Code of Bank's Commitment to Customers

January 2018

BANKING CODES AND STANDARDS
BOARD OF INDIA

www.bcsbi.org.in

ఖాతాదారులకొరకు బ్యాంకుల నిబద్ధతా నియమావళి

(Code of Bank's Commitment to Customers)

జనవరి 2018

బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా

(Banking Codes and Standards Board of India)

www.bcsbi.org.in

ఇది ఖాతాదారుల హక్కుల నియమావళి. BCSBI సభ్యులుగా, వ్యక్తిగత ఖాతాదారులకు మేము అందించే బ్యాంకింగ్ కార్యకలాపాల కనీస ప్రమాణాలు దీనిలో పొందుపరచబడ్డాయి. ఇది ఖాతాదారులకు రక్షణ కల్పించి, సభ్యులైన బ్యాంకులు, తమ రోజువారీ లావాదేవీలలో ఖాతాదారులతో ఏ విధంగా వ్యవహరించాలో వివరిస్తుంది.

విషయసూచిక

క్రమ సంఖ్య	పేరా	విషయము	పేజీ నం.
1		పరిచయము	6
	1. 1	నియమావళి లక్ష్యాలు	6
	1. 2	నియమావళి అమలు	7
2		కీలక నిబద్ధతలు	8
	2. 1	మీకు మా ముఖ్యమైన వాగ్దానాలు	8
	2. 1. 1	సముచితమైన సేవలుపొందే హక్కు	8
	2. 1. 2	లావాదేవీల్లో పారదర్శకత, న్యాయం, నిజాయితీ, కోరే హక్కు	8
	2. 1. 3	అనుగుణమైన ఉత్పత్తులు పొందే హక్కు	10
	2. 1. 4	గోప్యత హక్కు	10
	2. 1. 5	ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి, పరిహారం కోరుటకు హక్కు	11
3		సమాచారం – పారదర్శకత	11
	3. 1	సాధారణ సమాచారం	12
	3. 2	'డు నాట్ కాల్ 'సౌకర్యం	13
	3. 3	వడ్డీ రేట్లు	13
	3. 3. 1	వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు	13
	3. 4	సుంకముల పట్టిక (Tariff Schedule)	14
	3. 4. 1	రుసుములు మరియు చార్జీలు	14
	3. 4. 2	రుసుములు చార్జీలలో మార్పులు	14
	3. 5	నియమ నిబంధనలు	14
	3. 5. 1	నియమ నిబంధనల్లో మార్పులు	14
4		ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు	15
5		గోప్యత మరియు రహస్యము	16
	5. 1	పరపతి సమాచార సంస్థలు	16
6		ఫిర్యాదులు, ఇబ్బందులు మరియు స్పందన	17

	6. 1	అంతర్గత విధానాలు	17
	6. 2	బ్యాంకింగ్ అంబుడ్జ్‌మన్ పథకం	18
	6. 3	ఖాతాదారుల సమావేశాలు	18
	6. 4	శాఖా స్థాయి ఖాతాదారుల సేవా సమితి సమావేశాలు	18
7		బాకీల వసూలు	19
	7. 1	బాకీల వసూలు మరియు తాకట్టు స్వాధీనంచేసుకోనే విధానము	20
8		ఉత్పత్తులు, పథకాలు మరియు సేవలు	21
	8. 1	డిపాజిట్ ఖాతాలు	21
	8. 1. 1	ఖాతా తెరచుట మరియు డిపాజిట్ ఖాతాలలో లావాదేవీలు	22
	8. 1. 2	ఖాతా మార్చుట	22
	8. 1. 3	పొదుపు / కరెంట్ ఖాతాలు	23
	8. 1. 3. 1	కనీస నిల్వ	23
	8. 1. 3. 2	రుసుములు	23
	8. 1. 3. 3	పాస్‌బుక్ / నివేదికలు	24
	8. 1. 3. 4	డిపాజిట్ ఖాతాల స్థాయి పెంచుట మరియు విశేష సేవల కల్పన	24
	8. 1. 3. 5	డిపాజిట్ ఖాతాల స్థాయి తగ్గించుట	24
	8. 1. 4	మైనర్ల ఖాతాలు	24
	8. 1. 5	వాడుకలోలేని / నిద్రాణమైన ఖాతాలు	25
	8. 1. 6	మీ ఖాతా మూసివేయుట	25
	8. 2	క్లియరింగ్ ప్రక్రియ / కలెక్షన్ సేవలు	25
	8. 3	నగదు లావాదేవీలు	26
	8. 4	ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు / స్థాయీ సూచనలు	26
	8. 5	చెల్లింపు నిలుపుదల సౌకర్యం	27
	8. 6	చెక్కులు మరియు మీచే జారీ చేయబడిన డెబిట్ ఆదేశాలు	27
	8. 7	కాలపరిమితి డిపాజిట్లు	27

	8. 7. 1	కాలపరిమితి డిపాజిట్లపై రుణాలు	28
	8. 8	మృతిచెందినవారి ఖాతాలు / సెటిల్‌మెంటులు	28
	8. 8. 1	'నామినీ' / 'జీవించి ఉన్నవారు' నిబంధనలు గల ఖాతాలు	28
	8. 8. 2	'జీవించి ఉన్నవారు' / 'నామినీ', నిబంధనలు లేని ఖాతాలు	29
	8. 8. 3	క్లైముల పరిష్కారానికి కాలపరిమితి	30
	8. 8. 4	కాలపరిమితి ఖాతాలు, గడువుకు ముందే మూసివేత	30
	8. 8. 5	మృతిచెందినవారి ఖాతాలో జమ	30
	8. 8. 5. 1	పెన్షన్ ఖాతాలు	30
	8. 9	సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లు	31
	8. 10	విదేశీ ద్రవ్య మారక సేవలు	31
	8. 11	దేశములోని ఇతర ప్రాంతాలకు నగదు బదిలీ	32
	8. 12	అప్పులు (lending)	32
	8. 12. 1	రుణాలు (Loans)	32
	8.12.1.1	సాధారణ సమాచారం	32
	8.12.1.2	రుణ దరఖాస్తులు వాటి పరిశీలన	33
	8.13	గ్యారంటీ	35
	8.14	సెంట్రల్ రిజిస్ట్రీ ఆఫ్ సెక్యూరిటైజేషన్, అసెట్ రికన్‌స్ట్రక్షన్ మరియు సెక్యూరిటీ ఇంటరెస్ట్ ఆఫ్ ఇండియా (CERSAI)	36
	8.15	బాకీల సెటిల్‌మెంట్	36
	8.16	రుణాల, కార్డ్ బకాయిల సెక్యూరిటైజేషన్	36
	8.17	ఎలక్ట్రానిక్ మరియు డిజిటల్ బ్యాంకింగ్	37
	8. 17. 1	ఇంటర్‌నెట్ మరియు మొబైల్ బ్యాంకింగ్	37
	8. 17. 2. 1	'పిన్'లు / 'పాస్‌వర్డులు' (PINs and Passwords)	39
	8. 17. 2. 2	PIN, పాస్‌వర్డ్ రక్షణకు/ భద్రతకు జాగ్రత్తలు	40
	8. 17. 3	ATM / డెబిట్ మరియు క్రెడిట్ కార్డులు	42
	8. 17. 4. 1	కార్డ్ పోగొట్టుకొనుట / దొంగిలింపు / వివాదగ్రస్త లావాదేవీల గురించి	42

		తెల్పుట	
	8. 17.4. 2	అక్రమ ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలపై పరిమిత బాధ్యత	44
	8. 17. 4. 3	జీరో లయబిలిటీ / లిమిటెడ్ లయ బిలిటీ కొరకై రివర్సల్ టైమ్ లైన్	44
	8. 17. 5	క్రెడిట్ కార్డ్	45
	8. 17. 5. 1	క్రెడిట్ కార్డ్ నివేదికలు	47
	8. 18	మూడవపక్షపు ఉత్పత్తులు (Third Party Products)	47
	8. 19	పరపతి సలహా సౌకర్యం	49
	8. 20	రికార్డులు పొందుట	49
9		**శాఖల మూసివేత / స్థానాంతరణము**	49
10		**ఆర్థిక సంఘటితము**	50
11		**వయోవృద్ధులు / దివ్యాంగులు**	52
12		**మీ ఖాతాల పరిరక్షణ**	54
	12. 1	సురక్షితమైన, విశ్వసనీయమైన బ్యాంకింగ్ / చెల్లింపు సేవలు	54
	12. 2	మీ తాజా వివరాలు తెలపండి	54
	12. 3	మీ ఖాతాల పరిశీలన	54
	12. 4	జాగ్రత్తలు తీసుకొనుట	54
	12. 5	చెల్లింపులు రద్దుచేయుట	55
	12. 6	నష్టాలకు బాధ్యత	55
		అనుబంధం – పదకోశం (Glossary)	56
		సమగ్ర నోటీస్ బోర్డ్ (నమూనా) అనుబంధం1	60

1. పరిచయము

ఇది ఖాతాదారుల హక్కుల నియమావళి. BCSBI సభ్యులుగా, వ్యక్తిగత ఖాతాదారులకు మేము అందించే బ్యాంకింగ్ కార్యకలాపాల కనీస ప్రమాణాలు దీనిలో పొందుపరచబడ్డాయి. ఇది ఖాతాదారులకు రక్షణ కల్పించి, సభ్యులైన బ్యాంకులు, తమ రోజువారీ లావాదేవీలలో ఖాతాదారులతో ఏ విధంగా వ్యవహరించాలో వివరిస్తుంది.

ఈ కోడ్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ / పర్యవేక్షణ ఆదేశాలకు బదులుగాగాని, వాటిని అతిక్రమిస్తూగాని చేయబడలేదు. ఆర్ బి ఐ ఎప్పటికప్పుడు జారీచేసే ఆదేశాలను / మార్గదర్శకాలను మేము పాటిస్తాము. నియంత్రణ ఆదేశాలకన్న ఈ నిబంధనలు ఉన్నత ప్రమాణాలు కలిగి ఉండవచ్చు. ఈ ఉన్నత ప్రమాణాలు, మేము అంగీకరించిన ఉత్తమ విధానాలకు ప్రతీకగనుక, స్వచ్ఛందంగా పాటిస్తామని మా వాగ్దానం.

ఉత్తమమైన బ్యాంకింగ్ వ్యాపార విధానాలను అమలుపరచి, మేలైన సేవలను అందించి, తద్వారా వినియోగదారుల సంతృప్తికి పాటుపడడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము.

ఈ కోడ్‌లో 'మీరు' అనగా, ఖాతాదారు; 'మేము' అనగా ఖాతాదారుయొక్క బ్యాంక్. 'శాఖ' అనగా, బ్యాంకింగ్ ఔట్‌లెట్ / పార్ట్ టైమ్ ఔట్‌లెట్ కలిపి.

1. 1 నియమావళి లక్ష్యాలు

ఈ నియమావళి ఈక్రిందివాటికై కల్పించబడినది:

a. మీతో లావాదేవీల్లో, కనీస ప్రమాణాలు నిశ్చయించడంద్వారా మెరుగైన, న్యాయమైన బ్యాంకింగ్ విధానాలు ప్రోత్సహించుట

b. పారదర్శకతను పెంచి, మానుంచి మీరు ఏమి ఆశించవచ్చు అన్న అవగాహన పెంచుట

c. పోటీద్వారా, మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించి, తద్వారా కార్యకలాపాలలో ఉన్నత ప్రమాణాలు సాధించుట

d. మీకు, మీ బ్యాంకుకు మధ్య సుహృద్భావాన్ని పెంపొందించుట

e. బ్యాంకింగ్ వ్యవస్థపట్ల విశ్వాసం పెంచుట

f. డిజిటల్ వాతావరణంలో, ఖాతాదారులతో సురక్షితమైన, న్యాయమైన లావాదేవీలు ప్రోత్సహించుట

g. వినియోగదారుల అవగాహన పెంచి, వారికి అధిక రక్షణ కల్పించుట

నియమావళి ప్రమాణాలు, రెండవ అధ్యాయంలో, కీలక నిబద్ధతలక్రింద పేర్కొనబడ్డాయి.

1. 2 నియమావళి అమలు

ఈ నియమావళి మేము అందించే ఈక్రింది ఉత్పత్తుల / సేవలకు (అవి మాశాఖలచే, ప్రతినిధులచే, కౌంటర్ / ఫోన్ / పోస్ట్ / ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారాగాని / ఇంటర్‌నెట్ లేక ఏ ఇతర విధంగాగాని అందించే సేవలకు) వర్తిస్తుంది.

a. **కరెంట్ ఖాతాలు,** పొదుపు ఖాతాలు, నిర్ణీతకాల డిపాజిట్లు, రికరింగ్ డిపాజిట్లు, PPF ఖాతాలు మరియు అన్ని ఇతర **డిపాజిట్ ఖాతాలు;**

b. పెన్షన్, పేమెంట్ ఆర్డర్లు, డిమాండ్ డ్రాఫ్టులు, తంతి బదిలీలు, ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలు మొదలైన చెల్లింపు సేవలు;

ఉదా: **RTGS, NEFT, IMPS, UPI;**

c. ప్రభుత్వ లావాదేవీలకు సంబంధించిన, బ్యాంకింగ్ సేవలు;

d. **డీ-మ్యాట్ అకౌంట్లు, ఈక్విటీ, ప్రభుత్వ బాండ్లు;**

e. భారత కరెన్సీ నోట్లు / నాణేల మార్పిడి;

f. చెక్కుల వసూలు, సేఫ్ కస్టడీ సేవలు, సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ సౌకర్యం;

g. రుణాలు, ఓవర్ డ్రాఫ్టులు మరియు **గ్యారంటీలు**

h. విదేశీ మారక సేవలు, ద్రవ్య మార్పిడి

i. మా శాఖలు, అధికృత ప్రతినిధులు, ఏజంట్లద్వారా విక్రయించే పెట్టుబడి ఉత్పత్తులు, మూడవ పక్షపు బీమా;

j. **కార్డులు – క్రెడిట్ కార్డులు,** డెబిట్ కార్డులు, ATM కార్డులు, **స్మార్ట్ కార్డులు,** మరియు POS సేవలు (మా అనుబంధ సంస్థలు, మాచే స్థాపించబడిన కంపెనీలతో సహా)

k. ఇ-వాలెట్, మొబైల్ బ్యాంకింగ్, ఇంటర్‌నెట్ బ్యాంకింగ్, **UPI, BHIM, ఆధార్ పే వంటి డిజిటల్ ఉత్పత్తులు**

లావు అక్షరాలలో ఉన్న పదాలకు అర్ధం, గ్లోజరీలో ఇవ్వబడినది.

2. కీలక నిబద్ధతలు

2. 1 మీకు మా ముఖ్యమైన వాగ్దానాలు

2. 1. 1 సముచితమైన సేవలు పొందే హక్కు

మీతో జరిపే అన్ని లావాదేవీలలో సక్రమముగా, న్యాయమైన రీతిలో వ్యవహరించుట:

a. బ్యాంక్ కౌంటర్లలో, నగదు / చెక్కులు స్వీకరించుట/ చెల్లించుట, నగదు పంపుట, మలినమైన నోట్లు మార్చుట మొ. వి. మరియు ఇతర విధానాలద్వారా నగదు రహిత లావాదేవీలు జరుపుట.

b. మా ఉత్పత్తులు, సేవలు, మేము అనుసరించే విధి విధానలలో, ఈ నియమావళిలో పేర్కొన్న వాగ్దానాలు, ప్రమాణాలు నెరవేర్చుట.

c. మా ఉత్పత్తులు, సేవల విషయంలో (డిజిటల్ బ్యాంకింగ్‌తో సహా), అమలులో ఉన్న చట్టాలు, నిబంధనలు, బ్యాంకింగ్ రంగంలో గల వాడుకలు, మీ అవసరాలకు అనుగుణంగా పాటించుట.

d. మీతో అన్ని వ్యవహారాలలో, నిజాయితీ, పారదర్శకత వంటి నైతిక విలువలు కలిగి ఉండుట.

e. సురక్షితమైన, సులభమైన, బలిష్ఠమైన సాంకేతికతగల, డిజిటల్ బ్యాంకింగ్ / చెల్లింపు విధానాలు కల్పించుట

f. వయస్సు, జాతి, స్త్రీ/పురుష, వైవాహిక హోదా, మతము, వైకల్యము లేక ఆర్థిక స్థితులకు నిమిత్తములేకుండా, ఉత్పత్తులు / సేవలు అందించుట.

g. కనీస ప్రమాణాలు పాటించడం ద్వారా, ఉన్నతమైన, న్యాయమైన బ్యాంకింగ్ సంప్రదాయాలను ప్రోత్సహించుట.

h. మీతో ధర్మమైన, నిష్పక్షపాతమైన బాంధవ్యాన్ని పెంచుకొనుట.

i. మీకు సత్వరమే, మర్యాదగా సేవలందిచుటకు, మా సిబ్బందికి శిక్షణనిచ్చుట మరియు ఏవయినా పొరపాట్లు జరిగినప్పుడు శీఘ్రంగా, సానుభూతితో వాటిని చక్కదిద్ది, మీ ఫిర్యాదులపై చర్య తీసుకొనుట.

2. 1. 2 లావాదేవీల్లో పారదర్శకత, న్యాయం, నిజాయితీ కోరే హక్కు

మా ఆర్థిక ఉత్పత్తుల, సేవలగురించి మీకు అవగాహన కల్పించుటకు మేము ఈ క్రింది విధంగా తోడ్పడతాము:

a. వాటిగురించి సమయానికి తగిన సమాచారం, మరియు మీరు తీసుకోవలసిన జాగ్రత్తలు, హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు స్థానిక భాషలలో, తెలుపుతాము.

b. మా ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సాహిత్యం స్పష్టంగా, నిజాయితీగా ఉండేలా, రూఢిపరచుకోవడం. కాంట్రాక్టులు, ఒప్పందాలు పారదర్శకంగా, సరళమైన రీతిలో, మీకు చక్కగా తెలిపే విధంగా ఉండడానికి అన్ని విధాలా ప్రయత్నం చేయుట. ఉత్పత్తియొక్క ధర, దానిలోగల నష్టభయాలు, దాని గడువుకాలంవరకు వర్తించే నియమ నిబంధనలు, పరస్పర బాధ్యతలు, విశదంగా తెలుపుట. అనైతికమైన వ్యాపార / మార్కెటింగ్ విధానాలు, నిర్బంధకరమైన కాంట్రాక్ట్ షరతులు, లేనివి ఉన్నట్లు తెలుపుట లేక పెడదారి పట్టించుట వంటి అన్యాయాలకు, మీరు లోనుగాకుండా శ్రద్ధవహించుట.

ఇది సాధించుటకు, మేము అధ్యాయం 3 – 'సమాచారం – పారదర్శకత', అధ్యాయం 4 – 'ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు' లో వివరించిన విధానాలు అనుసరిస్తాము.

c. ఈ క్రింది మార్గాలద్వారా, మా ఉత్పత్తులు, సేవలు, కనీస నిల్వ అవశ్యకత, వడ్డీరేట్లు, సేవల రుసుములు, ఇంకా వాటికి వర్తించే నియమ నిబంధనలు, షరతుల గురించి పారదర్శకంగా మీరు కోరిన విధంగా పూర్తి సమాచారం అందించుట:

i. ఎస్ ఎమ్ఎస్ (SMS), ఇ-మైల్

ii. ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ముద్రిత మాధ్యమం

iii. మా వెబ్ సైట్‌లో ప్రదర్శించుట

iv. మా శాఖలో నోటీస్ బోర్డ్‌లో ప్రదర్శించుట

[ఇతర విధానాలకు అదనంగా, మా వెబ్ సైట్‌లో, నోటీస్ బోర్డ్‌లో ప్రదర్శిస్తాము]

d. మీకు కల్పించిన సేవలు, వాటిని ఎలా వినియోగించుకోవలెను, మీ సందేహాలకై ఎవరిని సంప్రదించవలెను మొదలైన సమాచారం అందించుట.

e. మీ సమాచారంకొరకు నోటీస్ బోర్డ్‌లో ఈక్రింది వివరాలు ప్రదర్శించుట:

i. మేము అందించే సేవలు

ii. ఉన్నచో, పొదుపు ఖాతాలకు, కరెంట్ ఖాతాలకు కనీస నిల్వల ఆవశ్యకత మరియు ఈ నిల్వలో లోటు కలిగినయెడల చెల్లించవలచిన చార్జీలు.

iii. సమాచారం, చిన్న పుస్తక రూపంలో కలదు

f. వెబ్ సైట్లో, ఈ క్రింది అంశాలపై మా విధానాలు:

i. డిపాజిట్లు

ii. చెక్కుల వసూలు

iii. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

iv. పరిహారము

v. బకాయిల వసూలు, తాకట్టు తిరిగి పొందుట

vi. వినియోగదారుల హక్కుల జాబితా

vii. వినియోగదారుల రక్షణ విధానం (సైబర్ నేరాలనుండి రక్షణతో సహా)

viii. అక్రమ ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలకు సంబంధించి పరిమిత బాధ్యత

ix. వయో వృద్ధులకు, శారీరిక సమస్యలు గలవారికి గల సదుపాయాలు

g. ఈ నియమావళిపట్ల అవగాహన పెంచుటకు మేము:

i. ఖాతా తెరిచినప్పుడు లేదా మీరు కోరినప్పుడు, ఈ నియమావళి ప్రతి, మీకు అందచేస్తాము.

ii. నియమావళి ప్రతి, మా అన్ని శాఖలలో / వెబ్ సైట్‌లో ఉంచుతాము.

iii. నియమావళి గురించి తగిన సమాచారమిచ్చుటకు, దానిని సమర్థ వంతముగా అమలు చేయుటకు, మా సిబ్బందికి శిక్షణనిస్తాము

iv. నిర్ణీత సమయాలలో, నియమావళిలోగల అంశాలపై సమావేశాలు నిర్వహిస్తాము.

2. 1. 3 అనుగుణమైన ఉత్పత్తులు పొందే హక్కు

అధ్యాయం 4 – 'ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్, మరియు అమ్మకాలు' మరియు క్లాజ్ 8. 18. లో తెలిపిన విధంగా, మీ ఆర్థిక స్థితి, మీ అవగాహన అంచనావేసి దాని ఆధారంగా, మీ అవసరాలకు తగిన ఉత్పత్తులనే అందిస్తాము.

2. 1. 4 గోప్యత హక్కు

అధ్యాయం 5 – 'గోప్యత మరియు రహస్యము' లో వివరించిన అంశాలకు లోబడి, మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని గోప్యముగా ఉంచుతాము.

2. 1. 5 ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి మరియు పరిహారం కోరుటకు హక్కు

పొరబాటు జరిగినప్పుడు, దానిని ఈ క్రింద తెలిపిన విధంగా, శీఘ్రంగా, సానుభూతితో సరిదిద్దుతాము:

a. మా పరిహార విధాన నిబంధనల ప్రకారం, మా తప్పు వెంటనే సరిచేసుకొని, వసూలు చేసిన బ్యాంక్ చార్జీలు రద్దుచేసి, మీకు కలిగిన ఆర్థిక నష్టానికి పరిహారం చెల్లిస్తాము.

b. మీ ఫిర్యాదులపై సత్వరమే చర్య తీసుకొంటాము

c. మీరు తృప్తి చెందకపోతే, ఫిర్యాదుపై మీరు తీసుకోగలిగిన తదుపరి చర్యను తెలుపుతాము.

d. సాంకేతిక లోపాలవల్ల కలిగిన సమస్యల పరిష్కారానికి ప్రత్యామ్నాయ అవకాశాలు కల్పిస్తాము.

e. మీ సమాచారంకొరకు మా శాఖలో ఇవి ప్రదర్శిస్తాము:

i. మీకు ఇబ్బంది కలిగితే, సంప్రదించవలసిన అధికారి పేరు.

ii. మీ సమస్య పరిష్కారంకాకపోతే సంప్రదించవలసిన రీజనల్ / జోనల్ / ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి పేరు, చిరునామా.

iii. ఏ అంబుడ్జ్‌మన్ అధికార పరిధిలో శాఖ ఉన్నదో, వారి పేరు, సంప్రదించుటకు వివరాలు.

నియమావళి, అధ్యాయం 6 లో వివరించిన, ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికిగల అంతర్గత వ్యవస్థ, బ్యాంకింగ్ అంబుడ్జ్‌మన్ పథకం, మీకు తెలుపుతాము.

3. సమాచారం – పారదర్శకత

మా ఉత్పత్తులు, సేవలు, అతి ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలు (ఎం ఐ టి సి, Most Important Terms and Conditions), మా సమగ్ర నోటీస్ బోర్డ్ పై రెండు / మూడు భాషలలో (అనుబంధం 1 లో చూపినట్లు), ప్రదర్శిస్తాము. మార్పులు, ఆమార్పులు అమలులోనికి వచ్చే తేదీ, ఎప్పటికప్పుడు తక్షణమే సవరిస్తాము.

వడ్డీ రేట్లు, రుసుములు మరియు చార్జీలగురించిన సమాచారం ఈ క్రింది మార్గాలద్వారా తెలిసికొనవచ్చును:

a. మా శాఖలోగల నోటీస్ బోర్డ్

b. మా శాఖ హెల్ప్ లైన్‌కు ఫోన్ చేయుట

c. మా వెబ్ సైట్ చూచుట

d. మా నిర్దిష్ట సిబ్బందిని, సహాయ సిబ్బందిని సంప్రదించుట

e. మా శాఖయందు / వెబ్ సైట్‌లో రుసుముల పట్టిక **(Tariff Schedule)** చూచుట

3.1 సాధారణ సమాచారం

a. మేము అందించే వివిధ ఉత్పత్తులు, సేవల సమాచారాన్ని మీకు తెలిపి, అందులో మీ అవసరాలకు సరిపడేవాటి గురించి వివరిస్తాము.

b. మా అన్ని శాఖలలో ప్రాథమిక పొదుపు ఖాతా తెరుచుటకు కావలసిన పత్రాల వివరాలు, రెండు / మూడు భాషలలో ప్రదర్శిస్తాము. ఇంతేగాక, 'చిన్నఖాతాలు' తెరచుటకు, సడలించిన వివరాలు కూడా తెలియజేస్తాము.

c. మీకు ఆసక్తిగల సేవల, ఉత్పత్తుల ప్రధాన వివరాలపై స్పష్టమైన సమాచారాన్ని, వడ్డీరేట్లు, రుసుములు, చార్జీలను తెలియజేస్తాము.

d. మా సేవలు, ఉత్పత్తులను వినియోగించుకొనుటకుగల వివిధ మార్గాలను తెలియజేస్తాము. ఉదా: శాఖలు, బ్యాంకింగ్ ఔట్‌లెట్స్, బ్యాంకింగ్ కరస్పాండెంట్లు, బిజినెస్ ఫెసిలిటేటర్స్, ATMs, మైక్రో ATMs, ఫోన్ బ్యాంకింగ్, మొబైల్ బ్యాంకింగ్, నెట్ బ్యాంకింగ్. వీటిగురించి మరిన్ని వివరాలు ఎలా పొందాలో తెలుపుతాము.

e. చట్ట / నియంత్రణ / అంతర్గత విధానాలకు అనుసారంగా, మీ గుర్తింపు, చిరునామాల ధృవీకరణకొరకు మాకు ఏ సమాచారం కావలెనో వివరిస్తాము.

f. మీ హక్కులు బాధ్యతలకు సంబంధించి, ప్రత్యేకించి అన్ని రకాల డిపాజిట్లపైన, సేఫ్ కస్టడీలో ఉంచిన వస్తువులపైన, సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లకు నామినేషన్ సౌకర్యంమీద **(nomination facility),** సమాచారం ఇస్తాము.

g. పొదుపు /కరెంట్ / ఇతర డిపాజిట్ ఖాతాలు తెరిచేముందు, మీ రికార్డ్ కొరకు, అతి ముఖ్య నియమ నిబంధనలు అందజేస్తాము.

