

एयू स्मॉल फायनान्स बँक लि.
डिपॉझिट पॉलिसी

सामग्री[संपादन]

1. परिचय.....	3
2. मार्गदर्शक तत्त्वे.....	3
3. ठेव खात्यांचे प्रकार.....	3
4. खाते उघडणे आणि ठेव खात्यांचे संचालन.....	3
5. ग्राहकांच्या हिताचे / ग्राहकांच्या गोपनीयतेचे आणि गोपनीयतेचे रक्षण करणे	21
6. इतर माहिती	22
7. ठेवींवर आगाऊ रक्कम	23
8. ट्रान्सजेंडर व्यक्तीची खाती	23
9. शब्दावली.....	23

एक. परिचय

बँकिंग रेग्युलेशन अॅक्ट, १९४९ अंतर्गत बँकेचे एक मुख्य काम म्हणजे कर्ज देण्याच्या उद्देशाने जनतेकडून ठेवी स्वीकारणे. यामुळे ठेवीदारांना बँकिंग प्रणालीतील भागधारकांचा एक महत्त्वपूर्ण संच बनविला जातो.

दो. मार्गदर्शक तत्त्वे

एक.एक हे धोरण भारतीय रिझर्व्ह बँकेने आपल्या मास्टर सर्कुलरमध्ये जारी केलेल्या निर्देशांशी आणि इंडियन बँक्स असोसिएशनच्या बँकर्स फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये नमूद केलेल्या निर्देशांशी सुसंगत आहे. त्यामुळे ठेवीदारांच्या हक्कांना मान्यता देणारी व्यापक चौकट उपलब्ध होते.

एक.दो डिपॉझिट पॉलिसीमध्ये बँकेद्वारे देण्यात येणारी विविध ठेव उत्पादने तयार करण्यासंदर्भात मार्गदर्शक तत्त्वे आणि ठेव खात्यांचे संचालन नियंत्रित करण्यासाठी अटी आणि शर्तीची रूपरेषा दिली आहे. हे वैयक्तिक ग्राहक व्यवहार अधिक पारदर्शक बनवते, तसेच ग्राहकांना त्यांच्या अधिकारांबद्दल अधिक जागरूकता देऊन सक्षम करते. अंतिम उद्दीष्ट हे सुनिश्चित करणे आहे की ग्राहकांना त्यांच्या हक्काच्या सर्व सेवांचा लाभ घेता येईल.

तीन. ठेव खात्यांचे प्रकार

तीन.एक "डिमांड डिपॉझिट" म्हणजे बँकेला आयएनआर किंवा एफसीवायमध्ये मिळालेली ठेव जी मागणीनुसार काढता येते;

तीन.दो "बचत ठेवी" म्हणजे डिमांड डिपॉझिटचा एक प्रकार जो कोणत्याही विशिष्ट कालावधीत पैसे काढण्याच्या संख्येवर तसेच बँकेने परवानगी दिलेल्या रकमेवर निर्बंधांच्या अधीन असतो.

तीन.तीन 'टर्म डिपॉझिट' म्हणजे बँकेला भारतीय रुपया किंवा एफसीवायमध्ये ठराविक कालावधीसाठी मिळालेली ठेव, मुदत संपल्यानंतरच काढता येणारी ठेव आणि त्यात रिकरिंग/डबल बेनिफिट डिपॉझिट/शॉर्ट डिपॉझिट/फिक्स्ड डिपॉझिट/मंथली इनकम सर्टिफिकेट/तिमाही उत्पन्न प्रमाणपत्र इत्यादी ठेवींचा समावेश होतो.

तीन.चार नोटीस डिपॉझिट म्हणजे ठराविक कालावधीसाठी मुदत ठेव पण किमान एक संपूर्ण बँकिंग दिवसांची नोटीस दिल्यास पैसे काढता येतात;

तीन.पाँच "चालू खाते" म्हणजे डिमांड डिपॉझिटचा एक प्रकार ज्यातून खात्यातील शिल्लक किंवा विशिष्ट मान्य रकमेवर अवलंबून कितीही वेळा पैसे काढण्यास परवानगी दिली जाते आणि त्यात बचत ठेव किंवा मुदत ठेव नसलेल्या इतर ठेव खात्यांचा देखील समावेश असेल.

चार. खाते उघडणे आणि ठेव खात्यांचे संचालन

चार.एक खाते उघडणे

चार.एक.एक बँक संभाव्य ग्राहकांना उघडल्या जाऊ शकणार्या सर्व प्रकारच्या ठेव खात्यांचा तपशील प्रदान करेल, मुख्य वैशिष्ट्ये अधोरेखित करेल. समाजातील वंचित घटकांना मूलभूत बँकिंग सेवा देण्यासाठी बँक कटिबद्ध आहे. बेसिक सेव्हिंग्स बँक डिपॉझिट अकाउंट (बीएसबीडीए) द्वारे त्यांना बँकिंग सेवा दिली जाईल आणि नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार ग्राहक मान्यतेच्या शिथिल नियमांसह लघु बचत खाती उघडली जातील.

चार.एक.दो ग्राहकाला देण्यात आलेल्या खाते उघडण्याच्या फॉर्ममध्ये देण्यात येणाऱ्या माहितीचा तपशील आणि पडताळणी पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे असतील. बँक संभाव्य ग्राहकांना संपूर्ण खाते उघडण्याच्या प्रक्रियेद्वारे मार्गदर्शन करेल.

चार.एक.तीन योग्य तपासणी प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून, बँक त्या व्यक्तीची ओळख, त्यांचा पत्ता पडताळून पाहेल. सर्व संबंधित कागदपत्रे आणि अलीकडील छायाचित्र सादर केल्यानंतरच बँक खाते उघडेल.

चार.एक.चार खाते उघडण्यापूर्वी, बँक रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, अर्थ मंत्रालय किंवा इतर कोणत्याही सक्षम सरकारी प्राधिकरणाने जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार आणि बँकेच्या इतर धोरणांनुसार (केवायसी / एएमएल धोरणासह) केवायसी / एएमएल संबंधित सर्व तपासणी पूर्ण करेल.

चार.एक.पाँच केवायसी निकषांव्यतिरिक्त, केवायसी निकषांनुसार, बँक आरबीआयने वेळोवेळी निर्दिष्ट केल्यानुसार अधिकृतपणे वैध दस्तऐवज प्राप्त करण्यास कायद्याने बांधील आहे आणि, स्थायी खाते क्रमांक (पॅन) किंवा पर्यायाने प्राप्तिकर अधिनियम, 1961 अंतर्गत निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे फॉर्म क्रमांक 60 किंवा 61 मध्ये घोषणा करणे / 1 जून 2017 च्या अधिसूचनेद्वारे सुधारित नियम आणि पीएमएलए नियम आणि त्यानंतरच्या सुधारणांद्वारे सुधारित (आणि त्यानंतर माननीयांच्या अंतिम निर्णयाच्या अधीन राहून) सर्वोच्च न्यायालय).

चार.एक.छः संभाव्य ठेवीदाराचे खाते उघडण्याच्या निर्णयास उच्च स्तरावर मंजुरी ची आवश्यकता असल्यास खाते उघडण्यास उशीर होण्याची कारणे ग्राहकाला कळविली जातील आणि बँकेचा अंतिम निर्णय त्याला लवकरात लवकर कळविला जाईल.

चार.एक.सात बचत बँक खाती पात्र व्यक्ती आणि काही संस्था / एजन्सी (रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या वेळोवेळी सल्ल्यानुसार) उघडू शकतात.

शेड्युल्ड कमर्शियल बँका करणार नाहीत:

शासकीय विभाग / संस्था ंच्या नावे बचत ठेव खाते उघडा / महानगरपालिका किंवा नगरपालिका समित्या / पंचायत समित्या / राज्य गृहनिर्माण मंडळे / पाणी व मलनिस्सारण / ड्रेनेज बोर्ड / राज्य पाठ्यपुस्तक प्रकाशन महामंडळे / सोसायट्या / महानगर विकास प्राधिकरण / राज्य / जिल्हा स्तरीय गृहनिर्माण सहकारी संस्था इत्यादी किंवा कोणताही राजकीय पक्ष किंवा कोणताही व्यापार / व्यवसाय किंवा व्यावसायिक चिंता, अशी चिंता मालकी किंवा भागीदारी फर्म किंवा कंपनी किंवा

व्यक्ती, एचयूएफचे कर्ता आणि अनुसूची - 1 मध्ये सूचीबद्ध संस्था / एजन्सी व्यतिरिक्त इतर संघटना आणि संस्था असोत.

वेळापत्रक- 1

- एक. प्राथमिक सहकारी पतसंस्था ज्याला बँकेकडून अर्थसाहाय्य केले जात आहे.
दो. खादी व ग्रामोद्योग मंडळ.
तीन. कृषी उत्पन्न बाजार समित्या.
चार. राज्य सहकारी संस्था अधिनियम ांतर्गत नोंदणीकृत सोसायट्या वगळता राज्य किंवा केंद्रशासित प्रदेशात लागू असलेल्या संस्था नोंदणी अधिनियम, १८६० किंवा इतर कोणत्याही संबंधित कायदांतर्गत नोंदणीकृत सोसायट्या आणि जमीन गहाण बँका तयार करणाऱ्या विशिष्ट राज्य कायदांतर्गत नोंदणीकृत सोसायट्या.
पाँच. कंपनी कायदा, २०१३ च्या कलम ८ किंवा कंपनी कायदा, १९५६ च्या कलम २५ अन्वये किंवा भारतीय कंपनी कायदा, १९१३ मधील संबंधित तरतुदीनुसार केंद्र सरकारने परवाना घेतलेल्या आणि त्यांच्या नावापुढे 'लिमिटेड' किंवा 'प्रायव्हेट लिमिटेड' हे शब्द जोडू नयेत.
छः. कलम २८ (एच) मध्ये नमूद केलेल्या संस्था वगळता इतर संस्था आणि ज्यांचे संपूर्ण उत्पन्न प्राप्तिकर अधिनियम, १९६१ अंतर्गत आयकर भरण्यापासून मुक्त आहे.
सात. बचत बँक खाते उघडण्यासाठी संबंधित केंद्र / राज्य सरकारच्या विभागांकडून अधिकृतता सादर करण्याच्या अधीन राहून केंद्र सरकार / राज्य शासन पुरस्कृत विविध कार्यक्रम / योजनांच्या अंमलबजावणीसाठी देण्यात येणारे अनुदान / अनुदान ासंदर्भात शासकीय विभाग / संस्था / एजन्सी.
आठ. ग्रामीण भागातील महिला व बालकांचा विकास (डीडब्ल्यूसीआरए).
नौ. नोंदणीकृत किंवा नोंदणी नसलेले बचत गट जे आपल्या सदस्यांमध्ये बचतीच्या सवयी वाढविण्याचे काम करतात.
दस. शेतकरी क्लब - विकास स्वयंसेवक वाहिनी - व्हीव्हीव्ही.

