

बँकांच्या ग्राहकांचे अधिकार



Banking Codes and Standards Board of India

भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड

b RBL BANK
apno ka bank



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



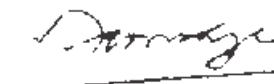
प्रिय वाचकहो,

मला, “बँकांच्या ग्राहकांचे अधिकार” सदर चित्रमय पुस्तकाच्या स्वरूपात 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 करून 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.

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 / सुस 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 खात्याबोरोबरीचे (बी.एस.बी.डी.) “रूपे कार्ड”
- 12) अयशस्वी एटीएम व्यवहार परंतु खात्यामध्ये रक्कम नांवे टाकली जाणे.
- 13) डेबीट/रूपे 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

काय विनिता आज खूप आनंदी दिसतेस
आणि हो, तू कुढून येत आहेस!



अग, हे तर खूपच कठीण
काम आहे. तू कोणाच्या
औळखीने रवाते उघडलेस?

नाही हो शोभाताई, खरे तर हे रवूप सोपे आहे. बँकेत रवाते
उघडण्यासाठी आवश्यक कागदपत्र माझ्याकडे नसताना नेथील
कर्मचा-यानी एका अर्जावर माझा फोटो चिकटवून माझी सही घेतली
व बचत रवाते उघडले. या खात्यात एका विशिष्ट मर्यादित मी व्यवहार
करू शकते.



बँकेत रवाते उघडणे इतके
सोपे असेल तर मी पण
आजच रवाते उघडते. पण
मला सही करता येत नाही.



मी एकले आहे की अशा
बाबतीत अंगठ्याचा ठसा
घेऊन रवाते उघडता येते.



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 महत्वाच्या 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 काहीही 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

साहेब, माझ्या मुळीच्या शिव्यवृत्तीचा चेक तिच्या बचत रखात्यात जमा करावयाचा आहे.

तुम्हाला तुमच्या मुळीचा खाते नंबर माहित आहे का?



मी तर तिचे खातेपुस्तकच (पासबुक) घेऊन आले आहे.

ठिक आहे ! ही चेक भरण्याची स्लिप भरून त्याला चेक जोडून त्या पेटीमध्ये टाका किंवा समोर बसलेल्या साहेबांच्याकडे जमा करा. ते तुम्हाला त्याची पावती पण देतील. हो... पण चेकच्या मागे मुळीचा खाते नंबर व फोन नंबर लिहायला विसरू नका बरे का...



या चेकचे पैसे माझ्या मुळीच्या खात्यात केव्हा जमा होतील?

दोन दिवसात, त्यानंतर जेव्हा तुमच्या मुळीला हे पैसे काढावयाचे असतील तर ती काढू शकेल.

मी आपला आभारी आहे!



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

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

ताई, अग गॅसच्या सरकारी अनुदानाची रक्कम जमा करण्यासाठी गॅस एजन्सीचे लोक बँकेच्या रवात्याची माहिती फॉर्ममध्ये भरून मागताहेत.

हो मला माहित आहे. माझ्या नव-याने काही वषपूर्वी बँकेत रवाते उघडले होते. पण त्याच्यामध्ये गेले दोन-तीन वर्षे व्यवहार न कैल्याने ते रवाते चालू नव्हते.

तर मग तू गॅस एजन्सीला काय माहिती दिलीस?

अग हे बँकेच्या ऊ शाखेत रवाते आहे त्या शाखेत रवाते पुस्तक थेंडून गेले. तेथे त्यांनी हथांच्या कडून आधार काडची झेयरेक्स थेतली व खाते पुन्हा चालू करण्यासाठी अजी थेतला...

तसेच रवात्यात काही रक्कम भरून व्यवहार पुन्हा सुरु करण्यास सुचिविले

अरे वा! एव्हढे करून रवाते पुन्हा सुरु करता आले?

हो तर! तेथील कर्मचा-यांनी ह्याना रवाते पुन्हा चालू करून त्याचा तपशिल गॅस एजन्सीला दिला...

टिप : बँकेत व्यवहारा अभावी बंद पडलेले खाते कोणतेही शुल्क न घेता बँक 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 संपर्यापूर्वीसुद्धा 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 मयदिपर्यंत 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) “रुपे कार्ड”



टिप : तुमच्या बचत खात्याबरोबर मिळणारे “रुपे कार्ड” जरुर घ्या पण कार्डाचा नंबर व त्याचा पिन कोणालाही सांगू नका.

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



टिप : जर एटीएममधून 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 तेह्वा टोल फ्री नंबरला फोन करून सुचित करा व कार्ड ब्लॉक करवून घ्या. म्हणजे काडीचा दुरुपयोग होणार नाही.

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



15. तक्रारकरण्याची पद्धत

मोहन, इतका त्रासलेला का दिसतोस?



जेव्हा आज मी पुन्हा गेली तरी पासबुकात खाते पुस्तकात नोंदी तर केल्याच नाहीत, उलट साहेब मला काहीबाबूची बोलणे व परत येऊ नकीस असे सांगितले. मला तर या साहेबांची तक्रार करायची पण कुरुं करावी हेच कक्त नाही.

अरे मोहन, बँकेच्या शाखेतील नोटीस बोडमध्ये तक्रार कोणाकडे करता येईल त्याचे नाव किंवा हुश्शा लिहून आहे. त्यांच्याकडे तक्रार करु शकतोस. त्यांना त्याची पौचपावती धावी लागेल व तुम्हाला 30 दिवसात उत्तर पण धावे लागेला.

माझ्याकडे त्या नोटीस बोडाचा फोटो आहे तो मी तुला पाठवतो.

तक्रार करण्याची कार्यपद्धती:

जर तुम्हाला बैंकबाबत कोणती तक्रार करावयाची असेल तर खालील अधिकायांशी संपर्क साधा.

