

व्याप्ति व लघुउद्योगांबाबत बँकेच्या दायित्वाची संहिता
मे २००८

व्याष्टि व लघुउद्योगांच्या (एमएसई) ग्राहकांना त्यांच्या दैनंदिन कार्यकर्तींसाठी सुलभ, त्वरित व पारदर्शक अशा बँकिंग सेवांमध्ये प्रवेश मिळावा ह्यासाठी बँकेची सकारात्मक भूमिका प्रतीत करणारी अशी ही स्वेच्छापूरुण संहिता आहे. ही संहिता म्हणजे केवळ एमएसईच्या हक्कांची सनदच नाही तर त्याचबरोबर ते व त्यांच्या बँकांची परस्पर दायित्वेही दर्शविते.

अनुक्रमणिका

१.	प्रस्तावना	४
१.१	ह्या संहितेची उद्दिष्टे	४
१.२	ह्या संहितेचा उपयोग	५
२.	महत्वाची दायित्वे	५
२.१	तुमच्या प्रति असलेली आमची महत्वाची दायित्वे	५
३.	माहिती	७
३.१	तुम्हाला आमचे ग्राहक व्हायचे असल्यास	७
३.२	व्याजदर	७
३.३	प्रशुल्क यादी / तालिका	८
३.४	अटी व शर्ती	८
४.	गोपनियता व विश्वासाहता	९
४.१	ऋण संदर्भाच्या प्रतिनिधी संस्था	१०
५.	कर्ज देणे	१०
५.१	अर्ज	१०
५.२	कर्जाचे मूल्यांकन	११
५.३	मंजूरी / नापसंती	१२
५.४	वाटपानंतरची कार्यकृती	१३
५.५	निधी आधारित नसलेल्या सुविधा	१४
५.६	वित्तविषयक अडचणी	१४
५.७	आजारी एमएसई ची देखभाल व कर्जाची पुनर्रचना	१५
६.	थकबाकी गोळा करणे	१६
६.१	सिक्युरिटी पुनर्हक्क धोरण	१७
७.	ठेवी खाती	१७
७.१	ठेवी खाते उघडणे व कार्यवाहीत ठेवणे	१७
७.२	तुमचे खाते बदलणे	१८
७.३	तुम्ही ठेवी खाते उघडता तेव्हा	१८
७.४	किमान शिल्लक	१८
७.५	आकार / शुल्के	१९
७.६	मुदत-ठेवी	१९
७.७	विवरणपत्रे	१९
७.८	निष्क्रिय / सुप्त खाती	२०
७.९	तुमचे खाते बंद करणे	२०
७.१०	समाशोधन चक्र / गोळा करणे सेवा	२०
७.११	रोख व्यवहार	२१
७.१२	थेट वजा (डेबिट) व स्थायी सूचना	२१
७.१३	प्रदान थांबवा सुविधा	२१
७.१४	तुमच्याकडून दिले गेलेले चेक्स / डेबिट सूचना	२१
७.१५	शाखा बंद करणे / अन्यत्र हलविणे	२२
७.१६	मृत खातेदारांच्या बाबतीत असलेल्या दाव्यांची तडजोड / हिशेबपूर्ती	२२

८.	तुमच्या खात्यांचे संरक्षण	२२
८.१	सुरक्षित व विश्वासाई अशा बँकिंग व प्रदान प्रणाली	२२
८.२	आम्हाला अद्ययावत माहिती देणे	२२
८.३	तुमच्या खात्याची तपासणी	२३
८.४	काळजी घेणे	२३
८.५	इंटरनेटवर बँकव्यवहार	२४
८.६	प्रदान रद्द करणे	२५
८.७	तोटा / हानी संबंधीचे दायित्व / जबाबदारी	२५
९.	सेवा	२५
९.१	विदेशी मुद्रा सेवा	२५
९.२	भारतामधील धनप्रेषण	२६
१०.	तक्रारी, गाऱ्हाणी व पश्चातवृत्त (फिडबॅक)	२७
१०.१	अंतर्गत कार्यरीती	२७
१०.२	बँकिंग ऑडिसमन योजना	२७
११.	जाहिरातदारी, विपणन व विक्री	२८
१२.	देखरेख	२८
१३.	साह्य मिळविणे	२९
१४.	संहितेचे पुनरावलोकन	२९
	जोडपत्र - शब्दसंग्रह	३०

प्रस्तावना

मायक्रो स्मॉल अँड मिडियम एंटरप्रायझेस डेव्हलपमेंट (एमएसएमईडी) अधिनियम, २००६ मध्ये व्याख्या केलेल्या, **व्याप्ति व लघुउद्योगांशी (एमएसई)** व्यवहार करताना बँकांनी पाळावयाच्या कार्यरीतीबाबतच्या किमान मानकांबाबतची ही एक स्वेच्छा-संहिता आहे. ही तुम्हाला संरक्षण तर देतेच पण त्याशिवाय तुमच्या वित्तविषयक अडचणीच्या वेळी तुमच्या दैनंदिन कामकाजात, तुमच्याशी कशा प्रकारे व्यवहार करावा ह्याबाबत तुमच्या बँकेकडून असलेल्या अपेक्षाही स्पष्ट करते.

ही संहिता, भारतीय रिझर्व बँकेने (आरबीआय) दिलेल्या विनियामक किंवा पर्यावेक्षणात्मक सूचनांचे उल्लंघन करत नाही व आम्ही आरबीआयने वेळोवेळी दिलेल्या सूचनांचे / आदेशांचे अनुपालनही करू. विनियामक किंवा पर्यावेक्षणात्मक सूचनांमध्ये निर्दिष्ट केलेल्या सूचनांपेक्षाही अधिक उच्च अशी मानके कदाचित ह्या संहितेच्या तरतुदींमध्ये असू शकतील आणि ह्या संहितेमधील असे उच्चतर मापदंड, तुमच्यासाठी असलेल्या दायित्वानुसार टिकवून ठेवले जातील.

ह्या संहितेमध्ये “तुम्ही” म्हणजे भारतातील एमएसई आणि “आम्ही” म्हणजे तुम्ही व्यवहार करत असलेली बँक.

१.१ ह्या संहितेची उद्दिष्टे

ही संहिता पुढील हेतूसाठी विकसित करण्यात आली आहे.

- अ. कार्यक्षम अशा बँकिंग सेवा मिळाव्यात ह्यासाठी एमएसई क्षेत्राला सकारात्मक असे पाठबळ देणे.
- ब. तुमच्याबरोबर व्यवहार करत असताना किमान मापदंडाने चांगल्या व उचित अशा बँकिंग कार्यरीतींचा पुरस्कार करणे.
- क. ह्या सेवांमधून मिळणाऱ्या वाजवी अशा अपेक्षांबाबत चांगली समज निर्माण व्हावी ह्यासाठी पारदर्शकता वाढविणे.
- ड. परिणामक्षम अशा संदेशनामधून / देवाण-घेवाणीमधून तुमच्या व्यवहारांबाबतची आमची समज/ समजूत वाढविणे.
- ई. उच्चतर अशा कार्यरितींचे मापदंड वाढविण्यासाठी स्पर्धेमधून विपणन करण्यामधील शक्तीला प्रोत्साहन देणे.
- फ. तुमच्या-आमच्यामध्ये चांगले व मैत्रीपूर्ण संबंध रहावेत ह्यासाठी प्रोत्साहन देणे व तुमच्या बँकविषयक गरजांना वेळेवर व तत्पर प्रतिसाद दिला जाईल ह्याची खात्री करणे.
- ग. बँकिंग प्रणालीमध्ये विश्वास निर्माण करणे.

ह्या संहितेची मानके विभाग २ मधील महत्वाची दायित्वे दिली आहेत.

१.२ ह्या संहितेचा उपयोग

एमएसएमईडी अधिनियम, २००६ मध्ये व्याख्या केल्याप्रमाणे एमएसई मध्ये समाविष्ट असणारे व्याप्ति व लघुउद्योग पुढील प्रमाणे आहेत - उत्पादन करणारे किंवा निर्माण करणारे किंवा वरील प्रक्रिया करणारे किंवा अन्न टिकवणारे / संरक्षण करणारे उद्योग किंवा सेवा पुरवणारे किंवा सेवा देणारे उद्योग.

सध्या अस्तित्वात असलेल्या सूचनांच्या अनुसार, विशेषत्वाने वेगळे सांगितले गेले नसल्यास, ह्या संहितेचे सर्व भाग खाली दिलेल्या सर्व उत्पादांना व सेवांना लागू पडतात मग त्या सेवा शाखांनी, सहाय्यक संस्थांनी, संयुक्त उद्योगांनी किंवा प्रतिनिधींनी, काउंटरवर, फोनवर, पोस्टाने, इलेक्ट्रॉनिक साधनांमधून इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही प्रकारे दिल्या गेल्या असोत. तथापि येथे विचारात घेतलेले सर्व उत्पाद आमच्याद्वारे दिले गेले असतील किंवा नसतीलही.

- अ. **चालू खाती**, मुदतीच्या ठेवी, आवर्ती ठेवी व इतर सर्व **ठेवी खाती**.
- ब. पेमेंट ऑर्डर्स, तसेच डिमांड ड्राफ्ट्स व वायर ट्रान्स्फर्स किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाद्वारे किंवा अन्य साधनांद्वारे केलेले धनप्रेषण.
- क. सरकारी व्यवहारासंबंधीच्या बँकिंग सेवा
- ड. **डिमॅट अकाउंट्स, इक्विटी, सरकारी रोखे**
- ई. भारतीय चलनी नोटांचा विनिमय करण्याची सुविधा
- फ. चेक्स गोळा करणे.
- ग. कर्ज व **कर्जविषयक सुविधा**, ताळेबंदाच्या बाहेरील उत्पाद, जसे **पत पत्रे (लेटर्स ऑफ क्रेडिट) बिल्स, बँकेच्या हमी** इत्यादी.
- ह. चलन बदलण्यासह विदेशी मुद्रा सेवा.
- आय. तृतीय पक्षीय विमा आणि आमच्याकडून विकले जाणारे उत्पाद.
- ज. **एटीएम / डेबिट / क्रेडिट कार्डे** व सेवा
- ख. **फॅक्टरिंग सेवा**
- ल. **व्यापारी (मर्चंट) सेवा**

२. महत्वाची दायित्वे / जबाबदाऱ्या

२.१ तुमच्या प्रति असलेली आमची महत्वाची दायित्वे

२.१.१ पुढील गोष्टींमधून तुमच्याबरोबरच्या आमच्या सर्व व्यवहारांमध्ये चांगली व रास्त वर्तणूक ठेवणे.

- अ. बँकेच्या काउंटरवर रोकड / चेक्स चा स्वीकार व प्रदान करण्यासाठी कमीतकमी सुविधा उपलब्ध करून देणे.
- ब. कर्ज व सेवा कार्यक्षमतेने व त्वरेने देणे.
- क. आम्ही देऊ करत असलेल्या सेवा व उत्पाद तसेच आमचे कर्मचारी पाळत असलेल्या कार्यरीती व प्रणाली ह्यामध्ये ह्या संहितेमधील मानकांचे व दायित्वांचे पालन करणे.
- ड. आमचे उत्पाद आणि सेवा शब्दशः उ तत्त्वतः संबंधित अशा कायद्यांचे व नियमांचे पालन करणाऱ्या आहेत ह्याची खात्री करून घेणे.
- इ. तुमच्याबरोबर केलेले व्यवहार हे एकात्मता व पारदर्शकतांच्या तत्वावर आधारित आहेत ह्याची खात्री करून घेणे.

- फ. बँकव्यवहार, प्रदान तसेच हिशेबपूर्तीच्या प्रणाली विश्वासाहतेने व सुरक्षिततेने कार्यवाहीत आणणे.
- ग. वित्तविषयक अडचणींच्या प्रकरणांना सहानुभूतीपूर्वक विचार करणे (खालील परिच्छेद ५.६ पहा)

२.१.२ आमचे वित्तविषयक उत्पाद व सेवा कशा काम करतात हे समजण्यासाठी खालील गोष्टी मदत करतील

- अ. हिंदी, इंग्रजी किंवा सुयोग्य अशा स्थानिक भाषेतून किंवा अन्य भाषेतून त्याबद्दल माहिती देणे.
- ब. आमचे जाहिरातविषयक व प्रचार साहित्य हे स्पष्ट असल्याची खात्री करणे.
- क. आमचे उत्पाद व सेवा, व त्यासाठी लागू असणाऱ्या अटी व शर्ती, व्याजदर / सेवा आकार ह्याबद्दल तुम्हाला स्पष्ट अशी माहिती दिली जात आहे ह्याची खात्री करणे.
- ड. आमचे उत्पाद भलत्याच जागी विकले जात नाहीत (मिस.सेलिंग) ह्याची खात्री करून घेणे.
- ई. तुम्हाला देण्यात येणाऱ्या सुविधा कोणत्या व त्यांचा लाभ तुम्ही कसा घेऊ शकाल, त्यामधील वित्तविषयक गमितार्थ काय व तुमचे प्रश्न / चौकशा कुणाकडे पाठवाव्यात ह्याबाबतची माहिती देणे.

२.१.३ तुमच्या खात्याची किंवा सेवेची तुम्हाला मदत व्हावी ह्यासाठी-

- अ. तुम्हाला नियमितपणे अद्यावत माहिती पाठविणे.
- ब. व्याजदर, शुल्क / आकार किंवा अटी व शर्तीमधील बदलांबाबत तुम्हाला माहिती देणे.

२.१.४ चुकीच्या मार्गाने गोष्टी जात असल्यास त्या त्वरेने व सहानुभूतीपूर्वक हाताळण्यासाठी -

- अ. चुका तातडीने दुरुस्त करून आमच्या चुकीमुळे लावण्यात आलेला बँक आकार रद्द करणे
- ब. तुमच्या तक्रारी तातडीने हाताळणे.
- क. तरीही तुमचे समाधान न झाल्यास ती तक्रार पुढे कशी न्यावयाची हे सांगणे (खालील परिच्छेद १० पहा)
- ड. बँकेमधील तांत्रिक अपयशामुळे निर्माण झालेले प्रश्न सोडविण्यासाठी पर्यायी मार्ग उपलब्ध करणे.

२.१.५ तुमची खाजगी व व्यावहारिक अशी सर्व माहिती ही खाजगी व गोपनीय ठेवणे.

