :

- क. बँकेच्या काउंटरवर रोख रक्कम/चेक्सची स्वीकृती आणि भ्रणा, ह्यासाठी किमान बँकिंग सुविधा उपलब्ध करणे.
- ख. आम्ही देत असलेली उत्पादने आणि सेवा तसेच आमच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे अनुसरण्यात येणारी कार्यप्रणाली तसेच पद्धती, ह्यामध्ये सदरहू संहितेतील बांधिलक्या आणि मानदंडांची पूर्तता करणे.
- ग. आमची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमने ह्यांचे अक्षरशः आणि सर्वांथाने पालन करणे.
- घ. तुमच्याबरोबरचा आमचा व्यवहार सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या

नैतिक मूल्यांवर असल्याची खात्री करून घेणे.

- ड. सुरक्षित आणि विश्वसनीय बँकिंग व्यवहार आणि आदानप्रदान प्रणाली अंगिकरणे.

##### 2.1.2 आमची वित्तीय उत्पादने आणि सेवा कशाप्रकारे काम करतात हे तुम्हाला कळण्यासाठी मदत होण्याकरिता, खालील गोष्टी :

- क. तुम्हाला त्यांची माहिती पुढीलपैकी एका वा अधिक भाषेमध्ये देणे : हिंदी, इंग्रजी वा योग्य स्थानिक भाषा.
- ख. आमच्या जाहिराती आणि प्रसार साहित्य सुस्पष्ट आणि दिशाभूल न करणारे असणे.
- ग. आमची उत्पादने आणि सेवा ह्यांना लागू असणाऱ्या अटी व शर्ती आणि त्यांचे व्याजाचे दर/सेवा शुल्के ह्यांची माहिती सुस्पष्ट असल्याची खात्री करून घेणे.
- घ. तुम्हाला मिळणारे लाभ कोणते, तुम्हाला मिळणारे लाभ तुम्ही कसे घेऊ शकता, त्यांच्या आर्थिक मोजदादी कशा केल्या जातात, आणि तुमच्या चौकश्यांच्या निवारणासाठी कुणाशी व कसा संपर्क साधावा, ह्याची माहिती देणे.

##### 2.1.3 तुमचे खाते किंवा सेवा ह्यांचा उपयोग करण्यासाठी मदत होण्याकरिता, खालील गोष्टी :

- क. तुम्हाला योग्य ताजी माहिती नियमितपणे पुरवणे.
- ख. व्याजाचे दर, आकार किंवा अटी आणि शर्ती ह्यातील बदलांविषयी तुम्हाला वेळोवेळी माहिती देणे.

##### 2.1.4 काही गोष्टी चुकीच्या घडल्यास त्या तत्परतेने आणि सहानुभूतिपूर्वक सुधारता येण्यासाठी, खालील गोष्टी :

- क. चुकांची तत्परतेने दुरुस्ती आणि आमच्या चुकीमुळे आम्ही लावलेले 'बँकेचे आकार' रद्द करणे.
- ख. तुमच्या तक्रारींची तत्परतेने दखल घेणे.
- ग. तुमचे कोणत्याही कारणास्तव समाधान न झाल्यास तुमची तक्रार आणखी कशी पुढे नेता येईल ते तुम्हाला सांगणे (परिच्छेद क्र. 7 पहा)
- घ. तांत्रिक असफलतेमुळे उद्भवणाऱ्या समस्यांचे निवारण करण्यासाठी योग्य पर्यायी मार्गाची तरतूद करणे.

##### 2.1.5 तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती, खाजगी आणि गोपनीय रहाण्यासाठी, खालील गोष्टी :

खालील परिच्छेद क्र. 5 मध्ये उल्लेखलेल्या प्रकरणांच्या अधीन आम्ही तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेवू.

##### 2.1.6 ह्या संहितेच्या प्रसारासाठी आम्ही खालील गोष्टी करू :

- क. (विद्यमान ग्राहक असलेल्या) तुम्हाला ह्या संहितेची एक प्रत देऊ.
- ख. (नवीन ग्राहक होताना) तुम्हाला तुमचे खाते उघडताना ह्या संहितेची प्रत देऊ.
- ग. तुम्ही विनंती केल्यास तुम्हाला ही संहिता काउंटरवर वा इलेक्ट्रॉनिक कम्युनिकेशनद्वारा किंवा मेलने उपलब्ध करून देऊ.
- घ. ही संहिता प्रत्येक शाखेमध्ये आणि आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देऊ.
- च. ह्या संहितेविषयी संबंधित माहिती पुरवण्यासाठी आणि ह्या संहितेची अंमलबजावणी करण्यासाठी आमचे कर्मचारी प्रशिक्षित असल्यास खात्री करून घेऊ.

##### 2.1.7 भेदभाव न करण्याचे धोरण स्वीकारण्यासाठी आणि अंगिकारण्यासाठी

वय, वंश, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म आणि असमर्थता ह्यांच्या

आधारे आम्ही कधीही कोणताही भेदभाव करणार नाही.

#### 3. माहिती

व्याजाचे दर, समान शुल्के आकार ह्याबाबतची माहिती तुम्हाला पुढील कोणत्याही मार्ग मिळू शकते.

- क. आमच्या शाखांमधील सूचना पाहून.
- ख. आमच्या शाखा वा हेल्लपलाइनना फोन करून.
- ग. आमची वेबसाइट पाहून.
- घ. आमचे निर्दिष्ट कर्मचारी/हेल्प डेस्क वर चौकशी करून.
- च. सेवा मार्गदर्शक/दरसूची वाचून.

##### 3.1 तुम्ही आमचे ग्राहक होण्यापूर्वी आम्ही खालील गोष्टी करू:

- क. आमच्या ज्या उत्पादनांमध्ये वा सेवांमध्ये तुम्हाला रूची असेल त्यांची ठळक वैशिष्ट्ये सांगणारी माहिती तुम्हाला देऊ.
- ख. आम्ही तुम्हाला देऊ करत असलेल्या आणि तुमच्या गरजांसाठी साजेशा असलेल्या कोणत्याही प्रकारच्या उत्पादनांची आणि सेवांची माहिती तुम्हाला देऊ.
- ग. आम्ही तुम्हाला देऊ करीत असलेली उत्पादने आणि सेवा एकापेक्षा अधिक प्रकारे (उदाहरणार्थ, एटीएम द्वारा इंटरनेट, फोनवर, शाखांमध्ये आणि अन्य मार्गे) उपलब्ध होऊ शकत असल्यास त्याविषयी तुम्हाला सांगू आणि त्यांच्याविषयी अधिक माहिती कशी मिळवायची ह्याबाबत कल्पना देऊ.
- घ. कायदेशीर, नियामक आणि अंतर्गत धोरणांच्या गरजांची पूर्तता करण्यासाठी तुमचा परिचय आणि पत्ता ह्यांविषयी आमच्या गरजांची माहिती तुम्हाला देऊ.

##### 3.2 तुम्ही आमचे ग्राहक झाल्यानंतर आम्ही खालील गोष्टी करू :

- क. उत्पादनाच्या व्याजाचे दर/शुल्के आणि आकार ह्यासह, मुख्य गोष्टीविषयी माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ.
- ख. विशेषतः सर्व ठेवी खाती, सुरक्षित ताबा आणि सुरक्षित ठेव व्हॉल्यूड मधील वस्तूंच्या बाबत आम्ही तुम्हाला तुमच्या अधिकारांची आणि उत्तरदायित्वांची अतिरिक्त माहिती देऊ.
- ग. तुमचे नाव 'फोन करू नका' सेवेमध्ये आपोआपच नोंदवू. एखादी माहिती/सेवा मिळवण्यासाठी तुम्ही लेखी परवानगी कळविल्याशिवाय कोणतेही नवीन उत्पादन/सेवा आम्ही तुम्हाला टेलिफोन कॉल्स/एसएमएस/ई-मेल द्वारे/कळवणार नाही.

##### 3.3 व्याजाचे दर

आम्ही तुम्हाला पुढील विषयांवर माहिती देऊ:

- क. तुमच्या ठेवी आणि कर्ज, ह्या दोन्ही खात्यांवर लागू होणारे व्याजाचे दर.
- ख. तुमच्या ठेवींवर आम्ही तुम्हाला व्याज कधी चुकते करू किंवा तुमच्या कर्ज खात्यावर व्याज केव्हा आकारू.
- ग. आम्ही तुमच्या खात्यावर व्याज कसे आकारतो आणि व्याजाच्या गणनेची पद्धत.

##### व्याजाच्या दरांमधील बदल

आमच्या उत्पादनांच्या व्याजाचे दर जेव्हा बदलतील तेव्हा ते आम्ही तुम्हाला वेळोवेळी कळवू.

##### 3.4 दरसूची

##### शुल्के आणि आकार

- क. आम्ही आमच्या शाखांमध्ये पुढील गोष्टी प्रदर्शित करू:

- i) दरसूची विषयाची सूचना, जी तुम्ही विनाशुल्क पहाण्यासाठी मागू शकता.
- ii) विनाशुल्क देण्यात येणाऱ्या सेवांची यादी.
- iii) बचत खात्यामध्ये किमान शिल्लक न ठेवण्याबद्दल आकारण्यात येणारी दंडाची रक्कम, बाहेरगावच्या चेक्सचे संकलन, डिमांड ड्राफ्ट आणि चेक्स बुक्स जारी करणे, खात्याचे विवरण, खाते बंद करणे आणि एटीएमच्या ठिकाणी रक्कम जमा करण्यासाठी/काढण्यासाठी आकार ह्याबाबतची माहिती देणारी सूचना.
- ख. तुम्ही निवडलेली उत्पादने/सेवा ह्यांना लागू होणाऱ्या दरसूचीचे तपशील आम्ही तुम्हाला देऊ.
- ग. तुम्ही निवडलेले उत्पादन/सेवा ह्यांना लागू होणाऱ्या कोणत्याही अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास/उल्लंघन केले गेल्यास तुम्हाला होऊ शकणाऱ्या दंडाच्या रकमेविषयी माहिती देखील आम्ही तुम्हाला पुरवू.

### शुल्के व आकारांमधील बदल

सदरहू आकारांमध्ये आम्ही वाढ घडवल्यास किंवा एखादा नवा आकार लागू केल्यास, सुधारित आकार सुरु/कार्यान्वित करण्याआगोदर एक महिना आधी तुम्हाला अधिसूचित करू.

### 3.5 अटी व शर्ती

- क. तुम्ही जेव्हा आमचे ग्राहक व्हाल किंवा एखादे उत्पादन/सेवा ह्यांचा लाभ प्रथम घेऊ लागाल, तेव्हा तुम्ही मागितलेले उत्पादन/सेवा, ह्यांचाशी संबंधित अटी व शर्तीबद्दल आम्ही तुम्हाला मार्गदर्शन करू.
- ख. सर्व अटी व सेवा ह्या निष्पक्षताी असतील आणि विशेषतः नामनिर्देशन सुविधा तसेच दायित्वे व उत्तरदायित्वे ह्या संबंधीचे अधिकार आम्ही तुम्हाला स्पष्ट करून सांगू व ते शक्य तेवढ्या सरळसाध्या आणि सोप्या भाषेत असतील.