3. 2 'డు నాట్ కాల్' సౌకర్యం

మా బ్యాంక్ యొక్క 'డు నాట్ కాల్' రెజిస్ట్రీలో లేక నేషనల్ 'డు నాట్ కాల్ రెజిస్ట్రీలో' ప్రత్యక్షంగాగానీ, సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ద్వారాగాని నమోదు అయి ఉంటే, మా ఉత్పత్తుల /సేవల వాణిజ్య సమాచారం మీకు ఫోన్ ద్వారా, SMS ద్వారా అయాచితముగా తెలుపము. మీ ఖాతా నివేదికలకు, మీ ఖాతాలోని లావాదేవీలకు, మీరు ప్రస్తుతం వినియోగిస్తున్న ఉత్పత్తులగురించిన ముఖ్యమైన సలహాలు, సమాచారం తెలుపుటకు (SMS తో సహా) ఇది వర్తించదు.

3. 3 వడ్డీ రేట్లు

మేము ఈక్రింది విషయాను గురించి తెలుపుతాము:

a. మీ డిపాజిట్లు, రుణాలపై వర్తించే వడ్డీరేట్లు.

b. నిర్ణీత వడ్డీ రేట్ల **(fixed rate of interest)** రుణాల విషయంలో, రుణ ఒప్పందంలో 'వడ్డీ రీసెట్ క్లాజ్' ఉన్నట్లయితే, దాని అమలు తేదీ.

c. అనిశ్చిత వడ్డీ రేట్ **(floating rate of interest)** రుణాలయితే, మీ వడ్డీ రేట్ అనుసంధానించబడిన రిఫరెన్స్ రేట్ వివరాలు, మీ రుణంపై వడ్డీ రేట్ నిర్ణయించడానికి దానిపై అన్వయించిన ప్రీమియమ్ లేక డిస్కౌంట్ వివరాలు.

d. మీ రుణాన్ని నిర్ణిత వడ్డీరేట్ నుండి అనిశ్చిత వడ్డీరేటుకు లేదా అనిశ్చిత వడ్డీరేట్ నుండి నిర్ణీత వడ్డీరేటుకు మార్చుటకు స్వేచ్ఛ కలదా? అయినచో దానికయే చార్జీలు.

e. మీ డిపాజిట్లపై వడ్డీ చెల్లించే / మీ రుణాలపై వడ్డీ వసూలుచేసే నిర్ణీత కాల పరిమితి.

f. మీ డిపాజిట్లపై చెల్లించే / రుణాలపై విధించే వడ్డీ లెక్కింపు విధానాలు.

3. 3. 1 వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు

మా రుణ ఉత్పత్తులపై వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు, రెఫరెన్స్ రేటులో మార్పులు, మావద్దనున్న మీ తాజా సంపర్క వివరాలకు ఈ క్రింది పద్ధతులద్వారా తెలియచేస్తాము:

a. ఉత్తరము

b. ఇ- మైల్

c. ఎస్. ఎమ్. ఎస్

d. ఇతర మాధ్యమాలు

ఈ సమాచారం, మా శాఖలోని నోటీస్ బోర్డ్‌లో, మా వెబ్ సైట్‌లో కూడా ప్రదర్శిస్తాము.

3. 4 సుంకముల పట్టిక

3. 4. 1 రుసుములు మరియు చార్జీలు

a. మేము విధించే రుసుములు / చార్జీలు మా బ్యాంక్ బోర్డ్‌చే లేదా బోర్డ్‌చే ఈ నిర్ణయం తీసుకొనుటకు అనుమతించబడిన బాధ్యతగల అధికారిచే, నిర్ణయించబడతాయి. ఇవి సముచితముగా ఉండి ఒకేవర్గానికి చెందిన ఖాతాదారులందరికి ఏ తారతమ్యత లేకుండా వర్తిస్తాయి.

b. మా సుంకముల పట్టిక మా వెబ్‌సైట్‌లోనూ, ప్రతి శాఖలోనూ అందుబాటులో ఉంచుతాము. మా శాఖలో సుకపు పట్టిక కలదని, నోటీస్ బోర్డ్‌లో తెలియజేస్తాము.

c. మీరు ఎంచుకున్న ఉత్పత్తులకు / సేవలకు వర్తించే, సుంకపు /చార్జీల వివరాలు తెలియజేస్తాము.

d. మీరు ఎంచుకున్న ఉత్పత్తుల / సేవల నియమ నిబంధనలు పాటించనిచో విధించగల జరిమానా గురించి కూడా సమాచారం అందిస్తాము.

3. 4. 2 రుసుములు / చార్జీలలో మార్పులు

ఒకవేళ మేము రుసుములు /చార్జీలు పెంచినా, కొత్తవి విధించినా అవి అమలులోకి వచ్చే నెలరోజుల ముందు, ఖాతా నివేదికలో / ఇ-మైల్ / ఎస్. ఎమ్. ఎస్ / మాశాఖలోని నోటీస్ బోర్డ్‌ద్వారా తెలియజేస్తాము. ఈ సమాచారం మా వెబ్‌సైట్లో కూడా ప్రముఖంగా పొందుపరుస్తాము.

3. 5 నియమ నిబంధనలు

a. మానుంచికోరిన ఉత్పత్తుల / సేవల నియమ నిబంధనలు తెలియపరుస్తాము.

b. నియమ నిబంధనలు న్యాయంగా ఉంటాయి. ఇరువురి హక్కులు, బాధ్యతలు, స్పష్టంగా, వీలయినంత సరళమైన భాషలో తెలియపరుస్తాము.

3. 5. 1 నియమ నిబంధనలలో మార్పులు

a. నియమ నిబంధనలలో మార్పులు ఉంటే, అవి అమలులోకివచ్చే నెలరోజులు ముందుగా, ఈ క్రింది మార్గాలద్వారా తెలియపరుస్తాము.

i. ఉత్తరము

ii. ఖాతా నివేదికలు

iii. ఎస్. ఎం. ఎస్.

iv. ఇ-మైల్

ఈ సమాచారము అన్ని శాఖలలోని నోటీస్ బోర్డులలో, మా వెబ్‌సైట్‌లో లభ్యమగును.

b. సాధారణంగా ఈ మార్పులు, మీకు ఒక నెలరోజులు ముందుగా తెలియచేశాకే అమలుపరచబడతాయి.

c. ఒకవేళ ఏవేని మార్పులు, నోటీసు లేకుండా అమలుపరిస్తే వాటిని నెలరోజులలోపు మీకు తెలియచేస్తాము. ఆ మార్పులు మీకు నష్టకరమని భావిస్తే, నోటీస్ జారీ చేసిన 60 రోజులలోగా ఖాతా

మూసివేసి, మీకు అర్హతగల మరొక ఖాతాకు మారవచ్చు. దీనికై మీరు ఏవిధమైన సవరించిన రుసుముగాని, చార్జీలుగాని చెల్లించనక్కర్లేదు.

d. మేము నియమ నిబంధనలలో చేసిన మార్పులు, ఎప్పటికప్పుడు వెబ్‌సైటులో పొందుపరుస్తాము. మీ అభ్యర్థనమేరకు, క్రొత్త నియమ నిబంధనల ప్రతిని అందజేస్తాము.

4. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

a. మా ప్రకటనలు, వ్యాపారాభివృద్ధికై అందించిన సమాచారం, స్పష్టంగా, తప్పుదోవ పట్టించేవి కాకుండా ఉంటాయి.

b. మా ప్రచార సాహిత్యంలో బ్యాంకింగ్ సేవలు, ఉత్పత్తులు, వడ్డీరేట్లగురించి ప్రస్తావిస్తే, తదితర రుసుములు, ఫీజులు వర్తిస్తాయా వెల్లడిస్తాము. తత్సంబంధమైన నియమ నిబంధనల పూర్తి సమాచారం, మీ అభ్యర్థనమేరకు తెలుపుతాము

c. ఒకవేళ సహాయక సేవలకై మూడవ పక్షపువారి (third party) సేవలను వినియోగిస్తే, మీ వ్యక్తిగత సమాచారం (వారివద్ద ఉంటే) వారుకూడా, మా అంత శ్రద్ధతో, గోప్యంగా, భద్రతతో ఉంచే జాగ్రత్తలు తీసుకొంటాము.

d. ఎప్పటికప్పుడు, మీరు ఎంచుకొన్న ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన వివిధ అంశాలు ఇ-మైల్, ఎస్. ఎం. ఎస్ లేదా ఫోన్‌ద్వారా తెలియపరుస్తాము. మీరు 'డు నాట్ కాల్' సదుపాయం కొరకు రిజిస్టర్ చేసుకొని ఉంటే, ఇతర ఉత్పత్తుల మరియు ప్రోత్సాహక సమాచారం మీకు తెలియజేయబడదు. ఈ విషయమై మీకు ఇ-మైల్స్ కూడా వద్దనుకొంటే, భవిషత్తులో సందేశాలు 'అన్-సబ్‌స్క్రైబ్' చేసుకోవచ్చు.

e. మా ఉత్పత్తులు/ సేవలు విక్రయించేందుకు నియమించిన ప్రత్యక్ష అమ్మకపు ప్రతినిధి సంస్థలకొరకు (DSA) మేము ఒక నియమ నిబంధనావళి రూపొందించాము. దీనికి అనుసారంగా, ఇతర విషయాలతోబాటు, మాఉత్పత్తులు విక్రయించేందుకు మిమ్ములను ప్రత్యక్షంగాగాని / ఫోన్‌ద్వారాగాని కలిసినప్పుడు, మా బ్యాంక్ అమ్మకపు ప్రతినిధిగానే పరిచయం చేసుకోవలెను. మా తరఫున ఉత్పత్తులను / సేవలను విక్రయించే మూడవ పార్టీలు, ప్రతినిధులు, ఈ నియమ నిబంధనలను పాటించేలా మేము శ్రద్ధ తీసుకొంటాము.

f. మా ప్రతినిధి / కొరియర్ / DSA అమర్యాదగా ప్రవర్తించాడనీ, లేక నియమావళిని ఉల్లంఘించాడనీ, మీరు ఫిర్యాదుచేస్తే, తగిన దర్యాప్తుచేసి, వారిపై సముచిత చర్య తీసుకొని, మీకు జరిగిన నష్టానికి, బ్యాంక్ నష్ట పరిహార విధానం ప్రకారం, తగు పరిహారము చెల్లిస్తాము.

g. మా తరఫున పనిచేస్తూ, మా ఉత్పత్తులను విక్రయించే మూడవ పక్షం / ప్రతినిధులు, అమ్మకం పూర్తి అయిన పిదప దానిలో వారికి వచ్చే రుసుము/కమిషన్, మీకు తెలిపేలా చూస్తాము.

h. దగాకోరు / అవాస్తవికమైన ప్రతిపాదనల గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు, మా ప్రకటనలలో తగిన సందేశాలు పొందుపరుస్తాము.

5. గోప్యత మరియు రహస్యము

ఈ క్రింది సందర్భాలు మినహా, మేము మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని, గోప్యంగా, రహస్యంగా, ఉంచుతాము. (మీరు మా ఖాతాదారుగా మానేసిన తరువాతకూడా). ఈ విషయంలో మేము ఈక్రింది సూత్రాలు, నిర్దేశాలు పాటిస్తాము.

a. మీ ఖాతాల గురించి మీరు సమర్పించిన లేక మరోవిధంగా లభించిన సమాచారాన్ని ఇతర కంపెనీలకు (మా అనుబంధ సంస్థలతో సహా), ఎవరికీ, ఈ క్రింది ప్రత్యేక పరిస్థితులలోతప్ప తెలియనివ్వము.

i. పరపతి సమాచార కంపెనీల (నియంత్రణ) చట్టం క్రింద పరపతి సమాచార సంస్థలు, రుణాలు, హామీలేని రుణాలు, క్రెడిట్ కార్డ్లు మొ. వాటిగురించిన వివరాలు కోరినప్పుడు;

ii. చట్టరీత్యా లేక బ్యాంకింగ్ నియమకర్తలు వివరాలు కోరినప్పుడు;

iii. ప్రజలకు సమాచారము తెలుపవలసిన బాధ్యత తలెత్తినపుడు;

iv. మా ప్రయోజనాలు కాపాడుకొనే అవసరం కలిగినప్పుడు (ఉదా. మోసాన్ని నిరోధించేందుకు). ఈ వంకతో మీ గురించి, మీ ఖాతాలగురించి ఎవ్వరికీ, మా అను బంధ సంస్థలతోసహా, మార్కెటింగ్ కొరకు, సమాచారము (మీ పేరు, చిరునామాసహితం) ఈయము.

v. మీరే మీ సమాచారాన్ని ఇవ్వమని అనుమతించినప్పుడు;

vi. మీపై 'బ్యాంకర్ రిఫరెన్స్' ఇచ్చేముందు, దీనికై ముందే మా వద్ద అనుమతి లేకపోతే, మీ వ్రాత పూర్వక అనుమతి కోరతాము.

b. మీ వ్యక్తిగత సమాచారం, మీరు ప్రత్యేకంగా అనుమతిస్తేతప్ప, మేము / ఇతరులు ఎవ్వరూ, మర్కెటింగ్ ప్రయోజనాలకు వినియోగిం చరు.

c. ఖాతా తెరిచినప్పుడు, కె వై సి (KYC) అవసరాలకు అదనంగా, ఏ సమాచారము కోరము. ఇతర సమాచారం అవసరమయితే, దానిని వేరుగా సేకరిస్తాము. ఆ సమాచారం ఎందుకు కావలెనో వివరించి, మీ సమ్మతి ప్రత్యేకంగా తీసుకొంటాము.

5. 1 పరపతి సమాచార సంస్థలు (సి. ఐ. సిలు, Credit Information Companies)

a. మేము సి. ఐ. సిల పాత్ర, మేము వారినుండి మీ గురించి ఏ వివరాలు తనిఖీ చేస్తామో, తగిన రుణం పొందడానికి అవి మీఅర్హతను ఏవిధంగా ప్రభావితం చేస్తాయో మీకు వివరిస్తాము.

b. మీరు అభ్యర్థిస్తే, నిర్దేశిత రుసుము వసూలుచేసి, సి. ఐ. సి. నుండి మేము గ్రహించిన నివేదిక ప్రతి, మీకు అందచేస్తాము.

c. మానుండి మీరు తీసుకొన్న రుణాల వివరాలు నియమిత అవధులలో, సి. ఐ. సికి, తెలియచేస్తాము.

d. సి. ఐ. సికి తెలిపిన సమాచారంలో, ఈ క్రింది సందర్భాలలో మీ వ్యక్తిగత రుణాల సమాచారం కూడా ఉంటుంది.

i. బకాయిలు చెల్లించడంలో వెనుకబడితే

ii. చెల్లించవలసిన మొత్తం, వివాదంలో ఉంటే

e. బకాయిలు తిరిగిచెల్లించిన వెంటనే, 30 రోజులు దాటేలోగా, బకాయిల సమాచారం అప్‌డేట్ చేస్తాము. రుణం తిరిగిచెల్లించిన 30 రోజులలోగా సి ఐ. సి. కి తెలియజేస్తాము. బకాయిలో ఉన్న రుణం తరువాత చెల్లించబడితే, ఈ సంగతి, మా తరువాతి నివేదికలో సి. ఐ. సి. కి తెలియపరుస్తాము. మీరు బకాయిలు పాక్షికంగా చెల్లించినా / చెల్లించుటలో జాప్యమైనా / సెటిల్‌మెంట్ జరిగినా అది మీపరపతి గణనను (Credit Score) ప్రభావితంచేస్తుంది.

f. సి. ఐ. సికి ఇచ్చిన సమాచారంపై వివాదం తలెత్తితే, సి. ఐ. సికి నివేదిక పంపడానికి కారణాలు, మీకు తృప్తికలిగేలా వివరిస్తాము.

g. మీరు కోరితే, మానుంచి పొందిన రుణ సదుపాయాలగురించి ఏ సి ఐ. సికి సమాచారమిచ్చామో, వారి వివరాలు తెలియచేస్తాము.

h. రూ. 25 లక్షలు★ అంతకుమించి రుణాలను బుద్ధిపూర్వకంగా ఎగవేసినవారిని గుర్తించి, వారిపేర్లు ప్రకటిస్తాము. రిజర్వ్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాలను ఖచ్చితంగా పాటిస్తూ, వారి పేర్లను సి ఐ. సికి తెలియ చేస్తాము.

i. రూ. 1. 00 కోటి అంతకు పైన రుణాల ఎగవేసి, ఖాతాలు అనుమానాస్పదమైనవి / నష్టపోయిన అసెట్లుగా వర్గీకరించబడిన వారి పేర్లు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాలు ఖచ్చితంగా పాటిస్తూ, సి. ఐ. సిలకు తెలియచేస్తాము.

6. ఫిర్యాదులు, ఇబ్బందులు మరియు స్పందన

6. 1 అంతర్గత విధానాలు

a. మీరు ఫిర్యాదుచేయవలసిన విధానం మేము తెలుపుతాము:

i. ఎలా చేయాలి

ii. ఎక్కడ చేయిలి

iii. ఎవరికి చేయాలి

iv. జవాబు ఎప్పుడు ఆశించాలి

v. పరిష్కారానికి ఎవరిని సంప్రదించాలి

vi. ఫలితం మీకు తృప్తికరంగా లేకుంటే, ఏం చేయాలి

b. మీ సందేహాలు తీర్చడానికి మా సిబ్బంది సహాయంచేస్తారు.

c. ఫిర్యాదులపై మేము న్యాయంగా, త్వరితంగా చర్యతీసుకొనే విధానం తెలుపుతాము

d. మీ ఫిర్యాదుకై సంప్రదించవలసిన అధికారి పేరు, మా శాఖలో ప్రదర్శిస్తాము. ఒక వేళ మీ ఫిర్యాదు, శాఖా స్థాయిలో పరిష్కరించలేకపోతే, బ్యాంకులోని అత్యున్నత ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి పంపి, మా ఆఖరి నిర్ణయం మీకు 30 రోజులలోపు తెలియచేస్తాము. మీరు అవసరమని భావిస్తే, మా శాఖలో ప్రదర్శించిన చిరునామావద్ద, మా రీజనల్ / జోనల్ మానేజర్‌ను / ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్‌ను సంప్రదించవచ్చు.

e. మీ వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు ప్రత్యక్షంగా సమర్పించినట్లయితే, వెంటనే మీకు రశీదు ఇస్తాము. ఫిర్యాదు రెఫరెన్స్ నంబరు, మీరు నమోదుచేసిన మొబైల్ నంబరుకు ఎస్. ఎమ్. ఎస్. చేస్తాము. మీరు ఫోనుద్వారా మా హెల్ప్ డెస్కుకు లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబరుకు ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే, వెంటనే ఫిర్యాదు రెఫరెన్స్ నంబరు కేటాయించి, కేసు యొక్క ప్రగతిని సముచిత కాలంలో తెలియపరుస్తాము.

f. మీ సమస్యను పరిశీలించిన తరువాత మా తుది ప్రతిస్పందన తెలుపుతాము. మరికొంత సమయం అవసరమైతే, మీ ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులలోగా అందుకు కారణాలు తెలియచేస్తాము. మీరింకా తుష్టి చెందకపోతే, ఆతరువాత ఏమిచేయాలో వివరిస్తాము.

g. ఫిర్యాదుచేసిన 30 రోజులలోగా మీకు జవాబు రాకపోయినా, జవాబు మీకు తుష్టికరంగా లేకపోయినా, పరిష్కారానికి ఇతర మార్గాలు కలవు. బ్యాంకింగ్ ఆంబుడ్స్‌మన్ పథకం అనుసారంగా రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియమించిన బ్యాంకింగ్ ఆంబుడ్స్‌మన్‌కు (Banking Ombudsman) అర్జీ చేసుకొనవచ్చును. ఈ విధానాన్ని మా సిబ్బంది మీకు వివరిస్తారు.

6. 2 బ్యాంకింగ్ ఆంబుడ్స్‌మన్ పథకం

మా వెబ్‌సైటులో బ్యాంకింగ్ ఆంబుడ్స్‌మన్ పథకం ప్రదర్శిస్తాము. మీరు కోరితే, స్వల్ప రుసుముతో మీకు దాని ప్రతిని అందచేస్తాము. మా శాఖ ఏ ఆంబుడ్స్‌మన్ పరిధిలోకి వస్తుందో, వారి పేరు, సంపర్క వివరాలూ తెలియచేస్తాము. ఆంబుడ్స్‌మన్ తీర్పునిచ్చి, మాకు అప్పీల్ చేయుటకు కారణాలు లేనిచో, ఆ తీర్పుకు మీ లిఖితపూర్వక సమ్మతి లభించిన 30 రోజులలోగా, ఆతీర్పును అమలుపరుస్తాము.

6. 3. ఖాతాదారుల సమావేశాలు

నియమిత కాలాలలో వినియోగదారుల సమావేశాలు నిర్వహించి, నిరంతరం సూచనలు / సలహాల ఇచ్చిపుచ్చుకొనుటకు ప్రయత్నిస్తాము.

6. 4 శాఖాస్థాయి ఖాతాదారుల సేవా సమితి సమావేశాలు

మా శాఖలో, నెలవారీ శాఖాస్థాయి ఖాతాదారుల సమావేశంజరిగే తేదీని తెలుపుతాము. మీకు ఇష్టమయితే ఈ సమావేశాలలో పాల్గొన వచ్చు.

7. బాకీల వసూలు

a. మీకు రుణం జారీచేసిన ప్రతిసారీ, తిరిగిచెల్లింపు వివరాలు అనగా చెల్లించవలసిన మొత్తం, గడువు, చెల్లింపుల నిర్ణీత కాలవ్యవధులు మొ.వి. ఒకవేళ మీరు ఈ తిరిగిచెల్లింపు కాలసూచీ పాటించక పోతే, అమలులో ఉన్న చట్టాలలో నిర్దేశించినక్రమంగా, బకాయిలు వసూలు చేయడం జరుగుతుంది.

b. బకాయిల వసూలుకు, తాకట్టు స్వాధీనము చేసుకొనుటకు మా బ్యాంక్ బోర్డ్ అనుమతించిన విధానముకలదు. రికవరీ ఏజంట్లనుకూడా నియమిస్తాము.

c. రికవరీ ఏజంట్లను నియమించే సమయంలో, వర్తించే అన్ని చట్టాలు, మార్గదర్శకాలు, లైసెన్సింగ్ లేక రిజిస్ట్రేషన్ పరిగణనలోనికి తీసుకొంటాము.

d. రికవరీ ఏజంట్లు, వారి బాధ్యతలను జాగ్రత్తగా, సున్నితంగా నిర్వర్తిం చేలా శిక్షణనిస్తాము. వారి పరిధి అతిక్రమించకుండా చూస్తాము.

e. బకాయిలు వసూలుచేసే విధానాలు, మర్యాదపూర్వక, న్యాయపూర్వక, అనునయపూర్వక ప్రవర్తనపై ఆధారపడి ఉన్నవి. మాకు ఖాతాదారుల నమ్మకం, దీర్ఘకాల బాంధవ్యాలు పెంపొందించుకొనుట ముఖ్యమని, మేము విశ్వసిస్తాము.

f. మీ బకాయిలపై సమగ్ర సమాచారం మీకు తెలిపి, వాటిని చెల్లించుటకు తగినంత ముందుగా సూచన ఇచ్చుటకు ప్రయత్నిస్తాము.

g. మా పొరపాటువల్ల మీకు అసౌకర్యం కలగకూడదనే భావంతో, బాకీ ఎగవేత కేసులలో అన్ని అంశాలు సమగ్రంగా పరిశీలించిన తరువాతనే, రికవరీ ఏజంట్లకు ఒప్పగిస్తాము.

h. రికవరీ ప్రక్రియ ప్రారంభిస్తే, రికవరీ సంస్థ / ఏజంట్ పేరు, చిరునామా, టెలిఫోన్ నంబర్లు మీకు లిఖితపూర్వకంగా తెలియచేస్తాము.

i. మాచే నియమించబడిన రికవరీ సంస్థల / ఏజంట్ల వివరాలు మా వెబ్ సైటులో ప్రదర్శిస్తాము.

j. మీకు సంబంధించిన రికవరీ సంస్థల / ఏజంట్ల వివరాలు మీ అభ్యర్థనపై, మా శాఖనుండి తెలుసుకొనవచ్చును.

k. మా సిబ్బంది లేక బకాయిల వసూలుకు / తాకట్టు స్వాధీనముచేసుకొనుటకు మాచే అనుమతించబడిన మా ప్రతినిధి, వారిని పరిచయంచేసుకొని, మాచే జారీచేయబడ్డ, అధికారపత్రాన్ని చూపిస్తారు. మీరు అడిగినట్లయితే, మా బ్యాంకు అధికారికంగా జారీచేసిన గుర్తింపుకార్డును చూపిస్తారు.

l. మా ఉద్యోగులందరూ మరియు మాచే బకాయిల వసూలుకు / తాకట్టు స్వాధీనముచేసుకొనుటకు అనుమతించబడిన వ్యక్తులు, ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలు పాటిస్తారు.

i. మీరు ఎంచుకొన్న ప్రదేశంలో, లేనిచో మీ ఇంటియందు, మీరు ఇంటిలో లేనిచో మీ వ్యాపారము/ ఉద్యోగముచేసే స్థలంలో మిమ్ములను కలుస్తారు.

ii. వారి గుర్తింపు, అధికార హోదా మీకు తెలుపుతారు.

iii. మీ ఏకాంతాన్ని గౌరవిస్తారు.

iv. మీతో నాగరికముగా వ్యవహరిస్తారు

v. మీ వ్యాపారం / వృత్తి వల్ల వీలుకానప్పుడుతప్ప, సాధారణంగా 0700-1900 మధ్య సమయంలోనే మా ప్రతినిధులు మిమ్ములను కలుస్తారు.

vi. ఏవేని సమయాలలో లేక ప్రదేశాలలో, ఫోన్ కాల్స్ మీకు ఇష్టంలేనట్లయితే, మీ మనోభావాలను వీలయినంతవరకు, గౌరవిస్తాము.

vii. ఫోన్ కాల్స్ సంఖ్య, సమయం, సంభాషణ వివరాలు రికార్డ్ చేయబడతాయి.

viii. వివాదాలను, విభేదాలను పరస్పర అంగీకారంతో, సానునయంగా, సక్రమంగా పరిష్కరించుకొనుటకు, మీకు అన్నివిధాలా సహాయపడతాము.

ix. మీతో సమావేశమయినప్పుడు, సభ్యతా సంస్కారాలు పాటించబడతాయి. మా అధికారులు, ప్రతినిధులు మిమ్ముగాని, మీ కుటుంబ సభ్యులనుగాని, మాటలలోగాని చేతలలోగాని భయపెట్టుట, వేధించుట చేయరు. నలుగురిలో అవమానించుట, మీ / మీయొక్క కుటుంబసభ్యుల, మధ్యవర్తుల, స్నేహితుల ఏకాంతానికి భంగం కలిగించుట చేయరు. బెదిరింపు మరియు ఆకాశరామన్న ఫోన్ కాల్స్; అబద్ధపు / తప్పుదోవ పట్టించే కథనాలు చేయరు.

