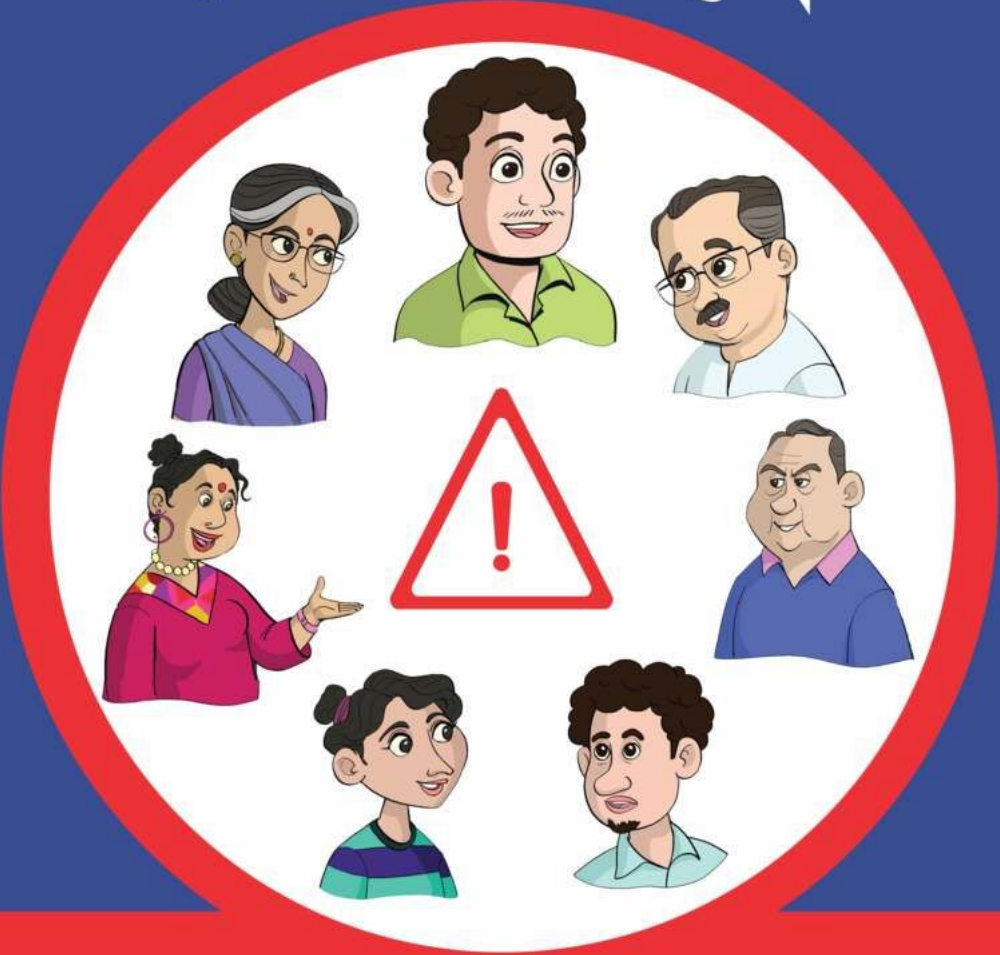


# सतर्क कुटुंब



आर्थिक जागरूकतेवर  
एक पुस्तिका

ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग  
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया







## प्रस्तावना

ग्राहक जागरूकता उपक्रमांचा भाग म्हणून, रिझर्व्ह बँकेने मार्च 2022 मध्ये 'सावध रहा' आणि डिसेंबर 2022 मध्ये 'राजू आणि चाळीस चोर' अशा दोन पुस्तिकांचे प्रकाशन केले. या पुस्तिका लोकांमध्ये फसवणुकीच्या पद्धतीबद्दल जागरूकता निर्माण करतात, तसेच आर्थिक व्यवहार करताना कोणती खबरदारी घ्यावी याबद्दल देखील माहिती देतात. या पुस्तिकांना जनतेचा आणि इतर संबंधित घटकांचा सकारात्मक प्रतिसाद मिळाला.

याच मालिकेतील पुढील भाग म्हणजे हे पुस्तक 'द अलर्ट फॅमिली', ज्यात राजू त्याचे कुटुंब आणि मित्र यांच्या आर्थिक जागरूकतेची पातळी चित्रस्वरूपात दाखवण्यात आली आहे. या पुस्तिकेत आर्थिक फसवणुकीच्या पद्धती यापलीकडे जाऊन विविध बँकिंग सेवा आणि सुविधांचा वापर करण्यासंदर्भात मार्गदर्शन करण्यात आले आहे. तसेच आरबीआयची संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वे लोकांना सोप्या भाषेत समजावून सांगण्यात आली आहेत. प्रत्येक गोष्टीच्या शेवटी संबंधित विषयावरील मार्गदर्शक तत्त्वे/सूचना पाहण्यासाठी क्यूआर कोड (QR code) देण्यात आले आहेत.

"ग्राहक हा आपल्या परिसराचा सर्वात महत्त्वाचा पाहुणा आहे. तो आपल्यावर अवलंबून नाही. आम्ही त्याच्यावर अवलंबून आहोत. तो आपल्या कामात व्यत्यय नाही, तर तो त्या कामाचा उद्देश आहे. त्याची सेवा करून आपण उपकार करत नाही. त्याची सेवा करण्याची संधी देऊन तो आपल्यावर उपकार करत आहे." महात्मा गांधींच्या या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार सदर पुस्तिकांची मांडणी करण्यात आली आहे.

या पुस्तिकांच्या निर्मिती प्रक्रियेत सेवानिवृत्त प्रधान मुख्य महाव्यवस्थापक डॉ. सुशांत कुमार कार यांच्या मार्गदर्शनाखाली आरबीआय लोकपाल, मुंबई – II, महाराष्ट्र आणि गोवा या चमूने बहुमूल्य योगदान दिले आहे.

वाचकांनी त्यांचे अभिप्राय / सूचना [cgmcepd@rbi.org.in](mailto:cgmcepd@rbi.org.in) या ई – पत्त्यावर जरूर कळवाव्यात.

**जाणकार बना. सतर्क रहा.**



सावध रहा, जागरूक व्हा!

Be(A)ware



राजू आणि चाळीस चोर





## निर्देशांक

क्रमांक	विषय	पृष्ठ संख्या
1.	फ्लोटिंग दर कर्ज	1
2.	गृहकर्जासाठी फोरक्लोजर शुल्क	3
3.	प्रादेशिक भाषेत कर्जाचे करार	5
4.	मोफत क्रेडीट कार्ड	7
5.	क्रेडिट कार्ड चालू (एक्टिवेट)/ बंद करणे	9
6.	वसूली एजंट	11
7.	क्रेडीट इन्फॉर्मेशन रिपोर्ट	13
8.	ग्राहकांचे मर्यादित दायित्व	15
9.	चुकीच्या लाभार्थी (खाते संख्या) ला रक्कम पाठवणे	17
10.	अयशस्वी व्यवहारांसाठी नुकसान भरपाई	19
11.	पॉझिटिव्ह पे प्रणाली	21
12.	यूपीआय123 पे	23
13.	मूलभूत बचत बँक ठेव खाते	25
14.	अल्पवयीन मुलांसाठी बँक खाते	27
15.	बँक ठेवींचा विमा उतरवणे	29
16.	निष्क्रिय खाती आणि दावा न केलेल्या ठेवी	31
17.	बँकिंग सेवा तुमच्या दारात	33
18.	कार्डांचे टोकनायझेशन	35
19.	कार्डांचे नियंत्रण आणि मर्यादा	37
20.	एटीएम पिन मध्ये वेळोवेळी बदल करणे	39
21.	नाम निर्देशन सुविधा	41
22.	लॉकर चे वाटप	43
23.	खराब/ फाटक्या चलनी नोटा बदलणे	45
24.	आरबीआय संपर्क केंद्र टोल फ्री क्रमांक 14448	47
25.	सीएमएस पोर्टल वर तक्रारी दाखल करणे	49





## पात्रांचा परिचय



राजू



राजूचे वडील: विजय



राजूची आई: शारदा



राजूचा भाऊ: बिजू



राजूची बहीण: संजू



राजूची मावशी: राणी



राजूचे काका: अजय



राजूची आजी: नानी



राजूचा मित्र: करण



बिजूचा मित्र: शरण



## 1. फ्लोटिंग रेट कर्ज

एके दिवशी राजू आणि त्याचे कुटुंबिय मोठ्या घराची गरज असण्याबद्दल चर्चा करत होते.

शारदा : "आपले कुटुंब विस्तारत आहे. तेव्हा आपण मोठे घर घेण्याचा विचार का करत नाही?"

विजय : "अर्थात ! माझ्याही मनात ते आहेच. बेटा, तुला काय वाटते?"

बिजू : "जरूर बाबा, मी गृहकर्जा साठी अर्ज करतो."

