निष्पक्ष आचार संहिता

	तपशील	पृष्ठ क्र
1.1	आरबीएल बँकेच्या निष्पक्ष आचार संहितांचे उद्दिष्ट	4
2.1	आरबीएल बँकेच्या ग्राहकांच्या प्रति मुख्य जबाबदाऱ्या	5
3.1	शुल्कांची अनुसूची	10
4.1	थकबाकी गोळा करणे	11
5.1	क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (सीआयसी) ना अहवाल देणे	11
	निष्पक्ष आचार संहिता - बँकिंग	
1.1	बँकिंग ग्राहकांसाठी निष्पक्ष आचार संहितेचे उद्दिष्ट आणि उपयुक्तता	12
2.1	उत्पादन विषयी माहिती, अर्ज, वारस नेमणूक आणि खाते हस्तांतर प्रक्रिया	12
3.1	व्याज दर	13
4.1	अटी आणि नियम	13
5.1	कार्ड, पिन आणि चेक बूक जारी करणे	14
6.1	रोख व्यवहार	15
7.1	क्लीअरिंग सायकल / संकलन सेवा	15
8.1	जारी केलेला धनादेश	16
9.1	पॉझिटिव पे सिस्टम	16
10.1	डायरेक्ट डेबिट आणि स्टँडिंग इंस्ट्रक्शन्स (स्थायी सूचना)	16
11.1	देयक रद्द करणे	16
12.1	देशांतर्गत पैसे पाठवणे	17
13.1	विदेशात देय असणारे धनादेश	17
14.1	अधिकृत कार्यालयांद्वारे पुरवल्या जाणाऱ्या परकीय चलन सेवा	17
15.1	सेफ डिपॉझिट लॉकर	17
16.1	खात्याचे स्टेटमेंट्स	18
17.1	ग्राहकाच्या खात्याचे संरक्षण	19
18.1	इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग सुविधा वापरताना घ्यायची काळजी	20
19.1	इतर खबरदारी	21
20.1	नुकसानीची जबाबदारी	21
	क्रेडिट कार्डांसाठी निष्पक्ष आचार संहिता	
1.1	क्रेडिट कार्डांसाठी निष्पक्ष आचार संहितांचे उद्दिष्ट	22
2.1	उत्पादन माहिती आणि ग्राहक अर्जाची प्रक्रिया	22
3.1	अर्ज पडताळणी आणि क्रेडिट मूल्यमापन प्रक्रिया	23
4.1	क्रेडिट कार्ड जारी करणे, सक्रिय करणे आणि रद्द करणे	23
5.1	बिलिंग धोरण	24

6.1	विक्री आणि मार्केटिंगची नीतितत्वे	**25**
7.1	ग्राहकाच्या खात्याचे संरक्षण करणे	**25**
	भाग 1 - किरकोळ कर्ज	
1.1	किरकोळ कर्जासाठी निष्पक्ष आचार संहितांचे उद्दिष्ट	**27**
2.1	उत्पादन माहिती आणि ग्राहक संपादन प्रक्रिया	**27**
3.1	कर्ज मूल्यमापन प्रक्रिया	**28**
4.1	कर्ज करार आणि वितरण प्रक्रिया	**28**
5.1	व्याज दर आणि शुल्क	**29**
6.1	वाटपानंतर पर्यवेक्षण	**30**
7.1	इतर वचनबद्धता	**30**
	भाग 2 - मायक्रोफायनांस कर्ज	
1.1	मायक्रोफायनांस कर्जांना लागू होणारी मार्गदर्शक तत्वे	**31**

आरबीएल बँकेच्या निष्पक्ष आचार संहिता

1.1 आरबीएल बँकेच्या निष्पक्ष आचार संहितांचे उद्दिष्ट

आरबीएल बँकेची निष्पक्ष आचार संहिता एक स्वैच्छिक संहिता आहे आणि मार्गदर्शक सूचना आणि तत्वांचे मांडणी निश्चित करते ज्यांचे बँक आपल्या ग्राहकांसोबत आपल्या व्यवहारांमध्ये पालन करते. सदर संहितेचे मुख्य उद्दिष्ट आहे बँकेच्या कार्यपद्धती प्रामाणिक, नैतिक, आणि निष्पक्ष आहेत याची खात्री करणे. ही संहिता ग्राहकांना एक स्पष्ट आणि सुगम पद्धतीने बँकेची उत्पादने आणि सेवा, फी आणि शुल्क, इतर संबंधित तपशीलांविषयी माहिती देते. यामध्ये तक्रार निवारण करण्याची प्रक्रिया सुद्धा नमूद केलेली आहे आणि खात्री करते कि ग्राहकांच्या तक्रारी तत्परतेने आणि निष्पक्षपणे हाताळल्या जातात. निष्पक्ष आचार संहिता ग्राहकांचा बँकेवर विश्वास आणि भरवसा निर्माण करण्यात मदत करते आणि बँक आणि त्याच्या ग्राहकांमध्ये एक दीर्घकालीन संबंधासाठी एक मजबूत पाया स्थापित करते.

1.1.1 पारदर्शकता निश्चित करणे: सदर निष्पक्ष आचार संहिता आरबीएल बँक आणि आपल्या ग्राहकांमधील सर्व व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता निश्चित करण्यासाठी एक मांडणी निश्चित करते. यामध्ये व्याज दर, फी आणि शुल्क, अटी आणि नियम, आणि इतर कोणत्याही संबंधित माहितीविषयी स्पष्ट आणि संपूर्ण माहिती देण्याचा समावेश आहे ज्यांची ग्राहकांना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी आवश्यकता असते.

1.1.2 ग्राहकांना निष्पक्ष वागणूक देणे: या निष्पक्ष आचार संहितेची रूपरेषा अशी हे कि ग्राहकांसोबत निष्पक्षपणे आणि कोणताही भेदभाव न करता वागले पाहिजे. यामध्ये सेवा समानरित्या उपलब्ध करून देणे, सर्व ग्राहकांसोबत आदर आणि सन्मानाने वागणे, आणि अयोग्य किंवा फसव्या मानल्या जाणाऱ्या कोणत्याही पद्धती टाळणे यांचा समावेश आहे.

1.1.3 सोपे आणि कुशल तक्रार निवारण सक्षम करणे: ही निष्पक्ष आचार संहिता ग्राहकांकरीता तक्रार नोंदवण्यासाठी आणि या तक्रारींचा वेळेवर आणि कुशलतेने उपाय देण्यासाठी एक व्यवस्था स्थापन करते. ही संहिता याची सुद्धा खात्री करते कि ग्राहकांना निवारण मिळवण्याच्या त्यांच्या अधिकारांविषयी आणि असे करण्याच्या प्रक्रियेविषयी माहिती दिली जाते.

1.1.4 ग्राहक माहितीची अनिवार्य सुरक्षा: ही निष्पक्ष आचार संहिता सर्व ग्राहक माहिती सुरक्षित असणे आणि गोपनीय ठेवणे अनिवार्य करते. यामध्ये सर्व लागू माहिती गोपनीयता कायद्यांचे आणि नियमांचे पालन करणे आणि ग्राहक डेटाचा अनधिकृत उपयोग किंवा गैरवापर टाळण्यासाठी योग्य उपाययोजनांची अंमलबजावणी करणे समाविष्ट आहे.

1.1.5 नियमांचे पालन सुनिश्चित करणे: ही निष्पक्ष आचार संहिता हे सुनिश्चित करते की बँक सर्व संबंधित कायदे, नियम आणि बँकिंग संचालन आणि ग्राहक संरक्षणाशी संबंधित मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करते.

ग्राहकाला या संहितेविषयी काहीही चौकशी करायची असल्यास किंवा आमच्या सेवांविषयी काही प्रतिसाद असल्यास, ते खालील पत्त्यावर नोडल अधिकारी - आरबीएल बँक लिमिटेडशी संपर्क करू शकतात:

आरबीएल बँक लिमिटेड,
युनिट क्र. 306-311,
तिसरा मजला, जेएमडी मेगापोलिस, सेक्टर - 48, सोहना रोड,
गुरुग्राम - 122018, हरियाणा
फोन नं - 022 6232 7777

2.1 आरबीएल बँकेच्या ग्राहकांच्या प्रति मुख्य जबाबदाऱ्या

2.1.1 निष्पक्षता आणि पारदर्शकतेची तत्वे: आरबीएल बँक आपला व्यवसाय सचोटीने, प्रामाणिकपणाने आणि निष्पक्षतेने करण्यासाठी आणि आपल्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवी वागण्यासाठी प्रतिबद्ध आहे. खालील प्रमुख तत्वे आहेत ज्यांचे बँक पालन करते: -

2.1.1.1 जाती, लिंग, वंश, आवड, किंवा आर्थिक स्थितीच्या आधारे कोणताही भेदभाव नाही. आरबीएल बँक आपल्या सर्व ग्राहकांसोबत त्यांची जात, धर्म, लिंग, आवड, किंवा आर्थिक स्थितीचा विचार न करता, निष्पक्षपणे आणि समानतेने वागण्यासाठी प्रतिबद्ध आहे. बँक आपल्या सर्व ग्राहकांना समान संधी उपलब्ध करून देण्यावर आणि त्यांच्या हिताचे रक्षण करण्याची खात्री करण्यावर विश्वास ठेवते.

2.1.1.2 कायदे आणि विनियमांचे पालन: आरबीएल बँक खात्री करते की बँकेची सर्व उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांचे पालन करतात.

2.1.1.3 कोणत्याही अयोग्य किंवा फसव्या पद्धती नाही: आरबी बँक हे निश्चित करते की बँक कोणत्याही अयोग्य किंवा फसव्या पद्धतींमध्ये सहभागी होणार नाही जे आमच्या उत्पादनांचे किंवा सेवांचे चुकीचे वर्णन करणे, किंवा फी आणि शुल्क लपवणे किंवा अस्पष्ट ठेवणे.

2.1.1.4 सचोटी आणि पारदर्शकतेची तत्वे: आरबीएल बँक निश्चित करते कि बँक आणि तिचे कर्मचारी, एजंट्स, आणि भागीदार सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांचे पालन करतात.

2.1.1.5 या संहितेमध्ये नमूद आश्वासने आणि मानकांची पूर्तता करणे: आरबीएल बँक निश्चित करते कि बँकेद्वारे दिली जाणारी सर्व उत्पादने आणि सेवा तसेच बँकेच्या कर्मचारी आणि आपल्या प्रतिनिधींद्वारे पालन केल्या जाणाऱ्या प्रक्रिया, आणि पद्धती या संहितेमध्ये नमूद केलेल्या आश्वासनं आणि मानकांची पूर्तता करतात.

2.2.1 ग्राहक शिक्षणाची तत्वे: आरबीएल या मार्गांनी आपल्या ग्राहकांना आर्थिक उत्पादने आणि सेवा कशाप्रकारे काम करतात हे समजण्यात मदत करेल: -

2.2.1.1 समजण्यासाठी सोप्या पद्धतीने माहिती देणे: आरबीएल बँक खात्री करते कि ग्राहकांना कोणत्याही फी आणि शुल्क, व्याज दर, आणि इतर संबंधित अटी आणि नियमांसह आपल्या उत्पादने आणि सेवांविषयी आवश्यक सर्व माहिती स्पष्ट आणि मुद्देसूदपणे दिलेली आहे, तसेच ती समजण्यासाठी सरळ आणि सोप्या पद्धतीने उपलब्ध करून दिली जाईल.

2.2.1.2 ग्राहक शिक्षण: बँक आपल्या ग्राहकांना बँकेद्वारे दिल्या जाणाऱ्या उत्पादने आणि सेवांशी संबंधित विशेषता, लाभ, आर्थिक परिणाम, आणि जोखीम स्पष्ट करण्यासाठी प्रतिबद्ध आहे.

2.2.1.3 ग्राहकांना अधिक चांगले निवडण्यात मदत करणे: बँक आपल्या ग्राहकांसाठी अशी उत्पादने आणि सेवा निवडण्यासाठी प्रसिद्ध आहे जे त्यांच्या आवश्यकता पूर्ण करतात/ आवश्यकतांशी योग्य प्रकारे जुळतात, जेव्हा बँक कर्मचारी/ संबंधित त्यांना मदत करतात. जर संभाव्य ग्राहक डिजिटल पद्धतीने अर्ज करत असेल, तर संभाव्य ग्राहक उत्पादनाच्या विशेषता आणि फायद्यांच्या आधारे स्वतः निवड करेल.

2.2.1.4 योग्य आणि रास्त प्रमोशनल साहित्य: आरबीएल बँक निश्चित करते कि सर्व जाहिरात आणि प्रमोशनल साहित्य स्पष्ट, योग्य, रास्त आहे आणि दिशाभूल करणारे नाही.

2.2.1.5 **अचूक आणि वेळेवर माहिती प्रकट करणे:** बँक खात्री करते कि अटी आणि नियम, लागू शुल्क अचूकरित्या आणि वेळेवर उघड केले जातात.

2.3.1 **सौजन्य, कार्यक्षमता आणि विवाद निराकरणाची तत्वे:** बँक खात्री करेल की ती आपल्या ग्राहकांना सौजन्यपूर्ण आणि कुशल सेवा देते आणि तसेच तिचे कर्मचारी / प्रतिनिधी आपल्या उत्पादने आणि सेवांविषयी चांगल्याप्रकारे प्रशिक्षित आणि जाणकार आहेत. बँक हे निश्चित करण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न करेल कि आपल्या ग्राहकांना बँकेसोबत व्यवहार करताना सुखद संवादाचा अनुभव येईल; मात्र, जर काही अनपेक्षित घडते, तर बँक ते याद्वारे लगेचच आणि सहानुभूतीपूर्वक हाताळेल:

2.3.1.1 **ग्राहकाचा अभिप्राय:** आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना अभिप्राय देण्यासाठी अनेक मार्ग उपलब्ध करून देईल. यामध्ये बँकेच्या शाखा, कॉल सेंटर, किंवा बँकेच्या वेबसाइटवर वर उपलब्ध ऑनलाइन फीडबॅक फॉर्म इत्यादीचा समावेश असेल परंतु हे इतकेच मर्यादित नाही.

2.3.1.2 **ग्राहकाची विनंती, प्रश्न:** बँकेच्या प्रक्रियेनुसार ग्राहकांचा आवाज ऐकला जातो आणि त्याचे कुशलतेने उत्तर दिले जाते याची बँक खात्री करेल.

2.3.1.3 **ग्राहकाच्या तक्रारी:** आरबीएल बँक निश्चित करेल की ती आपल्या ग्राहकाला तक्रार नोंदवण्यात मार्गदर्शन आणि मदत करते आणि बँकेच्या तक्रार निवारण व्यवस्थेनुसार त्याचे निराकरण करते.

2.3.1.4 **पोच आणि परस्पर संपर्काचा कालावधी:** बँक सर्व ग्राहकांचे प्रश्न, विनंती आणि तक्रारींची पोच देते आणि निश्चित कालावधीमध्ये सोडवण्याच्या प्रयत्नांसह, निराकरणाचा कालवधी कळवते.

2.3.1.5 **बँक शुल्क परत करणे:** बँकेद्वारे आपल्या ग्राहकाकडून चूकीने आकारलेले कोणतेही बँक शुल्क परत केले जातील याची बँक खात्री करेल.

2.3.1.6 **चूक स्वीकारणे आणि सुधारात्मक कृती:** आरबीएल बँक निश्चित करेल की ती बँकेच्या चूका, कोणतीही असल्यास, स्वीकारते, आणि त्या सोडवण्यासाठी योग्य आणि तात्काळ सुधारात्मक उपाय लागू करते.

2.3.1.7 **अनेक तक्रार निवारण मंचांसह ग्राहकांना मदत करणे:** बँकेचे ग्राहक बँकेद्वारे दिलेल्या तक्रारीच्या उपायांनी संतुष्ट नसल्यास, ते त्यांच्या तक्रारी कशाप्रकारे पुढे घेऊन जाऊ शकतात याबद्दल त्यांना शिक्षित करणे आरबीएल बँक निस्चित करेल. तक्रारी पुढे नेण्याची सविस्तर सारणी बँकेच्या शाखांमध्ये आणि आपल्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केलेली आहे.