### अटी व शर्तीमधील बदल

- क. तुम्ही जेव्हा आमचे ग्राहक व्हाल, तेव्हा अटी व शर्तीमधील बदल आम्ही तुम्हाला पुढीलपैकी कोणत्याही मार्ग कळवू.
- खात्याची विवरणे/पास बुक
  - एटीएम
  - प्रत्येक शाखेतील सूचनाफलक
  - ई-मेल, वेबसाइट ह्यासह इंटरनेट
  - वृत्तपत्रे
- ख. सर्वसाधारणपणे, हे बदल एक महिन्याची सूचना देऊन त्यापुढील तारखेपासून कार्यान्वित होतील.
- ग. एखादा बदल तुम्हाला सूचना न देताच केला तर आम्ही 30 दिवसांच्या आत त्यासंबंधी अध्यादेश जारी करू. सदरहू बदल जर तुम्हाला लाभदायक वाटले नाहीत तर तुम्ही 60 दिवसांच्या आत कोणतीही सूचना न देताच तुमचे खाते बंद करू शकता किंवा कोणताही अतिरिक्तआकार किंवा व्याज न भरता स्विकारू शकता.
- घ. एखाद्या वर्षी आम्ही जर महत्वाचा बदल केला किंवा अनेक लहानसहान बदल केले. तर तुम्ही विनंती केल्यास आम्ही तुम्हाला नवीन अटी व शर्तीची किंवा बदलांच्या गोषवाऱ्याची प्रत देऊ.

### 4. जाहिराती, विपणन आणि विक्री

- क. जाहिरातीची आणि प्रसाराची सर्व सामग्री ही सुस्पष्ट असल्याची आणि दिशाभूल करीत नसल्याची आम्ही खात्री करून घेऊ.
- ख. बँकिंग सेवा आणि उत्पादने ह्याकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजाच्या दरांचा संदर्भ समाविष्ट असलेल्या, कोणत्याही माध्यमातील कोणत्याही जाहिरातीमध्ये व चालनादायी प्रसारसाहित्यामध्ये कोणती अन्य शुल्के वा आकार लागू होतील का ते देखील आम्ही निर्देशित करू. तसेच विनंती केल्यास संबंधित अटी व शर्ती उपलब्ध आहेत, ह्याचाही उल्लेख करू.
- ग. सेवांना आधाराची तरतूद करण्यासाठी आम्ही जर तृतीय पक्षाकडून सेवा मिळवल्या तर संबंधित तृतीय पक्षाला आम्ही असा बजावू की (त्या तृतीय पक्षाला उपलब्ध होऊ शकणाऱ्या) तुमच्या माहितीच्या संदर्भात त्यांनी तेवढ्याच प्रमाणात सुरक्षितता आणि गोपनीयता पाळायला हवी, जेवढी आम्ही

पाळली असती.

- घ. तुम्ही आमचे उत्पादन घेतले असेल त्याच्या विविध पैलूविषयी आम्ही तुमच्याशी वेळोवेळी संवाद साधू. आमच्या अन्य उत्पादनांविषयी किंवा चालनादायी प्रस्तावांसंबंधीची माहिती, तशा प्रकारची माहिती/सेवा तुम्हाला मिळण्यासाठी पोस्टाने किंवा आमच्या वेबसाइटवर किंवा आमच्या फोन बँकिंग/ग्राहक सेवा नंबरवर रजिस्टर करून तुम्ही आपली अनुमती दिलेली असेल तर पाठवली जाईल.
- च. आमच्या थेट सेवा संस्था (डायरेक्ट सेवा एजन्सीज-डीसीए), ज्यांच्या सेवा आम्ही आमची उत्पादने/सेवांसाठी घेऊ शकतो, त्यांच्यासाठी आम्ही एक आचारसंहिता तयार केली आहे. ह्यामध्ये अन्य गोष्टींबरोबरच ते जेव्हा आमच्या उत्पादनांची वैयक्तिक पातळीवर वा फोनवरून विक्री करण्यासाठी तुमच्याशी संपर्क साधातात, तेव्हा त्यांना तुमचा परिचय द्यावा लागतो.
- च. आमचे प्रतिनिधी/कुरियर किंवा 'डीएसए' ह्यापैकी कुणीही तुमच्याशी काही गैरवर्तन केले किंवा संबंधित संहितेचे उल्लंघन केल्याची तुम्ही जर तक्रार केलीत तर त्या तक्रारीची शहानिशा करण्यासाठी आणि तुमचे काही नुकसान झाले असल्यास त्याची भरपाई करण्यासाठी आम्ही योग्य ती पावले उचलू.

### 5. खाजगीपणा आणि गोपनीयता

- आम्ही तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय राखू (तुम्ही आमचे ग्राहक राहिला नाहीत तरीही) आणि आम्ही पुढील तत्वांचे आणि धोरणांचे पालन करू. आम्ही तुमच्या खात्यासंबंधी कोणत्याही माहिती वा डेटा, पुढील अपवादात्मक स्थिती वगळता, आमच्या समूहाच्या अन्य कंपनी एककांसह कुणालाही देणार नाही.
- क. आम्हाला कायद्याने माहिती देणे भाग पडेल तर.
- ख. जनहिताच्या दृष्टीने माहिती देणे आमचं कर्तव्य ठरेल तर.
- घ. आमच्या हितासाठी आम्हाला माहिती देणे गरजेचे ठरेल तर (उदाहरणार्थ अफरातफर रोखण्यासाठी), मात्र विपणनाच्या उद्दिष्टाने आमच्या समूहाच्या कंपन्यांसहित कुणालाही तुमची व तुमच्या खात्याची (तुमचे नाव व पत्त्यासह) माहिती देण्यासाठी, सबब म्हणून आम्ही ह्याचा उपयोग करणार नाही.
- घ. तुम्हीच जर का आम्हाला अशी माहिती देण्यासंबंधी सांगितलेत किंवा तुमची परवानगी असेल तर.
- ङ. तुमच्या विषयी बँकरना संदर्भ देण्यासाठी सांगण्यात आले तर, तथापि तत्पूर्वी तुमची लेखी अनुमती आवश्यक आहे.
- च. आमच्याकडे असलेल्या तुमच्या वैयक्तिक नोंदीच्या मूल्यमापनासाठी विद्यामान कायद्याच्या चौकटीच्या अंतर्गत तुमच्या अधिकारांच्या मर्यादेपर्यंत आम्ही तुम्हाला स्पष्टीकरण देऊ.
- छ. तुम्ही विशेषकरून परवानगी दिल्याशिवाय आमच्यासकट कुणालाही विपणनाच्या उद्दिष्टाने तुमच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर करू देणार नाही.

### 5.1 ऋण संदर्भ एजन्सी

- क. तुम्ही जेव्हा खाते उघडता, तेव्हा तुमच्या खात्यांचे तपशील आम्ही ऋण संदर्भ एजन्सींना कधी देऊ शकू आणि त्यांना आम्ही कोणती शहानिशा करण्यासंबंधी सुचवू ते आम्ही तुम्हाला सांगू.
- ख. तुम्ही आम्हाला जे वैयक्तिक देणे देऊ लागता त्याची माहिती आम्ही ऋण संदर्भ एजन्सींना पुढील स्थितीत देऊ शकू.
- तुम्ही कर्जाच्या परतफेडीमध्ये मागे पडला असाल.
  - देय रक्कम विवादास्पद नसेल, तसेच
  - आमच्या औपचारिक मागणीनंतरही, तुम्ही कर्जाच्या परतफेडीसाठी केलेले प्रस्ताव आम्हाला समाधानकारक वाटले नाहीत.
- ग. अशा प्रकरणांमध्ये, तुम्ही आम्हाला देऊ लागत असलेल्या कर्जाच्या रकमेविषयीची माहिती आम्ही ऋण संदर्भ एजन्सींना कळण्याच्या विचारात असल्याचे आम्ही तुम्हाला लेखी कळवू. त्याचवेळी, ऋण संदर्भ एजन्सींची नेमकी भूमिका आणि त्यांच्याकडून दिल्या जाणाऱ्या माहितीचा कर्ज घेण्याच्या तुमच्या क्षमतेवर होऊ शकणारा परिणाम, आम्ही तुम्हाला स्पष्ट करून सांगू.
- घ. तुम्ही आम्हाला तशी परवानगी दिली असल्यास तुमच्या खात्याच्या दैनंदिन कारभाराविषयी अन्य माहिती आम्ही ऋण

संदर्भ एजन्सींना देऊ शकतो.

- ङ. ऋण संदर्भ एजन्सींना तुमच्या विषयी दिलेल्या माहितीची एक प्रत आम्ही तुम्हाला देऊ किंवा ऋण संदर्भ एजन्सींचे कार्य कसे चालते त्याविषयीचे माहितीपत्रकही तुम्हाला देऊ.

### 6. देय असलेल्या रकमांचे संकलन

आम्ही जेव्हा तुम्हाला कर्ज देऊ तेव्हा परतफेडीची रक्कम, मुदत आणि कालांतर ह्याद्वारे परतफेडीची प्रक्रिया तुम्हाला स्पष्ट करून सांगू, तथापि, तुम्ही जर का परतफेडीचे वेळापत्रक पाळले नाहीत तर, तुमच्याकडेचे येणे वसूल करण्यासाठी आम्ही संबंधित ठिकाणच्या कायद्यांनुसार निर्धारित अशी प्रक्रिया अनुसरू. ह्या प्रक्रियेमध्ये तुम्हाला सूचना पाठवून किंवा वैयक्तिकरित्या भेट घेऊन आठवण करून देणे आणि/किंवा काही प्रतिभूती असल्यास त्यावर पुनर्देय प्रस्थापित करण्याचा अंतर्भाव असेल. आमचे संकलन धोरण हे सौजन्य, निष्पक्षताी व्यवहार आणि समजावणीवर आधारित आहे. ग्राहकांचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध जोपसण्यावर आमचा विश्वास आहे. देय रकमेच्या संकलनासाठी किंवा/आणि प्रतिभूतीच्या पुनर्देयक प्रस्थापनेसाठी आमचे कर्मचारी किंवा आमचे प्रतिनिधी म्हणून अधिकार दिलेल्या व्यक्ती स्वतःचा परिचय करून देतील आणि आम्ही प्रसूत केलेले अधिकारपत्र दाखवतील आणि विनंती केल्यास बँकेद्वारा किंवा बँकेच्या अधिकारार्या अंतर्गत त्याला/तिला दिलेले परिचयपत्र दाखवतील. आम्ही तुम्हाला तुमच्याकडून देय असलेल्या रकमेसंबंधी पूर्ण माहिती पुरवू आणि देय रकमेच्या परतफेडीसाठी पुरेशे सूचना देण्याचा प्रयत्न करू. संकलनासाठी वा प्रतिभूतीच्या पुनर्देयकच्या प्रस्थापनेसाठी आमच्या बँकेचे प्रतिनिधित्व करण्याची अनुमती लाभलेले सर्व कर्मचारी सदस्य वा कुणीही अधिकारप्राप्त व्यक्ती, पुढील मार्गदर्शन प्रणालीचे पालन करतील:

