

**सूक्ष्म आणि लघु उद्योगांसाठी बँकेची बांधिलकी
प्रस्तावना**

सूक्ष्म, लघु व मध्यम उद्योग विकास अधिनियम 2006 मध्ये व्याख्या केलेल्या सूक्ष्म व लघु उद्योगांशी व्यवहार करताना बँकांनी कमीत कमी कसा दर्जा राखावा या संदर्भातील ऐच्छिक संकेत संहिता आहेत. यामुळे तुम्हाला संरक्षण मिळते व बँकांनी तुमच्याशी नेहमीचे व्यवहार करताना आणि आर्थिक संकटाच्या काळात कसे वागले पाहिजे हेही कळते.

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

1.1. नियमांची उद्दिष्टे

संकेत संहितेचा उद्देश असा आहे.

- क. कार्यक्षम बँकिंग सुविधा उपलब्ध करून देऊन MSE क्षेत्राला सकारात्मक ऊर्जा/वाव देणे.
- ख. तुमच्याशी व्यवहार करताना चांगल्या व योग्य बँकिंग दर्जाचा स्तर राखणे.
- ग. पारदर्शिता वाढविणे ज्यामुळे बँकेच्या सेवेतून तुम्हाला काय अपेक्षित आहे, याबद्दल तुमची जाण वाढेल.
- घ. परिणामकारक संस्कारांद्वारे तुमच्या उद्योगांबद्दलची आमची समज वाढवणे.
- ङ. व्यवहाराचा वरचा दर्जा गाठण्यासाठी स्पर्धात्मक मार्केटींग उत्तेजीत करणे.
- च. तुम्ही व तुमची बँक यामध्ये योग्य व जिव्हाळ्याचे नाते निर्माण करणे.
- छ. बँकिंग आवश्यकतेनुसार वेळेवर व लवकर सेवा देणे.
- ज. बँकिंग प्रणाली मध्ये विश्वास वाढविणे.

विभाग 2 मधील मुख्य बांधिलकीने संकेत संहिताचा दर्जा राखला जाईल.

1.2. संकेतांचा वापर

खाली दिलेल्या सर्व उत्पादने व सेवांना हे संकेत लागू आहेत, जरी शाखा किंवा उपशाखा त्यांच्यातर्फे काम करणारे एजंट, काउंटरवरून, फोनवरून, पोष्टाने, इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाने,

इंटरनेट किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने वापर केलेला असू दे, तथापि येथे उल्लेखिलेली सर्व उत्पादने आमच्यातर्फे देऊ केलेली असतील किंवा नसतील.

- क. चालू खाते, मुदत ठेवी, आवर्ती ठेवी, व इतर सर्व प्रकारची जमा खाती
- ख. प्रदान (Payment) सेवा, जसे पेमंट ऑर्डर, पैसे पाठविण्याची सुविधा जसे धनाकर्ष (पिमां ड्राफ्ट), वायर ट्रान्सफर व सर्व इलेक्ट्रॉनिक माध्यमे जसे, आरटीजीएस, ईएफटी, एनईएफटी किंवा इतर कोणताही मार्ग.
- ग. सरकारी व्यवहाराशी संबंधित बँकिंग सेवा
- घ. पीमट खाते, समतूल्य, सरकारी रोखे
- ङ. भारतीय चलनी नोटा बदलण्याची सुविधा
- च. सुरक्षित ठेव लॉकर सुविधा, सुरक्षा ठेव सेवा, चेक्स स्विकारणे
- छ. कर्ज व इतर क्रेडिट सुविधा ज्यामध्ये पुढील बाबींचा समावेश असेल- कश क्रेडिट, ओव्हर ड्राफ्ट, चेक आणि बिल पर्स/पिस्काउंट (देशांतर्गत व विदेशी दोन्ही), लेटर ऑफ क्रेडिट खाली दिलेल्या कागदपत्रांचे निगोशिएशन (देशांतर्गत व विदेशी दोन्ही), आणि नॉन फंड बेस जसे देशांतर्गत आणि/किंवा विदेशी लेटर ऑफ क्रेडिट (पी/पी किंवा पी/ए), हमी देणे (देशांतर्गत व विदेशी दोन्ही), देशांतर्गत व विदेशी बिल्स किंवा कलेक्शनचे चेक, बिलचे को-एक्सेप्टन्स किंवा एव्हलायजेशन, बायर्स क्रेडिट इत्यादि
- ज. पैसे बदलून देण्यासह फेमा अंतर्गत/भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार विदेशी विनिमय सेवा.
- झ. आमच्या शाखांद्वारे आणि/किंवा आमच्या अधिकृत प्रतिनिधी किंवा एजंट द्वारे विकली जाणारी त्रयस्थ पक्ष विमा व गुंतवणूक उत्पादने.
 - ञ. क्रेडिट कार्ड, पॅबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, स्मार्ट कार्ड अशी कार्ड उत्पादने व सेवा
 - त. फ्रंटरींग सेवा
 - थ. मर्चंट सेवा (व्यापारी सेवा)

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

2. मुख्य बंधने

2.1. आमची मुख्य बंधने

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

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

- . आम्ही याचीही काळजी घेऊ की आमची उत्पादने व सेवा यांचा संबंधित कायदे व नियम यांच्याशी ताळमेळ असेल.
- इ. आमचे तुमच्याशी व्यवहार हे एकात्मतेचे नैतिक तत्व पाळणारे व पारदर्शक असतील.
- फ. सुरक्षित व विश्वसनीय बँकिंग व प्रदान प्रणालीचा आम्ही वापर करू.
- ग. वित्तीय अपचर्णाचा सहानुभूतीपूर्वक विचार करण्याचा प्रयत्न करू. (खालील षष्ठा 5.8 षष्ठा).

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

- अ. तुम्हाला खालील पैकी कोणत्याही एका किंवा त्यापेक्षा जास्त भाषांमध्ये माहिती पुरविणे - हिंदी, इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषा.
- ब. आमच्या जाहिराती व प्रवर्तन साहित्य हे स्पष्ट असेल व गैरसमज करून देणारे नसेल याची काळजी घेणे.
- क. तुम्हाला आमच्या उत्पादनांची व सेवांची स्पष्ट माहिती देणे, अटी व शर्ती व व्याजदर/सेवा आकार जो लागू असेल त्याविषयी माहिती देण्याची काळजी घेणे.
- . आमची उत्पादने तुम्हाला चुकीच्या षड्दतीने विकली जाणार नाहीत
- ई. तुम्हाला कोणत्या सुविधा दिल्या जातात व त्या कशा घ्यायच्या याची माहिती देणे तुमच्या प्रश्नांसाठी तुम्ही कोणाला व कसे भेटावे याविषयीची माहिती तुम्हाला देणे.

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

- अ. तुम्हाला नियमित योग्य माहिती पुरविणे
- ब. व्याजदर, आकार किंवा अटी व शर्ती यामध्ये काहीही बदल झाल्यास तुम्हाला कळविणे.
- क. तुमच्या माहितीसाठी बँकेत प्रदर्शित करण्याच्या गोष्टी.
 - i. आम्ही देत असलेल्या सेवा
 - ii. चालू खात्यासाठी आवश्यक किमान शिल्लक व किमान शिल्लक न ठेवल्यास लागणारा आकार
 - iii. तुमची काही तक्रार असण्यास तुम्ही शाखेतील कोणत्या अधिका-याला भेटावे, त्याचे नाव
 - iv. शाखेमध्ये तुमच्या तक्रारीचे निवारण न झाल्यास तुम्ही ज्या झोनल/प्रादेशिक व्यवस्थाकाला भेटू शकता त्याचे नाव व षष्ठा.
 - v. शाखा ज्या बँकिंग लोकपालाच्या न्यायिक क्षेत्राखाली येत असेल त्याचे नाव व षष्ठा.
 - vi. पुस्तिकेच्या स्वरूपात उपलब्ध असलेली माहिती.

- . खालील गोष्टींबद्दलची आमची नीती आमच्या वेबसाईटवर दिली आहे -
 - i. चेक जमा करणे
 - ii. तक्रार निवारण
 - iii. नुकसान भरपाई
 - iv. देय रकमा घेणे व सुरक्षा पुरत घेणे

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

- अ. चुका ताबपोब दुरुस्त करणे व आमच्या चुकीमुळे जर बँकेने काही आकार लावला असेल तर तो रद्द करणे.
- ब. तुमच्या तक्रारीची ताबपोब दखल घेणे.
- क. जर तुमचे समाधान झाले नाही तर ती तक्रार कशी पुढे न्यावी याबद्दल माहिती देणे (खालील परिच्छेद 10 पहा)
- . बँकेतील तांत्रिक चुकीमुळे कामात अपथळा आल्यास पर्यायी योग्य मार्ग वापरणे.

2.1.5. तुमची सर्व वैयक्तिक व व्यावसायिक माहिती खाजगी व गुप्त ठेवणे.

खालील परिच्छेद 4 मधील बाबींच्या अधीन आम्ही तुमची सर्व वैयक्तिक व व्यावसायिक माहिती खाजगी आणि गुप्त ठेवू.

2.1.6. संहिता जनतेपर्यंत पोचविण्यासाठी आम्ही हे करू.

- अ. तुम्ही (विद्यमान ग्राहकांनी) मागणी केल्यास आम्ही संहितेची प्रत तुम्हाला काऊंटरवरून देऊ किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाने किंवा मेल द्वारे देऊ.
- ब. तुम्ही नवीन ग्राहक असाल तर खाते उघडताना संहितेची एक प्रत विनामूल्य देण्यात येईल.
- क. संहिता प्रत्येक शाखेमध्ये व आमच्या वेबसाईटवर पाहण्यासाठी उपलब्ध असेल.
- . संहितेशी संबंधित माहिती तुम्हाला देण्यात व संहिते प्रमाणे प्रत्यक्षात वागण्यासाठी आमचे कर्मचारी प्रशिक्षित असतील याची आम्ही काळजी घेऊ.

2.1.7. भेदभावमुक्त नीतीचा अंगिकार करणे व प्रत्यक्षात आणणे.

आम्ही उद्योगाचा प्रवर्तक/मालक/भागीदार यांच्या बाबतीत वय, वंश, लिंग, वैवाहिक दर्जा, धर्म किंवा अंगत्व यावर आधारित भेदभाव करणार नाही.

3. माहिती

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

- अ. आमच्या शाखेत किंवा हेल्प-लाईनवर फोन करून
- ब. आमच्या वेबसाईटवर
- क. आम्ही यासाठी नेमलेल्या कर्मचा-यांकडे किंवा मदतीसाठी नेमलेल्या कर्मचा-यांकडे चौकशी करून
- १. आमच्या शाखेत आणि वेबसाईटवर उपलब्ध असलेल्या सेवा मार्गदर्शक (टेरिफ शेड्यूल व्हाऊन) व्हाऊन (खालील 3.3. संदर्भ व्हावा)

3.1. आम्ही हे करू.

- अ. आमच्या वेगवेगळ्या योजनांबद्दल, विशेषतः एमएसई साठी असलेल्या, माहिती देऊ
- ब. तुम्हाला हवी असलेली आमची उत्पादने व कर्जे जसे कॅश क्रेडिट, मुदत कर्जे (टर्म लोन), गॅरंटी, बील प्रिस्काउंटिंग/खरेदी, ऑफ बलन्सशीट बाबी यांची मुख्य वैशिष्ट्ये सांगून स्पष्ट माहिती देऊ, ज्यामध्ये लागू असलेला व्याजदर, व्याजदर मोजण्याची पद्धत, शुल्क व आकार यांचा समावेश असेल.
- क. तुम्ही निवडलेली आमची उत्पादने व सेवा तुमच्या गरजेनुसार योग्य अशी करून देऊ.
- १. आम्ही जी उत्पादने व सेवा एकापेक्षा जास्त मार्गांनी देत असू (जसे, एटीएम द्वारे, इंटरनेटवर, फोनद्वारे, शाखेमध्ये वगैरे) तर त्याची माहिती देऊ व त्याविषयी अधिक माहिती तुम्हाला कशी मिळेल हे ही सांगू.
- इ. आमच्या कायदेविषयक, नियामक व आंतरिक नीतीच्या गरजांसाठी तुमची ओळख व पत्ता सिद्ध करण्यासाठी कोणती माहिती आम्हाला लागते, हे आम्ही तुम्हाला सांगू.

3.2. व्याजदर

व्याजदरातील बदल

आम्ही तुम्हाला व्याजदरात कोणताही बदल झाल्यास सात दिवसांच्या आत खालीलपैकी कोणत्याही तुम्हाला सोयीच्या अशा पद्धतींनी आणल्याला कळवू.

- i. पत्र
- ii. ई-मेल
- iii. एसएमएस

ही माहिती आम्ही तुमच्यासाठी आमच्या शाखांमध्ये तसेच वेबसाईटवर उपलब्ध करून देऊ.

