बँकांच्या ग्राहकांचे अधिकार

Banking Codes and Standards Board of India
भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड

RBL BANK
apno ka bank

BANKING CODES AND STANDARDS BOARD OF INDIA
www.bcsbi.org.in

प्रिय वाचकहो,

मला, “बँकांच्या ग्राहकांचे अधिकार” सदर चित्रमय पुस्तकाच्या स्वरुपात सादर करताना खूप आनंद होत आहे.

बँकात मिळणार्या सेवा व त्यासंबंधातील ग्राहकांचे अधिकार याबद्दल ग्राहकांमध्ये जागृती निर्माण करण्याचा भारतीय बँकिंग संहिता आणि मापदंड मंडळाचा हा एक छोटासा प्रयत्न आहे. आतापर्यंत प्रधानमंत्री जन धन योजने अंतर्गत आपल्या देशात जवळ जवळ 25 कोटी बचत खाती उघडली आहेत व म्हणूनच अशा खातेदारांना बँकेच्या विविध सेवांबद्दल माहिती असणे गरजेचे आहे.तांत्रिक प्रगतीमुळे, एटीएम, इंटरनेट बँकिंगच्या माध्यमातून बँकामधील चलनवलन अतिशय सुलभ झाले आहे.

परंतु त्याच बरोबर यामध्ये अफरातफर आणि इतर धोके वाढतात. ग्राहकांना याबाबत कोणती सावधगिरी बाळगली पाहिजे याची माहिती असणे आवश्यक आहे.सदर चित्रमय पुस्तक उपरोक्त गोष्टींचा विचार करुन तयार केले आहे.

सदर पुस्तक वाचकांना निश्चितपणे उपयोगी ठरेल तसेच सदस्य बँका आपल्या आर्थिक समावेशनाबाबतच्या कार्यक्रमाद्वारे याचा उत्तम प्रसार करतील अशी मला आशा आहे.

(ए. सी. महाजन)
अध्यक्ष
भारतीय बँकिंग संहिता आणि मापदंड मंडळ

ऑक्टोबर 17, 2016.

C-7, Reserve Bank of India Building, 4th Floor, Bandra-Kurla Complex, Mumbai - 400 051.
Tel: (022) 2657 8100 Ext. 7410/7622 Fax: (022) 2657 3719 help.bcsbi@rbi.org.in

अनुक्रमणिका

1) खरचं इतके सोपे आहे मुलभूत लहान बचत ठेव (बी.एस.बी.डी.स्मॉल) खाते उघडणे!

2) ठेव खात्यांवरील विषेश अटी व नियम.

3) बचत खात्यामधील किमान शिल्लक रक्कमे बाबतची अट.

4) ठेव खात्यामध्ये नामनिर्देशन नोंदवणे.

5) खात्यामध्ये चेक जमा करणे.

6) कार्यान्वित नसलेले / सुप्त खाते पुन्हा कार्यान्वित / चालू करणे.

7) फाटलेल्या, जुन्या व जीर्ण नोटा बँकेतून बदलून घेणे.

8) मुदत ठेवीचे पैसे मुदसंपण्यापूर्वी काढणे किंवा

9) मुदत ठेवीच्या खातेदाराच्या मृत्यूनंतर सदर खाती मुदतीपूर्वी बंद करणे.

10) मयत खातेदाराच्या खात्यांच्या दाव्यांचे निराकरण.

11) मुलभूत बचत खात्याबरोबरीचे (बी.एस.बी.डी.) ‘‘रुपे कार्ड’’

12) अयशस्वी एटीएम व्यवहार परंतु खात्यामध्ये रक्कम नांवे टाकली जाणे.

13) डेबीट/रुपे कार्ड हरवल्याचे बँकेला सुचित करणे / कळवणे

14) एका खात्यामधुन त्याच बँकेच्या इतर ठिकाणी असलेल्या दुसर्या खात्यामध्ये पैसे पाठवणे.

15) तक्रार करण्याची पद्धत

16) एक खिडकी पद्धतीद्वारे जेष्ठ नागरिक व दिव्यांग व्यक्तिंना सुविधा.

17) खाजगिपणा व गुप्तता राखण्याचा अधिकार.

