

बँक ऑफ महाराष्ट्र  
नागरिकांची सनद  
सार्वजनिक क्षेत्रातील बँकांद्वारे ग्राहकसेवांसाठी सनद  
प्रचालन आणि ग्राहकसेवा विभाग, मुख्य कार्यालय, पुणे

अनुक्रमणिका

क्र.	प्रकरणे	पृष्ठ क्र.
१	दूरदृष्टी	२
२	जीवितकार्य	२
३	बोधचिन्ह	२
४	सनदेचा वापर	२
५	सेवांसाठी मानके	३
६	गुणात्मक आणि परिणामकारक सेवांसाठी ग्राहकांकडून अपेक्षा	१७
७	ग्राहक शिक्षण	१९
८	तक्रारनिवारण यंत्रणा	२०

## १. दूरदृष्टी

जागतिक अस्तित्वाकडे वाटचाल करीत असतानाच समाजातील विविध स्तरातील ग्राहकांना सेवा देणारी, एक चैतन्यपूर्ण, भविष्यवेधी, तंत्रज्ञानाने समृद्ध, ग्राहककेंद्री बँक बनणे.

## २. जीवितकार्य

- ग्राहकांच्या अपेक्षांना जलद आणि कार्यक्षम प्रतिसाद देण्याची दक्षता घेणे.
- समाजातील विविध स्तरातील लोकांना पुरविण्यासाठी नवनवीन उत्पादने आणि सेवा तयार करणे.
- सातत्याने अत्याधुनिक तंत्रज्ञानाचा अवलंब करणे.
- परस्परसंवादी, व्यावसायिक आणि समर्पिक कर्मचारी तयार करणे.
- उत्तम आचरण आणि कॉर्पोरेट गव्हर्नन्सच्या माध्यमातून भागधारकांची संपत्ती वाढवणे.
- शाखांच्या जाळ्याच्या माध्यमातून आंतरराष्ट्रीय स्तरावर प्रवेश करणे.

## ३. बोधचिन्ह



दीपमाळ: तिच्या अनेक पेटत्या वार्तींनी अधिकाधिक उंच शिखरे पादाक्रांत करते.

स्तंभ: आमची संस्था - मजबुतीचे प्रतीक

दिवे: आमच्या शाखा - सेवेचे प्रतीक

प्रतीकात्मक ३ 'एम' :

- पैसा गतिमान करणे (मोबिलायझेशन)
- पद्धतींचे आधुनिकीकरण (मॉडर्नायझेशन)
- कर्मचाऱ्यांना प्रेरित करणे (मोटिव्हेशन)

## ४. सनदेचा वापर

अस्वीकृती:

हा कायदेशीर दस्तऐवज नाही. नागरिकांची सनद स्वतःच कोणतेही नवीन कायदेशीर अधिकार निर्माण करीत नाही, पण ती अस्तित्वात असलेल्या हक्कांची अंमलबजावणी करण्यास नक्कीच मदत करते.

ही सनद खाली दिलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होते, मग त्या शाखांनी, सबसिडिअरिज्नी आणि बँकेच्या वतीने काम करणाऱ्या एजंट्सने, काउंटरवर, पोस्टाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक

उपकरणांच्या माध्यमातून आणि तंत्रज्ञानाच्या माध्यमातून (पर्यायी डिलिव्हरी चॅनेल्स) यापैकी कोणीही केलेले असोत.

### केवायसी अनुपालन

खाते उघडताना, नियामक/वैधानिक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी, बँक तुमच्या ग्राहकाला जाणून घ्या (केवायसी) मापदंडांचे, काळा पैसा पांढरा करण्याविरोधातील (एएमएल) मार्गदर्शक तत्त्वे यांचे पालन करते, ओळखीविषयी स्वतःचे समाधान करून घेते, ज्यात खाते उघडण्याची इच्छा असलेल्या व्यक्तीच्या/व्यक्तीच्या पत्त्याची पडताळणी करण्याचाही समावेश आहे, संभाव्य ग्राहक, जनता आणि आमचे स्वतःची फसवणूक आणि बँकिंग प्रणालीचा दुरुपयोग यांपासून संरक्षण करणे यासाठी साह्य करणे. विद्यमान/संभाव्य ग्राहकांच्या उत्पन्नाच्या स्रोतांविषयीही बँक स्वतःचे समाधान करून घेईल. ग्राहकांनी बँकेला आवश्यक असल्यानुसार, अद्ययावतीकरणासाठी आणि पडताळणीसाठी इच्छित कागदपत्रे सादर करण्यासाठी ठरवून दिलेल्या कालावधीत पुरविली पाहिजेत.

### उत्पादने:

- क. सर्व ठेवखाती, उदा. बचत खाती, चालू खाती, मुदतठेवी, पुनरावर्ती ठेवी, एनआरई, एफसीएनआर, एनआरओ.
- ख. सर्व ठेवखात्यांसाठी नामनिर्देशन सुविधा देऊ करणे (उदा. वैयक्तिक/प्रोप्रायटरशिप या नात्याने उघडलेले खाते) आणि सर्व भाड्याने घेतलेले सर्व सेफ डिपॉझिट लॉकर्स (भाड्याने घेणाऱ्या व्यक्ती).
- ग. फंडवर आधारित (किरकोळ कर्जे, मागणी कर्जे, मुदतीची कर्जे, रोख पतसुविधा, ओव्हरड्राफ्ट्स) आणि बिगर फंड आधारित (लेटर ऑफ क्रेडिट/बँक गॅरंटी).
- घ. परकीय चलन उत्पादने, ज्यात पैसे पाठवण्याचा आणि बदलण्याचाही समावेश आहे.
- ड. तृतीय पक्षीय उत्पादने आणि गुंतवणूक उत्पादने.
- च. डीमॅट अकाउंट्स आणि ऑनलाइन सपोर्टेड बाय ब्लॉकड अमाउंट (एसबीए) सुविधा.
- छ. क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड यांसह कार्डशी संबंधित उत्पादने.

### सेवा:

- क. आरटीजीएस/एनईएफटीच्या माध्यमातून ग्राहकांना रेमिटन्स सुविधा, डिमांड ड्राफ्ट्स, बँकर्स चेक, इत्यादी देणे.
- ख. निवृत्तीवेतनाच्या बाबतीत पेमेंट सुविधा.
- ग. धनादेश गोळा करणे.
- घ. सेफ कस्टडी सेवा, सेफ डिपॉझिट लॉकर सुविधा.
- ड. सरकारी व्यवहारांशी संबंधित बँकिंग सेवा.
- च. भारतीय चलनी नोटा बदलण्याची सुविधा.
- छ. मृत व्यक्तीच्या खात्यांच्या बाबतीतील दावे निकाली काढणे.

- ज. इंटरनेट बँकिंग सेवा.
- झ. मोबाईल बँकिंग.
- ञ. इन्स्टंट मनी पेमेंट सिस्टीम (आयएमपीएस)
- ट. युनिफाईड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआय)

**५. सेवांसाठी मानके:**

पर्यायी डिलिव्हरी चॅनेल्स, म्हणजेच एटीएमस, इंटरनेट बँकिंग सर्व्हिस, मोबाईल बँकिंग, क्रेडिट कार्ड कॉटॅक्ट सेंटर इत्यादींच्या व्यतिरिक्त शाखा कार्यालये/स्पेशॅलाईझ्ड शाखा कार्यालये हे अल्टिमेट डिलिव्हरी चॅनेल्स असतात. मानकांनुसार/मापदंडांनुसार सेवा पुरविणे ही शाखा व्यवस्थापकांची जबाबदारी असते. कोणतीही शंका/तक्रार शाखा व्यवस्थापकांना/कॉल सेंटरला कळविली पाहिजे.

ग्राहक उत्पादनांचे/सेवांचे तपशील शाखेकडून प्राप्त करू शकतात किंवा बँकेच्या पब्लिक डोमेन वेबसाईटवरून डाऊनलोड करू शकतात. कोणत्याही योजनेचे/सेवांचे नियम व अटी वेळोवेळी बदलण्याचा/सुधारण्याचा अधिकार बँक स्वतःकडे राखून ठेवीत आहे.

ग्राहकांनी आवश्यक ती कागदपत्रे सादर करण्याच्या अधीन राहून, विविध व्यवहारांसाठीचे निदर्शक मापदंड खाली दिल्यानुसार आहेत:-

सेवा	आवश्यक कागदपत्रे	फॉर्म पूर्ण केल्यानंतर वेळेचे (निदर्शक) मापदंड
बचत खाती उघडणे	<p>वैयक्तिक ग्राहकाला फोटोग्राफ आणि खालील बाबी सादर कराव्या लागतात:-</p> <p>क. ओळखीचा/पत्त्याचा पुरावा असेल अशी कोणतीही प्रमाणित प्रत.</p> <p>ख. परमनंट अकाऊंट नंबर (पॅन) किंवा आयकर कायदा, १९६२ मध्ये व्याख्या दिल्यानुसार फॉर्म ६०/६१</p> <p>पूर्ण केवायसी बचत खाते उघडण्यासाठी कायदेशीरदृष्ट्या वैध असलेला, खालीलपैकी कोणताही दस्तऐवज (ओव्हीडी), जे ओळखीचा तसेच पत्त्याचा पुरावा म्हणून ग्राह्य धरले जाईल:</p> <p>क. आधार क्रमांक असल्याचा पुरावा</p> <p>ख. पासपोर्ट</p> <p>ग. ड्रायव्हिंग लायसन्स</p>	<p>नवीन सीआयएफच्या बाबतीत: २ तास</p>

	<p>घ. भारतीय निवडणूक आयोगाने जारी केलेले मतदार ओळखपत्र</p> <p>ड. नरेगाने जारी केलेले व राज्य सरकारच्या अधिकाऱ्याने योग्य प्रकारे सही केलेले जाँब कार्ड</p> <p>च. नाव व पत्त्याचे तपशील असलेले नॅशनल पॉप्युलेशन रजिस्टरने जारी केलेले पत्र</p> <p>छ. नियामकांच्या सल्ल्याने केंद्र सरकारने अधिसूचित केलेले इतर कोणतेही कागदपत्र.</p> <p>ज्या ग्राहकांकडे कोणतेही वैध कागदपत्र नसेल ते केवायसी शिथिल करण्याच्या पर्यायासह लघु बचत खाते उघडण्यासाठी खालीलपैकी कोणतेही कागदपत्र सादर करू शकतात.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• स्वसाक्ष्यांकित फोटोग्राफ आणि</li> <li>• शाखेतील कर्मचाऱ्यांच्या उपस्थितीत सही किंवा अंगठ्याची खूण करणे</li> </ul>	अस्तित्वात असलेल्या सीआयएफच्या बाबतीत: ३० मिनिटे
बचत खाती बंद करणे	पासबुक, न वापरलेले चेकबुक, एटीएम/डेबिट कार्ड	१० मिनिटे
मुदतठेव खाती उघडणे	बचत खात्यांसाठी लागू असल्यानुसार	नवीन सीआयएफच्या बाबतीत: २ तास अस्तित्वात असलेल्या सीआयएफच्या बाबतीत: ३० मिनिटे
मुदतठेवींचे पैसे देणे	मुदतठेवीची मूळ पावती/पुनरावर्ती ठेव पासबुक	१० मिनिटे
एफडीआरची नक्कल प्रत देणे		बेस ब्रँचमध्ये आवश्यक त्या कागदपत्रांसह अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर २० मिनिटांत.

