JANATA SAHAKARI BANK LTD., PUNE.

(Multistate Scheduled Bank)

1. CUSTOMER CARE POLICY
2. COMPENSATION POLICY
3. CUSTOMER RIGHTS POLICY
2019-20

ग्राहकांच्या हक्काचे रक्षण, ग्राहक प्रशिक्षण या उद्देशाने आपल्या बँकेत कस्टमर केअर विभागाची स्थापना करण्यात आलेली आहे. खातेदारांना प्रत्येक गोष्टीची माहिती पारदर्शकपणे त्वरीत, अचूकपणे देण्याची त्याचप्रमाणे माहिती न मिळाल्याने नुकसान झाल्यास त्याबाबत भरपाई देण्याची व्यवस्था बँकिंग ओम्ब्युड्समॅनचे माध्यमातून निर्माण झाली आहे. परंतु तत्पूर्वी मुख्यकचेरीस्तरावर आवश्यक कार्यवाही करणेचे कामकाज बँकेत कस्टमर केअर विभागामार्फत करणेत येते.

कस्टमर केअर विभागाद्वारे विविध माध्यमातून शाखेमार्फत दिल्या जात असलेल्या ग्राहकसेवेबाबत लक्ष ठेवले जात असून त्यात सुधारणेसाठी आवश्यकतेनुसार शाखांना सूचना दिल्या जातात. ग्राहकसेवेत सातत्याने सुधारणेचा प्रयत्न करणे, ग्राहकांना नवीन सेवा-सुविधा उपलब्ध करून देणे, यासंदर्भातील RBI / IBA यांच्या सूचनांची अमलबजावणी करणे तसेच ग्राहक तक्रारीची योग्य दखल घेवून त्यावर उचित कार्यवाही निश्चित वेळेत करण्याचे विभागाचे धोरण असून त्याबाबतचा तपशील पुढीलप्रमाणे :-

i) ग्राहक सुविधांबाबत –

1. प्रत्येक शाखेत तक्रार / सुचनापेटी ठेवणे अनिवार्य असून ती वेळचेवेळी नियमितपणे पाहून त्यातील सूचना / तक्रारींचे शाखास्तरावर त्वरित निराकरण करावे व त्याची माहिती रजिस्टर स्वरुपात ठेवावी.

2. शाखेत ग्राहकांसाठी पिण्यासाठी स्वच्छ पाणी, बसण्यासाठी जागा, फॅन, पुरुष व महिलांसाठी स्वतंत्र स्वच्छतागृह इ. किमान सोयी कायम सुस्थितीत, आरोग्यपूर्ण व वापरण्यायोग्य असल्या पाहिजेत.

3. प्रत्येक शाखेत स्थानिक सल्लागार समिती स्थापन करणे आवश्यक आहे. त्यामध्ये शाखाव्यवस्थापक, शाखा संपर्क संचालक तसेच खातेदारांचे प्रतिनिधी यांचा समावेश असावा. प्रत्येक महिन्यात सदर समितीची एक सभा आयोजित करून त्यामध्ये शाखेतील खातेदारांना दिल्या जाणाऱ्या सेवेबाबत माहिती त्याचप्रमाणे मागील महिन्यातील खातेदारांच्या तक्रारींची त्याबाबतच्या निवारण कार्यवाहीची माहिती देणेत यावी. त्याचे शाखास्तरावर रजिस्टर ठेवावे. वेळोवेळी केले जाणाऱ्या बदलाबाबत स्थानिक सल्लागारांना अवगत करावे.

4. बँक आकारीत असलेल्या सेवा शुल्काची माहिती शाखेतील दर्शनी भागात प्रसिद्ध करणे आवश्यक आहे.

5. बँकेतर्फे वेळोवेळी बदलण्यात येणारे व्याजदर, सेवाशुल्क इ.ची पूर्वसूचना ग्राहकांना देणे आवश्यक असून याबाबत मुख्यकचेरीकडून शाखांना माहिती कळविल्यानंतर शाखांनी त्याची प्रसिद्धी शाखेच्या नोटीसबोर्डवर त्वरित करावी.

6. आपल्या बँकेची CBS / ABB सुविधा असलेने बँकेच्या कोणत्याही ग्राहकास कोणत्याही शाखेमार्फत कामकाज करणेची सोय असून त्याचा जास्तीत जास्त लाभ ग्राहकांना मिळेल यासाठी काळजी घ्यावी.

7. तंत्रपूर्ण सेवा सुविधांची माहिती ग्राहकांना होणे आवश्यक असून त्याबाबत त्यांच्यात जागरूकता होणे महत्वाचे आहे. याद्वारे होणारे विविध प्रकारचे फ्रॉड टाळण्यास मदत होवू शकेल. त्याबरोबरच ग्राहकांना

त्यांचे हक्क व जबाबदारीची जाणीव होणेदेखील आवश्यक आहे. यासाठी इंडियन बँक्स असोसिएशनचे सहकार्याने विविध माध्यमांचे उपयोगाने जनजागृती करणेसाठी प्रयत्न करावेत.

8. बँकेच्या ग्राहकांशी चांगला संपर्क असेल तर व्यवसायवाढ चांगली होते. तसेच ग्राहकांच्या अडचणी वेळचेवेळी दूर करणेसाठी सुसंवाद असणे आवश्यक आहे. त्यासाठी शाखेच्या ग्राहकांचा वर्षातून किमान एकदा ग्राहक साक्षरता मेळावा घेण्यात यावा. त्यात बँकेच्या सेवा-सुविधांची माहिती देवून जास्तीत जास्त ग्राहकांकडून त्याचा वापर केला जाईल यासाठी प्रयत्न करावेत. त्याचप्रमाणे ग्राहकांच्या बँकेकडून असलेल्या अपेक्षा समजावून घेवून त्या जास्तीत जास्त प्रमाणात पूर्ण करणेसाठी प्रयत्नशील रहावे. सदर मेळाव्यासाठी मुख्यकचेरीहून किमान २ वरिष्ठ पदाधिकारी उपस्थित राहून ग्राहकांच्या तक्रारी / अपेक्षा समजावून घेतील यासाठी आवश्यक उपाय योजना करावी. बँकेच्या संचालक मंडळातील सदस्य यांनाही त्यासाठी आमंत्रित करावे. काही शाखांना स्थानिक अडचणींमुळे सदर बाब शक्य नसल्यास दोन वर्षातून किमान एकदा तरी अशा प्रकारच्या कार्यक्रमाचे आयोजन केले जावे.

(ब) ग्राहक तक्रारीबाबत –

- ग्राहकास बँकिंग सेवेबाबत तक्रार करावयाची असल्यास – प्रथम शाखास्तरावर शाखाव्यवस्थापक, मुख्यकचेरीस्तरावर – कस्टमर केअर विभाग आणि रिझर्व्ह बँकेकडे तक्रार करणेसाठी – बँकिंग लोकपाल कार्यालय याची माहिती असलेले बोर्ड शाखेतील दर्शनी भागात लावणेत यावेत.

- रिझर्व्ह बँकेच्या धोरणानुसार कस्टमर केअर विभाग आपल्या बँकेत कार्यरत आहे. सदर विभागाकडे शाखेच्या सेवेबाबत असमाधानी असल्यास विभाग प्रमुख कस्टमर केअर विभाग यांचेकडे संपर्क साधणेसाठी विभागाचा दूरध्वनी तसेच कार्यालयाचा पत्ता, ई–मेल आयडी शाखेच्या दर्शनी भागात प्रदर्शित करणेत यावा.

- SMS / e-mail / letter अथवा कोणत्याही माध्यमातून बँकेकडे (शाखा अथवा मुख्यकचेरी) तक्रार आल्यास त्याची दखल घेण्यात यावी. दूरध्वनीद्वारे येणाऱ्या तक्रारींचे स्वतंत्र रजिस्टर ठेवण्यात येवून त्यात आलेली तक्रार नोंदवून त्यावर केल्या गेलेल्या कार्यवाहीचा तपशील नमूद करणेत यावा.

- ग्राहकाने शाखेकडे केलेल्या तक्रारीचे त्वरित निराकरण करणेचा प्रयत्न करावा. तक्रारीचे त्वरित निराकरण करणे शक्य नसल्यास तसे ग्राहकास सांगून तक्रारीस पोहोच देण्यात यावी. त्यामध्ये साधारणपणे किती दिवसात तक्रारीबाबत कार्यवाही केली जाईल याचा उल्लेख असावा.

- शाखास्तरावरून तक्रारीचे निराकरण न झालेल्या तक्रारींची माहिती त्वरित कस्टमर केअर विभागास कळवून त्यांचे मार्गदर्शनानुसार पुढील कार्यवाही करावी.

- शाखास्तरावरील तक्रारींचा निपटारा तक्रार आल्यापासून जास्तीत जास्त शाखा कामकाजाच्या दुस-या दिवसापर्यंत होणे आवश्यक आहे.

- बँकेकडे लेखी पत्र, ई-मेल अथवा फोनद्वारे आलेल्या तक्रारींची दखल घेतली जाईल. मात्र निनावी तक्रारीची दखल घेतली जाणार नाही.