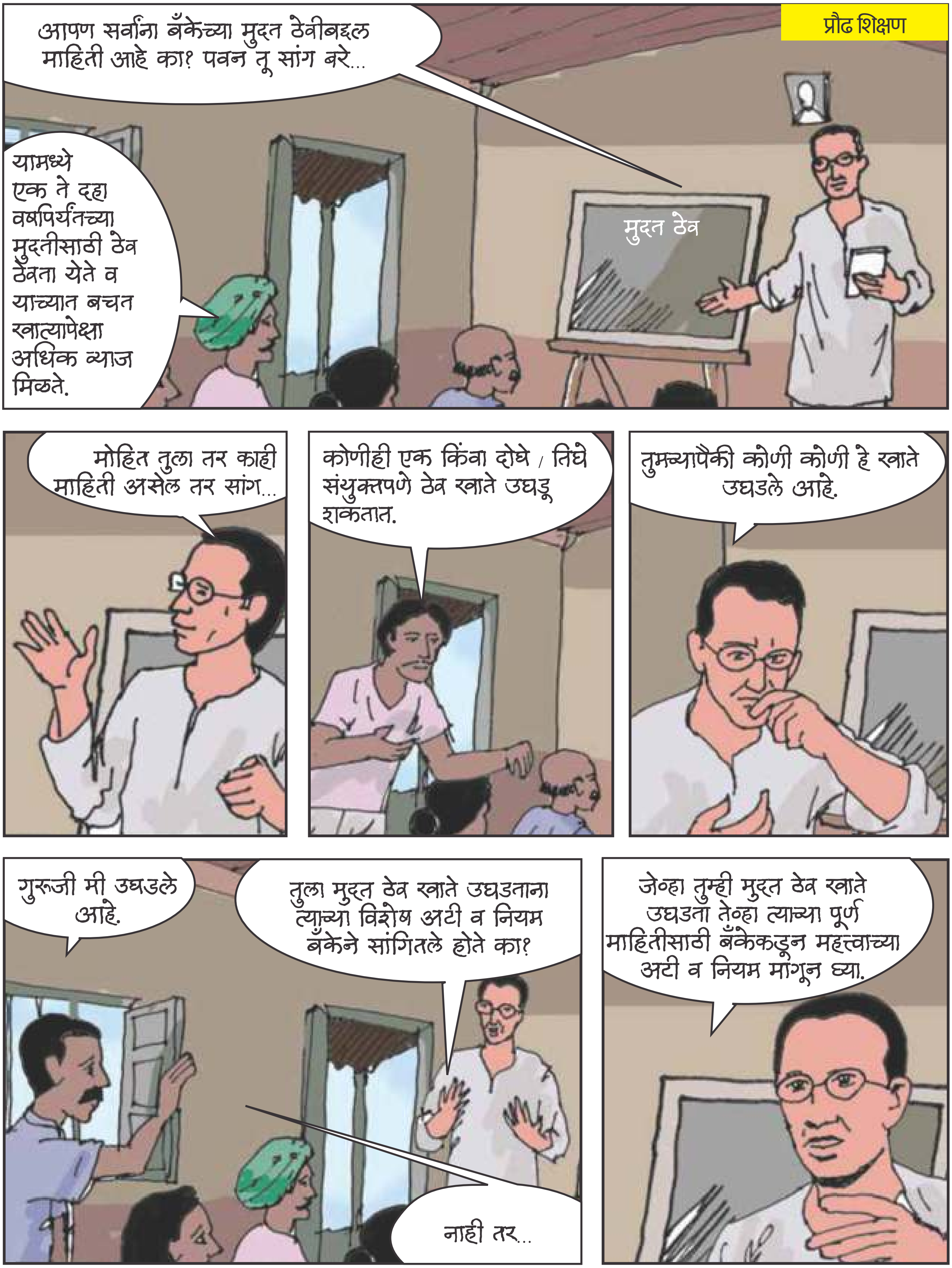
18) चुकीच्या पद्धतीने विमा पॉलिसी विकणे.

19) व्यवसाय प्रतिनिधी व सुविधा प्रदाता यांची बँकिंग व्यवसायामधील मदत.

1. खरचं इतके सोपे आहे मुलभूत लहान बचत ठेव (बी एस बी डी) स्मॉल खाते उघडण

टिप : मुलभूत लहान बचत ठेव खाते उघडण्याच्या अर्जावर फोटो चिकटवून व सही करून अथवा अंगठ्याचा ठसा उमटवून खाते उघडता येते. तथापि या खात्यामध्ये ठेव आणि पैसे काढण्यासाठी विशिष्ट मर्यादा आहेत.

2. ठेव खात्यांवरील विशेष अटी व नियम



टिप : बँकांनी ठेव खाती उघडताना त्या संदर्भातील महत्त्वाच्या अटी व नियम ग्राहकांना देणे आवश्यक आहे.