संजू : "दादा, मी पण आपल्या स्वप्नातल्या घरासाठी हातभार लावेन. सध्या गृहकर्जासाठी व्याजदर काय आहे?"

बिजू : "सध्या हा दर  $x\%$  आहे. भविष्यकाळात तो वर जाऊ शकतो, किंवा खालीही येऊ शकतो, कारण हा फ्लोटिंग व्याजदर (ROI) आहे."

संजू (गंमतीने) : "तो कुठे फ्लोट करणार?" (भावाला चिडवते)

बिजू : "फ्लोटिंग व्याज दर कर्ज म्हणजे, ज्यात बाजार दर बदलल्यावर ईएमआय किंवा कर्जाचा कालावधी बदलतो. तो वाढतो किंवा कमी होतो."







संजू : “बरं ! पण बाजार दर कधी आणि कसा वाढतो?”



विजय : “आमचा मुलगा (राजू) सांगेल कि आरबीआय ने दरवाढ केली म्हणून गृहकर्जे पण महागली, परंतू हे पूर्ण सत्य नाहीये.”



संजू : “अरे, खरंच काय! मग व्याज दर कशामुळे बदलतात?”

किंमत, कर्जाचा प्रकार आणि कालावधी, ऑपरेटिंग किंमत इत्यादी, त्यामुळे वेळोवेळी दरामध्ये चढ-उतार होत असतो.”

संजू : “बरं! बँक जेव्हा व्याजदरात बदल करते तेव्हा कर्जदारांना सूचना देते काय?”



शारदा : “अर्थातच ! बँका वेळोवेळी त्यांच्या वेबसाइट वर व्याजदर अपडेट करीत असतात, आणि म्हणूनच नवीनतम (लेटेस्ट) व्याज दर आणि कर्जखातं स्टेटमेंट नियमितपणे तपासले पाहिजेत.”

राजू : “अरे वा ! आता मला समजले कि लोक आपल्याला सतर्क कुटुंब/ जागरूक परिवार का म्हणतात !!”



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या





## 2. गृहकर्जासाठी फोरक्लोजर शुल्क (Foreclosure charges for housing loan)

राजूला नोकरीचे एक वर्ष पूर्ण झाल्यावर त्याच्या कंपनीकडून वार्षिक बोनस मिळतो.

राजू- "पप्पा, मी त्या पैशाने घराचे कर्ज फेडण्याचा विचार करत होतो."



विजय- "बेटा, तुझा विचार चांगला आहे.  
पण बँक प्री-पेमेंट/फोरक्लोजरसाठी  
अतिरिक्त शुल्क आकारणार नाही का?"



राजू - "नाही पप्पा, आमचे गृहकर्ज फ्लोटिंग रेट  
व्याजावर आहे. आम्ही कोणत्याही अतिरिक्त  
शुल्काशिवाय आमचे कर्ज सहजपणे बंद करू  
शकतो."

विजय- "कसे?"





राजू - "आरबीआयच्या नियमानुसार, बँका/ एनबीएफसी वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसाया व्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्मलोनवर फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाहीत."



विजय- "अरे वा! ही तर चांगली गोष्ट आहे. आपण ताबडतोब आपल्या बँकेशी संपर्क साधला पाहिजे आणि आपल्या गृहकर्जाच्या फोरक्लोजरसाठी अर्ज केला पाहिजे."



राजू आणि विजय बँकेच्या शाखेला भेट देतात आणि कोणतेही अतिरिक्त शुल्क/दंड न भरता गृहकर्ज बंद करतात.



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या





### 3. प्रादेशिक भाषेत कर्जासंबंधीत करार

एके दिवशी शारदाच्या कामवालीने (मोलकरणीने) इंग्रजीतील मसुद्याचे भाषांतर करण्यासाठी शारदाची मदत मागितली.

शारदा : हे तर एखाद्या कंपनीचे कर्जासंबंधीचे करारपत्र दिसते.

मोलकरणी : होय ताई! हे कर्जासंबंधीचे करारपत्र असून मी एक्सवायझेड एनबीएफसी यांच्याकडून कर्ज घेत आहे. कंपनीतील लोक मी ह्या करारपत्रावर सही करावी म्हणून तगदा लावत आहेत, पण मला त्यातले काही समजत नाही. तुम्ही मला ह्याचे भाषांतर करून द्याल का?



शारदा : नक्कीच. अगं, पण तू त्यांना हे तुला समजेल अशा भाषेत द्यायला सांग की.

मोलकरणी : एनबीएफसी हे करेल असे मला वाटत नाही.







शारदा : नक्की करणार! रिझर्व्ह बँकेच्या निर्देशानुसार “  
कर्जदाराशी सर्व पत्रव्यवहार हा स्थानिक भाषेत, किंवा  
कर्जदाराला समजेल अशा भाषेतच केला जाईल”



मोलकरीण : असं होय! मी त्यांना  
स्थानिक भाषेतच कागदपत्रे  
घ्यायला सांगेन.

शारदा : त्यावर स्वाक्षरी करण्यापूर्वी सर्व काही नीट वाचून  
घ्यायला विसरू नकोस.



मोलकरीण : “होय ताई, ”



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या

## 4. मोफत/ फ्री क्रेडिट कार्ड

एके दिवशी राजूला त्याचा एक सहकारी करण भेटला, जो खूपच आनंदात दिसतोय.

राजू : “काय रे! तू खूप खुशीत दिसतोयस.  
काय भानगड काय आहे राव?”

करण : “आज माझा पगार झाला, आणि एक्सवायझेड कंपनीच्या  
आजीवन / लाइफटाइम फ्री क्रेडिट कार्ड साठी ऑफर पण मिळाला.  
चार्जेस शून्य आणि अनलिमिटेड रिवाई पॉइंट्स मिळणार.” आहेत.



राजू : “अरे व्वा! खूप छान, त्याची  
क्रेडिट लिमिट काय आहे?”

करण : “सॅक्शनड लिमिटेड माझ्या  
पगाराच्या दहा पट आहे. सध्या तरी  
मला एवढीच माहिती आहे.”

(करण त्याच्या मोबाइलवरचा मैसेज दाखवतो)

राजू : “पण तुला ही ऑफर कशी काय मिळाली?”





राजू : “हा खरा नाही वाटत.”



करण : “तुला असं का वाटतय?”



राजू : “आरबीआयच्या निर्देशानुसार कोणत्याही कार्ड निर्गमकर्त्याला कार्ड जारी करण्यासाठी एका पाना वर कार्ड संबंधी मुख्य तथ्य असलेले स्टेटमेंट, ज्यात कार्डाबद्दल संपूर्ण माहिती आहे, वर ग्राहकाची सुस्पष्ट लेखी संमती घेणे गरजेचे आहे.”

करण : “ओह! आणि इतर नियम काय आहेत?”

राजू : “सर्व कार्ड अपडेट्स/ लिमिट वाढवणे इत्यादींसाठी पण ग्राहकाची संमती घेणे आवश्यक राहिल. अवांछित कार्डांवर कोणतेही शुल्क आकारले जाऊ नये.”



करण : धन्यवाद मित्रा ! आता मी कोणत्याही ऑफिस स्विकारण्यापूर्वी त्यांची सत्यता तपासून पाहीन.”



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या



## 5. क्रेडिट कार्ड चालू (एक्टिवेट) / बंद करणे

शरणने एक्सवायझेड बँकेच्या क्रेडिट कार्डासाठी अर्ज केला होता, परंतु एक महिना झाल्या नंतरही त्याला ते कार्ड मिळालेले नव्हते, पण त्याला धकवाकी बदल स्टेटमेंट मात्र मिळाले. त्यासाठीच, त्याने त्याच्या मित्र बिजू कडून या बाबत मार्गदर्शन घेतले.



शरण - "मला क्रेडिट कार्ड मिळण्या अगोदरच माझ्या क्रेडिट कार्ड संदर्भातले स्टेटमेंट तयार झाले.

बिजू - अरे! तुझे कार्ड ओटीपी संमती शिवाय आणि डिलीवरी मिळाल्या शिवायच सुरू (एक्टिवेट) झाले का?"



बिजू - "अरे हे चुकीचे आहे... आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांप्रमाणे कार्ड जारी करणा-यांना कार्ड एक्टिवेट करण्यासाठी तुमची ओटीपी आधारित संमती घेणे आवश्यक आहे."

शरण - "असंघ दिसतय!"







शरण – “मग मी लगेचच बँकेत जाऊन यासंदर्भात तक्रार दाखल करतो.”

बिजू – “ठीक आहे. पण तुझ्या पूर्वीच्या कार्डांचे काय झाले?”



शरण- “मी एका महिन्यापूर्वीच यासंदर्भात विनंती अर्ज केला होता. अजून त्यावर काही कळले नाही.”