चार.एक.आठ चालू खाती व्यक्ती, एकल मालकी, भागीदारी, सोसायट्या / संघटना, एचयूएफ, सार्वजनिक किंवा प्रायव्हेट लिमिटेड कंपनी, ट्रस्ट इत्यादींद्वारे उघडली जाऊ शकतात.

चार.एक.नौ निवासी व्यक्ती, अनिवासी व्यक्ती, एकल मालक, भागीदारी कंपनी, खाजगी आणि सार्वजनिक मर्यादित कंपनी, एचयूएफ, निर्दिष्ट असोसिएट्स, असोसिएशन ऑफ पर्सन्स, सोसायट्या, क्लब, ट्रस्ट, संस्था, सरकार आणि स्थानिक स्वराज्य संस्था, मर्यादित दायित्व भागीदारी, बँका, बचत गट, वित्तीय संस्था इत्यादींसाठी मुदत ठेवी उपलब्ध आहेत.

चार.एक.दस कोणतेही चालू खाते उघडण्यापूर्वी, बँक वेळोवेळी नियामकांद्वारे निर्देशित केल्यानुसार चालू खाते उघडण्यावरील नियामक आवश्यकतांच्या अनुषंगाने ग्राहकांसाठी एक्सपोजर (फंड आणि नॉन-फंड आधारित) ची पडताळणी करेल.

ग्राहकाला इतर कोणत्याही बँकेकडून मिळणाऱ्या क्रेडिट सुविधांची खातरजमा करण्यासाठी बँक

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने ठेवलेल्या सेंट्रल रिपॉझिटरी ऑफ इन्फॉर्मेशन ऑन लार्ज क्रेडिट्स (सीआरआयएलसी) डेटाबेससह क्रेडिट एक्सपोजर तपशीलांची पडताळणी करेल. बँकिंग प्रणालीतून ग्राहकाला मिळणाऱ्या क्रेडिट सुविधा निश्चित करण्यासाठी बँक क्रेडिट ब्युरोसारख्या इतर स्रोतांचा ही वापर करू शकते.

बँकांनी सर्व चालू खाती आणि सीसी / ओडीचे नियमितपणे, किमान सहामाही आधारावर, विशेषतः कर्जदारास बँकिंग प्रणालीच्या प्रदर्शनासंदर्भात निरीक्षण करावे. नवीन बँकिंग व्यवस्थेच्या अंमलबजावणीची हमी देणाऱ्या कर्जदारांना बँकांच्या गुंतवणुकीत किंवा बँकिंग प्रणालीच्या एकूण गुंतवणुकीत बदल झाल्यास अशा देखरेखीच्या तारखेपासून तीन महिन्यांच्या कालावधीत असे बदल अंमलात आणले जातील.

चार.एक.ग्यारह बँक ग्राहकांना त्यांचे बँकिंग व्यवहार करण्यासाठी इलेक्ट्रॉनिक चॅनेलचा पर्याय देईल. इलेक्ट्रॉनिक चॅनेलच्या निवडीमध्ये एटीएम, व्हिडिओ बँकिंग, इंटरनेट बँकिंग, एसएमएस बँकिंग सुविधा आणि फोन बँकिंगसह मोबाइल बँकिंगचा समावेश आहे. मूलभूत खात्याचा/उत्पादनाचा भाग म्हणून जिथे अशा इलेक्ट्रॉनिक सुविधा दिल्या जातात, तेथे बँक या सुविधेचा लाभ घेण्यासाठी संबंधित जोखीम स्पष्ट केल्यानंतर ग्राहकांची विशिष्ट संमती घेईल.

चार.दो डिपॉझिट खात्याचे संचालन

चार.दो.एक चालू खाते आणि बचत खात्यांमध्ये मिनिमम बॅलन्स आणि अकाउंट ऑपरेशन चार्जेस

चालू खाती आणि बचत खात्यांसाठी, बँक अशा खात्यांच्या संचालनावर नियंत्रण ठेवणार्या अटी आणि शर्तीचा भाग म्हणून काही किमान शिल्लक ठेवण्याची अट घालते. जर ग्राहक निर्धारित किमान शिल्लक राखण्यात अपयशी ठरला तर बँक शुल्क आकारू शकते. बँक खाते उघडताना हा तपशील ग्राहकाला कळवेल.

बचत बँक खात्यासाठी बँक ठराविक कालावधीसाठी व्यवहारांची संख्या, रोख रक्कम काढणे इत्यादींवर निर्बंध घालू शकते. त्याचप्रमाणे चेकबुक जारी करणे, खात्याचे अतिरिक्त स्टेटमेंट, डुप्लिकेट पासबुक, फोलीओ चार्जेस आदींशी संबंधित विशिष्ट शुल्क बँकेकडे असू शकते. शुल्क ाचे संपूर्ण वेळापत्रक, तसेच खाते नियंत्रित करणार् या अटी व शर्ती ग्राहकाला खाते उघडताना कळविण्यात येतील.

बचत बँक खात्यात किमान शिल्लक न ठेवल्यास शुल्क आकारणी खालील अतिरिक्त मार्गदर्शक तत्वांच्या अधीन असेल:

(१) ठरल्याप्रमाणे मिनिमम बॅलन्स/सरासरी मिनिमम बॅलन्स राखण्यात चूक झाल्यास, बँकेने ग्राहकाला एसएमएस/ईमेल/पत्र इत्यादींद्वारे स्पष्टपणे कळवावे की, नोटीस दिल्याच्या तारखेपासून एका महिन्याच्या आत खात्यात मिनिमम बॅलन्स पूर्ववत न झाल्यास दंडात्मक शुल्क लागू होईल.

(२) वेबसाइट/ शाखांमध्ये दर्शविल्याप्रमाणे शुल्काच्या वेळापत्रकानुसार दंडात्मक शुल्क आकारले

जाईल.

(३) दंडात्मक शुल्क हे आढळलेल्या कमतरतेच्या प्रमाणात थेट प्रमाणात असेल. दुसर् या शब्दांत, खाते उघडताना किंवा त्यानंतर ग्राहकाला पाठविलेल्या कोणत्याही संप्रेषणाच्या वेळी मान्य केल्याप्रमाणे ठेवलेली वास्तविक शिल्लक आणि किमान शिल्लक यांच्यातील फरकाच्या रकमेवर आकारले जाणारे शुल्क निश्चित टक्केवारी असेल.

चार.दो.दो बचत खात्यातील शिल्लक केवळ किमान शिल्लक न ठेवल्यास शुल्क आकारल्यामुळे निगेटिव्ह बॅलन्समध्ये बदलू नये.

चार.दो.तीन मुदतठेवीची मुदतपूर्व रक्कम काढणे

एक कोटी किंवा त्यापेक्षा कमी रकमेच्या व्यक्तींच्या (एकल किंवा संयुक्तरित्या ठेवलेल्या) सर्व मुदत ठेवींना मुदतपूर्व पैसे काढण्याची सुविधा असेल. एक कोटीपेक्षा जास्त मुदत ठेवींसाठी बँका मुदतपूर्व पैसे काढण्याचा पर्याय नसताना ठेवी उपलब्ध करून देतील. तथापि, अशा मुदत ठेवींसाठी बँक सुनिश्चित करेल की ग्राहक इंटरफेस पॉईंटवर ग्राहकांना मुदतपूर्व पैसे काढण्याच्या सुविधेसह किंवा त्याशिवाय मुदत ठेवीपैकी एक निवडण्याचा पर्याय देण्यात आला आहे.

ग्राहकाच्या विनंतीनुसार बँक ठेवी ठेवताना मान्य अटीनुसार ठेवीचा कालावधी पूर्ण होण्यापूर्वी मुदत ठेव काढण्यास परवानगी देईल.

अशा मुदतपूर्व पैसे काढल्यास बँक दंडात्मक व्याज शुल्क आकारू शकते आणि ठेव ठेवताना ग्राहकाला या शुल्कांची जाणीव करून दिली जाईल याची बँक खात्री करेल.

टॅक्स सेव्हर एफडी मुदतपूर्व काढण्यास परवानगी नाही. अशा 'टॅक्स सेव्हिंग फिक्स्ड डिपॉझिट'साठी लॉक इन कालावधी ५ वर्षांचा असतो. ५ वर्षांची मुदत संपण्यापूर्वी ग्राहक ही मुदत ठेव तोडू शकत नाही. केंद्र सरकारने जारी केलेल्या मुदत ठेव योजना, २००६ नुसार, वरील मुदत ठेव योजनेत मुदतपूर्व पैसे काढणे, मुदत ठेवीवर कर्ज आणि ऑटो-नूतनीकरण सुविधा नसेल.

चार.दो.चार मुदत ठेवीचे मुदतपूर्व नूतनीकरण

विद्यमान मुदत ठेव असलेल्या ठेवीदाराने मुदत ठेवीच्या दुसर् या योजनेत पुनर्गुंतवणूक/ नूतनीकरणासाठी अर्ज केल्यास, विद्यमान दंड दरानुसार दंड आकारल्यानंतर मूळ ठेवीच्या शिल्लक कालावधीपेक्षा जास्त कालावधीसाठी ठेवीचे नूतनीकरण केल्यास विद्यमान ठेव अकाली बंद केली जाईल. नूतनीकरणाच्या उद्देशाने मुदतपूर्व ठेव बंद करताना बँकेकडे राहिलेल्या कालावधीतील ठेवीवरील व्याज करारदराने न देता बँकेकडे ज्या कालावधीसाठी ठेव राहिली त्या कालावधीला लागू असलेल्या दराने दिले जाईल.

मुदत ठेवीच्या पुनर्गुंतवणुकीच्या/ नूतनीकरणाच्या तारखेस प्रचलित असलेला व्याजदर नवीन मुदत ठेवीसाठी लागू असेल.