खालील परिच्छेद ४ मध्ये दिलेल्या बाबी सोडल्यास तुमची सर्व खाजगी व व्यवहार संबंधित माहिती आमच्याकडून खाजगी व गोपनीय ठेवण्यात येईल.

२.१.६ ही संहिता प्रसिध्द करण्यासाठी

आम्ही -

- अ. ह्या संहितेची एक प्रत तुम्हाला (अस्तित्वात असलेला ग्राहक) विनंती केल्यास विनामूल्य देऊ.
- ब. तुम्ही (नवीन ग्राहक) खाते उघडल्यावर ह्या संहितेची एक प्रत आमच्याकडून तुम्हाला देण्यात येईल.
- क. प्रत्येक शाखेमध्ये व वेबसाईटवर ही संहिता उपलब्ध करून देण्यात येईल.

ड. ह्या संहितेबाबत व ती कार्यवाहीत आणण्यासाठी आमच्या कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण मिळाले असल्याची खात्री करुन घेतली जाईल.

२.१.७ भेदभाव न करणारे धोरण अनुसरण्यासाठी

आम्ही व्यवसायाच्या / उद्योगाच्या प्रायोजक / मालक / भागीदारांच्या बाबतीत वय, वंश, लिंग, विवाह, धर्म किंवा अपंगत्व ह्यांच्या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही.

३. माहिती

पुढीलपैकी कोणत्याही रीतीने तुम्हाला व्याजदर, सामान्य शुल्के व आकार ह्याबाबत माहिती मिळविता येऊ शकते

- अ. आमच्या शाखेला किंवा हेल्पलाईनला फोन करुन
- ब. आमची वेबसाईट पाहून
- क. आम्ही नेमलेल्या कर्मचाऱ्याला / हेल्प डेस्क जवळ चौकशी करुन
- ड. आमच्या शाखेत व वेबसाईटवर उपलब्ध असलेल्या **प्रशुल्क सूची** (टॅरिफ शेड्यूल) (खालील परिच्छेद ३.३ पहा) चा संदर्भ घेऊन.

३.१ तुम्हाला आमचा ग्राहक बनायचे असल्यास

आम्ही -

- अ. विशेषतः एमएसईसाठी तयार केलेल्या आम्ही तुम्हाला देऊ करत असलेल्या योजनांची माहिती देऊ
- ब. आम्ही देऊ करत असलेले कर्ज व उत्पाद, म्हणजे **कॅश क्रेडिट**, मुदत-कर्जे, **हमी**, **बिल डिस्काउंटिंग**/ परचेस, ताळेबंदाच्या बाहेरील बाबी व त्यासाठी असणारा व्याजदार, व्याज काढण्याची रीत व शुल्के व आकार - ह्या मुख्य लक्षणांबाबतची माहिती तुम्हाला देऊ.
- क. तुमच्या गरजेसाठी योग्य असा व तुम्ही निवडलेला उत्पाद किंवा सेवा ग्राहकानुकुल करण्याचा प्रयत्न करु.
- ड. आम्ही एकापेक्षा अधिक प्रकारे (म्हणजे एटीएमद्वारा, इंटरनेटमधून, फोनवर, शाखांमधून इत्यादी) आमचे उत्पाद आणि सेवा देत असल्यास आम्ही तुम्हाला तसे सांगू आणि त्याबद्दल अधिक माहिती कशी शोधायची तेही सांगू.
- ई. आमच्या कायदेशीर, नियामक आणि अंतर्गत धोरणांसाठी, तुमची ओळख व पत्ता सिध्द करण्यासाठी आम्हाला तुमच्याकडून कोणती माहिती हवी आहे ते तुम्हाला सांगू.

३.२ व्याजदार

व्याजदारातील बदल

पुढीलपैकी एका रीतीने आम्ही तुम्हाला आमच्या उत्पादांच्या व्याजदारातील बदलांबाबत त्या निर्णयाच्या सात दिवसांच्या आत कळवू.

- अ. तुम्हाला पत्र पाठवून
- ब. शाखेमध्ये नोटीस प्रदर्शित करुन

क. वेबसाईटवर टाकून

३.३ प्रशुल्क सूची / तालिका

शुल्के व आकार

- अ. किमान शिल्लक न ठेवल्यास बाहेर गावचे चेक्स गोळा केल्याबद्दल डिमांड ड्राफ्ट व चेक बुक्स देण्यासाठी, लेखा विवरणपत्रांसाठी, खाते बंद करण्यासाठी असणारे आकार व एटीएमच्या स्थळी जमा/निकासी करण्यासाठी असणारे आकार ह्यासारखे आमच्या उत्पादांवर व सेवांवर लागू असलेल्या आकारांबाबत आम्ही तुम्हाला माहिती देऊ.
- ब. आमची प्रशुल्क सूची आम्ही वेबसाईटवर प्रदर्शित करू तसेच तुमच्या उपयोगासाठी त्याची एक प्रत प्रत्येक शाखेत विनाशुल्क उपलब्ध करून देऊ.
- क. आम्ही आमच्या वेबसाईटवर व आमच्या शाखांमध्ये आम्ही निःशुल्क देत असलेल्या सेवांची यादी प्रदर्शित करू.
- ड. तुम्ही निवडलेल्या आमच्या उत्पादांच्या / सेवांच्या अटी व शर्ती तुमच्याकडून पालन न केले गेल्यास / उल्लंघन केले गेल्यास आकारावयाच्या दंडात्मक रकमेबाबतची माहितीही तुम्हाला देण्यात येईल.
- ई. कोअर बँकिंग सोल्युशन्स (सीबीएस) च्या दर्जा मिळाल्यावरही आम्ही आमची शुल्के व आकार ह्यात वाढ करणार नाही.

शुल्के व आकार ह्यात बदल

आम्ही ह्या शुल्कांमध्ये किंवा आकारांमध्ये बदल केल्यास किंवा एखादे नवीन शुल्क किंवा आकार सुरु केल्यास, तो सुधारित आकार अंमलात येण्याच्या ३० दिवस आधी त्याबाबत आमच्या वेबसाईटवर/लेखा विवरणपत्रांमधून/ईमेल द्वारा/एसएमएस अलर्ट/शाखांच्या नोटीस बोर्डावर प्रदर्शित करून सूचना देण्यात येईल.

३.४ अटी व शर्ती

- अ. तुम्ही सर्व प्रथम आमचे ग्राहक व्हाल किंवा आमच्या उत्पादांचा/सेवांचा फायदा घ्याल तेव्हा तुम्ही आम्हाला मागितलेल्या सेवांसाठी असलेल्या अटी व शर्ती तुम्हाला कळविल्या जातील.
- ब. आमच्या सर्व अटी व शर्ती ह्या उचित असतील व विशेषतः लागू असेल तेथे **नामनिर्देशन सुविधेबाबतचे** हक्क, जबाबदाऱ्या व दायित्वे ह्याबाबत स्पष्ट तसेच साध्या व सुलभ भाषेत असतील.

अटी व शर्तीमध्ये बदल

- अ. तुम्ही आमचे ग्राहक झालात की अटी व शर्तीमधील बदलांची माहिती तुम्हाला पुढीलपैकी एका रीतीने मिळू शकेल.

१. लेखा विवरणपत्रे
 २. एटीएम
 ३. लेखी सूचनापत्र
 ४. प्रत्येक शाखेतील सूचनाफलक
 ५. ई-मेल / वेबसाईट / एसएमएस
- ब. आम्ही कोणतीही सूचना न देता बदल केला असल्यास तो ३० दिवसांच्या आत सूचित केला जाईल. असा बदल तुमच्यासाठी लाभदायक नसल्यास तुम्ही ६० दिवसांच्या आत कोणतीही पूर्वसूचना न देता तुमचे खाते बंद करू शकता किंवा कोणतेही शुल्क अथवा व्याज न देता बदलू शकता.
- क. आम्ही एखादा मोठा बदल केल्यास किंवा एक वर्षाच्या काळात अनेक छोटे बदल केल्यास तुम्ही विनंती केल्यास नवीन अटी व शर्तीची किंवा अशा बदलांच्या सारांशाची एक प्रत आम्ही तुम्हाला देऊ.

४. गोपनीयता व विश्वासार्हता

तुमची वैयक्तिक व व्यवहारासंबंधीची माहिती (तुम्ही आमचे ग्राहक असणे बंद झाल्यावरही) आमच्याकडून खाजगी व गोपनीय ठेवण्यात येईल. व त्यासाठी पुढील मार्गदर्शक तत्वे व धोरणे अनुसरण्यात येतील. पुढील अपवादात्मक बाबी सोडल्यास, तुम्ही दिलेली अथवा अन्य स्रोतामधून मिळालेली तुमच्या खात्या संबंधीची माहिती, आमच्या गटातील / समुहातील कंपन्यांसह इतर कुणालाही दिली जाणार नाही.

- अ. ही माहिती देणे कायद्याने बंधनकारक असल्यास
- ब. ही माहिती प्रकट करणे जनतेच्या लाभासाठी आवश्यक कर्तव्य असल्यास
- क. ही माहिती आमच्या हेतूसाठी देणे भाग पडल्यास (म्हणजे फसवणूक - अफरातफर टाळण्यासाठी) परंतु तुम्ही किंवा तुमच्या खात्यासंबंधीची माहिती (तुमच्या नाव-पत्त्यासह) देण्यासाठी हे कारण असणार नाही, - आमच्या समुहातील कंपन्यांसह अन्य कुणालाही विपणन करण्यासाठी दिली जाणार नाही.
- ड. तुम्ही ही माहिती प्रकट करण्यासाठी सांगितल्यास किंवा त्यासाठी आम्हाला तुमची परवानगी असल्यास.
- ई. एक बँकर म्हणून तुमचा संदर्भ देण्यासाठी आम्हाला सांगण्यात आल्यास तो देण्यापूर्वी आम्हाला तुमची लिखित स्वरूपात परवानगी घेणे आवश्यक आहे.

आम्ही ठेवत असलेल्या तुमच्या वैयक्तिक अभिलेखांपर्यंत पोहोचण्यासाठी सध्या अस्तित्वात असलेल्या कायदेशीर तत्वांखाली तुमच्या हक्कांची व्याप्ति किती आहे हे आम्ही तुम्हाला समजावून सांगू.

तुम्ही विशेषत्वाने प्राधिकृत केल्याशिवाय आम्ही तुमच्या वैयक्तिक आणि व्यवसायासंबंधीच्या माहितीचा, आमच्यासह इतर कुणालाही उपयोग करू देणार नाही.

४.९ कर्ज/क्रेडिट संदर्भ प्रतिनिधी

- अ. तुम्ही तुमचे खाते उघडल्यानंतर आम्ही तुमच्यासंबंधीच्या माहितीचा तपशील कर्ज संदर्भ प्रतिनिधीकडे (क्रेडिट रेफरन्स एजन्सी) पाठवू. त्यात तुम्ही आमचे देणे लागत असलेले व्यावसायिक / वैयक्तिक कर्ज तसेच तुमच्या खात्याची वर्तणूक व त्यांच्याबरोबर आम्ही वेळोवेळी केलेली तपासणी ह्यांचा समावेश असेल.
- ब. आम्ही तुम्हाला क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीजची भूमिका आणि त्यांनी त्यांच्या सभासदांना दिलेल्या माहितीचा तुमच्या कर्ज घेण्याच्या क्षमतेवर कसा परिणाम होतो ह्या बदलची माहिती समजावून सांगू.

५. कर्ज देणे

कर्जासाठी किंवा वित्तविषयक सहाय्यासाठी तुम्ही केलेल्या अर्जा संबंधीचे आमचे कर्ज धोरण हे राष्ट्रीय धोरण व विनियामक सूचना प्रतिबिंबित करणारे असेल. व्याप्ति व लघु उद्योगांसाठी असलेले कर्ज धोरण आम्ही तुमच्या उपयोगासाठी वेबसाईटवर प्रदर्शित करू तसेच आमच्या शाखेतही उपलब्ध करू. नाममात्र शुल्क आकारून ह्याची एक प्रत तुम्ही विनंती केल्यास तुम्हाला दिली जाईल. एक खिडकी यंत्रणेद्वारा ही सुविधा तुम्हाला देण्याचा आम्ही प्रयत्न करू.

५.१ अर्ज

आम्ही -

- अ. कर्जासाठी समजण्यास सोपा, साधा प्रमाणभूत असा अर्जाचा फॉर्म विनामूल्य उपलब्ध करू.
- ब. अर्ज सर्व बाबतीत परिपूर्ण करून दिला जावा ह्यासाठी कर्जाच्या अर्जाबरोबर एक चेकलिस्ट दिली जाईल (कायदेशीर व विनियामक अशा आवश्यकतेनुसार) जरूर पडल्यास तो अर्ज भरण्यासाठी आमच्याकडून मदतही केली जाईल.
- क. अर्जाचा फॉर्म तुम्हाला देते वेळी, आम्ही व्याजाचा लागू असणारा दर, अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असल्यास काही शुल्क / आकार, मुदतपूर्व कर्ज फेडीचा पर्याय व त्यासाठी असल्यास काही आकार व तुमच्या हितसंबंधाच्या बाबत असलेली अन्य बाब ह्या बदलची माहिती तुम्हाला देऊ त्यामुळे तुम्ही इतर बँकांशी सार्थ तुलना करून सज्जान निर्णय घेऊ शकाल.
- ड. तुम्ही केलेल्या कर्ज अर्जाची लेखी पोच दिली जाईल.
- ई. कर्ज सुविधेच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी सर्वसाधारणतः सर्व तपशील अर्ज करते वेळी गोळा केला जातो. आम्हाला अतिरिक्त माहिती हवी असल्यास अर्ज मिळाल्यानंतर कामकाजाच्या सात दिवसांच्या आत आम्ही तुमच्याशी संपर्क साधू.
- फ. तुमच्या अर्जाची स्थिती काय आहे ह्याची माहिती तुम्हाला इंटरनेटवर देण्याचा प्रयत्न केला जाईल.
- ग. रु.५ लाखांपर्यंतचे कर्ज मंजूर न झाल्यास त्यावर प्रक्रिया आकार घेतला जाणार नाही.