- क. तुम्ही सुचवत त्या ठिकाणी, आणि तुम्ही एखादी विशिष्ट जागा न सुचवल्यास तुमच्या निवासस्थानी आणि तुम्ही जर तुमच्या निवासस्थानी भेटला नाहीत तर तुमच्या व्यवसायाच्या/कामाच्या ठिकाणी तुमच्याशी संपर्क साधला जाईल.
- ख. सुरुवातीलाच तुम्हाला परिचय आणि प्रतिनिधित्वाची अनुमती दर्शविण्यात येईल.
- ग. तुमच्या खाजगीपणाचा आदर करण्यात येईल.
- घ. तुमच्याबरोबर वर्तन सभ्यतेला अनुसरून असेल.
- ङ. तुमचा व्यवसाय पेशा वा अन्य विशिष्ट परिस्थितीमुळे वेगळ्या वेळी भेटणे भाग न पडल्यास आमचे प्रतिनिधी सर्वसाधारणपणे सकाळी 7.00 ते संध्याकाळी 7.00 दरम्यान तुमच्याशी संपर्क साधतील.
- च. विशिष्ट वेळेत वा विशिष्ट ठिकाणी कॉलस न करायच्या तुमच्या विनंतीचा शक्य तेवढा आदर केला जाईल.
- छ. वेळ, कॉलसची संख्या आणि झालेल्या संभाषणाचा वृत्तांत ह्याची कागदपत्री नोंद केली जाईल.
- ज. तुमच्याकडून देय रकमेबाबतचे वाद आणि मतभेद परस्परसंमतीने आणि सामोपचाराने सोडवण्यासाठी आवश्यक ते सर्व सहकार्य देण्यात येईल.
- झ. देय रकमेच्या वसुलीसाठी तुमच्या मुकामी भेटीला आले असताना सभ्यतेला आणि शिष्टाचारांना धरून व्यवहार केला जाईल.
- ञ. कुटुंबातील कुणाचा मृत्यू वा अशाच अन्य विपत्तीसारख्या अडीअडचणीच्या प्रसंगी, देय रकमेच्या वसुलीसाठी कॉलस/भेटी टाळल्या जातील.

### 6.1 प्रतिभूतीच्या पुनर्देयकांच्या प्रस्थापनेच्या धोरणांसंबंधी निवेदन

प्रतिभूतीच्या पुनर्देयकांच्या प्रस्थापनेसाठी आम्ही कायद्याच्या अनुसार असलेले धोरण अवलंबू, ह्या धोरणाची प्रत विनंती केल्यास उपलब्ध होऊ शकेल.

### 7. तक्रारी, गान्हाणी आणि प्रतिसाद

#### 7.1 अंतर्गत कार्यवाही

- क. तुम्हाला जर एखादी तक्रार करायची असेल तर आम्ही तुम्हाला सांगू.
- तिची कार्यपद्धती

- ii) तक्रार कुठे करावी.
- iii) तक्रार कशी करावी.
- iv) उत्तर कधी मिळायची अपेक्षा करावी.
- v) तक्रारीच्या निवारणासाठी कुणाशी संपर्क साधावा.
- vi) तक्रारीच्या फलश्रुतीबद्दल तुम्हाला समाधान वाटत नसेल तर काय करावे.
- vii) तुमच्या कोणत्याही प्रश्नासाठी आमचे कर्मचारी तुम्हाला मदत करतील.

- ख. तुम्ही जेव्हा आमचे ग्राहक होता, तेव्हा तुमची तक्रार निष्पक्षपातीपणे आणि जलदपणे हाताळली जाण्यासाठी आमच्या कार्यपद्धतीचे तपशील कुठे शोधायचे ते आम्ही तुम्हाला सांगू.
- ग. तुमची तक्रार जर लिखित स्वरूपात पोहोचली असेल तर आम्ही तिची पोचपावली/उत्तर एका आठवड्याच्या आत द्यायचा प्रयत्न करू. तुमची तक्रार जर का आमच्या विनिर्दिष्ट टेलिफोन, हेल्पडेस्कवर किंवा ग्राहक सेवा नंबरवर, फोनने सांगण्यात आली तर आम्ही तुम्हाला एक 'तक्रार संदर्भ क्रमांक' देऊ. तसेच यथोचित काळात तुमच्या तक्रारीबाबत होत असलेल्या प्रगतीची माहिती तुम्हाला देत राहू.
- घ. संबंधित प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर आम्ही अंतिम उत्तर पाठवू किंवा आम्हाला उत्तर पाठवण्यासाठी आणखी कालावधी का हवा आहे ते कळवू आणि आम्ही तुमची तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत हे सारं पूर्ण करण्याचा प्रयत्न करू आणि तरीही तुमचे समाधान झाले नाही तर तुमची तक्रार पुढे कशी न्यायची ते आम्ही तुम्हाला सांगू.

## 7.2 बँकिंग लोकपाल सेवा

- क. आम्ही आमच्या वेबसाइटवर आणि सर्व शाखांमध्ये एक सूचना प्रदर्शित करू, ज्यामध्ये ह्याचा खुलासा करण्यात आला आहे की आम्ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या, बँकिंग लोकपाल योजना 2006 मध्ये येतो. विनंती केल्यास, नाममात्र आकार भरून ह्याची प्रत उपलब्ध होऊ शकेल.
- ख. तुमची तक्रार दाखल केल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तुम्हाला जर का आमच्याकडून समाधानकारक प्रतिसाद लाभला नाही तर आणि जर का तुमच्या गाहाण्याच्या निवारणासाठी अन्यत्र जाण्याची इच्छा असेल तर तुम्ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेने बँकिंग लोकपाल योजना, 2006 अंतर्गत नेमलेल्या बँकिंग लोकपालांबरोबर संपर्क साधू शकता. बँकिंग लोकपाल योजनेची ठळक विशिष्टे शाखेतील सूचनाफलकावर प्रदर्शित करण्यात आली आहेत आणि आमच्या वेबसाइटवर पूर्ण योजना प्रदर्शित करण्यात आली आहे. हिच्या कार्यवाहीबाबत आमचे कर्मचारी आवश्यक तो खुलासा करतील.

## 8. उत्पादने आणि सेवा

### 8.1 ठेवी खाती

तुम्ही आमच्याकडे वेगवेगळ्या प्रकारची खाती उघडू शकता, ज्यामध्ये बचत खाती, मुदती खाती, चालू खाती ह्यांच्यासह 'नो फ्रिल्स' खात्याचाही समावेश होतो. तुम्ही खालील प्रकारची खाती उघडू शकता.

- i) एकट्याच्या नावे
- ii) संयुक्त
- iii) संयुक्त (कोणीही एक वा उत्तरजीवी)
- iv) संयुक्त (पहिला वा उत्तरजीवी)
- v) संयुक्त (नंतरचा वा उत्तरजीवी)
- vi) वा अन्य कोणत्याही प्रकारची.

वरील खाते तुम्ही नामांकन सुविधेसह वा त्याविना उघडू शकता. उपरोक्त खात्यातील अंतर्भूत बाबी आणि नामांकन सुविधा, ह्याबाबतचा खुलासा तुम्हाला खाते उघडताना केला जाईल. तसेच खाते उघडताना तुम्हाला सोडव ठेव सुविधा, रचीप खाते आणि तत्सम प्रकारच्या आम्ही देऊ करत असलेल्या उत्पादनांची देखील माहिती दिली जाईल. तसेच त्यातील अंतर्भूत बाबी व कार्यपद्धतीविषयी देखील खुलासा केला जाईल.

### खाते उघडणे आणि ठेवी खात्यांचे परिचालन

तुमचे खाते उघडण्यापूर्वी आम्ही पुढील गोष्टी करू.

- क. 'तुमच्या ग्राहकाविषयी जाणून घ्या' (केवायसी) ह्या बँकेने दिलेल्या

मार्गदर्शक प्रणालीच्या अंतर्गत आवश्यक ती दक्षता घेऊ.

- ख. तुम्हाला सर्व आवश्यक ते दस्तऐवज किंवा त्यासाठीचे पुरावे दाखल करायला सांगू.
- ग. केवायसी, अँटी मनी लॉडरिंग किंवा आमच्या अन्य कोणत्याही वैधानिक गरजांची पूर्तता करेल अशी माहिती मिळवू. त्याव्यतिरिक्त कोणतीही माहिती आवश्यक असल्यास ती स्वतंत्रपणे मागवली जाईल आणि अशी अतिरिक्त माहिती मागण्याचा आमचा हेतू आम्ही स्पष्ट करून सांगू. अशी माहिती देणे ऐच्छिक असेल.
- घ. आम्ही तुम्हाला खाते उघडण्याचे फॉर्म आणि अन्य सामग्री देऊ, ज्यामध्ये दाखल करणे आवश्यक असलेली सर्व माहिती आणि पडताळणीसाठी सादर करायचे दस्तऐवज आणि /किंवा केवायसीच्या गरजांच्या पूर्ततेसाठी आवश्यक असलेल्या नोंदी ह्याबद्दलचे सर्व तपशील दिलेले असतील.
- ङ. ठेवी खाती उघडताना तुम्हाला कार्यपद्धतीच्या सर्व औपचारिक गोष्टी आणि तुम्हाला आवश्यक वाटणाऱ्या सर्व बाबींचे स्पष्टीकरण केले जाईल.
- च. खाते उघडताना, तुम्हाला, विमा योजनेच्या अंतर्गत कार्यान्वित असलेल्या विमा छात्रांचे सर्व तयशील उपलब्ध केले जातील. जे 'डिपॉझिट इन्शुरन्स आणि क्रेडिट गॅरंटी कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया ( डीआयसीजीसी )' द्वारा देऊ केलेल्या विशिष्ट मर्यादा आणि सापेक्ष असेल.

### तुमचे खाते बदलणे

- क. चालू खाते व बचत खाते (मुदती खाते वगळता) ह्यामधून केलेल्या निवडीबाबत तुम्ही जर समाधानी नसाल तर खात्यामध्ये पहिला भरणा केल्यापासून 14 दिवसांच्या आत आम्ही तुम्हाला दुसऱ्या खात्यामध्ये स्थानांतरण करण्याला परवानगी देऊ किंवा तुम्ही कमावलेल्या व्याजासह तुमचे पैसे परत करू. सूचना कालावधी आणि अन्य अतिरिक्त आकारांकडे आम्ही दुर्लक्ष करू.
- ख. तुम्ही जर का तुमचे चालू/बचत खाते बंद करण्याचा निर्णय घेतला असेल तर त्यासंबंधीच्या तुमच्या सूचना मिळाल्यापासून कामाच्या पाच दिवसांच्या आत ते बंद केले जाईल.
- ग. तुम्हाला जर का तुमचे खाते आमच्या बँकेच्या आणखी कोणत्या शाखेमध्ये स्थानांतरित करायचं असेल, तर ते केले जाईल. तुमची विनंती पोहोचल्यानंतर दोन आठवड्यांमध्ये तुमचे खाते परिचालित होईल. जे नवीन शाखेमध्ये आवश्यक असलेल्या केवायसी संबंधित औपचारिक बाबीच्या पूर्ततेच्या अधीन राहील.
- घ. तुम्ही जेव्हा तुमचे चालू खाते आमच्याकडून किंवा आमच्याकडे स्थानांतरित कराल तेव्हा कोणत्याही चुकीमुळे व अनावश्यक विलंबामुळे तुम्हाला कोणतेही बँक आकार भरावे लागल्यास आम्ही ते रद्द करू.