चालू खाते उघडणे	जोडपत्र-१ अनुसार कागदपत्रे	नवीन सीआयएफच्या बाबतीत: २ तास अस्तित्वात असलेल्या सीआयएफच्या बाबतीत: ३० मिनिटे
चालू खाते बंद करणे	न वापरलेले चेक बुक, एटीएम/डेबिट कार्ड	१० मिनिटे
शाखांतर्गत खाती हस्तांतरित करणे	कोणत्याही बँकेत खाते हस्तांतरित करण्यासाठी, म्हणजेच हस्तांतरित करणारी व जिच्याकडे हस्तांतरित होणार आहे अशा शाखेत विनंतीअर्ज	१० मिनिटे
रोख रक्कम प्राप्त करणे	रु.२५,०००/- पर्यंत रु.२५,०००/- पेक्षा अधिक	१० मिनिटे १५ मिनिटे
रोख रक्कम देणे	रु.२०,०००/- पर्यंत रु.२५,०००/- पेक्षा अधिक	१० मिनिटे १५ मिनिटे
पासबुक अद्ययावत करणे/खात्याचे विवरण देणे	काऊंटरवर	५ मिनिटे
चेक बुक देणे - नॉन पर्सनलाईझ्ड - पर्सनलाईझ्ड (नवीन ग्राहकासाठी, १० दिवसांनंतर)	बेस ब्रँचमध्ये मागणी करणे.	१० मिनिटे कामकाजाचे १० दिवस
एटीएम/डेबिट कार्ड - पर्सनलाईझ्ड देणे	कोणत्याही शाखेत मागणी करणे	कामकाजाचे १० दिवस
इंटरनेट बँकिंग सुविधा	बेस ब्रँचमध्ये मागणी करणे	२४ तास
मोबाईल बँकिंग सुविधा	बेस ब्रँचमध्ये मागणी करणे	१० मिनिटे

आरटीजीएस/ एनईएफटी/ड्राफ्ट रेमिटन्स	कोणत्याही शाखेत मागणी करणे (जर खाते ६ महिन्यांपेक्षा अधिक जुने नसेल, तर बेस ब्रॅचमध्ये मागणी करणे)	१५ मिनिटे
धनादेश गोळा करणे: स्थानिक - बाहेरगावचे -		कामकाजाचे २-३ दिवस कामकाजाचे १०-१४ दिवस
मृत व्यक्तीचे दावे निकाली काढणे	नामनिर्देशन नोंदणीकृत केलेले असल्यास - मृत्यूचा दाखला, योग्य प्रकारे भरलेले फॉर्म, इतर बाबतीत - मृत्यूचा दाखला, योग्य प्रकारे भरलेला क्लेम फॉर्म, जामीनदारासह हमीपत्र/वारसा प्रमाणपत्र (दावा केलेल्या रकमेवर अवलंबून)	कामकाजाचे १५ दिवस
लॉकर सुविधा देणे	उपलब्ध असल्यास. ओळखीचा आणि पत्त्याचा पुरावा. लॉकर अॅग्रीमेंट	३० मिनिटे
स्टॉप पेमेंट/स्टॅडिंग इन्स्ट्रक्शन्स	बँकेच्या विहित नमुन्यात अर्ज	१० मिनिटे
अधिकृत पेमेंट सिस्टीमचा वापर करून अयशस्वी व्यवहारांच्या बाबतीतील तक्रारींचे निवारण		जोडपत्र २ नुसार

किरकोळ कर्ज योजना		
योजनेचे नाव	कृती	अर्ज आणि आवश्यक ती कागदपत्रे पूर्ण केल्यानंतर वेळेचे मापदंड (निदर्शक)
महा घर गृहकर्ज	<ul style="list-style-type: none"> <li>मंजूरी</li> <li>दस्तऐवजीकरण</li> <li>वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>कामकाजाचे ७ दिवस</li> <li>कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
महा सुपर गृहकर्ज योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>मंजूरी</li> <li>दस्तऐवजीकरण</li> <li>वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>कामकाजाचे ७ दिवस</li> <li>कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
महा सुपर कार कर्ज योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>मंजूरी</li> <li>दस्तऐवजीकरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>कामकाजाचे २ दिवस</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• वितरण</li> </ul>	
महा काँबो लोन स्कीम	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे ७ दिवस</li> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
प्रधान मंत्री आवास योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे ७ दिवस</li> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
जुन्या कार आणि दुचाकींसाठी महाबँक वाहन कर्ज योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे २ दिवस</li> </ul>
गृहकर्जदारांसाठी टॉप-अप लोन	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे ७ दिवस</li> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
शिक्षण कर्ज योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	तारणाशिवाय - कामकाजाचे ३ दिवस तारणासह - कामकाजाचे ७ दिवस
महा गोल्ड लोन स्कीम (सोन्याच्या दागिन्यांच्या बदल्यात कर्ज)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
ग्राहक कर्ज योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे २ दिवस</li> </ul>
महाबँक वैयक्तिक कर्ज योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे २ दिवस</li> </ul>
सॅलरी गेन स्कीम	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे २ दिवस</li> </ul>
स्कील लोन स्कीम	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> </ul>
सौरऊर्जा प्रकाशयोजना प्रणालीसाठी योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे २ दिवस</li> </ul>
सोलर वॉटर हीटिंग सिस्टीमसाठी योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे २ दिवस</li> </ul>



वैयक्तिक गरजांसाठी स्वतः राहत असलेल्या मालमत्तांच्या बदल्यात कर्ज	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे ७ दिवस</li> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
तारण वस्तू मुक्त करणे		कामकाजाचे १५ दिवस
प्राथमिक तारण मुक्त करणे (किरकोळ कर्ज)		कामकाजाचे १५ दिवस

कृषी पतपुरवठा योजना		
उत्पादन	कृती	फॉर्म आणि आवश्यक कागदपत्रे पूर्ण केल्यानंतर वेळेचे (निदर्शक) मापदंड
महाबँक किसान क्रेडिट कार्ड (एककेसीसी)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे ५ दिवस</li> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
महाबँक किसान बहुदेशीय मुदतीचे कर्ज	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे ७ दिवस</li> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
महाबँक सुवर्णकर्ज योजना - कृषी	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे २ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
शेतकऱ्यांना शेतघर बांधण्यासाठी योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे १० दिवस</li> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
शेतकऱ्यांना वाहने (दुचाकी/तीनचाकी) खरेदी करण्यासाठी अर्थसहाय्य करण्यासाठी	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे २ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>

योजना		<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
शेतकऱ्यांना वाहने (चारचाकी) खरेदी करण्यासाठी अर्थसहाय्य करण्यासाठी योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे २ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
शेतकऱ्यांना वेअरहाऊस रिसिटच्या बदल्यात अर्थपुरवठा करण्यासाठी योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे २ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
लघु आणि मध्यम शेतकऱ्यांना जमीन खरेदी करण्यासाठी अर्थपुरवठा करण्यासाठी योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे १० दिवस</li> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
कृषी पदवीधरांसाठी अॅग्री क्लिनिक्स आणि अॅग्री बिझिनेस सेंटर्स सुरू करण्यासाठी अर्थपुरवठा.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे ७ दिवस</li> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
फळबाग / रोपलागवडीच्या कृती	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे ७ दिवस</li> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
पशुपालन	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे ७ दिवस</li> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> </ul>

		कामकाजाचा १ दिवस
शेतीची यंत्रणा	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे ५ दिवस</li> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
लघुसिंचन	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे ७ दिवस</li> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
उच्च तंत्रज्ञानयुक्त प्रकल्प	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कामकाजाचे १० दिवस</li> <li>• कामकाजाचे ३ दिवस</li> <li>• कामकाजाचा १ दिवस</li> </ul>
दुय्यम तारणवस्तू मुक्त करणे (शेतकी कर्ज)		कामकाजाचे १० दिवस
प्राथमिक तारणवस्तू मुक्त करणे (शेतकी कर्ज)		कामकाजाचे ७ दिवस

एमएसएमई कर्ज योजना		
उत्पादन	कृती	फॉर्म आणि आवश्यक कागदपत्रे पूर्ण केल्यानंतर वेळेचे (निदर्शक) मापदंड
प्रधान मंत्री मुद्रा योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<p>सर्वार्थाने योग्य प्रकारे पूर्ण केलेला कर्जासाठीचा अर्ज चेकलिस्टसह प्राप्त झाल्यानंतर.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• २५०००/- रुपयांपर्यंत - एक आठवडा</li> <li>• २५०००/- रुपयांच्या वर आणि ५.०० लाख रुपयांपर्यंत - दोन आठवडे</li> <li>• ५.०० लाख रुपयांच्या वर - ४ आठवडे</li> </ul>

<p>महा एमएसएमई प्रकल्प कर्ज योजना</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<p>सर्वार्थाने योग्य प्रकारे पूर्ण केलेला कर्जासाठीचा अर्ज चेकलिस्टसह प्राप्त झाल्यानंतर.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• २५०००/- रुपयांपर्यंत - एक आठवडा</li> <li>• २५०००/- रुपयांच्या वर आणि ५.०० लाख रुपयांपर्यंत - दोन आठवडे</li> <li>• ५.०० लाख रुपयांच्या वर - ४ आठवडे</li> </ul>
<p>महा एमएसएमई मशिनरी / इक्विपमेंट स्कीम</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<p>सर्वार्थाने योग्य प्रकारे पूर्ण केलेला कर्जासाठीचा अर्ज चेकलिस्टसह प्राप्त झाल्यानंतर.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• २५०००/- रुपयांपर्यंत - एक आठवडा</li> <li>• २५०००/- रुपयांच्या वर आणि ५.०० लाख रुपयांपर्यंत - दोन आठवडे</li> <li>• ५.०० लाख रुपयांच्या वर - ४ आठवडे</li> </ul>
<p>महा एमएसएमई कॅश क्रेडिट स्कीम</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<p>सर्वार्थाने योग्य प्रकारे पूर्ण केलेला कर्जासाठीचा अर्ज चेकलिस्टसह प्राप्त झाल्यानंतर.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• २५०००/- रुपयांपर्यंत - एक आठवडा</li> <li>• २५०००/- रुपयांच्या वर आणि ५.०० लाख रुपयांपर्यंत - दोन आठवडे</li> <li>• ५.०० लाख रुपयांच्या वर - ४ आठवडे</li> </ul>
<p>महा एमएसई कोलॅटरल फ्री टर्म लोन स्कीम</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<p>सर्वार्थाने योग्य प्रकारे पूर्ण केलेला कर्जासाठीचा अर्ज चेकलिस्टसह प्राप्त झाल्यानंतर.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• २५०००/- रुपयांपर्यंत - एक आठवडा</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• २५०००/- रुपयांच्या वर आणि ५.०० लाख रुपयांपर्यंत - दोन आठवडे</li> <li>• ५.०० लाख रुपयांच्या वर - ४ आठवडे</li> </ul>
महा एमएसई कोलॅटरल फ्री कॅश क्रेडिय स्कीम	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<p>सर्वार्थाने योग्य प्रकारे पूर्ण केलेला कर्जासाठीचा अर्ज चेकलिस्टसह प्राप्त झाल्यानंतर.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• २५०००/- रुपयांपर्यंत - एक आठवडा</li> <li>• २५०००/- रुपयांच्या वर आणि ५.०० लाख रुपयांपर्यंत - दोन आठवडे</li> <li>• ५.०० लाख रुपयांच्या वर - ४ आठवडे</li> </ul>
स्मॉल रोड ट्रान्सपोर्ट ऑपरेटरसाठी महाबँक वेहिकल लोन स्कीम	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<p>सर्वार्थाने योग्य प्रकारे पूर्ण केलेला कर्जासाठीचा अर्ज चेकलिस्टसह प्राप्त झाल्यानंतर.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• २५०००/- रुपयांपर्यंत - एक आठवडा</li> <li>• २५०००/- रुपयांच्या वर आणि ५.०० लाख रुपयांपर्यंत - दोन आठवडे</li> <li>• ५.०० लाख रुपयांच्या वर - ४ आठवडे</li> </ul>
डॉक्टर्स, चार्टर्ड अकाउंटंट्स, इंजिनिअर्स आणि आर्किटेक्ट यांच्यासाठी महाबँक लोन स्कीम	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<p>सर्वार्थाने योग्य प्रकारे पूर्ण केलेला कर्जासाठीचा अर्ज चेकलिस्टसह प्राप्त झाल्यानंतर.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• २५०००/- रुपयांपर्यंत - एक आठवडा</li> <li>• २५०००/- रुपयांच्या वर आणि ५.०० लाख रुपयांपर्यंत - दोन आठवडे</li> <li>• ५.०० लाख रुपयांच्या वर - ४ आठवडे</li> </ul>

