

दि हस्ती को ऑप बँक लि.

ग्राहक शिक्षण

कर्ज खात्यांतील थकबाकी, SMA व NPA वर्गीकरण (Day-End प्रक्रियेसह)

ग्राहकांना त्यांच्या कर्ज खात्यांबाबत अधिक स्पष्ट माहिती मिळावी यासाठी खालील संकल्पना सोप्या भाषेत समजावून सांगितल्या आहेत.

1. “थकबाकी दिनांक” (Date of Overdue) म्हणजे काय?

जेव्हा कर्जाचा हप्ता (EMI) किंवा व्याजाची रक्कम ठरलेल्या तारखेला भरली जात नाही, त्या दिवसाला थकबाकी दिनांक म्हणतात.

👉 उदाहरण:

- EMI देय तारीख: 1 एप्रिल
- 1 एप्रिल रोजी रक्कम भरली नाही
- थकबाकी दिनांक = 1 एप्रिल

2. “Day-End प्रक्रिया” म्हणजे काय?

बँक दररोजच्या शेवटी (Day-End) कर्ज खात्यांची स्थिती तपासते.

- जर देय रक्कम बँकेच्या कामकाजाच्या वेळेत (cut-off time) भरली नाही, तर ती त्या दिवसासाठी थकबाकी मानली जाते
- SMA / NPA वर्गीकरण दररोज Day-End नंतर अपडेट होते

👉 महत्वाचे:

एक दिवस उशीर (Day-End नंतर) देखील थकबाकी म्हणून मोजला जातो

3. Special Mention Accounts (SMA) म्हणजे काय?

NPA होण्यापूर्वी कर्ज खाते खालील SMA वर्गामध्ये विभागले जाते:

वर्ग थकबाकी कालावधी

SMA-0 1 ते 30 दिवस

SMA-1 31 ते 60 दिवस

SMA-2 61 ते 90 दिवस

👉 उदाहरण:

- EMI देय तारीख: 1 एप्रिल
- 10 एप्रिल → **SMA-0**
- 10 मे → **SMA-1**
- 10 जून → **SMA-2**

4. NPA (Non-Performing Asset) कधी होते?

जर कर्जाचा हप्ता किंवा व्याज **90 दिवसांपेक्षा जास्त काळ थकले**, तर खाते **NPA** होते.

👉 उदाहरण:

- EMI देय: 1 एप्रिल
- 30 जूनपर्यंत न भरल्यास → अजून SMA-2
- 1 जुलै (Day-End नंतर) → **NPA**

5. Day-End चे महत्त्व

- खाते वर्गीकरण दररोज **Day-End** ला ठरते
- दुसऱ्या दिवशी सकाळी पैसे भरले तरी **मागील दिवस थकबाकीच राहतो**
- त्यामुळे वेळेत (cut-off आधी) भरणा करणे अत्यंत आवश्यक आहे

6. NPA खाते पुन्हा नियमित (Upgradation) कसे होते?

NPA खाते पुन्हा "Standard" होण्यासाठी:

✓ सर्व थकबाकी (मूळ रक्कम + व्याज) पूर्णपणे भरावी लागते

👉 उदाहरण:

3 EMI थकबाकी असल्यास, फक्त 1 EMI भरल्याने खाते नियमित होत नाही

7. ग्राहकांसाठी महत्त्व

- आपल्या **CIBIL स्कोअरवर परिणाम होतो**
- भविष्यातील कर्ज मिळण्यावर परिणाम होतो
- दंड वसुली / कायदेशीर कारवाई होऊ शकते

ग्राहकांसाठी सूचना

- ✓ हप्ता वेळेवर भरा
- ✓ शेवटच्या दिवशी उशीर टाळा
- ✓ **Auto Debit / ECS / UPI** वापरा

👉 अधिक माहितीसाठी कृपया आपल्या शाखेशी संपर्क साधा.

सिबिल स्कोर (CIBIL Score) कसा चेक करावा व तो उत्तम कसा ठेवावा?

1. सिबिल स्कोर म्हणजे काय?

सिबिल स्कोर हा तुमच्या कर्ज परतफेडीच्या इतिहासावर आधारित **300 ते 900** दरम्यानचा अंक असतो.

- **750 पेक्षा जास्त** → उत्कृष्ट (Loan सहज मिळतो)
- **650 – 750** → चांगला
- **650 पेक्षा कमी** → जोखीम जास्त

2. सिबिल स्कोर कसा चेक करावा?

आपण आपला सिबिल स्कोर खालील माध्यमातून सहज तपासू शकता:

- TransUnion CIBIL अधिकृत वेबसाईट
- Paytm App
- OneScore App
- Paisabazaar

👉 काय लागेल?

- PAN Card
- मोबाईल नंबर

👉 टीप: वर्षातून किमान एकदा मोफत रिपोर्ट मिळतो

3. सिबिल स्कोर चांगला ठेवण्यासाठी काय करावे?

✓ (1) EMI वेळेवर भरा

- उशीर झाल्यास स्कोर कमी होतो
- Auto Debit / ECS वापरणे फायदेशीर

✓ (2) क्रेडिट कार्ड मर्यादेचा योग्य वापर करा

- 30% पेक्षा कमी वापर ठेवा
👉 उदा. Limit ₹1,00,000 → वापर ₹30,000 पर्यंत ठेवा

✓ (3) एकावेळी खूप कर्ज अर्ज करू नका

- वारंवार loan inquiry केल्यास स्कोर कमी होतो

✓ (4) जुनी कर्ज खाती बंद करू नका

- जुनी (old) history स्कोर वाढवते

✓ (5) थकबाकी (Overdue) टाळा

- 30 दिवसांपेक्षा जास्त उशीर झाल्यास नकारात्मक परिणाम

✓ (6) Credit Mix संतुलित ठेवा

- Secured Loan (Home/Vehicle) + Unsecured Loan (Personal/Credit Card)

✓ (7) चुकीची माहिती तपासा

- रिपोर्टमध्ये चुकी असल्यास त्वरित दुरुस्ती करा

4. काय करू नये?

