नागरी सनद
एचडीएफसी बँकेच्या
ठेव खात्यांसाठी

एच डी एफ सी बँक

आम्ही जाणतो तुमचं जग

प्रास्ताविक

कर्ज देण्याच्या हेतूसाठी जनतेकडून ठेवी स्वीकारणे हे बँकेच्या प्रमुख कार्यांपैकी एक आहे. वस्तुतः ठेवीदार हे बँकिंग प्रणालीचे महत्त्वपूर्ण भागधारक आहेत. ठेवीदार आणि त्यांचे हित ह्या गोष्टी भारतीय बँकिंग नियामक रचनेच्या दृष्टीने महत्त्वपूर्ण आहेत आणि बँकिंग नियमन अधिनियम, 1949 मध्ये ह्या गोष्टींवर भर देण्यात आलेला आहे. ठेवींवरील व्याज दर आणि ठेव खात्याच्या संचलनासंबंधीच्या विविध बाजू ह्याबाबत वेळोवेळी निर्देशने/सूचना देण्यासाठी भारतीय रिझर्व्ह बँकेला अधिकार प्रदान करण्यात आलेले आहेत. वित्तीय व्यवस्थेमध्ये उदारमतवादी धोरण स्वीकारल्याने आणि व्याज दरांचे अविनियमन केल्याने, आरबीआयद्वारे निर्गमित करण्यात आलेल्या विस्तृत मार्गदर्शकतत्त्वांच्या अंतर्गत ठेव उत्पादने तयार करण्यासाठी बँका आता मुक्त आहेत.

हा धोरण दस्तऐवज बँकेद्वारे देऊ करण्यात येणारी विविध ठेव उत्पादने तयार करण्यासंबंधात आणि खात्याच्या संचलनाचे नियमन करणाऱ्या अटी व शर्ती यांच्या संबंधात मार्गदर्शक तत्त्वांची रूपरेखा स्पष्ट करतो. हा दस्तऐवज ठेवीदारांच्या हक्कांची ओळख दर्शवितो आणि सर्वसामान्य जनतेकडून ठेवींचा स्वीकार करण्यासंबंधीचे विविध पैलू, विविध ठेव खात्यांचे संचलन आणि प्रवर्तन, विविध ठेव खात्यांवर प्रदान करण्यात येणारे व्याज, ठेव खाती बंद करणे, मयत ठेवीदारांच्या ठेवींच्या विनियोगाची पद्धत इत्यादीसंबंधीच्या माहितीचा प्रसार करणे, हे ह्या दस्तऐवजाचे उद्दिष्ट आहे. ग्राहकांशी व्यवहार करताना अधिक पारदर्शकता आणण्यासाठी आणि ग्राहकांमध्ये त्यांच्या हक्कांविषयी जागृती निर्माण करण्यासाठी ह्या दस्तऐवजामुळे मदत होईल अशी अपेक्षा आहे. ग्राहक हे मागणीशिवाय प्राप्त करण्यास हक्कदार असणाऱ्या सेवा त्यांना प्रदान करणे हे ह्या दस्तऐवजाचे अंतिम उद्दिष्ट आहे.

हा दस्तऐवज म्हणजे एक विस्तृत रचना आहे ज्यामध्ये सर्वसामान्य ठेवीदारांच्या हक्कांची ओळख करून देण्यात येते. विविध ठेव योजना आणि संबंधित सेवा याबाबतच्या तपशीलवार प्रवर्तन सूचना वेळोवेळी निर्गमित करण्यात येतील. ह्या धोरणाचा स्वीकार करत असतानाच, 'बँकेची ग्राहकांप्रती बांधिलकीची संहिता' यामध्ये नमूद करण्यात आल्याप्रमाणे बँक प्रत्येक ग्राहकाप्रती बांधील असल्याचा पुनरुच्चार करते.

ठेव खात्यांचे प्रकार

बँकेद्वारे वेगवेगळ्या नावाने विविध ठेव उत्पादने देऊ करण्यात येत असली, तरीही ठेव उत्पादनांची ढोबळ विभागणी पुढील प्रकारे करण्यात येते. महत्त्वपूर्ण ठेव योजनांची व्याख्या खालीलप्रमाणे आहे-

i) 'मागणी ठेव' म्हणजे बँकेला प्राप्त झालेली अशी ठेव ज्यामधील रक्कम मागणीनुसार काढता येते;

ii) 'बचत ठेव' म्हणजे मागणी ठेवीचे एक स्वरूप आहे, ह्यामध्ये कोणत्याही विशिष्ट कालावधीदरम्यान बँकेमधून काढता येणाऱ्या रकमेचे प्रमाण किती असेल आणि रक्कमकिती वेळा काढावी याबद्दल काही निर्बंध घालण्यात आलेले असतात.

iii) 'मुदत ठेव' म्हणजे बँकेद्वारे नियत कालावधीसाठी स्वीकारण्यात आलेली ठेव, ह्या ठेवीमधील रक्कम केवळ नियत कालावधीच्या समाप्तीनंतरच काढता येते आणि ह्या ठेवीमध्ये आवर्ती/दुहेरी लाभ ठेवी/अल्पकालीन ठेवी/नियत ठेवी/मासिक उत्पन्न प्रमाणपत्र/त्रैमासिक उत्पन्न प्रमाणपत्र इत्यादी प्रकारच्या ठेवींचा समावेश आहे.

iv) 'नोटीस ठेव' म्हणजे विशिष्ट कालावधीसाठीची मुदत ठेव मात्र ह्या ठेवीमधील रक्कम ही किमान एका संपूर्ण दिवसाची बँकिंग नोटीस दिल्यानंतरच काढता येते.

v) 'चालू खाते' म्हणजे मागणी ठेवीचे एक स्वरूप आहे, ह्यामध्ये खात्यातील शिल्लक किंवा मान्य करण्यात आलेली विशिष्ट रक्कम यांच्यानुसार कितीही वेळा खात्यातील रक्कम काढता येते आणि ह्यामध्ये बचत ठेव किंवा मुदत ठेव नसलेल्या इतर ठेव खात्यांचा समावेश आहे.

खाते उघडणे आणि ठेव खात्यांचे प्रवर्तन

A) कोणतेही ठेव खाते उघडण्यापूर्वी आरबीआयद्वारे निर्गमित करण्यात आलेल्या मार्गदर्शकतत्त्वांनुसार आणि किंवा बँकेद्वारे स्वीकारण्यात आलेली इतर प्रमाणके किंवा प्रक्रिया यांच्यानुसार 'नो युअर कस्टमर' (केवायसी) (ग्राहकाविषयी जाणून घ्या) अंतर्गत आवश्यक असल्याप्रमाणे बँकेद्वारे यथायोग्य कार्यासक्ती पार पाडण्यात येईल. संभाव्य ठेवीदाराचे खाते उघडण्यासाठी उच्चस्तरीय संमतीची आवश्यकता असल्यास, खाते उघडण्यामध्ये होणाऱ्या कोणत्याही विलंबाबाबत सदर ठेवीदाराला कळविण्यात येईल आणि बँकेद्वारे घेण्यात येणारा अंतिम निर्णय त्याला लवकरात लवकर कळविण्यात येईल.

B) संभाव्य खातेदाराला बँकेद्वारे खाते उघडण्याचे प्रपत्र (फॉर्म) आणि इतर सामग्री प्रदान करण्यात येईल. सदरमध्ये प्रदान करावयाच्या माहितीचा तपशील तसेच पडताळणीसाठी आणि/किंवा नोंदणीसाठी सादर करावयाचे दस्तऐवज यांचा समावेश असेल. संभाव्य ठेवीदार हा ठेव खाते उघडण्यासाठी बँकेमध्ये आल्यावर, बँक अधिकाऱ्याने संभाव्य ठेवीदाराला हवी असलेली आवश्यक स्पष्टीकरणे तसेच प्रक्रियात्मक औपचारिकता यांविषयी माहिती देणे अपेक्षित आहे.

C) बचत बँक खाते आणि चालू ठेव खाते यांसारख्या ठेव उत्पादनांसाठी, बँक सामान्यतः अशा खात्यांच्या प्रवर्तनासंबंधी अटी व शर्ती यांचा भाग म्हणून राखावयाची ठरावीक किमान/सरासरी शिल्लक निर्धारित करते. खात्यामध्ये निर्धारित किमान/सरासरी शिल्लक न ठेवल्यास, बँकेकडून वेळोवेळी नमूद करण्यात आलेले प्रभार आकारण्यात येतील. बचत बँक खात्यासाठी, बँक एखाद्या कालावधीकरिता व्यवहारांची संख्या, रोख रक्कम काढणे इत्यादींबाबत निर्बंधही घालू शकेल. तशाच प्रकारे, बँक ही धनादेश पुस्तिका निर्गमित करणे, खात्यांची अतिरिक्त विवरणे देणे, पासबुकची दुसरी प्रत देणे, फोलिओ प्रभार इत्यादींकरिता प्रभार निश्चित करू शकते. खात्यांच्या प्रवर्तनासंबंधी अटी व शर्ती तसेच विविध सेवांकरिता प्रभारांची अनुसूची अशा प्रकारचा सर्व तपशील खाते उघडण्याच्या वेळी संभाव्य ठेवीदाराला कळविण्यात येईल.