అయితే, మీ సంపర్క వివరాలు అప్‌డేట్ చేయడం మీ బాధ్యత. మీరిచ్చిన వివరాలతో మిమ్ములను చేరుకోలేకపోతే, మిమ్ములను కనుగొనడానికి, బయటివారు / మీస్నేహితులు / బంధువుల నుండి సమాచారం సేకరిస్తాము.

x. బంధువియోగము వంటి అనుచిత సమయాలలో లేక వివాహములవంటి శుభకార్యాలు జరుగుతున్న సమయాలలో, బకాయిల వసూలుకు, మిమ్ములను కాల్ చేయము / సంప్రదించము.

xi. మా రికవరీ ఏజంట్లు అనుచితంగా ప్రవర్తించారని మీరు ఫిర్యాదుచేస్తే, దానిపై విచారణ చేపడతాము.

7. 1 బాకీల వసూలు మరియు తాకట్టు స్వాధీనంచేసుకొనుటకు విధానము

బాకీల వసూలు, తాకట్టు స్వాధీనము చేసుకొనుట విషయంలో, చట్టంలో సూచించిన విధానాన్ని అనుసరిస్తాము. ఈ విధానం మా వెబ్‌సైటులో, చూడవచ్చు. దాని ప్రతి, పరిశీలనకు, మా శాఖలో లభ్యమౌతుంది.

8. ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు

8. 1 డిపాజిట్ ఖాతాలు

a. మావద్ద మీరు వివిధ రకాల ఖాతాలు తెరవవచ్చు – పొదుపుఖాతాలు (Savings Accounts), కాలపరిమితి డిపాజిట్లు (టరమ్ డిపాజిట్లు, Term Deposits), కరంట్ ఖాతాలు (Current Accounts) మొ. వి. ఈ ఖాతాలు మీరు ఈక్రింది విధాలుగా తెరవవచ్చు:

i. ఒక్కరి పేరుతో

ii. ఉమ్మడిగా

iii. ఉమ్మడిగా (ఇరువురు లేక జీవించిఉన్నవారు)

iv. ఉమ్మడిగా (మొదటివారు లేక జీవించిఉన్నవారు)

v. ఉమ్మడిగా (తరువాతివారు లేక జీవించిఉన్నవారు) లేక

vi. ఏదైనా మరొక రీతిలో

b. కనీస నిల్వ అవసరం లేని 'బేసిక్ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ అకౌంట్' (బి ఎస్ బి డి., Basic Savings Bank Deposit Account), మీరు తెరవవచ్చు. దీనిలో మీరు పాస్ బుక్కుతో★ సహా, కనీస సదుపాయాలు పొందవచ్చు. తగిన వివరాలు ఖాతా తెరిచే సమయంలో, మీకు వివరిస్తాము.

★ చెల్లింపు బ్యాంకులు, చిన్న ఆర్థిక బ్యాంకులకు పాస్ బుక్ / ఖాతా నివేదిక సదుపాయాలు, ఆఖాతాల మార్గదర్శకాలనుబట్టి, ఉంటుంది. ఈ బ్యాంకులు, ఖాతా నివేదిక, పాస్ బుక్కులో కాకుండా, కాగితంపై లేక ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమంలో ఈయవచ్చు.

c. పై ఖాతాలు, అనుమతి ఉన్నచో, నామినేషన్ సదుపాయంతో తెరవవచ్చు. ఖాతా తెరిచే ఫారంలో, నామినేషన్ చేయుటకు, నామినీ పేరు పాస్ బుక్కులో /ఖాతా నివేదికలలో / ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ రశీదులలో (ఎఫ్ డి ఆర్) తెలుపుటకు మీ ఇష్టం తెలియచేయుటకు అవకాశం కల్పిస్తాము.

పై ఖాతాల వివరాలూ, నామినేషన్ సదుపాయాల గురించి, ఖాతా తెరిచే సమయంలో మీకు అవగాహన కల్పిస్తాము.

d. మీ నామినేషన్ వివరాలు అందినట్లు తెలిపి, పాస్ బుక్కులో, ఖాతా నివేదికలలో, ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ రశీదులలో నామినేషన్ కలదని నమోదు చేస్తాము. మీరు వ్రాతపూర్వకంగా కోరితే, నామినీ పేరు వాటిలో తెలుపుతాము.

e. డిపాజిట్ బీమా వివరాలు, పాస్ బుక్కులో తెలుపుతాము.

f. అన్ని లావాదేవీల తగినన్ని వివరాలు, పాస్ బుక్కులో తెలుపుతాము.

g. ఖాతా తెరిచే సమయంలో, లిక్విడ్ డిపాజిట్, స్వీప్ అకౌంట్లు మరియు అటువంటి ఇతర ఉత్పత్తుల వివరాలూ, విధానాల గురించికూడా తెలియచేస్తాము.

8. 1. 1 ఖాతా తెరచుట మరియు డిపాజిట్ ఖాతాలలో లావాదేవీలు

డిపాజిట్ ఖాతా తెరిచేముందు:

a. 'మీ ఖాతాదారుని తెలుసుకోండి' (కె వై సి, **Know Your customer)** మార్గదర్శకాలను శ్రద్ధగా పాటిస్తాము.

b. అందుకు అవసరమైన పత్రాలను సమర్పించమని కోరతాము.

c. కె వై సి, మనీ లాండరింగ్ నిరోధన, ఇతర చట్టాలకు ఆవశ్యకమైన పత్రాలుమాత్రమే సేకరిస్తాము. మరేదైన అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, దానిని వేరుగా అడిగి అందుకు కారణాలు తెలుపుతాము. చట్టరీత్యా అవసరమయితే తప్ప ఆసమాచారం స మర్పించుట, మీ ఇష్టానుగతము. చట్ట పాలన వ్యవస్థలు / బ్యాంకింగ్ నియమకర్తలు కోరితేతప్ప, మీ సమాచారం గోప్యంగా ఉంచబడుతుంది.

d. ఖాతా తెరిచే ఫారంతోబాటు, ముఖ్యమైన సమాచారం, పరిశీలనకు అవసరమైన పత్రాలు, కె వై సి అవసరాలకు కావలసిన పత్రాలు, మా రికార్డ్కొరకై సమర్పించవలెను.

e. ఎప్పటికప్పుడు మేము కోరిన పత్రాలు, మా రికార్డులలో కె వై సి ఆవశ్యకతలు నవీకరించుటకు, సమర్పించవలెను.

f. వ్యవహార విధానాలు, మీ సందేహాలకు వివరణలు, ఖాతా తెరిచే సమయంలో తెలుపుతాము.

g. మీరు ఎంపికచేసుకున్న డిపాజిట్ సౌకర్యానికి సంబంధించిన

అతి ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలు (ఎమ్ ఐ టి సి, Most Important Terms and Conditions, MITC) తెలియచేస్తాము.

h. ఖాతా తెరిచినప్పుడు, ఎమ్ ఐ టి సిలో భాగంగా, డిపాజిట్ ఇన్స్యూరెన్స్ అండ్ క్రెడిట్ గ్యారంటీ కార్పొరేషన్ (DICGC) కల్పించే డిపాజిట్ బీమా పథకం, దాని నియమ నిబంధనలపై అవగాహన కల్పిస్తాము.

8. 1. 2 ఖాతా మార్చుట

a. కరంట్ / పొదుపు ఖాతా ఎంచుకున్నందుకు మీరు అసంతృప్తిగాఉంటే, ఖాతా తెరిచిన 14 రో. లోగా మరొక ఖాతాకు / ఉత్పత్తికి మార్చుకొనుటకు సంప్రదించవచ్చును. లేదా ఖాతా మూసివేయమని కోరవచ్చు. ఎట్టి జరిమానా విధించబడదు.

b. మీరు ఖాతా మూసివేయాలని నిశ్చయించుకుంటే, మీ ఆదేశాలు అందిన 3 పనిదినాల లోగా, అన్ని ప్రక్రియలు పూర్తిచేసి, కావలసిన పత్రాలు సమర్పించి ఉన్నట్లయితే, మీ ఖాతా మూసివేయబడుతుంది.

c. మీరు కోరినట్లయితే, వినియోగంలో ఉన్న మీఖాతాను మా బ్యాంకు మరొక శాఖకు బదిలీచేస్తాము. మీ అభ్యర్థన అందిన 3 పని దినాలలోగా, క్రొత్త చిరునామా ధృవీకరణ కోరకుండా, ప్రస్తుతపు చిరునామాపై కేవలం మీ లిఖితపూర్వక హామీ ఆధారంగా, ఖాతా బదిలీ చేస్తాము. 6 నెలలలోగా చిరునామా ధృవీకరణ సమర్పించవలెను. ఖాతా వినియోగంలోకివచ్చిన వెంటనే మీకు తెలియచేస్తాము. మీ ఖాతాకు ప్రస్తుతం వర్తించే, స్థాయీ సూచనలు / ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు (standing

instructions / direct debits) ఉన్నట్లయితే, ఆవివరాలను ఖాతా బదిలీ అయిన క్రొత్త శాఖకు తెలియచేస్తాము.

8. 1. 3 పొదుపు / కరెంట్ ఖాతాలు

మీరు డిపాజిట్ ఖాతా తెరిచేముందు:

a. నిర్దేశించిన గడువులో మీరు ఉచితంగా చేయగల, నగదు / ఎ. టి. ఎమ్ (ATM) లావాదేవీల సంఖ్య తెలియచేస్తాము.

b. ఈ పరిమితిదాటితే, విధించే చార్జీలు తెలుపుతాము. చార్జీల వివరాలు, మా రుసుముల పట్టీలో చేర్చుతాము.

c. పొదుపు డిపాజిట్లపై చెల్లించే వడ్డీ శాతం, అది ఎలా లెక్కిస్తారో, ఏ గడువుల్లో చెల్లిస్తామో తెలుపుతాము.

8. 1. 3. 1 కనీస నిల్వ (Minimum balance)

a. పొదుపు ఖాతాలో ఉంచవలసిన కనీస నిల్వ, మా నోటీస్ బోర్డ్ లో ప్రదర్శింపబడుతుంది.

b. పొదుపు ఖాత, కరెంట్ ఖాతా లేక ఇతర డిపాజిట్లవంటి ఉత్పత్తుల గురించి ఈ క్రింది వషయాలు తెలియచేస్తాము:

i. ఆ ఖాతాల నిబంధనల అనుసారం ఉంచవలసిన కనీస నిల్వ;

ii. కనీస నిల్వ ఉంచుటలో విఫలమయితే విధించే జరిమానా. చార్జీల వివరాలు, మా రుసుముల పట్టీలో చేర్చుతాము.

iii. ఉంచవలసిన కనీస నిల్వలో మార్పు కలిగితే, 30 రోజుల ముందుగా సూచిస్తాము. నోటీసు సమయంలో, పెంచిన నిల్వ ఉంచకపోయినా జరిమానా విధించము. ఇంతేగాక, మీకు బి ఎస్ బి డి ఖాతాకు మార్చుకొనే స్వేచ్ఛ ఇవ్వబడుతుంది. జరిమానా విధించేముందే ఈ విషయం మీకు తెలుపుతాము.

iv. కనీస నిల్వ లేనందువల్ల వసూలుచేసిన అదనపు చార్జీలు కారణంగా, ఖాతాలో నిల్వ వ్యతిరేకం కాకుండా చూస్తాము. ఒకవేళ ఖాతా మూసివేసినా, పునరుద్ధరించినా, కనీస నిల్వ ఉంచనందుకు విధించిన అదనపు చార్జీల బకాయిలు, వసూలు చేయము.

v. విధించిన అదనపు చార్జీలు, నిల్వలో కలిగిన లోటు మొత్తం పై లెక్కించబడతాయి.

8. 1. 3. 2 రుసుములు

ఈ క్రింది ప్రక్రియలకు వర్తించే ప్రత్యేక రుసుములు, రుసుములపట్టీలో పేర్కొనబడతాయి:

చెక్ బుక్ జారీ; ఖాతా నివేదిక ప్రతి; పాస్ బుక్ ప్రతి; ఫోలియో చార్జీలు; డెబిట్ కార్డ్ ఏ. టి. ఎమ్ కార్డ్; సంతకం ధృవీకరణ; చెక్ వాపస్; అకౌంట్ ఆదేశాలు లేక తీరులో మార్పు; పొదుపు / కరెంట్ ఖాతాల

మూసివేత; ఇంటివద్ద / మరొకశాఖలో నగదు జమ; బ్యాంకుయొక్క / ఇతర బ్యాంకుల ఏ. టి. ఎమ్ లు / మైక్రో ఏ టి. ఎమ్‌ల ద్వారా, నగదు / నగదురహిత లావాదేవీలు మొదలైనవి. ఇచ్చిన రాయితీలు / సదుపాయాలు, వాటి అసలు చెల్లుబాటుకాలంలో రద్దుచేయబడవు.

8. 1. 3. 3 పాస్ బుక్ / నివేదికలు★

a. పాస్ బుక్ సౌకర్యంకోరితేతప్ప, మీ ఖాతాలు నిర్వహించుటకు, అందులోని లావాదేవీలు సరిచూసుకొనుటకు (మీ అనుమతితో) మీకు నెలవారీ నివేదికలు / ఇ-మైల్ నివేదికలు పంపుతాము. ఇవి డిజిటల్ మాధ్యమంలోకూడా లభ్యమౌతాయి.

b. మీరు స్వల్ప రుసుము చెల్లించి, నివేదికలు, ఆఖాతాలకు వర్తించే నిర్ణీత సమయాలకన్న, తరచుగా కోరవచ్చు. దీనికయే రుసుము మా రుసుముల పట్టీలో ఉంటుంది.

c. మా బ్యాంక్ MICR కోడ్ మరియు IFS కోడ్, చెక్ బుక్కులలో, పాస్ బుక్కులలో మరియు ఖాతా నివేదికలలో పేర్కొంటాము.

d. మా బ్యాంక్ ఖాతాదారుల సేవకై సంప్రదించవలసిన ఫోన్ నంబర్ / శాఖయొక్క ఫోన్ నంబర్, పాస్ బుక్ / నివేదికలలో పొందుపరుస్తాము.

e. రుణ ఖాతా నివేదిక★ (Statement of Loan Account), ఆర్థిక సంవత్సరంలో ఒకసారి, ఉచితంగా అందచేస్తాము. ఈ నివేదిక, ఆన్‌లైన్, ఇ-మైల్ ద్వారా లభిస్తుంది. ఈ సదుపాయాలు లేనట్లయితే, పోస్ట్ ద్వారా పంపబడును. మీకు దాని నకలు లేక అదనపు ప్రతులు కావాలంటే, రుసుము చెల్లించాలి. రుసుము, మావెబ్‌సైటులోని రుసుములపట్టీలో, రుణ పత్రాలలో తెలుపుతాము.

★ చెల్లింపు బ్యాంకులకు /చిన్న రుణ బ్యాంకులకు పాస్ బుక్ / ఖాతా నివేదికకు సంబంధించి నిబంధనలు, వాటికి వర్తించే మార్గదర్శకాలకు లోబడి ఉంటాయి.

8. 1. 3. 4 డిపాజిట్ ఖాతాల స్థాయి పెంచుట మరియు విశేష సేవల కల్పన

నిబంధనలను అనుసరించి, మీ ఖాతా స్థాయి పెరుగుటకు / విశేషసేవలు పొందుటకు అర్హత గడిస్తే, మీ సమ్మతి వ్రాతపూర్వకంగా / ఇతర మార్గాలద్వారా / అధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమంద్వారా స్వీకరింపబడి (క్రమబద్ధీకరణ తరువాత), మేము ఉన్నతస్థాయి ఖాతాగా పరిగణిస్తాము.

8. 1. 3. 5 డిపాజిట్ ఖాతాల స్థాయి తగ్గించుట

ఖాతా ఉన్నతశ్రేణినుండి క్రింది శ్రేణికి తగ్గించబడితే, మీకు 30 రోజుల నోటీసునిచ్చి, ఖాతా స్థాయి తగ్గిస్తాము.

8. 1. 4 మైనర్ల ఖాతాలు

a. మీరు కోరితే, మైనర్ల ఖాతాలు తెరిచే విధానం, వాటి నిర్వహణ గురించి మీకుతెలుపుతాము.

b. మైనర్, మేజర్ అవబోయే తేది తెలియచేస్తాము.

8. 1. 5 వాడుకలోలేని / నిద్రాణమైన ఖాతాలు

మేము:

a. మీరు ఖాతా తెరిచే సమయంలో, మీఖాతా ఎట్టి పరిస్థితులలో వాడుకలోలేని / నిద్రాణమైనఖాతాగా (inoperative / dormant) పరిగణించబడుతుందో, తెలుపుతాము. ఆవిధంగా వర్గీకరించే మూడు నెలల ముందుగా మీకు ఆ విషయము, దాని పర్యవసానాలు, మావద్ద నమోదయిన మీ చివరి చిరునామాకు మరియు / ఇ-మైల్ ద్వారా తెలుపుతాము.

b. మీ ఖాతా వాడుకలోలేని / నిద్రాణమైన ఖాతాగా పరిగణించబోతున్నామని, ఎస్ ఎమ్ ఎస్ / ఇ -ల్ పంపుటకు ప్రయత్నిస్తాము.

c. ఉమ్మడి ఖాతాదారుకు / లకు కూడా ఖాతా, వాడుకలోలేని / నిద్రాణమైన ఖాతా పరిగణించబోతున్నామని, తెలుపుతాము.

d. మీరు కోరితే, ఖాతాని తిరిగి చైతన్యవంతముచేయు విధానాన్ని తెలుపుతాము.

e. ఖాతా వాడుకలోలేని / నిద్రాణమైన ఖాతాగా మారిన కారణానికి, ఎ ట్టి చార్జీ విధించము.

f. వాడుకలోలేని ఖాతాను చైతన్యవంతము చేయుటకు ఎట్టి రుసుము వసూలుచేయము.

g. నిద్రాణ ఖాతా చైతన్యవంతము చేసినపిమ్మట మీకు ఎస్. ఎమ్. ఎస్. / ఇ-మైల్ / ఉత్తరముతోసహా, వివిధ మార్గాలద్వారా తెలియపరుస్తాము.

8. 1. 6 మీ ఖాతా మూసివేయుట

సామాన్యంగా మీఖాతా, కారణాలు వివరిస్తూ, 30 రోజుల నోటీసు లేనిదే, మూసివేయము. ఈలోగా మీరు అంతకుముందే జారీ చేసిన చెక్కుల చెల్లింపుకు ప్రత్యామ్నాయ ఏర్పాట్లు చేసుకొని, అతరువాత చెక్కులు జారీచేయరాదు.

8. 2 క్లియరింగ్ ప్రక్రియ / కలెక్షన్ సేవలు

a. వసూలుచేయవలసిన చెక్కులు జమ చేయుటకు మీకు డ్రాప్ బాక్స్ సౌకర్యము కల్పిస్తాము. జమచేసిన చెక్కుల లెక్క చూపుటకు తగిన శ్రద్ధ తీసుకొంటాము. అయితే, మీరు చెక్కులు డ్రాప్ బాక్స్ లో జమచేసేబదులుగా, కౌంటర్లో ఇచ్చి రశీదుపొందవచ్చు.

b. మీ చెక్కులు, స్థానిక / బయటి ఊళ్ళకు పంపే సమయసూచిక తెలుపుతాము. అదే రోజ క్లియరింగుకు పంపాలంటే మీరు చెక్కులు ఏ సమయానికి ముందు జమచేయాలో చెపుతాము. చెక్కు జమచేసిన తరువాత ఎప్పుడు నగదు తీసుకొవచ్చో, కలెక్షన్ జాప్యమయిన చెక్కులపై, మా '**చెక్ కలెక్షన్ విధానం**' (Cheque Collection Policy) ప్రకారం, వడ్డీ ఎప్పుడు చెల్లించబడుతుందో తెలియచేస్తాము.

c. చెక్కుల వసూలు ఆలస్యమైతే, మా 'చెక్ వసూలు / పరిహార విధానం' (Cheque Collection / Compensation Policy) ప్రకారం, మీరు కోరకపోయినా, పరిహారం చెల్లిస్తాము.

d. ఒకవేళ మీరు జమచేసిన చెక్కు, చెల్లించకుండా తిప్పి పంపబడితే, ఎస్. ఎమ్. ఎస్ /ఇ-మైల్ ద్వారా మీకు వెంటనే తెలిబరుస్తాము.

e. చెల్లించబడని / తిరస్కరించబడిన చెక్కు, తిరిగివచ్చిన తేదీ తెలుపుతూ, తిప్పివేయుటకు కారణాలు తెలుపుతూ సంతకంచేయబడిన రిటర్న్ మెమోతోపాటు, మీకు 24 గం. లోగా వాపస్ చేస్తాము.

f. బయటి ప్రాంతాలకు పంపిన చెక్కుపై, తక్షణ జమ కావాలంటే, వర్తించే నియమ నిబంధనలు మరియు ఖాతా తృప్తికరంగా నిర్వహించబడుతున్నచో, ఏ పరిమితిమేరకు సొమ్ము జమచేస్తామో తెలియపరుస్తాము.

g. మీరు కలెక్షన్‌కొరకు జమచేసిన చెక్కు / ఇతర సాధనాలు మార్గమధ్యంలో పోయినట్లయితే, వాటి నకళ్ళు పొందడానికి మీకు అన్నివిధాలా సహాయపడతాము. 'చెక్ వసూలు / పరిహార విధానం', అనుసరించి మీకు పరిహారం చెల్లిస్తాము.

h. పై సమాచారం, మీరు ఖాతా తెరిచిన సమయంలో మరియు మీరు కోరినప్పుడు తెలియపరుస్తాము.

8. 3 నగదు లావాదేవీలు

a. కోర్ బ్యాంకింగ్ అమలులో ఉన్న మా శాఖలన్నిటిలోను, మీరు నగదు జమచేయవచ్చు / తీసుకోవచ్చు. అయితే అట్టి లావాదేవీలకు ఏవయినా పరిమితులు, రుసుములు ఉంటే, అవి వర్తిస్తాయి.

b. పాతబడిన / చినిగిన నోట్లు లేక చిల్లర నాణేలు స్వీకరించి, మంచి/ శుభ్రమైన నోట్లు / చిల్లర నాణేలు తిరిగి ఇస్తాము. ఈ సౌకర్యం మా అన్ని శాఖలలోను, రోజు పరిమితికి లోబడి కలదు. వాక్-ఇన్ కస్టమర్లకుకూడా పరిమితికిలోబడి, ఈ సౌకర్యం అందిస్తాము.

c. అనుమతించిన నగదు పరిమితికి మించి జరిపే లావాదేవీలకు, మీ పి ఏ ఎన్ (PAN) తెలుపుట అవసరము.

8. 4. ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు / స్థాయీ సూచనలు

మేము:

a. మీరు ఖాతా తెరిచే సమయం లో ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు / స్థాయీ సూచనలు పనిచేసే విధానం, అవి నమోదు /రద్దు చేసే పద్ధతి, అందుకయే చార్జీలు తెలియచేస్తాము. మా రుసుముల పట్టికలో తెలిపిన చార్జీలు వసూలుచేయబడతాయి.

b. నేషనల్ ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీస్ (National Electronic Clearing Service, NECS) మరియు నేషనల్ ఆటోమేటెడ్ క్లియరింగ్ హౌస్ (National Automated Clearing House, NACH) మార్గాలద్వారా ప్రత్యక్ష చెల్లింపులు చేయుటకు, మీ ఆదేశాలు పాటిస్తాము. ఒకవేళ ఈ చెల్లింపులలో జాప్యంకలిగి, మీరు నష్టపోయినా, అదనంగా చెల్లించవలసి వచ్చినా, మా బ్యాంక్ 'పరిహార విధాన

ప్రకారం', పరిహారం చెల్లిస్తాము. తగిన నిల్వ లేని కారణంగా మీ ఆదేశాలు పాటించలేని సందర్భంలో, మా రుసుముల పట్టీ ప్రకారం చార్జీలు వసూలు చేస్తాము.

c. మీ ఆదేశాలు లేకుండా / పొరపాటు వల్ల, మీ ఖాతా డెబిట్ చేయబడితే, మా బ్యాంక్ నష్ట పరిహార విధానం అనుసరించి, పరిహారం చెల్లిస్తాము.

8. 5 చెల్లింపు నిలుపుదల సౌకర్యం

మేము:

a. జారీచేసిన చెక్కుల చెల్లింపు నిలిపివేతకొరకు మీరిచ్చిన ఆదేశాలు స్వీకరిస్తాము. మీ ఆదేశాలు అందిన వెంటనే రశీదు ఇచ్చి, సదరు చెక్కులు అంతకుముందే చెల్లించనట్లయితే, చెల్లింపు నిలిపివేస్తాము.

b. రుసుముల పట్టీ, ప్రకారం చెల్లించవలసిన రుసుము వసూలు చేస్తాము.

c. మీ చెల్లింపు నిలుపుదల ఆదేశాలు అందిన పిమ్మట చెక్కు చెల్లించబడితే, మా నష్ట పరిహార విధానం ప్రకారం, తగు పరిహారంచెల్లిస్తాము.