चार.दो.पाँच मुदत ठेवींचे वाहन नूतनीकरण

ठेवीदारांनी मुदतपूर्तीच्या तारखेपूर्वी आणि खात्याच्या कामकाजाच्या पद्धतीनुसार कोणत्याही वेळी बंद करण्याच्या प्रतिकूल सूचना दिल्याशिवाय ठेवीच्या मूळ कालावधीसाठी सर्व मुदत ठेवी ऑटो रिन्युअल मोडअंतर्गत ठेवल्या जातात.

पारंपारिक मुदत ठेवीसाठी, मूळ ठेव रकमेचे नूतनीकरण केले जाईल, तर संचयी मुदत ठेवीसाठी संपूर्ण परिपक्वतेच्या रकमेचे नूतनीकरण केले जाईल.

मुदतठेवीचे मुदतपूर्तीनंतर नूतनीकरण केल्यावर, नूतनीकरण केलेल्या ठेवीवर, मुदतपूर्तीच्या तारखेस लागू असलेल्या ठेवीदाराने निर्दिष्ट केलेल्या कालावधीचा व्याजदर लागू होईल. मुदतपूर्तीच्या तारखेनंतर नूतनीकरणाची विनंती प्राप्त झाल्यास, अशा थकीत ठेवींचे मुदतपूर्तीच्या तारखेपासून मुदतीच्या तारखेपासून नूतनीकरण केले जाईल, जर अशी विनंती मुदतपूर्तीच्या तारखेपासून 14 दिवसांच्या आत प्राप्त झाली असेल तर देय तारखेस लागू असलेल्या व्याज दराने. मुदतपूर्तीच्या तारखेपासून 14 दिवसांनंतर नूतनीकरण केलेल्या थकीत ठेवींच्या बाबतीत, थकीत कालावधीचे व्याज बँकेने वेळोवेळी ठरविलेल्या दराने अदा केले जाईल.

चार.दो.छः खाते चालविण्याचे आदेश

ग्राहक बँकेला एक आदेश / पॉवर ऑफ अ टर्नी प्रदान करू शकतो जो दुसऱ्या व्यक्तीस त्याच्यावतीने खाते चालविण्याचा अधिकार देतो आणि बँकेला त्याची नोंदणी करण्याची विनंती करू शकतो.

चार.दो.सात ठेवी बंद करणे/ नूतनीकरण करणे

मुदत ठेव खातेदार आपल्या ठेवी ठेवताना मुदतपूर्तीच्या तारखेला पुढील कालावधीसाठी ठेव खाते बंद करणे किंवा ठेवीचे नूतनीकरण करण्यासंदर्भात सूचना देऊ शकतात. तसे आदेश नसल्यास बँक ठेवीदारांकडून मुदत ठेवीच्या मुदतपूर्तीच्या तारखेच्या १५ दिवसांच्या अगोदर सूचना पाठवून ठेवीची विल्हेवाट लावण्याबाबत सूचना मागवेल. पर्यायाने बँक प्रचलित व्याजदराने मूळ अटीनुसार ठेवीचे नूतनीकरण करू शकते आणि ठेवीदाराला सल्ला पाठवू शकते.

चार.दो.आठ डेबिट कार्ड

बचत बँक/ चालू खाती असलेल्या ग्राहकांना बँका डेबिट कार्ड जारी करतील. डेबिट कार्डव्यवहारांवर बँकांच्या शुल्काच्या पूर्वनिर्धारित वेळापत्रकानुसार शुल्क आकारता येईल. डेबिट कार्ड जारी करण्यासाठी बँकेचे बोर्ड मंजूर धोरण असेल आणि धोरणानुसार ग्राहकांना डेबिट कार्ड जारी करेल.

चार.दो.नौ मोबाइल आणि इंटरनेट बँकिंग

बँका सुलभ नोंदणी प्रक्रिया तयार करतील (जिथे मोबाइल क्रमांक एकतर बँकेत नोंदणीकृत आहे

किंवा उपलब्ध नाही). मोबाइल आणि इंटरनेट बँकिंग सुविधेसाठी बँकेचे संचालक मंडळ मंजूर धोरण असेल आणि धोरणानुसार ग्राहकांना सेवा प्रदान करेल. सीमेपलीकडील अंतर्गत आणि बाहेरील हस्तांतरणासाठी मोबाइल बँकिंग सेवेचा वापर करण्यास सक्त मनाई आहे.

चार.तीन संयुक्त खातेदार

चार.तीन.एक एकापेक्षा जास्त व्यक्तींनी स्वतःच्या नावाने उघडलेल्या ठेव खात्याला संयुक्त खाते असे म्हणतात. संयुक्त खाते एका व्यक्तीद्वारे किंवा एकापेक्षा जास्त व्यक्तीएकत्रितपणे ऑपरेट केले जाऊ शकते. अल्पवयीन मुलाने नैसर्गिक पालक/ कायदेशीर पालक यांच्यासमवेत संयुक्तपणे उघडलेले बचत खाते, अल्पवयीन मूल बहुसंख्य होईपर्यंत म्हणजेच नैसर्गिक पालक असल्यास 18 वर्षे आणि कायदेशीर पालक असल्यास 21 वर्षे वयापर्यंतच नैसर्गिक पालक / कायदेशीर पालक चालवू शकतात.

चार.तीन.दो सर्व खातेदारांच्या संमतीने संयुक्त खाते चालविण्याच्या आदेशात बदल करता येतो.

चार.तीन.तीन संयुक्त खात्यातील शिल्लक रकमेची विल्हेवाट लावण्यासाठी, खातेदार यापैकी कोणतेही आदेश देऊ शकतात:

- एकतर किंवा पीडित : मुदतपूर्तीनंतर ठेवींची रक्कम भरण्यासाठी दोन्ही ठेवीदारांच्या स्वाक्षऱ्या घेतल्या जाणार नाहीत. मात्र, मुदतपूर्तीपूर्वी ठेव भरायची असल्यास दोन्ही ठेवीदारांच्या स्वाक्षऱ्या घेण्यात येणार आहेत. जर ठेवीदारांपैकी एकाची मुदतपूर्तीपूर्वी मुदत संपली असेल तर मृत संयुक्त धारकाच्या कायदेशीर वारसांच्या संमतीशिवाय फिक्स्ड/टर्म डिपॉझिटची पूर्व-देयक परवानगी दिली जाणार नाही. मात्र, मुदतपूर्तीनंतर पीडितेला पैसे देण्यास यामुळे अडथळा येणार नाही.
- पूर्व किंवा सर्वाइव्हर : दोन्ही ठेवीदार हयात असताना फिक्स्ड/टर्म डिपॉझिटची परिपक्व रक्कम 'माजी' एकटीच ऑपरेट/काढू शकते. मात्र, मुदतपूर्तीपूर्वी ठेव भरायची असल्यास दोन्ही ठेवीदारांची स्वाक्षरी घेतली जाणार आहे. फिक्स्ड/टर्म डिपॉझिटच्या मुदतपूर्तीपूर्वी मुदत संपल्यास 'सर्वाइव्हर' मुदतपूर्तीनंतर ठेव काढू शकतो. मुदतपूर्व पैसे काढण्यासाठी दोन्ही पक्षांची संमती आवश्यक आहे, जेव्हा दोघेही हयात असतील आणि ठेवीदारांपैकी एकाचा मृत्यू झाल्यास जिवंत ठेवीदार आणि मृताच्या कायदेशीर वारसदारांची संमती आवश्यक असेल.
- जर खाते दोनपेक्षा जास्त व्यक्तींकडे असेल तर ते खाते त्यांच्यापैकी कोणीही चालवू शकते आणि व्याजासह अंतिम शिल्लक रक्कम कोणत्याही दोन खातेदारांच्या मृत्यूनंतर वाचलेल्याव्यक्तीला दिली जाईल.
- नंतरचे किंवा वाचलेले : जर खाते दोन व्यक्तींच्या नावे असेल, जसे की अ आणि ब, व्याजासह अंतिम शिल्लक जर लागू असेल तर, मुदतपूर्तीच्या तारखेस नंतरच्या म्हणजेच बी ला आणि खातेदारांपैकी कोणाच्याही मृत्यूनंतर वाचलेल्याला दिली जाईल.

संयुक्त ठेवीदारांनी 'एकतर किंवा सर्वाइव्हर', 'कोणीही किंवा सर्वाइव्हर', 'माजी किंवा सर्वाइव्हर'

किंवा 'नंतर किंवा सर्वाइव्हर' या आदेशानुसार मुदतपूर्व ठेवी काढण्यास प्राधान्य दिल्यास बँक मृत ठेवधारकाच्या कायदेशीर वारसदारांची संमती न घेता जिवंत ठेवीदारांना मुदतपूर्व ठेवी काढण्याची परवानगी देऊ शकते,

परंतु सर्व ठेवीदारांनी खाते उघडताना किंवा त्यानंतर ठेवीच्या कालावधीत कोणत्याही वेळी या हेतूसाठी विशिष्ट संयुक्त आदेश दिलेला असेल. ठेवीदाराच्या विनंतीनुसार, बँक त्याच्यावतीने खाते चालविण्यासाठी दुसऱ्या व्यक्तीस अधिकृत करून त्याने दिलेले आदेश / पॉवर ऑफ अ‍ॅटर्नी नोंदवेल.

जर जिवंत संयुक्त ठेवीदाराच्या बाजूने मुदत ठेव ीच्या स्वरूपात मुदत ठेव स्वरूपात मुदत ठेव स्वरूपात किंवा ठेवीच्या मुदतीत / मुदतीत कधीही उपलब्ध नसेल तर बँकेच्या मृत दावा धोरणानुसार कायदेशीर वारसांकडून नुकसान भरपाई सादर केल्यावर मुदतपूर्व पैसे काढण्यास परवानगी दिली जाऊ शकते.

अनिवासी खाते निवासी नातेवाइकांसमवेत 'माजी किंवा सर्वाइव्हर' तत्वावर संयुक्त धारक म्हणून संयुक्तरित्या ठेवता येते. तथापि, असे निवासी भारतीय सापेक्ष संयुक्त खातेदार निवासी खातेदाराच्या हयातीत खाते चालवू शकत नाहीत.

ठेवीच्या कालावधीत आणि ठेवीच्या मुदतपूर्तीनंतर वरील आदेश लागू होतात

बँक सर्व संयुक्त खातेदारांच्या संमतीने संयुक्त खातेदाराचे नाव जोडण्यास किंवा वगळण्यास परवानगी देईल.