2.4.1 **उत्पादनाच्या योग्यतेची तत्वे:** बँक आपल्या ग्राहक/ संभावित ग्राहकांच्या गरजांसाठी योग्य असलेली उत्पादने आणि सेवा विकसित करेल आणि त्यांच्या आर्थिक गरजा, गुंतवणूकीची उद्दिष्टे, जोखीमची सहनशीलता, पसंती, आणि इतर संबंधित घटकांच्या मूल्यमापनाच्या आधारे, जेथे लागू असेल तेथे, त्यांना दिल्या जातील. बँक याद्वारे आपल्या ग्राहकांना योग्य उत्पादने उपलब्ध करून दिल्याची खात्री करेल:

2.4.1.1 **स्पष्ट अपेक्षा निश्चित करणे:** आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना सर्व उपयुक्त आणि योग्य माहिती, तात्काळ, पूर्णपणे, आणि प्रामाणिकपणे देण्याच्या त्यांच्या जबाबदारीविषयी कळवेल, जसे की बँकेद्वारे विनंती केलेली आहे, जेणेकरून ते उत्पादनाची योग्यता आणि उपयुक्तता निश्चित करू शकतील जे ते देऊ शकतात. विशिष्ट प्रकारची माहिती जी एखाद्या विशिष्ट

उत्पादनाची योग्यता निश्चित करण्यासाठी उपयुक्त ठरू शकते त्यामध्ये सामान्यतः ग्राहकाची आर्थिक परिस्थिती (नियमित उत्पन्न, मालमत्ता इत्यादी) आणि त्याची आर्थिक उद्दिष्टे, गुंतवणुकीची उद्दिष्टे (रिस्क प्रोफाइल, ज्यामध्ये पसंती निवडण्याच्या जोखीमचा समावेश आहे इत्यादी) आणि/किंवा गुंतवणूकीच्या क्षेत्रातील ज्ञान/अनुभवाची पातळी (सेवांचे प्रकार, स्वरुप, प्रमाण, व्यवहारांची वारंवारता इत्यादी) यांचा समावेश असू शकतो.

2.4.1.2 **विक्री प्रतिनिधिंची ओळख:** बँकेचे विक्री प्रतिनिधी जेव्हा कोणत्याही उत्पादनांची विक्री करण्यासाठी संभाव्य ग्राहकाशी संपर्क साधतात तेव्हा ते स्वतःची ओळख करून देतील. बँकेच्या विक्री प्रतिनिधीने अयोग्य वर्तन केल्याची ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, बँक विक्री प्रतिनिधीची ओळख करेल आणि तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी योग्य पावले उचलेल.

2.4.1.3 **उत्पादनायी योग्यता निश्चित करणे:** आरबीएल बँक निश्चित करेल कि बँक कर्मचारी/सहकारीच्या मदतीने झालेल्या विक्रीसाठी, ग्राहकाला देण्यात आलेले उत्पादन किंवा सेवा त्याच्या गरजा आणि आर्थिक स्थिती / साधनांसाठी योग्य आहे. जेथे संभाव्य ग्राहक डिजिटल पद्धतीने अर्ज करत असेल, तर संभाव्य ग्राहक उत्पादनाच्या विशेषता आणि फायद्यांच्या आधारे स्वतः निवड करेल.

2.4.1.4 **नियम आणि विनियमांचे पालन:** आरबीएल बँक खात्री करेल की विकली जाणारी उत्पादने किंवा दिल्या जाणाऱ्या सेवा, ज्यामध्ये तृतीय पक्षाच्या उत्पादनांचा समावेश आहे (यामध्ये त्यांच्या समूह/ सहकारी/ संस्था किंवा कंपन्यांचा समावेश आहे ज्यांच्यासोबत बँकेची भागीदारी/ वितरण/ रेफरल व्यवस्था असू शकते), प्रचलित नियम आणि नियमांनुसार आहेत आणि बँकेच्या अधिकृत उत्पादन पोर्टफोलिओचा एक भाग आहेत.

2.4.1.5 **कोणत्याही उत्पादन किंवा सेवेसाठी ग्राहकांना कोणतीही सक्ती नाही:** आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना कोणतेही उत्पादन किंवा सेवा खरेदी करण्यासाठी / सबस्क्राइब करण्यासाठी सक्ती करणार नाही ज्याची त्यांना आवश्यकता नाही, किंवा ते आपल्या स्वतःच्या इच्छेने सबस्क्राइब करू इच्छितात. यामध्ये अशा परिस्थितींचा समावेश आहे जेथे एखादे एकत्रित उत्पादन ग्राहकासाठी अधिक किफायतशीर किंवा फायदेशीर असू शकते.

2.4.1.6 **कोणत्याही तृतीय-पक्षाच्या उत्पादनांसाठी ग्राहकांना कोणतीही सक्ती नाही:** आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना बँकेकडून घेतलेल्या सेवेसाठी भरपाई म्हणून कोणतेही तृतीय-पक्षाचे उत्पादन सबस्क्राइब करण्यासाठी सक्ती करणार नाही. बँक विमा उत्पादने घेण्यासाठी आपल्या अर्जामध्ये संमती/असंमतीसाठी एक पर्याय देईल.

2.4.1.7 **योग्यतेच्या आधारे उत्पादनांचे मूल्यमापन**: बँक आपल्या ग्राहकांना त्यांच्या गरजा आणि आवश्यकतांनुसार उत्पादनाच्या विशेषता, शुल्क आणि त्यांच्या योग्यता समजून घेण्यास आणि त्यांचे मूल्यमापन करण्यास सांगेल.

2.5.1 **डेटा गोपनीयता आणि ग्राहक गुप्ततेची तत्वे:** आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांच्या वैयक्तिक आणि आर्थिक माहितीच्या गुप्ततेचा आणि गोपनीयता आदर करेल. बँक अशा माहितीच्या सुरक्षेसाठी सर्व आवश्यक उपाययोजना करेल, तसेच अशी माहिती कोणत्याही अनधिकृत तृतीय पक्षांना उघड केली जाणार नाही याची खात्री करेल. बँक आपल्या ग्राहकांच्या गुप्ततेचा आदर करेल आणि तसेच याचा यथायोग्य आदर आणि प्रशंसा करेल कि संभाव्य ग्राहकांसह काही ग्राहक विभिन्न ऑफर्स आणि प्रमोशनल योजनांचे किंवा बँकेद्वारे सादर केल्या जाणाऱ्या नवीन उत्पादने/सेवांचे अनावश्यक कॉल्स प्राप्त करू इच्छित नाही. -

2.5.1.1 डू नॉट कॉल रजिस्ट्री: आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना/ संभाव्य ग्राहकांना बँकेतील त्यांची "डू नॉट कॉल रजिस्ट्री (डीएनसीआर)" अद्ययावत करण्यासाठी संमती देण्यासाठी / अस्वीकार करण्यासाठी आणि त्यांच्या विनंतीवर योग्य कालावधीमध्ये कृती करण्यासाठी योग्य माध्यम म्हणजेच अर्ज भरून आणि डिजिटल माध्यमांद्वारे, शक्य तितक्या व्यावहारिकपणे, सक्षम करेल.

2.5.1.2 टेलीमार्केटिंग: जर बँकेचे टेलिमार्केटिंग कर्मचारी बँकेच्या कोणत्याही उत्पादनांच्या विक्रीसाठी किंवा विद्यमान ग्राहकाला ऑफरची विक्री करण्यासाठी फोनवर संपर्क करतात, तर कर्मचारी स्वतःची ओळख सांगेल आणि पुष्टि करेल कि तो/ती आरबीएल बँकेच्या वतीने बोलत आहे. भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (टीआरएआय) द्वारे जारी केलेल्या विषयांवरील निर्देश / नियमांचे टेलीमार्केटर्स पालन करत आहेत याची सुद्धा बँक खात्री करेल.

2.5.1.3 ग्राहक डेटा शेयर करणे: आरबीएल बँक हे निश्चित करेल की जोपर्यंत त्यांच्या ग्राहकांनी स्पष्टपणे मंजूरी दिलेली नाही, तोपर्यंत मार्केटिंगच्या उद्देश्यासाठी कोणत्याही तृतीय-पक्षाच्या एजन्सींसोबत (ज्यामध्ये त्यांच्या समूह/ सहकारी/ संस्था किंवा कंपन्यांचा समावेश हे) ज्यांच्यासोबत बँकेची भागीदारी/ वितरण/ रेफरल व्यवस्था असू शकते, किंवा आपली उत्पादने देऊ करण्यासाठी किंवा त्यांच्या मार्केटिंगसाठी प्रमोशनल कॉल्स करण्यासाठी आपल्या कर्मचारी/ एजंट्स सोबत बँक ग्राहकांची वैयक्तिक आणि/किंवा संपर्काची माहिती शेयर करणार नाही. मात्र, बँक वरील प्रमाणे कोणतीही माहिती फक्त "माहित असण्याच्या आवश्यकतेच्या आधारावर" आणि आपली नियामक/अनिवार्य जबाबदारी पार पाडण्यासाठी, अशा पक्षांसोबत शेयर करू शकते (उदाहरण, रिपोर्टिंग साठी क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्युरो, कर्ज वसूलीसाठी डीएसए / वसूली संस्था, जर तिला कायद्यानुसार माहिती देणे हे, जर माहिती उघड करणे जनतेच्या प्रति कर्तव्य आहे, बँकेच्या समजप्रमाणे माहिती देणे तिच्या किंवा ग्राहकाच्या हितासाठी आहे [उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी] इत्यादी)

2.5.1.4 ग्राहकाची माहिती गोपनीयेतसह हाताळणे: आरबीएल बँक हे निश्चित करेल की बँक, आपल्या विवेकाधिकाराने, काही कृती आउटसोर्स करू शकते (अशा उद्देश्यांसाठी योग्य मानलेल्या तृतीय पक्षांकडे), ज्यामध्ये डेटा प्रोसेसिंग/ सेवा/ संकलन/ विद्यमान ग्राहकांना विक्री इत्यादीचा समावेश आहे परंतु हे इतकेच मर्यादित नाही), किंवा जेथे मार्केटिंगच्या उद्देश्यासाठी तृतीय पक्षासोबत माहिती शेयर करण्यासाठी ग्राहकाद्वारे स्पष्टपणे संमती दिलेली आहे; असा तृतीय पक्ष वैयक्तिक माहिती त्याच पातळीवरील गोपनीयता आणि सुरक्षेने सांभाळेल जसे बँक करेल. आउटसोर्स केलेल्या एजन्सी (किंवा आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचारी/ डीएसए/ वसूली एजंट/ बँकिंग संपर्क प्रतिनिधी इत्यादी) द्वारे कोणत्याही अयोग्य वर्तणूकीसाठी आणि वेळेवर तक्रार निवारण करण्यासाठी बँक पूर्णपणे जबाबदार असेल.

2.5.1.5 सूचना: ग्राहकाद्वारे डीएनसीआर पसंती नोंदवलेली असूनही, आरबीएल बँक खालील बाबींसाठी (सूचक) आपल्या ग्राहकांसोबत संपर्क आणि संवाद करणे सुरु ठेवेल:

- ग्राहक सेवा - संबंधित प्रकरणे, संकलन आणि वसूली, व्यवहारांवर देखरेख इत्यादी
- नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार उत्पादनाच्या विशेषतांमध्ये सुधारणा/बदल

- बँकेविषयी कोणतेही शैक्षणिक/माहितीपूर्ण संदेश, जसे नवीन शाखा उघडणे, आर्थिक निष्कर्ष, मुख्य अधिकाऱ्याची नियुक्ती, पुरस्कार इत्यादी.
- फसवणूकवरील नियंत्रण इत्यादी विषयी सल्ले जे ग्राहकांच्या सामान्य हितासाठी आहेत.
- कोणतेही असेच प्रकरण, जे प्रमोशन्स किंवा ऑफर्सच्या स्वरुपाचे नाही.

2.6.1 **माहिती पुरवण्याची तत्वे:** आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना, त्यांना समजणाऱ्या भाषेमध्ये, पारदर्शक आणि अचूक माहिती पुरवण्याच्या तत्वांचे पालन करते. बँक खात्री करते कि आपल्या उत्पादने आणि सेवांशी संबंधित सर्व अटी आणि नियम, तसेच त्यांच्याशी संलग्न सर्व फी आणि शुल्क, ग्राहकांना सोप्या आणि स्पष्ट पद्धतीने समजावून सांगितले जातात. बँक ग्राहकांना व्याज दर, कर्जाच्या प्रक्रियेची वेळ, आणि परतफेडीच्या पर्यायांविषयी सुद्धा माहिती देते, जेणे करून ते संपूर्ण माहिती घेऊन निर्णय घेऊ शकतात. आरबीएल बँक हे सुद्धा निश्चित करते कि ग्राहकांद्वारे दिलेली माहिती गोपनीय ठेवलेली आहे आणि ग्राहकाच्या स्पष्ट संमतीशिवाय, कोणत्याही तृतीय पक्षासोबत शेयर केलेली नाही. माहिती पुरवण्याच्या आमच्या तत्वांनुसार, खालील गोष्टी करण्याचा बँकेचा प्रयत्न असेल:

2.6.1.1 **उत्पादन किंवा सेवेची माहिती:** आरबीएल बँक अशा उत्पादन किंवा सेवांच्या प्रमुख विशेषता स्पष्ट करणारी स्पष्ट माहिती देईल ज्यामध्ये ग्राहकाला रूची असू शकते/आहे.

2.6.1.2 **ग्राहकांच्या गरजांशी जुळणाऱ्या खाते सुविधांविषयी माहिती:** बँक देत असलेल्या आणि संभाव्य ग्राहकाच्या गरजा पूर्ण करू शकतील अशा कोणत्याही प्रकारच्या खाते सुविधेबद्दल बँक आवश्यक आणि पुरेशी माहिती पुरवेल.

2.6.1.3 **आपला ग्राहकास जाणून घ्या:** रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) द्वारे निर्धारित केलेल्या 'आपल्या ग्राहकाला जाणून घ्या' (केवायसी) मार्गदर्शक तत्वांनुसार बँकेने केवायसीच्या विविध परवानगी दिलेल्या पद्धतींसाठी बँकेने अवलंबलेल्या प्रक्रियेच्या अनुषंगाने बँक आवश्यक ती तत्परता बाळगेल.

2.6.1.4 **आवश्यक कागदपत्रे:** कायदेशीर, नियामक आणि अंतर्गत मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करण्याच्या उद्देशाने, ग्राहकाची ओळख, पत्ता, उत्पन्नाचे स्त्रोत, रोजगार इ. आणि वैधानिक प्राधिकरणांद्वारे विहित केलेले इतर कोणतेही दस्तऐवज (उदा. पॅन तपशील) यासंबंधी कोणती माहिती किंवा दस्तऐवज आवश्यक आहे याबद्दल बँक सल्ला देईल.

2.6.1.5 **ग्राहकाच्या विवेकबुद्धीनुसार पुरवलेली अतिरिक्त माहिती:** अर्जामध्ये ग्राहकाद्वारे दिलेल्या तपशीलांची, बँकेला आवश्यकता वाटेल त्यानुसार, बँक पडताळणी करेल/ प्रमाणित करेल. पुढेस, बँक ग्राहक आणि त्याच्या कुटुंबाविषयी अतिरिक्त माहितीची विनंती करू शकते जेणेकरून त्यांच्या प्राथमिकतांविषयी पुरेशी माहिती तयार केली जाऊ शकेल; परंतु अशी माहिती ग्राहक त्यांच्या विवेकबुद्धीनुसार देऊ शकतो,आणि बँकेची उत्पादने आणि सेवा सबस्क्राइब करण्यासाठी अट म्हणून ही माहिती देण्याची ग्राहकाला सक्ती केली जाणार नाही.

2.6.1.6 **उत्पादने आणि सेवांबद्दल अतिरिक्त माहिती:** बँक ग्राहकांना कळवेल जर ती एकपेक्षा अधिक प्रकारे/माध्यमाने उत्पादने आणि सेवा पुरवते (उदाहरणार्थ, एटीएम / कॅश रिसायकल्स, नेट बँकिंग, मोबाइल बँकिंग, कॉन्टॅक्ट सेंटर, शाखांमधील काउंटर्स द्वारे आणि असेच इतर प्रकारे) आणि ग्राहक आमच्या उत्पादने आणि सेवांविषयी अतिरिक्त माहिती कशी मिळवू शकतात याविषयी त्यांना योग्यरित्या मार्गदर्शन करेल.

2.6.1.7 बँकेच्या संपर्काचे तपशील सार्वजनिक करणे: बँक आपले संपर्काचे तपशील, जसे की दूरध्वनी क्रमांक, टपाल पत्ता, वेबसाइट/ई-मेल ॲड्रेस जाहीर करेल जेणेकरुन आमच्या ग्राहकांना गरज असेल तेव्हा आमच्याशी संपर्क साधता येईल.