D) पात्र असणाऱ्या एका व्यक्तीकरिता/अनेक व्यक्तींकरिता आणि ठरावीक संस्थांकरिता/एजन्सीजकरिता (भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (आरबीआयने) वेळोवेळी सूचित केल्याप्रमाणे) बचत बँक खाते उघडता येऊ शकते. व्यक्तींना (व्यक्तिगत ग्राहकांना) पैसे बचतीची सवय लागण्यास आणि त्यांच्या भविष्यकालीन आर्थिक गरजा पूर्ण होण्यास मदत व्हावी यासाठी ह्या खात्यांची रचना करण्यात आलेली आहे. धनादेशाद्वारे/एटीएमद्वारे ह्या खात्यांमध्ये रक्कम जमा करता येऊ शकते/ह्या खात्यांमधून रक्कम काढता येऊ शकते. ह्यामुळे ग्राहकांना व्याज अर्जित करण्याखेरीज घरी किमान रक्कम ठेवण्यास मदत होते.
व्यक्ती/भागीदारी संस्था/खाजगी आणि सार्वजनिक मर्यादित कंपन्या/एचयूएफ/विशिष्ट असोशिएट्स/सोसायटी/न्यास, इत्यादी चालू खाते उघडू शकतात.

व्यक्ती/भागीदारी संस्था/खाजगी आणि सार्वजनिक मर्यादित कंपन्या/एचयूएफ/विशिष्ट असोशिएट्स/सोसायटी/न्यास, इत्यादी मुदत ठेव खाते उघडू शकतात. आयुष्याच्या प्रत्येक कालखंडादरम्यान गुंतवणुकदारांच्या असलेल्या गरजा आणि अपेक्षा यांना अनुसरून बँकेद्वारे विविध ठेव योजना तयार करण्यात आलेल्या आहेत.

E) ठेव खाते उघडताना करण्यात येणाऱ्या यथायोग्य कार्यासक्तीमध्ये, व्यक्तीची ओळख, पत्त्याची पडताळणी, त्याच्या/तिच्या व्यवसायाबद्दलच्या आणि उत्पन्नाच्या स्रोताबद्दलची माहिती इत्यादींची पूर्तता करण्याचा समावेश आहे. बँकेला स्वीकारार्ह अशा व्यक्तीकडून संभाव्य ठेवीदाराची ओळख प्राप्त करणे आणि खाते उघडणाऱ्या/खात्याचे प्रवर्तन करणाऱ्या व्यक्तीची/व्यक्तींची अलीकडची छायाचित्रे प्राप्त करणे हा यथायोग्य कार्यासक्तीचा भाग आहे.

F) यथायोग्य कार्यासक्ती आवश्यकतांबरोबरच, केवायसी निकषांतर्गत बँकेने कायद्यानुसार कायमस्वरूपी खाते क्रमांक (पॅन) किंवा जनरल इंडेक्स रजिस्टर (जीआयआर) किंवा पर्यायाने आयकर अधिनियम/नियम यांच्या अंतर्गत नमूद केल्याप्रमाणे फॉर्म क्र. 60 किंवा 61 यांमधील अधिकथन प्राप्त करणे आवश्यक असते.

G) एखाद्या व्यक्तीला त्याच्या/तिच्या स्वतःच्या नावे (दर्जा: एकाच नावे असलेले खाते म्हणून ओळखले जाते) किंवा एकापेक्षा अधिक व्यक्तींना त्यांच्या स्वतःच्या नावे (दर्जा: संयुक्त खाते म्हणून ओळखले जाते) ठेव खाते उघडता येऊ शकते. अज्ञान व्यक्ती तिच्या नैसर्गिक पालकासोबत किंवा पालक म्हणून आईसोबत संयुक्तपणे बचत बँक खाते उघडू शकते (दर्जा: अज्ञानवयीन व्यक्तीचे खाते म्हणून ओळखले जाते). 12 वर्षांपेक्षा अधिक वयाच्या अज्ञानवयीन व्यक्तींना स्वतंत्रपणे बचत बँक खाते उघडण्यास आणि त्यांचे प्रवर्तन करण्यासदेखील अनुमती आहे.

H) संयुक्त खात्याचे प्रवर्तन: एकापेक्षा अधिक व्यक्तींनी उघडलेल्या संयुक्त खात्याचे प्रवर्तन एका व्यक्तीद्वारे किंवा एकापेक्षा अधिक व्यक्तीद्वारे संयुक्तपणे करता येऊ शकते. खात्याचे प्रवर्तन करण्यासंबंधीच्या आदेशामध्ये सर्व खातेधारकांच्या संमतीसह बदल करता येऊ शकतो. अज्ञानवयीन व्यक्तीने आपल्या नैसर्गिक पालकासोबत/पालकासोबत संयुक्तपणे उघडलेल्या बचत बँकेच्या खात्याचे प्रवर्तन केवळ नैसर्गिक पालकच करू शकतात.

I) वरील खात्यांमधील शिलकीच्या विनियोगाबाबत संयुक्त खातेधारक पुढीलपैकी कोणतेही आदेश देऊ शकतात:

i) दोघांपैकी एक किंवा उत्तरजीवी: समजा अ आणि ब ह्या दोन व्यक्तींनी खाते धारण केले असल्यास, व्याजासह असणारी अंतिम शिल्लक, लागू असल्यास, दोन्ही खातेदारांपैकी एकाचा मृत्यू झाल्यावर उत्तरजीवीला प्रदान करण्यात येईल.

ii) कोणीही एक किंवा उत्तरजीवी: समजा अ, ब आणि क अशा दोनपेक्षा अधिक व्यक्तींनी खाते धारण केले असल्यास, व्याजासह असणारी अंतिम शिल्लक, लागू असल्यास, कोणत्याही दोन खातेधारकांचा मृत्यू झाल्यावर उत्तरजीवीला प्रदान करण्यात येईल.

मुदत ठेवीच्या मुदतसमाप्ती तारखेला किंवा त्यानंतरच वरील आदेश हे लागू होतील किंवा कार्यान्वित होतील. सर्व खातेधारकांच्या संमतीने ह्या आदेशामध्ये बदल करता येऊ शकतो.

J) ठेवीदाराच्या विनंतीनुसार, ठेवीदाराने त्याच्या/तिच्या वतीने दुसऱ्या व्यक्तीला खात्याचे प्रवर्तन करण्यासाठी संमती दिलेल्या आदेशाची/कुलमुखत्यारपत्राची बँक नोंदणी करेल.

K) मुदत ठेव खातेधारक हे मुदतसमाप्तीच्या तारखेला ठेव खाते बंद करण्याबाबत किंवा ठेवीचे नुतनीकरण करण्याबाबत ठेव ठेवण्याच्या वेळेस सूचना देऊ शकतात. मुदत ठेवीच्या विनियोगाविषयी कोणतीही लिखित सूचना प्राप्त न होण्याच्या बाबतीत, जिची मुदतसमाप्ती झालेली आहे त्या ठेवीचे समान कालावधीसाठी प्रचलित व्याजदराला उपार्जित व्याजासह नुतनीकरण करण्यासाठी, बँक ही आपल्या स्वेच्छानिर्णयानुसार आपला अधिकार राखून ठेवते.

L) खाते उघडण्याच्या अटी व शर्ती यांच्याप्रमाणे ठरावीक कालावधीनंतर बचत बँक तसेच चालू ठेव खातेधारकांना बँकेद्वारे खात्याचे विवरण प्रदान करण्यात येईल. सर्व बचत खातेधारकांना पासबुक सुविधा विनामूल्य उपलब्ध आहे.

M) ठेवीदाराच्या विनंतीनुसार बँकेच्या इतर कोणत्याही शाखेमध्ये ठेव खाती हस्तांतरित केली जाऊ शकतात.

नामनिर्देशन सुविधा

बँकेद्वारे ठेव खाती, सुरक्षित ठेव लॉकर्स, सुरक्षित ताब्यातील वस्तू इत्यादींकरिता नामनिर्देशन सुविधा देऊ करण्यात येते. व्यक्तींद्वारे उघडण्यात येणाऱ्या सर्व ठेव खात्यांकरिता नामनिर्देशन सुविधा उपलब्ध आहे. नामनिर्देशन हे केवळ एका व्यक्तीच्या नावे करता येऊ शकते. अशा प्रकारे करण्यात आलेले नामनिर्देशन हे खातेधारकाद्वारे/खातेधारकांद्वारे कोणत्याही वेळी रद्द करता येऊ शकते किंवा त्यामध्ये बदल करता येऊ शकतो. नामनिर्देशन रद्द करण्यासाठी किंवा त्यामध्ये बदल करण्यासाठी ग्राहकाच्या अंगठ्याचा ठसा घेतला जातो, तसेच ह्याकरिता दोन साक्षीदारांनी साक्षांकन करणे आवश्यक आहे. खातेधारकाच्या/खातेधारकांच्या संमतीने नामनिर्देशनामध्ये बदल केला जाऊ शकतो. अज्ञानवयीन व्यक्तीच्या नावेही नामनिर्देशन करता येऊ शकते मात्र हे अज्ञानावस्था कालावधीदरम्यान दुसऱ्या सज्ञानवयीन व्यक्तीचे नाव नियुक्त व्यक्ती म्हणून करण्याच्या सापेक्ष आहे.