3.3 टेरिफ शेड्युल (प्रशुल्क अनुसूची)

3.3.1. शुल्क व आकार

- अ. तुम्ही निवडलेली कोणतीही उत्पादने व सेवा जसे, किमान शिल्लक न ठेवणे, बाहेरचे चेक गोळा करणे, खातेपत्रक, पिकां ड्राफ्ट व चेकबुक देणे, खाते बंद करणे व एटीएम मधून पैसे काढणे व भरणे यांना लागू असलेले आकार शुल्क तुम्हाला कळवू.
- ब. विविध सेवांसाठी बँकेने लावलेले शुल्क व आकार बँकेच्या मॉडलाने किंवा कोणत्याही सक्षम प्राधिका-याने मान्य केलेले असतील. ज्यांची अधिकारिता सर्व शाखांसाठी असेल, या संदर्भात निर्णय घेण्यासाठी मॉडलाने प्राधिकृत केले असेल व सर्व प्रकारच्या ग्राहकांसाठी योग्य व भेदभावमुक्त असेल यांची आम्ही काळजी घेऊ.
- क. आम्ही आमच्या शाखांमध्ये शुल्क अनुसूची बदलची नोटीस लावू व ती तुम्ही विनाशुल्क पाहू शकता.
- घ. आमच्या वेबसाईट वर व शाखांमध्ये विनामूल्य दिल्या जाणा-या सेवांची सूची प्रदर्शित करू.
- ङ. तुम्ही निवडलेल्या उत्पादने/सेवांचा लाभ घेताना लागू असलेल्या अटी व शर्ती यांचा भंग झाल्यास/किंवा न पाळल्यास तुम्हाला लागू होणा-या दंडा बदलची माहिती आम्ही पुरवू.
- च. शाखा कोअर बँकिंग सोल्युशन (CBS) मध्ये परिवर्तित झाल्याबद्दल शुल्क वाढवणार नाही.

3.3.2. शुल्क व आकार यातील बदल

जर आम्ही कोणतेही आकार वाढवले किंवा नवीन बदल केले तर ते आम्ही नवीन बदल लागू होण्यापूर्वी एक महिना खातेपत्रक, ईमेल, एसएमएस/शाखांमधिल नोटीसबोर्ड द्वारे आधी जाहीर करू. ही माहिती आमच्या वेबसाईट वर देखिल देऊ.

3.4. अटी आणि शर्ती

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

3.4.1. अटी व शर्ती मधिल बदल

अ. अटी व शर्ती मधिल बदल आम्ही आल्याला खालील मार्गांनी कळवू.

- i. पत्र
- ii. ईमेल
- iii. एसएमएस

आम्ही ही माहिती आमच्या वेबसाईवर व शाखांमध्ये उपलब्ध करून देऊ.

ब. साधारण कोणतेही बदल करताना एक महिन्यापूर्वी सूचना देण्यात येईल.

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

द. जर आम्ही एका वर्षात मोठे बदल किंवा खूप छोटे बदल केले तर आल्या विनंती नुसार नवीन अटी व शर्ती यांची प्रत देऊ.

4. गोपनीयता आणि गुप्तता

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

- i) आम्हाला कायदाने जर ती माहिती द्यावी लागली.
- ii) ही माहिती जाहीर करणे हे जनतेप्रति कर्तव्य असले.
- iii) जर आमचे हित सांभाळण्याच्या आणि/किंवा विवेकी जोखीम कमी करण्याच्या रणनीतीनुसार माहिती द्यावी लागली (उदाहरणार्थ, घोटाला रोखणे) परंतु तुम्ही किंवा तुमच्या खात्याची माहिती (तुमचे नाव व पत्ता) आमच्याच इतर कंपन्यांसह कोणालाही विनासाठी देण्यासाठी आम्ही हे कारण म्हणून वापरणार नाही.
- iv) जर तुम्ही आम्हाला माहिती उघड करायला सांगितली किंवा आमच्याकडे त्यासाठी तुमची लेखी परवानगी असेल.

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

क) तुमच्याविषयी वैयक्तिक माहिती मागविण्यासाठी सध्या अस्तित्वात असलेल्या कायद्याच्या चौकटीतील तुमचे अधिकार आम्ही तुम्हाला समजावून देऊ.

□) तुम्ही स्पष्टपणे आम्हाला अधिकार दिल्याशिवाय आम्ही तुमची वैयक्तिक माहिती विक्रीच्या कारणासाठी कोणालाही देणार नाही किंवा आम्हीही वापरणार नाही.

4.1. कर्ज माहिती कंपनी

- अ. कर्ज माहिती कंपनी [CIC] ची भूमिका तुम्हाला समजावून सांगू व त्यांनी त्यांच्या सभासदांना पुरविलेल्या माहितीचा तुम्हाला त मिळविण्यासाठी काय परिणाम होईल हे ही सांगू.
- ब. जेव्हा तुम्ही खाते उघडाल, तेव्हा तुमच्या खात्याबद्दलची माहिती CIC ला देऊ, ज्यामध्ये तुम्ही आम्हाला देय असलेले वैयक्तिक/व्यवसायासाठीचे कर्ज, तसेच तुमच्या खात्याचा वापर आणि वेळोवेळी आम्ही तुमच्या खात्याची करीत असलेली निरीक्षणे यांचा समावेश असेल.
- क. आमच्याकडून घेतल्या गेलेल्या कर्ज रक्कमेची माहिती आम्ही दर महिन्याला CIC ला देतो.
- . CIC ला पाठविलेल्या अहवाला मध्ये तुम्ही आमच्याकडून घेतलेल्या वैयक्तिक कर्जाची माहिती खालील बाबतीत दिली जाते.
 - i. तुमच्या कर्जाचे हप्ते शिल्लक असतील.
 - ii. कर्जाक रक्कम वादग्रस्त असेल.
 - iii. तुम्ही असे प्रस्ताव आणले असतील, ज्यांनी आमचे समाधान झाले नसेल.
- ई. तुम्ही कर्जाचे काही हप्ते आधी भरले नसतील, पण त्यानंतर नियमित भरले असतील, तर आम्ही त्याच्या पुढील महिन्याच्या अहवालात ही माहिती CIC कडे पाठवू.
- फ. तुमच्या खात्याबद्दल CIC ला आम्ही मासिक तत्वावर अद्ययावत ठेवू, जसे विशेषतः जेव्हा सबस्टॅंप्स मधून तुमचे खाते स्टॅंप्स होईल आणि/किंवा आमच्या मतानुसार तुमचे खाते नियमित/बंद झाल्यानंतर लगेच.
- ग. जेव्हा तुम्ही आमच्याकडून कर्ज सुविधा मागता तेव्हा तुमच्या विनंतीनुसार व तुम्ही योग्य शुल्क भरल्यानंतर CIC कडून आम्हाला मिळालेली क्रेडिट इन्फर्मेशनची प्रत तुम्हाला देऊ.

5. कर्ज देणे

- क. आमची कर्ज देण्याची नीती ही राष्ट्रीय नीती व विनियामक हिताचे प्रतिबिंब असेल. एक खिाकी योजनेद्वारे सर्व सुविधा देण्याचा आम्ही प्रयत्न करू.
- ख. आम्ही आमच्या वेबसाईटवर सूक्ष्म आणि लघु उद्योग नीती देऊ. आमच्या शाखांमध्येही उपलब्ध करून देऊ. वसूली कंपन्यांची माहिती आम्ही आपल्या विनंती नुसार नाममात्र पैसे घेऊन ही प्रत आपल्याला देऊ.

- ग. खालील विषयावरिल नीती आमच्या वेबसाईटवर देऊ तसेच आमच्या शाखेत उल्लब्ध करून देऊ.
सूक्ष्म आणि लघु उद्योगांसाठी कर्ज देणे.
सूक्ष्म आणि लघु उद्योगांचे पुनर्वसन करणे.
- घ. आम्ही तुम्हाला उल्लब्ध सुविधा व शुल्क आणि सूक्ष्म आणि लघु उद्योग साठी क्रेडिट गॅरंटी फंड ट्रस्ट च्या क्रेडिट गॅरंटी योजनेच्या अटीची माहिती देऊ. ही योजना पात्र बँकांद्वारे दिली जाते व CGTMSE सूक्ष्म आणि लघु उद्योगासाठी हमी योजना म्हणून लोकप्रिय आहे. सध्या ही योजना नवीन तसेच पूर्वीपासून असलेल्या सूक्ष्म आणि लघु उद्योग साठी लागू आहे. ज्यात कमाल क्रेडिट मर्यादा प्रत्येक कर्जदारासाठी रु.100 लाख (रुए शंभर लाख) असलेल्या सेवा उद्योगांचा समावेश आहे परंतु किरकोळ व्यापारी, शैक्षणिक संस्था. प्रशिक्षण संस्था व स्वमदत गट (एसएचजी) यांचा समावेश नाही.
- च. जेव्हा कर्ज कोणत्याही चालू अर्थसहाय्य योजनेखाली येऊ शकत असेल, तेव्हा अशा योजनेची वैशिष्ट्ये व तुम्हाला त्यासाठी पूर्ण करावी लागणारी आवश्यकता यांची माहिती देऊ.
- च. भावी कर्जदारांसाठी वित्तीय प्रबंध या विषयावरिल ज्ञान मिळविण्याच्या दृष्टीने कार्यक्रम आयोजित करण्याचा प्रयत्न करू.
- छ. कल्पना व सूचनांचे आदान-प्रदान करणारा नियमित मार्ग म्हणून ठराविक कालावधिनंतर सूक्ष्म आणि लघु उद्योग कर्जदारांच्या बैठका आयोजित करण्याचा प्रयत्न करू.

5.1 अर्ज

- क. आम्ही सरळ, समजण्यास सोपा, स्टॅण्डर्ड अर्ज विनामूल्य उल्लब्ध करू.
- ख. तुमचा अर्ज सर्व त-हेने परिपूर्ण व्हावा म्हणून अर्जासोबत घावयाच्या दस्तावेजांची सूची (कायदेशीर व विनियामक आवश्यकतेनुसार) देऊ. गरज पाली तर, तुमचा अर्ज भरण्यासाठी तुम्हाला मदत करू.
- ग. तुम्हाला अर्ज देतानाच, लागू व्याजदर, वार्षिक व्याजदर व जर असतील तर शुल्क/आकार, आणि इतर कोणतीही तुमच्या हितास बाधक अशी गोष्ट असेल तर सांगू यामुळे इतर बँकांशी अर्थपूर्ण तुलना करून निर्णय घेण्यात तुम्हाला मदत होईल.
- घ. प्रत्यक्ष किंवा ऑनलाईन अर्ज भरल्यावर त्याची लिखित पोचवती दिली जाईल, ज्यामध्ये तुमचा अर्ज निकाली काढण्यास लागणारा वेळ दिलेला असेल.
- च. साधारणतः उधार सुविधेचा अर्ज देतानाच अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी लागणारी सर्व माहिती गोळा केली जाईल. जर यापेक्षा जास्त काही माहितीची गरज पाली तर, आम्ही अर्ज मिळाल्यापासून कामाच्या सात दिवसांच्या आत तुमच्याशी संपर्क करू.

- च. सध्या चालू असलेल्या कर्ज सुविधेचे नूतनीकरण करताना ती सुविधा समाधानकारक रित्या चालू असल्यास, जी माहिती आमच्याकडे अगोदरच नाही, फक्त अशीच माहिती तुमच्याकडून घेण्याचा प्रयत्न करू.
- छ. आमच्याकडून मान्य झालेले व तुम्ही घेतलेले कर्ज/उधार सुविधेसाठी लागू असलेल्या अत्यंत महत्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) तुम्हाला देऊ.
- ज. तुमच्या अर्जाची स्थिती तुम्हाला ऑनलाईन जाणून घेता यावी यासाठी प्रयत्न करू.
- झ. मंजूर झाले अथवा नाही झाले तरी, रु.5 लाखापर्यंतच्या कर्जासाठी कोणतेही प्रक्रिया शुल्क लावणार नाही.
- ञ. रु.5 लाख पर्यंतचा कर्ज सुविधेचा किंवा कर्ज सुविधा वाढविण्याचा तुमचा अर्ज अर्ज मिळाल्यासून दोन आठवड्यात निकाली काढू, रु. 5 लाख ते 25 लाख पर्यंतचा अर्ज चार आठवड्यात तर रु. 25 लाखापेक्षा जास्त रकमेचा अर्ज आठ आठवड्यात निकाली काढू, मात्र सर्व त-हेने तुमचा अर्ज पूर्ण असावा व सूचीमध्ये दिल्याप्रमाणे सर्व दस्तावेज अर्जासह दिलेले असावेत.

