आर्थिक जागरूकता संदेश (एफ ए एम ई)

एफ आय डी डी, केंद्रीय कार्यालय

वित्तीय समावेशन आणि विकास विभाग, भारतीय रिझर्व बँक

अस्वीकरण

हे पुस्तक वाचकाला आर्थिक दृष्ट्या साक्षर बनविण्याचा प्रामाणिक उद्देश्य समोर ठेवून वाचनासाठी आणि शैक्षणिक सामग्रीच्या रूपात सादर करण्यात येत आहे. कोणत्याही आर्थिक उत्पादनाच्या आणि / किंवा आर्थिक सेवेच्या बाबतीत निर्णय घेण्याच्या संदर्भात वाचकाला प्रभावित करणे हा या पुस्तका मागचा उद्देश्य नाही.

कॉपीराईट

या पुस्तकांची प्रतिकृति निर्माण करण्याची परवानगी देण्यात येत आहे. मात्र त्यासाठी पुस्तक कुठून प्रकाशित केले गेले आहे याचा उल्लेख अवश्य करण्यात आला पाहिजे.

तृतीय संस्करण - जुलै 2020

भारतीय रिझर्व बँके तर्फे मुद्रित

भारतीय रिजर्व बँक
Reserve Bank of India
भारताची केंद्रीय बँक

वित्तीय समावेशन आणि विकास विभाग
10 वा मजला, शहीद भगत सिंह मार्ग,
फोर्ट, मुंबई -400 001

श्रेयनिर्देश
डिझाईन, कौशिक रामचंद्रन

विषय सूची

आर्थिक माहिती / ज्ञान

संदेश 1 - कर्जावर आकारले जाणारे व्याज 01
संदेश 2 - चक्रवाढ व्याज (कंपाउंडिंग) 02
संदेश 3 - चलन वाढ (महागाई) 04
संदेश 4 - वेळेनुसार पैश्यांचे मूल्य 05
संदेश 5 - जोखीम विरूद्ध परतावा 07
संदेश 6 - विविधीकरण 09

मूलभूत बँकिंग

संदेश 7 - बजेट बनविणे, बचत करणे आणि जबाबदारीने कर्ज घेणे 10
संदेश 8 - जमा खाते 13
संदेश 9 - क्रेडिट स्कोअर 14
संदेश 10 - बँकांची नवीन श्रेणी आणि बिझनेस कॉरस्पॉन्डट्स 15

डिजिटल आर्थिक साक्षरता

संदेश 11 - छोटया -छोट्या रकमा पाठवणे 17
संदेश 12 - यूनिफाईड पेमेंट इंटरफेस 18
संदेश 13 - इलेक्ट्रॉनिक बँकिंगच्या माध्यमातून व्यवहार करताना कोणत्या गोष्टींची काळजी घ्यावी. 20
संदेश 14 - ए टी एम च्या माध्यमातून व्यवहार करताना कोणती काळजी घ्यावी. 21
संदेश 15 - फसव्या (डिजिटल) व्यवहारांच्या संदर्भात ग्राहकांची जबाबदारी. 23

ग्राहक संरक्षण

संदेश 16 - मिस सेलिंग 25
संदेश 17 - सचेत पोर्टल 26
संदेश 18 - खरंच असं असू शकतं का ? 27
संदेश 19 - तक्रार निवारण तंत्र 29
संदेश 20 - भारतीय रिझर्व बँकेची तक्रार प्रबंधन यंत्रणा (सी एम एस) 31

आर्थिक क्षमता

वित्तीय समावेशन आणि विकास विभाग, भा.रि.बँक

संदेश 1 {कर्जावर आकारले जाणारे व्याज}

तुम्ही बँकेकडून एका वर्षासाठी 100 रुपयांचे कर्ज घेता

यावर बँक तुम्हाला सांगते की या कर्जावर तुम्हाला दर वर्षी 10% दराने साधारण व्याज* द्यावे लागेल

याचा अर्थ असा आहे की वर्षा अखेरीस तुम्हाला ₹100 [कर्जाची रक्कम] आणि त्यावर ₹ 10 [साधारण व्याज*] अर्थात एकूण ₹110 परत करावे लागतील

साधारण व्याजाची* गणना

$$\left(₹100 \times \frac{10}{100}\right) \times 1 = ₹10$$

अर्थात

$$\text{आय} = \left(\text{पी} \times \frac{\text{आर}}{100}\right) \times \text{एन}, \text{(या ठिकाणी)}$$

पी = मुद्दल; आय = व्याज; आर = व्याज दर आणि एन = वर्षे

पण सावधान !!!

- **नेहमी** कर्ज मंजूर करणाऱ्या पत्रामध्ये ज्या अटींचा उल्लेख करण्यात आला आहे त्या लक्ष देऊन वाचत जा. कारण प्रत्येक संस्थेच्या अटी वेगवेगळ्या असू शकतात
- **नेहमी** छोट्या अक्षरात छापलेल्या सूचना लक्षपूर्वक वाचा. काही संस्था असही सांगू शकतात की त्या 2% व्याज आकारतात [‘दर महा’ हे शब्द अगदी छोट्या अक्षरात छापलेले असू शकतात] पण त्यामुळे वास्तविक व्याज दर प्रति वर्षी 24% असू शकतो
- **नेहमी** व्याजाचा वार्षिक हिशोब करा. त्याद्वारे तुम्हाला खरा व्याज दर किती आहे आणि त्याचा तुमच्या आर्थिक स्थिती वर काय परिणाम होणार आहे ते तुमच्या लक्षात येईल!

* बँका साधारण दराने व्याज आकारून कर्जे देत नाहीत

संदेश 2 { चक्रवाढ (कंपाउंडिंग) व्याज }

चक्रवाढ (कंपाउंडिंग) व्याजाला व्याजावर चढत असलेले व्याज असेही म्हणतात. यामध्ये एक फायदा असा आहे की आपल्याला जे व्याज मिळते ते मुद्दलामध्ये मिळवले जाते आणि ती रक्कम परत गुंतवली जाते. त्या मुळे मूळ मुद्दलावर व्याज मिळतेच; शिवाय आधी मिळालेल्या व्याजावरही व्याज मिळते.

आणि ज्या वेळेला असे चक्रवाढ व्याज दीर्घ काळासाठी मिळत असते तेव्हा, आपल्याला जो परतावा मिळतो तो साधारण व्याजाच्या तुलनेत खूप जास्त असतो* !

हे समजून घेण्यासाठी खालील उदाहरण पहा

पहिले वर्ष	
मुद्दल	₹ 10,000
10% दराने व्याज (वार्षिक चक्रवाढ पद्धतीने)	₹ 1,000
पहिल्या वर्षांच्या अखेरीस जमा झालेली रक्कम	₹ 11,000
दुसरे वर्ष	
11,000 रुपयांवर 10% दराने व्याज (वार्षिक चक्रवाढ पद्धतीने) (अर्थात मूळ मुद्दल ₹10,000 आणि व्याजाचे ₹1,000)	₹ 1,100
दुसऱ्या वर्षांच्या अखेरीस जमा झालेली रक्कम	₹ 12,100
तिसरे वर्ष	
12,100 रुपयांवर 10% दराने व्याज (वार्षिक चक्रवाढ पद्धतीने) (दुसऱ्या वर्षांच्या अखेरीस जमा झालेली रक्कम)	₹ 1,210
तिसऱ्या वर्षांच्या अखेरीस जमा झालेली रक्कम	₹ 13,310

चक्रवाढ व्याज मोजण्याचे सूत्र

$$A = P \times \left(1 + \frac{r}{n}\right)^{n \times t}$$

या ठिकाणी A = रक्कम; P = मूळ रक्कम; r = व्याज दर (दशांश); n = एक वर्षात किती वेळा चक्रवाढ व्याज दिले गेले; t =एकूण वर्षे

*बँका साधारण व्याज दराने कर्ज देत नाहीत

चक्रवाढ व्याजाची ताकत

जर 10,000 रुपयांची रक्कम 10% साधारण व्याज दराने 10 वर्षांसाठी गुंतवली तर ती रक्कम ₹20,000 होते.

पण जर 10% त्रैमासिक चक्रवाढ व्याज दराने ही रक्कम गुंतवली तर ती रक्कम 26,851 रुपये होते.