बिजू – “शरण! कार्ड बंद (क्लोजर) करण्याबाबतही आरबीआयचा निर्देश आहे कि कार्ड जारीकर्त्याला सात दिवसांच्या आत कार्ड बंद करणे बंधनकारक आहे, व तसे न केल्यास ग्राहकाला दर दिवसाला दंडापोटी ₹500/- द्यावे लागतात.”



शरण – “खरंच! धन्यवाद मित्रा. मी या संदर्भातही लगेच तक्रार दाखल करतो.”



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या

## 6. वसूली एजंट

राजू त्याच्या मित्राला भेटायला जातो.

राजू- "काय झालं करण? तू त्रासलेला कां दिसतोय?"



करण- "राजू, मी एबीसी कंपनी कडून कर्ज घेऊन खूप मोठी चूक केली."

राजू- "का रे?"



करण- "माझी नोकरी गेली. आणि मी वेळेवर पैसे परत करू शकलो नाही. म्हणून आता त्यांचे रिकवरी एजंट मला आणि माझ्या घरच्यांना रात्री-अपरात्री फोन करतात आणि पैसे (ईएमआय) जमा करण्यासाठी धमकावत आहेत."



राजू- "त्यांनी रात्री फोन केला?"



करण- "हो राजू, साधारण 8.30 वाजता. मी उशीरा पैसे भरल्याचा दंड भरायला तयार आहे, पण ते मला त्रास द्यायचा थांबवतच नाहीयेत."





राजू- "ही पद्धत आर्थिक सेवा आउटसोर्सिंग बाबतच्या रिझर्व्ह बँकेच्या सूचनांच्या विरुद्ध आहे, ज्यात वसूली एजंटाबाबत स्पष्ट नियम दिलेले आहेत."



करण- "काय आहेत ते नियम?"

राजू- "वसूली एजंटानी तुम्हाला, तुमच्या कुटुंबाला आणि मित्रांना कुठल्याही प्रकारे त्रास नाही दिला पाहिजे. सकाळी 8.00 वाजायच्या आधी आणि संध्याकाळी 7.00 वाजल्यानंतर क्रॉल नाही करायला पाहिजे."

करण- "खरंच राजू?"

राजू- "होय करण, तू लगेच एबीसी कंपनीत तक्रार नोंदवली पाहिजेस. जर तुला 30 दिवसांच्या आत उत्तर मिळाले नाही, किंवा ते समाधानकारक नसेल, तर तू भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या लोकपाला कडे <https://cms.rbi.org.in> वर तक्रार नोंदवू शकतोस."



करण- धन्यवाद राजू! मी आजच एबीसी कंपनी कडे माझी तक्रार नोंदवतो.



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेन्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या



## 7. क्रेडिट माहिती अहवाल (Credit Information Report)

बिजू एबीसी बँकेचा कर्मचारी आहे. त्याचा मित्र शरण त्याच्या वैयक्तिक कर्जाच्या (पर्सनल लोन) अर्जासंदर्भात चौकशी करण्यासाठी बँकेत आला.

बिजू : “हाय, तुम्ही इकडे कसे?”

शरण : “सर, मी पर्सनल लोन साठी अर्ज दिला होता. मला व्याज दर किती आहे, हे समजू शकेल काय?”



बिजू : “तुमच्या बाबतीत व्याजदर हा जास्त असेल कारण तुमच्या कडून एक्सवायझेड बँकेच्याकर्जाबाबत चूक (डिफॉल्ट) झाली होती. ”

शरण : “कर्ज आणि चूक!! मी तर कोणतेच कर्ज घेतले नाही. ”



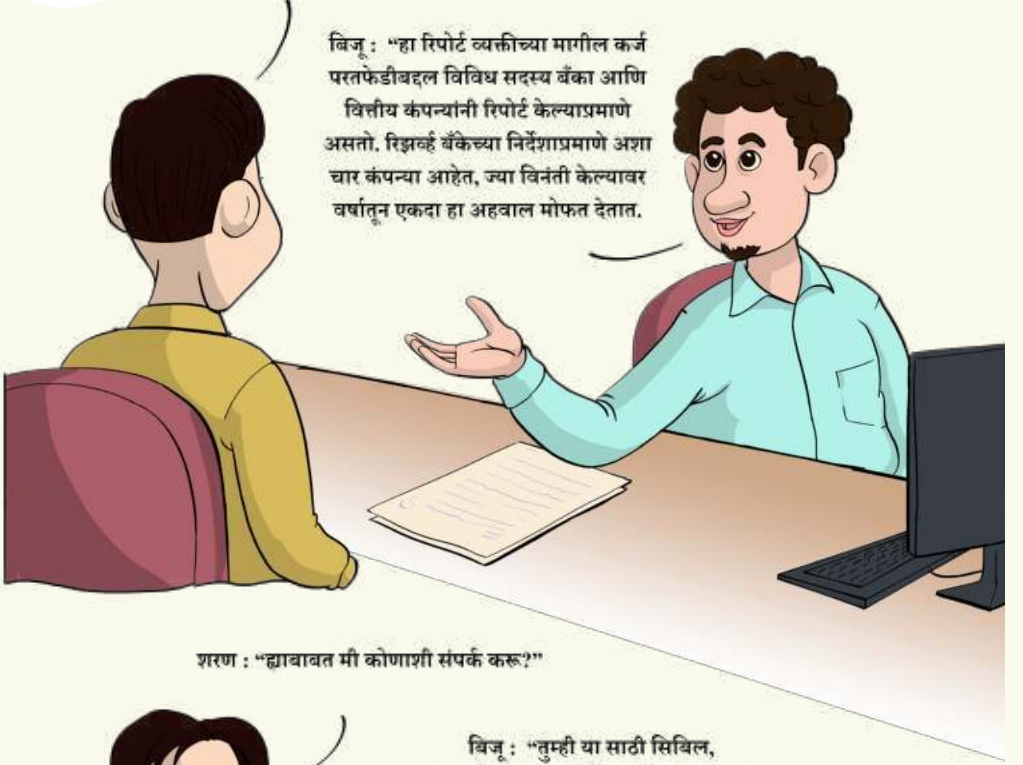
बिजू : “ओहो, भग तर मी तुम्हाला तुमचा क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्ट चेक करण्याचा सल्ला देईन, त्यात काही चूक असेल, त्यात एक्सवायझेड बँकेचे कर्ज थकीत दाखवलेय.”





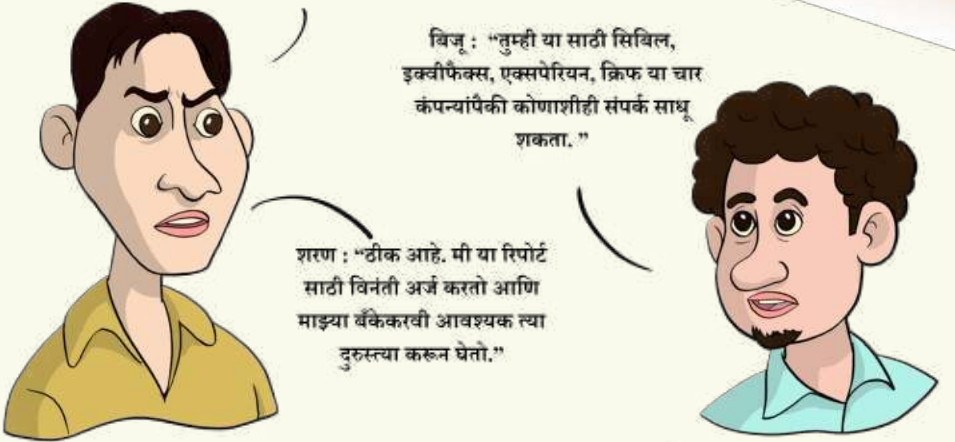


शरण : “कोणता रिपोर्ट?”



बिजू : “हा रिपोर्ट व्यक्तीच्या मागील कर्ज परतफेडीबद्दल विविध सदस्य बँका आणि वित्तीय कंपन्यांनी रिपोर्ट केल्याप्रमाणे असतो. रिझर्व्ह बँकेच्या निर्देशाप्रमाणे अशा चार कंपन्या आहेत, ज्या विनंती केल्यावर वर्षातून एकदा हा अहवाल मोफत देतात.

शरण : “ह्याबाबत मी कोणाशी संपर्क करू?”



बिजू : “तुम्ही या साठी सिबिल, इक्विफॅक्स, एक्सपेरियन, क्रिफ या चार कंपन्यांपैकी कोणाशीही संपर्क साधू शकता.”

शरण : “ठीक आहे. मी या रिपोर्ट साठी विनंती अर्ज करतो आणि माझ्या बँकेकरवी आवश्यक त्या दुरुस्त्या करून घेतो.”



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या



## 8. ग्राहकांचे मर्यादित दायित्व

करण रस्त्याने जात असताना खूप नाराज दिसत होता. तो राजू समोरून त्याला न पाहताच गेला. राजू बुचकळ्यात पडला,



राजू – “काय झालं करण? तू एवढा तणावात का दिसतो आहेस?”