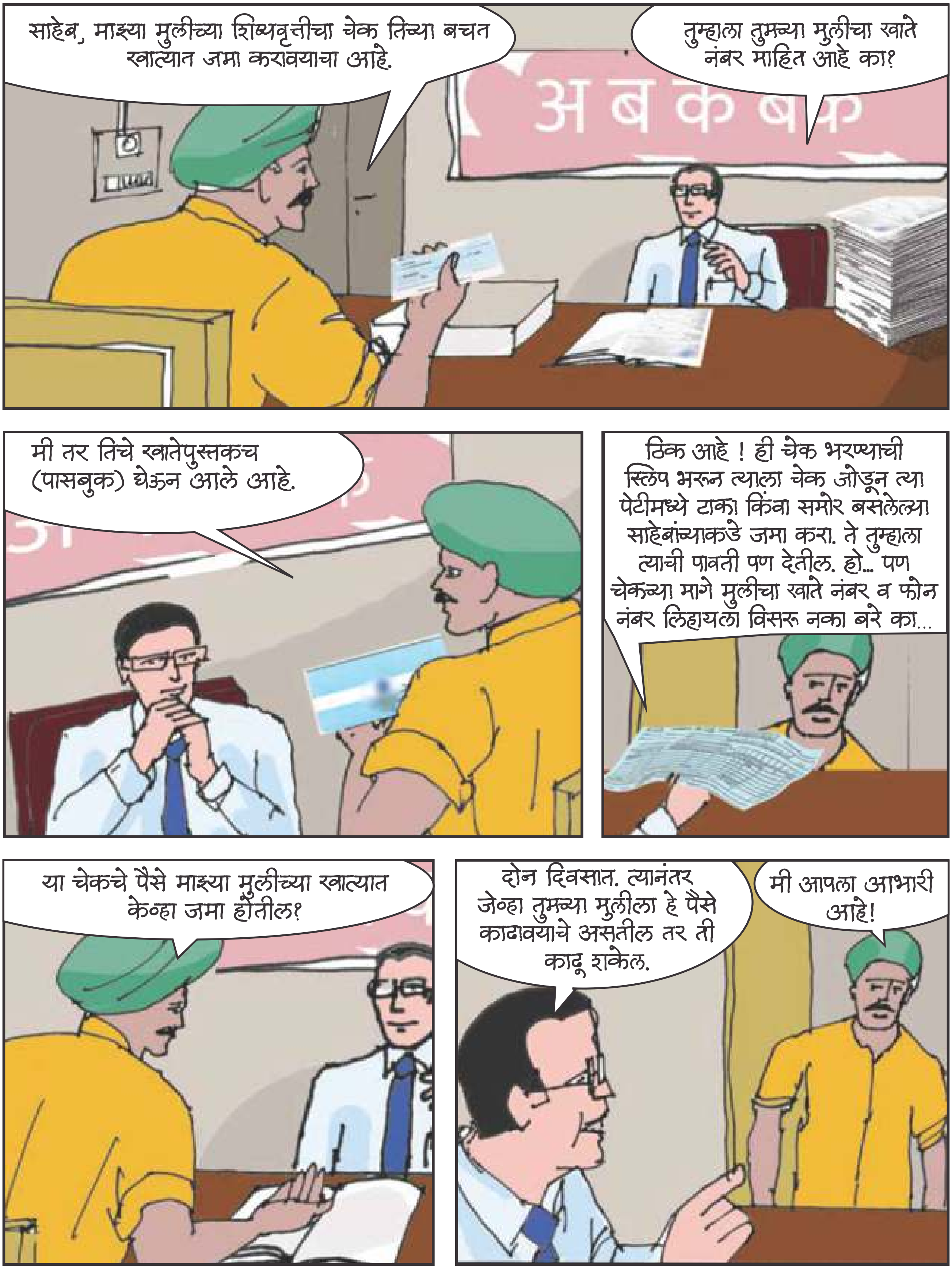
3. बचत खात्यावरील किमान शिल्लक रक्कमेची अट

टिप : मुलभूत बचत ठेव (बी.एस.बी.डी.) खात्यामध्ये शिल्लक रक्कम नसली तरी खाते चालू राहते व त्यावर काहिही दंड आकारला जात नाही.

4. ठेव खात्यामध्ये नामनिर्देशन नोंदवण

टिप : बचत व मुदत ठेव खात्यामध्ये नामनिर्देशन नोंदवल्यास नंतर होणार्या त्रासापासून सुटका होते.

5. खात्यामध्ये चेक जमा करणे



टीप : चेक पेटीमध्ये टाकण्यापूर्वी अथवा काऊंटर वर जमा करण्यापूर्वी त्याच्या मागे खाते नंबर तसेच खातेदाराचा / जमाकर्त्याचा फोन नंबर जरूर लिहावा.

6. कार्यान्वित नसलेले / सुप्त खाते पुन्हा कार्यान्वित / चालू करणे...

टिप : बॅंकेत व्यवहारा अभावी बंद पडलेले खाते कोणतेही शुल्क न घेता बॅंक पुन्हा कार्यान्वित करून देते.

7. फाटलेल्या, जुन्या, जीर्ण नोटा बँकेतून बदलून घेणे...