महा डॉक+ लोन स्कीम	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<p>सर्वार्थाने योग्य प्रकारे पूर्ण केलेला कर्जासाठीचा अर्ज चेकलिस्टसह प्राप्त झाल्यानंतर.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• २५०००/- रुपयांपर्यंत - एक आठवडा</li> <li>• २५०००/- रुपयांच्या वर आणि ५.०० लाख रुपयांपर्यंत - दोन आठवडे</li> <li>• ५.०० लाख रुपयांच्या वर - ४ आठवडे</li> </ul>
महाबँक जीएसटी क्रेडिट स्कीम	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<p>सर्वार्थाने योग्य प्रकारे पूर्ण केलेला कर्जासाठीचा अर्ज चेकलिस्टसह प्राप्त झाल्यानंतर.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• २५०००/- रुपयांपर्यंत - एक आठवडा</li> <li>• २५०००/- रुपयांच्या वर आणि ५.०० लाख रुपयांपर्यंत - दोन आठवडे</li> <li>• ५.०० लाख रुपयांच्या वर - ४ आठवडे</li> </ul>
मालमत्तेच्या बदल्यात कर्ज	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<p>सर्वार्थाने योग्य प्रकारे पूर्ण केलेला कर्जासाठीचा अर्ज चेकलिस्टसह प्राप्त झाल्यानंतर.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• २५०००/- रुपयांपर्यंत - एक आठवडा</li> <li>• २५०००/- रुपयांच्या वर आणि ५.०० लाख रुपयांपर्यंत - दोन आठवडे</li> <li>• ५.०० लाख रुपयांच्या वर - ४ आठवडे</li> </ul>
निर्यातदारांसाठी कर्ज योजना	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मंजूरी</li> <li>• दस्तऐवजीकरण</li> <li>• वितरण</li> </ul>	<p>सर्वार्थाने योग्य प्रकारे पूर्ण केलेला कर्जासाठीचा अर्ज चेकलिस्टसह प्राप्त झाल्यानंतर.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• २५०००/- रुपयांपर्यंत - एक आठवडा</li> <li>• २५०००/- रुपयांच्या वर आणि ५.०० लाख रुपयांपर्यंत - दोन आठवडे</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>५.०० लाख रुपयांच्या वर - ४ आठवडे</li> </ul>
एमएसएमई क्रेडिट+ स्कीम	<ul style="list-style-type: none"> <li>मंजूरी</li> <li>दस्तऐवजीकरण</li> <li>वितरण</li> </ul>	<p>सर्वार्थाने योग्य प्रकारे पूर्ण केलेला कर्जासाठीचा अर्ज चेकलिस्टसह प्राप्त झाल्यानंतर.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>२५०००/- रुपयांपर्यंत - एक आठवडा</li> <li>२५०००/- रुपयांच्या वर आणि ५.०० लाख रुपयांपर्यंत - दोन आठवडे</li> <li>५.०० लाख रुपयांच्या वर - ४ आठवडे</li> </ul>
पॅकिंग क्रेडिट	<ul style="list-style-type: none"> <li>मंजूरी</li> <li>दस्तऐवजीकरण</li> <li>वितरण</li> </ul>	<p>सर्वार्थाने योग्य प्रकारे पूर्ण केलेला कर्जासाठीचा अर्ज चेकलिस्टसह प्राप्त झाल्यानंतर.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>२५०००/- रुपयांपर्यंत - एक आठवडा</li> <li>२५०००/- रुपयांच्या वर आणि ५.०० लाख रुपयांपर्यंत - दोन आठवडे</li> <li>५.०० लाख रुपयांच्या वर - ४ आठवडे</li> </ul>
दुय्यम तारणवस्तू मुक्त करणे (एमएसएमई)		कामकाजाचे १५ दिवस
प्राथमिक तारणवस्तू मुक्त करणे (एमएसएमई)		कामकाजाचे १५ दिवस

परकीय लेटर ऑफ क्रेडिट, बँक गॅरंटी		
सेवा	कृती	फॉर्म आणि आवश्यक कागदपत्रे पूर्ण केल्यानंतर वेळेचे (निदर्शक) मापदंड
परकीय जारी करणे	योग्य ती आणि बँकेच्या अंतर्गत	टी+२ कामकाजाचे दिवस

(मर्यादा मंजूर होण्याच्या आणि मंजुरीच्या सर्व नियम व अटीच्या अनुपालनाच्या अधीन राहून)	धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	
परकीय एलसी स्वीकारणे	फेमा, आरबीआय, फेडाई यांच्या सुसंगतेनुसार आणि बँकेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	टी+५ कामकाजाचे दिवस
परकीय एलसीची पुष्टी	फेमा, आरबीआय, फेडाई यांच्या सुसंगतेनुसार आणि बँकेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	टी+० कामकाजाचे दिवस
परकीय बँक गॅरंटी (मर्यादा मंजूर होण्याच्या आणि मंजुरीच्या सर्व नियम व अटीच्या अनुपालनाच्या अधीन राहून)	फेमा, आरबीआय, फेडाई यांच्या सुसंगतेनुसार आणि बँकेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	टी+० कामकाजाचे दिवस

परकीय चलनविषयक सेवा		
सेवा	कृती	फॉर्म आणि आवश्यक कागदपत्रे पूर्ण केल्यानंतर वेळेचे (निदर्शक) मापदंड
इनवर्ड रेमिटन्स (वैयक्तिक)	फेमा, आरबीआय, फेडाई यांच्या सुसंगतेनुसार आणि बँकेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	टी+१ प्रोसीड्युसच्या व्हॅल्यू डेटपासून, बँकेच्या नॉस्ट्रो खात्यात पैसे जमा होण्याच्या अधीन



आऊटवर्ड रेमिटन्स (वैयक्तिक)	फेमा, आरबीआय, फेडाई यांच्या सुसंगतेनुसार आणि बँकेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	टी+0
एफसी इन्स्ट्रुमेंट जारी करणे	फेमा, आरबीआय, फेडाई यांच्या सुसंगतेनुसार आणि बँकेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	टी+0
कलेक्शनसाठी पाठवलेले एफसी इन्स्ट्रुमेंट	फेमा, आरबीआय, फेडाई यांच्या सुसंगतेनुसार आणि बँकेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	टी+१ प्रोसीड्सच्या व्हॅल्यू डेटपासून, बँकेच्या नॉस्ट्रो खात्यात पैसे जमा होण्याच्या अधीन
इंपोर्ट अॅडव्हान्स रेमिटन्स	फेमा, आरबीआय, फेडाई यांच्या सुसंगतेनुसार आणि बँकेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	टी+0
इंपोर्ट फायनल पेमेंट अगेन्स्ट बिल	फेमा, आरबीआय, फेडाई यांच्या सुसंगतेनुसार आणि बँकेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	टी+0
पॅकिंग क्रेडिट वितरण	फेमा, आरबीआय, फेडाई यांच्या सुसंगतेनुसार आणि बँकेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	टी+0

	करणे	
एक्सपोर्ट बिल कलेक्शन	फेमा, आरबीआय, फेडाई यांच्या सुसंगतेनुसार आणि बँकेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	टी+१ प्रोसीड्सच्या व्हॅल्यू डेटपासून, बँकेच्या नॉस्ट्रो खात्यात पैसे जमा होण्याच्या अधीन
एक्सपोर्ट बिल पर्चेस	फेमा, आरबीआय, फेडाई यांच्या सुसंगतेनुसार आणि बँकेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	टी+0
एक्सपोर्ट बिल निगोशिएशन	फेमा, आरबीआय, फेडाई यांच्या सुसंगतेनुसार आणि बँकेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	टी+0
स्वीफ्ट मेसेज	फेमा, आरबीआय, फेडाई यांच्या सुसंगतेनुसार आणि बँकेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व संबंधित कागदपत्रांचा पूर्ण संच सादर करणे	टी+0

सरकारी व्यवसाय - उत्पादने/सेवा		
सिनिअर सिटिझन सेव्हिंग स्कीम, २००४	अशा निवृत्तीचे फायदे दिले गेल्याचा पुरावा व त्यासोबत वयोमानामुळे किंवा अन्यथा निवृत्त झाल्याचे, निवृत्तीचे लाभ, केलेली नोकरी आणि त्या नियोक्त्याकडे केलेल्या नोकरीचा कालावधी यांसंबंधीचे नियोक्त्याकडील प्रमाणपत्र अर्जासोबत जोडावयाचे आहे.	खाते उघडणे (अस्तित्वातील सीएफ) २५-३० मिनिटे खाते उघडणे (नवीन सीएफ) : २ तास रक्कम जमा करण्यासाठी : १०-१२ मिनिटे*

		*खाते बंद करणे : २५-३० मिनिटे*, *औपचारिकता पूर्ण करण्याच्या अधीन
	• फॉर्म ए - अर्ज	
	• फॉर्म बी - कालावधीचा विस्तार	
	• फॉर्म सी - नामनिर्देशन फॉर्म	
	• फॉर्म ई - खाते बंद करणे	
	• फॉर्म एफ - मुदतपूर्तीपूर्वी ठेवीदाराचा मृत्यू	
	• फॉर्म जी - खाते एका शाखेतून दुसऱ्या शाखेत स्थानांतरित करणे	
	अर्ज:	खाते उघडणे : २५-३० मिनिटे*
	(i) बाँड्ससाठीचा अर्ज फॉर्म "ए"मध्ये किंवा त्याच्या जवळपासचा मजकूर असलेल्या फॉर्ममध्ये केला जाऊ शकतो, ज्यात रक्कम आणि अर्जदाराचे नाव आणि पत्ता यांचा स्पष्ट उल्लेख असायला हवा.	*रक्कम जमा करणे: १०-१२ मिनिटे*
	(ii) अर्जासोबत रोख रक्कम/ड्राफ्ट्स/चेक्स यांच्या स्वरूपात आवश्यक ते पेमेंट जोडलेले असायला हवे.	
	(iii) ज्या अर्जदारांनी आयकर कायदा, १९६१ च्या संबंधित कलमांतर्गत करसवलत प्राप्त केलेली असेल, त्यांनी अर्जात तसे घोषणापत्र द्यावे (फॉर्म ए मध्ये) आणि आयकर अधिकाऱ्यांकडून प्राप्त केलेल्या प्रमाणपत्राची सत्यप्रत जोडावी.	*खाते बंद करणे: २५-३० मिनिटे *औपचारिकता पूर्ण करण्याच्या अधीन राहून.
निवृत्तिवेतन	निवृत्तिवेतन वितरण करण्यापूर्वी अनिवार्य अटी १. निवृत्तिवेतनधारकाडून हमी २. जिवंत असल्याचे प्रमाणपत्र	प्रत्येक महिन्याच्या शेवटच्या कामकाजाच्या दिवशी निवृत्तिवेतन दिले जाईल, फक्त मार्च महिन्याचा अपवाद वगळून, जी एप्रिलच्या कामकाजाच्या पहिल्या दिवशी दिली जाईल.