चार.चार नामांकन

चार.चार.एक सर्व ठेव खात्यांमध्ये नॉमिनेशन सुविधा असते, ज्यामुळे वैयक्तिक ग्राहक तसेच एकमेव मालक केवळ एका व्यक्तीच्या बाजूने नामांकन करू शकतात. हे नामांकन खातेदाराकडून सुधारित किंवा रद्द केले जाऊ शकते, परंतु फॉर्मवर निरक्षर खातेदाराच्या अंगठ्याचा ठसा असल्यास तृतीय पक्षाने ते पाहणे आवश्यक आहे. नामनिर्देशन रद्द झाल्यास किंवा त्यात बदल झाल्यास, बँक योग्यरित्या भरलेल्या नामनिर्देशन अर्जाची पावती लेखी स्वरूपात स्वीकारेल.

चार.चार.दो सर्व ठेवीदारांनी नॉमिनेशन सुविधेचा लाभ घ्यावा, अशी बँकेची शिफारस आहे. खातेदाराचा मृत्यू झाल्यास, नॉमिनीला कायदेशीर वारसांचे विश्वस्त म्हणून खात्यात थकीत शिल्लक मिळते. डिपॉझिट खाते उघडताना ग्राहकाला नॉमिनेशन सुविधेचे फायदे कळवले जातील.

चार.चार.तीन अल्पवयीन मुलांच्या बाजूने म्हणजेच ज्यांचे वय १८ वर्षे पूर्ण झालेले नाही त्यांना नैसर्गिक पालक असल्यास किंवा ज्यांचे कायदेशीर पालक आहेत त्यांच्यासाठी २१ वर्षे वयाची आहेत. मात्र, नामनिर्देशनाच्या विनंतीसोबत पालकाचे नावही सादर करावे.

चार.चार.चार ग्राहकाचे स्वतःचे स्वनामांकन किंवा अल्पवयीन नॉमिनीचे पालक म्हणून ग्राहकाची नेमणूक करण्यास परवानगी दिली जाणार नाही.

चार.पाँच अल्पवयीन मुलाचे खाते

चार.पाँच.एक १० वर्षांवरील अल्पवयीन व्यक्ती स्वतंत्रपणे बँकेत बचत खाते उघडू आणि ऑपरेट करू शकते. अल्पवयीन मुलाचे वय १० वर्षांपेक्षा कमी असेल तर पालकच खाते ऑपरेट करू शकतो.

चार.पाँच.दो बहुमत प्राप्त झाल्यानंतर, खातेदार (पूर्वीचे अल्पवयीन) त्यांच्या खात्यातील शिल्लक रकमेची पुष्टी करेल आणि नमुना स्वाक्षरी, ओळख कागदपत्रे आणि त्यांचे नवीनतम छायाचित्र बँकेने ऑपरेशनल हेतूसाठी रेकॉर्ड म्हणून सादर करणे आवश्यक आहे. नैसर्गिक पालक / कायदेशीर पालकांकडून कागदपत्रांची पडताळणी करणे आवश्यक आहे. बहुमत मिळाल्यानंतर ग्राहकाला अल्पवयीन म्हणून आपले विद्यमान खाते बंद करण्याचा आणि मोठे म्हणून नवीन खाते उघडण्याचा पर्याय दिला जाऊ शकतो.

चार.पाँच.तीन त्याच दिवशी बहुमत मिळाल्यानंतर ग्राहक आवश्यक केवायसी कागदपत्रांसह किरकोळ खात्याचे मेजरमध्ये रूपांतर करेपर्यंत खाते निष्क्रिय (डेबिट फ्रीज) असावे. अशा प्रकारे, बँकांनी मायनर खात्यांना पूर्व संप्रेषण सुरू केले पाहिजे जे बहुमतापर्यंत पोहोचतील.

चार.छः निरक्षर किंवा अंध व्यक्तीचे खाते

चार.छः.एक जर अर्जदारासोबत ठेवीदार आणि बँक या दोघांच्या ओळखीचा १ साक्षीदार असेल तर बँक आपल्या विवेकानुसार अशिक्षित व्यक्तीला बचत आणि मुदत ठेव खाते उघडण्याची परवानगी देऊ शकते. बँक अशिक्षित व्यक्तीला चालू खाते उघडण्याची परवानगी देणार नाही.

चार.छः.दो अंध/ निरक्षर ग्राहकाची इतरांकडून फसवणूक होऊ नये म्हणून बँक काही विशेष खबरदारी घेईल आणि सुरक्षितता आणि पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी अतिरिक्त प्रयत्न करेल. त्यामुळे बँक त्यांना खाते उघडण्यापूर्वी व्यवसायाचे नियम, त्यातील स्पष्ट जोखीम आणि खाते चालवताना घ्यावयाची खबरदारी समजावून सांगेल.

चार.छः.तीन अशा परिस्थितीत, सामान्यतः बँक निरक्षर ग्राहकांना चेकबुक जारी करणार नाही आणि अशा ग्राहकाने अनामत रक्कम/ व्याज काढताना किंवा परतफेड करताना शाखेत जाणे आवश्यक आहे आणि अधिकृत अधिकारी आणि साक्षीदारांच्या उपस्थितीत त्यांच्या अंगठ्याचा ठसा किंवा स्वाक्षरी चिकटविणे आवश्यक आहे ज्यांनी त्या व्यक्तीची ओळख पडताळून पाहिली पाहिजे.

चार.छः.चार कोणतेही संयुक्त खाते जेथे एक धारक साक्षर ग्राहक असेल आणि दुसरा अशिक्षित ग्राहक असेल तर त्याला साक्षर खाते मानले जाईल आणि सामान्य ग्राहकास उपलब्ध असलेल्या सर्व सुविधा अशा सर्व खात्यांना उपलब्ध असतील. अशा खात्याचा एमओपी असा असेल की साक्षर ग्राहक धनादेश/ आदेशांवर स्वाक्षरी करतील. ज्या खात्यात दोन्ही धारक निरक्षर असतील, त्यांना निरक्षर खाते मानले जाईल आणि अशा खात्याचा एमओपी "संयुक्तपणे" असेल. अशा खात्यांना चेकबुक, एटीएम/डेबिट कार्ड, इंटरनेट बँकिंग आणि फोन बँकिंग सुविधा देऊ नये. टीप: निरक्षर खात्यांमध्ये

जनादेशधारकाची भर घालण्यास परवानगी नाही. मात्र, ग्राहकाने आग्रह धरला तर एटीएम/डेबिट कार्ड ग्राहकाला देण्यात यावे.

चार.छःपाँच थर्ड पार्टी चेकसह चेकबुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बँकिंग सुविधा अशा सर्व बँकिंग सुविधा बँक दृष्टिहीनांना कोणत्याही भेदभावाशिवाय प्रदान करेल.

चार.छःछः ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मतिमंदता आणि बहुविकलांग व्यक्तींचे खाते : ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता आणि बहुविध अपंगत्व असलेल्या व्यक्तींच्या नावे मानसिक आरोग्य अधिनियम, १९८७ अन्वये जिल्हा न्यायालयाने नेमलेल्या कायदेशीर पालकाद्वारे किंवा ऑटिझम ग्रस्त व्यक्तींच्या कल्याणासाठी राष्ट्रीय न्यायालयांतर्गत स्थापन केलेल्या स्थानिक पातळीवरील समित्यांद्वारे बचत बँक आणि मुदत ठेवी उघडता येतील, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता आणि अपंगत्व अधिनियम, १९९९ अंतर्गत बहुविकलांगता. अशा प्रकारे नियुक्त केलेले कायदेशीर पालक पालकत्व प्रमाणपत्रासह लागू असलेल्या स्थानिक कायदानुसार योग्य रितीने शिक्का मारलेले नुकसान भरपाई-सह-हमीपत्र सादर करतील.

चार.सात खात्याचे हस्तांतरण

ठेवीदाराच्या विनंतीनुसार बँकेच्या इतर कोणत्याही शाखेत ठेव खाते हस्तांतरित केले जाऊ शकते.

चार.आठ अकाऊंट स्टेटमेंट

चार.आठ.एक बँक बचत खातेतसेच चालू खातेदारांना वेळोवेळी खाते उघडताना नमूद केलेल्या अटी व शर्तीनुसार खात्याचे स्टेटमेंट उपलब्ध करून देईल.

चार.आठ.दो डुप्लिकेट अकाऊंट स्टेटमेंटच्या विनंतीशी संबंधित शुल्क असल्यास ग्राहकाला त्याची माहिती दिली जाईल याची खात्री बँकेने करणे आवश्यक आहे.

चार.आठ.तीन डिपॉझिट खात्यांसाठी, बँक ग्राहकांना ईमेल, बिटली एसएमएस किंवा इतर कोणत्याही वापरकर्ता-अनुकूल पद्धतींसारख्या डिजिटल माध्यमांद्वारे खात्याचे स्टेटमेंट पाठवेल किंवा ज्या ग्राहकांना बँक कोणत्याही डिजिटल माध्यमांद्वारे स्टेटमेंट पाठविण्यास असमर्थ आहे आणि पासबुकचा पर्याय निवडला नाही अशा ग्राहकांना सहामाही आधारावर फिजिकल स्टेटमेंट प्रदान करेल.

चार.नौ व्याज देयक

चार.नौ.एक नियमांच्या कक्षेत राहून बँकेच्या मालमत्ता दायित्व समितीच्या निर्णयानुसार बँक बचत बँकेचा व्याजदर ठरवू शकते. मात्र, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया आणि इंडियन बँक असोसिएशनने वेळोवेळी जारी केलेल्या सर्वसाधारण मार्गदर्शक तत्वांनुसार मुदत ठेवींचे व्याजदर बँकेकडून निश्चित केले जातील. चालू खात्यातील ठेवींवर कोणतेही व्याज दिले जात नाही.

चार.नौ.दो बचत खात्यावरील व्याजाची गणना रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी ठरवून दिलेल्या पद्धतीनुसार केली जाईल.

चार.नौ.तीन रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या निर्देशांनुसार, बँक मुदत ठेवींवरील व्याजाची तिमाही गणना करेल आणि ठेवीचा कालावधी लागू दराने नियंत्रित करेल.

मासिक ठेव योजनेच्या बाबतीत, व्याज तिमाहीसाठी मोजले जाईल आणि सवलतीच्या मूल्यावर मासिक दिले जाईल. बँक मुदत ठेवींवरील व्याजाची गणना इंडियन बँक्स असोसिएशनने सुचविलेल्या सूत्रांनुसार आणि परंपरांनुसार करते.