टिप : आपण बँकेच्या कोणत्याही शाखेत जावून आपल्याजवळील जुन्या फाटक्या नोटा बदलू शकता.

8. मुदत ठेवीचे पैसे मुदत पूर्ण होण्यापूर्वी काढणे किंवा ठेवीच्या तारणावर कर्ज घेणे...

टिप : मुदत ठेवीचे पैसे मुदत संपण्यापूर्वीसुद्धा मिळू शकतात किंवा त्याच्या तारणावर कर्ज मिळू शकते.

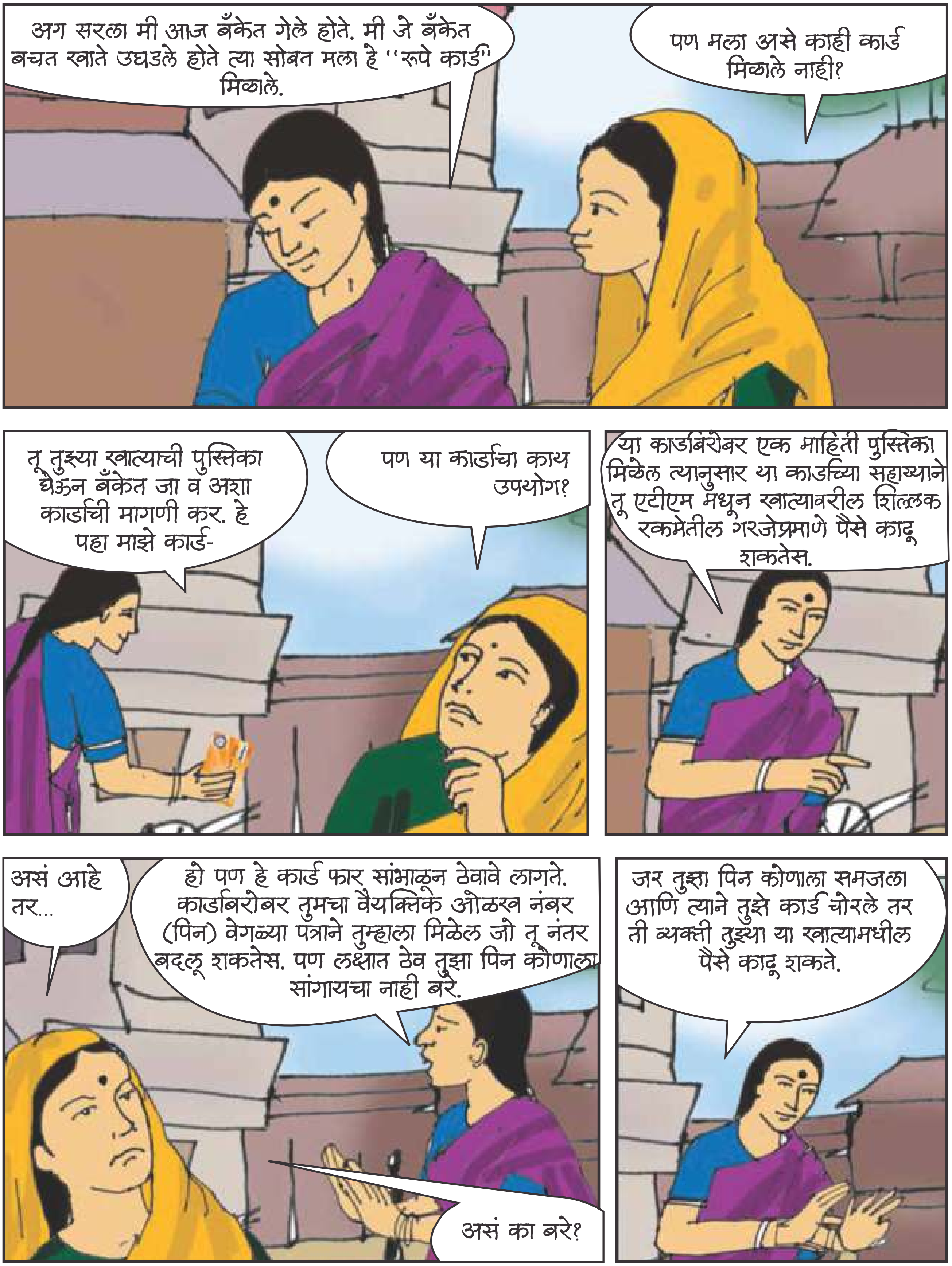
9. मुदत ठेवीच्या खातेदाराच्या मृत्यूनंतर सदर खाती मुदत संपण्यापूर्वी बंद करणे

टिप : मुदत ठेव खातेदाराचा मृत्यू खात्याची मुदत संपण्याआधी झाल्यास त्या खात्याची नामनिर्देशित व्यक्ती मुदती पूर्वी खाते बंद करू शकते व त्यास कोणताही आकार लावला जात नाही.