<p>कागदपत्रांचे ई-स्टॅपिंग (गैर-न्यायिक मुद्रांकशुल्काचा भरणा)</p>	<p>कागदपत्रांवर स्टॅपिंग करण्यासाठी ग्राहकाने अर्ज भरला पाहिजे. ही रक्कम रोख रक्कम, डिमांड ड्राफ्ट, पे ऑर्डर, ट्रान्सफर, आरटीजीएस आणि एनईएफटी यांच्या माध्यमातून भरणा केली जाऊ शकते.</p>	<p>ठरवून दिलेल्या शाखांमध्ये ही सेवा उपलब्ध आहे आणि स्टॅप ड्युटीची रक्कम भरल्यानंतर ग्राहकाला एका विशिष्ट क्रमांकासह पावती दिली जाईल. वेळेचा मापदंड २० ते २५ मिनिटे आहे.*</p> <p>*औपचारिकता पूर्ण करण्याच्या अधीन</p>
<p>प्रत्यक्ष कर गोळा करणे (ओएलटीएस) - ऑनलाईन टॅक्स अकाउंटिंग सिस्टीम</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• चलानचा मुख्य भाग आणि करदात्याची काउंटर फॉईल फॉर्म योग्य प्रकारे भरून रक्कम आणि ज्या खात्यात रक्कम मोजायची/जमा करायची असेल खात्याची प्रमुख शीर्षके अचूक नोंदवावी.</li> <li>• परमनंट अकाउंट नंबर (पॅन) किंवा टॅक्स डिडक्शन अकाउंट नंबर (टॅन), करदात्याचे नाव व पत्ता, असेसमेंट ईअर आणि पेमेंटचे स्वरूप व प्रकार योग्य रीतीने भरावयाचा आहे. रक्कम अंकी आणि अक्षरी अचूक लिहिली पाहिजे.</li> </ul>	<p>चलानाचे प्रत्यक्ष पेमेंट करण्यासाठी: १५-२० मिनिटे.*</p> <p>ई-पेमेंटसाठी: तात्काळ (रिअल टाईम). एकदा ग्राहकाच्या खात्यातून पैसे वजा झाले, की सरकारच्या संकेतस्थळावर व्यवहार पूर्ण होतो आणि सरकारकडे कर भरला गेला असे समजले जाईल. रात्री ८.०० नंतर भरलेली रक्कम त्यानंतरच्या दिवशी भरली गेली असे समजले जाईल.</p> <p>*औपचारिकता पूर्ण करण्याच्या अधीन</p>

<p>अप्रत्यक्ष कर गोळा करणे - इलेक्ट्रॉनिक अकाउंटिंग सिस्टीम इन एक्सईझ अँड सर्व्हिस टॅक्स (इझिएस्ट)</p>		<p>चलानचे प्रत्यक्ष पेमेंट करण्यासाठी: १५-२० मिनिटे.* ई-पेमेंटसाठी: तात्काळ. (रिअल टाईम). एकदा ग्राहकाच्या खात्यातून पैसे वजा झाले, की सरकारच्या संकेतस्थळावर व्यवहार पूर्ण होतो आणि सरकारकडे कर भरला गेला असे समजले जाईल. रात्री ८.०० नंतर भरलेली रक्कम त्यानंतरच्या दिवशी भरली गेली असे समजले जाईल.</p> <p>*औपचारिकता पूर्ण करण्याच्या अधीन ई-पेमेंटसाठी: तात्काळ. (रिअल टाईम). एकदा ग्राहकाच्या खात्यातून पैसे वजा झाले, की सरकारच्या संकेतस्थळावर व्यवहार पूर्ण होतो आणि सरकारकडे कर भरला गेला असे समजले जाईल. रात्री ८.०० नंतर भरलेली रक्कम त्यानंतरच्या दिवशी भरली गेली असे समजले जाईल.</p> <p>*औपचारिकता पूर्ण करण्याच्या अधीन</p>
--	--	---

#### ६. गुणात्मक आणि परिणामकारक सेवांसाठी ग्राहकांकडून अपेक्षा

- खात्याचे विवरण किंवा पासबुक नियमितपणे तपासा आणि काही त्रुटी असल्यास त्या शाखेतील कर्मचाऱ्यांच्या त्वरित लक्षात आणावे.
- विथड्रॉवल स्लीपच्या साहाय्याने पैसे काढताना पासबुक सोबत आणा. पासबुक वेळोवेळी अद्ययावत करा.
- सर्व प्रकारच्या आर्थिक आणि बिगर आर्थिक व्यवहारांसाठी ठरवून दिलेल्या वेळेच्या आतच पोहोचा.
- चेकबुक आणि पासबुक सुरक्षितपणे ठेवण्याची काळजी घ्या. पासबुक, चेकबुक, एटीएम/डेबिट कार्ड हे एकत्र ठेवू नयेत.
- शक्यतो क्रॉसड/अकाउंट पेयी चेक द्या.

- चेक ड्रॉप बॉक्समध्ये टाकण्यापूर्वी चेक क्रॉस केलेला असल्याची आणि चेकच्या मागे खाते क्रमांक आणि मोबाईल क्रमांक यांचा उल्लेख केलेला असल्याची खातरजमा करा.
- शाखेत कलेक्शनसाठी चेक देताना/ड्रॉप बॉक्समध्ये चेक टाकताना, कर्मचाऱ्यांकडून पावती प्राप्त केली जाऊ शकते.
- चेक देण्यापूर्वी चेकचे तपशील, म्हणजेच तारीख, अक्षरी आणि अंकी रक्कम, क्रॉसिंग, इत्यादी तपासून घ्या. शक्यतो, पूर्णांकित रकमेचा धनादेश द्या.
- कोणताही तोटा होऊ नये म्हणून चेक कोणतीही खाडाखोड न करता दिला पाहिजे. (चेकमध्ये कोणत्याही दुरुस्त्या करू नयेत.) पेयीचे नाव, अंकांमध्ये लिहिलेली रक्कम किंवा अक्षरी लिहिलेली रक्कम इत्यादींमध्ये बदल करावयाचा असल्यास ग्राहकांनी दुसरा नवा चेक द्यावा. यामुळे फसवणूक करण्यासाठी केलेले बदल बँकेला ओळखता येतील आणि त्यांना आळा घालता येईल. तारखेत खाडाखोड करणे, जेथे जुना चेक पुन्हा वैध करण्यासाठीच असला पाहिजे. पेयीचे नाव/अक्षरी व अंकी रक्कम लिहिण्यासाठी असलेल्या मोकळ्या जागेत रेघ मारून ती सुरक्षित केली पाहिजे.
- खाडाखोड केलेले चेक जर “चेक ट्रॅकेशन सिस्टीम अंतर्गत” (सीटीएस) सादर केले, तर खाडाखोड केल्यानंतर जरी अधिकृत करण्यासाठी सही केलेली असेल, तरी असे चेक परत नाकारले जातील.
- चेक्स आणि इतर फायनान्शिअल इन्स्ट्रुमेंट्स रजिस्टर्ड पोस्टाने किंवा कुरिअरने पाठवा. कोऱ्या चेकवर सही करू नका. शिवाय, पासबुक किंवा चेकबुकवर नमुन्यादाखलची सही करू नका.
- पुरेशी रक्कम शिल्लक असल्याशिवाय चेक देऊ नका; बँकेने विहित केल्यानुसार किमान शिल्लक रक्कम खात्यात ठेवा.
- नामनिर्देशन सुविधेचा उपयोग करा.
- खाते क्रमांक, एफडीआरचे तपशील, लॉकर क्रमांक, इत्यादी वेगवेगळे नोंदवून ठेवा.
- पत्ता, दूरध्वनी क्रमांक, मोबाईल क्रमांक, ईमेल पत्ता, इत्यादींमधील बदलांविषयी शाखेला माहिती द्या.
- डिमांड ड्राफ्ट, मुदतठेव पावती, चेकची पाने/बुक, लॉकरची चावी, इत्यादी हरवल्यास त्याची माहिती तात्काळ शाखेस द्या.
- व्याज, हप्तें, लॉकरचे भाडे आणि इतर देय रक्कम वेळेवर भरा.
- ज्या व्यक्तीशी व्यक्तिशः ओळख नाही, तिच्यासाठी खाते उघडताना ओळख देऊ नये.
- डिलिव्हरी बुकची डीमॅट खात्यात सुरक्षितपणे डिलिव्हरी झाल्याची खातरजमा करा आणि सही केलेली कोरी स्लीप बुकात ठेवू नका.
- ग्राहकांना देण्यात येणाऱ्या सेवांमध्ये असलेल्या त्रुटीसंबंधीची तक्रार योग्य वेळेत केली पाहिजे, मात्र ती संबंधित दफ्तर जतन करून ठेवायच्या कालमर्यादेच्या आत सादर करण्यात आली पाहिजे.
- खाते सक्रिय ठेवण्यासाठी त्यात नियमितपणे व्यवहार करा. काही काळ खात्यात व्यवहार करावयाचे नसल्यास तसे बँकेला कळवा.
- पुनःपुन्हा करावयाच्या व्यवहारांसाठी स्थायी सूचनांच्या (स्टॅंडिंग इन्स्ट्रक्शन्स) सुविधेचा उपयोग करा.
- क्रेडिट कार्ड, डेबिट/एटीएम कार्ड सुरक्षितपणे ठेवण्याची काळजी घ्या. जेव्हा कार्डवर सही असणे अनिवार्य असेल, तेव्हा ते सही न करता ठेवू नये.

- इंटरनेट बँकिंगसाठी युजर आयडी, पासवर्ड, ट्रॅकर आयडी, वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) आणि क्रेडिट/डेबिट कार्डसाठीचा पिन गुप्त ठेवण्याची काळजी घ्या.
- एटीएम/डेबिट कार्ड हरवल्यास, बँकेला (बँकेचे कॉल सेंटर) त्याचा गैरवापर होऊ नये म्हणून पावले उचलण्यासाठी तात्काळ कळवा. बँकेला कळवेपर्यंत जर गैरवापर झाला असेल, तर त्यासाठी ग्राहक जबाबदार असेल.
- क्रेडिट कार्डवर तुमचे लक्ष नसेल अशा प्रकारे ठेवू नका. क्रेडिट कार्ड वाकवू नका.
- इतर कोणालाही खात्याचे तपशील, पासवर्ड किंवा इतर सुरक्षिततेसंबंधीची माहिती देऊ नका. पर्सनल आयडेंटिफिकेशन नंबर (पिन) लक्षात ठेवा आणि तो ठरावीक काळानंतर बदलत रहा.
- पासवर्ड/पिन विचारणाऱ्या कोणत्याही अनधिकृत ईमेलला/कॉलला प्रतिसाद देऊ नका.
- एसएमएस अलर्ट सुविधेचा वापर करा आणि मोबाईल क्रमांक बदलल्यास त्याविषयी कळवा. एसएमएसला प्रतिबंध केला जात नाही किंवा इनबॉक्स फुल झालेला नाही इत्यादींसाठी हॅडसेटचे सेटिंग तपासून पहा.
- इतर साईटमधून किंवा ईमेलच्या माध्यमातून बँकेचे इंटरनेट बँकिंग अॅक्सेस करणे टाळा. फसव्या वेबसाईट टाळण्यासाठी पडद्यावर दिसणारे डोमेन नाव पडताळून पहा.
- कोणत्याही इंटरनेट बँकिंग साईट अॅक्सेस करण्यासाठी सायबर कॅफे/शेअर्ड पीसी/पब्लिक वायफायचा उपयोग करू नये.
- पीसी उपयोगात नसेल तेव्हा लॉग ऑफ करा.
- एक चांगली सवय म्हणून, डेस्कटॉपवर पर्सनल फायरवॉल सॉफ्टवेअर आणि अँटिव्हायरस सॉफ्टवेअर इन्स्टॉल केले पाहिजे आणि अलीकडील उपलब्ध अपडेट्स नियमितपणे डाऊनलोड केले पाहिजेत. काही शंका असल्यास पुन्हा पुष्टी करण्यासाठी वेबपेजवरील पॅडलॉक सिंबॉल/आयकॉन डबल चेक करा आणि ती कोणतीही गोपनीय/संवेदनशील माहिती फीड करण्यापूर्वी साईट सेक्युर मोडवर चालत आहे ह्याची खातरजमा करा.
- इंटरनेट बँकिंगचा पासवर्ड नियमितपणे बदला. पासवर्डमध्ये अक्षरे, स्पेशल कॅरॅक्टर्स आणि अंक यांचा एकत्रितपणे वापर करा.
- विंडो बंद करताना नेहमी इंटरनेट बँकिंगमधून लॉग आऊट करा. इंटरनेट बँकिंग लॉगिन आयडी आणि पासवर्ड एंटर करताना, विशेषतः स्वतःचा पीसी वापरीत नसताना, व्हर्च्युअल की बोर्डचा वापर करा. यामुळे 'की' स्ट्रोकस कॅप्चर करण्याची शक्यता असते.
- जर अधिकृत व्यक्तीने केलेले नसेल, तर लॉगिंगचा एसएमएस आल्यानंतर तात्काळ बँकेला कळवा.
- आयडी/पिन इंटरनेट ब्राऊजरमध्ये स्टोअर करू नका.
- खात्यातील कोणत्याही व्यवहाराचे अन्वेषण करण्यासाठी बँक/पोलीस/इतर कोणतेही अन्वेषण करणारे प्राधिकरण यांच्याशी सहकार्य करा. ठेव खात्यासाठी आणि निवृत्तिवेतन खात्यासाठी वेगवेगळी नामनिर्देशने द्या.
- टीडीएस योग्य प्रकारे कापला जावा म्हणून अचूक पॅन क्रमांक/फॉर्म १५जी किंवा १५ एच आर्थिक वर्षाच्या सुरुवातीला द्यायचा असतो.
- खात्याचा उपयोग काळा पैसा पांढरा करण्यासाठी किंवा इतर कोणत्याही फसवणुकीच्या व्यवहारासाठी केला जात नाही ह्याची खातरजमा खातेधारकाने करायची असते.