2.6.1.8 नवीन विशेषता आणि ऑफर्स कळवणे: बँक ईमेल किंवा सोशल मीडियाच्या माध्यमातून आपल्या ग्राहकांना विद्यमान उत्पादने किंवा सेवांवरील नवीन विशेषता आणि ऑफर्सविषयी कळवेल.

2.6.1.9 खाते बंद करणे: अशा परिस्थितीमध्ये जेव्हा एखादा ग्राहक आरबीएल बँकेतील त्याचे खाते बंद करू इच्छितो, सदर सूचना मिळाल्यावर बँक विनंतीवर प्रक्रिया करेल जी बँकेच्या प्रक्रियांनुसार पुरेशी कागदपत्रे जमा करण्याच्या आणि औपचारिकता पूर्ण करण्याच्या अधीन असेल. अशा सूचना मिळाल्यानंतर बँक विहित कार्यवाहीच्या वेळेत खाते बंद करेल.

3.1 शुल्कांची अनुसूची

आरबीएल या तत्वाचे पालन करते आणि एक व्यापक (शुल्कांची अनुसूची) एसओसी पुरवते ज्यामध्ये तिच्या उत्पादने आणि सेवांशी संबंधित सर्व फी आणि शुल्कांचा आराखडा दिलेला आहे. एसओसी मध्ये विभिन्न व्यवहारांसाठी शुल्काच्या तपशीलांचा समावेश आहे जसे ठेवी, पैसे काढणे, निधी हस्तांतर, वार्षिक फी, दंड इत्यादी. बँक आपल्या वेबसाइट्स किंवा शाखांद्वारे आपल्या ग्राहकांना सहजपणे एसओसी मिळवता येते याची खात्री करते. आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना पारदर्शक आणि योग्य किंमती देण्यात विश्वास ठेवते आणि एसओसी ग्राहकांना त्यांच्या व्यवहारांसाठी लागू होणारे दर समजून घेण्यात मदत करते, ज्यामुळे ते संपूर्ण माहिती घेऊन निर्णय घेऊ शकतात. एसओसी संदर्भात आमची पद्धत खालीलप्रमाणे आहे: -

3.1.1 सर्व शुल्क एसओसीनुसार लागू आहेत: आरबीएल बँक ग्राहकाने निवडलेल्या उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होणाऱ्या कोणत्याही शुल्कांचे तपशील, एसओसीनुसार, आगाऊ देईल.

3.1.2 शुल्काच्या संरचनांविषयी माहिती विभिन्न माध्यमांद्वारे मिळवली जाऊ शकते: आरबीएल बँकेचा ग्राहक बँकेच्या अधिकृत वेबसाइटवर जाऊन, किंवा बँकेच्या कॉन्टॅक्ट सेंटरशी संपर्क साधून, किंवा बँकेच्या नियुक्त कर्मचाऱ्याला विचारून सर्व किरकोळ उत्पादनांवरील सेवा शुल्क आणि फी विषयी संपूर्ण माहिती जाणून घेऊ शकतो.

3.1.3 शुल्कांमधील सुधारणांविषयी सुचना: शुल्कांमधील सुधारणांच्या संदर्भात, बँक आपल्या ग्राहकांना सुधारित शुल्क आकारण्याच्या/ देय होण्याच्या किमान 30 दिवस आधी कळवेल (व्याज दरातील बदल वगळून).

3.1.4 ग्राहकाने घेतलेल्या इतर कोणत्याही सेवा किंवा उत्पादनातील शुल्काविषयी सूचना: बँक आपल्या ग्राहकांना इतर कोणतीही सेवा किंवा उत्पादने देण्याआधी त्या सेवा किंवा उत्पादनाच्या शुल्काविषयी माहिती देईल, आणि कोणत्याही वेळी माहिती मागवली जाते, ग्राहकाने त्या अटी मान्य केल्याचे समजले जाईल जर त्यांनी निर्दिष्ट कालावधीमध्ये ते मागे घेतलेले नाही.

3.1.5 एटीएम नेटवर्क वापरण्याचे शुल्क: बँक स्थानिक किंवा आंतरराष्ट्रीय पातळीवर आपले किंवा इतर कोणतेही नेटवर्क/ बँकेचे एटीएम वापरण्यासाठी आकरलेल्या शुल्काच्या (शुल्कांच्या) संदर्भात तपशील देईल.

3.1.6 हिशोबाच्या पद्धतींची उदाहरणे: चांगल्याप्रकारे समजण्यासाठी क्रेडिट कार्डाचे वार्षिक टक्के दर (एपीआर) मोजण्याच्या पद्धतीची काही उदाहरणे दिली जातील.

4.1 थकबाकी गोळा करणे

आरबीएल बँकेने आपल्या संकलन / वसूली एजंट्स साठी आचार संहिता निश्चित केलेली आहे, जी थकीत रक्कम गोळा/ वसूली करण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क करताना तिच्या एजंट्स द्वारे पालन करायच्या आवश्यकतांची रूपरेषा तयार करते. ही आरबीआय द्वारे बँकांसाठी निश्चित केलेल्या बँकिंग पद्धतींच्या मानकांच्या अनुरूप आहे.

बँकेचे बोर्डाद्वारे मंजूर केलेले संकलन/ वसूलीचे धोरण आहे, जे बँकेच्या नियामक प्रमाण आणि सेवा मानकांना अनुसरुन प्रभावी, कार्यक्षम, आणि पालन करणाऱ्या पद्धतीने संकलन कार्य करण्यासाठी पालन करायच्या प्रक्रिया आणि पद्धतीची रूपरेषा तयार करते.

5.1 क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (सीआयसी) ना अहवाल देणे

प्रभावी पत जोखीम व्यवस्थापनेसाठी बँकेने आपल्या ग्राहकांची पत संबंधी माहितीचा क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (सीआयसी) ना देणे आवश्यक आहे. आरबीएल बँक या तत्वाचे पालन करते आणि आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करून आपल्या ग्राहकांच्या पती माहितीचा सीआयसींना अहवाल देते.

5.1.1 **ग्राहकांना जागरूक केले जाते:** पत माहिती शेयर करण्याच्या प्रक्रियेविषयी ग्राहकांना माहित असल्याची आरबीएल खात्री करते. सर्व प्रकरणांमध्ये, चांगल्याप्रकारे निश्चित केलेल्या प्रक्रियेचे पालन केले जाते. बँक हा खुलासा सर्वात महत्त्वपूर्ण अटी आणि नियम (एमआयटीसी) चा भाग बनवेल जेणेकरुन बँकेशी संबंध जोडताना ग्राहकाला माहिती शेयर करण्याच्या प्रक्रियेबद्दल माहिती असेल.

5.1.2 **क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (नियामक) कायदा, 2005:** क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनीला (ज्यांनी आरबीआय कडून नोंदणी प्रमाणपत्र मिळवलेले आहे) ग्राहकाच्या कर्ज इतिहास / परतफेडीच्या नोंदीशी संबंधित माहिती देण्यासाठी, क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (नियामक) कायदा, 2005 संदर्भात माहिती पुरवली जात असल्याची अशी माहिती बँक स्पष्टपणे ग्राहकाच्या निदर्शनास आणून देईल.

5.1.3 **अहवाल देण्याआधी घ्यायची काळजी:** क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनीला डीफॉल्ट स्थितीचा अहवाल देण्यापूर्वी ज्यांनी आरबीआयकडून नोंदणीचे प्रमाणपत्र प्राप्त केले आहे आणि ज्याची बँक सदस्य आहे, बँक निश्चित करेल कि ती बोर्डाने रीतसर मंजूर केलेल्या प्रक्रियेचे पालन करते, ज्यामध्ये क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनीला कसूरदाराचा अहवाल देण्याच्या हेतूबद्दल पुरेशी नोटीस जारी करण्याचा समावेश आहे.

बँकेच्या वेबसाइटवर या संहितेचे प्रकाशन: बँक ही संहिता सहजपणे मिळवण्यासाठी आफल्या शाखांमध्ये आणि वेबसाइट्स वर उपलब्ध करून देईल.

सूचना: सदर बँक रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) च्या रिझर्व्ह बँक - अंतर्भूत ओंबुड्समन योजना, 2021 अंतर्गत समाविष्ट आहे. या योजनेनुसार, कुणीही ग्राहक ज्यांना तक्रार केल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत 'अंतिम उत्तर' मिळालेले नाही किंवा बँकेच्या उत्तराशी असंतुष्ट आहेत, ते स्वतंत्र तपासणीसाठी आरबीआयओएस 2021 अंतर्गत आरबीआय द्वारे नियुक्त ओंबुड्समनकडे संपर्क करू शकतात. आमचे कर्मचारी या संदर्भात प्रक्रिया स्पष्ट करून सांगतील.

निष्पक्ष आचार संहिता - बँकिंग

1.1 बँकिंग ग्राहकांसाठी निष्पक्ष आचार संहितेचे उद्दिष्ट आणि उपयुक्तता

आरबीएल बँकेच्या बँकिंग ग्राहकांसाठी निष्पक्ष आचार संहिता बँकेच्या आपल्या ग्राहकांसोबत सर्व व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता, निष्पक्षता, आणि नैतिक वर्तनाची खात्री करण्यासाठी तयार केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचा संच आहे.

ही संहिता आरबीएल बँके द्वारे आपल्या ग्राहकांना विभिन्न माध्यमांद्वारे दिल्या जाणाऱ्या खालील खाते आणि सेवांना लागू होते जसे शाखा, डिजिट माध्यम ज्यामध्ये कॉन्टॅक्ट सेंटर, नेट बँकिंग, एटएम, कॅश रिसायकलर्स, मोबाइल बँकिंग, किंवा इतर कोणत्याही माध्यमाचा, आता किंवा भविष्यात, समावेश आहे परंतु हे इतकेच मर्यादित नाही:

- **ठेव खाती** - चालू, बचत, मुदत ठेव आणि आवर्ती ठेव खाती, मुदत ठेवीवरील ओवरड्राफ्ट आणि संबंधित सेवा.
  - धनादेश संकलन आणि देशांतर्गत/सीमापार पैसे पाठवण्याची सेवा
  - परकीय चलन सेवा
  - सुरक्षित डिपॉजिट लॉकर
- **डीमॅट खाते**
- **तृतीय पक्षाची उत्पादने आणि संबंधित सेवा**
- **डिजिटल सेवा**

2.1 उत्पादन विषयी माहिती, अर्ज, वारस नेमणूक आणि खाते हस्तांतर प्रक्रिया

आरबीएळ बँकेच्या निष्पक्ष आचार संहितेचा भाग म्हणून, बँक आपल्या बँकिंग ग्राहकांना आपल्या उत्पादने आणि सेवांविषयी स्पष्ट आणि अचूक माहिती आणि उत्पादन/सेवा घेण्यासाठी एक सोपी अर्ज प्रक्रिया, तसेच “वारस नेमणूक” प्रक्रिया देण्यासाठी प्रतिबद्ध आहे.

2.1.1 **उत्पादनाशी संबंधित माहिती:** वर नमूद केलेल्या सर्व उत्पादनांशी संबंधित सर्व उपयुक्त माहिती आपल्या ग्राहकांसाठी सहजपणे उपलब्ध आणि समजण्यायोग्य असल्याची बँक खात्री करते.

2.1.2 **व्याज दर, किमान शिल्लक इत्यादीच्या संदर्भात माहिती:** आरबीएल बँक निश्चित करते कि सर्व संबंधित माहिती, जसे की व्याज दर, किमान शिल्लकेची आवश्यकता, शुल्क, आणि इतर नियम आणि अटी, ग्राहकांसाठी सहजपणे उपलब्ध आहे आणि समजण्यासाठी सरळ आणि सोप्या पद्धतीने उपल्बध केलेली आहे.

2.1.3 **ग्राहकांच्या अधिकार आणि जबाबदाऱ्यांविषयी माहिती:** आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना खाते उघडण्याच्या, वापरण्याच्या, खाते हस्तांतर आणि बंद करण्याच्या त्यांच्या अधिकारांविषयी माहिती देण्यासाठी प्रतिबद्ध आहे, यामध्ये आपल्या खात्याची माहिती मिळवण्याचा अधिकार, वेळेवर आणि अचूक स्टेटमेंट्स मिळवण्याचा अधिकार, आणि तक्रार नोंदवण्याचा आणि निराकरणाच्या अधिकाराचा समावेश आहे. आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना त्यांच्या जबाबदाऱ्यांविषयी सुद्धा माहिती देते, जसे की खात्यात किमान शिल्लक बाळगणे, बँकेच्या नियम आणि विनियमांचे पालन करणे, आणि बँकेला पुरवलेली माहिती अचूक आणि अद्ययावद असल्याची खात्री करणे.

2.1.4 **ग्राहक अर्जाची प्रक्रिया:** वर नमूद केलेल्या सर्व उत्पादनांसाठी अर्ज प्रक्रिया पारदर्शक, कार्यक्षम आणि ग्राहकांसाठी अनुकूल असल्याची आरबीएल बँक खात्री करते. अर्ज करण्याच्या प्रक्रियेच्या दरम्यान ग्राहकांना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी बँक त्यांना सर्व आवश्यक माहिती आणि सहाय्य पुरवते. बँक हे देखील निश्चित करते की अर्जाची प्रक्रिया कोणत्याही भेदभावपूर्ण पद्धतींपासून मुक्त आहे आणि सर्व ग्राहकांना निष्पक्ष आणि समान वागणूक दिली जाते.

2.1.5 **वारस नेमणूकीची प्रक्रिया:** आरबीएळ बँक आपल्या ग्राहकांना अशा व्यक्तीचे वारस म्हणून नामनिर्देशन करण्यास प्रोत्साहित करते जी त्यांच्या मृत्यूच्या प्रसंगी त्यांच्या खात्यातील बाकी शिल्लक प्राप्त करू शकेल. बँक वारस नेमणूकीच्या प्रक्रियेविषयी माहिती देते, ज्यामध्ये नामनिर्देशन अर्ज भरणे आणि तो बँकेत जमा करण्याचा समावेश आहे. आपल्या ग्राहकांना वारस नेमणूकीच्या महत्त्वाविषयी आणि वारस नेमणूक न केल्याच्या परिणामांविषयी संपूर्ण माहिती दिल्याची आरबीएल बँक खात्री करते. बँक आपल्या ग्राहकांना नामनिर्देश अर्ज पूर्ण करण्यात आणि जेव्हा कधी आवश्यक असेल तेव्हा तो अद्ययावत करण्यात मदत सुद्धा करते. वारसदार नसल्यास, भारतात लागू होणाऱ्या वारसदार कायद्यांनुसार मृत व्यक्तीच्या कायदेशीर वारसाला बाकी शिल्लक किंवा इतर मालमत्ता हस्तांतरित करण्याची खात्री करण्यासाठी आरबीएल बँक आवश्यक ती पाऊले उचलते.

3.1 व्याज दर

आरबीएल बँक निश्चित करते कि आपल्या बचत खाते, मुदत ठेव, आणि आवर्ती ठेवींवर दिला जाणारा व्याज दर आपल्या ग्राहकांना पारदर्शक आणि स्पष्ट पद्धतीने कळवण्यात आलेला आहे. बँक आपले व्याज दर स्पर्धात्कम आणि नियामक मार्गदर्शक तत्वांना अनुसरुन असल्याची खात्री करण्यासाठी नियमितपणे तपासणी करते आणि अद्ययावत करते. आरबीएल बँकेचे ग्राहक दिल्या जाणाऱ्या व्याज दराविषयी या प्रकारे माहिती मिळवू शकतात: -

- बँकेच्या वेबसाइट किंवा मोबाइल ॲप्लिकेशन वर जाऊन
- शाखांमधील सुचना पाहून
- बँकेच्या शाखांमधील नियुक्त कर्मचाऱ्यांना विचारून
- बँकेच्या कॉल सेंटरला कॉल करून

3.1.1 **व्याज दर गणना:** आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना व्याज दराच्या गणनेसाठी वापरल्या जाणाऱ्या पद्धती आणि व्याज देण्याच्या वारंवारतेविषयी माहिती देते.

3.1.2 **व्याज दर बदलाची सूचना:** जेव्हा आरबीएल बँक आपल्या उत्पादनांवरील व्याज बदलते, ती आपल्या अधिकृत वेबसाइट, नेट बँकिंग, कॉल सेंटर, शाखा आणि आपल्या ग्राहकांसाठी उपलब्ध केलेल्या इतर सर्व माध्यमांवर याविषयीची माहिती अद्ययावत करेल.