5.2. ऋत (क्रेडिट) मूल्यांकन

- क. i. आमचे कर्मचारी/यासाठी नेमलेले एजंट तुमच्या कार्यालयाच्या/घरच्या ऋत्यावर तुमच्याशी संपर्क करून तुम्ही अर्जात दिलेली माहिती ऋताकून दाखवतील.
- ii. तुम्हाला ऋसे देण्यापूर्वी किंवा तुमच्या ओव्हरड्राफ्ट किंवा कर्जाची मर्यादा वाढवण्यापूर्वी, तुमच्या अर्जाचे साक्षेपाने मूल्यांकन करू.
- iii. तुम्ही तक्रार केलेल्या आराखड्याचा वाजवीपणा आम्हाला योग्य वाटला दाखिजे.
- iv. तुमच्या कर्जाची आवश्यकता तसाून दाखताना आम्ही तुमच्या धंद्याचा हंगामीपणा व चक्रीयता विचारात घेऊ आणि गरज असेल तर, स्वतंत्र कमाल व किमान कर्जसीमा निर्धारित करू.
- ख. योग्य मूल्यांकन करण्यासाठी आम्हाला खालील माहितीची आवश्यकता असेल
- i. कर्जाचे कारण
- ii. तुमच्या धंद्याची योजना
- iii. तुमच्या धंद्यातून ऋशाची आवक, नफा आणि सध्या असलेली वित्तीय बांधिलकी, जेथे गरज असलेले तेथे लेखा विवरणपत्रे जोडावीत
- iv. तुमची वैयक्तिक वित्तीय बांधिलकी
- v. यापूर्वी तुम्ही तुमचे ऋसे/भाणवल कसे हाताळले होते?
- vi. क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनीकडून मिळणारी माहिती
- vii. ऋतमानांकन कंपनीकडून मिळालेला असल्यास, दर्जा
- viii. इतरांकडिल माहिती, जसे दुसरे सावकार/धनको

- ix. बाजार आहवाल (मार्केट रिपोर्ट)
- x. जर कर्ज आवश्यकता रु.100 लाखापर्यंत असेल तर काही तारण (प्रतिभूति) ठेवले आहे का किंवा CGTMSE विमा उपलब्ध आहे का
- xi. इतर आनुषंगिक माहिती

ग) आम्ही हे करू-

- i. रु. 10 लाख किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्धारित केलेल्या कर्जमर्यादेपर्यंत आम्ही संपार्थिक (कोलॅटरल) सुरक्षेचा आग्रह धरणार नाही
- ii. तुमची आर्थिक स्थिती चांगली असल्याबद्दल व तुमचा पूर्वतिहास चांगला असल्याबद्दल आमचे समाधान झाले तर रु.25 लाखापर्यंतचे कर्ज संपार्थिक सुरक्षेशिवाय देण्याचा विचार करू.
- iii. तुम्हाला मान्य केलेली रु.100 लाखापर्यंतची कर्ज मर्यादा CGTMSE च्या कर्ज हमी योजनेखाली घेण्यासाठी तुमची अनुमती घेऊ आणि त्यामुळे रु.100 लाख कमाल मर्यादेपर्यंत संपार्थिक प्रतिभूती आणि/किंवा तृतीय पक्षीय हमी देण्याचा आग्रह धरणार नाही; जर ही सुविधा आमच्यातर्फे संमत केलेली मात्र सुविधा असेल आणि CGTMSE योजनेखाली विमाकृत आणि तुमची संमति असेल तर.
- iv. तुम्ही अनुमानित केलेल्या वार्षिक उलाढालीच्या किमान 20% रक्कम सूक्ष्म व लघु उद्योगांसाठी (उत्पादन) खेळते भाणवल म्हणून निश्चित करू.
- v. उत्पादन अनुमानित केल्यापेक्षा जास्त झाले किंवा सुरुवातीला अंदाजित केलेले खेळते भाणवल अपुरे आहे असे दिसले आणि यासाठी तुम्ही आवश्यक पुरावा सादर केला; तर अशा परिस्थितीत खेळते भाणवल योग्य प्रकारे वाढवून देण्याची तुमची विनंती मान्य करण्याचा विचार करू.

घ) गण्टीज (हमी)

जर तुमच्या कर्जावर इतर कोणीतरी दिलेली हमी किंवा सुरक्षा आम्ही स्वीकारावी असे तुम्हाला वाटत असेल तर तुमची वित्तविषयक गोपनीय माहिती त्यांना किंवा त्यांच्या कायदेशीर सल्लागाराला देण्याची परवानगी आम्ही तुमच्याकडून घेऊ. त्याचबरोबर आम्ही

- i. त्यांची बांधिलकी आणि त्यांच्या निर्णयाचा परिणाम त्यांनी समजून घेतला आहे याची खात्री करून घेण्यासाठी त्यांना स्वतंत्र कायदेशीर सल्ला घेण्यास उद्युक्त करू. (जेथे गरज असेल तेथे, ज्या कागदांवर आम्ही त्यांना सहाय्य करण्यास सांगू त्यावर स्पष्ट व उघड सूचना म्हणून वरिल सल्ला/शिफारस केलेली असले.)

- ii. त्यांना हे सांगू की, हमी किंवा प्रतिभूति देण्यामुळे तुमच्या इतकेच तेही जबाबदार ठरतात.
- iii. तुम्ही जी कर्ज सुविधा घेतली आहे ते कर्ज मंजूर झाल्याच्या/कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीची एक प्रत हमीदारास देऊ.
- iv. तुमच्या मुदत कर्ज खात्याच्या वार्षिक विवरण पत्राची प्रत कर्जाच्या हमीदारास देऊ.

5.3 मंजूर / नामंजूर (फेटाळणे)

आम्ही हे करु-

- क. कोणतीही कर्ज सुविधा मंजूर करण्यासाठी भरपाई म्हणून काहीही ठेव ठेवण्यासाठी आग्रह करणार नाही
- ख. तुम्हाला ओव्हरड्राफ्ट देताना किंवा सध्याची ओव्हरड्राफ्टची मर्यादा वाढवून देताना, तुमचा ओव्हरड्राफ्ट मागणी केल्यावर देय आहे किंवा कसे हे सांगू.
- ग. मंजूर केलेले कर्ज देताना अटी, शर्ती व इतर सावधानी सूचना लिखित स्वरूपात देऊ. ते प्रमाणित करु व त्याची प्रत तुम्हाला देऊ.
- घ. तुम्ही निष्पादित केलेल्या कर्जासाठीच्या कागदपत्रे, त्याच बरोबर कर्ज कागदपत्रामध्ये दिलेल्या सर्व संलग्न कागद व त्याची यादी यांच्या अधिप्रमाणित प्रति आमच्या खर्चाने तुम्हाला देऊ.
- ङ. कर्ज किंवा उधारी न देता आल्यास, त्याची कारणे लिखित स्वरूपात तुम्हाला कळवू.
- च. दर्जा देण्याची पद्धत अवलंबू, ज्याचे मानक तुम्हालाही कळवू.
- छ. निश्चित व्याजदर असलेले रु.50 लाखापर्यंतचे कर्ज मुदतीपूर्वी त्याबद्दल कोणतेही शुल्क न लावता फेऱ्यास परवानगी देऊ.
- ज. बदलता व्याजदर असलेले कर्ज मुदतीपूर्वी, त्याबद्दल कोणतेही शुल्क न लावता, फेऱ्यास परवानगी देऊ.
- झ. कर्ज मंजूर करताना ठेवलेल्या सर्व अटी व शर्तीचे पालन केल्यानंतर कर्ज मंजूर झाल्या दिवसानंतर कामकाजाच्या दोन दिवसांच्या आत कर्जाची रक्कम वितरित करु.
- ञ. कर्ज फेऱ्याची तरतूद (कर्ज मुदती दरम्यान फेऱ्यावयाची मुद्दल व व्याजाच्या रकमेचे वेळापत्रक) तुम्हाला देऊ.
- ट. तुम्हाला दिलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रातील अटी व शर्तीनुसार वेळोवेळी आढावा घेण्याची व नवीकरणाची सुविधा देण्याची काळजी घेऊ.

5.4. केंद्रीय नोंदणी शाखा (सेंट्रल रजिस्ट्री)

जेव्हा तुम्ही कर्ज सुविधा घ्याल तेव्हा केंद्रीय नोंदणी शाखेची कार्यपद्धति तुम्हाला सांगू व कोणताही कर्जदार किंवा त्या संपत्ती संदर्भात व्यवहार करण्यास इच्छुक व्यक्तिला ते अभिलेख शोधण्यासाठी उपलब्धता सांगू.

5.5. वितरणोत्तर-

आम्ही हे करू-

- क. कर्ज मंजूर करण्यास लागणा-या अटी, कर्ज करारनामा किंवा नवीन/विरोधी माहिती आम्हाला समजली तर अशा परिस्थितीत याशिवाय तुमच्या कारभारात ढवळाढवळ करणार नाही.
- ख. आमची नियंत्रण पद्धति विधायक राहिल यासाठी प्रयत्न करू व तुमच्या आमच्याशी व्यवहारात काही ख-या अपचणी आल्यास त्या सहानुभूतीपूर्वक सोपवण्याचा प्रयत्न करू.
- ग. अशाच प्रकारची कर्जसुविधा इतर कोणत्याही संस्थेतून घेतली तर ते तुम्ही आम्हाला कळविणे आवश्यक आहे.
- घ. खालील माहिती तुमच्याकडून नियमितपणे घेऊ.
 - i. तुमच्या कारभारातील भावी योजनांची सध्याच्या प्रत्यक्ष निकाला बरोबर तुलना.
 - ii. तुमच्या व्यवसाय योजनेच्या महत्वाच्या पैलूंची प्रगति
 - iii. तुलन-पत्र, नफा-तोटा खाते व इतर वार्षिक ताळेबंदाशी संबंधित कागदपत्रे
 - iv. तुमच्या धनको व ऋणको यांची वयानुसार विभागणी व त्यात गुंतलेली रक्कम.
- ङ. नेहमी घेण्याच्या खबरदारी नुसार तुमच्या मर्यादेप्रमाणे पैसे काढण्याची अनुमति देऊ.
- च. जर तुमची परिस्थिती बदलली तर, तुमच्याकडून आवश्यक नवीन माहितीबद्दल तुमच्याशी बोलू.
- छ. तुमच्याकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्था जे तुमचे खाते घेणार आहेत, त्यांच्या कडून खाते बदल करून देण्याची विनंती आल्यासून दोन आठवड्यांच्या आत आमचा होकार किंवा इतर काही कळवू.
- ज. कर्जफेड पूर्ण झाल्यावर आणि कोणत्याही परिस्थितीत करार केलेली किंवा मान्य केलेली सर्व देणी फेडल्यानंतर 15 दिवसांच्या आत तुमच्या सर्व प्रतिभूति पत्र देऊ. जर दुस-या कोणत्याही दाव्यासाठी यातील हक्क बदलून घ्यायचा असेल, तर त्या दुस-या दाव्याची पूर्ण माहितीस तुम्हाला रीतसर सूचना पाठवू व तो संबंधित दावा

पूर्णणे फेला जाईर्यत ते तारण/दस्तावेज/गहाण ठेवलेल्या मालमतेचे हक्क आमच्याकडे ठेवू.

- झ. तुमच्याकडून विनंति आल्यानंतर त्याच दिवशी तारण/पेच देऊ.
- ञ. तुम्ही प्रतिभूति दिल्यानंतर 24 तासांच्या आत तुमची पैसे काढण्याची क्षमता वाढवून देऊ.
- ट. तुमच्या खात्यातील व्याज आकारणी, शुल्क व आकार इत्यादि वजावटीची माहिती देऊ.
- ठ. खालीलपैकी कोणत्याही एका किंवा जास्त ंद्वतींनी तुमच्या प्रगतित्वर लक्ष ठेवू.
 - i. तुमच्याकडिल मालाच्या नियतकालिक विवरणपत्राची छाननी करु.
 - ii. आमच्याकडिल तुमच्या खात्यातील व्यवहारांवर लक्ष ठेवू.
 - iii. आमचे कर्मचारी किंवा अधिकृत प्रतिनिधी तुमच्या परिसरात भेट देऊन मालाचे आणि/किंवा ज्यासाठी वित्तसहाय्य दिले आहे अशा ऍसेटसचे सत्यापन करतील.
 - iv. जेव्हा गरज असेल तेव्हा तुमचा व्यवसाय कसा चालला आहे, याचा मार्केट रिपोर्ट घेऊ.
- ड. तुमचे खाते NPA होण्यापूर्वी त्याबद्दल तुमच्याशी पत्र/मेल किंवा SMS सारे संक करण्याचा प्रयत्न करु.
- ढ. जर आम्ही कर्ज परत मागविण्याचे ठरविले किंवा अधिक प्रतिभूतिंची गरज आहे असे वाटले, तर पुरेसे अगोदर तुम्हाला सूचना पाठवू.

5.6. निधीतर आधारित (नॉन फंड बेस्ड) सुविधा

- क. ऍव्हाईस, कन्फर्मेशन, निगोशिएन, षिस्काऊंटिंग द्वारे भाणवल साधने किंवा कच्चा माल/उभोग्य वस्तू इ. खरेदी करण्यासाठी आम्ही निधीतर आधारित सुविधा देऊ. लेटर ऑफ क्रेडिट, गण्टी जमा रक्कम इ. राष्ट्रीय कायदा व त्याच्याशी संलग्न नियम आणि आंतरराष्ट्रीय चेंबर ऑफ कॉमर्स (वाणिज्य) (ICC) ने वेळोवेळी प्रसिद्ध केलेल्या प्रकाशनांमधिल लागू असलेल्या नियमांनी या सुविधा शासित आहेत व तुम्ही ते मान्य केले पाहिजे.
- ख. तुमच्या वित्तीय ऑब्लिगेशनसाठी आम्ही जामीनदार म्हणून उभे राहू.
- ग. आम्ही तुम्हाला निर्यात बिले घेण्यास व देशांतर्गत दुस-या शहरातील व्यापार व सेवा बिले घेण्यात मदत करु.

5.7. विमा

- क. जर आम्ही कोणत्याही विमा कंपनीचे एजंट म्हणून कोणत्या प्रकारचा विमा देऊ शकत असलो तर ते सांगू.
- ख. विमा उत्पादने घेत असल्याबद्दलची लेखी मान्यता तुमच्या कपून घेऊ.
- ग. आमच्याकपून घेतलेल्या कर्जाबद्दल जर तुम्ही आमच्याकडे प्रतिभूती ठेवली असेल तर अमुकच विमा दात्याकपून तुम्ही विमा घेतला पाहिजे असे सांगणार नाही.

5.8. वित्तीय अचणी

आम्ही कशी मदत करू शकू-

- 5.8.1. वित्तीय अचणीचा आम्ही सहानुभूतीपूर्वक व सकारात्मक दृष्टीने विचार करू. सहसा तुमच्या अचणी तुम्हालाच प्रथम कळतील आणि तुम्ही त्या शक्यतोवर लवकर आम्हाला कळवाव्या. जर आम्हाला तुमच्या अचणी समजल्या तर आम्ही त्या तुम्हाला लेखी कळवू. जर वेग महत्वाचा वाटला तर आम्ही फोन, फॅक्स किंवा ई-मेलने संपर्क साधण्याचा प्रयत्न करू.
- 5.8.2. खालील यादीत आमच्याशी संबंधित अशी काही उदाहरणे आहेत. विशेषतः जेव्हा काय चालले आहे. हे तुम्ही सांगत नसाल.