- मुख्यकचेरीकडे येणाऱ्या तक्रारींना २४ तासाचे आत पोहोच देणे आवश्यक असून तक्रारींचे निराकरण जास्तीत जास्त ७ दिवसांचे आत होणे आवश्यक आहे. तक्रारीचे स्वरूप, शाखांकडून माहिती उपलब्ध होणेसाठी लागणारा वेळ, इ. बाबींचा विचार करून सदर कालावधीत वाढ करण्याचे अधिकार विभाग प्रमुख – कस्टमर केअर विभाग यांना राहतील.

- कस्टमर केअर तसेच कस्टमर सर्व्हिसबाबत रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक तत्वानुसार, बँकिंग लोकपाल कार्यालयाकडे केलेल्या तक्रारीप्रकरणी, खातेदाराने तक्रार केल्यापासून १५ दिवसाचे आत त्याच्या तक्रारीचे निराकरण करून तसे खातेदारास कळविले गेले पाहिजे. जर खातेदाराने केलेली मागणी / तक्रार बँकेस अमान्य असेल तर तसेदेखील खातेदारास लेखी कळविणे आवश्यक आहे.

- बँकिंग लोकपाल कार्यालयाकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींबाबत आवश्यक माहिती व खुलासा प्राप्त करून तो सदर कार्यालयाकडे १५ दिवसांचे आत पाठविण्यात येईल.

- शाखेकडे, मुख्यकचेरी - कस्टमर केअर विभागाकडे अथवा बँकिंग लोकपाल कार्यालयाकडून आलेल्या प्रत्येक तक्रारीस पोहोच देणे आवश्यक असून वर नमूद केलेल्या मुदतीपूर्वी तक्रारकर्त्यास त्याचे लेखी उत्तर कळविणे आवश्यक आहे. सदर कालावधी परिस्थितीनुरूप कमी-जास्त करणेचे अधिकार विभाग प्रमुख – कस्टमर केअर विभाग यांना देण्यात आलेले आहेत. तसेच शाखा व मुख्यकचेरीकडे तक्रार करणा-या तक्रारकर्त्यास बँकेकडून करण्यात आलेल्या निवारणाबाबत वा खुलाशाबाबत " असमाधानी " असल्यास बँकिंग लोकपाल फोरम उपलब्ध आहे असे देण्यात येणा-या उत्तरपत्रात नमूद करावे.

- मुख्यकचेरीस आलेल्या तक्रारीबाबत मागणी केलेली माहिती शाखेने २४ तासांच्या आत देणे आवश्यक आहे. त्यापेक्षा अधिक कालावधी माहिती सादर करण्यास लागणार असेल तर त्यासाठी शाखेने विभागाची पूर्वपरवानगी घ्यावी.

- तक्रारकर्त्यास बँकेने दिलेला निर्णय अमान्य असेल तर त्याने बँकेस तसे लेखी कळविणे आवश्यक आहे. तक्रारकर्त्याकडून ३ महिन्यात लेखी उत्तर वा समाधानपत्र प्राप्त न झाल्यास बँकेचा निर्णय त्यांना मान्य आहे असे समजून मुख्यकचेरीस्तरावर सदरची तक्रार बंद करणेत येईल.

- मुख्यकचेरीकडे येणाऱ्या तक्रारींची माहिती / ग्राहक सेवेचा आढावा दरमहा मा.संचालक मंडळ सभेपुढे सादर करण्यात येईल. त्याचप्रमाणे वर्षातून दोनदा सदर माहितीचा आढावा रिझर्व्ह बँकेकडेही सादर केला जाईल.

- तंत्रज्ञानावर आधारित सेवांबाबत (ATM+Techno Based Services) –

1. बँकेच्या टेक्नो बेस सर्व्हिसेसची त्याचप्रमाणे बँकिंग प्रॉडक्टसची माहिती शाखेतील प्रत्येक सेवकास असणे आवश्यक असून त्यासाठी मुख्यकचेरीमार्फत काढण्यात येत असलेल्या सर्व परिपत्रकांची माहिती शाखेमध्ये नियमितपणे सेवक सभा घेण्यात येवून त्यात देण्यात यावी. जेणेकरून सदरची माहिती शाखा कामकाज करतेवेळी ग्राहकांपर्यंत पोहोचविणे शक्य होईल.

2. तंत्रपूर्ण सेवा सुविधांची माहिती ग्राहकांना होणे आवश्यक असून त्याबाबत त्यांच्यात जागरूकता होणे महत्वाचे आहे. त्याबरोबरच ग्राहकांना त्यांचे हक्क व जबाबदारीची जाणीव होणेदेखील आवश्यक आहे. यासाठी प्रतिवर्षी किमान एखादा ग्राहक साक्षरता कार्यक्रम व इंडियन बँक्स असोसिएशनचे सहकार्याने विविध माध्यमांचे उपयोगाने जनजागृती करणेसाठी प्रयत्न करावेत.

3. बँकेच्या ग्राहकांचे मोबाईल क्रमांक त्याचप्रमाणे ई-मेल आयडीचे रजिस्ट्रेशन करून घेऊन, बँकेने केलेल्या बदलांची आवश्यक माहिती ग्राहकांना पाठवावी. यासाठी शाखेने कालबध्द कार्यक्रम ठरवून जुन्या ग्राहकांचे मोबाईल क्रमांक / ई-मेल आयडी अद्ययावत करून घेणे आवश्यक आहे. नियमितपणे KYC च्या माहितीचा अद्ययावतपणा करीत असतानाच वरील माहितीदेखील अद्ययावत करणेत यावी.

4. आपल्या बँकेची CBS / ABB सुविधा असलेने बँकेच्या कोणत्याही ग्राहकास कोणत्याही शाखेमार्फत कामकाज करणेची सोय असून त्याचा जास्तीत जास्त लाभ ग्राहकांना मिळेल यासाठी काळजी घ्यावी.

5. ATM सेंटरमध्ये कॅश उपलब्ध नसल्यास किंवा काही तांत्रिक कारणास्तव सेंटर बंद असल्यास त्याची माहिती ग्राहकाने व्यवहार करणेपूर्वी त्याला समजणे आवश्यक आहे. त्यासाठी याबाबतच्या स्पष्ट सूचना शाखेने ATM सेंटरमध्ये लावाव्यात. शाखा सदर माहिती संगणकाच्या स्क्रीनवर अथवा अन्य मार्गानेदेखील ग्राहकांपर्यंत पोहोचवू शकते.

6. ATM सेंटरमध्ये ATM ID ठळकपणे प्रसिध्द करावा. जेणेकरून ग्राहकांना तक्रार / सूचना करताना सदर ATM ID चा उल्लेख त्यामध्ये करता येईल.

7. ग्राहकास ATM बाबत काही तक्रार करावयाची असल्यास त्यासाठीचे तक्रार अर्ज ATM सेंटरमध्येच उपलब्ध करून द्यावेत. त्याचप्रमाणे ज्यांचेकडे तक्रार करावयाची आहे, त्या अधिका-याचे नाव व दूरध्वनी क्रमांक याची माहिती ATM सेंटरमध्ये दर्शनी भागात प्रसिध्द करावी. यामुळे तक्रार निवारण लवकर होवू शकेल. ATM सेंटरमध्ये Data Center – Helpdesk चे दूरध्वनी क्रमांक प्रसिद्ध करावेत.

8. ग्राहकांच्या ATM बाबतच्या तक्रारी, ATM कार्ड ब्लॉक करणे, इ. बाबींसाठी बँकेने टोल फ्री टेलीफोन क्रमांक १८०० २३३ ३२५८ उपलब्ध करून देण्यात आला असून, त्यावरील तक्रारींची त्वरीत दखल घेण्यात येते. **तसेच ATM कार्ड हरविल्यास ९२२०० ९२२०० या क्रमांकावर ग्राहकाच्या बँकेकडे नोंदविलेल्या मोबाईल क्रमांकावरून 'LOST' असा Sms पाठवून कार्ड Deactivate करता येते. तसेच गैरव्यवहार रोखण्यासाठी वरील नंबरवर 'LOCK' असा Sms पाठवून तात्पुरते Deactivate करता येते व 'UNLOCK'असा Sms पाठवून activate करता येते.** सदर बाबींची प्रसिद्धी बँकेच्या वेबसाईटवर त्याचप्रमाणे ATM सेंटरमध्ये करण्यात आलेली आहे याची खात्री करावी.

ग्राहकास आपल्या खात्यावरील शिल्लक रक्कम ९०२९०००८८ या मोबाईल क्रमांकावर **ग्राहकाच्या बँकेकडे**

नोंदविलेल्या मोबाईल क्रमांकावरून Missed Call देवून Sms द्वारे कळू शकते.

(ड) प्रशिक्षण –

1. बँकेच्या प्रशिक्षण केंद्रात होणा-या प्रत्येक प्रशिक्षण कार्यक्रमात कस्टमर केअर तसेच कस्टमर सर्व्हिस यासाठी काही वेळ ठेवण्यात येणार असून त्यातील माहितीचा शाखा कामकाजाचे वेळी वापर करावा व सर्व सेवकांना त्यासाठी प्रवृत्त करावे.