सर्व ठेवीदारांनी नामनिर्देशन सुविधेचा लाभ घ्यावा अशी बँकेकडून शिफारस करण्यात येते. ठेवीदाराच्या/ठेवीदारांच्या मृत्यूच्या बाबतीत, कायदेशीर वारसाचा विश्वस्त म्हणून नामनिर्देशित व्यक्तीला खात्यातील शिल्लक थकित रक्कम प्राप्त होईल. ठेव खाते उघडण्याच्या वेळेस ठेवीदाराला नामनिर्देशन सुविधेचे फायदे कळविण्यात येतील.

व्याज प्रदान करणे

i) बचत बँक व्याज दराबाबत भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या सध्याच्या निर्देशांनुसार, बँकेकडून वेळोवेळी निश्चित करण्यात आलेल्या दरानुसार बचत खात्यावर व्याज प्रदान करण्यात येईल. दैनंदिन उत्पादन आधारावर तसेच सहामाही कालावधीने आणि 1 एप्रिल 2010 पासून प्रभावी अशा प्रकारे व्याज प्रदान करण्यात येईल.

ii) भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या निर्देशांच्या संबंधात, मुदत ठेवीवर त्रैमासिक दराने व्याज परिगणित करण्यात येईल आणि ठेवीच्या कालावधीनुसार बँकेद्वारे ठरविण्यात आलेल्या दराने व्याज प्रदान करण्यात येईल. मासिक ठेव योजनेच्या बाबतीत, व्याज हे त्रैमासिकासाठी परिगणित करण्यात येईल आणि डिस्काउंटेड (कसरित) मूल्यासह दर महिन्याला प्रदान करण्यात येईल. भारतीय बँक संघटनेद्वारे सूचित करण्यात आलेल्या सूत्रांनुसार आणि संकेतांनुसार बँकेकडून मूदत ठेवीवरील व्याज परिगणित करण्यात येते.

iii) ठेवींवरील व्याजदर हे बँकेच्या आवारामध्ये ठळकपणे प्रदर्शित करण्यात येतील. ठेव योजना आणि इतर संबंधित सेवा यांच्याबाबत कोणतेही बदल असल्यास ते आगाऊ कळविण्यात येतील आणि ठळकपणे प्रदर्शित करण्यात येतील.

iv) एका वर्षातील दिवसांच्या एकूण संख्येनुसार बँकेकडून व्याज परिगणित करण्यात येते. ठेवीचा कालावधी लीप वर्षामध्ये आणि नॉन-लीप (लीप व्यतिरिक्तच्या) वर्षामध्ये येत असल्यास, दिवसांच्या एकूण संख्येनुसार व्याज परिगणित करण्यात येईल, म्हणजेच, लीप वर्षामध्ये 366 दिवस आणि नॉन-लीप वर्षामध्ये 365 दिवस.

v) एखाद्या व्यक्तीने धारण केलेल्या सर्व मुदत ठेवींवर भरणा झालेले/प्रदेय असलेले एकूण व्याज हे आयकर अधिनियमांतर्गत निश्चित करण्यात आलेल्या रकमेपेक्षा अधिक असल्यास बँकेने परस्पर कर वजावट (टीडीएस) करावी, असे बँकेवर सांविधिक आबंधन आहे. वजा करण्यात आलेल्या करासाठी बँकेद्वारे कर वजावट प्रमाणपत्र (टीडीएस प्रमाणपत्र) निर्गमित करण्यात येईल. ठेवीदार हा टीडीएसमधून सूट मिळविण्यास हक्कदार असल्यास तो प्रत्येक आर्थिक वर्षाच्या सुरुवातीला विहित नमुन्यामध्ये अधिकथन सादर करू शकतो.

अज्ञानवयीन व्यक्तीचे खाते

i) अज्ञानवयीन व्यक्ती बचत बँक खाते उघडू शकते आणि त्या व्यक्तीच्या नैसगिक पालकाद्वारे किंवा स्वतः त्या अज्ञानवयीन व्यक्तीद्वारे, जर तो/ती 12 वर्षांपेक्षा अधिक वयाचा/वयाची असल्यास, सदर खात्याचे प्रवर्तन केले जाऊ शकते. खाते संयुक्तपणेदेखील उघडले जाऊ शकते.

ii) सदर व्यक्तीने सज्ञान वय प्राप्त केल्यावर, त्या व्यक्तीने त्याच्या/तिच्या खात्यातील शिलकीची पुष्टी करायला हवी आणि जर नैसर्गिक पालकाद्वारे/पालकाद्वारे खात्याचे प्रवर्तन करण्यात येत असल्यास, नैसर्गिक पालकाद्वारे यथोचितरीत्या पडताळणी करण्यात आलेला असा पूर्वीच्या अज्ञानवयीन व्यक्तीच्या स्वाक्षरीचा ताजा नमुना प्राप्त करण्यात येईल आणि सर्व प्रवर्तनात्मक हेतूंसाठी त्याची नोंद ठेवण्यात येईल.

निरक्षर/अंध व्यक्तीचे खाते

बँक ही तिच्या स्वेच्छानिर्णयानुसार निरक्षर व्यक्तीच्या चालू खात्यांव्यतिरिक्त ठेव खाती उघडू शकतील. अशा व्यक्तीचे खाते उघडण्यात येऊ शकते परंतु त्यासाठी त्याने/तिने ठेवीदाराला आणि बँकेला ज्ञात असलेला साक्षीदार उपस्थित करून बँकेकडे व्यक्तिशः विनंती करणे आवश्यक आहे. सामान्यतः, अशा बचत बँक खात्यासाठी कोणत्याही प्रकारची धनादेश पुस्तिका सुविधा उपलब्ध करण्यात येत नाही. ठेव रक्कम आणि/किंवा व्याज काढण्याच्या किंवा तिची परतफेड करण्याच्या वेळी, व्यक्तीच्या ओळखीची पडताळणी करणाऱ्या प्राधिकृत अधिकाऱ्याच्या उपस्थितीत खातेधारकाने त्याचा/तिचा अंगठ्याचा ठसा किंवा निशाणी लावायला हवी. पासबुक इत्यादीची योग्य काळजी घेण्याच्या तसेच ते सुरक्षित ठेवण्याच्या आवश्यकेतबाबत बँकेकडून मार्गदर्शन करण्यात येईल. साक्षर परंतु अंध असलेल्या व्यक्तींच्या बाबतीत, एटीएम/डेबिट कार्ड, धनादेश पुस्तिका, इत्यादी सुविधा प्रदान करण्यात येतील. खात्याचे नियमन करणाऱ्या अटी व शर्ती यांबाबत बँकेचे अधिकारी मार्गदर्शन करतील.

संयुक्त खातेधारकांची नावे समाविष्ट करणे किंवा काढून टाकणे

परिस्थितीनुसार आवश्यक असल्यास, सर्व संयुक्त खातेधारकांच्या विनंतीनुसार संयुक्त खातेधारकाचे/खातेधारकांचे नाव/नावे समाविष्ट करण्यास किंवा काढून टाकण्यास बँक अनुमती देऊ शकेल किंवा संयुक्त खातेधारक म्हणून दुसऱ्या व्यक्तीचे नाव समाविष्ट करण्यास वैयक्तिक ठेवीदाराला अनुमती देऊ शकेल.

ग्राहकाविषयक माहिती

ग्राहकांकडून गोळा करण्यात आलेली ग्राहकविषयक माहिती बँकेकडून, तिच्या दुय्यम कंपन्यांकडून आणि सहयोगी कंपन्यांकडून सेवांच्या किंवा उत्पादनांच्या क्रॉस सेलिंगसाठी वापरण्यात येणार नाही. बँकेने अशा माहितीचा वापर करण्याचे प्रस्तावित असल्यास, त्यासाठी खातेधारकाची संमती घेणे अतिशय आवश्यक आहे.

ग्राहकाच्या खात्याची गोपनीयता

ग्राहकाच्या स्पष्ट किंवा ध्वनित संमतीशिवाय बँकेकडून त्रयस्थ व्यक्तीला किंवा पक्षकाराला ग्राहकाच्या खात्याची माहित/तपशील उघड करण्यात येणार नाही. तथापि, ह्यामध्ये काही अपवाद आहे, ज्यामध्ये कायद्याच्या सक्तीने माहितीचे प्रकटन करणे, सार्वजनीक कर्तव्याच्या दृष्टीने माहितीचे प्रकटन करणे, आणि बँकेच्या हितासाठी माहिती प्रकटन करणे, इत्यादींचा समावेश होतो.

मुदत ठेव रक्कम मुदतीआधी काढून घेणे

बँक ही ठेवीदाराच्या विनंतीनुसार, ठेव रक्कम ठेवण्याच्या वेळी मान्य करण्यात आलेल्या अटींप्रमाणे ठेव कालावधी समाप्त होण्यापूर्वी मुदत ठेव रक्कम काढून घेण्यास अनुमती देईल. अधिमान्य दरानुसार ठेवण्यात आलेल्या मुदत ठेवींकरिता आंशिक रक्कम काढण्यास अनुमती नाही.