- ग्राहकाची जबाबदारी - बँकेच्या कर्जाचा योग्य विनियोग आणि वेळेवर परतफेड.

#### ७. ग्राहकशिक्षण

- बीसीएसबीआय संकेतांक बँकेच्या पब्लिक डोमेन वेबसाईटवर दिलेले असतात.
- बँकिंगसाठी तंत्रज्ञानाचा उपयोग करण्यासाठी ग्राहकांना शिक्षण देण्यासाठी विशेष प्रयत्न करण्यात येतील. छापील माध्यमे, दूरदर्शन, आकाशवाणी यांचा उपयोग बँका यासाठी करतील. ग्राहकांसाठी शाखास्तरावर अल्पावधीचे प्रशिक्षण कार्यक्रमही आयोजित केले जातील.
- ग्राहकांना वेगवेगळे शुल्क/सेवाआकार आणि दंड आकारताना बँक संपूर्ण पारदर्शकतेची काळजी घेईल.
- बँक एका योग्य ग्राहक तक्रारनिवारण/सहायता केंद्राची स्थापना करील, जे शाखा, कॉल सेंटर्स, आयव्हीआर, इंटरनेट आणि मोबाईल अशा सर्व चॅनेल्ससाठी एकत्रितपणे कार्य करील. कॉल सेंटर्समध्ये काम करणारे जे कर्मचारी कॉल घेतील, त्यांना निर्णय घेण्याचे अधिकार दिले जातील.
- ग्राहकशिक्षणासाठी तंत्रज्ञानाच्या विविध चॅनेल्सचा उपयोग केला जाईल आणि सेवांमध्ये सुधारणा घडवून आणण्यासाठी सूचना गोळा करण्याचे काम केले जाईल.
- ग्राहकांच्या समस्या आणि तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी बँक संबंधित कस्टमर रिलेशन मॅनेजमेंट सिस्टीमची अंमलबजावणी करील.

#### ८. तक्रारनिवारण यंत्रणा

ग्राहकांचे समाधान होईल अशा प्रकारे बँक त्यांना सेवा पुरविण्यास आणि सेवांसाठी पाठबळ देण्याचा त्यांचा अनुभव आनंददायी बनविण्यासाठी कटिबद्ध आहे. परंतु सुधारणा करण्यासाठी आणि फीडबॅक/तक्रार नोंदवण्यासाठी बँक ग्राहकांच्या बहुमूल्य सूचनांचे आणि फीडबॅकचे स्वागत करते. तक्रारीचे रूपांतर प्रशंसोद्गारामध्ये करण्याचा बँकेचा प्रयत्न असेल.

बँकेची सेवा किंवा उत्पादने यांच्याविषयी काही तक्रार असल्यास तिच्या निवारणासाठी ती बाब तात्काळ संबंधित बँकेच्या व्यवस्थापकांना कळवावी. ग्राहकांना विनंती करण्यात येते की, त्यांनी शाखेतून फीडबॅक/तक्रार अर्ज प्राप्त करावा किंवा बँकेच्या पब्लिक डोमेन वेबसाईटमधून डाऊनलोड करून शाखेत सादर करून पावती घ्यावी किंवा ईमेलच्या माध्यमातून पाठवावा.

ऑनलाईन तक्रारनिवारण प्रणाली - बँक तिच्या वेबसाईटवर तक्रारी ऑनलाईन नोंदवायची तरतूद करील. ऑनलाईन तक्रारनिवारण प्रणाली ग्राहकाला त्याची तक्रार नोंदविण्यासाठी, तक्रारनिवारण कोणत्या टप्प्यावर आहे हे जाणून घेण्यासाठी आणि बँकेकडून प्रतिसाद प्राप्त करण्यासाठी अॅक्सेस देईल.

**ग्राहक खालील मार्गांनी बँकेशी संपर्क साधू शकतील**



ज्या शाखेत खाते आहे त्या होम ब्रॅचशी संपर्क साधा

किंवा

टोल फ्री क्रमांक १८००-२३३-४५२६, १८०० १०२ २६३६ वर संपर्क साधा

किंवा

ग्राहक सेवा विभाग. संपर्क आणि मेल:

[hocomplaints@mahabank.co.in](mailto:hocomplaints@mahabank.co.in)

[agmcustomerservice@mahabank.co.in](mailto:agmcustomerservice@mahabank.co.in)

पुढील कारणांसाठी एटीएमशी संबंधित तक्रारींसाठी:

क. रोख रक्कम बाहेर आली नाही

ख. रोक रक्कम कमी आली

ग. खात्यातून रक्कम दोनदा वजा झाली, पण एकदाच बाहेर आली.

घ. कार्ड चोरीस गेल्याची/हरवल्याची तक्रार करूनही एटीएम कार्ड हॉट लिस्टिंग केले नाही

अशा तक्रारी प्रकरणाचे संपूर्ण तपशील देऊन, ज्या शाखेत खाते असेल त्या शाखेत किंवा संपर्क केंद्राला (कॉल सेंटर) टोल फ्री क्रमांक १८००-२३३-४५२६ किंवा १८००-१०२-२६३६ वर कळवाव्यात.

तक्रारीचे निवारण जर ७ दिवसांच्या आत झाले नाही, तर संबंधित झोनल हेडशी संपर्क साधा.

जर तक्रारीचे निवारण १५ दिवसांच्या आत झाले नाही, तर मुख्य कार्यालयातील ग्राहक सेवा विभागाशी संपर्क साधा.

परंतु, तक्रार निवारण झाले नाही, तर तक्रारीचे संपूर्ण तपशील देऊन ती पुढील ठिकाणी पाठवावी:

ग्राहकांच्या तक्रारींसाठी बँकेचे प्रमुख नोडल अधिकारी (महा व्यवस्थापक)

बँक तक्रारींचे/गाऱ्हाण्यांचे निवारण लवकरात लवकर करण्याचा प्रयत्न करील.

वरील यंत्रणा/मार्गाचा उपयोग करून झाल्यानंतरही ग्राहकाचे समाधान झाले नसेल, तर तो यांच्याकडे लिहून कळवू शकतो:

बँकेचे व्यवस्थापकीय संचालक आणि मुख्य कार्यकारी अधिकारी

जर एका महिन्यात तक्रारीचे समाधानकारकरीत्या निवारण झाले नाही, तर तक्रारदार पुढील मार्गाचा अवलंब करण्यास स्वतंत्र असतील:

आरबीआय ऑबुड्समन स्कीम १९९५ अंतर्गत राज्याच्या राजधानीत असलेले बँकिंग ऑबुड्समन, ज्याची पुन्हा एकदा सुरुवात बँकिंग ऑबुड्समन स्कीम २००६ म्हणून केली गेली.

सध्या, १५ ठिकाणांवर २२ बँकिंग ऑबुड्समन केंद्रे आहेत. बँकिंग ऑबुड्समचे पत्ते आणि कार्यक्षेत्र पब्लिक डोमेन वेबसाईटवर दिलेले आहेत.

ग्राहक त्यांच्या तक्रारी वेबवर आधारित भारत सरकारच्या प्रशासकीय सुधारणा आणि सार्वजनिक तक्रार विभाग यांच्या सार्वजनिक तक्रार संचालनालयाने (डीपीजी) विकसित केलेल्या पोर्टल सेंट्रलाईझ्ड पब्लिक ग्रिव्हान्स रिझोल अँड मॉनिटरिंग सिस्टीम (सीपीजीआरएमएस) च्या माध्यमातूनही नोंदवू शकतील.

निनावी तक्रारींची दखल घेतली जाणार नाही.

ही नागरिकांची सनद, इतर बाबींबरोबरच, ग्राहकांचे हक्क आणि जबाबदाऱ्यांविषयी अधिक चांगला दृष्टिकोन निर्माण व्हावा म्हणून बँक ग्राहकांना वचन दिलेल्या वेळेच्या मर्यादेत विविध सेवा देते; ही सनद बँकांना स्वेच्छेने स्वीकारलेल्या 'बँकांची ग्राहकांप्रति असलेल्या बांधिलकीची संहिता', जिच्या अंमलबजावणीवर बँकिंग कोड्स अँड स्टँडर्ड्स बोर्ड ऑफ इंडिया (बीसीएसबीआय) यांच्याद्वारे देखरेख केली जाते, तिच्यासोबत वाचली जावी.

जोडपत्र - १

ग्राहकांकडून ही कागदपत्रे प्राप्त केली जाऊ शकतात

बाब	कागदपत्रे
<b>व्यक्तीची खाती</b>	
ओळखीचा आणि पत्त्याचा पुरावा	<p>जर ग्राहक एक व्यक्ती असेल, तर त्याने हे सादर केले पाहिजे:</p> <p>ग. ओळखीचा/पत्त्याचा पुरावा असलेली कोणतीही प्रमाणित प्रत</p> <p>घ. परमनंट अकाउंट नंबर (पॅन) किंवा आयकर कायदा, १९६२ मध्ये व्याख्या दिल्यानुसार फॉर्म ६०/६१</p> <p>आणि अशी इतर कागदपत्रे ज्यांमध्ये ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या स्वरूपाच्या आणि आर्थिक स्थितीच्या बाबतीत बँकेला हवी असतील ती.</p> <p>अधिकृत वैध कागदपत्रे (ओव्हीडी) खालीलप्रमाणे आहेत:</p> <p>ज. आधार क्रमांक असल्याचा पुरावा</p> <p>झ. पासपोर्ट</p> <p>ञ. ड्रायव्हिंग लायसन्स</p> <p>ट. भारतीय निवडणूक आयोगाने जारी केलेले मतदार ओळखपत्र</p> <p>ठ. नरेगाने जारी केलेले आणि राज्य सरकारच्या अधिकाऱ्याने योग्य प्रकारे सही केलेले जॉब कार्ड</p> <p>ड. नाव व पत्त्याचे तपशील असलेले नॅशनल पॉप्युलेशन रजिस्टरने जारी केलेले पत्र</p> <p>ढ. नियामकांच्या सल्ल्याने केंद्र सरकारने अधिसूचित केलेले इतर कोणतेही कागदपत्र.</p> <p><b>बँका अधिकृत वैध दस्तऐवज (ओव्हीडी) म्हणून केवायसीसाठी आधार कार्डची प्रत्यक्ष प्रत तसेच</b></p>

	<p>ई-आधार मास्कड आधार आणि ऑफलाईन इलेक्ट्रॉनिक आधार एक्सएमएल यांचा वापर करू शकतात, जी यूआयडीएआयने जारी केलेली आधारची वेगवेगळी रूपे असतात. पण जे ग्राहक असे घोषणापत्र देत नसतील की, तो/ती त्याचे/तिचे थेट खात्यात कनसॉलिडेटेड फंड ऑफ इंडियाकडून मिळणारे अनुदानित कल्याण योजनेचे पात्र असलेले लाभ घेण्यास इच्छुक आहे, त्यांच्यासाठी ई-केवायसी आधारित अधिकृततेशिवाय करू शकता.</p> <p>(भारताच्या सर्वोच्च न्यायालयाने दिनांक २६-०९-२०१८ रोजी दिलेल्या निकालानंतर भारताच्या विद्वान महा अधिवक्त्यांकडून प्राप्त मतानुसार यूआयडीएआयचे दिनांक २३-१०-२०१८ रोजीच्या परिपत्रकानुसार)</p>
<p><b>प्रोप्रायटरी कन्सर्नची खाती</b></p>	
<p>संस्थेच्या नावाचा, पत्त्याचा आणि कार्याचा पुरावा</p>	<p>मालकीहक्काच्या (प्रोप्रायटरी) व्यवसायांसाठी, पॅन क्रमांक आणि व्यक्तीला (मालक) लागू असलेल्या कागदपत्रांव्यतिरिक्त, संस्थेच्या नावे असलेली खालीलपैकी कोणतीही दोन कागदपत्रे सादर केली गेली पाहिजेत:</p> <p>क. नोंदणी प्रमाणपत्र (नोंदणीकृत संस्थेच्या बाबतीत)</p> <p>ख. गुमास्ता कायद्यांतर्गत महानगरपालिका अधिकाऱ्यांनी दिलेले प्रमाणपत्र/परवाना</p> <p>ग. विक्री आणि आयकर विवरणे</p> <p>घ. सीएसटी/व्हॅट/जीएसटी प्रमाणपत्र (तात्पुरते/कायमस्वरूपी)</p> <p>ड. विक्री कर/ सेवा कर/व्यवसाय कर प्राधिकरणांनी जारी केलेले प्रमाणपत्र/नोंदणी दस्तऐवज.</p> <p>च. ज्यात फर्मचे उत्पन्न प्रतिबिंबित होईल असे एकमेव मालकाच्या नावे असलेले आयकर</p>