2. शाखेतील सर्व सेवकांना ग्राहक सेवेचे महत्व पटावे यासाठी बँकेच्या प्रशिक्षण व मनुष्यबळ विकास विभागामार्फत प्रशिक्षणाची सोय करणेत येत असते. यासाठी शाखास्तरावरून सदर विभागाकडे मागणी केल्यास शाखेत एकत्रितपणे याबाबतच्या प्रशिक्षणाची सोय करणेत येवू शकेल. तरी अशा प्रकारचा प्रशिक्षण कार्यक्रम नियमितपणे शाखेत आयोजित करून शाखेतील सर्व सेवकांना त्यात प्रशिक्षण घेणे अनिवार्य करावे. Banking Codes and Standards Board of India यांनी अद्ययावत प्रसिद्ध केलेल्या कोडची सर्व सेवकांना माहिती व्हावी यासाठी याबाबतचे प्रशिक्षण/माहिती शाखेतील सर्व सेवकांना मिळेल यासाठी बँकेच्या प्रशिक्षण व मनुष्यबळ विकास विभागामार्फत प्रशिक्षणाची सोय करणेत यावी. तसेच सदर कोडस् बाबतचीमाहिती देणारी पुस्तिका ही ग्राहकांच्या वाचनासाठी शाखास्तरावर उपलब्ध करून देण्यात यावी.

(इ) अन्य –

- सन २०१३-२०१४ मध्ये बँकेने Banking Codes and Standards Board of India (BCSBI) यांचे सभासदत्व घेतलेले असून सदर संस्थेचे कोड्स बँकेवर बंधनकारक राहणार आहेत. तसेच त्यामध्ये वेळोवेळी होणारे बदल/सुधारणा (Code of Bank’s Commitment to Customers - January 2018) बँकेने स्वीकृत केले असून त्याची माहिती सर्व शाखांना कळविण्यात आली आहे व बँकेच्या वेबसाईटवर देखील त्याची प्रसिद्धी करण्यात आलेली आहे. त्यानुसार बँकेने व सर्व शाखांनी त्यांचे ग्राहकांना ग्राहक सेवा देणे आवश्यक व अपेक्षित आहे. **BCSBI साठी Code Compliance Officer म्हणून उपमहाव्यवस्थापक कस्टमर केअर** यांची नियुक्ती करणेत आलेली असून ग्राहक सेवेबाबतची त्याचप्रमाणे Annual Compliance Information त्यांचेमार्फत BCSBI यांचेकडे पाठविण्यात येईल.
- इंडियन बँक्स असोसिएशनने त्यांचे पत्र क्र.CE.RB/CS/6412 दि.०९/०८/२०१२ नुसार बँकेतील ग्राहक सेवेबाबत सुधारणा करण्यासाठी नेमण्यात आलेल्या दामोदरन कमिटीने सुचविलेल्या १०५ शिफारशींपैकी ३७ शिफारशींची बँकेत अंमलबजावणी करणेचे निर्देश त्यांच्या सर्व सभासद बँकांना दिलेले आहेत. सदरील ३७ शिफारशी या RBI तसेच IBA यांनी संयुक्तपणे मान्य केलेल्या असून त्या सर्व शिफारशींची अंमलबजावणी मुख्यकचेरीतील संबंधित विभागांमार्फत करणेत येत आहे / आलेली आहे. त्यानुसार वेळोवेळी मुख्यकचेरीमार्फत कळविण्यात येणाऱ्या माहितीची अंमलबजावणी शाखेमार्फत करण्यात यावी.
- सध्या बँकेच्या विविध शाखेत खाती उघडताना एकाच ग्राहकाचे अनेक कस्टमर कोडस निर्माण होत आहेत. अशा एकाच ग्राहकाची सर्व खाती एकाच कोड अंतर्गत Unique Customer Identification Code

(UCIC) असणेची पद्धत राबविणेबाबत रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाचे निर्देशांनुसार निश्चित करणेत आलेले असून त्यानुसार संबंधित ग्राहकांशी संपर्क करून प्रथम शाखास्तरावर अशी योजना राबविणेस व त्यानंतर बँकस्तरावर राबविण्याचे धोरण निश्चित करणेत आलेले आहे.

दामोदरन कमिटीने सुचविलेल्या शिफारशींपैकी RBI तसेच IBA यांनी संयुक्तपणे मान्य केलेल्या शिफारशींची अंमलबजावणी मुख्यकचेरीतील विविध विभागांमार्फत करणेत येईल. त्यामध्ये बदल झाल्यास त्यानुसार अंमलबजावणी करणेत येईल.

ज्येष्ठ नागरिक व अपंग व्यक्ती :

1. आमचे विशेष ग्राहक जसे ज्येष्ठ नागरिक,अपंग व्यक्ती व अशिक्षित खातेदारांना बँक व्यवहार करणे सोपे व सोयीस्कर जावे म्हणून आम्ही प्रयत्न करू.अशा अर्जदार ग्राहकांना सोयिस्कर धोरण,योजना व सेवांचा यात समावेश असेल.

2. तुम्हाला बँकिंग सेवा मिळण्यात सुधारणा होईल अशा प्रणाली व पद्धती तयार करण्याचा प्रयत्न करू.

3. आमच्या शाखा व एटीएम मध्ये प्रत्यक्ष प्रवेशासाठी रस्ते तुमच्यासाठी सुलभ व सोयीचे बनविण्याचा प्रयत्न करू.

4. तुमच्याशी संवाद साधणाऱ्या आमच्या कर्मचाऱ्यांना तुमचे बँकिंग व्यवहार करताना तुम्हाला मदत करण्यासाठी

प्रोत्साहन देऊ.

बँक व्यवहार संहितेमध्ये दिलेल्या इतर सर्व बांधिलकी शिवाय -

बँक व्यवहार संकेत संहितेमध्ये दिलेल्या इतर सर्व बांधिलकी शिवाय -

1. आम्ही आपल्याला यथोचित अग्रक्रम देऊ.बँकिंग व्यवहार व तक्रार निवारण यामध्ये वैयक्तिक सेवा देण्याचा प्रयत्न करू.

2. बँकिंग हॉलमध्ये बसण्याची सुविधा देण्याचा प्रयत्न करू.

3. एक खिडकी पद्धतीद्वारे तुम्हाला आमच्या सेवा देण्याचा प्रयत्न करू.

4. तुम्ही निश्चित केलेल्या मर्यादेपर्यंत,तुम्ही प्राधिकृत केलेल्या व्यक्तीला त्याने प्राधिकर पत्र व पासबुक सादर केले तर पैसे काढण्याची परवानगी देऊ.

5. विशेष परिस्थितीमध्ये जसे आजारपण, शाखेमध्ये प्रत्यक्ष येऊ न शकणे इ.वेळी घरपोच (Doorstep Banking)देण्याचा प्रयत्न करू.(जसे रक्कम स्वीकारणे/खात्यामध्ये चेक/डी.डी.इ.जमा करणे किंवा रक्कम पोह्चविणे/चेकच्या बदल्यात डीडी देणे/लेखी मागणी)

6. निवृत्तीवेतनधारकांना त्यांच्या खात्यात जमा होणाऱ्या निवृत्तीवेतनाच्या रकमेचे विवरण असलेली पेन्शन स्लिप देऊ.

7. विशेष परिस्थितीत निवृत्तीवेतन तुमच्या घरी देण्याचा प्रयत्न करू.

8. निवृत्तीवेतनधारकांनी सादर करणे अनिवार्य असलेले जीवन प्रमाणपत्र आमच्या बँकेच्या कोणत्याही शाखेत स्वीकारू.

9. ऑटीझम, सेरेब्रल पाल्सी,मेंटल रिटार्डेशण आणि बहुअपंगत्व असलेल्या व्यक्तींच्या नातेवाईक /पालकांना राष्ट्रीय विश्वस्त अधिनियम १९९९ खाली कायदेशीर पालक कसा नियुक्त करावा याचे मार्गदर्शन करू म्हणजे तो अशा व्यक्तींचे खाते उघडू शकेल व चालवू शकेल.

10. कोणताही भेदभाव न करता अंध व्यक्तींना सर्व बँकिंग सुविधा जसे चेकबुक,एटीएम, नेत्बंकिंग,लॉकर,किरकोळ कर्ज,क्रेडीट कार्ड इ.सरसकट दिल्या जातील याची काळजी घेऊ.

11. विविध बँकिंग सुविधांचा लाभ घेता यावा म्हणून अंध व्यक्तींना आम्ही शक्य तेवढी मदत करू.

12. आम्ही नियमितपणे बैठका आयोजित करण्याचा प्रयत्न करू,म्हणजे तुम्हाला तुमचे म्हणणे सांगता येईल व एकत्रित अनुभवाचा फायदा होईल.

तक्रार निवारणाबाबत धोरण :

1. शाखेने शाखेकडे आलेल्या तक्रारीची तक्रार रजिस्टरला नोंद करून ग्राहकास पोहोच द्यावी व तक्रार क्रमांक द्यावा. सदर तक्रारीचे निराकरण शाखेकडून न झाल्यास ग्राहकास मुख्य कचेरी कस्टमर केअर विभागाकडे तक्रार दाखल करता येईल.

2. कस्टमर केअर विभागाकडून सदर तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास बँकेच्या नोडल ऑफिसर यांचेकडे तक्रार दाखल करता येईल.

3. नोडल ऑफिसर यांचेकडून ग्राहकाच्या तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास ग्राहकास बँकिंग लोकपाल कार्यालयाकडे तक्रार दाखल करता येईल.