10. मयत खातेदाराच्या खात्यांच्या दाव्यांचे निराकरण

टिप : नामनिर्देशन न नोंदवलेल्या खात्याच्या खातेदाराचा मृत्यू झाल्यास बँकेने निश्चित केलेल्या रक्कमेच्या मर्यादिपर्यंत केवळ मृत्यूचा पुरावा, दावाकर्त्यांची ओळख व बँकेला नुकसान भरपाईची हमी दिल्यास बँक 15 दिवसात दाव्याचा निपटारा करेल.

11. मुलभूत बचत खात्याबरोबरील (बी एस बी डी) ''रूपे कार्ड''

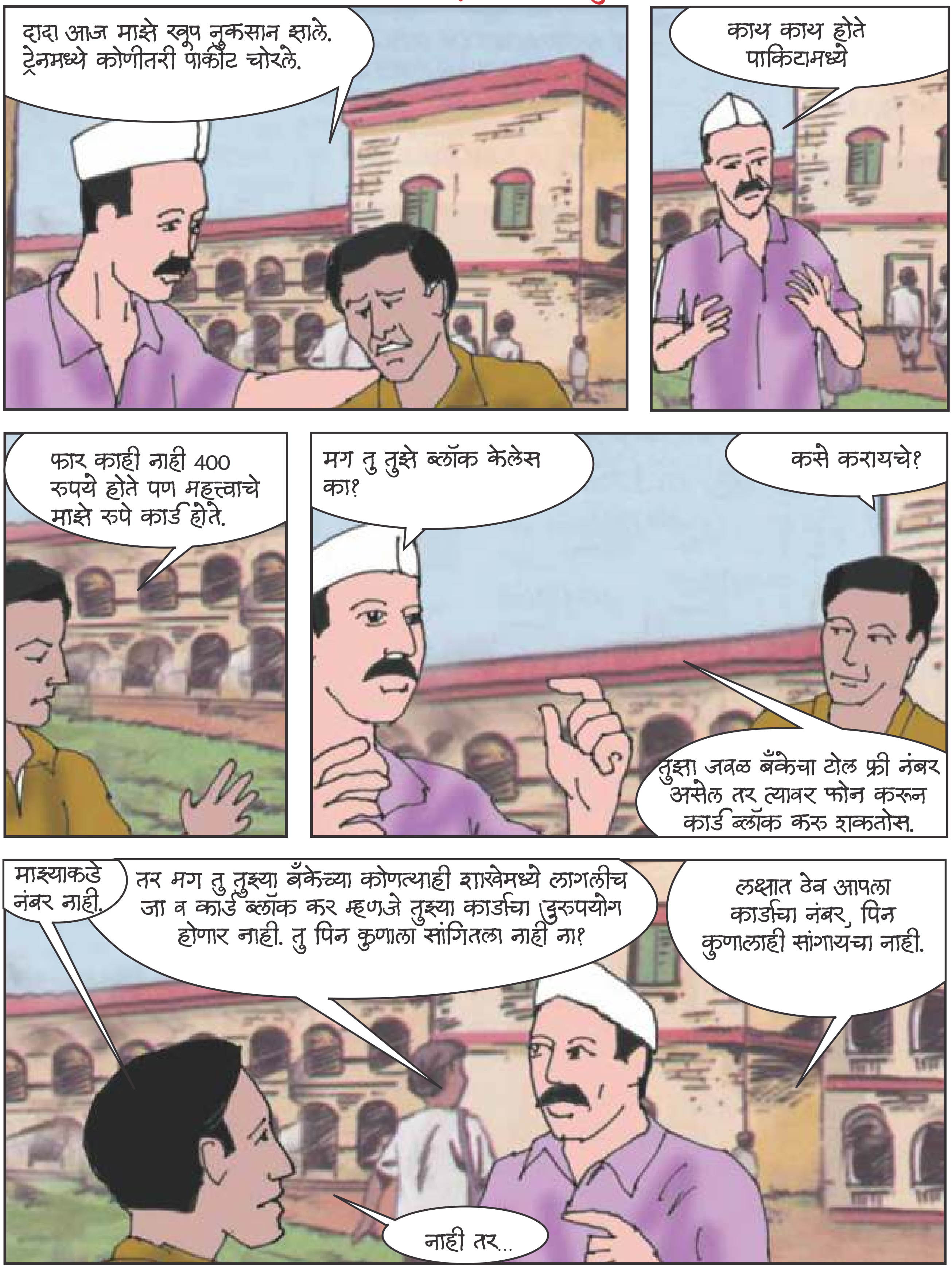


टिप : तुमच्या बचत खात्याबरोबर मिळणारे ''रूपे कार्ड'' जरूर घ्या पण कार्डाचा नंबर व त्याचा पिन कोणालाही सांगू नका.