- क. जेव्हा व्यावसायिक उत्पादनांची सुरवात करण्यास विलंब होत असेल आणि जेव्हा किंमत जास्त वाढत असेल.
- ख. जेव्हा नियतकालिक माहिती जसे मालाचे विवरणपत्र, नवीकरण माहिती इ. देण्यात अवास्तव विलंब होत असेल.
- ग. तुमच्या क्लेडिट/चालू खात्यामधील चेक वारंवार परत येत असतील
- घ. जर तुमची मान्य केलेली कर्जमर्यादा वारंवार वाढवून घेत असाल.
- ङ. जर तुमच्या व्यावसायिक उलाढालीमध्ये तुमच्याकपून निश्चित स्वीकरण न येता, फार मोठी चढउतार होत असेल.
- च. जर विनाकारण फार काळपर्यंत काम थांबत/लंबित होत असेल.
- छ. जर तुमचा तोटा होत असेल
- ज. जर तुम्ही तुमच्या व्यवसायाचा मोठा भाग विकत असाल.
- झ. जर तुम्हाला दिलेले कर्ज तुम्ही मान्य केलेल्या कारणाशिवाय इतर कारणांसाठी वापरले किंवा ती रक्कम अपेक्षित व्यवसायापेक्षा इतर ठिकाणी वळवली.
- ञ. जर तुम्ही नियत कालांतराने व्याज भरले नाही
- ट. जर तुम्ही मान्य केलेल्या कर्जाच्या परतफेडीचे वेळापत्रक पाळण्यात असफल झालात.

- ठ. तुम्ही काढलेली बिले तुमच्या ग्राहकांकून फेऱली न जाता वारंवार ऱरत आली.
- ड. तुमच्या ढुरवठादारांनी तुमच्यावर काढलेली बिले तुमच्याकून फेऱली न जाण्याचा प्रसंग वारंवार आला.
- ढ. तुमच्यासाठी आम्ही दिलेली हमी जेव्हा इनव्होक केली तेव्हा तुमच्याकून ती ऑनर होत नाही.
- ण. जर तुम्ही ढुस्तकी ःण/ःणको तुमच्या खात्यातील उलाढालीच्या अनुरुः वाढत नसतील.
- त. जर सर्व विक्री तुमच्या खात्यातून होत नसेल.
- थ. जर तुम्ही मान्य केलेली माहिती वेळेवर दिली नाही.
- द. जर दुस-या कोणी कर्जदाराने तुमच्या व्यवसायाच्या विरुद्ध व्यवसाय समाःन किंवा इतर वैध कृती साठी अर्ज केला.
- 5.8.3. तुमच्या अःचर्णीमधून बाहेर येण्यासाठी आम्ही तुम्हाला सर्व प्रकारचे सहाय्य करु. तुमच्या सक्रिय सहकार्याने तुमच्या वित्तीय संकटाशी सामना करण्यासाठी योजना तयार करु. ज्या गोष्टी आम्ही मान्य केल्या त्या तुम्हाला लिखित स्वरुःत देऊ.
- 5.8.4. आम्ही तुम्हाला क्रेऱिट समुःदेशन देण्याचा प्रयत्न करु. ज्यामुळे तुम्हाला तुमच्या वित्तीय अःचर्णीचा सामना करण्यास मदत होईल.
- 5.8.5. क. जर तुम्ही अःचर्णीत असाल, तर जर तुम्ही सांगितले तर आम्ही तुमच्या सल्लागारांबरोबर काम करु. तुम्ही चांगल्या भावनेने काम करणे, कामाच्या प्रगतिबद्दल आम्हाला माहिती देणे, तुमचा करार आमच्याकडे ठेवणे व आवश्यक बदल वेळच्यावेळी करणे महत्वाचे आहे.
- ख. आम्ही तुम्हाला अधिक वित्तीय माहिती/बांधिलकी विचारु, ज्यामुळे आःल्याला एकत्र काम करताना तुमच्या अःचर्णी अधिक चांगल्या ःद्धतीने कळतील.
- 5.9. आजारी सूक्ष्म आणि लघु उद्योग ची देखभाल व ःण ढुनर्चना-
- जर तुमचे कर्ज खाते 6 महिन्याःक्षा जास्त काळ सबस्टःः राहिले किंवा आमच्या बँकेच्या धोरणानुसार तुमचे युनिट आजारी ठरले तर देखभाल/ःण ढुनर्चना कार्यक्रम तयार करण्याचा विचार करु.
- ःण ढुनर्चनेची तुमच्या विनंतीचा विचार करण्यासाठी आम्ही हे करु.
- क. प्रथम हे ःहा की तुम्ही योग्य/समर्थ आहात का?
- ख. जर तुम्ही योग्य /समर्थ आहात, असे वाटले तर तुमच्या ढुनरुज्जीवनासाठी दोष निवारण करण्याची सुरुवात करावी.

- ग. जर तुमचे युनिट समर्थ आहे व सहव्यवस्था/बहुबँकिंग व्यवस्थेखाली असेल आणि जर आमच्याकडे शिल्लक रकमेचा जास्तीत जास्त भाग असेलतर पुनर्रचनेचे ऍजेज/कार्यक्रम तयार करावे.
- घ. असा एक पुनर्वसन कार्यक्रम तयार करा, ज्यामध्ये भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या नियमांप्रमाणे तुमचे अंशदान असेल आणि जो तुमची विनंती आल्यापासून जास्तीत जास्त 60 दिवसांच्या आत सुरु केला जाईल.

जर आम्हाला वाटले की हा पुनर्वसन कार्यक्रम यशस्वी होऊ शकणार नाही, तर त्याची कारणे आम्ही तुम्हाला सांगू व तुम्हाला व तुमच्या सल्लागारांना दुसरे ऍर्याय शोधायला सांगू.

जर आम्ही काही करार करू शकलो नाही तर तुम्हाला हे स्पष्ट करू कि आम्ही कां तुम्हाला ऍठिंबा देऊ शकत नाही व आमचा ऍठिंबा केव्हा काढून घेऊ हे सांगू.

5.9.1. देय रकमेची ऍरत फे

- क. तुमच्या देय रकमेची ऍरत फे करण्यासाठी आम्ही एक वेळ settlement (OTS) देऊ केली, तर त्या योजनेची पूर्ण माहिती देऊ.
- ख. तुम्हाला देय केलेल्या OTS च्या अटी व शर्ती लिखित स्वरूपात देऊ.
- ग. जर OTS प्रस्ताव मान्य केला तर, क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनीज (CIC) ने ठेवलेल्या तुमच्या इतिहासाचा अशा सेटलमेंटमुळे होणारा अपेक्षित वित्तीय भार तुम्हाला समजावून सांगू.

6. देणी गोळा करणे आणि प्रतिभूति ऍरत घेण्याची नीती

6.1. देणी गोळा करणे

- क. जेव्हा आम्ही कर्ज देऊ तेव्हा रक्कम, अवधि आणि ऍरतफेची निश्चित कालावधि या संबंधाने ऍरतफेची ऍद्धत सांगू. तथापि, जर तुम्ही ऍरतफेचे वेळांवरक ऍळले नाही तर, तुमचे कर्ज मान्य करतानाच देशातील कायदानुरु ऍ देय रकमेच्या ऍरतफेसाठी निश्चित केलेली ऍद्धती अवलंबू.
- ख. या ऍद्धतीमध्ये तुम्हाला स्मरण ऍत्राद्वारे सूचना देऊ किंवा व्यक्तिशः भेट देऊ आणि/किंवा असल्यास प्रतिभूति ऍरत देऊ.
- ग. यात चूक झाल्यास तुमची केस वसूली एजंटकडे ऍठवू. ऍरतफेची कारवाई सुरु झाल्याचे तुम्हाला कळवू.

- घ. ऀरतफेणीकी कारवाई सुरु केल्यावर आम्ही तुम्हाला सांगू की जर तुम्हाला या संदर्भात तक्रार करायची असेल तर आमच्या हेल्पलाईन क्रमांकावर संर्क साधा.
- ङ. आमच्या वसूली एजंटाच्या गैर आचरणाविरुद्ध तुमच्या तक्रारीचा बारीक तऱास करु. जर तुमच्याकऱून बँकेचा प्रतिनिधी/वसूली एजंट गैर वागणूक किंवा कोऱेचे उल्लंघन करीत आहे अशी तक्रार आली तर आम्ही त्या संबंघात ऱूर्ण तऱास करु व तुमची तक्रार आल्याऱासून 30 दिवसांच्या आत त्यातील निष्कर्ष तुम्हाला कळवू आणि जेथे योग्य असेल तेथे. असल्यास नुकसान भरऱाई देऊ.

6.2. देणी गोळा करण्याची नीती आणि प्रतिभूती ऀरत घेणे

- क. आमची देणी गोळा करण्याची नीती सौजन्य, योग्य व्यवहार व समजून ऀटेल अशी आहे. आम्ही ग्राहकांचा विश्वास संऱादन करणे व दीर्घ काळाऱर्यच्या नात्यावर विश्वास ठेवतो. आमच्या नीतीचा भाग म्हणून-
- तुमच्या देणी रकमे बदलची ऱूर्ण माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ आणि जेव्हा देणी देय असतील त्याच्या ऱुरेशा अगोदर तुम्हाला कळविण्याचा प्रयत्न करु.
 - तुमच्याकऱून वसूली सुरु करण्याऱूर्वी तुम्हाला लेखी कळवू.
 - आम्ही नेमलेल्या वसूली एन्जसी फर्म/कंऱनी बदलची माहिती आमच्या वेबसाईटवर देऊ.
 - विनंति केल्यास वसली एजन्सी फर्म/कंऱनीची माहिती आमच्या शाखांमध्ये सुद्धा उऱलब्ध करुन देऊ.
 - आमचे कर्मचारी किंवा ऱैसे किंवा तारण जमा करण्यासाठी प्राधिकृत केलेली कोणीही व्यक्ति स्वतःची ओळख करुन देईल व आम्ही दिलेले अधिकारऱत्र आऱल्याला दाखवेल. शिवाय आऱण विचारल्यास बँकेने दिलेले किंवा प्राधिकृत केलेले ओळखऱत्र दाखवेल.
 - वसूलीसाठी एजन्टस ऱाठवण्याऱूर्वी आम्ही त्या प्रकरणाची आमच्याकऱे नीट तऱासणी करु. म्हणजे आमच्या चुकीमुळे तुम्हाला त्रास होणार नाही.

6.2.ख. तुमच्याविरुद्ध वसूली कर्मचारी किंवा बँकेने ज्याला वसूली करण्यासाठी किंवा ताबा घेण्यासाठी अधिकृत केले आहे अशा व्यक्ति ने साक्षेऱाने काम करणे अऱेक्षित आहे व ती व्यक्ति खालील मार्गदर्शक तत्वाचे ऱालन करेल.

- सहसा तुम्हाला हव्या असलेल्या ठिकाणी तुमच्याशी संर्क साधला जाईल, असे विशिष्ट ठिकाण तुम्ही न सांगितल्यास तुमच्या घरी किंवा हेही शक्य न झाल्यास तुमच्या कामाच्या ठिकाणी तुमची भेट घेतली जाईल.

- ii. अधिकृत व्यक्तीची ओळख व अधिकार तुम्हाला सांगितला जाईल.
- iii. तुमचा खाजगीपणा व प्रतिष्ठा जपली जाईल.
- iv. सभ्यपणे तुमच्याशी संवाद साधला जाईल.
- v. तुमच्या कामाच्या किंवा धंद्याच्या दृष्टीने शक्य नसल्यास किंवा विशेष परिस्थिती सोपून सहसा आमचे प्रतिनिधी तुमच्याशी सकाळी 7.00 ते संध्याकाळी 7.00 या वेळात संपर्क साधतील.
- vi. विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट जागी फोन न करण्या विषयीची तुमची विनंती शक्यतोवर मानली जाईल.
- vii. फोन केल्याची वेळ व संख्या आणि बोलणे नोंदवून ठेवले जाईल.
- viii. देय रकमेबाबतचे वाद किंवा मतभेद दोन्ही पक्षांना मान्य होण्यासारखे व योग्य रितीने सोपविण्यासाठी पूर्ण मदत केली जाईल.
- ix. पैसे वसूलीसाठी तुमच्या कडे आले असता सभ्यता व औचित्य सांभाळले जाईल.
- x. वसूलीचे फोन करण्यासाठी किंवा भेटीसाठी अयोग्य वेळा जसे कुटुंबातील कुणाचा मृत्यु अगर इतर वाईट घटनांचा काळ टाळला जाईल.

6.2.ग. प्रतिभूर्तीचा ताबा घेण्यासाठी आम्ही कायद्याशी संबद्ध अशा नीतीचा अवलंब करू. या नीतीची प्रत आमच्या वेबसाईट वर प्रदर्शित करू व विनंती केल्यास त्याची प्रत आपल्याला उपलब्ध होऊ शकेल.