अद्यापपर्यंत सर्व तक्रारींची टिपण्णी मान्यतेसाठी मा. मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांचेकडे सादर केली जात होती मात्र विभागाकडे दाखल होणाऱ्या तक्रारींनुसार 'टेक्नोबेस्ड सुविधांबाबत' दाखल झालेल्या तक्रारी मा. उपमहाव्यवस्थापक यांचे अधिकारपरत्वे, 'इतर' प्रकारातील तक्रारी मा. सहमहाव्यवस्थापक यांचे अधिकारपरत्वे व 'सेवकांबद्दल/ मिळालेल्या ग्राहकसेवेबद्दल' च्या तक्रारी या मा. मुख्य कार्यकारी अधिकारी अधिकारपरत्वे मंजूर करण्यासंदर्भात बदल करण्यात आला आहे.

याउपरांत, एखाद्या तक्रारीबाबत मा. उपमहाव्यवस्थापक यांना मा. सहमहाव्यवस्थापक यांचे अभिमत घ्यावे असे वाटत असेल किंवा सदर विषय मा. मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांचेपर्यंत कळवावा असे वाटत असेल तरी त्यानुसार सदर विषय त्यांचेकडे कळविता येईल. तसेच मा. सहमहाव्यवस्थापक यांना मा. मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांचे अभिमत घ्यावे असे वाटत असेल किंवा सदर विषय मा. मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांचेपर्यंत कळवावा असे वाटत असेल तरी त्यानुसार सदर विषय त्यांचेकडे कळविता येईल. आपल्याकडे सादर झालेल्या एखाद्या तक्रारीबाबत अधिक चर्चा अथवा विचारविनिमय करावा असे वाटल्यास संबंधित अधिकारी आपल्या वरिष्ठांशी चर्चा/ विचार विनिमय करून त्यानुसार त्यावर निर्णय घेतला जाईल.

<u>ग्राहक संरक्षण – अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारामध्ये ग्राहकांची देयता मर्यादित करण्याबाबत धोरण</u>

इंटरनेट बँकिंग,मोबाईल बँकिंग IMPS,UPI व E-COM व रुपे क्लासिक वा प्लॅटीनम डेबिट कार्ड , Jet Pay(UPI) अशा प्रकारच्याच सेवा घेताना अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारासंदर्भात ग्राहकाची तक्रार दाखल झाल्यास ती सदर धोरणानुसार विचारात घेतली जाईल. त्यासाठी खातेदारास विहीत नमुन्यात आणि कालावधीत शाखेमार्फत वा ऑनलाइन अर्ज करावा लागेल. शाखा सदर अर्जास तक्रार क्रमांक देवून व रजिस्टरला नोंद करून त्यांची शिफारस कस्टमर केअर विभागाकडे पाठवेल. विभागाकडे प्रत्यक्ष वा मेलद्वारे तक्रार केल्यास तक्रारीची पोहोच SMS/MAIL ने दिली जाईल आणि विभागातही स्वतंत्र रजिस्टर ठेवले जाईल. शाखेस असा अर्ज प्राप्त झाल्यावर शाखा ग्राहकाचे ATM Card हे कायमस्वरूपी रद्द (Close)करेल व त्यास आवश्यकता असल्यास नवीन कार्डसाठी अर्ज घेईल. तसेच इंटरनेट बँकिंग संबंधाने त्याचा Password रद्द करून त्यास सदरची सेवा घ्यावयाची असल्यास नवीन Password I.B. Cell मार्फत दिला जाईल. या दोनही प्रकारात खातेदाराने संबंधित पोलीस स्टेशनकडे तक्रार सादर करून F.I.R.ची प्रत बँकेस देणे बंधनकारक राहील.

शाखेकडून प्राप्त तक्रारीबाबत ग्राहकाचे दायित्व तपासून १० दिवसाचे आत तक्रारीची रक्कम खात्यास जमा दिली जाईल.अशी रक्कम जमा दिल्याचा खातेदारास पत्रव्यवहार केला जाईल.त्यानंतर ९० दिवसांचे आत आवश्यक ती प्रक्रिया करून सदर गैरव्यवहारामध्ये ग्राहकाचे दायित्व नसल्याचे सिद्ध झाल्यास जमा केलेली रक्कम त्यास वापरण्यास उपलब्ध केली जाईल.

इंटरनेट बँकिंग,मोबाईल बँकिंग IMPS,UPI व E-COMM अश्या सेवा घेताना बँकेने ग्राहकासाठी DUAL FACTO AUTHENTICATION ची तरतूद केली आहे. तसेच या सेवांचे सुरक्षिततेच्या दृष्टीने ऑडीट देखील केले आहे व खातेदारांना त्या वापरासाठी सुरक्षित स्वरुपात उपलब्ध केल्या आहेत. याचाच अर्थ ग्राहकाने वर नमुद दक्षता न घेतल्यास गैरवापराचा धोका संभवतो,सबब सदर बाब जोवर ग्राहक बँकेस कळवत नाही तोवर त्याचे दायित्व हे पूर्णतः ग्राहकावर असून बँक अशा घटनांमध्ये त्यास रक्कम देणे लागत नाही तथापि अशी बाब कळविल्यानंतरही जर ग्राहकाचे नुकसान झाल्यास त्याचे दायित्व बँकेवर राहील.

रुपे क्लासिक वा प्लॅटीनम डेबिट कार्ड , Jet Pay(UPI) अश्या सेवा घेताना बँकेने ग्राहकासाठी DUAL FACTO AUTHENTICATION ची तरतूद केली आहे. तसेच बँकेचे एटीएम बसवताना व नंतर वापर करताना ते अधिक सुरक्षित राहील यासाठी दक्षता घेतल्या आहेत. ग्राहक साक्षरता अभियान आपली बँक सातत्याने विविध माध्यमातून करत आहे. तथापि ग्राहकाने त्याचेकडून अपेक्षित दक्षता न घेतल्यास गैरवापराचा धोका संभवतो,मात्र त्याचे दायित्व हे पूर्णतः ग्राहकावरती राहत नसल्याने बँक अशा घटनांमध्ये त्यास रक्कम देणे लागू राहील .

सर्व प्रकारच्या तंत्रज्ञानावर आधारित सुविधा घेणाऱ्या अधिकाधिक ग्राहकांना SMS Registration करणे अनिवार्य केले आहे व त्यानुसार ज्या खातेदारांनी नोंद केली आहे त्यांना प्रत्येक व्यवहाराचे SMS Alerts पाठविले जातात.तथापि काही जुन्या खातेदारांनी बँकेचे डेबिट कार्ड घेतले आहे मात्र त्यांच्याकडे मोबाईल नंबर नाही अथवा असल्यास त्याची बँकेकडे नोंद केली नाही अशा खातेदारांच्या बाबतीत त्यांच्या Debit Card वापराच्या सुविधा तात्पुरत्या स्थगित होतील .व त्याने बँकेकडे SMS Registration प्रक्रिया पूर्ण केल्यावर Debit Card परत वापरास दिले जाईल.मात्र जे खातेदार मोबाईल धारण करत नाहीत अथवा धारण करतात परंतु देऊ इच्छित नाहीत अशा प्रसंगी कार्डच्या वापराने निर्माण होणाऱ्या जोखमीचे दायित्व हे पूर्णतः ग्राहकावर असून बँक अशा घटनांमध्ये त्यास रक्कम देणे लागत नाही.

अनधिकृत व्यवहार /कार्डवरील गैरव्यवहार किंवा कार्ड चोरी झाल्यास बँकेस सूचना देण्यासाठी टोल फ्री क्रमांक सुविधा सकाळी ८.०० ते रात्री ११.०० पर्यंत (बँकेचे सुट्टीचे दिवस सोडून),कस्टमर केअर विभागाचे २ दूरध्वनी क्रमांक (कस्टमर केअर विभाग Landline क्रमांक, कस्टमर केअर विभाग अधिकारी मोबाईल क्रमांक)डेटा सेंटर व I.B.Cell यांचा दूरध्वनी क्रमांक तसेच बँकेच्या वेबसाईटवरील होम पेजवर Redressal of Complaints साठी Complaints Form उपलब्ध केला आहे. त्याद्वारे ग्राहकाने Online तक्रार दाखल करावी .तसेच उप महा व्यवस्थापक कस्टमर केअर यांचा मोबाईल क्रमांक शाखेच्या दर्शनी भागात प्रदर्शित केला आहे.

जे नवीन खातेदार मोबाईल धारण करत नाहीत अथवा धारण करतात परंतु देऊ इच्छित नाहीत किंवा बदललेला मोबाईल क्रमांक बँकेस कळवित नाहीत अशा प्रसंगी कार्डच्या वापराने निर्माण होणाऱ्या जोखमीचे दायित्व हे पूर्णतः ग्राहकावर राहील.व बँक अशा घटनांमध्ये त्यास रक्कम देणे लागत नाही. नवीन खातेदाराने खाते उघडते वेळी मोबाईल क्रमांक न दिल्यास त्यास तंत्रज्ञानावर आधारित कोणतीही सुविधा उपलब्ध होणार नाही.