करण- “राजू, माझ्या कार्ड मधून ₹ 60,000/- गेले रे. मी न कोणते ट्रान्झॅक्शन केले, न कुणाला माझे कार्ड डिटेल्स सांगितले. मला आत्ताच हा एसएमएस आलाय. मला कळतंच नाहीये की आता काय करायचं?”

राजू- “करण, काळजीकरू नकोस. जर ह्यात तुझी काहीच चूक नसेल आणि तू कुणाला आपले पेमेंट क्रेडेन्शियल्स सांगितले नसतील, तर तुला कोणतेच नुकसान सोसावे लागणार नाही.”





करण- "हे कसं शक्य आहे राजू? माझे पैसे तर आधीच गेलेत."

राजू- "तुझ्या बँकेला तीन कार्य दिवसांच्या आत बँकेकडून आलेल्या एसएमएसच्या उत्तरादाखल, किंवा कस्टमर केयरला कॉल करून, किंवा ऑनलाईन तक्रार दाखल करून हे कळव."

करण- "राजू, तू काय हुशार आहेस. तुझे खूप आभार! मी लगेच माझ्या बँकेला या ट्रांजेक्शन बद्दल कळवतो."

राजू- "माझे आभार मानू नकोस. फक्त 'अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग ट्रांजेक्शन मध्ये ग्राहकांचे मर्यादित दायित्व' विषयावरील आरबीआईचं परिपत्रक वाच."



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या





## 9. चुकीच्या लाभार्थीला (खाते क्रमांका वर) रक्कम पाठवली जाणे

बिजू व्यवसायाने बँकर आहे. तो त्याचा मित्र शरण ह्याच्या लग्नाच्या स्वागत समारंभास हजर आहे. शरण तयार होण्याच्या गडबडीत आहे.

शरण : “बिजू, मला ऑनलाईन ट्रान्सफर ने ₹89,000/- सर्व तयारी करणा-या इवेंट मॅनेजरला पाठवायचे आहेत. त्यासाठी तू मदत करू शकतोस काय?”

(शरण त्याला एक कागदाचं चिटोरं देतो, ज्यावर खात्याबाबतचा तपशील लिहिलेला आहे.)

बिजू : “नक्कीच करू शकतो. पण खाते क्रमांक नीट दिसत नाहीये. शेवटचा नंबर 5 आहे का 4 हेच स्पष्ट नाहीये !!”



शरण : “अरे ठिक आहे!! तू xxxxxxx4 क्रमांकावर दे पाठवून. बँकेचे कर्मचारी नाव व खातेक्रमांक पडताळून ट्रान्सफर करतील. आणि बँकेत काही अडचण आलीच, तर ती सोडवायला तू आहेसच की.”







बिजू : "नाही शरण! आरबीआयच्या निर्देशानुसार बँका केवळ खातेक्रमांकाच्या आधारे व्यवहार प्रोसेस करतात, आणि त्यामुळे जर चुकीची माहिती दिली गेली, तर त्याला संपूर्णपणे तुम्ही जवाबदार असाल."



शरण : "हो का ! तरीदेखील, रिझर्व बँक हा शेवटचा पर्याय आहेच."



बिजू : "नाही ! खातेधारकाच्या परवानगी शिवाय आरबीआय सुद्धा उलटफेर (फंड रिवर्सल) करण्यात मदत करू शकत नाही. तेव्हा पैसे ट्रांसफर करताना तुम्हालाच काळजी घ्यावी लागेल."



शरण : "खरंच की! तुझ्या मार्गदर्शनावहल आभार, मी हा व्यवहार पूर्ण करण्या आधी लगेच खात्याचा तपशील पुनः तपासून बघतो."



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या



## 10. अयशस्वी व्यवहारासंबंधी नुकसान भरपाई

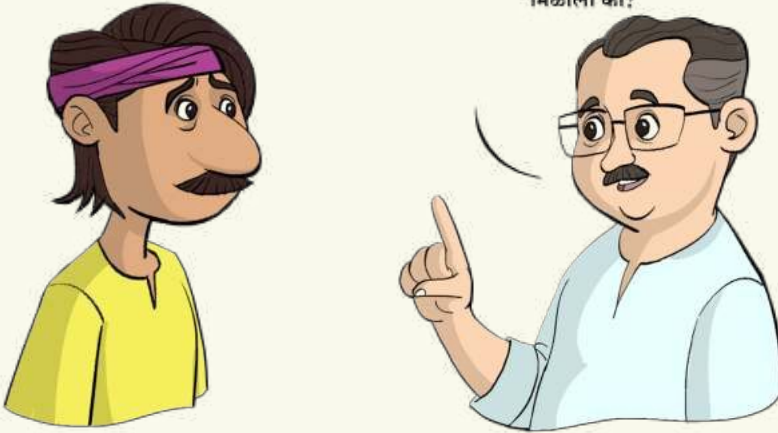
एक कामगार बँकेतून परतताना अतिशय आनंदात होता. तेवढ्यात विजय, राजूचे वडील तिथे आले.



कामगार : "मला माझे 10,000/- रुपये परत मिळाले, जे दोन महिन्यांपूर्वी एका अयशस्वी एटीएम व्यवहारात मला रोख रक्कम न मिळताच माझ्या नावे खर्ची (डेबिट) पडले होते."

विजय : "काय रे, इतका खूश का दिसतोयस."

विजय : अरे वा! छान! पण तुला नुकसान भरपाई मिळाली का?





कामगार : नुकसान भरपाई?



विजय : होय! रिझर्व्ह बँकेने सर्व बँकांना निर्देश दिले आहेत की अयशस्वी एटीएम व्यवहारात डेबीट झालेली रक्कम T+5, म्हणजे व्यवहाराच्या तारखेपासून 5 दिवसांत रिवर्स झाली पाहिजे. जर बँक त्यात अयशस्वी झाली, तर बँकेने प्रत्येक दिवसासाठी रु.100/- नुकसान भरपाई द्यावी. तुझ्या बाबतीत तर साधारण दोन महिने झालेत.

कामगार : खरेच की! मी लगेच माझ्या बँकेत जाऊन तक्रार करतो आणि नुकसान भरपाई मिळवतो.



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या

## 11. पॉझिटिव्ह पे प्रणाली (Positive Pay system)

संजुने कॉलेज मध्ये प्रवेश घेतलाय, आणि तिला कॉलेजची फी भरायची आहे. ती तिची आई शारदा हिच्या कडे जाते.



संजू- "आई, मला माझी फी भरण्याकरीता माझ्या कॉलेजच्या नावावर ₹6,00,000/- चा चेक दे."

(शारदा चेक वर सही करून देते)

शारदा- "नीट सांभाळून ठेव. जर चेक हरवला तर लोक त्यावरचे तपशील बदलून त्याचा दुरुपयोग करू शकतात."

संजू- "आई, काळजी नको करू. आरबीआय ने चेकच्या सुरक्षितते साठी पॉझिटिव्ह पे सिस्टिम सुरू केली आहे."

शारदा- "ते काय असते?"

संजू - "पॉझिटिव्ह पे सिस्टिम मध्ये चेक जारीकर्त्याला चेकवरच्या मुख्य तपशीलाची पुनः पुष्टी करावी लागते."

शारदा- "पण हा तपशील बँकेला द्यायचा कसा?"

संजू- "तुम्ही एसएमएस, मोबाइल ऐप, इंटरनेटबँकिंग, एटीएम इत्यादी द्वारे कमीतकमी पण महत्वाचे तपशील सादर करू शकता."

शारदा- "बरं, पण सर्वच चेकच्या बाबतीत हे करावं लागणार का?"

संजू- "नाही, बँकेद्वारा खातेदारांच्या ₹50,000/-च्या वरच्या रकमेच्या चेक साठी ही सुविधा अनिवार्यपणे लागू केली आहे. तरीही, खातेदारांकरीता ही सुविधा बँकेच्या निर्णयानुसार एका निर्दिष्ट न्यूनतम रकमेपेक्षा जास्त रकमेसाठी अनिवार्य असेल. ह्या न्यूनतम रकमेबद्दल माहिती करण्या करीता आपल्या बँकेशी संपर्क करा."





शारदा- “पण बँकेला कोणते तपशील सादर करायचे?”



संजू- “चेक नंबर, तारीख, रक्कम, प्राप्तकर्ता/लाभार्थीचं पूर्ण नाव इत्यादी.”

शारदा- “हा तपशील किती दिवस आधी बँकेला सादर करणे गरजेचं आहे?”



संजू- “हा तपशील चेक सादर करण्यापूर्वी दिला गेला पाहिजे. तरी पण, तुम्ही तुमच्या बँकेत याबाबत चौकशी करणे इष्ट.”



शारदा - “उत्तम! ह्यामुळे चेकच्या वावतीत होणा-या फ्रॉड वर आळा बसेल.”