12. अयशस्वी एटीएम व्यवहार परंतु खात्यामध्ये रक्कम नावे टाकली जाणे.

टिप : जर एटीएममधुन तुम्हाला पैसे मिळाले नाहीत किंवा कमी मिळाले परंतु रक्कम खात्यावर नांवे टाकल्याचा एसएमएस आला तर हेल्प लाईन टोल नंबरवर किंवा शाखेत तक्रार नोंदवावी.

13. डेबिट/रुपे कार्ड हरवल्याचे सुचित करणे



टिप : जर आपले डेबीट / रुपे कार्ड हरवते तेव्हा टोल फ्री नंबरला फोन करून सुचित करा व कार्ड ब्लॉक करवून घ्या. म्हणजे कार्डाचा दुरुपयोग होणार नाही.

14. एका खात्यामधून बँकेच्या इतर ठिकाणी असलेल्या दुसर्या खात्यामध्ये पैसे पाठवणे.

148) टिप : आपण आपल्या बँकेच्या खात्यामधून त्याच बँकेच्या कोणत्याही ग्राहकाच्या खात्यात अत्यंत कमी वेळात पैसे पाठवू शकता.

15. तक्रारकरण्याची पद्धत

टिप : जर आपण बँकेच्या कोणत्या सेवेबाबत समाधानी नसाल तर आपण बँकेच्या अधिका-याकडे किंवा टोल फ्री नंबर वर तक्रार करु शकता.

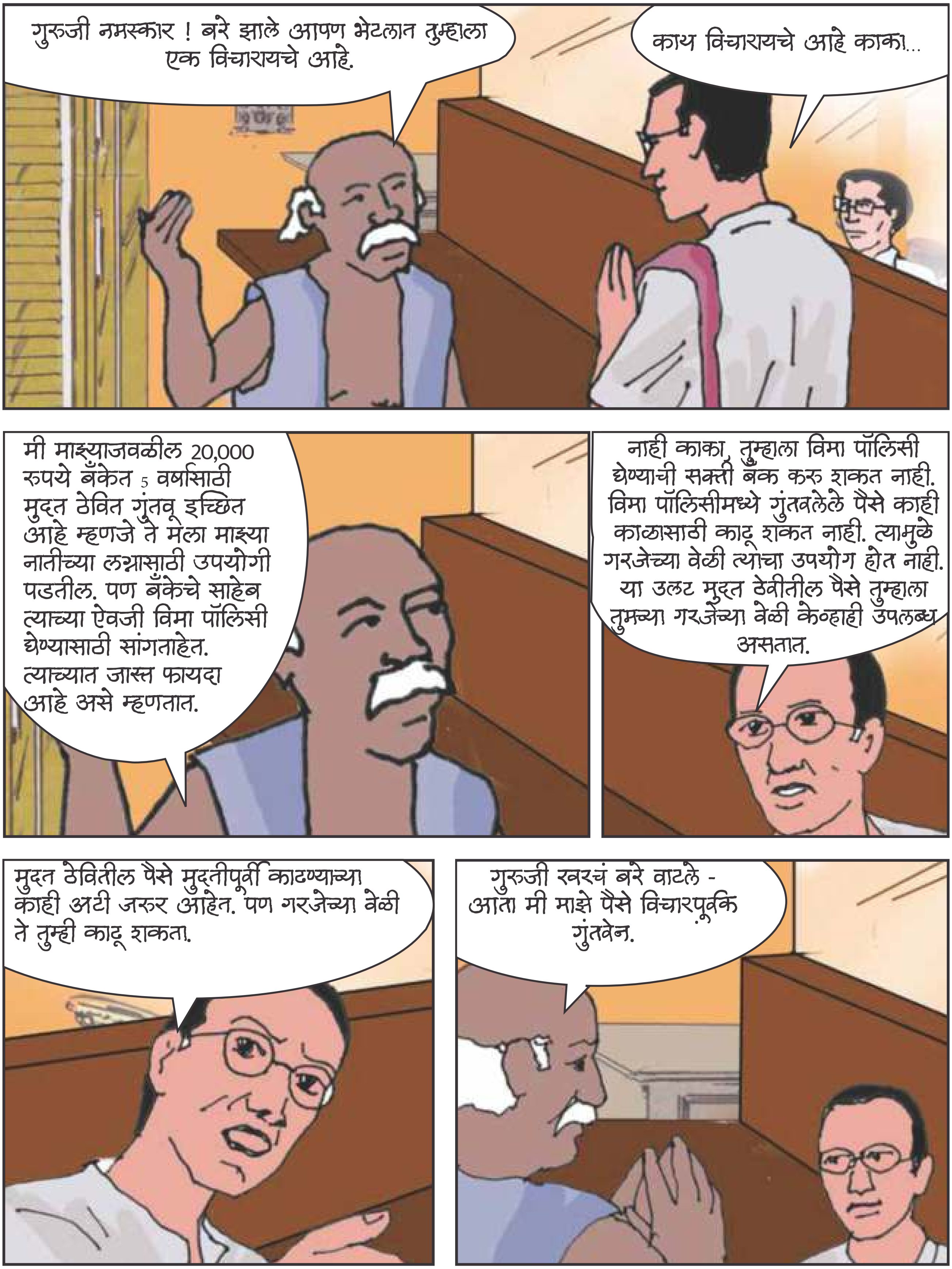
16. एक खिडकी पद्धतीद्वारे जेष्ठ नागरिक व अपंग व्यक्तिंना सुविधा