मुदतपूर्व समाप्तीसाठी खालीलपैकी सर्वांत कमी दर लागू होईल:

- ज्या कालावधीसाठी ठेव रक्कम ठेवण्यात आलेली आहे, त्या मूळ/संविदाकृत कालावधीसाठी आधार दर (बेस रेट) किंवा
- बँकेकडे ज्या कालावधीसाठी ठेव रक्कम प्रभावी आहे, त्या कालावधीसाठी लागू आधार दर (बेस रेट)

आधार दर म्हणजे ठेव रक्कम ठेवण्याच्या तारखेला 1 करोडपेक्षा कमी रकमेच्या ठेवींसाठी लागू असणारा दर होय.

5 करोडपेक्षा कमी रकमेच्या ठेवींसाठी, आधार दर म्हणजे ठेव रक्कम ठेवण्याच्या तारखेला 5 करोडच्या ठेवींसाठी लागू असणारा दर होय.

अशा प्रकारे मुदतीआधी रक्कम काढण्यासाठी, स्वीप-इन्स आणि आंशिक रक्कम काढणे समाविष्ट, लागू दरावर बँकेकडून 1% दंड आकारण्यात येईल.

थकित मुदत ठेवीचे नुतनीकरण

मुदतसमाप्तीच्या वेळेस मुदत ठेवीचे नुतनीकरण केल्यास, मुदतसमाप्तीच्या तारखेला लागू असेल त्याप्रमाणे ठेवीदाराद्वारे निश्चित करण्यात आलेल्या कालावधीसाठी नुतनीकृत असा ठेव व्याज दर लागू होईल. मुदतसमाप्तीच्या तारखेनंतर नुतनीकरणाची विनंती प्राप्त झाल्यास, नियत तारखेला लागू असणाऱ्या व्याजदराप्रमाणे मुदतसमाप्तीच्या तारखेपासून प्रभावी अशा प्रकारे सदर थकित ठेवींचे नुतनीकरण करण्यात येईल, परंतु त्यासाठी मुदतसमाप्तीच्या तारखेपासून 14 दिवसांच्या आत अशी विनंती प्राप्त व्हायला हवी. मुदतसमाप्तीच्या तारखेपासून 14 दिवसांनंतर नुतनीकरण करण्यात आलेल्या थकित ठेवींच्या संबंधात, थकित कालावधीसाठीचे व्याज हे बँकेकडून वेळोवेळी ठरविण्यात आलेल्या दरांनुसार प्रदान करण्यात येईल.

ठेवींवर अग्रिम रक्कम

आवश्यक प्रतिभूती दस्तऐवजांसह ठेवीदाराकडून/ठेवीदारांकडून यथोचितरीत्या चुकते करण्यात आलेल्या मुदत ठेवींवर कर्ज/ओव्हरड्राफ्ट (अधिकर्ष) सुविधेसाठी ठेवीदाराकडून/ठेवीदारांकडून करण्यात आलेल्या विनंतीबाबत बँक विचार करू शकते. बँक ही अज्ञानवयीन व्यक्तीच्या नावे असलेल्या ठेवीवर कर्ज देण्याबाबतही विचार करू शकते. तथापि, अज्ञानवयीन व्यक्तीच्या फायद्यासाठी कर्ज घेण्यात येत आहे असे नमूद करणारे योग्य अधिकथन ठेवीदाराने/अर्जदाराने सादर करायचे आहे.

मयत व्यक्तीच्या ठेव खात्यातील देय रकमेची हिशेबपूर्ती

i) ठेवीदाराने बँकेसोबत नामनिर्देशनाची नोंदणी केली असल्यास, मयत ठेवीदाराच्या खात्यातील शिल्लक रक्कम, नामनिर्देशित व्यक्तीच्या ओळखीविषयी बँकेचे समाधान झाले असल्यास, नामनिर्देशित व्यक्तीच्या खात्यामध्ये हस्तांतरित केली जाईल/नामनिर्देशित व्यक्तीला प्रदान केली जाईल.

ii) बँकेसोबत नामनिर्देशनाची नोंदणी करण्यात आलेली आहे अशा संयुक्त खातेदाराच्या बाबतही वरील प्रक्रियेचे पालन करण्यात येईल.

iii) संयुक्त ठेव खात्यामध्ये, संयुक्त खातेदाराचा मृत्यू होण्याच्या बाबतीत, बँकेने मयत व्यक्तीच्या कायदेशीर वारसांना आणि उत्तरजीवी ठेवीदाराला (ठेवीदारांना) संयुक्तपणे भरणा करणे आवश्यक आहे. तथापि, संयुक्त खातेधारकांनी 'दोघांपैकी एक,पहिला/दुसरा किंवा उत्तरजीवी, उत्तरजीवींपैकी कोणीही एक किंवा उत्तरजीवी', इत्यादी प्रकारच्या स्वरूपांमध्ये खात्यातील शिलकीच्या विनियोगासाठी आदेश दिला असल्यास, मयत व्यक्तीच्या वारसांद्वारे कायदेशीर दस्तऐवज सादर करण्यातील विलंब टाळण्याकरिता आदेशाप्रमाणे भरणा करण्यात येईल.

iv) नामनिर्देशन आणि मागणीदारांमध्ये कोणतेही विवाद नसल्यास, सर्व कायदेशीर वारसांकडून किंवा कायदेशीर वारसांच्या वतीने भरणा प्राप्त करण्यासाठी त्यांच्याकडून नियुक्त करण्यात आलेल्या व्यक्तीकडून हानिरक्षणाच्या आणि संयुक्त अर्जाच्या अधीन राहून, कायदेशीर दस्तऐवजांबाबत आग्रह न धरता, बँकेच्या मंडळाद्वारे संमत करण्यात आलेल्या मर्यादेपर्यंत, बँक ही मयत व्यक्तीच्या खात्यातील थकित रक्कम प्रदान करेल. कायदेशीर औपचारिकता पूर्ण करण्यास विलंब झाल्यामुळे सामाईक ठेवीदारांना कोणत्याही हालअपेष्टांना सामोरे जावे लागू नये यासाठी असे करण्यात येते.

मयत व्यक्तीच्या खात्यातील मुदत ठेवीवर प्रदेय व्याज

i) ठेवीच्या मुदतसमाप्तीच्या तारखेपूर्वी ठेवीदाराचा मृत्यू होण्याच्या आणि ठेवीच्या रकमेवर मुदतसमाप्तीच्या तारखेनंतर दावा करण्यात येण्याच्या बाबतीत, बँकेद्वारे मुदतसमाप्ती तारखेपर्यंत संविदाकृत दराने व्याज प्रदान करण्यात येईल. मुदतसमाप्तीच्या तारखेपासून ते भरणा करण्याच्या तारखेपर्यंत, मुदतसमाप्तीच्या तारखेपलीकडे बँकेकडे ठेव राखण्यात आलेल्या कालावधीसाठी, मुदतसमाप्तीच्या तारखेला लागू असणाऱ्या सरळ व्याजदराने आणि ह्या संबंधात बँकेच्या असलेल्या धोरणाप्रमाणे बँकेकडून व्याज प्रदान करण्यात येईल.

ii) तथापि, ठेवीच्या मुदतसमाप्ती तारखेनंतर ठेवीदाराचा मृत्यू होण्याच्या बाबतीत, मुदतसमाप्तीच्या तारखेपासून ते भरणा करण्याच्या तारखेपर्यंत बँकेद्वारे बचत ठेव दराने (मुदतसमाप्तीच्या तारखेला लागू असलेला) व्याज प्रदान करण्यात येईल.

ठेवींसाठी विमाछत्र

काही मर्यादा आणि शर्ती यांच्यासापेक्ष डिपॉझिट इन्शुरन्स ॲन्ड क्रेडिट गॅरन्टी कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (डीआयसीजीसी) यांच्याद्वारे देऊ करण्यात आलेल्या विमा योजनेअंतर्गत सर्व बँक ठेवींसाठी छत्र प्रदान करण्यात येते. विमाछत्रासंबंधीचे तपशील ठेवीदाराला उपलब्ध करून दिले जातील.

स्टॉप पेमेन्ट (भरणा थांबविण्याची) सुविधा

ठेवीदाराने निर्गमित केलेल्या धनादेशांच्या बाबतीत ठेवीदारांकडून स्टॉप पेमेन्ट (भरणा थांबविण्याच्या) सूचनेचा स्वीकार बँकेकडून करण्यात येईल. निश्चित करण्यात आलेले प्रभार आकारण्यात येईल.

निष्क्रिय खाते

ग्राहकाकडून 2 वर्षांपेक्षा अधिक अशा अखंड कालावधीसाठी चालू आणि बचत खाते प्रवर्तित न केल्यास (क्रेडिट व्याज/डेबिट व्याज असे प्रणालीनिर्मित व्यवहार वगळून) बँकेच्या आणि ठेवीदाराच्या हितासाठी असे खाते निष्क्रिय खाते म्हणून मानले जाईल. खात्याच्या प्रवर्तनासाठी ते कार्यान्वित करण्याकरिता ठेवीदाराकडून बँकेला विनंती करण्यात येऊ शकते.

स्थायी सूचना

बँकेच्या एकाच शाखेमध्ये किंवा इतर कोणत्याही शाखेमध्ये बाळगण्यात आलेल्या खात्यांतर्गत निधीचे हस्तांतरण/वित्तप्रेषण करण्यासाठी बँकेला स्थायी सूचना देण्यात येऊ शकतात.