8. 6 చెక్కులు / మీచే జారీచేయబడిన డెబిట్ ఆదేశాలు

మేము:

a. మీ ఖాతాకు సంబంధించిన చెక్కులు / డెబిట్ ఆదేశాలు, ఇతర బ్యాంకులనుండి కలెక్షన్ కొరకు, చెక్ ట్రంకేషన్ సిస్టమ్ (Cheque Truncation System) క్రింద వచ్చిన చెక్కుల కాపీలు లేదా చిత్రాలు (ఇమేజెస్), చట్టం క్రింద నిర్దేశించిన కాలంవరకు మావద్ద ఉంచుకొంటాము.

b. మా రికార్డులో లభ్యమయినంతవరకు, చెక్ / చెక్ యొక్క ఇమేజ్ /డెబిట్ అదేశాలు లేక వాటి ప్రతులు, సాక్ష్యం కొరకు ఇస్తాము. చెల్లించిన చెక్ / డెబిట్ ఆదేశాలపై ఏదైనా వివాదం తలెత్తి, వాటిని మీరు కోరితే, అవి జారీచేసిన ఒక సంవత్సరం వరకు చార్జీలు విధించబడవు. ఈ కాలంమీరితే, రుసుముల పట్టీ ప్రకారం చార్జీలు చెల్లించవలెను.

c. చెల్లించని /గడువుమీరిన చెక్కుల పై ఏవిధమైన చర్య తీసుకొంటామో మీకు తెలియపరుస్తాము. చార్జీల వివరాలు మా టారిఫ్ షెడ్యూలులో పేర్కొంటాము.

8. 7 కాలపరిమితి డిపాజిట్లు (Term Deposits)

a. మీరు కాలపరిమితి డిపాజిట్ తెరిచే దరఖాస్తు ఫారంలో, దాని గడువు పూర్తి అయిన తరువాత మీ డిపాజిట్ ఏ విధంగా వినియోగించాలో మీనుండి, ఆదేశాలు పొందుతాము.

b. ఏ ఆదేశాలు లేని పక్షంలో, ఉత్తరం / ఇ-మైల్ / ఎస్. ఎం. ఎస్. ద్వారా తగినంత ముందుగా, డిపాజిట్ గడువు తేదీ సమీపిస్తున్నదని సూచననిస్తాము.

c. ఇంకా మీ ఆదేశాలు లభించకపోతే, డిపాజిట్ మునుపు చేసిన కాలానికి, ఇప్పుడు ఉన్న వడ్డీరేటుతో నవీకరిస్తాము. (టాక్స్ సేవింగ్ డిపాజిట్లు మొ. వి. మినహా)

d. గడువుకాలం పూర్తికాకముందే (before maturity), డిపాజిట్ తిరిగి తీసుకునే విధానం మీకు తెలుపుతాము. ఈ సమాచారం, ఖాతా తెరిచే ఫారంలో / ఎమ్ ఐ టి సి / ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ రశీదు వెనుక కూడా ఉంటుంది.

e. గడువుకు ముందుగా తీసుకునే కాల పరిమితి డిపాజిట్లకు వర్తించే వడ్డీ రేట్లు, మీకు తెలుపుతాము.

f. అందరు ఉమ్మడి ఖాతాదారులనుండి, నిర్దిష్టమైన ఆదేశాలు లభిస్తే, 'మొదటివారు లేక జీవించి ఉన్నవారు' / 'ఇరువురు లేక జీవించి ఉన్నవారు' ఆదేశాల అనుసారం, డిపాజిట్లు గడువుకు ముందుగా తీసుకొనుట అనుమతిస్తాము. ఖాతా తెరిచే ఫారంలో దీనిని పొందుపరుస్తాము.

g. డిపాజిట్ స్వీకరించే సమయంలో, గడువు దాటిన తరువాత డిపాజిట్ నవీకరించుటకు గల నియమ నిబంధనలు, వడ్డీ రేట్ మీకు తెలియచేస్తాము. ఈ సమాచారం, ఖాతా తెరిచే ఫారం / ఎమ్ ఐ టి సి / ఎఫ్ డి ఆర్ వెనుక కూడా ఉంటుంది.

h. మీ డిపాజిట్లపై జమ అయిన వడ్డీకి వర్తించే ఆదాయపన్ను వివరాలు, ఈ విషయంలో మా బాధ్యతలు, టి డి ఎస్ నుండి మినహాయింపు కోరుటకు గల నిబంధనలు, మీకు తెలుపుతాము.

i. వడ్డీపై మీ రాబడి, ఆదాయ పన్ను పరిధిలోనికి రాకపోతే, ఖాతాతెరిచే సమయంలో, మీ వద్దనుండి, ఫారం 15 G లేక 15 H అంగీకరిస్తాము. మీరు టాక్స్ చెల్లించనవసరం లేకపోతే, ప్రతి ఆర్థిక సం వత్సర ఆరంభంలో, ఈ ఫారం సమర్పించాలి. ఫారం అందినట్లు రశీదు ఇస్తాము.

j. చెల్లించిన వడ్డీ / జమచేసిన వడ్డీ టాక్స్ మిణాయించి చెల్లించినచో దానికై ధృవపత్రం, నియమిత గడువులోపు జారీ చేస్తాము.

8. 7. 1 కాలపరిమితి డిపాజిట్లపై రుణాలు

కాలపరిమితి డిపాజిట్లపై లభ్యమయే, రుణ / ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ సదుపాయాలు మీకు వివరిస్తాము.

8. 8 మృతిచెందినవారి ఖాతాలు / సెటిల్‌మెంటులు

a. మా డిపాజిట్ పాలిసీలో భాగంగా, మృతిచెందినవారి డిపాజిట్లపై క్లైములు పరిష్కరించే విధానం, మా శాఖయందు, వెబ్ సైటులో లభించును.

b. మృతి చెందినవారి ఖాతా క్లైముల పరిష్కారానికి అవసరమైన ఫారాలు, మమ్ములను సంప్రదించిన వారికి ఇస్తాము. ఈ ఫారాలు, వెబ్‌సైటులోకూడా ఉంచుతాము.

8. 8. 1 'నామినీ' / 'జీవించి ఉన్నవారు', నిబంధనలుగల ఖాతాలు

a. ఖాతాదారు అంగీకారయోగ్యమైన నామినేషన్ చేసి, లేక 'జీవించి ఉన్నవారు' క్లాజుతో ('ఇరువురు లేక జీవించి ఉన్నవారు'; 'ఒకరు లేక జీవించి ఉన్నవారు'; 'మొదటివారు జీవించి ఉన్నవారు';

'తరువాతివారు జీవించి ఉన్నవారు') ఖాతా తెరిచి ఉంటే, ఖాతాలో నిల్వ, జీవించి ఉన్నవారికి / నామినీకి ఈ క్రింది షరతులకులోబడి, చెల్లించబడుతుంది

i. ఖాతాదారు మరణించాడని, వారే జీవించి ఉన్నవారు / నామినీలు అని గుర్తించే ధృవపత్రాలు సమర్పించవలెను.

ii. మరణించిన వారి ఖాతానుండి సొమ్ము చెల్లించుట నిరోధిస్తూ, న్యాయస్థానమునుండి, ఏవిధమైన ఆదేశములు ఉండరాదు.

ఈ సందర్భాలలో, జీవించి ఉన్నవారికి / నామినీలకు, వారసత్వపు ధృవీకరణ పత్రము (సక్సెషన్ సర్టిఫికేట్), పరిపాలనా పత్రము (లెటర్ ఆఫ్ అడ్మినిస్ట్రేషన్), ప్రోబేట్, మొ. వి. సమర్పించనవసరం లేకుండా; స్వయం పూచీకత్తు (బాండ్ ఆఫ్ ఇండెమ్నిటీ), హామీ కోరకుండా, మరణించినవారి ఖాతాలో ఉన్న నిల్వ, ఏ పరిమితి లేకుండా చెల్లించ బడుతుంది.

b. జీవించి ఉన్నవారికి / నామినీలకు బ్యాంకు నుండి, మరణించిన ఖాతాదారుని, చట్టరీత్యా వారసులకు ట్రస్టీలుగా సొమ్ము చెల్లించబడుతుంది. అనగా, జీవించి ఉన్నవారికి / నామినీలకు చేసిన ఈ చెల్లింపు, వారిపై ఎవరికేని గల హక్కులను / క్లైములను ప్రభావి తం చేయదు.

c. పై నిబంధనలకు లోబడి, జీవించి ఉన్నవారికి నామినీలకు చేసిన చెల్లింపు, బ్యాంకుయొక్క లయబిలిటీ పూర్తిగా చెల్లించినట్లు పరిగణిం చబడుతుంది.

d. 'ఇరువురు లేక జీవించి ఉన్నవారు', 'మొదటివారి లేక జీవించి ఉన్నవారు', షరతులతో తెరిచిన డిపాజిటర్లలో, ఒకరు మరణిస్తే, జీవించి ఉన్న అందరు డిపాజిటర్లు అంగీకరిస్తేనే గడువు ముగియక ముందు తీసుకొనవచ్చు. డిపాజిట్ తెరిచిన సమయంలో వడ్డీరేటుతో, డిపాజిట్ కొనసాగినంత కాలానికి చెల్లించబడుతుంది.

e. ఉమ్మడి డిపాజిట్‌దారులందరూ మరణించుట వంటి దురదృష్ట సంఘటన జరిగిన తరువాతే, నామినీ హక్కుదారుడగును.

f. నామినేషన్ నమోదు చేసే సమయంలో, నామినీ పేరు పాస్ బుక్కులో/ఖాతా నివేదికలో / ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ రశీదులో పేర్కొనాలా వద్దా అనే స్వేచ్ఛ మీకు ఉంటుంది.

8. 8. 2 జీవించి ఉన్నవారు / నామినీ నిబంధనలు లేని ఖాతాలు

ఒకవేళ మరణించిన డిపాజిటర్ నామినేషన్ చేయని మరియు 'ఇరువురు / జీవించి ఉన్నవారు' నిబంధనలులేని (ఒకరు లేక ఉమ్మడి ఖాతాల వంటివి), డిపాజిటర్ న్యాయపరమైన వారసులకు కష్టము, ఇబ్బంది కలిగించకూడదనే ఉద్దేశంతో, చెల్లింపుకై, సరళమైన విధానాన్ని అమలుపరుస్తాము. మా రిస్క్ నిర్వహణ పాలిసీ ప్రకారం, ఏ పరిమితివరకు, కేవలం వారసుల స్వయం పూచీకత్తు ఆధారంగా, (ఇతర పత్రాలు కోరకుండా), మరణించినవారి డిపాజిట్ చెల్లించవచ్చునో, నిశ్చయిస్తాము. (ఈ పరిమితి, మా శాఖలో తెలియచేస్తారు)

8. 8. 3 క్లైముల పరిష్కారానికి కాల పరిమితి

మృతిచెందిన డిపాజిటర్ల విషయంలో, జీవించిఉన్నవారికి / నామినీకి, క్లైము అందిన 15 రోజుల లోగా చెల్లింపుచేస్తాము. అయితే, బ్యాంకుకు అంగీకారమగునట్లు, డిపాజిటర్ మృతిచెందినట్లు ధృవీకరణ / నామినీ గుర్తింపు సమర్పించవలెను.

8. 8. 4 కాలపరిమితి ఖాతాలు, గడువుకు ముందు మూసివేత

కాలపరిమితి ఖాతాలు తెరిచే ఫారం లోనే, డిపాజిటర్ మరణిస్తే, డిపాజిట్ ముందుగానే మూసివేతకు అనుమతించబడుతుందని, నిబంధన ఉంటుంది. ఏ సందర్భాలలో అట్టి మూసివేత అనుమతించబడుతుందో కూడా, ఫారంలో వివరించబడుతుంది. దీనికై ఎటువంటి అపరాధరుసుము వసూలు చేయము.

8. 8. 5 మృతిచెందినవారి ఖాతాలో జమ

జీవించి ఉన్నవారికి / నామినీలకు కష్టం నివారించుటకు, మరణించినవారి ఖాతాలో జమల నిర్వహణకు సంబంధించి వారినుండి ఒప్పందము / అనుమతి తీసుకొంటాము. ఈ క్రిందివాటిలో ఏదోఒక మార్గము పాటిస్తాము:

i. జీవించి ఉన్నవారు / నామినీ, 'ఎస్టేట్ ఆఫ్_________ది డిసీస్డ్' పేరుతో మరొక ఖాతా తెరిచి, మరణించిన డిపాజిటర్ పేరుతో వచ్చిన సొమ్ము జమచేయుటకు మాకు అనుమతిచ్చుట. సొమ్ము తీసుకొనుట అనుమతించబడదు.

లేక

ii. ఖాతాకు డిపాజిట్ చేయుటకు వచ్చిన సొమ్ము 'ఖాతాదారు మరణించినారు' అన్న సూచనతో తిప్పి వేసి, జీవించి ఉన్నవారికి / నామినీకి ఆ సంగతి తెలియచేయుటకు అనుమతించుట. జీవించిఉన్నవారు / నామినీ, పంపినవారిని సంప్రదించి, సరైన లబ్ధిదారుకు, చెక్కు మొదలయినవాటిద్వారా (నెగోషియబుల్ ఇన్స్ట్రు మెంట్స్) లేక ఎలక్ట్రానిక్ బదిలీద్వారా, సొమ్ము చెల్లించమని కోరవచ్చు.

8. 8. 5. 1 పెన్షన్ ఖాతాలు★

i. పెన్షన్ జమకొరకు తెరిచిన పొదుపు ఖాతాలకు, నామినేషన్ సౌకర్యం కలదని తెలుపుతున్నాము.

ii. బ్యాంకింగ్ కంపెనీస్ (నామినేషన్) రూల్స్, 1985 మరియు అరియర్స్ ఆఫ్ పెన్షన్ (నామినేషన్) రూల్స్, 1983, విభిన్నమైనవని తెలుపుతున్నాము.

iii. మీరు అరియర్స్ ఆఫ్ పెన్షన్ (నామినేషన్) రూల్స్ క్రింద చేసిన నామినేషన్, డిపాజిట్ ఖాతాకు చెల్లదు. దీనికి, నామినేషన్ సౌకర్యం వినియోగించుకొనుటకు, బ్యాంకింగ్ కంపెనీస్ (నామినేషన్) రూల్స్, 1985 అనుసారం, ప్రత్యేకమైన నామినేషన్ అవసరమని తెలుపుతున్నాము.

★ [వివరణ: 8. 8. 5 లోగల నిబంధనలు పెన్షనర్ల డిపాజిట్ ఖాతాలకు వర్తించవు]

8. 9 సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లు

a. మేము ఈ సేవలు అందిస్తున్నట్లయితే, మేము మీకు సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ల కేటాయింపు మరియు, విలువైన వస్తువుల సేఫ్ డిపాజిట్‌కు మధ్య గల తేడాను వివరిస్తాము. వీటికయే చార్జీలు, విశేషతలగురించి తెలియచేస్తాము. ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్లకు ముడిపెట్టకుండా, లాకర్లు కేటాయిస్తాము. అయితే, లాకర్ అద్దె, సత్వరం చెల్లించుటకు, అత్యవసర పరిస్థితులలో లాకర్ పగులకొట్టుటకు, 3 సం. అద్దెకు సమమైన మొత్తం, ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ చేయమని కోరవచ్చు. మీరు ఇచ్చిన ఆఖరి చిరునామాకు, లేక ఇ-మైల్ ద్వారా, అద్దె బకాయిలు గుర్తు చేస్తాము.

b. సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ అద్దెకు తీసుకొంటే, లెస్సర్ మరియు లెస్సీ (lessor and lessee) సంబంధము నెలకొంటుంది. లెస్సీ సురక్షిత పరిసరాల్లో, సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ స్వేచ్ఛగా నియోగించుకోవచ్చును.

8. 10 విదేశీ ద్రవ్య మారక సేవలు

a. మీరు విదేశీ మారకం క్రయ విక్రయాలు చేయాలనుకుంటే, మీకు ఈ సేవలగురించి సమాచారం తెలుపుతాము. విదేశీ మారక రేటు, లావాదేవీలకు వర్తించే చార్జీలు తెలియచేస్తాము. ఇది సాధ్యంకాకపోతే, ఇవి ఏ విధంగా లెక్కిస్తారో తెలుపుతాము.

b. మీరు విదేశాలకు నగదు బదిలీ చేసే విధానం తెలియచేసి, ఈ క్రింది విషయాలు వివరిస్తాము.

i. సేవల వివరాలు, అవి వినియోగించుకొనే పద్ధతి.

ii. నగదు విదేశానికి చేరే సమయం, ఆలస్యమయితే దానికి కారణాలు.

iii. అన్వయించిన మారకపు రేటు. (లావాదేవీ జరిపే సమయంలో ఇది వీలుకాకపోతే, తరువాత తెలియచేస్తాము).

iv. కమిషన్, చార్జీల వివరాలు తెలుపుతాము. మరియు నగదు అందుకునేవారుకూడా, విదేశీ ప్రతినిధి బ్యాంకుకు చార్జీలు చెల్లించవలసి ఉంటుందని సూచిస్తాము.

c. మీరు సమర్పించిన వివరాలు పూర్తిగా లేకపోయినా, తేడాలు ఉన్నా, తక్షణమే మీకు తెలిపి, వాటిని సరిదిద్దుటకు సహాయపడతాము.

d. విదేశాలనుండి మీకు సొమ్ము అందితే, అసలు మీకు వచ్చిన మొత్తం, మాచార్జీలు తెలియచేస్తాము. ఒకవేళ పంపినవారు అన్ని చార్జీలు భరించుటకు అంగీకరించినా, మా చార్జీలు / చట్టరీత్యా చెల్లించవలసిన రుసుములు మినహాయించి, సొమ్ము మీఖాతాకు జమ చేస్తాము.

e. మీరు అడిగినప్పుడు, విదేశీ మారకపు సేవలకు సంబంధించిన నియంత్రణ వివరాలు షరతుల గురించి మీకు సలహాలిస్తాము.

f. సొమ్ము మీఖాతాలో జమచేయవలసిన తేదీ దాటిపోతే, మీకు – (i) ఆలస్యమైన కాలానికి వడ్డీ (ii) మారకపురేటు మార్పువల్ల కలిగిన నష్టానికి, బ్యాంక్ నష్టపరిహార విధానం ప్రకారం, పరిహారం చెల్లిస్తాము.

g. చట్టబద్ధంగా మరియు ఉచితంగా జారీచేయవలసినవి మినహా, మీకు కావలసిన అన్ని ధృవపత్రాలు, మా వెబ్ సైటులో తెలిపిన స్వల్ప రుసుముకు జారీ చేస్తాము.

8.11 దేశములోని ఇతర ప్రాంతాలకు నగదు బదిలీ

మీరు దేశములోని ఇతర ప్రాంతాలకు నగదు బదిలీ చేసే విధానం, తెలుపుతాము.

a. మా సేవలు వివరించి, అవి ఎలా వినియోగించుకోవలెనో తెలుపుతాము.

b. మీ అవసరాలకు సరిపోయినట్లు నగదు బదిలీ మార్గం సూచిస్తాము.

c. టారిఫ్ షెడ్యూల్ ప్రకారం మీరు చెల్లించవలసినచార్జీలు / కమిషన్ వెల్లడిస్తాము.

d. మొబైల్ బ్యాంకింగ్ /ఎన్ ఇ ఎఫ్ టి (నెఫ్ట్, NEFT) / ఆర్ టి జి ఎస్ (RTGS) ద్వారా మీరు పంపిన సొమ్ము ఏ దశలో ఉన్నదో, ఎస్ ఎమ్ ఎస్, ఇ-మైల్ ద్వారా తెలియచేస్తాము.

e. NEFT/ RTGS డిజిటల్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా మీరు పంపిన సొమ్ముకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులపై చర్య తీసుకొనుటకు, వినియోగదారుల సేవా కేంద్రాల తాజా సంపర్క వివరాలు, మా వెబ్ సైటులో ప్రదర్శిస్తాము.

f. ఏదేని జాప్యంజరిగితే, మీకు జరిగిన నష్టానికి, అదనపు ఖర్చుకు, మా నష్ట పరిహార విధానంక్రింద పరిహారంచెల్లిస్తాము.

g. 'వాక్-ఇన్' కస్టమర్లకుకూడా కొంత పరిమితి వరకు, నగదు బదిలీ సౌకర్యం కలగచేస్తాము.

8. 12 అప్పులు (lending)

a. అప్పులు /రుణాలపై మా బ్యాంక్ బోర్డ్ అనుమతించిన విధానం కలదు

b. మీ ఆర్థిక స్థితిగతులు, తిరిగిచెల్లించే స్తోమత క్షుణ్ణంగా పరిశీలించి నిర్ణయం తీసుకుంటాము.

c. అప్పు జారీచేసే విషయంలో, స్త్రీ/ పురుష, కులము మరియు మతము ఆధారంగా ఏ తారతమ్యము చూపము. అయితే, ప్రత్యేక తరగతులకోసం ఏర్పరచిన పథకాలలో పాలు పంచుకొంటాము.

8. 12. 1 రుణాలు (loans)

8. 12. 1. 1 సాధారణ సమాచారం

మేము:

a. మీరు కావాలనుకొన్న రుణ /పరపతి సౌకర్యంపై, అతి ముఖ్య నియమ నిబంధనలు (MITC) తెలియచేస్తాము.

b. మా రుణ / క్రెడిట్ కార్డ్ ఉత్పత్తుల, ముఖ్య అంశాలు, చార్జీలు, దరఖాస్తు అంగీకరించే సమయంలో, మరియు మంజూరు చేసినప్పుడు, మీకు తెలుపుతాము.

c. దరఖాస్తు చేయుటకు కావలసిన మీ గుర్తింపు, చిరునామా, పదవీ ధృవీకరణకు కావలసిన పత్రాలు, మరియు చట్టబద్ధ / నియంత్రణ అవసరాలకు కావలసిన ఇతర పత్రాలు (ప్యాన్ కార్డ్ వివరాలవంటివి), తెలియచేస్తాము.

d. మేము అవసరమని భావిస్తే, రుణ/ క్రెడిట్ కార్డ్ దరఖాస్తులో ఇచ్చిన వివరాల తనిఖీ చేయుటకు, మీ ఇంటివద్ద / వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబరుపై / ఇతర మార్గాల ద్వారా / లేదా మేము నియమించిన ఏజన్సీలద్వారా మిమ్ములను ప్రత్యక్షముగా మీ ఇంటివద్ద లేక / వ్యాపార స్థలములో సంప్రదించవచ్చు.

e. మీకు ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ సదుపాయం కల్పించినా, ప్రస్తుతపు ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ పరిమితి పెంచినా, మేము కోరిన తక్షణం తిరిగిచెల్లించాలా అనేది తెలియచేస్తాము. ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ మొత్తం, దానిపై వడ్డీ లెక్కించే విధానము వివరిస్తాము.

f. ఒక వేళ ఫోనుద్వారా రుణ సదుపాయం మంజూరు చేసినట్లయితే, వ్రాతపూర్వకంగా, లేక ఎస్ ఎమ్ ఎస్ /ఇ-మైల్ ద్వారా మీ అంగీకారం అందిన తరువాతే మీఖాతాలో జమ చేస్తాము. అధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమం ద్వారా అంగీకారం అందితే అది సక్రమమైనదని నిర్ధారించిన తరువాత (validate) జమచేయబడుతుంది.

g. మీరు అభ్యర్థించనిదే, మంజూరు అయిన రుణ సౌకర్యం / క్రెడిట్ కార్డ్ పరిమితి / వ్యక్తిగత రుణపరిమితి పెంచుట మొ. వి., చేయము.