[= 10,000*(1+((10/100)/4)))^4*10
= 10,000* 2.6851
= 26,851]

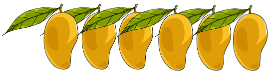
म्हणून चक्रवाढ व्याजदर आकारल्यामुळे ₹6,851 किंवा 34% अधिक रक्कम मिळते!!!

या ठिकाणी लक्षात ठेवण्याची गोष्ट

दीर्घ काळाचा विचार करता, जर पैसे बऱ्याच वर्षांसाठी गुंतवून ठेवले तर चक्रवाढ पध्दतीमुळे भरपूर फायदा होऊ शकतो!

* बँका साधारण व्याज दराने कर्ज देत नाहीत

संदेश 3 {चलन वाढ (महागाई)}



2019
असं समजा की 100 रुपयांना एक किलो आंबे मिळतात

2020
आता त्याच एक किलो आंब्यांसाठी 110 रुपये द्यावे लागतात

एका वर्षा मधील चलन वाढ

चलनवाढ = ₹110 - ₹100 = ₹10

किंवा

(10 / 100)*100 = 10%

म्हणजे वस्तु आणि सेवांच्या किंमतीमध्ये एका विशिष्ट कालावधीमध्ये झालेली वाढ म्हणजेच चलनवाढ (महागाई) यामुळे जीवनावश्यक खर्च वाढत जातो.

खालील उदाहरणे पहा

पहिले उदाहरण

दर साल दर शेकड़ा 6% दराने पैसे जमा केले

परतावा - 6%
चलनवाढ - 4%

उत्पन्नाचा वास्तविक दर:
परतावा % - चलनवाढ %=6% - 4%=2%
अर्थात सकारात्मक परतावा

दुसरे उदाहरण

पैसे जमा केले नाहीत आणि स्वत: जवळच रोख रूपात ठेवले

परतावा - 0%
चलनवाढ - 4%

उत्पन्नाचा वास्तविक दर:
परतावा % - चलनवाढ %=0% -4%=- 4%
अर्थात नकारात्मक परतावा
रोख रूपात ठेवलेल्या रकमेचे मूल्य 4% ने कमी झाले. कारण 4% चलनवाढ झालेली आहे.

वरील उदाहरणे पाहिल्यास, आपल्या असे लक्षात येईल की कमीत कमी चलनवाढी पेक्षा जास्त परतावा देवू शकत असलेल्या वित्तीय उत्पादनामध्ये / योजनामध्ये गुंतवणूक करणे किती महत्वाचे आहे!

संदेश 4 { वेळेनुसार पैश्यांचे मूल्य }

वेळेनुसार पैश्यांचे मूल्य (टी वी एम) ही एक अशी संकल्पना आहे की जर व्याज दर सकारात्मक असेल तर पैश्यामध्ये असलेल्या संभाव्य खरेदी शक्तिमुळे आपल्या जवळ वर्तमानात उपलब्ध असलेल्या रक्कमेची किंमत भविष्यात उपलब्ध होऊ शकणाऱ्या रकमेच्या किमतीपेक्षा नक्कीच अधिक असते. म्हणजे आजचे ₹100 पुढील दोन वर्षांनी उपलब्ध होणाऱ्या ₹ 100 इतके असणार नाहीत.

व्याज / डिस्काऊंट दर 10% आहे असे समजून खालील उदाहरणावर विचार करा

समजा 10% व्याज दराने गुंतवलेल्या 100 रुपयांचे मूल्य प्रति वर्ष चक्रवाढ दराने 2 वर्षांच्या कालावधीत 121 रुपये होते याला वर्तमानातील रोख रकमेचे **भविष्यातील मूल्य** म्हणतात

याच्या बरोबर उलट याच प्रकारच्या उदाहरणा मध्ये 2 वर्षांनी मिळणाऱ्या 121 रुपयांचे मूल्य आज मिळणाऱ्या 100 रुपयांएवढे असणार आहे. यालाच भविष्यात मिळणाऱ्या रोख रकमेचे **वर्तमान मूल्य** म्हणतात. म्हणजेच 2 वर्षांनी मिळणाऱ्या 121 रुपयांचे आजचे मूल्य 100 रुपये असणार आहे.

या वरून असे दिसून येते की पैश्याला **"वेळेचे मूल्य"** असते.

लक्षात ठेवा

जर पैश्यांची गुंतवणूक विचारपूर्वक रीतीने केली गेली नाही तर चलनवाढीमुळे पैश्यांचे मूल्य कमी-कमी होत जाते.

समजा जर गुंतवलेल्या 100 रुपयांच्या रकमेवर 5% दराने परतावा मिळत आहे आणि चलनवाढीचा दर 7% असेल तर प्रत्यक्ष परतावा (-2%) असणार. म्हणजेच पैश्यांचे मूल्य 2 रुपयांनी कमी झाले.

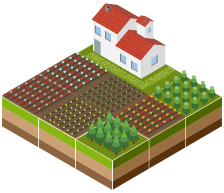
म्हणून चलनवाढ आणि अन्य गोष्टींची भरपाई म्हणून वित्तीय संस्था, तुम्ही जर पैसे जमा केले असतील तर त्यावर व्याज देतात आणि जर तुम्ही कर्ज घेतले असेल तर त्यावर व्याज आकारतात. म्हणूनच बचत करून अशा योग्य वित्तीय योजनात/उत्पादनात पैसे गुंतवले पाहिजेत की ज्या ठिकाणी चलनवाढीच्या दरा पेक्षा परताव्याचा दर अधिक असेल. असे केले तरच पैश्यांचे भविष्यातील मूल्य सुरक्षित राहू शकेल.

संदेश 5 { जोखीम विरूद्ध परतावा }

गुंतवणूक कुठेही केली तरी त्यात थोडी फार जोखीम असतेच

साधारणत: जोखीम आणि मिळणारा परतावा यामध्ये प्रत्यक्ष संबंध असतो
जेवढ्या अधिक उत्पन्नाची अपेक्षा तितकीच जोखीम ही जास्त !
(अर्थात यामध्ये मूळ गुंतवणूकच गायब होण्याचा धोका देखील सामील आहेच)

तसेच जोखीम जितकी कमी तेवढाच परतावा देखील कमी



बचत करताना किंवा एखाद्या वित्तीय योजनेमध्ये / उत्पादनामध्ये गुंतवणूक करताना लक्षात ठेवण्याची मूलभूत गोष्ट / सूत्र म्हणजे जर जास्त उत्पन्नाची अपेक्षा असेल तर त्यामध्ये **जोखीम सुद्धा जास्त असणारच आणि नुकसान होण्याची शक्यता** ही सामावलेली असणारच.

आपल्या पैशांची हुशारीने गुंतवणूक करा !

सावधान! भरपूर आणि लगेच परतावा देणाऱ्या गुंतवणूक योजनांमध्ये भरपूर जोखीम असू शकते. जो पर्यन्त धोका ओळखता येत नाही तो पर्यन्त अधिक परताव्याच्या मागे लागू नका.

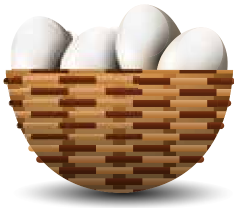
तुमच्या पुढे योजना मांडणाऱ्या संस्थेची पार्श्वभूमी आणि तिच्या कामकाजाची पूर्णपणे पडताळणी करा. दिलेल्या सर्व अटीं बारकाईने वाचून काढा.

स्वत: त्या योजनेचा पूर्णपणे आणि बारकाईने अभ्यास करा. उगीच कोणत्याही अनोळखी संस्थेच्या योजनेमध्ये “अतिशय चांगली योजना/इतकी चांगली की अशी योजना मिळणे कठीण” अशा प्रलोभनाला बळी पडून गुंतवणूक करू नका.

ज्या संस्थेने कोणत्याही योजने अंतर्गत जमा केलेली रक्कम किंवा जमविलेले पैसे परत केले नाही तर तिच्या बाबतीत माहिती देण्यासाठी किंवा तिच्या विरुद्ध तक्रार नोंदविण्यासाठी www.sachet.rbi.org.in ला भेट द्या.