- ✗ EMI उशिरा भरणे
- ✗ Minimum payment करून बाकी ठेवणे
- ✗ वारंवार loan apply करणे
- ✗ Credit card full limit वापरणे

5. चांगल्या सिबिल स्कोरचे फायदे

- ✓ कमी व्याजदरात कर्ज
- ✓ जास्त कर्ज मर्यादा
- ✓ जलद Loan Approval

ग्राहकांसाठी महत्वाची सूचना

- 👉 “वेळेवर परतफेड = चांगला सिबिल स्कोर = आर्थिक प्रगती”

1. तुमचे अधिकार (Customer Rights)

- ✓ पारदर्शक व स्पष्ट माहिती मिळण्याचा अधिकार
 - ✓ योग्य सेवा व वेळेत तक्रार निवारण
 - ✓ वैयक्तिक माहितीची गोपनीयता
 - ✓ योग्य शुल्क व व्याजदरांची माहिती
-

2. ठेवी (Deposits) बाबत माहिती

- बचत, मुदत ठेव (FD), आवर्ती ठेव (RD) उपलब्ध
- FD वर व्याज दर कालावधीप्रमाणे बदलतो
- **Nomination (नामनिर्देशन)** करणे अत्यंत महत्वाचे

👉 सूचना:

ठेवीची पावती / FD Receipt सुरक्षित ठेवा

3. कर्ज (Loans) बाबत माहिती

- गृहकर्ज, वाहन कर्ज, वैयक्तिक कर्ज उपलब्ध
 - कर्ज घेताना खालील बाबी समजून घ्या:
 - व्याज दर (Fixed / Floating)
 - EMI रक्कम
 - दंडात्मक व्याज (Penalty)
-

4. थकबाकी, SMA व NPA (महत्वाची माहिती)

- EMI वेळेवर न भरल्यास खाते **Overdue (थकबाकी)** होते
- 1 ते 90 दिवसांपर्यंत **SMA श्रेणी**
- 90 दिवसांनंतर खाते **NPA** होते

📌 सूचना:

वेळेत परतफेड केल्यास दंड व नकारात्मक परिणाम टाळता येतो

5. सिबिल स्कोर (Credit Score)

- स्कोर श्रेणी: 300 ते 900
- 750+ = उत्कृष्ट
- EMI वेळेवर भरल्यास स्कोर चांगला राहतो

📌 वर्षातून एकदा रिपोर्ट तपासा

6. डिजिटल बँकिंग सुरक्षितता (Cyber Safety)

करा (Do's):

- ✓ OTP, PIN, Password गोपनीय ठेवा
- ✓ अधिकृत App / Website वापरा
- ✓ व्यवहार SMS/Email तपासा

करू नका (Don'ts):

- ✗ OTP / PIN कुणालाही सांगू नका
 - ✗ अनोळखी लिंकवर क्लिक करू नका
 - ✗ Screen sharing Apps वापरू नका
-

7. ATM / UPI / Internet Banking वापरताना काळजी

- ✓ PIN कुणालाही सांगू नका
 - ✓ QR Code स्कॅन करताना खात्री करा
 - ✓ सार्वजनिक Wi-Fi वर व्यवहार टाळा
-

8. फसवणूक झाल्यास काय करावे?

📌 त्वरित खालील कृती करा:

- आपल्या बँक शाखेला कळवा

- ग्राहक सेवा क्रमांकावर कॉल करा
 - **1930 (Cyber Crime Helpline)** वर तक्रार करा
 - <https://cybercrime.gov.in> वर तक्रार नोंदवा
-

9. तक्रार निवारण (Grievance Redressal)

1. प्रथम आपल्या शाखेशी संपर्क साधा अथवा बँकेच्या <https://cms.hasti.bank.in> कडे तक्रार
2. समाधान न झाल्यास बँकेच्या उच्च कार्यालयाशी संपर्क
3. तरीही समाधान न झाल्यास **Reserve Bank of India** कडे तक्रार

👉 CMS Portal: <https://cms.rbi.org.in>

10. ग्राहकांसाठी महत्वाच्या सूचना

- ✓ KYC माहिती अद्ययावत ठेवा
 - ✓ बँक खात्याचे स्टेटमेंट नियमित तपासा
 - ✓ अनधिकृत व्यवहार लगेच कळवा
 - ✓ अधिकृत मोबाईल नंबर बँकेत रजिस्टर करा.
 - ✓ अधिकृत ई-मेल बँकेत रजिस्टर करा.
 - ✓ नियमित बँकेचे SMS चेक करत राहा.
 - ✓ बँकेचे SMS हे HASTIB या अधिकृत हेडर नेच येतील याची नोंद घ्या.
 - ✓ HASTIB व्यतिरिक्त हेडर ने आपणास मेसेज आला असल्यास सदर मेसेज अधिकृत नसणार याची नोंद घ्यावी.
 - ✓ <https://hasti.bank.in> हि अधिकृत वेबसाईट आहे.
 - ✓ अनधिकृत व्यवहार लगेच कळवा
-

महत्वाचा संदेश

👉 “सुरक्षित व्यवहार, वेळेवर परतफेड आणि जागरूकता = आर्थिक सुरक्षितता”