- ज. रु.२ लाखांपर्यंतच्या कर्ज मर्यादेचा किंवा अस्तित्वात असलेली कर्ज मर्यादा रु.२ लाख पर्यंत वाढविण्यासाठी आलेल्या अर्जाचा निर्णय २ आठवड्यांच्या आत घेतला जाईल. तसेच रु.५ लाखांपर्यंतचे कर्ज मर्यादांच्या अर्जावरील निर्णय ते मिळाल्यानंतर ४ आठवड्यांच्या आत घेतला जाईल. मात्र तुमचा अर्ज पूर्णपणे भरलेला त्यासोबत चेकलिस्टनुसार कागदपत्रे जोडली असली पाहिजेत. रु.५ लाखांच्या वरील कर्ज अर्जांचे निर्णय वाजवी कालावधीत घेतले जातील.

५.२ कर्जाचे मूल्यांकन

- अ. आम्ही ---
१. तुमच्या व्यवसायाच्या जागी / घरी आमचे कर्मचारी / आम्ही ह्या कामासाठी नेमलेले प्रतिनिधी पाठवून तुम्ही अर्जात दिलेली माहिती पडताळून पाहू.
 २. तुम्हाला काही रक्कम कर्ज म्हणून देण्यापूर्वी किंवा तुमची **ओव्हर ड्राफ्ट** / कर्ज विषयक मर्यादा वाढविण्यापूर्वी तुम्ही ही रक्कम परत करू शकाल काय ह्याचे मूल्यांकन करू. तुम्ही कर्जासाठी केलेल्या अर्जाचे मूल्यांकन तपशीलवार व कष्टपूर्वक केले जाईल.
 ३. तुम्ही दिलेल्या / केलेल्या प्रक्षेपणांच्या / अंदाजांच्या वाजवीपणाबाबत आम्ही आमचे समाधान करून घेऊ.
- ब. ह्या मूल्यांकनात पुढील गोष्टींची तपासणी असू असेल -----
१. कर्जाच्या उद्देशासह तुम्ही दिलेली माहिती.
 २. तुमची व्यापार योजना
 ३. तुमच्या व्यवसायातील कर व घसारा जाऊन उरलेला नफा (कॅश फ्लो), लाभदायकता, व आवश्यक वाटल्यास लेखा-विवरणपत्रांसह तुमची सध्याची वित्तविषयक दायित्वे (जबाबदाऱ्या)
 ४. तुमच्या वैयक्तिक वित्तविषयक जबाबदाऱ्या / दायित्वे.
 ५. गतकाळात तुम्ही तुमचे वित्त (फायनान्स) कसे हाताळलेत
 ६. क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीकडून आम्हाला मिळणारी माहिती
 ७. प्रख्यात रेटिंग एजन्सीकडून मिळालेला दर्जा (रेटिंग)
 ८. इतरांकडून मिळालेली माहिती - म्हणजे इतर कर्जदार / सावकार
 ९. मार्केट रिपोर्ट्स
 १०. दिले असल्यास एखादे **तारण**
- क. आम्ही ---
१. रु.५ लाखांपर्यंतच्या कर्ज मर्यादेसाठी सांपार्श्विक समर्थन (**कोलॅटरल**) साठी आग्रह धरणार नाही.
 २. तुमची वित्तविषयक स्थिती बळकट व चांगली असल्याबद्दल व तुमच्या यशस्वितेबद्दल आमचे समाधान झाल्यास कोलॅटरल मुक्त अशी रु.२५ लाखांची मर्यादा ही आम्ही विचारात घेऊ शकतो.

३. तुमच्या भावी योजलेल्या (कॉम्प्युटेड)वार्षिक उलाढालीच्या किमान २० टक्क्यांवर आधारित असे कायकारी भांडवल व्यष्टि व लघु उद्योगांसाठी (उत्पादक) उपलब्ध करून देऊ शकतो.
४. प्रत्यक्ष उत्पादन हे योजनेल्या (कॉम्प्युटेड) उत्पादनापेक्षा अधिक झाल्या किंवा कार्यकारी भांडवलाचे सुरुवातीचे मूल्यांकन पुरेसे नसल्याचे (इनअॅडेक्वेट) आढळल्यास व त्याबाबत आवश्यक तो पुरावा दिल्यास कार्यकारी भांडवलाची मर्यादा वाढविण्याबाबतची तुमची विनंती विचारात घेऊ शकतो.

ड. हमी

तुमच्या जबाबदाऱ्यांसाठी आम्ही इतर कुणाकडून हमी अथवा सिक्युरिटी घ्यावे असे तुम्हाला वाटत असल्यास, तुम्ही त्यांना तुमची वित्तविषयक गोपनीय माहिती त्यांना किंवा त्यांच्या कायदेशीर सल्लागारांना देण्यासाठी आम्ही तुमची परवानगी मागू. तसेच

१. त्यांना त्यांच्या जबाबदारीची व त्यांच्या निर्णयाच्या संभाव्य परिणामांची जाणीव असल्याची आम्ही खात्री करून घेऊन त्यांनी स्वतंत्रपणे कायदेशीर सल्ला घेण्यासाठी प्रोत्साहन देऊ (जेथे योग्य असेल तेथे एक स्पष्ट व उघड नोटीस म्हणून त्यांनी सही करावयाच्या कागदपत्रात ही शिफारस समाविष्ट असेल)
२. त्यांना आमच्याकडून सांगण्यात येईल की हमी किंवा अन्य प्रकारची सिक्युरिटी दिल्यामुळे ते तुमच्याप्रमाणेच जबाबदार ठरतील.

५.३ मंजूरी / अस्वीकार

आम्ही ---

- अ. कर्जसुविधांना मंजूरी देण्यासाठी 'क्विड प्रो-क्यू' म्हणून सक्तीच्या ठेवीसाठी आग्रह धरणार नाही.
- ब. तुम्हाला ओव्हरड्राफ्ट देऊ करत असतांना किंवा असलेल्या ओव्हरड्राफ्ट मर्यादेत वाढ करत असतांना, तो मागणी केल्यावर परतफेड करावयाचा आहे काय हे सांगू.
- क. कर्ज सुविधांबाबतच्या अटी व शर्ती आणि उभय संमत अशी इतर तत्वे लिखित स्वरूपात देऊ व त्यांना प्रामाणित करून त्याची एक प्रत तुम्हाला देऊ.
- ड. कर्ज संबंधीच्या सर्व कागदपत्रांच्या अधिप्रमाणित (ऑथेंटिकेटेड) प्रती तसेच कर्ज करारात निर्दिष्ट केलेल्या सर्व जोडपत्रांची एक-एक प्रत व त्यांची यादी देऊ.
- ई. कर्ज किंवा पत सुविधेसाठी केलेल्या तुमच्या विनंतीला नकार देण्याची कारणे लेखी स्वरूपात पाठवू.
- फ. एका विशिष्ट दर्जा प्रणालीचे (रेटिंग सिस्टीम) अनुसरण करू जी तुम्हालाही लागू असेल
- ग. रु.५ लाखांपर्यंतचे कर्ज मुदतपूर्व परत करण्याची परवानगी मुदतपूर्व फेडीवरील दंडात्मक रक्कम न आकारता देऊ.
- ह. मंजूर केलेले कर्ज अशा मंजूरीसाठी असलेल्या अटी व शर्तीची पूर्तता झाल्याच्या तारखेपासून दोन कार्यकारी दिवसांच्या आत देऊ.

आय. नियमित कालाने पुनरावलोकन व सुविधेचे नूतनीकरण तुम्हाला दिलेल्या मंजूरीच्या पत्रामधील अटी व शर्तीनुसार केले जाईल ह्याची खात्री करून घेऊ.

५.४ बाटप केल्यानंतर

आम्ही ----

- अ. कर्जाच्या मंजूरीमधील किंवा कर्ज करारनाम्यामधील अटी व शर्ती सोडल्यास किंवा बँकेच्या नजरेस काही नवीन माहिती असल्यास आम्ही तुमच्या व्यवहारात ढवळाढवळ न करण्याचे वचन देत आहोत.
- ब. आमच्या देखरेख प्रणालीमध्ये रचनात्मक राहण्याचा व आमच्याशी व्यवहार करताना तुम्हाला आलेल्या खऱ्या अडचणीबाबत सहानुभूतीपूर्वक वर्तन ठेवण्याचा प्रयत्न करू.
- क. नेहमीसाठी तुमच्याकडून पुढील माहिती मिळवू ---
 १. तुमच्या व्यापार-योजनेमधील पूर्वानुमान व प्रत्यक्ष दिसणारे परिणाम ह्यांची तुलना
 २. तुमच्या व्यापार-योजनेमधील महत्त्वाच्या घटकांची प्रगती.
 ३. वार्षिक लेखा, जसे ताळेबंद व नफा-तोटा लेखा व इतर सहाय्यक कागदपत्रे.
 ४. तुमचे धनको व ऋणको ह्यांचे कालानुसार पृथक्करण व संबंधित रकमा
- ड. नेहमीच्या सुरक्षारीतींना अनुसरून तुमच्या मर्यादानुसार / विरुद्ध निकासी परवानगी देऊ.
- ई. तुमची परिस्थिती पालटल्यास आम्हाला तुमच्याकडून हव्या असलेल्या माहितीसंबंधाने बोलणी करू.
- फ. तुमच्याकडून अथवा तुमचे खाते घेण्याचा प्रस्ताव मांडणाऱ्या बँकेकडून / वित्तसंस्थेकडून विनंती आल्याच्या दिवसापासून दोन आठवड्यांच्या आत हे कर्ज खाते हस्तांतरित करावयाचे अथवा नाही ह्याचा निर्णय कळवू.
- ग. कर्ज फेड झाल्यानंतर सिक्युरिटीजचे त्वरित विमोचन करण्यात कोणत्याही परिस्थितीत एक आठवड्यापेक्षा अधिक काळ घेणार नाही - मात्र तुमच्या विरुद्ध कोणताही कायदेशीर हक्क अथवा अधिकार असू नये.
- ह. अशा हक्काची भरपाई करावयाची वेळ आल्यास तुमच्या विरुद्ध असलेल्या उरलेल्या हक्कांच्या बाबतची संपूर्ण माहितीवजा नोटिस तुम्हाला पाठवू व त्यासोबत, तुम्ही संबंधित हक्क पूर्णपणे देईपर्यंत ह्या सिक्युरिटीज ठेवण्याचा हक्क आम्हाला असेल.
- आय. तुमची विनंती मिळाल्याच्या दिवशीच तारण/प्रदान केले जाईल.
- ज. सिक्युरिटी ठेवल्यानंतर २४ तासांच्या आत तुम्हाला निकासी (ड्रॉवल) चा अधिकार देऊ.
- ख. व्याज, शुल्क व आकार ह्यासाठी तुमच्या खात्यातून त्यांची रक्कम वजा केली जाईल.
- ल. पुढीलपैकी एका किंवा अनेक रीतींनी तुम्ही केलेल्या प्रगतीवर देखरेख ठेवू-
 १. तुमच्या जवळ असलेल्या साठ्याची (स्टॉक) नियतकालिक तपासणी
 २. आमच्याकडे असलेल्या तुमच्या खात्यामधील व्यवहारांवर नजर ठेवणे
 ३. आमच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे किंवा आमच्या प्राधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तुमच्या जागेला भेट देऊन साठा आणि / किंवा आम्ही दिलेल्या निधीमधून घेतलेल्या मालमत्तेची तपासणी.

४. तुमच्या व्यवसाय /धंदा कसा चालला आहे हे समजण्यासाठी बाजारपेठतून अहवाल मिळविणे.

५.५. निधी आधारित नसलेल्या सुविधा

भांडवली यंत्रसामग्री किंवा कच्चा माल / उपयोगी माल इत्यादी विकत घेण्यासाठी आम्ही, पतपत्रे (लेटर ऑफ क्रेडिट) देऊन सूचना देऊन(अॅडवाईज) पुष्टिकरण करून (कन्फर्मेशन), वाटाघाटी करून (निगोशिएशन), डिस्काउंट करून **निधी आधारित नसलेल्या सुविधा** देऊ करतो.

तुमच्या वित्तविषयक जबाबदाऱ्यांसाठी आम्ही हमीदार म्हणूनही उभे राहू शकतो.

निर्यातीची बिले तसेच देशांतर्गत व बाहेरगावची व्यापारी व सेवा देयके गोळा करण्यासाठीही आम्ही तुम्हाला मदत करू शकतो.

५.६. वित्तविषयक अडचणी

आम्ही कशी मदत करू शकतो?

५.६.१ आम्ही वित्तविषयक अडचणींचा सहानुभूतीपूर्वक व सकारात्मक असा विचार करतो. तुम्ही आधी प्रश्न / अडचणी नेमक्या ओळखाव्यात व त्यानंतर शक्य त्या लवकर आम्हाला कळवाव्यात. आम्हाला तुमच्या अडचणी नीट समजल्या की आम्ही तुमच्याशी लेखी संपर्क साधू. हे काम जलद करावयाचे असल्यास आम्ही तुमच्याशी फोनवर, ई-मेलने किंवा फॅक्सने संपर्क साधू.

५.६.२ काय होत आहे हे तुम्ही आम्हाला सांगितले नाही तर आमचा कसा काय संबंध असतो ह्याबाबतच्या उदाहरणांची यादी खाली दिली आहे -

- अ. व्यापारी उत्पादन सुरु करण्यात विलंब झाल्याने खर्च वाढल्यास
- ब. उभय-संमत अशी पतमर्यादा तुम्ही अलिकडेच ओलांडल्यास
- क. तुमच्याकडून कोणतेही स्पष्टीकरण न येता तुमच्या व्यापारी उलाढालीत मोठी वाढ किंवा घट झाल्यास.
- ड. अवास्तव अशा कालासाठी तुमच्याकडील काम बंद झाल्यास / लांबल्यास
- ई. तुम्हाला तोटा येत असल्यास
- फ. तुमचा भागीदार किंवा सह-प्रवर्तक किंवा महत्त्वाचा ग्राहक किंवा कर्मचारी सोडून गेल्यास
- ग. तुम्ही तुमच्या व्यवसायाचा एक मोठा भाग विकून टाकल्यास
- ह. तुम्ही तुम्हाला दिलेल्या कर्ज सुविधेचा संमत नसलेल्या कामासाठी उपयोग केल्यास किंवा हा निधी ठरविलेल्या व्यापाराऐवजी दुसरीकडे वळविल्यास

- आय. ठरविलेल्या कालावधीत तुम्ही व्याज न दिल्यास
- ज. उभयसंमत अशा वेळेनुसार कर्ज परत करण्याची अट तुम्ही न पाळल्यास
- ख. तुम्ही तुमच्या ग्राहकाला पाठविलेली देयके वरचेवर परत केली जात असल्यास
- ल. तुमच्या पुरवठादारांनी तुम्हाला पाठविलेली देयके तुम्ही वरचेवर न भरल्यास
- म. आम्ही तुमच्या वतीने दिलेल्या हमीचे पैसे आवाहन केल्यावर भरले न गेल्यास
- न. तुमच्या उलाढालीच्या तुलनेत तुमच्या खात्यात ऋण / ऋणकोच्या देयकांचा आकार वाढत असल्यास.
- ओ. तुम्ही केलेली सर्व विक्री ही तुमच्या लेखापुस्तकात दाखविली नसल्यास
- प. कर्जकराराच्या अटी व शर्तीचे तुम्ही अनुपालन करत नसल्यास
- क्यु. संमत केलेली माहिती तुम्ही त्या-त्या वेळी देते नसल्यास.
- र. तुमच्या व्यवसाया / व्यापारा विरुद्ध दुसऱ्याच एका सावकाराने तो उद्योग बंद करण्याबाबत किंवा इतर एखादा कायदेशीर दावा दाखल केल्यास.