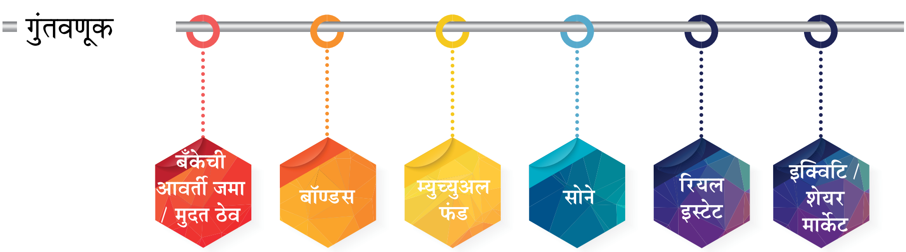
संदेश 6 { विविधीकरण }

आपल्या सर्वांना एक जुनी म्हण माहीत आहेच



आपली सगळी अंडी एकाच टोपली मध्ये ठेवू नयेत.

आपले पैसे वेगवेगळ्या प्रकारच्या संपत्तीमध्ये गुंतवण्याच्या प्रक्रियेला विविधीकरण म्हणतात



विविधीकरण कशासाठी

वेगवेगळ्या प्रकारच्या संपत्तीमध्ये गुंतवणूक करण्याचे कारण म्हणजे कोणत्याही एका किंवा त्यापेक्षा अधिक प्रकारच्या संपत्तीचे मूल्य कमी झाल्यास होणाऱ्या नुकसानापासून संरक्षण मिळवणे. कारण विविध संपत्तीच्या प्रकारांचे मूल्य एकदम पडण्याची शक्यता कमी असल्याने जरी एखाद्या प्रकाराच्या संपत्तीचे मूल्य कमी झाले तर दुसऱ्या कोणत्यातरी प्रकाराच्या संपत्तीचे मूल्य वाढलेले असू शकते आणि त्यामुळे एखाद्याच्या गुंतवणूकीला तोटा होण्यापासून संरक्षण मिळते.

आर्थिक जागरूकता संदेश [एफ ए एम ई]

मूलभूत बँकिंग

वित्तीय समावेशन आणि विकास विभाग, भा.रि.बँक

संदेश 7 बजेट तयार करणे, बचत करणे आणि जबाबदारीपूर्वक कर्ज घेणे

बजेट तयार करणे

बजेट म्हणजे काय ?

सोप्या शब्दांत सांगायच झाल्यास ही तुमच्या **भविष्यकाळात** मिळणारे उत्पन्न आणि केल्या जाणाऱ्या खर्चाची योजना होय. असे बजेट वार्षिक, मासिक किंवा अगदी साप्ताहिक देखील असू शकते.

बजेट तयार करण्याची गरज का असते ?

बजेट तयार केले तर आपण आपल्या खर्चावर व्यवस्थित नियंत्रण ठेवू शकतो आणि जास्त बचत करू शकतो. प्रत्यक्षात केलेले खर्च आणि बजेट यांची तुलना केली तर आपल्याही लक्षात येते की आपला खर्च कोठे जास्त किंवा कमी झाला आहे.

बजेट तयार करण्याचा अंतिम उद्देश्य तुमच्या संपत्तीच्या नियोजना मध्ये तुम्हाला मदत करणे हा असतो.

बचत

बचत म्हणजे काय ?

बचतीकडे आपण खालील पद्धतीने पाहिले तर तो चांगला दृष्टिकोन असेल:

बचत = उत्पन्न- खर्च ✗

खर्च = उत्पन्न - बचत ✓

> तुम्ही कोणताही खर्च करण्याआधी आपल्या उत्पन्नामधील एक भाग बाजूला काढून ठेवला पाहिजे.

बचत कोठे करावी ?

बचत करताना प्रत्येकाने खालील तीन महत्वपूर्ण गोष्टी लक्षात ठेवणे आवश्यक आहे. त्या तीन गोष्टी म्हणजे **सुरक्षितता, तरलता आणि परतावा.**

तुमच्या मुद्दलामधून किंवा इतर कोणत्याही विशिष्ट गुंतवणुकीमधून तुम्हाला निश्चित रूपाने / खात्रीशीररीत्या परतावा मिळू शकतो का ? त्यावर तुमच्या गुंतवणुकीची **सुरक्षितता** अवलंबून असते. सरकारी बॉन्डसमध्ये केलेली गुंतणवणूक सर्वात सुरक्षित असते. बँकाच्या मुदत ठेवीमध्ये केलेली गुंतवणूक देखील तुलनात्मकरीत्या सुरक्षित मानली जाते.

तुम्ही आपली संपत्ती तिच्या मूल्यात कमीत कमी घट येऊन किती लवकर विकू शकता यावर त्या संपत्तीची **तरलता** ठरत असते. बँकेमध्ये असलेल्या ठेवी, सूचीबद्ध आणि विकले जाणारे शेअर्स आणि म्युच्युअल फंड यांना तुलनात्मक दृष्ट्या अधिक तरल गुंतवणूक मानले जाते.

तुम्ही कोणत्या प्रकारच्या वित्तीय प्रॉडक्टमध्ये गुंतवणूक केली आहे आणि त्या प्रॉडक्टमध्ये किती जोखीम सामावलेली आहे त्यावर तुमचा **परतावा** ठरत असतो.

इक्विटि शेअर्स तुम्हाला अधिक परतावा मिळवून देऊ शकतात पण त्यामध्ये नुकसान होण्याची मोठी जोखीम सामावलेली असू शकते.

बचत करताना लक्षात ठेवण्याजोगे मुद्दे

- या गोष्टीची खात्री करून घ्या की तुम्ही केलेली बचत विविध प्रकारच्या योजनांमध्ये गुंतवली गेली आहे. (या पूर्वीचा विविधीकरणावरील संदेश पहा)
- बचतीचा काही भाग हा नेहमी तरल रूपात असावा. त्यामुळे कधी आवश्यकता भासली तर आपण त्यामधून लगेच पैसे काढू शकतो
- अतिशय जोखमीच्या / किंवा ज्यावर कोणाचेच नियंत्रण नाही (unregulated) अशा योजनांमध्ये पैसे गुंतवू नका, नाही तर तुम्ही तुमची सगळीच गुंतवणूक घालवून बसाल !!!

जबाबदारीपूर्वक कर्ज घेणे

जर कर्ज घ्यायचे असेल तर ते मूल्य निर्मिती करणाऱ्या संपत्तीमध्ये गुंतवणूक करण्यासाठी किंवा उत्पन्न निर्माण करण्याकरिता गुंतवणूक करण्यासाठी घ्यावे. जबाबदारीने कर्ज घेण्याची चांगली उदाहरणे म्हणजे घर घेण्यासाठी तारण कर्ज घेणे, मुलांच्या उच्च शिक्षणासाठी कर्ज घेणे इत्यादी.

गृह संपत्ति मध्ये गुंतवणूक करण्यासाठी ✓

शिक्षणा साठी खर्च करण्यासाठी ✓

वैयक्तिक खर्चा साठी ✗

आपला खर्च करण्यासाठी क्रेडिट कार्डाचा बेजबाबदारीने उपयोग करणे ✗

कर्ज कोणाकडून घ्यावे

बँका, एन बी एफ सी, आणि एच एफ सी सारख्या नियमित संस्थांकडून कर्ज घेणे नेहमीच चांगले. कारण या संस्थांचे नियमितपणे पर्यवेक्षण होत असते आणि त्या पारदर्शकही असतात शिवाय सावकारांप्रमाणे वाटेल तसा खूप जास्त व्याज दर ही आकारत नाहीत आणि जर कधी अशा संस्था देत असलेल्या सेवेमध्ये काही अनियमितता किंवा कमतरता असेल तर तुमच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी त्या संस्थेच्या अंतर्गत आणि त्या संस्थेच्या विनियामकाद्वारे मोफत सेवा प्रदान केली जाते.

कर्ज उपलब्ध करून देण्याच्या नावाखाली तुम्हाला फसविले जाऊ शकते

जे एजंट फी घेवून तुम्हाला कर्ज मिळवून देण्याचा प्रस्ताव करतात त्यांच्या पासून सावधान रहा. बँक / एन बी एफ सी / एच एफ सी किंवा बिझनेस कॉरस्पॉन्डट (बी सी) ला प्रत्यक्ष भेटून व्यवहार करा

संदेश 8 { जमा खाते }

निष्क्रीय आणि सक्रीय बचत

बँकांच्या बचत खात्यात असलेल्या रकमेवर अगदी थोडे व्याज मिळते. म्हणून आपण त्याला निष्क्रिय बचत म्हणू शकतो. म्हणूनच बचत खात्यामध्ये भरपूर पैसे ठेवू नका.