7 ठेव खाते

- अ. तुम्ही आमच्याकडे विविध खाती उघडू शकता. जसे, मुदत ठेव, चालू खाते इ.
- ब. जेथे परवानगी असेल तेथे ही खाती तुम्ही नामनिर्देशन करून उघडू शकता.
- क. खाते उघडताना आम्ही पूर्वगामी खात्याचा अभिप्रेत भार तसेच नामनिर्देशनाच्या सुविधेबद्दलही सांगू.
- द. खाते उघडताना जेथे जेथे लागू आणि स्वीकार्य असेल तेथे आम्ही तुम्हाला लिखित डिजिट (तरल ठेव) सुविधा, स्वीकृत खाते व तशाच इतर सुविधांबद्दल आणि त्याची अपेक्षित आकारणी व वृद्धि यांची माहिती देऊ.

7.1. खाते उघडणे व ठेव खात्याचा वापर

कोणतेही ठेव खाते उघडण्यापूर्वी, आम्ही खालील गोष्टी करू.

- क. "तुमच्या ग्राहकाला जाणा" (KYC) च्या मार्गदर्शक तत्वांची अंमलबजावणी करणे
- ख. त्यासाठी आवश्यक पुरावे व कागदपत्र तुम्हाला बँकेमध्ये दाखल करण्यास सांगणे

- ग. तुमच्या ग्राहकाला जाणा, (KYC) किंवा काळा पैसा (Anti Money Laundering) किंवा इतर सांविधिक (Statutory) आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी माहिती गोळा केली जाईल. अधिक माहिती लागल्यास ती स्वतंत्रपणे मागविली जाईल व त्यासाठीचे कारण तुम्हाला सांगितले जाईल. शिवाय आवश्यक नसल्यास ही माहिती पुरविणे ऐच्छिक असेल.
- घ. खाते उघडण्यासाठीचा अर्ज व इतर साहित्य तुम्हाला पुरविले जाईल. ज्यामध्ये खात्यासाठी आवश्यक व तातडीसाठी लागणारी माहिती व कागदपत्रे यांची माहिती घ्यावी असेल, जी KYC च्या आवश्यकतेनुसार घ्यावी.
- ङ. ठेव खाते उघडण्यासाठी असलेली दस्त व तुम्ही विचारलेली आवश्यक स्वीकरणे दिली जातील.
- च. तुमच्या ठेव खात्याच्या सुविधेसाठी असलेली अतिमहत्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) तुम्हाला देऊ.
- छ. खाते उघडताना, निक्षेप वीमा आणि प्रत्यय गण्टी निगम (DICGC) ने ठराविक मर्यादा व अटी नुसार उलब्ध केलेल्या विम्याच्या संरक्षणाची माहिती तुम्हाला दिली जाईल.

7.2. खाते बदलणे

- अ. जर तुम्हाला तुमचे चालू/बचत खाते बंद करायचे असेल तर तुमच्याकडून सूचना मिळाल्यानंतर कामकाजाच्या तीन दिवसांच्या आत तुमचे खाते आम्ही बंद करू.
- ब. जर तुम्हाला तुमचे खाते आमच्या बँकेच्या दुस-या एखाद्या शाखेत बदलून हवे असेल तर तसेही करून देऊ. नवीन शाखेत तुमचे खाते तुमच्याकडून तशी विनंती आल्यानंतर एक आठवड्यांच्या आत सुरु केले जाईल; नवीन शाखेमध्ये तुम्ही KYC साठीच्या गरजा पूर्ण केल्यावरच हे होऊ शकेल. खाते सुरु झाल्यावर आम्ही तुम्हाला लगेच कळवू. खात्या विषयी सर्व सूचना (स्थायी सूचना/परस्पर वजावट इ.) आम्ही नवीन शाखेला कळवू.
- क. आमच्याकडून किंवा आमच्याकडे तुमचे चालू खाते बदलताना आमच्या चुकीमुळे जर काही बँकेचे आकार भरावे लागले किंवा आमच्याकडून अनावश्यक उशीर झाला तर आम्ही ते आकार रद्द करू/प्रतिपूर्ती करू.

7.3. जेव्हा तुम्ही ठेव खाते सुरु कराल, तेव्हा आम्ही

- अ. तुम्ही खात्यामध्ये किती व्यवहार केला, किती वेळा पैसे काढले इ. माहिती विनामूल्य व ठराविक काळाने देत जाऊ.

- ब. जर ठराविक मर्यादा उल्लंघिली गेली, तर कोणते आकार लागतील याची माहिती देऊ. आकारांची माहिती टेरिफ शेड्यूल मध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- क. तुमच्या खात्यावर दिले जाणारे व्याजाचे दर, ते कसे काढले जाते व केव्हा दिले जाते ही माहिती तुम्हाला देऊ.

7.4. किमान शिल्लक

चालू खाते किंवा इतर कोणत्याही ष्टीचे ठेव खात्याबद्दल आम्ही तुम्हाला पुढील माहिती देऊ.

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

7.5. आकारणी

चेक बुक, अतिरिक्त /प्रतिलिपी खाते विवरणपत्र, षसबुकाची प्रतिलिपि, प्रदान झालेल्या चेकची प्रतिलिपी, षष्ठ आकारणी, षेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, सहीची षषताळणी, शिल्लक कमी असल्यामुळे षरत आलेला चेक, आदेश किंवा खात्यांच्या षष्टीत बदल, प्रदान थांबवणे, स्थायी आदेश देणे/रद्द करणे इ. साठी विशिष्ट आकारणी आहे, जिचा समावेश आमच्या टेरिफ शेड्यूलमध्ये केला जाईल. दिलेल्या सवलती/सहाय्य त्या मूळ सवलतीचा काळ पूर्ण होईपर्यंत काढून घेतल्या जाणार नाहीत. (वरिल षरिच्छेद 3.3. षहावा)

7.6. ठेवी

7.6.1. ठेवीचे नूतनीकरण

जेव्हा तुम्ही आमच्याकडे मुदत ठेव ठेवाल, तेव्हा आम्ही

- क. अर्जातच तुमच्या ठेवीची मुदत पूर्ण झाल्यानंतर कशा षष्टीने षरतावा हवा, त्याबद्दलच्या सूचना घेऊ.

- ख. मुदतपूर्तीच्या वेळी ठेवीचा निःटारा करून करावा याबद्दल काही सूचना नसल्यास आम्ही तुम्हाला मुदतीची तारीख जवळ आल्याचे ंत्र/ईमेल/एसएमएस द्वारे कळवू.
- ग. ठेवीचे नूतनीकरण करण्यासाठी लागू असलेले व्याजदर सांगू.

7.6.2. मुदतीपूर्वी ठेवी काढून घेणे

- क. मुदतीपूर्वी पैसे काढून घेण्याबद्दलची ंद्धत सांगू.
- ख. मुदत ठेव मुदतीपूर्वी मोऱ्यासाठी असलेली आकारणी व त्यावर लागू होणारे व्याज सांगू.

7.6.3. मुदत होऊन गेलेल्या मुदत ठेवीचे नूतनीकरण

ठेवीची मुदत पूर्ण झाल्यानंतर तुम्ही त्या ठेवीचे नूतनीकरण करणार असाल त्याला लागू व्याजदर आम्ही तुम्हाला सांगू.

7.6.4. ठेवीवरिल अग्रिम

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

7.7. विवरणऱत्र

- क. तुमच्या खात्याचे व्यवस्थाऱन व त्यातील नोंदी ंहाण्यासाठी आम्ही तुम्हाला तुमच्या खात्याचे मासिक विवरणऱत्र ंठवू. जर ते तुमच्या खात्याच्या प्रकारासाठी योग्य नसेल ते सोऱून (जसे असे खाते ज्यासाठी तुमच्याकडे ंसबुक दिले असेल). आमच्याकडे ँलब्ध असेल व तुमची इच्छा असेल तर विवरणऱत्र आम्ही ई-मेल किंवा आमच्या सुरक्षित इंटरनेट बँकिंग सेवे द्वारे ंठवू.
- ख. जर तुम्हाला हवे असेल तर तशी विनंती केल्यास तुमच्या खात्यावर मिळणा-या विवरणऱत्रा शिवाय अधिक वेळा काही आकार लावून तुम्हाला विवरणऱत्र ंठवू. टेरिफ शेड्यूलमध्ये त्याचे आकार दिलेले असतील.
- ग. शेवटचे काही व्यवहार तुम्ही काँटरवर विचारून ंहू शकता. जशा सुविधा ँलब्ध असतील तसे आऱण हे व्यवहार एटीएम, इंटरनेट तसेच फोन व मोबाईल बँकिंगवर सुद्धा ंहू शकता.

7.8. सुप्त/अप्रवर्ती (इनऑऱरेटिव्ह) खाती

आम्ही हे करू.

- अ. खाते उघडताना कोणत्या परिस्थितीत तुमचे खाते सुप्त/अप्रवर्ती खाते होईल हे सांगू. तुमचे खाते सुप्त/अप्रवर्ती होण्यापूर्वी किंवा बेवारस खाते म्हणून किंवा त्याचा परिणामस्वरूप वर्गीकृत होण्यापूर्वी तीन महिने आधी तुम्हाला कळवू.
- ब. जर खाते तुम्हाला पुन्हा चालू करायचे असेल तर त्याची पद्धत ही कळवू.
- क. अप्रवर्ती खाते पुन्हा चालू करण्यासाठी कोणताही आकार लागणार नाही.

7.9. खाते बंद करणे

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

7.10. समाशोधन चक्र/संग्रह वसूली सेवा

आम्ही हे करू.

- अ. स्थानिक व बाहेरगावच्या चेक, पीपी इ. च्या समाशोधन चक्रा विषयी माहिती देऊ. वसूलीसाठी चेक दिल्यावर पैसे केव्हा काढू शकता आणि आमच्या चेक संग्रहण नीती नुसार विलंब व्याज मिळण्यास तुम्ही केव्हा पात्र ठराल याची माहिती आमच्या वेबसाईटवर आणि पहाण्यासाठी आमच्या शाखेमध्येसुद्धा उपलब्ध आहे.
- ब. जर चेक, पीपी संग्रहित करण्यास विलंब झाला तर आमच्या चेक संग्रहण/नुकसान भरपाई नीतीनुसार तुमच्याकडून मागणी येण्याची वाट न पाहता तुम्हाला भरपाई दिली जाईल.
- क. बाहेरगावच्या चेकचे क्रेडिट जर आम्ही लगेच देत असू, तर त्यासाठी लागू असलेल्या अटी व शर्ती जसे तुमच्या किती धनादेशांपर्यंत क्रेडिट द्यायचे, खात्याचे व्यवहार समाधानकारक आहेत किंवा कसे, इ. माहिती देऊ.
- घ. जर व्यवहारा दरम्यान तुम्ही दिलेला चेक/इन्स्ट्रुमेंट हरवल्यास आमच्या चेक संग्रहण नीती नुसार सर्व मदत करू व त्याची प्रतिलिपी मिळवून देण्यास मदत करू.
- इ. आमच्याकडे खाते उघडताना व जेव्हा जेव्हा तुम्ही चौकशी कराल तेव्हा तेव्हा वरिल माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ. आमच्या नीतीमध्ये काही बदल झाल्यास, नवीन नीती आमच्या वेबसाईटवर व सर्व शाखांमध्ये दर्शनी जागी लावली जाईल.

7.11 नगद व्यवहार

- अ. तुमचे खाते असलेल्या शाखेत चेक व नगद पैसे स्वीकार व पैसे देऊ.
- ब. रिझर्व्ह बँकेच्या सूचनांप्रमाणे आम्ही फाटक्या/मळक्या नोटा आणि/किंवा कमी किंमतीची नाणी आमच्या शाखेमध्ये बदलून देऊ.
- क. ठराविक रकमेपेक्षा जास्त रकमेचे व्यवहार करताना आम्ही तुमचा पॅन (PAN) मागू.

7.12. प्रत्यक्ष खर्ची टाकणे व स्थायी सूचना

आम्ही करू.

- अ. खाते उघडताना तुम्हाला प्रत्यक्ष खर्ची/स्थायी सूचना कशा उपयोगात येतात व तुम्ही त्या कशा नोंदवू शकता किंवा रद्द करू शकता आणि त्यावर किती शुल्क लागेल हे सांगू. वेळोवेळी दुरुस्त केलेल्या टेरिफ शेड्यूलप्रमाणे शुल्क लावले जाईल.
- ब. तुम्ही प्रत्यक्ष खर्चीसाठी जसे इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सर्व्हिस (इसीएस) व स्थायी आदेशांरूपी दिलेल्या आदेशांप्रमाणे काम केले जाईल. तुम्ही दिलेल्या आदेशांप्रमाणे काम करण्यात हयगय किंवा विलंब झाला व त्यामुळे तुमचा आर्थिक तोटा झाला किंवा अतिरिक्त किंमत वाढली, तर बँकेच्या नुकसान भरपाई नीतीप्रमाणे भरपाई देऊ. पण तुमच्या खात्यात पुरेशी शिल्लक नसल्यामुळे जर तुमच्या आदेशांप्रमाणे काम करता आले नाही, तर तुमच्याकडून वेळोवेळी दुरुस्त केलेल्या टेरिफ शेड्यूलप्रमाणे आकार घेतला जाईल.
- क. जर असे लक्षात आले की अनधिकृत पणे/चुकीमुळे तुमच्या खात्यातून रक्कम वजा केली आहे तर तुमच्या खात्यात व्याजासकट परतावा दिला जाईल व बँकेच्या नुकसानभरपाई नीतीप्रमाणे भरपाई दिली जाईल.

7.13. प्रदान थांबविण्याची सुविधा

आम्ही हे करू.