प्रकरणी बँकेने तंत्रज्ञानावर आधारित व्यवहारांसाठी पर्याप्त सुरक्षा व्यवस्था/दक्षता /लेखापरीक्षण करून त्यामध्ये कमतरता राहणार नाही याची काळजी घेतली आहे. तंत्रज्ञानावर आधारित व्यवहारांवर NPCI यांचेमार्फत नियंत्रण केले जाते ज्यामध्ये एखादे ATM/POS टर्मिनल हे बाधित (compromised) झाले असल्यास त्याचा तपशिल बँकेस उपलब्ध केला जातो,ज्यातून बँक संबंधित ग्राहकास संपर्क करून त्याच्या व्यवहारांची खातरजमा करते आणि आवश्यकता असल्यास Pin/Card Change ची कार्यवाही ग्राहकास करण्यास सांगते.तसेच NPCI ने FRM Tool विकसित केले असून त्यातून जे व्यवहार जोखमीचे वाटतात त्याबाबत बँकेस सूचना दिली जाते व बँक संबंधित ग्राहकांकडून त्याची खातरजमा करते. असे असले तरी संगनमताने गैरव्यवहार झाल्याचे/दुर्लक्ष झाल्याचे /कमतरता असल्याचे सिद्ध झाल्यास तसेच त्रयस्थ व्यक्तीने गैरव्यवहार केल्यास – ज्यामध्ये ग्राहकाची व बँकेची काहीही त्रुटी नाही आणि अशी घटना ग्राहकाने ३ कामकाज दिवसात (Three Working Days) कळविल्यास बँकेची जबाबदारी असेल व बँक अशी रक्कम ग्राहकास परत करेल. ग्राहकाची घटना व त्याचा खातेप्रकार,व घटना घडल्याचे ४ ते ७ दिवसामध्ये बँकेस बाब निदर्शनास आणून दिल्याने त्यास देय असलेल्या रक्कमेचा रिझर्व्ह बँकेने तयार केलेला तक्ता बँक स्वीकृत करत आहे.

Maximum Liability of a Customer Table 1

Type Of Account	Maximum Liability Rs.
*BSBD Accounts	5,000/-
*All Other SB Accounts *Prepaid Payment Instruments and Gift Cards *Current/Cash Credit/Overdraft Accounts of MSMEs *Current Accounts/Cash Credit/Overdraft Accounts of Individuals with annual average balance (during 365 days preceding the incidence of fraud)/ limit up to Rs. 25 lakh * Credit cards with limit up to Rs. 5 lakh	10,000/-
All Other Current/Cash Credit/Overdraft Accounts	25,000/-

तथापि वरील तक्त्यातील All other Current/Cash Credit /Overdraft Accounts चे बाबतीत ज्यांना Rupay Debit Card दिले आहे त्यांना रु.२०,०००/- व ज्यांना Platinum Debit Card दिले आहे त्यांना रु.२५,०००/- (प्रतिदिन मर्यादा)एवढी रक्कम बँक देय राहील. तसेच इंटरनेट बँकिंग,मोबाईल बँकिंग IMPS,UPI व E-COMM साठी रु.२५,०००/- एवढी रक्कम बँक देय राहील. अशी घटना घडल्यानंतर ग्राहकाने बँकेस कळविल्यानंतर त्याचे ATM Card Block केले जाईल , Pin/Password Change करण्यास सांगितले जाईल व अशी कार्यवाही Preventive Action म्हणून केली जाईल.

७ कामकाज दिवसानंतर **ग्राहकाने गैरव्यवहाराची बाब बँकेस कळविल्यास ती बँकेने विचारात घेऊ नये व अशा प्रसंगी याचे दायित्व ग्राहकावरती राहील.**

Summary of Customer's Liability Table 2

Time taken to report the fraudulent transaction from the date of receiving the communication	**Customer's Liability (Rs.)**
Within 3 working days	Zero Liability
Within 4 to 7 working days	The transaction value or the amount mentioned in Table 1, whichever is lower
Beyond 7 working days	As per bank's Board approved policy

ज्याठिकाणी बँकेचे दायित्व निश्चित होत आहे तेथे तक्रार दाखल झाल्याच्या दिवसापासून कमाल १० कामकाज दिवसापर्यंत नुकसानीची रक्कम (प्रत्यक्ष नुकसान वा बँकेने निश्चित केलेली कमाल रक्कम यामधील कमीत कमी रक्कम) खातेदाराचे खाती जमा दिली जाईल जी त्यास पुढील ९० दिवस काढता येणार नाही. या ९० दिवसाच्या कालावधीत सदर गैरव्यवहाराची बँक शहानिशा करेल व ग्राहकाची काहीही चूक नसल्याचे निदर्शनास आल्यास सदर रक्कम त्यास काढता येईल. आपल्या बँकेमार्फत सध्या क्रेडीट कार्ड दिले जात नाही.डेबिट कार्ड आणि अथवा बँक खात्यात अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग गैरव्यवहार झाल्यास तक्रार दाखल झालेल्या दिनांकापासून ते रक्कम जमा करण्याच्या दिनांकापर्यंत होणाऱ्या कालावधीसाठी प्रचलित सेव्हिंग्ज व्याजदराने संबंधित नुकसान रक्कमेवर व्याज दिले जाईल.

2. COMPENSATION POLICY

नुकसान भरपाईची पॉलिसी तयार करणे मागचा बँकेचा हेतू (Object) :-

ठेव व कर्ज खात्यासाठी नियमांनुसार (मंजुरीनुसार) लागू असणारा व्याजदराचा बदल खात्यावर न करणे, चार्जेस चुकीचे नावे पडणे, कमी व्याज दिले जाणे, व्याज उशिरा जमा होणे, डीमॅट खातेसंदर्भात ग्राहकांनी दिलेल्या Delivery Instruction Slip चे पोस्टिंग/पासिंग करताना झालेल्या चुकीमुळे ग्राहकास भरावी लागणारी Auction Penalty इ. प्रकारच्या बँकेचे सेवेतील कमतरतेमुळे अथवा सेवकांच्या चुकीमुळे ग्राहकांना आर्थिक नुकसान झाल्यास त्यापोटी ग्राहकास विनाविलंब भरपाई बँकेने स्वतःहून करून देणे हे चांगल्या ग्राहक सेवेचे दृष्टीने आवश्यक आहे. आपण Banking Codes and Standards Board of India चे सभासद असलेने सदर संस्थेने तयार केलेले Code of Bank's Commitment to Customers हे आपल्या बँकेस बंधनकारक आहेत. सदर कोडनुसारदेखील ग्राहकास बँकेकडून ज्याचे मुल्यांकन केले जावू शकते अशी नुकसान भरपाई त्वरित दिली जाणेसाठी बँकेने पॉलिसी तयार करणेची अपेक्षा व्यक्त केलेली आहे. सदरची नुकसान भरपाई बँकेने स्वतःहून करून द्यावयाची असून त्यासाठी ग्राहकाने अर्ज / विनंती करणेची आवश्यकता नाही. यासंदर्भात शाखास्तरावर नक्की कशी कार्यवाही करावी याबाबत निश्चित धोरण ठरविणे आवश्यक आहे.

बँकेचे नुकसानभरपाईचे धोरणात पुढील नुकसानाचा अंतर्भाव करणेत आलेला असून त्यात नमूद केल्याप्रमाणे शाखांनी ग्राहकांना त्याची भरपाई करावयाची आहे :-

पॉलिसीत अंतर्भूत केलेले मुद्दे :-

ग्राहकाचे खात्यास रक्कम नांवे पडणे –

बँकेच्या चुकीमुळे ग्राहकाच्या खात्यास कोणत्याही प्रकारे चुकीची रक्कम नावे पडल्यास, बँकेच्या लक्षात सदर बाब आल्यास आवश्यक ती खातरजमा करून त्वरित त्याची दुरुस्ती करणेत यावी. सदरच्या चुकीच्या नावे पडलेल्या रकमेमुळे खात्यातील किमान शिल्लक राखल्या न गेल्यास त्यापोटी काही चार्जेस नावे पडल्यास त्याची त्वरित दुरुस्ती करावी. अशी चूक दुरुस्त होईपर्यंतचे झालेल्या कालावधीचे व्याज प्रचलित बचत ठेव व्याजदराने सदर रकमेवर देण्यात यावे.

केवळ खातेदारच चुकीचे नावे पडलेल्या रकमेबाबत बँकेकडे तक्रार करू शकतो. त्रयस्थ व्यक्तीने केलेल्या तक्रारीची दखल घेण्यात येणार नाही.

स्टॉप पेमेंटची सूचना असलेल्या चेकचे पेमेंट करणे –

ग्राहकाने चेकच्या स्टॉप पेमेंटची सूचना दिलेली असताना व त्याची नोंद बँकेच्या रेकोर्डवर असताना जर सदर चेकचे पेमेंट बँकेकडून केले गेले तर त्या रकमेची भरपाई त्वरित करणेत यावी.

विदेशी चलन विनियम सेवा –

ग्राहकाने विदेशातील बँकांचे भरलेल्या चेकची वसुलीसाठी आपली बँक सर्वतोपरी प्रयत्न करील. मात्र विविध देशांमधील बँकांच्या कार्यपद्धती या निरनिराळ्या असून त्यामध्ये एकसारखेपणा नसलेने ग्राहकांचे चेकची रक्कम जमा होणेच्या कालावधीची हमी देवू शकत नाही. मात्र खातेदाराने भरलेले असे चेक्स शाखेतून त्वरित म्हणजेच आवश्यक ती सर्व पूर्तता करून चेक भरलेपासून २४ तासांचे आत वसुलीसाठी पाठविणे आवश्यक आहे. असे चेक्स वसुलीस पाठविणेसाठी जर शाखेकडून विलंब झाला तर विलंब झालेल्या कालावधीचे व्याज बचत खात्याच्या व्याजदराने ग्राहकास द्यावे.