8. 12. 1. 2 రుణ దరఖాస్తులు వాటి పరిశీలన

a. రుణ సౌకర్యం అందించే సమయంలో, దరఖాస్తు ఫారంలో భాగంగా ఈ వివరాలు పొందుపరుస్తాము:

వడ్డీ రేట్లు, సాలీనా వడ్డీరేట్ల వివరాలతో సహా; ఫ్లోటింగ్ రేటు లేదా నిర్ణీత రేటు; దరఖాస్తు పరిశీలనకు రుసుము / చార్జీలు; మేము రుణం జారీ చేయకపాయినా, చెల్లించకపోయినా తిరిగి చెల్లించే రుసుము; ముందు చెల్లింపు సౌకర్యం, చార్జీలు; తిరిగి చెల్లింపులో జాప్యానికి జరిమానా; మీ రుణం నిర్ణీత వడ్డీ రేటు నుండి ఫ్లోటింగ్ రేటుకు లేదా వెనుకకు మార్చుకొనుటకు అయే చార్జీలు; వడ్డీ రీసెట్ నిబంధనలు లేక రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే ఇతర అంశాలు సవివరంగా తెలుపుతాము. మీరు ఇతర బ్యాంకులతో వీటిని పోల్చి, సరైన నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు.

b. మీరు సమగ్రమైన దరఖాస్తు చేయుటకు అవసరమైన పత్రాల జాబితా (న్యాయపరమైన / నియంత్రణపరమైన పత్రాలతో సహా) అందచేస్తాము. అవసరమైతే దరఖాస్తు నింపుటలో సహాయం చేస్తాము.

c. మీరు దరఖాస్తు నేరుగా లేక ఆన్ లైనులో సమర్పించినా, తప్పనిసరిగా రశీదు ఇస్తాము. దరఖాస్తు పరిశీలనకు పట్టే కాల అవధి తెలుపుతాము.

d. మా వెబ్ సైటులో చూపిన ప్రస్తుత విధానంప్రకారం, మీ రుణ దరఖాస్తుపై మానిర్ణయాన్ని తెలియచేస్తాము. అయితే, మీ దరఖాస్తు అన్నివిధాలా సంపూర్ణంగా ఉండి, మేము ఇచ్చిన జాబితా లోని అన్ని పత్రాలు కలిగి ఉండాలి.

e. సాధారణంగా పరిశీలనకు అవసరమైన అన్ని వివరాలూ దరఖాస్తు చేసే సమయంలోనే సేకరిస్తాము. కానీ, అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, తక్షణం మిమ్ములను సంప్రదిస్తాము.

f. మీ దరఖాస్తు తిరస్కరిస్తే, అందుకు కారణాలు మీకు వ్రాత పూర్వకముగా లేదా ఇ-మైల్ ద్వారా తెలుపుతాము,

g. రుణం మంజూరు పత్రంలో, రుణ మొత్తము, ఇతర షరతులు నిబంధనలు తెలియచేస్తాము.

h. రుణం జారీచేసిన కాల అవధిలో, మీరు చెల్లించవలసిన అసలు, వడ్డీ, కాల నిబంధన పట్టీలో (amortisation schedule) తెలియచేస్తాము

i. వడ్డీ రేటు మారినప్పుడు, నెలవారీ సమవాయిదాలు అలాగే ఉంచి గడువు పెంచడమా లేక గడువులో మార్పు లేకుండా, వాయిదా మొత్తం పెంచుటకు మీకు స్వేచ్ఛ కలదో లేదో తెలుపుతాము.

j. మీరు కోరితే, అన్ని రుణ పత్రాల, వాటికి జత పరచిన పత్రాల, ధృవీకరించిన ప్రతులు, మా సొంత ఖర్చుతో మీకు అందచేస్తాము. అయితే, అదనపు ప్రతులు కావాలంటే, రుసుము వసూలుచేస్తాము.

k. కుదువ/తాకట్టురీత్యా మీవద్ద తీసుకొన్న పత్రాలకు వ్రాతపూర్వక రశీదులు ఇస్తాము.

l. నిరర్థక ఆస్తిగా (Non-performing Asset) మారబోతుంటే, ముం దుగానే, ఉత్తరం /ఇ-మైల్ / ఎస్ ఎమ్ఎస్ ద్వారా మీకు హెచ్చరిక చేస్తాము.

m. మేము రుణంవెనక్కి తీసుకోవాలి / త్వరితంగా తిరిగి చెల్లింపు / అంగీకరించిన చర్య / అదనపు తనఖా, కోరవలెనని నిశ్చయిస్తే, తగినంత ముందుగా మీకు తెలుపుతాము.

n. మీ డిమాండ్ / టర్మ్ లోనులకు సంబంధించిన వార్షిక రుణ నివేదికలు అందచేస్తాము.

o. రుణ నివేదికలు ఇంకా తరచుగా కావాలంటే, టారిఫ్ షెడ్యూల్ ప్రకారం, రుసుము చెల్లించవలెను.

p. మా బకాయిలు పూర్తిగా చెల్లించిన 15 పనిదినాలలోగా, మీ సెక్యూరిటీలు / దస్తావేజులు / తనఖా పత్రాలు తిరిగి ఇచ్చి, వాటిపై మా హక్కు చెల్లినదని, సెంట్రల్ రిజిస్ట్రీ ఫర్ సెక్యూరిటైజేషన్ (Central Registry for Securitisation), అసెట్ రికన్‌స్ట్రక్షన్ అండ్ సెక్యూరిటి ఇంటరెస్ట్ (Asset Reconstruction and Security Interest) లకు తెలియచేస్తాము. ఇతర రుణాలకు సంబంధించి 'రైట్ ఆఫ్ సెట్ ఆఫ్' ఉన్నట్లయితే, ఆవివరాలు మీకు తెలిపి, ఆ క్లైము తీరిపోయేవరకు మీ పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వము.

q. ఒకవేళ మీరు అంగీకారం ప్రకారం అన్ని బకాయిలు తీర్చేసిన తరువాత పత్రాలు తిరిగి ఇవ్వడంలో లేక CERSAI కి వాటిపై మా హక్కు చెల్లినదని తెలపడంలో,15 రో. మించి జాప్యంజరిగితే, మా నష్ట పరిహార విధానం అనుసారంగా, మీకు పరిహారం చెల్లిస్తాము.

r. మీరు మా వద్ద కుదువ పెట్టిన పత్రాలు / సెక్యూరిటీలు మొ. వి. పోయినట్లయితే, మీ నష్టానికి పరిహారం చెల్లిస్తాము. ఈవి మావద్ద పోయినవని ధృవీకరణ పత్రమును ఇచ్చి, వాటి నకళ్ళు మా ఖర్చుతో పొందుటకు సహాయపడతాము.

s. మీనుండికాని, మరొక బ్యాంక్ / ఆర్థిక సంస్థనుండికాని, రుణ ఖాతా బదిలీ చేయుటకు అభ్యర్థన వస్తే, రెండువారాలలోపు దానిపై మా నిర్ణయం తెలియపరుస్తాము.

t. మీ (వ్యక్తిగత హోదాలో) ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణాలు మీరు స్వంతంగా / లేక ఖాతా తీసుకొన్న మరొక బ్యాంక్, ముందుగా చెల్లించినా, ఏ రకమైన చార్జీలు / జరిమానాలు విధించము.

u. మీరు తీసుకొన్న రుణం ఏవేని రాయితీ / సహాయక పథకాల క్రిందకు వస్తే, వాటి వివరాలు మీకు తెలియచేసి, దానికై కావలసిన అదనపు అవసరాలు తెలియజేస్తాము.

8. 13 గ్యారంటీ

a. మీ అప్పు నిమిత్తము, మూడవ వ్యక్తినుండి పూచీకత్తు (గ్యారంటీ, guarantee) / సెక్యూరిటీ అంగీకరించమని కోరితే, వారికి / వారి న్యాయ సలహాదారుకు, మీ వ్యక్తిగత సమాచారం తెలియజేయుటకు, మీ అనుమతి కోరతాము.

ఇంతేగాక, మేము:

i. వారి బాధ్యత / జవాబుదారీ సరిగా అర్థంచేసుకొనుటకు, స్వతంత్ర న్యాయ సలహాదారు సలహాను తీసుకొమ్మని ప్రొత్సహిస్తాము. (తగినచో, వారి సంతకం చేయవల్సిన పత్రాలలో ఈ సలహా ప్రాముఖ్యముగా సూచిస్తాము)

ii. పూచీకత్తు / సెక్యూరిటి ఇవ్వడంద్వారా మీ బదులుగా / మీతోబాటు వారుకూడా బాధ్యులౌతారని తెలుపుతాము.

iii. వారి బాధ్యత / జవాబుదారీ ఏమేరకో, తెలుపుతాము.

iv. మీ రుణానికి పూచీకత్తుగా ఉన్నవారికి, జారీచేసిన రుణ వివరాలు / ఒప్పందం యొక్క ప్రతిని, ఉచితంగా అందచేస్తాము.

c. ఏదేని రుణానికి, మీరు పూచీకత్తుగా (guarantor) ఉండాలనుకొంటే, ఈ క్రింది విషయాలు వివరిస్తాము:

i. గ్యారంటర్‌గా మీ జవాబుదారీ

ii. మీరు బ్యాంకుకు జవాబుదారీగా ఉండే మొత్తం ఎంత.

iii. ఏ పరిస్థితులలో మిమ్ములను గ్యారంటీ సొమ్ము చెల్లించమని కోరతాము.

iv. గ్యారంటరుగా మీరు చెల్లించకపోతే, బ్యాంకులోగల మీ ఇతర సొమ్మునుండి చెల్లువేయవచ్చా.

v. మీ బాధ్యత కొంత పరిమితివరకేనా లేక పూర్తిగానా.

vi. ఏయే సమయాలు /పరిస్థితులలో మీరు గ్యారంటర్ బాధ్యతనుండి విముక్తి చెందుతారు.

vii. మీరు గ్యారంటరుగా ఉన్నవారి ఆర్థిక పరిస్థితిలో క్షీణింపు

d. తనఖా పెట్టిన ఆస్తికి సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు /పత్రాలు / దస్తావేజులు, బకాయిలు పూర్తిగా చెల్లించిన 15 రో. లోగా తిరిగి ఇస్తాము.

e. బకాయిలు పూర్తిగా చెల్లించిన తరువాత సెక్యూరిటీలు / పత్రాలు / దస్తావేజులు తిరిగి ఇచ్చుటలో 15 రో. దాటి జాప్యంకలిగితే, మీకు నష్ట పరిహారం చెల్లిస్తాము.

f. మీరు మా వద్ద కుదువ పెట్టిన పత్రాలు / సెక్యూరిటీలు మొ. వి. పోయినట్లయితే, మీ నష్టానికి పరిహారంచెల్లిస్తాము. ఇవి మావద్ద పోయినవని ధృవీకరణ పత్రమును ఇచ్చి, వాటి నకళ్ళు మా ఖర్చుతో పొందుటకు సహాయపడతాము.

8. 14 సెంట్రల్ రిజిస్ట్రీ ఆఫ్ సెక్యూరిటైజేషన్, అసెట్ రికన్‌స్ట్రక్షన్ అండ్ సెక్యూరిటీ ఇంటరెస్ట్ ఆఫ్ ఇండియా (CERSAI)

మీ స్థిరాస్తి / చరాస్తి ప్రధాన లేక అదనపు హామీగా, రుణం పొందితే, మీకు CERSAI కార్యకలాపాలు వివరిస్తాము. మీ ఆస్తులకు సంబధించి, వ్యవహారాలు జరపగోరే రుణ సంస్థలుకాని, వ్యక్తులుగాని అవి పరిశీలించవచ్చు. ఆస్తులపై మాకు హక్కు గలదని తెలియచేస్తాము.

8. 15. బకాయిల సెటిల్‌మెంట్

a. మీరు గడువు తేదీకి చెల్లింపు చేసే స్థితిలో లేకపోతే, మాకు తెలియచెయ్యాలి.

b. నియంత్రణా మార్గదర్శకాలు / మా విధానాలకు అనుగుణంగా, మీ ఆర్థిక ఇబ్బందులను, సానుభూతితో పరిశీలిస్తాము.

c. మీ ఇబ్బందులు తీర్చుటకు సహాయము చేస్తాము.

d. ఒకవేళ ఒకేసారి చెల్లింపు (ఓ టి ఎస్, onetime settlement) సౌకర్యం కల్పిస్తే, దాని వివరాలు తెలుపుతాము.

e. మీకు ప్రతిపాదించిన ఓ టీ ఎస్ నియమ నిబంధనలు వ్రాతపూర్వకముగా తెలియచేస్తాము.

f. ఓ టి ఎస్ క్రింద బకాయిలు చెల్లిస్తే, పరపతి సమాచార సంస్థల (సి ఐ సి లు, Credit Information Companies) వద్దగల మీ పరపతి చరిత్ర ఎలా ప్రభావితమౌతుందో తెలుపుతాము.

8. 16 రుణాల, కార్డ్ బకాయిల సెక్యూరిటైజేషన్

a. ఒకవేళ మీ రుణాలు / కార్డ్ బకాయిలు మరొక సంస్థకు విక్రయిస్తే [securitise (sell)] బదిలీ చేసిన రుణ మొత్తం / బకాయిలు తెలియచేస్తాము. వారి సంపర్క వివరాలుకూడా తెలియచేస్తాము. సాధారణంగా, నిరర్థక ఆస్తులు (non-performimg assets) అసెట్ రికన్‌స్ట్రక్షన్ కంపెనీకి (ఏ ఆర్ సి, ARC) అమ్మబడతాయి. అయితే, ఒప్పందం ద్వారా సెటిల్ చేసుకున్న బకాయిలు, ఏ ఆర్ సికి అమ్మడం అనే ప్రశ్న ఉండదు.

b. ఆ సందర్భంలో, మీరు బకాయిలు ఆ సంస్థకు తీర్చవలెను.

c. మీ రుణాలు / బకాయిలు బదిలీ చేసిన సంస్థ, మీ రుణ నివేదిక సి ఐ సిలకు అందించవచ్చు.

d. బదిలీ చేసిన సంస్థపై మీకు ఏదైన ఫిర్యాదు ఉంటే, దాని పరిష్కారానికి సహాయపడతాము.

e. మీ రుణం/ బకాయిలు బదిలీ చేసిన సంస్థపై మీకుగల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి, మేము నోడల్ అధికారులుగా ఉంటాము.

8. 17 ఎలక్ట్రానిక్ మరియు డిజిటల్ బ్యాంకింగ్

8. 17. 1 ఇంటర్‌నెట్ మరియు మొబైల్ బ్యాంకింగ్

భద్రమైన సురక్షక్షితమైం, ఇంటర్‌నెట్ / మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు కల్పించడానికై తగిన చర్యలు తీసుకొంటాము. మా విధానాలు, సాంకేతికత భద్రమైనవి, సురక్షితమైనవిగా రూఢిపరచుకొని, వాటిని ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షిస్తూ, నవీకరిస్తాము.

a. ఖాతాదారులని మోసాలనుండి రక్షించుటకు, ధృడమైన, క్రియాశీలమైన మోస నిరోధక వ్యవస్థను అమలుపరుస్తాము.

b. మీకు ఇంటర్‌నెట్, మొబైల్ బ్యాంకింగ్ భద్రత / లావాదేవీలలో మోసాలను నివారించుట పట్ల అవగాహన కల్పించుటకు, ఈ క్రింది చర్యలను తీసుకొంటాము:

i. ఉపయుక్తమైన సమాచారాన్ని మా వెబ్‌సైటులో ఉంచుట

ii ఏ టి ఎమ్‌లు, శాఖలలో సమాచారం ప్రదర్శించుట

iii. ఎప్పటికప్పుడు పంపే విద్యావిషయక ఇ-మైల్స్

c. మీరు ఇంటర్‌నెట్, మొబైల్ బ్యాంకింగ్ వినియోగిస్తుంటే, వాటి నియమ నిబంధనలు తెలుపుట. ఈ సేవలకు సంబంధించిన చార్జీలు మా వెబ్‌సైటులో సూచిస్తాము.

d. కంప్యూటర్, మొబైల్, వినియోగిస్తున్నప్పుడు, మీ ఆన్‌లైన్ సమాచారాన్ని, మోసాలు, దగాలు, అక్రమ లావాదేవీల నుండి రక్షించుకొనుటకు, అవసరమైన సమాచారం లభ్యమయే ప్రదేశాలు తెలుపుతాము. ఈ సమాచారం ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించబడుతుంది.

e. నియమకర్తలు ఎప్పటికప్పుడు, నిర్దేశించిన విధంగా, ఆర్థిక లావాదేవీల ధృవీకరణ ప్రక్రియ పాటిస్తాము.

f. మొత్తంతో నిమిత్తంలేకుండా, మీరు జరిపిన అన్ని లావాదేవీలకూ, ఎస్ ఎమ్ ఎస్ / ఆన్‌లైన్ / ఇ-మైల్ హెచ్చరికలు పంపుతాము.

g. కార్డ్‌లో కనబడని / కార్డ్ లేకుండా ఆన్ లైన్‌లో జరిపే / ఐ వి ఆర్ లావాదేవీలకు, అదనపు ధృవీకరణ కోరతాము.

h. నెట్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా జరిపే లావాదేవీలకు, చెల్లింపుదారు / బిల్లర్ రిజిస్ట్రేషన్, ఎస్ ఎమ్ ఎస్ / ఇ-మైల్ ద్వారా పంపుతాము.

i. మీకు ఒక రోజుకు ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమం ద్వారా జరిపే లావాదేవీలు / వాటి విలువ / లావాదేవీల సంఖ్య / లబ్ధిదారులపై పరిమితివిధించే సౌకర్యం కలిగి ఉంటే, ఇవి మార్చుకొనుటకు, అదనపు అనుమతి కావలెను. మీ అనుమతి అందిన వెంటనే మీకు హెచ్చరిక చేస్తాము.

j. మొబైల్ బ్యాంకింగ్, నెట్‌వర్క్ మీద ఆధారపడి ఉండదు. అనగా, మొబైల్ ఫోను గల వినియోగదారులు ఏ నెట్ వర్క్ ఉపయోగిస్తున్నా, అదే బ్యాంకులోని మరొక ఖాతాకు, లేక మరొక బ్యాంకుకు సొమ్ము బదిలీ చేయవచ్చు.

k. మీరు మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యం కోరితే, రిజిస్ట్రేషన్‌కు ముందుగా, మీకు ఈక్రింది సమాచారం తెలియపరుస్తాము.

i. వినియోగదారు ధృవీకరణకై అనుసరించే భద్రతా ప్రక్రియ;

ii. రిజిస్ట్రేషన్‌కు, సేవ అందుబాటులోకి రావడానికి పట్టే కాలవ్యవధి;

iii. చెల్లింపు నిలుపుదల సౌకర్యం కలదా, అయితే అందుకుగల నియమ నిబంధనలు

l. ఏ టి ఎమ్ / వెబ్‌సైట్ /ఫోన్ బ్యాంకింగ్ /ఐ వి ఆర్ / ఎస్ ఎమ్ ఎస్ మార్గాలద్వారా మీరు మొబైల్ బ్యాంకింగ్ రిజిస్ట్రేషన్ కొరకై దరఖాస్తు చేయవచ్చు, మా శాఖకు రావలసిన అవసరము లేదు.

m. మొబైల్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు తక్షణం జరిగిపోతాయిగనుక, వాటి నిలుపుదల అవకాశాలు చాలా తక్కువ.

n. మీ ఇంటర్‌నెట్ / మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు మీరు ఎప్పుడయినా నిలిపివేయవచ్చు. కానీ, మీ నిర్ణయాన్ని మాకు తెలిపి అవసరమైన ప్రక్రియలు పూర్తిచేయవలెను.

o. మీకు, పాస్ వర్డ్ ఇతర గోపనీయ సమాచారం అందలేదని వివాదం కలిగితే, కేవలం మీరు నమోదు చేసిన చిరునామాకు పంపిన సాక్ష్యం ఆధారంగా అది మీకు అందినది అని నిశ్చయానికి రాము. (పాస్ వర్డ్ లేక ఇతర గోపనీయ సమాచారం, మీకు వ్యక్తిగతంగా జారీచేయని సందర్భంలో)

p. మీరు ఈక్రింది సులభమైన సూచనలు తప్పనిసరిగా పాటిస్తే, ఆన్‌లైన్ బ్యాంకింగ్ సురక్షితము, సౌకర్యవంతము:

i. మరొక లింక్ / ఇ-మైల్ నుండి కాకుండా, మా ఇంటర్‌నెట్ బ్యాంకింగ్ సైట్ నేరుగా దర్శించండి. దొంగ వెబ్‌సైట్లు నివారించుటకు, కనిపించే డొమైన్ పేరు పరిశీలించండి.

ii. మీ పని పూర్తి అయిన వెంటనే, ఇంటర్‌నెట్ బ్యాంకింగ్ నుండి 'లాగ్ ఔట్' బటన్ వినియోగించి పూర్తిగా 'లాగ్ ఔట్' చేయండి. కేవలం విండో మూసివేయవద్దు.

iii. ఉపయోగంలో లేని సమయంలో, కంప్యూటర్ 'లాగ్ ఆఫ్' చేయండి

iv. విమానాశ్రయాలు, రైల్వే స్టేషన్‌లు, సైబర్ కఫేలలోగల / ఇతర సార్వజనిక నెట్ వర్కులు / వై ఫైలు వంటి భద్రతలేని నెట్ వర్కులు, ఇంటర్‌నెట్ బ్యాంకింగుకు వినియోగించవద్దు.

v. మీ కంప్యూటర్ / ల్యాప్ టాప్, ఇంటర్‌నెట్ ఎక్స్‌ప్లోరర్ / గూగుల్ క్రోమ్ వంటి బ్రౌజర్లతో నవీకరించండి.

vi. హ్యాకర్లు / వైరస్‌లు / హానికరమైన ప్రోగ్రాములనుడి రక్షణకు, సెక్యూరిటీ ప్రోగ్రాములు ఏర్పాటుచేసుకొని, సక్రమంగా నవీకరించండి.

vii. మీ ఉపకరణాలను / ల్యాప్ టాప్ / మొబైల్ మొ. వాటిలోని సమాచారాన్ని బయటివారినుండి రక్షించడానికి ఫైర్ వాల్ నెలకొల్పండి.

viii. మీ ఆపరేటింగ్ సిస్టమ్‌లో 'ఫైల్ అండ్ ప్రింటింగ్ షేరింగ్' సదుపాయాన్ని, అసమర్థం చేయండి.

ix. ఎలక్ట్రానిక్ ఆర్థిక లావాదేవీలు / ఇంటర్‌నెట్ బ్యాంకింగ్ జరిపేసమయంలో, వర్చ్యువల్ కీ బోర్డ్ ఉపయోగించుట శ్రేయస్కరం.

q. ఇంటర్‌నెట్ బ్యాంకింగ్ ఉపయోగించే సమయంలో, మీ సాధనాలను రక్షించుకొనుటకు, పై జాగ్రత్తలేగాక, ఈ క్రింది విషయాలపై శ్రద్ధవహించవలెను:

i. మొబైల్ బ్యాంకింగ్ లాగ్ ఇన్ చేసిన పరికరాన్ని అలాగే వదలి వెళ్ళరాదు.

ii. తెలియని వ్యక్తులు మీ పరికరాన్ని ఉపయోగించకుండా, లాక్ చేయవలెను.

iii. మీ పరికరంపోయినా, దొంగిలించబడినా, మాకు వెంటనే తెలియచేయవలెను.

iv. క్రొత్త వెర్షన్ / అప్‌గ్రేడ్ వచ్చినప్పుడు, మీ 'మొబైల్ బ్యాంకింగ్ ఏప్‌ను' తాజాపరచుకోవలెను.

v. నూతన సెక్యూరిటి ప్యాచ్‌లు లభ్యమయేందుకు, మొబైల్ ఆపరేటింగ్ సిస్టమ్ నవీకరించవలెను.

vi. అధికృత డీలరునుండే, మొబైల్ ఫోన్ కొనవలెను.

vii. డౌన్‌లోడ్ చేసిన ఏప్‌ల ప్రామాణికత ధృవీకరించుకోవలెను. నమ్మకంలేని ఏప్‌లు డౌన్‌లోడ్ చేయవద్దు.

r. మొబైల్ బ్యాంకింగ్ పూర్తి అయిన వెంటనే, లాగ్ ఔట్ కావలెను. మీ ఖాతాను, లావాదేవీల చరిత్రనూ ఎల్లప్పుడూ పరిశీలించుకోవలెను.

s. ఇ-మైల్ ద్వారా, ఎవరయినా కోరితే మీ ఇంటర్‌నెట్ / మొబైల్ బ్యాంకింగ్ భద్రతా సమాచారాన్ని తెలుపవద్దు. (ఇ-మైల్ మా బ్యాంకునుండే వచ్చినట్లు అనిపించినా). ఈ విషయం మాకు తెలిపితే మేము పరిశోధిస్తాము. మేముగాని, పోలీసులుగాని, ఎప్పుడూ
మీ ఆన్‌లైన్ బ్యాంకింగ్ లేక చెల్లింపు కార్డుల, పిన్ (PIN) లేక పాస్ వర్డ్ తెలపమని కోరము.

t. మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యం గురించి ఫిర్యాదులు, బ్యాంకింగ్ ఆంబుడ్జ్‌మన్ పరిధిలోనికి వస్తాయి.

8. 17. 2. 1 'పిన్' లు 'పాస్ వర్డులు' (PINs and Passwords)

a. పాస్ వర్డ్ అనగా, వినియోగదారుని ధృవీకరించుటకు, ఉపయోగించే వరుస అక్షరాలు, చిహ్నాలు. సున్నితమైన, ముఖ్యమైన సమాచారం, మోసగాళ్ళ చేతుల్లోపడకుండా రక్షణకు, ఇవి అతి ముఖ్యం.

b. మీ గోప్యత /రక్షణకొరకు, మేము మీ పిన్, పాస్ వర్డులు అంతర్జాతీయంగా ఆమోదించబడిన ప్రమాణాలతో (generation, storage, terminal security) సృష్టిస్తాము.

c. మీ 'పిన్', మావద్ద నమోదయిన ఆఖరి చిరునామాకు, సీల్డ్ కవరులో / మీ గుర్తింపు నిర్ధారించుకొని, మా శాఖలో అందచేస్తాము. మీకు వీలయితే, మీరుకూడా ఆన్‌లైన్‌లో /ఐ వి ఆర్ ఎస్ ద్వారా 'పిన్' సృష్టించుకోవచ్చు.

d. మీ సంపర్క వివరాలు (మొబైల్ నం., ఇ-మైల్ ఐ డి, ల్యాండ్ లైన్ నం . మొ.వి.) నమోదు అయి, నవీకరించే శ్రద్ధ వహిస్తాము.

e. మీ ఖాతా రక్షణకొరకు మీరు కష్టమయిన పిన్ / పాస్ వర్డ్ ఎంచుకొని, తరచు మార్చుతూ ఉండవలెను.

8. 17. 2. 2 పిన్, పాస్‌వర్డ్ రక్షణకు / భద్రతకు జాగ్రత్తలు

పిన్ / పాస్‌వర్డ్ సృష్టించుటకు:

a. క్లిష్టమైన పాస్‌వర్డ్ కల్పించుకొనుటకు:

- పరిచితమైన పేర్లు (సొంత పేరు, భాగస్వామి పేరు, పిల్లల, తల్లిదండ్రుల, పెంపుడు జంతువుల పేర్లు మొ. వి.) ఉపయోగించరాదు
- మీ గురించిన అందరికీ తెలిసిన విషయాలు (హాబీలు, జన్మదినాలు, ఇష్టపడే ఆటలు మొ. వి.) ఉపయోగించరాదు
- డిక్షనరీలలో ఉన్న పదాలు ఉపయోగించరాదు. ఎందుకంటే, ఆ పదాలు వెతికి, పాస్‌వర్డ్ ఊహించవచ్చు. ఇది నిరోధించుటకు, తప్పు స్పెల్లింగ్ గల పదాలు జతచేయండి.
- కనీసం ఆరు చిహ్నాలుగల పాస్‌వర్డ్ ఉపయోగించండి. చిహ్నాలు ఎన్ని ఎక్కువ ఉంటే పాస్‌వర్డ్ అంత సురక్షితమైనది.
- అక్షరాలు అంకెలు కలిపిన పాస్‌వర్డ్, ఒక వ్యక్తి / కంప్యూటర్ ఊహించుట కష్టం.
- పాస్‌వర్డ్ తెలుసుకొనుట కష్టమయేలా, ప్రత్యేక చిహ్నాలు (@, #, %, $ మొ. వి) ఉపయోగించండి
- బలమైన పాస్‌వర్డ్ కొరకు, పెద్ద బడి (upper case), చిన్న బడిలో (lower case) అక్షరాలు కలిపి తయారుచేయండి.

b. **పిన్** కొరకు ఈ క్రిందివి ఉపయోగించరాదు:

- జన్మదిన తేదీలు, నెలలు, సంవత్సరాలు
- వరుస సంఖ్యలు (ఉదా; 3456)
- సులభంగా ఊహించగలిగే సంఖ్యలు (ఉదా; 1111)
- టెలిఫోన్ నంబరులో భాగాలు
- మీ ఇతర కార్డులలో వరుసగా ముద్రించిన అంకెలు
- సులభంగా తెలుసుకొనగలిగే ఇతర అంకెలు (ఉదా: మీ డ్రైవింగ్ లైసెన్స్, వాహన సంఖ్య, మొ.వి.)

ఇవి ఉదాహరణకుమాత్రమే. పూర్తిజాబితా కాదు.