### 8.1.1 चालू/बचत खाती

- तुम्ही जेव्हा एखादे ठेव खाते उघडता, तेव्हा आम्ही खालील गोष्टी करू.
- क. विशिष्ट कालावधीमध्ये देण्याघेण्याचे, पैसे काढण्याचे किती व्यवहार विनाशुल्क करता येतील त्यांची संख्या तुम्हाला कळवण्यात येईल
- ख. ह्यासाठीची मर्यादा ओलांडली गेल्यास, जे काही आकार असतील, त्याविषयी तुम्हाला कळवण्यात येईल. आकारांचे तपशील दरसूचीमध्ये समाविष्ट केले जातील.
- ग. तुमच्या बचत ठेवीवर व्याज किती दराने चुकते केले जाते, त्याची गणना कशी केली जाते आणि कालांतर ह्याबाबत तुम्हाला कळवण्यात येईल.

### किमान शिल्लक

- तुमच्या बचत खात्यामध्ये किमान शिल्लक किती ठेवावी लागेल ह्याची माहिती आमच्या शाखांमध्ये प्रदर्शित केली जाईल. बचत बँक खाते आणि चालू खाते किंवा अन्य कोणत्याही प्रकारचे ठेव खाते अशा ठेवी खात्यांसाठी आम्ही तुम्हाला पुढील गोष्टी कळवू:
- क. अशा खात्यांची परिचालना लागू होणाऱ्या अटी व शर्तीचा भाग म्हणून राखणे आवश्यक असलेल्या किमान शिल्लक रकमाविषयी.
- ख. अशा खात्यांमध्ये किमान शिल्लक राखण्यात तुम्हाला अपयश आल्यास तुम्हाला आकारण्यात येणाऱ्या दंडाच्या रकमेविषयी.

ह्या आकारांचा तपशील दरसूचीमध्ये समाविष्ट आहे.

### आकार

चेक्स बुक्स जारी करण्यासाठीचे विशिष्ट आकार, खात्याचे अतिरिक्त/डुप्लिकेट विवरण, पास बुक, चुकत्या केलेल्या चेक्सच्या प्रती, फेलिओ आकार, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, सहीची पडताळणी, अपुऱ्या शिल्लकीमुळे चेक परत करणे, अध्यादेशातील वा खात्याच्या स्ट्राइलमधील बदल वगैरेंसाठी असलेले विशिष्ट आकार हे दरसूचीमध्ये समाविष्ट असतील. सवलती/सूट वगैरेंच्या मूळ वैधता कालावधीच्या दरम्यान देण्यात येणाऱ्या सवलती वा सूट (जसे की आजीवन क्रेडिट कार्डावर नूतनीकरण शुल्कावर मिळणारी कायमस्वरूपी सूट) मागे घेण्यात येणार नाहीत.

### विवरण

- क. तुम्हाला तुमच्या खात्याचे व्यवस्थापन करण्यासाठी मदत व्हावी आणि त्यातील नोंदी तपासता याव्यात, ह्यासाठी आम्ही तुम्हाला तुमच्या खात्याचे मासिक विवरण पाठवू. अर्थात तुमच्या खात्याच्या प्रकाराला ते आवश्यक नसल्यास (जसे की तुम्हाला ज्यासाठी पासबुक दिले जाते असे खाते) ते पाठवले जाणार नाही.
- ख. तुम्ही तुमच्या खात्याचे विवरण तुमच्या खात्यासाठी सर्वसाधारणपणे दिले जाते त्यापेक्षा अधिक वेळा मागितल्यास आम्ही तुम्हाला ते देऊ. मात्र त्यासाठी आकार भरावा लागेल.
- ग. तुमच्या काही देण्याघेण्यांचे व्यवहार तुम्ही काउंटरवरच तपासू शकाल. तुम्ही तुमच्या देण्याघेण्यांच्या व्यवहारांचे तपशील आमच्याकडे तशी सुविधा उपलब्ध असल्यास एटीएमवर किंवा तुमच्या इंटरनेट खात्यावरही पाहू शकाल.
- घ. तुमची इच्छा असल्यास आणि आमच्याकडे तशी सुविधा उपलब्ध असल्यास आम्ही तुम्हाला तुमच्या खात्याचे विवरण ई-मेल द्वारे, किंवा आमच्या सुरक्षित इंटरनेट बँकिंग सेवेद्वारेही पाठवू.

### 8.1.2 मुदती ठेवी

मुदती ठेवीचे पैसे मुदतपूर्व काढणे आम्ही हे करू

- क. मुदत पूर्ण होण्याआगोदर मुदती ठेवीचे पैसे काढण्याची कार्यपद्धती तुम्हाला कळवू.
- ख. मुदती ठेवीतील पैसे मुदत पूर्ण होण्याहादी काढण्यासंबंधातील व्याजाचे धोरण तुम्हाला कळवू.

### मुदत पूर्ण केलेल्या मुदती ठेवीचे नूतनीकरण

तुम्ही जर मुदतपूर्तीच्या तारखेनंतर तुमच्या ठेवीचे नूतनीकरण करणार असाल तर त्यासाठी लागू होणारा व्याजाचा दर आम्ही तुम्हाला सांगू.

### ठेवींच्या समोर अग्रिमा

मुदत ठेवींच्या समोर उपलब्ध असलेली कर्जे /ओव्हरड्राफ्ट तुम्हाला स्पष्ट करू.

### 8.1.3 'नो फ्रिल्स' खाते

आम्ही तुम्हाला "शुन्य" किंवा अत्यंत किमान शिल्लक रकमेने एक मूलभूत बँकिंग "नो फ्रिल्स" खाते उपलब्ध करून देऊ. अशा खात्यातील विविध सेवांसाठी लागू असणारे आकार स्वतंत्र दरसूचीमध्ये निर्दिष्ट केले जातील. अशा खात्यांमधील देण्याघेण्यांच्या व्यवहारांचे स्वरूप आणि संख्या ह्यावर निर्बंध असू शकतील, जे तुम्हाला खाते उघडताना पारदर्शक पद्धतीने सांगण्यात येतील.

### 8.1.4 अल्पवयीनांची खाती

अल्पवयीनांच्या नावे ठेव खाते कसे उघडायचे आणि त्याचे परिचालन कसे करायचे, हे तुम्ही विचारले असता, आम्ही तुम्हाला सांगू.

### 8.1.5 विशेष खाती

वरिष्ठ नागरिक, शारीरिक दृष्ट्या व्यक्त आणि निरक्षर व्यक्ती ह्यांच्यासारख्या विशेष ग्राहकांना आमच्याबरोबर बँकिंग व्यवहार करणे सोपे आणि सोयीचे जावे. ह्यासाठी आम्ही सर्वतोपरिने प्रयत्न

करू. ह्यामध्ये अशा अर्जादारांसाठी आणि ग्राहकांसाठी सोयीस्कर ठरणाऱ्या धोरणांचा, उत्पादनांचा आणि सेवांचा समावेश होईल.

एखाद्या अंध व्यक्तिला/शारीरिकदृष्ट्या दुर्बल व्यक्तिला आम्ही खाते उघडण्याची कार्यपद्धती आणि अन्य अटी व शर्ती, ह्यांची माहिती देऊ, मात्र त्याने/तिचे ह्यासाठी बँकेत व्यक्तिशः यायला हवे सोबत आ एखाद्या व्यक्तिला साक्षीदार म्हणून आणावे, जी खाते उघडणारी व्यक्ती आणि बँक दोघांच्याही परिचयाची असेल. निरक्षर आणि अंध व्यक्तित्ना चेक बुक सुविधा, सर्वसाधारणपणे दिली जात नाही. तथापि, किरकोळ कर्जे, सुविधा (युटिलिटी) बिले वैगरेंच्या कालिक भरण्यांच्या पूर्ततेसाठी चेक बुक जारी करण्याची विनंती आम्ही विचारात घेऊ शकू, जे करताना तुमच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी उपाययोजना करू.

### 8.1.6 निष्क्रिय/अप्रवर्ती खाते

आम्ही

क. खाते उघडताना तुम्हाला सांगू की तुमचे खाते किती काळ परिचालित न केल्यास ते निष्क्रिय/अप्रवर्ती खाते म्हणून गणले जाईल. तसेच तुमचे खाते निष्क्रिय/अप्रवर्ती ह्या वर्गवारीमध्ये समाविष्ट करण्यापूर्वी किंवा दावा न सांगितलेले खाते म्हणून त्याची गणना करण्यापूर्वी, तीन महिने अगोदर, तुम्हाला तसे कळवण्यात येईल. तसेच त्यासोबत सदरहू खाते सक्रिय करण्यासाठी लागणारे लागणारे आकारही तुम्हाला कळवले जातील.

ख. तुम्हाला खाते पुन्हा सक्रिय करायचे असल्यास त्यासाठी लागणारी कार्यपद्धती आम्ही तुम्हाला सांगू.

### 8.1.7 तुमचे खाते बंद करणे

सर्वसाधारण स्थितीमध्ये किमान 30 दिवसांची पूर्वसूचना दिल्याशिवाय आम्ही तुमचे खाते बंद करणार नाही. 'सर्वसाधारण' नसलेल्या म्हणून गणल्या जाणाऱ्या स्थितीमध्ये, खात्यामधील अयोग्य परिचालन वगैरेचा अंतर्भाव आहे. अशा सर्व प्रकरणी अगोदर जारी केलेल्या चेक्ससाठी तुम्हाला पर्यायी व्यवस्था कराव्या लागतील आणि अशा खात्यावर कोणतेही नवीन चेक्स जारी करणे थांबवावे लागेल.

### 8.2 समाशोधन चक्र/संकलन सेवा

आम्ही

क. संकलनासाठी दाखल केल्यानंतर तुम्ही किती दिवसांनी पैसे काढू शता आणि चेक संकलन धोरणाच्या अनुसार विलंबित व्याज मिळविण्यासाठी तुम्ही कधी पात्र ठरता अशा तपशिलांसह, आम्ही तुम्हाला स्थानिक विलेख आणि बाहेरगावचे विलेखन ह्याबाबत समाशोधन चक्राविषयी सांगू.

ख. आम्ही तुम्हाला जर बाहेरगावच्या चेक्ससाठी तात्काळ क्रेडिट देणार असू तर, तुम्ही दाखल केलेले विलेख केव्हापर्यंत क्रेडिट केले जातील, खात्यांचे सामाधानकारपणे परिचालन, वेगरे लागू होणाऱ्या अटी व शर्तीच्यासह, तपशील आम्ही तुम्हाला पुरवू.

ग. तुम्ही दाखल केलेला चेक विलेख जर रवाना करण्याच्या प्रक्रियेत गहाळ झाला तक्षर आम्ही चेक संकलन धोरणाच्या अनुसार कारवाई सुरु करू आणि हुल्लिकेट चेक/विलेख मिळण्यासाठी आवश्यक ते सर्व सहकार्य करू.

घ. तुम्ही जेव्हा तुमचे खाते उघडाल आणि आम्हाला जेव्हा कधी विचारात तेव्हा आम्ही तुम्हाला वरील माहिती पुरवू. आमच्या धोरणामध्ये कोणताही बदल झाल्यास, सुधारित धारण आमच्या वेबसाइटवर आणि आमच्या सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित केले जाईल.