4.1 अटी आणि नियम

आरबीएल बँक खाते उघडणे, वापरणे, आणि बंद करण्याच्या संदर्भातील अटी आणि नियमांविषयी स्पष्ट आणि पारदर्शक माहिती देते, ज्यामध्ये किमान शिल्लक राखण्याची आवश्यकता, किमान शिल्लक न राखल्यास लागणारे शुल्क, विभिन्न सेवांचे शुल्क, व्याज दर, आणि तक्रार करण्याची आणि निराकरणाची प्रक्रिया यांचा समावेश आहे. बँक आपल्या ग्राहकांना अटी आणि नियमांमधील कोणत्याही बदलांची माहिती वेळेवर आणि पारदर्शकपणे देते. अटी व नियम नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतात आणि ते निष्पक्ष आणि पारदर्शक आहेत याची देखील बँक खात्री करते.

4.1.1 ग्राहकांना अटी आणि नियमांविषयी कळवणे: जेव्हा ग्राहक उत्पादन किंवा सेवा घेण्यासाठी नोंदवतात, त्यांनी विनंती केलेल्या उत्पादन किंवा सेवेच्या संबंधित अटी आणि नियम (टीअँडसी) बँक प्रदान करेल. अशा अटी आणि नियम बँकेच्या वेबसाइटवर सुद्धा उपलब्ध आहेत.

4.1.2 समजण्यासाठी सोप्या भाषेचा वापर: बँक निश्चित करेल की लिहिलेल्या सर्व अटी आणि नियम निष्पक्ष आहेत आणि अधिकार आणि जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे आणि समजण्यासाठी सोप्या भाषेमध्ये नमूद करेल. बँक, फक्त आवश्यक मर्यादेपर्यंत आणि आवश्यक असेल तिथेच, कायदेशीर किंवा तांत्रिक भाषा वापरेल.

4.1.3 अटी आणि नियमांमधील बदल अनेक माध्यमांद्वारे कळवले जातील: बँक अटी आणि नियमांमधील बदल खालीलपैकी एक किंवा अधिक माध्यमांद्वारे कळवेल जसे स्टेटमेंट्स, पत्रे, शाखेतील नोटिस बोर्ड, ईमेल, किंवा वेबसाइट

4.1.4 अटी आणि नियमांमधील बदलाची पुरेशी सूचना: सामान्यपणे आरबीएल बँक खात्री करेल की सदर बदल (व्याज दर व्यतिरिक्त) किमान एक महिन्यांची सूचना देऊन संभाव्य प्रभावाने केले जातील. बँकेच्या उत्पादनांवरील (ठेवी आणि अग्रिम) व्याजदरातील बदल बँकेच्या धोरणानुसार वेळोवेळी कळवले जातील.

5.1 कार्ड, पिन आणि चेक बूक जारी करणे

आरबीएल बँक खात्री करते कि डेबिट कार्ड्स, पिन आणि चेक बूक जारी करणे एक सुरक्षित आणि पारदर्शक पद्धतीने केले गेले आहे. बँक ग्राहकांना त्यांच्या डेबिट कार्डसाठी त्यांचा स्वतःचा पिन निवडण्याचा पर्याय देते, जे त्यांच्या खात्यांमध्ये कोणत्याही अनधिकृत प्रवेशास प्रतिबंध करण्यास मदत करते.

5.1.1 जारी करण्याआधी स्पष्ट संमती: बँक ग्राहकाच्या स्पष्ट संमतीने/विनंतीनेच डेबिट कार्ड / चेक बूक जारी करेल.

5.1.2 चेक बूक, डेबिट कार्ड जारी करणे: बँक ग्राहकाच्या टपाल पत्त्यावर धनादेश पुस्तिका पाठवेल. बँक सुरक्षेचा उपाय म्हणून देशांतर्गत पॉईंट ऑफ सेल (पीओएस) आणि एटीएम व्यवहार वगळता सर्व व्यवहारांसाठी चेकबुक, नवीन जारी केलेली, डेबिट कार्ड निष्क्रिय स्थितीत पाठवेल. जर ग्राहक कोणत्याही श्रेणीतील वापरासाठी त्याचे डेबिट कार्ड सक्रिय/निष्क्रिय करू इच्छितो जसे देशांतर्गत, आंतरराष्ट्रीय, ऑनलाइन, पीओएस, कॉन्टॅक्टलेस आणि कॅश विड्रॉवल्स, तर ते वेलकम लेटर मध्ये आणि बँकेच्या वेबसाइटवर नमूद केलेल्या उपलब्ध माध्यमांद्वारे तसे करू शकतात. बँक ग्राहकांना त्यांचा पिन निवडण्याची किंवा बदलण्याची परवानगी देते आणि ते बँकेची इंटरनेट बँकिंग किंवा मोबाइल बँकिंग सुविधा वापरून कधीही तसे करू शकतात. आरबीएल बँक इतर कुणालाही ग्राहकाचा पिन उघड करणार नाही याची खात्री करते.

5.1.3 डेबिट कार्ड्स पुन्हा जारी करणे: आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना कार्ड हरवल्यास/ खराब झाल्यास, चोरीला गेल्यास, मुदत संपल्यास इत्यादी प्रकरणी डेबिट कार्ड पुन्हा जारी करेल.

या व्यतिरिक्त, जर कार्डधारकाच्या विनंतीवर कार्ड ब्लॉक केले गेल्यास, कार्डधारकाच्या स्पष्ट सहमतीनंतर ब्लॉक केलेल्या कार्डच्या बदली रिप्लेसमेंट कार्ड जारी केले जाईल.

5.1.4 कार्ड ब्लॉक करण्याची सुविधा: डेबिट कार्ड हरवल्यास, चोरीला गेल्यास, न मिळाल्यास, किंवा त्याचा गैरवापर झाल्यास, आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना बँकेच्या ग्राहक सेवा, मोबाइल ॲप आणि इंटरनेट बँकिंग सुविधेद्वारे त्यांचे कार्ड लगेचच ब्लॉक करण्याचा सल्ला देते. बँकेने, तिच्या विवेकबुद्धीनुसार, डेबिट किंवा क्रेडिट कार्ड ब्लॉक/निष्क्रिय/निलंबित करण्याचा निर्णय घेतल्यास, ती मानक कार्यप्रणालीचे पालन

केले जाईल याची खात्री करेल. या व्यतिरिक्त, बँक याची सुद्धा खात्री करेल की कोणतेही कार्ड ब्लॉक/ निष्क्रिय/ निलंबित केल्यावर किंवा कोणत्याही कार्डावर उपलब्ध लाभ मागे घेतल्यावर त्याची कार्डधारकाला इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून (एसएमएस, ईमेल इत्यादी) आणि उपलब्ध इतर माध्यमांद्वारे त्याच्या कारणांसह सूचना दिली जाईल.

6.1 रोख व्यवहार

6.1.1 **ग्राहकाला दिलेली रोख रक्कम:** आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकाला सल्ले देते कि कॅश काउंटर / एटीएम सोडण्याआधी त्यांनी चलनी नोटा मोजावे आणि संबंधित रक्कमेच्या अचूकतेची खात्री करावी.

6.1.2 **चलनी नोटांवर लिहणे टाळा:** ग्राहकांनी नोटांवर काहीही लिहिणे टाळावे आणि आरबीआयच्या स्वच्छ नोट धोरणाच्या आवश्यकतेनुसार नोटा स्टॅपल न केलेल्या/ टाके न पडलेल्या परिस्थितीत पाठवून बँकेला सहकार्य करावे.

6.1.3 **बनावट, मळलेल्या, फाटलेल्या आणि अपूर्ण नोटांची हाताळणी**: बँक आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुषंगाने सापडलेल्या बनावट नोटांची हाताळणी करेल आणि आरबीआय निर्देशांच्या अनुषंगाने मळलेल्या/फाटलेल्या/सदोष नोटांची अदलाबदल करेल.

7.1 क्लीअरिंग सायकल / संकलन सेवा

आरबीएल बँक, क्लीअरिंग सायकलसाठी एक पूर्वनिश्चित वेळापत्रकाचे पालन करते, जे ग्राहकाद्वारे जमा केलेले धनादेश आणि इतर साधने निर्दिष्ट कालावधी मध्ये चुकते केल्याची खात्री करते. आरबीएल बँक ग्राहकांना आउटस्टेशन चेक आणि इतर साधने चुकते करण्यासाठी अपेक्षित वेळेची माहिती देखील देते, जे ग्राहकांना त्यांच्या वित्तची चांगल्याप्रकारे योजना करण्यात मदत करतात.

7.1.1 **ग्राहकांना क्लीअरिंग सायकल विषयी कळवणे:** बँक आपल्या ग्राहकाला क्लीअरिंग सायकलविषयी कळवेल, ज्यामध्ये संकलन साधनांच्या नोंदीनंतर ग्राहक पैसे काढू शकण्याचा समावेश आहे.

7.1.2 **तात्काळ क्रेडिट:** बँक, आपल्या विवेकाधिकारानुसार, आणि प्रचलित आरबीआय मार्गदर्शक तत्वे आणि आपल्या धनादेश संकलन धोरणानुसार, जमा केलेल्या स्थानिक / आउटस्टेशन चेक साठी ग्राहकाच्या खात्यात लगेचच रक्कम जमा करते; आणि ग्राहकाला आवश्यकता असल्यास, धनादेश संकलन धोरणानुसार संकलनाच्या अंतर्गत अशा साधनांवर पैसे काढण्याची परवानगी देईल.

7.1.3 **प्रवासात/ क्लीअरिंगच्या प्रक्रियेत किंवा अधिदान बँकेच्या शाखेत धनादेश/दस्तऐवज हरविल्यासः** एखादा धनादेश किंवा साधन संकलनासाठी स्विकारल्यानंतर प्रवासात किंवा क्लीअरिंगच्या प्रक्रियेत किंवा अधिदान बँकेच्या शाखेत हरविला असेल, तर बँक ताबडतोब हरविल्याची माहिती घेईल आणि ग्राहकाला कळवेल म्हणजे ग्राहक धनादेश काढणाऱ्याला देय रक्कम थांबविण्याविषयी आणि त्याने/तिने जर काही जारी केलेले धनादेश असतील तर त्यांच्या धनादेशाची काळजी घेण्याविषयी कळवू शकेल, जे हरविलेल्या धनादेश/दस्तऐवजाची रक्कम जमा न होण्यामुळे नाकारली जाणार नाही. धनादेशच्या आदेशकाकडून साधनाची दुसरी प्रत मिळविण्यासाठी ग्राहकाला बँक सर्व साहाय्य पुरवेल.

7.1.4 **प्रवासात हरवलेल्या साधनासाठी बँकेद्वारे ग्राहकाला भरपाई:** प्रवासात हरवलेल्या साधनासाठी, बँकेच्या ग्राहक भरपाई आणि सुरक्षा धोरणाला अनुसरून, ग्राहकाला बँक भरपाई देईल.

7.1.5 **विलंबित संकलनासाठी मोबदला:** बँकेच्या वतीने आणि धनादेश संकलन धोरणाच्या अनुषंगाने कोणत्याही विलंबामुळे, आरबीआयने निर्धारित केलेल्या सामान्य कालावधीपेक्षा संकलनासाठी उशीर झाल्यास बँक त्या निधीवर व्याज देईल.

8.1 जारी केलेला धनादेश

8.1.1 **धनादेशाच्या प्रतिमांचे संग्रह:** लागू होणाऱ्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार आवश्यक अशा कालावधीसाठी, बँक ग्राहकाच्या खात्यातून देय झालेल्या धनादेशांतच्या प्रतिमा ठेवून देईल.

8.1.2 **पुरावा म्हणून ग्राहकांना धनादेशाची प्रत शेयर करणे:** एक वाजवी कालावधीत ग्राहकांच्या खात्यातून देय झालेल्या धनादेशाबाबत वाद निर्माण झाल्यास, बँक ग्राहकाला पुरावा म्हणून एक प्रत देईल. ग्राहकाने जमा केलेल्या धनादेशांच्या प्रकरणी जे न देय होताच पर परत करण्यात आले आहेत, आणि काही तांत्रिक कारणामुळे क्लीअरिंगसाठी सादर केलेले नाही, बँक असे धनादेश योग्य चेक रिटर्न मेमोसह परत करेल ज्यात परत करण्याचे कारण सूचित केले जाईल.

8.1.3 **देय न झालेल्या धनादेशांसाठी शुल्क:** बँक देय न झालेले धनादेश परत करण्यासाठी शुल्क आकारेल, आकारलेल्या शुल्काचे तपशील वेळोवेळी सुधार केल्यानुसार शुल्काच्या अनुसूचीमध्ये समाविष्ट केले जाईल.

9.1 पॉझिटिव पे सिस्टम

बँक आपल्या ग्राहकाला पॉझिटिव पे सिस्टम (पीपीएस) चे तपशील, जमा, त्याच्या फायद्यांविषयी माहिती देईल. ग्राहकाद्वारे दिलेली धनादेश पातळीवरील माहिती बँकेद्वारे गोळा केली जाते आणि क्लीअरिंग हाउसकडे पाठवली जाते.

10.1 डायरेक्ट डेबिट आणि स्टँडिंग इंस्ट्रक्शन्स (स्थायी सूचना)

10.1.1 **डायरेक्ट डेबिट्स / स्टँडिंग इंस्ट्रक्शन्स कशाप्रकारे काम करते याविषयी ग्राहकाला जागरूक करणे:** डायरेक्ट डेबिट्स / स्टँडिंग इंस्ट्रक्शन्स कशाप्रकारे काम करते आणि ते कशाप्रकारे रद्द केले जाऊ शकतात याविषयी बँक आपल्या ग्राहकाला शिक्षित करेल.

10.1.2 निधीच्या उपलब्धतेच्या आधारे खात्यातून रक्कम कापण्यासाठी एनएसीएच, ईसीएस आणि इतर स्टँडिंग इंस्ट्रक्शन द्वारे प्राप्त झालेल्या विनंतीवर बँक कृती करेल.

खात्यात पुरेशी शिल्लक नसल्यामुळे व्यवहार करता येत नसल्यास, बँक वेळोवेळी सुधारित केलेल्या, शुल्काच्या अनुसूचीनुसार शुल्क आकारेल.

11.1 देयक रद्द करणे

11.1.1 **देय थांबवण्याचा कालावधी:** जर ग्राहकाला अधिकृत केलेले देयक किंवा देयकांची श्रृंखला रद्द करायची आहे, तर जारी केलेल्या परंतु आधीच चुकते न केलेल्या धनादेशांच्या संदर्भात आणि जेथे ग्राहकाने सुचनेची अंमलबजावणी करण्यासाठी पुरेसा वेळ दिलेला आहे तेथे देयक रद्द करण्याची सुचना बँक स्वीकारेल.

11.1.2 देयक थांबवण्याची सुचना सुरु करणे: एखाद्या धनादेशावरील देयक थांबवण्यासाठी, ग्राहक जवळच्या शाखेमध्ये विनंती करेल किंवा फोनवरून बँकेला कळवेल किंवा बँकेच्या नेट बँकिंग किंवा मोबाइल बँकिंग ॲप्लिकेशनवरील सेल्फ-सर्विस पर्याय वापरेल.

11.1.3 देयक थांबवण्यात अयशस्वी झाल्यास बँकेची जबाबदारी: जर बँकेद्वारे देयक थांबवण्याची सूचना स्वीकारल्यानंतर एखाद्या धनादेशाचा भरणा केला गेल्यास, बँक त्या व्यवहारास उलट करेल आणि ग्राहकाच्या हिताची सुरक्षा करण्यासाठी जमा करायची रक्कम निश्चित करुन परत करेल. अशा प्रकरणी, बँक ग्राहकांना प्रत्यक्ष आर्थिक नुकसानाच्या प्रमाणात भरपाई देईल, जर कोणतेही असेल.

11.1.4 स्टँडिंग इंस्ट्रक्शन रद्द करण्याची विनंती: दिलेली स्टँडिंग इंस्ट्रक्शन रद्द करण्यासाठी, ग्राहकाने बँकेला लेखी कळवले पाहिजे.

11.1.5 डायरेक्ट डेबिट रद्द करण्याची विनंती: डायरेक्ट डेबिट रद्द करण्यासाठी, ग्राहक एकतर डायरेक्ट डेबिटच्या ओरिजिनेटरला किंवा बँकेला कळवू शकतात. बँक ग्राहकाला दोन्ही करण्याचा सल्ला देते. ग्राहकाने त्यांच्या रद्द करण्याच्या निर्णयाची पुरेशी सूचना न दिल्यास देयक रद्द करणे शक्य होणार नाही.