चार.नौ.चार ठेवीच्या मुदतपूर्तीच्या तारखेपूर्वी ठेवीदाराचा मृत्यू झाल्यास व मुदतपूर्तीच्या तारखेनंतर ठेवीच्या रकमेचा दावा केल्यास बँक मुदतपूर्तीच्या तारखेपर्यंत करारबद्ध दराने व्याज देईल. मुदतपूर्तीच्या तारखेपासून देयक देण्याच्या तारखेपर्यंत, मुदतपूर्तीच्या तारखेनंतर ज्या कालावधीसाठी ठेव बँकेकडे राहिली त्या कालावधीसाठी बँक मुदतपूर्तीच्या तारखेस प्राप्त झालेल्या लागू दराने साधे व्याज देईल; यासंदर्भात बँकेच्या धोरणानुसार.

तथापि, ठेवीच्या मुदतपूर्तीच्या तारखेनंतर ठेवीदाराचा मृत्यू झाल्यास बँक मुदतपूर्तीच्या तारखेपासून देयक देण्याच्या तारखेपर्यंत प्राप्त बचत ठेव दराने व्याज देईल.

चार.नौ.पाँच रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने बँकांना कोणत्याही आकाराच्या सामान्य ठेवींच्या तुलनेत जास्त व्याज देणाऱ्या ज्येष्ठ नागरिकांसाठी मुदत ठेव योजना तयार करण्यास परवानगी दिली आहे.

चार.नौ.छः थकीत मुदत ठेवींवरील व्याज रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार मुदतपूर्तीच्या तारखेपासून बचत बँकेच्या व्याजदराने दिले जाईल.

चार.नौ.सात ठेवींवरील व्याजदर शाखा आवारात ठळकपणे प्रदर्शित करण्यात येणार आहे. बँक ठेव योजनांसंदर्भात कोणतेही बदल ग्राहकाला कळवेल आणि असे बदल ठळकपणे दर्शविले.

चार.नौ.आठ एखाद्या व्यक्तीने ठेवलेल्या ठेवींवर भरलेले / देय असलेले एकूण व्याज प्राप्तिकर कायद्यांतर्गत निर्दिष्ट रकमेपेक्षा जास्त असल्यास स्तोतावर कर वजा करण्याचे बँकेचे कायदेशीर बंधन आहे. बँक कापलेल्या रकमेसाठी कर वजावट प्रमाणपत्र (टीडीएस प्रमाणपत्र) जारी करेल. जर ग्राहक टीडीएसमधून सूट घेण्यास पात्र असेल तर त्यांनी प्रत्येक आर्थिक वर्षाच्या सुरुवातीला विहित बँक नमुन्यात घोषणा पत्र सादर करणे आवश्यक आहे.

चार.दसडेबिट कार्ड हॉट लिस्टिंग

चार.दस.एक बँक ग्राहकांकडून एटीएम कार्ड / डेबिट कार्ड हॉट-लिस्टिंग सूचना फोन बँकिंग चॅनेलद्वारे - दिवसाचे 24 तास आणि ग्राहकांच्या वेळेत शाखा चॅनेलवरून स्वीकारेल.

डेबिट कार्ड जारी केल्यावर ग्राहकांना फोन बँकिंग क्रमांक उपलब्ध करून दिले जातील आणि सर्व

शाखांनी संपर्क क्रमांक आणि अनुसरण करावयाच्या प्रक्रियेचा तपशील असलेले विपणन साहित्य (पत्रके, हँडआऊट इ.) प्रदर्शित करावे.

चार.ग्यारह स्टॉप पेमेंट सुविधा

चार.ग्यारह.एक बँक मान्यताप्राप्त चॅनेल्सद्वारे ग्राहकांनी जारी केलेल्या धनादेशांसंदर्भात त्यांच्याकडून स्टॉप पेमेंट सूचना स्वीकारेल. तथापि, जर बँकेने व्यवहार थांबवताना कोणतेही शुल्क आकारले तर ते शुल्क ग्राहकांकडून वसूल करू शकते.

चार.बारह निष्क्रिय / निष्क्रिय खाती

चार.बारह.एक ज्या खात्यांमध्ये वर्षभराहून अधिक काळ ग्राहकप्रेरित व्यवहार होत नाहीत, अशा खात्यांबाबत बँक वार्षिक आढावा घेईल. मुदत ठेवींचे नूतनीकरण करण्याचे स्पष्ट आदेश नसल्यास, बँकांनी अशा खात्यांचा आढावा घ्यावा जर ग्राहकांनी मुदतपूर्तीनंतर रक्कम काढली नसेल किंवा ती त्यांच्या बचत / चालू खात्यात हस्तांतरित केली नसेल जेणेकरून अशा ठेवी दावा न करता येऊ शकतील.

चार.बारह.दो बँक खाते/ ठेवीदारांना पत्र किंवा ईमेल किंवा एसएमएसद्वारे (जर ईमेल आणि मोबाइल क्रमांक बँकेत नोंदणीकृत असेल तर) लेखी कळवेल की गेल्या वर्षभरात त्यांच्या खात्यांमध्ये / ठेवींमध्ये कोणतेही ऑपरेशन झाले नाही.

चार.बारह.तीन पुढील वर्षभरात कोणतेही कामकाज न केल्यास खाते 'निष्क्रिय' होईल आणि अशा परिस्थितीत खाते पुन्हा सक्रिय करण्यासाठी खातेधारकाला नव्याने केवायसी कागदपत्रे सादर करावी लागतील, असे अलर्ट मेसेजमध्ये नमूद करण्यात आले आहे.

चार.बारह.चार जर खातेदार व्यवहार करीत नसेल आणि प्राथमिक खाते दुसर् या बँकेत हस्तांतरित केल्यामुळे खाते निष्क्रिय असेल तर खातेदाराला नवीन बँक खात्याचा तपशील अधिकृततेसह देण्याची विनंती केली जाऊ शकते जेणेकरून बँकेला विद्यमान बँक खात्यातून शिल्लक हस्तांतरित करणे शक्य होईल.

चार.बारह.पाँच जर पत्रे न वितरित न करता परत केली गेली किंवा नोंदणीकृत ईमेलद्वारे कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही, तर खातेदार ाचा मृत्यू झाल्यास खातेदार किंवा त्याचे नॉमिनी / कायदेशीर वारस कुठे आहेत हे शोधण्यासाठी बँक त्वरित चौकशी करेल.

चार.बारह.छः दोन वर्षाहून अधिक कालावधीसाठी खात्यात 'ग्राहकप्रेरित व्यवहार' नसल्यास बचत/ चालू खाते निष्क्रिय मानले जाईल.

"ग्राहक प्रेरित व्यवहार- खात्यातील व्यवहार जे स्वरूपाचे आहेत:

अ) खातेदाराच्या सांगण्यावरून बँक/ तृतीय पक्षाने सुरू केलेला किंवा केलेला आर्थिक व्यवहार किंवा; एक उदाहरणात्मक यादी खालीलप्रमाणे आहे:

आर्थिक व्यवहार

१. एटीएम/ रोख रक्कम काढणे/ जमा करणे
२. आरटीजीएस / एनईएफटी / आयएमपीएस / यूपीआय / ईपीएस / एबीपीएस व्यवहार
३. इंटरनेट बँकिंग व्यवहार
४. डेबिट कार्ड व्यवहार
५. लिंक केलेल्या सीबीडीसी (ई-रूपी) खात्यातून / मध्ये निधी हस्तांतरित करणे
६. चेक क्लिअरिंग
७. डिमांड ड्राफ्टच्या माध्यमातून निधी पाठविणे
८. धनादेशाद्वारे थर्ड पार्टीकडून रोख रक्कम काढणे
९. ग्राहकाने जारी केलेल्या स्थायी सूचना
१०. एनएसीएच डेबिट / क्रेडिट
११. मुदत ठेवव्याज / उत्पन्न
१२. शेअर्सवरील लाभांश / कर्जरोखे किंवा इतर कोणत्याही गुंतवणुकीच्या उत्पन्नावरील व्याज
१३. डायरेक्ट बेनिफिट ट्रान्सफर (डीबीटी) क्रेडिट
१४. ई-कॉमर्स पेमेंट्सशी संबंधित रिफंड, इन्कम टॅक्स रिटर्न ्स इत्यादी.
१५. नॅशनल इलेक्ट्रॉनिक टोल कलेक्शन (एनईटीसी) डेबिट

ब) बिगर वित्तीय व्यवहार, किंवा;

क) केवायसी अद्ययावतीकरण फेस-टू-फेस फिजिकल मोडमध्ये किंवा इंटरनेट बँकिंग किंवा बँकेच्या मोबाइल बँकिंग ॲप्लिकेशनसारख्या डिजिटल चॅनेलद्वारे केले जाते.

चार.बारह.सात निष्क्रिय खाते/ दावा न केलेल्या ठेवीदाराचा ठावठिकाणा सापडत नसल्यास, खाते उघडताना खातेदाराची बँकेत ओळख करून देणाऱ्या व्यक्तीशी बँकांनी संपर्क साधावा. ग्राहकाचा शोध घेण्यासाठी बँकांनी नोंदणी केल्यास नॉमिनीशी संपर्क साधावा.

चार.बारह.आठ खात्याचे 'निष्क्रिय' म्हणून वर्गीकरण करण्याच्या हेतूने केवळ ग्राहकप्रेरित व्यवहारांचा विचार केला जाईल, बँक प्रेरित व्यवहारांचा विचार केला जाणार नाही. अशी उदाहरणे असू शकतात जिथे ग्राहकाने स्थायी सूचना (एसआय) / स्वयं-नूतनीकरण सूचना ंसारखे आदेश दिले आहेत आणि बचत / चालू खाते किंवा मुदत ठेवीमध्ये इतर कोणतेही कामकाज नाही. हे व्यवहार ग्राहकप्रेरित व्यवहार मानले जातील.

चार.बारह.नौ अशी उदाहरणे असू शकतात जिथे ग्राहकाने मुदत ठेव खात्यावरील व्याज जमा करणे आणि / किंवा शेअर्सवरील लाभांश बचत बँक खात्यात जमा करणे बंधनकारक केले आहे आणि बचत बँक खात्यात इतर कोणतेही कामकाज नाही. फिक्स्ड डिपॉझिट खात्यावरील व्याज आणि/किंवा शेअर्सवरील लाभांश ग्राहकाच्या आदेशानुसार बचत बँक खात्यात जमा केला जात असल्याने तो ग्राहकप्रेरित व्यवहार मानला जाईल. अशा प्रकारे, मुदत ठेव खात्यावरील व्याज आणि / किंवा शेअर्सवरील लाभांश बचत बँक खात्यात जमा होईपर्यंत खाते ऑपरेटिव्ह खाते मानले जाईल. मुदत ठेव खात्यावरील व्याज आणि/ किंवा शेअर्सवरील लाभांशाच्या शेवटच्या क्रेडिट एन्ट्रीच्या

तारखेपासून दोन वर्षांनंतरच बचत बँक खाते निष्क्रिय खाते मानले जाईल, जर इतर ग्राहकप्रेरित व्यवहार नसतील.

