

बँकांच्या ग्राहकांचे अधिकार



Banking Codes and Standards Board of India

भारतीय बँकिंग कोड एवं मानक बोर्ड



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 विशेष 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.) “रूपे कार्ड”
- 12) अयशस्वी एटीएम व्यवहार परंतु खात्यामध्ये रक्कम नांवे टाकली जाणे.
- 13) डेबीट/रूपे कार्ड हरवल्याचे बँकेला सुचित करणे / कळवणे
- 14) एका खात्यामधून त्याच बँकेच्या इतर ठिकाणी असलेल्या दुसऱ्या खात्यामध्ये पैसे पाठवणे.
- 15) तक्रार करण्याची पद्धत
- 16) एक खिडकी पद्धतीद्वारे जेष्ठ नागरिक व दिव्यांग व्यक्तींना 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

प्रौढ शिक्षण

आपण सर्वांना बँकेच्या मुदत ठेवीबद्दल माहिती आहे का? पवन तू सांग बरे...

यामध्ये एक ते दहा वर्षपर्यंतच्या मुदतीसाठी ठेव ठेवता येते व याच्यात बचत खात्यापेक्षा अधिक व्याज मिळते.

मुदत ठेव

मोहित तुला तर काही माहिती असेल तर सांग...

कोणीही एक किंवा दोघे / तिघे संयुक्तपणे ठेव खाते उघडू शकतात.

तुमच्यापैकी कोणी कोणी हे खाते उघडले आहे.

गुरुजी मी उघडले आहे.

तुला मुदत ठेव खाते उघडताना त्याच्या विशेष अटी व नियम बँकेने सांगितले होते का?

जेव्हा तुम्ही मुदत ठेव खाते उघडता तेव्हा त्याच्या पूर्ण माहितीसाठी बँकेकडून महत्वाच्या अटी व नियम मागून घ्या.

नाही तर...

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

3. बचत खात्यावरील किमान शिल्लक रक्कमेची अट

महागाई इतकी वाढली आहे की, कुटुंब कसे चालवायचे हेच समजेनासे झाले आहे.

ते तर आहेच... मी पगार होताच माझ्या बँकेच्या खात्यात 500 रुपये नियमित जमा करते... जे मला गरज भासल्यास काढता येतात.

विमला, अग मुलभूत बचत ठेव (बी.एस.बी.डी.) खात्यात किमान शिल्लक रक्कमेची अट नसते व आपण आपली सर्व शिल्लक रक्कम काढूनही खाते चालू ठेवू शकतो.

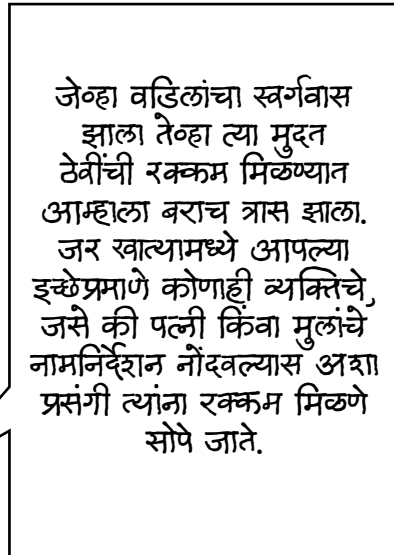
जर खात्यातील सर्व शिल्लक काढायची असेल तर बँक तसे करू देईल का?

अग असे असेल तर मी असेच एक बचत खाते बँकेत उघडण्याचा विचार करते की ज्यात जेव्हा हातात पैसे असतील तेव्हा ठेवता येतील व गरजेच्या वेळी काढता येतील.

मग शुभ कामाला उशिर कशाला ! चल आजच बँकेत बचत खाते उघड.

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



5. खात्यामध्ये चेक जमा करणे



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

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

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



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

तर मग तू गॅस एजन्सीला काय माहिती दिलीस?



अग हे बँकेच्या ज्या शाखेत खाते आहे त्या शाखेत खाते पुस्तक घेऊन गेले. तेथे त्यांनी ह्यांच्या कडून आधार काडची ड्यॉक्स घेतली व खाते पुन्हा चालू करण्यासाठी अर्ज घेतला...



तसेच खात्यात काही रक्कम भरून व्यवहार पुन्हा सुरु करण्यास सुचविले

अरे वा! एवढे करून खाते पुन्हा सुरु करता आले?