- अ. तुम्ही दिलेल्या चेकच्या बाबतीत तुम्ही प्रदान थांबविण्याची केलेली सूचना स्वीकारू. तुमच्याकडून सूचना मिळाल्यावर ताबडतोब त्याची पंचावती देऊ व जर आमच्याकडून चेक आधीच क्लीअर झाला नसेल तर पुढची कृती करू.
- ब. प्रदान थांबविण्याच्या सूचनेसाठी आकार टेरिफ शेड्यूलमध्ये समाविष्ट करू.
- क. जर प्रदान थांबविण्याच्या सूचनेची पंचावती दिल्यानंतर चेकचे प्रदान केले गेले, तर नुकसान भरपाई नीतीनुसार भरपाई देऊ.

7.14. तुम्ही जारी केलेले चेक/पेबिट इन्स्ट्रुमेंट

आम्ही हे करू

- अ. तुमच्या खात्यातून ज्याचे पैसे दिले गेले असे मूळ चेक/वजावटीच्या सूचना किंवा त्यांची प्रतिलिपी कायदानुसार आवश्यक असलेल्या कालावधिसाठी ठेवू.
- ब. जोपर्यंत आमच्याकडे अभिलेख/रेकॉर्ड उपलब्ध असेल तोवर चेक/वजावटीच्या सूचना किंवा त्यांची प्रतिलिपी तुम्हाला पुरावा म्हणून देऊ. जर तुमच्या खात्यातील प्रदत्त चेक/वजावटीच्या सूचना बदल काही वाद असेल, तर एक वर्षाच्या आत मागणी केल्यास काही आकार लागणार नाही. मात्र एक वर्षानंतर टेरिफ शेड्युलनुसार शुल्क लावले जाईल.
- क. प्रदान न झालेले चेक व तारीख उलटून गेलेले (स्टेल) चेक याबाबतीत काय करावे ते सांगू. प्रदान न होता परत आलेल्या चेकसाठी शुल्क लावू. यासाठी लागणारे शुल्क वेळोवेळी दुरुस्त केलेल्या टेरिफ शेड्यूलमध्ये समाविष्ट असेल.

7.15. शाखा बंद होणे/बदलणे

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

- अ. जर तुमच्या भागात कोणत्याही बँकेची शाखा नसेल तर दोन महिन्याची नोटीस देऊ व तुम्हाला कशा प्रकारची बँकिंग सेवा पुरविणे शक्य नसेल तर त्याची माहिती देऊ.
- ब. इतर सर्व प्रकरणात एक महिन्याची नोटीस देऊ. तुमच्या भागात दुस-या कोणत्याही बँकेची शाखा असेल तर दोन महिन्याची नोटीस देऊ.
- क. जर आम्ही शाखा दुसरीकडे नेली, तर नवीन जागेचा पत्ता तुम्हाला कळवू.
- द. शाखेच्या वेळापत्रकात काही बदल झाले तर, तेही तुम्हाला कळवू.

7.16. मयत खातेदाराच्या खात्याचा हिशेब चुकता करणे

मयत खातेदाराच्या खात्याचा हिशेब चुकता करण्यासाठी आम्ही सोपी पद्धत वापरू व सूक्ष्म आणि लघु उद्योगांना लागू असलेल्या सीमेपर्यंत बँकेची ग्राहकांप्रति बांधिलकीच्या नीतीमध्ये केलेल्या तरतूदीला बांधिल राहू.

8. तुमच्या खात्याची सुरक्षा

8.1. सुरक्षित व खात्रीशीर बँकिंग व पॅमेंट सिस्टीम

आम्ही बँकिंग व्यवस्थेचा एक भाग म्हणून काम करू. ज्यामुळे तुम्ही विश्वास ठेवावा अशा सुरक्षित व खात्रीशीर पॅमेंट सिस्टीमचा लाभ घेऊ शकाल. सुरक्षा व्यवस्थेचा एक भाग म्हणून आम्ही सीसीटीव्ही लावून घेऊ ज्यामुळे योग्य लक्ष ठेवले जाईल.

8.2. आम्ही स्वतःला अद्ययावत ठेवू

कृपया खालील गोष्टींमध्ये बदल केल्याबरोबर आम्हाला कळविण्याची तसदी घ्यावी.

- अ. नाव, घटना (भागीदार/निदेशकांमधिल बदल धरून)
- ब. पत्ता
- क. टेलिफोन क्रमांक
- ०. ई-मेल ऍड्रेस (याद्वारे आम्ही तुमच्याशी नेहमी संवाद साधतो)

8.3. तुमचे खाते तपासणे (लक्ष ठेवणे)

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

8.4. काळजी घेणे

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

- क. हे करू नका -
 - i. तुमचे चेकबुक व एटीएम/पेबिट/क्रेडिट कार्ड एकत्र ठेवणे
 - ii. कोरे चेक सही करून ठेवणे
 - iii. तुमचा पिन क्रमांक, पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षा माहिती लिहून किंवा रेकार्ड करून ठेवणे.
 - iv. तुमच्या खात्याची माहिती, पासवर्ड, कार्ड किंवा इतर गुप्त माहिती इतर कोणाला देणे.
- ख. नेहमी हे करा.
 - i. जर तुम्ही पोलिसांना चेक पाठवणार असलात तर, ज्याच्या नावाने चेक काढला आहे, त्या व्यक्तीचे नाव स्वच्छ व ठळक अक्षरात लिहिणे, ज्यामुळे घोटाळा (fraud)

टाळण्यास मदत होईल. आम्ही सूचित करतो की चेकखाली उलटा कार्बन पॅपर ठेवून चेक लिहिल्यास रासायनिक फेरफार टाळण्यास मदत होईल.

- ii. जर तुम्ही तुमचा ओळख क्रमांक (PIN) बदलणार असलात तर नवीन क्रमांक काळजीपूर्वक निवडा.
 - iii. तुमचा ओळखक्रमांक (PIN), पासवर्ड व इतर सुरक्षित माहिती लक्षात ठेवा व लेखी माहिती जर काही असेल तर मिळाल्यानंतर लगेच फातून टाका.
 - iv. कार्ड तुमच्या स्वतःच्या ताब्यात सुरक्षित ठेवण्याची काळजी घ्या व तुमचा ओळखक्रमांक, पासवर्ड व इतर सुरक्षित माहिती नेहमीच गुप्त ठेवा.
 - v. तुमच्या कार्डच्या पावत्या जपून ठेवा व नष्ट करताना काळजी घ्या.
 - vi. जर तुम्ही बँक खात्यासाठी चेक देणार असाल तर खातेदाराचे नाव चेकवर (एबीसी बँक खाते क्र. XYZ) लिहा. चेक लिहून झाल्यावर उरलेल्या मोकळ्या जागेत आपली रेघ मारा म्हणजे तेथे कोणी अनधिकृत व्यक्ति अतिरिक्त नाव अथवा अंक लिहू शकणार नाही.
- ग. जर तुमचे चेकबुक, पासबुक किंवा एटीएम/पॅबिटकार्ड हरवले किंवा चोरी झाली असेल किंवा इतर कोणाला तुमचा ओळखक्रमांक किंवा इतर सुरक्षित माहिती कळली असेल अशा परिस्थितीत आम्हाला कळविल्यावर आम्ही त्यांचा गैरवापर रोखण्यासाठी ताबडतोब पावले उचलू.
 - घ. जर तुम्हाला असा संशय किंवा खात्री असेल की तुमचे चेकबुक, कार्ड हरविले आहे किंवा चोरले आहे किंवा इतर कोणाला तुमचा ओळख क्रमांक, पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षित माहिती कळली आहे तर तुम्ही ते आम्हाला ताबडतोब कळविणे आवश्यक आहे.
 - ज. तुमचे नुकसान तुम्ही आमच्या चौवीस तास उपलब्ध टोल फ्री नंबरवर सांगू शकता आणि तशी लेखी पुष्टी ताबडतोब पाठवू शकता किंवा आम्ही यासाठी दिलेल्या आमच्या ई-मेल पत्त्यावर कळवू शकता.
 - च. आम्हाला सूचित करेपर्यंतच्या वेळेत जर काही गैरवापर झाला तर त्याला तुम्ही जबाबदार असाल.

8.5. इंटरनेट बँकिंग

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

- क. आमची इंटरनेट बँकिंग साईट ऍरस्ऍर उघऱा. इतर साईटच्या लिंकवरून किंवा ई-मेलवरून संऱर्क टाळा. बनावट वेबसाईट टाळण्यासाठी स्क्रीनवर दिसलेल्या ऱोमेन नावाची खात्री करून घ्या.
- ख. तुमचा ऱासवर्ऱ किंवा ऱिन विचारणा करणा-या ई-मेलकऱे दुर्लक्ष करा व त्याची माहिती चौकशीसाठी आम्हाला घ्या. ऱोलीस किंवा आम्ही तुम्हाला ऑनलाईन बँकिंग किंवा ऱेमेंट कार्ऱ ऱिन किंवा ऱासवर्ऱ बदलची माहिती विचारण्यासाठी तुमच्याशी संऱर्क साधणार नाही.
- ग. आमची इंटरनेट बँकिंग साईट उघऱण्यासाठी कधीही सायबर कऱ्फे किंवा विभागून वाऱरले जाणारे संगणक वाऱरू नका.
- घ. तुमचे संगणक नेहमी नवीनतम अँटी-व्हायरस आणि अँटी स्ऱाय वेअर सॉफ्टवेअर वाऱरून सुरक्षित ठेवा. हऱ्कर्स, वायरस अटऱक किंवा नुकसानकारक ट्रोजन हॉर्स प्रोग्रामऱासून रक्षण करणारे सुरक्षा कार्यक्रम तुमच्या संगणकात घालून घ्या. तुमचा संगणक व त्यातील माहिती इंटरनेटद्वारे इतरांऱासून सुरक्षित ठेवण्यासाठी योग्य फायरवॉल प्रोग्राम लावण्याची आम्ही शिफारस करतो.
- ङ. तुमच्या ऑऱरेटिंग सिस्टीममधून 'फाईल व ऱ्रिंटींग शेअरिंग' ऱिसेबल करून घ्या.
- च. जेव्हा वाऱरात नसेल तेव्हा तुमचा संगणक 'लॉग ऑफ' करा.
- छ. तुमच्या इंटरनेट एक्सऱ्लोरर ब्राउझर मध्ये तुमचा आयऱी/ऱीआयएन (ओळख क्रमांक) ठेवू नका.
- ज. तुमचे खाते व केलेले व्यवहार नेहमी तऱासत रहा.
- झ. आमचा सल्ला ऱाळा - ऑनलाईन सुरक्षित कसे रहावे ह्यासाठी मदत व सल्ला मिळण्यासाठी आमची वेबसाईट ही योग्य जागा आहे.

8.6. ऱदान रद्द करणे

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

- अ. चेकचे ऱेमेंट थांबवण्यासाठी किंवा दिलेली स्थायी सूचना किंवा ऍरस्ऍर वजा रद्द करण्यासाठी आम्हाला लेखी कळवा.
- ब. ऍरस्ऍर वजा (ऱायरेक्ट ऱेबिट) रद्द करण्यासाठी आम्हाला कळविणे आवश्यक आहे. त्याचबरोबर आम्ही असे सूचित करू इच्छितो की हे तुम्ही आय ऱवर्तकालाही कळवावे.
- क. जर ऱदान रद्द करण्याचा तुमचा निर्णय तुम्ही आम्हाला कळविला नाही तर ऱदाने रद्द करणे शक्य होणार नाही.

8.7. नुकसानीची जबाबदारी

- अ. जर तुम्ही अफरातफर केलीत तर तुमच्या खात्याचे होणारे सर्व नुकसान ही तुमची जबाबदारी असेल.
- ब. जर तुम्ही योग्य काळजी घेतली नाही व त्यामुळे तुमचे नुकसान झाले तर त्यालाही तुम्हीच जबाबदार असाल.
- क. जर तुम्ही अफरातफर केली नाहीत किंवा नीट काळजी घेतलीत, तर कार्याच्या गैरवापरामुळे होणारे नुकसान हे कार्या देताना असलेल्या अटी व शर्ती नुसार तुम्हाला नियत असलेल्या रकमेइतकेच मर्यादित असेल.
१. तुमचा ओळखक्रमांक हरवणे किंवा नसावणे किंवा इतर माहिती दुस-यांना कळणे यामुळे होणा-या गैरवापरामुळे झालेले नुकसान हे तुम्ही आम्हाला तशी सूचना देईपर्यंत तुम्हाला सोसावे लागेल.

9. सेवा

9.1. विदेश विनियम सेवा

- क. जेव्हा तुम्ही विदेशी चलन विकत घ्याल किंवा विकाल त्यावेळी आम्ही या सेवेबद्दलची, विनियम दर व विदेशी चलन व्यवहाराला लागू असलेले इतर आकार याबद्दलची माहिती देऊ. जर हे शक्य नसेल, तर ते कशा रीतीने घेतले जाते ते तुम्हाला सांगू.
- ख. जर तुम्हाला विदेशी पैसे ठावायचे असतील, तर ते कसे करावे हे सांगू व करू
 - i. तुम्ही विचारल्यास आम्ही देत असलेल्या विदेशी चलन सेवेसंबंधित विनियामक आवश्यकता किंवा अटी सांगू.
 - ii. सेवेची माहिती व ती कशी वापरावी हे सांगू.
 - iii. तुम्ही विदेशी पैसे ठाविलेले पैसे तेथे केव्हा मिळतील हे सांगू व जर उशीर झाला तर त्याची कारणे देऊ.
 - iv. विदेशी चलन बदलताना लागू असलेला विनियम दर सांगू (जर प्रत्यक्ष व्यवहार करताना हे शक्य नसेल, तर तो दर आम्ही तुम्हाला नंतर कळवू.)
 - v. तुम्हाला भरावे लागणारे कोणतेही कमिशन किंवा शुल्क व पैसे मिळणा-याला लागणारे विदेशी बँकेचे शुल्क याबद्दल माहिती देऊ.
 - vi. विदेशी पैसे ठाविण्यासाठी तुम्ही दिलेली माहिती पुरेशी आहे किंवा नाही हे सांगू. जर विसंगत किंवा कागदपत्रांची अपुरी माहिती दिली असेल, तर आम्ही तुम्हाला ताबतोब कळवू व ती दुरुस्त/पूर्ण करण्यासाठी मदत करू.