बाहेरगावच्या चेकच्या वसुलीस उशीर झाल्यास द्यावयाच्या व्याजाबाबत –

बाहेरगावच्या चेकच्या वसुलीस ठिकाणपरत्वे वेळ कमी-जास्त लागू शकतो. चेक टपालाने पाठविणेसाठी किमान १५ दिवसाचा कालावधी गृहीत धरणेत आलेला आहे. मात्र शाखेने असा चेक / कोणताही चेक वसुलीस प्राप्त झालेनंतर २४ तासांचे आत तो वसुलीसाठी पाठविणे आवश्यक आहे. तसेच त्यापोटी शाखेस मिळालेले प्रोसिडस मिळालेपासून २४ तासांचे आत संबंधित खातेदारांचे खात्यात जमा/नावे करणे अथवा योग्य त्याचा योग्य तो जमा-खर्च करणे आवश्यक आहे. सदर पद्धत न पाळल्यामुळे उशीर झाल्यास बँकेस त्यासाठी नुकसान भरपाई करणे आवश्यक राहणार आहे :-

(ए) विहित मुदतीपेक्षा १५ दिवसांपर्यंत जादा वेळ लागल्यास – जादा लागलेल्या कालावधीस बचत ठेव व्याजदरानुसार व्याज देणेत यावे.

(बी) विहित मुदतीपेक्षा १५ दिवसांपेक्षा जादा परंतु ९० दिवसांपर्यंत वेळ लागल्यास – जादा लागलेल्या कालावधीस बचत ठेव व्याजदरानुसार अथवा त्या कालावधीसाठी मुदत ठेवींना लागू असलेल्या व्याजदराने, यापैकी जे जादा असेल त्यानुसार व्याज देणेत यावे.

(सी) विहित मुदतीपेक्षा ९० दिवसांपेक्षा जादा वेळ लागल्यास – त्या कालावधीसाठी मुदत ठेवींना लागू असलेल्या व्याजदरापेक्षा अधिक २%, व्याज देणेत यावे.

(डी) सदरील चेक कर्ज खात्यात अथवा कॅशक्रेडीट खात्यात जर भरलेला असेल, म्हणजेच जमा चलन सदर पैकी खात्याचे असेल तर वर नमूद केलेल्या कालावधीनुसार कर्ज खात्याचे व्याजदराने व्याज परत देणेत यावे.

ग्राहकाने भरलेला चेक हरविल्यास –

ग्राहकाने भरलेला चेक हरविल्यास त्याची सूचना त्वरित संबंधित खातेदारास देण्यात येवून त्यांचेमार्फत सदर चेकचे स्टॉप पेमेंट संबंधित बँकेकडे ग्राहकाचे मदतीने करणेत यावे. त्याचप्रमाणे डुप्लीकेट चेक घेण्यासाठी बँकेमार्फत ग्राहकास सर्व प्रकारचे सहकार्य करणेत यावे. बँकेस त्यासाठी पुढीलप्रमाणे नुकसान भरपाई करणे आवश्यक राहणार आहे :-

(ए) ग्राहकास चेक हरविल्याची माहिती बँकेकडून निर्धारित वेळेत कळविणेस उशीर झाल्यास, असा कालावधी जर निर्धारित वेळेपेक्षा १४ दिवसांपर्यंत असेल तर जादा लागलेल्या कालावधीस बचत ठेव व्याजदरानुसार व्याज देणेत यावे.

(बी) याशिवाय डुप्लीकेट चेक मिळविणेसाठी लागणाऱ्या कालावधीस जास्तीत जास्त १५ दिवसांचे व्याज चेकच्या रकमेवर देणेत यावे.

(सी) याशिवाय ग्राहकास डुप्लीकेट चेक मिळविणेसाठी येणारा आवश्यक खर्चदेखील बँकेने दिला पाहिजे.

ग्राहकास डुप्लिकेट ड्राफ्ट देणेस उशीर झाल्यास –

ग्राहकाने सर्व बाबींची पूर्तता करूनदेखील शाखेमार्फत डुप्लिकेट ड्राफ्ट देणेस ३० दिवसांपेक्षा अधिक उशीर झाल्यास त्या कालावधीसाठी मुदत ठेवींना लागू असलेल्या व्याजदराने व्याज देणेत यावे.

ग्राहकाची पेन्शन जमा करणेस उशीर झाल्यास -

ग्राहकाची पेन्शनची रक्कम अथवा पेन्शनचे अॅरीअर्स जमा करणेसाठी यादी शाखेत आल्यानंतर त्याचा जमा-खर्च त्वरित करणेत यावा. शाखा कामकाज बंद होणेचे वेळेस शाखेस जर सदर यादी मिळाली असेल तर पुढील शाखा कामकाजाचे दिवशी ती जमा करणेत यावी. त्याप्रमाणे जर शाखेमार्फत कामकाज झाले नाही तर निर्धारित वेळेपेक्षा जादा झालेल्या कालावधीस बँक रेटपेक्षा अधिक दोन टक्के अशा व्याजदराने दंड व्याज ग्राहकांना देणेत यावे.

ग्राहकांचे पगार / अन्य संस्थांकडून येणाऱ्या रकमा जमा करणेस उशीर झाल्यास –

ग्राहकांचे पगार / अन्य संस्थांकडून येणाऱ्या रकमा (ठेवींवरील व्याज वगैरे) यापोटी भरलेले चेक्सची वसुली झालेनंतर त्याच दिवशी, अगर त्या दिवशीची ग्राहक कामकाजाची वेळ संपलेली असल्यास त्यापुढील बँकिंग कामकाजाचे दिवशी सदर रकमा संबंधित खातेदारांचे खात्यात जमा करणेत याव्यात.

जर ग्राहकाने त्यापोटी भरलेला चेक आपल्याच बँकेचा असेल (Transfer Entry असेल) तर त्यानुसार त्वरित आवश्यक जमा-खर्च करावा. अशा रकमा नावे टाकणेसाठी जर काही कारणाने खात्यामध्ये शिल्लक नसल्यास (भरलेले चेकची रक्कम जमा न झाल्यामुळे, अन्य चेक्स पास होवून गेल्यामुळे वगैरे) तर जेव्हा खात्यास रक्कम जमा होईल तेव्हा अथवा खातेदाराचे सुचनेनुसार कार्यवाही करावी. मात्र अशा वेळी खातेदाराची लेखी सूचना रेकोर्डवर घेणेत यावी. मात्र वरील बाबी करताना शाखेकडूनच उशीर झाला असेल तर जादा लागलेल्या कालावधीस बचत ठेव व्याजदरानुसार व्याज देणेत यावे.

NEFT रक्कम विहित मुदतीपेक्षा उशिरा जमा केल्यास –

ग्राहकाचे खात्यावर जमा होणेसाठी NEFT ची रक्कम बँकेकडे जमा होवूनही ती संबंधित ग्राहकाचे खात्यावर बँकेने जमा न केल्यास रेपो रेट पेक्षा २% अधिक व्याज ग्राहकास देणेत यावे. ग्राहकाने अशा प्रकारे उशीर झालेल्या कालावधीसाठी दंड व्याजाची मागणी न करतादेखील बँकेने स्वत:हून उपरोक्त प्रमाणे ग्राहकास भरपाई दिली पाहिजे.

होम सेव्हिंग कलेक्शन एजंट अथवा बँकेने नियुक्त केलेल्या प्रतिनिधीचे वर्तणुकीमुळे नुकसान झाल्यास –

होम सेव्हिंग कलेक्शन एजंट अथवा बँकेने नियुक्त केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांचे वर्तणुकीमुळे ग्राहकास कोणत्याही प्रकारचे नुकसान सोसावे लागल्यास व त्याबाबतची तक्रार ग्राहकाने बँकेकडे केल्यास त्याची त्वरित दखल घेण्यात येवून संबंधित होम सेव्हिंग कलेक्शन एजंट अथवा बँकेने नियुक्त केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांची सखोल चौकशी करणेत यावी. सदर कार्यवाही ७ दिवसांचे आत पूर्ण करून त्याची माहिती संबंधित ग्राहकास लेखी द्यावी. त्यापोटी ग्राहकास झालेल्या नुकसानीची भरपाई करणेत येवून सदर खर्च संबंधितांकडून वसूल करणेत यावा.