	<p>अधिकाऱ्यांनी पोच दिलेले पूर्ण आयकर विवरण (फक्त पोचपावती नाही).</p> <p>छ. वीज, पाणी, लँडलाईन टेलिफोन, इत्यादींसारख्या सेवांची बिले.</p> <p>ज. डीजीएफटी कार्यालयाकडून प्रोप्रायटरी कन्सर्नला देण्यात आलेले आयईसी (इंपोर्टर एक्सपोर्टर कोड) किंवा वैधानिकदृष्ट्या स्थापन झालेल्या कोणत्याही स्वतंत्र संस्थेने प्रोप्रायटरी कन्सर्नच्या नावे दिलेला परवाना/प्रमाणपत्र.</p> <p>जरी अन्यथा असा नियम असला की, वर उल्लेख केलेली कोणतीही दोन कागदपत्रे प्रोप्रायटरी कन्सर्नने कामकाजाचा पुरावा म्हणून दिली पाहिजेत, तरी जर शाखांना असे वाटले की, अशा प्रकारची दोन कागदपत्रे सादर करणे शक्य नाही, तेव्हा त्यांना कामकाजाचा पुरावा म्हणून एकच कागदपत्र स्वीकारण्याचा विवेकाधिकार असेल. अशा बाबतीत, शाखांनी संपर्काची पडताळणी (कॉटॅक्ट पॉइंट व्हेरिफिकेशन) केली पाहिजे, अशा फर्मचे अस्तित्व सिद्ध करण्यासाठी आवश्यक ती माहिती गोळा केली पाहिजे, प्रोप्रायटरी कन्सर्नच्या पत्त्यावरून त्याच्या कामकाजाची पडताळणी केलेली आहे ह्याची खात्री करून घेतली पाहिजे.</p> <p>आरबीआयने त्यांच्या दिनांक १५.०५.२००४ आणि ०२.०७.२०१५ च्या अधिसूचनांद्वारे सर्व बँकांना सूचना दिलेल्या आहेत की, चालू खाते उघडताना खातेधारकाकडून अशा घोषणापत्रासाठी आग्रह धरावा की, तो इतर कोणत्याही बँकेकडून पतसुविधा प्राप्त करीत नाही किंवा असे घोषणापत्र घ्यावे ज्यात इच्छुक ग्राहकाला इतर कोणत्याही बँके/बँकांकडून मिळत असलेल्या पतसुविधेचे तपशील द्यावेत.</p>
--	--

	<p>पतसुविधेमध्ये मुदतीचे कर्ज, ओव्हरड्राफ्ट, कॅश क्रेडिट, वर्किंग कॅपिटल लिमिटेड, बँक गॅरंटी, लेटर ऑफ क्रेडिट, एक्सपोर्ट फायनान्स, मॉर्गेज लोन्स, वेअरहाऊस रिसिट फायनान्स, फॅक्टरिंग, बिल डिस्काउंटिंग, चेक डिस्काउंटिंग, इंपोर्ट फायनान्स (बायर्स क्रेडिट), ट्रेझरी लिमिटेड किंवा तारणयुक्त किंवा तारणाशिवायचे इतर कोणतेही लिमिट यांचा समावेश होतो.</p>
<p><b>पार्टनरशिप फर्म्सची खाती</b></p>	
<p>संस्थेच्या नावाचा, पत्त्याचा आणि कार्याचा पुरावा</p>	<p>जर ग्राहक पार्टनरशिप फर्म असेल, तर खालील कागदपत्रांच्या प्रमाणित प्रती किंवा खालील दस्तऐवजांच्या तत्समान असलेले ई-डॉक्युमेंट्स सादर करावयाचे असतात:</p> <p>क. नोंदणी प्रमाणपत्र</p> <p>ख. पार्टनरशिप डीड</p> <p>ग. पार्टनरशिप फर्मचा परमनंट अकाउंट नंबर</p> <p>घ. क. फर्मच्यावतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यारपत्र धारक व्यवस्थापक, अधिकारी आणि कर्मचारी यांच्या ओळखीचा/पत्त्याचा समावेश असलेले कोणताही प्रमाणित अधिकृतरीत्या वैध दस्तऐवज. आणि</p> <p>ख. पार्टनरशिप फर्मच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यारपत्र धारण करणाऱ्या व्यवस्थापक, अधिकारी आणि कर्मचारी यांचे पॅन्स किंवा आयकर नियम, १९६२मध्ये व्याख्या दिल्यानुसार फॉर्म ६०/६१.</p> <p>आरबीआयने त्यांच्या दिनांक १५.०५.२००४ आणि ०२.०७.२०१५ च्या अधिसूचनांद्वारे सर्व बँकांना सूचना दिलेल्या आहेत की, चालू खाते उघडताना खातेधारकाकडून अशा घोषणापत्रासाठी आग्रह धरवा की, तो इतर कोणत्याही बँकेकडून पतसुविधा प्राप्त करित नाही किंवा असे घोषणापत्र घ्यावे ज्यात</p>

	<p>इच्छुक ग्राहकाला इतर कोणत्याही बँके/बँकांकडून मिळत असलेल्या पतसुविधेचे तपशील द्यावेत.</p> <p>पतसुविधेमध्ये मुदतीचे कर्ज, ओव्हरड्राफ्ट, कॅश क्रेडिट, वर्किंग कॅपिटल लिमिटेड्स, बँक गॅरंटी, लेटर ऑफ क्रेडिट, एक्सपोर्ट फायनान्स, मॉर्गेज लोन्स, वेअरहाऊस रिसिट फायनान्स, फॅक्टरिंग, बिल डिस्काउंटिंग, चेक डिस्काउंटिंग, इंपोर्ट फायनान्स (बायर्स क्रेडिट), ट्रेझरी लिमिटेड्स किंवा तारणयुक्त किंवा तारणाशिवायचे इतर कोणतेही लिमिट यांचा समावेश होतो.</p>
<p><b>कंपन्यांची खाती</b></p>	
<p>संस्थेच्या नावाचा, पत्त्याचा आणि कार्याचा पुरावा</p>	<p>जर ग्राहक कंपनी असेल, तर खालील कागदपत्रांच्या प्रमाणित प्रती किंवा खालील दस्तऐवजांच्या तत्समान असलेले ई-डॉक्युमेंट्स सादर करावयाचे असतात:</p> <p>क. संस्थापना प्रमाणपत्र</p> <p>ख. संस्थापना समयलेख आणि संस्थानियमावली.</p> <p>ग. कंपनीचा परमनंट अकाउंट नंबर</p> <p>घ. कंपनीचे व्यवस्थापक, अधिकारी किंवा कर्मचारी यांना कंपनीच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी कंपनीच्या संचालक मंडळाचा ठराव आणि मुखत्यारपत्र.</p> <p>ड. क. फर्मच्यावतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यारपत्र धारक व्यवस्थापक, अधिकारी आणि कर्मचारी यांच्या ओळखीचा/पत्त्याचा समावेश असलेले कोणताही प्रमाणित अधिकृतरीत्या वैध दस्तऐवज. आणि</p> <p>ख. कंपनीच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी</p>

	<p>मुखत्यारपत्र धारण करणाऱ्या व्यवस्थापक, अधिकारी आणि कर्मचारी यांचे पॅन्स आणि आयकर नियम, १९६२मध्ये व्याख्या दिल्यानुसार फॉर्म ६०/६१.</p> <p>आरबीआयने त्यांच्या दिनांक १५.०५.२००४ आणि ०२.०७.२०१५ च्या अधिसूचनांद्वारे सर्व बँकांना सूचना दिलेल्या आहेत की, चालू खाते उघडताना खातेधारकाकडून अशा घोषणापत्रासाठी आग्रह धरवा की, तो इतर कोणत्याही बँकेकडून पतसुविधा प्राप्त करित नाही किंवा असे घोषणापत्र घ्यावे ज्यात इच्छुक ग्राहकाला इतर कोणत्याही बँके/बँकांकडून मिळत असलेल्या पतसुविधेचे तपशील द्यावेत.</p> <p>पतसुविधेमध्ये मुदतीचे कर्ज, ओव्हरड्राफ्ट, कॅश क्रेडिट, वर्किंग कॅपिटल लिमिटेड, बँक गॅरंटी, लेटर ऑफ क्रेडिट, एक्सपोर्ट फायनान्स, मॉर्गेज लोन्स, वेअरहाऊस रिसिट फायनान्स, फॅक्टरिंग, बिल डिस्काउंटिंग, चेक डिस्काउंटिंग, इंपोर्ट फायनान्स (बायर्स क्रेडिट), ट्रेझरी लिमिटेड किंवा तारणयुक्त किंवा तारणाशिवायचे इतर कोणतेही लिमिटेड यांचा समावेश होतो.</p>
<p><b>न्यासांची खाती</b></p>	
<p>संस्थेच्या नावाचा, पत्त्याचा आणि कार्याचा पुरावा</p>	<p>जर ग्राहक न्यास असेल, तर खालील कागदपत्रांच्या प्रमाणित प्रती किंवा खालील दस्तऐवजांच्या तत्समान असलेले ई-डॉक्युमेंट्स सादर करावयाचे असतात:</p> <p>क. नोंदणी प्रमाणपत्र</p> <p>ख. ट्रस्ट डीड</p> <p>ग. ट्रस्टचा परमनंट अकाउंट नंबर किंवा फॉर्म ६०/६१</p> <p>घ. क. न्यासाच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यारपत्र धारक व्यवस्थापक, अधिकारी</p>



	<p>आणि कर्मचारी यांच्या ओळखीचा/पत्त्याचा समावेश असलेले कोणताही प्रमाणित अधिकृतरीत्या वैध दस्तऐवज. आणि</p> <p>ड. न्यासाच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यारपत्र धारण कणाच्या व्यक्तीचे पॅन आणि आयकर नियम, १९६२मध्ये व्याख्या दिल्यानुसार फॉर्म ६०/६१.</p>
<p><b>संस्थापन प्राप्त न झालेल्या संस्थांची किंवा व्यक्तींच्या संस्थांची खाती</b></p>	
<p>नाव, पत्ता आणि कन्सर्नचे कामकाज यांचा पुरावा</p>	<p>जर ग्राहक संस्थापन प्राप्त नसलेली संस्था (अनइनकॉर्पोरेट असोसिएशन) असेल, तर खालील कागदपत्रांच्या प्रमाणित प्रती किंवा खालील दस्तऐवजांच्या तत्समान असलेले ई-डॉक्युमेंट्स सादर करावयाचे असतात:</p> <p>क. अशा संस्थेच्या किंवा व्यक्तींच्या संस्थेच्या व्यवस्थापकीय मंडळाचा ठराव.</p> <p>ख. अनइनकॉर्पोरेट असोसिएशनचा किंवा बॉडी ऑफ इंडिव्हिज्युअल्सचा परमनंट अकाऊंट नंबर किंवा फॉर्म ६०/६१</p> <p>ग. तिच्यावतीने व्यवहार करण्यासाठी व्यक्तीला देण्यात आलेले मुखत्यारपत्र.</p> <p>घ. क. अशा संस्थेच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यारपत्र धारक व्यवस्थापक, अधिकारी आणि कर्मचारी यांच्या ओळखीचा/पत्त्याचा समावेश असलेला कोणताही प्रमाणित अधिकृतरीत्या वैध दस्तऐवज. आणि</p> <p>ड. क. अनइनकॉर्पोरेट असोसिएशन किंवा</p>