त्या ऐवजी बँकांच्या आवर्ती / मुदत ठेवी मध्ये पैसे ठेवीत जा. त्यातून तुम्हाला अधिक चांगला परतावा मिळेल.

इतर चांगल्या पद्धती

- पासबुक / खात्याचे तपशील मिळविणे आणि वेळोवेळी त्यामध्ये केलेल्या नोंदी (entries) तपासणे
- जर चेकबुक घेतले असेल तर ते सुरक्षित ठिकाणी ठेवणे
- जर इंटरनेट बँकिंग घेतले असेल तर त्याचा आई डी आणि पासवर्ड कोणालाही न सांगणे
- जर डेबिट कार्ड घेतले असेल तर त्याचा पिन नंबर कोणालाही न सांगणे
- कोणा बरोबर ऑन लाईन व्यवहार करीत असतांना जो ओ टी पी (वन टाईम पासवर्ड- OTP) दिला जातो, तो कोणालाही न सांगणे

नामनिर्देशन म्हणजे काय ? आणि नामनिर्देशन का करावे ?

जर एखाद्या खातेदाराचा आणि संयुक्त खात्यामध्ये जर सर्वच खातेदारांचा मृत्यू झाला तर त्याच्या बँक खात्यामधील रक्कम मिळण्यासाठी जी व्यक्ती पात्र असते (मृत खातेदाराच्या कायदेशीर वारस / वारसांचे विश्वस्त या नात्याने) अशा पात्र व्यक्तीला नामनिर्देशित व्यक्ती म्हणतात. नामनिर्देशन केल्यामुळे दाव्यांचा त्वरित तोडगा काढला जाण्यास मदत मिळते आणि त्यामुळे कुटुंबातील इतर सदस्यांना होणारा नंतरचा त्रास वाचतो.

“ज्या वेळेला तुम्ही बँक खाते सुरू करता तेव्हा नामनिर्देशन फॉर्म अवश्य भरा”

मुदतपूर्व रक्कम काढणे

मुदत ठेवी साधारणत: एका विशिष्ट / निश्चित काळासाठी ठेवल्या जातात. जर तुम्हाला नियोजित वेळेपूर्वी रक्कम काढून घ्यावयाची असल्यास बँक मुदतपूर्व रक्कम काढण्याबद्दल दंड आकारते.

खातेदाराचा मृत्यू झाला असेल तर अशा वेळेस मुदत ठेवी मधून मुदत पूर्व पैसे काढले म्हणून त्यावर दंड आकारला जात नाही.

संदेश 9 { क्रेडिट स्कोअर }

क्रेडिट स्कोअर म्हणजे नेमके काय ?

- क्रेडिट स्कोअर (तीन आकडी संख्या) कर्जदाराची पत (विश्वासार्हता) दर्शविते जी त्या व्यक्तीच्या कर्जासंबंधीचा पूर्वेतिहास आणि इतर गोष्टींवर आधारित असते
- एखाद्या पत निर्धारण संस्थेने जारी केलेल्या पत माहिती अहवालाच्या आधारे असे पत निर्धारण केले जाते
- जर कर्जदाराने बँका / वित्तीय संस्थाकडून घेतलेले कर्ज नियमित रीतीने परत केलेले असेल तर त्याचे पत निर्धारण (क्रेडिट स्कोअर) जास्त/अधिक असते

हे पत निर्धारण (स्कोअर) जितके अधिक तेवढे त्या कर्जदाराची पत (विश्वासार्हता) अधिक आणि तेवढाच तो कर्जदारही अधिक जबाबदार मानला जातो.

क्रेडिट स्कोअर इतका महत्वाचा का असतो ?

- बँका / वित्तीय संस्था तुम्हाला कर्ज मंजूर करण्याआधी तुमचा क्रेडिट स्कोअर आणि कर्जाचा इतिहास आणि इतरही अन्य बाबी तपासून बघतात
- बाकी सगळ्या गोष्टी जरी समान असतील तरी ज्या कर्जदाराचा क्रेडिट स्कोअर जास्त असेल तर त्याला स्वस्त दरात कर्ज उपलब्ध होऊ शकते

तर आता प्रश्न असा की तुम्ही आपला क्रेडिट स्कोअर कसा वाढवू शकता ?

- स्वत:च्या उत्पन्नाच्या मर्यादेतच कर्ज काढा, अर्थात इतकेच कर्ज काढा की तुम्ही कर्जाचे हप्ते नियमितपणे आणि वेळेवर भरू शकाल
- तुमच्या कर्जाचा हप्ता कधीही चुकणार नाही या गोष्टीची खात्री करून घ्या
- जर शक्य झाले तर कर्ज वेळेआधी चुकते करण्याचा प्रयत्न करा. त्यामुळे तुमच्या कर्जासंबंधीचा इतिहास उच्च दर्जाचा बनतो

संदेश 10 बँकांची नवीन श्रेणी आणि बिझनेस कॉरस्पॉन्डट्स

अलीकडे पारंपारिक बँकां व्यतिरिक्त पेमेंट बँक, लघु वित्त बँक अशा काही नवीन श्रेणीच्या बँका अस्तित्वात आलेल्या दिसतात. वरील दोन्ही प्रकारच्या बँका स्थापन करण्यामागचा प्रमुख उद्देश्य असा होता की अधिकाधिक लोकांना सुरक्षित रीतीने आणि तंत्रज्ञानाद्वारे संचालित होणाऱ्या वातावरणाच्या माध्यमातून देशाच्या आर्थिक व्यवस्थेमध्ये समाविष्ट करून घेणे साध्य व्हावे .

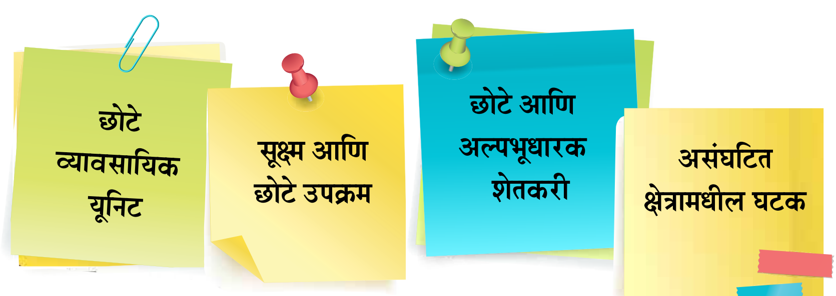
पेमेंट बँका

- या बँका प्रत्येक ग्राहकाकडून 1 लाख रुपयांपर्यंत मागणी ठेव [Demand Deposit] स्वीकारू शकतात. परंतु त्या आवर्ती खाते / मुदत ठेवी स्वीकारू शकत नाहीत
- या बँका ए टी एम / डेबिट कार्ड जारी करू शकतात. परंतु त्या क्रेडिट कार्ड जारी करू शकत नाहीत
- या बँका कसलेही कर्ज किंवा उधार रक्कम देऊ शकत नाहीत

या बँका वेगवेगळ्या माध्यमातून पेमेंट (देय) आणि रेमिटेंस (पैसे पाठवणे) सेवा देऊ शकतात आणि म्युचुयल फंड व विमा योजना वितरित करू शकतात.

लघु वित्त बँका

लघु वित्त बँका मुख्यत: जनतेच्या वंचित आणि उपेक्षित वर्गासाठी बचतीचे विविध मार्ग उपलब्ध करून देतात आणि छोट्या व्यवसायांसाठी आणि सूक्ष्म आणि लघु उपक्रमांसाठी, अगदी छोटे आणि अल्पभूधारक शेतकऱ्यांना तसेच असंघटित क्षेत्रामधील घटकांना उच्च तंत्रज्ञान आणि कमी किमतीच्या परिचलनाच्या माध्यमातून 25 लाख रुपयांपर्यंतचे कर्ज उपलब्ध करून देतात.