12.1 देशांतर्गत पैसे पाठवणे

जर एखाद्या ग्राहकाला भारतातील बँक खात्यांमध्ये पैसे पाठवायचे असतील, तर आरबीएल बँक ग्राहकाला सर्वात योग्य पर्याय देईल. वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार, कमिशनसह शुल्कासंबंधीचे पुरेसे तपशील वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जातील.

13.1 विदेशात देय असणारे धनादेश

विदेशी बँकांच्या केंद्रात काढलेले धनादेश जेथे बँक किंवा तिची प्रतिव्यवहारी बँक प्रत्यक्ष अस्तित्वात नाही तेथे आदेशिती बँकेकडे आपापल्या बँकेच्या नोस्ट्रो खात्यात जे प्रतिव्यवहारी बँकेमध्ये चालवले जाते त्यात क्रेडिट प्रक्रिया करण्याच्या सूचनेसह पाठवण्यात येईल.

14.1 अधिकृत कार्यालयांद्वारे पुरवल्या जाणाऱ्या परकीय चलन सेवा

14.1.1 सेवा, दर, आणि शुल्कांचे तपशील शेयर करणे: बँक सेवा, विनिमय दर आणि परकीय चलन व्यवहारांवर लागू होणारे शुल्क, एकतर ग्राहक प्रेरित किंवा बँक प्रेरित यांचे तपशील प्रदान करेल (ग्राहकाच्या वतीने) (जसे इनवर्ड रेमिटन्सेस जमा होणे इत्यादी)

14.1.2 विदेशात पैसे पाठवणे: जर ग्राहक विदेशात पैसे हस्तांतर करू इच्छितो, तर बँक सांगेल की हे कसे करायचे आणि खालील गोष्टी देईल:

- सेवांचे वर्णन आणि ते कसे वापरायचे.
- विदेशात पाठवलेले पैसे कधी जमा होतील याचे तपशील आणि संभावित विलंबाचे कारण, जर कोणतेही असेल.
- जेथे कुठेही चलन रूपांतरण आवश्यक असेल तेथे विनिमय दराची माहिती.

- दिलेली माहिती पुरेशी नसल्यास विदेशात पैसे हस्तांतर करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रांमध्ये सुधारणा/ पूर्तता करण्यात सहकार्य.
- बँकेद्वारे दिल्या जाणाऱ्या परकीय चलन सेवा संदर्भात नियामक आवश्यकता किंवा नियमांविषयी आणि ग्राहकाने विनंती केल्यावर ग्राहकाला मार्गदर्शन.

14.1.3 **विदेशातून ग्राहकाच्या खात्यात जमा झालेले पैसे:** विदेशातून ग्राहकाच्या बँक खात्यात जमा करण्यासाठी पैसे मिळाल्यास, बँक कळवेल:

- प्राप्त झालेली मूळ रक्कम आणि शुल्क, जर कोणतेही आहेत.

जमा करण्यात अवाजवी विलंब झाल्यास, बँकेच्या ग्राहक नुकसान भरपाई आणि संरक्षण धोरणानुसार कोणत्याही संभाव्य नुकसानाची भरपाई दिली जाऊ शकते.

15.1 सेफ डिपॉझिट लॉकर

15.1.1 **सुरक्षित डिपॉजिट लॉकर्स घेणे:** बँक जेथे कुठे सुरक्षित डिपॉजिट लॉकर सुविधा देते तिथे या सुविधेचा लाभ कसा घ्यायचा याविषयी बँक संपूर्ण तपशील देईल. विनंती केल्यावर तपशील उपलब्ध करून दिले जातील आणि जेव्हा जेव्हा ग्राहक सुरक्षित ठेव लॉकरच्या सेवेचा लाभ घेतील तेव्हा कराराची प्रत आणि शुल्क समाविष्ट केले जातील.

16.1 खात्याचे स्टेटमेंट्स

आरबीएल बँक निश्चित करते कि ग्राहकाच्या पसंतीनुसार, एकतर वास्तविक किंवा डिजिटल माध्यमाद्वारे, नियमितपणे आपल्या ग्राहकाला खात्याचे स्टेटमेंट्स दिले जातात. खात्याच्या स्टेटमेंट्स मध्ये त्या कालावधीमध्ये खात्यात केलेल्या सर्व व्यवहारांचा समावेश असतो, त्यात ठेवी, पैसे काढणे, मिळालेले व्याज, आकारलेले शुल्क आणि बाकी शिल्लक यांचा समावेश असतो.

16.1.1 **बरोबर, बाबवार मासिक स्टेटमेंट जारी करणे:** आरबीएल बँक निश्चित करेल की बँकेच्या धोरणानुसार बरोबर, बाबवार खात्याचे स्टेटमेंट्स नियमित अंतराने दिले जातात. स्टेटमेंट मधील कोणत्याही विवादाच्या संदर्भात, बँक स्पष्टीकरण देईल आणि, आवश्यक असल्यास, कागदोपत्री पुरावा सुद्धा दिला जाऊ शकतो.

16.1.2 **स्टेटमेंट प्राप्त करण्यासाठी ग्राहकांसाठी एकाधिक पर्याय:** बँक आपल्या ग्राहकांना ई-मेल द्वारे किंवा कुरियर द्वारे (आवश्यक असल्यास) खात्याचे स्टेटमेंट पाठवेल. इंटरनेट बँकिंग किंवा मोबाईल बँकिंग सुविधा वापरून स्टेटमेंट डाउनलोड करण्याचा किंवा व्यवहाराचे तपशील पाहण्याचा पर्याय देखील देईल. ग्राहकाने विनंती केल्यावर, बँक पासबूक देण्याचा पर्याय सुद्धा देईल. ग्राहकाने विनंती केल्यावर खात्याच्या प्रकारावर सामान्यपणे उपलब्ध असलेल्यापेक्षा अधिक वेळा ग्राहकाला खात्याचे स्टेटमेंट हवे असल्यास, बँक ती शुल्क आकारणी सेवा म्हणून देखील देईल.

16.1.3 आवश्यक असल्यास खात्याचे तपशील: आरबीएल बँक निश्चित करेल की ग्राहक त्यांच्या स्टेटमेंटमध्ये दिसणारा व्यवहार ओळखत नसेल तर ते त्यांना अधिक तपशील पुरवतील. काही प्रकरणांमध्ये, तपास सुलभ करण्यासाठी आणि विवाद पुढे नेण्यासाठी, ग्राहकाने पर्यायी मार्गांनी सेवेचा लाभ घेतलेला नाही/ पैस दिलेले नाही यास आधार म्हणून ग्राहकाला पुरावा देण्यासाठी सांगेल.

17.1 हकाच्या खात्याचे संरक्षण

आरबीएल बँकेने आपल्या ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी विविध उपाययोजना राबवल्या आहेत. आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांची गोपनीय माहिती सुरक्षित ठेवली आहे आणि कोणत्याही अनधिकृत पक्षांसोबत शेअर केलेली नाही याची खात्री करते. कोणतेही संभाव्य सायबर हल्ले किंवा फसवणूक टाळण्यासाठी बँक नियमितपणे तिची प्रणाली आणि तंत्रज्ञान अद्ययावत सुद्धा करते. याव्यतिरिक्त, बँक आपल्या ग्राहकांना त्यांची खाती सुरक्षित करण्यासाठी अनेक पर्याय देते, जसे की द्वि-घटक प्रमाणीकरण (टू-फॅक्टर ऑथेंटिकेशन), वैयक्तिक संकेतशब्द (पर्सनलाइज्ड पासवर्ड्स) आणि पिन सेट करणे. आरबीएल बँक तिच्या ग्राहकांना सर्वोच्च पातळीची सुरक्षा देण्यासाठी प्रतिबद्ध आहे आणि तिच्या ग्राहकांची खाती सुरक्षित आणि संरक्षित ठेवण्याची खात्री करण्यासाठी तिच्या पद्धतींमध्ये सतत सुधारणा करण्यासाठी प्रयत्नशील आहे.

बँक तिच्या ग्राहकांना त्यांच्या खात्यांच्या कोणत्याही फसव्या वापराची त्वरित तक्रार करण्यास प्रोत्साहित करते, जेणेकरून त्यांचे पुढील आर्थिक नुकसान होण्यापासून संरक्षण केले जाऊ शकते.

17.1.1 वैयक्तिक माहिती त्वरित अद्ययावत करा: आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना जर ते आणि जेव्हा आपले नाव, पत्ता, संपर्काचे तपशील जसे मोबाइल क्रमांक / ईमेल अ‍ॅड्रेस (जर बँकेने ईमेल द्वारे संपर्क करावा असे ग्राहकाला वाटते) बदलतात, बँकेला लवकरात लवकर कळवण्याचे सुनिश्चित करण्यासाठी प्रोत्साहित करते.

17.1.2 खाती नियमितपणे तपासा: बँक शिफारस करते की ग्राहकांनी आपल्या स्टेटमेंटची फेरतपासणी करून (आणि / किंवा पासबूक अद्ययावत करून) आपल्या बँक खात्यातील क्रियाकलाप नियमितपणे तपासले पाहिजेत. ते आपले व्यवहार, खात्याचे तपशील तपासत राहण्यासाठी, इशारे सुरु करण्यासाठी इत्यादी साठी बँकेच्या कॉल सेंटरला संपर्क साधू शकतात, बँकेच्या नेट बँकिंग / मोबाइल बँकिंग सुविधेचा लाभ घेऊ शकतात.

17.1.3 माहिती द्या किंवा स्पष्टीकरण मागवा: आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना बँकेला कळवून स्पष्टीकरण मागण्यासाठी प्रोत्साहन देते जर त्यांना त्यांच्या खात्यात अशा काही नोंदी आढळतात ज्या चूकीच्या वाटतात.

17.1.4 तपास सुरु असताना सहकार्य करा: जर ग्राहकाच्या खात्यातील व्यवहाराची चौकशी करण्याची आवश्यकता असल्यास, तर बँक ग्राहकाला बँक आणि कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक प्राधिकरणाशी सहकार्य करण्याची विनंती करेल, जर बँकेला त्यांना सहभागी करण्याची गरज वाटते.

17.1.5 सुरक्षा टिप: ग्राहकांनी आपल्या चेक बूकं, पासबूक, कार्ड्स, पिन आणि इतर सुरक्षा माहितीची काळजी घेतली पाहिजे जी फसवणूक टाळण्यासाठी आणि त्यांच्या खात्यांचे संरक्षण करण्यासाठी आवश्यक आहे. आरबीएल बँक ग्राहकांना खाली दिलेल्या काही सुरक्षा सल्ल्यांचे पालन करण्याची विनंती करते:

- चेक बूक आणि कार्ड एकत्र ठेवू नका.

- कोऱ्या धनादेशावर सही करून ठेवू नका किंवा आधीच सही करून ठेवलेला परंतु रिकामी किंवा अर्धवट भरलेल्या सुचना/ अर्ज कोणत्याही बँक कर्मचाऱ्यांना किंवा इतर कोणत्याही व्यक्तीला देऊ नका.
- धनादेशाशी छेडछाड केल्यामुळे होणाऱ्या फसवणुकीच्या घटना टाळण्यासाठी पॉझिटीव पे सिस्टम द्वारे ₹. 50,000 आणि त्याहून अधिक मूल्याच्या धनादेशांच्या मुख्य तपशीलांची इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने पुष्टी करा.
- इतर कुणालाही तुमचे कार्ड, पिन, पासवर्ड, किंवा इतर सुरक्षा माहिती वापरू देऊ नका.
- पासवर्ड मध्ये अक्षरे, संख्या आणि विशेष अक्षरांचे मिश्रण वापरा.
- इंटरनेट बँकिंग आणि मोबाइल बँकिंग द्वारे व्यवहारांची मर्यादा आणि व्यवहारांची प्राथमिकता सांभाळा.
- पिन संख्या काळजीपूर्वकपणे निवडा जी इतर दुसऱ्या व्यक्तीला सहजपणे ओळखता येणार नाही किंवा सहजपणे अनुमान लावता येणार नाही.
- नेहमी पिन, पासवर्ड आणि इतर सुरक्षा माहिती लक्षात ठेवा आणि सूचना मिळाल्यावर ती नष्ट करा.
- पिन, पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षा माहिती कधीच लिहून किंवा नोंद करून ठेवू नका.
- कार्ड स्वतःच्या ताब्यात ठेवण्यासाठी नेहमीच योग्य पावले उचला आणि पिन, पासवर्ड आणि इतर सुरक्षा माहिती नेहमी गुप्त ठेवा.
- कार्डच्या पावत्यांचे अगदी लहान तुकडे करून त्यांची काळजीपूर्वक विल्हेवाट लावा.
- खात्याचे तपशील, पासवर्ड किंवा ओटीपी किंवा इतर सुरक्षा माहिती बँक कर्मचारीसह कुणासोबतही कधीच शेयर करू नका.
- टपालाद्वारे धनादेश पाठवताना, धनादेशावर प्राप्तकर्त्याचे नाव स्पष्टपणे लिहून आणि चेक क्रॉस केल्याने फसवणूक टाळण्यात मदत होईल.
- जर धनादेशाद्वारे बँक खात्यात पैसे हस्तांतरित करायचे असल्यास, धनादेशावर नेहमी खातेधारकाचे नाव लिहा (ABC बँक खाते - XYZ). धनादेशावर न वापरलेल्या जागेवर कृपया एक रेषा ओढा ज्यामुले अनधिकृत व्यक्ती अतिरिक्त संख्या किंवा नाव जोडू शकणार नाही.
- कृपया खाते बंद करताना न वापरलेले सर्व धनादेश बँकेकडे सुपूर्द करा.
- खात्याचे तपशील किंवा इतर कोणतीही सुरक्षा माहिती जसे पिन, पासवर्ड, ओटीपी इत्यादीची मागणी करणाऱ्या कोणत्याही ईमेल/ एसएमएस/ डिजिटल लिंकला कधीच प्रतिसाद देऊ नका, कृपया लक्षात घ्या कि बँक कधीच कोणतेही खात्याचे तपशील विचारत नाही.

18.1 इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग सुविधा वापरताना घ्यायची काळजी

आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांच्या ऑनलाइन व्यवहारांच्या सुरक्षिततेवर आणि संरक्षणावर जास्त भर देते. ग्राहक एक सुरक्षित आणि संरक्षित ऑनलाइन बँकिंग अनुभव घेऊ शकतात याची खात्री करण्यासाठी, त्यांनी इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग सुविधा वापरताना काही सावधगिरी बाळगणे महत्त्वाचे आहे.

18.1.1 बँकेच्या अधिकृत वेबसाइटला भेट देणे: आरबीएल बँक शिफारस करते की ग्राहकांनी थेट त्यांच्या इंटरनेट बँकिंग साइट (www.rbl.bank.in) ला भेट द्यावी. ग्राहकांनी दुसऱ्या साइटवरील लिंकद्वारे साइटवर

प्रवेश करणे टाळले पाहिजे आणि फसव्या वेबसाइट्स टाळण्यासाठी प्रदर्शित केलेल्या डोमेन नावाची पडताळणी करावी. सुरक्षित क्रेडेन्शियल्स एंटर करण्यापूर्वी वेबसाइटवर सुरक्षित चिन्ह (पॅडलॉक चिन्हासह https) तपासा.

18.1.2 **संशयास्पद लिंक्सवर क्लिक करणे टाळा:** अशा लिंक्सवर क्लिक करणे टाळा ज्या आरबीएल बँक च्या स्वरुपात पाहिजे नसलेल्या / अविश्वसनीय वेबसाइट्सवर नेऊ शकतात.

18.1.3 **व्हर्च्युअल कीबोर्ड वापरा:** सार्वजनिक उपकरणांवर नेहमी व्हर्च्युअल कीबोर्ड वापरा कारण तडजोड झालेल्या उपकरण, कीबोर्ड इत्यादी द्वारे कीस्ट्रोक्स ओळखले जाऊ शकतात.

18.1.4 **कोणतीही माहिती शेयर करू नका:** पासवर्ड किंवा पिन विचारणाऱ्या कोणत्याही ई-मेलला उत्तर देऊ नका किंवा कोणतीही माहिती देऊ नका, त्याऐवजी ही बाब बँकेच्या ताबडतोब लक्षात आणून द्या. बँक कधीही पासवर्ड, एमपिन किंवा इतर कोणत्याही सुरक्षा माहितीसह लॉगइन क्रेडेंशियल्स कधीच विचारणार नाही.