चार.बारह.दस ग्राहकाच्या जोखीम श्रेणीनुसार योग्य तपासणी नंतर अशा खात्यांमध्ये काम करण्यास परवानगी दिली जाईल.

चार.बारह.ग्यारह बँकेने सादर केलेल्या केवायसी कागदपत्रांच्या आधारे खात्याची निष्क्रिय स्थिती काढून टाकण्यात आल्याचे एसएमएस आणि नोंदणीकृत ईमेलद्वारे निष्क्रिय खाते/ दावा न केलेल्या ठेवीधारकांना बँक आपोआप कळवेल.

निष्क्रिय खाती/ दावा न केलेल्या ठेवींच्या बाबतीत दावेदार खरे आहेत याची खात्री करण्यासाठी बँकेकडे पुरेसे ऑपरेशनल सुरक्षा उपाय असतील.

चार.बारह.बारह निष्क्रिय खाते सक्रिय करण्यासाठी कोणतेही शुल्क आकारले जाणार नाही .

निष्क्रिय खाते म्हणून वर्गीकृत केलेल्या कोणत्याही खात्यात किमान शिल्लक न ठेवल्यास बँकेला दंडात्मक शुल्क आकारण्याची परवानगी नाही.

चार.बारह.तेरह खाते चालू असो वा नसो, बचत खात्यावरील व्याज नियमितपणे जमा केले जाईल.

मुदत ठेव (टीडी) परिपक्व झाल्यास आणि त्यातून मिळणारी रक्कम थकीत असल्यास, बँकेकडे दावा न केलेल्या रकमेवर बचत खात्यावर लागू होणारा व्याजदर किंवा परिपक्व टीडीवरील करारित व्याज दर, यापैकी जे कमी असेल त्यावर व्याज आकारले जाईल.

चार.बारह.चौदह निष्क्रिय म्हणून खात्याचे वर्गीकरण ग्राहकाच्या विशिष्ट खात्यासाठी असेल आणि ग्राहकाच्या संदर्भाने नाही. जर एखादा ग्राहक बँकेत अनेक खाती / ठेवी ठेवत असेल तर अशा सर्व खात्यांचे / ठेवींचे वैयक्तिकरित्या मूल्यमापन केले जाईल जेणेकरून ते निष्क्रिय खाते / दावा न केलेले ठेव म्हणून वर्गीकृत केले जातील.

चार.तेरह मृत ग्राहक

चार.तेरह.एक सर्वाइव्हर /नॉमिनी क्लॉज असलेली खाती

ठेव खात्यांच्या बाबतीत जिथे ठेवीदाराने नामांकन सुविधेचा वापर केला होता आणि वैध नामांकन केले होते किंवा जेथे खाते सर्वाइव्हरशिप क्लॉज ("एकतर किंवा सर्वाइव्हर", किंवा "कोणीही किंवा सर्वाइव्हर", किंवा "माजी किंवा सर्वाइव्हर" किंवा "नंतरचे किंवा सर्वाइव्हर") सह उघडले गेले होते, मृत ठेव खातेधारकाच्या सर्वाइव्हर (एस)/नॉमिनीला ठेव खात्यातील शिल्लक रक्कम प्रदान केलेल्या बँकेच्या दायित्वाची वैध पूर्तता दर्शविते:

(अ) बँकेने पीडितेची ओळख पटवण्यासाठी योग्य ती काळजी आणि सावधगिरी बाळगली आहे / नॉमिनी आणि खातेदाराच्या मृत्यूची वस्तुस्थिती, योग्य कागदोपत्री पुराव्यांद्वारे;

(आ) मृत व्यक्तीच्या खात्यातून पैसे देण्यास बँकेला मनाई करणारा सक्षम न्यायालयाचा कोणताही आदेश नाही; आणि

(इ) मृत ठेवीदाराच्या कायदेशीर वारसदारांचे विश्वस्त या नात्याने त्याला बँकेकडून पैसे मिळतील, असे पीडित / नॉमिनीला स्पष्ट करण्यात आले आहे, म्हणजेच त्याला अशा प्रकारे देयक दिल्यास ज्या व्यक्तीला पैसे दिले जातात त्या व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही व्यक्तीच्या अधिकारावर किंवा दाव्यावर परिणाम होणार नाही.

मृत ठेवीदाराच्या वाचलेल्या / नॉमिनीला देयक देताना अशा प्रकरणात पीडित ेला/ नॉमिनीला पैसे दिल्यास बँकेने वारसा प्रमाणपत्र, प्रशासनाचे पत्र किंवा प्रोबेट इत्यादी सादर करण्याचा आग्रह धरणे टाळावे किंवा मृत खातेदाराच्या क्रेडिटवर कितीही रक्कम उभी असली तरी वाचलेल्या/नॉमिनीकडून नुकसानभरपाई किंवा हमीपत्र मिळविण्याचा आग्रह धरू नये.

चार.तेरह.दो सर्वाइव्हर / नॉमिनी क्लॉज शिवाय खाती

मृत ठेवीदाराने कोणतेही नामांकन केले नसल्यास किंवा "एकतर किंवा सर्वाइव्हर" (जसे की एकल किंवा संयुक्तपणे चालविली जाणारी खाती) वगळता इतर खात्यांसाठी सामान्य व्यक्तीची गैरसोय आणि अवाजवी त्रास टाळण्याची नितांत आवश्यकता लक्षात घेऊन बँकेने ठेवीदाराच्या कायदेशीर वारसांना परतफेड करण्यासाठी एक सोपी प्रक्रिया अवलंबणे आवश्यक आहे.

मृत ठेवीदारांच्या खात्यातील शिल्लक रकमेसाठी बँक त्यांच्या जोखीम व्यवस्थापन प्रणालीचा विचार करून किमान मर्यादा निश्चित करू शकते, ज्यापर्यंत नुकसान भरपाईपत्राव्यतिरिक्त इतर कोणतीही कागदपत्रे सादर करण्याचा आग्रह न धरता मृत ठेवीदारांच्या संदर्भातील दावे निकाली काढले जाऊ शकतात.

चार.तेरह.तीन मृत ग्राहकांच्या मुदत ठेवी

मुदतसंपल्यानंतर मृत ग्राहकांसाठी मुदत ठेवींवर (प्राथमिक क्षमता) ऑटोरिन्युअल सुविधेला बँक परवानगी देणार नाही

चार.तेरह.चार मृत दाव्यांचा निपटारा

बँक खाते उघडण्याच्या फॉर्ममध्ये एक कलम समाविष्ट करेल की ग्राहकाने दिलेल्या आदेशानुसार ग्राहकाचा मृत्यू झाल्यास मुदतपूर्व मुदत ठेवी (दंडाशिवाय) करण्यास परवानगी दिली जाईल.

मृत खात्यांच्या दाव्यांचा निपटारा करण्यासाठी बँक कोणत्याही व्यक्तीस आवश्यकतेनुसार लागू कायदानुसार क्लेम फॉर्म प्रदान करेल. बँक मृताच्या खातेदाराच्या खात्यात शिल्लक रकमेचे पैसे हस्तांतरित करेल ज्यात नॉमिनी नोंदणीकृत आहे. मृत खातेदाराच्या नावे पाईपलाईन प्रवाहाच्या

उपचारासंदर्भात बँक नॉमिनीकडून योग्य करार घेईल.

या संदर्भात, बँक खालीलपैकी कोणत्याही दोन दृष्टिकोनाचा अवलंब करण्याचा विचार करू शकते:

मृत खातेधारकाच्या सर्वाइव्हर /नॉमिनीद्वारे बँकेला 'श्री ___ नावाचे खाते उघडण्यासाठी अधिकृत केले जाऊ शकते जेथे मृत खातेदाराच्या नावे वाहणारी सर्व पाईपलाईन जमा करण्यास परवानगी दिली जाऊ शकते, जर कोणतीही रक्कम काढली गेली नाही

किंवा

बँकेला "खातेधारक मृत" या टिप्पणीसह पाईपलाईनचा प्रवाह प्रेषकाला परत करण्यासाठी आणि त्यानुसार वाचलेल्या / नॉमिनीला कळविण्यासाठी अधिकृत केले जाऊ शकते.

त्यानंतर बचावकर्ता / नामनिर्देशित / कायदेशीर वारस (ज) निगोशिएबल इन्स्ट्रुमेंटद्वारे किंवा योग्य लाभार्थीच्या नावे ईसीएस हस्तांतरणाद्वारे देयक देण्यासाठी प्रेषकाशी संपर्क साधू शकतात.

बँक मृत ठेवीदारांच्या संदर्भातील दाव्यांचा निपटारा करेल आणि ठेवीदाराच्या मृत्यूचा पुरावा सादर करण्याच्या आणि दाव्याची योग्य ओळख पटविण्याच्या अधीन राहून दावा प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कमीतकमी 15 दिवसांच्या कालावधीत नॉमिनीला देयके देईल. सर्वाइव्हर / नॉमिनी क्लॉज नसलेल्या खात्यांच्या बाबतीत आवश्यक कागदपत्रे सादर केल्याच्या तारखेपासून 1 महिन्यांच्या आत दाव्याचा निपटारा केला पाहिजे.

चार.तेरह.पाँच मृत ठेवीदाराच्या ठेव खात्यावर देय व्याज

चालू खात्यात मृत वैयक्तिक ठेवीदाराच्या/एकमेव मालकीच्या व्यक्तीच्या नावे शिल्लक राहिल्यास ठेवीदाराच्या मृत्यूच्या तारखेपासून ते परतफेडीच्या तारखेपर्यंत बचत ठेवीला लागू असलेल्या व्याजदराने दावादाराला व्याज द्यावे.

ज्याच्या नावावर मुदत ठेव उभी असेल तर

(१) मृत वैयक्तिक ठेवीदार, किंवा

(२) दोन किंवा अधिक संयुक्त ठेवीदार, जेथे ठेवीदारांपैकी एकाचा मृत्यू झाला आहे, ठेवीदाराचा मृत्यू झाल्यास बँक परिपक्व ठेवीवर व्याज देईल.