५.६.३ तुमच्या अडचणींवर मात करण्यासाठी आम्ही शक्य ते सर्व काही करू. तुमच्या क्रियाशील सहकार्याने तुमच्या आर्थिक अडचणी हाताळण्याची आम्ही एक योजना तयार करू आणि आम्ही काय करणार आहोत हे तुम्हाला लेखी स्वरूपात कळवू.

५.६.४ तुमच्या आर्थिक अडचणी सुटाय्यात ह्यासाठी आम्ही ऋण-सल्ला-सेवा उपलब्ध करण्याचे प्रयत्न करू.

५.६.५

- अ. तुम्ही अडचणीत असताना आमच्याकडे विचारणा केल्यास व तसे सांगितल्यास आम्ही तुमच्या सल्लागारांबरोबर काम करू. महत्त्वाची गोष्ट म्हणजे होत असलेल्या घडामोडींबद्दल तुम्ही आम्हाला सांगावयास हवे, आमच्याबरोबर केलेल्या करारानुसार वागावयास हवे आणि बऱ्याच आधी आवश्यक ते बदल करण्यास तयार असावयास हवे.
- ब. तुमचे प्रश्न समजण्यासाठी मिळून काम करण्यास मदत व्हावी ह्यासाठी आम्ही तुम्हाला तुमच्या वित्तविषयक जाबाबदाऱ्या / तपशीलाबाबत अधिक माहिती विचारू.

५.७. आजारी एमएसईची देखभाल व कर्जाची पुनर्रचना

तुमचे कर्जखात्याची स्थिती सहा महिन्यांपेक्षा अधिक काळ मानकाच्या **पातळीपेक्षा** खालावलेली असल्यास किंवा तुमचे एकक **आजारी** असल्यास आम्ही देखभाल करण्याचा / कर्जाची फेररचना करण्याचा कार्यक्रम हाती घेण्याचा विचार करू शकतो.

पुनर्वसन/कर्जाची फेररचना ह्याबाबत तुम्ही केलेली विनंती तपासून पाहताना आम्ही –

- अ. तुम्ही व्यवहार्य /संभवनीय व्यवहार्य आहात काय हे पाहू
- ब. तुम्ही व्यवहार्य /संभवनीय व्यवहार्य असल्याचे आढळून आल्यास तुमच्या पुनरुज्जीवनासाठी क्रिया/कार्यवाही सुरु करू.

- क. तुमचे एकक संभवनीय व्यवहार्य असेल व कन्सोर्टियम/अनेक बँकांच्या खाली असेल आणि थकबाकी मधील आमचा वाटा सर्वात जास्त असेल तर कर्जाची फेररचना करण्याबाबत आम्ही ठरवू.
- ड. **पुनरुज्जीवन** करण्याचा **योजनेत** आरबीआयच्या अटीनुसार तुमचाही सहभाग/योगदान समाविष्ट असेल आणि त्याची अंमलबजावणी तुम्ही विनंती केल्याच्या तारखेपासून कमाल ६० दिवसांच्या आत सुरु केली जाईल.

पुनरुज्जीवनाची योजना यशस्वी होणार नाही असे आम्हाला वाटल्यास आम्ही तुम्हाला त्याची कारणे समजावून सांगू आणि तुम्हाला व तुमच्या सल्लागारांना इतर पर्यायांचा विचार करण्यात मदत करू.

उभय-संमती न होऊ शकल्यास आम्ही तुम्हाला मदत का करू शकत नाही हे स्पष्टपणे सांगू आणि आम्ही आमचा आधार काढून घेऊ.

६. थकबाकी गोळा करणे

कर्ज देत असताना आम्ही तुम्हाला परतफेडीची प्रक्रिया - रक्कम, मुदत आणि नियतकालिता समजावून सांगत असतो. तथापि तुम्ही परतफेडीचे वेळापत्रक न पाळल्यास, ह्या देशाच्या ठरविलेल्या प्रक्रियेनुसार, तुमच्याकडून वसूल करावयाची थकबाकी कर्ज देतेवेळीच तुम्हाला सांगितली जाते. ह्या प्रक्रियेमध्ये तुम्हाला नोटिस पाठवून किंवा व्यक्तिगत भेट देऊन तुम्हाला आठवण करून देणे किंवा ठेवलेली **सिक्युरिटी / तारण** ताब्यात घेणे ह्यांचा समावेश असतो. कसुरी (डिफॉल्ट) झाल्यास आम्ही ते प्रकरण वसुली एजंटाकडे सोपवू शकतो. वसुलीची कार्यवाही सुरु केली असल्याचे आम्ही तुम्हाला कळवू.

अशी वसुलीची कार्यवाही सुरु केल्यानंतर तुम्हाला सांगण्यात येईल की तुम्हाला ह्या बाबतीत काही तक्रार करावयाची असल्यास तुम्ही आमच्या हेल्पलाईन नंबरशी संपर्क साधावा. आमच्या वसुली एजंटाकडून अनुचित व्यवहार केल्या गेल्याबाबतच्या तक्रारीची आम्ही चौकशी करू.

आमचे वसुली धोरण हे सभ्यपणा, चांगली वागणूक व मन वळविणे ह्यावर आधारित आहे. ग्राहकांचा विश्वास व दूरगामी संबंध मिळविण्यावर आम्ही विश्वास ठेवतो.

थकबाकी संबंधीची सर्व माहिती आम्ही तुम्हाला पुरवू आणि ती थकबाकी देण्यासाठी तुम्हाला पुरेसा कालावधि देण्याचा प्रयत्न करू. थकबाकी वसूल करणारे आणि / किंवा **तारण ताब्यात** घेणारे आमचे कर्मचारी स्वतःची ओळख पटवून देतील. ह्या कामासाठी आमचा प्रतिनिधी म्हणून आलेली व्यक्ती ही स्वतःची ओळख देऊन आम्ही दिलेले अधिकारपत्र सादर करील.

थकबाकी गोळा करणारे / तारण ताब्यात घेणारे आमचे सर्व कर्मचारी किंवा त्यासाठी आमच्या बँकेचे अधिकृत प्रतिनिधित्व करणारे मेहनत करणारे असतील व ते पुढे दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणारे असतील.

- अ. सर्वसाधारणतः तुमच्या कामाच्या / धंद्याच्या ठिकाणीच तुमच्याशी संपर्क केला जाईल आणि तेथे तुम्ही उपलब्ध नसल्यास तुमच्या राहत्या जागी किंवा ह्यापैकी काही न जमल्यास तुमच्या प्राधिकृत प्रतिनिधीने निवडलेल्या जागी संपर्क केला जाईल.
- ब. प्रथमदर्शनीच प्रतिनिधीची ओळख व अधिकृतता तुम्हाला दाखविली जाईल
- क. तुमच्या खाजगीपणाचा आणि प्रतिष्ठेचा आदर राखला जाईल
- ड. तुमच्या बरोबर केलेली वर्तणूक ही सभ्य असेल
- ई. आमचे प्रतिनिधी सर्वसाधारणतः सकाळी ७.०० ते संध्याकाळी ७.०० च्या दरम्यान तुमच्याशी संपर्क करतील - मात्र तुमच्या धंध्याच्या/व्यवसायाच्या वेळा ह्यात जुळत नसल्यास अन्य वेळी.
- फ. एखाद्या विशिष्ट वेळी-किंवा जागी भेट/संपर्क केला जाऊ नये ह्या तुमच्या विनंतीचा मान राखण्याचा शक्यतो आदर केला जाईल.
- ग. भेटीची वेळ व खेपा आणि त्यामधील संभाषणाची नोंद ठेवली जाईल.
- ह. थकबाकी बाबतचे वाद आणि मतांतरे सोडविण्यासाठी उभय-संमत अशी सर्व मदत केली जाईल
- आय. थकबाकी वसुलीसाठी तुम्हाला दिलेल्या भेटीत सभ्यता व शिष्टाचार पाळला जाईल.
- ज. कु टुंबात झालेला मृत्यू किंवा तशा प्रकारच्या आपत्तीच्या वेळा थकबाकी वसुलीसाठी टाळण्यात येतील.

६.१ सिक््युरिटी ताब्यात घेण्यासाठी धोरण

सिक््युरिटी ताब्यात घेण्यासाठी आम्ही कायदानुरूप रीत अनुसरू. ह्या धोरणाची एक प्रत वेबसाईटवर प्रदर्शित केली जाईल तसेच विनंती केल्यास दिली जाईल.

७. ठेवी खाती

तुम्ही आमचे येथे चालू खाते, मुदत ठेवी ह्यासारखी खाती उघडू शकता.

ही खाती तुम्ही नामनिर्देशन सुविधेसह अथवा – जेथे परवानगी आहे तेथे त्याशिवाय उघडू शकता. खाते उघडते वेळी नामनिर्देशनामधील भविष्यकाळातील गर्भितार्थ आम्ही समजावून सांगू.

जेथे लागू असेल तेथे, खाते उघडतांना आम्ही लिक्विड डिपॉझिट सुविधा, स्वीप अकाऊंट आणि ह्या प्रकारच्या आमच्या उत्पादांबद्दल व त्यामधील गर्भितार्थ व त्यामधील कार्यरीती तुम्हाला समजावून सांगू.

७.१ ठेवी खाते उघडणे व कार्यरत ठेवणे/चालविणे

कोणतेही ठेवी खाते उघडण्यापूर्वी आम्ही ---

- अ. बँकेच्या मार्गदर्शक तत्वानुसार "तुमच्या ग्राहक ओळखा" (केवायसी) खाली चौकशी करू.
- ब. आणि तसे करण्यासाठी आम्ही तुम्हाला आवश्यक ती कागदपत्रे व पुरावे देण्यास सांगू.

- क. केवळ केवायसी, अॅटी मनी लॉडरिंग किंवा दुसऱ्या इतर वैधानिक आवश्यकते साठी योग्य तीच माहिती मागवू. काही अतिरिक्त माहिती हवी असल्यास ती वेगळी मागविली जाईल आणि अशी अतिरिक्त माहिती मागविण्याचा हेतुही आम्ही स्पष्ट करू - मात्र अशी माहिती स्वेच्छेने दिली गेली पाहिजे.
- ड. तुम्हाला खाते उघडावयाचे फॉर्म व इतर साहित्य पुरवू. त्यामध्ये केवायसी साठी आवश्यक व त्यांची पडताळणी करण्यासाठी आणि / किंवा नोंद ठेवण्यासाठी (रेकॉर्ड) आवश्यक अशी कागदपत्रे असतील.
- ई. ठेवी खाते उघडताना कार्यरीतीसंबंधीच्या तांत्रिक बाबी समजावून सांगितल्या जातील तसेच तुम्हाला हवी असलेली स्पष्टीकरणेही दिली जातील.
- फ. खाते उघडताना, डिपॉझिट इन्शुरन्स अँड क्रेडिट गॅरंटी कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (डीआयसीजीसी) ने काही मर्यादेमधील व अटींवर देऊ केलेले विमा योजनेखालील विमा संरक्षण तुम्हाला दिले जाईल. डिपॉझिट इन्शुरन्स अँड गॅरंटी कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (डीआयसीजीसी)

७.२ तुमचे खाते बदलणे

- अ. तुम्हाला तुमचे चालू खाते बंद करावयाचे असल्यास त्याबाबत तुमच्या सूचना मिळाल्यानंतरच्या दोन दिवसात आम्ही ते खाते बंद करू.
- ब. तुम्हाला तुमचे खाते आमच्या बँकेच्या दुसऱ्या एखाद्या शाखेत हलवायचे असेल तर आम्ही तसे करू. नवीन शाखेमधील तुमचे खाते तुमची विनंती मिळाल्यानंतर एक आठवड्याच्या आत कार्यान्वित होईल- मात्र नवीन शाखेचे केवायसी निकष तुम्ही पूर्ण केले असले पाहिजेत. ते खाते कार्यान्वित झाल्यावर शक्य तेवढे लवकर आम्ही तुम्हाला कळवू. तुमच्या स्थायी सूचनांची / थेट डेबिटची माहिती नवीन शाखेला दिली जाईल.
- क. तुमचे चालू खाते आमच्याकडे किंवा आमच्याकडून हलवितांना काही चूक किंवा अनावश्यक विलंब झाल्यास त्यामुळे तुम्हाला लावले गेलेले शुल्क / आकार आम्ही रद्द करू.

७.३ तुम्ही ठेव खाते उघडता तेव्हा ---

आम्ही ---

- अ. तुम्हाला एका दिलेल्या कालावधीमध्ये विनाशुल्क केल्या जाणाऱ्या व्यवहारांची संख्या रोख रक्कम काढण्याची संख्या इत्यादींची माहिती देऊ.
- ब. आणि अशा मर्यादा ओलांडल्या गेल्यास त्यासाठी काही आकार असल्यास कळवू ह्या आकारांची सविस्तर माहिती प्रशुल्क सूचीमध्ये दिली आहे.
- क. तुमच्या ठेवीवर दिला जाणारा व्याजदार, तो कसा काढतात व त्याची नियतकालिका ह्याची माहिती कळवू.