टिप : बँकानी जेष्ठ व अपंग व्यक्तिंना एक खिडकी पद्धतीद्वारे सेवा पुरवणे आवश्यक आहे.

17. खाजगिपण व गुप्तता जपण्याचा अधिकार

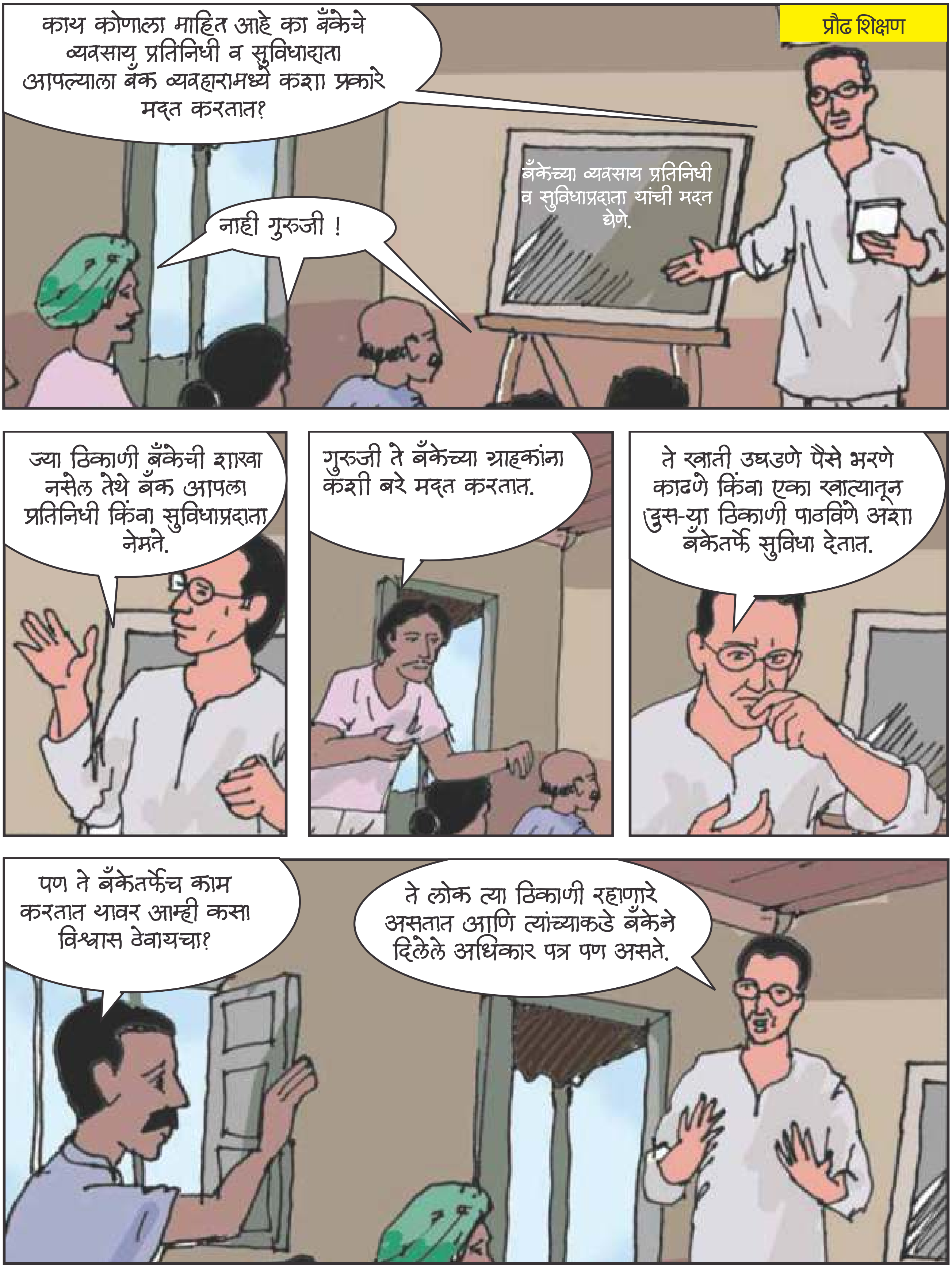
टिप : बँक आपल्या खातेदाराच्या संबंधित ठेवी/कर्ज व इतर माहिती दुस-या कोणालाही, जरी ती व्यक्ति त्याची जवळची नातेवाईक असेल तरी, देत नाही.