18.1.5 **सार्वजनिक नेटवर्क्सचा वापर टाळा:** आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना इंटरनेट बँकिंग साइट वापरण्यासाठी सायबर कॅफे/ सार्वजनिक वाय-फाय/ ओपन वाय-फाय/ अपरिचित व्हीपीएन वापरणे टाळण्याचा सल्ला देते, कारण यामुळे सुरक्षिततेचा भंग होऊ शकतो.

18.1.6 **संगणकांवर अँटी-व्हायरसची नवीनतम आवृत्ती वापरा:** बँक ग्राहकांना त्यांच्या संगणकांना अँटी-व्हायरस सॉफ्टवेयरच्या नवीनतम आवृत्तीने नियितपणे अद्ययावत करण्याची शिफारस करते. इंटरनेटवरील घोटाळेबाज / स्कॅमस्टर्स पासून संगणक आणि त्यातील सामग्रीचे संरक्षण करण्यासाठी एक योग्य फायरवॉल स्थापित करणे हा अतिरिक्त सुरक्षा उपाय असेल.

19.1 इतर खबरदारी

19.1.1 जर ग्राहकाला संशय वाटतो किंवा आढळते कि:

1 त्यांचे चेकबूक, पासबूक, कार्ड हरवले किंवा चोरले आहे किंवा

2 इतर कुणालातरी त्यांचा पिन, पासवर्ड, किंवा इतर सुरक्षा माहिती माहित आहे.

3 किंवा नोंदणी केलेला मोबाइल फोन चोरीला गेला आहे

बँकेला नुकसानीबद्दल माहिती देण्याचा सर्वोत्तम मार्ग म्हणजे बँकेच्या वेबसाइटवर दिलेल्या किंवा दाखवलेल्या हेल्पलाइनला संपर्क करणे किंवा सर्वात जवळच्या शाखेमध्ये जाणे. इतर माध्यमांमुळे बँकेला अशी माहिती मिळण्यास विलंब होऊ शकतो आणि त्यामुळे कारवाईला विलंब होऊ शकतो.

20.1 नुकसानीची जबाबदारी

आरबीएल बँक ग्राहकांना कोणत्याही फसव्या व्यवहाराची त्वरित तक्रार करण्यास आणि दायित्व मर्यादित करण्यास प्रोत्साहित करते जसे बँकेच्या वेबसाइट वर अद्यावत केलेल्या तिच्या “ग्राहक भरपाई आणि सुरक्षा धोरण - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांमध्ये ग्राहकाचे दायित्व मर्यादित करणे” मध्ये सविस्तरपणे दिलेले आहे.

क्रेडिट कार्डांसाठी निष्पक्ष आचार संहिता

1.1 क्रेडिट कार्डांसाठी निष्पक्ष आचार संहितांचे उद्दिष्ट

आरबीएल बँक क्रेडिट कार्ड व्यवसायाचे उद्दिष्ट क्रेडिट कार्ड व्यवसायाशी संबंधित बँकेच्या कामकाजात पारदर्शकता आणि निष्पक्षता वाढवणे आहे. ही निष्पक्ष आचार संहिता याची खात्री करण्यासाठी तयार केलेली आहे कि बँकेद्वारे देण्यात येणाऱ्या क्रेडिट कार्डांच्या अटी आणि नियमांविषयी ग्राहकांना संपूर्ण माहिती आहे, क्रेडिट कार्डांच्या मागणीतील अयोग्य आणि फसव्या पद्धतींना रोखणे, आणि ग्राहकांना निष्पक्षपणे आणि आदराने वागवले जाते याची खात्री करणे. आरबीएल बँकेच्या आपल्या कर्जदारांच्या प्रति निष्पक्ष आचार संहितेची काही मुख्य उद्दिष्टे इथे दिलेली आहेत: -

1.1.1 **बँकेच्या क्रेडिट कार्ड व्यवसायाच्या पद्धतींमध्ये पारदर्शकता निश्चित करणे:** ही निष्पक्ष आचार संहिता निश्चित करते कि आरबीएल बँकेच्या क्रेडिट कार्ड व्यवसायाच्या पद्धती पारदर्शक आहेत, आणि बँकेद्वारे दिल्या जाणाऱ्या क्रेडिट कार्डांच्या अटी आणि नियमांविषयी, तसेच फी, व्याज दर आणि शुल्कांविषयी ग्राहकांना संपूर्ण आणि अचूक माहिती उपलब्ध आहे.

1.1.2 **अयोग्य आणि फसव्या पद्धतींना रोखणे:** ही संहिता क्रेडिट कार्डांच्या मार्केटिंग, जाहिराती आणि मागणी मध्ये अयोग्य आणि फसव्या पद्धती रोखण्याची खात्री करते.

1.1.3 **कर्ज देण्याच्या जबाबदार पद्धतींना बढावा देणे:** ही संहिता खात्री करते आरबीएल बँक कर्ज देण्याच्या लुटारू पद्धतींमध्ये सहभागी नाही. ही याची सुद्धा खात्री करते की बँक क्रेडिट कार्डांशी संबंधित बँकेच्या व्यवहारांमध्ये निष्पक्षता आणि पारदर्शकतेची संस्कृती मजबूत करत आहे.

2.1 उत्पादन माहिती आणि ग्राहक अर्जाची प्रक्रिया

क्रेडिट कार्ड हे एक पूर्व-स्वीकृत फिरत्या क्रेडिटची मर्यादा असलेले भरणा करण्यासाठी एक साधन म्हणून काम करते, जे निहित अटी आणि नियमांच्या अधीन, वस्तू आणि सेवा खरेदी करण्यासाठी किंवा रोख काढण्यासाठी वापरले जाऊ शकते. क्रेडिटची मर्यादा (क्रेडिट लिमिट) ही क्रेडिट कार्ड खात्यात व्यवहार करण्यासाठी कार्डधारकाला निश्चित करण्यात आणि कळवण्यात आलेली फिरत्या कर्जाची कमाल रक्कम आहे. एखाद्या ग्राहकाला क्रेडिट कार्ड जारी करणे हे बँकेच्या विवेकाधिकारामध्ये आहे आणि बँकेच्या धोरणांमध्ये आखण्यात आलेल्या मंजूरी निकषांच्या अधीन आहे.

2.1.1 **उत्पादनाशी संबंधित माहिती:** आरबीएल बँक ग्राहकांना योग्य क्रेडिट कार्ड उत्पादन निवडण्यास मदत करेल जे त्यांच्या आर्थिक गरजा पूर्ण करण्यास मदत करते.

2.1.2 **फी आणि व्याजाचे शुल्क इत्यादी विषयी महत्त्वपूर्ण माहिती:** आरबीएल बँक संबंधित अटी आणि नियम जसे की फी आणि व्याज शुल्क, बिलिंग आणि भरणा, नूतनीकरण आणि समाप्ती प्रक्रिया आणि कार्ड वापरण्यासाठी आवश्यक असलेली इतर कोणतीही माहिती सोप्या भाषेत कळवेल.

2.1.3 **अर्ज भरणे:** ग्राहक आपला क्रेडिट कार्ड अर्ज पुढे नेण्यासाठी आवश्यक त्या सहाय्यक कागदपत्रांसोबत नाव, पत्ता, उत्पन्न, रोजगाराचे तपशील सारखी वैयक्तिक आणि आर्थिक माहिती देऊन, अर्ज भरेल.

2.1.4 **पोचपावती:** आरबीएल बँक क्रेडिट कार्ड अर्ज मिळाल्याची पोचपावती देईल आणि कालावधी सांगेल ज्या दरम्यान अर्ज निकालात काढला जाईल.

2.1.5 **अर्जाची पडताळणी:** आरबीएल बँक आपल्या क्रेडिट धोरणानुसार क्रेडिट कार्ड अर्जाची तपासणी करेल आणि अतिरिक्त तपशीलांची/ कागदपत्रांची आवश्यकता असल्यास, ते अर्जदाराकडून मागवले जातील.

2.1.6 **क्रेडिट कार्ड अर्ज स्वीकारणे किंवा नाकारणे:** आरबीएल बँक क्रेडिट कार्ड जारी करताना सावधगिरी बाळगेल आणि पत पात्रतेचे स्वतंत्रपणे मूल्यमापन करेल. या व्यतिरिक्त, क्रेडिट कार्डसाठी केलेल्या सर्व अर्जांसाठी, बँक प्रत्येक कार्ड अर्ज स्वीकारल्याचे किंवा नाकारल्याचे लिखित स्वरुपात कळवेल, ज्यामध्ये योग्य विचार केल्यानंतर बँकेच्या मते, असा अर्ज स्वीकारण्याच्या किंवा नाकारण्याच्या मुख्य कारणाचा/ कारणांचा समावेश असेल.

3.1 अर्ज पडताळणी आणि क्रेडिट मूल्यमापन प्रक्रिया

आरबीएल बँक मध्ये, क्रेडिट कार्ड अर्जदार बँकेचे पात्रता निकष पूर्ण करत असल्याची खात्री करण्यासाठी क्रेडिट कार्ड अर्ज पडताळणी आणि क्रेडिट मूल्यमापन प्रक्रिया महत्त्वपूर्ण टप्पे आहेत.

3.1.1 **ग्राहक तपशीलांची पडताळणी:** एकदा जेव्हा एक नवीन संभाव्य ग्राहक आरबीएल बँकेच्या क्रेडिट कार्डमध्ये रुची व्यक्त करतो, ग्राहकाने क्रेडिट कार्ड अर्जामध्ये नमूद केलेल्या तपशीलांचे बँक आपल्या स्वतःच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे किंवा या उद्देश्यासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सींद्वारे, जसे आवश्यक वाटेल तसे, त्याच्या राहण्याच्या आणि/किंवा कामावरील दूरध्वनी क्रमांकाद्वारे संपर्क करून आणि/किंवा राहण्याच्या आणि/किंवा कामाच्या पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊन पडताळणी करते.

3.1.2 **क्रेडिट मूल्यमापन प्रक्रिया:** बँक क्रेडिट मूल्यमापन प्रक्रियेचे सुद्धा पालन करते, ज्यामध्ये ब्यूरो स्कोर, उत्पन्नाची पडताळणी आणि जोखिम मूल्यमापन सारख्या गोष्टींच्या मूल्यमापनाचा समावेश आहे. जर ग्राहक बँकेच्या पात्रता निकषांची पूर्तता करतो आणि यथायोग्य तत्परतेची प्रक्रिया पूर्ण करतो, तर ग्राहकाला क्रेडिट कार्ड मंजूर केले जाते.

4.1 क्रेडिट कार्ड जारी करणे, सक्रिय करणे आणि रद्द करणे

आरबीएल बँकेच्या क्रेडिट कार्ड जारी, सक्रिय, आणि रद्द करण्याच्या प्रक्रिया ग्राहकांना एक त्रासमुक्त आणि अखंडित अनुभव देण्यासाठी तयार केलेल्या आहेत. एकदा क्रेडिट कार्ड अर्ज मंजूर केल्यावर आणि कार्ड जारी केल्यावर, बँक ग्राहकाच्या टपाल पत्त्यावर ते पाठवते. कार्ड हरवल्यास किंवा चोरीला गेल्यास, कार्डधारक याविषयी तात्काळ बँकेच्या ग्राहक सेवेमध्ये कळवू शकतो आणि बदली कार्डाची मागणी करू शकतो.

4.1.1 **क्रेडिट कार्ड आणि त्याच्या पिनची पाठवणी:** आरबीएल बँक देशांतर्गत पॉईंट ऑफ सेल (पीओएस) आणि एटीएम व्यवहार वगळता सर्व व्यवहारांसाठी नवीन जारी केलेले क्रेडिट कार्ड निष्क्रिय स्थितीत (सुरक्षेचा उपाय म्हणून) पाठवेल. बँक ग्राहकाला पिन (वैयक्तिक ओळख क्रमांक) स्वतंत्रपणे पाठवले, किंवा ग्राहक मोबाइल बँकिंग / डिजिटल माध्यमाद्वारे पिन तयार करू शकतो.

4.1.2 **क्रेडिट कार्ड पाठवणी धोरण:** आरबीएल बँक हे सुनिश्चित करते की ती आपल्या ग्राहकांना कोणतेही अनाहूत कार्ड पाठवणार नाही. विद्यमान कार्डाच्या नूतनीकरणाच्या प्रसंगी, नूतनीकरण केलेले कार्ड कार्डधारकाला पाठवण्याआधी त्यांना ते पाहिजे आहे की नाही याचा पर्याय त्यांना दिला जाईल. या व्यतिरिक्त, जर

कार्डधारकाच्या विनंतीवर कार्ड ब्लॉक केले गेल्यास, कार्डधारकाच्या स्पष्ट सहमतीनंतर ब्लॉक केलेल्या कार्डच्या बदली रिप्लेसमेंट कार्ड जारी केले जाईल.

4.1.3 **क्रेडिट कार्ड सेवा मार्गदर्शक:** आरबीएल बँक जारी केलेल्या पहिल्या क्रेडिट कार्डासोबत क्रेडिट कार्डच्या वापराच्या संदर्भात सविस्तर नियम आणि अटी, व्याज, आणि लागू होणारे शुल्क आणि इतर संबंधित माहिती देणारे एक सेवा मार्गदर्शक/ उत्पादनाच्या विशेषतांचे रेकर शेयर करेल.

4.1.4 **सर्वात महत्त्वपूर्ण अटी आणि नियम (एमआयटीसी):** बँक अर्जाच्या वेळी, स्वीकृतीच्या टप्प्यात आणि नंतरच्या कोणत्याही महत्त्वाच्या संपर्कासोबत ग्राहकांसोबत एमआयटीसी शेयर करेल. या अटी आणि नियम ग्राहकांद्वारे वापरल्या जाणाऱ्या कार्डच्या समस्या आणि वापराचे नियमन करते. या अटी ग्राहकांना कार्ड आणि ते वापरले जाण्याच्या माध्यमांना (पिन किंवा कोड इत्यादी) सुरक्षित ठेवण्यासाठी सर्व योग्य पावले उचलण्याचे बंधन घालतात. सदर अटी हे सुद्धा स्पष्ट करतील की ग्राहकाला पिन किंवा कोड कुणालाही न सांगण्याचे बंधन असेल.

4.1.5 **ॲड-ऑन / कॉर्पोरेट कार्ड्स साठी जबाबदारी:** बँक “ॲड-ऑन” कार्ड जारी करेल, म्हणजे, जे मुख्य कार्डच्या अतिरिक्त आहे, हे स्पष्ट समजून घेऊन की जबाबदारी मुख्य कार्डधारकाची असेल. त्याचप्रमाणे, कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड जारी करताना बँक कॉर्पोरेट आणि त्याच्या कर्मचाऱ्यांच्या जबाबदाऱ्या आणि दायित्वे स्पष्ट करेल.

4.1.6 **आंतरराष्ट्रीय क्रेडिट कार्ड जारी करणे:** आंतरराष्ट्रीय क्रेडिट कार्ड जारी करणे हे देखील वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार परकीय चलन व्यवस्थापन कायदा, 1999 अंतर्गत जारी केलेल्या निर्देशांच्या अधीन असेल.

4.1.7 **क्रेडिट कार्ड निष्क्रिय करणे:** जर ग्राहक कोणत्याही श्रेणीतील वापरासाठी त्याचे डेबिट कार्ड निष्क्रिय करू इच्छितो जसे देशांतर्गत, आंतरराष्ट्रीय, ऑनलाइन, पीओएस, कॉन्टॅक्टलेस आणि कॅश विड्रॉवल्स, तर ते एमआयटीसी मध्ये नमूद केल्यानुसार उपलब्ध माध्यमांद्वारे तसे करू शकतात.

4.1.8 **क्रेडिट कार्ड रद्द करणे किंवा समाप्त करणे:** जर ग्राहकाने क्रेडिट कार्ड रद्द करण्याची विनंती केली आहे, तर बँक थकबाकी, जर कोणतीही असेल, चुकती केल्याच्या सात कामकाजी दिवसांच्या आतर कार्ड बंद करेल. कार्डधारक कराराचा भंग झाल्यास बँक स्वतःच्या विवेकबुद्धीनुसार क्रेडिट कार्ड रद्द देखील करू शकते, मात्र बँकेने थकबाकी वसूल करण्याचा अधिकार राखून ठेवला आहे. बँकेने, तिच्या विवेकबुद्धीनुसार, डेबिट किंवा क्रेडिट कार्ड ब्लॉक/निष्क्रिय/निलंबित करण्याचा निर्णय घेतल्यास, ती मानक कार्यप्रणालीचे पालन केले जाईल याची खात्री करेल. या व्यतिरिक्त, बँक याची सुद्धा खात्री करेल की कोणतेही कार्ड ब्लॉक/ निष्क्रिय/ निलंबित केल्यावर किंवा कोणत्याही कार्डावर उपलब्ध लाभ मागे घेतल्यावर त्याची कार्डधारकाला इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून (एसएमएस, ईमेल इत्यादी) आणि उपलब्ध इतर माध्यमांद्वारे त्याच्या कारणांसह सूचना दिली जाईल.