### 8.3 रोकड देण्याघेण्याचा व्यवहार

तुमचे खाते जिथे असेल तेथे आम्ही काउंटरसर्वर स्विकारू आणि रोकड प्रदान करू. भारतीय रिझर्व बँकेच्या दिर्घशानांच्या अनुसार आम्ही आम्ही जुन्या/फाटक्यातुटक्या नोटा आणि किंवा छोट्या मूलांची नाणी बदलून देऊ.

निर्देशित रकमेच्या पुढच्या देण्याघेण्याच्या व्यवहारांमध्ये तुमचा पॅन नंबर आमच्याकडे प्रस्तुत करावा लागेल.

### 8.3.1 प्रत्यक्ष नावे आणि स्थायी सूचना

आम्ही

क. प्रत्यक्ष नावे/स्थायी सूचना कशाप्रकारे काम करतात आणि तुम्ही त्यांची नोंदणी कशी करू शकता/त्या रद्द कशा करू शकता आणि त्यांच्याशी संबंधित आकार, ह्याची माहिती तुम्हाला खाते उघडताना सांगू.

ख. थेट नावे जसे की इलेक्ट्रॉनिक क्लीअरिंग सर्विस (ईसीएस) साठी आणि अन्य स्थायी सूचनांसाठी तुमच्या अध्यादेशांच्या अनुसार आम्ही कृती करू; अध्यादेशाची कार्यवाही करताना कोणताही विलंब वा असफलता येऊन त्यामुळे जर का आर्थिक तोटा वा वाडीव खर्च सोसावा लागला तर बँकेच्या भरपाई धोरणाच्या अनुसार आम्ही त्याची भरपाई करू. तुमच्या खात्यातील अपुऱ्या शिलकीमुळे अध्यादेशाची कार्यवाही करता आली नाही तर वेळोवेळी सुधारित स्वरूपातील दरसूचीच्या अनुसार आम्ही दंड आकारू.

ग. आम्ही जेव्हा वित्तप्रेषणाच्या एजंटच्या स्वरूपात काम करत असू तेव्हा इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवेच्या (ईपीएस) बाबतीत वित्तप्रेषण करताना वित्तप्रेषणाच्या प्राप्तकर्त्याला वित्तप्रेषण सूचना पाठवू.

घ. प्रत्यक्ष नावे अंतर्गत तुमचे खाते अनधिकृपणे/गफलतीने नावे केले गेल्यास ते निश्चित झाल्यानंतर तुमच्या खात्यावर व्याजासह परतावा तातडीने जमा केला जाईल आणि बँकेच्या भरपाईच्या धोरणाच्या अनुसार तुम्हाला भरपाई दिली जाईल.

### 8.4 आदान रोखण्याची सुविधा

आम्ही

क. तुम्ही जारी केलेल्या चेकच्या संदर्भात आदान रोखण्याबाबतच्या सूचना आम्ही स्वीकारू. तुमच्या सूचना पोहोचल्यावर आम्ही ताबडतोब त्यासंबंधीची पोचपावती देऊ आणि चेक आम्ही अगोदर समाशोधित केला नसल्यास तात्काळ कारवाई करू.

ख. त्यासाठी जो आकार असेल तो आम्ही लावू आणि वेळोवेळी सुधारित दरसूचीमध्ये त्याचा समावेश करू.

ग. आदान रोखण्यासंबंधीच्या सूचनांची पोचपावती दिल्यानंतर जर का चेक चुकता करण्यात आला तर बँकेच्या भरपाईच्या धोरणांच्या अनुसार आम्ही त्याची भरपाई देऊ.

### 8.5 तुमच्या द्वारे जारी केल्या गेलेल्या चेक्स/नावे सूचना

आम्ही

क. तुमच्या खात्यातून चुकते केले गेलेले मूळ चेक्स/नावे सूचना वा त्यांच्या प्रती वा प्रतिमा आम्ही कायद्याने आवश्यक अशा कालावधीपर्यंत जतन करू.

ख. आमच्याकडे रेकॉर्ड उपलब्ध असेल तोपर्यंत पुरावा म्हणून आम्ही तुम्हाला चेक/नावे सूचना वा त्याची एक प्रत देऊ चेकबाबत/नावे सूचनाबाबत काही विवाद असल्यास, विनंती जर एका वर्षाच्या कालावधीत केलेली असेल तर कोणताही दंड आकारला जाणार नाही. आणि एका वर्षाच्या कालावधीच्या नंतर दरसूचीच्या अनुसार दंड आकारला जाईल.

ग. न चुकते केले गेलेले चेक्स आणि तारखा उलटून गेलेले चेक्स ह्यांच्या कारवाईबाबत आम्ही तुम्हाला सांगू. तुमच्या खात्यामध्ये शिल्लक कमी असल्याने चुकते न केले जाऊन परत पाठवलेल्या चेक्ससाठी आम्ही आकार लावू. दंड स्वरूपातील आकारांचे तपशील वेळोवेळी सुधारित दर सूचीमध्ये समाविष्ट केले जातील.

### 8.6 शाखा बंद होणे/स्थलांतरित केली जाणे

आम्ही जर का आमची शाखा बंद वा स्थलांतरित करू इच्छित असू तर आम्ही तुम्हाला :

क. तुमच्या केंद्रामध्ये कोणत्याही अन्य बँकेची एखादी शाखा कार्यरत नसेल तर तीन महिने अगोदर सूचना देऊ आणि बँकिंग सेवा ह्यापुढेही कशा जारी ठेवू त्याची माहिती कळवू.

ख. तुमच्या केंद्रामध्ये कोणत्याही अन्य बँकेची एखादी शाखा कार्यरत असेल तर 2 महिने अगोदर सूचना देऊ.

### 8.7 दिवंगत खातेधारकांच्या संबंधात दाव्यांचे निवारण

#### 8.7.1 दिवंगत खातेधारकांच्या खात्याच्या निवारणासाठी आम्ही एक सरळसाठी प्रक्रिया अनुसरू

#### क. उत्तरजीवी/नामांकन कलमासहित खाती

दिवंगत ठेवीदाराच्या ठेवीच्या खात्याच्या बाबतीत ठेवीदाराचे जेव्हा नामांकन सुविधेचा उपयोग केला असेल आणि यथोचित नामांकन केले असेल वा जेथे खाते उत्तरजीवी कलमासह (''दोघांपैकी एक उत्तरजीवी'' किंवा ''कुणीही एक वा उत्तरजीवी'' किंवा ''पहिला वा उत्तरजीवी'' किंवा ''नंतरचा वा उत्तरजीवी'') असेल तेथे ठेव खात्यातील शिल्लक रक्कम उत्तरजीवी/दिवंगत खातेधारकाची नामित व्यक्ती ह्यांना चुकती करण्यात येईल. मात्र त्यासाठी

i) उत्तरजीवी/नामित व्यक्ती ह्यांचा परिचय आणि खातेधारकाचा मृत्यू घडल्याची सत्यस्थिती, यथोचित दस्तऐवज स्वरूपातील पुराव्याद्वारे प्रस्थापित व्हायला हवी.

ii) दिवंगत व्यक्तीच्या खात्यातून रक्कम चुकती न करण्यासाठी सक्षम न्यायालयाने बँकेला कोणताही आदेश पाठवलेला नसावा.

iii) उत्तरजीवीना/नामित व्यक्तींना हे स्पष्ट केलेले असावे की त्यांना दिवंगत व्यक्तींच्या कायदेशीर वारसांचे विश्वस्त म्हणून बँकेकडून ही रक्कम दिली जात आहे. ह्याचाच अर्थ असा की ज्यांना ही रक्कम चुकती करण्यात आली ते उत्तरजीवी/नामित व्यक्ती ह्यांच्या विरोधात कुणाही व्यक्तीला काही अधिकार किंवा दावा असल्यास अशा आदानाचा त्यावर परिणाम होणार नाही.

उपरोक्त अटींच्या सापेक्ष उत्तरजीवी (ला/ना)/नामित व्यक्ती (ला/ना) पैसे चुकते केल्यानंतर बँकेचे दायित्व पूर्णपणे विमुक्त होईल. अशा प्रकरणांमध्ये, दिवंगत ठेवीधारकांच्या उत्तरजीवी (ला/ना)/नामित व्यक्ती (ला/ना) वारसा प्रमाणपत्र, कार्यवाहीचे पत्र किंवा मृत्युपत्रमागण वेगरे दाखल करण्याचा आग्रह न धरताच, किंवा दिवंगत खातेधारकाच्या खात्यामध्ये कितीही रक्कम जमा असली तरी उत्तरजीवी/नामित व्यक्तीकडून (व्यक्तीकडून) क्षतिपूर्तीचा बॉन्ड किंवा जामीन न मिळवताच पैसे चुकते केले जातील.

#### ख. उत्तरजीवी/नामित कलमाविना खाते

दिवंगत ठेवीदाराचे जेव्हा कुणालाही नामित केले नसेल (जसे की एक व्यक्तीद्वारे वा संयुक्तपणे परिचालन करावयाचे) तशा प्रकरणी सामान्य माणसाला गैरसोयीचे ठरू नये किंवा अनाठायी त्रास होऊ नये ही अनिवार्य गरज लक्षात घेऊन ठेवीदाराच्या कायदेशीर वारसाला (ना) परतफेड करण्यासाठी एक सरळसाठी कार्यवाही अंगिकारू. आमची जोखीम व्यवस्थापन प्रणाली डोव्हासामोर ठेवून आम्ही दिवंगत ठेवीदाराच्या खात्यामधील शिल्लक रकमेसाठी किमान प्रारंभिक सीमा निर्धारित करू. ज्या सीमेपर्यंत क्षतिपूर्ती पत्राच्या शिवाय कोणतेही अन्य दस्तऐवज न मागावाच दिवंगत ठेवीदारांच्या संबंधित दाव्यांचे निवारण केले जाऊ शकेल.

#### ग. मुदती ठेवी खात्यांची मुदतपूर्व समाप्ती

मुदती ठेवीच्या बाबतीत आम्ही खाते उघडण्यासाठी फॉर्ममध्येच एक कलम जोडू, ज्यानुसार ठेवीदाराचे निधन झाल्यावर, मुदती ठेवीची मुदतपूर्व समाप्ती करण्याला अनुमती दिली जाईल. संबंधित खाते उघडण्याच्या फॉर्ममध्ये अशा अटी ज्यांच्या अधीन अशा मुदतपूर्व पैसे काढण्याला अनुमती दिली जाईल. अशा मुदतपूर्व पैसे काढण्यावर कोणताही दंड आकारला जाणार नाही.

घ. दिवंगत ठेवीदाराच्या नावे रोकडीचा प्रवाह ठेवी खात्याच्या उत्तरजीवी/नामित व्यक्तींना त्रास होऊ नये ह्यासाठी आम्ही दिवंगत खातेधारकांच्या नावे प्रक्रियांतर्गत रोकडीच्या, प्रवाहच्या संबंधात योग्य करार/उत्तरजीवी/नामित व्यक्तीकडून प्राधिकार प्राप्त करू. ह्या संबंधात आम्ही खालील दोन विकल्पांपैकी कोणतातरी एक अंगिकारण्याचा विचार करू.

i) दिवंगत श्री \_\_\_\_\_ च्या संपत्तीच्या रुपामध्ये तयार करण्यात आलेले खाते उघडण्यासाठी दिवंगत खातेधारकाचे उत्तरजीवी/नामित व्यक्तीद्वारा आम्हाला प्राधिकृत केले जावे. अशा खात्यामध्ये दिवंगत खातेधारकाच्या नावे प्रक्रियांतर्गत प्रवाह जमा करण्याची अनुमती दिली जाईल.