थेट डेबिट

ग्राहकाच्या खात्यावरील 'थेट डेबिट' द्वारे ठरावीक कालावधीने भरणा प्राप्त करण्यासाठी बँकेद्वारे इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस) ही सुविधा ग्राहकांना देऊ करण्यात येते. ह्या सुविधेचा वापर मुख्यत्वे सुविधा देयकांचा भरणा/कर्जावरील ईएमआय/विम्याचा प्रीमियम/मुच्युअल फंडातील गुंतवणूक, इत्यादींसाठी करण्यात येतो. ईसीएस सुविधेबाबतची माहिती सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध आहे.

सुरक्षित ठेव लॉकर्स

ही सुविधा बँकेच्या सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध नाही आणि जेथे ही सुविधा देऊ करण्यात येते, तेथे ती सुरक्षित ठेव व्हॉल्टची उपलब्धता तसेच सेवेशी संबंधित इतर अटी व शर्ती यांचे अनुपालन यांच्या अधीन आहे. सुरक्षित ठेव लॉकर्स हे एखादी व्यक्ती किंवा एखादी व्यक्ती दुसऱ्या व्यक्तीसोबत (व्यक्तींसोबत) संयुक्तपणे, एचयूएफ, संस्था, मर्यादित कंपन्या, असोशिएट्स, सोसायट्या, न्यास, इत्यादींद्वारे भाड्याने घेतले जाऊ शकतात. एकट्याने किंवा संयुक्तपणे लॉकर्स धारण केलेल्या व्यक्तीकरिता (व्यक्तींकरिता) नामनिर्देशन सुविधा उपलब्ध आहे. संयुक्त नावे धारण करण्यात आलेल्या लॉकर्सच्या बाबतीत, कमाल दोन नामनिर्देशित व्यक्तींची नियुक्ती केली जाऊ शकते. एका धारकाचा मृत्यू होण्याच्या बाबतीत ठेव खात्यासंबंधित मार्गदर्शक तत्त्वांशी सुसंगत अशा प्रकारे संयुक्त लॉकर धारक हे लॉकर्सच्या उपलब्धतेचा आदेश देऊ शकतात. लॉकर्समधील वस्तूंच्या विनियोगाकरिता नामनिर्देशन किंवा आदेश नसल्यास, ठेव खात्यासंबंधित मार्गदर्शक तत्त्वांशी सुसंगत अशा प्रकारे कायदेशीर वारसांना हानिरक्षणासापेक्ष लॉकर्समधील वस्तू बँकेकडून प्रदान करण्यात येईल.

तक्रारी आणि व्यथा यांचे निवारण

बँकेद्वारे देऊ करण्यात येणाऱ्या सेवांच्या बाबतीत ठेवीदाराची कोणतीही तक्रार/ व्यथा असल्यास, ग्राहकाच्या तक्रारी/व्यथा ह्यांची हाताळणी करण्यासाठी बँकेकडून पदनिर्देशित करण्यात आलेल्या प्राधिकाऱ्याशी (प्राधिकाऱ्यांशी) संपर्क साधण्याचा हक्क ठेवीदाराला आहे. तक्रारी/व्यथा यांच्याशी संबंधित अंतर्गत रचनेचा तपशील शाखेच्या आवारामध्ये प्रदर्शित करण्यात येईल. शाखेचे अधिकारी हे तक्रार दाखल करण्यासंबंधीच्या प्रक्रियेविषयीची सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करतील. तक्रार दाखल करण्याच्या तारखेपासून एका महिन्याच्या आत ठेवीदाराला बँकेकडून प्रतिसाद प्राप्त न झाल्यास किंवा बँकेकडून प्राप्त झालेल्या प्रतिसादाने ठेवीदाराचे समाधान न झाल्यास, भारतीय रिझर्व्ह बँकेद्वारे नियुक्त करण्यात आलेल्या बँकिंग लोकायुक्ताशी संपर्क साधण्याचा हक्क ठेवीदाराला आहे.

धनादेश वटवणे आणि बाहेरगावच्या धनादेशांचे तात्काळ क्रेडिट याबाबतचे धोरण व कार्यपद्धती

1. स्थानिक धनादेश

स्थानिक पातळीवर देय असलेले सर्व धनादेश आणि इतर परक्राम्य विलेख (निगोशिएबल इन्स्ट्रुमेंट्स) हे त्या केंद्रांवर प्रचलित असलेल्या क्लीअरिंग व्यवस्थेद्वारे सादर केले जातील. शाखेत काउंटरवर आणि शाखा परिसरात असलेल्या जमा पेटीत (कलेक्शन बॉक्स) ठराविक बंद वेळेपूर्वी (कट ऑफ टाइम) जमा केलेले धनादेश त्याच दिवशी क्लीअरिंगकरिता सादर केले जातील. बंद वेळा दर शाखेगणिक असून वेगवेगळ्या आहेत. ग्राहकांच्या सोयीकरिता संबंधित बंद वेळा धनादेश जमा पेटीवर आणि शाखांमध्ये दर्शविलेल्या आहेत.

बंद वेळेनंतर आणि शाखा परिसराबाहेरील जमा पेट्यांमध्ये (यामध्ये शाखेलगत नसलेल्या एटीएम्सचाही समावेश होतो) जमा केलेले धनादेश पुढील क्लीअरिंग आवर्तनात सादर केले जातील. समाशोधन पार पडल्याच्या वेळेपासून, त्याच दिवशी किंवा जास्तीतजास्त तद्नंतरच्या कामकाजाच्या दिवशी ग्राहकाच्या खात्यामध्ये आमच्याकडून पत जमा करण्यात येईल. अशा प्रकारे जमा झालेली रक्कम ग्राहकाला आपल्या खात्यातून काढून घ्यायची असल्यास ते क्लीअरिंग हाऊसकडून परत आलेल्या धनादेशांवर अवलंबून असते.

2. बाहेरगावचे धनादेश

बाहेरगावच्या धनादेशांची रक्कम खाली दिलेल्या प्रमाणकांनुसार ग्राहकाच्या खात्यात जमा केली जाईल.

बाहेरगावच्या केंद्रांवर निर्गमित केलेले धनादेश हे सामान्यपणे त्या केंद्रांवरील बँकेच्या शाखेद्वारे वटवले जातील. जर बँकेची स्वत:ची शाखा नसेल, तर साधने (इन्स्ट्रुमेंट्स) संकलनासाठी थेट आदेशिती बँकेला पाठविली जातील किंवा एखाद्या प्रतिनिधी बँकेमार्फत संकलित केली जातील. जेथे आरबीआयद्वारा अशा संकलन सेवा अस्तित्वात आहेत त्या नॅशनल क्लीअरिंग सर्व्हिसेस केंद्रांचाही बँक उपयोग करून घेऊ शकते. बँकेच्या बाहेरील शाखांवर काढलेले धनादेश सध्या प्रचलित असलेल्या आंतरबँक व्यवस्थेमार्फत संकलित केले जातील.

1. जेथे एचडीएफसी बँकेची शाखा असेल त्या महनगरांवर/शहरांवर काढलेल्या धनादेशांची रक्कम, निधी प्राप्त होताच खात्यावर जमा केली जाईल. दिवसाच्या सुरुवातीला करावयाच्या रकमांचा एक भाग म्हणून हे पैसे ग्राहकाच्या खात्याला दिवसातून एकदा जमा केले जातील.

अ) मुख्य महानगरांदरम्यान इतर बँक धनादेश संकलन (मुंबई, चेन्नई, कोलकाता, नवी दिल्ली) : संकलनासाठी कामकाजाचे 7 दिवस.
ब) महनगर केंद्रे आणि राज्यांच्या राजधान्या (ईशान्येकडील राज्ये आणि सिक्कीम वगळता) : कामकाजाच्या 10 दिवसांचा कमाल कालावधी.
क) जेथे आपल्या शाखा आहेत त्या इतर सर्व केंद्रांमध्ये : कामकाजाच्या 14 दिवसांचा कमाल कालावधी.

2. जेथे आपल्या शाखा नाहीत अशा ठिकाणांवरील धनादेश जेथे आपला प्रतिनिधी बँकेसमवेत सहयोग आहे आणि जेथे आपला प्रतिनिधी बँकेसमवेत सहयोग नाही : कामकाजाचे कमाल 14 दिवस.

वरील संकलनासाठी आकारणी अनुसूचीमध्ये प्रत्येक उत्पादनासाठी निश्चित केल्यानुसार आकारणी लागू असेल.

*कामकाजाचे दिवस - कामकाजाचे दिवस म्हणजे, संबंधित केंद्रांवरील शनिवार, रविवार आणि बँकेच्या सुट्या वगळून इतर दिवस.

3) जलद समाशोधन :

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ''जलद समाशोधन'' ही नवीन समाशोधन यंत्रणा सुरू केली आहे. बँकांमध्ये अंतरक बँकिंग उपाययोजनांच्या (उइड) अंमलबजावणीतून उद्भवणाऱ्या तंत्रज्ञानिक लाभाचा उपयोग करून बाहेरगावच्या धनादेशांच्या वसुलीला लागणारा वेळ कमी करणे असे हे या यंत्रणेचे उद्दिष्ट आहे.