७.४ किमान शिल्लक

चालू खाते किंवा अन्य प्रकारचे ठेवी खाते ह्यासारख्या आमच्या उत्पादांसाठी आम्ही तुम्हाला पुढीलप्रमाणे कळवू -

- अ. अशा खात्यांच्या कार्यवाहीसाठी असलेल्या अटी व शर्तीचा एक भाग म्हणून ठेवावयाची किमान शिल्लक.
- ब. तुम्ही तुमच्या खात्यात किमान शिल्लक न ठेवल्यास आकारली जाणारी शुल्के. अशा इतर आकारांसंबंधीची माहिती प्रशुल्क सूचीमध्ये दिली आहे.

७.५ आकार/शुल्के

आमच्या प्रशुल्क सूचीमध्ये विशिष्ट असे पुढील आकार समाविष्ट केले जातील — चेक बुक्स, अतिरिक्त / बदली लेखा विवरणपत्रे, बदली पासबुक, प्रदान केल्या गेलेल्या चेक्सच्या प्रती, फोलिओ चार्जेस, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड देणे, सही पडताळून पाहणे, अपुऱ्या शिल्लकेमुळे चेक्स फेटाळले जाणे, त्या बाबतच्या स्थायी सूचना / त्यांचे रद्दीकरण इत्यादी. सूट किंवा सवलती बाबत त्यांच्या मूळ वैधता काळात त्यांची निकासी (ड्रॉवल) करता येणार नाही.

७.६. मुदत ठेवी-

मुदत ठेवींची मुदत पूर्व निकासी

आम्ही —

- अ. मुदत ठेवींच्या मुदतपूर्व निकासीच्या कार्यरितीबाबत तुम्हाला कळवू.
- ब. मुदत ठेवींच्या मुदतपूर्व निकासीसाठी आमचे व्याजदार धोरण तुम्हाला कळवू.

मुदतबाह्य झालेल्या मुदत ठेवींचे नूतनीकरण

परिपक्वतेची तारीख उलटल्यावर तुम्ही नूतनीकरणासाठी आणलेल्या मुदत ठेवींवरील लागू असलेल्या व्याजदराबाबत आम्ही तुम्हाला कळवू.

ठेवींच्या विरुद्ध घेतलेली अग्रिम राशी

मुदत ठेवींवर/विरुद्ध उपलब्ध असलेल्या कर्ज/ओव्हरड्राफ्ट सुविधेबाबत तुम्हाला कळविले जाईल.

७.७ विवरणपत्रे

- अ. तुम्हाला तुमचे खाते नीट सांभाळता यावे व त्यातील नोंदी तपासता याव्यात ह्यासाठी आम्ही तुम्हाला मासिक विवरणपत्रे पाठवू- मात्र ते तुम्ही ठेवलेल्या खात्यासाठी योग्य असले पाहिजे (म्हणजे तुम्हाला पासबुक मिळते असे खाते). आम्ही असे विवरणपत्र ई-मेलने, किंवा सुरक्षित अशा इंटरनेटद्वारा पाठवू - मात्र आमच्याकडे ती सुविधा असली पाहिजे.
- ब. तुमच्या खात्यासाठी सर्वसाधारणपणे उपलब्ध आहे त्यापेक्षा अधिक वेळा अशी विवरणपत्रे तुम्ही काही शुल्क देऊन मागवू शकता. हे शुल्क/आकार प्रशुल्क सूचीमध्ये दिले आहे.

- क. तुमच्या व्यवहारांमधील शेवटचे काही व्यवहार तुम्ही काऊंटरवरच पाहू शकता. तसेच तुम्ही ते व्यवहार एटीएमवर किंवा अशी सुविधा आमच्याकडे उपलब्ध असल्यास तुमच्या इंटरनेट खात्यावरही पाहू शकता.

७.८. सुप्त / अकार्यकारी खाती.

आम्ही

- अ. तुम्ही खाते उघडत असतांनाच, किती काळापर्यंत अकार्यकारी राहिल्यास ते सुप्त किंवा अकार्यकारी खाते समजले जाईल ते सांगू. तुमचे खाते सुप्त किंवा अकार्यकारी खाते किंवा बिनहक्काचे खाते म्हणून ठरविण्याच्या तीन महिने आधी त्याचे परिणाम व त्याचे पुनरुज्जीवन करण्याचा प्रशुल्क सूचीनुसार आकार तुम्हाला कळवू.
- ब. हे खाते पुनः सुरु करण्यासाठी असणारी कार्यरीत तुम्हाला कळवू.

७.९ तुमचे खाते बंद करणे

सर्वसाधारण परिस्थितीत तुम्हाला किमान ३० दिवसांची नोटिस दिल्याशिवाय आम्ही तुमचे खाते बंद करणार नाही. सर्वसाधारण नसलेल्या परिस्थितीचे उदाहरण म्हणजे तुमच्या खात्याची गैरवर्तणूक इत्यादी. अशा सर्व प्रकरणात तुम्ही आधीच दिलेल्या चेक्ससाठी तुम्हाला पर्यायी व्यवस्था करावी लागेल व ह्या खात्यावर नवीन चेक्स देण्यापासून दूर रहावे.

७.१०. समाशोधन चक्र/गोळा करण्याची सेवा.

आम्ही -

- अ. स्थानिक संलेखांच्या आणि बाहेरगावच्या संलेखांच्या समशोधन चक्रांविषयी तसेच असे संलेख गोळा करण्यासाठी जमा केल्यानंतर पैसे कधी काढता येतील ह्याची सविस्तर माहिती आणि शाखेमध्ये व आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध असलेल्या **चेक कलेक्शन पॉलिसीनुसार**, ते संलेख गोळा करण्यास विलंब झाल्यास लागू होणारे व्याज ह्याची माहिती दिली जाईल.
- ब. लागू असणाऱ्या अटी व शर्तीनुसार म्हणजे अशा चेक्सच्या रकमे बाबत मर्यादा, खाते सुरळीत चालणे, बाहेरगावचे चेक्स ताबाडतोब जमा दाखविले (क्रेडिट)जाणे ह्याबाबतची माहिती दिली जाईल.
- क. आमच्या चेक्स गोळा करण्याबाबतच्या धोरणाचे अनुपालन करून, तुम्ही भरलेला एखादा चेक/संलेख ने-आण करताना गहाळ झाल्यास त्याच्या ऐवजी बदली चेक/संलेख देण्यासाठी मदत केली जाईल.
- ड. ही वरील माहिती तुम्ही खाते उघडल्यावर व तुम्ही मागणी कराल तेव्हा दिली जाईल. आमच्या धोरणात बदल झाल्यास, सुधारित धोरण आमच्या वेबसाईटवर व आमच्या सर्व शाखांमधून प्रसिध्द केले जाईल.

७.११ रोख व्यवहार.

तुमचे खाते असेल त्या ठिकाणी आमच्याकडून काऊंटरसवर चेक्स/रोकड रक्कम स्वीकारली व दिली जाईल. मळक्या / फाटक्या नोटा आणि/किंवा छोटी नाणी, आरबीआयच्या निर्देशानुसार आमच्या शाखांमध्ये बदलून दिल्या जातील.

एका विशिष्ट रकमेच्या मर्यादेबाहेरच्या व्यवहारांसाठी तुम्हाला तुमचा **पॅन** द्यावा लागेल.

७.१२. थेट वजा (डेबिट) व स्थायी सूचना

आम्ही -

- अ. खाते उघडताना थेट डेबिट/स्थायी सूचना कशा काम करतात, तुम्ही त्यांची नोंद/रद्द कशी करावी आणि त्यासाठी असलेला आकार आम्ही तुम्हाला सांगू. वेळोवेळी सुधारित केलेल्या प्रशुल्क सूचीनुसार आकार लावले जातील.
- ब. थेट डेबिटसाठी तुम्ही दिलेल्या आदेशानुसार (मॅडेट) व अन्य स्थायी सूचना नुसार आम्ही कार्यवाही करू (जसे **इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सर्व्हिस (ईसीएस)**). तुम्ही दिलेला आदेश (मॅडेट) पाळण्यात उशीर झाला किंवा अपयश आले व त्यामुळे तुमचे आर्थिक नुकसान किंवा अतिरिक्त खर्च झाल्यास, वेबसाईटवर उपलब्ध असलेल्या बँकेच्या **भरपाई धोरणानुसार** तुम्हाला भरपाई दिली जाईल. तुमच्या खात्यात पुरेशी रक्कम नसल्याकारणाने तुमच्या आदेशाचे पालन न झाल्यास मात्र वेळोवेळी सुधारित केलेल्या प्रशुल्क सूचीनुसार आम्ही तुम्हाला शुल्क आकारणी करू.
- क. ज्याला धनप्रेषण मिळणार आहे त्याला धनप्रेषण अधिसूचना (ॲडव्हाईस) पाठविला जाईल.
- ड. तुमच्या खात्यामधून अनधिकृतरीत्या/चुकीने काही रक्कम वजा केली गेली असल्यास ती ताबाडतोब व व्याजासह तुमच्या खात्यात जमा केली जाईल व बँकेच्या भरपाई धोरणानुसार तुम्हाला भरपाई दिली जाईल.

७.१३. प्रदान थांबवा(स्टॉप पेमेंट) धोरण

आम्ही -

- अ. आम्ही तुम्ही दिलेल्या चेक्सच्या बाबतीत तुमच्याकडून आलेल्या स्टॉप पेमेंटच्या सूचना अंमलात आणू. तुमच्या सूचना आल्यानंतर ताबाडतोब आम्ही पोच/पावती देऊ व आमच्याकडून ते चेक्स आधीच वटविले गेले नसल्यास ताबाडतोब कृती करू.
- ब. स्टॉप पेमेंट सूचनांसाठी काही शुल्क/आकार असल्यास त्यांचा समावेश प्रशुल्क सूचीमध्ये केला जाईल.
- क. स्टॉप पेमेंट बाबत सूचनांची पोच दिल्यानंतरही त्या चेक्सचे पैसे दिले गेले असल्यास बँकेच्या भरपाई धोरणानुसार त्या बदल भरपाई दिली जाईल.

७.१४ तुम्ही दिलेले चेक्स / डेबिटसाठी सूचना

आम्ही -

- अ. कायद्याने बंधनकारक अशा काळापर्यंत, आम्ही, तुम्ही दिलेले व तुमच्या खात्यातून प्रदान केले गेलेले मूळ चेक्स/डेबिट सूचना किंवा त्यांच्या प्रती किंवा त्यांच्या छायाप्रती जपून ठेवू.
- ब. आमच्या जवळ नोंद(रेकॉर्ड) असे पर्यंत ते चेक्स/डेबिट सूचना किंवा त्यांच्या प्रती पुरावा म्हणून तुम्हाला देऊ. तुमच्या खात्यामधून दिल्या गेलेल्या/डेबिट केलेल्या एखाद्या चेक बाबत वाद निर्माण झाल्यास आणि अशी तक्रार एक वर्षाच्या कालावधीत आल्यास त्यासाठी कोणताही आकार घेतला जाणार नाही आणि एक वर्षानंतरच्या कालावधीसाठी प्रशुल्क सूचीनुसार आकार घेतला जाईल.
- क. **प्रदान न केल्या गेलेल्या आणि काल बाह्य झालेल्या (शिळ्या) चेक्सबाबत** तुम्हाला माहिती दिली जाईल. प्रदान न झालेल्या (न वटविल्या गेलेल्या) चेक्ससाठी शुल्क आकारणी केली जाईल. ह्याबाबत लावले जाणारे आकार वेळोवेळी सुधारित केल्या गेलेल्या प्रशुल्क सूचीमध्ये समाविष्ट केले जातील.

७.१५. शाखा बंद होणे/अन्यत्र हलविली जाणे

आमची एखादी शाखा बंद करण्याची किंवा अन्यत्र हलविण्याची आमची योजना असल्यास –

- अ. तुमच्या केंद्रात कोणत्याही बँकेची कुठलीही इतर शाखा नसल्यास किंवा आमची शाखा ही खास अशी एसएमई/एमएसई शाखा असल्यास तीन महिन्यांची नोटिस तुम्हाला दिली जाईल आणि तुम्हाला बँक सेवा देणे आम्ही कसे सुरुच ठेवू ह्या बद्दल तुम्हाला कळवत राहू.
- ब. इतर कोणत्याही बँकेची शाखा तुमच्या केंद्रात असल्यास दोन महिन्यांची नोटिस दिली जाईल.

७.१६. दावे/हक्क ह्यांची तडजोड/हिशेबपूर्ती

मृत झालेल्या खातेदारांबाबत आम्ही मृत खातेदारांच्या खात्यांच्या हिशेबपूर्तीसाठी असलेल्या सुलभ धोरणाचे अनुपालन करू आणि एमएसईना लागू पडणाऱ्या प्रकरणांबाबत आम्ही "कोड ऑफ बँक्स कमिटमेंट टु कस्टमर्स, २००६" मधील तरतुदींशी बांधील राहू.

८. तुमच्या खात्यांचे संरक्षण

८.१ सुरक्षित व विश्वासाह अशा बँकिंग व प्रदान प्रणाली

तुम्हाला तुमच्या विश्वासाच्या एका सुरक्षित व विश्वासाह अशा बँकिंग व प्रदान प्रणालीचा लाभ मिळावा म्हणून व एक बँकिंग प्रणाली म्हणून आम्ही तुम्हाला सहकार्य देऊ. सुरक्षा व्यवस्थेचा एक भाग म्हणून, टेहळणीसाठी आम्ही आवश्यक तेथे सीसीटीव्ही स्थापन करू.

८.२ आम्हाला अद्यावत करण्याबाबत

खालीलपैकी एखाद्या बाबतीत बदल झाल्यास त्याबाबत आम्हाला कळविले जाईल ह्याची खात्री करा –

- अ. नाव, घटना (भागीदार/संचालकांमधील बदलासह)
- ब. पत्ता
- क. फोन नंबर
- ड. ई-मेल ॲड्रेस (आम्ही ह्याच्या द्वारेच तुमच्याशी संपर्क करत असल्यास)

८.३ तुमच्या खात्याची तपासणी

- अ. तुम्ही तुमचे पासबुक किंवा विवरणपत्राची नियमितपणे तपासणी करावी अशी शिफारस आम्ही करत आहोत.
त्यातील एखादी नोंद चुकीची असल्याचे तुमच्या नजरेस आल्यावर तुम्ही ती ताबाडतोब आम्हाला कळवावी जेणेकरून आम्ही त्याबाबत चौकशी करू. थेट डेबिट व स्थायी सूचनांची नियमितपणे तपासणी केल्यास तुमचा पैसा तुम्हाला हव्या त्या ठिकाणीच जात आहे हे समजण्यास तुम्हाला मदत होईल.
- ब. तुमच्या खात्यातील एखादा व्यवहार आम्हाला तपासावयाचा असल्यास तुम्ही आम्हाला तसेच आम्ही बोलाविलेल्या पोलीस/इतर अन्वेषण प्रतिनिधींना सहकार्य द्यावे.