	<p>बॉडी ऑफ इंडिव्हिज्युअल्स यांच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यारपत्र धारण कणाऱ्या व्यक्तीला जारी करण्यात आलेले पॅन आणि आयकर नियम, १९६२मध्ये व्याख्या दिल्यानुसार फॉर्म ६०/६१</p>
<p>सरकारची किंवा त्याच्या खात्यांची, संस्थांची, विद्यापीठांची आणि ग्रामपंचायतीसारख्या स्थानिक संस्थांची खाती</p>	
<p>संस्थेच्या नावाचा, पत्त्याचा आणि कार्याचा पुरावा</p>	<p>i. संस्थेच्या वतीने काम करणाऱ्या अधिकृत व्यक्तीचे नाव दर्शविणारी कागदपत्रे;</p> <p>क. अशा संस्थेच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यारपत्र धारक व्यवस्थापक, अधिकारी आणि कर्मचारी यांच्या ओळखीचा/पत्त्याचा समावेश असलेले कोणताही प्रमाणित अधिकृतरीत्या वैध दस्तऐवज. आणि</p> <p>ख. संस्थेच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यारपत्र धारण कणाऱ्या व्यक्तीला जारी करण्यात आलेले पॅन आणि आयकर नियम, १९६२मध्ये व्याख्या दिल्यानुसार फॉर्म ६०/६१</p>
<p><b>लिमिटेड लायबिलिटी पार्टनरशिप फर्मची खाती</b></p>	
<p>संस्थेच्या नावाचा, पत्त्याचा आणि कार्याचा पुरावा</p>	<p>क. कंपनी निबंधकांकडे सादर केलेल्या संस्थापना प्रमाणपत्राची प्रमाणित प्रत.</p> <p>ख. कंपनी निबंधकांनी जारी केलेले प्रमाणपत्र.</p> <p>ग. भागीदारांनी सही केलेल्या एलएलपी कराराची प्रत. जर एलएलपी करार नसेल, तर भागीदारांनी सही केलेले एलएलपी कायद्यातील परिशिष्ट १ चालेल.</p>

	<p>घ. (i) अशा एलएलपीच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यारपत्र धारक व्यक्तीच्या ओळखीचा/पत्त्याचा समावेश असलेले कोणताही प्रमाणित अधिकृतरीत्या वैध दस्तऐवज. आणि</p> <p>(ii) एलएलपीच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यारपत्र धारण कणाऱ्या व्यक्तीला जारी करण्यात आलेले पॅन किंवा आयकर नियम, १९६२मध्ये व्याख्या दिल्यानुसार फॉर्म ६०/६१</p>
<p><b>कमी जोखीम असलेल्या ग्राहकांच्या खात्यांच्यासाठी नियमशिथिलीकरण</b></p>	
<p>ग्राहकाचा प्रकार, व्यवसायातील संबंध, एकूणच काळा पैसा पांढरा करण्याची आणि दहशतवादाला पैसे पुरवण्याची जोखीम कमी असलेल्या 'कमी जोखीमयुक्त' ग्राहक खात्यांच्या बाबतीत 'सोप्या उपाययोजना' लागू केल्या जाऊ शकतात.</p>	<p>जेथे सोप्या उपाययोजना लागू केलेल्या आहेत तेथे ओळखीचा पुरावा म्हणून अतिरिक्त अधिकृतरीत्या वैध दस्तऐवज (ओव्हीडी):</p> <p>क. केंद्र/राज्य सरकारच्या खात्याने, वैधानिक/नियामक प्राधिकरणे, सार्वजनिक क्षेत्रातील उपक्रम, शेड्युल्ड कमर्शियल बँका आणि सार्वजनिक वित्तीय संस्था यांनी दिलेले, अर्जदाराचा फोटो असलेले ओळखपत्र.</p> <p>ख. व्यक्तीचा फोटो साक्ष्यांकित केलेला असलेले राजपत्रित अधिकाऱ्याने दिलेले पत्र.</p> <p>जेथे सोप्या उपाययोजना लागू केलेल्या असतील तेथे पत्त्याच्या पुराव्याच्या मर्यादित उद्देशासाठी खालील अतिरिक्त दस्तऐवज ओळखीचा पुरावा म्हणून अतिरिक्त अधिकृतरीत्या वैध दस्तऐवज (ओव्हीडी):</p> <p>क. सेवा प्रदात्यांकडून प्राप्त बिले, जी दोन महिन्यांपेक्षा जुनी नसतील (वीज, दूरध्वनी, पोस्टपेड मोबाईल फोन, पाईपड गॅस,</p>

	<p>पाण्याचे बिल)</p> <p>ख. मालमत्तेची किंवा महानगरपालिका कराची पावती.</p> <p>ग. बँकेच्या खात्याचे किंवा पोस्ट ऑफिस सेव्हिंग्ज बँक खात्याचे विवरण;</p> <p>घ. सरकारी खात्यातील किंवा सार्वजनिक क्षेत्रातील उपक्रमांतील कर्मचाऱ्यांना देण्यात येणाऱ्या पेन्शन किंवा फॅमिली पेन्शन ऑर्डर (पीपीओज), त्यांच्यावर पत्ता असेल तर.</p> <p>ड. केंद्र/राज्य सरकारच्या खात्यांनी, वैधानिक किंवा नियामक संस्थांनी, सार्वजनिक क्षेत्रातील उपक्रमांनी, शेड्यूल्ड कमर्शियल बँकांनी, वित्तीय संस्थांनी आणि लिस्टेड कंपन्यांनी कर्मचाऱ्याला नियुक्त्याद्वारे राहण्यासाठी दिलेल्या घराचे अलॉटमेंट लेटर. त्याचप्रमाणे, निवासासाठी अधिकृतरीत्या कर्मचाऱ्यांना राहण्यासाठी घरे देण्यासाठी अशा नियुक्त्यांसोबत केलेले लीव्ह अँड लायसन्स अॅग्रीमेंट; आणि</p> <p>च. परदेशात कार्यक्षेत्र असलेल्या सरकारी खात्याकडून जारी करण्यात आलेले दस्तऐवज आणि परदेशातील दूतावासांनी दिलेले किंवा मिशन इन इंडिया यांनी दिलेले पत्र.</p>
<p>केवायसीसाठी शाखांनी फक्त वर उल्लेख केलेली कागदपत्रे प्राप्त करावीत आणि इतर कोणतीही कागदपत्रे स्वीकारू नयेत.</p>	

## १. लघु खाती

जर एखाद्या व्यक्तीला खाते उघडायचे असेल आणि एकही ओव्हीडी किंवा सोप्या प्रक्रियेसाठीचे कागदपत्र सादर करू शकत नसेल, तर बँक लघु खाते उघडील. लघु खाती 'महा बँक लोक बचत योजनेतर्गत'

उघडली जाऊ शकतील.

“महा बँक लोक बचत योजना” खाते, खाते उघडण्यासाठी असलेल्या फॉर्मवर स्वतः साक्ष्यांकित केलेला फोटोग्राफ चिकटवून आणि सही किंवा अंगठा यापैकी जे असेल ते करून उघडता येईल. लघु खाते उघडताना ठरवून दिलेल्या बँकेतील कर्मचाऱ्यांनी त्यांच्या सहीनिशी असे प्रमाणित केले पाहिजे की, खाते उघडणाऱ्या व्यक्तीने त्याच्या समोर, सही किंवा अंगठा यापैकी जे असेल ते, केलेले आहे.

वरील खात्याची वैशिष्ट्ये आणि मर्यादा आरबीआयने/भारत सरकारने विहित केल्यानुसार खालीलप्रमाणे आहेत:

- अशी खाती ज्यांमध्ये एका वर्षातील सर्व जमा रकमेची बेरीज १.०० लाख रुपयांपेक्षा अधिक नसेल;
- ज्या खात्यांमधून एका महिन्यात काढलेली सर्व प्रकारची रक्कम १.०० लाख रुपयांवर नसेल;
- जेथे कोणत्याही वेळी शिल्लक रक्कम ५०,०००/- रुपयांपेक्षा अधिक नसेल.

सरकारी खाती, कल्याण निधी आणि प्रापणासाठीची (प्रोक्युअरमेंट) पेमेंट्स यांच्या माध्यमातून रक्कम ठेवण्यासाठी शिल्लक रकमेवरील ही मर्यादा विचारात घेऊ नये.

वर उल्लेख केलेल्या कोणत्याही विहित बाबींचे उल्लंघन झाल्यास, खातेधारकाला योग्य ती सूचना देऊन खात्यातील व्यवहारांना पायबंद घातला जाईल.

“महा बँक लोक बचत योजना” खाते सुरुवातीला बारा महिन्यांच्या कालावधीसाठी सक्रिय राहिल, आणि त्यानंतर जर अशा खातेधारकाने खाते उघडल्यानंतर बारा महिन्यांच्या आत अशा कोणत्याही वैध कागदपत्रासाठी अर्ज केल्याचा पुरावा बँकेकडे सादर केला, तर त्यानंतर आणखी बारा महिने सक्रिय राहिल आणि सदर खात्याच्या बाबतीत संपूर्ण शिथिलीकरणाची तरदूत दर चोवीस महिन्यांनी केली जाईल.

लघु खात्यावर देखरेख ठेवली जाईल आणि जेव्हा काळे पैसे पांढरे करण्याचा किंवा दहशतवादासाठी पैसे पुरविले जात असल्याचा किंवा इतर अत्यंत धोकादायक परिस्थितीचा संशय येईल, तेव्हा प्रमाणित अधिकृत वैध कागदपत्रांच्या आधारे ग्राहकाची ओळख पटवली जाईल.

जोपर्यंत अधिकृतरीत्या वैध दस्तऐवजांच्या माध्यमातून ग्राहकाची ओळख पूर्णतः पटवली जात नाही, तोपर्यंत “महा बचत लोक बचत योजना” खात्यान परदेशातून पैसे प्राप्त करण्याची परवानगी दिली जाणार नाही.

### **३. मूलभूत बचत बँक ठेव खाती**

“बेसिक सेव्हिंग्स बँक डिपॉझिट अकाऊंट” हे वर स्पष्ट केल्यानुसार एक लघु खाते असते आणि त्यातून सर्व ग्राहकांना खालील किमान सुविधा पुरविल्या जातील:

क. ह्या बेसिक सेव्हिंग्स बँक डिपॉझिट अकाऊंट्सना सर्वांसाठी उपलब्ध असलेली सामान्य बँकिंग सेवा समजावे.

ख. ह्या खात्यात किमान शिल्लक असण्याची आवश्यकता नसेल.

- ग. या खात्यासाठी उपलब्ध असलेल्या सेवेमध्ये बँकेच्या शाखेतून तसेच एटीएममध्ये रोख रक्कम भरणे आणि काढणे; इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट चॅनेल्समधून किंवा केंद्र/राज्य सरकारच्या अभिकरणांद्वारे दिलेले चेक जमा करून पैसे प्राप्त करणे/जमा करणे यांचा समावेश आहे.
- घ. एका महिन्यात किती वेळा पैसे जमा करावेत यावर बंधन जरी नसले, तरी खातेधारकांना एटीएममधून पैसे काढण्यासह एका महिन्यातून फक्त चार वेळा पैसे काढण्याची परवानगी देण्यात येईल; आणि
- ङ. एटीएम कार्ड किंवा एटीएम-कम-डेबिट कार्डची सुविधा.

उपरोक्त सुविधा कोणतेही आकार न घेता पुरविल्या जातील. शिवाय, बेसिक सेव्हिंग्ज बँक डिपॉझिट अकाऊंट निष्क्रिय खाते असल्यास/खाते सक्रिय करण्यासाठी कोणताही आकार घेतला जाणार नाही. विहित मूलभूत किमान सुविधांव्यतिरिक्त असलेल्या अतिरिक्त मूल्यवर्धित सेवांसाठी पैसे आकारले जातील.