5.1 बिलिंग धोरण

आरबीएल बँक आपल्या क्रेडिट कार्ड ग्राहकांसाठी पारदर्शक आणि एकसमान बिलिंग धोरणाचे पालन करेल. ग्राहकांना बिलिंग सायकल, बिलाची रक्कम, देय तारीख, व्याज शुल्क, दंडात्मक शुल्क इत्यादींबद्दल पूर्णपणे माहिती दिलेली आहे याची बँक खात्री करेल.

5.1.1 **बरोबर, बाबवार मासिक स्टेटमेंट जारी करणे:** आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना योग्य, बाबवार मासिक स्टेटमेंट वेळेवर जारी केल्याची खात्री करेल. स्टेटमेंट मधील कोणत्याही विवादाच्या संदर्भात, <u>तक्रारीच्या तारखेच्या 30 दिवसांच्या कालावधीत</u> बँक स्पष्टीकरण देईल आणि, आवश्यक असल्यास, कागदोपत्री पुरावा

सुद्धा दिला जाऊ शकतो. कार्डधारकांना कमीत कमी एकदा, कार्डधारकाच्या सोयीनुसार, क्रेडिट कार्डाचे बिलिंग सायकल बदलण्याचा पर्याय दिला जाईल.

5.1.2 **नोंदणी केलेल्या पत्त्याव स्टेटमेंटची पाठवणी:** आरबीएल बँक कार्ड मेंबरच्या नोंदणीकृत ईमेल अ‍ॅड्रेस किंवा टपाल पत्त्यावर (निवडलेल्या पसंतीनुसार) क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट्स पाठवेल ज्यामध्ये शेवटच्या स्टेटमेंटच्या तारखेपासून कार्ड मेंबरच्या खात्यात जमा केलेल्या भरणा आणि खात्यातून कापलेल्या व्यवहारांचे तपशील असतील. ग्राहकाच्या बिलिंग तारखेला क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट्स तयार केले जातील. ग्राहकाच्या संपर्काच्या पत्त्यामध्ये कोणताही बदल झाल्यास, कोणत्याही डिलिवरेबल्स, आणि/किंवा संपर्काच्या योग्य पाठवणीची खात्री करण्यासाठी ग्राहकांनी त्यांच्या नोंदी बदलणे अपेक्षित आहे.

5.1.3 **स्टेटमेंट पुन्हा जारी करणे:** स्टेटमेंट न मिळाल्यास, ग्राहकाने आरबीएल बँकेला संपर्क करायचा आहे, जेणेकरुन बँक ते पुन्हा पाठवू शकेल. त्याचप्रमाणे, ग्राहक कोणत्याही क्षणी मोबाइल बँकिंग आणि इतर डिजिटल माध्यमांद्वारे ते पाहू शकतात.

6.1 विक्री आणि मार्केटिंगची नीतितत्वे

आरबीएल बँक क्रेडिट कार्डांसाठी आपल्या विक्री आणि मार्केटिंग पद्धतींमध्ये उच्च नैतिक मानके लागू करते. बँक खात्री करते की तिचे विक्री एजंट ग्राहकांना क्रेडिट कार्ड उत्पादने आणि सेवांबद्दल अचूक आणि पारदर्शक माहिती देतात. विक्री प्रक्रियेदरम्यान चुकीची माहिती देणे किंवा बळजबरी करणे यासारख्या फसव्या पद्धतींना प्रतिबंध करण्यासाठी बँक कठोर प्रक्रियेचे देखील पालन करते. आपल्या ग्राहकांना त्यांच्या क्रेडिट कार्ड करारातील अटी व नियम पूर्णपणे समजतात आणि त्यांच्या आर्थिक निवडीबद्दल माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम आहेत याची खात्री करण्यावर बँक भर देते.

6.1.1 **विक्री एजंट्स साठी आचार संहिता:** आरबीएल बँकेने आपल्या सर्व विक्री एजंट्स साठी एक आचार संहिता निश्चित केलेली आहे (यामध्ये थेट विक्री एजन्सी/ टीम 'डीएसए'/ 'डीएसटी' चा समावेश आहे) ज्यांच्या सेवा बँक आपल्या क्रेडिट कार्ड उत्पादनांच्या मार्केटिंगसाठी घेऊ शकते. क्रेडिट कार्ड उत्पादनांच्या मार्केटिंग मध्ये व्यस्त डीएसए बँकेच्या वेबसाइट वर प्रदर्शित केलेल्या 'थेट विक्री सेवा पुरवठादारांसाठी आदर्श आचार संहिता' चे पालन करत असल्याची बँक खात्री करते.

7.1 ग्राहकाच्या खात्याचे संरक्षण करणे

आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांच्या क्रेडिट कार्ड खात्यांची सुरक्षा करण्यासाठी महत्त्वपूर्ण उपाययोजना करते. आपल्या ग्राहकांच्या वैयक्तिक आणि आर्थिक माहितीची अनधिकृत प्रवेश, चोरी, किंवा गैरवापरापासून सुरक्षा करण्यासाठी बँक अत्याधुनिक आणि मजबूत सुरक्षा प्रोटोकॉल वापरते. आरबीएल बँक नियमितपणे आपल्या सुरक्षा उपाययोजनांचे पुनरावलोकन करते जेणेकरून डिजिटल वातावरणात उद्‌भवणाऱ्या धोक्यांना दूर करण्यासाठी ते अद्ययावत आणि प्रभावी आहेत याची खात्री केली जाऊ शकेल. याव्यतिरिक्त, बँक आपल्या ग्राहकांना त्यांच्या क्रेडिट कार्ड खात्यांवरील कोणत्याही संशयास्पद क्रियाकलापाविषयी त्वरित कळवण्यासाठी प्रोत्साहित करते. ग्राहकांनी आपल्या क्रेडिट कार्ड खात्यांची फसवणूक, फिशिंग स्कॅम्स, आणि इतर प्रकारच्या सायबर गुन्ह्यांपासून कशाप्रकारे सुरक्षा करायची याविषयीची माहिती आरबीएल बँक त्यांना सहजपणे उपलब्ध करून देते. आपल्या ग्राहकांच्या क्रेडिट कार्ड खात्यांच्या

सुरक्षेला प्राधान्य देऊन, आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांसोबत एक विश्वासाचे आणि दीर्घकालीन संबंध निर्माण करण्याविषयी आपली वचनबद्धता दाखवते.

7.1.1 **कार्ड ब्लॉक करण्याची सुविधा:** क्रेडिट कार्ड हरवल्यास, चोरीला गेल्यास, न मिळाल्यास, किंवा त्याचा गैरवापर झाल्यास, आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना बँकेच्या ग्राहक सेवा, मोबाइल ॲप आणि इंटरनेट बँकिंग सुविधेद्वारे त्यांचे कार्ड लगेचच ब्लॉक करण्याचा सल्ला देते.

7.1.2 **फसव्या व्यवहारांविषयी कळवा:** आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना त्यांच्या क्रेडिट कार्डवरील कोणत्याही फसव्या अनधिकृत व्यवहाराविषयी लगेचच कळवण्यासाठी प्रोत्साहित करते जेणेकरुन बँकेच्या “ग्राहक भरपाई आणि सुरक्षा धोरण” मध्ये दिल्याप्रमाणे ग्राहकाचे दायित्व कमी होईल, जी आमच्या वेबसाइटवर सुद्धा अद्ययावत करण्यात आलेली आहे.

7.1.3 **योग्य काळजी घेऊन कृती करा:** योग्य काळजी न घेता कृती केल्याने किंवा फसवणूक करून कृती केल्याने होणाऱ्या नुकसानामुळे आपल्या खात्यात होणाऱ्या सर्व नुकसानांसाठी ग्राहक जबाबदार असतील.

7.1.4 **स्टेटमेंट्स नियमितपणे तपासा:** ग्राहकांनी त्यांचे स्टेटमेंट्स नियमितपणे तपासण्याची, व्यवहाराचे तपशील तपासण्यासाठी, मर्यादा, सुचना सुरु करण्यासाठी इत्यादी साठी आमच्या इंटरनेट बँकिंग वर भेट देण्याची किंवा मोबाइल ॲप्लिकेशन मध्ये लॉगइन करण्याची आरबीएल बँक शिफारस करते. जर स्टेटमेंटमध्ये अशी एखादी नोंद हे जी चूकीची वाटते, तर ग्राहकांनी शक्य तितक्या लवकर बँकेला कळवले पाहिजे.

7.1.5 **व्यवहाराचा तपास करणे:** जर एखाद्या व्यवहाराची चौकशी करण्याची आवश्यकता असेल, तर बँक ग्राहकाला बँक आणि कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक प्राधिकरणाशी सहकार्य करण्याची विनंती करेल, जर बँकेला त्यांना सहभागी करण्याची गरज वाटते.

<u>कर्जासाठी निष्पक्ष आचार संहिता</u>

भाग 1 - किरकोळ कर्ज

1.1 किरकोळ कर्जासाठी निष्पक्ष आचार संहितांचे उद्दिष्ट

एक जबाबदार धनको म्हणून, आरबीएल बँक लागू होणाऱ्या सर्व कायदे, नियम, आणि आचार संहितेचे पालन करते. या निष्पक्ष आचार संहितेचा उद्देश आपल्या ग्राहकांना बँकेच्या कर्ज धोरणांची आणि पद्धतींबद्दलची समज प्रदान करणे आहे. हे बँकेच्या कर्जदारांना बँकेसोबत त्यांच्या संबंधाविषयी पारदर्शकता आणि स्पष्टता देण्यासाठी सुद्धा आहे. या संहितेची रचना रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया द्वारे वेळोवेळी जारी केलेल्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे आहे. आरबीएल बँकेच्या आपल्या कर्जदारांच्या प्रति निष्पक्ष आचार संहितेची काही मुख्य उद्दिष्टे इथे दिलेली आहेत: -

1.1.1 **बँकेच्या कर्ज देण्याच्या पद्धतींमध्ये पारदर्शकता निश्चित करणे:** ही निष्पक्ष आचार संहिता निश्चित करते कि आरबीएल बँकेच्या कर्ज देण्याच्या पद्धती पारदर्शक आहेत, आणि व्याज दर, फी, शुल्क, आणि अटी आणि नियमांसह कर्जाच्या उत्पादनांविषयी ग्राहकासाठी संपूर्ण आणि अचूक माहिती उपलब्ध आहे.

1.1.2 **बँकेच्या कर्ज देण्याच्या पद्धतींमध्ये निष्पक्षता निश्चित करणे:** ही संहिता निश्चित करते कि बँकेतील सर्व कर्ज देण्याचे निर्णय कर्जदाराच्या पतपात्रतेच्या मूल्यमापन आणि कर्जाची परतफेड करण्याच्या क्षमतेच्या आधारे आहे आणि ते लिंग, वंश, धर्म, किंवा इतर कोणत्याही घटकांच्या आधारे भेदभावाशिवाय घेतलेले आहेत.

1.1.3 **जबाबदार कर्ज देण्यास बढावा देणे:** ही संहिता खात्री करते आरबीएल बँक कर्ज देण्याच्या लुटारू पद्धतींमध्ये सहभागी नाही.

2.1 उत्पादन माहिती आणि ग्राहक संपादन प्रक्रिया

ग्राहकांना कर्जाशी संबंधित अटी आणि नियमांविषयी स्पष्ट समज आहे याची खात्री करण्यासाठी, आपल्या कर्जाच्या उत्पादनांविषयी ग्राहकांना पारदर्शक आणि अचूक माहिती देण्यासाठी आरबीएल बँक वचनबद्ध आहे.

2.1.1 **उत्पादनाशी संबंधित माहिती:** आरबीएल बँक व्याज दर, प्रक्रिया फी, पूर्व-परतफेड शुल्क, आणि कर्जाशी संबंधित इतर शुल्कांविषयी सविस्तर माहिती देईल. उत्पादनाविषयी पारदर्शक आणि अचूक माहिती देऊन, आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांमध्ये विश्वास आणि भरवसा निर्माण करेल आणि नैतिक कर्ज देण्याच्या पद्धतींसाठी एक प्रतिष्ठा बाळगेल.

2.1.2 **इतर सर्व महत्त्वपूर्ण सुचनांची सहजपणे उपलब्धता:** आरबीएल बँक आपल्या ग्राहकांना सूचना कळवण्याची प्रक्रिया सर्वसमावेशक आणि पारदर्शक ठेवेल. अर्ज अस्वीकार झाल्यास परतकरण्यायोग्य फी, कोणत्याही उशीरा परतफेडीसाठी दंड, स्थिर दरातून अस्थिर दरात कर्ज रुपांतर केल्यास किंवा त्याउलट यासारखी इतर सर्व महत्त्वपूर्ण माहिती आणि कर्जदाराच्या व्याजाला प्रभावित करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबींविषयी स्पष्टपणे आणि आगाऊ कळवेल. पुढे, मंजूरी पत्र आणि कर्जाच्या कागदपत्रांचा अविभाज्य भाग

बनवण्याच्या व्यतिरिक्त, ग्राहकांसाठी अशी माहिती बँकेच्या वेबसाइट वर आणि उत्पादन संबंधित विशेषता असलेल्या अशाच इतर सूचनांमध्ये उपलब्ध करून दिली जाईल.

2.1.3 **अर्ज भरणे:** ग्राहक आपला कर्जासाठी अर्ज पुढे नेण्यासाठी आवश्यक त्या सहाय्यक कागदपत्रांसोबत नाव, पत्ता, उत्पन्न, रोजगाराचे तपशील सारखी वैयक्तिक आणि आर्थिक माहिती देऊन, अर्ज भरेल. बँक तिच्या वेबसाइट्स, नोटिस-बोर्ड, उत्पादन साहित्य इत्यादींद्वारे कर्जाविषयी निर्णय कळवण्यासाठी वेळेवर योग्य खुलासे करेल.

2.1.4 **पोचपावती:** आरबीएल बँक सर्व कर्जाचे अर्ज मिळाल्याची पोचपावती देईल आणि कालावधी सांगेल ज्या दरम्यान अर्ज निकालात काढला जाईल.

2.1.5 **अर्जाची पडताळणी:** आरबीएल बँक आपल्या कर्जाच्या अर्जाची तपासणी करेल आणि अतिरिक्त तपशीलांची/ कागदपत्रांची आवश्यकता असल्यास, ते अर्जदाराकडून मागवले जातील.

2.1.6 **कर्जाचा अर्ज स्वीकारणे किंवा नाकारणे:** आरबीएल बँक, कोणत्याही प्रवेश मर्यादांचा विचार न करता कर्जाच्या सर्व श्रेणींसाठी, प्रत्येक कर्जाचा अर्ज स्वीकारल्याचे किंवा नाकारल्याचे, निर्धारित वेळेमध्ये, लिखित स्वरुपात कळवेल, ज्यामध्ये योग्य विचार केल्यानंतर बँकेच्या मते, असा अर्ज स्वीकारण्याच्या किंवा नाकारण्याच्या मुख्य कारणाचा/ कारणांचा समावेश असेल.

3.1 कर्ज मूल्यमापन प्रक्रिया

एखाद्या संभाव्य ग्राहकाने आरबीएल बँकेच्या एखाद्या कर्जाच्या उत्पादनामध्ये रुची व्यक्त केल्यानंतर, बँक एक कठोर कर्ज मूल्यमापन प्रक्रियेचे पालन करते, ज्यामध्ये पत तपासणे, उत्पन्नाची पडताळणी, रोजगाराची पडताळणी, तारणाचे मूल्यमापन, कायदेशीर पडताळणी, आणि जोखिम मूल्यमापनाचा समावेश आहे. जर ग्राहक बँकेच्या पात्रता निकषांची पूर्तता करतो आणि यथायोग्य तत्परतेची प्रक्रिया पूर्ण करतो, तर कर्जाचा अर्ज मंजूर केला जातो, आणि ग्राहकाला कर्ज वितरण केले जाते. आरबीएल बँक निश्चित करते कि कर्ज देण्याच्या क्रिया एक जबाबदार आणि नैतिक पद्धतीने केल्या जातात.