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या



## 12. यूपीआय 123 पे

एके दिवशी शारदा वर्तमानपत्र वाचत होती. एक ठळक मथळा बघून तिला खूप आश्चर्य वाटले.

“भारतीय रिझर्व्ह बँकेने फीचर फोन्स साठी यूपीआय 123 नामक यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआय) सेवा सुरू केली.”

शारदा : “अगं संजू! तू यूपीआय 123 पे बहल ऐकले आहेस का?”

संजू : “होय आई. यूपीआय 123 पे एक त्वरित पेमेंट प्रणाली आहे, ज्यात फीचर फोन (इंटरनेट सुविधा नसलेला) वापरून यूपीआय व्यवहार करता येतात. त्यासाठी एक यूपीआय आयडी तयार करावा लागतो.”



शारदा : “बरं! मला एक यूपीआय आयडी तयार करायला मदत करशील का?”





संजू : “तुम्ही चार प्रकारे यूपीआय आयडी तयार करू शकता : आयबीआर (इंटरकिटव वॉइस रेसपॉन्स) क्रमांक (080 4516 3666 व 080 4516 3581 व 6366 200 200) ला कॉल करून, फीचर फोन मध्ये आधीच इन्स्टॉल केलेल्या ऐप वरून, मिस्ड कॉल आधारित सेवा आणि साउंड वेस्ट पेमेंट द्वारे सुद्धा. ”



शारदा : “आणि हे चालू (एक्टिवेट) केल्यानंतर पैसा ट्रान्स्फर कसा करायचा? ”

संजू : “तुम्ही वरील चार चॅनल पैकी कोणताही प्रकार वापरून पैसे पाठवू शकता. त्यामुळे ह्याला म्हणतात, कॉल करो....घुडू करो...पे करो!!!



शारदा : “व्वा! आता मी माझा फीचर फोन वापरून सुद्धा पेमेंट करू शकते. 😊”

अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या







### 13. मूलभूत बचत बँक ठेव खाते (Basic Savings Bank Deposit Account)

राजूचे वडील विजय ह्यांच्या घरी बांधकाम / पेंटिंगचे काम सुरू आहे. 3-4 कंत्राटी कामगार (धोतर, बनियान घातलेले आणि डोक्याभवती टॉवेल गुंडाळलेले) त्यांच्या घरी येतात.

कामगार – नमस्कार साहेब, आम्हाला कंत्राटदार साहेबांनी पाठवलेले, आम्ही बाजूच्या भिंतीचे बांधकाम आणि पेंटिंग आजच्या आज पूर्ण करू शकतो.

विजय – ठिक आहे. पण तुम्हाला उशीर का झाला? मला सांगितले होते की तुम्ही सकाळी 8 वाजता याल. आता 11 वाजलेत.



कामगार – साहेब, आम्ही एक्सवायझेड गावातून आलो, जे इथून 5 तासावर आहे. आमची बस उशीराने आली साहेब.

विजय - बरं, बरं! काही हरकत नाही. पेंट आणि बांधकामाचं साहित्य तिथे आहे. तुम्ही काम सुरू करा. मला तुम्हाला ₹10,000/- द्यायला सांगितले आहे. कृपया तुमाचा यूपीआय/ खात्याचा तपशील मला पाठवा.

कामगार (डोकें खाजवत) - साहेब तुम्ही आम्हाला नगद पैसे देऊ शकता?

विजय (गोंधळून) - का बरं?  
तुमचे बँकेत खाते नाहीये का?

कामगार – मी काय फारसा शिकलेला नाहीये साहेब. मला बँकांच्या कामकाजाचे काही कळत नाही, आणि माझं बँकेत खातंही नाहीये.





विजय – पण प्रवासात एवढे पैसे घेऊन जाणे जोखमीचे नाही का? बँकेत खाते उघडणे सोपे आहे, आणि गरजेचे ही. तुम्ही कोणत्याही बँकेत एक मूलभूत बचत बँक ठेव खाते (BSBDA) उघडू शकता.



कामगार – साहेब, मी ऐकलय कि बँकिंग सुविधा वापरण्यासाठी बँक शुल्क आकारणार, मला ते परवडणार नाही साहेब.



विजय – नाही! बँका बीएसबीडी खात्यात मूलभूत बँकिंग सेवा पुरवतात, पण न्यूनतम बॅलेंस ठेवण्याची अपेक्षा नाही. तुम्ही कितीही वेळा एटीएम/सीडीएम द्वारे नगदी जमा करू शकता, तुम्ही ऑनलाइन पैसा प्राप्त करू शकता. तुम्हाला एटीएम कार्ड पण मिळेल, आणि ह्या सर्व सुविधा अगदी विनामुल्य आहेत.



कामगार (उत्साहाने) – अरे व्वा! मला हे सर्व माहीतच नव्हतं. मी नक्कीच बीएसबीडी खातं उघडेन.

विजय (हसत) – असं वाटतंय कि तुम्ही आताच हातचं काम सोडून धावत बँकेत जाणार !!





## 14. अल्पवयीन मुलांचे बँक खाते

एके दिवशी छोटू, एक 10 वर्षांचा मुलगा त्याचे वडील (दूधवाला)  
सोबत विजयच्या घरी येतो.

विजय : “हॅलो छोटू! कसा आहस तू?”



छोटू : “मी बरा आहे काका,  
धन्यवाद.”

विजय (दूधवालाला) : “तुम्ही छोटूची बचत ठेवण्यासाठी त्याचे  
बँकेत खाते उघडले कि नाही?”

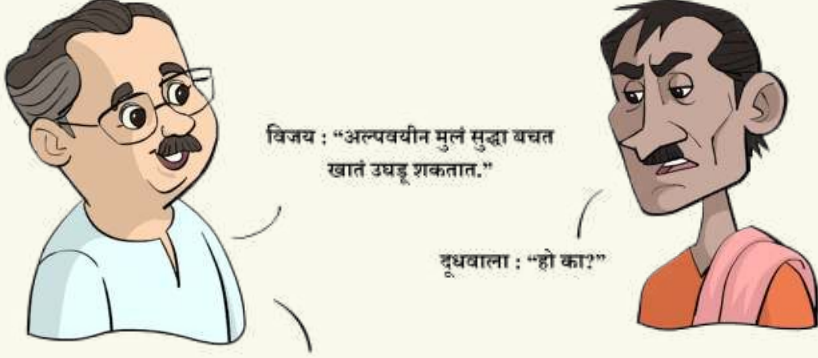


दूधवाला (स्मितहास्य करीत) : “त्याच्याकडे अजून काहीच बचत  
नाहीये”

विजय : “अहो, पण तुम्ही त्याला पैसे  
वाचवण्याची सवय लावायला पाहिजे.”

दूधवाला : “पण तो फक्त दहा वर्षांचा आहे.”





विजय : “अल्पवयीन मुलं सुद्धा बचत खातं उघडू शकतात.”

दूधवाला : “हो का?”

विजय : “होय, तुम्ही अल्पवयीन मुलांसाठी त्यांच्या नैसर्गिक/कायदेशीर पालकाकडे बँक खाती उघडू शकता.”



दूधवाला : “एबीसी ग्रामीण बँकेत खातं उघडू शकतो काय?”

विजय : “होय, सर्व बँका ही सुविधा देतात.”

दूधवाला : “ठिक आहे सर! मी उद्याच छोटा साठी बँकेत खातं उघडेन.”



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या



## 15. ठेवींचा विमा उतरवणे

शारदा नुकतीच कामावरून सेवानिवृत्त झाली, व ती तिला मिळालेल्या पेंशन फंडाची रक्कम एबीसी बँकेत ठेवायचा विचार करित होती, ती तिची मैत्रीण डॉली हिला भेटली, आणि दोघी ह्या विषयावर चर्चा करू लागल्या.



डॉली : “हाय शारदा ! मी ऐकलंय कि बाजूच्या गल्लीतील एक्सवायझेड सावकार बाजारात सर्वात जास्त व्याज दर देतो. नू त्याच्याकडे पैसे का ठेवत नाहीस?



शारदा : “अगं, पण सावकाराकडे पैसे सुरक्षित नाहीत. बँकेतील ठेवींचा ठेव विमा क्रेडिट गॅरंटी कॉर्पोरेशन (डीआयसीजीसी) कडून विमा उतरवला जातो.



डॉली : “ओह! माझ्या सर्व ठेवी विम्याद्वारे संरक्षित असतील?

शारदा : “प्रत्येक बँकेतील जास्तीत जास्त २5 लाख (मुद्दल + व्याज) रकमेचा विमा केला जातो.







डॉली : “परंतू विमा घेण्यासाठी आपल्याला जास्त पैसे मोजावे लागत असतील”

शारदा : “अजिबात नाही ! विमा घेणा-या बँके द्वारे संपूर्ण विमा प्रीमियम भरला जातो.”