మీ ఖాతాలో అక్రమ లావాదేవీలు నివారించుటకు:

చేయకూడనివి:

- మీ కార్డుయొక్క పిన్, పాస్‌వర్డ్, ఇతర భద్రతా సమాచారం మరొకరు ఉపయోగించుటకు అనుమతించుట.
- మీ పిన్, పాస్‌వర్డ్, ఇతర భద్రతా సమాచారం వ్రాసిపెట్టుకొనుట, నమోదు చేయుట.
- మీ పాస్‌వర్డ్ మీ బ్రౌజర్లలో (ఇంటర్‌నెట్ ఎక్స్‌ప్లోరర్, గూగుల్ క్రోమ్, ఫైర్ ఫాక్స్ మొ. వి) లేక ఇ-కామర్స్ సైట్లలో, మొబైల్ ఫోనులో దాచి ఉంచుట.
- మొబైల్ బ్యాంకింగ్ లాగ్ ఇన్, పాస్‌వర్డ్ ఫోనులో ఉంచుట. మీ ఖాతా వివరాలు, పాస్‌వర్డ్, పిన్ / ఓ టి పి, ఇతర భద్రతా సమాచారం మరొకరికి తెలియచేయుట (మా బ్యాంక్ అధికృత ప్రతినిధులమని చెప్పుకొనేవారితోసహా)
- మీ బ్యాంక్ అకౌంట్ వివరాలు (ఇంటర్‌నెట్ బ్యాంకింగ్ పాస్‌వర్డ్, ఏ టి ఎమ్ పిన్, సి వి వి, కార్డ్ గడువుతీరే తేదీ మొ. వి) తెలపమని కోరుతూ వచ్చే సందేశాలకు జవాబిచ్చుట.
- మీ సౌకర్యాన్ని రద్దుచేస్తాము అని భయపెట్టే, లేక ఆకర్షణీయమైన ప్రతిఫలం చూపుతూ లేక ఇతర కారణాలు తెలుపుతూ వచ్చిన సందేశాలకు స్పందించుట (అలా వచ్చిన అన్ని ఉత్తరాలు, ఇ-మైల్స్, మొబైల్ ఫోనులు, ఎస్ ఎమ్ ఎస్‌లు మొ. సందేశాలకు స్పందించరాదు)
- మోసపూరిత వాగ్దానాలు, లాటరీలలో గెలుపు / విదేశీ సంస్థలు, వ్యక్తులనుండి (వారికి ప్రతినిధులుగా చెప్పుకొనే దేశ పౌరులతో సహా) చవకగా నగదు లభ్యత మొదలైన ప్రలోభాలకు లోబడుట.

  (ఈ సందేశాలు తరచుగా స్నేహితులనుండి, బ్యాంకు ఇతర చట్టబద్ధమైన సంస్థలనుండి వచ్చినట్లు అనిపిస్తాయి. మరొక వెబ్‌సైటుకు మళ్ళించి మీ యూజర్ నేమ్, పాస్‌వర్డ్ లేక క్రెడిట్ వివరాలు వంటి గోపనీయ వివరాలు తెలియపరచే విధంగా, మోసగిస్తారు)
- అనుమానాస్పద ఇ-మైల్స్ /ఎస్ ఎమ్ ఎస్‌లలో చూపిన లింకులపై క్లిక్ చేయుట (మీకు వచ్చిన ఇ-మైల్, ఎస్ ఎమ్ ఎస్ మీద విశ్వాసం ఉంటేగాని మీ సమాచారం తెలుపరాదు)
- మీరు కంప్యూటరులో/ మొబైల్ ఫోనులో పాస్‌వర్డ్, ఏ టి ఎమ్ / వర్తకసంస్థల్లో పిన్ నమోదు చేసినప్పుడు, ఇతరులుకు కనిపించేవిధంగా, చేయుట.

ఎల్లప్పుడూ గుర్తుంచుకొనవలసినవి:

- నియమిత కాలాల్లో మీ పిన్ / పాస్‌వర్డ్ మార్చండి – కనీసం 3-6 నెలలకొకసారి. మునుపటి పాస్‌వర్డులు తిరిగి ఉపయోగించరాదు.
- పిన్ /పాస్‌వర్డులు, ఇతర సమాచారం జ్ఞాపకముంచుకొని, వ్రాతపూర్వక సందేశాలను నాశంచేయండి.
- మీ కార్డులు, మీ అధీనములో ఉంచుకొని, భద్రతా సమాచారాన్ని, రహస్యంగా ఉంచుటకు తగిన చర్యలు తీసుకోవలెను.

- వివిధ కార్డులు / పరికరాలకు వేరువేరు పిన్ / పాస్‌వర్డులు వినియోగించండి.
- మీ కంప్యూటర్, ల్యాప్ టాప్, మొబైల్ ఫోన్లకు 'పవర్ ఆన్' పాస్ వర్డులు వినియోగించి, మీ అనుమతి లేకుండా ఇతరులు ఉపయోగిం చడం నిరోధించండి.

మీ ఇ-మైల్ ఐ డి లేక మొబైల్ నంబర్ మారినట్లయితే, బ్యాంకు యొక్క అధికృత అధికారుల / అధికృత మార్గాలద్వారా, మీ బ్యాంకుకు, తక్షణం తెలియచేయండి.

8. 17. 3 ఏ టి ఎమ్ / డెబిట్ మరియు క్రెడిట్ కార్డులు

a. సాధారణంగా, మీరు తెరిచిన ఖాతాని బట్టి, ఏ టి ఎమ్ / డెబిట్ కార్డ్ జారీచేస్తాము.

b. కొత్త కార్డులు / తిరిగి జారీచేసిన కార్డులు (డెబిట్ / క్రెడిట్ కార్డులు) ఇ ఎం వి చిప్ లేక పిన్ కలిగి ఉంటాయి. మీకు కార్డ్ వద్దనుకొంటే, తిరస్కరించవచ్చు.

c. కార్డ్ వ్యక్తిగతంగా మీకు అందించాలంటే, మీ గుర్తింపు మాకు నిరూపించాలి.

d. మీకు మొదటిసారి కార్డు జారీచేసే సమయంలో, సర్వీస్ గైడ్ / మెంబర్ బుక్‌లెట్ పంపుతాము. వీటిలో, నియమ నిబంధనలు, మీ కార్డ్ పోయినా, దుర్వినియోగపరచినా ఆ నష్టానికి మీ బాధ్యత, ఇతర సమాచారం పొందుపరచి ఉంటుంది.

e. కార్డ్ మీరు ఏ ఖాతాలకు ఉపయోగించవచ్చో తెలుపుతాము. కార్డుకు ఇతర ప్రయోజనాలు ఉంటే అవి మీకు వివరిస్తాము.

f. ఏ టి ఎమ్ / పి ఓ ఎస్ / విదేశీ ముద్రా లావాదేవీలపై ప్రస్తుత పరిమితులు తెలియచేస్తాము.

g. మీ కార్డుకు చెల్లించవలసిన రుసుము / చార్జీలు తెలుపుతాము.

h. ఈక్రింది చర్యలద్వారా మి కార్డు సురక్షముగా ఉంచుకోవచ్చు:

- కార్డ్ అందిన వెంటనే, దానిపై సంతకంచేయండి.
- మీ పర్సులోగాని, కారులోగాని నిర్లక్ష్యముగా వదలివెళ్ళరాదు.
- మీ కార్డ్ ఇతరులకు, వ్యాపార సంస్థలవారికి (రెస్టారంట్లు, పెట్రోలు బంకులు మొ.) ఇవ్వరాదు.
- ఉపయోగించిన తరువాత వెనక్కి తీసుకోవడం మరువరాదు.
- మీ చిరునామా మారినట్లయితే, రుజువుతోబాటు మాకు తెలియచేయండి. అవసరమయినప్పుడు, మీ కొత్త కార్డ్ సరైన చిరునామాకు పంపుటకు వీలవుతుంది.
- విఫలమయిన / వివాదాస్పదమైన లావాదేవీలగురించి, కార్డ్ జారీచేసిన సంస్థకు తెలపండి. (సరైన అధికార మార్గాలద్వారా)

8. 17. 4. 1 కార్డు పోగొట్టుకొనుట /దొంగిలింపు / వివాదగ్రస్త లావాదేవీల గురించి తెలుపుట

a. మీ కార్డ్ పోయినా, దొంగిలించబడినా, లేక కార్డ్ /పిన్ అనధికారంగా ఉపయోగించబడినా, పాటించవలసిన విధానాన్ని మీకు తెలియచేస్తాము.

b. కార్డ్ పోగొట్టుకొనుట / దొంగిలించబడుట / పిన్ మరియు పాస్‌వర్డులను ఇతరులకు తెలుపుట వలన మీకు కలిగే నష్టాలకు మీ బాధ్యత ఎంతమేరకో, నియమ నిబంధనల్లో తెలుపుతాము.

c. ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలు ప్రారంభించే ముందు, మీ మొబైల్ నంబరు, ఇ-మైల్ ఐ డి, మాతో నమోదు చేసుకొనే సదుపాయం కల్పిస్తాము.

d. అక్రమ లావాదేవీలు తక్షణమే తెలియచేయుటకు, వివిధ మార్గాలు (హెల్ప్ లైన్, ఎస్ ఎమ్ ఎస్, ఇ-మైల్, వెబ్ సైట్ మొ. వి,) 24 గం. తెరిచి ఉంచుతాము. మీ శాఖ పనిచేసే వేళల్లో కూడా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. మీకార్డ్ నిలిపివేయమని ఆదేశాలిచ్చే మార్గాలుకూడా తెలియచేస్తాము. మీ కార్డుపై లావాదేవీలు నిలిపివేసినట్లు మీకు ధృవపరుస్తాము.

e. మీ ఎస్ ఎమ్ ఎస్‌కు దానంతట అదే జవాబెచ్చే ఏర్పాటు చేస్తాము. మా ఎస్ ఎమ్ ఎస్ సూచనలలో, మమ్ము తక్షణం సంప్రదించడానికి ప్రత్యామ్నాయ నంబర్లు / మొబైల్ నంబరు / ఇ-మైల్ ఐ డి తెలియచేస్తాము.

f. మా వెబ్‌సైటు, హోమ్ పేజీలో, అక్రమ ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలపై ఫిర్యాదు చేయుటకు, ప్రత్యక్ష లింకుద్వారా సదుపాయంకల్పిస్తాము.

g. మా 'నష్టాలు / మోసాలు నివేదించే విధానం' ద్వారా (ఆటో రెస్పాన్స్ తో కలిపి) మీ ఫిర్యాదు అందినట్లు తెలుపుతూ, ఫిర్యాదు నం బర్ తెలియచేస్తాము.

h. మీ కార్డ్ పోయినది / దొంగిలించబడినది / మీ పిన్, పాస్‌వర్డ్, ఇతర సమాచారం వేరొకరికి తెలిసినది, లేక మార్చబడినది అని తెలిపిన వెంటనే, అది దుర్వినియోగం కాకుండా తక్షణ చర్యలు (కార్డ్ నిలుపుదల, పిన్ మార్చుట) చేపడతాము.

i. మీ కార్డ్ పోయినది / దొంగిలించబడినది / మీ పిన్, పాస్ వర్డ్ మరొకరికి ల్తెతెలిసినది అని ఫిర్యాదు చేసిన తరువాత దాని దుర్వినియోగంపై మీకు బాధ్యత ఉండదు.

j. అక్రమ లావాదేవీ జరిగిందని మీ ఫిర్యాదు అందిన వెంటనే, అది తరువాత దుర్వినియోగం చేయకుండా చర్యలు తీసుకొంటాము.

k. అనధికార లావాదేవీలవల్ల కలిగి నష్టానికి బాధ్యత, నియమకర్తలు జారీ చేసిన నిబంధనల ఆధారంగా నిర్ణయించబడుతుంది.

l. సరైన చిరునామా మా వద్ద నమోదు చేసి ఉంటే, కార్డ్, లేక పాస్ వర్డ్ (అవసరమయితే) మీకు అందకముందు కలిగిన నష్టాలకు మీరు బాధ్యులుకారు.

m. ఫిర్యాదులు చేయుటకు, పోయిన / భద్రత కోల్పోయిన కార్డుల గురించి తెలుపుటకు, మా టెలిఫోన్ / సహాయక సిబ్బంది టోల్ ఫ్రీ నంబర్లు / ఏ టీ ఎమ్ నిర్వహిస్తున్న బ్యాంకులో సంప్రదించవలసిన వారి వివరాలు ప్రదర్శిస్తాము. పరిష్కారానికి, కార్డ్ జారీ చేసిన బ్యాంకుకే ఫిర్యాదు చేయవలెను.

n. ఏ టి ఎమ్ యొక్క ఐడి, ఏ టి ఎమ్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది. ఫిర్యాదు చేయుటకు / సలహానిచ్చుటకు, ఈ నంబరు తెలపండి. ఫిర్యాదు చేయుటకు ఫారం, ఏ టి ఎమ్ లో లభించును.

o. ఏ టి ఎమ్ లో తప్పుగా డెబిట్ చేయబడిన మొత్తాలను నిర్దిష్ట కాలపరిమితిలో తిరిగి చెల్లిస్తాము. కార్డు జారీచేసిన బ్యాంకుకు, లావాదేవీ జరిగిన 30 రోజులలోగా, క్లైమ్ చేస్తే, నిర్దేశించిన పరిహారం చెల్లిస్తాము.

p. ఏ టి ఎమ్ లావాదేవీలపై వివాదంకలిగినప్పుడు, వివాదం పరిష్కారమయేవరకు కెమేరా ఫుటేజ్ ఉంచుతాము. ఇది దాచి ఉంచుటకు నిర్దేశించిన సమయంలోగా వివాదం కలిగినప్పుడే దానిని మీరు చూడగలరు.

8. 17. 4. 2 అక్రమ ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలపై పరిమిత బాధ్యత

a. ఈ క్రింది పరిస్థితులలో అనధికార లావాదేవీలు జరిగినప్పుడే, మీ బాధ్యత ఏమాత్రం ఉండదు (**జీరో లయబిలిటీ, Zero liability**)

i. మావల్ల జరిగిన మోసం /నిర్లక్ష్యము / లోపము

ii. వ్యవస్థలో, ఇతరుల లోపం (అనధికార లావాదేవీ జరిగినదని మేము తెలిపిన మూడు పనిదినాలలోగా మీరు మాకు తెలిపితే).

b. ఈ క్రింది సందర్భాలలో జరిగిన అక్రమ లావాదేవీలవల్ల నష్టంకలిగితే, దానికి మీరే బాధ్యులు:

i. వివరాలు మరొకరితో పంచుకోవడం వంటి మీ నిర్లక్ష్యం కారణంగా, జరిగిన అక్రమ లావాదేవీ గురించి మాకు ఫిర్యాదు చేసేంతవరకు కలిగిన నష్టం, మీరే పూర్తిగా భరించవలెను. ఫిర్యాదు చేసిన తరువాత కలిగిన నష్టానికి మేము బాధ్యులము.

ii. అక్రమ లావాదేవీకి బాధ్యత, మీపై / మాపై కాకుండా, వ్యవస్థలో మరొకచోట ఉండి, దానిపై ఫిర్యాదు చేయుటలో మీరు జాప్యం చేస్తే, (మానుండి సందేశం అందిన 4-7 రోజులు) ప్రతి లావాదేవీ బాధ్యత, దాని విలువమేరకు లేదా ఆర్ బి ఐ ఎప్పటికప్పుడు జారీచేసిన మార్గదర్శకాలలో తెలిపిన మేరకు (ఏది తక్కువయితే అది) మీపై ఉంటుంది.

iii. ఇంతేగాక, మాకు ఫిర్యాదుచేయుటలో, 7 రోజులకు మించి జాప్యంకలిగితే, మీ బాధ్యత మా బోర్డ్ నిర్ణయించిన విధంగా (పబ్లిక్ డొమైన్ లో, మా వెబ్సైటులో పేర్కొనబడినది) నిశ్చయించబడుతుంది. మీ బాధ్యత గురించి, ఆర్ బి ఐ మార్గదర్శకాలకు అనుసారంగా రూపొందించిన పాలిసీ, ఖాతా తెరిచే సమయంలో మీకు వివరిస్తాము. మా పాలిసీ అందరు ఖాతాదారులకు వ్యక్తిగతంగా తెలియచేస్తాము.

8. 17. 4. 3 జీరో లయబిలిటీ / లిమిటెడ్ లయబిలిటీ కొరకై రివర్సల్ టైమ్ లైన్

మీరు అక్రమ ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీ గురించి మాకు తెలిపిన 10 పనిదినాలలోగా మీ ఖాతాకు జమ చేస్తాము (షాడో రివర్సల్). ఇందుకొరకు బీమా క్లైము చేసినట్లయితే, అది సెటిల్ అయేంతవరకు వేచి ఉండము. అక్రమ లావాదేవీ జరిగిన తేదీనుండి ఆ సొమ్ము జమ చేసినట్లు పరిగణించబడుతుంది.

ఇంతేగాక, మేము ఈక్రింది విధంగా రూఢిపరచుకొంటాము:

i. మీ ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడినది. మీ బాధ్యత ఉన్నట్లయితే అది నిర్ధారించి (మా బోర్డ్ ఆమోదించిన పాలిసీలో తెలిపిన సమయంలోగా– కాని ఫిర్యాదు అందిన తేదీకి 90 రోజులు మించకుండా) ఆర్ బి ఐ మార్గదర్శకాలను అనుసరించి, పరిహారం చెల్లిస్తాము.

ii. మేము 90 రోజులలోగా ఫిర్యాదు పరిష్కరించలేకపోయినా, బాధ్యత నిర్ణయించలేకపోయినా, ఆర్ బి ఐ మార్గదర్శకాల ప్రకారం, పరిహారంచెల్లించబడును; మరియు,

iii డెబిట్ కార్డ్ / బ్యాంకు ఖాతా విషయంలో మీకు వడ్డీరీత్యా ఏ నష్టము సంభవించదు. క్రెడిట్ కార్డ్ అయితే, మీరు ఏ అదనపు వడ్డీ చెల్లించనవసరంలేదు.

8. 17. 5 క్రెడిట్ కార్డ్

a. మీరు క్రెడిట్ కార్డ్ కొరకు దరఖాస్తు చేసినప్పుడు ఈ షరతులు, నిబంధనలు తెలియచేస్తాము – రుసుము, వడ్డీ ఇతర చార్జీలు, బిల్లింగ్ మరియు చెల్లింపు, ఓవ ర్డ్యూ బకాయిలు లెక్కించుట, బాకీ ఉన్న కనీస మొత్తం చెల్లిస్తేగల ఆర్థిక పరిణామాలు, నవీకరణ / రద్దుచేయుట / కార్డ్ ఉపయోగించుటకు అవసరమైన సమాచారం.

b. ఈ క్రింది, అత్యధిక ప్రాధాన్యంగల షరతులు, నిబంధనలు (ఎమ్ ఐ టి సి, MITC) ప్రముఖంగా (ఫాంట్ 10లో, font 10) సూచిస్తాము.

i. మార్కెటింగ్ చేసే సమయంలో, రుసుములు. చార్జీలకు సంబంధించిన ఎమ్ ఐ టి సి.

ii. దరఖాస్తు సమయంలో / వెల్‌కమ్ కిట్ – అన్ని ఎమ్ ఐ టి సిలు, ఇతర సమాచారంతో సహా★

iii. క్రెడిట్ కార్డ్ బిల్లింగ్ – రుసుములు మరియు చార్జీలపై ఎమ్ ఐ టి సిలు, ఖర్చుపై పరిమితులు

iv. షరతులు, నిబంధనలలో మార్పులు

★ మూడవ వ్యక్తి చేసిన మోసాలు లేక మీ జోక్యం లేకుండా జరిగిన మోసాలు

c. మీరు కార్డు ఉపయోగించే /కార్డుకు దరఖాస్తు చేసే సమయంలో లక్ష్యంగా పెట్టుకొన్న టర్న్అరౌండ్ సమయం. వార్షిక రుసుము, మరియు కార్డులపై ఏన్యువలైస్డ్ పర్సెంటేజ్ రేట్లు (ఏ పి ఆర్, APR) [చిల్లర కొనుగోళ్ళకు, నగదు రుణానికి (వేరుగా ఉన్నట్లయితే) సమ ప్రాముఖ్యతనిచ్చి]

ఏ పి ఆర్ లెక్కింపు, ఆలస్యపు చెల్లింపుకు చార్జీలు, వడ్డీ లెక్కింపు, ఉదాహరణలతో వివరించబడతాయి. నెలవారీ నివేదికకు అదనంగా ఈ అంశాలు వెల్‌కమ్ కిట్‌లో చూపబడతాయి. మీరు కేవలం కనీస మొత్తం చెల్లిస్తే, తిరిగిచెల్లింపు సమయం పెరిగి, మీబకాయిలపై వడ్డీ అధికమవుతుందని, అన్ని నెలవారీ నివేదికలలో, ప్రముఖంగా తెలియచేస్తాము. కనీస మొత్తం మాత్రమే చెల్లిస్తే, బకాయిలపై వసూలుచేసే వడ్డీ, తదితర చార్జీలు, నెలవారీ నివేదికలో తెలుపుతాము.

ఎం ఐ టి సి లో, క్రిందటి నెల బాకీ మిగిలి ఉన్నట్లయితే, ఉచితంగా అప్పు లభించే కాలం (free credit period) కోల్పోతారని ప్రత్యేకంగా తెలుపుతాము.

d. మీరు క్రెడిట్ కార్డుకు అర్హులని భావిస్తే, ముందుగా మీకు డి ఏక్టివేటెడ్ (వెంటనే వినియోగించుటకు వీలులేని) కార్డ్ జారీ చేస్తాము. మీరు కార్డుకు అంగీకారంతెలిపి, అవసరమైన ఇతర చర్యలు పూర్తిచేసిన తరువాత, కార్డ్ ఏక్టివేట్ (వినియోగార్హము) చేస్తాము.

e. కార్డును మీ సమ్మతి లేకుండా ఏక్టివేట్ చేసినా, బిల్ పంపినా, చార్జీలు వెనక్కి తీసుకోవడమేగాక అంతకు రెట్టింపు మొత్తం, పరిహారంగా చెల్లిస్తాము.

f. మీ కార్డుపై అప్పు / రుణ సదుపాయం కలిగించుట లేక కార్డ్ పరిమితి పెంచుట మీ వ్రాతపూర్వక అనుమతితోనే చేస్తాము. మీరు ఎం ఐ టి సి వివరాలను చదివి, ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమంద్వారా పంపిన సమ్మతి మీ అంగీకారంగా పరిగణిస్తాము (ఈ సమ్మతి, ప్రత్యేకంగా వేలి డేట్ చేయబడి, రుజువు కావాలంటే మీ డిజిటల్ రికార్డులనుండి తిరిగి పొందగలిగేలా ఉండాలి.)

g. మీరు నామినేట్ చేసిన వ్యక్తులకు, ఏడ్-ఆన్ కార్డులు (మీ కార్డులకు జోడించిన) జారీ చేస్తాము. మీ కార్డు పరిమితిలో వీటికి ఉప-పరిమితులు విధిస్తాము. అదనపు కార్డ్ హోల్డర్లు చేసిన అన్ని లావాదేవీలకు మీరే బాధ్యులు.

h. మీరు కోరకుండా, మేమే కార్డ్ పరిమితి తగ్గించదలిస్తే, అందుకు కారణాలు వివరిస్తూ, 30 రోజుల ముందు ఎస్ ఎమ్ ఎస్, ఇ-మైల్, ఉత్తరం ద్వారా, నోటీసు జారీ చేస్తాము.

i. మీయొక్క రుణము / బాకీ తీర్చేసి నట్లయితే, మీ కార్డు రద్దు చేయుటకు / పరిమితి తగ్గించుటకు వచ్చిన అభ్యర్థన అమలు జరిపి, 7 పనిదినాలలోగా వ్రాతపూర్వకంగాగాని, మావద్ద నమోదయిన ఇ-మైల్ ఐ డి కిగాని, ధృవీకరణ పంపుతాము.

j. మా బకాయిలు చెల్లించకపోతే, మీరు కార్డ్ హోల్డరుగా ఉన్న హోదాలో మా వద్ద ఉన్న అన్ని ఖాతాలలో జమ ఉన్న/ బ్యాంకు స్వాధీనంలో, అధీనతలో ఉన్న మీ సొమ్ముపై, మేము లీన్ (lien) మరియు చెల్లు బాటుచేసుకొనే హక్కు (రైట్ టు సెట్ ఆఫ్, right to set off) ఉపయోగిస్తాము. ఇది తెలుపుతూ, మీకు మావద్ద నమోదు కాబడిన ఇ-మైల్ / మొబైల్ నంబరు / లేక ఉత్తరం ద్వారా హక్కు వినియోగించిన మూడు రోజులలోపు, వర్తమానం పంపుతాము.

k. ఒకవేళ, బీమా కంపెనీలతో కలిపి క్రెడిట్ కార్డ్ హోల్డర్లకు, బీమా సౌకర్యం కల్పిస్తే, మీకు ప్రమాదవశాత్తు మరణం / అంగవైకల్యం సంభవిస్తే, బీమా ప్రయోజనాలు పొందవలసిన నామినీ పేరు, మీనుండి వ్రాతపూర్వకముగా తీసుకొంటాము. నామినీ వివరాలు బీమా చెల్లించే కంపెనీ నమోదు చేసుకొనేలా శ్రద్ధ తీసుకొంటాము.

l. ఆన్‌లైన్ కార్డ్ నాట్ ప్రెజంట్ (Card Not Present, CNP) లావాదేవీల విలువ తగ్గించుటకు, అడిషనల్ ఫ్యాక్టర్ ఆథెంటికేషన్ (Additional Factor Authentication, AFA) సులువు చేశాము. ఆ కారణంగా, మేము పేమెంట్ ఆథెంటికేషన్ సొల్యూషన్స్ (payment authentication solutions) ఎంచుకొనే అవకాశం కల్పించాము. మీ అనుమతి తీసుకొని, మీ ఎంపిక అమలు చేయుటకు ఒకసారి రిజిస్ట్రేషన్ చేసుకొనే సౌకర్యం కలుగచేస్తాము. AFA లో చేసిన ఈ సడలింపు, ప్రతి CNP లావాదేవీకి రూ. 2000/

పరిమితివరకు వర్తిస్తుంది. (లేక నియమకర్తలు ఎప్పటికప్పుడు సూచించిన పరిమితి వరకు). లావాదేవీయొక్క పరిమితి తగ్గించుటలో, మీకు తోడ్పడతాము.

m. అక్రమ ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీ జరిగితే, నిబంధన 8. 17. 4. 2 లో తెలిపిన ప్రకారం, మేము బాధ్యత వహిస్తాము.