मृत ठेवीदारांच्या मुदत ठेव खात्यांच्या बाबतीत व्याज भरणे:

मृत ठेवीदारांच्या मुदत ठेवीच्या बाबतीत खालील प्रमाणे व्याज दिले जाईल.

- दावा भरण्याची तारीख ठेवीच्या मुदतपूर्तीची तारीख असल्यास, मुदतपूर्तीची रक्कम करारित दराने दिली जाईल.
- मुदतपूर्व पैसे काढल्यास म्हणजेच मुदतपूर्तीच्या तारखेपूर्वी ठेवी भरल्याचा दावा केल्यास - दंड न आकारता देयकाच्या तारखेपर्यंत बँकेकडे ठेव ज्या कालावधीसाठी राहिली आहे, त्या कालावधीच्या संदर्भात लागू दराने व्याज दिले जाईल
- मुदतपूर्तीच्या तारखेनंतरच्या दाव्यांसाठी आणि वाहन नूतनीकरणाच्या सूचना अस्तित्वात नाहीत.

- जर ग्राहकाच्या मृत्यूची तारीख मुदतपूर्तीच्या तारखेपूर्वी असेल तर बँक मुदतपूर्तीच्या तारखेपर्यंत करारित दराने व्याज देईल. मुदतपूर्तीच्या तारखेपासून देयक देण्याच्या तारखेपर्यंत, मुदतपूर्तीच्या तारखेनंतर ज्या कालावधीसाठी ठेव बँकेकडे राहिली त्या कालावधीसाठी बँक मुदतपूर्तीच्या तारखेस लागू दराने साधे व्याज देईल.
 - जर ग्राहकाच्या मृत्यूची तारीख ठेवीच्या मुदतपूर्तीच्या तारखेनंतर असेल तर बँक मुदतपूर्तीच्या तारखेपासून देयक देण्याच्या तारखेपर्यंत परिपक्वतेच्या रकमेवर मुदतपूर्तीच्या तारखेला प्राप्त बचत ठेव दराने व्याज देईल.
 - मुदतपूर्व पैसे काढल्यास कोणतेही दंडात्मक शुल्क आकारले जाणार नाही.
 - एनआरई डिपॉझिटच्या बाबतीत, दावेदार रहिवासी असताना, मुदतपूर्तीवरील ठेव ही देशांतर्गत रुपयाची ठेव मानली जावी आणि दाव्याचा निपटारा होईपर्यंत समान मुदतीच्या घरगुती ठेवीला लागू असलेल्या दराने पुढील कालावधीसाठी व्याज द्यावे.
- टीप: नॉमिनी मुदत ठेवीच्या विद्यमान परिपक्वता निर्देशांमध्ये बदल करण्याची विनंती करू शकत नाही.

चार.तेरह.छः हरवलेल्या व्यक्तींच्या संदर्भातील दाव्यांचा निपटारा

ज्या ठेवीदाराने नामनिर्देशन केले नाही अशा ठेवीदाराच्या कायदेशीर वारसांना परतफेड करण्यासाठी बँक एक सोपी प्रक्रिया अवलंबेल. मृत ग्राहकांच्या दाव्यांचा निपटारा करण्याच्या धोरणात मृत ठेवीदारांचे दावे आणि हरवलेल्या व्यक्तींसंदर्भातील दाव्यांचा निपटारा करण्याचा तपशील सविस्तर पणे नमूद करण्यात आला आहे.

चार.चौदह सुरक्षित ठेव लॉकर

चार.चौदह.एक बँकेच्या काही शाखांमार्फत ही सुविधा दिली जाते. जिथे जिथे ही सुविधा दिली जाईल, तेथे सुरक्षित ठेव व्हॉल्टचे वाटप उपलब्धतेच्या आणि सेवेशी संलग्न इतर अटी आणि शर्तीच्या अनुपालनाच्या अधीन असेल.

चार.चौदह.दो सुरक्षित ठेव लॉकर व्यक्तींना (एकट्याने किंवा संयुक्तपणे) (अल्पवयीन मुलांना लागू नाही), एचयूएफ, कंपनी, मर्यादित कंपनी, सहकारी, सोसायट्या, ट्रस्ट इत्यादींना वाटप केले जाऊ शकतात.

चार.चौदह.तीन ग्राहकांकडून आवश्यक केवायसी कागदपत्रे मिळाल्यानंतर लॉकर युनिट भाडेतत्वावर दिले जातील. त्यामुळे लॉकरसंदर्भात बँक आणि ग्राहक यांच्यातील संबंध पट्टेदार आणि भाडेकरूयांचे असतील.

चार.चौदह.चार बँक ग्राहकाने भाड्याने घेतलेल्या सुरक्षित ठेव लॉकरची अत्यंत गोपनीयता सुनिश्चित करेल आणि ग्राहकाच्या स्पष्ट संमतीने किंवा वैधानिक अधिकार असलेल्या सक्षम प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन केल्याशिवाय लॉकर भाड्याने घेणे, कामकाजाची पद्धत इ. बदल कोणतीही माहिती कोणालाही देऊ नये.

चार.चौदह.पाँच लॉकरचे वाटप काटेकोरपणे प्रथम आओ-प्रथम पाओ या तत्त्वावर केले जाईल जिथे संभाव्य ग्राहकाने अर्ज, स्वयंप्रमाणित केवायसी कागदपत्रांच्या प्रती आणि लॉकर करार (बँकेद्वारे प्रदान केला जाईल) ग्राहकाने योग्य प्रकारे शिक्का मारणे आणि स्वाक्षरी करणे आवश्यक असेल.

जर शाखा लॉकर अनुपलब्धतेमुळे वाटप करण्यात अपयशी ठरल्यास शाखांनी प्रतीक्षा यादी ठेवावी आणि भविष्यात लॉकर वाटप करताना पारदर्शकता सुनिश्चित करावी.

चार.चौदह.छः वाटपाच्या वेळी, बँक, 3 वर्षांचे भाडे कव्हर करण्यासाठी मुदत ठेव प्राप्त करू शकते आणि इतर संबंधित शुल्क.

चार.चौदह.सात नामांकन सुविधा

चार.चौदह.सात.एक जर एकमेव लॉकर भाड्याने घेणार् याने एखाद्या व्यक्तीला नामनिर्देशित केले तर बँक अशा नॉमिनीला लॉकरमध्ये प्रवेश देईल आणि एकमेव लॉकर भाड्याने घेणाऱ्याचा मृत्यू झाल्यास लॉकरमधील सामग्री काढून टाकण्याचे स्वातंत्र्य देईल. जर लॉकर संयुक्त स्वाक्षरीने चालविण्याच्या सूचनांसह संयुक्तपणे भाड्याने घेतले गेले असेल आणि लॉकर भाड्याने घेणार् यांपैकी एखाद्याचा मृत्यू झाल्यास, बँक लॉकरमध्ये प्रवेश देईल आणि ती सामग्री एकत्रितपणे काढून टाकण्याचे स्वातंत्र्य पीडित आणि नॉमिनीला देईल. जर लॉकर सर्वाइव्हरशिप क्लॉजसह संयुक्तपणे भाड्याने घेतले गेले असेल आणि भाड्याने घेणार् यांनी निर्देश दिले की लॉकरचा प्रवेश "एकतर किंवा सर्वाइव्हर", "कोणीही किंवा सर्वाइव्हर" किंवा "माजी किंवा सर्वाइव्हर" किंवा इतर कोणत्याही सर्वाइव्हरशिप क्लॉजनुसार देण्यात यावा, तर लॉकर-भाड्यातील एक किंवा अधिक लोकांचा मृत्यू झाल्यास बँक आदेशाचे पालन करेल.

चार.चौदह.सात.दो लॉकरमधील वस्तूंची डिलिव्हरी मिळवण्यासाठी अल्पवयीन व्यक्ती नॉमिनी असू शकते. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये बँकेची जबाबदारी ही सुनिश्चित करणे आहे की जेव्हा लॉकरमधील सामग्री अल्पवयीन नॉमिनीच्या वतीने काढून टाकण्याची मागणी केली गेली तेव्हा त्या वस्तू अशा व्यक्तीकडे सुपूर्द केल्या जातील जे कायद्याने अल्पवयीन व्यक्तीच्या वतीने वस्तू प्राप्त करण्यास सक्षम होते.

चार.चौदह.आठ सर्वाइव्हर / नॉमिनेशन क्लॉजशिवाय सुरक्षित ठेव लॉकरमध्ये प्रवेश

जर मृत लॉकर भाड्याने घेणार् याने कोणतेही नामांकन केले नसेल किंवा जेथे संयुक्त भाड्याने घेणार् यांनी स्पष्ट सर्वाइव्हरशिप कलमाद्वारे वाचलेल्यांपैकी एक किंवा अधिक जणांना प्रवेश दिला जाऊ शकतो असे कोणतेही आदेश दिले नाहीत, तर बँक मृत लॉकर भाड्याच्या कायदेशीर वारसदारांना / कायदेशीर प्रतिनिधींना प्रवेश देण्यासाठी आपल्या कायदेशीर सल्लागारांशी सल्लामसलत करून तयार केलेली ग्राहक-अनुकूल प्रक्रिया अवलंबेल.

चार.चौदह.नौ सुरक्षित ठेवलॉकरमधील सामग्री काढून टाकण्यास परवानगी देण्यापूर्वी बँक एक सूची तयार करेल. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने या विषयावर वेळोवेळी जारी केलेल्या परिपत्रकात नमूद केलेल्या

फॉर्ममध्ये ही यादी असेल.