८.४ काळजी घेणे

तुम्ही तुमच्या चेक्स पासबुक, कार्ड्स, पीआयएन, पासवर्ड्स आणि इतर सुरक्षा माहितीची काळजी घेतल्यास फसवणूक/अफरातफर केली जाणे टाळले जाऊन तुमचे खाते सुरक्षित राहण्यास मदत होईल. कृपया खालील सल्ला पाळला जाईल, हयाची खात्री करा —

१. तुमचे चेकबुक व एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड एकत्र ठेवू नका.
२. कोऱ्या चेक्सवर सही करून ठेवू नका.
३. तुमचा पीआयएन, पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षा माहिती लिहून किंवा नोंद करून ठेवा
४. तुमच्या खात्याची माहिती, पासवर्ड, कार्ड, पिन किंवा इतर सुरक्षा माहिती कोणालाही देऊ नका

ब. नेहमीच ---

१. ज्याला चेक द्यावयाचा आहे त्याचे नाव चेकवर स्पष्टपणे लिहा, तुम्ही पोस्टाने चेक पाठविल्यास अफरातफर टाळण्यास मदत होईल, रासायनिक पध्दतीने फेरफार करणे टाळण्यास चेकच्या मागील बाजूस उलटा कार्बन पेपर ठेवून चेक लिहिण्याची शिफारस आम्ही करत आहोत.
२. तुम्ही तुमचा पीआयएन बदलला असल्यास तुमचा नवीन पीआयएन काळजीपूर्वक निवडा.
३. तुमचा पीआयएन, पासवर्ड, आणि इतर सुरक्षा माहिती स्मरणात ठेवा आणि लेखी स्वरूपात असलेले संदेशन/पत्रे लगेच नष्ट करा.
४. तुमचे कार्ड तुमच्या स्वतःच्याच ताब्यात ठेवण्यासाठी पाऊले उचला आणि तुमचा पीआयएन पासवर्ड आणि सुरक्षा माहिती सर्व वेळी गोपनीय ठेवा.

५. तुमच्या कार्डाच्या पावत्या सुरक्षित ठेवा आणि त्यांची बासलात काळजीपूर्वक लावा
६. तुम्ही चेक बँकेच्या खात्यात जमा करणार असाल तर चेकवर खातेदाराचे नाव लिहा (अबक बँक खाते – क्षयर)
न वापरलेल्या जागेवर एक रेघ मारा म्हणजे अनधिकृत व्यक्ति अतिरिक्त आकडे किंवा नावे लिहू शकणार नाही.
- क. तुमचे चेकबुक सुरक्षित रहावे ह्यासाठी व तुमच्या एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्डाचा गैरवापर होऊ नये ह्यासाठी तुम्हाला सल्ला देऊ.
- ड. तुमचे चेकबुक किंवा एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड हरवल्यास किंवा चोरले गेल्यास किंवा तुमचा पीआयएन किंवा सुरक्षा माहिती दुसऱ्या कुणाला माहित झाल्यास, तुम्ही आम्हाला कळविल्याबरोबर आम्ही त्यांचा गैरवापर होणार नाही ह्यासाठी ताबाडतोब उपाय योजू.
- ई. तुमचे चेकबुक किंवा कार्ड हरविले किंवा चोरले गेले आहे किंवा तुमचा पीआयएन, पासवर्ड, किंवा इतर सुरक्षा माहिती इतर कुणाला माहित आहे असा संशय आल्याबरोबर शक्य तेवढ्या लवकर आम्हाला कळवणे आवश्यक आहे.
- फ. तुम्हाला दिलेल्या २४ तास निःशुल्क नंबरवर गहाळ झाल्याबद्दल आम्हाला कळवा आणि त्याला पुष्टी देणारे पत्र आम्हाला ताबाडतोब पाठवा – किंवा दुसरा पर्याय म्हणजे आम्ही तुम्हाला ह्यासाठी दिलेल्या पत्र्यावर ई-मेल पाठविणे.

८.५ इंटरनेट बँकिंग

तुम्ही काही साध्या व सुलभ काळज्या घेतल्यास ऑनलाईन बँकिंग हे सुरक्षित व सोयीचे आहे.

खाली दिलेल्या सल्ल्याचे पालन करण्याची कृपया खात्री करा –

- अ. आमच्या इंटरनेट बँकिंग साईटला थेट भेट द्या. दुसऱ्या एखाद्या साईटच्या किंवा ई-मेल च्या दुव्यामधून भेट देणे टाळा. आणि स्पूफ वेबसाईट्स टाळण्यासाठी दर्शविलेले डोमेन नेम पडताळून पहा.
- ब. तुमचा पासवर्ड किंवा पीआयएन ह्यांची मागणी करणारा कोणत्याही ई-मेलकडे दुर्लक्ष करा आणि त्याबाबत चौकशी केली जावी म्हणून ह्याची आम्हाला माहिती द्या. पोलीस किंवा आम्ही, तुमचे ऑनलाईन बँकिंग किंवा प्रदान करण्यासाठी असलेला पीआयएन किंवा तुमचा पासवर्ड ह्यांची माहिती कधीच प्रकट करण्यास सांगणार नाही.
- क. आमच्या इंटरनेट बँकिंग साईटवर प्रवेश मिळविण्यासाठी तुम्ही सायबर कॅफे किंवा समाईक पीसीचा वापर करू नये असा सल्ला आम्ही तुम्हाला देत आहोत.
- ड. तुम्ही तुमचा पीसी अँटीव्हायरस आणि स्पाय वेअर सॉफ्टवेअर नियमितप्रमाणे वापरून अद्यावत करावा असा सल्ला आम्ही तुम्हाला देत आहोत. हॅकर्स, व्हायरस अटॅक्स किंवा वैरबुद्धीचा “ट्रोजन हॉर्स” कार्यक्रमापासून सुरक्षित राहण्यासाठी तुम्ही एखादा सुरक्षा कार्यक्रम पीसीमध्ये टाकू शकता. तुमचा पीसी व त्यामधील कार्यक्रमांचे इंटरनेटवरील बाह्य लोकांपासून संरक्षण करण्यासाठी सुयोग्य असा फायरवॉल तुमच्या संगणकात टाकावा.

- ई. तुमच्या ऑपरेटिंग सिस्टीममधील “फाईल अँड प्रिंटिंग शेअरिंग” काढून टाका
- फ. तुमचा पीसी वापरात नसेल तेव्हा लॉग ऑफ करा
- ग. इंटरनेट एक्सप्लोरर ब्राउझरमध्ये तुमचा आयडी/पीएन साठवून ठेवू नका.
- ह. तुमचे खाते व त्यातील व्यवहार नियमितपणे तपासा.
- आय. आमचा सल्ला अनुसरा- ऑनलाईनवर सुरक्षित राहण्यासाठी मदत व मार्गदर्शन मिळण्यासाठी आमच्या वेबसाईट्स ही एक चांगली जागा आहे.

८.६ प्रदान रद्द करणे

तुम्ही प्राधिकृत केलेले प्रदान किंवा प्रदानांची मालिका रद्द करण्यासाठी तुम्ही पुढील गोष्टी कराव्यात –

- अ. एखाद्या चेकचे प्रदान थांबविण्यासाठी किंवा स्थायी सूचना किंवा थेट डेबिट रद्द करण्यासाठी तुम्ही आम्हाला लेखी कळविले पाहिजे.
- ब. एखादे थेट डेबिट रद्द करण्यासाठी आम्हाला कळवा. आम्ही शिफारस करतो की थेट डेबिटच्या **प्रवर्तकालाही (ओरिजिनेटर)** तुम्ही कळविले पाहिजे.
- क. प्रदान रद्द करण्याच्या निर्णयाची तुम्ही नोटिस न दिल्यास प्रदान रद्द करणे शक्य होणार नाही.

८.७ नुकसान/तोटा ह्यासाठी जबाबदारी

- अ. तुमची कृती ही फसविण्याची/कपटाची असेल तर तुमच्या खात्यामधील नुकसानीसाठी तुम्हीच जबाबदार असाल.
- ब. वाजवी काळजी न घेता तुम्ही कृती केलीत व त्यामुळे तुमचे नुकसान झाले तर त्यासाठी तुम्हीच जबाबदार असू शकता.
- क. जो पर्यंत तुमची कृती ही फसवण्याची किंवा निष्काळजीपणाची नसेल तोपर्यंत तुमच्या कार्डाच्या गैरवापराची जबाबदारी ही ते कार्ड देतांना असलेल्या अटी व शर्तीनुसार ठरविलेल्या रकमेपुरतीच असेल.
- ड. तुमचा पीआयएन हरविल्यामुळे किंवा तुमचा पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षित माहिती दुसऱ्याला कळल्यामुळे झालेल्या गैरवापराबद्दल व आम्हाला कळवून आम्ही गैरवापराबद्दल व आम्हाला कळवून आम्ही गैरवापर थांबविण्यासाठी योग्य उपाय योजेपर्यंत तुम्हीच जबाबदार असाल.

९. सेवा

९.१ विदेश मुद्रा सेवा

- अ. तुम्ही विदेशी चलन विकत असाल किंवा खरेदी करत असाल तेव्हा आम्ही तुम्हाला सेवा, विनिमयदराची माहिती व विदेशी चलन व्यवहाराबाबतच्या इतर आकारांची माहिती देऊ करतो. हे शक्य नसल्यास हे सर्व कसे करावयाचे हे आम्ही तुम्हाला सांगू.

- ब. तुम्हाला परदेशात पैशांचे हस्तांतरण/ करावयाचे असेल ते कसे करावयाचे हे आम्ही तुम्हाला सांगू आणि –
१. विनियमात्मक आवश्यकता किंवा अटी ह्याबाबत तुम्हाला जरूर पडेल तेव्हा मार्गदर्शन करू.
 २. सेवांचे वर्णन/माहिती व त्या कशा वापरायचा हे तुम्हाला सांगू
 ३. तुम्ही परदेशात पाठविलेला पैसा तिथे केव्हां पोहोचेल ह्याबाबतची माहिती तुम्हाला देऊ आणि विलंब झाल्यास त्याची कारणेही सांगू.
 ४. विदेशी चलनात परिवर्तन/विनिमय करताना लागू असलेला विनिमय दर तुम्हाला सांगू (व्यवहार करताना हे शक्य न झाल्यास तो दर काय आहे हे तुम्हाला नंतर सांगू)
 ५. तुम्हाला द्यावी लागेल अशा दलाली किंवा आकाराबाबतची माहिती तुम्हाला देऊ तसेच एक सावधानतेचा इशाराही देऊ – ज्याला हे पैसे मिळणार आहेत त्या व्यक्तिलाही विदेशी बँकेने आकारलेले शुल्क/आकार द्यावा लागेल.
 ६. परदेशात प्रदान करण्यासाठी तुम्ही दिलेली माहिती पुरेशी आहे की नाही हे तुम्हाला सांगू. काही त्रुटी किंवा अपूर्ण कागदपत्रे असल्यास आम्ही तुम्हाला ताबाडतोब कळवू आणि ते दुरुस्त/पूर्ण करण्यासाठी तुम्हाला मदत करू.
- क. कोणत्याही प्रकारच्या आवक धनप्रेषणासाठी (इनवर्ड रेमिटन्स) –
१. परदेशातून तुमच्या बँक खात्यात पैसे हस्तान्तरित झाल्यास आम्ही तुम्हाला मूळ रक्कम व आकारलेले शुल्क/आकार (असल्यास)सांगू. पैसे पाठविणाराने सर्व आकार देण्याचे कबूल केले असल्यास ते पैसे तुमच्या खात्यात जमा करण्यासाठी आम्ही कोणताही आकार घेणार नाही.
 २. पैसे जमा होण्याचा दिवस उलटून विलंब झाल्यास आम्ही तुम्हाला (अ.) त्या दिवसापलिकडील कालावधीसाठी व्याज बुडल्यामुळे झालेल्या नुकसानीची भरपाई देऊ
(ब.) आणि आमच्या बँकेच्या वेबसाईटवर उपलब्ध असलेल्या भरपाई धोरणानुसार फोरेक्स रेटच्या विपरीत हालचालीसाठी (ॲडव्हर्स मूव्हमेंट) भरपाई देऊ.
- ड. विनियामक/वैधानिक सूचनांखाली द्यावयाची आवश्यक ती सर्व प्रमाणपत्रे आम्ही विनामूल्य देऊ.

९.२ भारत-अंतर्गत धनप्रेषण

तुम्हाला भारतामध्येच पैसे पाठवावयाचे असल्यास ते कसे करावयाचे हे आम्ही तुम्हाला सांगू आणि

—

- अ. त्या सेवांचे वर्णन व त्यांचा कसा उपयोग करावयाचा ते सांगू
- ब. तुमच्या आवश्यकतेनुसार पैसे पाठविण्याचा सर्वोत्तम मार्ग सुचवू

- क. वेळोवेळी सुधारित केलेल्या प्रशुल्क सूचीनुसार ह्या सेवेसाठी असणारे आकार व कमिशन ह्यांची माहिती देऊ.
- ड. ह्या प्रक्रियेत विलंब झाल्यामुळे तुमचे झालेले नुकसान/अतिरिक्त आकार ह्यासाठी भरपाई धोरणानुसार भरपाई देऊ.