डॉली : “छान ! पण एबीसी बँकेकडे ही सोय आहे का?”

शारदा : “होय ! फक्त प्राथमिक सहकारी संस्थांचा अपवाद वगळता, सर्व व्यापारी बँका, सहकारी बँका या ठेव विमा योजनेच्या खाली येतात. ह्या संदर्भात आरबीआयने जारी केलेले एफएक्वू (FAQ) बघा.”

डॉली : (FAQ वाचल्या नंतर) व्वा ! मी पण सेवानिवृत्तीनंतर माझे सारे पैसे बँकेत ठेवून निवांत आयुष्य जगेन.”

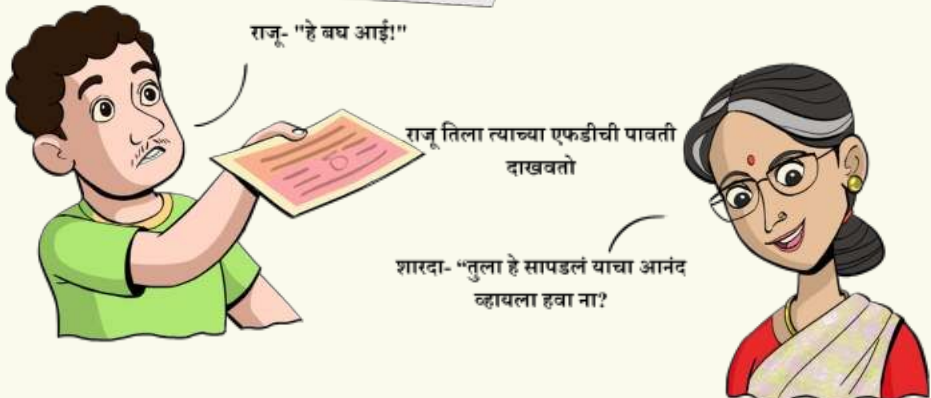


अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या



## 16. निष्क्रिय खाती आणि दावा न केलेल्या ठेवी

एका रविवारी, राजू त्याच्या खोलीची साफसफाई करत असताना, त्याला ₹55,000/- मॅच्युरिटी रकमेची आणि 18 ऑक्टोबर 2010 मॅच्युरिटी तारीख असलेली फिक्स्ड डिपॉझिट (FD) पावती सापडली.





राजू- "मी आनंदी कसा होऊ शकतो?  
बँकेचे नावच नीट वाचता येत नाहीये."

शारदा- "अरे राजू, तुझे पैसे कुठेच गेले  
नाहीत, ते अजूनही तुझ्याजवळच आहेत."

राजू- "ते कसं काय आई?"



शारदा- "जर ठेव दहा वर्षांहून अधिक काळ दावा न करता  
शिल्लक राहिली असेल, तर ती बँकेद्वारे रिझर्व्ह बँक ऑफ  
इंडिया (RBI) द्वारे ठेवलेल्या ठेवीदार शिक्षण आणि  
जागरूकता निधी (फंड) मध्ये हस्तांतरित केली जाईल."



राजू - "पण मला बँकेच्या  
नावाची खात्री नाही!"



राजू - "हे तर सोपे आहे!  
एका क्षणासाठी मला  
वाटले की मी माझे सर्व  
पैसे गमावले आहेत."



शारदा - "काळजी करू नकोस! आरबीआयने  
नुकतेच उद्गम (UDGAM) (Unclaimed Deposits Gateway to Access inforMation)  
हे वेब पोर्टल सुरू केले आहे, जे वापरकर्त्यांना  
एकाच ठिकाणी अनेक बँकांमध्ये दावा न  
केलेल्या ठेवी शोधण्याची सुविधा देते. तुम्ही  
तुमची ठेव शोधू शकता आणि संबंधित बँकेला  
भेट देऊन तुमच्या ठेवीवर दावा करू शकता. हे  
ही लक्षात ठेवा की बँकांना त्यांच्या  
वेबसाइटवर अशा दावा न केलेल्या ठेवी /  
निष्क्रिय खात्यांची यादी प्रदर्शित करणे  
आवश्यक आहे, जे दहा वर्षे किंवा त्याहून  
अधिक काळ न वापरलेले/ निष्क्रिय आहेत."



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेन्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या



## 17. बँकिंग सेवा तुमच्या दारात (Doorstep Banking Services)

राजुचे वडील विजय त्यांच्या भावाच्या, अजयच्या घरी जातात.

विजय - बरेच दिवस झाले भेटून. मी इकडे नोंदणी कार्यालयात आलो होतो,  
महंल, भेटाव.

अजय - बरं झालं आलास. वस.



विजय- कसा आहेस तू?

अजय- मी बरा आहे, पण वाढत्या वया  
मुळे थोडी बंधने आली आहेत. बाहेर  
जायचे झाले तर फक्त किराणा आणायला,  
किवा बँकेत जातो.



विजय- बँकेत? तुझी बँक तुमच्या दारात सेवा देत नाही का?

अजय- दारात बँकिंग सेवा? हे काय असते?



विजय- बँका ग्राहकांच्या घरी जाऊन  
बँकिंग सेवा सुविधा देतात, जेणेकरून ज्येष्ठ  
नागरिक किंवा दिव्यांग किंवा अशक्त  
व्यक्तींना बँकिंग व्यवहार सोयीने/ सहज  
करता येतात.







अजय- मला हे माहीत नव्हतं. पण ते नगद रक्कम पण घेतात/ घरी आणून देतात?



विजय- होय, ह्यात नगदी घेणे आणि आणून देणे समाविष्ट आहे. ते डिमांड ड्राफ्ट आणून देणे, केवायसी दस्तावेज आणि जीवन प्रमाणपत्र सादर करण्यासारखी कामे पण करतात.



अजय - माझी एक्सवायझेडबँक शाखा पण ह्या सर्व सेवा देईल का? त्यांचे शुल्क किती आहे?  
विजय त्याचा फोन तपासतो.

विजय - हे बघ! मला तुझ्या बँकेच्या वेबसाइट वर झोरस्टेप बँकिंग सेवा देणा-या शाखांच्या यादी मध्ये तुझ्या शाखेचे नाव सापडले. त्यांचे शुल्क पण ठळकपणे प्रकाशित केलेत. पहा!



अजय - व्वा छानच! मी लगेचच ही सुविधा घेतो.

विजय - उत्तम! नेहेमी घरी येणा-या कर्मचारी/ एजंटचे आयडी आणि अधिकृतता पत्र तपासून बघायचे, आणि होम ब्रांच कडे क्रॉस वेरिफाय करायचे. तसेच सेवांची रिसीट/ पावती घ्यायला विसरू नकोस.



अजय - जरूर!! धन्यवाद, तू मला ब-याच त्रासापासून वाचवलंस.

अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या





## 18. कार्डबाबतचे टोकनायझेशन

राणी मावशी ग्रोसरी ऐप वरून ऑनलाइन ऑर्डर करत होती. पेमेंट करत असताना ती पेमेंट पेज वर अचानक थांबली.

राणी मावशी : “संजू, ही वेबसाइट/ संकेतस्थळ माझ्या कार्डसंबंधीची संपूर्ण माहिती सेव करायला सांगत आहे. माझ्या ऐकण्यात आले आहे कि अशाप्रकारे एक व्यपारी वेबसाइट हॅक झाली होती, आणि कार्डावहलची सर्व माहिती अफरातफर करणा-या लोकांच्या हातात पडली.”



संजू : “1 ऑक्टोबर 2022 पासून तुम्ही तुमच्या कार्ड संबंधी माहिती (डिटेल्स) योग्य वेबसाइट वर नोंदवू शकता.”

राणी मावशी : आता काय बदल झाला आहे?



संजू : रिझर्व्ह बँकेने कार्डावरील माहितीचे टोकनायझेशन करण्याची पद्धत अमलात आणली आहे.





राणी मावशी : टोकनायझेशन म्हणजे काय आणि ते कशाप्रकारे काम करते?

संजू : टोकनायझेशन मध्ये आपल्या ख-या कार्डावरील माहिती एका अद्वितीय पर्यायी कूट पद्धती 'टोकन' ने बदलण्यात येते.



राणी मावशी : एकच टोकन सर्वे ऑनलाइन संकेतस्थळांवर वापरता येईल काय?

संजू : नाही. प्रत्येक वेबसाइट साठी एक विशिष्ट टोकन असेल.



राणी मावशी : धन्यवाद संजू! आता मी माझ्या कार्डची माहिती सुरक्षितपणे टोकनाइझ करू शकेन.



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या

## 19. कार्डचे नियंत्रण आणि मर्यादा

एके दिवशी नानी राजूच्या घरी येते.



नानी - "अगं संजू, मला माझी औषधं विकत घ्यायची आहेत, पण मी आत्ता बाहेर जाऊ शकत नाही. "तू माझ्यासाठी औषधं ऑर्डर करू शकशील काय?"