चार.पंद्रह बेपत्ता व्यक्ती

भारतीय पुरावा कायदा, 1872 च्या कलम 107 / 108 मधील तरतुदींद्वारे हरवलेल्या व्यक्तींसंदर्भातील दाव्यांचा निपटारा केला जाईल. कलम १०७ हे कायम राहण्याच्या अनुमानाशी संबंधित आहे आणि कलम १०८ मृत्यूच्या अनुमानाशी संबंधित आहे. भारतीय पुरावा कायद्याच्या कलम १०८ मधील तरतुदीनुसार, व्यक्ती बेपत्ता झाल्याच्या तारखेपासून सात वर्षे उलटल्यानंतरच मृत्यूची शक्यता व्यक्त केली जाऊ शकते. त्यामुळे नॉमिनी/कायदेशीर वारसांना भारतीय पुरावा कायद्याच्या कलम १०७/१०८ अन्वये ग्राहकाच्या मृत्यूचा स्पष्ट अंदाज सक्षम न्यायालयासमोर मांडावा लागतो. ग्राहकाचा मृत्यू झाला आहे, असे न्यायालयाने गृहीत धरले तर त्या आधारे हरवलेल्या व्यक्तीच्या संदर्भातील दावा निकाली काढता येतो. मात्र, सर्वसामान्यांची गैरसोय व नाहक त्रास टाळण्याची नितांत गरज लक्षात घेऊन बँक (१) एफआयआर (मिसिंग रिपोर्ट) आणि पोलिस अधिकाऱ्यांनी जारी केलेला न सापडलेला अहवाल आणि (२) नुकसान भरपाईचे पत्र याव्यतिरिक्त इतर कोणतीही कागदपत्रे सादर करण्याचा आग्रह न धरता २ लाख रुपयांपर्यंतच्या तडजोडीचे दावे स्वीकारेल.

बँक कायदेशीर सल्ला विचारात घेऊन आणि प्रत्येक प्रकरणातील वस्तुस्थिती आणि परिस्थिती विचारात घेऊन हरवलेल्या व्यक्तीच्या दाव्यांचा निपटारा करेल.

पाँच. ग्राहकांच्या हिताचे / ग्राहकांच्या गोपनीयतेचे आणि गोपनीयतेचे रक्षण करणे

पाँच.एक ग्राहकांची माहिती

ग्राहकांकडून गोळा केलेली ग्राहक माहिती बँक, त्यांच्या उपकंपन्या आणि संलग्न संस्थांद्वारे सेवा किंवा उत्पादनांच्या क्रॉस सेलिंगसाठी वापरली जाणार नाही. बँकेने अशी माहिती वापरण्याचा प्रस्ताव ठेवला असेल तर तो खातेदाराच्या संमतीने काटेकोरपणे असावा.

पाँच.दो ग्राहकांची संमती

पाँच.दो.एक बँकेला ग्राहकाच्या खात्याचा कोणताही तपशील एक तृतीयांशला जाहीर करण्याची परवानगी नाही
ग्राहकाकडून व्यक्त किंवा अंतर्निहित संमतीशिवाय पक्ष.

पाँच.दो.दो तथापि, काही अपवाद आहेत, उदाहरणार्थ, अशी प्रकरणे जिथे माहिती उघड करणे कायद्याने बंधनकारक आहे, जिथे उघड करणे सार्वजनिक कर्तव्य आहे किंवा अशी परिस्थिती जिथे उघड करणे बँकेच्या हिताचे आहे. बँक प्रचलित प्रथेनुसार ग्राहकांची माहिती बँकांमध्ये सामायिक करू शकते जेणेकरून ग्राहक / कर्जदारांच्या स्थितीबद्दल क्रेडिट माहिती आणि क्रेडिट मतांची देवाणघेवाण होईल.

पाँच.तीन ठेवींसाठी विमा संरक्षण

डिपॉझिट इन्श्युरन्स अँड क्रेडिट गॅरंटी कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (डीआयसीजीसी) द्वारे देण्यात येणाऱ्या विमा योजनेत सर्व बँक ठेवी ंचा समावेश आहे. सध्या अस्तित्वात असलेल्या विमा संरक्षणाचा तपशील ठेवीदाराला उपलब्ध करून देण्यात येणार आहे.

बँक विमा लाभाशी जोडलेली ठेव उत्पादने ऑफर करताना ग्राहकाला विमा लाभ घेण्यासाठी पर्याय देईल आणि ठेवीदाराने विमा संरक्षण निवडल्यास विमा किंमत स्पष्टपणे निर्दिष्ट करेल.

छः. इतर माहिती

छः.एक बचत आणि चालू खाते स्वतः बंद

छः.एक.एक नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार बँकेने जोखीम आकलनाच्या आधारे ग्राहकांचे वर्गीकरण करणे आणि व्यवहार देखरेखीच्या उद्देशाने ग्राहकांचे प्रोफाइल तयार करणे आवश्यक आहे. आपल्या वैधानिक जबाबदाऱ्यांची पूर्तता करण्यासाठी बँकेला आवश्यक माहिती देण्यास ग्राहकाची असमर्थता किंवा अनिच्छा यामुळे बँक ग्राहकाला योग्य सूचना दिल्यानंतर खाते बंद करू शकते.

छः.एक.दो अद्ययावत व्याज असल्यास ते लागू दराने ग्राहकाच्या खात्यात जमा केले जाईल. मुदत ठेवी मुदतपूर्व बंद झाल्यास दंडात्मक व्याज वसूल केले जाईल. सर्व वसुलीयोग्य शुल्क आणि खिशाबाहेरील खर्चाच्या खात्याच्या जाळ्यात पडलेली रक्कम डीडीद्वारे ग्राहकाच्या नोंदणीकृत पत्त्यावर पाठविली जाईल.

छः.दो तक्रारी व तक्रारींचे निवारण

छः.दो.एक बँकेने पुरविलेल्या सेवेसंदर्भात कोणतीही तक्रार/ तक्रार असलेल्या ग्राहकांना ग्राहकांच्या तक्रारी/ तक्रारी हाताळण्यासाठी बँकेने नेमून दिलेल्या अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधण्याचा अधिकार आहे.

छः.दो.दो.तक्रारी/ तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी अंतर्गत प्रक्रियेचा तपशील शाखेच्या आवारात प्रदर्शित केला जाईल. शाखा अधिकारी तक्रार दाखल करण्याच्या प्रक्रियेबद्दल आणि वाढीसंदर्भात सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करतील.

छः.दो.तीन तक्रारीच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत ग्राहकांना बँकेकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा बँकेकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसल्यास त्यांना रिझर्व्ह बँकेने नियुक्त केलेल्या बँकिंग लोकपालाकडे जाण्याचा अधिकार आहे.

छः.दो.चार बँक आपल्या वेबसाइटवर दहा वर्षे किंवा त्याहून अधिक काळ निष्क्रिय / निष्क्रिय असलेल्या दावा न केलेल्या ठेवी / निष्क्रिय खात्यांची यादी प्रदर्शित करेल. वेबसाइटवर अशा प्रकारे प्रदर्शित केलेल्या यादीमध्ये केवळ खातेदाराची नावे आणि दावा न केलेल्या ठेवी / निष्क्रिय खात्यांसंदर्भात त्याचा पत्ता असेल. जर अशी खाती व्यक्तींच्या नावावर नसतील तर खाती चालविण्यासाठी अधिकृत

व्यक्तींची नावेही दर्शविली जातील. मात्र, खाते क्रमांक, त्याचा प्रकार आणि शाखेचे नाव बँकेच्या संकेतस्थळावर जाहीर केले जाणार नाही.

बँक दावा न केलेल्या ठेवीवर दावा करण्याची / निष्क्रिय खाते सक्रिय करण्याची प्रक्रिया आणि दावा करण्यासाठी आवश्यक फॉर्म आणि कागदपत्रांची माहिती देईल.

छ:तीन ठेवीदार शिक्षण व जनजागृती निधी योजना, २०१४ (बधिर)

छ:तीन.एक रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने ग्राहकांच्या हितासाठी डिपॉझिटर एज्युकेशन अँड अवेअरनेस फंडाची स्थापना केली आहे. या निधीतील तरतुदीनुसार, बँकेच्या कोणत्याही खात्यातील क्रेडिट रक्कम जी दहा वर्षांच्या कालावधीसाठी कार्यान्वित झालेली नाही किंवा दहा वर्षांहून अधिक काळ दावा न केलेली कोणतीही ठेव दहा वर्षांची मुदत संपल्यापासून तीन महिन्यांच्या कालावधीत फंडात जमा केली जाईल.

छ:तीन.दो तथापि, ही रक्कम फंडात हस्तांतरित झाल्यानंतरही ग्राहक बँकेकडून या रकमेचा दावा करण्याचा किंवा दहा वर्षांच्या मुदतीनंतर आपले खाते चालविण्यास पात्र आहे. बँक दावादाराला रक्कम देण्यास आणि फंडातून अशा रकमेच्या परताव्याचा दावा करण्यास उत्तरदायी असेल.

सात. ठेवीवर आगाऊ रक्कम

बँक आवश्यक सुरक्षा कागदपत्रांची पूर्तता केल्यानंतर मुदत ठेवीवर कर्ज / ओव्हरड्राफ्ट सुविधेसाठी ठेवीदारांच्या विनंतीचा विचार करेल. अल्पवयीन व्यक्तीच्या नावे उभ्या असलेल्या ठेवीवर कर्ज देण्याबाबतही बँक विचार करेल, मात्र हे कर्ज अल्पवयीन मुलाच्या फायद्याचे असल्याचे योग्य जाहीरनामे ठेवीदार-अर्जदाराने सादर करावे.

आठ. ट्रान्सजेंडर व्यक्तीची खाती

- ट्रान्सजेंडर असल्याचा दावा करणाऱ्या आणि खाते उघडण्याची किंवा बँकिंग व्यवहार करण्याची आवश्यकता असलेल्या व्यक्तीच्या बाबतीत, त्या व्यक्तीस "थर्ड जेंडर" म्हणून ओळखले जाईल आणि तपशील एओएफ / किंवा इतर लागू फॉर्ममध्ये स्वीकारला जाईल.
- अशा व्यक्तीचा अभिवादन "एमएक्स" असेल
- सर्व ट्रान्सजेंडर ग्राहकांना कोणत्याही भेदभावाशिवाय इतर पुरुष / महिला ग्राहकांशी समान वागणूक दिली जाईल.

नौ. शब्दावली

मुदत	वर्णन
बँक	बँक म्हणजे एयू स्मॉल फायनान्स बँक
आरबीआय	"रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया" चे संक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
केवायसी	"नो योर कस्टमर" चे संक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
एएमएल	"अँटी मनी लॉन्ड्रिंग" चे संक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
डेबिट कार्ड हॉट लिस्टिंग	डेबिट कार्ड हरवल्यास किंवा चोरीला गेल्यास अंमलात येणारी प्रक्रिया याचा संदर्भ आहे. पहिली पायरी म्हणजे कार्ड रद्द करण्यासाठी बँकेला कळवणे आणि रिप्लेसमेंट कार्ड जारी करणे सुरू करणे
अज्ञान	अल्पवयीन म्हणजे 18 वर्षांपेक्षा कमी वयाची व्यक्ती
निधी	हा फंड म्हणजे ठेवीदार शिक्षण व जनजागृती निधी