१०.तक्रारी, गाऱ्हाणी व फीड बॅक

१०.१ अंतर्गत कार्यरीती

- अ. तुम्हाला एखादी तक्रार करावयाची असल्यास – पुढील बाबतीत माहिती देऊ/सांगू
 - १. ती कशी करावयाची
 - २. तक्रार कोठे करावयाची
 - ३. उत्तराची अपेक्षा केव्हा करावयाची
 - ४. तक्रार निवारणासाठी कोणाकडे जावयाचे
 - ५. निर्णय / फलित ह्यामुळे तुमचे समाधान न झाल्यास काय करावयाचे
- ब. तुम्हाला असलेल्या प्रश्नांबाबत आमचे कर्मचारी तुम्हाला मदत करतील.
- क. तुम्ही आमचे ग्राहक झाल्यावर, तक्रारींची हाताळणी चांगल्या रीतीने व त्वरेने करावयाच्या कार्यरीतीची माहिती कुठे मिळेल हे आम्ही तुम्हाला सांगू. आम्ही आमच्या वेबसाईटवरही आमचे तक्रार निवारण धोरण प्रदर्शित करू.
- ड. तुमची तक्रार लेखी स्वरूपात मिळाल्यास आम्ही एक आठवड्यांच्या आत तिची पोच/उत्तर द्यायचा प्रयत्न करू. तुमची तक्रार आमच्या विशेष टेलिफोन हेल्पडेस्कवरील फोनवरून मिळाल्यास आम्ही तुम्हाला तक्रार संदर्भ क्रमांक देऊ आणि त त्याबाबतची प्रगती वाजवी कालावधीत तुम्हाला कळवू.
- ई. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर आम्ही तुम्हाला आमचे अंतिम उत्तर पाठवू किंवा उत्तर देण्यासाठी आम्हाला अधिक वेळ का लागणार आहे हे समजावून सांगू आणि हे तुमची तक्रार मिळाल्यावर सहा आठवड्यांच्या आत केले जाईल आणि तरीही तुमचे समाधान न झाल्यास ती तक्रार पुढे कशी न्यावयाची ते सांगू.

१०.२ बँकिंग ऑबड्समन योजना

- अ. भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या बँकिंग ऑबड्समन स्कीम २००६ खाली आम्ही आहोत हे आम्ही आमच्या वेबसाईटवर तसेच आमच्या सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित करू. जुजबी शुल्क देऊन विनंती केल्यास ह्याची एक प्रत मिळू शकेल.

- ब. आमच्याकडे तक्रार नोंदविल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत तुम्हाला आमच्याकडून समाधानकारक उत्तर न मिळाल्यास आणि तक्रार निवारणासाठी इतर मार्ग शोधण्याचा तुमचा विचार असल्यास तुम्ही बँकिंग ऑबड्समन स्कीम, २००६ खाली भारतीय रिझर्व्ह बँकेने नेमलेल्या **बँकिंग ऑबड्समनकडे** जाऊ शकता. बँकिंग ऑबड्समन स्कीमची प्रमुख लक्षणे ही शाखांवरील नोटिस बोर्डावर प्रदर्शित केली गेली आहेत आणि ही योजना आमच्या वेबसाईटवरही टाकण्यात आली आहे. ह्या बाबतच्या कार्यरिती आमची कर्मचारी तुम्हाला समजावून सांगतील.

११. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

- अ. जाहिरातींसाठी व प्रवर्तन करण्यासाठी असलेले सर्व साहित्य हे स्पष्ट असल्याची आम्ही खात्री करून घेऊ.
- ब. कोणत्याही प्रसार-माध्यमातील कोणत्याही जाहिरातीमध्ये, किंवा बँकिंग सेवा किंवा उत्पाद ह्याकडे लक्ष वेधणाऱ्या कोणत्याही प्रकारच्या प्रवर्तक साहित्यात ज्यात व्याजदराचा संदर्भ देण्यात आला आहे, आम्ही अतिरिक्त शुल्के व आकार लागू आहेत काय व संबंधित अशा अटी व शर्ती विनंती केल्यास उपलब्ध करून देण्यात येतील असे स्पष्टपणे निर्देशित करू.
- क. सहाय्यक सेवा देण्यासाठी आम्ही एखाद्या तृतीय पक्षाच्या सेवांचा लाभ घेतल्यास, असे तृतीय पक्ष आम्ही ठेवत असलेल्या गोपनियतेच्या व सुरक्षिततेच्या दर्जानेच तुमची वैयक्तिक व व्यवसायिक माहिती(अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध झाल्यास) हाताळतील ह्याकडे आम्ही लक्ष पुरवू.
- ड. तुम्ही लाभ घेत असलेल्या उत्पादांचे नवीनतर गुणविशेष आम्ही तुम्हाला वेळोवेळी कळवत राहू. आमचे उत्पाद/सेवा ह्यासंबंधीचे इतर उत्पाद किंवा प्रवर्तनशील ऑफर्सची माहिती, तुम्ही अशी माहिती / सेवा स्वीकारण्याची संमती **ई-मेलने** किंवा आमच्या वेबसाईटवर किंवा आमच्या फोन बँकिंग / ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून दिल्यासच तुमच्याकडे पाठविण्यात येईल.
- ई. आमच्या थेट विक्री एजंटंसाठी (डीएसए) आम्ही एक आचार संहिता तयार केली आहे. आमचे उत्पाद/सेवांचे विपणन करण्यासाठी ह्या एजंटंंच्या सेवा आम्ही घेऊ शकतो. त्यासाठी, ते जेव्हा फोनवर किंवा वैयक्तिक भेट देण्यास तुमच्याकडे येतील तेव्हा इतर बाबींबरोबर त्यांनी स्वतःची ओळख पटवून देणे ही आवश्यक आहे.
- फ. आमच्या प्रतिनिधीने/कुरियरने किंवा डीएसए ने गैरवर्तन केल्याची किंवा ह्या संहितेचे उल्लंघन करणारे वर्तन केल्याची तुमच्याकडून तक्रार आल्यास आम्ही त्याची चौकशी करण्यासाठी व ती तक्रार हाताळण्यासाठी आणि नुकसानभरपाई करण्यासाठी तातडीने पाऊले उचलू.

१२. देखरेख (मॉनिटरिंग)

ह्या संहितेवर दि बँकिंग कोड्स अँड स्टँडर्ड्स बोर्ड ऑफ इंडियाची देखरेख असते. संपर्कासाठी माहिती पुढीलप्रमाणे ---

दि बँकिंग कोड्स अँड स्टँडर्ड्स बोर्ड ऑफ इंडिया, भारतीय रिझर्व्ह बँक बिल्डिंग,
सी-७, ४था मजला, बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई- ५१.

टेलिफोन – ०२२-२६५७३७९५, फॅक्स— ०२२-२६५७३७९९,
ई-मेल – help.bcsbi@rbi.org.in वेबसाईट – www.bscbi.org.in

१३. मदत मिळविणे

ह्या संहितेबद्दल तुम्हाला काही चौकशी करावयाची असल्यास तुम्ही आमचे विशेष टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर संपर्क साधावा किंवा इंडियन बँक्स असोशिएशनशी पुढील पत्र्यावर संपर्क साधावा.

इंडियन बँक्स असोशिएशन
सेंटर-१, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, मुंबई – ४०० ०५
टेलिफोन – ०२२ २२९८२२९७
फॅक्स – ०२२ २२८३५६३८
ई-मेल - ibastadium@vsnl.net वेबसाईट- www.iba.org.in

किंवा, पृष्ठ २७ च्या परिच्छेद १२ मध्ये दिलेल्या पत्र्यावर बँकिंग कोड्स अँड स्टँडर्ड्स बोर्ड ऑफ इंडियाशी संपर्क साधावा.

१३.१ आमच्या सर्व शाखांमध्ये आणि वेबसाईटवर, ह्याच्या प्रती उपलब्ध आहेत व तुम्हाला ती कशी मिळू शकेल ह्याबाबत सूचनापत्रके लावली असतील आणि विनंती केल्यास आम्ही तुम्हाला एक प्रत देऊ करू.

१४. संहितेचे पुनरावलोकन

ह्या संहितेचे पुनरावलोकन तीन वर्षांच्या कालावधीत केले जाईल. आणि हे पुनरावलोकन पारदर्शकतेने केले जाईल.

जोडपत्र – शब्दसंग्रह

एटीएम

ऑटोमेटेड टेलर मशीन (एटीएम) हे एक यंत्र असून त्यामधून ग्राहक त्याच्या कार्डाचा व पीआयएनचा उपयोग करून रोख रक्कम, माहिती व इतर सेवा मिळवू शकतो.

बँक गॅरंटी/बँक हमी

बँक हमी हे, हमी करारात दर्शविलेल्या अटीनुसार त्या हमी करारात निर्दिष्ट केलेली रक्कम देण्यासाठी ग्राहकाने कसूर केल्यास, बँकेने तिच्या ग्राहकाच्या वतीने एखाद्या तृतीय पक्षाला ती रक्कम देण्याचे वचन आहे.

बँकिंग ऑबड्समन

बँकिंग ऑबड्समन हे, बँका आणि व्यक्ति/व्यवसाय ह्यामधील वाद/तंटा मिटविण्यासाठी रिझर्व्ह बँकेने स्थापन केलेले असे वाद/तंटा निराकरण करणारे प्राधिकरण (ऑथोरिटी) आहे.

हुंड्या (बिल्स)

बिल्स ऑफ एक्सचेंज किंवा प्रॉमिसरी नोट्स ह्यासारखे, 'बिल्स' हे पराक्रम संलेख आहेत-म्हणजे दुसऱ्याला देता येण्याजोगा दस्तऐवज आहेत. बिल ऑफ एक्सचेंज हे एखाद्या विक्रेत्याने, माल पुरवठा/सेवा देणे ह्याबाबत, ती घेणाराला/ग्राहकाला पुरविलेल्या मालाचे पैसे देण्यासाठी दिलेला आदेश आहे. प्रॉमिसरी नोटेच्या स्वरूपातील बिल हे विकत घेणाराने/ग्राहकाने त्याच्या विक्रेत्याला मिळालेल्या मालाच्या/सेवेच्याबाबत पैसे देण्याबाबत असलेली हमी (अंडरटेकिंग) आहे.

बिल डिसकाउंटिंग (हुंडी वटवणे)

एखादे बिल/हुंडी वटवताना, बँक ते बिल परिपक्व होण्यापूर्वी (म्हणजे बिल ऑफ एक्सचेंज, प्रॉमिसरी नोट) आणि दलाली/वटावाची रक्कम कमी करून त्याचे मूल्य ग्राहकाच्या खात्यात जमा करते. हा व्यवहार म्हणजे प्रत्यक्षात त्या बिलाच्या तारणाविरुद्ध घेतलेली अग्रिमराशी व वटाव हा अग्रिम राशीवरील बिल खरेदी केल्याच्या तारखेपासून परिपक्व होईपर्यंतच्या कालावधीसाठी असलेले व्याजच असते. केवळ युझन्स बिलेच वटविली जातात.

कार्ड

विकत घेतलेल्या वस्तूंचे आणि सेवांचे पैसे देण्यासाठी किंवा रोख रक्कम काढण्यासाठी ग्राहक वापरून असलेल्या प्लास्टिकच्या कार्डाला सर्वसाधारणतः कार्ड म्हटले जाते.

कॅश क्रेडिट/ओव्हरड्राफ्ट

कॅश क्रेडिट/ओव्हरड्राफ्ट ही एक कर्ज सुविधा असून त्यात ग्राहकाला (कर्जदाराला) एका विशिष्ट मंजूरीप्राप्त मर्यादेपर्यंत त्याला हवा तेवढा पैसा कर्जाऊ घेता येतो. त्याच्या खात्यात रक्कम जमा झाल्यास तो पुनः एकदा मंजूरीप्राप्त पैसे काढू शकतो. त्यामुळे अशी मर्यादा कर्जाच्या फिरत्या सेवेसारखे कामे करते. परत न केलेल्या/ न फेडलेल्या रकमेवर बँक व्याज आकारते.

कॅश लॉसेस

कॅश लॉसेस म्हणजे निव्वळ नुकसान (लॉसेस) वजा घसारा (डेप्रिसिएशन)

चेक गोळा करण्याचे धोरण

बँका अनुसरत असलेल्या चेक गोळा करण्याच्या धोरणाचा संबंध हा बँकेमधील खात्यात जमा करण्यासाठी आलेल्या निरनिराळ्या स्थानिक व बाहेरगावचे चेक्स व संलेख ह्यांच्याशी असतो. इतर बाबीबरोबर ह्या धोरणात पुढील गोष्टीही येतात.

- चेक विकत घेण्यासाठी केलेल्या विनंत्या
- खात्यात चेक जमा होण्यासाठी असणारा कालावधी
- स्थानिक व बाहेरगावचे चेक्स खात्यात ताबाडतोब जमा दाखविले जाणे
- चेक्स व संलेख ने-आण करताना हरविले जाणे

तारण सुरक्षा (कोलॅटरल सिक्युरिटी) / सिक्युरिटी

कोलॅटरल (आनुषंगि सांपाश्विक समर्थक) म्हणजे कर्जदाराने कर्ज सुविधेसाठी तारण/गहाण ठेवलेली मालमत्ता. कर्जदाराने कर्ज फेडण्यात कसुरी केल्यास कर्ज देणारी बँक कर्जाऊ रकमेच्या बदल्यात अशा मालमत्तेवर हक्क सांगू शकते.

भरपाई धोरण (कॉम्पेन्सेशन पॉलिसी)

भरपाई धोरण (कॉम्पेन्सेशन पॉलिसी) म्हणजे एखाद्या बँकेने एखादी कृती केल्याने किंवा टाळल्याने (ओमिशन ऑर कमिशन) ग्राहकांचे वित्तविषयक नुकसान झाल्यास त्याबद्दल बँकेने ग्राहकाला भरपाई देण्यासाठी ती बँक अनुसरत असलेले धोरण.

कर्ज सुविधा/बँकेचे कर्ज

बँकेने देऊ केलेल्या कर्जसुविधा ह्या मुदतीच्या कर्जाच्या किंवा ओव्हरड्राफ्टच्या किंवा बँकेने तिच्या ग्राहकाला विशिष्ट काळासाठी व परतफेड न केलेल्या थकबाकीवर ज्याला व्याज आकारले जाते अशा ग्राहकाला देऊ केलेल्या कॅश क्रेडिटच्या स्वरूपात असतात.

ऋण संदर्भ प्रतिनिधीसंस्था (क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीज)

क्रेडिट रेफरन्स एजन्सी म्हणजे क्रेडिट इन्फरमेशन कंपनीज (रेग्युलेशन) अधिनियम २००५ खाली पंजीकरण प्रमाणपत्र मिळालेली व कंपनीज अॅक्ट, १९५६ खाली पंजीकरण व संस्थापित झालेली कर्ज-संबंधी माहिती देणारी कंपनी.

चालू खाते

“डिमांड डिपॉझिट” च्या एक स्वरूप ज्या खात्यामधून शिल्लक रकमेवर आधारित अशा अनेक वेळा एका विशिष्ट रकमेपर्यंत काढू शकता येतात.