बिझनेस कॉरस्पॉन्डट (बी सी)

बिझनेस कॉरस्पॉन्डट (बी सी) म्हणजे बँकेचा असा प्रतिनिधी (किंवा एजेंट) जो दूरवर पसरलेल्या खेड्यामध्ये जाऊन तेथील लोकांच्या बँकिंग संबंधी गरजा / व्यवहार पार पाडण्यास मदत करतो.

बिझनेस कॉरस्पॉन्डट (बी सी) तुम्हाला खालील सेवा प्रदान शकतो:

- बँकेमध्ये खाते उघडणे
- पैसे जमा करणे आणि काढणे
- तुमच्या खात्यामध्ये आणि खात्यामधून पैसे पाठवणे
- कर्जासाठी केले गेलेले अर्ज एकत्रित करणे
- छोट्या रकमेची कर्जे वितरित करणे

कृपया खालील गोष्टींची नोंद घ्या

तुम्ही या गोष्टी करू शकता

- तुमच्या आसपासच्या परिसरामधे कोणी बी सी उपलब्ध आहे का याबद्दल माहिती मिळविण्यासाठी आपल्या जवळच्या बँकेच्या शाखेशी संपर्क साधा
- जर काही शंका असेल तर तुमच्या बँकेच्या शाखेमधून त्या बी सी चे नाव आणि इतर माहिती बाबत खात्री करून घेऊ शकता
- तुम्ही तुमच्या आसपास असलेल्या बी सी ला शोधण्यासाठी https://www.iba.org.in/bcregistry/ या लिंकचा वापर करू शकता
- जर तुम्ही, बी सी देत असलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसाल तर आपल्या बँकेमध्ये तक्रार करू शकता

आर्थिक जागरूकता संदेश [एफ ए एम ई]

डिजिटल आर्थिक साक्षरता

वित्तीय समावेशन आणि विकास विभाग, भा.रि.बँक

संदेश 11 { किरकोळ रकमा पाठवणे }

एन ई एफ टी (NEFT), आर टी जी एस (RTGS), आणि आय एम पी एस (IMPS) या बँकांनी देऊ केलेली किरकोळ पैसे/ रक्कम पाठविण्यासाठी अतिशय लोकप्रिय माध्यमे आहेत. बँकेच्या शाखेमधे किंवा तुमच्या बँकेद्वारा प्रदान केल्या जात असलेल्या इंटरनेट किंवा मोबाईल बँकिंगच्या माध्यमातून तुम्ही या सुविधांचा लाभ घेऊ शकता.

खालील ग्राफिक्समधे या तीनही चॅनलची माहिती देण्यात आली आहे:

वैशिष्ट्य	एन ई एफ टी	आर टी जी एस	आय एम पी एस
रक्कम पाठविण्यासाठी लागणारा वेळ	काही तास	ताबडतोब	ताबडतोब
ग्राहकांचे व्यवहार पार पाडण्यासाठीचे कामकाजाचे तास	24/7 - आठवड्याच्या सुट्टीच्या दिवशी तसेच बँकांच्या सुट्टीच्या दिवशी देखील - संपूर्ण 24 तास आणि आठवड्याचे सातही दिवस	कामकाजाच्या दिवशी आणि कामकाज चालू असलेल्या शनिवारी - सकाळी 7.00 वाजल्या पासून संध्याकाळी 6.00 वाजेपर्यंत	24/7 - संपूर्ण 24 तास आणि आठवड्याचे सातही दिवस - आठवड्याच्या सुट्टीच्या दिवशी तसेच बँकांच्या सुट्टीच्या दिवशी देखील
कमीत कमी रक्कम	कमीत कमी रकमेचे कसलेही बंधन नाही	2 लाख रुपये	कमीत कमी रकमेचे कसलेही बंधन नाही
अधिकाधिक किती रक्कम पाठवली जाऊ शकते	कितीही रक्कम	कितीही रक्कम	जास्तीत जास्त 2 लाख रुपये

संदेश 12 { युनिफाईड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI) }

युनिफाईड पेमेंट्स इंटरफेस किंवा यू पी आय (UPI) हा एक असा मंच आहे की ज्याच्या आधारे दोन बँक खात्यामध्ये इंटरनेटचा उपयोग करून स्मार्टफोनच्या सहाय्याने रकमा पाठवल्या जातात. तुम्ही यू पी आय चे व्यवहार करण्यासाठी भीम (BHIM) ॲप किंवा इतर कोणत्याही बँकेचे किंवा इतर कोणत्याही संस्थेने तयार केलेले ॲप वापरू शकता.

यू पी आय (UPI) कसे काम करते?

यासाठी कोणत्या गोष्टी आवश्यक आहेत?

यासाठी तुमच्याकडे एक बँक खाते असले पाहिजे आणि तुमचा मोबाईल नंबर त्या खात्याशी जोडलेला असला पाहिजे आणि तो मोबाईल इंटरनेट सुविधा असलेला स्मार्टफोन असला पाहिजे. तसेच तुमच्या मोबाईल फोनवर यू पी आय सेट करण्यासाठी फक्त एका वेळेपुरते तुमच्या खात्याशी जोडलेले डेबिट कार्डही असले पाहिजे.

यू पी आय कशा रीतीने सक्रीय (ॲक्टिवेट) करावे?

- प्रथम तुमच्या स्मार्टफोनवर ॲप डाउनलोड करून घ्या आणि आपले बँक खाते त्याच्याशी जोडून घ्या. तसेच त्या ॲपमध्ये दिलेल्या सूचनांचे पालन करून यू पी आय पिन बनवून घ्या
- यू पी आय चा उपयोग : आपल्या यू पी आय पिन च्या सहाय्याने तुम्ही ज्याला पैसे पाठविणार आहात त्यांचा फक्त आभासी (virtual) पत्ता जाणून घेऊन, अगदी सहजपणे, कधीही पैसे पाठवू शकता
- जर तुम्ही ज्याला पैसे पाठविणार आहात त्याचाकड़े आभासी (virtual) पत्ता नसेल तर आय एफ एस सी(IFSC) कोड आणि बँक खात्याचा नंबर घेवून पैसे पाठविण्याचा पर्याय सुद्धा तुमच्याकड़े उपलब्ध आहेच

यू पी आय चे फायदे कोणते ?

- तुम्ही पैसे त्वरित पाठवू आणि प्राप्त करू शकता
- तुम्ही वर्षातल्या सर्व 365 दिवशी अगदी 24 तास आणि 7 ही दिवस आणि अगदी बँकांच्या सुट्टीच्या दिवशी आणि रविवारी देखील पैसे पाठवू शकता
- आभासी (virtual) आई डी (पत्ता) चा उपयोग केल्यामुळे पैसे पाठवणे सोपे होते आणि बँक खात्याच्या बाबतीतील संवेदनशील माहिती लोकांना कळविण्याची गरज रहात नाही

यू पी आय च्या माध्यमातून व्यवहार करताना काय काळजी घ्यावी (**Dos and Don’ts’**)

काय करावे ?

- यू पी आय चे ॲप नेहमी अद्ययावत करून ठेवावे
- व्यापारी किंवा त्या व्यक्तीची विनंती स्वीकारण्यापूर्वी त्यांची पूर्ण खातरजमा करून घ्यावी
- पैसे पाठविण्यापूर्वी पाठविली जाणारी रक्कम आणि ज्याला पैसे पाठविले जात आहेत त्यांची परत एकदा तपासणी आणि खात्री करावी

काय करू नये ?