18. विमा पॉलिसी चुकीच्या पद्धतिने विकणे



टिप : आपण बँकेच्या ठेवित पैसे गुंतवताना त्याचे नियम समजावून घ्या. विमा आणि म्युच्युअल फंडाबाबत तुम्हाला पूर्ण माहिती असेल तरच पैसे गुंतवा कारण त्यामध्ये जोखीम असते. बँक कर्मचारी आपल्यावर विमा किंवा म्युच्युअल फंडात पैसे गुंतवण्यासाठी सक्ती करू शकत नाहीत.

19. व्यवसाय प्रतिनिधी व सुविधा प्रदाता यांची बँकिंग व्यवसायामधील मदत...



टिप : जेथे बँक नाही तेथे बँक आपल्या प्रतिनिधी व सुविधादाता मार्फत बँकिंग सेवा उपलब्ध करुन देते.

ग्राहकांनी लक्षात घेण्यासारख्या बाबी/गोष्टी

1. बी.एस.बी.डी. लहान खाते उघडणे अत्यंत सोपे आहे.
2. ठेव खाते उघडण्यापूर्वी नियम व अटी समजून घ्या.
3. बचत खाते व मुदतबंद ठेव खात्यांमध्ये नामनिर्देशन जरुर करा.
4. मुदत ठेवीचे पैसे मुदत संपण्यापूर्वीसुद्धा मिळू शकतात. तसेच मुदत ठेव तारण ठेवून आपल्याला कर्ज पण मिळू शकते.
5. तुमच्या बचत खात्याबरोबर मिळणारे एटीएम/रुपे कार्ड जरुर घ्या. त्यामुळे तुम्हाला पैसे काढणे सोपे जाईल.
6. तुमचे एटीएम/रुपे कार्ड जपून ठेवा. त्याचा नंबर आणि पिन कोणालाही, अगदि बँकेच्या कर्मच्यांनाही सांगू नका.
7. जर तुमचे एटीएम/रुपे कार्ड हरवले किंवा एटीएम मधून पैसे न मिळता खात्यावर नावे पडले तर या बाबत बँकेला लागलीच कळवा.
8. तुमचे खाते चालू राखण्यासाठी त्याच्यामधून पैसे काढणे जमा करणे असे व्यवहार करत रहा, जर दोन वर्षातून एकदाही आपल्या खात्यावर व्यवहार झाला नाही तर ते खाते सुप्तावस्थेत जाते.
9. जर आपल्याला बँकेच्या कोणत्याही सेवेबद्दल तक्रार करावयाची असेल तर, बँकेच्या शाखाधिका-याकडे तक्रर करा किंवा ग्राहक सेवेच्या टोल फ्री नंबरवर फोन करा.
10. बँकानी जेष्ठ नागरिक व दिव्यांग व्यक्तिकरीता एक खिडकी योजना उपलब्ध करुन देणे आवश्यक आहे.
11. जेथे बँकेची शाखा नाही. तेथे बँक आपल्या प्रतिनिधी व सेवा प्रदाता नेमुन बँकिंग सेवा ग्राहकांना देत आहेत.
12. बँकेची संहिता तुम्हाला तुमचे अधिकार सांगते ज्यामुळे समजून घेऊन पारदर्शी पद्धतीने व्यवहार करता येतील, म्हणून आपण बँकींगसंहिता समजून घ्या.

कॉपी राईट:
मुळ स्त्रोताचा उल्लेख करण्याच्या अटीवर या साहित्याचा उपयोग केला जावू शकतो.

अस्वीकारण
या चित्रमय पुस्तकाचा उद्देश ग्राहकांना बँकिंग सेवांच्याबद्दल व त्यांच्या हक्कासंबंधी अधिकारांबद्दल जागृती निर्माण करण्याचा आहे. वाचकांना विनंति आहे, की यातील माहितीचा उपयोग स्वत:च्या समजुतीनुसार करावा. प्रत्यक्ष व्यवहार करताना त्याचे नियम अटी व जोखिम याबाबत संपूर्ण माहिती घेऊन करावी.

ऑक्टोबर 2016 मध्ये प्रथम प्रकाशन

Banking Codes and Standards Board of India

भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड

www.bcsbi.org.in