ग्राहकास कर्ज कागदपत्रे परत करणेस बँकेस उशीर झाल्यास –

ग्राहकाने बँकेकडून घेतलेले कर्ज पूर्ण केल्यानंतर सदर कर्जापोटी तारण घेतलेल्या मालमत्तेची कागदपत्रे, गहाणखत, टायटल डीड इ. कागदपत्रे १५ दिवसांचे आत परत करणे बंधनकारक आहे. सदर मुदतीमध्ये ग्राहकास सदर कागदपत्रे परत न केल्यामुळे ग्राहकास काही नुकसान झाल्यास त्याची जबाबदारी बँकेवर येणार आहे. **त्यानुसार सदर १५ दिवसांचे मुदतीत देता न आल्यास खातेदारास आर्थिक नुकसान भरपाईपोटी प्रतिदिन रु.१००/- व जास्तीतजास्त रु.१०००/- इतकी भरपाईची रक्कम द्यावयाची आहे. तसेच सदर कागदपत्रे बँकेच्या ताब्यातून हरविल्यास नवीन / डुप्लिकेट कागदपत्रे बनविणेसाठी येणारा सर्व खर्च हा बँकेने करावयाचा आहे. त्याचप्रमाणे सदर कार्यवाहीस लागणा-या कालावधीसाठी प्रतिदिन रु.१००/- व जास्तीतजास्त रु.१०००/- याप्रमाणे रक्कम खातेदारास स्वतंत्रपणे नुकसानभरपाईपोटी द्यावयाची आहे.**

मुदत ठेवींवरील व्याजाची रक्कम खातेदारास देणेस उशीर झाल्यास –

ग्राहकांनी बँकेकडे ठेवलेल्या मुदत ठेवींवरील व्याज खातेदारास मुदतीतच देणे आवश्यक आहे. व्याज अदा करणेचे दिवशी सुट्टी आल्यास त्यापुढील बँकिंग कामकाजाचे दिवशी सदर व्याज जमा केलेच पाहिजे. सदर व्याज जमा करणेस उशीर झाल्यास त्या कालावधीसाठी मुदत ठेवींना लागू असलेल्या व्याजदराने सदर रकमेवर व्याज द्यावयाचे आहे.

मुदत ठेवींवरील व्याज खातेदाराचे अन्य बँकेतील खात्यात जमा करावयाचे असल्यास व्याज अदा करणेचे दिवशी त्वरित सदर रक्कम NEFT / RTGS , ECS / PAY ORDER अथवा ग्राहकाचे अन्य सूचनेनुसार पाठविण्यात यावी. त्याचे आवश्यक रेकोर्ड शाखा दप्तरी ठेवावे. जर संबंधित व्याजाची रक्कम ECS / PAY ORDER अथवा ग्राहकाचे अन्य सूचनेनुसार पाठविण्यास आपल्या बँकेकडूनच उशीर झाला तर उशीर झालेल्या कालावधीसाठी संबंधित मुदत ठेवींस लागू असलेल्या व्याजदराने उशिरा दिल्या गेलेल्या रकमेवर व्याज द्यावयाचे आहे.

ATM सेवेतील कमतरतेबाबत –

बँकेच्या ATM मध्ये काही दोष उत्पन्न होवून खातेदाराच्या खात्यास रक्कम नावे पडूनही प्रत्यक्षात ती खातेदारास न मिळाल्यास, खातेदाराने त्याबाबतचा अर्ज केल्यानंतर बँकिंग कामकाजाच्या ७ दिवसांचे आत सदर रक्कम ग्राहकाचे खात्यास परत जमा केली गेली पाहिजे. विहित मुदतीत सदर रक्कम ग्राहकाचे खात्यास जमा न केल्यास संबंधित ग्राहकास प्रती दिवस रु.१००/- याप्रमाणे झालेल्या विलंब कालावधीचे व्याज देणेत यावे. ग्राहकाने घटना घडलेचे दिनांकापासून ३० दिवसांचे आतमध्येच बँकेकडे तसा अर्ज करणे बंधनकारक असून केवळ असेच ग्राहक विलंब कालावधीचे व्याज घेणेसाठी पात्र राहतील.

डिलीव्हरी इन्स्ट्रक्शन स्लीपचे चुकीचे पोस्टिंग अथवा पासिंग झाल्यास-

डिपॉझिटरी विभागातील डीमॅट खातेदारांनी त्यांचे खात्यातील शेअर्स विकल्यानंतर सदर शेअर्स ब्रोकरचे खात्यात ट्रान्सफर करणेसाठी विहित मुदतीत Delivery Instruction Slip विभागामध्ये आणून देणे आवश्यक असते. सदर Delivery Instruction Slip या एन्.एस.डी.एल.विभागामध्ये प्राप्त झाल्यानंतर सदर स्लीपचे पोस्टिंग व पासिंग केले जाते व त्यानुसार शेअर्स ब्रोकरचे खात्यात ट्रान्सफर केले जातात. सदरहू स्लीपचे पोस्टिंग करताना काही चूक होवून ती संबंधित अधिकाऱ्यानेही पास केल्यास शेअर्स ट्रान्सफर होवू शकत नाहीत व त्यामुळे सदर खातेदारास Auction

Penalty (शेअर्सच्या भावामधील फरकाच्या जास्तीत जास्त २०%) भरावी लागते. जर अशा प्रकारे बँकेकडून काही चूक झाल्यास संबंधित खातेदारास प्रत्यक्ष भराव्या लागलेल्या रकमेइतकी भरपाई देणेत यावी.

बँकेच्या नियंत्रणाबाहेरील गोष्टींबाबत –

बँकेच्या नियंत्रणाबाहेर असलेल्या बाबींमुळे ग्राहकास जर काही नुकसान सोसावे लागले तर त्यासाठी बँक कोणत्याही प्रकारे जबाबदार राहणार नाही. यामध्ये यादवी युद्ध, सविनय कायदेभंग, अचानक केलेले आंदोलन, कामगारांमध्ये उत्पन्न झालेले तंटे, अपघात, आग, नैसर्गिक आपत्ती, अथवा "Act of God" इ.बाबींचा समावेश होतो. सामान्य परिस्थितीत उपलब्ध व कार्यरत असलेल्या बँकिंग मशिनरीज् त्याचप्रमाणे means of communication / all types of transportation वर असामान्य परिस्थितीमुळे बँकेचे नियंत्रण न राहिल्यामुळे ग्राहकांचे काही नुकसान झाल्यास अशा परिस्थितीत वर नमूद केलेली नुकसानभरपाई बँक देणार नाही.

ग्राहकास नुकसान भरपाई दिलेल्या बाबींचा तपशील मुख्यकचेरीस कळविणेबाबत –

वर नमूद केलेल्या बाबींस अनुसरून शाखास्तरावरून ग्राहकास नुकसान भरपाई दिल्यानंतर त्याची माहिती सविस्तर खुलासा तसेच शाखा शिफारशीसह त्वरित प्रशासन /पर्सोनेल विभागाकडे पाठविण्यात यावी. प्रशासन विभागाकडे उपलब्ध झालेली माहिती, शाखा शिफारस, सेवकाची चूक इ. बाबींचा विचार करून शाखेस प्रशासन विभागामार्फत आवश्यक निर्देश देणेत येतील.

पॉलिसीमध्ये बदल / सुधारणा करणेचे अधिकार –

सदर नुकसानभरपाईचे पॉलिसीमध्ये आवश्यकता वाटेल त्यावेळेस बदल / सुधारणा करणेचे अधिकार बँकेने राखून ठेवलेले असून कोणतीही पूर्वसूचना न देता बँक ते बदलू शकते.

Right to defend Bank before any Forum:

सदर नुकसानभरपाईचे पॉलिसीनुसार शाखांनी कार्यवाही केल्यामुळे अथवा न केल्यामुळे ग्राहक समाधानी नसल्यास तो विभाग प्रमुख – कस्टमर केअर विभाग यांचेकडे याबाबत दाद मागू शकतो. विभाग प्रमुख – कस्टमर केअर विभाग यांनी दिलेल्या निर्णयास तो बँकेचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांचेकडे अपील करू शकतो. सदर अपिलात मिळालेला निर्णय देखील ग्राहकास अमान्य असल्यास तो बँकिंग लोकपाल कार्यालयाकडे दाद मागू शकतो.

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारामध्ये ग्राहकांची देयता मर्यादित करण्याबाबत :

तंत्रज्ञानावर आधारित आर्थिक व्यवहार करताना बँकेचे दायित्व निश्चित होत असल्यास नुकसान भरपाई देण्याबाबत बँकेचे धोरण असून सर्व शाखा व बँकेच्या वेबसाईटवर उपलब्ध आहे.

3. CUSTOMER RIGHTS POLICY

1. Background

- The Customers Rights Policy enshrines basic rights of Customers of Janata Sahakari Bank Ltd., Pune and the responsibilities of the bank. The policy applies to all the products and services offered by the bank, whether provided across the counter, over phone, by post, through interactive electronic devices, on internet or by any other method.

ii) Customer Rights Policy comprising the following basic customer rights enshrined in the Charter of Customer rights:
   - Right to Fair Treatment
   - Right to Transparency and Honest Dealing
   - Right to Suitability
   - Right to Privacy
   - Right to Grievance Redress and Compensation

The Policy is framed based on the Model Customer Rights Policy issued by IBA.

2. **Who is the Customer?**

A customer is a person who is utilizing one or more of the services provided by the bank.