- आपला पिन नंबर कोणालाही सांगू नका
- ज्याला पैसे पाठवायचे आहेत त्यांची तपासणी आणि पूर्ण खातरजमा केल्याशिवाय पैसे पाठवू नका

संदेश 13 — इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार करण्यासाठी काय काळजी घ्यावी (Dos and Don'ts)

✓ काय करावे

- आपली देयके देण्यासाठी आपल्या बँकेचा यू आर एल (URL) टाईप करताना पडताळणी केलेल्या आणि विश्वसनीय ब्राऊजर आणि एच टी टी पी एस (HTTPS) ने सुरक्षित वेबसाईटचा उपयोग करा. (या ठिकाणी एस म्हणजे सुरक्षित होय) यू आर एल विंडोमध्ये सुरक्षिततेचे चिन्ह (कुलुप) पहा
- आपला पासवर्ड, अक्षरे, आकडे आणि विशिष्ट चिन्ह यांचा वापर करून, (#,*,@,$ इत्यादि) असा बनवा की ज्यांच्या बाबतीत नेमका अंदाज करता येणार नाही
- आपला पासवर्ड वेळोवेळी बदलत रहा
- पैसे देण्याघेण्याचे व्यवहार करणारे आपले ॲप (बँकेचे किंवा इतर गैर बँक ॲप, वैलेट्स इत्यादि) नेहमी सर्वात नवीन आवृतीत अद्ययावत करत जा
- आपला मोबाईल नंबर आणि ई मेल बँक खात्याशी जोडून घ्या आणि बँकेकडून एस एम एस / ई मेल संदेश मिळविण्याचा पर्याय निवडा
- जर तुमच्या खात्यामध्ये काही असाधारण / अनधिकृत व्यवहार झाल्याचे निदर्शनास आले तर ताबडतोब बँकेला कळवा

✗ काय टाळावे

- ऑनलाईन सर्चच्या माध्यमातून आपल्या बँकेच्या वेबसाईटमध्ये कधीही प्रवेश करू नका.
- आपल्या लॉग इन ची माहिती कधीही आपल्या मोबाईल फोनवर साठवू नका. तसेच ही माहिती कोणत्याही बेभरवश्याच्या पोर्टल / किंवा सेवाप्रदात्या जवळ ठेवू नका/ नोंदवू नका
- सार्वजनिक उपकरणे (डिवाइस), सायबर कॅफेच्या माध्यमातून किंवा अन्य कोणत्याही सार्वजनिक असुरक्षित / मोफत मिळणाऱ्या वाय-फाय वरून कधीही कोणतेही व्यवहार करू नका
- आपला मोबाईल बँकिंग पिन किंवा इंटरनेट बँकिंग आय डी, पासवर्ड, आणि ओ टी पी (OTP) कोणालाही (अगदी बँकेच्या कर्मचाऱ्यांनाही) सांगू नका

संदेश 14 { ए टी एम च्या सहाय्याने बँकिंग व्यवहार करण्यासाठी काय काळजी घ्यावी (Dos and Don’ts) }

जर तुमचे कार्ड हरवले किंवा चोरीला गेले किंवा तुम्हाला जर असे वाटत असेल की त्याचा दुरुपयोग करण्यात आला आहे तर ताबडतोब आपल्या बँकेशी संपर्क साधा आणि ते कार्ड ब्लॉक करून घ्या.

ए टी एम च्या सहाय्याने बँकिंग व्यवहार करण्यासाठी **काय काळजी घ्यावी** (Dos and Don’ts) याची नोंद घ्या.

✓ काय करावे

- या गोष्टींची खातरजमा करून घ्या की तुम्ही केवळ ई वी एम चिप आणि पिन आधारित डेबिट कार्डचा उपयोग करीत आहात. केवळ चुंबकीय पट्टी असलेले ए टी एम कार्ड बदलून घेण्यासाठी आपल्या बँकेशी संपर्क साधा
- या गोष्टींची खातरजमा करून घ्या की ज्या वेळेला तुम्ही आपला पिन नंबर टाईप करता किंवा कार्ड स्वाईप करता त्यावेळी त्या ठिकाणी अनधिकृत कॅमेरे किंवा तत्सम फसवणूकीची इतर उपकरणे लावलेली नाहीत
- ज्या वेळी ए टी एम मशीन मध्ये तुम्ही पिन टाईप करीत आहात त्यावेळी कोणीही त्याकडे पहात नाही या गोष्टीची खातरजमा करून घ्या. अशा वेळी ए टी एम चे की पॅड एका हाताने झाकून घेणे आणि दुसऱ्या हाताने पिन नंबर टाईप करणे केव्हाही चांगले
- मशीन मधून बाहेर आलेल्या नोटा मोजून आणि तपासून घ्या
- व्यवहार पार पडल्यानंतर आपले ए टी एम कार्ड न विसरता काढून घ्या
- कार्ड जारी करणाऱ्या बँकेकडे आपला मोबाईल नंबर नोंदवून घ्या. त्यामुळे ए टी एम चे व्यवहार झाल्या-झाल्या तुम्हाला एस एम एस मिळत रहातील
- जर तुमचे कार्ड हरवले किंवा चोरीला गेले किंवा तुम्हाला असे वाटले की त्याचा दुरुपयोग झाला आहे, तर ताबडतोब तुमच्या बँकेशी संपर्क साधा

टीप

जर तुमच्या एटीएमचा व्यवहार असफल झाला म्हणून तुम्हाला काही तक्रार नोंदवायची असेल तर ती तक्रार कार्ड जारी करणाऱ्या बँकेला ताबडतोब कळवा. कारण बँकांना असे असफल झालेले व्यवहार टी+5 (व्यवहाराचा दिवस अधिक 5 दिवस) दिवसांच्या आत ठीक करावे लागतात. अन्यथा बँकाना दर दिवशी 100 रुपये या प्रमाणे तुम्हाला नुकसान भरपाई द्यावी लागते.

काय टाळावे

- आपल्या ए टी एम कार्डाचे तपशील (म्हणजे कार्ड नंबर, कार्ड संपण्याची तारीख, आणि सी वी वी इत्यादि) आणि पिन नंबर कोणालाही सांगू नका
- आपले कार्ड ए टी एम मध्ये कधीही सोडून जाऊ नका
- आपला ओ टी पी कधीही कोणालाही सांगू नका
- आपला पिन नंबर कार्डावर कधीच लिहून ठेवू नका

संदेश 15

फसव्या (डिजिटल) व्यवहारांच्या संदर्भात ग्राहकांची जबाबदारी

इलेक्ट्रॉनिक / ए टी एम चा कोणताही व्यवहार करीत असताना तुमच्या निष्काळजीपणाने किंवा इतर फसवेगिरीच्या माध्यमातून तुम्हाला नुकसान होऊ शकते

आपल्या बँकेला याची सूचना द्या

- चूक कोणाची ही असो, जर तुमच्या खात्यामधून किंवा तुमच्या ए टी एम कार्डावरून केलेला व्यवहार फसवा असेल किंवा असा व्यवहार इलेक्ट्रॉनिक बँकिंगच्या माध्यमातून अनधिकृत रूपाने केला गेला असेल तर ताबडतोब बँकेला त्यांची सूचना द्या
- तुम्ही अशा घटनांची सूचना बँकेला देण्यात जितका विलंब कराल तितकी तुमची किंवा बँकेची जास्त हानी होईल हे लक्षात ठेवा

बँकेची जबाबदारी

बँकेला सूचना दिली गेल्यानंतरही जर तुमच्या खात्यामधून असा फसवा व्यवहार चालूच असेल तर यातून होणाऱ्या नुकसानीस बँक जबाबदार असेल.

- ज्या वेळेला तुम्ही आपली तक्रार नोंदवता किंवा बँकेला सूचना देता तेव्हा तुमच्या बँकेने त्याची पोचपावती तुम्हाला दिली पाहिजे
- बँकेला तुमच्या तक्रारीचे निवारण 90 दिवसात करावेच लागते
- बँक अशा व्यवहारात जेवढी रक्कम गुंतलेली असेल बरोबर तेवढीच रक्कम ग्राहकाने तक्रार केल्याच्या तारखेपासून 10 दिवसाच्या आत संबंधित ग्राहकाच्या खात्यात जमा करेल

सीमित जबाबदारी

- जर ग्राहकाच्या निष्काळजीपणाने नुकसान झाले असल्यास (जसे पासवर्ड इतराना सांगणे इत्यादि) तर बँकेला त्या बाबतीत सूचना दिली जाईपर्यन्त ग्राहकाला ते नुकसान सोसावे लागेल
- जर ग्राहकाकडून कोणताही निष्काळजीपणा झालेला नसेल आणि जर ग्राहकाने बँकेला ताबडतोब सूचना दिली असेल (म्हणजे अनधिकृत व्यवहार झाल्याच्या तीन कामकाजी दिवसांच्या आत) तर अशा वेळी ग्राहकांची कोणतीच जबाबदारी असत नाही

ज्या वेळेला अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची जबाबदारी बँकेवर ही असत नाही आणि ग्राहकावर ही असत नाही; त्याऐवजी अशी जबाबदारी प्रणालीमध्ये अन्यत्र कोठेतरी असते आणि अशा व्यवहाराच्या बाबतीत बँकेला सूचना देण्याच्या बाबतीत ग्राहकाकडून विलंब झालेला असतो (बँकेकडून संदेश मिळाल्यानंतर 4 ते 7 कामकाजी दिवसापर्यन्त) तर अशा वेळी ग्राहकाची जबाबदारी त्या व्यवहारात गुंतलेल्या रकमेइतकी किंवा खाली उल्लेख केलेली रक्कम, यातील जी रक्कम कमी असेल, त्या रकमेपर्यन्त सीमित असेल.