मात्र, त्यासाठी पैसे न काढले जाणे गरजेचे आहे. किंवा ii) उत्तरजीवी/नामित व्यक्ती द्वारे आम्हाला प्राधिकृत केले जावे की आम्ही वित्तप्रेषकाला "खातेधारक दिवंगत लिहून प्रक्रियांतर्गत प्रवाह परत करू शकू आणि त्यानुसार उत्तरजीवी/नामित व्यक्तींना सूचना देऊ शकू. त्यानंतर उत्तरजीवी नामित व्यक्ती/कायदेशीर वारस वित्तप्रेषकाशी संपर्क साधून परक्राम्य विलेख वा ईसीएसच्या द्वारे योग्य लाभार्थी व्यक्तीला चुकते करण्याविषयी सांगू शकतात.

### 8.7.2 दाव्यांच्या निवारणासाठी कालमर्यादा

आम्ही दिवंगत ठेवीदारांशी संबंधित दाव्यांच्या निवारणासाठी दावा मिळण्याच्या तारखेपासून 15 दिवसांच्या आत उत्तरजीवी/नामित व्यक्तीला पैसे चुकते करण्याचा प्रयत्न करू, जे बँकेला समाधासकारक वाटेल अशा पद्धतीने ठेवीदाराच्या मूल्याचा पुरावा आणि दाव्याच्या अनुरूप परिचय सादर करण्याच्या अधीन असेल.

### 8.8 सुरक्षित ठेव लॉकर

आम्ही ही सेवा देऊ करत असल्यास आम्ही सुरक्षा ठेव लॉकरसह तसेच मूल्यवान वस्तू सुरक्षित ठेवण्यासाठी लागू असलेले नियम आणि कार्यपद्धती ह्यांचा संपूर्ण तपशील तुम्हाला देऊ.

### 8.9 परकीय चलन सेवा

क. तुम्ही जेव्हा परकीय चलनाची खरेदी किंवा विक्री करता, तेव्हा आम्ही तुम्हाला ह्या सेवांची माहिती, परकीय चलनाच्या देण्याघेण्याच्या व्यवहारांसाठी लागू होणारे विनिमय दर तसेच अन्य आकारांचा तपशील देऊ. हे जर का शक्य नसेल तर आम्ही तुम्हाला ह्याची गणना कशी केली जाते ते सांगू.

ख. तुम्हाला जर का पैसे परदेशांमध्ये स्थानांतरित करायचे असतील, तर आम्ही ते कसे करायचे ते सांगू आणि पुढील माहिती देऊ.

i) सेवांचे विवरण आणि त्यांचा वापर कसा करायचा.

ii) तुम्ही परदेशांमध्ये पाठवलेले पैसे तिथे केव्हापर्यंत पोहोचतील, तसेच विलंब झाल्यास कारणांचा तपशील.

iii) परकीय चलनामध्ये परिवर्तन करताना लागू होणारा विनिमयाचा दर (देण्याघेण्याच्या व्यवहाराच्या वेळी हे शक्य नसल्यास, आम्ही नंतर दर सांगू.)

iv) तुम्हाला भराव्या लागणाऱ्या कमिशनचे वा आकाराचे तपशील, तसेच पैसे ज्या व्यक्तीकडे पोहोचणार आहेत त्या व्यक्तीलाही परदेशी बँकांचा आकार भरावा लागू शकेल असा इशारा.

v) परदेशी पैसे चुकते करण्यासंबंधी तुम्ही पुरवलेली माहिती पुरेशी आहे की नाही ते आम्ही तुम्हाला सांगू. काही विसंगती वा अपूर्ण दस्तऐवजीकरण अशा प्रकरणी आम्ही तुम्हाला तात्काळ सूचित करू आणि त्यांच्या दुरुस्तीसाठी/पूर्ततेसाठी तुम्हाला मदत करू.

vi) परदेशातील तुमच्या बँकेच्या खात्यातून पैसे स्थानांतरित झाल्यावर, आम्ही तुम्हाला पोहोचलेली मूळ रक्कम, तसेच लावले गेल्यास, जे काही असतील ते आकार, ह्याविषयी तुम्हाला सांगू. पैसे पाठवणाऱ्याने जर सर्व आकार भरण्याचे कबूल केले असेल तर तुमच्या खात्यामध्ये रोकड जमा करताना आम्ही कोणतेही आकार घेणार नाही.

vii) आमच्याकडून दिल्या जाणाऱ्या परकीय चलन सेवांच्या संबंधीच्या नियामक अपेक्षा वा अटीबाबत, तुम्ही जेव्हा विनंती कराल, तेव्हा आम्ही तुम्हाला मार्गदर्शन करू.

viii) रक्कम जमा होण्यासाठी देय तारखेनंतर विलंब झाल्याच्या प्रकरणी तुम्हाला पुढील गोष्टींसाठी भरपाई दिली जाईल.

(क) देय तारखेनंतरच्या देय कालावधीच्या ध्याजामुळे झालेला कोणताही तोटा (ख) बँकेच्या भरपाईच्या धोरणाच्या अनुसार परकीय चलनाच्या दरातील प्रतिकूल फेरफार.

ix) नियामक/वैधानिक सूचनांच्या अंतर्गत जारी करावयाची सर्व प्रमाणपत्रे विनाशुल्क जारी केली जातील.

### 8.10 भारतामध्ये वित्तप्रेषण

तुम्हाला जर भारतामध्ये पैसे पाठवायचे असतील तर आम्ही तुम्हाला ते कसे करायचे ते सांगू, तसेच

क. सेवांचे विवरण आणि त्यांचा उपयोग कसा करायचा ते सांगू,

ख. तुमच्या गरजांच्या अनुसार पैसे पाठवण्याचा सर्वोत्तम मार्ग सूचू.

ग. तुम्हाला ह्या सेवेसाठी वेळोवेळी भराव्या लागणाऱ्या कमिशनसह वेगवेगळ्या आकारांचा तपशील उघड करू. कोणताही विलंब झाल्यास तुम्हाला झालेला तोटा/करावे लागलेले अतिरिक्त खर्च ह्यांची बँकेच्या भरपाई धोरणानुसार आम्ही भरपाई करू.

### 8.11 उधार देणे

तुम्हाला पैसे देण्यापूर्वी किंवा तुमचा ओव्हरड्राफ्ट, क्रेडिट कार्ड मर्यादा वाढवण्यापूर्वी तुम्ही परतफेड करू शकाल का ह्याचे आम्ही मूल्यांकन करू.

आम्ही तुम्हाला मदत करू शकत नसल्यास, अर्ज केलेल्या कर्जाची रक्कम दोन लाख रुपयांपेक्षा अधिक नसल्यास तुमचा अर्ज नाकारण्याची कारणे आम्ही तुम्हाला लेखी कळवू. तुमच्या दायित्वांसाठी जर का कुणाची हमी वा अन्य प्रतिभूती आम्ही स्वीकारावी अशी तुमची इच्छा असेल तर तुम्हाला हमी वा अन्य प्रतिभूती देणारी व्यक्ती किंवा त्यांचे कायदेविषयक सल्लागार ह्यांना तुमच्या अर्थसहाय्याविषयी गोपनीय माहिती देण्यासाठी तुमची अनुमती मागू शकू. तसेच आम्ही पुढील गोष्टीही करू.

क. त्यांच्या बांधीलकी आणि त्यांच्या निर्णयाचे संभाव्य आनुषंगिक परिणाम त्यांना समजले आहेत का, ह्याची खात्री करून घेण्यासाठी त्यांनी कायदेविषयक स्वतंत्र मार्गदर्शन मिळवण्याकरिता त्यांना प्रोत्साहन देऊ. (जिथे उचित ठरेल, तेथे आम्ही त्यांना सही करायला लावू, त्या दस्तऐवजांमध्ये तेथे ह्या शिफारसी स्पष्ट आणि उघड सूचना स्वरूपात सामावलेल्या असतील)

ख. त्यांनी दिलेली हमी वा अन्य प्रतिभूती, ह्यामुळे, तुमच्या ऐवजी किंवा तुमच्या जोडीनेच ते जबाबदार असल्याचे त्यांना सांगू.

ग. त्यांचे दायित्व काय असेल ते त्यांना सांगू.

### 8.11.1 ऋण उत्पादन

कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची कार्यवाही पुढीलप्रमाणे:

क. एखादे कर्ज उत्पादन देताना, आम्ही त्याविषयी लागू असलेल्या व्याजदराविषयी, कार्यवाहीसाठी मुदत-पूर्व पर्यायांसाठी, काही शुल्के/आकार असल्यास त्याविषयी, तसेच ऋणकोच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या अन्य कोणत्याही बाबींविषयी माहिती देऊ, ज्यामुळे तुम्हाला अन्य बँकांबरोबर अर्थपूर्ण तुलना करणे शक्य होईल आणि तुमचा निर्णय हा माहितीपूर्ण सुज्ञ असेल.

ख. कर्जाच्या अर्जाच्या कार्यवाहीसाठी आवश्यक असलेला तपशील अर्ज भरून घेतानाच तुमच्याकडून मिळवला जाईल आणि आम्हाला त्याव्यतिरिक्त काही माहिती हवी असल्यास आम्ही तुमच्याशी ताबडतोब संपर्क साधू.

ग. कर्जाच्या रकमेच्या मर्यादेबरोबर तुम्हाला त्यासाठी असलेल्या अटी व शर्ती आम्ही कळवू.

घ. तुम्ही विनंती केल्यास दस्तऐवजांच्या तुम्ही कार्यन्वित केलेल्या सर्व अधिप्रमाणित प्रती आणि कर्जाच्या दस्तऐवजांमध्ये नमूद कलेल्या सर्व दस्तऐवजांची एकेक प्रत आमच्या खाचने तुम्हाला देऊ.

ङ. कर्ज देताना आम्ही लिंग, जात आणि धर्म ह्यांच्या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही. तथापि, ह्यामुळे समाजाच्या वेगवेगळ्या वर्गांसाठी घडवण्यात आलेल्या योजनांना प्रवर्तित करण्याकरिता वा त्यामध्ये सहभाग घेण्याकरिता आम्हाला प्रतिबंध होणार नाही.

च. सर्वसाधारण स्थितीत, ऋणको वा एखादी बँक/वित्तीय संस्था ह्यांनी कर्जाचे खाते स्थानांतरित करायची विनंती केल्यास आम्ही ती आमलात आणू.

### 8.12 हमी

तुम्ही एखाद्या कर्जासाठी हमीदार व्हायच्या विचारात असाल तर आम्ही तुम्हाला पुढील गोष्टीविषयी सांगू.

क. हमीदार म्हणून तुमचे दायित्व.