श्री. www.indianbank.com

पत्ता: 1800 425 0200, 1800 425 0201,

फोन नं.: 022 2200 2200, 022 2200 2201,

ई-मेल: customerservice@indianbank.com

जर तुमच्या तकारीचे निवारण 30 दिवसात डाळे नाही किंवा बैंकाचा उत्तराने तुम्ही समाधानि नसाल तर बैंकिंग लोकपालांना खाली दिलेल्या पत्त्यावर संपर्क साधावा. श्री.

पत्ता: 1800 425 0200, 1800 425 0201,

फोन नं.: 022 2200 2200, 022 2200 2201,

ई-मेल: customerservice@indianbank.com

तुम्ही तर माझा त्रास हलका कॅलात आता मी त्या साहेबांची तक्रार करेन - चला एक कप चहा माझ्यातर्फ.



तक्रार करण्याची कार्यपद्धती:

जर तुम्हाला बैंकबाबत कोणती तक्रार करावयाची असेल तर खालील अधिकायांशी संपर्क साधा.

श्री. www.indianbank.com

पत्ता: 1800 425 0200, 1800 425 0201,

फोन नं.: 022 2200 2200, 022 2200 2201,

ई-मेल: customerservice@indianbank.com

जर तुमच्या तकारीचे निवारण 30 दिवसात डाळे नाही किंवा बैंकाचा उत्तराने तुम्ही समाधानि नसाल तर बैंकिंग लोकपालांना खाली दिलेल्या पत्त्यावर संपर्क साधावा. श्री.

पत्ता: 1800 425 0200, 1800 425 0201,

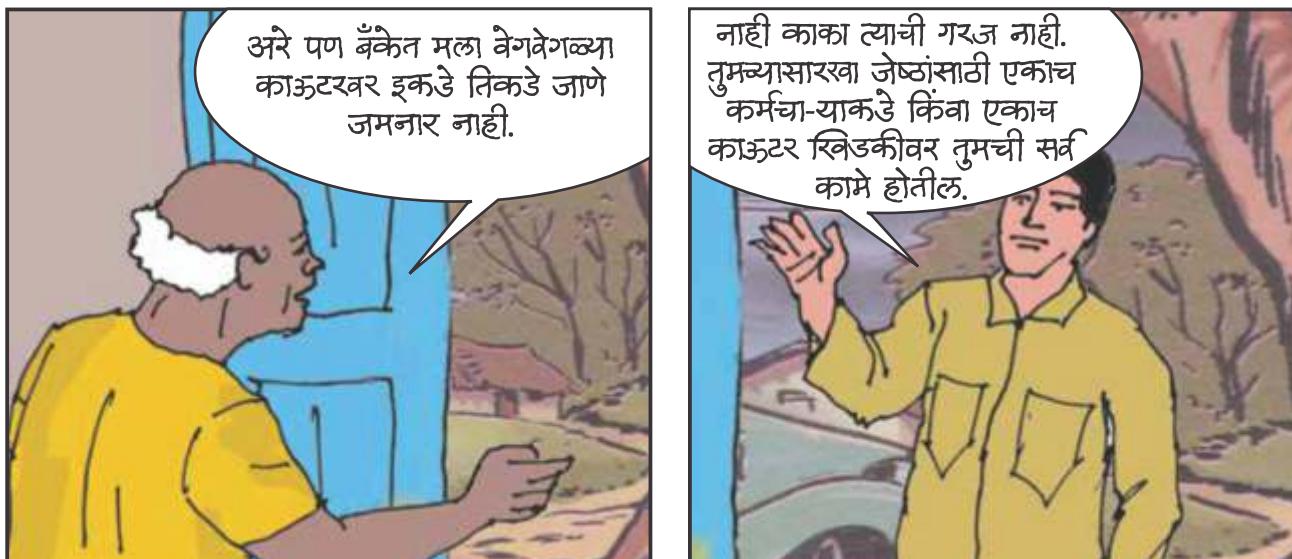
फोन नं.: 022 2200 2200, 022 2200 2201,

ई-मेल: customerservice@indianbank.com



टिप : जर आपण बँकेच्या कोणत्या सेवेबाबत समाधानी नसाल तर आपण बँकेच्या अधिकायाकडे 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 गुस्ता जपण्याचा अधिकार

साहेब, काकांना आपल्याला काही विचारवयाचे आहे.



साहेब माझ्या मुळीच्या लग्नाची बोलणी ज्या मुलासाठी चालली त्याचे आपल्या बँकेत ठेव राते आहे.



त्याच्या रवात्यात किती शिल्डक आहे ते मला सांगा.



मला माफ करा... आम्ही आमच्या कोणत्याही रातेदाराच्या बँकेतील ठेवी/कर्ज किंवा इतर काही माहिती दुस-या कोणालाही, जरी ती व्यक्ति त्याच्या कुटुंबातील असली तरी, देऊ शकत नाही.



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 करून 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 करून 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 बँकिंगसंहिता समजून घ्या.

कॉपी राईट:

मुळ स्रोताचा उल्लेख करण्याच्या अटीवर या साहित्याचा उपयोग केला जावू शकतो.

अस्वीकारण

या वित्रमय पुस्तकाचा उद्देश ग्राहकांना बँकिंग सेवांच्याबद्दल व त्यांच्या हक्कासंबंधी अधिकारांबद्दल जागृती निर्माण करण्याचा आहे. वाचकांना विनंति आहे, की यातील माहितीचा उपयोग स्वतःच्या समजूतीनुसार करावा. प्रत्यक्ष व्यवहार करताना त्याचे नियम अटी व जोखिम याबाबत संपूर्ण माहिती घेऊन करावी.



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

www.bcsbi.org.in