3. Objective

The main objectives of this policy are to ensure that:

- Both the customer and the bank have a right to be treated with courtesy. The customer will not be unfairly discriminated on the grounds such as gender, age, religion, caste and physical ability when offering financial products.
- The contracts or agreements that the bank frames are transparent easily understood and well communicated to the common person. The product's price, associated risks, terms and conditions that govern use over the product's life cycle and the responsibilities of the customer and the bank is clearly disclosed. The customer will not be subject to unfair business or marketing practices, coercive contractual terms or misleading representations. Over the course of the banker- customer relationship, the bank will not threaten the customer with physical harm, exert undue influence or engage in blatant harassment.
- The products offered to the customer are appropriate to the needs of the customer and based on the assessment of the customer's financial circumstances and understanding.
- Personal information of customers are kept confidential unless they are offered spefic consent to the bank or such information is required to be provide under the Law or it is provided for a mandated business purpose (viz. To credit information companies). Customers will be informed upfront about likely mandated business purposes. To protect customers' right from all kinds of communications, electronic or otherwise, which infringe upon their privacy.
- The customers' right to hold the bank accountable for the products offered and to have a clear and easy way to have any valid grievances redressed. The bank will communicate its policy for compensating mistakes, lapses in conduct, as well as non-performance or delays in performance, whether causes by the bank or otherwise. Rights and duties of the customer will be laid out in the policy.

3. Philosophy and Policy

1. The Bank's Customer Right Policy is aimed at achieving the above objectives of having a transparent and comprehensive document setting out the rights of the customers.
2. The bank's philosophy is in extending quality customer service and to retain them for a long and mutually beneficial business relationship.

4. Customer Rights

4.1Right to Fair Treatment

In pursuance to the Right to Fair Treatment, the Bank will;

1. Promote good and fair practices by setting minimum standards in all dealings with the customers.
2. Promote fair and equitable relationship between the bank and the customer.
3. Train the staff attending to customers, adequately and appropriately.
4. Ensure that staff members attend to customers and their business promptly and courteously.
5. Treat all customers fairly and not discriminate against any customer on grounds such as gender, age, religion, caste, literacy, economic status, physical ability etc.
6. Ensure that the above principle is applied while offering all products and services
7. Ensure that the products and services offered are in accordance with relevant laws and regulations.

While the bank shall endeavor to provide its customers with hassle free and fair treatment, customers are expected to behave courteously and honestly in their dealings with bank.

Customers are encouraged to approach the bank's internal grievances redressal machinery with their grievances for resolution. After exhausing all their remedies, customers are encouraged to approach alternate fora with their grievances.

1. Right to Transparency, Fair and Honest Dealing

The Bank will;

1. Ensure complete transparency so that the customer can have a better understanding of what he/she can reasonably/ fairly expect from the bank.
2. Ensure that the bank's dealings with the customer rest on ethical principles of equity, integrity and transparency.
3. Provide customers with clear information about the products and services, terms and conditions, interest rates and service charges in simple and easily understandable language and with sufficient information to enable the customer to make an appropriate and informed choice of products.
4. Ensure that all terms and conditions are fair and set out the respective rights, liabilities and obligations clearly in plain and simple language..
5. Make known the key risks associated with the product as well as any features that may especially disadvantage the customer. Most Important Terms and Conditions associated with the product or service will be clearly brought to the notice of the customer while offering the product.
6. Provide information on interest rates, fee and charges on the Notice Board and display on the website. A copy will be made available to customers for perusal.
7. Give details of all charges in the Schedule of Charges, as applicable to the products and services chosen by the customer.
8. Inform the customer any change in the terms and conditions through a letter, email or SMS as agreed by the customer, at least one month prior to the revised terms and conditions becoming effective.
9. Ensure that such changes are made only with prospective effect after a month's notice. Changes made without giving such notice, which is favourable to the customer, will notify the change

within 30 days of such change. If the change is advaerse to the customer, prior notice of minimum 30 days will be provided and the customer may be provided options – to close the account or switch to any other eligible account without having to pay the revised charge or interest within 60 days of such notice.

10. Provide information about the penalties liveable in case of non-observance / breach of any of the terms and conditions governing the product/ services chosen by the customer.
11. Display on the bank's website the bank's Policies on Deposits, Cheque Collection, grievance Redressal, Compensation and Collection of Dues and Security Repossession.
12. Make every effort to ensure that the staffs dealing in a particular product is properly trained to provide relevant information to customers fully, correctly and honestly.
13. Ensure to communicate to the applicant the time period about the acceptance/non-acceptance of applications submitted for availling a product/ service and convey in writing the reasons for not accepting/ declining the application.

Xiv. Communicate unambiguously the information about:

a) Discontinuation of particular products.

b) Relocation of our office.

c) Changes in working hours.

d) Change in telephone numbers.

f) Closure of any office or branch.

- With advance notice of at least 30 day. The bank will ensure that disclosure of information is an on-going process through the cycle of the product/ relationship and will be diligently followed. The bank will ensure that information on all changes are made known to the customer upfront.

XV. Advise the customer at the time of selling the product of the rights and obligations embedded in law and / or banking regulation including the need to report any critical incidents that the customer suspect, discover or encounter.

xvi. When approached by the customer for availing a product or service, the staff shall provide all relevant information related to the product /service and also provide direction to informational resources on similar products available in the market with a view to enable the customer to make an informed decision.

Xvii. Not terminate a customer relationship without giving reasonable or contractual prior notice to the customer.

Xviii. Assist the customer in all available ways for managing his / her account, financial relationship by providing regular inputs in the bank's realms such as account statements / passbooks, alerts, timely information about the product's performance, term deposits maturity etc.

Xix. Ensure that all marketing and promotional material is clear and not misleading.

Xx. Not threaten the customer with physical harm, exert influence or engage in behaviour that would reasonably be construed as unwarranted harassment. The bank will ensure adherence only to the normal appropriate business practices.

Xxi. Ensure that the fee and charges of products/services and its structure are not unreasonable to the customer.

4.3 Right to Suitability

In pursuance of the right to suitability, the bank will;

Ensure that it has Management Committee/ Board approved policy for assessing suitability of products for customers prior to sale.

I. Endeavour to make sure that the product or service sold or offered is appropriate to the customer's needs and not inappropriate to the customer's financial standing and understanding based on the assessment made by it. Such assessment will be appropriately documented for records.

II. Sell third party products only if the bank is authorised to do so and after having a board approved policy for marketing and distributing third party financial products.

III. Not compel a customer to subscribe to any third party products as a quid-pro-quo for any service availed from the bank.

IV. Ensure that the products being sold or service being offered are in accordance with extant rules and regulations.

V. Inform the customer about his responsibility to promptly and honestly provide all relevant and reasonable information that is sought by the bank to enable the bank to enable the bank to determine the suitability of the product to the customer.

4.4 Right to Privacy

In pursuance to the Right to Privacy, the bank will;

Treat customer's personal information as private and confidential (even when the customer is no longer banking with us) and NOT disclose such information to any other individual / institutions, including subsidiaries / associates, tie-up institutions etc. For any purpose, unless;

a) The customer has authorised such disclosure explicitly in writing

b) Disclosure is compelled by law / regulation

c) Bank has duty to the public to disclose i.e. in public interest.

d) Bank has to protect its interest through disclosure.

e) It is for regulatorily mandated business purpose such as disclosure of default to credit information companies or debt collection agencies.

i. Ensure such likely mandated disclosures be communicated immediately to the customer in writing.

ii. Shall not use to share customer's personal information for marketing purpose, unless the customer has specifically authorized it.

4.5 Right to Grievance Redress and Compensation

In pursuance to the Grievance Redress and Compensation Right, the bank will;

i. Deal sympathetically and expeditiously with all things that go wrong
ii. Correct mistakes promptly
iii. Cancel any charge that has been applied wrongly and by mistake.
iv. Compensate the customer for any direct financial loss that might have been incurred by the customer due to its lapses

The bank will also;

i) Place in public domain (website) the Customer Grievance Redressal policy, including the grievance redressal mechanism.

ii) Place on its website the Compensation Policy for delays / lapses in conducting/ setting customer transactions within the stipulated time and in accordance with the agreed terms of contract

iii) Ensure to have robust and responsive grievances redressal procedure and clearly indicate the grievance resolution authority who shall be approached by the customer

iv) Make grievances redressal mechanism easily accessible to customers.

v) Advise the customer about how to make a complaint, to whom such a complaint is to be made, when to expect a reply and what to do if the customer is not satisfied with the outcome.

vi) Display name, contact details of the Grievances Redressal Authority / Nodal Officer. The time of resolution of complaints will be displayed.

vii) Inform the complainant of the option to escalate his complaint to the banking Ombudsman if the complaint is not redressed within the pre-set time.

viii) Place in the public domain information about Banking Ombudsman Scheme.

ix) Display at customer contact points the name and contact details of the banking Ombudsman under whose jurisdiction the branches falls.

Further the bank will;

i. Acknowledge all formal complaints (including complaints lodged through electronic means) within three working days and work to resolve it within a reasonable period, not exceeding 30 days. The 30 days period will be reckoned after all the necessary information sought from the customer is received.
ii. Provide the aggrieved customers with the details of the Banking Ombudsman Scheme for resolution of a complaint if the customer is not satisfied with the resolution of a report or with the outcome of the dispute handling process.

Additionally, the bank will;

a) Clearly spell out, at the time of establishing a customer relationship, the liability for losses, as well as the rights and responsibilities of all parties, in the event of products not performing as per specifications or things going wrong. However, the bank will not be liable for any losses caused by extraneous circumstances that are beyond its reasonable control.

b) Ensure the customer is refunded without delay and demur, if it cannot show beyond reasonable doubt to the customer on any dispute transaction.

5. **Review**

At a minimum, this policy will be reviewed annually.