नवीन समाशोधन यंत्रणेद्वारे स्रोताच्या/जमा करण्याच्या ठिकाणीच बाह्य धनादेशाचे समाशोधन करता येते तसेच अंतिम/आदेशिती ठिकाणी धनादेशाची प्रत्यक्ष ने-आण करावी लागत नाही. ग्राहकाच्या खात्यामध्ये रक्कम खर्ची घालणे आणि स्वाक्षरीची पडताळणी करणे इत्यादी समाविष्ट अशा प्रकारे भरणा करण्याच्या संपूर्ण प्रक्रियेची हाताळणी ही शाखेद्वारे जमा करण्याच्या ठिकाणी केली जाते. 1 जानेवारी, 2010 पासून एचडीएफसी बँकेद्वारे सर्व ठिकाणी जलद समाशोधन कार्यान्वित केले गेले आहे.

4. विदेशांमध्ये देय धनादेश

जेथे बँकेचे शाखा परिचालन आहे (किंवा एखाद्या सहयोगीद्वारा बँकिंग परिचालन वगैरे आहे) अशा परदेशातील केंद्रावर देय धनादेश त्या कार्यालयाद्वारे संकलित केले जातील. प्रतिनिधी बँकाच्या सेवा जेथे, प्रतिनिधी बँकांची उपस्थिती आहे त्या देशात/केंद्रांमध्ये उपयोजित केल्या जातील. काही विशिष्ट बाबतीत, विदेशी बँकावंर काढलेले धनादेश, जर बँकेची किंवा प्रतिनिधी बँकेची थेट उस्थिती नसेल तर, संकलित रकमा एखाद्या प्रतिनिधी बँकेत राखलेल्या, बँकेच्या संबंधित नॅस्ट्रो खात्यामध्ये जमा करिण्या करिता, थेट आदेशिती (ड्रॉई) बँकेकडे पाठविले जातील.

विविध चलनांसाठी सध्या प्रचलित असलेला प्रतीक्षा (कूलिंग) कालावधी :

चलन	सामान्य प्रतीक्षा कालावधी
युएसडी धनादेश	न्यूयॉर्क येथे देय असलेल्या धनादेशांसाठी मूल्य दिनांकापासून आंतरराष्ट्रीय कामकाजाचे 5 दिवस
	न्यूयॉर्कबाहेर देय असलेल्या धनादेशांसाठी मूल्य दिनांकापासून आंतरराष्ट्रीय कामकाजाचे 16 दिवस
जीबीपी धनादेश	मूल्य दिनांकापासून आंतरराष्ट्रीय कामकाजाचे 14 दिवस
ईयुआर धनादेश	फ्रँकफर्ट येथे देय धनादेशांसाठी मूल्य दिनांकापासून आंतरराष्ट्रीय कामकाच्या 2 ऱ्या दिवशी
	फ्रँकफर्टबाहेर देय असलेल्या धनादेशांसाठी मूल्य दिनांकापासून आंतरराष्ट्रीय कामकाजाचे 15 दिवस
एयुडी धनादेश	मूल्य दिनांकापासून आंतरराष्ट्रीय कामकाजाचे 10 दिवस
सीएडी धनादेश	मूल्य दिनांकापासून आंतरराष्ट्रीय कामकाजाचे 11 दिवस

- मूल्य दिनांक म्हणजे आपल्या नॅस्ट्रो खात्यामध्ये रक्कम जमा होण्याचा दिवस
- ग्राहकाच्या खात्यात जमा होण्याच्या दिनांकाला असलेला कार्ड दर हा विनिमयासाठी लागू दर असेल.
- देय दिनांक म्हणजे आपल्या नॅस्ट्रो खात्यामध्ये रक्कम जमा होण्याचा दिनांक अधिक वर दिल्यानुसार सामान्य प्रतीक्षा कालावधी.
- ग्राहकाच्या खात्यामध्ये पत जमा होण्याच्या वेळेपर्यंत, आमच्या नॅस्ट्रो खात्यामध्ये पत दर्शन झाल्याच्या तारखेपासून धनादेशाच्या मूल्यावर ग्राहकाला व्याज (बचत बँक दराप्रमाणे) प्रदान करण्यात येईल.

सूचना :

भारताबाहेर स्थित असलेल्या प्रतिव्यवहारी बँकेद्वारे आदाता बँकेकडे वसुलीसाठी पाठविलेले विदेशी चलन धनादेश/संलेख हे आदेशिती देशामधील धनादेश वसुली संबंधातील प्रचलित समाशोधन नियम/कायदे यांच्याप्रमाणे, ठेवीदाराच्या खात्यावर कूलिंग कालावधीनंतर आवक जमा झाल्यानंतर सुद्धा, ''अपुरा निधी'' , ''खाते बंद'', ''लबाडीचा धनादेश'' इत्यादी कारणे समाविष्ट परंतु मर्यादित नाहीत अशा प्रकारे कोणत्याही कारणास्तव आदाता बँकेकडून परत केले जाऊ शकतात. अशा प्रकारे धनादेश परत येण्याच्या बाबतीत, आदता बँक ही परत करण्यात आलेल्या धनादेशाच्या रकमेची वसुली, यापूर्वी जमा करण्यात आलेल्या, एचडीएफसी बँकेच्या नॅस्ट्रो खात्यामध्ये खर्ची घालून करेल. एचडीएफसी बँकेला आवक जमा झाल्याच्या तारखेपासून ठेवीदाराकडून रकमेची वसुली करण्याच्या तारखेपर्यंत, परत आलेल्या धनादेशाच्या रकमेच्या मर्यादेपर्यंत (प्रचलित चलन दरानुसार) व थकित दरांचे प्रभार आणि व्याज यांच्यासह ठेवीदाराच्या खात्यामध्ये तत्काळ रक्कम खर्ची घालण्याचा हक्क आहे.

विदेशी चलन धनादेशाची तत्काळ पत :

यूएसडी, जीबीपी, युरो, सीएडी आणि एयूडी या चलनांसाठी, यूएसडी 100 किंवा सममूल्य रकमेच्या विदेशी चलन धनादेशांवर तत्काळ पत देण्यात येईल.

खाते समाधानकारकरित्या कार्यान्वित असणे आणि ग्राहकाने खालील निकषांची पूर्तता करणे यांच्या सापेक्ष एफसीवाय धनादेशावर तत्काळ पत देण्यात येईल :

- यूएसडी, जीबीपी, युरो, सीएडी आणि एयूडी या चलनांसाठी, धनादेशाची रक्कम ही 100 यूएसडीपेक्षा किंवा सममूल्य रकमेपेक्षा (ठेवीच्या तारखेला) अधिक नाही.
- लाभार्थी खाते हे किमान 12 महिने जुने आहे.
- गेल्या 6 महिन्यात ग्राहकाने निर्गमित केलेला कोणताही धनादेश परत आलेला नाही.
- प्रोडक्टवर देऊ करण्यात आल्याप्रमाणे गेल्या 2 त्रैमासिकांसाठी सरासरी त्रैमासिक शिल्लक ठेवण्यात आलेली आहे.
- अधिकर्ष /कर्ज खात्यावर तत्काळ पत सुविधा देण्यात येणार नाही.
- यापूर्वी तत्काळ पत यानुसार घेण्यात आलेला कोणताही धनादेश हा वसुलीसाठी थकित/प्रलंबित असू नये किंवा अदत्त परत आलेला नसावा.
- विदेशी चलन धनादेशांच्या वसुलीसाठी एचडीएफसी बँकेचे प्रतिव्यवहारी बँकेशी जेथे टाय-अप (व्यापारी संबंध) असेल, त्या देशांमध्ये आणि चलनांमध्ये प्रदेय असलेल्या धनादेशांसाठीच केवळ ही सुविधा देण्यात येईल.

ग्राहकाला अशा सर्व धनादेशांसाठी सामान्य प्रभारांपेक्षा अधिक अशा प्रकारे रु.50/-प्रति धनादेश इतका प्रभार आकारण्यात येईल.

तत्काळ पत देण्यात आलेला धनादेश परत आल्यास, असा धनादेश अदत्त म्हणून परत आल्यास व्याजाची आकारणी :

- जर धनादेश अदत्त म्हणून परत आल्यास, धनादेशाची रक्कम ही बचत व्याज दर अधिक तत्काळ पत देण्याच्या तारखेपासून ते खात्यामध्ये खर्ची घालण्याच्या तारखेपर्यंतच्या कालावधीसाठी 2% यासोबत प्रचलित विक्री कार्ड दरानुसार खात्यामध्ये तत्काळ खर्ची घालण्यात येईल.
- विदेशी चलन धनादेशासाठी लागू असणारे धनादेश परत येण्यासंबंधीचे प्रभार आकारण्यात येतील.

५. भरपाईचे धोरण – विलंबाने वटवण्यात आलेल्या रकमेवर व्याज देणे

रक्कम जमा होण्यास वर नमूद करण्यात आलेल्या कालावधीपेक्षा जास्त वेळ लागल्यास भरपाईच्या धोरणाचा एक भाग म्हणून वटवण्यासाठी आलेल्या धनादेशाच्या रकमेवर ग्राहकाला व्याज देण्यात येईल. हे व्याज ग्राहकांकडून मागणी केली गेली नसेल तरी देण्यात येईल.