8. 17. 5. 1 క్రెడిట్ కార్డ్ నివేదికలు

a. మీ క్రెడిట్ కార్డ్ ఖాతా నిర్వహించుకొనుటకు, కొనుగోళ్ళు, నగదు విత్‌డ్రావల్స్ సరి చూచుకొనుటకు, క్రెడిట్ కార్డుతో చేసిన లావాదేవీల నివేదిక ప్రతినెలా, ఉచితంగా మీకు పంపుతాము. ఈ నివేదిక ప్రతినెలా, నిర్ణయించిన తేదీన, పోస్ట్ / కొరియర్ ద్వారా మీ చిరునామాకు పంపబడుతుంది. మీరు కోరినట్లయితే, మావద్ద నమోదుచేసిన ఇ-మైలుకు పంపబడుతుంది. ఈ నివేదిక మీరు ఇంటర్‌నెట్ బ్యాంకింగ్ సైటులోకూడా చూడవచ్చు. తప్పు బిల్లులు చేయకుండా జాగ్రత్త తీసుకొంటాము. మీకు తెలపకుండా ఏ చార్జీలు వసూలు చేయము. బిల్లు గురించి ఏదైనా ఫిర్యాదు చేస్తే, 60 రోజులలోగా దానికి వివరణ, అవసరమైతే రుజువు, చూపిస్తాము. వివాదాన్ని సానుకూలంగా పరిష్కరించే వైఖరి చూపుతాము. తప్పుగా వసూలుచేసిన చార్జీలు తిరిగి చెల్లించినప్పుడు అవి బకాయి తీర్చినట్లు పరిగణించబడదు.

b. ఈ నివేదిక అందని పక్షంలో, సమయానికి బిల్లు చెల్లించుటకు, అభ్యంతరాలు ఉంటే మాకు తెలుపుటకు, వివరాలు మీకు మళ్ళీ పంపించగలము.

c. రుసుములు, ఫీజులు నియమ నిబంధనలలో మార్పులు కలిగినప్పుడు మీకు తెలియచేస్తాము. మార్పులు సాధారణంగా రాబోయే తేదీనుండి అమలులోకి వస్తాయి. వీటిగురించి మీకు ఒక నెల ముందుగా తెలిచేయబడుతుంది (వడ్డీ రేట్లు, నియంత్రణ ఆవశ్యకతలకు సంబంధించిన మార్పులు తప్ప). మార్పులు నెలవారీ నివేదికలతోబాటు తెలియచేయబడతాయి. దీనిలో లోపం కలిగితే, పరపతి సమాచార సంస్థలకు (క్రెడిట్ ఇన్‌ఫర్మేషన్ కంపెనీలు, సి ఐ సి, (CIC)) తెలియచేయబడుతుంది.

d. క్రెడిట్ కార్డ్ బకాయిల ఎగవేతకు సంబంధించిన వివరాలు సి ఐ సి కు తెలిపే ముందు, మాబోర్డ్ అమోదించిన పద్ధతి పాటిస్తాము. కార్డ్ హోల్డరుకు తగిన నోటీసు ఇస్తాము. అయితే, తప్పు బిల్లులు వెనక్కి ఇచ్చుట, మీకు తెలపకుండా విధించిన చార్జీలు, సి ఐ సి కి నివేదించుటకు కారణాలు కావు. ఒకవేళ తిరిగి ఇచ్చిన చార్జీలు సెటిల్ అయినట్లు పరిగణిస్తే, ఆ సంగతి సి ఐ సి కి తెలియచేసి, ఆవిషయం మీకూ తెలుపుతాము.

8. 18 మూడవపక్షపు ఉత్పత్తులు (Third Party Products)

ఎస్ ఇ బి ఐ (SEBI, మ్యూచువల్ ఫండ్లకు), ఐ ఆర్ డి ఏ ఐ (IRDAI, బీమా ఉత్పత్తులకు) జారీ చేసిన నమోదు పత్రాల ఆధారంగా చేసుకొన్న కార్పొరేట్ ఒప్పందాల క్రింద, పెన్షన్ ఫండ్లు, మ్యూచువల్

ఫండ్లు, బీమా వంటి మూడవ పక్షపు పథకాలను మేము విక్రయిస్తాము. ఐ ఆర్ డి ఏ ఐ (రిజిస్ట్రేషన్ ఆఫ్ కార్పొరేట్ ఏజంట్స్ రెగ్యులేషన్స్, 2015 [IRDAI (Registration of Corporate Agents) Regulations 2015], ప్రకారం బీమా ఉత్పత్తుల అమ్మకానికి మాకు బోర్డ్ అమోదించిన విధానం కలదు.

a. ఏదేని ఇన్వెస్ట్‌మెంట్ /అసెట్ మానేజ్‌మెంట్ /బీమా కంపేనీకి మేము ప్రతినిధులుగా, మ్యూచువల్ ఫండ్లు, బీమా వంటి మదుపు ఉత్పత్తులను విక్రయిస్తుంటే, అది మీకు తెలుపుతాము. మా ఆవరణలో మా తరఫున, మూడవ పక్షపు ఉత్పత్తుల విక్రయం/ మార్కెటింగ్ చేస్తుంటే, మేము జవాబుదారీ.

b. మేము అమ్మే అన్నిపెట్టుబడి / బీమా పథకాలు నియమ నిబంధనల ప్రకారమేనని, నిర్ధారించుకొంటాము.

c. మీరు మానుండి బ్యాంకింగ్ సేవలు / పథకాలు పొందడానికి, మూడవ పక్షపు ఉత్పత్తులు కొనవలెనని, నిర్బంధించము.

d. మీరు రుణం పొందుటకు మావద్ద సెక్యూరిటీలు హామీగా పెడితే, ఒక ప్రత్యేక సంస్థనుండి లేక అదే సంస్థ నుండి బీమా పొందవలెనని బలవంతము చేయము. మేము అందించే బీమా పథకాలు తీసుకొనుట కేవలం మీ ఇష్టము. మీకు నచ్చిన సంస్థనుండి మీరు బీమా పొందవచ్చును.

e. మా శాఖలలో విక్రయించే పథకాలగురించి, సమయానుక్రమముగా ప్రకటనలు / నోటీస్ బోర్డ్ / వెబ్ సైటు / కరపత్రాల ద్వారా మీకు అ వగాహన కల్పిస్తాము. ఇ-మైల్, ఎస్ ఎమ్ ఎస్ కూడా పంపుతాము (మీరు వద్దని ఎంచుకొని ఉంటే తప్ప)

f. మా శాఖలో విక్రయించే అన్ని మదుపు / బీమా పథకాలు మీకు సుశిక్షితులైన / సమర్ధులైన సిబ్బంది వివరిస్తారు.

g. మీకు అమ్మే పథకంగురించిన నియమ, నిబంధనలు, విశదంగా తెలియచేస్తాము (మ్యూచువల్ ఫండ్లకు– కీ ఇన్‌ఫర్మేషన్ మెమొరాండమ్; బీమా పథకాలకు – ప్రోడక్ట్ బ్రోషర్ / సేల్స్ ఇల స్ట్రేషన్)

h. మదుపు / బీమా పథకాలు అమ్మే ముందుగా, 'కస్టమర్ డ్యూ డిలిజెన్స్' (Customer due diligence) ప్రక్రియ పాటిస్తాము.

i. మీకు తగినది, సరైనది అని భావిస్తేనే పథకాన్ని మీకు అమ్ముతాము.

j. మీరు ఆ పథకాన్ని వినియోగించుకొనుటకు, వ్రాతపూర్వకముగా / అధికృత ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమం ద్వారా (వాలిడేట్ చేసిన తరువాత) సమ్మతి తెలిపితేనే, అవసరమైన దరఖాస్తు / పత్రాలు పంపుతాము.

k. స్టేట్‌మెంట్ / పాలిసీ పత్రాలు, పథకానికి అవసరమైన ప్రక్రియలు పూర్తిచేసిన (వైద్య పరీక్షతో సహా) 30 రోజులలోగా, మీకు అందేలా చూస్తాము.

l. మా శాయశక్తులా, విక్రయానంతర సేవలు అందిస్తాము (ఎస్ ఐ పి, తాజా ఎన్ ఏ వి, గడువు తేదీ, ప్రీమియం చెల్లించవలసిన తేదీ మొ. వి. మీ జ్ఞప్తికి తెచ్చుట)

m. సేవా సంస్థలు నియమిత కాలాలలో, మీరు తీసుకొన్న పథకం/ ఉత్పత్తుల పనితీరుపై సమాచారం తెలుపుతారు. మీకు ఏదయినా ప్రత్యేక సేవ గురించి తెలుసుకోవాలంటే, మీ అభ్యర్థనమేరకు, మేము సహకరిస్తాము.

n. వారి పథకాల విక్రయానికి, మ్యూచువల్ ఫండ్లు / బీమా కంపెనీలు /ఇతర ఆర్థిక సంస్థలనుండి మేము పొందిన కమిషన్ / ఉన్నట్లయితే ఇతర రుసుములు, బ్యాంకు వెబ్‌సైటులో తెలియపరుస్తాము.

o. బీమా / మ్యూచువల్ ఫండ్ / ఇతర మూడవ పక్షపు మదుపు పథకాల విక్రయింపుకు, మేము ఆర్ బి ఐ మార్గదర్శకాలు పాటిస్తాము.

p. వివిధ పథకాలు అనుబంధ సేవల విక్రయానికి చార్జీలు, ప్రదర్శిస్తాము / మీకు తెలియపరుస్తాము.

8. 19 పరపతి సలహా సౌకర్యం (Credit Counselling Facility)

మీకు పరపతి సలహా సౌకర్యం ఏర్పాటు చేయుటకు మేము కృషిచేస్తాము. ఈ సౌకర్యం వినియోగించుకొనుటకు వీలుగా, సలహా కేంద్రాలు ఎచ్చటకలవో (ఈ కేంద్రాలు, ఏ బ్యాంకు ఏర్పాటుచేసినా) – ఆ చిరునామా, సమయం, అచ్చటి శాఖలో ప్రదర్శిస్తాము.

8. 20 రికార్డులు పొందుట

స్వల్ప రుసుము వసూలుచేసి, మీ అభ్యర్థనమేరకు, మీ లావాదేవీలకు సంబంధించిన రికార్డులు మీకు అందిస్తాము. అయితే ఇది రికార్డులు దాచి ఉంచుటకు నిర్దేశించిన గడువులోనే సాధ్యమవుతుంది.

9. శాఖల మూసివేత / స్థానాంతరణము

a. మేము ఒక శాఖను మూసివేయదలిస్తే లేక మరొకచోటకు మార్చాలనుకొంటే లేక బ్యాంకింగ్ సేవలు అందించలేకపోతే, మీకు:

i. ఆ ప్రదేశంలో మరొక బ్యాంకు శాఖ లేనట్లయితే, రెండు నెలల నోటీసు;

ii. ఇతర సందర్భాలలో ఒక నెల నోటీసు ఇస్తాము.

b. మాశాఖను మరొకచోటకు మార్చితే, ఆక్రొత్త ప్రదేశం యొక్క పూర్తి చిరునామా మీకు తెలియచేస్తాము.
c. పనివేళల్లో మార్పు ఉంటే తెలియచేస్తాము.

10. ఆర్థిక సంఘటితము (Financial Inclusion)

a. మీ ఖాతాదారుని తెలుసుకోండి (కె వై సి, KYC) మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ / భారత ప్రభుత్వము, మనీ లాండరింగ్‌పై ఎప్పటికప్పుడు జారీచేసిన ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, కనీస నిల్వ లేకున్నా, ప్రాథమిక పొదుపుఖాతా / చిన్న ఖాతాలు / జన్ ధన్ ఖాతాల సౌకర్యం కల్పిస్తాము. ఏ టి ఎమ్ లేదా ఏ టి ఎమ్-కమ్-డెబిట్ కార్డ్ వంటి సాధారణ కనీస సదుపాయాలు, ఏ చార్జీలు లేకుండా అందచేస్తాము.

ఇతర వివరాలు, మీరు ఖాతా తెరిచే సమయంలో మీకు తెలుపుతాము.

b. ఇంతేగాక, సరళీకరించిన కె వై సి నిబంధనలు అమలుపరుస్తాము. అదనంగా, ఈఖాతాలను, చిన్న ఖాతాలవలె పరిగణిస్తాము. వీటికిగల నిబంధనలు, మీ స్థానిక భాషలో, సులభంగా అర్థమయేవిధంగా, ఖాతా తెరిచే సమయంలో వివరిస్తాము.

c. మాశాఖలన్నిటిలోను, ప్రాథమిక పొదుపు ఖాతా / జన్ ధన్ ఖాతాలు తెరిచే విధానం అందుకు సరళీకరించిన కే వై సి నిబంధనల ప్రకారం, కావలసిన పత్రాలు, రెండు/ మూడు భాషలలో, ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తాము.

d. ఈ విధులు నిర్వర్తించే సిబ్బంది అవగాహనకొరకు, శిక్షణనిచ్చుట, తదితర చర్యలు తీసుకొంటాము.

e. ఖాతాలో, ఒక నెలలో పరిమిత సంఖ్యలో నగదు ఉపసంహరించుట (విత్‌డ్రావల్), సాధారణ క్రెడిట్ కార్డ్, రాష్ట్ర/ కేంద్ర ప్రభుత్వాల నుండి పొందిన ప్రయోజనాలు, ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమాల ద్వారా సొమ్ము బదిలీ వంటి ప్రాథమిక బ్యాంకింగ్ సదుపాయాలు, ఉచితంగా కల్పిస్తాము.

f. మీరు కావాలంటే, ఇతర సేవలు ఉచితంగాగాని, స్వల్ప రుసుముకుగాని, అందచేస్తాము. వీటిపై వివరణ మీకు అర్థమయే భాషలో, ముందుగానే తెలియపరుస్తాము.

g. సేవలలో, లావాదేవీలలో, రుసుములలో ఏవైనా మార్పులున్నట్లయితే, అవి అమలులోనికి వచ్చే ఒక నెల ముందుగా మీకు తెలియచేస్తాము.

h. ఈ మార్పులు నోటీసు బోర్డులో ప్రదర్శిస్తాము. మా వ్యాపార ప్రతినిధులు (బి సి, Business Correspondent) /ఉత్తరాల ద్వారా, తెలియపరుస్తాము.

i. మా శాఖలు లేని ప్రదేశాలలో, రిజర్వ్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాలను అనుసరించి, బిజినెస్ కరస్పాండెంట్లను (బి సి, Business Correspondents) / బిజినెస్ ఫెసిలిటేటర్లను (బి ఎఫ్, Business Facilitators) నియమిస్తాము. వీరిద్వారా, ఖాతాలు తెరచుట, నగదు జమ/విత్‌డ్రావల్, (పరిమితించిన వరకు), నిల్వ తెలుసుకొనుట, నగదు బదిలీ మొ. వి చేయవచ్చును.

j. మొబైల్ బ్యాంకింగ్ సేవలు అందించుటకు ప్రయత్నిస్తాము.

k. మొబైల్ ఫోన్, NECS, NEFT మొదలైన ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమాల ద్వారా, నగదు బదిలీ చేస్తాము.

l. బ్యాంకింగ్ ఔట్‌లెట్లు, బి సిలు, బి ఎఫ్‌ల చర్యలకు మేము బాధ్యులము. వారిపై వచ్చిన ఫిర్యాదులు దర్యాప్తు చేస్తాము.

m. అవసరమయితే, మీకు రుణ సదుపాయముకూడా కల్పిస్తాము. రుణంకొరకు దరఖాస్తు చేసే సమయంలో, వర్తించే నియమ నిబంధనలు తెలుపుతాము.

n. అందుబాటులో ఉన్న వివిధ రుణ పథకాలు; మీ దరఖాస్తు పరిశీలించుటకు కావలసిన కనీస పత్రాలు; రుణాలకు వర్తించే అతి ముఖ్య నియమ నిబంధనలు (ఎమ్ ఐ టి సి), బ్యాంకుకు పెట్టవల్సిన తాకట్టు; అన్వయించే వడ్డీరేట్ మరియు చెల్లించే కాలవ్యవధులు; తిరిగిచెల్లింపు విధానం, మీకు సమగ్రంగా వివరిస్తాము.

o. ప్రాధాన్య రంగ రుణాల పథకంక్రింద (Priority Sector Lending) ప్రభుత్వ ప్రాయోజిత పథకాలకు ఒక లక్ష రూపాయిలవరకు; ఎం ఎస్ ఇ ఖాతాదారులకు రూ. 10 లక్షలవరకు జారీ చేసిన రుణాలకు మేము ఎటువంటి తాకట్టు / కోరము. విద్యా రుణాలకు రూ. 4 లక్షలు లేక ఎప్పటికప్పుడు విద్యా రుణ పథకంలో సవరించిన పరిమితి వరకు, మేము ఏ తాకట్టు ఈయనవసరములేదు.

p. మీ రుణానికి సంబంధించి, ఏదయినా ఆర్థిక ఇబ్బంది కలిగితే, మేము సానుభూతితో, సానుకూలంగా పరిశీలిస్తాము.

q. మీ ఆర్థిక ఇబ్బందులు మాకు తెలిపితే, అవి తీర్చుటకు మేము సహాయం చేస్తాము. ఏ రుణానికైనా మీరు [(వ్యక్తిగత / స్వయం సేవక సంఘాలు (SHGs) /ఉమ్మడి బాధ్యత సంఘాలు (JLGs)] నో డ్యూ (No Due) ధ్రువపత్రం సమర్పించాలని బలవంతము చేయము (ప్రభుత్వ ప్రాయోజిత పథకంలో ఇది పొందవలెనని నియమం ఉంటే తప్ప)

r. మీ ఆర్థిక ఇబ్బందులు తీరడానికి, ఉభయులకు మంచిది అని భావిస్తే, ఒక పునరుద్ధరణ పథకం తయారుచేస్తాము.

s. బ్యాంకు ఖాతాలు, మా శాఖద్వారా లేక ఇన్ఫర్మేషన్ మరియు క మ్యూనికేషన్ సాంకేతిక (ICT) మాధ్యమాలద్వారా నిర్వహించుటకు తగిన అవగాహన కల్పిస్తాము.

t. ఖాతాదారుల విజ్ఞానముకొరకు ఆర్థిక అక్షరాస్యతా కార్యక్రమాలు నిర్వహిస్తాము.

u. లక్షిత వర్గాలకొరకు (target groups) శిబిరాలు, స్టాల్స్, టౌన్ హాల్ కార్యక్రమాలు నిర్వహించి, పట్టణాలు / గ్రామాలలో, ఆర్థిక సంఘటితముకొరకు కృషిచేస్తాము.

v. మా బ్యాంకు సిబ్బందికి, దేశంలో, ప్రత్యేకించి మా బ్యాంకులో, ఆర్థిక సంఘటితం కొరకు జరుగుతున్న ప్రయత్నాలు తెలిపే ప్రక్రియ ప్రవేశడతాము.

w. ఈ ప్రయత్నంలో, బ్యాంకు కృషి ఎంతమేరకు సఫలమయిందని తెలుసుకొనేందుకు, బ్యాంకులు లేని ప్రాంతాలకు, మా అధికారులు సక్రమంగా సందర్శిస్తూ ఉండే విధానం ప్రవేశపెడతాము.

x. మీ ఫిర్యాదులకు వెంటనే స్పందించి, సత్వరమే పరిష్కరించుటకు ప్రయత్నిస్తాము.

y. ఒక వేళ మీకు బ్యాంకుయొక్క / బి సి / బి ఎఫ్ మీద ఏమయినా ఫిర్యాదుచేయాలంటే, బ్యాంకులోగల ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థను వివరిస్తాము. బ్యాంకులో మీ ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే లేక ఆపరిష్కారం మీకు నచ్చకపోతే, బ్యాంకింగ్ ఆంబుడ్జమన్ పథకం గురించి తెలియచేస్తాము.

z. ఆర్థిక అక్షరాస్యత కార్యక్రమాలగురించి విస్తృతంగా ప్రచారంచేసి, వివిధ ఉత్పత్తులు, సేవలపై వారి అవగాహన పెంచుతాము.

11. వయోవృద్ధులు మరియు దివ్యాంగులు

a. వయోవృద్ధులు, దివ్యాంగులు, చదువురానివారు మాతో బ్యాంకింగ్ జరుపుట సులభతరం, సౌకర్యవంతం చేయుటకు శాయశక్తులా కృషిచేస్తాము. అటువంటి ఖాతాదారులకు అనుకూలమైన పథకాలు, ఉత్పత్తులు, సేవలు అందిస్తాము.

b. మీరు బ్యాంకింగ్ సేవలు సులువుగా వినియోగించుకొనే విధానాలు రూపొందిస్తాము.

c. మా శాఖలు, ఏ టి ఎమ్‌లు సులభంగా చేరుకొనే సౌకర్యాలు కల్పిస్తాము. ఎక్కుటకు వీలుగా ర్యాంపులు (ramps), పట్టుకొనుటకు హ్యాండ్ రైలింగులు (hand railings) ఏర్పాటుచేస్తాము.

d. బ్యాంకింగ్ సేవలకొరకు వచ్చినప్పుడు మీకు సహాయపడవలసిన ఆవశ్యకతను మా సిబ్బందికి బోధపరుస్తాము.

e. ఈ కోడ్‌లో చేసిన వాగ్దానాలకు అదనంగా:

i. మీకు ప్రాధాన్యతనిస్తాము. బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలలో, ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి, మీకు వ్యక్తిగత సేవలు అందిస్తాము.

ii. బ్యాంకింగ్ హాలులో, కూర్చునే సౌకర్యం కల్పిస్తాము.

iii. మా సేవలు ఒకేచోట (single window) అందించుటకు ప్రయత్నిస్తాము.

iv. మీరు విధించిన పరిమితులకు లోబడి, మీ సమ్మతిపత్రం కలిగి పాస్ బుక్ సమర్పించిన, ఎవరినైనా సొమ్ము తీసికొనుటకు అనుమతిస్తాము.

v. మీరు అస్వస్థతగా లేక బ్యాంకుకు రాలేని స్థితిలో ఉన్నచో, వాకిటి ముందు (డోర్‌స్టెప్, Doorstep) బ్యాంకింగ్ సదుపాయం ఏర్పాటు చేస్తాము. (అనగా – నగదు, చెక్కులు మొ.వి తీసుకొని మీ ఖాతాకు జమచేయుట లేక నగదు చెల్లించుట, చెక్ / వ్రాతపూర్వక అభ్యర్ధన, చేసినచో జారీచేసిన డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ అందజేయుట మొ.వి)

70 సంవత్సరాల వయస్సు పైబడిన దివ్యాంగులైన, లేక దుర్బలంగా ఉన్న (దీర్ఘ వ్యాధిగ్రస్తులు లేక దివ్యాంగులు అని వైద్యులనుండి ధృవీకరణ పత్రం కలిగినవారు), దృష్టిలోపం కలవారికి, డోర్‌స్టెప్ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యం (నగదు, ఇతర సాధనాలు (instruments) స్వీకరించి రశీదు ఇచ్చుట; డిమాండ్ డ్రాఫ్టులు అందజేయుట; కె వై సి / లైఫ్ సర్టిఫికేట్ మీ ఇంటివద్దనే సమర్పించుట వంటి కనీస సేవలు) అందించుటకు తీవ్రమైన కృషిచేస్తాము.

vi. పెన్షనర్లకు, ఖాతాకు జమ అయిన పెన్షన్ వివరాలు తెలుపుతూ పెన్షన్ స్లిప్ జారీచేస్తాము.

vii. ప్రత్యేక పరిస్థితులలో, మీ ఇంటివద్దే పెన్షన్ చెల్లించుటకు, ప్రయత్నిస్తాము.

viii. పెన్షనర్లు సమర్పించవలసిన లైఫ్ సర్టిఫికేట్, ఏ శాఖలోనైనా సమర్పించవచ్చు. దీనికై మాకు కేంద్రీయ వ్యవస్థ కలదు.

ix. దివ్యాంగుల తల్లితండ్రులను/బంధువులను నేషనల్ ట్రస్ట్ చట్టం, 1999 క్రింద, ఆటిజం (autism), సెరెబ్రల్ పాల్సీ (cerebral palsy), మెంటల్ రిటార్డేషన్ (mental retardation), మల్టిపుల్ డిజబిలిటీస్ (multiple disabilities) గల వ్యక్తులు, వారి ఖాతాలు తెరుచుటకు / నిర్వహించుటకు చట్టబద్ధ సంరక్షకులను (Legal Guardians) నియమించే విధానం గురించి తెలుపుతాము.

x. దృష్టిలోపం గలవారికికూడా, ఏ వివక్ష చూపకుండా, చెక్ బుక్, ఏ టి ఎం, నెట్ బ్యాంకింగ్, లాకర్, చిల్లర రుణాలు, క్రెడిట్ కార్డులు వంటి అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు, తప్పనిసరిగా కల్పిస్తాము.

xi. దృష్టిలోపం కలవారు, బ్యాంకింగ్ సేవలు వినియోగించుకొనుటకు, అన్నివిధాలా సహాయపడతాము.

xii. మీ అనుభవాలు మాతో పంచుకొనుటకు, నియతకాలిక సమావేశాలు ఏర్పాటు చేస్తాము.

12. మీ ఖాతాల పరిరక్షణ

12. 1 సురక్షితమైన, విశ్వసనీయమైన బ్యాంకింగ్ / చెల్లింపు సేవలు

a. మీకు సురక్షితమైన, విశ్వసనీయమైన బ్యాంకింగ్ మరియు చెల్లింపు సేవలు అందించుటకు మా శక్తిమేరకు కృషి చేస్తాము.

b. రక్షణ వ్యవస్థలో భాగంగా, పర్యవేక్షణకు, వీలయినచోట్ల CCTV కెమేరాలు ఏర్పాటుచేస్తాము.

12.2 మీ తాజా వివరాలు తెలపండి

a. అవసరమైన సందేశాలు పంపుటకు వీలుగా, మీ ప్రస్తుత చిరునామా, ఫోన్ నంబరు, మొబైల్ ఫోన్ నంబర్, మరియు /లేక ఇ-మైల్ ఐ డి మావద్ద తప్పక నమోదు చేయండి.

b. అవసరమైనప్పుడు మిమ్ము సంప్రదించుటకు, మీ పేరు, చిరునామా మారినప్పుడు (తగిన ఋజవులతో), ఫోన్ నంబర్లు, ఇ-మైల్ ఐ డి మారినప్పుడు, మాకు తెలియచేయండి.

12.3 మీ ఖాతాల పరిశీలన

a. మీ ఖాతా నివేదిక లేక పాస్ బుక్ ఎప్పుడూ సరిచూసుకోవాలని మేము సూచిస్తాము. ఏదయినా లావాదేవీ తప్పుగా నమోదయితే, వీలయినంత త్వరలో మాకు తెలియపరిస్తే, మేము దర్యాప్తు చేస్తాము. ప్రత్యక్ష డెబిట్లు (direct debits), స్థాయీ సూచీలు (standing instructions) సరిచూసుకోవడం ద్వారా మీ సొమ్ము సరైనవారికి చెల్లింపబడుతోందని, రూఢిపరచుకోవచ్చు.

b. మీ ఖాతాలో లావాదేవీలపై దర్యాప్తు జరపాలంటే మీరు మాతో; అవసరమైతే పోలిస్ ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో సహకరించాలి.