खात्याचा प्रकार	अधिकतम देयता
• बी एस बी डी खाते	5,000/- रुपये
• अन्य सगळी बचत खाती • प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रूमेंट्स आणि गिफ्ट कार्ड • सूक्ष्म लघु मध्यम खात्यांची चालू / रोख कर्ज /ओवर ड्राफ्ट खाती • व्यक्तिगत लोकांचे चालू खाते / रोख कर्ज / ओवरड्राफ्ट खाते ज्यामध्ये वार्षिक सरासरी रक्कम / मर्यादा (फसवेगिरी होण्याआधीच्या 365 दिवसामधे) 25 लाख रूपयांपर्यंतची आहे • 5 लाख रूपयांपर्यन्त सीमा असलेली क्रेडिट कार्डस	10,000/- रुपये
• अन्य सर्व चालू / रोख कर्ज / ओवरड्राफ्ट खाती • 5 लाख रूपयांपेक्षा अधिक क्रेडिट लिमिट असलेली क्रेडिट कार्डस	25,000 /- रुपये

सावधान !

जर तुमच्या निष्काळजीपणाने, म्हणजे पासवर्ड, पिन किंवा ओ टी पी इत्यादि कोणाला तरी दिला गेल्या कारणाने फसवेगिरी झालेली असेल, तर जोपर्यन्त तुम्ही बँकेला याबाबत माहिती देत नाही तो पर्यन्त तुम्हालाच ते नुकसान सोसावे लागते.

लक्षात ठेवा

तुमच्या बँकेशी संपर्क साधण्यासाठीची माहिती नेहमी तुमच्या हाताशी असूद्यात म्हणजे असे फसवे व्यवहार झालेच तर तुम्हाला ताबडतोब बँकेशी संपर्क साधता येईल.

आर्थिक जागरूकता संदेश [एफ ए एम ई]

ग्राहक संरक्षण

वित्तीय समावेशन आणि विकास विभाग, भा.रि.बँक

संदेश 16 { मिस सेलिंग }

या गोष्टी लक्षात ठेवा

- बचत आणि विमा यांना एकत्र करणे बरोबर नाही. तुम्ही तुमच्या विम्यासंबंधीच्या गरजा आणि गुंतवणूकीच्या आवश्यकता काय आहेत यांची वेगवेगळी पडताळणी करा
- विमा पॉलिसी काय किंवा एखादे गुंतवणुकीचे प्रॉडक्ट काय, त्यांची तुम्हाला गरज असेल तरच घ्या ! हे घेण्यासाठी बँक तुम्हाला जबरदस्ती करू शकत नाही
- कोणत्याही फॉर्मवर सही करण्यापूर्वी तो पूर्ण वाचून पहा. रिकाम्या फॉर्मवर सही करू नका
- जर बँकेने तुम्हाला तुम्ही न मागितलेले प्रॉडक्ट दिलेले असेल, किंवा त्या प्रॉडक्टच्या महत्वाच्या अटीं / कलमें याबद्दल माहिती दिलेली नसेल तर त्या बँकेजवळ तक्रार करण्यात कुचराई करू नका. शिवाय, जर तुम्ही बँकेच्या प्रतिसादाबद्दल समाधानी नसाल तर आर बी आय च्या बँकिंग लोकपालाकडे लेखी रूपात किंवा रिझर्व बँकेच्या तक्रार प्रबंधन प्रणालीमध्ये आपली तक्रार नोंदवू शकता (संदेश 19 पहा)
- बँकांना आपल्या शाखांमधून बँकिंग लोकपाला संदर्भात सर्व तपशील प्रदर्शित करणे आवश्यक करण्यात आलेले आहे

संदेश 17 { सचेत पोर्टल }

फसवे वित्तीय प्रॉडक्ट

तुम्ही स्वकष्टाने मिळवलेले पैसे विक्रेत्याच्या हाती सोपवता आणि तो विक्रेता तुमचे पैसे घेवून पळून जातो

परतावा सोडाच !
तुमचे मूळ मुद्दलच गायब होऊन जाते !

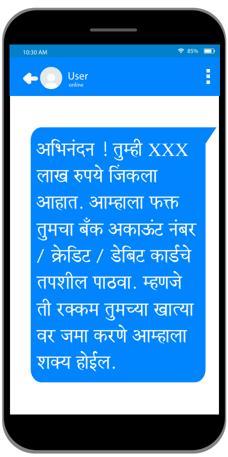
मग अशा वेळी तुम्ही काय केले पाहिजे ?

- भारतीय रिझर्व बँक, सेबी, आय आर डी ए आय, पी एफ आर डी ए किंवा सरकारकडे नोंदणीकृत असलेल्या किंवा यांच्याद्वारे नियंत्रित केल्या जात असलेल्या संस्थांमध्येच गुंतवणूक करा किंवा आपली रक्कम जमा करा
- एकदम भरपूर परतावा देण्याचे आमिष दाखवणाऱ्या योजनांना बळी पडू नका. अशा योजना फसव्या असू शकतात
- बँकांपेक्षा कमी व्याजदर आकारणाऱ्या संस्थांकडून कर्ज घेण्याच्या भानगडीत पडू नका. त्या फक्त प्रक्रिया शुल्क घेवून गायब होऊ शकतात !

ज्या कंपनीने स्वीकारलेल्या ठेवी किंवा कोणत्याही योजनेच्या अंतर्गत गोळा केलेले पैसे परत दिलेले नाहीत अशा कंपनीबाबत काही माहिती द्यावयाची असल्यास किंवा त्याबद्दल तक्रार करायची असल्यास www.sachet.rbi.org.in या संकेत स्थळावर भेट द्या.

संदेश 18 { खरंच असं असू शकतं का? }

असं म्हणतात की जगात कोणतीच गोष्ट फुकट मिळत नाही. जर तुम्हाला कोणी फुकट पैसे किंवा लॉटरीचे बक्षीस देत असेल, जे तुम्ही कधी खरेदी केलेलच नव्हतं, तर जरा थांबा आणि विचार करा; हे कशासाठी आणि का? अशी बातमी खरी असू शकते का?



अशा कोणत्याही प्रलोभनांना बळी पडू नका. ही गोष्ट लक्षात ठेवा की :

- भारतीय रिझर्व बँक/बँका, ई मेल/एस एम एस अथवा फोन करून तुमच्या बँक खात्याचे / क्रेडिट / डेबिट कार्डाचे तपशील किंवा पिन नंबर / ओ टी पी कधीही मागत नाहीत
- भारतीय रिझर्व बँक कधीही कोणत्याही व्यक्तीचे बचत / चालू / किंवा मुदत ठेव खाते उघडत नाही आणि कधीही क्रेडिट / डेबिट कार्ड जारी करत नाही. तसेच कोणत्याही व्यक्ती बरोबर कसलाही व्यवहार करीत नाही

फसव्या ऑफर्स पासून सावधान !

तुमच्या खात्याच्या संदर्भातील कोणतेही तपशील कोणालाही सांगू नका.

आरबीआय कहता है आणि आरबीआय म्हणते (RBI say)

रिझर्व बँकेने खूप मोठ्या व्यापक स्तरावर मास मिडिया जनजागृती मोहीम हाती घेतली आहे. (एस एम एस, इलेक्ट्रॉनिक आणि प्रिंट मिडिया, फेसबुक, आणि ट्विटर) त्याद्वारे जनतेला वित्तीय साक्षरतेबद्दल आणि ग्राहक संरक्षण विषयक संदेश पाठवून शिक्षित केले जात आहे.

या एस एम एस अभियांनासाठी रिझर्व बँक आरबीआय से (**RBISAY**) या आयडीवरून एस एम एस संदेश पाठवते. अधिक माहिती साठी **14440** वर संपर्क साधा.