ग्राहक

ज्याचे त्या बँकेत खाते आहे व जो त्या बँकेच्या इतर उत्पादांचे /सेवांचे लाभ घेतो असा एक एमएसई किंवा त्याचा प्राधिकृत प्रतिनिधी.

मृत खाते (डिसीज्ड अकाऊंट)

मृत खाते म्हणजे असे एक ठेवी खाते ज्यात एकमेव अशा खातेदाराचा मृत्यु झाला असतो किंवा संयुक्त खात्याच्या बाबतीत एका किंवा त्याहून अधिक संयुक्त खातेदारा/दारांचा मृत्यु झाला असतो.

डिमॅट खाती

डिमॅट खात्याचा संबंध डिमटेरियलाईज्ड अकाऊंटशी असतो आणि त्यात गुंतवणुकदारांचे भाग/शेअर/रोखे (स्टॉक) इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात ठेवलेले असतात.

ठेवी खाती

- “बचत ठेवी” (सेव्हिंग्ज डिपॉझिट्स) म्हणजे अशी एक मागता येण्यासारखी ठेव (डिमांड डिपॉझिट) जिच्यावर कोणत्याही विशिष्ट कालावधीसाठी बँकेने संमत केलेल्या निकासीची (विथड्रॉल्स) संख्या व रक्कम ह्यांचे निर्बंध असतात.
- “मुदत ठेवी” म्हणजे एका स्थिर कालावधीसाठी बँकेने स्वीकारलेली ठेव, जी तो स्थिर कालावधी संपल्यावरच काढता येते आणि त्यात आवर्ती/लघु ठेवी/स्थिर ठेवी, / मासिक उत्पन्न प्रमाणपत्र/ तिमाही उत्पन्न प्रमाणपत्र इत्यादींचा समावेश असतो.
- “सूचना ठेव” (नोटिस डिपॉझिट) म्हणजे एक प्रकारची स्थिर ठेवच असते परंतु ती बँकेच्या एका संपूर्ण कार्यकारी दिवसाची नोटिस देऊन काढता येते.

इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस)

ही एक ऑनलाईन पारिषण (ट्रान्समिशन) प्रणाली असून ती संदेशन जालामार्फत (कम्युनिकेशन नेटवर्क) बँका / शाखा ह्यांनी दिलेल्या प्रदानासंबंधीच्या माहितीचे स्वयंचालित (ऑटोमेटेड) समाशोधन गृहाकडे इलेक्ट्रॉनिक पारिषण करते.

इक्विटी

इक्विटी म्हणजे एखाद्या कॉर्पोरेट संस्थेच्या भांडवलाचा एक भाग जो त्या कंपनीच्या प्रत्यक्ष स्वरूपात किंवा डिमटेरियालाईज्ड स्वरूपात असतो.

घटकीकरण (फॅक्टरिंग)

घटकीकरण(फॅक्टरिंग) हा कर्जाचे (रिसीव्हेबल्स) व्यवस्थापन करण्यासाठी असलेला एक वित्तविषयक पर्याय आहे. ते उधार विक्रीचे रोख रकमेत असलेले / केलेले रूपांतर आहे.

सरकारी रोखे (गव्हर्नमेंट बॉन्ड्स)

सरकारी रोखे म्हणजे केंद्र किंवा राज्य सरकारने सार्वजनिक कर्ज उभारण्यासाठी निर्माण व प्रचालित केलेल्या सिक््युरिटीज आहेत.

हमी (गॅरंटी)

एखाद्या व्यक्तीने दिलेले वचन

पतपत्र (लेटर ऑफ क्रेडिट)

हा बँकेने दिलेला दस्तऐवज असतो आणि त्यात त्या पतपत्रात निर्देशित केलेली कागदपत्रे सादर केल्यानंतर लाभार्थीला प्रदान करण्यासंबंधी रद्द न करता येऊ शकणारी हमी असते.

टपाल (मेल)

टपाल म्हणजे प्रत्यक्ष किंवा इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपातील पत्र

व्यापारी सेवा (मर्चंट सर्व्हिसेस)

व्यापारी सेवांचा संदर्भ सर्वसाधारणतः व्यापार (ट्रेडिंग) व सेवा देणाऱ्या संस्थांच्या व्यापारी खात्यांशी असतो ज्यात क्रेडिट/डेबिट कार्डांद्वारे केलेले प्रदान स्वीकारले जाते. ही कार्डे कार्ड टर्मिनल्स म्हणजे पॉईंट ऑफ सेल (पीओएस) मशीन द्वारा काऊंटरवर किंवा फोनवर अथवा इंटरनेटवर स्वीकारली जातात.

व्याप्ति (मायक्रो) व लघु उद्योग

व्याप्ति आणि लघु उद्योग म्हणजे उत्पादन किंवा सेवा देऊ करणारे उद्योग

व्याप्ति उद्योगाची व्याख्या अशी करण्यात येते :

असा एक उद्योग कि ज्याची कारखाना व यंत्रसामग्री व संयंत्रामधील गुंतवणुक रु. २५ लाखांपेक्षा जास्त असून तो कोणत्याही उद्योगासाठी मालाचे उत्पादन करत असेल.

किंवा

असा एक उद्योग की जो सेवा देण्याचे कार्य करत असून त्याची यंत्रसामग्रीमधील गुंतवणुक रु.१० लाखांपेक्षा अधिक नसेल.

लघु उद्योगाची व्याख्या अशी करण्यात येते :

असा एक उद्योग की ज्याची कारखाना यंत्र सामग्रीमधील गुंतवणुक रु.२५ लाखांपेक्षा जास्त व रु.५ कोटीपेक्षा कमी असून तो कोणत्याही उद्योगासाठी उत्पादन करत असेल.

किंवा

ज्याची यंत्रसामग्री व कारखान्यामधील गुंतवणुक रु.१० लाखापेक्षा जास्त पण रु.२ कोटीपेक्षा कमी असून सेवा देण्याचे कार्य करणारा उद्योग.

निव्वळ मूल्य (नेट वर्थ)

निव्वळ मूल्य म्हणजे भांडवल व मुक्त राखीव निधीची बेरीज वजा संचयित तोटा.

नामनिर्देशन सुविधा

नामनिर्देशन सुविधेमुळे बँकेला, एखाद्या ठेवीदाराच्या खात्यात असलेली रक्कम तो मरण पावल्यानंतर त्याच्या नामनिर्देशिताला परत करण्यात, तसेच मृत व्यक्तीने बँकेच्या सेफ कस्टडीमध्ये ठेवलेल्या वस्तू परत करण्यास तसेच लॉकर भाड्याने घेतल्यावर तो मरण पावल्यास त्या लॉकर मधील ऐवज तो लॉकर भाड्याने घेणाऱ्याच्या नामनिर्देशिताला परत करण्यात मदत होते.

निधी आधारित नसलेल्या सुविधा

बँकांनी देऊ केलेल्या निधी आधारित नसलेल्या सुविधा म्हणजे, ग्राहकाने त्या सुविधांचा लाभ घेतल्यास बँकेचा निधी बाहेर जात नाही, परंतु नंतरच्या काळात, ह्या सुविधा घेतल्यामुळे व घेतल्यानंतर त्याबाबतची जबाबदारी ग्राहकाने पार न पाडल्यास त्यांचे वित्तविषयक जबाबदारीत रुपांतर होते. अशा निधी आधारित नसलेल्या सुविधा बँक-हमी, स्वीकार (अॅक्सेप्टन्सेस) व पतपत्रे (लेटर्स ऑफ क्रेडिट) ह्या स्वरूपात दिल्या जातात.

अकार्यकारी मालमत्ता (नॉन परफॉर्मिंग अॅसेट्स)

अकार्यकारी मालमत्ता (एनपीए) म्हणजे हे एक कर्ज किंवा अग्रिम राशी असते जेथे -

१. मुदत कर्जाच्या बाबतीत मुदलावरील कर्ज आणि किंवा हप्ता ९० दिवसांपेक्षा अधिक काळासाठी मुदतबाह्य / थकबाकी स्वरूपात (ओव्हर ड्यु) असतो.
२. ओव्हरड्राफ्ट / कॅश क्रेडिट (ओडी /सीसी) च्या बाबतीत ते खाते अ-रीतसर (आउट ऑफ ऑर्डर) राहते.
३. खरेदी केलेल्या किंवा वटवलेल्या बिलांच्या बाबतीत ते बिल ९० दिवसांपेक्षा अधिक काळ मुदतबाह्य (ओव्हरड्यु) राहते.

आद्य प्रवर्तक (ओरिजिनेटर)

ग्राहकाच्या सूचनांच्या अनुसार त्याच्या खात्यामधून प्रदान गोळा करणारी संस्था.

इतर सुरक्षा माहिती

खात्याचा उपयोग करताना ओळख पटवण्यासाठी वापरली जाऊ शकणारी वैयक्तिक व वास्तव माहिती. (ग्राहकाला माहित असलेल्या रीतीनुसार)

कालबाह्य (आऊट ऑफ डेट)

असा एक चेक की जो सादर करतेवेळी त्याच्यावर लिहिलेली तारीख ही सहा महिन्यांपेक्षा अधिक जुनी असल्याने त्याचे प्रदान करण्यात आले नाही / तो वटवला गेला नाही.

पॅन

पर्मनंट अकाउंट नंबर (पॅन) हा भारत सरकारच्या आयकर विभागाने दिलेला दहा अक्षरे / अंक असलेला संपूर्ण भारतात चालू शकणारा असा अद्वितीय (युनिक) नंबर आहे. तो एका लॅमिनेट केलेल्या कार्डद्वारे दिला जातो. तो कायमस्वरूपी आहे व तो करपात्र व्यक्ती (अॅसेसी) चा पत्ता किंवा करनिर्धारण अधिकारी बदलला तरीही बदलत नाही.

पासवर्ड

एखादा फोन किंवा इंटरनेट बँकिंग सेवा वापरता यावी ह्यासाठी ग्राहकाने प्रवेश संकेत (अॅक्सेस कोड) म्हणून निवडलेला अंक किंवा अंक व अक्षरे मिळून बनलेला संच किंवा शब्द, तो ओळख पटविण्यासाठीही वापरता येतो.

प्रदान व तडजोड प्रणाली (पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टिम)

प्रदान व तडजोड प्रणाली म्हणजे सर्वसाधारणतः संस्थांमधून क्रेडिट व डेबिट ह्यांची अदलाबदल करून पुरवठेदार व वित्त उपभोक्ता (युजर ऑफ फंडस) ह्यांच्यामध्ये हस्तांतरणाचे एक साधन निर्माण करणारी वित्तविषयक प्रणाली.

पीआयएन

हा एक गोपनीय नंबर असून त्याचा कार्डाबरोबर उपयोग करून ग्राहकांना वस्तू / सेवांचे मोल देण्यासाठी आणि रोख रक्कम काढण्यासाठी व बँकेने देऊ केलेल्या इतर इलेक्ट्रॉनिक सेवा वापरण्यासाठी उपयोग करता येतो.

पुनः ताब्यात घेणे (रिपझेसन)

ही एक अशी प्रक्रिया आहे की जिच्यामुळे घर किंवा चीजवस्तू (उदा. मोटारगाडी) वर कर्ज घेतले असल्यास व कर्जदाराने ते कर्ज कर्जकराराच्या अटी व शर्तीनुसार परत फेडले नसल्यास, धनको त्या सिक्युरिटी / तारणाचा ताबा घेऊ शकतो.

पुनर्वसन पॅकेज / योजना

एखाद्या आजारी उद्योगाचे पुनर्वसन करण्याच्या योजनेला पुनर्वसन (रिहॅबिलिटेशन) पॅकेज म्हणतात. ही योजना / पॅकेज सर्वसाधारणतः आरबीआयने घातलेल्या अटीनुसार तयार केले जाते व त्यात पुढील गोष्टींचा समावेश असतो :-

१. विनियमनात्मक अशा मार्गदर्शक तत्वांनुसार शिथिल केलेल्या व्याजदरासह कार्यकारी भांडवल.
२. फंडेड व्याजाचे मुदत कर्ज
३. कार्यकारी भांडवलासाठी मुदत कर्ज
४. मुदत कर्ज
५. आकस्मिक (कंटिजंसी) कर्ज सहाय्य

तारण / सुरक्षा ठेव (सिक्युरिटी)

सिक्युरिटी म्हणजे कर्ज किंवा एखाद्या जबाबदारी / दायित्वासाठी आधारभूत अशी मालमत्ता.

सेवा

१. व्याप्ति व लघु उद्योगांच्या बाबतीत सेवांचा संदर्भ हा रस्ते व पाणीवाहतुक करणारे लहान / छोटे व्यावसायिक, छोटे व्यापार, व्यावसायिक (प्रोफेशनल) व स्वयं रोजगार करणारे आणि इतर सर्व सेवादायी उद्योगांबाबत आहे.
२. बँक ग्राहकांना देत असलेल्या सेवांमध्ये पुढील सेवा येतात- निरनिराळ्या सुविधा (डीडी / एम टी/ टीटी इत्यादी देणे) रोख रक्कम स्वीकारणे व देणे, नोटा व विदेशी चलन बदलून देणे.

आजारी एकक (युनिट)

आजारी एकक म्हणजे ज्याचे खाते सहा महिन्यांपेक्षा अधिक काळपर्यंत एखाद्या मापदंडाच्या खाली (सब-स्टॅंडर्ड) आहे किंवा मागील लेखा वर्षात ज्याच्या निव्वळ मूल्याच्या ९० % एवढ्या संचयित

तोट्यामुळे ज्याच्या निव्वळ मूल्यात घट झाली आहे आणि जे एकक मागील दोन वर्षांपासून उत्पादन करत आहे असे एकक.

कमी दर्जाचा (सब स्टँडर्ड)

जी १२ महिने किंवा त्यापेक्षा कमी काळापर्यंत एनपीए राहिली आहे तिला कमी दर्जाची (सब स्टँडर्ड) मालमत्ता म्हटले जाते.

टॅरिफ शेड्यूल

प्रशुल्क सूचि (टॅरिफ शेड्यूल) बँकेने तिच्या ग्राहकांना देऊ करत असलेल्या उत्पादांवर व सेवांवर लावलेला आकार

न वटलेला (अनपेड) चेक

आदेशिती (ड्रॉवी) बँकेने व वटविलेला (फेटाळलेला) चेक.