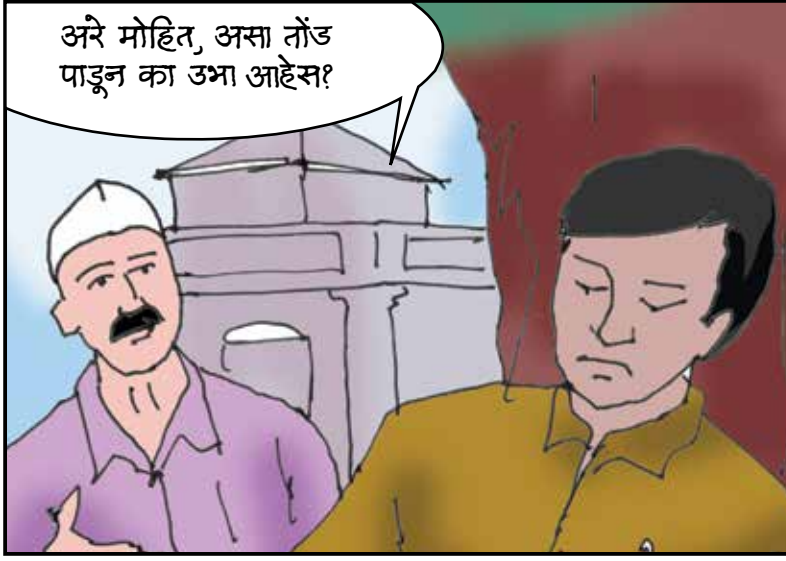


हो तर! तेथील कर्मचा-यांनी ह्यांना खाते पुन्हा चालू करून त्याचा तपशिल गॅस एजन्सीला दिला...



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 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 मर्यादितपर्यंत केवळ मृत्यूचा पुरावा, दावाकर्त्याची 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" जरूर घ्या पण कार्डचा 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 डेबिट / रुपे कार्ड हरवते तेव्हा टोल फ्री नंबरला फोन करून सुचित करा व कार्ड ब्लॉक करवून घ्या. म्हणजे कार्डचा दुरुपयोग होणार नाही.

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



15. तक्रारकरण्याची पद्धत

मोहन, इतका त्रासलेला का दिसतोस?

काय करू बबनराव, बँकेत खाते पुस्तकात नोंदी करण्यासाठी गेलो होतो. पण साहेब म्हणाले, नंतर या, आज सिस्टीम काम करत नाही.

जेव्हा आज मी पुन्हा गेलो तरी पासबुकात खाते पुस्तकात नोंदी तर केल्याच नाहीत, उलट साहेब मला काहीबाही बोलणे व परत येऊ नकोस असे सांगितले. मला तर या साहेबांची तक्रार करायची पण कुठे करावी हेच कळत नाही.

अरे मोहन, बँकेच्या शाखेतील नोटीस बोर्डमध्ये तक्रार कोणाकडे करता येईल त्याचे नाव किंवा हुद्दा लिहला आहे. त्यांच्याकडे तक्रार करू शकतोस. त्यांना त्याची पौचपावती धावी लागेल व तुम्हाला 30 दिवसात उत्तर पण धावे लागेला.

माझ्याकडे त्या नोटीस बोर्डचा फोटो आहे तो मी तुला पाठवतो.

तक्रार करण्याची कार्यपद्धती :

जर तुम्हाला बँकेबाबत कोणती तक्रार करावयाची असेल तर खालील अधिकार्यांशी संपर्क साधा.

श्री. ...
पता: ...

फोन नं: ...
ई-मेल: ...

जर तुमच्या तक्रारीचे निवारण 30 दिवसात झाले नाही किंवा बँकेच्या उत्तराने तुम्ही समाधानी नसाल तर बँकेिंग लोकपालांना खाली दिलेल्या पत्त्यावर संपर्क साधावा. श्री.

पता: ...
फोन नं: ...
ई-मेल: ...

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

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

16. एक खिडकी पद्धतीद्वारे जेष्ठ नागरिक व अपंग व्यक्तिंना सुविधा

प्रसाद ! बाळा आज पण मला बँकेतून 800 रुपये काढून देशील. मला औषधे आणायची आहेत आणि बरे का, पास बुकात नोंदी पण करून घ्यायच्या आहेत.

काका, आज मी जरा घाईत आहे. पण जर तुमची इच्छा असेल तर मी तुम्हाला रिक्शाने बँकेच्या शाखेपर्यंत सोडतो.

अरे पण बँकेत मला वेगवेगळ्या काऊंटरवर इकडे तिकडे जाणे जमनार नाही.

नाही काका त्याची गरज नाही. तुमच्यासारखा जेष्ठांसाठी एकाच कर्मचा-याकडे किंवा एकाच काऊंटर खिडकीवर तुमची सर्व कामे होतील.

अरे हे तर मला माहित नव्हते. उगाचच तुला मी त्रास देत होतो.

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

17. खाजगिण 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 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 जरूर 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 जरूर 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 तक्रार 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 बँकींगसंहिता समजून घ्या.

कॉपी राईट:

मुळ स्रोताचा 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 स्वतःच्या समजुतीनुसार 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