ग. कोणत्याही इनवॉयस रीमिटेंससाठी आम्ही हे करू-

- i. जर परदेशातून तुमच्या खात्यात पैसे आले असतील तर आम्ही तुम्हाला मूळ रक्कम व त्यावर जर काही शुल्क लावले असेल तर ती रक्कम कळवू. जर पाठवणा-याने सर्व शुल्क भरण्याचे मान्य केले असेल, तर पैसे तुमच्या खात्यात भरताना आम्ही काहीही शुल्क लावणार नाही.
- ii. ज्यादिवशी रक्कम तुमच्या खात्यात जमा झाली पाहिजे त्यापेक्षा जास्त उशीर झाला तर, तुम्हाला बँकेच्या नुकसान भरपाई नीतीप्रमाणे जी आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध आहे) तुमच्या कपून मागणी येण्याची वाट न पाहता नुकसान भरपाई देऊ.
 - i) देय तारखे नंतर झालेले व्याजाचे नुकसान व
 - ii) विदेशी विनीमय दराच्या प्रतिकूलतेची देय तारखेपासून भरपाई देऊ.

घ. विनियामक/सांविधिक सूचनांनुसार आवश्यक असलेली सर्व प्रमाणपत्रे विनाशुल्क देऊ.

9.2. भारतामध्ये पैसे पाठविणे

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

- अ. सेवांची विस्तृत माहिती देऊ व कशी वापरावी ते सांगू
- ब. तुमच्या गरजानुसार पैसे पाठवण्यासाठी कोणती सेवा सर्वात जास्त योग्य आहे, ते सांगू
- क. वेळोवेळी दुरुस्त केलेल्या टेरिफ शेड्यूल प्रमाणे सेवांसाठी किती शुल्क किंवा कमिशन घावे लागेल हे सांगू
- द. विलंब झाल्यास त्याबद्दल भरपाई देऊ आणि नुकसान/अतिरिक्त शुल्क तुमच्याकपून घेतले असेल तर त्याचीही भरपाई तुमच्या कपून मागणी येण्याची वाट न पाहता करू.

10. तक्रारी, निवारण व मागोवा

10.1. आंतरिक प्रकृति

- अ. तुम्हाला जर तक्रार करायची असेल तर आम्ही तुम्हाला सांगू
 - i. तक्रार कशी करावी.
 - ii. तक्रार कुठे करावी
 - iii. उत्तर कधी मिळेल (उत्तराची अपेक्षा कधी करावी)
 - iv. तक्रार निवारण्यासाठी कोणाला भेटावे
 - v. तुम्ही मिळालेल्या निर्णयाबाबत समाधानी नसाल तर पुढे काय करावे.

- ब. आमचे कर्मचारी तुम्हाला तुमच्या प्रश्नांबाबत मदत करतील.
- क. तक्रारी योग्य रितीने व लवकर हाताळण्याच्या षद्धितीची माहिती कुठे मिळेल हे आम्ही सांगू. आमच्या वेबसाईटवर तक्रार निवारण्याची नीती देऊ.
- ड. तुमच्या तक्रारीसंदर्भात तुम्ही ज्यांना भेटू शकता त्या अधिका-यांचे नाव, त्या त्या शाखांमध्ये दर्शनी भागात लावले जाईल. जर शाखेच्या षातळीवर तुमची तक्रार सोपविली गेली नाही, तर तुम्ही आमच्या विभागीय/प्रादेशिक व्यवस्थाकाला भेटू शकता, त्यांचे षते शाखेमध्ये लावले जातील.
- ई. जर तुमच्याकडून तक्रार लेखी मिळाली असेल, तर त्याचे उत्तर/षोचषावती आम्ही तुम्हाला एका आठवड्याच्या आत षाठवू. जर तुम्ही तक्रार आमच्या नियत टेलिफोन मदत केंद्रावर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर दिली असेल तर आम्ही तुम्हाला तक्रार संदर्भ क्रमांक देऊ व ठराविक काळाने त्याबाबतची प्रगति कळवत राहू.
- फ. तुमच्या तक्रारीचे षरीक्षण करून आम्ही तुम्हाला अंतिम उत्तर देऊ किंवा जर जास्त वेळ लागला असेल तर तो का लागतो हे समजावून देऊ आणि तुमची तक्रार मिळाल्याषासून 30 दिवसांच्या आत हे करण्याचा प्रयत्न करू. तसेच जर तुमचे समाधान झाले नाही तर ती तक्रार षुढे कशी न्यावी. हे ही सांगू.

10.2. बँकिंग लोकषाल योजना.

- अ. बँकिंग लोकषाल योजना आमच्या वेबसाईटवर आणि सर्व शाखांमध्ये षलब्ध असेल ज्याप्रमाणे आम्ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या बँकिंग लोकषाल योजना 2006 खाली येतो हे षष्ट होईल. त्याची प्रत तुम्ही विनंती केल्यास तुम्हाला नाममात्र षैशात षलब्ध करून दिली जाईल.

आमच्या प्रत्येक शाखांमध्ये ती शाखा कोणत्या बँकिंग लोकषालाच्या न्यायाधिकरणाखाली येते त्यांचे नाव व षत्ता दर्शनी जागी लावला जाईल.

- ब. जर तक्रार दाखल केल्याषासून 30 दिवसांच्या आत आमच्याकडून समाधानकारक उत्तर मिळाले नाही व तुम्हाला इतर मार्गांनी तक्रारीचे निवारण करून घ्यावे असे वाटत असेल तर बँकिंग लोकषाल योजनेखाली रिझर्व्ह बँकेने नेमलेल्या बँकिंग लोकषालाको जाऊ शकता. त्याविषयीची कार्य षद्धिती आमचे कर्मचारी तुम्हाला देतील.

10.3. संहितेतील तरतूदी ग्राहकांचे समाधान होईल अशा प्रकारे लागू होण्यासाठी मार्गदर्शन षद्धिती ठेवू.

11. जाहिरात, विषणन आणि विक्री

- क. प्रवर्तनीय साहित्य आणि जाहिराती या स्पष्ट असतील व दिशाभूल करणा-या नसतील याची आम्ही काळजी घेऊ.
- ख. कोणत्याही माध्यमातील कोणतीही जाहिरात आणि प्रवर्तनीय साहित्य बँकिंग सेवा किंवा उत्पादनांकडे लक्ष वेधणारे असेल व ज्यात व्याजदराचा संदर्भ असेल, त्यामध्ये इतर शुल्क आणि आकार लागू असतील तर तेही देऊ. आणि त्याच्याशी संबंधित सर्व अटी व शर्ती आपल्या विनंतिनुसार देऊ.
- घ. तृतीय पक्षीय सेवा
तुम्हाला सेवा देण्यासाठी आम्ही तिस-या पक्षाची मदत घेतली तर त्यांच्यासाठी आम्हाला तुमची व्यक्तिगत व व्यावसायिक माहिती (अशा तिस-या पक्षासाठी उपलब्ध असेल तर) जितकी सुरक्षित व गुप्तपणे आम्ही वापरतो तशीच वापरली जाईल.
- ङ. आम्ही याची काळजी घेऊ की, आमच्यासाठी काम करणारा किंवा आमची उत्पादने विकणारा तिसरा पक्ष किंवा एजंट जी उत्पादने आणि सेवा संहितेमध्ये दिल्या आहेत, संहितेतील अटी पूर्ण करतील.
- च. आम्ही वेळोवेळी तुमच्यासाठी उपलब्ध असलेली आमच्या उत्पादनांची नवीन वैशिष्ट्ये कळवू. आमच्या उत्पादने/सेवांशी संबंधित इतर उत्पादनांची माहिती किंवा प्रवर्तक ऑफर्स तुम्हाला कळवू. फक्त जर तुम्ही अशी माहिती/सेवा ई-मेल किंवा आमच्या वेबसाईटवर किंवा फोन बँकिंग/ग्राहक सेवा क्रमांकावर त्यासाठी नोंदणी करून तुमची संमति दिली असेल.
- छ. आम्ही आमच्या प्रसार विक्री एजन्सी (DSA), ज्यांच्या सेवा आमच्या सेवा/उत्पादनांचे विपणन करण्यासाठी आम्ही वापरतो, त्यांच्यासाठी वागणूकीची संहिता दिली आहे. जेव्हा ते आमची उत्पादने विकण्यासाठी प्रत्यक्ष किंवा फोनद्वारे संपर्क साधतील तेव्हा त्यांची ओळख सांगतील.
- ज. तुमच्याकडून अशी काही तक्रार आली की, आमचे प्रतिनिधि/कुरीयर किंवा DSA अयोग्य वागणूकीमध्ये गुंतलेले आहेत किंवा संहितेचे उल्लंघन करीत आहेत, तर आम्ही त्याचा शोध घेण्यासाठी योग्य पावले उचलू आणि तक्रार हाताळू आणि तुमच्याकडून तक्रार येण्याची वाट न पाहता आमच्या नुकसान भरपाई नीतीप्रमाणे तुमचे नुकसान भरून देऊ.

12. संनियंत्रण

बीसीएसबीआय संकेत संहितेवर (कोणवर) नियंत्रण ठेवते.

13. मदत मिळणे

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

इंडियन बँक्स असोसिएशन
 6वा मजला, सेंटर 1 इमारत
 वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ एर
 मुंबई-400 005
 टेलीफोन नं.022-22174040
 फॅक्स - 022-22184222
 ई-मेल www.iba.org.in

किंवा वर दिलेल्या बीसीएसबीआयच्या एत्यावर ही संक्रेक साधू शकता.

बँकिंग कोणस अँड स्टँडर्ड बोर्ड ऑफ इंडिया
 सी-7, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया
 वांद्रे-कुर्ला संकुल, मुंबई-400 051
 टेलि.क्र.26573724 , 022-26573371
 ई-मेल - hdp.bcsbi@rbi.org.in फॅक्स 022- 26573719
 वेबसाइट - www.bcsbi.org.in

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

14. संकेत संहितेचे ँरीक्षण

दर दोन वर्षांनी संकेत संहितेचे ँनर्लोकन करण्यात येईल व ते ँरदर्शक ँद्धतीने केले जाईल.

शब्दकोश

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

एटीएम -

एटीएम मशिनद्वारे ग्राहक त्याचे ँिन (PIN) ओळखक्रमांक वाँरुन ँैसे काढणे, इतर माहिती व इतर सेवा मिळवू शकतो.

बँक गँंटी

बँक गण्टी हे बँकेने त्यांच्या ग्राहकाच्या वतीने तृतीय ँक्षाला दिलेले वचन आहे. ज्याप्रमाणे जर ग्राहक विलेखात दिलेले ऑब्लिंगेशन पूर्ण करू शकला नाही तर तेवढी रक्कम देण्याची जबाबदारी बँक घेईल.

बँकिंग लोकपाल

एक स्वतंत्रणे वाद निवारण करणारी प्राधिकृत संस्था, जी रिझर्व्ह बँकेने व्यक्ति आणि छोट्या संस्थांना त्यांच्या बँकाशी होणा-या वादातून तोणा काढण्यासाठी निर्माण केली आहे.

बिल्स

बिल्स हे वित्तीय निगोशिएबल इंस्ट्रुमेंट आहे. जसे बिल ऑफ एक्सचेंज किंवा प्रॉमिसरी नोट. बिल ऑफ एक्सचेंज विक्री करणा-याकून खरेदीदाराला दिली जाते ज्यात त्याला पुरवठा केलेल्या मालाचा/दिलेल्या सेवेचा मोबदला देण्याची सूचना केलेली असते. प्रॉमिसरी नोट म्हणजे खरेदीदाराकून विक्री करणा-याला मिळालेल्या मालाचा/सेवेचा मोबदला देण्याचे वचन दिलेले असते.

बिल्स ँर्चस/पिस्काउंटिंग

बिल्स ँर्चस/पिस्काउंटिंग ही ज्याने मागणी किंवा यूनन्स बिल ऑफ एक्सचेंज दिले आहे अशा मालाच्या विक्रेत्याला क्रेडिट देण्याची ँद्धत आहे. पिमां बिल खरेदी केले जाते आणि यूनन्स बिल पिस्काउंट केले जाते.

कार्ड

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

कश क्रेडिट/ओव्हर ड्राफ्ट

कश क्रेडिट/ओव्हर ड्राफ्ट ही अशी क्रेडिट सुविधा आहे ज्यात कर्जदाराला आधीच एक मर्यादा ठरवून दिली जाते त्या मर्यादेत त्याच्या आवश्यकतेनुसार रक्कम तो काढू शकतो. जर त्याच्या खात्यात ऋण उलब्ध असेल तर तो पुन्हा नव्याने रक्कम उचलू शकतो. अशा प्रकारे ही मर्यादा चक्राकार ऋण आहे. उरलेल्या रकमेवर बँक व्याज लावते.