अ) बाहेरगावचे धनादेश सामान्यपणे विहित केलेल्या 7/10/14 दिवस (प्रसंगानुरूप) या कालावधीपेक्षा जास्त कालावधी लागल्यास बचत खात्यावर मिळणारा व्याजदर.

ब) 4 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास संबंधित कालावधीसाठीच्या मुदत ठेवीवर लागू असलेला व्याजदर.

क) असाधारण विलंब म्हणजेच 90 दिवसांपेक्षा जास्त कालावधी लागल्यास संबंधित मुदत ठेवीच्या व्याजदरापेक्षा 2% जास्त व्याज दिले जाईल.

जेथे बँकेच्या शाखा नाहीत अशा विशिष्ट ठिकाणी, संलेख हा वसुलीसाठी थेट आदेशिती बँकेकडे पाठविण्यात येईल किंवा प्रतिव्यवहारी बँकेद्वारे वसुली करण्यात येईल. वसुली बँकेकडे म्हणजेच एचडीएफसी बँकेकडे आवक पाठविण्याच्या बाबतीत आदेशिती बँकेद्वारे कोणताही असमर्थनीय विलंब होण्याच्या बाबतीत, एचडीएफसी बँक ही 14 कामकाज दिवसांच्या पलीकडे ग्राहकाला कोणतीही भरपाई देण्यास जबाबदार राहणार नाही.

आदेशिती बँकेद्वारे प्रलंबित असलेल्या धनादेशांच्या संबंधात,बँक ही मागणीनुसार ग्राहकाला माहिती देईल/सूचित करेल.

विदेशी चलन धनादेशांच्या प्रलंबित वसुलीसाठी व्याजाचा भरणा :

विदेशी चलन धनादेशांच्या वसुलीमध्ये विलंब होण्याच्या बाबतीत ग्राहकाला व्याजाच्या माध्यमातून भरपाई देण्यात येईल. मान्य केलेल्या वसुली कालावधीमध्ये एका आठवड्यापेक्षा अधिक विलंब होण्याच्या प्रकरणांमध्ये ग्राहकाला त्याच्याकडे कोणतीही मागणी न करता असे व्याज प्रदान करण्यात येईल.

धनादेश संपादित झाल्यानंतर ग्राहकाच्या खात्यावर जमा करण्यात येणाऱ्या वास्तविक रकमेवर खालीलप्रमाणे व्याज प्रदान करण्यात येईल :

- संपादनाच्या मान्य करण्यात आलेल्या तारखेपासून 30 दिवसांपर्यंतच्या विलंब कालावधीसाठी बँकेचा बचत दर.
- असा विलंब हा 30 दिवसांपेक्षा अधिक असल्यास, मुदत ठेवींना लागू असणाऱ्या दरानुसार संबंधित कालावधीसाठी (90 दिवसांपर्यंत) व्याज प्रदान करण्यात येईल.
- असाधारण विंलब होण्याच्या बाबतीत, म्हणजेच 90 दिवसांपेक्षा अधिक विलंबासाठी, संबंधित मुदत ठेव व्याजदरापेक्षा 2% अधिक व्याज प्रदान करण्यात येईल.

एचडीएफसी बँकेकडे काही विशिष्ट चलनांसाठी वसुलीसाठी कोणतीही प्रतिव्यवहारी बँक व्यवस्था नाही. असे संलेख हे वसुलीसाठी थेट आदेशिती बँकेकडे ''वसुली तत्त्वावर'' पाठविले जातात. अशा धनादेशांच्या संपादनासाठी निश्चित असा कालावधी नसल्याने, सदर भाग हा वरील भरपाई धोरणामध्ये समाविष्ट नाही.

६. बाहेरगावच्या धनादेशांची तात्काळ जमा :

बँकेच्या सध्याच्या धोरणानुसार, ग्राहकाच्या विनंतीवरून किंवा पूर्वी ठरवल्याप्रमाणे बाहेरगावच्या विलेखाच्या वटवणीची रक्कम खात्यामध्ये तात्काळ जमा केली जाते जे आयबीए मॉडेल चेक कलेक्शन पॉलिसीशी सुसंगत आहे.

बीसीएसबीआयने आयबीएच्या मॉडेल पॉलिसीवर काही निरीक्षणे आणि सूचना केल्या आहेत : पत्र क्र. डी.ओ.बीसीएसबीआय. क्र.1585/03.01.001/2006-07 दिनांक 23 फेब्रुवारी 2007 नुसार जी खाती समाधानकारक रीतीने चालवली जातात अशा सर्व पात्र खातेदारांच्या खात्यात एका विशिष्ट रकमेपर्यंत पैसे तात्काळ जमा करावेत, असे नमूद केले आहे.

खाली नमूद केलेल्या निकषांनुसार बाहेरगावच्या धनादेशांवर व्यक्तिगत खातेदारांच्या खात्यात रु. 5000/- पर्यंतची रक्कम तात्काळ जमा केली जाईल.

अ) पात्रता निकष

1. धनादेशाची रक्कम रु. 5000/- पेक्षा जास्त असता कामा नाही.
2. लाभार्थी खाते किमान एक वर्ष जुने असावयास हवे.
3. गेल्या सहा महिन्यात खात्यामध्ये ग्राहकाने निर्गमित केलेले धनादेश परत येण्याचे प्रमाण शून्य असावयास हवे.
4. उत्पादन नियमांप्रमाणे सरासरी त्रैमासिक शिल्लक गेल्या दोन तिमाहींमध्ये राखलेली असावी.
5. अधिकर्ष/कर्ज खात्यावर तात्काळ जमा सुविधा दिली जाणार नाही.
6. आधी विकत घेतलेला कोणताही धनादेश वटवण्यासाठी प्रलंबित नसावा किंवा पैसे न मिळता परत येऊ नये.

ब) ही सुविधा फक्त जे धनादेश एचडीएफसी शाखांच्या ठिकाणांवर काढलेले आहेत त्यांच्यासाठीच आहे.

नेहमीची धनादेश संकलन आकारणी लागू असेल.

परत आलेले धनादेश (चेक रीटर्न्स) आणि भरणा न झालेल्या (अनपेड) पण लगोलग जमा (क्रेडिट) झालेल्या धनादेशांवरील व्याज आकारणी :

अ) जर धनादेश भरणा न होता परत आला तर त्या धनादेशाचे मूल्य त्या कालावधीसाठी (म्हणजे लगोलग जमा दिनांक ते मूल्य सीएमएसद्वारा खात्यातून वजा होण्याचा दिनांक) 2% दराने एसबी व्याजासह लगेच खात्यातून वजा केले जाईल.

ब) लगोलग जमा केल्याच्या दिनांकापासून विलेख (इन्स्ट्रुमेंट) परत येण्याच्या दिनांकापर्यंत (खातेदाराने या विलेखाची रक्कम न वापरल्याने) बँकेचा निधी वापरला न गेल्यास ग्राहकास व्याज आकारणी केली जाणार नाही.

क) बाहेरगावचे धनादेश परत आल्यास देय आकारणी लागू केली जाईल.

7. स्थानिक/बाहेरगावच्या धनादेशांची खरेदी

बँक आपल्या निर्णयाधीन राहून ग्राहकाच्या विशिष्ट विनंतीनुसार अथवा पूर्वी ठरलेल्या व्यवस्थेनुसार स्थानिक/बाहेरगावच्या धनादेशांची खरेदी करू शकेल. धनादेश खरेदी करताना खात्याच्या समाधानकारक परिचालनासमवेत धनादेश काढणाऱ्याची पतही विचारात घेतली जाईल. सर्व शाखा धनादेश खरेदीसाठी विद्यमान आधिकारांच्या प्रत्यायोजनान्वये अंतर्गत मार्गदर्शक सूचनांचे पालन करतील.

8. वाहतुकीमध्ये / क्लिअरिंग प्रक्रियेमध्ये किंवा अदाकर्त्या बँकेच्या शाखेमध्ये धनादेश / विलेख गहाळ झाल्यास

संकलनासाठी स्वीकारलेला एखादा धनादेश किंवा विलेख वाहतुकीमध्ये / क्लिअरिंग प्रक्रियेमध्ये किंवा अदाकर्त्या बँकेच्या शाखेमध्ये गहाळ झाल्यास :

1. गहाळ झाल्याचे समजल्यावर बँक लगेच ती गोष्ट खातेदाराच्या निदर्शनास आणील.
2. बँक ग्राहकाला ड्युप्लिकेट विलेख अदाकर्त्याकडून मिळवून देण्यासाठी, विलेख गहाळ झाल्याचे प्रमाणपत्र देणे वगैरे सर्व साहाय्य करील.

वाहतुकीदरम्यान गहाळ झालेल्या विलेखापोटी बँक ग्राहकाला खालीलप्रमाणे भरपाई देईल.

अ) संकलनासाठी निर्दिष्ट कालमर्यादेनंतर (7/10/14 दिवसांनंतर वगैरे लागू असेल त्याप्रमाणे) ग्राहकाला विलेख गहाळ झाल्याचे कळविण्यात आल्यास निर्दिष्ट संकलन कालावधीपेक्षा जास्तीच्या काळासाठी उपरनिर्दिष्ट दराने व्याज दिले जाईल.