संजू - "हो नक्की. पण तू तुझे कार्ड का वापरत नाहीस?"



नानी - "अगं मला कार्डांचा गैरवापर होईल अशी भीती वाटते. तुला माहित्ये, घोटालेबाज तुमचे सगळे पैसे लुबाडून घेऊ शकतात."



संजू - "तुझी काळजी मला कळतेय गं, पण हल्ली आपले कार्ड नियंत्रित ठेवणे आणि त्याचा वापर मर्यादित करणे अगदी सोपे झाले आहे."







नानी (आश्चर्याने) – “खरंच? पण मर्यादा कशी घालणार?”



संजू – “आरबीआयच्या सूचनांनुसार, सर्व बँकांनी तुमच्या कार्डांद्वारे विविध माध्यमातून केले जाणारे सर्व व्यवहारांवर स्विच ऑन/स्विच ऑफ आणि व्यवहाराची (ट्रांसेक्शन) मर्यादा घालण्याची सुविधा ही द्यायलाच हवी.”



नानी – “अरे व्वा! हा तर चांगला संरक्षणात्मक उपाय आहे.”

संजू – “अर्थातच, जर का तुम्ही आंतरराष्ट्रीय किंवा ई-कॉमर्स व्यवहार करत नसाल, तर तुम्ही ते ऑफ करू शकता. जर तुम्ही ज्ञास्त किमतीचे व्यवहार कॉन्टेक्टलेस पद्धतीने करण्याबाबत साशंक असाल, तर तुम्ही रक्कमेची मर्यादा ठरवू शकता. हे इतके सोप्ये आहे.”

नानी – “मी आताच मर्यादा ठरवून टाकते आणि कार्डाचा वापर सुरू करते.”



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या

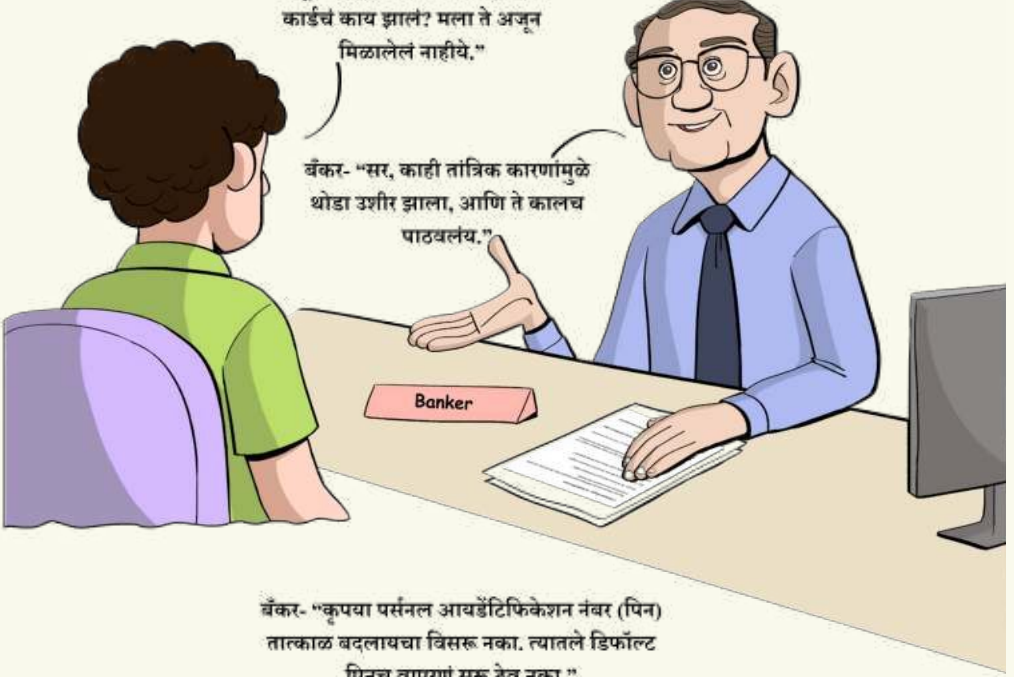


## 20. एटीएम पिन मध्ये बदल करणे

एके दिवशी राजू त्याच्या नवीन एटीएम कार्डा बद्दल विचारायला बँकेत जातो.

राजू- "साहेब, माझ्या नवीन एटीएम कार्डचं काय झालं? मला ते अजून मिळालेलं नाहीये."

बँकर- "सर, काही तांत्रिक कारणामुळे थोडा उशीर झाला, आणि ते कालच पाठवलय."



बँकर- "कृपया पर्सनल आयडेंटिफिकेशन नंबर (पिन) तात्काळ बदलायचा विसरू नका. त्यातले डिफॉल्ट पिनच वापरणं सुरू ठेवू नका."

राजू- "अरे! पण मी तर जुन्या कार्डाचं डिफॉल्ट पिनच वापरतोय. मी तर असं पण ऐकलंय कि पिन बदलणं फार कठीण असतं आणि त्यासाठी तुम्हाला सारखं सारखं बँकेच्या शाखेत जावं लागतं."





बँकर- "नाही! तुमचं कार्ड मिळाल्यावर लगेच पिन बदलण्याची, आणि ती वेळोवेळी बदलत राहण्याची पद्धत अगदी सुरक्षित आहे. आणि पिन बदलण्यासाठी तुम्ही एटीएम, मोबाईल एप, इंटरनेट बँकिंग सारखे वेगवेगळे चॅनल्स वापरू शकता.

तसेच, सोपे आणि सहज कळण्यासारखे पिन, जसे तुमची जन्मतारीख, मोबाईल नंबर इत्यादी ठेवण्याचे, आणि ते लिहून ठेवण्याचे टाळा."



राजू- "खरंच! ही माहिती आणि मार्गदर्शन केल्याबद्दल तुमचे मनापासून आभार. मी वेळोवेळी पिन बदलत राहीन आणि पिन लिहून ठेवणे/ कुणाला सांगण्याचे टाकेन."



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या





## 21. नामनिर्देशन सुविधा

राणी मावशी तिच्या मुला बरोबर राजूच्या घरी येते आणि बँकेत नगदी आणि दागिने जमा करण्यासाठी त्याची मदत मागते.



राणी मावशी – “बँकेत नगदी आणि दागिने जमा करण्यासाठी तू आमची मदत करशील काय?”

राजू- “हो. जरूर. जर बँकेत तुमचं खातं असेल आणि सेफ्टी लॉकर घेतलेला असेल, तर हे खूपच सोपं आहे.”

राणी मावशी – “हो, आहे ना.”

राजू- “उत्तम. बरं, तुमचा-मुलगा नामनिर्देशित (नॉमिनी) आहे का?”



राणी मावशी – “माझं बँकेत खातं आहे आणि सेफ्टी लॉकर पण आहे. पण नामनिर्देशित म्हणजे काय?”

राजू- “नॉमिनी म्हणजे अशी व्यक्ति, जिला तुमचा अनपेक्षित मृत्यू झाल्यास तुमच्या खात्यातील सर्व रक्कम मिळेल.”

राणी मावशी – “ओहो! मग मी कशाला त्याची पर्वा करू. मी मेल्या नंतर काही का होईना.”







राजू- “म्हणूनच नॉमिनी असणं गरजेचं आहे. जर नॉमिनी नसेल, तर मृत व्यक्तीच्या खात्यात जमा असलेले पैसे मिळवायला कुटुंबाला अत्यंत किचकट प्रक्रियेला सामोरे जावे लागते.”



राणी मावशी –“असं. ह्याचा तर मी कधी विचारच केला नव्हता.”

राजू- “नॉमिनी असणं कधीही चांगलं.”



राणी मावशी – “मी कशाप्रकारे नॉमिनी करू शकते? मी माझ्या मुलाला नॉमिनी बनवू शकते का?”

राजू- “सर्व बँका आणि वित्तिय संस्था नामनिर्देशन सुविधा देतात (ऑनलाईन/ऑफलाईन). अशी कुठलीही व्यक्ती, जिला तुम्ही तुमचा सख्खा नातलग मानता - तुमचे आई-वडील, पत्नी, मुलं, भावंड इत्यादी तुमचे नॉमिनी होऊ शकतात.”

राणी मावशी- “राजू, तुला खूप धन्यवाद. मी आजच माझ्या नॉमिनीबद्दलचा तपशील भरते.”



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या





## 22. लॉकरचे वाटप

करणने महिनाभराच्या उन्हाळ्याच्या सुट्टीचे नियोजन केले आहे. मौल्यवान दागिने घरी ठेवणे सुरक्षित नाही हे लक्षात आल्याने त्याने ते बँकेच्या सुरक्षित ठेव लॉकरमध्ये ठेवण्याचा निर्णय घेतला. म्हणून, लॉकर वाटपासाठी तो एबीसी बँकेच्या जवळच्या शाखेला भेट देतो.