4.1 कर्ज करार आणि वितरण प्रक्रिया

सर्व कर्जाचे करार लागू होणाऱ्या कायदे आणि नियमांचे पालन करतात याची खात्री करण्यासाठी आरबीएल बँक नियामक मार्गदर्शक तत्वे आणि उद्योगाच्या सर्वोत्तम पद्धतींचे पालन करते. आरबीएल बँक एक चांगल्याप्रकारे निश्चित केलेल्या कर्ज वितरण प्रक्रियेचे सुद्धा पालन करते. या संदर्भात बँक पालन करत असलेल्या काही पद्धती इथे दिलेल्या आहेत:

4.1.1 **सर्वसमावेशक कर्जाचा करार:** आरबीएल बँक ग्राहकासोबत कर्जाचा करार करेल ज्यामध्ये कर्जाने घेतलेल्या पैशांची रक्कम, व्याज दर, परतफेडीचे वेळापत्रक, कर्जाशी संबंधित कोणत्याही फील किंवा दंडासह कर्जाच्या अटी आणि नियम स्पष्टपणे नमूद केलेल्या असतील. करारामध्ये ग्राहक आणि बँक दोघांच्या अधिकार आणि जबाबदाऱ्यांचा समावेश आहे.

4.1.2 **वेलकम किट:** कर्जाच्या कागदपत्रांची अंमलबजावणी आणि कर्जाचे वाटप झाल्यावर, आरबीएल बँक ग्राहकाला वेलकम लेटर / लोन किट देईल ज्यामध्ये कर्जाचे मुख्य तपशील, कराराची प्रत आणि, लागू असल्यास, कागदपत्रांची यादी असेल.

4.1.2.1 बँक कर्जदाराला क्रेडिटची मर्यादा तसेच त्याच्या अटी आणि नियमांविषयी कळवेल आणि कर्जदाराद्वारे त्याच्या संपूर्ण माहितीनुसार या अटी आणि नियमांसाठी दिलेली स्वीकृती नोंदीमध्ये ठेवेल.

4.1.2.2 बँकेद्वारे दिलेल्या कर्ज सुविधांना नियंत्रित करणाऱ्या अटी आणि नियम तसेच इतर इशारे, जे बँक आणि कर्जदाराद्वारे चर्चेच्या दरम्यान निश्चित केले गेलेले, लिखित स्वरुपात तयार केले जातील आणि अधिकृत अधिकारीद्वारे यथायोग्य प्रमाणित केले जातील.

4.1.3 **अटी आणि नियमांचे पालन:** आरबीएल बँक कर्जाच्या मंजूरीवर नियंत्रण ठेवणाऱ्या अटी आणि नियमांच्या अनुषंगाने मंजूर केलेल्या कर्जाचे वेळेवर वाटप होणे निश्चित करेल.

4.1.4 **वेळेवर वाटप आणि अद्यतने:** आरबीएल बँक कर्जाचे वाटप वेळेवर आणि प्रभावी पद्धतीने केले जाण्याची खात्री करेल.

बँक कर्जाच्या करारामध्ये स्पष्ट आणि नमूद करेल की ग्राहकाला दिलेली कर्जाची सुविधा पूर्णतः बँकेच्या विवेकाधिकारानुसार आहे. यामध्ये सुविधांची मंजूरी किंवा नामंजूरीचा समावेश असू शकते, जसे की मंजूर केलेल्या मर्यादेपलीकडील रक्कम काढणे, कर्जाच्या मंजूरीमध्ये विशेषकरून सहमत झालेल्या व्यतिरिक्त इतर उद्देश्यांसाठी जारी केलेले धनादेश स्वीकारणे, आणि एक नॉन-परफॉर्मिंग असेट च्या स्वरुपात किंवा मंजूरीच्या अटींचे पालन न केल्यामुळे कर्जदार खात्यातून पैसे काढण्याची परवानगी न देणे. बँक हे देखील विशेषपणे नमूद करेल की की कर्जाच्या मर्यादेचे योग्य पुनरावलोकन न करता व्यवसायातील वाढी इत्यादी मुळे कर्जदारांच्या पुढील आवश्यकता पूर्ण करण्याचे बंधन तिच्यावर नाही.

5.1 व्याज दर आणि शुल्क

RBL बँक पारदर्शक आणि एकसमान व्याजदर आणि शुल्क धोरणाचे पालन करेल. कर्जदारांचा क्रेडिट स्कोर, परतफेडीची क्षमता, आणि प्रचलित बाजार परिस्थिती या सारख्या विभिन्न घटकांच्या आधारे कर्जाचा व्याजर दर असेल. बँक खात्री करेल की ग्राहकांना त्यांच्या कर्जावर लागू होणारा व्याज दर आणि शुल्कांविषयी संपूर्ण माहिती आहे, आणि यामध्ये कोणत्या छुप्या किंवा उघड न केलेल्या फी नाहीत. आरबीएल बँक आपल्या कर्ज देण्याच्या सर्व क्रियाकलापांमध्ये सचोटी आणि व्यावसायिकचे उच्च मानक सांभाळण्यासाठी प्रतिबद्ध आहे.

5.1.1 **व्याज दरांविषयी स्पष्ट सूचना:** आरबीएल बँक मंजूरी पत्र किंवा कर्जाच्या करारद्वारे लिखित स्वरुपात अटी आणि नियमांसह व्याज दराविषयी माहिती देईल.

5.1.2 **व्याज दरातील सुधार:** विद्यमान परिवर्तनीय दरात व्याज दरातील बदलाच्या संदर्भात, लगतच्या महिन्यात ग्राहकाच्या टपाल पत्त्यावर लिखित सूचनेद्वारे बदलाविषयी ग्राहकांना कळवले जाईल, याच्या अतिरिक्त या संदर्भातील सूचना बँकेच्या वेबसाइटवर अद्ययावत केली जाईल.

5.1.2.1 वरील व्यतिरिक्त, व्याज दर, शुल्क किंवा इतर कोणत्याही अटी आणि नियमामध्ये इतर कोणत्याही बदलाच्या संदर्भात कर्जदाराला अगोदरच (30 दिवस) कळवले जाईल आणि हे बदल केवळ संभाव्यतेने प्रभावी होतील.

5.1.3 **ओवरड्राफ्ट सुविधा:** जर बँक ओवरड्राफ्ट सुविधा देते, किंवा विद्यमान ओवरड्राफ्ट मर्यादेमध्ये वृद्धी करते, तर ओवरड्राफ्ट मागणीनुसार परतफेड करण्यायोग्य आहे किंवा नाही हे बँक कळवेल.

5.1.4 दंडात्मक शुल्कांविषयी सूचना: बँकेच्या वेबसाइटवर आणि अर्ज फॉर्मवर संभाव्य ग्राहकांना डिफॉल्ट झाल्यास अतिरिक्त शुल्कांबद्दल बँक स्पष्टपणे सूचना देईल. विलंब झालेल्या देय भरणांवरील असे दंडात्मक शुल्क हे फक्त थकीत रक्कमेवर लागू होईल, संपूर्ण कर्जाच्या रक्कमेवर नाही.

5.1.5 इतर शुल्क: बँक ग्राहकांना त्यांच्या कर्ज खात्याच्या संबंधात देय असलेल्या सर्व प्रमुख शुल्कांचा तपशील बँकेच्या वेबसाइटवर आणि अर्जावर/ मंजूरी पत्रावर/ कर्जाच्या करारावर सूचित करेल. शुल्कातील कोणतेही सुधार बँकेच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जातील.

6.1 वाटपानंतर पर्यवेक्षण

आरबीएल बँक एक व्यवस्थित आणि पद्धतशीर वाटप नंतर पर्यवेक्षण प्रक्रियेचे पालन करते, ज्यामध्ये कर्जदाराच्या परतफेडीची कामगिरी आणि आर्थिक परिस्थितीवर नियमित देखरेखीचा समावेश आहे.
कर्ज वाटपानंतरचे पर्यवेक्षण एक निष्पक्ष, पारदर्शक, आणि ग्राहकासाठी अनुकूल पद्धतीने केले जात हे याची खात्री करण्यासाठी आरबीएल बँक प्रतिबद्ध आहे. परतफेडीच्या कालावधीच्या दरम्यान उद्भवू शकणाऱ्या कोणत्याही समस्या किंवा चिंता सोडवण्यासाठी बँक आपल्या ग्राहकांसोबत जवळून काम करते.

6.1.1 रचनात्मक दृष्टिकोन: बँकेद्वारे वाटपानंतर पर्यवेक्षण, विशेषकरून दोन लाख रुपयांपर्यंतच्या कर्जाच्या संदर्भात, बँक कोणत्याही "बँकेशी संबंधित" खऱ्या अडचणीची काळजी घेण्याच्या दृष्टीकोनातून रचनात्मक असेल ज्यांचा कदाचित कर्जदाराला सामना करावा लागू शकतो.

6.1.2 जेथे शक्य असेल तेथे योग्य वाढ करून द्या: कराराच्या अंतर्गत भरणा किंवा कामगिरी मागे घेण्याचा / जलद करण्याचा किंवा अतिरिक्त तारण मागण्याचा निर्णय घेण्याआधी, बँक कर्जादाराला नोटिस देईल, जसे कर्जाच्या करारामध्ये नमूद केलेले आहे किंवा योग्य कालावधी देईल, जर अशी कोणतीही अट कर्जाच्या करारामध्ये अस्तित्वात नाही.

6.1.3 तारणाची वेळेवर मुक्तता: कर्जाचा भरणा प्राप्त झाल्यावर किंवा कर्जदारांविरुद्ध बँकेकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन कर्जाची वसुली झाल्यावर बँक सर्व तारण मुक्त करेल. जर असा वजावटीचा अधिकार वापरायचा असल्यास, कर्जदारांना उर्वरित दाव्यांच्या आणि कागदपत्रांच्या संपूर्ण तपशीलांसह याबद्दल नोटिस दिली जाईल ज्या अंतर्गत बँकेला संबंधित दाव्याची वसूली/फेड होईपर्यंत तारण ठेवून घेण्याचा अधिकार आहे.

7.1 इतर वचनबद्धता

7.1.1 कर्जदाराच्या व्यवहारात कोणताही हस्तक्षेप नाही: बँक कर्जदारांच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळेल फक्त ते वगळून जे कर्ज मंजूरीच्या कागदपत्रांच्या अटी आणि नियमांमध्ये दिलेले आहे (जोपर्यंत नवीन माहिती, जी कर्जदाराने अगोदर उघड केलेली नाही, धनकोच्या निदर्शनात येते).

7.1.2 कर्जदार खात्याचे हस्तांतर: कर्जदार खात्याच्या हस्तांतराची विनंती मिळाल्यास, एकतर कर्जदाराकडून किंवा दुसऱ्या बँक/आर्थिक संस्थेकडून, जे संमतीने किंवा अन्यथा, म्हणजेच बँकेच्या आक्षेपाने, जर कोणताही आहे, खाते ताब्यात घेण्याचा प्रस्ताव देते, अशी विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांमध्ये केले जाईल.

7.1.3 डिजिटल कर्ज: डिजिटल कर्जाच्या व्यवहारांसाठी, जर कोणतेही आहे, सर्व प्रमुख उत्पादन माहिती, अटी आणि नियम, की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) चा भाग म्हणून महत्त्वपूर्ण खुलासा तसेच फी, शुल्क, लागू व्याज दर इत्यादी आणि आरबीआयच्या डिजिटल कर्ज मार्गदर्शक तत्वांमध्ये निश्चित केल्यानुसार इतर महत्त्वपूर्ण माहिती कर्ज घेतेवेळी आणि त्यातील कोणत्याही बदलाच्या वेळी उघड केले जातील.

7.1.4 कर्जाची वसूली: कर्जाच्या वसूलीच्या प्रकरणी, बँक कर्जदारांना सतत अवेळी त्रास देणे, कर्जाच्या वसूलीसाठी शारीरिक बळाचा वापर इत्यादी सारख्या अयोग्य छळाचा आधार घेणार नाही.

भाग 2 - मायक्रोफायनांस कर्ज

1.1 मायक्रोफायनांस कर्जांना लागू होणारी मार्गदर्शक तत्वे

आरबीएल बँक एक चांगल्याप्रकारे निश्चित मायक्रोफायनांस कर्जाच्या प्रक्रियेचे पालन करते, ज्यामध्ये कर्जदाराच्या पतपात्रतेचे आणि परतफेडीच्या क्षमतेच्या संपूर्ण मूल्यमापनाचा समावेश आहे. बँक याची सुद्धा खात्री करते कि मायक्रोफायनांस कर्जदारांना किफायतशीर आणि स्पर्धात्मक व्याज दर देण्यात आला आहे, आणि कर्जाच्या अटी आणि नियम स्पष्टपणे सांगितलेल्या आहेत आणि कर्जदाराला पूर्णपणे समजल्या आहेत. बँक आपल्या मायक्रोफायनांस कर्जदारांना त्यांची आर्थिक साक्षरता आणि एकंदरीत आर्थिक स्थिती वाढवण्यात त्यांना मदत करण्यासाठी नियमित प्रशिक्षण सुद्धा देते.

आरबीएल बँक द्वारे वाटप केल्या जाणाऱ्या मायक्रोफायनांस विषयी काही महत्वाची मार्गदर्शक तत्वे आहेत:

1. मायक्रोफायनांस कर्ज हे तारणमुक्त कर्ज असेल.
2. सदर कर्ज कर्जदाराच्या ठेव खात्यावर अधिकारासह जोडले जाणार नाही.
3. बँक/ व्यवसाय प्रतिनिधी (बीसी) चे कर्ज अधिकारी कर्जाच्या पात्रतेपर्यंत पोहोचण्यासाठी कर्जाचा अर्ज भरण्याच्या वेळी घरगुती उत्पन्नाचे मूल्यमापन करतील. नियामक आवश्यकतेचा भाग म्हणून अशी उत्पन्नाची माहिती क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपन्यांना (सीआयसी) कळवली जाईल.
4. परतफेडीच्या कालावधीविषयी लवचिकता, कर्जासाठी अर्ज करताना उपलब्ध करून दिली जाते.
5. मायक्रोफायनांस कर्जांवर बँक कोणताही पूर्वपरतफेड दंड आकारणार नाही.
6. किंमती आणि शुल्कांचे तपशील, कर्जाच्या कागदपत्रांचे भाग असलेल्या मुख्य फॅक्ट शीटमध्ये दिलेले आहेत.
7. बँक तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा आउटसोर्स एजन्सी/ बीसीच्या कर्मचाऱ्यांकडून झालेल्या अनुचित वर्तनासाठी पूर्णपणे जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रार निवारण करेल.
8. कर्ज वसूलीशी संबंधित मार्गदर्शक तत्वे:
    a. बीसी फील्ड कर्मचाऱ्यांनी कर्जाच्या वसूलीसाठी कोणत्याही प्रकारची बळजबरी करू नये आणि फक्त केंद्रीय निर्धारित ठिकाणीच वसूली करावी.
    b. बीसी फील्ड कर्मचाऱ्यांना कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याची परवानगी असेल जर कर्जदार दोन किंवा अधिक प्रसंगी निर्धारित/केंद्रीय निर्धारित ठिकाणी हजर राहण्यास अपयशी ठरतात.
    c. बँक किंवा तिचा एजंट वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतींचा वापर करणार नाही.
    d. बँक किंवा तिच्या एजंट्सने वसूलीसाठी शाब्दिक किंवा शारीरिकरित्या धमकी देऊ नये किंवा अपमान करू नये.
    e. बँक किंवा तिच्या एजंट्सने कर्जदाराच्या नातेवाईक, मित्रमैत्रिणी, शेजारी किंवा सहकाऱ्यांचा छळ करू नये.
    f. वसुलीशी संबंधित तक्रारींच्या निवारणासाठी लोन कार्डमध्ये दिलेल्या तपशीलांनुसार ग्राहक बीसी शाखा/ बँकेचा टोल फ्री क्रमांक/ बँकेच्या नोडल अधिकाऱ्यास संपर्क करू शकतात.

g. बीसी फील्ड कर्मचारी थकीत कर्ज असलेल्या कर्जदारांकडून फक्त सकाळी 9:00 ते संध्याकाळी 6:00 या वेळेतच संकलन/ वसूली करतील. नियमित कर्ज खाते असलेल्या इतर कर्जदारांसाठी, बीसी फील्ड कर्मचारी कर्जदाराच्या सोयीनुसार विद्‌यमान वेळ / प्रक्रिया सुरु ठेवू शकतात.