ब) त्याशिवाय बँक धनादेशाच्या रकमेवर आणखी 15 दिवसांसाठी बचत बँकेच्या दराने व्याज देईल जेणेकरून ग्राहकाला अदाकर्त्याकडून ड्युप्लिकेट विलेख मिळवून तो संकलित होईपर्यंतच्या संभाव्य विलंब कालावधीची भरपाई व्हावी.

क) बँक, पावती सादर केल्यावर ग्राहकाला वाजवी आकारणीची (रु.500 पर्यंत) भरपाई करील जी त्याला/तिला ड्युप्लिकेट विलेख मिळवण्यासाठी भरावी लागेल, कारण जर तो विलेख एखाद्या बँकेकडून/ संस्थेकडून मिळवायचा असेल तर ती ड्युप्लिकेट विलेख निर्गमित करण्यासाठी शुल्क आकारील.

9. नाकारलेले (डिसॉनर्ड) विलेख

जर संकलनासाठी स्वीकारलेला विलेख भरणा न होता परत आला तर बँक धनादेशाचे मूल्य ग्राहकाच्या खात्यातून लगेच वजा करील. ग्राहकाशी असलेल्या विविध व्यवस्थांनुसार बँक ग्राहकाकडून त्या कालावधीसाठी व्याज वसूल करील ज्या कालावधीसाठी बँकेचा पैसा वापरला गेला असेल आणि / ग्राहकांना विलेख परतण्याची आकारणी म्हणून देय प्रति विलेख दर लागू करण्यात येईल.

बँक, परत आलेला धनादेश, खात्यातून रक्कम वजा केल्यानंतर 2 दिवसांच्या आत, ग्राहकाशी असलेल्या व्यवस्थेनुसार त्याच्या हाती सुपूर्द करील किंवा त्याला पाठवून देईल व त्यासोबत परावर्तन ज्ञाप आणि परावर्तन विवरण जोडील ज्यामध्ये व्यवहार स्तराचा तपशील दिलेला असेल.

10. दैवी आपत्ती :

जर काही अनपेक्षित घटना (दंगल, घातपात, टाळेबंदी, संप किंवा इतर कामगार संघर्ष, अपघात, आग, नैसर्गिक आपत्ती किंवा इतर दैवी आपत्ती, युद्ध, बँकेच्या किंवा तिच्या प्रतिनिधी बँकेच्या किंवा बँकांच्या सुविधांचे नुकसान यासह परंतु, यापुरतेच मर्यादित न राहता नेहमीच्या संपर्क साधनांचा अथवा सर्व प्रकारच्या वाहतुकीचा अभाव असताना वगैरे नियंत्रणाबाहेरील परिस्थितीमुळे बँकेला तिची जबाबदारी निर्दिष्ट सेवा देण्याच्या परिमाणानुसार पार पाडता येत नसेल तर बँक ग्राहकाला रक्कम जमा होण्यास होणाऱ्या विलंबापोटी कसलीही भरपाई देण्यास बाध्य नसेल.

सेवा प्रभार

बँकेद्वारे ग्राहकांना देऊ करण्यात येणाऱ्या विविध प्रकारच्या सेवा आणि त्याकरिता आकारण्यात येणारे प्रभार यांचा तपशील देणारी पुस्तिका ही नवीन उघडण्यात आलेल्या खात्यासोबत समाविष्ट असेल. ग्राहकांना कोणत्याही वेळी संदर्भ घेता यावा यासाठी अद्ययावत सेवा आणि शुल्क पुस्तिकादेखील सर्व ग्राहकांना बँकेच्या शाखेमध्ये उपलब्ध करून दिली जाते. सेवा आणि शुल्क यांमध्ये करण्यात येणारे कोणताही बदल परिणामकारक करण्यापूर्वी एका महिना आधी सदर बदलाबद्दल सर्व ग्राहकांना कळविण्यात येईल.

मळलेल्या/खराब झालेल्या नोटांचा विनिमय

बँक ही ग्राहकाकडून/ग्राहक नसलेल्यांकडून मळलेल्या/खराब झालेल्या नोटा विनिमयाकरिता स्वीकारते. अशा नोटांच्या स्वीकृतीची प्रक्रिया ही आरबीआयच्या नोट परतावा नियमांप्रमाणे निश्चित करण्यात आलेली आहे आणि सदर प्रक्रियेच्या पालनाकरिता तिचा सर्व शाखांमध्ये प्रसार करण्यात आलेला आहे. मळलेल्या नोटांचा विनिमय करणे, खराब झालेल्या आणि कापलेल्या नोटांचा विनिमय करणे, नाण्यांचा विनिमय करणे, ह्यामध्ये अप्रचलित नाण्यांचा विनिमय नोटांमध्ये किंवा नाण्यांमध्ये करणे समाविष्ट, अशा सुविधा बँकेच्या सर्व शाखांमध्ये देऊ करण्यात येतात. आरबीआयच्या नोट परतावा नियमांप्रमाणे विनिमय प्रक्रिया पार पडेल.

एटीएम कार्ड/डेबिट कार्ड हॉट लिस्टिंग

बँक ही तिच्या 24 तास कार्यरत असणाऱ्या फोनबँकिंग माध्यमाद्वारे आणि ग्राहक कार्यालयीन तासांदरम्यान शाखा माध्यमाद्वारे एटीएम कार्ड/डेबिट कार्ड हॉट लिस्टिंग सूचना स्वीकारेल. कार्ड प्रदान करण्याच्या वेळेस ग्राहकांना फोनबँकिंग क्रमांक उपलब्ध करून देण्यात येतात आणि क्रमांक समाविष्ट असलेली माहितीपूर्ण पुस्तिका सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध आहे.

निवृत्तीवेतन खाते

बँकेद्वारे निवृत्तवेतनधारकांसाठी काही ठरावीक लाभांसह असणारे विशेष प्रोडक्ट देऊ करण्यात येते. देऊ करण्यात येणाऱ्या प्रोडक्टविषयीची माहिती सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध आहे.

मूलभूत बचत बँक ठेव खाते

बँकेद्वारे शून्य प्रारंभिक भरणा आणि शून्य शिलकीचे खाते यांसह सर्व मूलभूत बँकिंग सुविधांनी युक्त असे मूलभूत बचत बँक ठेव खाते देऊ करण्यात येते. देऊ करण्यात येणाऱ्या प्रोडक्टविषयीची माहिती सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध आहे.

विदेशी चलन सेवा

बँक तिच्या निवडक शाखांद्वारे सर्व ग्राहकांना विदेशी चलन प्रोडक्ट्स आणि सेवा यांची विस्तृत श्रेणी देऊ करते.

सर्व विदेशी चलन व्यवहार हे विदेशी चलन व्यवस्थापन अधिनियम 1999 (एफईएमए) अंतर्गत नियम आणि नियमने यांच्या अधीन राहून पार पाडण्यात येतात.

विविध बँकिंग व्यवहारांसाठी कालावधी प्रमाणके

सर्व प्रकारच्या व्यवहारांसाठीचा व्यवहार प्रक्रिया कालावधी सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध आहे.

पुढील कालावधी प्रमाणके ही निदर्शक आहेत आणि ती प्रत्येक शाखेद्वारे/ठिकाणाद्वारे हाताळण्यात येणाऱ्या व्यवहारांच्या संख्येनुसार आणि जास्त वर्दळीच्या/कमी वर्दळीच्या कालावधीनुसार बदलाच्या अधीन आहेत.

क्र.	व्यवहाराचे नाव	लागणारा कालावधी
1	टेलर काउंटरमध्ये रोख रक्कम जमा करणे	3 ते 5 मिनिटे
2	टेलर काउंटरवरून रोख रक्कम काढणे	3 ते 5 मिनिटे
3	डिमांड ड्राफ्ट्सचे/व्यवस्थापकांच्या धनादेशांचे निर्गमन	7 ते 10 मिनिटे
4	डिमांड ड्राफ्ट्सचा/व्यवस्थापकांच्या धनादेशांचा भरणा	7 ते 10 मिनिटे
5	मुदत ठेवींचे विमोचन	5 मिनिटे
6	नवीन खाते उघडणे	10 ते 15 मिनिटे
7	धनादेशांचे संकलन	
A)	स्थानिक	संबंधित समाशोधन गृहाच्या नियमांनुसार
B)	शाखेच्या ठिकाणांवर काढण्यात आलेले नगरबाह्य	ठिकाणानुसार 7 ते 14 दिवस
C)	जेथे प्रतिव्यवहारी बँकेशी आमचे टाय अप आहे अशा शाखेतर (नॉन-ब्रान्च) ठिकाणावर काढण्यात आलेले नगरबाह्य	कमाल 14 कामकाज तास
D)	जेथे प्रतिव्यवहारी बँकेशी आमचे टाय अप नाही अशा शाखेतर (नॉन-ब्रान्च) ठिकाणावर काढण्यात आलेले नगरबाह्य	कमाल 14 कामकाज तास
E)	विदेशी	मूल्य दिनांकापासून 2 ते 16 आंतरराष्ट्रीय कामकाज दिवस

* मूल्य दिनांक म्हणजे बँकेच्या नोस्ट्रो खात्यामध्ये पत जमा होण्याची तारीख होय.