ख. बँकेला तुम्ही वचनबद्ध होत असलेल्या दायित्वाची रक्कम.

ग. तुमचं दायित्व चुकते करण्यासाठी आम्ही तुम्हाला सांगू अशी परिस्थिती.

घ. तुम्ही हमीदार म्हणून पैसे चुकते करण्यासाठी असणाल ठरल्यास ती फेडण्यासाठी बँकेतील तुमची अन्य रक्कम आम्ही वागू शकतो का ?

ङ. हमीदार म्हणून तुमचं दायित्व एका मर्यादित रकमेपुरतं आहे, की ते अमर्याद आहे ?

च. हमीदार म्हणून तुमचं दायित्व डिस्चार्ज केलं जाईल अशी वेळ आणि परिस्थिती, तसेच आम्ही त्यांसंबंधी तुम्हाला कसे सूचित करू, ती पद्धती.

### 8.13 सर्वसाधारण माहिती

क. कर्ज/क्रेडिट कार्ड मंजूर झाल्याचे सांगताना आम्ही तुम्हाला आमच्या कर्ज व क्रेडिट कार्ड उत्पादनांची ठळक वैशिष्ट्ये, आणि त्यासह लागू असलेली शुल्के/आकार ह्याविषयी कळवू.

ख. तुम्हाला अर्ज करता येण्यासाठी तुमच्याकडून आवश्यक असलेली माहिती/दस्तऐवजीकरण ह्याबाबत तुम्हाला मार्गदर्शन करू. तसेच तुमचा परिचय, पत्ता, नोकरी वगैरेच्या पूर्ततेसाठी वैधानिक प्राधिकार्यांकडून निर्देशित केलेल्या अन्य कोणत्याही दस्तऐवजांसंबंधी (उदा. पॅन तपशील) आम्ही तुम्हाला सूचना देऊ.

ग. क्रेडिट कार्ड अर्जामध्ये तुम्ही उल्लेख केलेल्या तपशिलांच्या पडताळणीसाठी आम्ही तुमच्या निवासस्थानच्या आणि/किंवा बिझनेस टेलिफोन नंबरना फोन करू आणि/किंवा त्या कामासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे तुमच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर व्यक्तिशः येऊन तुमची भेट घेऊ.

घ. आम्ही तुम्हाला ओव्हरड्राफ्ट देऊ केल्यास किंवा तुमच्या विद्यमान ओव्हरड्राफ्ट मर्यादेमध्ये वाढ घडवल्यास तुमचा ओव्हरड्राफ्ट हा आम्ही मागणी केल्यावर वा अन्यथा फेडावा लागेल, ते तुम्हाला सांगू गरज पडल्यास, ओव्हरड्राफ्टच्या रकमेची गणना कशी केली जाईल आणि कर्जाच्या रकमेवरील व्याजाची गणना कशी केली जाईल ते देखील तुम्हाला कळवू.

### 8.14 क्रेडिट कार्ड

#### 8.14.1 सर्वसाधारण माहिती

क. तुम्ही जेव्हा कार्डसाठी अर्ज कराल, तेव्हा आम्ही तुम्हाला शुल्के आणि व्याजस्वरूपातील आकार, थकलेल्या देय रकमांच्या गणनेची पद्धती आणि समाप्तीची प्रक्रिया, अशा संबंधित अटी व शर्ती, तसेच कार्डचे परिचलन करण्यासाठी तुम्हाला उपयुक्त ठरू शकणारी अन्य माहिती, ह्याबाबत खुलासा करू.

ख. तुम्ही एखादे उत्पादन/सेवा मिळवताना/त्यासाठी अर्ज करताना आमच्या लिखित टर्न अरउंड टाइमविषयी तुम्हाला सूचना देऊ.

ग. तुमच्या पहिल्या कार्डासोबत आम्ही तुम्हाला तपशीलवर अटी व शर्ती, तसेच तुमचं कार्ड गहाळ झालं असता/त्याचा दुरुपयोग केला असता तुमच्या खात्यावर लागू होणारे तोटे आणि तुमच्या कार्डाच्या वापराच्या संदर्भातील अन्य संबंधित माहिती तुम्हाला पाठवू.

घ. तुमच्या कार्डाच्या विवर्णातील एखादा देण्याघेण्याचा व्यवहार तुम्हाला ओळखता न आल्यास, तुम्ही विचारणा केली असता, आम्ही तुम्हाला अधिक तपशील देऊ. तुमचा विवाह मुद्दा आम्हाला जेव्हा स्वकाराई नसेल तेव्हा आम्ही तुम्हाला संबंधित देण्याघेण्याच्या व्यवहारातील तुमच्या सहमतीचा पुरावा देऊ.

#### 8.14.2 क्रेडिट कार्ड/पिन जारी करणे

क. आम्ही तुमचे क्रेडिट कार्ड/पिन, केवळ पत्रव्यवहारासाठी केवळ तुम्ही उल्लेखलेल्या पत्त्यावर किंवा पत्रव्यवहारासाठी तुम्ही दिलेल्या पत्त्यावर पाठवणे शक्य न झाल्यास तुम्ही पुरवलेल्या पर्यायी पत्त्यावर कुरियर/पोस्टाद्वारे रवाना करू.

ख. क्रेडिट कार्ड जारी करण्यासाठी तुमची रूपरेखा आम्हाला योग्य वाटल्यास आम्ही तुम्हाला निष्क्रिय करण्यात आलेले (वापरासाठी तयार नसलेले) कार्डही जारी करू शकतो. आणि अशा प्रकारे निष्क्रिय करण्यात आलेले कार्ड हे ऑक्टिव्हेशनसाठी आवश्यक अशी पावलं तुम्ही उचलल्यानंतरच आणि अन्य निर्देशित अटीच्या सक्तीय केले जाईल.

- ग. आम्ही केवळ तुमच्या अनुमतीने तुमच्या कार्डवर कर्ज देऊ शकू/क्रेडिट कार्डाच्या सुविधा प्रदान करू/कर्जाची मर्यादा वाढवू.
- घ. जेव्हा पिन (वैयक्तिक परिचय क्रमांक) अॅलॉट केला जाईल, तेव्हा तुमच्या पत्रव्यवहाराच्या पत्त्यावर तो स्वतंत्रपणे पाठवला जाईल.

### 8. 14.3 क्रेडिट कार्ड विवरण

- क. तुम्हाला तुमच्या क्रेडिट कार्ड खात्याचे व्यवस्थापन करण्यासाठी आणि क्रेडिट कार्ड वापरून तुम्ही केलेल्या खरेदीचे/काढलेल्या पैशांचे तपशील तपासण्यासाठी मदत होण्याकरिता, आम्ही तुम्हाला तुमच्या क्रेडिट कार्डाच्या देण्याघेण्याचे तपशील 'मासिक डाके' ने आणि तुमची इच्छा असल्यास इंटरनेट पाठवण्याची सुविधा विनाशुल्क देऊ. क्रेडिट कार्ड विवरण दर महिन्याच्या पूर्वनिर्धारित तारखेला तुमच्या पत्रव्यवहाराच्या पत्त्यावर विनाशुल्क पाठवण्यात येईल.
- ख. तुम्हाला जर का ही माहिती पोहोचली नाही, तर कृपया तुम्ही आमच्याशी संपर्क साधावा, म्हणजे आम्ही तुम्हाला संबंधित तपशील पुन्हा पाठवण्याची व्यवस्था करू. ज्यामुळे तुम्हाला वेळीच पैसे चुकते करता येतील आणि काही गफलती असतील तर त्या दृष्टिपथास आणता येतील.
- ग. शुल्कांच्या आणि आकारांच्या अनुसूचीमध्ये तसेच अटी/शर्तीमध्ये काही बदल झाल्यास आम्ही ते तुम्हाला कळवू/अधिसूचित करू. सर्वसाधारणपणे, (व्याजाचे दर आणि नियामक गरजांची फलश्रुती असलेले बदल ह्याच्याखेरीज) बदल किमान एक महिन्याची सूचना दिल्यानंतर भावी काळात कार्यन्वित होतील. हे बदल खात्याच्या मासिक विवरणासह वा त्याच्या प्रतीसह अधिसूचित केले जातील.

### 9 तुमची खाती सुरक्षित ठेवणे

#### 9.1 सुरक्षित आणि विश्वसनीय आदान प्रणाली

उद्योगाच्या स्वरूपात आम्ही तुम्हाला सहकार्य देऊ, ज्यामुळे तुम्हाला भरवशाच्या बँकिंग आणि तुम्ही विश्वास ठेवू शकाल अशा आदान प्रणालीचा लाभ होईल. सुरक्षा व्यवस्थेचा एक भाग ह्या स्वरूपात जवळून निगराणी करण्यासाठी आम्ही सीसीटीव्ही लावू.

#### 9.2 आम्हाला तारखेबद्धकृत जयत ठेवणे

तुम्ही जेव्हा खाली दिलेल्या गोष्टींमध्ये काही बदल कराल तेव्हा शक्य तेवढ्या लवकर/आम्हाला त्याबाबत कळवा.

- क. नाव:
- ख. पत्ता:
- ग. फोन नंबर: किंवा
- घ. ई-मेलचा पत्ता (ह्या मार्गे आम्ही तुमच्याशी संपर्क करू शकत असल्यास)

#### 9.3 तुमच्या खात्याची तपासणी करणे

- क. आम्ही अशी शिफारस करतो की तुम्ही तुमचे विवरण वा पासबुक ह्याची नियमितपणे तपासणी करावी. त्यातील एखाद्या व्यवहाराची नोंद तुम्हाला चुकीची वाटली तर तुम्ही शक्य तितक्या लवकर आम्हाला तसे सांगावे, म्हणजे आम्हाला त्याचा तपास करणे शक्य होईल. प्रत्यक्ष नावे आणि स्थायी सूचना ह्यांची नियमित तपासणी केल्यामुळे तुम्हाला तुमचे पैसे जेथे जायला हवे आहेत तेथेच ते पोहोचले असल्याची खात्री करून घ्यायला मदत होईल.
- ख. आम्हाला तुमच्या खात्यातील एखाद्या देण्याघेण्याच्या व्यवहाराचा तपास घ्यायचा झाल्यास, तुम्ही आम्हाला आणि त्या कामात आम्हाला पोलिसांना/अन्य तपास संस्थांना अंतर्भूत करावेसे वाटल्यास त्यांना सहकार्य घ्यायला हवे.

#### 9.4 काळजी घेणे

तुमच्या खात्यातून अफरातफर होण्याला प्रतिबंध होण्यासाठी तसेच त्याच्या सुरक्षेसाठी तुमचे चेक्स, पासबुक, कार्ड्स, पिनस आणि अन्य सुरक्षा माहितीची तुम्ही नीट काळजी घ्यायला हवी. त्यासाठी कृपया खालील सूचनांचे पालन करा:

- क. पुढील गोष्टी करू नका.
- i) तुमचे चेक बुक आणि कार्ड्स एकत्र ठेवणे.
- ii) कोऱ्या चेक्सवर सही करून ठेवणे.
- iii) तुमचे कार्ड, पिन, पासवर्ड वा अन्य सुरक्षा माहिती आखणी कुणाला वापरायला परवानगी देणे.

iv) तुमचा पिन, पासवर्ड वा अन्य सुरक्षा माहिती कुठे लिहून वा नोंदवून ठेवणे.

v) तुमच्या खात्याचा तपशील, पासवर्ड किंवा अन्य सुरक्षा माहिती आणखी कुणाला न देणे.