12.4 జాగ్రత్తలు తీసుకొనుట

మీ ఖాతాల భద్రతకు, మోసాలు నిరోధించుటకు, మీ చెక్కులు, పాస్ బుక్, ఇతర గోపనీయ సమాచారంగురించి శ్రద్ధవహించడం, చాలా ముఖ్యం. దయచేసి ఈక్రింది సలహాలు పాటించండి:

a.

i. మీ చెక్ బుక్కులు, కార్డులు ఒకేస్థానంలో ఉంచవద్దు

ii. ఖాళీ చెక్కులు సంతకంచేసి ఉంచవద్దు.

iii. మీ ఖాతా వివరాలు, పాస్‌వర్డ్ ఇతర రహస్య సమాచారం, ఎవ్వరికీ తెలపవద్దు.

b. మీ కార్డు, చెక్ బుక్ దుర్వినియోగం కాకుండా ఏం చెయ్యాలో మేము చెపుతాము.

c. మీ చెక్ బుక్, పాస్‌బుక్ లేక ఏ టి ఎమ్ కార్డ్ /డెబిట్ కార్డ్ దొంగిలించబడిందని లేదా ఇతరులకు మీ పిన్, రహస్య సమాచారం తెలిసిపోయినదని మాకు తెలిపిన వెంటనే, అవి దురుపయోగంకాకుండా తక్షణ చర్యలు తీసుకుంటాము.

d. మీ చెక్ బుక్ / పాస్ బుక్ / కార్డ్ దొంగిలించబడినదని లేక పిన్, పాస్‌వర్డ్ వంటి రహస్య సమాచారం వేరొకరి తెలిసిపోయిందని మీకు అనుమానమున్నా / కనుగొన్నా, సత్వరమే మాకు తెలిచేయుట ముఖ్యము.

e. మా 24 గంటల టోల్ ఫ్రీ నంబరుకు తెలిపి, వ్రాతపూర్వక ధృవీకరణ వెంటనే పంపవలెను. లేదా, మేము ఇందుకై ఇచ్చిన ఇ మైల్ చిరునామాకు తెలపవచ్చును.

f. మాకు తెలిపేంతవరకు, దుర్వినియోగానికి మీరే బాధ్యులు.

12.5 చెల్లింపులు రద్దు చేయుట

a. చెక్కు చెల్లింపు నిలిపివేయాలన్నా, స్థాయీ సూచనలు, ప్రత్యక్ష డెబిట్ రద్దుచేయాలన్నా మాకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియచేయవలెను.

b. ముందు ఇచ్చిన ఆదేశాలను రద్దుచేయమని మీరు తిరిగి ఆదేశాలిస్తే, లబ్ధిదారు / ఆసంస్థ నుండి ఏసమ్మతి కోరకుండానే, అవి పాటిస్తాము.

c. రద్దుచేయాలన్న మీనిశ్చయం మాకు తెలియచేయనిదే, చెల్లింపులు రద్దుచేయుట సాధ్యంకాదు.

d. క్రెడిట్ కార్డ్ చెల్లింపుల రద్దు, ఇతర నియమ నిబంధనలకు లోబడి ఉంటుంది.

12.6 నష్టాలకు బాధ్యత

మీరు మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, మీ ఖాతాపై అన్ని నష్టాలకు మీరే బాధ్యులు. మీ అశ్రద్ధవల్ల నష్టంకలిగితే, దానికి మీరే బాధ్యులు.

★★★★★

అనుబంధం– పదకోశం (Glossary)

ఈ నిర్వచనాలు, కోడ్‌లో ఉపయోగించిన పదముల అర్థాన్ని వివరిస్తాయి. ఇవి చట్టపరంగా, సాంకేతికపరంగా ఖచ్చితమైన నిర్వచనాలు కాకపోవచ్చు.

ఆధార్ పే: బయోమెట్రిక్ కార్డ్ వినియోగించి డిజిటల్ చెల్లింపులు చేసే మొబైల్ ఏప్.

ఏప్: అప్లికేషన్ అనుదానికి సంక్షిప్త పదము. అప్లికేషన్ అనగా ఒక ప్రత్యేక క్రియ చేయుటకు రూపొందించిన సాఫ్ట్‌వేర్ ప్రోగ్రామ్.

ఏ టి ఎమ్ (ATM): ఆటోమేటెడ్ టెల్లర్ మషీన్ అనగా వినియోగదారుడు, కార్డ్, PIN ఉపయోగించి నగదు తీసుకొనుటకు, సమాచారం, ఇతర సేవలు పొందుటకు వీలుకల్పించే మషీన్.

బ్యాంకింగ్ ఆంబుడ్స్‌మన్: వ్యక్తులు/ వ్యాపారస్తులు, వారి బ్యాంకులపైగల ఫిర్యాదుల పరిష్కరణకు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ స్థాపించిన, స్వతంత్ర వ్యవస్థ.

బ్యాంకింగ్ ఔట్‌లెట్: బ్యాంకు సిబ్బందిచే లేదా బిజినెస్ కరస్పాండెంటుచే-డిపాజిట్లు స్వీకరించుట, చెక్కులు నగదు చేసుకొనుట / నగదు ఉపసంహరణ, రుణం ఇచ్చుట, మొదలైన సేవలు (రోజుకు కనీసం నాలుగు గంటలు వారానికి ఐదు రోజులు) కల్పించే సేవా విభాగం.

BHIM: భారత్ ఇంటర్‌ఫేస్ ఫర్ మనీ, యూనిఫైడ్ పేమెంట్ ఇంటర్‌ఫేస్ (UPI) ఆధారంగా, నేషనల్ పేమెంట్స్ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా రూపొందించిన (NPCI) 'మొబైల్ ఏప్'.

కార్డ్: వినియోగదారుడు, నగదు తీసుకొనుటకు, వస్తువులు / సేవలకు చెల్లించుటకు ఉపయోగించే ప్లాస్టిక్ కార్డు. ఈ కోడ్‌లో డెబిట్ / క్రెడిట్ /స్మార్ట్ /ఏ టి ఎమ్ కార్డులకు ఈ పదం ఉపయోగించబడినది.

క్రెడిట్ కార్డ్: రుణ సౌకర్యం అందించే ప్లాస్టిక్ కార్డ్. దీనిని వస్తువుల / సేవల చెల్లింపుకు, నగదు ఉపసంహరణకు ఉపయోగించవచ్చు.

చెక్ కలెక్షన్ పాలిసీ: ఖాతాకు జమ చేయుటకు, డిపాజిట్ చేసిన స్థానిక, బయటి ప్రదేశాల చెక్కులు / ఇతర సాధనాలకు (instruments) సంబంధించి, బ్యాంక్ అనుసరించే విధానం. ఈ విధానం, ఇతర విషయాలతోబాటు, ఈ క్రింది వివరాలు కలిగి ఉంటుంది:

- చెక్ కొనుగోలు అభ్యర్థనలు
- చెక్కులు ఖాతాలో జమచేయుటకు కాలపరిమితులు
- చెక్కులు వసూలు చేయుటలో జాప్యం జరిగితే, వడ్డీ చెల్లింపు.
- స్థానిక / బయటి చెక్కులపై, తక్షణ నగదు జమ

- చెక్కులు / సాధనాలు పోవుట మరియు వసూలు చేయుటకు అయే చార్జీలు

ఖాతాదారు (కస్టమర్, customer): ఖాతా కలిగిన వ్యక్తి [మరొకరితో ఉమ్మడి ఖాతా, లేక ఎక్జిక్యూటర్ లేక ట్రస్టీ లేక హిందూ అవిభక్త కుటుంబానికి కర్త (ఏకైక వర్తకులు, యాజమాన్య సంస్థలు, / భాగస్వామి సంస్థలు, కంపెనీలు, క్లబ్బులు, మరియు సొసైటీలు మినహా)], లేక బ్యాంకునుండి, ఇతర ఉత్పత్తులు / సేవలు వినియోగించుకొనే వ్యక్తి.

కరెంట్ ఖాతా: ఒకరకమైన డిమాండ్ డిపాజిట్. నిల్వ ఉన్నంతవరకు లేక అంగీకరించిన మొత్తంవరకు, ఉపసంహరణలపై (withdrawals) పరిమితి లేదు.

మరణించినవారి ఖాతా (డిసీజ్డ్ అకౌంట్, deceased account): ఖాతాకలిగిన వ్యక్తి / లేక ఉమ్మడి ఖాతా అయితే, ఖాతాదారులలో ఒకరు లేక అంతకుమించి ఖాతాదారులు మరణించిన, డిపాజిట్ ఖాతాలు.

డిమ్యాట్ ఖాతా: డిమటీరియలైజ్డ్ అకౌంట్. మదుపుదారుల 'స్టాక్', ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమంలో నిర్వహించబడుతుంది.

డిపాజిట్ ఖాతాలు:

- పొదుపు ఖాతాలు అనగా నియమిత కాలంలో, చేయగల లావాదేవీల సంఖ్య, విత్‌డ్రా చేయగల మొత్తంపై పరిమితిగల డిమాండ్ డిపాజిట్.
- టర్మ్ డిపాజిట్: నియమిత గడువుకొరకై బ్యాంకు స్వీకరించిన డిపాజిట్లు. గడువు తేదీ తరువాతనే విత్‌డ్రా చేయుటకు అనుమతించబడతాయి. ఉదా: రికరింగ్ /డబుల్ బెనిఫిట్ / షార్ట్ డిపాజిట్లు /ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్లు / మంత్లీ ఇన్‌కమ్ సర్టిఫికేట్లు / క్వార్టర్లీ ఇన్‌కమ్ సర్టిఫికేట్లు మొ. వి.
- నోటీస్ డిపాజిట్: ఇది కూడా నియమితకాల డిపాజిట్‌వంటిదే. అయితే, ఒక పూర్తి బ్యాంకింగ్ దినపు నోటీసుతో, విత్‌డ్రా చేయవచ్చు.

ఈక్విటీ: ఈక్విటీ అనగా, కార్పొరేట్ సంస్థల మూలధనంలో భాగం. కంపెనీ షేర్ల రూపంలో లేక డీమ్యాట్ రూపంలో ఉండవచ్చు.

ఎలక్ట్రానికి క్లియరింగ్ సర్వీస్: ఒక బ్యాంకు ఖాతానుండి మరొక బ్యాంకు ఖాతాకు, క్లియరింగ్ హౌస్ సేలు వినియోగించుకొని, ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమం ద్వారా నగదు బదిలీచేసే విధానం.

ఫిక్స్డ్ రేట్ ఆఫ్ ఇంటరెస్ట్: మొత్తం రుణ కాలానికి నిర్ణయించిన స్థిరమైన వడ్డీ రేట్. లేదా, రుణ నిబంధనలనుబట్టి, మొదటి కొన్ని సంవత్సరాల తరువాత సవరించవచ్చు.

ఫ్లోటింగ్ రేట్ ఆఫ్ ఇంటరెస్ట్: వడ్డీ రేట్, స్థిరంగా లేకుండా, రిఫరెన్స్ రేటుకు సంధానించబడి ఉంటుంది. రిఫరెన్స్ రేట్ మారినప్పుడు, వడ్డీరేటుకూడా మారుతుంది.

గ్యారంటీ: ఒక వ్యక్తి రుణం చెల్లించుటలో, విధి నిర్వర్తించుటలో ప్రథమ బాధ్యతగల వ్యక్తి విఫలమైతే, ఆ బాధ్యత తాము నెరవేరుస్తామని లిఖితపూర్వకంగా వ్రాసి ఇచ్చిన ఖరారు పత్రము.

గవర్న్మెంట్ బాండ్: ప్రజా రుణం తీసుకొనుటకు, ప్రభుత్వం జారీ చేసిన సెక్యూరిటీ.

వాడుకలోలేని / నిద్రాణ ఖాతా (Inoperative / Dormant Account):

రెండు సంవత్సరాలుగా, లావాదేవీలులేని పొదుపు /కరెంట్ ఖాతా.

IMPS: బ్యాంకులమధ్య మొబైల్ ఫోన్ద్వారా, ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమంలో తక్షణ నగదు బదిలీ సేవ.

నేషనల్ ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ హౌస్: దేశవ్యాప్తంగా, ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమంద్వారా, నగదు బదిలీకి, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఏర్పాటు చేసిన వ్యవస్థ.

నేషనల్ ఆటోమేటెడ్ క్లియరింగ్ హౌస్: బ్యాంకులకు, ఆర్థిక సంస్థలకు, వ్యాపార సంస్థలకు మరియు ప్రభుత్వానికి అధిక విలువ లావాదేవీలు జరుపుటకు ఉద్దేశించిన, వెబ్ ఆధారిత వేదిక.

నేషనల్ ఎలక్ట్రానిక్ ఫండ్స్ ట్రాన్స్ఫర్ (NEFT): దేశవ్యాప్తంగా, ఒక బ్యాంకు శాఖనుండి మరొక బ్యాంకు శాఖకు నగదు బదిలీ చేసే వ్యవస్థ.

నామినేషన్ సదుపాయం (Nomination Facility):

నామినేషన్, బ్యాంక్-మరణించిన డిపాజిటర్ ఖాతాలోని సొమ్ము నామినీకి చెల్లించుటకు; మరణించిన వ్యక్తి బ్యాంకు రక్షణలో ఉంచిన ఉంచిన వస్తువులు నామినీకి ఇచ్చుటకు; సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ అద్దెకు తీసుకొన్న వ్యక్తి మరణిస్తే, అవి నామినీకి అప్పగించుటకు వీలు కల్పిస్తుంది.

ఔట్ ఆఫ్ డేట్ చెక్ (స్టేల్ చెక్): జారీచేసిన మూడు నెలల తరువాత, వసూలుకు సమర్పించిన చెక్.

పి ఏ న్ (PAN, Permanent Account Number): భారత ప్రభుత్వం, ఆదాయపన్ను శాఖ వారు, దేశవ్యాప్తంగా జారీచేసిన పది అక్షర / సంఖ్యలుగల, ప్రత్యేక లామినేటెడ్ కార్డ్. ఇది శాశ్వత సంఖ్య, పన్ను చెల్లింపుదారుని చిరునామా / అసెసింగ్ అధికారి, మారినా, దీనిలో మార్పు ఉండదు.

పార్ట్ టైమ్ బ్యాంకింగ్ ఔట్లెట్:

కనీసం, వారానికి ఐదు రోజులు, రోజుకు నాలుగు గంటలు సేవలందించే, బ్యాంకింగ్ ఔట్లెట్.

పాస్‌వర్డ్: ఫోన్ / ఇంటర్‌నెట్ ద్వారా బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు జరుపుటకు, గుర్తింపుకొరకు వినియోగదారుడు ఎంచుకున్న, అక్షరములు, సంఖ్యలు లేదా రెండూ కలిసియున్న కోడ్ పదము.

పి ఐ ఎన్ (PIN, Personal Identification Number): ఖాతాదారులు, వస్తువులకు /సేవలకు ధర చెల్లించుటకు, నగదు విత్‌డ్రా చేయుటకు, బ్యాంక్ అందించే ఇతర సేవలు వియోగించుకొనుటకు, కార్డుతోబాటు ఉపయోగించవలసిన రహస్య సంఖ్య.

పి ఓ ఎస్ (పాయింట్ ఆఫ్ సేల్, Point of Sale):

సాధారణంగా స్వైప్ మషిన్ అని పిలుస్తారు. నగదు ఉపయోగించకుండా, విక్రయాలు జరుపుటకు, వ్యాపార సంస్థలు నెలకొల్పిన సాంకేతిక పరికరాలు. వినియోగదారుడు తన డెబిట్ /క్రెడిట్ / ముందే చెల్లించిన కార్డ్ స్వైప్ చేయవలెను.

ఆర్ టి జి ఎస్ (RTGS):

రియల్ టైమ్ గ్రోస్ సెటిల్‌మెంట్‌కు, క్లుప్త పదము. బ్యాంకింగ్ మార్గంలో నగదు బదిలీకి అతి శీఘ్రతర మార్గము. లావాదేవీలు వన్-టు-వన్ ప్రాతిపదికన, వాస్తవ కాలంలో, అనగా ఏమాత్రం వేచి ఉండే అవసరం లేకుండా, జరుగుతాయి.

రిఫరెన్స్ రేట్: ఈ బెంచ్ మార్క్ రేట్ ఆధారంగా, ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణాల వడ్డీరేట్, నిర్ణయించబడుతుంది. వడ్డీయొక్క రిఫరెన్స్ రేట్, వివిధ బ్యాంకులు, వారి విధానాలను అనుసరించి, నిర్ణయిస్తాయి / సవరిస్తాయి.

వయోవృద్ధులు (Senior Citizens): అరవై ఏళ్ళ వయస్సు పైబడినవారు.

సెటిల్డ్ అకౌంట్: బకాయిలు ఏకకాల చెల్లింపు విధానంలో (One Time Settlement) తీర్చివేసిన రుణాలు. రుణగ్రహీత, బహుశా పూర్తిగా కాకుండా కొంత సొమ్ము చెల్లించినట్లు సూచిస్తుంది. ఖాతాదారుని రుణ చరిత్ర అప్‌డేట్ చేయుటకు ఈ వివరాలు పరపతి సమాచార సంస్థకు (CIC) తెలుపుతారు.

స్మార్ట్ కార్డ్: క్రెడిట్ కార్డ్ పరిమాణం లోనే ఉన్న ప్లాస్టిక్ కార్డ్. వివరాలు విశ్లేషించుటకు మైక్రో చిప్ కలిగి ఉంటుంది. గుర్తింపు, అధికారము, సమాచారం, నిక్షిప్తముగా ఉంచుటకు సురక్షితమైన మార్గము. ఫోన్ చేయుటకు, నగదు చెల్లింపులకు మరియు కొన్ని ఇతర అవసరాలకు వినియోగించవచ్చును.

రుసుముల పట్టిక (Tariff Schedule): ఖాతాదారులకు బ్యాంకు అందచేసే, ఉత్పత్తులు /సేవలపై విధించే రుసుములు వివరించే పట్టిక.

యూనిఫైడ్ పేమెంట్ ఇంటర్‌ఫేజ్ (UPI): ముందు నిశ్చయించిన ఇ-మైల్ ఐ డి వినియోగించి, స్మార్ట్ ఫోన్ ద్వారా, రెండు బ్యాంకు ఖాతాల మధ్య నగదు బదిలీచేసే విధానం.

అన్‌పైడ్ చెక్: చెల్లింపు చేయకుండా బ్యాంక్ తిరిగి పంపిన (bounced) చెక్.

అనుబంధం 1
సమగ్ర నోటీస్ బోర్డ్ నమూనా

(------తేదీ వరకు నవీకరించబడినది)

A. ఖాతాదారులకు అందించే సేవల సమాచారం:

i. కీలక వడ్డీరేట్లు, విదేశీ మారక రేట్లు మా శాఖలో, వేరుగా ప్రదర్శించినాము.

ii. అన్ని డిపాజిట్ ఖాతాలు, మావద్ద భద్రతకొరకై ఉంచిన మరియు సేఫ్ డిపాజిట్ వాల్టులలో గల వస్తువులకు, నామినేషన్ సదుపాయం కలదు.

iii. మాసిన / చినిగిన నోట్లను మార్పిడిచేస్తాము.

iv. అన్ని విలువల నాణేలు అంగీకరిస్తాము / మార్పిడిచేస్తాము.

v. స్థానిక / బయటి చెక్కుల వసూలుకు కాలపరిమితి కొరకు మా చెక్ వసూలు విధానాన్ని చూడుడు.

vi. సంతృప్తికరంగా కొనసాగుతున్న ఖాతాలలో, రూ._______ వరకు బయటి చెక్కులు వెంటనే జమ చేస్తాము. (చెక్ వసూలు విధానాన్ని చూడుడు.)

vii. బ్యాంకుయొక్క బెంచ్ మార్క్ ప్రైమ్ లెండింగ్ రేట్ (BPLR), మార్జినల్ కాస్ట్ ఆఫ్ లెండింగ్ రేట్ (MCLR) వాటి అమలు తేదీ.

B. సేవా రుసుములు:

క్రమ సం.	ఖాతా తరహా	ఉంచవలసిన కనీస నిల్వ (నెలకు / త్రైమాసికానికి / అర్ధ సం.నికి) (రూ.)	కనీస నిల్వ తగ్గినచో వర్తించే చార్జీలు (రూ.)
1.	పొదుపు ఖాతా		

C. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

i. మీకు ఏదయినా ఇబ్బంది / ఫిర్యాదు ఉన్నట్లయితే, దయచేసి వీరిని సంప్రదించండి:

ii. శాఖా స్థాయిలో మీ ఫిర్యాదు పరిష్కరం కాకపోయిన యెడల, రీజనల్ / జోనల్ మానేజరును సంప్రదించండి. చిరునామా:______

iii. మా పరిష్కారం మీకు తృప్తికరంగా లేనట్లయితే బ్యాంకింగ్ ఆంబుడ్జ్‌మన్‌ను సంప్రదించండి. ________ (పేరు, చిరునామా, ఫోన్ నంబరు మరియు ఇ-మైల్)

D. ఇతర సేవలు:

i. డిజిటల్ చెల్లింపులు / సేవలుకూడా సమకూరుస్తాము.

ii. ప్రాథమిక పొదుపు ఖాతా తెరుస్తాము.

iii. ప్రత్యక్ష పన్నులు స్వీకరిస్తాము. (దయచేసి చలానుపై PAN /TAN తెలుపవలెను. చలానులు, డ్రాప్ బాక్స్‌లో వేయవద్దు) (ఈ సదుపాయం ఉన్నచో)

iv. ప్రజా భవిష్య నిధి (Public Provident Fund) ఖాతాలు తెరుస్తాము (ఈ సదుపాయం ఉన్నచో)

v. వయోవృద్ధుల పొదుపు పథకం, 2004 ఇచ్చట కలదు (ఈ సదుపాయం ఉన్నచో)

vi. ప్రధాన మంత్రి రోజ్‌గార్ యోజన/ ఇతర కేంద్ర, రాష్ట్ర ప్రభుత్వ ప్రాయోజిత పథకాలు లభించును (ఈ సదుపాయం ఉన్నచో)

vii. ఎమ్ ఎస్ ఇ రుణాలు /ఉత్పత్తులు / ముద్రా రుణాలు జారీచేస్తాము.

viii. కిసాన్ క్రెడిట్ కార్డులు జారీ చేస్తాము (ఈ సదుపాయం ఉన్నచో)

ix. పి ఎం సహాయక నిధికి విరాళాలు స్వీకరిస్తాము

E. చిన్న పుస్తక రూపంలో లభించే సమాచారం

(దయచేసి మా సహాయక సిబ్బందిని సంప్రదించండి)

i. పైన A నుంచి D వరకుగల అంశాలు

ii. నోట్ల మార్పిడికి, సిటిజన్స్ చార్టర్.

iii. సాధారణ లావాదేవీలకు కాలపరిమితి.

iv. అన్ని కరెన్సీ నోట్ల స్వరూపము మరియు భద్రతా అంశాలు.

v. డిపాజిట్లు, చెక్ వసూళ్ళు, ఫిర్యాదుల పరిష్కార విదానం, పరిహారం, బకాయిల వసూలు, తాకట్టు స్వాధీనపరచుకొనుట, ఖాతాదారుల హక్కులు మరియు ఖాతాదార్ల రక్షణ పై విధాన పత్రాలు.

vi. అన్ని సేవలకు రుసుములు (ఉచిత సేవలతో సహా)

vii. న్యాయమైన విధానాల కోడ్ /క్రెడిట్ కార్డ్ లావాదేవీలకు న్యాయమైన కోడ్ /ఖాతాదారులకు బ్యాంక్ నిబద్ధ నియమావళి / ఎమ్ ఎస్ ఇ లకు బ్యాంకు నిబద్ధత.

బయట ప్రదర్శించే సమాచారం:

- బ్యాంక్ పేరు /శాఖ పేరు
- వారంలో, శెలవు దినము
- వారంలో శాఖ పనిచేయని రోజు
- శాఖ పనివేళలు

వివరణలు

ఈ కోడ్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్ (IBA), మరియు సభ్యులైన ఇతర బ్యాంకుల సహకారంతో, బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియాచే (BCSBI), రూపొందించబడినది. యోగ్యమైన, న్యాయబద్ధమైన బ్యాంకింగ్ విధానాలను, కనీస ప్రమాణాలను నెలకొల్పుట, పారదర్శకత మెరుగురచుట, ఉన్నత ప్రమాణాలు నిర్దేశించుట అన్నిటికీ మించి బ్యాంకులు – ఖాతాదారులకు మధ్య బాంధవ్యాన్ని బలిష్టంచేసి, తద్వారా సామాన్యుడికి బ్యాంకింగ్ వ్యవస్థపట్ల విశ్వాసాన్ని వృద్ధి చేయుట, ఈ కోడ్యొక్క ప్రధాన ఉద్దేశం.

బ్యాంకులు తమ సేవలు అందించుటలో, బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ మరియు ప్రమాణాలు తు చ తప్పకుండా అనుసరిచేవిధంగా పర్యవేక్షించుటకు, రూఢిపరచుకొనుటకు, BCSBI, ఫిబ్రవరి 2006 లో నెలకొల్పబడింది.

BCSBI రెండు విభిన్న కోడ్లను రూపొందించింది -కోడ్ ఆఫ్ బ్యాంక్స్ కమిట్మెంట్ టు బ్యాంక్స్ కస్టమర్స్ **(Code of Banks's Commitment to Customers)** మరియు కోడ్ ఆఫ్ బ్యాంక్స్ కమిట్ మెంట్ టు మైక్రో అండ్ స్మాల్ ఎంటర్ప్రైజెస్ **(Code of Bank's Commitment to Micro and Small Industries).** BCSBIలో సభ్యులైన బ్యాంకులు (షెడ్యూల్డ్ వాణిజ్య బ్యాంకులు, నగర సహకార బ్యాంకులు, ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులతో సహా) ఈ కోడ్స్ పాటించుటకు అంగీకరించాయి.
BCSBI, దాని ప్రతిపత్తి రీత్యా, ఫిర్యాదుల పరిష్కార వేదికగా ఉద్దేశించబడలేదు. ఫిర్యాదులను, వ్యవస్థాగత లోటుపాట్లను (విధానాలు, కార్యసరళి, వాడుకలలోని లోపాలను) గుర్తించడానికి మాత్రమే పరిశీలించి, వాటి దిద్దుబాటుకై చర్యలు చేపడుతుంది.

BCSBI గురించి మరిన్ని వివరాలకు దయచేసి, www.bcsbi.org.in వెబ్సైట్ దర్శించండి.

బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా
C-7, 4 ఫ్లోర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా బిల్డింగ్,
బాంద్రా కుర్లా కాంప్లెక్స్, ముంబై – 400 051
టెలిఫోన్: 022-2657 3724 / 2657 3371