संदेश 19 { तक्रार निवारण यंत्रणा }

बँका, एन बी एफ सी / पेमेंट प्रणाली मध्ये सामील असलेले सहभागी, देत असलेल्या सेवांमधील कमतरते विषयी ग्राहकांनी काही तक्रार केली असेल तर त्या तक्रारीचे सत्वर आणि विनाखर्च निवारण करण्यासाठी रिझर्व बँकेने आपल्या लोकपाल योजने अंतर्गत एक प्रणाली स्थापन केलेली आहे. (https://rbi.org.in/Scripts/Complaints.aspx or cms.rbi.org.in).

भारतीय रिज़र्व बैंक
Reserve Bank of India
India's Central Bank

शिकायत प्रबंध प्रणाली
Complaint Management System

लोकपालाकडे तक्रार नोंदवण्यापूर्वी खालील गोष्टी नेहमी लक्षात ठेवा :

- प्रथम आपल्या तक्रारीचे निवारण करून घेण्यासाठी संबंधित बँक / एन बी एफ सी / पेमेंट प्रणालीमध्ये सहभागी असलेल्या संस्थेशी संपर्क साधा
- संबंधित बँक / एन बी एफ सी / पेमेंट प्रणालीमध्ये सहभागी असलेल्या संस्थेशी संपर्क साधल्यानंतर एका महिन्यात जर तुमच्या तक्रारीचे निवारण झालेले नसेल किंवा त्यांनी दिलेल्या प्रतिसादाबद्दल तुम्ही समाधानी नसाल तर लोकपालाकडे आपली तक्रार नोंदवा. (उत्तर मिळाल्याच्या एक वर्षांच्या आत)
- संबंधित लोकपाल योजनेमध्ये तक्रार करण्यासाठी ज्या विषयांचा उल्लेख केला गेलेला आहे, त्याच्या अंतर्गत तुमची तक्रार असली पाहिजे
- तुमच्या तक्रारीमध्ये सगळे आवश्यक तपशील / माहिती समाविष्ट असली पाहिजे आणि अन्य कोणत्याही मंचावर (जसे न्यायालय) ती तक्रार प्रलंबित / निकालात काढली गेलेली किंवा लोकपालाद्वारे त्या तक्रारीवर याआधी कारवाई केली गेलेली किंवा तिचे निवारण झालेले असता कामा नये
- सी एम एस मध्ये निर्दिष्ट फॉर्म मध्ये तक्रार नोंदविल्यास लोकपाल द्वारे तुमच्या तक्रारीचे शीघ्र निवारण होण्यास मदत होते

तक्रार नोंदवण्याची प्रक्रिया

तक्रार कधी नोंदवावी ?

- जर बँक / एन बी एफ सी / पेमेंट प्रणाली मध्ये सामील असलेल्यांकडून तक्रार केल्याच्या एक महिन्याच्या आत उत्तर मिळाले नाही तर;
- बँक / एन बी एफ सी / पेमेंट प्रणाली मध्ये सामील असलेल्यांकडून आलेल्या उत्तराच्या संदर्भात तुम्ही समाधानी नसाल तर;

तक्रार कोठे नोंदवावी ?

- बँक शाखा/ बँकेचे नोंदणीकृत कार्यालय / एन बी एफ सी / पेमेंट प्रणाली मध्ये सामील असलेले सहभागी ज्या लोकपालाच्या कार्यकक्षेत येतात, त्या लोकपालाकडे आपली तक्रार नोंदवावी
  [https://rbi.org.in/Scripts/Complaints.aspx or cms.rbi.org.in]

तक्रार कशी नोंदवावी

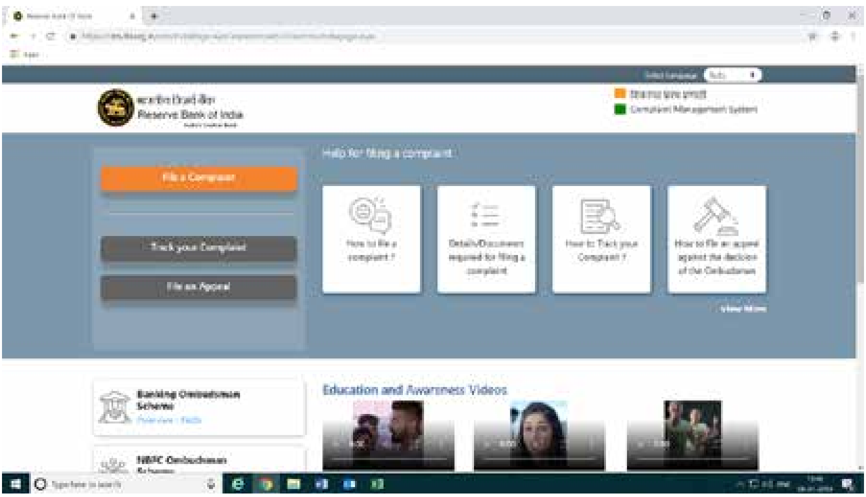
- रिझर्व बँकेच्या तक्रार व्यवस्थापन पोर्टल [cms.rbi.org.in] चा उपयोग करून या योजनेच्या परिशिष्टामध्ये निर्दिष्ट केलेल्या फॉर्ममध्ये योग्यरीत्या स्वाक्षरी केलेली तक्रार नोंदवा किंवा ई मेलच्या द्वारे किंवा पोस्टाच्या माध्यमातून आपली तक्रार नोंदवावी
- तक्रारकर्त्याने आपले नाव आणि संपर्क करण्यासाठी सर्व तपशील (पत्ता, ई मेल, फोन नंबर) आणि बँक / एन बी एफ सी / पेमेंट प्रणाली मध्ये सामील असलेल्या संस्थेचे नाव या गोष्टींचा उल्लेख करावा
- आपल्या तक्रारीमध्ये सगळे तपशील नोंदवा उदाहरणार्थ तक्रारीचे स्वरूप, नुकसान आणि अपेक्षित समाधान इत्यादि. तसेच या संदर्भातील सर्व आवश्यक कागदपत्रे जरूर जोडावीत

अधिक माहिती साठी, कृपया खाली दिलेल्या लिंक वर भेट द्या

https://rbi.org.in/Scripts/Complaints.aspx or cms.rbi.org.in

संदेश 20 { भारतीय रिझर्व बँके ची तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (सी एम एस) }

भारतीय रिझर्व बँके द्वारा नियंत्रित होत असलेल्या कोणत्याही संस्थेविरुद्ध लोकपालाकडे तक्रार नोंदवण्यासाठी cms.rbi.org.in या पोर्टलवर लॉग इन करा. या पोर्टलच्या वेब पेजचे स्क्रीनशॉटस खालील प्रमाणे दिसतील:



हे पोर्टल उपयोगकर्ता स्नेही (यूजर फ्रेंडली) आहे आणि त्यामध्ये तक्रार कशी नोंदवावी या बाबतीत उपयोगकर्त्यांना मार्गदर्शन करण्यासाठी स्व-सहायता विडियो दिलेले आहेत.

तक्रार नोंदविल्यानंतर तक्रारकर्त्यांना लगेचच एस एम एस / ई मेल च्या माध्यमातून एक विशिष्ट नोंदणी नंबर मिळेल. या नंबरचा उपयोग तुम्ही आपल्या तक्रारी संदर्भात कुठल्या स्तरापर्यन्त कारवाई करण्यात आली आहे याचा मागोवा घेण्यासाठी करू शकता आणि त्याचबरोबर भविष्यामध्ये संदर्भ म्हणूनही त्याचा वापर करू शकता.

तसेच भारतीय रिझर्व बँकेने तुमच्या तक्रार निवारणासाठी जी कारवाई केली आहे त्याबद्दल आपले अभिप्राय देण्यासाठी आणि आपले अपील नोंदवण्यासाठी देखील या पोर्टलचा उपयोग करू शकता.

या पोर्टलवर भारतीय रिझर्व बँकेने ग्राहकांच्या जागरुकतेबद्दल आणि संरक्षणासाठी कोणते उपाय योजले आहेत त्याबद्दल एकदम अद्यतन विडीयो आणि पोस्टर्स देखील ठेवण्यात आलेले आहेत.

वित्तीय समावेशन आणि विकास विभाग

भारतीय रिझर्व बँक

10 वा मजला, केंद्रीय कार्यालय

मुंबई -400 001, भारत