#### ख. नेहमी:

i) तुम्ही चेक जर का पोस्टाने पाठवणार असाल तर तुम्ही ज्या व्यक्तीला चेक देत असाल तिचे नाव स्पष्ट लिहा, ज्यामुळे अफरातफरीला प्रतिबंध करायला मदत होते. आम्ही तुम्हाला अशी शिफारस करू की चेक लिहिताना उलटा कार्बन पेपर ठेवा, ज्यामुळे रासायनिक फेरफार रोखता येतात.

ii) तुम्ही जर का पिन बदलणार असाल तर नवीन पिन काळजीपूर्वक निवडा.

iii) तुमचा पिन, पासवर्ड वा अन्य सुरक्षा माहित लक्षात ठेवा आणि त्यासंबंधात कोणताही लेखी पत्रव्यवहार असल्यास तो नष्ट करा.

iv) तुमचे वैयक्तिक ताब्यामध्ये सुरक्षितपणे जतन केलं जाण्यासाठी आणि तुमचा पिन, पासवर्ड व अन्य सुरक्षा माहिती सदोदित गुप्त रहाण्यासाठी योग्य पावले उचला.

v) कार्ड पावत्या सुरक्षित ठेवा आणि काळजीपूर्वक नष्ट करा.

vi) तुम्ही जर का चेक बँक खात्यामध्ये भरणार असाल तर चेकवर खातेधारकाचे नाव लिहा (करखा बँक खाते - चॅज) चेकच्या रिकाम्या जागेवर एक रेष काढा म्हणजे अनधिकृत व्यक्ती अतिरिक्त आकडे वा नाव-जोडू शकणार नाही.

ग. तुमचे कोड/चेकबुक ह्यांचा दुरुपयोग होऊ नये ह्यासाठी सुरक्षा मिळण्याकरिता तुम्ही काय करायला हवे हे आम्ही तुम्हाला सूचित करू.

घ. तुमचे चेक बुक, पास बुक किंवा एटीएम/डेबिट कार्ड गहाळ झाल्यास वा चोरीला गेल्यास किंवा दुसऱ्या कुणाला तुमचा पिन वा अन्य सुरक्षा माहिती मिळाल्यास तुमच्याकडून त्यासंबंधी सूचना मिळाल्यानंतर त्यांचा दुरुपयोग रोखण्यासाठी आम्ही त्वरित पावले उचलू.

ङ. तुमचे चेक बुक, पास बुक, कार्ड हरवले आहे वा चोरीला गेले आहे वा तुमच्या पिन, पासवर्ड वा अन्य सुरक्षा माहिती आणखी कुणाला तरी कळली आहे असा तुम्हाला संशय आल्यास वा आढळल्यास लवकरात लवकर तुम्ही आम्हाला ते कळवणे गरजेचे आहे.

च. गहाळ झाल्याची माहिती, तुम्हाला दिलेल्या 24 तास टोल फ्री नंबरवर तुम्ही आम्हाला कळवू शकता आणि त्याला अनुमोदन देण्यासाठी आम्हाला तात्काळ लेखीही कळवा. दुसरा उपाय असा की, ह्या उद्देशानेच तुम्हाला तुमच्या पत्त्यावर ई-मेल पाठवूनही तुम्ही आम्हाला कळवू शकता.

छ. जोपर्यंत आम्हाला अधिसूचित केले जात नाही, तोपर्यंत होण्याच्या दुरुपयोगाची जबाबदारी तुमची राहिल.

#### 9.5 इंटरनेट बँकिंग

तुम्ही काही सामान्य दक्षता घेतल्यास ऑनलाइन बँकिंग हे सुरक्षित आणि सोयीस्कर आहे. कृपया तुम्ही खालील सूचनांचे पालन करा.

क. तुमच्या इंटरनेट बँकिंग साइटला थेट विजित करा. दुसऱ्या कोणत्याही साइटच्या वा ई-मेलच्या माध्यमातून साइटवर जाऊ नका किंवा डोमेनचे प्रदर्शित नाव तपासून घ्या, ज्यामुळे स्फूफ वेबसाइटपासून बचाव केली जाऊ शकेल.

ख. तुमचा पासवर्ड किंवा पिन मागणाऱ्या कोणत्याही ई-मेलकडे दुर्लक्ष करा आणि त्याचा तपास घेण्यासाठी आम्हाला त्याची माहिती द्या. तुमच्या ऑनलाइन बँकिंगची वा पेमेंट कार्ड पिनसची वा तुमच्या पासवर्डची माहिती विचारण्यासाठी आम्ही वा पोलिस ह्यांपैकी कुणीही तुमच्याशी संपर्क साधणे शक्य नाही.

ग. आम्ही तुम्हाला असं सुचवू इच्छितो की आमच्या इंटरनेट बँकिंग साइटशी संपर्क साधण्याकरिता तुम्ही सायबर कॅफे/शेअर्ड पीसीज्जा वापर करू नये.

घ. आम्ही तुम्हाला असं सुचवू इच्छितो की तुम्ही तुमचा पीसी अद्यावत अँटि-व्हायरस आणि स्पाय वेअर सॉफ्टवेअरने नियमितपणे अपडेट करावा. हॅकर्स, व्हायरसचा हल्ला वा खोडसळ 'ट्रोजन हॉर्स' प्रोग्रॅमपासून तुमचा 'पीसी' सुरक्षित राखण्यासाठी तुम्ही सिक्युरिटी प्रोग्रॅमस इन्स्टॉल करू शकता. तसेच अशीही शिफारस करण्यात येत की तुमच्या कॉम्प्युटरमध्ये एक फायरवॉल इन्स्टॉल करा ज्यामुळे तुमचा पीसी आणि त्याची सामग्री इंटरनेटवरील बाह्य घटकांपासून सुरक्षित राहू शकतील.

ङ. तुमच्या ऑपरेटिंग सिस्टिमचं 'फाइल अँड प्रिंटाग शेअरिंग' फीचर निष्क्रिय करा.

- च. तुमचा पीसी वापरला जात नसेल तेव्हा लॉग ऑफ करा.
- छ. इंटरनेट एक्सप्लोरर ब्राउजरमध्ये तुमचा आयडी/पिन स्टोर करू नका.
- ज. आपल्या खात्याची आणि देण्याघेण्याच्या व्यवहारांची नियमितपणे तपासणी करा.
- झ. आमच्या सल्ल्यांचे पालन करा. ऑनलाइन सुरक्षित कस रहायचं ह्यासाठी मदत आणि मार्गदर्शन मिळण्यासाठी सर्वसाधारणपणे आमच्या वेबसाइट्स चांगल्या आहेत.

#### 9.6 आदाने रद्द करणे

तुम्हाला जर का एखादे आदान व अनुमती दिलेली आदानांची मालिका रद्द करायची असेल तर तुम्ही पुढील गोष्टी अनुसराव्यात.

- क. एखाद्या चेकचे आदान रोखण्यासाठी वा दिलेल्या स्थायी सूचना किंवा प्रत्यक्ष नावे रद्द करण्यासाठी तुम्ही आम्हाला लेखी सांगायला हवे.
- ख. प्रत्यक्ष नावे रद्द करण्यासाठी तुम्ही कळवा. आम्ही तुम्हाला अशी शिफारस करतो की तुम्ही प्रत्यक्ष नावेच्या ओरिजिनेटरला देखील तसे कळवा.
- ग. 'आदान' रद्द करण्याबाबत तुमचा निर्णय सूचित न केल्यास आदाने रद्द करणे शक्य होणार नाही.
- घ. क्रेडिट कार्डनी आदाने रद्द करणे हे निर्देशित अन्य अटी व शर्तीच्या अधीन राहिल.

#### 9.7 हानीसाठी उत्तरदायित्व

- क. तुम्ही जर कपटपूर्वक काही करत असाल तर तुमच्या खात्यावरील सर्व हानीसाठी तुम्हीच जबाबदार राहाल. तुम्ही जर योग्य ती काळजी न घेताच काही केलेत आणि त्यामुळे हानी झाली तर, त्यासाठी तुम्हीच जबाबदार राहाल.
- ख. तुम्ही जर का कपटपूर्वक वा बेजबाबदारपणे काही करत नसाल तर कार्ड जारी करण्यासंबंधीच्या अटीच्या अति शर्तीच्या अनुसार निर्धारित रकमेसाठी तुमच्या कार्डच्या दुरुपयोगाशी संबंधित असलेले तुमचं उत्तरदायित्व मर्यादित होईल.
- ग. तुम्ही तुमचा पिन नंबर वा तुमच्या पासवर्डची जोखणी वा अन्य सुरक्षा माहितीच्या हानीसाठी जोपर्यंत आम्ही तसे सूचित करीत नाही आणि आम्ही दुरुपयोग रोखण्यासाठी पावलं उचलत नाही तोपर्यंत उत्तरदायी असाल.

#### 10. नियमन

भारतीय बँकिंग कोड्स आणि मानदंड बोर्ड, ज्याच्या संचालकांमध्ये गव्हर्निंग काउन्सिलच्या सदस्यांचा समावेश आहे, ते ह्या संहितेचे नियमन करतात. त्यांच्या संपर्काचा तपशील खालीलप्रमाणे: भारतीय बँकिंग कोड्स अँड स्टँडर्ड्स बोर्ड, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, बिल्डिंग, सी-7, 4था मजला, बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई-400 051, टेलीफोन: 022-26573715, फॅक्स सं.-022-26573719, ई-मेल: ceo.bcsbi@rbi.org.in वेबसाइट: www.bcsbi.org.in

#### 11. मदत मिळवणे

तुम्हाला ह्या संहितेविषयी कोणतीही चौकशी करायची असल्यास कृपया आमच्या निर्दिष्ट टेलिफोन हेल्पडेस्कवर वा ग्राहक सेवा नंबरवर आमच्याशी संपर्क साधा किंवा भारतीय बँक संघाबरोबर खालील पत्त्यावर संपर्क साधा: भारतीय बँक संघ, 6वा मजला, सेंटर I बिल्डिंग, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर कॉम्प्लेक्स, कफ परेड, मुंबई-400 021. टेलीफोन: 022-22174040, फॅक्स: 0220-22184222, ई-मेल: unni@rbi.org.in वेबसाइट: www.iba.org.in किंवा भारतीय बँकिंग कोड्स अँड मानदंड बोर्डबरोबर वरील पत्त्यावर संपर्क साधा.

11.1 ह्या संहितेच्या प्रती उपलब्ध आहेत आणि त्या तुम्ही कशा मिळवू शकता, तसेच तुम्ही विनंती केल्यास आम्ही तुम्हाला एक प्रत उपलब्ध करून देऊ शकू, ह्याच स्पष्टीकरण करणाऱ्या सूचना आम्ही आमच्या सर्व शाखांमध्ये आणि आमच्या वेबसाइटवरही देऊ.

#### 12. संहितेचा आढावा

तीन वर्षांच्या कालावधी ह्या संहितेचा आढावा घेतला जाईल. हा आढावा पारदर्शक पद्धतीने घेतला जाईल.