३. बेसिक सेव्हिंग्ज बँक अकाऊंट हे आरबीआयने खाते उघडण्यासाठी वेळोवेळी जारी केलेल्या तुमच्या ग्राहकाला जाणून घ्या (केवायसी)/काळा पैसा पांढरा करण्याविरोधातील (एएमएल) सूचनांच्या अधीन असेल. जर असे खाते सोपे केलेल्या केवायसी मापदंडांसह उघडले गेले असेल, तर हे खाते त्याव्यतिरिक्त "लघु खाते" समजले जाईल आणि मुद्दा (१-लघु खाती) अंतर्गत वर्णन केलेल्या अशा खात्यांसाठी असलेल्या अटींच्या अधीन असेल.

बेसिक सेव्हिंग्ज बँक अकाऊंट धारक बँकेत इतर कोणतेही सेव्हिंग्ज बँक ठेव खाते उघडण्यास पात्र नसतील, जर ग्राहकाचे या बँकेत इतर कोणतेही बचत ठेव खाते अस्तित्वात असेल, तर त्याला/तिला ते बंद करण्यास सांगितले जाईल.

४. केवायसी प्रक्रियेचा भाग म्हणून ग्राहकाने ओळखीचा आणि पत्त्याचा पुरावा म्हणून फक्त एकच अधिकृतरीत्या वैध असलेले कागदपत्र (ओव्हीडी) सादर करावे अशी विनंती करण्यात येत आहे. जर ओळखीच्या पुराव्यासाठी सादर केलेल्या ओव्हीडीवर पत्ता नसेल (उदा. पॅन कार्ड), तर ग्राहकाने पत्त्याच्या पुराव्यासाठी दुसरे ओव्हीडी दिले पाहिजे.
५. त्याचप्रमाणे, ग्राहकाने केवायसीसाठी पत्त्याचा (सध्याचा किंवा कायमचा) पुरावा म्हणून फक्त एकच ओव्हीडी दिले पाहिजे. जर ग्राहकाने पत्त्याचा पुरावा म्हणून दिलेल्या दस्तऐवजावरचा पुरावा स्थानिकही नसेल किंवा ग्राहक सध्या जिथे राहत आहे तिथलाही नसेल, तर बँक शाखेने ग्राहकासोबत जिथे पत्रव्यवहार केला जाऊ शकेल अशा स्थानिक पत्त्याविषयी ग्राहकाकडून घोषणापत्र घ्यावे.

अशा प्रकारच्या पत्त्यासाठी पत्रव्यवहारासाठी/स्थानिक पत्त्यासाठी पुरावा सादर करण्याची आवश्यकता नाही. हा पत्ता बँक शाखेद्वारे 'पॉझिटिव्ह कन्फर्मेशन' च्या माध्यमातून पडताळून

पाहिला जाईल, जसे:

- पत्र, चेकबुक, एटीए कार्ड;
- दूरध्वनीवरील संभाषण
- भेटी, इत्यादी.

राहण्याचे ठिकाण बदलल्यामुळे किंवा इतर कोणत्याही कारणामुळे जर पत्ता बदलला, तर असा बदल झाल्यापासून दोन आठवड्यांच्या आत ग्राहकाने बँकेला पत्रव्यवहारासाठीचा नवीन पत्ता कळवावा.

६. 'पत्त्याचा पुरावा' म्हणून उल्लेख केलेल्या पत्त्यात जर बदल झाला, तर सहा महिन्यांच्या कालावधीमध्ये शाखेत पत्त्याचा ताजा पुरावा सादर करावा.
७. जवळच्या नातेवाइकांच्या बाबतीत, जसे पती, पत्नी, मुलगा, मुलगी आणि आईवडील, इत्यादी, जे त्यांची पत्नी, पती, वडील/आई, मुलगी आणि मुलगा यांच्यासोबत राहत असतील आणि ज्यांच्याकडे पत्त्याची पडताळणी करण्यासाठी अधिकृत वैध दस्तऐवज नसतील, तर अशा बाबतीत शाखांनी पत्त्याच्या पुराव्यासाठी आणि ज्यांच्यासोबत संभाव्य ग्राहक राहत आहे त्यांच्या नातेवाइकांच्या ओळखीचा पुरावा म्हणून ओव्हीडी प्राप्त करावेत व त्यासोबत नातेवाइकाकडून अशा आशयाचे घोषणापत्र की, खाते उघडण्याचा प्रस्ताव घेऊन आलेली सदर व्यक्ती (संभाव्य ग्राहक) ही त्यांची नातेवाइक आहे आणि त्यांच्यासोबत राहत आहे.
८. जेव्हा ग्राहक त्यांचे खाते बँकेच्या एका शाखेतून दुसऱ्या शाखेत स्थानांतरित करण्यासाठी येतात, तेव्हा शाखांनी ग्राहकाकडून नव्याने दस्तऐवज घेण्याची आवश्यकता नाही. संबंधित खात्यासाठी जर केवायसी पूर्णपणे केलेले असेल आणि ते ठरावीक कालावधीनंतर अद्ययावत करणे आवश्यक नसेल, तर बँकेच्या एका शाखेने एकदा केलेले केवायसी बँकेच्या एका शाखेतून दुसऱ्या शाखेत स्थानांतरित करण्यासाठी वैध असेल. कोणत्याही बंधनांशिवाय ग्राहकाला त्याचे खाते एका शाखेतून दुसऱ्या शाखेत स्थानांतरित करण्याची परवानगी दिली जाईल.

शाखा विद्यमान खाती स्थानांतरित करावयाच्या असलेल्या शाखांमध्ये स्थानांतरित करणाऱ्या शाखांमध्ये, पत्त्याच्या कोणत्याही ताज्या पुराव्याचा आग्रह न धरता आणि खातेधारकाकडून त्याच्या/तिच्या सध्याच्या पत्त्याविषयीच्या स्वतःच्या घोषणापत्राच्या आधारे हस्तांतरित करू शकतील.

जर बँकेचे विद्यमान केवायसी अनुपूरक ग्राहक बँकेत दुसरे खाते उघडण्यास इच्छुक असेल, तर यासाठी ओळखीच्या आणि/किंवा पत्त्याच्या पुराव्यासाठी ताजा पुरावा देण्याची गरज नाही.

९. जर ग्राहकाची वर्गवारी कमी जोखीमयुक्त अशी केलेली असेल आणि तो कोणत्याही कारणास्तव कागदपत्रांची पूर्तता करू शकण्यास असमर्थता दर्शवीत असेल आणि शाखेला/बँकेला ते कारण खरे

वाटत असेल आणि नेहमीच्या व्यवसायात खंड पाडणे आवश्यक नसेल, तर शाखा ओळखीची पडताळणी, संबंध स्थापित केल्यापासून सहा महिन्यांच्या आत करू शकेल.

जोडपत्र २

**ऑथोराईझ्ड पेमेंट सिस्टीमचा उपयोग करून  
अयशस्वी व्यवहारांसंबंधीच्या तक्रारनिवारणासाठी कालावधी (टीएटी)**

अ.क्र.	प्रसंगाचे वर्णन	ऑटो-रिव्हर्सल आणि भरपाईसाठी चौकट
		ऑटो-रिव्हर्सलसाठी कालमर्यादा
I	II	III
<b>१</b>	<b>मायक्रो एटीएमससह ऑटोमेटेड टेलर मशीन्स (एटीएम्स)</b>	
क	ग्राहकाच्या खात्यातून पैसे वजा झाले पण रक्कम बाहेर आली नाही.	अयशस्वी व्यवहारांचे प्रो-अॅक्टिव्ह रिव्हर्सल (आर) जास्तीतजास्त टी+५ दिवसांमध्ये
<b>२</b>	<b>कार्डने केलेले व्यवहार</b>	
क	कार्डमधून कार्डमध्ये हस्तांतर: कार्डच्या खात्यातून पैसे वजा झाले, पण लाभार्थीच्या खात्यात पैसे जमा झाले नाहीत.	जर लाभार्थीच्या खात्यात पैसे जमा झाले नसतील, तर उलटा फिरवायचा व्यवहार (आर) उशिरात उशिरा टी+१ दिवसात
ख	पॉईंट ऑफ सेल (पीओएस) (कार्ड अस्तित्वात), पीओएसमध्ये रोख रकमेसह खात्यातून रक्कम वजा झाली, पण मर्चटकडे (व्यापाऱ्याकडे) पुष्टी प्राप्त झाली नाही, म्हणजेच चार्ज स्लीप निर्माण झाली नाही.	ऑटो-रिव्हर्सल टी+५ दिवसांत
ग	कार्ड अस्तित्वात नाही (सीएनपी) (ई-कॉमर्स)  खात्यातून पैसे वजा झाले, पण मर्चटच्या सिस्टीममध्ये प्राप्त झाले नाहीत.	
<b>३</b>	<b>इमिडिएट पेमेंट सिस्टीम (आयएमपीएस)</b>	
क	खात्यातून पैसे वजा झाले, पण लाभार्थीच्या खात्यात पैसे जमा झाले नाहीत.	जर लाभार्थीच्या खात्यात पैसे जमा करणे शक्य होत नसेल, तर लाभार्थी बँकेकडून उशिरात उशिरा टी+१ दिवस, ऑटो-रिव्हर्सल (आर).
<b>४</b>	<b>युनिफाईड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआय)</b>	
क	खात्यातून पैसे वजा झाले, पण	जर लाभार्थीच्या खात्यात पैसे जमा करणे शक्य होत नसेल,



	लाभार्थीच्या खात्यात पैसे जमा झाले नाहीत (निधीचे हस्तांतरण)	तर लाभार्थी बँकेकडून उशिरात उशिरा टी+१ दिवस, ऑटो-रिव्हर्सल (आर).
ख	खात्यातून पैसे वजा झाले, पण मर्चंटच्या ठिकाणी (व्यापाऱ्याला केलेले पेमेंट) व्यवहाराची पुष्टी झालेली नाही.	टी+५ दिवसांत ऑटो-रिव्हर्सल
<b>५</b>	<b>आधार एनेबल्ड पेमेंट सिस्टीम (आधार पे सहित)</b>	
क	खात्यातून पैसे वजा झाले, पण मर्चंटच्या ठिकाणी व्यवहाराची पुष्टी झालेली नाही.	प्राप्त करणाऱ्याने (अॅक्वायरर) टी+५ दिवसांच्या आत "क्रेडिट अॅडजस्टमेंट" सुरू करावे.
ख	खात्यातून पैसे वजा झाले, पण लाभार्थीच्या खात्यात पैसे जमा झाले नाहीत	
<b>६</b>	<b>आधार पेमेंट ब्रीज सिस्टीम (एपीबीएस)</b>	
क	लाभार्थीच्या खात्यात पैसे जमा करण्यास विलंब	लाभार्थी बँक टी+१ दिवसात व्यवहार उलटा फिरवील.
<b>७</b>	<b>नॅशनल ऑटोमॅटेड क्लिअरिंग हाऊस (एनएसीएच)</b>	
क	लाभार्थीच्या खात्यात रक्कम जमा करण्यास किंवा रक्कम उलट टाकण्यास विलंब	लाभार्थी बँक टी+१ दिवसात अनक्रेडिटेड ट्रॅन्झॅक्शन उलटे फिरवील.
ख	ग्राहकाने बँकेकडील डेबिट मॅडेन मागे घेतलेले असतानाही खात्यातून रक्कम वजा झाली.	अशा प्रकारे पैसे वजा होण्यासाठी ग्राहकाची बँक जबाबदार असेल. टी+१ दिवसात समस्या सोडवायची असते.
<b>८</b>	<b>प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (पीपीआयज) - कार्ड्स/वॉलेट्स</b>	
क	ऑफ-यू ट्रॅन्झॅक्शन्स: हे ट्रॅन्झॅक्शन यूपीआय, कार्ड नेटवर्क, आयएमपीएस, इत्यादींपैकी जे असेल त्यावर राईड होईल. संबंधित सिस्टीमचा व्यवहार पूर्ण करण्याचा कालावधी (टीएटी) आणि मोबदल्याचा नियम लागू राहिल.	
ख	ऑन-अस ट्रॅन्झॅक्शन्स: लाभार्थीच्या पीपीआयमध्ये रक्कम जमा झाली नाही: पीपीआयमधून पैसे वजा झाले, पण मर्चंटच्या ठिकाणावर पुष्टी प्राप्त झालेली नाही.	रेमिटरच्या खात्यामध्ये टी+१ दिवसात पैसे परत पाठवले जातील.