नगद तोटा

नगद तोटा म्हणजे नक्त तोटा वजा ँप्रिसिएशन

चेक जमा करण्याची नीती

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

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

नुकसान भरपाईची नीती

नुकसान भरपाईची नीती म्हणजे बँकेने ग्राहकाला जर बँकेच्या ओमिशन किंवा कमिशन मुळे ग्राहकाचा वित्तीय तोटा झाला तर देण्याची नुकसान भरपाई.

क्रेडिट सुविधा/बँक कर्ज

बँके द्वारे देण्यात येणा-या क्रेडिट सुविधा या मुदत कर्ज किंवा ओव्हरड्राफ्ट किंवा कश क्रेडिट या स्वरूपात ठराविक काळासाठी ग्राहकाला दिल्या जातात ज्यावर बँक व्याज लावते.

क्रेडिट इनफर्मेशन कंपनीज (CICs)

क्रेडिट इनफर्मेशन कंपनीज कंपनी अधिनियम 1956 नुसार नोदणीकृत कंपनी असतात. ज्यांना रिझर्व्ह बँक नोदणीकरण प्रमाण पत्र देते. या कंपन्यांना त्यांच्या सभासद असलेल्या कर्ज देणा-या संस्थांकडून क्रेडिट बदलची माहिती गोळा करण्याचा आणि विश्लेषण केल्यानंतर ही माहिती त्यांच्या सभासदांना व विशेष यूसर्सना देण्याचा अधिकार आहे.

चालू खाते

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

ग्राहक

ज्याचे बँकेत खाते आहे असा सुक्ष्म आणि लघु व्यावसायिक किंवा त्याचा अधिकृत प्रतिनिधी जे बँकेची इतर उत्पादने/ सेवा यांचा वापर करतात.

मृत व्यक्तीचे खाते

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

पीमट्ट खाते

पीमट्ट खाते म्हणजे पीमटेरियलाइज्ड खाते, ज्यामध्ये गुंतवणूकदाराचे रोखे इलेक्ट्रॉनिक माध्यमामध्ये असतात.

ठेव खाते

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

इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सर्व्हिस (इसीएस)

समाशोधन केंद्राची सेवा वापरून एका बँक खात्यातून दुस-या बँक खात्यामध्ये इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाने पैसे पाठविण्याची सोय.

इएफटी

इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्स्फर (इएफटी) ही योजना रिझर्व्ह बँकेने बँकांना सहाय्यभूत होण्यासाठी सुरु केली. ज्याद्वारे बँका आपल्या ग्राहकांना एका बँकेच्या शाखेतील खात्यातून, इएफटी सेवा उपलब्ध असलेल्या दुस-या ठिकाणी असलेल्या खात्यामध्ये पैसे स्थानांतरित करू शकतात.

इक्विटी

इक्विटी म्हणजे कॉर्पोरेट संस्थेच्या भागवलाचा भाग, जो कंपनीचे शेअर्स म्हणून वास्तविक किंवा पीमटेरियलाइज्ड स्वरूपात असतो.

फ्रंट्रिंग

येणा-या पैशाचे व्यवस्थापन करण्यासाठी असलेला विकल्प म्हणजे फ्रंट्रिंग. हा विक्री क्रेडिटचे रूपांतर नगद रकमेत करतो.

सरकारी रोखे

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

हमी

व्यक्तिने दिलेले वचन

खात्याचे अयोग्य वागणे

खात्यामध्ये पुरेशी शिल्लक नसताना चेक देणे, खात्यामध्ये किंवा खात्यामधून वारंवार चेक येणे किंवा जाणे, खाते ओव्हरड्रॉ होणे (क्षमतेपेक्षा जास्त रक्कम काढणे) किंवा मान्य केलेली क्रेडिट मर्यादा ओलांणणे, केवायसी चे मानदं पूर्ण न करणे, घोटाळा किंवा घोटाळा करण्याचा उद्देश ग्राहकांने दाखवणे, पीएमएलए अधिनियम 2002 नुसार संशयित व्यवहार, मनी लाँड्रिंग व्यवहारात गुंतणे इत्यादि खात्याच्या अयोग्य वागण्याची उदाहरणे आहेत.

लेटर ऑफ क्रेडिट

लेटर ऑफ क्रेडिट बँकेने जारी केलेला दस्तावेज आहे जे सहसा बदलता न येणारे वचन आहे ज्यामुळे लेटर ऑफ क्रेडिट मध्ये नमूद केलेला दस्तावेज सादर केल्यावर लाभार्थीला प्रदान दिले जाते.

मेल

प्रत्यक्ष किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातील पत्र

मर्चंट सर्व्हिसेस (व्यापारी सेवा)

मर्चंट सर्व्हिसेस म्हणजे क्रेडिट/डेबिट कार्ड द्वारे प्रदान स्वीकारणा-या व्यापारी आणि सेवा संस्थांचे खाते. कार्ड, कार्ड टर्मिनल जसे पॉइंट ऑफ सेल मशीन (पीओएस) च्या काउंटरवर किंवा फोन वर किंवा इंटरनेट द्वारे स्वीकारली जातील.

सुक्ष्म आणि लघु व्यवसाय

सुक्ष्म आणि लघु व्यवसाय असे व्यवसाय आहेत जे सेवा देण्यात किंवा उत्पादन करण्यात गुंतलेले आहेत. सुक्ष्म व्यवसाय याची व्याख्या अशी आहे- असा व्यवसाय ज्याचे कोणत्याही उद्योगातील उत्पादन करण्यासाठी संयंत्र आणि मशीन मधील गुंतवणूक रु.25 लाखां पेक्षा जास्त नसेल किंवा सेवा देणारा असा व्यवसाय ज्याची साधनांमध्ये गुंतवणूक रु.10 लाखां पेक्षा जास्त नसेल.

लघु व्यवसाय याची व्याख्या अशी आहे- असा व्यवसाय ज्याचे कोणत्याही उद्योगातील उत्पादन करण्यासाठी संयंत्र आणि मशीन मधील गुंतवणूक रु.25 लाखां पेक्षा जास्त असेल परंतु रु.5 कोटी पेक्षा जास्त नसेल. किंवा सेवा देणारा असा व्यवसाय ज्याची साधनांमध्ये गुंतवणूक रु.10 लाखां पेक्षा जास्त असेल परंतु रु.2 कोटी पेक्षा जास्त नसेल.

एनइएफटी (NEFT)

नशानल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्स्फर (NEFT) ँद्धति ही राष्ट्रीय स्तरावरिल ँसे ँठवण्याची ँद्धति आहे, ज्याद्वारे देशातील एका बँक शाखेतून दुस-या बँक शाखेत कोठेही ँसे ँठवता येतात.

नेटवर्थ

नेटवर्थ म्हणजे भांवल अधिक निर्बाध आरक्षित निधी वजा संचित हानि (Capital + free reserves-accumulated losses)

नामनिर्देशनाची सोय /सुविधा

नामनिर्देशनाच्या सुविधेमुळे बँक हे करू शकते -

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

गैर-निधि आधारित सुविधा

गैर-निधि आधारित सुविधा ही बँकेने दिलेली अशी सुविधा आहे, जेव्हा ग्राहक ही सुविधा घेतो तेव्हा बँकेतून निधी बाहेर जात नाही ँरंतु जर ग्राहक ही सुविधा घेताना दिलेले वचन पूर्ण करण्यास अयशी ठरला तर तेवढे दायित्व नंतरच्या तारखेला क्रिस्टलाइज केले जाईल. गैर-निधि आधारित सुविधा सहसा बँक गॅरंटी, एक्सेटन्स आणि लेटर ऑफ क्रेडिट च्या स्वरूात दिली जाते.

गैर निष्ादित ँरिसंति (NPA)

गैर निष्ादित ँरिसंति असे कर्ज किंवा अग्रिम,

- i) मुदत कर्जामध्ये व्याज किंवा मुद्दलाचा हसा 90 दिवसाेक्षा जास्त काळर्यंत भरलेला नसेल
- ii) ओव्हरड्राफ्ट/कश क्रेडिटच्या संदर्भात खाते आउट ऑफ ऑर झाले
- iii) बिल ँर्चेस किंवा ँस्काउंटच्या संदर्भात बिल 90 दिवसाेक्षा जास्त काळ ओव्हरड्यू झाले

ओरिजीनेटर (originator)

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

इतर सुरक्षा माहिती

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

तारीख उलटलेला (स्टेल) चेक

चेक जारी केल्यानंतर तीन महिन्यांनी जमा करण्यासाठी दिलेला चेक

'आउट ऑफ ऑर्डर' स्थिति

मंजूर केलेल्या रकमेपेक्षा/पैसे काढण्याच्या क्षमतेपेक्षा जास्त रक्कम सतत अदत्त बाकी रहाणे म्हणजे 'आउट ऑफ ऑर्डर' स्थिति. जेव्हा खात्यामध्ये अदत्त बाकी मंजूर मर्यादा/पैसे काढण्याच्या क्षमतेपेक्षा कमी असेल, परंतु तुलन पत्राच्या तारखेपर्यंत सतत 90 दिवस काही रक्कम जमा नसेल किंवा तेवढ्या काळा दरम्यानचे व्याज वजा करण्यासाठी काही जमा नसेल, तेव्हा असे खाते आउट ऑफ ऑर्डर धरले जाते.

ओव्हरड्र्यू

कोणतीही रक्कम कोणत्याही कर्ज सुविधेखाली बँकेला देय असेल तथापि बँकेने निश्चित केलेल्या तारखेला दिली गेली नाही तर ती रक्कम ओव्हरड्र्यू ठरते.

निश्चित व्याजदर

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

पॅन (PAN)

वैयक्तिक खाते क्रमांक (PAN) आयकर विभागाने दिलेला दहा अक्षरे व अंक मिळून तयार केलेला क्रमांक जो पूर्ण भारतामध्ये वेगळा (युनिक) क्रमांक असतो. हा क्रमांक लॅमिनेटेड कार्डद्वारे दिलेला असतो. हा नंबर कायमस्वरूपी असतो व आयकर भरणा-याचा पत्ता बदलल्यावर किंवा एसेसिंग अधिकारी बदलल्यावर बदलत नाही.

पॉसवॉ

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

पेमेंट व सेटलमेंट सिस्टीम

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

पिन (PIN) वैयक्तिक ओळख क्रमांक

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

आरटीजीएस (RTGS)

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

तर्कसंगत

योग्य कारण आणि विचाराने काम करणे जे व्यवहाराच्या मर्यादेत असेल, अत्यधिक नसेल.

रिझेशन (रत घेणे)

रिझेशन (रत घेणे) म्हणजे अशी पद्धत जेव्हा कर्जदाराने करारनाम्यातील अटी वाळून कर्जचे हसे फेले नाहीत तर बँक ज्या घर किंवा वस्तू (जसे गाडी) चा ताबा घेते.

पुनर्वसन कार्यक्रम

पुनर्वसन कार्यक्रम हा आजारी घटकांसाठी तयार केलेला असतो. रिझर्व्ह बँकेच्या निदेशाप्रमाणे तो तयार केलेला असतो व सहसा त्यात खालील गोष्टींचा समावेश असतो.

- i) विनियामक निदेशानुसार शिथिल केलेल्या व्याजदरासहित खेळते भांडवल
- ii) व्याजाचे निधी दिलेले मुदत कर्ज
- iii) खेळते भांडवल मुदत कर्ज
- iv) मुदत कर्ज
- v) आकस्मिक कर्ज सहाय्य

स्मार्ट कार्ड

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

सुरक्षा

कर्ज किंवा उत्तरदायित्वाला तारण म्हणून ठेवलेले ऍसेटस. कर्जदार कर्ज फेऱण्यास कुचराई करत असेल तेव्हा कर्ज देणारी बँक या ऍसेटस वर दावा करू शकते.

कर्जदाराला दिलेल्या कर्ज सुविधेमधून तयार केलेली मालमत्ता म्हणजे प्राथमिक सुरक्षा आणि किंवा जी व्यवसायाशी/प्रकल्पाशी ऱरस्ऱर संबधित आहे, ज्यासाठी कर्ज दिले आहे.

कर्जासाठी ठेवलेले कोणतेही तारण म्हणजे संऱर्थिक सुरक्षा उदा. दागिने, घर गहाण ठेवणे इ.

सेवा

i) सुक्ष्म आणि लघु सेवा उद्योग, यांच्या सेवा म्हणजे लहान रस्ते आणि ऱाणी वाहतूकदार, लहान व्यावसायिक, व्यावसायिक आणि स्वरोजगार असलेल्या व्यक्ति आणि इतर सर्व सेवा उद्योग

ii) बँकेद्वारे दिल्या जाणा-या सेवा जसे विविध सुविधा जसे विप्रेषण (ऱीऱी, एमटी, टीटी इ. जारी करणे), नगद स्वीकारणे व प्रदान करणे, नोटा व ऱरदेशी चलन बदलून देणे इ.

आजारी घटक

आजारी घटक म्हणजे अशी संस्था जी सहा महिन्याऱेक्षा जास्त काळ सबस्टँऱँ राहिली आहे किंवा तोटा जमत राहिल्यामुळे नेटवर्थ ऱूर्ण संऱले आहे ज्याऱैकी 50% मागील आर्थिक वर्षात संऱले आहे आणि संस्था मागील दोन वर्षाऱासून व्यावसायिक उत्ऱादन करीत आहे.

सबस्टँऱँ

सबस्टँऱँ म्हणजे असा ऍसेट जो 12 महिने किंवा त्याऱेक्षा कमी काळ एनऱीए राहिला आहे.

टेरिफ शेड्युल

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

अनऱेऱ (अदत्त) चेक

बँकेकऱून `अनऱेऱ' (चुकता न केलेला) म्हणून ऱरत आलेला चेक.