करण- "सर, मला तुमच्या शाखेत लॉकर सेवा घ्यायची आहे. माझे येथे बचत खाते आहे."

बँकर- "नक्कीच सर! लॉकरचा लाभ घेण्यासाठी तुम्हाला आमच्याकडे अनिवार्यपणे ₹ 2 लाखांची मुदत ठेव (FD) ठेवावी लागेल आणि एक विमा पॉलिसी खरेदी करावी लागेल!!"



करण पूर्णपणे निराश होऊन त्याच्या घराकडे निघतो, पण वाटेत त्याला त्याचा मित्र राजू भेटतो, जो करणाला विचारतो की तो दुःखी का आहे.



(करण राजूला सर्व कथा सांगतो)





राजू - "लॉकर्सच्या वाटपासाठी बँका कोणत्याही अटी घालू शकत नाहीत. तसेच, बँकांना वाटपाच्या वेळी फिक्स्ड डिपॉझिट (FD) मिळविण्याची परवानगी आहे, ज्यामध्ये तीन वर्षांचे भाडे आणि कोणत्याही अघटित परिस्थितीत लॉकर उघडण्याचे शुल्क समाविष्ट असेल."



करण - "परंतु, खातेधारकाला सुद्धा लॉकर मिळविण्यासाठी एफडी करणे अनिवार्य आहे का?"



राजू - "नाही! अजिबात नाही. अरे, मला देखील आरबीआयच्या नवीनतम मार्गदर्शक तत्वांनुसार माझ्या विद्यमान लॉकर कराराचे नूतनीकरण करण्यासाठी बँकेला भेट द्यावी लागेल. बँकांना विद्यमान लॉकर कराराचे नूतनीकरण करण्याचे निर्देश दिले गेले आहेत."

(करण लगेच शाखेत परत गेला आणि आरबीआयची मार्गदर्शक तत्वे दाखवली)



बँकर: "मी आपल्याला झालेल्या गैरसोयीबद्दल खरोखर दिलगीर आहे. कृपया लॉकर वाटपासाठी अर्ज सादर करा."



## 23. खराब/फाटक्या चलनी नोटा बदलणे

एके दिवशी राजूची आई शारदा फारच दुःखी होती.



संजू : “आई, काय झाले?”

शारदा : “अगं, माझ्या काही चलनी नोटा पावसात भिजून खराब झाल्या.”

संजू : “काही काळजी करू नकोस. तुला कोणत्याही बँकेत त्या सहज बदलून मिळतील, किंवा खराब (मळलेल्या) व फाटक्या नोटांचे मूल्य मिळू शकेल.”



शारदा : “अगं मी जवळच्याच व्यापारी बँकेत गेले होते, तेव्हा तेथील मॅनेजर ने आमची बँक अशाप्रकारची सेवा पुरवत नसल्याचे सांगितले.”

संजू : “सर्वच व्यापारी बँकांनी खराब व फाटक्या नोटा बदलून दिल्याच पाहिजेत.”

शारदा : “मला पूर्ण रक्कम मिळेल?”





संजू : “जर तुमच्या नोटा 1 ते 20 रुपयांच्या मूल्यवर्गात असतील, आणि नोटेचा मोठ्यातला मोठा न फाटका भाग जर 50 टक्क्यांपेक्षा जास्त असेल, तर पूर्ण रक्कम मिळेल.”



शारदा : “अर्ग, मग 50 रुपये किंवा त्यावरील नोटांचे काय?”



संजू : “नोटेचा 80 टक्क्यांपेक्षा जास्त भाग शाबूत असल्यास पूर्ण रक्कम मिळेल, व 40 ते 80 टक्के भाग शाबूत असल्यास अर्धी (निम्मी) रक्कम मिळेल.”

शारदा : “अरे ध्या! मी माझ्या बँकेला या नोटा बदलून घायला सांगते.”



अधिक माहिती साठी स्कन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या



## 24. आरबीआय संपर्क केंद्र टोल फ्री क्रमांक 14448

एके दिवशी शेजारच्या गावातील पाच लोकांचा समूह बँकिंग विषयातल्या त्यांच्या शंका विचारण्यासाठी विजय ला भेटला.



व्यक्ति 1: विजय, एबीसी फायनांस कंपनीने माझ्या पर्सनल लोन वर जास्त व्याज लावलय, मी अनेकदा तक्रारी करून सुद्धा ह्यावर काही तोडगा निघाला नाही, मला कळत नाहीये आता पुढे कसं जायचं ते, आता मी काय करू?

विजय : 14448 (चेह-यावर स्मितहास्य)



(व्यक्ति 1 गोंधळते, आणि व्यक्ति 2 पुढे येते)

व्यक्ति 2 : विजय, एक्सवयझेड बँकेने फेल गेलेल्या एटीएम ट्रॉन्जेक्शन मधल्या माझ्या पैशांचा परतावा अजून दिला नाही. मी लेखी तक्रार दिली आहे, आणी कस्टमर केयरशी अगणित वेळा बोललोय. पण तरीही अजून परतावा मिळालेला नाहीये. माझा घामाचा पैसा परत कसा मिळवायचा याबद्दल तुम्ही काही मार्गदर्शन करू शकाल काय?



विजय : 14448 (पुन्हा चेह-यावर स्मितहास्य)

(ह्याचप्रमाणे बाकीचे सर्व लोक पण बँकांशी संबंधित विविध मुद्द्यांवर तक्रारी करतात, तरी पण विजय एकच नंबर घोळत असतो- 14448!!!! सर्व गावकरी गोंधळून जातात, तरी पण विजय शांतच असतो, जरा वेळाने विजय बोलायला सुरुवात करतो)

“14448 हा भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या संपर्क केंद्राचा टोलफ्री नंबर आहे. आरबीआयच्या सीएमएस, तक्रार पोर्टल वर जाऊन आपण बँका/ एनबीएफसी विरुद्ध तक्रार कशी करायची, याबद्दल मार्गदर्शन घेऊ शकता.”



व्यक्ति 1 : बाप रे! मला तर इंग्रजी बोलता येत नाही.



विजय : काळजी करू नका. आरबीआयच्या संपर्क केंद्रामध्ये इंग्रजी आणि हिंदी व्यतिरिक्त अनेक प्रादेशिक भाषांमध्ये मार्गदर्शन दिले जाते. अन्यथा, तुमच्या तक्रारी <https://cms.rbi.org.in/> पोर्टल वर नोंदवा, आणि काही प्रश्न असतील तर टोलफ्री क्रमांक 14448 वर मार्गदर्शन घ्या.



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या







## 25. सीएमएस पोर्टल वर तक्रार दाखल करणे

संजू : “नानी ! तू बँकेच्या सेवांवाबत दाखल केलेल्या तक्रारीचे उत्तर आले काय?”



नानी : “अजून नाही. मी मागील महिन्यात बँकेकडे तक्रार नोंदवली होती, पण अजूनही उत्तर आले नाही.”



संजू : “तुला रिझर्व्ह बँकेच्या एकात्मिक लोकपाल योजना (RB-IOS,2021) आणि आरबीआयच्या सीएमएस पोर्टल वरहल माहिती आहे का?”

नानी : “नाही गं, ते काय असते?”



संजू : “ये, मी तुला दाखवते.”  
(तिला फोन वर दाखवते)

संजू : “हे बघ,

<https://cms.rbi.org.in> या संकेतस्थळा वर जाऊन “file a complaint” वर क्लिक करायचे. बँकेचं नाव सिलेक्ट करायचे, खाते क्रमांक टाडप करायचे आणि तक्रारीचे स्वरूप विषय करायचे.







नानी : “धन्यवाद ! मी लगेच <https://cms.rbi.org.in> या संकेतस्थळावर तक्रार नोंदवते.”



संजू : “जर का बँकेकडून 30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे उत्तर आले नाही/ उत्तर समाधानकारक नसेल तरच RB-IOS वर तक्रार नोंदवली पाहिजे, अन्यथा तक्रार दखलपात्र मानली जाणार नाही.”



नानी : “दखलपात्र नाही? आणखी कोणत्या आधारावर तक्रार दखलपात्र मानली जाणार नाही?”

संजू : “जसे की अपूर्ण माहिती, बनावट तक्रार, बकिलामार्फत केलेली तक्रार, किंवा इतर फोरम मध्ये प्रलंबित तक्रारी दखलपात्र मानल्या जाणार नाहीत.”

नानी : “मी माझ्या तक्रारीची स्थिती तपासू शकते काय?”

संजू : “तू <https://cmsrbi.org.in> वर टॅक करू शकतेस किंवा 14448 वर कॉल करू शकतेस”

नानी : “धन्यवाद ! खूपच उपयुक्त माहिती दिलीस.”



अधिक माहिती साठी स्कॅन करा  
अपडेट्स साठी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या









ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग

रिज़र्व्ह बँक ऑफ इंडिया

<http://cms.rbi.org.in/>

---